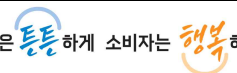
 금융감독원		보 도 자 료			
보도	2023.8.17.(목) 석간	배포	2023.8.16.(수)		
담당부서	금융민원총괄국 금융민원총괄팀	책임자	팀 장	윤세영	(02-3145-5510)
		담당자	선 임	오성훈	(02-3145-5512)
'23년 2분기 주요 민원 · 분쟁사례 및 분쟁해결기준 공개					

I. 개 요

- 금융감독원은 업무혁신 로드맵(FSS, the F.A.S.T.)의 일환*으로 주요 민원·분쟁사례 및 분쟁해결기준을 분기별로 공개하고 있습니다.

* 「FSS, the F.A.S.T.」 프로젝트 #6 - 주요 민원·분쟁조정 처리결과 활용도 제고

- '23년 2분기에는 민원·분쟁사례 10건, 분쟁해결기준 2건을 선정하여 홈페이지*에 게시하고, 금융소비자의 이해도 제고를 위한 이미지 콘텐츠(카드뉴스 2건)도 함께 제작하였습니다.

* 금융감독원 홈페이지 - 금융소비자보호 - 민원·상담 조회서비스 - 금융분쟁관련정보 메뉴
(<https://www.fss.or.kr/fss/job/fncCnflCase/list.do?menuNo=200516>)

'23년 2분기 민원·분쟁사례 및 분쟁해결기준

구 분	권 역	공개 건수
민원·분쟁사례 (10건)	보험	5건
	은행	1건
	여신전문	2건
	금융투자	2건
분쟁해결기준 (카드뉴스 포함)	보험	2건

II. 주요 민원·분쟁사례 요약

1 변호사비용 지출시 법률비용 보험의 지급 한도를 확인해야 합니다.

- **(분쟁내용)** 변호사 비용을 지출하고, 가입하고 있던 법률비용보험을 통해 보험금을 청구하였으나, 실제 지출금액보다 적게 보상
- **(처리결과)** 법률비용 보험약관은 「변호사보수의 소송비용산입에 관한 규칙」의 한도 내에서 실제 변호사 비용을 지급하도록 정한 바,
- 해당 한도를 초과한 변호사 비용에 대한 보상은 어려움을 안내

➔ **(소비자 유의사항)** 법률비용보험은 실제 변호사비용을 제한없이 지급하는 것이 아니라, 관련 규칙에서 정한 한도 내에서 지급됨을 유의할 필요

2 고등학교 졸업 전 취업한 경우, 직업변경을 보험사에 통지해야 합니다.

- **(분쟁내용)** 상해보험에 가입한 고등학생이 졸업 전 항공기 정비원으로 취업한 사실을 보험사에 알리지 않고 근무하던 중,
- 상해 후유장해를 입어 상해보험금을 청구하였으나, 보험사는 직업 변경 통지의무 위반을 이유로 보험금을 삭감 지급
- **(처리결과)** 비록 학생 신분이라도 위험한 업무에 종사하게 되었다면 보험회사에 대한 직업변경 통지의무를 부담하게 되며,
- 직업변경 통지의무 위반시 보험회사는 보험금을 삭감하여 지급할 수 있음을 안내

➔ **(소비자 유의사항)** 피보험자의 직업변경은 보험가입 이후 보험회사에 통지해야 할 의무사항으로, 위반시 보험금 감액 또는 계약이 해지될 수 있음

3 보관상 과실이 있는 경우, 카드 부정사용금액을 부담해야 할 수 있습니다

- **(분쟁내용)** 해외 호텔 객실에서 신용카드 분실 이후 발생한 부정 사용 피해에 대하여, 피해금액 일부를 가입자가 부담하는 것은 부당
- **(처리결과)** 민원인은 호텔 객실내 시건장치가 있는 금고에 신용카드를 보관하지 않고, 협탁 위에 카드를 두고 외출한 것으로 확인
 - 「신용카드 개인정보 표준약관」에 따르면 회원은 선량한 관리자로서의 주의를 다하여 카드를 이용·관리할 책임이 있으며,
 - 카드 보관상 과실*이 있는 상황에서 피해금액 일부를 가입자가 부담하도록 하는 업무처리가 부당하다 보기 어려움 안내

* 미시건 상태 보관, 제3자 카드 보관 등

➡(소비자 유의사항) 카드 보관상 과실, 뒷면 미서명, 도난신고 지연 등의 사유 발생시, 카드 부정사용금액의 일부를 회원이 부담할 수 있음에 유의

4 저축성보험은 공시이율 변동에 따라 만기 환급금이 달라질 수 있습니다

- **(분쟁내용)** 가입 당시 안내받았던 무배당 저축보험상품의 만기 환급금에 비해 적은 금액을 환급받아 피해구제 요청
- **(처리결과)** 해당 상품은 공시이율 변동에 따라 만기환급금이 달라질 수 있음이 상품설명서 등에 명시되어 있고,
 - 가입시 안내받은 만기환급금은 그 당시 공시이율을 적용한다는 가정하에 산정된 예시이며, 이에 대한 설명을 들었다는 민원인의 자필 서명이 확인되는 점 등을 고려하여 수용하기 어려움 안내

➡(소비자 유의사항) 무배당 저축보험상품 등 금리 연동 상품에 가입하는 경우, 공시이율 변동에 따라 만기·해지환급금이 달라질 수 있음에 유의

Ⅲ. 분쟁 해결기준 요약

1 자동차보험 「운전자범위 한정 특약」 관련 분쟁 해결기준

- **(분쟁배경)** 대표적 운전자 범위 한정 특약인 연령 특약과, 가족 특약은 보상 대상 운전자를 한정하는 대신 보험료를 할인해주는데,
 - 보상 대상이 되는 운전자 연령 기준과 가족의 범위를 오인하여 보상을 받지 못하게 되는 경우 발생
- **(해결기준)** 연령 한정 특약은 만 나이를 기준으로 특정 연령 미만 운전자가 일으킨 사고는 보상하지 않으며*,
 - * 단, 대인배상 I은 연령 한정과 무관하게 보상
- 가족 한정 특약 가족 범위에 부모·배우자·자녀 등은 포함되나, 형제·자매는 포함되지 않아 사고 발생시 보상 어려움

2 계약 전 알릴 의무 관련 분쟁 해결기준

- **(분쟁배경)** 피보험자가 과거 병력 등을 알리지 않은 경우(고지의무 위반), 보험사는 이를 안 날로부터 1개월 내에 계약 해지 가능한데,
 - 위반 사실이 2가지 이상인 경우, 계약해지시 보험사가 이를 모두 통지해야 하는지, '위반 사실을 안 날'은 언제 시작하는 지에 대한 분쟁 발생
- **(해결기준)** 보험사는 고지의무 위반사실이 여럿인 경우에도 그 내용이 무엇인지 계약자가 알 수 있도록 기재하여 방어권을 보장해야 하며,
 - '위반사실을 안 날'은 각각의 병력별로 기산되어야 하며, '위반 사실을 안 날'로부터 1개월이 지난 시점의 계약해지 주장은 부당

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