| 금융감독원 | 보 도 자 료 | 금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게 |
|---|---|---|

| 보도 | 2025.9.23.(화) 조간 | 배포 | 2025.9.22.(월) |
|---|---|---|---|

| 담당부서 | 금융민원국<br>금융민원기획팀 | 책임자 | 팀 장 | 송상욱 | (02-3145-5510) |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 담당자 | 조사역 | 석윤수 | (02-3145-5513) |

# 2025년 상반기 금융민원 접수 및 처리 동향

## Ⅰ. 개 황

□ **(접수현황)** '25년 상반기 **금융민원 접수건수**는 **57,359건**으로 전년 동기(56,275건) 대비 **1.9%**(+1,084건) **증가**

○ **일반민원**은 **38,290건**으로 전년동기 대비 **15.6%**(+5,169건) 증가하였으나, **분쟁민원**은 **19,069건**으로 전년동기 대비 **17.6%**(△4,085건) **감소***

* 24년 상반기 홍콩 H지수 기초 ELS 관련 분쟁민원으로 인한 일시적 급증에 따른 기저효과

※ **일반민원** : 금융기관 업무와 관련하여 **질의, 건의, 요청, 이의신청, 고발** 등에 관한 비분쟁성 민원
**분쟁민원** : 금융업무와 관련하여 **금전적 권리의무·이해관계** 등에 관한 분쟁

□ **(처리현황)** 민원처리 **효율성 증가***로 인해 '25년 상반기 **민원 처리 건수**는 **59,463건**으로 전년 동기(49,941건) 대비 **19.1%**(+9,522건) **증가**

* 분쟁민원 유형별 집중처리, 민원부서별 처리현황의 정기점검 등

○ **일반민원**은 **37,834건**으로 전년동기 대비 **12.9%**(+4,331건) **증가**하였고, **분쟁민원**도 **21,629건**으로 전년동기 대비 **31.6%**(+5,191건) **증가**

**'25.상반기 금융민원 접수 및 처리 현황**

(단위 : 건, %)

| 구 분 | '23년 | '24년 | | '25년 상반기(b) | 증감 (c=b-a) | 증감률 (d=c/a) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 상반기(a) | | | |
| 민원 접수 | 93,842 | 116,338 | 56,275 | 57,359 | 1,084 | 1.9 |
| 일반민원 | 58,247 | 74,073 | 33,121 | 38,290 | 5,169 | 15.6 |
| 분쟁민원 | 35,595 | 42,265 | 23,154 | 19,069 | △4,085 | △17.6 |
| 민원 처리 | 97,098 | 109,250 | 49,941 | 59,463 | 9,522 | 19.1 |
| 일반민원 | 58,250 | 72,394 | 33,503 | 37,834 | 4,331 | 12.9 |
| 분쟁민원 | 38,848 | 36,856 | 16,438 | 21,629 | 5,191 | 31.6 |

# Ⅱ. 금융민원 접수현황

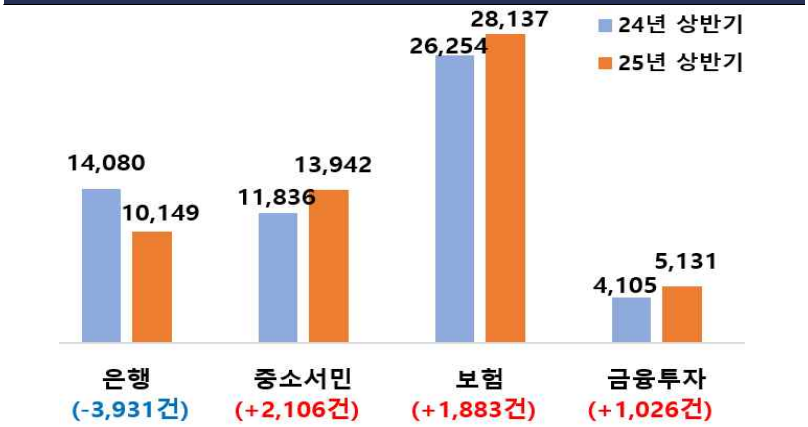
## 1 총괄 현황

□ **(금융민원:일반+분쟁)** **보험**(+1,883건, 7.2%↑), **중소서민**(+2,106건, 17.8%↑), **금융투자**(+1,026, 25.0%↑) 권역의 **민원**은 **증가**하였고, **은행***(△3,931건, 27.9%↓)의 **민원**은 **감소**

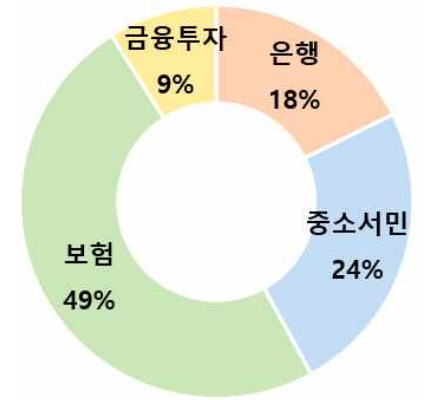
* 24년 홍콩 H지수 기초 ELS 관련 민원의 급증에 따른 기저효과

○ 권역별 비중은 **보험 49%**(손해보험 37%, 생명보험 12%), **중소서민 24%, 은행 18%, 금융투자 9%** 順

**권역별 현황**




**권역별 비중**

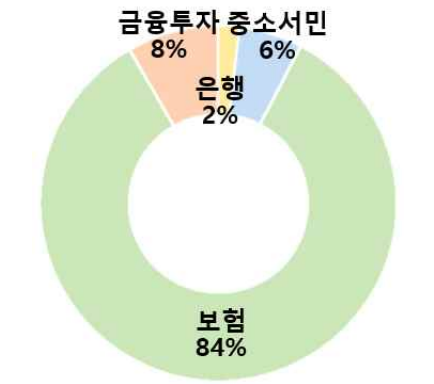



□ **(분쟁민원)** **금융투자**(+515건, 48.1%↑), **중소서민**(+322건, 41.4%↑), **보험**(+150건, 0.9%↑) 권역의 민원은 **증가**하였고, **은행**(△5,072건, 93.3%↓) 권역의 **민원**은 **감소**

○ 권역별 비중은 **보험 84%**(손해보험 71%, 생명보험 13%), **금융투자 8%, 중소서민 6%, 은행 2%** 順

**권역별 현황**

**권역별 비중**

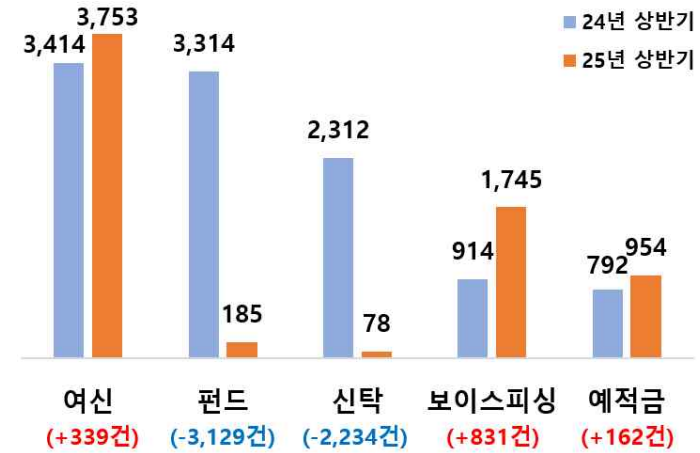


## 2 권역별 금융민원 현황

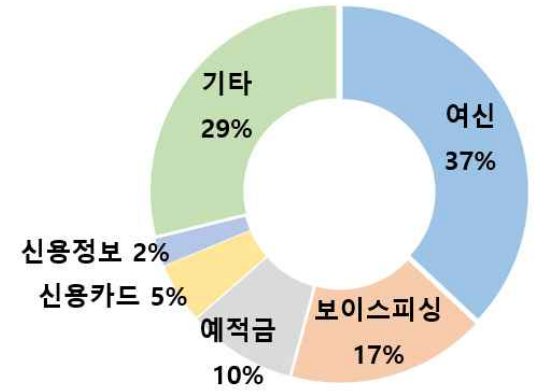
□ **(은행)** '25년 상반기 **10,149건**이 접수되어 전년동기(14,080건) 대비 **27.9%**(△3,931건) **감소**

○ 지난해 급증한 **홍콩 H지수** 기초 **ELS** 관련 민원이 금년에는 **대폭 줄어 펀드**(△3,129건, 94.4%↓), **신탁**(△2,234건, 96.6%↓) 민원이 **급감**

[은행] 민원유형별 건수




[은행] 민원유형별 비중




□ **(중소서민)** '25년 상반기 **13,942건**이 접수되어 전년동기(11,836건) 대비 **17.8%**(+2,106건) **증가**

○ **상호금융**(+370건, 40.6%↑), **신용카드사**(+483건, 8.8%↑) 등에 대한 민원이 **증가**하여 **중소서민** 권역 **민원 증가**

**중소서민 업종별 민원건수**

(단위 : 건, %)

| 중소서민금융회사 업종 | | 민원건수 | | 증 감 | | 구성비 ('25.상 기준) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | '24.상반기 | '25.상반기 | 건 수 | 증감률 | |
| ① | 신용카드사 | 5,491 | 5,974 | 483 | 8.8 | 43 |
| ② | 신용정보회사 | 1,485 | 1,407 | △78 | △5.3 | 10 |
| ③ | 대부업자 | 1,234 | 1,361 | 127 | 10.3 | 10 |
| ④ | 상호금융 | 912 | 1,282 | 370 | 40.6 | 9 |
| ⑤ | 상호저축은행 | 865 | 848 | △17 | △2.0 | 6 |
| ⑥ | 할부금융사 | 535 | 492 | △43 | △8.0 | 4 |
| ⑦ | 리스사 | 219 | 311 | 92 | 42.0 | 2 |
| ⑧ | 기타* | 1,095 | 2,267 | 1,172 | 107.0 | 16 |
| 합 계 | | **11,836** | **13,942** | 2,106 | 17.8 | 100.0 |

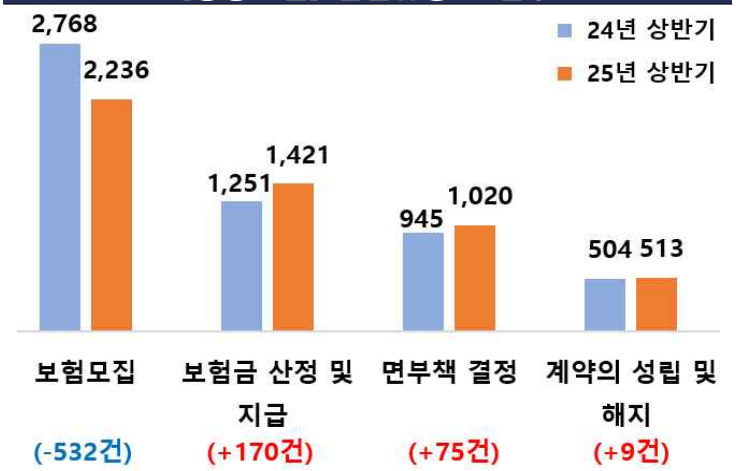
* 전자금융업, 부가통신업자(VAN사) 등 관련 민원

□ **(생명보험)** ’25년 상반기 **6,685건**이 접수되어 전년동기(6,586건) 대비 **1.5%**(+99건) **증가**

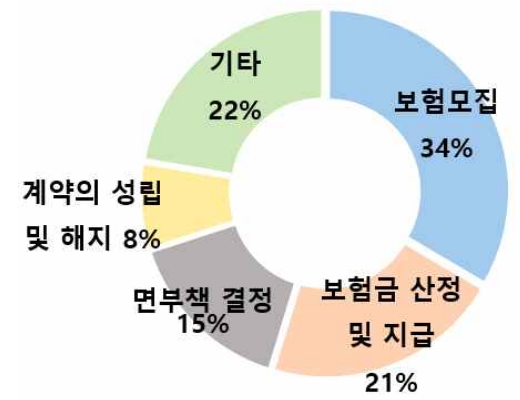
○ **보험모집**(△532건, 19.2%↓)이 **감소**하였으나, **보험금 산정 및 지급**(+170건, 13.6%↑) 등의 민원유형이 **증가**하여 **전체 민원**이 **증가**

○ **유형별 비중**의 경우 **보험모집**(34%), **보험금 산정 및 지급**(21%), **면부책 결정**(15%), **계약의 성립 및 해지**(8%) 등 順

**[생명보험] 민원유형별 건수**




**[생명보험] 민원유형별 비중**

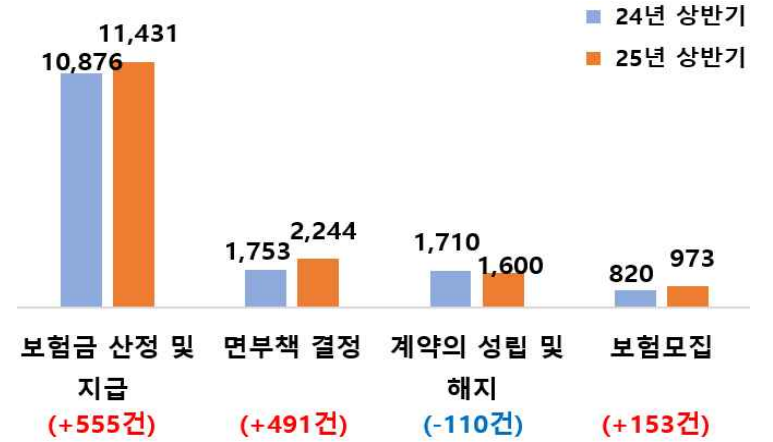



□ **(손해보험)** ’25년 상반기 **21,452건**이 접수되어 전년동기(19,668건) 대비 **9.1%**(+1,784건) **증가**

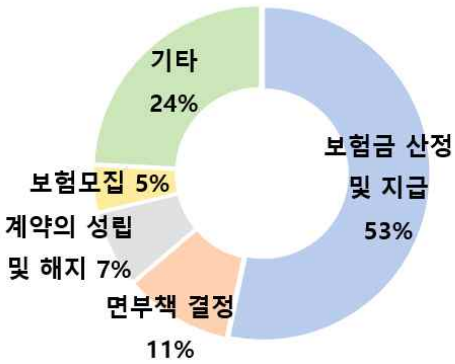
○ **면부책 결정**(+491건, 28.0%↑), **보험금 산정·지급**(+555건, 5.1%↑) 등이 **증가**하였고 **계약의 성립·해지**(△110건, 6.4%↓) 등이 **감소**

○ **유형별 비중**의 경우 **보험금 산정 및 지급**(53%), **면부책 결정**(11%), **계약의 성립 및 해지**(7%), **보험모집**(5%) 등 順

**[손해보험] 민원유형별 건수**




**[손해보험] 민원유형별 비중**



□ **(금융투자)** ’25년 상반기 **5,131건**이 접수되어 전년동기(4,105건) 대비 **25.0%**(+1,026건) **증가**

○ **투자자문사**에 대한 민원은 **감소**(△261건)하였으나, **증권사, 부동산신탁사, 자산운용사**의 민원은 **증가**(각각 +522건, +296건, +98건)

○ **업종별**로 **증권**(64%), **부동산신탁**(15%), **투자자문**(9%), **자산운용**(5%) 順

**금융투자 업종별 민원건수**

(단위 : 건, %)

| 금융투자 업종 | 민원건수 | | 증 감 | | 구성비 |
|---|---|---|---|---|---|
| | ‘24.상반기 | ‘25.상반기 | 건 수 | 증감률 | |
| 증 권 회 사 | 2,764 | 3,286 | 522 | 18.9 | 64 |
| 투 자 자 문 회 사 | 698 | 437 | △261 | △37.4 | 9 |
| 부 동 산 신 탁 회 사 | 489 | 785 | 296 | 60.5 | 15 |
| 자 산 운 용 회 사 | 147 | 245 | 98 | 66.7 | 5 |
| 기 타 회 사 | 7 | 378 | 371 | 5300.0 | 7 |
| **계** | **4,105** | **5,131** | **1,026** | **25.0** | **100.0** |

## Ⅲ. 금융민원 처리현황

□ **(금융민원:일반+분쟁)** ’25년 상반기 **금융민원 처리건수**는 총 **59,463건**으로 전년 동기(49,941건) 대비 **19.1%**(+9,522건) **증가***

* ’23년 상반기 : 48,902건 → ’24년 상반기 : 49,941건 → ’25년 상반기 : 59,463건

○ 권역별 비중은 **보험 48%**(손해보험 37%, 생명보험 11%), **중소서민 25%, 은행 20%, 금융투자 7%** 順

**권역별 민원 처리현황**

(단위 : 건, %)

| 구 분 | | | ‘23년 | ‘24년 상반기(a) | ‘25년 상반기(b) | 증감률 (d=c/a) | ‘25년 구성비 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **금 융 민 원** | | | **97,098** | **109,250** | **49,941** | **59,463** | **19.1** | **100** |
| | 권역별 | 은 행 | 15,714 | 22,064 | 9,385 | 11,942 | 27.2 | 20 |
| | | 중 소 서 민 | 20,371 | 27,960 | 12,054 | 14,689 | 21.9 | 25 |
| | | 보 험 | 52,508 | 50,634 | 25,099 | 28,696 | 14.3 | 48 |
| | | 금 융 투 자 | 8,505 | 8,592 | 3,403 | 4,136 | 21.5 | 7 |

□ **(분쟁민원)** '25년 상반기 **분쟁민원 처리건수**는 **21,629건**으로 전년 동기(16,438건) 대비 **31.6%**(+5,191건) **증가**

○ 권역별 비중은 **보험 78%**(손해보험 66%, 생명보험 12%), **은행 11%, 금융투자 6%, 중소서민 5%** 順

○ 한편, **'24년 접수된 ELS** 관련 분쟁민원을 다수 처리한 **은행**(488건 → 2,484건) 권역의 **민원 처리건수**가 **409% 급증**

**권역별 분쟁민원 처리현황**

(단위 : 건, %)

| 구 분 | | | '23년 | '24년 | | '25년 상반기(b) | 증감률 (b-a)/a | '25년 구성비 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 상반기(a) | | | |
| 분 쟁 민 원 | | | **38,848** | **36,856** | **16,438** | **21,629** | **31.6** | **100** |
| | 권역별 | 은 행 | 544 | 4,569 | 488 | 2,484 | 409.0 | 11 |
| | | 중 소 서 민 | 1,599 | 2,127 | 723 | 986 | 36.4 | 5 |
| | | 보 험 | 33,975 | 28,555 | 14,762 | 16,839 | 14.1 | 78 |
| | | 금 융 투 자 | 2,730 | 1,605 | 465 | 1,320 | 183.9 | 6 |

## Ⅳ. 향후 계획

### 1 시스템 고도화를 통해 효율적인 민원처리기반을 조성하고 취약요인 개선을 위한 금융회사와의 소통도 강화하겠습니다.

○ 효율적이고 신속한 민원·분쟁처리를 위해 **분쟁 유형별 집중처리 시스템***을 **고도화**

* 다양한 분쟁을 접수단계부터 사고, 쟁점 등으로 유형화하여 신속하게 처리

○ **민원처리 취약 금융회사**에 대한 **파트너쉽 미팅** 등을 통해 **민원·분쟁 관련 내부통제 강화 유도**

### 2 주요 민원 · 분쟁사례 안내를 통해 민원 · 분쟁을 사전 예방하겠습니다.

○ **금융소비자**의 이해도 제고를 통한 **민원·분쟁 사전 예방**을 위해 **주요 사례**에 대한 **판단기준 및 소비자 유의사항** 등을 **홈페이지 공시***

* '금융감독원 홈페이지 – 민원·신고 – 분쟁조정정보'에서 분쟁조정결정례, 분쟁조정사례, 소비자유의사항 등 보도자료 등의 정보 확인 가능

**< '25년 민원·분쟁 관련 주요 보도 사례>**

① 휴대폰, 가전제품 파손, 고장 등 보상 관련 소비자 유의사항('25.2.17. 보도자료)

② 외화보험상품 가입시 소비자 유의사항 안내 및 소비자경보 발령('25.2.25. 보도자료)

③ 최근 판례로 알아보는 실손보험 등 관련 소비자 유의사항('25.3.10. 보도자료)

④ '24년 4분기 주요 민원·분쟁사례 공개('25.3.11. 보도자료)

⑤ 주요 민원사례(모바일 보험청약 관련)로 알아보는 소비자 유의사항('25.3.20. 보도자료)

⑥ 주요 민원사례(보험계약대출 관련)로 알아보는 소비자 유의사항('25.4.1. 보도자료)

⑦ 주요 민원사례(간병보험 관련)로 알아보는 소비자 유의사항('25.4.9. 보도자료)

⑧ 주요 분쟁사례(여행자보험 보상 관련)로 알아보는 소비자 유의사항('25.4.29. 보도자료)

⑨ 주요 분쟁사례(사회초년생 등 취약계층의 금융거래 관련)로 알아보는 소비자 유의사항('25.5.19. 보도자료)

⑩ 주요 분쟁사례(치아보험 보상 관련)로 알아보는 소비자 유의사항('25.6.24. 보도자료)

⑪ '25년 1분기 주요 민원·분쟁사례 공개('25.6.25. 보도자료)

⑫ 주요 분쟁사례(실손보험 관련)로 알아보는 소비자 유의사항('25.7.15. 보도자료)

⑬ 주요 분쟁사례(금융상품 투자 관련)로 알아보는 소비자 유의사항('25.7.28. 보도자료)

⑭ 주요 분쟁사례(하절기 자주 발생하는 보험 분쟁 관련)로 알아보는 소비자 유의사항('25.7.29. 보도자료)

⑮ 주요 민원사례(대출상품 선택 및 신용카드 이용 관련) 로 알아보는 소비자 유의사항('25.9.7. 보도자료)

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

## 붙임 금융권역별 금융민원 접수현황(접수일 기준)

(단위 : 건, %)

| 구 분 | '23년 | '24년 | | '25년 상반기(b) | 증 감 (b-a) | 증감률 (b-a)/a |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 상반기(a) | | | |
| **금 융 민 원** | **93,842** | **116,338** | **56,275** | **57,359** | **1,084** | **1.9** |
| (분 쟁 민 원) | (35,595) | (42,265) | (23,154) | (19,069) | △4,085 | △17.6 |
| **은 행** | **15,680** | **24,043** | **14,080** | **10,149** | **△3,931** | **△27.9** |
| **중 소 서 민** | **20,514** | **29,809** | **11,836** | **13,942** | **2,106** | **17.8** |
| 카 드 | 9,323 | 12,968 | 5,491 | 5,974 | 483 | 8.8 |
| 저축은행 | 1,736 | 1,714 | 865 | 848 | △17 | △2.0 |
| 대 부 | 2,455 | 2,348 | 1,234 | 1,361 | 127 | 10.3 |
| 기 타 | 7,000 | 12,779 | 4,246 | 5,759 | 1,513 | 35.6 |
| **보 험** | **49,767** | **53,450** | **26,254** | **28,137** | **1,883** | **7.2** |
| 생명보험 | 13,529 | 13,085 | 6,586 | 6,685 | 99 | 1.5 |
| 손해보험 | 36,238 | 40,365 | 19,668 | 21,452 | 1,784 | 9.1 |
| **금 융 투 자** | **7,881** | **9,036** | **4,105** | **5,131** | **1,026** | **25.0** |

주) 1. 중·반복 민원 및 단순 질의·건의성 민원 등 제외
2. 처리가 완료되지 않은 민원의 재분류 등으로 해당 통계는 추후 변동 가능