

소비자경보

주요 민원사례로 알아보는 손해보험 가입시 유의사항

소비자경보 2022-12호
등급 **주의** 경고 위험
대상 금융소비자 일반

금융환경 급변, 복잡한 상품구조 및 판매채널의 다양화 등으로 합리적 소비생활을 위해 시의성 있는 금융지식이 요구되는 상황입니다.

금융거래 전반의 최근 트렌드에 대한 이해를 바탕으로 금융소비자가 합리적인 소비생활을 설계할 수 있도록

신속민원처리센터는 '22년 상반기 신속민원 처리결과를 분석하여 권역별 금융소비자 주요 유의사항을 순차적으로 안내할 예정입니다.

손해보험권역은 최근 주요 민원사례 분석을 통하여 손해보험 가입시 소비자가 꼭 유의해야할 사항을 안내드립니다.

최근 주요 손해보험 민원사례

사례#1

미OO은 3년전 감상선호르론 기능저하증으로 **호르몬제를 복용한 사실**이 있는데, 보험계약을 위한 **청약서의 「계약전 알릴의무사항」** 질문에는 모두 "아니오"로 표시한 후 자필서명하고 계약이 체결되었음

이후 보험금 청구과정에서 **보험회사가 과거 병력을 고지하지 않았다는 이유로 보험계약 해지를 통보하자 모집인에게 구두로 알렸다고 주장**하면서 민원 신청

→ 보험소비자가 직접 "계약전 알릴의무사항"에 체크 후 자필서명하였고, 모집인에게 병력을 알렸다는 사실을 입증할 자료가 없음(모집인은 듣지 못하였다고 진술)

사례#2

미OO은 최근 본인의 보험내역을 살펴보면 **중상해의료비 담보가 중복가입되어 보험료가 이중으로 납입되고 있었던 것**을 확인

얼마 전 보험사와 **운전자보험계약을 체결**하였는데, **상해(실손의료비 담보)를 중복으로 가입**하면서 이에 대해 **설명하지 않았다고 민원 신청**

→ 상품설명서에 "실손의료비 담보 중복가입에 대한 설명을 듣고 추가로 가입함"이라고 명기되어 있고, 본인이 자필서명한 점이 확인됨

사례#3

엄OO은 '21.4월 **본인 명의의 중고차 구입시 자녀가 운전할 것**이라고 하면서 **자동차보험 계약 체결**을 요청

모집인이 자녀의 생년월일을 묻자 엄OO은 '93년생(당시 28세)인 자녀의 주민번호를 '90년생(31세)으로 잘못 기재하여 카카오톡으로 전송하였고, '만30세이상 한정운전특약'으로 가입설계

모집인은 '운전자 연령제한-만30세이상'이 기재된 청약서를 카카오톡으로 전송하고 계약자는 이를 확인하지 않은 채 계약 체결

'22.2월 **자녀 운전 중 대물사고가 발생하여 보상**이 거절되자 민원 신청

→ 보험소비자가 가족 등의 운전자 생년월일 정보를 잘못 제공한 사실이 있어 보험회사에게 책임을 묻기는 어려움

사례#4

조OO은 '21.6월 인터넷으로 자동차보험을 가입하면서 **先할인방식으로 마일리지특약**을 선택하였고,

만기 후 약정 주행거리를 초과하여 보험사가 **보험료를 추가로 납입**하여야 한다고 하자 보험가입시에는 **추가보험료 안내**가 없었다면서 민원 신청

→ 인터넷 청약시 소비자에게 약정 주행거리 초과시 추가보험료가 발생할 수 있음을 안내하고 있고, 신청인이 청약서에 전자서명(자필서명)한 점이 확인됨

소비자 행동요령

1 계약전 알릴의무는 청약서에 사실대로 체크하고 자필서명하여야 합니다.

보험소비자(계약자 또는 피보험자)는 보험회사가 청약서의 「**계약전 알릴의무사항**」에서 질문한 사항에 대하여는 **반드시 사실대로** 알려야 합니다.

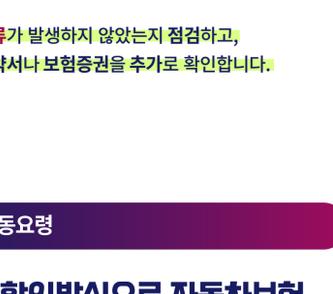


'계약전 알릴의무사항, 반드시 사실대로!!!'

일반적으로 계약전 알릴의무는 청약서에 기재하여 보험회사에 통지하며,

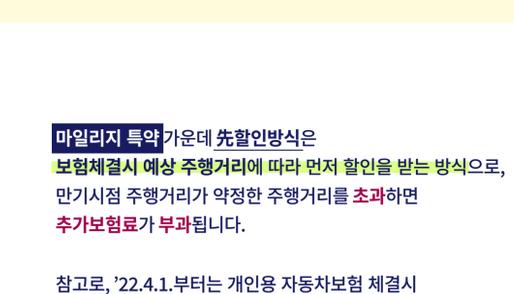
보험 모집인에게 **구두로 알렸다고 기억**하더라도 이를 입증할 자료가 **없고**, 청약서에는 실제와 다르게 기재되어 있다면, 보험회사는 청약서를 근거로 **해지* 및 보험금 지급거절***을 주장할 수 있습니다.

*보험사가 그 사실을 안 날로부터 1개월, 계약 체결일로부터 최대 3년 내
** 계약전 알릴의무를 위반한 사실이 보험금 지급사유 발생에 영향을 미친 경우



소비자 행동요령

2 실손의료비 등은 중복가입하여도 실제 손해액 내에서 비례보상됩니다.



중복가입

실손형 담보는 **실손의료비(개인/단체), 일상생활배상책임보험, 화재보험, 운전자보험의 벌금, 형사합의금, 변호사비용** 등이 있으며,



중복가입하여도 실제 발생한 손해액 이내에서 비례보상되므로 보상범위나 보장금액 확대 등의 목적 외에는 **중복가입하지 않도록 유의**할 필요가 있습니다.

소비자 행동요령

3 전화 등으로 자동차보험 가입시 가족 등의 운전자 정보가 잘못 전달되지 않도록 주의할 필요가 있습니다.

자동차보험의 **운전자 한정특약**(연령한정, 부부/가족한정 등) 가입시 보험소비자가 **잘못된 정보**를 제공하여 본인 의사와 달리 보험이 가입되고 보상이 거절*될 수 있으니 각별히 주의하여야 합니다.

*운전자능력 이외의 자가 운전하여 발생한 사고에 대해서는 대인 1을 제외한 담보는 보상받을 수 없음

청약서나 보험증권을 추가로 확인

보험회사가 가족 등의 운전자 생년월일과 같은 정보의 유효성을 검증하지 않으며, 운전자 정보는 보험소비자가 정확하게 제출하여야 하므로,

오류가 발생하지 않았는지 점검하고, **청약서나 보험증권을 추가로 확인**합니다.

소비자 행동요령

4 先할인방식으로 자동차보험 마일리지특약을 가입하면 만기 후 실제 주행거리에 따라 추가보험료를 납부할 수도 있습니다.

마일리지 특약 가운데 **先할인방식**은 **보험체결시 예상 주행거리**에 따라 먼저 할인을 받는 방식으로, 만기시점 주행거리가 약정한 주행거리를 **초과**하면 **추가보험료**가 부과됩니다.

참고로, '22.4.1.부터는 개인용 자동차보험 체결시 **마일리지 특약**에 자동가입됩니다

