

최근 환경변화에 대응한 합리적인 차량수리비 관리방안

2005. 7

보 험 개 발 원
자 동 차 기 술 연 구 소

CEO
Report

최근 환경변화에 대응한
합리적인 차량수리비 관리방안

2005. 7



보 험 개 발 원
자동차기술연구소

CEO Report는 보험산업과 관련된 현안과제를 집
중분석하여, 보험회사 최고경영자의 의사결정에 도
움을 드리고자 작성되었습니다.

◇ 요 약 ◇

□ 차량수리비 관리의 중요성 재인식

- 현장중심의 손해사정능력을 강화하고 기존의 손해사정 의식 및 관행을 능동적으로 혁신해야 함
- 교육참여 확대를 통해 손해사정능력을 향상시키고 손보사 간 정보공유 및 협력을 통하여 손해사정의 선도능력을 확보해야 함

□ 자동차 정비요금 관리능력 제고

- 정비공장별 공임을 차등폭을 확대하여 적용하고 협력정비 공장제도를 운영함으로써 정비공장을 효율적으로 관리해야 함
- 정비요금 공표 이후에는 사용자간의 자율적인 공임을 결정체계 마련 및 전문연구기관에 의한 지속적인 표준 작업시간의 관리가 필요함
- 정비업계가 수리비견적 전산시스템(AOS, ACE 등)을 적극적으로 사용하도록 유도함으로써 차량수리비 산출의 정확성, 신속성 및 투명성을 제고해야 함
- 정비요금의 적정성을 검증하고 정비공장의 경영효율화를 유도하기 위해서는 손보업계 주도의 표준모델정비공장의 설립 및 운영이 필요함

□ 보수용부품의 재활용을 통한 부품비 관리

- 현행 손보사별 전손차량에 대한 개별적인 처리시스템을 공동 처리시스템으로 개선하고 중고부품 재활용 활성화를 위한 기반을 조성할 필요가 있음

《 목 차 》

I. 검토배경

II. 차량수리비 관리의 중요성 재인식

1. 차량수리비 비중의 변화
2. 손해사정 선도능력 확보
3. 합리적인 손해사정 관리방안

III. 자동차 정비요금 관리능력 제고

1. 정비요금 공표의 영향과 전망
2. 정비요금 공표이후의 대응방안
3. 효율적인 정비공장 관리방안

IV. 보수용부품의 재활용을 통한 부품비용 관리

1. 보수용부품의 현황 및 문제점
2. 보수용부품의 재활용 활성화 방안

V. 전략적 시사점

I. 검토배경

- 자동차보유대수의 증가와 더불어 가해자불명사고 및 수리비 소액 사고의 보험처리건수 증가 등으로 인해 차량수리비가 지속적으로 상승하여 전체 지급보험금중 차량대물 구성비도 대폭 증가
- 이와 함께 정비현장 입회하의 손해사정 정확성 도모, 보상직원의 손해사정 전문성 강화 등 보험업계가 손해사정을 효과적으로 선도할 수 있는 방안 강구
- 정부의 자동차보험 정비요금 공표 이후에는 손보업계와 정비업체간의 분쟁구도 및 손해사정패턴의 변화, 차량수리비 산출기준의 변경에 따른 지급보험금의 증가, 공임을 차등화를 통한 정비산업의 구조개편 등 예상
- 또한 매년 지속적으로 증가하고 있는 자동차 부품비용을 절감하기 위해서는 중고부품의 재활용 활성화에 필요한 제도적 장치의 마련 시급
- 상기와 같은 자동차보험 차량대물담보를 둘러싼 경영환경의 변화는 자동차보험 차량수리비 관리 및 손해사정의 패러다임 변화를 요구
- 이에 따라 손보업계는 최근의 환경변화에 직면하여 차량수리비에 영향을 미치는 주요 현안과제들을 재점검하고 합리적인 차량수리비 관리방안을 모색 필요

Ⅱ. 차량수리비 관리의 중요성 재인식

1. 차량수리비 비중의 변화

□ 차량수리비 증가추세 지속

- 자동차보유대수, 가해자불명사고 및 고할인계층 소액수리비의 보험처리 증가 등으로 인하여 차량 수리건수가 지속적으로 증가

○ FY'99 약 130만건 ⇒ FY'03 약 290만건(약 2.2배 증가)

- 고가의 안전 및 편의장치 장착 증가, 보상범위 확대 등으로 FY'99 약 9,636억원이던 수리비가 매년 급격히 증가하여 FY'03에는 약 2조천억원에 이르고 있음

〈표 1〉 최근의 수리비 지급추이

(단위 : 천건, 억원, %)

구 분	FY'99	FY'00	FY'01	FY'02	FY'03
수리건수	1,296	1,789	2,006	2,534	2,878
수리비	9,636	12,523	14,051	18,264	21,071
증가율	46.0	30.0	12.2	30.0	15.3

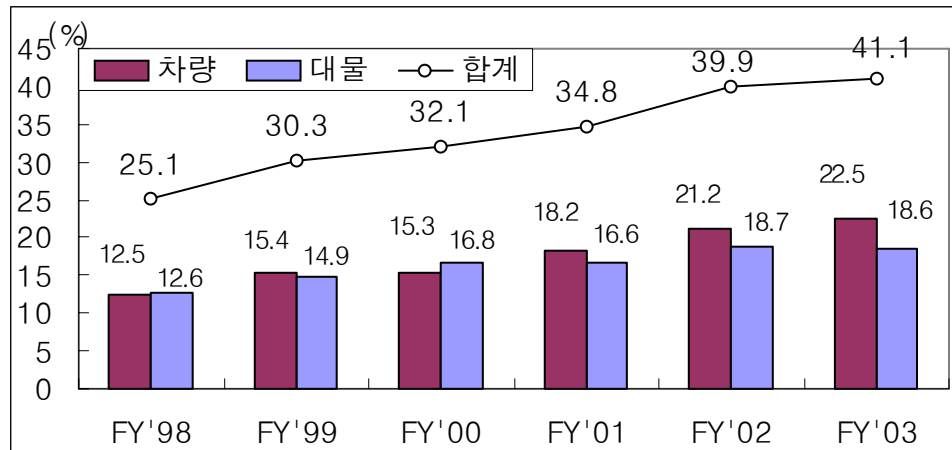
주) 1. 자기차량 및 대물배상담보 중 차량수리비로 지급된 보험금임
2. 증가율은 전년대비 증가율임

□ 차량대물담보 구성비의 급격한 변화

- 차량 및 대물담보 지급보험금의 급증에 따라 자동차보험 전체 지급보험금 중 차량대물담보 구성비가 FY'98의 25.1%에서 FY'03에는 41.1%로 대폭 증가

- 대물배상책임담보 의무화(2005년 2월 시행)의 영향으로 향후 구성비는 더욱 상승할 것으로 전망되어 차량대물담보 지급보험금에 대한 효과적인 관리방안 마련이 필요

〈그림 1〉 차량대물담보 지급보험금 구성비 추이



2. 손해사정 선도능력 확보

□ 정비현장 입회하의 손해사정 여력 부족

- 보상직원 1인당 연간 보상처리 건수의 대폭적인 증가, 담당 정비공장의 산발적 분포, 사고발생지와 수리 정비공장간의 거리 격차 등으로 인해 정비공장에 대한 입회율이 낮고 수리과정을 직접 관찰하며 손해사정할 수 있는 여력도 부족
 - FY'00의 845건에 불과하던 보상직원 1인당 연간 보상처리 건수가 FY'03에는 1,030건으로 3년사이에 약 22% 증가

〈표 2〉 보상직원당 연평균 사고처리 건수 추이

(단위 : 건, 명, %)

구 분	FY'98	FY'00	FY'01	FY'02	FY'03
차량대물 사고건수	911,824	1,982,167	2,188,336	2,723,796	3,098,505
보상직원 상수	2,019	2,346	2,321	2,830	3,007
평균 처리 건수	452	845	943	962	1,030
건수 증감	100	187.1	208.8	213.1	228.2

주) 1. 보상직원수는 역년말(歷年末) 기준임

2. 사고처리건수는 전체보상직원수를 기준으로 산출하였음

□ 보상직원의 손해사정 전문성 강화

- 차량기술은 첨단화되고 차종은 다양화되는 반면에 보상직원들의 교육참여 기회 부족(보상직원의 자동차기술연구소 교육수강 : 평균 2년에 1회) 등으로 손해사정능력 향상 필요
 - 신차구조, 손상진단기법, 견적기법 등 손해사정에 필수적인 주요 과목에 대한 전문교육 수강 기회 부족
- IMF 외환위기 이후 지속된 인력구조조정으로 인하여 전문성을 보유한 보상경력자의 비율이 대폭 감소
 - FY'03말 기준으로 손해사정사 자격 미소지자중 경력 4년미만 보상직원의 비율이 66.2%를 차지

〈표 3〉 2003년도 손해사정사 보조인의 경력별 구성비

구분	경력 4년 미만	경력 4년 이상	합계
인원	1,271명	649명	1,920명
비율	66.20%	33.80%	100%

주) 총 보상직원 3,007명중 손해사정사 자격소지자 1,087명은 제외함

- 외제차(이륜차 포함), 침수차량 및 특대형차량 등 특수분야에 대한 전문지식의 향상으로 정비공장에 대한 대응능력 강화

□ 손보업계간 정보공유 및 분쟁 등에 대한 공조체계 미흡

- 보험료 자율화 이후 손보사간 가격경쟁 및 시장점유율 확대 경쟁으로 인하여 정보공유, 주요 사안에 대한 공동대응 등 협력관계 미약
- 이로 인해 정비업계와의 문제발생시 효과적이고 시의적절한 대응 부족

3. 합리적인 손해사정 관리방안

□ 현장중심의 손해사정 능력 강화

- 정비요금 공표¹⁾이후에는 수리비 산출기준이 현행과는 달라지고 지급규모도 증가하게 되므로 사고특성에 따라 손해사정방법의 선택과 집중이 필요
 - 소액단독사고건은 전산견적시스템을 주로 활용하고 대형사고건은 현장실사를 강화하여 손해사정의 효율성 배가
- 또한 지속적인 보상프로세스의 간소화, 보상업무전산화 범위의 확대, 보상인력 운용의 효율화 등을 통해 사고처리에 소요되는 시간을 절감하여 현장중심의 손해사정여력 확보 필요

1) 보험사고차량의 수리비를 산출하는데 필요한 공임율, 탈착·교환 표준작업시간, 도장료 등을 의미하며, “자배법 제13조의 2(정비요금에 대한 조사·연구)”에 따라 건교부가 3개 권소사업 연구기관(보험개발원 자동차기술연구소, 산업관계연구원, 여주대)에 연구용역을 의뢰하여 산출한 결과임

□ 손해사정 의식 및 관행의 혁신

- 새로운 정비요금의 적용으로 보상직원들의 손해사정능력에 따라 차량수리비의 적정성 여부가 결정되므로 손해사정에 대한 기존의 의식과 관행을 능동적으로 혁신 필요
- 전산견적시스템을 활용하여 보상처리의 신속성과 효율성은 높아지되 허위청구, 편승수리 등이 의심되는 건에 대해서는 현장실사를 통해 수리의 근거 및 타당성 여부를 철저히 검증

□ 교육참여 확대를 통한 손해사정능력 향상

- 보상직원들의 자동차기술연구소 교육참여 기회 및 자체 직무교육 등을 확대하고 주요 과목(손상진단기법, 견적기법 등)에 대한 실무 응용능력을 평가하여 부족한 부분에 대한 피드백 교육 실시
 - 기술연구소 교육참여 의무화제도의 시행 필요(최소 연 1회 이상 교육참여)

□ 정보공유 및 협력을 통한 손해사정 선도능력 확보

- 보상서비스 및 보험료의 차별화를 통해 독자적인 경영전략을 추구하되 손보업계 전체적인 공조가 필요한 분야에 대해서는 정보공유 등 협력체계의 구축 필요
 - 공조가 필요한 분야 : 정비요금 산출기준, 보상기준, 보상사기대응, 소송대응 등
- 이를 통해 현안과제에 효과적으로 대응함으로써 손해사정의 선도능력을 확보하고 정비산업의 효율화 유도

□ 우수인력의 배치 및 보상분야별 전문성 특화

- 수리비 관리의 중요성이 점차 증대함에 따라 차량대물 보상 업무에 우수인력을 우선적으로 배치 필요
- 또한 자동차제작기술의 발전, 신차 출시 등으로 다양한 보상 분야에 대한 체계적인 대응이 어려우므로 대형사는 보상전문 분야를 선정하여 특화하고, 중소형사는 자사 여건을 고려한 별도의 전문인력양성 전략 추구 필요
 - 특화가 필요한 분야 : 수입차(이륜차 포함), 침수차량, 도난차, 특대형차량, 특수차 등

Ⅲ. 자동차 정비요금 관리능력 제고

1. 정비요금 공표의 영향과 전망

□ 정비요금관련 분쟁 감소 및 서비스만족도 제고

- 정부의 자동차보험 적정 정비요금 공표로 손보업체와 정비업체간의 분쟁 감소와 차량소유주들의 서비스만족도 제고 기대

□ 자율적인 정비요금 결정 및 정비산업구조 개편

- 향후 정부의 개입 없이 시장내에서 당사자간에 자율적으로 정비요금이 결정되면 정비공장간 건전한 경쟁의 유도 및 정비산업의 구조개편이 가능할 것으로 전망

□ 보험료 인상요인 발생 및 공임율 차등화 시행

- 공임율²⁾의 상승에 따른 지급보험금의 증가로 보험료의 인상요인이 발생하고 시장내에서 공임율 차등화가 본격적으로 진행될 것으로 예상

2. 정비요금 공표이후의 대응방안

□ 정비공장별 공임율 차등폭 확대 적용

- 정비공장별로 수리품질 및 시설, 인력 등의 수준이 다르므로 공표된 시간당공임을 “표준공임율”로 하여 개별 정비공장별로 차등하여 적용 필요

2) 공임율(Labor Rate 또는 시간당공임)이란 정비기술자가 정비용역을 제공한 대가로 받는 시간당가격으로 원가 외에 일정한 이익률도 포함되어 있음

- 또한 공임을 상승의 효과를 완화할 수 있도록 등급간 차등폭을 대폭 확대하여 적용 필요
- 정비공장의 경영효율화 유도 및 구조개편이 가능하도록 평균 이하 등급의 정비업체에 대해 엄격한 공임을 적용

□ 협력정비공장제도의 운영

- 개별 손보사가 각 지역별로 일정한 기준에 부합되는 적정수의 정비공장과 협력계약을 체결하는 협력정비공장제도(DRP : Direct Repair Program)의 운영 필요
- 손보사는 수리차량의 입고지원, 전산망 연결 등을 통해 협력정비공장에 안정적인 수입과 신속한 수리비 결제를 보장하며, 이를 통해 부품비 및 공임의 할인, 작업절차 및 수리범위의 지정 등 긍정적인 효과 공유
- 협력정비공장은 경영안정성 외에도 신속한 수리서비스 및 무료대차(Rental Car)의 제공, 정확한 수리비 청구, 수리품질의 향상 등을 통하여 손보사와 고객의 신뢰 확보 가능
- 궁극적으로 손보사는 이 제도를 통해 보험계약자의 수리서비스 만족도를 제고하고 지급보험금의 적정성을 확보 가능

- ☆ 미국 State-Farm, Allstate 등은 '95년부터 협력공장제도 운영
- TV 등 언론매체를 통한 적극적 홍보로 제도 정착
 - 계약자에게 리스트 제공하여 협력공장의 우선 선택 유도

□ 사용자간의 자율적인 공임율 결정 및 공임율의 다원화

- 공임율은 시장내에서 사용자간에 자율적으로 결정하는 체계를 구축하되 현안문제 발생시 수시로 협의할 수 있는 사용자간 협의기구의 구성 필요
- 향후 탈부착, 판금, 도장에 적용할 공임율을 다원화하여 수리비 구성항목별로 적정하고 합리적인 비용이 산출되도록 유도

□ 전문연구기관에 의한 지속적인 표준작업시간의 관리

- 표준작업시간³⁾은 선진 외국처럼 전문연구기관인 자동차기술연구소가 지속적으로 유지·보수하고 관리하는 체계의 구축 필요
 - 신차 표준작업시간의 객관성 및 합리성을 검증하기 위해 사용자, 연구기관, 학계 등이 참여한 검증위원회 구성 필요

3. 효율적인 정비공장 관리방안

□ 교육지원 및 정비공장의 자정노력 유도

- 보험계약자에 대한 수리서비스 만족도를 극대화하기 위해서는 정비공장 보험담당자 및 정비기술자를 대상으로 보상처리절차, 최신 수리기술 등에 대한 보험업계의 교육지원 필요
 - 이를 위해 자동차기술연구소가 보유한 노하우, 시설 등 연수 인프라를 적극 활용

3) 표준작업시간이란 일정한 기술수준의 작업자(표준작업자)가 표준화된 작업환경(정비공장), 작업공구, 작업방법 하에서 평상시의 작업속도로 손상차량에 대한 수리작업을 완료하는데 소요되는 시간을 의미함

- 차량수리비의 허위 및 부당청구, 과잉 및 편승수리 등 정비공장의 부당한 관행들을 자체적인 정화 캠페인을 통해 개선하도록 유도하고 이를 정비공장 등급평가에 반영

□ 수리비견적 전산시스템(AOS 등)의 활용 극대화

- 정비공장이 수리비견적 전산시스템(AOS⁴⁾, ACE⁵⁾ 등)을 적극적으로 사용하도록 유도함으로써 수리비 청구의 정확성 및 투명성을 제고
- 수리비견적 전산시스템을 활용한 정비공장별 수리비지급 통계의 체계적인 관리 및 보험사기 방지 노력의 강화 필요

□ 표준모델정비공장의 설립 및 운영

- 정비용금 공표이후 수리비 지급규모의 증가에 대응하고 공임율의 적정성 검증을 위해서는 표준모델정비공장의 운영이 필요
 - 이를 통해 정비공장의 경영합리화에 필요한 기초자료를 수집하고 새로운 수리기법을 정비현장에 보급
 - 또한 정비공장에 투입되는 제원가의 시산을 통해 투명하고 적정한 표준정비용금을 검증하고, 선의의 경쟁을 통해 정비업계의 자발적인 수리품질 향상을 유도
- 표준모델정비공장은 자동차수리기술에 관한 노하우가 많은 전문연구기관이 직접 설립하고 운영하는 것이 바람직함
 - 이를 통해 정비현장의 다양한 사례수집 및 각종 연구결과의 실무적용 테스트를 통해 실용성이 높은 연구결과를 제공

4) AOS(ARECCOM[Automobile Repair Cost Computation System] On-line System)는 동양화재 등 국내 13개 손보사가 사용하는 수리비견적 전산시스템의 명칭임

5) ACE는 삼성화재가 독자 운영하는 수리비견적 전산시스템의 명칭임

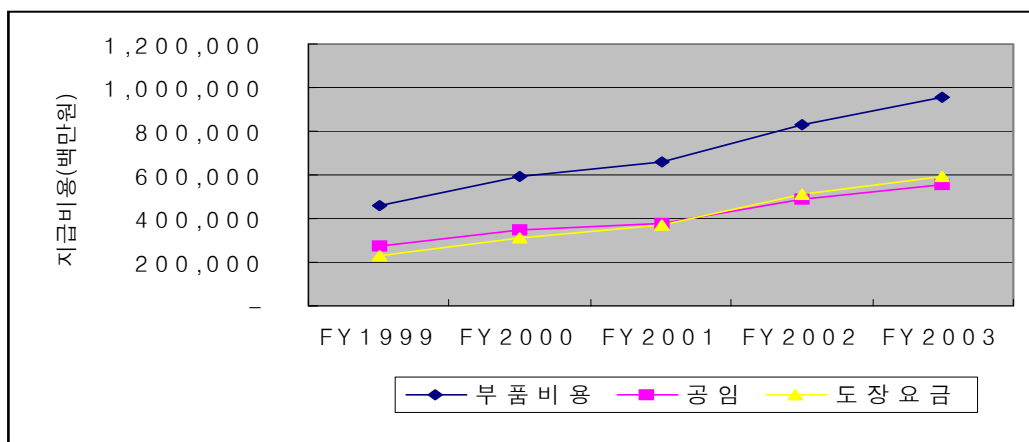
IV. 보수용부품의 재활용을 통한 부품비 관리

1. 보수용부품의 현황 및 문제점

□ 부품비용의 지속적인 증가

- 손보업계에서 지급하는 부품비는 매년 지속적으로 증가
 - FY'03의 부품비 : 약 9,600억원(수리비 전체의 45.4%)
- 부품비용 경감방안에 대한 현실적 대안이 부족하고 중고부품에 대한 정확한 통계자료도 부재

〈그림 2〉 연도별 부품비용 증가 추이



□ 손보업계 전손차량의 재활용 가능성 우수

- 손보업계의 전손차량은 우리나라 전체 폐차(2003년 약55만 대)대수의 약 13%를 차지
 - 신차 출고 후 5~10년 된 차량의 전손처리가 63.7%로 대부분을 차지('03.3~'04.7의 3개 보험사 실적)

- 부품 수요측면과 활용측면 모두에서 손보업계 전손차량의 중고부품 재활용 가능성은 비교적 높은 것으로 판단

〈표 4〉 FY03의 전손차량 및 도난차량대수

(단위:대)

차 종	전 손	도 난	합 계
승용차량	52,584	1,784	54,368
승합/화물차량	17,601	705	18,306
합 계	70,185	2,489	72,674

□ 외국 대비 국내 손보업계의 중고부품 사용율 저조

- 미국, 독일, 스웨덴 등의 손보업계 중고부품 사용율이 10~15%인 반면에 국내의 경우 1~2%로 매우 저조
- 반면에 중고부품의 음성적 거래가 만연하여 보험수리용 차량에도 상당부분 불법적으로 사용되고 있는 것으로 추정

□ 자동차 보수용부품 재활용관련 주요 문제점

- 보험수리용 중고부품의 투명한 거래 부재
 - 중고부품이 신품으로 둔갑하는 등 보험사기 가능성이 농후
- 전손차량 이력관리의 부재로 보험범죄 및 보험사기 유발
 - 차대각자 이식을 통해 도난차량에 이용되는 등 보험범죄 및 보험사기를 유발할 수 있으며, 체계적인 전손차량 처리 시스템도 부재

- 중고부품 재활용시 개별 대응의 곤란으로 손해액 경감기회 상실
 - 대외 이미지, 품질문제 등으로 개별 손보사별로 대응하기가 어렵기 때문에 손해액 경감기회 상실

2. 보수용부품의 재활용 활성화 방안

□ 손보업계 전손차량 공동처리시스템 운영

- 현재 각 손보사가 개별적으로 처리하고 있는 전손차량에 대해 보험업계 공동의 처리시스템 구축 및 운영 필요
- 중고부품의 공급원인 전손차량에 대한 체계적이고 효율적인 관리를 통해 중고부품 재활용 활성화를 위한 기반조성

- ☆ 전손차량처리 관련 투명성 제고(업무처리 투명성 확보 및 보험사기 방지)
- ☆ 통합관리로 보험업계의 업무효율성 향상(업무부하 감소)
- ☆ 보험업계의 손해액 경감화(환입금액 증가로 수익 개선)

□ 손보업계의 중고부품 유통체계 개선

- 손보업계 공동의 중고부품 유통시스템을 조성하여 경제적이며 품질이 우수한 중고부품의 안정적인 공급채널을 확보
- 손보업계의 폐차산업 참여로 중고부품 공급채널을 구축하고 중고부품 재활용에 대한 바람직한 모델 제시
 - 폐차산업 참여는 자동차수리기술 및 부품품질에 관한 노하우가 집적된 전문연구기관을 활용하는 것이 바람직함

V. 전략적 시사점

□ 차량수리비 및 보상관리체계의 개선

- 차량수리비가 지속적으로 증가하고 있으므로 손해사정에 대한 경영정책적인 비중을 한층 강화 필요
- 향후 합리적이고 객관적인 정비요금이 유지될 수 있도록 표준모델정비공장을 통한 공임을 검증, 전문기관에 의한 작업 시간 관리체계로 개선 시급
- 부품비(신부품, 중고부품), 공임(탈부착, 판금, 도장) 등 차량수리비를 구성하는 요소별로 균형적인 관리가 필요
- 협력정비공장제도의 조기 도입을 통해 보상품질 및 고객만족도를 향상시키고 정비업계 선도 필요

□ 손해사정 및 정비공장 관리의 패러다임 변화

- 기존의 수동적이고 서류의존적인 손해사정 관행을 탈피하여 정비공장 입회하에 수리과정을 직접 실사하는 능동적인 손해사정 패턴으로 변화 필요
- 환경변화에 탄력적으로 대응할 수 있도록 보상직원에게 정비공장관리, 고객관리, 수리비관리에 관한 종합적인 손해사정 마인드 고취
- 정비공장에 대한 엄격한 평가를 통한 공임을 차등지급 등 적절한 견제와 교육지원, 무사정 혜택부여 등 협력을 통해 정비업계와의 파트너십 관계를 안정적으로 유지

CEO Report 2005-05

최근 환경변화에 대응한 합리적인 차량수리비 관리방안

발 행 일	2005년 7월 일
발 행 인	김 창 수
편 집 인	최 상 태
발 행 처	보 험 개 발 원
	서울특별시 영등포구 여의도동 35-4
인 쇄 소	(주)유성사
	대표전화 2268 - 0676

본 자료에 실린 내용에 대한 문의는 보험개발원 자동차기술
연구소(☎031-642-1100)로 하여 주십시오.