

보도	2026.7.16.(목) 10:00	배포	2026.7.15.(수)	
담당부서	소비자보호감독총괄국 소비자보호감독총괄팀	책임자	선임국장	노영후 (02-3145-5700)
		담당자	팀 장	황기현 (02-3145-5680)

「금융소비자 현장 목소리 청취 간담회」 개최

고령자·장애인 등 금융소비자의 현장 애로사항을 직접 청취하고,
금융업계와 함께 금융접근성 제고 및 불합리한 금융관행 개선방향 등 논의

I 개 요

- 금융감독원은 '26.7.16.(목) 10시 이찬진 금융감독원장 주재로 고령자·장애인·소비자 단체 및 일반소비자 등이 참석한 가운데 「금융소비자 현장 목소리 청취 간담회」를 개최하였음
- 이번 간담회는 소비자가 실생활에서 겪고 있는 불편과 애로사항을 직접 청취하고, 소비자보호 감독 및 제도개선 방향을 논의하기 위해 마련되었으며,
- 장애인·고령자 등의 금융접근성 제고, 금융상품 설명방식 개선, 금융사기 등 민생침해 범죄 피해 예방, 금융교육 확대 등 소비자 보호 현안에 대한 다양한 의견이 제시되었음

「금융소비자 현장 목소리 청취 간담회」 개요

- ☑ 일시·장소 : '26.7.16.(목) 10시, 금융감독원 본원 9층 중회의실
 - ☑ 참석자 : 고령자·장애인·소비자 단체, 일반소비자 및 금융업계 등 30여명
 - 금융감독원 : 이찬진 금융감독원장, 금융소비자보호처장, 소비자보호총괄 부원장보
 - 소 비 자 : 김우중 대한노인회 사무총장, 김현미 독거노인종합지원센터 센터장, 김동범 한국장애인단체총연맹 사무총장, 조석영 한국장애인복지관 협회장, 윤명 소비자시민모임 사무총장, 일반 소비자패널(20명)
 - 금 융 업 계 : 금융업권별 협회·중앙회* 소비자보호 담당 임원
- * 은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 저축은행중앙회, 여신금융협회

II 금감원장 인사말씀

- 이찬진 금융감독원장은 “금융은 누구에게나 일상의 ‘걸림돌’이 아니라 삶을 지탱하는 ‘디딤돌’이 되어야 한다”고 강조하며,
 - 오늘 간담회는 소비자가 금융현장에서 겪고 있는 불편과 애로사항을 직접 듣고, 이를 소비자보호 업무에 반영하기 위해 마련한 자리임을 설명
- 이어서, 금융감독원은 그간 고령자·장애인 등 여러 금융소비자의 금융접근성을 개선하고, 불합리한 관행을 개선하기 위해 다각적인 노력을 기울여 왔다고 언급
 - 디지털 금융 확산과 초고령사회 진입에 대응하여 고령자를 위한 금융앱 간편모드 도입, 장애인의 장애유형별 지원 인프라 확충* 등을 추진하고,
 - * 시각장애인을 위한 음성 OTT 개선, 청각장애인을 위한 텍스트 상담 서비스, 발달장애인을 위한 대출 안내 매뉴얼 개발 등
 - 외국인·다문화가정을 위한 AI 기반 실시간 상담서비스를 확대하는 한편, 치매환자의 보험금 청구 편의성 제고를 위해 대리청구인 지정제도도 활성화하였음
- 아울러, 소비자가 복잡한 금융상품을 쉽게 이해할 수 있도록 설명자료의 시각화·디지털화 등을 통해 핵심 위험에 대한 설명의무를 강화하고, 금융교육도 확대하고 있으며,
 - 보이스피싱, 불법사금융 등 민생침해 금융범죄에 대해서도 관계기관과 긴밀히 공조하여 대응을 강화해 나가고 있음을 밝힘
- 마지막으로 이찬진 원장은 “제도는 만드는 사람이 아니라 쓰는 사람이 완성한다”며, 금융소비자가 일상에서 금융이 높은 문턱처럼 느껴졌던 부분을 가감 없이 제시해 줄 것을 당부하였음

III 주요 논의 내용

주제① 고령 금융소비자 보호 강화

- 김우중 대한노인회 사무총장은 고령 소비자가 복잡한 금융상품을 충분히 이해하고 가입할 수 있도록 실효성 있는 보호장치 강화를 건의하였음
 - 고위험 금융상품 가입 시 상품위험을 쉽게 이해할 수 있는 설명자료 등을 제공하고,
 - 일정금액 이상의 입출금 또는 이상거래 발생 시 지정인에게 알림을 제공하는 등 고령층 금융사기 예방장치 강화를 제안
- 김현미 독거노인종합지원센터 센터장은 경로당, 노인복지관, 재가노인 등에 대한 고령층 생활밀착형 디지털 금융교육 확대를 제안
- 그 밖에 은행 점포 폐쇄에 따른 금융접근성 저하 우려도 제기하면서, 이동점포·우체국 창구·고령자 친화 ATM 등 대체수단을 활용하여 금융서비스 공백을 최소화할 필요가 있음을 건의

주제② 장애인 금융소비자 금융접근성 제고

- 김동범 한국장애인단체총연맹 사무총장은 장애인이 비대면 금융거래를 이용하는 데 제약이 있는 만큼, 장애인의 금융접근성을 실질적으로 높일 필요가 있다고 건의하였음
 - 시각장애인 등 비대면 거래 이용이 어려운 소비자에 대해서는 창구나 유선거래 이용 시 수수료 혜택을 확대하고,
 - 장애인 금융접근성 수준을 금융회사별로 평가하여 금융회사의 자율적 개선 노력을 유도할 것을 제안하였음

- 조석영 한국장애인복지관협회장은 장애 유형별 특성을 고려한 맞춤형 금융서비스와 금융교육 확대가 필요하다고 건의하였음
 - 청각장애인을 위한 텍스트 기반 상담 확대, 시각장애인을 위한 점자(또는 음성) 안내자료 등 장애유형별 지원 인프라를 확충하고,
 - 농어촌 거주 장애인을 위한 금융서비스·교육 확대와 더불어 장애인 특화 금융교육 과정 확대를 제안하였음
- 그 밖에 발달장애인 명의도용 대출로 인한 금융사기 피해 예방 등 장애인 금융소비자의 권익 보호를 위한 다양한 의견을 제시

주제③ 일반 금융소비자 권익 제고

- 윤명 소비자시민모임 사무총장과 일반소비자는 금융상품 가입 절차와 일상생활중 금융거래 과정에서 소비자가 체감하는 불편 사항을 개선할 필요가 있다는 의견을 제시하였음
 - 금융상품 가입시 소비자가 핵심위험을 실제로 이해할 수 있도록 설명의무 이행의 실효성을 제고하고
 - 투자성 상품 가입 시 핵심사항에 대한 설명은 강화하되, 중복되거나 불필요한 서류와 절차는 합리화할 필요성을 제기
 - 손해사정서 작성·교부 관행을 개선하여 보험 분쟁을 예방하고, 치매보험 가입자의 대리청구인 지정제도 활성화 등을 제안
- 그 외에도 카드사의 할부 철회·항변권 안내 강화, 금융사기 관련 지급정지·거래제한에 대한 이의제기 절차 개선을 요청
 - 아울러, 아동·청소년·청년 등 다양한 소비자를 대상으로 금융 교육 및 상담 서비스를 확대할 필요가 있다는 의견도 논의되었음

IV 향후 계획

- 금융감독원은 금일 간담회에서 제기된 소비자의 의견을 면밀히 검토하여 금융 감독 및 제도개선 추진 과정에 적극 반영하고,
- 금융생활의 권리 주체로서 고령자, 장애인 등의 자기결정권이 제고될 수 있도록 유관기관과의 협력 등을 통해 맞춤형 지원을 강화할 예정
- 향후에도 금융회사의 영업관행 개선과 제도개선이 실질적으로 이루어질 수 있도록 일반소비자, 금융업계가 함께 참여하는 현장 소통의 장을 지속적으로 마련할 계획