

보도	2025.6.26.(목) 조간	배포	2025.6.25.(수)		
담당부서	금융민원국 금융민원기획팀	책임자	팀 장	송상욱	(02-3145-5510)
		담당자	수 석	변덕규	(02-3145-5511)

'25년 1분기 주요 민원 · 분쟁사례 공개

I. 개 요

- 금융감독원은 '25년 1분기 민원·분쟁사례 및 판단결과(9건)를 홈페이지(분쟁조정정보 코너)에 게시하였으며, 이중 주요 소비자 유의사항(5건)을 아래와 같이 안내해 드립니다.

주요 민원·분쟁 사례 등으로 본 소비자 유의사항(5건)

- ① 보험가입 당시 한국표준질병·사인분류(KCD)을 따르기로 한 경우 KCD 개정으로 질병의 분류기준이 변경되어도 보장받을 수 있습니다.
- ② 보험상품에 따라 등기우편이 아닌 전자문서(카카오톡 등)로 보험료 납입최고(독촉)를 할 수 있으며 이후에도 보험료 미납시 보험계약이 해지될 수 있습니다.
- ③ 연금보험 등 보험기간이 구분된 보험상품의 경우 각 보험기간별 보장 대상 여부에 따라 보험금이 지급되지 않을 수 있습니다.
- ④ 유니버설보험 등 특정 보험상품은 중도에 건강체 할인 신청시 환급금 중 일부만 지급될 수 있습니다.(잔여분은 적립금에 가산)
- ⑤ 신용카드 부가서비스 가입시 유료여부, 결제주기, 제공서비스 등을 꼼꼼히 확인하고 가입하여야 합니다.

Ⅱ. 주요 민원 · 분쟁사례 및 판단결과(6건)

1

보험가입 당시 한국표준질병·사인분류(KCD)을 따르기로 한 경우 KCD 개정으로 질병의 분류기준이 변경되어도 보장받을 수 있습니다.

□ **(분쟁내용)** '09년 암치료 특약*에 가입한 A씨는 최근 '요로상피성 유두종**'으로 진단받은 후 경계성종양*** 관련 보험금을 청구하였으나,

* 암(악성신생물), 경계성종양 진단시 치료비를 지급하나, 양성신생물은 보장대상이 아님

** 요로 내벽 세포에 발생하는 종양('21년 이전 한국표준질병·사인분류상 '경계성종양'에 해당)

*** 암은 아니지만 일부 세포들이 비정상적으로 자라는 상태

- 보험회사는 현행(8차) 한국표준질병·사인분류(KCD)상 해당 질병은 양성신생물(암이 아닌 종양)에 해당한다며 보험금을 지급하지 않았습니다.

☞ A씨는 보험계약 체결시점의 KCD를 기준으로 보험금 지급 여부를 결정해야한다고 금감원에 민원을 제기

□ **(판단결과)** 보험가입 당시인 '09년 KCD(제5차)에 따르면 '요로상피성 유두종'은 경계성종양에 해당('21년 8차 개정시 양성신생물로 변경)되는데

- 해당 특약은 KCD 중 경계성종양을 보험금 지급대상 질병으로 규정하고, 판단시점 등에 대한 별도 조항을 언급하지 않으므로
- 진단 시점에 해당 질병이 양성신생물로 분류되더라도 보험회사는 가입 당시 기준에 따라 보험금을 지급할 의무*가 있는 것으로 판단됩니다.

* 보험사고 발생으로 3년이 경과하여 소멸시효가 지난 건은 보험금 지급이 어려울 수 있음

➡ **(소비자 유의사항)** 보험가입시 한국표준질병·사인분류(KCD)에 따라 질병의 보험보장 여부가 결정될 수 있는 점을 유의하시기 바랍니다.

다만, 일부 보험은 진단시점의 KCD 기준으로 보험보장여부를 결정하는 경우도 있으니 가입하신 약관을 확인하시기 바랍니다.

(참고) 요로상피성 유두종에 대한 KCD 분류 변화

구분	제5차 KCD('08년 ~ '10년)	현행 KCD(제8차, 21년 ~)
분류	경계성종양	양성신생물
분류 위치	행동양식 불명 또는 미상의 신생물 - 비뇨기관 - 요도	양성 신생물 - 비뇨기관 - 요도
분류번호	D41.3 (요도의 행동양식 불명 또는 미상의 신생물)	D30.4 (요도의 양성신생물)

보험상품에 따라 등기우편이 아닌 전자문서로 보험료 납입최고(독촉)를 할 수 있으며 이후에도 보험료 미납시 보험계약이 해지될 수 있습니다.

□ **(분쟁내용)** 보험회사는 실손보험 가입자 B씨에게 카카오톡 전자문서로 보험료 미납에 대한 납입최고(독촉) 후 보험계약을 해지하였는데,

- B씨는 보험회사가 보낸 납입최고 전자문서를 보지 못하였다며 보험회사가 이를 근거로 보험계약을 해지한 것은 부당하다고 주장했습니다.

☞ B씨는 등기우편을 통한 보험료 납입최고 없이 부당하게 보험계약을 해지하였다며 보험계약의 부활을 요구하는 민원을 제기

□ **(판단결과)** 해당 상품의 약관은 가입자가 보험료 납입을 연체하는 경우 보험회사는 일정 기간을 정하여 전자문서 등으로 납입최고(독촉)를 할 수 있도록 정하고 있습니다.

- 가입자가 전자문서를 열람했는지 여부는 한국인터넷진흥원이 발급한 전자문서 유통증명서*를 통해 확인할 수 있는데,

* 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제18조의5에 따라 전자문서 송수신 및 열람일시 등을 증명

- 동 증명서에 따르면 B씨가 보험회사가 납입 최고를 카카오톡으로 발송한 당일 B씨가 해당 전자문서를 수신·열람한 것으로 확인되어 보험회사의 보험계약 해지가 부당하다고 보기 어렵습니다.

➡ **(소비자 유의사항)** 보험료 미납시 보험회사는 보험상품에 따라 카카오톡 등 전자문서로도 보험료 납입최고(독촉)를 할 수 있으며, 해당 기일 내에 보험료가 납부되지 않을 경우 보험계약이 해지(보험사고 발생시 미보장)될 수 있습니다.

(참고) 보험료 미납으로 인한 계약 해지와 보장관계



연금보험 등 보험기간이 구분된 보험상품의 경우 각 보험기간별 보장대상 여부에 따라 보험금이 지급되지 않을 수 있습니다.

- **(분쟁내용)** 연금보험에 부가된 암진단 특약에 가입한 D씨는 최근 다발성 골수종*(C90.0) 암진단을 받고 보험회사에 암진단 보험금을 청구하였습니다.

* 골수에서 비정상적인 형질세포가 과증식하여 발생하는 혈액암

- 그런데, 보험회사는 해당 보험은 보험기간별로 보장대상에 차이가 있는 상품으로 암진단 시점은 암치료비용을 보장하지 않는 보험기간에 해당하여 보험금을 지급하지 않았습니다.

☞ D씨는 암진단비 보험금을 요구하며 금감원에 민원을 제기

- **(판단결과)** 해당 연금보험의 약관은 전체 보험기간을 일정 나이(55세)를 기준으로 2개 기간*(제1보험기간, 제2보험기간)으로 구분하고,

* (1보험기간) 연금수령 前기간으로 보험료 납입 및 질병보험 보장 제공
(2보험기간) 연금수령 기간으로 보험료 납입과 질병보험 보장 없음

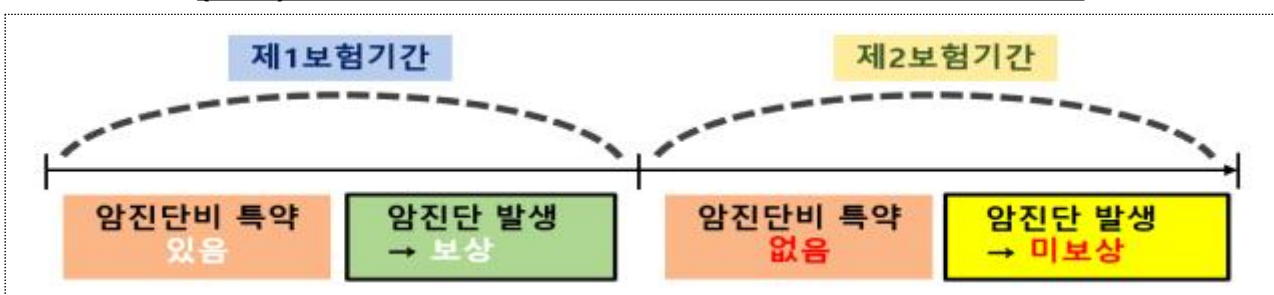
- 암진단 특별약관에 따라 제1보험기간 중 최초로 암으로 진단확정되는 경우 암진단 보험금을 지급*하도록 정하고 있습니다.

* 해당 상품의 가입설계서에도 해당 선택특약의 보장기간이 제1보험기간으로 기재되어 있음

- 그러나, 가입자 D씨의 경우 암진단 시점이 55세 이후로 이는 암진단이 보장되지 않는 제2보험기간에 해당되어 보험회사의 보험금 부지급이 부당하다고 보기 어렵습니다.

➡ **(소비자 유의사항)** 보험가입시 각 보험기간의 보장대상에 본인이 대비하고자 하는 질병이 포함되는지 꼼꼼히 확인하여야 합니다.

(참고) 보험기간별 선택특약 차이에 따른 보장여부 예시



- **(분쟁내용)** '07년 유니버설 종신보험에 가입한 C씨는 '25년 건강(우량)체 판정을 받고, 건강 관련 보험료 할인*을 신청하였는데,

* 흡연·혈압·체격 등 일정 요건 충족 시 건강검진을 통해 건강(우량)체 판정을 받아 보험료를 할인받는 제도(예 : 건강(우량)체 할인, 건강우대 특약 할인, 비흡연체 할인 등)

- 보험회사는 향후 납입할 보험료는 정상 인하*하였으나, 보험료 환급의 경우 보험가입 기간(약 18년**) 중 의무 납입기간인 2년치 기납입 보험료에 대해서만 환급금(약 5만원)을 지급하였습니다.

* (변경전) 월 186,300원 → (변경후) 월 184,800원(△1,500원)

** 가입 기간 전체(약 18년)에 대한 추정 보험료 정산차액은 약 43만원 수준

☞ C씨는 건강체 할인에 따른 기납입 보험료 환급금이 자신의 가입 기간('07년~'25년)을 고려했을 때 과소 지급되었다며 민원을 제기

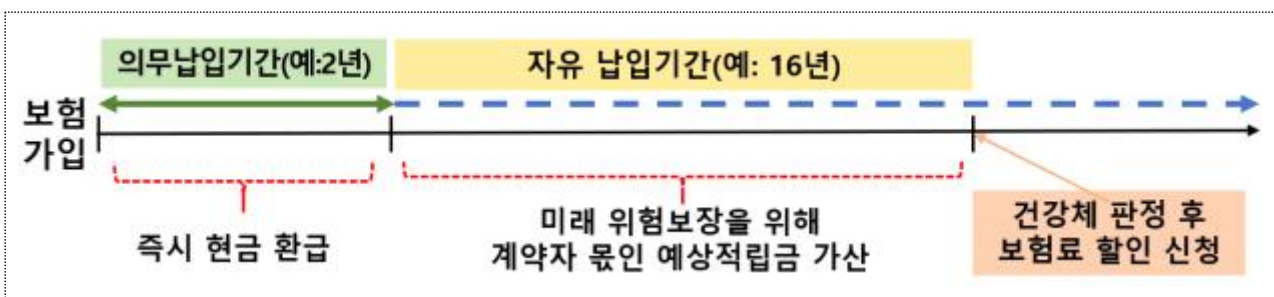
- **(판단결과)** 해당 상품의 사업방법서는 건강체 할인 적용시 보험료 의무납입기간(2년) 동안의 보험료 환급금을 계약자에게 지급한다고 정하고 있으며,

- 자유납입기간(16년)에 해당하는 보험료 환급금은 유니버설 보험의 특성*상 즉시 지급하지 않고 보험계약자 몫의 적립금에 가산하도록 정하고 있어 보험회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어렵습니다.

* 유니버설 보험의 특성상 보험료 납입중지 등으로 인해 적립금이 충분하지 않을 경우에 대비하여 보험계약자의 몫으로 적립금에 가산하며, 해약시에는 계약자에게 즉시 지급

➡ **(소비자 유의사항)** 보험상품별로 건강(우량)체 환급금의 일부는 예정 적립금에 가산되어 환급금 전액이 즉시 지급되지 않을 수 있습니다.

(참고) 유니버설 종신보험의 건강(우량)체 할인 환급 예시



신용카드 부가서비스 가입시 유료여부, 결제주기, 제공서비스 등을 꼼꼼히 확인하고 가입하여야 합니다.

- **(분쟁내용)** E씨는 신용카드 가입시 텔레마케팅(TM) 상담원이 자동차 관리 부가서비스* 가입을 권유하여 무료로 생각하고 가입하였으나,

* 주유 및 세차 할인쿠폰 제공 등 자동차 관련 단순 부가서비스

- 최근 신용카드 청구서에 자동차관리 부가서비스에 대한 비용 (월 9,900원)이 매달 청구되고 있는 것을 발견하였습니다.

☞ E씨는 “부가서비스가 유료임을 안내받지 못했고, 해당 서비스를 이용한 적이 없다”며 그간 납부한 비용 반환을 요구하는 민원을 제기

- **(판단결과)** 가입 당시 녹취 기록상 텔레마케팅(TM) 상담원이 해당 서비스가 유료임을 명확히 안내하지 않은 것으로 확인*되므로,

* E씨가 ‘광고쇼’라는 질문에 상담원이 ‘광고가 아니며, 쿠폰을 사용해 보시라고 연락 드렸다’고 답하는 등 유료여부를 명확히 알리지 않음

- 신용카드사는 해당 부가서비스를 해지하고 그간 납부한 부가서비스 비용 전액을 환불할 필요가 있는 것으로 판단됩니다.

➡ **(소비자 유의사항)** TM으로 부가 서비스 가입시 해당 서비스의 결제액, 주기, 제공서비스 등을 꼼꼼히 확인하고 신중하게 가입하여야 합니다.

가입 이후에도 정기결제 가입한 사실을 장기간 인지하지 못하고 비용을 납부하는 경우도 있으니 주기적으로 카드대금명세서를 확인할 필요가 있습니다.

※ 녹취 기록 등을 통해 유료여부 등을 포함하여 금융회사의 상품설명이 적절히 이루어진 사실이 확인되는 경우 비용 환불 등이 제한될 수 있음

<참고> 금감원 홈페이지 ‘분쟁조정정보’ 코너 안내

- 금융감독원 홈페이지(<http://www.fss.or.kr>) “분쟁조정정보” 코너에서 분쟁조정사례, 분쟁해결기준, 관련 판례 등 민원 해결에 도움이 되는 정보를 확인할 수 있습니다.

※ 민원 신고 ➡ 분쟁조정정보 ➡ 분쟁조정결정례

민원 제목	소비자 유의사항
1. 보험가입 당시의 한국표준 질병·사인분류(KCD) 미적용	보험가입시 한국표준질병사인분류(KCD)에 따라 질병의 보험보장 여부가 결정될 수 있으므로 유의하시기 바랍니다. 다만, 일부 보험은 진단시점의 한국표준질병·사인분류(KCD) 기준으로 보험보장여부를 결정하는 경우도 있으니 가입하신 약관을 확인하시기 바랍니다.
2. 전자문서를 통한 보험료 납입최고(독촉)	보험료 미납시 보험회사는 보험상품에 따라 카카오톡 등 전자문서로도 보험료 납입최고(독촉)를 할 수 있으며, 해당 기일 내에 보험료가 납부되지 않을 경우 보험계약이 해지(보험사고 발생시 미보장)될 수 있습니다.
3. 보험기간별 보장대상이 상이한 경우	보험가입시 각 보험기간의 보장대상에 본인이 대비하고자 하는 질병이 포함되는지 꼼꼼히 확인하여야 합니다.
4. 건강(우량)채 보험료 환급	보험상품 별로 건강(우량)채 환급금의 일부는 예정적립금에 가산되어 환급금 전액이 즉시 지급되지 않을 수 있습니다.
5. 신용카드 부가서비스	소비자는 텔레마케팅을 통한 서비스 가입시 가입 상품의 결제액, 주기, 제공서비스 등을 꼼꼼히 확인하고 신중하게 가입하여야 합니다. 가입 이후에도 정기결제 가입한 사실을 장기간 인지하지 못하고 비용을 납부하는 경우도 있으니 주기적으로 카드대금명세서를 확인할 필요가 있습니다.
6. 외화송금시 송금통화 오기재	외화송금시 '외화송금신청서'에 송금통화를 정확히 기재 하고, 송금 거래 직후 교부되는 '외국환거래계산서' 등을 통해 거래가 적절히 이루어졌는지 확인해야 합니다.
7. 담보부족에 따른 반대매매	투자자는 담보 부족 발생에 대비하여 미수 발생 사실 안내 및 채무변제 총당 사실을 안내받을 수 있는 문자 알림 서비스 등을 신청하여 예상치 못한 손실에 대비할 필요가 있습니다.
8. 펀드명칭을 잘못 알고 가입	펀드 가입 전, 자신이 투자하고자 하는 펀드 명칭을 정확히 파악하고, 이를 판매직원의 설명 및 설명자료(투자설명서, 핵심상품설명서 등) 등을 통해 면밀히 확인할 필요가 있습니다.
9. 임신 중 자궁경부무력증	임신 중 자궁경부무력증으로 관련된 치료(맥도날드 수술, 자궁경부 원형결찰술 등)를 받은 경우 임신 관련 면책약관 에도 불구하고 보험금 지급이 가능할 수도 있습니다.