

## 【 국내금융 뉴스 】

**금융상담 및 민원 등 전년대비 22.7% 증가**

- 2009년 금감원에 접수된 금융상담 및 민원, 상속인 조회는 총 417,033건으로 전년대비 22.7%(77,290건)가 증가한 것으로 나타남.
  - 금융상담과 금융민원은 글로벌 금융위기, 경기침체 등의 영향으로 증가세를 지속하고 있으며, 전년대비 각각 24.1%(58,276건), 16.8%(11,069건) 증가함.
  - 반면, 금융민원은 글로벌 금융위기가 본격화 된 '08년 4분기부터 대출 및 펀드 관련 민원을 중심으로 대폭 증가하여 '09년 1분기 최고점 이후 소폭 감소하는 추세임.
  - 상속인 금융거래조회는 '09년 중 접수기관 확대, 통합조회서비스 제공 등으로 증가세를 지속하고 있음.
  
- 금융상담은 경기침체에 따른 은행 부문의 여신(대출) 및 비은행 부문의 채권추심·신용정보 관련 상담이 증가하면서 전년대비 24.1%(300,406건) 증가하였으며, 은행·비은행 부문의 금융상담은 32.1%, 보험 28.0%, 증권자산운용 17.5%, 기타 13.3% 순으로 나타남.
  - 은행 여신 관련 상담은 전년대비 37.1%, 카드사 등의 채권추심 113.8%, 신용정보 관련 상담은 115.2%가 증가한 것으로 나타남.
  - 보험부문에서는 보험금 산정 및 지급, 고지·통지의무 관련 상담이 증가하였으며, 증권부문에서는 자본시장법 관련 각종제도, 펀드 등 금융투자상품 불완전판매, 홈트레이딩시스템(HTS) 장애 등에 상담이 증가함.
  
- 금융민원은 2009년 1분기 이후 금융시장 안정화 및 일부 경기회복 조짐이 나타나면서 다소 감소하는 양상을 보이고 있으나, 전년대비 16.8% 증가한 76,826건을 기록함.
  - 권역별로는 은행·비은행 부문에서 31,326건, 보험 부문이 40,936건, 증권의 자산운용 부문이 4,654건을 기록해 전년대비 각각 4.0%, 29.8%, 11.0% 증가한 것으로 나타남.
  - 금융민원이 가장 크게 증가한 보험의 경우, 보험계약 해지 및 기납입보험료 환급 등을 요구하는 보험모집 관련 민원(57.7%)과 보상책임의 범위 및 보험금 과소지급 등 보험금 및 제지급금 산정 관련 민원(49.1%)이 크게 늘어난 것으로 보임.

(2009년 금융상담 및 민원 동향, 금융감독원 소비자서비스국, 2/5)