



보도시점: 2026. 1. 20.(화) 08:30 배포: 2026. 1. 20.(화) 08:30

가족 잃어 슬픈데, 너무 복잡한 ‘은행 상속처리절차’...“디지털 상속처리로 개선”

- 국민권익위, 3,615명 설문조사...‘상속 금융자산 통합 정산서비스’ 도입 필요성에 대해 국민 10명 중 9명 찬성
- 제도개선으로 시간과 비용 절약, 서류 준비 부담 해소 등 긍정적 효과 기대

□ 사랑하는 가족을 떠나보낸 유가족들이 상속 과정에서 복잡한 은행 업무로 겪는 불편을 해소하기 위해 국민권익위원회(위원장 직무대리 한삼석, 이하 국민권익위)가 제도개선 방안으로 검토 중인 ‘상속 금융자산 가상계좌 통합 정산서비스’에 대해 국민 10명 중 9명(92.4%)이 찬성한 것으로 나타났다.

이번 조사는 국민권익위가 운영하는 정책소통 플랫폼 ‘국민생각함’*을 통해 지난달 18일부터 31일까지 2주간 진행됐으며, 총 3,615명의 국민이 참여했다.

* 국민권익위가 운영하는 범정부 차원의 정책소통 플랫폼(<https://www.epeople.go.kr/idea>)

□ 설문 결과는 디지털 시대에 걸맞은 ‘비대면·원스톱 상속 처리’에 대한 국민적 열망을 그대로 보여줬다.

최근 5년 이내에 상속 처리를 위해 금융기관을 방문한 경험이 있는 전체 응답자(38.5%)의 가장 큰 고충으로 ‘여러 금융기관을 일일이 방문해야 하는 번거로움(35.3%)’을 꼽았다. 이어 ‘상속인 전원의 동의서나 인감증명서 등 복잡한 서류 준비 과정(28.6%)’이 뒤를 이었다.

응답자들은 새로운 서비스 도입으로 얻는 기대효과(복수응답)에 대해 ‘은행 방문 없는 비대면 처리로 시간과 비용 절약(37.9%)’을 가장 많이 선택했으며, 이외에 ‘복잡한 종이 서류 준비 부담 해소(26%)’, ‘투명한 자금 집금 및 자동 분배를 통한 상속인 간 분쟁 예방(14.1%)’ 등도 긍정적인 효과로 꼽혔다.

- 다만, 편리함 뒤에 올 수 있는 우려(복수응답)에 대해서도 솔직한 의견이 나왔다. 응답자들은 ‘대표상속인의 권한 남용(36.7%)’이나 ‘디지털 기기 사용이 미숙한 고령층 소외(26.1%)’, ‘해킹 등 보안 사고(24.7%)’ 등을 해결해야 할 과제로 지적했다.

그리고, 이를 보완하기 위해 ▲상속 세금 처리 원스톱 지원, ▲금융 사고 방지를 위한 고도화된 AI 보완시스템 마련, ▲상속인 전원에게 실시간 알림 서비스 제공 등 구체적인 대안을 제시하기도 했다.

- 국민권익위 한삼석 위원장 직무대리는 “이번 설문조사는 3,600명이 넘는 국민께서 유가족으로 겪는 생생한 경험과 고충을 들려주신 소중한 결과”라며, “국민들의 뜻을 받들어 유가족들이 슬픔을 추스르기도 전에 복잡한 행정절차로 더는 고통받지 않도록 제도를 근본적으로 개선하겠다.”라고 밝혔다.

담당 부서	민생현안제도개선전담팀	책임자	팀 장	윤효석 (044-200-7209)
		담당자	조사관	김준형 (044-200-7109)



#국민권익위#제도개선#설문조사#상속#금융자산#금융기관#가상계좌
#유가족#일괄집금#자동정산서비스#국민생각함#국민의견수렴

◇ 조사기간 : '25. 12. 18.(목) ~ 12. 31.(수)

◇ 설문참여 : 총 3,615명

□ 문항별 응답 결과

- (상속 처리 경험) 최근 5년 이내에 상속 처리를 위해 금융기관을 방문해 본 경험이 없는 사람은 61.5%, 방문 경험이 있는 사람은 38.5%

보기	응답 내용	응답 수	비율
1	있다	1,392	38.5%
2	없다	2,223	61.5%

- (상속 금융자산 인출 과정에서 가장 불편했던 점) '여러 금융기관을 일일이 방문해야 하는 번거로움'이 35.3%로 가장 높게 나타남

보기	응답 내용	응답 수	비율
1	여러 금융기관(은행, 보험, 증권 등)을 각각 일일이 방문해야 하는 번거로움	732	35.3%
2	금융기관마다 요구하는 서류 양식과 기준이 달라서 겪는 혼란	558	26.9%
3	상속인 전원의 동의서, 인감증명서 등 복잡한 서류 준비 과정	593	28.6%
4	생업 등으로 인해 은행 영업시간 내에 방문하기 어려움	181	8.7%
5	기타	7	0.3%

- (상속 금융자산 통합 정산서비스 찬반의견) 전체 응답자의 92.4%*가 상속 금융자산 통합 정산서비스** 도입에 대해 찬성한다고 응답

* '매우 찬성한다'(63.6%)와 '찬성한다'(28.8%)의 합계

** 상속 금융자산 통합 정산서비스 : 상속인 간의 전자적 합의를 통해 대표상속인 명의의 가상계좌로 자금을 일괄 수령(집금)하고, 상속인들에게 자동 분배

보기	응답 내용	응답 수	비율
1	매우 찬성한다	2,298	63.6%
2	찬성한다	1,041	28.8%
3	보통이다	223	6.2%
4	반대한다	30	0.8%
5	매우 반대한다	23	0.6%

- (상속 금융자산 통합 정산서비스 도입 시 기대되는 점) '은행 방문 없는 비대면 원스톱 처리로 시간과 비용 절약이 37.9%로 가장 높음(복수 응답)

보기	응답 내용	응답 수	비율
1	은행 방문 없는 '비대면 원스톱' 처리로 시간과 비용 절약	2,067	37.9%
2	복잡한 종이 서류(인감증명서 등) 준비 부담 해소	1,417	26.0%
3	투명한 자금 입금 및 자동 분배로 상속인 간 분쟁 예방	771	14.1%
4	숨은 소액 금융자산(휴면예금 등) 까지 꼼꼼하게 챙길 수 있음	766	14.0%
5	상속 경험이 없는 이용자도 쉽게 진행 가능	438	8.0%

- (상속 금융자산 통합 정산서비스 이용 시 우려되는 점) '대표상속인의 권한 남용 가능성'이 36.7%로 가장 높은 비율을 차지함(복수 응답)

보기	응답 내용	응답 수	비율
1	해킹 등 보안 사고 및 개인정보 유출 우려	1,267	24.7%
2	대표상속인의 권한 남용 가능성	1,883	36.7%
3	디지털 기기 사용이 미숙한 고령층의 소외 문제	1,338	26.1%
4	착오 송금 등 시스템 오류 가능성	344	6.7%
5	특별히 우려되는 점 없음	299	5.8%

- (상속 절차의 편의성을 높이기 위해 개선되었으면 하는 점) 상속 절차의 간소화 및 상속 세금 처리 지원, 개인정보보호 및 금융사고 예방 등