



금융감독원

보도자료



소비자는



보도	2023.12.13.(수) 조간	배포	2023.12.12.(화)		
담당부서	분쟁조정1국 보험분쟁1팀	책임자	팀 장	유명신	(02-3145-5200)
		담당자	선 임	백승훈	(02-3145-5770)

주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

보험금 지급관련 - 생명보험 편

주요 내용

- ◆ 금융감독원은 '23년 생명보험 분쟁사례 중 지속·반복적으로 발생하는 분쟁유형을 분석하여 소비자가 생명보험 가입 및 보험금 청구시 유의하여야 할 사항을 안내

[소비자 유의사항 주요내용]

- ① (계약전 알릴의무) 병력사실을 청약서에 기재하지 않고, 보험설계사에게만 고지하여 계약하면 알릴의무 위반에 해당됩니다.
- ② (암 진단기준일) 암의 진단확정일은 진단서 발급일이 아닌 조직검사 보고서상 결과보고일이며, 이를 기준으로 보험금 지급 여부가 결정됩니다.
- ③ (수술방법별 차이) 백내장 관련 수술은 수술방법(수정체 관혈수술 VS 레이저수술)에 따라 수술보험금이 다르게 지급됩니다.
- ④ (보철치료 관련) 보철치료보험금은 보험가입 이후 발치된 치아에 대해서만 보장하며, 보험가입 이전 발치된 치아는 보장하지 않습니다.
- ⑤ (연금개시 후 사망) 연금보험은 생존시 연금보장이 주된 목적으로, 연금개시 이후에 사망한 경우에는 사망보험금이 없을 수 있습니다.

※ 본 보도자료는 소비자의 이해를 돕기 위한 예시로, 실제 보험금 지급대상 여부는 보험약관에 따라 달라질 수 있으므로 반드시 해당 약관을 확인하시기 바랍니다.

병력사실을 청약서에 기재하지 않고, 보험설계사에게만 고지하여 계약하면 알릴의무 위반에 해당됩니다.

[민원 사례]

- 이○○은 건강보험을 가입하는 과정에서 보험설계사에게 과거 신장투석 경험을 알렸으나, 청약서상의 알릴의무(상법상 고지의무) 사항에는 아무런 기재를 하지 않음
- 이후 신부전증이 발생하여 보험금을 청구하였으나, 보험회사는 알릴의무 위반으로 보험계약을 해지하고 보험금 청구사항이 알릴의무 위반사항과 인과관계가 있어 보험금 지급을 거절
- 이○○은 보험설계사에게 과거 병력사항을 알렸으므로, 계약전 알릴의무 위반에 해당되지 않는다고 주장

➔ 소비자가 보험에 가입할 때 보험설계사에게 구두로 이야기하면 정상적으로 회사에 고지*하였다고 생각하는 경우가 있으나,

* 보험설계사는 고지수령권이 없음

청약서상 질문사항에 대해 질병, 치료여부 등을 사실대로 기재하지 않으면 계약전 알릴의무 위반으로 보험계약이 해지되고 관련 보험금이 지급되지 않을 수 있음에 유의

< 소비자 유의사항 >

- ① 보험설계사에게 과거 질병 및 치료사실 등을 구두로 알리더라도, 청약서에 관련 내용을 사실과 다르게 기재하는 경우 보험계약이 해지되고 해당 보험금을 받지 못할 수 있습니다.
- ② 법원에서도 보험설계사에게 알린 것만으로는 고지의무의 대상이 되는 중요한 사항에 관하여 보험회사에게 고지했다고 볼 수 없다고 판시(대법원 2006다69837 등)한 바 있습니다.
- ③ 고지의무 위반에 대한 책임이 보험회사에 있는 경우(보험설계사의 고지방해 등)에는 회사에 손해배상책임을 물을 수 있으나, 다툼을 방지하기 위해서는 청약서에 사실대로 기재하는 것이 바람직합니다.

암의 진단확정일은 진단서 발급일이 아닌 조직검사 보고서상 결과보고일이며, 이를 기준으로 보험금 지급 여부가 결정됩니다.

[민원 사례]

- 암(癌)보험에 가입한 박○○은 암 보장개시일 이후에 상급 병원에서 채장암이 기재된 진단서를 발급받아 보험회사에 보험금을 청구하였으나,
- 과거 1차 병원에서 시행한 조직검사에서 이미 암 진단확정을 받았으며, 조직검사 결과보고일이 암 보장개시일 이전이라는 이유로 보험회사가 보험금 지급을 거절하자 민원 제기
- ➔ 보험약관에서는 암 보장개시일* 이후 암으로 진단확정 되었을 때 보험금을 지급하도록 정하고 있는데,

* 해당 약관의 경우 계약일로부터 그날을 포함하여 90일이 지난날의 다음날

암의 진단확정 시점은 진단서 발급일이 아닌 '조직검사 결과 보고일'로 판단하고 있음에 유의

< 소비자 유의사항 >

- ① 암의 진단확정일은 진단서 발급일이 아니라 조직검사 보고서에 기재된 결과보고일로 인정하고 있으므로, 조직검사 결과보고일이 암 보장개시일 이후인 경우에 보험금을 지급받을 수 있습니다.
- ② 법원은 병원에서 조직검사를 실시하여 암으로 조직검사 결과가 보고된 날짜를 암의 진단확정 시기로 보아야 한다고 판시(서울 서부지법 2002가합1543)하였습니다.

백내장 관련 수술은 수술방법(수정체 관혈수술 vs 레이저수술)에 따라 수술보험금이 다르게 지급됩니다.

[민원 사례]

- 김○○은 후발성 백내장 치료를 위해 '19.8월 백내장 수정체 관혈 수술*을 받고, '22.7월 추가로 야그레이저 후낭절개술**을 받은 후, 보험회사로부터 2종 및 1종 수술보험금을 각각 지급받았으나,

* 수정체 관혈수술 : 혼탁한 수정체를 제거한 후 인공수정체를 삽입하는 수술

** 야그레이저 후낭절개술 : 레이저로 수정체의 막에 구멍을 뚫어 혼탁을 없애는 수술

- 김○○은, 보험회사가 야그레이저 후낭절개술에 대해 1종 수술 급여금을 지급*하는 것이 부당하다며 이의를 제기

* 수술을 1~5종 등으로 분류한 경우 숫자가 커질수록 수술급여금이 많음

< 보험약관 >

※ 특약의 보험기간 중 발생한 질병 또는 재해로 인하여 그 치료를 직접적인 목적으로 하여 수술을 받았을 때 수술급여금을 지급합니다. ("수술분류표" 참조)

수술명	수술종류
백내장.수정체 관혈수술(白內障.水晶體 觀血手術)	2종
Laser.냉동응고(冷凍凝固)에 의한 안구수술(眼球手術)	1종

- ➡ 보험약관상 백내장 수정체 관혈수술은 2종 수술로 분류되고 있으나, 야그레이저 후낭절개술은 레이저에 의한 안구수술에 해당되어 1종 수술급여금을 받을 수 있음

< 소비자 유의사항 >

- ① 백내장 수술에 대한 수정체 관혈수술과 레이저수술은 수술 방법(종류)이 달라 보험금이 다르게 지급될 수 있습니다.
- ※ 정액형으로 수술보험금을 보장하는 보험계약의 경우 수술분류표에 따라 종별로 정해진 보험금을 지급받을 수 있습니다.

[치아보험] 보철치료보험금은 보험가입 이후 발치된 치아에 대해서만 보장하며, 보험가입 이전 발치된 치아는 보장하지 않습니다.

[민원 사례]

- 정○○은 보철치료에 대해 보장을 받을 수 있다는 광고를 보고 치아보험 가입후 5개 치아에 대해 임플란트를 시술하고 보험금을 청구하였으나,
- 보험회사가 보험가입 이후 발치한 3개 치아에 대해서만 보험금을 지급하는 것은 부당하며, 가입 이전 발치한 2개 치아에 대해서도 보험금을 지급하라는 내용으로 분쟁조정을 신청

< 보험약관 >

※ 보험기간 중 피보험자가 치아관련 질병 또는 재해를 직접적인 원인으로 보철치료보장개시일 이후에 최초로 영구치 발치를 진단확정받고, 해당 영구치를 발치한 부위에 임플란트 치료를 받았을 때 임플란트치료보험금을 지급합니다. (임플란트, 브릿지 보장한도 연간 각각 3개)

➔ 치아보험 약관상 보험가입 이후 보장기간 중* 재해, 치아우식증 및 치주질환 등을 원인으로 발치하고 보철치료를 받은 경우 연간 한도내에서 보험금을 지급한다고 정하고 있으므로,

* 보험가입 이후 90일 등의 면책기간(非보장 기간)을 설정하는 경우가 있음

보험가입 이전에 발치된 경우에는 해당 보험금을 받을 수 없고, 보험가입 이후 발치된 치아에 대해서도 연간한도 내에서만 지급받을 수 있음에 유의

< 소비자 유의사항 >

① 치아보험에서 보철치료보험금은 보험가입 이후 발치된 치아에 대해서만 보장하며, 보험가입 이전 발치된 치아는 보장하지 않습니다.

* 가입전 발치한(빠진) 치아에 대해서는 보장하지 않음으로써 계약자의 역선택을 방지

② 보철치료보험금은 보험약관상 정해진 연간 한도 내에서 보험금이 지급되므로 유의하시기 바랍니다.

연금보험은 생존시 연금보장이 주된 목적으로, 연금개시 이후에 사망한 경우에는 사망보험금이 없을 수 있습니다.

[민원 사례]

- 故 최OO씨의 아들은 연금개시 후 어머니가 사망하여 보험금을 청구하였으나 수령 금액이 예상보다 적어 민원 제기
- 신청인은 사망보험금을 받을 수 있다고 생각하였으나, 보험회사는 약관상 연금개시 전에만 사망을 보장하여 보험금 부지급
- ➡ 연금보험의 경우 연금개시 전에만 사망을 보장하며, 연금개시 이후에는 생존시 연금을 보장

	연금개시 전	연금개시 후
보장 내용	사망보험금 (정액보험금+사망당시 적립액)	생존 연금 (단, 사망시에도 보증기간까지는 연금 지급)

- 연금보험에서 연금개시 이후 사망한 경우에는 별도 특약을 가입하지 않는 이상 사망보험금을 받을 수 없음에 유의
- ※ 단, 연금개시 후 사망하더라도 보험회사는 약관에서 정하고 있는 보증기간(최소 5년) 동안 연금액을 지급

< 소비자 유의사항 >

- ① 연금보험의 경우, 연금개시 전에는 사망시 사망보험금을 받을 수 있고, 연금개시 후에는 생존시 연금을 받을 수 있습니다.
- ② 연금개시 후 기간에 대한 사망보험금은 사망을 보장하는 별도 특약*을 가입하는 경우 추가적으로 보장이 가능합니다.

* 연금보험에서 장해, 사망 등 연금 이외의 보장을 받기 위해서는 장해특약, 정기특약 등 별도의 특약에 가입하셔야 합니다.