

보도	2026.9.29.(화) 석간	배포	2025.9.28.(월)			
담당부서	소비자소통국 소비자소통기획팀	책임자	팀 장	우정민	(02-3145-5510)	
		담당자	조사역	성채현	(02-3145-5513)	
2026년 상반기 금융민원 접수 및 처리 동향						

I. 개 황

- **(접수현황)** '26년 상반기 금융민원 접수건수는 78,979건으로 전년 동기(56,633건) 대비 39.5%(+22,346건) 증가*

* 금융감독원의 소비자보호 감독 강화로 소비자 인식이 제고되어 일시적으로 민원이 급증하였으나, 하반기(7~8월)에는 예년 수준을 유지하는 등 안정화 추세

- 일반민원은 51,979건으로 전년동기 대비 38.3%(+14,398건) 증가하였고, 분쟁민원도 27,000건으로 전년동기 대비 41.7%(+7,948건) 증가

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

- **(처리현황)** 민원증가에 대한 적극적 대응*으로 '26년 상반기 민원 처리 건수는 78,462건으로 전년 동기(59,463건) 대비 32.0%(+18,999건) 증가

* 민원처리시스템 개선 및 인력 보강, 민원 처리현황 점검 강화 등

- 일반민원은 52,715건으로 전년동기 대비 39.3%(+14,881건) 증가하였고, 분쟁민원도 25,747건으로 전년동기 대비 19.0%(+4,118건) 증가

'26.상반기 금융민원 접수 및 처리 현황

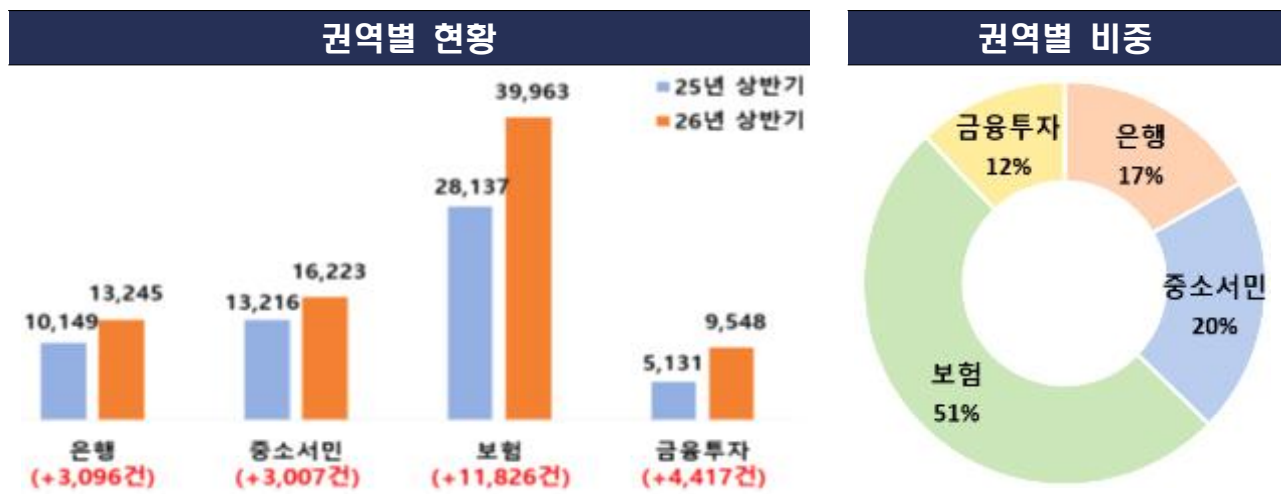
(단위 : 건, %)

구 분	'24년	'25년		'26년 상반기(b)	증감 (c=b-a)	증감률 (d=c/a)
			상반기(a)			
민원 접수	116,338	128,419	56,633	78,979	22,346	39.5
일반민원	74,073	85,957	37,581	51,979	14,398	38.3
분쟁민원	42,265	42,462	19,052	27,000	7,948	41.7
민원 처리	109,250	127,809	59,463	78,462	18,999	32.0
일반민원	72,394	84,240	37,834	52,715	14,881	39.3
분쟁민원	36,856	43,569	21,629	25,747	4,118	19.0

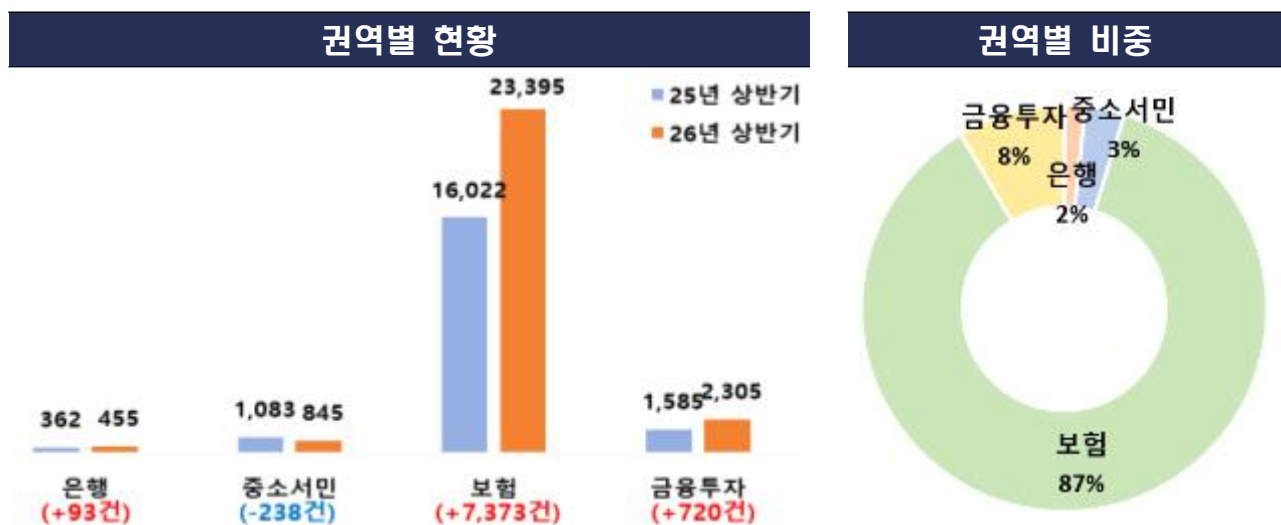
II. 금융민원 접수현황

1 총괄 현황

- **(금융민원:일반+분쟁)** 은행(+3,096건, 30.5% ↑), 중소서민(+3,007건, 22.8% ↑), 보험(+11,826, 42.0% ↑), 금융투자(+4,417, 86.1% ↑) 모든 권역에서 민원이 증가
- 권역별 비중은 보험 51%(손해보험 38%, 생명보험 13%), 중소서민 20%, 은행 17%, 금융투자 12% 順



- **(분쟁민원)** 은행(+93건, 25.7% ↑), 보험(+7,373건, 46.0% ↑), 금융투자(+720건, 45.4% ↑) 권역의 분쟁민원은 증가한 반면, 중소서민(△238건, 22.0% ↓) 권역의 분쟁민원은 감소
- 권역별 비중은 보험 87%(손해보험 72%, 생명보험 15%), 금융투자 8%, 중소서민 3%, 은행 2% 順



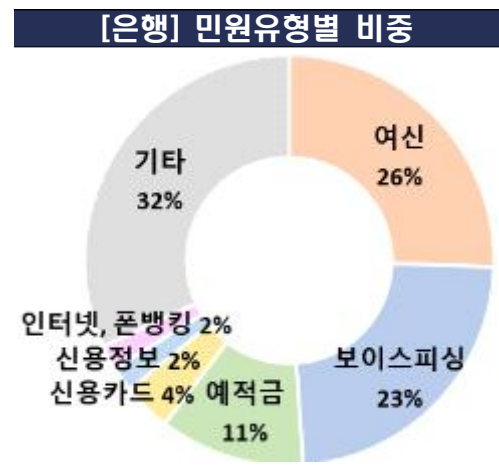
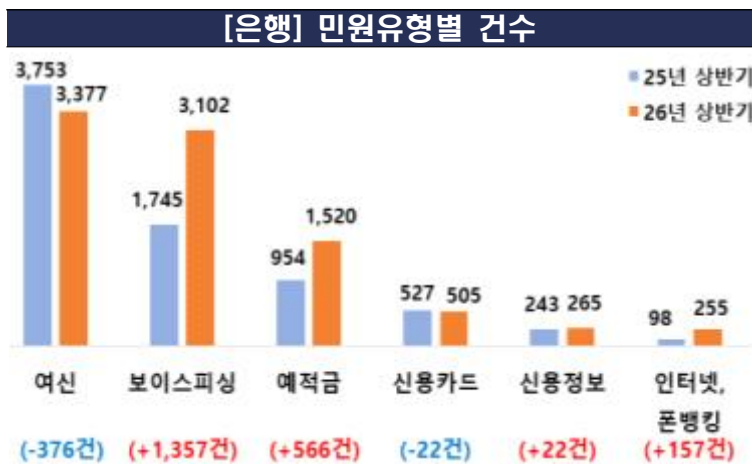
2 권역별 금융민원 현황

□ **(은행)** '26년 상반기 13,245건이 접수되어 전년동기(10,149건) 대비 30.5%(+3,096건) 증가

- 보이스피싱* (+1,357건, 77.8% ↑), 예적금** (+566건, 59.3% ↑) 관련 민원이 크게 증가

* 피해신고 및 지급정지 해제요청 등 ** 금융거래 한도제한, 착오송금 반환 등

- 유형별 비중의 경우 여신(26%), 보이스피싱(23%), 예적금(11%) 등 순



□ **(중소서민)** '26년 상반기 16,223건이 접수되어 전년동기(13,216건) 대비 22.8%(+3,007건) 증가

- 신용카드사* (+907건, 15.2% ↑), 신용정보회사** (+451건, 32.1% ↑), 대부업자** (+412건, 30.3% ↑) 등에 대한 민원 비중이 높음

* 사용대금 부당청구 등

** 채권추심 등

중소서민 업종별 민원건수

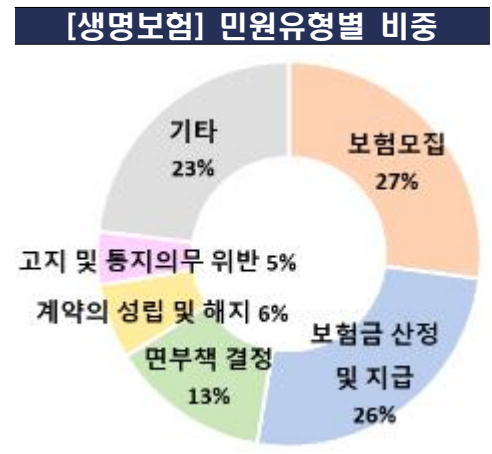
(단위 : 건, %)

중소서민금융회사 업종		민원건수		증 감		구성비 ('26.상 기준)
		'25.상반기	'26.상반기	건 수	증감률	
①	신용카드사	5,974	6,881	907	15.2	42.4
②	신용정보회사	1,407	1,858	451	32.1	11.5
③	대부업자	1,361	1,773	412	30.3	10.9
④	상호금융	1,282	1,606	324	25.3	9.9
⑤	상호저축은행	848	905	57	6.7	5.6
⑥	할부금융사	492	735	243	49.4	4.5
⑦	리스사	311	502	191	61.4	3.1
⑧	기타*	1,541	1,963	422	27.4	12.1
합 계		13,216	16,223	3,007	22.8	100.0

* 전자금융업, 부가통신업자(VAN사) 등 관련 민원

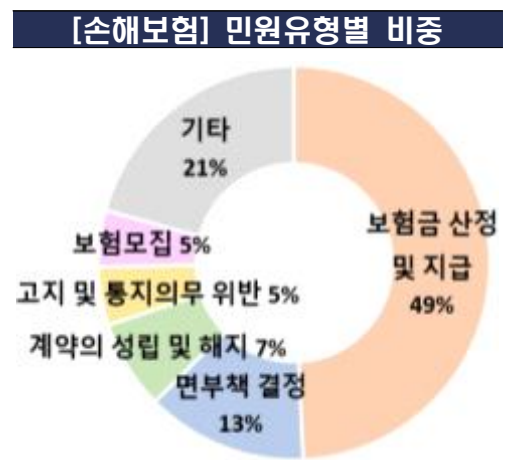
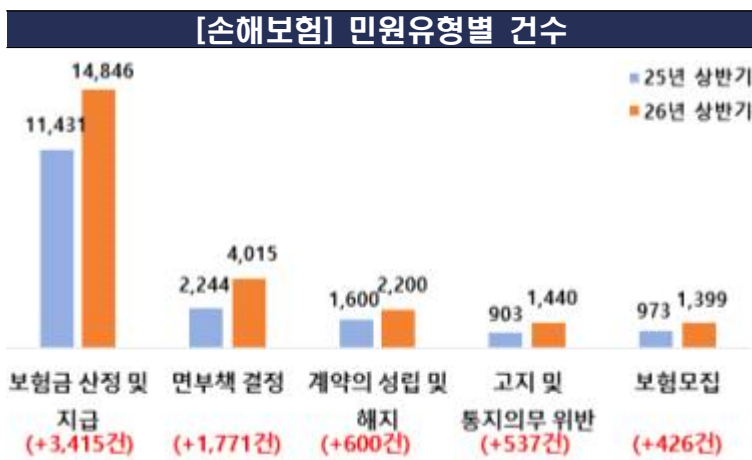
□ **(생명보험)** '26년 상반기 9,827건이 접수되어 전년동기(6,685건) 대비 47.0%(+3,142건) 증가

- 보험금 산정 및 지급(+1,097건, 77.2% ↑), 보험모집(+421건, 18.8% ↑) 등의 민원유형을 중심으로 증가
- 유형별 비중의 경우 보험모집(27%), 보험금 산정 및 지급(26%), 면부채 결정(13%), 계약의 성립 및 해지(6%) 등 順



□ **(손해보험)** '26년 상반기 30,136건이 접수되어 전년동기(21,452건) 대비 40.5%(+8,684건) 증가

- 보험금 산정 및 지급(+3,415건, 29.9% ↑), 면부채 결정(+1,771건, 78.9% ↑) 등 보험금 지급 관련 민원을 중심으로 증가
- 유형별 비중의 경우 보험금 산정 및 지급(49%), 면부채 결정(13%), 계약의 성립 및 해지(7%), 고지 및 통지의무 위반(5%) 등 順



□ **(금융투자)** '26년 상반기 9,548건이 접수되어 전년동기(5,131건) 대비 86.1%(+4,417건) 증가

- 증권회사*(+3,273건, 99.6% ↑), 자산운용사**(+924건, 377.1% ↑), 가상자산사업자(+307건, 82.5% ↑) 등은 증가한 반면, 투자자문회사(△104건, 23.8% ↓) 민원은 감소

* 주식거래, ETF거래 등 불만, 불공정거래 조사 요청 등

** 스페이스X 공모주 편입관련 과대광고 등

- 업종별로 증권(69%), 자산운용(12%), 부동산신탁(8%), 가상자산(7%) 順

금융투자 업종별 민원건수

(단위 : 건, %)

금융투자 업종	민원건수		증 감		구성비
	'25.상반기	'26.상반기	건 수	증감률	
① 증권회사	3,286	6,559	3,273	99.6	68.7
② 자산운용회사	245	1,169	924	377.1	12.2
③ 부동산신탁회사	785	799	14	1.8	8.4
④ 가상자산사업자	372	679	307	82.5	7.1
⑤ 투자자문회사	437	333	△104	△23.8	3.5
⑥ 기타회사	6	9	3	50.0	0.1
합 계	5,131	9,548	4,417	86.1	100.0

Ⅲ. 금융민원 처리현황

□ **(금융민원:일반+분쟁)** '26년 상반기 금융민원 처리건수는 총 78,462건으로 전년 동기(59,463건) 대비 32.0%(+18,999건) 증가*

* '24년 상반기 : 49,941건 → '25년 상반기 : 59,463건 → '26년 상반기 : 78,462건

- 권역별 비중은 보험 50%(손해보험 37%, 생명보험 13%), 중소서민 21%, 은행 16%, 금융투자 13% 順

권역별 민원 처리현황

(단위 : 건, %)

구 분		'24년	'25년		'26년	증감률	'26년
			상반기(a)	상반기(b)		(d=c/a)	구성비
금 용 민 원		109,250	127,809	59,463	78,462	32.0	100.0
권역별	은 행	22,064	24,077	11,942	12,348	3.4	15.7
	중 소 서 민	27,960	30,322	14,689	16,462	12.1	21.0
	보 험	50,634	60,985	28,696	39,234	36.7	50.0
	금 용 투 자	8,592	12,425	4,136	10,418	151.9	13.3

□ **(분쟁민원)** '26년 상반기 분쟁민원 처리건수는 25,747건으로 전년 동기(21,629건) 대비 19.0%(+4,118건) 증가

- 권역별 비중은 보험 89%(손해보험 73%, 생명보험 16%), 금융투자 6%, 은행 3%, 중소서민 2.5% 順
- '25년 상반기 홍콩 H지수 ELS 관련 분쟁을 다수 처리한 기저효과로 은행(△1,790건, 72.1%↓) 권역 처리건수는 감소하였고, 보험금 지급 관련 민원 증가에 적극 대응하여 보험(+6,051건, 35.9%↑) 권역의 처리건수는 증가

권역별 분쟁민원 처리현황

(단위 : 건, %)

구 분		'24년	'25년 상반기(a)		'26년 상반기(b)	증감률 (d=c/a)	'26년 구성비
분쟁민원		36,856	43,569	21,629	25,747	19.0	100.0
권역별	은행	4,569	3,439	2,484	694	△72.1	2.7
	중소서민	2,127	1,896	986	654	△33.7	2.5
	보험	28,555	35,742	16,839	22,890	35.9	88.9
	금융투자	1,605	2,492	1,320	1,509	14.3	5.9

IV. 향후 계획

① 민원·분쟁 환류 강화를 통한 사전 예방적 소비자 보호 지속

- 민원·분쟁을 통해 접수된 소비자 피해 및 불편사항을 감독·검사 업무에 적극 반영하고, 소비자유의사항·소비자경보* 등을 통해 동종·유사 소비자 피해를 예방**

* '26년 1~8월 소비자경보 24건 발령, 소비자유의사항 18건 배포(전년 동기 대비 +9건, 27%증가)

** 소비자에게 필요한 정보를 이해하기 쉽게 제공전파하기 위해 카드뉴스 등 시각적 콘텐츠를 제작하고, SNS 등을 통해 전파확산 적극 추진 중

② 금융회사 자체 민원·분쟁 처리 역량 강화 추진

- 금융회사가 자체 처리할 수 있는 불편사항 등은 신속하고 공정하게 처리할 수 있도록 금융권 민원·분쟁업무 프로세스를 구축하도록 유도

③ 생성형 AI 기반 금융민원·분쟁 종합포털 구축을 통한 민원처리 효율 제고

- 생성형 AI를 활용하여 민원 검토시간을 줄이고 민원처리 품질을 향상할 수 있도록 AI 기반 자동화 포털을 구축('26.9월부터 시범운영)

< '26년 민원·분쟁 관련 소비자 유의사항, 소비자경보 >

- 소비자 유의사항 : '25년 1~8월 13건 → '26년 1~8월 18건(38.5% ↑)
- 소비자 경 보 : '25년 1~8월 20건 → '26년 1~8월 24건(20.0% ↑)

- ① “상장시 대박”이라며 비상장주식 매수를 권유한다면? 사기부터 의심!(주의→경고)(‘26.1.13.)
- ② '25년 3분기 주요 민원분쟁사례 및 소비자 유의사항 안내(‘26.1.14.)
- ③ 달려보험 가입시 소비자 핵심 유의사항 및 주요 민원사례 - 소비자경보 「주의」 발령(‘26.1.15.)
- ④ 코스피 및 코스닥 열풍 속 불법 리딩방이 기승을 부리고 있으니 금융소비자께서는 각별히 주의하시기 바랍니다.(‘26.1.27.)
- ⑤ 울면서 “엄마” 부르는 아이 목소리... 알고보니 AI 보이스피싱(‘26.2.2.)
- ⑥ 금 팔고 받은 돈이 보이스피싱 피해금? 당신의 계좌가 사기범의 세탁통로로 이용될 수 있습니다.(‘26.2.9.)
- ⑦ 풍수·사주를 미끼로 당신의 재산을 노리는 투자 사기를 주의하세요!!!(‘26.2.12.)
- ⑧ 빗썸 오지급 보상 안내의 URL링크는 사기입니다. - 빗썸 오지급 사고 관련 스미싱 소비자경보 발령 - (‘26.2.12.)
- ⑨ 고수익? 원금보장? 그런 건 없다! - 중동 혼란 틈탄 투자사기 기승에 대비, 소비자경보 발령 - (‘26.3.9.)
- ⑩ 스타론(연계신용) 이용 관련 소비자 유의사항(‘26.3.13.)
- ⑪ 중동 상황 등 국제 정세가 불안한 틈을 노린 보이스피싱에 주의하세요!(‘26.3.16.)
- ⑫ 신용융자 반대매매 관련 주요 분쟁사례 및 투자자 유의사항 안내(‘26.3.24.)
- ⑬ 변액보험 미스터리 쇼핑 결과 및 관련 소비자 유의사항을 안내합니다(‘26.3.24.)
- ⑭ 주요 민원사례로 알아보는 은행 이용시 소비자 유의사항(‘26.3.26.)
- ⑮ ‘코인 보내면 빗 깎아드립니다’ - 대부업체를 사칭한 사기 메일 주의!!, 소비자경보 발령(‘26.3.27.)
- ⑯ 사채업자 ‘이실장’이 당신을 노린다??!! - 최근 기승하는 불법사금융 범죄수법과 피해사례 및 소비자 유의사항(‘26.3.30.)
- ⑰ 가상자산시장에서의 API거래 관련 이용자 유의사항 안내(‘26.4.14.)
- ⑱ “전세보증금인 줄 알았는데 보장이 안 된다고?” ‘민간임대주택 매매예약금’ 대출 주의보(‘26.4.14.)
- ⑲ 최근 민원사례로 알아보는 종신보험 가입시 유의사항(‘26.4.17.)

- ㉔ 가상계좌를 이용한 금융사기에 유의하세요! 당신은 피해자이면서 범죄자가 될 수 있습니다!(‘26.4.20.)
- ㉕ 정착지원금 과다 지급 경쟁 등으로 인한 보험계약 부당승환 우려 - 소비자경보 「주의」 발령(‘26.5.13.)
- ㉖ 최근 민원사례로 알아보는 실손의료보험 관련 소비자 유의사항(‘26.5.20.)
- ㉗ 주요 민원사례로 알아보는 ETF 투자시 소비자 유의사항(‘26.5.22.)
- ㉘ 단일종목 레버리지 상품(ETF, ETN) 투자시 유의사항 안내(‘26.5.26.)
- ㉙ 홍길동이 단체이름이라구요? 개인명의를 사칭한 “삼행시 단체통장”에 유의하세요!(‘26.5.28.)
- ㉚ 주요 민원사례로 알아보는 신용카드 이용시 소비자 유의사항(‘26.6.10.)
- ㉛ 탈중앙화거래소(DEX)에서의 가상자산 매매 시 이용자 유의사항 안내(‘26.6.16.)
- ㉜ 중고차 대출 피해 예방을 위해 5가지 유의사항을 기억하세요!(‘26.6.17.)
- ㉝ 단일종목 레버리지·인버스 상품 관련 소비자경보 발령(‘26.6.19.)
- ㉞ 비상장주식 투자해 준다더니 내 돈은 어디로? 금융회사라고 해도 일단 의심하세요(‘26.6.24.)
- ㉟ 주차비, 출장비도 이자였어? 고금리 변종 차량담보대출은 절대 이용하지 마세요!(‘26.6.26.)
- ㊱ 「보험점검센터」는 공공기관이 아닙니다! - 개인정보 제공 동의 요청에 유의하세요 - (‘26.7.2.)
- ㊲ 채권 매매 관련 주요 분쟁사례 및 투자자 유의사항 안내(‘26.7.6.)
- ㊳ 카드 부정 사용 피해를 줄이기 위한 「소비자경보」 발령 - 온라인 쇼핑물 결제창, 진짜인지 한 번 더 확인하세요! - (‘26.7.6.)
- ㊴ ‘25년 중 조치한 외국환거래법규 위반현황 및 금융소비자 유의사항을 안내드립니다(‘26.7.15.)
- ㊵ 빌리지도 않은 휴대폰이 고금리의 댕? 거기에 eSIM 사기까지... - 최근 발생한 신종 민생금융범죄 피해사례 및 소비자 유의사항(‘26.7.22.)
- ㊶ 앞으로 은행에서 대출금리를 감면받기 더 편해집니다(‘26.7.23.)
- ㊷ 여름 휴가철 안전한 신용카드 사용을 위한 소비자 유의사항을 알려드립니다(‘26.7.24.)
- ㊸ RIA계좌에서 해외주식 매도시 결제완료일을 꼭 확인하세요(‘26.7.24.)
- ㊹ 은행권 ETF 신탁 거래 관련 소비자경보 발령 - 본인 투자기간에 적합한 수수료를 선택하세요! - (‘26.8.3.)
- ㊺ “상품권을 사면 대출이 된다?” 100% 보이스피싱입니다!(‘26.8.10.)
- ㊻ 해외부동산 공모펀드 관련 주요 분쟁사례 및 투자자 유의사항 안내(‘26.8.11)

(단위 : 건, %)

구 분	'24년	'25년		'26년 상반기(b)	증 감 (b-a)	증감률 (b-a)/a
		상반기(a)				
금 융 민 원	116,338	128,419	56,633	78,979	22,346	39.5
(분 쟁 민 원)	(42,265)	(42,462)	(19,052)	(27,000)	(7,948)	41.7
은 행	24,043	21,596	10,149	13,245	3,096	30.5
중 소 서 민	29,809	28,942	13,216	16,223	3,007	22.8
카 드	12,968	12,661	5,974	6,881	907	15.2
저 축 은행	1,714	2,037	848	905	57	6.7
대 부	2,348	2,953	1,361	1,773	412	30.3
기 타	12,779	11,291	5,033	6,664	1,631	32.4
보 험	53,450	62,937	28,137	39,963	11,826	42.0
생 명 보험	13,085	14,656	6,685	9,827	3,142	47.0
손 해 보험	40,365	48,281	21,452	30,136	8,684	40.5
금 융 투 자	9,036	14,944	5,131	9,548	4,417	86.1

주) 1. 중·반복 민원 및 단순 질의·건의성 민원 등 제외

2. 처리가 완료되지 않은 민원의 재분류 등으로 해당 통계는 추후 변동 가능

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

<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. 은행

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(고객 10만명당)				총 민원건수			
	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a
		上(a)				上(a)		
국민	8.7	4.3	5.8	34.6	3,092	1,528	2,088	36.6
우리	6.7	3.7	4.4	18.3	1,769	972	1,167	20.1
하나	7.3	3.7	4.3	14.7	1,856	939	1,108	18.0
신한	5.3	2.7	3.8	41.9	1,537	761	1,102	44.8
카카오	4.5	1.9	3.7	92.4	988	412	850	106.3
토스	4.5	2.5	3.6	41.8	609	310	538	73.5
농협	6.9	3.4	3.5	2.6	2,369	1,172	1,214	3.6
케이	4.1	1.6	3.2	94.8	478	180	382	112.2
기업	3.8	1.7	3.0	78.0	731	320	577	80.3

주) '26년 상반기 중 개별 은행의 민원건수가 전체 은행 권역의 2% 미만시 제외

2. 신용카드사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(고객 10만명당)				총 민원건수			
	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a
		上(a)				上(a)		
신한	9.6	4.8	5.5	14.6	1,390	690	798	15.7
국민	6.1	2.9	3.8	31.6	791	366	494	35.0
롯데	7.4	2.4	3.6	49.5	709	232	347	49.6
하나	7.2	2.9	3.4	16.0	476	190	222	16.8
우리	4.5	2.1	3.2	47.9	326	150	233	55.3
현대	5.3	2.7	2.9	4.5	694	351	375	6.8
삼성	3.6	1.7	1.7	2.0	489	224	236	5.4
비씨	2.1	1.1	1.2	5.9	340	176	192	9.1

주) '26년 상반기 중 개별 신용카드사의 민원건수가 전체 카드 권역의 2% 미만시 제외

3. 저축은행

(단위 : 천, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(고객 1만명당)				총 민원건수			
	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a
		上(a)				上(a)		
한국투자	3.7	1.8	2.1	18.7	65	34	37	8.8
애큐온	1.5	0.6	1.0	83.1	39	15	27	80.0
BNK	2.3	0.8	1.0	28.4	33	10	16	60.0
OK	1.5	0.7	0.8	14.4	234	98	129	31.6
웰컴	0.7	0.3	0.6	107.9	68	26	56	115.4
하나	1.3	0.5	0.5	0.1	46	18	20	11.1
신한	1.4	0.6	0.5	△20.0	50	23	20	△13.0
우리금융	1.0	0.7	0.5	△24.5	22	13	11	△15.4
SBI	0.7	0.3	0.4	22.5	132	58	73	25.9
KB	0.6	0.3	0.4	30.6	31	14	21	50.0
다올	1.0	0.5	0.3	△37.0	38	19	13	△31.6

주) '26년 상반기 중 개별 저축은행의 민원건수가 전체 저축은행 권역의 2% 미만시 제외

4. 신용정보회사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(수임채권 1만건당)				총 민원건수			
	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a
		上(a)				上(a)		
고려	2.0	0.8	0.9	17.9	326	134	182	35.8
제이엠	0.6	0.3	0.9	262.5	27	11	29	163.6
중앙	1.2	0.4	0.8	90.7	57	22	41	86.4
SGI	0.6	0.2	0.4	131.8	62	22	43	95.5
SM	0.5	0.2	0.4	81.3	89	40	61	52.5
나이스	0.7	0.2	0.3	76.1	143	58	80	37.9
MG	0.5	0.2	0.3	42.4	82	34	50	47.1
F&U	0.4	0.2	0.3	52.8	60	26	39	50.0
미래	0.3	0.1	0.2	72.1	131	51	102	100.0

주) '26년 상반기 중 개별 신용정보사의 민원건수가 전체 신용정보 권역의 2% 미만인 개별 신용정보사 및 채권추심업을 하지 않는 신용정보사 제외

5. 보험회사

[생명보험회사]

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수 (보유계약 10만건당)				총 민원건수			
	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a
	上(a)				上(a)			
iM	43.2	23.4	27.4	17.3	237	129	150	16.3
KDB	38.3	20.0	19.7	△1.3	620	315	311	△1.3
흥국	16.8	8.3	16.1	92.5	504	243	503	107.0
동양	14.3	6.9	10.4	50.7	623	300	450	50.0
KB	18.1	9.2	9.5	3.5	323	170	176	3.5
신한	13.4	6.1	8.3	34.7	911	411	560	36.3
메트	18.2	11.5	7.8	△31.9	298	183	133	△27.3
AIA	10.4	4.7	6.7	41.8	410	189	263	39.2
미래에셋	9.7	4.6	6.4	39.8	289	134	196	46.3
삼성	7.8	3.6	5.5	53.2	1,573	722	1,130	56.5
한화	8.8	4.3	5.4	26.1	1,101	531	672	26.6
농협	8.1	3.8	5.2	36.0	398	188	255	35.6
ABL	17.0	8.2	5.2	△36.2	308	143	251	75.5
라이나	6.8	3.1	5.0	62.9	423	198	311	57.1
교보	8.1	3.8	5.0	32.9	798	363	478	31.7

주) '26년 상반기 중 개별 생명보험사의 민원건수가 전체 생명보험 권역의 2% 미만시 제외

[손해보험회사]

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수 (보유계약 10만건당)				총 민원건수			
	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a
		上(a)				上(a)		
롯데	21.1	11.7	13.9	19.2	835	454	547	20.5
한화	16.1	7.4	12.9	74.6	1,581	635	1,315	107.1
메리츠	21.5	11.2	12.8	13.9	3,756	1,887	2,282	20.9
흥국	21.2	10.1	12.7	25.6	1,018	465	635	36.6
DB	16.1	7.7	11.7	50.9	4,059	1,913	2,977	55.6
현대	17.0	8.6	10.8	25.6	3,847	1,941	2,481	27.8
농협	13.8	5.5	10.2	83.8	574	247	467	89.1
삼성	15.2	6.0	9.8	63.0	5,346	2,046	3,409	66.6
KB	16.3	8.1	9.7	19.8	3,246	1,542	1,979	28.3

주) '26년 상반기 중 개별 손해보험사의 민원건수가 전체 손해보험 권역의 2% 미만시 제외

6. 증권회사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주1)}	환산 민원건수(활동계좌 10만좌당)				총 민원건수			
	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a	'25년		'26.上(b)	증감률 (b-a)/a
	上(a)				上(a)			
메리츠	7.1	4.3	5.5	27.5	95	43	85	97.7
미래에셋	1.4	0.8	3.8	359.3	269	140	804	474.3
토스	2.0	1.2	1.8	46.7	163	88	181	105.7
키움	2.1	2.5	1.7	△31.7	321 ^{주2)}	365 ^{주2)}	287	△21.4
NH	3.6	2.5	1.4	△45.4	456	296	191	△35.5
삼성	1.3	0.6	1.3	120.6	240	102	266	160.8
하나	1.4	0.7	1.2	67.8	93	46	85	84.8
카카오페이	0.7	0.2	1.2	583.9	69	15	123	720.0
KB	0.9	0.4	0.7	87.2	170	67	154	129.9

주1) '26년 상반기 중 개별 증권회사의 민원건수가 전체 증권 권역의 2% 미만시 제외

주2) '25년 상반기 자율조정 성립 등을 반영한 민원건수는 365건이나, '25년 하반기 중 추가 자율조정 성립 등(282건)을 반영한 결과 반기 대비 연간 민원건수가 감소하는 것으로 나타남