

장애인 금융개선 과제 추진실적 및 향후 계획

2018. 4. 23

금 융 위 원 회

목 차

I . 추진배경	3
II . 주요과제 추진실적	4
1. 금융상품 가입 차별해소	4
2. 금융이용 편의성 제고	8
3. 금융이용 피해방지	12
III . 향후계획	13

I . 추진배경

- 08.4월 「장애인 차별금지법」 시행을 계기로, 금융당국은 장애인의 금융서비스 이용시 차별 철폐를 위한 노력 강화
 - 장애인 보험차별 개선 가이드라인(13.2월), 시각장애인용 음성 OTP 서비스(14.11월), 청각장애인 인터넷상담(11.11월) 실시 등
 - 다만, 그간 정책이 다소 산발적·단편적으로 추진됨에 따라 실제 수요자의 체감도가 낮고 금융이용도 여전히 저조
 - 「장애인차별금지법」 시행 이후에도 금융회사의 장애인에 대한 상품 가입 거절 등의 사례가 발생
 - 이에 따라, 금융위원회는 장애인 금융이용 전반에 대한 실태 조사를 거쳐서 장애인 금융이용 제약 해소방안 마련(17.9.7일)
 - 64개 금융회사에 대한 현장조사와 장애인 1천여명 대상 1:1 면접조사를 통하여 실제로 마주하는 불편사항 수렴
 - 금융위, 금감원, 금융연, 인권위, 복지부(보건사회연구원), 장애인 단체* 등이 참여하는 관계기관 TF 회의를 16차례 개최
- * 한국장애인단체총연합회, 한국장애인단체총연맹, 한국척수장애인협회 등
- 작년에 마련한 장애인 금융이용 제약 해소방안에 대한 실적을 점검하고 “포용적 금융” 차원에서 추가 개선과제 지속 발굴
 - 17.9월 이후 금융업권, 장애인 단체 등으로 구성된 실적점검 TF를 구성하여 10회 점검회의를 개최
 - 장애인 금융이용 전반에 대한 실태조사, 장애인 간담회 개최, 금융소비자 현장점검 등을 통해 과제 발굴

II. 주요과제 추진실적

1. 금융상품 가입 차별 해소

(1) 보험가입 차별방지를 위한 제도·인프라 구축(18년중)

< 현 황 >

- ☐ 장애인 보험상품을 위한 제도적 기반이 부족하고 상품 개발 인프라 구축이 미흡하여 장애인들의 보험가입이 곤란
- ☐ 보험상품가입시 차별경험 비중^{*}(73.9%)이 높고, 상당수가 거절 사유에 대한 설명을 듣지 못한 채 가입을 포기^{**}

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

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

※ 주요 차별 사례

- √ 초등학교 교사가 체험학습 진행을 위해 단체 보험가입을 신청하였으나, 발달장애 학생이라는 이유로 보험인수 거절 (11.4월)
- √ '장애인 보험가입 거부'는 인권위 금융차별 진정사건의 약 70% 차지 (08~11년)
- √ 동일 소득계층의 보험가입률 (13년) : 장애인 33%, 비장애인 48%

< 개선방안 >

- ☐ 금감원 금융소비자보호 실태평가에 장애인 금융이용 편의성 항목^{*}을 신설하여 평가에 반영(18년)
 - * 장애인 편의시설 확충, 차별금지 준수여부에 대한 자체 모니터링 등
- ☐ 장애인이 실제 필요로 하는 보험상품 개발을 촉진하기 위해 복지부-보험개발원간 관련 통계 공유 등 협력체계 구축
 - * 2018년 복지부의 장애인정책종합계획(5년단위 : 상반기중 발표)에 반영
- ☐ 장애인에 대한 보험료 차별 방지를 위해 관련규정(시행세칙) 개정
 - 장애상태에 따른 보험가입 차별 논란이 발생하지 않도록 청약시 장애 관련 사전고지를 폐지

(2) 전동휠체어 보험 상품 출시(18.4.23일)

< 현 황 >

- 전동휠체어*(전동스쿠터 포함)에 대한 보험이 개발되지 않아, 보행자 및 차량과의 사고 발생시 적절한 보상이 곤란

* 보급대수 : ('13년) 8,965 → ('14년) 9,387 → ('15년) 9,962 → ('16년) 10,242

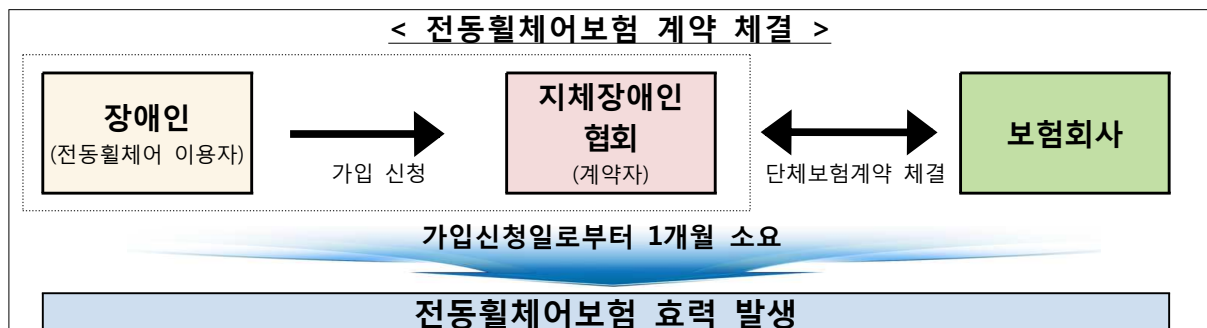
- 전동휠체어 이용자의 35.5%가 사고경험, 78.7%는 보험상품 필요하다고 답변 (16.4월 한국소비자원)

※ 주요 피해 사례

- ✓ 전동휠체어와 초등학교 4학년생이 충돌하여, 어린이에게 전치6주 피해 발생
⇒ 장애인은 기초생활수급자로서 배상능력이 없어 검찰 송치 (14.6월)

< 개선방안 >

- 전동휠체어 보험 출시를 통해 휠체어 사용시 발생하는 불의의 사고에 대한 적절한 보장 수단을 마련
- 전동휠체어 보험의 주요 내용
 - 전동휠체어, 수동휠체어, 스쿠터 운행중 발생한 제3자 배상책임
 - 보장기간 : 계약일부터 1년간
 - 보상한도 : 사고당 2천만원, 연간 1억5천만원
 - 공제금액 : 손해액의 20% (단, 최저 10만원 적용)
 - 지체장애인협회와 생보협회에서 보험료 일부지원



(3) 경증정신질환자 실손보험 보장강화(18년중)

< 현 황 >

- 정신질환자의 경우 증세가 경미한 경우에도 실손보험 보장이 제한되는 등 보험상품 이용시 차별사례 존재

※ 주요 차별 사례

- ✓ 신경정신과에서 수면제 처방을 받은 후, 실손보험 가입이 거절됨 (17.4월)
- ✓ 정신과 치료를 받은 경우 F코드(정신과 질환)가 생성되어 불이익을 받은 것을 우려하여, 건강보험을 이용하지 않음 (17.4월)
- ✓ 불면증으로 진료를 받은 여성이 관련이 없는 암보험을 가입하였으나, 정신 병력 유무를 밝히지 않았다는 이유로 보험금 지급이 거절됨 (17.4월)

< 개선방안 >

- 정신적인 이유로 수면이 어려운 경우(비기질성)에 대해서도 실손 의료보험에서 보장 (보험업감독시행세칙 개정)

* 육체적인 원인의 수면장애(기질성)는 기 보장중

(4) 장기요양보험 혜택 강화(18년중)

< 현 황 >

- 상품내용이 복잡하고 가입시점에 비해 보험금을 고령에 수령하므로, 보장내용에 대해 가입자가 정확하게 인식하기 어려움

* 가입연령 : 30~50대 vs 보험금 수령연령 : 65세 이상 고령

< 개선방안 >

- 소비자 피해방지 등을 위해 장기요양보험 약관에서 지급기준 및 판정기준을 명확하고 이해하기 쉽게 규정

- 가입자의 부담이 완화될 수 있도록 장기요양 보험료 인하 (관련규정 등 개정)

(5) 자필서명 없이 통장 및 신용카드 발급(18.7월)

< 현 황 >

- ☐ 시각·지체 장애인 등의 경우 스스로 신청서 작성 및 서명을 하기 어려운 경우가 있어 신용카드 및 통장 발급이 곤란

※ 주요 차별 사례

- ✓ 시각장애인(2급)이 신용카드 발급을 위해 은행직원에게 신청서 대리작성을 부탁하고, 본인은 서명만 하겠다고 요청하였으나 가입거절 (17.3월)
- ✓ 뇌병변장애인(1급)이 자필 작성이 어려워, 활동 보조인이 대신 신용카드 신청서를 작성하여 제출하였으나, 카드발급을 거부 (10.11월)

< 개선방안 >

- ☐ 자필서명이 불가능한 지체장애인 등에게 통장 및 신용카드를 대체수단*을 통해 서명 없이 발급

* 녹취 및 화상통화 등을 통해 본인 의사에 따른 발급임을 증명

(6) 장애인 신탁 혜택 제고(18.4.1일)

< 현 황 >

- ☐ 장애인 특별부양신탁*의 증여세 면세요건이 지나치게 엄격**

* 장애인 자녀에게 신탁을 통해 재산을 증여한 경우 5억원내에서 증여세 면제

** 세제지원 요건(5억원 한도, 원금인출금지) 제약, 자산운용상의 어려움 등으로 인하여 제도 활성화 미흡 (98~17.12월 : 31건, 133억원)

※ 주요 불편 사례

- ✓ 장애인신탁의 원금인출이 금지되어 있어 갑작스런 건강악화 등으로 예상하지 못했던 비용이 발생한 경우 신탁을 해지하거나, 장애인 신탁에 가입했다고 하더라도 다른 위험보장 수단을 마련할 필요

< 개선방안 >

- ☐ 장애인에게 필수적인 의료, 교육 등의 지출 사유에 대해서는 원금 인출을 허용(상증세법 시행령 개정 18.4.1일 시행)

* 증여세 면세한도 상향조정 등 지원방안에 대해서는 관계기관 협의 추진

2. 금융이용 편의성 제고

(1) 보험상담을 위한 수화서비스 제공(18.4.23일)

< 현 황 >

- 대부분 보험사에서 수화서비스를 제공하지 않아 청각장애인이 보험에 가입하지 못하거나 보험상품 상담이 어려운 상황

※ 주요 불편 사례

- ✓ 청각장애인은 전화통화를 할 수 없어 콜센터를 통한 보험가입이 어려움 (17.4월)
- ✓ 청각장애인은 보험가입을 위해 보험사에 방문상담과 수화통화를 요청하였으나 서비스 제공이 곤란 (17.4월)

< 개선방안 >

- 청각장애인의 보험상담시 편의를 제공하기 위하여 생보협회·손보협회와 손말이음센터*(한국정보화진흥원)간 협의를 통해 수화서비스 실시

* 청각장애인과 비장애인이 전화를 통해 의사소통을 할 수 있도록 하는 실시간 중계서비스 운영

- (계약관련 상담) 가입한 보험상품의 보장내용, 보험료 납입 내역, 보험금 청구·지급내역 등 본인 계약 관련 상담
- (서류발급 등) 가입증명서 발급, 자동차 사고접수 서비스 등

※ 손말이음센터 전화번호 : 107

< 수화상담 서비스 구조 >



(2) 시각장애이용 지폐 구분 도구 제작 배포(18년중)

< 현 황 >

- 모든 지폐에는 시각장애이용 점자가 있지만 시간이 지나면서 지폐의 점자가 훼손됨에 따라 지폐를 구분하기 어려움

* 천원권(점자 1개), 오천원권(점자 2개), 만원권(점자 3개), 오만원권(선 5개)

※ 주요 불편 사례

- ✓ 지폐를 오래 사용하다 보면 시각장애인들이 점자로 지폐를 구분하기 어려움 (17.12월 시각장애인협회 현장점검)
- ✓ 시각장애인 73%가 지폐를 구분하지 못하여 손해 발생 (07.2월 장애우권의 문제연구소)

< 개선방안 >

- 지폐 종류별로 가로 길이가 6mm씩 차이가 나는 점을 반영, 시각장애인이 지폐 종류를 구별할 수 있는 도구를 제작·배포

- 한국은행에서 제작하여 한국시각장애인연합회를 통해 시각장애인에게 배포

* 시각장애인은 25만명이며, 이중 구분 도구가 필요한 장애인은 8만여명 (17.12말 기준)

※ 2009년에도 일괄 배포하였으나 분실 등으로 추가제작 필요

< 지폐 규격 >

구분	오만원권	만원권	오천원권	천원권
도안				
기본 색상	황색	녹색	적황색	청색
규격 (mm)	154 x 68	148 x 68	142 x 68	136 x 68

(3) 장애인 사용 ATM 개선(18년중)

< 현 황 >

□ 휠체어 장애인들의 화면이용 곤란 등 ATM을 이용하는 장애인이 불편을 경험한 경우가 다수 발생

- * 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%) 등

※ 주요 불편 사례

√ ATM 하부공간이 확보되지 않아, 매번 휠체어 앞부분과 ATM 하단부가 충돌하여 ATM이용에 매우 곤란을 겪고 있음
(17.2.17일 장애인 금융이용 접근성 제고를 위한 간담회)

< 개선방안 >

- 휠체어가 ATM에 쉽게 접근할 수 있도록 ATM 하단부에 무릎이 들어갈 수 있는 공간 (20→45cm) 및 좌우 공간을 확보(70→80cm)
- 숫자키패드 위치 및 순서배열, 카드·통장 입출구 위치, 이어폰 꽂이 위치를 통일하여 시각장애인의 혼란 방지

< ATM 구조 변경 >



(4) 장애인 편의시설·도구 마련(18년중)

< 현 황 >

- ☐ 장애인 고객에 대해 적절한 상품안내 및 상담을 제공할 수 있는 전용 창구 등 인프라 부족

※ 주요 불편 사례

- √ 청각장애인이 금융기관을 방문하여 상품관련 상담을 받기 어려움. 상담원과의 소통에 많은 시간이 소요되어 다른 고객의 상담도 늦어짐 (17.4월)

< 개선방안 >

- ☐ 장애인들이 금융기관을 불편 없이 방문하여 상품가입 및 상담을 할 수 있도록 장애인 편의시설 및 도구 마련(경사로, 점자안내서 등)
 - * 금년도 금융소비자보호 실태평가 항목에 장애인 배려항목 추가(금감원)
- ☐ 금감원의 금융소비자정보포털(FINE)에 장애인보험 전용코너를 신설하고 회사별 전용 상담창구 연락처를 일괄 안내

(5) 온라인 금융서비스 제공 강화(18년중)

< 현 황 >

- ☐ 금융기관별로 장애인에게 온라인 금융서비스를 제공하고 있으나, 사용자의 64.8%가 불편하다고 응답하는 등 체감도가 낮음
 - * ① 상담직원 연결이 어려움(37.6%) ② ARS 등으로 본인인증 어려움(30.7%) ③ 음성안내를 듣고 입력하기 어려움(24.6%) 등이 주요 불편사항으로 제시

※ 주요 불편 사례

- √ 시각장애인이 음성으로 입력위치를 확인하다 보면 제한된 시간내에 비밀번호를 입력하지 못하는 사례가 발생하여 OTP 입력시간 연장 요청 (17.3월)

< 개선방안 >

- ☐ 장애인이 온라인에서 본인인증에 어려움에 없도록 간편결재앱 등에 지문, 음성 등 장애인용 대체 인증 수단 마련
- ☐ 음성OTP의 비밀번호 입력시간을 1분에서 2분으로 연장(17.11월)

3. 금융이용 피해 방지

(1) 명의 도용 방지(18년중)

< 현 황 >

- 금융회사는 법원의 성년후견, 한정후견, 특정후견 관련 정보를 알 수 없어 명의도용 대출 피해 발생

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

※ 주요 피해 사례

- √ 성년후견 판정을 받은 지적장애인 명의를 도용한 대출이 이루어짐에 따라 추심부담에 시달리고 있음(입법청원, 17.2월)
- √ 지적장애인의 신분증을 도용, 신용카드를 장애인의 명의로 만들고 5천만원 대출을 받고 도주(15.10월)

< 개선방안 >

- 신용정보원을 통해 성년후견 등의 정보를 금융회사와 공유하여 불법대출 방지 (신정법 시행령 개정 추진)

- * 신정원에서 관리하는 신용정보의 범위에 '법원의 성년후견 관련 결정'을 포함

(2) 후견 종류별 금융업무 가능범위 명확화(18년중)

< 현 황 >

- 후견제도에 따라 특정후견을 받은 경우, 금융업무를 직접 수행할 수 있으나, 실제 창구에서는 거절되는 경우가 많음

※ 주요 피해 사례

- √ 성년후견제의 한 종류인 특정후견을 받은 지적3급 장애인이 직접 체크카드를 발급 신청하였으나 거절당하였음 (16.9월)
- √ 시각장애인(활동보조인 동행)이 대출을 받기 위하여 은행을 방문하였으나, 은행 직원이 장애인에게 성년후견인과의 동행을 요구 (17.7월)

< 개선방안 >

- 후견종류별로 직접 처리할 수 있는 금융업무와 후견인의 도움을 받아야 하는 업무를 명시 (장애인 응대 매뉴얼)

(3) 장애인 금융교육 강화(18년중)

< 현 황 >

- 금융교육은 주로 일반인, 청소년 등을 대상으로 이루어지고 있어 장애인에 특화된 금융교육 프로그램 및 교육 전문인력 부족

< 개선방안 >

- 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
- 금융회사 신입사원 연수 등 각종 교육과정에 장애인에 대한 상담 예절 등 관련 과목을 포함한 사이버강좌 개설
 - * 금융연수원, 은행연합회, 장애인단체 등과 협의하여 진행중 ('18.下)
- 온라인 금융교육 콘텐츠를 시각장애인도 활용할 수 있도록 음성자료 변환 또는 이미지의 텍스트화* 등을 추진
 - * 텍스트 자료의 경우 시각장애인 전용 프로그램을 통해 음성변환 가능

Ⅲ. 향후계획

- 금년중 추진할 과제를 차질없이 완료할 수 있도록 추진 실적을 점검하고 독려
- 금융위, 금감원 및 장애인 단체 등 장애인 금융개선 TF를 통해 추가 개선과제 및 건의사항 발굴
- 주기적(예:격년 주기)으로 장애인 금융이용 전반에 대한 종합적인 실태조사* 실시
 - * 장애인에 대한 대면심층 설문조사, 금융기관에 대한 전수조사, 인권위 진정사례 검토 등