장애인 금융이용 제약 해소방안

2017. 9.

금 융 위 원 회

목 차

Ⅰ. 추진 배경 ····· 1

Ⅱ. 실태조사 결과 ····· 2

Ⅲ. 주요 추진과제 ····· 4

1. 금융상품 가입 차별해소 ····· 4
(1) 보험가입 제약 해소를 위한 제도·인프라 구축
(2) 전동휠체어 보험상품 개발
(3) 경증 정신질환자에 대한 보험가입제한 관행 개선
(4) 장기요양보험 개선
(5) 자필서명이 불가능한 경우에도 통장 및 신용카드 발급
(6) 장애인 신탁 활성화

2. 은행 등 이용편의성 제고 ····· 7
(1) 특화 안내·상담 서비스 등 확대
(2) 온라인 금융서비스 제공 강화
(3) 장애인 사용 자동화기기(ATM) 개선

3. 금융이용 피해 방지 ····· 9
(1) 명의도용 방지를 위한 정보 공유 강화
(2) 후견 종류별 금융업무 가능범위 명확화
(3) 유사수신 피해 예방을 위한 대응방안 마련
(4) 장애인 금융교육 강화

Ⅳ. 향후 계획 ····· 11

Ⅴ. 개선과제별 추진일정 ····· 12

2080360 / 2017-09-07 13:15 문서보안을 생활화 합시다.

Ⅰ 추진 배경

□ '08.4월 **「장애인차별금지법」 시행**을 계기로, 금융당국은 **장애인의 금융서비스 이용시 차별적 요소 철폐**를 위한 노력* 강화

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

□ 다만, 그간 정책이 다소 **산발적·단편적으로 추진**됨에 따라 실제 **수요자의 체감도가 낮고 금융이용도 여전히 저조**

※ 「장애인차별금지법」 시행 이후에도 금융회사의 **장애인에 대한 상품 가입 거절 등의 사례가 발생**한다는 지적

○ **(금융 이용 실태)** 낮은 금융회사 접근성, 금융 교육 부족 등으로 장애인의 **금융상품 이용 실적은 일반인에 비해 저조**

○ **(장애인 금융 인프라)** 장애인의 금융 접근성을 제고하기 위한 **편의수단 구축 및 보급도 충분하지 않은 상황**

○ **(금융 상품 이용상 제약)** 장애인 및 가족의 **소득증진 및 건강 보장을 위해 이용**할 수 있는 **금융 상품*의 가입 조건 등이 경직**

* 예) 장애인 신탁, 장기요양보험 등

□ **금융이용 측면에서 소외**되어 있는 **장애인들을 포용할 수 있도록(포용적 금융)** 전반적인 **금융서비스 개선책을 강구할 필요**

○ 구체적으로 **피부에 와 닿는 개선책 마련**을 위해 대규모 면접 등을 통한 **장애인 금융이용 종합실태조사***를 실시('17.2~4월)

* 현장점검(금감원) 및 장애인 1천명 대상 1:1 면접조사(금융연, 장애인 단체) 실시

○ 장애인 **금융이용 제약해소 TF***를 본격 운영하여, **금융이용 개선을 위한 다양한 의견을 수렴**

* 금융위, 금감원, 금융연, 인권위, 복지부(보건사회연구원) 장애인단체 등이 참여하여, 16차례 회의 개최

➡ 장애인 금융이용 실태조사 내용, 장애인 금융이용 개선 TF 활동 등을 종합적으로 반영하여 **"장애인 금융이용 제약 해소방안"** 마련

Ⅱ 실태조사 결과

1 정부 차원에서 장애인 금융이용 전반에 대한 실태조사 실시

○ **(조사대상) 유형별 장애인 1,192명*** 및 **64개 금융소비자보호 실태평가 대상**** 금융회사

* 지체장애(42%), 뇌병변장애(15.6%), 시각장애(2.6%), 청각장애(11.9%), 언어장애(1.1%), 지적장애(15.6%), 자폐성장애(5.2%), 정신장애(2.6%), 내장장애 등(3.4%)

** 은행(13개), 카드(7개), 생보(18개), 손보(10개), 금융투자(9개), 저축은행(7개)

○ **(조사방법) 장애인**에 대해서는 **대면 심층 설문**조사* 및 **인권위 진정사례**를 점검하고, **금융회사는 현장 및 서면조사****를 병행

* ① 금융상품 유형별(예금, 보험, 대출, 카드 등) **가입 및 이용시 불편사항** ② **금융회사 방문 및 서비스 이용**시 불편사항 등 조사

** ① 장애인 전용창구 및 편의시설 설치 등 **영업점 이용 편의성** ② **전자금융 관련 편의성** ③ 금융상품 **유형별 장애인 지원제도** 등 조사

2 (금융상품가입 차별관행) 보험가입, 통장개설, 카드발급 등 다양한 영역에서 금융상품가입 거절 등 차별 잔존

❶ **(보험)** 상품가입시 **차별경험 비중*이 높고**(有경험, 73.9%), 상당수가 거절 사유에 대한 **설명을 듣지 못한 채 가입을 포기****

* ① **가입자체 거절 및 일부 보험혜택 거절** 경험(59.4%) ② **보험혜택을 제대로 알려주지 않았다**는 경험(18.7%) ③ **납입보험료 증가**(10.1%) 등

** 사유에 대한 설명을 들었다는 응답은 29.8%에 불과(그 중 58.7%가 가입 포기)

❷ **(기타)** 대출·예금·카드 상품가입 관련, **자필서명·의사소통의 어려움**이나 **금융사고 발생 우려** 등을 이유로 **불이익 경험** 제기

* 자필서명 필수요구, 가입과정에서 활동보조인 도움의 한계, 언어장애시 가입제한 등

※ **장애인 차별금지 관련 내규를 운영**하는 금융회사는 **17개사**(조사대상의 26.6%), 이를 **모니터링** 하는 회사는 **8개사(10.9%)에 불과**

2080360 / 2017-09-07 13:15 문서보안을 생활화 합시다.

3 **(금융상품 가입과정의 편의성) 직접적인 서류 작성 및 자료 이해의 어려움, 직원과의 대화 곤란 등** 불편요소 상존

❶ **(보험)** 보험상품 가입·이용 관련 **불편 경험 응답비중이 가장 높고(77.8%),** 특히 과도한 **건강검진 요구** 등*의 불편 제기

* 과도한 검진요구(27%), 직원과의 소통곤란(19%), 서류작성곤란(18%), 자료이해 곤란(15%) 등

❷ **(기타) 예금·대출·신용카드 가입시 서류작성 및 본인확인의 어려움*을 이유로 가입 거절**당했다는 경험 제시

* 농아인 ARS 본인인증 애로, 대리서명 및 지문지장 불인정, 보조인의 대리인 불인정 등

※ **차별금지 교육**(10개사, 15.6%)**, 장애인 응대 매뉴얼 마련**(14개사, 21.9%) 및 **전용창구**(3개사)**/전담직원**(6개사) **설치** 회사는 **일부에 불과**

* 대체적 본인확인 방식을 도입(녹취, ARS 문자승인 등)하고 있으나, 법적리스크 등을 우려하여 계약서 자필서명을 요구하는 관행 상존

4 **(판매채널 접근 제한)** 장애인이 **모바일·ATM을 이용**하거나, **직접 창구를 방문**하여 **적절한 서비스를 받기 어려운 여건**

❶ **(금융회사 접근성)** 경사로를 통한 **휠체어 이용 불편, 엘리베이터 이용곤란** 등으로 **접근성이 낮다**는 의견이 **41.1%**를 차지

❷ **(보조기구 사용) 보조기구 사용 경험자중 33.6%가 불편을 경험**

* 필요기구는 ①**수화보조기구**(37.1%) ②**화면확대기**(25.8%) ③**음성증폭기구**(7.9%) 등 제시

❸ **(ATM 이용) ATM 이용자 중 55.0%는 불편을 경험**

* ①**접근이 어려움**(25.4%) ②**돈·카드·영수증을 꺼내기 어려움**(18.3%) ③**화면이 제대로 보이지 않음**(18.0%) ④**메뉴선택이 어려움**(18.0%) 등을 불편사항으로 제시

❹ **(온라인·모바일 서비스 이용) 이용자중 64.8%가 불편을 경험**

* ①**상담직원 연결이 어려움**(37.6%, 지체·뇌병변장애) ②**ARS 등**으로 **본인인증 어려움**(30.7%, 청각·언어·정신장애) ③**음성안내를 듣고 조작하기 어려움**(24.6%, 시각·정신·지체장애) 등이 주요 불편사항으로 제시

※ 은행권을 중심으로 **휠체어 전용 창구 설치, 수화상담서비스, 점자통장, 점자카드** 등 장애인 편의를 제공하고 있으나

○ **휠체어 장애인용 ATM 보급률(34%)이 낮은 등 여전히 점포, ATM 등의 이용이 불편한 상황**

2080360 / 2017-09-07 13:15 문서보안을 생활화 합시다.

Ⅲ 주요 추진과제

1 금융상품 가입 차별해소

1-1 보험가입 제약 해소를 위한 제도·인프라 구축

□ **(문제점)** 장애인 보험 가입을 위한 **법적·제도적 기반이 부족**하고 **상품 개발 및 판매를 위한 인프라 구축이 미흡**

○ 상법 §732*을 엄격히 해석하여, **의사능력이 있는 경우에도 생명보험 및 운전자보험, 단체보험** 등의 가입을 부당하게 거절

* 심신상실자 또는 심신박약자의 사망을 보험사고로 한 보험계약 무효

□ **(개선방안) 금융소비자보호법 등**에 장애인**차별 금지규정을 명시**하고, 장애인 **보험상품 개발** 및 **판매 활성화 유도**

❶ **금소법에 근거를 마련**하고, 금융회사의 **장애인 차별금지 내규 도입** 및 「**장애인 보험차별 가이드라인**」**(인권위, 2013) 준수** 유도

* '18년부터 금융회사 대상 금융소비자보호 실태평가 항목으로 운용

❷ 장애인이 실제 필요로 하는 **보험상품 개발**을 촉진하기 위해 관련 통계 공유 등 **협력체계**(보험개발원-복지부 등*) 구축

* 보건복지부(장애인 정보), 국민건강보험공단(건강보험자료), 국립재활원(통계자료) 등

❸ 보험사들이 장애인 단체와 연계하여 눈높이에 맞춘 응대프로그램을 개발하는 등 **장애인이 보험상품에 쉽게 접근할 수 있는 방안** 마련

1-2 전동휠체어 보험상품 개발

□ **(문제점) 전동보장구***(전동휠체어 등)**에 대한 보험이 개발되지 않아**, 보행자 및 차량과의 사고 발생시 **적절한 보상이 곤란**

* 보급대수 : ('12년) 6,573 → ('13년) 8,965 → ('14년) 9,387 → ('15년) 9,962

□ **(개선방안)** 장애인 전동보장구 **전용 보험상품 개발**을 통해 전동보장구 사고 발생시 **생활안정 위협 최소화**

❶ **(보험료 지원) 보험 가입에 필요한 비용**의 전부 또는 일부 **지원(보건복지부)**

* 관련법안 개정안(장애인 보조기기법) 국회 복지위 상정('17.8.23)

❷ **(보험가입 의무화)** 전동 보장구에 대한 **보험가입을 의무화**하여 사고로 인한 **불의의 경제적 피해 및 도덕적 해이 방지**

1-3 경증 정신질환자에 대한 보험가입제한 관행 개선

□ **(문제점) 정신질환 진료기록**(F코드)**이 있는 경우 보험사들이 보험가입**(가입시 진료기록 고지 의무)**을 거부**하는 경우가 빈번한 것으로 파악

○ 이에 따라 경증 정신질환자도 보험 가입이 거부될 것을 우려하여 정신질환 **치료에 소극적**인 문제도 발생

□ **(개선방안)** 정신질환 진료기록이 있다는 이유만으로 **보험상품 가입이 무조건 거부되지 않도록 보험사 내규에 명시**

* 정신질환의 경우도 다른 질환과 동일한 절차와 인수기준에 따라 심사

○ 특히, **비기질성 수면장애**(F51)에 대해서는 **실손 의료보험**에서 추가로 **보장하는 방안을 검토** (기질성 수면장애는 기 보장)

* 이와 관련하여 지속적으로 보험사 감독 및 장애인의 가입사례 공유·홍보

1-4 장기요양보험 개선

□ **(문제점) 장기요양보험 가입자**는 장애 발생시 보험혜택의 대상이 되는 경우가 많으나

○ 상품내용이 복잡하고 가입시점에 비해 보험금을 고령에 수령하므로, 보장내용에 대해 가입자가 정확하게 인식하기 어려운 실정

* 가입연령 30~50대, 보험금 수령연령 65세 이상 고령

□ **(개선방안) 보험혜택을 확대***하는 한편, 불명확한 보장내용으로 인한 소비자 피해방지 등을 위해 **보장내용을 보다 명확화****

* 사업비 및 보험금 누수요인 등을 점검하여 보험료 인하방안 마련

** 약관에서 보험회사의 지급기준 및 판정기준을 명확하고 이해하기 쉽게 정의

○ 가입자에게 사전에 약속한 **보험금이 제대로 지급**될 수 있도록 **설명의무 이행, 민원** 등과 관련된 감독을 강화

1-5 자필서명이 불가능한 경우에도 통장 및 신용카드 발급

□ **(문제점) 시각·지체 장애인** 등의 경우 스스로 신청서 작성 및 서명을 하기 어려운 경우가 있어 **신용카드 및 통장 발급이 곤란**

□ **(개선방안)** 자필서명이 불가능한 장애인에 한하여 통장, 신용카드 등 **일상생활에 필수적인 금융상품**에 대해서는 **대체수단을 통해 발급 허용**

❶ **(카드발급) 유권해석*** 등을 통하여 **신용카드 대리발급 근거 마련**

* 창구 방문 또는 모집인을 통한 발급시 대리발급을 가능하게 하고, 녹취 및 화상통화 등을 통해 본인 의사에 따른 발급임을 증명

❷ **(통장발급)** 무통장 및 현금카드 **대리 발급이 가능**하도록 금융회사 **내규에 반영**

1-6 장애인 신탁 활성화

□ **(문제점)** 장애인 특별부양신탁에 대해 **증여세**를 **제한적으로 면제**하고 있으나, **면세요건**이 지나치게 엄격

* 장애인특별부양신탁 취급규모('98~'17.8월) : 31건, 120억 원
* 5억 원 신탁시 매월 112만원 평균수익 발생(최저생계비:128만원)

○ **세제지원 요건**(5억원 한도, **원금인출금지**) **제약, 자산운용상의 어려움*** 등으로 인하여 **제도 활성화 미흡**

* 한도 제한(5억 원 미만)으로 인해 수익성, 유동성 등을 만족하는 분산투자가 용이하지 않음(부동산, 채권 등 소수의 안전자산으로만 운용)

□ **(개선방안)** 장애인에게 필수적인 **의료, 교육** 등의 지출 **사유**에 **대해서는 원금 인출**을 **허용**

*** 신탁 재산 중 의료비, 교육비 인출시 증여세(감면분) 반납 면제('18.4시행 예정)**

○ **증여세 면제한도 상향조정,** 신탁소득에 대한 **소득세 면제 등** 지원 방안에 대한 관계기관 **협의추진**

2080360 / 2017-09-07 13:15 문서보안을 생활화 합시다.

2 은행 등 이용편의성 제고

2-1 특화 안내 · 상담 서비스 등 확대

□ **(문제점)** 장애인 고객에게 안내·상담 서비스를 제공할 수 있는 **전문인력이 부족**하고 직원들의 **장애인에 대한 인식도 미흡**

* 시중 은행 중 **신한은행에만 장애인 전용창구**가 설치되어 있고, **전담 직원 운영**도 **3개사(신한, 농협, 하나)에 불과**

□ **(개선방안)** 은행 등이 **장애인에 특화된 안내·상담 서비스 등을 확대하도록 지도**

○ **수화상담서비스, 점자통장·점자카드** 및 **점자상품안내장**(점자 약관 포함), 출입구 **점자블록 설치** 등 특화 서비스를 지속 확대

○ 점포 안내 App 등을 통해 특화 서비스를 제공하는 **거점점포를 쉽게 찾을 수 있도록 안내**

○ 금융회사 신입사원 연수 등 각종 교육과정에 **장애인에 대한 상담 예절** 등 **관련 과목을 반드시 포함**하도록 관련 교육기관(금융연수원 등) 협의

* (예) 장애인 응대 방법, 장애인에 대한 차별 사례 등 사이버강좌 개설

2-2 온라인 금융서비스 제공 강화

□ **(문제점)** 장애인 대상 온라인 금융서비스 제공을 강화하고 있으나, **사용자의 64.8%**가 **불편**하다고 답하는 등 체감도가 높지 않은 상황

□ **(개선방안)** 장애인들의 **불편사항을 보다 세밀하게 파악**하여, **수요자의 관점**에서 **서비스를 적극적으로 개선**

○ 언어·청각장애인을 위한 **문자상담, 화상수화상담, 보이는 ARS 등 특화서비스를 지속적으로 확대**

* '18년부터 금융회사 대상 금융소비자보호 실태평가 항목으로 운용

○ 시각장애인들을 위해 **음성 OTP 비밀번호 입력시간 연장**

* 제한된 시간 내에 입력하지 못하는 사례가 발생하여 시간 연장**(현재 1분 → 2분)**

2-3 장애인 사용 자동화기기(ATM) 개선

□ **(문제점)** **'11년부터** ATM 표준에 따라, **장애인 사용 ATM 보급***을 지속적으로 확대하고 있으나,

* 장애인용 ATM보급 비중('17.4월) : 38,485대(전체 ATM의 88%차지)

○ **은행 지점 外 ATM은 장애인용 기기가 부족(81% 설치)**하고, 특히 기기 설계상 **휠체어**를 사용하는 **장애인들은 화면을 보기가 곤란**

□ **(개선방안)** **경사로 설치, 하부 공간 확보** 등을 통해 휠체어 장애인이 ATM을 쉽게 이용 할 수 있도록 **점외코너 장애인 사용 가능 ATM** 확대

❶ **(장애인을 위한 ATM 표준 개정)** 휠체어를 사용하는 장애인(단체)의 **ATM 불편사항을 수렴하여 ATM 표준**('11.10월, 한은) **개정**

- ATM 아래쪽에 **휠체어가 들어갈 수 있는 공간을 확보(45cm이상)**하고 터치스크린의 각도를 조절하여 **화면을 쉽게 인식하도록 개선**

- 표준에서 정한 휠체어 사용자를 위한 폭**(70cm)**을 "장애인 등 편의증진법"에서 정한 **80cm 이상으로 개정**

- **경사로의 기울기는 8°이하**로 하고, **문은 가벼운 재질**로 하며, 턱이 있는 **문지방이나 홈은 제거**하도록 규정

❷ **(접근을 위한 외부환경 개선)** 유동인구가 많은 **터미널, 고속도로 휴게소 등**에 설치된 ATM의 **장애인 접근성 제고**

- "장애인 등 편의증진법 시행규칙" 개정을 통해 **ATM 주변의 계단·턱 등도 제거**될 수 있도록 유도(보건복지부)

❸ **(장애인용 ATM 배치 확대)** 평상시 직원이 상주하지 않는 **점외코너*의 장애인 사용가능 ATM 설치 확대**

* 점외코너의 휠체어 접근가능 ATM 설치비율은 34%(점내코너 83%)

2080360 / 2017-09-07 13:15 문서보안을 생활화 합시다.

3 금융이용 피해 방지

3-1 명의도용 방지를 위한 정보 공유 강화

□ **(문제점) 지적장애인을 속이거나 명의를 도용**하여 대출을 받음으로 인해 **장애인이 부당하게 채무자로 전락하는 범죄사례 발생**

○ 현재, **금융회사는** 대출 고객에 대한 법원의 **성년후견 및 한정후견 등 정보를 알 수 없음**

□ **(개선방안)** 신용정보원에서 관리하는 신용정보의 범위에 **'법원의 성년후견·한정후견·특정후견 관련 결정'**을 포함

* 현재 법원으로부터 얻는 신용정보는 회생·파산 및 채무불이행자명부에 한하며, 법원과의 협의를 통해 「신용정보법 시행령」 개정 추진

① 성년후견 : 정신적 제약으로 사무처리 능력이 지속적으로 결여
② 한정후견 : 정신적 제약으로 사무처리 능력이 부족
③ 특정후견 : 정신적 제약으로 특정한 사무에 관한 후원 필요

○ **금융회사가 대출계약 체결시 동 정보를 활용가능**

* 이 경우 피성년후견인, 피한정후견인 등의 법률행위는 후견인에 의해 취소될 수 있으므로, 금융회사가 대출계약 체결 후 후견인이 취소하는 위험을 피하기 위해 대출계약 체결 전 후견인의 동의를 받도록 하는 효과

3-2 후견 종류별 금융업무 가능범위 명확화

□ **(문제점)** 후견제도에 따라 **특정후견**을 받은 경우, **금융업무를 직접 수행**할 수 있으나, **실제 창구에서는 거절** 사례가 빈번

□ **(개선방안)** 후견판정을 받은 경우 **직접 처리할 수 있는 금융업무**와 **후견인의 도움을 받아야 하는 업무**를 **명시**(장애인 응대 매뉴얼)

○ 창구 직원들에게 **후견제도 및 피해 사례 등을 상세히 교육**

* 금융회사 직원을 대상으로 후견제도 교육 실시(보건복지부 협조)

3-3 유사수신 피해 예방을 위한 대응방안 마련

□ **(문제점)** 농아인의 경우 비장애인에 비해 **금융교육 기회 등이 적어 유사수신 등 금융범죄에 쉽게 노출**되는 경향

○ 유사 투자자문회사 등을 사칭한 범죄단체에 속아 금융회사로부터 대출받은 자금 등을 편취 당하는 사례 빈번

* 농아인의 경우 **대출, 투자** 등 과정에서 **수화 통역사, 구화(口話) 가능 농아인 등**이 **중간에서 범죄 조력자 역할을 수행하는 경우가 많음**

□ **(개선방안)** 농아인 대상 **유사수신 피해예방 및 사후구제 강화**를 위한 맞춤형 대응방안 마련

❶ **(피해 예방) 금감원 불법금융 대응단**과 **시민·사회단체가 협력**하여 **최신 금융사기 피해사례** 등을 **농아인에게 교육·전파**

* 금감원과 10개 시민단체 등이 참여하는 '안심금융생활 국민네트워크'('16.6~)에 농아인협회도 참여

❷ **(피해자 지원)** 피해 농아인이 **2차 피해에 노출되지 않도록 법률 자문 및 심리상담사**를 통한 상담 지원

(금감원·경찰·협회간 지원체계 구축)

3-4 장애인 금융교육 강화

□ **(문제점)** 금융교육은 주로 일반인, 청소년 등을 대상으로 이루어지고 있어 장애인에 특화된 **금융교육 프로그램 및 교육 전문인력 부족**

□ **(개선방안)** 장애인에 대한 금융교육 및 정보 제공 확대

❶ **(찾아가는 교육)** 금융교육기관과 복지시설간 네트워크를 구축하여 **시간·이동의 제약이 있는 장애인에 대해 찾아가는 교육** 추진

* 장애인복지관협회 등 개별 복지시설 관련 부처·기관에 대해 금융교육 홍보 후 협업 추진

❷ **(맞춤형 교재 개발) 장애인**의 물리적·언어적 애로를 고려하여, 특화된 교육프로그램 및 **맞춤형 교재(오디오북등)** 개발 확대

❸ **(온라인 교육) 온라인 금융교육 콘텐츠**를 **시각장애인**도 활용할 수 있도록 **음성자료 변환** 또는 **이미지의 텍스트化*** 등을 추진

* 텍스트 자료의 경우 시각장애인 전용 프로그램을 통해 음성변환 가능

2080360 / 2017-09-07 13:15 문서보안을 생활화 합시다.

Ⅳ 향후 계획

1 **금년 하반기부터** 담당 기관별로 **소관과제 신속 추진**

2 '18상반기 중 **금융위·원 합동으로 실적을 점검**하고 부진한 과제에 대해서는 개선 TF를 구성하여 이행 독려

3 장애인 금융이용 실태조사를 주기적으로 실시(예:격년)하여 **지속적으로 과제 발굴·개선**

Ⅴ 개선과제별 추진일정

실천 과제	담당기관	일 정
1. 금융상품 가입 차별해소		
1 보험가입 제약 해소를 위한 제도·인프라 구축		
○ 금소법 근거 마련, 장애인 차별금지 내규 도입	금융위원회 금융회사 등	'18.上
○ 장애인 보험상품 개발을 위한 협력체계 구축	보험개발원 보건복지부 등	'18.上
○ 보험상품에 쉽게 접근할 수 있는 방안 마련	금감원 금융회사 등	'18.중
2 전동휠체어 보험상품 개발		
○ 보험 가입에 필요한 비용 지원	보건복지부 등	'18.上
○ 보험가입 의무화	보험개발원 보건복지부 등	'18.上
3 경증 정신질환자에 대한 보험가입제한 관행 개선		
○ 실손보험 보험 추가 보장 검토	금융감독원 보험사 등	'18.上
4 장기요양보험 개선		
○ 보험혜택 확대 및 보장내용을 명확화	금융감독원 보험사 등	'18.上
5 자필서명이 불가능한 경우에도 통장 등 발급		
○ 유권해석 등을 통한 신용카드 대리발급	금융위원회 신용카드사 등	'18.上
○ 무통장 및 현금카드 대리 발급	은행연합회 금융회사 등	'18.上
6 장애인 신탁 활성화		
○ 의료, 교육 등에 대해서 원금인출 허용 (상증법 시행령 개정)	기획재정부	'18.上
○ 증여세 면제한도 상향 및 소득세 면제	기획재정부	계속
2. 은행 등 이용편의성 제고		
1 특화 안내·상담 서비스 등 확대		
○ 금융 접근성 강화 지속 확대	은행연합회 금융회사 등	계속
○ 거점 점포를 쉽게 찾을 수 있는 App 제공	은행연합회 금융회사 등	'18.중
○ 장애인 응대 관련 사이버강좌 개설	금융연수원 금융회사 등	'18.上

2080360 / 2017-09-07 13:15 문서보안을 생활화 합시다.

실천 과제	담당기관	일 정
⑵ 온라인 금융서비스 제공 강화		
○ 문자상담, 화상수화상담, 보이는 ARS 등 확대	은행연합회 금융회사 등	계속
○ 음성 OTP 비밀번호 입력시간 연장	금융결제원 금융회사 등	'17.10월
⑶ 장애인 사용 자동화기기(ATM) 개선		
○ 장애인을 위한 ATM 표준 개정	한국은행 금융회사 등	'18.上
○ 접근을 위한 외부환경 개선	보건복지부 금융회사 등	계속
○ 장애인용 ATM 배치 확대	금융감독원 금융회사 등	계속
3. 금융이용 피해 방지		
⑴ 명의도용 방지를 위한 정보 공유 강화		
○ 신용정보원의 신용정보 범위에 포함	금융위원회 신용정보원 등	'18.上
○ 금융회사가 대출계약 체결시 신용정보 활용	신용정보원 금융회사 등	'18.上
⑵ 후견 종류별 금융업무 가능범위 명확화		
○ 장애인 응대 매뉴얼 등에 가능업무 명시	금융감독원 금융회사 등	'18.上
○ 금융회사 대상으로 후견제도 교육 실시	보건복지부 금융회사 등	'17.下
⑶ 유사수신 피해 예방을 위한 대응방안 마련		
○ 금융사기 예방을 위한 네트워크 구축	금융감독원 농아인협회 등	'17.9월
○ 금감원·경찰·협회간 지원체계 구축	금융감독원 농아인협회 등	'17.9월
⑷ 장애인 금융교육 강화		
○ 장애인에 대한 찾아가는 교육 추진	장애인복지관 등	계속
○ 장애인의 맞춤형 교재 개발 지속	금융감독원 등	계속
○ 음성자료 변환 및 이미지의 텍스트화 등 추진	금융감독원 등	계속

2080360 / 2017-09-07 13:15 문서보안을 생활화 합시다.