



보도	2023.11.29.(수) 조간	배포	2023.11.28.(화)		
담당부서	금융민원총괄국 손해보험민원팀	책임자	팀 장	최영덕	(02-3145-5775)
		담당자	조사역	김정현	(02-3145-5536)

‘23년 상반기 주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항#04 - 자동차보험 관련 유의사항 -

주요 내용

◆ 금융감독원은 ‘23년 상반기 중 자주 제기되는 민원 내용 및 처리결과를 금융권역별로 분석하여 소비자가 유의하여야 할 사항을 발굴·안내하고 있으며, 이번에는 자동차보험 관련 유의사항에 대해 안내

- * 1. [은행] 개인신용평가관리 관련 유의사항(11.3.) 2. [중소] 채권추심 관련 유의사항(11.14.)
3. [생보] 변액보험 가입시 유의사항(11.24.) 4. **[손보] 자동차보험 관련 유의사항(11.30.)**

자동차보험 관련 민원통계

기간	‘21년 상반기	‘22년 상반기	‘23년 상반기	전기 대비 증감
민원 건수	6,341건	5,869건	6,343건	+474건(+8.1%)

[소비자 유의사항 주요내용]

- 연령한정특약 가입시 보험회사에 **최저연령 운전자의 법정 생년월일**을 사실과 다르게 알릴 경우 자동차사고가 발생했을 때 **보상을 받지 못할 수** 있습니다.
- 운전자한정특약에 가입한 경우 보험계약자가 기명피보험자 외 운전자를 ‘**경력인정 대상자**’로 별도 등록하지 않으면 **운전경력이 인정되지** 않습니다.
- 경상환자는 과실비율에 따라 **치료비의 일부**를 직접 부담하거나 본인의 보험으로 처리하게 될 수 있으며, **장기간(4주 이상)의 치료**가 필요한 경우 보험회사에 **진단서를 제출**하셔야 합니다.(‘23.1월 제도개선 시행)
- 상대 운전자가 사고접수를 거부하면 **상대방 보험회사에 치료비** 등을 직접 청구할 수 있습니다.
- 음주운전에 따른 **면허효력 정지 등 무면허 상황**에서 보험사고 발생시 **운전자는 거액의 사고부담금(피해자 1인 기준 최대 대인 2.8억원, 대물 7천만원)**을 부담해야 되므로 **유의**하시기 바랍니다.(‘22.7월 제도개선 시행)

1

연령한정특약 가입시 보험회사에 최저연령 운전자의 법정 생년월일을 사실과 다르게 알릴 경우 자동차사고가 발생했을 때 보상을 받지 못할 수 있습니다.

[민원 사례]

- 전OO은 다이렉트 자동차보험에 가입할 때 자동차를 함께 운전하는 사람(이하 '추가운전자')으로 배우자를 지정하여 '만30세 이상 연령한정 특약'을 가입
 - 배우자가 운전 중 발생한 자동차사고에 대해 보험회사는 사고발생 시점에 배우자의 연령이 30세 미만이라는 이유로 면책처리하였는데,
 - 보험가입당시 '만30세 이상 연령한정특약'의 중요내용에 대한 설명을 받지 못했으므로 면책처리는 부당함을 주장
- ➔ 보험가입시 배우자의 나이(실제 만29세)를 잘못 입력(만30세)하여 배우자가 운전자 범위에서 제외되는 '만30세 이상 연령한정특약'이 선택되었고, 보험청약단계에서 만30세 미만 운전자가 운전 중 발생한 사고에 대해서는 보상받지 못한다는 주의사항이 안내된 것으로 확인

< 소비자 유의사항 >

- ① 다이렉트 자동차보험을 통해 연령한정특약에 가입하면 보험계약자가 입력한 최저연령 운전자의 생년월일에 맞는 연령한정특약이 자동 선택되므로 최저연령 운전자의 법정 생년월일을 정확히 확인한 후 입력하셔야 합니다.
- ② 보험회사는 보험청약과정에서 운전가능 연령범위를 안내합니다. 따라서 보험계약자는 추가운전자가 운전가능 연령범위에서 벗어나지 않는지 확인하셔야 합니다.
- ③ 보험계약자가 최저연령 운전자의 법정 생년월일을 사실과 다르게 입력한 경우에도 보험회사는 해당 정보의 진위여부를 별도로 확인하지 않으므로 추가운전자가 운전자 범위에서 제외되어 사고발생시 보상을 받지 못할 수 있습니다.

2

운전자한정특약에 가입한 경우 보험계약자가 기명피보험자 외 운전자를 '경력인정 대상자'로 별도 등록하지 않으면 운전경력이 인정되지 않습니다.

[민원 사례]

□ 나00은 부친이 가입한 자동차보험의 추가운전자로서 수년간 운전을 해왔는데, 본인이 자동차를 구매하여 자동차보험에 가입하면서 과거 운전경력이 인정되지 않는다는 것을 알게 됨

○ 부친이 자동차보험에 가입했던 보험회사가 운전경력 등록절차를 안내하지 않아 보험료가 할증되는 피해가 발생했음을 주장

➔ 보험회사는 청약절차 중에 경력인정 대상자 등록절차를 안내하였지만 보험계약자가 경력인정 대상자를 미등록한 사실을 확인

운전경력 소급인정 신청절차*를 진행하면 과거 운전경력을 인정받고 보험료 할증분을 환급받을 수 있음

* 현재 자동차보험에 가입한 또는 가입예정인 보험회사에 과거 보험가입증명서, 가족관계 증명서 등 기명피보험자와의 관계 증명서류를 제출하고, 과거 운전경력 인정을 신청

< 소비자 유의사항 >

① 「운전경력 인정제도」를 활용하면 추가운전자 중 경력인정대상자는 운전경력(최대 3년)을 인정받아 향후 자동차보험에 보험료 할증* (보험가입경력요율) 없이 가입할 수 있습니다.

* 자동차보험 가입자의 운전경력이 짧으면 사고위험도가 높은 점을 감안하여 최초 가입시 할증된 요율을 적용하고, 이후 1년마다 요율을 낮춰 3년 이상의 경력부터 할증 미적용

② 추가운전자가 운전경력을 인정받기 위해서는 보험계약자가 보험가입시 해당 운전자의 동의를 받아 보험회사에 경력인정 대상자 등록절차를 이행해야 합니다.

③ 추가운전자가 과거에 경력인정대상자로 등록되지 않은 경우에도 경력인정 필요서류를 준비하여 소급인정 신청절차를 이행하면 과거 운전경력이 모두 인정되고, 이미 납입한 보험료 할증분도 환급받을 수 있습니다.

3

경상환자는 과실비율에 따라 치료비의 일부를 직접 부담하거나 본인의 보험으로 처리하게 될 수 있으며, 장기간(4주 이상의 치료)이 필요한 경우 보험회사에 진단서를 제출하셔야 합니다.

[민원 사례 ①]

- 박OO은 교통사고 피해자로, 가해차량의 보험회사로부터 치료비를 지불보증받아 경추염좌 등에 대한 치료를 받았는데,
 - 상대방 보험회사가 향후 과실비율이 확정되면 치료비 중 일부를 개인이 부담하거나 피해자의 보험으로 처리하라고 통보하여 불만을 제기
- ➔ 보험약관상 12급 내지 14급의 상해를 입은 자는 대인배상 I (의무보험)의 한도를 초과하는 치료비에 대해 본인의 과실비율에 해당하는 금액을 청구할 수 있으므로 보험회사의 업무처리가 부당하지 않음을 안내
- ※ 상해급수는 1~14급으로 분류되며, 12~14급의 상해(염좌 또는 타박상)를 입은 사람을 경상환자로 분류

< 소비자 유의사항 >

- ① 경상환자 치료비는 과거에는 상대방 보험회사가 전액 보상하였으나, '23.1월 이후 발생한 사고부터 대인배상 I (의무보험) 보상한도*를 초과하는 치료비 중 본인과실분은 직접 부담하셔야 합니다.
 - * 대인배상 I 보상한도 : 12급 120만원 13급 80만원, 14급 50만원
- ② 상대방 보험회사는 병원에 치료비를 우선 보상*한 후 본인 과실분을 구상(환수)합니다. 따라서 과실비율 확정이 지연될 경우 치료가 끝나고 상당기간 지난 후에 보험회사가 치료비의 지급을 요구할 수 있습니다.
 - * 상대방 보험회사는 치료비 전액을 해당 병원에 직접 지급
- ③ 자기신체사고 또는 자동차상해특약*에 가입되어 있다면 상대방 보험회사가 구상 청구시 본인의 보험으로 처리할 수 있습니다. 다만, 향후 보험료가 인상될 수 있습니다.
 - * 자동차보험 가입시 자기신체사고(자손) 또는 자동차상해특약(자상)을 선택하여 가입 가능

[민원 사례 ②]

□ 정OO은 교통사고 치료를 받던 중 **보험회사**가 일방적으로 치료비 지불보증을 중단하여 더 이상 치료를 받을 수 없음을 호소

➔ **경상환자가 장기간 치료를 필요로 하는 경우 4주(28일) 경과 이전에** 보험회사에 의사의 **진단서를 제출하지 않으면** 지불보증이 중단되고, 그 이후 진단서 제출일까지의 치료비는 보상받을 수 없음을 안내

< 소비자 유의사항 >

- 1 경상환자가 진단서를 제출하지 않더라도 보험회사는 4주를 초과하는 치료에 대해 지불보증을 거부하기 어려웠으나, '23.1월 이후 발생한 사고부터는 진단서 미제출시 4주 경과시점에 지불보증을 중단하게 되어 그 이상의 치료가 필요한 경우 의사의 진단서를 제출하셔야 합니다.
- 2 4주를 초과하는 치료의 경우 진단서 제출시점부터 보상되며, 진단서를 늦게 제출하면 일부 치료비는 보상에서 제외될 수 있습니다.

4

상대 운전자가 사고접수를 거부하면 상대방 보험회사에 치료비 등을 직접 청구할 수 있습니다.

[민원 사례]

□ 김OO은 상대방 보험회사로부터 병원 치료비 지불보증을 받고자 하였으나 **상대 운전자가 사고 접수를 거부하여** 치료를 못 받고 있음을 호소

➔ **교통사고사실확인원 등 사고입증자료와 의사의 진단서를** 상대방 보험회사에 제출하여 **치료비 등을 직접 청구할 수** 있음을 안내

< 소비자 유의사항 >

- 1 **상대 운전자가 피해자의 손해가 경미하다고 주장하며 사고접수를 거부할 경우** 상대방 보험회사는 **대인배상담보에 대한 치료비 지불보증이 불가**합니다.
- 2 이 경우에는 병원치료 필요성을 입증할 수 있는 **교통사고 입증서류, 의사 진단서** 등의 서류를 보험회사에 제출하여 **치료비 등을 청구할 수** 있습니다.

5

음주운전에 따른 면허효력 정지 등 무면허 상황에서 보험사고 발생시 운전자는 거액의 사고부담금(피해자 1인 기준 최대 대인 2.8억원, 대물 7천만원)을 부담해야 되므로 유의하시기 바랍니다.

[민원 사례]

- 김OO은 운전중 차량을 충격하여 사고를 접수했는데, 보험회사가 무면허 운전을 주장하며 피해자에게 지급한 손해배상금 전액(16백만원)에 해당하는 사고분담금 납입을 요구하여 부당함을 주장
- ➔ 교통사고 경찰조사 중 운전자가 면허 갱신기간에 적성검사를 받지 않은 사실이 확인되고, 이는 보험약관상 무면허운전에 해당되므로 보험회사가 손해배상금 전액을 사고부담금으로 요구할 수 있음을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 무면허·음주·마약·뺑소니 운전으로 사고발생시 운전자가 부담해야 할 의무보험 사고부담금이 과거에는 손해액의 일부*로 제한되었으나, '22.7월 보험약관이 개정(의무보험 사고부담금 한도 폐지)되어 보상한도**내 손해액 전액으로 확대되었습니다.

* 예) 무면허운전 사고 : 대인배상 3백만원, 대물배상 1백만원

** 대인배상 I → 사망·후유장애(1급) : 1억5천만원, 부상 : 3천만원(1급) ~ 50만원(14급)
대물배상 → 손해액 2천만원 이하

- ② 무면허운전은 운전면허를 받지 않거나 면허의 효력이 정지된 상황에서 자동차를 운전하는 행위로, 면허 갱신기간에 적성검사를 받지 않은 경우에도 무면허운전에 해당됨을 유의하시기 바랍니다.

☐ [금융상식] 사고부담금이란?

무면허·뺑소니, 음주·마약 운전에 대한 경각심 고취와 사고 예방을 위해 사고 운전자가 보험금의 일부를 부담하는 제도

☐ 음주·무면허·뺑소니 사고시 운전자의 사고부담금 한도변경

구분		' 22.7월 이전		' 22.7월 이후
사고유형		음주·마약	무면허·뺑소니	음주·마약·무면허·뺑소니
의무 보험	대인배상 I	1천만원	3백만원	의무보험 보상한도 내 전액
	대물배상	5백만원	1백만원	
임의 보험	대인배상 II			1억원
	대물배상			5천만원

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