JJ은행 · 2026년 10월 월간 민원 보고 (검토용)

교육 영상 시연용 가상 자료 | JJ생명 포함 · 담당자 확정 전

전체 민원: 9월 400건 → 10월 500건 (+100건, +25.0%)

앱이용장애: 100건 → 180건 (+80건, +80.0%) · 교육용 급증 기준 충족

앱이용장애 비중: 25.0% → 36.0% (+11.0%p)

신규 유형: 본인확인불편 0건 → 5건 · 증가율 대신 신규로 표시

확인 필요: 8건 → 10건 · 전체 민원에는 포함, 급증 판정에서는 제외

10월 집계: 원본 618행 - 중복 18행 - 단순상담 100건 = 민원 500건

원문상 원인: 접속 오류 호소 180건. 실제 장애 원인은 확인 필요.

확인 요청: 앱 담당 부서에서 원본 사례·장애 이력을 대조한 뒤 개선 여부 판단.

분류 기준: 유형기준 1.0 · 두 달에 동일 적용 · 법정 기준 아님

주의: 접수 건수이며 고객 수 아님. 은행·생명 기관별 집계는 엑셀 참조.

원본: 상담기록 9월·10월 / 쟁점유형_앞업무결과 / 월간집계기준

최종 판단·확정: 소비자보호팀 담당자. 고객 회신·보상·위법 여부 판단은 별도.