



보도	2023.12.8.(금) 조간	배포	2023.12.7.(목)	
담당부서	금융민원총괄국 금융민원총괄팀	책임자	팀 장	윤세영 (02-3145-5510)
		담당자	선 임	오성훈 (02-3145-5512)

'23년 3분기 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 3분기에는 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 3분기 민원 · 분쟁사례 및 분쟁해결기준

구 분	권 역	공개 건수
민원·분쟁사례 (10건)	보험	8건
	은행	2건
분쟁해결기준 (카드뉴스 포함)	보험	1건
	금융투자	1건

II. 주요 민원 · 분쟁사례 요약

1 처방받은 약을 구입 · 복용하지 않았어도 고지의무가 발생합니다

- **(분쟁내용)** 고혈압 진단 및 혈압약 60일치를 투약 처방 받은 이후 본인이 증상이 경미하다고 느껴 혈압약을 구입·투약하지 않았는데,
 - 처방 사실을 보험 가입 전 알리지 않았다는 이유로 계약을 해지하는 보험회사 업무처리는 부당

- **(처리결과)** 질환이 경미하다고 생각하여 약을 복용하지 않았더라도, 투약처방이 이뤄진 사실이 있다면 고지의무를 부담하므로,
 - 투약처방 사실을 알리지 않은 것을 고지의무 위반으로 보아 계약 해지한 보험회사 업무처리가 부당하다고 보기 어려움 안내

➔ (소비자 유의사항) 투약처방을 받았다면 약 구입복용 여부와 관계없이 고지의무 사항에 해당하여, 이를 알리지 않을 시 계약해지 등 불이익이 있음에 유의

2 저축성보험은 중도 해지시 원금손실이 발생할 수 있습니다.

- **(분쟁내용)** 방카슈랑스 무배당 저축보험상품 가입 당시 원금 손실이 발생하지 않는 적금상품으로 안내받았으나,
 - 가입한 상품의 중도해지로 인해 원금손실이 발생하자 이에 대한 피해구제 요청

- **(처리결과)** 상품설명서에 “해지환급금은 공제금액 등을 차감하므로 납입보험료보다 적거나 없을 수도 있습니다”라고 기재되어 있으며,
 - 이에 대해 설명 들었다는 민원인의 자필 서명은 확인되는 반면, 적금으로 안내받았다는 증빙은 제출되지 않아 수용 어려움 안내

➔ (소비자 유의사항) 무배당 저축보험상품은 적금상품이 아니므로, 중도해지할 경우 해지공제금액 등 차감으로 인한 원금손실 가능성이 있음에 유의

3 교통사고로 인한 부상 정도에 따라 간병비 지급 여부가 달라집니다.

- **(분쟁내용)** 자동차 사고로 부상을 당하여 간병비가 발생했는데, 가해 차량의 보험회사가 간병비 지급을 거절하는 것은 부당
- **(처리결과)** 자동차보험 약관은 책임보험 상해등급 1~5등급에 해당하는 객관적인 증빙자료를 제출한 경우를 간병비 지급 대상으로 정하며,
 - 교통사고로 인한 부상의 정도가 해당 기준을 충족하지 않을 경우 약관상 간병비는 보상이 어려움을 안내

➔ (소비자 유의사항) 자동차 사고로 인하여 간병비가 발생하더라도 부상 정도가 책임보험 상해등급 1~5등급에 해당해야 간병비 지급이 가능함에 유의

4 약물을 안구에 주입하는 수술은 보험금이 지급되지 않을 수 있습니다.

- **(분쟁내용)** 민원인은 안구 황반변성 등을 치료하기 위해 아바스틴 안구주입술*을 시행 받았으나,
 - * 안구전용 주사침을 가지고 유리체강 내에 약제(아바스틴)를 주입하는 방식
 - 보험회사가 동 수술은 약관상의 “수술”에 해당되지 않는다는 이유로 보험금 지급을 거절하자 이의를 제기
- **(처리결과)** 본건 보험약관에서 “수술”은 “절단, 적제 등 조작”이라고 정하고 있으나, 주사요법 등을 수술로 보기 어렵고,
 - 법원에서 아바스틴 주입술은 시술에 불과하여 약관에서 정한 수술로 보기 어렵다고 판시*한 바 있어, 수술보험금 지급 어려움 안내

* 대법원 2014다222015

➔ (소비자 유의사항) 아바스틴 등 안구주입술에 대해 보험약관에서 별도로 보장한다고 정하지 않은 경우에는 보험금 지급이 어려울 수 있음을 유의

Ⅲ. 분쟁 해결기준 요약

1 「자기차량손해 약관」의 보상 범위 관련 분쟁 해결기준

□ **(분쟁배경)** 자동차보험 「자기차량손해 약관」은 본인의 차가 손상되었을 때 그 손해를 보상해주는데,

- 차량과의 충돌로 인해 발생한 사고뿐 아니라, 차량이 아닌 다른 물체에 부딪힌 사고*로 인한 손해도 보상되는지에 대한 분쟁**

* 예 : 차량이 빗길에 미끄러져 도로의 가드레일에 부딪힌 사고

** 대부분 보험회사의 다이렉트 온라인 사이트에서는 「자기차량손해」담보 가입시 자동으로 '차량단독사고 보장 특약'에 가입되도록 하고 있으나, 보험료 절감 등을 위하여 선택 해제 등 특약에 가입하지 않은 경우 분쟁 발생

□ **(해결기준)** 「자기차량손해 약관」은 보상하는 사고를 “다른 차량과의 충돌 또는 접촉으로 인한 사고”로 정하고 있어,

- 차량이 아닌 물체와의 충돌은 「자기차량손해 약관」으로는 보상 받을 수 없으며, 「차량단독사고 보장 특약」 가입시 보상 가능

2 손실보전약정을 통한 부당권유행위 관련 분쟁 해결기준

□ **(분쟁배경)** 투자상품 매매시 직원 등이 손실보전 등을 사전에 약속하는 손실보전약정은 자본시장법(§55)에 따라 금지되는데,

- 이를 위반하여 손실보전을 약정받고 거래한 경우 약정이 유효한지, 손해배상을 받을 수 있는지에 대한 분쟁

□ **(해결기준)** 손실보전 약정은 원칙적 무효이므로, 손실보전을 약정하여 투자를 결정한 경우라도 약정을 근거로 손실보전을 요구할 수 없으며,

- 손해배상 책임 여부는 거래 경위와 방법, 고객의 투자상황, 거래의 위험도 및 설명 정도 등을 종합적으로 고려하여 결정

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