



사단법인 금융소비자연맹 / 03170 서울시 종로구 새문안로5가길 28, 615호	
상임회장 조연행 / 대표전화 : 1688-1140 / 팩스 : 733-0940 웹사이트 <a href="http://www.kfco.org">http://www.kfco.org</a>	
행정안전부 비영리민간단체 제 123 호 / 공정거래위원회 소비자단체 제 2010-2 호	
연락처	배홍 보험국장 02)725-4995, taejosan@gmail.com
배포일	2020.8.11.(화) (총5,본문3,첨부2) ★ 이 자료는 즉시 취급요망

## 보도자료 773호

보험사 의료자문 결과자료(2019년 하반기) 분석 결과

### 보험사, 의료자문 남발로 민원 키운다!

- 의료자문 후 보험금 지급거부 및 삭감 건수, 생보 10건 중 6건, 손보 10건 중 3건
- 의료자문 남발로 자문건수 대비 생보 80.2%, 손보 135.3% 민원 발생

□ 금융소비자연맹([www.kfco.org](http://www.kfco.org), 이하 ‘금소연’, 회장 조연행)은 2019년 하반기 보험사 의료자문<sup>1)</sup> 실시 결과 자료를 분석한 결과, 소비자가 보험금 청구 시 보험사가 의료자문 실시 후 보험금을 지급하지 않거나 삭감하여 지급하는 경우가 40%에 육박하는 것으로 나타났다. 생명보험사는 10건 중 6건을 부지급 또는 삭감지급하고, 손해보험사는 10건 중 3건을 부지급 또는 삭감지급하는 것으로 조사<sup>2)</sup>됐다.

이러한 보험사의 의료자문 남발은 보험금 지급 관련 민원의 주원인으로 밝혀졌다. 보험사들은 지난 2019년 하반기 6개월 동안 소비자들이 보험금을 청구했을 때, 자사 자문의사에게 37,377건의 의료자문을 의뢰해 14,261건(38.5%)을 보험금을 안 주거나 삭감지급하는 것으로 조사됐다.

□ 의료자문을 통한 보험금 부지급 및 삭감지급률은 생명보험사가 더 심하다. 생보사들은 의료자문 건수의 절반 이상인 55.4%를 지급거부 또는 삭감지급해 소비자 민원의 원인이 되고 있다.

1) 보험사 의료자문 행위는 의료법과 개인정보보호법을 위반하는 불법행위 소지가 크다.

2) 보험사들은 국회 정무위의 요구로 의료자문실시현황을 양 협회 홈페이지를 통해 2019년 하반기 실적을 최근 최초로 공개했다. 하지만 이 공시자료는 보험회사별 자문의사 이름은 없고 소속병원명만 공개하고 의료자문과 직접적인 관련이 없는 모든 보험금지급건수 대비 자문건수를 비교공시하여 의료자문건수가 작게 보이려고 노력하였다.

의료자문을 통한 보험금 부지급률이 높은 생보사는 라이나생명(77.6%)이 가장 높았고, 그다음에는 한화생명(77.0%)이 높았다. 의료자문을 통한 보험금 부지급 또는 삭감건수 대비 지급 관련 민원발생률은 최근 매각된 푸르덴셜이 280.0%로 가장 높았고, 미래에셋이 168.9%로 2위로 높았다.

**<2019 하반기 보험사 의료자문 실시를 통한 지급 민원 발생률>**

구분	보험금 청구건 중 의료자문 실시건수 (A)	보험금 부지급 또는 삭감지급 (B)	부지급 및 일부 지급률 (B/A)	민원(지급관련) 건수 (C)	민원발생률 (C/B)
생명보험사	10,797건	5,977건	55.36%	4,795	80.22%
손해보험사	26,580건	8,284건	31.17%	11,208	135.30%
계	37,377건	14,261건	38.15%	16,003	112.22%

※ 보험협회 의료자문 비교공시 자료 참조

보험금 청구 시 의료자문 의뢰건수는 손해보험사가 생명보험사보다 2배 이상(손보사 회사당 6개월 평균 1,898건, 생보사 938건) 많다. 한화손보가 의료자문을 통한 보험금 부지급률이 63.1%로 가장 높고, AIG손보, NH농협손보 순으로 높았다. 지급 관련 민원발생률이 가장 높은 손보사는 AIG손보로 2,000%에 육박하고, 현대해상이 1,000%를 넘고 있다.

**< 사례 >**

강원도 원주에 거주하는 구 씨는 다발성관절염(족관절, 견관절, 슬관절)과 감기 몸살, 단순포진, 경추근막통으로 2014.8.5부터 8.22까지 17일간, 다른 병원에 전원하여 10.7일까지 총 65일간 입원하였다. 구 씨는 삼성생명에 65일 치의 530만원의 입원비를 청구하였으나, 자사 자문의사가 그렇게 ‘장기간 하지 않아도 된다’ 라고 소견을 밝혔으며 60%인 315만 원만 지급하겠다고 보험금을 삭감지급하였다.

□ 생명보험사의 의료자문 건수가 가장 많은 회사는 삼성생명으로 4,000건, 2위는 한화로 2,002건, 3위는 교보로 1,297건이었으며, 이들 3개 회사가 생보사 전체 10,797건의 67.6%를 차지하고 있다. 손해보험사 의료자문 건수가 가장 많은 회사는 삼성화재로 8,000건, 2위는 KB손보로 3,568건, 3위는 한화손보로 2,894건이었다. 보험사 의료자문을 통한 보험금 지급거부나 삭감지급한 건수 14,261건은 소비자의 보험금 지급 관련 민원으로 이어져, 16,003건의 민원이 발생하였다.

□ 금융소비자연맹 배홍 보험국장은 “보험사가 불법적인 의료자문을 통해 보험금 지급을 거부하거나 삭감지급하는 것은 불법이며, 소비자의 신뢰를 저하시키고 보험산업 불신의 원인이 되기 때문에 즉시 중단해야 할 것”이라고 밝혔다.

유 첨 : 1. 생명보험사 의료자문을 통한 보험금 삭감지급 및 민원발생 현황  
2. 손해보험사 의료자문을 통한 보험금 삭감지급 및 민원발생 현황.

● 이 보도자료는 금융소비자연맹사이트(<http://www.kfco.org>)에 수록되어 있습니다. 끝