

損害査定人 制度

吳 海 松

〈本協會・業務部 代理〉

〈目 次〉

I. 서 언

II. 損害査定業務

1. 개 요

2. 손해사정의 節次 및 基本

가. 손해의 通告(Notice of Loss)

나. 損害의 調査(Investigation)

다. 損害의 證明(Proof of Loss)

라. 保險金의 支給

3. 損害査定의 實務樣式

III. 美國의 損害査定人制度

1. 개 요

2. 査定人의 種類

가. 損害査定人(Non-Marine Adjuster)

나. 海損害査定人(Marine Adjuster)

다. 査定人과 檢定人(Adjuster and Surveyor)

3. 査定人의 免許制度和 試驗

4. 損害査定기관

가. 保險代理人(Agents as Adjuster)

나. 會社雇傭査定人(Company Adjuster/Staff Adjuster)

다. 獨立損害査定人(Independent Adjuster)

라. 損害査定團體(Adjustment Bureau)

마. 公共損害査定人(Public Adjuster)

IV. 우리나라의 損害査定人制度

1. 意 義

2. 損害査定人의 本務와 機能

3. 損害査定人 現況 및 制度의 施行

4. 損害査定人의 育成方案

V. 맺는말

I. 序 言

人間이 存在하고 있는 地球의 어느곳에도 항상 수많은 위험이 人間을 위협하고 있으며 이러한 各種의 위험은 자연현상에 의해 발생하는 것이 있는가 하면 어떤 경우에는 지극히 인위적으로 발생하는 것도 있다.

화재, 폭발, 낙뢰(Lightning), 폭풍, 지진, 상해(Accident), 범죄(Crime)에 수반되는 위험等 실로 헤아릴 수 없을 만큼 많은 위험을 극복하기 위해서 세계 各國에서는 많은 人力이 투입되어 연구하고 그에 따른 대비책을 강구하고 있다. 사고에 대한 대비책은 크게는 두가지 측면에서 고려될 수 있다. 하나는 사고의 방지에 관한 것이며 또 하나는 사고 發生 후의 수습에 관

한 方法이다. 다시 말해서 전자는 방재적인 측면에서의 노력을 의미하는 것이며 후자는 사고 발생후에 원상회복을 위한, 넓은 의미로서의 經濟政策인데 그 대표적인 것이 보험이라고 할 수 있겠다. 자본주의 사회에서 보험제도는 꾸준히 발전하여 왔으며 보험의 영향은 각국에서 경제적으로 커다란 비중을 차지하고 있는 것이 현실의 상황이다. 우리나라도 예외는 아니어서 경제개발과 더불어 과거 10年동안 保險의 需要는 量的으로 엄청난 성장을 하여왔다. 이러한 보험의 量的 膨창의 결과, 當局에서는 보험산업의 社會的 機能에 눈을 돌려 社會開發政策에 적극적인 참여와 國民福祉向上에 寄與等 保險產業의 質的 成長에 관심을 갖게 되었다. 위험관리에 관한 기술향상과 保險加入者權益保護라는 則面에서 保險관계법이 개정되었고 적정요율산정을 위한 요율체계 정비, 보험재산운용준칙의 개정, 보험금지급업무의 신속정확을 위한 제도적보완, 모집제도의 개선, 상품개발의 합리화와 사회보장 기능강화, 보험의 국제화에 대비한 체질개선등 보험산업의 질적성장을 위한 기틀이 마련 되었으며 이러한 목적을 달성하기 위해서는 Underwriter 및 Adjuster 等の 人力開發 없이는 不可能하다는 사실을 깊게 認識하지 않을 수 없게 되었다. 우리나라는 짧은 기간동안에 급격한 量的 成長을 가져왔기 때문에 이에따른 충분한 保險人力開發이 수반되지 않았음은 분명한 사실이다. 더욱이 손해보험의 궁극적인 기능은 손해補償에 있으므로 보험사고가 발생하였을때 그로 인한 손해액을 사정하고 적정한 보험금을 지급하는 손해사정업무는 本기능의 核心이며 손해사정업무를 專門으로 담당할 손해사정인제도의 필요성이 절실하게 요청되었던 것이다. 손해사정인제도는 보험선진국에서는 오래전부터 정착 시행되고 있는 실정이며 우리나라에서는 불과 수년전에 法制化하였으나 손해사정인의 數가 부족하여 아직까지 制度의 施行이 유보되고 있는 실정이다. 그러면 여기서 보험사업의 핵심적기

능인 손해사정업무의 내용과 損害査定業務를 전담처리하는 損害査定人制度에 대해서 이 制度가 組織的으로 또한 合理的으로 가장 잘 운영되고 있는 美國의 實例를 “美國保險市場調查報告書”를 참조하여 紹介하고자 하며 이어서 우리나라 保險業界 및 政策當局에서 시도하고 있는 損害査定人制度의 導入과 施行에 관한 現在의 狀況을 소개함으로써 앞으로 어떠한 方向으로 損害査定人制度가 發展되어 나가야 하며 定着되어야 할 것인지, 또한 損害査定人은 保險專門人으로서 어떠한 使命感과 倫理觀을 確立하고 業務에 종사하여야 할 것인지를 스스로 認識하는데 도움이 되고자 한다.

II. 損害査定業務

1. 개 요

손해사정이란 보험사고로 인하여 被保險者가 입은 經濟的인 損害에 대하여 그 손해액을 사정하고 保險金을 支給하는 相關업무의 總稱이다. 이것을 다시 구체적으로 살펴보면 보험금이 지급되는 과정에서 필요한 여러가지 調査確認, 決定, 解釋, 分析, 法規나 約款의 適用, 計算 및 調整等을 意味하는 것으로서 檢定(Survey)과 査定(Adjustment) 業務를 包含한 것으로 해석할 수 있다. 이와같이 손해사정은 보험의 실제적인 기능중에서도 그 비중이 크기 때문에 保險契約者 및 被保險者, 기타 一般大衆에게 미치는 영향이 至大하며, 그렇기 때문에 손해사정업무는 보험산업의 社會保障機能面에서 奉仕의 精神이 그 바탕을 이루어야 하고 保險企業이 수많은 보험계약자들에 의하여 形成되는 共同危險團體의 管理者란 立場에서 公正성과 合理性이 調和된 公信用이 그 本質을 形成하여야 한다. 公正妥當한 손해사정은 보험의 公信用 提高와 직결되고 적정보험료의 算出을 可能하게 하며 보험산업의 합리적인 경영을 유도할 수 있게 되는 것이다.

그렇기 때문에 손해사정업무는 高度의 專門知識과 技術 및 풍부한 경험, 원만한 性格所有者를 요구하고 있으며 責任感과 使命感이 투철하고 냉철한 판단력과 意志力을 가진 사람이 손해사정업무를 담당하여야 한다.

2. 손해사정의 절차 및 기본

보험회사에서는 크레임을 提起당하였을 때는 신속하게 조치하여야 한다. 제기된 크레임이 補償條件에 附屬되면 保險金은 당연히 支給되어야 하지만 경우에 따라서는 損害(Loss)가 保險契約條項의 범위에 속하지 않을 때에는 充分한 理由를 提示하여 保險金請求人(Claimant)에게 拒否意思를 表示하여야 한다. 이러한 方針을 최종적으로 決定할 때에는 손해사정인 제도가 施行되고 있는 美國等에서는 손해사정인의 損害査定報告書에 의거하고 있으나 아직까지 손해사정인제도의 施行이 유보되고 있는 우리나라의 業界에서는 손해사정업무 담당자의 報告를 토대로 하여 손해사정담당부장이나 임원이 최종적인 결정을 하고 있는 실정이다. 손해사정에는 보험계약의 종류에 따라 節次上的 差異가 있으나 다음에 열거하는 主要段階를 거쳐 손해사정업무가 처리되고 있다.

가. 손해의 통지(Notice of Loss)

保險의 目的에 事故가 發生하면 피보험자나 보험계약자는 즉시 보험회사에 통보하여야 한다. 이것은 보험종목에 따라 약간의 차이는 있으나 대부분의 約款에 明示되어 있다. 우리의 商法에는 손해발생의 通知義務만을 規定하고 있으나 約款에는 좀더 구체화하여 사고증명원 및 其他 증명 서류 등을 提出하도록 되어 있다.

나. 損害의 調査(Investigation)

손해의 조사는 보험증권에 의해서 補償되는 손해가 실제로 있었는지의 여부와 손해액(Amount of Loss)을 확인하고 決定하는 것이다. 따라서 손해가 발생된 사실이 立證되면 발생된 손해가 해당보험증권상에서 담보되고 있는지의 여

부를 檢討하여야 한다. 첫째 보험증권이 손해발생시점에서 有效한 것인지를 조사하여야 하며 둘째로는 손해가 일단 보험기간중에 발생한 것으로 立證되면 被保險者가 契約條件을 위반하였는지의 여부를 검토하고 셋째로 손해를 입은 物件이 보험의 목적물의 定義에 부합되는지의 여부를 조사하여야 한다. 마지막으로 보험금 청구인이 保險金을 支給받을 資格이 있는지를 檢討하고 決定하여야 한다. 이러한 모든 조사가 先行되고 따라서 손해액을 決定하고 보험금을 사정하는데는 어려운 점이 많은 것이 사실이지만 최선을 다하여 保險價額과 손해액(Value and Loss)을 評價하지 않으면 안된다. 그리고 경우에 따라서는 손해액과 가액을 결정하기 위해서 査定人이 직접 피보험자를 만나 協議(Negotiation)를 하기도 한다.

다. 損害의 證明(Proof of Loss)

손해의 증명은 손해사정의 가장 중요한 근거서류중의 하나이다. 손해의 증명은 손해가 발생한 사실과 보험금 청구액이 記載되어야 하며 또 한 사고발생 當時의 狀況이 記述되어야 하며 이 書類는 반드시 피보험자가 서명하여야 한다. 손해의 증명 樣式은 관례적으로 査定人에 의해서 提供되기 때문에 손해의 조사와 함께 작성되는 것이 보통이다.

라. 保險金의 支給

위와 같은 과정을 거쳐 補償여부가 決定되면 保險會社는 被保險者에게 保險金을 支給하게 된다. 그러나 보험금지급을 拒否하게 되는 경우에도 반드시 분명한 理由를 밝히고 피보험자에게 통보하여야 한다.

3. 손해사정의 實務樣式

보험회사에서는 보험사고의 통지를 받으면 이를 확인하고 즉시 크레임을 취급할 직원을 선임하여 임무(Assignment)를 부여하여야 하며 임무를 부여 받은 査定人은 즉시 事故現場에 출두하여 크레임의 規模, 性格, 推定保險金, 代位權

行使에 관한 事項等을 면밀히 檢討하여 會社에 報告하여야 한다. 그리고 보험약관 및 특별약관 또는 諸法規를 적용하여 補償條項(Coverage)을 확인하고 他保險과의 관련여부를 함께 조사한다. 査定人은 크레임을 처리하는 과정에서 見積書가 必要하다고 생각될 때에는 專門家에게 수리비의 決定을 의뢰할 수는 있지만 최종결정은 査定人 스스로가 하여야 하며 이에따른 책임도 물론 사정인 스스로가 져야 한다. 크레임을 적정하게 평가 하는데 필요한 모든것을 개발하여야 할 필요가 있으며 火災손해인 경우에는 현장조사시 입수한 정보와 함께 소방당국과 협의할 수 있으며 화재원인이 법률에 위반될 때에는 경찰당국과 협의할 필요가 있다. 보험가액과 손해액을 평가 할때는 항상 평가방법을 분명히 明記하여야 하며 損害物件의 評價는 항상 代替費用(Replacement Cost)에서 減價償却(Depreciation)을 공제한 現金價格(Actual Cash Value)을 기준하여야 함을 잊지 말아야 한다. 또한 보험조건에 Average Clause나 Coinsurance Clause가 있을 때에는 이조항을 적용시켜 크레임을 확정 하여야 하며 代位權(Subrogation) 行使 可能性 與否를 최종적으로 조사하고 代位權行使를 위한 모든 증빙서류를 입수하여 보존하여야 한다.

III. 美國의 損害査定人 制度

1. 개 요

미국은 세계에서 가장 文明이 발달되어 있으며 經濟規模도 방대하고 또한 국민의 생활도 풍족한 나라이다. 이와같은 사실은 보험측면에서 볼때, 충분히 입증되고 있으며 미국의 손해보험회사가 거수하는 보험료의 규모를 보면 쉽게 이해할 수 있다. 1979年度版 “Insurance Facts” (Insurance Information Institute 발행)에 의하면 1978年度 미국 손해보험회사의 총거수보험료는 무려 1,620억달러에 이르고 있다.

따라서 이에따른 보험사고도 다량으로 발생하고 있으며 또한 사고의 규모도 점점 대형화하고 있는 추세이다. 손해규모의 대형화는 손해의 성격을 매우 복잡하게 하고 있는 경향이 있으며 이러한 손해들은 보험과 관련하여 볼때 이들 손해를 조사하고 해결하는 專門人을 필요로 하고 있다. 미국은 전반적으로 볼때 上記와 같은 보험사고를 취급하기 위하여 엄격한 사정인제도를 법으로 채택하고 있으며 州의 보험청(保險廳)으로부터 免許를 얻지 않고서는 査定人業務를 영위할 수가 없도록 되어 있다. 또한 사정인 면허법에 의거 사정인의 운영도 조직적이며 다양하게 전문화하고 있다.

그러면 여기서 사정인의 종류, 사정인의 면허제도, 사정인의 면허 및 시험, 사정인의 부당행위규제, 손해사정기관등에 관해서 간단히 살펴보기로 하겠다.

2. 사정인의 종류

사정인은 보험종목에 따라 손해사정인(Non-Marine Adjuster)과 海損査定人(Marine Adjuster)으로 분류되고 있다. 海損査定人은 주로 해상보험에 관련된 크레임을 취급하고 있으며 또한 국제성이 강하여 범세계적인 업무라 할 수 있다. 손해사정인은 해상보험을 제외한 손해보험의 全種目을 대상으로 이와 관련된 크레임을 사정하고 있다.

가. 損害査定人(Non-Marine Adjuster)

査定人の 종류는 크게는 두가지로 분류하고 있으나 美國의 各州에 따라 약간의 차이가 있다. 代表的으로 뉴욕州과 플로리다州의 査定人 System을 들 수 있으며 各州에서는 이들 二個州의 制度에 따르고 있다.

a. 會社雇傭査定人(Company employee Adjuster or Staff Adjuster)

회사고용 손해사정인은 保險會社에 고용되어 보험자를 위해 손해사정업무를 수행하는 손해사정인으로서 어디까지나 사정업무를 보험자의

입장에서 처리하고 있어 공정, 신속 및 독립성이 결여되어 있는것이 문제점으로 지적되고 있다.

b. 독립손해사정인(Independent Adjuster)

독립손해사정인은 一定한 報酬를 받고 보험자를 대신해서 調査, 査定하는 業務 및 보험자의 요구에 따라 보험금청구에 수반되는 업무를 수행하게 된다. 독립손해사정인은 자가보험자(Self-Insurer)는 물론 기타 수요자에게도 크레임의 사정업무 및 크레임과 관련된 용역업무를 제공하고 있다. 이러한 독립손해사정인은 개인(Individual), 회사(Company), 협회(Association) 및 法人(Corporation)의 資格으로 査定人의 業務를 영위할 수 있으며 또한 一定한 報酬를 받고 독립손해사정인을 代身해서 보험금청구를 조사 사정하는 者도 독립손해사정인으로 간주된다.

c. 公共損害査定人(Public Adjuster)

公共損害査定人は 一定한 報酬를 받고 화재에 起因하거나 그 결과로 입은 滅失 및 손해에 대하여 피보험자를 대신해서 보험금청구를 협상, 해결하는 업무를 수행하거나 또는 모든 방법으로 이에 조력하는 者를 意味한다. 公共損害査定人は 被保險者가 別途로 요구하는 任務도 수행하고 있고, 한편 독립손해사정인과는 달리 財産保險크레임만을 취급하고 있기 때문에 활동범위가 제한되어 있으며, 공공손해사정인은 개인, 회사, 협회(Association), 법인(Corporation)의 자격으로 사정인의 업무를 영위할 수 있도록 되어 있다. 또한 一定한 보수를 받고 公共損害査定人을 代身해서 보험금청구를 권유, 조사 및 査定하는 者도 公共손해사정인에 포함 시키고 있다.

나. 海損査定人(Marine Adjuster)

海損(Average)은 海上事業에 부수되어 발생하는 손해를 의미하는데 海上保險은 다른 他保險보다 더욱더 국제성을 띠고있기 때문에 Claim 사정업무처리가 세계적으로 통일되어 있으며 모든 분야에서 독특한 방법으로 업무처리를 하고

있는 미국에서도 海上損害에 관한 國際慣例에 따르고 있다.

이러한 관례 때문에 州에 따라서 해상손해는 사정인의 許可없이 이 分野에 오랜 경력을 소지한 者에 의해서 처리되고 있다. 한편 共同海損을 제외한 全損 및 分損등은 海損査定業務에 從事하는 者에 의해서 처리되고 있으나 共同海損은 高度의 技術을 要하는 業務이기 때문에 이 分野에 증사하는 “Average Adjuster” 精算人은 “Association of Average Adjusters of the United States”에 의하여 통제를 받고 있다.

다. 査定人(Adjuster)과 檢定人(Surveyor)

査定人は 손해를 조사하고 사정하여 손해액을 결정한후 보험계약의 담보조건 및 條項에 따라 보험금청구를 해결하는 업무를 수행하고 있으며 사정인은 손해의 통지를 접수하면 즉시 조사에 착수하여 피보험자로 부터 손해의 증명(Proof of Loss)을 捺印받아 이에 의거 損害額을 확정한 후 보험계약조건에 따라 피보험자가 제기한 보험금청구를 해결(Settlement) 하고 있다.

따라서 査定人は 調査(Investigation)와 査定(Adjustment)을 동시에 수행하여 보험금청구업무를 처리하고 있다.

뉴욕주, 플로리다주 및 캘리포니아주 등 대부분의 州의 보험법에 의하면 査定人(Adjuster)과 損害調査員(Claim Investigator)에 관한 규정은 있으나 檢定人(Surveyor)이란 用語는 발견할 수가 없다. 플로리다의 손해조사원(Claim Investigator)도 査定人의 補助役割에 불과하며 크레임을 査定하는 권한은 없다.

한편 檢定人(Surveyor)은 主로 海上損害와 밀접한 관련을 갖고 있다. 檢定人의 주요임무는 손해상황에 대한 사실확인(Fact Finding)이며, 따라서 보험자는 세계 각국에서 발생하는 해상크레임을 調査, 確認하기 위하여 各國에 駐在하고 있는 檢定人을 많이 利用하고 있다.

검정인은 손해의 확인뿐만 아니라 손해의 원인과 程度까지 조사하고 있다.

검정인으로는 Lloyd's의 검정인이 有名하며 오랜역사와 풍부한 경험을 갖고 있는 이들은各國의 主要항구에 주재하여 즉시 손해조사에 임할 수 있는 시설과 능력이 갖추어져 있다. 검정인은 선박 및 荷物の 救助에도 助力하고 있으며 共同海損이 發生할 경우에는 保險者를 代身해서 Guarantee 發給業務까지 代行하여 주고 있다.

3. 査定人の 免許制度와 試驗

美國에서는 거의 모든 州에서 査定人の 免許를 所持하지 않고서는 업무수행이 進적으로 불가능하게 제도적인 장치가 마련되어 있다. 사정인의 종류에 따라 州別로 사정인의 면허제도를 보면 회사고용사정인은 12개 州에서, 독립 손해사정인은 38개 州에서, 公共손해사정인은 26개 州에서 免許制度를 採擇하고 있다. 特히 美國에는 每年 異常危險損害가 대규모로, 그리고 순간적으로 發生하기 때문에 이 業務처리에 필요한 손해사정인이 절대적으로 부족한 경우가 있다. 그리하여 異常危險損害가 자주 발생하는 州에서는 即刻적으로 손해사정에 대비하기 위하여 査定人外에 一定한 經歷所持者에게 임시면허 또는 긴급손해사정인(Emergency Adjuster)의 자격을 부여하여 一定期間동안만 업무를 수행하게 하는 州도 있다.

이렇게 철저한 면허제도를 채택하고 있는 것은 査定人으로 하여금 손해사정업무를 공정하게 처리하며 아울러 사정인의 특수성과 專門性을 고려하여 資質을 갖추도록 하는데 그 理由가 있다.

미국에서 代表的인 뉴욕州的 免許制度를 보면 州상설 保險廳에서 保險法에 의거하여 독립손해사정인과 公共손해사정인에게 면허를 발급하고 있다. 그러나 이들 사정인은 취급보험종목에 따라 다시 세분하여 면허를 취득하고 있으며 公共손해사정인은 화재손해만을 취급하고 있기 때문에 單種免許人으로 면허를 받고 있지만 독립손해사정인은 傷害 및 健康損害査定人(Accident & Health Adjuster) 自動車損害査定人(Automobile

Adjuster) 航空損害査定人(Aviation Adjuster) 特種損害査定人(Casualty Adjuster) 保證損害査定人(Fidelity & Surety Adjuster) 火災損害査定人(Fire Adjuster) 內陸運送損害査定人(Inland Marine Adjuster) 綜合損害査定人(General Adjuster) 등이 있다. 이상과 같이 뉴욕州에서는 海上을 제외한 全保險種目에 대해서 各종목별로 査定人の 免許를 발급하고 있으며 경우에 따라서는 사정인 한사람이 수개의 사정인 면허를 발급 받을 수도 있게 되어 있으며 이렇게 세분하고 있는 것은 보험종목에 따른 특수성도 있지만 그것보다는 전문적인 사정인을 양성하기 위한 것이다.

사정인의 면허를 받으려면 제일 먼저 州에서 실시하는 시험에 합격하여야 한다. 필기시험과목은 사정인 종류에 따라서 공통과목과 専門과목으로 세분되어 있으며 현재 우리나라에서 시행되고 있는 손해 사정인 1, 2차 시험과 거의 대동소이한 것으로 사료된다. 그러나 시험과목 중 공통과목이면서 큰비중을 차지하고 있는 “사정인의 윤리와 의무”(Adjuster's Ethics and Duties)가 있는데 아직까지 우리나라에서는 이와 관련된 내용의 시험은 없었던 것으로 알고 있으며 미국에서 손해사정인에게 가장 중요하게 요구하고 있는 것이 바로 사정인의 도덕적인 情操 내지는 公정한 업무수행자세라는 것을 이것을 통해서 쉽게 알 수 있다.

이렇기 때문에 보험감독관은 사정인이 사정업무를 수행하는 과정에서 보험법을 위반하거나 기타 法을 위배할 경우 또 詐欺나 背任行爲로 有罪判決을 받았을 경우, 그리고 無能이나 不誠實이 立證되었을 때에는 査定人の 면허를 停止하거나 취소할 수 있다. 그러나 免許의 政지 또는 취소로 피해를 입은 사정인은 충분한 理由가 있는 事實을 記述한 진술서를 보험감독관에게 제출하여 보험감독관으로 하여금 청문회를 개최하여 면허의 政지 또는 취소 여부를 결정할 수 있다.

4. 손해사정기관

손해사정인은 보험회사의 편에서 用役任務를 수행하는 사람과 보험계약자의 편에서 맡겨진 임무를 수행하는 사람이 있다는 것은 주지한 바와 같으며 세계 어느나라 보다도 사고의 종류가 다양하고 복잡하며 量的으로 많기 때문에 이에 수반되어 제기되는 크레임도 무수히 많은 것이 사실이다. 보험자는 이러한 크레임을 공평하고 신속하게 처리하기 위하여 전문인이 필요한 것은 당연하며 이러한 專門人도 크레임의 性格, 규모 또는 地理的條件에 따라 査定業務의 分業化乃至는 組織化가 필요하게 되었고 나아가서 손해사정업무의 취급을 사정인의 力量에 따라 운영하지 않을 수 없게 되었으며 사정업무는 다음과 같이 다섯가지의 形態로 分類되어 운영되고 있다.

가. 保險代理人(Agents as Adjuster)

보험매리인(Agents as Adjuster)은 본사(Head-quarter)에서 원거리에 위치하고 있는 보험매리인(Agent)이 손해사정업무를 수행하고 있는 경우를 말하며 많은 회사들이 손해사정인으로서 자신의 보험매리인을 이용하고 있다. 保險代理人에게 손해사정업무를 맡기지 않는 것은 美國이나 우리나라 共히 마찬가지이지만 손해가 지방에서 발생하고 또 손해액이 소액인 경우 크레임처리에 따르는 막대한 경비절감을 이유로 Local agent에게 업무를 위임하는 경우가 있다. 그러나 Local agent에게 이런 업무를 위임하는 경우 손해가 발생한 즉시 신속하게 사정업무에 임함으로써 피보험자에게는 만족스러운 서비스를 제공하나 경우에 따라서는 보험금청구인과 가깝다는 점이 있어 보험금지급에 情實이 介在될 可能性이 있는 것이 문제되고 있다.

나. 회사고용사정인(Company Adjusters/Staff Adjuster)

회사고용사정인은 보험회사에 고용되어 급료를 받고 회사의 손해사정 업무를 수행하는 査定

人을 말한다.

대부분의 대규모 보험회사들이 손해사정인을 고용하고 이들에게 손해사정 업무를 전담시키고 있으며 대도시에서는 손해액을 Staff Adjuster로 하여금 즉석에서 査定하여 보험금까지 지급하는 “Drive-In” Claim 사무소를 설치하여 운영하고 있는 보험회사도 있다. 그러나 화재보험의 경우에는 한보험회사만이 Claim에 관련되어 있을 때는 대개 Staff Adjuster가 사정업무에 임하고 있지만 保險會社가 둘이상 관련되어 있을 때에는 독립 손해사정인에게 맡기고 있다.

다. 독립손해사정인(Independent Adjuster)

독립손해사정인은 보험회사를 代身해서 손해를 조사하고 査定하는 업무를 처리하는 專門人이며 보험회사는 물론 自家保險者(Self-Insurer)에게도 크레임과 관련된 서비스를 제공하고 있다. 독립손해사정인은 그들의 용역의 제공의 代價로 一定한 手數料을 受領하고 있으며 어떤 경우에는 事前에 체결된 계약에 의해서 일정한 보수를 받는 경우도 있다.

라. 손해사정단체(Adjustment Bureau)

독립손해사정인이 조직적이고 회사의 형태로 운영되고 있는 경우로서 미국에는 G.A.B Business Services, Inc. Underwriters Adjusting Company 등의 대규모 손해사정전담회사가 존재하고 있다.

이들 두 사정회사들은 미국의 손해사정 업무의 50% 이상을 處理하고 있다.

마. 公共損害査定人(Public Adjuster)

공공손해사정인은 보험자와 손해를 사정할 때 피보험자를 대신해서 임무를 수행하는 사정인을 말하며 용역제공의 代價로 피보험자로부터 일정한 보수를 받고 있다. 이들도 역시 개별적 혹은 조직적으로 운영되고 있으나 이들의 업무는 주로 재산손해에 관한 Claim만 취급하도록 제한되어 있기 때문에 Independent Adjuster 처럼 활발하지는 못하지만 복잡하고 규모가 큰 손해를 사정할 때에 피보험자와 보험자사이에서

매우 훌륭한 역할을 담당하고 있으므로 미국에서는 크게 認定되고 있는 사정인 기구이다.

IV. 우리나라의 損害査定人制度

1. 意 義

1970年代 후반 保險業法 정비와 더불어 同法第204條에 損害保險事業의 損害査定業務를 전담하는 손해사정인제도를 명문화시켰다. 이것은 보험산업의 量的成長에 따른 質的成長은 보험산업의 경영합리화 및 효율화에 의하여 이룩될 수 있고 보험산업의 경영합리화 또는 효율화는 보험산업이 人紙産業으로 불리워질 정도의 人間中心의이며 人力開發에 의해서만이 가능한 것이기 때문에 보험의 기능면에서 중요한 부분을 차지하고 있는 손해사정업무를 전문적인 손해사정인으로 하여금 전담처리할 수 있게 하기 위한 것이다. 보험의 특성에 따른 고도의 전문기술과 풍부한 경험을 가진 원만한 성격을 소유한 인력의 확보가 보험산업 발전의 절대적 요건의 하나로 부각되고 있으며 보험산업의 국제화에 대처하기 위해서 필수적인 기술개발, 보험의 認識提高, 對外公信用 강화등은 우수인력의 확보와 확보된 人力의 효율적인 활용을 전제로 하며 복잡한 업무를 올바르게 처리함으로써 보험의 기능을 최대한으로 발휘하도록 하자면 보험각분야의 전문지식과 기술을 가진 보험전문인의 적극육성을 그 선행조건으로 하고 있기 때문이다.

2. 손해사정인의 업무와 기능

우리나라의 보험업법에 규정된 손해사정인은 보험사고에 따른 손해액과 보험금을 사정하는 업무를 담당하는 사람으로서 同法에 의해 면허를 취득한 사람을 말하는데 손해사정인이 담당하고 있는 업무의 내용은 상당히 포괄적이다. 구체적으로 사정인의 업무영역을 살펴보면 보험사고가 발생한 이재현장의 조사확인, 손해액결

정, 사고원인규명, 사고수습에 대한 적절한 조치의 指示 또는 권고와 이들의 기록을 행하는 일, 즉 檢定業務와 보험계약내용 및 이재조사등에서 얻은 자료를 분석, 보상여부를 결정하여 최종적으로 보험금을 계산확정 하는 업무로서 소위 검정업무와 査定業務를 모두 처리할 수 있도록 되어 있다. 다시 말해서 구라파나 미국보험시장에서 통상적으로 구별되고 있는 Investigation 또는 Inspection, Survey 業務와 Assessment 또는 Adjustment 業務를 一括하여 처리할 수 있도록 되어 있다. 그렇기 때문에 앞으로 우리나라의 손해사정인의 기능은 檢定人으로서 또는 査定人으로서 모든 역할을 수행해야 하는 실로 막중한 책임이 부여된 것으로 볼 수 있다. 또한 손해사정의 대상은 無限하기 때문에 손해사정인은 모든 분야에 전문적인 지식을 갖지 않으면 안된다. 보험이론 및 실무에 정통한 지식은 말할 나위도 없으며 상법을 비롯한 민법등의 관련법규, 회계학, 稅法, 英文約款 및 保險原書 해독에 필요한 英語, 그리고 技術知識等 기술지식도 세분하면 건축, 전기, 기계, 화공 등으로 분류될 수 있으며 손해사정인 한 사람의 힘으로서 이 모든 분야를 마스터 한다는 것은 지극히 어려운 일일 것이다. 그렇기 때문에 미국의 경우를 보면 손해사정인은 그의 보조원을 고용하여 업무처리를 보완하고 있는 것이 통상적이다.

손해사정인은 가능하면 모든 분야에 걸쳐 書籍 및 연수를 통하여 필요한 지식을 습득하거나 이에 대비하여야 하며 자신이 부족한 것은 專門人의 조언을 받거나 그로부터 意見書를 받아 査定業務에 참고하여야 한다. 그러나 사정인 이외의 다른 사람의 조언이나 의견은 어디까지나 참고 또는 보충자료에 불과하므로 최종적인 책임은 손해사정인 자신이 져야한다. 예를들어 손해사정인이 손해액을 사정할 때에 경우에 따라서 건축, 기계, 전기, 선박, 항공기, 차량, 기타상품의 전문가들로부터 조언이나 자문, 기타 의견서, 보고서등을 받아 자기의 사정업무에 반영

시킬 수는 있으나 그에 따르는 모든 책임은 그들 전문가가 지는 것이 아니고 손해사정인 본인이 져야 하는 것이다. 그렇기 때문에 사정인은 업무처리를 함에 있어서 자기의 지식과 능력 및 경험에 의해 최선을 다 하여야 하고 전문인의 도움이 필요할 때에는 엄선하여 그들의 의견서나 보고서를 받아 참고하되 사정업무에 반영여부는 자신이 최종적으로 결정하여야 한다.

3. 손해사정인 현황 및 제도의 施行

1978年度 제 1회 손해사정인 자격시험 실시 이후 1981년 제 4회 손해사정인 자격시험을 통하여 한국보험공사에 등록을 실시한 손해사정인은 총 76명으로 나타나 있다. 이를 다시 업종별로 분류하여 보면 1종(화재 및 특종보험) 2종(해상항공보험) 3종(자동차보험) 각각 47명, 10명, 19명의 분포를 보이고 있다. 이들 종별정인 원수는 원래 230名이었으나 그 수가 너무 많다 하여 100名으로 축소하였으며 현재까지도 등록을 필한 사정인 수가 100名에 미달되고 있어 손해사정인제도의 施行이 유보되고 있는 상태이다

보험업법의 내용을 살펴보면 손해보험사업자는 손해사정에 관한 업무를 유자격 손해사정인을 고용하여 처리하거나 선임 위탁하여 처리하도록 되어 있으며, 손해사정인은 個人으로서도 활동할 수 있고 法人을 설립하여 활동할 수도 있는데 다만 법인으로 하고자 할 때는 보험공사의 허가를 받도록 하였으며 동법인은 그 업무종별에 따라 해당 손해사정인 2人 이상을 고용한 후가 아니면 당해 종별 손해사정인 업무를 개시할 수 없도록 하였다. 또 손해사정인의 업무가 보험산업에서의 기능과 역할이 중요하므로 손해사정인이 그 직무를 수행함에 있어서 손해배상에 대비한 재산의 供託등 여러가지 지켜야 할 각종 義務를 부여하고 있고 加重處罰的인 罰則을 만들어 놓고 있으며 보험공사의 엄격한 감독하에 있음으로서 公人으로서의 직무수행을 하도록 제도적 장치를 마련하고 있다. 그러나 이러한 모든

법적제도가 마련되고 4년이 경과하고 있는 현재까지 손해사정인제도가 유보되고 있는 상식적인 理由는 손해사정인의 法定數가 未達되고 있기 때문이며 다른 특별한 理由는 없는 것 같다. 政策當局에서는 손해사정인제도를 조기정착화시키려고 하고 있으나 시험을 통해 배출되는 손해사정인 數가 현재까지 절대적으로 부족하기 때문에 어쩔수 없이 本制度의 시행이 유보되고 있으며 조기 실시를 위해 量的으로 質을 무시한채 손해사정인을 배출할 수도 없기 때문에 法定人員이 확보될 때까지는 계속 유보될 수 밖에 없을 것 같다. 그러나 1982年度 財務部의 “손해보험사업 경영효율화지침”을 보면 손해사정인제도 조기정착화 및 손해사정인 우대조치에 관한 내용이 명문화 되어 있다. 이것은 현재 손해사정인제도가 法定數에 未達되어 시행이 유보되고는 있지만 保險事業者는 현재 등록되어 있는 손해사정인을 최대한으로 확보하여 손해사정인 업무를 전담할 수 있도록 하며 나아가서는 손해사정인에게 투철한 책임감을 부여하고 이에 따른 人事 및 급여에 있어서 우선권을 주도록 요청하고 있다. 본인의 사견이나 業界 전반적인 분위기를 볼때 전체적으로, 아니면 부분적으로라도 1983년에는 本制度가 施行될 것으로 사료되며 이에 대비하여 각 손해보험회사 및 검정업무 전담회사 등에서 손해사정인 확보를 위하여 많은 노력을 하고 있음을 볼 수 있다. 각 회사별로 약간씩의 차이는 있으나 손해사정인 면허를 받은 직원에게는 진급에 우선권을 주거나 해외연수 우선권을 부여하고 사정인제도가 시행되고 있지 않는 현 시점에서 벌써 일정액의 사정인 수당을 지급하고 있다.

4. 손해사정인의 育成方案

손해사정인제도의 절실한 필요성에 의해 本制度의 早期定着化를 위하여 努力하고 있으나 業界에 종사하고 있는 大部分의 사람들이 이에 대해 무관심하거나 경원의 눈초리로 바라보고 있

는 감이 없지않다. 그러나 保險先進國과 步調를 맞추고 우리나라의 保險產業發展을 위해서는 어떠한 어려움이 있다 하더라도 積極적으로 業界의 事情이 개선될 것은 당연한 일이며 專門손해사정인이나 專門 Underwriter의 양성은 時代的 要請이라 하지 않을 수 없다. 그러나 保險은 大學과정등에서 거의 カリキュ럼에 들어 있지 않기 때문에 오직 보험업계에 종사하고 있는 사람들로 제한된 감이 없지않아 保險을 認識하고 研究할 수 있는 사람들은 우리나라의 形편으로는 保險會社 종사자들에게 의존하지 않을 수 없는 상황이다. 그래서 보험업계에 있는 有能한 간부사원들은 용감히 매너리즘에서 탈피하여 손해사정인제도의 필요성을 認識하고 本시험에 응시하여야 할 것이다. 또한 政策當局에서는 本制度施行에 관한 確固한 信念을 가지고 積極적인 관심을 쏟아야 할 줄로 믿는다. 단순히 文書上의 示達만 하므로써 業界에서 과연 어느정도 本制度의 취지를 인식하고 이에 따르고 있는지 확인할 필요가 있으며 구체적이고 詳細한 育成指針을 만들어 施行方法이나 施行方向 등을 提示하여야 할 것으로 본다.

마지막으로 本制度 施行의 主役인 손해사정인들은 本制度를 無에서 有를 創出하는 프런티어의 矜持를 갖고 다소의 희생이 따른다 하더라도 早期定着化에 앞장서야 할 것이며 專門人으로서 보다 깊은 研究와 努力으로 주어진 任務를 성실

히 수행함으로써 보험업계의 무궁한 발전에 공헌하여야 할 것이다.

V. 맺는말

우리나라의 보험산업은 앞으로 自律 경쟁체제를 확립하여 損害保險會社의 經營에 대한 創意性과 效率性을 높이고 開放體制에 대비한 體質을 強化하며 保險料率體係와 서비스를 개선함으로써 保險契約者의 權益을 積極 보호하고자 하는 것이 保險政策當局의 基本方針이다. 이러한 政策실현의 內容中에 保險의 專門經營體制의 確立이 강조되고 있으며 보험업무의 주기능인 상품개발, 보험인수, 위험관리, 손해사정 및 보험자산운용등 보험업무의 기능별 전문화가 絶對하게 요구되고 있다. 이미 언급된 바와 마찬가지로 언더라이터의 제도가 政策當局에서 尊重하게 검토되고 있으며 손해사정인제도 역시 수년전 벌써 法制化된 것 등은 앞으로 우리나라 保險市場의 方向을 분명하게 밝혀주고 있는 것으로 사료되는 바이다. 우리 현실의 낙후된 보험산업을 개발 시킴으로써 國家經濟發展에 기여할 수 있고 社會福祉 증진에 공헌할 수 있다는 사실을 保險產業에 종사하는 모든 保險人들은 깊게 認識하고 研究하고 노력하는 자세를 갖추어야 할 것이다. *

〈해외토픽〉

美女消防手 등장에 소방수 부인들 非常

미국 플로리다州의 세미놀마을 소방서가 최근 아리따운 여성소방수 2명을 채용하자 소방관을 남편으로 둔 이 마을 부인들이 남편단속에 초비상경계를

퍼기 시작했다고.

이곳의 남녀소방수들은 24시간 근무제로 돌아가며 기숙사형 숙소를 공동으로 사용하도록 되어 있는데 부인들은 그들의 남편들이 습관대로 숙옷까지 벗은 알몸으로 잠자리에 드는 것이 마음에 걸려 격정이 이만저만이 아니라는 것.

소방서측은 그같은 아내들의 불안을 무마하기 위해 소방관용 잠옷구입비를 예산에 반영시켰으나 행정당국에서는 『잠옷이 필요하면 자기것을 가지고 오면 될 것이 아니냐』면서 일언지하에 거부.