

 국토교통부		<h1>보도자료</h1>		
		배포일시	2018. 5. 2.(목) 총 3매(본문2)	
담당 부서	자동차운 영보험과	담 당 자	• 팀장 오송천, 사무관 연규성, 주무관 유세형 • ☎ (044) 201-4871, 4872	
보도일시		2019년 5월 3일(금) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 5. 2.(목) 11:00 이후 보도 가능		

## 교통사고 접수부터 보험금까지...보다 쉽고 체계적으로 자동차손해배상진흥원-6개 공제조합 맞손...보상서비스 지침 추진

□ 앞으로, 버스·택시·화물차 등 사업용 자동차로 인한 교통사고 발생 시 사고접수부터 보험금(공제금)지급까지 보상단계에 대한 안내가 보다 쉽고 체계적으로 이루어진다.

- \* (사례1) 사업용 자동차사고에 의하여 다친 김00(60세, 남성)는 병원 치료를 받기 위하여 보험접수를 요구하였으나, 가해차량 운전자가 접수를 거부하여 어떻게 할지 몰라 난감한 상황이다.
- \* (사례2) 자영업자인 홍00(50세, 남성)는 큰 교통사고로 장해를 입어 사업을 중단한 채 장기간 치료를 받던 중 생활비가 부족하여 보험금 일부를 미리 신청하고 싶으나 절차를 알지 못해 곤란한 상황에 처해 있다.

□ 국토교통부(장관 김현미)는 6개 자동차공제조합\*의 교통사고 피해자에 대한 보상서비스 개선을 위해 ①보상단계별 안내 표준화, ②쉽고 편리한 홈페이지 구성, ③민원서비스 역량 강화 등을 내용으로 하는 「보상서비스 지침」을 마련하여 추진한다.

\* 법인택시, 화물자동차, 버스, 개인택시, 전세버스, 렌터카 등 사업용자동차 (90만대, '18.12)는 교통사고 발생 시 손해를 배상하기 위해 가입

○ 이번 보상서비스 지침은 자동차손해배상 보장사업의 체계적인 지원을 위해 설립('18.9)한 자동차손해배상진흥원과 6개 자동차공제조합이 협업을 통해 마련하였다.

□ 보상서비스 지침의 주요내용은 다음과 같다.

- ① (보상안내 표준화) 보험금(공제금) 청구 접수채널을 다양화하고 공제조합별로 차이가 있던 안내체계를 표준화하여 청구서류, 청구절차, 보험료 지급 등 보상단계별로 안내 강화
- ② (홈페이지 개선) 보상관련 안내사항을 각 공제조합별로 통일하고 「자동차손해배상 보장법」상 소비자 보호규정 안내를 강화하여 소비자들이 쉽고 빠르게 보상 민원을 해결할 수 있게 개선
- ③ (역량 강화) 공제조합 보상직원의 전문성과 서비스 능력 강화를 위해 손해사정 아카데미를 운영하고, 외부전문가를 통한 서비스 강화교육 및 공제서비스 개선을 위한 워크숍 등을 운영할 계획

□ 이번 「보상서비스 지침」의 시행으로 사업용자동차 교통사고 피해자들은 보상처리 과정에 필요한 정보\*를 쉽고 편리하게 얻거나 확인할 수 있으며, 자동차공제 보상직원의 전문성과 서비스 수준이 강화되어 피해자 만족도가 제고될 것으로 기대된다.

\* 접수정보, 담당자사항, 공제금청구서류, 보상처리과정, 과실비율인정기준, 소비자보호규정, 공제금지급절차, 지급결과 등

□ 국토교통부는 「보상서비스 지침」을 각 공제조합에 배포하고 공제조합별 이행여부를 점검할 계획이며,

- “앞으로 자동차공제조합의 보상서비스 향상을 위한 제도개선을 지속적으로 추진하겠다”고 밝혔다.



이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면  
국토교통부 자동차보험팀 연규성 사무관(☎ 044-201-4871)에게 연락주시기 바랍니다.

**□ 추진배경**

- 교통사고 발생 시 사고접수부터 청구, 지급절차 등 보상처리 안내에 대한 통일성 있는 기준 마련 및 단계별 안내 강화
- 각 공제조합별로 상이하게 운영되고 있는 홈페이지를 개선하여, 「자동차손해배상 보장법」의 의무사항에 대한 안내 강화

⇒ 보상서비스 개선과 민원감소를 위한 지침 마련 필요

**□ 개선방안**

- 보상처리 과정에 필요한 정보에 대한 소비자 안내 표준화
- 보상처리와 관련한 전반적인 절차를 소비자가 한곳에서 확인할 수 있도록 쉽고 편리한 홈페이지 화면 개선
- 공제조합 보상직원의 전문성과 서비스 능력 강화를 위한 교육실시

보상처리안내 표준화	홈페이지 개선	민원서비스 역량강화
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 최초 사고접수 안내</li> <li>② 공제금 지급절차 안내</li> <li>③ 공제금 지급 관련 안내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 홈페이지 안내화면 재구성</li> <li>② 소비자 보호규정 명시</li> <li>③ 민원게시판 활성화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 공제직원 역량 강화</li> <li>② 민원담당자 CS 교육</li> </ul>

**□ 향후계획**

- 보상서비스 지침 배포 및 공제조합별 이행여부 점검