

보험민원을 협회가 처리하면 무엇이 달라지나

협회에는 회원 보험회사를 검사하거나 법령에 따라 제재할 권한이 없다

연구소의 판단

연구소는 이 조치가 민원 처리에 걸리는 기간은 줄이되 처리 결과를 관철할 수단은 바꾸지 않는 조치로 본다. 민원을 접수하고 처리하는 곳이 감독기관에서 업권 협회로 바뀌는 것이고, 협회의 회원은 민원의 상대방인 보험회사다. 결과에 동의하지 않을 때 쓸 수 있는 절차는 금융소비자보호법 제 36 조의 분쟁조정 신청으로 그대로 남는다.

01 · 확정된 사실

금융감독원 소비자소통국은 2026 년 7 월 6 일 자동차사고 과실비율 등 보험민원을 보험협회에서 처리한다고 발표했다.

항목	값	비고
1 차 이관 시기	2026 년 7 월	자동차사고 과실비율 등 비분쟁성 보험민원
확대 시기	2026 년 9 월	보험회사 직원 불친절 등 단계적 확대
보험민원 비중	금융민원의 약 절반	금융감독원 2026.7.6 발표 문구
2025 년 금융민원	128,419 건	전년 대비 10.4% 증가
평균 처리기간	46.6 일	2025 년, 전년 대비 5.1 일 증가
민원심의위원회	외부 전문가·금융감독원 포함	생명·손해보험협회 운영

발표 자료는 최근 금융민원의 약 절반이 보험민원이며 처리 지연으로 소비자 불편이 계속된다고 적었다. 7 월부터 자동차사고 과실비율 등 비분쟁성 보험민원을 보험협회가 신속 처리한다고 적혔다. 9 월부터는 보험회사 직원의 불친절 등으로 대상을 단계적으로 확대한다는 계획도 함께 적혔다. 9 월 확대는 아직 시행 전이다.

생명·손해보험협회는 전담부서를 설치하고 전문인력을 확보한다. 외부 전문가와 금융감독원이 포함된 민원심의위원회를 운영해 신속성과 공정성, 투명성을 도모한다고 적혔다. 금융감독원은 불법·불건전 영업행위와 보험약관 관련 분쟁 민원에 집중한다.

금융감독원이 2026 년 4 월 22 일 발표한 자료에 따르면 2025 년 금융민원은 128,419 건으로 전년 대비 10.4% 늘었다. 손해보험은 19.6%, 생명보험은 12.0% 늘었다. 처리건수는 127,809 건, 평균 처리기간은 46.6 일로 전년보다 5.1 일 늘었다. 2025 년 상반기 접수 57,359 건은 일반민원 38,290 건과 분쟁민원 19,069 건으로 나뉜다.

02 · 왜 이런 구조인가

보험협회가 무엇인지부터 봐야 한다. 보험업법 제 175 조는 보험회사가 협회를 설립할 수 있고 협회는 법인이라고 정한다. 회원은 보험회사다. 같은 조 제 3 항은 협회 업무를 일곱 항목으로 열거한다. 보험회사 간 업무질서 유지, 규약 제정·개정, 보험회사 간 분쟁의 자율조정이 앞의 셋이다. 보험상품 비교·공시, 정부 위탁 업무, 부수 업무, 대통령령으로 정하는 업무가 나머지다. 시행령 제 84 조 제 2 항이 제 10 호까지 정한 항목에도 소비자 민원 처리는 없다. 다투는 상대인 보험회사가 회원인 단체가 그 민원을 처리한다.

비분쟁성이라는 분류도 조문으로 따져야 한다. 보험업법 시행령 제 84 조 제 1 항은 법 제 175 조 제 3 항 제 1 호의 3 이 위임한 보험회사 간의 분쟁을 정한다. 교통사고 보험금 산정에 적용되는 과실비율 결정과 관련된 분쟁이고, 2024 년 7 월 2 일 신설됐다. 과실비율 분쟁의 자율조정은 이때부터 협회 업무로 법에 적혔다. 다만 그 대상은 보험회사 간의 분쟁이고, 소비자가 제기하는 민원은 아니다. 과실비율은 사고 당사자가 아니라 양쪽 보험회사가 정한다. 금융위원회는 2019 년 5 월 27 일 동일 보험회사 가입자 간 사고를 과실비율 분쟁조정 대상에 추가했다. 발표 자료는 무엇이 비분쟁성인지의 기준을 적지 않았다.

지연의 원인과 이번 조치가 바꾸는 것은 다르다. 금융위원회의 설치 등에 관한 법률 제 37 조는 금융감독원 업무를 검사, 제재, 금융위원회 업무 지원, 다른 법령이 정한 업무 넷으로 정한다. 민원 처리는 이름으로 적혀 있지 않다. 같은 법 제 51 조부터 제 57 조까지는 2020 년 3 월 24 일 삭제됐고, 분쟁조정은 금융소비자보호법 제 33 조부터 정해진다. 발표 자료는 처리 지연을 적었을 뿐 원인은 밝히지 않았다. 접수처를 협회로 바꾸면 금융감독원이 받는 건수는 줄어든다. 다만 협회는 회원사를 검사할 수 없고, 자율규제 규약에 따른 조치 외에 법령에 근거한 제재를 할 수 없다.

위탁의 근거도 확인해야 한다. 금융소비자보호법 제 65 조 제 2 항은 금융감독원장이 대통령령으로 정하는 바에 따라 업무의 일부를 협회에 위탁할 수 있다고 정한다. 그 시행령이 정한 위탁 업무 목록은 확인하지 못했다. 이번 이관의 근거 조문도 발표 자료에 없다. 민원심의위원회의 구성 방법과 결정의 효력을 정한 규정 또한 확인되지 않았다. 뉴시스 보도에 따르면 위원회는 협회 임원 등 2 명, 외부 전문가 3 명, 금융감독원 1 명 등 6 명이다.

03 · 누가 얼마나 물리는가

이 조치가 미치는 범위는 자동차를 가진 사람 전체다. 자동차손해배상 보장법 제 5 조는 자동차 보유자에게 두 가지 보험 가입을 의무로 정한다. 사망·부상 손해에 대한 책임보험과 다른 사람의 재물 손해에 대한 보험이다. 가입하지 않으면 운행할 수 없다. 금융감독원 2026 년 3 월 26 일 자료에 따르면 2025 년 자동차보험 원수보험료는 20 조 2,890 억원이다.

과실비율은 보험금만 정하지 않는다. 금융감독원은 2017 년 7 월 11 일 과실비율 50% 미만 피해자의 사고 1 건을 사고건수 산정에서 제외한다고 발표했다. 2017 년 9 월 1 일 시행이고, 피해자 약 15 만 명의 보험료가 평균 12.2% 인하되는 것으로 추정했다. 과실비율이 40%인지 50%인지에 따라 이후 보험료가 갈린다. 손해액 1,000 만원인 사고라고 하자. 과실비율이 10%포인트 달라지면 본인 부담액이 100 만원 달라진다. 가정에 따른 계산이다.

과실비율이 정해지는 시점과 그것이 금액으로 나타나는 시점은 떨어져 있다. 비율은 사고 처리 과정에서 정해지고, 보험료 할증은 다음 계약 갱신 때 반영된다. 두 시점 사이가 1 년 가까이 벌어진다. 비율을 통보받는 순간에는 다들 실익이 얼마인지 계산되지 않는다. 이번에 바뀐 것은 그 이익을 어느 기관이 처리하는가이고, 비율을 정하는 절차는 그대로다.

04 · 무엇이 안 막히는가

- 협회가 처리한 민원 결과에 동의하지 않는 사람이 뺄을 절차가 발표 자료에 적혀 있지 않다. 금융소비자보호법 제 36 조 제 1 항이 정한 분쟁조정 신청의 상대방은 금융감독원장이고, 그 조문은 이번 조치로 바뀌지 않았다.
- 민원심의위원회의 구성과 결정의 효력을 정한 규정이 확인되지 않는다. 보험업법 제 175 조 제 3 항이 열거한 협회 업무에는 보험회사 간 분쟁의 자율조정이 있으나, 소비자가 제기하는 민원의 처리는 없다.
- 비분쟁성의 분류 기준이 공개되지 않았다. 자동차사고 과실비율은 당사자 사이에 다툼이 있는 사안이다. 보험업법 시행령 제 84 조 제 1 항은 그 다툼을 보험회사 간의 분쟁으로 정한다.
- 협회에는 회원 보험회사를 검사할 권한이 없고, 자율규제 규약에 따른 조치 외에 법령에 근거한 제재 수단도 없다. 7 월 이관 이후의 운영 현황을 담은 공개 자료도 확인되지 않는다.

05 · 지금 할 일

국민

- 자동차사고 과실비율에 이의가 있어 민원을 넣을 때, 어느 기관이 처리하는지를 접수 단계에서 확인해 접수번호와 함께 기록한다.
- 협회의 처리 결과에 동의하지 않으면 금융소비자보호법 제 36 조에 따라 금융감독원장에게 분쟁조정을 신청한다. 신청을 받는 상대는 협회가 아니라 금융감독원장이다.
- 자동차보험 갱신 안내서에서 직전 사고의 과실비율과 사고건수 반영 여부를 확인한다. 2017 년 9 월 1 일부터 과실비율 50% 미만 사고 1 건은 사고건수 산정에서 제외된다.

금융회사

- 과실비율 산정 결과를 알릴 때 적용한 기준과 이의를 제기할 창구를 함께 적는다. 그 이의를 금융감독원과 보험협회 중 어디가 처리하는지도 같은 문서에 적는다.

당국

- 민원심의위원회의 구성 방법과 결정의 효력을 규정으로 정해 공개한다. 비분쟁성의 분류 기준과 협회 처리 결과에 동의하지 않을 때의 절차도 함께 공개한다.

갈림길

아직 결정되지 않은 것 · 9 월부터 확대되는 민원의 범위. 금융감독원 2026 년 7 월 6 일 자료에 적힌 것은 단계적 확대까지다.

A 로 가면 · 뉴시스가 적은 대로 보험모집인 수수료·위해측과 직원 불친절에 머무르면, 보험금 액수가 걸린 민원은 금융감독원에 남는다.

B 로 가면 · 보험금 산정 항목까지 넓어지면 회원사를 검사할 권한이 없는 기관이 금액이 걸린 민원을 처리하게 된다. 어디를 보면 아는가 · 이관 대상 민원 유형에 보험금 지급·산정 항목이 있는지, 민원심의위원회 규정이 공개되는지

함께 읽을 것

란	편
금융제도	금융분쟁조정제도 금융감독 체계 금융소비자보호법 개관

란	편
	자료열람요구권
금융상품	자동차보험(개인용) 운전자보험 이륜차보험
금융사건	교통사고 한방 진료비 1 조 6,972 억원의 9 년 같은 수술인데 보험금이 5,000 만원과 25 만원으로 갈렸다 환자를 본 적 없는 의사의 소견서로 보험금이 끊긴다
피해 구제	금융회사에 민원 넣기 금융감독원 분쟁조정 자료열람요구권 활용법 소송으로 가야 할 때

근거와 검증

확인한 사실·숫자	등급	출처
2026 년 7 월부터 자동차사고 과실비율 등 비분쟁성 보험민원을 보험협회가 신속 처리하고, 9 월부터 보험회사 직원 불친절 등으로 단계적 확대	1 차	금융감독원 소비자소통국 2026.7.6 발표 원문 전재. 원문 문구 "7 월부터 자동차사고 과실비율 등 비분쟁성 보험민원을 보험협회가 신속 처리", "9 월부터 보험회사 직원의 불친절 등 민원을 단계적으로 확대" https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=283827
최근 금융민원의 약 절반이 보험민원이며 처리 지연으로 소비자 불만이 계속된다는 서술	1 차	위 동일. 원문 문구 "최근 금융민원 중 약 절반이 보험민원으로 처리 지연 등으로 소비자 불만이" 지속. 보험상품의 복잡한 구조와 장기 계약 특성이 배경으로 적혀 있다 https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=283827
생명·손해보험협회의 전담부서 설치, 전문인력 확보, 외부 전문가와 금융감독원이 포함된 민원심의위원회 운영. 협회는 단순 민원 신속 처리, 금융감독원은 불법·불건전 영업행위 및 보험약관 관련 분쟁 민원에 집중	1 차	위 동일. 원문 문구 "전담부서 설치, 전문인력 확보, 외부 전문가와 금융감독원이 포함된 민원심의위원회 운영" 등을 통해 "신속성, 공정성, 투명성을 도모". 위원회의 구성 방법과 결정의 효력을 정한 근거 조문은 원문에 없다 https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=283827
2025 년 금융민원 128,419 건(10.4% 증가), 손해보험 19.6%·생명보험 12.0%·금융투자 65.4% 증가, 은행 10.2%·중소서민 2.9% 감소, 처리건수 127,809 건, 평균 처리기간 46.6 일(전년 대비 5.1 일 증가), 수용률 41.3%	1 차	금융감독원 2026.4.22 「2025 년 금융민원 및 금융상담 등 동향」 원문 전재. 원문 문장 "금융민원은 128,419 건으로 전년 대비 10.4% 증가", "처리기간은 평균 46.6 일로 전년 대비 5.1 일 늘었으며, 민원 수용률은 41.3%" https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=279797
2025 년 상반기 금융민원 접수 57,359 건 = 일반민원 38,290 건 + 분쟁민원 19,069 건	1 차	금융감독원 2025.9.23 「2025 년 상반기 금융민원 접수 및 처리 동향」 원문 전재. 일반민원과 분쟁민원이 별도 항목으로 집계돼 있다 https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=271389
보험업법 제 175 조 — 보험회사는 협회를 설립할 수 있고 협회는 법인이며, 제 3 항이 협회 업무를 일괄 항목으로 열거(보험회사 간 업무질서 유지, 규약 제정·개정, 대통령령으로 정하는 보험회사 간 분쟁의 자율조정, 보험상품 비교·공시, 정부 위탁 업무, 부수 업무, 대통령령으로 정하는 업무)	1 차	조문 원문 확인. 다만 KLRI 영문본은 법률 제 17636 호(2020.12.8) 기준 판본이라 제 1 호의 3(보험회사 간 분쟁의 자율조정)이 반영돼 있지 않다. 제 1 호의 3 의 존재는 보험업법 시행령 제 84 조 제 1 항 원문이 "in Article 175 (3) 1-3 of the Act"로 이를 인용하는 것으로 확인했다. 어느 판본에서도 소비자 민원 처리는 열거돼 있지 않다 https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=55379&cseq=1985957
보험업법 시행령 제 84 조 제 1 항 — 법 제 175 조 제	1 차	보험업법 시행령 제 84 조 조문 원문 확인. 제 1 항 원문 "Disputes between

확인한 사실·숫자	등급	출처
3 항 제 1 호의 3 이 위임한 보험회사 간의 분쟁은 교통사고 보험금 산정에 적용되는 과실비율 결정과 관련된 보험회사 간의 분쟁을 말하며, 2024 년 7 월 2 일 신설됐다. 같은 조 제 2 항이 제 10 호까지(제 5 호의 2 포함) 정한 협회 업무에 소비자 민원 처리는 없다		insurance companies prescribed by Presidential Decree in Article 175 (3) 1-3 of the Act means disputes between insurance companies related to the determination of the negligence ratio applicable to the calculation of insurance money for traffic accidents", 말미에 [Added Jul. 2, 2024] https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=68881&cseq=2175871
금융위원회의 설치 등에 관한 법률 제 37 조 — 금융감독원의 업무는 검사, 검사 결과에 따른 제재, 금융위원회와 그 소속기관에 대한 업무 지원, 그 밖에 이 법이나 다른 법령이 정한 업무 넷이며 민원 처리는 이름으로 적혀 있지 않다	1 차	조문 원문 확인. 제 4 호는 "Other affairs which shall be performed by the Financial Supervisory Service under this Act or other statutes" https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=70284&cseq=2228326
금융위원회의 설치 등에 관한 법률 제 51 조부터 제 57 조까지가 2020 년 3 월 24 일 삭제됐다는 점	1 차	조문 목차에서 제 51 조~제 57 조 및 제 53 조의 2 가 모두 "Deleted. <Mar. 24, 2020>"로 표시된 것을 확인 https://elaw.klri.re.kr/eng_service/lawViewTitle.do?hseq=70284
금융소비자보호법 제 33 조 — 금융분쟁조정위원회를 금융감독원에 둔다	1 차	조문 원문 확인. 조정위원회가 금융감독원에 설치된다는 점 https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=54646&cseq=1700280
금융소비자보호법 제 36 조 제 1 항 — 조정을 원하는 자는 금융감독원장에게 분쟁조정을 신청한다	1 차	조문 원문 확인. 신청의 상대방이 금융감독원장으로 정해져 있고, 이번 조치로 이 조문이 바뀌지 않았다 https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=54646&cseq=1700283
금융소비자보호법 제 65 조 — 금융위원회와 금융감독원장은 대통령령으로 정하는 바에 따라 이 법에 따른 업무의 일부를 협회나 기관에 위탁할 수 있고, 위탁받은 협회 임직원은 벌칙 적용에서 공무원으로 본다	1 차	조문 원문 확인. 제 2 항 원문 "The Governor of the Financial Supervisory Service may delegate part of the business affairs assigned to him or her under this Act to the relevant association or institution in accordance with Presidential Decree". 위탁 대상은 "이 법에 따른 업무"로 한정된다. 이를 받은 금융소비자보호법 시행령의 위탁 업무 목록은 확인하지 못했고, 이번 보험민원 이관의 근거 조문도 발효 자료에 적혀 있지 않다 https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=54646&cseq=1700315
자동차손해배상 보장법 제 5 조 — 자동차 보유자는 사망·부상 손해에 대한 책임보험과 다른 사람의 재물 손해에 대한 보험에 의무적으로 가입해야 한다	1 차	조문 원문 확인. 조문 제목 "Article 5 (Mandatory purchase of insurance)" https://elaw.klri.re.kr/eng_service/jomunPrint.do?hseq=70198&cseq=2228424
2025 년 자동차보험 원수보험료 20 조 2,890 억원 (전년 대비 3,751 억원·1.8% 감소), 손해율 87.5%(전년 대비 3.7%p 상승)	1 차	금융감독원 2026.3.26 「2025 년 자동차보험 사업실적(잠정)」 원문 전재. 원문 문구 "전년 대비 3,751 억원(1.8%) 감소한 20 조 2,890 억원", "손해율 87.5%" https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=278412
2017 년 9 월 1 일부터 과실비율 50% 미만 피해자의 사고 1 건을 사고건수 산정에서 제외하며, 자동차사고 피해자 약 15 만 명의 보험료가 평균 12.2% 인하되는 것으로 추정	1 차	금융감독원 2017.7.11 발표 원문 전재. 원문 문구 "피해자의 과실비율 50% 미만 사고 1 건을 사고건수에서 제외", "자동차사고 피해자 약 15 만명의 보험료가 평균 12.2% 인하될 것으로 추정" https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=166842
2019 년 5 월 27 일 동일 보험회사 가입자 간 사고와 자기차량손해담보 미가입 사고 등으로 과실비율 분쟁조정 대상을 확대	1 차	금융위원회 2019.5.27 발표 원문 전재. 원문 문구 "(과실비율 분쟁조정 대상 확대) 동일 보험회사 가입자간 사고, 자기차량손해담보 미가입 사고 등 과실비율 분쟁조정 대상을 확대함" https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=188855
민원심의위원회는 보험협회 민원업무 담당임원 등 2	2 차	뉴시스 2026.7.5 보도. 본문에 "뉴시스 보도에 따르면"을 명시했다. 같은 기사는 2025

확인한 사실·숫자	등급	출처
명, 외부 전문가 3 명, 금융감독원 1 명 등 6 명으로 구성된다		년 보험민원을 62,937 건(전체 금융민원 128,419 건의 49.0%)으로, 보험민원 처리 소요기간을 2023 년 62.5 일·2024 년 51.2 일·2025 년 56.2 일로 적었다 https://www.newsis.com/view/NISX20260705_0003696149
손해액 1,000 만원인 사고에서 과실비율이 10% 포인트 달라지면 본인 부담액이 100 만원 달라진다	파생	1,000 만원 × 10% = 100 만원. 가정에 따른 산술 예시이며 발표 자료에 제시된 수치가 아니다
생명보험협회가 자율규제 규정으로 「생명보험 광고에 관한 규정」 과 그 시행세칙을 두고 있다는 점	1 차	생명보험협회 자율규제 규정정보 목록에서 「생명보험 광고에 관한 규정」 (2026.7 개정) 과 시행세칙 등재를 확인. 규약 제정·개정은 보험업법 제 175 조 제 3 항 제 1 호의 2 의 협회 업무다. 개별 조문의 제재 내용은 목록 페이지에서 확인하지 못했다 https://www.klia.or.kr/member/insurRegul/selfRegul/list.do
2026 년 7 월 6 일 발표 이후 이 조치의 시행·운영 현황을 담은 후속 발표 자료가 확인되지 않는다는 점	1 차	KDI 경제정보센터 정책자료 검색(보험협회·보험민원·과실비율)에서 2026.7.6 자료 (num=283827) 이후 관련 항목이 나오지 않는 것을 2026.8.18 확인 https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialList.do?pg=1&pp=40&search_txt= 보험협회

본문 분량	검증 항목	1 차 자료	추적 예정
2,677 자	20 건	18 건 (90%)	6 개월 뒤

추적할 때 볼 것 · 9 월 확대 대상 민원 유형이 어디까지 공개됐는가. 민원심의위원회의 구성과 결정 효력을 정한 규정이 공개됐는가.
협회 처리 뒤 금융감독원에 다시 분쟁조정을 신청한 건수가 집계되는가. 2026 년 금융민원 동향에서 보험민원 접수 건수와 평균
처리기간이 어떻게 달라졌는가

정정 없음

이 글은 넥서스 금융경영연구소의 분석과 견해이며, 어떤 감독기관이나 금융회사의 공식 입장도 아닙니다. 특정 금융상품의 매수·매도·
가입·해지를 권유하지 않으며, 투자 결과에 대한 책임을 지지 않습니다. 본문의 사실관계와 수치는 발행일 기준이며, 근거는 위 검증표에
밝힌 자료에 한합니다. 개별 사안에 대한 법률 자문이 아닙니다.

넥서스 금융경영연구소