

## 요약

- 자동차보험에서 자동차 사고 후 수리비는 부품비와 정비공임으로 구분되는데, 정비공임은 차량을 수리할 때 발생하는 인건비로 ① 표준작업시간과 ② 시간당 공임으로 구분됨
  - 자동차관리법은 표준작업시간과 시간당 공임을 정비업체가 자율적으로 정하도록 규정하고 있음
  - 자동차손해배상보장법은 자동차보험정비협의회를 구성하여 보험회사와 자동차정비업자가 정비공임을 협의하여 정할 수 있도록 규정하고 있음
- 그러나 정비공임 결정 및 개별 계약 체결 과정에서 업권 간의 갈등은 해소되지 않고 있는데, 업권 간 갈등 해소를 위한 일차적인 방안으로 2018년 제정된 표준작업시간의 개정이 요구되고 있음
  - 현재 사용하는 표준작업시간은 차량 특성 및 기술 측면에서 현장 상황을 충분히 반영하고 있지 못하므로, 표준작업시간의 재산출을 통해 종합적이고 체계적인 변화가 필요한 실정임
  - 수입차 비중이 20% 수준으로 증가한 상황에서 표준작업시간 산출에 수입차가 포함되어 있지 않은 것도 문제로 지적되고 있음
- 정비공임 이중가격 구조는 소비자 부담 증가와 정비업체 간의 형평성 시비의 원인이 될 수 있어 개선이 필요함
  - 동일한 차종에 대해서도 수입차 딜러 정비업체의 정비요금이 다른 업체에 비해 비싼 것으로 확인되고 있는데, 이러한 이중적인 가격 구조는 감사원에서도 사회적인 문제로 지적한 바 있음
- 정비업체와 보험회사 간의 정비공임으로 인해 발생한 분쟁을 체계적이고 합리적으로 중재할 수 있는 기구가 없는데, 이는 서로의 신뢰를 훼손하고 불필요한 비용을 발생시킬 수 있음
  - 수리비 산정에 대해 불만은 수리비 과다 청구 및 수리비 삭감이라는 갈등의 악순환으로 이어질 수 있음
- 이러한 문제 해결을 위해, ① 조속한 표준작업시간 개정, ② 이중 가격구조 해소, ③ 분쟁 해결을 위한 체계적인 방안 마련 등의 대책이 필요함
  - 정비공임 결정을 위한 합리적인 기준 마련은 사회적 비용 절감 및 소비자 권익을 위해서 중요하므로 사회적인 공감대 형성을 통한 대책 마련이 필요함

## 1. 서론

- 과거에는 정부(국토교통부)가 자동차 정비공임 기준을 공표하였으나, 지속적인 분쟁 발생과 정비공임 결정 과정의 적절성 등에 대한 논란이 있어 별도의 민간 기구에서 관련 사항을 협의하도록 하였음
  - 국토교통부는 보험회사와 정비업계의 갈등 해소를 목적으로 세 차례에 걸쳐 적정 정비요금을 공표한 바 있음<sup>1)</sup>
    - 정비공임은 2005년, 2010년, 2018년에 공표된 바 있으며, 일반적으로 전문기관 연구용역, 관계부처 협의, 전문가·시민단체 의견 수렴 등의 절차를 거쳐서 결정됨
    - 그러나 정부가 공표하는 정비공임은 참고자료로 활용될 뿐 법적 구속력을 가지는 것은 아니었으며, 구체적인 요금은 정비업체별 시설규모, 기술력 등을 반영하여 보험회사와 정비업체 간의 개별 계약을 통해 정해졌음
  - 그러나 정부가 공표한 정비공임에 대한 이견이 발생하고, 정비요금 공표제가 사적 자치의 원리에 부합하지 않는다는 지적 등이 있어 ‘자동차보험정비협의회’에서 정비공임을 정하도록 관련 법령이 개정됨<sup>2)</sup>
    - 정부는 2020년 4월 자동차손해배상보장법을 개정하여, 보험회사와 자동차정비업자가 ‘자동차보험정비협의회’를 구성하고 정비요금의 산정 등에 관한 사항을 협의하도록 하였음
    - ‘자동차보험정비협의회’는 표준작업시간이나 시간당 공임 등 정비요금에 관한 기준을 자율적으로 협의하고 결정하여, 현장에서 시장 원리에 따라 정비요금이 결정되도록 하여 정비요금에 대한 분쟁을 적극적으로 예방하는 것을 주요 목적으로 함
- 그러나 ‘자동차보험정비협의회’(이하 ‘협의회’) 설치에도 불구하고, 매년 정비공임 결정을 위해 보험회사와 정비업체 간의 갈등은 끊이지 않음
  - 협의회는 매년 “정비요금 산정에 관한 사항”을 협의하여 결정하고 있으나, 보험회사와 정비업체가 합의에 도달하기 위하여 매년 진통을 겪고 있음
    - 협의회는 보험업계, 정비업계 및 공익을 대표하는 각 5명의 위원(총 15명)으로 구성되어 있음
    - 합의에 도달하기 어려운 이유는 보험업계와 정비업계의 이해관계가 다르기 때문임
  - 표준작업시간은 2018년에 제정된 기준을 매년 업데이트하여 사용하고 있으며, 이를 기준으로 시간당 공임을 결정하다 보니 현장의 실상을 반영하기에는 한계가 있다는 지적이 있음
  - 수입차 딜러 정비업체 등을 비롯한 일부 정비업체는 협의회의 결정과 다른 기준에 따라 보험회사와 계약을 하고 있는데, 이는 정비업체 간의 형평성 문제가 있다는 지적을 받는 원인이 되고 있음
    - 수입차 딜러 정비업체는 표준작업시간 및 시간당 공임에서 일반 정비업체와 다른 기준이 적용되고 있음
- 따라서 본고에서는 현재 자동차보험 정비공임 제도 현황 및 문제점을 살펴보고, 개선 방안을 제시하고자 함

1) 국토교통부 보도자료(2018. 6. 19), “보험사 - 정비업계 간 자동차 정비요금 갈등 해소”

2) 자동차손해배상보장법 제15조의2(자동차보험정비협의회)

## 2. 정비공임 산정 현황 및 문제점

### ○ 자동차보험에서 자동차 사고 후 수리비는 부품비와 정비공임으로 구분됨

- 부품비는 사고 차량에 필요한 부품을 교체하거나 수리하는 데 드는 물적 비용임
  - 차량의 연식이나 감가상각을 고려하지 않고 신규부품으로 교체하거나, 친환경 차량의 증가로 인해 부품 가격이 전반적으로 상승하는 문제가 지적되고 있어, 이에 대한 개선의 필요성이 있음<sup>3)</sup>
- 정비공임은 차량을 수리할 때 발생하는 인건비로 ① 표준작업시간과 ② 시간당 공임으로 구분됨
  - 표준작업시간은 각 작업에 소요되는 시간을 기준으로 정해지며, 시간당 공임은 시간당 지급되는 임금임

### ○ 자동차관리법은 표준작업시간과 시간당 공임을 정비업체가 자율적으로 정하도록 규정하고 있음

- 자동차관리법은 “표준정비시간”을 “자동차정비사업자 단체가 정하는 정비작업별 평균 정비시간”으로 정의하고 있으며,<sup>4)</sup> 표준작업시간과 동일한 개념으로 해석됨
  - 작업별로 작업시간에 차이가 발생하는데, 이의 평균값을 표준정비시간으로 정의한 것임
- 관련 규정은 정비업자가 표준정비시간 및 시간당 공임을 작업 항목 및 자동차의 종류별로 정하도록 하고 있으며,<sup>5)</sup> 이 외에도 자동차의 제작사, 사용 연료, 정비 공구 및 구조 등 차량 및 작업장 특성에 따라 표준정비시간을 달리 정할 수 있음<sup>6)</sup>

### ○ 정비공임 결정에 정비업자의 자율권이 보장되고 있음에도 불구하고, 자동차손해배상보장법은 협의회를 구성하여 보험회사와 자동차정비업자가 정비공임을 협의하여 정할 수 있도록 규정하고 있음<sup>7)</sup>

- 협의회는 정비요금 및 관련 조사·연구 등에 관한 사항을 협의하는 자율 기구로 2020년 자동차손해배상보장법이 개정되면서 도입되었는데, 정비공임 관련 분쟁 발생 예방을 주요 목적으로 함<sup>8)</sup>
  - 과거에는 국토교통부에서 정비공임을 공표하였으나, 자동차손해배상보장법이 개정되면서 협의회에서 결정하고 있음
  - 협의회는 결정 사항은 보험회사와 자동차정비업자 간의 계약 체결에 참고 자료로 활용되며, 강제성을 가지지 않음
- 자동차보험 보험료에서 정비공임이 차지하는 비중이 크기 때문에, 이해관계자들의 협의를 필요로 하는 것임
  - 자동차보험에서 물적손해 비중은 보험료와 손해액 모두 50%를 초과하며, 정비공임이 대물배상과 자기차량손해 보험금에서 차지하는 비중은 약 40%에 달하고 있어, 정비공임이 전체 보험료에서 차지하는 비중은 20% 이상임

3) 천지연·전용식(2024), 「자동차 부품비 증가의 영향과 개선 과제」, 『KIRI report』, 보험연구원; 본고는 정비공임에 대한 연구로 부품비에 관한 내용은 다루지 않으며, 부품비의 개선 과제에 대해서는 천지연·전용식(2024)을 참고 바람

4) 자동차관리법 제2조(정의) 12호

5) 표준정비시간의 공개방법 등에 관한 규정 별표 1

6) 표준정비시간의 공개방법 등에 관한 규정 제4조(정비시간의 가감 및 고지)

7) 자동차손해배상보장법 제15조의2(자동차보험정비협의회); 협의회는 보험업계, 정비업계, 공익을 대표하는 각 5인(총 15인)으로 구성되는데, 공익 대표는 국토교통부, 금융위원회, 소비자단체 등이 참여하며 이 중에서 1인이 위원장을 맡고 있음

8) 자동차손해배상보장법[법률 제17236호, 2020. 4. 7, 일부 개정] 【제정·개정 이유】

○ 그러나 협의회 출범 이후에도 정비공임 결정 및 개별 계약 체결 과정에서 업권 간의 갈등은 해소되지 않음

- 협의회는 매년 1회 이상의 회의를 개최하여 정비요금(표준작업시간 및 시간당 공임)의 기준을 협의하는데, 합의에 이르기까지 이해당사자 간에 많은 갈등이 발생함
  - 협의회는 매년 공임 인상률을 발표하고 있으나, 정비업계 및 보험업계의 요구사항과 차이가 큼(표 1) 참조)
- 갈등의 원인은 표준작업시간과 시간당 공임에 대한 객관적인 기준 마련이 어렵기 때문임
  - 표준작업시간은 기술적인 측면이 크기 때문에 객관적인 산출이 가능함에도 불구하고, 협의회는 업권 간의 이해관계 차이로 인해 용역 수행기관을 선정하지 못하고 있는데, 현재 2018년에 작성한 기준을 준용하고 있어 현장의 실상을 반영하지 못한다는 지적이 있음
  - 시간당 공임의 경우, 정비업계는 임금상승률 및 물가상승률을 이유로 매년 높은 인상을 요구하고, 보험회사는 소비자 부담 및 보험료 인상 억제를 위해 상대적으로 낮은 인상을 요구하는 실정임

〈표 1〉 시간당 공임 인상률

구분	2021년	2022년	2023년	2024년
합의안	4.5%	2.4%	3.5%	2.7%
정비업계 요구안	9.9%	9.9%	4.9%	8.0%
보험업계 요구안	2.4%	1.9%	1.7%	동결

주: 1) 합의안이 도출된 연도 기준이며, 합의안이 도출된 다음 연도에 인상률을 적용하였음  
 2) 인상률은 협의회에서 공식적으로 발표하고 있지 않으며, 언론을 통해 보도된 내용을 취합하였음  
 자료: 언론보도(교통경제, 교통일보, 보험신보, 이뉴스투데이, 한국자동차기술신문)

○ 업권 간 갈등 해소를 위한 일차적인 방안으로 2018년 제정된 표준작업시간<sup>9)</sup>의 개정이 요구되고 있음

- 이미 7년이 경과하였기 때문에, 차량 특성 및 기술 측면에서 현 상황과 다른 부분에 대해서는 새로운 산출이 필요함
  - 2018년 당시 대표 차종은 승용차 3종, SUV 1종, 소형화물 1종, 소형승합 1종으로 2014~2016년식이었는데, 이후 출시되는 차량에 적용된 기술에는 많은 변화가 있어 왔음
  - 당시에는 대부분 수공구 기준으로 표준작업시간을 산출하였기 때문에, 현재 자동화·기계화가 많이 진행된 작업 현장의 현실을 반영하고 있지 못함
- AOS는 대표차종의 표준작업시간을 기준으로 다른 차종과 이후 출시되는 차량에 대해서 차량의 특성을 반영하여 작업시간 참고자료를 산출하고 있으나,<sup>10)</sup> 표준작업시간의 재산출을 통해 종합적이고 체계적인 변화가 필요한 실정임
  - 표준작업시간은 특정작업을 수행하는데 필요한 숙련도와 기술을 갖춘 작업자가 표준화된 작업환경 및 방법 하에서 정상적인 작업속도로 작업을 완료하는 데 소요된 표준적인 작업시간을 의미함
  - AOS가 차량의 특성을 반영하여 차량별로 작업시간 참고자료를 산출하더라도, 작업환경 및 작업 방법 등에 대한 개선이 반영되지 않으면 실제 작업시간과 차이가 발생할 수밖에 없음

9) 보험개발원 자동차기술연구소·두원공과대학교(2018), 「자동차보험 정비요금 표준작업시간 참고기준 마련 연구」, 『보험정비협의회 연구용역』  
 10) AOS(Automobile repair cost On-line Service)는 보험개발원이 운영하는 자동차 사고 차량의 수리비 견적, 보험금 청구, 손해사정 업무 등을 인터넷을 통해 처리할 수 있도록 설계된 전산 시스템임

- 표준작업시간 산출에 수입차가 포함되어 있지 않은 것도 문제로 지적되고 있음
  - 수입차 비중이 20% 수준으로 증가한 상황에서 수입차에 대한 표준작업시간 산출이 요구되고 있음<sup>11)</sup>
  - 수입차 딜러 정비업체 및 수입차 전문 정비업체들은 AOS가 아닌 AUDATEX라는 다른 시스템을 이용하고 있는데,<sup>12)</sup> 표준작업시간에 많은 차이가 있어 시간당 공임 산정에서도 큰 차이가 발생하는 문제가 있음<sup>13)</sup>

○ 정비업체에 따른 이중가격 구조는 소비자 부담 증가를 초래하고 정비업체 간의 형평성 시비의 원인이 될 수 있음

- 보험회사와 정비업체는 정비업체의 규모 및 환경적 특성 등을 고려하되 협의회 기준의 일정 범위 내에서 개별 계약을 체결함
  - 협의회 결정은 강제성을 가지지 않고 참고자료로 활용되고 있는데, 협의회 결정을 기준으로 정비공임을 정하는 것은 의무보험(대물배상)의 안정적인 운영과 소비자 부담 완화라는 측면에서 중요함
- 그러나 수입차 전문 일부 정비업체는 작업시간과 시간당 공임에서 협의회 결정을 준수하지 않는데, 동일한 차종에 대해서도 수입차 딜러 정비업체의 정비요금이 다른 업체에 비해 월등히 비싼 것으로 확인되고 있음(〈표 2〉 참조)
  - 과거에는 수입차 가격이나 정기술 측면에서 국산차와 격차가 있어서 수입차 딜러 정비업체와 일반정비업체의 정비요금 차이를 인정하는 경우가 있었으나, 현재는 가격이나 기술 면에서 정비요금에 차이를 둘 근거가 없음
- 이러한 이중적인 가격 구조는 사회적 문제로 지적되고 있는데, 감사원은 2021년 자동차보험 운영 실태에 대한 감사를 통해, 보험회사가 충분한 근거 없이 수입차의 정비공임(부품비 제외)을 국산차에 비해 1.78~3.93배 높게 지급하는 것을 문제점으로 지적한 바 있음<sup>14)</sup>
  - 정비업체별로 수리 대상이 다르고 수익구조가 다르기 때문에 정비공임에 차이가 발생한다는 주장도 있으나, 동일한 손상에 대해서도 정비공임에 차이가 발생하는 것은 문제가 있음

〈표 2〉 시간당 공임 비교 (수입차 딜러 정비업체 vs. 보험회사 협력 정비업체)

(단위: 원)

구분	벤츠	BMW	아우디	폭스바겐	렉서스	평균
수입차 딜러 정비업체(A)	84,660	76,582	72,449	68,867	74,204	78,756
보험회사 협력 정비업체(B)	51,603	52,147	51,853	51,776	52,452	51,880
A/B	1.64	1.47	1.40	1.33	1.41	1.52

주: 1) 해당 브랜드의 차량 수리에 지급된 건을 평균한 시간당 공임으로, 2024년 AUDATEX 청구 데이터 기준임

2) 평균은 5개 자동차 브랜드별 시간당 공임을 가중평균한 값임

3) 보험회사 협력 정비업체는 수입차 전문 정비업체임

4) 대형 손해보험회사 1개사 자료임

자료: A 손해보험회사 내부자료

11) 수입차 비중은 갈수록 증가하고 있는데, 2001년 1% 미만이던 수입 승용차 비중은 2022년 19.7%까지 증가하였음; 한국수입자동차협회 (<https://www.kaida.co.kr/>)

12) Audatex는 자동차 사고 수리 견적 시스템을 제공하는 글로벌 소프트웨어 솔루션으로, 유럽 및 미주에서 폭넓게 사용하고 있음

13) 일반정비업체는 수입차를 수리하더라도 AOS를 이용하여 작업시간을 산출하고 있음

14) 감사원(2021), 「감사보고서 - 자동차보험 및 손해배상제도 운영실태」, 성과감사 보고서

- 정비업체와 보험회사 간의 정비공임으로 인한 분쟁 발생 시 이를 체계적이고 합리적으로 중재할 수 있는 기구가 없는데, 이는 정비업계와 보험업계 모두에게 문제가 될 수 있음
  - 일부 일반정비업체들은 정비공임 개별계약 체결 과정에서 보험회사와 합의에 이르지 못하는 경우, 금융감독원 소비자 민원을 이용하기도 함
  - 과다·허위 수리나 수리비 청구액 삭감 등의 문제 발생 시 조정기관이 없어 분쟁 조정에 어려움이 있음
    - 2021년 경기도가 실시한 정비업체 대상 설문조사 결과, 수리비 산정 기준에 대해 불만이 있는 것으로 조사되었는데,<sup>15)</sup> 이는 수리비 과다 청구 및 수리비 삭감이라는 갈등의 악순환으로 이어질 수 있음

### 3. 개선 과제 및 결론

- 정비공임 산출의 기본이 되는 표준작업시간 개정을 위한 연구가 조속히 시작되어야 할 것임
  - 정비업계와 보험업계 모두 새로운 연구용역의 필요성에는 공감하고 있으나, 용역수행 연구기관 선정에서 합의에 이르고 있지 못한 실정임
    - 업권 간 이해관계가 상이하여 서로 유리한 기관을 선정하려고 하면서, 합의에 도달하지 못하고 있음
  - 표준작업시간의 재산정이 늦어지면, 향후 시간당 공임 합의에도 갈등이 지속될 수 있으므로, 협의회는 양 업권의 합의를 통해 조속히 표준작업시간 개정에 착수해야 할 것임
- 이중적인 정비공임 가격구조를 해소하고 정비업체 간 형평성 유지 및 소비자 부담 완화를 할 수 있도록, 협의회에 전 정비업계가 참여할 필요가 있음
  - 수입차 딜러 정비업체는 협의회 참여 및 수입차 정비요금 표준화에 대한 요구를 외면하고 있는 실정임
    - 관련 업체들은 협의회에 참여하고 있지 않아, 협의회 합의 사항을 준수할 필요가 없다는 입장을 고수하는 것으로 알려지고 있음
  - 감사원은 수입차에 대한 정비공임 기준이 부재한 것에 대한 문제점을 지적하고, 수입차 정비공임 산정을 위한 협의회를 구성하고 수입차 정비원가에 대한 조사·연구를 실시하여, 합리적인 정비공임 결정의 필요성을 강하게 제기한 바 있음<sup>16)</sup>
    - 국토교통부는 수입차 정비공임이 국산차보다 과도하게 높다는 점을 인정하고, 관리방안을 마련하겠다는 의견을 제시하였으나, 관련 업계의 비협조로 인해 진행된 바가 없음
  - 수입차의 정비공임 합리화는 자동차보험의 안정적인 운영을 위해 반드시 해결해야 할 과제이므로, 이해관계자들의 적극적인 협력과 사회적인 공감대 형성이 필요함
    - 수입차 비중은 갈수록 증가하고 있어 수입차 정비공임은 모든 운전자의 자동차보험료에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요인임

15) 경기도청 보도자료(2021. 12. 7), “경기도 자동차 정비업체 보험수리 10건 중 9건, 수리비 청구액 삭감”

16) 감사원(2021), 『감사보고서 - 자동차보험 및 손해배상제도 운영실태』, 성과감사 보고서

○ 정비업체와 보험회사 간에 발생하는 분쟁을 해결하기 위한 체계적인 방안 수립이 요구됨

- 대물배상은 의무보험이므로, 보험제도의 안정적인 운영과 소비자의 권익 보호를 위해서는 물적 손해의 보험금 지급을 합리적으로 관리하는 것이 필요하지만, 이와 관련하여 발생한 분쟁에 대한 공인된 대처 방안이 없음
  - 인적 손해의 경우 자동차손해배상보장법은 보험회사와 의료기관의 분쟁에 대하여 대응할 수 있는 법적 기구 설립을 규정하고 있어,<sup>17)</sup> 분쟁 해결에 법률적 차원에서 개입하고 있음
  - 그러나 지난 수십 년 동안 정비공임이 정비업계와 보험업계의 분쟁 원인이 되어 왔음에도 불구하고, 물적 손해에 대해서는 협의회 구성에 대한 규정 외에 분쟁 해결을 위한 방안이 없음
- 개별 정비업체와 분쟁이 발생할 경우 정비업체는 문제 해결을 위해 소비자 중심의 금융감독원 소비자민원 제도를 이용하기도 하는데, 이는 일관되고 합리적인 방식으로 분쟁 해결과는 거리가 있음
  - 체계적이지 못한 분쟁 조정은 보험금 누수와 궁극적으로는 소비자 피해로 이어질 수 있음
- 따라서, 정부와 관련 업계는 정비공임과 관련한 분쟁을 조정할 수 있는 기관을 설립하는 등 방안 마련이 필요함

○ 정비공임 결정을 위한 합리적인 기준 마련은 사회적 비용 절감 및 소비자 권익을 위해서 중요하므로, 사회적 공감대 형성을 통한 대책 마련이 필요함

- 자동차보험 대물배상은 대인배상과 함께 대표적인 의무보험으로, 물적 손해 보험금의 큰 부분을 차지하고 있는 정비공임 결정에 대한 합리적인 기준 마련은 사회적으로 매우 중요한 사안임
- 그럼에도 불구하고, 정비공임 결정은 정비업계와 보험업계의 사적 계약의 영역이라는 이유로, 업계의 자율권만 강조되어 왔음
- 그러나 정비공임에 대한 합리적인 기준이 미비할 경우 보험금 누수 등 다양한 사회적인 문제로 이어질 수 있고, 이는 소비자 피해와 사회적 비용 발생으로 귀결될 것임
- 따라서 정비공임 결정의 공익성을 중요하게 인식하고, 사회적 관심과 합리적인 기준 마련이 필요한 시점임

---

17) 자동차손해배상보장법 제17조(자동차보험진료수가분쟁심의회)