금융위원회	보 도 자 료			• 생산적 금융 • 신뢰받는 금융 • 포용적 금융
	보도	2020.01.31.(금) 조간부터	배포	2020.01.30.(목)

책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 김 기 한(02-2100-2630)	담 당 자	류성재 사무관(02-2100-2632)

제목 : '19년 금융소비자 보호 국민인식조사 결과 및 시사점

< 조사 개요 >

▷ **(조사 수행기관) 한국갤럽**(조사기간 : '19.12월)

* 동일 조사기관을 통해 前년도('18.11월)에 이어 2회째 조사 진행

▷ **(조사대상·방법) 온라인조사❶와 FGI❷**(Focus Group Interview) 병행

❶ **(온라인조사 대상)** 연령·지역·성별로 비례 배분, 임의추출된 전국만 19~69세 국민 **1,045명**(95% 신뢰수준 ± 3.03%p)

❷ **(FGI 대상)** 주요 금융 취약계층인 '**고령층**'(6명), '**장애인**'(7명), '**청년층**'(7명)을 그룹별로 나누어 **인터뷰 진행**

1 온라인조사 결과

1. 총론 : 소비자보호에 대한 국민 인식은 전년과 비슷한 수준

(1) 금융소비자 만족도에 대한 전반적 인식 : 여전히 부정적

□ 작년에 이어, 다수의 일반 국민은 **금융서비스**에 대해 대체로 **낮은 만족도**를 보이고 있는 것으로 나타났습니다.

○ 금번 조사 응답자(1,045명) 중 **30.5%가** 금융상품 및 서비스 이용 과정에서 **불만족·불합리한 처우**를 받았다고 답변하였습니다.

* '18년 조사 당시 2,194명의 30.4%가 동일하게 응답

○ 이해하기 힘든 **약관·상품설명서**(88.7%), **과도한 서류 요청**(85.3%), **과도한 대기시간**(65.7%), 상품구매시 **불충분한 설명**(77.5%) 등 불편·불만이 **지난 해와 비슷한 수준**으로 제기되었습니다. (→ 참고)

(2) 정부의 노력에 대한 평가 : 소폭 개선

□ 작년에 이어, '**정부가 소비자 보호에 노력한다**'는 응답율은 **노력하지 않는다는 응답율**(40.5%) 보다 높은 **59.5% 수준**이며, 작년의 긍정적 응답(56.1%)보다 **소폭 증가**(3.4%p↑)하였습니다.

○ 정부에 대한 **국민의 인식**은 **단기간에 변하기 어렵다는 점*** 등을 고려하면, **의미있는 변화**인 것으로 보여집니다.

* OECD 평균 정부신뢰도(%) : ('13년) 40 ('15년) 42 ('17년) 42 ('18년) 45 ('19년) 45

(3) 금융회사 노력에 대한 평가 : 유지 수준

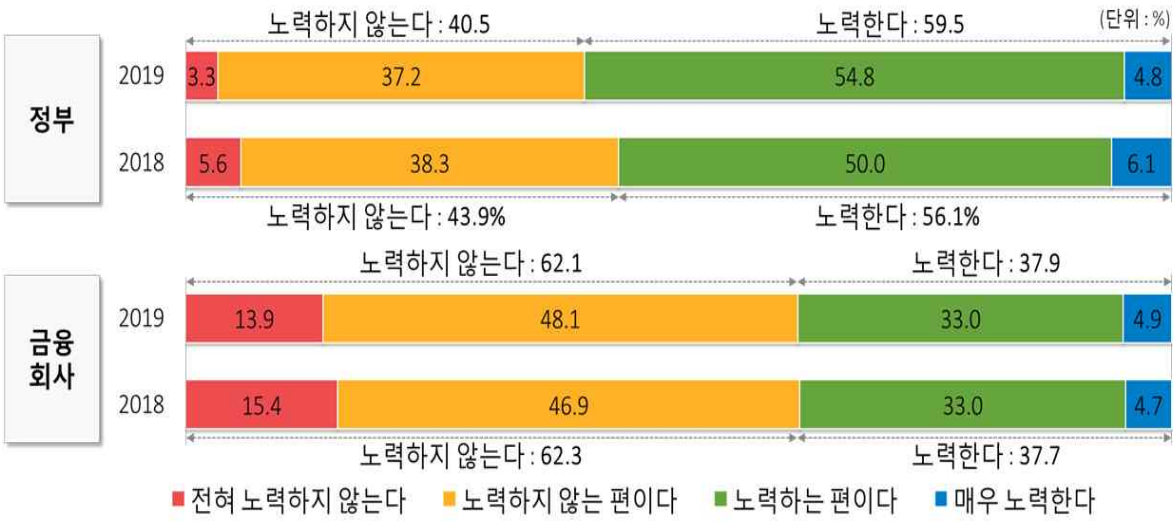
□ '**금융회사가 소비자 보호에 노력한다**'는 응답은 **37.9%**로 작년(37.7%)에 비해 **거의 개선되지 않은 것**으로 나타났습니다.

□ **금융회사 행태·윤리의식**에 대해서도 여전히 **부정적으로 인식**하여,

○ '상품판매후 고객에게 신경쓰지 않음'(73.0%), '사고·피해 발생시 책임지지 않음'(75.7%), '경영진이 소비자 보호에 관심없음'(71.7%) 등 **부정적 답변비율**이 **작년과 거의 비슷하게 높게** 나타났습니다.

○ 특히, **금융회사**의 **윤리의식이 충분한지**에 대해서는 '**충분치 않다**'는 응답율이 '18년 68.4%에서 **'19년 73.9%**로 증가(5.5%p↑)하였습니다.

"정부 · 금융회사가 금융소비자 보호에 노력한다고 생각하십니까?"



2. 주요 세부내용

(1) 금융소비자 보호에 대한 인식

□1 소비자 보호를 위해 **가장 중요한 역할**을 하는 주체 : **금융당국**

○ 금융소비자 보호주체로 응답자의 **45.4%**는 **금융당국**, 다음으로 **소비자** 본인(28.4%), **금융회사**(22.9%) 등 順으로 중요하다고 하였습니다.

* 한편, 소비자 보호를 위해 주체별 노력 정도에 대해서는 소비자(74.0%) - 정부(59.5%) - 금융회사(37.9%) 順으로 노력한다고 응답

□2 소비자 보호에 **가장 중요한 것** : **공정하고 이해하기 쉬운 약관**

○ **소비자 보호**에 가장 중요한 것으로는 '**공정하고 이해하기 쉬운 약관**'(54.5%), '**상품정보 적정 제시**'(47.9%) 등 順으로 제기되었습니다.

* 그외 '불법행위 예방'(26.9%), '민원·분쟁시 원활한 조정'(23.3%), 금융회사에 대한 정부 제재(17.0%), 적극적 금융교육(13.3%), 소비자 정보포털 운영(6.7%) 등

□3 **인터넷·스마트폰 금융** 이용 : **대부분 어렵다고 느끼지 않음**

○ 대다수(81.1%)가 **인터넷·스마트폰 금융이 어렵지 않다**고 느끼고 있으나,* **고령자**로 갈수록 어렵다고 응답한 비율이 높아지며,

* 인터넷·스마트폰 금융 어렵다(%) : (30대) 13.0 (40대) 14.5 (50대) 20.9 (60대) 29.6

- 어렵다고 느꼈다면, 그 이유로는 전연령층에서 '**내용 등이 너무 복잡**'(41.8%)하기 때문 등이 제시되었습니다.

"인터넷이나 스마트폰으로 금융을 이용하는 것이 어렵습니까?"

"인터넷이나 스마트폰으로 금융을 이용하는 것이 어려운 이유는 무엇입니까?"

(2) 소비자에 대한 금융회사의 영업

1 금융회사 광고에 대한 인식 : 왜곡·과장되었음

○ 응답자의 **80.5%**(작년 60.7%, 19.8%p↑)는 **금융회사 광고**가 사실을 **왜곡하거나 과장**되었다고 생각한 적이 있는 것으로 나타났습니다.

2 적합한 금융상품 선택을 위해 가장 필요한 것 : 약관·상품설명서

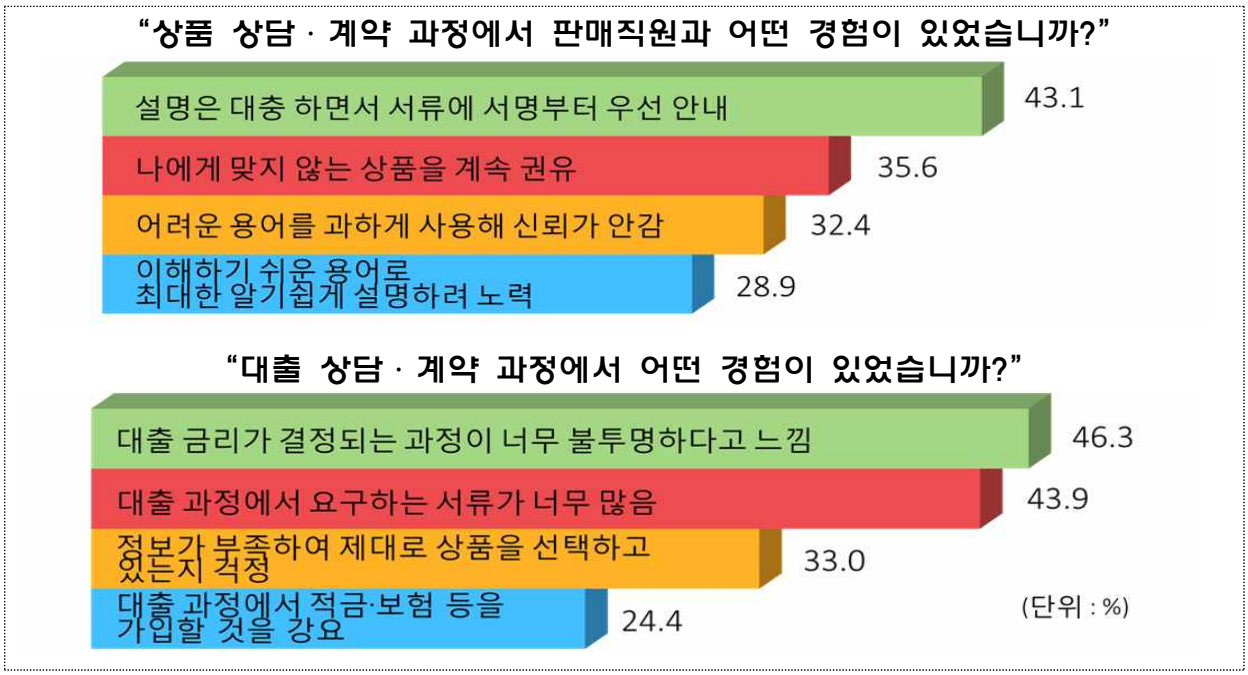
○ 금융상품 선택을 위해 **'알기 쉬운 약관·상품설명서'**(70.5%)가 필요하다는 응답이 가장 많았고, 다음으로 **'금융지식'**(51.8%), **'본인 신용등급·필요자금 이해'**(40.2%) 등 順으로 나타났습니다. (작년과 유사)

○ 한편, **'약관·상품설명서가 너무 어려워서 불편하다'**는 응답이 **88.7%**(매우불편 36.8% + 불편한편 51.9%)로 매우 많았습니다. (작년은 88.6%)

3 어려운 상품·대출시 영업행태 : 상당수가 불합리한 경험 호소

❶ 최근 5년내 **구조가 복잡하고 이해하기 어려운 상품**을 이용한 바 있다는 응답자(34.8%) 상당 수가 판매직원이 **'설명은 대충 하면서 서류에 필요한 서명부터 우선 안내'**(43.1%)했다고 지적했습니다.

❷ 아울러, 최근 5년내 **'대출경험이 있다'**는 응답자(44.3%)의 상당수도 **'대출금리 결정과정이 불투명하다'**(46.3%)고 응답했습니다.



(3) 금융소비자 보호 인프라 등에 대한 소비자 인식

□1 **정부**가 가장 힘써야 할 **업무** : **상품 선택 관련 정확한 정보제공**

○ **정부**의 역할은 '**상품 선택을 위한 정보제공**'(31.5%)을 꼽는 사람이 가장 많았고, '**엄정 제재**'(31.4%), '**적극적 피해구제**'(24.6%), '**교과과정에 금융교육 신설**'(12.4%) 順으로 나타났습니다.

* 작년의 경우 엄정 제재(37.4%) > 적극적 피해구제(28.4%) > 정확한 정보제공(22.6%) 등 順

□2 **금융소비자 보호**가 가장 필요한 **취약계층** : **고령층**

○ 응답자의 **66.8%**는 보호가 가장 필요한 대상을 '**고령층**'으로 응답하였으며, 그 외 '**장애인**'(8.2%), '**저소득층**'(8.2%) 등을 꼽았습니다.

□3 **금융사기 관련** : **금융사기에 노출된 사례 빈번**

○ 보이스피싱, 메신저피싱, 파밍 등 **금융사기**를 당했거나 이를 **시도하는 경우를 접했다**고 응답한 비율은 **41.6%***이며,

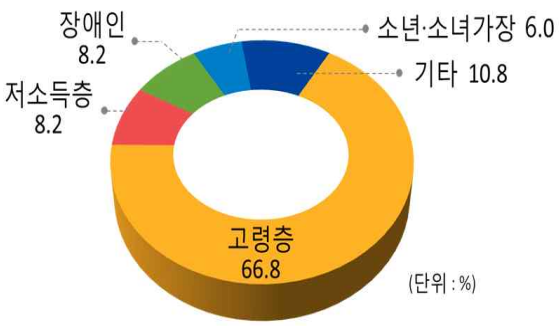
* 실제 사기가 아님에도 사기로 오해한 경우도 일부 포함되어 있을 것으로 추정

- 사기를 막기 위해 '**처벌 강화**'(69.6%), '**감독인력·조직확대**'(48.0%), '**본인 주의·노력**'(33.2%), '**적극적 홍보**'(29.3%) 등이 필요하다고 생각하는 것으로 조사되었습니다.

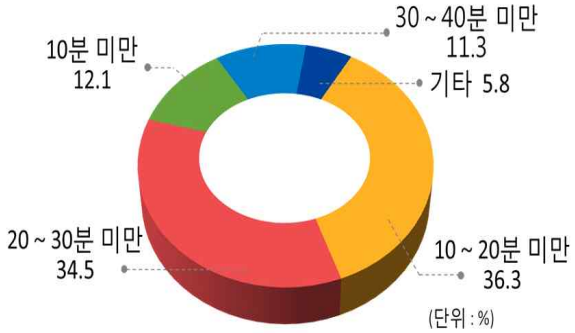
□4 **금융상품 상담·계약시** 적절한 **소요시간** : **10~20분**

○ 상품 상담·계약시 소요시간으로 '**10-20분**'이 가장 **적절**하다는 응답율이 **36.3%**, 이어서 '**20-30분**'(34.5%), '**10분 미만**'(12.1%) 順으로 나타났습니다.

"금융소비자 보호가 가장 필요한 대상은 누구인가요?"



"금융상품 상담 · 계약시 적절한 소요시간은 어느 정도인가요?"



2 Focus Group Interview 결과

1. 고령층 금융소비자 보호 인식

□ **인터넷·모바일뱅킹** 이용과정에서의 **실수**를 우려, **사용을 회피**하는 경우가 있고, **자녀**들도 어르신들의 사용을 **꺼리는 사례**가 있었습니다.

> *"인터넷뱅킹은 안합니다. 위험하다고 생각해서…", "한자리수 잘못 누르면 보이스피싱 당할 수도 있고, 위험한 거를 굳이 엄마가 사업하는 것도 아닌데 왜 하냐면서 다 꺼버리고 지워버려서 어쩔 수 없이 은행에 갑니다"*

○ **통장** 거래를 **선호**하며, 은행에서 **종이통장을 없앤다는 소식**에 걱정하시는 분들이 계셨습니다.

> *"금리 0.1 더 준대도 통장을 항상 보관하고 그냥 그거 갖고 다니면서 써요"*
> *"통장이 없으면 뭔가 불안하죠. 내 돈이 지금 어디 있는건가…",*
> *"통장을 갖고 찍어 보고… 나중에 보기도 하고… 없으면 굉장히 불편할 것"*

○ 한편, 일단 인터넷뱅킹을 쓰기 시작하면 **불편하지 않다**는 말씀도 있었습니다.

> *"인터넷뱅킹하면서 별 불편함은 못 느꼈어요. 보안이 샌다든지 우려는 항상 있지만 '설마 그러겠어?'라는 마음으로 합니다. 텔레뱅킹도 썼는데, 인터넷은 눈으로 보고 하니까 더 편해서…", "인터넷뱅킹은 안하는데, 증권회사에는 비대면 계좌를 개설해서 인터넷으로 거래를 하고 있습니다. 증권은 매일 보고 넣었다 뺐다 해야 하니까… 사실 이게 더 편해요"*

□ 최근 DLF에 가입한 어르신도 있었는데 원금손실 가능성에 대해 **설명**을 듣지 못하고, **체크한 부분만 서명**토록 했다고 말씀하셨습니다.

○ 수익 관련 설명에 앞서, **손실 위험성**에 대한 부분을 **눈에 보다 잘 띄는 형태**로 **표시·고지**하도록 강제하자는 의견이 제기되었고,

○ 아울러, **상담내용**에 대한 **녹취 필요성**도 제기되었습니다.

> *"이익 보는건 나중에 설명하고 맨 위에 손실 우려를 넣게, 계약서 양식을 아예 그렇게, 빨간 색으로…", "그런 중요한 사항들은 좀 굵게, 크게. 그거 몇줄 안될 겁니다", "저는 분위기가 좀 그러면 녹음기를 딱 틀고 들어가요"*

□ 금융회사 점포 수가 축소되면서 **이동거리**가 길어져 불편하나, 이용빈도가 적어서 큰 **장애요인은 되지 않으며**,

○ 지방 도농지역의 경우 **지역 농협**이나 **우체국**을 많이 이용하고 있어 **일반 은행지점 축소**로 인해 **불편하지는 않다**는 분들이 계셨습니다.

2. 장애인 금융소비자 보호 인식

□ **장애인 응대** 준비가 **제대로 되어 있지 않다**고 평가되었습니다.

> *"시각장애인에게 '여기 이걸 보시면은' 하면서 종이를 가리키고 있다", "옆에 활동보조인이 서명을 돕는데, '절대 안된다'는 분들이 있다", "사인펜으로 줄을 그어서 여기 사인하면 된다고 하는데, 손으로 짚어 달라고 부탁해야 함"*

□ 자필서명이 어려운 장애인들을 위해 **지장날인**으로 대체하거나 **서명 보조도구**(예, 서명칸 표시 프레임) 지원이 필요하다는 의견이 있었습니다.

> *"선천적 전맹의 경우 한글을 쓴다는 것 자체가 어려운 일이라 지장날인 필요...", "사인할 때 약간 두꺼운 종이나 플라스틱으로 네모칸을 만들어서 서명칸에다가 대주면 거기에 하면 되는데, 그런걸 은행에 좀 비치해 주길..."*

□ **시각장애인**의 경우 **음성으로 모바일뱅킹**을 이용할 수 있는데, 제한시간 등이 대부분 **비장애인에 맞춰져 있다**고 언급되었습니다.

> *"아이폰 음성으로 모바일 뱅킹을 해요...", "스마트폰 화면을 터치해서 숫자를 입력하는데, 시각장애인은 이 버튼소리를 듣고 누르거든요. 한번 듣고 누르고 한번 듣고 누르고 이러다 '입력이 늦었다'고... OTP도 보다 넘어가고..."*

□ 장애인이 **금융상품 가입시 차별받는 사례**도 있는 것으로 확인되었습니다.

> *"시각장애인이 카드를 어떻게 쓰냐며 카드발급 거부. 결국 다른데서 발급함", "시각장애인은 더 많이 다칠 수 있다는 이유로 상해보험 가입 제한", "눈으로 인한 사고 발생시 본인이 책임을 지겠다고 육성으로 녹음시킴. 눈이 안보여서 나는 사고를 어디서 부터 어디까지 구분하는게 말이 되나?"*

□ 지체장애인의 경우 이동을 도와줄 수 있는 **보조기구**나 안내 직원의 **보조 지원 필요성**이 제기되었고,

○ **전담창구**가 **1층**에 있었으면 좋겠다는 의견도 제시되었습니다.

> *"(어르신들도 필요한) 이동 보조기구 같은거, 많이는 아니라도 몇 개 배치해 놓으면 도움이 될 것 같아요. 청원경찰 분도 거동을 도와줄 수 있는 역할을 하는 것이 좋을거 같아요.", "(어떤 지점은) 대출업무는 2층에 있어서 계단을 올라가야 하고, 보조기구가 있는 것도 아니고 난간 잡고 겨우 올라 가요"*

3. 청년층 금융소비자 보호 인식

□ **청년 우대 상품**에 **사각지대**가 많고 **현실성도 부족**하다는 의견이 있었습니다.

> *"시중은행 전월세 대출상품 종료시 청년 맞춤대출로 전환하려 했는데 같은 집에 산다는 이유로 대출 거절", "청년 우대형 청약저축 가입 3년 후 기준 소득액이 원래 정해놓은 금액을 초과하면 우대금리를 받을 수 없음. 열심히 일해서 돈을 벌었는데, 혜택이 제외되어, 의미가 없다고 느낌"*

□ **신용정보가 제대로 형성**되어 있지 않고 **소득수준도 하한선**에 걸려 있는 만큼, **대출**시 **불공평**한 경우가 있다는 말씀이 있었습니다.

> *"신용도나 그런 것들이 형성되어 있는 사람들한테 대출이 유리한데, 흔히 금수저라는 사람들을 빼고 청년들이 신용도가 얼마나 형성되어 있겠음? 신용점수로 따지면 대출은 항상 이율이 높고 청년 대출의 혜택은 없고..."*

□ 문턱에 걸려 **지원을 받지 못하는 집단에 대한 배려**가 부족하고,

○ 결혼하기도 어려운데, **결혼·출산**을 해야 **정책적으로 지원**을 받을 수 있다는 조건을 두는 것은 **모순**이라는 의견이 있었습니다.

> *"저는 공공기관에 근무해서 중소기업 혜택도 못 받고, 엄청 고소득도 아니고 엄청 저소득도 아니고 애매해서 어떤 혜택도 없어요. 진짜 엄청 가난하거나, 결혼해서 애가 많거나 이런 사람들만 지원받을 수 있는 게 아닌가. 그건 거꾸로 된 것 같아요. 결혼을 못하는 상황을 만들어 놓고 결혼을 하라고..."*

□ 청년들도 경제생활에서 **금융지식 필요성을 인식**하고 있으며, ,

○ 여러 경로를 통해 **금융정보·지식 습득을 위해 노력**하고 있으나, 당장 **도움이 될만한 정보**는 찾기 어렵다는 의견이 있었습니다.

> *"한국은행 등 공신력 있는 기관 사이트에 몇개 들어가 봤는데, 너무 옛날 자료에요. 그리고 전(30대) 사실 결혼생각이 없는데, 30대 이후는 대부분 결혼 후 플랜 이런 것만 나와 있고 1인 가구 맞춤형으로 되어 있는 자료는 부족..."*

□ 청년정책 대부분이 청년들이 실제 원하는 정책이 아니라, **기성세대**가 생각하는 **청년에게 해주면 좋을 것 같은 정책**이란 지적도 있었습니다.

3 평가 및 시사점

□ 이번 조사결과를 통해 **국민 다수**는 소비자 보호를 위해 **정부의 적극적 역할**을 **기대**하는 것으로 확인되었습니다.

○ **약관·상품설명서 개선**을 통해 수익률 등 상품정보를 정확하게 제시하고, **광고 개선**, 제재·분쟁조정 등 **적극적 사후구제** 등을 통한 **금융에 대한 신뢰 형성**에 **금융당국**이 앞장설 필요가 있습니다.

○ 아울러, 이번 결과는 현재 추진중인 **다양한 금융소비자 보호 정책**을 보다 **적극적으로 홍보·안내**할 필요성도 시사합니다.

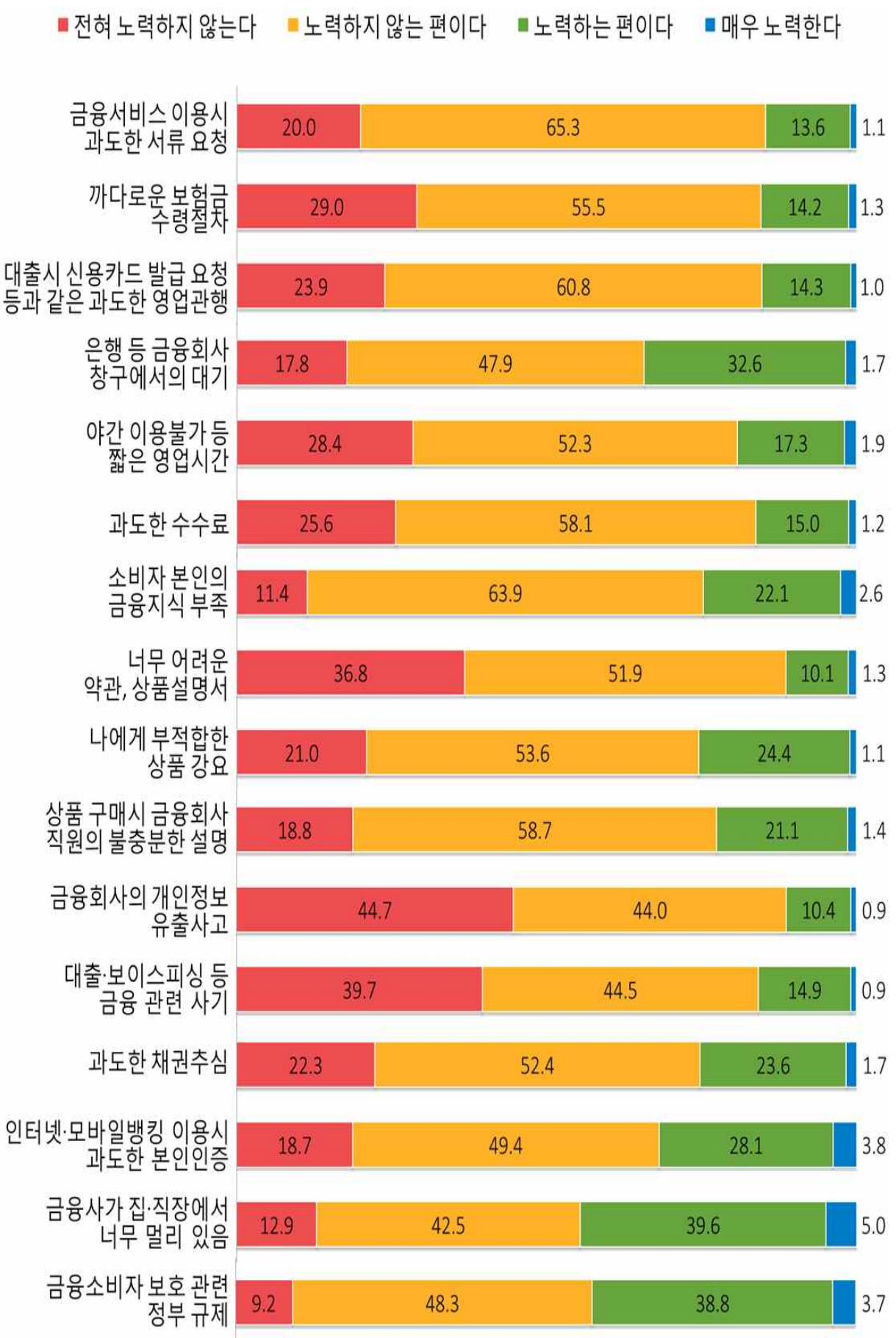
□ 소비자는 **스스로 보호하기 위해 노력**하고 있다고 평가한 반면, 보호에 있어 **중요한 역할**을 하고 있다고는 생각하지 않는 것으로 나타났습니다.

* 주체별 소비자 보호노력 정도(%) : 소비자본인(74.0) > 정부(59.5) > 금융회사(37.9)
소비자 보호에 중요한 역할(%) : 정부(45.4) > 소비자본인(28.4) > 금융회사(22.9)

○ 소비자 **스스로 보호**하는 것을 무엇보다 **중요**하다는 인식이 필요한 만큼, 금융당국에서는 소비자의 **올바른 인식**을 함양하기 위한 **금융교육을 강화**해 나갈 예정입니다.

□ **취약계층**(청년·고령층·장애인)을 위한 **다양한 정책적 지원방안**이 마련·추진되고 있으나, 현장에서의 **만족도·체감도는 높지 않은 것**으로 확인되었습니다. (다만, FGI 결과인 만큼, **일반화하기는 제한적**)

○ 이는 취약계층의 금융 니즈를 보다 정확히 이해하고 눈높이에 맞는 **금융 편의성 제고 및 보호·지원 강화방안**을 마련할 필요가 있음을 시사합니다.

※ **금융당국**은 향후 **'20년 업무계획, 금융교육 강화, 취약계층 지원 강화** 등 정책 추진과정에서 **금번 국민인식조사 결과를 적극 반영**해 나갈 계획입니다.

참 고 **금융서비스 이용시 불편사항** (n=1,045, 단위 : %)