


 금융위원회	<div style="text-align: center;"> <h1>보 도 자 료</h1> </div>				
 금융감독원	<b>보도</b>	<b>2021.5.25.(화) 조간</b>	<b>배포</b>	<b>2021.5.24.(월)</b>	

<b>책 임 자</b>	금융위원회 보험과장 이 동 엽(02-2100-2960)	<b>담 당 자</b>	김 기 훈 사무관 (02-2100-2962) 권 진 웅 사무관 (02-2100-2945)
	금융감독원 보험감독국장 양 해 환(02-3145-7460)		최 성 호 팀 장 (02-3145-7474)
	손해보험협회 기획조정부장 신 종 혁(02-3702-8530)		박 상 조 팀 장 (02-3702-8540)
	생명보험협회 보험심사부장 최 종 윤(02-2262-6614)		이 동 명 팀 장 (02-2262-6553)
	한국손해사정사회 사무총장 김 지 훈(02-712-9112)		윤 길 용 이 사 (02-712-9112)

## 제 목 : 보험 사고가 발생하면 공정하고 신속하게 보험금을 받을 수 있도록 손해사정제도 전반을 개선하겠습니다.

- ① 손해사정의 출발점인 **손해사정사 선정단계부터 공정성과 객관성이 확보**되도록 하겠습니다.
  - 손해사정 **업무위탁이 특정 손해사정사(자회사)에 편중되지 않도록** 하고, **보험금 삭감을 유도**하는 **성과지표 사용**을 금지하겠습니다.
- ② **소비자가 직접 선임**하는 **독립손해사정사의 활용이 보다 활성화**될 수 있도록 **설명의무 등을 강화**하겠습니다.
- ③ 손해사정의 **원칙, 업무절차 등을 명확하게 규정**하여 **이해관계자의 예측가능성 및 권익**을 제고하겠습니다.
- ④ **의료자문이 보험금 거절·삭감 수단으로 남용되지 않도록** 의료자문에 대한 **소비자의 이의제기, 보험사의 관리·공시가 원활히 이루어지도록** 하겠습니다.

## 1

## 추진배경

※ 「손해사정제도 개선방안」 상세자료 별첨

- “사고가 발생하면 보험금을 지급받을 수 있다”는 계약자의 신뢰는 보험산업의 존립 기반인 만큼, 보험금 지급은 보험회사의 기초적 의무이자 본질적 업무입니다.

- 「손해사정」은 보험금 지급 과정의 첫 단계로서 사고 발생시 원인과 책임관계를 조사, 적정 보험금을 사정·산출하는 업무입니다.

※ (참고) 일반적으로 보험금 지급 결정은 서류심사(3영업일 內 신속지급)만으로 대부분 이루어지나, 손해액에 대한 전문적 판단이 필요한 경우 손해사정 실시

- 전체 보험금 청구건 중 손해사정 진행건수는 약 3% 수준(자동차보험 포함시 25% : 자동차 보험은 대물사고에 따른 현장출동으로 인해 대부분 손해사정 진행)

- 다만, 현행 손해사정제도가 보험소비자의 권익을 보호하는데 한계가 있다는 지적이 지속 제기되고 있으며, 전체 보험 민원중 손해사정 관련 민원(보험금 산정·지급, 면부책)도 41.9%를 차지하고 있습니다.

➡ 신뢰받는 보험금 지급체계의 정립, 소비자 권익 확대를 위해 공정성·객관성에 중심을 둔 손해사정 제도개선을 추진합니다.

## 2

## 현행 손해사정제도 개관 및 한계

- 손해사정은 보험사고에 따른 손해규모·범위를 판단하는 절차로 손해발생 사실 확인 → ②손해액 및 보험금 산정 → ③손해사정서 작성 → ④보험사에 대한 의견 진술 등 순서로 진행됩니다.

※ 보험계약자 또는 보험사가 손해사정 결과에 동의하지 않는 경우에는 민원, 분쟁조정, 소송제기 등 후속절차로 해결

- 손해사정사는 선임주체 및 수행방식에 따라 ①고용·위탁손해사정사, ②독립손해사정사로 구분됩니다.

※ ①(고용·위탁)보험사가 직접 고용하여 수행하거나 외부 손해사정법인(자회사 또는 非자회사)에 위탁하는 경우, ②(독립손사)보험사와 별도로 보험계약자, 피보험자 등 이해관계자가 직접 손해사정사를 선임하여 수행하는 경우

□ 손해사정과 관련한 문제는 크게 ①손해사정사 선임, ②손해사정 절차 및 과정, ③손해사정사의 전문성 등 3가지 측면에서 제기되고 있습니다.

① [손해사정사 선임] 일부 보험사가 손해사정의 상당부분을 자회사에 위탁\*하고 있으며, 법령으로 보장된 소비자의 손해사정사 선임권도 활용이 미흡합니다.

\* '19년, 전체 위탁의 75%를 자회사에 위탁(일부 보험사의 경우 100% 자회사 위탁)

② [손해사정 절차·과정] 손해사정 절차와 절차별 손해사정사의 의무 등에 대한 체계적 기준이 부재하며, 의료자문이 보험금 삭감 수단으로 남용되고 있다는 비판도 제기되고 있습니다.

③ [손해사정사 전문성] 손해사정사의 전문성 강화를 위한 체계적 실무수습 및 보수교육 프로그램이 부재하며, 손해사정사 보조인의 무자격 손해사정 등으로 인한 소비자 피해\*도 발생하고 있습니다.

\* (사례) 자동차사고시 무자격 손사의 과다보험금 산정으로 상대방 보험료 할증

### 3 제도개선 주요내용(요약)

① 손해사정의 출발점인 손해사정사 선정단계부터 공정성과 객관성이 확보되도록 하겠습니다.

- 우선, 손해사정 업무위탁이 공정하게 이루어지도록 하겠습니다.
- 보험사가 손해사정 업무를 위탁할 때 준수해야 하는 세부기준·절차를 마련하도록 하고, 보험금 삭감을 유도하는 성과지표의 사용을 금지 하겠습니다.
- 보험사에 유리한 손해사정 강요 등 보험사의 위탁손사에 대한 불공정행위\*를 금지하고, 위반시 제재근거도 마련하겠습니다.

\* (예시) 위탁업무 외 추가 업무수행 요구, 위탁계약서 미교부 등

② 소비자가 직접 선임하여 소비자가 보다 신뢰할 수 있는 독립손해사정사 활용을 활성화해 나가겠습니다.

- 소비자가 보험금 청구시, 보험사가 손해사정사 선임 관련사항\*을 상세히 설명하도록 하고, 소비자가 손해사정사를 선임하려는 경우 소비자의 선택권이 최대한 보장되도록 하겠습니다.

\* 손해사정시 보험사가 비용 부담한다는 사실, 보험사의 선임 동의기준 등

### ③ 손해사정 업무의 일반원칙 및 절차를 촘촘히 마련하겠습니다.

- 특정 당사자에 유리한 손해사정을 금지하고, 보험사·계약자 등이 손해사정 업무에 개입하지 못하도록 독립성을 보장하겠습니다.
- 손해사정 업무의 공통 절차를 법령에 규정하여 보험계약자 등 이해관계자의 예측가능성 및 권익을 제고하겠습니다.

### ④ 의료자문이 보험금을 삭감하는데 부당하게 활용되는 것을 방지하겠습니다.

- 보험사가 소비자에게 의료자문에 대한 이의제기\* 방안을 충분히 설명·안내하도록 의무화하고, 관련 사항 공시를 확대하였습니다.

\* 자문결과에 이의가 있는 경우 제3의 의료기관에 추가 자문 가능(보험사 비용)

- 불필요한 의료자문을 방지하기 위해 보험사 내부 의료자문관리위원회\* 설치를 의무화하겠습니다.

\* 자문의뢰건 선정기준·절차 마련, 특정 자문의에 대한 편중 방지방안 마련 등

### ⑤ 소비자에게 손해사정 결과에 대한 정보제공을 확대하여 소비자가 향후 민원제기 등을 통해 원활히 대응할 수 있도록 손해사정서를 내실화하겠습니다.

- 손해사정서 의무 기재 사항을 확대\*하고, 손해사정 유형과 무관하게 손해사정서를 소비자에게 교부하도록 하겠습니다.

\* (예) 손해사정의 중요 근거 및 결과, 관계 법규 및 약관, 크게 영향을 미친 사항 등

⑥ 질 높은 서비스 제공을 위해 손해사정사의 전문성을 강화하겠습니다.

- 손해사정사가 매 2년마다 보수교육을 받도록 의무화하고, 체계적인 실무수습·교육 프로그램도 개설·운영\*하겠습니다.

\* 보험연수원, 한국손해사정사회, 보험개발원 자동차기술연구소 등

## 4

## 향후 일정

□ 금년 하반기 중 관련 법령 개정을 신속하게 추진하겠습니다.



본 자료를 인용 보도  
할 경우 출처를 표기  
해 주십시오.  
<http://www.fsc.go.kr>

금융위원회 대변인  
[prfsc@korea.kr](mailto:prfsc@korea.kr)



**“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”**