

보도	2025.4.9.(수) 석간	배포	2025.4.8.(화)	
담당부서	분쟁조정2국 제3보험3팀	책임자	팀 장	김충년 (02-3145-5745)
		담당자	선 임	김성원 (02-3145-5753)

주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

- 간병보험 관련 유의사항 -

주요 내용

◆ 최근 우리나라는 인구고령화 등의 영향으로 사적 간병비 부담*이 늘어나면서 간병보험에 대한 수요도 지속 증가하는 추세

* 사적 간병비(서울대, 조원) : ('08년) 3.6 → ('18년) 8.0 → ('24년) 11.4(추정)

○ 보험가입자는 간병인의 정의 등 약관상 보험금 지급·부지급 사유를 꼼꼼히 살펴 보험금 청구시 불이익이 없도록 주의할 필요

☞ 간병보험 관련 주요 민원사례를 통해 보험가입자가 놓치기 쉬운 약관 내용을 안내하여 소비자 피해를 예방하고자 함

소비자 유의사항 주요 내용

- ① **간병 서비스 이용에 대한 비용 지불 사실이 확인되어야 보험금을 지급받을 수 있습니다.**
- ② **간병인 실제 사용여부 확인이 필요한 경우 추가적인 증빙서류 제출을 요청받을 수 있습니다.**
- ③ **간호·간병통합서비스를 제공받은 경우에는 간병인 사용일당을 지급 받지 못할 수 있습니다.**
- ④ **약관상 치매상태 기준에 해당하지 않는 경우 치매 간병비를 지급 받지 못할 수 있습니다.**

※ 본 보도자료는 소비자의 이해를 돕기 위한 예시로, 실제 보험금 지급대상 여부는 보험약관 및 구체적 사실관계에 따라 달라질 수 있으므로 반드시 해당 약관 등을 확인하시기 바랍니다.

간병보험 관련 소비자 유의사항 세부내용

1

간병 서비스 이용에 대한 비용 지불 사실이 확인되어야 보험금을 지급받을 수 있습니다.

- A는 골절로 인한 수술 및 입원 치료 중 OOO업체를 통해 간병 서비스를 이용하고 간병인 사용일당 보험금을 청구
 - 甲보험회사는 A가 간병 비용을 지불한 것이 입증되지 않는다 (간병비 지급 내역 확인 불가)며 보험금 지급을 보류
- ➔ 간병 서비스 제공에 따른 비용 지불이 확인되지 않을 경우, 약관상 간병인의 정의를 충족하지 않아 보상이 제한될 수 있음에 유의

< 간병인 사용일당 특약 예시 >

구분	세부 내용
보험금의 지급사유	피보험자가...(중략)... 간병인 의 간병서비스를 사용한 경우 사용일 1일당 아래에 정한 금액 을 ...(중략)... 입원 간병인 사용 일당으로 지급합니다.
간병인의 정의	간병인이라 함은 유상으로 간병서비스를 제공하는 활동을 하는 자로서 ①의료법 제3조(의료기관)에 소속되어 급여를 받는 자 또는 ② 사업자를 등록 하거나 ③ 사업자 등록된 업체를 통하여 간병 서비스를 제공 하고 고객이 해당 서비스에 상응하는 비용을 지불 하는 것이 확인된 자 에 한합니다.
지급 절차	 <pre> graph TD Patient[환자 (피보험자)] -- "①보험금 청구" --> Insurance[보험사] Patient -- "②간병서비스 제공" --> Caregiver[간병인] Patient -- "③간병비 지급" --> Caregiver </pre>

※ 간병인 사용 후 보험금을 받는 **간병인 사용** 입원일당 특약과 별개로, 보험사가 간병인을 지원하는 **간병인 지원** 입원일당 특약이 있으니 보장내용을 구분하여 불이익이 없도록 유의하시기 바랍니다.

< 소비자 유의사항 >

- 약관상 간병인의 정의 등에 따라 간병 서비스를 제공받고 대가를 지급한 사실이 확인되지 않는 경우 보험금 청구가 거절될 수 있어 가입한 보험계약 약관을 주의하여 살펴볼 필요가 있습니다.

2

간병인 실제 사용여부 확인이 필요한 경우 추가적인 증빙 서류 제출을 요청받을 수 있습니다.

- **[사례 ①]** B는 OOOO병원에서 입원 치료시 간병인으로 등록된 지인이 간병한 이후 간병인 사용일당 보험금을 청구
 - 乙보험회사는 B가 제출한 기본 청구 서류만으로는 간병의 실제 사용여부가 불분명하여 이를 확인할 수 있는 추가 서류 제출을 요청
- **[사례 ②]** C는 OOOO업체를 통해 간병서비스 이용 후 간병인 사용영수증을 제출하며 간병인 사용일당 보험금을 청구
 - 丙보험회사는 C가 제출한 간병인 사용 영수증에 승인번호 등이 미기재되어 국세청에 통보된 현금영수증에 해당하지 않는바, 입금내역과 간병활동을 확인할 수 있는 추가 서류 제출을 요청

< 보험약관(예시) >

- ※ 간병인을 사용한 경우, 보험수익자는 아래의 서류를 추가로 제출하여야 합니다.
 - 가. 간병인 사용 기간 및 금액이 기재된 영수증(사업자등록된 업체가 발행한 영수증으로, 사업자등록번호를 포함하여야 하며, 간이영수증을 제외한 카드전표 또는 국세청에 통보된 현금영수증이어야 합니다.) 다만, 위 서류 제출이 불가능한 경우에는 간이영수증과 거래방법을 추가로 확인할 수 있는 서류(계좌이체내역 등) 및 피보험자가 실제로 유상으로 간병인을 사용했음을 확인할 수 있는 사업자등록된 업체의 증빙서류 등으로 갈음할 수 있습니다.

➡ 실질적 간병 활동 여부가 명확히 확인되지 않거나, 카드전표 등이 제출되지 않을 경우, 추가 서류* 제출을 요청받을 수 있음에 유의

* [예] 간병인사용계약서, 간병인사용확인서, 간병근무일지, 계좌이체내역 등

< 소비자 유의사항 >

- ▣ 간병서비스 이용시 실제 간병인 사용 사실을 확인할 수 있는 증빙 및 기록을 꼼꼼히 남겨 불이익이 없도록 주의할 필요가 있습니다.

3

간호·간병통합서비스*를 제공받은 경우에는 간병인 사용 일당을 지급받지 못할 수 있습니다.

* 전문간호인력이 사적 간병인이나 보호자를 대신하여 간호와 간병을 제공하는 제도

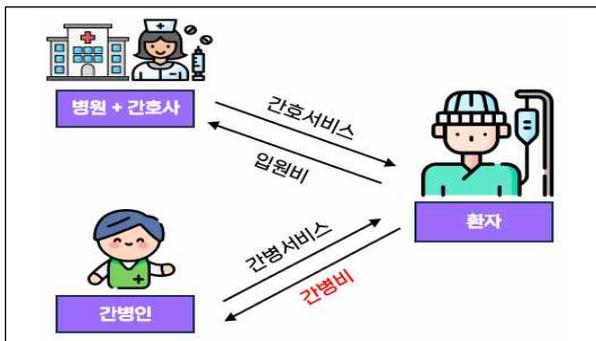
- D는 OO병원에서 입원 치료를 받으면서 간호·간병통합서비스를 제공 받은 이후 간병인 사용일당 보험금을 청구
 - 丁보험회사는 약관 조항에서 간호·간병통합서비스를 사용한 경우 보험금을 지급하지 않는다고 정하고 있으므로 부지급 결정

< 보험약관(예시) >

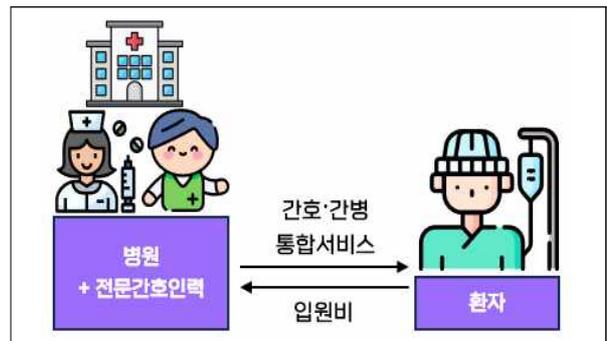
※ "간병서비스"라 함은 ...(중략)... 말하며, **의료법 제4조의2(간호·간병통합서비스제공 등)에서 정하는 간호·간병통합서비스는 제외합니다.** 의료법 제4조의2에서 정하는 간호·간병통합서비스를 제공받는 경우에는 **간병인 사용일당은 지급하지 않습니다.**

➔ 간호·간병통합서비스는 급여 항목으로, 사적 간병 비용을 대상으로 하는 간병인 사용일당에서는 보험금 지급이 제한될 수 있음에 유의

[일반 간호·간병 서비스 과정]



[간호·간병 통합서비스 과정]



< 소비자 유의사항 >

- 간병인 사용일당 약관에 간호·간병통합서비스에 대한 보상제외 조항이 있다면, 보험금이 지급되지 않을 수 있으므로 가입한 보험계약 약관을 주의하여 살펴볼 필요가 있습니다.
- 한편, 간호·간병통합서비스 이용시 이를 별도로 보장하는 담보에 가입한 경우에는 해당 약관에 따라 보험금을 지급받을 수 있습니다.

4

약관상 치매상태 기준에 해당하지 않는 경우 치매 간병비를 지급받지 못할 수 있습니다.

- **[사례 ①]** E는 000병원에서 치매로 진단 후 입원 치료를 받으면서 치매 간병비(진단비) 보험금을 청구
 - 戊보험회사는 약관에서 “치매상태로 ...(중략)... 보행, 음식물 섭취, 목욕 등을 스스로 할 수 없는 상태”를 보상대상으로 정하고 있으나,
 - 진단서 등에서 E가 기본적인 일상생활을 유지할 수 있다고 기재되어 있어 지급을 보류
 - **[사례 ②]** F는 치매 진단으로 00요양병원에서 입원 치료를 받으면서 치매 간병비 보험금을 청구
 - 己보험회사는 약관에서 치매의 진단확정 조건으로 평가지표(CDR척도 등) 점수를 정하고 있으나, F의 상태가 해당 기준에 미달하여 치매 간병비 지급을 거부
- ➔ 치매 간병비 지급 여부는 약관에서 정한 기준을 따르며, 해당 요건을 충족하지 않을 경우, 보험금이 부지급될 수 있음에 유의

< 소비자 유의사항 >

- ▣ 약관에서 **치매 간병비 지급요건**(예: 치매 진단확정, 치매상태 등)을 정하고 있으므로, 보험계약 체결시 **보험금 지급기준을 확인**하고 가입할 필요가 있습니다.

Tip!

- Q. 보험 약관을 분실하였는데, **약관 내용을 어디서 확인할 수** 있나요?
- A. 개별 **보험회사의 홈페이지**를 방문하시면 ‘**공시실**’ 메뉴에서 판매 시기별로 **상품 약관을 조회**할 수 있으며 **판매 중지된 상품도 조회** 가능합니다.

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