



금융감독원

보 도 자 료



금융은 튼튼하게 소비자



| | | | | | |
|------|-------------------|-----|---------------|------------|----------------------------------|
| 보도 | 2025.2.17.(월) 석간 | 배포 | 2025.2.14.(금) | | |
| 담당부서 | 분쟁조정1국 분쟁조정기획팀 | 책임자 | 팀 장 | 김동훈 | (02-3145-5212) |
| | | 담당자 | 수 석 조사역 | 김수민 이화진 | (02-3145-5216) (02-3145-5217) |

휴대폰, 가전제품 파손·고장 등 보상 관련 소비자 유의사항

주요 내용

- ◆ 현대인의 일상에서 필수품이 되어버린 휴대폰과 가전제품(세탁기, 냉장고 등)이 파손되거나 고장날 경우 신속한 수리·교체가 필요하지만, 고가의 소요비용에 따른 소비자들의 경제적 부담도 상당
- ☞ 소비자들이 휴대폰과 가전제품의 수리·교환 비용 등을 보장하는 보험상품의 내용을 정확하게 이해함으로써, 수리비 부담을 완화하는 데 적극 활용할 수 있도록 약관상 주요 유의사항을 안내

소비자 유의사항 주요 내용

- ① 휴대폰보험은 수리비 또는 교체비용을 보상할 때 자기부담금(예 : 손해액의 30%)을 공제합니다.
- ② 휴대폰보험은 공식수리센터에서 수리한 경우만 보상합니다.
- ③ 휴대폰보험은 보험에 가입된 휴대폰의 동종·동급 모델을 기준으로 보상합니다.
- ④ 여행 중에 휴대폰이 파손되었다면 여행자보험을 통해 보상*받을 수도 있습니다.
* 보상한도 내(예 : 품목당 20만원)에서 보상되며, 휴대폰보험과 여행자보험에 모두 가입한 경우에도 중복하여 보상하지 않음(실제 수리비를 한도로 비례보상)
- ⑤ 가전제품 보증수리 연장보험은 제조사에서 제공하는 무상수리 서비스 대상 고장유형에 대해서만 보상합니다.
- ⑥ 주택화재보험, 운전자보험 등 가입하고 있는 손해보험의 특약이 가전제품 수리비용을 보장하는지 확인해 보세요.

휴대폰보험은 수리비 또는 교체비용을 보상할 때 자기부담금을 공제합니다.

[민원 사례]

- 박○○는 휴대폰을 수리하면서 서비스센터에서 제시한 수리비(45만원)가 가입한 휴대폰보험의 보험가입금액(25만원)을 초과하자, 보험가입금액 전액(25만원)을 보상받을 것으로 기대
- 그러나 보험회사는 휴대폰보험 약관에서 정하고 있는 손해액은 휴대폰사용자(피보험자)가 부담하는 실제 수리비(45만원)와 보험계약의 보험가입금액(25만원) 중 적은 금액(25만원)이며,
- 또한, 손해액(25만원)에서 30%(7.5만원)의 자기부담금을 공제한 후 17.5만원을 보상할 예정이라고 안내

[약관 내용]

- 휴대폰보험 약관은 손해액(수리비^{*1} 또는 교체비용, 보험가입금액^{*2}, 보험가액^{*3} 중 가장 적은 금액)에서 피보험자 자기부담금^{*4}을 공제한 보험금을 지급하도록 규정

*1 실제 손해를 보상하므로, 각종 할인 적용 후 영수증상 수리비 지급액 기준

*2 이미 보상받은 금액이 있는 경우, 보험가입금액에서 해당 금액 차감

*3 휴대폰 출고가이며, 사고(예: 파손)시점과 보상시점 중 적은 금액 기준

*4 정액(예: 10만원), 정률(예: 30%), 최소 금액(예: 3만원) 등 다양한 형태로 규정

< 소비자 유의사항 >

- ① 휴대폰보험 가입 후 휴대폰 도난(분실), 파손 시 손해액에서 자기부담금을 차감한 금액을 보험금으로 받을 수 있습니다.
- ② 보험금을 받은 적이 있다면 계약 내용에 따라 기존 수령 보험금만큼 보험가입금액이 줄어들거나 보상 횟수가 제한될 수도 있습니다.
- ③ 보험상품에 따라 '파손' 이외에 '도난(분실)' 등은 보상받지 못할 수 있으니 계약내용을 꼼꼼히 확인하셔야 합니다.

* 일부 제조사 보험은 '파손'만 보장

2 휴대폰보험은 공식수리센터에서 수리한 경우만 보상합니다.

[민원 사례]

- 김○○은 휴가 기간 중 바닷물에 빠뜨린 휴대폰이 비정상적으로 작동하자 집 근처 사설수리업체에 휴대폰을 맡겨 수리한 후 가입한 보험회사에 본인이 부담한 수리비에 대한 보상을 청구
 - 보험회사는 제조사의 공식서비스센터가 아닌 사설업체를 통한 수리임을 이유로 보험금 지급을 거절

[약관 내용]

- 휴대폰보험 약관은 공식수리센터* 이외의 곳에서 수리하여 발생한 수리비의 경우 보험금을 지급하지 않는다고 규정

* 보험사가 지정한 휴대폰의 수리 및 교체서비스를 제공하는 곳 또는 제조사가 공식적으로 지정한 A/S지정점 또는 협력사

※ 약관상 보험금 부지급 사유[예시]

- ① 제조사 또는 제조사의 정식 담당자가 아닌 사람에 의해 개봉, 수리, 개조 또는 변경된 제품
- ② 통상적인 마모와 균열, 점진적인 기능 저하, 잘못된 사용 또는 오·남용으로 인한 손해
- ③ 최초 가입 당시의 유심(USIM)이 아닌 타인명의 유심(USIM) 사용 중 발생하는 사고
- ④ 보험증권에 기재된 유예기간(통신사 부가서비스 등을 통한 휴대폰보험 가입 시 통상 '가입일의 익일 0시' 이전) 동안에 발생한 손해

< 소비자 유의사항 >

- ① 보험사나 제조사가 지정한 공식수리센터 이외의 곳에서 휴대폰을 수리하여 발생한 수리비는 보상받을 수 없습니다.
 - ☞ 공식수리센터 이외의 개봉, 수리 등 이력이 확인된 경우도 보험금 지급 불가
- ② 타인 명의 유심(USIM)이 장착된 상태에서 발생한 손해, 통상적인 마모나 점진적인 성능 저하 등 휴대폰 본래의 기능에 영향을 주지 않는 손해도 보상받을 수 없습니다.

[민원 사례]

- 한○○은 1년 6개월 전에 구입한 고가 휴대폰을 최근 분실하고 보상을 신청하면서 내심 최신 기종으로 교체하기를 기대하였으나,
 - 보험회사는 해당 모델이 단종되었으므로 동급 모델을 기준으로 보상이 가능(자기부담금 부담)하며, 만약 다른 기종으로 교체를 원할 경우 단말기 가격의 차액은 고객이 부담해야 한다고 안내

[약관 내용]

- 휴대폰보험 약관은 ‘휴대폰의 도난, 분실 등으로 전부손해가 발생한 경우’ 보험회사가 지정한 공식서비스센터를 통해 기존 핸드폰과 동일한 기종의 휴대폰을 현물로 제공(교체)하고
 - 만약 동일한 기종이 단종된 경우, 보험회사 판단에 따라 유사한 성능을 가진 동급의 다른 기종(리퍼비시 제품* 포함)을 현물로 제공하며
 - * 단순 변심으로 반품된 정상품이나 제조나 유통 과정에서 미세한 흠집 등이 있는 제품
 - 교체단말기의 출고가가 보험가입금액보다 높은 경우 그 차액을 본인이 부담하도록 규정

< 소비자 유의사항 >

- ① 단말기의 수리가 불가능한 경우, 보험회사가 지정한 서비스센터를 통해 동일 기종의 교체단말기를 현물로 제공 받습니다.
 이 경우 고객은 자기부담금을 부담해야 하며, 단말기 출고가가 보험 가입금액보다 높다면 그 차액도 역시 부담해야 합니다.
- ② 해당 모델이 단종된 경우 동급의 유사한 성능을 가진 다른 제품(리퍼비시 제품 포함)으로 교체 받을 수 있습니다.

여행 중에 휴대폰이 파손되었다면 여행자보험을 통해 보상받을 수도 있습니다.

[보상 사례]

- 이○○은 해외여행 기간 중 현지 공항에서 휴대폰을 떨어뜨려 파손되자 휴대폰보험에 가입하지 않은 것을 후회하던 중, 지인으로부터 여행자보험의 특약으로도 보상을 받을 수 있다는 말을 듣고
 - 보험회사에 휴대폰 수리비를 청구하여 여행자보험의 “휴대품손해 특약” 보상한도(품목 1개당 20만원) 내에서 보험금을 수령

[약관 내용]

- 여행자보험에 부가되는 휴대품 손해 특약[해외여행 중 휴대품손해(분실제외) 특별약관]이 담보하는 ‘휴대품’에는 휴대폰도 포함
 - 약관상 규정된 품목당 일정 금액(예: 20만원)을 한도로 보상하므로, 동 금액 범위 내에서 휴대폰 수리비도 보상 가능
- 한편, 휴대폰 소유자가 휴대폰보험과 여행자보험에 모두 가입한 경우에도 중복하여 보상하지 않으며, 원칙적으로 실제 지급한 수리비를 한도로 보험금을 지급(비례보상)

< 소비자 유의사항 >

- ① 여행 중 휴대폰이 파손 또는 침수된 경우 휴대폰보험에 가입하지 않았더라도, 여행자보험에 부가된 특약[휴대품손해(분실제외) 특별약관]에 가입하였다면 수리비를 보상받을 수 있습니다.
- ② 휴대폰보험과 여행자보험에 모두 가입한 경우에도 중복 보상되지 않으며, 실제 수리비를 한도로 보험금을 지급받습니다.

가전제품 보증수리 연장보험은 제조사에서 제공하는 무상수리 서비스 대상 고장유형에 대해서만 보상합니다.

[민원 사례]

- 수년 전 냉장고를 구입하면서 보증수리 연장보험을 가입한 정○○는 제조사 무상수리 기간 경과 후 냉장고를 옮기는 과정에서 망가뜨려 유상수리를 받고 보험회사에 수리비를 청구하였지만,
 - 보험회사는 냉장고를 옮기다가 ‘파손’한 경우, 제품보증서에 기재된 무상수리 대상에 해당하지 아니하므로(유상수리 대상) 보증수리 연장보험에 가입하였더라도 보상 대상이 아님을 안내

[약관 내용]

- 보증수리 연장보험(Extended Warranty)은 제조사의 무상수리 서비스 대상*이 되는 고장유형에 대해서만 무상수리 기간 이후에도 보장
 - * 제조사의 품질보증 내용에 따라 보장받을 수 있는 조건으로서, 제조사가 설계한 동작 및 정상적 사용이 불가능한 상태
 - 제품의 파손 및 외부적 손상 등 유상수리 대상으로 정한 고장 유형에 대해서는 보상하지 않는 손해로 규정

< 소비자 유의사항 >

- 가전제품 보증수리 연장보험은 무상수리 대상 ‘고장’으로 인해 발생한 수리비를 보상합니다(파손 등 유상수리 대상 고장은 제외).

TIP! 휴대폰보험에도 보증수리 연장보험 특약이 있습니다

이 경우 제조사가 제공하는 무상수리 서비스와 동일한 조건으로 보상받습니다.

주택화재보험, 운전자보험 등 가입하고 있는 손해보험의 특약이 가전제품 수리비용을 보장하는지 확인해 보세요.

[보상 사례]

- ☐ 얼마 전 전자레인지 고장으로 수리받은 적이 있었던 송○○는 최근 우편으로 받은 운전자보험 보험계약 안내장을 통해 ‘가전제품 고장 수리비용’ 특약에 가입되어 있는 것을 확인
 - 운전자보험 보험회사에 보험금을 청구하여 수리 비용을 보상받음

[약관 내용]

- ☐ 가전제품 수리비용 보상보험*은 전기적·기계적 원인으로 제조사가 설계한 동작 및 정상적인 사용이 불가능한 상태에 해당하는 고장 발생으로 인한 수리비를 보상
 - * 단독 가입도 가능하지만, 각종 손해보험(운전자보험, 주택화재보험, 배상책임보험 등) 가입시 특약으로 함께 가입하는 경우도 다수 있음
 - 제조사에서 제공하는 무상수리 보증기간은 보상대상에서 제외되며, 무상보증 기간이 만료된 이후 발생한 수리비용을 보상
- ☐ 한편, 적용 대상 가전제품은 계약 조건에 따라 상이할 수 있으나, 원칙적으로 보험증권상 ‘피보험자가 주거하는 주택’에 있는 것에 한함

< 소비자 유의사항 >

- ① 가입하고 있는 손해보험이 가전제품 수리비용 특약을 포함하고 있을 수 있습니다. 가전제품을 수리하셨다면 확인해보세요.
- ② 피보험자가 거주하는 주택(보험증권상 기재 필요)에 있는 가전제품만 보장하며, 통상 10년이 경과한 제품은 보상에서 제외합니다.
 - ☞ 가전제품의 종류는 보험상품에 따라 상이(예: 6대 가전 ⇒ TV, 세탁기, 냉장고, 에어컨, 김치냉장고, 전자레인지)

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