

---

# 고령친화 금융환경 조성방안

---

2020. 8.

금 융 위 원 회

# ||| 목 차 |||

I . 추진배경 .....	1
II . 고령층 금융이용 실태 및 정책 대응방향 .....	2
III . 세부 추진과제 .....	7
IV . 향후 추진계획 .....	18

## I. 추진배경

- 인구 고령화가 빠른 속도\*로 진행되는 가운데, 고령층의 안정적 노후생활 지원이 우리 사회의 중요한 과제로 대두

\* 65세 이상 인구 비중 : ('00년) 7.2% → ('18년) 14.3% → ('26년<sup>e</sup>) 21.1%

- 금융부문에서도 고령층의 금융이용 불편을 해소하고 안전한 금융생활을 지원하기 위한 다양한 정책적 노력을 기울여 왔음

- 금융이용과정에서 고령층의 위험요인을 점검하고 강화된 권유 절차를 마련하는 등 거래단계별 보호 방안 마련('17.1월~)

\* 협회별 고령 금융소비자 보호 가이드라인 마련

- 고령층 전용창구 설치·운영('10년), 느린말 ARS 도입('15년) 등 일선 현장의 고령 고객 보호를 위한 노력도 병행

- 국민들의 노후대비 자산형성을 지원하기 위한 사적연금 활성화 방안\*을 발표, 후속조치 이행중 ('19.11월, 1기 「인구정책 TF」)

\* 주택연금 활성화, 개인·퇴직연금의 노후소득보장 기능 강화방안 등

- 그러나, 고령층의 금융분야 피해 신고건수가 매년 증가('17년 5,999건 → '19년 21,201건)하는 등 고령층 금융애로는 여전한 상황

- 금융 디지털화 흐름 속에서 고령층 금융소외가 심화되고 고령층 대상 신종 금융사기, 지인에 의한 금융착취 등 금융피해도 집중

- 금융시장이 자산관리, 건강·질병 위험보장 등 고령층의 새로운 금융서비스에 대한 요구에 발 빠르게 대응하지 못하는 상황

➡ 급속한 고령화에 대응하여 외부 전문가 의견 등을 적극 수렴, 보다 근본적·종합적인 고령층 친화적 금융환경 조성방안 마련

※ 범부처 「인구정책 TF(2기)」의 금융대응반 논의를 위해 금융위 주관 민관합동 「고령친화 금융지원 TF(사무처장 주재)」 구성·운영 ('20.2월~)

## Ⅱ. 고령층 금융이용 실태 및 정책 대응방향

### 1 금융이용 실태

#### 1. 오프라인 지점축소, 온라인화 등으로 고령층 금융접근성 저하

□ 오프라인 영업망이 축소되고, 인터넷·모바일 거래 등 온라인 기반으로 금융거래 환경이 재편

○ 고령층 이용비중이 높은 은행지점 등 오프라인 영업망이 축소

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

○ 이체/출금 등의 단순한 거래에서부터 예금, 신용대출 등까지 온라인화가 빠르게 진행중

< 온라인 거래비중 (시중5개은행 기준) >

	이체/출금	예금	신용대출
'16년중	36.8%	19.2%	10.9%
'20.3월	74.4%	47.1%	58.8%

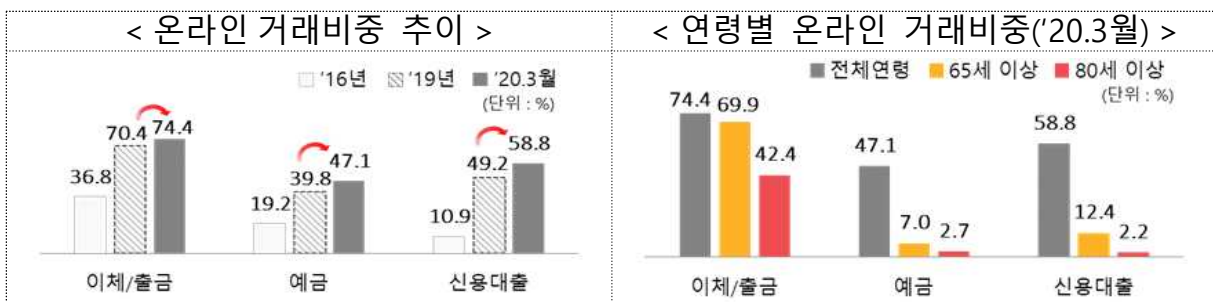
□ 이에 따라 디지털 접근·활용도가 낮은 고령층의 금융애로 심화

○ 고령층의 경우에도 모바일 이체·출금 중심으로 온라인 거래 비중이 증가\*하고 있으나, 타 연령층에 비해서는 많이 낮은 수준

\* 65세이상 온라인 거래비중 (이체/출금) : ('16년중) 28.9% → ('20.3월) 69.9%

○ 특히, 예금/대출 등 절차가 다소 복잡한 거래의 경우 여전히 온라인 비중이 매우 낮음

\* 65세이상 온라인 거래비중('20.3월) : (이체/출금) 69.9%, (예금) 7.0%, (신용대출) 12.4%



## 2. 고령층에 불리한 금융거래 환경

- 온라인 위주 가격혜택<sup>①</sup>, 신용평가상 불이익<sup>②</sup>, 고령층의 정보력·협상력 부족<sup>③</sup> 등으로 거래조건이 고령층에 불리

※ (신용대출사례) 고령층은 연체율이 낮음에도 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%

- ① 온라인 시장 선점을 위한 금융회사간 경쟁이 강화되며 수수료·이자 절감 등 가격적인 혜택이 온라인 상품에 집중\*

- \* 건당 이체수수료 : (오프라인) 1,031원, (ATM) 194원, (인터넷·모바일) 23원
- \* 상위 10개 펀드 평균 수수료율('20.3월) : (온라인) 0.39%, (오프라인) 0.58%

- ② 고령층은 금융기관으로부터 불리한 평가를 받는 경우\*가 많고, 특히 은행권은 고령층 대출 기피 현상\*\*

- \* 고정소득·직업이 없는 반면, 보유 실물자산은 정확한 평가가 어려운 측면
- \*\* 연령별 은행권 이용 비중 (% , 1~3등급, 신용대출, '19말) :  
(20대) 76.0, (30대) 81.6, (40대) 77.0, (50대) 69.5, (60대) 49.8, (70대이상) 46.0

- ③ 고령층은 금융이해도\* 및 (가격)정보탐색능력이 낮아 타 연령대 대비 가격 협상력이 부족\*\*

- \* 금융이해도('18년) : (전체 연령) 62.2, (60대) 59.6, (70대) 54.2
- \*\* 대출만기시 타은행으로 전환하는 비율 : (30대) 20%, (40대) 17%, (60대) 5%

※ 英 FCA는 적극적인 가격비교·탐색을 통해 여러 기관을 돌아다니는(price walking) 신규고객에게 유리한 가격을 부과하는 금융기관의 가격차별 행태 지적('18.7.)

- 저금리 장기화와 기대수명 증가 등으로 고령층의 고수익 상품\*에 대한 관심이 늘어 나고 있는 만큼, 불완전판매 위험\*\*도 함께 증대

- \* 파생결합증권 전체발행액 중 41.7%를 60대 이상 고객에게 판매('18.6말)
- \*\* 최근 금리연계 DLF 사태 피해자 중 60대 이상은 48.4%, 70대 이상은 21.3%

### 3. 고령층 니즈에 맞는 금융상품이 개발·제공되지 못하는 실정

- 고령층 금융니즈는 단순한 자금중개(대출 등)를 넘어 자산관리, 건강·질병위험 보장, 부동산 유동화 등으로 다양화

#### < 생애주기 단계별 금융니즈의 변화 >

사회초년기 (20대)	학자금·결혼자금·전세자금 마련, 자동차 구입, 재테크 등
가족형성기 (3~40대)	재무설계, 자녀교육자금 마련, 주택구입, 재테크
노후준비기 (5~60대)	자녀교육·결혼자금 마련, 이주비용, 노후대비 본격화
은퇴기 (65세 이후)	상속·증여, 자산관리 신탁, 보유 부동산 유동화, 건강관리 등

- 반면, 우리 가계금융은 대출 위주 서비스 제공으로 고령층 수요 흡수에 한계

- 우리나라 가계금융은 주택담보대출, 직장인 신용대출 등 30~40대 자금수요에 부응하는 대출중개기능 위주로 운용

\* '19년중 국내은행의 이자 이익 의존도 : 86.0%

- 고령층 특화 상품·서비스 개발이 미흡하고, 건강·질병 위험을 관리·보장하는 금융상품 공급도 부진

\* 일부 보험회사에서 치매관련 보험 상품을 판매하기 시작하는 등 고령특화 금융상품이 등장하였으나 아직 활성화되지는 않은 상황

- 재산보호·관리·이전(상속/증여) 등 일대일 자산관리에 특화된 치매신탁 등 고령층 맞춤형 신탁업 미발달

\* 일부은행에서 치매신탁을 취급하고 있으나 계약건수는 100건 이하에 불과

#### ※ 선진국 금융시장의 고령화 대응 현황

- 치매·간병비 보장보험, 고령자 운전보험 등 다양한 특화 상품 공급  
(日, '고령자 운전보험 : 실시간 주행상황 체크→찾은 급가속, 지정구역 이탈시 가족 통보)
- 건강저축계좌 세제혜택 등 의료비 목적의 자산형성 지원  
(美, HSA(Health Savings Account) : 의료비 목적 저축계좌로 소득공제·비과세 적용)
- 신탁업이 성장하고, 치매신탁 등 고령자 맞춤형 신탁상품 활성화  
(日, 신탁재산 총액 : '13.9월 820조엔 → '18.9월 1150조엔 (GDP대비 199%))

#### 4. 지인에 의한 금융착취, 각종 금융사기 등 금융피해 점증

- 지인(가족·친인척·간병인 등)에 의한 재산편취 등 고령층 대상 ‘금융착취’ 피해가 지속 발생

##### ※ 금융착취 사례

치매를 앓고 있는 80대 여성 A씨는 간병인에게 “장 볼 때 쓰라”며 전 재산 5,000만원이 들어있는 통장과 인감을 내어줌. 간병인은 A씨의 인지능력이 눈에 띄게 떨어진 3년 전부터 매달 50만~100만원씩의 돈을 인출했고, 뒤늦게 이를 알게된 딸이 항의했지만 간병인은 “어머니 허락을 받고 정당하게 쓴 돈”이라며 반박

- 불법사금융\*·보이스피싱\*\* 등 ‘금융사기’가 신체적·정신적·경제적으로 취약하기 쉬운 고령층을 중심으로 확산

\* 불법사금융 피해자중 60대이상 고령층 비중 : ‘17년 26.8% → ‘18년 41.1%

\*\* 보이스피싱 전체 피해 중 60대이상 고령층 피해 비중 : ‘16년 13.3% → ‘18년 22.2%

- 고령층 금융사기·착취는 피해인식 및 신고율이 낮아 정확한 현황 파악이 어렵고 규제 및 피해구제 등에 한계

##### ※ WHO, factsheet on elder abuse(‘18년, 27개국 조사)

- 노인학대(신체적·정신적·경제적·성적 학대 등)의 경우 신고율이 4%에 불과
- 60세 이상 인구 약 16%가 노인학대를 받고 있으며, 약 6.8%가 ‘금융학대’를 받는 것으로 추산

#### 5. 고령층은 스스로를 방어할 수 있는 금융역량이 미흡

- 금융유관기관, 민간 교육단체\* 등을 통해 디지털금융 교육, 금융사기 방지, 은퇴후 자산관리 등에 대한 교육을 제공 중이나,

\* 시니어금융교육협의회, 투자자교육협의회, 한국투자자보호재단 등

- 교육 콘텐츠 및 시설·강사진 부족, 전달체계 및 거버넌스의 한계 등으로 충분한 수준의 교육이 이루어지지 못하는 실정\*

\* 대체로 텍스트 위주의 강의식으로 연간 총 5.7만명에 대해 교육 실시 중

## 2 정책 대응방향

◇ 고령층의 편리하고 안전한 금융생활을 지원하고, 고령사회로의 안정적 이행을 뒷받침하는 고령친화적 금융환경을 조성

① **[금융접근성 제고]** 오프라인 영업망 축소 등으로 고령층의 금융 이용 불편이 심화되지 않도록 고령층 금융접근성을 제고할 필요

⇒ 오프라인 영업 축소에 따른 영향을 최소화하는 다양한 방안을 강구하고, 고령층도 쉽게 온라인 거래를 할 수 있는 여건 조성

② **[공정거래환경]** 정보·협상력이 부족한 고령층도 공정한 여건에서 거래할 수 있도록 거래환경 개선 필요

⇒ 온라인 전용 금융상품에 대한 고령층의 오프라인 접근성을 보완하고, 금융기관의 고령층 차별적 관행에 대한 규제·감독 강화

③ **[금융상품]** 금융시장이 고령인구 증가에 따른 금융니즈 다양화에 민첩하게 반응해 나갈 필요

⇒ 고령자의 안정적인 은퇴후 생활을 지원하는 고령층 적합형 금융상품·서비스의 개발·공급 활성화

④ **[금융피해대응]** 각종 금융범죄에 가장 취약하고 피해회복이 어려운 고령층에 대한 보다 강화된 보호기제 마련 필요

⇒ 범부처적 금융사기 방지노력을 강화하고, 거래 최접점에서 피해 사실 조기 감지가 가능한 금융권의 보다 적극적인 역할을 강구

⑤ **[금융역량]** 고령층이 스스로를 방어할 수 있는 금융역량을 함양할 수 있도록 지원할 필요

⇒ 효율적, 체계적인 고령층 금융교육을 위한 범금융권 노력 강화



### Ⅲ. 세부 추진과제

비 전

**어르신들도 손쉽게, 믿고 쓰는 금융**

추진목표

어르신들이 보다 **안전하고 편리하게**  
금융을 이용할 수 있는 **고령자 친화적 금융환경 조성**

주 요  
추진과제

제1부문 :  
**접근성 제고**

- ① 오프라인 점포 폐쇄시 관련 **사전절차 강화**
- ② 점포 축소에 대응한 **대체창구** 마련·제공
- ③ 고령층 친화적 **디지털 금융 이용환경 조성**

제2부문 :  
**공정한 거래  
환경 조성**

- ① 온라인 채널에 대한 **오프라인 접근성 보완**
- ② 합리적 사유없는 **고령층 차별 규제 강화**
- ③ 고령층에 대한 **금융상품 정보제공 확대**
- ④ 고령층 대상 **불완전판매 방지** 노력 강화

제3부문 :  
**안정된 노후  
생활 지원**

- ① 자산관리 강화를 위한 **후견지원신탁 활성화**
- ② 노후 위험보장을 위한 **주택연금-치매보험 연계**
- ③ 금융회사의 **맞춤형 상품 개발** 적극 유도

제4부문 :  
**금융사가  
착취 방지**

- ① 금융회사의 **고령층 착취 감사·적발 노력 강화**
- ② 고령층 대상 **불법사금융·보이스피싱 방지 노력**

제5부문 :  
**금융역량  
강화**

- ① 고령층 니즈를 고려한 **금융교육 콘텐츠 개발**
- ② 효과적 교육을 위한 **다양한 전달체계 활용**
- ③ 높은 전달력을 갖춘 **역량있는 강사진** 육성
- ④ ‘금교협’ 중심의 **효율적 교육 거버넌스** 구축

추진기반

- ◇ ‘노인금융피해방지법’ 제정 등을 통한 **법·제도적 근거 마련**
- ◇ ‘고령친화 금융지원 T/F’ 지속 운영을 통한 **집행 기반 구축**

## 제1과제

## 고령층의 금융접근성 제고

- ◇ 오프라인 점포폐쇄에 따른 고령층의 불편함을 최소화하는 한편, 고령 친화적 디지털 금융이용 환경 조성

### 1. 오프라인 점포 폐쇄시 사전절차 강화

- 금융회사의 점포 폐쇄시 소비자들이 보다 일찍 인지·대비할 수 있도록 폐쇄 前 사전절차를 보완·강화
  - 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 폐쇄가 결정된 경우 해당 점포 고객에 대해 원칙적으로 폐쇄 3개월전(現 1개월전) 통지

### 2. 점포 축소에 대응한 대체창구 제공

- 폐쇄 점포 인근에 다른 지점이 없거나, 초고령층이 많이 거주하는 지역 등 중심으로 이동·무인점포·창구제휴 등 대체창구 공급 활성화
- ① 이동버스 등을 활용한 이동점포 활성화를 유도

< 이동점포 활성화 방안(예시) : (가칭) “금융5일장” >

- 점포 폐쇄지역, 고령층 거주비중 및 근접지역 점포 분포 등 지역 실정을 감안하여 개설지역 선정
- 5일장 형식을 차용하여, 방문시점을 예측할 수 있도록 매주 특정요일, 특정시간대를 정하여 방문



## ② 화상·유선 등으로 고객 응대가 가능한 무인점포 대체 운영

< 무인점포 (예시) : **STM (Smart Teller Machine)** >

- 영상통화, 신분증 스캔 등으로 본인 인증을 거쳐, 예금·대출·펀드 등 **창구업무**를 고객이 직접 처리할 수 있는 무인 채널
- 초기에는 **대기·상담인력**(1~2인)을 배치하도록 하는 등 고령고객이 무인점포 이용에 불편이 없도록 조치



## ③ 지점수가 많은 우체국\* 등과의 창구업무 제휴 강화

- \* 전국 **우체국 지점**은 2,655개로 시중은행 전체 점포수 6,711개 대비 **40% 수준**이며 수도권에 집중된 은행점포(서울·경기비중 50%)와 달리 **전국적으로 고르게 분포**
- ※ '20.6월말 현재, 4개은행(기은, 산은, 씨티, 전북)이 우체국과 창구제휴 중

□ 특히, 고령 고객 비중이 높은 점포 폐쇄시에는 **대체창구 마련**

### ※ 해외사례 : 영국

- 금융당국인 FCA는 은행 지점 폐쇄 결정시, **고령층 및 취약계층 고객에 대한 영향분석**을 필수적으로 거치도록 하고, **대체접근수단 제공**을 의무화
- 대체접근수단으로는 영상 텔레뱅킹, 은행간 점포제휴, 이동점포 등을 인정
- **RBS**는 스코틀랜드, 웨일즈 지역 중심으로 **22개의 지역별 모바일 지점** 운영중('16)

## 3. 고령층의 디지털 금융 이용환경 개선

□ 고령자들도 보다 쉽게 이용할 수 있도록 일반 앱과 구분된, **'고령자 전용 모바일금융 앱'** 마련·출시

- 큰 글씨, 쉬운 인터페이스, 고령자들이 주로 이용하는 서비스 위주 구성, 음성인식 등 기본적인 내용에 대한 가이드라인 마련

\* 가이드라인 마련을 위한 연구용역 중('20.7월~)

- 가이드라인을 바탕으로 금융기관이 자체적으로 개발하여 고령 고객 대상으로 **홍보·제공**토록하고, 실적은 주기적으로 점검

\* 지점폐쇄 영향분석 등에 반영하여 금융기관의 참여 유도

- ◇ 온라인 거래에 대한 고령층의 오프라인 접근성을 보완하고, 금융회사의 고령층 차별·배제에 대한 규제·감독 및 맞춤형 정보제공

## 1. 온라인 거래에 대한 오프라인 접근성 보완

- 고령층 이용비중이 낮은 온라인 전용상품에만 혜택이 집중되지 않도록, 오프라인 서비스를 개선
- 온라인 특판상품 제공시, 그와 동일·유사한 혜택을 보장하는 **고령층 전용 대면거래 상품**을 함께 출시하는 방안 추진
  - 금융기관이 자율적으로 추진하되, 해당 실적을 소비자보호실태 평가에 가점으로 반영하여 이행 독려

## 2. 금융기관의 고령층 차별에 대한 규제 강화

- 합리적 사유 없는 **연령차별을 금지**하고, 연령별 차등이 불가피한 경우 **취급거절·가격차별의 명확한 근거**를 제시토록 규제

\* 「금융소비자보호법」 개정 또는 동법 하위규정 제정 시 반영 추진

### < 합리적/비합리적 차별 사례 (예시) >

#### 1) 연령 차별 사례

- 판매가능한 연령상한 설정, 고령층 판매시에만 별도의 개별심사 절차 부과 등

#### 2) 불가피한 차등으로 인정할수 있는 사유

- 연령이 금융상품 판매와 관련한 리스크 산정 및 가격결정 과정의 핵심요소로서 상품 취급대상 차별화가 불가피한 경우
- 전체 금융 이용자의 편익증대 및 금융비용 감소에 명백하게 기여하는 경우

※ **英 FCA**: 가격차별 규제시 ①가격차별이 전체 소비자 후생에 도움이 되었는지 ②경쟁 왜곡 여부, ③사회전반의 인식 등을 종합적으로 고려할 필요 ('18.7)

- 신규상품 개발시 연령에 따른 불합리한 차별이 발생하지 않도록 **연령별 영향 분석**을 실시

\* 신상품 출시 前 수행하는 소비자영향분석 시 연령별 영향을 포함하도록 지도

- 금융기관의 **연령별 상품취급 실적**은 매년 점검하여 ‘소비자실태 평가\*’에 반영하고 점검결과를 대외 공개하여 시장규율 도모

\* 매년 금감원이 금융기관의 소비자보호 실태를 점검하여 대외공표

---

### 3. 고령층 정보제공 강화

---

- 업권별 협회의 비교공시 시스템 내에 ‘**고령자 전용 비교공시 시스템**’ 별도 구축

- 고령고객에 대해 거래거절시 적절한 자사 및 타사의 금융상품을 안내하는 ‘**대체상품안내제도**(Sign posting제도\*)’ 도입 검토

\* 고령층 전용 금융상품 비교공시 시스템 및 사용방법도 함께 안내토록 의무화

※ 英 「Sign posting to travel insurance」 제도

- 기존 병력으로 여행자보험 가입을 거부할 경우 대체보험회사 안내 의무화

---

### 4. 고령층 대상 불완전판매 방지노력 강화

---

- 핵심내용을 간소화시각화한 **고령층 전용 상품설명서**를 도입하고, 가입시 유의사항을 동영상으로 제작하는 등 **설명 의무**를 내실화\*

\* 보험권의 경우 인포그래픽, 동영상 등을 활용한 ‘쉬운 약관’ 마련 노력 중  
(‘19.10월 ‘보험약관 개선 추진방안’) → 전 업권에 확산

- 다수의 고령층을 대상으로 한 불완전판매에 대해서는 **무관용 원칙**을 적용, **제재 가중** 및 **감면 제한**\* 검토

\* (예) 「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정」 시행세칙상, 고위험 금융투자상품 판매시 설명의무를 불이행한 경우, 사회적 물의를 야기한 경우 제재 가중 가능

◇ 노후대비, 자산관리 등 고령자 니즈에 맞는 다양한 금융상품 개발·공급 활성화 노력

※ 주택·퇴직·개인연금 활성화 방안은 '1기 인구정책 TF'에서 기논의('19.11월 발표)

## 1. 후견지원신탁("치매신탁") 활성화

□ 치매환자 등 적극적 자산관리가 어려운 고령자를 위해 전문적인 자산관리 서비스를 제공하는 후견지원신탁\* 활성화

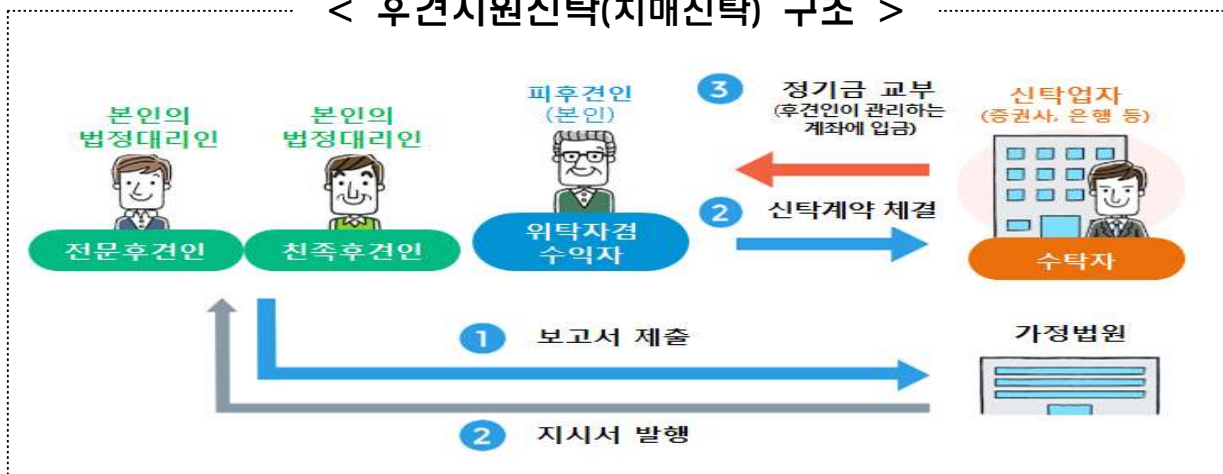
\* 인지상태가 양호할 때 금전을 신탁하면, 재산관리와 함께 치매 등으로 후견이 필요한 경우 병원비·간병비·생활비 등에 대해 비용처리를 맡아주는 신탁

### ※ 해외사례 : 영국

- 정신능력법(Mental Health Act)의 영속적 대리제도(LPA, Lasting Power of Attorney)에 따라, 재산관리 LPA는 피후견자의 은행 계좌 개설·폐쇄, 주택 등 매매·유지관리, 연금 청구, 세금 문제, 투자, 의료비 지불 등 재산·금융 관련 의사결정 수행

- 고령자를 위한 보다 효과적인 자산관리가 가능하도록 수탁재산 범위를 소극재산(채무) 및 담보권 등으로 확대
- 인가단위 신설 등 진입규제 정비를 통해 전문적인 서비스를 제공하는 치매신탁 전문 특화신탁사 진입 여건 마련

### < 후견지원신탁(치매신탁) 구조 >



---

## 2. 주택연금 - 치매보험 연계상품 개발·공급

---

- 고령 고객이 보유 주택에 계속 거주하면서 매월 일정액의 연금도 받고, 치매 위험성도 보장받을 수 있는 관련 상품 연계·공급
  - 주택연금(또는 치매보험)에 가입·이용 중인 고령 고객이 치매보험(또는 주택연금)도 연계하여 이용하는 경우 **치매보험 보험료 할인** 혜택 제공(주금공-보험협회간 MOU 체결)
  - \* 주택연금과 치매보험 동시 활성화 도모 → 취급 실적 등을 보아가며 실버암 보험 연계 상품 도입 등도 추가검토

---

## 3. 기타 고령친화 금융상품 출시

---

- 민간 금융기관의 고령층 특성을 고려한 일상생활 맞춤형·밀착형 금융상품 설계·공급 활성화
    - ① 금융사기 방지기능이 부가된 고령자 전용카드\* 개발 검토·추진
      - \* 일정 금액 이상(예: 100만원) 결제시 가족 등 지정인에게 결제사실을 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 할인 기준을 7천보 이상으로 완화
    - ③ 기대수명 연장 등을 감안하여 보험 가입 가능 연령 상한을 기존 대비 5세 내외에서 상향조정토록 유도
      - \* (현행) 상해보험 등 가입연령은 대체로 65세 전후 →  
(개선) 기대수명 연장을 감안하여 + 5세 내외에서 연령상한을 연장
    - ④ 교통안전교육을 미리 수료한 고령층에 대해 보험료를 할인해 주는 자동차보험 상품 공급 활성화(일부 보험사에서 개발·공급 중)
- ※ 향후 지속적으로 고령특화 상품 개발·출시 예정



- ◇ 불법사금융, 금융사기, 금융착취 등으로부터 고령층을 보호하기 위한 정책적 노력을 강화하고 금융기관의 적극적 역할도 강구

## 1. '금융착취' 대응을 위한 금융권 역할 강화

- 고객과의 접점에 있는 **금융기관의 금융착취 적발감시 노력 강화**

- 금융기관이 업무중 고령자 착취 의심거래\* 발견시, 거래처리 지연·거절 및 금감원·경찰 등 관계당국 등에 **신고근거 마련\*\***

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

\*\* 금융기관 이행부담 감안 및 국내외 사례 등을 참고하여 구체적인 제도 설계 추진

### ※ 국내외 유사입법례

- [美 Senior safety act] 금융회사 직원이 노인 학대 의심거래를 공개 (disclosing) 시 민사·행정소송 면책
- [노인복지법 §39조의6] 의료인, 요양·돌봄서비스 종사자 등은 직무수행과정에서 노인학대를 알게 된 경우 노인보호전문기관 및 수사기관에 신고하여야 함

- 성년후견인에 의한 착취 정황이 확인된 경우 금융기관이 직접 법원에 **성년후견감독인\*의 선임**을 요구할 수 있는 방안 모색

\* 성년후견인의 후견사무를 감독하는 자로 현재는 **법원 직권 또는 피성년후견인 본인, 친족, 검사, 지자체 장에 요구**에 따라 가정법원이 선임 (민법 §940조의4)

- 금융기관의 원활한 적발·감시업무 수행을 위한 법적·제도적 지원

- 금융권 '**고령층 착취 의심거래 감시시스템**' 구축 근거 마련

### ※ 고령층 착취 의심거래 감시 시스템 개요

- 고령자의 과거 거래패턴(거래유형·빈도 등)에 대한 분석 및 상시 모니터링 결과를 바탕으로 평소와 현저히 다른 거래양태(예, 과도한 고액 송금, ATM 거액 인출 급증 등)가 발견된 경우 이를 자동으로 추출 → 금융회사 직원의 별도 확인 유도



○ 의심거래 인지·신고방법, 유의사항 등에 대한 직원 교육 강화

\* 「금융교육협의회」를 중심으로 교육콘텐츠 개발·배포, 일정시간 이상 교육 수료를 업무상 면책 요건으로 하여 교육 참여도 제고

○ ‘금융회사-금감원-경찰’간 핫라인 개설을 통해 신속한 신고·조치 도모

➔ 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

## 2. ‘불법사금융·보이스피싱’ 대응 강화

□ 고령층의 피해신고 및 구제 강화를 위해 전통시장, 경로당을 중심으로 「찾아가는 불법사금융 피해상담소」 운영

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

□ 고령자 전용 폰에는 ‘보이스피싱 방지 앱’을 미리 설치하여 출시하는 방안 추진 (금융당국-통신사업자-휴대폰제조사간 협의 예정)

□ 지연인출, 지연이체, 입금계좌 지정서비스 등 보이스피싱 예방제도에 대한 홍보를 강화하고 고령층의 가입을 유도

\* [지연인출] CD/ATM기를 통해 100만원 이상 송금·이체시 30분간 인출·이체 지연  
[지연이체] 이체 지시후 일정시간(최소 3시간) 경과 후 입금, 입금전 취소가능  
[입금계좌 지정] 지정하지 않은 계좌로는 1일 1백만원 이내 소액 송금만 가능

□ 고령층에 대한 사기의심거래시\*, 금융회사의 거래목적 확인, 보이스피싱 위험 안내 등 거래절차를 강화하고, 가족 등 지정인에 통지 강화

\* 예·적금·보험 해지, 고액 이체·출금시 등 (cf. 현재 1천만원 이상 거래 중 자금 세탁 위험성이 높은 거래시에만 거래목적 확인)

※ 반사회적 민생침해 금융범죄에 대한 범부처적으로 대응해 나가기 위해 ‘불법사금융 근절방안’ 및 ‘보이스피싱 척결방안’ 각각 발표(6.24일)

- ◇ 교육 콘텐츠, 전달체계를 다양화하고, 양질의 교육인력 확보 및 추진체계 정비 등을 통해 고령층 금융교육을 보다 내실화

## 1. 교육 콘텐츠 개발

- 생애주기 단계별로 필요 교육내용을 정리한 “금융이해력지도”를 바탕으로 고령층 금융교육 콘텐츠를 개발

- 금융사기 방지, 고위험상품 투자위험 설명, 은퇴후 재무설계, 자산증식 등 고령층에게 꼭 필요한 금융지식 위주로 구성

\* 생애주기단계별 필요 교육내용을 정리한 “금융이해력지도”를 바탕으로 개발

- 피해사례 위주, 건강·여행정보와의 연계 등 고령층의 관심과 흥미를 유발할 수 있도록 교육 프로그램 구성

### < ‘시니어금융교육협의회’의 콘텐츠 개발 사례 >

- 금융사기 및 고위험상품 등으로 인한 피해 사례를 생생히 보여주는 교육용 뮤지컬·연극 등을 개발
- ‘20년중 뮤지컬 15회, 연극 33회 실시, 마당극(퓨전국악) 개발 예정 (총 20,000명 고령층 관람 예상) \* 다만, 코로나 19 등으로 계획에 미달할 소지

- 개별 고령층의 수준에 맞는 단계별 맞춤형 교육 프로그램 개발

- 디지털 기기 사용자체를 어려워하는 고령층을 위해 기초적인 스마트폰 이용법부터 금융앱 활용법까지 단계별 교육

\* 예) 강사와 함께 금융앱을 다운받아 실제 이용해 보는 체험식 학습

cf. (고령층 금융소비자 FGI, '19.12월) “인터넷뱅킹도 일단 쓰기 시작하니 어렵지 않더라...”

- 고령층이 믿고 교육을 받을 수 있도록 콘텐츠 인증제를 도입하고 인증기준 마련[인증 콘텐츠에는 브랜드(예: “finance sense”) 표시]

---

## 2. 전달체계 다양화

---

- 고령층에게 충분한 수준의 교육이 효과적으로 이루어질 수 있도록 전달채널을 다양하게 발굴·활용
  - (대면 채널) 고령층 주요 생활공간(예, 복지회관· 경로당 등) 중심으로 다양한 교육 프로그램 전달
    - 금융회사도 사회공헌(CSR) 차원에서 고령 고객을 인근 지점으로 주기적으로 모시고 해당 금융기관의 금융앱 체험 기회 제공
  - (비대면 채널) 고령층 금융교육 콘텐츠를 한번에 찾아볼수 있는 ‘**온라인 콘텐츠몰**(mall)’을 구축하고, **You-tube**\* 등 적극 활용
    - \* 고령층에 인지도가 높으면서 금융분야 전문지식을 보유한 유튜브 크리에이터를 공인(公認) “Finance Communicator”로 위촉하는 방안도 검토
    - \* 신규콘텐츠 외에도 금융사기 방지 연극·뮤지컬 등 대면교육 실태도 녹화하여 전달
  - 금융 유관기관 중심으로 고령층 관심정보에 대한 보도자료 수시 배포 및 소식지 발간 (가칭, ‘**실버 금융소식지**’)
    - \* 노후안정, 재테크 관련 금융정보(예, 주택연금 가입안내 등), 금융사기 피해 관련 등

---

## 3. 양질의 교육인력 확보

---

- 고령층에 높은 전달력을 가질수 있는 다양한 강사진을 적극 육성
  - (어르신 또래강사) 퇴직 금융인 등\*을 활용하여 고령층 금융교육 전문강사 육성 (‘**시니어 금융교육 전문강사**’ 자격과정 신설)
    - \* 전국퇴직금융인협회, 시니어 ICT 사회참여 활동단(단원 약 295명) 등과 협업 추진
    - \*\* 퇴직직원 재고용을 통한 사회적 순기능도 부가적으로 달성
  - (청소년) 청소년을 통해 고령층에 대해 스마트폰 및 디지털 금융 사용법을 전달하는 ‘**중고교생 자원봉사 프로그램**’ 개발·운영

#### 4. 효율적 금융교육 거버넌스 구축

- 내년도 법정기구로 신설되는 ‘**금융교육협의회**’\*(長: 금융위 부위원장)를 중심으로 고령층 금융교육의 추진을 체계화

##### \* 금융교육협의회 개요

- (근거) 「금융소비자보호법(21.3월 시행)」에서는 금융위 산하에 매년 금융교육의 기본방향을 의결하는 금융교육협의회 설치의 의무화
- (참여기관) 금융감독원, 예금보험공사, 서민금융진흥원, 업권별 협회, 시니어금융교육협의회, 금융교육협회 등 25개 기관

- 콘텐츠 개발, 전달체계 관리, 지역별 교육 안배 등 금융교육 전반에 대한 기획·총괄 기능을 통해 교육의 실효성 제고
- 매년 중점 교육테마(예, 보이스피싱, 고위험상품 관련 위험요인 등)를 선정하여 집중 교육
  - 교육 참여기관간 유기적 협력체계를 구축, 기관간 교육결과의 공유 및 피드백을 통해 금융교육 효과성을 지속적으로 제고

#### IV. 향후 추진계획

- 고령층 등이 현장에서 변화를 체감할 수 있도록 관계기관 협업 하에 세부 과제들을 일관되고 속도감있게 추진
  - 필요시 동 방안의 일부 개별 추진과제에 대해서는 향후 보다 구체화된 세부방안을 별도 마련하여 추가 발표할 예정
- 또한, 옴부즈만, 현장소통반 등을 통해 고령층의 보다 안전하고 편리한 금융 이용을 위한 신규 과제도 지속 발굴·검토해 나갈 계획