



금융감독원

보도자료



소비자는



보도	2024.4.5.(금) 조간	배포	2024.4.4.(목)		
담당부서	분쟁조정1국 보험분쟁1팀	책임자	국 장	원희정	(02-3145-5210)
		담당자	팀 장	김영대	(02-3145-5200)
	보험감독국 보험제도팀	책임자	국 장	서영일	(02-3145-7460)
		담당자	팀 장	황기현	(02-3145-7474)
	생명보험협회 경영지원본부	책임자	본부장	최종윤	(02-2262-6614)
		담당자	부 장	김희경	(02-2262-6658)
	손해보험협회 소비자서비스본부	책임자	본부장	최종수	(02-3702-8523)
		담당자	부 장	안성준	(02-3702-8670)

**보험금 분쟁 관련 화해계약의 공정성을 제고하기 위하여
소비자의 눈높이에 맞춰 화해계약 가이드라인을 마련하였습니다.**

I. 추진 배경

- 금융감독원은 「공정금융 추진위원회」를 통하여
 - 현행 금융관행 전반을 소비자의 눈높이에서 재검토하여 불공정 관행을 적극 개선해 나가고 있습니다.
- 그 일환으로 분쟁 해소 등을 위해 소비자와 체결 중인 화해계약에 대하여 불공정한 운영* 관행을 개선하고자,
 - * 금융소비자에게 불합리한 문구를 명시하여 장래 보험금 청구를 제한하는 등 불합리한 업무처리 사례가 다수 발생
 - ※ <붙임> 화해계약 관련 불공정운영 관행 사례 참조
 - 금융감독원은 금년 2월부터 보험협회, 보험회사와 공동 TF를 구성·운영하고 의견 수렴 절차 등을 거쳐 소비자 보호 관점에서 실효성 있는 화해계약 가이드라인을 마련하였습니다.
- 동 가이드라인은 보험회사의 내규 및 시스템 등에 반영하여 적용할 예정이며, 내규 반영 전이라도 화해계약서 양식 등 먼저 적용가능한 사항은 4월부터 즉시 시행할 예정입니다.

II. 화해계약 가이드라인 주요 내용

◆ 화해계약 **쫑 단계별 준수사항을 마련하여 내부통제 강화**

- ① [대상선정 단계] 화해계약 대상선정시 내부통제 강화
- ② [계약체결 단계] 설명의무 마련 및 준수사항 명시
- ③ [사후관리 단계] 내부통제 준수여부에 대한 사후관리 절차 마련

< 보험회사 화해계약 단계별 주요 내부통제 >

(1단계) 대상 선정	(2단계) 화해계약 체결		(3단계) 사후 관리
	[설명 의무]	[준수 사항]	
□ 화해계약 대상 선정 요건 부합 여부 확인	① '화해' 의미 포함 제목 사용 ② 설명의무 이행 ③ 직접 설명 여부 확인	① 화해계약서 기본요건 준수 ② 부당한 문언 포함 금지 ③ 이행기한 명시	① 적정성 검토 체크리스트 관리 ② 감사부서 등의 사후점검 ③ 통계집적 관리

1 [대상선정 단계] 화해계약 대상선정시 내부통제 강화

◆ 보험회사가 보험금 삭감수단으로 화해계약을 남용하지 않도록 화해계약 대상 선정요건을 명확하게 하고 내부통제를 의무화

- ①보험사고에 대한 입증 부족 등 보험금 지급요건이 명확하게 확보되지 못해 ②적정 보험금 관련 분쟁이 지속되는 경우로서, ③보험회사의 내부통제기준 등에 따라 화해계약 체결이 불가피하다고 결정된 경우에 한하여 화해계약 체결

※ 약관상 실제 손해를 보장하는 보험상품과 관련된 계약으로서 별도의 합의 문서 없이 일상적인 보험금 지급절차에 따라 보험금이 지급된 경우는 제외

2 [계약체결 단계] 설명의무 마련 및 준수사항 명시

◆ (설명 의무 마련) 화해계약의 효력 등에 대해 소비자가 충분히 인지하고 화해계약을 체결하도록 보험회사의 설명의무를 강화

- 1 (화해계약 여부 명시) 소비자가 화해계약임을 인지할 수 있도록 계약서에 '화해'의 의미가 드러나는 제목을 사용
- 2 (설명 의무 이행) 소비자가 화해계약 효력을 충분히 인식할 수 있도록 민법상 화해의 정의, 화해계약 효력, 분쟁 및 화해 내용, 화해계약 이행기한에 대한 설명을 의무화
- 3 (직접 설명 여부 확인) 보험회사가 화해계약 주요 내용을 계약서에 기재하여 설명하고, 소비자가 충분히 설명받았음을 자필서명을 통하여 확인

◆ (준수사항 명시) 소비자에게 불공정한 화해계약이 체결되지 않도록 화해계약 체결시 보험회사가 준수해야 할 사항을 명시

- 1 (화해계약서 충실화) 불필요한 법률적 다툼을 방지하기 위하여 계약서에 ①양 당사자, ②분쟁 대상인 보험계약, ③각 당사자의 주장 내용, ④화해 내용 등 화해계약의 기본 요건을 필수 기재사항으로 명시

화해계약서 항목별 세부 포함 필요사항

계약서 항목	세부 포함 필요사항
① 양 당사자	보험금 청구권자(계약자, 피보험자 등), 보험회사
② 분쟁 대상 보험계약	보험상품명, 계약일자, 계약자·피보험자 등
③ 분쟁 내용	보험금 청구권자 주장내용 : 분쟁발생일, 근거 등 보험회사 주장내용 : 약관내용, 근거 등
④ 화해 내용	양보하는 내용(금액 등) 구체적으로 명시

- ② **(부당한 문언 포함 금지)** 화해계약 이후 새로운 보험금 청구를 봉쇄하지 않도록 부제소 합의*, 약관상 부지급사유 인정 문구** 등 소비자의 법적 권리가 침해될 수 있는 문구 사용을 금지

* 소송 등 일체의 권리 행사를 제한하는 문구

** 화해내용에 보험금청구권자가 약관상 부지급 사유를 인정하는 내용을 포함하는 문구

- 소비자가 직접 계약서에 부당한 문언 포함 여부를 확인할 수 있도록 계약서에 상기 문구를 예시로 열거

- ③ **(이행기한 명시)** 화해계약 체결 이후 보험회사가 보험금을 지급하지 않도록 화해로 인해 발생하는 보험금 지급채무에 대하여 그 이행기한을 계약 체결일로부터 10일 이내*로 명시

* 보험자는 보험금액의 지급에 관하여 약정기간이 없는 경우 보험금액이 정하여진 날부터 10일내에 보험금액을 지급(상법 §658)

3 [사후관리 단계] 내부통제 준수여부에 대한 사후관리 절차 마련

◆ 보험회사가 화해계약 대상선정 단계부터 화해계약 체결 단계까지 각 단계별 내부통제를 준수하였는지 여부를 확인할 수 있도록 사후관리 의무화

- ① **(적정성 검토)** 체결대상의 적정성, 설명의무 이행 여부, 불합리한 문언 포함 여부 등에 대하여 체크리스트에 따라 적정성 검토
- ② **(사후점검)** 준법감시인 또는 감사부서가 화해계약 체결의 내부통제기준 준수여부를 점검 또는 감사(연중 1회 이상)
- ③ **(통계집적)** 분쟁내용, 화해계약 결과, 적정성 검토여부, 민원 여부 등에 대한 데이터 관리를 통하여 민원예방을 위하여 노력

III. 기대효과

□ 화해계약과 관련하여 보험회사의 내부통제가 강화됨에 따라 화해계약에 대한 소비자 이해도 및 신뢰도가 제고되고, 불공정한 계약서 작성 등에 따른 소비자 권익 침해를 방지

① 화해계약 체결시 보험회사의 주요 내용 설명의무 강화

➡ 소비자는 화해계약 효력 등을 충분히 인지하고 화해계약을 체결 가능

② 화해계약서에 화해계약의 기본요건*을 포함하고 소비자에게 부당하게 불리한 문언을 제외

* 화해당사자, 분쟁 대상 보험계약, 분쟁 내용, 화해 내용

➡ 불필요한 법률적 다툼 방지 및 불공정한 화해계약 체결 소지 제거

③ 보험회사의 화해계약 이행기한(10일 이내)을 화해계약서에 명시

➡ 소비자는 화해계약 체결에 따른 보험금을 신속히 수령 가능

IV. 화해계약 체결시 소비자 유의사항

1

보험금 분쟁 해소를 위해 보험회사와 화해계약을 체결할 때에는 향후 다툼이 발생하지 않도록 분쟁 대상, 화해내용 등을 구체적으로 명시하여야 합니다.

□ 화해계약의 기본요건인 화해당사자, 분쟁 대상 보험계약, 보험금청구권자와 보험회사의 주장 내용 및 화해 내용을 화해계약서에 필수적으로 기재하여야 합니다.

관련 사례

- ◆ 박○○은 낙상사고로 장해가 발생하였는데, 다수 의료기관의 장해급수 소견에 차이가 있어, 분쟁이 되는 보험금에 대하여 A보험회사와 상호 양보하여 화해계약서에 서명하였습니다.

박○○은 A보험회사에 두 개의 보험이 가입되어 있는데, 화해계약서에 어느 보험계약을 대상으로 화해를 하는지를 명시하지 않아 추가 분쟁이 발생하였습니다.

2 화해계약은 체결되면 취소가 어렵습니다.

- 화해란 당사자가 상호 양보하여 당사자간 분쟁*을 종료할 것을 약정하는 것을 말하며,

* 보험사고에 대한 입증 부족 등 보험금 지급요건이 명확하게 확보되지 못해 적정 보험금 관련 분쟁이 지속되는 경우

- 화해계약을 체결할 경우 화해 전 권리는 소멸되고 새로운 법률관계가 발생합니다.

- 화해계약은 일부의 경우*를 제외하고는 취소하지 못하므로 화해계약을 신중히 체결하여야 합니다.

* 화해당사자의 자격 또는 화해의 목적인 분쟁 이외의 사항에 착오가 있는 때

<참고> 민법 §731~§733

제731조(화해의 의의) 화해는 당사자가 상호양보하여 당사자간의 분쟁을 종지할 것을 약정함으로써 그 효력이 생긴다.

제732조(화해의 창설적효력) 화해계약은 당사자 일방이 양보한 권리가 소멸되고 상대방이 화해로 인하여 그 권리를 취득하는 효력이 있다.

제733조(화해의 효력과 착오) 화해계약은 착오를 이유로 하여 취소하지 못한다. 그러나 화해당사자의 자격 또는 화해의 목적인 분쟁 이외의 사항에 착오가 있는 때에는 그러하지 아니하다.

관련 사례

- ◆ 정○○은 **수술보험금 청구**와 관련하여 B보험회사와의 분쟁이 쉽사리 해결되지 않자 우선 병원비를 충당하기 위하여 **보험금 중 일부를 지급받고** B보험회사와 **화해계약을 체결**하였습니다.

정○○은 동 계약을 **단순보험금 청구**로 오인하여 이후 나머지 보험금을 재청구하였으나 이미 체결된 **화해계약의 효력**을 부인할 수 없다는 답변을 받았습니다.

- ◆ 안○○은 C보험회사와 **건강보험** 및 **종신보험**을 체결한 후, 자전거 사고로 인하여 발생한 장애에 대하여 **퇴행성** 및 **체질적** 요인에 의하여 발생하였다는 **의료기관 소견**이 있어, 분쟁이 되는 보험금에 대하여 C보험회사와 **상호 양보**하여 **화해계약서**에 서명하였습니다.

화해계약서에는 **건강보험** 및 **종신보험** 관련 내용이 모두 포함되어 있으나, 안○○은 **건강보험**에 대해서만 **화해계약을 체결**한 것으로 생각하였고, **종신보험**을 **화해계약**에 포함한 것은 착오였다고 주장하며 동 **화해계약**의 취소를 요청하였으나, 취소가 어렵다는 답변을 받았습니다.

3

화해계약서에 서명하기 전에 소비자에게 불리한 문언이 포함되어 있는지를 반드시 확인하시기 바랍니다.

- 보험금 지급 조건으로 약관상 부지급사유를 인정하는 내용을 포함하는 문구, 소송 등 일체의 권리행사를 제한하는 문구, 장래 보험금 청구를 금지시키는 문구 등이 **화해계약서**에 포함되어 있지는 않은지를 확인하여야 합니다.

관련 사례

- ◆ 김○○은 보험금 청구 요건이 일부 부족한 건에 대해 보험회사와 상호 양보하여 **화해계약서**에 서명했습니다.

그러나 김○○이 서명한 **화해계약서**에 “이와 관련된 **일체의 권리**를 포기하며 어떠한 경우라도 **민·형사상의 소송**이나 **이의**를 제기하지 않을 것을 확인합니다.”라는 문구가 있어 추후 새로운 사실관계가 밝혀진 경우에도 **소송**을 포기하게 되거나, 소송에서 김○○에게 불리하게 적용될 우려가 있습니다.

① 화해계약임을 알기 어려운 제목으로 계약서 작성

- “신청서, 확인서, 압입원 보험금 개별 약정서, 화해요청서, 합의서, 민원취하서, 보험금 설명확인서 등”의 제목 사용

② 소비자에게 불리한 문언 포함

- “해당 사고는 이 약관에서 보장하는 교통재해가 아닌 일반 재해에 해당하지만” 등을 포함하여 분쟁 대상이 부지급 사유에 해당한다고 인정토록 하는 내용을 포함
- “추후 동일 질환에 대한 입원비 청구하지 않음. 향후 여타 질환에 대한 부득이한 경우를 제외하고 가급적 입원 자제 하겠음”, “보험기간 동안 유사 지급사유 발생시 면책사유에 해당될 수 있음을 인정하고 자필 서명” 등 장래 보험금 청구를 금지시키는 문구를 기재

③ 이행기한을 기재하지 않거나 지연이자 미지급을 명시

- 화해계약 이행기한을 언급하지 않고, “지연이자 없이 지급 받고”, “지연이자 없음”, “이자 등은 발생되지 않음” 등의 문구 포함하여 약정금 지급이 지체되더라도 소비자의 지연 이자 청구를 곤란하게 하는 문구 사용

④ 화해계약서 기본요건(분쟁대상 보험계약, 분쟁내용 등) 일부 누락

- 화해 대상 보험계약, 구체적인 분쟁대상 등의 화해계약 기본 요건을 누락하는 등 화해계약서 부실 작성