



보도	2023.2.28.(화) 조간	배포	2023.2.27.(월)		
담당부서	금융민원총괄국	책임자	팀 장	윤세영	(02-3145-5510)
	금융민원총괄팀	담당자	선 임	오성훈	(02-3145-5512)

금융소비자 피해를 예방하고, 분쟁발생시 참고할 수 있는 유익한 민원·분쟁정보를 지속 공개하겠습니다.

I. 추진 배경

- 금융감독원은 업무혁신 로드맵(FSS, the F.A.S.T.)의 일환*으로 '22년 하반기부터 분기별로 주요 민원·분쟁사례 및 분쟁해결 기준을 홈페이지**에 공개하고 있습니다.

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

** 금융감독원 홈페이지 - 금융소비자보호 - 민원·상담 조회서비스 - 금융분쟁관련정보 메뉴 (<https://www.fss.or.kr/fss/job/fncCnflCase/list.do?menuNo=200516>)

- '22년 하반기에는 분쟁사례 20건, 분쟁해결기준 5건을 게시 하였으며, 내용이 어려운 주제에 대해서는 카드뉴스(4건) 등 이해를 돕는 이미지 콘텐츠를 제작하여 배포하였습니다.

'22년 하반기 공개 민원·분쟁사례 및 분쟁해결기준

구분	권역	공개 건수
민원·분쟁사례	보험	13건
	은행/여신전문	4건
	금융투자	3건
	소계	20건
분쟁해결기준	보험	4건
	공통	1건
	소계	5건
카드뉴스	보험	3건
	공통	1건
	소계	4건

II. 주요 민원 · 분쟁사례 요약*

* 상세 내용은 금감원 홈페이지 - 금융소비자보호 - 민원·상담 조회서비스 - 금융분쟁관련정보 메뉴에서 확인

1 수술비 청구시 보험약관상 보장하는 수술이 무엇인지 확인해야 합니다.

- (분쟁내용) 케모포트삽입술*을 받고 수술비를 청구하였으나, 보험사가 수술 보험금 지급을 거절

* 약물 투여를 위한 기구를 몸 안에 삽입하고, 피부 바깥에 기구와 연결된 약물 투입구를 노출시키는 수술

- (처리결과) 케모포트삽입술은 보험약관상 “수술” 정의에서 제외된다고 명시한 “천자*(穿刺)”에 해당하여 수용 어려움

* 바늘 또는 관을 꽂아 체액조직을 뽑아내거나 약물을 주입하는 수술 또는 시술

※ (소비자 유의사항) “수술”의 정의가 정해진 보험상품에 가입한 경우 약관에서 정한 수술의 정의에 해당되는 수술을 받은 경우에만 보험금 지급 대상에 해당됨

2 중고차 시세를 면밀히 확인하고 중고차 담보 대출을 신청해야 합니다.

- (분쟁내용) 중고차에 사고 이력이 있었음에도 캐피탈사가 담보 평가를 소홀히 하여 과도하게 대출을 실행한 것은 부당

- (처리결과) 대출금액이 한도* 이내이며, 해피콜 등을 통해 매매 가격·대출금액 및 차량 실사 여부 등을 차주가 모두 확인하였다고 답변한 결과 대출이 실행되었으므로 민원 수용 어려움

* 중고차 구입비용과 여전사의 자체 중고차 시세 DB상 가격 중 작은 금액 이내

※ (소비자 유의사항) 차량 실사 및 자동차 사고·통합이력 조회서비스*등을 통해 적정 시세를 확인하고 중고차 담보 대출 신청 및 차량 구입 등을 결정할 필요

* 보험개발원 카히스토리(<https://carhistory.or.kr>), 국토교통부 자동차365(<https://car365.go.kr>)

3 자차보험 처리시 사고 당시 차량가액을 기준으로 보험금이 산정됩니다.

- (분쟁내용) 차량이 전손되어 자기차량손해 담보로 보험금을 청구하였는데, 계약 당시 보험가액이 아닌 사고 당시 보험가액으로 보험금이 산정된 것은 부당
- (처리결과) 보험가액은 보험사고 발생 당시 보험개발원의 자동차 보험 차량기준가액표에서 정한 가액으로 산정하고 있어 수용 어려움을 안내

※ (소비자 유의사항) 자기차량손해 보험금 적정 여부를 확인할 때 보험개발원 차량기준가액 조회*를 통하여 사고 당시 차량기준가액을 확인할 필요

* 보험개발원 차량 기준가액 조회(<https://www.kidi.or.kr/user/car/carprice.do>)

4 신용거래용자 이벤트 우대금리는 적용기간을 사전에 확인해야 합니다.

- (분쟁내용) 신용거래용자시 이벤트 기간에 해당하여 우대금리를 적용받았으나, 금융회사가 별도 통지 없이 우대금리 적용 혜택을 종료하여 차액배상을 요구
- (처리결과) 이벤트 광고시 우대금리 기간이 명시되어 있어 금리 혜택이 한시적임을 소비자가 알 수 있었으므로 수용 어려움

※ (소비자 유의사항) 신용거래용자 이용 시 금융투자협회 이자율 공시*를 통해 회사별 이용조건을 충분히 비교·검토하고, 특히 이벤트 이자율을 적용 받는 경우 이벤트 기간 등을 주의깊게 확인할 필요

* 금융투자협회 전자공시서비스(<https://dis.kofia.or.kr>) - 금융투자 회사공시 - 특정공시 - 신용거래용자 이자율

Ⅲ. 주요 분쟁 해결기준 요약*

* 상세 내용은 금감원 홈페이지 - 금융소비자보호 - 민원·상담 조회서비스 - 금융분쟁관련정보 메뉴에서 확인

1 질병보험의 보험금 지급기준

- (분쟁배경)** 질병을 대상으로 보험금을 지급하는 보험계약에서는 지급대상 질병을 판단하는 기준으로 KCD*를 적용하고 있는데,
 - * (Korean Standard Classification of Diseases) 한국표준질병사인분류로, WHO의 국제질병분류(ICD)를 참고하여 통계청이 작성
 - 해당 기준이 주기적으로 개정됨에 따라 어느 시점의 KCD를 적용해야 하는지에 대한 분쟁 발생
- (해결기준)** '20년 4월 1일 이전 약관이 적용된 보험계약에 있어서는 가입시 KCD와 진단시 KCD 중 어느 하나에 해당하면 보험금 지급대상
 - '20년 4월 1일 이후 체결된 보험계약부터는 진단시 KCD에 의하여 질병해당 여부 판단

2 비용손해보험의 보험금 지급기준

- (분쟁배경)** 자동차 운전중 발생한 사고로 인한 형사합의금을 보장하는 비용손해보험은 건설기계*가 작업기계로 사용**되는 동안은 건설기계를 자동차로 보지 않아 보장 대상에서 제외하는데,
 - * 지게차, 덤프트럭, 콘크리트 믹서트럭 등
 - ** 건설기계는 작업기능만을 수행하거나, 교통기능이 작업기능의 보조역할에 그치는 경우 등
 - 어떤 경우에 건설기계는 작업기계로 사용된 것인지에 대한 분쟁 발생
- (해결기준)** 건설기계 운행 중 건설기계의 고유한 작업장치* 활용 여부 등에 따라 보장대상 여부를 판단하며, 작업장치를 사용하지 않는 상황에서 사고가 난 경우 등에는 보험금을 지급할 수 있음
 - * 예) 지게차 → 앞발, 콘크리트믹서트럭 → 콘크리트 믹서, 덤프트럭 → 적재함

IV. 향후 계획

- 금융감독원은 향후에도 민원·분쟁 소지를 사전에 차단하여 소비자 피해를 예방하고,
 - 민원·분쟁이 발생하더라도 소비자 및 금융회사가 분쟁 해결에 참고할 수 있는 유익한 정보를 매 분기별로 지속 제공할 예정입니다.