

 TACSS 자동차손해배상진흥원		보 도 자 료		 신뢰받는 보상서비스
		배포일시	2023. 3. 30(목) / 총3매(본문2매)	
담당 부서	전략사업부	담 당 자	• 총괄본부장 김성완, 부장 백재환 • ☎ (02) 6103-9215	
보 도 일 시		2023년 3월 31일(금) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 배포 즉시 보도 가능		

“자배원, 민원서비스 개선 위해 6개 자동차 공제조합 소비자보호 부서장과 머리 맞대”

‘22년 민원평가 결과 및 추진실적 점검, ‘23년 제도개선 계획 공유
자배원 「피해자 직접청구 지원센터」, 피해자 권익 보호에 한 뚝...

- 자동차손해배상진흥원(원장 주현중, 이하 ‘자배원’)은 3월 30일(목) 자동차 공제조합* 민원담당 부서장을 대상으로 2023년 민원서비스 향상을 위한 소비자보호 책임자 간담회를 개최하였다고 밝혔다.

* 6개 자동차공제조합(법인택시, 화물자동차, 버스, 개인택시, 전세버스, 렌터카)

- ‘20년부터 시행해 온 간담회가 올해로 3회째를 맞이하였으며, 지난 1년간의 공제조합 민원업무 실적 점검* 및 민원평가 결과** 분석을 통해 ‘23년 민원행정 및 제도개선을 위한 추진전략을 논의하였다.

* 자동차공제조합의 자율적 민원서비스 개선을 위해 공제조합 자체 민원행정·제도개선 추진 계획을 수립 시행토록 하고 그 이행실적을 점검(국토부 정책 반영 10개 이상 과제 선정)

** ‘22년 공제민원평가 결과 전국화물자동차공제조합이 3년 연속 최우수 기관에 선정

- ‘22년 자동차공제 관련 민원건수는 전년 대비 소폭 증가(135건, 4.7%)하였는데, 이는 코로나19 관련 규제 완화 및 사업용 자동차 운행량 증가에 따른 교통사고 피해자 증가(8,711명, 3.6%)가 주요 원인으로 작용한 것으로 판단된다.

- 경제·사회적인 환경변화로 민원건수는 증가하였으나, 자배원의 공제 조합 민원서비스 향상을 위한 다양한 정책*추진으로 보상서비스 관련 민원이 감소(△56건, 5.8%↓)하였으며, 해결 중심의 적극행정 추진으로 민원처리 만족도(54.58점)는 전년 대비 2.38점 향상되었다.

* ①공제조합 자체 민원행정 및 제도개선 수립·시행, ②전화친절도 모니터링 시행, ③민원예방 업무처리가이드 배포 등

- 자동차공제조합의 고질적인 문제로 지적되는 보상접수 지연 민원*을 특별관리하고 있는 자배원의 『피해자 직접청구 지원센터』의 운영도 피해자 보호에 한 몫을 하고 있는데, '22년 접수된 555건의 민원건 중 공제 접수완료 건의 비율이 67.6%*로 전년대비 2.0%p 개선되었으며, 접수완료된 건의 평균처리일수도 2.1일로 전년대비 0.9일 단축되었다.

* 사업용자동차 운수사업자가 분담금 절약을 목적으로 합의를 시도하거나, 과실 및 인과관계 분쟁 등으로 보상접수를 거부 또는 지연하는 민원

- 자배원은 '23년 공제조합 민원서비스 개선을 위한 추진과제로 ❶공제 조합 민원처리 규정 및 매뉴얼 고도화, ❷공제조합 민원평가 기준 개정, ❸공제조합 보상담당자 CS 역량 강화, ❹공제조합 전화친절도 모니터링 시행을 선정하였다.

- 자배원 김성완 총괄본부장은 “실효성 있는 민원서비스 개선 정책 추진을 위해 공제조합과 업무 협력을 강화하고, 교통사고 피해자 권익 보호와 대국민 만족도 향상을 위한 서비스체제 개선을 지속적으로 추진할 계획”이라고 밝혔다.

‘23년 자동차공제조합 소비자보호 책임자 간담회 사진

