

보도	2026.4.22.(수) 조간	배포	2026.4.21.(화)		
담당부서	소비자소통국 소비자소통기획팀	책임자	팀 장	우정민	(02-3145-5510)
		담당자	수 석	박영민	(02-3145-5512)
			조사역	성채현	(02-3145-5513)

2025년 금융민원 및 금융상담 등 동향

◆ 2025년 연간 금융민원, 금융상담 및 상속인 조회는 총 798,220건으로 전년(750,096건) 대비 **6.4%(+48,124건) 증가**

I. 개 황

- **(금융민원)** 128,419건*으로 전년(116,338건) 대비 **10.4%(+12,081건) 증가**
 * 금융민원(128,419건) 중 분쟁민원은 42,462건으로 전년(42,265건) 대비 0.5%(197건) 증가
 - 증권사 전산장애 등으로 인한 금융투자(65.4%↑) 권역 민원 급증 및 손해보험 권역 민원의 지속적인 증가 추세(19.6%↑) 등에 기인
 - **(금융상담)** 359,063건으로 전년(337,348건) 대비 **6.4%(+21,715건) 증가**
 - 재무관리 관심도 증가로 재무설계 필요성이 증가하였고 다양한 경로를 통한 금융상담 홍보 활성화 추진결과 금융상담이 증가
 - 개정 대부업법 시행('25.7월) 관련 불법대부계약 무효화 등 피해구제 방법을 적극 홍보하여 불법금융피해신고 건수 증가(+20,218건)
 - **(상속인조회)** 310,738건으로 전년(296,410건) 대비 **4.8%(+14,328건) 증가**
 - 정부 안심상속 원스톱 서비스*와 함께 상속인 조회는 지속적 증가
- * 상속인(또는 후견인)이 금융거래내역, 토지, 자동차, 세금, 연금가입유무 등 사망자(또는 피후견인)의 재산내역을 한 번에 통합 조회하는 서비스로 주민센터 또는 정부24에서 신청

< 금융민원·금융상담·상속인조회 현황 >

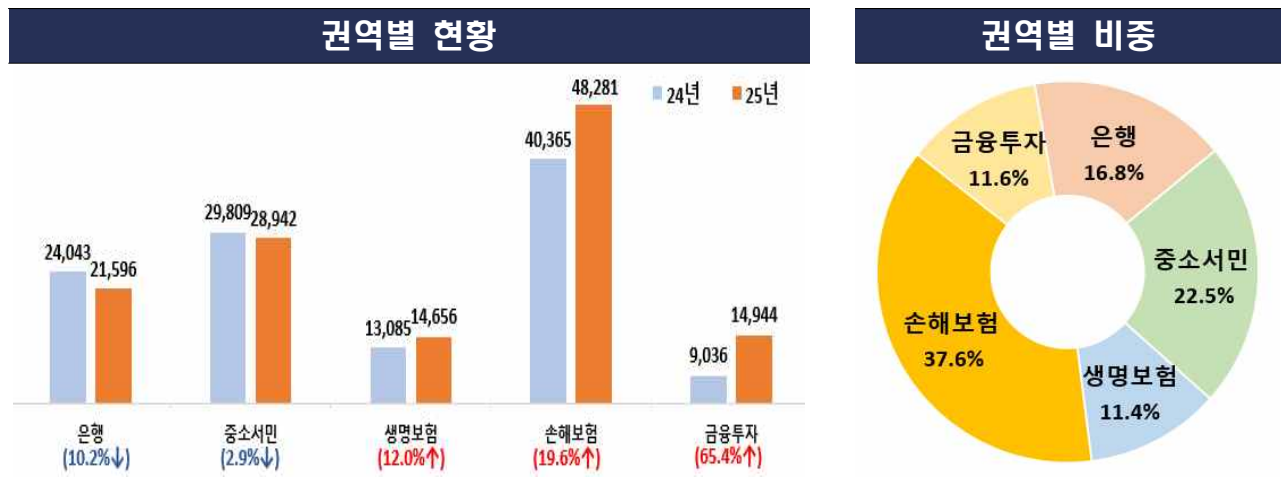
(단위 : 건, %)

구 분	'23년	'24년(a)	'25년(b)	증감(b-a)	증감률 [(b-a)/a]	비중 ('25년 기준)
금 용 민 원	93,842	116,338	128,419	12,081	10.4	16.1
금 용 상 담	349,190	337,348	359,063	21,715	6.4	45.0
상 속 인 조 회	283,029	296,410	310,738	14,328	4.8	38.9
합 계	726,061	750,096	798,220	48,124	6.4	100

II. 금융민원 분석

□ (개요) 금융투자(65.4% ↑), 손해보험(19.6% ↑), 생명보험(12.0% ↑) 민원은 전년 대비 증가하였고, 은행(10.2% ↓), 중소서민(2.9% ↓)은 감소

○ 권역별 비중은 보험 49.0%(손보 37.6%, 생보 11.4%), 중소서민 22.5%, 은행 16.8%, 금융투자 11.6% 順

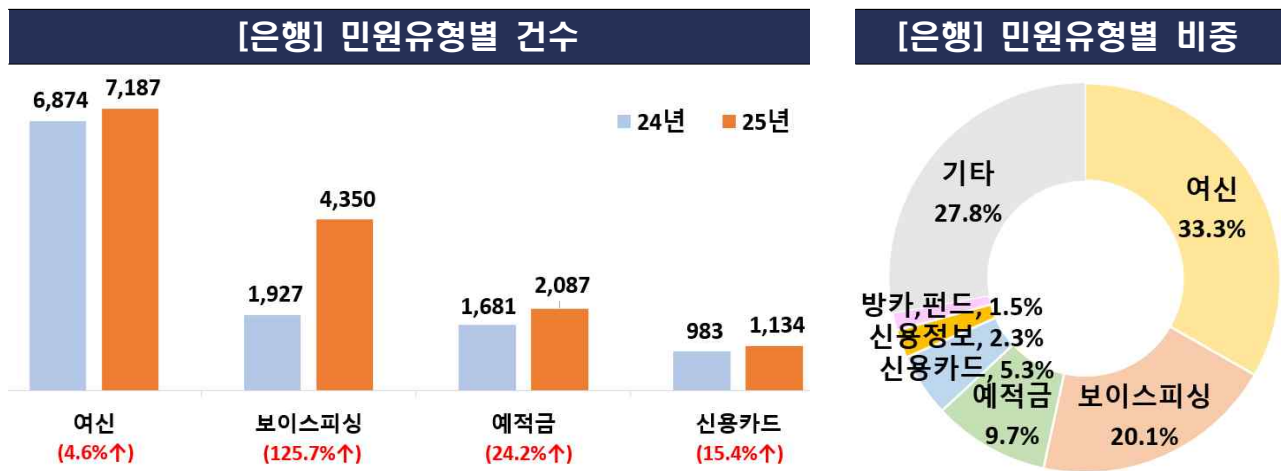


□ (은행) '25년 21,596건이 접수되어 전년 대비 10.2%(△2,447건) 감소

○ 다만, 보이스피싱*(+2,423건, 125.7% ↑) 관련 민원은 크게 증가

* 계좌지급정지 및 전자금융거래제한, 피해예방 제도개선·내부통제 등

○ 유형별 비중은 여신(33.3%), 보이스피싱(20.1%), 예적금(9.7%), 신용카드(5.3%) 등 順



□ **(중소서민)** '25년 28,942건이 접수되어 전년 대비 2.9%(△867건) 감소

- 신용카드사(△307건, 2.4%↓) 민원은 소폭 감소하였으나, 대부업자(+605건, 25.8%↑), 신탁(+572건, 28.6%↑) 등의 민원이 증가
- 업종별 비중은 신용카드사(43.7%), 신용정보사(11.0%), 대부업자(10.2%), 신탁(8.9%), 저축은행(7.0%) 順

< 중소기업 업종별 민원 건수 >

(단위 : 건, %)

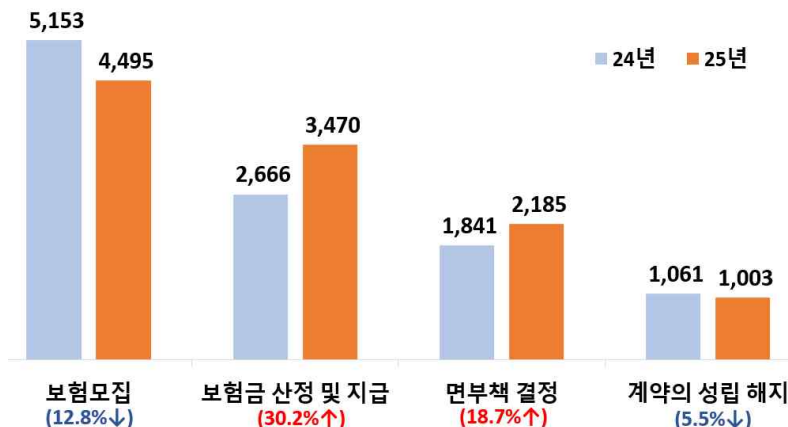
중소서민 업종		민원건수		증 감		구성비 (‘25년 기준)
		‘24년	‘25년	건 수	증감률	
①	신 용 카 드 사	12,968	12,661	△307	△2.4%	43.7
②	신 용 정 보 사	2,891	3,177	286	9.9%	11.0
③	대 부 업 자	2,348	2,953	605	25.8%	10.2
④	신 협	1,999	2,571	572	28.6%	8.9
⑤	상 호 저 축 은 행	1,714	2,037	323	18.8%	7.0
⑥	기 타*	7,889	5,543	△2,346	△29.7%	19.2
합 계		29,809	28,942	△867	△2.9%	100

* 할부금융사, 리스사, 전자금융업

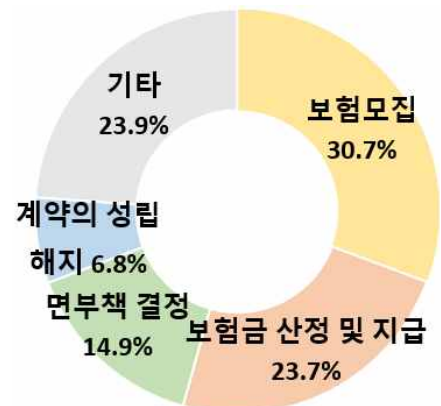
□ **(생명보험)** '25년 14,656건이 접수되어 전년 대비 12.0%(+1,571건) 증가

- 보험모집(△658건, 12.8%↓) 유형은 감소하였으나, 보험금 산정 및 지급(+804건, 30.2%↑), 면부채 결정(+344건, 18.7%↑) 유형 등은 증가
- 유형별 비중은 보험모집(30.7%), 보험금 산정 및 지급(23.7%), 면부채 결정(14.9%), 계약의 성립 및 해지(6.8%) 順

[생보사] 민원유형별 건수

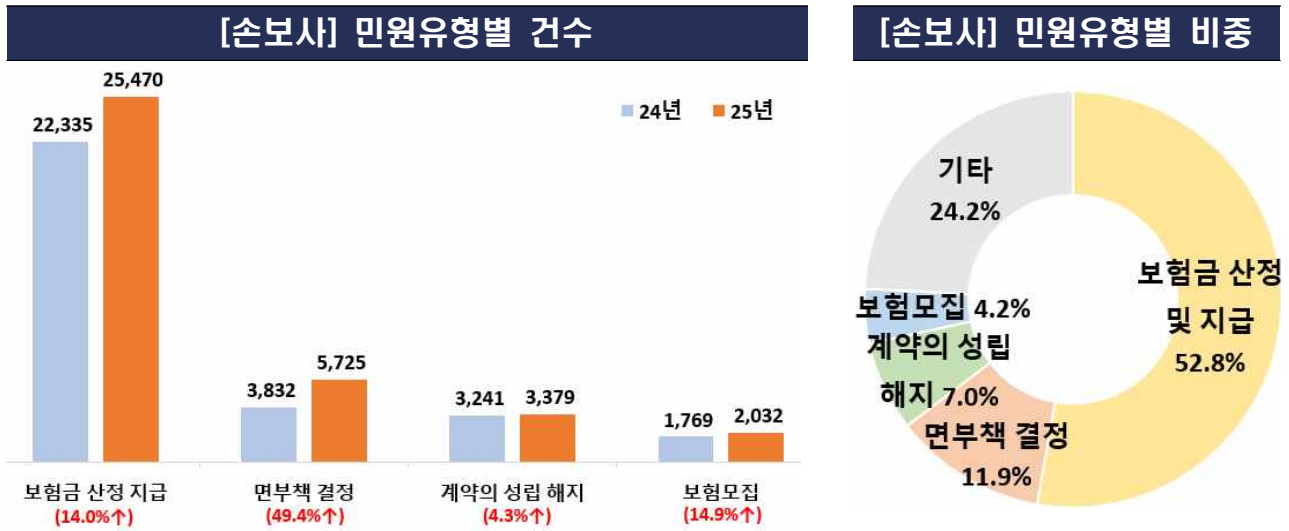


[생보사] 민원유형별 비중



□ (손해보험) '25년 48,281건이 접수되어 전년 대비 19.6%(+7,916건) 증가

- 보험금 산정·지급(+3,135건, 14.0% ↑), 면부채 결정(+1,893건, 49.4% ↑), 보험모집(+263건, 14.9% ↑) 등 모든 유형의 민원이 증가
- 유형별 비중은 보험금 산정 및 지급(52.8%), 면부채 결정(11.9%), 계약의 성립 및 해지(7.0%) 등 順



□ (금융투자) '25년 14,944건이 접수되어 전년 대비 65.4%(+5,908건) 증가

- 가상자산*(+4,088건, 1,014.4% ↑) 민원이 급증하였으며, 자산운용(+249건, 68.6% ↑), 증권(+1,615건, 26.9% ↑) 등 업종의 민원도 증가

* 가상자산거래소 API 첫 거래 지원금 이벤트 혜택 미지급 등 관련 민원이 급증

- 업종별 비중은 증권(50.9%), 가상자산(30.1%), 부동산신탁(9.3%), 투자자문(5.5%), 자산운용(4.1%), 선물(0.1%) 順

< 금융투자 업종별 민원 건수 >

(단위 : 건, %)

금융투자 업종		민원건수		증 감		구성비 ('25년 기준)
		'24년	'25년	건 수	증감률	
①	증 권	5,997	7,612	1,615	26.9	50.9
②	투 자 자 문	1,129	816	△313	△27.7	5.5
③	부 동 산 신탁	1,117	1,393	276	24.7	9.3
④	자 산 운 용	363	612	249	68.6	4.1
⑤	선 물	27	20	△7	△25.9	0.1
⑥	가 상 자 산	403*	4,491	4,088	1,014.4	30.1
합 계		9,036	14,944	5,908	65.4	100

* '24.7~12월 6개월간 접수된 건수('24년도 하반기부터 가상자산 유형 신설)

Ⅲ. 금융민원 처리현황

- **(처리건수)** 127,809건으로 전년(109,250건) 대비 **17.0%**(+18,559건) 증가
 - 일반민원은 84,240건을 처리하여 전년 대비 **16.4%**(+11,846건) 증가
 - 분쟁민원은 43,569건을 처리하여 전년 대비 **18.2%**(+6,713건) 증가

<금융민원 처리현황>

(단위 : 건, %)

구 분		'23년	'24년	'25년	증감	증감률
금 용 민 원		97,098	109,250	127,809	18,559	17.0
종 류 별	일 반 민 원	58,250	72,394	84,240	11,846	16.4
	분 쟁 민 원	38,848	36,856	43,569	6,713	18.2
권 역 별	은 행	15,714	22,064	24,077	2,013	9.1
	중 소 서 민	20,371	27,960	30,322	2,362	8.4
	보 험	52,508	50,634	60,985	10,351	20.4
	금 용 투 자	8,505	8,592	12,425	3,833	44.6

- **(처리기간)** 46.6일*로 전년(41.5일) 대비 **5.1일** 증가**

* 자율조정·사실조회 기간, 민원서류 보완기간 등 처리기간 불산입 대상도 모두 포함된 기간

** 처리건수는 전년 대비 증가(17.0%)하였으나, ELS 및 티메프 등 대규모 민원처리로 인해 평균처리기간은 다소 증가

- **(민원 수용률)** 41.3%로 전년(39.9%) 대비 **1.4%p** 증가

- 일반민원 수용률은 33.9%로 전년(36.1%) 대비 **2.2%p** 감소
- 분쟁민원 수용률은 54.7%로 전년(47.3%) 대비 **7.4%p** 증가

< 민원 수용률 현황 >

(단위 : %, %p)

구 분		'23년	'24년	'25년	증감
민 원 수 용 률		36.6	39.9	41.3	1.4
종 류 별	일 반 민 원	33.1	36.1	33.9	△2.2
	분 쟁 민 원	41.6	47.3	54.7	7.4
권 역 별	은행·중소서민	34.7	44.4	40.6	△3.8
	보 험	33.0	39.4	45.1	5.7
	금 용 투 자	32.4	16.3	21.6	5.3

IV. 향후 계획

① 사전예방적 소비자보호 감독체계 구축을 통한 소비자 피해예방 강화

- 금융상품 설계·제조단계부터 판매-사후관리까지에 이르는 단계별 소비자보호 강화를 지속하여 민원 발생원인을 사전에 차단
 - 민원처리 과정에서 발견된 불공정 금융관행 및 제도개선 과제를 다각적으로 검토하여 감독·검사 업무에 활용하는 등 환류 강화
- ➔ 금융상품 수생애주기에 걸친 감독 강화 및 제도개선으로 소비자 피해를 적극적으로 예방

② 분쟁조정위원회 내실화 및 민원처리 효율화 등 피해구제 기능 강화

- 분쟁조정위원회 개최 정례화, 분조위원 구성 다양화 등을 통해 분조위 기능을 내실화하고 전문성 및 공정성을 제고
- 민원·분쟁 업무 프로세스 전반에 생성형 AI 기술을 접목하여 금융 소비자 관점의 지능형 대응체계를 구축
- ➔ 분쟁조정위원회의 기능·역할 강화 및 민원·분쟁의 효율적 처리를 통해 공정하고 신속한 소비자 피해 구제를 도모

③ 금융업권의 민원처리 등 소비자보호 역량 강화 유도

- 금융회사 소비자보호 인력의 전문성 및 CCO 역할 강화 등 소비자보호 거버넌스 확립을 통한 자율적 소비자 피해 구제 활성화 추진
- 민원 비중이 가장 높은 보험의 경우 협회에 단순민원을 이송하여 신속한 민원 해결 및 업계 자율처리 능력 강화
 - * 자동차사고 과실비율, 직원 불친절 관련 민원 등을 대상으로 시범운영 등을 통해 단계적으로 추진
- ➔ 금융소비자와 접점에 있는 금융회사의 자율적 민원 처리를 통해 신속하고 효율적으로 소비자 피해를 구제

(단위 : 건, %)

구 분	'23년	'24년(a)	'25년(b)	증 감 (b-a)	증감률 (b-a)/a
금 용 민 원	93,842	116,338	128,419	12,081	10.4
(분쟁민원)	(35,595)	(42,265)	(42,462)	197	0.5
은행	15,680	24,043	21,596	△2,447	△10.2
중소서민	20,514	29,809	28,942	△867	△2.9
카드	9,323	12,968	12,661	△307	△2.4
저축은행	1,736	1,714	2,037	323	18.8
대부	2,455	2,348	2,953	605	25.8
기타	7,000	12,779	11,291	△1,488	△11.6
보험	49,767	53,450	62,937	9,487	17.7
생보	13,529	13,085	14,656	1,571	12.0
손보	36,238	40,365	48,281	7,916	19.6
금융투자	7,881	9,036	14,944	5,908	65.4
금 용 상 담	349,190	337,348	359,063	21,715	6.4
은행·중소서민	57,077	55,917	53,108	△2,809	△5.0
보험	57,512	54,313	57,524	3,211	5.9
금융투자	10,227	8,907	7,010	△1,897	△21.3
기타	101,527	100,607	100,589	△18	0.0
불법금융 신고**	111,233	105,714	125,932	20,218	19.1
금융자문 서비스	11,614	11,890	14,900	3,010	25.3
상속인 조회	283,029	296,410	310,738	14,328	4.8
합 계	726,061	750,096	798,220	48,124	6.4

* 중복·반복 민원 제외

** 불법사금융, 유사수신, 보이스피싱, 단순상담 등 모두 포함

<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		
	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a
국민	9.4	8.7	△7.0	3,237	3,092	△4.5
하나	4.5	7.3	63.4	1,108	1,856	67.5
농협	5.8	6.9	19.0	1,977	2,369	19.8
우리	5.0	6.7	33.6	1,306	1,769	35.5
신한	5.0	5.3	6.1	1,421	1,537	8.2
수협	2.4	5.1	109.8	180	388	115.6
토스	4.2	4.5	7.1	466	609	30.7
카카오	2.6	4.5	74.1	529	988	86.8
케이	3.0	4.1	36.8	317	478	50.8
기업	3.0	3.8	28.4	559	731	30.8

주) '25년 중 개별 은행의 민원건수가 전체 은행 권역의 2% 미만시 제외

2. 신용카드사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(고객 10만명당)			총 민원건수		
	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a
신한	15.6	9.6	△38.7	2,237	1,390	△37.9
롯데	5.8	7.4	28.7	550	709	28.9
하나	6.7	7.2	7.6	436	476	9.2
국민	7.2	6.1	△14.3	892	791	△11.3
현대	5.7	5.3	△6.8	720	694	△3.6
우리	4.1	4.5	11.2	286	326	14.0
삼성	5.6	3.6	△35.1	733	489	△33.3
비씨	2.6	2.1	△19.2	410	340	△17.1

주) '25년 중 개별 신용카드사의 민원건수가 전체 카드 권역의 2% 미만시 제외

3. 저축은행

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(고객 1만명당)			총 민원건수		
	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a
더케이	8.6	24.3	183.9	18	53	194.4
안양	7.2	20.4	184.5	11	30	172.7
한국투자	2.1	3.7	81.1	39	65	66.7
비엔케이	0.6	2.3	315.3	7	33	371.4
OK	1.1	1.5	37.4	140	234	67.1
애큐온	1.2	1.5	19.1	31	39	25.8
신한	0.7	1.4	99.9	24	50	108.3
하나	1.5	1.3	△13.5	46	46	0.0
다올	1.4	1.0	△28.7	50	38	△24.0
SBI	0.8	0.7	△12.3	146	132	△9.6
웰컴	0.7	0.7	△1.0	66	68	3.0
KB	0.5	0.6	29.2	21	31	47.6

주) '25년 중 개별 저축은행의 민원건수가 전체 저축은행 권역의 2% 미만시 제외

4. 신용정보회사

(단위 : 건, %)

회사명	환산 인원건수(수임채권 1만건당)			총 인원건수		
	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a
고려	1.5	2.0	32.5	232	326	40.5
중앙	2.0	1.2	△42.3	93	57	△38.7
신한	0.6	1.0	72.7	21	30	42.9
우리	0.4	0.7	52.5	33	41	24.2
나이스	0.1	0.7	1003.3	121	143	18.2
SGI	0.7	0.6	△18.2	82	62	△24.4
MG	0.5	0.5	△6.3	87	82	△5.7
SM	0.2	0.5	91.8	49	89	81.6
F&U	0.3	0.4	65.3	35	60	71.4
미래	0.3	0.3	△10.8	149	131	△12.1

주) '25년 중 개별 신용정보사의 인원건수가 전체 신용정보 권역의 2% 미만인 개별 신용정보사 및 채권 추심업을 하지 않는 신용정보사 제외

5. 보험회사

[생명보험회사]

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수 (보유계약 10만건당)			총 민원건수		
	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a
iM라이프	46.0	43.2	△6.2	253	237	△6.3
KDB	47.6	38.3	△19.5	779	620	△20.4
메트라이프	19.6	18.2	△7.0	306	298	△2.6
KB라이프	27.0	18.1	△32.7	459	323	△29.6
ABL	11.6	17.0	46.1	199	308	54.8
흥국	11.9	16.8	40.5	339	504	48.7
동양	11.7	14.3	22.3	503	623	23.9
신한라이프	11.7	13.4	14.4	782	911	16.5
AIA	8.1	10.4	27.8	326	410	25.8
미래에셋	8.9	9.7	9.1	258	289	12.0
한화	9.3	8.8	△5.4	1,129	1,101	△2.5
교보	7.7	8.1	5.6	742	798	7.5
농협	8.3	8.1	△2.7	403	398	△1.2
삼성	7.7	7.8	1.2	1,489	1,573	5.6
라이나	4.6	6.8	47.9	298	423	41.9

주) '25년 중 개별 생명보험사의 민원건수가 전체 생명보험 권역의 2% 미만시 제외

[손해보험회사]

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수 (보유계약 10만건당)			총 민원건수		
	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a
메리츠	23.1	21.5	△7.0	3,834	3,756	△2.0
흥국	24.3	21.2	△12.8	1,087	1,018	△6.3
롯데	20.8	21.1	1.4	802	835	4.1
현대	17.4	17.0	△2.7	3,923	3,847	△1.9
KB	16.9	16.3	△3.2	3,110	3,246	4.4
한화	15.8	16.1	2.0	1,313	1,581	20.4
DB	17.1	16.1	△5.8	4,140	4,059	△2.0
삼성	12.4	15.2	22.6	4,095	5,346	30.5

주) '25년 중 개별 손해보험사의 민원건수가 전체 손해보험 권역의 2% 미만시 제외

6. 증권회사

(단위 : 건, %)

회사명 ^{주)}	환산 민원건수(활동계좌 10만좌당)			총 민원건수		
	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a	'24년(a)	'25년(b)	증감률 (b-a)/a
신영	3.3	158.0	4753.3	20	930	4550.0
메리츠	3.1	7.1	130.8	26	95	265.4
NH	2.8	3.6	28.9	321	456	42.1
키움	0.7	2.1	182.2	105	321	205.7
토스	0.8	2.0	150.8	53	163	207.5
한국	2.1	1.7	△18.0	442	401	△9.3
미래에셋	2.2	1.4	△34.7	360	269	△25.3
하나	1.6	1.4	△13.0	98	93	△5.1
삼성	1.3	1.3	△1.8	220	240	9.1
신한	2.3	1.2	△46.0	180	105	△41.7
KB	2.0	0.9	△53.8	342	170	△50.3
카카오페이	0.2	0.7	283.4	15	69	360.0

주) '25년 중 개별 증권회사의 민원건수가 전체 증권 권역의 2% 미만시 제외