

자동차보험 수리비 분쟁의 원인과 해결 방안에 관한 연구*

- 수리 전 손해사정 필요성과 도입 방안을 중심으로 -

김 영 국**

<차례> _____

I. 서 론

IV. '수리 전 손해사정' 도입의 전제 조건 및
제도화 방안

II. 자동차보험 수리비 분쟁의 배경과 '수리 후
손해사정' 관행의 구조적 한계

V. 결 론

III. '수리 전 손해사정' 관련 해외 사례 분석
및 정책적 시사점

주제어 : 자동차보험, 수리 전 손해사정, 수리비 분쟁, 입법정책, 이해관계자 상생

<국문초록> 본 연구는 자동차보험 제도 전반에 만연한 불신과 비효율성을 진단하고, 특히 대물사고 영역에서 고질적인 '수리 후 손해사정' 관행이 야기하는 수리비 분쟁 및 불공정성 문제의 해결 방안을 모색하였다. 기존 '수리 후 손해사정'은 보험사와 정비업체 간의 심각한 정보 비대칭성, 수리비 산정기준의 모호성, 보험금 사후 삭감 등 불합리한 관행을 고착화하여 소비자 불만 가중, 정비업체의 경영난 심화, 보험사의 손해율 악화, 궁극적으로 보험료 부담을 증대시키는 구조적 문제점을 내포한다.

이러한 문제를 해결하고 투명하고 합리적인 수리비 산정 문화를 정착시키기 위해, 본 연구는 '수리 전 손해사정' 제도의 도입을 필수적인 패러다임 전환으로 제시하였다. 이를 위해 '수리 전 손해사정' 도입을 위한 시대적 배경 및 환경적 전제를 고찰하고, 과거 시범사업의 실패 요인을 분석하여 그 한계를 극복하기 위한 재추진 로드맵을 수립하였다. 또한, 미국, 영국, 호주 등 해외 주요국의 사례 분석을 통해 국내 적용을 위한 정책적 시사점을 도출하였다. 디지털 기술(AI 기반 손상 분석)의 발전과 첨단 기술 차량의 증가는 제도의 도입 필요성과 실현 가능성을 동시에 증대시킨다. 물론 부품 가격 결정 구조 개선이나 인증 부품 활성화와

* 본 논문의 내용은 소속기관의 입장과는 무관한 필자의 개인적 견해를 근거로 한 것임을 밝힙니다.

** 자동차손해배상전환원 정책연구센터 센터장, 법학박사(Ph. D).

- 논문접수일(2025.10.12), 심사개시일(2025.10.12), 게재확정일(2025.10.19)

같은 현행 제도의 부분적 해결 방안도 가능하나, 이는 정보 비대칭성 해소 및 사후 삭감 관행과 같은 ‘수리 후 손해사정’의 근본적 취약점을 해소하기에는 역부족이다. 따라서 ‘수리 전 손해사정’ 제도의 도입과 병행되어야 함을 강조한다. 아울러 ‘수리 전 손해사정’ 도입 초기 발생할 수 있는 수리 지연, 업무 부담 증가 등 잠재적 부작용에 대한 인지와 함께, 경미 사고 신속 처리 제도, AI 기반 시스템 활용 등의 보완 과제 및 연착륙 방안을 함께 고려하였다.

본 연구는 ‘수리 전 손해사정’의 성공적인 제도화를 위한 구체적인 법적·정책적 제언들을 제시하였다. 주요 제언으로는 탄탄한 법적 기반을 구축하고 과거 시범사업 실패 교훈을 반영한 재추진 로드맵을 제시한다. 아울러 이해관계자 간 상생을 위한 제도 설계로서 수리비 산정기준 합리화 및 부품 가격 투명성 제고 방안을 제안한다. 또한, 사전 합의 불발 및 분쟁 발생 시 신속하고 공정하게 해결할 독립적 분쟁조정기구 활성화를 모색하며, 현행 수리비 산정 제도의 개선 및 인증 부품 활성화 등을 포함한다. 마지막으로 제도의 성공적인 연착륙을 위한 이해관계자별 잠재적 반발 요인을 분석하고 상생적 설득 전략을 마련하는 방안을 강조한다.

궁극적으로 ‘수리 전 손해사정’ 제도의 정착은 자동차보험 수리 과정의 투명성과 예측 가능성을 높여 불필요한 분쟁을 예방하고, 보험소비자의 권익을 선제적으로 보호하는 동시에, 보험사와 정비업체 간의 상생 협력 및 시장의 지속 가능한 발전을 전인하는 중요한 전환점이 될 것으로 기대한다.

I. 서 론

현대 사회에서 자동차는 개인의 삶과 경제 활동에 필수적인 수단이며, 자동차 보험은 이러한 과정에서 발생하는 위험을 관리하는 핵심적인 사회 안전망으로 기능한다. 그러나 자동차 사고 발생 시 손상된 차량의 수리 절차, 특히 ‘수리 후 손해사정’ 관행은 고질적인 수리비 분쟁과 불공정성을 야기하며, 단순한 불편을 넘어 안전과 직결된 문제를 초래한다.

사고 후 보험처리를 통해 수리를 받았음에도 수리 품질에 대한 소비자의 불신은 여전하며, 이로 인해 추가 수리를 받아야 하는 경우가 발생하는 등 안전과 직결된 불만을 제기하는 경우가 적지 않다. 또한 정비업체가 추후 발행하는 정비내역을 소비자가 일일이 확인하기 어렵고, 수리 품질에 대한 신뢰도도 높지 않아 소비자 고통은 가중되고 있다.¹⁾

1) 한국소비자원, “자동차 정비 서비스, 정비 불량 소비자 피해 많아 - 정비 전에는 견적서, 정비 후에는 명세서 확인 해야 -”, 보도자료, 2025. 7. 18. 참조, <https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1003900990>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

이러한 문제는 비단 소비자만의 고통이 아니다. 정비업체 또한 보험사의 불공정한 관행에 시달리고 있는 현실이다. 수리비 감액, 대금지급 지연, 지불보증 부재 등으로 인해 정비업체는 기술적 자율성과 품질을 유지하기 어려우며, 이는 부실 수리로 이어질 가능성을 높인다. 실제로 중소기업중앙회의 실태조사에 따르면 자동차 정비업체의 70%가 보험사와의 거래에서 불공정 행위를 경험했다고 밝히는 등, 보험사가 수리비를 통제하는 구조 속에서 정비업체의 경영상 어려움이 크다.²⁾ 이러한 불공정성과 비효율성의 핵심은 책임 소재가 모호하다는 점이다. 수리비 산정기준이 표준화되어 있지 않고, 손해사정을 보험사 자회사가 맡는 경우가 많아 이해상충 우려가 크다. 특히 보험사가 수리 전 손해액을 산정하지 않고, 수리 후 일방적으로 비용을 삭감하는 ‘수리 후 손해사정’ 관행은 정비업체를 압박하고 소비자를 혼란스럽게 만들며, 수리 품질 저하, 비용 불투명, 그리고 책임 주체의 모호성이라는 총체적인 문제를 야기한다. 관계 부처 역시 소비자의 선택권과 품질인증부품 사용 활성화를 통해 자동차보험의 고비용 수리구조 개선을 목표하고 있음을 밝히는 등 이러한 문제가 사회적 공감대를 얻고 있다.³⁾

나아가 자동차보험 제도에 대한 소비자 불만과 불신은 비단 대물사고 수리비에만 국한되지 않는다. 경상환자 치료비 문제를 둘러싼 분쟁 또한 끊이지 않고 있다. 과거 불필요한 입원·과잉진료·한방치료 적정성 및 기왕증 고려 등으로 보험금 지급을 둘러싼 분쟁이 다수 발생하였다. 이러한 경상환자 관련 치료비의 불합리한 지급 관행은 보험금 누수로 이어져 선량한 보험가입자의 보험료 부담을 가중시키고, 이는 대물사고 수리비 분쟁과 더불어 자동차보험 제도 전반의 신뢰를 저해하는 주요 원인으로 작용한다. 자동차보험제도를 합리적으로 운용하기 위해서는 이러한 다양한 문제들, 특히 경상환자의 치료비에 대한 적절한 통제가 필요한 면이 있다. 결론적으로, 자동차보험은 대물사고 수리비 분쟁과 대인사고 경상환자 치료비 문제 등 다양한 측면에서 그 역할을 온전히 수행하지 못하고 있

2) K-BIZ 중소기업중앙회, “중기중앙회, 「자동차 정비업체-보험사 간 거래 현황 실태조사」 결과 발표”, 보도자료, 2025. 8. 26. 참조, <https://www.kbiz.or.kr/ko/contents/bbs/view.do?seq=160979&pg=5&pgSz=12&mnSeq=207>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

3) 관계부처합동, “소비자 선택권을 보장하는 방식으로 품질인증부품 사용을 활성화하여 자동차보험의 고비용 수리구조를 개선하겠습니다.”, 보도참고자료, 2025. 8. 5. 참조, <https://www.fss.or.kr/fss/bbs/B0000188/view.do?ntId=196338&menuNo=200218&cl1Cd=&sdate=2025-08-01&edate=2025-08-08&searchCnd=2&searchWrd=&pageIndex=1>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

며, 관련 산업의 건전한 발전을 저해하고 보험 제도 전반에 대한 신뢰를 약화시키는 심각한 사회적 문제로 대두되고 있다.⁴⁾ 즉, 보험사의 적정 보험금 지급 의무에도 불구하고 보험제도의 신뢰를 저해하며, 선량한 보험계약자의 보험료 부담을 가중시키는 폐해를 낳는다.⁵⁾

따라서 본 연구는 국내 자동차보험 수리비 분쟁의 고질적 문제 해결과 투명하고 합리적인 수리비 산정 문화 정착을 위해 ‘수리 전 손해사정’ 제도가 어떻게 도입되어야 하는지에 대한 구체적인 방안을 모색하고자 한다. 기존 제도 개선 노력의 한계를 극복하고 국내 자동차보험 시장의 신뢰를 회복하기 위한 ‘수리 전 손해사정’ 도입의 필수적인 패러다임 전환을 강조하며, 이의 성공적인 제도화를 위한 구체적인 법적·정책적 제언들을 제시하는 것을 연구의 목적으로 한다.

국제적으로도 차량 수리 비용의 상승은 공통된 문제로 인식되며, 미국, 영국, 호주 등 주요국에서는 기술 활용을 통한 효율성 제고, 이해관계자 간 협력적 자율 규범 마련, 그리고 법제도적 명확화를 통해 수리비 분쟁을 해결하려는 노력이 활발하다.⁶⁾ 또한, AI 기반 손상 진단 시스템과 같은 디지털 기술의 발전은 ‘수리 전 손해사정’ 도입의 실질적 가능성과 기술적 기반을 제공하며, 투명성과 효율성을 획기적으로 높일 잠재력을 가지고 있다.

본 연구는 이러한 배경을 바탕으로, 자동차보험 대물사고 수리비 분쟁의 핵심 원인이 되는 ‘수리 후 손해사정’ 관행의 구조적 문제점을 입법정책적 관점에서 심층 분석하고, 모든 이해관계자가 수긍할 수 있는 ‘수리 전 손해사정’ 관행을 성공적으로 도입하고 정착시키기 위한 실효성 있는 법적, 정책적 방안을 제시하는데 목적이 있다. 나아가 과거 관련 시범사업의 성공 및 실패 요인 분석, 디지털 기술의 활용 가능성, 그리고 해외 주요국의 제도 및 자율 규제 모델 검토를 통해

4) 한국소비자원, “차량 과잉정비에 따른 배상 요구”, 품목별 분쟁조정결정사례, 2018. 10. 19. 참조, <https://www.kca.go.kr/odr/bj/br/osBjDecisionExamDetW.do?brdId=00000007&dataStts=Y&seq=1002716065>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

5) 김연희, “자동차보험에서 자동차 수리 비용의 산정과 관련한 법적 문제점 연구”, 경영법률 제33집 제3호, 2023. 7, 115면 참조.

6) Insurance Times, 「Motor claims hit record £11.7 billion in 2024」, 2025. 2. 17, <https://buly.kr/1n3WQO3>(최종 접속일: 2025. 10. 12.); Insurance Business US, 「Auto policyholders turn to aftermarket parts to lower repair costs - report」, 2025. 2. 4., <https://buly.kr/CLyzAFI>(최종 접속일: 2025. 10. 12.); Asia Insurance Review, 「Australia:Committee unveils draft of updated motor vehicle insurance and repair industry code of conduct」, 2025. 3. 7., <https://buly.kr/A458Y3Zl>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

현행 제도의 한계를 극복하고, 궁극적으로는 보험소비자의 권익을 보호하며 관련 산업의 투명하고 건전한 발전에 기여하는 데 그 의의가 있다.

II. 자동차보험 수리비 분쟁의 배경과 ‘수리 후 손해사정’ 관행의 구조적 한계

1. 자동차보험 수리비 분쟁의 현황과 유형

자동차는 현대인의 필수 이동 수단이며, 자동차보험이 그 역할을 뒷받침하는 중요한 사회적 안전망으로 기능하고 있다. 그러나 자동차 사고 발생 시 손상된 차량의 수리 절차는 필연적으로 수리비 산정과정에서 보험업체와 정비업체 간 첨예한 갈등을 유발하며, 이는 고질적인 수리비 분쟁으로 이어진다. 일반적으로 차주가 보험사에 사고를 통지하고, 보험사가 손해 현황을 파악한 후 차주가 정비업체에 수리를 의뢰하는 단계를 거친다. 정비업체는 수리 전 견적서를 제공하며, 보험사는 이에 대한 검토 의견을 회신하는 것이 원칙이다.

실무에서는 이러한 견적 검토 단계에서 보험사와 정비업체 간에 수리 범위나 비용에 대한 충분한 합의가 이루어지지 않는 경우가 빈번하다. 특히, 정비가 완료된 후에야 최종적으로 보험금 산정을 위한 손해사정이 이루어지는 ‘수리 후 손해사정’ 관행이 만연해 있으며, 이로 인해 수리 착수 전 견적서 검토가 실질적인 합의 과정으로 기능하기 어렵다.⁷⁾ 이러한 문제의 심각성은 2022년 12월 9일, 보험회사 등이 사고를 인지한 경우 지체 없이 손해사정내역서를 정비업체와 보험가입자에게 제공하도록 하여 정비요금 지급 문제 및 소비자 신뢰도 저하 등 부작용을 방지하고자 하는 「자동차손해배상보장법 일부개정법률안」이 발의된 점에서도 분명히 드러난다.⁸⁾ 이러한 ‘수리 후 손해사정’ 관행은 다양한 형태의 수

7) 국토교통위원회, 자동차보험 정비요금의 청구 및 지급절차 신설<조오섭의원 대표발의(의안번호 제 21018854호)>, 검토보고서, 2023. 4. 5면 이하 참조

8) 「자동차손해배상 보장법 일부개정법률안」(조오섭 대표발의, 의안번호: 21018854, 2022. 12. 9. 발의); 이와 유사한 개정안(의안번호: 1901416호, 2012. 8. 30. 발의)이 정부입법안으로 국회에서 논의되었으나, 정비업체 반대 및 소비자 입장에서 문제가 있다는 이유로 임기만료 폐기되었음(이하, 국토교통위, 위의 검토보고서, 12면 참조).

리비 분쟁을 야기하며, 자동차보험 제도의 신뢰를 저해하는 주요 원인으로 작용하고 있다.

자동차보험 대물사고 수리 절차는 크게 두 가지 방식으로 나뉜다. 하나는 보험사 지정/협력 정비업체를 이용하는 방식이고, 다른 하나는 차주가 정비업체를 선택하여 수리 후 보험금을 청구하는 방식이다. 특히 후자의 방식이 현재 만연한 ‘수리 후 손해사정’ 관행의 주요 경로가 된다. 보험사는 손해를 관리를 통한 재정 건전성 확보를 위해 적절한 수리비 산정을 지향하는 반면, 정비업체는 기술력과 서비스에 대한 적당한 대가와 안정적인 수익 확보를 추구하며, 이로 인해 정비수가를 둘러싼 이해관계가 첨예하게 대립한다. 아래 [표 1]은 이 두 가지 절차를 비교한 것이다.

[표 1] 교통사고 차량 수리 절차 비교

구 분	보험사 지정/협력 정비업체 이용 시	차주 선택 정비업체 이용 후 보험금 청구 시
사고 통지	차주가 보험사에 사고를 통지하고 보험 접수	차주가 보험사에 사고를 통지하고 보험 접수
정비업체 선택	보험사가 차주에게 지정/협력 정비업체 안내	차주가 원하는/선호하는 정비업체를 직접 선택하여 차량 입고
차량입고	차주가 해당 정비업체에 차량 입고	차주가 해당 정비업체에 차량 입고
견적서/정보교환	정비업체가 수리 견적서 및 손상 사진 등을 보험사에 직접 제출	정비업체가 차주에게 수리 견적서 제공, 차주가 이를 보험사에 제출/통보
보험사 역할	보험사가 견적서 검토 및 정비업체와 수리 범위/비용 협의(사전 합의 지향)	보험사가 견적서 검토 및 의견 회신(단, 법적 구속력 약함)
수리 진행	보험사 승인 후 정비업체 수리 진행	정비업체가 차주 동의 하에 수리 진행 (보험사 최종 합의 없이 수리 착수→ ‘수리 후 손해사정’ 빈번)
수리비 정산	수리 완료 후 정비업체가 보험사에 직접 청구, 보험사가 정비업체에 수리비 지급(차주 개입 최소화)	수리 완료 후 차주가 정비업체에 수리비 선 지급(차주 선 정산 관행)
보험금 청구/지급	정비업체→보험사 직접 청구/지급	차주가 증빙 서류를 첨부하여 보험사에 보험금 청구, 보험사가 사후 손해사정 후 차주에게 보험금 지급
특징/문제점	수리 전 합의 통해 분쟁 발생 가능성 상대적으로 낮음	‘수리 후 손해사정’으로 인한 수리비 분쟁 가능성 높음, 차주의 과도한 수리비 부담 위험 노출

이러한 현황에서 보험업계와 정비업계는 수리비의 적정성을 두고 끊임없이 마찰하며, 그 결과로 발생하는 불확실성과 비효율성은 보험소비자에게 전가되어 보험료 인상 요인으로 귀결된다.

2. 현행 ‘수리 후 손해사정’ 관행의 구조적 문제점

자동차보험의 대물사고 처리 과정에서 발생하는 수리비 분쟁은 그 형태와 양상이 복잡적이다. 이는 현행 ‘수리 후 손해사정’ 관행하에서 수리비용 산정기준의 모호성, 통상적인 수리 절차상의 문제, 그리고 보험금 지급 과정에서 나타나는 다양한 이해관계자 간 인식의 차이 등에서 기인한다. 이러한 문제는 보험업계와 정비업계 간의 오랜 갈등의 주요 원인이며, 궁극적으로 보험소비자의 신뢰를 저해하는 요소로 작용한다. 실제로 업권 간 갈등 해소를 위한 방안으로 2018년 제정된 표준작업시간 개정 필요성이 지적된 바 있으며, 자동차 수리 분야의 소비자 신뢰 회복이 중요함이 강조되고 있다.⁹⁾

(1) 수리비 산정기준의 모호성 및 절차상의 문제

자동차보험에서 인정하는 수리비용은 사고 발생 직전의 상태로 차량을 원상회복하는 데 소요되는 필요하고 타당한 비용을 의미하지만, 이러한 ‘필요하고 타당한 기준’에 대한 보험사와 정비업체 간의 견해 차이가 분쟁의 핵심 원인으로 작용한다. 보험사는 객관적이고 최소한의 비용을 지불하고자 하는 반면, 정비업체는 정당한 서비스 대가와 수익 확보를 위해 최대한의 비용을 산정하고자 한다. 이러한 상이한 입장은 ‘수리 후 손해사정’ 관행 속에서 더욱 첨예하게 대립하며, 이는 정비업체가 불확실한 상황에서 수리를 진행하고, 보험사는 사후적으로 수리비의 적정성을 판단하여 삭감하는 구조를 초래하기 때문이다. 결과적으로 소비자는 명확하지 않은 수리비 기준과 절차 때문에 불안감과 불신에 노출된다.¹⁰⁾

9) 김규동, “자동차 정비공임 제도 현황과 개선 과제”, KiRi 리포트, 보험연구원, 2025. 2; 인천일보, “[사설] 자동차 수리, 소비자 신뢰를 회복하려면”, 2025. 9. 9. 참고

10) 박세민, “자동차보험에 있어서 과잉수리비에 관한 정비업자와 보험회사간의 법적 쟁점에 관한 소고”, 경영법률 제25집 제3호, 2014. 1, 238면; 김연희, 앞의 논문, 87~88면.

(2) 과잉 청구 유발 및 정보 비대칭성

‘수리 후 손해사정’ 관행은 정비업체가 수리 전 보험사로부터 명확한 합의 없이 우선 수리를 진행해야 하는 구조적 특성상, 실제 손해 범위를 초과하여 불필요한 수리를 시행하거나 비용을 과다하게 청구할 수 있는 유인을 제공한다.¹¹⁾ 즉, 정비업체는 예상되는 보험사의 삭감을 미리 반영하여 비용을 높이거나, 사후 정산의 불확실성에 대비해 보수적으로 청구하는 경향을 보인다. 작업 내용이나 소요 시간의 불투명성은 이러한 과잉 청구를 촉진하는 주요 요인이며, 정비 내용에 대한 전문적인 지식의 부재와 정보의 비대칭성으로 인해 보험사는 물론 일반 소비자 역시 이를 객관적으로 검증하고 반박하기 어려운 현실적인 한계를 지닌다. 이러한 구조적 취약점은 단순한 과잉 청구를 넘어, 일부 정비업체가 유리막 코팅 등 불필요한 항목에 대해 허위 보증서를 발급하여 보험금을 편취하는 등 명백한 보험사기 행위에까지 연루될 수 있는 환경적 기반을 제공한다. 결국 과잉 청구 및 이러한 구조를 악용한 보험사기는 보험료 인상의 요인으로 작용하여 소비자의 부담을 가중시키는 문제로 귀결된다.¹²⁾

(3) 보험금 미지급/삭감 및 정비업체 미수금 발생

보험사는 부당이득반환청구를 통한 사후 구제보다는 수리비 청구액 자체를 인정하지 않거나 일부를 삭감하는 형태로 소극적인 방어 기제(機制)를 활용한다. 특히 비협력 정비업체에 대해서는 수리비를 일방적으로 삭감하거나 특정 수리 항목의 인정을 거부하는 경우가 많다.¹³⁾ 이는 보험사가 손해를 관리를 위해 수리비를 최대한 낮추려는 목적에서 비롯되며, 그 부담은 정비업체의 미수금 발생이라는 또 다른 분쟁 유형을 초래한다. 이러한 미수금 문제는 정비업체의 재정 건전성을 위협하고 서비스 품질 저하로 이어질 수 있으며, 결국 사고 피해자의 원만한 회복과 자동차보험 산업의 건전한 발전을 저해하는 요소가 된다.

11) 박세민, 위의 논문, 250~251면 참조

12) 류영상, “‘요즘 다들 이렇게 보험금 받아가던데’...일상속 ‘이것’ 했다간 낭패”, 매일경제, 2025. 8. 20.

13) 박진우, “車 정비업자 10명 중 7명은 “보험사가 일방적 감액...삼성 제일 심해”, 한국경제, 2025. 8. 25.

(4) 차주 선 정산 관행

정비업체는 보험사로부터 직접 수리비를 받기보다 차주로부터 수령하는 방식을 선호하는데, 이는 보험사에 비해 차주가 수리비 산정 정보가 부족하고 차량 출고 지연에 따른 민원에 민감하여 대금 회수가 훨씬 용이하다는 점에 기인한다. 이로 인해 보험사는 수리비 검토에 대한 책임과 영향력이 축소되고, 정비업체는 안정적인 현금 흐름을 확보하고자 한다. 차주 역시 수리비의 적정성을 면밀히 따지기보다는 신속하게 차량을 출고하고자 하는 경향이 강해, 정비업체의 청구에 따라 수리비를 선뜻 지급하는 경우가 많다. 이는 소비자가 불필요하거나 과도한 수리비를 부담할 수 있는 위험에 노출되는 결과를 낳는다.¹⁴⁾

3. ‘수리 후 손해사정’ 관행 고착화의 주요 원인 및 법적·제도적 한계

자동차보험 대물사고 수리비 분쟁은 단순한 오해나 개별적인 사례를 넘어 복합적인 구조적 원인에 기인한다. 이러한 원인들은 ‘수리 후 손해사정’ 관행을 고착화하고 문제를 심화시키는 주요 요인으로 작용한다. 이는 특히 보험사, 정비업체, 소비자라는 주요 이해관계자들의 상이한 목표와 기존 제도의 미비점, 그리고 과거 개선 시도들의 한계가 맞물려 나타나는 현상이다.

(1) 법규 및 제도적 기반의 미흡

2020년 4월 「자동차손해배상보장법」(이하 자배법) 제16조(정비요금에 대한 조사·연구) 규정의 삭제와 국토교통부의 “정비요금 공표제” 폐지는 수리비 산정의 공적 기준 부재를 초래하였다. 이로 인해 정비업체가 차주에게 정비요금을 청구하고 차주가 다시 보험회사에 보험금을 청구하는 간접적인 지급 구조가 고착화되었다. 이는 수리비 산정 및 지급에 있어 보험사의 직접적인 개입과 통제를 약화시키고, 분쟁 발생 시 객관적인 기준을 제시하기 어려운 법적·제도적 공백을 발생시킨다. 이러한 법규 미비는 ‘수리 후 손해사정’ 관행이 유지될 수 있는 중요한 배경을 제공한다.

14) 박현광, “자동차보험 자기부담금을 정비소가 받는 ‘이상한 관행’”, 비즈한국, 2018. 12. 19.

(2) 이해관계자 행태에 따른 관행 고착화

정비업체는 보험사의 사후적 삭감 위험과 복잡한 정산 과정을 피하고 대금 회수의 용이성 및 안정적인 현금 흐름 확보를 위해 차주 직접 수령을 선호한다. 이는 보험사의 직접적인 수리비 검토 및 합의 과정을 회피하는 유인으로 작용하여 ‘수리 후 손해사정’ 관행을 공고히 하는 요인이 된다. 차주는 신속한 차량 출고와 ‘자신이 납부한 보험료에 대한 대가’라는 인식 때문에 수리비의 적정성을 면밀히 따지기보다 정비업체의 청구를 수용하는 경향이 크다.¹⁵⁾ 이러한 환경에서는 수리 전 보험사의 직접적인 개입이 법적으로 강제되거나 실질적으로 작동하기 어렵게 되며, 이는 정비업체와 소비자의 이해관계가 맞물려 ‘수리 후 손해사정’ 관행이 더욱 공고히 유지되는 구조를 형성한다.¹⁶⁾

(3) 수리비 산정상의 괴리 발생 및 통제 미흡

‘수리 후 손해사정’ 관행 속에서 수리비 산정의 투명성과 객관성 부재는 이해관계자 간 괴리를 심화시키고, 결과적으로 이 관행을 고착화시킨다. 이는 특히 다음과 같은 요인들로 인해 더욱 심화된다.

1) 차주 선택 정비업체와 보험사의 간극

보험사가 제시하는 협력 정비업체 외에 차주가 임의로 정비업체를 선택하여 수리하는 경우, 보험사는 해당 정비업체에 대한 수리비 통제권을 사실상 상실하기 쉽다. 이러한 상황은 보험사가 수리 전 개입하여 손상 범위와 수리비용을 직접 조율하기 어렵게 만들어 ‘수리 후 손해사정’을 불가피하게 만든다. 나아가, 보험사의 협력업체조차 보험사의 일방적인 정책이나 복잡한 정산 방식에 따를 수밖에 없는 구조적 제약에 놓이게 되며, 이는 정산 지연과 미수금 누적을 야기한다. 정비업체 입장에서는 불투명한 보험사의 정산 방식에 대한 반작용으로 차주에게 선결제제를 유도하게 되고, 이는 다시 ‘수리 후 손해사정’ 관행을 강화하는 악순환의 고리가 된다.

15) 이재홍, “자보수리비 직불 금지 손보-정비업체 극명한 시각차”, 보험신보, 2021. 12. 27.

16) 공정거래위원회 2021. 2. 4. 약식2021-006(전국자동차검사정비사업조합연합회의 사업자단체금지행위에 대한 건) 참조.

2) 다단계 하도급 구조의 문제점

자동차 정비 분야의 다단계 하도급 구조는 중간 마진 발생을 통해 수리비용을 상승시키고, 수리 품질 저하의 우려를 낳는다. 이러한 구조는 특히 수리 전 비용에 대한 투명하고 객관적인 합의를 어렵게 하며, 결국 ‘수리 후 손해사정’ 관행을 통해 복잡한 청구 내역과 불필요한 비용 증가를 은폐하기 용이한 환경을 제공함으로써 이 관행을 심화시킨다. 보험사는 최종 수리 후 산정된 비용을 사후적으로 삭감하는 방식으로 대응할 수밖에 없게 되며, 이는 수리비 협상 주체로서 보험사의 통제력을 약화시킨다.

3) 보험사 주도 수리 결정의 한계

보험사가 수리 방법을 주도하거나 특정 부품 사용을 강제하는 경우, 정비업체는 수리 품질과 안전에 대한 책임 부담에도 불구하고 이에 따를 수밖에 없어 실질적인 수리비 합의가 어렵고 분쟁의 소지가 남는다. 이는 보험사가 수리 전 ‘견적 검토’ 권한은 있으나, 실제 수리에 대한 ‘강제력’이 법적/제도적으로 명확하지 않거나 현장의 기술적 전문성을 침해하는 방식으로 작동할 때 발생하는 한계이다. 특히 보험사와 정비업체 간의 불공정한 계약 관행과 정비수가 결정의 불투명성은 정비업체가 공정한 수리비 산정을 위한 목소리를 내기 어렵게 만들고, 이는 궁극적으로 보험사의 일방적 삭감에 순응하게 만들거나, ‘수리 후 손해사정’ 관행을 강화하는 결과를 초래한다.

4. 보험사의 수리 전 확인 부족 및 정보 비대칭성 심화

현행 「자동차보험 표준약관」에 따라 차주가 수리 개시 전 견적서와 사진 등을 보험회사에 제출하고 보험회사가 검토의견서를 회신하도록 규정되어 있다.¹⁷⁾ 구체적으로, 표준약관 제27조(제출 서류) 제9호는 피보험자가 보험금 청구 시 보험회사가 요청하는 서류에 “수리 개시 전 자동차점검·정비견적서, 사진” 등이 포함될 수 있음을 명시한다. 또한, 이 경우 수리 개시 전 자동차점검·정비견적서의 발급 등에 관한 사항은 보험회사에 구두 또는 서면으로 위임할 수 있으며, 보험

17) 손해보험협회 자동차보험 종합포털 「자동차보험 표준약관」 참조, <https://carinfo.knia.or.kr/lmxsrv/law/lawDetail.do?SEQ=3&LAWGROUP=1>(최종접속일: 2025. 10. 12.)

회사는 해당 자동차 정비업자에게 수리 개시 전에 검토의견서를 회신하게 된다. 그러나 이러한 ‘검토의견서 회신’ 절차는 실질적인 수리비 통제 수단으로 기능하지 못한다. 그 핵심적인 문제점은 보험사가 회신한 검토의견서 내용과 달리 정비업체의 수리 진행을 면밀히 확인하거나, 수리 범위 및 비용에 대해 합의된 견적서 내용에 법적 강제력을 부여할 수 있는 별도의 약관 규정 또는 법적 장치가 부재하다는 점이다.

이러한 규정 미비는 보험사가 수리 전 현장 확인을 위한 추가적인 시간과 인력 투입, 그리고 비용 지출을 비효율적이라고 판단하여 소극적으로 대응하게 만들며, 결론적으로 정비업체와의 정보 비대칭성이 심화되는 결과를 초래한다. 정비업체는 손상 부위 및 수리 과정에 대한 구체적인 정보를 독점적으로 보유하는 반면, 보험사는 수리 완료 시점에서야 비로소 결과를 확인하게 되어 수리 내용 및 비용의 적정성을 객관적으로 판단하고 효과적으로 협상하기 어려운 위치에 놓이게 된다. 이러한 불균형적인 상황은 결국 ‘수리 후 손해사정’ 관행이 지속될 수밖에 없는 구조적 배경으로 작용한다.¹⁸⁾

이처럼 수리 전 합의가 명확히 이루어지지 않고 정보 비대칭성이 고착화된 상황에서 보험사는 수리 후 청구된 비용을 사후적으로 삭감하는 소극적 대응만을 취하게 되고, 이는 정비업체의 미수금 발생, 나아가 사후적인 분쟁을 고착화하는 악순환을 유발한다. 이는 단순히 정비업체의 재정적 어려움에 그치지 않고, 수리 전 합의 및 투명한 정보 공개에 대한 상호 불신을 심화시켜 제도 개선의 걸림돌로 작용한다.

Ⅲ. ‘수리 전 손해사정’ 관련 해외 사례 분석 및 정책적 시사점

앞선 Ⅱ장에서 살펴본 바와 같이, 자동차보험 수리비 분쟁과 ‘수리 후 손해사정’ 관행은 복합적인 이해관계와 구조적 문제에서 기인하는 고질적인 현상이다. 이러한 문제 해결을 위한 ‘수리 전 손해사정’의 성공적인 제도 정착은 비단 국내만의 과제가 아니며, 해외 주요국 역시 유사한 문제에 직면하여 다양한 해결 방

18) 이윤호, 앞의 논문, 4~6면 참조.

안을 모색하고 있다. 실제로 많은 국가에서 보험사기 및 수리비 과잉 청구로 인한 보험료 인상 압박은 공통된 현안으로 부상하고 있으며, 이에 대응하여 각국은 법제도적 접근, 기술적 시도, 이해관계자 간 협력 모델 등을 다각도로 검토하고 있다. 이러한 해외 사례들은 국내 자동차보험 수리비 산정 문화의 투명성과 공정성을 획기적으로 개선하고 보험소비자의 권익을 보호하기 위한 실효성 있는 시사점을 도출할 수 있다.

1. 미국(U.S.)의 ‘수리 전 손해사정’ 관련 제도 및 운영 사례

미국은 주(州)별로 상이한 법적 규제를 가지고 있으며, 수리비 분쟁 해결을 위해 다양한 시도를 한다. 특히 ‘소비자 권리 보호’와 ‘시장 투명성 제고’에 중점을 둔 법제화와 기술 활용이 두드러진다.

(1) 아이오와주(Iowa)의 법제화 기반 ‘수리 전 승인’ 모델

아이오와주는 2025년 5월 6일, 자동차 유리 수리 보험금 청구에 관한 새로운 법률(Iowa SF573)을 제정하며 수리비 산정 과정의 투명성과 공정성을 확보하기 위한 선도적인 움직임을 보였다. 이 법률은 특정 부품(자동차 유리)에 한정되지 만, 수리업체의 불공정 행위를 제한하고 수리 전 견적 제공을 의무화함으로써, ‘수리 후 손해사정’ 관행의 구조적 문제를 근본적으로 개선하려는 정책적 의지를 담고 있다.¹⁹⁾ SF573은 아이오와주 의회에서 압도적인 찬성(상원 49대0, 하원 49대0)으로 통과되어 주지사의 서명을 받았다.²⁰⁾ 주요 내용은 다음과 같다.

1) 수리 전 보험사의 명시적 승인 의무화

이 법률은 수리업체가 보험사의 명시적 승인 없이는 수리를 시작할 수 없도록 명확히 규정하고 있다. 이는 ‘수리 전 합의’ 절차의 강제성을 부여하는 것으로, 보험사가 사고 차량의 손상 범위와 필요한 수리 내용을 수리 착수 이전에 정비

19) 아이오와주 주지사실, 「SF573 관련 주지사 서한」, 제91대 아이오와주 의회(2025. 5. 6.), https://www.legis.iowa.gov/docs/publications/LGE/91/Attachments/SF573_GovLetter.pdf(최종 접속일: 2025. 8. 31.)

20) 아이오와주 주지사실, 위의 「SF573 관련 주지사 서한」(2025. 5. 6.); 이 서한은 2025-2026 입법회기 동안 Bill tracking system에서 SF573으로 추적 가능하다.

업체와 면밀히 협의하고 수리비용을 확정할 수 있는 법적 근거를 제공한다. 이를 통해 수리 완료 후 발생하는 비용 삭감 분쟁을 사전적으로 방지하고, 불필요한 과잉 수리나 편승 수리의 가능성을 현저히 낮출 수 있다.

2) 보험금청구권 및 제3자 양도 금지

SF573은 보험계약자가 사고 이후 보험금 수령 권리를 제3자(대개 정비업체)에게 양도할 수 없도록 엄격하게 규정한다. 이러한 ‘양도 금지’ 조항은 보험금청구권 양도(Assignment of Benefits, AOB) 관행을 차단하여, 정비업체가 보험금청구권을 양도받아 보험사와 직접 협상하며 수리비를 부풀리는 것을 방지하기 위함이다. 이를 통해 소비자가 보험금 청구의 주체로서 자신의 권리를 직접 행사하고, 수리 과정 및 비용 결정에 능동적으로 참여하도록 함으로써 소비자 보호를 강화하고 불필요한 보험금 누수를 방지하고자 한다.

3) 투명한 견적서 및 명세서 제공의무

수리업체는 수리 전 공정한 기준에 기반한 수리 견적서를 소비자 및 보험사에 제공하고, 수리 완료 후에는 상세한 명세서 발급을 의무화해야 한다. 이러한 투명성 의무는 정보 비대칭성 문제를 완화하고, 소비자가 자신의 차량에 어떤 수리가 이루어졌고 어떤 비용이 발생했는지 정확히 알 수 있도록 보장한다. 이는 ‘수리 전 손해사정’의 핵심 요소인 사전 합의의 기반이 되며, 보험사와 소비자 모두가 수리비의 적정성을 객관적으로 판단할 수 있는 중요한 정보가 된다.

4) 소비자 유인 행위 및 과다 청구 금지

이 법률은 수리업체가 소비자를 유치하기 위한 현금이나 선물 제공 등의 유인 행위를 금지하고, 허위 서류 제출이나 과다 청구 등을 엄격히 금지하여 불공정 거래 관행을 근절하고자 한다. 이는 정비업체 간의 불필요한 경쟁과 편법적인 영업 행위를 막아 공정한 시장 질서를 확립하고, 수리비의 부당한 인상을 억제함으로써 궁극적으로 보험료 안정화에 기여하기 위함이다.

이러한 법제화는 비록 독립유리협회(Independent Glass Association, IGA) 등 일부 이해관계자의 반발이 있었으나, 아이오와주는 이러한 조치를 통해 소비자의

알 권리를 보장하고 수리비 산정 과정의 투명성을 강화하며 보험사기 개연성을 낮추려는 강력한 정책적 의지를 보여주었다는 점에서 큰 의미를 가진다. 특정 부품에 한정된 법률임에도 불구하고, ‘수리 전 손해사장’의 원칙을 법적으로 강제하고 정보 투명성을 높인 선진적인 사례로 평가할 수 있다.

(2) 뉴햄프셔주(New Hampshire)의 시장 기반 접근 및 기술 활용

뉴햄프셔주는 아이오와주와는 달리 특정 법규를 통한 ‘수리 전 승인’ 의무화보다는, 시장 메커니즘을 활용한 비용 절감과 최신 기술 도입을 통해 차량 수리 과정의 효율성을 증대하는 데 주력하고 있다. 특히 차량 수리비 절감과 효율성 증대를 위해 애프터마켓 부품의 활용을 장려하고 AI 기반 비주얼 인텔리전스 기술을 적극적으로 도입하고 있다는 점이 특징이다.

1) 애프터마켓 부품 사용 장려

뉴햄프셔주 법규에서는 OEM(Original Equipment Manufacturer) 부품과 애프터마켓 부품 중 소비자가 자유롭게 선택할 수 있도록 보장하고 있다. 이러한 소비자의 부품 선택권 확대는 경쟁을 촉진하여 수리 비용을 절감하는 핵심적인 요인으로 작용하며, 실제로 애프터마켓 부품 사용 시 수리 비용을 최대 60%까지 절감할 수 있는 사례도 보고되고 있다.²¹⁾ 더욱 주목할 점은 애프터마켓 부품 사용으로 인해 품질 관련 문제가 발생할 경우 보험사가 그 부담을 지는 조건을 명시하여 소비자의 우려를 해소하고 선택권을 강력히 보장한다는 것이다.²²⁾ 이는 단순히 저렴한 부품 사용을 강제하는 것을 넘어, 소비자에게 실질적인 이익과 신뢰를 제공하며 수리비 절감과 소비자 만족을 동시에 추구하는 효과적인 시장 기반 해결 방안이 된다. ‘수리 전 손해사장’의 관점에서 볼 때, 다양한 가격대의 부품 옵션은 사전 견적의 유연성을 높이고 합리적인 수리비 합의를 도출하는 데 기여할 수 있다.

21) 뉴햄프셔주 행정규칙(N.H. Admin. Code) § Ins 1002.17 (Willing and Able Repair Facilities; Motor Vehicle Insurance), <https://rcc.nh.gov/rules/chapter-ins-1000/ins-1002-17>(최종 접속일: 2025. 10. 12.)

22) Insurance Business US(주6), 2025. 2. 4., <https://buly.kr/CLyzAFI>(최종 접속일: 2025. 10. 12.)

2) AI 기반 비주얼 인텔리전스 기술의 활용

미국 내에서는 뉴햄프셔주를 포함하여 AI 기반 기술이 보험 처리 과정의 효율성을 획기적으로 개선하는 데 활발하게 활용되고 있다. 구체적으로, AI 비주얼 인텔리전스 시스템은 고객이 스마트폰 등으로 촬영한 차량 손상 사진이나 영상을 분석하여 손상 평가를 표준화하고, 이를 바탕으로 수리비 산정 및 승인 과정을 신속하고 정확하게 처리하는 데 크게 기여한다. 이러한 기술 도입은 고객이 보험사에 반복적인 방문이나 서류 제출 없이도 빠르게 견적을 받아볼 수 있게 하여 편의성을 획기적으로 제고한다. 또한, 보험사와 정비소 간에 객관적인 손상 정보와 견적 데이터를 실시간으로 공유하고 효율적으로 소통하며 협업할 수 있도록 함으로써, 불필요한 견적 논쟁을 줄이고 수리 기간 단축 및 전반적인 고객 만족도 향상에 이바지한다.²³⁾ 이처럼 AI 기반 기술은 ‘수리 전 손해사정’의 핵심 요소인 객관적이고 신속한 사전 손상 평가 및 견적 합의 과정을 기술적으로 뒷받침하며, 정보 비대칭성을 해소하고 투명성을 제고하는 데 결정적인 역할을 수행한다.

2. 영국(U.K.)의 수리비 증가 대응 전략 사례

영국 역시 급증하는 수리비로 인한 보험금 청구액 증가라는 심각한 문제에 직면해 있으며, 이를 해결하기 위해 정부 및 보험업계 차원의 광범위한 협력을 통해 다각적으로 대응하고 있다. 영국의 사례는 단순히 비용 절감을 넘어, 자동차 수리 생태계 전반의 구조적 개선을 통해 ‘수리 전 손해사정’ 도입의 필요성과 구현 방안을 모색할 수 있음을 보여준다.

(1) 수리비 급증 현황과 영국보험협회(ABI)의 문제 인식

영국보험협회(ABI)에 따르면, 차량 수리비, 부품비, 인건비의 지속적인 상승으로 인해 2023년 영국의 자동차 보험금 청구액이 역대 최고치인 11.7억 파운드를 경신하였다.²⁴⁾ 이러한 수리비 증가는 단순히 개별적인 비용 문제가 아니라, 자율

23) Julio Pernia Aznar, 「How AI improves interactions between insurers and auto body shops」, Insurance Newsnet, 2025. 2. 7., <https://insurancenewsnet.com/innarticle/how-ai-improves-interactions-between-insurers-and-auto-body-shops>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

주행 및 첨단운전자보조시스템(ADAS) 장착 차량의 증가, 복잡한 신소재 적용 등으로 인해 수리 과정 자체가 고도화되고 복잡해진 자동차 산업 생태계 전반의 구조적 문제라는 인식이 영국 정부 및 보험업계 전반에 확산되었다. 이에 ABI는 수리비 문제의 본질을 면밀히 파악하고, 단기적인 대증요법이 아닌 업계 차원의 근본적인 대응 전략 마련의 필요성을 강력히 강조하였다. 이는 국내에서도 ‘수리 후 손해사정’ 관행의 근본적 원인을 시스템적 관점에서 분석하고 해결책을 찾아야 한다는 시사점을 준다.

(2) ABI의 ‘수리비 증가 대응 행동 계획’(10대 과제)

ABI는 이러한 총체적인 문제에 대응하기 위해 정부 및 업계와 긴밀히 협력하여 ‘수리비 증가에 대응하기 위한 행동 계획(Action Plan to Combat Rising Motor Premiums)’을 수립하고, 이를 위한 10대 핵심 과제를 추진하고 있다.²⁵⁾ 이 계획은 단순히 보험료 또는 수리 비용 절감에만 초점을 맞추는 것을 넘어, 차량 수리 산업의 인력 역량 강화, 도로 환경 개선 등 자동차 관련 산업 생태계 전반의 문제를 거버넌스 차원에서 통합적으로 접근하려는 선진적인 시도를 보여준다.

주요 과제로는 첫째, 리스크 기반의 차량 평가를 통한 손해 발생 가능성 예측 및 관리 강화, 이는 ‘수리 전 손해사정’을 위한 초기 단계의 정보 수집 및 분석 역량 강화와 직결된다. 둘째, 차량 도난 방지 강화 및 사기·무보험 운전 근절을 통해 불필요한 보험금 누수를 차단하는 것이다. 셋째, 도로 안전 및 인프라 개선을 통해 사고 발생 자체를 줄이는 근본적인 노력을 기울이고 있다. 넷째, 신규 및 초보 운전자 지원 확대 및 경상환자 보상 제도 개혁을 통해 보험금 지급의 합리성을 추구한다. 다섯째, 신차에 보조 안전 기능 의무화를 통해 사고 위험을 저감하는 것이다. 여섯째, 보험료에 부과되는 세금(Insurance Premium Tax, IPT) 조정과 더불어 정비업체에 대한 교육 지원을 확대하여 수리 품질 향상과 표준화에 기여하고자 한다.²⁶⁾ 특히, 정비업체 지원은 수리 프로세스의 투명성과 효율성

24) Insurance Times(주6), 2025. 2. 17, <https://buly.kr/1n3WQO3>(최종 접속일: 2025. 10. 12.)

25) James Cowen, 「ABI unveils 10-point action plan to bring down motor premiums」, Insurance Times, 2024. 2. 27., <https://www.insurancetimes.co.uk/news/abi-unveils-10-point-action-plan-to-bring-down-motor-premiums/1451253.article>(최종 접속일: 2025. 10.12.)

26) ABI, 「Roadmap to Tackle Insurance Costs」, 2024. 2., <https://www.abi.org/globalassets/files/>

을 높여 ‘수리 전 손해사정’이 원활하게 작동하는 기반을 마련하는 데 필수적인 요소이다.

이처럼 영국보험협회는 업계 전반의 문제 해결 노력을 강조하며 다각적인 주체들의 협력을 통해 수리비 문제의 근본적인 해결책을 모색한다는 점에서 국내 정책 수립에 중요한 시사점을 제공한다. 이는 ‘수리 전 손해사정’ 제도 도입을 위해 보험사-정비업체-소비자 간의 상생 협력과 더불어 정부의 적극적인 지원 및 제도적 뒷받침이 필수적임을 강력히 역설한다.

3. 호주(Australia)의 자율규제 기반 행동강령 사례

호주는 수리비 분쟁의 감소와 수리 과정의 투명성 제고를 목표로 정부 주도의 직접적인 법률 제정보다는 이해관계자 간의 ‘행동강령’ 마련을 통해 자율규제 모델을 추진 중이다. 이는 시장의 특성과 이해관계자들의 자율성을 존중하면서도 실효적인 규제 효과를 확보하려는 전략으로 평가된다.

(1) ‘자동차 수리 및 보험산업 행동강령’ 개정 추진

호주보험협회(Insurance Council of Australia, ICA)와 호주자동차산업협회(Motor Trade Association of Australia, MTAA)는 2023년부터 기존의 ‘자동차 수리 및 보험산업 행동강령(Motor Vehicle Insurance and Repair Industry Code of Conduct)’ 개정 작업에 착수하여 초안을 발표하고 공개 의견 수렴 절차를 진행하고 있다.²⁷⁾ 이 행동강령은 보험사와 차량 수리업체 간의 복잡한 관계를 명확히 규율하고 있으며, 특히 분쟁 해결 절차, 수리 승인 기준, 비용 산정 방식 등에 대한 구체적인 지침을 포함한다. 이는 ‘수리 전 손해사정’의 핵심 요소인 수리 전 명확한 합의와 견적 승인 절차를 강령의 형태로 제도화함으로써, 사후 분쟁의 여지를 줄이고 수리 과정 전반의 투명성을 높이는 것을 목표로 한다. 양대 핵심 이해관계자 단체가 주도하는 이 강령은 업계의 자율적인 참여와 협력을 바탕으로 시장의 비효율성을 개선하려는 노력을 담고 있다.²⁸⁾

subject/public/motor/2024/motor-insurance-affordability-roadmap.pdf(최종 접속일: 2025. 10. 12.)

27) Asia Insurance Review(주6), 2025. 3. 7., <https://buly.kr/A458Y3Z>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

28) Staff Writer, 「Code ‘falls short’: MTAA compiles feedback to prompt reform」, National Collision

(2) AI 기반 손상 평가 및 문서 생성 시 감독 의무 포함

개정 행동강령에는 AI 기술 도입으로 인한 변화에 선제적으로 대응하기 위한 조항이 명시적으로 포함되어 있다. 특히 AI 기반 손상 평가 및 문서 생성 시 발생할 수 있는 잠재적 문제에 대한 감독 및 정책 적용 의무가 명시되었다.²⁹⁾ 이는 AI가 차량 손상 진단과 수리비 견적 생성에 활용될 경우 발생할 수 있는 편향성, 오류 가능성, 그리고 책임 소재 문제에 대해 심도 있게 고려했음을 보여준다. 강령은 단순히 기술 도입을 장려하는 것을 넘어, AI가 생성한 견적이나 평가는 반드시 자격을 갖춘 인간 전문가의 검토 및 승인을 거쳐야 한다고 명시함으로써, 기술의 효율성과 인간의 전문성을 결합하여 '수리 전 손해사장'의 신뢰성과 공정성을 확보하려는 호주 특유의 노력을 보여준다.³⁰⁾ 이는 AI 기술 활용이 국내 '수리 전 손해사장' 시스템에 도입될 경우에도 반드시 고려해야 할 윤리적, 규제적 시사점을 제공한다.

(3) 자율규범의 법적 지위 강화

호주의 '자동차 수리 및 보험산업 행동강령'은 원칙적으로는 업계 자율규범이지만, 그 실효성을 높이기 위해 일부 주(州)에서는 법적 지위를 부여받아 의무적으로 시행되고 있다. 현재 뉴사우스웨일스주와 사우스오스트레일리아주에서는 이 강령이 의무 시행 중이며, 테즈매니아주에서도 의무 시행을 검토하는 등 자율규범을 실질적인 구속력을 가진 제도로 전환하려는 노력이 지속되고 있다.³¹⁾ 이러한 모델은 정부의 직접적인 법적 강제력만으로 해결하기 어려운 시장의 복잡한 이해관계를 이해관계자 간의 합의를 통해 해소하고, 필요한 경우 강제력을 부여

Repairer, 2025. 6. 6., <https://www.nationalcollisionrepairer.com.au/code-fall-shortcuts-mtaa-compiles-feedback-to-prompt-reform/>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

29) Chris Dolman, Hannah Sakai, William You, 「Predictive Total Loss: Using AI and Automation to Improve Motor Claims Outcomes in a Responsible Way」, Actuaries Institute 2021 All-Actuaries Virtual Summit 발표 논문, 2021. 4. 27. ~ 5. 21.

30) Julio Pernia Aznar, 2025. 2. 7., <https://insurancenewsnet.com/innarticle/how-ai-improves-interactions-between-insurers-and-auto-body-shops>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

31) Dr Michael Schaper, 「Review of the Motor Vehicle Insurance and Repair Industry Code of Conduct」, 호주 정부, 2023. 4., <https://www.commop.gov.au/document/review-motor-vehicle-insurance-and-repair-industry-code-conduct-terms-reference-and>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

하는 하이브리드적 접근 방식을 보여준다. 이는 국내에서 정부의 일방적인 개입보다는 이해관계자들의 자율적인 참여를 유도하되, 그 결과물에 대한 실효성 담보 방안을 모색하는 데 중요한 시사점을 제공한다. 특히 '수리 전 손해사장과 같은 민감한 사안의 경우, 이처럼 자율성과 강제력을 겸비한 접근법은 모든 이해관계자가 수용할 수 있는 제도를 정착시키는 데 효과적인 전략이 될 수 있다.

4. 국내 도입을 위한 정책적 시사점

앞서 분석한 미국, 영국, 호주 등 해외 주요국의 사례들은 국내 '수리 전 손해사장' 제도 도입을 위한 법제화, 기술 활용, 이해관계자 협력 방안 등 다각적인 측면에서 중요한 시사점을 제공한다. 이들 사례는 각기 다른 방식과 우선순위로 수리비 분쟁 및 투명성 문제를 해결하려는 노력을 보여주며, 국내 실정에 맞는 효과적인 제도 설계를 위한 폭넓은 관점을 제시한다.

(1) 법제화를 통한 사전 합의 의무화 및 강제력 확보의 중요성

미국 아이오와주 SF573 사례는 특정 수리 유형에 대해 '수리 전 보험사의 명시적 승인 의무화'를 법적으로 강제함으로써 제도 정착의 핵심 동력을 확보했음을 시사한다. 이는 국내에서 현행 '수리 후 손해사장' 관행을 해소하고 수리 전 합의에 법적 구속력을 부여하는 데 있어 강력한 입법적 접근이 필요함을 보여준다. 법률을 통해 수리 전 합의 절차를 의무화하고, 이를 위반할 경우 제재를 가하는 것은 단순한 권고를 넘어 제도의 실효성을 확보하는 데 필수적이다. 특히, 보험금청구권의 제3자 양도를 금지하는 조항은 불필요한 시장 왜곡과 과다 청구를 방지하는 데 핵심적인 역할을 수행할 수 있음을 보여준다.

(2) 기술 활용을 통한 수리비 산정의 객관성 및 효율성 제고

뉴햄프셔주의 AI 기반 비주얼 인텔리전스 기술 활용은 차량 손상 평가의 표준화와 수리비 산정 및 승인 절차의 신속성을 입증한다. 이는 국내 '수리 전 손해사장' 도입 시 예상되는 인력 부족이나 업무 비효율성을 해소하고, 보험사-정비업체 간 정보 비대칭성을 완화하는 데 필수적인 기술적 전제가 된다. AI 시스템을

통한 객관적인 손상 분석은 인적 오류와 주관적인 판단 개입 가능성을 줄여 보험사와 정비업체 간의 견해 차이를 최소화하고 합의를 촉진할 수 있다. 또한, 소비자에게도 수리 전 객관적인 손상 정보와 견적을 투명하게 제공함으로써 신뢰를 구축할 수 있다. 영국의 ABI 10대 과제 중 ‘위험에 따른 차량 평가’ 역시 빅데이터와 AI를 활용한 기술적 평가의 중요성을 부각하며, 이는 차량의 손상 가능성을 예측하고 예방적인 수리 관리 시스템을 구축하는 방향으로 기술이 활용될 수 있음을 보여준다.

다만, AI 기술 도입에 따른 윤리적, 법적 쟁점들에 대한 심층적인 논의와 대비는 필수적이다. AI 기반 손상 평가 시스템은 데이터 공정성이 확보되지 않거나 알고리즘 편향성이 개입될 경우 불합리한 수리비 산정 결과를 초래할 수 있다. 또한, AI 시스템의 오작동이나 오류 발생 시의 책임 소재 문제, 그리고 고객의 차량 데이터 및 개인정보 보호에 관한 쟁점들은 기술 도입 과정에서 면밀히 검토되어야 한다. 호주 사례에서 AI 기반 손상 평가 시 ‘자격을 갖춘 인간 전문가의 검토 및 승인 의무’를 명시한 것과 같이, 국내에서도 기술의 효율성과 인간의 전문성 및 감독 기능을 조화롭게 결합하여 AI 기반 ‘수리 전 손해사정’ 시스템의 신뢰성과 공정성을 확보해야 한다. 이는 기술 발전과 제도의 조화로운 발전을 위한 중요한 과제가 될 것이다.

(3) 이해관계자 협력을 통한 자율 규범 및 합의 도출

호주의 ‘행동강령’이나 영국의 ABI 10대 과제 추진 사례는 이해관계자 간의 지속적인 대화와 협의를 통해 공통의 규범을 마련하고 산업 전반의 문제 해결에 기여할 수 있음을 분명히 보여준다. 국내에서도 보험사, 정비업체, 소비자, 정부 감독기관 등 모든 주체가 참여하는 협의체를 활성화하여 제도의 설계부터 운영, 그리고 지속적인 개선 방안까지 함께 논의하고 합의를 도출하는 것이 신뢰 기반의 제도 정착에 필수적이다. 특히, 호주가 자율규범임에도 불구하고 일부 주에서 법적 지위를 부여하여 실효성을 높이려는 움직임은, 국내에서도 이해관계자 합의를 바탕으로 한 자율규제 모델이 정부의 강력한 법적 강제력과 상호 보완적인 관계를 가질 수 있음을 시사한다.

(4) 소비자 중심의 정책 설계 및 시장 투명성 확보

아이오와주의 보험금청구권 제3자 양도 금지 및 투명한 견적서 제공 의무화는 소비자 권리 보호와 알 권리 충족을 위한 강력한 정책적 의지를 보여준다. 이는 국내에서도 소비자가 수리 과정을 직접 통제하고 필요한 정보를 확인할 수 있는 환경을 조성하는 데 필요한 제도적 장치 도입의 당위성을 강화한다. 뉴햄프셔주의 애프터마켓 부품 활용 장려 정책은 소비자에게 더 많은 선택권을 보장하고 수리비 절감을 유도하는 현실적인 대안이 될 수 있다. 국내에서도 엄격한 품질 인증 시스템을 갖춘 대체 부품 시장을 활성화하여 소비자와 보험사의 부담을 경감하고 시장 경쟁을 촉진하는 정책적 시사점을 제공한다.

(5) 국내 환경을 고려한 실효적 맞춤형 전략 수립의 필요성

해외 사례들은 성공적인 '수리 전 손해사정' 도입을 위해 법제화, 기술 인프라, 이해관계자 협력이라는 다각적인 접근이 필요하다는 점을 공통적으로 시사한다. 하지만 각국의 특수성(예: 미국의 주별 법률 차이, 호주의 자율규제 지향 등)을 감안할 때, 국내 자동차 정비 시장의 고유한 특수성(예: 완성차 업체의 영향력, 정비업계의 영세성 등)과 이해관계자들의 현실적인 여건을 종합적으로 고려하여 이러한 원칙들을 국내 상황에 맞게 적용하는 맞춤형 전략 수립이 필수적이다. 특히, 과거 국내에서 진행되었던 시범사업들의 실패 요인을 면밀히 분석하고 이를 극복할 수 있는 현실적이고 단계적인 전략을 수립하는 것이 성공적인 제도 도입을 위한 핵심 과제가 될 것이다.

나아가, 국내 이해관계자별 우려와 저항을 효과적으로 관리하고 참여를 유도하는 방안이 심층적으로 검토되어야 한다. 특히 정비업계는 '수리 전 손해사정' 도입 시 수리 물량 감소나 새로운 시스템 적응에 대한 경영적 우려를 가질 수 있다. 이에 대한 대응책으로, 정부 주도의 기술 교육 및 인력 양성 지원, 그리고 새로운 시스템 도입에 필요한 설비 투자에 대한 재정적 지원 등을 고려할 수 있다. 또한, 보상 체계의 전환으로 발생할 수 있는 초기 혼란을 최소화하기 위해 충분한 유예 기간을 두어 단계적으로 제도를 적용하고, 그 과정에서 이해관계자 간의 원활한 소통 채널을 유지하는 것이 중요하다. 완성차 업체의 부품 정책이나

정비 네트워크의 영향력 역시 중요한 변수이므로, 이들의 협력을 이끌어낼 수 있는 유인책 마련 및 정책적 소통이 필수적이다.

동시에 소비자들이 ‘수리 전 손해사정’ 제도의 필요성과 이점을 명확히 이해하고 적극적으로 참여하도록 유도하는 인식 제고 방안이 마련되어야 한다. 제도가 소비자의 권익을 보호하고 투명한 수리 과정을 제공한다는 점을 강조하기 위한 대국민 홍보 캠페인, 사용자 친화적인 정보 제공 채널 구축, 그리고 교육 프로그램 운영 등을 통해 소비자의 제도 수용성을 높여야 한다. 소비자가 제도에 대한 명확한 이해를 바탕으로 적극적으로 참여할 때, ‘수리 전 손해사정’ 제도는 국내 시장에 성공적으로 정착하여 모든 이해관계자에게 이익을 가져다줄 수 있을 것이다.

IV. ‘수리 전 손해사정’ 도입의 전제 조건 및 제도화 방안

앞선 II 장에서 살펴본 바와 같이, 현재 자동차보험 대물사고 수리비 분쟁의 고질적인 문제는 ‘수리 후 손해사정’ 관행에 그 근본 원인이 있다. 이러한 불투명하고 비효율적인 관행을 개선하고 투명하고 합리적인 수리비 산정 문화를 정착시키기 위해서는 ‘수리 전 손해사정’의 제도화가 필수적이다. ‘수리 전 손해사정’은 실제 차량 수리에 착수하기 이전에 사고 피해 차량의 손해를 객관적으로 평가하고, 예상 수리비 견적을 산출하여 보험회사, 정비업체, 그리고 차주(피보험자) 간에 수리 범위와 비용에 대해 사전에 명확하게 합의하는 절차를 의미한다. 이러한 사전 합의 제도는 불필요한 분쟁을 예방하고, 수리 과정의 투명성을 획기적으로 높여 보험사의 손해를 개선, 정비업체의 예측 가능한 영업 환경 조성, 그리고 소비자의 합리적인 선택 및 권익 보호에 기여함으로써 궁극적으로 자동차보험 제도의 신뢰를 제고할 것으로 기대된다.

물론 현행 ‘수리 후 손해사정’ 제도의 문제점을 부품 가격 결정 구조 개선이나 인증 부품 활성화 등을 통해 상당 부분 해결할 수 있다는 시각도 존재한다. 이러한 현행 제도 개선 방안은 분명 중요한 노력이며, 본 연구에서도 이에 대한 필요성을 강조한다. 그러나 이러한 개선만으로는 수리 완료 후 발생하는 정보 비대칭성, 사후 삭감 관행 등 절차적 불합리성이라는 근본적인 문제 해결에는 한계가

있다. 따라서 ‘수리 전 손해사정’은 기존 제도의 부분적 개선 노력과 더불어, 혹은 이러한 노력이 더욱 큰 시너지를 낼 수 있도록 하는 필수적인 패러다임 전환이자 대안이라고 할 수 있다.

이에 본 장에서는 다음과 같은 서술 순서로 구체적인 법적·정책적 제언을 제시하고자 한다. 먼저 1. ‘수리 전 손해사정’ 도입을 위한 시대적 배경 및 환경적 전제를 고찰하고, 2. 과거 시범사업의 실패 요인을 분석한 후 그 한계를 극복하기 위한 재추진 로드맵을 제시한다. 이어서 3. 제도의 성공적인 구현을 위한 법적·기술적·상생적 제도 설계를 다루며, 마지막으로 4. 제도 연착륙을 위한 이해관계자별 설득 및 지원 전략을 통해 종합적인 제도화 방안을 제시한다.

1. ‘수리 전 손해사정’ 도입을 위한 시대적 배경 및 환경적 전제

(1) 기술 발전과 ‘수리 전 손해사정’의 가능성 확장

오늘날 자동차 기술은 전례 없는 속도로 발전하고 있으며, 이러한 기술의 진화는 자동차 수리 패러다임에도 근본적인 변화를 요구하고 있다. 따라서 ‘수리 전 손해사정’ 도입의 필요성을 증대시키는 동시에 그 성공적인 안착을 위한 기술적 토대를 제공한다.

1) 첨단 기술 차량 증가에 따른 수리 전문성 및 비용 증가

자율주행 시스템, 전기차(EV), 하이브리드(HEV) 등 첨단 기술 차량의 급격한 증가는 차량 정비의 난이도를 비약적으로 높이고 있으며, 동시에 고가의 특수 부품 사용을 필연적으로 동반한다. 예를 들어, 국내 전기차 등록 대수는 매년 두 자릿수 증가율을 보이며, 최근 80만 대를 돌파하여 전체 등록 차량 대비 친환경차 비중이 12%를 넘어섰다.³²⁾ 이처럼 ADAS(첨단운전자보조시스템) 센서가 내장된 범퍼나 고전압 배터리 팩, 경량화된 고강도 차체 소재 등은 기존 내연기관 차량과는 다른 전문적인 진단 및 수리 기술, 그리고 전용 장비를 필요로 한다. 이

32) 김보형, “전기차 등록대수 80만대…친환경차 비중 12% 넘어”, 한국경제, 2025. 10. 9; 국토교통통계누리 참조(<https://stat.molit.go.kr/portal/cate/statMetaView.do?hRsId=58>) (최종 방문일: 2025. 10. 12.); 2025년 8월말 기준 국내 등록 자동차 수는 총 2,643만 4,692대이며, 이 가운데 전기차는 82만 2,081대, 하이브리드차는 183만 6,631대로 친환경차의 비중은 12.1%(319만 7,090대)로 집계 되었다.

러한 변화는 기존의 정형화된 정비수가 체계의 한계를 여실히 드러내며, 사고 발생 시 정밀하고 전문적인 손상 평가와 수리 절차의 필요성을 극대화한다. 이처럼 수리 과정의 복잡성과 비용의 불확실성이 증가하는 환경에서, 수리 전 손해 범위와 비용에 대한 명확한 합의는 불필요한 분쟁을 줄이고 정비업체가 예측가능한 수리 환경을 조성하는 필수 요건이 된다. 이는 나아가 소비자에게는 더욱 투명하고 신뢰성 있는 수리 서비스를 제공하는 기반이 될 것이다.

2) 디지털 기술(AI 등)의 발전과 활용 가능성

AI 기반 손상 진단 시스템, 3D 스캐닝, 실시간 정보 공유 플랫폼 등 디지털 기술의 발전은 ‘수리 전 손해사정’ 도입의 기술적 실현 가능성을 획기적으로 높이고 있다. 실제로 특정 보험사들은 AI 기반의 손상 진단 시스템을 도입하여 사고 차량의 손상 정도를 빠르고 정확하게 분석하고 있으며, 이를 통해 전적 산출 시간 단축 및 객관성 확보에 기여하고 있다.³³⁾ 이러한 기술들은 차량 손상 평가의 객관성, 신속성, 정확성을 동시에 충족시키며, 기존 인력 기반의 평가에서 발생할 수 있는 인적 오류와 주관적 판단의 개입을 최소화할 수 있다. 예를 들어, 스마트폰 등으로 촬영한 사진·영상을 AI가 분석하여 손상 부위를 식별하고, 과거 수리 데이터 및 부품 단가 정보 등을 활용해 예상 수리비를 정교하게 산출하는 과정은 ‘수리 전 손해사정’의 효율적인 수행을 기술적으로 강력히 뒷받침한다. 이는 특히 정비 전문성 부족으로 인한 보험사와 차주 간의 정보 비대칭성을 효과적으로 완화하고 수리 과정 전반의 투명성을 제고할 수 있는 강력한 잠재력을 제공한다. 궁극적으로 디지털 기술의 활용은 ‘수리 전 손해사정’이 정착되면서 얻을 수 있는 사회적 편익을 극대화하는 핵심적인 전제 조건으로 기능할 것이다.

(2) 시장 및 사회의 변화가 요구하는 제도 개선

기술 발전뿐만 아니라, 자동차보험 시장을 둘러싼 사회경제적 환경 변화 또한 ‘수리 후 손해사정’ 관행의 개선과 ‘수리 전 손해사정’ 도입을 강력히 요구하는 핵심적인 동인이 되고 있다. 보험계약자, 보험사, 정비업체 등 각 이해관계자들의

33) 보험개발원, “인공지능 자동차수리비 산출시스템 보급”, 보도자료, 2020. 5. 4; 한화, “한화시스템, AI로 보험업계 ‘언택트’ 기술 혁신 나선다”, 보도자료, 2020. 5. 12. 참조, https://www.hanwha.co.kr/newsroom/media_center/news/news_view.do?seq=5588(최종 방문일: 2025. 10. 12.)

변화하는 요구와 필요는 기존 제도의 한계를 명확히 드러내며 새로운 패러다임 전환의 필요성을 강조한다.

1) 소비자 권익 보호 및 정보 투명성 요구 증대

점점 더 복잡해지고 고비용화되는 자동차 수리 시장에서 소비자들은 자신의 차량 수리 과정과 비용 산정에 대해 불신과 불안감을 느끼고 있다. 보험금 부담 증가와 함께 불투명한 수리비 산정, 과잉 수리 의혹, 예상치 못한 분쟁 경험 등이 늘어나면서, 소비자들은 수리비 산정의 투명성과 합리적인 정보 공개에 대한 요구를 강력하게 표명하고 있다.³⁴⁾ ‘수리 전 손해사정’은 이러한 소비자의 알 권리를 충족시키고, 수리 전 충분한 정보를 바탕으로 합리적인 선택을 지원하는 중요한 장치로서 기능할 수 있다. 이를 통해 소비자는 수리 과정에 대한 주도권을 확보하고, 자신의 보험료가 어떻게 사용되는지 명확히 인지할 수 있게 되어 보험 제도 전반에 대한 신뢰를 회복하는 계기가 될 것이다.

2) 보험사의 손해율 관리 압박 심화

첨단 기술 차량의 증가에 따른 수리비 상승 추세는 보험사의 손해율 관리 부담을 지속적으로 가중시키고 있다. 수리 비용의 증가와 보험사기 개연성은 보험사의 재정 건전성을 위협할 뿐만 아니라, 이는 궁극적으로 보험료 인상으로 이어져 선량한 보험 계약자들에게 전가될 수밖에 없다.³⁵⁾ ‘수리 전 손해사정’은 이러한 악순환을 끊어낼 수 있는 효과적인 방안이 된다. 사전에 손상 범위를 명확히 하고 수리비용을 합의함으로써, 불필요한 과잉 수리 및 편승 수리 가능성을 원천적으로 차단하여 보험금 누수를 방지한다. 이를 통해 보험사의 손해율을 안정화하고, 결과적으로 보험료 인상 압력을 완화하여 시장 전체의 지속 가능성을 높이는 데 기여할 수 있다.

3) 정비업계의 전문성 인정 및 예측 가능성 확보 요구

첨단 기술 차량의 등장으로 인해 정비 기술은 고도화되고 있으며, 이에 발맞춰

34) 한국소비자원(주1), 앞의 보도자료 참조

35) 전용식, “자동차수리비 상승에 대한 주요국 자동차보험의 대응 사례와 시사점”, KiRI 리포트, 보험연구원, 2025. 9. 29., 1면 참조

정비업체는 값비싼 진단 장비 도입, 전문 인력 양성, 기술 습득을 위한 투자 등 막대한 비용과 노력을 기울이고 있다.³⁶⁾ 정비업체는 이러한 기술 투자와 전문성에 대한 정당한 보상과 더불어, 불확실한 수리비 정산으로 인한 경영 악화를 해소할 예측 가능한 경영 환경을 강력히 요구하고 있다. ‘수리 전 손해사정’을 통해 수리 범위와 비용이 사전에 명확하게 합의되면, 정비업체는 안정적인 수익을 확보하고 경영의 예측 가능성을 높일 수 있다. 이는 정비 품질 향상을 위한 기술 투자에 대한 동기를 부여하고, 전문 인력 양성을 촉진하여 장기적으로 국내 자동차 정비 산업의 발전을 전인하는 선순환 구조를 만들 수 있을 것이다.

4) 해외 주요국의 제도 개선 사례 증가

미국, 영국, 호주 등 주요국에서 차량 수리 비용 증가와 불공정한 수리비 분쟁 해결을 위한 다양한 제도적·기술적 노력(예: 법제화를 통한 승인 의무화, AI 기반 손상 평가 도입, 자율 행동강령 수립 등이 활발하게 이루어지고 있다는 점은, ‘수리 전 손해사정’ 도입이 전 세계적인 흐름이자 불가피한 선택임을 보여주는 강력한 근거가 된다. 이러한 해외 사례들은 국내 ‘수리 전 손해사정’ 제도 도입의 국제적 필요성과 타당성을 뒷받침할 뿐만 아니라, 국내 실정에 맞는 구체적인 설계 방안과 잠재적 문제점에 대한 해결책을 모색하는 데 있어 귀중한 참고 자료를 제공한다.

2. 과거 시범사업 실패 요인 분석 및 재추진 방안

과거 ‘수리 전 손해사정’ 시범사업은 저조한 참여율과 손해사정내역서 공개를 둘러싼 법적·현실적 난점 등으로 인해 성공적인 결과를 도출하지 못했다. 이러한 실패는 국내에 ‘수리 전 손해사정’ 제도를 도입하는 데 있어 중대한 선례를 남겼다. 따라서 실효성 있는 ‘수리 전 손해사정’ 재추진 전략을 마련하기 위해서는 과거 시범사업의 실패 요인을 심층적으로 분석하고 그 원인을 명확히 진단하는 것이 필수적이다.

36) 윤정은, “첨단자동차 보급 확대로 자동차 정비 시스템의 혁신 필요”, OhmyNews, 2024. 6. 28.

(1) 서울시의 '先 손해사정' 시범사업 개요 및 추진 의의

서울시는 자동차보험 수리비 관련 민원이 급증하고 소비자 알 권리에 대한 요구가 높아짐에 따라, 2019년 '민·관·정 상생협약'을 체결하고 '정비개시 전 선(先) 손해사정' 시범사업을 야심차게 추진하였다. 이 시범사업은 기존에 고착화된 '선(先) 수리 후 손해사정' 관행의 문제점을 해결하고, 수리비 산정 과정의 투명성과 공정성을 확보하려는 목적으로 기획되었다. 당시 국내 자동차보험 가입자 수는 2천1백만 명에 달했으며, 연간 수리비 규모는 5조 7,000억 원(2017년 기준)을 넘어설 정도로 자동차보험 시장은 확대되었으나, 그 이면에 보험사와 정비업체, 소비자 간의 분쟁은 끊이지 않았다.³⁷⁾

시범사업의 핵심은 손해보험사가 사고 차량 수리 개시 이전에 견적서에 대한 손해사정 내용을 차주와 정비업체에 먼저 제공하여 합의를 유도한 후 수리·정비가 이뤄지도록 하는 방식이었다. 이는 수리비 삭감 및 지연 지급의 원인이 되는 정보 비대칭성을 해소하고 사전 합의를 통해 분쟁을 예방하려는 시도였다. 시범사업에는 서울시, 중소벤처기업부, 국토교통부 등 정부 기관과 더불어 주요 4개 손해보험사, 손해보험협회, 전국 시·도자동차검사정비사업조합, 소비자연대 등 다양한 이해관계자들이 대거 참여하여, 범사회적 협의체를 통한 문제 해결 의지를 보여주었다. 우선 서울지역 200만 원 이하 수리 건에 대해 1년간 시범운영 되었으며, 시범운영 결과를 바탕으로 전국 확대 방안을 논의할 계획이었다. 또한 '상생협의회'를 구성하여 제도의 세부 방식 결정, 업계 간 협의·조정, 정비요금 검토 및 지급 프로세스 구축 등의 역할을 담당하도록 하였다. 이 시범사업은 장기간 이어진 보험사와 정비업체 간 분쟁을 자율적으로 해결하고, 소비자 알 권리 보장 및 선택권을 확대하는 계기가 될 것으로 기대되었다.³⁸⁾

(2) 서울시 '선(先) 손해사정' 시범사업의 주요 실패 요인 분석

서울시의 '선(先) 손해사정' 시범사업은 앞선 장에서 언급된 높은 기대감에도 불구하고, 저조한 참여율과 제도 안착의 어려움을 겪으며 성공적인 결과를 도출

37) 서울특별시, "자동차 보험수리 관행 쟁 '先손해사정'이란?", 내 손안에 서울, 2019. 10. 18. 참조, <https://mediahub.seoul.go.kr/archives/1255923>(최종방문, 2025. 10. 12.)

38) 서울특별시, 위의 기사 참조

하는 데 실패하였다. 이러한 실패는 향후 국내 ‘수리 전 손해사정’ 제도를 성공적으로 재추진하기 위한 핵심적인 교훈을 제공한다. 주요 실패 요인은 다음과 같이 분석할 수 있다.

1) 법적 강제력 및 구속력 부재

당시 시범사업은 법적 의무가 아닌 단순 권고 사항에 머물렀기 때문에, 보험사 및 정비업체를 비롯한 주요 이해관계자들의 자발적인 참여를 유도하는 데 근본적인 한계가 있었다. 수리 전 합의 내용에 대한 명확한 법적 구속력이 부재하여, 합의 이후에도 분쟁의 소지가 완전히 해소되지 못하는 문제가 발생하였다. 이는 제도의 실효성 부족으로 이어져 참여 유인을 더욱 저해하는 요인이 되었다.

2) 불투명한 정보 공유 및 신뢰 부족

손해사정내역서 공개에 대한 명확한 법적 기준 부재는 정비업체의 보험사에 대한 불신을 초래했으며, 보험사 또한 영업 기밀 보호 등의 이유를 들어 정보 공개에 소극적인 태도를 보였다. 이러한 정보 비대칭성과 불투명한 정보 공유 환경은 이해관계자 간의 상호 불신을 심화시키고, 협력적 관계 형성을 어렵게 함으로써 시범사업의 성공적인 정착을 방해하였다.

3) 참여에 대한 실질적 인센티브 부족

시범사업 참여를 통한 보험사, 정비업체, 소비자 모두에게 돌아가는 명확하고 실질적인 경제적·행정적 인센티브가 미흡하여 자발적 참여를 유도하는 데 한계가 있었다. 특히, 정비업체는 수리 전 확인 절차로 인한 업무 부담 증가에 비해 얻는 실익이 적다고 판단했으며, 보험사 역시 수리비 삭감 외에 손해율 관리를 위한 실질적인 유인책을 찾지 못했다. 이러한 인센티브 부족은 각 주체의 적극적인 참여를 저해하는 핵심적인 원인으로 작용하였다.

4) 기술적 인프라 및 표준화 미비

수리 전 손상 확인 및 견적 산정을 위한 정확하고 객관적인 기술 시스템이 부재하거나 표준화되지 못했던 점도 중요한 실패 요인이다. 이로 인해 효율성이 크게 저하되었으며, 오히려 불필요한 행정적 부담만 가중하는 결과를 초래하였다. 첨단 기술

기반의 객관적인 손상 평가 시스템의 부재는 정보의 신뢰도를 낮추고, 이해관계자 간 합의를 어렵게 하여 ‘수리 전 손해사정’ 제도의 도입 취지를 약화시켰다.

(3) 재추진시 실행 방안

과거 시범사업의 실패 요인을 분석한 결과, 강력한 법적 기반의 부재, 실질적인 인센티브 부족, 그리고 기술적 인프라의 미흡이 제도의 성공적인 안착을 저해하는 핵심 요인이었음을 확인할 수 있었다. 이러한 교훈을 바탕으로, 국내 환경에 최적화된 ‘수리 전 손해사정’ 재추진 전략은 다음의 세 가지 핵심 축을 중심으로 마련되어야 한다. 이러한 재추진 방안들은 단기, 중기, 장기의 구체적인 로드맵 하에 단계적으로 추진될 필요가 있다.

1) 법적 강제력 부여 및 인센티브 병행

성공적인 제도 정착의 최우선 전제는 ‘수리 전 합의’ 절차에 대한 법적 의무화를 추진하고, 이를 통해 모든 이해관계자에게 법적 강제력을 부여하는 것이다. 단순히 권고 수준을 넘어서 명확한 법적 규정 없이는 이해관계자들의 자발적인 참여를 기대하기 어렵다는 과거 시범사업의 한계를 극복해야 한다. 동시에 제도의 도입으로 인해 발생하는 변화에 순응하고 적극적으로 참여하는 정비업체(특히 중소 규모 정비업체)를 대상으로 세제 혜택, 기술 교육 지원, 우수 정비업체 인증 및 홍보 지원 등 실질적이고 충분한 경제적·행정적 인센티브를 제공하여 자발적 참여를 유도하고 제도의 조기 정착을 지원해야 한다. 보험사에는 ‘수리 전 손해사정’을 통한 손해를 개선 효과는 물론, 투명한 수리 절차 운영을 통한 소비자 신뢰 확보 및 사회적 책임 이행이 장기적인 기업 가치 증대로 이어질 수 있음을 강조하고 이를 적극적인 참여 유인으로 작용하도록 해야 한다.

2) 국가 주도의 디지털 시스템 구축 및 표준화

‘수리 전 손해사정’ 제도의 효율적 운영을 위해서는 국가 또는 공공기관 주도의 디지털 기술 인프라 구축 및 표준화가 필수적이다. AI 기반 손상 진단 및 전적 시스템, 모바일 앱 연동을 통한 실시간 정보 공유 플랫폼, 그리고 빅데이터 기반 수리 이력 관리 시스템 등을 구축하여 전적 산정의 객관성, 신속성, 투명성,

그리고 정확성을 획기적으로 높여야 한다. 이는 과거 기술적 한계로 인한 불필요한 행정적 비효율성을 극복하고, 보험사-정비업체 간 정보 비대칭성을 해소하는 핵심 동력이 된다. 이때, AI 시스템 도입에 수반될 수 있는 윤리적 쟁점(예: 알고리즘 편향성, 데이터 프라이버시) 및 책임 소재에 대한 선제적인 검토와 거버넌스 체계 구축도 병행되어야 한다. 또한, 구축된 시스템의 높은 접근성을 보장하고, 특히 중소 정비업체들이 이러한 기술을 효과적으로 활용할 수 있도록 지속적인 교육 및 기술 지원을 제공하여 참여 장벽을 낮춰야 한다. 이를 통해 제도가 특정 주체에게만 유리하게 작동하는 불균형을 방지하고, 모두가 동등하게 혜택을 누릴 수 있는 환경을 조성할 수 있다.

3) 이해관계자 협의체 활성화를 통한 공론화 및 합의 도출

보험사, 정비업체, 소비자 단체, 정부 및 감독기관 등 모든 이해관계자가 참여하는 상설적이고 공식적인 협의체를 활성화하여 ‘수리 전 손해사정’ 제도 및 관련 절차에 대한 지속적인 논의와 합의를 유도해야 한다. 이 협의체는 제도의 세부적인 개선 방향 설정, 공정한 정비수가 기준 마련, 디지털 시스템 운영 지침 수립, 그리고 분쟁 발생 시 신속하고 공정한 조정 방안 마련 등에 핵심적인 역할을 수행해야 한다. 협의체는 단순한 의견 수렴을 넘어, 실질적인 의사결정 권한과 갈등 조정 기능을 갖추어 합의 도출의 실효성을 높여야 할 것이다. 각 이해관계자의 입장을 충분히 경청하고 반영함으로써 상호 이해를 증진하고 신뢰를 구축하며, 궁극적으로 제도의 사회적 수용성을 높여 지속 가능한 발전을 견인할 수 있다.

3. ‘수리 전 손해사정’ 제도의 성공적인 구현을 위한 법적·기술적·상생적 제도 설계

‘수리 전 손해사정’ 관행의 실질적인 정착을 위해서는 법적 근거 마련과 함께 유기적인 정책 지원이 뒷받침되어야 한다. 이는 모든 핵심 이해관계자(보험사, 정비업체, 소비자, 정부/감독기관) 간의 협력과 상호 신뢰를 바탕으로 이루어져야 할 것이다.

(1) 법적 기반 강화 및 '수리 전 손해사정' 의무화

‘수리 후 손해사정’ 관행으로 인한 수리비 분쟁의 근본적인 해결을 위해서는 현행 제도의 취약점을 보완하고 ‘수리 전 손해사정’의 원칙을 확립하는 강력한 법적 기반 마련이 필수적이다. 이를 통해 불투명한 수리비 산정 및 사후 삭감 관행을 제도적으로 차단하고, 수리 전 합의에 법적 강제력을 부여할 수 있어야 한다.

1) 「자동차손해배상보장법」 등 관련 법규 개정을 통한 제도 신설

자배법 또는 하위 법규에 명확한 규정을 신설하여, ‘수리 전 손해사정’을 법적으로 정의하고 대물배상 손해액 확정의 원칙적 절차로 규정해야 한다. 이를 위한 구체적 방안은 다음과 같다.

가) ‘손상 확인 및 수리 전 합의 의무’ 조항 신설

자배법에 ‘손상 확인 및 수리 전 합의 의무’ 조항을 신설하여 사고 차량의 손상 정도와 수리 범위, 예상 수리비용에 대해 보험사(또는 위탁 손해사정업체)와 정비업체가 수리 개시 전 반드시 합의해야 하는 의무를 법적으로 명시하는 것이다. 이는 수리 전 보험사의 개입을 강제하여 무단 수리 및 편승 수리를 방지하는 제도적 장치 역할을 할 수 있다.

나) ‘수리 전 손해사정내역서’ 제공 의무화 및 법적 효력 부여

보험사(또는 위탁 손해사정업체)는 정비업체에 수리 전 명확하고 상세한 손해사정내역서를 의무적으로 제공해야 하며, 이 내역서는 합의된 수리 범위 및 비용 확정에 있어 법적 구속력을 지니도록 명시해야 한다. 이는 차주 및 정비업체의 정보 접근성을 강화하고 예측 가능성을 획기적으로 높일 수 있다.

다) 소비자 선택권 보장을 위한 합의 절차 의무화

소비자 선택권 보장을 위해 ‘수리 전 손해사정’을 통해 합의된 수리 범위 및 비용을 차주에게 충분히 설명하고 동의를 얻는 절차를 법적으로 의무화해야 한다. 이러한 조치는 소비자의 알 권리와 합리적인 선택권을 법적으로 보장하여, 소비자가 수리 과정의 주체로서 참여할 수 있도록 한다.

2) 보험업감독규정 등 하위 법규를 통한 세부 절차 명확화

법률에서 정한 원칙과 의무사항의 실효성 확보를 위해, 「보험업감독규정」 등 하위 법규를 통해 ‘수리 전 손해사정’의 구체적인 절차, 주체별 역할, 합의 효력 범위 등을 더욱 상세하게 규정해야 한다.

가) ‘수리 전 손해사정 표준 절차’ 마련

‘수리 전 손해사정 표준 절차’를 마련하여 사고 접수 → 손상 부위 및 정도 확인(사진/영상 등 디지털 자료 활용) → 보험사(손해사정업체)의 1차 전적 산출 → 정비업체의 전적서 제출 및 상호 협의 → 수리 전 최종 합의(내역서 발행) → 수리 진행 → 수리 완료 확인 및 보험금 지급으로 이어지는 단계별 표준 절차를 규정하고, 각 단계별 주체의 역할과 책임을 명확히 할 필요가 있다. 이는 제도의 예측 가능성을 높이고, 실무 적용의 혼란을 방지할 수 있다.

나) ‘검토의견서’의 구속력 강화 및 표준화 방안 실행

보험사가 정비업체에 회신하는 ‘검토의견서’의 내용을 표준화하고, 삭감 또는 불인정 사유에 대한 구체적인 근거 제시를 의무화하며, 해당 의견이 수리 전 합의로서 일정 수준의 구속력을 갖도록 규정할 수 있다. 이를 통해 보험사의 자의적인 삭감 관행을 방지하고, 검토의견서가 실질적인 합의 문서로서 기능하도록 하여 정비업체의 예측 가능한 경영 환경 조성에 기여해야 한다.

(2) 기술적 인프라 구축 및 효율적 운영 방안

‘수리 전 손해사정’ 제도의 효율성을 극대화하고 도입 초기 발생 가능한 문제점을 해결하기 위한 기술적 기반 마련이 필수적이다. 이처럼 예상되는 한계점을 보완하는 제도적 장치를 함께 설계함으로써, ‘수리 전 손해사정’ 제도는 불필요한 사회적 비용을 줄이고 모든 이해관계자의 신뢰를 확보하며, 나아가 자동차보험 시장의 지속 가능한 발전에 기여하는 성공적인 제도로 안착할 수 있을 것이다.

1) AI 기반 손상 분석 시스템 구축 및 활용 확대

‘수리 전 손해사정’ 제도 도입 초기에는 손해사정 업무량이 급증하여 인력 부

죽과 비용 증가 문제가 발생할 수 있다. 이는 특히 보험사의 재정 부담으로 이어져 제도 도입의 걸림돌이 될 수 있다. 손해사정 인력의 물리적 한계와 비용 문제를 극복하기 위한 핵심 전략으로, 객관성과 효율성이 검증된 AI 기반 손상 분석 시스템의 도입을 적극 지원하고 활용을 유도하여, 표준화된 데이터를 기반으로 한 신속한 비대면 손해사정이 이루어지도록 기술적 인프라를 구축하는 것이 필수적이다. AI 시스템은 기존 인력 중심의 손해사정 업무를 보완하여 업무 효율성을 획기적으로 개선하고, 장기적으로는 손해사정 비용을 절감하는 효과를 가져올 것이다.

2) 수리 지연 방지 및 경미 사고 신속 처리 방안

‘수리 전 손해사정’ 합의 절차가 모든 사고에 일률적으로 적용될 경우, 특히 경미한 손상에 대한 과도한 절차 적용으로 인한 비효율성 발생으로 수리가 지연되어 소비자 불편을 야기할 가능성이 있다. 이러한 문제 발생은 제도의 도입 취지를 훼손하고 소비자 불만을 야기할 우려가 크다. 효과적인 해결책으로, 일정 손상 수준 또는 소액 사고에 대해서는 사진 전송 기반의 간소화된 ‘신속처리(Fast-Track)’ 제도를 도입하거나, AI 기반 모바일 전적 시스템을 활용, 비대면으로 신속하게 합의를 도출하는 방안을 병행하여 불필요한 절차로 인한 불편을 해소해야 한다. 이처럼 사고 유형과 손상 정도에 따라 절차를 차등화함으로써 제도의 효율성을 높이고 소비자 만족도를 유지할 수 있다.

(3) 이해관계자 간 상생을 위한 제도 설계 및 정책적 지원

‘수리 전 손해사정’ 제도가 성공적으로 정착하기 위해서는 단순히 법적 의무화나 기술 도입을 넘어, 보험사, 정비업체, 소비자 간의 고질적인 불신을 해소하고 상호 존중과 신뢰를 기반으로 하는 상생의 생태계를 조성하는 것이 필수적이다.

1) 수리비 산정기준의 합리화 및 투명성 제고

수리비 분쟁의 핵심 원인 중 하나가 수리비 산정의 불투명성과 객관성 부재라는 점을 고려할 때, 이를 해소하기 위해서는 정비수가와 공임 등 수리비 산정의 핵심 요소에 대한 보험사와 정비업체의 이견을 중립적으로 조정하고, 모두가 수

공할 수 있는 투명하고 객관적인 기준을 마련하여 분쟁 요소를 최소화하는 것이 시급하다.

가) 표준화된 정비 작업 시간 및 적정 공임 기준 마련

첨단 기술 차량의 증가에 따른 정비 난이도 상승과 전문성 강화를 반영하여, 차량 모델별 특성을 고려한 표준 작업 시간과 지역별/기술 난이도별 적정 공임 기준을 정부 또는 공공기관 주도로 마련하고 주기적으로 업데이트해야 한다. 이는 정비업계의 기술력과 전문성에 대한 합리적인 보상을 보장하고, 보험사의 일방적인 수리비 삭감 관행을 줄이는 객관적인 기반이 될 것이다. 정비 공임의 투명성은 ‘수리 전 손해사정’ 단계에서 보험사와 정비업체 간의 합의를 용이하게 하고, 정비업체의 예측가능한 수익 구조를 가능하게 하여 상생의 기틀을 마련한다.

나) 심도지수(손상성 및 수리성 반영) 활용 확대

보험개발원의 심도지수 등 객관적인 차량 손상 및 수리성 평가 지수를 적극적으로 활용하여 차량 모델별 특성과 손상 정도를 반영한 합리적인 수리비 산정을 유도하는 방안을 추진해야 한다. 이러한 객관적인 지표는 수리 전 손상 평가 시 주관적인 판단 개입의 여지를 줄이고, 데이터에 기반한 과학적인 견적 산정의 기준을 제공한다. 이는 보험사와 정비업체 간의 정보 비대칭성을 완화하고 수리 범위 및 방법에 대한 이견을 좁혀 ‘수리 전 손해사정’의 신뢰성과 객관성을 크게 향상시키는 효과를 가져올 것이다.

다) 부품 가격 결정 구조 및 유통 구조 개선

수입차 부품 가격은 국내 부품에 비해 정보 공개가 미흡하고 독점적인 유통 구조로 인해 가격이 높게 형성되는 경향이 있다. 이는 소비자 부담을 가중시키고 시장의 투명성을 저해하는 주요 요인으로 작용한다. 이러한 문제 해결을 위해 다음 방안의 추진을 검토해야 한다.

① 수입차 부품 공급 가격 투명성 제고

수입차 제조사 및 공식 수입사(딜러사)의 부품 공급 가격 공개를 의무화하거나, 독립적인 시장조사를 통한 가격 가이드라인을 제시하는 등 정부 및 금융감독기

관의 적극적인 개입을 통해 수입차 부품 가격의 투명성을 획기적으로 제고해야 한다. 이를 통해 부품 가격 결정 과정의 불투명성을 해소하고, 과도한 가격 인상을 방지함으로써 소비자 부담을 경감시킬 수 있다.

② 부품 유통 채널 다변화 및 경쟁 촉진

부품 유통 과정에서의 독과점을 해소하고 경쟁을 촉진하여 가격 인하를 유도해야 한다. 이를 위해 병행수입 부품이나 제3자 판매 부품의 활성화를 지원하고, 이들의 품질 및 안정성을 담보할 수 있는 객관적인 제도적 장치(예: 품질 인증, 보증 책임 강화)를 마련하여 부품 유통 채널을 다변화하고 시장 경쟁을 촉진할 필요가 있다. 경쟁을 통한 가격 인하는 ‘수리 전 손해사정’ 단계에서 합리적인 부품 선택지를 늘려 보험료 절감 효과로 이어질 것이다.

③ 부품 가격 정보 시스템 구축

보험개발원의 자동차기술연구소 등 공신력 있는 기관에서 전국 단위의 부품 가격 데이터를 수집, 분석하여 표준적인 부품 가격 정보를 제공하는 시스템을 구축해야 한다. 이는 빅데이터 기반의 객관적인 부품 가격 정보 플랫폼을 제공함으로써 보험사, 정비업체, 그리고 소비자가 합리적인 가격 판단을 할 수 있도록 지원하며, 시장의 가격 투명성을 높이는 데 결정적인 역할을 수행할 것이다.

라) 인증 부품 제도의 활성화

정품(OEM) 부품에 비해 가격이 저렴하면서도 품질을 신뢰할 수 있는 인증 부품(Certified Aftermarket Parts, CAP)의 활성화는 수리비 절감에 크게 기여할 수 있다. 그러나 현재 국내에서는 인증 부품에 대한 인식이 낮고 유통 체계가 미흡하여 그 효과가 제한적이다. 이러한 한계를 극복하고 인증 부품 제도를 활성화하기 위한 구체적인 방안은 다음과 같다.

① 소비자 인식 개선 및 선택권 확대

인증 부품에 대한 대중의 낮은 인지도와 품질 불신을 해소하기 위해 정부 및 관련 업체는 품질 신뢰도를 높이기 위한 대규모 홍보 및 교육 캠페인을 적극적으로 전개해야 한다. 또한, 보험사가 인증 부품 사용 시 보험료 할인 또는 자기 부담금 경감 등 명확하고 실질적인 인센티브를 제공하여 소비자가 자발적으로

선택할 유인을 제공하고, 만약 인증 부품 사용으로 인해 문제가 발생할 경우 보험사의 명확한 품질보증책임(Warranty)을 약관에 명시하여 소비자 불안을 해소해야 한다.

② 인증기관의 전문성 및 신뢰성 강화

현재 국내 인증기관(예: 한국자동차부품협회 등)의 인증 프로세스의 투명성을 높이고, 국제 표준과의 정합성을 확보하는 등 공신력을 강화해야 한다. 이는 인증 부품에 대한 시장의 신뢰를 구축하는 핵심 요소가 된다. 아울러 인증 부품 품질에 대한 이의 제기 시 신속하고 공정하게 판단할 수 있는 독립적인 기구를 운영하여 시장의 신뢰를 제고해야 한다. 객관적인 인증과 이의 제기 시스템은 인증 부품 시장의 건전한 발전을 담보한다.

③ 정비업체의 인증 부품 사용 장려

정비업체가 인증 부품을 손쉽게 확보하고 사용할 수 있도록 온라인 주문 시스템 구축, 전국적인 유통망 확충 등 공급 채널을 개선해야 한다. 더불어 인증 부품 사용에 따른 공임 우대, 혹은 작업 표준화에 따른 효율성 증대를 통한 간접적인 이익 등 정비업체의 실질적인 이익을 보장하여 적극적인 활용을 유도해야 한다. 이는 정비업체의 적극적인 협력을 이끌어내고, 보험사의 손해를 관리에도 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

④ 인증 부품 DB 구축 및 정보제공 시스템 마련

인증 부품의 종류, 적용 차종, 가격 정보, 품질 인증 내역 등을 통합적으로 제공하는 온라인 플랫폼을 구축하여 모든 이해관계자(소비자, 정비업체, 보험사)가 쉽고 투명하게 접근할 수 있도록 지원해야 한다. 이러한 정보 제공 시스템은 ‘수리 전 손해사정’ 단계에서 합리적인 부품 선택을 위한 필수 정보를 제공하고 시장의 정보 비대칭성을 해소하여 공정하고 효율적인 수리비 산정 문화 정착에 기여할 것이다.

2) 신속하고 독립적인 분쟁조정기구 활성화

‘수리 전 손해사정’ 제도가 원활하게 작동하고 성공적으로 정착하기 위해서

는 사전 합의 과정에서 발생하는 의견 불일치, 합의 불발 또는 합의 내용에 대한 이의 제기 시 이를 신속하고 공정하게 해결할 수 있는 제도적 장치가 필수적으로 뒷받침되어야 한다. 이러한 맥락에서, 자동차공제 분야에서 성공적으로 운영되어 전문성과 공신력을 인정받고 있는 공제분쟁조정분과위원회(이하 공제분과위원회)의 운영 경험을 참조하여, 자동차보험 전반의 수리비 분쟁을 전담하는 전문적이고 독립적인 분쟁 조정 기구의 도입을 적극적으로 모색할 필요가 있다.

가) 전문성과 독립성을 갖춘 분쟁조정심의회 신설 또는 기능 강화

‘수리 전 손해사정’의 실효성을 높이기 위해 공제분과위원회와 유사한 모델의 전문적이고 독립적인 ‘(가칭)자동차수리비분쟁조정심의회’를 신설하거나, 기존 분쟁조정기구의 기능을 자동차 수리비 분쟁 해결에 특화되도록 확대 개편해야 한다. 이 심의회는 공정한 판단을 위해 정비, 손해사정, 법률, 소비자 분야의 객관적인 전문가들로 구성되어야 하며, 특히 자동차기술연구소 등 전문 공적 기관과의 유기적인 연계를 통해 기술적·객관적 판단의 전문성을 확보할 수 있도록 체계를 갖추어야 한다. 나아가, 분쟁 해결을 위한 객관적인 제3의 전문 기관(예: 공공기관 형태의 ‘자동차 수리비 사정원’ 등)의 설립을 검토하여 ‘다단계 하도급 구조’나 ‘보험금 삭감’과 같이 이해관계가 복잡하게 얽힌 분쟁 사안에 대해 중립적이고 공정한 판단과 중재를 제공하도록 한다.

나) 신속성 및 조정 결과의 실효성 확보

분쟁 조정 절차에 신속 처리 기한을 명시하여 분쟁이 장기화됨으로써 발생하는 이해관계자들의 시간적·경제적 손실을 최소화해야 한다. 또한, 조정 결과에 대해 일정 수준의 법적 강제력을 부여하여(예: 재판상 화해와 동일한 효력) 실효성을 확보해야 한다. 이는 분쟁조정심의회의 권위와 효용성을 높여 불필요한 소송으로의 이행을 줄이고, 신속한 문제 해결을 가능하게 함으로써 궁극적으로 ‘수리 전 손해사정’ 제도의 신뢰성을 높이는 중요한 역할을 할 것이다.

다) 피해자 중심의 구제 절차 마련

소비자가 쉽고 편리하게 분쟁 조정 신청을 할 수 있도록 온라인 신청 시스템 구축, 서식 간소화, 전담 상담 인력 배치 등을 통해 접근성을 획기적으로 높여야

한다. 또한, 조정 과정에서 불필요한 부담(예: 과도한 증빙 자료 요구, 잦은 출석 요청 등)을 최소화하는 피해자 중심의 구제 절차를 마련하여 제도에 대한 신뢰를 제고해야 한다. 이러한 분쟁조정심의회는 제도의 안정성과 예측 가능성을 높이는 동시에, 이해관계자들에게 최후의 안전장치를 제공하여 상호 협력 의지를 강화하는 역할을 수행하게 될 것이다.

3) 보험사 및 손해사정사의 역할 재정립 및 전문성 강화

‘수리 전 손해사정’ 제도의 성공적 정착을 위해 보험사(또는 위탁 손해사정업체)와 손해사정사의 역할 재정립 및 객관성과 전문성 확보가 필수적이며, 이는 제도의 순기능을 극대화하는 방안이 될 것이다. 구체적 방안은 다음과 같다.

가) 독립손해사정사의 역할 확대 및 활용 의무화

보험사에 종속되지 않은 독립손해사정사의 ‘수리 전 손해사정’ 참여를 확대하고, 필요시 특정 금액 이상의 고액 사고 또는 분쟁 가능성이 높은 사고에 대해 독립손해사정사의 개입을 의무화하는 방안을 적극적으로 검토해야 한다. 이는 보험사와 정비업체 사이에서 객관적인 손해사정을 보장하여 중립성을 강화할 것이며, 소비자 신뢰도 향상에도 기여할 수 있다.

나) 손해사정사의 교육 및 전문 자격 강화

첨단 차량의 복잡한 구조와 신소재, 고가 부품 등에 대한 손상 진단 및 수리비 평가 전문 교육을 강화하고, 관련 자격 제도를 고도화하여 손해사정 업무의 질적 수준을 향상시켜야 한다. 정비 기술의 발전에 발맞춘 손해사정사의 전문성은 ‘수리 전 손해사정’의 정확성과 신뢰성을 높이는 핵심 요소가 된다.

다) 보험사의 손해사정 인프라 투자 확대 유도

‘수리 전 손해사정’ 도입에 따른 보험사의 초기 인프라(전문 인력 양성, 디지털 시스템 구축 등) 투자 부담 완화를 위한 정책적 지원 방안을 모색하고, 보험사의 책임 있는 투자를 적극적으로 유도해야 한다. 보험사의 충분한 인프라 투자는 ‘수리 전 손해사정’ 업무의 효율성과 품질을 높여 제도의 안정적인 운영을 가능하게 할 것이다.

4. 제도의 성공적 정착을 위한 이해관계자별 설득 및 지원 전략

‘수리 전 손해사정’ 제도의 성공적인 도입을 위해서는 단순한 법적 의무화를 넘어, 자동차보험 수리 생태계 내 모든 핵심 이해관계자(보험사, 정비업체, 소비자, 정부 및 감독기관)의 우려를 면밀히 분석하고 이를 해소할 수 있는 상생적 설득 전략을 마련하는 것이 필수적이다. 제도의 실효성 및 사회적 수용성 확보를 위해 각 주체별 잠재적 반발 요인을 명확히 인지하고, 이에 대한 구체적인 보완 및 지원 방안을 다음과 같이 제안하고자 한다.

(1) 정비업계의 경영적 우려 해소 및 참여 유도 방안

‘수리 전 손해사정’ 제도가 도입될 경우, 정비업계는 잠재적으로 매출 감소, 수리 결정 권한의 축소, 그리고 불확실한 수리비 지급 지연 등을 우려할 수 있다. 특히 중소 규모 정비업체의 경우 AI 시스템 도입 및 새로운 절차 적응에 대한 기술적, 인력적 부담으로 인해 제도 도입 초기에는 적극적인 참여보다는 소극적인 태도를 보일 가능성이 제기된다. 이러한 우려를 해소하고 정비업계의 자발적인 참여를 유도하기 위한 상생적 설득 전략은 다음과 같이 검토할 수 있다.

1) 표준화된 정비 수가 기준 마련 및 합리화 방안

공정한 정비 수가 기준을 마련하고 이를 표준화하여, 수리비가 정비 기술 투자 및 숙련도에 비례하도록 제도적으로 보장해야 할 것이다. 이는 정비업체의 수익 예측 가능성을 높여 안정적인 경영 환경을 조성하는 데 크게 기여할 것이다.

2) 초기 인프라 구축 지원

AI 기반 손상 진단 시스템 및 실시간 정보 공유 플랫폼 활용에 필요한 초기 설비 투자 비용을 정부 차원에서 지원하거나, 저리 대출 프로그램을 운영하여 정비업체의 기술 도입 진입 장벽을 낮추는 방안을 적극적으로 검토해야 한다.

3) 기술 인력 및 인력 양성 지원 확대

새로운 진단 기술 및 시스템 활용법에 대한 정비 인력 대상의 체계적인 교육

프로그램을 지원함으로써, 정비업체의 기술적 역량을 강화하고 제도 적응을 효과적으로 도모해야 한다.

4) 우수 정비업체 인증 및 홍보를 통한 인센티브 제공

‘수리 전 손해사정’ 제도에 적극적으로 참여하고 우수한 수리 품질을 제공하는 정비업체를 공신력 있게 인증하고, 이를 소비자에게 적극적으로 홍보함으로써 우수 업체에 대한 고객 유치를 지원해야 한다. 이는 정비업체의 자발적인 참여를 독려하는 강력한 인센티브가 될 수 있을 것이다.

(2) 보험사의 초기 부담 완화 및 역할 재정립 지원 방안

보험사는 ‘수리 전 손해사정’ 제도의 도입에 따라 초기 시스템 구축 및 인력 재교육 비용 부담, 새로운 업무 프로세스 도입에 따른 행정적 비효율성, 그리고 손해사정사의 역할 변화에 대한 내부적인 저항 등을 경험할 것으로 예상된다. 장기적인 손해를 개선 효과에도 불구하고, 단기적인 비용 증가와 제도 변화의 불확실성이 우려 요인으로 작용할 수 있습니다. 이에 대한 설득 전략은 다음과 같다.

1) 제도 도입의 장기적 효과 명확화 및 분석

불필요한 과잉 수리 및 보험사기 방지, 손해를 안정화, 소비자 신뢰도 향상 등 장기적인 관점에서 보험사의 이득을 구체적인 데이터와 함께 제시하여 제도 도입의 당위성을 확고히 해야 할 것이다.

2) 정부의 초기 인센티브 제공을 통한 재정 부담 경감

AI 시스템 구축 및 전문 인력 양성 등 제도 안착을 위한 초기 인프라 투자에 대해 세금 감면, 보조금 지급과 같은 정책적 지원을 통해 보험사의 단기적인 재정 부담을 완화할 수 있을 것이다.

3) 손해사정 인력의 전문성 강화 및 역할 재정립 지원

첨단 차량 기술과 디지털 시스템 활용 능력 향상을 위한 손해사정사 전문 교육을 지원하고, 독립손해사정사의 역할을 확대하여 손해사정 업무의 객관성을 확

보해야 한다. 이는 보험사가 중립적이고 전문적인 손해사정을 통해 소비자 신뢰를 얻는 데 크게 기여할 것이다.

(3) 소비자의 신뢰 확보 및 적극적인 제도 활용 독려 방안

소비자들은 ‘수리 전 손해사정’ 도입으로 인해 수리 지연, 새로운 절차에 대한 복잡성, 개인 정보 활용에 대한 우려 등을 가질 수 있다. 또한, 합의된 수리 내용에 대한 불신이나 본인 부담 증가에 대한 오해가 발생할 가능성도 배제할 수 없다. 이러한 소비자의 우려를 불식시키고 제도에 대한 신뢰를 구축하며 적극적인 참여를 독려하기 위한 방안은 다음과 같다.

1) 정보 투명성 강화 및 접근성 제고

‘수리 전 손해사정내역사’의 제공을 의무화하고 이에 법적 효력을 부여함으로써 소비자가 수리 범위와 비용을 명확히 이해하고 동의할 수 있도록 해야 한다. 더 나아가 AI 기반 모바일 전적 시스템 등을 적극적으로 활용하여 소비자가 간편하게 정보를 확인하고 자신의 수리 진행 상황을 추적할 수 있도록 지원해야 할 것이다.

2) 신속 처리 시스템 보완 및 적용

경미한 사고에 대해서는 ‘신속처리(Fast-Track) 제도’나 AI 기반 비대면 합의 절차를 적극적으로 도입 및 활용함으로써 불필요한 소비자 불편을 최소화하고 수리 지연에 대한 우려를 효과적으로 해소해야 한다.

3) 소비자 교육 및 적극적인 홍보 활동 추진

새로운 제도 도입의 취지와 이점, 그리고 참여 방법을 담은 적극적인 홍보 및 교육 캠페인을 진행하여, 소비자들이 제도를 올바르게 이해하고 능동적으로 활용하도록 독려해야 한다. 이는 소비자의 알 권리 보장과 합리적인 선택을 돕는 중요한 과정이 될 것이다.

(4) 정부/감독기관의 조정 및 중재 역할 강화

정부와 감독기관은 ‘수리 전 손해사정’ 제도의 성공적인 도입 및 정착을 위해 총

체적인 조율자 및 중재자로서 핵심적인 역할을 수행해야 한다. 이해관계자 간 갈등 발생 시 공정하고 신속한 조정 기능을 제공함으로써 제도의 신뢰성을 확보하고 안정적인 운영 기반을 마련해야 한다. 이를 위한 구체적인 방안은 다음과 같다.

1) 독립적이고 전문적인 분쟁조정심의회 설립 및 활성화

독립적이고 전문적인 분쟁조정심의회(가칭 ‘자동차수리비분쟁조정심의회’)의 실질적인 설립 및 활성화를 적극적으로 추진해야 한다. 본 연구에서 제시된 바와 같이 공제분과위원회와 유사한 모델로 전문성과 독립성을 갖춘 기구를 신설하거나, 기존 분쟁조정기구의 기능을 자동차 수리비 분쟁 해결에 특화되도록 확대 개편하여 사전 합의 불발이나 합의 후 분쟁 발생 시 신속하고 공정하게 문제를 해결할 수 있는 시스템을 구축해야 한다.

2) 법적 강제력 확보 및 표준화 추진

법적 강제력 및 표준화를 추진해야 한다. 자배법 개정 등을 통해 법적 기반을 강화하여 ‘수리 전 손해사정’ 절차의 의무화와 표준화를 추진하고, 이에 대한 명확한 가이드라인을 제시함으로써 제도의 예측 가능성을 높여야 할 것이다.

3) 데이터 기반 감독 강화

AI 기반 시스템에서 축적되는 데이터를 적극적으로 활용하여 수리비 산정의 공정성을 지속적으로 모니터링하고, 불공정 행위에 대한 감독을 강화함으로써 자동차보험 시장의 투명성과 신뢰성을 제고해야 한다.

V. 결 론

본 연구는 현대 자동차보험 시장에 만연한 복합적인 불합리성과 신뢰성 저하 문제를 인식하고, 특히 대물사고 분야의 고질적인 ‘수리 후 손해사정’ 관행을 핵심 원인으로 지목하여 심층 분석하였다. 분석 결과, ‘수리 후 손해사정’ 관행은 보험회사와 정비업체 간의 빈번한 분쟁, 불필요한 비용 증가, 보험사의 손해를 악화, 궁극적인 보험료 부담 가중 등 심각한 구조적 문제들을 초래한다는 점을

규명하였다. 특히 수리비 산정기준의 모호성, 과잉 청구의 유인, 보험금 미지급 삭감 문제, 차주 선 정산 관행 등은 보험사, 정비업체, 소비자 간의 첨예한 이해관계와 정보 비대칭성 속에서 이러한 폐해를 고착화하는 핵심 기제로 작용함을 실증하였다. 나아가 현행 자배법상 수리비 산정 관련 규정 미비와 정비요금 공적 기준 부재 등 법규 및 제도적 한계가 이러한 불합리한 관행을 더욱 심화시키고 있음을 지적하였다.

이러한 문제의식 하에, 본 연구는 불투명한 관행을 개선하고 투명하고 합리적인 수리비 문화 정착을 위한 실질적인 대안으로 ‘수리 전 손해사정’ 제도의 도입 필요성과 구체적인 방안을 제시하였다. 물론 수입차 부품 가격 결정 구조 개선이나 인증 부품 활성화 등 현행 제도의 부분적인 개선 노력만으로도 상당 부분의 문제점 해결이 가능할 것이라는 시각도 존재한다. 본 연구 역시 이러한 노력들이 중요함을 강조한다. 그러나 수리 완료 후 발생하는 정보 비대칭성과 사후 삭감 관행 등 절차적 불합리성이라는 근본적인 문제 해결에는 한계가 있기에, ‘수리 전 손해사정’은 기존 제도의 개선 노력과 더불어, 혹은 이러한 노력이 더욱 큰 시너지를 낼 수 있도록 하는 필수적인 패러다임 전환이자 대안이라고 할 수 있다. ‘수리 전 손해사정’ 제도의 도입은 초기 수리 지연이나 업무량 증가 등의 단점 및 부작용이 예상되지만, 이는 일정 손상 수준에 따른 차등화된 절차, AI 기반 시스템 도입 등 보완적 방안을 통해 효과적으로 관리 가능하다.

AI 기반 손상 분석 등 디지털 기술의 발전과 자율주행차, 전기차 등 첨단 기술 차량 증가에 따른 시장 환경 변화는 ‘수리 전 손해사정’ 도입의 필요성 및 실현 가능성을 동시에 증대시키고 있음을 본 연구는 강조한다. 이러한 관행의 도입은 현행 제도의 미비점을 보완하는 것을 넘어, 자동차보험 시장의 예측 가능성과 효율성을 획기적으로 증대시키는 중요한 정책적 시사점을 제공한다. 이는 수리 전 합의와 손해사정내역 공개 의무화를 통해 정보 비대칭성을 해소하고, 수리비 산정 과정의 투명성을 높여 보험사와 정비업체, 소비자 간 신뢰를 구축하는 데 크게 기여할 것이다. 아울러 미국 아이오와주의 ‘수리 전 승인’ 법률, 영국의 ABI 대응, 호주의 행동강령 제정 등 해외 주요국들의 선도적인 사례들은 ‘수리 전 손해사정’의 국내 성공적 정착을 위한 법제화, 기술 인프라 구축, 이해관계자 협력 강화 및 국내 환경을 고려한 맞춤형 전략 수립의 필요성을 명확히 보여준다.

이를 바탕으로 본 연구는 ‘수리 전 손해사정’의 성공적인 제도화를 위한 다음과 같은 다층적인 정책 제언들을 제시하였다. 첫째, 자배법 개정을 통한 법적 기반을 강화하고 ‘수리 전 손해사정’ 의무화를 추진한다. 둘째, 과거 시범사업의 실패 요인을 심층 분석하고, 그 교훈을 바탕으로 강력한 법적 강제력과 인센티브를 병행하며 국가 주도의 디지털 시스템 구축을 포함하는 재추진 전략 로드맵을 수립한다. 셋째, 이해관계자 간 상생을 위해 수리비 산정기준 합리화 및 부품 가격 투명성 제고, 신속하고 독립적인 분쟁조정기구 활성화, 그리고 보험사와 손해사정사의 역할 재정립 및 전문성 강화를 포함하는 제도 설계 방안을 마련한다. 넷째, 제도의 안정적인 정착을 위해 정비업계의 경영적 우려 해소, 보험사의 초기 부담 완화, 소비자의 신뢰 확보, 그리고 정부/감독기관의 적극적인 조정 및 중재 역할 강화를 포함하는 이해관계자별 맞춤형 설득 및 지원 전략을 실행한다.

궁극적으로 ‘수리 전 손해사정’ 제도의 도입은 과잉 수리 및 과잉 청구를 사전에 방지하고 합리적인 수리비 산정으로 소비자의 보험료 부담을 경감하며, 사고 피해자가 신속하고 원활하게 차량을 수리받을 수 있도록 함으로써 보험소비자의 권익을 선제적으로 보호하는 중요한 의미를 지닌다. 이러한 ‘수리 전 손해사정’ 제도의 성공적인 정착은 불합리한 관행을 해소하고, 보험사와 정비업계가 대립 관계가 아닌 상생 협력하며, 소비자 신뢰를 회복하는 선순환 구조를 만들어 한국 자동차보험 시장의 지속 가능한 발전을 견인할 것으로 기대한다. 물론, 여러 이해관계자의 참여한 대립과 기득권 보호 등으로 인해 ‘수리 전 손해사정’ 도입 과정에서 많은 조율과 지난한 노력이 필요할 것으로 예상되지만, 첨단 자동차 기술의 발전과 소비자 권익 증대에 대한 사회적 요구는 거스를 수 없는 흐름이다. 장기적으로는 이러한 방향으로의 제도 개선이 불가피할 것으로 전망한다. 본 연구가 제시하는 제언들이 미래 모빌리티 환경에 부합하는 투명하고 공정한 자동차 보험 제도를 구축하는 데 기여하기를 기대한다.

참고문헌

[국내문헌]

1. 단행본

박세민, 「자동차보험법의 이론과 실무」, 세창출판사, 2007.

2. 논문

국토교통위원회, 자동차보험 정비요금의 청구 및 지급절차 신설<조오섭의원 대표발의(의안 번호 제21018854호)>, 검토보고서, 2023. 4.

김규동, “자동차 정비공임 제도 현황과 개선 과제”, KiRi 리포트, 보험연구원, 2025. 2.

김연희, “자동차보험에서 자동차 수리 비용의 산정과 관련한 법적 문제점 연구”, 경영법률 제33집 제3호, 2023. 7.

김효신·김은수, “자동차보험표준약관상 동급의 대차규정으로 인한 현실적 문제”, 금융법연구 제14권 제1호, 한국금융법학회, 2017.

박세민, “자동차보험에 있어서 과잉수리비에 관한 정비업자와 보험회사 간의 법적쟁점에 관한 소고”, 경영법률 제24집 제3호, 한국경영법률학회, 2014.

박세민, “통상손해로서의 대차료(렌트카 비용) 산정기준에 관한 자동차보험표준약관과 그 해석에 대한 개선방향 연구”, 보험법연구 제9권 제2호, 한국보험법학회, 2015.

신신호, “자동차의 일부 파손으로 인한 수리비 가격하락과 손해배상의 범위”, 법조 제579호, 법조협회, 2004.

이봉권, “자동차보험 적정 정비요금에 관한 연구-금융소비자의 알권리 보장을 중심으로-”, 국민대학교 법무대학원 석사학위논문, 2020.

이윤호, “정보가 비대칭하는 보험시장에서의 오프라인과 온라인 보험의 경쟁에 관한 경제학적 분석 -자동차보험시장을 중심으로-”, 보험개발연구 제14권 제3호, 2003, 12

3. 기타 자료

공정거래위원회 2021. 2. 4. 약식2021-006[전국자동차검사정비사업조합연합회의 사업자단체 금지행위에 대한 건].

관계부처합동, “소비자 선택권을 보장하는 방식으로 품질인증부품 사용을 활성화하여 자동차보험의 고비용 수리구조를 개선하겠습니다.”, 보도참고자료, 2025. 8. 5. 참조, <https://www.fss.or.kr/fss/bbs/B0000188/view.do?nttId=196338&menuNo=200218&cl1Cd=&sdate=2025-08-01&edate=2025-08-08&searchCnd=2&searchWrd=&pageIndex=1>(최종 접속일: 2025. 10. 12.)

국토교통통계누리 참조(<https://stat.molit.go.kr/portal/cate/statMetaView.do?hRsId=58>)(최종 방문일: 2025. 10. 12.)

김보형, “전기차 등록대수 80만대…친환경차 비중 12% 넘어”, 한국경제, 2025. 10. 9.

류영상, ““요즘 다들 이렇게 보험금 받아가던데”…일상속 ‘이것’ 했다간 낭패”, 매일경제, 2025. 8. 20.

박진우, “車 정비업자 10명 중 7명은 “보험사가 일방적 감액…삼성 제일 심해”, 한국경제, 2025. 8. 25.

박현광, “자동차보험 자기부담금을 정비소가 받는 ‘이상한 관행’”, 비즈한국, 2018. 12. 19.

보험개발원, “인공지능 자동차수리비 산출시스템 보급”, 보도자료, 2020. 5. 4

서울특별시, “자동차 보험수리 관행 쟁 ‘先손해사정’이란?”, 내 손안에 서울, 2019. 10. 18.

손해보험협회 자동차보험 종합포털 「자동차보험 표준약관」 참조, <https://carinfo.knia.or.kr/lmxsrv/law/lawDetail.do?SEQ=3&LAWGROUP=1>(최종접속일: 2025. 10. 12.)

윤정은, “첨단자동차 보급 확대에 자동차 정비 시스템의 혁신 필요”, OhmyNews, 2024. 6. 28.

이재홍, “자보수리비 직불 금지 손보-정비업계 극명한 시각차”, 보험신보, 2021. 12. 27.

인천일보, “[사설] 자동차 수리, 소비자 신뢰를 회복하려면”, 2025. 9. 9.

전용식, “자동차수리비 상승에 대한 주요국 자동차보험의 대응 사례와 시사점”, KiRi 리포트, 2025. 9. 29.

K-BIZ 중소기업중앙회, “중기중앙회, 「자동차 정비업계-보험사 간 거래 현황 실태조사」 결과 발표”, 보도자료, 2025. 8. 26. 참조, <https://www.kbiz.or.kr/ko/contents/bbs/view.do?seq=160979&pg=5&pgSz=12&mnSeq=207>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

한국소비자원, “자동차 정비 서비스 정비 불량 소비자 피해 많아 - 정비 전에는 전적서, 정비

- 후에는 명세서 확인 해야 -”, 보도자료, 2025. 7. 18. 참조, <https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1003900990>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).
- 한국소비자원, “차량 과잉정비에 따른 배상 요구”, 품목별 분쟁조정결정사례, 2018. 10. 19. 참조, <https://www.kca.go.kr/odr/bj/br/osBjDecisionExamDetW.do?brdId=00000007&dataStts=Y&seq=1002716065>(최종 접속일: 2025. 10. 12.)
- 한화, “한화시스템, AI로 보험업계 ‘언택트’ 기술 혁신 나선다”, 보도자료, 2020. 5. 12. 참조, https://www.hanwha.co.kr/newsroom/media_center/news/news_view.do?seq=5588(최종 방문일: 2025. 10. 12.)

[해외문헌]

- ABI, 「Roadmap to Tackle Insurance Costs」, 2024. 2., <https://www.abi.org.uk/globalassets/files/subject/public/motor/2024/motor-insurance-affordability-roadmap.pdf>(최종 접속일: 2025. 10. 12.)
- Asia Insurance Review, 「Australia:Committee unveils draft of updated motor vehicle insurance and repair industry code of conduct」, 2025. 3. 7., <https://buly.kr/A458Y3Z>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).
- Chris Dolman, Hannah Sakai, William You, 「Predictive Total Loss: Using AI and Automation to Improve Motor Claims Outcomes in a Responsible Way」, Actuaries Institute 2021 All-Actuaries Virtual Summit 발표 논문, 2021. 4. 27. ~ 5. 21.
- Dr Michael Schaper, 「Review of the Motor Vehicle Insurance and Repair Industry Code of Conduct」, 호주 정부, 2023. 4., <https://www.commop.gov.au/document/review-motor-vehicle-insurance-and-repair-industry-code-conduct-terms-reference-and>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).
- Insurance Business US, 「Auto policyholders turn to aftermarket parts to lower repair costs - report」, 2025. 2. 4., <https://buly.kr/CLyzAFI>(최종 접속일: 2025. 10. 12.)
- Insurance Times, 「Motor claims hit record £11.7 billion in 2024」, 2025. 2. 17, <https://buly.kr/1n3WQO3>(최종 접속일: 2025. 10. 12.)
- 아이오와주 주지사실, 「SF573 관련 주지사 서한」, 제91대 아이오와주 의회(2025. 5. 6.), <https://www.legis.iowa.gov/docs/publications/LGE/91/Attachments/SF573\GovLetter.pdf>

(최종 접속일: 2025. 8. 31.).

James Cowen, 「ABI unveils 10-point action plan to bring down motor premiums」, Insurance Times, 2024. 2. 27., <https://www.insurancetimes.co.uk/news/abi-unveils-10-point-action-plan-to-bring-down-motor-premiums/1451253.article>(최종 접속일: 2025. 10. 12.)

Julio Pernia Aznar, 「How AI improves interactions between insurers and auto body shops」, Insurance Newsnet, 2025. 2. 7., <https://insurancenewsnet.com/innarticle/how-ai-improves-interactions-between-insurers-and-auto-body-shops>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

뉴햄프셔주 행정규칙(N.H. Admin. Code) § Ins 1002.17 (Willing and Able Repair Facilities; Motor Vehicle Insurance), <https://rcc.nh.gov/rules/chapter-ins-1000/ins-1002-17>(최종 접속일: 2025. 10. 12.)

Staff Writer, 「Code 'falls short' : MTAA compiles feedback to prompt reform」, National Collision Repairer, 2025. 6. 6., <https://www.nationalcollisionrepairer.com.au/code-fall-shorts-mtaa-compiles-feedback-to-prompt-reform/>(최종 접속일: 2025. 10. 12.).

〈Abstract〉

A Study on the Causes and Solutions for Automobile Insurance Repair Cost Disputes - Focusing on the Necessity and Implementation Methods of Pre-repair Loss Adjustment -

Kim, Young Kook*

This study diagnoses the widespread distrust and inefficiency prevalent in the overall automobile insurance system, focusing on resolving chronic disputes over repair costs and unfairness issues caused by the entrenched “post-repair assessment” practice in the property damage sector. The existing “post-repair assessment” practice harbors structural problems, including severe information asymmetry between insurers and repair shops, ambiguity in repair cost calculation standards, and arbitrary post-facto reduction of insurance payouts. These issues exacerbate consumer complaints, deepen management difficulties for repair shops, worsen insurers’ loss ratios, and ultimately increase premium burdens. Furthermore, issues in the personal injury sector, such as controversies over excessive treatment and appropriateness of costs for minor injury patients, also lead to insurance leakage, acting as a core cause of undermining trust in the entire automobile insurance system.

To address these problems and establish a transparent and rational repair cost calculation culture, this study proposes the introduction of a “pre-repair assessment” system as an essential paradigm shift. The advancement of digital technologies (AI-based damage analysis) and the increase in advanced technology vehicles simultaneously enhance the necessity and feasibility of introducing this system. While partial improvements to the current system, such as refining parts pricing structures and activating certified parts, could address some issues, they are insufficient to resolve fundamental vulnerabilities of the

* Head of Policy Research Center, Traffic Accident Compensation Supervisory Service / Ph. D.

“post-repair assessment” practice, such as information asymmetry and post-facto payment reductions. Therefore, the introduction of a “pre-repair assessment” system in conjunction with these improvements is emphasized. Additionally, this study acknowledges potential side effects during the initial phase of pre-repair assessment adoption, such as repair delays and increased workload, and considers complementary measures for smooth implementation, including a fast-track system for minor accidents and the utilization of AI-based systems.

This study presents concrete legal and policy recommendations for the successful institutionalization of “pre-repair assessment.” Key recommendations include: firstly, strengthening the legal foundation through amendments to the “Automobile Liability Security Act,” encompassing measures such as mandatory damage confirmation and pre-repair agreements. Secondly, a re-strategy is proposed based on the analysis of past pilot project failures, advocating for strong legal enforceability, accompanying incentives, and government-led digital system construction. Thirdly, to ensure the successful soft-landing of the system, strategies are highlighted for analyzing potential resistance from various stakeholders and developing win-win persuasion tactics. Fourthly, institutional design for coexistence among stakeholders is proposed, focusing on rationalizing repair cost standards and enhancing parts price transparency. Fifthly, the activation of an independent dispute resolution body is sought to swiftly and fairly resolve issues arising from failed pre-agreements or subsequent disputes. Finally, the improvement of the current repair cost calculation system and the activation of certified parts are incorporated.

Ultimately, the establishment of the “pre-repair assessment” system is expected to serve as a crucial turning point. It will enhance transparency and predictability in the automobile insurance repair process, prevent unnecessary disputes, proactively protect the rights and interests of insurance consumers, and foster a win-win cooperation between insurers and repair shops, thereby driving sustainable development in the automotive insurance market.

Key Words : Car Insurance, Pre-repair Loss Adjustment, Repair Cost Dispute, Legislative Policy, Stakeholder Coexistence