



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2025.4.30.(수) 조간	배포	2025.4.29.(화)		
담당부서	분쟁조정1국 분쟁조정기획팀	책임자	팀 장	김동훈	(02-3145-5212)
		담당자	수 석	김수민	(02-3145-5216)
			조사역	이화진	(02-3145-5217)

주요 분쟁사례로 알아보는 소비자 유의사항 - 여행자보험 보상 관련 -

주요 내용

- ◆ 5월 황금연휴를 앞두고 국내·외 여행 기간 중 발생할 수 있는 항공기 결항, 수하물 분실, 병원 치료 등 예상치 못한 사고에 대비하기 위해 여행자보험 가입 수요가 늘어나는 시기
- ☞ 소비자들이 여행자보험의 보장 내용 및 범위를 정확하게 이해 함으로써, 여행시 발생할 수 있는 각종 사고에 대한 부담을 완화 하는데 적극 활용할 수 있도록 약관상 주요 유의사항을 안내

소비자 유의사항 주요 내용

- ① 여행자보험은 여행 중 사고로 인한 의료비를 보상하며, 국내 의료비는 이미 다른 실손의료보험에 가입한 경우 중복하여 보상하지 않습니다.
- ② 여행자보험은 여행 중 의료기관에서 발생한 치료비와 약제비 등만 보상합니다.
- ③ 여행자보험은 항공기 지연으로 인하여 불가피하게 발생한 체류비를 보상합니다.
- ④ 여행자보험은 항공기 지연으로 인하여 예정된 일정을 변경·취소함 으로서 발생한 간접손해는 보상하지 않습니다.
- ⑤ 여행자보험은 휴대품의 파손·도난·강탈에 대해서만 보상하며, 피보험자의 부주의 등으로 인한 분실은 보상하지 않습니다.
- ⑥ 여행자보험은 천재지변으로 여행을 중단하고 귀국한 경우 발생한 추가비용을 보상합니다.

여행자보험은 여행 중 사고로 인한 의료비를 보상하며, 국내 의료비는 이미 다른 실손의료보험에 가입한 경우 중복하여 보상하지 않습니다

[민원 사례]

- 송○○은 베트남 가족여행 중 발가락이 골절되는 사고를 입자 일정을 취소하고 급히 귀국하여 국내 병원에서 수술을 진행한 후 보험회사에 여행자보험 「실손의료비 특약」으로 보험금 청구
 - 보험회사는 피보험자가 별도의 타사 실손의료보험에 가입하고 있어 비례보상 원칙을 적용하여 의료비 중 일부만 보상

[약관 내용]

- 여행자보험 「해외여행 실손의료비 특약」 중 국내의료비 보장 담보는 해외여행 중 발생한 상해 또는 질병으로 인하여 국내의료기관의 치료를 받거나 약을 처방받은 경우 보상
 - 다만, 기존에 가입하고 있던 실손의료보험이 있다면 중복하여 보상하지 않으며, 실제 지급한 의료비를 한도로 보험금을 지급(비례보상)
 - ※ 일부 실손보험의 경우 가입시기에 따라 해외의료비를 보상하는 경우도 있으며, 이 경우 여행자보험과 비례보상 적용

< 소비자 유의사항 >

- ① 여행자보험 「실손의료비 특약」 중 국내의료비 보장 담보는 해외여행 중의 상해나 질병으로 인하여 국내의료기관의 치료를 받은 경우 보상합니다.
- ② 다만, 이미 다른 실손의료보험에 가입하였다면 여행자보험 국내의료비 보장 담보를 추가 가입하더라도 중복하여 보상받을 수 없어 불필요할 수 있으니, 여행자보험 가입 전 실손의료보험 가입 여부를 확인하시기 바랍니다.

여행자보험은 여행 중 의료기관에서 발생한 치료비와 약제비 등만 보상합니다.

[민원 사례]

- 민○○은 강원도 여행 중 급성 알레르기 반응으로 구급차 이용 후 구급차 운영업체로부터 약 80만원 상당의 이용료를 청구받자 보험 회사에 「실손의료비 특약」으로 보험금 청구
 - 보험회사는 구급차 이용료는 의료기관에서 발생한 의료비가 아니므로 실손의료비 특약에 가입하였더라도 보상대상이 아님을 안내

[약관 내용]

- 여행자보험 「실손의료비 특약」은 여행 중 상해 또는 질병으로 인하여 (해외)의료기관*의 치료를 받거나 약을 처방받은 경우 보상
 - * 의료법 제3조 제2항에 의한 의료기관, 해외의료기관은 해외소재 의료기관을 의미
 - 의료기관에 속하지 않는 구급 업체 이용료 등 서비스 비용은 의료비가 아니므로 보상 대상이 아님

< 소비자 유의사항 >

- ① 여행자보험 「실손의료비 특약」은 여행 중의 상해나 질병으로 인하여 (해외)의료기관에서 의료비 및 약제비가 발생한 경우 보상합니다.
- ② 구급차 이용료 등 의료기관이 아닌 업체의 처치·이송 등 서비스 비용은 해당 특약으로 보상되지 않습니다.
- ③ 해외여행 시 체류지의 주요 병·의원, 약국을 미리 확인하시고, 보험금 청구를 위해 의료기관의 진단서, 소견서, 처방전, 영수증 등 관련 서류를 꼭 챙겨오시기 바랍니다.

여행자보험은 항공기 지연으로 인하여 불가피하게 발생한 체류비를 보상합니다.

[민원 사례]

- 최○○는 공항에서 출국 비행기 탑승을 기다리던 중 갑작스러운 폭설로 비행기 출발이 다음날로 연기되자, 집으로 돌아오면서 근처 마트에서 장을 본 후, 구입비용을 「항공기 지연비용 특약」으로 보험금 청구
 - 보험회사는 여행과 무관한 생필품(세제, 휴지 등) 구입비용은 항공기 지연으로 발생한 직접비용이 아니라는 이유로 보험금 지급을 거절

[약관 내용]

- 여행자보험 「항공기 지연비용 특약」은 여행 중 지연 및 대체 항공편을 기다리면서 지출한 식음료비, 라운지 이용료, 숙박비 등 불가피한 체류비를 보장하며,
 - 체류를 위해서 직접적으로 필요한 범위 내에서 보험가입금액을 한도(예 : 30만원)로 실제 손해액*을 보상

* 일부 여행자보험 「항공기 지연 특약」은 국내 공항에서 출발하는 국제선 여객기가 결항 또는 2시간 이상 출발 지연될 경우 지연 시간에 비례하여 최대 10만원(6시간 이상 지연 및 결항시)까지 정액 보상

< 소비자 유의사항 >

- ① 「항공기 지연비용 특약」은 지연·대체 항공편을 기다리는 동안 발생한 식음료비, 라운지 이용료 등 항공기 지연으로 인하여 불가피하게 지출한 비용을 보험가입금액 한도로 보상합니다.
- ② 보험상품에 따라 항공기 지연, 결항 등 일정 요건충족 시 지출 비용에 대한 증빙 없이도 (정액)보험금을 지급 받을 수 있으니, 가입하신 상품의 계약 내용을 꼼꼼히 확인하시기 바랍니다.

여행자보험은 항공기 지연으로 인하여 예정된 일정을 변경·취소함으로써 발생한 간접손해는 보상하지 않습니다.

[민원 사례]

- 김○○은 경유지인 홍콩에서 런던으로 향하는 항공편이 연착되어 기존에 예약해 둔 호텔을 취소하고 환불받지 못하게 되자 보험회사에 「항공기 지연비용 특약」으로 보험금 청구
 - 보험회사는 대체항공편을 기다리는 동안 발생한 숙박비가 아니라는 이유로 보험금 지급을 거절

[약관 내용]

- 여행자보험 「항공기 지연비용 특약」은 여행 중 항공기 지연 등으로 대체항공편을 기다리는 동안 발생한 직접손해*를 보상
 - * ① 식사, 간식 또는 전화통화비용, ② 숙박비, 숙박시설에 대한 교통비, 수하물이 다른 항공편으로 출발한 경우 비상의학 및 생필품 구입비용(다만, 숙박이 필요한 경우에 한함)
 - 예정된 여행 일정의 변경·취소 등으로 인하여 발생한 수수료 등 간접손해*는 보상하지 않음
 - * 예) 현지 숙박비, 관광지 입장료, 공연 관람료 등

< 소비자 유의사항 >

- ① 「항공기 지연비용 특약」은 여행 중 항공기 지연으로 대체항공편을 기다리는 동안 발생한 직접손해를 보상합니다.
- ② 따라서 미리 예약해 둔 여행 일정의 변경·취소로 인하여 발생한 수수료 등 간접손해는 보상 대상이 아님을 유의하시기 바랍니다.

여행자보험은 휴대품의 파손·도난·강탈에 대해서만 보상하며, 피보험자의 부주의 등으로 인한 분실은 보상하지 않습니다.

[민원 사례]

- 박○○은 전주 한옥마을 여행 중 착용하고 있던 선글라스를 분실하고, 소지 중인 카메라가 파손되자 보험회사에 「휴대품손해 특약」으로 보험금을 청구하였는데,
 - 보험회사는 휴대품손해 특약을 가입하였더라도 분실한 선글라스는 보상 대상이 아니며, 파손된 카메라에 대해서만 수리비 지급(자기 부담금 제외)이 가능함을 안내

[약관 내용]

- 여행자보험 「휴대품손해 특약」은 여행 중에 피보험자가 소유·사용·관리하는 휴대품이 파손되거나 도난·강탈당한 경우 등을 보상
 - 피보험자의 부주의로 휴대품을 분실한 경우에는 보상하지 않으며, 도난당한 경우 객관적으로 도난 사실을 입증하여야만 보상 가능
 - 또한, 휴대품이 파손되어 수리비를 지출하거나, 도난·강탈당한 경우 자기부담금을 공제한 금액을 보험금으로 지급

< 소비자 유의사항 >

- ① 「휴대품손해 특약」은 일반적으로 여행 중 피보험자가 소유·사용·관리하던 휴대품이 파손되거나 도난당한 경우를 보상하나, 분실된 경우는 보상하지 않습니다.
- ② 휴대품을 도난당한 경우라면 반드시 경찰서에 신고하여 도난 사실을 증명할 수 있는 서류를 발급받으세요.
- ③ 휴대품이 도난·파손된 경우 「휴대품손해 특약」의 보험금 산정 시 자기부담금이 공제될 수 있습니다.

여행자보험은 천재지변으로 여행을 중단하고 귀국한 경우 발생한 추가 비용을 보상합니다.

[민원 사례]

- 이○○은 튀르키예 여행 중 지진이 발생하여 계획대로 여행할 수 없게 되자, 빠른 귀국을 위해 새로운 항공권을 구입한 다음 「해외여행중 중단사고 발생 추가비용 특약」으로 보험회사에 보험금 청구
- 보험회사는 여행 중단에 따른 추가 비용이 보상 대상임을 안내하고, 여행을 시작하면서 미리 구입한 귀국 항공권 가격과 긴급 귀국을 위해 구입한 항공권 가격의 차액을 보험금으로 지급

[약관 내용]

- 여행자보험 「해외여행 중 중단사고 발생 추가비용 특약」은 천재지변, 전쟁 등의 사유로 여행을 중단(축소)하고 귀국하게 된 경우, 조기 귀국 과정에서 추가로 발생한 비용을 보상*
- * 미리 지급한 운임비용, 숙박비용에서 **추가로 발생한 비용**(숙박비용은 2박 이내)을 보장하므로 **환불 받은 금액**이 있다면 **보상금액**에서 **차감**
- 여행 중단 없이 현지에서 대체 일정을 소화하였거나, 여행 중단으로 발생한 추가 비용이 없는 경우 보상 대상에서 제외

< 소비자 유의사항 >

- ① 「해외여행 중 중단사고 발생 추가비용 특약」은 해외여행 중 천재지변, 전쟁 등의 사유로 예정된 여행 일정을 중단(축소)하고 귀국한 경우 발생한 추가 비용을 보상합니다.
- ② 여행 중단 없이 대체 일정을 소화하였거나, 여행 중단으로 인하여 추가 비용이 발생하지 않은 경우에는 보상 대상에서 제외될 수 있으니 약관을 꼼꼼히 확인하세요.

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