


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

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”

	<b>보도자료</b>		
	<b>보도</b>	2020. 6. 23.(화) 석간	배포 2020. 6.22.(월)

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

## 제 목 : 2020년 1분기 금융민원 동향

### I. 개 황

◆ 2020년 1분기 금융민원 접수건수는 총 22,121건으로 전년동기(19.1분기 19,266건) 대비 14.8%(2,855건) 증가\*

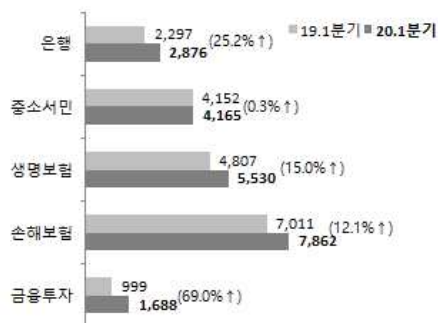
※ 이하 전년동기(19.1분기) 대비 증감 현황을 분석

□ 은행(+579건, 25.2%↑), 생보(+723건, 15.0%↑), 손보(+851건, 12.1%↑), 금투(+689건, 69.0%↑) 등 모든 권역에서 전반적으로 민원이 증가

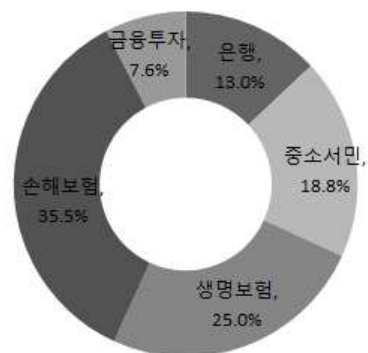
○ 코로나19의 직·간접적 영향에 따른 금융애로 민원\* 및 사모펀드 환매지연에 따른 민원 증가가 주요 요인

\* (주요 유형) 경제적 어려움에 따른 대출금 상환유예, 원리금감면 등 요청 민원, 영업조직·콜센터 축소 운영에 따른 불편 및 업무처리 지연 불만 민원, 보험계약 중도해지에 따른 해지환급금 관련 민원 등

권역별 민원건수(증감율)



권역별 비중



\* <붙임> '금융권역별 금융민원 현황' 참조

## II. 금융권역별 현황

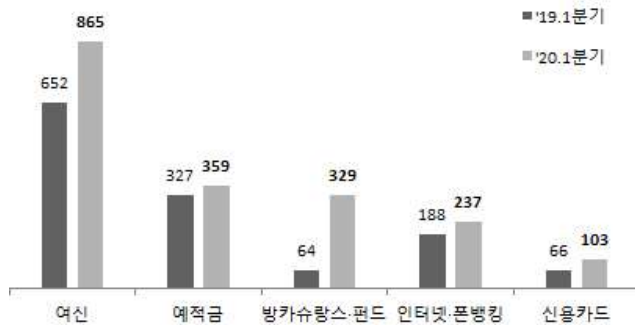
### 1 은행(2,876건) : 전년동기 대비 25.2%(579건) 증가

- 코로나19에 따른 경제적 어려움 및 사모펀드 환매지연 등의 영향으로 '여신' 및 '방카·펀드' 유형의 민원이 크게 증가\*

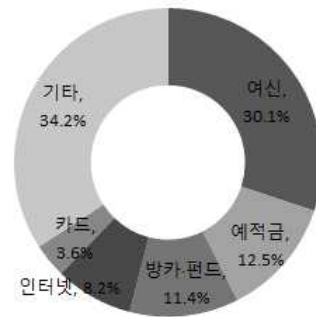
\* '여신' 관련 민원 : 32.6%(+213건) 증가, '방카·펀드' 민원 : 414.1%(265건) 증가

- 유형별 비중은 '여신'이 30.1%로 가장 높고, '예·적금'(12.5%), '방카·펀드'(11.4%), '인터넷·폰뱅킹'(8.2%) 등의 순

[은행] 민원유형별 건수



[은행] 민원유형별 비중



### 2 중소기업(4,165건) : 전년동기 대비 0.3%(13건) 증가

- 할부금융사, 신용카드사, 신용정보회사 민원은 감소\*하였으나, 신협\*\* 및 대부업자 민원은 증가(각각 +179건, +81건)

\* 할부금융사(△161건, 40.8%↓), 신용카드사(△75건, 5.0%↓), 신용정보회사(△59건, 9.2%↓)

\*\* 오피스텔 분양자들의 중도금대출금리 인하 요청 민원 등으로 증가

중소기업 업종별 민원 건수

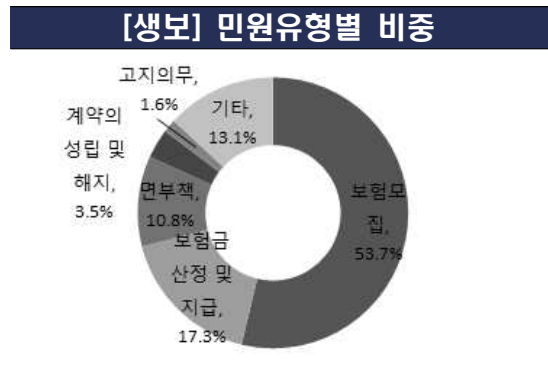
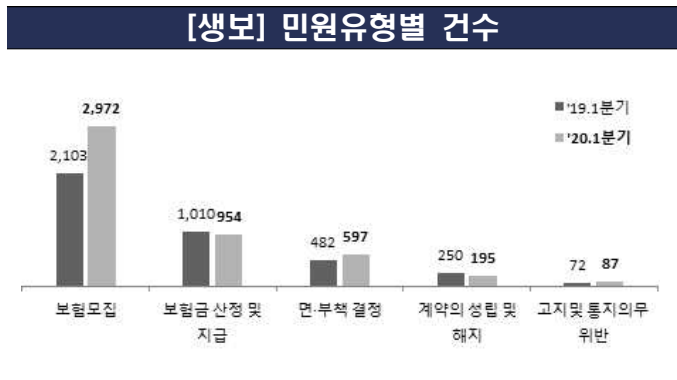
(단위 : 건, %)

중소기업금융회사 업종	민원건수		증 감		구성비
	'19.1분기	'20.1분기	건 수	증감률	
① 신용카드사	1,499	1,424	△75	△5.0	34.2
② 대부업자	709	790	81	11.4	19.0
③ 신용정보회사	640	581	△59	△9.2	13.9
④ 신협	290	469	179	61.7	11.3
⑤ 상호저축은행	312	306	△6	△1.9	7.3
⑥ 할부금융사	395	234	△161	△40.8	5.6
⑦ 리스사	144	159	15	10.4	3.8
⑧ 기타*	163	202	39	23.9	4.8
합계	4,152	4,165	13	0.3	100.0

\* 전자금융업자, 부가통신업자(VAN사), 가상통화 관련 민원

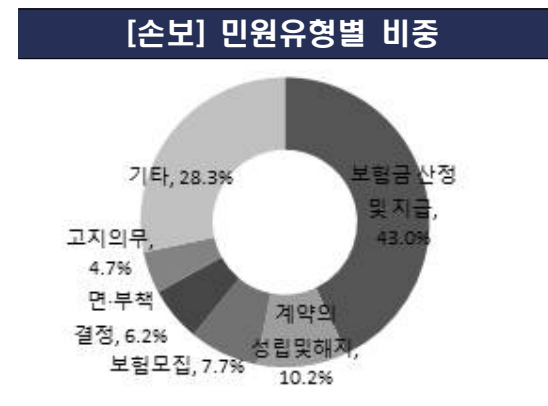
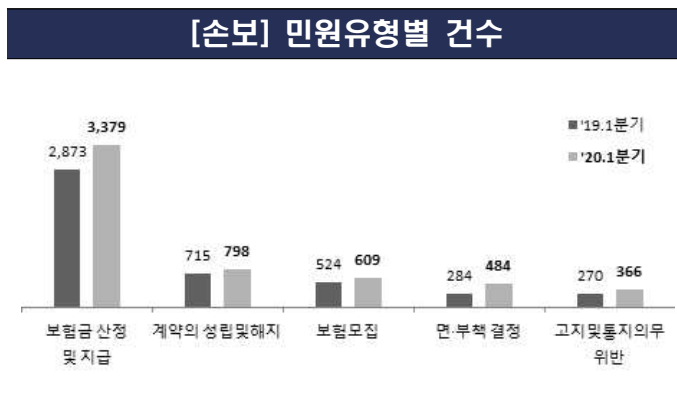
### 3 생명보험(5,530건) : 전년동기 대비 15.0%(723건) 증가

- 보험상품 설명 불충분 등을 주장하는 ‘보험모집’ 유형의 민원 (2,972건)이 전년동기(2,103건) 대비 41.3%(+869건) 증가
- 유형별 비중은 ‘보험모집’이 53.7%로 가장 높고, ‘보험금 산정·지급’(17.3%), ‘면·부채 결정’(10.8%) 등의 순



### 4 손해보험(7,862건) : 전년동기 대비 12.1%(851건) 증가

- 대부분 유형의 민원이 증가하였으며, 특히 ‘보험금 산정·지급’ 및 ‘면·부채 결정’ 유형이 크게 증가(각각 +506건, +200건)
- 유형별로는 ‘보험금 산정·지급’이 43.0%로 가장 높고, ‘계약의 성립·해지’(10.2%), ‘보험모집’(7.7%), ‘면·부채 결정’(6.2%) 등의 순



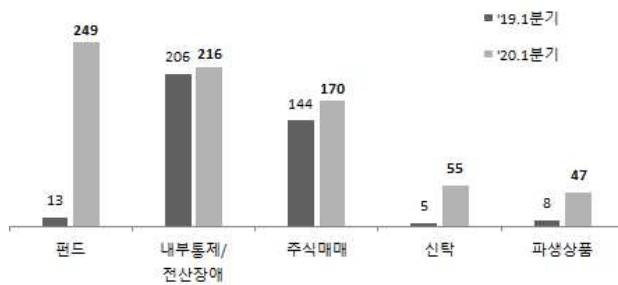
## 5 금융투자(1,688건) : 전년동기 대비 69.0%(689건) 증가

- (업종별 비중) 증권회사 69.6%(1,175건), 투자자문회사\* 18.4%(311건), 부동산신탁회사 8.1%(137건), 자산운용회사 2.0%(33건) 등의 順

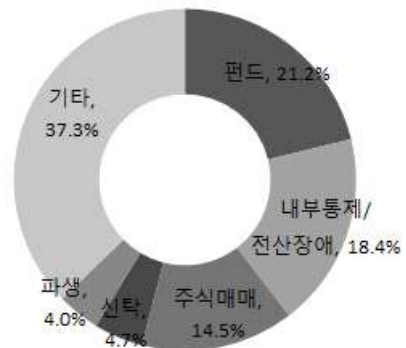
\* 유사투자자문업자 관련 민원(허위과장 광고, 환불 등 피해신고 등)이 대부분

- (증권회사) 1,175건으로 전년동기(658건) 대비 78.6%(517건) 증가
  - 사모펀드 환매지연 등의 영향으로 '펀드' 및 '신탁' 유형의 민원이 크게 증가(각각 +236건, +50건)
  - 유형별 비중은 펀드(21.2%), 내부통제·전산장애(18.4%), 주식매매(14.5%), 신탁(4.7%), 파생상품(4.0%) 등의 順

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



## Ⅲ. 민원 처리현황

- '20.1분기 민원 처리건수는 20,101건으로 전년동기(18,912건) 대비 6.3%(+1,189건) 증가

금융민원 처리현황

(단위 : 건, %)

구분	'18년	'19년	'19.1분기	'20.1분기	증감	증감률	
금융민원	78,141	79,729	18,912	20,101	1,189	6.3	
주요민원	[일반민원]	54,292	52,069	12,551	13,705	1,154	9.2
	[분쟁민원]	23,849	27,660	6,361	6,396	35	0.6
권장민원	은행	9,240	9,351	2,155	2,587	432	20.0
	중소서민	18,262	16,409	4,063	4,078	15	0.4
	보험	47,047	49,601	11,792	12,288	496	4.2
	금융투자	3,592	4,368	902	1,148	246	27.3

(참고 1) 처리가 완료되지 않은 민원의 재분류 등으로 관련 통계는 추후 변동 가능  
 (참고 2) 민원건수에는 단순 질의성 민원 또는 금융회사에 책임을 묻기 어려운 민원 등도 포함

(단위 : 건, %)

구 분	'18년	'19년	'19.1분기 (a)	'20.1분기 (b)	증 감 (b-a)	증감률 (b-a)/a*100
금 용 민 원	83,097	82,209	19,266	22,121	2,855	14.8
(분쟁민원)	(28,118)	(29,622)	(6,514)	(7,732)	(1,218)	(18.7)
은 행	9,447	10,148	2,297	2,876	579	25.2
중 소 서 민	18,501	16,469	4,152	4,165	13	0.3
카 드	6,346	6,085	1,499	1,424	△75	△5.0
저 축 은 행	1,568	1,215	312	306	△6	△1.9
대 부	4,533	2,841	709	790	81	11.4
기 타	6,054	6,328	1,632	1,645	13	0.8
보 험	51,323	51,184	11,818	13,392	1,574	13.3
생 보	21,507	20,338	4,807	5,530	723	15.0
손 보	29,816	30,846	7,011	7,862	851	12.1
금 용 투 자	3,826	4,408	999	1,688	689	69.0

\* 중복·반복 민원 제외

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