

보도시점 2025. 8. 29.(금) 14:00 배포 2025. 8. 29.(금) 09:00

# 금융이용 취약계층인 장애인·고령층 금융접근성 개선을 위한 현장점검 회의 개최

- 시각장애인 음성 OTP, 청각장애인 STT 서비스 및  
고령층 등을 위한 간편모드의 금융업권 도입 상황 점검 -

## I. 회의 개요

금융위원회와 금융감독원은 '25.8.29(금) 은행연합회, 금융투자협회, 손해보험협회, 생명보험협회, 여신금융협회 및 4개 시중은행과 장애인·고령층의 금융접근성 개선방안에 대한 현장점검 회의를 개최하였다. 이번 간담회는 '25.4월 발표한 「장애인 금융접근성 제고 전략과 방안」 등의 후속 조치로, 장애인 및 고령층의 금융이용 편의 제고를 위한 방안들이 착실하게 이행되고 있는지를 점검하고 추가적인 과제를 논의하기 위해 마련되었다.

※ 취약계층의 어려움 경감 등을 위해 "당신이 금융당국이라면 어떤 것을 하고 싶은지 꼭 물어서" 검토를 하라는 대통령 지시사항(충청권 타운홀 미팅('25.7.4.)) 이행

### < 장애인·고령층 금융접근성 개선을 위한 현장간담회 >

- (일시/장소) '25.8.29.(금) 14:00~15:00 / 은행연합회 중회의실
- (참석) 금융위원회 금융소비자국장(주재), 금융소비자정책과장
  - 금융감독원 금융소비자보호총괄국
  - 은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 여신금융협회
  - 4개 시중은행(KB, 우리, 신한, 하나) 소비자보호 담당
- (내용) ①시각장애인 OTP 배포 상황 및 금융업권 도입 상황  
②청각장애이용 텍스트 상담 서비스(STT 서비스 등) 금융업권 도입 상황  
③고령자용 간편모드 금융업권 도입 상황

김진홍 금융위원회 금융소비자국장은 모두발언을 통해 그동안 정부와 금융업계가 함께 장애인·고령자와 같은 금융약자(弱者)의 금융서비스 접근성을 높이기 위해서 다방면으로 노력해왔지만, 실제 금융 현장(現場)에서는 많은 분들이 여전히 불편을 겪고 있다며, 금융권에서 금융취약층의 이용 편의를 높이기 위해 보다 적극적인 ‘관심’과 ‘노력’이 필요하다고 강조했다. 특히 최근 금융의 ‘디지털화’(digitalization)가 가속화하면서 금융 취약계층이 실제 체감하는 금융서비스 이용의 ‘장벽’이 더욱 높아지고 있는 만큼, 금융회사들이 이들 취약층의 목소리를 귀 기울여 듣고 서비스를 개선하는 등 세심하게 살필 필요가 있다고 강조했다.

우리 금융제도의 ‘포용성’(financial inclusiveness)을 강화하는 노력은 비단 장애인·고령자와 같은 취약층 ‘개개인에 대한 지원’의 성격도 있지만, 금융제도에 대한 ‘신뢰’와 ‘지속가능성(sustainability)’을 높이는 밑바탕이 된다는 점에서 중요한 의미가 있다고 강조했다. 향후에도 정부는 유관기관, 금융회사, 정책 수요자와 수시로 소통하는 가운데, 장애인·고령자 등 취약계층 어느 한분도 금융서비스에서 ‘소외’되지 않도록 지속적으로 점검해 나갈 계획이라고 밝혔다.

## II. 장애인·고령층 금융접근성 제고를 위한 서비스

이번 간담회에서는 ①시각장애이용 OTP(One-Time Password) 배포 상황, ②청각장애인을 위한 STT(Speech to Text)·태블릿 상담 등 텍스트 상담 서비스의 금융업권 도입 현황, ③고령자 등을 위한 금융앱 간편모드 도입 상황 등을 점검하였다.

①시각장애이용 음성 OTP는 1회용 인증번호를 음성으로 안내하는 OTP로, ‘25.4월 은행연합회·금융결제원 등이 협조하여 기존 음성 OTP의 편의성(배터리교체 기능, 음량조절, 전원버튼 등 추가)을 대폭 개선한 바 있다.

②청각장애인을 위한 텍스트 상담 서비스는 STT 서비스 또는 태블릿 상담 서비스\*로, 청각장애인의 금융계약 체결 과정에서 수어통역사를 통한 응대의 한계를 극복하기 위해 도입되었다. 수어통역사의 경우 금융상품 계약 체결시 개인정보의 제3자 공개 등의 우려로 활용하기 어려운 측면이 있으

며, 텍스트 상담 서비스를 통해 이러한 우려 없이 금융상품 계약을 체결할 수 있다.

- \* 1) STT(Speech to Text) : 전용기기를 통해 직원의 음성을 텍스트로 변환
- 2) 태블릿 상담 : 직원 PC에서 작성한 내용을 창구에 비치된 태블릿 화면에 전송

③금융앱 간편모드(큰 글씨, 중요기능만 재배치)는 고령자 등이 금융앱을 보다 쉽게 이용할 수 있도록 간편하고 직관적인 구조·디자인을 적용하고 자주 이용하는 서비스(조회, 이체 등)을 중심으로 화면을 재구성한 모드이다. 고령자 등 디지털 금융 취약계층도 편리하게 모바일 금융거래를 할 수 있도록 '23년부터 은행권을 중심으로 도입되었다.

### Ⅲ. 금융업권 도입 현황

금번 현장간담회를 통해 이행상황을 점검한 결과, ①시각장애인용 음성 OTP의 경우, 기능개선이 된 신제품이 음성OTP 수요가 많은 은행 위주로 우선 도입 중에 있음을 확인할 수 있었다. 4개 은행은 '25.8월에 도입을 완료하였고, 나머지 대부분의 은행들도 금년 3~4분기 중 도입할 계획이다. 금번 간담회를 통해 보다 많은 시각장애인들이 기능이 개선된 신형 OTP를 이용할 수 있도록 은행들의 적극적인 동참을 독려하였다.

②청각장애인을 위한 텍스트 상담 서비스의 경우 대면창구 방문 서비스 수요가 높은 은행 및 저축은행을 중심으로 우선 도입되고 있다. 은행의 경우 인터넷 전문은행 등을 제외한 15개 주요 시중은행 중 11개사(73%), 저축은행의 경우 79개사 중 68개사(86%)가 도입을 완료하였다. 은행권 외 증권·보험 등 여타 업권은 낮은 창구방문 수요로 도입률이 저조한 편이지만, 연말까지 대면 수요가 높은 부문을 중심으로 적극적으로 확대해 나갈 계획이다.

금융권 청각장애인 텍스트 상담 서비스 도입 현황

| 구분   | 도입완료 | 미도입 | 도입률   |
|------|------|-----|-------|
| 은행   | 11   | 4   | 73.3% |
| 저축은행 | 68   | 11  | 86.1% |
| 증권   | 3    | 32  | 8.6%  |
| 생명보험 | 3    | 18  | 14.3% |
| 손해보험 | 1    | 15  | 6.3%  |
| 카드   | 2    | 6   | 25.0% |

③금융앱 간편모드의 경우 금융위·금감원이 은행권과 함께 모바일앱 간편모드 구성지침을 마련(‘22.2월)하고 금융회사의 간편모드 도입을 독려해오고 있다. 모바일 사용 수요가 많은 은행(‘23.上) 및 카드사(‘24.下)를 중심으로 고령자를 위한 모바일앱 간편모드 출시를 완료하였으며, 기타 권역은 저축은행(79.7%), 손해보험(70.6%), 생명보험(65.0%), 증권(18.8%) 順으로 도입이 진행되고 있다. 향후에도 MTS(Mobile Trading System) 등 모바일 거래가 많은 증권사를 중심으로 간편모드 도입을 우선 추진하고, 저축은행·보험 등 기타업권도 조기에 도입이 가능하도록 유도해나갈 계획이다.

금융권 고령자용 간편모드 도입 현황

| 구분   | 도입완료 | 미도입 | 도입률    |
|------|------|-----|--------|
| 은행   | 18   | -   | 100.0% |
| 저축은행 | 63   | 16  | 79.7%  |
| 증권   | 6    | 26  | 18.8%  |
| 생명보험 | 13   | 7   | 65.0%  |
| 손해보험 | 12   | 5   | 70.6%  |
| 카드   | 8    | -   | 100.0% |

#### IV. 향후 계획

향후에도 금융위원회는 장애인·고령층 등 소외계층의 금융이용에 불편이 없도록 그간 발표한 과제들의 이행 상황을 지속 점검하는 한편, 오늘 현장 간담회에서 제시된 의견들을 바탕으로 추가적인 개선 과제들도 적극 발굴해나갈 계획이다.

|       |                     |     |     |                |                |
|-------|---------------------|-----|-----|----------------|----------------|
| 담당 부서 | 금융위원회<br>금융소비자정책과   | 책임자 | 과 장 | 김광일            | (02-2100-2630) |
|       |                     | 담당자 | 사무관 | 박보란            | (02-2100-2642) |
|       |                     | 사무관 | 홍연제 | (02-2100-2631) |                |
|       | 금융감독원<br>금융소비자보호총괄국 | 책임자 | 국 장 | 김욱배            | (02-3145-5700) |
|       |                     | 담당자 | 팀 장 | 조영범            | (02-3145-5680) |
|       | 은행연합회<br>소비자보호부     | 책임자 | 부 장 | 박혜정            | (02-3705-5040) |
| 담당자   |                     | 과 장 | 이선우 | (02-3705-5306) |                |



## 참고1

## OTP 개요 및 음성 OTP 개선사항

### 1. OTP (One-Time-Password) 개요

- 전자금융법상 ‘접근매체’ 중 하나로, 전자금융거래시 고정된 비밀번호가 아니라 일회용 인증번호를 이용하여 본인 확인하는 수단

#### [ 하드웨어 OTP 종류 ]

| 종류      | 주요 내용                                     | 비고   |
|---------|---|--|
| 토큰형 OTP | 일회용 비밀번호를 생성할 수 있도록 제작된 특수 하드웨어 장치        |  |
| 카드형 OTP | 기존 OTP 토큰의 불편한 휴대성을 개선하기 위해 카드 형태로 제작된 장치 |  |

### 2. 시각장애인용 OTP 개요 및 개선사항

- (음성 OTP 개요) LED 화면을 통해 인증번호를 표시하는 일반 OTP와 달리, 음성으로 인증번호를 안내하는 시각장애인용 OTP
- (개선사항) 이용불편 관련 민원사항을 중심으로 기능개선
  - ① (배터리 교체) 기존에는 내장형 배터리 사용으로 이용기간이 약 1년에 불과 → 배터리 교체가 가능하도록 개선하여 사용기간 연장
  - ② (버튼 추가) ①전원 버튼, ②음성 조절(강·중·저) 버튼, ③배터리 잔량을 안내하는 기능 버튼 추가로 이용 편의성 개선

| 기존  | 개선   |
|---|--|
|  |  |

\* 시각장애인이 텔레뱅킹 시, 음성OTP에서 인증번호를 불러주면 이어폰을 통해 듣고 전화기 자판에 입력하는 방식

## 참고2

## 간편모드 적용 우수사례

### 1 직관적인 용어 및 간결한 문장 사용

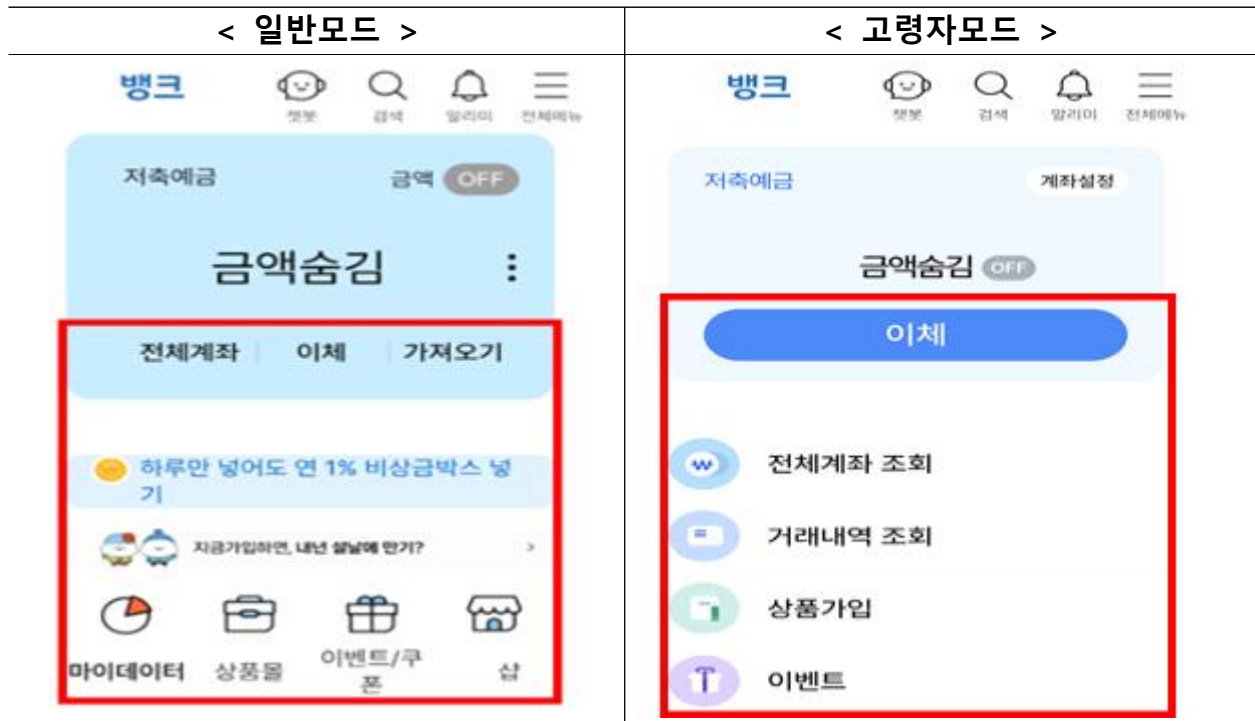


▶ 이해하기 어려울 수 있는 아이콘을 이해가 쉬운 텍스트로 전환하여 사용



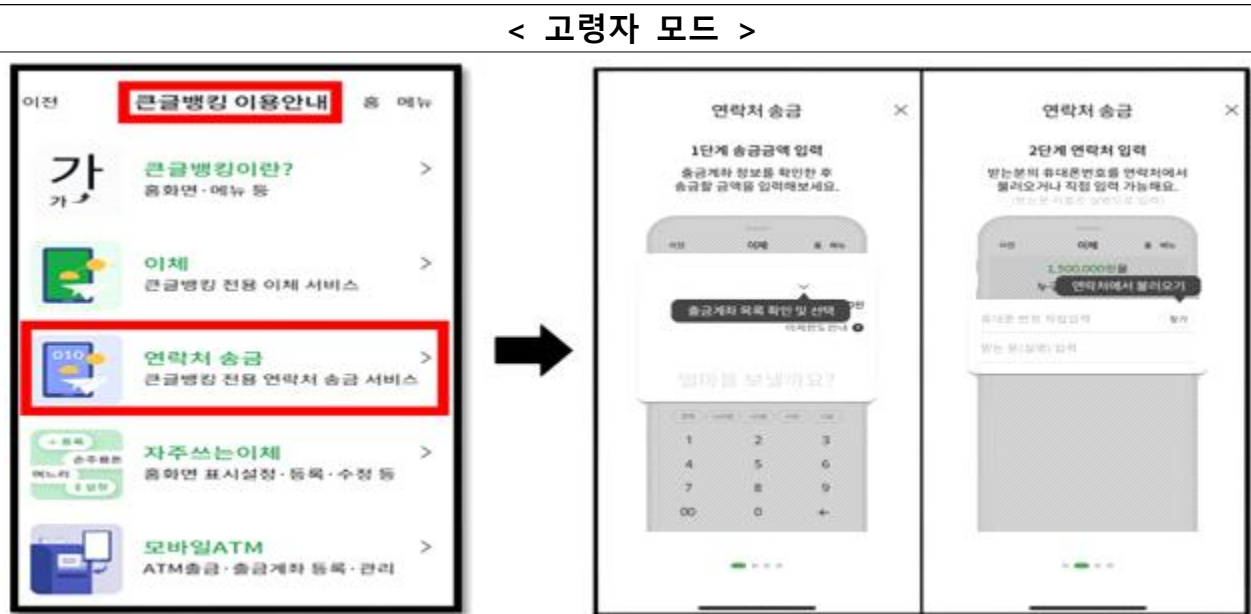
▶ 쉽게 의미를 파악하기 어려울 수 있는 전문용어 대신에 쉽게 이해가 가능한 용어 사용

## 2 이용 빈도 높은 업무 위주 구성



▶ 고령자 등이 주로 사용하는 기능 위주로 간결하게 구성

## 3 편의기능 이용안내자료 제공



▶ 앱을 쉽게 이용할 수 있도록 단순한 이미지와 쉬운 워딩으로 된 앱의 단계별 이용방법을 설명하는 자료를 제공