

보도시점 2025. 4.15.(화) 15:00 배포 2025. 4.15.(화) 09:00

## 장애를 이유로 금융서비스 이용에 불편을 겪는 사람이 없도록 세심하게 챙기겠습니다.

- 시각장애인용 음성 일회용 비밀번호 발생기(OTP) 시연 및  
「장애인 금융접근성 제고 전략과 방안」 발표 -

- ▶ 금융위원회는 '25.4.15일(화) 장애인의 날(4.20일)을 기념하여, 김소영 금융위원회 부위원장 주재로 “장애인 금융접근성 제고 간담회”를 개최
- ▶ 이날 간담회에서는 최근 개선된 ‘시각장애인용 음성 일회용 비밀번호 발생기(OTP : One-Time-Password)\*’를 간담회 참석자 중 시각장애인이 사용하는 시연이 이루어짐
  - \* 시각장애인 사용자들의 건의사항을 반영하여 음성OTP의 배터리 교체, 음량 조절 등 신규 기능을 추가하여 사용자 편의 제고('25.4월 개발 완료)
- 이어 장애인 단체, 복지·교육 현장전문가 및 관계기관과 함께 「장애인 금융접근성 제고 전략과 방안」을 논의하고, 정책방향과 추가 과제에 관한 의견을 청취함

### < 장애인 금융접근성 제고 전략과 방안 주요내용 >

#### ① 장애인 금융거래 불편 해소

- 시각장애인 대상 **계약서류 제공방식 개선**(장애인 금융소비자 요청시 점자·음성 또는 문자(텍스트) 파일 형태로 제공), **청각장애인 상담 편의 제고**(문자 기반 상담 서비스 확대) 등

#### ② 장애인 전용 상품 및 서비스 활성화

- 시각장애인 **주식거래 수수료 우대서비스**(전화 주문시에도 낮은 수수료율 적용) 제공사 확대, 장애인 전용보험·전환제도 이용 활성화 추진(기존 전용상품 개선점 발굴) 등

#### ③ 장애인 금융피해 방지

- **금융사기 피해예방 강화**(안심차단 서비스의 활용 홍보), 발달장애인 눈높이에 맞는 상품 안내서 마련, 금융교육 접근성 강화를 통한 금융역량 강화

- ▶ 향후에도 금융당국은 업계, 장애인 금융이용 관련 다양한 이해관계자들의 의견을 듣고 추가적인 개선과제를 지속적으로 발굴해나갈 계획

4월 15일(화), 금융위원회(위원장 김병환)는 4월 20일(일) 장애인의 날을 기념하여, 관계기관과 장애인 단체 등이 참석한 가운데 “장애인 금융접근성 제고 간담회”를 개최하였다. 김소영 금융위 부위원장 주재로 진행된 이 날 간담회에서는 시각장애인용 음성 일회용 비밀번호 발생기(OTP : One-Time-Password) 사용 시연과 「장애인 금융접근성 제고 전략과 방안」에 대한 논의와 의견청취가 이루어졌다.

#### 【 장애인 금융접근성 제고 간담회 개요 】

- 일시 / 장소 : '25.4.15(화) 15:00~16:00 / 은행회관 14층 중회의실
- 참석자 : 금융위 부위원장(주재), 금감원 소비자보호 부원장보  
한국장애인단체총연합회 상임대표, 한국장애인단체총연맹 공동대표  
한국시각장애인연합회 연구원, 한국농아인협회 이사,  
한국장애인복지관협회장, 서울정애학교·아산성심학교 교사  
금융결제원, 은행연합회, 금융투자협회, 생보협회, 손보협회
- 내용 : ① 시각장애인용 음성 일회용 비밀번호 발생기(OTP) 개선사항 시연  
② 「장애인 금융접근성 제고 전략과 방안」 논의 및 건의사항 등 청취

김소영 금융위 부위원장은 모두발언을 통해 “그동안 정부는 금융업계와 함께 장애인 분들의 금융서비스 접근성을 개선하기 위해 다방면으로 노력”해 왔으나, “많은 장애인 분들이 실제 금융서비스를 이용하는 과정에서 여전히 불편을 겪고 있으며”, 이미 도입된 정책들도 잘 알지 못하는 경우가 있어 “도움이 되는 정책들을 제대로 알리고, 상황에 따라 활용할 수 있도록 보다 적극적인 홍보도 필요”하다고 강조했다.

이에 따라, 향후 장애인의 금융접근성을 획기적으로 제고하기 위해 정부는 ❶ 장애인의 금융거래 불편 해소, ❷ 장애인 전용 상품과 서비스의 활성화, ❸ 금융사기 등 장애인 대상 범죄 피해 예방이라는 세 가지 방향에서 정책을 추진해 나갈 계획이라고 밝혔다.

아울러, 금융의 포용성 강화는 “지속가능한 ‘금융혁신’과 ‘금융안정’의 토대가 된다는 점에서 중요”하며, 정부가 장애인뿐만 아니라 “고령층·청년 등 금융 취약계층의 금융접근성을 높이기 위한 다양한 정책들”을 지속 추진해 나갈 계획임을 공유했다.

## [ 시각장애인용 음성 OTP 시연 ]

이어서 금융결제원이 시각장애인 당사자인 한국시각장애인연합회 김훈 연구원과 함께 시각장애인용 음성 OTP를 이용한 은행거래를 시연하였다. 김훈 연구원은 시연 이후 밝힌 사회에서 음성 OTP 기능 개선에 힘써준 금융당국과 은행연합회, 한국장애인단체총연합회의 노력에 감사를 표했으며, 주요 불편사항이 해소됨으로써 실물 음성 OTP를 활용하는 장애인들, 특히 고령 장애인의 금융거래가 보다 편리해질 것이라고 기대했다.

## [ 「장애인 금융접근성 제고 전략과 방안」 발표·논의 ]

다음으로, 간담회 참석자들은 관계기관이 합동으로 마련한 「장애인 금융 접근성 제고 전략과 방안」을 논의하였다. 해당 방안은 그동안 장애인 단체 등으로부터 제기되어 왔던 개선 필요사항들을 반영하여, 크게 ①장애인의 금융거래 불편 해소, ②장애인 전용 상품 및 서비스 활성화, ③장애인 금융피해 방지를 위한 세부 과제들로 구성되었다.

### ① 장애인의 금융거래 불편 해소

첫째, 장애인 금융소비자의 의사결정에 필요한 정보를 획득하거나, 금융 서비스를 이용함에 있어 제약이 없도록 제반여건을 개선한다.

시각장애인 금융소비자가 요청할 경우 모든 은행에서 점자 서류 또는 음성변환된 형태로 계약서류를 제공할 수 있도록 인프라를 구축하도록 한다. 금투·보험 등 다른 업권에서도 최소한 텍스트 파일 형태로 상품설명서 및 약관 등을 제공함으로써 시각장애인이 직접 음성변환 프로그램을 활용하여 금융계약의 내용을 편리하게 인지할 수 있도록 업권별 장애인 응대 매뉴얼 개정을 추진한다. 청각장애인이 은행 영업점에서 각종 계약을 체결할 때 실시간으로 소통이 가능하도록 텍스트 상담 서비스도 전 은행권에서 제공하도록 개선한다. 대면 서비스 수요를 반영하여 은행 외 다른 업권으로도 단계적으로 확대해 나간다. 또한, 업권별 장애인 응대매뉴얼이 실제 현장에서 활용 가능한 지침으로 기능할 수 있도록 매뉴얼상 장애유형을 세분화하고, 상황별 응대 요령을 구체적으로 제시하는 등의 개선노력도 추진한다.

## ② 장애인 전용상품·서비스 활성화

둘째, 장애인 금융소비자 대상 우대상품과 서비스 등을 활성화하여 금융 관련 비용 부담을 완화하고, 재산 형성과 안전한 관리를 지원한다.

수수료가 비싼 오프라인 또는 ARS 주식거래에 대한 이용수요가 상대적으로 높은 시각장애인을 대상으로 일부 증권사에서 제공하고 있는 수수료 우대 서비스\*를 보다 많은 증권사로 확산시키고, 이미 서비스를 제공중인 증권사들도 혜택을 받는 금융소비자 수 확대를 위해 홍보를 강화한다.

\* ARS 주문시에도 MTS에 준하는 수수료를 적용 등(회사별 수수료 정책에 따라 상이)

한편, 일반 보장성 보험을 가입한 경우보다 높은 세제혜택을 누릴 수 있는 “장애인 전용보험 전환 제도”를 몰라서 활용하지 못하는 사람이 없도록 장애인 복지관 및 장애인 단체 등을 통해 더욱 적극적으로 안내하고, 그간 활용이 저조했던 장애인 연금보험 등 장애인 전용상품 개선방안도 검토한다. 장애인 자녀의 안정적인 재산관리에 도움이 되도록 신탁을 활용하는 방법이 있다는 것도 안내하는 한편, 성년후견인의 업무 지원을 위한 후견지원신탁 활성화 방안도 검토할 계획이다.

## ③ 장애인 금융피해 방지

셋째, 발달장애인 등이 대출사기와 같은 범죄피해에 노출되는 것을 예방하고, 장애인 대상 금융교육을 강화하여 주체적이고 안전한 금융생활을 할 수 있도록 지원한다.

여신거래 및 비대면 계좌개설 안심차단 서비스\*의 적극적인 활용을 독려하기 위해 관계기관과 협의를 추진하는 한편, 가족에 한정하여 위임대리인도 서비스 신청이 가능하도록 개선한다.

\* 이용자(법정대리인 포함) 신청시 신용정보원에 안심차단정보가 등록됨으로써 금융권의 신규 여신거래(신용대출, 카드로 등) 또는 비대면 계좌개설을 차단하는 서비스

발달장애인의 금융상품에 대한 이해도를 높이고, 계약체결 과정에서의 보다 원활한 의사소통이 이루어지도록 눈높이에 맞춘 대출상품 안내서를

마련하고 은행 창구 직원도 이를 활용하여 상담할 수 있도록 업권별 장애인 응대매뉴얼에도 관련 내용을 반영한다. 금융교육에 대한 다양한 수요를 충족시키기 위해 온라인 콘텐츠 접근성을 제고하는 한편, 발달장애인 강의 시연 동영상 제작, 특화 금융교육 콘텐츠 개발 등 전문강사·특수교사 지원 노력도 함께 추진한다.

참석자들은 공통적으로 오늘 간담회를 계기로 장애인의 금융생활이 한층 더 편리해질 것이라 기대를 모았다. 아울러, 장애인 단체 및 현장 전문가들은 경험에 기반하여 장애인의 금융접근성 제고를 위한 추가적인 정책 아이디어와 관행개선 관련 건의사항을 다양하게 공유했다.

**< 참석자 발언 주요내용(p.7 참고) >**

- **(주교영 서울장애학교 교사)** 장애인 특별부양신탁 제도 활용도 제고를 위한 세제 혜택 강화 필요(물가상승률을 감안하여 증여세 비과세 한도 상향 등)
- **(이영석 한국장애인단체총연합회 상임대표)** 장애인 응대매뉴얼 개정시 장애인단체, 부모 등 의견 반영 필요
- **(김훈 한국시각장애인연합회 연구원, 김홍엽 아산성심학교 교사)** 시각장애인 응대 매뉴얼이 영업 현장에서 정착되도록 직원 교육 강화 등 필요

김소영 금융위원회 부위원장은 회의를 마무리하며, 장애인 분들의 금융 이용에 어려움이 없도록 관계기관과 힘을 합쳐 노력하겠다고 다시 한 번 강조했다. 또한, 유관기관과 장애인 단체, 전문가들이 수시로 소통함으로써 정책을 구체화해 나가는데 모두가 최선을 다해줄 것을 당부했다.

※ [참 고] 참석자별 발언요지

[별첨1] 금융위원회 부위원장 모두말씀

[별첨2] 장애인 금융접근성 제고 전략 및 방안

담당 부서 (총괄)	금융소비자국 금융소비자정책과	책임자	과 장	김광일 (02-2100-2630)
		담당자	사무관	홍연제 (02-2100-2631)
	금융감독원	책임자	국 장	김옥배 (02-3145-5700)
		담당자	팀 장	조영범 (02-3145-5680)
	금융소비자보호총괄국	책임자	국 장	이석주 (02-3145-5970)
		담당자	팀 장	정윤미 (02-3145-5972)
	금융교육국	책임자	국 장	이석주 (02-3145-5970)
		담당자	팀 장	정윤미 (02-3145-5972)
	은행연합회	책임자	본부장	김경민 (02-3705-5050)
		담당자	부 장	박혜정 (02-3705-5040)
	금융투자협회	책임자	본부장	정형규 (02-2003-9014)
		담당자	부 장	김효실 (02-2003-9420)
	생명보험협회	책임자	본부장	조성준 (02-2262-6689)
		담당자	부 장	김치국 (02-2262-6631)
	손해보험협회	책임자	본부장	최종수 (02-3702-8526)
		담당자	팀 장	김나운 (02-3702-8652)
	여신전문금융협회	책임자	본부장	김민기 (02-2011-0711)
		담당자	부 장	이경원 (02-2011-0742)
	저축은행중앙회	책임자	본부장	이경연 (02-397-8617)
		담당자	부 장	양희경 (02-397-8680)
	금융결제원	책임자	센터장	박정현 (02-531-3100)
		담당자	팀 장	심오식 (02-531-3120)
	예금보험공사	책임자	실 장	김시승 (02-758-0390)
		담당자	팀 장	김용국 (02-2259-8950)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다  
**가벼운 증상은 동네 병·의원으로**





## 참고

## 장애인 단체 및 복지·교육 전문가 주요발언

참석자	주요 발언내용
이영석 한국장애인단체 총연합회 상임대표	<ul style="list-style-type: none"> <li>시각장애인이 사용하기 편리한 점자 신용카드 확대 보급 및 금융 정보 안내 책자(점자, 음성, QR코드 등) 제공 확대 필요</li> <li>장애인 응대매뉴얼 개정시 장애인 당사자, 부모, 장애인단체 의견 반영 필요</li> </ul>
고선순 한국장애인단체 총연맹 공동대표	<ul style="list-style-type: none"> <li>소득활동을 하는 발달장애인을 위한 우대금리가 적용된 예금 상품 확대 요청</li> <li>발달장애인을 위한 전국 단위의 체계적인 금융 이해 교육 실시 필요</li> </ul>
김훈 한국시각장애인 연합회 수석연구원	<ul style="list-style-type: none"> <li>시각장애인을 위한 디지털OTP 공동앱 서비스(금결원) 참여은행 확대 필요</li> <li>은행 점포축소, 디지털금융 확산에 따른 장애인의 금융서비스 이용 불편 증가 → 금융소외계층의 금융 접근성 개선이 중요</li> <li>신용카드나 통장 등 자필서명 없이 발급할 수 있도록 개선하는 방안을 발표했으나, 실제 현장에서 적용되도록 관행 안착 필요</li> </ul>
고광채 한국농아인협회 이사	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융사기 피해가 많은 상황에서 금융정보 콘텐츠 대부분은 수어 미제공, 농인 대상 정기적인 수어 기반 금융교육 운영 필요</li> <li>은행 내 수어 전담 창구 마련, 금융앱 및 ATM에서 수어영상 등 시각적 화면 안내 제공 등 수어 서비스 확대</li> </ul>
조석영 한국장애인복지 관협회장	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인 대상 금융교육 실효성 제고를 위해 장애유형별 맞춤형 교수방법 개발 필요</li> <li>장애인의 금융·보험 접근성 개선 필요 → 발달장애인 지원사업 종합공제(한국사회복지공제회) 보험상품 신설·확대 필요</li> </ul>
주교영 서울장애학교 교사	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인 특별부양신탁 제도 활성화를 위한 세제혜택 확대 필요 (증여세 면제한도 상향 등), 발달장애인 재산관리지원서비스(복지부국민연금) 안내</li> <li>금융교육 소외계층을 위한 금융교육 콘텐츠* 개발 필요</li> </ul> <p>* 보편적 학습 설계 원리(UDL)를 적용, 발달장애학생의 특성을 고려한 전문 교육자료 제작</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>특수교사 대상 연수 추진 필요(장애인 대상 다양한 금융지원 서비스 안내 등)</li> </ul>
김홍엽 아산성심학교 교사	<ul style="list-style-type: none"> <li>시각장애인의 금융 상품 계약시 은행 영업점 등에서 여전히 자필기재를 요구하는데 불편함 지속 → 담당자 교육 강화 필요</li> <li>실물 음성 OTP 보급과 더불어 대체 인증 수단(NFC 활용 등) 확대 필요</li> </ul>