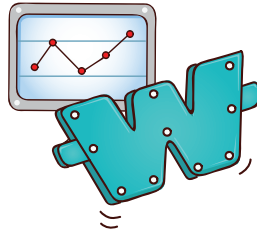


# 알기쉬운 생명보험 안내자료



소비자가 **꼭** 알아야 할 생명보험 안내자료







## 본 자료의 제작배경

생명보험업계는 보험소비자와의 다양한 소통의 장을 마련하고 현장의 생생한 이야기를 경청하기 위해, 2015년부터 소비자업무 담당임원(CCO, Chief Customer Officer)이 지방을 방문하여 간담회를 개최하고 있습니다. 간담회에서 얘기된 내용 중에는 특히 '보험약관이 너무 어려워 보험상품을 이해하기 힘들다'는 소비자 의견이 많이 제기되어 향후 금융당국과 협의해 보험약관의 용어를 쉬운 용어로 대체하는 등 제도개선을 추진해 나갈 예정입니다. 이와 더불어 협회는 소비자들이 꼭 알아야 할 보험약관의 중요한 내용들을 알기쉽게 담아 소비자의 보험이해도를 한층 높이기 위해, 본 자료의 제작을 기획하게 되었습니다.

이 자료는 어린 학생부터 어르신에 이르기까지 모든 소비자들이 생명보험 약관을 이해하는데 조금이나마 도움이 되기 위한 것으로, 일상생활에서 보험 가입·유지·보험금 청구 등 주요 단계별로 궁금한 사항이 발생할 경우 유용한 길잡이가 되기 위한 참고자료입니다. 전문가가 아닌 소비자의 눈높이에 맞추기 위해 노력하였지만 아직 부족한 부분이 있는 만큼, 앞으로 꾸준히 보완해 나갈 예정입니다.

### 읽기 전 유의사항

본 자료는 '생명보험 표준약관'의 주요내용 및 기타 소비자가 꼭 알아야 할 사항들을 소비자 관점에서 재구성한 것으로, 금융감독원 관련 사이트 및 각 생명보험 홈페이지 등을 참고하여 제작되었습니다.

따라서 보험상품에 대해 좀 더 궁금하신 점은 해당 상품의 약관 내용을 확인하시거나, 각 생명보험사 콜센터 및 계약체결 당시 모집설계사에게 꼭 문의하시기 바랍니다.





INTRO ..... 5

## I 단계별, 소비자가 알아야 할 주요 내용

### ① 보험가입 단계

1. 설명의무	9
2. 자필서명	11
3. 피보험자 서면동의	13
4. 계약전 알릴 의무	15
5. 완전판매 모니터링(해피콜)	18
6. 청약철회	20
7. 계약취소	22
8. 계약무효	24



### 보험 가입시 “특히” 유의하여야 할 3가지

<u>1. 보험상품 갈아타기 조심!</u>	26
<u>2. 보험가입 관련 서류는 잘 보관하세요!</u>	27
<u>3. 보험가입은 본인이 꼼꼼히 따져보고 가입하세요!</u>	28



## ② 보험계약 유지 단계

1. 보장개시일 .....	30
2. 자동대출납입 .....	31
3. 계약내용 변경 .....	32
4. 납입최고(독촉)와 계약의 해지 .....	34
5. 해지계약의 부활(효력회복) .....	35
6. 피보험자 서면동의 철회권 .....	37
7. 보험계약대출 .....	38
8. 보험계약 유지를 위한 유용한 제도 .....	39

## ③ 보험금 청구 및 수령 단계

1. 보험금 청구에서 수령까지 어떻게 진행되나요? .....	42
2. 보험금 청구시 알아야 할 체크포인트 .....	43
01. 보험금 청구시 유의사항	
02. 보험금 청구서류(예시)	
03. 보험금 청구서류 제출시 참고하세요	
04. 보험금 청구관련 최근 변경사항	
3. 보험금 지급 관련 체크포인트 .....	47
01. 보험금 지급사유란?	
02. 보험금 지급사유별, 알아두면 유익한 정보	
03. 장애보험금 지급관련	
4. 휴면보험금 수령관련 .....	50



## ④ 보험민원 관련 꿀팁

- 1. 민원은 어떻게 해결되나요? ..... 54
  - 01. 보험회사
  - 02. 금융감독원
  - 03. 한국소비자원
  
- 2. 민원예방을 위한 소비자 체크포인트 ..... 58
  - 01. 보험 가입시 계약자 확인사항
  - 02. 자필서명이 왜 중요한가요?
  - 03. 보험가입시 계약자가 행사할 수 있는 권리
  - 04. 보험계약 유지시 유의사항
  - 05. 종신보험 가입시 유의사항
  - 06. 변액보험 가입시 유의사항
  - 07. 실손의료보험 가입시 유의사항
  - 08. 유병자 보험 가입시 유의사항
  
- 3. 사례로 살펴보는 생명보험 Q&A ..... 68
  - 01. 자필서명
  - 02. 가입상품 상이
  - 03. 청약서류 미전달
  - 04. 설명의무 위반





## II 소비자가 꼭 알아야 할 필수 보험용어 30개

### ① 보험가입 단계 ..... 74

보험계약 / 청약 / 승낙 / 보험계약자 / 피보험자  
보험수익자 / 진단계약 / 보험료 / 보험금 /  
보험가입금액 / 보험기간 / 보장개시일 / 이미 납입한 보험료  
보험약관 / 보험증권 / 상품설명서

### ② 보험계약 유지 단계 ..... 79

공시이율 / 해지 / 납입최고(독촉) / 부활(효력회복)  
보험계약대출 / 해지환급금 / 책임준비금

### ③ 보험금 청구 및 수령 단계 ..... 81

납입면제 / 실종선고 / 의료기관(의료법 제3조) / 진단서  
(약관상) 수술 / 비례보상 / 여명급부특약(보험금 선지급 특약)

### \* 이슈 Talk

100세 시대, 행복수명 캠페인 ..... 84



# Intro



## 1. 생명보험의 특징

생명보험은 장기간 유지하여야 할 금융상품입니다.  
생명보험상품 가입시 충분한 상품 설명을 듣고 가입해야 합니다.



생명보험(상품)은 일반적으로 보장성 보험과 저축성 보험으로 구분합니다.

보장성 보험	저축성 보험
보험의 본래 기능인 위험 보장에 중점을 둔 상품	위험보장 기능보다는 저축 및 투자 기능을 강화한 상품



## 2. 생명보험계약의 흐름



### 계약 권유/체결

소비자의 Needs에 맞는 적합한 상품 가입

- 금융상품 Needs 분석
- 재무설계(보장분석) / 가입제안서
- 보험상품 권유
- 청약절차(자필서명, 청약서부분 · 약관전달, 중요내용 설명)
- 해피콜
- 보험계약 체결
- 보험증권 전달



### 계약 유지

고객의 권리와 의무 이행

- 보험료 납입
- 안내장 수령
- 주소 및 연락처 변경통지
- 보험계약 실효 시, 부활청약
- 보험계약대출
- 계약사항 변경
- 보험계약 감액



### 보험금 청구

편리한 보험금 청구와 신속한 지급

- 보험사고 문의
- 보험금 청구
- 지급 심사 및 사고조사 (필요 시)
- 보험금 지급



# Intro



## 3. 참고할 관련 법규



보험(상품) 계약체결은 기본적으로 계약자와 보험회사 사이의 법률행위를 말하며, 관련 법규로는 대표적으로 상법(보험편) 및 보험업법 등이 있습니다.

▶ **보험관련 법규 : 금융감독원 금융감독법규정보시스템 (<http://law.fss.or.kr>)**

The screenshot shows the '금융감독원 금융감독법규정보시스템' (FSS Financial Supervisory Service) website. The '현행법규' (Current Laws) section is highlighted with a red dashed box, showing a tree view of laws including '보험업법 및 관련규정' (Insurance Business Act and Related Regulations), '화재로인한채해보상과보험기금' (Insurance Compensation for Fire Damage and Insurance Funds), and '자동차손해배상보장법 및 관련' (Motor Vehicle Damage Compensation Act and Related). The '최근제개정정보' (Recent Amendments) section lists updates to laws like '보험법' (Insurance Act) and '금융법' (Financial Services Act).

▶ **상법 : 법제처 국가법령정보센터 (<http://www.law.go.kr>)**

The screenshot shows the '국가법령정보센터' (National Legislation Information Center) website. The search results for '상법' (Commercial Code) are displayed in a table format. The table includes columns for '기관명' (Agency Name), '본이름' (Original Name), '자치단체' (Local Government), '최신 법령정보' (Latest Law Information), '법명' (Law Name), '행정부의 관여' (Government Involvement), '자치법규' (Local Laws), '자치법규 위임 사항' (Delegation of Local Laws), and '규제 관련 법령' (Regulatory Laws).

기관명	본이름	자치단체	최신 법령정보	법명	행정부의 관여	자치법규	자치법규 위임 사항	규제 관련 법령
중앙부처	자치단체		강원도교육청 소속 공무원 특수지원업무...	조례	2017.3.31.	건축법 시행령	2017.3.28.	
고용노동부	서울특별시		강원도교육청 소속 지방공무원 정원 규칙	규칙	2017.3.31.	국토의 계획 및 이용에...	2017.3.28.	
교육부	부산광역시		강원도교육청 인성교육 진흥 조례	조례	2017.3.31.	자연재해대책법 시행령	2017.3.28.	
과학기술부	대구광역시		강원도교육청 행정기구 설치조례 시행규칙	규칙	2017.3.31.	지방세기본법 시행령	2017.3.27.	
문화체육관광부	인천광역시		강원도 교육환경보호구역의 설정 등에 관한...	규칙	2017.3.31.	지방세특별징정법 시행령	2017.3.27.	
기타행정부	광주광역시		고양시 EM 환경 및 비양력 등 지원에 ...	조례	2017.3.31.	공공주택관리법	2017.3.21.	
농림축산식품부	대전광역시		고양시 공해산업 육성 및 지원 조례	조례	2017.3.31.	내수면관리법	2017.3.21.	
문화체육관광부	울산광역시							
미래창조과학부	서울특별시	자치시						
법무부	경기도							
보건복지부	강원도	대외국						



## 4. 금융감독원, 금융소비자정보포털 파인(FINE) 안내



「파인」은 금융감독원이 운영중인 ‘소비자정보’, ‘금융정보 한곳에’ 코너 등을 통합한 금융소비자정보 포털사이트로, 금융소비자가 금융거래 과정에서 필요한 모든 금융정보서비스와 금융꿀팁 200선 등 실생활에 도움되는 금융정보를 제공합니다.

▶ 금융소비자정보포털 : 파인 (<http://fine.fss.or.kr>)

**금융상품**  
현재 판매중인 금융상품의 금리, 수수료, 가입조건 등에 대한 정보 제공

- 금융상품 한눈에
- 연금저축 통합공시
- 퇴직연금 종합안내
- 보험다모아
- ISA다모아
- 펀드다모아

**금융거래**

- new** 짐자는 내 돈 찾기
- 상속인 금융거래 조회
- 통합연금포털
- 은행거래통합관리(비스어카운트인포)
- 신용정보조회
- 자동이체통합관리(페이인포)
- 내보험다보여
- 보험가입조회
- 카드포인트 통합조회

**금융꿀팁**  
‘질세금융상품 안내’ 등 다양하고 유익한 금융생활정보 제공

- 금융꿀팁 200선
- 영상뉴스 파인특독
- new** 연금저축 어드바이저
- 금융자문서비스
- new** 외환갈집이
- 금융거래계산기
- 금융감독원SNS
- 금융주소 한번에

영상뉴스 파인 홍보동영상

TOP MIDDLE BOTTOM

# I 단계별, 소비자가 알아야 할 주요 내용



1. 보험가입 단계
2. 보험계약 유지 단계
3. 보험금 청구 및 수령 단계
4. 보험민원 관련 꿀팁





## 1. 설명의무

## 이. '설명 의무' 란?

보험설계사는 소비자와 보험 계약을 체결할 때 해당 보험상품의 중요한 내용을 반드시 설명하여야 하는데, 이를 “설명 의무”라고 합니다.

## 02. '설명 의무'는 어떻게 이행되는가?

보험설계사는 해당 보험상품 약관의 중요한 내용을 요약 정리한 상품설명서를 이용하여 소비자가 이해하기 쉽도록 설명하고, 소비자(보험계약자)는 상품 설명서에 상품 설명을 잘 듣고 이해하였다는 확인 서명을 하게 됩니다.

따라서 보험 가입시에는 보험설계사가 설명하는 해당 상품의 주요 내용을 잘 듣고 이해하는 것이 중요합니다.



### 03. 보험설계사가 '설명 의무'를 위반했을 경우, 계약자의 권리

보험상품의 중요한 내용을 설명해야 하는 것은 보험회사(설계사)의 “의무” 사항이기 때문에 설명의무를 위반하면 보험계약자는 계약이 성립한 날부터 3개월 이내에 해당 보험계약을 취소할 수 있습니다.

(표준약관 제18조 2항, 상법 제638조의3 2항)



보험계약자가 상품설명서에 서명을 하는 것은 보험상품의 내용을 잘 이해하고 가입하였다는 확인입니다. 따라서 청약서와 상품설명서 등 관련서류에 서명하기 전에 이해가 되지 않는 내용이나 궁금한 점에 대해서는 반드시 설계사에게 재설명을 요구하여야 합니다.





## 2. 자필서명

## 이. '자필서명' 이란?

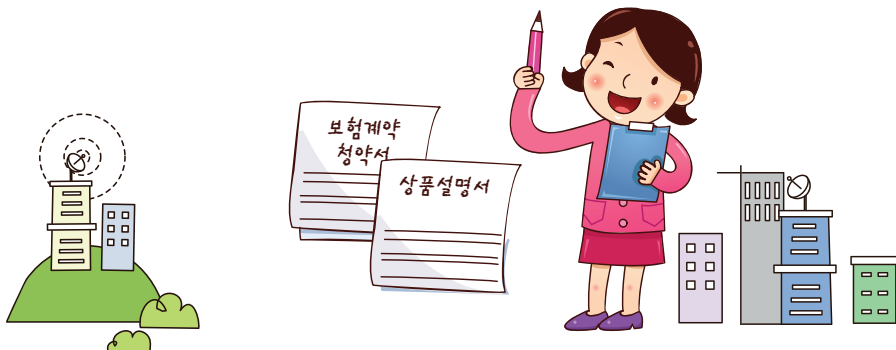
보험계약자가 보험회사를 상대로 보험계약을 청약(가입)하겠다는 의미로 보험청약서에 직접 자필로 서명하는 것을 말합니다.

## 02. '자필서명' 의 방법

보험회사가 준비한 양식(청약서)의 계약자 및 피보험자 서명란에 직접 자필로 서명하면 되지만, 청약서류에는 청약의사를 확인하는 서명란 외에 용도별 서명란이 여러 곳에 있으므로 각 내용을 확인한 후 서명하는 것이 중요합니다.



※ 일반적으로 상품설명서 등 보험가입 관련서류에는 반드시 **자필서명**을 하여야 장래의 분쟁을 피할 수 있습니다.



### 03. '자필서명'의 효과

청약서류에 자필서명을 모두 마치게 되면, 해당보험에 가입하겠다는 절차를 마치게 됩니다. 보험회사는 청약서류를 접수하고 보험계약을 체결할지 여부를 심사하게 되지만, 일단 청약서가 작성되고 제1회 보험료가 납부되면 이 때부터 보험계약에서 정한 보장이 시작됩니다.



보험계약자가 보험청약서에 자필서명을 하지 않은 경우,  
보험계약이 성립한 날로부터 3개월 이내에 보험계약을  
취소할 수 있습니다.

따라서 보험을 가입할 때는 반드시 계약내용을  
확인하고 직접 자필로 서명하는 것이 매우 중요합니다.

그러나, 3개월이 경과하면 자필서명을 하지  
않았다는 이유만으로 계약이 취소되지는 않습니다.







### 3. 피보험자 서면동의

#### 01. ‘피보험자 서면동의’는?

보험계약자와 피보험자가 다른 경우, 즉 보험을 계약하는 사람(보험계약자)이 자신이 아닌 다른 사람(피보험자)의 사망이나 상해를 보장하는 보험계약을 체결할 때 해당 피보험자로부터 서면(종이)에 서명을 통해 동의를 받는 것을 말하며, 이는 법률적 필수사항입니다.

이유는 자신의 사망이나 상해를 이유로 보험금이 지급될 수 있다는 사실을 피보험자가 인지하도록 하여 피보험자를 보호하기 위함입니다.

#### 02. ‘피보험자 서면동의’는 어떻게 이루어질까?

피보험자가 보험회사의 피보험자 서면동의 양식(청약서 등)에 직접 동의 서명을 하면 됩니다. 우리나라 법률(상법)에서는 서면(종이)에 의한 동의만 유효하도록 규정하고 있으므로 서면으로 된 양식에 피보험자가 직접 서명해야 합니다.



나와 관계된  
보험사고로 보험에  
가입하는 것인데 내가  
직접 확인하고  
보험계약에  
동의 해야지...

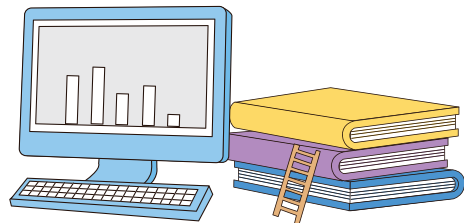


피보험자의 서면동의 없이 가입한 보험계약은 무효이며, 보험계약에서 정한 보험사고(사망, 상해)가 발생하더라도 보험금이 지급되지 않습니다.

보험계약의 유지 중에 피보험자의 마음이 바뀌어 자신이 사망하거나 상해를 당했을 때 보험금이 지급되는 것을 원하지 않는 경우가 생길 수도 있습니다.

이러한 경우를 감안하여 2010년 4월 1일 이후(표준약관 개정)에 가입한 보험계약에 대해서는 피보험자가 서면동의를 철회할 수 있는 권리가 마련되었습니다.

피보험자가 서면동의를 철회하면 해당 보험계약은 해지되며, 보험회사는 해지환급금을 보험계약자에게 지급하고 보험계약은 종료됩니다.





## 4. 계약전 알릴 의무

## 이. '계약전 알릴 의무'란?

보험을 청약하는 보험계약자 및 피보험자가 보험회사에게 보험계약 체결에 필요한 필수 정보(중요한 사항)를 알려야 하는 의무를 말합니다.  
법률용어로는 “고지의무”라고도 합니다.



※ 중요한 사항이란 질병(예, 고혈압, 당뇨병 등)에 대한 치료 내역 등 보험계약 체결여부 및 가입조건에 영향을 미치는 사항입니다.

## 02. '계약전 알릴 의무'는 어떻게 이행하나요?

보험계약자나 피보험자는 어떤 정보를 알려야 하는지 알기가 어렵기 때문에, 보통은 보험회사가 청약서에 “질문표”를 만들어 답변할 수 있도록 하고 있습니다.

1차 답변은 질문별로 “예” 또는 “아니오”로 표시 후, “예”에 해당하는 질문에 대해서는 보다 구체적으로 기재하도록 질문표가 구성되어 있습니다.

질문표에 대한 답변은 보험계약의 대상이 되는 피보험자를 기준으로 작성해야 합니다.





### ① 청약서상 질문표의 질문사항에 대하여 사실대로 알려야 합니다.

- 보험가입자가 현재 및 과거의 질병, 현재 장애상태 등을 스스로 경미하다고 판단하여 알리지 않은 경우에도 알리지 않은 사항이 계약체결 여부 또는 가입조건에 영향을 주는 중요한 사항이면 고지의무 위반에 해당됩니다.
- 계약전 알릴 의무 대상인지 여부가 불분명하다면 질문표에 기재하여야 하며, 회사에 건강검진결과 자료 등을 제공하여 사전에 중요한 사항인지 여부를 문의하는 것이 바람직합니다.
- 아울러, 회사가 전화 등 통신수단을 활용하여 보험을 모집하는 경우, 회사 상담원의 질문이 청약서의 질문표를 대신하므로 상담원의 질문에 사실대로 답변하여야 합니다.

### ② 보험설계사에게만 알린 것은 계약전 알릴의무 이행이 아닙니다.

- 보험가입자가 청약서의 질문표에 답변을 기재하지 않고 보험설계사에게 구두로 알렸을 경우, 계약전 알릴 의무를 이행한 것으로 볼 수 없습니다.
  - ※ 일반적으로 보험설계사는 독자적으로 보험회사를 대리하여 보험계약을 체결할 권한이나 고지의무를 수령할 권한이 없음  
(대법원 2007. 6. 28. 선고 2006다69837)

※ 따라서, 보험계약에 필요한 중요한 사항을 보험설계사에게 알리는 것으로는 충분하지 않고 반드시 **청약서의 질문표**를 통하여 상세히 기재하여야 합니다.





## 5. 완전판매 모니터링(해피콜)

### 이. ‘해피콜’은 왜 하는가?

완전판매 모니터링(해피콜)은 보험회사가 보험계약자와 보험계약을 최종 체결하기 전에 보험계약 체결상의 하자 여부를 확인하기 위해 계약자나 피보험자에게 전화를 걸어 확인하는 절차를 말합니다.

이러한 절차를 진행하는 이유는 보험계약자가 보험청약을 하는 과정에서 보험상품의 설명을 제대로 듣고 이해하였는지, 자필서명을 하였는지 등을 확인하기 위하여 반드시 필요한 절차이기 때문입니다.

소비자입장에서는 모집과정에서 혹시나 설명을 받지 못하거나 잘못 전달받은 내용에 대해서 다시 설명을 받을 수 있는 좋은 기회가 됩니다.

### 02. ‘해피콜’은 어떻게 이루어지는가?

보험회사 직원은 전화를 통해 보험계약자가 상품을 정확히 이해하고 청약하였는지, 청약절차는 제대로 이행되었는지 등을 질문하고 보험계약자가 이에 답변함으로써 확인합니다.

보통은 “예” 또는 “아니오”로 답할 수 있도록 질문을 하지만, 최근에는 보험계약자가 형식적으로 답변하는 것을 예방하기 위해 중요내용은 문장으로 답변하도록 “개방형 질문”을 하기도 합니다.

#### 개방형 질문 예시 :

- ① 보장성 상품으로 설명받으셨습니까? 아니면 저축성 보험으로 설명 받으셨습니까?
- ② 암 진단시 보험금의 50%를 받는 기간은 가입 후 몇년동안 인가요?

지금 바쁘고  
다 내가 알아서  
했으니 빨리  
끊으시다!!



친구야, 보험계약  
체결을 위한 중요한  
절차야. 바쁘더라도  
잘 듣고 확인해야지.



### 03. '해피콜'의 효과

해피콜이 문제없이 완료되면 보험회사는 해당 보험계약의 청약을 승낙할 것인지를 최종 심사하게 됩니다. 만약 해피콜에서 청약절차 이행이 누락되거나 보험계약자가 보험상품을 잘못 이해하고 있는 것이 확인되면 보험계약이 체결되지 않을 수 있습니다.



완전판매 모니터링(해피콜)은 불완전판매를 예방하고 보험소비자를 보호하기 위해 마련한 장치입니다. 때문에 보험청약서류에 보험계약자가 확인서명을 모두 하였더라도 보험회사는 다시 한번 전화를 통해 청약과정상의 문제점이나 보험상품의 이해도를 재확인 하는 것입니다.

이러한 해피콜 전화 통화는 보험회사에서 모두 녹취하여 저장하는데, 만약 보험계약 유지 중에 보험계약자가 보험계약 청약 당시에 하자가 있음을 주장하는 경우에는 증거자료로 활용될 수도 있습니다.

따라서 보험계약자는 해피콜을 귀찮게 생각할 것이 아니라 질문내용을 잘 듣고 사실대로 말해야 하며, 만약 본인이 알고 있는 내용과 다른 내용의 질문에 대해서는 분명한 의사표시를 해야 나중에 불필요한 분쟁이나 보험계약자 본인의 피해를 예방할 수 있습니다.





## 6. 청약철회

## 01. '청약철회'란?

보험상품에 가입한 소비자가 보험계약의 체결여부와 관계없이 청약 자체를 철회하여 청약 이전의 상태로 되돌리는 것을 말합니다.

## 02. '청약철회'는 어떻게 하는가?

보험청약을 철회하고자 하는 경우에는 보험회사 양식의 철회신청서를 작성하여 접수하거나, 영업점 방문, 콜센터 전화를 통해 철회의 뜻을 전달하면 됩니다.

## 03. '청약철회'의 효과

보험청약을 철회하면 기존 청약한 사실은 취소되며, 보험료를 납부하였다면 납부한 보험료를 돌려드립니다.

단, 보험사고가 발생하였음에도 이를 모르고 청약철회를 한 경우에는 철회의 효과가 나타나지 않으며 이미 발생한 사고의 보장을 받을 수 있습니다.







### 소비자 유의사항

청약철회를 할 수 있는 권한은 무한정 주어지는 것은 아니며, 기한의 제한이 있습니다.

청약철회는 보험증권을 받은 날로부터 15일 이내에만 할 수 있으며, 청약을 한 날로부터 최대 30일 이내에 할 수 있습니다. 이 기간이 경과하면 청약철회를 할 수 없음을 유의해야 합니다.





## 7. 계약취소

## 01. '계약취소'란?

보험계약이 체결되어 정상적으로 유지되는 보험계약을 애초에 체결되지 않았던 상태로 돌려놓는 것을 말합니다.

## 02. '계약취소'는 어떻게 하는가?

보험계약자가 보험계약을 취소하려면 보험회사를 상대로 취소하겠다는 뜻과 함께 취소사유를 같이 전달해야 합니다.

보험관계 법률이나 약관에는 보험계약 체결 당시에 보험계약자가 청약서부분(계약자 보관용 청약서) 및 보험약관을 전달받지 못하거나 약관의 중요한 내용을 설명받지 못했을 때, 청약서에 자필서명을 하지 않은 경우에는 보험계약이 성립한 날로부터 3개월 이내에 보험계약을 취소할 수 있도록 규정하고 있습니다.

## 03. '계약취소'에 따른 효과

해당 보험계약은 애초부터 체결되지 않았던 상태로 원상회복이 됩니다. 따라서 보험계약자 입장에서는 납부한 보험료를 모두 되돌려 받을 수 있지만, 만약 보험회사로부터 지급받은 보험금이 있는 경우에는 받은 보험금도 반환해야 합니다.



계약을 취소하는 것은 취소사유가 있어야 하고,  
 취소사유는 보험계약자의 주장만으로는 인정받을 수 없기 때문에  
취소사유의 입증(증명)이 필요할 수도 있습니다.

경우에 따라서는 보험회사가 보험계약을 취소할 수도  
 있습니다. 보험계약자가 보험금을 부정취득할  
 목적(보험사기 등)으로 보험계약을 체결한  
 경우에는 보험회사가 보험계약을 취소할 수도  
 있습니다.





## 8. 계약무효

## 이. '계약무효'란?

보험계약이 체결된 후, 중대한 결함으로 인해 보험계약 자체의 효력이 발생하지 않는 것을 말합니다.



## 소비자 유의사항

보험계약이 무효가 되는 대표적인 사례는 다음의 두 가지가 있습니다.

① 보험계약자가 자신과 다른 피보험자의 사망이나 상해를 보험사고로 하는 계약을 체결하는 과정에서 해당 피보험자의 보험계약 체결에 대한 서면동의를 받지 못한 경우입니다. 이는 피보험자를 보호하기 위한 장치라 할 수 있습니다.

② 자신의 경제상태 등에 비추어 과도하게 많은 보험계약을 체결하거나 과도한 보험금이 지급되는 보험계약을 체결한 경우도 선량한 사회질서 유지에 반하는 계약체결로 간주되어 보험계약이 무효로 될 수 있음을 유념해야 합니다.



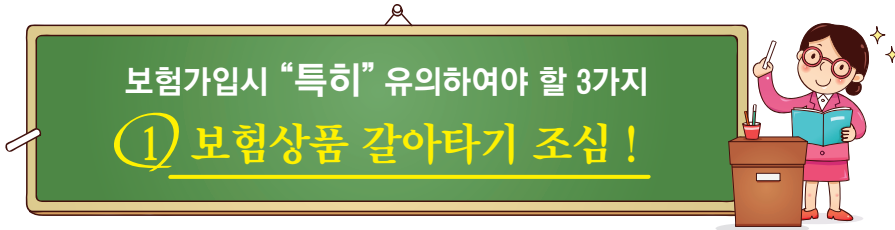


## 02. '계약무효'에 따른 효과

계약무효는 애초부터 보험계약이 성립될 수 없었던 사유가 있는 경우이기 때문에 보험계약 자체가 성립되지 않은 것입니다.

따라서, 보험계약의 성립을 전제로 계약자가 납입한 보험료는 돌려 드리게 되며, 보험사고가 발생하여 보험회사가 지급한 보험금이 있다면 반환해야 합니다.





### ‘보험상품 갈아타기’ 란 ?

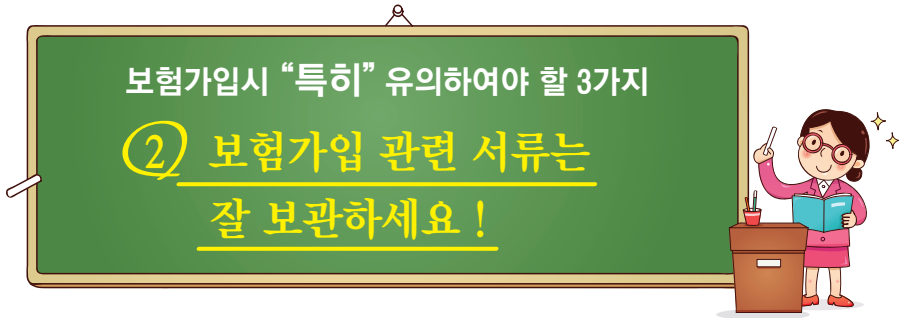
기존에 잘 유지하고 있던 보험계약을 여타의 사유로 해지하고 새로운 보험계약을 체결하는 경우가 있습니다. 이를 속칭 ‘보험 갈아타기’라고 하기도 하는데, 이 경우 신중을 기할 필요가 있습니다.

### 유의해야 하는 이유

- ① 저금리 기조로, 과거에 체결된 보험상품 대비 최근의 보험상품은 예정이율 등이 낮아 보험가입금액 대비 보험료 등을 고려하면 기존 계약을 해지하고 새로운 보험계약을 청약하는 것이 보험소비자에게 손해일 수 있습니다.
- ② 보험계약은 처음 계약이 체결되면 일정기간 동안 발생한 보험사고에 대해 보장하지 않는 기간을 정하는 경우가 있기 때문에(예, 보통의 암보험은 계약일로부터 90일간 보장하지 않음), 기존 보험을 통해서도 보장받을 수 있는 보험사고가 ‘보험 갈아타기’ 때문에 보장받지 못하는 경우가 발생할 수 있습니다.
- ③ 기존 계약을 해지하고 필요에 따라 새로운 보험계약을 가입하는 것은 보험계약자의 자유입니다. 그러나 기존 보험과 새로운 보험을 잘 비교하여 어떤 선택이 유리한 것인지 신중하게 결정할 필요가 있습니다.

★ 관련법규(보험업법)에 의해 보험회사는 “비교확인 제도” 를 시행중





### 보험가입 서류는 왜 중요한가?

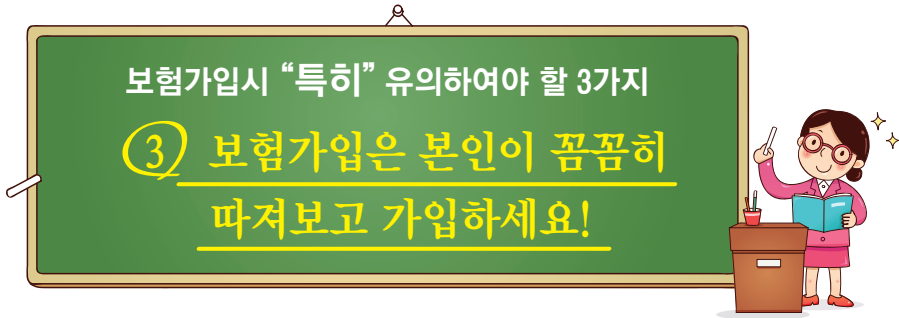
보험에 가입을 하면 보험계약자에게 청약서 부분, 약관, 상품설명서, 보험안내 자료 등 많은 자료가 제공됩니다. 이러한 보험계약 관련 자료들은 향후 보험 회사와의 분쟁 발생 시에 중요한 증거자료로 활용될 수 있으므로 잘 보관하는 것이 중요합니다.

### 유의해야 하는 이유

보험설계사가 보험상품 판매과정에서 보험회사가 승인하지 않은 자료를 임의로 만들어 실제 보험상품과 다르게 소개하는 경우도 있습니다. 그러므로 보험설계사로부터 제공받은 청약서류 및 안내자료가 회사에서 승인한 자료인지를 반드시 확인하여야 합니다.

\*확인사항 : 생명보험협회 심의필, 회사 관리번호(준법감시심의필)

(예시) 생명보험협회 심의필 제2017-000호(2017.3.1.), 준법감시심의필 201703-1(2017.3.1.)



### 보험은 꼼꼼히 따져보고 가입하기

우리나라는 지인(보험설계사)을 통해 보험에 가입하는 경우가 많으므로 보험 상품의 내용을 꼼꼼히 살피지 않고 보험 가입시 청약서 등에 기계적으로 서명하였다가 나중에 후회하는 경우도 있습니다.

### 유의해야 하는 이유

- ① 보통 보험계약은 장기간 유지되며, 적은 보험료라도 매달 보험료를 합치면 적지 않은 돈을 납입해야 합니다.

※ (예) 월납입보험료 10만원을 총 20년간 납입하는 경우  
→ 총 납입보험료는 24,000,000원입니다.

- ② 보험을 포함한 금융상품은 다양하고, 개인별 상황에 맞는 상품을 본인의 필요에 따라 가입하는 것이 중요하기 때문에 나에게 필요한 상품인지, 보장은 어떻게 되는 상품인지를 잘 따져보고 가입하는 것이 중요합니다.
- ③ 보험상품을 제대로 확인하지 않고 가입하는 것은 나중에 후회할 가능성이 있으므로, 보험가입은 스스로 냉정히 판단하여 가입하는 것이 본인을 위해 중요합니다.



# I 단계별, 소비자가 알아야 할 주요 내용



1. 보험가입 단계
2. 보험계약 유지 단계
3. 보험금 청구 및 수령 단계
4. 보험민원 관련 꿀팁



## 1. 보장개시일

### 이. '보장개시일'이란?

보험계약을 가입할 때 계약자가 보험회사에 제1회 보험료를 납입하여 보험 회사의 보험금 지급의무가 시작되는 날을 말합니다.



※ 청약과 함께 제1회 보험료를 납입하면\*, 청약이 승낙되기 전에 보험금 지급사유가 발생하였을 때에도 보장을 합니다.

\* 제1회 보험료를 납입한 때란?

자동이체(즉시출금) 신청 또는 신용카드 매출승인에 필요한 정보를 제공한 때 등을 말합니다. 단, 자동이체 또는 매출승인이 불가능한 경우에는 납입되지 않은 것으로 봅니다.



### 소비자 유의사항

보장개시가 시작되었더라도, 보험계약 청약서 고의 또는 중대한 과실로 중요한 사항에 대하여 사실과 다르게 알린 경우에는 회사가 별도로 정한 방법에 따라 계약을 해지하거나 보장을 제한할 수 있습니다.



## 02. 관련 사례

A씨는 00월 00일 전화로 보험계약을 체결 후 계좌에서 즉시출금으로 제1회 보험료를 납입 하였음. 며칠 뒤 회사 건강검진 심장초음파에서 심근경색이 발견 되어 응급수술을 받음. 보험회사의 승낙이 결정되기 전이었으나 보험회사로부터 보험금을 수령함



## 2. 자동대출납입

## 이. '자동대출납입' 제도란 ?

보험료를 내기 어려운 경우, 일정기간을 정해놓고 해지환급금의 범위 내에서 회사가 정한 방법에 따라 대출을 받아 보험료를 납부하는 제도를 말합니다.



## 소비자 유의사항

- ① 보험계약 대출원금과 대출이자를 합한 금액이 해지환급금보다 많을 경우에는 자동대출 납입을 할 수 없습니다.

※ 대출기간은 최초 자동대출 납입일로부터 1년까지임

- ② 대출원금 상환 및 대출이자 납부를 해야 하므로, 장기간 이용시에는 부담이 될 수 있습니다.



## 02. 관련 사례

A씨는 장기간 해외출장으로 인해 매월 보험료를 납부하기 어려울 것으로 생각함. 이에 따라 1년간 자동대출납입 제도를 신청하여 보험료를 납입함. 출장 완료 후 대출원리금을 상환하고 보험료를 정상 납부하여 계약을 유지함





## 3. 계약내용 변경

## 01. '계약내용 변경'이란?

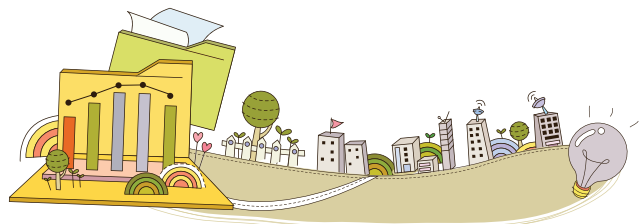
보험계약 유지 중에 보험계약자는 보험계약의 내용을 변경할 수 있습니다. 보험상품마다 차이가 있으나 일반적으로 보험료 납입의 주기·방법·기간, 보험가입금액, 계약자 등의 변경이 가능합니다.

## 02. '계약내용 변경'은 어떻게 하나요?

보험계약 내용을 변경하고자 하는 경우에는 보험회사에 신청하면 되는데, 보통은 회사 양식의 '계약변경 신청서' 및 기타 구비서류를 첨부하여 신청합니다.

## 03. '계약내용 변경'에 따른 효과는?

보험계약자가 보험계약내용의 변경을 신청하고 보험회사가 승낙을 하면, 그 때부터 보험계약은 변경된 내용으로 유지됩니다. 예를 들어, 계약자 변경의 경우에는 계약자 변경이 이루어지는 순간 기존 보험계약자의 모든 권리와 의무는 변경된 보험계약자가 넘겨받게 됩니다.





 소비자 유의사항

회사의 승낙을 통해 보험계약이 신청 내용대로 변경되었을 경우, 고객은 변경된 사항이 제대로 잘 반영되었는지 보험증권이나 서면을 통해 확인하고 관련서류는 잘 보관하여야 합니다.



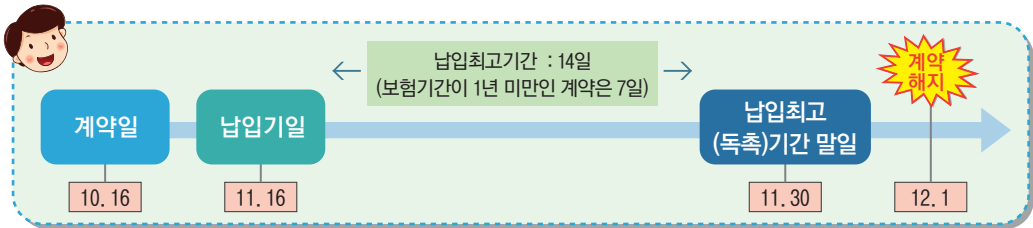


## 4. 납입최고(독촉)와 계약의 해지

### 이. '보험료 납입최고'란 ?

보험료를 기한 내에 납입하지 못한 경우, 보험회사가 보험계약자 및 보험수익자에게 '연체보험료를 납부하여야 한다는 내용'과 '납입기한까지 보험료를 납부하지 않으면 보험계약이 해지되어 보장을 받을 수 없게 된다는 사실'을 전화, 우편 등으로 알려주는 것을 말합니다.

→ 납입최고(독촉)기간이 끝나는 날까지 보험료를 납입하지 않을 경우 납입최고(독촉)기간이 끝나는 날의 다음 날에 계약이 해지됩니다.



### 02. 관련 사례

보험회사는 등기우편으로 보험료 미납에 따라 보험계약이 해지된다는 납입최고(해지) 안내장을 발송하였고, 3일 뒤 이를 아파트 경비원이 수령한 경우

→ 아파트 주민들이 우편물의 수령권한을 경비원에게 묵시적으로 위임한 것으로 볼 수 있고 해당 보험계약의 납입최고 및 해지 안내장이 도달한 것으로 추정할 수 있어, 보험회사에서 발송한 납입최고는 정상적으로 이행되었으므로 보험계약은 해지되어 약관에서 정하고 있는 보험금 지급은 불가합니다. (대법원 2000.7.4.선고 2000두1164)



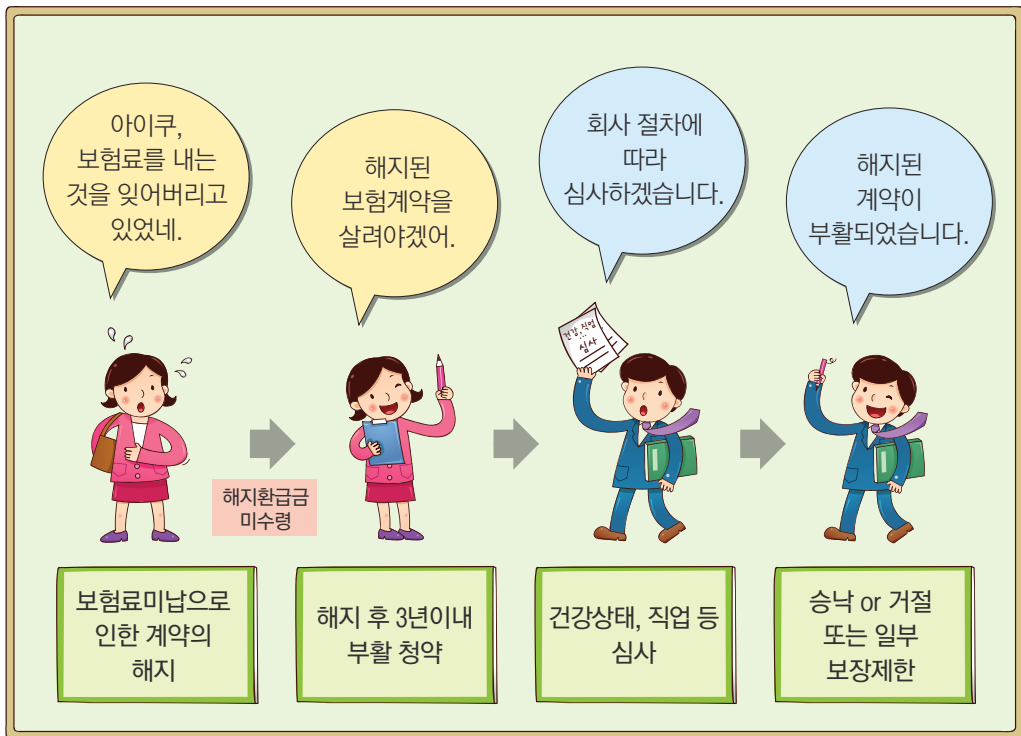
## 5. 해지계약의 부활(효력회복)

## 이. 해지된 계약은 부활이 가능한가요?

보험료를 납입하지 않아 보험계약이 해지되었으나 해지환급금을 찾아가지 않았다면, 해지된 날부터 3년 이내에 해지된 기간 동안의 연체보험료와 연체 이자를 납부하여 회사가 정한 절차에 따라 해지된 보험계약을 다시 살릴 수 있습니다.



## 해지된 계약의 부활 절차



## 02. 광경 사례

보험계약자가 보험료 미납으로 실효된 계약에 대해, 일부 보장(특약)을 제외하고 보험가입금액을 감액(1억→5천만원)하여 부활하고자 원할 경우

→ 기존에는 보험계약 부활시 연체보험료 납입부담 등으로 일부 불필요한 보장내용(특약)을 제외하거나 보험가입금액의 감액을 원하더라도, 연체된 보험료(이자 포함)를 모두 납입하여 기존 보험계약을 부활한 후에 일부 보장내용(특약) 해지 등의 별도절차를 거쳐 계약변경이 가능하였습니다. 하지만 최근 보험회사의 업무절차가 개선되어 부활시에 계약 내용중 일부 보장(특약)을 제외하거나 보험가입금액을 감액하는 것이 가능해 졌습니다.

\* 참고 : 금융감독원 보도자료, '보험회사의 불합리한 보험계약 부활관행 개선(2016.11.24.)'



- ① 보험계약을 부활할 경우에는 최초 보험계약을 체결할 때와 마찬가지로 형약서를 작성하고 계약 전 알릴의무 사항을 고지하여야 하며, 필요시 건강검진도 받아야 합니다.
- ② 계약자가 해지환급금을 수령한 경우에는 보험관계가 이미 종료되었기 때문에 보험계약을 부활할 수 없습니다.
- ③ 보험회사는 보험계약 유지 중에 발생한 보험사고(피보험자의 입원, 수술, 진단 등)를 원인으로 보험계약의 부활 형약을 거절할 수 없습니다.
- ④ 보험료를 납부하지 않아 계약이 해지된 경우, 해지된 날로부터 부활 전까지 발생한 보험사고에 대해서는 보장을 받을 수가 없습니다.







## 6. 피보험자 서면동의 철회권

### 이. ‘피보험자의 서면동의 철회’는 무엇인가?

보험계약자와 피보험자가 다른 경우, 즉 보험을 계약하는 사람(보험계약자)이 자신이 아닌 다른 사람(피보험자)의 사망이나 상해를 보장하는 계약에서, 보험 가입시 서면으로 계약체결에 동의를 한 피보험자가 서면동의 한 사실을 철회하는 것을 말합니다.

피보험자가 서면동의를 철회하면 해당 보험계약은 해지되며, 해지환급금이 보험계약자에게 지급됩니다.



※ 피보험자 서면동의 철회권은 “선량한 미풍양속을 해치고, 건전한 사회 질서에 반하는 행위”등을 미연에 방지하고자 하는 목적을 가지고 있음

### 02. 관련 사례

A씨는 배우자가 잘못될 경우를 대비해 보험설계사에게 보험계약을 권유받아 본인을 계약자로, 남편을 피보험자로 하는 보험을 가입하여 유지함. 그러던 중 부부 사이가 악화되어 이혼을 하였는데, 피보험자인 남편이 보험계약의 필요성을 느끼지 않아 해지를 하고 싶어함. 하지만 서로 연락을 하고 있지 않은 상황이라, 이 경우 보험계약을 해지할 수 있는 방법이 있는지 문의함.

→ 계약이 유지되는 기간에는 언제든지 피보험자가 보험가입시 서면 동意的 내용을 철회하여 계약을 해지할 수 있으며, 이때에는 해지환급금을 계약자에게 지급하고 계약이 종결됨.



## 7. 보험계약대출

## 이. '보험계약대출'이란?

보험기간 중 급하게 금전이 필요한 경우, 가입한 보험의 해지환급금 범위 내에서 보험회사로부터 일부 금액을 빌리는 것을 말합니다.



## 소비자 유의사항

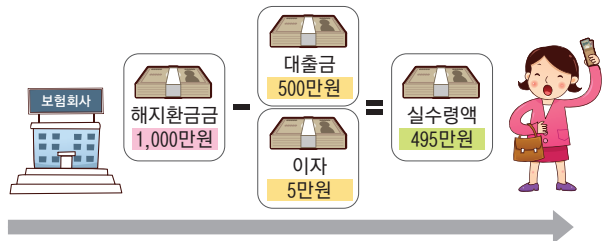
보험계약 대출의 대출원금과 대출이자를 상환하지 못하면  
해지환급금 또는 보험금에서 차감되므로,  
보험료를 납부하지 않아 보험계약이 해지되는 경우  
보험회사는 해지환급금에서 보험계약대출 원리금  
(원금과 이자)을 제외한 금액만 지급할 수 있습니다.



## 02. 보험계약 대출이 있을 경우, 해지환급금에서 대출원리금이 차감될 사례

A씨는 사정상 돈이 필요하여 보험계약을 해약하였고, 전체 해지환급금 1,000만원에서 1년전 보험계약대출을 받은 500만원과 대출이자 5만원을 제외한 495만원을 수령함

환급금 내역서				
해지 환급금	공제금액			실 수령액
	원금	이자	계	
1,000만원	500만원	5만원	505만원	495만원



※ 대출원리금이 해지환급금을 초과한 경우, 보험계약은 해지될 수 있습니다.



## 8. 보험계약 유지를 위한 유용한 제도



보험의 계약기간은 장기간으로, 중도에 해지하는 경우 원금에 훨씬 못 미치는 해지환급금을 받을 수 있고, 보장이 필요할 때 재가입이 어렵기 때문에 해지시 신중을 기할 필요가 있습니다.

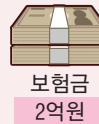


## 감액제도?

보험가입금액의 보장금액을 줄이고 보험료를 낮추어 보험 계약을 유지하는 제도입니다.

→ 감액된 부분은 해지한 것으로 처리하여 해지환급금을 지급합니다.

감액제도  
적용 전



1억원을  
해지하여,  
해지환급금  
지급

감액제도  
적용 후

감액완납  
제도?

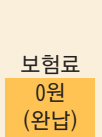
고객의 경제사정으로 보험료 납입이 어려운 경우 앞으로 낼 보험료 납입은 중단하고, 해당 시점의 해지환급금으로 새로운 보험가입 금액을 결정하여 보험료를 완납함으로써 계약을 유지하는 방법입니다.

→ 당초 보험계약의 보험기간과 보험금 등의 지급조건은 변경되지 않으나, 보장금액은 줄어들게 됩니다.

감액제도  
적용 전



감액제도  
적용 후





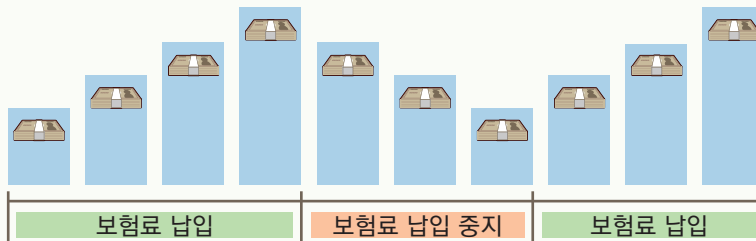
### 보험료 납입 일시 중지?

(보험료 납입 유예 기능)

일정기간 보험료를 납입하지 않고 보험계약을 유지하는 제도입니다.

→ 해지환급금에서 계약유지에 필요한 위험보험료 및 사업비 등이 차감되므로 이러한 금액이 충당될 수 없을 경우 보험계약이 자동 해지될 수도 있습니다.

해지 / 만기환급금의 변화



### 보험료 자동대출 납입제도?

보험료 납입이 어려울 경우, 해지환급금 범위내에서 회사가 정한 방법에 따라 매월 보험료에 해당하는 금액이 보험계약 대출금으로 처리되고, 자동으로 납입되어 계약이 유지되는 제도입니다.

→ 대출원금 및 대출이자를 납입해야 하므로 장기간 이용시 부담이 될 수 있습니다.



### 중도인출?

보험상품에 따라, 일정한 한도 내에서 그동안 쌓아두었던 돈의 일부를 먼저 찾아 쓸 수 있도록 한 제도입니다.

→ 이자는 없지만 나중에 받게 될 만기환급금 또는 해지환급금이 감소 됩니다.

※ 이러한 제도들은 보험상품에 따라 적용이 제한될 수 있으니 자세한 사항은 약관의 세부내용을 참고하시기 바랍니다.

# I 단계별, 소비자가 알아야 할 주요내용



1. 보험가입 단계
2. 보험계약 유지 단계
3. 보험금 청구 및 수령 단계
4. 보험민원 관련 꿀팁



## 1. 보험금 청구에서 수령까지 어떻게 진행되나요?



※ 실제 보험금 접수 및 처리절차는 생명보험회사별로 일부 상이할 수 있습니다.

(출처) 금융감독원 보도자료\_2016.11.3일자 「보험소비자 편의성 제고를 위한 보험금 청구절차 간소화 방안」



## 2. 보험금 청구시 알아야 할 체크포인트

### 이. 보험금 청구시 유의사항

보험금 청구에 필요한 구비서류는 사고 종류, 사고 내용 등에 따라 차이가 있으므로, 보험사의 보상 담당자에게 사고 접수시 보험금 청구서 양식 및 필요한 서류를 자세히 안내 받으셔야 합니다.

이 경우, 구비서류 중 보험사별로 별도 양식대로 기재해야 하는 사항이 있는지 확인하고 미리 관련서류를 정확히 준비하시면 보험금을 좀 더 신속하게 지급 받으실 수 있습니다.

### 02. 보험금 청구서류 (예시)

공통

청구서(각 보험사 양식),  
신분증 사본(주민등록증, 운전면허증, 보험수익자 본인이 아닌 경우  
보험수익자 인감증명서)

사망

사망진단서(사체검안서) 원본, 기본증명서(사망사실 기재)  
※ 재해사고일 경우, 재해입증서류 추가 제출

수술

진단서, 수술확인서 등

입원

진단서, 입·퇴원 확인서

진단

진단서, 진단사실 확인서류

장해

후유장해 진단서



※ 사고내용 특성, 상품(보장내역)에 따라 회사별로 추가서류를 요구할 수 있으므로, 자세한 사항은 각 생명보험회사 콜센터(홈페이지 등)에 문의하시기 바랍니다.

## 03. 보험금 청구서류 제출시 참고하세요

청구서, 개인신용정보동의서, 신분증, 계좌번호는 모두 수익자 기준으로 작성 및 제출되어야 합니다.

수익자가 미성년자인 경우 친권자(후견인)가 청구하며, 그 미성년자를 기준으로 기본증명서와 가족관계증명서를 제출하여야 합니다.

재해사고(재해사망, 재해상해)의 경우, 사고사실 확인서가 추가로 필요할 수 있습니다.

진단서, 수술확인서, 입·퇴원확인서의 내용이 불명확할 경우, 추가 서류가 요청될 수 있습니다.

- 질병진단 (CI\*, 암, 급성심근경색, 뇌출혈)의 경우, 진료기록사본 이외에 진단 근거(검사결과)가 포함된 서류가 추가로 요청될 수 있습니다.

\*CI(Critical Illness) : 치명적 질환



※ '보험금 지급계좌 사전등록제도' 란?

→ 보험계약 체결단계에서 보험금 및 제지급금을 즉시 이체받을 수 있도록 수령 가능한 계좌를 사전에 등록하는 제도를 말합니다.



## 04. 보험금 청구 관련 최근 변경사항

### 1 진단서 등 사본 인정기준 확대

- 소액 보험금(100만원까지)의 경우 원본이 아닌 사본으로 청구 가능

### 2 불필요한 보험금 청구서류 폐지

- 통장 사본 : 본인 계좌 확인이 가능한 경우 사본 요구 제외
- 사망보험금 청구시 : (현행) 사망진단서, 기본증명서 동시 요구  
(개선) 사망진단서 원본 제출시 기본증명서 제외

### 3 입원보험금 청구서류 간소화

- 진단명, 입원 기간이 포함된 입·퇴원확인서 또는 진단서 중 하나만 제출

### 4 소비자의 보험금 청구를 편리하게 하기 위한 모바일 앱·홈페이지를 통한 보험금 청구 접수 가능

- 청구서류 작성부터 증빙서류 촬영 제출까지 모바일 앱으로 일괄 신청하여 접수되도록 개선(예정)

\* 회시별 사정에 따라 시행시기는 다소 차이가 날 수 있음

(출처) 금융감독원 보도자료 (16.11.4), 「보험소비자 편의성제고를 위한 보험금 청구절차 간소화 방안





☑ 보험수익자는 보험사고가 발생한 즉시 보험사에 알리고 보험금 청구서 등 관련 서류를 준비하여 보험금을 청구해야 합니다.

☑ 보험금은 보험사고 발생일로부터 3년 이내에 지급청구를 하셔야 합니다.

※ 보험사고 발생일로부터 3년이 지나면 보험금을 청구할 수 있는 권리가 사라집니다.(상법 제66조 및 해당약관 참조)

☑ 실손보험 상품의 경우 비례보상이 원칙이므로, 여러 보험사의 다수 상품에 가입하였더라도 계약자가 실제 부담한 치료비 이상의 보험금을 중복수령하실 수 없습니다.

※ 실손보험 중복가입여부는 한국신용정보원 홈페이지에서 확인하실 수 있습니다.  
(아래 화면 참고)



◆ 실손의료보험 가입여부가 기억나지 않는다면, 한국신용정보원 홈페이지에서 가입내역 조회가 가능합니다.

〈한국신용정보원〉 [www.kcredit.or.kr](http://www.kcredit.or.kr)

보험신용정보 - 보험신용정보 조회 - 실손의료보험 조회



◆ 불필요하게 중복가입한 경우에는 보험회사 콜센터 등을 통해 언제든지 해지할 수 있습니다.



## 3. 보험금 지급관련 체크포인트

## 이. '보험금 지급사유'란?

가입하신 보험 상품의 약관에 따라 질병, 재해 등으로 인하여 보험 사고가 발생했을 때, 보험회사가 보험금을 지급하여야 하는 경우를 말합니다.

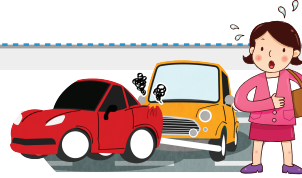
보험사고의 유형에 따라 일반적으로 사망보험금, 수술보험금, 진단보험금, 입원보험금, 장애보험금 등으로 나누어집니다.

보험금 지급사유에 해당하는 경우에 보험수익자는 약관에서 정한 보험금을 지급받으실 수 있습니다.

보험금은 약관에 규정된 질병/재해가 발생하는 등 일정한 조건에 맞는 경우에만 지급됩니다.



## 소비자 유의사항



☑ 보험금 지급사유에 해당이 되는지 여부와 관련하여 보험수익자는 먼저 보험사고의 내용에 비추어 가입상품의 약관 내용을 꼼꼼히 확인하여야 합니다.

☑ 또한, 보험사고 발생시에는 담당 설계사 또는 가입하신 회사의 콜센터로 연락하시면 보험금 지급 여부에 대하여 상세한 상담을 받을 수 있습니다.

※ 대부분의 생명보험회사는 보험금 상담 전용 콜센터 운영



## 02. 보험금 지급 사유별, 알아두면 유익한 정보

공통  
(사망)

다음의 경우에는 보험금을 지급하지 않습니다.

- 피보험자가 고의로 자신을 해친 경우(단, 피보험자가 심신상실 등으로 자유로운 의사결정을 할 수 없는 상태에서 자신을 해친 경우나, 보험계약의 보장개시일로부터 2년이 지나고 자살한 경우\*에는 보험금을 지급합니다.)  
\*일반사망보험금 지급
- 보험수익자가 고의로 피보험자를 해친 경우(단, 그 보험수익자에 해당하는 보험금을 제외한 나머지 보험금은 다른 수익자에게 지급합니다.)
- 계약자가 고의로 피보험자를 해친 경우

## 수술

약관상 수술의 정의에 포함되지 않는 경우 (예 : 주사기 등으로 빨아들이는 처치, 바늘 등을 통해 체액을 뽑아 내거나 약물을 주입하는 것 등)에는 보험금을 지급하지 않습니다.

대부분의 보험 상품은 약관의 수술 분류표에 기재되어 있는 수술만을 보험금 지급 대상으로 합니다.

## 진단

가입하신 상품별로 일정기간 이내에는 진단금이 적게 지급되거나 또는 지급되지 않는 경우가 있습니다.

- 예1 가입시점으로부터 1년 이내인 경우에는 진단금의 50%가 지급되며, 1년 경과시에는 100%가 지급되는 경우가 있습니다.
- 예2 일정기간 경과 후 진단금이 지급되는 경우도 있습니다. 예를들어, 암진단시 받는 보험금의 경우, 보험계약일로부터 90일 이내에 암으로 진단시에는 보험금을 지급하지 않습니다.

## 입원

입원급여금의 지급일수는 1회 입원당 120일을 한도로 합니다.

### 03. 장애보험금 지급 관련

장애란 상해 또는 질병이 치유된 후에도 영구적으로 신체 또는 정신에 남게 되는 노동력 상실이나 감소상태를 말합니다.

생명보험상품의 약관에서는 장애가 발생하는 신체부위를 13개로 구분하고 있습니다. 일반적으로 각 신체부위의 장애 정도에 따라 장애보험금이 다르게 지급됩니다.

예) 사고로 인하여 한눈의 시력을 잃었을 때 보험금의 50% 지급  
(장애를 보장하는 특약의 가입금액이 1,000만원인 경우, 그 금액의 50%인 500만원이 지급됩니다.)





## 4. 휴면보험금 수령관련

## 이. '휴면보험금'의 정의

휴면보험금이란 보험사의 보험계약 중에서 해지(실효) 또는 만기 도래 후 관련 법률의 규정에 의하여 소멸시효(2년 또는 3년)\*가 완성된 이후에도 찾아가지 않은 환급금, 보험금을 말합니다.

\* 소멸시효는 보험금 청구사유(만기, 해지 등)가 2015년 3월 12일 이전에 발생한 경우 2년, 이후에 발생한 경우 3년입니다.

## 02. '휴면보험금' 조회 및 수령방법

## ① 인터넷 포털 사이트 "휴면보험금" 검색 또는 아래 주소에 접속



생명보험협회 휴면계좌통합조회  
(<https://human.insure.or.kr>)



은행연합회 휴면계좌통합조회  
(<http://www.sleepmoney.or.kr>)

② 공인인증서, 휴대폰 등을 통한 본인인증을 거친 후 휴면보험금 확인  
(공인인증서가 없는 경우 생명보험협회나 가까운 은행으로 신분증 지참 후 방문)

## ③ 해당 보험회사 연락 또는 방문을 통한 휴면보험금 수령

## 03. 생명보험회사 연락처

회사명	연락처	회사명	연락처
한화생명	1588-6363	PCA생명	1588-4300
알리안츠생명	1588-6500	CHUBB생명(舊ACE생명)	1599-4600
삼성생명	1588-3114	ING생명	1588-5005
흥국생명	1588-2288	하나생명	080-3488-7000
교보생명	1588-1001	KB생명	1588-9922
DGB생명	1588-4770	BNP파리바카디프생명	1688-1118
미래에셋생명	1588-0220	현대라이프	1577-3311
KDB생명	1588-4040	라이나생명	1588-0058
동부생명	1588-3131	AIA생명	1588-9898
동양생명	1577-1004	NH농협생명	1544-4000
메트라이프생명	1588-9600	IBK연금보험	1577-4117
푸르덴셜생명	1588-3374	교보라이프플래닛	1566-0999
신한생명	1588-5580		

# I 단계별, 소비자가 알아야 할 주요내용



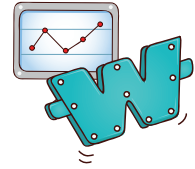
1. 보험가입 단계
2. 보험계약 유지 단계
3. 보험금 청구 및 수령 단계
4. 보험민원 관련 꿀팁







### ‘민원’이란?



금융소비자가 금융회사에 대하여 원하는 바를 요구하는 일을 말합니다.



### ‘민원’은 어떻게 해결할 수 있나요?

금융소비자는 금융회사와 민원 발생시 가입한 보험회사를 상대로 민원을 신청하면 됩니다.

만약, 금융회사를 통해 민원이 해결되지 않을 경우에는 금융감독원 또는 한국소비자원의 도움을 받을 수 있습니다.





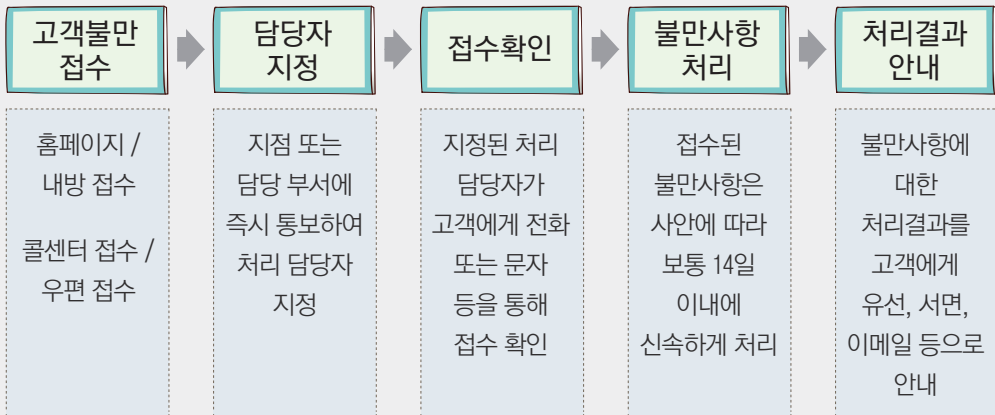
## 1. 민원은 어떻게 해결되나요?

### 이. 보험회사

#### 가. 신청방법

가입한 보험회사의 홈페이지 또는 고객센터에 연락하여 불만사항 및 이의 신청

#### 나. 보험회사의 민원처리 프로세스



※ 세부 절차는 회사에 따라 상이할 수 있습니다.



## 02. 금융감독원

## 가. 신청방법

## 〈전화 상담〉

국번없이 1332 상담원과 통화하여 민원 처리

## 〈인터넷 상담〉

www.fcsc.kr로 접속하여 상담원과 인터넷 채팅을 통해 서류작성 및 접수절차 확인

## 〈방문 상담〉

민원인이 직접 내방하여 불만사항 상담 등을 통한 민원서류 작성 및 접수



## 효과적인 금융민원 신청절차

## 01 분쟁조정사례

은행분쟁사례, 증권분쟁 사례, 보험분쟁사례 등 해당 사례별로 검색어를 입력하여 유사한 내용을 찾아 참고하세요.

## 02 자주하는 질문

검색어를 입력하여 유사한 민원을 찾아 참고하세요.

## 03 민원신청

분쟁조정사례 및 자주하는 질문에 찾으시는 내용이 없을 경우 민원신청을 해주세요.

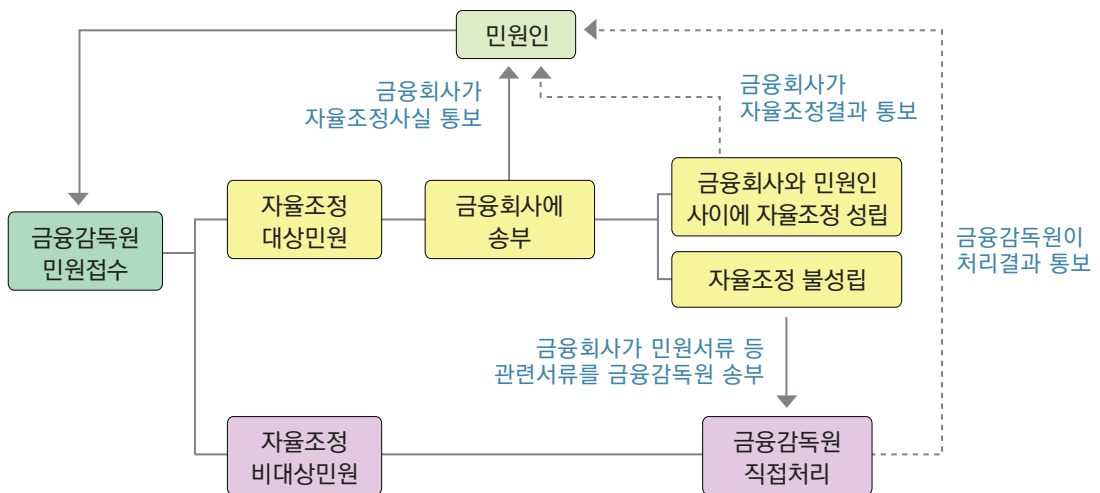
## 나. 민원처리 절차

금융감독원 민원접수 시 금융회사를 거치지 않은 민원(금융회사 미경유)은 자율조정 대상에 해당되며, 이 경우 아래와 같이 자율조정 절차에 따라 업무가 진행됩니다.

- ① 민원인이 금융감독원에 민원접수
- ② 금융감독원은 자율조정 대상 민원인 경우 관련서류를 금융회사에 송부  
→자율조정 대상 민원이 아닌 경우 금융감독원이 직접 처리
- ③ 금융회사는 송부된 민원의 자율조정 실시
- ④ { 자율조정 성립시, 금융회사가 민원인에게 자율조정 결과통보  
자율조정 미성립시, 금융감독원이 직접 처리 및 결과통보

## ※ 민원 자율조정 제도란?

→ 금융회사를 거치지 않고 금융감독원에 바로 민원을 접수하는 경우에는 먼저 민원인과 보험회사에게 자율적인 조정기회를 부여하고, 조정이 성립되지 않을 경우 금융감독원이 직접 처리하는 제도를 말합니다.



## 03. 한국소비자원

## 가. 신청방법

## 〈전화 상담〉

국번없이 1372 (「1372 소비자상담센터」)

## 〈방문 상담〉

(본원) 충청북도 음성군 맹동면 용두로 54 한국소비자원 1층 방문상담실  
 (서울지원) 서울특별시 송파구 송파대로 167(문정테라타워 A동 15층)  
 한국소비자원 서울지원 방문상담실

## 〈인터넷 상담〉

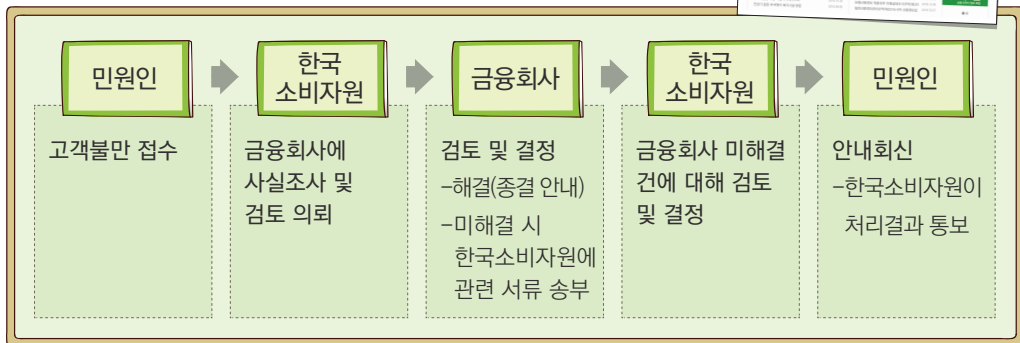
1372 소비자상담센터 인터넷상담 (<http://www.ccn.go.kr>)

## 〈민원접수 신청 사이트〉

한국소비자원 → <http://www.kca.go.kr/> : “피해구제 신청” 메뉴로 접속

## 나. 민원접수 및 처리절차

한국소비자원





## 2. 민원예방을 위한 소비자 체크포인트

### 이. 보험 가입시 계약자 확인사항

보험 가입시 계약자의 확인이 필요한 사항은 다음과 같습니다. 관련 법규에 따라 제공되는 서류 및 절차이오니 확인사항을 꼼꼼히 살펴보고 가입하시기 바랍니다.

관련서류		확인사항	체크
필수 확인 항목	상품설명서	상품설명 내용에 대한 계약자 확인	<input checked="" type="checkbox"/>
	청약서	청약서 내용 확인	<input checked="" type="checkbox"/>
		피보험자의 서면동의 확인	<input checked="" type="checkbox"/>
		자동이체 신청시 예금주 동의 확인	<input checked="" type="checkbox"/>
		개인(신용)정보처리동의 확인	<input checked="" type="checkbox"/>
		계약전 알릴의무 확인(고지의무)	<input checked="" type="checkbox"/>

관련서류		확인사항	체크
기타 확인 항목	특별조건부신청서	특정 질병이 있거나 신체특정 부위에 문제가 있는 경우, 부담보 조건 신청 확인	<input checked="" type="checkbox"/>
	완전판매 모니터링 (해피콜)	상품의 주요내용에 대해 설명받았고 이를 잘 이해하고 있는지 확인	<input checked="" type="checkbox"/>
	보험계약 비교안내확인서	기존 보험계약과 새로운 보험계약의 내용을 비교하여 설명 받았는지 확인	<input checked="" type="checkbox"/>

## 02. 자필서명이 왜 중요한가요?

자필서명은 계약자와 피보험자 본인이 직접 청약서에 사인을 하는 것으로, 가입자가 상품을 온전히 이해하고 동의한다는 표시입니다.

만약, 보험약관을 교부 받지 않거나 중요한 내용들에 대해 설명도 듣지 않았는데 설명을 들었다고 서명을 할 경우, 추후 법적 분쟁 발생 시 계약자에게 불리한 증거로 활용될 수 있습니다.

그러므로, 자필서명은 반드시 본인이 직접 하셔야 합니다.



### 03. 보험 가입시 계약자가 행사할 수 있는 권리

보험 청약 후 자신이 원하는 상품이 아닌 것을 알았거나, 보험에 가입할 때 제대로 설명을 듣지 못한 경우 등에는 청약철회권이나 계약취소권을 행사할 수 있습니다.

#### ● 청약철회와 계약취소의 비교

구분	청약철회	계약취소(품질보증해지)
사유	제한 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 약관 및 계약자 보관용 청약서를 청약할 때 전달받지 못한 경우</li> <li>• 계약자가 청약서에 자필서명*을 하지 않은 경우</li> <li>* 날인(도장을 찍음) 및 전자서명(공인전자서명 등) 포함</li> <li>• 약관의 중요내용을 설명받지 못한 경우</li> </ul>
가능 기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보험증권을 받은 날부터 15일 이내</li> </ul> <b>&lt;불가사유&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 진단계약, 보험기간이 1년 미만인 계약 또는 전문보험계약자가 체결한 계약은 청약 철회할 수 없음</li> <li>- 청약한 날부터 30일이 초과된 계약은 청약 철회할 수 없음</li> </ul>	계약 성립일로부터 3개월 이내
효과	보험계약자가 이미 납입한 보험료를 지급	보험계약자가 이미 납입한 보험료에 납입일 이후 이자를 더하여 지급



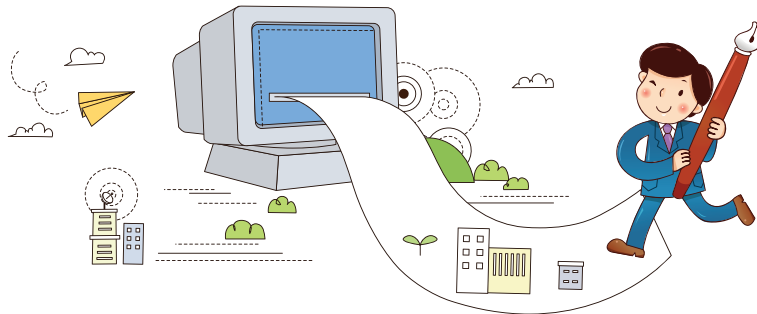
## 04. 보험계약 유지시 유의사항

주소 및 연락처 등이 변경되면 즉시 보험회사에 알려야 합니다.

- 변경된 주소나 연락처 등을 회사에 알려주지 않을 경우, 회사로부터의 안내 통지 등을 받지 못하여 불이익을 당할 우려가 있으므로 변경 즉시 알려야 합니다.

평소 보험료가 연체되지 않도록 정기적으로 관리하여야 합니다.

- 특히 최근에는 보험료를 자동이체 시키는 경우가 많은데, 잔액부족 등으로 미납되지 않도록 매월 한번은 보험료가 정상적으로 인출되었는지 통장을 확인해보는 습관이 필요합니다.
- 감액완납제도, 보험료 자동대출납입제도 등을 활용하여 기존 보험계약을 유지할 수 있습니다.
- 보험료가 정상적으로 납입되지 않은 경우에 보험계약 해지(실효) 여부를 확인하고, 만일 보험계약이 해지(실효)된 경우 계약부활(효력회복) 절차를 활용합니다.



### 04. 종신보험 가입시 유의사항

종신보험은 기본적으로 사망보험금을 지급하는 보장성보험입니다. 그러므로 순수 저축목적으로는 적합하지 않습니다. 종신보험은 10년 이상 보험료를 정상 납입하여도 해지시 받는 환급금이 원금에 미치지 못할 수 있습니다.

종신보험은 유지기간이 장기이므로 신중한 선택이 필요합니다. 종신보험은 평생 보장된다는 장점이 있으나 정기보험에 비해 보험료가 상대적으로 높습니다. 가입 중 보험료가 부담된다면 보장금액 감액 등을 통해 보험료를 조정할 수 있습니다.

종신보험은 특약까지 평생 보장되는 것은 아닙니다. 종신보험의 주계약과 특약은 별개 계약으로, 특약까지 종신 보장되는 것은 아니므로 보험기간이 기재된 청약서, 보험증권 등을 꼼꼼히 확인해야 합니다.



#### ※ 정기보험이란?

→ 보장내용은 종신보험과 동일하지만, 보험기간이 일정기간(60세, 70세, 80세 등)으로 한정되어 있는 보험상품입니다.

연금전환이 가능한 종신보험은 사망보험금을 보장받다가, 일정기간 경과 후 연금 전환을 통해 현재까지 쌓여있는 적립금을 연금 형태로 받을 수 있는 기능을 추가한 상품입니다. 사망보험금이 필요한 기간에는 보장을 받다가 이후 노후자금이 필요하다면 연금으로 전환하여 받을 수 있다는 장점이 있습니다.

하지만 연금전환형 종신보험은 일반연금보험과는 차이가 있으며, 종신보험의 경우 위험보험료, 사업비가 일반연금보험보다 높아 연금 전환시 일반연금보험에 비해 연금수령액이 적을 수 있습니다. 순수한 노후대비만을 목적으로 한다면 일반연금보험보다 불리할 수 있어 가입시 목적을 분명하게 할 필요가 있습니다.

#### ● 종신보험과 저축성보험 비교표

구분	종신보험(연금전환특약)	연금보험 등 저축성보험
가입 목적	사망보험금으로 유족 보장 - 단, 사망 이전에 연금으로 전환 가능	연금 수령 등 노후대비를 위한 저축
장점	고액의 사망보험금 설계 가능	안정적인 목돈(연금액) 설계 가능
단점	연금전환시 연금보험 대비 적은 연금액	사망 등 보장기능 미흡



#### ※ 연금전환형 종신보험이란?

→ 기본적으로 종신보험이지만, 일정기간 경과 후 계약자가 연금으로 전환하면 그때까지 쌓아놓은 적립금을 재원으로 하여 연금 형태로 수령하실 수 있는 보험상품을 말합니다.

## 06. 변액보험 가입시 유의사항



**변액보험은 운용실적에 따른 이익과 손실이 계약자 및 보험수익자에게 귀속되는 실적배당형 상품입니다.** 사망보험금과 해지환급금이 매일 변동되고 해지환급금의 최저보장은 이루어지지 않으며 원금 손실이 발생할 수 있습니다.

**가입목적과 투자성향에 맞는 상품에 가입해야 합니다.** 변액보험은 크게 저축형, 보장형, 연금형으로 구분할 수 있는데, 계약자의 가입목적에 따라 적합한 상품에 가입하시면 됩니다.

**변액보험은 장기 유지가 바람직합니다.** 고객님의께서 납입하신 보험료 중 위험보험료, 계약체결비용, 계약관리 비용 및 특약보험료를 차감한 후 선택하신 펀드(특별계정)에 투자하여 운용되므로, 해지환급금이 납입보험료에 이르기 위해서는 펀드의 수익률에 따라 차이는 있으나 장기간이 소요됩니다.



**변액보험 펀드는 계약자의 관리가 필요합니다.** 보험회사는 계약자가 선택한 펀드를 운용할 뿐, 투자할 펀드의 선택은 계약자의 몫입니다.

**즉, 장기유지를 하더라도 펀드변경, 분산투자, 추가납입을 활용하는 등 계약자의 관리가 필요합니다.** 다만, 계약자의 선택에 따라 수익률이 변동되므로 신중히 결정해야 합니다.



※ 회사는 3개월마다 계약내용의 변동에 대한 안내자료(납입보험료, 선택한 펀드, 기준가격, 펀드 변경내역 등)를 계약자에게 제공하며, 인터넷 홈페이지를 통해 계약자가 특별계정의 운용현황(기준가격, 수익률, 전월말 자산구성내역, 결산서 등)을 확인할 수 있도록 하고 있습니다.



생명보험협회 공시실 (<http://pub.insure.or.kr>) 홈페이지의 Quik메뉴에서 '알기쉬운 변액보험'을 참고하시면 이해하기 쉽습니다. (위의 홈페이지에서 문서 확인 및 다운로드 가능)



## 07. 실손의료보험 가입시 유의사항

실손보험 상품의 경우, 비례보상이 원칙이므로 실손의료보험에 가입하기 전에 반드시 중복가입 여부를 확인해야 합니다.

약관상 보상하지 않는 사항을 꼭 확인하세요.

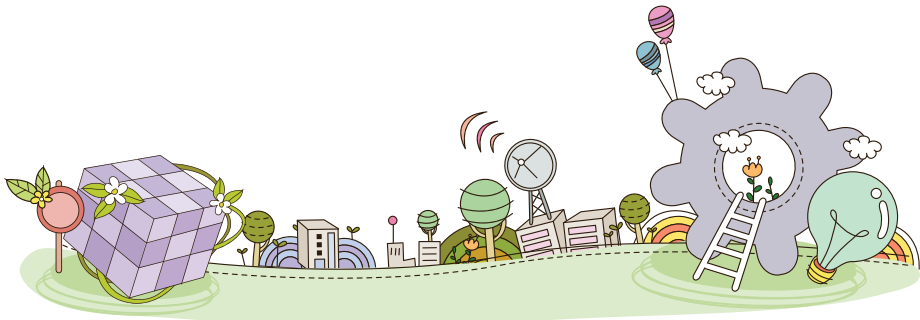
※ 외모개선 목적 성형 수술비, 간병비, 진단서 발급비용, 구급차 이동비용 등은 보상되지 않습니다.

생명보험협회 / 손해보험협회 홈페이지에서 회사별 보험료 수준을 비교하세요.

재가입 시점에 보장범위 및 자기부담금 등이 변경될 수 있습니다.

2015년부터 소액 통원의료비 청구서류가 한층 간소화 되었습니다.

연령 증가, 손해율 변동에 따라 보험료가 인상될 수 있습니다.



## 08. 유병자 보험 가입시 유의사항

### 유병자 보험이란?

일반보험 가입이 어려운 소비자는 유병자 보험을 활용하여 보험에 가입하실 수 있습니다. 예를 들어, 이전에 보험가입이 어려웠던 고혈압, 당뇨병 등 만성 질환이 있는 사람도 가입할 수 있습니다.

### 유병자 보험의 유형

병력, 가입 조건 등을 고려한 3가지 유형이 있습니다.

- 1) 간편심사 보험 : 최근 2년(암은 5년) 이내 입원·수술이력이 없는 유병자가 가입할 수 있는 보험으로, 입원비와 수술비를 주로 보장
- 2) 고혈압·당뇨병 특화 보험 : 고혈압·당뇨병 유병자가 쉽게 가입할 수 있는 보험으로 주로 암 진단금을 보장
- 3) 무심사 보험 : 유병자가 계약심사(언더라이팅) 없이 가입할 수 있는 사망보장 보험

(출처) 금융감독원 보도자료\_금융꿀팁200선\_(16)유병자도 가입할 수 있는 보험상품과 유의사항(16.11.01)



### 소비자 체크포인트



- 일부 상품은 보험사가 정한 기준에 해당하는 경우에만 가입할 수 있습니다.
- 일반보험에 비하여 보험료가 1.1~5배 내외로 상대적으로 비싸고 보장범위가 좁아서 건강한 사람이 가입하기에는 부적합 합니다.
- 현재 판매되는 유병자 보험은 대부분 5~10년의 갱신형 상품이며, 갱신하는 경우 위험률 변경 및 연령 증가로 보험료가 인상될 가능성이 있습니다.



## 3. 사례로 살펴보는 생명보험 Q&amp;A

## 이. 자필서명

피보험자 자필서명 없는 타인의 사망보험계약의 보험사고 발생시



Q

피보험자 서면동의 없이 타인의 사망보험계약이 체결된 이후 보험사고가 발생한 경우, 보험회사에 보험금 지급 책임이 발생하는 것이 맞나요?

타인의 사망보험계약에서 피보험자 본인의 서면동의가 없을 경우, 해당 보험계약은 원천 무효계약에 해당되어 보험가입 이후 보험사고가 발생하여도 보험회사에는 보험금 지급 책임이 발생하지 않습니다.



A





## 02. 가입상품 상이

저축성보험에 가입하고자 하였으나 보장성보험에 가입



당초 목돈마련을 염두해 두고 저축성 보험에 가입하고자 하였으나, 가입 당시 모집설계사로부터 저축성 보험이라는 일방적인 설명을 듣고 가입하였습니다. 하지만 가입 후 6개월이 지나 알고 보니 저축성 보험이 아닌 보장성 보험으로 가입되어 있었는데, 이 경우 기납입보험료 전액을 환불 받을 수 있나요?

원칙적으로 상품설명 불충분과 같이 가입 과정에 하자가 있으면 이를 사유로 해당 보험계약을 취소하고 기납입보험료 반환을 청구하여 돌려받을 수 있습니다.

그러나 청약서, 상품설명서 등 가입관련 서류에 가입자의 자필서명이 정확하게 기재되어 있고, 가입 이후 콜센터 모니터링을 통해 상품내용이 설명되었으며, 가입관련 서류(약관, 청약서 부분, 상품설명서 등)가 가입자에게 정상적으로 발송되었다면 기납입보험료를 환불받기 어려울 수 있습니다.



소비자 유의사항

보험계약 가입 시에는 모집 설계사에게 전적으로 의존하지 말고, 실제 가입된 보험상품 가입관련 서류의 기재내용이 당초 가입하고자 했던 보험상품과 일치하는지 면밀히 확인하고 가입하여야 합니다.



## 03. 청약서류 미전달

청약서 부분, 약관 미전달을 사유로 계약취소 요청



Q

보험가입 이후 3개월 이내에 청약서 부분이나 약관 등을 전달받지 못했는데, 해당 보험계약을 해지하고 기납입 보험료 전액을 반환 받을 수 있나요?

가입 당시 약관과 청약서를 전달받지 못했다면 해당 보험 계약은 취소할 수 있으며 기납입보험료 전액과 이자를 더하여 반환 받을 수 있습니다.



A



소비자 유의사항

보험계약 가입 시에는 계약자 보관용 청약서, 상품설명서, 약관 등 보험회사가 제공하는 서류를 잘 보관하는 것이 중요합니다.



## 참고

표준약관 제18조 제2항에 따른 보험계약 취소제도

판매 단계에서 약관과 계약자 보관용 청약서를 전달받지 못했다면 경우, 청약서에 자필서명을 하지 않았을 경우, 약관의 주요내용을 설명 받지 못했다면 경우 등을 이유로 계약 후 3개월 이내에 이의를 제기하여 그 사유의 정당성이 인정되면 보험료를 환불받을 수 있음.

보험증권 미전달을 사유로 보험계약 취소가 가능한지?



Q

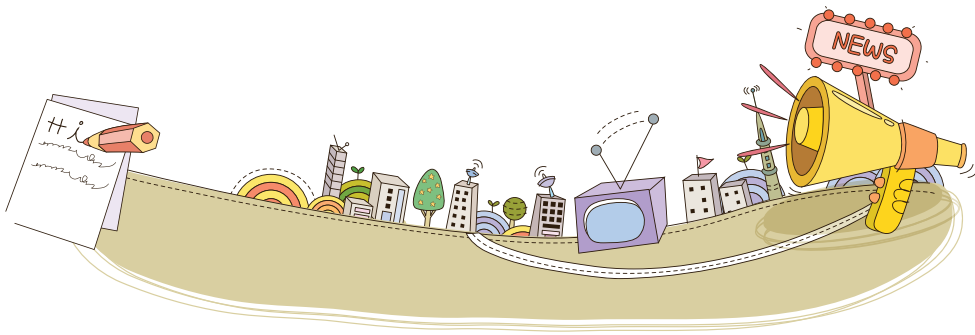
보험가입시 청약서 부분, 약관 등 계약서류는 전달받았지만 보험증권은 보험 가입 후 1개월이 경과했는데도 아직 전달받지 못한 경우, 증권 미 수령을 사유로 보험계약을 취소처리 할 수 있나요?

보험증권은 보험계약 사실을 확인하는 서류이지만, 보험증권 미수령은 보험계약 취소(품질보증 해지) 사유에 해당하지 않습니다.

이러한 경우에는 가입하신 보험회사에 보험증권 발행을 요청하실 수 있습니다.



A



## 04. 설명의무 위반 (사업비 공제 미설명)

사업비 설명의무 미이행을 사유로 계약취소 요청



저축성보험 가입 당시 사업비 부분이 공제된다는 설명을 듣지 못하였는데, 해당 보험계약을 취소하고 기납입보험료 환급을 받을 수 있을까요?

저축성보험의 사업비 설명의무는 보험계약의 중요한 내용에 대한 설명의무에 해당되므로, 모집체결 과정에서 이를 이행하지 않은 것으로 확인되고 계약취소 기간 이내라면 약관 규정에 따라 해당 보험계약을 취소 처리하고 기납입 보험료 전액을 받을 수 있습니다.



### 참고

보험업법 시행령 및 보험업 감독규정에 의하여 2012.10.1부터 저축성보험 (금리확정형보험은 제외) 계약의 경우, 사업비 관련 설명이 보험계약 중요사항의 설명의무에 포함되어 있습니다.

## II

# 소비자가 꼭 알아야 할 필수 보험용어 30개

1. 보험가입 단계
2. 보험계약 유지 단계
3. 보험금 청구 및 수령 단계





### 보험계약

보험소비자와 보험회사 간에 체결하는 계약을 말합니다. 보통 소비자 입장에서는 보험에 가입한다고 하고 보험회사 입장에서는 보험상품을 판매한다고 말하지만, 정확하게 표현하면 보험회사와 소비자가 보험계약을 체결하는 것입니다.

### 청약

모든 보험계약은 계약자의 “청약”과 보험회사의 “승낙”에 의해 체결되는데, 보험계약에서 “청약”은 소비자가 보험회사가 만든 보험상품에 가입하겠다는 의사를 표시하는 것을 의미합니다. 보험계약 청약서에 서명하거나 전화, 인터넷으로 보험가입을 신청하는 것을 말합니다.

### 승낙

소비자가 보험회사를 상대로 청약을 하면, 보험회사는 심사를 거쳐 해당 청약을 “승낙”할 것인지 “거절”할 것인지를 결정합니다. 보험회사가 “승낙”을 하면 보험계약은 체결(성립)되고, 보험회사가 “거절”하면 보험계약은 체결되지 않습니다.

### 보험계약자



보험회사와 보험계약을 체결하는 사람을 “보험계약자” 라고 합니다.

### 피보험자

보험계약에서 정한 보험사고의 대상이 되는 사람을 말합니다.  
생명보험에서 보험사고의 대상은 피보험자를 기준으로 합니다.

### 보험수익자

보험계약에서 정한 보험사고가 발생하여 보험회사가 보험금을 지급해야 할 때, 해당 보험금을 지급받을 권리가 있는 사람을 말합니다.



### 진단계약

보험회사가 보험계약자와 보험계약을 체결하기 전에 피보험자의 건강상태를 확인하기 위해 건강진단 절차를 거치는 보험계약을 “진단계약”이라 합니다.

※ 반대말 : 무진단계약



### 보험료

보험료는 가입자가 보험계약대로 매월 또는 일정한 기간마다 보험회사에 내는 돈을 말합니다. 보험료를 납부하는 주거나 금액은 보험계약 체결시에 미리 정해집니다.

### 보험금

보험계약에서 정한 보험사고가 발생하면, 보험회사가 보험수익자에게 지급하는 돈을 말합니다.

### 보험가입금액

보험금, 보험료, 책임준비금 등을 산정하는 기준이 되는 금액을 의미합니다. 보장의 측면에서 보면, 보험사고가 발생했을 때 지급 받을 수 있는 보험금액을 산정하는 기준이 되는 금액을 말합니다.

예시) 종신보험 상품의 보험가입금액 1억원

→ 사망시 사망보험금 1억원 지급



### 보험기간



보험계약에서 정한 보험사고에 대해 보험회사가 보험금 지급을 보장하는 기간을 말합니다.

### 보장개시일

보험계약에서 보험회사가 보장을 시작하는 날짜를 말합니다. 이 때부터 보험계약에서 정한 보험사고가 발생하면 보험회사는 그에 따른 보험금을 지급해야 합니다.

※ 같은 말 : 책임개시일

### 이미 납입한 보험료

일반적으로 보험계약자가 보험회사를 상대로 보험계약 체결 시부터 현재까지 납입한 보험료의 합계를 말합니다.

예시) 2014년 1월 가입, 2016년 12월까지 유지하고  
월납 보험료가 50만원인 경우,  
이미 납입한 보험료는 총 1,800만원

※ 같은 말 : 기납입 보험료





### 보험약관

보험회사가 미리 작성한 계약내용(계약서)을 약관이라고 합니다. 즉, 보험계약에 관하여 보험계약자와 보험회사 상호간에 이행하여야 할 권리와 의무를 규정한 것입니다. 약관에는 보험금 지급사유, 보험금 청구 및 절차 등에 관한 사항을 규정하고 있습니다.

### 보험증권

보험계약이 체결되면 보험회사가 보험계약자에게 보험계약이 체결되었다는 증거로서 제공하는 문서입니다.

※ 같은 말 : 보험가입증서

### 상품설명서



보험회사가 보험에 가입하고자 하는 소비자에게 약관의 주요 내용과 소비자 유의사항 등을 알기 쉽게 요약하여 설명하기 위해 만든 자료입니다.

### 공시이율



보험개발원에서 공표하는 공시기준 이율을 감안하여, 보험회사가 일정기간마다 금리연동형 보험상품에 적용하는 이율을 말합니다.

### 해지

보험계약의 효력이 없어지는 것으로, 대표적으로 계약자 임의 해지와 보험사의 직권해지가 있습니다.

### 납입최고(독촉)

2회 이후 보험료를 납입하지 않을 경우, 보험회사가 계약자에게 납입할 것을 알리는 것을 말합니다.

### 부활(효력회복)

보험료를 납부하지 않아 해지된 보험계약을 해지된 날부터 3년 이내에 보험료와 연체이자를 납부하고 다시 살리는 것을 말합니다.

### 보험계약대출

보험계약자가 해지환급금을 담보로 보험회사로부터 돈을 빌리는 것을 말합니다.





### 해지환급금

보험계약이 해지되었을 때 보험회사가 보험계약자에게 돌려주는 금액을 말합니다. 보험상품은 은행의 저축 상품과는 달라 납입한 보험료의 원금이 그대로 적립되는 것이 아니므로 해지환급금은 납입한 보험료보다 적거나 아예 없을 수도 있습니다.

### 책임준비금

보험회사가 미래에 보험금이나 해지환급금 등을 지급하기 위해 보험계약자가 납입하는 보험료 중 일정부분을 따로 적립하는 금액을 말합니다. 보통은 보험금이나 보험료가 정해져 있는 확정형 상품에서 사용하는 용어입니다. 책임준비금은 해지환급금과 연동 하기는 하지만 일치하지는 않습니다.





### 납입면제

보험계약자의 보험료 납입의무를 면제하는 것으로, 약관에서 정한 납입면제 사유가 발생한 경우, 보험료를 납입하지 않더라도 보장을 계속 받을 수 있는 제도입니다.

### 실종선고



자연 재해나 사고로 인하여 사람의 생사가 불분명한 상태가 일정기간 이상 계속되는 경우, 이해관계가 있는 사람의 청구에 의해 사망한 것으로 인정하고 신분이나 재산에 관한 모든 법적 관계를 확정시키는 법원의 결정을 말합니다.

(참고) 실종선고 관련 표준약관 (제4조 1항)

→ 실종선고를 받은 경우, 법원에서 인정한 실종기간이 끝나는 때에 사망한 것으로 봅니다.

### 의료기관(의료법 제3조)



의료법 제3조에 따라 의료기관은 의원급(의원, 치과의원, 한의원), 조산원, 병원급(병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원, 종합병원) 의료기관으로 구분됩니다.

### 진단서

의료기관이 발급하는 것으로 소비자(고객)가 보험금 청구시 제출하셔야 하는 서류 중 하나입니다. 통상적으로 진단서의 종류에는 사망진단서, 장애인단서, 질병 발생을 확인하는 진단서 등이 있습니다.

### (약관상) 수술

보험사의 약관에서 정하고 있는 내용을 기준으로 의사, 치과의사, 한의사가 의료기관에서 생체에 절단, 절제 등의 조작을 가하는 것을 말합니다. 현재 보험사의 약관에서는 수술분류표를 미리 정하여 1종 ~ 5종으로 구분하고 있습니다.

보건복지부 산하 '신의료 기술 평가위원회'로부터 안전성과 치료 효과를 인정받은 최신 수술기법도 포함합니다. 다만, 흡인, 천자 등의 조치 및 신경의 차단(Block)은 제외합니다.

[절단] : 특정부위를 잘라 내는 것

[절제] : 특정부위를 잘라 없애는 것

[흡인] : 주사기 등으로 빨아들이는 것(예:유방낭종 흡인술)

[천자] : 바늘 또는 관을 꽂아 체액·조직을 뽑아내거나 약물을 주입하는 것(예:복수천자)



### 비례보상



상해 또는 질병으로 인해 발생하는 의료비를 보장받는 실손의료 보험에서 여러 개(회사)의 실손의료 보험에 가입하였다고 하더라도 실제 부담한 의료비를 초과하여 보상되지 않도록 가입한 보험사가 나누어 지급하는 제도를 말합니다.

예를 들어, 입원비 100%를 보상하는 실손의료보험 2개에 가입한 뒤 치료비 50만원을 지출하였다면, 두 회사에서 각 25만원씩 보험금을 지급하게 됩니다.

### 여명급부특약(보험금 선지급 특약)

의료기관의 전문의 자격을 가진 의사가 실시한 진단결과, 피보험자(보험대상자)의 남은 생존기간(여명)이 12개월 이내(정기보험의 경우 6개월 이내)라고 판단한 경우에 피보험자의 신청에 의하여 주계약의 사망보험금 일부 또는 전부를 미리 지급하는 제도를 말합니다.



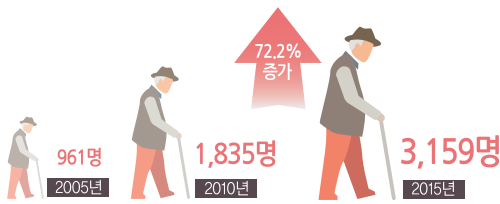
「100세 시대, 행복수명 캠페인」

- “노후준비는 노후의료비부터” -

1 고령화 및 노후의료비 실태

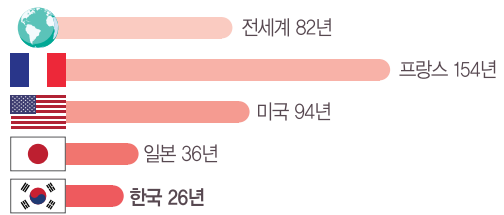
- 100세 시대는 남의 이야기가 아닌 우리의 이야기입니다.

【100세 이상 고령자수】



출처 : 통계청(2015)

【초고령사회로 진입하는 기간】

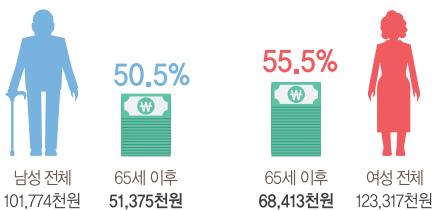


출처 : 통계청(2011)

※ 총 인구 중 65세 이상 인구가 차지하는 비율이 7%이상일 경우 고령화사회, 14%이상일 경우 고령사회, 20%이상일 경우 초고령사회로 나뉩니다.

- 생애 의료비 중 65세 이후 발생하는 의료비 비중이 50%가 넘는데도 불구하고, 우리나라 노인빈곤율은 OECD 국가 평균의 3배 이상으로, 노후의료비 준비 부족으로 인한 노후파산 우려가 커지고 있습니다.

【생애의료비 비중】



출처 : 한국보건산업진흥원(2013)

【노인빈곤율】



출처 : OECD(2015)



## 2 '100세 시대, 행복수명 캠페인'

- **생명보험사회공헌위원회**(위원장 : 이수창 생명보험협회 회장)는 국민들에게 **노후의료비 준비 필요성**을 알리고, **올바른 노후준비 실천**을 유도하기 위해 **'100세 시대, 행복수명 캠페인'**을 추진하고 있습니다.

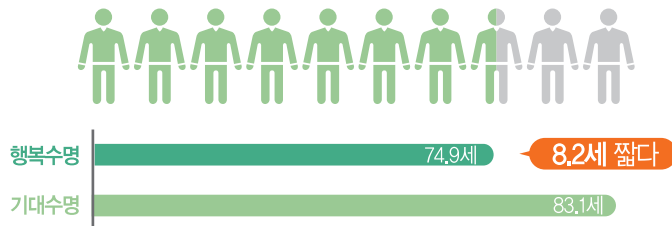
### ※ 행복수명이란?

생존기간을 뜻하는 '수명'에 건강의 개념을 더한 '건강수명'을 넘어 삶의 가치인 '행복'을 추가한 개념으로, 건강한 몸과 마음으로 경제적 여유를 가지고 가족들과 행복하게 살아가는 기간을 의미합니다.

## 3 행복수명지표란?

- **행복수명지표**는 행복한 노후생활에 필요한 다양한 조건들을 바탕으로 **"100세 시대, 행복수명 캠페인"**에서 정의한 행복수명의 개념을 정교화하고, 이를 토대로 종합적인 노후준비 수준을 객관적으로 측정하고 계량화한 지표입니다.

우리나라 **행복수명 평균 74.9세**



총 1,552명 응답자의 **행복수명과 기대수명의 차이**를 보면 8년 이상은 행복하지 못한 노년을 보낼 수 있음을 뜻합니다. **행복한 노후를 위해 지금부터라도 노후준비를 시작해야 합니다.**



행복수명 자가진단 서비스를 통해 인터넷이 가능한 노트북, 테블릿PC 및 스마트폰을 활용하여 언제, 어디서든 자신의 행복수명 수준을 진단하고 노후준비를 위한 합리적 가이드 라인을 제공 받을 수 있습니다.

# 나의 행복수명은 몇 세일까요?

<http://100happylife.or.kr>

지금 바로 행복수명 측정하고 행복수명 늘려보세요~



## 행복수명 지표

행복수명지표는 행복한 노후생활에 필요한 다양한 조건들을 바탕으로 "100세 시대, 행복수명 캠페인" 에서 정의한 행복수명의 개념을 정교화하여, 스스로 종합적인 노후준비 수준을 객관적으로 측정할 수 있도록 개발한 지표입니다.

# Memo

# 찾아보기

## ㄱ

- 감액완납제도 39
- 감액제도 39
- 계약내용변경 32
- 계약무효 24
- 계약전 알릴 의무 15
- 계약취소 22
- 공시이율 79

## ㄴ

- 납입면제 81
- 납입최고(독촉) 34, 79

## ㄹ

- 민원 53
- 민원 자율조정 제도 56

## ㅁ

- 변액보험 64
- 보장개시일 30, 77
- 보험가입금액 76
- 보험금 76
- 보험금 청구 42
- 보험금 지급사유 47
- 보험계약 74
- 보험계약대출 38
- 보험계약자 75
- 보험기간 77
- 보험료 76
- 보험료 납입 일시중지 40
- 보험료 납입최고 34
- 보험료 자동대출 납입제도 40
- 보험계약 74
- 보험계약대출 79
- 보험기간 77
- 보험수익자 75
- 보험상품 갈아타기 26
- 보험약관 78
- 보험증권 78
- 부활(효력회복) 79
- 비례보상 83

# 찾아보기

## 人

상품설명서 78  
설명 의무 9  
(약관상)수술 82  
승낙 74  
실손의료보험 66  
실종신고 81

## 0

여명급부특약(보험금 선지급 특약) 83  
완전판매 모니터링 18  
유병자보험 67  
의료기관(의료법 제3조) 82  
이미 납입한 보험료 77

## ㅈ

자필서명 11, 59, 68  
자동대출납입 31  
장해 49  
장해보험금 지급 49  
정기보험 62  
종신보험 62  
중도인출 40  
진단계약 75  
진단서 82

## ㅊ

청약 74  
청약철회 20  
책임준비금 80

## ㅊ

피보험자 75  
피보험자 서면동의 13  
피보험자 서면동의 철회권 37

## ㅎ

해지 79  
해지계약의 부활 35  
해지환급금 80  
해피콜 18  
휴면보험금 50

[ 제작에 참여하여 주신 분 ]

집필

곽동훈 (알리안츠생명보험 차장)

신현숙 (미래에셋생명보험 과장)

김준모 (푸르덴셜생명보험 차장)

전은주 (AIA생명보험 과장)

이 훈 (생명보험협회 대리)

감수

김인호 (생명보험협회 부장)

모진영 (생명보험협회 팀장)

알기쉬운   
생명보험 안내자료

소비자가 꼭 알아야 할 생명보험 안내자료

발행일 2017년 5월

발행처 생명보험협회

주소 서울시 중구 퇴계로 173(충무로3가), 남산스퀘어빌딩(구.극동빌딩) 16층

전화 02-2262-6688

※ 발행처의 사전 허락없이 본 안내자료의 내용을 무단 전재 및 복사하는 것을 금합니다.



