

2017년 국민디자인과제 성과보고서

---

# 장애인과 함께하는 금융 발걸음

---

2017. 10.

금 융 위 원 회

□ 추진배경

- 장애인의 금융서비스 이용 차별 요소 철폐를 위한 노력 강화
  - \* 그간 장애인 금융이용 정책이 다소 산발적·단편적으로 추진됨에 따라 실제 수요자의 체감도가 낮고 장애인 금융이용도 여전히 저조
- 장애인이 차별받지 않고 대우받는 새로운 금융문화 조성
  - \* 금융상품 이용률 저조, 장애인 금융 접근성 제고를 위한 편의수단 제공 부족, 금융상품 이용관련 제약 및 가입 거절 등 제약 해소

□ 추진내용

- 2017년 금융위원회 국민디자인단 운영을 통한 개선방안 확대
  - \* 장애인 및 금융기관 대상 조사결과 및 서비스디자인 방법론을 활용한 확산, 수렴과정으로 수요자 중심 다각도의 차별 개선 방안 마련
- 단년도 정책 추진 성과 및 단년도 전략 로드맵 수립
  - \* 단년도 ‘장애인 금융이용 제약 해소방안’에 대한 사업 추진을 시작으로 보다 종합적·체계적 관점에서 장애인 금융이용 차별 개선방안 마련·추진

□ 추진성과(기대효과)

- 수요자 중심의 추진성과 도출 및 관련기관 연계 협력방안 마련
  - \* 보건복지부, 기획재정부, 금감원, 금융연수원 등과 협업을 통해 실행력 강화
- 금융위원회 공식 블로그에 ‘국민디자인단’ 카테고리 신설
  - \* '17.09.07. ‘장애인 금융이용 제약 해소방안’ 발표 (보도자료 배포) 및 공식 블로그, SNS 채널을 통한 국민 인식개선 및 국민디자인단 활동 전파

< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

| 국민디자인단 운영 前(AS-IS)   | 국민디자인단 운영 後(TO-BE)  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시간,물리적 제한, 다양한 이해관계자 유형과 상황 반영이 어려운 수행절차</li> <li>• 정량적 수치 중심의 문제인식 및 해결 방안 수립</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자 중심의 니즈 파악, 다양한 관점을 통한 문제해결력 강화</li> <li>• 문제인식 및 정량적, 정성적 기준을 연계한 해결방안 극대화로 포용금융 실천</li> </ul> |

□ 향후계획

- '18.상반기 중 금융위·금감원 합동으로 실적을 지속 점검하고 부진한 과제에 대해서는 개선 TF를 구성하여 이행 독려

# 장애인과 함께하는 금융 발걸음

|                |              |        |  |
|----------------|--------------|--------|--|
| 과제 유형          | 단년도·단독과제     | 정책분야   | 기타 (금융서비스)   |
| 주관기관<br>(협업기관) | 금융위원회 금융소비자과 | 과제 담당자 | 조남훈 사무관<br>사무실 : 02-2100-2631<br>H.P : 010-9534-6657 |

## 1. 추진배경

### □ 현 황

- '08.4월 「장애인차별금지법」 시행을 계기로, 금융당국은 장애인의 금융서비스 이용시 차별적 요소 철폐를 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 추진됨에 따라 실제 수요자의 체감도가 낮고 금융이용도 여전히 저조

\* 「장애인차별금지법」 시행 이후에도 금융회사의 장애인에 대한 상품 가입 거절 등의 사례가 발생한다는 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 편의 수단 구축 및 보급도 충분하지 않은 상황
- (금융 상품 이용상 제약) 장애인 및 가족의 소득증진 및 건강 보장을 위해 이용할 수 있는 금융 상품\*의 가입 조건 등이 경직

\* 예) 장애인 신탁, 장기요양보험 등

## □ 문제점

- 정부 차원에서 장애인 금융이용 전반에 대한 실태조사 부재
  - (복지부) '장애인 실태조사(매 3년)'를 실시하고 있으나, 조사범위\*에 별도로 금융서비스 이용 관련사항은 없음
    - \* 총 11개 분야: 보건·의료, 교육, 직업, 문화·여가, 결혼, 폭력, 주거, 경제상태 등
  - (인권위) 그간 '장애인차별금지법 이행 실태 모니터링(매년)'에서 3차례 걸쳐 시중은행의 법률이행\* 상태만 점검
    - \* [장애인차별금지법 §17] 금융상품·서비스 제공자는 각종 금융상품과 서비스의 제공에 있어서 정당한 사유 없이 장애인을 제한·배제·분리·거부하여서는 아니된다
- (금융상품별 차별관행) 대출, 신용카드 발급, 보험가입 등 다양한 영역에서 장애인에 대한 불합리한 차별이 잔존

### < 장애인 금융이용차별 주요사례 >

- ① (대출) 뇌병변·시각 장애인(3급) A씨는 인터넷으로 대출 신청 후 금융회사 창구를 방문하였으나 장애인이라는 사실을 안 금융회사에서 대출 거절
  - ② (카드발급) 청각장애인 B씨는 카드사에 가족카드 발급을 신청하였으나, 상담원은 본인 확인을 위한 음성통화가 불가능하다는 이유로 거절
  - ③ (보험가입) 초등학교 교사가 체험학습 진행을 위해 단체보험 가입을 신청하였으나, 보험사는 학생들이 발달장애라는 이유만으로 거절
- (판매채널 접근 제한) 장애인이 모바일·ATM을 이용하거나, 직접 창구를 방문하여 적절한 서비스를 받기 어려운 여건
    - (모바일) 금융앱에서 대체텍스트 제공이 미흡하고, 확대 가능 범용 폰트의 활용도가 저조한 등 장애인의 이용에 제한
    - (ATM) 지체장애인을 위한 경사로 및 충분한 공간 미제공, 장애인 전용 ATM 보급 불충분 등으로 접근이 어려움
    - (은행창구) 좁은 출입문, 층간이동 시설 미비 등으로 지체장애인의 시설 접근성이 높지 않고, 점자보안카드·확대경·보청기 등 금융 편의 제공이 미흡

## 2. 추진내용

### □ 추진개요

- ◆ (사업목표) 장애인 고객이 소외되지 않고 함께하는 포용적 금융 실천
- ◆ (정책고객) 금융소외계층으로 인식되는 장애인 고객에 대한 금융회사의 인식개선 및 장애인 고객의 지속적인 금융이용 활성화 유도
- ◆ (추진기간) '17.02월 ~ '17.11월
- ◆ (소요예산) 2,234만원

### □ 추진내용

#### ○ 장애인 금융이용 제약 해소방안(13대 추진과제) 정책 발표(9.7)

- ① 금융소비자보호법(이하 금소법) 등에 장애인차별 금지규정을 명시하고, 장애인 보험상품 개발 및 판매 활성화 유도
  - 금소법에 근거를 마련하고, 금융회사의 장애인 차별금지 내규 도입 및 「장애인 보험차별 가이드라인」(인권위, 2013) 준수 유도
    - \* '18년부터 금융회사 대상 금융소비자보호 실태평가 항목으로 운용
  - 장애인이 실제 필요로 하는 보험상품 개발을 촉진하기 위해 관련 통계 공유 등 협력체계(보험개발원-복지부 등) 구축
    - \* 보건복지부(장애인 정보), 국민건강보험공단(건강보험자료), 국립재활원(통계자료) 등
  - 보험사들이 장애인 단체와 연계하여 눈높이에 맞춘 응대프로그램을 개발하는 등 장애인이 보험상품에 쉽게 접근할 수 있는 방안 마련
- ② 장애인 전동보장구 전용 보험상품 개발을 통해 전동보장구 사고 발생시 생활안정 위협 최소화
  - (보험료 지원) 보험 가입에 필요한 비용의 전부 또는 일부 지원(보건복지부)
    - \* 관련법안 개정안(장애인 보조기기법) 국회 복지위 상정('17.8.23)
  - (보험가입 의무화) 전동 보장구에 대한 보험가입을 의무화하여 사고로 인한 불의의 경제적 피해 및 도덕적 해이 방지

**③ 정신질환 진료기록이 있다는 이유만으로 보험상품 가입이 무조건 거부되지 않도록 보험사 내규에 명시**

\* 정신질환의 경우도 다른 질환과 동일한 절차와 인수기준에 따라 심사

- 특히, **비기질성(정신적) 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

**④ 장기요양보험 혜택을 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 지급될 수 있도록 설명 의무 이행**, 민원 등과 관련된 감독을 강화

**⑤ 자필서명이 불가능한 장애인에 한하여 통장, 신용카드 등 일상 생활에 필수적인 금융상품에 대해서는 대체수단을 통해 발급 허용**

- **(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

- **(통장발급) 무통장 및 현금카드 대리 발급이 가능하도록 금융회사 내규에 반영**

**⑥ 장애인 특별부양신탁에 대해 장애인에게 필수적인 의료, 교육 등의 지출 사유에 대해서는 원금 인출을 허용**

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

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

**⑦ 은행 등 금융회사가 장애인에 특화된 안내·상담 서비스 등을 확대하도록 지도**

- 수화상담서비스, 점자통장·점자카드 및 점자상품안내장(점자약관 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 포함하도록 관련 교육기관(금융연수원 등) 협의
  - \* 장애인 응대 방법, 장애인에 대한 차별 사례 등 사이버강좌 개설

**⑧ 장애인들의 불편사항을 보다 세밀하게 파악하여, 수요자의 관점에서 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(1분 → 2분)
  - \* 제한된 시간 내에 입력하지 못하는 사례가 발생하여 시간 연장

**⑨ 경사로 설치, 하부 공간 확보 등을 통해 휠체어 사용 장애인이 ATM을 쉽게 이용 할 수 있도록 하고, 점외코너\*의 사용 가능 ATM 확대**

- \* 은행점포외의 장소에 공중전화 박스형태로 1-2대 설치되어 있음.
- 휠체어를 사용하는 장애인(단체)의 ATM 불편사항을 수렴하여 ATM 표준('11.10월, 한은) 개정
- 「장애인 등 편의증진법 시행규칙」 개정을 통해 ATM 주변의 계단·턱 등도 제거될 수 있도록 유도(보건복지부)
- 평상시 직원이 상주하지 않는 점외코너의 장애인 사용가능 ATM 설치 확대
  - \* 점외코너의 휠체어 접근가능 ATM 설치비율은 34%(점내코너 83%)

⑩ 신용정보원에서 관리하는 신용정보의 범위에 ‘법원의 성년후견·한정후견·특정후견 관련 결정’을 포함하여 명의도용 방지

- \* 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

⑪ 후견판정을 받은 경우 직접 처리할 수 있는 금융업무와 후견인의 도움을 받아야 하는 업무를 명시(장애인 응대 매뉴얼)

- 창구 직원들에게 후견제도 및 피해 사례 등을 상세히 교육

- \* 금융회사 직원을 대상으로 후견제도 교육 실시(보건복지부 협조)

농아인 대상 유사수신 피해예방 및 사후구제 강화를 위한 맞춤형 대응방안 마련

- (피해 예방) 금감원 불법금융 대응단과 시민·사회단체가 협력하여 최신 금융사기 피해사례 등을 농아인에게 교육·전파

- \* 금감원과 10개 시민단체 등이 참여하는 ‘안심금융생활 국민네트워크’ (‘16.6~)에 농아인협회도 참여

- (피해자 지원) 피해 농아인이 2차 피해에 노출되지 않도록 법률자문 및 심리상담사를 통한 상담 지원

(금감원·경찰·협회간 지원체계 구축)

### ⑬ 장애인에 대한 금융교육 및 정보 제공 확대

- **(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
- **(맞춤형 교재 개발)** 장애인의 물리적·언어적 애로를 고려하여, 특화된 교육프로그램 및 맞춤형 교재(오디오북 등) 개발 확대
- **(온라인 교육)** 온라인 금융교육 콘텐츠를 시각장애인도 활용할 수 있도록 음성자료 변환 또는 이미지의 텍스트화\* 등을 추진
  - \* 텍스트 자료의 경우 시각장애인 전용 프로그램을 통해 음성변환 가능

### ○ 금융위원회 국민디자인단 활동 홍보 및 인식조사, 평가단 운영

#### ① 은행의 사회적 책임에 대한 찬성/반대 온라인 투표 실시

- **(온라인 설문조사)** 총 315명의 일반국민 참여결과 : 찬성 91.1%/반대 8.9%

#### ② 금융위원회 공식 블로그에 '국민디자인단' 3가지 카테고리 신설 운영

- **(국민디자인단 소개)** 추진배경 및 목표, 구성원, 로드맵, 운영현황
- **(국민디자인단 활동과정)** 총 7회차 뉴스카드 및 성과동영상 제작
- **(국민디자인단 추진성과)** 장애인 금융이용 13대 추진과제 소개

\* 온라인 SNS홍보마케팅 채널 : 공식블로그, 페이스북, 인스타그램, 네이버포스트

#### ③ '장애인 금융이용 제약 해소방안' 발표(9.7) 및 정책개선 아이디어에 대한 장애인 수요자 평가 간담회\*(10.30) 실시

\* 장애인단체(시각·청각·척수) 추천을 통한 추진과제에 대한 장애인평가단 구성

## □ 국민디자인단 구성 현황

| 구분       |                      | 성명/소속/직위                                    | 역할   |
|----------|----------------------|---|--|
| 국민       | 분야 전문가               | 김정한 선임연구위원<br>(한국금융연구원)                     | ○ 금융서비스 전반에 대한 안목과 식견이 있는 전문가  |
|          | 정책수요자                | 김성연 사무국장<br>(장애인차별금지추진연대)                   | ○ 수요자관점의 정책개선 아이디어 발산, 현장 관찰조사 및 인터뷰로 의견 수렴 (시민단체, 시각 및 청각장애인, 비장애인) |
|          |                      | 김준형(시각장애인)                                  |  |
|          |                      | 김세식(청각장애인)                                  |  |
|          |                      | 정규민대표(패럴랙스)                                 |  |
|          | 디자인 전공               | 이혜원 과장(LG화학)                                | ○ 현장 리서치 참여 및 디자인 시각화  |
| 스토리두어    | 김희수<br>(이화여대 디자인대학원) | ○ 대학원생으로 현장 스토리 발굴, 홍보                      |  |
| 서비스 디자이너 | 백 조<br>(현대모비스)       | ○ 서비스디자인 방법을 통해 정책 개선 방안 제시 및 과제관리 총괄 기획·운영 |  |
| 공무원      | 국민디자인단 담당            | 장원석 사무관<br>(혁신기획재정담당관실)                     | ○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄, 현장 조사 및 이해관계자 참여 협조 관리                          |
|          | 사업담당                 | 조남훈 사무관<br>(금융소비자과)                         | ○ 사업 추진현황 자료 제공 및 방향설정, 국민디자인단 활동결과 정책반영, 이행                         |

\* 시민 워킹그룹(디자이너, 금융기관 종사자, 일반 직장인)과 함께 실행력 강화

## □ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

| 구분 | 단계별           | 주요 활동내용   | 산출물                                  |
|----|---------------|---|--------------------------------------|
| 1차 | 1단계<br>(이해하기) | ① 계획 수립: 조사 목표 및 프로세스 로드맵 수립, 협의체 구성 방안 협의<br>② 표본조사: 장애인관련 정책 및 서비스 현황 공유, 연구용역 보고서 검토   | 2017 조사목표 및 국민디자인단 프로세스 로드맵 방안 수립    |
| 2차 | 2단계<br>(발견하기) | ① 데스크 리서치: 장애인실태조사 및 보건 사회연구원 항목조사 분석, 개선 도출<br>② 장애인 금융이용 차별 개선 조사를 위한 상품 및 서비스조사 항목 자문  | 2017년 장애인 금융이용 차별 실태조사를 위한 설문항목 의견수렴 |
| 3차 | 2단계<br>(발견하기) | ① 데스크 리서치: 장애인차별금지추진연대의 장애인 금융이용 차별상담 사례수집<br>② 심층 인터뷰: 금융관련 이해관계자 인터뷰를 통한 애로사항 및 제안사항 청취 | 장애인 차별 상담사례 관련 정책 방향성 및 조사대상 선정 기준   |

|     |               |   |   |
|-----|---------------|---|---|
| 4차  | 2단계<br>(발견하기) | ① 필드 리서치: 장애유형별(지체,청각,시각) 수요자의 은행서비스에 대한 간담회<br>② 관찰조사: 대면/비대면 서비스 이용관련 애로사항 청취 및 서비스 이용 관찰 | 금융서비스에 대한 수요자의 요구사항                                 |
| 5차  | 2단계<br>(발견하기) | ① 심층 인터뷰: 은행 창구 새도잉, 신한은행의 운영시스템 및 직원 교육방식 청취<br>② 관찰조사: 마음맞춤 창구 운영에 대한 취지 및 효과성에 대한 실태조사   | 현장관찰을 위한 영업점 및 조사대상 선정 기준 및 기회요소 도출                 |
| 6차  | 3단계<br>(정의하기) | ① 데스크 및 필드리서치 진행사항, 이슈사항 공유, 조사대상 및 방향성 논의<br>② 아이디어 워크샵: 장애인의 은행 상품 및 서비스 이용관련 이해관계자맵 완성   | 핵심대상과 관련된 이해관계자 (직접/간접적) 정의                         |
| 7차  | 3단계<br>(정의하기) | ① 지체/청각/시각 장애인의 일반 창구 및 장애인 특화창구 방문결과 관찰 정리<br>② 아이디어 워크샵: 퍼소나, 여정맵 완성                      | 장애인 유형별 퍼소나 선정 및 고객여정맵, 수용자의 경험 및 감정선 정리            |
| 8차  | 4단계<br>(발전하기) | ① 인사이트 도출: 디자인 원칙을 위한 가치 키워드 도출 및 서비스 목표수립<br>② 아이디어션1: 브레인스토밍 및 친화도맵을 활용한 그룹핑, 보팅, 만다라맵 진행 | 인사이트 도출 및 서비스 목표 수립 결과에 따른 아이디어션 및 그룹핑              |
| 9차  | 4단계<br>(발전하기) | ① 아이디어션2: 금융 종사자와 함께 2차 브레인라이팅 진행<br>② 주요 이슈사항에 대한 중요사안 토론                                  | 현실 가능성을 고려한 정책개선 방향 수립                              |
| 10차 | 5단계<br>(전달하기) | ① 시급성과 현실가능성에 따른 아이디어 정리<br>② 서비스 시나리오: 스토리보드 방향 논의 및 1차 아이디어 스케치, 경험스토리 완성                 | 서비스 시나리오를 바탕으로 사전, 현장, 사후 정책 및 서비스 도출               |
| 11차 | 5단계<br>(전달하기) | ① 스토리 보드: 사전, 현장, 사후서비스에 대한 스토리 보드 시각화<br>② 설문조사: 은행의 공공성에 대한 설문 실시 ⇒91%의 일반국민, 공공성에 대한 동의  | (일반고객 315명 대상) 온라인 설문조사로 은행의 사회적 책임에 대한 동의 확인, 요구파악 |
| 12차 | 5단계<br>(전달하기) | ① 최종 정책발표사항 검토 및 홍보방향 논의<br>② SNS홍보: 금융위원회 공식블로그, 인스타, 페이스북 등 홍보채널로 수행과정 홍보                 | 최종 금융정책 발표 및 뉴스카드를 통한 SNS채널 홍보방향 확정                 |
| 13차 | 5단계<br>(전달하기) | ① 장애인 수요자 간담회: 지체/청각/시각 장애인 대상 서비스 경험, 시각자료 공유<br>② 최종 국민디자인단 활동 동영상 제작                     | (장애인 20명 대상) 최종 반영 정책에 대한 수요자 만족도 평가                |

### 3. 국민디자인단 운영 성과

#### □ 총괄

- 국민디자인단 등을 통해 수요자의 요구사항을 종합적·체계적으로 적극 반영하여 장애인 금융이용 제약 해소방안 마련

#### < 장애인 금융이용 제약 해소방안 >

| ① 금융상품 가입차별 해소   | ② 은행 등 금융회사의 이용편의성 제고   | ③ 금융이용 피해방지   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 실태평가의 정례화</li> <li>■ 전동활체어 보험상품 개발</li> <li>■ 장애인 신탁 활성화</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 장애인 사용 ATM 개선</li> <li>■ 점자 신용카드 확대</li> <li>■ 음성 OTP 입력시간 연장</li> <li>■ 특화안내상담서비스 등 확대</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 명의도용 방지</li> <li>■ 유사수신 피해 예방</li> </ul> |

#### □ 세부 운영성과

##### 가. 실태평가의 정례화

- **(현행)** 장애인 금융이용에 관한 정기적인 실태평가가 없으며, 이로 인한 관심도 저하 및 서비스 개선 추이 등의 통계 전무
- **(개선방향)** 장애인 금융이용 전반에 대한 실태평가 항목 신설
  - 매년 실시하는 금감원의 금융소비자보호 실태평가 항목에 장애인 금융이용 편의성 관련 세부평가항목\* 신설(2018년)
    - \* 장애인 편의시설 확충, 차별금지 준수여부에 대한 자체 모니터링 등 7개 항목
  - 금년도에 실시하는 보건복지부의 장애인 실태조사부터 장애인 금융차별 관련 설문내용 포함

## 나. 전동휠체어 보험상품 개발

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

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

- **(개선방향)** 장애인 전동보장구 전용 보험상품 개발

- 장애인 전동보장구 전용 보험상품 개발을 통해 전동보장구 사고 발생시 생활안정 위협 최소화

## 다. 장애인 신탁 활성화

- **(현행)** 장애인 특별부양신탁에 대해 증여세를 제한적으로 면제하고 있으나, 면세요건이 지나치게 엄격

\* 장애인특별부양신탁 취급규모('98~'17.8월) : 31건, 120억원

\* 5억원 신탁시 매월 112만원 평균수익 발생(최저생계비:128만원)

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

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

- **(개선방향)** 장애인에게 필수적인 의료, 교육 등의 지출 사유에 대해서는 원금 인출을 허용(기획재정부)

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

## 라. 장애인 사용 ATM 개선

- **(현행)** '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 부족하고, 특히 기기 설계상 휠체어를 사용하는 장애인들은 화면을 보기가 곤란
- **(개선방향)** 경사로 설치, 하부 공간 확보 등을 통해 휠체어 장애인이 ATM을 쉽게 이용 할 수 있도록 하고, 점외코너의 사용 가능 ATM 확대
- ① **(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 편의 증진법“에서 정한 80cm 이상으로 개정
  - 경사로의 기울기는 8°이하로 하고, 문은 가벼운 재질로 하며, 턱이 있는 문지방이나 흠은 제거하도록 규정
- ② **(접근을 위한 외부환경 개선)** 유동인구가 많은 터미널, 고속도로 휴게소 등에 설치된 ATM의 장애인 접근성 제고
  - “장애인 등 편의증진법 시행규칙“ 개정을 통해 ATM 주변의 계단·턱 등도 제거될 수 있도록 유도(보건복지부)
- ③ **(장애인용 ATM 배치 확대)** 평상시 직원이 상주하지 않는 점외 코너\*의 장애인 사용가능 ATM 설치 확대
  - \* 점외코너의 휠체어 접근가능 ATM 설치비율은 34%(점내코너 83%)

## 마. 점자 신용카드 확대

- **(현행)** 시각장애인이 다수의 신용카드 사용시 카드 구별이 어렵고 카드번호를 외워서 사용하는 불편함\* 발생
  - \* 별도로 점자 스티커를 부착하여 사용하는 실정
  - 일부 신용카드업 겸영은행\* 및 카드사에서 점자 신용카드를 발급 하였으나 소수에 그쳐 카드 선택에 제한
  - \* 농협은행, SC은행, 경남은행 등

- **(개선방향)** 모든 전업 카드사\*가 '17년 내에 대표상품 2~3개를 점자 신용카드로 발급할 예정

\* 비씨, 신한, 하나, KB국민, 우리, 롯데, 삼성, 현대카드

## 바. 음성 OTP 입력시간 연장

- **(현행)** 시각장애인들이 제한된 시간 내에 음성으로 번호의 위치를 매번 확인하다 보면 주어진 시간 내에 입력하지 못하는 사례발생
- **(개선방향)** 음성 OTP 비밀번호 입력시간 연장(1분 → 2분)
  - 2014년 최초 도입 후 12개 금융회사에서 발급 및 전체 56개 금융회사에서 공동이용

## 사. 특화 안내·상담 서비스 등 확대

- **(현행)** 장애인 고객에게 안내·상담 서비스를 제공할 수 있는 전문 인력이 부족하고 직원들의 장애인에 대한 인식도 미흡
  - \* 시중 은행 중 신한은행에만 장애인 전용창구가 설치되어 있고, 전담직원 운영도 3개사(신한, 농협, 하나)에 불과
- **(개선방향)** 은행 등이 장애인에 특화된 안내·상담 서비스 등을 확대하도록 지도
  - 수화상담서비스, 점자통장·점자카드 및 점자상품안내장(점자약관 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 포함하도록 관련 교육기관(금융연수원 등) 협의
  - \* 장애인 응대 방법, 장애인에 대한 차별 사례 등 사이버강좌 개설

## 아. 명의도용 방지

- **(현행)** 지적장애인을 속이거나 명의를 도용하여 대출을 받음으로 인해 장애인이 부당하게 채무자로 전락하는 범죄사례 발생
  - 현재, 금융회사는 대출 고객에 대한 법원의 성년후견 및 한정후견 등 정보를 알 수 없음
- **(개선방향)** 신용정보원에서 관리하는 신용정보의 범위에 '법원의 성년후견·한정후견·특정후견 관련 결정'을 포함
  - 현재 법원으로부터 얻는 신용정보는 회생·파산 및 채무불이행자 명부에 한하며, 법원과의 협의를 통해 「신용정보법 시행령」 개정 추진

## 자. 유사수신 피해 예방

- **(현행)** 농아인의 경우 비장애인에 비해 금융교육 기회 등이 적어 유사수신 등 금융범죄에 쉽게 노출되는 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 등이 중간에서 범죄 조력자 역할을 수행하는 경우가 많음
- **(개선방향)** 농아인 대상 유사수신 피해예방 및 사후구제 강화를 위한 맞춤형 대응방안 마련
  - ① **(피해 예방)** 금감원 불법금융 대응단과 시민·사회단체가 협력하여 최신 금융사기 피해사례 등을 농아인에게 교육·전파
    - \* 금감원과 10개 시민단체 등이 참여하는 '안심금융생활 국민네트워크'('16.6~)에 농아인협회도 참여
  - ② **(피해자 지원)** 피해 농아인이 2차 피해에 노출되지 않도록 법률자문 및 심리상담사를 통한 상담 지원  
(금감원·경찰·협회간 지원체계 구축)

## < 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

| 국민디자인단 운영 前(AS-IS)   | 국민디자인단 운영 後(TO-BE)  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정례화된 실태평가 항목이 없음</li> <li>• 전동휠체어에 대한 보험상품 전무</li> <li>• 시각 장애인의 음성 OTP 사용 불편</li> <li>• 휠체어 사용 장애인 의견 미반영</li> <li>• 일부 전업 카드사(5개) 점자카드 발급</li> <li>• 장애인 편의제공 은행점포 목록 미제공</li> <li>• 장애인에 대한 인식개선 필요</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인 실태평가 항목 신설(정례화)</li> <li>• 전동휠체어 보험상품 개발</li> <li>• 음성 OTP 비밀번호 입력시간 연장</li> <li>• 장애인 ATM 표준 개정 및 접근성 개선</li> <li>• 모든 전업 카드사의 점자 신용카드 발급</li> <li>• 은행 등 금융회사 거점점포 안내 App 개발</li> <li>• 금융회사 직원교육용 사이버강좌 개설</li> </ul> |

### □ 향후 추진 계획

- 금년 하반기부터 담당 기관별로 소관과제 신속 추진
- '18.상반기 중 금융위·금감원 합동으로 실적을 점검하고 부진한 과제에 대해서는 개선 TF를 구성하여 이행 독려
  - \* '17년 완료 : 실태평가의 정례화, 점자 신용카드 확대, 음성OTP 입력시간 연장, 명의도용 방지, 유사수신 피해방지, 장애인 ATM 표준 개정 등
  - \* '18년 완료 : 장애인 실태조사 활성화, 전동휠체어 보험상품 개발, 장애인 사용 ATM 접근성 개선, 거점점포 안내 App 개발, 장애인 인식개선을 위한 사이버강좌 개설 등
- 장애인 금융이용 실태조사를 주기적으로 실시(예:격년)하여 지속적으로 과제 발굴·개선

**붙임1 : 국민디자인단 활동 실적**

**붙임2 : 국민디자인단 활동 총평(애로 및 건의사항 포함)**

□ 국민디자인단 활동 실적

| 구분  | 일 시                        | 장 소               | 참석자                                   |
|-----|----------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| 1차  | 17년 6월 9일<br>18:00~21:00   | 서울정부청사<br>(금융위원회) | 디자이너, 담당 공무원 2명                       |
| 2차  | 17년 6월 12일<br>10:00~12:00  | 서울정부청사<br>(금융위원회) | 디자이너, 담당 공무원 2명                       |
| 3차  | 17년 6월 15일<br>14:00~17:00  | 서울특별시<br>서울혁신파크   | 국민디자인단 2명, 디자이너,<br>담당공무원, 장애인 활동가 2명 |
| 4차  | 17년 7월 5일<br>10:00~13:00   | 이룸센터(여의도)         | 국민디자인단 5명, 디자이너,<br>담당공무원, 장애인 수요자 8명 |
| 5차  | 17년 7월 11일<br>13:00~16:00  | 신한은행 영등포지점        | 국민디자인단 2명, 디자이너,<br>담당공무원, 은행 관계자 3명  |
| 6차  | 17년 7월 20일<br>19:00~22:00  | 서울정부청사<br>(금융위원회) | 국민디자인단 4명, 디자이너,<br>담당공무원 2명          |
| 7차  | 17년 7월 25일<br>18:00~22:00  | 서울 역삼동            | 국민디자인단 5명,<br>디자이너, 담당공무원             |
| 8차  | 17년 8월 10일<br>18:00~22:00  | 서울 역삼동            | 국민디자인단 4명, 디자이너,                      |
| 9차  | 17년 8월 16일<br>18:00~22:00  | 서울정부청사<br>(금융위원회) | 국민디자인단 4명,<br>디자이너, 담당공무원 2명          |
| 10차 | 17년 8월 17일<br>15:00~20:00  | 성남 야탑동            | 국민디자인단 1명, 디자이너                       |
| 11차 | 17년 9월 1일<br>19:00~22:00   | 서울정부청사<br>(금융위원회) | 국민디자인단 3명,<br>디자이너, 담당공무원 2명          |
| 12차 | 17년 10월 19일<br>19:00~22:00 | 서울정부청사<br>(금융위원회) | 국민디자인단 3명,<br>디자이너, 담당공무원 2명          |
| 13차 | 17년 10월 30일<br>13:00~17:00 | 이룸센터(여의도)         | 디자이너, 담당공무원 2명                        |

□ **국민디자인단 활동 총평**

- 장애인의 관점에서 금융이용 불편사항을 조명해보고 개선방안에 대해 심도 있게 논의함으로써, 장애인 금융이용 개선을 위한 정책을 수립하는데 큰 도움이 된 것으로 평가
  - 정책수요자인 장애인들이 직접 금융기관을 방문하여, 금융서비스를 체험함으로써 불편사항 및 개선사항 도출
- 정책수요자인 장애인 및 단체(장애인차별추진연대)이외의 장애인 및 단체와의 협의 및 공유를 통하여 금융업무의 협력체계 구축
  - 장애인 금융이용 개선을 위하여 정부차원에서 장애인 및 단체에 먼저 연락하고 방문하여 의견을 청취하는 점을 처음에는 생소하게 느꼈는지 방문취지 및 방문자의 신분을 누차 확인하였음.
  - 이후 금융위 국민디자인단의 취지 및 진정성을 이해하고, 장애인 금융이용 차별사례에 많은 자료를 제공하였으며, 간담회시 예정시간을 초과하면서까지 금융이용 불편사항 개선을 주장하였음.
  - 금융위에서 장애인 금융이용 제약 해소방안(17.9.7)을 발표한 이후 장애인 및 단체에서는 고맙다는 말과 함께 장애인에게 지속적인 관심을 가져달라고 당부

□ **국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항**

- 국민디자인단에서 외부기관 및 개인을 방문할 경우, 소속 증명에 필요한 신분증(단증) 제작 건의
  - 금융위 국민디자인단에서 장애인 및 단체를 방문할 경우, 신분증이 없는 관계로 담당공무원이 항상 동행하였으며, 방문시마다 국민디자인단의 신분을 구구절절 설명해야만 했음