
자동차 정비업계-보험사 간 거래현황 실태조사

2025. 08.

KBIZ 중소기업중앙회

“이 자료는 국가승인통계와 무관함”

목 차

I 조사 개요

| | |
|-------------------|---|
| 1. 조사 배경 | 2 |
| 2. 조사 개요 | 2 |
| 3. 조사 내용 | 2 |
| 4. 응답 업체 특성 | 3 |

II 조사 결과

| | |
|-------------------------|-----|
| 1. 기본 현황 | 4 |
| 2. 보험사 거래 및 계약 현황 | 11 |
| 3. 수리 비용 정산 | 36 |
| 4. 보험사의 불공정행위 현황 | 87 |
| 5. 표준약관정서(계약서) 도입 | 114 |

부록. 조사표

I 조사 개요

1. 조사 배경

- 자동차 정비업자와 자동차 보험회사 간 거래관계 현황을 파악하고, 건전한 거래 질서 확립을 위한 정책을 제안하기 위함

2. 조사 개요

| 구분 | 내 용 |
|-------|-------------------------------|
| 조사 대상 | 자동차 정비업체 |
| 표본 수 | 307개 업체 |
| 조사 방법 | 전화조사 |
| 표본 오차 | 95% 신뢰수준 $\pm 4.37\%p$ |
| 조사 기간 | 2025. 07. 14. ~ 2025. 07. 30. |
| 조사 기관 | (주)리서치립 |

3. 조사 내용

- 보험사와 정비수가 보험 계약 체결 여부 및 포함 항목
- 체결한 계약의 시간당 공임이 정해진 기준
- 입고된 보험수리 건의 수리비에 대한 지불보증 여부
- 보험사 간 계약 내용이 잘 지켜지고 있는지 여부
- 수리비 청구 후 지급되는 기간
- 수리비 지급이 지연되는 경우 지연이자 지급 여부
- 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험
- 3년간 월평균 청구/감액 건수 및 비율
- 보험사의 감액 결정의 대응 방법
- 이의제기 시 처리 절차
- 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유
- 보험사의 내역 제공 절차 도입 인지 여부
- 보험사에 내역서 제공 요청 경험 및 요청 시 내역서 제공 여부
- 신규 또는 기준이 공표되지 않은 차종의 경우 보험사와의 분쟁 경험 및 해결 방법
- 보험사가 차주가 지불해야 하는 몫이 있음을 안내하는지 여부
- 3년간 경험한 불공정 행위 및 정비요금 전액을 받지 못한 경험
- 3년간 수리비 미지급 건수 및 미수금
- 불인정된 작업공정
- 보험사의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내 등 관련 소통 여부
- 보험사 보상 업무 담당자에게 문의 시 회신 기간
- 표준약관정서가 필요하다고 생각하는 정도
- 표준약관정서 도입 시 포함되어야 하는 내용
- 공정한 거래 문화 확립을 위한 의견

4. 응답 업체 특성

<표 1> 응답 업체 특성

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | % | |
|------------|------------|-------|------|
| 전체 | (307) | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 9.8 |
| | 인천 | (30) | 9.8 |
| | 경기 | (50) | 16.3 |
| | 대전, 충청 | (41) | 13.4 |
| | 광주, 호남 | (47) | 15.3 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 15.6 |
| | 대구, 경북 | (30) | 9.8 |
| | 강원, 제주 | (31) | 10.1 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 24.1 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 22.1 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 12.4 |
| | 20년 이상 | (127) | 41.4 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 18.6 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 36.2 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 20.2 |
| | 15인 이상 | (77) | 25.1 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 1.3 |
| | 30대 | (9) | 2.9 |
| | 40대 | (36) | 11.7 |
| | 50대 | (137) | 44.6 |
| | 60대 이상 | (116) | 37.8 |
| | 거절 | (5) | 1.6 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 71.7 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 27.4 |
| | 모름/무응답 | (3) | 1.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 67.8 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 32.2 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 88.2 |
| | 현대 | (175) | 86.2 |
| | DB | (173) | 85.2 |
| | KB | (152) | 74.9 |

Ⅱ 조사 결과

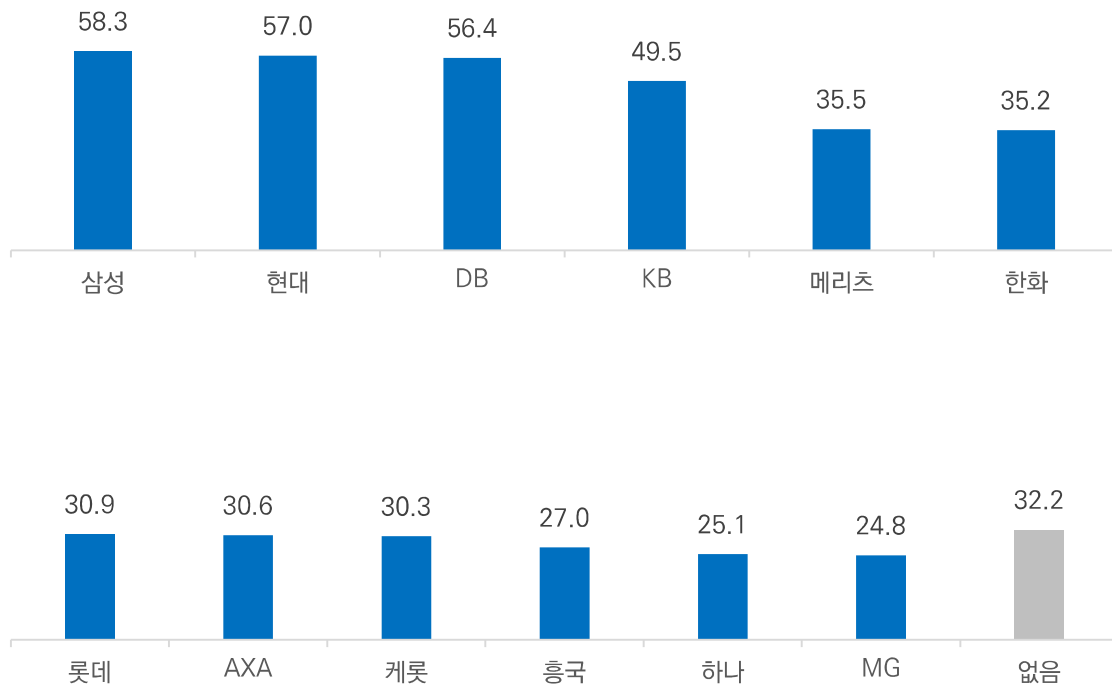
1. 기본 현황

1) 계약 보험사 협력점

- 보험사와의 계약 협력점 여부를 질문한 결과, ‘삼성’ 과 계약했다는 응답 비율이 58.3%로 가장 높게 나타남
- 그다음으로 ‘현대’ (57.0%), ‘DB’ (56.4%), ‘KB’ (49.5%) 순으로 높았고, ‘메리츠’ (35.5%), ‘한화’ (35.2%) 등은 상대적으로 낮은 응답률을 보임

<그림 1> 계약 보험사 협력점

(base : 전체, 단위 : %)



<표 2> 계약 보험사 협력점 - 계속

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 삼성 | 현대 | DB | KB | 메리츠 | 한화 | 롯데 | |
|------------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| 전체 | (307) | 58.3 | 57.0 | 56.4 | 49.5 | 35.5 | 35.2 | 30.9 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 60.0 | 56.7 | 60.0 | 46.7 | 40.0 | 43.3 | 33.3 |
| | 인천 | (30) | 53.3 | 60.0 | 43.3 | 40.0 | 30.0 | 30.0 | 23.3 |
| | 경기 | (50) | 62.0 | 58.0 | 62.0 | 44.0 | 32.0 | 36.0 | 28.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 85.4 | 78.0 | 85.4 | 70.7 | 31.7 | 26.8 | 22.0 |
| | 광주, 호남 | (47) | 48.9 | 48.9 | 46.8 | 46.8 | 21.3 | 21.3 | 23.4 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 66.7 | 64.6 | 64.6 | 62.5 | 64.6 | 64.6 | 62.5 |
| | 대구, 경북 | (30) | 26.7 | 30.0 | 30.0 | 26.7 | 26.7 | 23.3 | 20.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 51.6 | 51.6 | 45.2 | 48.4 | 32.3 | 29.0 | 25.8 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 62.2 | 58.1 | 55.4 | 47.3 | 31.1 | 29.7 | 28.4 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 57.4 | 42.6 | 51.5 | 44.1 | 38.2 | 33.8 | 29.4 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 65.8 | 68.4 | 60.5 | 50.0 | 34.2 | 42.1 | 34.2 |
| | 20년 이상 | (127) | 54.3 | 60.6 | 58.3 | 53.5 | 37.0 | 37.0 | 32.3 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 52.6 | 49.1 | 45.6 | 45.6 | 33.3 | 35.1 | 33.3 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 56.8 | 51.4 | 54.1 | 45.0 | 38.7 | 36.9 | 33.3 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 53.2 | 61.3 | 56.5 | 45.2 | 29.0 | 29.0 | 19.4 |
| | 15인 이상 | (77) | 68.8 | 67.5 | 67.5 | 62.3 | 37.7 | 37.7 | 35.1 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 30대 | (9) | 77.8 | 77.8 | 66.7 | 55.6 | 22.2 | 22.2 | 22.2 |
| | 40대 | (36) | 58.3 | 55.6 | 55.6 | 52.8 | 33.3 | 33.3 | 33.3 |
| | 50대 | (137) | 56.9 | 51.8 | 52.6 | 48.2 | 35.8 | 35.8 | 32.1 |
| | 60대 이상 | (116) | 59.5 | 62.9 | 62.9 | 50.9 | 38.8 | 37.9 | 31.0 |
| | 거절 | (5) | 60.0 | 60.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 60.5 | 59.1 | 58.2 | 50.5 | 34.1 | 32.3 | 27.7 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 54.8 | 53.6 | 53.6 | 48.8 | 40.5 | 44.0 | 40.5 |
| | 모름/무응답 | (3) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 86.1 | 84.1 | 83.2 | 73.1 | 52.4 | 51.9 | 45.7 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 100.0 | 90.5 | 87.7 | 79.3 | 55.9 | 54.2 | 49.2 |
| | 현대 | (175) | 92.6 | 100.0 | 90.3 | 82.9 | 57.7 | 54.9 | 50.3 |
| | DB | (173) | 90.8 | 91.3 | 100.0 | 84.4 | 60.1 | 57.2 | 53.2 |
| | KB | (152) | 93.4 | 95.4 | 96.1 | 100.0 | 63.2 | 63.8 | 59.9 |

<표 3> 계약 보험사 협력점

(base : 전체, 단위 : %)

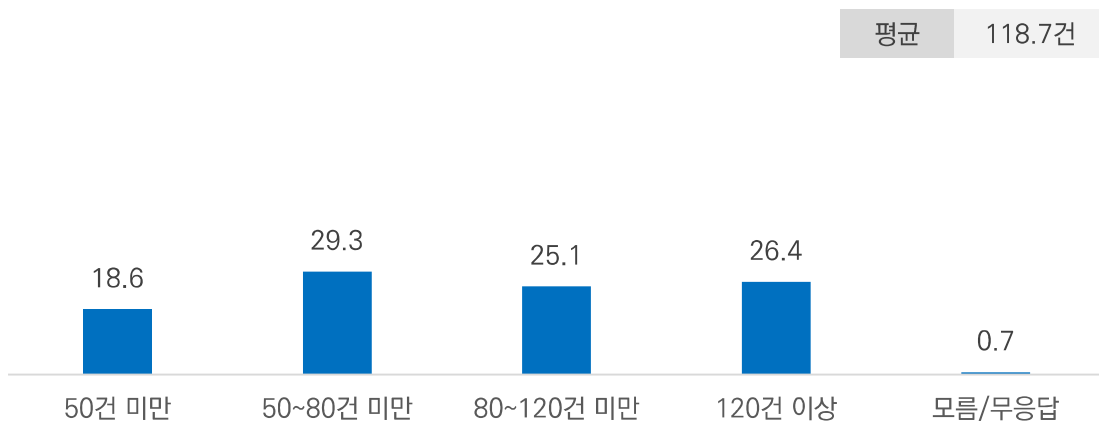
| 구분 | 사례 수 | AXA | 케롯 | 흥국 | 하나 | MG | 없음 | |
|------------|------------|-------|------|------|------|------|------|-------|
| 전체 | (307) | 30.6 | 30.3 | 27.0 | 25.1 | 24.8 | 32.2 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 36.7 | 36.7 | 30.0 | 33.3 | 33.3 | 26.7 |
| | 인천 | (30) | 20.0 | 23.3 | 16.7 | 16.7 | 16.7 | 26.7 |
| | 경기 | (50) | 26.0 | 28.0 | 26.0 | 18.0 | 22.0 | 30.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 26.8 | 22.0 | 22.0 | 24.4 | 19.5 | 7.3 |
| | 광주, 호남 | (47) | 14.9 | 21.3 | 17.0 | 14.9 | 14.9 | 44.7 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 60.4 | 62.5 | 60.4 | 56.3 | 58.3 | 25.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 16.7 | 10.0 | 10.0 | 10.0 | 3.3 | 60.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 38.7 | 29.0 | 22.6 | 19.4 | 19.4 | 45.2 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 27.0 | 28.4 | 24.3 | 21.6 | 23.0 | 32.4 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 32.4 | 27.9 | 27.9 | 27.9 | 26.5 | 38.2 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 34.2 | 31.6 | 31.6 | 23.7 | 23.7 | 26.3 |
| | 20년 이상 | (127) | 30.7 | 32.3 | 26.8 | 26.0 | 25.2 | 30.7 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 33.3 | 35.1 | 31.6 | 29.8 | 28.1 | 43.9 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 29.7 | 32.4 | 29.7 | 24.3 | 27.0 | 32.4 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 24.2 | 17.7 | 14.5 | 16.1 | 16.1 | 30.6 |
| | 15인 이상 | (77) | 35.1 | 33.8 | 29.9 | 29.9 | 26.0 | 24.7 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 75.0 |
| | 30대 | (9) | 22.2 | 22.2 | 22.2 | 22.2 | 22.2 | 22.2 |
| | 40대 | (36) | 30.6 | 30.6 | 27.8 | 27.8 | 27.8 | 38.9 |
| | 50대 | (137) | 32.1 | 33.6 | 28.5 | 26.3 | 24.8 | 32.8 |
| | 60대 이상 | (116) | 30.2 | 28.4 | 26.7 | 24.1 | 25.0 | 29.3 |
| | 거절 | (5) | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 27.3 | 26.4 | 23.6 | 22.3 | 21.4 | 29.1 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 40.5 | 41.7 | 36.9 | 33.3 | 34.5 | 38.1 |
| | 모름/무응답 | (3) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 45.2 | 44.7 | 39.9 | 37.0 | 36.5 | 0.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 50.8 | 48.0 | 44.7 | 41.3 | 41.3 | 0.0 |
| | 현대 | (175) | 50.9 | 48.6 | 44.6 | 42.9 | 42.3 | 0.0 |
| | DB | (173) | 50.9 | 50.9 | 45.7 | 44.5 | 43.4 | 0.0 |
| | KB | (152) | 57.9 | 58.6 | 52.0 | 49.3 | 48.7 | 0.0 |

2) 전체 수리 건수

- 자동차 정비업체의 월평균 전체 수리 건수를 질문한 결과, ‘50~80건 미만’이 29.3%로 가장 높았으며, 평균은 118.7건으로 나타남

<그림 2> 전체 수리 건수

(base : 전체, 단위 : %, 건)



[특성별 분석]

- 소재지별로 살펴보면, ‘경기’ (213.7건), ‘서울’ (138.5건), ‘인천’ (129.4건)의 평균 수리 건수가 전국 평균보다 높게 나타남. 반면, ‘광주·호남’ (63.0건), ‘부산·울산·경남’ (84.6건)은 상대적으로 낮은 수준을 보임
- 보험사 협력점 여부별로 살펴보면, ‘보험사 협력 업체’는 평균 122.0건, ‘미협력 업체’는 111.8건으로 협력점이 평균적으로 수리 건수가 많았음

<표 4> 전체 수리 건수

(base : 전체, 단위 : %)

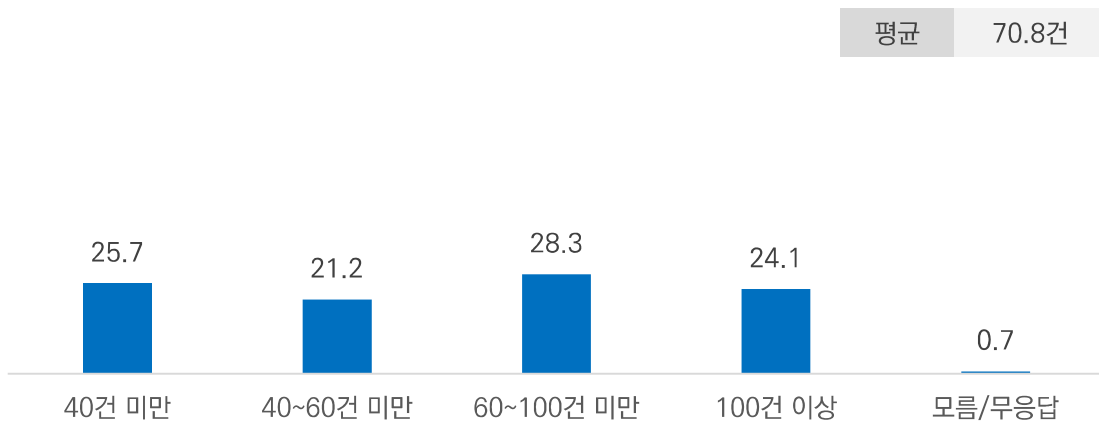
| 구분 | 사례 수 | 50건 미만 | 50~80건 미만 | 80~120건 미만 | 120건 이상 | 모름/무응답 | 계 | 평균 (건) | |
|------------|------------|--------|-----------|------------|---------|--------|-------|--------|-------|
| 전체 | (307) | 18.6 | 29.3 | 25.1 | 26.4 | 0.7 | 100.0 | 118.7 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 3.3 | 6.7 | 30.0 | 60.0 | 0.0 | 100.0 | 138.5 |
| | 인천 | (30) | 10.0 | 30.0 | 33.3 | 26.7 | 0.0 | 100.0 | 129.4 |
| | 경기 | (50) | 20.0 | 16.0 | 24.0 | 38.0 | 2.0 | 100.0 | 213.7 |
| | 대전, 충청 | (41) | 22.0 | 26.8 | 26.8 | 22.0 | 2.4 | 100.0 | 100.2 |
| | 광주, 호남 | (47) | 25.5 | 51.1 | 14.9 | 8.5 | 0.0 | 100.0 | 63.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 22.9 | 41.7 | 20.8 | 14.6 | 0.0 | 100.0 | 84.6 |
| | 대구, 경북 | (30) | 13.3 | 33.3 | 26.7 | 26.7 | 0.0 | 100.0 | 93.6 |
| | 강원, 제주 | (31) | 22.6 | 19.4 | 32.3 | 25.8 | 0.0 | 100.0 | 124.7 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 25.7 | 27.0 | 27.0 | 18.9 | 1.4 | 100.0 | 106.5 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 20.6 | 36.8 | 20.6 | 22.1 | 0.0 | 100.0 | 104.3 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 10.5 | 28.9 | 42.1 | 18.4 | 0.0 | 100.0 | 88.6 |
| | 20년 이상 | (127) | 15.7 | 26.8 | 21.3 | 35.4 | 0.8 | 100.0 | 142.7 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 54.4 | 31.6 | 12.3 | 1.8 | 0.0 | 100.0 | 42.6 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 13.5 | 39.6 | 29.7 | 16.2 | 0.9 | 100.0 | 85.6 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 11.3 | 24.2 | 40.3 | 24.2 | 0.0 | 100.0 | 108.8 |
| | 15인 이상 | (77) | 5.2 | 16.9 | 15.6 | 61.0 | 1.3 | 100.0 | 231.9 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 25.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 100.0 | 132.5 |
| | 30대 | (9) | 22.2 | 66.7 | 0.0 | 11.1 | 0.0 | 100.0 | 77.0 |
| | 40대 | (36) | 22.2 | 22.2 | 30.6 | 25.0 | 0.0 | 100.0 | 106.7 |
| | 50대 | (137) | 19.7 | 29.9 | 24.8 | 24.8 | 0.7 | 100.0 | 109.9 |
| | 60대 이상 | (116) | 15.5 | 28.4 | 25.9 | 29.3 | 0.9 | 100.0 | 137.4 |
| | 거절 | (5) | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 0.0 | 100.0 | 80.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 14.5 | 27.7 | 25.9 | 30.9 | 0.9 | 100.0 | 134.4 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 27.4 | 33.3 | 23.8 | 15.5 | 0.0 | 100.0 | 81.1 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 31.3 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 13.9 | 27.4 | 27.9 | 29.8 | 1.0 | 100.0 | 122.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 28.3 | 33.3 | 19.2 | 19.2 | 0.0 | 100.0 | 111.8 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 15.6 | 27.4 | 27.4 | 28.5 | 1.1 | 100.0 | 124.2 |
| | 현대 | (175) | 15.4 | 25.1 | 28.6 | 29.7 | 1.1 | 100.0 | 122.4 |
| | DB | (173) | 14.5 | 26.6 | 27.2 | 30.6 | 1.2 | 100.0 | 128.6 |
| | KB | (152) | 15.1 | 26.3 | 25.7 | 31.6 | 1.3 | 100.0 | 125.2 |

2) 보험 수리 건수

- 자동차 정비업체의 월평균 보험 수리 건수를 질문한 결과, ‘60~100건 미만’이 28.3%로 가장 높았으며, 평균은 70.8건으로 나타남

<그림 3> 보험 수리 건수

(base : 전체, 단위 : %, 건)



[특성별 분석]

- 종업원 수별로 살펴보면, ‘15인 이상’ 정비업체는 평균 115.2건으로 전체 평균(70.8건)보다 많았고, 이에 비해 ‘5인 미만’은 32.8건으로 가장 적게 나타남. 또한, 종업원 수가 많을수록 보험 수리 건수도 함께 증가하는 경향을 보임

<표 5> 보험 수리 건수

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 40건 미만 | 40~60건 미만 | 60~100건 미만 | 100건 이상 | 모름/무응답 | 계 | 평균 (건) | |
|------------|------------|--------|-----------|------------|---------|--------|-------|--------|-------|
| 전체 | (307) | 25.7 | 21.2 | 28.3 | 24.1 | 0.7 | 100.0 | 70.8 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 6.7 | 10.0 | 36.7 | 46.7 | 0.0 | 100.0 | 105.5 |
| | 인천 | (30) | 16.7 | 16.7 | 40.0 | 26.7 | 0.0 | 100.0 | 78.3 |
| | 경기 | (50) | 20.0 | 18.0 | 24.0 | 36.0 | 2.0 | 100.0 | 80.6 |
| | 대전, 충청 | (41) | 31.7 | 17.1 | 31.7 | 17.1 | 2.4 | 100.0 | 69.4 |
| | 광주, 호남 | (47) | 31.9 | 34.0 | 21.3 | 12.8 | 0.0 | 100.0 | 50.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 35.4 | 20.8 | 29.2 | 14.6 | 0.0 | 100.0 | 63.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 26.7 | 26.7 | 30.0 | 16.7 | 0.0 | 100.0 | 62.6 |
| | 강원, 제주 | (31) | 29.0 | 22.6 | 19.4 | 29.0 | 0.0 | 100.0 | 67.6 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 36.5 | 23.0 | 21.6 | 17.6 | 1.4 | 100.0 | 60.9 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 22.1 | 27.9 | 29.4 | 20.6 | 0.0 | 100.0 | 69.7 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 18.4 | 21.1 | 44.7 | 15.8 | 0.0 | 100.0 | 66.5 |
| | 20년 이상 | (127) | 23.6 | 16.5 | 26.8 | 32.3 | 0.8 | 100.0 | 78.4 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 64.9 | 22.8 | 10.5 | 1.8 | 0.0 | 100.0 | 32.8 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 20.7 | 27.9 | 39.6 | 10.8 | 0.9 | 100.0 | 60.6 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 19.4 | 22.6 | 35.5 | 22.6 | 0.0 | 100.0 | 69.3 |
| | 15인 이상 | (77) | 9.1 | 9.1 | 19.5 | 61.0 | 1.3 | 100.0 | 115.2 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 25.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 100.0 | 115.0 |
| | 30대 | (9) | 44.4 | 33.3 | 22.2 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 42.2 |
| | 40대 | (36) | 22.2 | 25.0 | 33.3 | 19.4 | 0.0 | 100.0 | 69.2 |
| | 50대 | (137) | 25.5 | 21.9 | 27.7 | 24.1 | 0.7 | 100.0 | 71.8 |
| | 60대 이상 | (116) | 25.0 | 19.0 | 28.4 | 26.7 | 0.9 | 100.0 | 71.1 |
| | 거절 | (5) | 40.0 | 0.0 | 40.0 | 20.0 | 0.0 | 100.0 | 63.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 19.1 | 21.4 | 29.5 | 29.1 | 0.9 | 100.0 | 78.0 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 40.5 | 21.4 | 26.2 | 11.9 | 0.0 | 100.0 | 54.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 18.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 19.7 | 19.2 | 30.8 | 29.3 | 1.0 | 100.0 | 78.3 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 38.4 | 25.3 | 23.2 | 13.1 | 0.0 | 100.0 | 55.2 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 21.8 | 18.4 | 29.1 | 29.6 | 1.1 | 100.0 | 77.9 |
| | 현대 | (175) | 22.3 | 16.0 | 30.3 | 30.3 | 1.1 | 100.0 | 78.9 |
| | DB | (173) | 19.7 | 19.1 | 30.1 | 30.1 | 1.2 | 100.0 | 80.0 |
| | KB | (152) | 20.4 | 16.4 | 30.9 | 30.9 | 1.3 | 100.0 | 81.3 |

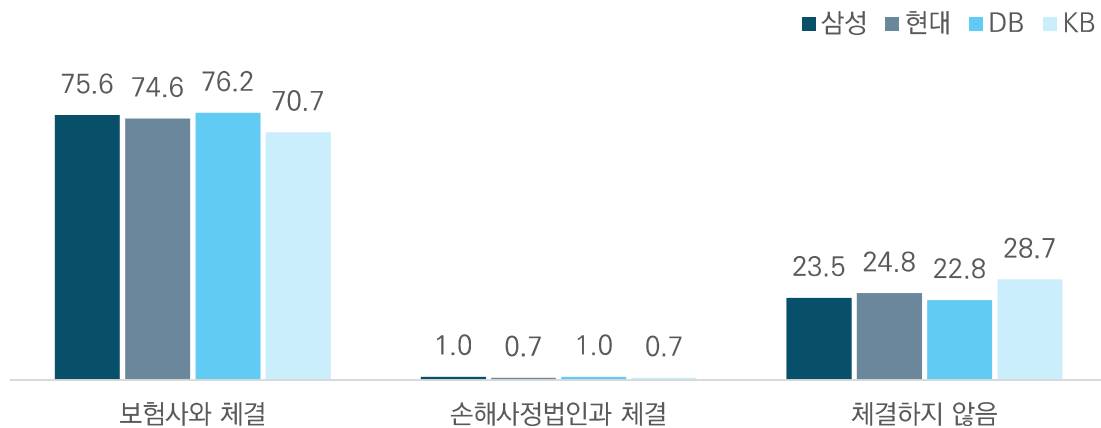
2. 보험사 거래 및 계약 현황

1) 보험사와 정비수가 보험 계약 체결 여부

- 자동차 정비업체에 보험사별 정비수가 계약 체결 여부를 질문한 결과, ‘DB’ 와 정비수가 계약을 체결한 비율이 76.2%로 가장 높았고, 그다음으로 ‘삼성’ (75.6%), ‘현대’ (74.6%), ‘KB’ (70.7%) 순으로 조사됨
- 반면 ‘체결하지 않았다’ 고 응답한 비율은 ‘KB’ 가 28.7%로 가장 높았고, ‘현대’ (24.8%), ‘삼성’ (23.5%), ‘DB’ (22.8%) 순으로 나타남
- ‘손해사정법인과 체결했다’ 고 응답한 비율은 전 보험사 모두에서 0.7~1% 수준으로 매우 낮았음

<그림 4> 보험사와 정비수가 보험 계약 체결 여부

(base : 전체, 단위 : %)



<표 6> 보험사와 정비수가 보험 계약 체결 여부_1. 삼성

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 보험사와 체결 | 손해 사정법인과 체결 | 체결하지 않음 | 계 | |
|---------------|------------|------------|-------------------|------------|-------|-------|
| 전체 | (307) | 75.6 | 1.0 | 23.5 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 73.3 | 3.3 | 23.3 | 100.0 |
| | 인천 | (30) | 73.3 | 0.0 | 26.7 | 100.0 |
| | 경기 | (50) | 72.0 | 2.0 | 26.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 82.9 | 2.4 | 14.6 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (47) | 76.6 | 0.0 | 23.4 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 72.9 | 0.0 | 27.1 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 66.7 | 0.0 | 33.3 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 87.1 | 0.0 | 12.9 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 70.3 | 1.4 | 28.4 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 75.0 | 2.9 | 22.1 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 86.8 | 0.0 | 13.2 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (127) | 75.6 | 0.0 | 24.4 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 75.4 | 0.0 | 24.6 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 77.5 | 1.8 | 20.7 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 72.6 | 1.6 | 25.8 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (77) | 75.3 | 0.0 | 24.7 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 0.0 | 75.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 55.6 | 0.0 | 44.4 | 100.0 |
| | 40대 | (36) | 77.8 | 2.8 | 19.4 | 100.0 |
| | 50대 | (137) | 77.4 | 0.7 | 21.9 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (116) | 76.7 | 0.9 | 22.4 | 100.0 |
| | 거절 | (5) | 60.0 | 0.0 | 40.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 77.7 | 0.9 | 21.4 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 72.6 | 1.2 | 26.2 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 90.4 | 1.0 | 8.7 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 44.4 | 1.0 | 54.5 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 95.5 | 1.1 | 3.4 | 100.0 |
| | 현대 | (175) | 94.3 | 0.6 | 5.1 | 100.0 |
| | DB | (173) | 91.9 | 1.2 | 6.9 | 100.0 |
| | KB | (152) | 95.4 | 0.7 | 3.9 | 100.0 |

<표 7> 보험사와 정비수가 보험 계약 체결 여부_2. 현대

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 보험사와 체결 | 손해 사정법인과 체결 | 체결하지 않음 | 계 | |
|---------------|------------|------------|-------------------|------------|-------|-------|
| 전체 | (307) | 74.6 | 0.7 | 24.8 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 73.3 | 0.0 | 26.7 | 100.0 |
| | 인천 | (30) | 76.7 | 0.0 | 23.3 | 100.0 |
| | 경기 | (50) | 68.0 | 2.0 | 30.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 78.0 | 2.4 | 19.5 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (47) | 76.6 | 0.0 | 23.4 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 72.9 | 0.0 | 27.1 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 66.7 | 0.0 | 33.3 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 87.1 | 0.0 | 12.9 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 67.6 | 1.4 | 31.1 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 69.1 | 1.5 | 29.4 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 86.8 | 0.0 | 13.2 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (127) | 78.0 | 0.0 | 22.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 71.9 | 0.0 | 28.1 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 75.7 | 0.9 | 23.4 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 74.2 | 1.6 | 24.2 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (77) | 75.3 | 0.0 | 24.7 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 0.0 | 75.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 55.6 | 0.0 | 44.4 | 100.0 |
| | 40대 | (36) | 75.0 | 2.8 | 22.2 | 100.0 |
| | 50대 | (137) | 73.0 | 0.7 | 26.3 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (116) | 78.4 | 0.0 | 21.6 | 100.0 |
| | 거절 | (5) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 75.5 | 0.9 | 23.6 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 73.8 | 0.0 | 26.2 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 0.0 | 66.7 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 89.4 | 0.5 | 10.1 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 43.4 | 1.0 | 55.6 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 92.2 | 0.6 | 7.3 | 100.0 |
| | 현대 | (175) | 96.6 | 0.6 | 2.9 | 100.0 |
| | DB | (173) | 92.5 | 0.6 | 6.9 | 100.0 |
| | KB | (152) | 96.7 | 0.7 | 2.6 | 100.0 |

<표 8> 보험사와 정비수가 보험 계약 체결 여부_3. DB

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 보험사와 체결 | 손해 사정법인과 체결 | 체결하지 않음 | 계 | |
|---------------|------------|------------|-------------------|------------|-------|-------|
| 전체 | (307) | 76.2 | 1.0 | 22.8 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 73.3 | 3.3 | 23.3 | 100.0 |
| | 인천 | (30) | 70.0 | 0.0 | 30.0 | 100.0 |
| | 경기 | (50) | 76.0 | 2.0 | 22.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 82.9 | 2.4 | 14.6 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (47) | 76.6 | 0.0 | 23.4 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 72.9 | 0.0 | 27.1 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 70.0 | 0.0 | 30.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 87.1 | 0.0 | 12.9 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 68.9 | 1.4 | 29.7 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 75.0 | 2.9 | 22.1 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 89.5 | 0.0 | 10.5 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (127) | 77.2 | 0.0 | 22.8 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 71.9 | 0.0 | 28.1 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 77.5 | 1.8 | 20.7 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 79.0 | 1.6 | 19.4 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (77) | 75.3 | 0.0 | 24.7 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 0.0 | 75.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 55.6 | 0.0 | 44.4 | 100.0 |
| | 40대 | (36) | 80.6 | 2.8 | 16.7 | 100.0 |
| | 50대 | (137) | 74.5 | 0.7 | 24.8 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (116) | 80.2 | 0.9 | 19.0 | 100.0 |
| | 거절 | (5) | 80.0 | 0.0 | 20.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 77.7 | 0.9 | 21.4 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 73.8 | 1.2 | 25.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 0.0 | 66.7 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 90.9 | 1.0 | 8.2 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 45.5 | 1.0 | 53.5 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 91.1 | 1.1 | 7.8 | 100.0 |
| | 현대 | (175) | 93.7 | 0.6 | 5.7 | 100.0 |
| | DB | (173) | 97.1 | 1.2 | 1.7 | 100.0 |
| | KB | (152) | 96.1 | 0.7 | 3.3 | 100.0 |

<표 9> 보험사와 정비수가 보험 계약 체결 여부_4. KB

(base : 전체, 단위 : %)

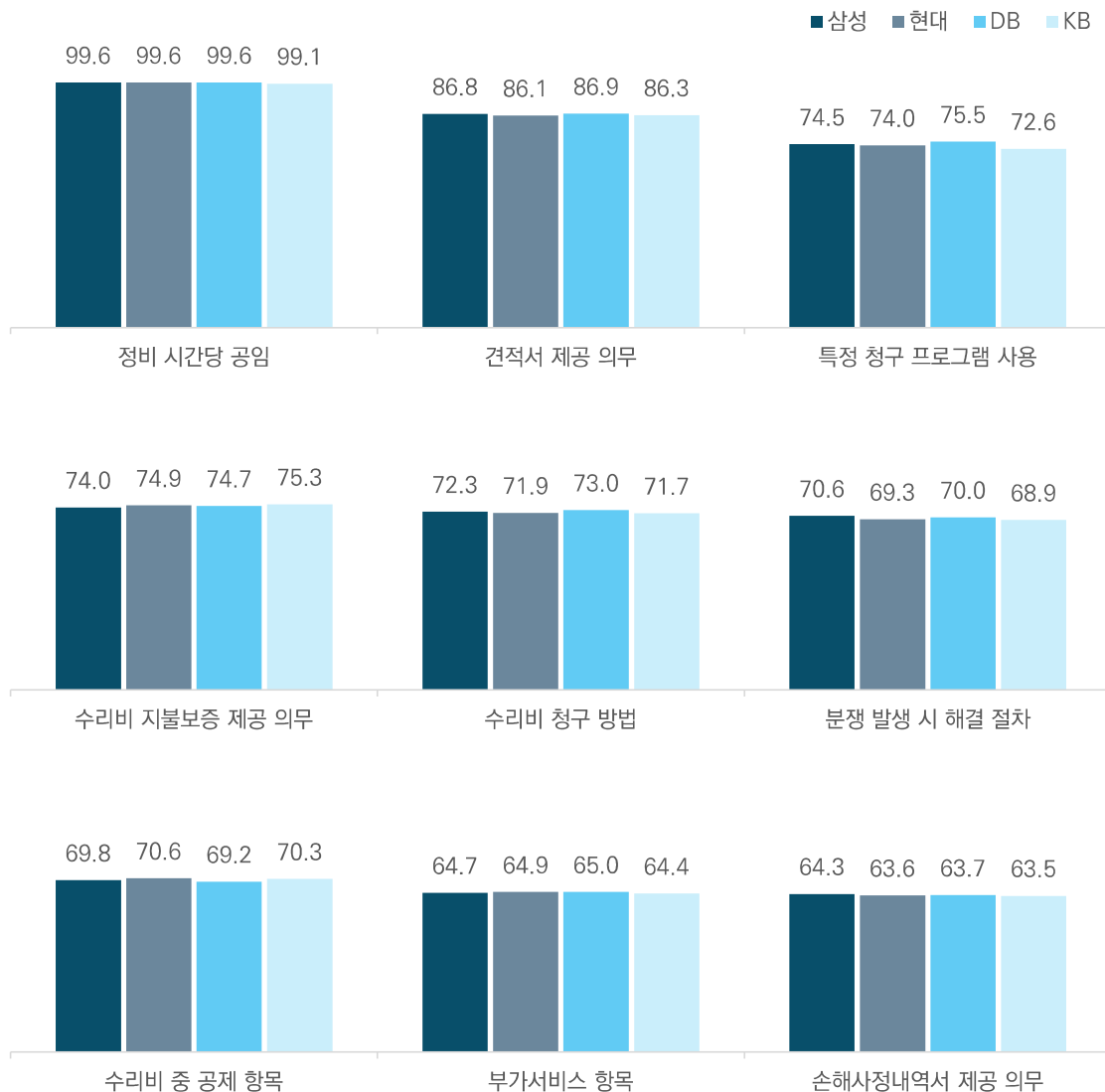
| 구분 | 사례 수 | 보험사와 체결 | 손해 사정법인과 체결 | 체결하지 않음 | 계 | |
|---------------|------------|------------|-------------------|------------|-------|-------|
| 전체 | (307) | 70.7 | 0.7 | 28.7 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 66.7 | 0.0 | 33.3 | 100.0 |
| | 인천 | (30) | 63.3 | 0.0 | 36.7 | 100.0 |
| | 경기 | (50) | 62.0 | 2.0 | 36.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 73.2 | 2.4 | 24.4 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (47) | 74.5 | 0.0 | 25.5 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 72.9 | 0.0 | 27.1 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 66.7 | 0.0 | 33.3 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 87.1 | 0.0 | 12.9 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 63.5 | 1.4 | 35.1 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 70.6 | 1.5 | 27.9 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 76.3 | 0.0 | 23.7 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (127) | 73.2 | 0.0 | 26.8 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 71.9 | 0.0 | 28.1 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 69.4 | 0.9 | 29.7 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 69.4 | 1.6 | 29.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (77) | 72.7 | 0.0 | 27.3 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 0.0 | 75.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 44.4 | 0.0 | 55.6 | 100.0 |
| | 40대 | (36) | 75.0 | 2.8 | 22.2 | 100.0 |
| | 50대 | (137) | 70.8 | 0.7 | 28.5 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (116) | 72.4 | 0.0 | 27.6 | 100.0 |
| | 거절 | (5) | 80.0 | 0.0 | 20.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 70.9 | 0.9 | 28.2 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 71.4 | 0.0 | 28.6 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 0.0 | 66.7 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 83.7 | 0.5 | 15.9 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 43.4 | 1.0 | 55.6 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 86.0 | 0.6 | 13.4 | 100.0 |
| | 현대 | (175) | 89.7 | 0.6 | 9.7 | 100.0 |
| | DB | (173) | 87.3 | 0.6 | 12.1 | 100.0 |
| | KB | (152) | 97.4 | 0.7 | 2.0 | 100.0 |

2) 계약 내용에 포함된 항목

- 보험사와 정비수가 계약을 체결한 업체를 대상으로 계약 내용 포함 항목을 질문한 결과, ‘정비 시간당 공임’ 과 ‘견적서 제공 의무’ 는 전 보험사에서 공통적으로 많이 포함된 항목으로 나타남
- 반면, ‘손해사정내역서 제공 의무’ 는 63.5~64.3% 수준으로 대체로 포함 비율이 낮은 항목으로 조사됨

<그림 5> 계약 내용에 포함된 항목

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)



<표 10> 계약 내용에 포함된 항목_1. 삼성

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 정비 시간당 공임 | 견적서 제공 의무 | 특정 청구 프로그램 사용 | 수리비 지불 보증 제공 의무 | 수리비 청구 방법 | 분쟁 발생 시 해결 절차 | 수리비 중 공제 항목 | 부가 서비스 항목 | 손해 사정 내역서 제공 의무 | |
|------------|------------|-----------|-----------|---------------|-----------------|-----------|---------------|-------------|-----------|-----------------|------|
| 전체 | (235) | 99.6 | 86.8 | 74.5 | 74.0 | 72.3 | 70.6 | 69.8 | 64.7 | 64.3 | |
| 소재지 | 서울 | (23) | 100.0 | 78.3 | 82.6 | 73.9 | 78.3 | 65.2 | 73.9 | 73.9 | 65.2 |
| | 인천 | (22) | 100.0 | 86.4 | 77.3 | 90.9 | 86.4 | 86.4 | 81.8 | 90.9 | 72.7 |
| | 경기 | (37) | 100.0 | 86.5 | 75.7 | 56.8 | 64.9 | 75.7 | 70.3 | 59.5 | 35.1 |
| | 대전, 충청 | (35) | 100.0 | 88.6 | 85.7 | 65.7 | 74.3 | 71.4 | 45.7 | 62.9 | 45.7 |
| | 광주, 호남 | (36) | 100.0 | 86.1 | 77.8 | 77.8 | 63.9 | 44.4 | 55.6 | 55.6 | 66.7 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 100.0 | 94.3 | 77.1 | 77.1 | 85.7 | 71.4 | 82.9 | 68.6 | 80.0 |
| | 대구, 경북 | (20) | 100.0 | 90.0 | 60.0 | 75.0 | 50.0 | 80.0 | 85.0 | 35.0 | 90.0 |
| | 강원, 제주 | (27) | 96.3 | 81.5 | 51.9 | 85.2 | 74.1 | 81.5 | 77.8 | 74.1 | 77.8 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (53) | 98.1 | 81.1 | 73.6 | 73.6 | 69.8 | 73.6 | 60.4 | 60.4 | 60.4 |
| | 10~15년 미만 | (53) | 100.0 | 90.6 | 73.6 | 71.7 | 66.0 | 75.5 | 69.8 | 71.7 | 67.9 |
| | 15~20년 미만 | (33) | 100.0 | 75.8 | 69.7 | 75.8 | 72.7 | 72.7 | 66.7 | 60.6 | 60.6 |
| | 20년 이상 | (96) | 100.0 | 91.7 | 77.1 | 75.0 | 77.1 | 65.6 | 76.0 | 64.6 | 65.6 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (43) | 100.0 | 93.0 | 67.4 | 79.1 | 67.4 | 79.1 | 74.4 | 72.1 | 69.8 |
| | 5인~10인 미만 | (88) | 98.9 | 85.2 | 75.0 | 75.0 | 69.3 | 64.8 | 64.8 | 65.9 | 62.5 |
| | 11인~15인 미만 | (46) | 100.0 | 87.0 | 78.3 | 80.4 | 87.0 | 76.1 | 78.3 | 67.4 | 63.0 |
| | 15인 이상 | (58) | 100.0 | 84.5 | 75.9 | 63.8 | 69.0 | 69.0 | 67.2 | 55.2 | 63.8 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 100.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| | 30대 | (5) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 60.0 | 60.0 | 100.0 | 80.0 | 80.0 | 40.0 |
| | 40대 | (29) | 100.0 | 79.3 | 69.0 | 69.0 | 69.0 | 69.0 | 65.5 | 65.5 | 58.6 |
| | 50대 | (107) | 99.1 | 85.0 | 72.0 | 72.9 | 69.2 | 70.1 | 63.6 | 61.7 | 64.5 |
| | 60대 이상 | (90) | 100.0 | 92.2 | 77.8 | 80.0 | 78.9 | 73.3 | 80.0 | 67.8 | 70.0 |
| | 거절 | (3) | 100.0 | 33.3 | 100.0 | 33.3 | 33.3 | 0.0 | 33.3 | 33.3 | 0.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (173) | 99.4 | 86.7 | 76.3 | 69.4 | 69.9 | 69.4 | 67.1 | 64.7 | 60.7 |
| | 소형정비업(2급) | (62) | 100.0 | 87.1 | 69.4 | 87.1 | 79.0 | 74.2 | 77.4 | 64.5 | 74.2 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (190) | 99.5 | 88.9 | 78.4 | 73.2 | 74.2 | 74.2 | 70.0 | 67.4 | 64.2 |
| | 보험사 미협력 업체 | (45) | 100.0 | 77.8 | 57.8 | 77.8 | 64.4 | 55.6 | 68.9 | 53.3 | 64.4 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (173) | 99.4 | 88.4 | 79.8 | 73.4 | 73.4 | 75.7 | 69.4 | 67.1 | 66.5 |
| | 현대 | (166) | 99.4 | 88.6 | 80.1 | 74.1 | 74.7 | 75.9 | 71.1 | 68.7 | 65.7 |
| | DB | (161) | 99.4 | 90.1 | 81.4 | 75.8 | 77.0 | 76.4 | 70.8 | 68.3 | 67.7 |
| | KB | (146) | 99.3 | 90.4 | 79.5 | 74.7 | 76.0 | 76.0 | 71.2 | 69.2 | 66.4 |

<표 11> 계약 내용에 포함된 항목_2. 현대

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 정비 시간당 공임 | 견적서 제공 의무 | 특정 청구 프로그램 사용 | 수리비 지불 보증 제공 의무 | 수리비 청구 방법 | 분쟁 발생 시 해결 절차 | 수리비 중 공제 항목 | 부가 서비스 항목 | 손해 사정 내역서 제공 의무 | |
|------------|------------|-----------|-----------|---------------|-----------------|-----------|---------------|-------------|-----------|-----------------|-------|
| 전체 | (231) | 99.6 | 86.1 | 74.0 | 74.9 | 71.9 | 69.3 | 70.6 | 64.9 | 63.6 | |
| 소재지 | 서울 | (22) | 100.0 | 77.3 | 81.8 | 72.7 | 77.3 | 63.6 | 77.3 | 63.6 | |
| | 인천 | (23) | 100.0 | 87.0 | 78.3 | 91.3 | 87.0 | 82.6 | 73.9 | 73.9 | |
| | 경기 | (35) | 100.0 | 85.7 | 74.3 | 54.3 | 62.9 | 74.3 | 74.3 | 28.6 | |
| | 대전, 충청 | (33) | 100.0 | 87.9 | 84.8 | 69.7 | 75.8 | 66.7 | 45.5 | 45.5 | |
| | 광주, 호남 | (36) | 100.0 | 83.3 | 77.8 | 80.6 | 63.9 | 44.4 | 58.3 | 66.7 | |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 100.0 | 94.3 | 77.1 | 77.1 | 85.7 | 71.4 | 82.9 | 68.6 | 80.0 |
| | 대구, 경북 | (20) | 100.0 | 90.0 | 60.0 | 75.0 | 45.0 | 80.0 | 85.0 | 35.0 | 90.0 |
| | 강원, 제주 | (27) | 96.3 | 81.5 | 51.9 | 85.2 | 74.1 | 81.5 | 77.8 | 74.1 | 77.8 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (51) | 98.0 | 78.4 | 72.5 | 74.5 | 64.7 | 72.5 | 60.8 | 60.8 | 58.8 |
| | 10~15년 미만 | (48) | 100.0 | 89.6 | 70.8 | 70.8 | 64.6 | 72.9 | 70.8 | 72.9 | 64.6 |
| | 15~20년 미만 | (33) | 100.0 | 75.8 | 69.7 | 75.8 | 72.7 | 72.7 | 69.7 | 57.6 | 60.6 |
| | 20년 이상 | (99) | 100.0 | 91.9 | 77.8 | 76.8 | 78.8 | 64.6 | 75.8 | 65.7 | 66.7 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (41) | 100.0 | 92.7 | 65.9 | 78.0 | 68.3 | 78.0 | 75.6 | 73.2 | 68.3 |
| | 5인~10인 미만 | (85) | 98.8 | 83.5 | 74.1 | 77.6 | 68.2 | 62.4 | 67.1 | 65.9 | 63.5 |
| | 11인~15인 미만 | (47) | 100.0 | 87.2 | 78.7 | 80.9 | 87.2 | 76.6 | 78.7 | 66.0 | 61.7 |
| | 15인 이상 | (58) | 100.0 | 84.5 | 75.9 | 63.8 | 67.2 | 67.2 | 65.5 | 56.9 | 62.1 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 100.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| | 30대 | (5) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 60.0 | 60.0 | 100.0 | 80.0 | 80.0 | 40.0 |
| | 40대 | (28) | 100.0 | 78.6 | 67.9 | 67.9 | 64.3 | 67.9 | 64.3 | 64.3 | 53.6 |
| | 50대 | (101) | 99.0 | 84.2 | 70.3 | 73.3 | 69.3 | 68.3 | 65.3 | 61.4 | 64.4 |
| | 60대 이상 | (91) | 100.0 | 91.2 | 78.0 | 81.3 | 78.0 | 72.5 | 80.2 | 68.1 | 69.2 |
| | 거절 | (5) | 100.0 | 60.0 | 100.0 | 60.0 | 60.0 | 20.0 | 40.0 | 60.0 | 40.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (168) | 99.4 | 85.7 | 75.6 | 70.2 | 69.0 | 67.3 | 67.3 | 64.3 | 59.5 |
| | 소형정비업(2급) | (62) | 100.0 | 87.1 | 69.4 | 87.1 | 79.0 | 74.2 | 79.0 | 66.1 | 74.2 |
| | 모름/무응답 | (1) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (187) | 99.5 | 88.2 | 78.1 | 74.3 | 73.3 | 72.7 | 70.1 | 67.4 | 63.6 |
| | 보험사 미협력 업체 | (44) | 100.0 | 77.3 | 56.8 | 77.3 | 65.9 | 54.5 | 72.7 | 54.5 | 63.6 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (166) | 99.4 | 87.3 | 78.9 | 74.1 | 71.7 | 74.7 | 69.9 | 66.9 | 65.7 |
| | 현대 | (170) | 99.4 | 88.2 | 80.6 | 75.3 | 74.1 | 75.3 | 70.0 | 68.8 | 65.3 |
| | DB | (161) | 99.4 | 89.4 | 81.4 | 76.4 | 75.8 | 75.8 | 70.8 | 68.9 | 66.5 |
| | KB | (148) | 99.3 | 89.9 | 79.7 | 75.7 | 75.0 | 75.7 | 70.3 | 69.6 | 65.5 |

<표 12> 계약 내용에 포함된 항목_3. DB

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 정비 시간당 공임 | 견적서 제공 의무 | 특정 청구 프로그램 사용 | 수리비 지불 보증 제공 의무 | 수리비 청구 방법 | 분쟁 발생 시 해결 절차 | 수리비 중 제 목 | 부가 서비스 항목 | 손해 사정 내역서 제공 의무 | |
|------------|------------|-----------|-----------|---------------|-----------------|-----------|---------------|-----------|-----------|-----------------|-------|
| 전체 | (237) | 99.6 | 86.9 | 75.5 | 74.7 | 73.0 | 70.0 | 69.2 | 65.0 | 63.7 | |
| 소재지 | 서울 | (23) | 100.0 | 78.3 | 82.6 | 73.9 | 78.3 | 65.2 | 73.9 | 73.9 | 65.2 |
| | 인천 | (21) | 100.0 | 85.7 | 76.2 | 90.5 | 85.7 | 85.7 | 76.2 | 90.5 | 71.4 |
| | 경기 | (39) | 100.0 | 87.2 | 79.5 | 56.4 | 66.7 | 74.4 | 71.8 | 59.0 | 33.3 |
| | 대전, 충청 | (35) | 100.0 | 88.6 | 85.7 | 71.4 | 77.1 | 68.6 | 45.7 | 62.9 | 48.6 |
| | 광주, 호남 | (36) | 100.0 | 86.1 | 80.6 | 80.6 | 69.4 | 47.2 | 52.8 | 58.3 | 66.7 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 100.0 | 94.3 | 77.1 | 77.1 | 85.7 | 71.4 | 82.9 | 68.6 | 80.0 |
| | 대구, 경북 | (21) | 100.0 | 90.5 | 61.9 | 71.4 | 42.9 | 76.2 | 85.7 | 38.1 | 85.7 |
| | 강원, 제주 | (27) | 96.3 | 81.5 | 51.9 | 85.2 | 74.1 | 81.5 | 77.8 | 74.1 | 77.8 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (52) | 98.1 | 80.8 | 75.0 | 73.1 | 69.2 | 73.1 | 55.8 | 61.5 | 57.7 |
| | 10~15년 미만 | (53) | 100.0 | 90.6 | 73.6 | 73.6 | 66.0 | 73.6 | 69.8 | 69.8 | 67.9 |
| | 15~20년 미만 | (34) | 100.0 | 76.5 | 70.6 | 76.5 | 73.5 | 73.5 | 70.6 | 58.8 | 61.8 |
| | 20년 이상 | (98) | 100.0 | 91.8 | 78.6 | 75.5 | 78.6 | 65.3 | 75.5 | 66.3 | 65.3 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (41) | 100.0 | 92.7 | 65.9 | 80.5 | 68.3 | 78.0 | 73.2 | 70.7 | 68.3 |
| | 5인~10인 미만 | (88) | 98.9 | 85.2 | 75.0 | 77.3 | 70.5 | 63.6 | 67.0 | 64.8 | 63.6 |
| | 11인~15인 미만 | (50) | 100.0 | 88.0 | 80.0 | 76.0 | 84.0 | 76.0 | 76.0 | 68.0 | 60.0 |
| | 15인 이상 | (58) | 100.0 | 84.5 | 79.3 | 65.5 | 70.7 | 69.0 | 63.8 | 58.6 | 63.8 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 100.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| | 30대 | (5) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 60.0 | 60.0 | 100.0 | 80.0 | 80.0 | 40.0 |
| | 40대 | (30) | 100.0 | 80.0 | 70.0 | 70.0 | 66.7 | 70.0 | 66.7 | 66.7 | 60.0 |
| | 50대 | (103) | 99.0 | 84.5 | 72.8 | 74.8 | 71.8 | 68.9 | 62.1 | 61.2 | 64.1 |
| | 60대 이상 | (94) | 100.0 | 92.6 | 78.7 | 78.7 | 77.7 | 72.3 | 78.7 | 68.1 | 68.1 |
| | 거절 | (4) | 100.0 | 50.0 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 25.0 | 50.0 | 50.0 | 25.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (173) | 99.4 | 86.7 | 77.5 | 69.9 | 70.5 | 68.2 | 65.9 | 64.7 | 59.5 |
| | 소형정비업(2급) | (63) | 100.0 | 87.3 | 69.8 | 87.3 | 79.4 | 74.6 | 77.8 | 65.1 | 74.6 |
| | 모름/무응답 | (1) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (191) | 99.5 | 89.0 | 79.6 | 73.8 | 74.9 | 73.3 | 68.6 | 67.5 | 63.4 |
| | 보험사 미협력 업체 | (46) | 100.0 | 78.3 | 58.7 | 78.3 | 65.2 | 56.5 | 71.7 | 54.3 | 65.2 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (165) | 99.4 | 87.9 | 80.0 | 74.5 | 73.9 | 75.2 | 68.5 | 66.7 | 66.7 |
| | 현대 | (165) | 99.4 | 88.5 | 81.2 | 75.2 | 75.8 | 75.8 | 69.7 | 69.1 | 65.5 |
| | DB | (170) | 99.4 | 90.6 | 82.4 | 75.3 | 76.5 | 75.9 | 69.4 | 68.8 | 66.5 |
| | KB | (147) | 99.3 | 90.5 | 81.0 | 75.5 | 76.9 | 75.5 | 70.1 | 70.1 | 66.0 |

<표 13> 계약 내용에 포함된 항목_4. KB

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

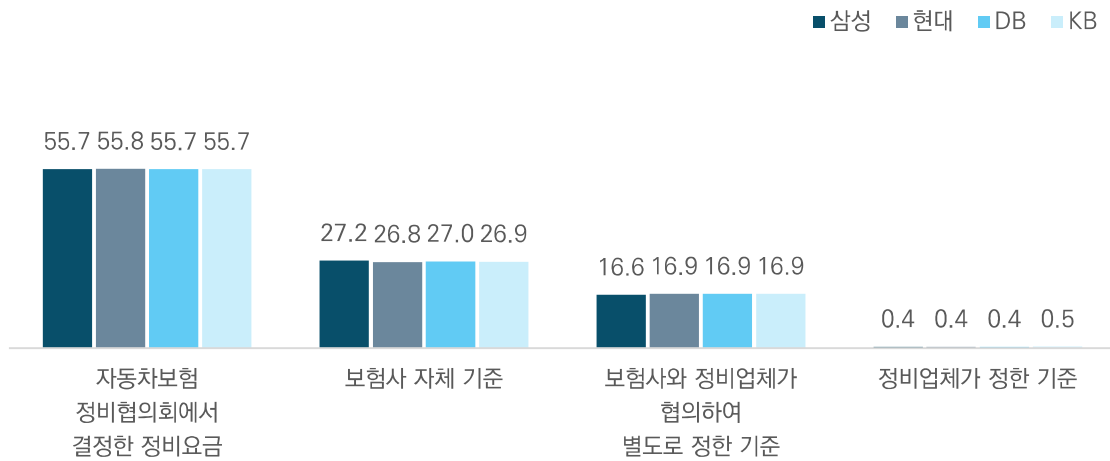
| 구분 | 사례 수 | 정비 시간당 공임 | 견적서 제공 의무 | 특정 청구 프로그램 사용 | 수리비 지불 보증 제공 의무 | 수리비 청구 방법 | 분쟁 발생 시 해결 절차 | 수리비 중 공제 항목 | 부가 서비스 항목 | 손해 사정 내역서 제공 의무 |
|------------|------------|-----------|-----------|---------------|-----------------|-----------|---------------|-------------|-----------|-----------------|
| 전체 | (219) | 99.1 | 86.3 | 75.3 | 72.6 | 71.7 | 68.9 | 70.3 | 64.4 | 63.5 |
| 소재지 | 서울 | (20) | 100.0 | 80.0 | 75.0 | 80.0 | 80.0 | 65.0 | 75.0 | 65.0 |
| | 인천 | (19) | 100.0 | 84.2 | 89.5 | 73.7 | 84.2 | 84.2 | 73.7 | 89.5 |
| | 경기 | (32) | 96.9 | 84.4 | 56.3 | 71.9 | 62.5 | 68.8 | 75.0 | 56.3 |
| | 대전, 충청 | (31) | 100.0 | 87.1 | 67.7 | 83.9 | 74.2 | 71.0 | 45.2 | 45.2 |
| | 광주, 호남 | (35) | 100.0 | 85.7 | 82.9 | 77.1 | 65.7 | 42.9 | 57.1 | 65.7 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 100.0 | 94.3 | 77.1 | 77.1 | 85.7 | 71.4 | 82.9 | 68.6 |
| | 대구, 경북 | (20) | 100.0 | 90.0 | 75.0 | 60.0 | 45.0 | 80.0 | 85.0 | 35.0 |
| | 강원, 제주 | (27) | 96.3 | 81.5 | 85.2 | 51.9 | 74.1 | 81.5 | 77.8 | 74.1 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (48) | 95.8 | 79.2 | 77.1 | 68.8 | 66.7 | 70.8 | 58.3 | 56.3 |
| | 10~15년 미만 | (49) | 100.0 | 89.8 | 71.4 | 71.4 | 65.3 | 71.4 | 71.4 | 63.3 |
| | 15~20년 미만 | (29) | 100.0 | 75.9 | 75.9 | 65.5 | 72.4 | 72.4 | 65.5 | 58.6 |
| | 20년 이상 | (93) | 100.0 | 91.4 | 76.3 | 77.4 | 77.4 | 65.6 | 77.4 | 66.7 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (41) | 97.6 | 92.7 | 80.5 | 63.4 | 70.7 | 75.6 | 73.2 | 70.7 |
| | 5인~10인 미만 | (78) | 98.7 | 84.6 | 78.2 | 71.8 | 67.9 | 62.8 | 66.7 | 64.1 |
| | 11인~15인 미만 | (44) | 100.0 | 86.4 | 79.5 | 77.3 | 86.4 | 75.0 | 77.3 | 65.9 |
| | 15인 이상 | (56) | 100.0 | 83.9 | 64.3 | 76.8 | 66.1 | 67.9 | 67.9 | 58.9 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 100.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (4) | 100.0 | 100.0 | 75.0 | 100.0 | 75.0 | 100.0 | 75.0 | 50.0 |
| | 40대 | (28) | 100.0 | 78.6 | 67.9 | 67.9 | 64.3 | 67.9 | 64.3 | 64.3 |
| | 50대 | (98) | 98.0 | 83.7 | 73.5 | 68.4 | 69.4 | 66.3 | 64.3 | 59.2 |
| | 60대 이상 | (84) | 100.0 | 92.9 | 82.1 | 77.4 | 77.4 | 73.8 | 81.0 | 70.2 |
| | 거절 | (4) | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 100.0 | 50.0 | 25.0 | 50.0 | 50.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (158) | 99.4 | 85.4 | 70.3 | 74.7 | 68.4 | 67.1 | 67.7 | 63.9 |
| | 소형정비업(2급) | (60) | 98.3 | 88.3 | 88.3 | 66.7 | 80.0 | 73.3 | 76.7 | 65.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (175) | 99.4 | 88.6 | 74.9 | 77.1 | 73.1 | 73.1 | 70.3 | 67.4 |
| | 보험사 미협력 업체 | (44) | 97.7 | 77.3 | 77.3 | 54.5 | 65.9 | 52.3 | 70.5 | 52.3 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (155) | 99.4 | 87.7 | 74.8 | 78.1 | 71.6 | 75.5 | 69.7 | 67.1 |
| | 현대 | (158) | 99.4 | 88.6 | 75.9 | 79.7 | 74.1 | 76.6 | 70.3 | 69.6 |
| | DB | (152) | 99.3 | 90.1 | 77.0 | 80.9 | 75.7 | 76.3 | 71.1 | 69.7 |
| | KB | (149) | 99.3 | 90.6 | 75.8 | 79.9 | 75.2 | 75.2 | 70.5 | 69.1 |

3) 체결한 계약의 시간당 공임이 정해진 기준

- 보험사와 정비수가 계약을 체결한 업체를 대상으로 계약의 시간당 공임이 정해진 기준을 질문한 결과, ‘자동차보험 정비협의회에서 결정한 정비요금’을 기준으로 계약했다는 응답이 가장 많음
- 반면, ‘정비업체가 정한 기준’이라고 응답한 비율은 0.4~0.5% 수준으로 매우 낮게 나타남
- ‘보험사 자체 기준’에 따른다는 응답은 26.8~27.2% 수준으로, 일부 지역(서울, 대구·경북 등)에서 상대적으로 높게 나타남
 - 특히, 서울 지역의 경우 ‘보험사 자체 기준’이 50% 이상(52.2~60.0%)으로 나타났으며, 협의회 기준보다 높은 비중을 차지한 유일한 지역임

<그림 6> 체결한 계약의 시간당 공임이 정해진 기준

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)



<표 14> 체결한 계약의 시간당 공임이 정해진 기준_1. 삼성

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 자동차 보험정비 협의회에서 결정한 정비요금 | 보험사 자체 기준 | 보험사와 정비업체가 협의하여 별도로 정한 기준 | 정비업체가 정한 기준 | 계 | |
|---------------|------------|-------------------------------------|--------------|---------------------------------------|-------------------|-------|-------|
| 전체 | (235) | 55.7 | 27.2 | 16.6 | 0.4 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (23) | 30.4 | 52.2 | 13.0 | 4.3 | 100.0 |
| | 인천 | (22) | 77.3 | 18.2 | 4.5 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (37) | 56.8 | 27.0 | 16.2 | 0.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (35) | 51.4 | 31.4 | 17.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (36) | 77.8 | 13.9 | 8.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 48.6 | 22.9 | 28.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (20) | 45.0 | 40.0 | 15.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (27) | 51.9 | 22.2 | 25.9 | 0.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (53) | 50.9 | 32.1 | 17.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (53) | 49.1 | 34.0 | 17.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (33) | 57.6 | 33.3 | 9.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (96) | 61.5 | 18.8 | 18.8 | 1.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (43) | 46.5 | 30.2 | 23.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (88) | 59.1 | 33.0 | 8.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (46) | 56.5 | 17.4 | 23.9 | 2.2 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (58) | 56.9 | 24.1 | 19.0 | 0.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (5) | 60.0 | 40.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (29) | 58.6 | 27.6 | 13.8 | 0.0 | 100.0 |
| | 50대 | (107) | 57.0 | 25.2 | 16.8 | 0.9 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (90) | 53.3 | 27.8 | 18.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 거절 | (3) | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (173) | 59.5 | 25.4 | 14.5 | 0.6 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (62) | 45.2 | 32.3 | 22.6 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (190) | 56.8 | 25.3 | 17.4 | 0.5 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (45) | 51.1 | 35.6 | 13.3 | 0.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (173) | 56.6 | 25.4 | 17.3 | 0.6 | 100.0 |
| | 현대 | (166) | 56.6 | 24.7 | 18.1 | 0.6 | 100.0 |
| | DB | (161) | 54.7 | 24.8 | 19.9 | 0.6 | 100.0 |
| | KB | (146) | 55.5 | 26.0 | 17.8 | 0.7 | 100.0 |

<표 15> 체결한 계약의 시간당 공임이 정해진 기준_2. 현대

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 자동차 보험정비 협의회에서 결정한 정비요금 | 보험사 자체 기준 | 보험사와 정비업체가 협의하여 별도로 정한 기준 | 정비업체가 정한 기준 | 계 | |
|---------------|------------|-------------------------------------|--------------|---------------------------------------|-------------------|-------|-------|
| 전체 | (231) | 55.8 | 26.8 | 16.9 | 0.4 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (22) | 22.7 | 59.1 | 13.6 | 4.5 | 100.0 |
| | 인천 | (23) | 78.3 | 17.4 | 4.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (35) | 62.9 | 22.9 | 14.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (33) | 48.5 | 30.3 | 21.2 | 0.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (36) | 77.8 | 13.9 | 8.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 48.6 | 22.9 | 28.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (20) | 45.0 | 40.0 | 15.0 | 0.0 | 100.0 |
| 강원, 제주 | (27) | 51.9 | 22.2 | 25.9 | 0.0 | 100.0 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (51) | 49.0 | 33.3 | 17.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (48) | 47.9 | 33.3 | 18.8 | 0.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (33) | 57.6 | 33.3 | 9.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (99) | 62.6 | 18.2 | 18.2 | 1.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (41) | 46.3 | 29.3 | 24.4 | 0.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (85) | 60.0 | 31.8 | 8.2 | 0.0 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (47) | 57.4 | 17.0 | 23.4 | 2.1 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (58) | 55.2 | 25.9 | 19.0 | 0.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (5) | 60.0 | 40.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (28) | 57.1 | 25.0 | 17.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 50대 | (101) | 58.4 | 23.8 | 16.8 | 1.0 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (91) | 51.6 | 29.7 | 18.7 | 0.0 | 100.0 |
| 거절 | (5) | 80.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (168) | 60.1 | 24.4 | 14.9 | 0.6 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (62) | 43.5 | 33.9 | 22.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (187) | 56.7 | 25.1 | 17.6 | 0.5 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (44) | 52.3 | 34.1 | 13.6 | 0.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (166) | 56.6 | 24.7 | 18.1 | 0.6 | 100.0 |
| | 현대 | (170) | 56.5 | 24.7 | 18.2 | 0.6 | 100.0 |
| | DB | (161) | 54.0 | 25.5 | 19.9 | 0.6 | 100.0 |
| | KB | (148) | 55.4 | 25.7 | 18.2 | 0.7 | 100.0 |

<표 16> 체결한 계약의 시간당 공임이 정해진 기준_3. DB

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 자동차 보험정비 협회에서 결정한 정비요금 | 보험사 자체 기준 | 보험사와 정비업체가 협의하여 별도로 정한 기준 | 정비업체가 정한 기준 | 계 | |
|---------------|------------|------------------------------------|--------------|---------------------------------------|-------------------|-------|-------|
| 전체 | (237) | 55.7 | 27.0 | 16.9 | 0.4 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (23) | 26.1 | 56.5 | 13.0 | 4.3 | 100.0 |
| | 인천 | (21) | 76.2 | 19.0 | 4.8 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (39) | 61.5 | 23.1 | 15.4 | 0.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (35) | 51.4 | 28.6 | 20.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (36) | 77.8 | 13.9 | 8.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 48.6 | 22.9 | 28.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (21) | 42.9 | 42.9 | 14.3 | 0.0 | 100.0 |
| 강원, 제주 | (27) | 51.9 | 22.2 | 25.9 | 0.0 | 100.0 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (52) | 48.1 | 32.7 | 19.2 | 0.0 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (53) | 52.8 | 30.2 | 17.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (34) | 55.9 | 35.3 | 8.8 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (98) | 61.2 | 19.4 | 18.4 | 1.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (41) | 46.3 | 29.3 | 24.4 | 0.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (88) | 60.2 | 31.8 | 8.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (50) | 58.0 | 18.0 | 22.0 | 2.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (58) | 53.4 | 25.9 | 20.7 | 0.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (5) | 60.0 | 40.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (30) | 56.7 | 26.7 | 16.7 | 0.0 | 100.0 |
| | 50대 | (103) | 58.3 | 23.3 | 17.5 | 1.0 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (94) | 52.1 | 29.8 | 18.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 75.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (173) | 59.5 | 24.9 | 15.0 | 0.6 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (63) | 44.4 | 33.3 | 22.2 | 0.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (191) | 56.5 | 25.1 | 17.8 | 0.5 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (46) | 52.2 | 34.8 | 13.0 | 0.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (165) | 55.8 | 24.8 | 18.8 | 0.6 | 100.0 |
| | 현대 | (165) | 55.2 | 25.5 | 18.8 | 0.6 | 100.0 |
| | DB | (170) | 55.3 | 24.7 | 19.4 | 0.6 | 100.0 |
| | KB | (147) | 55.1 | 25.9 | 18.4 | 0.7 | 100.0 |

<표 17> 체결한 계약의 시간당 공임이 정해진 기준_4. KB

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

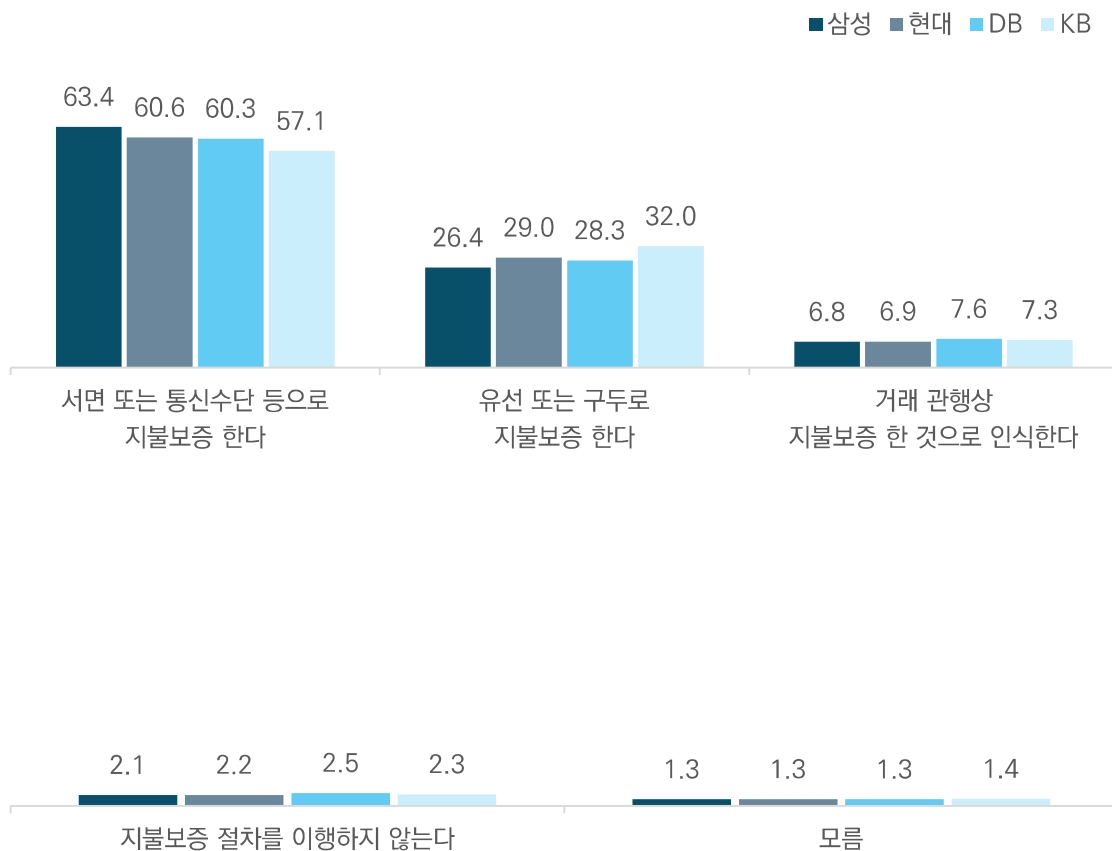
| 구분 | 사례 수 | 자동차 보험정비 협의회에서 결정한 정비요금 | 보험사 자체 기준 | 보험사와 정비업체가 협의하여 별도로 정한 기준 | 정비업체가 정한 기준 | 계 | |
|---------------|------------|-------------------------------------|--------------|---------------------------------------|-------------------|-------|-------|
| 전체 | (219) | 55.7 | 26.9 | 16.9 | 0.5 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (20) | 25.0 | 60.0 | 10.0 | 5.0 | 100.0 |
| | 인천 | (19) | 73.7 | 21.1 | 5.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (32) | 65.6 | 21.9 | 12.5 | 0.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (31) | 48.4 | 29.0 | 22.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (35) | 77.1 | 14.3 | 8.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 48.6 | 22.9 | 28.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (20) | 45.0 | 40.0 | 15.0 | 0.0 | 100.0 |
| 강원, 제주 | (27) | 51.9 | 22.2 | 25.9 | 0.0 | 100.0 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (48) | 47.9 | 33.3 | 18.8 | 0.0 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (49) | 49.0 | 32.7 | 18.4 | 0.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (29) | 62.1 | 31.0 | 6.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (93) | 61.3 | 19.4 | 18.3 | 1.1 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (41) | 46.3 | 29.3 | 24.4 | 0.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (78) | 60.3 | 32.1 | 7.7 | 0.0 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (44) | 56.8 | 15.9 | 25.0 | 2.3 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (56) | 55.4 | 26.8 | 17.9 | 0.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (4) | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (28) | 57.1 | 25.0 | 17.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 50대 | (98) | 57.1 | 24.5 | 17.3 | 1.0 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (84) | 53.6 | 28.6 | 17.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 75.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (158) | 59.5 | 24.7 | 15.2 | 0.6 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (60) | 45.0 | 33.3 | 21.7 | 0.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (175) | 56.6 | 25.1 | 17.7 | 0.6 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (44) | 52.3 | 34.1 | 13.6 | 0.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (155) | 56.1 | 25.2 | 18.1 | 0.6 | 100.0 |
| | 현대 | (158) | 56.3 | 24.7 | 18.4 | 0.6 | 100.0 |
| | DB | (152) | 54.6 | 25.0 | 19.7 | 0.7 | 100.0 |
| | KB | (149) | 55.7 | 25.5 | 18.1 | 0.7 | 100.0 |

4) 입고된 보험수리 건의 수리비에 대한 지불보증 여부

- 보험사와 정비수가 계약을 체결한 업체를 대상으로 입고된 보험 수리 건의 수리비에 대한 지불보증 여부를 질문한 결과, ‘서면 또는 통신수단 등으로 지불보증 한다’ 는 응답이 전 보험사에서 가장 높은 비율로 나타났으며, ‘유선 또는 구두로 지불보증’ 한다는 응답도 전체 평균 26.4~32.0%로 적지 않은 비중을 차지함
- 특히 KB는 ‘유선 또는 구두로 지불보증’ 한다는 응답 비율이 32.0%로 보험사 중 가장 높았으며, ‘서면 또는 통신수단’ 방식은 57.1%로 비교적 낮게 나타남

<그림 7> 입고된 보험수리 건의 수리비에 대한 지불보증 여부

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)



<표 18> 입고된 보험수리 건의 수리비에 대한 지불보증 여부_1. 삼성

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 서면 또는 통신수단 등으로 지불보증한다 | 유선 또는 구두로 지불보증한다 | 거래 관행상 지불보증한 것으로 인식한다 | 지불보증 절차를 이행하지 않는다 | 모름 | 계 | |
|------------|------------|-----------------------|------------------|-----------------------|-------------------|-----|-------|-------|
| 전체 | (235) | 63.4 | 26.4 | 6.8 | 2.1 | 1.3 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (23) | 78.3 | 17.4 | 0.0 | 4.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 인천 | (22) | 68.2 | 22.7 | 4.5 | 4.5 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (37) | 73.0 | 16.2 | 10.8 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (35) | 60.0 | 31.4 | 5.7 | 2.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (36) | 36.1 | 41.7 | 16.7 | 0.0 | 5.6 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 42.9 | 42.9 | 8.6 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (20) | 75.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (27) | 92.6 | 3.7 | 0.0 | 3.7 | 0.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (53) | 67.9 | 24.5 | 5.7 | 0.0 | 1.9 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (53) | 77.4 | 13.2 | 5.7 | 3.8 | 0.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (33) | 75.8 | 18.2 | 6.1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (96) | 49.0 | 37.5 | 8.3 | 3.1 | 2.1 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (43) | 74.4 | 16.3 | 4.7 | 4.7 | 0.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (88) | 56.8 | 33.0 | 9.1 | 0.0 | 1.1 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (46) | 67.4 | 21.7 | 4.3 | 4.3 | 2.2 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (58) | 62.1 | 27.6 | 6.9 | 1.7 | 1.7 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (5) | 80.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (29) | 72.4 | 17.2 | 6.9 | 0.0 | 3.4 | 100.0 |
| | 50대 | (107) | 65.4 | 22.4 | 8.4 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (90) | 56.7 | 34.4 | 5.6 | 3.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 거절 | (3) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (173) | 59.5 | 29.5 | 6.9 | 2.3 | 1.7 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (62) | 74.2 | 17.7 | 6.5 | 1.6 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (190) | 61.1 | 28.9 | 6.3 | 2.6 | 1.1 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (45) | 73.3 | 15.6 | 8.9 | 0.0 | 2.2 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (173) | 61.3 | 30.1 | 6.4 | 1.2 | 1.2 | 100.0 |
| | 현대 | (166) | 60.8 | 28.9 | 7.2 | 1.8 | 1.2 | 100.0 |
| | DB | (161) | 59.0 | 30.4 | 7.5 | 2.5 | 0.6 | 100.0 |
| | KB | (146) | 58.9 | 32.9 | 6.2 | 1.4 | 0.7 | 100.0 |

<표 19> 입고된 보험수리 건의 수리비에 대한 지불보증 여부_2. 현대

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 서면 또는 통신수단 등으로 지불보증한다 | 유선 또는 구두로 지불보증한다 | 거래 관행상 지불보증한 것으로 인식한다 | 지불보증 절차를 이행하지 않는다 | 모름 | 계 | |
|------------|------------|-----------------------|------------------|-----------------------|-------------------|-----|-------|-------|
| 전체 | (231) | 60.6 | 29.0 | 6.9 | 2.2 | 1.3 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (22) | 81.8 | 13.6 | 0.0 | 4.5 | 0.0 | 100.0 |
| | 인천 | (23) | 56.5 | 30.4 | 4.3 | 8.7 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (35) | 71.4 | 14.3 | 14.3 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (33) | 57.6 | 36.4 | 6.1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (36) | 36.1 | 44.4 | 13.9 | 0.0 | 5.6 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 37.1 | 48.6 | 8.6 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (20) | 75.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (27) | 88.9 | 7.4 | 0.0 | 3.7 | 0.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (51) | 64.7 | 23.5 | 7.8 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (48) | 77.1 | 16.7 | 4.2 | 2.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (33) | 69.7 | 24.2 | 6.1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (99) | 47.5 | 39.4 | 8.1 | 3.0 | 2.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (41) | 75.6 | 17.1 | 2.4 | 4.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (85) | 51.8 | 36.5 | 9.4 | 1.2 | 1.2 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (47) | 66.0 | 23.4 | 4.3 | 4.3 | 2.1 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (58) | 58.6 | 31.0 | 8.6 | 0.0 | 1.7 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (5) | 80.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (28) | 67.9 | 17.9 | 10.7 | 0.0 | 3.6 | 100.0 |
| | 50대 | (101) | 64.4 | 23.8 | 6.9 | 3.0 | 2.0 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (91) | 54.9 | 37.4 | 5.5 | 2.2 | 0.0 | 100.0 |
| | 거절 | (5) | 40.0 | 40.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (168) | 56.5 | 32.7 | 6.5 | 2.4 | 1.8 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (62) | 72.6 | 19.4 | 6.5 | 1.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (187) | 58.3 | 31.6 | 6.4 | 2.7 | 1.1 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (44) | 70.5 | 18.2 | 9.1 | 0.0 | 2.3 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (166) | 59.0 | 31.9 | 6.6 | 1.2 | 1.2 | 100.0 |
| | 현대 | (170) | 58.8 | 30.6 | 7.1 | 2.4 | 1.2 | 100.0 |
| | DB | (161) | 58.4 | 31.1 | 7.5 | 2.5 | 0.6 | 100.0 |
| | KB | (148) | 56.1 | 35.1 | 6.1 | 2.0 | 0.7 | 100.0 |

<표 20> 입고된 보험수리 건의 수리비에 대한 지불보증 여부_3. DB

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 서면 또는 통신수단 등으로 지불보증한다 | 유선 또는 구두로 지불보증한다 | 거래 관행상 지불보증한 것으로 인식한다 | 지불보증 절차를 이행하지 않는다 | 모름 | 계 | |
|------------|------------|-----------------------|------------------|-----------------------|-------------------|-----|-------|-------|
| 전체 | (237) | 60.3 | 28.3 | 7.6 | 2.5 | 1.3 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (23) | 82.6 | 13.0 | 0.0 | 4.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 인천 | (21) | 66.7 | 19.0 | 4.8 | 9.5 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (39) | 74.4 | 12.8 | 12.8 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (35) | 54.3 | 37.1 | 5.7 | 2.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (36) | 30.6 | 47.2 | 16.7 | 0.0 | 5.6 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 34.3 | 48.6 | 11.4 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (21) | 71.4 | 28.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (27) | 88.9 | 7.4 | 0.0 | 3.7 | 0.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (52) | 61.5 | 25.0 | 9.6 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (53) | 75.5 | 15.1 | 5.7 | 3.8 | 0.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (34) | 73.5 | 20.6 | 5.9 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (98) | 46.9 | 39.8 | 8.2 | 3.1 | 2.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (41) | 70.7 | 17.1 | 7.3 | 4.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (88) | 54.5 | 34.1 | 9.1 | 1.1 | 1.1 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (50) | 66.0 | 24.0 | 4.0 | 4.0 | 2.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (58) | 56.9 | 31.0 | 8.6 | 1.7 | 1.7 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (5) | 80.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (30) | 70.0 | 16.7 | 10.0 | 0.0 | 3.3 | 100.0 |
| | 50대 | (103) | 61.2 | 25.2 | 8.7 | 2.9 | 1.9 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (94) | 55.3 | 36.2 | 5.3 | 3.2 | 0.0 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 75.0 | 0.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (173) | 56.6 | 31.8 | 6.9 | 2.9 | 1.7 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (63) | 71.4 | 19.0 | 7.9 | 1.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (191) | 58.1 | 30.9 | 6.8 | 3.1 | 1.0 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (46) | 69.6 | 17.4 | 10.9 | 0.0 | 2.2 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (165) | 58.8 | 30.9 | 7.3 | 1.8 | 1.2 | 100.0 |
| | 현대 | (165) | 59.4 | 29.1 | 7.9 | 2.4 | 1.2 | 100.0 |
| | DB | (170) | 57.1 | 31.8 | 7.6 | 2.9 | 0.6 | 100.0 |
| | KB | (147) | 56.5 | 34.0 | 6.8 | 2.0 | 0.7 | 100.0 |

<표 21> 입고된 보험수리 건의 수리비에 대한 지불보증 여부_4. KB

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

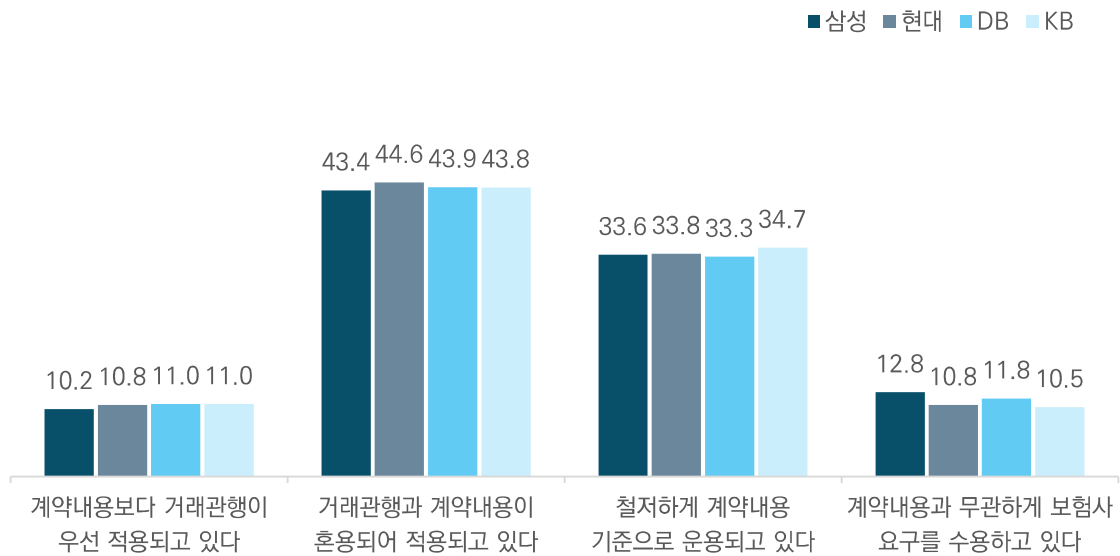
| 구분 | 사례 수 | 서면 또는 통신수단 등으로 지불보증한다 | 유선 또는 구두로 지불보증한다 | 거래 관행상 지불보증한 것으로 인식한다 | 지불보증 절차를 이행하지 않는다 | 모름 | 계 | |
|------------|------------|-----------------------|------------------|-----------------------|-------------------|------|-------|-------|
| 전체 | (219) | 57.1 | 32.0 | 7.3 | 2.3 | 1.4 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (20) | 85.0 | 10.0 | 0.0 | 5.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 인천 | (19) | 57.9 | 26.3 | 5.3 | 10.5 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (32) | 68.8 | 21.9 | 9.4 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (31) | 45.2 | 48.4 | 6.5 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (35) | 28.6 | 48.6 | 17.1 | 0.0 | 5.7 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 34.3 | 48.6 | 11.4 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (20) | 75.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (27) | 88.9 | 7.4 | 0.0 | 3.7 | 0.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (48) | 52.1 | 33.3 | 10.4 | 2.1 | 2.1 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (49) | 75.5 | 18.4 | 4.1 | 2.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (29) | 69.0 | 24.1 | 6.9 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (93) | 46.2 | 40.9 | 7.5 | 3.2 | 2.2 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (41) | 70.7 | 19.5 | 4.9 | 4.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (78) | 48.7 | 37.2 | 11.5 | 1.3 | 1.3 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (44) | 56.8 | 31.8 | 4.5 | 4.5 | 2.3 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (56) | 58.9 | 33.9 | 5.4 | 0.0 | 1.8 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (4) | 75.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (28) | 57.1 | 28.6 | 10.7 | 0.0 | 3.6 | 100.0 |
| | 50대 | (98) | 59.2 | 27.6 | 8.2 | 3.1 | 2.0 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (84) | 54.8 | 38.1 | 4.8 | 2.4 | 0.0 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (158) | 53.2 | 36.1 | 6.3 | 2.5 | 1.9 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (60) | 68.3 | 21.7 | 8.3 | 1.7 | 0.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (175) | 54.9 | 34.9 | 6.3 | 2.9 | 1.1 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (44) | 65.9 | 20.5 | 11.4 | 0.0 | 2.3 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (155) | 55.5 | 35.5 | 6.5 | 1.3 | 1.3 | 100.0 |
| | 현대 | (158) | 55.7 | 33.5 | 7.0 | 2.5 | 1.3 | 100.0 |
| | DB | (152) | 53.9 | 35.5 | 7.2 | 2.6 | 0.7 | 100.0 |
| | KB | (149) | 52.3 | 38.3 | 6.7 | 2.0 | 0.7 | 100.0 |

5) 보험사 간 계약 내용의 이행 여부

- 보험사와 정비수가 계약을 체결한 업체를 대상으로 계약 내용의 이행 여부를 조사한 결과, ‘거래관행과 계약내용이 혼용되어 적용되고 있다’ 는 응답이 전 보험사 모두 가장 높은 비율을 차지함 (‘삼성’ 43.4%, ‘현대’ 44.6%, ‘DB’ 43.9%, ‘KB’ 43.8%).
- 또한 ‘철저하게 계약내용 기준으로 운용되고 있다’ 는 응답은 33.3~34.7% 수준으로 두 번째로 높게 나타났으며, ‘계약내용보다 거래관행이 우선 적용되고 있다’, 또는 ‘계약내용과 무관하게 보험사 요구를 수용하고 있다’ 는 응답은 상대적으로 적은 편임

<그림 8> 보험사 간 계약 내용의 이행 여부

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)



<표 22> 보험사 간 계약 내용의 이행 여부_1. 삼성

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 계약내용 보다 거래관행이 우선 적용되고 있다 | 거래관행과 계약내용이 혼용되어 적용되고 있다 | 철저하게 계약내용 기준으로 운용되고 있다 | 계약내용과 무관하게 보험사 요구를 수용하고 있다 | 계 | |
|---------------|------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|---|-------|-------|
| 전체 | (235) | 10.2 | 43.4 | 33.6 | 12.8 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (23) | 8.7 | 43.5 | 13.0 | 34.8 | 100.0 |
| | 인천 | (22) | 18.2 | 40.9 | 27.3 | 13.6 | 100.0 |
| | 경기 | (37) | 8.1 | 40.5 | 40.5 | 10.8 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (35) | 8.6 | 40.0 | 42.9 | 8.6 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (36) | 13.9 | 52.8 | 19.4 | 13.9 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 20.0 | 40.0 | 28.6 | 11.4 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (20) | 0.0 | 35.0 | 60.0 | 5.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (27) | 0.0 | 51.9 | 40.7 | 7.4 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (53) | 13.2 | 34.0 | 37.7 | 15.1 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (53) | 5.7 | 47.2 | 37.7 | 9.4 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (33) | 9.1 | 54.5 | 24.2 | 12.1 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (96) | 11.5 | 42.7 | 32.3 | 13.5 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (43) | 18.6 | 41.9 | 34.9 | 4.7 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (88) | 9.1 | 45.5 | 29.5 | 15.9 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (46) | 10.9 | 39.1 | 37.0 | 13.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (58) | 5.2 | 44.8 | 36.2 | 13.8 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (5) | 20.0 | 40.0 | 40.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (29) | 20.7 | 27.6 | 37.9 | 13.8 | 100.0 |
| | 50대 | (107) | 8.4 | 45.8 | 28.0 | 17.8 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (90) | 6.7 | 47.8 | 37.8 | 7.8 | 100.0 |
| | 거절 | (3) | 66.7 | 0.0 | 33.3 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (173) | 10.4 | 41.0 | 36.4 | 12.1 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (62) | 9.7 | 50.0 | 25.8 | 14.5 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (190) | 11.1 | 42.1 | 33.7 | 13.2 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (45) | 6.7 | 48.9 | 33.3 | 11.1 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (173) | 11.0 | 41.6 | 35.3 | 12.1 | 100.0 |
| | 현대 | (166) | 12.0 | 41.6 | 33.7 | 12.7 | 100.0 |
| | DB | (161) | 10.6 | 42.2 | 33.5 | 13.7 | 100.0 |
| | KB | (146) | 11.6 | 40.4 | 34.2 | 13.7 | 100.0 |

<표 23> 보험사 간 계약 내용의 이행 여부_2. 현대

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 계약내용 보다 거래관행이 우선 적용되고 있다 | 거래관행과 계약내용이 혼용되어 적용되고 있다 | 철저하게 계약내용 기준으로 운용되고 있다 | 계약내용과 무관하게 보험사 요구를 수용하고 있다 | 계 | |
|---------------|------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|---|-------|-------|
| 전체 | (231) | 10.8 | 44.6 | 33.8 | 10.8 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (22) | 9.1 | 45.5 | 13.6 | 31.8 | 100.0 |
| | 인천 | (23) | 17.4 | 39.1 | 26.1 | 17.4 | 100.0 |
| | 경기 | (35) | 8.6 | 45.7 | 42.9 | 2.9 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (33) | 9.1 | 45.5 | 42.4 | 3.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (36) | 13.9 | 52.8 | 19.4 | 13.9 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 22.9 | 37.1 | 28.6 | 11.4 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (20) | 0.0 | 35.0 | 60.0 | 5.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (27) | 0.0 | 51.9 | 40.7 | 7.4 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (51) | 13.7 | 39.2 | 37.3 | 9.8 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (48) | 8.3 | 41.7 | 41.7 | 8.3 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (33) | 9.1 | 57.6 | 24.2 | 9.1 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (99) | 11.1 | 44.4 | 31.3 | 13.1 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (41) | 19.5 | 39.0 | 36.6 | 4.9 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (85) | 9.4 | 47.1 | 28.2 | 15.3 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (47) | 10.6 | 42.6 | 36.2 | 10.6 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (58) | 6.9 | 46.6 | 37.9 | 8.6 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (5) | 20.0 | 40.0 | 40.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (28) | 21.4 | 35.7 | 39.3 | 3.6 | 100.0 |
| | 50대 | (101) | 8.9 | 45.5 | 28.7 | 16.8 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (91) | 7.7 | 47.3 | 37.4 | 7.7 | 100.0 |
| | 거절 | (5) | 40.0 | 40.0 | 20.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (168) | 11.3 | 42.9 | 36.9 | 8.9 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (62) | 9.7 | 48.4 | 25.8 | 16.1 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (187) | 11.8 | 42.8 | 33.2 | 12.3 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (44) | 6.8 | 52.3 | 36.4 | 4.5 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (166) | 12.0 | 41.0 | 35.5 | 11.4 | 100.0 |
| | 현대 | (170) | 11.8 | 43.5 | 32.9 | 11.8 | 100.0 |
| | DB | (161) | 10.6 | 42.9 | 33.5 | 13.0 | 100.0 |
| | KB | (148) | 11.5 | 41.9 | 33.8 | 12.8 | 100.0 |

<표 24> 보험사 간 계약 내용의 이행 여부_3. DB

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 계약내용 보다 거래관행이 우선 적용되고 있다 | 거래관행과 계약내용이 혼용되어 적용되고 있다 | 철저하게 계약내용 기준으로 운용되고 있다 | 계약내용과 무관하게 보험사 요구를 수용하고 있다 | 계 | |
|---------------|------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|---|-------|-------|
| 전체 | (237) | 11.0 | 43.9 | 33.3 | 11.8 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (23) | 8.7 | 43.5 | 13.0 | 34.8 | 100.0 |
| | 인천 | (21) | 23.8 | 38.1 | 23.8 | 14.3 | 100.0 |
| | 경기 | (39) | 10.3 | 41.0 | 41.0 | 7.7 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (35) | 8.6 | 48.6 | 40.0 | 2.9 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (36) | 11.1 | 55.6 | 19.4 | 13.9 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 22.9 | 34.3 | 28.6 | 14.3 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (21) | 0.0 | 33.3 | 61.9 | 4.8 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (27) | 0.0 | 51.9 | 40.7 | 7.4 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (52) | 13.5 | 38.5 | 36.5 | 11.5 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (53) | 9.4 | 41.5 | 39.6 | 9.4 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (34) | 8.8 | 55.9 | 23.5 | 11.8 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (98) | 11.2 | 43.9 | 31.6 | 13.3 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (41) | 19.5 | 39.0 | 36.6 | 4.9 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (88) | 11.4 | 45.5 | 27.3 | 15.9 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (50) | 10.0 | 42.0 | 38.0 | 10.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (58) | 5.2 | 46.6 | 36.2 | 12.1 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (5) | 20.0 | 40.0 | 40.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (30) | 23.3 | 33.3 | 36.7 | 6.7 | 100.0 |
| | 50대 | (103) | 8.7 | 46.6 | 28.2 | 16.5 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (94) | 7.4 | 45.7 | 37.2 | 9.6 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (173) | 11.0 | 42.2 | 36.4 | 10.4 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (63) | 11.1 | 47.6 | 25.4 | 15.9 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (191) | 12.0 | 41.9 | 33.0 | 13.1 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (46) | 6.5 | 52.2 | 34.8 | 6.5 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (165) | 12.1 | 41.2 | 34.5 | 12.1 | 100.0 |
| | 현대 | (165) | 11.5 | 42.4 | 32.7 | 13.3 | 100.0 |
| | DB | (170) | 11.2 | 41.8 | 33.5 | 13.5 | 100.0 |
| | KB | (147) | 10.9 | 40.8 | 34.0 | 14.3 | 100.0 |

<표 25> 보험사 간 계약 내용의 이행 여부_4. KB

(base : 정비수가 보험계약을 체결한 업체, 단위 : %)

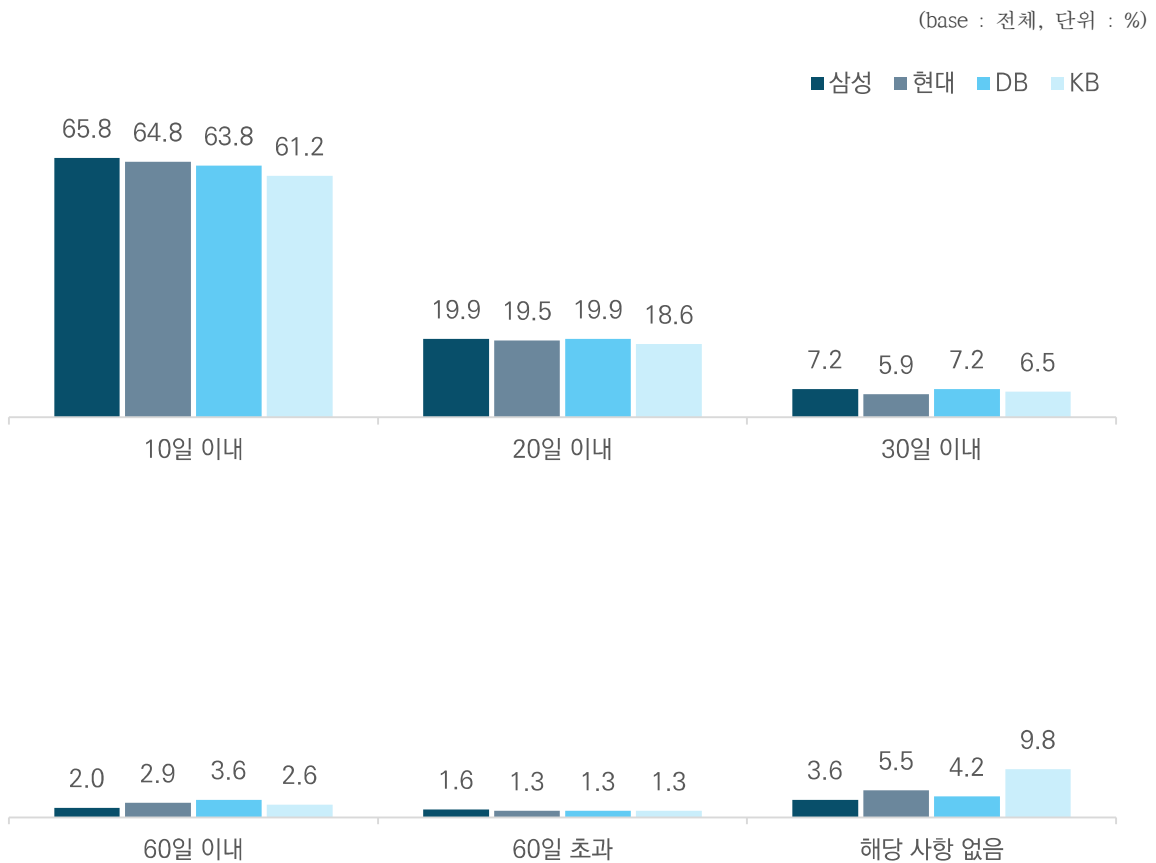
| 구분 | 사례 수 | 계약내용 보다 거래관행이 우선 적용되고 있다 | 거래관행과 계약내용이 혼용되어 적용되고 있다 | 철저하게 계약내용 기준으로 운용되고 있다 | 계약내용과 무관하게 보험사 요구를 수용하고 있다 | 계 | |
|---------------|------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|---|-------|-------|
| 전체 | (219) | 11.0 | 43.8 | 34.7 | 10.5 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (20) | 10.0 | 40.0 | 15.0 | 35.0 | 100.0 |
| | 인천 | (19) | 15.8 | 42.1 | 26.3 | 15.8 | 100.0 |
| | 경기 | (32) | 9.4 | 43.8 | 46.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (31) | 9.7 | 45.2 | 41.9 | 3.2 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (35) | 14.3 | 51.4 | 20.0 | 14.3 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 22.9 | 37.1 | 28.6 | 11.4 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (20) | 0.0 | 35.0 | 60.0 | 5.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (27) | 0.0 | 51.9 | 40.7 | 7.4 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (48) | 12.5 | 41.7 | 35.4 | 10.4 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (49) | 8.2 | 40.8 | 42.9 | 8.2 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (29) | 10.3 | 51.7 | 27.6 | 10.3 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (93) | 11.8 | 44.1 | 32.3 | 11.8 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (41) | 19.5 | 39.0 | 36.6 | 4.9 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (78) | 10.3 | 46.2 | 28.2 | 15.4 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (44) | 9.1 | 40.9 | 38.6 | 11.4 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (56) | 7.1 | 46.4 | 39.3 | 7.1 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (4) | 25.0 | 50.0 | 25.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (28) | 21.4 | 35.7 | 39.3 | 3.6 | 100.0 |
| | 50대 | (98) | 8.2 | 44.9 | 30.6 | 16.3 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (84) | 8.3 | 46.4 | 38.1 | 7.1 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (158) | 11.4 | 41.8 | 38.0 | 8.9 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (60) | 10.0 | 48.3 | 26.7 | 15.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (175) | 12.0 | 41.7 | 34.3 | 12.0 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (44) | 6.8 | 52.3 | 36.4 | 4.5 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (155) | 12.3 | 40.6 | 36.1 | 11.0 | 100.0 |
| | 현대 | (158) | 12.0 | 42.4 | 33.5 | 12.0 | 100.0 |
| | DB | (152) | 10.5 | 42.1 | 34.9 | 12.5 | 100.0 |
| | KB | (149) | 11.4 | 41.6 | 34.2 | 12.8 | 100.0 |

3. 수리 비용 정산

1) 수리비 청구 후 지급되는 기간

- 보험사별 수리비 청구 후 지급 기간에 대해 질문한 결과, ‘10일 이내’라고 응답한 비율이 61.2~65.8%로 전 보험사에서 가장 높게 나타남
 - 보험사별로 살펴보면, ‘10일 이내’ 응답 비율은 ‘삼성’이 65.8%로 가장 높았고, 이어서 ‘현대’ (64.8%), ‘DB’ (63.8%), ‘KB’ (61.2%) 순으로 조사됨
 - ‘DB’는 전반적으로 다른 보험사와 유사한 분포를 보이거나, 30일~60일 이내 지급 응답 비율이 상대적으로 소폭 높음

<그림 9> 수리비 청구 후 지급되는 기간



<표 26> 수리비 청구 후 지급되는 기간_1. 삼성

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 10일 이내 | 20일 이내 | 30일 이내 | 60일 이내 | 60일 초과 | 해당 사항 없음 | 계 | |
|---------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|-------|-------|
| 전체 | (307) | 65.8 | 19.9 | 7.2 | 2.0 | 1.6 | 3.6 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 53.3 | 26.7 | 3.3 | 3.3 | 10.0 | 3.3 | 100.0 |
| | 인천 | (30) | 76.7 | 13.3 | 6.7 | 0.0 | 0.0 | 3.3 | 100.0 |
| | 경기 | (50) | 58.0 | 18.0 | 12.0 | 2.0 | 0.0 | 10.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 61.0 | 26.8 | 2.4 | 4.9 | 0.0 | 4.9 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (47) | 70.2 | 17.0 | 10.6 | 0.0 | 0.0 | 2.1 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 85.4 | 12.5 | 0.0 | 0.0 | 2.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 66.7 | 16.7 | 10.0 | 0.0 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 48.4 | 32.3 | 12.9 | 6.5 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 64.9 | 20.3 | 6.8 | 4.1 | 0.0 | 4.1 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 66.2 | 20.6 | 4.4 | 1.5 | 4.4 | 2.9 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 50.0 | 21.1 | 18.4 | 5.3 | 2.6 | 2.6 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (127) | 70.9 | 18.9 | 5.5 | 0.0 | 0.8 | 3.9 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 59.6 | 26.3 | 7.0 | 3.5 | 1.8 | 1.8 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 70.3 | 17.1 | 7.2 | 1.8 | 0.0 | 3.6 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 61.3 | 22.6 | 4.8 | 1.6 | 3.2 | 6.5 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (77) | 67.5 | 16.9 | 9.1 | 1.3 | 2.6 | 2.6 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 75.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (36) | 47.2 | 27.8 | 13.9 | 5.6 | 2.8 | 2.8 | 100.0 |
| | 50대 | (137) | 70.8 | 17.5 | 5.8 | 1.5 | 1.5 | 2.9 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (116) | 65.5 | 19.8 | 7.8 | 1.7 | 0.9 | 4.3 | 100.0 |
| | 거절 | (5) | 60.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 20.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 66.8 | 19.1 | 6.8 | 1.8 | 1.4 | 4.1 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 63.1 | 21.4 | 8.3 | 2.4 | 2.4 | 2.4 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 68.3 | 17.8 | 5.8 | 1.9 | 1.4 | 4.8 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 60.6 | 24.2 | 10.1 | 2.0 | 2.0 | 1.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 71.5 | 20.1 | 4.5 | 2.2 | 1.7 | 0.0 | 100.0 |
| | 현대 | (175) | 68.6 | 19.4 | 5.7 | 2.3 | 1.7 | 2.3 | 100.0 |
| | DB | (173) | 67.6 | 18.5 | 5.2 | 2.3 | 1.2 | 5.2 | 100.0 |
| | KB | (152) | 68.4 | 19.1 | 6.6 | 2.6 | 1.3 | 2.0 | 100.0 |

<표 27> 수리비 청구 후 지급되는 기간_2. 현대

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 10일 이내 | 20일 이내 | 30일 이내 | 60일 이내 | 60일 초과 | 해당 사항 없음 | 계 | |
|---------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|-------|-------|
| 전체 | (307) | 64.8 | 19.5 | 5.9 | 2.9 | 1.3 | 5.5 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 50.0 | 26.7 | 3.3 | 3.3 | 10.0 | 6.7 | 100.0 |
| | 인천 | (30) | 73.3 | 20.0 | 6.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (50) | 52.0 | 18.0 | 8.0 | 6.0 | 0.0 | 16.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 58.5 | 24.4 | 0.0 | 4.9 | 0.0 | 12.2 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (47) | 68.1 | 19.1 | 8.5 | 2.1 | 0.0 | 2.1 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 85.4 | 12.5 | 0.0 | 0.0 | 2.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 80.0 | 6.7 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 3.3 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 48.4 | 32.3 | 12.9 | 6.5 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 60.8 | 20.3 | 6.8 | 4.1 | 0.0 | 8.1 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 60.3 | 19.1 | 2.9 | 4.4 | 4.4 | 8.8 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 52.6 | 21.1 | 13.2 | 7.9 | 2.6 | 2.6 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (127) | 73.2 | 18.9 | 4.7 | 0.0 | 0.0 | 3.1 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 56.1 | 24.6 | 5.3 | 5.3 | 1.8 | 7.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 64.0 | 18.9 | 6.3 | 3.6 | 0.0 | 7.2 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 67.7 | 19.4 | 3.2 | 1.6 | 3.2 | 4.8 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (77) | 70.1 | 16.9 | 7.8 | 1.3 | 1.3 | 2.6 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 75.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 55.6 | 44.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (36) | 55.6 | 19.4 | 8.3 | 8.3 | 2.8 | 5.6 | 100.0 |
| | 50대 | (137) | 65.0 | 18.2 | 5.1 | 2.9 | 0.7 | 8.0 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (116) | 67.2 | 19.8 | 6.9 | 1.7 | 0.9 | 3.4 | 100.0 |
| | 거절 | (5) | 80.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 66.4 | 18.6 | 5.0 | 2.7 | 0.9 | 6.4 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 60.7 | 21.4 | 8.3 | 3.6 | 2.4 | 3.6 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 66.3 | 18.3 | 4.3 | 2.9 | 1.4 | 6.7 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 61.6 | 22.2 | 9.1 | 3.0 | 1.0 | 3.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 67.0 | 20.1 | 3.9 | 2.8 | 1.7 | 4.5 | 100.0 |
| | 현대 | (175) | 69.7 | 21.1 | 4.6 | 2.9 | 1.7 | 0.0 | 100.0 |
| | DB | (173) | 67.1 | 19.7 | 4.0 | 2.9 | 1.2 | 5.2 | 100.0 |
| | KB | (152) | 68.4 | 20.4 | 5.3 | 3.9 | 1.3 | 0.7 | 100.0 |

<표 28> 수리비 청구 후 지급되는 기간_3. DB

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 10일 이내 | 20일 이내 | 30일 이내 | 60일 이내 | 60일 초과 | 해당 사항 없음 | 계 | |
|---------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|-------|-------|
| 전체 | (307) | 63.8 | 19.9 | 7.2 | 3.6 | 1.3 | 4.2 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 56.7 | 23.3 | 3.3 | 3.3 | 10.0 | 3.3 | 100.0 |
| | 인천 | (30) | 63.3 | 13.3 | 13.3 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 100.0 |
| | 경기 | (50) | 50.0 | 20.0 | 10.0 | 10.0 | 2.0 | 8.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 63.4 | 24.4 | 0.0 | 4.9 | 0.0 | 7.3 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (47) | 66.0 | 23.4 | 8.5 | 0.0 | 0.0 | 2.1 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 81.3 | 14.6 | 2.1 | 0.0 | 0.0 | 2.1 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 80.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 48.4 | 29.0 | 12.9 | 9.7 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 59.5 | 20.3 | 6.8 | 6.8 | 0.0 | 6.8 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 58.8 | 20.6 | 4.4 | 5.9 | 5.9 | 4.4 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 52.6 | 21.1 | 18.4 | 5.3 | 0.0 | 2.6 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (127) | 72.4 | 18.9 | 5.5 | 0.0 | 0.0 | 3.1 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 52.6 | 22.8 | 5.3 | 5.3 | 1.8 | 12.3 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 63.1 | 20.7 | 6.3 | 4.5 | 0.9 | 4.5 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 67.7 | 16.1 | 9.7 | 3.2 | 3.2 | 0.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (77) | 70.1 | 19.5 | 7.8 | 1.3 | 0.0 | 1.3 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 75.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 44.4 | 22.2 | 0.0 | 22.2 | 0.0 | 11.1 | 100.0 |
| | 40대 | (36) | 55.6 | 22.2 | 8.3 | 11.1 | 0.0 | 2.8 | 100.0 |
| | 50대 | (137) | 65.7 | 19.0 | 6.6 | 1.5 | 1.5 | 5.8 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (116) | 66.4 | 20.7 | 7.8 | 2.6 | 0.9 | 1.7 | 100.0 |
| | 거절 | (5) | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 20.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 65.0 | 19.5 | 6.8 | 3.6 | 0.9 | 4.1 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 60.7 | 20.2 | 8.3 | 3.6 | 2.4 | 4.8 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 65.9 | 18.3 | 6.3 | 3.8 | 1.0 | 4.8 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 59.6 | 23.2 | 9.1 | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 65.4 | 20.1 | 3.9 | 4.5 | 1.1 | 5.0 | 100.0 |
| | 현대 | (175) | 66.9 | 20.0 | 4.6 | 4.6 | 1.1 | 2.9 | 100.0 |
| | DB | (173) | 68.2 | 21.4 | 4.6 | 4.6 | 1.2 | 0.0 | 100.0 |
| | KB | (152) | 67.1 | 21.1 | 5.9 | 4.6 | 1.3 | 0.0 | 100.0 |

<표 29> 수리비 청구 후 지급되는 기간_4. KB

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 10일 이내 | 20일 이내 | 30일 이내 | 60일 이내 | 60일 초과 | 해당 사항 없음 | 계 | |
|---------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|-------|-------|
| 전체 | (307) | 61.2 | 18.6 | 6.5 | 2.6 | 1.3 | 9.8 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 46.7 | 23.3 | 3.3 | 3.3 | 10.0 | 13.3 | 100.0 |
| | 인천 | (30) | 60.0 | 16.7 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 13.3 | 100.0 |
| | 경기 | (50) | 44.0 | 20.0 | 8.0 | 4.0 | 2.0 | 22.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 61.0 | 17.1 | 0.0 | 4.9 | 0.0 | 17.1 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (47) | 66.0 | 21.3 | 8.5 | 0.0 | 0.0 | 4.3 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 85.4 | 12.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.1 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 76.7 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 3.3 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 45.2 | 29.0 | 16.1 | 9.7 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 58.1 | 20.3 | 5.4 | 4.1 | 0.0 | 12.2 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 57.4 | 20.6 | 2.9 | 4.4 | 5.9 | 8.8 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 44.7 | 18.4 | 18.4 | 5.3 | 0.0 | 13.2 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (127) | 70.1 | 16.5 | 5.5 | 0.0 | 0.0 | 7.9 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 54.4 | 22.8 | 5.3 | 5.3 | 1.8 | 10.5 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 57.7 | 18.0 | 7.2 | 2.7 | 0.9 | 13.5 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 66.1 | 17.7 | 4.8 | 1.6 | 3.2 | 6.5 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (77) | 67.5 | 16.9 | 7.8 | 1.3 | 0.0 | 6.5 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 75.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 44.4 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 22.2 | 100.0 |
| | 40대 | (36) | 52.8 | 22.2 | 8.3 | 8.3 | 0.0 | 8.3 | 100.0 |
| | 50대 | (137) | 63.5 | 19.0 | 5.8 | 1.5 | 1.5 | 8.8 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (116) | 62.1 | 17.2 | 6.9 | 2.6 | 0.9 | 10.3 | 100.0 |
| | 거절 | (5) | 60.0 | 0.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 20.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 63.6 | 17.3 | 5.5 | 2.3 | 0.9 | 10.5 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 54.8 | 21.4 | 9.5 | 3.6 | 2.4 | 8.3 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 61.5 | 16.8 | 5.3 | 2.4 | 1.0 | 13.0 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 60.6 | 22.2 | 9.1 | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 62.0 | 18.4 | 4.5 | 2.8 | 1.1 | 11.2 | 100.0 |
| | 현대 | (175) | 64.6 | 18.9 | 5.1 | 2.9 | 1.1 | 7.4 | 100.0 |
| | DB | (173) | 62.4 | 19.7 | 4.0 | 2.9 | 1.2 | 9.8 | 100.0 |
| | KB | (152) | 67.8 | 21.1 | 6.6 | 3.3 | 1.3 | 0.0 | 100.0 |

2) 수리비 지급이 지연되는 경우 지연이자 지급 여부

- 수리비 지급 지연 시 지연이자 지급 여부에 대해 질문한 결과, 응답자 전원이 ‘지급하지 않는다’고 응답함
- 수리비 청구 후 지급까지 30일 이상 소요되는 사례가 일부 존재함에도 불구하고, 지연이자는 지급되지 않는 것으로 나타남

<그림 10> 수리비 지급이 지연되는 경우 지연이자 지급 여부

(base : Q6 ‘해당없음’ 응답 제외한 전체, 단위 : %)



<표 30> 수리비 지급이 지연되는 경우 지연이자 지급 여부_1. 삼성

(base : Q6 '해당없음' 응답 제외한 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 예 | 아니오 | 계 | |
|------------|------------|-------|-------|-------|-------|
| 전체 | (296) | 0.0 | 100.0 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (29) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 인천 | (29) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 경기 | (45) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (39) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (46) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (29) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (71) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (66) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (37) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (122) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (56) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (107) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (58) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (75) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 40대 | (35) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 50대 | (133) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (111) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (211) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (82) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (198) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (98) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 현대 | (171) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | DB | (164) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | KB | (149) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |

<표 31> 수리비 지급이 지연되는 경우 지연이자 지급 여부_2. 현대

(base : Q6 '해당없음' 응답 제외한 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 예 | 아니오 | 계 | |
|------------|------------|-------|-------|-------|-------|
| 전체 | (290) | 0.0 | 100.0 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (28) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 인천 | (30) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 경기 | (42) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (36) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (46) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (29) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (68) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (62) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (37) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (123) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (53) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (103) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (59) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (75) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 40대 | (34) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 50대 | (126) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (112) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 거절 | (5) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (206) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (81) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (194) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (96) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (171) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 현대 | (175) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | DB | (164) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | KB | (151) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |

<표 32> 수리비 지급이 지연되는 경우 지연이자 지급 여부_3. DB

(base : Q6 '해당없음' 응답 제외한 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 예 | 아니오 | 계 | |
|------------|------------|-------|-------|-------|-------|
| 전체 | (294) | 0.0 | 100.0 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (29) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 인천 | (27) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 경기 | (46) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (38) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (46) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (47) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (69) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (65) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (37) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (123) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (50) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (106) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (76) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 30대 | (8) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 40대 | (35) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 50대 | (129) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (114) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (211) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (80) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (198) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (96) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (170) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 현대 | (170) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | DB | (173) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | KB | (152) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |

<표 33> 수리비 지급이 지연되는 경우 지연이자 지급 여부_4. KB

(base : Q6 '해당없음' 응답 제외한 전체, 단위 : %)

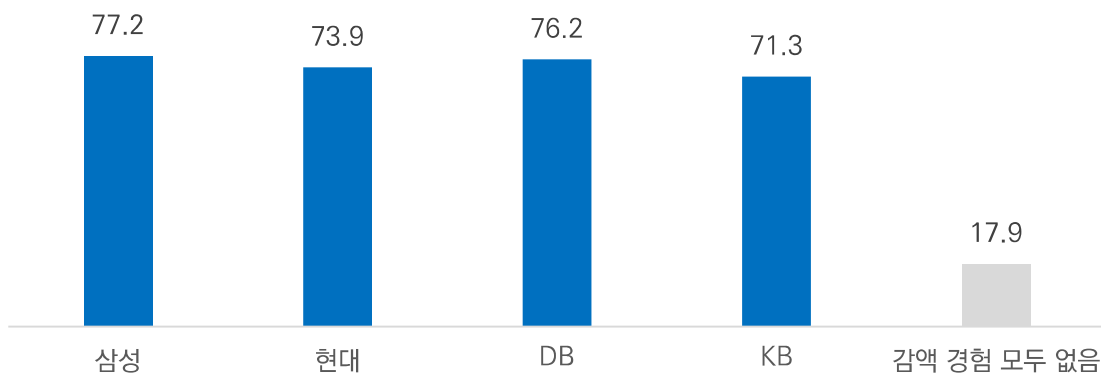
| 구분 | 사례 수 | 예 | 아니오 | 계 | |
|------------|------------|-------|-------|-------|-------|
| 전체 | (277) | 0.0 | 100.0 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (26) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 인천 | (26) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 경기 | (39) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (34) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (45) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (47) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (29) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (65) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (62) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (33) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (117) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (51) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (96) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (58) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (72) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 30대 | (7) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 40대 | (33) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 50대 | (125) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (104) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (197) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (77) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (181) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (96) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (159) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 현대 | (162) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | DB | (156) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | KB | (152) | 0.0 | 100.0 | 100.0 |

3) 보험사에 수리비를 감액당한 경험

- 보험사에 수리비를 감액당한 경험 여부를 질문한 결과, ‘삼성’ 이 77.2%로 감액을 경험한 업체 비율이 가장 높았고, 그다음은 ‘DB’ (76.2%), ‘현대’ (73.9%), ‘KB’ (71.3%) 순으로 나타남
- 한편, 감액 경험이 없다고 응답한 비율은 전체의 17.9%에 불과해, 대부분의 정비업체가 감액을 경험한 것으로 파악됨

<그림 11> 보험사에 수리비를 감액당한 경험

(base : 전체, 단위 : %)



[특성별 분석]

- 소재지별로 살펴보면, ‘강원·제주’ 지역 정비업체의 감액 경험 비율이 90% 이상으로 가장 높았으며(‘삼성’ 90.3%, ‘현대’ 93.5%, ‘DB’ 96.8%, ‘KB’ 93.5%), 반대로 ‘부산·울산·경남’ 지역에서는 네 보험사 모두에서 감액 경험 비율이 비교적 낮은 편으로 나타남
- 보험사 협력점 여부별로 살펴보면, 미협력 업체가 협력 업체보다 감액 경험 비율이 전반적으로 더 높게 나타남

<표 34> 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험

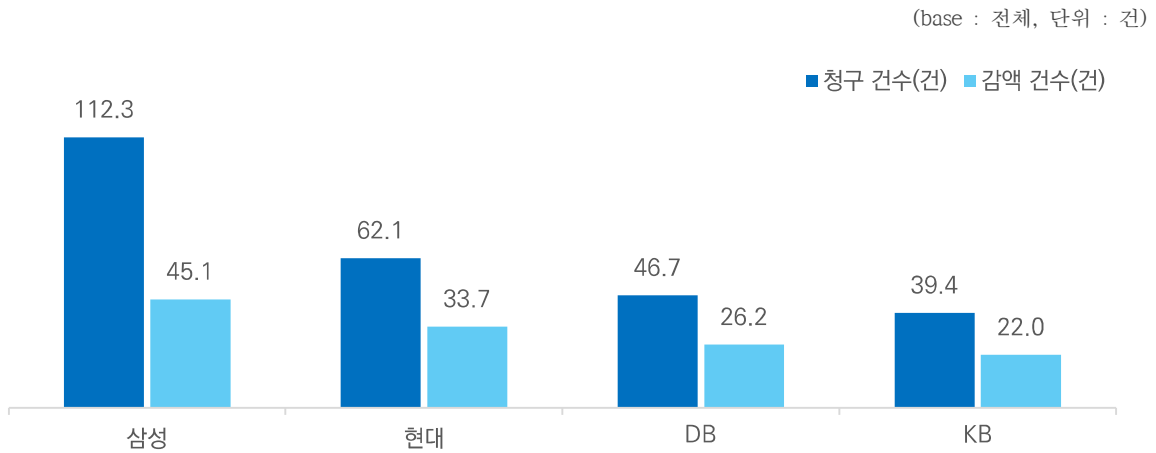
(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 삼성 | 현대 | DB | KB | 감액 경험 모두 없음 | |
|---------------|------------|-------|-------|-------|-------|----------------|------|
| 전체 | (307) | 77.2 | 73.9 | 76.2 | 71.3 | 17.9 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 83.3 | 80.0 | 83.3 | 73.3 | 13.3 |
| | 인천 | (30) | 83.3 | 80.0 | 76.7 | 73.3 | 16.7 |
| | 경기 | (50) | 78.0 | 70.0 | 76.0 | 70.0 | 16.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 70.7 | 70.7 | 70.7 | 61.0 | 19.5 |
| | 광주, 호남 | (47) | 72.3 | 74.5 | 74.5 | 74.5 | 23.4 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 72.9 | 62.5 | 64.6 | 62.5 | 27.1 |
| | 대구, 경북 | (30) | 73.3 | 70.0 | 76.7 | 70.0 | 20.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 90.3 | 93.5 | 96.8 | 93.5 | 0.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 70.3 | 63.5 | 66.2 | 62.2 | 24.3 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 83.8 | 79.4 | 80.9 | 77.9 | 13.2 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 92.1 | 89.5 | 89.5 | 81.6 | 7.9 |
| | 20년 이상 | (127) | 73.2 | 72.4 | 75.6 | 70.1 | 19.7 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 70.2 | 70.2 | 64.9 | 68.4 | 22.8 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 79.3 | 73.9 | 77.5 | 69.4 | 18.0 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 75.8 | 75.8 | 82.3 | 74.2 | 17.7 |
| | 15인 이상 | (77) | 80.5 | 75.3 | 77.9 | 74.0 | 14.3 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 50.0 | 75.0 | 75.0 | 75.0 | 25.0 |
| | 30대 | (9) | 100.0 | 100.0 | 88.9 | 77.8 | 0.0 |
| | 40대 | (36) | 75.0 | 66.7 | 69.4 | 66.7 | 25.0 |
| | 50대 | (137) | 79.6 | 76.6 | 77.4 | 75.9 | 13.9 |
| | 60대 이상 | (116) | 74.1 | 70.7 | 75.9 | 66.4 | 21.6 |
| | 거절 | (5) | 80.0 | 80.0 | 80.0 | 80.0 | 20.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 75.9 | 72.3 | 75.9 | 70.5 | 19.1 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 79.8 | 78.6 | 76.2 | 73.8 | 15.5 |
| | 모름/무응답 | (3) | 100.0 | 66.7 | 100.0 | 66.7 | 0.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 74.0 | 72.1 | 73.6 | 67.8 | 19.7 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 83.8 | 77.8 | 81.8 | 78.8 | 14.1 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 76.5 | 73.7 | 72.6 | 68.7 | 19.6 |
| | 현대 | (175) | 74.9 | 75.4 | 73.7 | 70.9 | 20.6 |
| | DB | (173) | 72.8 | 72.3 | 75.7 | 68.2 | 20.2 |
| | KB | (152) | 75.7 | 76.3 | 75.7 | 76.3 | 19.1 |

4) 3년간 월평균 청구/감액 건수 및 비율

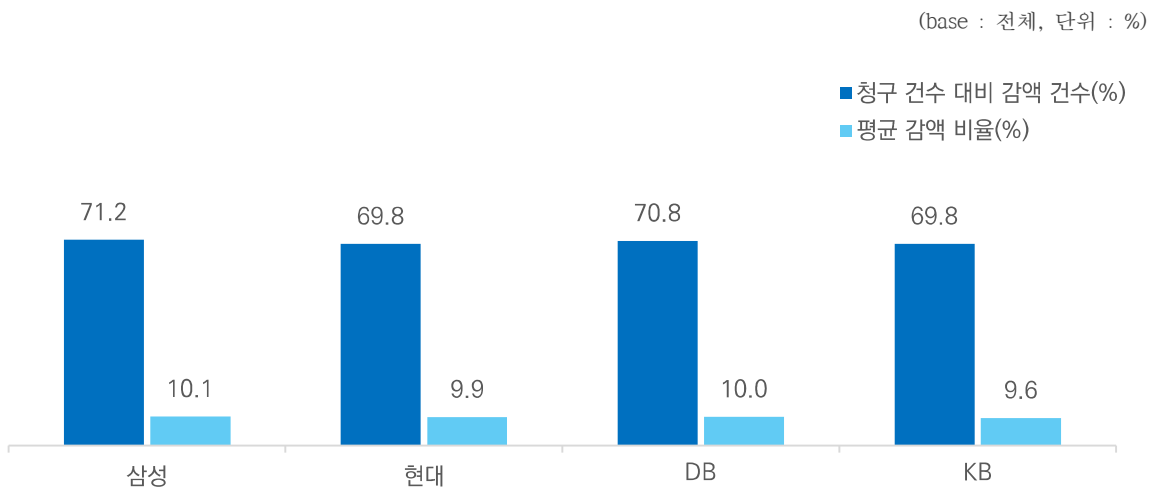
- 최근 3년간 월평균 수리비 청구 건수는 ‘삼성’ 이 112.3건으로 가장 많았고, ‘현대’ (62.1건), ‘DB’ (46.7건), ‘KB’ (39.4건) 순으로 조사됨
- 감액 건수 역시 ‘삼성’ (45.1건)이 가장 많았으며, 이후 ‘현대’ (33.7건), ‘DB’ (26.2건), ‘KB’ (22.0건) 순으로 나타남

<그림 12> 3년간 월평균 청구/감액 건수



- 청구 건수 대비 감액 건수 비율은 ‘삼성’ (71.2%), ‘DB’ (70.8%), ‘현대’ · ‘KB’ (각각 69.8%)로 보험사 간 차이가 크지 않게 나타남
- 건당 평균 감액 비율은 ‘삼성’ 이 10.1%로 가장 높았고, ‘DB’ (10.0%), ‘현대’ (9.9%), ‘KB’ (9.6%) 순으로 조사됨

<그림 13> 3년간 월평균 평균 감액 비율 및 청구 건수 대비 감액 건수



<표 35> 3년간 월평균 청구/감액 건수 및 비율_1. 삼성

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 청구 건수 (건) | 감액 건수 (건) | 평균 감액 비율 (%) | 감액/청구건수 비율 (%) | |
|---------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|------|
| 전체 | 112.3 | 45.1 | 10.1 | 71.2 | |
| 소재지 | 서울 | 110.4 | 88.8 | 14.1 | 72.9 |
| | 인천 | 50.6 | 44.7 | 13.1 | 87.6 |
| | 경기 | 395.7 | 55.6 | 7.5 | 54.7 |
| | 대전, 충청 | 65.3 | 52.0 | 7.8 | 60.7 |
| | 광주, 호남 | 66.1 | 45.0 | 19.6 | 82.1 |
| | 부산, 울산, 경남 | 94.8 | 22.9 | 6.5 | 68.0 |
| | 대구, 경북 | 54.8 | 45.3 | 6.5 | 79.1 |
| | 강원, 제주 | 18.0 | 11.6 | 5.4 | 73.3 |
| 경영기간 | 10년 미만 | 85.6 | 46.0 | 7.3 | 72.6 |
| | 10~15년 미만 | 192.8 | 54.2 | 9.9 | 67.2 |
| | 15~20년 미만 | 94.5 | 27.1 | 8.7 | 68.8 |
| | 20년 이상 | 84.0 | 45.2 | 12.4 | 73.9 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | 120.5 | 49.1 | 10.9 | 64.1 |
| | 5인~10인 미만 | 89.4 | 39.4 | 9.5 | 71.4 |
| | 11인~15인 미만 | 26.7 | 18.6 | 9.2 | 74.3 |
| | 15인 이상 | 205.7 | 71.6 | 11.2 | 72.8 |
| 대표자 연령 | 20대 | 25.0 | 15.0 | 27.5 | 62.5 |
| | 30대 | 134.6 | 28.0 | 8.9 | 66.8 |
| | 40대 | 79.8 | 15.7 | 8.0 | 78.4 |
| | 50대 | 154.3 | 66.0 | 10.4 | 72.6 |
| | 60대 이상 | 70.2 | 29.8 | 9.4 | 67.4 |
| | 거절 | 5.5 | 4.5 | 24.3 | 83.3 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | 138.4 | 48.5 | 10.9 | 71.9 |
| | 소형정비업(2급) | 52.9 | 39.0 | 7.5 | 70.6 |
| | 모름/무응답 | 10.5 | 2.7 | 27.3 | 40.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | 150.4 | 53.2 | 9.5 | 67.6 |
| | 보험사 미협력 업체 | 42.4 | 31.5 | 11.3 | 77.8 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | 148.1 | 46.0 | 8.5 | 66.7 |
| | 현대 | 147.7 | 44.0 | 8.9 | 67.4 |
| | DB | 163.6 | 55.0 | 9.7 | 67.1 |
| | KB | 156.2 | 58.5 | 9.6 | 69.2 |

<표 36> 3년간 월평균 청구/감액 건수 및 비율_2. 현대

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 청구 건수 (건) | 감액 건수 (건) | 평균 감액 비율 (%) | 감액/청구건수 비율 (%) | |
|---------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|------|
| 전체 | 62.1 | 33.7 | 9.9 | 69.8 | |
| 소재지 | 서울 | 76.3 | 58.7 | 13.3 | 68.9 |
| | 인천 | 39.7 | 35.7 | 13.5 | 85.4 |
| | 경기 | 171.9 | 28.2 | 7.4 | 48.4 |
| | 대전, 충청 | 52.1 | 43.5 | 7.2 | 58.9 |
| | 광주, 호남 | 60.5 | 40.4 | 18.6 | 80.9 |
| | 부산, 울산, 경남 | 26.2 | 15.8 | 6.3 | 71.7 |
| | 대구, 경북 | 52.8 | 43.9 | 6.3 | 78.2 |
| | 강원, 제주 | 13.5 | 8.7 | 5.2 | 72.7 |
| 경영기간 | 10년 미만 | 62.4 | 39.8 | 7.5 | 71.7 |
| | 10~15년 미만 | 105.7 | 39.6 | 10.1 | 67.6 |
| | 15~20년 미만 | 29.9 | 10.6 | 7.3 | 66.8 |
| | 20년 이상 | 47.0 | 34.9 | 11.8 | 71.3 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | 73.8 | 39.9 | 10.8 | 62.3 |
| | 5인~10인 미만 | 48.6 | 27.7 | 9.3 | 70.0 |
| | 11인~15인 미만 | 17.5 | 12.0 | 8.7 | 73.1 |
| | 15인 이상 | 109.8 | 55.7 | 11.0 | 71.6 |
| 대표자 연령 | 20대 | 15.0 | 7.3 | 21.7 | 53.3 |
| | 30대 | 87.6 | 25.8 | 8.4 | 70.6 |
| | 40대 | 39.7 | 12.6 | 6.8 | 80.3 |
| | 50대 | 87.9 | 49.0 | 10.2 | 70.6 |
| | 60대 이상 | 34.5 | 21.7 | 9.2 | 65.7 |
| | 거절 | 5.5 | 4.5 | 26.3 | 87.5 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | 71.0 | 35.5 | 10.5 | 71.2 |
| | 소형정비업(2급) | 41.7 | 30.5 | 7.3 | 66.4 |
| | 모름/무응답 | 8.0 | 3.5 | 42.5 | 75.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | 75.0 | 37.6 | 9.1 | 64.4 |
| | 보험사 미협력 업체 | 36.5 | 26.6 | 11.3 | 80.4 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | 67.9 | 31.5 | 8.3 | 64.4 |
| | 현대 | 66.3 | 29.9 | 8.5 | 64.5 |
| | DB | 77.6 | 38.2 | 9.3 | 64.1 |
| | KB | 78.6 | 41.8 | 9.1 | 66.6 |

<표 37> 3년간 월평균 청구/감액 건수 및 비율_3. DB

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 청구 건수 (건) | 감액 건수 (건) | 평균 감액 비율 (%) | 감액/청구건수 비율 (%) | |
|---------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|------|
| 전체 | 46.7 | 26.2 | 10.0 | 70.8 | |
| 소재지 | 서울 | 36.0 | 27.8 | 12.7 | 71.1 |
| | 인천 | 39.1 | 35.3 | 14.0 | 87.6 |
| | 경기 | 103.3 | 25.6 | 8.4 | 53.5 |
| | 대전, 충청 | 42.2 | 30.1 | 7.5 | 59.8 |
| | 광주, 호남 | 51.2 | 33.6 | 18.7 | 80.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | 32.0 | 12.9 | 6.4 | 70.6 |
| | 대구, 경북 | 51.4 | 43.7 | 6.6 | 79.9 |
| | 강원, 제주 | 11.5 | 7.6 | 5.1 | 73.7 |
| 경영기간 | 10년 미만 | 48.5 | 29.0 | 7.7 | 73.1 |
| | 10~15년 미만 | 50.6 | 23.1 | 10.5 | 69.3 |
| | 15~20년 미만 | 34.3 | 10.0 | 8.1 | 68.6 |
| | 20년 이상 | 47.7 | 31.9 | 11.6 | 71.4 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | 44.5 | 23.6 | 12.0 | 66.5 |
| | 5인~10인 미만 | 41.1 | 19.3 | 9.2 | 69.9 |
| | 11인~15인 미만 | 17.4 | 12.7 | 8.9 | 76.1 |
| | 15인 이상 | 81.3 | 50.3 | 10.8 | 70.5 |
| 대표자 연령 | 20대 | 11.7 | 6.0 | 21.7 | 66.7 |
| | 30대 | 60.1 | 19.0 | 8.2 | 76.9 |
| | 40대 | 26.5 | 10.0 | 7.4 | 75.5 |
| | 50대 | 61.7 | 35.6 | 10.5 | 70.1 |
| | 60대 이상 | 34.5 | 20.8 | 9.0 | 69.5 |
| | 거절 | 6.5 | 5.5 | 26.3 | 87.5 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | 53.5 | 27.9 | 10.6 | 71.8 |
| | 소형정비업(2급) | 30.9 | 23.0 | 7.6 | 68.3 |
| | 모름/무응답 | 9.0 | 4.7 | 30.0 | 72.5 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | 52.4 | 26.4 | 9.2 | 67.5 |
| | 보험사 미협력 업체 | 35.8 | 25.7 | 11.4 | 77.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | 51.6 | 24.9 | 8.2 | 66.8 |
| | 현대 | 49.3 | 22.6 | 8.5 | 67.3 |
| | DB | 53.8 | 26.6 | 9.3 | 67.6 |
| | KB | 53.8 | 27.8 | 9.1 | 69.1 |

<표 38> 3년간 월평균 청구/감액 건수 및 비율_4. KB

(base : 전체, 단위 : %)

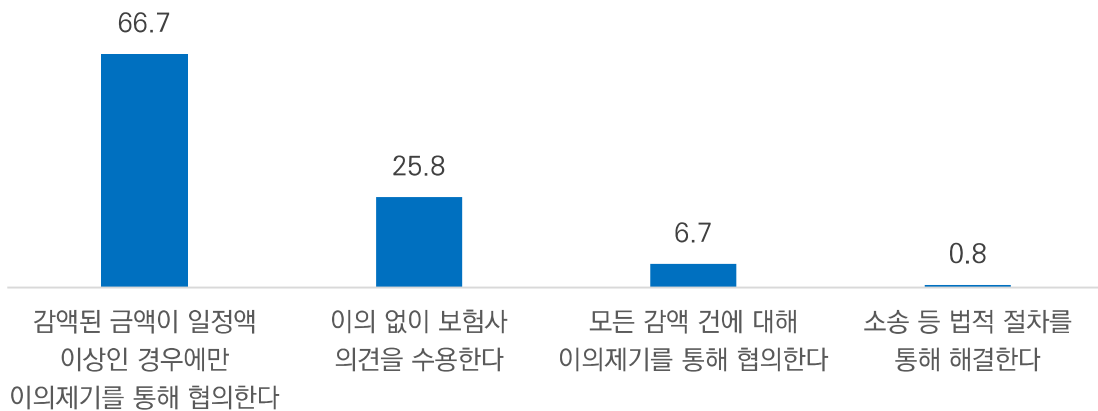
| 구분 | 청구 건수 (건) | 감액 건수 (건) | 평균 감액 비율 (%) | 감액/청구건수 비율 (%) | |
|---------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|------|
| 전체 | 39.4 | 22.0 | 9.6 | 69.8 | |
| 소재지 | 서울 | 22.4 | 15.7 | 12.5 | 64.9 |
| | 인천 | 39.1 | 35.8 | 13.5 | 84.3 |
| | 경기 | 76.0 | 17.0 | 7.7 | 52.5 |
| | 대전, 충청 | 38.1 | 28.4 | 7.0 | 60.9 |
| | 광주, 호남 | 61.1 | 35.9 | 17.9 | 80.6 |
| | 부산, 울산, 경남 | 20.5 | 12.0 | 6.3 | 69.6 |
| | 대구, 경북 | 38.9 | 30.3 | 6.4 | 75.2 |
| | 강원, 제주 | 11.5 | 7.4 | 4.8 | 74.6 |
| 경영기간 | 10년 미만 | 34.8 | 25.3 | 7.7 | 75.6 |
| | 10~15년 미만 | 41.4 | 16.9 | 10.1 | 69.6 |
| | 15~20년 미만 | 43.7 | 8.9 | 7.6 | 65.4 |
| | 20년 이상 | 38.9 | 27.8 | 11.0 | 68.5 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | 29.8 | 14.2 | 11.4 | 64.4 |
| | 5인~10인 미만 | 37.7 | 18.5 | 8.8 | 70.8 |
| | 11인~15인 미만 | 15.3 | 10.5 | 8.3 | 72.7 |
| | 15인 이상 | 66.8 | 42.0 | 10.8 | 69.8 |
| 대표자 연령 | 20대 | 6.7 | 4.3 | 21.7 | 70.0 |
| | 30대 | 16.3 | 15.6 | 7.8 | 86.4 |
| | 40대 | 25.8 | 8.3 | 6.4 | 72.6 |
| | 50대 | 52.9 | 28.0 | 9.9 | 69.6 |
| | 60대 이상 | 29.4 | 19.7 | 8.9 | 67.0 |
| | 거절 | 4.5 | 4.0 | 26.3 | 87.5 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | 41.3 | 22.9 | 10.1 | 71.8 |
| | 소형정비업(2급) | 35.3 | 20.7 | 7.4 | 64.9 |
| | 모름/무응답 | 4.0 | 2.0 | 42.5 | 75.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | 45.8 | 23.5 | 8.8 | 66.1 |
| | 보험사 미협력 업체 | 27.5 | 19.5 | 11.2 | 76.6 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | 42.8 | 23.7 | 7.8 | 66.4 |
| | 현대 | 40.8 | 21.9 | 8.2 | 67.0 |
| | DB | 42.2 | 22.5 | 8.9 | 66.1 |
| | KB | 48.2 | 24.2 | 8.7 | 67.6 |

5) 보험사의 감액 결정의 대응 방법

- 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체를 대상으로 감액 결정에 대한 대응 방법을 질문한 결과, ‘감액된 금액이 일정 수준 이상 일 경우에만 이의제기를 통해 협의한다’ 는 응답이 66.7%로 가장 많았음
- 그다음으로, ‘이의 없이 보험사 의견을 수용한다’ (25.8%), ‘모든 감액 건에 대해 이의제기를 통해 협의한다’ (6.7%), ‘소송 등 법적 절차를 통해 해결한다’ (0.8%)의 순으로 높은 응답률을 보임

<그림 14> 보험사의 감액 결정의 대응 방법

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)



[특성별 분석]

- 보험사 협력점 여부별로 살펴보면, 보험사 미협력 업체의 경우 ‘감액된 금액이 일정액 이상인 경우에만 이의제기를 통해 협의한다’ 고 응답한 비율이 57.6%로 협력 업체(71.3%)에 비해 낮게 나타남

<표 39> 보험사의 감액 결정의 대응방법

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

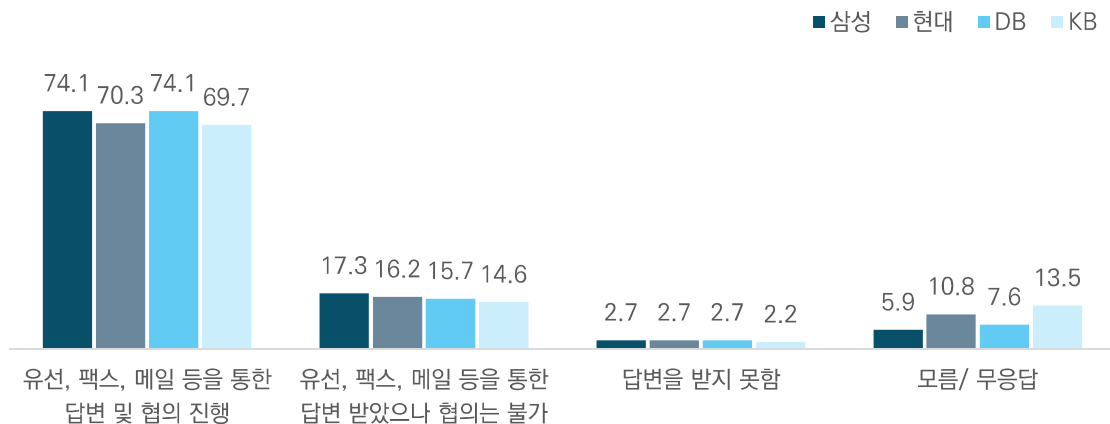
| 구분 | 사례 수 | 감액된 금액이 일정액 이상인 경우에만 이의제기를 통해 협의한다 | 이의 없이 보험사 의견을 수용한다 | 모든 감액 건에 대해 이의제기를 통해 협의한다 | 소송 등 법적 절차를 통해 해결한다 | 계 | |
|------------|------------|------------------------------------|--------------------|---------------------------|---------------------|-------|-------|
| 전체 | (252) | 66.7 | 25.8 | 6.7 | 0.8 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (26) | 73.1 | 15.4 | 7.7 | 3.8 | 100.0 |
| | 인천 | (25) | 76.0 | 16.0 | 8.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (42) | 81.0 | 9.5 | 9.5 | 0.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (33) | 57.6 | 33.3 | 9.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (36) | 52.8 | 38.9 | 5.6 | 2.8 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 88.6 | 8.6 | 2.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (24) | 54.2 | 37.5 | 8.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 45.2 | 51.6 | 3.2 | 0.0 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (56) | 67.9 | 26.8 | 5.4 | 0.0 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (59) | 74.6 | 20.3 | 5.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (35) | 68.6 | 25.7 | 5.7 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (102) | 60.8 | 28.4 | 8.8 | 2.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (44) | 65.9 | 27.3 | 6.8 | 0.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (91) | 68.1 | 26.4 | 5.5 | 0.0 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (51) | 68.6 | 25.5 | 5.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (66) | 63.6 | 24.2 | 9.1 | 3.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 77.8 | 22.2 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (27) | 74.1 | 22.2 | 3.7 | 0.0 | 100.0 |
| | 50대 | (118) | 63.6 | 25.4 | 9.3 | 1.7 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (91) | 64.8 | 29.7 | 5.5 | 0.0 | 100.0 |
| 거절 | (4) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (178) | 63.5 | 28.7 | 6.7 | 1.1 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (71) | 73.2 | 19.7 | 7.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (167) | 71.3 | 23.4 | 4.8 | 0.6 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (85) | 57.6 | 30.6 | 10.6 | 1.2 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (144) | 70.1 | 24.3 | 5.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 현대 | (139) | 69.8 | 24.5 | 5.0 | 0.7 | 100.0 |
| | DB | (138) | 69.6 | 25.4 | 5.1 | 0.0 | 100.0 |
| | KB | (123) | 68.3 | 26.0 | 5.7 | 0.0 | 100.0 |

6) 이의제기 시 처리절차

- 보험사에 이의제기한 경험이 있는 업체를 대상으로 이의제기 시 처리절차에 대해 질문한 결과, ‘유선, 팩스, 메일 등을 통한 답변 및 협의 진행’ 방식이 가장 일반적인 대응 형태로, ‘삼성’ 과 ‘DB’ 가 각각 74.1%로 가장 높았고, 이어서 ‘현대’ (70.3%), ‘KB’ (69.7%) 순으로 조사됨
- 반면, ‘유선, 팩스, 메일 등을 통한 답변을 받았으나 협의는 불가’ 하다는 응답은 ‘삼성’ 이 17.3%로 비교적 높은 편이었으며, 그다음으로 ‘현대’ (16.2%), ‘DB’ (15.7%), ‘KB’ (14.6%) 순으로 나타남

<그림 15> 이의제기 시 처리절차

(base : 보험사에 이의제기한 경험이 있는 업체, 단위 : %)



[특성별 분석]

- 소재지별로 살펴보면, ‘서울’ 지역은 협의가 진행된 비율이 76.2~90.5%로 비교적 높게 나타났고, ‘광주·호남’ 지역 역시 원활한 이의제기 대응이 이루어진 사례가 많았음. 반면, ‘대구·경북’ 지역은 ‘답변은 받았으나 협의는 불가’ 응답 비율이 타 지역 대비 높게 나타남

<표 40> 이의제기 시 처리 절차_1. 삼성

(base : 보험사에 이의제기한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 유선, 팩스, 메일 등 답변 및 협의 진행 | 유선, 팩스, 메일 등 답변 받았으나 협의는 불가 | 답변을 받지 못함 | 모름/무응답 | 계 | |
|------------|------------|-------------------------|-----------------------------|-----------|--------|-------|-------|
| 전체 | (185) | 74.1 | 17.3 | 2.7 | 5.9 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (21) | 90.5 | 4.8 | 0.0 | 4.8 | 100.0 |
| | 인천 | (21) | 71.4 | 19.0 | 9.5 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (38) | 76.3 | 13.2 | 2.6 | 7.9 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (22) | 59.1 | 22.7 | 4.5 | 13.6 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (21) | 95.2 | 0.0 | 0.0 | 4.8 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (32) | 78.1 | 18.8 | 3.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (15) | 33.3 | 60.0 | 0.0 | 6.7 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (15) | 73.3 | 13.3 | 0.0 | 13.3 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (41) | 63.4 | 24.4 | 4.9 | 7.3 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (47) | 83.0 | 12.8 | 0.0 | 4.3 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (26) | 84.6 | 15.4 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (71) | 70.4 | 16.9 | 4.2 | 8.5 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (32) | 75.0 | 12.5 | 0.0 | 12.5 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (67) | 79.1 | 14.9 | 1.5 | 4.5 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (38) | 60.5 | 28.9 | 5.3 | 5.3 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (48) | 77.1 | 14.6 | 4.2 | 4.2 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 33.3 | 100.0 |
| | 30대 | (7) | 57.1 | 42.9 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (21) | 61.9 | 23.8 | 14.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 50대 | (86) | 75.6 | 16.3 | 1.2 | 7.0 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (64) | 76.6 | 15.6 | 1.6 | 6.3 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (125) | 73.6 | 18.4 | 2.4 | 5.6 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (57) | 75.4 | 14.0 | 3.5 | 7.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (127) | 71.7 | 18.1 | 2.4 | 7.9 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (58) | 79.3 | 15.5 | 3.4 | 1.7 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (109) | 75.2 | 17.4 | 2.8 | 4.6 | 100.0 |
| | 현대 | (104) | 73.1 | 19.2 | 1.9 | 5.8 | 100.0 |
| | DB | (103) | 70.9 | 17.5 | 2.9 | 8.7 | 100.0 |
| | KB | (91) | 72.5 | 18.7 | 2.2 | 6.6 | 100.0 |

<표 41> 이의제기 시 처리 절차_2. 현대

(base : 보험사에 이의제기한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 유선, 팩스, 메일 등 답변 및 협의 진행 | 유선, 팩스, 메일 등 답변 받았으나 협의는 불가 | 답변을 받지 못함 | 모름/무응답 | 계 | |
|------------|------------|-------------------------|-----------------------------|-----------|--------|-------|-------|
| 전체 | (185) | 70.3 | 16.2 | 2.7 | 10.8 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (21) | 85.7 | 4.8 | 0.0 | 9.5 | 100.0 |
| | 인천 | (21) | 66.7 | 19.0 | 9.5 | 4.8 | 100.0 |
| | 경기 | (38) | 68.4 | 13.2 | 0.0 | 18.4 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (22) | 59.1 | 22.7 | 9.1 | 9.1 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (21) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (32) | 65.6 | 15.6 | 3.1 | 15.6 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (15) | 40.0 | 53.3 | 0.0 | 6.7 | 100.0 |
| 강원, 제주 | (15) | 73.3 | 13.3 | 0.0 | 13.3 | 100.0 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (41) | 53.7 | 24.4 | 2.4 | 19.5 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (47) | 78.7 | 14.9 | 0.0 | 6.4 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (26) | 84.6 | 11.5 | 0.0 | 3.8 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (71) | 69.0 | 14.1 | 5.6 | 11.3 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (32) | 78.1 | 12.5 | 0.0 | 9.4 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (67) | 70.1 | 14.9 | 3.0 | 11.9 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (38) | 57.9 | 28.9 | 5.3 | 7.9 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (48) | 75.0 | 10.4 | 2.1 | 12.5 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (7) | 57.1 | 42.9 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (21) | 61.9 | 19.0 | 9.5 | 9.5 | 100.0 |
| | 50대 | (86) | 69.8 | 16.3 | 1.2 | 12.8 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (64) | 71.9 | 14.1 | 3.1 | 10.9 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (125) | 68.8 | 16.8 | 2.4 | 12.0 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (57) | 75.4 | 14.0 | 3.5 | 7.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 33.3 | 0.0 | 33.3 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (127) | 68.5 | 17.3 | 3.1 | 11.0 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (58) | 74.1 | 13.8 | 1.7 | 10.3 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (109) | 70.6 | 16.5 | 3.7 | 9.2 | 100.0 |
| | 현대 | (104) | 72.1 | 18.3 | 2.9 | 6.7 | 100.0 |
| | DB | (103) | 68.9 | 16.5 | 3.9 | 10.7 | 100.0 |
| | KB | (91) | 71.4 | 17.6 | 3.3 | 7.7 | 100.0 |

<표 42> 이의제기 시 처리 절차_3. DB

(base : 보험사에 이의제기한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 유선, 팩스, 메일 등 답변 및 협의 진행 | 유선, 팩스, 메일 등 답변 받았으나 협의는 불가 | 답변을 받지 못함 | 모름/무응답 | 계 | |
|------------|------------|-------------------------|-----------------------------|-----------|--------|-------|-------|
| 전체 | (185) | 74.1 | 15.7 | 2.7 | 7.6 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (21) | 90.5 | 4.8 | 0.0 | 4.8 | 100.0 |
| | 인천 | (21) | 66.7 | 14.3 | 9.5 | 9.5 | 100.0 |
| | 경기 | (38) | 76.3 | 13.2 | 0.0 | 10.5 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (22) | 63.6 | 18.2 | 9.1 | 9.1 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (21) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (32) | 68.8 | 15.6 | 3.1 | 12.5 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (15) | 40.0 | 60.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (15) | 80.0 | 13.3 | 0.0 | 6.7 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (41) | 63.4 | 22.0 | 2.4 | 12.2 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (47) | 80.9 | 12.8 | 0.0 | 6.4 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (26) | 80.8 | 15.4 | 0.0 | 3.8 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (71) | 73.2 | 14.1 | 5.6 | 7.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (32) | 68.8 | 12.5 | 0.0 | 18.8 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (67) | 76.1 | 14.9 | 3.0 | 6.0 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (38) | 68.4 | 26.3 | 5.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (48) | 79.2 | 10.4 | 2.1 | 8.3 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (7) | 42.9 | 42.9 | 0.0 | 14.3 | 100.0 |
| | 40대 | (21) | 61.9 | 23.8 | 9.5 | 4.8 | 100.0 |
| | 50대 | (86) | 74.4 | 14.0 | 1.2 | 10.5 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (64) | 78.1 | 14.1 | 3.1 | 4.7 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (125) | 74.4 | 16.8 | 2.4 | 6.4 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (57) | 73.7 | 12.3 | 3.5 | 10.5 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (127) | 71.7 | 16.5 | 3.1 | 8.7 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (58) | 79.3 | 13.8 | 1.7 | 5.2 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (109) | 70.6 | 15.6 | 3.7 | 10.1 | 100.0 |
| | 현대 | (104) | 73.1 | 16.3 | 2.9 | 7.7 | 100.0 |
| | DB | (103) | 73.8 | 16.5 | 3.9 | 5.8 | 100.0 |
| | KB | (91) | 73.6 | 16.5 | 3.3 | 6.6 | 100.0 |

<표 43> 이의제기 시 처리 절차_4. KB

(base : 보험사에 이의제기한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 유선, 팩스, 메일 등 답변 및 협의 진행 | 유선, 팩스, 메일 등 답변 받았으나 협의는 불가 | 답변을 받지 못함 | 모름/무응답 | 계 | |
|------------|------------|-------------------------|-----------------------------|-----------|--------|-------|-------|
| 전체 | (185) | 69.7 | 14.6 | 2.2 | 13.5 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (21) | 76.2 | 4.8 | 0.0 | 19.0 | 100.0 |
| | 인천 | (21) | 66.7 | 14.3 | 4.8 | 14.3 | 100.0 |
| | 경기 | (38) | 71.1 | 10.5 | 0.0 | 18.4 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (22) | 59.1 | 18.2 | 9.1 | 13.6 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (21) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (32) | 65.6 | 15.6 | 3.1 | 15.6 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (15) | 40.0 | 53.3 | 0.0 | 6.7 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (15) | 73.3 | 13.3 | 0.0 | 13.3 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (41) | 58.5 | 22.0 | 2.4 | 17.1 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (47) | 78.7 | 12.8 | 0.0 | 8.5 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (26) | 73.1 | 11.5 | 0.0 | 15.4 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (71) | 69.0 | 12.7 | 4.2 | 14.1 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (32) | 75.0 | 12.5 | 0.0 | 12.5 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (67) | 68.7 | 13.4 | 1.5 | 16.4 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (38) | 60.5 | 23.7 | 5.3 | 10.5 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (48) | 75.0 | 10.4 | 2.1 | 12.5 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (7) | 28.6 | 42.9 | 0.0 | 28.6 | 100.0 |
| | 40대 | (21) | 61.9 | 19.0 | 9.5 | 9.5 | 100.0 |
| | 50대 | (86) | 73.3 | 14.0 | 0.0 | 12.8 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (64) | 68.8 | 12.5 | 3.1 | 15.6 | 100.0 |
| | 거절 | (4) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (125) | 69.6 | 15.2 | 2.4 | 12.8 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (57) | 71.9 | 12.3 | 1.8 | 14.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 33.3 | 0.0 | 33.3 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (127) | 66.1 | 15.7 | 2.4 | 15.7 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (58) | 77.6 | 12.1 | 1.7 | 8.6 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (109) | 67.0 | 15.6 | 2.8 | 14.7 | 100.0 |
| | 현대 | (104) | 69.2 | 16.3 | 2.9 | 11.5 | 100.0 |
| | DB | (103) | 67.0 | 15.5 | 2.9 | 14.6 | 100.0 |
| | KB | (91) | 73.6 | 16.5 | 3.3 | 6.6 | 100.0 |

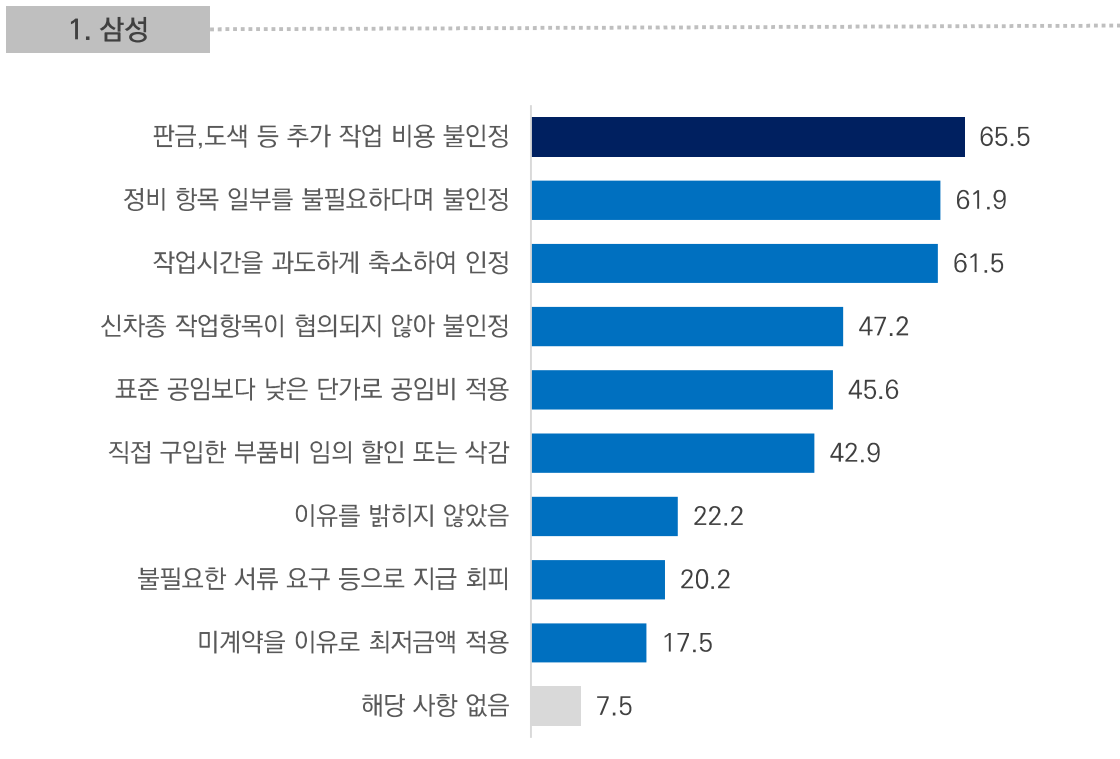
7) 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유

① 삼성

- 보험사 중 삼성에 수리비를 청구한 후 감액당한 경험이 있는 업체를 대상으로 감액 사유에 대해 질문한 결과, ‘판금, 도색 등 추가 작업 비용이 불인정’ 이 65.5%로 가장 높은 응답 비율을 보임
- 그다음으로, ‘정비 항목 일부를 불필요하다며 불인정’ (61.9%), ‘작업시간을 과도하게 축소하여 인정’ (61.5%), ‘신차종 작업항목이 협의되지 않아 불인정’ (47.2%) 등의 순으로 나타남

<그림 16> 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유_1. 삼성

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)



<표 44> 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유_1. 삼성 - 계속

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 판금, 도색 등 추가 작업 비용 불인정 | 정비 항목 일부를 불필요하다며 불인정 | 작업시간을 과도하게 축소하여 인정 | 신차종 작업항목이 협의되지 않아 불인정 | 표준 공임보다 낮은 단가로 공임비 적용 | |
|------------|------------|-----------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|------|
| 전체 | (252) | 65.5 | 61.9 | 61.5 | 47.2 | 45.6 | |
| 소재지 | 서울 | (26) | 61.5 | 73.1 | 73.1 | 57.7 | 69.2 |
| | 인천 | (25) | 80.0 | 68.0 | 68.0 | 68.0 | 60.0 |
| | 경기 | (42) | 71.4 | 64.3 | 50.0 | 47.6 | 38.1 |
| | 대전, 충청 | (33) | 66.7 | 66.7 | 51.5 | 51.5 | 36.4 |
| | 광주, 호남 | (36) | 66.7 | 63.9 | 58.3 | 52.8 | 33.3 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 54.3 | 60.0 | 74.3 | 28.6 | 48.6 |
| | 대구, 경북 | (24) | 66.7 | 41.7 | 70.8 | 33.3 | 58.3 |
| | 강원, 제주 | (31) | 58.1 | 54.8 | 54.8 | 41.9 | 35.5 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (56) | 69.6 | 62.5 | 64.3 | 41.1 | 50.0 |
| | 10~15년 미만 | (59) | 61.0 | 62.7 | 64.4 | 50.8 | 57.6 |
| | 15~20년 미만 | (35) | 62.9 | 68.6 | 71.4 | 48.6 | 45.7 |
| | 20년 이상 | (102) | 66.7 | 58.8 | 54.9 | 48.0 | 36.3 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (44) | 59.1 | 54.5 | 56.8 | 36.4 | 50.0 |
| | 5인~10인 미만 | (91) | 68.1 | 65.9 | 68.1 | 53.8 | 51.6 |
| | 11인~15인 미만 | (51) | 64.7 | 54.9 | 58.8 | 47.1 | 35.3 |
| | 15인 이상 | (66) | 66.7 | 66.7 | 57.6 | 45.5 | 42.4 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 66.7 | 66.7 | 66.7 | 66.7 | 66.7 |
| | 30대 | (9) | 55.6 | 55.6 | 77.8 | 44.4 | 55.6 |
| | 40대 | (27) | 74.1 | 66.7 | 51.9 | 55.6 | 29.6 |
| | 50대 | (118) | 64.4 | 59.3 | 66.9 | 47.5 | 50.0 |
| | 60대 이상 | (91) | 65.9 | 64.8 | 57.1 | 45.1 | 45.1 |
| | 거절 | (4) | 50.0 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 0.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (178) | 69.1 | 64.0 | 60.1 | 51.1 | 44.4 |
| | 소형정비업(2급) | (71) | 57.7 | 57.7 | 64.8 | 38.0 | 47.9 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 66.7 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (167) | 65.3 | 67.1 | 62.3 | 49.1 | 41.9 |
| | 보험사 미협력 업체 | (85) | 65.9 | 51.8 | 60.0 | 43.5 | 52.9 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (144) | 68.1 | 67.4 | 63.2 | 49.3 | 43.8 |
| | 현대 | (139) | 66.9 | 67.6 | 64.7 | 51.8 | 43.9 |
| | DB | (138) | 63.8 | 64.5 | 63.0 | 48.6 | 41.3 |
| | KB | (123) | 69.1 | 66.7 | 64.2 | 48.8 | 42.3 |

<표 45> 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유_1. 삼성

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

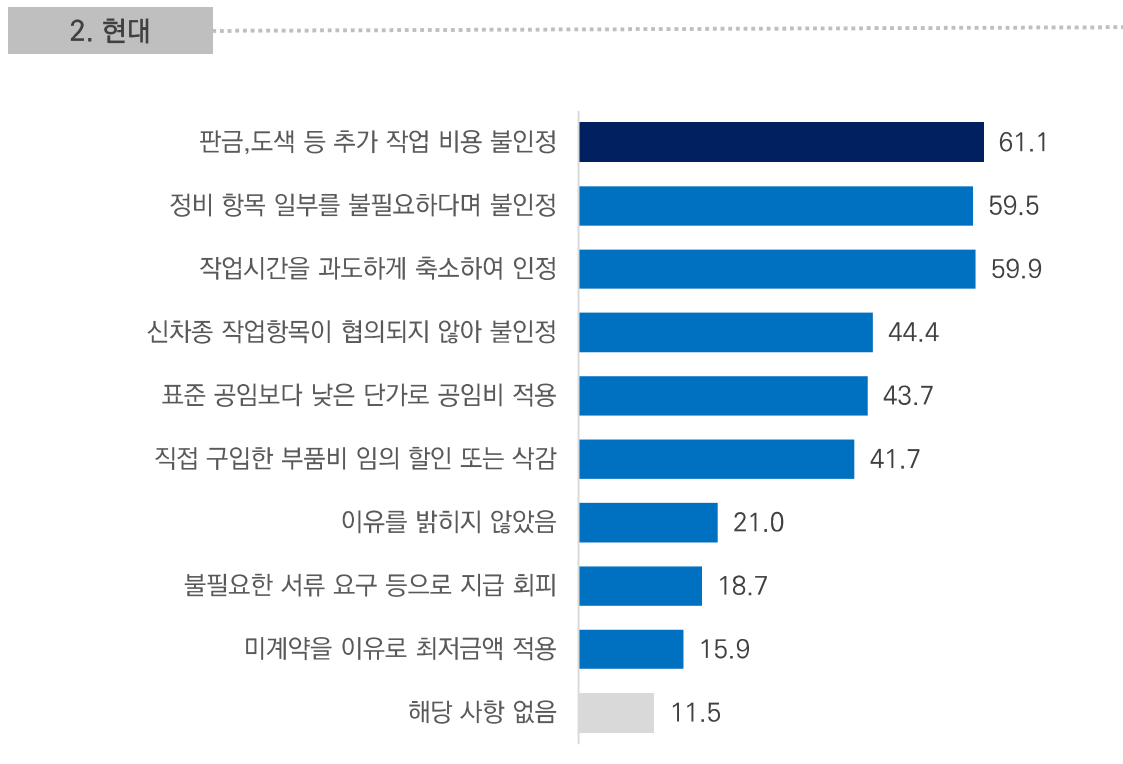
| 구분 | 사례 수 | 직접 구입한 부품비 임의 할인 또는 삭감 | 이유를 밝히지 않았음 | 불필요한 서류 요구 등으로 지급 회피 | 미계약을 이유로 최저금액 적용 | 해당 사항 없음 | |
|---------------|------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|---------------------------|-------------|------|
| 전체 | (252) | 42.9 | 22.2 | 20.2 | 17.5 | 7.5 | |
| 소재지 | 서울 | (26) | 61.5 | 30.8 | 42.3 | 38.5 | 3.8 |
| | 인천 | (25) | 44.0 | 12.0 | 16.0 | 8.0 | 0.0 |
| | 경기 | (42) | 45.2 | 16.7 | 14.3 | 14.3 | 11.9 |
| | 대전, 충청 | (33) | 42.4 | 33.3 | 3.0 | 18.2 | 12.1 |
| | 광주, 호남 | (36) | 38.9 | 22.2 | 27.8 | 25.0 | 8.3 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 48.6 | 28.6 | 34.3 | 5.7 | 2.9 |
| | 대구, 경북 | (24) | 20.8 | 8.3 | 8.3 | 16.7 | 8.3 |
| 강원, 제주 | (31) | 38.7 | 22.6 | 16.1 | 16.1 | 9.7 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (56) | 37.5 | 28.6 | 14.3 | 21.4 | 8.9 |
| | 10~15년 미만 | (59) | 45.8 | 20.3 | 20.3 | 15.3 | 5.1 |
| | 15~20년 미만 | (35) | 48.6 | 8.6 | 28.6 | 11.4 | 2.9 |
| | 20년 이상 | (102) | 42.2 | 24.5 | 20.6 | 18.6 | 9.8 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (44) | 27.3 | 18.2 | 13.6 | 15.9 | 11.4 |
| | 5인~10인 미만 | (91) | 56.0 | 25.3 | 27.5 | 19.8 | 3.3 |
| | 11인~15인 미만 | (51) | 41.2 | 19.6 | 13.7 | 19.6 | 11.8 |
| | 15인 이상 | (66) | 36.4 | 22.7 | 19.7 | 13.6 | 7.6 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 66.7 | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 33.3 |
| | 30대 | (9) | 55.6 | 44.4 | 11.1 | 44.4 | 0.0 |
| | 40대 | (27) | 40.7 | 29.6 | 14.8 | 7.4 | 3.7 |
| | 50대 | (118) | 44.1 | 18.6 | 22.9 | 19.5 | 10.2 |
| | 60대 이상 | (91) | 39.6 | 20.9 | 19.8 | 16.5 | 5.5 |
| | 거절 | (4) | 50.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (178) | 44.9 | 23.6 | 20.2 | 18.5 | 7.9 |
| | 소형정비업(2급) | (71) | 36.6 | 16.9 | 19.7 | 15.5 | 7.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (167) | 44.3 | 21.6 | 21.6 | 17.4 | 9.6 |
| | 보험사 미협력 업체 | (85) | 40.0 | 23.5 | 17.6 | 17.6 | 3.5 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (144) | 45.1 | 21.5 | 22.2 | 17.4 | 6.3 |
| | 현대 | (139) | 47.5 | 23.0 | 22.3 | 18.0 | 7.9 |
| | DB | (138) | 43.5 | 21.7 | 22.5 | 15.9 | 10.9 |
| | KB | (123) | 46.3 | 22.8 | 23.6 | 17.9 | 8.1 |

② 현대

- 보험사 중 현대에 수리비를 청구한 후 감액당한 경험이 있는 업체를 대상으로 감액 사유에 대해 질문한 결과, ‘판금, 도색 등 추가 작업 비용이 불인정’ 이 61.1%로 가장 높은 응답 비율을 보임
- 그다음으로, ‘작업시간을 과도하게 축소하여 인정’ (59.9%), ‘정비 항목 일부를 불필요하다며 불인정’ (59.5%), ‘신차종 작업항목이 협의되지 않아 불인정’ (44.4%) 등의 순으로 나타남

<그림 17> 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유2. 현대

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)



<표 46> 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유_2. 현대 - 계속

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 판금, 도색, 등 추가 작업 비용 불인정 | 정비 항목 일부를 불필요하다며 불인정 | 작업시간을 과도하게 축소하여 인정 | 신차종 작업항목이 협의되지 않아 불인정 | 표준 공임보다 낮은 단가로 공임비 적용 | |
|------------|------------|------------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|-------|
| 전체 | (252) | 61.1 | 59.5 | 59.9 | 44.4 | 43.7 | |
| 소재지 | 서울 | (26) | 57.7 | 69.2 | 65.4 | 57.7 | 69.2 |
| | 인천 | (25) | 76.0 | 64.0 | 68.0 | 64.0 | 56.0 |
| | 경기 | (42) | 61.9 | 54.8 | 45.2 | 40.5 | 31.0 |
| | 대전, 충청 | (33) | 57.6 | 69.7 | 54.5 | 54.5 | 39.4 |
| | 광주, 호남 | (36) | 69.4 | 66.7 | 61.1 | 50.0 | 36.1 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 42.9 | 57.1 | 65.7 | 22.9 | 42.9 |
| | 대구, 경북 | (24) | 62.5 | 41.7 | 70.8 | 33.3 | 54.2 |
| | 강원, 제주 | (31) | 64.5 | 51.6 | 58.1 | 38.7 | 35.5 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (56) | 55.4 | 58.9 | 62.5 | 39.3 | 50.0 |
| | 10~15년 미만 | (59) | 59.3 | 59.3 | 62.7 | 45.8 | 52.5 |
| | 15~20년 미만 | (35) | 60.0 | 65.7 | 68.6 | 45.7 | 42.9 |
| | 20년 이상 | (102) | 65.7 | 57.8 | 53.9 | 46.1 | 35.3 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (44) | 59.1 | 54.5 | 61.4 | 36.4 | 47.7 |
| | 5인~10인 미만 | (91) | 62.6 | 60.4 | 63.7 | 49.5 | 48.4 |
| | 11인~15인 미만 | (51) | 62.7 | 54.9 | 58.8 | 45.1 | 35.3 |
| | 15인 이상 | (66) | 59.1 | 65.2 | 54.5 | 42.4 | 40.9 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 55.6 | 55.6 | 77.8 | 44.4 | 55.6 |
| | 40대 | (27) | 59.3 | 63.0 | 48.1 | 48.1 | 25.9 |
| | 50대 | (118) | 59.3 | 54.2 | 65.3 | 44.1 | 45.8 |
| | 60대 이상 | (91) | 63.7 | 64.8 | 54.9 | 42.9 | 45.1 |
| | 거절 | (4) | 50.0 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 0.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (178) | 64.0 | 61.8 | 57.9 | 47.8 | 42.7 |
| | 소형정비업(2급) | (71) | 56.3 | 56.3 | 66.2 | 38.0 | 46.5 |
| | 모름/무응답 | (3) | 0.0 | 0.0 | 33.3 | 0.0 | 33.3 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (167) | 62.3 | 65.3 | 62.9 | 48.5 | 41.3 |
| | 보험사 미협력 업체 | (85) | 58.8 | 48.2 | 54.1 | 36.5 | 48.2 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (144) | 63.9 | 64.6 | 63.2 | 47.9 | 42.4 |
| | 현대 | (139) | 66.2 | 69.1 | 66.9 | 53.2 | 45.3 |
| | DB | (138) | 62.3 | 65.2 | 64.5 | 49.3 | 42.0 |
| | KB | (123) | 68.3 | 68.3 | 66.7 | 50.4 | 43.9 |

<표 47> 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유_2. 현대

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

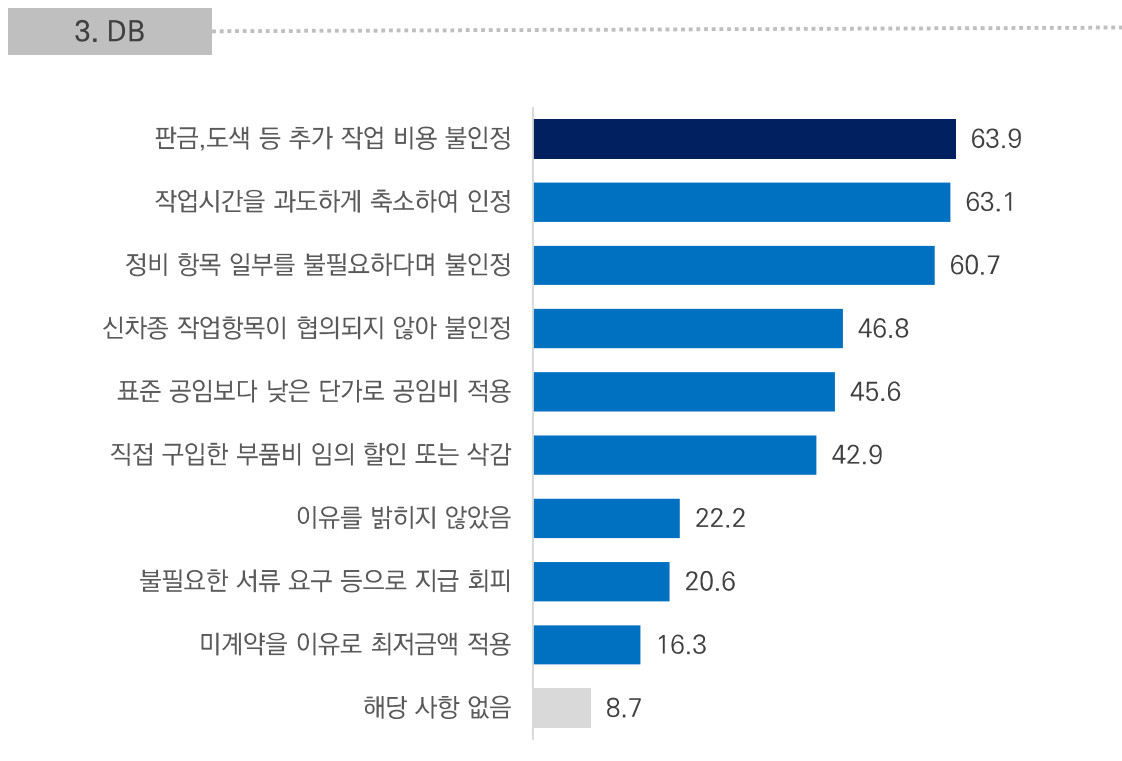
| 구분 | 사례 수 | 직접 구입한 부품비 임의 할인 또는 삭감 | 이유를 밝히지 않았음 | 불필요한 서류 요구 등으로 지급 회피 | 미계약을 이유로 최저금액 적용 | 해당 사항 없음 | |
|---------------|------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|---------------------------|-------------|------|
| 전체 | (252) | 41.7 | 21.0 | 18.7 | 15.9 | 11.5 | |
| 소재지 | 서울 | (26) | 61.5 | 30.8 | 42.3 | 30.8 | 7.7 |
| | 인천 | (25) | 40.0 | 12.0 | 16.0 | 8.0 | 4.0 |
| | 경기 | (42) | 45.2 | 11.9 | 9.5 | 11.9 | 21.4 |
| | 대전, 충청 | (33) | 42.4 | 30.3 | 0.0 | 15.2 | 12.1 |
| | 광주, 호남 | (36) | 41.7 | 25.0 | 27.8 | 25.0 | 5.6 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 40.0 | 22.9 | 28.6 | 5.7 | 17.1 |
| | 대구, 경북 | (24) | 20.8 | 8.3 | 8.3 | 16.7 | 12.5 |
| 강원, 제주 | (31) | 38.7 | 25.8 | 19.4 | 16.1 | 6.5 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (56) | 37.5 | 23.2 | 10.7 | 19.6 | 17.9 |
| | 10~15년 미만 | (59) | 42.4 | 16.9 | 16.9 | 13.6 | 10.2 |
| | 15~20년 미만 | (35) | 45.7 | 5.7 | 25.7 | 8.6 | 5.7 |
| | 20년 이상 | (102) | 42.2 | 27.5 | 21.6 | 17.6 | 10.8 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (44) | 27.3 | 20.5 | 13.6 | 15.9 | 11.4 |
| | 5인~10인 미만 | (91) | 51.6 | 20.9 | 23.1 | 15.4 | 9.9 |
| | 11인~15인 미만 | (51) | 41.2 | 21.6 | 15.7 | 19.6 | 11.8 |
| | 15인 이상 | (66) | 37.9 | 21.2 | 18.2 | 13.6 | 13.6 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 100.0 | 66.7 | 66.7 | 33.3 | 0.0 |
| | 30대 | (9) | 55.6 | 33.3 | 11.1 | 44.4 | 0.0 |
| | 40대 | (27) | 37.0 | 22.2 | 11.1 | 3.7 | 14.8 |
| | 50대 | (118) | 40.7 | 18.6 | 19.5 | 16.9 | 13.6 |
| | 60대 이상 | (91) | 40.7 | 20.9 | 19.8 | 15.4 | 9.9 |
| | 거절 | (4) | 50.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (178) | 44.4 | 22.5 | 19.1 | 16.9 | 12.4 |
| | 소형정비업(2급) | (71) | 35.2 | 16.9 | 18.3 | 14.1 | 8.5 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 33.3 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (167) | 44.3 | 21.0 | 21.0 | 16.2 | 12.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (85) | 36.5 | 21.2 | 14.1 | 15.3 | 10.6 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (144) | 44.4 | 21.5 | 22.2 | 16.7 | 9.7 |
| | 현대 | (139) | 48.9 | 23.7 | 23.7 | 18.7 | 7.2 |
| | DB | (138) | 44.9 | 21.7 | 23.2 | 16.7 | 11.6 |
| | KB | (123) | 48.0 | 23.6 | 25.2 | 17.9 | 7.3 |

③ DB

- 보험사 중 DB에 수리비를 청구한 후 감액당한 경험이 있는 업체를 대상으로 감액 사유에 대해 질문한 결과, ‘판금, 도색 등 추가 작업 비용이 불인정’ 이 63.9%로 가장 높은 응답 비율을 보임
- 그다음으로, ‘작업시간을 과도하게 축소하여 인정’ (63.1%), ‘정비 항목 일부를 불필요하다며 불인정’ (60.7%), ‘신차종 작업항목이 협의되지 않아 불인정’ (46.8%) 등의 순으로 나타남

<그림 18> 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유_3. DB

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)



<표 48> 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유_3. DB - 계속

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 판금, 도색, 등 추가 작업 비용 불인정 | 정비 항목 일부를 불필요하다며 불인정 | 작업시간을 과도하게 축소하여 인정 | 신차종 작업항목이 협의되지 않아 불인정 | 표준 공임보다 낮은 단가로 공임비 적용 | |
|------------|------------|------------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|-------|
| 전체 | (252) | 63.9 | 63.1 | 60.7 | 46.8 | 45.6 | |
| 소재지 | 서울 | (26) | 57.7 | 69.2 | 69.2 | 57.7 | 73.1 |
| | 인천 | (25) | 76.0 | 68.0 | 64.0 | 64.0 | 52.0 |
| | 경기 | (42) | 66.7 | 50.0 | 59.5 | 47.6 | 35.7 |
| | 대전, 충청 | (33) | 57.6 | 51.5 | 66.7 | 51.5 | 36.4 |
| | 광주, 호남 | (36) | 69.4 | 61.1 | 66.7 | 50.0 | 36.1 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 48.6 | 74.3 | 57.1 | 25.7 | 45.7 |
| | 대구, 경북 | (24) | 70.8 | 79.2 | 50.0 | 41.7 | 62.5 |
| | 강원, 제주 | (31) | 67.7 | 61.3 | 51.6 | 41.9 | 38.7 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (56) | 58.9 | 66.1 | 58.9 | 42.9 | 48.2 |
| | 10~15년 미만 | (59) | 59.3 | 64.4 | 59.3 | 49.2 | 54.2 |
| | 15~20년 미만 | (35) | 62.9 | 71.4 | 68.6 | 48.6 | 45.7 |
| | 20년 이상 | (102) | 69.6 | 57.8 | 59.8 | 47.1 | 39.2 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (44) | 56.8 | 56.8 | 54.5 | 36.4 | 45.5 |
| | 5인~10인 미만 | (91) | 65.9 | 68.1 | 62.6 | 52.7 | 50.5 |
| | 11인~15인 미만 | (51) | 70.6 | 66.7 | 60.8 | 52.9 | 41.2 |
| | 15인 이상 | (66) | 60.6 | 57.6 | 62.1 | 40.9 | 42.4 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 55.6 | 77.8 | 55.6 | 44.4 | 44.4 |
| | 40대 | (27) | 66.7 | 55.6 | 66.7 | 51.9 | 29.6 |
| | 50대 | (118) | 60.2 | 65.3 | 54.2 | 44.9 | 46.6 |
| | 60대 이상 | (91) | 68.1 | 61.5 | 67.0 | 47.3 | 49.5 |
| | 거절 | (4) | 50.0 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | 0.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (178) | 68.0 | 62.4 | 62.9 | 51.1 | 44.9 |
| | 소형정비업(2급) | (71) | 54.9 | 64.8 | 56.3 | 36.6 | 46.5 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | 66.7 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (167) | 64.1 | 65.3 | 65.3 | 49.1 | 41.9 |
| | 보험사 미협력 업체 | (85) | 63.5 | 58.8 | 51.8 | 42.4 | 52.9 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (144) | 63.9 | 62.5 | 62.5 | 45.8 | 41.0 |
| | 현대 | (139) | 66.2 | 66.2 | 67.6 | 51.1 | 43.9 |
| | DB | (138) | 65.2 | 67.4 | 66.7 | 50.7 | 44.2 |
| | KB | (123) | 68.3 | 65.9 | 66.7 | 48.0 | 43.1 |

<표 49> 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유_3. DB

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

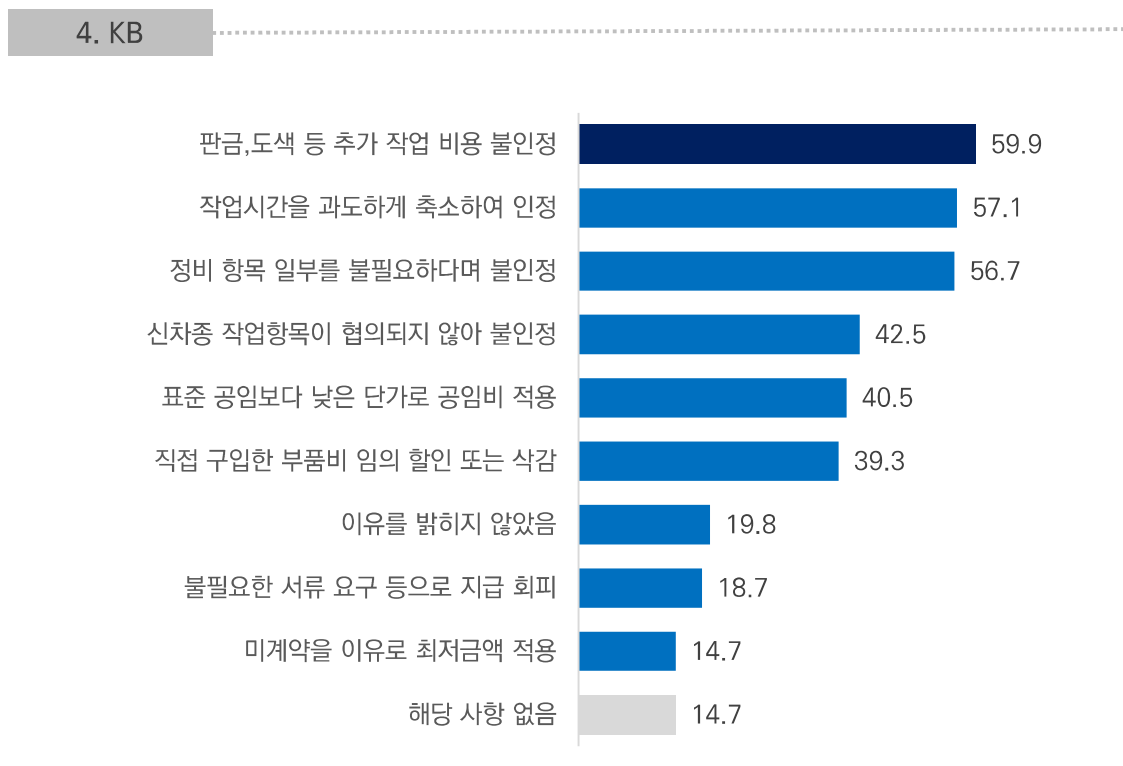
| 구분 | 사례 수 | 직접 구입한 부품비 임의 할인 또는 삭감 | 이유를 밝히지 않았음 | 불필요한 서류 요구 등으로 지급 회피 | 미계약을 이유로 최저금액 적용 | 해당 사항 없음 | |
|---------------|------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|---------------------------|-------------|------|
| 전체 | (252) | 42.9 | 22.2 | 20.6 | 16.3 | 8.7 | |
| 소재지 | 서울 | (26) | 61.5 | 34.6 | 46.2 | 30.8 | 3.8 |
| | 인천 | (25) | 40.0 | 12.0 | 16.0 | 4.0 | 8.0 |
| | 경기 | (42) | 50.0 | 14.3 | 11.9 | 14.3 | 14.3 |
| | 대전, 충청 | (33) | 39.4 | 30.3 | 0.0 | 15.2 | 12.1 |
| | 광주, 호남 | (36) | 41.7 | 22.2 | 27.8 | 25.0 | 5.6 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 42.9 | 25.7 | 34.3 | 5.7 | 14.3 |
| | 대구, 경북 | (24) | 25.0 | 12.5 | 12.5 | 20.8 | 4.2 |
| 강원, 제주 | (31) | 38.7 | 25.8 | 19.4 | 16.1 | 3.2 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (56) | 37.5 | 25.0 | 12.5 | 17.9 | 14.3 |
| | 10~15년 미만 | (59) | 44.1 | 20.3 | 20.3 | 15.3 | 8.5 |
| | 15~20년 미만 | (35) | 48.6 | 5.7 | 28.6 | 11.4 | 5.7 |
| | 20년 이상 | (102) | 43.1 | 27.5 | 22.5 | 17.6 | 6.9 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (44) | 27.3 | 18.2 | 15.9 | 15.9 | 18.2 |
| | 5인~10인 미만 | (91) | 53.8 | 24.2 | 26.4 | 16.5 | 5.5 |
| | 11인~15인 미만 | (51) | 47.1 | 21.6 | 15.7 | 19.6 | 3.9 |
| | 15인 이상 | (66) | 34.8 | 22.7 | 19.7 | 13.6 | 10.6 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 100.0 | 66.7 | 66.7 | 33.3 | 0.0 |
| | 30대 | (9) | 55.6 | 33.3 | 11.1 | 33.3 | 11.1 |
| | 40대 | (27) | 40.7 | 22.2 | 14.8 | 7.4 | 11.1 |
| | 50대 | (118) | 40.7 | 19.5 | 21.2 | 16.9 | 12.7 |
| | 60대 이상 | (91) | 42.9 | 23.1 | 22.0 | 16.5 | 3.3 |
| | 거절 | (4) | 50.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (178) | 45.5 | 23.0 | 20.2 | 18.0 | 7.9 |
| | 소형정비업(2급) | (71) | 35.2 | 18.3 | 21.1 | 12.7 | 11.3 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (167) | 44.9 | 21.6 | 21.6 | 15.0 | 10.2 |
| | 보험사 미협력 업체 | (85) | 38.8 | 23.5 | 18.8 | 18.8 | 5.9 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (144) | 43.1 | 20.8 | 21.5 | 15.3 | 11.1 |
| | 현대 | (139) | 47.5 | 23.0 | 23.7 | 17.3 | 9.4 |
| | DB | (138) | 46.4 | 22.5 | 23.9 | 16.7 | 7.2 |
| | KB | (123) | 46.3 | 23.6 | 25.2 | 17.1 | 8.1 |

④ KB

- 보험사 중 KB에 수리비를 청구한 후 감액당한 경험이 있는 업체를 대상으로 감액 사유에 대해 질문한 결과, ‘판금, 도색 등 추가 작업 비용이 불인정’ 이 59.9%로 가장 높은 응답 비율을 보임
- 그다음으로, ‘작업시간을 과도하게 축소하여 인정’ (57.1%), ‘정비 항목 일부를 불필요하다며 불인정’ (56.7%), ‘신차중 작업항목이 협의되지 않아 불인정’ (42.5%) 등의 순으로 나타남

<그림 19> 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유_4. KB

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)



<표 50> 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유_4. KB - 계속

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 판금, 도색 등 추가 작업 비용 불인정 | 정비 항목 일부를 불필요하다며 불인정 | 작업시간을 과도하게 축소하여 인정 | 신차종 작업항목이 협의되지 않아 불인정 | 표준 공임보다 낮은 단가로 공임비 적용 | |
|------------|------------|-----------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|-------|
| 전체 | (252) | 59.9 | 57.1 | 56.7 | 42.5 | 40.5 | |
| 소재지 | 서울 | (26) | 57.7 | 57.7 | 57.7 | 53.8 | 61.5 |
| | 인천 | (25) | 72.0 | 64.0 | 64.0 | 60.0 | 52.0 |
| | 경기 | (42) | 61.9 | 40.5 | 54.8 | 38.1 | 28.6 |
| | 대전, 충청 | (33) | 48.5 | 45.5 | 60.6 | 45.5 | 30.3 |
| | 광주, 호남 | (36) | 69.4 | 61.1 | 66.7 | 52.8 | 33.3 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 45.7 | 68.6 | 54.3 | 22.9 | 42.9 |
| | 대구, 경북 | (24) | 62.5 | 70.8 | 41.7 | 33.3 | 54.2 |
| | 강원, 제주 | (31) | 64.5 | 58.1 | 51.6 | 38.7 | 35.5 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (56) | 57.1 | 58.9 | 55.4 | 35.7 | 42.9 |
| | 10~15년 미만 | (59) | 57.6 | 59.3 | 57.6 | 45.8 | 50.8 |
| | 15~20년 미만 | (35) | 60.0 | 65.7 | 60.0 | 42.9 | 40.0 |
| | 20년 이상 | (102) | 62.7 | 52.0 | 55.9 | 44.1 | 33.3 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (44) | 59.1 | 56.8 | 54.5 | 36.4 | 43.2 |
| | 5인~10인 미만 | (91) | 59.3 | 59.3 | 53.8 | 44.0 | 44.0 |
| | 11인~15인 미만 | (51) | 60.8 | 58.8 | 54.9 | 45.1 | 35.3 |
| | 15인 이상 | (66) | 60.6 | 53.0 | 63.6 | 42.4 | 37.9 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 44.4 | 66.7 | 44.4 | 33.3 | 33.3 |
| | 40대 | (27) | 63.0 | 48.1 | 59.3 | 51.9 | 22.2 |
| | 50대 | (118) | 59.3 | 62.7 | 53.4 | 41.5 | 44.9 |
| | 60대 이상 | (91) | 60.4 | 51.6 | 60.4 | 40.7 | 40.7 |
| | 거절 | (4) | 50.0 | 25.0 | 50.0 | 25.0 | 0.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (178) | 62.9 | 56.2 | 59.6 | 46.1 | 39.9 |
| | 소형정비업(2급) | (71) | 54.9 | 60.6 | 52.1 | 35.2 | 42.3 |
| | 모름/무응답 | (3) | 0.0 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 33.3 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (167) | 59.9 | 59.3 | 61.1 | 44.3 | 37.7 |
| | 보험사 미협력 업체 | (85) | 60.0 | 52.9 | 48.2 | 38.8 | 45.9 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (144) | 61.1 | 59.0 | 60.4 | 43.1 | 38.2 |
| | 현대 | (139) | 64.0 | 63.3 | 64.7 | 48.9 | 41.0 |
| | DB | (138) | 59.4 | 60.1 | 60.9 | 44.2 | 38.4 |
| | KB | (123) | 69.1 | 66.7 | 68.3 | 49.6 | 43.1 |

<표 51> 청구한 수리비가 감액될 경우 감액 사유_4. KB

(base : 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있는 업체, 단위 : %)

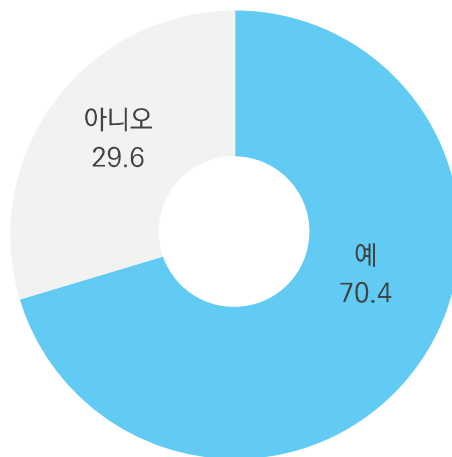
| 구분 | 사례 수 | 직접 구입한 부품비 임의 할인 또는 삭감 | 이유를 밝히지 않았음 | 불필요한 서류 요구 등으로 지급 회피 | 미계약을 이유로 최저금액 적용 | 해당 사항 없음 | |
|---------------|------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|---------------------------|-------------|------|
| 전체 | (252) | 39.3 | 19.8 | 18.7 | 14.7 | 14.7 | |
| 소재지 | 서울 | (26) | 53.8 | 30.8 | 38.5 | 30.8 | 15.4 |
| | 인천 | (25) | 36.0 | 12.0 | 16.0 | 4.0 | 12.0 |
| | 경기 | (42) | 40.5 | 11.9 | 9.5 | 9.5 | 21.4 |
| | 대전, 충청 | (33) | 39.4 | 24.2 | 0.0 | 12.1 | 24.2 |
| | 광주, 호남 | (36) | 41.7 | 25.0 | 30.6 | 25.0 | 5.6 |
| | 부산, 울산, 경남 | (35) | 40.0 | 20.0 | 28.6 | 5.7 | 17.1 |
| | 대구, 경북 | (24) | 20.8 | 8.3 | 8.3 | 16.7 | 12.5 |
| 강원, 제주 | (31) | 38.7 | 25.8 | 19.4 | 16.1 | 6.5 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (56) | 33.9 | 21.4 | 10.7 | 17.9 | 19.6 |
| | 10~15년 미만 | (59) | 42.4 | 18.6 | 16.9 | 13.6 | 11.9 |
| | 15~20년 미만 | (35) | 40.0 | 2.9 | 22.9 | 8.6 | 14.3 |
| | 20년 이상 | (102) | 40.2 | 25.5 | 22.5 | 15.7 | 13.7 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (44) | 27.3 | 22.7 | 13.6 | 13.6 | 13.6 |
| | 5인~10인 미만 | (91) | 47.3 | 18.7 | 22.0 | 14.3 | 15.4 |
| | 11인~15인 미만 | (51) | 41.2 | 21.6 | 15.7 | 19.6 | 13.7 |
| | 15인 이상 | (66) | 34.8 | 18.2 | 19.7 | 12.1 | 15.2 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 100.0 | 66.7 | 66.7 | 33.3 | 0.0 |
| | 30대 | (9) | 44.4 | 33.3 | 11.1 | 33.3 | 22.2 |
| | 40대 | (27) | 37.0 | 18.5 | 14.8 | 3.7 | 14.8 |
| | 50대 | (118) | 38.1 | 19.5 | 19.5 | 16.1 | 14.4 |
| | 60대 이상 | (91) | 38.5 | 17.6 | 18.7 | 14.3 | 15.4 |
| | 거절 | (4) | 50.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (178) | 42.7 | 20.8 | 19.7 | 15.7 | 14.6 |
| | 소형정비업(2급) | (71) | 31.0 | 16.9 | 16.9 | 12.7 | 14.1 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 33.3 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (167) | 40.7 | 19.2 | 20.4 | 14.4 | 17.4 |
| | 보험사 미협력 업체 | (85) | 36.5 | 21.2 | 15.3 | 15.3 | 9.4 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (144) | 40.3 | 19.4 | 21.5 | 14.6 | 16.0 |
| | 현대 | (139) | 45.3 | 21.6 | 23.0 | 16.5 | 12.9 |
| | DB | (138) | 40.6 | 20.3 | 22.5 | 15.2 | 16.7 |
| | KB | (123) | 47.2 | 23.6 | 25.2 | 17.9 | 7.3 |

8) 보험사의 내역서 제공 절차 도입 인지 여부

- 보험사의 내역서 제공 절차 도입에 대해 인지하고 있는지 질문한 결과, 전체 응답자의 약 70.4%가 ‘인지하고 있다’ 고 답변함

<그림 20> 보험사의 내역서 제공 절차 도입 인지 여부

(base : 전체, 단위 : %)



[특성별 분석]

- 소재지별로 살펴보면, ‘서울’의 인지 비율이 96.7%로 가장 높았으며, ‘경기’ (86.0%), ‘부산·울산·경남’ (81.3%), ‘인천’ (76.7%) 지역 정비 업체도 상대적으로 높은 인지율을 보임
- 반면, ‘대구·경북’ (33.3%), ‘광주·호남’ (55.3%) 지역은 타 지역 대비 인지율이 낮은 편으로 나타남

<표 52> 보험사의 내역서 제공 절차 도입 인지 여부

(base : 전체, 단위 : %)

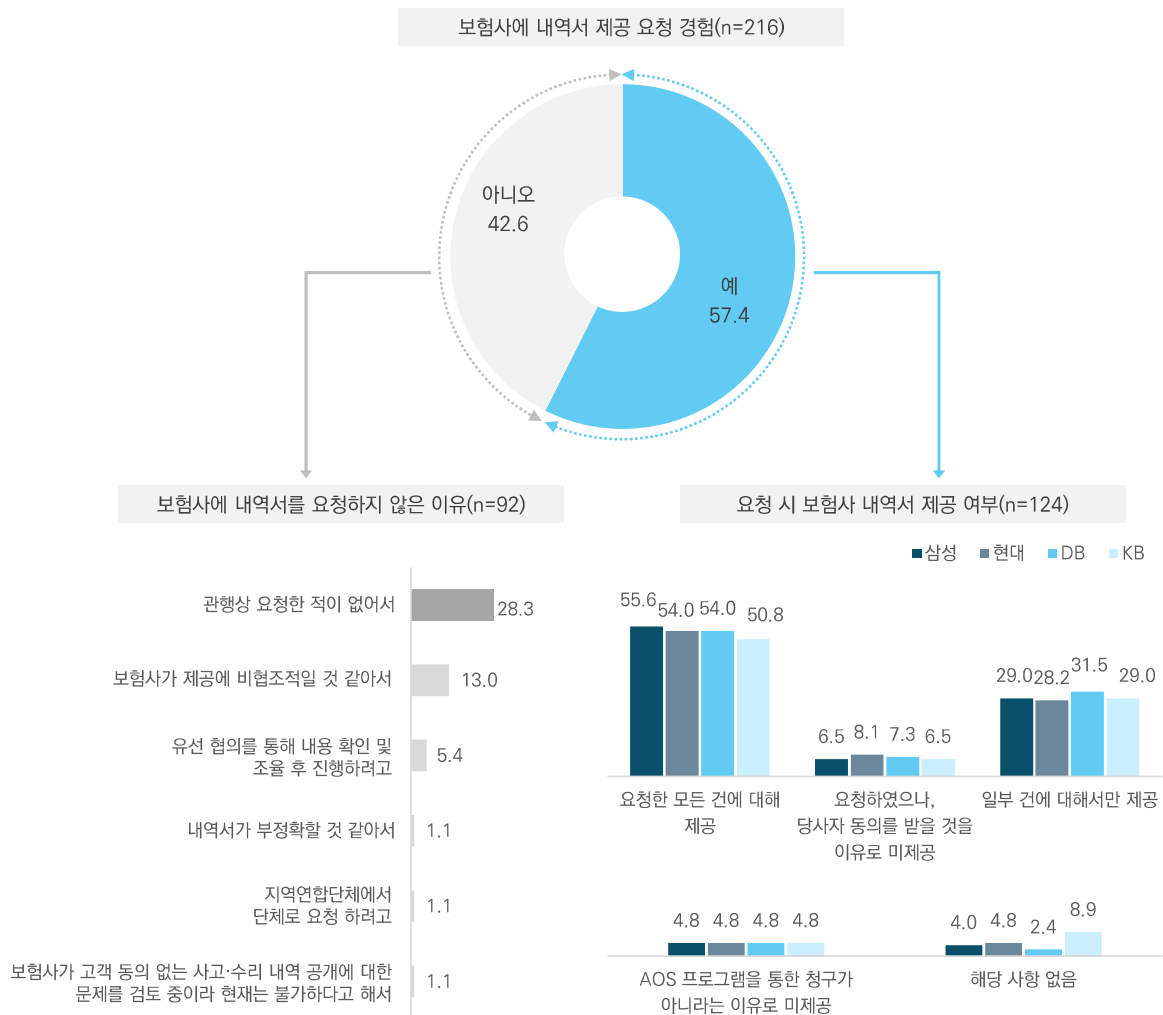
| 구분 | 사례 수 | 예 | 아니오 | 계 | |
|------------|------------|-------|------|-------|-------|
| 전체 | (307) | 70.4 | 29.6 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 96.7 | 3.3 | 100.0 |
| | 인천 | (30) | 76.7 | 23.3 | 100.0 |
| | 경기 | (50) | 86.0 | 14.0 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 65.9 | 34.1 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (47) | 55.3 | 44.7 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 81.3 | 18.8 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 33.3 | 66.7 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 61.3 | 38.7 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 67.6 | 32.4 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 72.1 | 27.9 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 73.7 | 26.3 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (127) | 70.1 | 29.9 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 63.2 | 36.8 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 72.1 | 27.9 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 74.2 | 25.8 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (77) | 70.1 | 29.9 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 75.0 | 25.0 | 100.0 |
| | 30대 | (9) | 44.4 | 55.6 | 100.0 |
| | 40대 | (36) | 66.7 | 33.3 | 100.0 |
| | 50대 | (137) | 72.3 | 27.7 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (116) | 72.4 | 27.6 | 100.0 |
| | 거절 | (5) | 40.0 | 60.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 70.9 | 29.1 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 70.2 | 29.8 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 66.7 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 72.6 | 27.4 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 65.7 | 34.3 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 73.7 | 26.3 | 100.0 |
| | 현대 | (175) | 72.6 | 27.4 | 100.0 |
| | DB | (173) | 74.6 | 25.4 | 100.0 |
| | KB | (152) | 74.3 | 25.7 | 100.0 |

9) 보험사에 내역서 제공 요청 경험

- 내역서 제공 요청 경험에 대해 질문한 결과, 전체 응답자의 57.4%가 ‘요청한 적 있다’고 답하였으며, 42.6%는 ‘요청한 적 없다’고 응답함
- 요청한 경험이 있는 업체(n=124)를 대상으로 실제 제공 여부를 질문한 결과, ‘요청한 모든 건에 대해 제공’이라고 응답한 비율이 전 보험사 모두 절반 이상을 차지함
- 요청한 경험이 없는 업체(n=92)를 대상으로 그 이유를 질문한 결과, ‘관행상 요청한 적이 없어서’가 28.3%로 가장 높았고, 그다음으로 ‘보험사가 제공에 비협조적일 것 같아서’가 13.0%로 높은 응답률을 보임

<그림 21> 보험사에 내역서 제공 요청 경험

(base : 내역서 제공 절차를 인지하고 있는 업체, 단위 : %)



<표 53> 보험사에 내역서 제공 요청 경험

(base : 내역서 제공 절차를 인지하고 있는 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 예 | 아니오 | 계 | |
|------------|------------|-------|-------|-------|-------|
| 전체 | (216) | 57.4 | 42.6 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (29) | 75.9 | 24.1 | 100.0 |
| | 인천 | (23) | 87.0 | 13.0 | 100.0 |
| | 경기 | (43) | 65.1 | 34.9 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (27) | 33.3 | 66.7 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (26) | 46.2 | 53.8 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (39) | 46.2 | 53.8 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (10) | 50.0 | 50.0 | 100.0 |
| | 강원, 제주 | (19) | 52.6 | 47.4 | 100.0 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (50) | 46.0 | 54.0 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (49) | 63.3 | 36.7 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (28) | 82.1 | 17.9 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (89) | 52.8 | 47.2 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (36) | 55.6 | 44.4 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (80) | 57.5 | 42.5 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (46) | 63.0 | 37.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (54) | 53.7 | 46.3 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (3) | 66.7 | 33.3 | 100.0 |
| | 30대 | (4) | 25.0 | 75.0 | 100.0 |
| | 40대 | (24) | 58.3 | 41.7 | 100.0 |
| | 50대 | (99) | 61.6 | 38.4 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (84) | 52.4 | 47.6 | 100.0 |
| | 거절 | (2) | 100.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (156) | 55.8 | 44.2 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (59) | 61.0 | 39.0 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 100.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (151) | 55.6 | 44.4 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (65) | 61.5 | 38.5 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (132) | 53.8 | 46.2 | 100.0 |
| | 현대 | (127) | 54.3 | 45.7 | 100.0 |
| | DB | (129) | 53.5 | 46.5 | 100.0 |
| | KB | (113) | 55.8 | 44.2 | 100.0 |

<표 54> 요청 시 보험사 내역서 제공 여부_1. 삼성

(base : 보험사에 내역서를 요청한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 요청한 모든 건에 대해 제공 | 요청 하였으나, 당사자 동의를 받을 것을 이유로 미제공 | 일부 건에 대해서만 제공 | AOS 프로그램을 통한 청구가 아니라는 이유로 미제공 | 해당 사항 없음 | 계 | |
|------------|------------|-----------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|----------|-------|-------|
| 전체 | (124) | 55.6 | 6.5 | 29.0 | 4.8 | 4.0 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (22) | 22.7 | 9.1 | 54.5 | 9.1 | 4.5 | 100.0 |
| | 인천 | (20) | 90.0 | 0.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (28) | 67.9 | 3.6 | 17.9 | 0.0 | 10.7 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (9) | 55.6 | 11.1 | 11.1 | 22.2 | 0.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (12) | 66.7 | 16.7 | 8.3 | 0.0 | 8.3 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (18) | 27.8 | 5.6 | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (5) | 60.0 | 0.0 | 40.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 강원, 제주 | (10) | 60.0 | 10.0 | 10.0 | 20.0 | 0.0 | 100.0 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (23) | 65.2 | 4.3 | 21.7 | 0.0 | 8.7 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (31) | 45.2 | 6.5 | 32.3 | 12.9 | 3.2 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (23) | 65.2 | 0.0 | 34.8 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (47) | 53.2 | 10.6 | 27.7 | 4.3 | 4.3 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (20) | 45.0 | 15.0 | 20.0 | 15.0 | 5.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (46) | 52.2 | 4.3 | 39.1 | 2.2 | 2.2 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (29) | 51.7 | 3.4 | 34.5 | 3.4 | 6.9 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (29) | 72.4 | 6.9 | 13.8 | 3.4 | 3.4 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (2) | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (1) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (14) | 85.7 | 0.0 | 14.3 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 50대 | (61) | 55.7 | 11.5 | 26.2 | 1.6 | 4.9 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (44) | 43.2 | 2.3 | 38.6 | 11.4 | 4.5 | 100.0 |
| 거절 | (2) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (87) | 63.2 | 5.7 | 21.8 | 5.7 | 3.4 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (36) | 36.1 | 8.3 | 47.2 | 2.8 | 5.6 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (84) | 58.3 | 4.8 | 26.2 | 6.0 | 4.8 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (40) | 50.0 | 10.0 | 35.0 | 2.5 | 2.5 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (71) | 66.2 | 2.8 | 25.4 | 5.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 현대 | (69) | 62.3 | 4.3 | 26.1 | 5.8 | 1.4 | 100.0 |
| | DB | (69) | 60.9 | 2.9 | 23.2 | 7.2 | 5.8 | 100.0 |
| | KB | (63) | 63.5 | 4.8 | 20.6 | 7.9 | 3.2 | 100.0 |

<표 55> 요청 시 보험사 내역서 제공 여부_2. 현대

(base : 보험사에 내역서를 요청한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 요청한 모든 건에 대해 제공 | 요청 하였으나, 당사자 동의를 받을 것을 이유로 미제공 | 일부 건에 대해서만 제공 | AOS 프로그램을 통한 청구가 아니라는 이유로 미제공 | 해당 사항 없음 | 계 | |
|------------|------------|-----------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|----------|-------|-------|
| 전체 | (124) | 54.0 | 8.1 | 28.2 | 4.8 | 4.8 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (22) | 22.7 | 9.1 | 54.5 | 13.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 인천 | (20) | 85.0 | 5.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (28) | 67.9 | 7.1 | 10.7 | 0.0 | 14.3 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (9) | 44.4 | 11.1 | 11.1 | 22.2 | 11.1 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (12) | 66.7 | 16.7 | 8.3 | 0.0 | 8.3 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (18) | 27.8 | 5.6 | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (5) | 60.0 | 0.0 | 40.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 강원, 제주 | (10) | 60.0 | 10.0 | 20.0 | 10.0 | 0.0 | 100.0 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (23) | 65.2 | 4.3 | 21.7 | 0.0 | 8.7 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (31) | 41.9 | 12.9 | 29.0 | 12.9 | 3.2 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (23) | 65.2 | 0.0 | 30.4 | 0.0 | 4.3 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (47) | 51.1 | 10.6 | 29.8 | 4.3 | 4.3 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (20) | 45.0 | 15.0 | 20.0 | 15.0 | 5.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (46) | 50.0 | 6.5 | 34.8 | 2.2 | 6.5 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (29) | 51.7 | 3.4 | 31.0 | 6.9 | 6.9 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (29) | 69.0 | 10.3 | 20.7 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (2) | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (1) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (14) | 85.7 | 0.0 | 7.1 | 0.0 | 7.1 | 100.0 |
| | 50대 | (61) | 52.5 | 14.8 | 24.6 | 1.6 | 6.6 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (44) | 43.2 | 2.3 | 40.9 | 11.4 | 2.3 | 100.0 |
| 거절 | (2) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (87) | 60.9 | 8.0 | 20.7 | 4.6 | 5.7 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (36) | 36.1 | 8.3 | 47.2 | 5.6 | 2.8 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (84) | 57.1 | 4.8 | 28.6 | 4.8 | 4.8 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (40) | 47.5 | 15.0 | 27.5 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (71) | 64.8 | 2.8 | 26.8 | 4.2 | 1.4 | 100.0 |
| | 현대 | (69) | 62.3 | 4.3 | 29.0 | 4.3 | 0.0 | 100.0 |
| | DB | (69) | 60.9 | 2.9 | 26.1 | 5.8 | 4.3 | 100.0 |
| | KB | (63) | 63.5 | 4.8 | 23.8 | 6.3 | 1.6 | 100.0 |

<표 56> 요청 시 보험사 내역서 제공 여부_3. DB

(base : 보험사에 내역서를 요청한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 요청한 모든 건에 대해 제공 | 요청 하였으나, 당사자 동의를 받을 것을 이유로 미제공 | 일부 건에 대해서만 제공 | AOS 프로그램을 통한 청구가 아니라는 이유로 미제공 | 해당 사항 없음 | 계 | |
|------------|------------|-----------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|----------|-------|-------|
| 전체 | (124) | 54.0 | 7.3 | 31.5 | 4.8 | 2.4 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (22) | 22.7 | 9.1 | 59.1 | 9.1 | 0.0 | 100.0 |
| | 인천 | (20) | 85.0 | 0.0 | 15.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (28) | 67.9 | 7.1 | 17.9 | 0.0 | 7.1 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (9) | 44.4 | 11.1 | 11.1 | 22.2 | 11.1 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (12) | 66.7 | 16.7 | 8.3 | 8.3 | 0.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (18) | 27.8 | 5.6 | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (5) | 60.0 | 0.0 | 40.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 강원, 제주 | (10) | 60.0 | 10.0 | 20.0 | 10.0 | 0.0 | 100.0 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (23) | 69.6 | 4.3 | 21.7 | 0.0 | 4.3 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (31) | 38.7 | 9.7 | 35.5 | 12.9 | 3.2 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (23) | 65.2 | 0.0 | 34.8 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (47) | 51.1 | 10.6 | 31.9 | 4.3 | 2.1 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (20) | 40.0 | 15.0 | 20.0 | 15.0 | 10.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (46) | 50.0 | 6.5 | 39.1 | 2.2 | 2.2 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (29) | 55.2 | 3.4 | 34.5 | 6.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (29) | 69.0 | 6.9 | 24.1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (2) | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (1) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (14) | 85.7 | 0.0 | 14.3 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 50대 | (61) | 52.5 | 13.1 | 27.9 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (44) | 43.2 | 2.3 | 43.2 | 9.1 | 2.3 | 100.0 |
| 거절 | (2) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (87) | 62.1 | 6.9 | 24.1 | 5.7 | 1.1 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (36) | 33.3 | 8.3 | 50.0 | 2.8 | 5.6 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (84) | 58.3 | 4.8 | 29.8 | 6.0 | 1.2 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (40) | 45.0 | 12.5 | 35.0 | 2.5 | 5.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (71) | 64.8 | 2.8 | 26.8 | 4.2 | 1.4 | 100.0 |
| | 현대 | (69) | 62.3 | 4.3 | 29.0 | 4.3 | 0.0 | 100.0 |
| | DB | (69) | 62.3 | 2.9 | 27.5 | 7.2 | 0.0 | 100.0 |
| | KB | (63) | 63.5 | 4.8 | 25.4 | 6.3 | 0.0 | 100.0 |

<표 57> 요청 시 보험사 내역서 제공 여부_4. KB

(base : 보험사에 내역서를 요청한 업체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 요청한 모든 건에 대해 제공 | 요청 하였으나, 당사자 동의를 받을 것을 이유로 미제공 | 일부 건에 대해서만 제공 | AOS 프로 그램을 통한 청구가 아니라는 이유로 미제공 | 해당 사항 없음 | 계 | |
|---------------|------------|-----------------------------|---|------------------------|---|----------------|-------|-------|
| 전체 | (124) | 50.8 | 6.5 | 29.0 | 4.8 | 8.9 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (22) | 18.2 | 9.1 | 54.5 | 9.1 | 100.0 | |
| | 인천 | (20) | 75.0 | 0.0 | 10.0 | 5.0 | 100.0 | |
| | 경기 | (28) | 64.3 | 3.6 | 14.3 | 0.0 | 17.9 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (9) | 44.4 | 11.1 | 11.1 | 22.2 | 11.1 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (12) | 66.7 | 16.7 | 8.3 | 0.0 | 8.3 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (18) | 27.8 | 5.6 | 66.7 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (5) | 60.0 | 0.0 | 40.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 강원, 제주 | (10) | 60.0 | 10.0 | 20.0 | 10.0 | 0.0 | 100.0 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (23) | 60.9 | 4.3 | 21.7 | 0.0 | 13.0 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (31) | 41.9 | 6.5 | 32.3 | 16.1 | 3.2 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (23) | 56.5 | 0.0 | 26.1 | 0.0 | 17.4 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (47) | 48.9 | 10.6 | 31.9 | 2.1 | 6.4 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (20) | 45.0 | 15.0 | 20.0 | 15.0 | 5.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (46) | 45.7 | 4.3 | 34.8 | 2.2 | 13.0 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (29) | 44.8 | 3.4 | 34.5 | 3.4 | 13.8 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (29) | 69.0 | 6.9 | 20.7 | 3.4 | 0.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (2) | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (1) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 40대 | (14) | 85.7 | 0.0 | 7.1 | 0.0 | 7.1 | 100.0 |
| | 50대 | (61) | 50.8 | 11.5 | 26.2 | 3.3 | 8.2 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (44) | 38.6 | 2.3 | 40.9 | 9.1 | 9.1 | 100.0 |
| 거절 | (2) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (87) | 58.6 | 5.7 | 21.8 | 5.7 | 8.0 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (36) | 30.6 | 8.3 | 47.2 | 2.8 | 11.1 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (1) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (84) | 52.4 | 4.8 | 28.6 | 4.8 | 9.5 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (40) | 47.5 | 10.0 | 30.0 | 5.0 | 7.5 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (71) | 59.2 | 2.8 | 25.4 | 4.2 | 8.5 | 100.0 |
| | 현대 | (69) | 58.0 | 4.3 | 27.5 | 4.3 | 5.8 | 100.0 |
| | DB | (69) | 55.1 | 2.9 | 26.1 | 5.8 | 10.1 | 100.0 |
| | KB | (63) | 63.5 | 4.8 | 25.4 | 6.3 | 0.0 | 100.0 |

<표 58> 보험사에 내역서를 요청하지 않은 이유

(base : 보험사에 내역서를 요청하지 않은 업체, 단위 : %)

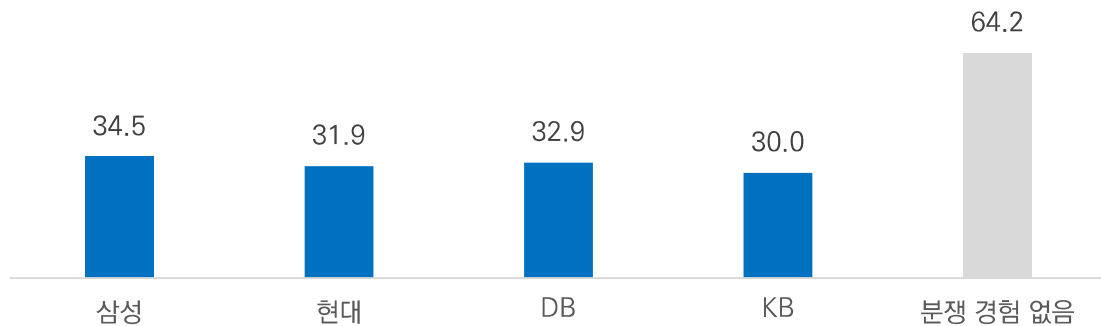
| 구분 | 사례 수 | 별도 내역서 없이도 정산에 문제가 없어서 | 관행상 요청한 적이 없어서 | 보험사가 제공에 비협조 적일 것 같아서 | 유선 협의를 통해 내용 확인 및 조율 후 진행하려고 | 내역서가 부정확 할 것 같아서 | 지역연합체에서 단체로 요청하려고 | 보험사가 고객동의 없는 사고·수리 내역 공개에 대한 문제를 검토 중이라 현재는 불가하다고 해서 | 계 |
|------------|------------|------------------------|----------------|-----------------------|------------------------------|------------------|-------------------|--|-------|
| 전체 | (92) | 50.0 | 28.3 | 13.0 | 5.4 | 1.1 | 1.1 | 1.1 | 100.0 |
| 소재지 | 서울 | (7) | 71.4 | 0.0 | 28.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 인천 | (3) | 66.7 | 0.0 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 경기 | (15) | 40.0 | 33.3 | 0.0 | 13.3 | 0.0 | 6.7 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (18) | 44.4 | 33.3 | 16.7 | 0.0 | 5.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (14) | 50.0 | 35.7 | 7.1 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (21) | 71.4 | 19.0 | 9.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (5) | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 강원, 제주 | (9) | 33.3 | 11.1 | 33.3 | 22.2 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (27) | 51.9 | 33.3 | 11.1 | 0.0 | 0.0 | 3.7 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (18) | 50.0 | 38.9 | 5.6 | 0.0 | 5.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (5) | 60.0 | 20.0 | 0.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (42) | 47.6 | 21.4 | 19.0 | 9.5 | 0.0 | 0.0 | 2.4 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (16) | 81.3 | 12.5 | 6.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (34) | 50.0 | 29.4 | 11.8 | 5.9 | 2.9 | 0.0 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (17) | 35.3 | 23.5 | 35.3 | 5.9 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (25) | 40.0 | 40.0 | 4.0 | 8.0 | 0.0 | 4.0 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (1) | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 30대 | (3) | 33.3 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 33.3 | 100.0 |
| | 40대 | (10) | 20.0 | 60.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 100.0 |
| | 50대 | (38) | 50.0 | 28.9 | 13.2 | 5.3 | 2.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (40) | 60.0 | 20.0 | 12.5 | 7.5 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (69) | 46.4 | 34.8 | 11.6 | 4.3 | 0.0 | 1.4 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (23) | 60.9 | 8.7 | 17.4 | 8.7 | 4.3 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (67) | 49.3 | 29.9 | 11.9 | 7.5 | 1.5 | 0.0 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (25) | 52.0 | 24.0 | 16.0 | 0.0 | 0.0 | 4.0 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (61) | 49.2 | 31.1 | 13.1 | 4.9 | 1.6 | 0.0 | 100.0 |
| | 현대 | (58) | 46.6 | 31.0 | 13.8 | 6.9 | 1.7 | 0.0 | 100.0 |
| | DB | (60) | 46.7 | 31.7 | 13.3 | 6.7 | 1.7 | 0.0 | 100.0 |
| | KB | (50) | 44.0 | 32.0 | 16.0 | 6.0 | 2.0 | 0.0 | 100.0 |

10) 신규 또는 기준이 공표되지 않은 차종의 경우 보험사와의 분쟁 경험

- 신규 또는 기준이 공표되지 않은 차종과 관련하여 보험사와 분쟁을 경험한 적 있는지 질문한 결과, ‘삼성’이 34.5%로 분쟁을 경험한 업체 비율이 가장 높았고, 그다음은 ‘DB’ (32.9%), ‘현대’ (31.9%), ‘KB’ (30.0%) 순으로 나타남
- 한편, 분쟁 경험이 없다고 응답한 비율은 전체의 64.2%로 과반 이상을 차지함

<그림 22> 신규 또는 기준이 공표되지 않은 차종의 경우 보험사와의 분쟁 경험

(base : 전체, 단위 : %)



[특성별 분석]

- 소재지별로 살펴보면, ‘서울’ 지역의 분쟁 경험 비율이 56.7~63.3%로 전반적으로 높았으며, ‘인천’ 또한 40% 이상으로 타 지역 대비 높은 편임. 반면, ‘대구·경북’ 지역은 모든 보험사에서 10.0%로 가장 낮게 나타났음

<표 59> 신규 또는 기준이 공표되지 않은 차종의 경우 보험사와의 분쟁 경험

(base : 전체, 단위 : %)

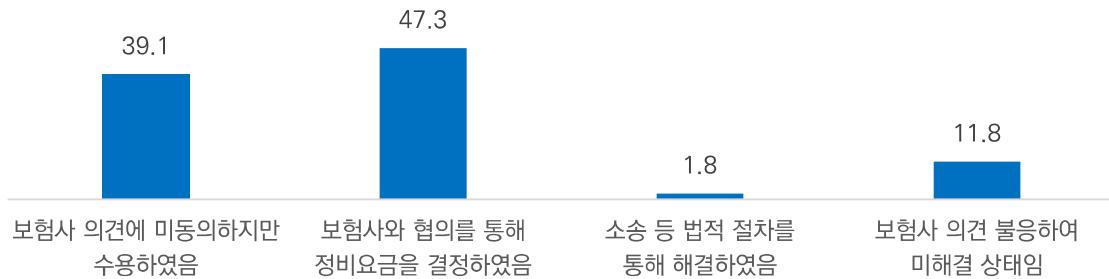
| 구분 | 사례 수 | 삼성 | 현대 | DB | KB | 분쟁 경험 없음 | |
|------------|------------|-------|------|------|------|----------|------|
| 전체 | (307) | 34.5 | 31.9 | 32.9 | 30.0 | 64.2 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 63.3 | 60.0 | 60.0 | 56.7 | 36.7 |
| | 인천 | (30) | 50.0 | 46.7 | 40.0 | 40.0 | 50.0 |
| | 경기 | (50) | 28.0 | 24.0 | 28.0 | 24.0 | 68.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 43.9 | 36.6 | 39.0 | 31.7 | 56.1 |
| | 광주, 호남 | (47) | 29.8 | 29.8 | 31.9 | 29.8 | 68.1 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 22.9 | 18.8 | 20.8 | 18.8 | 77.1 |
| | 대구, 경북 | (30) | 10.0 | 10.0 | 10.0 | 10.0 | 90.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 38.7 | 41.9 | 41.9 | 38.7 | 58.1 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 20.3 | 20.3 | 18.9 | 17.6 | 79.7 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 36.8 | 30.9 | 33.8 | 30.9 | 61.8 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 39.5 | 34.2 | 36.8 | 31.6 | 60.5 |
| | 20년 이상 | (127) | 40.2 | 38.6 | 39.4 | 36.2 | 57.5 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 28.1 | 26.3 | 24.6 | 24.6 | 71.9 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 37.8 | 34.2 | 36.0 | 31.5 | 60.4 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 41.9 | 38.7 | 38.7 | 35.5 | 56.5 |
| | 15인 이상 | (77) | 28.6 | 27.3 | 29.9 | 27.3 | 70.1 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 | 50.0 |
| | 30대 | (9) | 33.3 | 33.3 | 22.2 | 22.2 | 66.7 |
| | 40대 | (36) | 38.9 | 33.3 | 33.3 | 30.6 | 61.1 |
| | 50대 | (137) | 32.8 | 30.7 | 33.6 | 31.4 | 64.2 |
| | 60대 이상 | (116) | 34.5 | 31.9 | 31.9 | 27.6 | 65.5 |
| | 거절 | (5) | 40.0 | 40.0 | 40.0 | 40.0 | 60.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 34.1 | 31.8 | 33.2 | 30.0 | 64.5 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 34.5 | 32.1 | 31.0 | 29.8 | 64.3 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 33.3 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 35.6 | 32.7 | 33.2 | 29.8 | 62.5 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 32.3 | 30.3 | 32.3 | 30.3 | 67.7 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 36.3 | 33.0 | 32.4 | 29.1 | 62.6 |
| | 현대 | (175) | 37.1 | 36.0 | 34.9 | 32.0 | 61.7 |
| | DB | (173) | 35.3 | 32.9 | 34.7 | 30.6 | 62.4 |
| | KB | (152) | 36.2 | 35.5 | 35.5 | 34.9 | 62.5 |

11) 분쟁 해결 방법

- 분쟁 경험이 있는 업체를 대상으로 분쟁 해결 방식을 살펴본 결과, ‘보험사와 협의를 통해 정비용금을 결정’ 했다고 응답한 비율이 전체 47.3%로 가장 높았음
- 그다음으로, ‘보험사 의견에 동의하지 않았으나 수용’ (39.1%), ‘보험사 의견 불응으로 미해결’ (11.8%), ‘소송 등 법적 절차를 통해 해결’ (1.8%) 순으로 나타남

<그림 23> 분쟁 해결 방법

(base : 분쟁 경험이 있는 업체, 단위 : %)



[특성별 분석]

- 보험사별로 보면, 협의 결정 비율은 DB(49.2%)와 KB(49.1%)가 상대적으로 높았으며, 삼성과 현대도 각각 47.8%로 비슷한 수준을 보였음. 반면, ‘보험사 의견에 미동의하지만 수용’ 비율은 삼성(41.8%)이 가장 높았고, 현대(40.3%)가 뒤를 이음

<표 60> 분쟁 해결 방법

(base : 분쟁 경험이 있는 업체, 단위 : %)

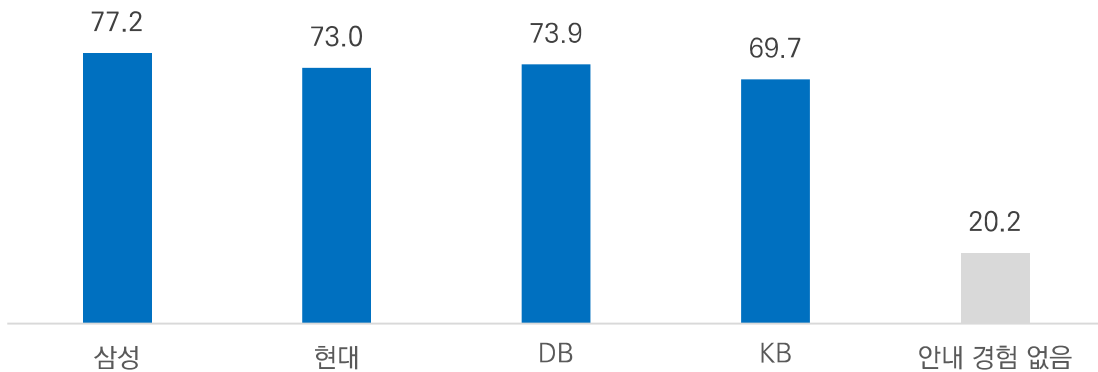
| 구분 | 사례 수 | 보험사 의견에 미동의 하지만 수용하였음 | 보험사와 협의를 통해 정비요금을 결정하였음 | 소송 등 법적 절차를 통해 해결하였음 | 보험사 의견 불응하여 미해결 상태임 | 계 | |
|---------------|------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-------|-------|
| 전체 | (110) | 39.1 | 47.3 | 1.8 | 11.8 | 100.0 | |
| 소재지 | 서울 | (19) | 21.1 | 73.7 | 0.0 | 5.3 | 100.0 |
| | 인천 | (15) | 46.7 | 40.0 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | 경기 | (16) | 37.5 | 43.8 | 0.0 | 18.8 | 100.0 |
| | 대전, 충청 | (18) | 66.7 | 22.2 | 0.0 | 11.1 | 100.0 |
| | 광주, 호남 | (15) | 33.3 | 33.3 | 6.7 | 26.7 | 100.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (11) | 27.3 | 63.6 | 0.0 | 9.1 | 100.0 |
| | 대구, 경북 | (3) | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 강원, 제주 | (13) | 30.8 | 61.5 | 0.0 | 7.7 | 100.0 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (15) | 40.0 | 46.7 | 0.0 | 13.3 | 100.0 |
| | 10~15년 미만 | (26) | 42.3 | 46.2 | 0.0 | 11.5 | 100.0 |
| | 15~20년 미만 | (15) | 40.0 | 53.3 | 0.0 | 6.7 | 100.0 |
| | 20년 이상 | (54) | 37.0 | 46.3 | 3.7 | 13.0 | 100.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (16) | 31.3 | 50.0 | 0.0 | 18.8 | 100.0 |
| | 5인~10인 미만 | (44) | 45.5 | 47.7 | 2.3 | 4.5 | 100.0 |
| | 11인~15인 미만 | (27) | 44.4 | 40.7 | 0.0 | 14.8 | 100.0 |
| | 15인 이상 | (23) | 26.1 | 52.2 | 4.3 | 17.4 | 100.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (2) | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 50.0 | 100.0 |
| | 30대 | (3) | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| | 40대 | (14) | 35.7 | 35.7 | 0.0 | 28.6 | 100.0 |
| | 50대 | (49) | 40.8 | 51.0 | 2.0 | 6.1 | 100.0 |
| | 60대 이상 | (40) | 32.5 | 55.0 | 2.5 | 10.0 | 100.0 |
| | 거절 | (2) | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 50.0 | 100.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (78) | 42.3 | 41.0 | 2.6 | 14.1 | 100.0 |
| | 소형정비업(2급) | (30) | 33.3 | 63.3 | 0.0 | 3.3 | 100.0 |
| | 모름/무응답 | (2) | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (78) | 39.7 | 46.2 | 1.3 | 12.8 | 100.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (32) | 37.5 | 50.0 | 3.1 | 9.4 | 100.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (67) | 41.8 | 47.8 | 0.0 | 10.4 | 100.0 |
| | 현대 | (67) | 40.3 | 47.8 | 1.5 | 10.4 | 100.0 |
| | DB | (65) | 36.9 | 49.2 | 0.0 | 13.8 | 100.0 |
| | KB | (57) | 38.6 | 49.1 | 0.0 | 12.3 | 100.0 |

12) 보험사가 차주가 지불해야 하는 몫이 있음을 안내하는지 여부

- 보험사가 차주에게 부담금이 있음을 안내하는지 여부를 조사한 결과, ‘삼성’ (77.2%)이 안내 비율이 가장 높았으며, ‘DB’ (73.9%), ‘현대’ (73.0%), ‘KB’ (69.7%) 순으로 나타남
- 안내 경험이 없다고 응답한 비율은 전체의 20.2%로, 전반적으로 낮은 편임

<그림 24> 보험사가 차주가 지불해야 하는 몫이 있음을 안내하는지 여부

(base : 전체, 단위 : %)



[특성별 분석]

- 소재지별로 살펴보면, ‘강원·제주’ 지역은 모든 보험사에서 안내 경험 비율이 87% 이상으로 가장 높게 나타남. 반면, ‘대구·경북’ 지역은 안내 경험 비율이 43.3~56.7%로 타 지역 대비 낮게 조사됨

<표 61> 보험사가 차주가 지불해야하는 몫이 있음을 안내하는지 여부

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 삼성 | 현대 | DB | KB | 안내 경험 없음 | |
|------------|------------|-------|-------|-------|-------|----------|------|
| 전체 | (307) | 77.2 | 73.0 | 73.9 | 69.7 | 20.2 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 76.7 | 80.0 | 80.0 | 73.3 | 20.0 |
| | 인천 | (30) | 73.3 | 76.7 | 70.0 | 66.7 | 23.3 |
| | 경기 | (50) | 80.0 | 70.0 | 78.0 | 68.0 | 12.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 85.4 | 70.7 | 78.0 | 65.9 | 9.8 |
| | 광주, 호남 | (47) | 70.2 | 70.2 | 70.2 | 70.2 | 29.8 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 81.3 | 81.3 | 77.1 | 77.1 | 18.8 |
| | 대구, 경북 | (30) | 56.7 | 46.7 | 46.7 | 46.7 | 43.3 |
| | 강원, 제주 | (31) | 90.3 | 87.1 | 87.1 | 87.1 | 9.7 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 77.0 | 73.0 | 77.0 | 71.6 | 18.9 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 77.9 | 73.5 | 75.0 | 72.1 | 19.1 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 81.6 | 76.3 | 76.3 | 68.4 | 18.4 |
| | 20년 이상 | (127) | 75.6 | 71.7 | 70.9 | 67.7 | 22.0 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 87.7 | 82.5 | 80.7 | 82.5 | 10.5 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 77.5 | 73.0 | 74.8 | 66.7 | 18.9 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 69.4 | 64.5 | 67.7 | 64.5 | 27.4 |
| | 15인 이상 | (77) | 75.3 | 72.7 | 72.7 | 68.8 | 23.4 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 0.0 |
| | 30대 | (9) | 55.6 | 55.6 | 55.6 | 44.4 | 44.4 |
| | 40대 | (36) | 83.3 | 80.6 | 83.3 | 77.8 | 13.9 |
| | 50대 | (137) | 75.9 | 70.1 | 73.0 | 70.8 | 21.2 |
| | 60대 이상 | (116) | 78.4 | 74.1 | 73.3 | 67.2 | 19.8 |
| | 거절 | (5) | 60.0 | 80.0 | 60.0 | 60.0 | 20.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 74.1 | 68.6 | 70.5 | 65.5 | 23.2 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 84.5 | 83.3 | 82.1 | 79.8 | 13.1 |
| | 모름/무응답 | (3) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 0.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 76.4 | 72.1 | 73.6 | 67.3 | 20.2 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 78.8 | 74.7 | 74.7 | 74.7 | 20.2 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 79.9 | 74.9 | 74.9 | 69.3 | 19.6 |
| | 현대 | (175) | 78.3 | 77.1 | 76.0 | 72.0 | 20.0 |
| | DB | (173) | 78.6 | 75.1 | 79.2 | 71.7 | 17.9 |
| | KB | (152) | 78.9 | 77.6 | 78.9 | 78.3 | 19.1 |

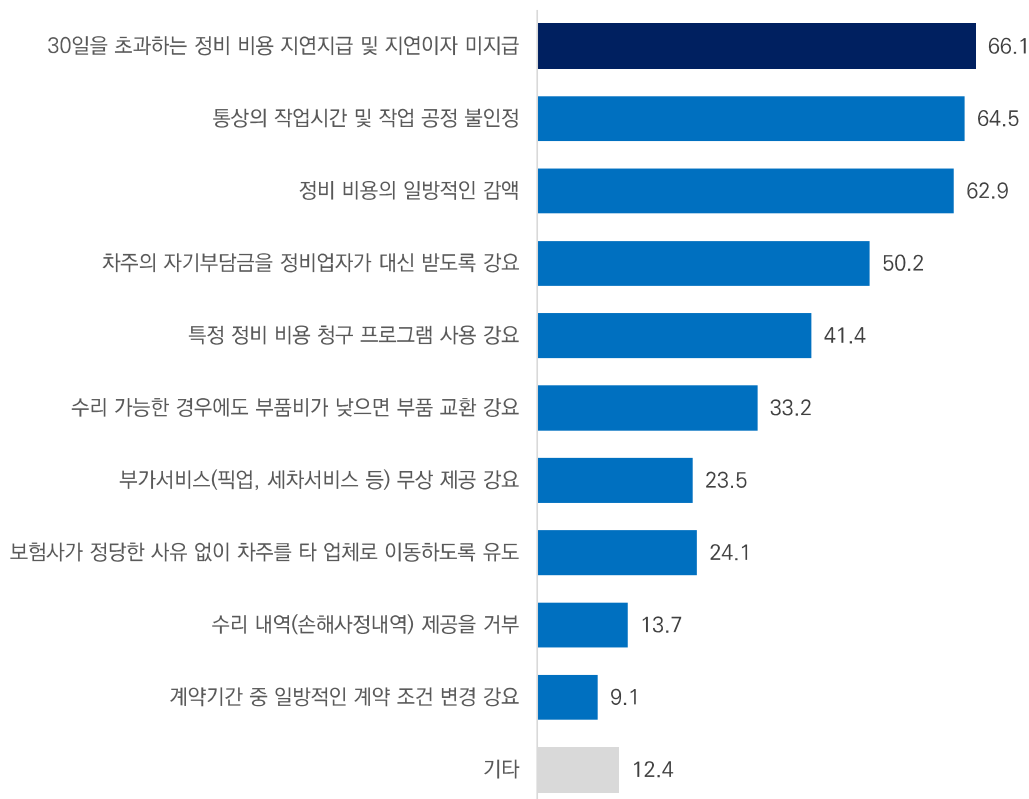
4. 보험사의 불공정 행위 현황

1) 최근 3년간 경험한 불공정 행위

- 최근 3년간 경험한 불공정 행위에 대해 질문한 결과, ‘30일을 초과하는 정비비용 지연지급 및 지연이자 미지급’ (66.1%)이 가장 높은 비율로 나타남
- 그다음으로 ‘통상의 작업시간 및 작업공정 불인정(과다 축소)’ (64.5%), ‘정비 비용의 일방적인 감액’ (62.9%), ‘차주의 자기부담금을 정비업자가 대신 받도록 강요’ (50.2%), ‘특정 정비 비용 청구 프로그램 사용 강요’ (41.4%) 등의 순으로 조사됨

<그림 25> 최근 3년간 경험한 불공정 행위

(base : 전체, 단위 : %)



<표 62> 3년간 경험한 불공정 행위 - 계속

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 30일을 초과하는 정비비용 지연지급 및 지연이자 미지급 | 통상의 작업시간 및 작업 공정 불인정 (과다 축소) | 정비비용의 일방적인 감액 | 차주의 자기 부담금을 정비업자가 대신 받도록 강요 | 특정비용 청구 프로그램 사용 강요 | 수리 가능한 경우에도 부품비가 낮으면 부품 교환 강요 | |
|------------|------------|--------------------------------|------------------------------|---------------|-----------------------------|--------------------|-------------------------------|------|
| 전체 | (307) | 66.1 | 64.5 | 62.9 | 50.2 | 41.4 | 33.2 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 83.3 | 86.7 | 70.0 | 63.3 | 76.7 | 56.7 |
| | 인천 | (30) | 70.0 | 66.7 | 60.0 | 56.7 | 30.0 | 40.0 |
| | 경기 | (50) | 68.0 | 66.0 | 70.0 | 40.0 | 30.0 | 30.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 70.7 | 53.7 | 68.3 | 61.0 | 36.6 | 41.5 |
| | 광주, 호남 | (47) | 57.4 | 53.2 | 55.3 | 40.4 | 40.4 | 29.8 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 50.0 | 60.4 | 52.1 | 54.2 | 45.8 | 20.8 |
| | 대구, 경북 | (30) | 70.0 | 76.7 | 60.0 | 56.7 | 46.7 | 23.3 |
| 강원, 제주 | (31) | 71.0 | 64.5 | 71.0 | 35.5 | 32.3 | 32.3 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 60.8 | 67.6 | 55.4 | 40.5 | 33.8 | 33.8 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 67.6 | 61.8 | 66.2 | 57.4 | 50.0 | 35.3 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 76.3 | 68.4 | 60.5 | 50.0 | 44.7 | 31.6 |
| | 20년 이상 | (127) | 65.4 | 63.0 | 66.1 | 52.0 | 40.2 | 32.3 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 56.1 | 52.6 | 56.1 | 42.1 | 29.8 | 28.1 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 64.0 | 71.2 | 66.7 | 52.3 | 44.1 | 34.2 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 66.1 | 66.1 | 59.7 | 56.5 | 41.9 | 37.1 |
| | 15인 이상 | (77) | 76.6 | 62.3 | 64.9 | 48.1 | 45.5 | 32.5 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 75.0 | 75.0 | 75.0 | 25.0 | 50.0 | 25.0 |
| | 30대 | (9) | 66.7 | 66.7 | 77.8 | 55.6 | 44.4 | 44.4 |
| | 40대 | (36) | 66.7 | 61.1 | 50.0 | 50.0 | 41.7 | 38.9 |
| | 50대 | (137) | 67.9 | 69.3 | 62.8 | 53.3 | 46.0 | 38.0 |
| | 60대 이상 | (116) | 62.9 | 58.6 | 64.7 | 46.6 | 35.3 | 25.9 |
| 거절 | (5) | 80.0 | 80.0 | 80.0 | 60.0 | 40.0 | 20.0 | |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 67.7 | 62.7 | 63.6 | 52.3 | 39.5 | 33.6 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 61.9 | 67.9 | 59.5 | 42.9 | 45.2 | 31.0 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 66.7 | 66.7 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 64.9 | 63.0 | 62.0 | 52.9 | 39.4 | 32.2 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 68.7 | 67.7 | 64.6 | 44.4 | 45.5 | 35.4 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 63.1 | 62.0 | 60.3 | 53.6 | 37.4 | 33.0 |
| | 현대 | (175) | 62.3 | 61.7 | 59.4 | 52.6 | 37.1 | 33.1 |
| | DB | (173) | 62.4 | 63.0 | 59.0 | 53.2 | 39.3 | 34.1 |
| | KB | (152) | 61.2 | 63.2 | 60.5 | 56.6 | 41.4 | 32.9 |

<표 63> 3년간 경험한 불공정 행위

(base : 전체, 단위 : %)

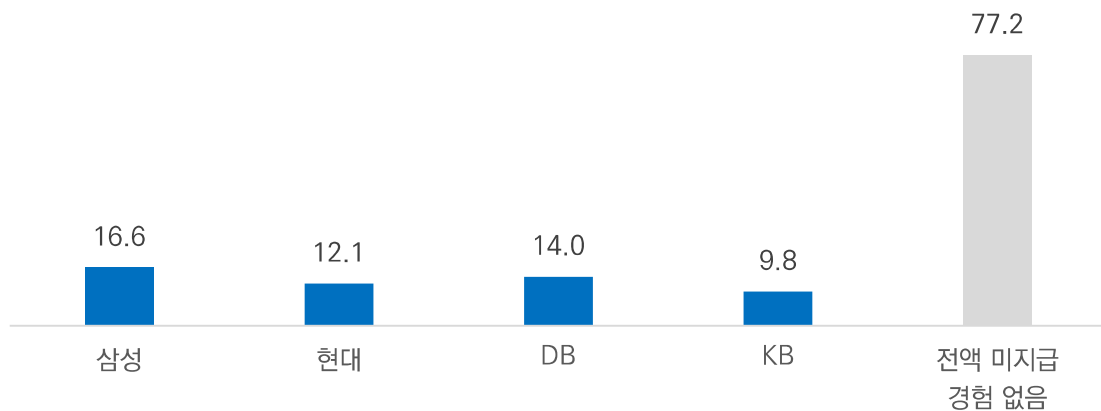
| 구분 | 사례 수 | 부가서비스 (픽업, 세차서비스 등) 무상 제공 강요 | 보험사가 차량 입고 이후 정당한 사유 없이 차주를 설득해 타 정비 사업소로 이동하도록 유도 | 수리 내역(손해 사정내역) 제공을 거부 | 계약기간 중 일방적인 계약 조건 변경 (단가 인하, 추가 조건 요구 등) 강요 | 기타 | |
|---------------|------------------|--|--|-----------------------------------|---|-------------|-------------|
| 전체 | (307) | 23.5 | 24.1 | 13.7 | 9.1 | 12.4 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 26.7 | 23.3 | 20.0 | 10.0 | 6.7 |
| | 인천 | (30) | 16.7 | 26.7 | 20.0 | 3.3 | 16.7 |
| | 경기 | (50) | 32.0 | 22.0 | 16.0 | 14.0 | 10.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 29.3 | 24.4 | 14.6 | 12.2 | 14.6 |
| | 광주, 호남 | (47) | 25.5 | 38.3 | 14.9 | 10.6 | 17.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 8.3 | 22.9 | 4.2 | 2.1 | 12.5 |
| | 대구, 경북 강원, 제주 | (30) (31) | 13.3 35.5 | 10.0 19.4 | 6.7 16.1 | 6.7 12.9 | 13.3 6.5 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 18.9 | 31.1 | 10.8 | 8.1 | 18.9 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 19.1 | 17.6 | 7.4 | 8.8 | 8.8 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 28.9 | 21.1 | 13.2 | 10.5 | 7.9 |
| | 20년 이상 | (127) | 26.8 | 24.4 | 18.9 | 9.4 | 11.8 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 15.8 | 22.8 | 10.5 | 7.0 | 17.5 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 22.5 | 24.3 | 19.8 | 9.9 | 11.7 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 27.4 | 25.8 | 9.7 | 8.1 | 12.9 |
| | 15인 이상 | (77) | 27.3 | 23.4 | 10.4 | 10.4 | 9.1 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 25.0 | 0.0 | 25.0 | 25.0 |
| | 30대 | (9) | 22.2 | 33.3 | 11.1 | 0.0 | 11.1 |
| | 40대 | (36) | 30.6 | 25.0 | 8.3 | 13.9 | 19.4 |
| | 50대 | (137) | 19.0 | 29.2 | 16.1 | 10.2 | 12.4 |
| | 60대 이상 | (116) | 27.6 | 17.2 | 13.8 | 6.9 | 9.5 |
| | 거절 | (5) | 0.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 20.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 25.5 | 25.9 | 14.1 | 10.9 | 12.7 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 17.9 | 19.0 | 13.1 | 4.8 | 11.9 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 23.6 | 20.7 | 11.5 | 7.7 | 12.5 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 23.2 | 31.3 | 18.2 | 12.1 | 12.1 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 21.8 | 20.7 | 9.5 | 8.4 | 11.7 |
| | 현대 | (175) | 22.9 | 19.4 | 10.3 | 6.3 | 13.1 |
| | DB | (173) | 23.7 | 19.7 | 9.8 | 7.5 | 12.1 |
| | KB | (152) | 25.0 | 20.4 | 10.5 | 8.6 | 11.8 |

2) 최근 3년간 정비요금 전액을 받지 못한 경험

- 최근 3년간 정비요금을 전액 지급받지 못한 경험에 대해 질문한 결과, ‘삼성’이 16.6%로 가장 높은 응답률을 보였으며, 뒤이어 ‘DB’ (14.0%), ‘현대’ (12.1%), ‘KB’ (9.8%) 순으로 나타남
- 한편, ‘전액 미지급 경험이 없다’고 응답한 비율은 전체의 77.2%로, 대다수 업체는 전액 미수령 경험이 없다고 답함

<그림 26> 최근 3년간 정비요금 전액을 받지 못한 경험

(base : 전체, 단위 : %)



[특성별 분석]

- 소재지별로는 ‘인천’이 DB(26.7%)와 현대(20.0%)에서 미수령 경험 비율이 높았으며, ‘경기’는 삼성(26.0%)에서 상대적으로 높은 비율을 보임

<표 64> 3년간 정비요금 전액을 받지 못한 경험

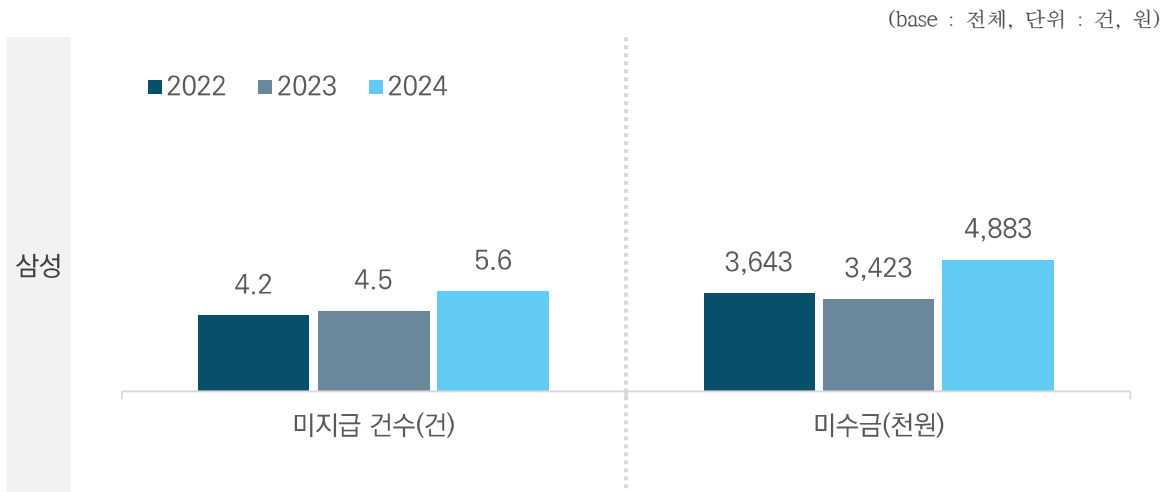
(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 삼성 | 현대 | DB | KB | 전액 미지급 경험 없음 | |
|---------------|------------|-------|------|------|------|--------------------|-------|
| 전체 | (307) | 16.6 | 12.1 | 14.0 | 9.8 | 77.2 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 16.7 | 10.0 | 13.3 | 10.0 | 83.3 |
| | 인천 | (30) | 16.7 | 20.0 | 26.7 | 13.3 | 66.7 |
| | 경기 | (50) | 26.0 | 12.0 | 16.0 | 8.0 | 66.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 19.5 | 12.2 | 17.1 | 12.2 | 73.2 |
| | 광주, 호남 | (47) | 14.9 | 14.9 | 14.9 | 12.8 | 80.9 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 4.2 | 8.3 | 6.3 | 2.1 | 87.5 |
| | 대구, 경북 | (30) | 13.3 | 10.0 | 6.7 | 10.0 | 83.3 |
| | 강원, 제주 | (31) | 22.6 | 9.7 | 12.9 | 12.9 | 77.4 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 17.6 | 10.8 | 14.9 | 9.5 | 73.0 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 14.7 | 10.3 | 14.7 | 7.4 | 80.9 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 21.1 | 15.8 | 15.8 | 10.5 | 71.1 |
| | 20년 이상 | (127) | 15.7 | 12.6 | 12.6 | 11.0 | 79.5 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 17.5 | 12.3 | 8.8 | 10.5 | 80.7 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 18.0 | 12.6 | 15.3 | 10.8 | 75.7 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 14.5 | 9.7 | 12.9 | 8.1 | 79.0 |
| | 15인 이상 | (77) | 15.6 | 13.0 | 16.9 | 9.1 | 75.3 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0 | 75.0 |
| | 30대 | (9) | 22.2 | 33.3 | 33.3 | 0.0 | 33.3 |
| | 40대 | (36) | 19.4 | 11.1 | 16.7 | 8.3 | 77.8 |
| | 50대 | (137) | 19.7 | 12.4 | 16.8 | 13.1 | 73.0 |
| | 60대 이상 | (116) | 12.1 | 9.5 | 8.6 | 6.9 | 85.3 |
| | 거절 | (5) | 0.0 | 20.0 | 0.0 | 0.0 | 80.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 16.4 | 11.8 | 15.5 | 10.0 | 75.9 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 17.9 | 13.1 | 10.7 | 9.5 | 79.8 |
| | 모름/무응답 | (3) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 16.8 | 12.0 | 15.4 | 9.1 | 76.4 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 16.2 | 12.1 | 11.1 | 11.1 | 78.8 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 16.8 | 10.6 | 14.5 | 8.4 | 78.2 |
| | 현대 | (175) | 15.4 | 10.3 | 12.6 | 9.1 | 80.0 |
| | DB | (173) | 15.6 | 9.2 | 14.5 | 6.9 | 78.6 |
| | KB | (152) | 12.5 | 9.2 | 11.2 | 7.9 | 80.9 |

3) 최근 3년간 수리비 미지급 건수 및 미수금

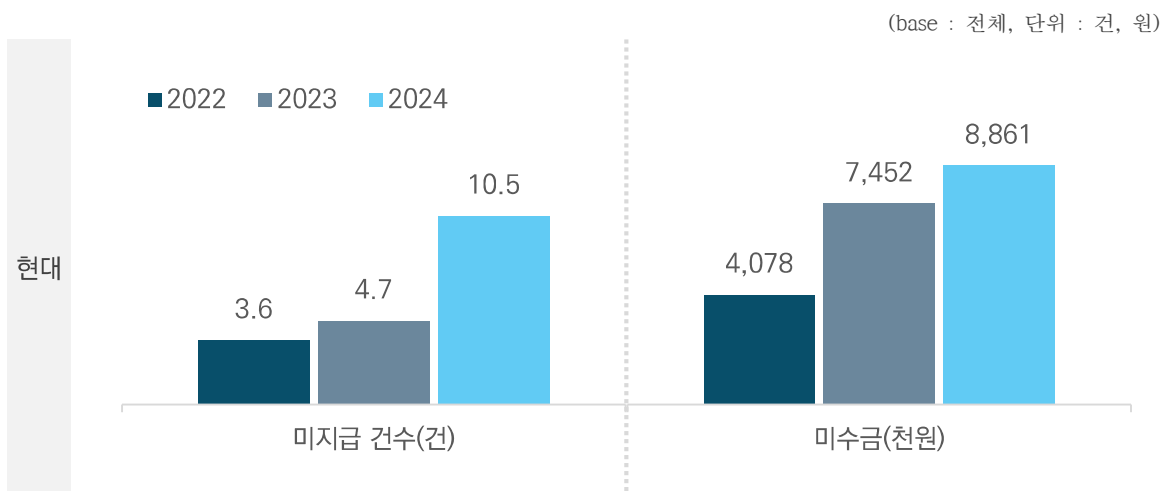
- 삼성의 수리비 미지급 건수는 2022년 4.2건에서 2024년 5.6건으로 꾸준히 증가했으며, 미수금은 2023년 소폭 감소 후 2024년 4,883,000원으로 크게 증가함

<그림 27> 최근 3년간 수리비 미지급 건수 및 미수금_1. 삼성



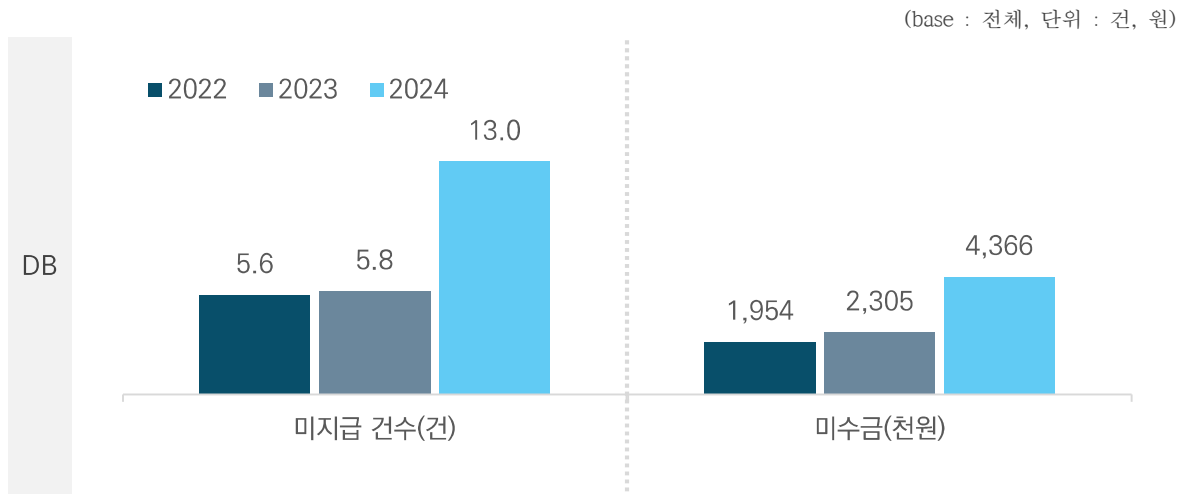
- 현대의 수리비 미지급 건수는 2022년 3.6건에서 2024년 10.5건으로 크게 증가했으며, 미수금도 같은 기간 4,078,000원에서 8,861,000원으로 급증함

<그림 28> 최근 3년간 수리비 미지급 건수 및 미수금_2. 현대



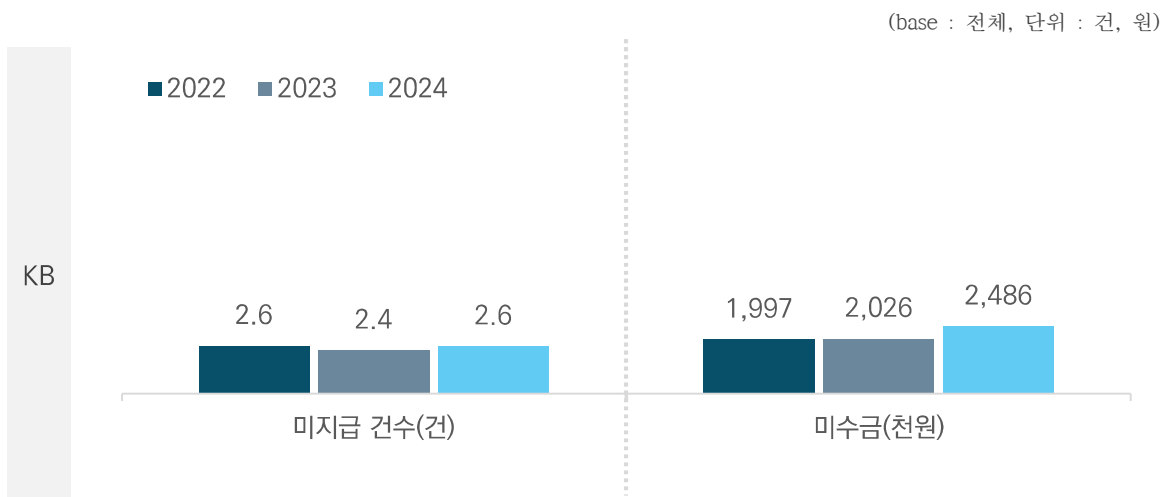
- DB의 미지급 건수는 2022년 5.6건에서 2024년 13.0건으로 증가 폭이 컸으며, 미수금도 1,954,000원에서 4,366,000원으로 두 배 이상 상승함

<그림 29> 최근 3년간 수리비 미지급 건수 및 미수금³. DB



- KB의 수리비 미지급 건수는 2022년 2.6건에서 변동 없이 유지되었으나, 미수금은 1,997,000원에서 2,486,000원으로 완만하게 증가함

<그림 30> 최근 3년간 수리비 미지급 건수 및 미수금⁴. KB



<표 65> 3년간 수리비 미지급 건수 및 미수금_1. 삼성

(base : 전체, 단위 : 건, 원)

| 구분 | 2022년 건수 (건) | 2022년 미수금 (원) | 2023년 건수 (건) | 2023년 미수금 (원) | 2024년 건수 (건) | 2024년 미수금 (원) | |
|---------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|------------|
| 전체 | 4.2 | 3,643,333 | 4.5 | 3,422,599 | 5.6 | 4,882,654 | |
| 소재지 | 서울 | 7.0 | 6,080,000 | 8.6 | 7,334,000 | 12.3 | 10,162,500 |
| | 인천 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 2.0 | 2,200,000 |
| | 경기 | 3.0 | 2,180,000 | 2.4 | 2,630,000 | 6.8 | 7,069,545 |
| | 대전, 충청 | 4.0 | 6,000,000 | 5.7 | 4,250,794 | 5.0 | 4,925,578 |
| | 광주, 호남 | 5.5 | 5,300,000 | 4.3 | 3,900,000 | 3.3 | 3,062,500 |
| | 부산, 울산, 경남 | 5.0 | 2,000,000 | 5.5 | 2,100,000 | 6.5 | 2,500,000 |
| | 대구, 경북 | 0.5 | 500,000 | 2.0 | 833,333 | 1.0 | 1,000,000 |
| | 강원, 제주 | 3.0 | 1,100,000 | 2.5 | 950,000 | 2.7 | 1,066,667 |
| 경영기간 | 10년 미만 | 4.0 | 2,200,000 | 3.8 | 2,870,476 | 2.7 | 2,959,453 |
| | 10~15년 미만 | 1.8 | 2,464,000 | 4.8 | 4,411,667 | 5.0 | 3,325,000 |
| | 15~20년 미만 | 3.0 | 1,453,333 | 2.5 | 1,680,000 | 2.7 | 2,536,667 |
| | 20년 이상 | 6.6 | 6,042,857 | 5.6 | 3,844,444 | 11.4 | 9,725,000 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | 1.8 | 1,820,000 | 1.8 | 953,333 | 1.9 | 1,568,750 |
| | 5인~10인 미만 | 7.7 | 7,833,333 | 5.7 | 5,155,000 | 5.8 | 6,103,846 |
| | 11인~15인 미만 | 3.0 | 1,800,000 | 3.3 | 1,293,096 | 2.7 | 1,537,149 |
| | 15인 이상 | 3.3 | 1,172,000 | 6.2 | 4,925,000 | 11.1 | 8,721,250 |
| 대표자 연령 | 20대 | 4.0 | 1,320,000 | 4.0 | 1,320,000 | 5.0 | 1,650,000 |
| | 30대 | 0.0 | 0 | 5.0 | 6,000,000 | 3.5 | 7,500,000 |
| | 40대 | 1.7 | 2,533,333 | 2.0 | 1,488,096 | 3.2 | 2,787,982 |
| | 50대 | 5.2 | 5,125,000 | 6.1 | 5,860,000 | 7.2 | 6,665,789 |
| | 60대 이상 | 4.0 | 2,610,000 | 3.5 | 1,283,750 | 3.9 | 1,552,143 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | 3.2 | 3,114,545 | 4.5 | 3,726,599 | 5.9 | 4,989,287 |
| | 소형정비업(2급) | 6.0 | 4,474,286 | 4.4 | 2,997,000 | 4.9 | 4,650,000 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | 4.6 | 4,105,000 | 5.1 | 3,794,825 | 6.2 | 5,297,804 |
| | 보험사 미협력 업체 | 3.3 | 2,720,000 | 3.3 | 2,802,222 | 3.7 | 3,683,333 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | 4.8 | 4,314,545 | 5.7 | 4,491,865 | 6.8 | 5,849,691 |
| | 현대 | 5.2 | 4,387,273 | 4.9 | 3,289,365 | 6.6 | 5,804,423 |
| | DB | 5.1 | 4,646,000 | 4.5 | 3,009,414 | 6.8 | 5,884,895 |
| | KB | 5.8 | 5,387,500 | 5.1 | 3,565,238 | 5.1 | 4,098,526 |

<표 66> 3년간 수리비 미지급 건수 및 미수금_2. 현대

(base : 전체, 단위 : 건, 원)

| 구분 | 2022년 건수 (건) | 2022년 미수금 (원) | 2023년 건수 (건) | 2023년 미수금 (원) | 2024년 건수 (건) | 2024년 미수금 (원) | |
|---------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|------------|
| 전체 | 3.6 | 4,078,496 | 4.7 | 7,452,001 | 10.5 | 8,861,027 | |
| 소재지 | 서울 | 4.5 | 3,499,500 | 3.7 | 3,105,333 | 6.0 | 5,422,000 |
| | 인천 | 0.0 | 0 | 10.5 | 25,300,000 | 79.0 | 52,500,000 |
| | 경기 | 3.0 | 14,000,000 | 9.0 | 20,648,500 | 8.4 | 9,435,406 |
| | 대전, 충청 | 3.3 | 7,258,857 | 3.0 | 4,355,753 | 3.3 | 4,000,000 |
| | 광주, 호남 | 8.5 | 6,500,000 | 10.0 | 10,000,000 | 4.0 | 5,210,000 |
| | 부산, 울산, 경남 | 0.7 | 433,333 | 1.5 | 1,000,000 | 0.7 | 1,030,539 |
| | 대구, 경북 | 4.0 | 1,250,000 | 1.0 | 800,000 | 1.5 | 5,250,000 |
| | 강원, 제주 | 3.0 | 833,333 | 2.7 | 900,000 | 2.3 | 1,000,000 |
| 경영기간 | 10년 미만 | 2.7 | 2,245,142 | 3.3 | 3,780,753 | 2.8 | 4,181,200 |
| | 10~15년 미만 | 2.0 | 4,749,750 | 3.8 | 7,768,833 | 1.7 | 1,726,270 |
| | 15~20년 미만 | 0.5 | 500,000 | 1.5 | 900,000 | 1.0 | 1,429,800 |
| | 20년 이상 | 5.5 | 5,325,000 | 7.5 | 11,766,667 | 27.9 | 21,781,504 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | 1.6 | 1,339,800 | 1.5 | 1,077,167 | 1.4 | 973,200 |
| | 5인~10인 미만 | 5.3 | 8,000,000 | 6.7 | 9,657,143 | 5.9 | 6,078,750 |
| | 11인~15인 미만 | 3.7 | 2,011,809 | 2.0 | 4,461,505 | 2.0 | 4,002,000 |
| | 15인 이상 | 2.5 | 300,000 | 8.0 | 17,050,000 | 24.0 | 18,395,331 |
| 대표자 연령 | 20대 | 3.0 | 999,000 | 2.0 | 666,000 | 2.0 | 666,000 |
| | 30대 | 0.0 | 0 | 5.0 | 5,000,000 | 3.7 | 9,317,343 |
| | 40대 | 1.3 | 2,245,142 | 1.3 | 3,707,670 | 1.5 | 1,350,000 |
| | 50대 | 4.4 | 4,388,889 | 5.5 | 8,056,250 | 6.3 | 6,430,000 |
| | 60대 이상 | 3.5 | 5,525,000 | 7.0 | 13,074,250 | 26.5 | 17,602,770 |
| | 거절 | 0.0 | 0 | 1.0 | 600,000 | 8.0 | 5,000,000 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | 4.3 | 5,663,543 | 6.1 | 11,967,301 | 14.1 | 11,635,540 |
| | 소형정비업(2급) | 2.6 | 1,814,143 | 2.9 | 1,807,875 | 3.4 | 3,312,000 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | 2.8 | 3,813,543 | 4.3 | 6,722,751 | 13.3 | 10,285,095 |
| | 보험사 미협력 업체 | 4.7 | 4,457,000 | 5.5 | 8,910,500 | 3.7 | 5,402,576 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | 2.8 | 4,070,603 | 3.0 | 3,174,779 | 4.9 | 4,878,201 |
| | 현대 | 3.0 | 4,203,936 | 3.0 | 3,002,301 | 5.6 | 5,194,231 |
| | DB | 2.8 | 4,070,603 | 5.1 | 8,658,112 | 19.2 | 14,592,636 |
| | KB | 2.8 | 4,070,603 | 5.1 | 8,658,112 | 18.0 | 13,413,000 |

<표 67> 3년간 수리비 미지급 건수 및 미수금_3. DB

(base : 전체, 단위 : 건, 원)

| 구분 | 2022년 건수 (건) | 2022년 미수금 (원) | 2023년 건수 (건) | 2023년 미수금 (원) | 2024년 건수 (건) | 2024년 미수금 (원) | |
|---------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|------------|
| 전체 | 5.6 | 1,954,158 | 5.8 | 2,305,000 | 13.0 | 4,365,631 | |
| 소재지 | 서울 | 2.3 | 1,333,000 | 2.3 | 1,272,000 | 3.0 | 3,022,000 |
| | 인천 | 6.0 | 5,330,000 | 3.0 | 8,600,000 | 8.0 | 11,000,000 |
| | 경기 | 2.3 | 1,665,000 | 1.5 | 29,500 | 41.2 | 10,131,400 |
| | 대전, 충청 | 0.0 | 0 | 2.0 | 1,650,000 | 0.7 | 2,596,667 |
| | 광주, 호남 | 20.3 | 5,255,000 | 30.0 | 10,000,000 | 15.5 | 3,863,333 |
| | 부산, 울산, 경남 | 0.5 | 500,000 | 2.0 | 2,500,000 | 0.7 | 613,631 |
| | 대구, 경북 | 4.5 | 750,000 | 1.0 | 1,000,000 | 1.0 | 1,000,000 |
| | 강원, 제주 | 4.0 | 933,333 | 3.3 | 933,333 | 2.7 | 1,033,333 |
| 경영기간 | 10년 미만 | 2.4 | 700,000 | 2.8 | 1,450,000 | 23.7 | 1,684,286 |
| | 10~15년 미만 | 1.8 | 914,750 | 2.2 | 2,583,200 | 2.8 | 3,381,378 |
| | 15~20년 미만 | 4.0 | 3,665,000 | 1.0 | 529,500 | 2.0 | 1,219,000 |
| | 20년 이상 | 10.9 | 2,551,667 | 13.6 | 3,700,000 | 14.0 | 9,098,571 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | 3.0 | 874,750 | 2.3 | 916,500 | 1.8 | 916,500 |
| | 5인~10인 미만 | 2.3 | 2,551,667 | 3.8 | 3,590,000 | 22.1 | 3,823,750 |
| | 11인~15인 미만 | 18.0 | 4,166,667 | 18.7 | 2,000,000 | 26.5 | 1,500,000 |
| | 15인 이상 | 2.2 | 970,000 | 2.0 | 2,239,750 | 6.8 | 6,698,655 |
| 대표자 연령 | 20대 | 3.0 | 999,000 | 2.0 | 666,000 | 2.0 | 666,000 |
| | 30대 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 53.7 | 3,596,667 |
| | 40대 | 4.0 | 1,900,000 | 4.0 | 1,750,000 | 3.0 | 1,000,000 |
| | 50대 | 6.6 | 2,243,846 | 8.2 | 3,550,000 | 9.3 | 6,082,500 |
| | 60대 이상 | 2.7 | 1,053,333 | 2.0 | 502,250 | 2.2 | 2,119,578 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | 6.5 | 2,259,286 | 7.8 | 3,084,333 | 15.9 | 5,139,876 |
| | 소형정비업(2급) | 2.8 | 1,099,800 | 2.3 | 1,136,000 | 2.4 | 1,733,200 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | 5.8 | 924,545 | 6.5 | 1,330,900 | 15.2 | 4,257,523 |
| | 보험사 미협력 업체 | 5.3 | 3,369,875 | 4.2 | 4,253,200 | 4.8 | 4,733,200 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | 1.9 | 1,020,000 | 2.1 | 1,376,125 | 15.7 | 5,020,564 |
| | 현대 | 2.0 | 1,237,143 | 2.3 | 1,765,571 | 18.2 | 5,628,917 |
| | DB | 6.8 | 646,250 | 6.8 | 1,312,111 | 17.9 | 4,759,786 |
| | KB | 1.5 | 1,051,667 | 2.4 | 2,160,000 | 18.0 | 2,220,000 |

<표 68> 3년간 수리비 미지급 건수 및 미수금_4. KB

(base : 전체, 단위 : 건, 원)

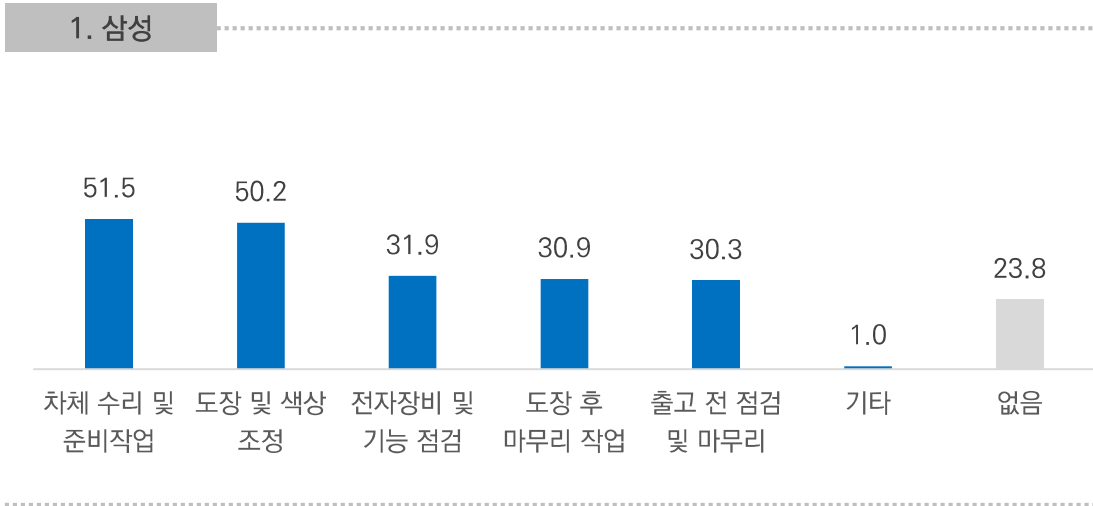
| 구분 | 2022년 건수 (건) | 2022년 미수금 (원) | 2023년 건수 (건) | 2023년 미수금 (원) | 2024년 건수 (건) | 2024년 미수금 (원) | |
|---------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|-----------|
| 전체 | 2.6 | 1,996,643 | 2.4 | 2,025,596 | 2.6 | 2,485,923 | |
| 소재지 | 서울 | 1.3 | 1,018,333 | 1.7 | 1,405,000 | 3.7 | 3,051,667 |
| | 경기 | 1.0 | 2,199,333 | 2.0 | 668,500 | 1.0 | 821,000 |
| | 대전, 충청 | 2.0 | 1,500,000 | 1.5 | 2,590,371 | 1.0 | 6,000,000 |
| | 광주, 호남 | 10.0 | 10,000,000 | 10.0 | 10,000,000 | 4.0 | 3,806,667 |
| | 부산, 울산, 경남 | 1.0 | 1,000,000 | 1.0 | 1,000,000 | 1.0 | 1,000,000 |
| | 대구, 경북 | 4.5 | 1,000,000 | 1.0 | 1,250,000 | 1.0 | 1,000,000 |
| | 강원, 제주 | 3.0 | 1,150,000 | 3.0 | 1,050,000 | 3.0 | 1,050,000 |
| 경영기간 | 10년 미만 | 2.0 | 850,000 | 1.0 | 918,500 | 1.0 | 6,000,000 |
| | 10~15년 미만 | 1.0 | 1,971,000 | 1.6 | 1,243,000 | 2.0 | 1,588,750 |
| | 15~20년 미만 | 1.0 | 299,000 | 1.0 | 1,000,000 | 1.0 | 814,000 |
| | 20년 이상 | 5.2 | 3,160,000 | 4.0 | 3,456,148 | 4.4 | 3,504,000 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | 1.0 | 1,013,750 | 1.2 | 1,547,148 | 1.0 | 851,667 |
| | 5인~10인 미만 | 4.0 | 4,700,000 | 4.3 | 3,875,000 | 3.6 | 4,524,000 |
| | 11인~15인 미만 | 5.5 | 1,650,000 | 2.0 | 1,068,500 | 3.0 | 1,800,000 |
| | 15인 이상 | 1.5 | 449,500 | 2.0 | 480,000 | 2.5 | 1,335,500 |
| 대표자 연령 | 20대 | 1.0 | 555,000 | 1.0 | 555,000 | 1.0 | 555,000 |
| | 40대 | 1.0 | 2,000,000 | 2.0 | 3,000,000 | 0.0 | 0 |
| | 50대 | 3.1 | 2,555,556 | 2.6 | 2,542,593 | 2.9 | 3,246,667 |
| | 60대 이상 | 2.3 | 799,333 | 2.3 | 812,333 | 2.3 | 847,333 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | 3.2 | 2,544,222 | 2.8 | 2,308,638 | 3.1 | 2,345,250 |
| | 소형정비업(2급) | 1.6 | 1,011,000 | 1.5 | 1,388,750 | 1.8 | 2,711,000 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | 1.8 | 1,066,444 | 2.0 | 1,442,429 | 2.3 | 2,173,556 |
| | 보험사 미협력 업체 | 4.2 | 3,671,000 | 2.8 | 2,705,957 | 3.3 | 3,188,750 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | 1.6 | 974,750 | 1.8 | 1,382,833 | 2.4 | 2,477,429 |
| | 현대 | 1.9 | 1,137,250 | 2.2 | 1,572,833 | 2.1 | 2,220,286 |
| | DB | 1.8 | 1,099,667 | 2.3 | 1,825,000 | 1.9 | 2,023,143 |
| | KB | 1.8 | 1,200,000 | 2.3 | 1,825,000 | 2.0 | 2,286,667 |

4) 불인정된 작업공정

- 삼성의 경우, 불인정 비율이 높은 작업공정은 ‘차체 수리 및 준비작업’ (51.5%)과 ‘도장 및 색상 조정’ (50.2%)이었으며, 이어 ‘전자장비 및 기능 점검’ (31.9%), ‘도장 후 마무리 작업’ (30.9%), ‘출고 전 점검 및 마무리’ (30.3%), ‘기타’ (1.0%), ‘없음’ (23.8%) 등의 순으로 조사됨

<그림 31> 불인정된 작업공정_1. 삼성

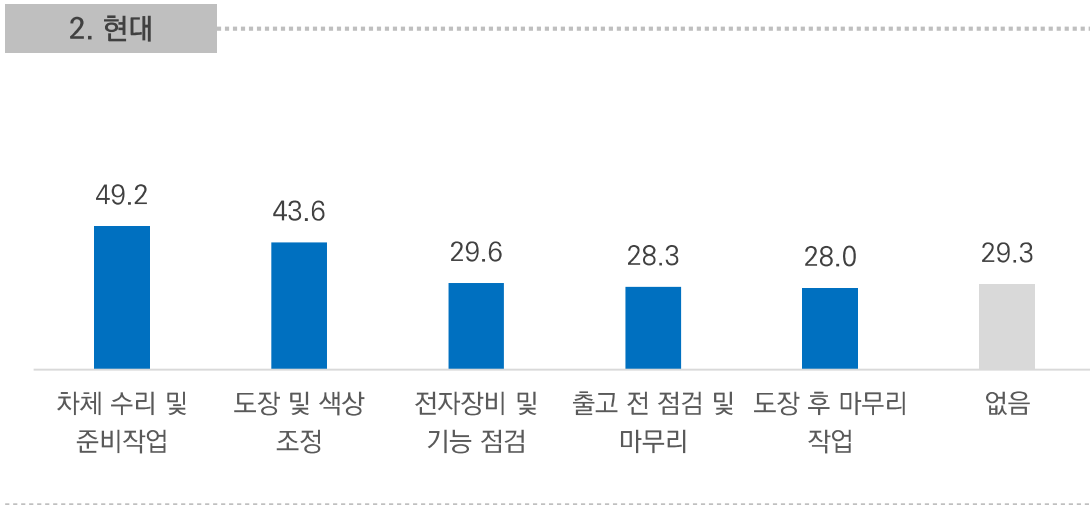
(base : 전체, 단위 : %)



- 현대의 경우, ‘차체 수리 및 준비작업’ (49.2%)과 ‘도장 및 색상 조정’ (43.6%)의 불인정 비율이 높았으며, 다음으로 ‘전자장비 및 기능 점검’ (29.6%), ‘출고 전 점검 및 마무리’ (28.3%), ‘도장 후 마무리 작업’ (28.0%), ‘없음’ (29.3%) 등의 순으로 나타남

<그림 32> 불인정된 작업공정_2. 현대

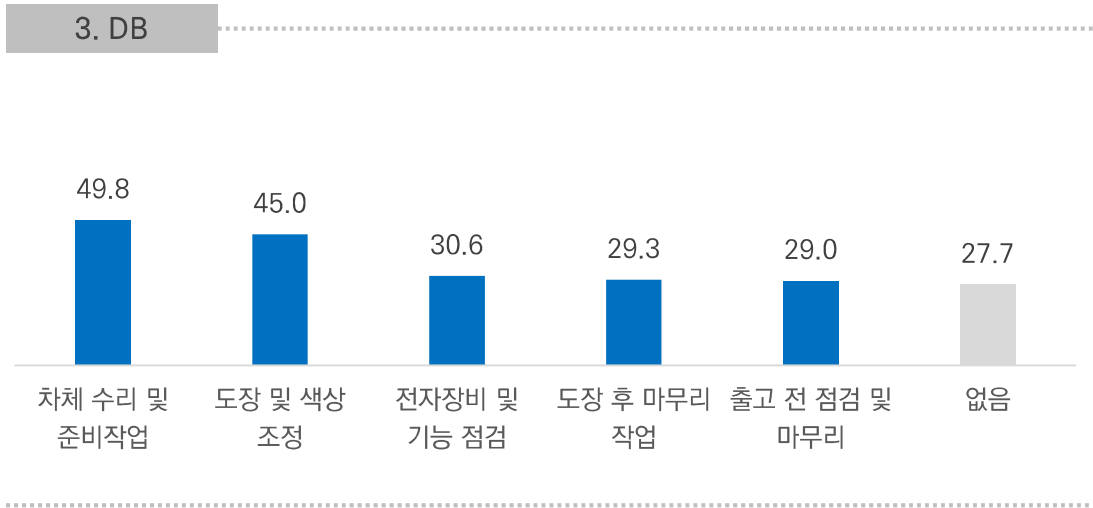
(base : 전체, 단위 : %)



- DB의 경우, ‘차체 수리 및 준비작업’ (49.8%)과 ‘도장 및 색상 조정’ (45.0%)이 주요 불인정 공정으로 꼽혔으며, 이어 ‘전자장비 및 기능 점검’ (30.6%), ‘도장 후 마무리 작업’ (29.3%), ‘출고 전 점검 및 마무리’ (29.0%) 순으로 조사됨

<그림 33> 불인정된 작업공정_3. DB

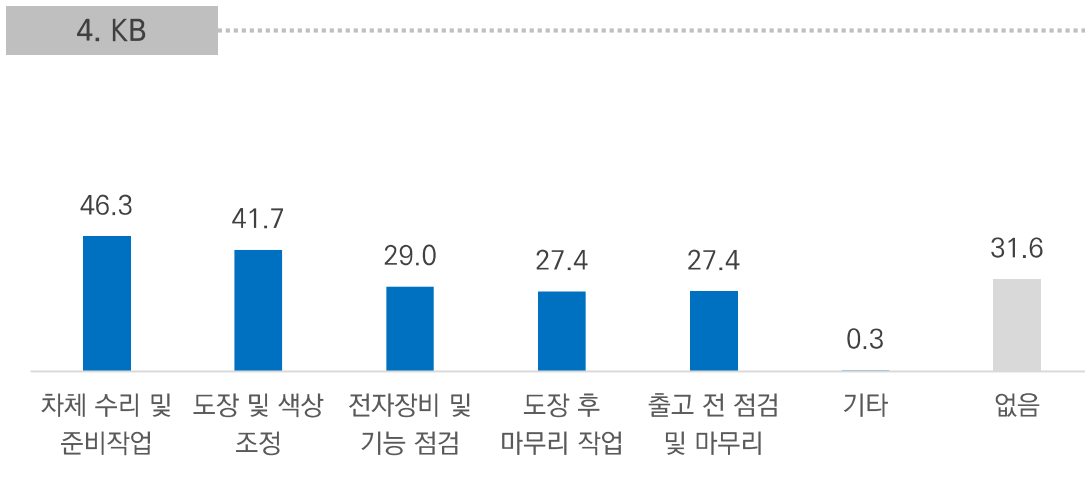
(base : 전체, 단위 : %)



- KB의 경우, 불인정 비율이 높은 작업공정은 ‘차체 수리 및 준비작업’ (46.3%)과 ‘도장 및 색상 조정’ (41.7%)이며, 그다음은 ‘전자장비 및 기능 점검’ (29.0%), ‘도장 후 마무리 작업’ 과 ‘출고 전 점검 및 마무리’ (각 27.4%) 순임

<그림 34> 불인정된 작업공정_4. KB

(base : 전체, 단위 : %)



<표 69> 불인정된 작업공정_1. 삼성

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 차체 수리 및 준비 작업 (고정형, 방청 작업) | 도장 및 색상 조정 (조색 횟수, 범퍼 컬러 서페이서, 인접 패널 컬러 블렌딩 등) | 전자 장비 및 기능 점검(AD AS 보정, 코딩 작업, 에이밍 등) | 도장 후 마무리 작업 (가열 건조 횟수) | 출고 전 점검 및 마무리 (시운전, 세차 등) | 기타 | 없음 | |
|------------|------------|----------------------------|--|---------------------------------------|------------------------|---------------------------|------|------|------|
| 전체 | (307) | 51.5 | 50.2 | 31.9 | 30.9 | 30.3 | 1.0 | 23.8 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 66.7 | 83.3 | 56.7 | 56.7 | 30.0 | 0.0 | 10.0 |
| | 인천 | (30) | 63.3 | 66.7 | 40.0 | 53.3 | 26.7 | 0.0 | 20.0 |
| | 경기 | (50) | 52.0 | 40.0 | 30.0 | 22.0 | 32.0 | 2.0 | 24.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 36.6 | 48.8 | 31.7 | 22.0 | 43.9 | 2.4 | 24.4 |
| | 광주, 호남 | (47) | 46.8 | 42.6 | 25.5 | 34.0 | 25.5 | 2.1 | 29.8 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 56.3 | 45.8 | 22.9 | 20.8 | 14.6 | 0.0 | 31.3 |
| | 대구, 경북 | (30) | 36.7 | 26.7 | 13.3 | 6.7 | 40.0 | 0.0 | 20.0 |
| 강원, 제주 | (31) | 58.1 | 61.3 | 45.2 | 45.2 | 35.5 | 0.0 | 22.6 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 47.3 | 40.5 | 27.0 | 23.0 | 27.0 | 1.4 | 31.1 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 50.0 | 55.9 | 35.3 | 33.8 | 25.0 | 1.5 | 20.6 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 55.3 | 65.8 | 31.6 | 34.2 | 26.3 | 0.0 | 15.8 |
| | 20년 이상 | (127) | 53.5 | 48.0 | 33.1 | 33.1 | 36.2 | 0.8 | 23.6 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 43.9 | 50.9 | 22.8 | 29.8 | 17.5 | 0.0 | 31.6 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 56.8 | 49.5 | 33.3 | 27.9 | 29.7 | 0.9 | 22.5 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 46.8 | 46.8 | 40.3 | 37.1 | 37.1 | 3.2 | 22.6 |
| | 15인 이상 | (77) | 53.2 | 53.2 | 29.9 | 31.2 | 35.1 | 0.0 | 20.8 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 75.0 | 75.0 | 50.0 | 50.0 | 25.0 | 0.0 | 25.0 |
| | 30대 | (9) | 22.2 | 22.2 | 22.2 | 11.1 | 44.4 | 0.0 | 33.3 |
| | 40대 | (36) | 50.0 | 58.3 | 33.3 | 38.9 | 22.2 | 5.6 | 27.8 |
| | 50대 | (137) | 54.7 | 53.3 | 32.8 | 32.8 | 29.2 | 0.0 | 19.7 |
| | 60대 이상 | (116) | 49.1 | 46.6 | 29.3 | 28.4 | 31.0 | 0.0 | 26.7 |
| | 거절 | (5) | 60.0 | 20.0 | 60.0 | 0.0 | 80.0 | 20.0 | 20.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 49.5 | 47.3 | 31.4 | 30.0 | 33.6 | 0.9 | 24.5 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 56.0 | 58.3 | 32.1 | 34.5 | 20.2 | 0.0 | 21.4 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 33.3 | 66.7 | 0.0 | 66.7 | 33.3 | 33.3 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 53.4 | 49.5 | 31.7 | 29.8 | 29.8 | 1.0 | 22.1 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 47.5 | 51.5 | 32.3 | 33.3 | 31.3 | 1.0 | 27.3 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 53.6 | 50.3 | 32.4 | 30.7 | 29.6 | 1.1 | 20.1 |
| | 현대 | (175) | 52.0 | 48.0 | 31.4 | 29.1 | 28.6 | 1.1 | 22.3 |
| | DB | (173) | 52.6 | 48.0 | 30.6 | 28.9 | 28.9 | 1.2 | 22.5 |
| | KB | (152) | 51.3 | 48.0 | 32.9 | 31.6 | 30.9 | 1.3 | 21.7 |

<표 70> 불인정된 작업공정_2. 현대

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 차체 수리 및 준비작업 (고정, 계측, 정형, 방청 작업) | 도장 및 색상 조정 (조색, 횡수, 범퍼 컬러 서페이스, 인접 패널 컬러 블렌딩 등) | 전자장비 및 기능 점검 (ADAS 보정, 코딩작업, 에이밍 등) | 출고 전 점검 및 마무리 (시운전, 세차 등) | 도장 후 마무리 작업 (가열건조 횡수) | 없음 | |
|------------|------------|----------------------------------|---|-------------------------------------|---------------------------|-----------------------|------|------|
| 전체 | (307) | 49.2 | 43.6 | 29.6 | 28.3 | 28.0 | 29.3 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 63.3 | 70.0 | 46.7 | 23.3 | 46.7 | 20.0 |
| | 인천 | (30) | 56.7 | 63.3 | 40.0 | 26.7 | 50.0 | 23.3 |
| | 경기 | (50) | 48.0 | 32.0 | 28.0 | 30.0 | 20.0 | 32.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 29.3 | 29.3 | 26.8 | 39.0 | 14.6 | 41.5 |
| | 광주, 호남 | (47) | 46.8 | 44.7 | 25.5 | 25.5 | 31.9 | 29.8 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 58.3 | 43.8 | 22.9 | 14.6 | 20.8 | 29.2 |
| | 대구, 경북 | (30) | 36.7 | 20.0 | 10.0 | 36.7 | 6.7 | 30.0 |
| 강원, 제주 | (31) | 58.1 | 58.1 | 45.2 | 35.5 | 45.2 | 22.6 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 45.9 | 31.1 | 25.7 | 25.7 | 20.3 | 39.2 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 48.5 | 50.0 | 33.8 | 22.1 | 32.4 | 26.5 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 47.4 | 60.5 | 26.3 | 23.7 | 28.9 | 23.7 |
| | 20년 이상 | (127) | 52.0 | 42.5 | 30.7 | 34.6 | 29.9 | 26.8 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 42.1 | 40.4 | 21.1 | 15.8 | 26.3 | 40.4 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 52.3 | 43.2 | 29.7 | 27.0 | 24.3 | 28.8 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 45.2 | 43.5 | 38.7 | 35.5 | 35.5 | 24.2 |
| | 15인 이상 | (77) | 53.2 | 46.8 | 28.6 | 33.8 | 28.6 | 26.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 75.0 | 75.0 | 50.0 | 25.0 | 50.0 | 25.0 |
| | 30대 | (9) | 22.2 | 22.2 | 22.2 | 44.4 | 11.1 | 33.3 |
| | 40대 | (36) | 50.0 | 47.2 | 30.6 | 16.7 | 38.9 | 38.9 |
| | 50대 | (137) | 50.4 | 44.5 | 29.9 | 27.0 | 28.5 | 27.0 |
| | 60대 이상 | (116) | 49.1 | 43.1 | 27.6 | 30.2 | 25.9 | 29.3 |
| | 거절 | (5) | 40.0 | 20.0 | 60.0 | 80.0 | 0.0 | 20.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 47.3 | 40.9 | 29.5 | 31.8 | 27.7 | 30.0 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 53.6 | 51.2 | 28.6 | 17.9 | 29.8 | 27.4 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 33.3 | 66.7 | 66.7 | 0.0 | 33.3 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 50.0 | 42.3 | 29.8 | 28.4 | 27.4 | 28.4 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 47.5 | 46.5 | 29.3 | 28.3 | 29.3 | 31.3 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 49.2 | 43.0 | 30.2 | 27.9 | 27.9 | 27.4 |
| | 현대 | (175) | 50.3 | 43.4 | 30.3 | 27.4 | 28.0 | 25.7 |
| | DB | (173) | 50.3 | 42.8 | 29.5 | 27.7 | 27.7 | 27.7 |
| | KB | (152) | 50.0 | 44.7 | 32.2 | 29.6 | 30.9 | 24.3 |

<표 71> 불인정된 작업공정_3. DB

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 차체 수리 및 준비작업 (고정, 계측, 정형, 방청 작업) | 도장 및 색상 조정 (조색, 횡수, 범퍼 컬러 서페이스, 인접 패널 컬러 블렌딩 등) | 전자장비 및 기능 점검 (ADAS 보정, 코딩작업, 에이밍 등) | 도장 후 마무리 작업 (가열건조 횡수) | 출고 전 점검 및 마무리 (시운전, 세차 등) | 없음 | |
|------------|------------|----------------------------------|---|-------------------------------------|-----------------------|---------------------------|------|------|
| 전체 | (307) | 49.8 | 45.0 | 30.6 | 29.3 | 29.0 | 27.7 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 60.0 | 70.0 | 46.7 | 46.7 | 23.3 | 23.3 |
| | 인천 | (30) | 56.7 | 60.0 | 40.0 | 50.0 | 26.7 | 26.7 |
| | 경기 | (50) | 52.0 | 36.0 | 32.0 | 24.0 | 32.0 | 24.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 29.3 | 34.1 | 26.8 | 14.6 | 39.0 | 36.6 |
| | 광주, 호남 | (47) | 48.9 | 44.7 | 27.7 | 36.2 | 27.7 | 27.7 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 58.3 | 45.8 | 22.9 | 20.8 | 14.6 | 29.2 |
| | 대구, 경북 | (30) | 36.7 | 20.0 | 10.0 | 6.7 | 36.7 | 30.0 |
| 강원, 제주 | (31) | 58.1 | 58.1 | 45.2 | 45.2 | 35.5 | 22.6 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 48.6 | 33.8 | 25.7 | 20.3 | 25.7 | 36.5 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 50.0 | 51.5 | 35.3 | 33.8 | 22.1 | 22.1 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 47.4 | 63.2 | 28.9 | 31.6 | 26.3 | 21.1 |
| | 20년 이상 | (127) | 51.2 | 42.5 | 31.5 | 31.5 | 35.4 | 27.6 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 42.1 | 38.6 | 21.1 | 26.3 | 15.8 | 42.1 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 53.2 | 45.9 | 31.5 | 26.1 | 27.9 | 25.2 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 46.8 | 45.2 | 40.3 | 37.1 | 37.1 | 22.6 |
| | 15인 이상 | (77) | 53.2 | 48.1 | 28.6 | 29.9 | 33.8 | 24.7 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 75.0 | 75.0 | 50.0 | 50.0 | 25.0 | 25.0 |
| | 30대 | (9) | 22.2 | 11.1 | 22.2 | 11.1 | 44.4 | 44.4 |
| | 40대 | (36) | 50.0 | 50.0 | 33.3 | 41.7 | 19.4 | 36.1 |
| | 50대 | (137) | 51.1 | 47.4 | 31.4 | 29.9 | 27.7 | 24.8 |
| | 60대 이상 | (116) | 50.0 | 43.1 | 27.6 | 26.7 | 30.2 | 27.6 |
| | 거절 | (5) | 40.0 | 20.0 | 60.0 | 0.0 | 80.0 | 20.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 48.2 | 42.7 | 30.9 | 29.5 | 32.7 | 27.3 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 53.6 | 51.2 | 28.6 | 29.8 | 17.9 | 28.6 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 33.3 | 66.7 | 0.0 | 66.7 | 33.3 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 51.9 | 44.2 | 30.8 | 28.4 | 28.8 | 25.5 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 45.5 | 46.5 | 30.3 | 31.3 | 29.3 | 32.3 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 50.3 | 43.6 | 30.2 | 27.9 | 27.9 | 26.3 |
| | 현대 | (175) | 50.3 | 42.9 | 30.3 | 28.0 | 27.4 | 26.3 |
| | DB | (173) | 52.6 | 45.1 | 30.6 | 28.9 | 28.3 | 23.7 |
| | KB | (152) | 50.0 | 44.7 | 32.9 | 31.6 | 29.6 | 23.7 |

<표 72> 불인정된 작업공정_4. KB

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 차체 수리 및 준비 작업 (고정형, 방청 작업) | 도장 및 색상 조정 (조색 횟수, 범퍼 컬러 서페이서, 인접 패널 컬러 블렌딩 등) | 전자 장비 및 기능 점검 (ADAS 보정, 코딩 작업, 에이밍 등) | 도장 후 마무리 작업 (가열 건조 횟수) | 출고 전 점검 및 마무리 (시운전, 세차 등) | 기타 | 없음 | |
|------------|------------|----------------------------|--|---------------------------------------|------------------------|---------------------------|------|------|------|
| 전체 | (307) | 46.3 | 41.7 | 29.0 | 27.4 | 27.4 | 0.3 | 31.6 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 50.0 | 63.3 | 43.3 | 43.3 | 23.3 | 0.0 | 33.3 |
| | 인천 | (30) | 53.3 | 56.7 | 36.7 | 46.7 | 23.3 | 0.0 | 30.0 |
| | 경기 | (50) | 42.0 | 28.0 | 28.0 | 20.0 | 26.0 | 0.0 | 36.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 26.8 | 31.7 | 26.8 | 14.6 | 39.0 | 0.0 | 41.5 |
| | 광주, 호남 | (47) | 46.8 | 42.6 | 25.5 | 31.9 | 25.5 | 2.1 | 27.7 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 58.3 | 43.8 | 22.9 | 20.8 | 14.6 | 0.0 | 29.2 |
| | 대구, 경북 | (30) | 36.7 | 20.0 | 10.0 | 6.7 | 36.7 | 0.0 | 30.0 |
| 강원, 제주 | (31) | 58.1 | 58.1 | 45.2 | 45.2 | 35.5 | 0.0 | 22.6 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 43.2 | 31.1 | 25.7 | 20.3 | 25.7 | 1.4 | 40.5 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 48.5 | 50.0 | 35.3 | 33.8 | 22.1 | 0.0 | 25.0 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 42.1 | 55.3 | 23.7 | 26.3 | 23.7 | 0.0 | 28.9 |
| | 20년 이상 | (127) | 48.0 | 39.4 | 29.1 | 28.3 | 32.3 | 0.0 | 30.7 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 42.1 | 38.6 | 21.1 | 26.3 | 15.8 | 1.8 | 40.4 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 47.7 | 40.5 | 28.8 | 23.4 | 26.1 | 0.0 | 32.4 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 43.5 | 43.5 | 38.7 | 35.5 | 35.5 | 0.0 | 25.8 |
| | 15인 이상 | (77) | 49.4 | 44.2 | 27.3 | 27.3 | 31.2 | 0.0 | 28.6 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 75.0 | 75.0 | 50.0 | 50.0 | 25.0 | 0.0 | 25.0 |
| | 30대 | (9) | 11.1 | 11.1 | 22.2 | 11.1 | 44.4 | 0.0 | 55.6 |
| | 40대 | (36) | 50.0 | 50.0 | 30.6 | 38.9 | 16.7 | 0.0 | 36.1 |
| | 50대 | (137) | 48.2 | 43.1 | 29.2 | 27.7 | 25.5 | 0.7 | 27.7 |
| | 60대 이상 | (116) | 44.8 | 39.7 | 26.7 | 25.0 | 29.3 | 0.0 | 33.6 |
| | 거절 | (5) | 40.0 | 20.0 | 60.0 | 0.0 | 80.0 | 0.0 | 20.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 45.0 | 40.0 | 29.5 | 27.7 | 30.9 | 0.5 | 30.9 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 48.8 | 46.4 | 26.2 | 27.4 | 16.7 | 0.0 | 33.3 |
| | 모름/무응답 | (3) | 66.7 | 33.3 | 66.7 | 0.0 | 66.7 | 0.0 | 33.3 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 46.6 | 39.9 | 28.8 | 26.4 | 26.9 | 0.5 | 30.8 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 45.5 | 45.5 | 29.3 | 29.3 | 28.3 | 0.0 | 33.3 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 45.3 | 40.2 | 28.5 | 26.3 | 26.3 | 0.6 | 30.7 |
| | 현대 | (175) | 46.9 | 41.1 | 29.1 | 26.9 | 26.3 | 0.6 | 28.6 |
| | DB | (173) | 46.2 | 40.5 | 28.3 | 26.6 | 26.0 | 0.0 | 30.6 |
| | KB | (152) | 50.0 | 45.4 | 32.9 | 31.6 | 29.6 | 0.0 | 23.0 |

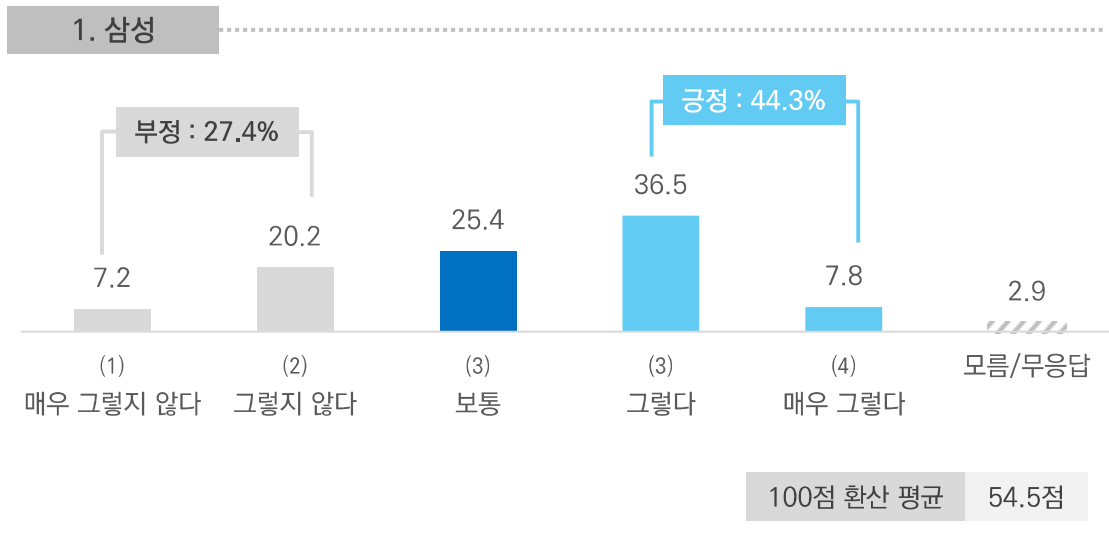
5) 보험사의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내 등 관련 소통 여부

① 삼성

- 삼성의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내와 관련한 정비업체와의 소통 여부에 대해 질문한 결과, 전체의 44.3%(‘그렇다’ 36.5% + ‘매우 그렇다’ 7.8%)가 긍정적으로 응답하였으며, 이는 100점 평균으로 환산 시 54.5점에 해당함

<그림 35> 보험사의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내 등 관련 소통 여부_1. 삼성

(base : 전체, 단위 : %, 점)



[특성별 분석]

- 보험사 협력점 여부별로 살펴보면, 보험사 협력 업체의 100점 환산 평균은 58.0점으로, 보험사 미협력 업체(47.4점)보다 상대적으로 높게 나타나 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내 관련 소통이 협력점에서 더 활발하게 이뤄지고 있음을 알 수 있음

<표 73> 보험사의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내 등 관련 소통 여부_1. 삼성

(base : 전체, 단위 : %, 점)

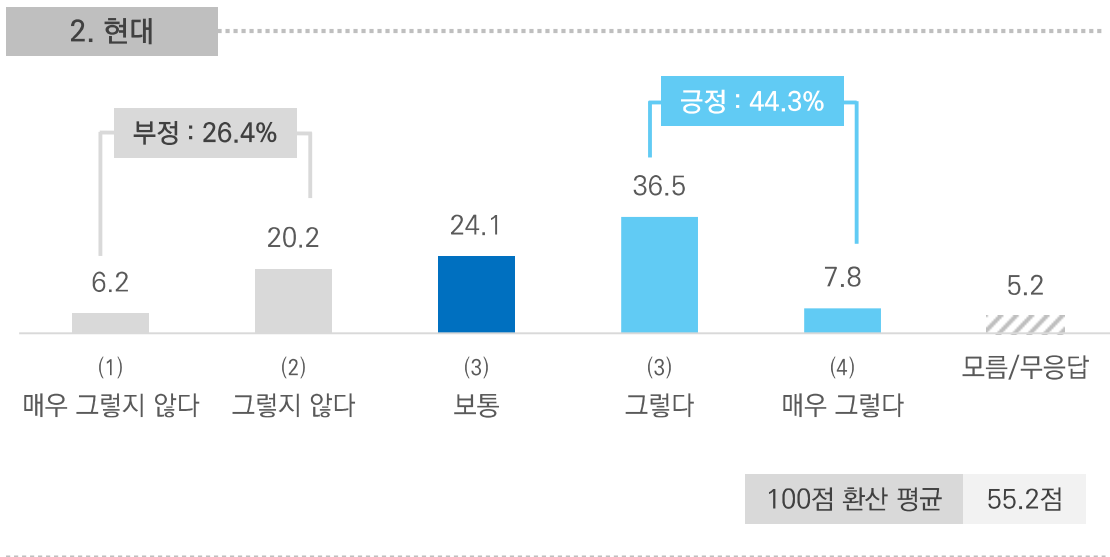
| 구분 | 사례 수 | (1)+(2) | | | (3) 보통 | (4)+(5) | | | 모름/ 무응답 | 계 | 5점 환산 평균 (점) | 100 점 환산 평균 (점) | |
|---------------|------------|----------------------------|--------------------------|------|-----------|--------------------|--------------------------|------|------------|-------|-----------------------|-----------------------------|------|
| | | (1) 매우 그렇 지 않다 | (2) 그 렇 지 않다 | | | (4) 그 렇 다 | (5) 매우 그 렇 다 | | | | | | |
| 전체 | (307) | 7.2 | 20.2 | 27.4 | 25.4 | 36.5 | 7.8 | 44.3 | 2.9 | 100.0 | 3.2 | 54.5 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 6.7 | 6.7 | 13.3 | 30.0 | 40.0 | 13.3 | 53.3 | 3.3 | 100.0 | 3.5 | 62.1 |
| | 인천 | (30) | 0.0 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 16.7 | 36.7 | 3.3 | 100.0 | 3.3 | 58.6 |
| | 경기 | (50) | 16.0 | 14.0 | 30.0 | 14.0 | 40.0 | 6.0 | 46.0 | 10.0 | 100.0 | 3.1 | 51.7 |
| | 대전, 충청 | (41) | 9.8 | 26.8 | 36.6 | 36.6 | 22.0 | 2.4 | 24.4 | 2.4 | 100.0 | 2.8 | 45.0 |
| | 광주, 호남 | (47) | 6.4 | 23.4 | 29.8 | 17.0 | 42.6 | 8.5 | 51.1 | 2.1 | 100.0 | 3.2 | 56.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 4.2 | 14.6 | 18.8 | 14.6 | 54.2 | 12.5 | 66.7 | 0.0 | 100.0 | 3.6 | 64.1 |
| | 대구, 경북 | (30) | 3.3 | 43.3 | 46.7 | 33.3 | 20.0 | 0.0 | 20.0 | 0.0 | 100.0 | 2.7 | 42.5 |
| | 강원, 제주 | (31) | 6.5 | 16.1 | 22.6 | 32.3 | 41.9 | 3.2 | 45.2 | 0.0 | 100.0 | 3.2 | 54.8 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 5.4 | 21.6 | 27.0 | 25.7 | 36.5 | 6.8 | 43.2 | 4.1 | 100.0 | 3.2 | 54.6 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 11.8 | 14.7 | 26.5 | 25.0 | 38.2 | 7.4 | 45.6 | 2.9 | 100.0 | 3.2 | 53.8 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 5.3 | 26.3 | 31.6 | 23.7 | 34.2 | 7.9 | 42.1 | 2.6 | 100.0 | 3.1 | 53.4 |
| | 20년 이상 | (127) | 6.3 | 20.5 | 26.8 | 26.0 | 36.2 | 8.7 | 44.9 | 2.4 | 100.0 | 3.2 | 55.2 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 5.3 | 21.1 | 26.3 | 24.6 | 38.6 | 8.8 | 47.4 | 1.8 | 100.0 | 3.3 | 56.3 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 9.9 | 20.7 | 30.6 | 19.8 | 39.6 | 6.3 | 45.9 | 3.6 | 100.0 | 3.1 | 53.0 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 6.5 | 27.4 | 33.9 | 24.2 | 27.4 | 9.7 | 37.1 | 4.8 | 100.0 | 3.1 | 51.7 |
| | 15인 이상 | (77) | 5.2 | 13.0 | 18.2 | 35.1 | 37.7 | 7.8 | 45.5 | 1.3 | 100.0 | 3.3 | 57.6 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 25.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 100.0 | 2.8 | 43.8 |
| | 30대 | (9) | 0.0 | 44.4 | 44.4 | 22.2 | 22.2 | 11.1 | 33.3 | 0.0 | 100.0 | 3.0 | 50.0 |
| | 40대 | (36) | 11.1 | 19.4 | 30.6 | 30.6 | 27.8 | 8.3 | 36.1 | 2.8 | 100.0 | 3.0 | 50.7 |
| | 50대 | (137) | 7.3 | 19.0 | 26.3 | 26.3 | 38.0 | 6.6 | 44.5 | 2.9 | 100.0 | 3.2 | 54.5 |
| | 60대 이상 | (116) | 5.2 | 19.8 | 25.0 | 24.1 | 38.8 | 9.5 | 48.3 | 2.6 | 100.0 | 3.3 | 57.1 |
| | 거절 | (5) | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 0.0 | 20.0 | 20.0 | 100.0 | 2.5 | 37.5 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 6.8 | 20.9 | 27.7 | 27.3 | 34.5 | 7.3 | 41.8 | 3.2 | 100.0 | 3.2 | 53.8 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 7.1 | 17.9 | 25.0 | 20.2 | 42.9 | 9.5 | 52.4 | 2.4 | 100.0 | 3.3 | 57.6 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 2.0 | 25.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 5.8 | 15.9 | 21.6 | 26.0 | 38.9 | 9.6 | 48.6 | 3.8 | 100.0 | 3.3 | 58.0 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 10.1 | 29.3 | 39.4 | 24.2 | 31.3 | 4.0 | 35.4 | 1.0 | 100.0 | 2.9 | 47.4 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 6.1 | 14.5 | 20.7 | 26.8 | 42.5 | 10.1 | 52.5 | 0.0 | 100.0 | 3.4 | 58.9 |
| | 현대 | (175) | 6.3 | 14.9 | 21.1 | 25.1 | 41.1 | 10.9 | 52.0 | 1.7 | 100.0 | 3.4 | 59.0 |
| | DB | (173) | 6.9 | 12.7 | 19.7 | 24.9 | 41.6 | 9.8 | 51.4 | 4.0 | 100.0 | 3.4 | 59.0 |
| | KB | (152) | 7.2 | 12.5 | 19.7 | 24.3 | 44.7 | 9.9 | 54.6 | 1.3 | 100.0 | 3.4 | 59.5 |

② 현대

- 현대의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내와 관련한 정비업체와의 소통 여부에 대해 질문한 결과, 전체의 44.3%(‘그렇다’ 36.5% + ‘매우 그렇다’ 7.8%)가 긍정적으로 응답하였으며, 이는 100점 평균으로 환산 시 55.2점에 해당함

<그림 36> 보험사의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내 등 관련 소통 여부_2. 현대

(base : 전체, 단위 : %, 점)



[특성별 분석]

- 소재지별로 살펴보면, ‘부산·울산·경남’ (62.5점), ‘서울’ (61.6점), ‘인천’ (60.0점) 지역의 100점 환산 평균이 높게 나타났고, ‘대구·경북’ 은 45.0점으로 가장 낮음

<표 74> 보험사의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내 등 관련 소통 여부_2. 현대

(base : 전체, 단위 : %, 점)

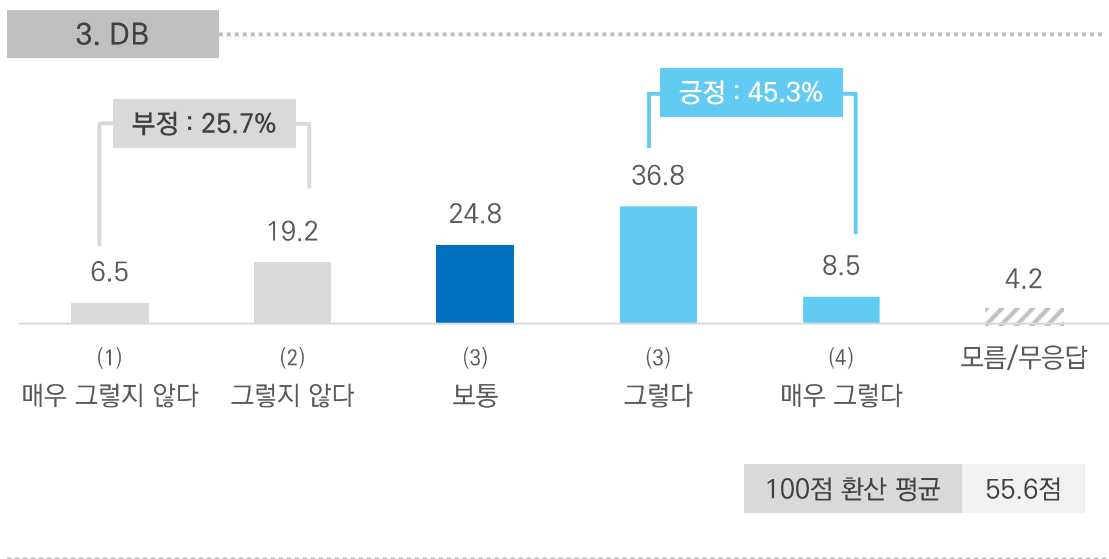
| 구분 | 사례 수 | (1)+(2) | | | (3) 보통 | (4)+(5) | | | 모름/ 무응답 | 계 | 5점 환산 평균 (점) | 100 점 환산 평균 (점) | |
|---------------|------------|----------------------------|----------------------|------|-----------|----------------|----------------------|------|------------|-------|-----------------------|-----------------------------|------|
| | | (1) 매우 그렇 지 않다 | (2) 그렇 지 않다 | | | (4) 그렇 다 | (5) 매우 그렇 다 | | | | | | |
| 전체 | (307) | 6.2 | 20.2 | 26.4 | 24.1 | 36.5 | 7.8 | 44.3 | 5.2 | 100.0 | 3.2 | 55.2 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 6.7 | 6.7 | 13.3 | 30.0 | 36.7 | 13.3 | 50.0 | 6.7 | 100.0 | 3.5 | 61.6 |
| | 인천 | (30) | 0.0 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 0.0 | 100.0 | 3.4 | 60.0 |
| | 경기 | (50) | 12.0 | 16.0 | 28.0 | 14.0 | 40.0 | 2.0 | 42.0 | 16.0 | 100.0 | 3.0 | 51.2 |
| | 대전, 충청 | (41) | 7.3 | 24.4 | 31.7 | 26.8 | 24.4 | 4.9 | 29.3 | 12.2 | 100.0 | 2.9 | 48.6 |
| | 광주, 호남 | (47) | 6.4 | 23.4 | 29.8 | 17.0 | 42.6 | 8.5 | 51.1 | 2.1 | 100.0 | 3.2 | 56.0 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 4.2 | 16.7 | 20.8 | 14.6 | 54.2 | 10.4 | 64.6 | 0.0 | 100.0 | 3.5 | 62.5 |
| | 대구, 경북 | (30) | 3.3 | 40.0 | 43.3 | 33.3 | 20.0 | 3.3 | 23.3 | 0.0 | 100.0 | 2.8 | 45.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 6.5 | 16.1 | 22.6 | 32.3 | 41.9 | 3.2 | 45.2 | 0.0 | 100.0 | 3.2 | 54.8 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 2.7 | 25.7 | 28.4 | 23.0 | 36.5 | 4.1 | 40.5 | 8.1 | 100.0 | 3.1 | 53.7 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 11.8 | 14.7 | 26.5 | 22.1 | 35.3 | 7.4 | 42.6 | 8.8 | 100.0 | 3.1 | 53.2 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 2.6 | 26.3 | 28.9 | 23.7 | 36.8 | 7.9 | 44.7 | 2.6 | 100.0 | 3.2 | 55.4 |
| | 20년 이상 | (127) | 6.3 | 18.1 | 24.4 | 26.0 | 37.0 | 10.2 | 47.2 | 2.4 | 100.0 | 3.3 | 56.9 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 5.3 | 19.3 | 24.6 | 24.6 | 36.8 | 7.0 | 43.9 | 7.0 | 100.0 | 3.2 | 55.7 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 9.0 | 20.7 | 29.7 | 18.0 | 37.8 | 7.2 | 45.0 | 7.2 | 100.0 | 3.1 | 53.6 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 4.8 | 27.4 | 32.3 | 24.2 | 29.0 | 11.3 | 40.3 | 3.2 | 100.0 | 3.2 | 53.8 |
| | 15인 이상 | (77) | 3.9 | 14.3 | 18.2 | 32.5 | 40.3 | 6.5 | 46.8 | 2.6 | 100.0 | 3.3 | 58.0 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 25.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 100.0 | 2.8 | 43.8 |
| | 30대 | (9) | 0.0 | 44.4 | 44.4 | 33.3 | 22.2 | 0.0 | 22.2 | 0.0 | 100.0 | 2.8 | 44.4 |
| | 40대 | (36) | 2.8 | 27.8 | 30.6 | 27.8 | 30.6 | 5.6 | 36.1 | 5.6 | 100.0 | 3.1 | 52.2 |
| | 50대 | (137) | 7.3 | 17.5 | 24.8 | 24.1 | 36.5 | 6.6 | 43.1 | 8.0 | 100.0 | 3.2 | 54.8 |
| | 60대 이상 | (116) | 5.2 | 19.0 | 24.1 | 23.3 | 39.7 | 10.3 | 50.0 | 2.6 | 100.0 | 3.3 | 58.0 |
| | 거절 | (5) | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 0.0 | 100.0 | 3.0 | 50.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 5.5 | 20.9 | 26.4 | 25.5 | 34.5 | 7.7 | 42.3 | 5.9 | 100.0 | 3.2 | 54.8 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 7.1 | 17.9 | 25.0 | 20.2 | 42.9 | 8.3 | 51.2 | 3.6 | 100.0 | 3.3 | 57.1 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 2.0 | 25.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 5.3 | 15.9 | 21.2 | 23.6 | 38.9 | 10.1 | 49.0 | 6.3 | 100.0 | 3.3 | 58.7 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 8.1 | 29.3 | 37.4 | 25.3 | 31.3 | 3.0 | 34.3 | 3.0 | 100.0 | 2.9 | 47.9 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 5.6 | 15.1 | 20.7 | 24.0 | 41.3 | 9.5 | 50.8 | 4.5 | 100.0 | 3.4 | 58.9 |
| | 현대 | (175) | 5.7 | 15.4 | 21.1 | 24.6 | 42.9 | 11.4 | 54.3 | 0.0 | 100.0 | 3.4 | 59.7 |
| | DB | (173) | 6.4 | 13.3 | 19.7 | 23.1 | 42.8 | 9.8 | 52.6 | 4.6 | 100.0 | 3.4 | 59.5 |
| | KB | (152) | 6.6 | 13.8 | 20.4 | 23.7 | 46.1 | 9.2 | 55.3 | 0.7 | 100.0 | 3.4 | 59.4 |

③ DB

- DB의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내와 관련한 정비업체와의 소통 여부에 대해 질문한 결과, 전체의 45.3%(‘그렇다’ 36.8% + ‘매우 그렇다’ 8.5%)가 긍정적으로 응답하였으며, 이는 100점 평균으로 환산 시 55.6점에 해당함

<그림 37> 보험사의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내 등 관련 소통 여부_3. DB

(base : 전체, 단위 : %, 점)



[특성별 분석]

- 보험사 협력점 여부별로 살펴보면, 협력 업체의 100점 환산 평균은 59.5점으로, 미협력 업체(47.7점)보다 높게 나타남

<표 75> 보험사의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내 등 관련 소통 여부_3. DB

(base : 전체, 단위 : %, 점)

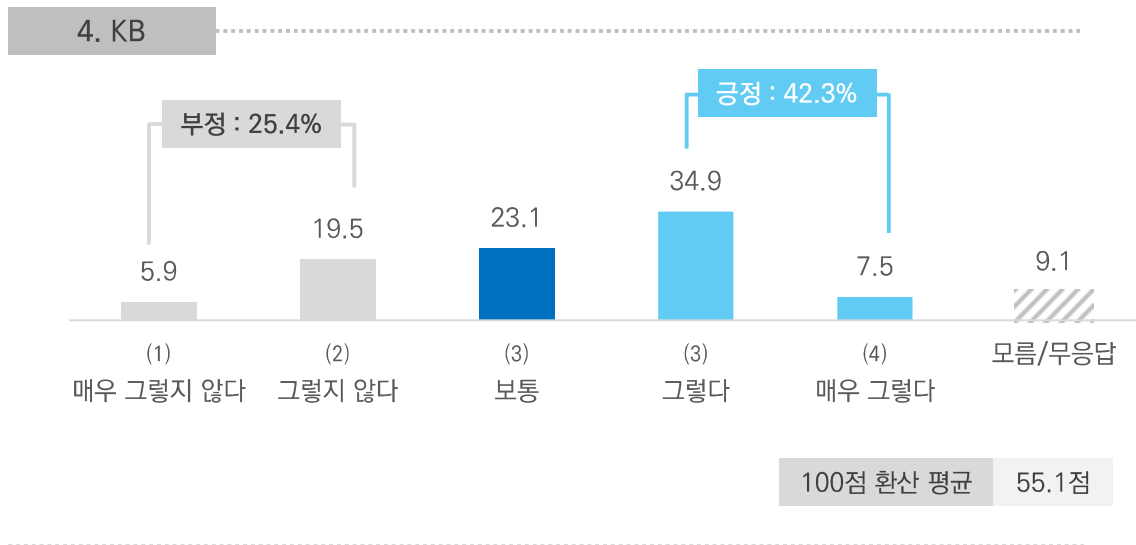
| 구분 | 사례 수 | (1)+(2) | | | (4)+(5) | | | | 모름/ 무응답 | 계 | 5점 환산 평균 (점) | 100 점 환산 평균 (점) | |
|---------------|------------|----------------------------|----------------------|-----------|----------------|----------------------|------|------|------------|-------|-----------------------|-----------------------------|------|
| | | (1) 매우 그렇 지 않다 | (2) 그렇 지 않다 | (3) 보통 | (4) 그렇 다 | (5) 매우 그렇 다 | | | | | | | |
| 전체 | (307) | 6.5 | 19.2 | 25.7 | 24.8 | 36.8 | 8.5 | 45.3 | 4.2 | 100.0 | 3.2 | 55.6 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 6.7 | 6.7 | 13.3 | 30.0 | 40.0 | 13.3 | 53.3 | 3.3 | 100.0 | 3.5 | 62.1 |
| | 인천 | (30) | 0.0 | 16.7 | 16.7 | 40.0 | 20.0 | 13.3 | 33.3 | 10.0 | 100.0 | 3.3 | 58.3 |
| | 경기 | (50) | 14.0 | 16.0 | 30.0 | 16.0 | 40.0 | 6.0 | 46.0 | 8.0 | 100.0 | 3.1 | 52.2 |
| | 대전, 충청 | (41) | 7.3 | 22.0 | 29.3 | 29.3 | 26.8 | 7.3 | 34.1 | 7.3 | 100.0 | 3.1 | 51.3 |
| | 광주, 호남 | (47) | 6.4 | 21.3 | 27.7 | 17.0 | 42.6 | 10.6 | 53.2 | 2.1 | 100.0 | 3.3 | 57.6 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 4.2 | 16.7 | 20.8 | 14.6 | 52.1 | 10.4 | 62.5 | 2.1 | 100.0 | 3.5 | 62.2 |
| | 대구, 경북 | (30) | 3.3 | 40.0 | 43.3 | 33.3 | 20.0 | 3.3 | 23.3 | 0.0 | 100.0 | 2.8 | 45.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 6.5 | 16.1 | 22.6 | 32.3 | 41.9 | 3.2 | 45.2 | 0.0 | 100.0 | 3.2 | 54.8 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 2.7 | 21.6 | 24.3 | 24.3 | 39.2 | 5.4 | 44.6 | 6.8 | 100.0 | 3.2 | 56.2 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 11.8 | 16.2 | 27.9 | 25.0 | 33.8 | 8.8 | 42.6 | 4.4 | 100.0 | 3.1 | 53.1 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 5.3 | 23.7 | 28.9 | 23.7 | 36.8 | 7.9 | 44.7 | 2.6 | 100.0 | 3.2 | 54.7 |
| | 20년 이상 | (127) | 6.3 | 18.1 | 24.4 | 25.2 | 37.0 | 10.2 | 47.2 | 3.1 | 100.0 | 3.3 | 56.9 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 5.3 | 15.8 | 21.1 | 24.6 | 35.1 | 7.0 | 42.1 | 12.3 | 100.0 | 3.3 | 56.5 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 9.9 | 20.7 | 30.6 | 18.9 | 38.7 | 7.2 | 45.9 | 4.5 | 100.0 | 3.1 | 53.3 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 4.8 | 25.8 | 30.6 | 24.2 | 32.3 | 12.9 | 45.2 | 0.0 | 100.0 | 3.2 | 55.6 |
| | 15인 이상 | (77) | 3.9 | 14.3 | 18.2 | 33.8 | 39.0 | 7.8 | 46.8 | 1.3 | 100.0 | 3.3 | 58.2 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 25.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 100.0 | 2.8 | 43.8 |
| | 30대 | (9) | 0.0 | 33.3 | 33.3 | 22.2 | 22.2 | 11.1 | 33.3 | 11.1 | 100.0 | 3.1 | 53.1 |
| | 40대 | (36) | 5.6 | 22.2 | 27.8 | 27.8 | 33.3 | 8.3 | 41.7 | 2.8 | 100.0 | 3.2 | 54.3 |
| | 50대 | (137) | 7.3 | 16.8 | 24.1 | 25.5 | 36.5 | 8.0 | 44.5 | 5.8 | 100.0 | 3.2 | 55.6 |
| | 60대 이상 | (116) | 5.2 | 19.8 | 25.0 | 24.1 | 39.7 | 9.5 | 49.1 | 1.7 | 100.0 | 3.3 | 57.2 |
| | 거절 | (5) | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 0.0 | 20.0 | 20.0 | 100.0 | 2.5 | 37.5 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 5.9 | 20.0 | 25.9 | 26.4 | 35.0 | 8.6 | 43.6 | 4.1 | 100.0 | 3.2 | 55.3 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 7.1 | 16.7 | 23.8 | 20.2 | 42.9 | 8.3 | 51.2 | 4.8 | 100.0 | 3.3 | 57.5 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 2.0 | 25.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 5.3 | 14.4 | 19.7 | 25.0 | 39.9 | 10.6 | 50.5 | 4.8 | 100.0 | 3.4 | 59.5 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 9.1 | 29.3 | 38.4 | 24.2 | 30.3 | 4.0 | 34.3 | 3.0 | 100.0 | 2.9 | 47.7 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 5.6 | 13.4 | 19.0 | 25.1 | 41.9 | 8.9 | 50.8 | 5.0 | 100.0 | 3.4 | 59.3 |
| | 현대 | (175) | 5.7 | 13.1 | 18.9 | 24.6 | 43.4 | 10.3 | 53.7 | 2.9 | 100.0 | 3.4 | 60.1 |
| | DB | (173) | 6.4 | 12.7 | 19.1 | 24.9 | 44.5 | 11.6 | 56.1 | 0.0 | 100.0 | 3.4 | 60.5 |
| | KB | (152) | 6.6 | 13.2 | 19.7 | 24.3 | 46.7 | 9.2 | 55.9 | 0.0 | 100.0 | 3.4 | 59.7 |

④ KB

- KB의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내와 관련한 정비업체와의 소통 여부에 대해 질문한 결과, 전체의 42.3%(‘그렇다’ 36.8% + ‘매우 그렇다’ 8.5%)가 긍정적으로 응답하였으며, 이는 100점 평균으로 환산 시 55.1점에 해당함

<그림 38> 보험사의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내 등 관련 소통 여부_3. KB

(base : 전체, 단위 : %, 점)



[특성별 분석]

- 소재지별로 살펴보면, ‘서울’ 과 ‘부산·울산·경남’ 지역의 평균이 각각 62.5점, 62.2점으로 높았으며, ‘대구·경북’ 은 46.7점으로 타 지역에 비해 소통이 원활하지 않은 것으로 나타남

<표 76> 보험사의 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내 등 관련 소통 여부_4. KB

(base : 전체, 단위 : %, 점)

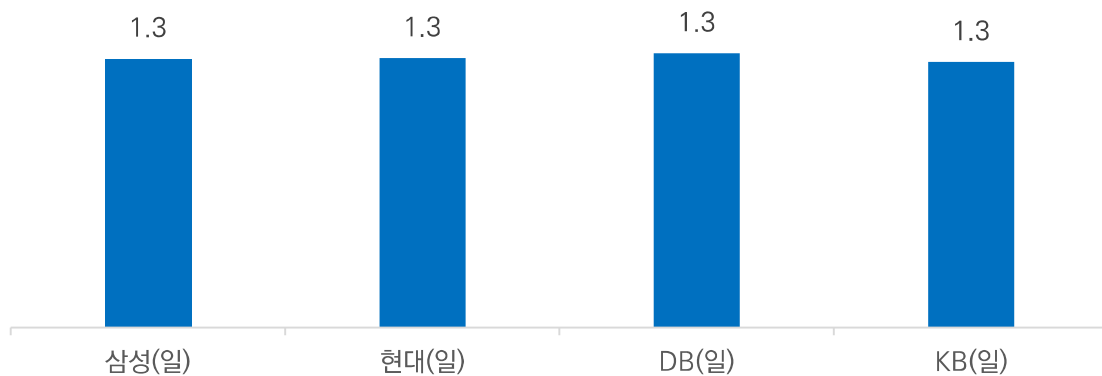
| 구분 | 사례 수 | (1)+(2) | | | (4)+(5) | | | | 모름/ 무응답 | 계 | 5점 환산 평균 (점) | 100 점 환산 평균 (점) | |
|---------------|------------|----------------------------|----------------------|-----------|----------------|----------------------|------|------|------------|-------|-----------------------|-----------------------------|------|
| | | (1) 매우 그렇 지 않다 | (2) 그렇 지 않다 | (3) 보통 | (4) 그렇 다 | (5) 매우 그렇 다 | | | | | | | |
| 전체 | (307) | 5.9 | 19.5 | 25.4 | 23.1 | 34.9 | 7.5 | 42.3 | 9.1 | 100.0 | 3.2 | 55.1 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 6.7 | 3.3 | 10.0 | 30.0 | 33.3 | 13.3 | 46.7 | 13.3 | 100.0 | 3.5 | 62.5 |
| | 인천 | (30) | 0.0 | 16.7 | 16.7 | 36.7 | 20.0 | 13.3 | 33.3 | 13.3 | 100.0 | 3.3 | 58.7 |
| | 경기 | (50) | 12.0 | 16.0 | 28.0 | 14.0 | 34.0 | 4.0 | 38.0 | 20.0 | 100.0 | 3.0 | 50.6 |
| | 대전, 충청 | (41) | 4.9 | 26.8 | 31.7 | 24.4 | 24.4 | 2.4 | 26.8 | 17.1 | 100.0 | 2.9 | 47.8 |
| | 광주, 호남 | (47) | 6.4 | 21.3 | 27.7 | 17.0 | 42.6 | 8.5 | 51.1 | 4.3 | 100.0 | 3.3 | 56.7 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 4.2 | 16.7 | 20.8 | 14.6 | 52.1 | 10.4 | 62.5 | 2.1 | 100.0 | 3.5 | 62.2 |
| | 대구, 경북 | (30) | 3.3 | 40.0 | 43.3 | 30.0 | 20.0 | 6.7 | 26.7 | 0.0 | 100.0 | 2.9 | 46.7 |
| | 강원, 제주 | (31) | 6.5 | 16.1 | 22.6 | 32.3 | 41.9 | 3.2 | 45.2 | 0.0 | 100.0 | 3.2 | 54.8 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 2.7 | 23.0 | 25.7 | 21.6 | 36.5 | 4.1 | 40.5 | 12.2 | 100.0 | 3.2 | 54.6 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 11.8 | 16.2 | 27.9 | 23.5 | 32.4 | 7.4 | 39.7 | 8.8 | 100.0 | 3.1 | 52.0 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 2.6 | 21.1 | 23.7 | 23.7 | 31.6 | 7.9 | 39.5 | 13.2 | 100.0 | 3.2 | 56.1 |
| | 20년 이상 | (127) | 5.5 | 18.9 | 24.4 | 23.6 | 36.2 | 9.4 | 45.7 | 6.3 | 100.0 | 3.3 | 56.7 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 5.3 | 15.8 | 21.1 | 24.6 | 36.8 | 7.0 | 43.9 | 10.5 | 100.0 | 3.3 | 56.9 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 8.1 | 19.8 | 27.9 | 17.1 | 36.0 | 5.4 | 41.4 | 13.5 | 100.0 | 3.1 | 53.1 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 4.8 | 29.0 | 33.9 | 24.2 | 27.4 | 9.7 | 37.1 | 4.8 | 100.0 | 3.1 | 52.1 |
| | 15인 이상 | (77) | 3.9 | 14.3 | 18.2 | 29.9 | 37.7 | 9.1 | 46.8 | 5.2 | 100.0 | 3.4 | 58.9 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 25.0 | 25.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 0.0 | 100.0 | 2.8 | 43.8 |
| | 30대 | (9) | 0.0 | 33.3 | 33.3 | 22.2 | 11.1 | 11.1 | 22.2 | 22.2 | 100.0 | 3.0 | 50.0 |
| | 40대 | (36) | 2.8 | 25.0 | 27.8 | 27.8 | 30.6 | 5.6 | 36.1 | 8.3 | 100.0 | 3.1 | 53.0 |
| | 50대 | (137) | 7.3 | 16.8 | 24.1 | 24.1 | 37.2 | 6.6 | 43.8 | 8.0 | 100.0 | 3.2 | 55.2 |
| | 60대 이상 | (116) | 4.3 | 19.8 | 24.1 | 21.6 | 35.3 | 9.5 | 44.8 | 9.5 | 100.0 | 3.3 | 57.1 |
| | 거절 | (5) | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 0.0 | 20.0 | 20.0 | 100.0 | 2.5 | 37.5 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 5.0 | 20.9 | 25.9 | 24.5 | 32.7 | 7.3 | 40.0 | 9.5 | 100.0 | 3.2 | 54.5 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 7.1 | 15.5 | 22.6 | 19.0 | 41.7 | 8.3 | 50.0 | 8.3 | 100.0 | 3.3 | 57.8 |
| | 모름/무응답 | (3) | 33.3 | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 2.0 | 25.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 4.8 | 14.9 | 19.7 | 23.1 | 36.5 | 8.7 | 45.2 | 12.0 | 100.0 | 3.3 | 58.3 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 8.1 | 29.3 | 37.4 | 23.2 | 31.3 | 5.1 | 36.4 | 3.0 | 100.0 | 3.0 | 49.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 5.0 | 13.4 | 18.4 | 22.9 | 39.1 | 8.9 | 48.0 | 10.6 | 100.0 | 3.4 | 59.4 |
| | 현대 | (175) | 5.1 | 13.7 | 18.9 | 24.0 | 40.6 | 9.7 | 50.3 | 6.9 | 100.0 | 3.4 | 59.7 |
| | DB | (173) | 5.8 | 13.3 | 19.1 | 22.5 | 40.5 | 9.2 | 49.7 | 8.7 | 100.0 | 3.4 | 59.3 |
| | KB | (152) | 6.6 | 13.8 | 20.4 | 24.3 | 46.1 | 9.2 | 55.3 | 0.0 | 100.0 | 3.4 | 59.4 |

6) 보험사 보상 업무 담당자에게 문의 시 회신 기간

- 보험사 보상 업무 담당자에게 문의 시 회신 기간을 질문한 결과, 평균 회신 기간은 네 보험사 모두 1.3일로 동일함

<그림 39> 보험사 보상 업무 담당자에게 문의 시 회신 기간

(base : 전체, 단위 : 일)



[특성별 분석]

- 보험사 협력점 여부별로 살펴보면, 협력 업체의 평균 회신 기간은 1.2~1.3일로, 미협력 업체(1.4일)보다 다소 짧게 나타남

<표 77> 보험사 보상 업무 담당자에게 문의 시 회신 기간

(base : 전체, 단위 : 일)

| 구분 | 삼성 (일) | 현대 (일) | DB (일) | KB (일) | |
|---------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----|
| 전체 | 1.3 | 1.3 | 1.3 | 1.3 | |
| 소재지 | 서울 | 1.2 | 1.3 | 1.2 | 1.2 |
| | 인천 | 1.5 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | 경기 | 1.2 | 1.3 | 1.3 | 1.2 |
| | 대전, 충청 | 1.3 | 1.3 | 1.3 | 1.3 |
| | 광주, 호남 | 1.4 | 1.4 | 1.5 | 1.4 |
| | 부산, 울산, 경남 | 1.1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | 대구, 경북 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 강원, 제주 | 1.4 | 1.4 | 1.4 | 1.4 |
| 경영기간 | 10년 미만 | 1.2 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | 10~15년 미만 | 1.1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | 15~20년 미만 | 1.1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | 20년 이상 | 1.5 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | 1.1 | 1.2 | 1.1 | 1.1 |
| | 5인~10인 미만 | 1.2 | 1.2 | 1.2 | 1.2 |
| | 11인~15인 미만 | 1.5 | 1.5 | 1.6 | 1.5 |
| | 15인 이상 | 1.3 | 1.3 | 1.3 | 1.2 |
| 대표자 연령 | 20대 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 30대 | 1.1 | 1.1 | 1.1 | 1.4 |
| | 40대 | 1.3 | 1.2 | 1.2 | 1.2 |
| | 50대 | 1.1 | 1.1 | 1.2 | 1.1 |
| | 60대 이상 | 1.5 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | 거절 | 1.6 | 1.6 | 1.8 | 1.6 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | 1.3 | 1.3 | 1.3 | 1.2 |
| | 소형정비업(2급) | 1.3 | 1.3 | 1.3 | 1.3 |
| | 모름/무응답 | 1.3 | 1.3 | 1.3 | 1.3 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | 1.2 | 1.2 | 1.3 | 1.2 |
| | 보험사 미협력 업체 | 1.4 | 1.4 | 1.4 | 1.4 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | 1.2 | 1.2 | 1.2 | 1.2 |
| | 현대 | 1.2 | 1.2 | 1.2 | 1.2 |
| | DB | 1.2 | 1.2 | 1.3 | 1.2 |
| | KB | 1.3 | 1.3 | 1.3 | 1.3 |

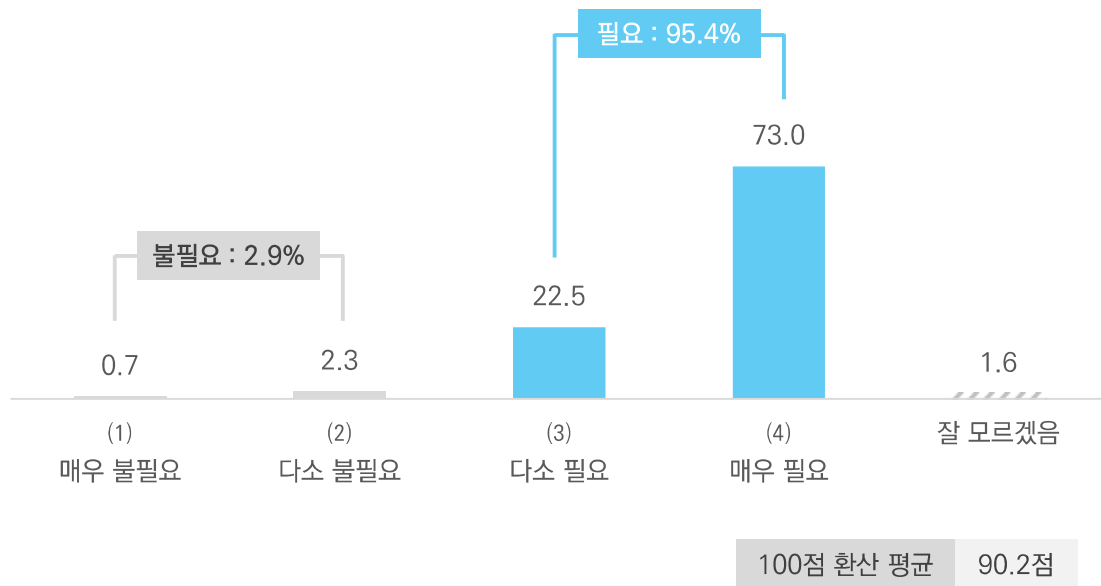
5. 표준약정서(계약서) 도입

1) 표준약정서가 필요하다고 생각하는 정도

- 표준약정서의 필요성에 대해 질문한 결과, 전체의 95.4%가 ‘필요하다’ (‘다소 필요’ 22.5% + ‘매우 필요’ 73.0%)고 응답하였으며, 이는 100점 평균으로 환산 시 90.2점에 해당함

<그림 40> 표준약정서가 필요하다고 생각하는 정도

(base : 전체, 단위 : %, 점)



[특성별 분석]

- 소재지별로 살펴보면, ‘서울’ 과 ‘대구·경북’ 지역이 각 96.7점으로 가장 높았고, 그다음으로 ‘경기’ (92.5점), ‘강원·제주’ (90.3점), ‘부산·울산·경남’ (89.4점) 등의 순으로 조사됨

<표 78> 표준약정서가 필요하다고 생각하는 정도

(base : 전체, 단위 : %, 점)

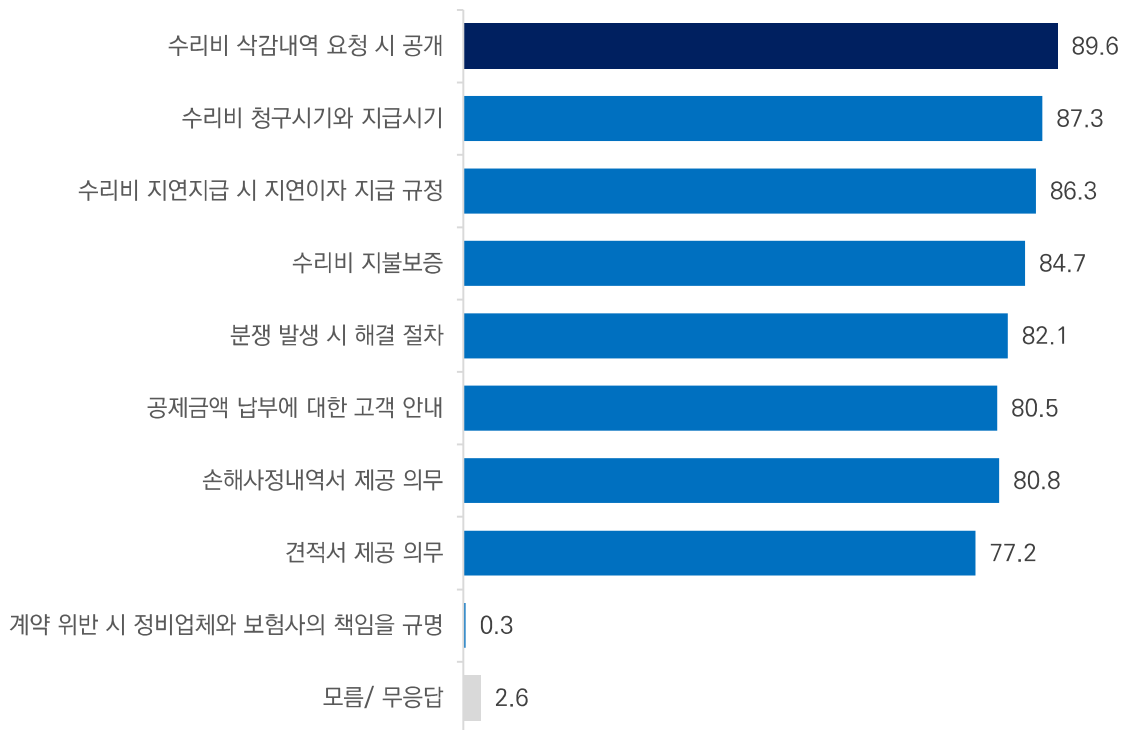
| 구분 | 사례 수 | (1)+(2) | | | (3)+(4) | | | 잘 모르겠음 | 계 | 4점 환산 평균 (점) | 100점 환산 평균 (점) | |
|------------|------------|------------|------------|------|-----------|-----------|-------|--------|-------|--------------|----------------|-------|
| | | (1) 매우 불필요 | (2) 다소 불필요 | | (3) 다소 필요 | (4) 매우 필요 | | | | | | |
| 전체 | (307) | 0.7 | 2.3 | 2.9 | 22.5 | 73.0 | 95.4 | 1.6 | 100.0 | 3.7 | 90.2 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 3.9 | 96.7 |
| | 인천 | (30) | 3.3 | 10.0 | 13.3 | 23.3 | 60.0 | 83.3 | 3.3 | 100.0 | 3.4 | 81.6 |
| | 경기 | (50) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 22.0 | 76.0 | 98.0 | 2.0 | 100.0 | 3.8 | 92.5 |
| | 대전, 충청 | (41) | 0.0 | 2.4 | 2.4 | 34.1 | 63.4 | 97.6 | 0.0 | 100.0 | 3.6 | 87.0 |
| | 광주, 호남 | (47) | 2.1 | 2.1 | 4.3 | 23.4 | 68.1 | 91.5 | 4.3 | 100.0 | 3.6 | 88.1 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 0.0 | 2.1 | 2.1 | 27.1 | 68.8 | 95.8 | 2.1 | 100.0 | 3.7 | 89.4 |
| | 대구, 경북 | (30) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 | 90.0 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 3.9 | 96.7 |
| | 강원, 제주 | (31) | 0.0 | 3.2 | 3.2 | 22.6 | 74.2 | 96.8 | 0.0 | 100.0 | 3.7 | 90.3 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 0.0 | 2.7 | 2.7 | 27.0 | 68.9 | 95.9 | 1.4 | 100.0 | 3.7 | 89.0 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 0.0 | 1.5 | 1.5 | 23.5 | 75.0 | 98.5 | 0.0 | 100.0 | 3.7 | 91.2 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 0.0 | 5.3 | 5.3 | 18.4 | 73.7 | 92.1 | 2.6 | 100.0 | 3.7 | 90.1 |
| | 20년 이상 | (127) | 1.6 | 1.6 | 3.1 | 20.5 | 74.0 | 94.5 | 2.4 | 100.0 | 3.7 | 90.3 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 29.8 | 70.2 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 3.7 | 90.1 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 0.0 | 2.7 | 2.7 | 24.3 | 71.2 | 95.5 | 1.8 | 100.0 | 3.7 | 89.9 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 0.0 | 3.2 | 3.2 | 21.0 | 74.2 | 95.2 | 1.6 | 100.0 | 3.7 | 90.7 |
| | 15인 이상 | (77) | 2.6 | 2.6 | 5.2 | 15.6 | 76.6 | 92.2 | 2.6 | 100.0 | 3.7 | 90.2 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 | 75.0 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 3.8 | 91.7 |
| | 30대 | (9) | 0.0 | 11.1 | 11.1 | 22.2 | 66.7 | 88.9 | 0.0 | 100.0 | 3.6 | 85.2 |
| | 40대 | (36) | 0.0 | 5.6 | 5.6 | 33.3 | 58.3 | 91.7 | 2.8 | 100.0 | 3.5 | 84.8 |
| | 50대 | (137) | 1.5 | 2.2 | 3.6 | 22.6 | 73.0 | 95.6 | 0.7 | 100.0 | 3.7 | 89.5 |
| | 60대 이상 | (116) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 19.8 | 77.6 | 97.4 | 2.6 | 100.0 | 3.8 | 93.2 |
| | 거절 | (5) | 0.0 | 20.0 | 20.0 | 0.0 | 80.0 | 80.0 | 0.0 | 100.0 | 3.6 | 86.7 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 0.9 | 3.2 | 4.1 | 22.7 | 70.9 | 93.6 | 2.3 | 100.0 | 3.7 | 89.1 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 22.6 | 77.4 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 3.8 | 92.5 |
| | 모름/무응답 | (3) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 4.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 0.5 | 2.9 | 3.4 | 24.5 | 70.2 | 94.7 | 1.9 | 100.0 | 3.7 | 89.2 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 1.0 | 1.0 | 2.0 | 18.2 | 78.8 | 97.0 | 1.0 | 100.0 | 3.8 | 92.2 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 0.6 | 1.7 | 2.2 | 25.7 | 69.8 | 95.5 | 2.2 | 100.0 | 3.7 | 89.5 |
| | 현대 | (175) | 0.6 | 2.9 | 3.4 | 25.7 | 68.6 | 94.3 | 2.3 | 100.0 | 3.7 | 88.7 |
| | DB | (173) | 0.6 | 2.9 | 3.5 | 27.7 | 67.6 | 95.4 | 1.2 | 100.0 | 3.6 | 88.1 |
| | KB | (152) | 0.7 | 2.6 | 3.3 | 26.3 | 69.1 | 95.4 | 1.3 | 100.0 | 3.7 | 88.7 |

2) 표준약관정서 도입 시 포함되어야 하는 내용

- 표준약관정서 도입 시 포함되어야 하는 내용에 대해 질문한 결과, ‘수리비 삭감내역 요청 시 공개’가 89.6%로 가장 높았고, 이어 ‘수리비 청구시기와 지급시기’ (87.3%), ‘수리비 지연지급 시 지연이자 지급 규정’ (86.3%), ‘수리비 지불보증’ (84.7%), ‘분쟁 발생 시 해결 절차’ (82.1%) 등의 순으로 나타남

<그림 41> 표준약관정서 도입 시 포함되어야 하는 내용

(base : 전체, 단위 : %)



<표 79> 표준약정서 도입 시 포함되어야 하는 내용 - 계속

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 수리비 삭감내역 요청 시 공개 | 수리비 청구시기와 지급시기 | 수리비 지연지급 시 지연이자 지급 규정 | 수리비 지불보증 | |
|---------------|------------|------------------------|----------------------|--------------------------------|-------------|-------|
| 전체 | (307) | 89.6 | 87.3 | 86.3 | 84.7 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 86.7 | 93.3 | 90.0 | 86.7 |
| | 인천 | (30) | 76.7 | 73.3 | 76.7 | 56.7 |
| | 경기 | (50) | 96.0 | 96.0 | 92.0 | 94.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 90.2 | 78.0 | 82.9 | 85.4 |
| | 광주, 호남 | (47) | 80.9 | 80.9 | 78.7 | 74.5 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 93.8 | 91.7 | 91.7 | 93.8 |
| | 대구, 경북 | (30) | 100.0 | 100.0 | 96.7 | 90.0 |
| | 강원, 제주 | (31) | 90.3 | 83.9 | 80.6 | 90.3 |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 90.5 | 87.8 | 83.8 | 87.8 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 91.2 | 89.7 | 91.2 | 88.2 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 92.1 | 92.1 | 86.8 | 81.6 |
| | 20년 이상 | (127) | 87.4 | 84.3 | 85.0 | 81.9 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 93.0 | 91.2 | 94.7 | 89.5 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 91.9 | 88.3 | 85.6 | 83.8 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 85.5 | 83.9 | 80.6 | 85.5 |
| | 15인 이상 | (77) | 87.0 | 85.7 | 85.7 | 81.8 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 75.0 | 100.0 | 100.0 | 75.0 |
| | 30대 | (9) | 77.8 | 77.8 | 77.8 | 100.0 |
| | 40대 | (36) | 94.4 | 91.7 | 86.1 | 88.9 |
| | 50대 | (137) | 89.8 | 87.6 | 86.9 | 81.8 |
| | 60대 이상 | (116) | 89.7 | 87.9 | 86.2 | 87.1 |
| | 거절 | (5) | 80.0 | 40.0 | 80.0 | 60.0 |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 88.2 | 85.5 | 84.1 | 82.7 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 92.9 | 91.7 | 91.7 | 89.3 |
| | 모름/무응답 | (3) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 90.4 | 85.6 | 85.1 | 84.1 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 87.9 | 90.9 | 88.9 | 85.9 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 91.1 | 85.5 | 84.9 | 84.9 |
| | 현대 | (175) | 89.1 | 85.1 | 86.3 | 84.6 |
| | DB | (173) | 89.6 | 86.7 | 85.0 | 86.1 |
| | KB | (152) | 89.5 | 86.2 | 85.5 | 85.5 |

<표 80> 표준약관서 도입 시 포함되어야 하는 내용

(base : 전체, 단위 : %)

| 구분 | 사례 수 | 분쟁 발생 시 해결 절차 | 공제금액 납부에 대한 고객 안내 | 손해사정 내역서 제공 의무 | 견적서 제공 의무 | 계약 위반 시 정비업체와 보험사의 책임을 규명 | 모름/무응답 | |
|------------|------------|---------------|-------------------|----------------|-----------|---------------------------|--------|------|
| 전체 | (307) | 82.1 | 80.5 | 80.8 | 77.2 | 0.3 | 2.6 | |
| 소재지 | 서울 | (30) | 83.3 | 83.3 | 80.0 | 80.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 인천 | (30) | 63.3 | 66.7 | 76.7 | 63.3 | 0.0 | 10.0 |
| | 경기 | (50) | 84.0 | 82.0 | 74.0 | 82.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 대전, 충청 | (41) | 78.0 | 82.9 | 80.5 | 63.4 | 2.4 | 4.9 |
| | 광주, 호남 | (47) | 72.3 | 70.2 | 70.2 | 72.3 | 0.0 | 6.4 |
| | 부산, 울산, 경남 | (48) | 91.7 | 87.5 | 85.4 | 83.3 | 0.0 | 0.0 |
| | 대구, 경북 | (30) | 100.0 | 90.0 | 93.3 | 80.0 | 0.0 | 0.0 |
| 강원, 제주 | (31) | 83.9 | 80.6 | 93.5 | 93.5 | 0.0 | 0.0 | |
| 경영기간 | 10년 미만 | (74) | 81.1 | 82.4 | 75.7 | 73.0 | 1.4 | 2.7 |
| | 10~15년 미만 | (68) | 85.3 | 85.3 | 82.4 | 76.5 | 0.0 | 1.5 |
| | 15~20년 미만 | (38) | 81.6 | 73.7 | 78.9 | 76.3 | 0.0 | 0.0 |
| | 20년 이상 | (127) | 81.1 | 78.7 | 83.5 | 80.3 | 0.0 | 3.9 |
| 종업원 수 | 5인 미만 | (57) | 86.0 | 87.7 | 82.5 | 86.0 | 0.0 | 3.5 |
| | 5인~10인 미만 | (111) | 82.9 | 84.7 | 82.9 | 75.7 | 0.0 | 3.6 |
| | 11인~15인 미만 | (62) | 80.6 | 74.2 | 82.3 | 77.4 | 1.6 | 0.0 |
| | 15인 이상 | (77) | 79.2 | 74.0 | 75.3 | 72.7 | 0.0 | 2.6 |
| 대표자 연령 | 20대 | (4) | 75.0 | 75.0 | 75.0 | 75.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 30대 | (9) | 88.9 | 77.8 | 66.7 | 66.7 | 0.0 | 0.0 |
| | 40대 | (36) | 86.1 | 77.8 | 83.3 | 83.3 | 2.8 | 0.0 |
| | 50대 | (137) | 81.0 | 81.8 | 81.8 | 74.5 | 0.0 | 4.4 |
| | 60대 이상 | (116) | 81.9 | 81.9 | 80.2 | 81.0 | 0.0 | 0.9 |
| 거절 | (5) | 80.0 | 40.0 | 80.0 | 40.0 | 0.0 | 20.0 | |
| 정비업 종류 | 종합정비업(1급) | (220) | 80.0 | 77.3 | 78.2 | 73.6 | 0.5 | 3.2 |
| | 소형정비업(2급) | (84) | 86.9 | 88.1 | 86.9 | 85.7 | 0.0 | 1.2 |
| | 모름/무응답 | (3) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 |
| 보험사 협력점 여부 | 보험사 협력 업체 | (208) | 81.3 | 79.8 | 78.4 | 77.4 | 0.5 | 2.4 |
| | 보험사 미협력 업체 | (99) | 83.8 | 81.8 | 85.9 | 76.8 | 0.0 | 3.0 |
| 계약 보험사 협력점 | 삼성 | (179) | 81.0 | 79.9 | 78.2 | 77.1 | 0.6 | 1.7 |
| | 현대 | (175) | 81.7 | 80.0 | 77.7 | 79.4 | 0.6 | 2.3 |
| | DB | (173) | 81.5 | 80.3 | 78.0 | 79.2 | 0.6 | 1.7 |
| | KB | (152) | 82.9 | 80.3 | 81.6 | 80.9 | 0.7 | 1.3 |

3) 공정한 거래 문화 확립을 위한 의견 (자유 의견)

- 공정한 거래 문화 확립과 관련한 자유 의견 조사 결과, 가장 많이 언급된 내용은 ‘보험사 계약 및 지급 관련 개선 요구’였으며, 이외에도 공임비·정비수가 인상, 계약 제도 개선, 제도·환경 개선 등 다양한 의견이 제시됨

- 보험사 계약 및 지급 관련 개선 요구
- 공임비 인상 필요
- 정비수가 인상 필요성 및 개선 요구
- 표준약관 도입 및 계약 제도 개선
- 정비업 환경 및 제도 구조 개선
- 면책금 제도 개선 요구
- AOS 프로그램 시스템 개선 필요
- 보험사의 호객 행위 근절 필요
- 손해사정사 제도 개선 필요
- 고객의 정비업체 선택권 강화 필요
- 정비업체 등급 체계 필요

1. 보험사 거래 및 계약 현황 관련

문항 1. 귀사가 현재 거래 중인 보험사와 정비수가 보험 계약을 체결하셨습니다가?

※ 보험정비요금계약서, 자동차보험정비수가(요금)계약서, 정비수가계약서 등 명칭을 불문하고 계약을 체결했다면 체결한 것으로 응답해주시기 바랍니다. (협력점 계약이 아닙니다.)

| 구분 | 계약 현황 | | |
|-------|-----------|--------------|-----------|
| 1. 삼성 | ① 보험사와 체결 | ② 손해사정법인과 체결 | ③ 체결하지 않음 |
| 2. 현대 | ① 보험사와 체결 | ② 손해사정법인과 체결 | ③ 체결하지 않음 |
| 3. DB | ① 보험사와 체결 | ② 손해사정법인과 체결 | ③ 체결하지 않음 |
| 4. KB | ① 보험사와 체결 | ② 손해사정법인과 체결 | ③ 체결하지 않음 |

→(‘①,②’라고 답변한 항목이 있는 경우 문항 2로 이동, 모두 ‘③’ 이라면 문항 6로 이동)

[문항 2~5] 다음은 계약과 관련된 질문입니다.

문항 2. 귀사와 보험사 간의 계약내용에 포함되어 있는 항목을 모두 체크해 주세요.

| 항목 | 1. 삼성 | 2. 현대 | 3. DB | 4. KB |
|------------------|-------|-------|-------|-------|
| ① 정비 시간당 공임 | | | | |
| ② 수리비 중 공제 항목 | | | | |
| ③ 분쟁 발생 시 해결 절차 | | | | |
| ④ 특정 청구 프로그램 사용 | | | | |
| ⑤ 부가서비스 항목 | | | | |
| ⑥ 견적서 제공 의무 | | | | |
| ⑦ 손해사정내역서 제공 의무 | | | | |
| ⑧ 수리비 지불보증 제공 의무 | | | | |
| ⑨ 수리비 청구 방법 | | | | |

문항 3. 귀사가 체결한 계약의 시간당 공임은 어떤 기준으로 정해졌습니까?

※ 자동차손해배상 보장법 제15조의 2에 따라, 자동차보험정비협회에서 정비요금을 결정함

| 항목 | 1. 삼성 | 2. 현대 | 3. DB | 4. KB |
|--|-------|-------|-------|-------|
| ① 자동차보험정비협회에서 결정한 정비요금 | | | | |
| ② 보험사 자체 기준 | | | | |
| ③ 보험사와 귀사(정비업체)가 협의하여 별도로 정한 기준(제3의 기관에 의뢰하여 제시된 기준 등) | | | | |
| ④ 귀사(정비업체)가 정한 기준 | | | | |
| ⑤ 기타 () | | | | |

문항 4. 보험사는 귀사에 입고된 보험수리 건의 수리비에 대해 지불보증을 하고 있습니까?

| 항목 | 1. 삼성 | 2. 현대 | 3. DB | 4. KB |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
| ① 서면 또는 통신수단 등으로 지불보증 한다. | | | | |
| ② 유선 또는 구두로 지불보증 한다. | | | | |
| ③ 거래 관행상 지불보증 한 것으로 인식한다. | | | | |
| ④ 지불보증 절차를 이행하지 않는다. | | | | |
| ⑤ 모름 | | | | |

문항 5. 귀사와 보험사 간의 계약 내용은 잘 지켜지고 있다고 생각하십니까?

| 항목 | 1. 삼성 | 2. 현대 | 3. DB | 4. KB |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| ① 계약내용보다 거래관행이 우선 적용되고 있다 | | | | |
| ② 거래관행과 계약내용이 혼용되어 적용되고 있다 | | | | |
| ③ 철저히 계약내용 기준으로 운용되고 있다 | | | | |
| ④ 계약내용과 무관하게 보험사 요구를 수용하고 있다 | | | | |

2. 수리 비용 정산 관련

다음은 귀사와 보험사 간의 수리 비용 정산 관련 질문입니다.

문항 6. 보험사의 수리비는 귀사가 청구한 후 보통 며칠 내로 지급되니까?

| 구분 | 지급 일자 | | | | |
|-------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. 삼성 | ① 10일 이내 | ② 20일 이내 | ③ 30일 이내 | ④ 60일 이내 | ⑤ 60일 초과 |
| 2. 현대 | ① 10일 이내 | ② 20일 이내 | ③ 30일 이내 | ④ 60일 이내 | ⑤ 60일 초과 |
| 3. DB | ① 10일 이내 | ② 20일 이내 | ③ 30일 이내 | ④ 60일 이내 | ⑤ 60일 초과 |
| 4. KB | ① 10일 이내 | ② 20일 이내 | ③ 30일 이내 | ④ 60일 이내 | ⑤ 60일 초과 |

문항 7. 귀사와 거래하는 보험사는 계약 또는 고지된 수리비 지급일자보다 지급이 지연되면 이에 따른 지연이자를 지급하고 있습니까? 지연이자를 지급하고 있다면, 이율도 기재해 주십시오.

| | | | | | |
|-------|-------------|-------|-------|-------------|-------|
| 1. 삼성 | ① 예 (이율:)% | ② 아니오 | 3. DB | ① 예 (이율:)% | ② 아니오 |
| 2. 현대 | ① 예 (이율:)% | ② 아니오 | 4. KB | ① 예 (이율:)% | ② 아니오 |

문항 8. 귀사는 보험사에 청구한 수리비를 감액당한 경험이 있으십니까?

| | | | | | |
|-------|-----|-------|-------|-----|-------|
| 1. 삼성 | ① 예 | ② 아니오 | 3. DB | ① 예 | ② 아니오 |
| 2. 현대 | ① 예 | ② 아니오 | 4. KB | ① 예 | ② 아니오 |

→('예'라고 답변한 항목이 있는 경우 문항 9로 이동, 모두 '아니오' 라면 문항 12로 이동)

문항 9. 귀사는 최근 3년간 감액이 있었던 수리비에 대해, 보험사는 정비업체가 청구한 비용 중 어느 정도 비율을 감액하였는지 답해 주십시오. (월 평균)

| 구분 | 청구 건수 | 감액 건수 | 평균 감액 비율 |
|-------|-------|-------|----------|
| 1. 삼성 | 건 | 건 | % |
| 2. 현대 | 건 | 건 | % |
| 3. DB | 건 | 건 | % |
| 4. KB | 건 | 건 | % |

문항 10. 보험사의 감액 결정에 귀사는 어떻게 대응하고 계십니까?

- ① 모든 감액 건에 대해 이의제기를 통해 협의한다
- ② 감액된 금액이 일정액 이상인 경우에만 이의제기를 통해 협의한다
- ③ 소송 등 법적 절차를 통해 해결한다
- ④ 이의 없이 보험사 의견을 수용한다
- ⑤ 기타 ()

→(①,②)로 응답한 경우 문항 10-1로 이동, ③④⑤로 응답한 경우 문항 11로 이동)

문항 10-1. 이의제기 시 처리 절차는 어떻게 진행되고 있습니까?

| 항목 | 1.삼성 | 2.현대 | 3.DB | 4.KB |
|-----------------------------------|------|------|------|------|
| ① 유선, 팩스, 메일 등을 통한 답변 및 협의 진행 | | | | |
| ② 유선, 팩스, 메일 등을 통한 답변 받았으나 협의는 불가 | | | | |
| ③ 무응답 | | | | |

문항 11. 청구한 수리비가 감액되는 경우, 귀사가 경험하신 보험사의 감액 사유는 어떠한 것이었는지 모두 선택해 주십시오.

| 항목 | 1. 삼성 | 2. 현대 | 3. DB | 4. KB |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|
| ① 직접 구입한 부품비 임의 할인 또는 삭감 | | | | |
| ② 표준 공임보다 낮은 단가로 공임비 적용 | | | | |
| ③ 작업시간을 과도하게 축소하여 인정 | | | | |
| ④ 정비 항목 일부를 불필요하다며 불인정 | | | | |
| ⑤ 판금,도색 등 추가 작업 비용 불인정 | | | | |
| ⑥ 신차종 작업항목이 협의되지 않아 불인정 | | | | |
| ⑦ 불필요한 서류 요구 등으로 지급 회피 | | | | |
| ⑧ 이유를 밝히지 않았음 | | | | |
| ⑨ 미계약을 이유로 최저금액 적용 | | | | |
| ⑨ 기타 () | | | | |

문항 12. 2025. 4. 1.부터 보험사는, 수리 후 정비업체의 요청이 있는 경우 (수리비 관련 자세한 내역이 기재된) 내역서 제공 절차를 도입하였습니다. 귀사는 이러한 사실을 알고 있습니까?

① 예 ② 아니오 (①로 응답한 경우 문항 12-1로 이동)

12-1 귀사는, 수리 후 보험사에 내역서 제공을 요청한 적이 있습니까?

① 예 ② 아니오 (①로 응답한 경우 문항 12-2로, ②로 응답한 경우 문항 12-3로 이동)

12-2. 귀사의 요청에 대해 보험사가 내역서를 제공하였습니까?

| 항목 | 1.삼성 | 2.현대 | 3.DB | 4.KB |
|---------------------------------|------|------|------|------|
| ① 요청한 모든 건에 대해 제공 | | | | |
| ② 요청하였으나, 당사자 동의를 받을 것을 이유로 미제공 | | | | |
| ③ 일부 건에 대해서만 제공 | | | | |
| ④ AOS 프로그램을 통한 청구가 아니라는 이유로 미제공 | | | | |

12-3. 귀사에서 보험사에 내역서를 요청하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 별도 내역서 없이도 정산에 문제가 없어서
- ② 관행상 요청한 적이 없어서
- ③ 내역서가 부정확할 것 같아서
- ④ 보험사가 제공에 비협조적일 것 같아서
- ⑤ 기타 ()

문항 13. 신규 출시 차량 또는 작업시간 기준이 공표되지 않은 차종의 경우 보험사와 의견 차이로 정비요금 등 관련 분쟁을 경험하신 적이 있으십니까?

| | | | | | |
|-------|-----|-------|-------|-----|-------|
| 1. 삼성 | ① 예 | ② 아니오 | 3. DB | ① 예 | ② 아니오 |
| 2. 현대 | ① 예 | ② 아니오 | 4. KB | ① 예 | ② 아니오 |

→('예'라고 답변한 문항이 하나라도 있는 경우 문항 13-1로 이동, 모두 '아니오' 라면 문항 14로 이동)

문항 13-1. 해당 분쟁을 어떻게 해결하셨습니다?

- ① 보험사 의견에 미동의하지만 수용하였음
- ② 보험사와 협의를 통해 정비요금을 결정하였음
- ③ 소송 등 법적 절차를 통해 해결하였음
- ④ 보험사 의견 불응하여 미해결 상태임
- ⑤ 기타 ()

문항 14. 보험사는 정비업체가 청구한 수리비 중 공제액(자기부담금, 부가가치세, 과실분담액, 감가상각액 등)을 제외한 보험금을 지급합니다. 해당 금액은 차주가 지불해야 하는 몫이라는 사실을 보험사가 차주에게 안내해주고 있습니까?

※ 자동차보험 표준약관 제10조·14조, 자동차손해배상보장법 제37조, 부가가치세법 제 14조

| | | | | | |
|-------|-----|-------|-------|-----|-------|
| 1. 삼성 | ① 예 | ② 아니오 | 3. DB | ① 예 | ② 아니오 |
| 2. 현대 | ① 예 | ② 아니오 | 4. KB | ① 예 | ② 아니오 |

3. 보험사의 불공정행위 현황 관련

문항 15. 최근 3년간, 거래 중인 보험사로부터 경험한 불공정 행위를 모두 골라주십시오.

| 항목 | 있음 | 없음 |
|--|----|----|
| ① 정비 비용의 일방적인 감액 | | |
| ② 30일을 초과하는 정비 비용 지연지급 및 지연이자 미지급 | | |
| ③ 특정 정비 비용 청구 프로그램 사용 강요 | | |
| ④ 부가서비스(픽업, 세차서비스 등) 무상 제공 강요 | | |
| ⑤ 통상의 작업시간 및 작업 공정 불인정(과다 축소) | | |
| ⑥ 수리 가능한 경우에도 부품비가 낮으면 부품 교환 강요 | | |
| ⑦ 차주의 자기부담금을 정비업자가 대신 받도록 강요 | | |
| ⑧ 보험사가 수리 차량 입고 이후 정당한 사유 없이 차주를 설득해 타 정비사업소로 이동하도록 유도 | | |
| ⑨ 계약기간 중 일방적인 계약 조건 변경(단가 인하, 추가 조건 요구 등) 강요 | | |
| ⑩ 수리 내역(손해사정내역) 제공을 거부 | | |
| ⑪ 기타 () | | |

문항 16. 최근 3년 이내 청구한 정비 중, 일부 감액이 아닌 정비요금 전액을 지급받지 못하고 계산 경우가 있습니까?

| | | | | | |
|-------|-----|-------|-------|-----|-------|
| 1. 삼성 | ① 예 | ② 아니오 | 3. DB | ① 예 | ② 아니오 |
| 2. 현대 | ① 예 | ② 아니오 | 4. KB | ① 예 | ② 아니오 |

(①로 답한 항목이 하나라도 있다면 문항 17로 이동, 모두 ②로 답했다면 문항 18로 이동)

문항 17. 최근 3년 이내 수리비를 청구했으나 수리비를 지급받지 못하고 있는 경우가 있다면, 연도별 건수와 미수금을 기재하여 주십시오.

| 구 분 | | 2022년 | 2023년 | 2024년 |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 1. 삼성 | 건수 | 건 | 건 | 건 |
| | 미수금 | 원 | 원 | 원 |
| 2. 현대 | 건수 | 건 | 건 | 건 |
| | 미수금 | 원 | 원 | 원 |
| 3. DB | 건수 | 건 | 건 | 건 |
| | 미수금 | 원 | 원 | 원 |
| 4. KB | 건수 | 건 | 건 | 건 |
| | 미수금 | 원 | 원 | 원 |

문항 18. 작업 공정의 불인정을 경험하셨다면, 불인정 된 작업 공정이 무엇입니까?

| 항목 | 1. 삼성 | 2. 현대 | 3. DB | 4. KB |
|---|-------|-------|-------|-------|
| ① 차체 수리 및 준비작업(고정, 계측, 정형, 방청 작업) | | | | |
| ② 도장 및 색상 조정(조색 횟수, 범퍼 컬러 서페이서, 인접 패널 컬러 블렌딩 등) | | | | |
| ③ 도장 후 마무리 작업(가열건조 횟수) | | | | |
| ④ 전자장비 및 기능 점검(ADAS 보정, 코딩작업, 에이밍 등) | | | | |
| ⑤ 출고 전 점검 및 마무리(시운전, 세차 등) | | | | |
| ⑥ 기타 () | | | | |

문항 19. 보험사는 귀사에게 자동차보험 보상정책 및 제도 변경 안내, 필요한 자료나 정보 제공 등 관련하여 소통을 하고 있습니까?

| 항목 | 1. 삼성 | 2. 현대 | 3. DB | 4. KB |
|-------------|-------|-------|-------|-------|
| ① 매우 그렇다 | | | | |
| ② 그렇다 | | | | |
| ③ 보통 | | | | |
| ④ 그렇지 않다 | | | | |
| ⑤ 매우 그렇지 않다 | | | | |

문항 20. 보험사 보상 업무 담당자에게 업무 관련 문의를 하면, 평균 며칠 내로 회신을 받으십니까?

| 구 분 | 기간 |
|-------|----|
| 1. 삼성 | 일 |
| 2. 현대 | 일 |
| 3. DB | 일 |
| 4. KB | 일 |

