금융감독원	**보 도 자 료**	금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게

보도	2024.11.27.(수) 석간	배포	2024.11.26.(화)

담당부서	금융민원국 금융민원기획팀	책임자	팀 장	박관우	(02-3145-5510)
		담당자	선 임	변자영	(02-3145-5511)

'24년 3분기 주요 민원·분쟁사례 및 분쟁판단기준 공개

Ⅰ. 개 요

□ **금융감독원**은 **업무혁신 로드맵**(FSS, the F.A.S.T.)의 일환*으로 **주요 민원·분쟁사례** 및 **분쟁판단기준**을 **분기별**로 **공개**하고 있습니다.

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

○ **'24년 3분기 민원·분쟁사례, 분쟁판단기준**을 선정하여 **홈페이지***에 **게시**하였습니다.

* 금융감독원 홈페이지 (https://www.fss.or.kr) - 민원·신고 – 분쟁조정정보 메뉴

'24년 3분기 민원·분쟁사례 및 분쟁판단기준

구 분	권 역	공개 건수
민원·분쟁사례	보험	3건
	중소서민	1건
	금융투자	1건
분쟁판단기준	보험	2건

Ⅱ. 주요 민원·분쟁사례 요약

1 위험분담제에 따른 환급액은 실손보험 보상에서 제외됩니다

□ **(분쟁내용)** 민원인은 **위험분담제*** 대상 약제인 '키트루다주' 항암제 치료 후 **실손보험 보험금**을 청구하였는데 보험회사가 민원인이 **제약회사**로부터 **환급**받을 **금액**을 **제외**하고 보험금을 지급한 것은 **부당**하다고 주장

* 신약의 효능·효과나 보험재정 영향 등에 대한 불확실성을 제약회사가 일부 분담하는 제도로서, 비용효과적인 의약품을 선별 급여하는 원칙을 살리면서도 대체제 없는 고가항암제 등에 대한 환자의 접근성 제고를 위해 '14.1월부터 시행

□ **(처리결과)** 최근 **대법원**은 **위험분담제**를 통한 **환급액**은 **실손보험**의 **보상 대상**이 **아님***을 판시(2024.7.11. 선고 2024다223949 판결)

* 피보험자에게 손해의 전보를 넘어서 오히려 이득을 주게 되는 결과를 가져오는 것은 손해보험제도의 원칙에 반할 여지가 있음

○ **위험분담제**를 통한 **환급액**을 **제외**하고 보험금을 지급하고자 하는 보험사의 업무처리가 **부당**하다고 **보기 어려움**

➡ **(소비자 유의사항) 위험분담제 대상 약제와 관련하여 제약회사로부터 환급받을 금액은 실손보험에서 보상받을 수 없으므로 유의**

2 자동차 운용리스 만료시 이용자가 감가상각비를 부담할 수 있습니다

□ **(분쟁내용)** 민원인은 자동차 리스계약 만료 후 금융회사가 **감가상각비**를 **임의로 산정**하여 **부담**하도록 하는 것은 **부당**하다고 주장

□ **(처리결과)** 「**자동차리스 표준약관**」(§26①)에서는 리스차량 반환 시점의 기대가치 대비 **감가사유**가 있을 경우 **리스 이용자**에게 그 금액을 **청구**할 수 있다고 정하고 있음

○ 사전에 안내된 **감가기준** 등에 따라 **감가상각비**를 **산정·청구**한 금융회사의 업무처리가 **부당**하다고 **보기 어려움**

➡ **(소비자 유의사항) 리스차량 반환시 금융회사에서 차량 점검 후 감가항목에 따른 감가율을 반영하여 감가상각비용을 청구할 수 있으므로 유의**

3 단체실손보험 종료 후 1개월 이내 개인실손보험 재개를 신청해야 합니다

□ **(분쟁내용)** 직장 단체실손보험과 개인실손보험 **중복가입**으로 **개인실손보험**을 **중지**하였다가 **퇴직 후 6개월**이 경과하여 **개인실손보험 재개**를 요청하였으나 **거절**됨

□ **(처리결과)** 「**실손의료보험 중지 및 재개 특별약관**」에서 **단체실손보험 종료일**로부터 **1개월 이내**에 **개인실손보험 재개 청약**을 하도록 규정

○ 단체실손보험 종료 후 **무보험 상태**를 유지하다 **질병 발생시 개인실손보험**을 **재개**하는 등의 **도덕적 해이**를 **방지**하고자 하는 목적으로 해당 약관에 따른 보험사의 업무처리가 **부당**하다고 **보기 어려움**

➡ **(소비자 유의사항) 단체·개인실손보험 중복가입으로 개인실손보험 중지시 단체실손보험 종료 후 1개월 이내에 개인실손보험 재개를 신청해야 함을 유의**

4 농작물재해보험에서 보상하는 손해의 범위를 미리 확인해야 합니다

□ **(분쟁내용)** 민원인은 **갑작스런 기온 이상**으로 **농작물 피해**가 발생하였는데 **2일 이상 고온**이 지속되지 않았다는 이유로 보험사가 **농작물재해보험**(원예시설) **보험금**을 **지급하지 않는 것**은 **부당**하다고 주장

□ **(처리결과)** 해당 **약관**에는 **기상청**에서 발령하는 **기상특보 관련 재해**로 **피해**가 발생한 경우 **보상**하도록 정하고 있음

○ 기상청의 **기상특보 발령기준**에 따르면 **일 최고 체감온도 35℃ 이상**이 **2일 이상 지속** 등 사유 발생시 **기상특보**가 **발령**되는데,

- **해당 시기, 지역**에 **기상특보**가 발령된 사실이 **확인되지 않아** 보험사의 업무처리가 **부당**하다고 **보기 어려움**

➡ **(소비자 유의사항) 농작물재해보험은 자연재해나 조수해로 작물에 입은 손해를 보상하나 약관에 따라 보상범위가 한정되어 있어 미리 확인할 필요**

Ⅲ. 분쟁 판단기준 요약

1 제2형 당뇨 수술보험금 지급 분쟁 판단기준

□ **(분쟁내용)** 민원인은 **제2형 당뇨 치료**를 위해 의사의 권유에 따라 **위소매절제술**(위축소 수술)을 받고 **'특정질병 수술보험금'**을 **청구**

○ **특정질병 수술보험금 담보**는 질병 **직접 치료목적**인 경우 보험금이 지급되는데 **위소매절제술**을 **제2형 당뇨 직접 치료목적**으로 볼 수 있는지 **여부**

□ **(판단기준)** 보건복지부에서는 내과적 치료 등으로 혈당조절이 어려운 **제2형 당뇨환자**(BMI 27.5kg/㎡ 이상)에게 **위소매절제술**을 시행할 경우 **건강보험 급여대상**으로 **선정**('18.11월 보건복지부 고시 2018-281호)

○ 민원인의 경우 **건강보험 급여대상**에 해당되어 비만 치료만이 아닌 **당뇨 치료목적 수술**로 볼 수 있으며 실제 수술 후 상태가 **매우 호전**

○ **위소매절제술**을 **당뇨 치료**를 **직접적인 목적**으로 받은 수술로 보아 **관련 보험금**을 **지급**하는 것이 타당

2 의무기록지상 '처방계획'의 처방 인정 여부 분쟁 판단기준

□ **(분쟁내용)** 민원인은 **표적항암치료비**를 보장*하는 보험계약 **체결후 난소암 진단** 및 **표적항암제 처방·치료**를 받고 **보험금** 청구

* 계약일 이후 치료시점에 따라 보험금 차등지급 ①1년 이전 : 25%~50% ③ 1년 이후 : 100%

○ 계약일 이후 1년이 경과하지 않은 시점에 **의무기록지**에 **표적항암제 처방계획**이 **기재**되었는데 이를 **'처방'**으로 **간주**할 수 있는지 여부*

* 실제 처방은 계약일 이후 1년이 경과한 시점에 실행

□ **(판단기준)** 의료자문 결과 실제 **치료일정**은 의무기록지상 **치료계획**과 다를 수 있어 **처방계획**을 **처방**으로 **보기 어렵다**는 의견 제시

○ 실제 **투여**와 **근접**한 시점에 이루어져 **공식적인 처방행위**로 인정받을 수 있는 의사의 **'처방전 발행일'**을 **처방시점**으로 **판단**하는 것이 타당

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (https://www.fss.or.kr)