



보고	2022.9.15.(목) 조간	배포	2022.9.14.(수)		
담당부서	금융민원총괄국 금융민원총괄팀	책임자	부국장	이준교	(02-3145-5510)
		담당자	조사역	제갈온	(02-3145-5516)

2022년 상반기 금융민원 동향

I. 개 황

◆ '22년 상반기 금융민원 접수건수는 총 44,333건으로 전년동기('21.상반기 41,873건) 대비 5.9%(+2,460건) 증가

※ 이하 전년동기('21.상반기) 대비 증감 현황을 분석

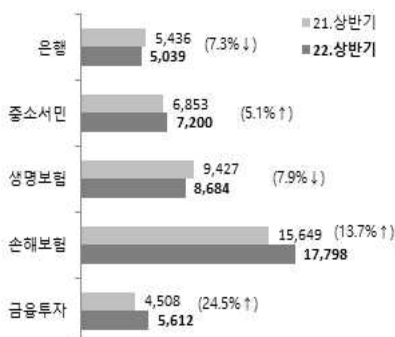
□ 손보* (+2,149건), 금투** (+1,104건), 비은행(+347건) 권역은 증가하였으며, 생보(△743건), 은행(△397건) 권역은 민원이 감소

* 백내장 수술 관련 실손보험금 청구 민원이 증가

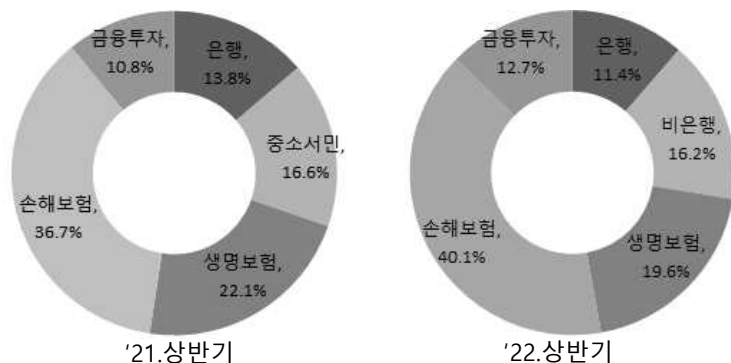
** 공모주 상장일에 증권사 전산장애가 발생하여 피해보상을 요구하는 민원이 증가

○ 권역별 비중은 손보(40.1%), 생보(19.6%), 중소서민(16.2%), 금융투자(12.7%), 은행(11.4%) 順

권역별 민원건수(증감율)



권역별 비중



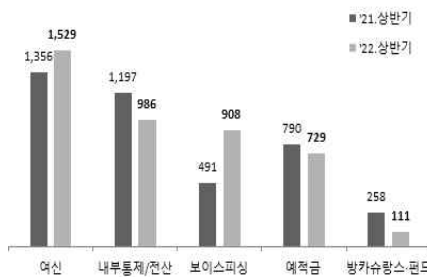
* <붙임> '금융권역별 금융민원 현황' 참조

II. 금융권역별 현황

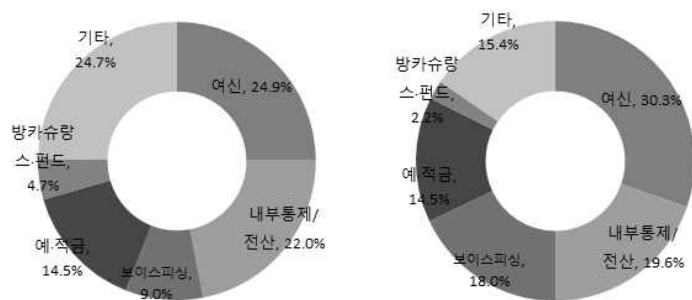
1 은행 민원(5,039건) : 전년동기 대비 7.3%(397건) 감소

- 여신(12.8%↑) 및 보이스피싱(84.9%↑) 관련 민원이 크게 증가하였으나, 그 외 유형의 민원이 전반적으로 감소하여 전체 민원은 감소
- 유형별 비중은 여신(30.3%) 관련 민원이 가장 많고, 내부통제/전산(19.6%), 보이스피싱(18.0%), 예·적금(14.5%) 관련 순

[은행] 민원유형별 건수



[은행] 민원유형별 비중



'21.상반기

'22.상반기

2 중소기업 민원(7,200건) : 전년동기 대비 5.1%(347건) 증가

- 신용카드사(+634건, 27.0%↑)에 대한 민원이 크게 증가하였으며, 대부업(△90건, 7.7%↓), 신용정보(△171건, 16.1%↓), 할부금융(△133건, 34.8%↓) 등은 감소

중소기업 업종별 민원건수

(단위 : 건, %)

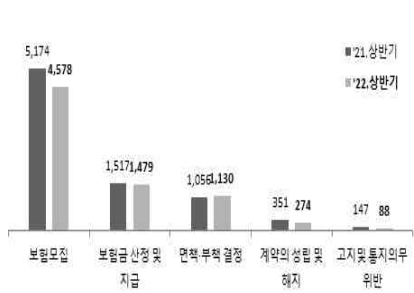
중소기업금융회사 업종	민원건수		증 감		구성비
	'21.상반기	'22.상반기	건 수	증감률	
① 신용카드사	2,345	2,979	634	27.0	41.4
② 대부업자	1,173	1,083	△90	△7.7	15.0
③ 신용정보회사	1,061	890	△171	△16.1	12.4
④ 상호금융	686	687	1	0.1	9.5
⑤ 상호저축은행	614	517	△97	△15.8	7.2
⑥ 할부금융사	382	249	△133	△34.8	3.5
⑦ 리스사	252	196	△56	△22.2	2.7
⑧ 기타*	340	599	259	76.2	8.3
합 계	6,853	7,200	347	5.1	100.0

* 전자금융업자, 부가통신업자(VAN사), 가상통화 관련 민원

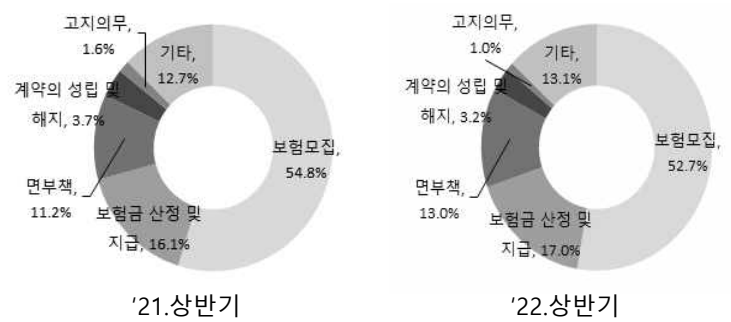
3 생명보험 민원(8,684건) : 전년동기 대비 7.9%(743건) 감소

- '보험모집'(△596건, 11.5%↓), '보험금 산정·지급'(△38건, 2.5%↓) 등 생보권역 대부분 유형의 민원 감소
- 유형별 비중은 '보험모집'(52.7%) 관련 민원이 가장 많고, '보험금 산정·지급'(17.0%), '면·부채 결정'(13.0%) 등의 順

[생보] 민원유형별 건수



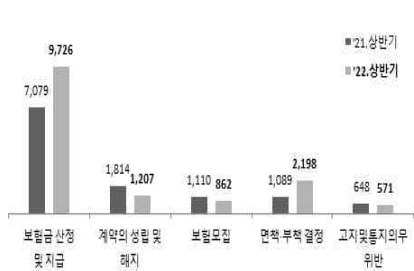
[생보] 민원유형별 비중



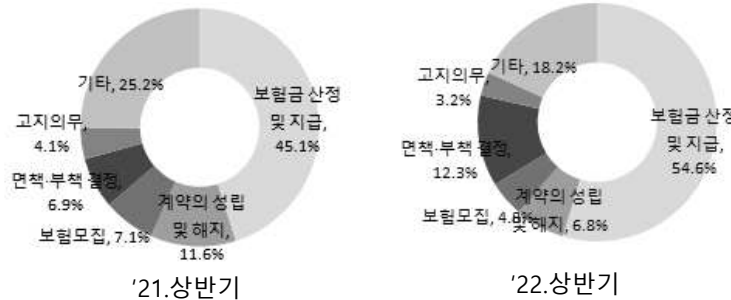
4 손해보험 민원(17,798건) : 전년동기 대비 13.7%(2,149건) 증가

- 보험금 산정·지급(+2,647건), 면·부채 결정(+1,109건)이 증가한 반면, '계약의 성립 및 해지'(△607건), '보험모집'(△248건), '고지 및 통지의무 위반'(△77건) 등은 감소
- 유형별 비중은 '보험금 산정·지급'(54.6%), '면·부채 결정'(12.3%), '계약의 성립·해지'(6.8%), '보험모집'(4.8%) 등의 順

[손보] 민원유형별 건수



[손보] 민원유형별 비중



5 금융투자 민원(5,612건) : 전년동기 대비 24.5%(+1,104건) 증가

- 증권회사, 투자자문회사에 대한 민원은 증가(각각 +830건, +371건)하고, 부동산신탁회사, 자산운용사에 대한 민원은 감소(각각 △92건, △12건)

금융투자 업종별 민원건수

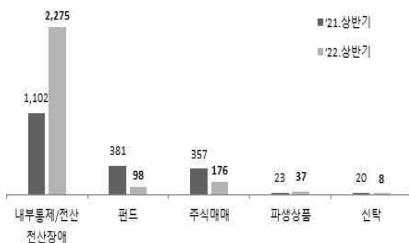
(단위 : 건, %)

금융투자 업종	민원건수		증 감		구성비
	'21.상반기	'22.상반기	건 수	증감률	
증권회사	2,795	3,625	830	29.7	64.6
투자자문회사	1,361	1,732	371	27.3	30.9
부동산신탁회사	262	170	△92	△35.1	3.0
자산운용회사	83	71	△12	△14.5	1.3
선물회사	7	14	7	100.0	0.2
계	4,508	5,612	1,104	24.5	100.0

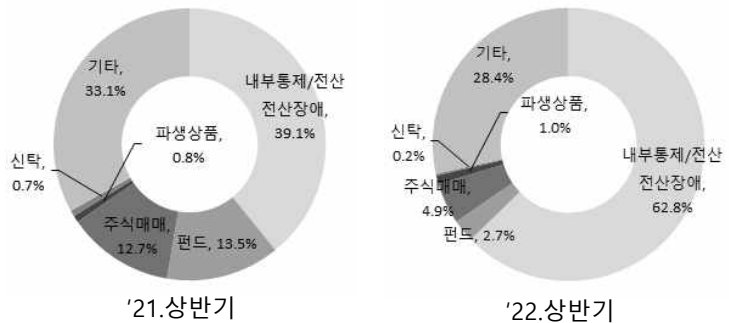
□ (증권회사) 3,625건으로 전년동기 대비 29.7%(830건) 증가

- 증권사 HTS·MTS 장애 관련 민원발생으로 '내부통제·전산장애' 유형이 전년 동기 대비 크게 증가(+1,173건, 106.4%↑)하고 펀드·주식매매·신탁 관련 민원(△476건)은 감소
- 유형별 비중은 '내부통제·전산'(62.8%), '주식매매'(4.9%), '펀드'(2.7%), '파생상품'(1.0%), '신탁'(0.2%) 등의 順

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



Ⅲ. 민원 처리현황

□ 2022년 상반기 중 금융민원 처리건수는 40,734건으로 전년동기 대비 2.0%(△849건) 감소

금융민원 처리현황

(단위 : 건, %)

구분	'20년	'21년	'21.상반기	'22.상반기	증감	증감률	
금융민원	85,649	85,929	41,583	40,734	△849	△2.0	
주요발	일반민원	57,645	56,650	28,294	26,349	△1,945	△6.9
	분쟁민원	28,004	29,279	13,289	14,385	1,096	8.2
권역별	은행	11,661	12,312	5,915	5,778	△137	△2.3
	중소서민	16,951	15,074	7,225	7,468	243	3.4
	보험	51,147	49,013	24,024	22,579	△1,445	△6.0
금융투자	5,890	9,530	4,419	4,909	490	11.1	

IV. 시사점 및 향후 대응계획

① 보이스피싱 이용계좌 피해 예방을 위한 홍보 강화

- 은행권역 보이스피싱 관련 민원은 908건으로 전년 동기(491건) 대비 84.9%(+417건) 증가하였음
- 보이스피싱 범죄자들이 자금탈취를 목적으로 일반인들의 계좌에 돈을 이체하여 해당 계좌가 거래정지되면서 주로 민원이 발생
 - (사례1) 구직자들에게 취업을 빙자하여 통장사본 등을 요구하고 보이스피싱 피해금액을 입금 및 출금하여 해당 계좌가 거래정지
 - (사례2) 법인계좌에 보이스피싱 피해금액을 송금하여 거래정지 상태를 만들고, 돈을 보내면 거래정지를 풀어주겠다며 금전을 요구

➔ 신종 보이스피싱 수법 출현 시 소비자경보 발령 등을 통해 관련 정보를 신속히 제공하여 소비자피해를 선제적으로 예방

※ 보이스피싱지킴이(fss.or.kr/fss/main/sub1voice.do?menuNo=200012)
소비자경보(fss.or.kr/fss/bbs/B0000175/list.do?menuNo=200204)

② 신(新) 유형 민원에 대한 대응방안 마련 및 실손보험 민원 신속처리

- 유사투자자문업체, 온라인 거래 등에 대한 할부항변권을 주장하는 민원이 150건으로 전년 동기(13건) 대비 1,053.8%(+137건) 증가
 - (사례1) 유사투자자문업체가 수익이 나지 않으면 결제를 취소해준다고 카드 결제를 유도하고 서비스를 제공해주지 않아 할부항변을 요청
 - (사례2) OO커뮤니케이션에 정회원비 △△△만원을 결제하고 가입했으나 업체가 영업을 정지하여 서비스를 이용하지 못하였다는 이유로 할부항변을 요청
- 실손보험 관련 사안이 다수 접수되어 보험금 지급 관련 유형의 민원이 전년 동기 대비 30.4%(+2,609건) 증가

➔ ① 할부항변권 관련 민원에 대한 처리방안을 검토하여 분쟁의 신속해결을 도모
② 민원처리인력을 충원하고 분쟁유형별 처리기준 마련 등을 통해 민원처리 효율성을 제고하여 실손보험분쟁에 신속 대처

(참고 1) 처리가 완료되지 않은 민원의 재분류 등으로 관련 통계는 추후 변동 가능
 (참고 2) 민원건수에는 단순 질의성 또는 건의성 민원 등은 제외

(단위 : 건, %)

구 분	'20년	'21년	'21.상반기 (a)	'22.상반기 (b)	증 감 (b-a)	증감률 (b-a)/a*100
금 용 민 원	90,334	87,197	41,873	44,333	2,460	5.9
(분쟁민원)	(32,130)	(30,495)	(14,601)	(19,292)	(4,691)	(43.5)
은 행	12,237	12,382	5,436	5,039	△397	△7.3
중 소 서 민	17,113	15,046	6,853	7,200	347	5.1
카 드	6,103	5,335	2,345	2,979	634	27.0
저 축 은 행	1,283	1,221	614	517	△97	△15.8
대 부	3,226	2,766	1,173	1,083	△90	△7.7
기 타	6,501	5,724	2,740	2,621	△119	△4.3
보 험	53,294	50,601	25,076	26,482	1,406	5.6
생 보	21,170	18,401	9,427	8,684	△743	△7.9
손 보	32,124	32,200	15,649	17,798	2,149	13.7
금 용 투 자	7,690	9,168	4,508	5,612	1,104	24.5

* 중복·반복 민원 제외

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