



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

| | | | | | |
|-------------------|------------------|-----|---------------|-----|----------------|
| 보도 | 2024.9.12.(목) 석간 | 배포 | 2024.9.11.(수) | | |
| 담당부서 | 금융민원국 금융민원기획팀 | 책임자 | 팀 장 | 박관우 | (02-3145-5510) |
| | | 담당자 | 조사역 | 김민기 | (02-3145-5515) |
| 2024년 상반기 금융민원 동향 | | | | | |

I. 개 황

◆ **(접수현황)** '24년 상반기 금융민원 접수건수는 총 56,275건으로 전년 동기(48,506건) 대비 16.0%(+7,769건) 증가

- 은행*(+5,594건), 손해보험(+1,802건), 중소서민(+1,111건) 권역의 민원은 증가하였고, 생명보험(△582건), 금융투자(△156건) 권역의 민원은 감소

* 홍콩 H지수 기초 ELS 관련 민원으로 인한 증가

- 권역별 비중은 손해보험(35.0%), 은행(25.0%), 중소서민(21.0%), 생명보험(11.7%), 금융투자(7.3%) 順

◆ **(처리현황)** '24년 상반기 금융민원 처리건수는 총 49,941건으로 전년 동기(48,902건) 대비 2.1%(+1,039건) 증가

- 민원 수용률은 전년 동기(34.9%) 대비 2.3%p 증가한 37.2%로, 일반 민원은 2.3%p 증가한 33.5%이고 분쟁민원은 4.2%p 증가한 44.5%

- 평균 처리기간은 일반민원의 경우 13.5일로 전년 동기(13.9일) 대비 0.4일 감소하였고, 분쟁민원의 경우 79.8일로 전년 동기(103.9일) 대비 24.1일 대폭 감소

➡ 적체 민원 해소, 민원 처리기간 단축 등 민원처리 효율화 노력을 지속하고, 소비자 피해를 예방하기 위해 민원분쟁사례에 대한 안내를 강화할 예정

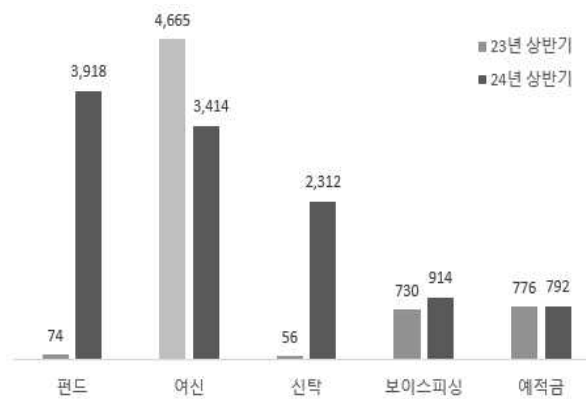
※ 이하 전년 동기('23년 상반기) 대비 금융민원의 증감 현황을 분석

II. 금융권역별 현황

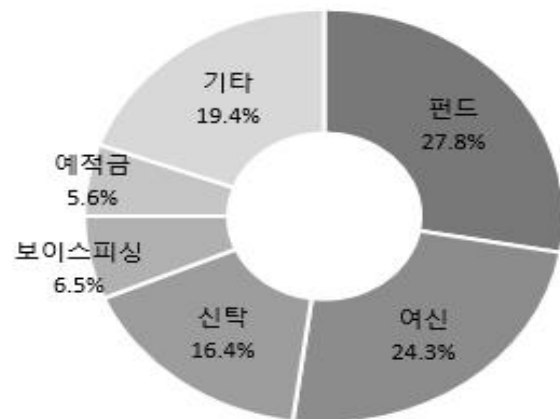
1 은행 민원(14,080건) : 전년 동기(8,486건) 대비 65.9%(+5,594건) 증가

- 홍콩 H지수 기초 ELS 관련 민원이 다수 제기되어 펀드·신탁 민원유형이 대폭 증가하였고 보이스피싱, 예적금 관련 민원유형이 소폭 증가하였으며, 여신 관련 민원유형은 감소

[은행] 민원유형별 건수



[은행] 민원유형별 비중



2 중소서민 민원(11,836건) : 전년 동기(10,725건) 대비 10.4%(+1,111건) 증가

- 신용카드사(+367건, 7.2% ↑), 신용정보회사(+235건, 18.8% ↑) 등에 대한 민원이 증가하여 중소서민 권역 민원 증가

중소서민 업종별 민원건수

(단위 : 건, %)

| 중소서민금융회사 업종 | | 민원건수 | | 증 감 | | 구성비 |
|-------------|-------------|----------|----------|-------|-------|-------|
| | | '23년 상반기 | '24년 상반기 | 건 수 | 증감률 | |
| ① | 신 용 카 드 사 | 5,124 | 5,491 | 367 | 7.2 | 46.4 |
| ② | 신 용 정 보 회 사 | 1,250 | 1,485 | 235 | 18.8 | 12.5 |
| ③ | 대 부 업 자 | 1,230 | 1,234 | 4 | 0.3 | 10.4 |
| ④ | 상 호 금 용 | 1,023 | 912 | △111 | △10.9 | 7.7 |
| ⑤ | 상 호 저 축 은 행 | 939 | 865 | △74 | △7.9 | 7.3 |
| ⑥ | 할 부 금 용 사 | 410 | 535 | 125 | 30.5 | 4.5 |
| ⑦ | 리 스 사 | 223 | 219 | △4 | △1.8 | 1.9 |
| ⑧ | 기 타 * | 526 | 1,095 | 569 | 108.2 | 9.3 |
| 합 계 | | 10,725 | 11,836 | 1,111 | 10.4 | 100.0 |

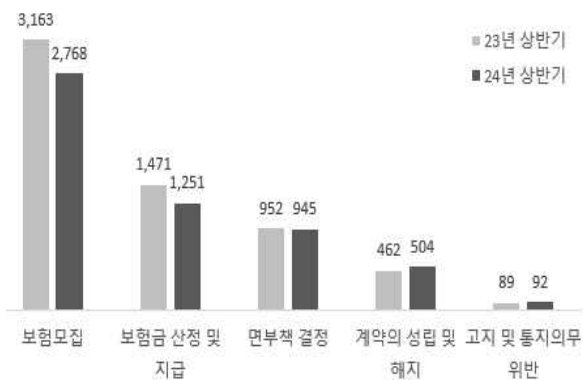
* 전자금융업, 부가통신업자(VAN사) 등 관련 민원

3 생명보험 민원(6,586건) : 전년 동기(7,168건) 대비 8.1%(△582건) 감소

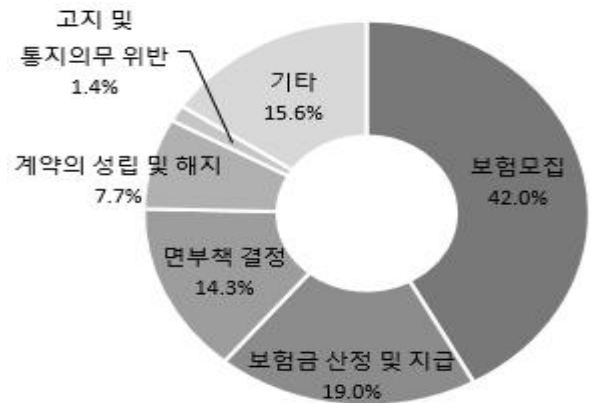
□ 보험모집(△395건, 12.5% ↓), 보험금 산정 및 지급(△220건, 15.0% ↓) 등의 민원유형이 감소하여 전체 생명보험 민원이 감소

○ 유형별 비중의 경우 보험모집(42.0%), 보험금 산정 및 지급(19.0%), 면부채 결정(14.3%), 계약의 성립 및 해지(7.7%) 등의 순

[생명보험] 민원유형별 건수



[생명보험] 민원유형별 비중

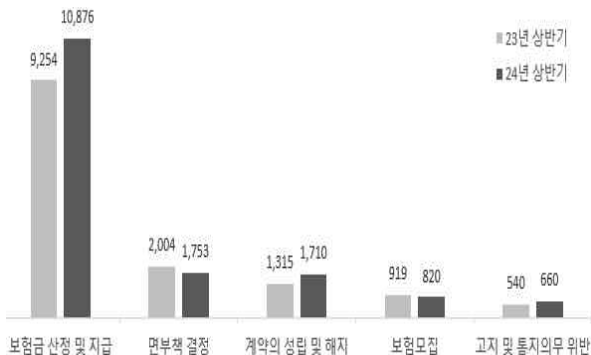


4 손해보험 민원(19,668건) : 전년 동기(17,866건) 대비 10.1%(+1,802건) 증가

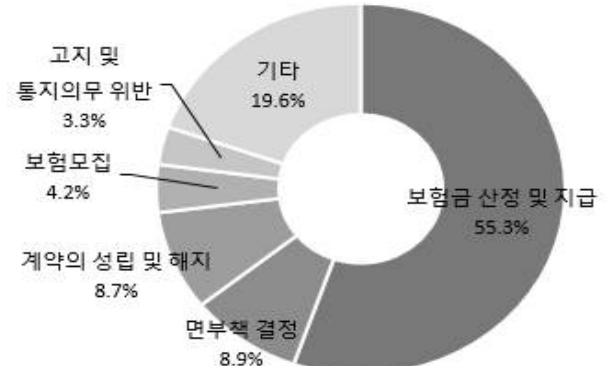
□ 보험금 산정 및 지급(+1,622건, 17.5% ↑), 계약의 성립 및 해지(+395건, 30.0% ↑) 등의 민원유형이 증가하였고 면부채 결정(△251, 12.5% ↓) 등의 민원유형이 감소

○ 유형별 비중의 경우 보험금 산정 및 지급(55.3%), 면부채 결정(8.9%), 계약의 성립 및 해지(8.7%), 보험모집(4.2%) 등의 순

[손해보험] 민원유형별 건수



[손해보험] 민원유형별 비중



5 금융투자 민원(4,105건) : 전년 동기(4,261건) 대비 3.7%(△156건) 감소

- 증권사, 투자자문사에 대한 민원은 감소(각각 △79건, △219건)하였으나, 부동산 신탁사, 자산운용사의 민원은 증가(각각 +127건, +31건)

금융투자 업종별 민원건수

(단위 : 건, %)

| 금융투자 업종 | 민원건수 | | 증 감 | | 구성비 |
|--------------|----------|----------|------|-------|-------|
| | '23년 상반기 | '24년 상반기 | 건 수 | 증감률 | |
| 증 권 회 사 | 2,843 | 2,764 | △79 | △2.8 | 67.3 |
| 투 자 자 문 회 사 | 917 | 698 | △219 | △23.9 | 17.0 |
| 부 동 산 신탁 회 사 | 362 | 489 | 127 | 35.1 | 11.9 |
| 자 산 운 용 회 사 | 116 | 147 | 31 | 26.7 | 3.6 |
| 기 타 회 사 | 23 | 7 | △16 | △69.6 | 0.2 |
| 계 | 4,261 | 4,105 | △156 | △3.7 | 100.0 |

- **(증권회사)** '24년 상반기 총 2,764건으로 전년 동기(2,843건) 대비 2.8%(△79건) 감소
 - 내부통제·전산장애 관련 민원유형이 크게 감소(△926건)하였으나 주식매매, 파생상품 매매 관련 민원유형이 증가(각각 +259건, +326건)
- **(투자자문사)** '24년 상반기 총 698건으로 전년 동기(917건) 대비 23.9%(△219건) 감소
 - 유사투자자문업 피해·신고, 무자격자의 투자권유 관련 민원 유형이 감소(각각 △221건, △118건)

Ⅲ. 민원 처리현황

- **(처리건수*)** '24년 상반기 금융민원 처리건수는 총 49,941건으로 전년 동기(48,902건) 대비 2.1%(+1,039건) 증가

* '22년 상반기 : 40,734건 → '23년 상반기 : 48,902건 → '24년 상반기 : 49,941건

- **(처리기간*)** '24년 상반기 전체 민원에 대한 평균 처리기간은 35.3일로 전년 동기(48.9일) 대비 13.6일 대폭 감소

* 자율조정·사실조회 기간, 민원서류 보완기간 등 처리기간 불산입 대상이 포함된 기간

- 일반민원은 13.5일로 전년 동기(13.9일) 대비 0.4일 감소
- 분쟁민원은 79.8일로 전년 동기(103.9일) 대비 24.1일 대폭 감소

- **(민원 수용률)** '24년 상반기 민원 수용률은 37.2%로 전년 동기(34.9%) 대비 2.3%p 증가

- 일반민원 수용률은 33.5%로 전년 동기(31.2%) 대비 2.3%p 증가
- 분쟁민원 수용률은 44.5%로 전년 동기(40.3%) 대비 4.2%p 증가

금융민원 처리현황

(단위 : 건, %)

| 구 분 | | '22년 | '23년 | '23년 상반기 | '24년 상반기 | 증감 | 증감률 |
|---------|---------|--------|--------|----------|----------|--------|-------|
| 금 용 민 원 | | 87,450 | 97,098 | 48,902 | 49,941 | 1,039 | 2.1 |
| 종류별 | 일 반 민 원 | 52,764 | 58,250 | 29,888 | 33,503 | 3,615 | 12.1 |
| | 분 쟁 민 원 | 34,686 | 38,848 | 19,014 | 16,438 | △2,576 | △13.5 |
| 권역별 | 은 행 | 11,419 | 15,714 | 8,467 | 9,385 | 918 | 10.8 |
| | 중 소 서 민 | 17,164 | 20,371 | 9,422 | 12,054 | 2,632 | 27.9 |
| | 보 험 | 49,966 | 52,508 | 26,441 | 25,099 | △1,342 | △5.1 |
| | 금 용 투 자 | 8,901 | 8,505 | 4,572 | 3,403 | △1,169 | △25.6 |

IV. 향후 계획

① 신속한 분쟁처리와 함께 소비자 피해구제 노력을 지속하겠습니다.

- 유형별 집중처리, 현장조사, 회신문 표준화 등 효율적 처리방안을 적극 이행한 결과 분쟁민원 처리기간은 79.8일로 전년 동기(103.9일) 대비 24.1일 대폭 감소
- 효율적 분쟁처리와 함께 소비자 피해구제를 위한 노력을 지속한 결과 분쟁민원 수용률은 44.5%로 전년 동기(40.3%) 대비 4.2%p 증가

➡ 적체 민원 해소, 처리기간 단축 등 민원처리 효율화와 함께 소비자 피해예방* 및 구제를 위한 노력을 강화하겠습니다.

* 「주요 민원·분쟁사례 및 분쟁판단기준」 등 보도자료 지속 배포

② 실손보험 관련 소비자 피해 예방을 위한 노력을 지속하겠습니다.

- 실손보험 분쟁 감축을 위한 다각적인 노력에도 불구하고, 신의료 기술 치료 후 실손보험금 부지급 등과 관련한 분쟁민원이 상반기에 일시적으로 증가
- 실손보험 보험금 산정 및 지급에 대한 민원유형은 총 3,490건으로 전년 동기(2,651건) 대비 31.6%(+839건) 증가

➡ 실손보험과 관련된 소비자 유의사항 등을 지속적으로 안내하여 소비자 피해 예방을 위한 노력을 지속하겠습니다.

※ 「주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항 - '실손보험 관련 유의사항」(24.1.15. 보도자료)
「실손 보상이 된다는 의사 말만 믿고 고가의 신의료기술 치료를 받았다가는 큰 낭패를 당할 수 있습니다.」(24.3.21. 보도자료)

(단위 : 건, %)

| 구 분 | '22년 | '23년 | '23년 상반기 (a) | '24년 상반기 (b) | 증 감 (b-a) | 증감률 (b-a)/a*100 |
|---------|----------|----------|-----------------|-----------------|--------------|--------------------|
| 금 융 민 원 | 87,113 | 93,842 | 48,506 | 56,275 | 7,769 | 16.0 |
| (분쟁민원) | (36,508) | (35,595) | (18,304) | (23,154) | (4,850) | (26.5) |
| 은 행 | 10,904 | 15,680 | 8,486 | 14,080 | 5,594 | 65.9 |
| 중 소 서 민 | 15,704 | 20,514 | 10,725 | 11,836 | 1,111 | 10.4 |
| 카 드 | 6,720 | 9,323 | 5,124 | 5,491 | 367 | 7.2 |
| 저축은행 | 1,228 | 1,736 | 939 | 865 | △74 | △7.9 |
| 대 부 | 2,196 | 2,455 | 1,230 | 1,234 | 4 | 0.3 |
| 기 타 | 5,560 | 7,000 | 3,432 | 4,246 | 814 | 23.7 |
| 보 험 | 51,890 | 49,767 | 25,034 | 26,254 | 1,220 | 4.9 |
| 생명보험 | 16,733 | 13,529 | 7,168 | 6,586 | △582 | △8.1 |
| 손해보험 | 35,157 | 36,238 | 17,866 | 19,668 | 1,802 | 10.1 |
| 금 융 투 자 | 8,615 | 7,881 | 4,261 | 4,105 | △156 | △3.7 |

주) 1. 중·반복 민원 및 단순 질의·건의성 민원 등 제외

2. 처리가 완료되지 않은 민원의 재분류 등으로 해당 통계는 추후 변동 가능

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