
신뢰받는 보험금 지급체계 정립을 위한 손해사정제도 개선방안

2021. 5.

금 융 위 원 회
금 융 감 독 원

목 차

I. 추진배경	1
II. 현행 손해사정제도 개관 및 한계	2
III. 제도개선 기본방향	5
IV. 세부 추진과제	6
1. 손해사정 업무위탁의 공정성 제고	6
2. 소비자의 독립손해사정사 선임 활성화	7
3. 손해사정 일반원칙과 단계별 절차를 상세히 규율	8
4. 의료자문을 통한 부당한 보험금 삭감 방지	9
5. 손해사정서 작성·교부 내실화	9
6. 손해사정사 등의 전문성 강화를 통한 품질 제고	10
V. 향후 계획	11

I. 추진배경

- 보험계약자는 미래에 발생 가능한 위험으로부터 보장받기 위해 현재 시점에서 보험료를 지불하고 보험에 가입
 - “사고가 발생하면 보험금을 지급받을 수 있다”는 계약자의 신뢰는 보험산업의 존립 기반인 만큼,
 - 보험금 지급은 보험회사의 기초적 의무이자 본질적 업무
- 「손해사정」은 보험금 지급 과정의 첫 단계로서 사고 발생시 원인과 책임관계를 조사, 적정 보험금을 사정·산출하는 업무
 - 일반적으로 보험금 지급 결정은 서류심사만으로 이루어지나, 손해액에 대한 전문적 판단이 필요한 경우 손해사정 실시*
 - * 보험금 청구건 중 손해사정 진행건수는 약 3% 수준(자동차보험 포함시 25% : 자동차 보험은 대물사고에 따른 현장출동으로 인해 대부분 손해사정 진행)
 - 보험산업의 신뢰유지 측면에서 손해사정은 공정성과 객관성이 핵심이나, 사정작업의 신속성·효율성도 중요한 고려 요소*
 - * 손해사정의 공정성·객관성만 강조시 손해사정 관련 비용상승(보험료 반영), 손해사정 기간 지연 등 소비자 편익 감소 가능
- 현행 우리의 손해사정제도가 보험소비자의 권익을 보호하는데 한계가 있다는 지적이 지속 제기되고 있어 개선 필요성을 시사
 - * 국정감사, 감사원 등에서 (i)손해사정 위탁에 대한 공정성 문제, (ii)보험금 삭감을 유도하는 성과지표, (iii)소비자의 손해사정사 선임권 미흡 등을 지적
 - 전체 보험 민원중 손해사정 관련 민원(보험금 산정·지급, 면부책 결정)이 41.9%를 차지('19년)

➡ 신뢰받는 보험금 지급체계의 정립, 소비자 권익 확대를 위해 공정성·객관성에 중심을 둔 「손해사정제도 개선방안」 추진

II. 현행 손해사정제도 개관 및 한계

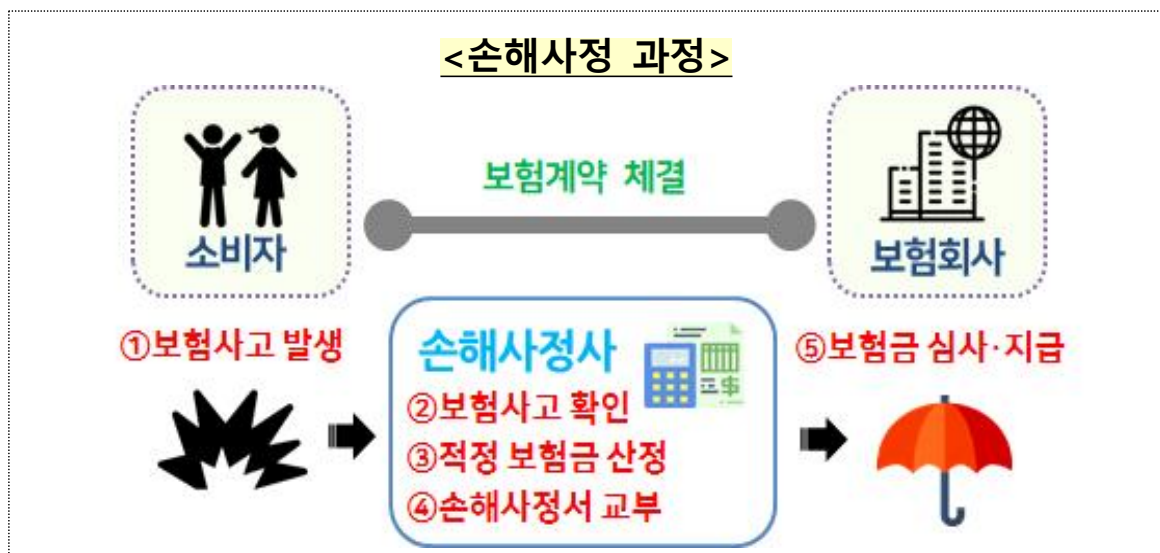
1. 손해사정제도 개요

□ 손해사정은 보험사고에 따른 손해규모·범위를 판단하는 절차로서 「상법」상 보험사의 본질적 업무에 해당

- ①손해발생 사실 확인 → ②손해액 및 보험금 산정* → ③손해사정서 작성 → ④보험사에 대한 의견 진술 등 순서로 진행

* 서류심사만으로 보험금 지급 결정시 손해사정 생략(3영업일 內 신속지급)

- 보험계약자 또는 보험사가 손해사정 결과에 동의하지 않는 경우 민원, 분쟁조정, 소송제기 등 후속절차로 해결



□ 손해사정의 선임주체·방식에 따라 고용·위탁손사, 독립손사로 구분

- ❶ (고용·위탁) 보험사가 (i)직접 고용하여 수행하거나 (ii)외부 손해사정법인(자회사 또는 非자회사)에 위탁하여 수행 가능

※ '19년 기준, (i)직접고용 32%, (ii)자회사 위탁 51% (iii)非자회사 위탁 17%

- ❷ (독립손사) 보험사와 별도로 보험계약자, 피보험자 등 이해관계자가 직접 손해사정사를 선임하여 수행*

* (비용분담) (i)보험계약자 등이 사전에 보험사와 협의하여 선임 → 보험사 비용,
(ii)보험계약자 등이 보험사와 협의 없이 별도로 선임 → 계약자 비용

2. 손해사정제도 문제점

손해사정사 선임 측면

- ① **(업무위탁에 대한 신뢰 저하)** 보험사가 손해사정의 상당부분을 자회사에 위탁*함에 따라 독립성·객관성에 대한 문제 지적

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

- 특히, 손해사정 업무를 위탁하는 과정에서 보험금 삭감을 유도하는 성과지표를 포함하는 등 손해사정의 객관성 훼손 우려

- ② **(독립손사 실효성 제약)** 소비자의 손해사정사 선임권이 법령으로 도입되었으나, 소비자가 이를 제대로 알지 못하는 등 활성화 제약*

* '20년부터 시행된 실손보험 손해사정사 선임권 활용사례는 약 90건에 불과

손해사정 절차·과정 측면

- ③ **(업무절차 규율 미흡)** 손해사정 절차별로 보험사 및 손해사정사가 준수해야 하는 사항에 대한 법적규율 및 위반시 제재근거 미흡

- ④ **(의료자문의 오남용)** 의료자문제도가 보험금 삭감 수단으로 남용되고, 소비자의 제3의료기관 자문제도*가 활성화되지 못한 측면

* 소비자가 보험사의 의료자문 결과에 동의하지 않는 경우, 보험사 비용으로 제3의 의료기관에 추가 자문을 의뢰할 수 있는 제도(표준약관에 포함)

- ⑤ **(손해사정서 내실화 부족)** 소비자가 손해사정 결과를 충분히 확인할 수 있어야 하나, 손해사정서 필수 기재사항 및 교부의무 등이 미흡

손해사정사 전문성 측면

- ⑥ **(체계적 수습·교육 부실)** 손해사정사의 전문성 강화를 위한 체계적 실무수습 및 보수교육 프로그램 부재

- ⑦ **(보조인 관리·감독 미흡)** 손해사정사 보조인의 무자격 손해사정 등 불공정 행위로 인한 소비자 피해도 발생*

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

(1) 위탁 손해사정사의 불공정한 업무 수행

- 50대 A씨는 지하철역 에스컬레이터 이용중 사고를 당하여 해당 시설 관리업체 B에 배상을 요청. 시설 관리업체 B의 보험사는 위탁 손해사정업체 C에 이 사건의 손해사정 업무를 위탁
- A씨는 신속한 사고조사를 원했지만 손해사정업체 C는 **보상범위 협의를 구실로 손해사정을 지연**하였고, 이로 인해 A씨는 본인 부담으로 치료비를 지출하는 피해가 지속되어 민원을 제기

→ 위탁 손해사정사의 공정성 확보수단이 미흡하여 소비자 피해 발생

(2) 의료자문의 오남용으로 인한 소비자 피해

- 병원에 입원한 20대 D씨는 보험사에 입원치료비 보험금을 청구 하였으나, 보험사는 D씨가 **의료자문 절차에 동의하지 않았다는 점을 이유로 보험금 지급을 거부**
- D씨는 보험사가 어떤 병원에 의료자문을 의뢰하는지, 어떤 부분에 대한 의료자문이 이루어지는지 등 설명을 요청하였으나 이를 안내 받지 못하였기 때문에 동의하지 않은 것이라고 민원을 제기

→ 소비자가 의료자문 세부사항에 대해 충분히 설명 받지 못하는 문제

(3) 무자격 손해사정에 의한 소비자 피해

- 자동차 정비공장을 운영하는 40대 E씨는 택시회사의 사고차량 정비 과정에서 해당 손해보험회사에 정비내역서를 제출. 보험회사는 수리항목 확인을 위해 손해사정사 F를 선임하여 파견
- E씨는 손해사정사 F에게 손해사정 위탁계약서와 위임장 제출을 요구하였으나, F는 이를 미제출. E씨는 이를 이상하게 생각하여 금감원에 조회결과 **F씨는 정식 손해사정사가 아닌 보조인으로 확인**

→ 손해사정 보조인의 업무범위 등이 명확하지 않아 무자격 손해사정 발생

III. 제도개선 기본방향

< 제도개선 목표 >

- ◆ 손해사정 **全流程**의 원칙·절차 등을 확립함으로써 “**신뢰받는 보험금 지급 관행**”을 정립하고, **보험소비자의 권익**을 제고

< 손해사정사 선정 다양화 및 공정성 제고 >

I. 손해사정 위탁 공정성 제고

- ① 보험사의 손해사정 업무위탁 관련 기준·절차 마련
- ② 위탁 손해사정사 성과지표 개선
- ③ 보험사의 위탁 손해사정업자에 대한 불공정행위 금지

II. 독립손해사정사 활성화

- ① 소비자의 손해사정사 선임 관련 설명의무 강화
- ② 소비자의 손해사정사 선임·선택권 강화
- ③ 손해사정업자 공시 확대

< 손해사정 절차 명확화 및 소비자 권익 제고 >

III. 손해사정 일반원칙과 단계별 절차 상세 규율

- ① 손해사정의 원칙·절차 정비
- ② 손해사정 업무의 공통 절차 명확화, 표준 업무절차 마련
- ③ 업무절차 및 기준 위반시 과태료 부과근거 마련

IV. 의료자문 공정성 제고

- ① 의료자문 설명·공시의무 강화
- ② 의료자문 수행 절차 정비
- ③ 보험협회와 전문의학회간 협약 확대

V. 손해사정서 내실화

- ① 손해사정서 교부 의무 확대 (위탁손사 → 고용손사)
- ② 손해사정서 작성·교부시 필수 기재사항 확대

< 손해사정 품질제고를 통한 소비자 피해 방지 >

VI. 손해사정사 전문성 강화

- ① 손해사정사 보수교육 의무화
- ② 손해사정사 실무수습 프로그램 확대
- ③ 손해사정사 보조인 업무범위 명확화 등

IV. 세부 추진과제

- ◆ 출발점인 손해사정사 선정단계부터 공정성·객관성을 확보
 - 손해사정 업무위탁시 보험사에 편향된 손해사정 차단장치 마련
 - 소비자 관점에서 보다 중립적일 수 있는 독립손사 활용 활성화

1. 손해사정 업무위탁의 공정성 제고

① [위탁 기준·절차 확립] 보험사가 손해사정 업무를 위탁할 때 준수하여야 하는 세부 기준·절차를 마련하도록 의무화

① 보험사의 불공정한 손해사정 업무 위탁을 방지할 수 있도록 위탁손사 선정·평가기준*을 사전에 정하도록 규정

* (예) 업무 전문성, 내부관리수준, 보험금 분쟁발생 빈도 등을 종합적으로 평가

- 보험사는 위탁 손해사정사의 업무수행을 반기별로 평가하고, 평가결과를 이후 업무위탁 결정시 반영

② 자회사와 非자회사를 동일한 기준에 따라 객관적으로 비교·평가하여 위탁대상을 선정하도록 규정

- 자회사의 전문성 미흡시 非자회사 위탁을 적극 확대할 필요

③ 위탁건수의 50% 이상을 자회사에 위탁시 선정·평가결과 등을 이사회 보고후 공시하도록 의무화

② [성과지표 개선] 보험사가 보험금 삭감을 유도하는 항목을 내부 고용 및 위탁 손해사정사의 성과지표로 사용하는 행위를 금지

○ 특히, 보험금의 삭감규모·비율, 손해율 등과 관련한 고정된 목표비율을 제시하면서 목표 달성도를 급여, 위탁수수료, 위탁물량 등에 반영하는 행위를 엄격히 제한

* 보험금(손해액) 산정의 적정성에 대한 합리적 평가기준 설정·운용은 가능

- ③ **[불공정행위 금지]** 보험사에 유리한 손해사정 강요 등 보험사의 위탁 손사에 대한 불공정행위*를 금지하고, 위반시 제재근거도 마련

* (예시) 위탁업무 외 추가 업무수행 요구, 위탁계약서 미교부 등

◆ (要 조치사항) 「보험업법」 및 하위규정 개정(21.下 추진)

2. 독립손해사정사 선임 활성화

- ① **[설명 의무 강화]** 소비자가 보험금 청구시, 보험사가 소비자에게 “독립손사를 선임할 수 있음”을 충분히 설명하도록 규정

- ①「소비자가 손해사정사를 직접 선임」할 수 있다는 내용과
②이 경우 발생하는 「비용은 보험사가 부담」함을 설명
- 소비자가 직접 선임시 ③「보험사 동의가 필요」하다는 점과
④「보험사 동의기준*」도 명확히 설명

* 보험사는 보험사기 연루자, 불공정행위에 따른 사법·행정제재를 받은 자를 손해사정사 후보군에서 배제하는 등 **품질관리**를 위한 동의기준 운영중

- ② **[선임권 강화]** 소비자가 “동의기준”을 충족하는 손해사정사를 선임하려는 경우 소비자의 선택권을 최대한 보장하도록 규정

- ③ **[공시 확대]** 자율공시 중인 손해사정업자 공시를 확대·의무화하고 소비자가 손해사정사를 손쉽게 확인·선임할 수 있도록 지원*

* 공시내역을 바탕으로 소비자에게 손해사정사 관련 통합정보 제공 → 향후 손해사정사를 전문분야, 사고유형, 매출액 등에 따라 검색할 수 있는 체계 마련

- 한국손해사정사회를 통해 **공시내역을 매년 점검**하고, 공시의무 미이행시 **과태료 부과** 등 제재근거 마련

※ **손해사정업자 공시항목(예시)**

- ① **일반현황**: 상호, 대표자, 주소, 업태, 등록일, 영위종목, 연락처 등
- ② **위탁계약 체결 현황**: 손해사정 업무 위탁계약을 체결한 보험사
- ③ **경영실적**: 재무·손익현황(법인), 손해사정 관련 매출(개인) 등

◆ (要 조치사항) 「보험업법」 및 하위규정 개정(21.下)

3. 손해사정 일반원칙과 단계별 절차를 상세 규율

① [일반원칙] 공정하고 객관적인 손해사정 질서 확립을 위해 손해사정사의 독립성을 보장하고 이해상충 행위를 금지

- 특정 당사자에 유리한 손해사정을 금지하고, 보험사·계약자 등이 손해사정사의 업무에 개입하지 못하도록 규정

※ 손해사정 업무 관련 일반원칙 및 절차 규율사항

- (공정성) 보험사 또는 보험계약자 중 어느 일방에 유리한 손해사정 금지
- (독립성) 이해관계자(보험사, 계약자, 피보험자 등)가 법령에서 허용된 경우 이외에는 손해사정사의 업무에 개입하는 행위를 금지
- (이해상충 방지) 손해사정사가 이해상충이 발생할 수 있는 보험계약에 대해서는 손해사정 업무를 수행할 수 없도록 규정

② [업무절차] 손해사정 업무의 공통 절차를 법령에 규정하여 보험계약자 등 이해관계자의 예측가능성 및 권익을 제고

※ 손해사정 업무 공통 절차(예시)

- (i) 계약자에게 손해사정사 선임권 설명 → (ii) 손해사정 착수 및 자료제출 요청 → (iii) 손해사정서 작성·교부, 중요사항 설명 → (iv) 10일 이내 정정·보완 요청 가능 → (v) 손해사정서 접수 후 보험금 심사·지급

- 손해사정업 운영, 업무처리 등 손해사정업자의 세부적인 의무·금지사항을 규정한 “표준 손해사정 업무기준”도 마련·운영

* 고용손해사정사, 위탁손해사정사, 독립손해사정사에 공통적으로 적용

③ [제재근거] 손해사정의 책임 강화를 위해 의무위반 제재근거 마련

- 손해사정사가 업무절차, 이해상충 및 불공정행위 규정 등 법령상 의무 위반시 최대 1,000만원 이하의 과태료 부과

◆ (要 조치사항) 「보험업법」 및 하위규정 개정(‘21.下 추진)

4. 의료자문을 통한 부당한 보험금 삭감 방지

- ① **[이의제기 절차 설명강화]** 소비자가 보험사의 의료자문결과에 이의가 있는 경우 「제3의 의료기관」에 「보험사 비용」으로 추가 의료자문이 가능함을 안내토록 의무화

* 소비자가 알지 못해서 이의제기 절차를 활용하지 못하는 피해 방지

- ② **[의료자문관리 기구·절차 마련]** 보험사의 의료자문 의뢰에 대한 책임성 강화를 위해 「내부 의료자문관리위원회* 설치」 의무화

* (구성) 보험금 지급부서, 소비자 부서, 준법감시 부서의 임원
(운영) 분기별 1회 이상 개최, 심의 결과 이사회 보고 및 의사록 기록·관리 등

- 의료자문제도가 보험금의 거절·삭감 수단으로 남용되지 않도록 의료자문 대상 선정·관리기준*을 마련하도록 의무화

* (예) (i)의료기록과 보험금 청구내역이 상이하거나, (ii)주치의를 통해 치료내역 확인이 곤란한 경우 등 필요최소한의 범위 내에서만 의료자문 활용

- 자문의뢰 관리 절차, 의뢰편중 방지방안 등도 마련하도록 규정

- ③ **[의학회 MOU 확대]** 보험협회-전문의학회간 업무협약(MOU) 확대를 통해 의료자문 대상 병원 등 선정시 객관성 제고*

* 보험협회-대한정형외과학회 업무협약(MOU) 체결(생보험회: '19.10월, 손보험회: '20.7월)

- ④ **[공시 강화]** 보험사별 의료자문 건수, 보험금 부지급비율 등 의료자문 관련 사항을 공시하도록 의무화

◆ (要 조치사항) 감독규정·시행세칙 개정('21.下), MOU 확대(계속)

※ 의료자문 설명·공시를 강화하는 「보험업감독시행세칙」이 '21.3월 개정되어 시행중

5. 손해사정서 작성·교부 내실화

- ① **[손해사정서 교부]** 계약자 등이 손해사정 결과를 손쉽게 확인할 수 있도록 손해사정 유형*과 무관하게 손해사정서 교부 의무 확대

* 현재는 위탁손사 및 독립손사에 대해 손해사정서 교부를 의무화
→ 보험사의 고용손사에 대해서도 손해사정서 교부 의무를 명확화

② **[기재사항 확대]** 손해사정 수행 후 “**설명사항**”으로만 규정된 사항들을 손해사정서의 “**필수 기재사항**”에 추가

- 손해사정서 작성·교부 의무를 강화함으로써 **정보제공을 확대** 하고 소비자의 손해사정 결과에 대한 대응 지원

- ▶ (현행) ①손해사정 수임계약 내용, ②사고 및 손해조사 내용, ③보험계약 사항, ④약관상 보험사 지급책임의 범위
- ▶ (추가) ①손해액 및 보험금 사정에 관한 **중요 근거 및 결과**, ②손해사정시 적용된 **관계법규 및 약관**, ③손해액·보험금 사정에 **크게 영향을 미친 사항** 등

◆ (要 조치사항) 감독규정·시행세칙 개정(‘21.下)

6. 손해사정의 전문성 강화를 통한 품질 제고

① **[보수교육 의무화]** 손해사정사 및 손해사정 보조인이 매 2년마다 보수교육을 받도록 의무화하고, 미이행시 업무수행을 제한

< 손해사정사 및 보조인 보수교육(안) >

구 분	내 용
시간	<ul style="list-style-type: none"> ■ 손해사정사 20시간(2개 이상 종목 보유시 30시간) ■ 보조인 15시간 ※ 외부교육 5시간 포함
과목	① 손해사정 관련 윤리교육, ② 보험 관련 법령 및 분쟁사례 ③ 손해사정서 작성방법 및 실무 등
교육기관	<ul style="list-style-type: none"> ■ 손해사정사 및 보조인의 소속 기관(보험사 또는 손해사정법인) ■ 보험연수원과 한국손해사정사회도 보수 교육과정 운영

② **[실무수습]** 손해사정사가 체계적인 실무수습·교육(6개월)을 받을 수 있도록 **공공 프로그램 개설·운영**(보험연수원, 한국손해사정사회)

③ **[업무범위]** 손해사정 보조인의 업무범위·의무를 명확히 규율* 하여 무자격 손해사정 등으로 인한 소비자 피해를 방지

* (예) 계약자 대면시 소속 손해사정사 인적사항 제공, 홍보물 등에 보조인임을 명시

◆ (要 조치사항) 「보험업법」 및 하위규정 개정(‘21.下 추진)

V. 향후 계획

- 금년 하반기 중 「보험업법」 개정안 제출 등 주요과제 입법 추진
- 시행령, 감독규정 등 하위법령 개정사항은 법률 개정 이전이라도 속도감 있게 진행

추진과제	필요조치(개정)
1. 손해사정 업무위탁 관련 공정성 제고	
① 보험사의 손해사정 업무 위탁 관련 기준·절차 마련	감독규정 개정('21.하)
② 위탁 손해사정에 대한 성과지표 개선	법률 개정 ('21년 중 추진)
③ 보험사의 위탁 손해사정업자에 대한 불공정행위 금지	
2. 독립손해사정사 활성화	
① 보험사의 소비자 손해사정사 직접 선임 관련 설명의무 강화	감독규정 개정('21.하)
② 소비자의 손해사정사 선임·선택권 강화	법률 개정 ('21년 중 추진)
③ 손해사정업자 공시 확대 및 의무화	감독규정 개정('21.하)
3. 손해사정 일반원칙과 단계별 절차 상세 규율	
① 손해사정사(업자)의 금지행위 정비 : 일반원칙	법률 개정 ('21년 중 추진)
② 손해사정 업무의 공통 절차 명문화	
③ 손해사정 업무절차 및 기준 위반시 과태료 부과근거 마련	
4. 의료자문을 이용한 부당한 보험금 삭감 방지	
① 의료자문제도 관련 설명의무 강화	시행세칙 개정 ('21.3월 완료)
② 보험사의 의료자문 의뢰에 대한 절차 정비	감독규정 개정('21.하)
③ 보험협회와 전문의학회간 업무협약 확대	협약 확대('21년~)
5. 손해사정서 작성·교부 내실화	
① 손해사정서 교부 의무 확대	감독규정 개정('21.하)
② 손해사정서 작성시 필수 기재사항 확대	시행세칙 개정('21.하)
6. 손해사정사 전문성 강화를 통한 품질 제고	
① 손해사정사 및 보조인에 대한 보수교육 의무화	시행령 개정('21.하)
② 손해사정업자의 실무수습 강화	감독규정 개정('21.하)
③ 보조인의 업무범위 명확화, 불공정 행위 차단	법률 개정 ('21년 중 추진)