



보도	2026.1.14.(수) 석간	배포	2026.1.13.(화)		
담당부서	금융민원국 금융민원기획팀	책임자	팀장	송상욱	(02-3145-5510)
		담당자	조사역	석윤수	(02-3145-5513)

'25년 3분기 주요 민원·분쟁사례 및 소비자 유의사항 안내 (보험금 지급청구 및 보험료 할증 관련)

I. 개요

- 금융감독원은 '25년 3분기 민원·분쟁사례 및 판단결과(5건)를 홈페이지*에 게시하였으며, 이중 주요 소비자 유의사항(4건)을 아래와 같이 안내해 드립니다.

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

주요 민원·분쟁 사례 등으로 본 소비자 유의사항(4건)

- ① (시설소유관리자배상책임보험)** 구내(영업장)치료비 특약*이 가입된 경우 시설물 하자가 없더라도 시설물 이용자의 사고로 치료비가 발생하면 보험사에 보험금을 청구할 수 있습니다.
* 영업장(식당, 카페 등) 운영자가 가입하며, 영업장내 고객 사고시 치료비를 보상하는 특약
 - ② (어린이보험)** 말하는 기능 장애 발생시 피보험자가 어리고, 일부 자음만 발음이 불가능하더라도 언어 관련 영구 장애 진단금을 받을 수 있습니다.
 - ③ (자동차보험)** 가족이 운전 중 자동차 사고 발생시 실제 운전자가 아닌 피보험자의 보험료가 할증될 수 있습니다.
 - ④ (보험금 대리청구)** 보험금 청구권의 위임이나 성년후견인 선임이 없었다면 피보험자가 의식이 없는 경우(급성뇌졸중 등)에도 가족이 대신 보험금을 청구할 수 없습니다.
 - 다만, 보험회사의 대리청구인 지정제도를 활용하면 가족 등이 대신 보험금을 청구할 수 있습니다.
- * 의사능력 결여로 보험금 청구가 불가능한 경우 미리 지정한 대리인이 보험금 청구 가능

II. 주요 민원 · 분쟁사례 및 판단결과(4건)

1

구내치료비 특약이 가입된 경우 시설물 하자가 없더라도 시설물 이용자의 사고로 치료비가 발생하면 보험사에 보험금을 청구할 수 있습니다.

□ **(분쟁내용)** A씨는 아파트 내 골프연습장 이용 중 낙상사고*가 발생하여 배상책임보험사에 사고보험금 지급을 청구하였습니다.

* 골프연습장 출입구에서 뛰어 가다가 계단 구간에서 발이 걸려 넘어짐

○ 입주자대표회의(보험계약자 및 피보험자)는 시설소유관리자배상책임보험을 가입하면서, 구내치료비 특약*을 추가로 가입하였으나,

* 시설에 하자가 없어도 영업장내(식당, 카페 등) 사고로 제자가 다쳤을 때 치료비를 한도 내에서 보상

- 해당 보험사는 동 사고에서 시설물 하자가 없었으므로 입주자대표회의의 배상책임이 없으며 보험금 지급은 어렵다고 주장하였습니다.

☞ A씨는 보험금 부지급이 부당하다며 금감원에 분쟁조정을 신청하였습니다.

□ **(판단결과)** 시설소유관리자배상책임보험은 피보험자가 부담하는 배상책임을 보장하는 보험이며, 피보험자의 법률상 배상책임이 없다면 피해자에게 보험금이 지급되지 않을 수 있습니다.

○ 그러나 구내치료비 특약은 피보험자(입주자대표회의)의 배상책임이 성립하지 않더라도 해당 시설 내에서 사고 발생사실이 확인된다면 피해자는 보험사에 실제 발생한 치료비를 보험금으로 청구할 수 있습니다.

<시설소유관리자배상책임보험과 구내치료비 특약 비교>



➔ **(소비자 유의사항)** 영업장이 구내치료비 특약에 가입된 경우, 해당 시설내에서 사고 발생사실이 확인된다면 피보험자의 법률상 배상책임이 없어도 피해자가 보험회사에 실제 발생한 치료비를 직접 청구할 수 있습니다.

2

말하는 기능 장애 발생시 일부 자음만 발음이 불가능하여도 치료 기간, 검사결과 등에 따라 영구 장애로 인정될 수 있습니다.

□ **(분쟁내용)** B씨의 자녀(피보험자, 청구당시 7세)는 뇌질환으로 발달지연을 진단받고 언어·신경발달 중재치료 등을 장기간 시행받던 중

○ 말하는 기능과 관련한 영구장애*를 진단받았고, B씨는 자녀가 가입한 어린이보험의 후유장애 보험금을 청구하였으나,

* 관련 약관에 따르면 4종의 어음(① 양순음[ㅁ, ㅂ, ㅍ], ② 치조음[ㄴ, ㄷ, ㄹ], ③ 구개음[ㄱ, ㅋ, ㆁ], ④ 후두음[ㅇ, ㅎ]) 발음 가능 여부에 따라 장애 여부를 판단

- 보험사는 어음 내 전체 자음 발음이 불가능해야 장애로 판단 가능하며, 피보험자의 경우 일부 자음 발음이 가능하고 지속적으로 치료를 받고 있으므로 '영구적' 장애로 보기는 어렵다고 주장하였습니다.

[참고] 말하는 기능의 장애 관련 약관 예시('18.3월 이전 약관)

말하는 기능의 장애 분류(4종의 어음 대상)	장애지급률
3종 이상의 발음이 불가능하여 심한 장애를 남긴 때	80
2종의 발음이 불가능하여 뚜렷한 장애를 남긴 때	20
1종의 발음이 불가능하여 약간의 장애를 남긴 때	5

☞ B씨는 금감원에 보험금 부지급 분쟁조정을 신청하였습니다.

□ **(판단결과)** 금감원은 어음 내 일부 자음만 발음이 불가능하여도 해당 어음의 발음이 불가능*한 것으로 볼 수 있으며

* (예시) 양순음[ㅁ, ㅂ, ㅍ]에서 ㅁ, ㅂ 발음은 불가능하고 ㅍ 발음은 가능한 경우 양순음 발음이 불가능한 것으로 해석할 필요

○ 장기간 치료를 받은 후 호전되지 않은 상태에서 후유장애를 진단 받은 점과 검사결과* 등을 종합적으로 고려하였을 때 '영구적' 장애로 보아 관련 보험금을 지급할 필요가 있다고 판단하였습니다.

* 장애 진단 이후 시행된 검사결과 상으로도 피보험자의 상태가 호전되지 않음

➡ **(소비자 유의사항)** 말하는 기능 장애는 일부 자음만 발음 불가능하여도 관련 후유장애 보험금이 지급될 수 있으며, 치료기간 및 검사 결과 등이 추가 고려될 수 있습니다.

3

가족이 운전 중 자동차 사고 발생시 실제 운전자가 아닌 피보험자의 자동차보험료가 할증될 수 있습니다.

□ **(분쟁내용)** C씨는 자동차보험에 가입하면서 C씨의 배우자도 운전할 수 있도록 배우자 한정운전특약*에 가입하였습니다.

* 자동차의 소유자 뿐만 아니라 배우자, 가족 등도 운전할 수 있도록 가입하는 특약

○ 그런데 C씨의 배우자가 C씨의 차를 운전하던중 사고*를 냈으며, 이후 C씨는 보험사로부터 보험료 할증을 통보받았습니다.

* C씨는 동승하지 않은 상태에서 배우자 과실 100%인 자동차 사고

☞ C씨는 실제 사고낸 배우자가 아닌 피보험자인 본인에게 보험료를 할증시키는 것은 부당하다며, 금감원에 분쟁조정을 신청하였습니다.

□ **(판단결과)** 자동차보험은 실제 운전자가 아닌 피보험자를 기준으로 사고를 평가하여 할인·할증 보험료를 산출하고 있습니다.

○ 이에 배우자가 사고를 냈더라도 피보험자인 C씨의 보험료를 할증시키는 보험사의 업무처리는 부당하다고 보기 어렵습니다.

➡ **(소비자 유의사항)** 자동차 사고 발생시 실제 운전자가 아닌 피보험자*에게 사고이력이 반영되어 장래 보험료 할증에 영향을 미침에 유의하여야 합니다.

* 보험증권상 피보험자란에 성명이 기재된 사람을 뜻하는 '기명피보험자'를 의미

<자동차보험료 할인·할증 기준 개요>

▶ 자동차 사고의 심도(금액), 빈도(건수) 및 법규위반 등을 종합 고려하여 할인·할증

사고 심도(금액)	사고 빈도(건수)	법규위반 경력
❶ 사고의 심도(금액)에 따라 점수를 부여(점수 인상시 보험료 할증, 총 29등급) ❷ 대인사고는 1~4점 부여 ❸ 대물사고는 물적할증 기준 금액 이하는 0.5점(할증 유예), 초과는 1~2점 부여	❶ 최근 1년 또는 3년 내에 사고 건수를 기준으로 사고 다발시 보험료 할증, 무사고시 할인 ❷ 물적할증 기준금액 이하라도 사고 1건으로 집계되어 할증	❶ 음주무면허 운전 등 중대한 법규 위반시 별도 가산 할증
	×	×

4 보험금 청구권에 대한 별도 위임이나 성년후견인 선임이 이루어지지 않았다면 피보험자가 의식이 없는 경우에도 가족이 대신 보험금을 청구할 수 없습니다.

- **(분쟁내용)** D씨는 피보험자이면서 보험금 청구권자인 아버지가 급성 뇌졸중으로 의식을 잃게 되어 대신 진단보험금을 청구하였는데,
 - 보험사는 보험금 청구권자(아버지) 외에 다른 사람은 보험금을 대신하여 청구할 수 없다는 이유로 보험금 지급을 거절하였습니다.

☞ 이에 D씨는 보험금 청구를 요청하는 분쟁조정을 신청하였습니다.

- **(판단결과)** 금감원은 민법상 대리인 또는 성년후견인*이 아닌 경우 보험금 청구 등 타인의 법률행위를 대신하는 것은 불가능하므로,
 - * 질병 등으로 인한 정신적 제약으로 사무를 처리할 능력이 지속적으로 결여된 사람에 대하여 법원심판에 따라 성년후견인을 통해 법률행위가 가능하도록 정하고 있음(「민법」 제9조)
 - D씨가 피보험자(아버지)의 직계가족이라 하더라도 보험금 청구권의 행사를 위임받거나 성년후견인으로 선임되지 않은 상황에서 보험회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어렵다고 판단하였습니다.
 - 한편, '대리청구인 지정제도'를 활용하면 피보험자가 중대한 질병 등으로 보험금 청구 자체가 불가능한 경우에 피보험자의 배우자 또는 자녀 등이 대신 보험금을 청구할 수 있습니다.

➡ **(소비자 유의사항)** 보험회사의 대리청구인 지정제도를 활용하면 가족 등이 보험금을 대신 청구할 수 있습니다.

<대리청구인 지정제도 개요>

- ☑ **(개념)** 피보험자 치매 등 의사능력 결여로 보험금 청구가 불가능한 경우를 대비하여 미리 지정한 대리인이 수익자(피보험자)를 대리하여 보험금을 청구
- ☑ **(지정요건)** 계약자, 피보험자, 보험수익자가 동일한 계약에서, 피보험자와 동거하거나 생계를 같이 하는 피보험자의 배우자 또는 3촌 이내의 친족 중에서 지정
- ☑ **(지정방법)** 보험사에서 신청서 작성(특약가입 불요) 또는 지정대리청구서비스 특약 가입

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

민원 제목	소비자 유의사항
1. 구내치료비 특약에 가입된 경우 관련 사례	구내치료비 특약에 가입된 경우, 해당 시설내에서 사고 발생사실이 확인된다면 피보험자의 법률상 배상책임이 없어도 피해자가 보험회사에 실제 발생한 치료비를 직접 청구할 수 있습니다.
2. 말하는 기능 장애 관련 분쟁	말하는 기능 장애는 나이와 관계 없이 일부 자음의 발음만 불가능하여도 장애가 인정되어 보험금 지급이 가능합니다.
3. 가족이 운전한 자동차의 사고 발생시 실제 운전자가 아닌 피보험자의 보험료가 할증된 사례	자동차 사고 발생시 실제 운전자가 아닌 피보험자에게 사고이력이 반영되어 장래 보험료 할증에 영향을 미침에 유의하여야 합니다.
4. 의사능력이 없는 가족을 대신하여 청구한 보험금이 지급 거절된 사례	직계가족이라 하더라도 보험금 청구권에 대한 위임 또는 성년후견인 선임이 이루어지지 않은 상황에서는 보험금 지급이 어려울 수 있습니다.
5. 의학적 증거가 뒷받침되지 않는 비급여 치료의 실손 보험금 부지급 사례	실손보험금 지급을 위해서는 약관에서 보장하는 치료의 목적에 부합하여야 하는데, 객관적인 의학적 증거가 뒷받침되지 않는 경우 치료목적으로 인정되지 않을 수 있어 실손 보험금이 지급되지 않을 수 있음에 유의하여야 합니다.