

 금융위원회	<h1>보도자료</h1>			 금융감독원
	보도	2022.2.25.(금) 조간	배포	

책 임 자	금융위원회 금융소비자정책과 권유이 과장 (02-2100-2630)	담 당 자	변후정 사무관 (02-2100-2636)
	금융감독원 포용금융실 김시일 실장 (02-3145-8410)		이석주 팀장 (02-3145-8412)
	은행연합회 디지털혁신부 김수연 부장 (02-3705-5326)		박민기 팀장 (02-3705-5718)

**제목 : 어르신들의 편리한 금융생활을 지원하기 위해,
「고령자 친화적 모바일 금융앱 구성지침」을 마련했습니다.**

- ◆ 금융위·금감원은 은행권과 함께 「**고령자 친화적 모바일 금융앱 구성지침(가이드라인)**」을 **은행연 자율규제**로 신설(2.25.)하였습니다.
 - 고령자가 쉽게 사용할 수 있는 별도의 모드(“**고령자모드**”)를 제공하고, 금융앱 이용자가 원할 때 언제든지 선택 가능하도록 구성
 - * ❶ 쉽고 직관적인 구조와 디자인, ❷ 조회·이체 중심의 간단한 메뉴 구성 등
 - 고령자의 **이용편의성 제고에 관한 원칙** 제시
- ◆ 향후 등 지침을 반영한 은행권 모바일 금융앱 출시로 **고령 금융 소비자의 금융접근성 향상에 기여**할 것으로 기대합니다.

1 추진 배경

- 은행권 점포축소* 및 코로나19 확산 이후 디지털금융 가속화로 인해, 모바일 금융앱을 이용하는 고령자가 급증**하는 추세입니다.
 - * 국내은행 점포수 감소추세('21.9월, 금감원): ('19)△57 → ('20)△304 → ('21.上)△79
 - ** 60대 이상 모바일뱅킹 가입자 수(연말기준, 5대 은행): ('19)525만 → ('21)857만명(63.1% ↑)
- 다만, 현재는 모바일 금융앱을 고령자 친화적으로 개선하기 위한 명확한 참고기준이 마련되어 있지 않아, 은행별로 글씨크기 조절 기능 정도만 제공해 왔습니다.

□ 이에, 금융위·금감원은 은행권과 함께 「고령자 친화적 모바일 금융앱 구성 지침」 마련을 위해 TF를 구성*하고(‘21.10월~),

* 금융위(금융소비자정책과), 금감원(포용금융실), 은행연합회, 국내 18개 은행(7개 시중은행, 2개 특수은행, 6개 지방은행, 3개 인터넷은행)

○ 앱 개발원칙을 담은 **은행권 공동지침**을 마련(2.25일 발효)했습니다.

2 지침 주요내용

□ 지침에 따라, 은행별로 **고령자의 이용빈도가 높은 기능**(조회, 이체 등 2개 이상)에 대해, **순과정**에서 “**고령자 모드**”를 **제공**하게 됩니다.

* 고령자모드 : 직관적인 용어와 간결한 문장 사용, 일관성 있는 구조와 디자인, 충분한 작업 시간과 설명 제공, 한 화면 내 적정 수준의 정보 제공 등

【 메인 화면에서 고령자 모드로 진입 예시 】

< 기존 금융앱 메인화면 >	< “고령자모드” >

□ 지침은 **고령자 모드 신설** 및 **고령고객 접근성·이용편의성 개선**에 관한 사항 등 총 **3개 부문 13개 원칙**으로 구성했습니다.

○ 각 원칙별로 필요성과 함께 **핵심 요소의 정의를 상세히 기술**하고 **올바른 준수사례와 지양해야할 사항**을 예시 화면으로 설명했습니다.

【 3개 부문 13개 원칙 】

부 문	원 칙
I. 고령자 모드 신설 및 접근성에 관한 사항	① 고령자가 쉽게 사용할 수 있는 별도의 모드 (“고령자 모드”) 를 제공한다.
	② 고령자가 고령자 모드에 진입하는 경로를 최소화 하도록 한다.
	③ 고령자(또는 원하는 고객)가 고령자 모드의 이용 여부를 자율적으로 선택 할 수 있도록 한다.
	④ 고령자의 특성을 고려해 고령자 모드 내 주된 요소의 변동을 최소화 하여 서비스의 일관성 및 연속성 을 유지하도록 한다.
II. 고령자 모드의 이용 편의성에 관한 사항	① 고령자의 이용 편의성을 위해 일관성 있는 구조와 디자인 으로 구성한다.
	② 고령자가 쉽게 의미 를 인식할 수 있도록 한다.
	③ 고령자 모드는 고령자의 이용 빈도가 높은 업무 위주로 구성한다.
	④ 고령자가 현재 수행 중인 작업의 진행단계를 인지 할 수 있도록 한다.
	⑤ 각 작업 단계 별로 고령자에게 충분한 시간과 설명 을 제공한다.
	⑥ 고령자에게 한 번에 많은 정보 가 제공되지 않도록 한다.
III. 기타 사항	① 고령자가 금융앱을 쉽게 사용할 수 있도록 교육자료 를 제공한다.
	② 고령자의 금융사기 피해 예방 을 위한 장치를 마련하고, 신고의 접근성을 강화한다.
	③ 고령자 모드의 지속적인 개선 을 위해 노력한다.

3 기대효과 및 향후 일정

□ 동 지침은 은행권 공동으로 **충분한 검토와 논의**를 거쳐 마련한 만큼, 실질적인 금융앱 개선으로 이어질 것으로 예상합니다.

① 은행들은 '23년 상반기까지, 금번 지침을 반영한 앱을 개발*하여 고령고객 대상으로 **홍보·출시**할 예정입니다.

* 은행별 순차적으로 개발·출시 예정('22.2.25.기업은행, '22.4.30.산업은행 등)

② 다른 금융업권(카드, 증권, 보험 등)으로의 **확대도**, 동 지침의 **은행권 적용 이후 피드백** 내용을 반영하여 추진할 계획입니다.

③ 또한, 동 지침을 고령자 대상 디지털 금융교육 자료 제작에 활용할 수 있도록 **금융교육기관***에 제공할 예정입니다.

* 시니어금융교육협의회, 서민금융진흥원 등 금융교육연석회의 13개 기관

< Part 1 : 고령자 모드 신설 및 접근성에 관한 사항 >**원칙 1**

금융서비스 제공자는 고령자가 쉽게 사용할 수 있는 별도의 모드 (“**고령자 모드**”)를 제공한다.

- (핵심요소)** 금융서비스 제공자는 고령자의 앱 이용 편의성 및 접근성이 근본적으로 제고될 수 있도록 별도의 모드를 제공*할 것
 - * 별도의 '고령자 전용앱'을 마련한 경우에도 고령자 모드로 인정
- (이행방안)** 기존 금융앱의 메인 화면과 별도의 화면으로 제공하되 너무 이질적인 서비스로 인지하지 않도록 해야 함*
 - * 너무 이질적인 화면으로 구성되는 경우 피싱앱 등으로 오인하는 경우가 발생
- 기존 화면 구조에서 글씨 크기만 확대된 형태는 지양

원칙 2

고령자가 고령자 모드에 **진입**하는 **경로**를 **최소화**하도록 한다.

- (핵심요소)** 고령자 모드로의 접근 경로가 기존 금융앱의 메인화면에서 시작되는 방식*을 채택하고 **전환 작업**(터치)을 **최소화**할 것
 - * 토글(toggle) 방식, 플로팅 버튼(floating button) 방식 등
- (이행방안)** 메인화면에서 '**2회**' 이하의 전환 작업(터치)으로 고령자 모드에 도달해야 하고, 고령자 모드 설정 상태의 유지 권장*
 - * 고령자 모드 최초 설정 후 재접속(또는 앱 재실행) 시 고령자 모드 설정 상태가 유지

원칙 3

고령자(또는 원하는 고객)가 고령자 모드의 **이용 여부**를 **자유적**으로 **선택**할 수 있도록 한다.

- (핵심요소)** 고령자 여부와 관계없이 금융앱 이용자에게 고령자 모드로 이동 여부에 대한 선택권을 부여할 것

- **(이행방안)** 금융앱 이용자가 고령자 모드를 자율적으로 선택할 수 있어야 하고 고령자 모드의 일방적인 제공을 지양*해야 함

* 일정 연령 이상인 자가 로그인 시 고령자 모드로 자동 전환되는 방식을 적용하더라도 팝업 등을 통해 고령자 모드의 선택 여부를 확인하는 절차가 필요

원칙 4 고령자의 특성을 고려해 고령자 모드 내 주된 요소의 변동을 최소화하여 서비스의 일관성 및 연속성을 유지하도록 한다.

- **(핵심요소)** 금융앱 이용 방법 학습에 시간이 소요되는 고령자의 특성을 감안하여 재학습이 필요할 정도의 업데이트를 지양할 것

- **(이행방안)** 금융앱 이용 방법에 대한 재학습이 필요없는 경미한 수준의 변경*은 원칙을 준수한 것으로 간주

* 1) 고령자 모드의 단순한 시각적 요소(색상, 글씨크기, 글꼴, 띄어쓰기 등)를 개선한 경우
 2) 기존 메뉴 위치의 변동 없이 업무 메뉴를 추가한 경우
 3) 업무절차 간소화를 위해 업무 진행단계 중 불필요한 단계를 생략한 경우 등

< Part II: 고령자 모드의 이용 편의성에 관한 사항 >

원칙 1 고령자의 이용 편의성을 위해 일관성 있는 구조와 디자인으로 구성한다.

- **(핵심요소)** 고령자 모드 화면 내 구조와 디자인*을 화면간 일관성 있게 구성**하여 금융앱 이용시 고령자의 거부감을 최소화할 것

* 1) 구조 : 여백, 중요 정보의 위치 등 화면의 구성 요소
 2) 디자인 : 색상, 폰트 등 화면의 표현 방식

** 화면 이동시 마다 상단 또는 하단의 주요 메뉴바가 변경되는 경우 이용자 혼란 가중

- **(이행방안)** 고령자 모드 내 화면 구성 요소는 유사성 있게 배치하고, 색상과 폰트는 화면 간 동질감 있게 적용할 것을 권장

○ 고령자가 특정 정보를 더욱 쉽게 인지하도록 하는 포인트 컬러의 사용은 일관성을 해치지 않은 것으로 인정

< 전체메뉴 화면 >	< 전체계좌조회 화면 >	< 거래내역조회 화면 >
		

- ▶ 고령자 모드 내 각 화면 별로 구조와 디자인이 일관성 있게 표현된 사례
- ▶ 화면 내 적절한 공간감을 제공하는 여백이 존재하여 고령자의 실수를 방지하고, 화면마다 중요 정보를 가운데에 배치하여 화면 간 구조적 일관성을 확보
- ▶ 화면 내 폰트 및 색상을 제한적으로 사용하여 화면 간 일관성 있는 디자인으로 구성됨

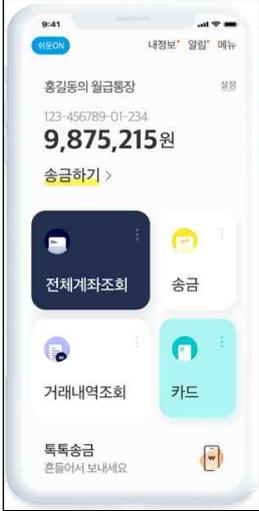
원칙 2 고령자가 쉽게 의미를 인식할 수 있도록 한다.

- (핵심요소) 고령자 모드의 모든 콘텐츠가 동등한 수준으로 이해될 수 있도록 직관적인 용어 및 간결한 문장을 사용할 것
- (이행방안) 고령자가 이해하기 어려운 전문용어, 불필요한 한자어 및 아이콘 사용을 지양*

* 예> 여신 (X) → 대출(O) / & ⓪ ≡ → 내정보, 알림, 메뉴

원칙 3 고령자 모드는 고령자의 이용 빈도가 높은 업무 위주로 구성한다.

- (핵심요소) 고령자가 원하는 작업을 쉽고 빠르게 조작할 수 있도록 고령자가 금융앱에서 주로 사용하는 기능* 위주로 설계할 것
- * 조회, 이체 등
- (이행방안) 일정 기간에 대하여 고령자의 메뉴 이용 빈도를 조사한 결과 나타난 상위 2가지 기능을 고령자 모드에 포함

<p align="center">< 사례 1 ></p> 	<p align="center">< 사례 2 ></p> 	<p align="center">< 사례 3 ></p> 
---	---	---

▶ 위 사례와 같이 고령자 모드는 조회, 이체 등 고령자의 이용 빈도가 높은 업무 위주로 구성한다.

원칙 4 고령자가 현재 수행 중인 작업의 **진행단계**를 **인지**할 수 있도록 한다.

- **(핵심요소)** 고령자의 집중도 등을 감안하여 상품 신규 가입, 인증서 발급 등 복잡한 업무를 수행 시 **진행단계**를 제시할 것
- **(이행방안)** 업무의 시작부터 완결까지 **5단계 이상**의 과정을 거쳐야만 하는 업무는 고령자가 그 **진행단계**를 **인지***할 수 있도록 구성
 - * 고령자가 수행할 작업의 **전체 단계**와 수행 중인 **현재 단계**를 모두 인지할 수 있도록 숫자 등 **명시적인 형태**로 제시

<p align="center">< 전체 단계 안내 ></p> 	<p align="center">< 현재 단계 안내 ></p>  
---	---

▶ 업무의 전체 절차를 미리 안내하여 진행될 업무의 절차를 사전에 예측할 수 있음

▶ 업무의 전체 단계 중 현재 단계를 동시에 제공함으로써 고령자가 현재 수행 중인 작업의 완료 시점을 스스로 예측할 수 있음

원칙 5 각 작업 단계별로 고령자에게 **충분한 시간과 설명**을 제공한다.

- **(핵심요소)** 금융앱에 대한 이해도가 높지 않은 고령자를 위해 **충분한 작업 시간**을 보장하고, 단순 업무도 **자세하게 안내***할 것
 - * 고령자 모드 내 기능에 대해 **다양한 방식**(음성, 그림, 동영상 등)으로 설명
- **(이행방안)** 실행 시간 제한이 있는 콘텐츠는 시간 연장이 가능한 수단을 제공하고, 사용 가이드 숙지 시간은 세션 유지 시간에 불포함

원칙 6 고령자에게 **한 번에 많은 정보가 제공되지 않도록** 한다.

- **(핵심요소)** 한 화면 내 선택 및 입력사항은 고령자의 작업 수행 능력을 감소시키지 **않는 수준으로** 제공할 것
- **(이행방안)** 스크롤이 불필요한 **적정 수준의 정보**만을 제공하고 부적정한 상품*·이벤트가 고령자 모드에서 **노출되지 않도록** 함
 - * 예> 연령 제한 등의 사유로 고령자가 가입이 불가능한 상품

< 사례 >



▶ 휴대폰 인증 시 필수입력사항(이름, 주민등록번호, 통신사, 휴대폰 번호)이 차례대로 나타나며 다음 항목 입력 시 키패드가 바로 실행되어 고령자가 고민하지 않고 입력 가능함.

< Part III : 기타 사항 >

원칙 1 고령자가 금융앱을 쉽게 사용할 수 있도록 **교육자료**를 제공한다.

- **(핵심요소)** 앱 사용이 익숙하지 않은 고령자의 앱 이용 편의성이 제고될 수 있도록 단계별 이용 방법에 대한 교육 자료를 제공할 것
- **(이행방안)** 금융앱의 이용 방법에 대한 교육 자료는 단순한 이미지와 쉬운 워딩으로 된 문서가이드, 동영상 가이드 등을 권장

원칙 2 고령자의 **금융사기 피해 예방**을 위한 **장치**를 마련하고, **신고의 접근성**을 강화한다.

- **(핵심요소)** 금융사기 피해 예방 자료를 제작하여 찾기 쉽게 배치하는 한편, 앱 내에 신고의 접근성 강화 수단을 마련할 것
- **(이행방안)** 시청각적 요소 등을 이용하여 이해하기 쉽게 자료를 작성·배치하고 금융사고 신고 배너, 플로팅 버튼 등을 활용

원칙 3 고령자 모드의 **지속적인 개선**을 위해 노력한다.

- **(핵심요소)** 고령자가 앱 이용 시 불편한 사항 등에 대한 개선을 요청할 수 있는 수단을 적절하게 구비할 것
- **(이행방안)** 고령자 모드 이용 중 개선 요청이 가능한 창구를 모드 내에 마련하고 유선 연결이 불요한 의견 제시 형태 권장