



국회 정무위원회 · 세종특별자치시갑



홍성국

국정감사  
보고자료

더불어  
민주당

서울시 영등포구 의사당대로 1 국회의원회관 419호 (T.02-784-2820 F.02-6788-7465)  
세종시 한누리대로 2257 판타지타워 601호 (T.044-868-9505 F.044-868-9509)

제공일 : 2020. 10. 6.(화)

보도시점 : 즉시

문의 : 강소임 비서 (02-784-2820)

## “도쿄 섯다운 남 일 아냐” 증권사 시스템 장애 민원 연 4천 건

- 최근 3년 시스템 장애 최다 발생 키움증권, 민원접수 가장 많은 곳은 KB증권
- 홍성국 의원, “축각을 닦는 시장, 투자자 피해 없도록 평소 아낌없이 투자해야”

최근 도쿄거래소 시스템 장애로 초유의 증시 섯다운 사태가 발생한 가운데, 국내 증권사에서도 연간 4천여 건이 넘는 시스템 장애 민원이 접수되고 있는 것으로 나타났다.

더불어민주당 홍성국 의원(정무위·세종시갑)이 금융감독원으로부터 제출받은 자료에 따르면 최근 3년간 10개 주요 증권사에서 총 52건의 시스템 장애 사고가 발생했으며, 이에 1만 2708건의 투자자 민원이 접수된 것으로 나타났다. 연평균 17건 사고에 4236건의 민원이 발생한 셈이다.

시스템 장애 사고가 가장 잦은 증권사는 키움증권이다. 온라인 위탁매매(브로커리지) 업계 1위 타이틀이 무색하게도 키움증권에선 2018년부터 올해 3분기까지 총 17회의 사고가 발생해 2111건의 민원이 접수됐다. 피해 보상 금액 규모만 60억 9500만 원에 달했다.

사고 발생 횟수와 상관없이 가장 많은 민원이 접수된 증권사는 KB증권이다. 시스템 장애 사고 발생은 3년간 2회에 불과했지만 총 4951건의 민원이 접수됐다. 두 차례 사고 중 4783건의 민원을 일으킨 사고는 지난해 2월 하노이 북미정상회담이 열린 날 발생했다. 접속량을 감당하지 못한 트래픽이 43분간 섯다운 되면서 수천 명의 투자자가 피해를 입었다. KB증권은 일부 민원에 18억 3000만 원을 피해보상금으로 지급했다.

민원을 제기한 모든 투자자가 피해를 입은 만큼 보상받는 것은 아니다. 주요 증권사들의 보상에는 차이가 있었다.

최근 3년간 접수된 민원의 피해 보상 현황을 보면 메리츠증권, 하나금융투자, 미래에셋대우가 각 4건, 21건, 1223건에 대해 100% 보상했다. 이밖엔 신한금융투자 83.6%(745건 중 664건), 한국

투자증권 81.6%(1533건 중 1162건), 키움증권 67.3%(2111건 중 1554건), 대신증권 61.3%(62건 중 38건), KB증권 52.7%(4951건 중 1190건), NH투자증권 48.7%(578건 중 215건), 삼성증권 42.6%(1480건 중 817건) 등 순으로 피해 보상률이 높았다.

이러한 시스템 장애 사고를 예방하기 위해 각 증권사에서 연간 투자하는 비용은 10개사 평균 729억 8130만 원이다. 하지만 적게는 232억 원부터 많게는 1188억 원까지 증권사 간에 편차는 컸다. 연도별 투자비용은 대부분 증권사에서 매년 비슷한 수준을 유지하거나 꾸준히 증가하는 추세를 보였다. NH투자증권의 투자비용은 지난해 578억 원에서 올해 1040억 원으로 급증했다.

홍성국 의원은 “시스템 장애로 종일 섯다운이 된 도쿄거래소의 사태를 한국거래소는 물론 개별 금융사에서도 엄중하게 받아들여야 한다”며 “촉각을 다투는 증권시장의 특성상 단 몇 분의 시스템 사고가 투자자들의 큰 피해로 이어질 수 있고 궁극적으로는 신뢰를 잃게 되는 만큼 금융사들은 평소 시스템 개선에 아낌없이 투자하고 사고에 대비해야 할 것”이라고 당부했다.  
/끝/

**[첨부1] 2018년 ~ 2020년 3분기 국내 주요 증권사 시스템 장애 민원 현황**

**[첨부2] 국내 주요 증권사 전산시스템 개선 투자 금액 현황**

[첨부1] 2018년 ~ 2020년 3분기 국내 주요 증권사\* 시스템 장애 민원 현황 (2020.9.15. 기준)

금융사	장애일시	장애구분	민원건수	보상건수	보상률(%)	피해보상금액(천원)
KB증권	2019-01-17	HTS&MTS	168	140	83.3	49,900
	2019-02-28	HTS&MTS	4783	1050	22.0	1,831,069
	소계		4,951	1,190	평균 52.65	1,880,969
NH투자증권	2018-01-02	MTS	11	8	72.7	14,013
	2018-03-08	HTS	1	1	100.0	150
	2018-05-04	HTS&MTS	9	1	11.1	12,210
	2019-07-01	MTS	23	4	17.4	1,092
	2020-03-27	MTS	2	2	100.0	200
	2020-07-16	HTS&MTS	392	169	43.1	29,549
	2020-08-06	HTS&MTS	32	8	25.0	27,588
	2020-08-10	MTS	108	22	20.4	4,276
소계		578	215	평균 48.71	89,078	
대신증권	2018-10-29	HTS&MTS	62	38	61.3	23,746
	소계		62	38	평균 61.3	23,746
메리츠증권	2018-02-06	HTS&MTS	3	3	100.0	4,564
	2019-02-27	HTS	1	1	100.0	716
	소계		4	4	평균 100.0	5,280
미래에셋대우	2018-02-10	HTS&MTS	20	20	100.0	88,090
	2018-10-08	HTS&MTS	233	233	100.0	607,293
	2018-10-08	HTS&MTS	73	73	100.0	339,852
	2018-10-08	HTS&MTS	12	12	100.0	15,987
	2018-12-17	HTS	1	1	100.0	320
	2019-02-18	HTS	1	1	100.0	7,476
	2019-05-07	HTS&MTS	879	879	100.0	682,041
	2019-10-23	HTS&MTS	4	4	100.0	682
소계		1,223	1,223	평균 100.0	1,741,741	
삼성증권	2018-01-15	HTS&MTS	55	30	54.5	12,149
	2018-01-26	HTS&MTS	97	71	73.2	29,873
	2019-01-31	HTS&MTS	4	0	0.0	0
	2019-10-11	HTS&MTS	61	34	55.7	19,078
	2019-10-25	HTS&MTS	14	0	0.0	0
	2020-01-28	HTS&MTS	26	11	42.3	4,280
	2020-02-03	HTS&MTS	321	202	62.9	56,379
	2020-09-01	HTS&MTS	902	469	52.0	475,051
소계		1,480	817	평균 42.58	596,810	
신한금융투자	2020-05-21	MTS	579	542	93.6	97,823
	2020-06-15	HTS&MTS	166	122	73.5	185,001
	소계		745	664	평균 83.55	282,824

키움증권	2018-02-05	HTS&MTS	42	42	100.0	13,681
	2018-02-06	MTS	36	36	100.0	19,270
	2018-05-11	HTS&MTS	5	4	80.0	820
	2018-05-17	HTS&MTS	237	233	98.3	221,792
	2018-07-27	MTS	2	2	100.0	803
	2019-03-22	HTS	2	1	50.0	300
	2019-08-30	HTS&MTS	9	0	0.0	0
	2019-09-27	HTS	117	117	100.0	263,580
	2019-10-23	HTS&MTS	23	23	100.0	13,207
	2020-02-18	HTS&MTS	3	0	0.0	0
	2020-02-25	HTS&MTS	3	0	0.0	0
	2020-03-09	MTS	223	185	83.0	538,621
	2020-03-13	MTS	174	124	71.3	66,351
	2020-03-27	HTS&MTS	1125	685	60.9	246,148
	2020-04-21	HTS&MTS	88	88	100.0	4,706,685
	2020-06-12	HTS&MTS	14	14	100.0	3,874
	2020-08-31	MTS	8	0	0.0	-
	소계			2,111	1,554	평균 67.26
하나금융투자	2020-06-08	HTS&MTS	21	21	100.0	15,990
	소계			21	21	평균 100.0
한국투자증권	2019-07-05	HTS&MTS	1	1	100.0	232
	2020-03-25	MTS	305	204	66.9	88,688
	2020-09-02	MTS	1227	957	78.0	636,797
	소계			1,533	1,162	평균 81.63

\*조사대상 : 2020년 2분기 기준 유가증권 자산 상위 10개 증권사 (미래에셋대우, 한국투자증권, NH투자증권, KB증권, 삼성증권, 신한금융투자, 메리츠증권, 하나금융투자, 하나금융투자, 키움증권)

※출처 : 금융감독원 제출자료

[첨부2] 국내 주요 증권사 전산시스템 개선 투자 금액 현황

금융회사	투자금액 (천원)			
	2018년	2019년	2020년*	연평균
미래에셋대우	120,557,882	99,216,517	136,796,476	118,856,958
한국투자증권	65,234,418	85,555,911	104,926,671	85,239,000
NH투자증권	57,160,137	57,876,784	104,017,056	73,017,992
KB증권	79,000,975	73,924,365	97,438,551	83,454,630
삼성증권	110,077,937	107,327,922	120,553,584	112,653,148
신한금융투자	48,936,247	64,847,185	67,926,727	60,570,053
메리츠증권	19,616,336	22,918,883	27,334,946	23,290,055
하나금융투자	37,854,472	46,587,163	59,445,454	47,962,363
키움증권	78,255,407	75,015,660	93,004,694	82,091,920
대신증권	38,659,495	44,998,125	44,373,022	42,676,881
<b>10개 금융사 평균</b>	<b>65,535,331</b>	<b>67,826,852</b>	<b>85,581,718</b>	<b>72,981,300</b>

\*2020년의 경우 예산편성액 기준으로 작성

※ 출처 : 금융감독원 제출자료