금융위원회

보 도 자 료

보도	2017.2.20(월) 조간	배포	2017.2.17(금)

책 임 자	금융위 금융소비자과장 박 주 영(02-2100-2630)	담 당 자	조 남 훈 사무관 (02-2100-2631)
			성 보 경 사무관 (02-2100-2632)

제 목 : 장애인 금융접근성 제고를 위한 간담회 개최

Ⅰ. 개 요

□ **2.17(금) 임종룡 금융위원회 위원장은 '장애인 금융접근성 제고를 위한 간담회'**를 개최

○ 장애인단체 관계자 등으로부터 **장애인의 금융이용 애로에 관한 현장의 의견과 제안사항을 청취**하고,

○ **장애인 금융이용 실태점검을 통해, 종합적인 개선방안을 마련**하겠다는 계획을 발표하였음.

< 장애인 금융접근성 제고를 위한 간담회 개최 개요 >

▣ 일 시 : 2017.2.17(금), 14:00~15:30

▣ 장 소 : 이룸센터 회의실(여의도)

▣ 참 석 자

○ 금융위원회 위원장, 장애인단체*, 장애인 및 부모

* 한국장애인단체총연맹, 한국장애인단체연합회, 한국농아인협회, 한국지체장애인협회

○ 금융감독원, 금융연구원, 은행연합회, 생명보험협회 등 금융유관기관/단체

Ⅱ. 주요 논의내용

1. 추진배경

□ 장애인차별금지법 시행('08.4월)등을 계기로 그간 금융권에서는 **장애인 금융이용 애로 해소를 위한 노력을 확대***해 왔음

* 장애인 보험차별 개선 가이드라인 마련('13.2월, 인권위 협업), 시각장애인용 음성 OTP 서비스 개시('14.11월), 청각장애인 인터넷상담 실시('11.11월) 등

□ 다만, **정책이 단편적으로 추진**됨에 따라, **수요자 체감도가 낮고*** **장애인의 금융이용도 저조****한 것으로 파악

* 장애인 금융차별 진정건수(인권위): ('13년) 55건→ ('14년) 62건→ ('15년) 82건

** (예) 장애인의 보험계약시 차별을 받은 응답자가 45.4%에 달하며, 장애인의 민간 의료보험 가입률은 42.5%로 비장애인(75.8%)보다 현격히 낮음

○ **대출, 카드발급, 보험가입** 등 금융의 다양한 영역에서 **장애인에 대한 불합리한 차별 사례**가 여전히 존재하고 있으며,

< 장애인 금융접근성 애로 관련 사례 >

· **(대출)** 뇌병변·시각 장애인 A씨는 인터넷으로 대출을 접수한 후 창구를 방문하여 대출절차를 진행하던 중 금융기관에서 신청자가 **장애인이라는 사실을 알고 대출이 불가하다는 의견을 통보**

· **(카드)** 청각장애인 B씨는 **카드사에 가족카드 발급을 신청**하였으나, **본인 확인을 위한 음성통화가 불가능**하다는 이유로 카드발급 거절

· **(보험)** 초등학교 교사가 체험학습 진행을 위해 **단체 보험가입을 신청**하였으나, **학생들이 발달장애라는 이유**로 보험 가입이 거절

○ 장애인이 **모바일·ATM을 이용**하거나, **직접 창구를 방문**하는 경우에도 **적절한 서비스를 받기 어려운 여건***

* (예) 좁은 출입문, 층간이동 시설 미비 등으로 지체장애인의 시설 접근성이 높지 않고, 점자보안카드·확대경·보청기 등 금융편의 제공이 부족

2. 주요 건의사항

□ 간담회에 참석한 **장애인 및 장애인단체**에서는 금융서비스를 이용하는 과정에서 어려웠던 점을 이야기하면서, **금융당국의 관심과 개선을 요청**함

○ 한국장애인단체총연맹은 **장애인의 보험가입 제한·차별 관행 개선**[*], **장애인 부양 신탁 규정**의 개정[**] 등을 건의함

* 장애인 보험차별 개선 가이드라인('13.2월~) 구체화·체계화

** 장애인부양 신탁시 증여세 면제(현재 5억원) 한도를 저금리 상황을 감안하여 확대하고, 원금인출이 가능하도록 제도 개선 요청

○ 한국농아인협회에서는 청각장애인들은 **본인확인을 위한 ARS 인증방식이 불편**하였고, 은행 지점을 방문하였을 때 **수화통역 등의 서비스를 제공**하지 않아 애로가 있었다고 설명

○ 한국지체장애인협회 등은 **휠체어를 사용하는 장애인의 ATM 기계 접근이 어렵고, 은행에 경사로가 없거나 창구 높이가 높아 불편하였다는 사례**를 언급함

□ 이에 대하여 임종룡 금융위원장은 **장애인에 대한 보이지 않는 차별 관행**이 여전히 남아있는 등 **금융권의 애로해소 노력이 좀 더 필요한 부분이 있다고** 하면서,

○ 오늘 간담회를 계기로 **장애인의 금융 이용 접근성을 높이기 위한 개선과제들을 적극적으로 발굴·개선해 나가겠다고 발언**함

3. 향후 계획

□ 금융위원회는 금년 중 **장애인단체 및 금융유관기관 등과 협력하여** 장애인들의 **금융접근성 개선 노력을 체계적으로 추진**해 나갈 계획

○ 우선, **'장애인 금융이용 실태조사 TF**[*]**'**를 구성하여, **장애인 및 금융기관을 대상**으로 **불합리한 관행**과 **애로사항** 등 조사(3월중)

* 금융위원회, 금융감독원, 금융연구원, 장애인단체 등

< 장애인 금융이용 실태조사 추진계획 >

· **(조사대상)** ①수요자 조사(**장애인 및 장애인 단체**) ②금융권 대상조사(**은행, 보험, 증권, 여신전문회사 등 全 금융업권**)

· **(조사방법 및 내용) 현장점검(금감원)** 및 **면접조사(금융연)를 실시**하고 **장애인들의 생생한 의견을 반영**하기 위해 조사시 **장애인단체 참여**

❶ **장애인 대상조사**(금융연구원, 장애인단체): 장애인 1000명 대상, 1:1면접
- 표본선정 : 장애인구, 유형 분포에 따라 시도별 샘플링 조사
- 조사내용 : 대출, 신용카드발급, 보험가입 등 영역에서 불합리한 차별 여부

❷ **금융기관 대상 조사**(금감원): 전 금융권 총 64개사
- 조사내용 : 장애인이 모바일·ATM을 이용하거나, 직접 창구를 방문하여 적절한 서비스를 받을 수 있는지 조사

· **(추진일정) 장애인 대상조사**(표본선정, Pre-test(2월) → 면접조사(3월)), **금융기관 대상 조사**(서면조사(2월) → 현장조사(3월))

○ 실태조사를 통해 **부당한 차별 관행이 발견될 경우 이를 개선**하고, **장애인들을 위한 금융서비스 인프라 보완** 등을 포함한 종합대책을 마련(상반기 중) 후 실행해 나갈 계획

< 참고 > 장애인 금융접근성 제고를 위한 간담회 모두 말씀

OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락
☞ 본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오.
http://www.fsc.go.kr
금융위원회 대 변 인
prfsc@korea.kr
넓게 듣겠습니다 바르게 알리겠습니다

참고 **장애인 금융접근성 제고를 위한 간담회 모두 말씀**

□ 요 며칠 기승을 부린 추위가 많이 누그러졌음.
내일(2.18)은 **'눈이 녹아 비가오는 날'이라는 절기 우수**(雨水)임

○ 새 봄이 찾아오는 이 시점에, **장애인 금융접근성 제고를 위한 현장 간담회를 가지게 된 것을 뜻 깊게 생각**함

○ 오늘 **참석해 주신 한국장애인단체 총연맹 등 장애인단체와 금융유관기관 관계자 등 모든 분들께 감사**드림

* 주요 참석자
· 장애인단체(한국장애인단체 총연맹, 한국장애인단체협의회, 한국농아인협회, 한국지체장애인협회), 장애인 및 부모
· 금감원 · 금융연구원 · 은행연 · 생명보험협회 등 금융유관기관

< 현장중심 정책의 중요성 >

□ 저는 금융위원장 취임 때부터 **'현장 중심' 정책을 강조**하고, 현장에서 금융 관련 **개선 과제와 해결 방법을 찾기 위해 끊임없이 노력**해 왔음

□ 금년에도 **기업과 금융소비자들을 직접 자주 찾아 뵙고, 현장의 어려움을 발굴하여 개선**해 나가겠다는 목표를 세움

○ 특히, **장애인 등 금융 취약계층에 대한 소통 창구를 확대**하고 **금융 사각지대를 해소**해 나가겠다는 계획을 발표한 바 있음

□ 이러한 **계획을 차질없이 실천**해 나가기 위해 아직 추위가 가시지 않은 이 시점에 오늘 간담회를 서둘러 개최한 것임

< 범정부 차원의 장애인 복지 개선 노력 >

□ 우리나라 **전체 인구의 약 5%에 해당하는 250만명이 장애**를 가지고 있다고 등록되어 있고, 이 중 **90%는 질병 · 사고로 인한 후천적 장애**인 것으로 알고 있음

○ 따라서, 우리 누구도 장애로부터 자유로울 수 없기 때문에, **장애문제는 사회안전망 차원**에서 **우리 사회 전체가 해결**해 나가야 한다고 생각함

□ 정부 차원에서도 장애인 정책의 우선 순위를 **'시혜와 배려'보다는 '삶의 질과 권익 증진'**에 두고 다양한 과제를 추진해 옴

○ 특히, 「장애인차별금지법」('08년) 이 시행된 후,

- 금융권도 **장애인 보험차별 관행 개선, 시각장애인용 금융서비스(음성 OTP 서비스) 개발** 등과 함께

- **'시각장애인 금융 가이드북**(점자책, 오디오북)', **'청각장애인 특화교재**(수화, 자막)' 개발 등 **맞춤형 금융교육 확대 노력도 추진**

□ 그간 금융권에서 **장애인을 포함한 모든 금융소비자**들께 양질의 금융서비스를 제공하기 위해 나름 노력하였으나,

○ "보이지 않는 차별" 관행*이 여전히 남아있는 등 여러분들이 **만족하실 만큼 충분히 개선되지 못한 것도 사실**일 것임

* 장애인 보험가입 거부, 대출 거절 및 추가 서류 제출 요청, 카드발급 거절 등

< 금융서비스의 발전과 장애인에 대한 배려 >

□ 합리적인 저축과 소비, 자산관리 등을 통해
전 생애에 걸쳐 안정적인 생활을 영위하기 위해서는
국민들이 금융기관에 쉽게 다가갈 수 있어야 함

○ 특히, 최근들어 **새로운 금융상품이 등장**하고,
금융서비스 제공 방식도 다양화됨에 따라,

○ 금융서비스에 **쉽게 접근**하고 **적절히 활용**할수록,
금융상품이 주는 혜택도 더 많이 받을 수 있게 변화되고 있음

□ 하지만, 금융기관들은 이러한 혜택을 **장애인들도 받을 수 있도록 충분히 배려해왔는지 돌이켜 볼 필요**가 있다고 생각함

○ **편리한 자금조달, 불확실성 대비, 안전한 자산관리** 등을 위한 금융서비스를 개선하는 과정에서
장애인들을 **최대한 배려할 수 있는 방법을 고민**해야 할 것이며,

○ 또한 기술발달과 함께 등장한 **새로운 금융사기, 불법 광고등에 대한 보호도 더욱 두터워져야 할 것이라고 생각**함

< 장애인 금융접근성 제고 추진 계획 >

□ 이를 위해, **장애인들께서 금융서비스 이용 과정에서 겪을 수 있는 불편함을 덜어드리기 위한 다양한 아이디어**를 구상중임

□ 조속한 시일내에 **"장애인 금융이용 실태조사"를 실시**하여, 어떠한 개선이 필요한지 체계적으로 파악해 보려고 함

○ 은행·보험·투자 **등 모든 형태의 금융 상품**, 판매채널별로 **서비스 만족도와 차별사례** 등에 대한 **실태조사를 추진할 계획**

- 실질적인 도움을 드릴 수 있는 자료수집을 위해, 연구진이 장애인단체와 함께 **장애인분들을 찾아뵙고 심층 면접**도 할 예정

○ 실태조사를 통해 장애를 가진 금융소비자들께서 **금융서비스를 이용하는데 어려운 점들에 대한 개선과제들을 발굴**하여,

- 금융회사의 **차별대우를 제도적으로 개선**하거나, **부당한 관행을 근절**시키도록 유도하고,

- 핀테크(Fin-tech) 등 **새로운 금융서비스**를 **활용**하는 데에도 **불편함이 최소화될 수 있도록 개선**을 독려해 나가겠음

□ 이를 토대로 금년 **상반기 중으로 '장애인 금융 접근성 제고를 위한 종합 대책'을 마련하여 발표**할 계획

○ 오늘 모이신 분들께서도 **지속적으로 좋은 아이디어를 발굴해 주시길 부탁**드리며,

○ 금융권도 수익성만 우선한다는 시각보다는 **국민의 한사람 한사람의 불편을 세심하게 챙긴다는 자세**로 도와주시기 바람

- 우리 앞에 성큼 다가온 봄처럼 **금융도 차가운 이미지**에서 벗어나 **따뜻하게 바뀌는 좋은 계기가 될 것이라고 생각**함

□ 오늘 이 자리가 장애인에 대한 **'보이지 않는 벽'을 허물고, 배려가 넘치는 따뜻한 사회로 한걸음 나아가는 계기**가 되기를 바람