
 금융위원회	<div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">보 도 자 료</div>				 금융감독원
	<b>보도</b>	<b>2019.6.27(목) 조 간</b>	<b>배포</b>	<b>2019.6.26.(수)</b>	

<b>책 임 자</b>	금융위 보험과장 하 주 식(02-2100-2964)	<b>담 당 자</b>	윤 송 이 사무관 (02-2100-2945)
	금융감독원 보험감독국장 이 창 욱(02-3145-7460)		홍 영 호 팀장 (02-3145-7471)
	생보험회 보험범죄방지센터장 채 한 기(02-2262-6635)		김 희 경 팀장 (02-2262-6658)
	손보험회 기획조정부장 신 종 혁(02-3702-8530)		박 상 조 팀장 (02-3702-8540)
	한국손해사정사회 사무총장 손 시 중(02-712-9112)		김 지 훈 사무처장 (02-712-9112)

## 제 목 : 보험금 산정을 위한 보험계약자 등의 손해사정사 선임 권한이 강화됩니다.

- 손해사정 관행 개선 발표('18.12.6)에 대한 후속조치 방안을 마련
- ① 손해사정 위탁 및 선임 관련 기준을 보험협회에서 마련하는 근거를 보험업법 감독규정에 신설('19.6.12 규정개정 및 시행)
  - ② 보험협회 자율규제로 "손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준"을 마련(7월 중순)하고, 이행 여부를 사후에 관리·감독
  - ③ "단독 실손의료보험의 손해사정 업무 매뉴얼"을 배포(7월 중순)
  - ④ 소비자의 알권리 차원에서 손해사정사 관련 정보의 공시 확대 및 손해사정사 역량 강화

### 1 | 보험권 손해사정 현황

- ☐ (적용범위) "실제 손해액을 보상하는 보험상품이 대상"이므로, 손해보험상품, 제3보험상품(질병·상해)이 대상 (보험업법§185)
  - 해당 보험상품을 취급하는 보험사는 손해사정 자격자를 고용하여 업무를 담당하게 하거나 외부 손해사정업자에 위탁하여야 함
- ☐ (운영형태) ① 보험회사 직접고용(고용손사) ② 보험회사 업무위탁(위탁손사) ③ 보험계약자가 선임(독립손사)하는 형태로 운영
- ☐ (현황) 위탁 또는 독립손사는 일정한 영업기준을 갖춘 후 금감원에 등록을 하여야 하며 금융위(금감원) 감독 대상(보험업법§187, §192)

## < 손해사정사 현황 >

(2018.12말 기준)

구분	보험회사	손해사정업자 (1,241개)	합계
손해사정사	2,092명	3,495명	5,587명

- (선임주체) 상법\* 등에 따라 손해사정은 보험사의 본질적 업무이나, 계약자가 원할 경우 손해사정사를 직접 선임 가능(비용부담은 별개)

\* 상법 제658조(보험금액의 지급) 보험자는 보험금액의 지급에 관하여 (중 략) 지급할 보험금액을 정하고 (중 략) 보험자 또는 보험수익자에게 보험금액을 지급하여야 한다.  
상법 제676조(손해액의 산정기준) ② 제1항의 손해액의 산정에 관한 비용은 보험자의 부담으로 한다.

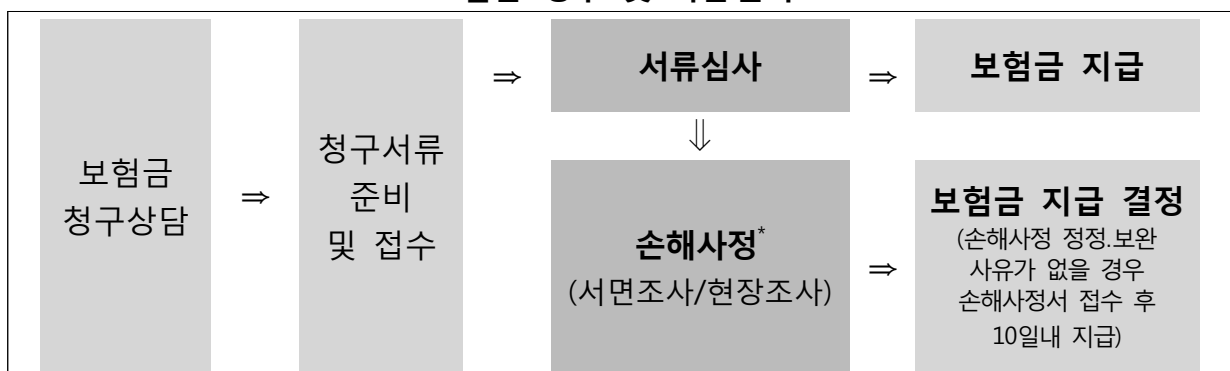
- 다만, 계약자 본인 비용이 아닌 보험회사 비용으로 선임하기 위해서는 보험회사의 사전 동의 및 일정기간(7일) 경과 등이 필요
- 보험회사가 이미 수행한 사정결과에 불복하여 다시 손해사정을 하거나, 특별한 사유없이 별도로 손해사정사를 선임할 경우에는 계약자가 부담

### <보험계약자 등의 손해사정사 선임>

손해사정사 직접 선임	비용부담
① 손해사정 착수전 보험계약자 등이 직접 선임의사를 통보하고 보험회사가 동의를 한 경우	보험회사
② 정당한 사유없이 보험회사가 통보를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정을 착수하지 않는 경우	
③ 보험회사가 선임한 손해사정사의 사정 결과를 승복하지 아니한 경우	보험계약자 등
④ 보험계약자 등이 별도로 손해사정사를 선임하는 경우	

- (업무처리 절차) 보험회사는 보험사고에 따른 보험금 지급을 위해 청구서류 심사 및 손해액, 보험금 사정(평가) 수행

### < 보험금 청구 및 지급절차 >



※ 손해사정 수행 건은 전체 청구건수 대비 3% 이하(자동차보험 제외; 자동차의 경우 대물사고에 따른 현장출동 등으로 자동차 보험의 손해사정 비중은 25%이하)  
(18년 8월말 기준, 주요 생·손보사 4개사 기준)

## 2 추진경과

- 소비자 손해사정 선임 권리를 두텁게 보호하고 공정한 손해사정 질서 확립을 위한 제도개선을 위해, TF\*를 운영('18.1~11월)하여 손해사정 관행 개선 방안을 발표('18.12.6)

\* 금융위, 금감원, 생·손보험회, 손해사정사회, 보험연구원, 보험업계 등

- 기존 손해사정 관행 개선 방안의 후속작업을 위해 손해사정 TF를 계속 운영하여 구체적인 세부 추진방안을 마련('19.1월~)
  - 개선 방안을 담은 보험업법 감독규정을 금융위원회 정례회의에서 의결('19.6.12)

## 3 손해사정 관행 개선 후속조치 주요내용

- ① 보험협회에서 손해사정 위탁 및 보험계약자 등의 손해사정사 선임 동의기준(모범규준)을 마련하도록 보험업법 감독규정을 개정('19.6.12)
  - 보험협회는 보험회사가 공통으로 사용할 수 있는 불공정한 위탁 수수료 지급 및 불합리한 손해액 또는 보험금 감액 산정을 방지하는 손해사정 업무 위탁 모범규준을 마련(감독규정 제9-20)
  - 또한 보험회사들이 공통으로 사용할 수 있는 소비자의 손해사정 선임 의사 동의와 관련한 표준 동의기준을 마련(감독규정 제9-16)
- ⇒ 보험회사의 준비기간 등을 고려하여 모범규준은 2020년부터 시행하며, 시행 이전에 시범 시행기간('19년 4분기 중)을 운영
- ② 보험협회 자율규제로 “손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준”을 마련('19.7월, 보험협회 홈페이지 공개)
  - ⇒ 보험회사는 시범 시행기간 이전에 해당 모범규준에 따라 내부 규정의 개정 및 업무절차 등을 정비하고, 시범 운영기간 동안 발생한 오류사항 등을 보완하도록 할 예정

### <모범규준 주요내용>

- ① 보험회사는 위탁 손해사정사 선정에 필요한 평가기준을 구체적으로 수립하고 평가 항목별 반영 비율의 배분이 적정해야 하되, 손해사정의 객관성 및 공정성을 훼손하는 내용을 포함하지 않음
- ② 보험회사는 보험금청구권자의 손해사정사 선임 동의를 결정하기 위한 객관적이고 합리적인 세부 기준을 운영하며, 동의 기준에 따라 선임 여부를 결정
- ③ 손해사정사 선임 관련 내용 및 손해사정사 선임 거부한 경우 보험금 청구권자에게 그 사유에 대한 설명 의무를 부과
- ④ 보험회사는 실손의료보험 담보 중 정액 담보 보험금과 함께 청구되거나 청구서류 심사만으로 보험금 지급이 가능한 경우를 제외하고, 손해사정사 선임 요청에 원칙적으로 동의하도록 하며 별도의 완화된 동의기준을 마련할 수 있음
- ⑤ 보험회사는 손해사정사 동의기준, 선임 요청 건수, 선임 거절 건수 및 사유 등을 홈페이지에 공시(보험협회 경영공시 시행세칙 개정)

### ③ 보험회사의 모범규준 이행에 대한 관리·감독을 강화

- 금융당국은 보험회사가 마련한 손해사정 위탁기준이 적정하고, 기준에 따라 합리적으로 위탁업체를 선정하고 있는지 감독\*
- \* 보험회사의 경영실태평가지 손해사정 관련 내용을 보험금 지급심사 적정성 부문의 비계량 평가항목으로 반영 등
- 보험회사 공시를 통해 손해사정사 동의기준이 적정하고, 선임 거부건수 및 거부 사유가 적정한지 사후적으로 감독할 예정

### ④ 단독 실손의료보험 손해사정 업무 매뉴얼 마련

(‘19.7월, 한국손해사정사회 홈페이지 공개)

- 소비자 선임권을 시범적으로 확대 운영하는 실손의료보험의 손해사정 업무 가이드로, “단독 실손의료보험의 손해사정 업무 매뉴얼”을 보험협회와 한국손해사정사회에서 마련하여 배포
- 손해사정업무 위임계약, 손해사정 조사표, 손해사정서 정정·보완 답변서 등 구체적인 서식을 제공하여 손해사정 업무의 투명성 및 전문성 향상에 도모

⇒ 향후 다른 보험상품에 대한 “손해사정 업무 매뉴얼”도 마련할 계획

### <단독 실손의료보험의 손해사정 업무매뉴얼 주요내용>

- ① 사전안내(보험회사): 청구서류 접수 완료 후 서류심사로 보험금을 지급하거나 손해사정 대상 건의 경우 손해사정 안내, 보험회사와 별도로 손해사정 업무 선임시 위탁 계약 체결
- ② 계약내용 확인 등: 손해사정사는 계약내용 및 청구내용 확인, 유의사항 점검 등
- ③ 피보험자 등 면담: 손해사정 취지 및 사유 설명, 발병 경위 등 확인, 동의서 징구 등
- ④ 병의원 등 관련기관 확인: 내원병원 확인, 담당의사 면담, 경찰서 등 관련기관에서 기록 확인
- ⑤ 손해사정업무 지연시 절차: 손해사정 절차가 지연될 경우 지연사유 등을 안내
- ⑥ 손해사정서 작성: 보험업감독업무시행세칙 제6-18조(손해사정서 기재사항 등)에서 정하고 있는 사항을 기재
- ⑦ 손해사정서 교부: 손해사정사는 손해사정서 작성을 완료한 후 보험회사 및 보험 계약자 등에게 교부하며, 보험회사는 정정·보완이 필요한 경우 이를 요청
- ⑧ 보험금 최종 결정 및 안내(보험회사): 보험금 지급가능 여부 최종 확인 및 지급 내역 혹은 부지급·감액지급 설명 및 안내

### 5 손해사정사 선임 관련 정보 공시 확대 및 손해사정사 역량 강화

- 보험금청구권자가 손해사정사 별도로 선임할 수 있고, 선임 절차를 쉽게 알 수 있도록 보험회사에서 보다 자세한 안내문을 제공\*

\* 현재 손해사정 비용 부담 원칙을 안내문에서 제공하고 있으나, 앞으로 소비자의 손해사정 직접 선임 절차, 단독 실손의료보험의 시범 운영, 손해사정사 공시 정보 확인 등을 추가할 예정

- 한국손해사정사회(이하 “손사회”)에서 손해사정사 관련 공시 항목 및 범위를 확대할 예정

※ 현재 손사회에서 손해사정 및 업체 관련 정보를 공시('19.1월 시행)하고 있으며, 공시항목은 전문인력 보유현황, 경영실적, 징계현황 수준

- 위탁 손해사정업체도 손사회를 통한 공시를 확대할 계획
- 손사회 및 보험연수원에서 손해사정 교육 프로그램을 개발하고, 손해사정사별 교육 이수시간을 손사회에 공시할 예정

## 4

## 향후 계획

- 후속조치 방안 발표 이후 제도가 안정적으로 정착될 수 있도록 시범 시행시기 이전까지 TF를 지속적으로 운영할 계획

⇒ 향후 TF 논의과정에서 추가적으로 마련한 손해사정 개선방안은 '19년 하반기에 별도로 발표할 예정

추진과제	시행시기(예정)
1. 보험업법 감독규정 개정	'19. 6. 12. ~
2. 손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준	
① 보험협회의 모범규준 발표	'19. 7월
② 모범규준의 시범 시행기간 운영	'19. 4분기~
3. 보험회사의 모범규준 이행에 대한 관리·감독	
① 보험회사의 위탁업체 선정기준의 합리성 검토	'20년~
② 보험회사의 손해사정 동의기준, 거절사유 등의 적정성 검토	'20년~
4. 실손의료보험 손해사정 업무 매뉴얼 적용	
① 보험협회의 모범규준 발표	'19. 7월
② 모범규준의 시범 시행기간 운영	'19. 4분기~
5. 손해사정사 선임 관련 정보 공시 및 손해사정사 역량 강화	
① 보험회사의 안내문 제공	'19. 4분기~
② 손해사정 및 업체 관련 공시 강화	'19. 4분기~
③ 손해사정 교육프로그램 개발 및 교육 이수시간 공시	'19. 4분기~

<별첨 1> 손해사정 업무 진행절차

<별첨 2> 손해사정 업무 및 관행 개선에 대한 오해와 진실 Q&A



본 자료를 인용 보도할 경우  
출처를 표기해 주십시오.  
<http://www.fsc.go.kr>

금융위원회 대변인  
prfsc@korea.kr

넓게 들었습니다  
바르게 알리겠습니다

“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장

손해사정 절차	내용
보험사고 이후 보험금 청구서류 제출	· 보험회사에 보험금 청구관련 상담 가능
↓	
보험회사의 청구서류 심사	· 청구서류 접수 이후 서류심사로 심사가 완료되는 경우 별도의 손해사정 없이 보험금 지급 완료
↓	
손해사정 선임권 안내 (보험회사)	· 손해사정 대상인 경우 보험회사는 보험금 청구권자에게 손해사정사 선임 관련 내용을 적극적으로 안내
↓	
보험금 청구권자의 손해사정사 선임권 행사 여부 확인(보험회사)	· 보험금청구권자가 손해사정사 선임 관련 안내일로부터 3영업일 내에 선임 관련 의사표시 · 3영업일 이내 의사표시 하지 않은 경우 보험회사가 위탁 또는 선임한 손해사정사가 업무를 진행한다는 사실을 안내하고 손해사정 업무 착수
↓	
선임된 손해사정사의 보험회사에 선임 동의 요청	· 보험회사는 손해사정사 선임 기준에 따라 동의 여부를 판단(3영업일 이내) · 손해사정사 선임에 동의하지 않을 경우 그 사유를 보험계약자 등에게 설명·안내하고, 손해사정사의 재선임 요청(재선임은 5영업일 이내) ※ 보험계약자 등이 보험회사가 선임에 동의하지 않은 손해사정사를 통해 손해사정할 경우, 해당 비용은 보험회사가 아닌 보험계약자 등이 별도로 부담
↓	
보험회사 동의 이후 선임 손해사정사와 보험금청구권자의 계약 체결	· 계약 체결시 보험금 청구권자와 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 정정보안 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

**1. 납부한 보험료에 손해사정비용이 포함되어 있으므로 모든 손해사정 비용을 보험회사가 부담해야 하는 것은 아닌지?**

- ☐ (오해) 상법 및 보험업법에서 손해사정 비용을 회사가 부담하도록 규정하고 있어, 소비자가 선임한 독립 손해사정사 비용도 회사가 부담해야 할 필요
- ☐ (진실) 상법 및 보험업법에서 규정하는 바는, 소비자의 보험금 청구시 회사가 지급 여부·금액을 산정하기 위한 손해사정 비용을 소비자에게 별도로 부담시키지 않고 회사가 부담한다는 의미
  - 따라서 소비자가 보험회사의 손해사정과는 별개로 손해사정사를 선임하여 손해사정한 비용까지 회사가 부담하라는 의미가 아님

※ 보험업법 및 감독규정에서는 ①손해사정이 착수되기 이전에 보험회사에게 손해사정사의 선임의사 동의를 얻은 때, ②정당한 사유없이 보험사고 통보(접수가 완료된 날)를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 때에는, 해당 손해사정 비용은 회사가 부담하도록 규정(보험업법 감독규정 9-16조 2항)

**2. '손해사정' 을 하게 되면 소비자는 더 이상 불복하지 못하고 무조건 수용해야만 하는지?**

- ☐ (오해) 손해사정은 객관적인 절차로 손해사정 결과를 소비자가 무조건 수용해야 하므로, 손해사정 단계에서 반드시 정정할 필요
- ☐ (진실) 보험회사의 손해사정은 보험금 지급액 산정을 위한 절차일 뿐이며, 소비자가 손해사정 결과에 불복할 경우 민원제기, 분쟁조정\*, 소송\*\* 등 다양한 절차를 통해 사후구제 가능

\* 금융소비자 등이 금융관련기관을 상대로 제기하는 분쟁에 대하여 금융감독원(금융분쟁조정위원회)이 조정신청을 받아 합리적인 분쟁해결 방안이나 조정의견을 제시하여 당사자 간의 합의를 유도함으로써 소송을 통하지 않고 분쟁을 원만하게 해결하는 자주적인 분쟁해결방식

\*\* 보험회사와 소비자간의 조정이 이루어지지 않아 법원에 소송이 제기된 경우, 금융회사의 조치가 부당하다고 인정된 경우에는 소비자에 대한 소송지원이 가능



**3. 보험회사의 자회사인 손해사정업체에 업무를 위탁하는 것은 일감 몰아주기에 해당하므로 이를 제한할 필요가 없는지?**

☐ (오해) 보험회사의 자회사에 손해사정을 위탁하는 것은 일감 몰아주기에 해당하므로 금지될 필요

☐ (진실) 보험회사의 경우 손해사정 업무의 효율성 및 전문성 제고 등을 위해 자회사 설립 후 손해사정 업무 위탁 中

○ 보험업법에 따라 보험회사는 공정한 손해사정을 위하여 손해사정사를 고용하거나 외부 업체에 위탁(보험업법 §185)

※ 손해사정은 보험업 경영과 밀접한 관련이 있는 업무로서 금융위(금감원) 신고로 자회사로 설립이 가능하며(보험업법 §115①), 손해사정업무의 자회사 위탁을 불공정한 손해사정업무 행위 유형에서 제외(영 §99③ 3호)

○ 보험회사의 100% 자회사 형태인 손해사정법인에 손해사정 업무를 위탁하는 것을 통상적인 계열사 일감 몰아주기\*로 비판하는 것은 불합리

\* 대기업 집단에서 계열사끼리 내부거래를 하고, 그 거래의 직·간접적인 이익이 대기업 총수 일가에게 흘러가는 현상(총수일가 소유의 자회사에 일감(이익)집중)

☐ 자회사에 대한 손해사정 업무 위탁을 과도하게 제한할 경우

○ 보험회사의 비용증가에 따른 보험료 상승 등으로 이어져 선의의 소비자에게 피해가 발생할 수 있음

⇒ 이번 보험업 감독규정 개정으로 보험회사는 손해사정 업무 위탁 선정에 필요한 평가기준(자회사 포함)을 마련하도록 하고 있어, 향후 손해사정 업무 위탁의 객관성이 높아질 것으로 기대

#### 4. 소비자는 단독 실손의료보험 이외의 다른 보험상품의 경우 별도의 손해사정사 선임이 불가능한 것인지?

- ☐ (오해) 단독 실손의료보험 이외의 보험상품은 손해사정사 별도 선임이 불가능
- ☐ (진실) 단독 실손의료보험 이외의 다른 보험상품의 경우에도, 소비자의 손해사정사 직접 선임이 막혀있는 것은 아님
  - 다만, 소비자가 보험회사의 손해사정 착수 이전에 보험회사 동의를 얻은 때에는 보험회사의 비용으로, 보험회사와 별도로 손해사정사를 선임한 경우에는 소비자의 비용으로 손해사정이 가능 (보험업법 감독규정 9-16조 2항)
- ☐ 금번 단독 실손의료보험에 대한 소비자 선임권 시범 시행에서 발견된 개선 요구사항을 보완하고, 향후 다른 보험 상품에 대한 소비자 선임권도 단계적으로 확대할 계획

#### 5. 소비자 선임권 확대 운영에도 불구하고 보험회사가 외부 손해사정에 대한 보수를 너무 낮게 설정하여 실질적으로 손해사정사 선임이 어려운 것 아닌지?

- ☐ 보험회사는 "손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준"에 따른 손해사정 동의 세부기준을 운영할 계획으로,
  - 모범규준에 따라 손해사정 난이도 등 실제 손해사정업무 수행 과정에서 발생하는 비용 등을 감안하여 자율적으로 보수를 결정
- ※ 각 보험회사는 모범규준에 단독 실손의료보험에 대해서 손해사정 선임동의기준 보다 더 완화된 별도 기준을 마련할 수 있음
- ⇒ 금융당국은 보험협회 공시를 통해 손해사정사 동의기준, 선임 거부건수 및 거부 사유가 적정한지 사후적으로 감독할 예정 (보험회사 경영실태평가시 비계량 항목으로 반영)
- ☐ 다만, 보험회사가 과도한 손해사정 비용을 부담하게 될 경우 결과적으로 선임권을 행사하지 않은 소비자의 보험료 인상으로 이어질 수 있으므로 충분히 협의가 필요