



금융감독원

보도자료



금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게

보도	2022.12.2.(금) 조간	배포	2022.12.1.(목)		
담당 부서	금융민원총괄국 금융민원총괄팀	책임자	부국장	이준교	(02-3145-5510)
		담당자	선임조사역	안석원	(02-3145-5513)

「FSS, the F.A.S.T.」 프로젝트 #06 - Fairness, Accountability, Support, Transparency -

금융민원분쟁의 예방과 효율적 처리를 위한 업무혁신 방안을 마련하여 금융소비자 권익보호를 끊임없이 경주하겠습니다.

주요 내용

- ◆ 주요 민원·분쟁 처리결과를 분석하여 소비자 유의사항 등 유익한 정보를 정기적으로 공시함으로써 분쟁의 발생을 예방하겠습니다.
- ◆ 금융회사의 자율조정 활성화를 유도하고, 금융분쟁조정위원회의 기능 제고를 통해 금융분쟁의 효율적 처리를 도모하겠습니다.

I 추진 배경

- 금융소비자 권익보호를 위한 금융감독원의 소비자 불만 해결 노력에도 불구하고 금융민원·분쟁 접수는 지속적으로 증가*

* 금융민원·분쟁 접수건수 : ('21.상반기) 41,873건 → ('22.상반기) 44,333건 [5.9% ↑]

- 금융소비자의 피해 및 분쟁 발생을 예방하고, 금융회사도 소비자 보호를 위해 참고할 수 있는 금융민원·분쟁 정보 필요성 증대
- 금융민원·분쟁 적체를 해소하고, 소비자 피해구제를 적시에 실현하기 위한 다각적인 방안을 강구할 필요

➡ 유익한 금융민원·분쟁 정보 제공, 금융회사의 자율조정 활성화 등 다각적인 금융소비자보호 방안을 마련하여 추진

II 주요 내용

1 [민원분쟁 예방] 주요 민원·분쟁조정 처리결과와 활용도 제고

□ **(현황)** 금융감독원은 반기별로 민원동향 보도자료를 배포하여 민원·분쟁 통계와 주요 사례 및 시사점 등을 공개

- 다만, 금융소비자가 주요 민원·분쟁사례를 확인하기 위해서는 각 보도자료를 열어봐야 하는 등 접근성이 떨어짐

※ 금융감독원의 업무혁신 방안에 대한 금융소비자 및 금융회사 간담회('22.10.31.)에서 민원·분쟁사례와 함께 분쟁해결기준에 대한 정보가 필요하다는 의견도 제시

□ **(개선방안)** 금융소비자 피해 및 분쟁 발생 예방을 위해 유익한 정보를 제공하고, 금융회사도 민원처리 및 예방업무에 참고할 수 있도록 민원·분쟁 정보를 홈페이지*에 분기별로 공개**

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

** 매분기 종료후 1개월 이내 홈페이지에 게시할 계획

- 분기별 주요 민원·분쟁사례를 ①민원내용, ②쟁점, ③처리결과, ④소비자 유의사항 등으로 알기 쉽게 정리하여 공시

- 또한, 분쟁해결기준을 ①분쟁배경, ②구체적인 분쟁사례, ③분쟁 유형별 판단기준, ④분쟁해결기준 등으로 정리·게시하여 금융소비자 및 금융회사가 참고할 수 있는 심도있는 정보를 제공

- 금융소비자가 이해하기 어려운 민원·분쟁 내용에 대해서는 카드뉴스 등 이미지 콘텐츠를 보강하여 이해도를 증진

□ **(기대효과)** 금융소비자에게 유익한 정보 제공을 확대하여 금융생활에서 민원·분쟁이 발생할 수 있는 소지를 사전에 차단

- **(현황)** 금융감독원은 금융회사에 민원을 신청한 사실이 없는 권리 구제 분쟁에 대해 금융회사-민원인간 자율조정절차를 우선 진행*

* 분쟁 접수 → (신속민원처리센터) 금융회사와 민원인 간 자율조정절차 진행 → 자율조정 불성립시 분쟁조정국으로 이관 → (분쟁조정국) 조정절차 진행

- 다만, 금융회사가 자율조정을 통해 민원을 직접 처리하더라도 민원통계 등에서 유리한 점이 없는 등 자율조정에 대한 유인 부족

- **(개선방안)** 민원당사자간 빠른 문제 해결을 유도하기 위해 자율 조정 민원 건수를 민원통계 및 소비자보호실태 평가대상에서 제외

- 대외 공개되는 금융회사별 민원통계*에서 자율조정 민원 건수를 제외하여 금융회사의 민원 자율처리 역량 강화를 유도

* 민원동향 보도자료를 통해 금융회사별 연간 발생 민원 건수 공시

- 자율조정이 많을수록 민원 건수가 감소하여 소비자실태평가 계량점수에서 유리한 등급을 받을 수 있도록 기준 변경·적용*

* 소비자보호실태평가기준은 '22.7월 변경되었으며, 해당 기준으로 '22년 평가 진행 중

- 연간 민원·분쟁의 자율조정을 적극적으로 이행한 금융 회사에 대해서는 연말 금융감독원장 포상 실시

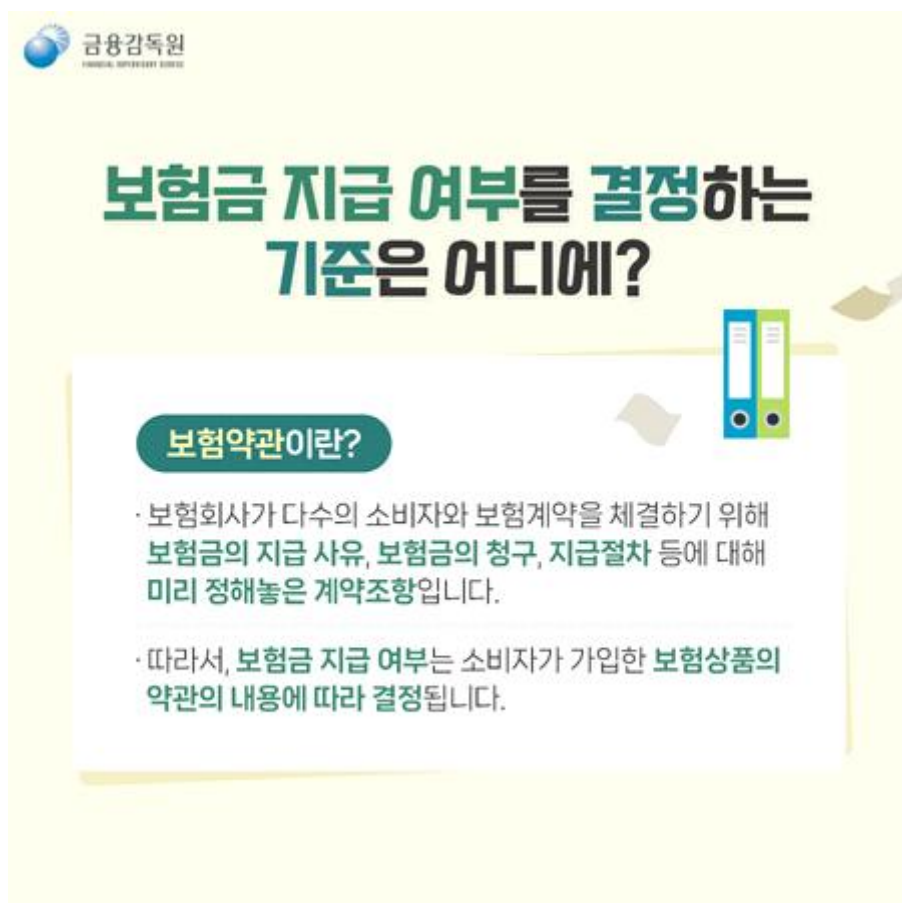
- **(기대효과)** 금융감독원에서 분쟁을 직접 처리하기 전에 금융 회사가 직접 소비자 불만을 해소하여 분쟁을 빠르게 해결하는 한편, 금융소비자의 만족도 제고에도 기여

- ☐ **(현황)** 금융분쟁조정위원회는 개별 분쟁 신청 건에 대한 조정 기능만 수행하고 있어, 증가하는 금융민원·분쟁 대응에 한계
- ☐ **(개선방안)** 금융분쟁조정위원회가 주요 분쟁사안*에 대한 처리 기준을 심의·제시하여 분쟁 담당직원의 업무 효율성을 제고
 - * 일상생활배상책임보험 약관의 해석기준, 고지의무 대상이 되는 '투약' 처방의 해석기준 등
 - 한편, 다음 분기의 위원회 일정을 직전 분기말까지 확정하여 금융분쟁조정위원회 개최를 정례화*·활성화
 - * 매월 첫째 주 및 셋째 주 금융분쟁조정위원회를 개최
- ☐ **(기대효과)** 금융분쟁조정위원회가 제시한 명확한 분쟁처리 기준에 따라 분쟁 담당직원의 신속하고 통일성 있는 분쟁처리 가능

III 향후 계획

- ☐ 금융소비자 보호를 위해 즉시 추진이 가능한 과제부터 시행하고, 과제의 성격에 따라 '23년 상반기까지 완료할 예정

세부이행과제	시행시기
① 주요 민원·분쟁조정 처리결과의 활용도 제고	'22.3분기 ('22.11월부터 게시 시작)
② 자율조정 민원에 대한 인센티브 부여	'23년 민원동향 보도자료 배포시 반영 (소비자보호실태평가는 변경 기준으로 평가 진행 중)
③ 금융분쟁조정위원회 기능 제고 및 활성화	즉시 시행



보험약관상 '수술'의 정의 유무에 따른 보험금 지급 차이

수술 보험금의 지급은 보험약관에
'수술'의 정의 유무에 따라 달라질 수 있습니다.

보험약관상 '수술'의 정의가 있는 경우
통상 아래와 같은 내용을 약관에서 확인하실 수 있습니다.

이 약관에서 "수술"이라 함은 ... 의사의 관리 하에 직접적인
치료를 목적으로 ... 생체에 절단(切斷, 특정부위를 잘라내는 것),
절제(切除, 특정부위를 잘라 없애는 것) 등의 조작을 가하는 것을
말하며, ... 흡인(吸引, 주사기 등으로 빨아들이는 것),
천자(穿刺, 바늘 또는 관을 꽂아 체액·조직을
뽑아내거나 약물을 주입하는 것) 등의 조치는 제외합니다.

보험약관상 '수술'의 정의 유무에 따른 보험금 지급 차이

보험약관상 '수술'의 정의가 없는 경우에는
'치료를 직접적인 목적으로 하는 수술'이라는 규정만 있거나,
별도의 규정 자체가 없는 경우도 있습니다.

약관에 '수술'의 정의 유무에 따라
보험금 지급이 어떻게 달라지는지
다음의 사례를 통해 확인해볼까요?



보험약관상 '수술'의 정의 유무에 따라 결과가 다른 사례 #1

보험약관에 '수술'의 정의가 있는 사례입니다.



민원인은 항암치료를 위해 '케모포트 삽입술*'을 받은 후 보험회사에 수술 보험금을 청구했으나, 보험회사는 **약관상 보장하는 수술이 아니라며 거절합니다.**

* 항암제의 정기적 투여를 위해 몸 안에 기구를 삽입하고, 피부 바깥에 기구와 연결된 약물 투입구를 노출시키는 수술



'케모포트 삽입술'은 중심 정맥에 도관을 삽입하고 유지하여 항암제를 투여하는 '천자'라는 의료행위에 해당되므로, 수술 보험금 지급 대상이 아니라는 것이 보험회사의 주장입니다.

보험약관상 '수술'의 정의 유무에 따라 결과가 다른 사례 #1

천자(穿刺, 바늘 또는 관을 꽂아 체액·조직을 뽑아내거나 약물을 주입하는 것) 등의 조치는 제외합니다.



보험약관에서 '수술'은 '절단' 또는 '절제' 등의 조치를 의미하고, '천자'는 명시적으로 제외한다고 정하고 있으므로

**보험회사의 업무처리가
부당하다고 보기는 어렵습니다.**

보험약관상 '수술'의 정의 유무에 따라 결과가 다른 사례 #2

보험약관에 '수술'의 정의가 없는 사례*입니다.

* 사례의 약관에서는 '질병 또는 재해로 인하여 그 치료를 직접목적으로 수술을 받았을 때 공제금을 지급'한다는 내용만 정하고 있었습니다.



백혈병 치료를 위해 '케모포트 삽입술' 등을 시행 받은 후 수술 공제금을 청구하였으나, 공제회사는 **약관상 보장하는 수술이 아니며 거절합니다.**

보험약관상 '수술'의 정의 유무에 따라 결과가 다른 사례 #2



하지만, 2022.9.16. 대법원은 약관에서 '수술'의 개념을 정하지 않았다면, '수술'의 개념은 사전적 의미를 바탕으로 **사회통념에 따라 해석**해야 하므로,

'수술'의 개념에서 '천자'가 당연히 제외되는 것은 아니라고 판단하면서 공제회사가 공제금을 지급하도록 결정(2017다229758) 하였습니다.

보험약관에 정의되어 있는 '수술'에 대해서

보험약관상 보장하는 '수술'의 정의에서 '절단*'과 '절제**' 등의
조치가 수술 보험금의 지급을 결정할 때 어떻게 적용되는지

* '절단'이란 특정부위를 잘라내는 것입니다. ** '절제'란 특정부위를 잘라 없애는 것입니다.

다음의 사례로 확인해볼까요?



보험약관에 정의되어 있는 '수술'의 다른 결과 사례

#1



민원인은 집에서 선반에 부딪히는 사고로
'창상봉합술*'을 시행하고 수술 보험금을
청구하였으나, 보험회사는 생체 조직을
'절단'하거나 '절제'하는 **외과적 수술이
아니라는 이유로 보험금 지급을
거절하였습니다.**

* 창상봉합술 : 외상 등으로 인해 손상된 피부조직이 자연치유될 수
있도록 꿰매어 결합하는 행위

보험약관에 정의되어 있는 '수술'의 다른 결과 사례

#1



보험약관에서 '수술'은 생체에 대한 '절단' 또는 '절제' 등의
조작을 가하는 것을 의미하므로, 환부를 '절단'하거나
'절제'하는 등의 조작이 수반되지 않은 창상봉합술에 대해서는

**수술 보험금이 지급되지 않더라도
보험회사의 업무처리가
부당하다고 보기 어렵습니다.**

보험약관에 정의되어 있는 '수술'의 다른 결과 사례

#2



민원인은 우측 하퇴부 열상으로
변연절제*를 동반한 창상봉합술을 시행하고,
수술 보험금을 청구하였으나, **보험회사는
수술 보험금 지급을 거절하였습니다.**

* 변연절제 : 외상 등으로 인해 오염되거나 과사된 조직을 제거하는 행위

보험약관에 정의되어 있는 '수술'의 다른 결과 사례

#2



하지만, 변연절제가 포함된 창상봉합술은
상처의 죽거나 오염 및 손상된 조직을 수술용 가위 등으로
제거하고 상처를 봉합하는 행위로서,

**약관상 '수술'의 정의인 '절단' 또는
'절제' 등에 해당되므로, 2021.5.28. 분쟁조정위원회는
보험회사가 수술 보험금을 지급하도록 조정결정 하였습니다.**

소비자 유의사항

**첫째, 소비자는 자신이 가입한 보험약관에
'수술'의 정의가 있는지 확인해야 합니다.**

보험약관에 '수술'이 어떻게 정의되어 있는지에 따라,
보험에서 보장하는 '수술'의 범위가 달라질 수 있습니다.



**둘째, 치료를 위해 받은 '수술'이 보험약관에서
정한 '수술'의 정의와 부합하지 않는 경우
보험금이 지급되지 않을 수 있습니다.**

시행 받은 치료의 명칭에 '수술' 또는 '~술'이라는
표현이 포함되어 있어도 모두 보험약관상
수술에 해당하는 것은 아닙니다.



참고2**'22년 11월 게시 분쟁해결기준 및 민원분쟁사례**※ 게시장소 : <https://www.fss.or.kr/fss/job/fncCnflCase/list.do?menuNo=200516>

구분	제목	비고
분쟁 해결 기준 (3건)	일상생활책임보험의 보험금 지급 분쟁해결기준 - 주택 누수 사례를 통해서 알아보는 분쟁해결기준	보험
	질병보험의 보험금 지급 관련 분쟁해결기준 - 직장유암종 사례를 통해서 알아보는 분쟁해결기준	보험
	보이스피싱에 대한 분쟁해결기준 - 메신저피싱 사례를 통해서 알아보는 분쟁해결기준	공통
민원 분쟁 사례 (10건)	케모포트삽입술, 창상봉합술(변연절제를 동반 또는 미동반)이 약관상 보장하는 '수술'에 해당되는지 여부	보험
	'건강검진 결과 이상소견'과 '의사의 단순 문진 후 검사'가 청약전 알릴의무 사항에 해당되는지 여부	보험
	상품(유니버설 종신의 대체납입, 방카슈랑스)에 대한 설명이 부실하거나 없었다고 볼 수 있는지 여부	보험/은행
	시체검안서상 '급성 심장사'가 '급성심근경색증' 진단 보험금 지급 사유인지 여부	보험
	사고로 인한 자동차 시세 하락 손해에 대한 보험금 지급 여부	보험
	보험료 연체로 계약 해지 후 부활 청약시 인수심사를 거치는 절차에 대한 불만	보험
	대출 연장시 금리를 부당하게 과다인상하였는지 여부	은행
	과도한 반대매매로 인해 입은 피해를 보상하라고 주장하는 분쟁	금융투자
	증권신고서에 기재된 신주 배정 방법에 따라 공모주를 적정하게 배정했는지 여부	금융투자
	여신전문금융회사가 중고차 담보대출 취급시 실제 중고차 가치보다 과도한 대출을 실행하였는지에 대한 분쟁	여신전문