
보험업법 개정(2024. 2. 6.)에 따른 손해사정 관련 추가 입법 보완 방안 (Additional Legislative Supplementary Measures Related to Claims Adjustment According to the Insurance Business Act Amended on February 6, 2024)

안로이드* · 마승렬**

Lloyd An Seungryul Ma

<국문초록>

보험업법 개정(2024. 2. 6.)의 목적이 손해사정의 공정성·객관성 제고와 보험계약자 등의 손해사정사 선임권 보호에 있기에 법 개정의 실효성 확보를 위해서는 후속 조치로서 시행령과 현행 보험업감독규정의 보완이 필요하다. 보험업감독규정은 손해사정사의 의무와 금지행위, 보험계약자 등의 손해사정사 선임, 보험회사의 의무, 손해사정서 접수 및 손해사정절차 등에 대하여 매우 자세하게 규정하고 있지만 이를 강제할 별칙이 없다. 따라서 금번 보험업법 개정과 연계하여 보험업감독규정이 실효성 있게 작동할 수 있도록 규정위반 시의 별칙규정이 마련되어야 한다. 이를 위해 본고는 다음과 같은 실현 가능한 입법 방안을 제안한다. 보험업법 제189조제3항은 “손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관계자들의 이익을 부당하게 침해하여서는 아니 되며, 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.” 라고 규정하면서 제7호에 금지행위 중 하나로서 “그 밖에 공정한 손해사정업무의 수행을 해

* 주저자, 손해사정업협회 부회장, 로이드손해사정법인 이사장 (000501@lloyds.co.kr)

** 교신저자, 상명대 특임교수, RMI보험경영연구소 손해액평가센터장 (samhan12@hanmail.net)

치는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위”를 포함하고 있다. 이에 따라 보험업법 시행령 제99조제3항은 공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위를 제1호 내지 제3호로 정하고 있다. 현행 보험업법 시행령 제99조제3항에 제4호와 제5호 내용을 추가적으로 신설하면 금번 보험업법 개정의 실효성을 확보할 수 있다. 구체적으로 제4호에 “금융위원회가 정하는 손해사정사의 금지행위 또는 손해사정사의 의무 등을 위반하는 행위”, 제5호에 “금융위원회가 정하는 보험회사의 의무 또는 손해사정서 접수 및 처리절차 등을 준수하지 않는 행위”를 추가하면 독립·고용·위탁손해사정사와 보험회사 모두 보험업감독규정을 잘 준수하도록 강제할 수 있다. 벌칙만이 능사가 아님에도 결국 규제를 활용할 수밖에 없는 것은 손해사정 업무를 통해 결정되는 보험금이라는 금전적 급부가 보험회사에게는 손해율과 경영 지표와 연결되고, 보험계약자 등에게는 경제적인 급부가 되기에 양자 간 첨예한 이해관계가 형성되어 상호 대립하기 때문이다. 본 연구는 보험업감독규정을 잘 준수할 수 있도록 하는 입법 방안과 함께 현행 보험업감독규정의 미비점에 대한 보완방안도 동시에 제안하였다. 금번 보험업법 개정의 실효성을 확보하기 위해서는 본 연구에서 제안하는 내용에 대한 추가적인 입법 보완이 필요한 것으로 판단된다.

※ 국문 주제어 : 보험업법, 손해사정사, 손해사정절차, 시행령, 보험업감독규정

I. 서론

보험이라는 상품은 보험자와 보험계약자 간의 계약으로 이루어지고, 보험사고 발생 시 보험금지급으로 완성된다. 손해사정사란 보험사고 발생 시 사고조사와 그 사고에 기초한 손해액의 사정, 보험약관과 관계법규에 따른 적정보험금을 산출하는 일련의 업무를 수행하는 전문인을 말한다. 보험금을 결정하는 과정을 손해사정이라 간단하게 정의할 수 있는데 이 과정은 손해사정의 공정성·객관성이 보장되도록 손해사정사에게 독립성과 중립성이 확보되어야만 한다.

우리나라의 보험시장 규모는 매년 꾸준히 커지고 있다. 보험개발원(2023)에 의하면 2022년말 기준 생·손보사의 총 수입보험료 253조원은 GDP의 11.7%에 달한다. 그러나 보험시장은 규모가 커진 만큼 보험금 지급과 관련된 분쟁도 증가하고 있다. 보험가입자들이 보험에 가입하는 주된 이유는 보험사고 발생시 보험금을 제대로 받기 위함에 있다. 따라서 보험금 지급과정에서 분쟁이 증가하면 보험회사의 신뢰도가 떨어지고 한편으로는 소비자의 권익이 보호되지 못하는 결과가 초래될 수 있다. 2022년도에 금융감독원에 접수되어 처리된 금융분쟁조정 건 중 보험관련 건수가 전체의 86.8%인 30,117건이다. 그리고 보험관련 분쟁조정 처리건수를 살펴보면 대부분 손해사정업무와 관련있는 면부책 결정(5,550건), 보험금 산정 및 지급(19,776건), 장해등급(202건)에 관한 내용이다¹⁾.

손해사정사제도가 도입된 지 40년이 경과하였으나 손해사정 관련 민원과 분쟁이 끊이지 않는 등 손해사정 시장이 지금까지도 안정적으로 정착되지 못하고 있는 상황이지만 그간 손해사정제도의 개선을 위한 노력도 이어져 왔다. 손해사정제도의 개선방안과 관련한 주요 연구로는 김정주(2014), 임동섭(2017), 마승렬(2020), 송윤아·홍민지(2021), 김명규·마승렬(2022), 유주선(2022)의 연구를 들 수 있다. 김정주(2014)는 손해사정시장이 보험사에 직간접적으로 예측되어 있는 고용·위탁 손해사정사 중심으로 운영되고 있는 문제점을 지적하면서 보험사의 일명 자기손해사정을 원칙적으로 금지하고 손해사정서의 법적 효력 및 검증기능

1) <https://fss.or.kr/fss/bbs/B0000186/view.do?nttlId=127888&menuNo=200200&pageIndex=1> 참조.

을 강화함으로써 독립 손해사정업체가 제 자리를 잡아갈 수 있는 여건을 조성해주는 것이 필요하다고 주장하였다. 임동섭(2017)은 보험사고가 발생한 경우 보험회사가 직접손해사정 업무를 수행하면서 불공정한 손해사정을 하고 있다는 민원이 보험산업에 대한 불만족이나 불신의 원인임을 지적하면서 보험회사의 자기손해사정에 대한 대안을 제시하였다. 마승렬(2020)은 손해사정 관련 민원, 보험회사의 자기손해사정 문제, 손해사정사의 업무수행에 따르는 법적 불안정성 문제점 등을 한꺼번에 개선해 줄 수 있는 방안으로서 「손해사정분쟁조정기구」 설치를 제안한 바 있다. 송윤아·홍민지(2021)는 보험회사의 불공정 손해사정에 대한 제재 합리화, 독립손해사정사에 대한 관리감독 강화 및 대리청구 및 민원대행 등 중장기적인 직무범위의 확대, 위탁손해사정사의 영업행위 규제, 위탁시장내 보험회사의 불공정행위 방지, 손해사정 전담 심의기구 설치 등 개선방안을 제시하였다. 김명규·마승렬(2022)은 손해사정업무의 개선방향으로 손해사정사가 작성한 손해사정서의 효율성 제고 및 실효성 확보, 손해사정 전담 분쟁조정기구 설치 등 감독체계의 개선, 손해사정사의 법적 안정성 확보 방안 등을 제시하였으며, 유주선(2022)은 손해사정제도와 관련하여 손해사정 위탁에 대한 공정성 문제와 보험금 삭감을 유도하는 성과 지표, 소비자의 손해사정사 선임권 미흡 등의 문제점에 초점을 맞추어 개선방안을 제시한 바 있다.

금융위원회는 2021. 5. 손해사정의 공정성·객관성 제고를 위한 [손해사정제도 개선방안]을 발표하면서 공정한 손해사정과 보험소비자의 손해사정사 직접 선임권 등 권리보호 확대 방안을 마련하였다. 2024. 2. 6. 보험업법이 일부 개정되었고, 그중 법 제185조(손해사정)²⁾의 개정이 비록 위탁손해사정업자에게 많은 부분

2) 제185조(손해사정) ① 대통령령으로 정하는 보험회사는 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정(이하 “손해사정”이라 한다)에 관한 업무를 직접 수행하거나 손해사정사 또는 손해사정을 업으로 하는 자(이하 “손해사정업자”라 한다)를 선임하여 그 업무를 위탁하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2024. 2. 6.>

1. 보험사고가 외국에서 발생한 경우
2. 보험계약자 등이 금융위원회가 정하는 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임한 경우로서 보험회사가 이에 동의한 경우
- ② 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 보험회사에 알리는 경우 보험회사는 그 손해사정사가 금융위원회가 정하는 손해사정사 선임에 관한 동의기준을 충족하는 경우에는 이에 동의

이 할에 되었다고 하더라도, 동조제1항의 개정과 제3항의 신설로 보험회사가 직접 손해사정을 수행할 수 있게 되었고, 이 경우 손해사정사를 고용하여(이하 “고용손해사정사”라 한다.) 손해사정 업무를 담당하도록 하면서 보험회사의 공정한 손해사정을 위해 필요한 사항을 금융위원회가 정하여 고시하도록 하였다. 보험업법 제185조제2항의 신설로 보험계약자 등이 독립손해사정사를 직접 선임할 수 있고, 보험회사는 동의하여야 할 의무에 대한 법적 근거가 마련되었다는 점에서 보험계약자와 보험회사에게 매우 중대한 법 개정이다.

하여야 한다. <신설 2024. 2. 6.>

- ③ 보험회사는 제1항 본문에 따라 손해사정업무를 직접 수행하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다. <신설 2024. 2. 6.>
 1. 손해사정사를 고용하여 손해사정업무를 담당하게 할 것
 2. 고용한 손해사정사에 대한 평가기준에 보험금 삭감을 유도하는 지표를 사용하지 아니할 것
 3. 손해사정서를 작성한 경우에 지체 없이 대통령령으로 정하는 방법에 따라 보험계약자, 피보험자 및 보험금청구권자에게 손해사정서를 내어 주고, 그 중요한 내용을 알려 줄 것
 4. 그 밖에 공정한 손해사정을 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항을 준수할 것
 - ④ 보험회사는 제1항 본문에 따라 손해사정업무를 위탁하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다. <신설 2024. 2. 6.>
 1. 손해사정사 또는 손해사정업자 선정기준 등 대통령령으로 정하는 사항을 포함한 업무위탁 기준을 마련하고 이를 준수할 것
 2. 전체 손해사정업무 중 대통령령으로 정하는 비율을 초과하는 손해사정업무를 자회사인 손해사정업자에게 위탁하는 경우에는 제1호에 따른 선정기준과 그 기준에 따른 선정 결과를 이사회에 보고하고 인터넷 홈페이지에 공시할 것
 3. 그 밖에 공정한 손해사정을 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항을 준수할 것
 - ⑤ 보험회사는 제1항 본문에 따라 손해사정업무를 위탁하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. <신설 2024. 2. 6.>
 1. 손해사정 위탁계약서를 교부하지 아니하는 행위
 2. 위탁계약서상 계약사항을 이행하지 아니하거나 위탁계약서에서 정한 업무 외의 업무를 강요하는 행위
 3. 위탁계약서에서 정한 해지요건 외의 사유로 위탁계약을 해지하는 행위
 4. 정당한 사유 없이 손해사정사 또는 손해사정업자가 요청한 위탁계약 해지를 거부하는 행위
 5. 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자에게 지급하여야 하는 수수료의 전부 또는 일부를 정당한 사유 없이 지급하지 아니하거나 지연하여 지급하는 행위
 6. 정당한 사유 없이 손해사정사 또는 손해사정업자에게 지급한 수수료를 환수하는 행위
 7. 손해사정을 보험회사에 유리하게 하도록 손해사정사 또는 손해사정업자에게 강요하는 행위 등 정당한 사유 없이 위탁한 손해사정업무에 개입하는 행위
 8. 그 밖에 대통령령으로 정하는 불공정한 행위
- [전문개정 2010. 7. 23.] [시행일: 2024. 8. 7.]

보험업법 제185조제4항 및 제5항의 신설은 보험회사의 손해사정 업무위탁과 관련한 규정으로서 독립손해사정사와 구분되는 위탁손해사정사 또는 위탁손해사정업자의 개념을 명확화하였고, 보험회사와의 계약 관계와 위탁 손해사정 업무에 대하여 공정한 프로세스가 마련되는 기초가 되었을 뿐만 아니라 제5항을 위반할 경우 보험회사를 제재할 법 제209조(과태료)의 개정과 연결되어 일견 실효성까지 확보된 것으로 보인다. 아울러 법 제209조(과태료)제7항 규정의 개정으로 손해사정사가 법 제189조(손해사정사의 의무 등)에 따라 손해사정업무를 수행한 후 손해사정서의 작성·교부·설명의무를 이행하지 않으면 1천만원의 과태료가 부과되기 때문에 향후 손해사정업무가 손해사정서에 기초한 합리적 방법으로 수행되어 업무의 공정성이 제고되고, 그간 논란이 되었던 무자격자 또는 브로커에 의한 손해사정 행위 및 개입 등이 순차적으로 근절될 수 있을 것으로 기대된다.³⁾

그러나, 조금 더 상세히 살펴보면 실질적인 손해사정업무의 공정성 및 보험계약자 등의 권익보호를 위해서는 손해사정서 작성, 교부 및 설명의무 위반에 대한 보험업법상 과태료 규정에 더하여 보험계약자 등이 손해사정사를 선임한 경우 독립손해사정사가 작성한 손해사정서의 실효성을 제고할 수 있는 추가적인 입법적 보완 조치가 필요함을 알 수 있다. 이는 손해사정서 작성, 접수 및 처리 절차에 대하여는 대부분 보험업법이 아닌 행정규칙(보험업감독규정 및 보험업감독업무시행세칙)에서 규정하고 있고, 손해사정사나 보험회사의 위반에 대한 벌칙 규정도 없기 때문에 실무상 이들 규칙이 잘 지켜지지 않고 있기 때문이다.

본 연구는 독립손해사정사가 수행하는 손해사정업무와 관련하여 보험회사의 의무와 금지행위 및 벌칙규정도 보험업법 등에 규정하여야만 손해사정서의 실효성이 제고될 수 있고 보험계약자 등의 실질적인 권익보호가 가능하게 될 것이라는 점에 초점을 맞추어 금번 보험업법 개정(2024. 2. 6.)과 연계한 후속 입법 개선방안을 제시하는데 목적이 있다. 본 연구의 구성은 다음과 같다. 제1장 서론에 이어

3) 금번 보험업법 개정내용은 보험회사의 손해사정업무 직접 수행 또는 위탁 시 준수사항, 손해사정업자의 공시의무, 손해사정 관련 의무 위반에 대한 제재 등 손해사정제도 개선에 관한 다양한 내용을 규정하고 있으며, 보험협회의 업무와 관련된 내용도 일부 다루고 있다. 구체적 내용은 백영화(2024) 참조.

제2장에서는 손해사정 관련 금번 보험업법 개정 내용을 평가하고 추가적으로 개선되어야 할 문제점을 도출한다. 제3장에서는 각각의 문제점에 대하여 시행령 및 보험업감독규정 등의 개정을 통해 개선할 수 있음을 보이고 구체적인 개선방안을 제시한다. 마지막 제4장에서는 본 연구 결과를 정리하고 결론을 도출한다.

II. 손해사정 관련 보험업법 개정 내용의 평가 및 문제점 도출

1. 손해사정 관련 보험업법과 시행령 규정의 내용 평가 및 문제점

금번 보험업법 제185조제1항의 개정과 동조제3항의 신설로 인해 보험회사가 손해사정에 관한 업무를 직접 수행할 수 있음을 명문화 하였다. 보험회사의 보험금이 결국 스스로 손해사정을 통해 이행되는 것은 보험업법 제189조제3항의 위임에 따라 시행령 제99조에서 자기손해사정을 금지하고 있는 점과 상충된다. 보험회사의 자기손해사정을 금지하거나 개선하고자 지난 10여 년간 국회의 입법 공청회나 손해사정 관련 학회에서의 세미나가 있었고, 많은 연구들이 자기손해사정 금지에 관한 문제를 다루고 있으며, 특히 보험회사의 셀프손해사정을 질타하거나 지적하는 뉴스는 헤아릴 수 없을 정도로 많다는 점은 결국 보험회사의 직접 손해사정으로 국민 대다수에게 잠재적 피해가 발생할 것이 예견되기 때문이다.

보험계약자 등이 신설된 보험업법 제185조제2항 규정에 따라 금융위원회가 마련한 선임기준에 충족된 손해사정사를 선임하려고 통보한 경우에도 보험회사가 이를 거절할 경우 보험회사의 동의 의무에 대한 이행을 촉구하거나 강제할 제재가 없어 결국 보험계약자 등의 다수 민원 발생이 야기될 수 있다. 그럼에도 불구하고 보험업법 제185조제1항의 개정(신설)에 따라 보험회사가 직접 손해사정을 수행할 수 있게 되어 손해사정의 독립성·중립성은 훼손될 수밖에 없다. 비록 동조제3항으로 보험회사가 손해사정을 직접 수행하는 경우 공정한 손해사정을 유도한다고 하더라도 규정 위반 시 어떠한 제재 즉 처벌 규정이 없는 것이 문제이다. 따라서 보험회사가 직접 손해사정 하는 경우 공정성·객관성이 확보되도록 하기

위해서는 하나의 입법 방법론으로서 보험업법 제189조제3항제7호4)의 위임에 따른 시행령의 개정을 통해 실효성을 제고할 수 있는 방안 마련이 필요해 보인다.

아울러 보험업법 제185조제2항의 신설로 보험계약자 등의 손해사정사 선임권이 보장되었다. 그러나 본 규정 역시 보험회사가 동의하지 않아 발생하는 위반행위에 대한 제재가 법에 없을 뿐만 아니라 보험계약자 등이 독립손해사정사를 선임하여 손해사정 업무를 진행할 때 공정성과 객관성이 담보되도록 고시된 현행 보험업감독규정 상의 “손해사정사의 금지행위 및 의무”, “보험회사의 의무”, “손해사정서 처리절차 등”을 위반하여도 아무런 제재가 없어 공정성·객관성 확보는 요원해 보인다.

이러한 문제를 해결하기 위하여 보험업법 제189조제3항제7호의 위임에 따른 시행령 제99조(손해사정사 등의 의무)의 개정을 통해 보험업감독규정을 잘 준수할 수 있도록 하는 개선방안이 필요하다. 여기에 대한 구체적인 개선방안은 다음 제Ⅲ장에서 제시하기로 한다.

-
- 4) 제189조(손해사정사의 의무 등) ① 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행한 후 손해사정서를 작성한 경우에 지체 없이 대통령령으로 정하는 방법에 따라 보험회사, 보험계약자, 피보험자 및 보험금청구권자에게 손해사정서를 내어 주고, 그 중요한 내용을 알려주어야 한다. <개정 2018. 2. 21.>
- ② 보험계약자 등이 선임한 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행한 후 지체 없이 보험회사 및 보험계약자 등에 대하여 손해사정서를 내어 주고, 그 중요한 내용을 알려주어야 한다.
- ③ 손해사정사(제186조제3항에 따른 보조인을 포함한다) 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관계자들의 이익을 부당하게 침해하여서는 아니 되며, 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다. <개정 2018. 2. 21., 2024. 2. 6.>
1. 고의로 진실을 숨기거나 거짓으로 손해사정을 하는 행위
 - 1의2. 보험회사 또는 보험계약자 등 어느 일방에 유리하도록 손해사정업무를 수행하는 행위
 2. 업무상 알게 된 보험계약자 등에 관한 개인정보를 누설하는 행위
 3. 타인으로 하여금 자기의 명의로 손해사정업무를 하게 하는 행위
 4. 정당한 사유 없이 손해사정업무를 지연하거나 충분한 조사를 하지 아니하고 손해액 또는 보험금을 산정하는 행위
 5. 보험회사 및 보험계약자 등에 대하여 이미 제출받은 서류와 중복되는 서류나 손해사정과 관련이 없는 서류 또는 정보를 요청함으로써 손해사정을 지연하는 행위
 6. 보험금 지급을 요건으로 합의서를 작성하거나 합의를 요구하는 행위
 7. 그 밖에 공정한 손해사정업무를 수행을 해치는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위
- [전문개정 2010. 7. 23.] [시행일: 2024. 8. 7.]

2. 손해사정 관련 보험업감독규정의 내용 평가 및 문제점

보험업감독규정은 1998. 4. 1. 금융감독위원회가 보험감독규정을 제정하여, 2000. 12. 29. 보험업감독규정으로 개정되었고, 2001. 12. 19. 개정으로 “독립손해사정인의 금지행위”, “보험계약자 등의 손해사정인 선임”, “손해사정인의 의무”, “보험사업자의 의무”, “손해사정서 접수 및 처리절차 등” 이 신설되어 손해사정의 공정성과 객관성 확보 및 보험계약자 등의 손해사정사 선임권을 보장하는 제도가 되었다. 이번 보험업법 개정에 따라 공정하고 객관적인 손해사정 외에도 손해사정서 작성 및 교부의무 등이 신설되고 처벌 규정이 마련되었기에 보험업감독규정의 관련 규정들도 법의 취지에 맞게 개정되어야 할 필요가 있다.

신설된 보험업법 제185조제2항에 의하여 보험계약자 등은 보험금청구 과정에서 독립손해사정사를 선임할 확률이 크게 확대될 것으로 예상된다. 이미 금융위원회는 실손보험의 단독 실손의료비 부분에서 소비자선임권을 실행하였다. 그러나 언론을 통해 확인된 바에 따르면 안타깝게도 보험회사의 회피 노력과 관련 법규정의 미비로 소비자 선임권은 실질적인 효과가 미미한 것으로 확인되었다.⁵⁾ 보험 관련 민원 중 보험금 지급과 관련한 민원이 가장 많은 이유는 보험회사의 보험금 부지급이나 일부 삭감 등 보험계약자와 이해관계가 첨예하게 대립하기 때문이다. 결국 금융위원회가 추구하여 온 공정하고 객관적인 손해사정을 위해서는 관련 법령의 개정과 함께 보험업감독규정의 정비를 통한 실질적인 제도 보완이 더욱 절실히 필요하다. 결론적으로 보험소비자를 보호하고 공정하고 객관적인 손해사정을 확립하려면 손해사정과 관련된 보험업감독규정을 손해사정사와 보험회사 모두가 잘 이행하도록 강제하는 보완 입법이 필요하다.

5) 지난 2023년 5월 30일 국내 주요 생명보험사 5곳(삼성생명, 한화생명, 교보생명, 신한라이프, NH농협생명)과 손해보험사 5곳(삼성화재, 현대해상, DB손해보험, KB손해보험, 메리츠화재)의 결산보고서에 따르면 한 회사 당 300만 건 이상을 위탁손해사정에 맡겼음에도, 2022년 독립 손해사정사 선임 요청 건수는 135건에 불과했다. 소비자 선임은 한 회사 당 1년간 평균 15건 이하였다는 점에서 보험소비자의 선임권은 결코 보호받지 못하였음을 보여준다.

보험업법 제189조제3항은 “손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관계자들의 이익을 부당하게 침해하여서는 아니 되며, 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.” 라고 규정하면서 제7호에 “그 밖에 공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위” 를 금지행위로 정하였다. 이러한 법의 위임에 따라 보험업법 시행령 제99조제3항은 불공정한 손해사정업무를 제1호 내지 제3호로 정하고 있으나 해당 규정에는 구체적인 불공정한 손해사정 행위에 대한 내용이 부족하다. 따라서 시행령 제99조제3항에 추가적으로 제4호, 제5호를 신설하여 제4호에는 “금융위원회가 정하는 손해사정사의 금지행위 또는 손해사정사의 의무 등을 위반하는 행위”, 제5호에는 “금융위원회가 정하는 보험회사의 의무 또는 손해사정서 접수 및 처리절차 등을 준수하지 않는 행위” 를 신설하는 방안이 필요하다. 이렇게 시행령 제99조제3항에 제4호 및 제5호를 신설하면 이를 위반할 경우 법 제189조제3항의 위반이 되어, 결국 법 제209조제7항에 따라 1천만원의 과태료 처분의 대상이 될 수 있다.

아울러 보험업법 제185조제2항 소비자선임권의 실효성과 시행령 제99조제3항 제4호 및 제5호 신설에 맞추어 현행 보험업감독규정 또한 보험업법의 취지에 맞추어 보완하는 개정이 반드시 동반되어야 할 것으로 판단된다. 보험업감독규정이 개정되어야 할 구체적 조항들은 보험업감독규정 제9-14조(독립손해사정사의 금지행위)의 제목을 “손해사정사의 금지행위” 로 하여, 제1항 “독립손해사정사의 금지행위”, 제2항 “위탁손해사정사의 금지행위”, 제3항 “고용손해사정사의 금지행위” 로 나누어 개정되어야 하고, 이 밖에 “손해사정사의 의무”, “보험회사의 의무”, “손해사정서 접수 및 처리절차 등” 의 개정도 반드시 필요하다. 구체적 개정내용은 다음 제Ⅲ장에서 자세히 다루게 될 것이다.

Ⅲ. 손해사정 관련 규정의 개선방안

1. 보험업법 시행령 제99조(손해사정사 등의 의무) 개정안

보험업법 제189조(손해사정사의 의무 등)는 손해사정사가 손해사정업무를 수행하면서 지켜야 할 것과 금지할 것을 규정하면서 제1항과 제2항에서는 손해사정사(손해사정업자 포함)로 하여금 손해사정업무 수행 후 업무를 위탁한 보험회사나 보험계약자 등에게 손해사정서를 교부하고 설명하도록 의무를 부과하고, 특히 제3항에 “손해사정사(제186조제3항에 따른 보조인을 포함한다) 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관계자들의 이익을 부당하게 침해하여서는 아니 되며, 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.” 고 정하였고, 법에 모두 담지 못하는 부분을 제7호에 “그 밖에 공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위” 라고 정하여 대통령령으로 위임하고 있다⁶⁾. 결국 손해사정사 또는 손해사정업자가 이를 위반한 경우 보험업법 제209조(과태료)제7항제20호에서 규정한 “법 제189조제3항을 위반하여 같은 항 각 호(제1호 및 제2호를 제외한다)의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자” 에 해당하여 1천만원의 과태료 부과 처분의 대상이 된다.

보험업법 제189조제3항의 위임에 따라 보험업법 시행령 제99조(손해사정사 등의 의무)7)제3항은 “공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위” 에 대하여

6) 보험업법 제189조의 구체적 내용은 앞의 각주 3) 참조.

7) 제99조(손해사정사 등의 의무) ① 법 제189조제1항에서 “대통령령으로 정하는 방법” 이란 서면, 문자메시지, 전자우편, 팩스 또는 그 밖에 이와 유사한 방법을 말한다. <신설 2018. 8. 7.>

② 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자는 법 제189조제1항에 따른 손해사정서에 피보험자의 건강정보 등 「개인정보 보호법」 제23조제1항에 따른 민감정보가 포함된 경우 피보험자의 동의를 받아야 하며, 동의를 받지 아니한 경우에는 해당 민감정보를 삭제하거나 식별할 수 없도록 하여야 한다. <신설 2018. 8. 7.>

③ 법 제189조제3항제7호에서 “대통령령으로 정하는 행위” 란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다. <개정 2018. 8. 7.>

1. 등록된 업무범위 외의 손해사정을 하는 행위
2. 자기 또는 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자의 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위

제1호 내지 제3호의 규정을 두고 있으나, 등록된 업무범위 외의 손해사정 행위, 자기와 이해관계를 가진 자 또는 이해관계를 가진 자가 모집한 보험계약에 대한 손해사정을 금지하는 것에 국한되어 있다. 그러나 이로써는 해당 조항이 추구하는 목적인 손해사정의 공정성·객관성을 통한 보험계약자, 그 밖의 이해관계자 등의 이익이 보호되는데 구체적이지 못하고, 손해사정사의 부당한 행위나 의무 위반에 대한 제재가 부족하다. 따라서 본 연구는 시행령 제99조제3항 각호에 제4호 및 제5호를 신설하여 보험업감독규정 상의 손해사정 관련 규정이 현장에서 잘 준수되어 공정하고 객관적인 손해사정 프로세스가 작동되도록 할 수 있는 현실적인 방안을 제시하고자 한다.

아울러 금번 보험업법 개정에서 보험회사가 손해사정사를 고용하여 직접 손해사정하는 것이 명문화 되었으므로 “보험회사 또는 보험회사가 출자한 손해사정법인에 소속된 손해사정사가 그 소속 보험회사 또는 출자한 보험회사가 체결한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위는 제외한다” 라는 규정은 삭제되어야 한다. 이에 아래 조문 대비 개정안 <표 1>과 같이 보험업법 시행령 제99조를 개정할 것을 제안한다.

-
3. 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자가 모집한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위(보험회사 또는 보험회사가 출자한 손해사정법인에 소속된 손해사정사가 그 소속 보험회사 또는 출자한 보험회사가 체결한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위는 제외한다)

[전문개정 2011. 1. 24.]

<표 1> 보험업법 시행령 제99조(손해사정사 등의 의무) 개정안

현 행	개 정 안
<p>제99조(손해사정사 등의 의무) ① 생략</p> <p>② 생략</p> <p>③ 법 제189조제3항제7호에서 “대통령령으로 정하는 행위”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다. <개정 2018. 8. 7.></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 등록된 업무범위 외의 손해사정을 하는 행위 2. 자기 또는 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자의 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위 3. 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자가 모집한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위(보험회사 또는 보험회사가 출자한 손해사정법인에 소속된 손해사정사가 그 소속 보험회사 또는 출자한 보험회사가 체결한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위는 제외한다)[전문개정 2011. 1. 24.] 	<p>제99조(손해사정사 등의 의무) ① 생략</p> <p>② 생략</p> <p>③ 법 제189조제3항제7호에서 “대통령령으로 정하는 행위”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다. <개정 2018. 8. 7.></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 등록된 업무범위 외의 손해사정을 하는 행위 2. 자기 또는 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자의 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위 3. 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자가 모집한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위 <p><단서 삭제></p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 금융위원회가 정하는 손해사정사의 금지행위 또는 손해사정사의 의무 등을 위반하는 행위<신설> 5. 금융위원회가 정하는 보험회사의 의무 또는 손해사정서 접수 및 처리절차 등을 준수하지 않는 행위<신설>

이렇게 시행령 제99조(손해사정사 등의 의무)제3항에 제4호 및 제5호를 신설하면 이를 위반할 경우 법 제189조제3항의 위반이 되고, 따라서 법 제209조(과태료)제7항에 따라 일천만원의 과태료 처분의 대상이 될 수 있다.

2. 보험업감독규정의 손해사정 관련 내용 개정안

(1) 손해사정사의 금지행위

보험업감독규정 제9-14조는 “독립손해사정사의 금지행위” 를 규정하고 있다. 본 규정은 독립손해사정사(위탁손해사정업자 포함)에 해당하는 조항으로써, 보험회사로부터 손해사정 업무를 위탁받는 위탁손해사정사(현재 독립손해사정사로 분류됨)의 행위와 대부분 무관한 오롯이 독립손해사정사에 해당하는 규정이다.

나아가 보험회사에 고용된 고용손해사정사의 금지행위는 존재하지 않고 다만, 제9-20조 “보험회사의 의무” 규정이 있으나 고용손해사정사의 금지행위라고 볼 수 없다. 보험업법 제185조의 개정으로 손해사정사 업무형태가 독립, 고용, 위탁으로 명확히 구분되었으므로 손해사정사의 금지행위는 다음 <표 2>와 같이 각각 나누어 규정할 것을 제안한다.

<표 2> 보험업감독규정 제9-14조(손해사정사의 금지행위) 개정안

현 행	개 정 안	비 고
<p>제9-14조(독립손해사정사의 금지행위) ① 독립손해사정사 또는 독립손해사정사에게 소속된 손해사정사는 업무와 관련하여 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 보험금의 대리청구행위 2. 일정보상금액의 사전약속 또는 약관상 지급보험금을 현저히 초과하는 보험금을 산정하여 제시하는 행위 3. 특정변호사·병원·정비공장 등을 소개·주선 후 관계인으로부터 금품등의 대가를 수수하는 행위 	<p>제9-14조(손해사정사의 금지행위) ① 독립손해사정사 또는 독립손해사정사에게 소속된 손해사정사는 업무와 관련하여 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.~4. 생략 	

현 행	개 정 안	비 고
<p>4. 불필요한 소송·민원유발 또는 이의 소개·주선·대행 등을 이유로 하여 대가를 수수하는 행위</p> <p>5. <u>사건중개인</u> 등을 통한 사정업무 수임행위</p> <p>6. 보험회사와 보험금에 대하여 합의 또는 절충하는 행위</p> <p>7. 그 밖에 손해사정업무와 무관한 사항에 대한 처리약속 등 손해사정업무 수임유치를 위한 부당행위</p>	<p><u>5. 병원, 보험설계사, 사건중개인</u> 등을 통한 사정업무 수임행위(개정)</p> <p>6.~7. 생략</p> <p>② <u>위탁손해사정사 또는 위탁손해사정사에게 소속된 손해사정사는 업무와 관련하여 다음 각호의 행위를 하여서는 아니된다.<신설></u></p> <p><u>1. 보험금에 대하여 합의 또는 절충하는 행위</u></p> <p><u>2. 보험금지급 거절 또는 삭감을 위해 손해사정하는 행위</u></p> <p><u>3. 보험계약 해지 등 계약변경을 요구하는 행위</u></p> <p><u>4. 보험금청구 취소, 재청구 등 청구 관련 변경을 요구하는 행위</u></p> <p><u>5. 보험약관의 보험금지급 절차를 위반하는 행위</u></p> <p><u>6. 손해사정업무와 무관한 정보 수집 행위</u></p> <p><u>7. 특정 변호사·독립손해사정사 등을 소개·주선하는 행위</u></p> <p><u>8. 보험계약자 등으로부터 금전을 수수하는 행위</u></p> <p><u>9. 보험회사로 오인될 수 있는 표시 행위</u></p> <p><u>10. 그 밖에 손해사정업무와 무관한 사항에 대한 처리약속 등 손해사정업무 처리를 위한 부당행위</u></p>	<p>- 독립손해사정사의 금지행위를 원용하되, 병원과 보험설계사 등 사건 브로커를 통한 손해사정 수임을 금지하여 과다보수 또는 보험사기 등을 사전차단함.</p> <p>- 위탁손해사정사가 관행적으로 해오던 보험금 합의 절충을 금지하고, 보험회사의 요구에 따라 부득이 수행해오던 부당한 업무를 적시하여 이를 방지함.</p>

현 행	개 정 안	비 고
	<p>③ <u>보험회사에 소속된 고용손해사정사는 업무와 관련하여 다음 각호의 행위를 하여서는 아니된다.<신설></u></p> <p>1. <u>보험금지급 거절 또는 삭감을 위해 손해사정하는 행위</u></p> <p>2. <u>보험금지급을 조건으로 계약해지 등 계약변경을 요구하는 행위</u></p> <p>3. <u>보험금지급을 조건으로 청구 취소, 재청구 등 청구 관련 변경을 요구하는 행위</u></p> <p>4. <u>보험약관의 보험금지급 규정을 위반하는 행위</u></p> <p>5. <u>손해사정업무와 무관한 정보 수집 행위</u></p> <p>6. <u>특정 변호사·독립손해사정사 등을 소개·추천하는 행위</u></p> <p>7. <u>보험계약자 등으로부터 금전을 수수하는 행위</u></p> <p>8. <u>그 밖에 손해사정업무와 무관한 사항에 대한 처리약속 등 손해사정업무 처리를 위한 부당행위</u></p>	<p>- 아울러 위탁 손해사정사에게 금지한 업무가 고용손해사정사에게 전가되는 것을 방지하고, 보험업법 제185조 제3항이 요구하는 준수 의무와 손해사정 공정성, 객관성이 훼손되지 않도록 함.</p>

(2) 보험계약자 등의 손해사정사 선임

보험업법 제185조제2항에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 하는 경우, 선임에 관한 동의기준이 법의 위임에 따라 보험업감독규정과 보험업감독업무시행세칙이 마련되어야 한다. 아울러 보험회사가 보험사고 발생을

통보받거나 보험계약자 등으로부터 보험금 청구를 받은 때, 보험회사로 하여금 보험계약자 등에게 법 185조제2항에 따라 손해사정사를 직접 선임할 수 있다는 사실과 동의기준에 충족된 경우 비용부담을 보험회사가 한다는 안내 및 설명의무 규정이 필요하여 다음 <표 3>과 같이 관련 규정의 개정이 필요하다(선임동의 기준은 본고에서 다루지 않는다).

<표 3> 보험업감독규정 제9-16조(보험계약자 등의 손해사정사 선임) 개정안

현 행	개 정 안	비 고
<p>제9-16조(보험계약자 등의 손해사정사 선임) ① 법 제185조에서 정한 “보험계약자 등”이라 함은 보험계약자·피보험자·보험수익자·피해자 그 밖에 보험사고와 관련된 이해관계자를 말한다.</p> <p>② 보험계약자등이 손해사정사를 선임하고자 할 때는 다음 각 호의 1의 경우에 의한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때 2. 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보(제3보험상품의 경우 접수가 완료된 날을 말한다)를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 때. 3. 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사가 사정한 결과에 보험계약자 등이 승복하지 아니한 때. 	<p>제9-16조(보험계약자 등의 손해사정사 선임) ① 생략</p> <p>② 보험계약자등이 손해사정사를 선임하고자 할 때는 다음 각 호의 1의 경우에 의한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.~4. 생략 	

현 행	개 정 안	비 고
<p>4. 보험계약자 등이 보험회사와는 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때.</p> <p>③ 제2항의 규정에 의하여 선임된 손해사정사의 보수는 제2항제1호 및 제2호의 경우에는 보험회사가, 제2항제3호 및 제4호의 경우에는 보험계약자 등이 부담함을 원칙으로 한다.</p> <p>④ 보험계약자 등은 손해사정사를 선임하였을 때에는 지체없이 이를 보험회사에게 통보하여야 하며, 이 경우 선임된 손해사정사는 보험계약자 등을 대리하여 통보할 수 있다.</p> <p>⑤ 보험회사가 손해사정사를 선임한 보험계약에 대해 재보험계약을 체결하는 경우 재보험을 받은 보험회사는 법 제185조에 따른 손해사정사 또는 손해사정을 업으로 하는 자를 선임하여 그 업무를 위탁한 것으로 본다.<신설 2012. 2. 28.></p> <p>⑥ 협회는 제2항제1호에 따른 동의와 관련하여 보험회사가 공통으로 사용할 수 있는 표준동의기준을 마련할 수 있다.</p>	<p>5. 법 제185조 제2항에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하고자 할 때.<신설></p> <p>③ 제2항의 규정에 의하여 선임된 손해사정사의 보수는 제2항제1호 및 제2호, 제5호의 경우에는 보험회사가, 제2항제3호 및 제4호의 경우에는 보험계약자 등이 부담함을 원칙으로 한다.<개정></p> <p>④ ~ ⑤ 생략</p> <p>⑥ 감독원장은 제2항제1호 및 제5호에 따른 동의와 관련하여 보험회사가 공통으로 사용할 수 있는 보험계약자 등의 선임동의 세부기준을 마련할 수 있다.<개정></p>	<p>-법 제185조제2항에 따라 보험계약자 등이 선임하는 경우를 신설하고 이 경우 보수를 보험회사가 부담하도록 함.</p>

(3) 손해사정서 작성 및 교부의무

보험업법 제209조(과태료) 개정 신설에 따라 손해사정서 미교부 시 1천만원의 과태료가 부과된다. 이에 따라 독립·고용·위탁손해사정사 모두에게 해당 법률이 적용되므로 형평성을 담보하려면 “손해사정서”의 정의가 명확하여야 하고, 독립·고용·위탁 손해사정사 모두에게 동일한 기재사항이 적용되어야 한다.

보험업감독규정 제9-18조제1항에서 손해사정서 기재사항을 감독원장에게 위임하였고, 보험업감독업무시행세칙 제6-18조의 손해사정서 기재사항 8가지를 규정하면서 “독립손해사정사에 한한다.”라고 규정되어, 현재 실무상 보험회사나 위탁손해사정사가 작성하여 보험계약자 등에게 SNS로 교부되는 손해사정서는 손해사정서라고 할 수 없는 매우 어수룩한 10줄 내외의 문장이 작성되고 있기에 이에 대한 보완이 반드시 필요해 보인다. 이에 더하여 손해사정사와 유사 직역의 자격사들이 기재사항 중 한, 두 가지를 결한 손해사정서와 유사한 “사실확인서”, “보험금 검토의견서” 등을 작성하여 보험회사에 제출할 여지가 있다.⁸⁾

따라서 손해사정서는 그 기재 사항의 구비 여부나 제목을 다르게 하더라도 결국 그 문서의 목적이 손해액이나 보험금을 결정하는 것과 보험금을 청구하는 것에 사용되는 문서라면 이를 모두 손해사정서로 보아 다른 직역에서 작성하거나 취급할 수 없도록 하여야 한다. 아울러 독립손해사정사가 손해사정서를 내어주는 방법이 보험업법 제189조제2항에 위임되지 않아 입법 미비 사항으로 보인다. 위탁손해사정사와 동일한 방법으로 교부할 수 있도록 교부 방법을 감독규정을 개정하여 넣어 놓았다가 향후 법 개정에 추가해야 할 것으로 판단된다. 이를 위해 다음 <표 4>와 같이 해당 보험업감독규정을 개정할 것을 제안한다.

8) 일부 소수 행정사들은 손해사정사와 동일한 문서를 작성하여 제목만 “사실확인서”라고 바꾸어 보험회사에 제출하는 보험금 청구대리 행태의 업무를 하고 있다.

〈표 4〉 보험업감독규정 제9-18조(손해사정사의 의무) 개정안

현행	개정안	비고
<p>제9-18조(손해사정사의 의무) ① 손해사정사는 법 제188조의 규정에 의한 업무를 수행한 때에는 지체없이 <u>감독원장이 정하는 사항을 기재한 손해사정서를 작성하고 자격을 표시한 후 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함한다) 기명날인하여 보험회사(법 제185조 단서에 의하여 보험계약자 등이 선임한 독립손해사정사의 경우에는 보험계약자 등을 포함한다)에게 제출하여야 한다. 다만, 소송이 제기된 경우 또는 보험금청구권자가 제출한 서류 심사만으로 지급심사가 완료되어 서류접수 완료일로부터 제3영업일 이내에 보험금이 지급되는 경우에는 손해사정서를 작성하지 아니할 수 있다.<개정 2012. 2. 28.></u></p> <p>② 손해사정사는 제1항의 규정에 의한 손해사정서의 내용중 감독원장이 정하는 사항에 대하여 보험회사 및 보험금청구권자에게 설명하여야 한다.</p>	<p>제9-18조(손해사정사의 의무) ① 손해사정사는 법 제188조의 규정에 의한 업무를 수행한 때에는 지체없이 손해사정서를 작성하고 자격을 표시한 후 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함한다) 기명날인하여 보험회사(법 제185조 단서에 의하여 보험계약자 등이 선임한 독립손해사정사의 경우에는 보험계약자 등을 포함한다)에게 제출하여야 한다. 다만, 소송이 제기된 경우 또는 보험금청구권자가 제출한 서류 심사만으로 지급심사가 완료되어 서류접수 완료일로부터 제3영업일 이내에 보험금이 지급되는 경우에는 손해사정서를 작성하지 아니할 수 있다.</p> <p>(개정)</p> <p>② 손해사정사는 제1항의 규정에 의한 손해사정서의 내용중 감독원장이 정하는 사항에 대하여 보험회사 및 보험금청구권자에게 설명하여야 한다.</p> <p>③ 제1항의 손해사정서는 다음 각 호의 사항이 기재된 것을 말한다.</p> <p><신설></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 보험계약사항 2. 사고 및 손해조사내용(보험금 사정에 관한 근거 및 결과를 포함한다) 3. 손해사정시 적용된 관계법규 및 약관 	

현 행	개 정 안	비 고
	<p>4. <u>약관상 보험자 지급책임의 범위 (보험금 사정에 관한 중요 근거 및 결과를 포함한다)</u></p> <p>5. <u>부지급 또는 삭감 시 그 근거자료</u></p> <p>④ <u>제1항의 손해사정서는 손해액이나 보험금을 결정할 목적으로 작성되는 문서로서, 손해사정사 또는 손해사정업자 이외의 자는 보험금청구 목적의 손해사정서 또는 이와 유사한 서류를 작성하여 보험회사 등에 제출하여서는 아니된다.<신설></u></p> <p>⑤ <u>법 제189조 제2항에 따른 손해사정서는 서면, 문자메시지, 전자우편, 팩스 또는 그 밖에 이와 유사한 방법으로 내어주어야 한다. <신설></u></p>	

(4) 보험회사의 의무

보험업법은 보험금지급 주체인 보험회사를 손해사정의 주체로 보지 않았으나, 금번 법 제185조제1항의 개정예 따라 “보험회사는 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정(이하 “손해사정”이라 한다)에 관한 업무를 직접 수행”하는 주체가 되었고, 동조제3항의 신설예 따라 보험회사가 손해사정 업무를 직접 수행하는 경우 손해사정사를 고용하여 손해사정 업무를 담당하게 할 수 있게 되었다. 결국 보험회사는 손해사정 업무의 주체가 되었으므로, 기존 보험업감독규정 제9-20조(보험회사의 의무)에 더하여 공정하고 객관적인 손해사정을 위해 필요한 사항을 추가 신설하여야 한다.

보험회사의 불공정한 손해사정 사례로서 ①근거 제시 없이 의료자문 동의를 요청하면서 동의가 없는 경우 만연히 심사·지급을 지연하여 보험계약자 등의 이익을 부당하게 침해하는 행위, ②의료자문에 대한 전문지식이 없는 보험계약자에게 보험회사가 지정하는 자문기관에서 자문할 것을 강요하는 행위 ③자문

기관에 제출한 개인정보·민감정보 등의 내역과 보험회사의 의견서, 자문을 시행한 자에 대한 정보를 공개하지 않아 자문 과정의 개인정보보호법 준수여부 및 자문의 전문성, 공정성과 투명성이 확보되지 않은 문제, ④보험계약자 등에게 손해사정업무와 무관한 독립손해사정사 선임과정이나 약정보수 또는 후유장해감정 과정 등에 대한 확인을 요청하여 독립손해사정사의 업무를 위축시키고자 하는 행위, ⑤보험금 청구시 보험회사의 부당한 소송제기로 인한 보험계약자 등의 피해가 해마다 가중되고 있는 문제 ⑥보험회사의 보험금 삭감 내지 부지급(손해사정)에 대하여 보험계약자 등이 불공정하다며 금융감독원과 소비자원에 민원을 제기하고 있으나, 그 결과 또한 원만한 해결이 되지 않는 현실 등을 들 수 있다. 따라서 보험회사가 자체적으로 이를 해결하려는 자구노력이 필요하고 이러한 문제를 보완할 수 있는 근거 규정을 신설하여야 한다.

아울러 보험회사가 보험사고 발생을 통보받거나 보험계약자 등으로부터 보험금 청구를 받은 때, 보험회사로 하여금 보험계약자 등에게 법 제185조제2항에 따라 손해사정사를 직접 선임할 수 있다는 사실과 동의기준에 충족된 경우 비용부담을 보험회사가 한다는 안내 및 설명의무 규정이 필요하여 다음 <표 5>와 같이 보험업감독규정 제9-20조(보험회사의 의무)를 개정할 것을 제안한다.

<표 5> 보험업감독규정 제9-20조(보험회사의 의무) 개정안

현 행	개 정 안	비 고
<p>제9-20조(보험회사의 의무) ① 보험회사는 손해사정사 또는 손해사정업자와 위탁계약을 체결하거나 보험금청구권자가 선임한 손해사정사가 손해사정서를 제출하는 경우 제9-21조의2의 규정에 따른 손해배상보장예탁금을 예탁하거나 인허가보증보험에 가입하였는지 여부를 확인하여야 한다. <신설 2016. 4. 1.></p>	<p>제9-20조(보험회사의 의무) ① 생략 ② 보험회사는 보험계리사 또는 손해사정사가 그 업무를 신속, 공정하게 수행할 수 있도록 업무에 필요한 자료제공요청이 있을 경우에는 10일 이내에 협조하여야 한다. 다만, 다음 각호의 경우로서 그 사유를 당해 보험계리사 또는 손해사정사에게 서면으로 통보한 경우에는 그러하지 아니하다.</p>	<p>-자료 제공 요청에 대하여 회신 기간을 명확히 하여 손해사정 절차가 지연되는 것을 방지함.</p>

현행	개정안	비고
<p>② 보험회사는 보험계리사 또는 손해사정사가 그 업무를 신속, 공정하게 수행할 수 있도록 업무에 필요한 자료제공요청이 있을 경우에는 <u>지체없이</u> 협조하여야 한다. 다만, 다음 각호의 경우로서 그 사유를 당해 보험계리사 또는 손해사정사에게 서면으로 통보한 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 당해 건의 보험계리 또는 손해사정업무와 무관한 자료 요청 2. 기 제공자료와 중복되는 자료의 요청 3. 일반적으로 널리 알려진 사항에 대한 자료의 요청 4. 그 밖에 요청내용이 현저히 부적당한 것으로 판단되는 자료의 요청 <p>③ 보험회사는 보험금청구권자가 보험금지급을 청구한 때에는 당해 손해사정업무를 담당하거나 보험금을 심사할 손해사정사 또는 손해사정업자를 지정하고(제9-18조제1항에 따라 손해사정서를 작성하지 않는 경우는 제외한다), 보험금청구권자(보험금청구권자가 독립손해사정사를 선임한 경우에는 독립손해사정사를 포함한다)에게 통보하여야 한다. <개정 2012. 2. 28.></p>	<p>1. ~ 4. 생략 ③ ~ ⑥ 생략 ⑦ 보험회사는 법 제185조제3항제4호 공정한 손해사정을 위해 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다. <신설></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 보험회사는 보험사고를 접수한 경우 또는 보험계약자 등이 보험금을 청구한 경우에는 3영업일내에 보험업법 제185조 제2항에 따라 손해사정사 선임이 가능하다는 사실과 제9-16조제2항제5호에 충족하는 경우 동의하여야 한다는 사실을 상세히 안내할 것 2. 보험회사는 제1호에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려는 경우 보험회사가 비용 부담한다는 사실을 알려줄 것 3. 보험회사는 보험계약자 등이 선임하여 통보한 손해사정사가 제9-16조제2항제5호에 충족한 경우에는 손해사정을 위탁하지 아니할 것 4. 보험회사는 공정한 손해사정을 위해 정당한 근거자료 제시없이 보험계약자 등에게 자문 동의를 요구하지 아니할 것 5. 보험회사는 보험계약자 등에게 동의 받아 자문을 시행한 경우, 보험계약자 등이 선임한 독립손해사정사와 의료자문기관 선정에 대하여 협의할 것 6. 보험회사는 보험계약자 또는 보험계약자 등이 선임한 손해사정사의 요청이 있는 경우에 자문기관에 제출한 자문요청서 전문과 자문을 시행한 	<p>- 법 제185조 제3항 제4호에 따라 보험회사는 공정한 손해사정 이행을 위해 보험금지급 관련 민원을 해결하려는 노력이 필요함. 이를 위해 금융구조 지배법에 따라 임명된 사내 준법감시인을 활용하여 보험계약자 등의 민원을 자체적으로 수렴하고 해결할 창구를 만드는 것이 금융구조 지배법의 취지를 실현하고 보험계약자 등을 보호할 것으로 판단됨.</p>

현 행	개 정 안	비 고
<p>④ 보험회사는 보험계약자, 피보험자, 보험금청구권자가 요청하는 경우에는 손해사정사가 작성·제출한 손해사정서를 열람하게 하거나 그 사본을 교부하여야 한다.</p> <p>⑤ 보험회사는 보험금지급시 보험금수령자에게 보험금 세부산출근거가 명시된 보험금지급 내역서를 교부하여야 한다.</p> <p>⑥ 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. <신설 2019. 6. 12.></p>	<p><u>전문인이 기재된 자문회신서 전문을 제공할 것</u></p> <p><u>7. 보험회사는 보험계약자 등에게 손해사정사 선임과정, 선임조건 등, 손해사정 업무나 절차의 본질과 무관하거나 불필요한 사항에 대한 조사나 확인의 요구를 하지 아니할 것</u></p> <p><u>8. 보험회사는 보험계약자 등이 손해사정사를 선임한 후 손해사정 절차가 종료되기 전에 명백히 필요한 경우가 아니면 소송을 제기하지 아니할 것</u></p> <p><u>9. 보험회사는 보험계약자, 그 밖의 금융소비자 보호를 위하여 금융회사의 지배구조에 관한 법률에 따라 부당한 손해사정절차에 대한 신고를 접수하고 처리할 준법감시인을 들 것</u></p> <p><u>10. 그 밖에 불공정한 손해사정에 영향을 주는 행위</u></p>	

(5) 손해사정 접수 및 처리절차 등

보험계약자 등이 선임한 독립손해사정사는 손해사정서를 작성하여 보험계약자 등에게 교부하고 중요한 사항을 설명할 의무가 있다. 보험계약자 등은 보험금청구서를 작성하여 손해사정서와 함께 보험회사에 접수하거나 독립손해사정사가 보험업법 제188조제4항에 따라 보험회사에 손해사정서 접수를 대행한다. 이를 접수한 보험회사는 손해사정서를 검토 후 필요한 경우 독립손해사정사에게 정정·보완을 요청하고, 독립손해사정사는 보정서를 회신하여 의견을 진술하는 과정으로 손해사정 절차가 진행된다. 보험업감독규정 제9-21조는 공정하고 객관적인 손해사정 업무 진행을 위해 손해사정서 접수와 처리절차를

규정하고 있다. 이미 설명하였듯이 보험금 결정과정이 손해사정이고 보험금지급으로 보험계약자가 추구하는 보험계약의 목적이 실현되는 핵심적인 과정에 “소송이 제기된 경우 또는 보험금청구권자가 제출한 서류 심사만으로 3영업일 내에 보험금이 지급되는 경우” 를 제외하고 손해사정서가 누락 될 수 없음이 이미 규정되어 있다. 따라서 앞에서 논의한 시행령99조의 개정으로 손해사정서 없이 보험금이 지급되는 것을 제재하여 보험계약자 등의 이익이 부당하게 침해되는 것은 방지하여야 한다.

보험업감독규정 제9-21조에 매우 세세하게 단계별로 규정된 손해사정 절차는 일방에 의해 만연히 업무가 지연되는 것을 방지하고자 처리 시한을 정하고 있다. 손해사정서를 접수한 보험회사는 지체없이 보험금을 지급하거나 10일 이내에 보험금 지급지연 통보를 해야하고, 필요한 경우 10일 이내에 정정·보완 요청을 해야한다. 정정·보완을 요청 받은 독립손해사정사는 지체없이 손해사정서를 보정하거나 정당성에 대한 의견과 근거를 작성하여 서면등으로 제출하여야 한다. 보험업법 제189조제3항 위반을 적용하려면 이러한 “지체없이” 라는 규정이 아니라 “10일 이내” 라는 구체적인 처리 시한의 지정이 필요하다. “지체없이” 라는 규정에 대해 모두 “10일 이내” 로 통일하여 개선할 것을 제안한다.

아울러 보험계약자 등이 독립손해사정사 선임을 통보하고 이에 동의한 보험회사가 동일 사안을 위탁손해사정사에게 위탁한다면 이는 이중 손해사정으로 인한 분쟁이 발생할 여지가 있어 이를 방지할 이유가 있다. 만일 독립과 고용손해사정사 또는 독립과 위탁손해사정사가 동일 사안에 대하여 각기 따로 손해사정하게 되고, 그 결과가 상이하다면 결국 분쟁으로 이어진다. 따라서 이중 손해사정을 방지할 규정 또는 부득이 이중 손해사정이 실행된 경우라면 이를 조정할 객관적인 심의 기구가 필요하고, 심의 결과는 존중되어야 한다. 법 개정으로 독립손해사정사와 고용 또는 위탁손해사정사의 충돌이 예상되는 손해사정 절차의 문제점을 보완하기 위해 다음 <표 6>와 같이 보험업감독규정을 개정할 것을 제안한다.

<표 6> 보험업감독규정 제9-21조(손해사정서 접수 및 처리절차 등) 개정안

현 행	개 정 안	비 고
<p>제9-21조(손해사정서 접수 및 처리절차 등)</p> <p>① 보험회사는 손해사정사가 제출하는 손해사정서의 접수를 거절하지 못하며, 제9-18조제1항단서의 사유에 해당하는 경우를 제외하고는 손해사정서가 제출되지 아니한 상태에서 보험금을 지급하여서는 아니된다.</p> <p>② 보험회사는 손해사정사가 제출한 손해사정서를 접수한 때에는 <u>지체없이</u> 보험금을 심사·지급하여야 한다. 다만, 다음 각호의 1에 해당되어 보험금지급이 지연될 경우에는 손해사정서 접수일부 10일 이내에 그 사유를 <u>보험금청구권자에게</u> 통보하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 손해사정서의 내용이 사실과 다르거나 자체적으로 조사·확인한 내용과 다른 것으로 판명된 때 2. 손해사정서의 내용이 관련 법규, 약관에 위반된 경우 3. 보험금청구권자가 손해사정서의 내용에 이의를 제기한 경우 4. 민원 또는 소송이 제기되거나 수사기관에 의하여 수사가 진행중인 경우 	<p>제9-21조(손해사정서 접수 및 처리절차 등)</p> <p>① 생략</p> <p>② <u>보험회사는 손해사정사가 제출한 손해사정서를 접수한 때에는 10일 이내에</u> 보험금을 심사·지급하여야 한다. 다만, 다음 각호의 1에 해당되어 보험금지급이 지연될 경우에는 손해사정서 접수일부 10일 이내에 그 사유를 <u>보험계약자 등이 선입한 손해사정사 또는 보험금청구권자에게</u> 통보하여야 한다.(개정)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ~ 4. 생략 5. <u>보험금지급 지연이 불가피함을 명백히 입증할 수 있는 경우(다만 구체적인 사유와 근거를 명시하지 않고 자문 등을 이유로 보험금 심사·지급을 지연할 수 없다)(신설)</u> 	<p>- 보험계약자 등이 선입한 독립손해사정사에게도 보험금지급 사유를 통보하여 처리 절차가 지체없이 진행되도록 필요가 있음.</p> <p>- 보험회사가 보험금지급 지연의 불가피함을 명백히 입증할 수 있는 경우를 추가하여 지연 시 그 사유를 제시하도록 유도하고 부당한 의료지문 등의 행위를 금지하여 공정한 손해사정 절차의 이행토록 하며, 기존의 절차상 “지체없이”를 10일 이내로 바꾸어 기일을 명확히 함으로써 민연한 절차 지연을 방지할 필요가 있음.</p>

현 행	개 정 안	비 고
<p>③ 보험회사는 손해사정사가 제출한 손해사정서가 제2항제1호 또는 제2호에 해당되어 정정·보완(“이하 보정”이라 한다)이 필요한 경우에는 손해사정서 접수일부터 10일 이내에 구체적인 사유와 근거를 명시하여 손해사정사 또는 보험금 청구권자에게 서면, 문자메시지, 전자우편, 팩스 또는 그 밖에 이와 유사한 방법(이하 이 조에서 “서면등”이라 한다)으로 요청하여야 한다.<개정 2024. 1. 31.></p> <p>④ 손해사정사 또는 보험금청구권자는 보험회사로부터 제3항의 규정에 의한 보정을 요청받은 경우에는 <u>지체없이</u> 손해사정서를 보정하거나 기 제출한 손해사정서의 정당성에 대한 의견과 근거를 작성하여 보험회사에 서면등으로 제출하여야 한다. <개정 2004. 3. 31., 2024. 1. 31.></p> <p>⑤ 보험회사는 제4항의 규정에 의한 보정서 또는 의견서를 접수한 때에는 <u>지체없이</u> 보험금을 심사·지급하여야 하며, 다음 각호의 1에 해당하는 경우를 제외하고는 다시 보정을 요청할 수 없다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 보정서 또는 의견서의 내용이 부당하다는 객관적이고 명백한 반증이 있는 경우 2. 제2항제1호 또는 제2호에 해당하는 경우(기존의 보정요청에 대하여 보정이 완료된 경우는 제외)<개정 2004. 3. 31.> 	<p>③ 생략</p> <p>④ 손해사정사 또는 보험금청구권자는 보험회사로부터 제3항의 규정에 의한 보정을 요청받은 경우에는 <u>10일 이내에</u> 손해사정서를 보정하거나 기 제출한 손해사정서의 정당성에 대한 의견과 근거를 작성하여 보험회사에 서면등으로 제출하여야 한다.<개정></p> <p>⑤ 보험회사는 제4항의 규정에 의한 보정서 또는 의견서를 접수한 때에는 <u>10일 이내에</u> 보험금을 심사·지급하여야 하며, 다음 각호의 1에 해당하는 경우를 제외하고는 다시 보정을 요청할 수 없다.<개정></p> <p>1.~2. 생략</p>	

현 행	개 정 안	비 고
<p>⑥ 보험회사는 제9-18조제1항 단서의 규정에 해당하는 경우를 제외하고는 제2항 내지 제5항의 절차에 따라 확정된 손해사정서에 의한 보험금을 지급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 손해사정서에 따른 보험금을 정정하여 지급할 수 있다.<개정 2004. 3. 31.></p> <p>1. 민원 또는 소송이 제기되어 보험회사가 지급하여야 하는 보험금이 손해사정서와 다르게 결정된 경우</p> <p>2. 보험금청구권자가 손해사정서내용의 부당함에 대한 근거 및 자료를 서면등으로 제출하고 보험회사가 이를 수용하여 보험회사가 지급하여야 하는 보험금이 손해사정서와 다르게 된 경우 <개정 2024. 1. 31.></p> <p>3. 보험회사가 결정한 보험금을 보험금청구권자가 수용한 경우<신설 2004. 3. 31.></p>	<p>⑥ 생략</p> <p>⑦ <u>보험회사는 직접 또는 위탁한 손해사정 결과와 보험계약자 등이 선임한 손해사정 결과의 공정성 확보를 위해 금융위원회에 설치된 손해사정심의조정 결과</u>를 정당한 사유없이 거부하여서는 아니된다.<신설></p>	<p>- 위탁손해사정과 보험회사 또는 위탁손해사정과 독립손해사정의 손해사정 결과가 다른 경우 이를 심의할 경우 보험회사가 그 결과를 존중하도록 하여 공정한 손해사정을 유도함.</p>

IV. 결론

보험업감독규정은 손해사정사에 대한 의무와 금지행위, 보험계약자 등의 손해사정사 선임, 보험회사의 의무, 손해사정서 접수 및 손해사정절차 등에 대하여 매우 자세하게 규정하고 있어 손해사정의 공정성과 객관성을 실현할 수 있는 때

우 유용한 규정이다. 그럼에도 불구하고 이를 강제하거나 위반에 대하여 제재를 가할 수 있는 아무런 법적 장치가 없다는데 근본적인 문제점을 안고 있다.

따라서 금번 보험업법 개정의 목적이 손해사정의 공정성·객관성과 보험계약자 등의 권리보호에 있다는 점을 고려할 때 법 개정의 취지에 맞추어 현행 보험업감독규정의 개정이 필요하다고 판단된다. 현행 보험업감독규정 또는 개정된 보험업감독규정을 실효성 있게 하기 위해선 최소한의 이행을 강제할 수 있는 즉, 벌칙규정이 마련되어야 한다.

다행이도 보험업법 제189조제3항에서는 “손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관계자들의 이익을 부당하게 침해하여서는 아니 되며, 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.” 라고 규정하면서 제3항제7호에 “그 밖에 공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위” 를 손해사정사의 금지행위로 정하고 있다. 이러한 법의 위임에 따라 보험업법 시행령 제99조제3항은 불공정한 손해사정업무를 제1호 내지 제3호로 정하고 있다.

현행 보험업법 시행령 제99조제3항제1호 내지 제3호 규정에 더하여 제4호, 제5호를 신설하고, 제4호에 “금융위원회가 정하는 손해사정사의 금지행위 또는 손해사정사의 의무 등을 위반하는 행위”, 제5호에는 “금융위원회가 정하는 보험회사의 의무 또는 손해사정서 접수 및 처리절차 등을 준수하지 않는 행위” 를 추가하면 독립·고용·위탁손해사정사와 보험회사로 하여금 모두가 보험업감독규정을 잘 준수하도록 강제할 수 있다. 벌칙만이 능사가 아님에도 결국 규제를 활용할 수 밖에 없는 것은 손해사정 업무를 통해 결정되는 보험금이라는 금전적 급부가 보험회사에게는 손해율과 경영 지표와 연결되고, 보험계약자 등에게는 경제적인 급부가 되기에 양자 간에 참여한 이해관계를 형성하여 상호 대립하기 때문이다.

최근 이루어진 보험업법 개정(2024. 2. 6.)의 목적이 손해사정의 공정성·객관성 제고와 보험계약자 등의 손해사정사 선임권 보호에 있는 점을 고려할 때 법 개정의 실효성을 확보하기 위해서는 후속 조치로서 손해사정사와 보험회사 양자 모두가 보험업법과 시행령 및 보험업감독규정에서 정하고 있는 제 규정을 잘 이행할 수 있도록 강제할 수 있는 추가적인 입법 보완이 필요하다.

<참고문헌>

- 김명규·마승렬, 손해사정사 제도 개선방향: 손해사정서의 실효성 제고, 한국손해사정학회, 2022.
- 김정주, “국내 손해사정사 제도의 입법적 개선방안에 관한 연구,” 손해사정연구 제6권제2호, 2014, pp.29-60.
- 마승렬, 손해사정 업무의 공정성 강화를 위한 합리적 제도 운영 방안, “손해사정연구 제12권 통합호, 2020, pp.5-41.
- 백영화, “손해사정제도 개선 등 관련 보험업법 개정,” KIRI 보험법 리뷰, 2024, pp.19-21.
- 보험개발원, 2022년도 보험통계연감, 2023.
- 송윤아·홍민지, 손해사정제도 개선방안 연구, 보험연구원, 2021.
- 유주선, “손해사정 제도의 합리적 개선방안에 관한 연구,” 보험학회지 제130집, 2022, pp.100-135.
- 임동섭, “보험업법 제189조(시행령 제99조) 자기손해사정금지의 대안에 대한 소고, 손해사정연구 제9권제1호, 2017, 39-64.

Abstract

As the purpose of the Insurance Business Act Amendment (Feb. 6, 2024) is to improve the fairness and objectivity of claims adjustment and to protect the policyholders' right to appoint claims adjuster, it is necessary to supplement the Enforcement Decree and the current Insurance Business Supervision Regulation as follow-up measures to ensure the effectiveness of the amendment. The Insurance Business Supervision Regulation stipulates in great detail the duties and prohibited acts of claims adjusters, the appointment of claims adjusters by policyholders, the obligations of insurance companies, the reception of claims adjustment report and the insurance claims process, but there are no penalties to enforce them. Therefore, in conjunction with this amendment to the Insurance Business Act, penalties for violations should be established to ensure that the Insurance Business Supervision Regulation is effective. To this end, we propose the following feasible legislative measures. Article 189 (3) of the Insurance Business Act stipulates that "An claims adjuster or claims adjuster company shall not unduly infringe on the interests of the policyholder or other stakeholders when performing claims adjustment services, and shall not engage in any of the following acts such as "any other act prescribed by the Presidential Decree as impairing the fair performance of claims adjustment services". Concretely, As one of the prohibited acts, item 7 includes "other acts prescribed by the Presidential Decree as acts that impair the fair performance of claims adjustment services". Accordingly, Article 99 (3) of the Enforcement Decree of the Insurance Business Act establishes acts that impair the fair performance of claims services as items 1 through 3. If the contents of items 4 and 5 are newly established in Article 99 (3) of the Enforcement Decree of the current Insurance Business Act, the effectiveness of the amendment of the Insurance Business Act can be secured. Specifically, adding "prohibited acts of

claims adjusters and acts that violate the obligations of claims adjusters both prescribed by the Financial Services Commission“ to item 4 and “acts that do not comply with the obligations of insurance companies, the procedures for receiving claims adjustment report and processing insurance claims prescribed by the Financial Services Commission“ to item 5 will force both independent, hired, and commissioned claims adjusters and insurance companies to comply with the Insurance Business Supervision Regulation. Insurance payments determined through claims adjustment work are linked to loss ratios and management indicators for insurance companies and economic benefits for policyholders respectively, resulting in sharp interests between the two and conflicting with each other. Therefore, even though penalties are not the only thing, we have no choice but to use the regulation here. We proposed legislative measures to ensure good compliance with the Insurance Business Supervision Regulation as well as supplementary measures to address the deficiencies of the current Insurance Business Supervision Regulation. In order to secure the effectiveness of this amendment of the Insurance Business Act, it is judged that additional legislative supplementation is necessary for the contents proposed in this study.

Suggested the method of changes and additions to test subjects.

※ **Key words** : Insurance Business Act, Claims adjuster, Claims adjustment procedure, Enforcement Decree, Insurance Business Supervision Regulation