

데이터로 보는 민사 소액사건과 소비자 분쟁

김민이

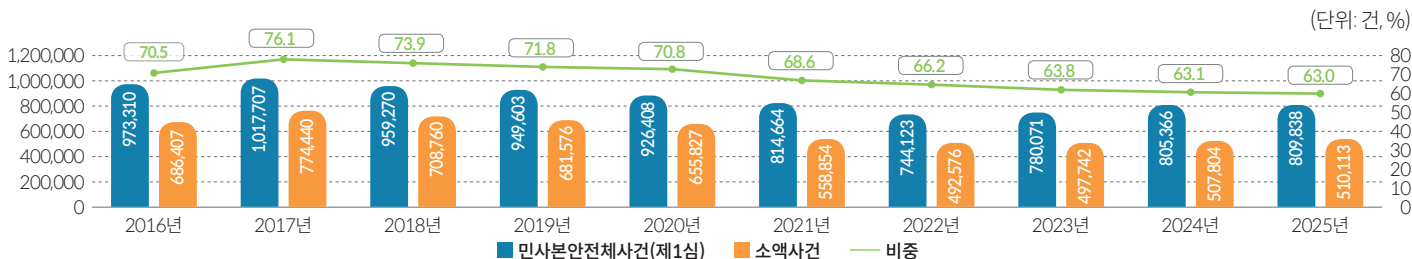
국민 생활영역에서 발생하는 소액·생활형 분쟁은 디지털 거래 확대와 함께 다양화되고 있으며, 기존 민사소송 중심의 권리구제 체계만으로는 신속한 대응에 한계가 있다는 지적이 제기되고 있다. 이에 소비자·금융 분야를 중심으로 분쟁조정과 온라인 분쟁해결(Online Dispute Resolution, ODR) 활용이 확대되고 있으며, 민사 소액사건에서도 전자소송 이용이 사실상 전면화되는 추세다. 이러한 변화는 생활형 분쟁 해결체계가 '법원 중심'에서 '디지털·조정 중심'으로 재편되고 있음을 보여준다. 이에 민사 소액사건과 소비자·금융 분야 분쟁조정을 중심으로 관련 법률과 통계데이터, 제22대 국회 계류 중인 법률안을 소개한다.

민사 소액사건 현황

○ 민사내 소액사건

민사사건 중 소액사건 비중은 2016년 70.5%에서 2025년 63.0%로 하락하였다. 같은 기간 전체 민사사건 처리 건수는 973,310건에서 809,838건으로 약 16.8% 감소한 반면, 소액사건 처리 건수는 686,407건에서 510,113건으로 약 25.7% 감소하여 소액사건 감소폭이 더 크게 나타났다.

민사 중 소액사건 비중 추이



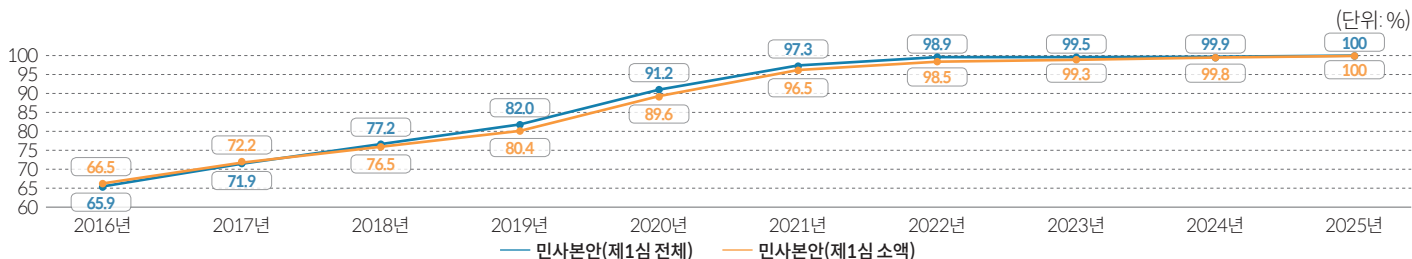
출처: 대법원 제출자료(2026.4.24.)

○ 민사사건 전자소송 이용 현황

소액사건 처리 건수 감소에도 불구하고 전자소송 이용은 지속적으로 확대된 것으로 나타났다. 소액사건의 전자소송 이용 비중은 2016년 66.5%에서 2025년 100%*로 증가하였으며, 민사본안 전체 사건의 전자소송 이용 비중도 같은 기간 65.9%에서 100%*로 증가하였다.

* 100% 수치는 전자 접수 사건 뿐 아니라 전자소송 전환명령 및 소급적 전자기록화 사건을 포함한 기준임.

민사사건 전자소송 이용 비중 추이



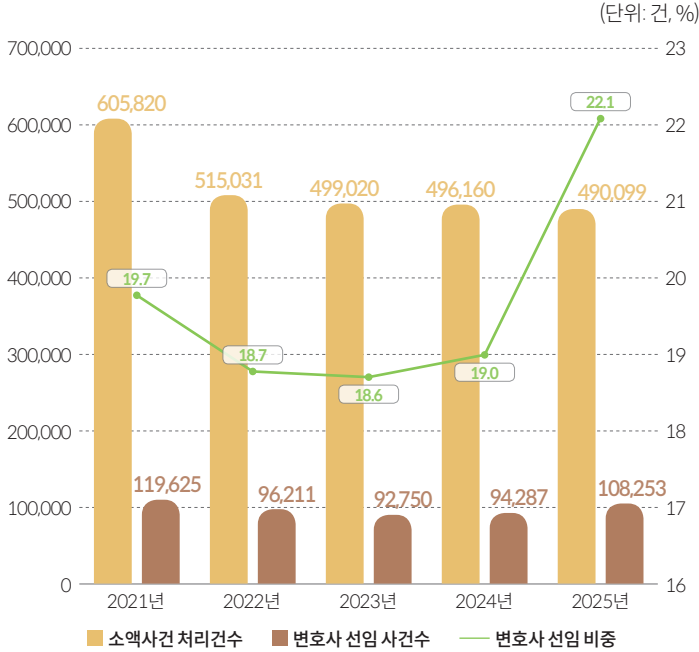
출처: 대법원 제출자료(2026.4.24.)

※ 『Data&Law』에 수록된 기관 제출자료는 「국회도서관법」 제11조의2에 따라 국회도서관이 국가기관 등에 자료를 요청하여 제출받은 자료입니다.

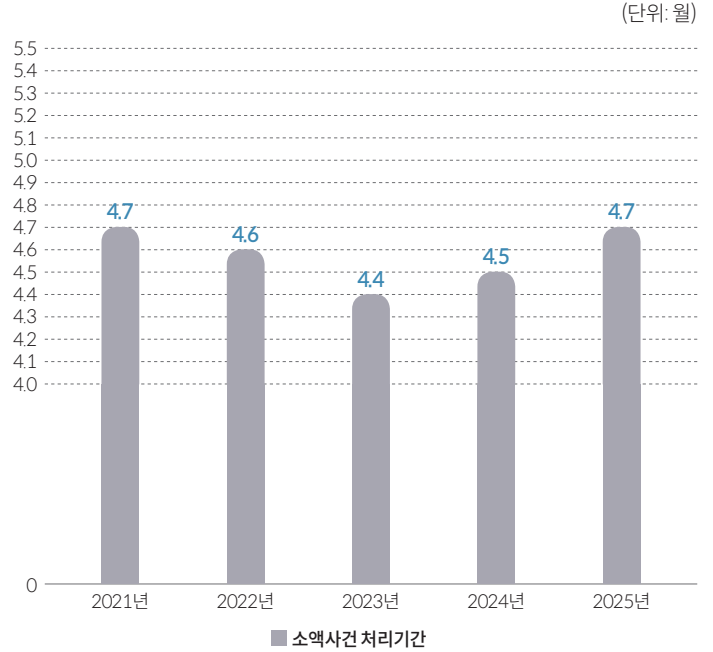
○ 소액사건 변호사 선임과 처리기간

최근 5년간 소액사건 처리 양상은 변호사 선임 비중과 평균 처리기간의 변화를 중심으로 살펴보았다. 소액사건에서 변호사가 선임된 사건 수는 2021년 119,625건에서 2023년 92,750건으로 감소하였다가 이후 다시 증가하여 2025년 108,253건으로 나타났다. 변호사 선임 비중도 2021년 19.7%에서 2023년 18.6%까지 낮아졌다가 이후 상승하여 2025년 22.1%로 최근 5년 중 가장 높은 수준을 보였다. 소액사건 평균 처리기간은 2021년 4.7개월에서 2023년 4.4개월까지 감소하였다가 이후 다시 증가하여 2025년에는 4.7개월로 나타났다.

소액사건 변호사 선임 비중 및 건수



소액사건 평균 처리기간



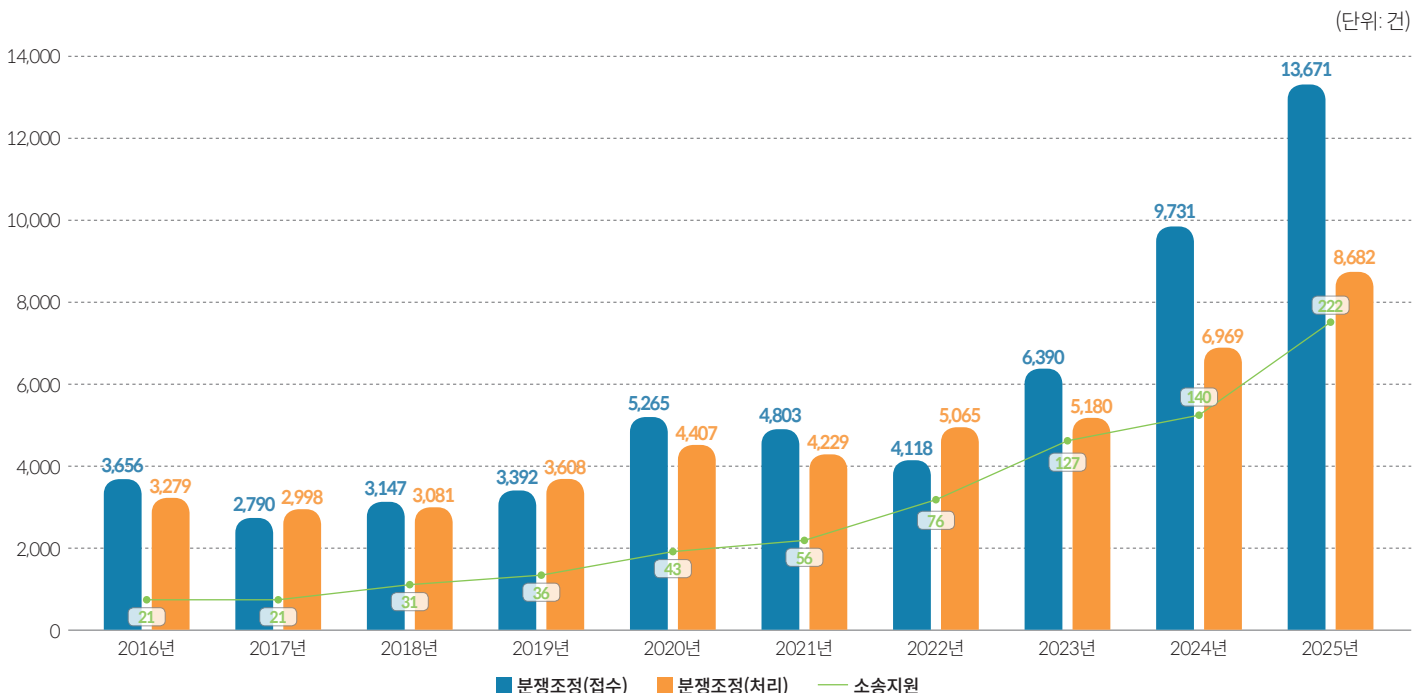
출처: 대법원 제출자료(2026.4.24.)

소비자·금융 분야 분쟁조정 현황

○ 소비자 분쟁조정 및 소송 연계

최근 소비자 분쟁조정은 접수 및 처리 건수 증가와 함께 소송으로 연계되는 사례도 증가하는 양상을 보였다. 소비자 분쟁조정 접수 건수는 2016년 3,656건에서 2025년 13,671건으로 증가하였으며, 같은 기간 처리 건수도 3,279건에서 8,682건으로 증가하였다. 분쟁조정이 이뤄지지 않아 소송으로 연계된 건수는 2016년 21건에서 2025년 222건으로 나타났다.

소비자 분쟁조정 접수·처리 및 소송 지원 현황



출처: 한국소비자원 제출자료(2026.4.29.)

○ 소비자 분쟁조정 품목별 평균 사건처리기간

소비자 분쟁조정 사건의 처리기간은 품목별 특성에 따라 차이를 보이는 것으로 나타났다. 2025년 기준 의료서비스(2.9개월), 보험(3.2개월), 식품·기호품(3.3개월) 등은 상대적으로 짧은 기간 내 처리된 반면, 금융(6.5개월), 차량·승용물(6.3개월) 등은 비교적 장기간 소요된 것으로 나타났다.

2025년 소비자 분쟁조정 품목별 평균 사건처리기간

(단위: 월)

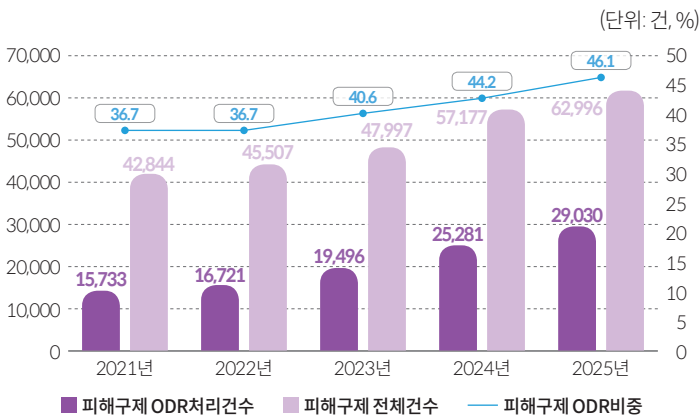
금융	차량·승용물	광열·수도	세탁서비스	보건·위생 서비스	정보통신기기	정보통신 서비스	법률·행정 서비스	주방용품·설비
6.5	6.3	5.6	5.3	5.0	5.0	4.9	4.9	4.9
보건·위생용품	교육서비스	운수·보관·관리서비스	가구	문화·오락 서비스	기계류 기타물품	의류·섬유 신변용품	식생활기기	스포츠·레저·취미용품
4.8	4.8	4.7	4.7	4.5	4.5	4.3	4.3	4.2
가사용품	도서·음반	토지·건물·설비	농·수·축산용품	문화용품	기타서비스	식품·기호품	보험	의료서비스
4.2	4.0	4.0	3.9	3.8	3.5	3.3	3.2	2.9

출처: 한국소비자원 제출자료(2026.4.22)

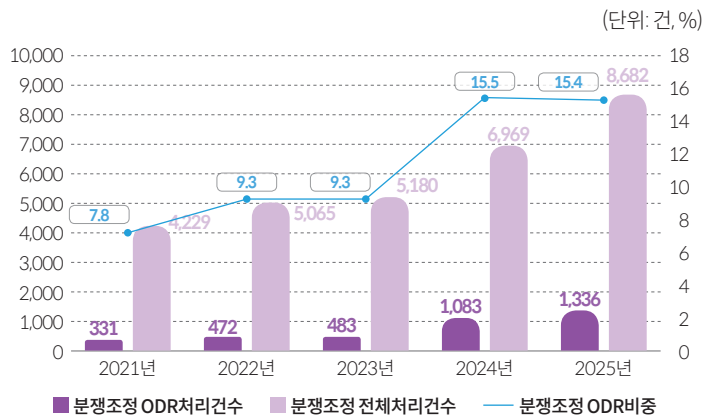
○ 소비자 분쟁에서의 온라인 분쟁해결(Online Dispute Resolution, ODR)

소비자 분쟁 해결은 일반적으로 피해구제와 분쟁조정 절차를 통해 이루어진다. 피해구제는 소비자와 사업자 간 합의를 통해 분쟁 해결을 지원하는 절차이며, 분쟁조정은 피해구제가 원만히 이루어지지 않은 경우 소비자분쟁조정위원회의 조정을 통해 해결을 시도하는 절차이다. 이러한 과정에서 온라인 분쟁해결(ODR) 활용 비중은 지속적으로 확대되는 추세를 보였다. 피해구제 단계의 ODR 비중은 2025년 46.1%로 나타났으며, 분쟁조정 단계에서도 ODR 활용 비중이 증가하여 2025년 15.4%를 기록하였다.

피해구제와 ODR 현황



분쟁조정과 ODR 현황



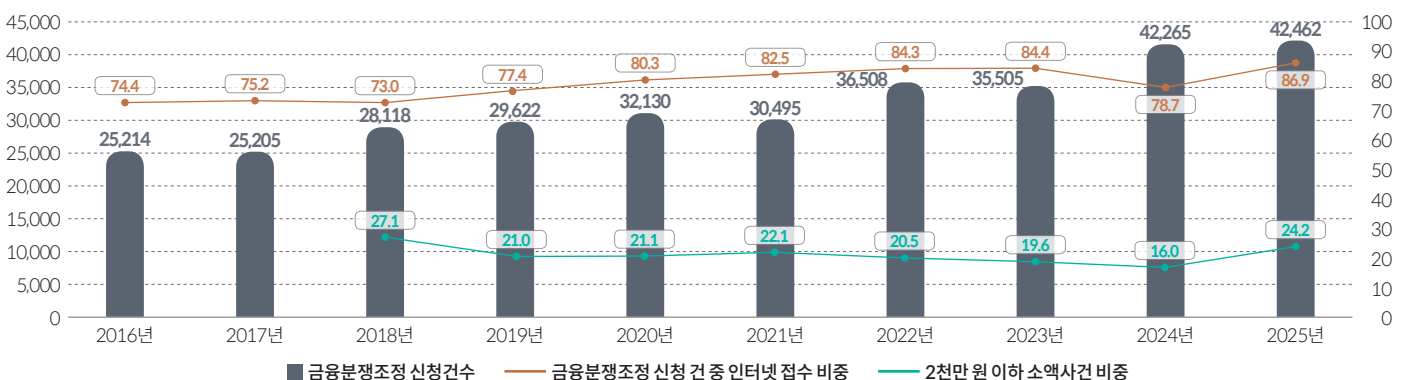
출처: 한국소비자원 제출자료(2026.4.29)

○ 금융소비자 분쟁조정

금융소비자 분쟁조정은 금융소비자와 금융회사 간 발생한 분쟁을 조정을 통해 해결하는 제도이다. 금융소비자 분쟁조정에서도 인터넷 기반 접수 활용이 확대되는 추세를 보였다. 인터넷을 통한 분쟁조정 비중은 2016년 74.4%에서 2025년 86.9%로 증가하였으며, 2025년 금융소비자 분쟁 중 소액사건 비중은 24.2%로 나타났다.

금융소비자 분쟁조정 인터넷 접수 및 소액사건 비중

(단위: 건, %)



출처: 금융감독원 제출자료(2026.4.30)

관련 법률

소액사건심판법

[시행 2023. 3. 28.] [법률 제19281호, 2023. 3. 28., 일부개정]

제2조(적용 범위 등) ① 이 법은 지방법원 및 그 지원의 관할사건 중 대법원규칙으로 정하는 민사사건(이하 “소액사건”이라 한다)에 적용한다.

② 소액사건에 대해서는 이 법에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 「민사소송법」의 규정을 적용한다.

※ ‘소액사건심판규칙’ 제1조의2(소액사건의 범위) 법 제2조제1항에 따른 소액사건은 제소한 때의 소송목적의 값이 3,000만 원을 초과하지 아니하는 금전 기타 대체물이나 유가증권의 일정한 수량의 지급을 목적으로 하는 제1심의 민사사건으로 한다. 다만, 다음 각 호에 해당하는 사건은 이를 제외한다.

1. 소의 변경으로 본문의 경우에 해당하지 아니하게 된 사건

2. 당사자참가, 중간확인의 소 또는 반소의 제기 및 변론의 병합으로 인하여 본문의 경우에 해당하지 않는 사건과 병합심리하게 된 사건

소비자기본법

[시행 2026. 1. 2.] [법률 제21065호, 2025. 10. 1., 타법개정]

제60조(소비자분쟁조정위원회의 설치) ① 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를 둔다.

② 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 소비자분쟁에 대한 조정결정
2. 조정위원회의 의사(議事)에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지
3. 그 밖에 조정위원회의 위원장이 토의에 부치는 사항

③ 조정위원회의 운영 및 조정절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

금융소비자 보호에 관한 법률

[시행 2026. 1. 2.] [법률 제21065호, 2025. 10. 1., 타법개정]

제42조(소액분쟁사건에 관한 특례) 조정대상기관은 다음 각 호의 요건 모두를 충족하는 분쟁사건(이하 “소액분쟁사건”이라 한다)에 대하여 조정절차가 개시된 경우에는 제36조제6항에 따라 조정안을 제시받기 전에는 소를 제기할 수 없다. 다만, 제36조제3항에 따라 서면통지를 받거나 제36조제5항에서 정한 기간 내에 조정안을 제시받지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 일반금융소비자가 신청한 사건일 것
2. 조정을 통하여 주장하는 권리나 이익의 가액이 2천만원 이내에서 대통령령으로 정하는 금액 이하일 것

관련 법률안 (2026년 5월 7일 기준)

법률안명	대표발의(발의일자)	주요내용
소비자기본법 일부개정법률안	이정문의원 [2217842] 2026.3.30.	• 한국소비자원은 「소비자기본법」 제60조에 따라 소비자와 사업자 간 분쟁을 경제적이고 신속하게 해결하기 위하여 소비자분쟁조정위원회를 설치·운영해 오고 있음. 이러한 설립 취지에도 불구하고 최근 분쟁조정 수요가 폭증하여 사건처리 지연 문제가 심각한 수준에 이르고 있어 소비자 피해구제가 적시에 이루어지지 않고, 국민 불편이 심화되고 있음. 이에 조정위원회 상임위원의 수를 현행 5명에서 9명으로 확대하고자 함.
금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안	김현정의원 [2212921] 2025.9.11. 이정문의원 [2212945] 2025.9.12.	• 소액분쟁조정사건의 경우 일반금융소비자가 조정안을 수락하면 금융회사의 수락 여부와 관계없이 재판상 화해와 동일한 효력을 갖도록 해 일반금융소비자의 권익을 보다 두텁게 보호하고자 함.
집단소송법안	이강일의원 [2218115] 2026.4.6.	• 현행 민사소송 체계는 개별 소송 원칙을 기본으로 하고 있어, 동일한 원인으로 발생한 다수의 피해자가 각자 소송을 제기해야 함. 그러나 집단적 피해가 발생한 경우, 피해자 개인이 입은 손해액보다 소송 수행에 드는 비용, 시간, 그리고 노력이 더 큰 경우가 많아 실질적인 권리 구제를 포기하게 되는 사례가 빈번함. 이에 본 법안은 손해배상 청구의 소에 적용될 수 있는 보편적인 집단소송 제도를 도입하여, 이를 통해 소액·다수 피해자의 실질적인 권리 구제를 도모하고, 기업의 사회적 책임을 강화하며, 국민의 권익과 안전을 보다 두텁게 보호하고자 함.

Data & Law

※ 국회도서관이 시의성 있는 주제에 대한 법률정보와 선별된 통계 데이터를 시각화하여 발간하는 서비스입니다.

이용문의 입법과통계서비스(<https://lawstat.nanet.go.kr>), 입법자료포털(<https://lnp.nanet.go.kr>)에서 볼 수 있습니다.

내용문의 법률정보실 국내법률정보과(02-6788-4763)

발간등록번호 31-9720116-001998-14 | ISSN 2982-6241

