



소비자의 손해사정사 선임권 활성화를 위한 제도 개선

백영화 연구위원

보험업법상 보험회사의 사전 동의를 얻은 경우 소비자는 보험회사의 비용으로 자신이 직접 손해사정사를 선임할 수 있음. 이러한 소비자의 손해사정사 선임권 활성화를 위해 최근 보험협회에서는 손해사정사 선임에 관한 모범규준을 제정하였음(2020. 1. 1. 시행). 모범규준에 의하면 보험회사는 소비자의 손해사정사 선임 요청에 대한 동의 여부를 결정하기 위한 객관적이고 합리적인 세부 기준을 운영하여야 하며, 소비자의 손해사정사 선임 요청에 동의하지 않는 경우에는 그 사유를 소비자에게 명확하게 설명하여야 하고, 소비자의 손해사정사 선임 요청 건수·선임 거부 건수 및 사유 등을 공시해야 함. 또한 실손의료보험 담보에 대해서만 보험금이 청구된 경우에는 보험회사는 소비자의 손해사정사 선임 요청에 원칙적으로 동의해야 함. 이와 같은 제도 개선을 통해 소비자의 손해사정사 선임권이 두텁게 보호될 수 있기를 기대함

■ 보험업법상, 원칙적으로 보험회사가 손해사정사를 고용 또는 선임하지만, 일정한 경우에는 소비자가 직접 손해사정사를 선임하는 것도 가능함

- 보험업법상 손해보험과 제3보험을 판매하는 보험회사는 손해사정사를 고용하여 손해사정 업무를 담당하도록 하거나 외부 손해사정사를 선임하여 손해사정에 관한 업무를 위탁하여야 함
 - 손해사정사 제도는 객관적이고 공정한 손해사실 확인 및 손해액 산정을 통해 적절한 보험금이 지급되도록 하기 위해 도입한 제도임
 - 실제 손해액을 보상하는 손해보험과 제3보험의 경우, 객관적이고 공정한 손해사정을 위해 전문가인 손해사정사로 하여금 이를 수행하도록 하고, 보험회사는 원칙적으로 그러한 손해사정 결과를 토대로 보험금을 심사·지급하도록 하는 것임
- 한편 일정한 경우에는 보험계약자 등¹⁾이 손해사정사를 직접 선임하는 것도 가능하며, 그 경우에는 보험회사가 별도로 손해사정사를 선임하지 않아도 됨²⁾

1) 보험계약자, 피보험자, 보험수익자, 피해자 그 밖에 보험사고와 관련된 이해관계자를 말하며, 이하에서는 총칭하여 “소비자”라는 표현을 사용하도록 함
 2) 보험업법 제185조 및 보험업감독규정 제9-16조

- 소비자가 자신의 비용이 아닌 보험회사의 비용으로 손해사정사를 선임하기 위해서는 보험회사의 사전 동의를 받거나 일정기간(7일)의 경과가 필요함
- 보험회사가 이미 수행한 손해사정 결과에 불복하여 다시 손해사정을 하거나, 특별한 사유 없이 보험회사와 별도로 손해사정을 하려는 경우에는 소비자가 비용을 부담해야 함

〈표 1〉 보험계약자 등의 손해사정사 선임 사유

선임 사유	비용 부담
① 손해사정이 착수되기 이전에 소비자가 보험회사에게 손해사정사의 선임 의사를 통보하여 동의를 얻은 때	보험회사
② 정당한 사유 없이 보험회사가 보험사고 통보를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 때	
③ 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사가 사정한 결과에 소비자가 승복하지 아니한 때	소비자
④ 소비자가 보험회사와는 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때	

■ 최근 소비자의 손해사정사 선임권 보장을 위해 소비자의 손해사정사 선임 요청에 대한 보험회사의 처리 기준을 명확히 하기 위한 모범규준이 마련되었음

- 앞서 살핀 바와 같이 소비자가 보험회사의 사전 동의를 얻은 경우 보험회사의 비용으로 소비자가 손해사정사를 선임하는 것이 가능하지만, 동의 여부에 대한 보험회사의 명확한 기준이 없어서 소비자의 손해사정사 선임권이 충분히 보장받기 어렵다는 지적이 있었음³⁾
 - 일부 보험회사는 자체적인 손해사정이 불가능한 경우 등 매우 예외적인 경우에만 소비자의 선임 요청에 동의할 수 있는 상황이라는 것임
 - 그에 따라, 보험회사가 명확한 기준(내규)을 마련하여 소비자의 손해사정사 선임 요청에 대한 동의 여부를 판단해야 한다는 주장이 제기됨⁴⁾
- 이에 보험협회는 2019. 7. 19. 『손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준』을 제정하였으며,⁵⁾ 그 주요 내용은 다음과 같음
 - 보험회사는 소비자가 손해사정사의 선임 의사를 통보한 경우 그에 대한 동의 여부를 결정하기 위한 객관적이고 합리적인 세부 기준을 운영하여야 함

3) 금융위원회·금융감독원·생보협회·손보협회·한국손해사정사회 보도자료(2018. 12. 6), “보험권의 손해사정 관행이 개선됩니다”
 4) 2018. 1.~11.까지 손해사정 관행 개선 방안을 위한 관계기관 간 T/F(금융위원회, 금융감독원, 보험협회, 손해사정사회 등이 참석)에서 논의된 사항임
 5) 2019. 6. 12. 보험업감독규정 개정으로 “협회는 제2항 제1호에 따른 동의와 관련하여 보험회사가 공통으로 사용할 수 있는 표준동의 기준을 마련할 수 있다”, “협회는 보험회사의 불공정한 손해사정 위탁 수수료 지급 및 불합리한 손해액 또는 보험금의 감액 사정을 방지하기 위하여 보험회사가 공통으로 사용할 수 있는 손해사정업무 위탁 모범규준을 마련할 수 있다”는 조항이 신설됨으로써(보험업감독규정 제9-16조 제6항 및 제9-20조 제6항), 보험협회가 자율규제로서 위와 같은 모범규준을 제정할 수 있는 근거 조항이 마련되었음. 한편 모범규준에서는 보험회사의 위탁손해사정사 평가 기준에 관한 내용도 일부 포함하고 있으나, 본고에서는 소비자의 손해사정사 선임권과 관련된 내용에 대해서만 소개하도록 함

- 보험회사는 보험금 청구 접수를 받은 경우 소비자의 손해사정사 선임권에 관한 사항, 손해사정사의 선임 비용에 관한 사항, 소비자가 손해사정사를 선임하지 않는 경우 보험회사가 위탁·선임한 손해사정사가 업무를 진행한다는 사실을 소비자에게 적극적으로 안내해야 함
 - 위와 같은 안내일로부터 3영업일 이내에 소비자가 손해사정사 선임 관련 의사표시를 하지 않는 경우, 보험회사는 보험회사가 위탁·선임한 손해사정사가 업무를 진행한다는 사실을 안내하고 손해사정 업무를 착수할 수 있음
 - 보험회사가 소비자로부터 손해사정사 선임 의사를 통보 받은 날로부터 3영업일 내에 동의 결정 여부를 소비자에게 회신하지 않은 경우에는 소비자의 손해사정사 선임 요청에 동의한 것으로 간주됨
 - 보험회사는 소비자가 선임하고자 하는 손해사정사가 보험업법에 따른 손해사정자격을 갖추지 못한 경우, 손해사정 관련 보수교육을 이수하지 않은 경우 등에는 다른 손해사정사를 선임할 것을 소비자에게 요청할 수 있음
 - 보험회사가 소비자의 손해사정사 선임 요청에 동의하지 않는 경우에는 그 사유를 소비자에게 명확하게 설명해야 함
 - 보험회사는 소비자의 손해사정사 선임 요청 건수, 선임 동의 기준, 선임 거부 건수 및 사유 등을 보험협회에서 정하는 기준에 따라 공시해야 함
 - 특히 위 모범규준에 의하면, 실손의료보험 담보에 대해서만 보험금이 청구된 경우에는 보험회사는 소비자의 손해사정사 선임 요청에 원칙적으로 동의하여야 함
 - 실손의료보험의 경우 대표적인 국민 실생활 보험이라는 점, 실제로 발생한 의료비를 보장하고 급여 진료비와 함께 청구되는 특성이 있어 손해사정의 객관성이 어느 정도 보장될 수 있다는 점을 고려하여, 시범적으로 소비자의 손해사정사 선임권을 넓게 인정하여 운영하려는 것임
 - 다만 실손의료보험 담보뿐만 아니라 진단비·수술비·일당·후유장해 등 정액 담보 보험금과 함께 청구되는 경우나, 보험회사가 보험금 청구서류 심사만으로 보험금 지급이 가능하여 조사나 확인이 불필요한 경우에는 소비자의 손해사정사 선임 요청을 거부할 수 있음
 - 위 모범규준은 보험회사의 준비기간 등을 고려하여 2020. 1. 1.부터 시행하되, 시행 이전에 시범시행 기간을 운영할 계획이라고 함
 - 금융감독당국은 보험회사의 공시 내용을 통해 손해사정사 동의 기준이 적정한지, 선임 거부 건수 및 거부 사유가 적정한지 등에 대해 사후적으로 감독할 예정이라고 밝혔음⁶⁾
- 또한 금융감독당국에 의하면 소비자가 손해사정사를 직접 비교·조회하여 선임할 수 있도록 손해사정사 관련 정보 공시를 확대하고 손해사정사 역량 강화를 위한 제도도 마련할 예정이라고 함⁷⁾
- 그 동안 소비자가 손해사정사에 대한 정보를 쉽게 접할 수 없다는 문제가 제기되어, 2019. 1.부터 한국손

6) 금융위원회·금융감독원 보도자료(2019. 6. 27), “보험금 산정을 위한 보험계약자 등의 손해사정사 선임 권한이 강화됩니다”

7) 금융위원회·금융감독원·생보협회·손보협회·한국손해사정사회 보도자료(2018. 12. 6), “보험권의 손해사정 관행이 개선됩니다”

해사정사회에 소속된 주요 손해사정업체의 경우 소속 손해사정사 인원, 손해사정업 등록일, 매출액, 징계 유무 등의 내용을 공시하고 있음⁸⁾

- 향후 그 외의 손해사정업체 등에 대해서도 손해사정사회 또는 보험협회를 통해 유사한 수준의 정보를 제공하도록 유도할 계획이라고 함

● 금융감독당국은 또한, 손해사정사 역량 강화를 위해 손해사정사회 및 보험연수원 등을 통해 손해사정 교육 프로그램을 개발하여 보수교육을 주기적으로 운영하고 손해사정사별 교육 이수 현황을 위 공시 항목에 반영하도록 할 예정이라고 밝혔음

● 아울러, 손해사정 서비스의 질적 제고를 위해 보험업계·손해사정사회 공동으로 표준화된 손해사정 업무 매뉴얼을 마련할 예정이라고 함

- 이에 따라 보험협회 및 한국손해사정사회는 2019. 7. 『소비자 선택권 강화를 위한 실손의료비(단독) 손해사정 업무 매뉴얼』을 마련하였으며, 향후 다른 보험상품에 대한 손해사정 업무 매뉴얼도 마련할 계획이라고 함

〈표 2〉 손해사정 업무 진행절차

손해사정 절차	내용
보험사고 이후 보험금 청구서류 제출	· 보험회사에 보험금 청구 관련 상담 가능
보험회사의 청구서류 심사	· 청구서류 접수 이후 서류심사로 심사가 완료되는 경우에는 별도의 손해사정 없이 보험금 지급 완료
손해사정 선임권 안내 (보험회사)	· 손해사정 대상인 경우 보험회사는 보험금청구권자에게 손해사정사 선임 관련 내용을 적극적으로 안내
보험금청구권자의 손해사정사 선임권 행사 여부 확인(보험회사)	· 보험금청구권자가 손해사정사 선임 관련 안내일로부터 3영업일 내에 선임 관련 의사표시 · 3영업일 이내에 보험금청구권자가 의사표시를 하지 않은 경우에는 보험회사가 위탁 또는 선임한 손해사정사가 업무를 진행한다는 사실을 안내하고 손해사정 업무 착수
보험회사에 대한 선임 동의 요청	· 보험회사는 손해사정사 선임 기준에 따라 동의 여부를 판단(3영업일 이내에 회신) · 손해사정사 선임에 동의하지 않을 경우 그 사유를 보험계약자 등에게 설명·안내 하고, 손해사정사의 재선임 요청(재선임은 5영업일 이내에 해야 함)
손해사정사와 보험금청구권자의 계약 체결 (보험회사 동의 이후)	· 계약 체결 시 보험금청구권자와 손해사정사간의 권리·의무 등에 대한 사항을 안내
손해사정 수행	· 보험계약 및 청구내용 확인, 피보험자 면담, 병·의원 등 관련기관 확인
손해사정서 작성	· 보험업감독업무시행세칙 제6-18조(손해사정서 기재사항 등)에서 정하고 있는 사항을 기재
손해사정서 교부	· 손해사정서 작성을 완료한 후 지체없이 보험회사 및 보험계약자 등에게 교부 · 필요한 경우 보험회사의 손해사정서 정정·보완 요청
보험금 지급액 결정 및 안내(보험회사)	· 보험금이 정상 지급된 경우 보험금 지급내역, 보험금 산출근거, 비례분담 내역 등에 대해 설명 및 안내 · 보험금 부지급 또는 감액 지급된 경우 사유 및 결과 등을 상세히 안내

자료: 금융위원회·금융감독원 보도자료(2019. 6. 27), “보험금 산정을 위한 보험계약자 등의 손해사정사 선임 권한이 강화됩니다”

8) 한국손해사정사회 홈페이지(<http://www.kicaa.or.kr/>)의 “공시실” 메뉴에서 “검색바로가기” 선택

■ 이와 같은 제도 개선을 통해 소비자의 손해사정사 선임권이 두텁게 보호될 수 있기를 기대함

- 소비자는 적극적으로 손해사정사 선임 권한을 행사하고 보험회사는 객관적 기준에 따라 손해사정 선임 요청을 검토함으로써 소비자의 손해사정사 선임권이 충분히 보장되는 경우, 손해사정사 선임이나 손해사정 결과를 둘러싼 소비자와 보험회사 사이의 분쟁·민원 감소도 기대할 수 있을 것임
- 손해사정사 또한 소비자에게 경영정보 등을 투명하고 적극적으로 공개하고 역량을 보다 강화하는 계기가 될 수 있기를 기대함 **kiri**