

보도	2024.11.26.(화) 14:00	배포	2024.11.26.(화)
----	----------------------	----	----------------

담당 부서	금융소비자보호총괄국 소비자보호총괄팀	책임자	국 장	이길성	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	박성주	(02-3145-5680)
	은행감독국 은행총괄팀	책임자	국 장	정우현	(02-3145-8020)
		담당자	팀 장	김지웅	(02-3145-8022)

「금융접근성 제고를 위한 금융권 공감의 場」 개최

- 금융접근성 제고의 주요 현안과 향후 추진 계획 -

- 주요 내용 -

□ 금융감독원(원장 이복현)은 금융업계 및 소비자·장애인 단체 등과 함께 「금융접근성 제고를 위한 금융권 공감의 場」을 마련하였음

* 일시 : '24.11.26.(화) 14:00, 장소 : 은행회관 세미나실

○ 이번 행사는 금융의 디지털화와 점포축소 등 금융환경 변화 과정에서 금융감독원과 금융업계가 금융소비자의 접근성 제고 필요성에 관한 공감대를 형성하고 함께 노력하자는 취지에서 마련되었고

○ 6개 금융협회장 및 각 업권 금융회사 소비자보호담당 임원, 소비자단체, 장애인단체 등 총 100여명이 참석한 가운데

- 최근 금융환경 변화에 관한 분석(연구기관), 금융이용자의 목소리(소비자·장애인단체), 금융접근성 제고의 주요 이슈와 과제(금융감독원), 금융소비자 접근성 제고 사례(은행) 등 다양한 주제가 폭넓게 논의되었음

□ 금융감독원은 최근 금융접근성 관련 주요 이슈로 ①은행 점포폐쇄 추세, ②고령층의 디지털 소외, ③장애인의 금융거래 애로 등을 제시하면서

○ 향후 은행권과 공동으로 실효성 있는 점포·ATM 대체 수단 마련 및 이동점포 활성화 등 점포 폐쇄에 따른 대안을 적극 모색하는 한편,

○ 고령층 디지털 교육 강화, AI 금융상담 불편 해소, 장애인 응대매뉴얼 정비 및 장애인용 인프라 확충 등을 체계적으로 추진해 나가겠다고 밝혔음

I 인사말 주요 내용

- **이복현 금융감독원장**은 환영사를 통해, 은행 점포축소 추세 등으로 소비자의 금융접근성 저하 우려가 지속 제기되고 있다고 지적하면서
 - 소비자들이 금융서비스에 접근할 수 있는 권리를 보장하는 것은 금융산업이 당연히 수행해야 할 책무라는 점을 인식하고
 - 금융업계와 감독기관이 함께 금융접근성 제고를 위해 소비자들이 체감할 수 있는 실질적인 변화와 실천을 추진해 나가자고 당부하였음
- **강정화 한국소비자연맹 회장**은 축사에서, 금융계가 금융접근성 문제를 인식하고 개선 의지를 표명해 준 점에 감사의 뜻을 전하면서
 - 금융회사가 공급자가 아닌 수요자의 입장에서, 소비자가 실제 금융현장에서 느끼는 불편을 찾아서 해소해 달라고 당부하였음
- 한편, **6개 주요 금융협회장**들도 소비자의 금융접근성 제고를 위해 관행 개선 및 인프라 확충 노력을 강화해 나가겠다는 뜻을 밝혔음



점포 축소에 따른 불편 최소화를 위해 **창구제휴, 공동ATM** 등의 대체수단을 적극 강구하고 **장애인**을 위한 **다양한 보조수단** 운영과 **고령자 교육확대** 등을 더욱 적극적으로 추진해 나가겠음



MTS 사용을 어려워하는 고령자를 위한 **모바일앱 간편모드** 제공을 차질 없이 준비하고 **투자자교육협의회**의 다양한 금융교육을 통해 안전하고 편리한 **금융생활**을 지원하겠음



취약계층의 접근성 저하는 금융회사 입장에서도 고객 이탈에 따른 **경쟁력 약화 요인**이 될 수 있으므로, **소비자 접근성 제고**와 **금융회사 경쟁력 강화**라는 목적을 함께 달성하기 위해 **당국과 업계의 협력**이 중요



급격한 변화에 적응하지 못하는 소비자들을 **배려**하기 위하여 **고령자 콜센터 대리안내 제도 마련** 등 접근성 제고를 위한 노력을 이행하고 있으며, 앞으로도 **당국과 함께 다양한 방안을 모색**하겠음



수어·채팅 상담, 시각장애인 전용 카드발급센터 운영, 점자 상품안내장 제공 등의 노력과 함께 간편모드를 연말까지 출시하는 등 향후 소비자의 애로·건의사항을 적극 해결해 나가겠음



모바일앱 간편모드 도입 영업점에 고령층과 장애인을 위한 전담창구 마련 등의 노력을 하고 있으며, 향후 소비자가 저축은행을 안심하고 이용할 수 있도록 보이스피싱 예방·금융교육에 힘써 나가겠음

II 금융접근성 제고 관련 주요 발표 내용

1 금융이용자의 목소리

1. 금융소비자 접근성 제고를 위한 제언

(발표 : 한국소비자연맹 정지연 사무총장)

- 금융거래 과정에서 소비자들이 겪는 다양한 불편을 해소하기 위해 금융회사들이 좀 더 적극적으로 나서 줄 것을 요청
 - 특히 정보기술이 발달할수록 ‘포용성’이 더욱 중요해지고 있으며 기술진보 과정에서 취약계층이 배제되지 않도록 하는 것이 필요하고
 - AI나 챗봇을 통한 고객상담이 늘어나고 있는데, 기술의 발달이 소비자, 특히 디지털 역량이 낮은 고령층의 선택권을 침해해서는 안되며 사람을 상대할 권리도 중요함

2. 장애인 등의 금융접근성 문제점과 개선방안

(발표 : 한국장애인단체총연합회 정의철 사무총장)

- 장애인과 비장애인이 동등한 금융서비스를 이용할 수 있는 환경이 중요
 - 금융거래는 현대 사회를 살아가는데 반드시 필요한 기본적인 생활 수단이므로 장애 여부와 상관 없이 누구나 기본적인 금융서비스를 차별 없이 이용할 수 있어야 함
 - 장애인은 하나의 집단으로 분류되기 어렵고 장애유형별로 다양한 특성을 가지므로, 장애인 응대 시 이러한 점을 충분히 고려하여 개별적·구체적인 접근을 해 줄 것을 요청

- ◇ 최근 금융접근성 관련 주요 이슈인 ①은행 점포폐쇄 추세, ②고령층의 디지털 소외, ③장애인의 금융거래 애로 등에 관하여 그간의 경과를 소개하고 향후 추진 계획을 발표

1 금융접근성 제고 추진 배경

- 고령화와 디지털화 등 환경 변화를 고려하여 그동안 금융감독원은 소비자의 금융접근성 제고를 위해 다양한 제도·관행 개선 노력을 지속
- 특히 특정 권역에서 먼저 도입된 우수제도를 여타 업권으로 확대 함으로써 금융권 전체의 접근성 수준 제고를 적극 유도

< 최근 금융접근성 제고 주요 사례 >

- ✓ '19.6월 은행권 점포폐쇄 공동절차 마련
- ✓ '21~'22년 은행권 점포폐쇄 공동절차 개정 및 지역재투자평가 반영
- ✓ '21.9월 금융소비자보호내부통제기준에 고령자·장애인 지원에 관한 사항 반영(전업권)
- ✓ '22.2월 모바일앱 간편모드 도입 추진 (은행 도입 → 저축은행·신협 확대)
- ✓ '23.4월 은행 점포폐쇄 내실화 방안 마련 (은행 개선 → 저축은행 확대)
- ✓ '23.6월 시각장애인 응대매뉴얼 마련 (은행 도입 → 저축은행·신협 확대)
- ✓ '23.9월 카드사 점자카드 발급 관행 개선 (은행·카드사 개선 → 저축은행 확대)

- 그러나 은행 경영효율화에 따른 점포 감축 추세*가 지속되면서 非도심 거주자, 특히 디지털에 취약한 고령층의 금융소외 우려가 증가

* 점포수개: ('21말) 6,121 → ('22말) 5,831<△290> → ('23말) 5,747<△84> → ('24.10말) 5,690<△57>

* ATM수개: ('21말) 31,789 → ('22말) 29,582<△2,207> → ('23말) 28,070<△1,512> → ('24.10말) 27,157<△913>

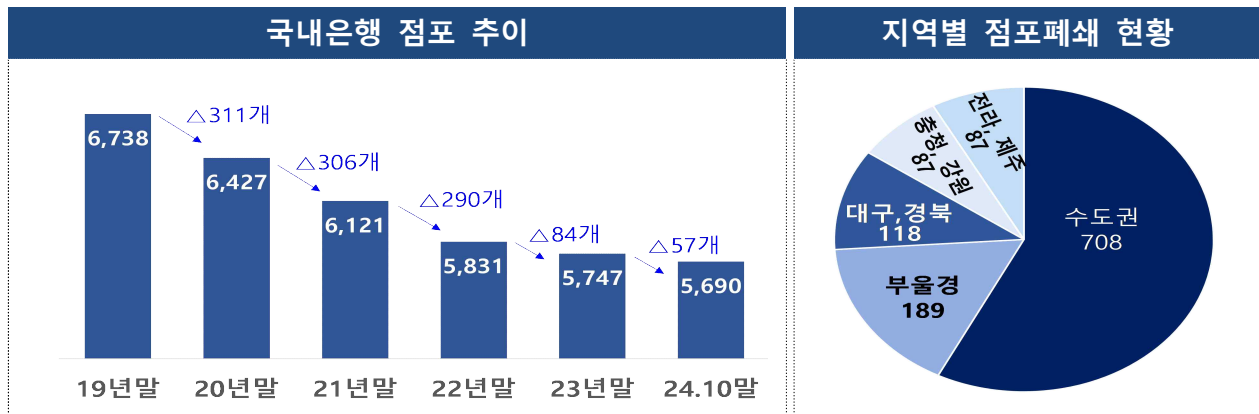
- 또한 장애인의 금융거래 지원 제도 및 인프라 확충에도 불구하고 여전히 현장에서 실효성이 다소 떨어진다는 지적도 제기

➡ 금융접근성 관련 주요 이슈별 최근 현황을 점검하고 개선과제를 발굴하여 향후 금융업계와 함께 체계적으로 추진해 나갈 계획

2 금융접근성 주요 현안 및 향후 추진 계획

1. 은행 점포폐쇄로 인한 소비자 불편 해소

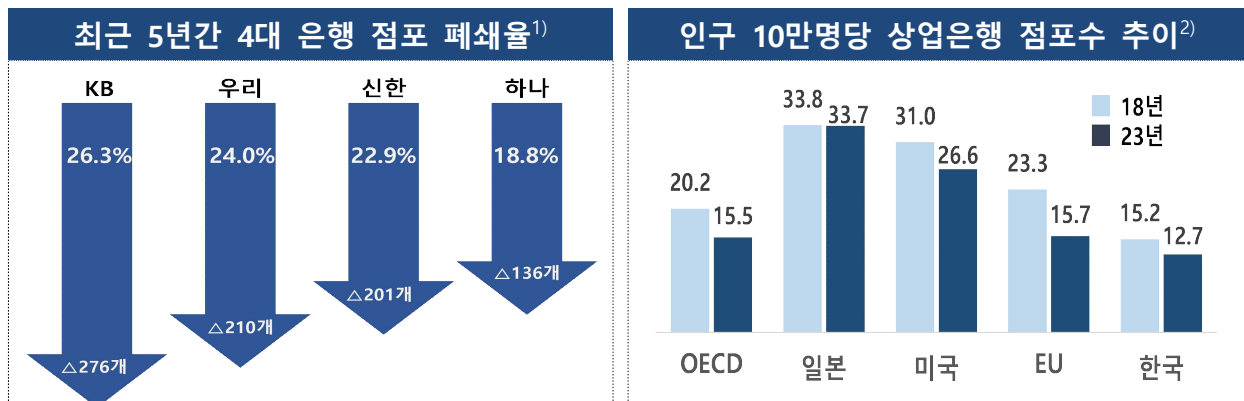
- **(현황)** 국내은행 점포는 총 5,690개(‘24.10월말)로 최근 5년간 1,189개 폐쇄(연평균 △8.5%), 지역별로는 수도권 708개, 非수도권 481개 폐쇄



* 해당 기간 중 점포 신설로 인해 감소 점포 수 합계가 폐쇄 점포 합계와 일치하지 않음

- 4대 시중은행이 전체 폐쇄 점포의 69%(△823개)를 차지
 - 점포폐쇄 비율은 국민(△26.3%), 우리(△24.0%), 신한(△22.9%), 하나(△18.8%) 順 (소매금융을 축소중인 SC(△31.9%), 씨티(△55.8%)를 제외)
- 전세계적으로 금융의 디지털화, 비대면 거래 증가 등으로 오프라인 영업점 축소가 진행중이나,
 - 우리나라의 인구(성인) 10만명당 은행 점포 수는 '23년말 기준 12.7개로 OECD 국가 평균('23말 15.5개, 상업은행 기준)을 소폭 하회

※ 미국(26.6개), 일본(33.7개)의 경우 다수의 소규모 은행이 지역금융을 담당하고 있어 OECD 평균을 크게 상회



1) 최근 5년간 폐쇄 점포 수/'19년말 기준 점포 수 2) Financial Access Survey (2024)

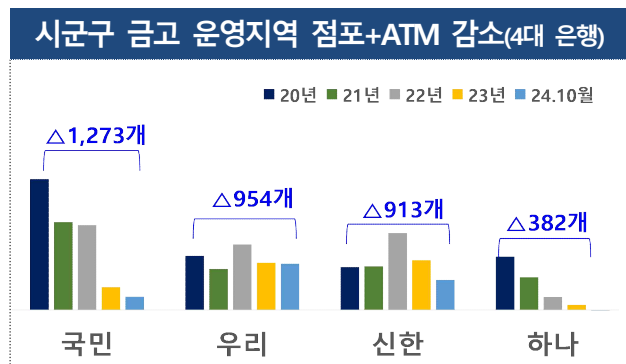
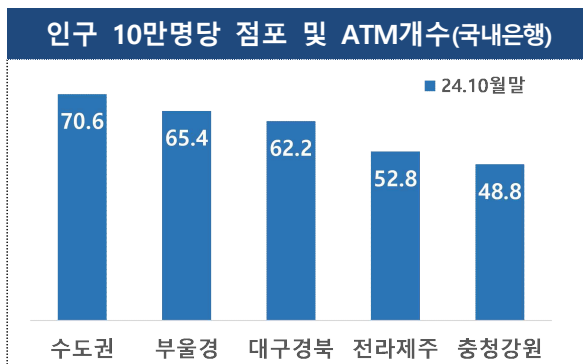
□ **(평가)** 은행의 경영효율화 측면 뿐만 아니라 금융접근성 보장 등 사회적 책임을 균형있게 고려한 점포 운영 전략이 필요

○ 지역금융소비자에 대한 금융접근성* 제고 등 은행 경영성과의 소비자환원 노력이 부족하다는 비판도 제기

- * 1) 인구 10만명 당 점포+ATM 수('24.10말 기준) : (수도권) 70.6개 (비수도권) 57.3개
 2) 4대 은행의 경우 56개 시군구 금고 운영을 위한 협력사업비 지출에도 불구하고 동 지역에서 최근 5년간 점포 412개(△11.7%), ATM 3,110개(△26.7%)를 폐쇄

- 점포 폐쇄, 인력 구조조정 등 단기 비용절감 우선의 점포 운영 전략은 고객 이탈 등으로 은행의 중장기 수익 기반 훼손 우려

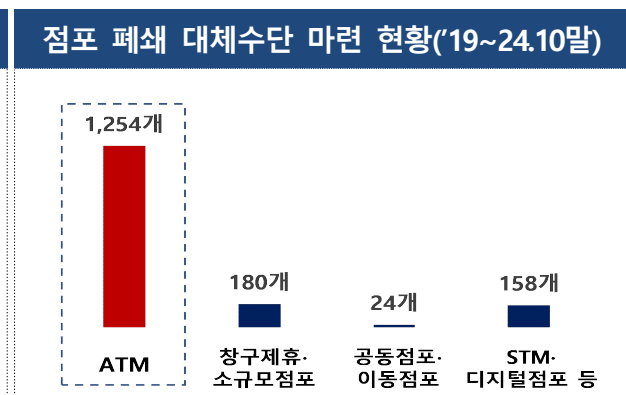
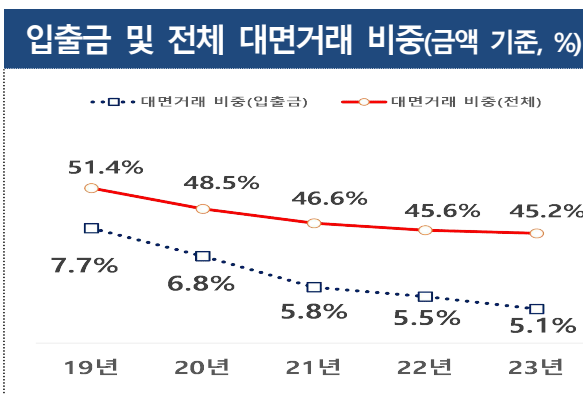
- * 美 JP Morgan Chase 은행의 경우 부실인접 점포 폐쇄·합병, 점포당 인력수 축소 등 비용 효율화와 함께 '27년까지 500개 영업점포 확대를 통해 대고객 영업을 강화할 계획



○ 은행권은 접근성 제고를 위해 점포폐쇄시 사전영향평가 실시, 적정 대체수단 마련 등 공동절차를 운영중이나,

- 단순 입출금 기능을 제공하는 ATM 설치가 대다수(1,254개)인 것으로 나타나는 등 금융소비자의 실질적 접근성* 보완이 미흡

- * 디지털 전환에 따라 대면거래 수요는 지속 감소하고 있으나 여·수신 등 전체 대면 거래 비중은 여전히 높은 수준('23년 기준 약 45.2%)



- **(계획)** 연내 은행권과 TF를 구성하여 금융소비자가 실질적으로 체감할 수 있는 금융접근성 제고 방안을 신속하게 마련·추진할 계획
 - 공동점포 등 점포 대체수단 설치 협의절차, 비용 분담원칙 등에 관한 은행권 가이드라인을 조속히 마련
 - 아울러, AI 점포 등 은행권의 점포 운영전략 다변화를 위해 필요한 규제 샌드박스 등 제도적 지원 노력을 지속할 예정

2. 고령자의 디지털 금융소외 방지

- **(현황)** 전업권에 걸쳐 비대면·모바일 금융거래가 확대되는 가운데 고령자의 모바일 거래 편의성 제고 및 디지털 교육 수요 증가
 - 또한 금융회사 고객센터 운영 효율화 등을 위한 AI 상담서비스 도입 확산 과정에서 고령소비자가 느끼는 불편이 크다는 지적이 제기
- **(계획)** 고령자 등 디지털 취약계층이 겪는 불편사항을 개선하고 디지털 금융교육을 통해 소비자의 역량을 강화
 - **(간편모드 확대)** 모바일 금융앱 내 간편모드의 쏘 금융업권 도입을 계획*대로 추진하고 기능개선을 통한 활성화 노력 지속
 - * (완료) 은행·저축은행·신협, ('24년 예정) 신용카드, ('25년 예정) 보험, 증권
 - **(AI상담 개선)** 고령자에게 일반상담원과 AI상담 중에 선택권을 부여하거나 일반상담원을 우선 연결하도록 개선('24.9월 완료)
 - 향후 금융회사가 AI 상담시스템 운영 시 고령소비자의 선택권과 편의성을 적극 고려하도록 지속적으로 모니터링·지도할 예정
 - **(금융교육 확대)** 고령자 대상 디지털 금융교육을 양적·질적으로 확충*하는 한편, 금융회사의 자체적인 디지털 교육도 확대 유도
 - * 연습용 모바일 금융앱 업데이트(신규계좌 개설 연습 등 기능 추가, UI 개선 등), 고령자 대상 강의안 개정(디지털 금융사기, 간편결제 서비스 등)

3. 장애인의 금융거래 편의성 제고

- **(현황)** 장애인의 금융거래 편의성을 높이기 위한 그 간의 노력*에도 불구하고 현장에서는 여전히 불편 또는 차별이 발생한다는 지적

* '금융소비자보호 내부통제기준'에 장애인 거래편의성 제고 등에 관한 사항 반영(21.9.), 은행권 시각장애인 응대매뉴얼 마련(23.6.), 카드사 점자카드 발급 관행 개선(23.9.) 등

- 일례로 최근 국가인권위원회는 은행의 발달장애인 대상 대출 취급 시 부당한 차별이 발생하지 않도록 감독기관의 지도·감독을 권고

- **(계획)** 금융회사의 장애인 응대매뉴얼 정비 및 장애유형별 인프라 확충 등을 통해 장애인의 금융거래 지원제도의 실효성 제고

- **(응대매뉴얼 정비)** 금융회사의 장애인 응대 매뉴얼 일괄 점검·정비

- 다양한 장애 유형별로 적시 응대가 가능하도록 매뉴얼내 장애 유형을 다양화*하고 현장에서 실제 활용 가능하도록 매뉴얼 기재방식 보완**

* 「장애인복지법」상 장애 유형 중 별도 응대방법 숙지 필요성이 있는 장애유형 (지체, 시각, 청각, 언어, 뇌병변, 지적, 자폐성 장애)은 모두 응대매뉴얼에 포함

** (예) 장애인 고객이 이용 가능한 인프라·서비스 이용 방법을 보다 상세히 기재하고 실제 현장에서 발생 가능한 상황을 전제로 응대방법 기술

- **(인프라 확충)** 시각·청각·발달장애 등 장애 유형별로 금융거래를 지원하기 위한 다양한 인프라*를 지속 확충

* (예) 시각장애인 : 음성 OTP 및 계약서류 점자·음성번역 서비스 확대 등
청각장애인 : STT(Speech To Text) 시스템 또는 태블릿을 활용한 상담 인프라 구축
발달장애인 : 알기 쉬운 대출상품 설명서 제작 및 매뉴얼 반영

- 또한 각종 금융자동화기기 운영 시 다양한 장애유형을 고려한 접근성 검증기준*을 준수하도록 점검·지도할 예정

* 「장애인차별금지법」 등에 따라 무인정보단말기 제공자가 준수하여야 할 사항

☞ [별첨1] 「은행 점포폐쇄 현황 및 향후 과제」

☞ [별첨2] 「취약소비자의 금융접근성 제고 추진현황 및 향후 계획」

- 김미영 금융소비자보호처장은 쏘 금융권이 고령자·장애인 등을 포함한 소비자의 금융접근성 제고에 지속적인 관심을 기울이는 한편,
 - 향후 금융감독원이 추진할 금융접근성 제고 사업을 금융권 공동의 당면과제로 인식하고 적극 동참해 주기를 당부하였음
- 참석자들은 금융접근성 제고가 일회성 구호에 그치지 않도록 앞으로도 적극 노력해 나갈 것을 다짐하였음

참고

행사 일정 및 프로그램

시간	주요 내용	비고
14:00 ~ 14:20	① 인사말	금융감독원장 한국소비자연맹 회장 6개 금융협회장
14:20 ~ 14:35	② 금융이용자의 목소리 * 고령자·장애인 등의 금융거래 관련 애로·건의사항 등	정지연 사무총장 ¹⁾ 정의철 사무총장 ²⁾
14:35 ~ 15:20	③ [발표 1] 고령화 시대, 시니어+장애인의 금융거래 현황 및 금융접근성 제고방안 탐색	윤선영 연구위원 ³⁾
	④ [발표 2] 금융접근성 제고의 주요 이슈와 과제	금융감독원
	1) 은행 점포폐쇄 현황 및 향후 과제	
	2) 취약소비자의 금융접근성 제고 추진현황 및 향후 계획	
	⑤ [발표 3] 금융소비자 접근성 제고 사례	신한은행
15:20~	⑥ 맺음말	금융소비자보호처장

주. 1) 한국소비자연맹, 2) 한국장애인단체총연합회, 3) 하나금융연구소