



금융감독원

보도자료



소비자는



보도	2025.3.11.(화) 석간	배포	2025.3.10.(월)		
담당부서	금융민원국	책임자	팀 장	송상욱	(02-3145-5510)
	금융민원기획팀	담당자	조사역	곽지은	(02-3145-5513)

'24년 4분기 주요 민원·분쟁사례 공개

I. 개요

- 금융감독원은 '24년 4분기 민원·분쟁사례 및 판단결과(12건)를 선정하여 홈페이지(분쟁조정정보 코너)에 게시하였으며, 주요 사항(6건)에 대해 아래와 같이 안내드립니다.

주요 민원·분쟁 사례 등으로 본 소비자 유의사항(6건)

- ① 의료급여수급권자(국민기초생활보장 수급자 등)는 자격 취득시점부터 실손 보험료 할인(5%)이 적용되므로, 자격취득 즉시 할인을 요청하시기 바랍니다.
- ② 4세대 실손보험에서 의료비를 한꺼번에 모아서 청구하여 연간 비급여 보험금 수령액이 100만원을 초과할 경우 보험료가 할증될 수 있습니다.
- ③ 자동차 사고 경상환자는 책임보험(대인 I) 한도 초과 치료비 중 본인 과실에 해당하는 부분을 부담해야 합니다.
- ④ FIMS(근육내자극요법) 치료는 통상 입원의료비가 아닌 통원의료비(30만원 내외)를 지급받습니다.
- ⑤ '25년부터 30만원 미만 소액의 통신요금 장기 연체채권은 추심대상에서 제외됩니다.
- ⑥ 제3자의 압류가 걸려있는 계좌로 착오 송금한 금액은 은행으로부터 돌려받지 못할 수 있습니다.

II. 주요 민원 · 분쟁사례 및 판단결과(6건)

1

의료급여수급권자는 자격취득 시점부터 실손보험료 할인(5%)이 적용되므로 자격취득 즉시 할인을 요청하시기 바랍니다.

□ **(분쟁내용)** 실손보험 가입자 A씨는 '17년 의료급여수급권자* 자격을 취득하였고, 나중에 보험료 할인 혜택(5%)이 있는 것을 알게 되었습니다.

* 국민기초생활보장 수급자, 국가유공자 등 국가로부터 기본적인 의료혜택을 제공받는 대상

- '24년 A씨는 보험사에 실손보험료 할인을 신청하였는데, 보험사는 자격취득 시점('17년)이 아닌 가입 상품의 최종 갱신시점('24년)을 기준으로 할인을 적용하기로 하였습니다.

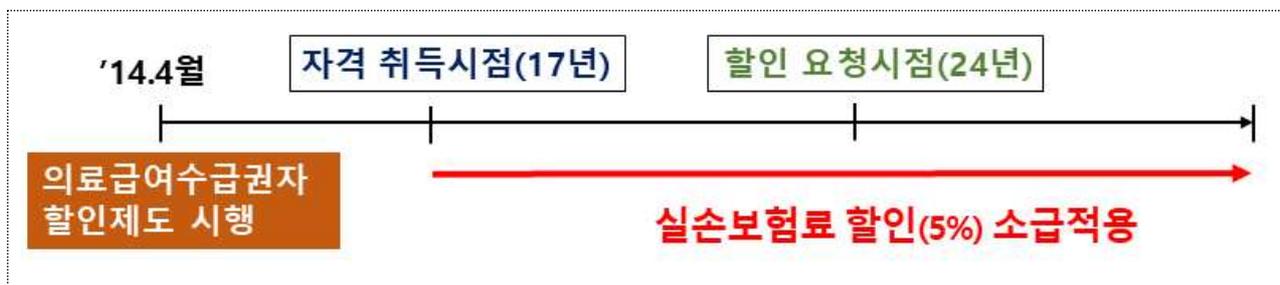
☞ A씨는 '17년부터 할인 소급적용을 요구하며 금감원에 민원 제기

□ **(판단결과)** 해당 상품의 사업방법서에서 의료급여수급권자는 자격취득일 이후 최초 도래하는 납입기일부터 보험료 할인혜택을 받을 수 있다고 명시하고 있으므로

- 보험사는 수급권자 자격취득 시점('17년) 기준으로 실손보험료 할인혜택을 소급하여 적용받도록 하는 것이 타당합니다.

➡ **(소비자 유의사항)** 표준화 실손의료보험('10년 이후 출시) 가입자 중 의료급여수급권자는 자격취득 시점부터 보험료 할인을 받을 수 있으므로 자격취득 즉시 할인을 요청하시기 바랍니다.

의료급여수급권자 할인혜택 적용시점(예시)



※ '14.4월 이전에 체결된 표준화 실손의료보험의 경우 '14.4월 이후 최초 보험료 갱신시부터 보험료 할인 적용 가능(예 : '14.1월 가입 '14.6월 자격취득 '15.1월 갱신 → '15.1월부터 할인 적용)

2

4세대 실손보험에서 의료비를 한꺼번에 모아서 청구하여 연간 비급여 보험금 수령액이 100만원을 초과할 경우 보험료가 할증될 수 있습니다.

- (분쟁내용) 4세대 실손보험 가입자 B씨는 '23년~'24년 2년치 치료비를 모아서 청구하고, 보험금 129만원을 모두 '24년에 수령하였습니다.
- 그런데, 보험사로부터 '24년 연간 비급여 보험금 수령액*이 100만원을 초과하여 '25년 보험료가 2배 할증된다는 통보를 받았습니다.

* 보험사고 발생일이 아닌 보험금 지급일을 기준으로 연간 수령액 산정

☞ B씨는 '23년 치료비를 '24년 보험금에 반영하여 보험료가 할증되는 것은 부당하다며 금감원에 민원을 제기

- (판단결과) 4세대 실손보험약관은 연간 비급여 보험금 지급액이 100만원 이상인 계약은 3~5단계*로 차등화하여 보험료를 할증한다고 명시하고 있습니다.

* 비급여 보험금에 따른 차년도 보험료 할인·할증률

0원 할인	100만원 미만 유지	150만원 미만 2배 할증	300만원 미만 3배 할증	300만원 이상 4배 할증
----------	----------------	-------------------	-------------------	-------------------

- 이에 '23년 치료비라 하더라도 '24년에 지급받았을 경우 '24년 연간 보험금으로 간주되므로 보험료 할증은 부당하다고 보기 어렵습니다.

➡ (소비자 유의사항) 4세대 실손보험은 과거 치료비를 모아서 청구하여 총 보험금이 100만원을 초과할 경우 차기 보험료가 할증될 수 있습니다.

비급여 보험금 청구액에 따른 할증(예시)



3

자동차 사고 경상환자는 책임보험(대인 I) 한도 초과 치료비 중 본인 과실에 해당하는 부분을 부담해야 합니다.

□ **(분쟁내용)** D씨는 자동차사고로 **상해급수 12급의 경상환자*** 진단을 받고, 치료비가 **책임보험 한도(대인 I)인 120만원**을 초과하였습니다.

* 경상환자 : 상해급수 12급~14급으로 상해 정도가 심각하지 않은 척추 염좌(뺨 것) 및 골절(부러짐)을 동반하지 않은 단순 타박상 등이 포함

○ 그런데, 자동차사고 **상대측 보험사**는 먼저 D씨의 **치료비 전액**을 병원에 지불하고, **120만원을 초과하는 치료비**에 대해 D씨의 **과실비율(60%)**만큼 **반환**을 요구(구상청구)하였습니다.

☞ D씨는 **치료비 반환청구**는 **부당하다**며 **금감원에 민원**을 제기

□ **(판단결과)** '23년 자동차보험제도 개선*으로 경상환자의 경우 **책임보험 한도****를 초과하는 치료비 중 본인의 **과실비율** 해당분에 대해서는 본인이 가입한 **보험(자기신체사고, 자동차상해)** 또는 **자비**로 부담해야 합니다.

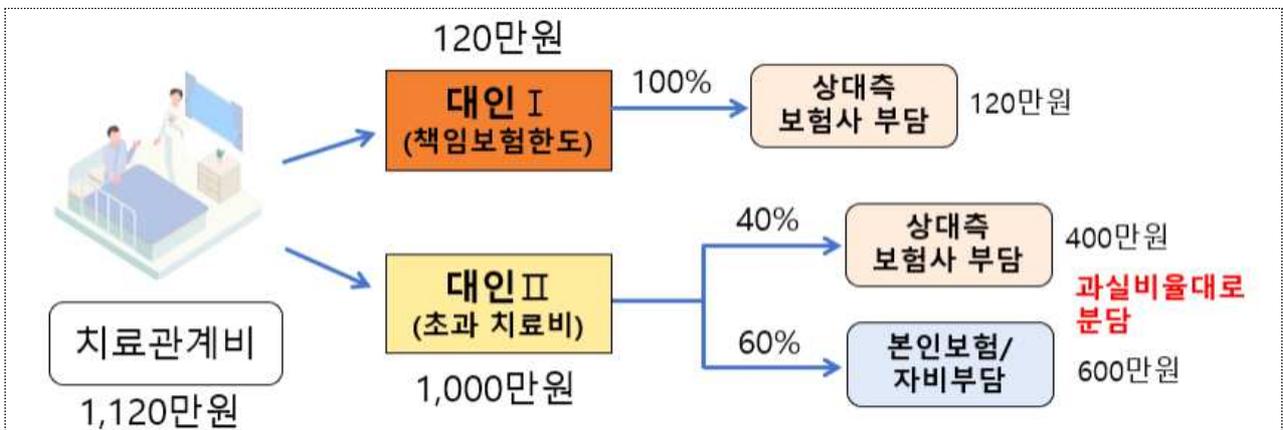
* 금융감독원 보도자료 「자동차보험 경상환자 대책 시행(23.1.1.)에 맞춰 보상 프로세스를 재정비하였습니다.(22.12.29.)」

** 상해급수 12급: 120만원, 13급: 80만원, 14급: 50만원

○ 따라서, **책임보험 한도 초과 치료비**에 대한 **보험사의 반환요구**는 **부당하다고** 보기 어렵습니다.

➔ **(소비자 유의사항)** 자동차사고 **경상환자**는 **대인 I 한도 초과 치료비** 중 **본인 과실에 해당부분**을 **본인보험** 또는 **자비**로 처리해야 합니다.

과실비율 따른 치료비 부담 예시(본인 과실비율 60%)



4

FIMS(근육내자극요법) 치료는 통상 입원의료비가 아닌 통원의료비 (30만원 내외)를 지급받습니다.

□ (분쟁내용) 실손보험 가입자 E씨는 어깨 질환으로 병원에 1일간 입원하여 FIMS* 치료를 받고, 입원의료비 73만원을 청구하였으나,

* 근육내자극요법(Functional Intramuscular stimulation) : 특수 바늘을 이용하여 통증 부위를 자극함으로써 통증을 완화시키는 치료법

○ 보험사는 합병증이나 경과 관찰 필요성 등을 고려하여 E씨가 받은 FIMS 치료를 통원치료 대상으로 판단하고, 1일 통원 의료비 한도인 25만원을 지급하였습니다.

E씨는 입원의료비 지급을 요구하며 금감원에 민원 제기

□ (판단결과) 통상 FIMS 치료는 출혈, 감염 등 합병증의 우려가 큰 경우가 아니면 입원 치료가 필요한 시술이 아니라고 인정*되므로

* 건강보험심사평가원 공개심의사례 2023-233호 등

○ 형식상 요건을 갖춰 입원하여 치료를 받았더라도, 보험사가 FIMS 치료에 대해 통원 의료비 한도로 지급한 것이 부당하다고 보기는 어렵습니다.

➔ (소비자 유의사항) FIMS 치료는 객관적인 입원 필요성에 따라 입원 의료비 지급 여부가 결정됩니다.

FIMS(Functional IntraMuscular Stimulation : 근육내자극요법) 개요

☑ 특수 제작된 바늘을 이용하여 약물 투여 및 근육·신경 자극을 통해 통증을 완화하고 부종, 염증을 가라앉히는 시술

○ 절개가 없어 흉터가 발생하지 않고, 국소마취로 진행되며 시술시간은 약 20~30분 소요

* 추간판탈출증(허리디스크), 요추협착증, 급만성 허리통증 등 치료에 사용

[시술 장면(테니스 엘보우)]



5

'25년부터 30만원 미만 소액의 통신요금 장기 연체채권은 추심 대상에서 제외됩니다.

- (분쟁내용) F씨는 '17년도에 통신 요금을 연체하였는데, 8년이 지난 '25년에 채권추심회사로부터 이를 갚으라는(변제) 요구를 받았습니다.

☞ F씨는 소멸시효가 지난 통신채권 추심은 부당하다며 민원을 제기

- (판단결과) 이동통신 3사(SKT, KT, LG)는 '25년부터 3년 이상 연체된 30만원 미만의 통신 요금을 추심·매각하지 않기로 결정*하였으므로

* 금융감독원 보도자료 「이동통신 3사의 3년 이상 연체된 30만원 미만의 통신 요금은 추심하지 않습니다.(24.10.10.)」

- 채권추심회사는 F씨의 통신채권을 추심하지 않는 것이 타당합니다.

➔ (소비자 유의사항) 소액(30만원 미만) 통신요금 장기(3년 이상) 연체건에 대해 추심이 들어올 경우, 동건은 추심이 제외되는 점을 주장할 필요가 있습니다.

※ 추심 제외는 이동통신 3사에 한해 제한적으로 적용되며, 추심을 하지 않는다고 해서 연체한 통신요금이 없어지는 것은 아닙니다.

6

제3자의 압류가 걸려있는 계좌로 착오 송금한 금액은 은행으로부터 돌려받지 못할 수 있습니다.

- (분쟁내용) G씨는 공사대금 60만원을 H씨에게 잘못 송금하여 H씨 은행에 반환을 요청하였으나,

- 은행은 착오 송금된 금액이 H씨가 은행에서 빌린 대출금과 이미 상계 처리되어 반환이 불가하다고 하였습니다.

☞ G씨는 착오송금된 금액이 H씨의 대출금과 상계 처리되는 것은 부당하다며 금감원에 민원을 제기

□ **(판단결과)** 법원은 수취인의 예금계좌에 제3자의 압류*가 걸려있는 등 특수한 상황에서 은행이 착오 송금된 금액과 대출채권을 상계하는 것은 유효하다고 판시(대법원 2012다72612)한 바 있으므로

* Y씨의 예금계좌는 제3자(○○대부)에 의해 압류 설정(146만원)된 상황

○ 은행이 G씨의 대출금과 착오 송금된 금액을 상계 처리한 것이 부당하다고 보기는 어렵습니다.

➔ **(소비자 유의사항)** 압류된 계좌로 착오 송금할 경우 돌려받지 못할 수 있으므로 착오 송금이 발생하지 않도록 유의해야 합니다.

<참고> 금감원 홈페이지 '분쟁조정정보' 코너 안내

□ 금융감독원은 분쟁조정 사례에 대한 소비자 이해도 제고를 위해 홈페이지에 '분쟁조정정보' 코너를 신설('24년)하였습니다.

○ 금융감독원 홈페이지(<http://www.fss.or.kr>) "분쟁조정정보" 코너에서 분쟁조정사례, 분쟁해결기준, 관련 판례 등 민원 해결에 도움이 되는 정보를 확인할 수 있습니다.

※ 민원 신고 ➔ 분쟁조정정보 ➔ 분쟁조정결정례

The screenshot shows the '분쟁조정결정례' (Dispute Mediation Decision Examples) page on the FSS website. The page includes a search bar with '자료검색' (Data Search) and '제목' (Title) filters. Below the search bar, there is a table of cases. The table has columns for '번호' (Number), '권역' (Region), '유형' (Type), '제목' (Title), '담당부서' (Responsible Department), '등록일' (Registration Date), and '조회수' (View Count). Two cases are visible:

번호	권역	유형	제목	담당부서	등록일	조회수
809	금융투자	자산운용/투자자문	(증권기타사례)사모펀드 불완전판매로 인한 손해배...	금융민원국	2024-06-14	5273
808	보험	보험기타	(보험기타사례) 일본뇌염의 상해사고 인정여부	금융민원총괄국	2023-11-24	6845

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

민원 제목	소비자 유의사항
1. 의료급여수급권자 실손 할인	표준화 실손의료보험(10년 이후 출시) 가입자 중 의료급여수급권자는 자격취득일부터 보험료 할인을 받을 수 있음
2. 4세대 실손 보험료 할증	4세대 실손보험은 연간 보험금 지급액(예: 100만원 초과)에 따라 차기 보험료 할인·할증이 결정되므로, 과거 치료비를 모아서 청구할 경우 연간 비급여 보험금 수령액을 확인할 필요
3. 자동차 경상환자 보상	자동차사고 경상환자(상해급수 12급~14급)는 책임보험(대인I) 한도초과 치료비 중 본인 과실에 해당하는 부분을 본인보험 또는 자비로 처리해야 함
4. FIMS 치료 입원의료비 보상	FIMS 치료는 객관적인 입원 필요성에 따라 통원 의료비 한도로 실손보험금이 지급될 수 있음
5. 장기연체 통신채권 추심	소액(30만원 미만) 통신요금 장기(3년 이상) 연체건에 대해 추심이 들어올 경우 추심 제외를 적극 주장할 필요
6. 압류계좌 착오송금 반환	동 금액 상당의 예금채권이 이미 제3자에 의해 압류되었다면 상계 처리될 수 있으므로, 착오 송금이 발생하지 않도록 유의
7. 수술분류표상 질병수술비 보상	질병수술비는 수술분류표에서 정한 수술을 받은 경우에만 지급되므로 계약시 수술분류표의 지급대상을 확인할 필요
8. 영업 목적 운전 중 사고 보상	자가용 자동차를 영업 목적으로 운전하는 도중 발생한 사고는 보상되지 않음
9. 대환 대출 지연	대환 대출 계획 시 기존 은행과 신규 은행 양 측에 대환이 가능한 상품인지 여부를 확인해야 함
10. 대표이사의 법인대출 보증	법인의 채무를 연대 보증한 대표이사가 퇴임하는 경우, 퇴임 전 다른 연대보증인으로 교체해야 함
11. 폐쇄형 펀드 만기 약정	폐쇄형 펀드는 만기까지 환매가 불가능한 상품이므로 투자 의사결정 전 만기 변경에 대한 사항을 꼼꼼히 확인해야 함
12. ETF 목표수익률 특약	금융소비자는 투자대상, 계약수수료 등 주요 내용 외에도 특약과 같은 세부 내용에 대해서도 상세히 살펴보고 가입해야 함