

보고	2023.12.22.(금) 조간	배포	2023.12.21.(목)	
담당부서	분쟁조정1국 보험분쟁2팀 보험분쟁3팀	책임자	팀장	신창현 (02-3145-5214)
			팀장	서창영 (02-3145-5221)
		담당자	선임	김수민 (02-3145-5201)
			조사원	박승규 (02-3145-5228)

주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

보험금 지급관련 - 손해보험 편

주요 내용

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

[소비자 유의사항 주요내용]

일상생활배상책임보험

- ❶ 일상생활 중 뜻하지 않게 다른 사람의 신체 또는 재산에 피해를 입힌 경우 「일상생활배상책임보험」을 활용할 수 있습니다.
- ❷ 일상생활배상책임보험(특별약관) 가입시 피보험자의 범위를 정확히 확인해야 합니다.
- ❸ 차량*의 소유·사용·관리로 인하여 발생한 사고에 대해서는 일상생활배상책임보험에서 보상하지 않습니다.

* '차량'에는 전동장치에 의해 움직이는 개인형 이동장치(전동킥보드, 전동휠 등)도 포함됩니다.

자동차보험

- ④ **친환경차량**(하이브리드 차량, 다운사이징엔진 장착 차량)은 차량의 성능을 반영하여 대차료를 지급받을 수 있습니다.
- ⑤ 자가용자동차로 배달 아르바이트 중 발생한 사고로 인한 손해를 보상받기 위해서는 별도로 **특별약관**(예 : 유상운송 위험담보 특약)에 가입하여야 합니다.
- ⑥ 자동차사고 피해차량이 경미한 손상으로 자력 이동이 가능한 경우에는 정비공장까지 운반하는데 소요되는 **견인비용**을 보상받을 수 없습니다.

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

1

일상생활 중 뜻하지 않게 다른 사람의 신체 또는 재산에 피해를 입힌 경우 「일상생활배상책임보험」을 활용할 수 있습니다.

[민원 사례]

□ (사례1) 김○○은 스키장에서 스노우보드로 하강하던 중 갑자기 중심을 잃고 넘어진 피해자와 충돌하여 피해자는 골절 등의 상해를 입음

(사례2) 취미로 킥복싱을 배우는 박○○은 체육관에서 동료 수강생과 대련을 하던 중 박○○이 시도한 기술에 상대가 부상을 입음

➡ 「일상생활배상책임보험」에 가입*한 경우, 비교적 적은 보험료로 일상생활 중 발생할 수 있는 다양한 배상책임을 보장받을 수 있음

* 통상 실손보험, 어린이보험, 운전자보험 등에 '특별약관' 형태로 가입

○ 다만, 피해자(상대방) 과실이 경합하여 사고가 발생하였다면 가해자(피보험자)의 과실 부분만큼 보상*이 가능하며, 피해가 발생하더라도 배상책임이 인정되지 않는 경우**에는 보상이 어려움

* (사례1) 피보험자 책임비율(30%) 만큼 배상책임(피해자 과실비율 70% 감안)

** (사례2) 축구, 농구, 태권도 등 신체접촉이 수반되는 운동경기 중 발생한 사고가 사회적 상당성의 범위를 벗어나지 않은 경우(대법원 2017다203596) 등

< 소비자 유의사항 >

- ① 일상생활 중 우연한 사고로 다른 사람의 신체 또는 재산에 피해를 입힌 경우 「일상생활배상책임보험」을 활용할 수 있습니다.
- ② 손해배상책임의 발생 여부는 개별 사안의 구체적 내용에 따라 달리 판단될 수 있으므로 보험회사와 이견이 발생하는 경우 판단 근거(유사사건 판례 등)에 대한 확인을 요청하시기 바랍니다.

일상생활배상책임보험(특별약관) 가입시 피보험자의 범위를 정확히 확인해야 합니다.

[민원 사례]

- 박○○은 독립한 미혼자녀가 일상생활 중 실수로 물건을 떨어뜨려 친구를 다치게 하여 박○○의 가족일상생활배상책임보험으로 자녀 친구의 치료비 등에 대해 보험금을 청구하였으나,
- 보험회사는 사고를 야기한 자녀가 보험약관상 피보험자 범위에 해당하지 않기 때문에 보상이 어려움을 안내하자 보험금을 지급해 달라는 민원 제기
- ➡ 보험약관상 '보험증권에 기재된 피보험자 본인 또는 배우자와 생계를 같이하는 별거중인 미혼자녀'는 피보험자에 해당하나,
- 박○○의 자녀는 본인의 근로소득으로 생계를 유지하고 있는 사실이 확인됨에 따라 박○○(부모) 가족일상생활배상책임보험의 피보험자에 해당하지 않으므로 요구사항 수용권고가 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ◆ 일상생활배상책임보험은 특별약관의 종류별로 피보험자의 범위가 상이하므로 본인이 가입한 특별약관의 피보험자 범위를 정확하게 확인하시기 바랍니다.

일상생활배상책임보장 특별약관 종류별 피보험자 범위(예시)

구분	기본형 배상책임	자녀 배상책임	가족 배상책임
피보험자	· 본인 · 배우자	· 자녀	· 본인 · 배우자 · 생계를 같이하는 동거친족* · 생계를 같이하는 별거중 미혼자녀

* 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척(민법 제777조)

※ (약관) 가족일상생활배상책임보험 「피보험자의 범위」

- ① 보험증권에 기재된 피보험자
- ② 피보험자 본인의 가족관계등록상 또는 주민등록상에 기재된 배우자
- ③ 피보험자 본인 또는 배우자와 생계를 같이 하고, 보험증권에 기재된 주택의 주민등록상 동거 중인 동거 친족(민법 제777조)
- ④ 피보험자 본인 또는 배우자와 생계를 같이 하는 별거 중인 미혼 자녀

차량의 소유·사용·관리로 인하여 발생한 사고에 대해서는 일상생활배상책임보험에서 보상하지 않습니다.

[민원 사례]

- 이○○은 전동킥보드를 운행하던 중 보행자와 충돌하는 사고가 발생함에 따라 자신의 일상생활배상책임보험으로 보행자의 치료비등에 대해 보험금을 청구하였으나,
 - 보험회사가 해당 사고는 차량을 사용하던 중 발생하였으므로 보험약관상 면책사항에 해당하므로 보상이 어려움을 안내하자 보험금을 지급해 달라는 민원 제기
- ➡ 보험약관상 차량의 소유·사용·관리로 인하여 부담하게 된 배상책임에 대해서는 보험회사가 보상하지 않는다고 정하고 있는데,
 - 「도로교통법」(§2 17, 19, 19의2)에서 전동킥보드 등의 개인형 이동장치(PM, Personal Mobility)를 원동기장치자전거의 일부로서 ‘차’로 분류하고 있는 점 등을 고려하여 요구사항 수용권고가 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ◆ 차량(원동력이 인력에 의한 것은 제외)의 소유·사용·관리로 인하여 발생한 사고*는 일상생활배상책임보험 약관상 면책조항에 해당하며,
 - * (예시) 차량문 개폐시 옆 차량을 충격하는 경우(문콕 사고) 등
- 전동킥보드, 전동휠 등의 원동기장치자전거를 사용하던 중 발생한 사고의 경우에도 위 면책조항이 적용되어 일상생활 배상책임 보험금이 지급되지 않으므로 유의하시기 바랍니다.

4

친환경차량[하이브리드 차량*, 다운사이징엔진 장착 차량]은 차량의 성능을 반영하여 대차료를 지급받을 수 있습니다.**

* 내연기관 엔진 및 전기 배터리를 조합하여 동력원으로 사용하는 차량
 ** 기존 엔진의 배기량을 줄이면서 출력을 높이는 고효율 엔진

[민원 사례]

- (사례1) 김○○은 교통사고 피해차량이 K8 1.6 하이브리드(1,598cc)이므로 동차량의 배기량에 배터리 용량을 추가 산정하여 2,000cc 초과 차량의 대차를 요구
- (사례2) 이○○은 교통사고 피해차량인 볼보 XC90 D5 AWD(1,969cc, 235마력, 2018년식) 차량이 다운사이징엔진 장착 차량에 해당한다고 주장하며 동 차량의 출력과 유사한 펠리세이드 22(2,199cc, 202마력)의 대차를 요구
- ➔ 김○○은 하이브리드 차량과 동일모델의 내연기관 차량인 K8 2.5 (가솔린, 2,497cc)를 한도로 대차할 수 있으며,
- 이○○의 차량은 기존 동일모델 차량(1,969cc, 225마력, 2016년식)과 배기량이 동일하여 다운사이징엔진 장착 차량에 해당하지 않음을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 대차료는 '동급*'의 대여자동차 중 최저요금의 대여자동차를 빌리는데 소요되는 통상의 요금'을 기준으로 지급받을 수 있습니다.

< 자동차보험약관 >

* 【동급】 : 배기량, 연식이 유사한 차량. 다만, 배기량, 연식만을 고려할 경우 차량성능을 반영하기 어려운 자동차(예 : 하이브리드 차량, 다운사이징엔진 장착 차량)에 대해서는 차량크기(길이, 너비, 높이)를 고려합니다.

- ② 하이브리드 차량은 추가된 배터리 용량을 감안하여, 동일모델의 내연기관 차량을 기준으로 대차료를 산정받을 수 있고,

* 피해차량(하이브리드)	대여차량(a)	한도 산정차량(b)	지급액(min[a,b])
K8 1.6 (1,598cc)	K8 2.5 (2,497cc)	K8 2.5 (2,497cc)	한도 내 실제 발생한 대차료

- ③ 다운사이징엔진 장착 차량은 동일 모델의 일반엔진 차량과 성능 (엔진출력, 차량 크기 등)이 유사한 점 등을 감안하여, 일반엔진 장착 차량을 기준으로 대차료를 산정받을 수 있습니다.

* 피해차량(다운사이징)	대여차량(a)	한도 산정차량(b)	지급액(min[a,b])
K5 1.6 (1,598cc)	K5 2.0 (1,999cc)	K5 2.0 (1,999cc)	한도 내 실제 발생한 대차료

자기용자동차로 배달 아르바이트 중 발생한 사고로 인한 손해를 보상받기 위해서는 별도로 특별약관에 : 유상운송 위험담보 특약에 가입하여야 합니다

[민원 사례]

- 주부인 정○○은 주 3회 본인의 자동차로 한약을 배달하는 아르바이트를 하던 중 상대 자동차의 후미를 추돌하는 사고가 발생하자
- 정○○이 가입한 자동차보험으로 본인 및 상대 자동차의 수리비와 상대 자동차 운전자의 치료비를 보상해 달라는 민원을 제기
- ➡ 자동차보험 보통약관의 「대인배상Ⅱ」, 「대물배상」, 「자기차량손해」 담보에서 영리를 목적으로 요금이나 대가를 받고 피보험자동차를 반복적으로 사용할 때 생긴 손해는 보상하지 않는다고 정하고 있으므로,

< 보험약관 >

【보상하지 않는 손해】 : 영리를 목적으로 요금이나 대가를 받고 피보험자동차를 반복적으로 사용하거나 빌려 준 때에 생긴 손해

유상으로 배달 중 발생한 사고로 인해 본인 및 상대 자동차에 발생한 손해는 「대인배상Ⅰ」 담보를 제외하고 보상하기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ◆ 자동차보험의 「대인배상Ⅱ」, 「대물배상」, 「자기차량손해」 담보에서는 영리를 목적으로 요금이나 대가를 받고 피보험자동차를 반복적으로 사용하거나 빌려 준 때 생긴 손해는 보상하지 않으며,

< 관련 판결 >

유상운송 면책약관에 대해 대법원은 “유상운송의 경우가 그렇지 않은 경우보다 보험사고의 위험이 훨씬 큰 만큼 별도의 위험담보 특약에 의하여 보험료를 추가로 납부하지 않는 한 그로 인한 위험을 인수하지 않겠다는데 그 주된 취지가 있는 것”으로 판시(대법원 1999. 9. 3. 선고 99다10349 판결)

- 이를 보장받기 위해서는 추가로 「유상운송 위험담보 특별약관」에 가입하여야 합니다.

유상운송 위험담보 특별약관 보상내용(예시)

보험회사는 보험증권에 기재된 피보험자동차가 유상으로 운송용에 제공하는 경우에는 이 특별약관에 따라 보상합니다. 단, 「대인배상Ⅰ」의 경우 이 특별약관과 상관없이 보상하여 드립니다.

주) 보험회사별 특별약관의 세부적인 명칭 및 내용은 상이할 수 있습니다.

자동차사고 피해차량이 경미한 손상으로 자력 이동이 가능한 경우에는 정비공장까지 운반하는데 소요되는 견인비용을 보상받을 수 없습니다

[민원 사례]

□ 박○○은 자동차사고로 뒷범퍼에 경미한 긁힘 손상이 발생하자 견인 업체를 불러 본인의 자동차를 정비업체로 운반하여 줄 것을 요청한 후, 가해차량측 보험회사에 견인비용을 보상해 달라는 민원을 제기

➡ 자동차보험약관에서 견인비용은 피해물이 자력 이동이 불가능하여 이를 정비 가능한 곳까지 운반할 필요가 있는 경우를 지급대상을 정하고 있으므로,

경미한 긁힘 손상 등 자동차의 자력 이동이 가능한 경우는 견인비용 지급대상에 해당하지 않으므로 요구사항 수용권고가 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 자동차사고 피해차량의 자력 이동이 불가능하여 정비 가능한 곳까지 운반이 필요한 경우 견인비용을 보상받을 수 있습니다.

견인비용 지급기준(대물배상 지급기준 中)

구분	견인비용
지급대상	· 피해물이 자력 이동이 불가능하여 이를 정비 가능한 곳까지 운반할 필요가 있는 경우
인정기준액	· 피해물을 고칠 수 있는 정비공장 등까지 운반하거나 그곳까지 운반하기 위한 임시수리에 소요되는 비용 중 필요 타당한 비용

- ② 한편, 피보험자는 본인차량의 사고·고장으로 인해 자력 운행이 불가능하여 수리를 위해 견인이 필요한 경우 「긴급출동 서비스 특별약관」에 가입하여 대물배상의 견인비용보다 견인거리를 확대·보장받을 수 있으며,
- 피보험자는 견인거리 보장한도(60km, 100km 등)를 선택하여 가입할 수 있습니다.

※ 보험회사별 특별약관의 세부적인 명칭 및 내용은 상이할 수 있습니다.

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