

ZOOM
-IN디지털 금융소외 현상에 대한
글로벌 움직임과 시사점

- 모바일 금융서비스 보편화에 따른 디지털 금융소외 현상이 심화되면서, 이를 해결하기 위한 국제적 대응책 마련에 관심이 증대
- 주요국에서는 주로 고령층 대상의 금융소외 방지 대책이 시행되고 있으며, 현금 및 디지털 접근성 확대, 맞춤형 교육자료 개발, 금융사기 예방 등이 진행
- 국내에서도 디지털 취약계층을 위한 금융업권 내 간편모드 확대 적용 등 여러 서비스를 도입하고 있으나, 실효성이 떨어진다는 지적
- 정책적으로는 금융소외 이슈를 중점화했던 이전과는 달리 최근에는 디지털 소외에 초점을 둔 규제와 서비스가 많아지고 있으며, 이 두 가지를 적절히 반영해 갈 필요

- 모바일 금융서비스 활용이 보편화되면서 디지털 금융소외(digital financial exclusion) 현상이 심화되고 있으며, 최근 이를 해결하기 위한 국제적 대응책 마련에 관심이 높아지고 있음
 - 금융의 디지털화는 금융소외 현상에 대해 양면적인 측면 즉, 금융소외 해소와 금융소외 악화 두 가지 영향을 모두 미칠 수 있으며, 최근에는 부정적인 측면에 주목하고 이를 해결하기 위한 각국의 정책적 시도가 많아지고 있음
 - 금융소외 해소 측면에서는 사용자의 금융서비스 접근성 확대, 운영비용 절감으로 인한 사용자 수수료 인하, 디지털 플랫폼을 통한 다양한 금융교육 기회 제공 등이 해당
 - 금융소외 악화 측면에서는 디지털 취약계층의 접근성 부족, 기술적 이해 부족, 디지털 보안 및 프라이버시 우려 등이 해당
 - 이처럼 금융시장에서의 디지털 기술 활용은 금융서비스에 대한 사용자의 접근성을 일부 높인 반면, 디지털 격차 확대, 디지털 금융 사기 등을 야기했고 이는 코로나19 팬데믹 이후 더 심화됨
 - OECD가 2024년 5월에 발표한 Digital Economy Outlook¹⁾ 보고서에 따르면, 인터넷 활용의 격차는 여전히 국가, 연령, 교육, 소득에 따라 두드러지게 벌어지고 있음
 - 특히 코로나 팬데믹 이후 사회적 상호작용과 문화 활동이 온라인으로 이동하면서 디지털 기술에 대한 접근성과 이를 효과적으로 사용할 수 있는 능력이 사회 통합의 핵심이 되었고, 이러한 환경과 능력이 부족한 사람들은 심각한 불이익을 받게 됨

1) OECD, 2024, *Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1) Embracing the Technology Frontier*.

- 디지털 금융소외 현상을 해결하기 위해 2020년 OECD²⁾, 2023년 OECD · INFE 공동 연구³⁾, 2024년 UN총회 결의안 발표⁴⁾ 등 국제협력을 도모하는 연합과 활동들이 지속적으로 이어지고 있음
- 특히 고령층의 금융소외 이슈를 제기하며 이들의 낮은 금융이해력, 금융상담을 받기 어려운 상황, 맞춤형 금융상품 부족 등이 금융소외를 야기하는 요인으로 꼽힘
- 최근에는 AI 기술 사용의 가속화로 인해 발생할 수 있는 국가 간 또는 국가 내 디지털 격차에 주목하며, 안전하고 신뢰할 수 있는 시스템을 만들기 위한 활동도 이어지고 있음

□ 디지털 금융소외에 대한 개념은 현재까지 명확하게 정의되지 않았으나, 학계 및 관련 연구에서는 디지털 소외와 금융소외가 상당히 연결되는 만큼 기존 금융소외의 의미에 디지털화에 따른 영향을 포함시켜야 한다는 의견이 제시됨

- 디지털 금융소외는 디지털 금융포용(digital financial inclusion)의 반대 개념으로, 디지털 금융 발전에 따른 부정적인 현상에 주목
 - 디지털 금융포용이란 디지털 기술을 활용해 금융서비스에 접근하기 어려운 사람들과 소외된 계층에게 적합한 금융서비스를 제공하는 것을 의미⁵⁾
 - 컴퓨터와 모바일의 발달로 신기술 이용이 어려운 소비자가 금융상품 및 서비스 이용에 제약을 받게 되고, 이는 곧 디지털 디바이드(divide)로 인한 금융소외 현상을 야기하게 됨
 - 이러한 현상은 고령화, 고비용, 기술 활용의 역량, 제한된 지리적 접근성 등으로 인해 더 크게 확대될 수 있음⁶⁾
- 영국의 컨설팅 기관 NPC(New Philanthropy Capital)에 따르면, 디지털 소외와 금융소외는 서로 상당히 연결되어 있고 경제적 빈곤(poverty)을 반영한다는 공통적인 특징이 있음⁷⁾
 - 디지털 소외는 디지털 기술에 대한 접근 가능성과 활용 능력에 따라 발생하며, 사용자와 비사용자를 단순히 구분하기보다는 구조나 상황적 요인으로 인해 발생할 수 있음
 - 금융소외는 일반적으로 적절한 금융서비스나 상품에 대한 개인의 접근성 부족을 중심으로 나타날 수 있음
 - 이 두 가지의 원인은 서로 대부분 연결되어 있고 불규칙한 소득, 불안정한 주거 및 교육환경, 낮은 문해력과 같은 경제적 빈곤 상태와 연관이 높다는 특징이 있음

2) OECD, 2020, *Financial Consumer Protection and Ageing Populations*.

3) OECD & INFE, 2023, *International Survey of Adult Financial Literacy*.

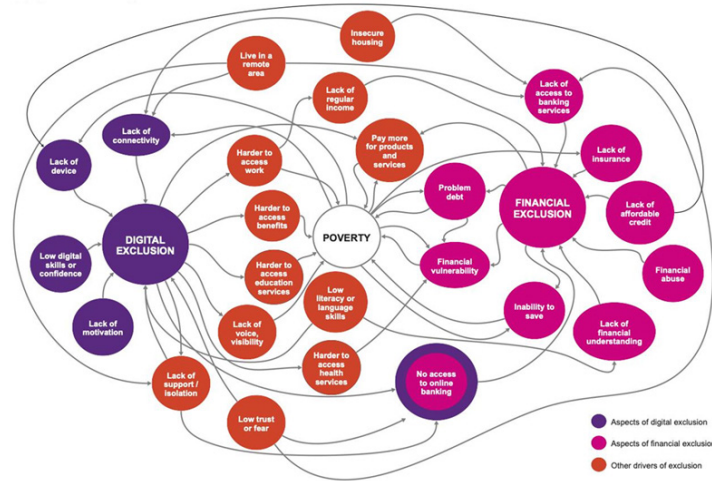
4) United Nations, 2024. 3. 21, General Assembly adopts landmark resolution on artificial intelligence, UN News.

5) CGAP, 2015, *Digital Financial Inclusion: Implications for Customers, Regulators, Supervisors, and Standard-Setting Bodies*, CGAP BRIEF.

6) HOUSE OF LORDS, 2017, Tackling financial exclusion: A country that works for everyone?, Report of Session 2016-17.

7) NPC, 2023, *Digital and Financial Exclusion, Understanding the UK Context*.

〈그림 1〉 디지털 및 금융소외의 원인 매핑



자료: NPC

— 디지털 기기를 활용한 금융서비스가 활발히 이루어지면서 기존 금융소외의 개념에 디지털화에 따른 영향을 포함시켜야 한다는 의견이 제기되고 있음

- IMF의 경우 전통적인 금융 지표로 금융소외 현상을 바라보는 것과 디지털 지수를 활용해 금융소외 현상을 파악하는 데에는 차이가 있으며, 디지털 지수를 활용하는 것이 보다 정확하다고 주장⁸⁾
- 해당 연구에서는 은행 지점 수, 계좌 수 등을 전통적 금융 지표로 활용했고, 디지털 지수의 경우 IMF의 Digital Financial Inclusion Index⁹⁾, Fletcher School의 Digital Intelligence Index¹⁰⁾, WorldBank의 Digital Adoption Index 등을 활용해 분석한 결과 디지털 지수를 활용하는 것이 전통적 금융 지표보다 금융소외 현상과 더 높은 관계를 갖는 것으로 나타남
- 또한 IMF는 코로나 팬데믹으로 인해 디지털 금융서비스로의 전환이 가속화되면서 핀테크의 어두운 면 즉, 여성, 노인, 빈곤층, 소수 집단 등 사회에서 특정 집단을 배제하는 금융소외 현상이 더 커질 위험이 있다고 지적

□ 주요국에서는 주로 고령층을 대상으로 하는 금융소외 방지 대책이 시행되고 있으며, 이들을 위해 현금 및 디지털 접근성 확대, 맞춤형 교육자료 개발, 금융사기 예방 등이 이루어지고 있음

— 미국의 뉴저지, 메사추세츠, 로드아일랜드, 샌프란시스코, 필라델피아, 뉴욕시 등에서는 소비자의 현금 지급을 거부해서는 안됨¹¹⁾

8) IMF, 2022, Fintech: Financial inclusion or exclusion?, Working Paper.

9) IMF Monetary and Capital Markets Department, 2020, The promise of fintech: Financial inclusion in the post COVID-19 era, Working Paper.

10) <https://digitalintelligence.fletcher.tufts.edu/methodology>

11) USA TODAY, 2020. 10. 16, Fact check: No US law requires businesses to take cash, but local laws may mandate it.

- 코로나19 확산 시기에 많은 기업이 캐시리스(cashless) 거래로 전환했으나 이에 대한 비판이 커지면서 미국의 여러 주 또는 시에서 현금 지급을 금지하지 못하도록 법률화함
- 미국 연방법에 따르면 법정통화를 거부하는 것은 불법이라고 명시되어 있고, 현금을 거부할 경우 신고 및 견책 대상이 될 수 있음
- 스웨덴은 중앙은행법 개정안을 통과시켜 모든 은행이 입출금 서비스 제공 시 반드시 현금을 취급하도록 함¹²⁾
 - 스웨덴은 기존에 현금 없는 사회를 목표로 하였으나, 고령층과 저소득층 등 사회 취약계층의 금융소외 문제가 커지면서 현금 지키기 운동 등이 일어남
 - 이에 따라 정부는 금융소비자가 너무 멀리 앉은 곳에서 자유롭게 현금 입출금을 할 수 있도록 규제를 마련했고 스웨덴 은행들은 ATM을 추가적으로 설치함
- 영국의 상원 의회(House of Lords)는 영국의 디지털 소외 문제를 해결하기 위한 실제적인 전략이 현 정부에서는 없음을 비판하며, 아래 핵심 조치에 초점을 맞춘 새로운 전략의 필요성을 제시함¹³⁾
 - 더 많은 이들이 디지털 소외계층이 되지 않도록 부가가치세를 인하하고, 기업과 협력해 인터넷 바우처 이니셔티브의 확대를 지원해야 함
 - 일반 학교 교육, 성인 학습 과정 등에서 디지털 기술을 더 중요하게 다루어야 하며, 기업 또한 직원들이 가장 기본적인 디지털 기술력을 갖추 수 있도록 적극 도모해야 함
 - 지역사회 기반의 디지털 포용 허브에 대한 지원이 충분하지 않으므로 도서관이나 기타 지역 편의시설 등에 이를 추가적으로 구축해야 함
 - 점점 디지털화되는 사회에서 사람들이 소외되지 않기 위해서는 접근 가능한 서비스와 오프라인 대안이 필수적이어야 함
- 미국 재무부 산하의 FinCEN(금융범죄단속네트워크)은 고령자를 대상으로 한 금융사기 등 최근 더 증가하고 변화하는 금융착취 현황에 대해 구체적으로 언급하고, 이를 감지 및 예방할 수 있는 방안을 제시함¹⁴⁾
 - 2011년 FinCEN이 발표했던 EFE(Elder Financial Exploitation) Advisory 이후 새로운 유형의 금융범죄가 많이 등장했으며, 특히 고령층을 대상으로 한 디지털 금융 사기가 많아지면서 이를 반영한 새로운 권고 사항을 발표

□ 국내에서도 디지털 취약계층의 금융소외를 방지하고자 금융업권 내 간편모드 확대 적용 등 여러 서비스를 도입하고 있으나, 실효성이 떨어진다는 지적

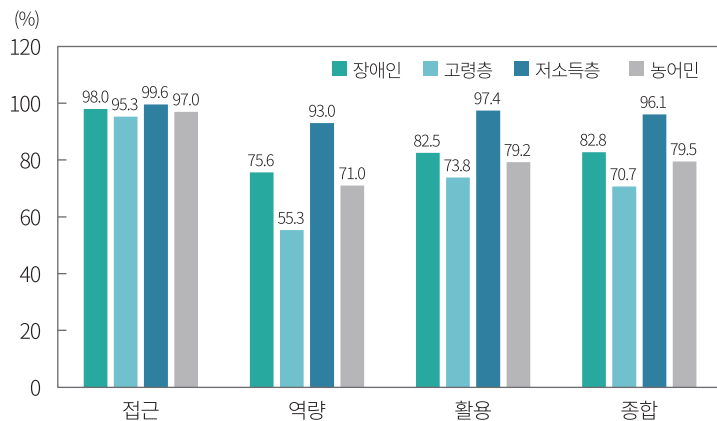
12) Regeringens proposition 2019/20:23, Skyldighet för kreditinstitut att tillhandahålla kontanttjänster.

13) HOUSE OF LORDS, 2023, *Digital exclusion, Communications and Digital Committee*, 3rd Report of Session 2022-23.

14) FinCEN, 2022, *Advisory Elder Financial Exploitation*.

- 금융당국은 현 적용중인 은행업권의 간편(고령자)모드 사례를 증권사, 보험사, 카드사 등 다른 금융업권으로 확대하는 방안을 논의한 바 있으며, 올해 초 도입된 저축은행을 기점으로 2025년까지 전 금융권에 적용하기로 함
 - 2022년 2월 고령자 친화적 모바일 금융앱 구성지침(가이드라인)을 발표한 이후 2023년 6월 말 기준 국내 18개 은행은 간편모드 출시를 완료함¹⁵⁾
 - 2023년 10월 해당 가이드라인을 다른 금융업권으로 확대 도입하고자 관련 T/F를 개최¹⁶⁾
 - 2024년 1월 저축은행 통합금융앱 내 간편모드가 출시되었으며, 이후 6월에는 신한중앙회 모바일앱에 도입됨
 - 2025년까지 카드사와 보험사, 증권사까지 적용하는 것을 목표로 하며, 각 업무 성격에 따라 지침을 수정할 것으로 계획
- 한편, 간편모드가 일반모드와 큰 차이가 없고, 서비스명이나 화면 구성이 기업별로 달라 디지털 기기에 익숙하지 않은 사용자가 이용하기에는 불편함이 많다는 평가¹⁷⁾
 - 금융권의 비대면 영업이 강화되면서 모바일 뱅킹을 시도했다가 다시 영업점으로 가는 경우도 빈번하며, 고령층의 디지털 접근성을 강화하기 위해 수요조사를 할 필요가 있음을 지적
- 실제 2023년 디지털정보격차 실태조사 결과, 컴퓨터나 모바일 기기를 활용할 수 있는 역량과 활용 수준은 정보취약계층 중 고령층이 가장 낮은 것으로 나타남¹⁸⁾
 - 기기의 기본 이용 능력을 측정하는 ‘역량 수준’의 경우 고령층 55.3%, 장애인 75.6%, 저소득층 93%, 농어민 71%로 나타남
 - 기기의 인터넷 양적·질적 활용 정도를 측정하는 ‘활용 수준’의 경우 고령층 73.8%, 농어민 79.2%, 장애인 82.5%, 저소득층 97.4%로 나타남

〈그림 2〉 우리나라 정보취약계층 디지털정보화 수준



자료: 과학기술정보통신부·한국지능정보사회진흥원

15) 금융위원회, 2023. 7. 26, 복잡한 모바일뱅킹, 고령자(쉬운)모드를 이용해보세요, 보도자료.

16) 금융위원회, 2023. 10. 5, 금융앱 간편(고령자)모드 은행 이외 다른 금융업권으로 확대된다, 보도자료.

17) NSP, 2024. 5. 23, 시중은행 여전한 금융소외계층 외면...‘고령자모드’ 찾아보세요.

18) 과학기술정보통신부·한국지능정보사회진흥원, 2024, 2023 디지털정보격차 실태조사.

- 정책적으로는 금융소외 이슈를 중점적으로 다뤘던 이전과는 달리 최근에는 디지털 소외에 초점을 둔 규제와 서비스 도입이 많아지고 있으며, 이 두 가지의 연계성이 높은 만큼 적절히 반영해 갈 필요
- 2018~2021년에는 소외계층의 금융접근성 문제를 해결하고 이들의 경제활동을 지원하기 위한 금융포용이 세계적으로 큰 이슈가 되었고, 국내에서도 이와 연관된 다양한 정책들이 추진됨
 - 미소금융, 햇살론과 같은 정책서민금융상품 출시와 서민금융진흥원 출범 등이 대표적인 사례로 볼 수 있음
 - 최근에는 AI 기술이 야기한 디지털 심화시대의 변화에 집중하며, 디지털 소외계층을 대상으로 맞춤형 디지털 포용서비스와 디지털 대체 수단을 확대하는 방안 등이 마련되고 있음
 - 정부는 2024년 5월 범부처 합동으로 '새로운 디지털 질서 정립 추진계획'을 발표했으며, 디지털 심화쟁점 해소를 위해 디지털 접근성 제고·대체 수단 확보, 연결되지 않을 권리 보호, 잊힐 권리 보장 등을 포함한 20대 정책과제를 제시함¹⁹⁾
 - 우리나라는 글로벌 관점에서 봤을 때 디지털 신기술 활용 측면에서 우수하다고 평가되고 있으나²⁰⁾, 소외계층의 디지털 활용 역량이나 문제 해결 능력 등이 아직 많이 부족함
 - 디지털 취약계층의 경우 다른 생활 서비스에 비해 금융거래 서비스 활용이 저조하며 이들을 대상으로 한 신종 금융사기 및 피해도 늘어나고 있어 우려되는 상황임
 - 금융당국은 사용자 중심의 포용적인 디지털 금융서비스를 제공할 수 있는 환경을 조성하되, 기술 투자와 동시에 서비스 접근성이 가장 낮은 사람들에게 우선적으로 지원할 필요

선임연구원 정지수

19) 과학기술정보통신부, 2024. 5. 21, 대한민국이 새로운 디지털 질서 정립의 종합계획을 공개합니다. 보도자료.

20) OECD, 2024, *Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1) Embracing the Technology Frontier*.