


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

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”

	보 도 자 료		
	보도	2020. 4. 21.(화) 조간	배포 2020. 4. 20.(월)

담당부서	민원분쟁조사실	백성구 팀장(3145-5532)	주원정 선임조사역(3145-5534) 강형묵 선임조사역(3145-5535)
------	---------	-------------------	--

제 목 : 2019년도 금융민원 및 금융상담 동향

I. 개 황

- '19년중 금융민원·금융상담 및 상속인조회는 총 729,794건으로 전년(773,709건) 대비 5.7%(△43,915건) 감소
 - (금융민원) 82,209건으로 전년(83,097건) 대비 1.1%(△888건) 감소*
 - * '18년 급증했던 P2P 투자피해 민원이 감소('18년 1,867건 → '19년 173건)한데 주로 기인
 - (금융상담) 448,693건으로 전년(503,094건) 대비 10.8%(△54,401건) 감소*
 - * ① 금융애로 상담(324,381건, 72.3%), ② 불법사금융 신고·상담(115,622건, 25.7%), ③ 금융자문 상담(8,690건, 1.9%)으로 구성되며, 세 가지 모든 부문에서 감소
 - (상속인조회) 198,892건으로 전년(187,518건) 대비 6.1%(+11,374건) 증가*
 - * 상속인조회 대상기관의 지속적 확대 및 홍보 강화 등의 영향으로 증가

금융민원 및 금융상담 등 현황

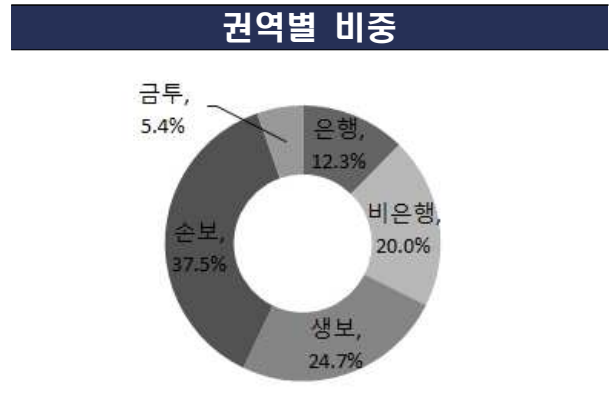
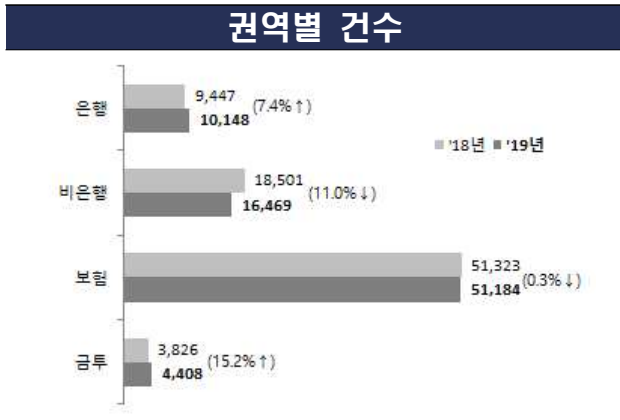
(단위 : 건, %)

구 분	'17년	'18년(a)	'19년(b)	증감(b-a)	증감률 [(b-a)/a]	비중 ('19년 기준)
금 용 민 원	76,357	83,097	82,209	△888	△1.1	11.3
금 용 상 담	432,739	503,094	448,693	△54,401	△10.8	61.5
상 속 인 조 회	165,370	187,518	198,892	11,374	6.1	27.2
합 계	674,466	773,709	729,794	△43,915	△5.7	100.0

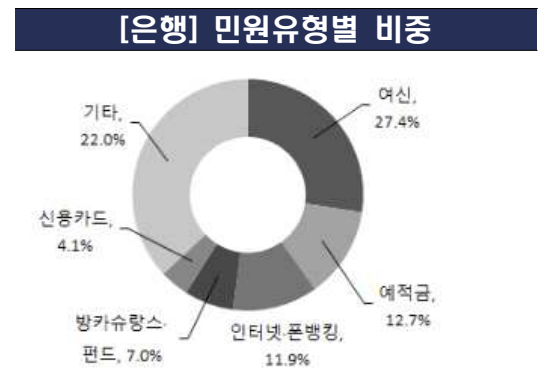
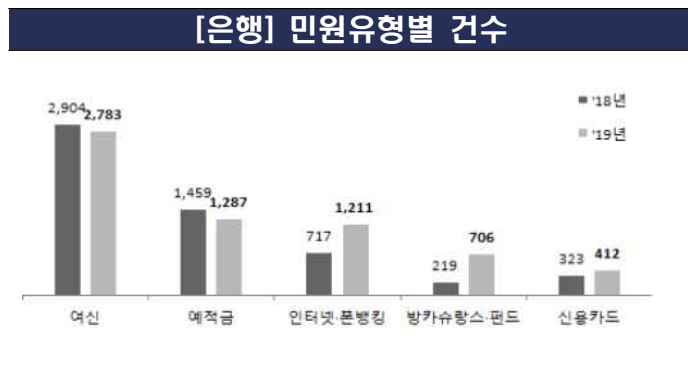
II. 금융민원

1 금융권역별 현황

- (개요) 82,209건으로 전년(83,097건) 대비 1.1%(△888건) 감소
 - 권역별로 은행 및 금융투자 민원은 증가(각각 7.4% ↑, 15.2% ↑) 하였으나, 비은행 및 보험 민원은 감소(각각 11.0% ↓, 0.3% ↓)
 - 권역별 비중은 보험 62.3%(생보 24.7%, 손보 37.5%), 비은행 20.0%, 은행 12.3%, 금융투자 5.4% 順
 - 금융민원 중 분쟁민원 건수는 29,622건(전체 금융민원의 36%)으로 전년(28,118건) 대비 5.3%(+1,504건) 증가



- (은행) 10,148건으로 전년대비 7.4%(+701건) 증가
 - DLF 불완전판매(313건), 라임펀드 환매중단(168건), KB국민은행 부동산시세산정 불만(202건) 등 관련 민원 증가가 주요 원인
 - 민원유형별로 여신(27.4%) 및 예·적금*(12.7%)이 높은 비중을 차지(40.1%)하고, 인터넷·폰뱅킹(11.9%), 방카·펀드(7.0%) 유형 順
 - * 한도계좌 등 계좌개설 불편, 착오송금, 카카오뱅크 정기예금특판 광고 관련 민원 등



□ (비은행) 16,469건으로 전년대비 11.0%(△2,032건) 감소

- '18년 P2P 투자피해 민원 급증에 따른 기저효과('18년 1,867건 → '19년 173건)로 대부업 민원이 크게 감소
- 업종별로 신용카드회사 비중이 36.9%(6,085건)로 가장 높고, 대부업자(17.3%, 2,841건), 신용정보회사(14.7%, 2,424건) 등의 順

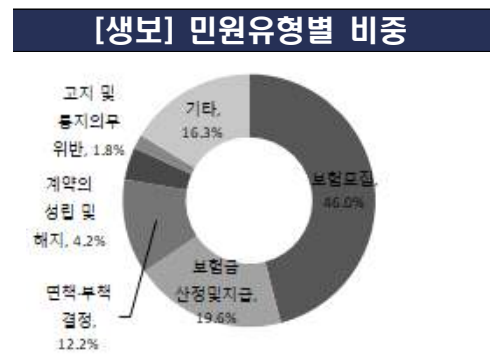
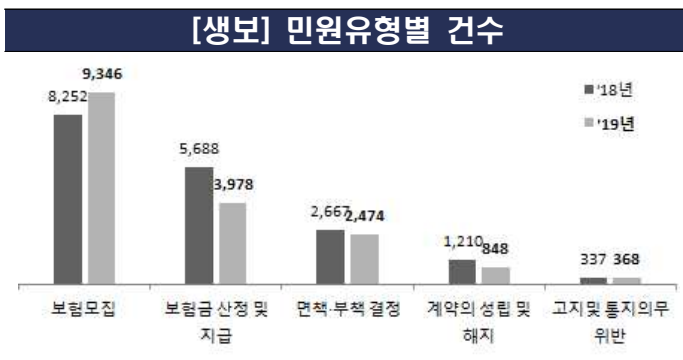
비은행 업종별 민원 건수

(단위 : 건, %)

비은행 업종	민원건수		증 감		구성비 ('19년 기준)
	'18년	'19년	건 수	증감률	
신용카드회사	6,346	6,085	△261	△4.1	36.9
대부업자	4,533	2,841	△1,692	△37.3	17.3
신용정보회사	2,304	2,424	120	5.2	14.7
상호저축은행	1,568	1,215	△353	△22.5	7.4

□ (생보) 20,338건으로 전년대비 5.4%(△1,169건) 감소

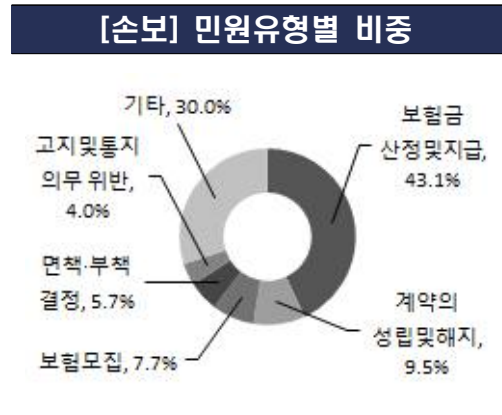
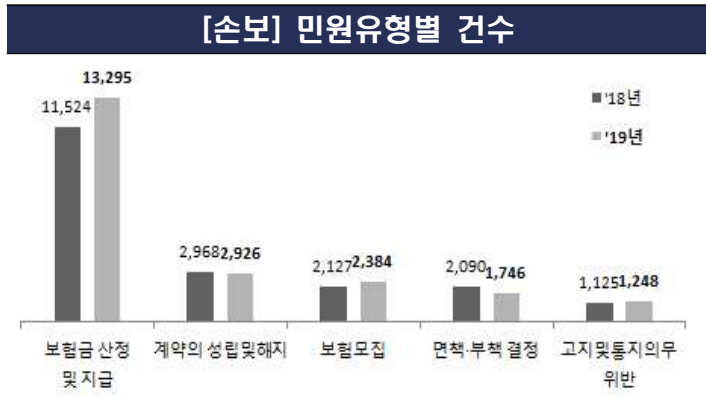
- 대부분 유형의 민원이 감소하였으나, 종신보험 불완전판매 등 보험모집 유형 민원은 전년대비 증가(+1,094건, 13.3% ↑)
- 민원유형별로 보험모집(46.0%) 관련 민원이 가장 많고, 보험금 산정 및 지급(19.6%), 면·부채 결정(12.2%) 등의 順



□ (손보) 30,846건으로 전년대비 3.5%(+1,030건) 증가

- 보험금 산정·지급(+1,771건), 보험모집(+257건), 고지·통지의무 위반(+123건) 유형의 민원이 증가한 반면, 면부채 결정(△344건), 계약의 성립·해지(△42건) 유형은 감소

- 민원유형별로 보험금 산정·지급이 가장 높은 비중(43.1%)을 차지하고, 계약의 성립·해지(9.5%), 보험모집(7.7%) 등의 順

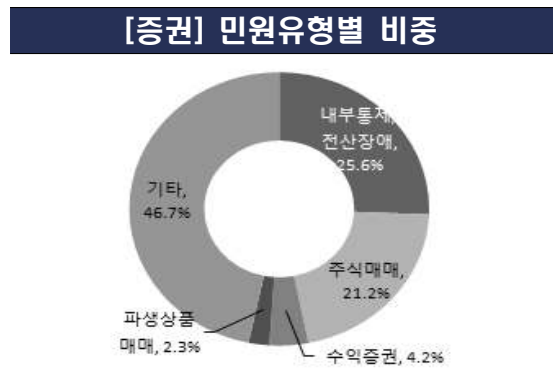
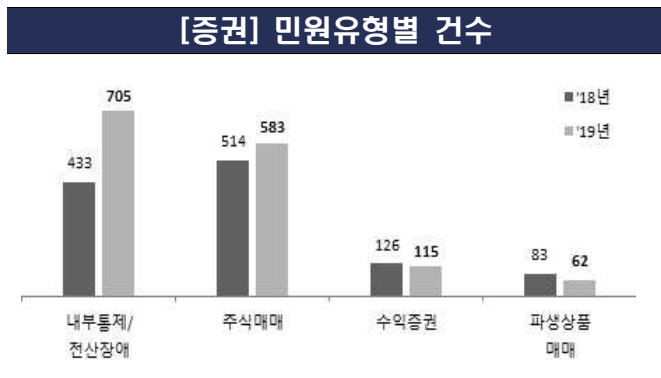


□ (금융투자) 4,408건으로 전년대비 15.2%(+582건) 증가

- 증권회사 민원은 2,749건으로 전년대비 22.2%(+500건) 증가*

* 주식매매 전산시스템 장애발생으로 인한 민원 증가(+320건)가 주요 원인

- 민원유형별로 내부통제·전산장애(25.6%), 주식매매(21.2%), 수익증권(4.2%), 파생상품매매(2.3%) 등의 順



- 업종별로 증권회사 비중이 62.3%(2,749건)로 가장 높고, 투자자문회사(24.4%, 1,076건), 부동산신탁회사(10.1%, 444건) 등의 順

금융투자 업종별 민원 건수

(단위 : 건, %)

금융투자 업종	민원건수		증 감		구성비 ('19년 기준)
	'18년	'19년	건 수	증감률	
증권회사	2,249	2,749	500	22.2	62.3
투자자문회사	870	1,076	206	23.7	24.4
부동산신탁회사	553	444	△109	△19.7	10.1
자산운용회사	108	105	△3	△2.8	2.4
선물회사	46	34	△12	△26.1	0.1

2 연령대별 현황*

* 연령과 지역 정보가 모두 입력된 55,825건(전체민원 82,209건중 67.9%) 대상

□ (개요) 인구 10만명당(환산기준) 연간 민원건수*는 평균 129.9건

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

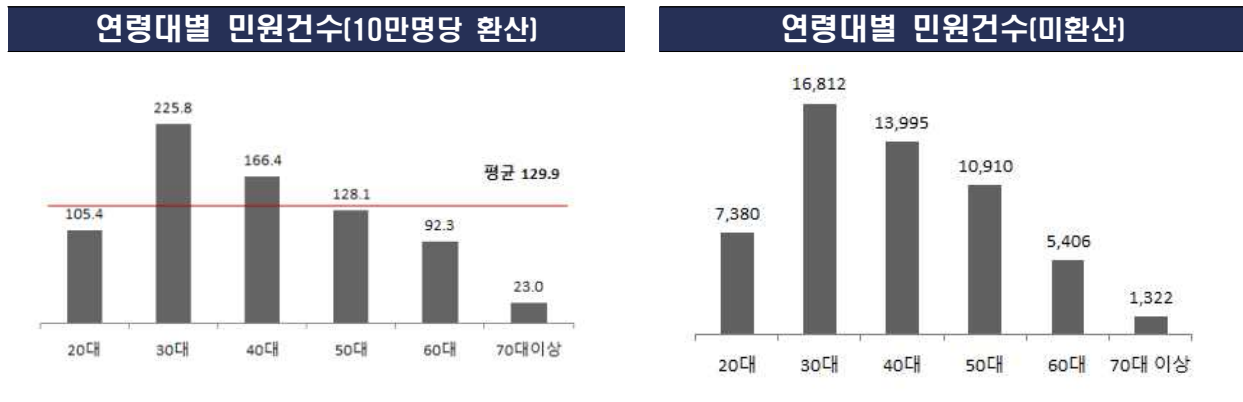
○ 경제활동이 활발한 30대가 225.8건으로 가장 많고, 40대(166.4건), 50대(128.1건), 20대(105.4건), 60대(92.3건) 順*

* '18년에도 30대(207.1건), 40대(159.6건), 50대(136.8건) 등의 順

※ 인구 10만명당(환산기준) 민원건수는 연령대별 민원건수*(미환산) 추이와 유사

* 30대(비중 30.1%), 40대(25.1%), 50대(19.5%), 20대(13.2%), 60대(9.7%) 順

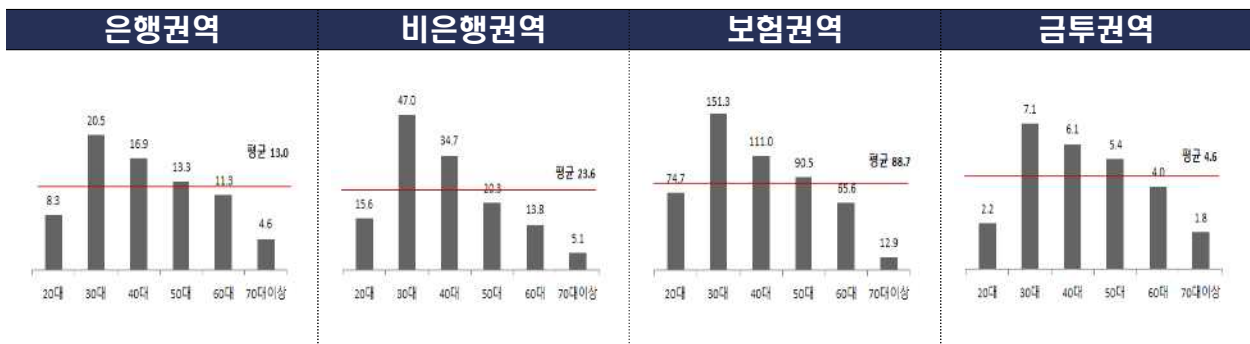
연령대별 민원건수



□ (권역별 민원건수) 은행, 비은행, 보험, 금융투자 모든 권역에서 30대가 가장 많고, 다음으로 40대, 50대 順

○ 특히, 금융투자 권역은 여유자산 투자수요가 많은 60대 이상 고령층 민원이 20대 보다 많음

권역별·연령대별 민원건수(10만명당 환산)



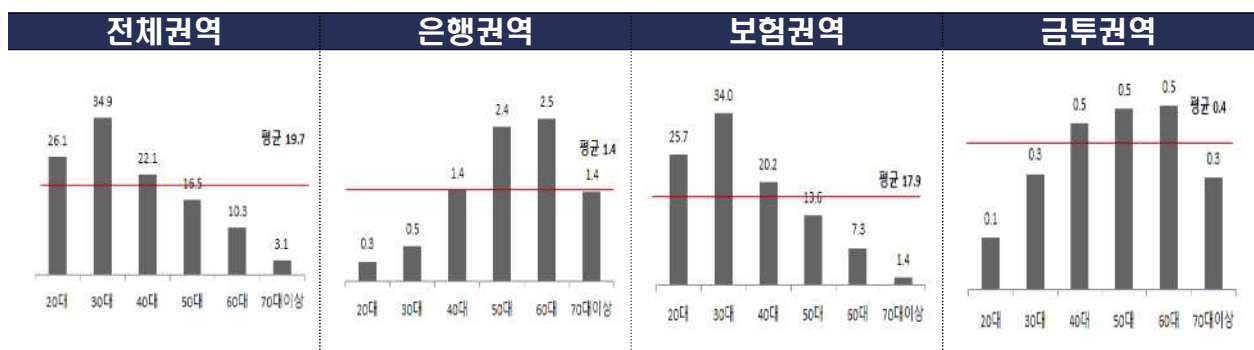
□ (불완전판매 민원건수) 과대광고, 부당권유, 상품설명 불충분 등 불완전판매 유형의 민원 분석 결과,

○ 30대가 34.9건으로 가장 많고, 20대(26.1건), 40대(22.1건), 50대(16.5건) 順이고, 20대의 비중이 상대적으로 높음*

* 전체민원 중 20대 민원 비중은 14.2%이나, 불완전판매 민원 중 20대 비중은 24.5%

○ 보험은 30대(34건), 20대(25.7건)의 민원은 많은 반면, 은행 및 금투는 중장년층의 민원이 상대적으로 많음

불완전판매 관련 민원건수(10만명당 환산건수)



Ⅲ. 금융민원 처리현황

□ (처리건수) 79,729건으로 전년(78,141건) 대비 2.0%(+1,588건) 증가

○ 분쟁민원은 27,660건으로 전년(23,849건) 대비 16.0%(+3,811건) 증가

□ (처리기간) 평균 24.8일로 해외금리연계 DLF, 암 보험금 등 대규모 분쟁민원 발생으로 전년(18.2일) 대비 6.6일 증가

○ 소비자피해 발생에 따라 현장 대면조사가 필요하고, 금융상품 융·복합화 및 의료기술 발달 등으로 심도있는 법률검토, 의료 기록검토 등이 필요한 분쟁조정이 증가

□ (민원수용률) 평균 36.4%로 전년(36.0%) 대비 0.4%p 증가

○ 일반민원의 수용률은 31.7%로 전년대비 2.2%p 증가한 반면, 분쟁민원의 수용률은 45.8%로 전년대비 8.6%p 감소*

* '18년 암 보험 분쟁조정위원회 결정 후 분쟁민원을 집중처리 함에 따라 수용률이 일시적으로 높게 나타남데 기인('16년 44.6%, '17년 46.2%, '18년 54.4%, '19년 45.8%)

IV. 향후 계획

① 특정 금융상품에 대한 이슈가 민원 증가로 연결

- 특정 금융상품의 설계·판매 과정에서 비롯된 문제가 소비자 피해와 불만을 야기하여 민원 증가로 연결
- 특히, 은행은 해외금리연계 DLF, 라임펀드 환매중단 등 이슈로 방카·펀드 유형이 전년대비 **222.4% 증가**(219건 → 706건, +487건)

- ➔ ① 금융상품의 설계·모집·판매 등 단계별 모니터링을 강화하고, 소비자피해 우려가 높은 상품에 대한 소비자경보 등을 활성화
- ② 금융상품 등에 대한 민원동향 모니터링 분석결과를 공유하고, 소비자 유의사항을 전파

② 종신·변액보험 관련 민원 증가

- 대부분의 보험상품 민원이 전년 수준과 유사 또는 감소하였으나, **종신 및 변액보험 민원은 전년 대비 증가폭 확대***
- * **종신보험(건)** : ('15) 2,321 → ('16) 2,687 → ('17) 2,698 → ('18) 4,416 → ('19) 5,174
변액보험(건) : ('15) 4,182 → ('16) 4,257 → ('17) 3,470 → ('18) 3,016 → ('19) 4,316
- 특히, 생명보험 판매과정에서 발생한 민원(9,346건) 중 **종신·변액보험 불완전판매 관련 민원이 63.0%**(종신 33.7%, 변액 29.3%)를 차지

- ➔ ① 보험회사로 하여금 **상품판매과정 모니터링(해피콜)**을 철저히 시행하도록 하고, 불완전판매율이 높은 보험설계사 등 모집 조직에 대한 **'완전판매교육'** 등을 실시하도록 지도
- ② 금소법 제정으로 **적합성원칙 적용대상이 확대***될 경우에 운영실태를 점검할 예정

* (기존) 변액보험 → (확대) 보장성 상품 (금소법 §17)

③ 전산장애 등 금융사고 발생으로 민원 증가

- '18년에 이어 '19년에도 증권회사의 전산장애(KB <2月>, 미래에셋 <5月>, 유진투자증권 <8月>) 등으로 다수의 민원이 발생
- 이에 따라 증권회사의 경우 내부통제·전산장애 유형의 민원이 전년대비 62.8% 증가(433건 → 705건, +272건)

- ➔ ① 금융사고 예방 및 주문오류 방지 등을 위해 전산시스템에 대한 운영절차 개선 및 내부통제를 강화하도록 지도
- ② 전산장애로 인한 민원발생 예방을 위해 적극적인 투자자 보호방안 및 전산시스템에 대한 체계적인 관리방안을 마련하도록 유도

④ 금융민원의 평균처리기간 증가

- 해외금리연계 DLF, 암 보험금 등 대규모 분쟁민원 발생으로 평균 민원처리기간이 증가*
- * 금융민원의 평균처리기간은 '18년 18.2일에서 '19년 24.8일로 6.6일 증가
- 현장조사, 법률검토, 의료기록검토 등을 요하는 분쟁조정 증가

- ➔ ① 대규모 소비자피해 발생사건에 대한 분쟁조정 역량을 집중* 하고, 장기적체 분쟁건 해소를 위한 집중처리제도 운용
- * 라임펀드 분쟁전담창구 설치('20.2월~), 관련부서 합동현장조사 실시('20.4월) 등
- ② 민원처리 표준 회신문을 정교화하고 새로운 표준 회신유형을 발굴하는 등 민원처리업무 표준화를 추진

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

붙임 1

금융민원 및 상담 주요 통계 (접수일 기준)

(단위 : 건, %)

구 분	'17년	'18년(a)	'19년(b)	증 감 (b-a)	증감률 (b-a)/a
금 용 민 원	76,357	83,097	82,209	△888	△1.1
(분쟁민원)	(25,205)	(28,118)	(29,622)	(1,504)	(5.3)
은 행	8,927	9,447	10,148	701	7.4
비 은 행	16,813	18,501	16,469	△2,032	△11.0
카 드	6,546	6,346	6,085	△261	△4.1
저 축 은 행	1,748	1,568	1,215	△353	△22.5
대 부	3,005	4,533	2,841	△1,692	△37.3
기 타	5,514	6,054	6,328	274	4.5
보 험	47,742	51,323	51,184	△139	△0.3
생 보	18,101	21,507	20,338	△1,169	△5.4
손 보	29,641	29,816	30,846	1,030	3.5
금 용 투 자	2,875	3,826	4,408	582	15.2
금 용 상 담	432,739	503,094	448,693	△54,401	△10.8
은 행 · 비 은 행	84,928	106,137	85,563	△20,574	△19.4
보 험	111,846	117,925	103,167	△14,758	△12.5
금 용 투 자	11,216	13,875	12,215	△1,660	△12.0
기 타	110,010	130,254	123,436	△6,818	△5.2
금 용 사 기	39,366	40,652	22,908	△17,744	△43.6
신 용 정 보	14,446	18,510	10,256	△8,254	△44.6
불법사금융 신고	100,247	125,087	115,622	△9,465	△7.6
금융자문 서비스	14,492	9,816	8,690	△1,126	△11.5
상속인 조회	165,370	187,518	198,892	11,374	6.1
합 계	674,466	773,709	729,794	△43,915	△5.7

* 중복·반복 민원 제외

붙임 2 금융회사별 민원 현황

<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 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 ^{주)}	환산 민원건수(고객 10만명당)			총 민원건수		
	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a
기업	4.4	3.7	△15.9	727	636	△12.5
농협	4.0	3.7	△7.5	1,250	1,182	△5.4
SC	5.4	5.3	△1.9	276	275	△0.4
씨티	10.6	11.1	4.7	290	287	△1.0
국민	4.8	5.1	6.3	1,512	1,633	8.0
신한	4.0	4.3	7.5	1,026	1,106	7.8
KEB하나	4.1	4.7	14.6	833	984	18.1
카카오	2.1	2.5	19.0	166	282	69.9
우리	4.4	5.7	29.5	1,024	1,362	33.0

주: '19년 중 개별 은행의 민원건수가 전체 은행의 2% 미만시 제외

2. 신용카드사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(회원 10만명당)			총 민원건수		
	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a
하나	15.0	10.4	△30.7	848	620	△26.9
우리	7.6	6.5	△14.5	458	407	△11.1
KB국민	11.2	9.7	△13.4	1,090	993	△8.9
현대	7.9	6.9	△12.7	647	633	△2.2
삼성	7.5	6.9	△8.0	811	773	△4.7
신한	7.9	7.8	△1.3	1,038	1,048	1.0
비씨	2.0	2.2	10.0	267	313	17.2
롯데	7.4	8.7	17.6	577	732	26.9

주: '19년 중 개별 신용카드사의 민원건수가 전체 카드사의 2% 미만시 제외

3. 저축은행

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 인원건수(고객 1만명당)			총 인원건수		
	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a
상상인	6.1	4.0	△34.4	34	27	△20.6
유진	4.0	2.7	△32.5	94	71	△24.5
JT친애	3.2	2.3	△28.1	73	38	△47.9
웰컴	1.7	1.3	△23.5	77	72	△6.5
애큐온	3.7	2.9	△21.6	66	51	△22.7
한국투자	3.0	2.4	△20.0	41	37	△9.8
OK	3.1	2.6	△16.1	171	173	1.2
신한	1.3	1.1	△15.4	15	26	73.3
예가람	3.8	3.3	△13.2	31	29	△6.5
SBI	1.8	1.6	△11.1	159	157	△1.3
페퍼	2.5	3.3	32.0	40	59	47.5
키움	3.5	4.8	37.1	27	35	29.6
동원제일	3.6	5.3	47.2	15	25	66.7

주: '19년 중 개별 저축은행의 인원건수가 전체 저축은행 인원건수의 2% 미만시 제외

4. 신용정보회사

(단위 : 건, %)

회사명	환산 민원건수(수입채권 1만건당)			총 민원건수		
	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a
신한	1.7	1.2	△29.4	69	51	△26.1
농협자산관리	2.4	2.1	△12.5	62	49	△21.0
미래	0.4	0.4	-	242	287	18.6
우리	0.6	0.6	-	64	59	△7.8
F&U	0.8	0.8	-	150	164	9.3
KB	1.5	1.6	6.7	53	49	△7.5
SGI	0.6	0.7	16.7	75	77	2.7
MG	0.5	0.6	20.0	114	128	12.3
SM	0.4	0.5	25.0	65	108	66.2
새한	1.6	2.0	25.0	59	77	30.5
고려	1.4	1.9	35.7	331	347	4.8
나이스	0.2	0.3	50.0	74	94	27.0
오케이	1.7	2.8	64.7	46	90	95.7

주: 채권추심업을 하지 않는 신용정보회사와 '19년 중 개별 신용정보회사의 민원건수가 전체 신용정보회사의 2% 미만시 제외

5. 보험회사

[생명보험회사]

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수 (보유계약 10만건당)			총 민원건수		
	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a
푸본현대	23.9	16.4	△31.4	640	435	△32.0
신한	34.9	25.0	△28.4	1,922	1,336	△30.5
미래에셋	26.8	21.0	△21.6	829	679	△18.1
삼성	23.1	18.2	△21.2	4,294	3,389	△21.1
흥국	36.9	31.1	△15.7	1,089	924	△15.2
교보	21.1	20.1	△4.7	1,897	1,787	△5.8
DB	36.1	34.5	△4.4	509	510	0.2
한화	21.9	21.0	△4.1	2,589	2,449	△5.4
KDB	58.7	60.6	3.2	1,366	1,382	1.2
AIA	21.8	22.8	4.6	819	878	7.2
라이나	10.8	11.3	4.6	704	722	2.6
ABL	21.4	22.6	5.6	511	586	14.7
동양	22.9	24.6	7.4	951	1,001	5.3
메트라이프	41.2	48.2	17.0	642	744	15.9
DGB	22.0	26.1	18.6	332	414	24.7
농협	14.4	17.9	24.3	791	987	24.8
오렌지라이프	36.8	47.1	28.0	683	871	27.5

주: '19년 중 개별 생명보험회사의 민원건수가 전체 생명보험회사의 2% 미만시 제외

[손해보험회사]

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	민원건수 (보유계약 10만건당 건수)			민원건수(총 건수)		
	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a
MG	54.2	45.7	△15.7	743	667	△10.2
메리츠	27.2	24.6	△9.6	2,750	3,015	9.6
DB	27.6	25.8	△6.5	4,453	4,494	0.9
삼성	25.3	23.9	△5.5	5,852	5,922	1.2
KB	26.0	25.2	△3.1	3,213	3,317	3.2
흥국	39.9	41.0	2.8	1,680	1,736	3.3
악사	34.2	36.6	7.0	629	677	7.6
한화	26.7	29.1	9.0	1,832	2,097	14.5
현대	26.8	29.4	9.7	4,221	4,887	15.8
롯데	44.4	51.0	14.9	1,224	1,452	18.6

주: '19년 중 개별 손해보험회사의 민원건수가 전체 손해보험회사의 2% 미만시 제외

6. 증권회사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(활동계좌 10만좌당)			총 민원건수		
	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a	'18년(a)	'19년(b)	증감률 (b-a)/a
삼성	2.9	1.1	△62.1	150	64	△57.3
한국투자	1.7	1.0	△41.2	136	96	△29.4
미래에셋대우	4.2	2.6	△38.1	256	171	△33.2
NH투자	2.2	1.5	△31.8	90	69	△23.3
키움	2.2	1.6	△27.3	82	68	△17.1
유안타	1.4	1.2	△14.3	73	62	△15.1
대신	1.3	2.1	61.5	37	63	70.3
신한금융투자	1.0	1.8	80.0	45	82	82.2
KB	1.8	4.9	172.2	79	245	210.1
유진투자	3.0	17.7	490.0	20	128	540.0

주: '19년 중 개별 증권회사의 민원건수가 전체 증권회사의 2% 미만시 제외