

보도	2023.8.11.(금) 조간	배포	2023.8.10.(목)		
담당부서	금융민원총괄국 금융민원총괄팀	책임자	팀 장	윤세영	(02-3145-5510)
		담당자	조사역	제갈온	(02-3145-5515)

2023년 상반기 금융민원 동향

I. 개 황

◆ **(접수현황)** 금융민원 접수건수는 총 48,506건으로 전년동기('22.상반기 44,333건) 대비 9.4%(+4,173건) 증가

- 중소서민* (+3,525건), 은행** (+3,447건), 손보(+68건) 권역은 증가하였으며, 생보(△1,516건), 금투(△1,351건) 권역은 민원이 감소

* 신용카드 약관 변경, 사용대금 부당청구, 결제취소 요청 등 민원이 증가

** 아파트 중도금대출 가산금리 관련 민원이 증가

- 권역별 비중은 손보(36.8%), 중소서민(22.1%), 은행(17.5%), 생보(14.8%), 금융투자(8.8%) 順

◆ **(처리현황)** 그간 분쟁처리 혁신방안* 등을 지속적으로 운영한 결과, 전년동기('22.상반기 40,734건) 대비 20.1%(+8,168건) 증가한 총 48,902건의 금융민원을 처리

* 분쟁유형별 전담자 지정 및 집중처리 집중심리제 상시운영 화신문 표준화 현장소통 활성화 등

- 평균 처리기간은 일반민원이 13.9일로 전년동기(14.2일) 대비 0.3일 감소하였으나, 분쟁민원은 사모펀드* 등 장기적체 민원을 다수 처리함에 따라 전년동기(91.7일) 대비 12.2일 증가한 103.9일

* 사모펀드 민원이 집중되어 있는 은행권의 경우 사모펀드 분쟁 제외시 평균 처리기간이 84일로 전년 동기(207일) 대비 감소

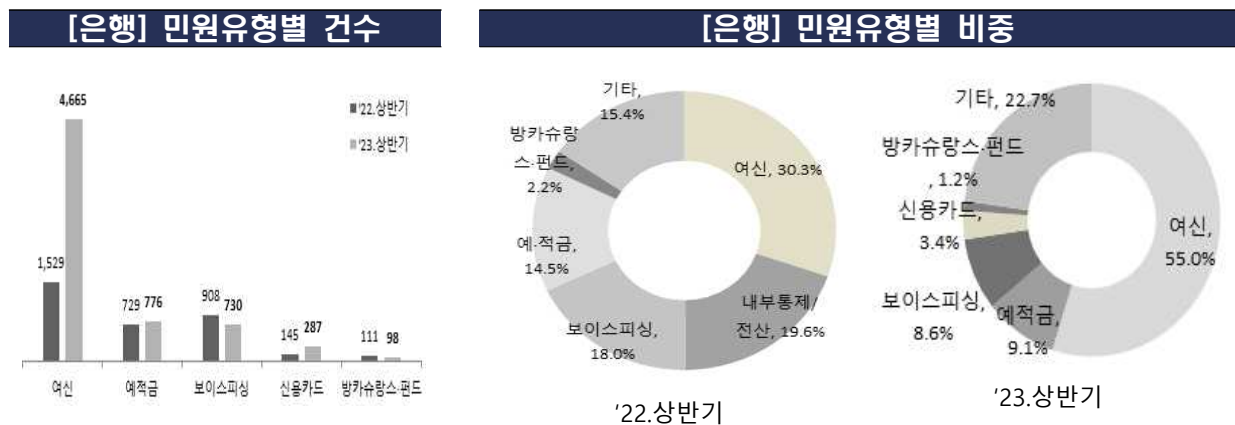
➡ 향후 분쟁처리 혁신방안 등 효율적 처리방안을 지속 개선·이행하여 적체를 해소하고 처리기간을 단축할 예정

※ 이하 전년동기('22.상반기) 대비 증감 현황을 분석

II. 금융권역별 현황

1 은행 민원(8,486건) : 전년동기 대비 68.4%(+3,447건) 증가

- 여신(205.1%↑), 예·적금(6.4%↑), 신용카드(97.9%↑) 등 은행 권역 대부분 유형의 민원이 증가
- 유형별 비중은 여신(55.0%) 관련 민원이 가장 많고, 예·적금(9.1%), 보이스피싱(8.6%), 신용카드(3.4%), 방카슈랑스·펀드(1.2%) 관련 순



2 중소서민 민원(10,725건) : 전년동기 대비 49.0%(+3,525건) 증가

- 신용카드사(+2,145건, 72.0%↑), 저축은행(+422건, 81.6%↑), 신용정보사(+360건, 40.4%↑) 등 중소서민 권역 모든 업종의 민원이 증가

중소서민 업종별 민원건수

(단위 : 건, %)

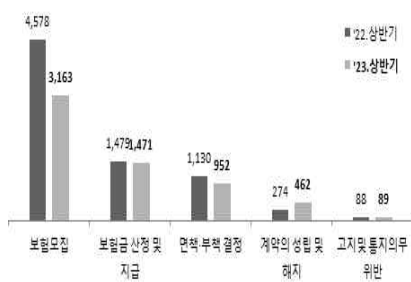
중소서민금융회사 업종		민원건수		증 감		구성비
		'22.상반기	'23.상반기	건 수	증감률	
①	신 용 카 드 사	2,979	5,124	2,145	72.0	47.8
②	대 부 업 자	1,083	1,230	147	13.6	11.5
③	신 용 정 보 회 사	890	1,250	360	40.4	11.6
④	상 호 금 융	687	1,023	336	48.9	9.5
⑤	상 호 저 축 은 행	517	939	422	81.6	8.8
⑥	할 부 금 융 사	249	410	161	64.7	3.8
⑦	리 스 사	196	223	27	13.8	2.1
⑧	기 타 *	599	526	△73	△12.2	4.9
합 계		7,200	10,725	3,525	49.0	100.0

* 전자금융업자, 부가통신업자(VAN사), 가상통화 관련 민원 등

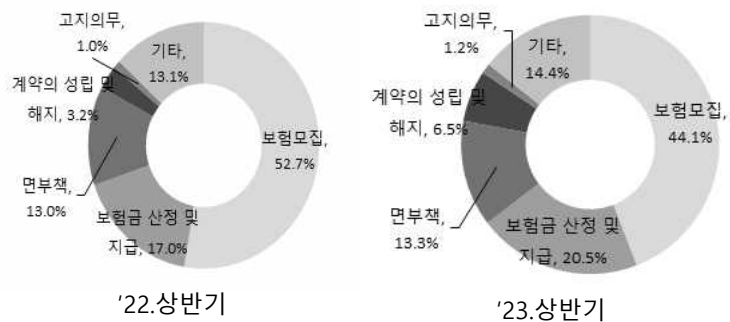
3 생명보험 민원(7,168건) : 전년동기 대비 17.5%(△1,516건) 감소

- 보험모집(△1,415건, 30.9%↓), 면·부채 결정(△178건, 15.8%↓) 등 생보권역 대부분 유형의 민원 감소
- 유형별 비중은 보험모집(44.1%) 관련 민원이 가장 많고, 보험금 산정·지급(20.5%), 면·부채 결정(13.3%) 등의 순

[생보] 민원유형별 건수



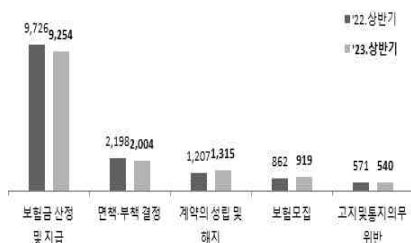
[생보] 민원유형별 비중



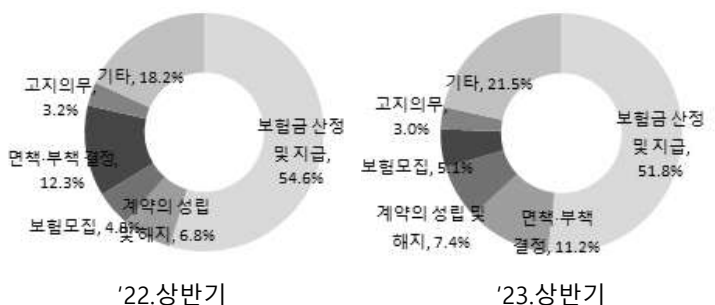
4 손해보험 민원(17,866건) : 전년동기 대비 0.4%(+68건) 증가

- 보험금 산정·지급(△472건), 면·부채 결정(△194건), 고지 및 통지의무 위반(△31건)이 감소한 반면, 계약의 성립 및 해지(+108건), 보험모집(+57건) 등은 증가
- 유형별 비중은 보험금 산정·지급(51.8%), 면·부채 결정(11.2%), 계약의 성립·해지(7.4%), 보험모집(5.1%) 등의 순

[손보] 민원유형별 건수



[손보] 민원유형별 비중



5 금융투자 민원(4,261건) : 전년동기 대비 24.1%(△1,351건) 감소

- 증권회사, 투자자문회사에 대한 민원은 감소(각각 △782건, △815건)하고, 부동산신탁회사, 자산운용사에 대한 민원은 증가(각각 +192건, +45건)

금융투자 업종별 민원건수

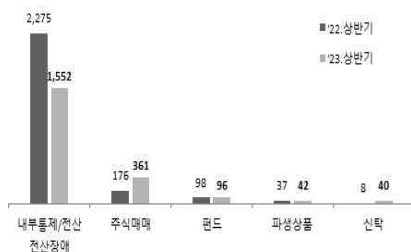
(단위 : 건, %)

금융투자 업종	민원건수		증 감		구성비
	'22.상반기	'23.상반기	건 수	증감률	
증권회사	3,625	2,843	△782	△21.6	66.7
투자자문회사	1,732	917	△815	△47.1	21.5
부동산신탁회사	170	362	192	112.9	8.5
자산운용회사	71	116	45	63.4	2.7
선물회사	14	23	9	64.3	0.6
계	5,612	4,261	△1,351	△24.1	100.0

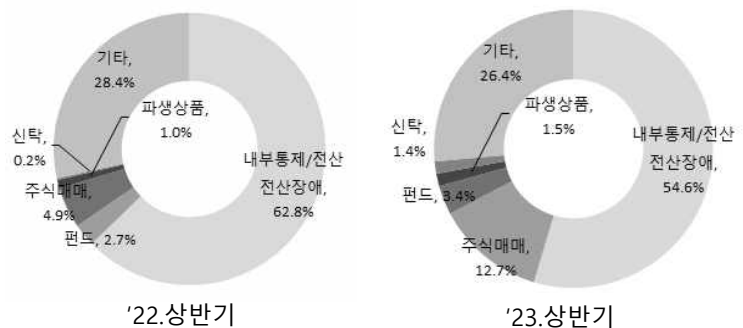
○ (증권회사) 2,843건으로 전년동기 대비 21.6%(782건) 감소

- 주식매매(+185건), 신탁 관련 민원(+32건)은 증가하고 내부통제·전산장애(△723건) 유형 민원이 감소
- 유형별 비중은 내부통제·전산(54.6%), 주식매매(12.7%), 펀드(3.4%), 파생상품(1.5%), 신탁(1.4%) 등의 順

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



Ⅲ. 민원 처리현황

□ '23년 상반기 중 금융민원 처리건수는 48,902건으로 전년동기 대비 20.1%(+8,168건) 증가

- 평균 처리기간은 일반민원이 13.9일로 전년동기(14.2일) 대비 0.3일 감소하였으나,
- 분쟁민원은 사모펀드* 등 장기적체 민원을 다수 처리하면서 처리기간이 다소 증가 (103.9일로 전년동기(91.7일) 대비 12.2일 증가)

* 사모펀드 민원이 집중되어 있는 은행권의 경우 사모펀드 분쟁 제외시 평균 처리기간이 84일로 전년 동기(207일) 대비 감소

금융민원 처리현황

(단위 : 건, %)

구 분		'21년	'22년	'22.상반기	'23.상반기	증감	증감률
금 용 민 원		85,929	87,450	40,734	48,902	8,168	20.1
종 류 별	일 반 민 원	56,650	52,764	26,349	29,888	3,539	13.4
	분 쟁 민 원	29,279	34,686	14,385	19,014	4,629	32.2
권 역 별	은 행	12,312	11,419	5,778	8,467	2,689	46.5
	중 소 서 민	15,074	17,164	7,468	9,422	1,954	26.2
	보 험	49,013	49,966	22,579	26,441	3,862	17.1
	금 용 투 자	9,530	8,901	4,909	4,572	△337	△6.9

Ⅳ. 시사점

① 은행 대출금리 관련 민원 증가

- '23년 상반기중 은행 대출금리에 대한 민원은 2,155건으로 전년 동기(226건) 대비 853.5%(+1,929건) 급증
- 아파트 중도금대출의 가산금리가 과도하다며 금리 조정을 요청하는 민원이 1,652건 접수

(사례) OO은행이 책정한 아파트 중도금대출의 가산금리가 비슷한 시기 근처 다른 아파트보다 높게 책정되었다며 민원을 제기

➡ 중도금대출 금리 관련 사전안내 강화 등을 통해 소비자 권익 보호를 위한 방안 마련 예정

② 신용카드사에 대한 민원 증가

○ '23년 상반기중 신용카드사에 대한 민원은 5,124건으로 전년 동기(2,979건) 대비 72.0%(+2,145건) 증가

- 카드사의 일방적인 정책 변경으로 분할결제가 제한되어 소비자 권익이 침해되었다는 민원이 1,034건* 접수

* 금감원 상품심사 협의체 등을 통해 해당 정책 변경은 과도하다는 의견을 제시 하였으며, 카드사는 이를 수용하고 정책을 철회(민원인에게 안내 완료)

- 해외여행시 분실·도난카드가 결제되거나 보이스피싱으로 부당결제된 금액 등에 대한 결제취소 요청 민원이 578건 접수

➡ 출국전 ①해외사용안심설정 서비스를 신청하거나 ②해외출입국 정보활용에 동의하고, 카드 분실시 즉시 신고하여 카드를 정지시키는 등 부정사용 예방을 위한 안내를 강화할 예정

① 카드 사용국가, 1일 사용금액, 사용기간 등을 설정하여 부정결제를 방지

② 출국기록이 없거나 귀국이 확인된 이후에는 해외 오프라인 결제를 차단

※ 「해외여행시 카드 도난분실, 위변조 등으로 인한 피해를 조심하세요!」(23.5.17. 보도자료 참조)

(참고 1) 처리가 완료되지 않은 민원의 재분류 등으로 관련 통계는 추후 변동 가능
(참고 2) 민원건수에는 단순 질의성 또는 건의성 민원 등은 제외

(단위 : 건, %)

구 분	'21년	'22년	'22.상반기 (a)	'23.상반기 (b)	증 감 (b-a)	증감률 (b-a)/a*100
금 용 민 원	87,197	87,113	44,333	48,506	4,173	9.4
(분쟁민원)	(30,495)	(36,508)	(19,292)	(18,304)	(△988)	(△5.1)
은 행	12,382	10,904	5,039	8,486	3,447	68.4
중 소 서 민	15,046	15,704	7,200	10,725	3,525	49.0
카 드	5,335	6,720	2,979	5,124	2,145	72.0
저 축 은 행	1,221	1,228	517	939	422	81.6
대 부	2,766	2,196	1,083	1,230	147	13.6
기 타	5,724	5,560	2,621	3,432	811	30.9
보 험	50,601	51,890	26,482	25,034	△1,448	△5.5
생 보	18,401	16,733	8,684	7,168	△1,516	△17.5
손 보	32,200	35,157	17,798	17,866	68	0.4
금 용 투 자	9,168	8,615	5,612	4,261	△1,351	△24.1

* 중복·반복 민원 제외

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