

 국토교통부		보 도 자 료		 대한민국 대전환 한국판뉴딜
		배포일시	2021. 6. 30.(수) / 총 7매(본문6, 참고1)	
담당 부서	자동차운영보험과 자동차보험팀	담당자	· 팀장 김기훈, 사무관 임승규, 주무관 유세형 · ☎ (044) 201-4761, 4873	
	자동차손해 배상진흥원	담당자	· 부문장 김성완, 파트장 이차민 · ☎ (02) 6101-1605, 1607	
보 도 일 시		2021년 7월 1일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 6.30.(수) 11:00 이후 보도 가능		

피해자 보호 강화 · 건전한 공제시장 형성 자동차공제가 14년 만에 새롭게 변화합니다

- 1일부터 즉시 개선과제 적용 · 올해 안으로 단계적 조치 시행 -

- ☐ 버스·택시·화물차 등 사업용 차량 ‘공제조합’의 서비스 수준을 높이고
운영의 투명성과 전문성을 확보하기 위한 종합적인 방안이 추진된다.

* 버스·택시·화물차 등 사업용 차량에 대한 자동차보험 역할을 수행하며, 사업용
차량은 해당 공제조합과 손해보험사의 자동차보험 중 선택하여 가입 가능

- ☐ 국토교통부(장관 노형욱)는 버스·택시·화물차 등 자동차공제조합*에
대해 사고 피해자 보호를 강화하면서 건전한 공제시장을 형성
할 수 있도록 하는 혁신방안을 마련하고 7월 1일부터 본격적으로
추진한다고 밝혔다.

* 법인택시, 화물자동차, 버스, 개인택시, 전세버스, 렌터카 6개 공제조합

- ☐ 사업용 차량의 자동차보험 역할을 하는 공제조합은 '79년 법인택시
공제조합 설립 이래 현재까지 6개 공제조합이 운영 중으로,

- 전체 자동차보험 시장(약 20.3조원, '20년 수입보험료 기준)의 8.2%(약
1.7조원)을 차지하고 있으며, 사업용 차량 100만대가 가입하고 있다.

< 자동차공제 현황 ('20.12월 기준) >

구 분	택 시	화 물	버 스	개인택시	전세버스	렌터카
설립일	'79.6.20	'81.7.1	'81.12.24	'93.2.1	'97.12.24	'12.10.26
가입대수	76,720대	188,248대	43,240대	154,256대	38,474대	499,554대

- 자동차공제는 버스·택시·화물차 등의 사고로 인한 사회적 손실을 줄여 운수사업의 건전한 발전을 뒷받침해 왔으나,
 - 사고접수, 보상처리 및 분쟁조정 과정에서 사고 피해자가 불편을 겪는 등 손해보험사에 비해 보상서비스 수준이 미흡하다는 평가가 있어 왔다.

< 계약대수 10만건 당 민원발생 비율 >



< 사고피해자에 대한 소송 제기 비율 >



- 또한, 조직 운영상 남아 있는 불합리한 관행, 경영정보의 내·외부 공개와 관련한 투명성 부족 등도 문제로 지적되어 왔다.
- 이번 ‘자동차공제 혁신방안’은 자동차공제에 대해 제기되어 온 문제점을 해소하기 위한 것으로 ❶국민 눈높이에 맞는 공제서비스 체계 구축, ❷공제조합 운영의 투명성·전문성 확보를 목표로 마련되었다.

1. 국민 눈높이에 맞는 공제서비스체계 구축

① 사고접수-보상처리-분쟁조정 전 단계별 고객서비스 강화

❶ 보상인력 역량강화 및 접수·처리 사각지대 해소

- 공제서비스 개선을 위해 보상담당자 수준별 맞춤형 교육을 제공하고, 손해사정 교육 의무화·인증제도를 단계적으로 도입하며,

- 야간·주말 사고접수 등 365일 24시간 공제서비스가 가능하도록 개선(사고접수·지불보증·현장출동에 공백이 없도록 개선명령)한다.

《 야간 사고접수 관련 사례 》

- ▶ 심야시간 택시기사의 졸음운전으로 가로등을 충격하는 사고가 발생하여 승객이 응급실에 실려갔으나, 사고접수가 되지 않아 피해자인 승객이 자비로 병원비를 계산하고 후에 공제조합에서 병원비를 보상

② 수요자(사고 피해자) 관점의 분쟁조정 체계 구축

- 피해자가 신뢰할 수 있는 분쟁조정체계 구축을 위해 유형별로 객관적·전문적 소견을 제시할 수 있는 의료자문심사제*를 도입('21.7월)하고,

* 사고 유형별 다양한 상해에 대해 전문적 소견을 제시할 수 있도록 현행 정형외과·신경외과에서 추가로 성형외과·치과 등 다양한 의료과로 의료자문위원 Pool 구성

- 분쟁조정 신청·진행 등 피해자의 이의제기와 조정을 원활하게 도와줄 수 있도록 자동차손해배상진흥원(이하 “자배원”) 공제민원센터 운영을 활성화하며,

〈 ※ 참고 : 공제조합 민원서비스 개선 주요내용 〉

구 분	주 요 내 용
전화친절도 모니터링	▶ 전문 모니터링 업체를 통해 전화응대 친절도 모니터링 → 모니터링 결과에 따라 인센티브, 개선방안 마련 등 사후관리
지부·팀별 보상서비스 역량강화 교육	▶ 월 1회 이상 지부·팀별 자체교육 실시, 이행결과 보고
민원평가 보완 및 사후관리 강화	▶ 지부·팀별 민원평가 기준을 마련하고 결과에 따라 관리자 면담, 개선대책 보고, 기관경고 등 사후관리
보상관리자 민원 책임제	▶ 보상관리자 책임제를 통해 민원만족도 제고 및 서비스 향상 유도(공제조합 자체 업무규정·지침 개정)

- 교통사고 피해자에 대한 공제조합의 채무부존재 소송 남용을 방지하기 위해 소송 관련 표준 업무지침*도 시행('21.7월)한다.

* 동일한 기준으로 소송이 제기될 수 있도록 업무지침을 표준화하고, 점검 실시

분쟁조정 전문성 강화	소송 남용 방지
▶ 의료자문심사제도 도입 ▶ 공제민원센터 운영 활성화	+ ▶ 채무부존재소송 표준 지침 마련·시행, 이행사항 점검

② 안정적·예방적 운영이 가능하도록 공제시스템 개편

- 공제조합의 지부까지 적정 지급여력비율(100% 이상)을 확보하도록 하는 '분담금 관리 및 조정기준' 마련·시행('21.下, 국토부 고시)하고,
 - * (현행) 공제조합에서 자율적으로 분담금 인상안 마련시 국토부 신청·승인 → (개선) 연도말 결산결과에 연계하여 분담금 조정여부 결정으로 변경
- 공제조합 재무제표와 결산방식 통일을 위해 마련(기 배포)한 '회계 처리 표준안'의 시행 결과 모니터링과 환류를 추진(매년)한다.
- 화물운송 사업자가 차량을 교체하는 경우 분담금(보험료) 할증을 원점화했던 화물차공제 대폐차 할인제도는 폐지('21.7월)하여,
 - 화물운송 사업자 스스로 안전운전 노력을 기울일 수 있도록 유도함으로써 화물차 사고가 감소할 수 있도록 개선한다.
 - * 사업용 차량 사고로 인한 사망자('20년 575명) 중 화물차가 가장 높은 비중(210명, 36.5%)
- 또한, 사업용 차량 사고 감소를 위해 공제조합 개별적으로 추진하고 있던 사고예방 캠페인을 국토부·자배원 주관, 유관기관 협조 방식으로 추진하여 홍보효과를 높일 수 있도록 할 계획이다.

2. 공제조합 운영의 투명성·전문성 확보

① 독립 의사결정 시스템 구축

- 이사장 선임 시 공모절차 후 추천위원회 추천을 거쳐 국토부장관 승인 후 임명하는 '공제조합 이사장 공모제'를 도입('21.下, 공제규정 개정)하여 전문가가 공정한 절차를 거쳐 선임될 수 있는 여건을 마련하고,
- 공제별 운영위원회의 내·외부 위원 간 견제기능이 제대로 작동할 수 있도록 별도의 외부위원 후보군 Pool을 구성하고 추천·임명('21.下)하는 방식도 도입한다.
 - * 자배원에서 교통·보험 등 유관기관 추천을 받아 자격요건 검증절차를 거쳐 약 200여명을 후보군으로 등록

② 투명한 인사·회계처리 시스템 구축

- 채용비리 등의 근절을 위해 필기시험 공동운영제도(자배원 주관) 도입, 참여 희망 공제조합부터 시범 실시('21.下) 후 전체 공제로 확대하고,
 - * 필기시험 내부평가에 따른 객관성 미흡, 특별채용제도 공정성 문제 등 지적
- 채용 관련 불합리한 차별과 공정성 침해행위를 금지하고 채용절차의 공정성을 강화하는 '모범규준'도 마련('21.下, 공제 내부지침 개정)한다.
 - * 은행 등 금융권에서는 '18년부터 '채용 모범규준'을 자율적으로 도입·운영 중
- 또한, 법인(클린)카드 사용을 원칙상 의무화하고, 증빙되지 않는 비용(상품권 등)만큼 차년도 예산 승인시 삭감('21.下)하도록 한다.

③ 내·외부 경영감독 기능 강화

- 공시항목을 손보사 수준으로 확대하여 누리집(공제조합·자배원)에 투명하게 공개하고, 경영평가를 통해 혜택(인센티브) 부여 및 개선 명령('21.下)과 연계하여 실효성을 높이는 방안을 추진한다.

	현 행	개 선(안)
공시 내용	▪ 대차대조표	▪ 재무제표(재무상태표, 손익계산서) ▪ 경영지표(손해율, 사업비율, 지급여력비율) ▪ 사고예방활동내역 ▪ 사고율, 민원율 등
공시 방법	▪ 내부게시 등 (일부 홈페이지 공시)	▪ 공제조합 및 진흥원 홈페이지 공시 (별도 공시실 운영)

- 또한, 자배원의 현장검사 범위를 기존 공제조합 본부 위주에서 지부까지 확대하고, 정기 검사 외 상시감독을 확대하는 등 감독 기능을 단계적으로 강화할 계획이다.
 - * 공제조합 관리·감독을 원활히 수행할 수 있도록 '공제조합 재무건전성 감독 기준(고시)' 제정('21.下) 추진

- 국토교통부와 자배원은 즉시 개선할 과제에 대해서는 7월 1일자로 개선명령 등을 조치하고 나머지 과제에 대해서는 올해 내 단계적으로 추진할 계획이다.

〈 자동차공제 혁신방안을 통한 주요 개선내용(손보사와 비교) 〉

구 분	손해보험사	자동차공제	
		현 행	개 선
❶ 사고접수 체계	▶ 365일 24시간 사고 접수 및 지급보증	▶ 일부 공제조합 주말·야간 사고접수 불가	▶ 365일 24시간 공제 서비스 가능
❷ 사고피해자 민원	▶ 채무부존재 소송 억제 등 민원발생 최소화	▶ 채무부존재 소송 다수 제기, 높은 민원 비율	▶ 소송 남용 방지 및 민원서비스 개선
❸ 재무건전성 확보	▶ 지급여력비율 150% 이상 권고	▶ 지급여력비율 100% 미만 지부 존재	▶ 지부 단위까지 적정 지급여력비율 확보
❹ 관리·감독	▶ 보상서비스, 재무 건전성 등에 대해 상시·현장검사(금감원)	▶ 본부 위주 현장검사, 검사 결과에 따른 제재 근거 부족	▶ 보상서비스, 재무 건전성 등 상시·현장검사(자배원)
❺ 경영공시	▶ 정기·수시 경영공시 손보협회 및 손보사 누리집 등에 공개	▶ 대차대조표만 공제 누리집에 공개	▶ 경영공시 항목 확대 및 공제·자배원 누리집에 공개

- 국토교통부 김정희 자동차정책관은 “국토부·자동차손해배상진흥원·자동차공제조합이 협력하여 마련한 이번 혁신방안으로 사업용 차량 관련 사고피해자가 필요한 보상서비스를 신속하고 체계적으로 받을 수 있는 기반이 마련될 수 있을 것”이라고 밝히며,
- “투명하고 전문적인 공제조합 경영여건이 만들어져 보다 튼튼한 공제시장이 형성될 수 있을 것”이라고 기대감을 나타냈다.



이 보도설명자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 국토교통부 자동차운영보험과 임승규 사무관(☎ 044-201-4761)에게 문의하여 주시기 바랍니다.

중점 과제	세 부 과 제	추진 사항	일 정
1. 보상서비스 개선	① 교육훈련 확대	보상 담당자 교육·실무참여	'21 ~
	② 상시 콜센터 운영	택시·전세버스 공제조합 콜센터 확대 협의 및 업무 개선명령	'21 ~
	③ 의료자문심사 도입	의료자문위원 Pool 구성, 공제분쟁조정위 운영세칙 개정	'21.7월
	④ 공제민원센터 운영 강화	민원평가기준 시행, 보상서비스 지침 시행	'21 ~
	⑤ 소송 남용 방지	소송 관련 표준 업무지침 마련, 시행	'21.7월
2. 재무 건전성 제고	① 분담금 관리 및 조정기준 마련	공제 재무건전성 감독규정 제정	'21.下
	② 재무제표 및 결산방식 통일	회계처리 표준안 시행 모니터링	'21.下 (매년)
	③ 화물차공제 대폐차할인 폐지	화물차공제 업무처리지침 개정	'21.7월
	④ 사고예방 홍보 강화	국토부·자배원 주관 사고예방 캠페인 시행, 예산 확대	'21.下 (매년)
3. 독립 의사결정 시스템 구축	① 이사장 공모제 도입	공제규정 개정(공제조합)	'21.下
	② 운영위 외부위원 위촉방식 개선	공제규정 개정(공제조합), 외부위원 후보군 Pool 구성	'21.下
4. 인사·회계 제도개선	① 공정한 채용절차 마련	공동운영 필기시험 시범실시, 모범규준 마련 및 배포	'21.下
	② 회계처리 투명성 제고	클린카드 사용 의무화, 자배원 정기검사 시 점검 및 환수	'21.下
5. 경영감독 강화	① 공시제도 개선	공시항목 확대 등을 위한 여객·화물법 시행령 개정	'21.下
	② 자배원 감독 기능 강화	공제 재무건전성 감독규정 제정	'21.下