금융감독원	**보 도 자 료**	금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게

보도	2024.6.4.(화) 석간	배포	2024.6.3.(월)

담당부서	금융민원국 금융민원기획팀	책임자	팀 장	박관우	(02-3145-5510)
		담당자	선임조사역	변자영	(02-3145-5511)

'24년 1분기 주요 민원·분쟁사례 및 분쟁판단기준 공개

Ⅰ. 개 요

□ **금융감독원**은 **업무혁신 로드맵**(FSS, the F.A.S.T.)의 일환*으로 **주요 민원·분쟁사례** 및 **분쟁판단기준**을 **분기별**로 **공개**하고 있습니다.

*「FSS, the F.A.S.T.」 프로젝트 #6 - 주요 민원·분쟁조정 처리결과 활용도 제고

○ **'24년 1분기 민원·분쟁사례, 분쟁판단기준**을 선정하여 **홈페이지***에 **게시**하고, 금융소비자의 이해도 제고를 위한 **이미지 컨텐츠**(카드뉴스 등)도 함께 **제작**하였습니다.

* 금융감독원 홈페이지 (https://www.fss.or.kr)
- 금융소비자보호 - 민원·상담 조회서비스 – 금융분쟁관련정보 메뉴

'24년 1분기 민원·분쟁사례 및 분쟁판단기준

구 분	권 역	공개 건수
민원·분쟁사례	보험	7건
	금융투자	1건
	여신전문	2건
분쟁판단기준 (카드뉴스 포함)	보험	1건

Ⅱ. 주요 민원·분쟁사례 요약

1 항공기 지연 보상 특약은 출발지 대기중 발생한 실제 손해를 보상합니다

□ **(분쟁내용)** 해외여행 **항공편**이 **지연**되어 예정된 목적지에서 **예약된 숙박 및 여행 프로그램**을 이용하지 못하는 등 **손해**가 발생하였는데,

○ 여행자 보험 가입시 선택한 **항공기 지연비용 보상 특약**에서 이를 **보상하지 않는 것**은 **부당**하다고 주장

□ **(처리결과)** 해당 특약은 항공기 지연 등으로 인하여 **출발지 대기중**에 **발생**한 **식비, 숙박비, 통신료** 등의 **실제 손해**에 한정하여 보상하므로,

○ **예정 목적지**에서의 **숙박 및 여행 프로그램**을 이용하지 못하여 발생한 **손해** 등은 **보상**이 **어려움**을 안내

➡ **(소비자 유의사항) 해외 여행자보험 가입시 다양한 특약을 선택할 수 있는데, 각 특약에서 보상하는 손해의 범위에 대하여 가입 전 확인할 필요**

2 건강검진 결과 질병의심소견, 추가검사 필요소견 등도 알릴의무 대상입니다

□ **(분쟁내용)** 보험가입 전 **3개월 이내 건강검진 결과**상 **중뇌동맥 협착 의심소견**으로 **추가 MRA 검사**를 **권유**받았으나 이를 보험가입시 **미고지**

○ 확정진단이 아닌 **건강검진 결과지**에 기재된 **소견**임에도 보험회사가 **알릴의무 위반**으로 보험계약을 **해지**한 업무처리는 **부당**하다고 주장

□ **(처리결과)** **「보험업감독업무시행세칙」 표준사업방법서**에서는 **3개월 이내**의 **건강검진 결과**에 따른 **이상소견**을 **고지**하도록 규정하고 있으며,

○ **건강검진 결과통보서**에 기재된 **의사의 진찰 결과**를 **알릴의무 대상**이라고 판시한 **판례**(서울중앙지법 2018나12765 등)에 비추어 볼 때, 보험회사의 업무처리가 **부당**하다고 **보기 어려움**을 안내

➡ **(소비자 유의사항) 3개월 이내 건강검진 결과상의 질병의심소견 등도 고지의무 대상에 해당되므로 보험가입시 이전 건강검진 시점 및 결과를 확인할 필요**

3 고의 또는 과실이 확인되지 않는 튄 돌 사고는 대물배상 보상이 어렵습니다.

□ **(분쟁내용)** 고속도로 주행 중 **선행 차량**이 **밟은 돌**이 튀어 민원인 차량의 전면 **유리창**이 **파손**되었는데, 선행 차량의 자동차보험 회사가 **「대물배상」**에 따른 **보상**을 **거절**하는 것은 부당하다고 주장

□ **(처리결과)** 「대물배상」은 피보험자가 다른 사람의 재물을 없애거나 훼손하여 **법률상 손해배상책임***을 짐으로써 입은 손해를 보상하는데,

* **고의** 또는 **과실**로 인한 **위법행위**로 **타인**에게 **손해**를 가한 경우 발생(민법§750)

○ 선행 차량에게 **고의** 또는 **과실**이 있음을 인정할 수 없어 **손해배상책임**이 **없다**는 취지의 **유사 사례 판결*** 등을 고려할 때,

* ① **돌멩이**가 도로에 놓여 있음을 **인식**하기 **힘들었을 것**이며, ② 돌멩이를 **밟고 지나감**으로 인하여 **후행 차량**에 **피해**를 가하는 결과가 야기될 것을 예견하기 어려운 점 등 고려

○ 후행 차량의 유리창 손상은 **「대물배상」 보상대상**에서 **제외**됨을 안내

➡ **(소비자 유의사항) 불법행위책임을 물을 만한 상대차량의 고의 또는 과실이 확인되지 않는 경우, 튄 돌 사고로 인한 손해는 대물배상 보상대상에서 제외**

4 신용카드 회원이 타인에게 양도한 카드의 사용대금은 회원이 부담합니다.

□ **(분쟁내용)** 민원인으로부터 **신용카드**를 **양도**받은 **제3자**가 사용한 카드 **이용대금**을 카드사가 **민원인**에게 **청구**하는 것은 부당하다고 주장

□ **(처리결과)** **「여신전문금융업법」**(§15)에서는 신용카드는 **양도·양수할 수 없다**고 정하고 있으며*, **「신용카드 개인회원 표준약관」**에 따라 신용카드 회원은 **본인 이외 다른 사람**이 **카드**를 **이용**하게 **할 수 없으므로,**

* 신용카드를 양도·양수한 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(「여신전문금융업법」 §70④)

○ 회원이 **제3자**에게 카드를 **양도**하여 **사용**하게 하였다면 회원에게 그 **책임**이 있는 바, 카드사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

➡ **(소비자 유의사항) 신용카드 회원은 카드사와의 계약에 따라 선량한 관리자로서의 주의를 다하여 카드를 이용·관리할 책임을 부담함에 유의**

5 모바일 보험약관 전달, 해피콜시 관련 내용을 충분히 확인해야 합니다.

□ **(분쟁내용)** 민원인은 TM을 통한 보험 계약 체결 후 **모바일**을 통해 전달받은 **보험약관**을 **다운로드 받지 않고** 전화를 통한 **해피콜**을 **수신하지 않는** 등 정상적으로 계약이 체결되지 않았다며 **보험료 반환**을 요구

□ **(처리결과)** 해당 **보험약관**에는 회사가 **약관** 및 청약서를 계약자에게 **전달하지 않은 경우,** 계약자는 계약이 성립한 날부터 **3개월 이내**에 **계약**을 **취소**할 수 있도록 규정

○ 계약 체결 후 민원인의 **휴대폰**으로 **보험계약서류**가 **전송**되었고, 계약자가 **해피콜**에서 보험증권, 약관 등 **수령**하였다고 **회신**(알림톡 체크)한 것으로 확인되어, **계약 취소**가 **어려움**을 안내

➡ **(소비자 유의사항) 중요서류 전달 및 설명의무 이행은 모바일 등 전자적 방법으로 수행하는 것도 법률적 효력이 있으므로 관련 내용을 충분히 확인할 필요**

Ⅲ. 분쟁 판단기준 요약

1 자폐성장애 등록인의 언어장애 진단비 분쟁 판단기준

□ **(분쟁배경)** **자폐성장애**로 인해 **언어장애 판정 기준**에 **부합**할 정도의 언어장애가 있는 경우 **언어장애 진단비 지급 여부**

□ **(판단기준)** 해당 보험 **약관**에 **언어장애 진단비**를 지급받기 위해서는 **장애인복지법**상 **언어장애인**으로 **등록**되어야 한다고 규정되어 있으며,

○ 민원인은 **자폐성장애인**으로 **등록**된 사실이 확인*되어 이를 근거로 **보험금**을 **부지급**한 보험사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움

* **보건복지부 고시(제2023-42호)**에 따라 자폐성장애와 그에 따른 증상의 일환으로 나타나는 언어장애의 경우에는 추가적으로 언어장애를 판정하지 않아 **자폐성장애**와 **언어장애 중복 등록 불가**

➡ **보험사별 보험상품, 계약시기 등에 따라 약관에서 정한 언어장애 진단비 지급 요건이 상이하므로 약관 내용을 정확히 확인할 필요**

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (https://www.fss.or.kr)