



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2023.4.20.(목) 조간	배포	2023.4.19.(수)			
담당부서	금융민원총괄국 금융민원총괄팀	책임자	팀 장	윤세영	(02-3145-5510)	
		담당자	조사역	제갈온	(02-3145-5515)	

2022년 금융민원 및 상담 동향

◆ 2022년중 금융민원, 금융상담 및 상속인조회는 총 720,590건으로 전년 (711,424건) 대비 1.3%(+9,166건) 증가

- 금융민원은 전년대비 3.1% 증가한 87,113건이 접수되었으며,
- 금융상담 및 상속인조회는 각각 366,217건(8.7%↓) 및 267,260건(18.4%↑) 수준

I. 개 황

□ (금융민원) 87,113건*으로 전년(84,499건) 대비 3.1%(+2,614건) 증가

* 금융민원(87,113건) 중 분쟁민원은 36,508건으로 전년(30,495건) 대비 19.7%(+6,013건) 증가

□ (금융상담) 366,217건*으로 전년(401,254건) 대비 8.7%(△35,037건) 감소

* ① 금융애로 상담(231,278건, 63.2%), ② 불법사금융 신고·상담(123,233건, 33.6%), ③ 금융자문 상담(11,706건, 3.2%)으로 구성

□ (상속인조회) 267,260건*으로 전년(225,671건) 대비 18.4% 증가(+41,589건)

* '22년 사망자(372,800명)의 71.7% 수준으로 상속인 조회대상·조회기관의 지속적 확대, 홍보 강화 및 사망자 증가 등에 기인

금융민원 및 금융상담 등 현황

(단위 : 건, %)

구 분	'20년(b)	'21년(b)	'22년(b)	증감(b-a)	증감률 [(b-a)/a]	비중 ('22년 기준)
금 용 민 원	90,334	84,499	87,113	2,614	3.1	12.1
금 용 상 담	388,891	401,254	366,217	△35,037	△8.7	50.8
상 속 인 조 회	209,630	225,671	267,260	41,589	18.4	37.1
합 계	688,855	711,424	720,590	9,166	1.3	100.0

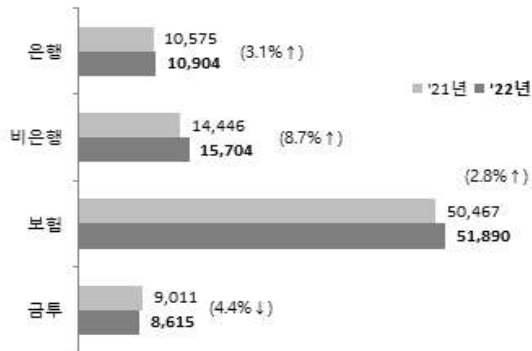
II. 금융민원 분석

1 금융권역별 현황

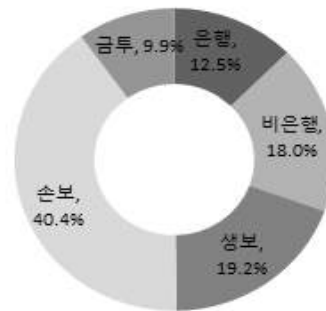
□ (개요) 은행(+329건, 3.1%↑), 비은행(+1,258건, 8.7%↑), 보험(+1,423건, 2.8%↑)
민원은 전년 대비 증가하였으나 금투(△396건, 4.4%↓)는 감소

- 권역별 비중은 보험 59.6%(생보 19.2%, 손보 40.4%), 비은행 18.0%, 은행 12.5%, 금융투자 9.9% 順

권역별 건수



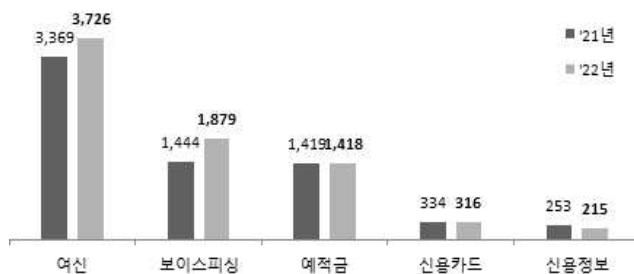
권역별 비중



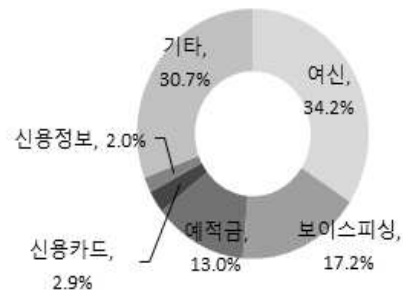
□ (은행) 10,904건으로 전년대비 3.1%(+329건) 증가

- 유형별로는 여신(34.2%), 보이스피싱(17.2%), 예적금(13.0%), 신용카드(2.9%), 신용정보(2.0%), 방카슈랑스·펀드(1.8%) 順
- 보이스피싱(+435건), 여신 취급·제도 관련(+357건) 민원이 크게 증가

[은행] 민원유형별 건수



[은행] 민원유형별 비중



□ (비은행) 15,704건으로 전년대비 8.7%(+1,258건) 증가

- 업종별로 신용카드사 민원 비중이 42.8%(6,720건)로 가장 높고, 대부업자(14.0%, 2,196건), 신용정보사(11.2%, 1,756건) 順
- 신용카드사 민원(사용대금 부당청구, 할부항변권 등)이 크게 증가(+1,402건, 26.4%↑)하고, 그 외 업종은 전년대비 비슷하거나 감소

비은행 업종별 민원 건수

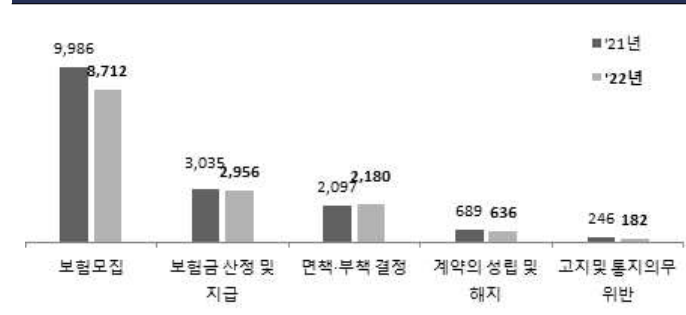
(단위 : 건, %)

비은행 업종	민원건수		증 감		구성비 (’22년 기준)
	’21년	’22년	건 수	증감률	
신 용 카 드 회 사	5,318	6,720	1,402	26.4	42.8
대 부 업 자	2,352	2,196	△156	△6.6	14.0
신 용 정 보 회 사	1,987	1,756	△231	△11.6	11.2
신 협	1,469	1,546	77	5.2	9.8
상 호 저 축 은 행	1,204	1,228	24	2.0	7.8
기타(할부금융사, 리스사 등)	2,116	2,258	142	6.7	14.4

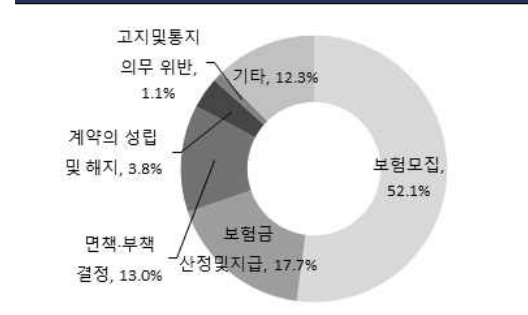
□ (생보) 16,733건으로 전년대비 8.8%(△1,622건) 감소

- 민원유형별로 보험모집(52.1%) 관련 민원이 가장 많으며, 보험금 산정 및 지급(17.7%), 면·부채 결정(13.0%) 등의 順
- 보험모집(△1,274건), 보험금 산정 및 지급(△79건), 계약의 성립 및 해지(△53건) 등 주요 유형의 민원이 전년 대비 감소

[생보] 민원유형별 건수



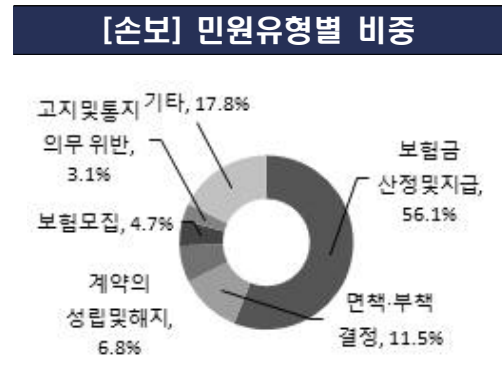
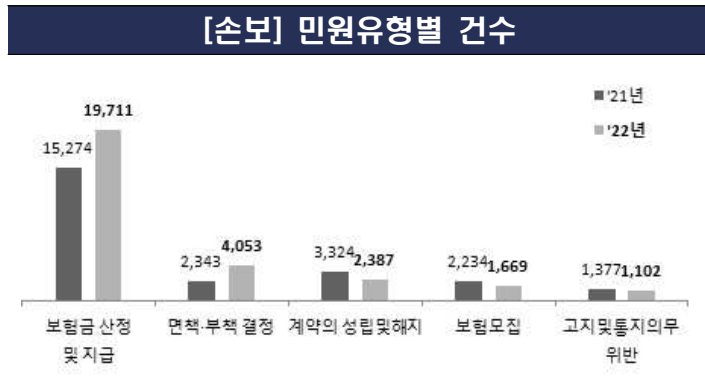
[생보] 민원유형별 비중



□ (손보) 35,157건으로 전년대비 9.5%(+3,045건) 증가

- 유형별로 보험금 산정 및 지급이 가장 큰 비중(56.1%)을 차지하며, 면·부채 결정(11.5%), 계약의 성립 및 해지(6.8%) 등의 順

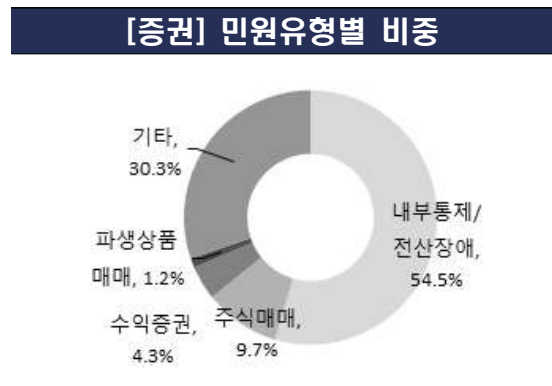
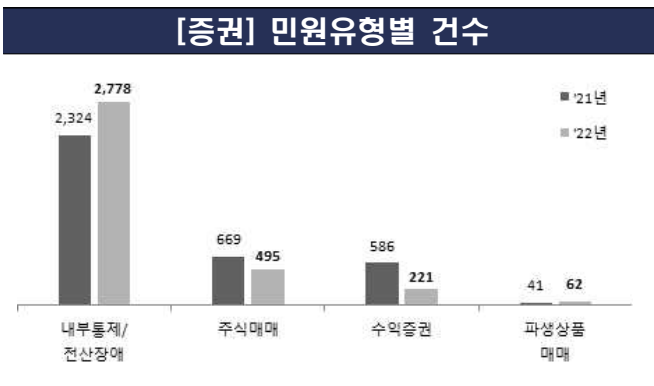
- 보험금 산정·지급(+4,437건), 면·부채 결정(+1,710건) 유형이 증가하였고, 계약의 성립·해지(△937건), 보험모집(△565건)은 감소



□ (금융투자) 8,615건*으로 전년대비 4.4%(△396건) 감소

* 증권회사 민원은 5,097건으로 전년대비 1.6%(△85건) 감소

- 유형별로 내부통제·전산장애(54.5%), 주식매매(9.7%), 수익증권(4.3%), 파생상품 매매(1.2%) 등의 순



- 업종별로 증권회사 비중이 59.2%(5,097건)로 가장 높고, 투자자문회사(32.9%, 2,833건), 부동산신탁회사(5.8%, 500건) 등의 순

금융투자 업종별 민원 건수

(단위 : 건, %)

금융투자 업종	민원건수		증 감		구성비 ('22년 기준)
	'21년	'22년	건 수	증감률	
증권회사	5,182	5,097	△85	△1.6	59.2
투자자문회사	3,157	2,833	△324	△10.3	32.9
부동산신탁회사	482	500	18	3.7	5.8
자산운용회사	169	154	△15	△8.9	1.8
선물회사	21	31	10	47.6	0.4

2 연령대별 현황*

* 전체민원 87,113건 중 연령정보가 입력된 57,208건(65.7%) 대상

□ (개요) 인구 10만명당(환산기준) 연간 민원건수*는 평균 132.1건

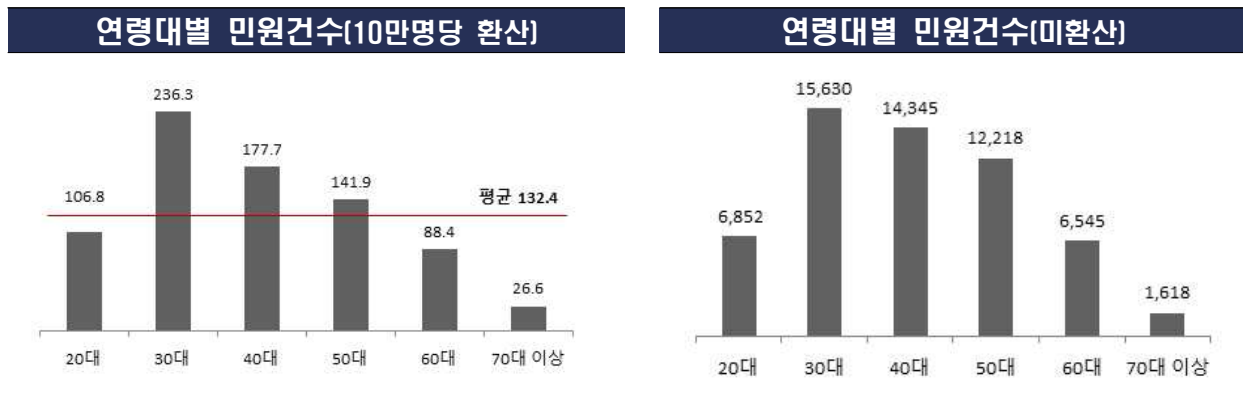
* (해당 연령대 민원건수 / 해당 연령대 인구수) x 100,000

- 경제활동이 활발한 30대가 236.3건으로 가장 많고, 40대(177.7건), 50대(141.9건), 20대(106.8건), 60대(88.4건) 順*

* '21년에도 30대, 40대, 50대, 20대 등의 順

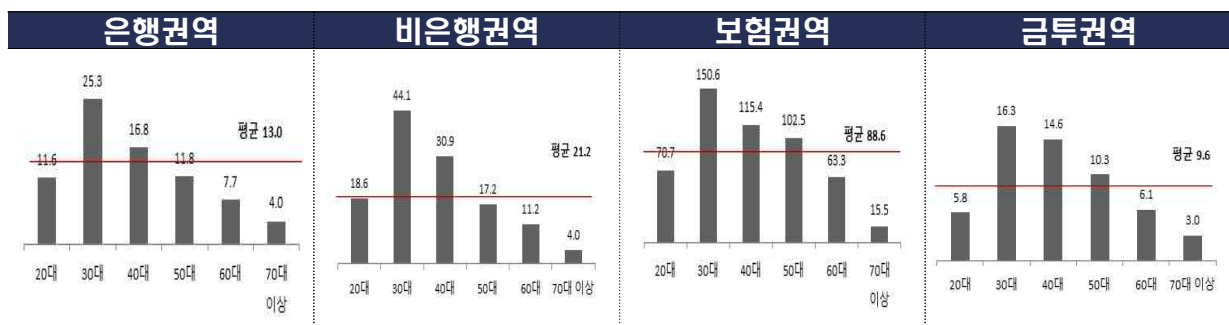
※ 인구 10만명당(환산기준) 민원건수는 연령대별 민원건수*(미환산) 추이와 유사 : 30대(비중 27.3%), 40대(25.1%), 50대(21.4%), 20대(12.0%), 60대(11.4%) 順

연령대별 민원건수



□ (권역별 민원건수) 은행, 보험, 금융투자 권역은 30대, 40대, 50대 順이며, 비은행 권역은 30대, 40대, 20대 順

권역별·연령대별 민원건수(10만명당 환산)



□ (불완전판매 민원건수) 과대광고, 부당권유, 상품설명 불충분 등 불완전판매 유형의 민원 분석 결과,

- 환산민원건수 기준 30대가 40.7건으로 가장 많고, 20대(28.0건), 40대(19.9건), 50대(12.2건) 순이고

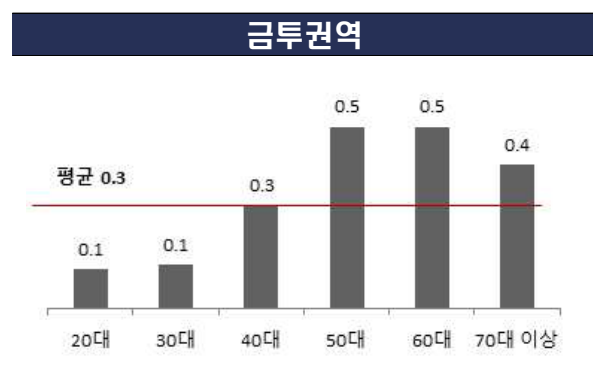
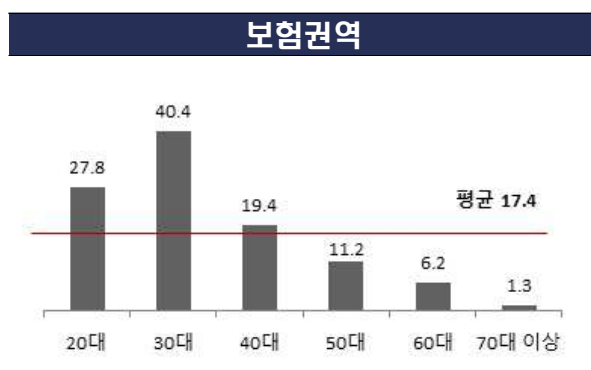
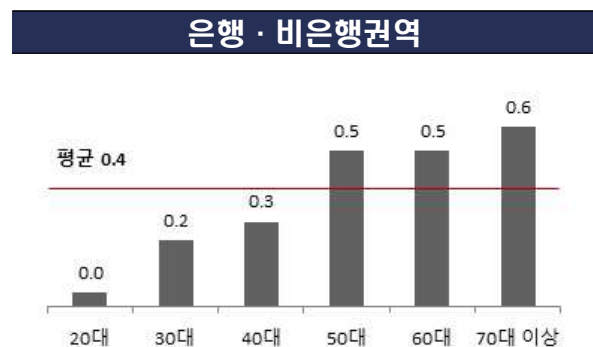
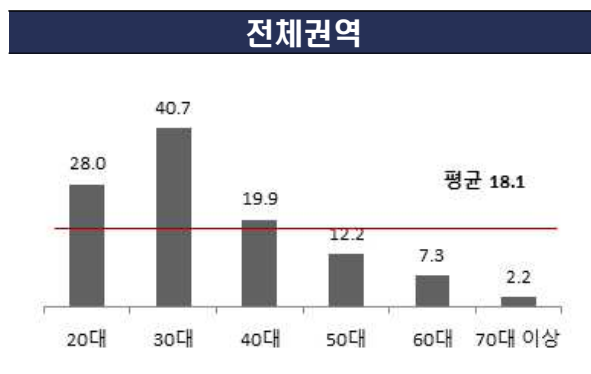
* 전체 민원 중 20대 민원 비중은 12.0%에 불과하나, 불완전판매 민원 중 20대 민원 비중은 23.0%

- 보험은 30대(40.4건), 20대(27.8건)의 민원은 많은 반면, 은행 및 금투는 중장년층의 민원이 상대적으로 많음

- 20대의 경우 은행·비은행·금투에 비해 보험권역 불완전판매 민원 건수가 상대적으로 큼*

* '21년에도 보험 31.5건, 은행·비은행 0.1건, 금투 0.1건으로 보험권역 건수가 가장 높음

불완전판매 관련 민원건수(10만명당 환산건수)



Ⅲ. 금융민원 처리현황

- (처리건수) 87,450건으로 전년(85,929건) 대비 1.8%(+1,521건) 증가
 - 일반민원은 52,764건을 처리하여 전년대비 6.9%(△3,886건) 감소
 - 분쟁민원은 34,686건을 처리하여 전년대비 18.5%(+5,407건) 증가
- (처리기간) 평균 49.3일로 전년(41.2일) 대비 8.1일 증가
 - 의료분쟁, 사모펀드분쟁 등 복잡하고 전문성이 요구되는 민원의 증가 등에 기인
- (민원수용률) 33.5%로 전년(34.6%) 대비 1.1%p 하락
 - 일반민원의 수용률은 29.5%로 전년대비 0.9%p 하락
 - 분쟁민원의 수용률은 39.2%로 전년대비 3.5%p 하락

Ⅳ. 시사점

① 효율적 민원처리 지속유지 및 민원발생 사전 예방 필요

- 분쟁민원에 대한 유형별 집중처리, 회신문 표준화 등을 통해 전년대비 18.5%(+5,407건) 증가한 34,686건을 처리
- 다만, 백내장 수술 실손보험금 등 손해보험 권역의 민원 증가로 접수건수가 크게 증가(+6,013건, 19.7%↑)

➡ 민원 처리 효율성은 유지하되 소비자 피해가 발생하기 쉬운 약관·제도 개선을 통해 민원 유발요인을 사전 제거할 필요

② 신용카드 해외사용 및 할부거래 관련 주의 필요

- 신용카드 사용대금 부당청구, 할부항변권 관련 민원이 각각 623건, 325건으로 전년대비 107.0%(+322건), 261.1%(+235건) 증가
 - 사용대금 부당청구 민원중 114건은 해외결제 관련 민원으로, 코로나19로 인한 국가별 입국규제 완화로 신용카드 해외사용이 증가한 것에 기인
 - 유사투자자문업자, 온라인쇼핑몰 등 업체와 할부계약을 체결했으나, 업체의 계약 미이행으로 할부항변권을 신청

➡ 해외여행중 카드 도난 혹은 분실시 즉시 신고하여 피해를 예방하고, 할부거래시 할부항변권 적용이 가능한 업체인지 확인할 필요

※ 「신용카드 관련 주요 민원사례 분석 및 소비자 유의사항 안내」(‘22.5.31. 보도자료)

③ 실손보험에서 보장되는 수술시 증빙서류 구비 필요

- 실손보험 보험금 산정·지급, 면·부채 결정 유형의 민원이 각각 4,424건, 1,347건으로 전년대비 87.9%(+2,069건), 140.1%(+786건) 증가
 - 백내장 수술 이후 보험금 지급을 요청하는 민원이 다수 접수

➡ 실손보험금 청구시 치료 적정성을 확인할 수 있는 객관적인 의학적 증빙자료 준비 필요

붙임 1
금융민원 및 상담 주요 통계 (접수일 기준)

(단위 : 건, %)

구 분	'20년(a)	'21년(b)	'22년(b)	증 감 (b-a)	증감률 (b-a)/a
금 용 민 원	90,334	84,499	87,113	2,614	3.1
(분쟁민원)	(32,130)	(30,495)	(36,508)	(6,013)	(19.7)
은 행	12,237	10,575	10,904	329	3.1
비 은 행	17,113	14,446	15,704	1,258	8.7
카 드	6,103	5,318	6,720	1,402	26.4
저 축 은 행	1,283	1,204	1,228	24	2.0
대 부	3,226	2,352	2,196	△156	△6.6
기 타	6,501	5,572	5,560	△12	△0.2
보 험	53,294	50,467	51,890	1,423	2.8
생 보	21,170	18,355	16,733	△1,622	△8.8
손 보	32,124	32,112	35,157	3,045	9.5
금 용 투 자	7,690	9,011	8,615	△396	△4.4
금 용 상 담	388,891	401,254	366,217	△35,037	△8.7
은 행 · 비 은 행	66,633	62,470	58,461	△4,009	△6.4
보 험	62,701	64,056	58,089	△5,967	△9.3
금 용 투 자	11,657	11,037	9,074	△1,963	△17.8
기 타	109,293	109,238	105,654	△3,584	△3.3
불법사금융 신고	128,538	143,907	123,233	△20,674	△14.3
금융자문 서비스	10,069	10,546	11,706	1,160	11.0
상속인 조회	209,630	225,671	267,260	41,589	18.4
합 계	688,855	711,424	720,590	9,166	1.3

* 중복·반복 민원 제외

<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 및 금융회사와 민원인간 자율조정이 성립한 민원은 불포함

1. 은 행

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(고객 10만명당)			총 민원건수		
	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a
국민	6.3	4.1	△34.9	2,074	1,366	△34.1
신한	6.1	3.9	△36.1	1,636	1,061	△35.1
우리	5.7	3.8	△33.3	1,411	946	△33.0
SC	4.3	3.5	△18.6	229	187	△18.3
하나	5.2	3.4	△34.6	1,167	775	△33.6
기업	5.6	3.3	△41.1	998	587	△41.2
농협	6.0	3.2	△46.7	1,976	1,081	△45.3
케이	2.8	2.9	3.6	198	209	5.6
카카오	2.1	2.1	-	327	380	16.2

주) '22년 중 개별 은행의 민원건수가 전체 은행의 2% 미만시 제외

2. 신용카드사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 인원건수(고객 10만명당)			총 인원건수		
	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a
현대	5.1	6.3	23.5	540	720	33.3
신한	4.8	6.2	29.2	664	881	32.7
국민	5.0	5.8	16.0	545	671	23.1
롯데	5.0	5.5	10.0	431	492	14.2
하나	5.6	5.4	△3.6	315	316	0.3
삼성	4.2	4.8	14.3	506	606	19.8
우리	3.7	3.6	△2.7	245	252	2.9
비씨	0.8	2.4	200.0	242	353	45.9

주) '22년 중 개별 신용카드사의 인원건수가 전체 카드사의 2% 미만시 제외

3. 저축은행

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(고객 1만명당)			총 민원건수		
	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a
하나	1.9	1.6	△15.8	33	44	33.3
예가람	1.5	1.6	6.7	15	18	20.0
애큐온	1.7	1.4	△17.6	36	31	△13.9
OK	2.1	1.3	△38.1	153	116	△24.2
페퍼	1.7	1.3	△23.5	41	43	4.9
상상인	2.3	1.2	△47.8	35	20	△42.9
우리금융	1.6	1.2	△25.0	23	18	△21.7
다올	1.2	1.1	△8.3	32	36	12.5
JT친애	1.0	1.0	-	17	18	5.9
한국투자	1.7	0.8	△52.9	29	18	△37.9
SBI	0.9	0.7	△22.2	123	115	△6.5
웰컴	0.5	0.6	20.0	40	54	35.0
신한	0.9	0.6	△33.3	29	20	△31.0

주) '22년 중 개별 저축은행의 민원건수가 전체 저축은행 민원건수의 2% 미만시 제외

4. 신용정보회사

(단위 : 건, %)

회사명	환산 인원건수(수입채권 1만건당)			총 인원건수		
	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a
오케이	0.7	2.5	257.1	28	27	△3.6
새한	0.9	1.5	66.7	31	50	61.3
중앙	0.9	1.3	44.4	22	37	68.2
고려	1.1	0.8	△27.3	225	226	0.4
신한	0.7	0.7	-	42	29	△31.0
MG	0.6	0.4	△33.3	94	73	△22.3
SGI	0.4	0.4	-	48	50	4.2
F&U	0.2	0.4	100.0	35	55	57.1
우리	0.3	0.3	-	24	29	20.8
SM	0.4	0.2	△50.0	74	47	△36.5
미래	0.3	0.2	△33.3	171	96	△43.9
나이스	0.1	0.1	-	102	72	△29.4

주) '22년 중 개별 신용정보사의 인원건수가 전체 신용정보사의 2% 미만인 개별 신용정보사 및 채권추심업을 하지 않는 신용정보사 및 제외

5. 보험회사

[생명보험회사]

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수 (보유계약 10만건당)			총 민원건수		
	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a
KDB	114.0	117.7	3.2	2,064	2,033	△1.5
DGB	26.0	49.1	88.8	449	500	11.4
KB	71.8	42.1	△41.4	367	213	△42.0
메트라이프	25.7	27.9	8.6	404	440	8.9
동양	19.0	17.2	△9.5	761	692	△9.1
신한라이프	17.6	17.0	△3.4	1,216	1,161	△4.5
흥국	15.4	15.5	0.6	466	456	△2.1
농협	15.5	14.6	△5.8	809	715	△11.6
한화	13.7	12.4	△9.5	1,572	1,418	△9.8
미래에셋	12.2	10.8	△11.5	389	330	△15.2
AIA	13.6	10.7	△21.3	552	442	△19.9
ABL	13.0	10.3	△20.8	358	295	△17.6
삼성	9.5	10.2	7.4	1,795	1,926	7.3
교보	11.3	8.4	△25.7	1,016	763	△24.9
라이나	6.8	6.3	△7.4	432	412	△4.6

주) '22년 중 개별 생명보험사의 민원건수가 전체 생명보험사의 2% 미만시 제외

[손해보험회사]

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	민원건수 (보유계약 10만건당 건수)			민원건수(총 건수)		
	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a
엠지	36.5	48.1	31.8	595	768	29.1
흥국화재	33.1	37.4	13.0	1,452	1,631	12.3
롯데	17.6	28.6	62.5	525	916	74.5
메리츠화재	24.9	24.9	-	3,635	3,818	5.0
KB	19.7	23.8	20.8	3,002	3,842	28.0
한화	18.3	21.4	16.9	1,320	1,575	19.3
현대해상	21.8	21.1	△3.2	4,298	4,389	2.1
DB	20.8	19.5	△6.3	4,259	4,224	△0.8
삼성화재	16.3	16.0	△1.8	4,475	4,460	△0.3

주) '22년 중 개별 손해보험사의 민원건수가 전체 손해보험사의 2% 미만시 제외

6. 증권회사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(활동계좌 10만좌당)			총 민원건수		
	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a	'21년(a)	'22년(b)	증감률 (b-a)/a
신영	5.4	12.9	138.9	19	69	263.2
대신	10.2	12.3	20.6	482	793	64.5
하이	1.1	6.1	454.5	10	61	510.0
신한	4.3	2.8	△34.9	292	232	△20.5
유안타	0.8	1.6	100.0	46	96	108.7
NH	2.2	1.3	△40.9	206	131	△36.4
미래에셋	2.9	1.2	△58.6	368	165	△55.2
KB	1.2	1.2	-	127	176	38.6
삼성	1.6	1.2	△25.0	206	164	△20.4
키움	1.1	0.9	△18.2	120	116	△3.3
한국투자	1.8	0.8	△55.6	299	137	△54.2

주) '22년 중 개별 증권회사의 민원건수가 전체 증권회사의 2% 미만시 제외

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