



보도	2024.7.19.(금) 석간	배포	2024.7.18.(목)		
담당부서	금융민원국 손해보험민원팀	책임자	부국장	최영덕	(02-3145-5775)
		담당자	조사역	정가은	(02-3145-5770)

주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

- 해외여행보험 이용시 유의사항 -

주요 내용

- ◆ 최근 접수·처리된 실제 민원 사례를 분석하여 금융소비자가 유의하여야 할 사항을 발굴·안내하고 있음
- 여름휴가 성수기가 다가오면서 해외여행보험에 대한 수요가 증가하고, 소비자가 특약을 직접 선택하는 다이렉트보험 가입이 확대되면서 약관의 중요사항을 알지 못하여 불이익이 발생할 우려
- ☞ 휴대폰손해 특약, 항공기 지연비용 특약 등 주요 특약과 관련된 민원 사례와 유의사항을 안내하여 소비자피해를 예방하고자 함

소비자 유의사항 주요 내용

- ① 온라인 플랫폼을 통해 보험에 가입하는 경우 필요한 보장을 받을 수 있는 특약에 가입하였는지 꼼꼼히 확인하세요.
- ② 「휴대품손해 특약」은 모든 휴대품손해를 보상하는 것은 아니므로 보상하는 휴대품의 종류와 면책 사항을 확인하고 가입하세요.
- ③ 「항공기 지연비용 특약」은 항공편이 4시간 이상 지연되어 발생하는 추가 비용만 보상하고, 예약취소에 따른 손해는 보상하지 않습니다.
- ④ 실손의료보험 가입자의 경우 「해외여행 실손의료비 특약」에 가입하더라도 국내의료비는 중복보상을 받지 못한다는 점에 유의하세요.

1

온라인 플랫폼을 통해 보험에 가입하는 경우 필요한 보장을 받을 수 있는 특약에 가입하였는지 꼼꼼히 확인하세요.

[민원사례]

□ 유00은 온라인 플랫폼을 통해 해외여행보험(단체보험*)에 가입한 후 여행 도중 수하물 지연 도착과 비행기 결항으로 인한 손해가 발생

* 플랫폼 운영자를 계약자, 플랫폼 가입회원을 피보험자로 하는 단체보험계약

○ 보험사가 제공한 ‘가입사실확인서’의 안내사항에 “항공기 및 수하물 지연비용 특약”의 보상내용이 확인되어 보험금을 청구하였으나, 보험사는 해당 특약에 가입되지 않았다는 이유로 보험금 지급을 거절

○ 가입사실확인서에 해당 특약의 보상내용이 기재되어 있음에도 보험금 지급을 거절하는 것은 부당함을 주장

➔ 해당 보험은 가입하는 특약의 종류가 미리 설정된 플랜형 상품으로, “항공기 및 수하물 지연비용 특약”에 가입되지 않은 것으로 확인

가입사실확인서에 ‘이 증명서는 보험가입사실을 확인하는 용도로만 사용되며, 보험계약과 관련된 모든 사항은 보험증권 및 보험약관에 따른다’고 명시되어 있어 보험사의 업무처리가 부당하지 않음을 안내

< 소비자 유의사항 >

① 해외여행보험은 기본적으로 상해사망(또는 후유장해)을 보장하고, 그 외에 다양한 보장종목을 특약으로 가입할 수 있습니다. 따라서, 특약을 선택할 때는 여행목적과 필요한 보장을 충분히 고려하세요.

② 보험사 홈페이지가 아닌 온라인 플랫폼을 통해 가입하는 단체보험은 특약이 임의로 선택된 플랜형 상품으로 판매됩니다. 따라서 필요한 특약의 포함 여부 등 보험가입내역을 꼼꼼히 확인하고 가입해야 합니다.

③ 보험가입 후 제공받는 가입사실확인서는 보험가입사실을 확인하는 용도이며, 특약 가입내역과 특약별 보장내용은 반드시 보험증권 및 보험약관을 통해 확인해야 합니다.

2

「휴대품손해 특약」은 모든 휴대품손해를 보상하는 것은 아니므로 보상하는 휴대품의 종류와 면책 사항을 확인하고 가입하세요.

[민원사례 1]

□ 채OO은 여행 중 가방을 분실하여 보험금을 청구하였으나, 분실은 보상대상이 아니라는 안내를 받았는데, 보험가입시 이에 대한 설명을 받지 못하였으므로 보험료 반환을 요구

➔ 보험가입시 제공된 상품설명서에 '분실은 보상하지 않는다'고 명시되어 있고, 계약자가 이를 안내받았다는 의미로 자필서명한 것이 확인

[민원사례 2]

□ 장OO은 여행 중 휴대폰이 파손되어 수리비용을 청구했는데, 보험사가 보험금을 과소 산정*하여 지급하였다고 주장

* 수리비용에서 자기부담금 공제 후 금액(19만원)을 지급하지 않고, 적은 금액(10만원)을 지급

➔ 보험약관상 휴대폰 손상을 수리할 경우 보험금은 손해발생 직전의 상태로 복원하는데 필요한 비용(손해액)으로 규정

휴대폰 수리비용에 포함된 부품가액은 신품가액으로 결정되는 반면, 손해액은 중고가액으로 결정되므로, 보험금은 수리비용에서 신품과 중고품의 가액 차이를 차감한 금액으로 산정됨을 안내

< 소비자 유의사항 >

① “휴대품손해 특약”은 여행 중 사고로 발생한 휴대품의 파손이나 도난은 보상하지만, 분실은 보상하지 않습니다.

[보험약관상 용어 정의]

- ◇ 분실 : 본인의 관리 부주의나 실수 또는 과실로 보험목적물이 없어지거나 유실된 상태
- ◇ 도난 : 본인의 통상적인 주의 의무를 기울였음에도 보험목적물을 강취당한 상태

② 여행 도중 휴대폰 도난사고가 발생하면 현지 경찰서에 신고하여 사고(도난)증명서를 발급받아 보험금 청구시 보험사에 제출해야 합니다.

③ 중고 휴대폰을 수리한 경우 보험금은 휴대폰의 감가상각을 적용하여 산정되므로, 수리비용 전액을 보상받지 못할 수 있습니다.

3 「항공기 지연비용 특약」은 항공편이 4시간 이상 지연되어 발생 하는 추가 비용만 보상하고, 예약취소에 따른 손해는 보상 하지 않습니다.

[민원사례 1]

- 김OO은 LA에서 도쿄를 경유하여 귀국할 예정이었는데, LA에서 항공편이 1시간 지연되어 도쿄에서 연결항공편 탑승에 실패
 - 대체항공편을 기다리는 동안 발생한 숙박비 등 비용에 대한 보상을 청구하였으나, 보험사가 보험금 지급을 거절하여 부당함을 주장
- ➔ 보험약관상 연결항공편 탑승에 실패한 경우 직전 항공편이 4시간 이상 지연된 경우에만 보상하므로 보험사 업무처리가 부당하지 않음을 안내
- ※ 보험사별로 관련 세부사항이 다를 수 있으므로, 보험약관을 참조

[민원사례 2]

- 전OO은 항공편 연착으로 당일 예정된 목적지의 호텔예약을 취소하고, 미리 결제했던 숙박비를 환불받지 못하는 손해가 발생
 - 호텔예약을 취소하여 발생한 숙박비 손해에 대한 보상을 청구하였으나 보험사가 보험금 지급을 거절하여 부당함을 주장
- ➔ 보험약관상 대체항공편을 기다리는 동안 발생한 비용(숙박비, 식비 등)에 한정하여 보상하므로 보험사의 업무처리가 부당하지 않음을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① “항공기 지연비용 특약”은 항공편이 지연 출발하거나 결항될 경우 발생하는 숙박비 등의 손해를 보상합니다. 다만, 지연된 시간이 4시간 미만이라면 추가 비용이 발생하였더라도 손해를 보상받을 수 없습니다.
- ② 해당 특약은 대체항공편을 기다리는 동안 발생(결제)한 비용만 보상하며, 예정되었던 여행 일정을 취소하면서 발생하는 수수료(숙박비, 관광지 입장권 등) 등 간접손해는 보상하지 않습니다.

4 실손의료보험 가입자의 경우 「해외여행 실손의료비 특약」에 가입하더라도 국내의료비는 중복보상을 받지 못한다는 점에 유의하세요.

[민원 사례]

- 최OO은 해외여행 도중 손가락 골절을 입어, 현지에서 치료를 받고 국내 병원에서 수술을 진행한 후 보험금을 청구
 - 보험사가 해외 의료비는 전액 보상하는 것과 달리, 국내 의료비는 다른 실손의료보험과 비례보상함을 통보
 - 보험가입시 “해외여행 실손의료비 특약”에서 국내의료비는 비례 보상한다는 사실을 안내받지 못하여 보험사가 설명의무를 이행하지 않았으므로 해당 특약의 보험료를 전액 반환할 것을 요구
- ➔ 해당 보험은 온라인 상품으로 “가입시 알아두실 사항”을 통해 실손의료 보험에 중복 가입할 경우에도 보험금은 비례보상한다는 사실을 안내하였고, 계약자는 관련 내용을 안내받았음을 체크(✓)한 것으로 확인

< 소비자 유의사항 >

- ① “해외여행 실손의료비 특약”은 해외여행 도중 상해 또는 질병으로 인해 국내외 의료기관에서 발생하는 의료비를 보상합니다.
 - 다만, 이미 실손의료보험에 가입한 경우 국내의료비는 보험금이 비례 보상되므로 “국내의료비 보장특약”을 중복하여 가입할 실익이 낮을 수 있습니다.
- ② 해외여행 중 현지 병원에서 치료를 받았다면, 보험약관상 사고를 증명할 수 있는 서류(의사처방전, 진료비계산서, 입원치료확인서 등)를 반드시 구비하여 귀국해야 합니다.

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