

개원 4주년 '자동차손해배상진흥원' 자동차공제사업 개선에 앞장서

박병기 기자 입력 2022/09/15 (목)



주현종 원장, 피해자 보호 위한 자동차손해배상정책 추진 강화

자동차손해배상진흥원(원장 주현종, 이하 '자배원')이 개원 4년차를 맞이하였다. 자배원은 자동차손해배상 보장사업의 체계적인 지원 및 공제사업자에 대한 검사 업무 등을 수행하기 위하여 2018년 9월 설립되었으며 사업용 자동차사고 피해자 지원 및 자동차공제조합 업무 개선을 위해 각고의 노력을 기울여 왔다. 공제사업자는 법인택시, 화물자동차, 버스, 개인택시, 전세버스, 렌터카 등 6개 자동차공제조합이 해당된다.

자배원 주현종 원장은 "자동차사고 피해자보호를 위한 지원제도 연구, 자동차사고 피해지원기금 관리자 수행, 자동차손해배상 보장사업 선제적 안내를 위한 제도개선 등 주요 자동차손해배상 정책사업들을 적극적으로 추진하고 있다"고 말했다. 주현종 원장은 29년간 국토교통부에 몸담았으며, 도로국장 등 주요 보직을 두루 거친 건설교통 전문가로 평가받고 있다.

개원 4주년을 맞은 자배원이 그동안 이룩한 정책사업 성과와 향후 비전에 대해 점검해 보았다.

공제조합 민원서비스 개선으로 소비자 보호 강화

자배원에서는 기존 한국교통안전공단에 설치·운영 중이던 공제민원센터를 2018년 12월 이관한 이후 보상처리 단계별 안내 표준화, 민원시스템 도입, 자동차공제 보상서비스 지침 마련, 소비자보호책임자 간담회 개최 등을 통해 민원서비스 만족도를 높여왔다. 이러한 노

력으로 자배원은 국민권익위원회에서 실시한 공공기관 민원처리 실태점검에서 2회 연속 최우수 기관에 선정되는 성과를 이루어 내었다.

또한 자배원은 2019년 국토부 산하 12개 공공기관 대상 최우수 평가등급 '탁월' 선정과 함께 2021년에는 국토부 산하 6개 공공기관(2020년 평가제외 기관) 대상 최우수 평가등급 '우수' 선정을 받기도 했다.

특히, 자동차공제 사고 피해자들이 고질적 문제로 호소하는 운수업체의 접수거부 민원 해결을 위해 자배원 내 '피해자 직접청구 지원센터'를 신설하여 적극적으로 대응하는 등 피해자 보호에 적극적으로 노력하고 있다.



공정하고 신속한 분쟁해결 통한 소비자 보호 실현

아울러, 자배원은 2019년부터 공제분쟁조정위원회(이하 위원회) 사무를 국토교통부로부터 위탁받아 수행하고 있으며 위원회는 매월 자동차사고로 발생하는 다양한 분쟁을 조정하고 있다. 이 위원회는 자동차공제조합과 피해자 사이에 발생하는 분쟁을 조정하기 위해 설치된 국토교통부 산하 위원회이다.

위원회는 최근 3년간 총 540건을 상정하여 처리하였으며, 393건의 분쟁을 해결했다. 2021년 위원회의 분쟁해결률은 80.9%(2019년 67.9% → 2020년 71.7%)로 괄목할 수준의 성과를 나타내고 있다.

또한 전문적이고 공정한 분쟁해결을 위해 2021년 7월부터 의료전문심사제도를 신설하여 피해자 보호 강화에 힘쓰는 한편, 신청인(피해자) 편의성 제고를 위한 '공제분쟁조정시스템'을 구축해 주요 조정사례집 발간 등을 통하여 대국민 서비스를 개선했다. 의료전문심사제도는 피해자와 공제조합 의료분쟁이 발생한 경우 전문의를 통한 의료자문을 구하는 제도이다.

보험사기 사각지대 해소 및 적발 강화로 건전한 운송사업 발전 기여

이와 함께 자배원은 나날이 지능화되어가는 보험사기 대응에도 발빠르게 대처하고 있다. 자배원에서 공제조합 보험사기 조사 업무 지원을 시작한 첫해 2019년 실적이 36억원에 불과했으나 2년 만인 2021년에는 약 89억원으로 2.5배 증가하였으며 이는 '보험사기 조사 기법 교육, 보험사기 공동조사 참여, 공제조합 보험사기 전담인력 배치' 등 적극적인 정책들을 추진한 결과로 평가받고 있다.

특히, 자배원에서 운영 중인 자동차공제 보험사기 신고센터(대표번호 : 1670-1674)는 제보 창구 부재로 적발하기 어려웠던 자동차공제 사기 사건들의 상담 및 해결 통로로서 긍정적인 평가를 받고 있다. 현재 금융감독원 보험사기 방지센터는 보험회사 관련 보험사기 제보만 가능하다.

찾아가는 능동적 소비자 보호정책 구현

자동차손해배상보장법 제30조에 근거한 자동차손해배상 보장사업은 무보험, 뺑소니, 낙하물 등에 의해 다친 자동차사고 피해자가 다른 수단으로는 전혀 보상을 받을 수 없는 경우 최소한의 구제를 목적으로 국가에서 시행하고 있는 일종의 사회보장제도다. 하지만 피해자가 법적 제도를 인지하지 못하는 경우 청구할 수 있는 방법이 없어 혜택을 보지 못하는 사례도 발생하는 것이 현실이다.

이에 자배원에서는 국토교통부, 경찰청 등 관계부처와의 협력을 통해 보장사업 처리 대상 사고(무보험, 뺑소니, 낙하물)로 경찰 신고 접수 즉시 피해자에게 선제적 안내는 물론 보상 처리까지 한 번에 받을 수 있는 방안을 강구하고 있다. 향후 자배원에서는 경찰청과 보상사업자 간 전산망 연계 등을 추진하여 현재 손해보험회사에서 수행하고 있는 보장사업 보상업무를 직접 수행할 계획이다.

자배원 주현종 원장은 "앞으로도 자배원은 사업용 자동차사고 피해자에게 필요한 보상서비스를 신속하고 체계적으로 받을 수 있는 기반을 제공함은 물론 자동차공제 보험사기 근절을 위하여 끊임없는 노력을 기울일 것"이며 "궁극적으로는 국민의 안전과 직결되는 자동차손해배상 제도개선의 선두에서 국민의 소중한 권익보호에 앞장서겠다"고 밝혔다.

박병기 기자