

	보도자료			
		보도	2020.8.31.(월) 조간	

책 임 자	금융위원회 금융소비자정책과장 김 기 한 (02-2100-2630)	담 당 자	오 유 정 사무관(02-2100-2637) 류 성 재 사무관(02-2100-2632)
	금감원 금융상품판매감독국장 성 수 용 (02-3145-7530)		김 범 수 팀 장(02-3145-7532)
	은행연합회 상무 김 혜 경 (02-3705-5211)		김 수 연 부 장(02-3705-5040)
	금융투자협회 본부장 오 세 정 (02-2003-9014)		김 동 오 부 장(02-2003-9420)
	생명보험협회 본부장 박 배 철 (02-2262-6681)		조 성 준 실 장(02-2262-6689)
	손해보험협회 본부장 고 봉 중 (02-3702-8550)		방 태 진 부 장(02-3702-8670)
	여신금융협회 본부장 배 종 균(02-2011-0602)		이 정 음 부 장(02-2011-0785)
	저축은행중앙회 상무 최 병 주 (02-397-8602)		양 희 경 부 장(02-397-8660)

제목 : 어르신들의 보다 안전하고 편리한 금융생활을 지원합니다.
- 「고령친화 금융환경 조성방안」 마련

(2차 「인구정책 전담팀(TF)」 금융대응반 과제에 대한 세부 설명자료)

- ◇ 고령층의 디지털 금융소외를 완화하고, 편리한 금융이용을 지원해 나가겠습니다.
- ◇ 정보·협상력이 부족한 고령층도 공정한 여건에서 거래할 수 있도록 고령층에 대한 차별적 관행을 개선해 나가겠습니다.
- ◇ 노후생활 안정을 위한 다양한 서비스가 개발·공급되도록 하겠습니다.
- ◇ 고령층 대상 금융착취·금융사기에 범부처적 대응을 강화하고 거래 접점에 있는 금융권의 보다 적극적인 역할을 유도해 나가겠습니다.
- ◇ 고령층이 금융을 보다 잘 이해하고, 거래 과정 등에서 스스로를 보호할 역량을 갖출 수 있도록 금융교육을 체계적으로 공급해 나가겠습니다.

1 추진 경과

- 금융위는 그동안 고령층의 금융이용 불편을 해소하고 안전한 금융생활을 지원하기 위한 다양한 노력을 기울여 왔습니다.

* 고령층 전용창구 설치·운영('10년), 느린말 ARS 도입('15년), 고령 금융소비자 보호 가이드라인('17.1월), 고령자 지정인 알림 서비스 제공('19.10월), 사적연금 활성화('19.11월) 등

- 다만, 급속한 고령화와 금융환경 변화 등으로 보다 근본적이고 종합적으로 대응해 나갈 필요가 있어,

- 범부처 「인구정책 TF(2기)」의 금융대응반과 고령친화 금융지원 TF* 논의 등을 거쳐 “고령친화 금융환경 조성방안”을 마련하였습니다.

* 금융위 사무처장 주재, 금감원·업권별 협회·연구원 관계자 등으로 구성·운영('20.2월~)

2 고령층 금융 애로 실태

(1) 오프라인 지점축소, 온라인화 등으로 고령층 금융접근성 저하

- 고령층이 주로 이용하는 오프라인 영업망이 축소*되고, 인터넷·모바일 등 온라인 기반으로 금융거래 환경이 재편**되고 있습니다.

* 국내은행 지점수 : '13.6말 7,689개 → '19년말 6,711개(△12.7%)

** 온라인 거래비중('16년 → '20.3월, %) : (이체/출금) 36.8 → 74.4, (예금) 19.2 → 47.1

(2) 고령층에 불리한 금융거래 환경

- 온라인 위주 가격혜택, 신용평가상 불이익, 정보력·협상력 부족 등 고령층의 금융 거래조건이 불리한 경우가 있습니다.

※ (신용대출사례) 고령층은 낮은 연체율에도 불구하고, 평균 금리는 높음('19년, 전업권)

	30대	40대	50대	60대	70세이상
* 평균 연체율	2.4%	2.7%	2.7%	2.7%	2.3%
* 평균 금리	11.2%	12.1%	12.0%	12.9%	13.0%

- 저금리 장기화와 기대수명 증가 등으로 고령층이 고수익 상품에 대해 관심을 갖는 만큼, 불완전판매 위험도 증대하고 있습니다.

(3) 고령층 니즈에 맞는 금융상품이 개발·제공되지 못하는 실정

- 금융서비스가 대출중개 위주로 공급되고 있는 만큼, 자산관리, 건강·질병위험보장 등 고령층의 다양한 금융수요에 부응하기에는 한계가 있어 왔습니다.

(4) 지인에 의한 금융착취, 각종 금융사기 등 금융피해 점증

- 지인(가족·친인척·간병인 등)에 의한 재산편취 등 고령층에 대한 '금융착취'가 발생하고 있고, 불법사금융·보이스피싱 등 금융사기에도 취약한 실정입니다.

※ 특히, 피해인식 및 신고율이 낮아 정확한 현황 파악이 어렵고 규제 및 피해구제 등에 한계

(5) 고령층은 스스로를 방어할 수 있는 금융역량이 미흡

- 콘텐츠·시설·강사진 부족, 전달체계 및 거버넌스의 한계 등으로 고령층에 대한 금융교육도 충분히 이루어지지 못하고 있습니다.

3 개선 방안

비전	어르신들도 손쉽게, 믿고 쓰는 금융
추진목표	어르신들이 보다 안전하고 편리하게 금융을 이용할 수 있는 고령자 친화적 금융환경 조성
추진전략	제1부문 : 환경 변화에 대응한 고령층의 금융 접근성 제고 제2부문 : 정보·협상력이 부족한 고령층의 공정한 거래환경 조성 제3부문 : 다양한 금융상품 공급을 통한 안정된 노후생활 지원 제4부문 : 범부처적·금융권 차원의 금융사기·착취 방지 강화 제5부문 : 스스로를 방어할 수 있도록 고령층의 금융역량 제고

1. 고령층 금융접근성 제고

□ 오프라인 점포 폐쇄에 따른 고령층의 금융이용 불편을 줄여 드리도록 하겠습니다.

① 오프라인 점포 폐쇄시 사전절차를 강화하겠습니다.

- 외부 전문가를 평가 절차에 참여·검토하도록 하는 등 현행 「지점폐쇄 영향평가*」의 독립성, 객관성을 강화

* 은행권 자율규제인 「은행 점포 폐쇄 관련 공동 절차(19.4월)」로 도입, 폐쇄 예정 지점의 고객 수·연령대 분포, 대체수단 존재 여부 등 중심으로 평가

- 점포 폐쇄 시 원칙적으로 폐쇄 3개월전(現 1개월전) 고객 통지

② 점포축소에 대응한 대체창구 공급도 활성화하겠습니다.

- 이동·무인점포를 활성화하고, 지점수가 많은 우체국(전국 2,655개) 등과의 창구업무 제휴 강화

- 특히, 고령 고객 비중이 높은 점포가 폐쇄되는 경우 대체창구 마련

□ 고령 친화적 디지털 금융 이용환경을 조성해 나가겠습니다.

○ 고령자들도 보다 쉽게 이용할 수 있도록 일반 앱과 구분된, '고령자 전용 모바일금융 앱'을 마련·출시하겠습니다.

* 큰 글씨, 쉬운 인터페이스, 고령자들이 주로 이용하는 서비스 위주 구성, 음성 인식 등 기본내용에 대한 가이드라인 마련 → 이를 바탕으로 금융회사 자체 개발

○ 금융회사별로 고령 고객 대상으로 앱을 홍보·제공하도록 하고, 관련 실적을 주기적으로 점검하겠습니다.

* 지점폐쇄 영향분석 등에 반영하여 금융기관 참여 유도

2. 공정한 거래환경 조성

- 고령층 이용비중이 낮은 온라인 전용상품에만 혜택이 집중되지 않도록, 오프라인 서비스도 개선토록 하겠습니다.
 - 온라인 특판상품 제공시 그와 동일·유사한 혜택을 보장하는 **고령층 전용 대면거래 상품**이 함께 출시되도록 금융회사를 독려하겠습니다.

- 금융기관의 고령층 차별에 대한 규제를 강화해 나가겠습니다.
 - 합리적 사유 없는 연령차별을 금지하고, 연령별 차등이 불가피한 경우 **취급거절·가격차별의 명확한 근거**가 제시되도록 하겠습니다.
 - * 「금융소비자보호법」개정 또는 동법 하위규정 제정 시 반영 추진
 - 신규 상품 개발시 **연령별 영향 분석**을 하도록 하겠습니다.
 - 금융회사의 연령별 상품 취급실적을 **매년 점검**하고 주요 사항은 **대외공개**하도록 하겠습니다.

- 고령층에 대한 정보 제공을 강화해 나가겠습니다.
 - 업권별 협회의 비교공시 시스템 내에 '**고령자 전용 비교공시 시스템**'을 별도 구축토록 하겠습니다.
 - 고령 고객 거래 거절시 적절한 자·타사의 금융상품을 안내하는 '**대체상품안내제도**(英 Sign posting)' 도입방안을 검토하겠습니다.

- 고령층 대상 불완전판매 규제 강화
 - 핵심 내용을 간소화·시각화한 **고령층 전용 상품설명서**를 도입하는 등 **설명 의무를 내실화**해 나가겠습니다.
 - * 인포그래픽, 동영상 등 활용한 '쉬운 보험약관' 마련 노력 중('19.10월~) → 전업권 확산
 - 다수의 고령층을 대상으로 한 불완전판매에 대해서는 **무관용 원칙**을 적용, **제재 가중** 및 **감면 제한**을 검토해 나가겠습니다.

3. 안정적 노후생활에 기여하는 금융상품 개발·공급

□ 치매환자 등 자산관리가 어려운 고령자를 위해 전문 자산관리 서비스를 제공하는 **후견지원신탁(“치매신탁”)**을 활성화하겠습니다.

* 인지상태가 양호할 때 금전을 신탁하면 재산관리와 함께 치매 등으로 후견이 필요한 경우 병원비·간병비·생활비 등에 대해 비용처리를 맡아주는 신탁

○ 보다 **효과적인 자산관리**가 가능하도록 수탁재산 범위를 소극 재산(채무) 및 **담보권** 등으로 확대하고,

○ 인가단위 신설 등 **진입규제 정비**를 통해 **치매신탁 전문 특화 신탁사**가 진입할 수 있는 여건도 마련하겠습니다.

□ 고령 고객이 보유 주택에 **계속 거주**하면서 **매월 일정 연금**도 받고, **치매 위험성**도 보장받을 수 있는 **관련 상품을 연계 공급**하겠습니다.

○ 주택연금 가입자에 대해 **치매보험 가입시 보험료를 할인**해 주는 **상품***을 개발·공급하겠습니다. (주금공-보험협회간 MOU 체결)

* 주택연금과 치매보험 동시 활성화 도모 → 취급 실적 등을 보아가며 실버암 보험 연계 상품 도입 등도 추가 검토

□ 그 외에도 **고령친화 상품**을 출시하고, **지속 개발**해 나가겠습니다.

① **금융사기 방지기능이 부가된 고령자 전용카드*** 개발 검토·추진

* 일정 금액 이상(예: 100만원) 결제시 가족 등 지정인에게 결제사실 통보

② 고령자 체력조건 등을 감안한 **건강증진형 보험상품** 개발 유도

* 예) (현행) 일 평균 1만보 이상 걸은 경우 보험료 10% 할인 →
(개선) 1만보 이상 걷기 힘든 고령층을 위해 할인가준을 7천보 이상으로 완화

③ 기대수명 연장 등을 감안하여 **보험 가입 가능 연령 상한**을 기존 대비 **5세 내외에서 상향조정**토록 유도

* (현행) 상해보험 등 가입연령은 대체로 65세 전후 →
(개선) 기대수명 연장을 감안하여 + 5세 내외에서 연령상한을 연장

④ **교통안전교육**을 미리 수료한 고령층에 대해 **보험료를 할인**해 주는 **자동차보험 상품** 공급 활성화(일부 보험사에서 개발·공급 중)

4. 고령층 대상 금융사기·착취 대응강화

□ 금융착취 대응을 위한 **금융기관의 적발감시노력**을 강화하겠습니다.

- 금융기관이 고령자 착취 의심거래 발견시, 거래 지연·거절 및 금감원·경찰 등 관계당국에 **신고할 근거를 마련**하겠습니다.

* 美 금융소비자보호처(CFPB)는 '계좌 해지 등에 따른 페널티 무시', '잡은 거액 인출', '돌봄제공자나 제3자의 노인 자산에 대한 과도한 관심' 등을 금융착취 신호로 제시

- 성년후견인에 의한 착취 정황 발견시 금융기관이 직접 법원에 **성년후견감독인 선임**을 요구할 수 있는 방안도 모색하겠습니다.

- 원활한 적발·감시업무 수행을 위해 **금융회사 직원 면책** 등 법적·제도적 지원도 병행하겠습니다.

- 적발시 보다 신속한 신고 및 후속조치를 도모하기 위해 '**금융기관-금감원-경찰**'간 **핫라인**을 개설하도록 하겠습니다.

→ 고령층 금융착취 방지 등(불완전판매 방지, 차별금지 등 포함) 관련 법적근거 마련을 위해 「(가칭)**노인금융피해방지법**」 제정 추진

※ 필요시 「금융소비자보호법」 개정 및 동 법 하위규정 제정으로 추진하는 방안도 병행 검토

□ '**불법사금융·보이스피싱**' 대응을 강화해 나가겠습니다.

- 고령층의 피해 신고 및 구제 강화를 위해 전통시장, 경로당을 중심으로 「**찾아가는 불법사금융 피해상담소**」를 운영하겠습니다.

* 코로나19 이후 피해증가에 대응하여 기설치·운영 중(금감원/지자체, '20.7월~)

- **고령자 전용 폰**에는 '**보이스피싱 방지 앱**'을 미리 설치, 출시하는 방안을 추진하겠습니다(금융당국-통신사업자-휴대폰제조사간 협의 예정)

- **지연인출, 지연이체, 입금계좌 지정서비스** 등 보이스피싱 예방 제도에 대한 **홍보**를 강화하고 고령층 가입을 유도하겠습니다.

- 사기의심거래시 금융회사의 거래목적 확인, 위험 안내 등 **거래절차**를 강화하고, 가족 등 지정인에 통지하는 방안을 추진하겠습니다.

5. 고령층 금융역량 강화

- 고령층을 위한 **금융교육 콘텐츠**를 개발·공급하겠습니다.
 - 금융사기 방지, 투자위험 설명, 은퇴후 재무설계 등을 중심으로 **콘텐츠**를 개발하고 수준별 맞춤형 교육을 공급하겠습니다.
- 대면·비대면 전달채널을 다양하게 발굴·활용하도록 하겠습니다.
 - (비대면) 고령층 교육 콘텐츠를 한번에 찾아볼 수 있는 ‘**온라인 콘텐츠 mall**’을 구축하고, **You-tube** 등을 적극 활용하겠습니다.
 - (대면) 고령층 주요 생활공간(예, 복지회관·경로당 등) 중심으로 다양한 교육 프로그램을 전달하겠습니다.
- 고령층에 높은 전달력을 갖는 양질의 교육인력을 확보하겠습니다.
 - (어르신 또래강사) 퇴직 금융인 등 활용, 고령층 금융교육 전문 강사를 육성하겠습니다. (**시니어 금융교육 전문강사** 자격과정 신설)
 - (청소년) 청소년을 통해 고령층에 스마트폰·디지털 금융 사용법을 전달하는 ‘**중·고교생 자원봉사 프로그램**’을 개발·운영하겠습니다.

4 향후 계획

- 고령층 등이 현장에서 변화를 체감할 수 있도록 관계기관 협업 하에 세부 과제들을 일관되고 속도감있게 추진해 나가겠습니다.
 - 필요시 동 방안의 일부 개별 추진과제에 대해서는 향후 보다 구체화된 세부방안을 별도 마련하여 추가 발표할 예정입니다.
- 또한, 음부즈만, 현장소통반 등을 통해 고령층의 안전하고 편리한 금융 이용을 위한 신규 과제도 지속 발굴·검토해 나가도록 하겠습니다.

※ 붙임 : 고령친화 금융환경 조성방안



“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”