



보도	2024.2.20.(화) 석간	배포	2024.2.19.(월)		
담당부서	금융민원국 금융민원기획팀	책임자	팀장	박관우	(02-3145-5510)
		담당자	선임조사역	오성훈	(02-3145-5512)

'23년 4분기 주요 민원·분쟁사례 및 분쟁판단기준 공개

I. 개요

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

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

○ '23년 4분기 민원·분쟁사례, 분쟁판단기준을 선정하여 홈페이지*에 게시하고, 금융소비자의 이해도 제고를 위한 이미지 콘텐츠(카드뉴스)도 함께 제작하였습니다.

* 금융감독원 홈페이지 (<https://www.fss.or.kr>)
- 금융소비자보호 - 민원·상담 조회서비스 - 금융분쟁관련정보 메뉴

'23년 4분기 민원·분쟁사례 및 분쟁판단기준

구분	권역	공개 건수
민원·분쟁사례	보험	6건
	금융투자	1건
	여신전문	1건
	대부	1건
분쟁판단기준 (카드뉴스 포함)	보험	2건

II. 주요 민원 · 분쟁사례 요약

1 차량 수리에 따른 대차료는 '통상의 수리기간' 내에서 지급됩니다.

- **(분쟁내용)** 상대 차량 과실로 승용차가 파손되어 서비스센터로부터 안내받은 예상 수리 기간만큼 차량 대차를 요구했으나,
 - 상대 차량 보험회사로부터 예상 수리 기간보다 적은 기간 동안만 대차료 지급이 가능하다는 안내를 받음
- **(처리결과)** 자동차보험 약관은 수리 완료 소요 기간*과 통상의 수리기간**중 짧은 기간을 대차료 지급기간으로 인정
 - * 25일을 한도로 하되, 실제 정비작업 시간이 160시간을 초과하는 경우 30일
 - ** 보험개발원이 과거 대차료 지급기간 및 작업시간 등을 분석하여 산출한 수리기간
 - 동 건은 '통상의 수리기간' 동안의 대차료를 지급하는 것으로, 약관에 따른 업무처리가 부당하다고 보기 어려움

➔ (소비자 유의사항) 자동차보험은 부당한 수리 지연이나 출고 지연으로 인한 기간을 제외한 '통상의 수리기간'을 대차료 지급기간으로 인정함을 유의

2 암의 진단시점에 따라 암 보험금 지급액이 달라질 수 있습니다.

- **(분쟁내용)** 보장 개시일 이후 암진단을 받아 보험금을 청구하였는데,
 - 보험사는 보험 계약일로부터 2년 이내에 암 진단이 확정되었다는 이유로 암보험 가입금액의 50%만 지급
- **(처리결과)** 해당 보험약관에서는 계약일부터 2년 이내에 지급사유가 발생한 경우, 보험금의 50%를 지급한다고 정하고 있으므로
 - 약관에 따라 보험금을 감액 지급한 업무처리가 부당하다고 보기 어려움

➔ (소비자 유의사항) 상품에 따라 보험계약일 이후 1~2년 이내 암진단 확정시 보험금 일부를 지급하기도 하므로, 본인이 가입한 상품의 약관 확인 필요

3 보험료 납입 최고 등 안내는 모바일 등 전자문서로 이루어질 수 있습니다

- **(분쟁내용)** 민원인의 보험료 미납 발생 이후 보험사는 모바일 전자문서를 통해 납입에 대한 최고를 실시하였으나,
 - 민원인은 등기우편으로 납입 최고를 받지 못하였으므로, 보험료 미납으로 인해 보험계약이 해지된 것은 부당하다고 주장
- **(처리결과)** 해당 약관은 계약자의 동의 및 수신확인을 조건으로 납입최고 등을 전자문서로 안내할 수 있다고 규정
 - 민원인은 보험 계약시 전자문서 안내에 동의하였으며, 전자문서 확인을 위한 본인인증 절차를 거치는 등 납입최고 안내장을 열람한 사실이 있어 보험사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움

➔ (소비자 유의사항) 보험계약시 전자문서 안내 서비스에 동의하는 경우, 납입 최고 등의 문서가 등기우편이 아닌 전자문서로 이루어질 수 있음

4 신용거래시 만기 등 안내를 받기로 정한 연락 수단을 확인해야 합니다

- **(분쟁내용)** 주식 신용거래 만기 도래 및 대출금 미상환시 익일 반대매매가 실행된다는 유선 연락을 만기일에 받았는데,
 - 신용거래 만기일에 유선 연락을 받은 것에 대한 불만과 반대 매매시 입게 될 손해에 대해 증권사가 보상해줄 것을 요청
- **(처리결과)** 민원인은 신용거래 계약 체결시 만기 등 관련 안내를 이메일을 통해 받기로 신청하였으며,
 - 이에 따라 증권사는 관련 안내를 이메일 및 알림톡 등을 통해 만기 2주 전부터 사전 안내한 바, 해당 업무처리가 부당하다고 보기 어려움

➔ (소비자 유의사항) 신용거래를 통해 주식거래를 하는 경우, 계약체결시 만기 등 안내 관련 연락받기로 정한 수단이 무엇인지 꼼꼼히 확인할 필요

Ⅲ. 분쟁판단기준 요약

1 「일상생활중배상책임보장 특약」의 보상 범위 관련 분쟁 판단기준

- **(분쟁배경)** 민원인이 운영중인 태권도장에서 발생한 학생의 골절 사고에 대하여 일상생활중배상책임보험으로 보험금 청구
 - 직무수행중 발생한 배상책임은 일상생활중배상책임보장 특약에서 보상하지 않는데, 정규수업 종료 후* 사고 발생시 직무수행중인지 여부
 - * 예 : 정규수업 종료 5분 후 같은 장소에서 자유편이를 하는 상황
- **(판단기준)** “직무”에 대하여 주된 직업상의 사무나 사업에 한정되는 것은 아니라고 판시한 관련 판례*에 비추어 볼 때,
 - * 서울중앙지법 2016가단 5276255
 - 관원을 관리 및 보호하는 것도 관장 직무에 포함된다고 볼 수 있어 동 사고는 직무수행중에 발생*한 것에 해당
 - * 직무수행중 발생한 배상책임은 직무 관련 배상책임보험(영업배상책임보험 등)을 통해 보상 가능

2 감염병의 「상해보험 약관」 상 손해 여부 관련 분쟁 판단기준

- **(분쟁배경)** 뇌염모기에 물려 일본뇌염 바이러스가 체내에 유입되면서 뇌염으로 장기간 입원후 상해입원보험금을 청구하였으나 지급 거절
 - 약관·판례 등에 따르면 손해는 ①급격하고도 우연한 외래의 사고로 ②신체의 완전성 훼손·생리적 기능에 장애를 초래하는 손상으로 정의 가능
- **(판단기준)** 모기에 물리는 상황을 급격하고도 우연한 외래의 사고로 보더라도, 일본뇌염 바이러스의 체내유입 자체는 대부분 무증상으로 특별한 치료 없이 자연치유되므로, 신체에 손상을 입었다고 보기 어려움
 - 또한, 바이러스가 뇌염으로 진행되는 경우도 연령, 성별, 체질 등 내재적 요인이 작용했을 가능성이 있어 외래성을 인정하기 어려움

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