



금융감독원

# **보 도 참 고**

금융은 **튼튼**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2023.6.2.(금) 조간	배포	2023.6.1.(목)		
담당부서	금융민원총괄국 손해보험민원팀	책임자	팀 장	최영덕	(02-3145-5775)
		담당자	조사역	김정현	(02-3145-5536)

## **'22년 주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항**

- 실손의료보험 가입시 유의사항 -

### **유의사항 안내 배경**

◆ 금감원에서는 자주 제기되는 민원 내용을 분석하여 금융권역별 금융소비자 주요 유의사항을 안내하고 있음

※ [참고] 금융감독원 보도자료

- ① 은 행(가계대출 관련 유의사항, '23.5.3.)    ② 생 보(유니버설종신보험 관련 유의사항, '23.5.11.)  
 ③ 금 투(해외주식 투자시 유의사항, '23.5.18.)    ④ 중 소(실생활금융 관련 유의사항, '23.5.25.)

○ 다섯 번째는 손해보험 권역의 금융소비자 주요 유의사항으로서,

- 실손의료보험(이하 '실손보험')은 '21년 이후 4세대 실손보험 계약전환 관련 불만, 유병력자 실손보험 재가입 거절 등으로 민원이 발생하고 있어 사례를 통해 소비자가 유의해야 할 사항을 안내

### **[소비자 유의사항]**

- ① 실손보험의 갱신보험료가 부담되어 계약해지를 고려하는 경우 4세대 실손보험 계약전환제도를 먼저 알아보세요.
- ② 4세대 실손보험 전환시 본인의 건강상태, 의료 이용성향 등을 충분히 고려하여 전환 여부를 결정하셔야 됩니다.
- ③ 유병력자 실손보험('22.1월 이전) 계약자는 보험회사에 3년마다 재가입 의사를 표시하지 않으면 계약이 종료될 수 있습니다.

1

**실손보험의 갱신보험료가 부담되어 계약해지를 고려하는 경우  
4세대 실손보험 계약전환제도를 먼저 알아보세요.**

**[민원 사례]**

- ☐ 한OO은 매번 인상되는 실손보험의 갱신보험료가 부담되어 계약을 해지한 후 뒤늦게 4세대 실손보험의 보험료가 저렴하다는 것을 알게 되어 계약 전환을 위해 기존 보험의 부활을 요구

**< 소비자 유의사항 >**

- ① 계약자는 계약이 소멸하기 전에 언제든지 해지할 수 있으나, 해지된 계약은 부활할 수 없으니 해지 신청시 유의하세요.
- ② 4세대 실손보험에 신규 가입하면 별도 심사를 받게 되나, 기존 실손보험을 4세대 실손보험으로 전환하면 무심사로 전환(일부사항\* 제외)할 수 있습니다.

\* 보장종목 확대시(상해 → 상해+질병, 질병 → 상해+질병) 등

2

**4세대 실손보험 전환시 본인의 건강상태, 의료 이용성향 등을  
충분히 고려하여 전환 여부를 결정하셔야 됩니다.**

**[민원 사례 1]**

- ☐ 1세대 실손보험을 유지하던 조OO은 설계사가 보험료가 저렴한 4세대 실손보험도 한방 치료비를 보상한다고 하여 4세대 실손보험으로 전환
- 한방 병원에서 치료를 받고 보험금을 청구하였으나, 보험회사가 보험금 지급을 거절하여 전환 철회를 요구

**[민원 사례 2]**

- ☐ 박OO은 설계사가 전화로 4세대 실손보험으로 전환을 권유하면서 기존 보험과 4세대 실손보험의 비교 설명내용이 길어진다는 이유로 온라인 전환신청을 권유하여 간편하게 4세대 실손보험으로 전환

- 계약전환 후에 본인처럼 보험금 청구가 잦은 경우 4세대 실손보험도 보험료가 크게 인상될 수 있다는 정보를 듣고 전환 철회를 요구

### < 소비자 유의사항 >

- ① 계약 전환시에는 설계사가 비교설명하는 항목 외에도 본인의 건강 상태, 의료 이용성향을 신중히 고려하여 전환 여부를 결정하셔야 합니다.
- ② 한방치료 비급여 의료비 등 기존 실손보험과 4세대 실손보험의 보장 범위가 상이할 수 있으므로 4세대 실손보험으로 전환시 유의하세요.
- ③ 전환청약서에 자필서명을 하거나 완전판매 모니터링에 대답하는 행위는 향후 민원 발생시 보험회사가 완전판매를 주장하는 자료로 사용하게 되므로 설계사의 설명내용을 충분히 이해하고 신중히 서명·답변하셔야 됩니다.
- ④ 계약전환을 철회하려면 전환 청약 후 6개월 이내\*에 청약철회 의사를 표시하셔야 됩니다.

\* 철회 신청일이 전환청약일부터 3개월이 지난 경우에는 3개월이 지난날부터 철회 신청일 사이에 보험금 지급사유가 발생하지 않은 계약에 한정합니다.

- ⑤ 4세대 실손보험의 비급여 특약은 비급여 보험금 수령액에 따라 차년도 보험료가 차등 부과되므로 본인의 비급여 항목 의료이용이 많은 경우 보험료가 인상\*될 수 있다는 점을 알고 가입하셔야 됩니다.

\* 직전 1년간 비급여 보험금을 100만원 이상 지급받은 경우 보험료 할증(100%~300%)

## 3

**유병력자 실손보험(22.1월 이전) 계약자는 보험회사에 3년마다 재가입 의사를 표시하지 않으면 계약이 종료될 수 있습니다.**

### [민원 사례]

- 박OO은 유병력자 실손보험에 가입한 후 보험금을 청구하는 과정에서 보험회사가 본인에게 알리지도 않고 계약을 종료처리한 사실을 인지
- 보험회사가 본인에게 재가입절차를 사전에 안내하지 않았으므로 해당 실손보험 재가입을 요구

### < 소비자 유의사항 >

- ① 유병력자 실손보험은 보험회사가 계약자에게 **매 3년마다 재가입안내문을 등기우편으로 발송하여 재가입의사를 확인하므로 재가입여부 확인요청을 받은 경우 재가입의사를 표시하셔야 합니다.**
- ② '22.1월 이전\*에 유병력자 실손보험에 가입한 계약자의 경우 등기우편을 수령하고도 **재가입의사를 표시하지 않을 경우 계약이 종료처리될 수 있습니다.**
  - \* 각 보험회사는 '21.9월~12월 기간 중에 약관을 개정하여, 개정약관이 적용되는 계약자의 경우 회사가 재가입의사를 확인하지 못했을 때 계약을 종료처리하지 않고, 직전 계약과 동일한 조건으로 재연장처리하고 있으니, 약관내용을 확인하세요.
- ③ 보험기간 중에 계약자의 **주소가 변경될 경우 이를 보험회사에 통지하지 않으면, 보험회사의 재가입안내문을 수령할 수 없어 실손보험이 종료처리되는 불이익을 받을 수 있습니다.**

