



# 정비요금 공표제도 개선방안



**이규훈**  
삼성화재 박사



본 기고의 내용은 저자 본인의 개인적인 의견임을 밝힙니다.

## I. 서론

작년 우리나라의 자동차 대수는 2천만대를 넘어섰다. 자동차는 이제 일상생활의 필수불가결한 존재가 되었다. 이동 수단이라는 편의성, 그리고 물건을 운반할 수 있는 수단이라는 유용성 때문에 자동차는 널리 활

60년 만에 자동차  
얼마나 늘었나  
(단위=대)  
\*등록대수 기준,  
자료=국토교통부

2,000만 2,967

1만 8,356

1955년

2014년  
10월 30일 현재

출처: 매일경제

용되어 왔으며 이제는 우리의 삶에서 떼어낼 수 없는 필수 불가결한 도구가 되었다.

자동차 대수가 늘어나면서 국민들은 자동차로 인한 경제적 부담이 가중되고 있다. 작동불량에 따른 자동차

수리비용 뿐 아니라 자동차 사고처리로 소비되는 비용이 국민들의 큰 부담이 되고 있다. 자동차 유지에 필요한 비용 중 자동차 사고처리 비용은 자동차보험으로 해결하고 있는데, 2013년 말 기준(보험개발원)으로 약 9조 6천억원에 이를 정도로 그 규모가 천문학적 수준이다.

교통사고로 인하여 사람의 신체가 손상당한 경우에는 의료기관에서 사람을 치료하고, 자동차 등이 파손 또는 손상된 경우에는 정비업체 등이 이를 수리한다. 이처럼 자동차사고를 처리하는데 소요되는 비용을 구분해보면, 사람의 사상으로 발생하는 경제적 비용(인적사고 처리비용)과 자동차 또는 물건의 파손으로 발생하는 경제적 비용(물적사고 처리비용)으로 구분할 수 있다.

자동차보험은 피해자와 피해물을 빠른 시간 내에 회복시키고 우연한 사고로 야기된 자동차운전자의 경제

적 부담을 최소한으로 줄여 줄 수 있는 효과적이고 경제적 제도이다. 자동차보험의 이러한 사회안전망으로써의 역할을 강화시킬 목적으로 국가는 피해자와 가해자의 신체 사상으로 인한 경제적 피해(인적사고 처리비용)를 신속히 배상, 양자 모두가 원래의 생활에 복귀할 수 있도록 하기 위해 1963년에 자동차손해배상보장법(이하, '자배법')을 제정하였다.

그리고 2000년 후반부터 물적사고 건수 및 보험금의 증가(물적사고 처리비용) 추이가 인적 사고의 추이를 추월하면서 물적사고로 부터 피해자 보호와 가해자의 경제생활 안정을 꾀할 필요성이 증가되었다. 이러한 환경변화에 맞추어 2005년부터 자동차보유자에게 대물배상 보험가입을 의무화하였다. 이와 함께 대물배상사고 처리 비용 산출의 기준이 되는 정비요금에 대해서는 주무부처인 국토교통부가 이에 대한 연구를 하여 공표<sup>1)</sup>하도록 하였다.

대인배상사고 처리 기준은 자배법이 지속적으로 개정되어 자동차사고로 인한 대인사고 처리비용의 누수가 최소화되는 수준에 이르렀지만, 대물배상사고 처리 기준은 아직 미흡한 수준이다. 특히, 대물배상 사고처리 비용 산출의 기준이 되는 정비수가와 관련해서는 2005년 정비요금 공표제가 시행되었지만, 정비요금 관련 당사자(손해보험회사와 정비업체) 사이에 지속적으로 분쟁이 발생하고 있어 동제도의 실효성에 대한 불신이 깊은 상태이다. 2005년 국토교통부는 정비요금 공표제를 시행한 이후, 2005년에 표준작업시간을, 2005년, 2010년에 각각 공임을 발표하였으나 아직까지 추가적으로 정비요금과 관련하여 개정된 내용을 공표 하지

않고 있어 시장 혼란이 발생하고 있는 상태이다.

이에 정비요금과 관련하여 직접 당사자인 손해보험회사와 정비업계의 갈등은 날이 갈수록 심화되고 있으며, 그 피해는 결국 보험가입자에게까지 파급될 것으로 예상된다. 국토교통부 등 관련기관은 최근 손해보험회사와 정비업계간 갈등 해결을 위해 다각도의 노력을 하고 있지만, 현재와 같은 법률 내용 하에서는 이해관계자 사이의 균형을 잡기가 어려워 보인다. 2005년 정비요금 공표제 제정 이전 상황, 2005년 공표제 시행 이후 상황을 볼 때, 정비요금과 관련한 이해 당사자, 즉 손해보험회사, 정비업체 그리고 정비요금 공표제와 관련한 정부당국자(국토교통부 및 공정거래위원회)의 생각이 서로 달라, 현재와 같은 정비요금 공표제로는 정비요금을 둘러싼 이해 당사자 간의 갈등을 해소하기 어려울 것으로 생각된다.

이에 본고에서는 정비요금과 관련한 이해당사자 또는 정부의 입장을 모두 반영하고, 손해보험회사 및 정비업체 사이의 갈등해소는 물론 자동차보험 소비자의 권익을 증대할 수 있는 방안을 제안해보고자 한다.

## II. 정비요금 공표제 현황 및 문제점

### 1. 자동차보험의 물적손해 현황 및 정비요금의 규모

자동차보험 담보별 구성에서 물적담보<sup>2)</sup>의 비중이 점점 증가되고 있는 추세이다. 물적담보 비중 증가에 비례하여 보험료 조정이 어려운 사회환경의 영향으로 동 추세는 전체 자동차보험 손해를 악화하는 주요인으로 작

1) 공표란 '공공정보제공지침(행정안전부고시 제2012-2호) 제2조제4항에 따라 '국가기관 등이 정보통신망 등을 통해 공공정보를 일반국민에게 공개하는 것을 말한다.'라고 규정

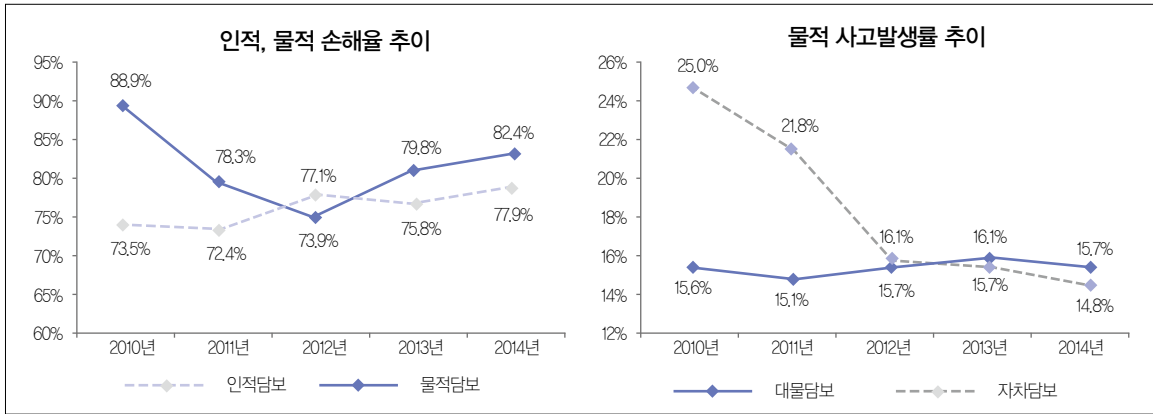
2) 자동차보험에서 물적담보는 '대물배상담보'와 '자기차량손해담보'를 의미함.



용하고 있다. 자동차운행 환경 변화<sup>3)</sup>에 따라 물적담보의 비중이 인적담보의 비중보다 높아지는 현상은 향후에도 지속될 것으로 예상된다.  
높은 사고발생률 및 건당손해액 증가 추이는 물적담

보 및 전체 손해율의 증가 원인으로 작용하고 있다. 최근 사고발생률은 일정수준을 유지하거나 감소되고 있는 경향을 보이고 있으나, 건당 손해액은 매년 높은 수준의 증가추세를 보이고 있다.

〈그림 1〉 인적, 물적 손해율 및 물적 사고발생률 추이



〈표 1〉 사고발생률 및 건당손해액 추세

(단위 : 천원)

구분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	연평균 증가율	
사고발생률	대물	15.6%	15.1%	15.7%	16.1%	15.7%	0.2%
	자차	25.0%	21.8%	16.1%	15.7%	14.8%	△12.3%
	전담보	27.9%	26.0%	23.7%	23.9%	23.5%	△4.2%
건당손해액	대물	977	1,048	1,093	1,130	1,204	5.4%
	자차	984	1,063	1,184	1,177	1,242	6.0%
	전담보	1,819	1,926	2,078	2,038	2,113	3.8%

주 : 연평균 증가율은 기하평균임

자료 : 보험개발원

〈표 2〉 FY2013 자동차보험 실적손해액

(단위 : 억원)

구분	손해액	구성비
인적손해액	39,926	42%
<b>물적손해액</b>	<b>55,569</b>	<b>58%</b>
합계	95,495	100%

주 : FY2013년은 2013.4월~2014.3월까지임

자료 : 보험개발원 월말보고서

3) 유가하락으로 인한 자동차 운행 증가, 고급차량 및 외제차량의 증가, 버스전용차선 증선 등 자동차 운행 환경이 악화되는 등, 대형사고 보다는 경미한 접촉 사고가 다발하는 방향으로 환경이 변화되고 있음.

〈표 3〉 FY2013 보험금 중 정비요금의 규모 추정

구분	항목	구성비(추정금액)
분손	부품	약 40%
	<b>정비요금</b>	<b>약 53%(약 3조원)</b>
	전손	약 6%
	기타	약 1%

주 : 1. 구성비는 자기차량손해담보 기준 근사값임.  
 2. 정비요금 추정액 = 구성비(53%) × FY2013 물적손해액  
 3. FY2013(2013.4월~2014.3월) 통계 기준임.

2013년 회계연도 자동차보험 실적손해액을 보면 전체 손해액이 약 9조 6천억원이며, 물적손해액이 전체의 58%에 해당하는 약 5조 6천억원이고, 인적사고로 지급된 보험금은 약 4조원이다.

다시 물적사고로 지급된 보험금을 세부항목으로 나누어 보면, 부품대로 자동차제작사 및 부품업자에게 지급되는 비용이 약 40%이며, 국내 제작자 정비공장, 수입차 딜러 정비공장, 일반 정비공장 등으로 지급되고 있는 정비요금, 즉 공임은 전체 물적사고로 지급되는 보험금의 53%인 약 3조원으로 추산된다. 즉, 약 3조원 수준의 정비요금을 놓고 손해보험회사와 정비업체(국내 제작자 정비공장, 수입차 딜러 정비공장, 일반 정비공장, 킷샵 등 기타 정비업체)간 분쟁이 지속되고 있는 것이다.

## 2. 정비요금 공표제 시행 연혁

1998년 이전에는 손해보험회사를 대표하여 손해보험협회, 정비업계를 대표하여 정비연합회가 서로 협의

하여 정비요금 관련 협정을 맺고 이를 적용하는 방식이었다. 1998년 공정거래위원회가 손해보험협회와 정비연합회간 협정에 의한 요금 결정은 위법이라고 지적한 이후, 양업계가 독자적으로 정비요금을 조사하고 이를 상대방에게 요구하기 시작하면서 갈등이 시작되었다. 즉, 양자가 서로 자신이 조사한 자료가 옳다는 주장을 굽히지 않음으로써 합의점을 찾지 못한 채 상호 주장만 무성하였다. 그 결과 양업계 사이에 보험정비요금 수준을 둘러싼 갈등은 상호 비방과 법정분쟁으로까지 격화되기에 이르렀다.

2003년 4월 당시, 도종이 의원 외 46명은 정비사업자와 보험사업자 또는 공제사업자간에 매년 빈번하게 발생하는 자동차보험정비수가기준 결정 및 적용에 관한 분쟁의 문제점을 지적하고, 이를 해결하는 방안으로써 '건설교통부(현재 국토교통부)장관이 소비자단체 또는 시민단체에서 추천하는 자가 포함된 자동차보험정비수기심의회의 심의를 거친 자동차보험정비수가에 관한기준을 고시'<sup>4)</sup>하도록 함으로써 '정비사업자와 보험사업자 또는 공제조합간의 분쟁을 예방하고 나아가 자

4) 고시란 사무관리규정시행상 공고문서라고 분류되는 것으로서 법령의 규정하는 바에 의하여 일정한 사항을 널리 일반주민에게 알리는 행위를 말하며(사무관리규정 제7조제3호), 고시는 법령과는 달라서 법규의 성질을 가지지 아니하며 훈령 또는 행정처분과도 달라서 소속공무원 또는 주민에게 명령하거나 구속하지 아니함이 원칙이나, 법령이 직접 정할 사항을 고시에 위임하였을 경우와 행정관청에 위임하였을 때 행정관청이 고시로서 정하는 경우에는 법령의 수권에 의하여 구체적인 세부적 사항을 고시에 의하여 규정하게 되는 것이므로 그 수권의 범위내에서는 행정청과 주민을 구속하는 효력을 갖는다. 따라서, 자배법에 의해 정비요금, 여기서는 표준작업시간을 국토교통부장관이 '고시'하도록 하는 법안의 내용에 따른 '고시'는 법규의 성격을 가진 것으로 관계당사자를 구속하는 효력을 갖게 된다.



동차보험에 가입한 소비자의 권익을 보호하려는 것을 목적으로 자배법 개정안을 입법하였다.

당시 건설교통위원회 심사보고서는 “(1) 공정위는 표준작업시간에 대해서는 전문조사연구기관의 연구결과를 공표하는 데 찬성하나, 정비공임을 포함한 정비수가 수준의 고시 또는 공표는 신중할 필요가 있음, (2) 정비수가를 매년 고시수준으로 인상시 그에 해당하는 보험료의 인상, 정비업체간의 경쟁제한으로 가격인하유인이 상실되는 점”을 지적하며 신중한 검토가 필요하다는 의견을 제시하였다.

그런데, 2004년 자배법이 개정될 때에는 ‘자동차보험정비수가심의회’와 ‘고시제’ 규정은 삭제되고 단지 국토교통부가 적정 정비공임을 조사하고 공표하는 방안으로 원래 취지에 벗어나는 방향으로 제도가 변경되었다. 당시 제정되어 현재까지 적용되고 있는 자배법에 명시된 정비요금공표제 관련 법률규정 및 동법 시행령 규정은 다음 표와 같다.

〈표 4〉 정비요금공표제 관련 자배법 및 시행령 관련 규정

- 자배법 제16조 : 국토교통부장관은 보험회사 등과 자동차 정비업자간의 정비요금에 대한 분쟁을 예방하기 위하여 적절한 정비요금(표준작업시간과 공임 등을 포함한다)에 대하여 조사·연구하여 그 결과를 공표한다.
- 자배법 시행령 제13조 : 법 제16조에 따른 정비요금에 대한 조사·연구의 범위는 다음 각호와 같다.
  1. 정비에 걸리는 표준작업시간
  2. 시간당 공임

동 법률규정에 따라 정부는 제도 시행 전, 보험업계와 정비업계의 동시 추천을 받은 민간연구소에 의뢰하

여 자동차보험 적정 정비요금에 대한 조사·연구 용역을 추진하였고, 이를 바탕으로 2005년 6월 국토교통부 홈페이지에 자동차보험 적정 정비요금을 공표하였다.

한편 공표에 앞서 당시 국무조정실 주재로 재정경제부(현 기획재정부), 금융감독위원회(현 금융위원회), 공정거래위원회 등이 참여하는 관련 정부기관 회의가 개최되었다. 그 회의에서 각 부처는 정비요금공표제도가 시장원리에 의한 가격 결정을 막고 물가를 상승시킬 우려가 있기 때문에 정비요금을 공표해서는 안 된다고 반대의사를 표명했으며, 공표제도 폐지 등을 포함한 개선방안을 마련하도록 촉구하였다.

이에 따라 정비공임 공표제의 폐지·보완 등을 중심으로 자동차보험정비요금 관리체계를 개선하고자 연구와 정책적 노력이 진행되고 있으나 마땅한 대안이 마련되지 않은 채 현재에 이르고 있다.

3. 현재의 정비요금 공표제의 문제점

자배법 시행령 제13조에 명시된 바처럼, 정비요금을 결정하는 두 가지 요소는 표준작업시간과 시간당 공임이다. 표준작업시간은 자동차 수리 하나의 작업을 수행하는 데 소요되는 시간을 말하며, 공임은 그 시간당 인건비를 말한다.

현재 운영되고 있는 정비요금 공표제 중 표준작업시간의 경우 이원화되어 운영되고 있다. 즉, 자배법에 따라 국토교통부의 공표대상이 된 자동차는 정비요금 공표제의 표준작업시간이 적용되고, 국토교통부 공표 이후에 출시된 차량에 대해서는 참고작업시간이 적용된다. 시간당 공임은 국토교통부가 공표한 금액범위를 기준으로 각 보험회사와 정비업체간 개별적 교섭에 의한 계약에 따라 정해지고 있다.

표면적으로 보면 표준화되고 정형화된 정비요금 공

표제가 적용이 되고 있는 것처럼 보인다. 그러나 정비요금 공표제가 적용되는 세부적 현상을 보면 현 정비요금 공표제가 불완전한 상태로 운영되고 있다는 것을 알 수 있다. 정비요금 공표제가 처음 도입되었을 때 조사연구대상이 특정 정비업체(일반정비공장)에 한정되었다. 그리고 표준작업시간과 공임이라는 두 개의 요소에 대한 양업계의 의견도 합치되지 않았다. 그 결과 정비요금 공표제에서 제안하고 있는 내용을 실제 보험금 지급에 적용하는 데 있어서 현재 양업계 간 분쟁의 원인으로 작용하고 있으며, 시간이 갈수록 그 문제가 증폭되고 있는 양상이다.

현재 정비요금 공표제와 관련한 문제점으로, 그 첫 번째는 정비요금 공표제 적용대상이 국산차, 그 중 일반정비공장에서 수리되는 차에 국한된다는 점이다. 자동차보험금이 지급되는 정비업체는 자동차의 생산지역을 기준으로 국산차 정비공장과 국산차 A/S공장, 외제차 일반공장과 외제차 딜러 공장으로 구별된다. 최초 공표된 정비요금은 국산차 일반정비공장만을 대상으로 연구를 진행하였다는 이유로 국산차 A/S공장, 외제차 일반공장과 외제차 딜러 공장 등은 국토교통부에

서 공표한 기준을 무시하고 있는 상황이다. 이처럼 정비요금 활용처가 이원화됨에 따라 어떠한 정비공장을 이용하느냐 그리고 국산차 또는 외제차 중 어떠한 종류의 자동차를 가지고 있느냐에 따라 동일한 수리(수리부분 및 수리수준)라 하더라도 다른 정비요금이 적용되는 문제(수리비 산출 비일관성)가 발생하고 있다.

또한, 2005년 이후 표준작업시간이 공표되지 않아 현행 사용되고 있는 참고작업시간은 국토교통부 공표 기준의 작업항목을 준용하여 보험개발원 산하 자동차 기술연구소에서 산출되고 있다. 참고작업시간 산출의 기준이 되는 작업항목은 약 230개의 작업항목으로 구성되어 있다. 현재 활용되고 있는 작업항목 230개는 제외국<sup>5)</sup>에 비해 작업항목이 적다는 지적을 받고 있고, 다양한 종류의 자동차가 개발, 판매됨에 따라 차량구조, 수리방법 등이 다양해졌는데 비해 현 작업항목은 현재의 상황을 적절하게 반영하지 못한다는 지적도 받고 있다. 이에 따라 현행 보험 수리비 지급 기준 개선, 즉 작업항목 확대를 요구하는 목소리가 늘어나고 있다.

결과적으로 국산차 수리비 지급기준의 혼재 및 외제차 수리비 지급기준 부재 등이 보험사와 정비업체간의

〈표 5〉 보험수리 작업시간 사용 현황

차종별	공장별	2005년 이전 차량	2005년 이후 차량
국산차	일반공장	국토부 표준작업시간	보험개발원 참고작업시간 기타
	제작사 A/S	자동차제작사 보증수리용 작업시간(르노삼성차 : 보험개발원 공동연구 작업시간)	
외제차	일반공장	국토부 표준작업시간, 참고작업시간, Mitchel, AUDATEX 시스템 등 사용(상호 협의)	
	딜러공장	직영 딜러 작업시간, Mitchel, AUDATEX 시스템 사용	

5) 미국은 약 600~700개, 유럽은 약 500~700개의 작업항목으로 구성



분쟁요인으로 작용하고 있는 것이다. 대부분의 일반정비공장에서는 보험개발원 자동차기술연구소에서 산출한 참고작업시간 및 견적프로그램 사용하고 있지만, 국산차 A/S공장, 외제차 일반공장과 외제차 딜러 공장 등은 자체적으로 만들어 놓은 작업시간 또는 해외 견적프로그램(Mitchel, AUDATEX 등)의 작업시간을 사용하고 있는 것이 현실이다.

다시 말해, 동일한 작업을 함에도 차종이나 공장에 따라 다른 비용이 청구되고 있는 것이다. 예를 들면, 아래 표에서 앞범퍼 탈착 작업의 경우 국산차(YF소나타)나 외제차(BMW520d)의 작업시간 차이가 크지 않을 것으로 생각되는데 실제 적용되는 작업시간의 차이는 상당한 편이다. 이러한 현상은 현 표준작업시간(또는 참고작업시간) 산출 기준이 서로 달라 나타난 것이다. 현재 우리나라의 표준작업시간 산출, 제공 시스템이 모든 자동차의 작업시간을 검증할 수 없고 표준화된 기준에 따라 산출되지 않기 때문에 이와 같은 현상이 나타난 것으로 생각된다. 이러한 현상은 동일한 작업을 함에도 정비공장마다 표준작업시간에 차이가 나는 문제, 즉 형평성 왜곡이라는 문제제기의 원인이 되며, 교통사고를 당하거나 야기한 보험소비자가 사고 수리를 위해 어느 공장을 선택했는가에 따라 보험금 지급규모가 달라짐으로써 차년도 보험료 인상여부까지 영향을 미치게 된다.

이렇게 차종별, 공장별로 다양한 수리비 지급 기준은 보험사와 정비업체간의 또 다른 분쟁을 야기하는 원인이 되고 있으며, 이러한 불필요한 소모적 분쟁은 보험 및 정비서비스의 품질 저하로 이어져 소비자 피해 우려도 커지고 있다.

앞서 살펴본 바와 같이 현재 정비요금 공표제의 적용상 문제점은 “첫째, 현 제도가 적용대상의 일관성 부재로 수리시 불공정한 정비요금이 적용되었다는 인식을 낳게 한다는 점”, “둘째, 다양한 모델의 자동차가 개발됨에 따라 정교한 정비요금 결정기준이 필요하지만 현재의 표준작업시간 산출에 사용된 제한적인 작업항목은 이러한 상황을 잘 따라가지 못하므로 정비요금 산출에 대한 신뢰성에 의심을 받는다는 점”, “셋째, 외제차의 경우 적용대상이 안됨으로써, 수리비가 비싼 외제차로 인한 사회문제를 현 정비요금 공표제로 통제하기 어렵다는 점”으로 요약할 수 있다.

### Ⅲ. 정비요금 공표제에 대한 개선방안 (표준작업시간 고시제 도입)

본 장에서는 현 정비요금 공표제 적용상 나타나고 있는 문제점과 정비요금 공표제가 처음 도입될 때 각 정부부처에서 문제제기 했던 사항, 즉 시간당 공임을

〈표 6〉 국내 작업시간 및 해외 작업시간 비교

(단위: 시간)

항목	작업내용	YF소나타(AOS)	BMW520d(Audatex)
앞범퍼	탈착	0.9	0.75
본네트	탈착	0.55	0.33
앞도어	탈착	0.61	0.5
뒷도어	탈착	0.58	0.5
계		2.64	2.08

\* 사고빈도가 높은 외판패널 기준 국내적용 시간이 21% 높게 책정

공표하는 것은 공정한 시장경쟁 질서에 반하는 제도라는 점, 그리고 해외사례 등을 모두 감안하여 현 정비요금 공표제의 개선 방안을 제안해 보고자 한다.

먼저 해외사례를 보면, 표준작업시간에 대해서는 표준작업시간 전문연구기관 또는 보험회사 설립, 또는 양업계 공동으로 설립된 기관에서 산출된 자료를 공동으로 사용하고 있으며, 공임에 대해서는 관련업계 실태를 감안하여 보험업계와 정비업계간 개별계약에 의해 차등 적용하는 것이 일반적이다. 미국의 경우를 보면, 표준작업시간 연구전문기관(Mitchell 등)의 산출결과를 손해보험업계와 정비업계가 사용하고 있으며, 독일의 경우에도 모든 손해보험회사와 정비공장은 표준작업시간 책정용 전산시스템을 이용하여 산출된 결과를 동일하게 적용하고 있다. 우리나라와 유사한 대물배상 보상 시스템을 가지고 있는 일본의 경우에도 일본 자연센터(JKC)에서 연구하여 제공한 표준작업시간을 양업계가 공통으로 사용하고 있다. 이처럼 주요 해외 국가들의 경우 표준작업시간을 공통으로 사용하고 있지만, 공임에 대해서는 시장에서 결정되도록 하고 있다.

이러한 해외사례를 볼 때, 현재 표준작업시간과 시간당 공임을 모두 국토교통부에서 공표하는 현행 제도를 해외 수준으로 변경할 필요가 있다고 생각된다.

현재까지 정비요금은 두 개의 축, 표준작업시간과 공임을 동시에 생각하고 두 개의 축 모두에 대한 논의가 이루어져 왔다. 제외국과 비교해 보아도 표준작업시간은 길게 책정되어 있고, 공임은 낮게 책정되어 있는 것이 현실이다. 두 개의 축이 움직여 하나의 방향으로 움직이기 위해서는 한 개의 축이 고정되어 있어야 한다. 두 개의 축이 고정되어 있거나 하나도 고정이 되어있지 않을 경우에는 움직이지 않거나 부러지게 되어 있다.

이러한 원칙에 따라 우선 공임에 대하여 살펴보면, 공임은 사람이 움직이는 데 따른 노동의 대가이다. 숙련도나 그 사람의 기능에 따라 천차만별로 다르게 진행될 수 있다. 따라서 숙련공들은 그렇지 않은 사람들보다 더 많은 노동 대가를 받는 것이다. 하지만 이를 균일하게 묶어 둔 채 더 많은 금원을 받고자 하니 표준작업시간을 놓고 분쟁을 하게 되는 것이다.

〈표 7〉 제외국의 정비요금 적용 현황

국가	표준작업시간	공임
미국	표준작업시간 연구전문기관(Mitchell, Motos)의 결과를 손보업계와 정비업계간에 사용	
독일	모든 손보사 및 정비공장은 표준작업시간 책정용 전산시스템을 이용하여 산출된 표준작업시간을 동일 적용	
영국	영국내 66개 자동차보험회사가 공동으로 설립한 기관인 Thatcham에서 개발한 표준작업시간 책정용 전산시스템 이용, 손보업계와 정비업계가 공동으로 적용	공임율은 관련업계 실태를 감안하여 보험업계와 정비업계간 개별계약에 의해 차등적용
일본	표준작업시간을 전문연구기관인 JKC에서 책정하고, 보험업계 및 정비업계에서는 표준작업시간을 전적으로 신뢰하여 수리비 산출기준으로 사용	

자료 : 국회건설교통위원회 '자동차손해배상보장법 중 개정 법률안 검토보고서', 162259\_30.





만일 범퍼 하나를 교환하는 작업을 할 경우, 아주 특수한 자동차를 제외하고는 작업시간은 유사하다고 생각된다. 꼭 필요한 핵심(Core)시간을 단축시킬 수 없는 물리적 한계가 존재하고, 고도의 작업이 아닌 만큼 유사할 것이다. 그리고 자동차제작사에서 사용하는 부품 탈착시간과 다를 수 없다.

이는, 합리적이고 객관적인 정비비용 산출을 위해 자동차 제작사의 표준작업시간(LTS : Labor Time Standard), 차대번호(VIN-code) 제공이 반드시 필요함에도 우리나라의 경우 선진국과 달리 수리비 산출 관련 자료 제공이 전혀 이뤄지지 않고 있는 구조적 문제에 기인하고 있다. 유럽 등 선진국의 경우에는, 관련 정보의 공개가 이루어져 수리 및 손해사정 기초 자료로 활용함으로써 적정 수리비 산출이 가능하다.

특히, 외제차가 급속도로 증가하고 있는 상황에서 외제차에 대한 관련 정보도 전혀 공개되어 있지 않아 외국 견적프로그램에만 의존하여 수리비를 산출해야 하는 실정으로, 외제차 수리비의 적정성 여부를 판단하기가 어려우며 수리비 산출을 위한 연구 수행이 불가능한 상황이다.

이에, 자동차 제작사(외제차 포함)가 제작사 표준작업시간, 차대번호 자료를 공개할 수 있도록 자동차관리법 개정이 필요하며, 자배법 개정을 통해 표준작업시간을 고시하고, 이 작업시간은 제작사의 표준작업시간(LTS)을 인용하는 방안을 제안해 보고자한다. 동방안, 즉, 국토교통부를 통해 국내 자동차제작사 및 해외자동차 제작사의 표준작업시간(LTS)을 받아 보험사고 수리에 적합하게 수정한 표준작업시간을 기준으로 손해보험업계와 정비업계가 적용하면, 양 당사자간에 표준작업시간을 놓고 분쟁이 발생하지 않을 것으로 생각된다. 국산차 및 외제차 모두를 대상으로 작업항목을 확대하고, 매년 새로운 자동차가 나오는 경우에는 그 차량에 대한 작업시간만을 고시하는 방안으로 추진하는 것이 합당하다고 본다. 그러면 현행 국산차 정비공장, 국산차 A/S공장, 외제차 일반공장과 외제차 딜러 공장 등의 모두 다른 작업시간 적용 문제 및 작업범위 협소로 인한 문제점도 해소될 수 있을 것으로 기대된다.

그리고 시간당 공임은 해외처럼 시장에서 결정되도록 함으로써 정부당국에서 제기한 “불공정거래 관행” 문제를 해소할 수 있으며, 시장 효율성에 의한 사회적

〈표 8〉 자동차손해배상보장법 개정방향(안)

현행	개정 방향(안)
<p>제16조(정비요금에 대한 조사·연구)            ① 국토교통부장관은 보험회사등과 자동차정비업자 간의 정비요금에 대한 분쟁을 예방하기 위하여 적절한 정비요금(표준작업시간과 공임 등을 포함한다)에 대하여 조사·연구하여 그 결과를 공표한다.</p> <p>② 제1항에 따른 조사·연구의 범위 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>	<p>제16조(자동차보험정비수가 등) ① 국토교통부장관은 <u>교통사고차량에 대한 적절한 수리를 보장하고 보험회사등, 정비업자, 보험가입자 및 교통사고차량 소유자 간의 수리비에 관한 분쟁을 방지하기 위하여 모든 정비업자에 적용되는 자동차보험 표준작업시간에 관한 기준(이하 “자동차보험표준작업시간기준”이라 한다)을 정하여 고시할 수 있다.</u></p> <p>② 제1항에 따른 고시의 범위 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>

후생이 극대화될 것으로 예상된다. 다만, 손해보험회사는 정비공장과의 공임협상시 자동차제작사 및 외제차 직영딜러 정비업체에 대한 정확한 공임을 구성 원가를 분석하여 일반공장 대비 적정한 공임을 지급기준을 마련하여 정비업체와 합리적으로 협상할 준비를 갖추어야 할 필요가 있다.

대물배상보험은 대인배상보험과 같이 자배법에 의해 자동차보유자라면 누구나 가입해야 되는 의무보험이다. 대인배상의 경우에는 그 지급기준이 되는 진료수가를 고시하고 있다. 이에 따라 의료업계와의 분쟁이 정비업체와 비교할 때 극명하게 적은 것을 알 수 있다. 시장경제와 관계없는 순수기술 부분인 표준작업시간에 대해 정부가 관여하여 고시하는 것은 국민 모두를 위한 최소한의 기준제시라고 생각된다.

#### IV. 결론

현 정비요금 공표제는 우리나라의 경제 구조가 시장경쟁 구조로 이행해 가는 과정에서 나온 문제를 해소하기 위하여 다소 급하게 도입된 측면이 있다고 생각된다. 이에 따라 정비요금 공표제를 둘러싼 양업권(손해보험업계 및 정비업계)간 갈등은 2005년 정비요금 공표제 시행 이후 현재까지 지속적으로 반복해서 나타나고 있다. 이러한 갈등 지속 현상은 현 정비요금 공표제가 예상되는 시장상황, 경쟁구조 및 해외 사례 등을 종합적으로 검토하지 않은 상태에서 급하게 도입된 결과이다. 이러한 갈등을 긍정적인 면에서 보면 정비요금을 둘러싼 제도정비, 즉 선진 제도정비로 이행하기 위한 산통으로 이해될 수도 있을 것이다.

2005년 이후 약 10년간 정비요금 공표제를 둘러싼 갈등 상황 때문에 우리는 그 제도로 인해 나타나는 여

러 문제점을 충분히 직시할 수 있게 되었으며, 우리나라가 앞으로 나아가야 할 경제구조에 대한 사회적 합의가 되어 있는 상태라고 생각된다. 따라서 현 정비요금 공표제에 내포된 “동 제도를 이용하는 주체의 한계”, “적용범위의 협소성”, “자유경쟁의 제한(시간당 공임 결정)”등의 여러 문제는 현재 정비요금 공표제를 표준작업시간 고시제로 전환함으로써 많이 해소될 수 있을 것으로 생각된다. 즉, 해외사례처럼, 순수 기술에 해당되는 표준작업시간의 경우 자동차 제작사로부터 표준작업시간(LTS)을 받아 보험사고처리에 적합한 표준작업시간으로 전환하여 정부에서 고시하도록 하고, 기타 시간당 공임은 시장 자율에 맡김으로써 현 문제의 상당부분이 해소될 수 있을 것으로 생각된다.

아무쪼록 “순수 기술에 해당되는 표준작업시간은 정책당국의 개입을 통해 시장의 신뢰를 확보하고, 수요와 공급법칙에 따라 결정되는 가격은 시장에 맡기도록 하자”는 본고의 제안이 현 정비요금 공표제에 내제된 여러 문제를 해소하는 방안이 될 수 있기를 기대해 본다. ☺

