

금융접근성 제고를 위한 금융권 공감의 場

취약소비자의 금융접근성 제고 추진현황 및 향후 계획

2024. 11. 26. (화)



금 융 감 독 원
금융소비자보호총괄국

목 차

1. 최근 금융환경 변화와 금융접근성 제고 필요성
2. 금융접근성 제고 추진현황
3. 취약소비자 금융접근성 제고 추진방안

1 최근 금융환경 변화와 금융접근성 제고 필요성

1. 최근 금융환경 변화와 금융접근성 제고 필요성

개념 및 동향

- ☑ **금융접근성**이란 필요할 때 적절한 비용으로 금융서비스에 접근하여 효과적으로 활용 할 수 있는 상태
- ☑ 금융접근성은 소비자의 연령, 장애, 지역, 소득, 지식 등 다양한 측면에서 그 적정성이 평가될 필요
- ☑ 현대사회에서 금융서비스는 생활의 일부로 정착된 만큼 주거, 이동, 의료, 교육 등과 같이 금융접근성도 누구에게나 필수적으로 보장되어야 하는 **기본권**이라는 인식 확산
- ☑ 국제적으로도 포용금융(financial inclusion)이 강조되는 가운데 **금융상품**에 대한 소비자의 접근성 보장이 **감독기관의 주요 책무**로 부각

[참고] G20/OECD, 「금융소비자보호에 관한 기본원칙」

(3) 접근성과 포용성(Access and Inclusion) 中 발췌

- 정부, 감독기관, 금융회사는 금융상품에 대한 소비자의 접근성을 높이고 ... 금융시스템 내 소비자가 금융상품에 접근하는 데 장애요인을 제거할 필요

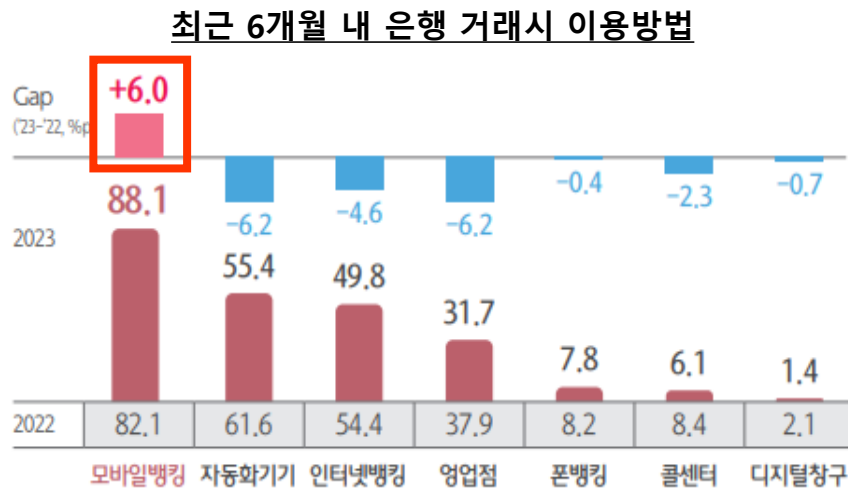
1. 최근 금융환경 변화와 금융접근성 제고 필요성 (계속)

최근 금융환경 변화

- ✓ 최근 우리나라는 고령화, 디지털화, 수도권 집중 등이 심화되고 있는 상황
 - ➡ 향후 금융접근성 보장에 대한 소비자의 다양한 수요와 목소리도 더욱 확대될 전망

금융의 디지털화 가속

- ✓ 금융의 디지털화로 비대면 거래 증가

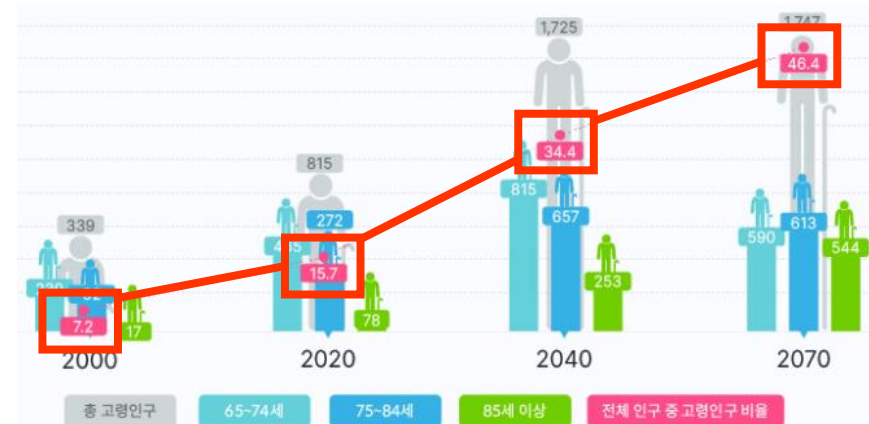


출처: 하나금융연구소 2024대한민국 금융소비자보고서

초고령사회로의 진입

- ✓ 2025년 초고령 사회로 진입 예정

고령인구 수 및 전체인구 중 고령인구 비율



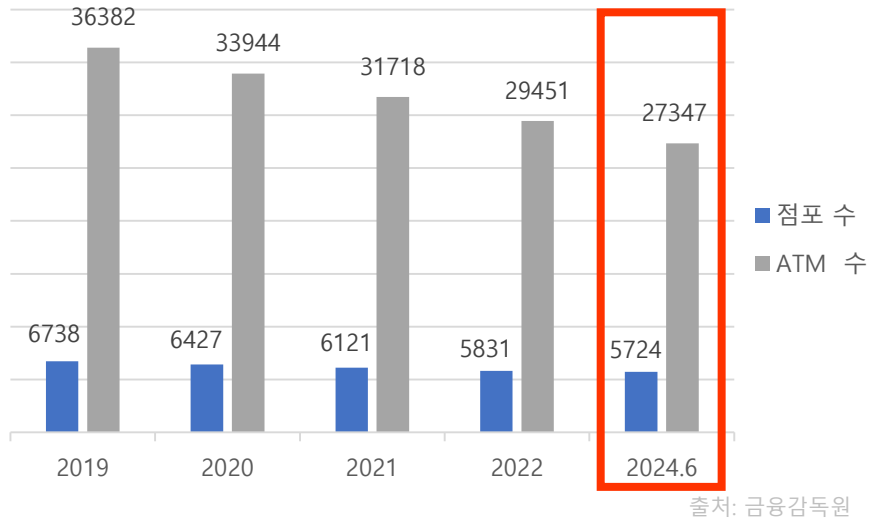
출처: 저출산고령사회위원회, 통계청(장래인구추계)

1. 최근 금융환경 변화와 금융접근성 제고 필요성 (계속)

수도권 집중

☑ 은행점포 폐쇄 등 非도시 금융인프라 축소

은행 점포 및 ATM 수



금융접근성 제고 필요성 관련 대외시각

디지털 금융소외 심화...서비스·규제 개선 '당면 과제'
(OO경제)

'디지털 장벽'에 갇힌 고령층의 무너진 일상
(주간△△)

"키오스크 못 써요" 시각장애인의 한숨...
유럽에선 '없는 일' (□□일보)

"...지방의 은행 점포폐쇄 문제도 심각...지방 금융 서비스 접근이 크게 악화될 것으로 우려..."
(‘24년 국정감사시)

➡ 금융감독원은 전업권에 걸쳐 **금융접근성 제고**를 **주요 금융감독 과제**로 설정하고 체계적으로 추진해 나갈 예정이며 금융업권의 적극적인 동참을 유도

2 금융접근성 제고 추진 현황

2. 금융접근성 제고 추진 현황

추진 방향

- ☑ 금융감독원은 고령자, 장애인 등 취약소비자의 금융접근성을 제고하기 위해 과제를 적극 발굴하고 지속적으로 개선을 추진
- ☑ 특정 권역에서 먼저 도입된 우수 제도를 가급적 여타 업권으로 확대함으로써 금융권 전체의 접근성 수준 제고를 유도

< 최근 금융당국의 금융접근성 제고 추진 주요 사례 >

- ☑ '21.9월 금융소비자보호내부통제기준에 고령자·장애인 지원에 관한 사항 반영[쏘업권]
「금소법」에 따라 각 금융회사가 제정하여야 할 '금융소비자보호 내부통제기준'에 고령자·장애인 거래편의성 제고 등에 관한 사항을 반영하도록 업권별 표준안 마련
- ☑ '22.2월 모바일앱 간편모드 도입 추진[은행 도입('23.上) → 저축은행·신협 확대('24.1~5월)]
조회, 이체 등 이용빈도가 높은 메뉴만으로 화면 구성, 직관적인 용어·간결한 문장 사용 등을 통해 이용자의 접근성을 높인 별도의 모드 제공

2. 금융접근성 제고 추진 현황 (계속)

< 최근 금융당국의 금융접근성 제고 추진 주요 사례 >

- ☑ **'23.4월 은행 점포폐쇄 내실화 방안 마련**[은행 개선('23.4월) → 저축은행 확대('23.7월)]
점포 폐쇄 전 사전영향평가 절차 강화, 관련 정보공개 확대, 폐쇄 후 소비자 영향평가 및 소비자 불편 보상수단·교육 제공 등 점포폐쇄 절차 개선
- ☑ **'23.6월 시각장애인 응대매뉴얼 마련**[은행 도입('23.6월) → 저축은행·신협 확대('23.10·11월)]
시각장애인 응대 요령 및 유의사항, 시각장애인 지원 인프라 활용 등 시각장애인 불편 해소를 위한 업무처리 방법 마련
- ☑ **'23.9월 카드사 점자카드 발급 관행 개선**[은행·카드사 개선('23.9월) → 저축은행 확대('24.1월)]
모든 신용·체크카드를 대상으로 점자카드 발급, 점자 상품설명서 제공 등 신용카드 관련 시각장애인 불편 개선

3 취약소비자 금융접근성 제고 추진방안

- 1) 고령자 금융접근성 제고
- 2) 장애인 금융접근성 제고
- 3) 금융교육 및 금융접근성 관련 평가 강화 등

3-(1) 고령자 금융접근성 제고

① AI 금융상담 불편사항 개선

- ☑ 최근 상담업무 효율화 및 고객센터 운영비 절감 등을 위해 일부 대형은행은 고객센터 AI 상담(콜봇)을 운영중이며, 향후 고객센터 AI 상담서비스 도입이 더욱 확대될 것으로 전망

- 다만, 디지털 환경에 취약한 고령자가 AI 상담 과정에서 겪는 불편이 크다는 지적 지속

➡ AI 상담시에도 일반상담원과 쉽게 소통할 수 있도록 개선하고 향후 지속 모니터링 예정

- √ (AI 상담서비스 우선 제공시) 고객정보가 등록된 고령자에게는 AI 상담과 일반상담원 중 선택권 부여 또는 일반상담원 우선 연결방식으로 안내절차 개선* 완료 ('24.8~9월)

* 개선 전에는 AI 상담을 우선 연결하고, 고령자가 별도 요청("일반상담원 바꿔줘" 등)해야만 일반상담원 연결 가능

- √ (AI 상담서비스 도입 예정시) 향후 고객센터의 AI상담 서비스시스템 도입·운영시 고령자의 선택권 및 편의성을 최대한 고려하도록 협조 요청 ('24.8월) 및 지속 지도 예정

3-(1) 고령자 금융접근성 제고 (계속)

② 모바일 금융앱 간편모드 쏘업권 확대

- ☑ 모바일 금융앱 내 간편모드*가 '23년 상반기 은행권에 도입된 이후 각 금융업권의 상황·특성을 감안하여 쏘금융업권으로의 단계적 확대를 추진 중 (금융위·각 협회 공동)

* 조회, 이체 등 간단한 메뉴로 화면 구성, 직관적인 용어와 간결한 문장 사용 등

- 저축은행중앙회('24.1월) 및 신협중앙회('24.5월) 출시 완료

➡ 신용카드('24.12월), 보험, 증권업권('25년) 으로 확대 추진

√ 간편모드의 성공적인 안착과 기능개선을 통한 활성화 노력을 지속

3-(2) 장애인 금융접근성 제고

① 장애인 관련 업무매뉴얼 정비 및 실효성 제고

☑ 대부분의 금융회사는 장애유형별 세부 응대 매뉴얼을 마련·운영 중

• 다만, 금융회사별로 매뉴얼상 장애유형이 상이하거나 실무처리절차 안내가 부족

➡ 매뉴얼 상 장애 유형을 다양화하고 장애인 고객 응대시 실무 활용 가능성을 제고*할 수 있도록 금융회사 자체 정비 추진 ('25년 상반기내)

* 장애인 고객이 이용 가능한 인프라·서비스 이용 방법 기재, 발달장애인 등에게 상품을 쉽게 설명할 수 있는 금융용어 제시 등

※ '24.11.13. 쏜 금융업권 협회와 장애인 금융접근성 제고 관련 간담회 개최

✓ 장애인 응대 매뉴얼 정비 필요성 및 주요 정비방향 협의

✓ CD, ATM, 무인 키오스크 등 금융자동화기기의 접근성 검증기준 준수 등 논의

3-(2) 장애인 금융접근성 제고 (계속)

② 장애유형별 지원 인프라 확충

- ☑ 대부분의 금융회사가 장애인의 금융거래를 지원하기 위한 인프라를 지속 확충하고 있으나 일부 금융회사에서는 장애인을 위한 인프라가 여전히 부족

➡ 장애인의 금융생활을 지원하기 위해 대면·비대면 인프라의 지속 확충 유도

- √ **(금융자동화기기 접근성)** CD·ATM, 무인 키오스크 등 금융자동화기기의 장애인 접근성 제고를 위한 검증기준*(장애인을 위한 CD/ATM 표준) 준수 지도

* 「장애인·고령자 등의 정보접근 및 이용 편의 증진을 위한 고시」 별표5의 '무인정보단말기 접근성 검증 기준'

- √ **(시각장애인 지원 인프라)** 음성 OTP, 계약서류 점자·음성번역 서비스, 점자 현금카드 및 통장 점자스티커 발급 확대

- √ **(청각장애인 지원 인프라)** STT 또는 태블릿을 활용한 텍스트 상담시스템 구축 확대

* STT(Speech To Text) : 전용기기를 통해 직원의 음성을 텍스트로 변환

3-(2) 장애인 금융접근성 제고 (계속)

③ 발달장애인을 위한 알기 쉬운 대출상품 안내서 마련

☑ **발달장애인이 은행에서 대출을 신청하는 경우 어려운 단어 등으로 불편을 겪는 경우 발생**

➡ 발달장애인 눈높이에 맞춘 「**발달장애인을 위한 알기 쉬운 대출상품 안내서***」 마련(금융위원회 · 한국장애인고용공단 · 전국은행연합회 공동) 추진 ('25년 3분기)

* 대출 계약 체결 위한 기본적인 개념·용어 쉽게 설명, 대출 승인을 위한 신용 관리 및 담보의 중요성 등 포함

✓ 알기 쉬운 대출상품 안내서 내용을 각 **금융회사별 업무 매뉴얼**에 반영하여 **실제 발달장애인 응대시 활용**되도록 할 예정

※ '24.11.20. 「발달장애인을 위한 알기 쉬운 대출상품 안내서」 마련 관련 간담회 개최

- 참석자 : 금융위원회, 금융감독원, 한국장애인고용공단, 전국은행연합회
- 논의내용 : 「발달장애인을 위한 알기 쉬운 대출상품 안내서」 주요 내용(안)·추진계획 등

3-(3) 금융교육 및 금융접근성 관련 평가 강화 등

① 고령자 디지털 금융교육 강화

➡ 고령자 대상 디지털 금융교육을 지속 확대하고 디지털 금융교육의 실효성 제고*

* 연습용 모바일 금융앱 업데이트, 고령자 대상 강의안 개정 등

✓ 디지털 금융교육 수요가 많은 업권을 중심으로 금융회사의 자체 디지털 금융교육 확대도 추진

② 금융회사의 금융접근성 제고 노력 평가 강화

➡ 소비자보호실태평가 상 관련 평가항목 확대 등을 통해 금융회사의 금융접근성 제고 노력에 대해 보다 다양한 측면에서 평가

③ 금융접근성 제고업무 총괄 조직 운영

➡ 금융접근성 제고업무를 주요 상시업무로 전담하고 총괄조정하는 단위 조직 운영

감사합니다!

