

 <b>한국소비자원</b> Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
<b>이 자료는 8월 19일(금) 조간부터 사용하기 바랍니다.[방송인터넷 매체는 8월 18(목) 12시]</b>			
<b>배포일</b>	2022년 8월 17일(수) (총 8쪽)	<b>담당부서</b>  <b>담당자</b>	시장조사국 시장감시팀  정혜운 팀 장 (043-880-5711) 지유리 조사관 (043-880-5716)

## 스마트폰 보험 가입 시 중요 정보 제공 강화해야

- 보험효력개시일, 완전 파손 보상 기준, 보상이 불가한 경우에 대한 설명 부족 -

최근 고가의 스마트폰이 많이 출시되면서 스마트폰 분실·파손보험에 가입하는 소비자가 증가\*하고 보험 가입 경로도 다양해지면서 소비자불만이 꾸준히 접수되고 있다. 이에 한국소비자원(원장 장덕진)이 스마트폰 보험 가입 및 이용실태를 조사한 결과, 중요정보 고지 확대와 보험금 청구 절차의 개선이 필요한 것으로 나타났다.

\* 휴대폰 보험 보유계약 건수 : '19년 1,174만명 → '20년 1,206만명(출처 : 금융감독원)

최근 3년간(2019년~2021년) 1372소비자상담센터\*에 접수된 스마트폰 보험 관련 소비자상담은 총 312건으로 상담 이유를 분석한 결과, 중요 정보에 대한 불충분한 설명 등이 41.7%(130건)로 가장 많았고, 불합리한 보상 기준 등이 36.5%(114건), 번거로운 청구절차 등이 13.1%(41건) 순이었다.

\* 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(발신자부담)

### □ 보험효력개시일, 상법과 다르게 정하고 가입 시 쉽게 알기도 어려워

<p style="text-align: center;"><b>&lt;실태조사 개요&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 조사대상 : 스마트폰 보험 판매 8개사*</li> <li>* (통신사) KT, SKT, LGU+ (제조사) 삼성전자, 애플 (보험사) 마이뱅크, 캐롯 (온라인쇼핑몰) 쿠팡</li> <li>■ 조사기종(상품 수) : 갤럭시Z플립3(19개), 갤럭시S21(24개), 갤럭시A32(23개), 아이폰13프로(24개)</li> <li>■ 조사내용 : 홈페이지에 기재된 상품 내용·보상 절차 등</li> <li>■ 조사기간 : 2022.2.24.~3.25.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>&lt;설문조사 개요&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 조사대상 : 실태조사 대상 사업자(8개)가 판매하는 스마트폰 분실·파손 보험 가입자 1,000명</li> <li>■ 조사방법 : 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사</li> <li>■ 조사내용 : 보험 기본 현황, 이용실태 및 만족도 등</li> <li>■ 조사기간 : 2022.4.12.~4.20.</li> </ul>
---	--

스마트폰 보험은 피보험자(소비자)의 스마트폰 분실·파손으로 입은 손해를 보장하기 위한 보험으로 상법상 손해보험의 성격을 띤다. 상법에는 당사자 간 다른 약정이 없으면 최초의 보험료를 지급받은 때 보험자의 책임이 개시된다고 규정하고 있다. 만약 사업자가 약관으로 보험효력개시일을 상법과 다르게 정할 경우에는 소비자에게 이를 충분히 고지해야 한다.

조사대상 8개 사업자의 스마트폰 보험 효력개시일을 조사한 결과, 4개 사업자(KT·SKT·LGU+·삼성전자)는 상법과 다르게 정하고 있었다. 그중 3개 사업자(KT·SKT·삼성전자)는 홈페이지 최하단에 있는 별도의 유의사항 등을 클릭해야 확인 가능하거나 보험약관에만 기재하고 있어 홈페이지 내에서 보험효력개시일을 쉽게 확인하기 어려웠다.

[보험효력개시일 및 표시 현황]

구분	보험효력개시일	표시 현황
KT*	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 가입 익일 0시 이후의 통화 이력 또는 모바일 인증 (단, 서비스 개시일을 포함하여 14일동안 면책기간 존재)</li> <li>서비스 가입 익일 0시 이후의 통화 이력 또는 모바일 인증</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>홈페이지 최하단 별도의 탭유의사항(더보기 등) 클릭 필요</li> </ul>
SKT	<ul style="list-style-type: none"> <li>지점/대리점에서 가입신청서 작성 또는 가입 신청 후 모바일 인증을 한 다음 날 00시부터</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>작은 글씨로 고지</li> </ul>
삼성전자	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용약관/가입정보 입력, 동의 및 최초 결제 완료한 날의 익일 00시부터</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>약관에만 고지(홈페이지 내 미고지)</li> </ul>
LGU+	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 가입한 익일 0시 이후 음성 발신 통화 이후</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상품안내 탭의 정보들과 동일한 글씨 크기로 고지</li> </ul>

\* KT의 경우 2가지 유형의 보험효력개시일을 규정하고 있음.

## □ 완전 파손 보험처리 방안, 소비자 인식 낮고 홈페이지 내 설명 부족해

스마트폰 완전 파손(수리 불가능)\* 시 보상 방안에 대해 SKT는 분실사고에 준하여 보상 처리한다고 홈페이지에 안내하고 있다. 그러나 LGU+와 삼성전자는 관련 안내가 없었고, KT는 완전 파손에 대한 정의가 홈페이지 내에서도 다르게\*\* 기재되어 있어 소비자에게 혼란을 줄 수 있다. 실제 스마트폰 보험 가입자 1,000명에게 설문 조사한 결과, 전체 응답자의 53.6%가 단말기 완전 파손사고(수리 불가능)와 일반적인 파손사고(수리가능)의 보상 기준(보상횟수·자기부담금 등)이 다르다는 사실을 모르고 있었다.

\* 단말기 수리가 불가능한 경우 휴대폰 보험금 지급을 거부한 사안에 대해 소비자분쟁조정위원회에서 보험금 지급을 결정한 사례가 있음(20.6.9. 보도자료 참고)

\*\* 상품소개에는 전손사고로, 상세내용에는 파손사고로 규정

조사대상의 파손보험금 청구 절차를 비교한 결과, 스마트폰 제조사(삼성전자·애플)는 공식 A/S센터에서 수리하면서 자기부담금\*만 결제하면 된다. 하지만, 통신사 등 나머지 6개 사는 A/S센터에 수리비 전액을 결제한 후 보험금을 별도로 신청하여 지급받는(자기부담금 제외) 절차로 운영되어 소비자가 거쳐야 하는 단계가 더 많았다.

\* 전체 수리비 중 소비자가 부담해야 하는 비용으로, 상품에 따라 정액/정률로 정해져 있으며 대부분 최소 자기부담금 3만원을 부담해야 함.

한편, 조사대상 8개 사업자 중 5개 사업자(KT·LGU+·삼성전자·마이뱅크·캐롯)는 보험 만기 이전에 문자 등으로 보험 만기를 알려 주고 있으며, 4개 사업자(KT·SKT·LGU+·삼성전자)는 휴대폰 보험 보상센터\*를 따로 운영하는 등 사업자마다 소비자에게 제공하는 편의 서비스에 차이가 있다.

\* 휴대폰 보험 전용 홈페이지로, 별도 보상센터 운영 시 소비자의 접근성 측면에서 편리할 것으로 판단됨.

## □ 보험 가입기간 내 액정 파손사고 1회 발생 시, 보험 가입 실익 없을 수도

보험상품의 액정 파손사고 1회 발생(보험 가입 1년·2년 차) 시에 보험 가입자가 부담하는 총비용(보험료+자기부담금)과 보험 미가입자가 부담하는 액정수리비\*를 비교한 결과, 가입 1년 차에는 90개 상품 중 14개 상품(15.6%)이, 2년 차에는 74개 상품 중 23개 상품(31.1%)이 보험 가입자가 내는 총비용이 액정수리비보다 많았다. 따라서 보험에 가입하더라도 보험사고 시 소비자의 실익이 크지 않을 수 있으므로 (7p 참고) 소비자의 단말기 관리 행태, 보험 가입 비용 및 보장범위 등을 꼼꼼히 고려하여 선택할 필요가 있다.

\* 삼성전자/애플코리아 공식 서비스센터 액정수리비 기준

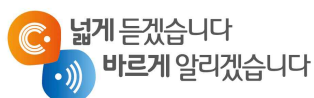
## □ 보험 가입 시 보상 불가에 대한 설명이 가장 불충분한 것으로 나타나

스마트폰 보험 가입 시 설명을 들었다고 응답한 가입자 845명에게 설명이 충분했는지(100점 환산) ①보상범위 ②가입기간 ③보험료 ④보상횟수 ⑤자기부담금 ⑥보상 불가 항목으로 나누어 설문조사한 결과, '가입기간'(73.6점) 및 '보상범위'(70.4점) 점수가 상대적으로 높았고, '보상이 불가한 경우'(61.2점) 및 '자기부담금'(65.0점)은 가장 낮은 수준이었다.

그리고 보험 가입 시 계약서를 '받았다'고 응답한 가입자는 전체 응답자의 55.8%(558명)인 반면, '받지 못했다'는 16.1%(161명), '모르겠다'는 28.1%(281명)로 나타나 상당수의 응답자가 계약서를 정확히 교부받지 못한 것으로 조사됐다.

한편, 보험 가입이유(중복응답)에 대해서는 '수리비가 부담돼서'가 81.5%(815명)로 가장 많았고, '스마트폰을 자주 분실·파손해서' 39.6%(396명), '소액의 보험료로 부담이 없어서' 36.3%(363명) 순으로 나타났다.

한국소비자원은 소비자가 스마트폰 보험 가입 시 충분한 정보를 제공받고 필요한 보험상품을 선택할 수 있도록 사업자에게 보험효력개시일과 단말기 완전 파손 시 보상 기준에 대한 표시를 개선하고, 자기부담금 등 소비자가 부담하는 비용에 대한 고지 강화 및 보험금 청구 절차 편의성을 개선하도록 권고할 예정이다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는  
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.  
www.kca.go.kr



## < 불임 > 스마트폰 분실·파손보험 이용 실태조사 결과

### 1 소비자상담 현황

#### □ 소비자상담 신청 현황

- 최근 3년간(2019~2021년) 스마트폰 보험과 관련하여 1372소비자상담센터\*에 신청된 소비자상담은 총 312건으로 나타남.

\* 1372소비자상담센터 : 공정거래위원회가 운영하고 한국소비단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(발신자부담)

#### [스마트폰 보험 관련 소비자상담 현황]

(단위 : 건)

구분	2019년	2020년	2021년	합계
소비자상담 건수	115	106	91	312

\* 데이터 검색 기준 : 품목 '스마트폰' 중 사건제목 '보험' 키워드로 조회한 결과에서, 본 실태조사 (스마트폰 보험)와 관계없는 내용 및 중복 접수 건을 제외함.

#### □ 소비자상담 신청 이유

- 소비자상담을 신청한 이유로는 중요정보에 대한 불충분한 설명 등이 130건 (41.7%)으로 가장 많았고, 불합리한 보험 보상 기준 등이 114건(36.5%), 번거로운 청구절차 등이 41건(13.1%) 등이 뒤를 이음.

#### [스마트폰 보험 관련 상담 신청 이유]

(단위 : 건, %)

구분	중요정보에 대한 불충분한 설명 등	불합리한 보상 기준 등	번거로운 청구 절차 등	기타	합계
소비자상담 건수	130	114	41	27	312
비율	41.7	36.5	13.1	8.7	100.0

\* 기타 : 스마트폰 개통 시 보험가입 미안내 등

**[사례1] 보험효력개시일 설명 미흡**

- ▶ 소비자 A씨는 스마트폰 보험 가입 다음 날 기기를 분실하여 보험금을 청구하였으나, 보험 가입 익일 이후의 통화 이력이 없다는 이유로 거절당함.
- ▶ A씨는 보험 가입 당시 통화 이력이 없으면 보험처리가 되지 않는다는 중요한 내용을 고지받지 못했다고 주장함.

**[사례2] 대리점의 보험 가입 누락**

- ▶ 소비자 B씨는 스마트폰이 분실되어 보험처리를 하고자 하였으나, 대리점이 보험 가입을 누락 해 보험금을 받지 못하게 됨.
- ▶ 대리점에서는 기기값의 50%에 해당하는 금액만 배상해 주겠다고 함.

**[사례3] 대리점의 보험금 관련 오정보 제공**

- ▶ 소비자 C씨는 스마트폰 액정이 파손되어 대리점에 보험금을 문의하자, 대리점에서는 수리비의 70%가 보험금으로 지급된다고 답변함.
- ▶ C씨는 스마트폰을 수리한 후 보험금을 청구했는데, 대리점에서 설명한 금액보다 훨씬 적은 보험금(수리비의 30% 상당)을 받음.

**[사례4] 중요사항 미안내**

- ▶ 소비자 D씨는 스마트폰의 침수로 수리가 불가능하여 새로운 단말기를 구매한 이후 통신사에 보험금을 청구함.
- ▶ 통신사는 D씨가 통신사가 지정하는 동급 스마트폰이 아닌 단말기를 구매하였다는 이유로 보험처리를 거절하였고, 소비자는 보험 가입 당시 이를 안내받지 못했다고 주장함.

**[사례5] 번거로운 보험 청구 절차**

- ▶ 소비자 E씨는 스마트폰 액정이 파손되어 수리 후 통신사에 보험 청구를 위한 서류를 요청했지만, 서류가 제대로 오지 않음.
- ▶ 이에 E씨는 약 7회의 연락을 취했으며, 이후에도 보험 청구 절차가 제대로 이행하지 않아 보험금 지급이 지연되고 있음.

## &lt;조사 개요&gt;

- 조사대상 : (통신사) KT, SKT, LGU+ (제조사) 삼성전자, 애플 (보험사) 마이뱅크, 캐롯 (온라인쇼핑몰) 쿠팡
- 조사내용 : 홈페이지에 기재된 보험 상품별 가격·주요 보장 내용·보상 절차 등
- 조사기종 : 갤럭시Z플립3, 갤럭시S21, 갤럭시A32, 아이폰13프로 (총 4개)  
※ '21년 국내 최대 판매 3개 기종 및 아이폰13 시리즈 중 최대 예약 1개 기종
- 조사기간 : 2022. 2. 24. ~ 2022. 3. 25.

## 가. 보험 일반 내용

## [관련 법률]

- (약관규제법) 제3조 사업자는 계약 체결 시 고객에게 약관의 내용을 분명히 밝히고, 고객이 요구할 경우 약관의 사본을 고객에게 내주어야 하며, 약관의 중요 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명해야 함.
- (상법) 제656조 보험자의 책임은 당사자간 다른 약정이 없으면 최초의 보험료를 지급받은 때부터 개시함.

- ① (보험효력개시일) KT, SKT, LGU+, 삼성전자는 상법 제656조(최초보험료 지급받은 때)와 다르게 보험효력개시일을 정하고 있음에도 KT, SKT는 상품 안내페이지 최하단 기재 또는 별도의 클릭이 필요했고, 삼성전자는 약관에만 기재되어 있었음.
- ② (완전 파손) 단말기 완전 파손(수리불가능) 사고의 보험처리 방안에 대해, SKT는 분실 보상으로 처리한다고 설명하고 있고, KT는 상품소개에는 전손사고 상세 내용에는 파손사고로 규정하여 의미가 모호하였으며, LGU+ 및 삼성전자는 보상방법에 대한 설명이 없었음.
- ③ (보험 청구 절차) 통신사·보험사·온라인쇼핑몰의 보험상품은 소비자가 먼저 수리비 전액을 부담하고 보험금 청구 과정을 통해 자기부담금을 제외한 보험금을 지급받는 반면, 제조사의 보험상품은 자기부담금만 결제하고 별도의 보험금 청구 과정이 없어 상대적으로 간편하였음.

## 나. 보험상품 비교

## &lt;상품 비교 조건&gt;

- 보험사고 발생 시점 및 유형 : 보험 가입 1년·2년 후 액정 파손분실
- 비교 내용
  - 가입기간 내 1회 액정 파손 시 보험 가입자가 부담하는 총비용\*과 미가입자가 부담하는 액정수리비\*\* 비교
  - \* 보험가입기간(1년·2년) 동안의 보험료+자기부담금      \*\* 삼성전자/애플코리아 공식 서비스센터 액정수리비 기준

- (액정 파손사고) 액정 1회 파손 시 소비자 부담 총비용(보험료+자기부담금)을 액정수리비와 비교한 결과, 1년 차에는 전체 90개 상품 중 14개 상품(15.6%)이, 2년 차에는 전체 74개 상품 중 23개 상품(31.1%)이 보험 가입자가 내는 총비용이 액정수리비보다 많았음.

[액정 1회 파손 시 보험 가입 총비용과 액정수리비 비교('22.3. 기준)]

(단위 : 개(%))

조사대상 단말기 (보험 상품 수)	액정 수리비	보험가입 1년째 액정 파손		보험가입 2년째 액정 파손	
		총비용<액정수리비	총비용>액정수리비	총비용<액정수리비	총비용>액정수리비
갤럭시Z플립3 (19개)	363,500원	19	-	12	3
갤럭시S21 (24개)	187,000원	24	-	14	6
갤럭시A32 (23개)	76,000원	9	14	5	14
아이폰13프로 (24개)	326,700원	24	-	20	-
계		76(84.4)	<b>14(15.6)</b>	51(68.9)	<b>23(31.1)</b>
		90(100.0)		74(100.0)	

※ 총비용은 소비자가 보험가입기간 동안 지불하는 보험료와 자기부담금을 합한 금액임.



- 설문대상 : 조사대상(8개) 사업자의 스마트폰 분실·파손보험 가입자 1,000명 (±3.10%p 표본오차, 95% 신뢰수준)
- 설문방법 : 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사
- 설문기간 : 2022. 4. 8. ~ 2022. 4. 13.

- **(실제 보험사고 유형)** 3년 이내 스마트폰 분실·파손보험금 청구 경험이 있는 가입자를 대상으로 실제 사고 유형을 조사한 결과, ‘파손사고’(90.6%), ‘분실사고’(20.1%), ‘침수사고’(7.3%), ‘도난사고’(5.9%)와 ‘화재사고’(0.5%), ‘기타’(0.2%) 순으로 나타남(중복응답).
- **(완전 파손 보상 기준)** 단말기 완전 파손(수리불가능) 보험사고 발생 시에 일반적인 파손 사고(수리가능)와 보상 기준(보상횟수·자기부담금)이 다를 수 있다는 사실을 알고 있는지 조사한 결과, 전체 응답자의 53.6%가 모르고 있다고 응답함.
- **(보험 설명 충분 정도)** 보험 가입 시 전체 응답자의 84.5%가 설명을 들었다고 응답했으며, 설명에 대한 충분 정도(100점 환산)는 ①보상범위 70.4점, ②가입기간 73.6점, ③보험료 69.8점, ④보상횟수 66.0점, ⑤자기부담금 65.0점, ⑥보상불가 경우 61.2점으로, 6개 항목 중 ‘가입기간’이 73.6점으로 가장 높았으며 ‘보상불가 경우’가 61.2점으로 가장 점수가 낮았음.
- **(보험 가입이유)** ‘수리비가 부담돼서’(81.5%)가 가장 많았으며, ‘스마트폰을 자주 분실·파손해서’(39.6%), ‘소액의 보험료로 부담이 없어서’(36.3%), ‘주변에서 권유해서’(27.4%), ‘무료 보험 프로모션 경험 후 만족스러워서’(12.9%), ‘기타’(2.3%) 순으로 나타남(중복응답).