



금융감독원

보 도 자 료



금융은 통통하게 소비자 행복하게

보도	2024.4.23.(화) 조간	배포	2024.4.22.(월)			
담당부서	금융민원국 금융민원기획팀	책임자	팀 장	박관우	(02-3145-5510)	
		담당자	조사역	김민기	(02-3145-5515)	

2023년 금융민원 및 상담 동향

◆ 2023년 연간 금융민원, 금융상담 및 상속인 조회는 총 726,061건으로 전년 (720,590건) 대비 0.8%(+5,471건) 증가

- 금융민원은 전년대비 7.7%(+6,729건) 증가한 93,842건이 접수
- 금융상담 및 상속인 조회는 각각 349,190건(4.6%↓) 및 283,029건(5.9%↑)

I. 개 황

□ (금융민원) 93,842건*으로 전년(+87,113건) 대비 7.7%(+6,729건) 증가

* 금융민원(93,842건) 중 분쟁민원은 35,595건으로 전년(36,508건) 대비 2.5%(△913건) 감소

□ (금융상담) 349,190건으로 전년(366,217건) 대비 4.6%(△17,027건) 감소*

* 보이스피싱 관련 신고·상담이 크게 감소(△14,340건)하였으며 이는 보이스피싱 관련 피해사례 안내 등 피해예방 활동을 강화한데 주로 기인

□ (상속인 조회) 283,029건*으로 전년(267,260건) 대비 5.9%(+15,769건) 증가

* 접수처, 조회범위 등의 확대 및 홍보 강화로 상속인 조회 서비스 이용은 지속적으로 증가

금융민원 및 금융상담 등 현황

(단위 : 건, %)

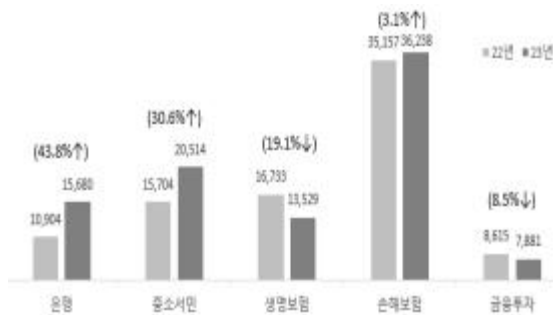
구 분	'21년	'22년(a)	'23년(b)	증감(b-a)	증감률 [(b-a)/a]	비중 ('23년 기준)
금 용 민 원	84,499	87,113	93,842	6,729	7.7	12.9
금 용 상 담	401,254	366,217	349,190	△17,027	△4.6	48.1
상 속 인 조 회	225,671	267,260	283,029	15,769	5.9	39.0
합 계	711,424	720,590	726,061	5,471	0.8	100.0

II. 금융민원 분석

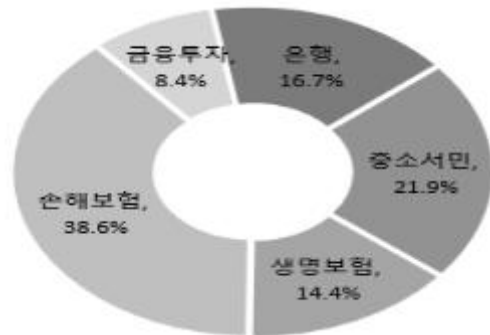
1 금융권역별 현황

- (개요) 은행(+4,776건, 43.8% ↑), 중소서민(+4,810건, 30.6% ↑), 손해보험(+1,081건, 3.1% ↑) 민원은 전년 대비 증가하였으나, 생명보험(△3,204건, 19.1% ↓), 금융투자(△734건, 8.5% ↓) 민원은 감소
- 권역별 비중의 경우, 보험 53.0%(손해보험 38.6%, 생명보험 14.4%) 중소서민 21.9%, 은행 16.7%, 금융투자 8.4% 順

권역별 현황

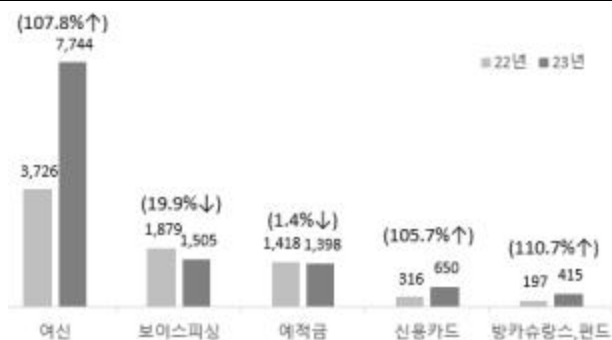


권역별 비중

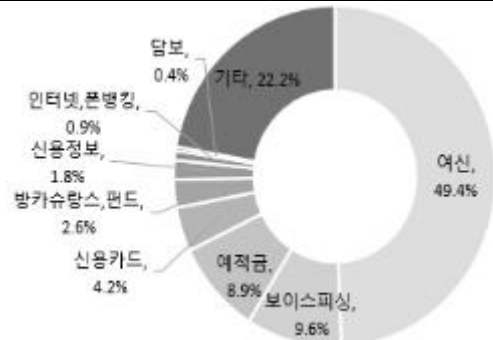


- (은행) '23년 연간 15,680건이 접수되어 전년 대비 43.8%(+4,776건) 증가
- 유형별 비중은 여신(49.4%), 보이스피싱(9.6%), 예적금(8.9%), 신용카드(4.2%), 방카슈랑스·펀드(2.6%) 順
- 높은 대출금리에 대한 불만* 등 대출금리 관련 민원(+2,343건)과 신규대출·만기연장 등 여신취급 관련 민원(+1,270건)이 크게 증가
- * 아파트 중도금 대출 관련 가산금리 책정에 대한 불만 민원 다수

[은행] 민원유형별 건수



[은행] 민원유형별 비중



□ (중소서민) '23년 연간 20,514건이 접수되어 전년 대비 30.6%(+4,810건) 증가

- 업종별 비중은 신용카드사(45.4%), 신용정보사(12.6%), 대부업자(12.0%), 신탁(9.6%), 저축은행(8.5%) 順
- 신용카드사(+2,603건, 38.7% ↑), 신용정보사(+821건, 46.8% ↑), 저축은행(+508건, 41.4% ↑) 등의 민원이 상대적으로 크게 증가*

* 신용카드의 경우 분할결제 제한 관련 민원, 신용정보사의 경우 부당채권추심 관련 민원, 저축은행의 경우 대출금리·여신취급 관련 민원 증가

< 중소기업 업종별 민원 건수 >

(단위 : 건)

중소기업 업종		민원건수		증 감		구성비 ('23년 기준)
		'22년	'23년	건 수	증감률	
①	신용카드사	6,720	9,323	2,603	38.7	45.4
②	신용정보사	1,756	2,577	821	46.8	12.6
③	대부업자	2,196	2,455	259	11.8	12.0
④	신탁	1,546	1,969	423	27.4	9.6
⑤	상호저축은행	1,228	1,736	508	41.4	8.5
⑥	기타*	2,258	2,454	196	8.7	11.9
합 계		15,704	20,514	4,810	30.6%	100.00%

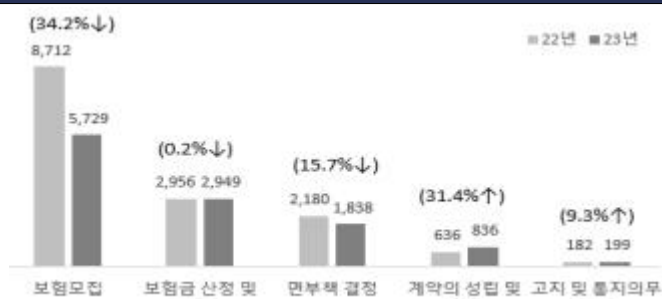
* 할부금융사, 리스사, 전자금융업 등

□ (생명보험) '23년 연간 13,529건이 접수되어 전년 대비 19.1%(△3,204건) 감소

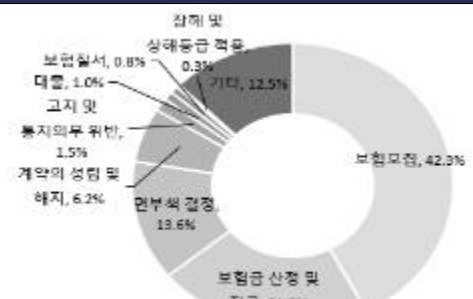
- 유형별 비중은 보험모집(42.3%), 보험금 산정 및 지급(21.8%), 면부채 결정(13.6%), 계약의 성립 및 해지(6.2%) 順
- 보험모집*(△2,983건) 등 대부분 유형에서 감소하였으나, 계약의 성립 및 해지(+200건) 유형 등은 증가

* 인구구조 변화에 따른 신계약 건수 감소 등에 주로 기인

[생명보험] 민원유형별 건수

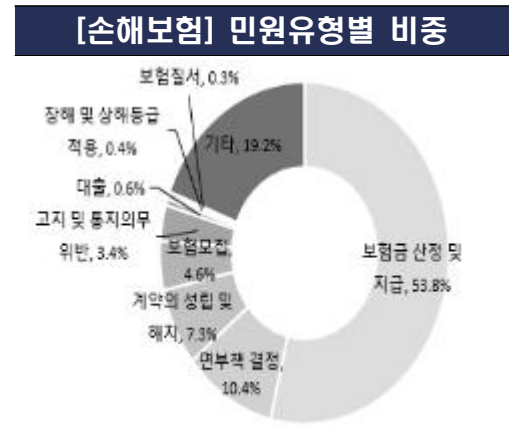
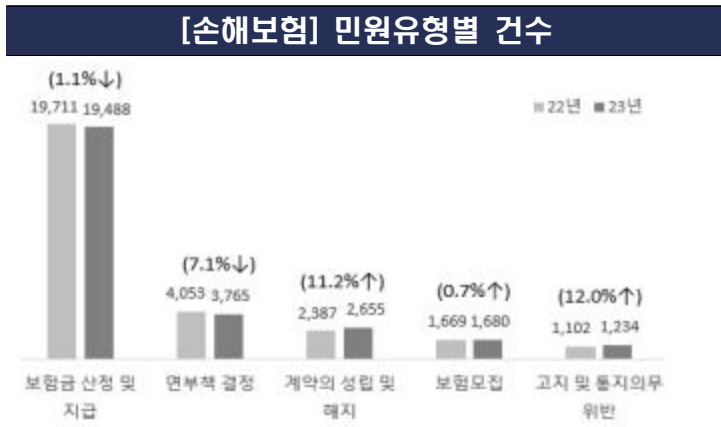


[생명보험] 민원유형별 비중



□ (손해보험) '23년 연간 36,238건이 접수되어 전년 대비 3.1%(+1,081건) 증가

- 유형별 비중은 보험금 산정 및 지급(53.8%), 면부채 결정(10.4%), 계약의 성립 및 해지(7.3%) 등의 順
- 계약의 성립 및 해지(+268건), 고지 및 통지의무 위반(+132건) 등의 유형이 증가한 반면, 면부채 결정(△288건), 보험금 산정 및 지급(△223건) 유형의 민원은 감소



□ (금융투자) '23년 연간 7,881건이 접수되어 전년 대비 8.5%(△734건) 감소

- 분야별 비중은 증권(65.1%), 투자자문(19.4%), 부동산 신탁(12.1%), 자산운용(3.0%), 선물(0.4%) 順
- 투자자문*(△1,302) 분야의 민원이 크게 감소하였으나, 부동산 신탁(+449건), 자산운용(+84건) 분야의 민원은 증가

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

< 금융투자 분야별 민원 건수 >

(단위 : 건)

금융투자 분야		민원건수		증 감		구성비 ('23년 기준)
		'22년	'23년	건 수	증감률	
①	증 권	5,097	5,130	33	0.6%	65.1%
②	투 자 자 문	2,833	1,531	△1,302	△46.0%	19.4%
③	부 동 산 신탁	500	949	449	89.8%	12.1%
④	자 산 운 용	154	238	84	54.5%	3.0%
⑤	선 물	31	33	2	6.5%	0.4%
합 계		8,615	7,881	△734	△8.5%	100.0%

2 연령대별 현황*

* '23년 전체 민원 중 연령 정보가 입력된 65,514건(전체 민원 중 69.8%)을 대상으로 분석

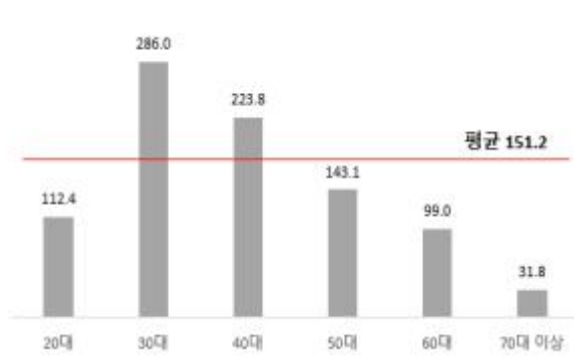
□ (개요) 연령대별 인구 10만명당 연간 환산 민원건수*의 평균은 151.2건

* (해당 연령대 민원건수/해당 연령대 인구수) x 100,000

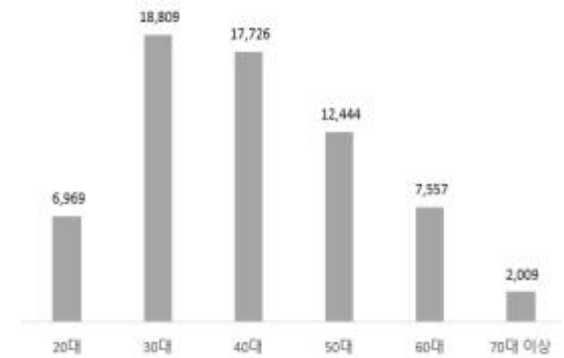
- 경제활동이 활발한 30대와 40대의 환산 민원건수가 286.0건, 223.8건으로 가장 많았고, 50대(143.1건), 20대(112.4건), 60대(99.0건) 順*

* 연령대별 환산 민원건수의 순위는 '22년의 경우에도 동일

연령대별 민원건수(10만명당 환산)



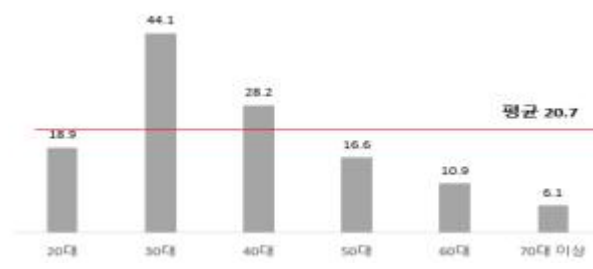
연령대별 민원건수



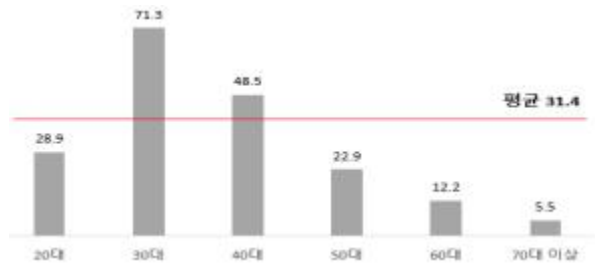
□ (권역별) 은행, 중소서민, 보험 권역에서 30대가 가장 많았으나, 금융투자 권역에서는 40대가 최다

< 권역별 환산 민원건수 추이 >

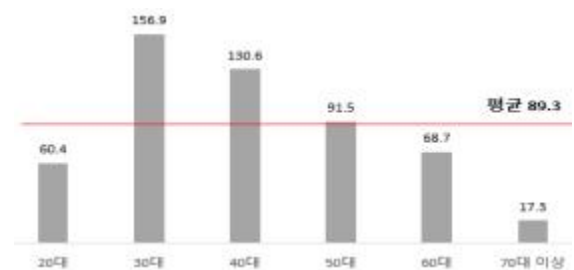
은행 권역



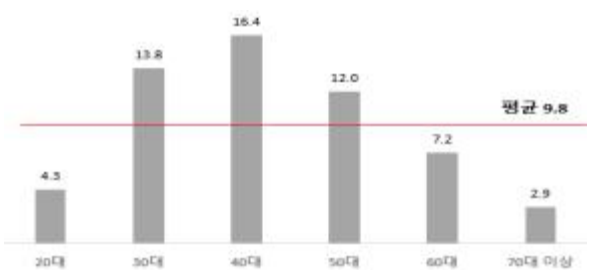
중소서민 권역



보험 권역



금융투자 권역



□ (불완전판매 민원*) 환산 민원건수 기준 30대(27.8건), 40대(17.3건), 20대(13.3건), 50대(12.1건) 順

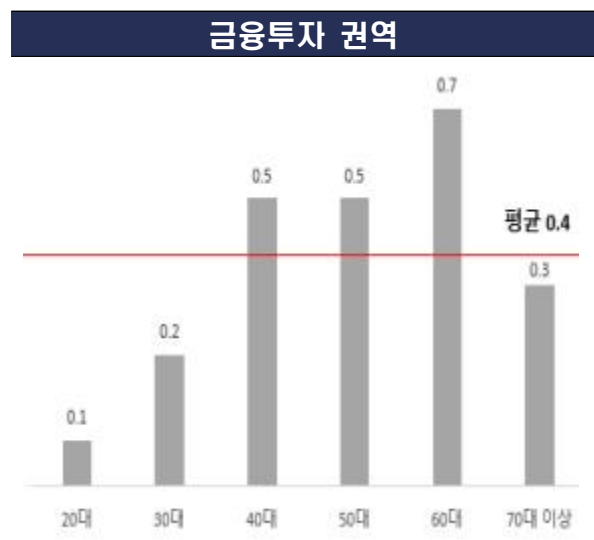
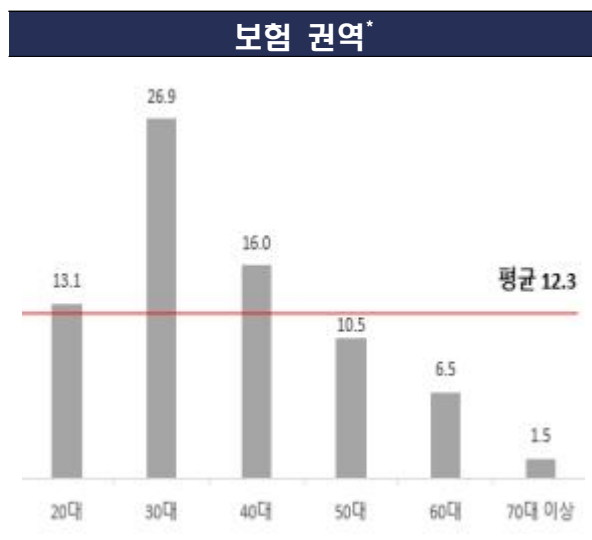
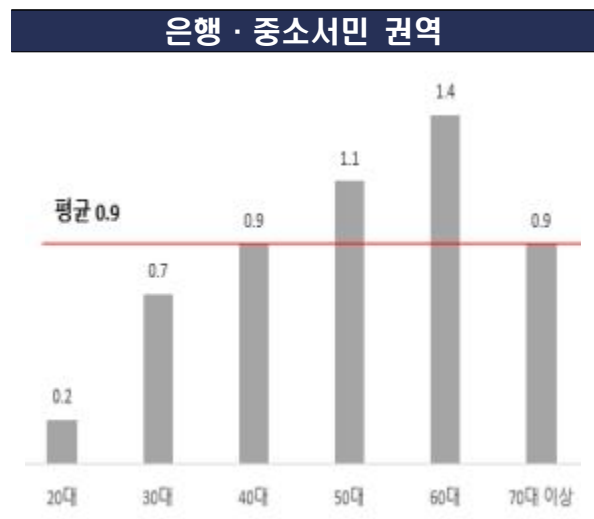
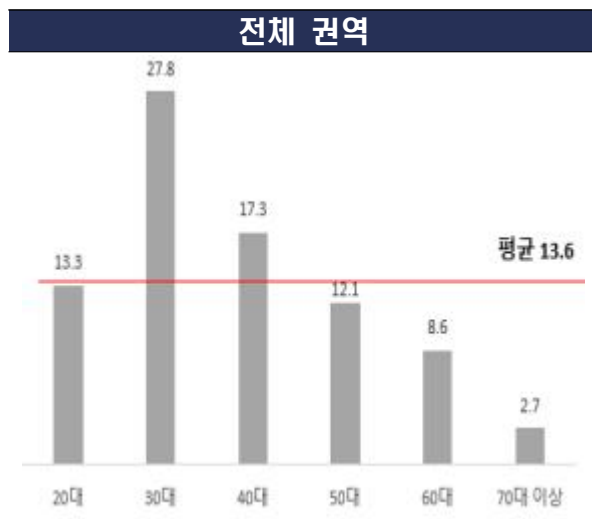
* 우리원으로 접수된 민원 중 상품설명 불충분, 과장 광고, 부당 권유 등의 민원 유형을 분석

○ 보험 권역은 30대, 40대의 환산 민원건수가 많은 반면, 은행·중소서민과 금융투자 권역은 50대, 60대가 상대적으로 많은 상황

- 20대의 경우 보험 권역의 불완전판매* 환산 민원건수(13.1건, 생명보험 12.0, 손해보험 1.1)가 타 권역 대비 상대적으로 크게 나타남

* 종신보험 불완전판매 민원(저축성 보험 오인)이 다수 발생

< 불완전판매 관련 환산 민원건수 추이 >



* 생명보험 : 30대(23.8) → 40대(13.3) → 20대(12.0) 順
 손해보험 : 30대(3.1) → 40대(2.7) → 50대(2.6) 順

Ⅲ. 금융민원 처리현황

- (처리건수) 97,098건으로 전년(87,450건) 대비 11.0%(+9,648건) 증가
 - 일반민원은 58,250건을 처리하여 전년대비 10.4%(+5,486건) 증가
 - 분쟁민원은 38,848건을 처리하여 전년대비 12.0%(+4,162건) 증가

<금융민원 처리현황>

(단위 : 건, %)

구 분		'21년	'22년	'23년	증감	증감률
금 용 민 원		85,929	87,450	97,098	9,648	11.0
종 류 별	일반민원	56,650	52,764	58,250	5,486	10.4
	분쟁민원	29,279	34,686	38,848	4,162	12.0
권 역 별	은 행	12,312	11,419	15,714	4,295	37.6
	중소서민	15,074	17,164	20,371	3,207	18.7
	보 험	49,013	49,966	52,508	2,542	5.1
	금융투자	9,530	8,901	8,505	△396	△4.4

- (처리기간) 48.2일*로 전년(49.3일) 대비 1.1일 감소

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

- (민원 수용률) 36.6%로 전년(33.5%) 대비 3.1%p 증가
 - 일반민원 수용률은 33.1%로 전년대비 3.6%p 증가
 - 분쟁민원 수용률은 41.6%로 전년대비 2.4%p 증가

(단위 : %, %P)

구 분		'21년	'22년	'23년	증감
민 원 수 용 률		34.6	33.5	36.6	3.1
종 류 별	일 반 민 원	30.4	29.5	33.1	3.6
	분 쟁 민 원	42.7	39.2	41.6	2.4

IV. 향후 계획

① 분쟁 예방을 위한 정보제공 노력을 지속하겠습니다.

- 금융감독원 업무혁신 로드맵 「FSS, the F.A.S.T.」 프로젝트를 통해 주요 분쟁결과를 분석하여 금융소비자에게 유익한 정보를 제공한 결과 분쟁민원 접수건수가 전년 대비 25%('22년 36,508건 → '23년 35,595건, △913건) 감소

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

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

② 효율적인 분쟁민원 처리를 지속적으로 이행하겠습니다.

- 유형별 집중처리, 현장 방문조사 등 효율적인 분쟁처리를 위한 노력을 지속한 결과 분쟁민원 처리건수가 전년 대비 12.0%(+4,162건) 증가*

* ('21년) 29,279건 → ('22년) 34,686건 → ('23년) 38,848건

➡ 소비자 피해구제가 신속히 이뤄질 수 있도록 분쟁처리 효율성을 지속적으로 제고하겠습니다.

③ 대출 이용과 관련하여 소비자 유의사항 안내를 강화하겠습니다.

- 높은 금리에 대한 불만 등 대출금리 관련 민원이 3,141건으로 전년(798건) 대비 293.6%(+2,343건) 증가

➡ 대출조건, 대출 후 관리 등 대출 관련 소비자 유의사항 안내를 지속하겠습니다.

※ 주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

- ① 가계대출 관련 유의사항('23.5.3. 보도자료)
 - 은행권역의 가계대출계약 금리 등 대출조건, 금리인하요구권 관련
- ② 개인신용평가관리 관련 유의사항('23.11.2. 보도자료)
 - 대출심사 주요 평가요인인 개인 신용 관련

(단위 : 건, %)

구 분	'21년	'22년(a)	'23년(b)	증 감 (b-a)	증감률 (b-a)/a
금 용 민 원	84,499	87,113	93,842	6,729	7.7
(분쟁민원)	(30,495)	(36,508)	(35,595)	(△913)	(△2.5)
은 행	10,575	10,904	15,680	4,776	43.8
중 소 서 민	14,446	15,704	20,514	4,810	30.6
카 드	5,318	6,720	9,323	2,603	38.7
저 축 은 행	1,204	1,228	1,736	508	41.4
대 부	2,352	2,196	2,455	259	11.8
기 타	5,572	5,560	7,000	1,440	25.9
보 험	50,467	51,890	49,767	△2,123	△4.1
생 보	18,355	16,733	13,529	△3,204	△19.1
손 보	32,112	35,157	36,238	1,081	3.1
금 용 투 자	9,011	8,615	7,881	△734	△8.5
금 용 상 담	401,254	366,217	349,190	△17,027	△4.6
은 행 . 중 소 서 민	62,470	58,461	57,077	△1,384	△2.4
보 험	64,056	58,089	57,512	△577	△1.0
금 용 투 자	11,037	9,074	10,227	1,153	12.7
기 타	109,238	105,654	101,527	△4,127	△3.9
불법사금융 신고**	143,907	123,233	111,233	△12,000	△9.7
금융자문 서비스	10,546	11,706	11,614	△92	△0.8
상속인 조회	225,671	267,260	283,029	15,769	5.9
합 계	711,424	720,590	726,061	5,471	0.8

* 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 반영되었으며, '22년 자료에도 반영하여 산출

1. 은 행

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(고객 10만명당)			총 민원건수		
	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a
광주	2.2	20.7	840.9	52	522	903.8
부산	4.1	11.5	180.5	169	486	187.6
국민	3.7	6.8	83.8	1,241	2,321	87.0
대구	2.0	6.4	220.0	87	289	232.2
신한	3.5	5.8	65.7	949	1,593	67.9
우리	3.1	5.0	61.3	781	1,278	63.6
하나	3.0	4.6	53.3	697	1,092	56.7
농협	2.9	4.1	41.4	967	1,372	41.9
수협	2.1	3.9	85.7	127	267	110.2
기업	3.0	3.4	13.3	537	619	15.3
케이	2.3	3.0	30.4	192	271	41.1
카카오	2.0	2.4	20.0	342	457	33.6

주) '23년 중 개별 은행의 민원건수가 전체 은행 권역의 2% 미만시 제외

2. 신용카드사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(고객 10만명당)			총 민원건수		
	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a
신한	5.3	8.1	52.8	751	1,167	55.4
하나	4.7	5.4	14.9	271	340	25.5
KB국민	4.1	5.1	24.4	473	610	29.0
삼성	3.8	4.1	7.9	473	526	11.2
현대	4.6	3.9	△15.2	518	466	△10.0
롯데	4.5	3.5	△22.2	407	325	△20.1
우리	3.0	3.2	6.7	211	227	7.6
비씨	2.2	1.8	△18.2	330	277	△16.1

주) '23년 중 개별 신용카드사의 민원건수가 전체 카드 권역의 2% 미만시 제외

3. 저축은행

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 인원건수(고객 1만명당)			총 인원건수		
	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a
더케이	1.9	22.4	1,078.9	5	46	820.0
바로	1.6	13.2	725.0	5	38	660.0
OSB	1.8	5.1	183.3	15	41	173.3
제이티	0.7	4.7	571.4	4	32	700.0
한국투자	0.7	3.3	371.4	15	55	266.7
대신	0.6	2.7	350.0	8	28	250.0
스마트	1.4	2.5	78.6	11	20	81.8
JT친애	1.0	2.0	100.0	17	24	41.2
키움	1.2	1.9	58.3	13	22	69.2
우리금융	0.9	1.9	111.1	14	28	100.0
예가람	1.4	1.8	28.6	16	19	18.8
페퍼	1.0	1.7	70.0	32	52	62.5
OK	1.2	1.7	41.7	103	172	67.0
상상인	1.0	1.6	60.0	16	25	56.3
애큐온	1.2	1.5	25.0	27	30	11.1
하나	1.3	1.2	△7.7	37	29	△21.6
웰컴	0.6	1.0	66.7	47	86	83.0
다올	0.9	0.8	△11.1	28	28	-
케이비	0.5	0.7	40.0	17	27	58.8
신한	0.5	0.7	40.0	17	19	11.8
SBI	0.6	0.6	-	100	111	11.0

주) '23년 중 개별 저축은행의 인원건수가 전체 저축은행 권역의 2% 미만시 제외

4. 신용정보회사

(단위 : 건, %)

회사명	환산 민원건수(수임채권 1만건당)			총 민원건수		
	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a
중앙	0.9	1.4	55.6	27	52	92.6
신한	0.6	1.0	66.7	25	44	76.0
새한	1.3	0.8	△38.5	43	33	△23.3
고려	0.7	0.8	14.3	202	253	25.2
우리	0.3	0.5	66.7	22	41	86.4
MG	0.4	0.5	25.0	61	89	45.9
SGI	0.4	0.5	25.0	44	53	20.5
SM	0.2	0.2	0.0	43	48	11.6
F&U	0.3	0.2	△33.3	44	33	△25.0
미래	0.1	0.2	100.0	76	90	18.4
나이스	0.1	0.1	-	62	95	53.2

주) '23년 중 개별 신용정보사의 민원건수가 전체 신용정보 권역의 2% 미만인 개별 신용정보사 및 채권 추심업을 하지 않는 신용정보사 제외

5. 보험회사

[생명보험회사]

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수 (보유계약 10만건당)			총 민원건수		
	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a
KDB	113.3	56.4	△50.2	1,957	933	△52.3
DGB	47.2	52.0	10.2	480	297	△38.1
KB라이프	20.9	24.4	16.7	357	416	16.5
메트라이프	26.6	19.0	△28.6	420	299	△28.8
신한라이프	16.0	12.9	△19.4	1,094	855	△21.8
홍국	14.5	12.2	△15.9	427	346	△19.0
동양	16.4	10.8	△34.1	660	446	△32.4
농협	12.9	10.7	△17.1	636	506	△20.4
한화	11.4	10.5	△7.9	1,306	1,210	△7.4
미래에셋	10.3	10.4	1.0	314	304	△3.2
ABL	9.9	8.8	△11.1	284	198	△30.3
AIA	10.3	8.3	△19.4	424	339	△20.0
삼성	9.5	8.0	△15.8	1,796	1,501	△16.4
교보	7.7	7.5	△2.6	699	710	1.6
라이나	5.7	5.1	△10.5	371	338	△8.9

주) '23년 중 개별 생명보험사의 민원건수가 전체 생명보험 권역의 2% 미만시 제외

[손해보험회사]

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	민원건수 (보유계약 10만건당 건수)			민원건수(총 건수)		
	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a
홍국	32.1	28.1	△12.5	1,401	1,231	△12.1
롯데	25.4	24.1	△5.1	813	871	7.1
메리츠	22.5	19.8	△12.0	3,450	3,137	△9.1
현대	18.5	18.1	△2.2	3,841	3,963	3.2
KB	21.0	17.9	△14.8	3,384	3,095	△8.5
DB	17.8	17.9	0.6	3,863	4,132	7.0
한화	19.5	14.2	△27.2	1,434	1,111	△22.5
삼성	14.5	13.8	△4.8	4,044	4,088	1.1

주) '23년 중 개별 손해보험사의 민원건수가 전체 손해보험 권역의 2% 미만시 제외

6. 증권회사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(활동계좌 10만좌당)			총 민원건수		
	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a	'22년(a)	'23년(b)	증감률 (b-a)/a
DB	1.0	9.4	840.0	14	140	900.0
하이	5.9	9.0	52.5	59	99	67.8
신한	2.7	1.5	△44.4	225	125	△44.4
삼성	1.1	1.1	-	148	159	7.4
키움	0.9	0.9	-	110	122	10.9
미래에셋	1.2	0.9	△25.0	158	139	△12.0
KB	1.1	0.8	△27.3	164	136	△17.1
한국	0.7	0.8	14.3	129	149	15.5
NH	1.2	0.8	△33.3	123	84	△31.7

주) '23년 중 개별 증권회사의 민원건수가 전체 증권 권역의 2% 미만시 제외