

# 금융소비자의 소리



# 금융소비자의 소리

## Contents

### I. 소비자보호 업무현황

- |                              |     |
|------------------------------|-----|
| 1. '21년도 금융소비자보호 실태평가 결과     | 3p  |
| 2. 22년 자본시장 위험 분석 보고서 발간     | 7p  |
| 3. 2021년도 전자금융사고 발생현황 및 대응방안 | 8p  |
| 4. 2021년 불법사금융 피해신고센터 운영실적   | 11p |

### II. 소비자보호 제도개선

- |                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 1. 「고령자 친화적 모바일 금융앱 구성지침」을 마련 | 15p |
|-------------------------------|-----|

# I 소비자보호 업무동향

## 1 '21년도 금융소비자보호 실태평가 결과

### 1 개요

- 금융감독원은 금융회사 소비자보호 수준의 종합적인 평가를 위해 매년 금융소비자보호 실태평가(이하 '실태평가')를 실시
  - 그간 실태평가를 통해 금융소비자에게 금융회사 선택에 유용한 정보를 제공하고 금융회사의 소비자보호 체계 구축 및 강화를 유도
- '21년에는 '21.3.25. 시행된 금융소비자보호법 등에 따라 실태평가가 법제화됨에 따라, 금소법에 따른 최초의 평가를 실시
  - 특히, 올해는 실태평가 내실화와 금융회사 부담완화를 위해 '실태평가 주기제'를 도입하여 총 7개업권 26개사에 대하여 평가

'21년 금융소비자보호 실태평가 대상회사(업권별, 가나다 順)

구분	은행(5)	생보(6)	손보(4)	카드(3)	여전(1)	증권(4)	저은(3)
평가 대상 회사	경남은행, 국민은행, 부산은행, 카카오뱅크, 하나은행	동양생명, 메트라이프생명, 삼성생명, 흥국생명, DGB생명, KDB생명	농협손보, 삼성화재, 한화손보, KB손보	신한카드, 하나카드, 현대카드	현대캐피탈	삼성증권, 유안타증권, 키움증권, 한국투자증권	페퍼저축은행, 한국투자저축은행, SBI저축은행

### 2 평가결과

#### 가 종합 부문별 평가결과

- **(종합등급)** 전체 26개사 중 3개사(국민은행, 현대카드, 삼성증권)가 '양호' 등급
  - '20년 평가결과와 비교시 '양호' 등급 이상 회사 수가 7개사 감소, '보통' 등급은 9개사 증가, '미흡' 등급은 1개사 감소
    - '양호' 등급 이상 회사수 감소는 '21년 평가시 금융회사의 소비자보호 관련 내부통제체계 운영의 충실도 등 질적 평가를 강화한 효과와 함께
    - 사모펀드 사태 및 증권거래 증가 등으로 인한 민원의 증가와 중징계 조치를 반영하여 종합등급을 하향조정\*한 것 등에 기인

\* '21년 평가시 검사결과 중징계 조치 등으로 인해 신한카드 및 현대캐피탈 등 2개사의 종합 등급이 각각 '양호' 및 '보통'에서 '보통' 및 '미흡'으로 1등급씩 하락

- **(부문별등급)** 계량, 비계량 모두 ‘양호’ 등급 이상 회사수가 감소
  - **(계량)** ① 민원 사전예방은 일부 은행·증권사의 사모펀드 및 증권 전산장애 등 민원 증가로 ‘양호’ 등급 이상 회사수가 전년대비 5개사 감소
 

② 민원처리 노력 및 소비자대상 소송은 자율조정성립률의 하락 등으로 ‘양호’ 등급 이상 회사수가 전년대비 2개사 감소
  - **(비계량)** 5개 부문 모두 전년 대비 ‘양호’ 등급 이상 회사수가 감소하였으며, 특히 소비자보호 전담조직 (③ 번 항목) 및 상품판매 관련 소비자보호 체계(⑤ 번 항목) 등에서 크게 감소
 

이는 소비자보호 총괄기관인 소비자보호협의회 논의과제의 후속조치에 대한 사후관리가 미흡하고, CCO의 판매담당 임직원 평가체계에 대한 검토 및 개선노력이 부족한 것 등에 기인

### 종합 및 부문별 평가등급 현황

(단위: 개, %)

등급	종합 등급	계량지표			비계량지표			
		① 민원 사전예방 (15%)*	② 민원처리 노력·소송 (25%)	③ 전담 조직 (12%)	④ 상품 개발 (12%)	⑤ 상품 판매 (12%)	⑥ 민원시스템·공시 (12%)	⑦ 교육·정책 등 기타 (12%)
우수	-	1	2	1	-	-	-	3
양호	3	11	18	4	5	6	6	10
보통	20	9	5	17	17	18	20	13
미흡	3	4	1	4	4	2	-	-
취약	-	1	-	-	-	-	-	-
<b>계</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>26</b>
양호 이상	'21년	3	12	5	5	6	6	13
	(비중)	(11.5)	(46.2)	(19.2)	(19.2)	(23.1)	(23.1)	(50.0)
	'20년	10	17	12	6	10	7	15
	(비중)	(40.0)	(68.0)	(88.0)	(48.0)	(40.0)	(28.0)	(60.0)

\* 괄호안은 100점 만점 대비 비중

## 나 업권별 평가결과

### 은행업권

5개 은행 중 '양호' 등급 1개사(국민은행), '보통' 등급 4개사

- 국민부산하나은행 등 3개사는 전년대비 1등급 상승하였으며, 카카오뱅크 및 경남은행은 전년과 동일한 '보통' 수준
  - 사모펀드 관련 민원이 크게 증가하여 일부 은행의 ㉑ 민원 사전예방 부문의 평가등급이 하락한 반면, ㉒ 민원처리노력 및 소송 항목은 5개 은행 모두 '양호'한 것으로 평가
  - 비계량부문은 ㉓ 소비자보호 전담조직을 제외한 ㉔ 항목이 전년과 비슷한 수준이거나 다소 개선

### 생보업권

6개 생보사 중 '보통' 등급 4개사, '미흡' 등급 2개사

- 삼성생명이 1등급 상승하고 DGB·흥국생명은 1등급 하락하였으며, 동양생명·KDB생명 및 메트라이프생명은 전년과 동일한 수준
  - 자율조정성립률 하락과 소송패소율 상승 등으로 ㉒ 민원처리노력 및 소송 항목의 '양호' 이상 회사수가 2개사 감소하고,
  - 소비자보호협의회 운영의 충실도 부족, CCO 등의 영업부서 성과평가체계 개선노력 미흡 등으로 ㉓ 소비자보호 전담조직 및 ㉔ 상품판매 관련 소비자보호체계 항목의 '양호' 이상 회사수가 감소
  - 한편, 종신보험 등 민원증가, 소비자보호 전담조직·상품개발·판매관련 소비자보호 노력이 부족한 점 등을 이유로 2개사(DGB, KDB)가 종합등급 '미흡'으로 평가

### 손보업권

4개 손보사 모두 '보통' 등급

- 농협손보, 삼성화재, KB손보가 전년도 '양호' 등급에서 1등급씩 하락
  - 계량부문은 전년도와 비슷하거나 일부 개선된 반면, 비계량부문은 ㉓ 소비자보호 전담조직, ㉔ 민원시스템 및 소비자정보 공시 항목의 '양호' 이상 회사수가 각각 3개 및 2개씩 감소
    - 소비자보호협의회 논의안건에 대한 사후관리를 강화하고 CCO가 소비자보호 업무와 이해상충이 가능한 업무를 겸임하지 않도록 하는 등 개선노력 필요
    - 모바일을 이용한 금융이용자가 증가하는 점을 고려하여 모바일 환경에서도 쉽게 민원접수를 할 수 있도록 하는 등 민원접수채널 다변화 노력도 기울일 필요

### 카드 여전 업권

3개 카드사 중 '양호' 1개사, '보통' 2개사, 1개 여전사는 '미흡'

- 현대카드(양호)와 신한카드(보통)는 각각 1등급 하락했으며, 올해 처음 평가를 받은 비카드여전사 현대캐피탈은 '미흡' 등급
  - 신한카드와 현대캐피탈은 금감원 검사결과 중징계 조치 등을 받은 점을 감안하여 1등급씩 하향 조정한 결과
  - 카드사의 경우 3개사 모두 비계량평가 항목이 '보통' 이상으로 평가되는 등 대체로 타업권 대비 양호한 수준이나,
    - 소비자보호 업무관련 성과평가 항목의 변별력이 낮거나 실태평가 결과 공시가 미흡한 사례 등이 발견되어 '양호' 이상 회사수가 1개사 감소
  - 올해 최초로 평가를 받은 현대캐피탈은 계량부문은 모두 '양호' 등급, 비계량부문은 모두 '보통' 등급으로 평가

### 증권 업권

4개사 중 '양호' 1개사, '보통' 3개사

- 키움증권 및 유안타증권은 1등급 하락하였으며, 삼성증권 및 한국투자증권은 각각 전년과 동일한 '양호', '보통' 등급을 유지
  - 증권업권의 경우 주식거래 증가 및 전산장애 발생 등으로 민원이 증가한 것이 전반적으로 등급이 하락한 주요 원인
    - 주식거래 증가추세를 반영하여 서버증설 및 시스템 개선 등을 통한 전산장애 재발방지 노력을 기울일 필요

### 저축은행 업권

3개사 모두 '보통' 등급

- 페퍼저축은행과 한국투자저축은행은 전년과 동일한 등급이며, SBI저축은행은 전년대비 1등급 하락
  - 소비자의견을 상품개발 과정에 반영하기 위해 노력하고 홈페이지를 통한 소비자정보 공시를 강화할 필요가 있는 것으로 평가

## 2 '22년 자본시장 위험 분석보고서 발간

### 1 2022년 자본시장 위험 분석보고서 발간

- 금융감독원은 자본시장에 대한 시장참여자 관심과 이해를 높이고, 자본시장 리스크요인 관리방향을 금융시장과 공유하기 위해 2020년부터 매년 자본시장 위험 분석보고서를 발간하고 있음
- 금융감독원은 2022년 보고서를 통해
  - ①글로벌 긴축전환에 따른 불확실성 심화,
  - ②개인의 위험자산 직접투자 확대,
  - ③자본시장을 통한 부동산금융,
  - ④자산운용시장 4개 부문의 주요 잠재리스크 요인을 진단하고 리스크 감독방향을 제시하였음

### 2 2022년 자본시장 위험 분석보고서 주요내용

- 제1장은 자본시장 환경적 요인으로 '21년 및 '22년 1분기 경제상황과 금융시장을 개관
- 제2장은 자본시장을 주식시장, 채권시장, 단기금융시장, 파생상품시장, 펀드시장으로 구분하여 부문별 현황을 분석
- 제3장은 자본시장 내 주요 위험요인을 글로벌 긴축전환 등 4개 부분, 12개 세부 항목\*으로 진단하고, 시사점 도출
  - \* 증권사 건전성 저하, 외국인자금 유출 가능성, 단기금융시장 변동성 확대, 국내외 주식투자 손실 가능성, 파생상품 등 고위험상품 투자 확대 등
- 제4장은 향후 계획으로 자본시장의 효율적 리스크 관리 등을 위해 금융감독원이 추진하고 있는 사항 등을 안내

#### < 2022년「자본시장 위험 분석보고서」목차 >

##### 제1장 자본시장 환경적 요인

1. 국내 거시경제·금융 상황
2. 글로벌 금융시장 및 지정학적 상황

##### 제2장 자본시장 부문별 현황분석

1. 주식시장
2. 채권시장
3. 단기금융시장
4. 파생상품시장
5. 펀드시장

##### 제3장 자본시장 위험요인

1. 글로벌 긴축전환에 따른 불확실성 심화
  - 가. 증권사 건전성 저하
  - 나. 외국인 자금 유출 가능성
  - 다. 단기금융시장 변동성 확대
2. 개인의 위험자산 직접투자 확대
  - 가. 국내외 주식투자 손실 가능성
  - 나. 파생상품 등 고위험상품 투자 확대
  - 다. 증권산업의 트렌드 변화
3. 자본시장을 통한 부동산금융
  - 가. 증권사
  - 나. 자산운용사
  - 다. 부동산신탁사

##### 4. 자산운용시장

- 가. ETF 시장의 급속한 성장
- 나. MMF 시장과 금리상승
- 다. 사모펀드 산업 및 환매연기

##### 제4장 향후 계획

※ 자세한 내용은 금융감독원 홈페이지 / 업무자료 / 공통 / 공통업무자료에 게시된 파일 참고

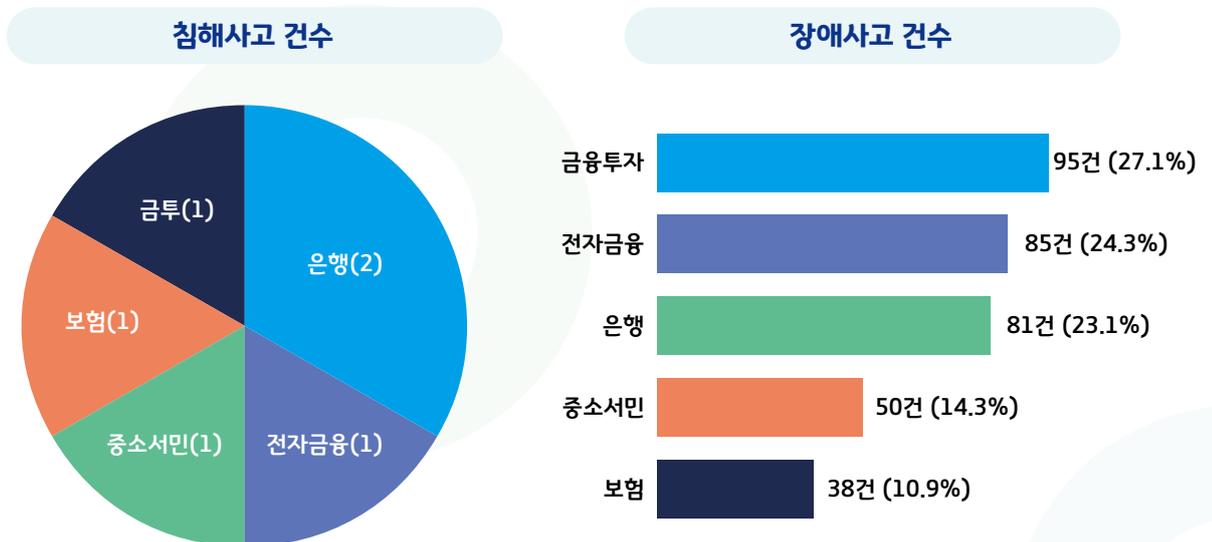
### 3 2021년도 전자금융사고 발생현황 및 대응

#### 1 전자금융사고 발생 현황

- '21년 중 전자금융사고는 356건으로 전년 대비 28건 증가하였으며, 이중 전자적침해사고\*가 6건(9건 ↓), 장애사고\*\*가 350건(37건 ↑) 발생
  - \*침해사고:(17년) 23건 → (18년) 2건 → (19년) 0건 → (20년) 15건 → (21년) 6건
  - \*\*장애사고:(17년) 275건 → (18년) 334건 → (19년) 285건 → (20년) 313건 → (21년) 350건
- 침해사고의 경우 '14년부터 전체 금융권의 보안대책을 단계적으로 강화하여 대형 침해사고\*로 인한 소비자 피해 사례는 발생하지 않았으며,
  - \*7.7 DDoS('09년), 3.4 DDoS 공격, 농협 및 현대캐피탈 해킹사고('11년), 3.20 금융전산사고('13년), 카드사 고객정보 유출사고('14년)
- 장애사고의 경우 비대면 거래 증가 및 증권시장 활황 등에 따른 이용자 폭증으로 인한 서비스 지연 사례가 있었고,
  - 차세대시스템 구축 및 오픈뱅킹 등의 신규서비스 출시 과정에서 프로그램 오류 적용 등으로 인해 일부 소비자 피해가 발생한 사례가 있었음

#### 2 금융권역별 전자금융사고 발생 현황

- '21년 중 발생한 침해사고는 은행 권역이 2건이고, 나머지 권역은 1건으로 낮은 수준을 유지하고 있으며,
- 장애사고는 금융투자 권역이 95건으로 가장 많았고, 전자금융이 85건, 은행 권역이 81건 등의 順으로 발생



① **(금투권역)** 공모주 청약상장 등으로 트레이딩 서비스(MTS 등) 이용자의 동시접속 급증으로 시스템 자원에 부하가 발생하여 서비스가 지연 또는 중단되는 사례 다수

주요 사고사례

- ◇ (M증권) '21.3.19. 9:05~10:15, 약70분간 트레이딩(MTS·HTS)에서 고객의 생체인증 로그인 요청이 급증하면서 인증 서버의 과부하로 인해 로그인 응답 지연 발생
  - ◇ (S증권) '21.1.20. 전자금융사기 단말정보\*를 FDS시스템\*\*에 착오 입력하여 10:12~10:25, 약13분간 아이폰 이용자의 트레이딩(MTS) 시스템 접속이 차단
- \* Media Access Control-address : PC, 스마트폰 등 네트워크 장치의 고유식별번호  
\*\* Fraud Detection System : 이상금융거래를 탐지 및 차단하는 시스템

② **(전자금융)** 마이데이터 서비스를 'API' 방식으로 전환하거나 고객상담 등의 업무를 위탁운영하는 과정에서 프로그램 오류나 해킹 등에 의해 정보가 유출되는 사고 발생

주요 사고사례

- ◇ (N전금업자) '21.12.28. 결제 앱 내자산 서비스를 마이데이터 서비스로 전환하는 과정에서 마이데이터 시스템에 오류가 발생하여 내자산 서비스 가입자 101명의 자산정보(계좌번호, 이체내역, 주식거래정보)가 다른 가입자에게 노출
- ◇ (M솔루션) '21.7.18.~7.20. 기간 중 고객 상담업무를 위탁·운영중인 전자금융보조업자의 고객상담 서버가 해킹되어 고객정보(성명, 전화번호)가 외부 유출

③ **(은행권역)** 간편결제, 오픈 API 등 신규서비스 출시 과정에서 프로그램 테스트 및 소스코드 제3자 검증 등을 소홀히 하여 프로그램에 오류가 발생하는 장애가 다수 발생

주요 사고사례

- ◇ (K은행) '21.5.20. 정보보호시스템에 보안정책을 오류 적용하여 서버에 과부하가 발생함에 따라 17:17~19:35, 약138분간 인터넷·모바일 banking 서비스 지연 발생
- ◇ (W은행) '21.3.26.~4.27. 퇴직연금 프로그램에 오류가 발생하여 고객의 퇴직연금 운용 지시가 일부 누락됨에 따라 상품 주문이 체결되지 않는 등 손실 발생

④ **(보험권역)** 프로그램 오류 및 전산 설비 장애가 많았으며 특정 보험사는 클라우드 기반으로 구축한 전산자원에서 오류가 발생하여 서비스가 중단되는 장애 발생

주요 사고사례

- ◇ (C보험) '21.3.16. 클라우드 서비스 기반으로 구축된 시스템에 오류가 발생함에 따라 04:06~06:20, 약134분간 홈페이지 및 내부 업무시스템에 장애 발생
- ◇ (H보험) '21.4.30. 이미지 처리시스템의 설정 오류로 인해 08:50~18:14, 약9시간24분간 신규 계약 청약 업무 및 사고 보험금 접수 등 일부 업무 지연 발생

⑤ **(기타권역)** IT인프라 운영 과정에서 직원의 단순 착오로 시스템 및 전산장비의 설정값 또는 보안정책 오류 적용 등의 인적요인에 의한 장애가 대부분을 차지

**주요 사고사례**

- ◇ (A전금업자) '21.8.12.~21.8.13. 기간중 전산 직원이 프로그램 등록을 누락하여 약 17시간 34분간 입금, 송금 등의 전자금융서비스가 지연되는 장애 발생
- ◇ (B카드) '21.7.10. 안드로이드 모바일 기기용 인증서 사용기한 갱신작업 오류로 인해 21:00~00:00, 약180분간 일부 고객이 모바일 앱 접속 과정에서 오류 발생

**3 향후계획**

- 금융감독원은 전자적 침해사고 및 장애사고로 인한 소비자 피해를 예방할 수 있도록 금융업권별로 전자 금융사고 원인을 정밀 분석하여 맞춤형 사고예방 대책을 마련할 계획
  - 이를 위해 금융업권별로 발생 빈도가 높은 사고 유형에 대한 발생원인 및 개선방안을 마련하여 업계에 전파하고,
  - 상시평가 결과 사고 개연성이 높은 금융회사 및 전자금융업자에 대해서는 자체감사를 통해 자율시정을 확대하는 등 전자금융사고 예방을 위한 사후관리를 강화할 예정
  - 아울러, 금융보안원 등 유관기관과의 공조체계를 강화하여 DDoS, 해킹 등의 전자적 침해사고가 전체 금융업권으로 전이되지 않도록 선제적인 예방 노력을 해 나갈 예정

## 4 2021년 불법사금융 피해신고센터 운영실적

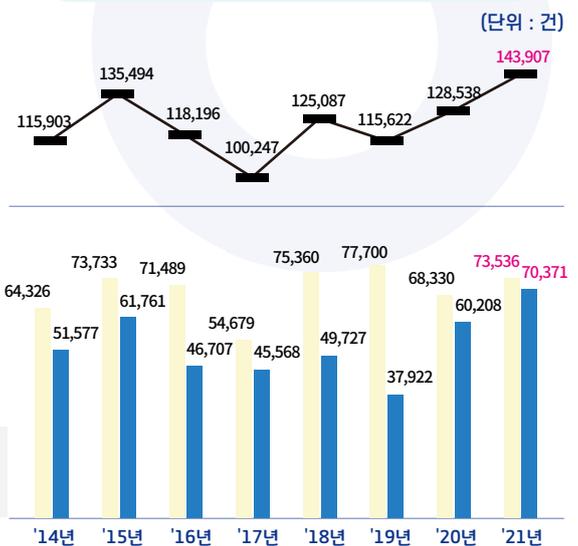
### 1 개황

- '21년 중 불법사금융 피해신고센터에 접수된 신고·상담건수는 143,907건으로 전년(128,538건) 대비 15,369건 증가(12.0% ↑)하여 역대 최대실적 기록\*

\* '20년 중 100만건을 돌파하였으며 '21년까지 누적 상담실적은 1,150,116건

- 불법사금융·보이스피싱 등 관련 피해신고·상담이 70,371건으로 전년(60,208건) 대비 10,163건 증가(16.9% ↑)하였으며,
  - 관련법규·절차에 대한 단순 문의·상담도 73,536건으로 전년(68,330건) 대비 5,206건 증가(7.6% ↑)

연도별 신고·상담실적



### 2 신고 및 상담 실적

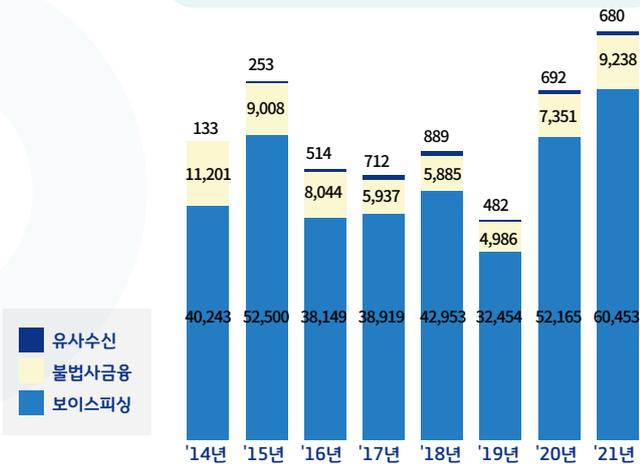
#### ① 피해 신고·상담 : 70,371건(전년 대비 16.9% ↑)

- '21년 중 불법사금융, 보이스피싱 및 유사수신 관련 피해(우려) 신고·상담건수는 70,371건으로
  - 서민·취약계층을 주 대상으로 하는 메신저 피싱, 법정 최고금리를 초과하는 고금리·불법추심 등 불법대부 피해에 대한 신고가 증가하고
    - 보이스피싱·불법사금융 피해에 대한 인식 제고로 피해 전 사전예방 목적\*의 신고·상담이 증가하면서 전년(60,208건) 대비 증가(16.9% ↑)

\* 본인 또는 타인의 피해를 우려한 보이스피싱 의심 전화·스팸 관련 상담 및 신고 등

- (유형별 현황) 보이스피싱(60,453건, 15.9% ↑), 불법사금융(9,238건, 25.7% ↑)의 경우 전년 대비 증가하였으며 유사수신(680건, 1.7% ↓)의 경우 소폭 감소

### 연도별 피해 상담·신고 현황



### '21년 세부 현황



① **[보이스피싱]** 메신저피싱형\* 보이스피싱의 피해증가\*\*에 기인하여 관련 신고상담(29,027건)이 크게 증가(7,720건, 36.2% ↑)

\* 문자메시지, 카톡 등으로 가족·지인을 사칭하여 휴대폰 고장, 신용카드 분실 등을 이유로 개인정보(신분증 사진, 계좌번호·비밀번호 등) 또는 금전이체를 요구

\*\* (메신저피싱형 보이스피싱 피해금액) '20년 373억원 → '21년 991억원(165.7% ↑)

② **[불법사금융]** 급전이 필요한 서민·취약계층을 대상으로 최고금리 초과(2,255건, 85.0% ↑), 불법채권추심(869건, 49.8% ↑) 피해 신고·상담이 대폭 증가

- 불법대부광고 신고(1,732건)의 경우 전년 대비 감소(12.6% ↓)

③ **[유사수신]** 가상자산 투자 명목\*의 유사수신 피해 상담·문의가 전년 대비 증가('20년 99건 → '21년 119건)

\* 본인들이 개발한 가상자산이 유명 거래소에 상장되거나 대기업과 기술제휴를 통해 향후 가격이 크게 상승할 것이라고 광고하여 투자자를 유혹하는 수법 등이 다수

- 가상자산 외 펀드·부동산 투자, 귀금속·명품 투자, 중고자동차 매매, 복권 당첨번호 예측 등 매우 다양한 유형의 신고·상담사례 접수

### 세부 유형별 피해(우려) 상담·신고 현황

(단위: 건, %)

구분	불법사금융					보이스피싱			유사수신	합계	
	고금리	채권추심	미등록대부	중개수수료	대부광고	소계	대출사기형	메신저피싱형 등			소계
'20년	1,219	580	3,369	202	1,981	7,351	30,858	21,307	52,165	692	60,208
'21년	2,255	869	4,163	219	1,732	9,238	31,426	29,027	60,453	680	70,371
증감	+1,036	+289	+794	+17	△249	+1,887	+586	+7,720	+8,288	△12	+10,163
(증감률)	+85.0	+49.8	+23.6	+8.4	△12.6	+25.7	+1.8	+36.2	+15.9	△170	+16.9

## ② 단순 문의·상담 : 73,536건(전년 대비 7.6% ↑)

- 보이스피싱·불법사금융 관련 법규 및 대응 절차 등 단순 문의·상담건수는 73,536건으로 전년(68,330건) 대비 5,206건 증가(7.6% ↑)
  - 미등록 대부업체 등의 비대면 대출상담 증가 등으로 대출취급 과정에서의 개인정보 유출 우려 등과 관련한 상담(2,637건)이 대폭 증가(84.1% ↑)하였고,
    - 대면편취형 보이스피싱 피해증가\*로 인하여 금융회사 사칭 문자메시지 여부 등을 확인 요청\*\*하는 상담건도 크게 증가(7,720건, 36.2% ↑)
      - \* (대면편취형 피해건수) '20년 15,111건 → '21년 22,752건(50.6% ↑) (경찰청)
      - \*\* 금융회사를 사칭하여 저금리 대출을 제공한다는 내용의 전화 혹은 문자메시지를 받고 진위여부를 확인하는 문의 등이 다수
  - 반면, 계좌이체형 보이스피싱 피해감소\* 등으로 채권소멸절차, 전자금융거래제한 해제 문의는 큰 폭으로 감소(각각 19.7% ↓, 25.7% ↓)
    - \* (계좌이체형 보이스피싱 피해금액) '20년 2,353억원 → '21년 1,682억원(28.5% ↓)

### 세부 유형별 단순 문의·상담 현황

(단위 : 건, %)

구분	불법사금융				개인 정보	대포 통장	서민금융 신용회복 등	기타 법률상담	계
	채권소멸	비대면 제한 해제	기타	소계					
'20년	20,681	9,243	35,295	65,219	1,432	499	880	300	68,330
'21년	16,608	6,867	46,559	70,034	2,637	501	243	121	73,536
증감	△4,073	△2,376	+11,264	+4,815	+1,205	+2	△637	△179	+5,206
(증감률)	△19.7	△25.7	+31.9	+7.4	+84.1	+0.4	△72.4	△59.7	+7.6

### 3 조치 및 대응 실적

- ① **[보이스피싱]** 전화·문자의 진위 문의 등 보이스피싱 의심 신고·상담의 경우 즉각적인 대응방법 안내를 통해 피해를 사전에 차단하는 한편,
  - ‘개인정보노출자 사고예방시스템\*’ 및 ‘엠세이퍼\*\*’에 등록하도록 안내하여 피해를 예방하도록 조치

\*금융이용자의 신분증 분실 등으로 개인정보 노출 우려시 우리원 소비자포털 ‘파인’에 등록하여 명의도용을 예방하는 시스템으로 금융회사와 연결하여 개인정보 노출 및 해제 사실을 실시간(real-time) 전파

\*\*신규 통신서비스에 가입하거나 명의변경 시 동 사실을 당사자의 SMS로 알려주는 서비스
- ② **[불법사금융]** 불법사금융 신고 중 위법 혐의가 상당하고 피해자가 형사처벌을 희망한 613건에 대해 수사당국(검찰·경찰)에 수사의뢰
  - 불법채권추심 중단 등 구제가 필요한 4,841건에 대해 “채무자대리인 및 소송변호사 무료지원”을 안내하여 피해 구제를 지원
  - 상담 건 중 추가 대출이나 대환이 필요한 2,181건에 대해 서민금융대출 상품을 안내하여 자활을 유도
  - 불법대부광고 등에 대해서는 전화번호 이용중지(과기정통부) 또는 인터넷 사이트·게시물 차단(방심위) 등을 요청
- ③ **[유사수신]** 유사수신 신고건 중 위법 혐의가 상당한 61건을 수사당국(경찰청, 시·도 특사경 등)에 수사의뢰

## II 소비자보호 제도개선

### 1 「고령자 친화적 모바일 금융앱 구성지침」 마련

#### 1 추진배경

- 은행권 점포축소\* 및 코로나19 확산 이후 디지털금융 가속화로 인해, 모바일 금융앱을 이용하는 고령자가 급증\*\*하는 추세
  - \* 국내은행 점포수 감소추세('21.9월,금감원):('19)△57→('20)△304→('21.上)△79
  - \*\* 60대 이상 모바일뱅킹 가입자 수(연말기준,5대은행):('19)525만→('21)857만명(63.1%↑)
- 다만, 현재는 모바일 금융앱을 고령자 친화적으로 개선하기 위한 명확한 참고기준이 마련되어 있지 않아, 은행별로 글씨크기 조절기능 정도만 제공
- 이에, 금융위·금감원은 은행권과 함께 고령자 친화적 모바일 금융앱 구성 지침 마련을 위해 T/F를 구성\*하고('21.10월~),
  - \* 금융위(금융소비자정책과), 금감원(포용금융실), 은행연합회, 국내 18개 은행(7개 시중은행, 2개 특수은행, 6개 지방은행, 3개 인터넷은행)
- 앱 개발원칙을 담은 은행권 공동지침을 마련(2.25일발효)

#### 2 지침 주요내용

- 지침에 따라, 은행별로 고령자의 이용빈도가 높은 기능(조회, 이체 등 2개 이상)에 대해, 순과정에서 “고령자 모드\*”를 제공
  - \* 고령자모드 : 직관적인 용어와 간결한 문장 사용, 일관성 있는 구조와 디자인, 충분한 작업 시간과 설명 제공, 한 화면 내 적정 수준의 정보 제공 등
- 지침은 고령자 모드 신설 및 고령고객 접근성·이용편의성 개선에 관한 사항 등 총 3개 부문 13개 원칙으로 구성
- 각 원칙별로 필요성과 함께 핵심 요소의 정의를 상세히 기술하고 올바른 준수사례와 지양해야할 사항을 예시 화면으로 설명

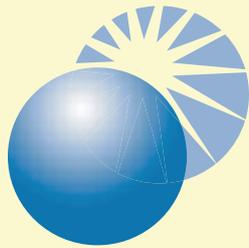
**[3개 부문 13개 원칙]**

부문	원칙
I.고령자 모드 신설 및 접근성에 관한 사항	①고령자가 쉽게 사용할 수 있는 별도의 모드 (“고령자 모드”)를 제공한다.
	②고령자가 고령자 모드에 진입하는 경로를 최소화하도록 한다.
	③고령자(또는 원하는 고객)가 고령자 모드의 이용 여부를 자율적으로 선택할 수 있도록 한다.
	④고령자의 특성을 고려해 고령자 모드 내 주된 요소의 변동을 최소화하여 서비스의 일관성 및 연속성을 유지하도록 한다.
II.고령자 모드의 이용 편의성에 관한 사항	①고령자의 이용 편의성을 위해 일관성 있는 구조와 디자인으로 구성한다.
	②고령자가 쉽게 의미를 인식할 수 있도록 한다.
	③고령자 모드는 고령자의 이용 빈도가 높은 업무 위주로 구성한다.
	④고령자가 현재 수행 중인 작업의 진행단계를 인지할 수 있도록 한다.
	⑤각 작업 단계별로 고령자에게 충분한 시간과 설명을 제공한다.
	⑥고령자에게 한 번에 많은 정보가 제공되지 않도록 한다.
III.기타 사항	①고령자가 금융앱을 쉽게 사용할 수 있도록 교육자료를 제공한다.
	②고령자의 금융사기 피해 예방을 위한 장치를 마련하고, 신고의 접근성을 강화한다.
	③고령자 모드의 지속적인 개선을 위해 노력한다.

**3 기대효과 및 향후 일정**

- 동 지침은 은행권 공동으로 충분한 검토와 논의를 거쳐 마련한 만큼, 실질적인 금융앱 개선으로 이어질 것으로 예상

- ① 은행들은 ‘23년 상반기까지, 금번 지침을 반영한 앱을 개발\*하여 고령고객 대상으로 홍보·출시할 예정  
\* 은행별 순차적으로 개발·출시 예정(‘22.2.25.기업은행, ‘22.4.30.산업은행 등)
- ② 다른 금융업권(카드, 증권, 보험 등)으로의 확대도, 동 지침의 은행권 적용 이후 피드백 내용을 반영하여 추진할 계획
- ③ 또한, 동 지침을 고령자 대상 디지털 금융교육 자료 제작에 활용할 수 있도록 금융교육기관\*에 제공할 예정  
\* 시니어금융교육협의회, 서민금융진흥원 등 금융교육연석회의의 13개 기관



금융감독원  
금융소비자보호처