



금융감독원

# **보 도 자 료**



금융은 통통하게 소비자 행복하게

보도	2024.9.26.(목) 석간	배포	2024.9.25.(수)		
담당부서	금융민원국 금융민원기획팀	책임자	팀 장	박관우	(02-3145-5510)
		담당자	선임조사역	변자영	(02-3145-5511)
'24년 2분기 주요 민원 · 분쟁사례 및 분쟁판단기준 공개					

## **I. 개 요**

- 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

- '24년 2분기 민원·분쟁사례, 분쟁판단기준을 선정하여 홈페이지\*에 게시하고, 금융소비자의 이해도 제고를 위한 이미지 콘텐츠(카드뉴스 등)도 함께 제작하였습니다.

\* 금융감독원 홈페이지 (<https://www.fss.or.kr>)

- 민원·신고 - 금융분쟁관련정보 메뉴

### **'24년 2분기 민원·분쟁사례 및 분쟁판단기준**

구 분	권 역	공개 건수
민원·분쟁사례	보험	6건
	은행	1건
	중소서민	1건
	금융투자	1건
분쟁판단기준 (카드뉴스 포함)	보험	2건

## Ⅱ. 주요 민원 · 분쟁사례 요약

### 1 자동차보험 마일리지 특약상 연간 주행거리는 실제와 다를 수 있습니다

- ☐ **(분쟁내용)** 자동차보험 마일리지 특약 관련 보험사에서 안내받은 할인액이 민원인의 실제 주행거리에 해당하는 할인액보다 과소 산정
- ☐ **(처리결과)** 해당 특약에서 연간 주행거리는 실제 주행거리가 아니라 일정한 산식\*을 기준으로 연 환산하여 산정하도록 규정

\* 연간 주행거리 = (최종 누적주행거리 - 최초 누적주행거리) X {365일/(최종 누적주행거리 확인일 - 최초 누적주행거리 확인일)}

- 약관상 산식에 따른 주행거리와 실제 주행거리가 상이하여 할인액에 차이가 생긴 것으로 보험사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움

➡ (소비자 유의사항) 마일리지 특약상 '연간 주행거리'는 약관에서 정한 산식을 통해 환산되어 실제 주행거리와 상이할 수 있으므로 유의

### 2 모임통장의 잔액은 모임주의 대출 연체시 상계처리될 수 있습니다

- ☐ **(분쟁내용)** 민원인은 A은행의 마이너스 통장대출을 이용하던 중 이자 연체로 기한전 채무변제 의무가 발생하였는데, 은행이 민원인 명의 '모임통장'\*까지 대출과 상계처리한 것이 부당하다고 주장

\* 모임회비 등 관리를 위한 상품으로 모임주가 초대한 모임원은 계좌의 입출금내역 조회 등이 가능

- ☐ **(처리결과)** '모임통장'은 모임주 개인 명의의 통장으로 모임회비의 지급, 해지 등 잔액에 대한 모든 권한이 모임주에게 있으며,
  - 은행은 대출 연체 등 기한이익 상실 사유 발생시 채무자 명의 예금을 대출 원리금과 상계할 수 있음을 상품설명서 등을 통해 안내한 사실이 확인되어 은행의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움

➡ (소비자 유의사항) 모임주의 신용 상황에 따라 모임통장이 모임주의 대출과 상계처리될 수 있으므로 모임의 공동 재산에 피해가 없도록 유의

### 3 자가용 등록 차량도 운전 목적에 따라 보장 여부가 달라집니다

□ **(분쟁내용)** 자가용운전자용 교통사고처리지원금 특약에 가입한 민원인이 해당 차량으로 배송업무를 수행하던 중 사고가 발생하여 타인에게 상해를 입혔으나 보험금이 지급되지 않음

□ **(처리결과)** 유사 사례에 대한 판례\* 등을 감안할 때 민원인은 보수를 받으며 배송업무를 수행하고 있었고 사고 당시에 배송업무 수행중이었으므로 '영업 목적으로 운전하던 중 발생한 사고'에 해당

\* '영업 목적으로 운전하던 중 발생한 사고'는 사고 차량의 등록상 용도에 의하여만 판단할 수 없고 사고 당시 운전의 목적 등 실질을 종합하여 판단하여야 함(전주지법 남원지원 2021가단11184)

○ 해당 약관에는 자동차를 '영업 목적으로 운전하던 중 발생한 사고'에 대해 보험금을 지급하지 않는다고 정하고 있어 보험사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움

➡ (소비자 유의사항) 자가용 등록 차량을 이용한 유상 배송업무를 할 경우 이를 보험사에 고지하고 영업용 등 운전 목적에 맞는 보험으로 변경할 필요

### 4 5년간 보험금 청구가 없어도 부담보가 해제되지 않을 수 있습니다

□ **(분쟁내용)** 민원인은 보험계약 청약 후 5년간 부담보\* 설정 부위 치료에 대한 보험금을 청구하지 않았음에도, 부담보가 해제되지 않아 보험회사가 보험금을 지급하지 않는 것은 부당하다고 주장

\* 특정 부위 등의 치료이력이 있는 경우 일정기간 동안 해당 부위 보장을 제외하는 조건으로 보험 가입

□ **(처리결과)** 해당 약관에는 ①보험계약 청약 이후 5년간, ②추가적인 진단 치료를 받은 사실이 없는 경우를 부담보 해제 요건으로 정하고 있음

○ 보험금 청구가 없었더라도 해당 부위에 대한 치료이력이 있다면 부담보가 해제되지 않으므로 보험사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움

➡ (소비자 유의사항) 부담보 해제 여부는 약관에 따라 추가적인 진단 또는 치료 사실 여부 등으로 결정된다는 점을 유의

### Ⅲ. 분쟁 판단기준 요약

#### 1 피보험자 사망시 장기요양진단비 지급 분쟁 판단기준

※ 장기요양진단비 : 피보험자가 노인장기요양보험 수급대상으로 인정된 경우 판정등급에 따라 노인장기요양진단비를 지급하는 보험상품

□ **(분쟁내용)** 국민건강보험공단의 장기요양등급판정 심사 진행과정에서 피보험자가 사망하였고 피보험자 사망 후 장기요양등급 판정

○ 장기요양등급 판정으로 피보험자의 건강상태가 장기요양을 필요할 정도임이 확인되었으나 등급판정일 이전 사망한 경우 보험금 지급 여부

□ **(판단기준)** 동 사건에 대해 대법원은 등급판정을 받지 않은 상태에서 피보험자가 사망하여 보험계약이 소멸한 것으로 봐야 한다고 판시\*

\* 대법원 2020다232709, '23.10.12.선고

○ 장기요양등급 판정이 되었다 하더라도 이미 계약이 소멸된 이후 보험금 지급사유가 발생한 것에 해당하므로 보험금 지급대상이 아님

#### 2 농업인안전보험 '농작업 중 재해' 관련 분쟁 판단기준

※ 농업인안전보험 : 농업작업 중 발생한 재해 관련 치료, 장애 및 사망을 보장하는 보험상품

□ **(분쟁내용)** 농약살포중 살포기 고장으로 이를 수리하기 위해 이동하는 과정에서 하천으로 추락하여 사고가 발생

○ 농업작업 중 농기계 수리를 위한 이동시 발생한 사고를 '농업작업 중 발생한 재해'(보험사고)로 볼 수 있는지 여부

□ **(판단기준)** 해당 약관에서 농기계 수리는 농업작업에 해당하나, 농기계 수리를 위한 이동은 농업작업에서 제외하고 있음

○ 관련 판례\*에 따르면 수리를 위한 이동은 농업작업 중 이동인지 여부와 관계없이 면책대상이므로 보험금 지급대상이 아님

\* 약관상 농기계 수리를 위한 이동 중 발생한 사고는 보상대상에서 제외하고 있음이 명백하고, 원고의 주장("수리를 위한 이동 중 발생한 사고"는 농업작업 직전/종료 후에 수리하러 가다가 발생한 사고를 말함)과 같이 해석할 여지가 없음(대구지법 상주지원 2016가단10420)