



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2026.1.29.(목) 석간	배포	2026.1.28.(수)		
담당부서	보험상품분쟁1국 생명보험상품팀	책임자	부국장	송상욱	(02-3145-5212)
		담당자	선 임	박초원	(02-3145-5215)

**이제 금융감독원 홈페이지에서 「보험 분쟁조정사례」를
좀 더 쉽게 찾아볼 수 있어요.**

I 배 경

- 금융감독원은 소비자들이 본인들의 분쟁상황과 유사한 사례를 좀 더 쉽게 찾고, 자신이 가입한 보험상품에 대한 이해를 돕고자,
 - 금융감독원 홈페이지 내 「분쟁조정사례」 75건을 추가로 공개하고, 공개방식을 개선하였습니다.
- ※ 금융감독원 분쟁조정사례는 금융감독원 홈페이지 내 → 민원·신고 → 분쟁조정정보 → 분쟁조정사례에서 확인하실 수 있습니다.

II 주요 내용

1. 보험 종류별 · 담보별 사례유형을 한눈에 찾을 수 있습니다.

- **(배경)** 종전 「분쟁조정사례」는 생명보험, 손해보험 및 자동차보험 등 대분류로만 구분하여 소비자가 자신에게 필요한 사례를 찾아보기 어려웠습니다.
- **(개선방안)** 보험종류별·담보별 사례를 세분화하여 소비자가 자신에게 필요한 담보를 선택하면 해당 「분쟁조정사례」 목록을 바로 확인할 수 있도록 개선하였습니다.

<분쟁조정사례 보험종류 · 담보별 사례 분류>

	변경 전	변경 후	
	[대분류]	[보험종류]	[담보](신설)
분쟁조정 사례 (총156건)	생명보험	생명보험	사망, 연금
		질병·상해·간병보험	진단, 입원, 수술, 기타
	손해보험	실손보험	치료비, 약제비, 수술비, 기타
		일반손해보험	책임, 비용, 재물, 운전자, 성능
	자동차보험	자동차보험	대인, 대물, 자차, 특약

<검색 편의 개선 (예시)>

■ 목적 : 생명보험 중 "연금"관련 분쟁조정사례를 찾고 싶을 때

구분	변경 전	변경 후																		
검색/필터	생명보험	생명보험<<연금																		
검색 결과	생명보험 분쟁조정사례 모두 검색	생명보험 중 "연금" 담보사례만 검색																		
	<table><tr><th>유형</th><th>제목</th></tr><tr><td>생명보험</td><td>연금지급 개시연령 관련 분쟁</td></tr><tr><td>생명보험</td><td>보험기간별 보장기간이 상이한 경우 관련 사례</td></tr><tr><td>생명보험</td><td>농업작업의 범위 관련 분쟁</td></tr><tr><td>생명보험</td><td>건강(우량)체 보험료 환급 관련 사례</td></tr><tr><td>...</td><td>...</td></tr></table>	유형	제목	생명보험	연금지급 개시연령 관련 분쟁	생명보험	보험기간별 보장기간이 상이한 경우 관련 사례	생명보험	농업작업의 범위 관련 분쟁	생명보험	건강(우량)체 보험료 환급 관련 사례	...	...	<table><tr><th>유형</th><th>제목</th></tr><tr><td>생명보험 (연금)</td><td>연금보험계약을 체결하면서 받은 가입설계서에 기재되어 있는 수령예상배당금을 지급받지 못한 사례</td></tr><tr><td>생명보험 (연금)</td><td>이미 납입한 특약보험료를 만기보험금으로 지급받지 못한 사례</td></tr></table>	유형	제목	생명보험 (연금)	연금보험계약을 체결하면서 받은 가입설계서에 기재되어 있는 수령예상배당금을 지급받지 못한 사례	생명보험 (연금)	이미 납입한 특약보험료를 만기보험금으로 지급받지 못한 사례
	유형	제목																		
	생명보험	연금지급 개시연령 관련 분쟁																		
	생명보험	보험기간별 보장기간이 상이한 경우 관련 사례																		
	생명보험	농업작업의 범위 관련 분쟁																		
	생명보험	건강(우량)체 보험료 환급 관련 사례																		
...	...																			
유형	제목																			
생명보험 (연금)	연금보험계약을 체결하면서 받은 가입설계서에 기재되어 있는 수령예상배당금을 지급받지 못한 사례																			
생명보험 (연금)	이미 납입한 특약보험료를 만기보험금으로 지급받지 못한 사례																			

2. 제목만으로 분쟁내용을 한눈에 파악할 수 있습니다.

- **(배경)** 기존 「분쟁조정사례」의 제목은 개괄적으로 작성되어 소비자가 제목만으로는 자신의 분쟁상황과 유사사례인지 알기 어려웠습니다.
- **(개선방안)** 소비자가 왜 분쟁이 발생하였는지, 어떻게 처리되었는지 등 분쟁내용을 제목만으로도 한 눈에 파악할 수 있도록 구성*하였습니다.

* (예시)

변경 전	변경 후
입원 수술보험금 지급 관련 분쟁	보험 가입 전에 진단받은 질병으로 보험가입 후 수술을 받았으나 질병수술보험금이 지급된 사례

3. 최신 분쟁조정사례를 추가로 공개하여 보험에 대한 이해를 높이겠습니다.

- **(배경)** 주요 「분쟁조정사례」를 수시로 공개해 왔으나, 공개된 「분쟁조정사례」만으로는 소비자가 자신의 분쟁상황과 유사한 사례를 찾아 참고하기에는 충분하지 못한 한계가 있었습니다.
- **(개선방안)** 소비자가 이해하기 쉬운 다양한 「분쟁조정사례」 75건을 추가 공개하여, 기존 공개사례를 포함한 총 160건의 「분쟁조정사례」를 통해 분쟁에 대한 소비자의 이해를 좀 더 깊게하고자 합니다.

추가공개 분쟁사례 (총75건)	[보험종류]	[담보]
	생명보험(3)	사망(1), 연금(2)
	질병·상해·간병보험(23)	진단(6), 입원(2), 수술(5), 기타(10)
	실손보험(9)	치료비(6), 약제비(1), 수술비(1), 기타(1)
	일반손해보험(23)	책임(10), 성능(3), 재물(5), 운전자(5)
	자동차보험(17)	대인(5), 대물(8), 자차(1), 특약(3)

III 향후 계획

- 금융감독원은 앞으로도 분쟁조정 과정에서 축적되는 실무사례를 공개하여, 소비자가 보험분쟁을 보다 쉽게 이해하고 스스로 판단할 수 있도록 지원할 계획입니다.
- 특히, 보험금이 지급되지 않은 사례를 통해 보험금 청구시 유의사항을 확인할 수 있도록 하고, 실제 보장사례를 바탕으로 소비자가 필요한 보장을 중심으로 합리적으로 선택할 수 있도록 돕겠습니다.

참고

홈페이지 「분쟁조정사례」 조회화면(예시)

[변경전]

연도-월-일

연도-월-일

보험

손해보험

Q

전체 41건

1/5페이지

번호	권역	유형	제목	등록일	상세내용	카드뉴스	조회수
41	보험	손해보험	일상생활배상책임보험의 보장범위 관련 분쟁	2025-11-24			2298
40	보험	손해보험	당원 임원 수술보험금 지급 관련 분쟁	2025-11-24			630
39	보험	손해보험	수술분류표에 열거된 수술항목에 해당하지 않아 보험금이 미지급된 사례	2025-03-11			3777
38	보험	손해보험	FIMS 치료를 받은 경우의 입원의료비 지급 가능 여부	2025-03-11			3537
37	보험	손해보험	4세대 실손보험 비급여 상손의료비 특약의 할인, 항목 관련 분쟁	2025-03-11			923
36	보험	손해보험	실손의료보험 의료급여 수급권자 할인 적용 기준에 대한 분쟁	2025-03-11			950
35	보험	손해보험	위험분담제 약제에 대한 재각회사 환급액의 실손보험 보상 여부	2024-12-03			4685
34	보험	손해보험	단체실손보험 보장 종료 이후 개인실손보험 재개 관련 분쟁	2024-12-03			4053
33	보험	손해보험	농작물재해보험 기온이상 피해 보상 여부	2024-12-03			2237
32	보험	손해보험	면책기간 통원의료비 보상여부 관련 분쟁	2024-10-24			8250



보험별 담보 유형 세분화

[변경후]

연도 · 월 · 일

연도 · 월 · 일

보험

손해보험(운전자)

Q

↺

전체 8건 [1/1페이지]

번호	권역	유형	제목	등록일	상세내용	카드뉴스	조회수
8	보험	손해보험(운전자)	진행 중이던 민사소송물	2026-01-09			7
7	보험	손해보험(운전자)	교통사고 사건으로 경찰	2026-01-09			6
6	보험	손해보험(운전자)	교통사고처리지원금 보	2026-01-09			11
5	보험	손해보험(운전자)	막식명령이 확정된 후	2026-01-09			6
4	보험	손해보험(운전자)	자가용으로 하달 아르바	2026-01-09			8
3	보험	손해보험(운전자)	영업 목적	2025-03-11			2411
2	보험	손해보험(운전자)	자가용 운전자보험 가	2024-10-24			4233
1	보험	손해보험(운전자)	실제 지출한 변호사	2024-07-11			458

전체

질병-상해-근병보험(수술)

질병-상해-근병보험(기타)

실손보험(치료비)

실손보험(약제비)

실손보험(수술비)

실손보험(기타)

손해보험(책임보험)

손해보험(재물보험)

손해보험(자동차상능-상대청권)

손해보험(비용)

손해보험(운전자)

자동차보험(대인)

자동차보험(대물)

자동차보험(자기차량손해)

자동차보험(특약)

자동차보험(기타)

보험(일반)

생명보험(사망)

생명보험(연금)