


금융생활에 필요한 모든 정보, 인터넷에서 「파인」 두 글자를 쳐보세요

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”

	<b>보도자료</b>		
	보도	2019. 4. 30.(화) 조간	배포 2019. 4. 29.(월)

담당부서	금융소비자보호총괄국	조문수 팀장(3145-5703), 정윤미 수석(3145-5704)
------	------------	--------------------------------------

## 제 목 : 2018년도 금융민원 및 금융상담 동향

- 금융민원·상담 접수 건수, 상속인조회 서비스 모두 증가

### I 개 황

- '18년중 금융민원·상담 및 상속인조회는 총 773,709건으로 전년(674,466건) 대비 14.7%(+99,243건) 증가
  - (금융민원) 83,097건으로 보험금 청구 관련, P2P 투자, 금융상품 불완전판매 등 민원증가로 전년(76,357건) 대비 8.8%(+6,740건) 증가
  - (금융상담) 503,094건으로 불법사금융 신고·상담, 부동산 대출 규제, 유사투자자문 피해 등으로 전년(432,739건) 대비 16.3% 증가
  - (상속인조회) 187,518건으로 상속인 조회 대상기관\*의 확대, 사망 인구 증가(+11,236명) 등으로 전년(165,370건) 대비 13.4%(+22,148건) 증가

\* 전 은행, 보험사 등 10개 금융권역 및 국세청, 연금공단 등 10개 유관기관

#### 금융민원 및 상담 등 현황

(단위 : 건, %)

구 분	'16년	'17년(A)	'18년(B)	증감(B-A)	증감률 [(B-A)/A]
금 용 민 원	76,237	76,357	83,097	6,740	8.8
금 용 상 담	496,895	432,739	503,094	70,355	16.3
상속인조회	151,591	165,370	187,518	22,148	13.4
합 계	<b>724,723</b>	<b>674,466</b>	<b>773,709</b>	99,243	14.7

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

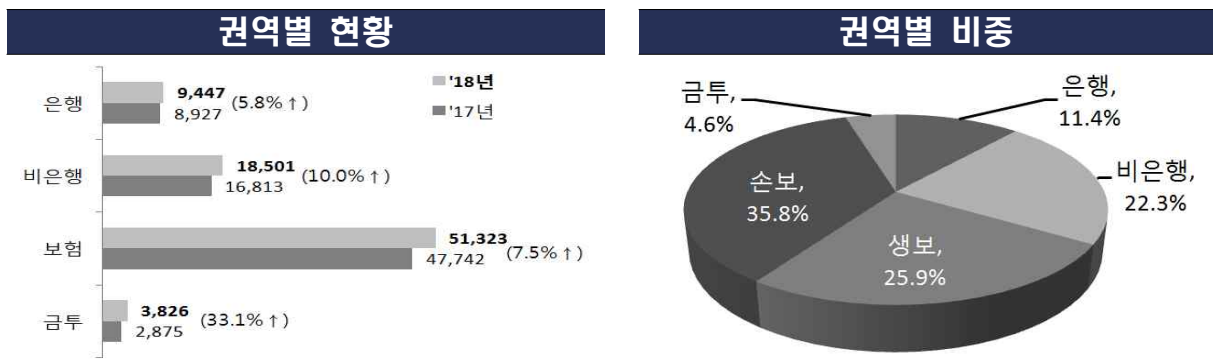
## II

# 금융민원

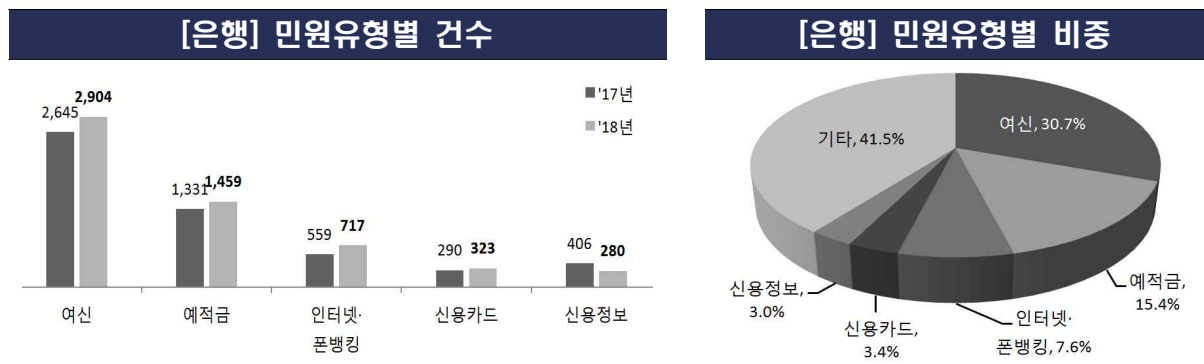
## 1 권역별 현황

- (개요) 83,097건으로 전년(76,357건) 대비 8.8%(+6,740건) 증가하였으며, 모든 권역에서 민원 증가 (은행 5.8%, 비은행 10.0%, 보험 7.5%, 금투 33.1% 증가)
  - 민원비중은 보험 61.7%(총 민원 대비 생보 25.9%, 손보 35.8%), 비은행 22.3%, 은행 11.4%, 금융투자 4.6% 順
  - 금융민원 중 분쟁민원 건수는 28,118건으로 전년(25,205건) 대비 11.6%(+2,913건) 증가\*

\* 암보험, 즉시연금 분쟁 민원 증가로 보험권역(+2,762건)에서 주로 증가



- (은행) 9,447건으로 전년대비 5.8%(+520건) 증가
  - 중도금 대출금리 과다(725건), 대출금리 산정(247건), 계좌개설(241건), 보이스피싱 등 전자금융사기 신고(640건) 등에 주로 기인
  - 유형별로 여신(30.7%) 및 예·적금(15.4%)이 높은 비중(46.1%)을 차지하고, 인터넷·폰뱅킹(7.6%), 신용카드(3.4%) 順



□ (비은행) 18,501건으로 전년대비 10.0%(+1,688건) 증가

- P2P 투자피해 민원 증가\*로 인해 대부업 민원이 크게 증가

\* P2P민원 : '17년 62건 → '18년 1,867건

- 신용카드사 민원 비중이 34.3%(6,346건)로 가장 높고 대부업자(24.5%, 4,533건), 신용정보사(12.5%, 2,304건) 順

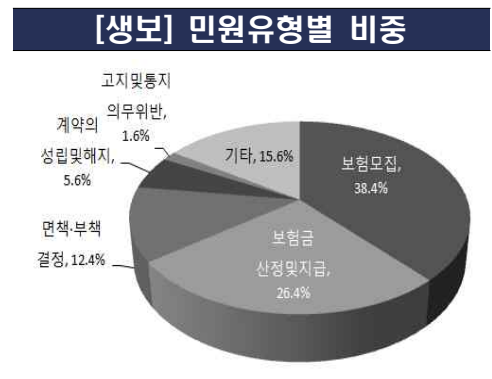
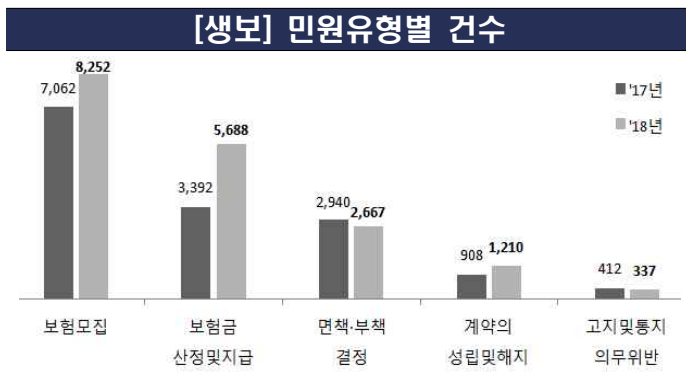
주요 비은행 업종별 민원 건수

(단위 : 건)

비은행 업종	민원건수		증 감		구성비 ('18년 기준)
	'17년	'18년	건 수	증감률	
신용카드사	6,546	6,346	△200	△3.1%	34.3%
대부업자	3,005	4,533	1,528	50.8%	24.5%
신용정보사	2,243	2,304	61	2.7%	12.5%
상호저축은행	1,748	1,568	△180	△10.3%	8.5%

□ (생보) 21,507건으로 전년대비 18.8%(+3,406건) 증가

- 종신보험 불완전판매(3,709건), 암 입원보험금(2,125건), 만기환급형 즉시연금 분쟁(1,514건) 등의 민원 발생에 주로 기인
- 유형별로 보험모집(38.4%), 보험금 산정 및 지급(26.4%), 면부채 결정(12.4%) 등의 順



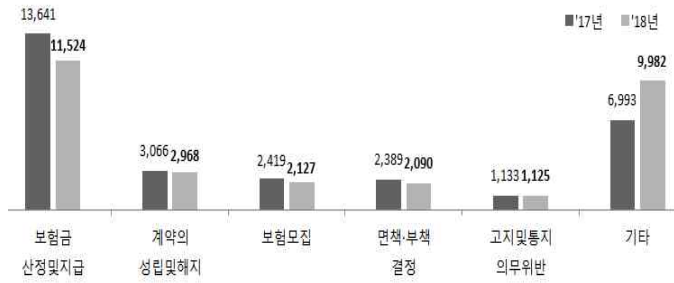
□ (손보) 29,816건으로 전년대비 0.6%(+175건) 증가

- 보험금 산정 및 지급(△2,117건), 보험 모집(△292건) 등 대부분의 유형별 민원이 감소하였으나, 모집인·대리점 관리 등 기타 유형\*은 증가

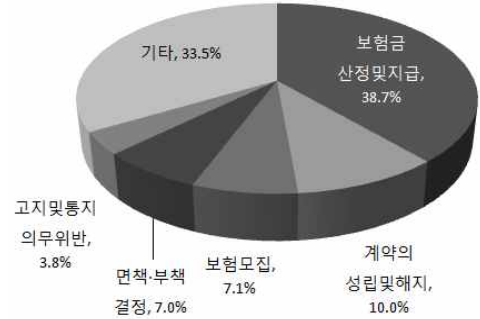
\* 대부분 금융회사와 금융거래관계로 인한 법률상계약상 권리의무 등이 관련되지 않는 민원

- 유형별로 보험금 산정 및 지급(38.7%), 계약의 성립 및 해지(10.0%), 보험모집(7.1%) 등의 順

[손보] 민원유형별 건수



[손보] 민원유형별 비중

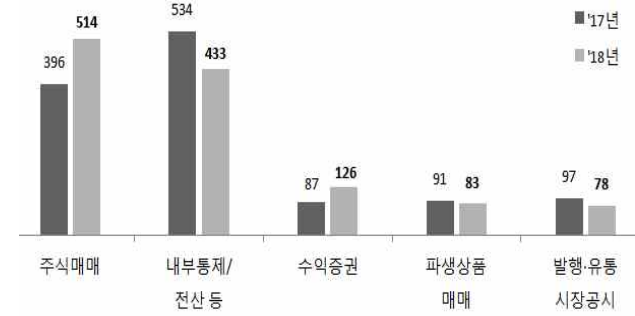


□ (금융투자) 3,826건으로 전년 대비 33.1%(+951건) 증가

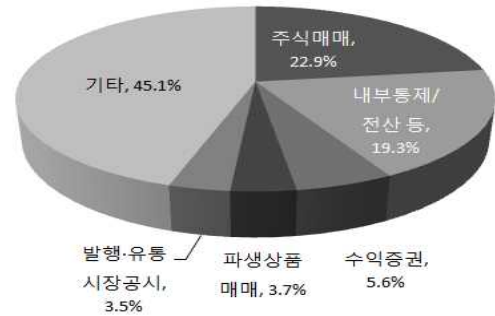
○ (증권) 2,249건으로 전년 대비 13.0%(+259건) 증가

- 전산시스템 사고 등으로 인한 주식 매매 관련 민원, 펀드 불완전 판매 등의 민원이 증가
- 유형별로 주식매매(22.9%), 내부통제/전산(19.3%), 수익증권(5.6%), 파생상품 매매(3.7%) 등의 順

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



○ (투자자문) 870건으로 전년(450건) 대비 93.3%(+420건) 증가

- 고수익 보장 등 허위·과장 광고, 계약 환불 등 유사투자자문업자 관련 민원 증가(+490건)가 주요 원인

○ (부동산신탁) 553건으로 전년(325건) 대비 70.2%(+228건) 증가

- 시행사, 수분양자 및 신탁회사간 분양 계약상의 권리다툼 관련 집단 민원이 크게 증가

※ 자산운용사 및 선물사는 전년 대비 민원 건수 증가 규모가 크지 않음

## 2 연령대별 현황

□ (개요) 연령대별 인구 10만명당 연간 민원건수\*(환산)는 평균 127.2건

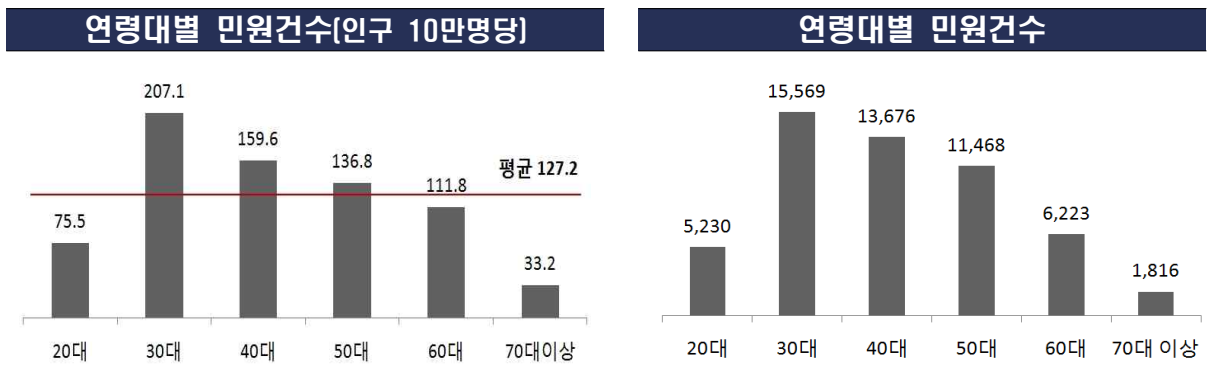
\* (6개 연령대별 민원건수/해당 연령대 인구수)x100,000

- 경제활동이 활발한 30대가 207.1건으로 가장 많으며, 40대(159.6건), 50대(136.8건), 60대(111.8건), 20대(75.5건) 順\*

\* 60대 및 70대 이상 고령층은 금융거래빈도가 낮아 민원건수가 적은 것으로 판단

- 30~40대의 금융거래빈도, 적극적 의사표현, 인터넷 활용도 등이 높은데 기인 (최근 3년간 인터넷 접수민원 비중은 82% 내외)

※ 연령대별 민원 건수는 인구 10만명당 연령대별 환산 민원 건수 추이와 유사



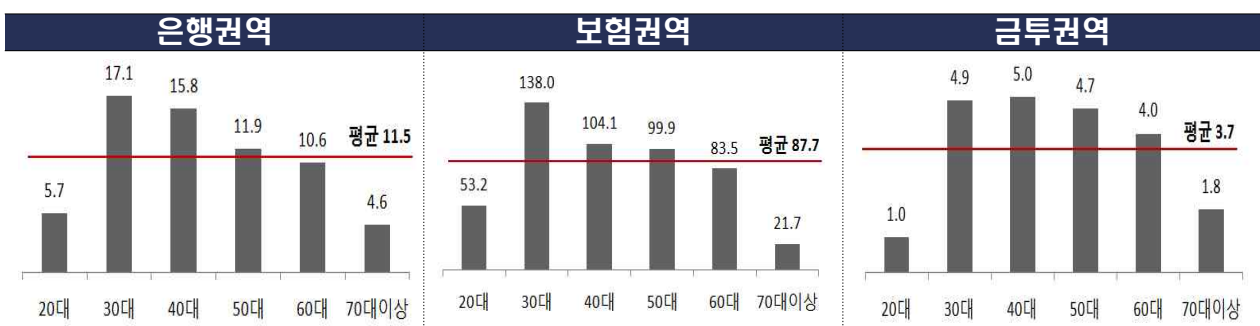
\* 연령 확인이 가능한 민원(53,982건) 대상

□ (권역별) 은행, 보험권역의 경우 전체 연령대별 민원건수 분포와 유사하게 30대 > 40대 > 50대 順으로 민원건수가 분포되어 있으나,

- 금투권역은 40대 민원건수가 가장 많으며, 여유자산 투자수요가 많은 60~70대 고령층\* 민원이 20대보다 많음

\* '18년 가계금융복지조사(통계청) 결과, 60대 이상 자산 수준이 20대의 4배

< 권역별·연령대별 민원건수(인구 10만명당) >

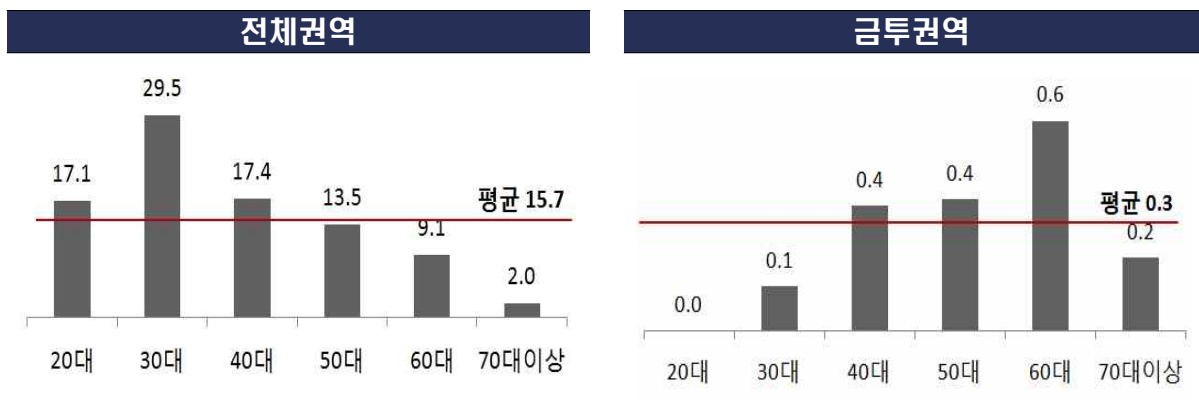


- 전체 권역에 걸쳐 불완전판매 유형\*의 연령대별 민원 분포는 전체 민원의 연령대별 분포와 유사하나,

\* 민원유형중 '과대광고', '부당권유', '상품설명 불충분' 등을 대상으로 분석

- 금투권역의 경우 불완전판매 민원의 경우 50대부터 민원건수가 증가하며, 60대 민원이 최다

< 불완전판매 관련 민원건수(인구 10만명당) >



### Ⅲ 민원처리

- (처리기간) 전체 금융민원의 평균 처리기간은 18.2일로 암 입원 보험금 등 분쟁민원 증가로 전년(16.5일) 대비 1.7일 증가
- (수용률) 36.0%로 전년(38.3%) 대비 다소 감소(△2.3%p)하였으나, 분쟁민원 수용률(54.4%)은 전년(46.2%) 대비 증가
- 대출금리 과다, 부동산신탁사에 대한 피해보상 요구\* 등 금감원이 직접 간여하기 어려운 유형의 민원 증가로 전년 대비 수용률이 감소

\* 부동산신탁회사 고유 업무가 아닌 조합 비리행위 등 금감원이 간여하기 어려운 민원이 대부분

< 민원 수용률 현황 >

(단위 : %)

구 분	'16년	'17년	'18년
금 융 민 원	33.2	38.3	36.0
분 쟁 민 원	44.6	46.2	54.4

\* 민원인 임의철회·반려건 등 제외

- 1 민원 쏠림현상에 대한 선제적 대응으로 소비자 피해 확산 방지
- P2P 피해, 불완전판매 등 특정 유형의 민원 집중 발생 시 소비자 경보를 발령하여 소비자 피해 확산을 조기에 방지
  - 유형별 민원 공개 주기(반기별→ 분기별) 및 내용을 확대하여 소비자의 금융 이해도를 제고하고 유사 민원 증가를 억제  
↳ (별첨) 금융권역별 주요 유형별 민원내용
  - 특정 금융회사·상품 또는 특정 유형 관련 민원 급증 등 이상 징후 분석결과를 공유하여 소비자보호 및 감독·검사업무간 환류
- 2 민원·분쟁처리의 프로세스 개선
- 빅데이터·AI에 기반한 민원관리시스템을 구축하여 민원유형 분류 및 민원처리를 효율적으로 지원
  - 민원·분쟁처리 과정에 금융협회 참여도를 확대하고 소비자와 금융회사간 자율조정을 활성화
  - 분쟁조정 및 민원 처리 관련 민원 만족도 조사결과를 반영한 민원처리 절차 개선
- 3 보험상품·금융투자상품 불완전판매 방지를 위한 노력
- 불완전 판매 유형 민원증가\*에 따라 판매과정 중 상품설명 의무 위반, 적합성 원칙 준수 등에 대한 미스터리 쇼핑 등 점검 강화  
\* (보험) '17년 6,507건 → '18년 7,838건, (금융투자) '17년 166건 → '18년 297건
  - 보험대리점에 대한 내부통제 강화, 불완전 판매율이 높은 보험 설계사에 대한 '완전 판매교육' 실시 등을 통해 자율 규제 강화
  - 파생결합증권·펀드 등 금융투자상품의 불완전판매 여부에 대한 현장점검을 지속하여 금융회사의 소비자 권익보호 노력 유도

# 붙임 1

## 금융민원 및 상담 주요 통계 (접수일 기준)

(단위 : 건, %)

구 분	'16년	'17년(a)	'18년(b)	증 감 (b-a)	증감률 (b-a)/a
<b>금 용 민 원</b>	76,237	76,357	83,097	6,740	8.8
(분쟁민원)	(25,214)	(25,205)	(28,118)	(2,913)	(11.6)
은행	8,843	8,927	9,447	520	5.8
비은행	15,674	16,813	18,501	1,688	10.0
카드	7,213	6,546	6,346	△200	△3.1
저축은행	1,873	1,748	1,568	△180	△10.3
대부	1,900	3,005	4,533	1,528	50.8
기타	4,688	5,514	6,054	540	9.8
보험	48,573	47,742	51,323	3,581	7.5
생보	19,517	18,101	21,507	3,406	18.8
손보	29,056	29,641	29,816	175	0.6
금융투자	3,147	2,875	3,826	951	33.1
<b>금 용 상 담</b>	<b>496,895</b>	<b>432,739</b>	<b>503,094</b>	<b>70,355</b>	<b>16.3</b>
은행·비은행	89,314	84,928	106,137	21,209	25.0
보험	130,388	111,846	117,925	6,079	5.4
금융투자	10,998	11,216	13,875	2,659	23.7
기타	128,016	110,010	130,254	20,244	18.4
금융사기	45,586	39,366	40,652	1,286	3.3
신용정보	14,375	14,446	18,510	4,064	28.1
불법사금융 신고	123,424	100,247	125,087	24,840	24.8
금융자문 서비스	14,755	14,492	9,816	△4,676	△32.3
<b>상속인 조회</b>	<b>151,591</b>	<b>165,370</b>	<b>187,518</b>	<b>22,148</b>	<b>13.4</b>
<b>합 계</b>	<b>724,723</b>	<b>674,466</b>	<b>773,709</b>	<b>99,243</b>	<b>14.7</b>

\* 중복·반복 민원 제외



## 붙임 2 금융회사별 민원 현황

### <참고사항>

1. 동일권역내 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 영업규모 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. 민원건수에는 단순 질의성 민원 또는 금융회사에 책임을 묻기 어려운 민원 (예: 정당한 내부기준에 따른 여신이나 신용카드 발급 거절) 등도 포함

## 1. 은행

(단위 : 건, %)

회사명 <sup>주)</sup>	환산 민원건수(고객 10만명당)			총 민원건수		
	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a
KEB하나	4.4	4.1	△6.6	867	833	△3.9
SC	5.6	5.4	△3.8	283	276	△2.5
우리	4.1	4.4	6.4	940	1,024	8.9
국민	4.4	4.8	7.7	1,381	1,512	9.5
농협	3.7	4.0	9.8	1,109	1,250	12.7
기업	3.9	4.4	11.2	624	727	16.5
신한	3.6	4.0	12.3	897	1,026	14.4
대구	3.5	5.9	66.1	134	225	67.9
수협	2.7	8.8	230.3	54	238	340.7

주 : '18년 중 개별 은행의 민원건수가 전체 은행의 2% 미만시 제외

## 2. 신용카드사

(단위 : 건, %)

회사명 <sup>주)</sup>	환산 민원건수(회원 10만명당)			총 민원건수		
	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a
롯데	8.7	7.4	△14.2	650	577	△11.2
비씨	2.2	2.0	△9.2	324	267	△17.6
하나	16.2	15.0	△7.8	922	848	△8.0
현대	8.4	7.9	△6.4	633	647	2.2
삼성	7.8	7.5	△4.2	817	811	△0.7
신한	8.2	7.9	△3.4	1,071	1,038	△3.1
KB국민	10.1	11.2	10.9	970	1,090	12.4
우리	6.7	7.6	13.0	416	458	10.1

주 : '18년 중 개별 카드사의 민원건수가 전체 카드사의 2% 미만시 제외

### 3. 저축은행

(단위 : 건, %)

회사명 <sup>주)</sup>	환산 민원건수(고객 1만명당)			총 민원건수		
	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a
JT친애	5.9	3.2	△45.9	102	73	△28.4
모아	3.0	1.8	△38.9	53	33	△37.7
웰컴	2.4	1.7	△30.7	102	77	△24.5
유진	5.3	4.0	△23.8	114	94	△17.5
SBI	2.4	1.8	△22.6	192	159	△17.2
애큐온	4.6	3.7	△19.7	88	66	△25.0
OK	2.9	3.1	8.1	142	171	20.4
페퍼	2.1	2.5	18.2	24	40	66.7
스마트	5.6	6.6	17.4	46	53	15.2
참	7.2	9.6	32.5	31	39	25.8
한국투자	1.3	3.0	131.8	17	41	141.2
OSB	7.6	17.2	128.1	63	157	149.2

주: '18년 중 개별 저축은행의 민원건수가 전체 저축은행 민원건수의 2% 미만시 제외

## 4. 신용정보사

(단위 : 건, %)

회사명	환산 민원건수(수임채권 1만건당)			총 민원건수		
	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a
SM	0.6	0.4	△38.4	125	65	△48.0
고려	1.6	1.4	△10.5	305	331	8.5
KB	1.6	1.5	△8.2	56	53	△5.4
새한	1.5	1.6	6.3	41	59	43.9
미래	0.4	0.4	15.7	201	242	20.4
신한	1.4	1.7	21.4	60	69	15.0
농협자산관리	1.9	2.4	27.7	59	62	5.1
MG	0.4	0.5	28.8	101	114	12.9
SGI	0.5	0.6	33.3	60	75	25.0
우리	0.4	0.6	50.0	58	64	10.3
나이스	0.1	0.2	83.3	72	74	2.8
F&U	0.3	0.8	197.1	174	150	△13.8

주: 채권추심업을 하지 않는 신용정보사와 '18년 중 개별 신용정보사의 민원건수가 전체 신용정보사의 2% 미만시 제외

## 5. 보험회사

### [생명보험]

(단위 : 건, %)

회사명 <sup>주)</sup>	환산 민원건수 (보유계약 10만건당)			총 민원건수		
	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a
푸본현대	24.9	23.9	△4.1	559	640	14.5
메트라이프	41.1	41.2	0.2	649	642	△1.1
DB	35.9	36.1	0.7	476	509	6.9
라이나	10.5	10.8	2.2	681	704	3.4
흥국	35.4	36.9	4.4	1,080	1,089	0.8
ABL	20.2	21.4	6.0	465	511	9.9
AIA	20.4	21.8	6.6	743	819	10.2
교보	19.4	21.1	8.6	1,747	1,897	8.6
오렌지라이프	32.8	36.8	12.5	611	683	11.8
한화	18.2	21.9	20.4	2,179	2,589	18.8
KDB	46.8	58.7	25.3	1,183	1,366	15.5
농협	11.4	14.4	26.2	636	791	24.4
삼성	17.6	23.1	30.9	3,331	4,294	28.9
미래에셋	18.9	26.8	41.9	561	829	47.8
동양	14.3	22.9	60.8	594	951	60.1
신한	13.7	34.9	154.0	768	1,922	150.3

주: '18년 중 개별 생명보험사의 민원건수가 전체 생명보험사의 2% 미만시 제외

## [손해보험]

(단위 : 건, %)

회사명 <sup>주)</sup>	민원건수 (보유계약 10만건당 건수)			민원건수(총 건수)		
	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a
약사	37.1	34.2	△8.0	668	629	△5.8
메리츠	29.4	27.2	△7.5	2,487	2,750	10.6
한화	28.8	26.7	△7.2	1,800	1,832	1.8
KB	27.8	26.0	△6.5	3,232	3,213	△0.6
현대	28.3	26.8	△5.0	4,149	4,221	1.7
롯데	46.5	44.4	△4.5	1,162	1,224	5.3
DB	28.3	27.6	△2.5	4,290	4,453	3.8
흥국	40.4	39.9	△1.2	1,703	1,680	△1.4
삼성	25.3	25.3	△0.3	5,494	5,852	6.5
MG	48.8	54.2	10.9	621	743	19.6

주: '18년 중 개별 손해보험사의 민원건수가 전체 손해보험사의 2% 미만시 제외

## 6. 증권사

(단위 : 건, %)

회사명 <sup>주)</sup>	환산 민원건수(활동계좌 10만좌당)			총 민원건수		
	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a	'17년(a)	'18년(b)	증감률 (b-a)/a
신한금융투자	1.4	1.0	△26.3	54	45	△16.7
미래에셋대우	5.4	4.2	△21.7	297	256	△13.8
KB	1.7	1.8	4.0	68	79	16.2
하나금융투자	1.6	1.7	4.6	51	56	9.8
NH투자	1.8	2.2	23.8	68	90	32.4
유안타	1.0	1.4	30.8	55	73	32.7
한국투자	1.1	1.7	46.5	83	136	63.9
키움	1.5	2.2	48.7	45	82	82.2
삼성	1.5	2.9	98.5	67	150	123.9

주: '18년 중 개별 증권사의 민원건수가 전체 증권사의 2% 미만시 제외