

보도	2025.4.9.(수) 조간	배포	2025.4.8.(화)		
담당부서	금융민원국 금융민원기획팀	책임자	팀 장	송상욱	(02-3145-5510)
		담당자	조사역	곽지은	(02-3145-5513)

2024년 금융민원 및 금융상담 등 동향

◆ 2024년 연간 금융민원, 금융상담 및 상속인 조회는 총 750,096건으로 전년(726,061건) 대비 3.4%(+24,035건) 증가

I. 개 황

- **(금융민원)** 116,338건*으로 전년(93,842건) 대비 24.0%(+22,496건) 증가
 - * 금융민원(116,338건) 중 분쟁민원은 42,265건으로 전년(35,595건) 대비 18.8%(6,670건) 증가
 - ELS 및 티메프 사태 등에 따라 은행(53.3% ↑), 중소서민(45.3% ↑), 및 금융투자(14.7% ↑) 권역 민원의 급증에 기인
- **(금융상담)** 337,348건으로 전년(349,190건) 대비 3.4%(△11,842건) 감소
 - 불법사금융 관련 상담이 감소(△5,519건)하였으며, 이는 지속적인 불법사금융 관련 보도자료 배포 등 소비자 인식 강화에 주로 기인
- **(상속인조회)** 296,410건으로 전년(283,029건) 대비 4.7%(+13,381건) 증가
 - 상속인조회 접수처, 조회범위 등의 확대 및 홍보 강화로 상속인 조회 서비스 이용은 지속적으로 증가 추세

< 금융민원·금융상담·상속인조회 현황 >

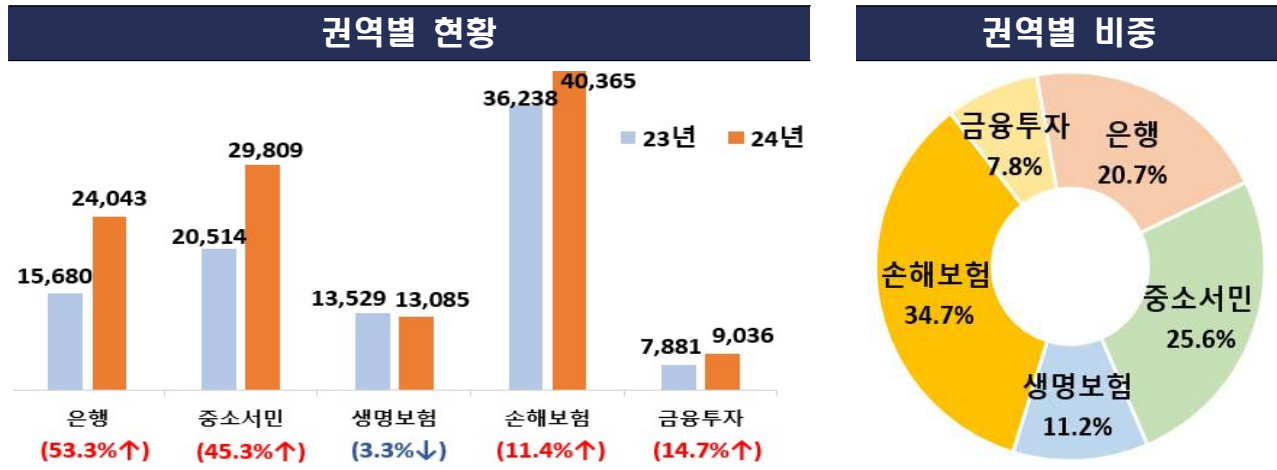
(단위 : 건, %)

구 분	'22년	'23년(a)	'24년(b)	증감(b-a)	증감률 [(b-a)/a]	비중 ('24년 기준)
금 용 민 원	87,113	93,842	116,338	22,496	24.0	15.5
금 용 상 담	366,217	349,190	337,348	△11,842	△3.4	45.0
상 속 인 조 회	267,260	283,029	296,410	13,381	4.7	39.5
합 계	720,590	726,061	750,096	24,035	3.3	100

II. 금융민원 분석

□ **(개요)** 은행(53.3% ↑), 중소기업(45.3% ↑), 손해보험(11.4% ↑), 금융투자(14.7% ↑) 민원은 전년 대비 증가하고, 생명보험(3.3% ↓)은 감소

○ 권역별 비중은 보험 45.9%(손해보험 34.7%, 생명보험 11.2%), 중소기업 25.6%, 은행 20.7%, 금융투자 7.8% 順

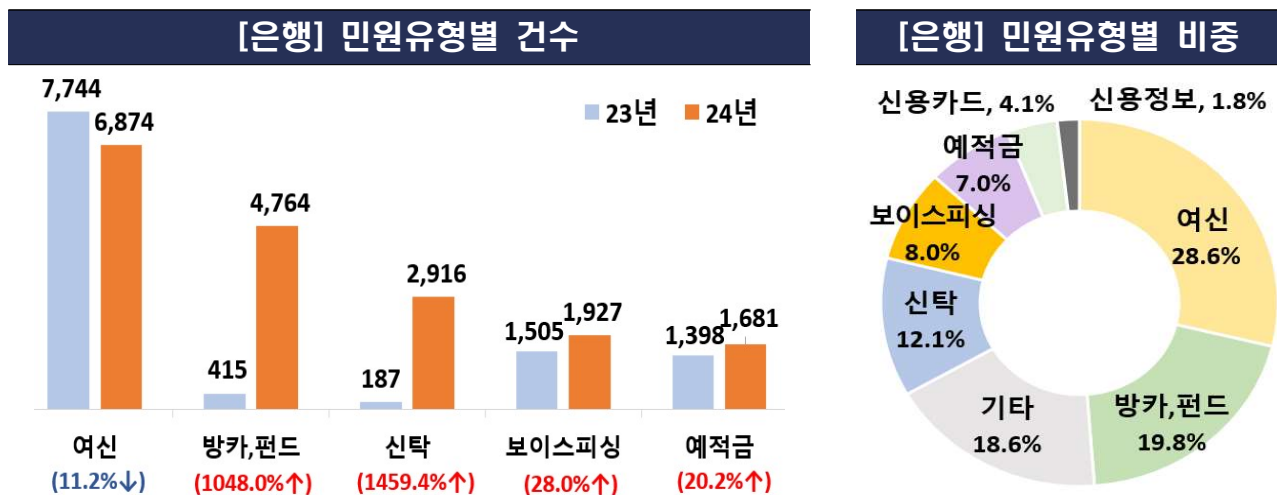


□ **(은행)** '24년 24,043건이 접수되어 전년 대비 53.3%(+8,363건) 증가

○ ELS 불완전판매 등으로 방카·펀드*(+4,349건, 1048.0% ↑)와 신탁*(+2,729건, 1459.4% ↑) 관련 민원이 크게 증가

* H지수 관련 ELS, ELT는 우리원 민원 유형상 방카·펀드 또는 신탁으로 분류

○ 유형별 비중은 여신(28.6%), 방카슈랑스·펀드(19.8%), 신탁(12.1%), 보이스피싱(8.0%), 예적금(7.0%) 順



- **(중소서민)** '24년 29,809건이 접수되어 전년 대비 45.3%(+9,295건) 증가
- 신용카드사(+3,645건, 39.1% ↑), 신용정보사(+314건, 12.2% ↑)의 민원이 상대적으로 크게 증가
 - 업종별 비중은 신용카드사(43.5%), 신용정보사(9.7%), 대부업자(7.9%), 신탁(6.7%), 저축은행(5.7%) 順

< 중소기업 업종별 민원 건수 >

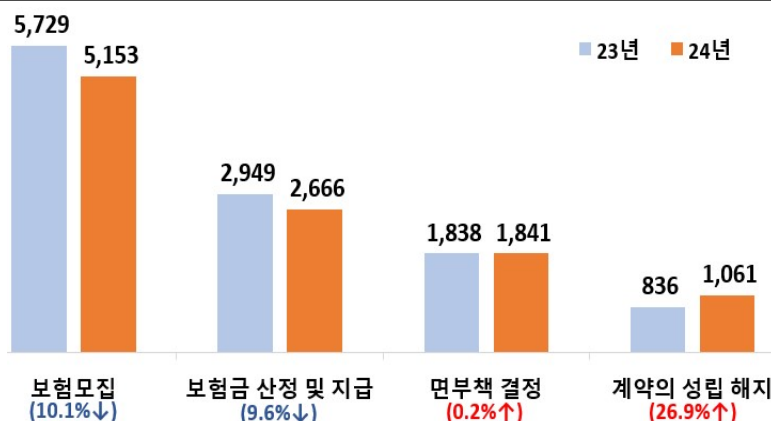
(단위 : 건, %)

중소기업 업종		민원건수		증 감		구성비 ('24년 기준)
		'23년	'24년	건 수	증감률	
①	신 용 카 드 사	9,323	12,968	3,645	39.1	43.5
②	신 용 정 보 사	2,577	2,891	314	12.2	9.7
③	대 부 업 자	2,455	2,348	△107	△4.4	7.9
④	신 협	1,969	1,999	30	1.6	6.7
⑤	상 호 저 축 은 행	1,736	1,714	△22	△1.3	5.7
⑥	기 타*	2,454	7,889	5,435	221.5	26.5
합 계		20,514	29,809	9,295	45.3	100

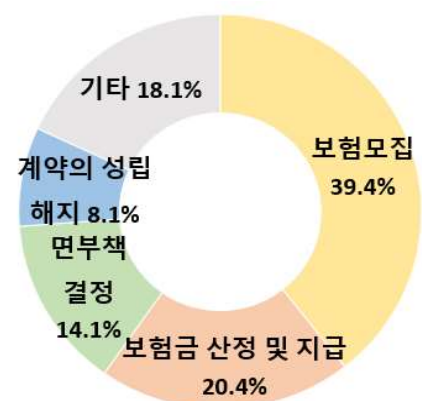
* 할부금융사, 리스사, 전자금융업

- **(생명보험)** '24년 13,085건이 접수되어 전년 대비 3.3%(△444건) 감소
- 보험모집*(△576건), 보험금 산정 및 지급(△283건) 유형은 감소하였으나, 계약의 성립 및 해지(+225건) 유형 등은 증가
 - * 인구구조 변화에 따른 신계약 건수 감소 등에 주로 기인
 - 유형별 비중은 보험모집(39.4%), 보험금 산정 및 지급(20.4%), 면부채 결정(14.1%), 계약의 성립 및 해지(8.1%) 順

[생보사] 민원유형별 건수

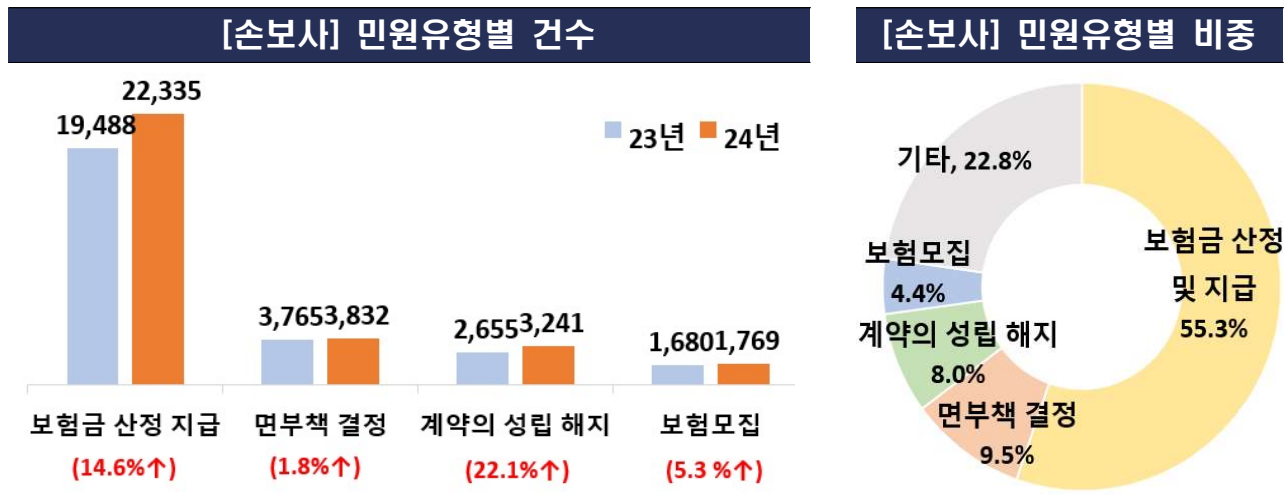


[생보사] 민원유형별 비중



□ **(손해보험)** '24년 40,365건이 접수되어 전년 대비 11.4%(+4,127건) 증가

- 보험금 산정·지급(+2,847건), 계약의 성립·해지(+586건), 보험모집(+89건) 등에서 증가한 반면, 대출(△90건) 유형의 민원은 감소
- 유형별 비중은 보험금 산정 및 지급(55.3%), 면부채 결정(9.5%), 계약의 성립 및 해지(8.0%) 등의 順



□ **(금융투자)** '24년 9,036건이 접수되어 전년 대비 14.7%(+1,155건) 증가

- 증권*(+867건), 부동산신탁(+168건), 자산운용(+125건) 업종의 민원이 증가하였고, 투자자문**(△402)의 민원은 감소

* ELS 등 펀드 관련 민원 등에 기인

** 주식 리딩방 등 불법 유사투자자문에 대한 피해사례 안내 및 단속 강화에 주로 기인

- 업종별 비중은 증권(66.4%), 투자자문(12.5%), 부동산 신탁(12.4%), 자산운용(4.0%), 선물(0.3%) 順

< 금융투자 업종별 민원 건수 >

(단위 : 건, %)

금융투자 업종		민원건수		증 감		구성비 ('24년 기준)
		'23년	'24년	건 수	증감률	
①	증 권	5,130	5,997	867	16.9	66.4
②	투 자 자 문	1,531	1,129	△402	△26.3	12.5
③	부 동 산 신탁	949	1,117	168	17.7	12.3
④	자 산 운 용	238	363	125	52.5	4.0
⑤	선 물	33	27	△6	△18.2	0.3
⑥	가 상 자 산 *	0	403	403	-	4.5
합 계		7,881	9,036	1,155	14.7	100.0

* '24.하반기 가상자산 민원 유형 신설

Ⅲ. 금융민원 처리현황

- **(처리건수)** 109,250건으로 전년(97,098건) 대비 **12.5%(+12,152건)** 증가
 - 일반민원은 72,394건을 처리하여 전년 대비 **24.3%(+14,144건)** 증가
 - 분쟁민원은 36,856건을 처리하여 전년 대비 **5.1%(△1,992건)** 감소

<금융민원 처리현황>

(단위 : 건, %)

구 분		'22년	'23년	'24년	증감	증감률
금 용 민 원		87,450	97,098	109,250	12,152	12.5
종 류 별	일 반 민 원	52,764	58,250	72,394	14,144	24.3
	분 쟁 민 원	34,686	38,848	36,856	△1,992	△5.1
권 역 별	은 행	11,419	15,714	22,064	6,350	40.4
	중 소 서 민	17,164	20,371	27,960	7,589	37.3
	보 험	49,966	52,508	50,634	△1,874	△3.6
	금 용 투 자	8,901	8,505	8,592	87	1.0

- **(처리기간)** 41.5일*로 전년(48.2일) 대비 **6.7일** 감소

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

- **(민원 수용률)** 39.9%로 전년(36.6%) 대비 **3.3%p** 증가
 - 일반민원 수용률은 36.1%로 전년 대비 **3.0%p** 증가
 - 분쟁민원 수용률은 47.3%로 전년 대비 **5.7%p** 증가

<민원 수용률 현황>

(단위 : %, %p)

구 분		'22년	'23년	'24년	증감
민 원 수 용 률		33.5	36.6	39.9	3.3
종 류 별	일 반 민 원	29.5	33.1	36.1	3.0
	분 쟁 민 원	39.2	41.6	47.3	5.7
권 역 별	은행·중소서민	33.0	34.7	44.4	9.7
	보 험	36.3	33.0	39.4	6.4
	금 용 투 자	29.8	32.4	16.3	△16.1

IV. 향후 계획

① 분조위 개최 활성화를 통한 민원처리 신뢰도 제고

- 분쟁조정위원회 안건 상정 건수 확대, 안건 발굴 정례화, 조정 결정문 간소화 등을 통해 분쟁조정위원회 개최 활성화

➡ 분조위에서 다양한 분쟁사례를 활발하게 논의하여 분쟁처리 결과의 신뢰도를 제고하고, 금융소비자 권익을 보호

② 민원·분쟁 처리방식 효율화를 통한 신속한 민원·분쟁 해결

- '24년 생명·일반손보 등에 도입한 '분쟁유형별 집중처리시스템'을 고도화하고, 실손 포함 질병·상해까지 확대하는 등 인프라정비

* 다양한 분쟁을 접수단계부터 사고, 쟁점 등으로 유형화하여 신속하게 처리

- 분쟁처리 가이드라인·조정례·판례 등을 유형별·테마별로 집적하고 관리하여, 유사 쟁점 일괄처리 등을 통한 분쟁처리 효율성 제고

* 보험종목, 키워드 등으로만 관리하던 조정례 등을 담보·쟁점 등 유형별로 분류·관리

➡ 민원·분쟁 처리방식의 고도화 및 효율성 제고 등을 통한 신속한 금융소비자 피해구제 노력 지속

③ 분쟁 예방을 위한 정보제공 지속

- 금융감독원 업무혁신 로드맵 「FSS, the F.A.S.T.」 프로젝트의 일환으로 주요 분쟁결과를 분석하여 금융소비자에게 유익한 정보를 제공

➡ 사례 분석을 통해 분쟁 관련 정보*를 금융소비자에게 지속적으로 제공하여 분쟁 발생을 사전에 예방할 수 있도록 노력

* '금융감독원 홈페이지 - 금융소비자보호 - 민원·상담 조회서비스 - 금융분쟁관련정보'에서 분쟁조정사례, 분쟁해결기준(분기별 사례제공) 등의 정보 확인 가능

(단위 : 건, %)

구 분	'22년	'23년(a)	'24년(b)	증 감 (b-a)	증감률 (b-a)/a
금 용 민 원	87,113	93,842	116,338	22,496	24.0
(분쟁민원)	(36,508)	(35,595)	(42,265)	6,670	18.7
은 행	10,904	15,680	24,043	8,363	53.3
중 소 서 민	15,704	20,514	29,809	9,295	45.3
카 드	6,720	9,323	12,968	3,645	39.1
저 축 은 행	1,228	1,736	1,714	△22	△1.3
대 부	2,196	2,455	2,348	△107	△4.4
기 타	5,560	7,000	12,779	5,779	82.6
보 험	51,890	49,767	53,450	3,683	7.4
생 보	16,733	13,529	13,085	△444	△3.3
손 보	35,157	36,238	40,365	4,127	11.4
금 용 투 자	8,615	7,881	9,036	1,155	14.7
금 용 상 담	366,217	349,190	337,348	△11,842	△3.4
은 행 . 중 소 서 민	58,461	57,077	55,917	△1,160	△2.0
보 험	58,089	57,512	54,313	△3,199	△5.6
금 용 투 자	9,074	10,227	8,907	△1,320	△12.9
기 타	105,654	101,527	100,607	△920	△0.9
불법사금융 신고**	123,233	111,233	105,714	△5,519	△5.0
금융자문 서비스	11,706	11,614	11,890	276	2.4
상속인 조회	267,260	283,029	296,410	13,381	4.7
합 계	720,590	726,061	750,096	24,035	3.3

* 중복·반복 민원 제외

** 불법사금융, 유사수신, 보이스피싱, 단순상담 등 모두 포함

<참고사항>

1. 동일 권역내 민원 발생건수(중복·반복* 민원 제외) 비중이 2% 이상인 회사 대상

* 중복민원 : 2개 이상의 행정기관에 동일한 내용의 민원을 제기한 경우

반복민원 : 동일한 내용의 민원을 2회 이상 제기한 경우

2. 회사간 영업규모의 차이에 따른 형평성 문제 해소를 위해 고객수, 회원수, 계좌수 등 권역별 영업자료(연말기준)를 적용하여 환산 민원건수를 산출하되, 각 회사별 총 민원건수도 함께 표시

3. 단순 질의성 민원, 금융회사와 민원인간 자율조정이 성립되거나 자율조정 불성립 후 합의취하된 민원, 민원인 임의철회 건*은 불포함

* '23년 연간 민원동향 분석시부터 반영

1. 은 행

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(고객 10만명당)			총 민원건수		
	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a
국민	6.8	9.4	37.7	2,321	3,237	39.5
농협	4.1	5.8	42.0	1,372	1,977	44.1
신한	5.8	5.0	△13.1	1,593	1,421	△10.8
우리	5.0	5.0	0.0	1,278	1,306	2.2
SC제일	3.4	4.8	41.5	185	267	44.3
KEB 하나	4.6	4.5	△1.7	1,092	1,108	1.5
토스	2.2	4.2	89.7	181	466	157.5
기업	3.4	3.0	△13.1	619	559	△9.7
카카오	2.4	2.6	7.1	457	529	15.8

주) '24년 중 개별 은행의 민원건수가 전체 은행 권역의 2% 미만시 제외

2. 신용카드사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 인원건수(고객 10만명당)			총 인원건수		
	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a
신한	8.1	15.6	91.6	1,167	2,237	91.7
KB국민	5.1	7.2	41.4	610	892	46.2
하나	5.4	6.7	24.8	340	436	28.2
롯데	3.5	5.8	65.4	325	550	69.2
현대	3.9	5.7	48.3	466	720	54.5
삼성	4.1	5.6	36.8	526	733	39.4
우리	3.2	4.1	28.5	227	286	26.0
비씨	1.8	2.6	43.6	277	410	48.0

주) '24년 중 개별 신용카드사의 인원건수가 전체 카드 권역의 2% 미만시 제외

3. 저축은행

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 인원건수(고객 1만명당)			총 인원건수		
	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a
대신	2.7	4.7	70.5	28	42	50.0
한국투자	3.3	2.1	△37.0	55	39	△29.1
상상인	1.6	1.8	13.3	25	26	4.0
하나	1.2	1.5	25.1	29	46	58.6
다올	0.8	1.4	72.0	28	50	78.6
애큐온	1.5	1.2	△18.1	30	31	3.3
OK	1.7	1.1	△34.1	172	140	△18.6
IBK	0.8	0.8	△0.3	11	13	18.2
SBI	0.6	0.8	29.1	111	146	31.5
신한	0.7	0.7	6.1	19	24	26.3
웰컴	1.0	0.7	△27.4	86	66	△23.3
페퍼	1.7	0.6	△62.3	52	18	△65.4
NH	0.5	0.6	5.6	31	26	△16.1
KB	0.7	0.5	△33.0	27	21	△22.2

주) '24년 중 개별 저축은행의 인원건수가 전체 저축은행 권역의 2% 미만시 제외

4. 신용정보회사

(단위 : 건, %)

회사명	환산 민원건수(수임채권 1만건당)			총 민원건수		
	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a
중앙	1.4	2.0	41.2	52	93	78.8
고려	0.8	1.5	89.4	253	232	△8.3
새한	0.8	0.9	14.5	33	33	0.0
SGI	0.5	0.7	49.3	53	82	54.7
신한	1.0	0.6	△42.1	44	21	△52.3
MG	0.5	0.5	△0.3	89	87	△2.2
우리	0.5	0.4	△12.9	41	33	△19.5
미래	0.2	0.3	95.2	90	149	65.6
F&U	0.2	0.3	9.6	33	35	6.1
SM	0.2	0.2	△3.1	48	49	2.1
나이스	0.1	0.1	4.9	95	121	27.4

주) '24년 중 개별 신용정보사의 민원건수가 전체 신용정보 권역의 2% 미만인 개별 신용정보사 및 채권 추심업을 하지 않는 신용정보사 제외

5. 보험회사

[생명보험회사]

(단위 : 천, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수 (보유계약 10만건당)			총 민원건수		
	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a
KDB	56.4	47.6	△15.6	933	779	△16.5
IM라이프	52.0	46.0	△11.5	297	253	△14.8
KB라이프	24.4	27.0	10.5	416	459	10.3
메트라이프	19.0	19.6	2.7	299	306	2.3
홍국	12.2	11.9	△2.2	346	339	△2.0
신한라이프	12.7	11.7	△7.6	855	782	△8.5
동양	10.8	11.7	8.0	446	503	12.8
ABL	8.8	11.6	32.9	198	199	0.5
한화	10.5	9.3	△11.6	1,210	1,129	△6.7
미래에셋	10.4	8.9	△14.0	304	258	△15.1
농협	10.7	8.3	△22.1	506	403	△20.4
AIA	8.3	8.1	△2.4	339	326	△3.8
교보	7.5	7.7	1.7	710	742	4.5
삼성	8.0	7.7	△3.5	1,501	1,489	△0.8
라이나	5.1	4.6	△10.5	338	298	△11.8

주) '24년 중 개별 생명보험사의 민원건수가 전체 생명보험 권역의 2% 미만시 제외

[손해보험회사]

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수 (보유계약 10만건당)			총 민원건수		
	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a
흥국	28.1	24.3	△13.6	1,231	1,087	△11.7
메리츠	19.8	23.1	17.1	3,137	3,834	22.2
롯데	24.1	20.8	△13.7	871	802	△7.9
현대	18.1	17.4	△3.5	3,963	3,923	△1.0
DB	17.9	17.1	△4.5	4,132	4,140	0.2
KB	17.9	16.9	△6.0	3,095	3,110	0.5
한화	14.2	15.8	11.5	1,111	1,313	18.2
삼성	13.8	12.4	△10.0	4,088	4,095	0.2

주) '24년 중 개별 손해보험사의 민원건수가 전체 손해보험 권역의 2% 미만시 제외

6. 증권회사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(활동계좌 10만좌당)			총 민원건수		
	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a	'23년(a)	'24년(b)	증감률 (b-a)/a
IBK	10.6	3.9	△63.4	82	34	△58.5
NH	0.8	2.8	252.4	84	321	282.1
신한	1.5	2.3	52.8	125	180	44.0
미래에셋	0.9	2.2	135.7	139	360	159.0
한국	0.8	2.1	168.9	149	442	196.6
KB	0.8	2.0	133.6	136	342	151.5
하나	0.8	1.6	111.7	41	98	139.0
삼성	1.1	1.3	24.8	159	220	38.4
대신	0.7	0.8	10.7	51	59	15.7
토스	0.6	0.8	28.6	35	53	51.4
키움	0.9	0.7	△21.1	122	105	△13.9

주) '24년 중 개별 증권회사의 민원건수가 전체 증권 권역의 2% 미만시 제외