



보도자료

더불어민주당

논산·계룡·금산 국회의원

다시, 민주주의 **김종민**



배포 즉시 보도

2023. 09. 21. (목요일)

07233 서울시 영등포구 의사당대로1 국회의원회관 508호 (T)02-784-5920 (F)02-6788-6315 (E)withmin413@gmail.com

최근 5년간 보험금 부당 미지급 인정 건수 800건 달해 .. 최근 3년간 증가세 이어져

- 한국소비자원 보험금 미지급 신고 및 처리 현황 분석
- 계약이행·배상·부당행위시정 등 소비자 신고 인정, 손해보험 512건, 생명보험 292건
- 현대해상·삼성생명 82건으로 가장 많아, 삼성화재, 메리츠화재 순
- 2021년 106건, 2022년 107건에 이어 올해는 156건으로 급증
- 그러나 보험금 미지급 신고 종료 비율 전체의 2/3 달해, 소비자에 불리한 구조 여전해

더불어민주당 김종민 의원(정무위원회, 충남 논산·계룡·금산)이 한국소비자원으로부터 제출받은 자료에 따르면, 최근 5년여간 부당한 보험금 미지급으로 인정된 신고 사례가 804건에 달하는 것으로 밝혀졌다.

지난 2018년부터 올해 8월까지, 한국소비자원에 보험금 미지급으로 신고된 건수는 손해보험사 16곳에 2,274건, 생명보험사 19곳에 1,348건으로 총 3,622건의 신고가 접수된 것으로 나타났다. 이 중 신고에 대한 조사 결과, 계약이행·환급·배상·부당행위시정 등 소비자 신고가 인정되어 처리된 건수는 손해보험사가 512건, 생명보험사는 292건에 달하는 것으로 드러났다.

기업별로 살펴보면, 손해보험사의 경우 ▲현대해상이 신고 인정 건수가 82건으로 가장 많았다. 이어 ▲삼성화재가 73건, ▲메리츠화재 70건, ▲DB손해보험 61건 순으로 부당 미지급 인정으로 나타났다. 생명보험사는 ▲삼성생명이 82건으로 가장 많았고, ▲한화생명 40건, ▲교보생명 33건 순으로 뒤를 이었다.

한편, 보험사의 부당한 보험금 미지급 인정 사례가 최근 3년간 증가세인 것으로 밝혀졌다. 전체 생명보험 및 손해보험에서 미지급 인정 건수가 2019년에는 99건에 불과했으나, 2021년에는 106건, 지난해 107건으로 점차 증가했다.

심지어 올해는 8월까지 이미 인정된 건수가 156건을 넘어 급증세를 보였다. 이와 같은 추세가 계속되는 경우, 올해는 보험사의 미지급 인정이 지난해의 배 가까이 늘어날 수도 있을 것으로 예측된다. 거대 보험사들을 중심으로 부당한 미지급 행위가 점점 심해지고 있다는 지적이 제기된다.

그럼에도 여전히 보험소비자들의 피해구제 현실은 열악한 상황이다. 최근 5년간 소비자원에 접수된 미지급 신고 중 위와 같은 조치로 인정된 사례는 전체 신고 건수 중 22% 수준에 불과한 것으로 나타났다.

이와 반대로, 신고 내용에 대한 기각(정보제공)이나 처리불능, 취하 및 처리중지로 인해 소비자 신고가 종료돼 어떠한 구제조치가 이뤄지지 않은 건은 전체 신고 중 2,428건으로 전체의 2/3에 달하는 것으로 드러났다.

이에 김종민 의원은 “보험금 지급과 관련된 시정조치 횟수가 늘어난다는 사실은 보험사들의 부당한 지급 거절 행위가 많아지고 있단 방증”이라며, “보험사들이 정당한 계약관계를 준수하지 않고 소비자를 기만하는 행위를 중단해야 한다.” 라고 강조했다.

또, 김종민 의원은 “이번 조사를 통해 보험금 미지급 신고에도 여전히 기업에 유리하고, 소비자에는 불리한 구조적 문제가 결과로써 입증됐다.” 라고 비판하

며, “금융당국과 소비자원 등 관련 부처들도 끊임없이 제기되는 보험소비자 권익의 침해 문제에 공정하고 효과적으로 대응할 수 있도록 제도개선 또는 정책 마련에 더욱 힘써야 할 것” 이라고 강조했다.

// 끝

■손해보험사 보험금 부지급 신고 및 처리 현황(2018~2023.08월)

보험사명	신고 (건)	신고 인정(건)	신고 종료(건)	기타(건)
현대해상	381	82	259	40
삼성화재	305	73	202	30
메리츠화재	388	70	266	52
DB손해보험	279	61	180	38
흥국화재	217	59	131	27
KB손해보험	244	52	162	30
한화손해보험	163	41	108	14
롯데손해보험	87	27	48	12
엠지손해보험	120	26	81	13
농협손해보험	29	8	19	2
캐롯손해보험	7	4	3	0
에이스아메리칸화재	16	3	13	0
악사손해보험	14	3	11	0
에이아이지손해보험	17	2	15	0
하나손해보험	5	1	3	1
서울보증보험	2	0	2	0
합계	2,274	512	1,503	259

*자료 : 한국소비자원, 김충민 의원실

*신고인정 : 계약이행, 환급, 배상, 부당행위시정 조치

*신고종료 : 정보제공, 처리불능, 취하중지

■생명보험사 보험금 부지급 신고 및 처리 현황(2018~2023.08월)

보험사명	신고 (건)	신고 인정(건)	신고 종료(건)	기타(건)
삼성생명	376	82	261	33
한화생명	214	40	152	22
교보생명	146	33	98	15
농협생명	103	22	69	12
신한라이프생명	69	19	43	7
에이아이에이생명	62	19	37	6
흥국생명	77	16	55	6
라이나생명	48	13	31	4
동양생명	46	12	27	7
케이디비생명	51	10	35	6
미래에셋생명	34	9	24	1
푸본현대생명	20	5	16	0

DGB생명	13	4	9	0
에이비엘생명	33	3	23	7
메트라이프생명	24	2	18	4
KB라이프생명 (푸르덴셜생명)	21	2	17	1
DB생명	8	1	7	0
비엔피파리바카디 프생명	2	0	2	0
처브라이프생명	1	0	1	0
전체	1,348	292	925	131

*자료 : 한국소비자원, 김종민 의원실

*신고인정 : 계약이행, 환급, 배상, 부당행위시정 조치

*신고종료 : 정보제공, 처리불능, 취하중지

■보험사 보험금 부지급 연도별 신고 및 처리 현황

연도	항목	신고 (건)	신고 인정(건)	신고 종료(건)	기타(건)
2018	생명	284	75	198	11
	손해	278	89	187	2
2019	생명	238	38	189	11
	손해	228	61	150	17
2020	생명	284	62	187	35
	손해	405	110	259	36
2021	생명	224	44	152	28
	손해	360	62	270	28
2022	생명	156	30	110	16
	손해	527	77	391	59
2023.08월	생명	162	43	89	30
	손해	476	113	246	117
전체		3,622	804	2,428	390

*자료 : 한국소비자원, 김종민 의원실

*신고인정 : 계약이행, 환급, 배상, 부당행위시정 조치

*신고종료 : 정보제공, 처리불능, 취하중지