김규호 더밸류연구소 연구원 / 핵심 결과

카드사 고객/회원 10만명당 민원, 13개 분기 추이

여신금융협회 민원건수 공시, 카드사 7곳, 2023년 3분기~2026년 3분기

2024년 3분기 7곳 민원 2,344건 중 1,219건(52.0%)이 비고에 적힌 티몬·위메프 민원이었다.
이를 빼면 7곳 합계는 2025년 4분기 1,309건까지 늘었다가 2026년 3분기 980건으로 줄었다.
2026년 3분기 공시 환산건수는 6곳이 전 분기보다 낮고 현대카드는 같다.

2024년 3분기 7곳 민원 중 비고에 적힌 티몬·위메프 민원 비중(계산)

52.0%

2,344건 중 1,219건

지표	값	기간
7곳 민원 합계(계산, 건)	951 → 996	2023년 3분기 → 2026년 3분기, +4.7%
7곳 합계, 티몬·위메프 제외(계산, 건)	951 → 980	같은 기간 +3.0%, 최고 2025년 4분기 1,309건
롯데카드 10만명당, 티몬·위메프 제외(계산, 건)	1.40 → 2.80 → 1.44	2025년 2분기 → 4분기 → 2026년 3분기
KB국민카드 10만명당, 티몬·위메프 제외(계산, 건)	0.62 → 1.28 → 0.89	2024년 2분기(13개 분기 최저) → 2026년 2분기 → 3분기

대상: 여신금융협회 공시정보포털 민원건수 표에 있는 카드사 7곳. 비씨카드는 이 표에 없다. 10만명당 민원은 협회가 공시한 환산건수(고객/회원 십만명당)다. 협회의 현재 유의사항은 2023년 3분기부터 "단순 이첩민원 및 자율조정 민원이 민원건수 산정에 제외되어 이전 자료와 차이가 있습니다"라고 적지만, 공시 당시 문구와 변경 공지는 확인하지 못했다. 이전 기간과 집계 기준의 연속성이 확인되지 않아 2023년 3분기 이후만 분석했다. 10만명당 값은 협회 공시 환산값이며, 화면 설명은 "회원 10만명당 발생한 민원건수"까지만 적고 어떤 회원을 세는지와 회원 수는 적지 않아 회사 간 우열 판단에는 한계가 있다(7·8쪽). 7곳 합계와 비중, 증감률은 공시 건수로 계산한 값이다. 티몬·위메프 제외 값은 각사 비고란 건수로 계산한 값이며 공시값이 아니다. 비고는 대부분 대외 민원을 적은 것이고, 자체 민원 속 티몬·위메프 건수는 공시에 없다(8쪽). 공시에는 건수·환산건수·전 분기 대비 증감율과 유형·자체/대외·카드 종류 구분, 티몬·위메프 관련 비고·유의사항이 있을 뿐이어서 티몬·위메프 밖의 증감 원인은 이 자료로 알 수 없다.

02 회사별 추이 / 03 티몬·위메프 / 04 유형별 / 05 자체·대외·카드 종류 / 06 눈에 띄는 회사 / 07 정리 / 08 방법론 / 09 부록

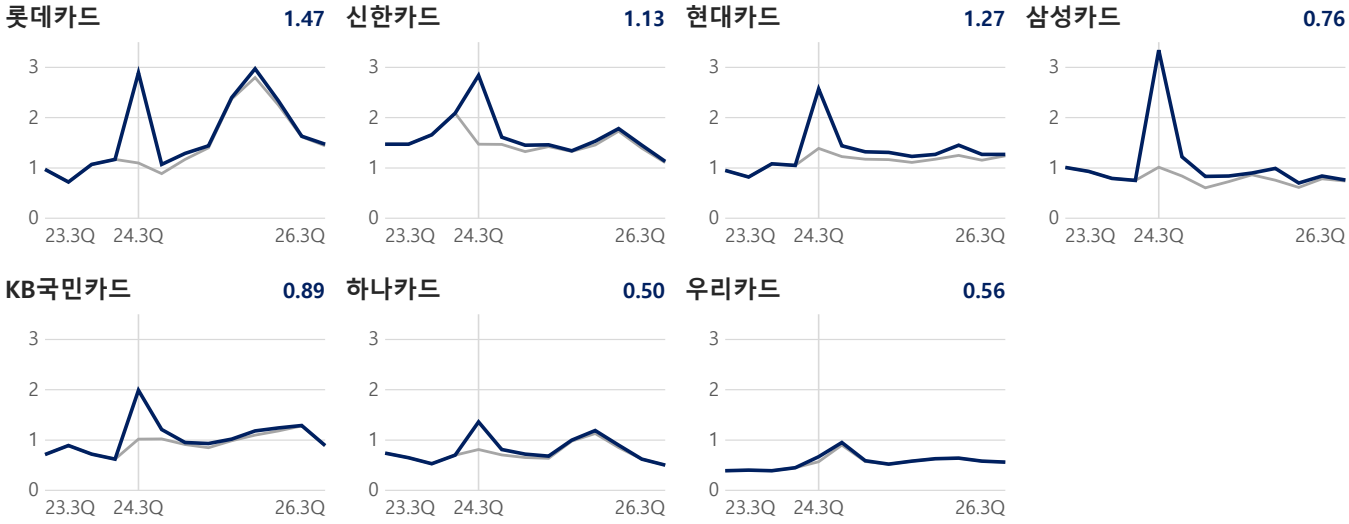
자료: 여신금융협회 공시정보포털 여신금융회사 민원건수 / 더밸류연구소 계산

공시값은 7곳 모두 2024년 3분기에 올랐고, 이후 흐름은 갈렸다

고객/회원 10만명당 민원건수, 2023년 3분기~2026년 3분기

회사별 추이

단위: 건(고객/회원 십만명당), 같은 세로축 0~3.5, 세로선은 2024년 3분기, 오른쪽 위 숫자는 2026년 3분기. 13분기 평균 높은 순



■ 공시 환산건수 ■ 티몬·위메프 민원을 뺀 값(계산)

회사	13분기 평균	평균(제외)	평균(신용)	23.3Q	최고(분기)	26.2Q	26.3Q	23.3Q 대비
롯데카드	1.65	1.46	1.68	0.97	2.97 (25.4Q)	1.63	1.47	+0.50
신한카드	1.64	1.49	2.47	1.47	2.84 (24.3Q)	1.45	1.13	−0.34
현대카드	1.31	1.14	1.35	0.95	2.57 (24.3Q)	1.27	1.27	+0.32
삼성카드	1.07	0.80	1.09	1.01	3.34 (24.3Q)	0.84	0.76	−0.25
KB국민카드	1.05	0.94	1.60	0.71	1.99 (24.3Q)	1.29	0.89	+0.18
하나카드	0.80	0.73	1.40	0.74	1.36 (24.3Q)	0.62	0.50	−0.24
우리카드	0.57	0.55	0.86	0.39	0.95 (24.4Q)	0.58	0.56	+0.17

신한카드는 유의사항이 티몬·위메프 민원 포함 시점으로 적은 2024년 3분기 직전인 2분기에 이미 2.09건이었다. 신한카드와 하나카드의 2026년 3분기 값(1.13, 0.50)은 13개 분기 중 가장 낮다. 13분기 평균·평균(제외)·평균(신용)은 분기 값의 단순 평균이고, 23.3Q 대비는 26.3Q와 23.3Q의 차이(건)로 모두 계산값이다. 평균(제외)는 티몬·위메프 제외 값, 평균(신용)은 같은 공시의 신용카드 소계 환산건수로 냈다. 합계 칸 평균으로는 롯데·신한·현대·삼성·KB국민·하나·우리, 신용카드 소계 평균으로는 신한·롯데·KB국민·하나·현대·삼성·우리 순이어서 순서가 달라진다(8쪽). 이 민원 공시에는 회사별 고객/회원 수가 없어 7곳 합산 10만명당 값은 내지 않았다. 표 순서는 평균값 정렬이며 회사 평가가 아니다.

자료: 여신금융협회 공시정보포털 여신금융회사 민원건수 / 더밸류연구소 계산

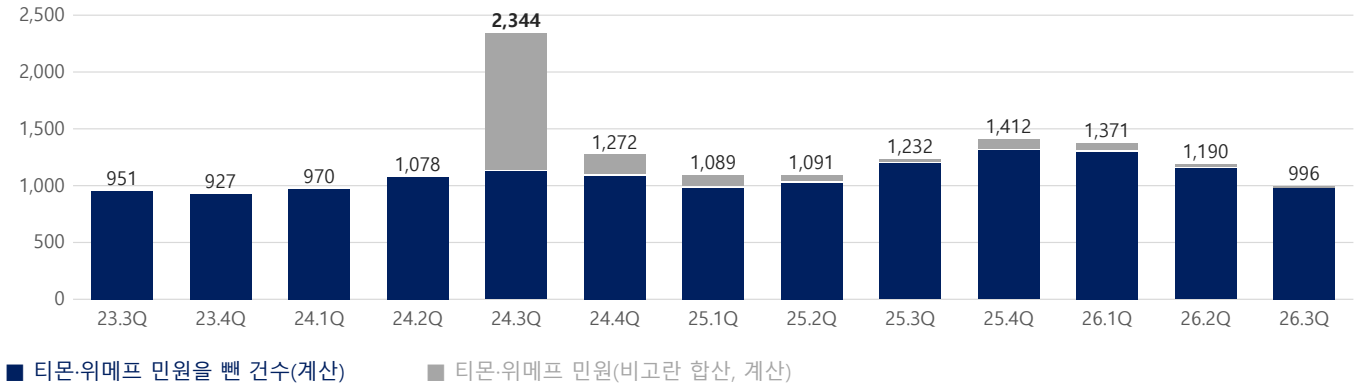
김규호 더밸류연구소 연구원 / 티몬·위메프

비고에 적힌 티몬·위메프 민원, 2024년 3분기 52.0%(계산), 2026년 3분기 16건

7곳 민원 합계와 각사 비고란의 티몬·위메프 민원 건수

7곳 민원 합계

단위: 건, 막대 위 숫자는 7곳 합계(계산)



회사별 티몬·위메프 민원

단위: 건, 회사 칸은 각사 비고란, 합계 열·행은 계산값. 2023년 3분기~2024년 2분기 비고란에는 티몬·위메프 기재 없음

회사	24.3Q	24.4Q	25.1Q	25.2Q	25.3Q	25.4Q	26.1Q	26.2Q	26.3Q	합계
롯데카드	176	18	12	4	3	17	8	1	3	242
신한카드	302	31	28	8	3	16	11	13	5	417
현대카드	152	28	19	19	16	13	27	16	4	294
삼성카드	308	51	30	15	5	32	12	8	3	464
KB국민카드	196	38	8	17	7	17	12	2	1	298
하나카드	73	14	9	6	3	8	7	0	0	120
우리카드	12	6	2	0	0	0	0	0	0	20
7곳 합계(계산)	1,219	186	108	69	37	103	77	40	16	1,855

2024년 3분기 회사별 민원 중 티몬·위메프 민원 비중(계산)은 삼성카드가 69.7%로 가장 높고 우리카드가 15.2%로 가장 낮다. 비고 63칸 가운데 54칸이 대외 민원이라고, 47칸이 유형을 기타로 구분했다고 적었고 나머지는 적지 않았다.

> 협회 공시 유의사항은 "이번 사태로 PG사 및 티몬·위메프의 환불 절차 지연 등으로 소비자 불편과 관련 민원이 다수 발생하였습니다", "해당 민원건수는 외부 요인에 따른 증가임을 참고해 주시기 바라며"라고 적었다. 당시 보도에 따르면 2024년 7월 두 회사의 판매자 대금 정산과 소비자 환불이 정상적으로 이뤄지지 않았고, 같은 달 29일 보도 기준 두 회사는 서울회생법원에 기업회생을 신청했다.

자료: 여신금융협회 공시정보포털 민원건수(유의사항·비고란), 서울신문 2024.7.25, 뉴시스 2024.7.29(제목·주소 9쪽) / 더밸류연구소 계산

채권·기타 민원은 늘고, 고객상담·제도정책은 감소

7곳 합계, 민원 유형별 건수. 증감은 2023년 3분기와 2026년 3분기 두 분기의 비교

유형별 추이

단위: 건, 공시 건수의 7곳 합산. 기타(제외)와 참고 행은 계산값. 남색은 첫 분기·최고 분기·끝 분기. 같은 세로축

영업



채권



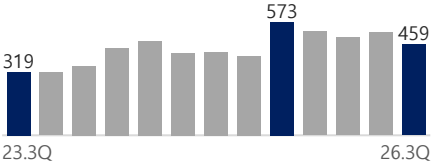
고객상담



제도정책



기타(티몬·위메프 제외, 유형 미기재분도 기타에서 뺀 가정)



유형	23.3Q	24.2Q	25.4Q	26.2Q	26.3Q	최고(분기)
영업	118	137	160	161	110	215 (26.1Q)
채권	108	115	241	183	152	241 (25.4Q)
고객상담	120	94	70	63	48	120 (23.3Q)
제도정책	286	291	314	224	211	314 (25.4Q)
기타(티몬·위메프 제외, 유형 미기재분도 기타에서 뺀 가정)	319	441	524	519	459	573 (25.3Q)
티몬·위메프	0	0	103	40	16	1,219 (24.3Q)
합계	951	1,078	1,412	1,190	996	2,344 (24.3Q)
참고: 미기재분 160건을 빼지 않은 기타(합계에 더하지 않음)	319	441	564	527	462	581 (25.3Q)

2023년 3분기 → 2026년 3분기: 채권 108 → 152건(최고 2025년 4분기 241건), 기타(티몬·위메프 제외) 319 → 459건(최고 2025년 3분기 573건), 고객상담 120 → 48건, 제도정책 286 → 211건, 영업 118 → 110건. 2026년 3분기 영업·고객상담·제도정책은 각각 13개 분기 최저라, 이 비교는 끝 분기 값에 좌우된다(제도정책은 2025년 4분기 314건). 티몬·위메프 민원은 기타에서 뺐다. 비고에 유형을 적은 47칸은 모두 기타이고, 적지 않은 16칸(160건)도 공시의 기타 유형에 들어 있다고 가정해 기타에서 뺐다. 이 160건을 빼지 않아도(참고 행) 최고 분기는 2025년 3분기(빼면 573건, 빼지 않으면 581건)로 같고, 2023년 3분기 대비 2026년 3분기 증가(319 → 459건, 빼지 않으면 462건)도 유지된다. 미기재분은 2023년 3분기 0건, 2026년 3분기 3건이라 다른 유형에 들어 있었더라도 두 분기 비교의 증감 방향은 바뀌지 않는다. 유형별 세부 내용은 공시에 없어 기타에 무엇이 들어 있는지는 알 수 없다.

자료: 여신금융협회 공시정보포털 여신금융회사 민원건수 / 더밸류연구소 계산

김규호 더밸류연구소 연구원 / 자체·대외·카드 종류

대외 민원 비중 89.8% → 97.3%, 자체 민원 97 → 27건

7곳 합계와 회사별 13개 분기 누계, 자체·대외 및 신용·체크 구분

분기별(7곳 합계)

단위: 건, 비중은 %. 7곳 합산과 비중은 계산값. 이 쪽 두 표의 모든 열은 티몬·위메프 민원을 빼지 않은 공시 건수 기준이다. 비고 9칸(72건)은 대외 여부를 적지 않았다

분기	자체	대외	대외 비중	신용	체크	체크 비중	합계
23.3Q	97	854	89.8	922	29	3.0	951
23.4Q	110	817	88.1	893	34	3.7	927
24.1Q	96	874	90.1	939	31	3.2	970
24.2Q	83	995	92.3	1,047	31	2.9	1,078
24.3Q	65	2,279	97.2	2,305	39	1.7	2,344
24.4Q	76	1,196	94.0	1,220	52	4.1	1,272
25.1Q	51	1,038	95.3	1,060	29	2.7	1,089
25.2Q	50	1,041	95.4	1,059	32	2.9	1,091
25.3Q	58	1,174	95.3	1,203	29	2.4	1,232
25.4Q	39	1,373	97.2	1,363	49	3.5	1,412
26.1Q	41	1,330	97.0	1,328	43	3.1	1,371
26.2Q	34	1,156	97.1	1,163	27	2.3	1,190
26.3Q	27	969	97.3	966	30	3.0	996

회사별 13개 분기 누계

단위: 건, 비중은 %. 누계와 비중은 계산값. 13분기 평균 환산건수 높은 순

회사	자체	대외	대외 비중	신용	체크	체크 비중	합계
롯데카드	159	1,940	92.4	2,090	9	0.4	2,099
신한카드	248	4,449	94.7	4,630	67	1.4	4,697
현대카드	109	2,115	95.1	2,220	4	0.2	2,224
삼성카드	124	1,744	93.4	1,866	2	0.1	1,868
KB국민카드	95	2,676	96.6	2,620	151	5.4	2,771
하나카드	46	1,350	96.7	1,243	153	11.0	1,396
우리카드	46	822	94.7	799	69	7.9	868

대외 비중은 89.8%(2023년 3분기)에서 97.3%(2026년 3분기)가 됐다. 체크카드 민원은 분기마다 7곳 합계 27~52건이다.

자료: 여신금융협회 공시정보포털 여신금융회사 민원건수 / 더밸류연구소 계산

김규호 더밸류연구소 연구원 / 눈에 띄는 회사

티몬·위메프를 빼면 롯데카드는 2025년 4분기, KB국민카드는 2026년 2분기 고점

티몬·위메프를 뺀 값(계산)의 변동 폭이 가장 큰 롯데카드와, 2024년 2분기 최저에서 2026년 2분기까지 오른 뒤 내려온 KB국민카드

롯데카드

2025년 2분기 142건에서 4분기 291건으로 늘었고, 티몬·위메프를 뺀 10만명당 계산값은 1.40 → 2.80이 됐다. 같은 기간 기타(제외)는 32 → 131건, 제도정책은 40 → 73건, 채권은 12 → 35건이다. 2026년 3분기 계산값은 1.44이고 공시 환산건수는 1.47이다.

구분	23.3Q	23.4Q	24.1Q	24.2Q	24.3Q	24.4Q	25.1Q	25.2Q	25.3Q	25.4Q	26.1Q	26.2Q	26.3Q
민원(건)	93	69	104	114	284	105	127	142	236	291	229	161	144
티몬·위메프	0	0	0	0	176	18	12	4	3	17	8	1	3
기타(제외)	36	19	29	30	37	23	57	32	138	131	86	72	62
제도정책	31	26	38	44	38	29	36	40	47	73	47	50	48
채권	13	9	9	13	12	13	8	12	16	35	31	20	13
영업	8	12	25	20	17	17	10	47	27	31	50	12	15
고객상담	5	3	3	7	4	5	4	7	5	4	7	6	3
10만명당	0.97	0.72	1.07	1.17	2.89	1.07	1.29	1.44	2.40	2.97	2.33	1.63	1.47
10만명당(제외)	0.97	0.72	1.07	1.17	1.10	0.89	1.17	1.40	2.37	2.80	2.25	1.62	1.44

KB국민카드

티몬·위메프를 뺀 10만명당 계산값은 13개 분기 최저인 2024년 2분기 0.62에서 2026년 2분기 1.28로 올랐고, 2025년 2분기 이후 네 분기 연속 올랐다. 2026년 3분기에는 0.89로 내려왔다. 2024년 2분기와 2026년 2분기를 비교하면 기타(제외)는 26 → 175건, 채권은 21 → 48건이다.

구분	23.3Q	23.4Q	24.1Q	24.2Q	24.3Q	24.4Q	25.1Q	25.2Q	25.3Q	25.4Q	26.1Q	26.2Q	26.3Q
민원(건)	142	178	145	125	401	244	193	190	209	242	255	265	182
티몬·위메프	0	0	0	0	196	38	8	17	7	17	12	2	1
기타(제외)	69	83	58	26	79	88	95	110	140	127	142	175	125
제도정책	32	36	52	54	80	85	36	14	14	35	26	23	10
채권	18	33	15	21	22	17	31	21	27	46	39	48	35
영업	6	11	10	4	16	8	15	17	9	6	22	15	6
고객상담	17	15	10	20	8	8	8	11	12	11	14	2	5
10만명당	0.71	0.89	0.72	0.62	1.99	1.21	0.95	0.93	1.02	1.18	1.24	1.29	0.89
10만명당(제외)	0.71	0.89	0.72	0.62	1.02	1.02	0.91	0.85	0.99	1.10	1.18	1.28	0.89

기타(제외)는 기타 유형에서 비고란의 티몬·위메프 민원을 뺀 건수. KB국민카드 2025년 1분기 8건은 비고에 유형 표기가 없어 기타 유형에 들어 있다고 가정해 뺐다(4쪽). 10만명당은 협회 공시 환산건수, (제외)는 계산값. 두 회사의 증감 원인은 공시에 없다. 하나카드 등 다른 회사의 움직임은 9쪽 표를 본다.

자료: 여신금융협회 공시정보포털 여신금융회사 민원건수 / 더밸류연구소 계산

김규호 더밸류연구소 연구원 / 정리

이 자료로 말할 수 있는 것

13개 분기 공시에서 확인되는 내용과 확인되지 않는 내용

확인되는 내용

	내용
1	2024년 3분기 7곳 민원 2,344건 중 1,219건(52.0%)이 비고에 적힌 티몬·위메프 민원이다. 협회도 유의사항에서 "외부 요인에 따른 증가"라고 적었다.
2	이를 뺀 7곳 합계(계산)는 951건(2023년 3분기)에서 1,309건(2025년 4분기)까지 늘었다가 980건(2026년 3분기)이 됐다.
3	티몬·위메프 제외 계산값도 7곳 모두 움직였다(13개 분기 최고와 최저의 차이 약 0.4~2.1). 차이가 가장 큰 롯데카드는 2025년 4분기 2.80까지 올랐고, KB국민카드는 13개 분기 최저인 2024년 2분기 0.62에서 2026년 2분기 1.28까지 올랐다가 3분기 0.89로 내려왔다.
4	유형별로는 2023년 3분기와 2026년 3분기를 비교해 채권(108 → 152건)과 기타(319 → 459건, 티몬·위메프 제외, 유형 미기재분도 기타에서 뺀 가정)가 늘고, 고객상담(120 → 48건), 제도정책(286 → 211건), 영업(118 → 110건)이 줄었다. 2026년 3분기 한 분기와의 비교이며, 제도정책은 2025년 4분기 314건까지 높았고, 영업은 그사이 11개 분기가 모두 118건보다 많았다.
5	2026년 3분기 공시 환산건수는 6곳이 전 분기보다 낮고 현대카드는 1.27로 같다(건수는 172 → 174건, 티몬·위메프 제외 계산값은 1.15 → 1.24). 한 분기 움직임이라 추세로 단정하지 않는다.

확인되지 않는 내용

항목	이유
그 밖의 증감 원인	공시에는 건수·환산건수·전 분기 대비 증감율과 유형·자체/대외·카드 종류 구분, 티몬·위메프 관련 비고·유의사항이 있을 뿐, 티몬·위메프 밖의 증감 원인 설명은 없다. 롯데카드·KB국민카드를 포함해 회사별 원인은 이 자료로 알 수 없다
회사 간 우열	10만명당 값은 협회 공시 환산값이다. 화면 열 이름은 "환산건수(고객/회원 십만명당 건)", 말풍선 설명은 "회원 10만명당 발생한 민원건수"뿐이고, 회원의 범위와 회사별 고객/회원 수는 이 민원 공시에 없다. 합계 칸은 거꾸로 계산하면 신용·체크 고객을 함께 쓰는 것으로 보이고 회사마다 체크 고객 비중(역산 추정. 5쪽의 민원 건수 기준 체크 비중과 다름)이 크게 달라, 신용카드 소계로 보면 순서가 달라진다(2·8쪽). 표의 순서는 정렬일 뿐이다
2023년 3분기 이전과의 비교	협회의 현재 유의사항은 이 시점부터 단순 이첩·자율조정 민원이 산정에서 제외됐다고 적는다. 공시 당시 문구와 변경 공지는 확인하지 못했고, 이전 기간과 집계 기준의 연속성이 확인되지 않아 2023년 3분기 이후만 분석했다
민원의 처리 결과	수용·기각 같은 처리 결과는 이 공시에 없다
비씨카드	이 공시 표에 없다

자료: 여신금융협회 공시정보포털 여신금융회사 민원건수 / 더밸류연구소 계산

김규호 더밸류연구소 연구원 / 방법론

자료와 계산 방법

원자료·산정 기준·계산값

항목	기준
원자료	여신금융협회 공시정보포털 소비자공시 여신금융회사 민원건수(신용카드사 탭), 2023년 3분기~2026년 3분기 13개 분기, 7곳 × 13 = 91칸. 2026-11-04 조회, 응답을 그대로 저장
공시 대상	협회 유의사항: 금융감독원이 직접 평가하는 회사가 대상이며 평가 대상은 매년 변경될 수 있다. 카드사는 민원발생건수 및 영업규모가 업권 내 비중의 1% 이상이고 자산규모가 1조원 이상인 회사. 13개 분기 모두 같은 7곳이며, 비씨카드는 이 표에 없다
합계 민원	민원건수 합계. 자체+대외 = 신용+체크 = 5개 유형 합(91칸 모두 확인)
10만명당	협회 공시 환산건수 합계 칸(화면 표기 "환산건수(고객/회원 십만명당 건)"). 화면 설명은 "회원 10만명당 발생한 민원건수"이고, 회원의 범위(신용·체크 등)는 적지 않는다. 민원건수 ÷ 환산건수로 거꾸로 계산하면 합계 칸 분모는 신용·체크 소계 분모의 합에 가깝다(추정. 2025년 4분기 KB국민카드 합계 약 2,051만, 신용 약 1,287만, 체크 약 759만. 체크 민원이 있는 60칸(삼성카드 1칸, 현대카드 3칸, 롯데카드 5칸 포함)에서 차이는 부호 포함 중앙값 0.1%, 절댓값 중앙값 0.7%. 체크 민원이 1~2건인 칸은 반올림 탓에 최대 11%). 역산 체크 고객 비중(1 − 신용 분모 ÷ 합계 분모, 회사별 13개 분기 중앙값)은 삼성카드·롯데카드·현대카드 약 2~3%, 신한카드·KB국민카드·우리카드·하나카드 약 35~49%(추정)로 달라 신용카드 소계 평균의 순서는 합계 칸과 다르다. 같은 고객이 신용·체크에 겹쳐 세어지는지는 알 수 없다
산정 기준	협회의 현재 유의사항은 2023년 3분기부터 "단순 이첩민원 및 자율조정 민원이 민원건수 산정에 제외되어 이전 자료와 차이가 있습니다"라고 적는다. 공시 당시 문구와 변경 공지는 확인하지 못했고, 이전 기간과 집계 기준의 연속성이 확인되지 않아 2023년 3분기 이후만 분석했다. 2023년 3분기 응답의 전 분기(2023년 2분기) 7곳 합계는 2,368건, 2023년 3분기는 951건이다. 전 분기 칸은 2023년 2분기 응답의 민원건수와 7곳 모두 같고, 이 합계에는 신한카드 1,369건(2023년 1분기 392건)이 들어 있어, 신한카드를 빼면 999 → 627건이다. 전 분기 칸이 어느 기준 값인지 자료에 없어 이 차이를 기준 변경 효과로 읽지 않는다
제외 대상	협회 유의사항: 중복·반복민원, 단순 질의성 민원, 대외민원 중 단순 이첩민원, 자율조정 민원 등은 건수에서 제외
티몬·위메프 건수	각사 비고 칸(화면 팝업) 문장에서 읽음(2024년 3분기~2026년 3분기 7곳 × 9분기 = 63칸). 54칸이 대외 민원이라고 적었고 9칸은 대외 여부를 적지 않았다. 자체 민원 속 티몬·위메프 건수는 공시에 없어 제외 값에 남아 있을 수 있다. 신용+체크가 함께 적힌 칸은 합이 전체와 같음. KB국민카드 2026년 3분기 비고는 "26.4분기"로 적혀 있으나 3분기 응답의 값으로 처리
티몬·위메프 제외 값	계산값 = 공시 환산건수 × (민원 − 티몬·위메프) ÷ 민원. 같은 회사·같은 분기 안에서는 환산건수의 분모(고객/회원 수)가 같다는 전제. 자체·대외·5개 유형 환산 637칸 중 630칸이 합계 칸과 같은 분모로 반올림 범위 안에서 설명되고, 나머지 7칸도 범위를 0.002건 미만으로 벗어난다. 거꾸로 계산한 고객/회원 수는 13개 분기 최저와 최고의 차이가 회사별로 최대 12.2%(현대카드)이고, 직전 분기 대비로는 최대 약 2.4%(하나카드)다
유형	영업, 채권, 고객상담, 제도정책, 기타(화면 이름 그대로). 기타(제외)는 기타에서 티몬·위메프 건수를 뺀 값. 비고에 유형을 적지 않은 16칸(160건)도 기타 유형에 들어 있다고 가정해 뺌(빼지 않아도 기타 행의 최고 분기와 두 분기 증감 방향이 같음, 4쪽). 모든 칸에서 티몬·위메프 건수는 기타 건수 이하
합계·비중	7곳 합계는 공시 건수를 더한 값, 비중은 해당 건수 ÷ 민원건수, 증감률은 끝 값 ÷ 첫 값 − 1, 평균은 분기 값의 단순 평균으로 모두 계산값. 이 민원 공시에 회사별 고객/회원 수가 없어 7곳 합산 10만명당 값은 내지 않음
유의사항	인용한 유의사항은 2026-11-04 조회 응답의 문구다. 응답의 유의사항은 요청 분기와 관계없이 2026년 3분기 회차 값으로 고정되어 17개 응답(보고서 13개 분기와 그 앞 4개 분기) 모두 같다. 과거 분기 공시 당시의 문구는 확인하지 못했다
대조	앞 분기 값과 다음 분기 응답의 전 분기 칸 168건(민원·환산) 일치. 수치는 원자료를 다시 읽는 검증 스크립트로 PDF와 대조

자료: 여신금융협회 공시정보포털 여신금융회사 민원건수 / 더밸류연구소 계산

김규호 더밸류연구소 연구원 / 부록

회사별·분기별 전체 표와 출처

공시 환산건수, 티몬·위메프 제외 값(계산), 민원건수, 자료 주소

10만명당 민원(공시 환산건수)

단위: 건

회사	23.3Q	23.4Q	24.1Q	24.2Q	24.3Q	24.4Q	25.1Q	25.2Q	25.3Q	25.4Q	26.1Q	26.2Q	26.3Q
롯데카드	0.97	0.72	1.07	1.17	2.89	1.07	1.29	1.44	2.40	2.97	2.33	1.63	1.47
신한카드	1.47	1.47	1.66	2.09	2.84	1.61	1.45	1.46	1.34	1.53	1.78	1.45	1.13
현대카드	0.95	0.82	1.08	1.05	2.57	1.44	1.32	1.31	1.23	1.27	1.45	1.27	1.27
삼성카드	1.01	0.93	0.79	0.75	3.34	1.22	0.83	0.84	0.90	0.99	0.70	0.84	0.76
KB국민카드	0.71	0.89	0.72	0.62	1.99	1.21	0.95	0.93	1.02	1.18	1.24	1.29	0.89
하나카드	0.74	0.65	0.53	0.70	1.36	0.81	0.72	0.68	1.00	1.19	0.90	0.62	0.50
우리카드	0.39	0.40	0.39	0.45	0.67	0.95	0.59	0.52	0.58	0.63	0.64	0.58	0.56

10만명당 민원, 티몬·위메프 제외(계산값)

단위: 건

회사	23.3Q	23.4Q	24.1Q	24.2Q	24.3Q	24.4Q	25.1Q	25.2Q	25.3Q	25.4Q	26.1Q	26.2Q	26.3Q
롯데카드	0.97	0.72	1.07	1.17	1.10	0.89	1.17	1.40	2.37	2.80	2.25	1.62	1.44
신한카드	1.47	1.47	1.66	2.09	1.47	1.47	1.32	1.42	1.33	1.46	1.73	1.39	1.11
현대카드	0.95	0.82	1.08	1.05	1.39	1.22	1.18	1.17	1.11	1.17	1.25	1.15	1.24
삼성카드	1.01	0.93	0.79	0.75	1.01	0.84	0.61	0.73	0.86	0.76	0.61	0.78	0.74
KB국민카드	0.71	0.89	0.72	0.62	1.02	1.02	0.91	0.85	0.99	1.10	1.18	1.28	0.89
하나카드	0.74	0.65	0.53	0.70	0.81	0.71	0.65	0.63	0.98	1.13	0.85	0.62	0.50
우리카드	0.39	0.40	0.39	0.45	0.57	0.90	0.57	0.52	0.58	0.63	0.64	0.58	0.56

민원건수

단위: 건, 자체+대외, 신용+체크

회사	23.3Q	23.4Q	24.1Q	24.2Q	24.3Q	24.4Q	25.1Q	25.2Q	25.3Q	25.4Q	26.1Q	26.2Q	26.3Q
롯데카드	93	69	104	114	284	105	127	142	236	291	229	161	144
신한카드	324	322	366	461	627	354	319	322	297	338	395	321	251
현대카드	116	102	135	133	330	186	173	173	164	170	196	172	174
삼성카드	133	122	104	99	442	163	111	114	123	136	97	117	107
KB국민카드	142	178	145	125	401	244	193	190	209	242	255	265	182
하나카드	95	85	69	93	181	109	97	90	135	161	124	86	71
우리카드	48	49	47	53	79	111	69	60	68	74	75	68	67
7곳 합계(계산)	951	927	970	1,078	2,344	1,272	1,089	1,091	1,232	1,412	1,371	1,190	996

출처

여신금융협회 공시정보포털 소비자공시 여신금융회사 민원건수, 신용카드사 탭, 기간 선택 2023년 3분기~2026년 3분기, 조회일 2026-11-04:
https://gongsi.crefia.or.kr/portal/creditcard/creditcardDisclosureDetail24?cgcMode=24
서울신문 2024.7.25, 결제·환불도 막혔다… 티몬·위메프發 '쇼크':
https://www.seoul.co.kr/news/economy/distribution/2024/07/25/20240725001005
뉴시스 2024.7.29, '기업회생 신청' 티몬·위메프 "소비자·판매자 피해 최소화 위한 부득이한 조치":
https://www.newsis.com/view/NISX20240729_0002830298

자료: 여신금융협회 공시정보포털 여신금융회사 민원건수 / 더밸류연구소 계산