

고령소비자 포용금융정책: 현황과 과제

목 차

1. 초고령·초장수사회 진입과 고령소비자 포용금융의 필요성	/01
2. 고령소비자 포용금융정책의 추진 경과 및 관련 현황	/04
3. 향후 포용금융정책 설계 시 주목할 고령소비자의 변화 특성	/09
4. 고령소비자 포용금융정책의 개선과제(안)	/15
5. 종합 및 정책 제언	/33

1. 초고령·초장수사회 진입과 고령소비자 포용금융의 필요성

- 저성장과 양극화, 자본시장 고도화 등 급변하는 경제·사회 환경 속에서 모든 계층이 안정적으로 금융에 접근할 수 있도록 보장하는 ‘포용금융(Financial Inclusion)’의 중요성이 커지고 있음
 - 포용금융은 모든 개인과 기업이 합리적인 비용으로 필요한 금융상품과 서비스를 자유롭게 이용할 수 있는 상태를 의미하며(World Bank, 2013), 이는 ‘금융소외(Financial Exclusion)’의 반대 개념으로 이해됨
 - 특히 취약계층과 중소기업의 금융 접근성을 높여 소득 불평등을 완화하고 금융·경제 전반의 지속가능성을 강화하는 핵심 정책으로 평가됨(GPFI)¹⁾
- 국제사회에서도 포용금융은 주요 정책 아젠다로 자리 잡음
 - 2010년 서울 G20 정상회의에서 「G20 포용금융 행동계획(FIAP)」²⁾이 채택된 이후, 2016년부터 국제이슈로 제기되기 시작(금융위원회, 2017)
 - 또한 80여 개국이 참여하는 AFI(Alliance for Financial Inclusion)를 중심으로 포용금융 정책의 국제적 확산이 지속되고 있음
- 이러한 논의 속에서 고령소비자는 포용금융의 새로운 핵심 대상으로 부상하고 있음(GPFI, 2025)
 - 고령층은 전통적으로 금융취약계층으로 분류되어 왔으며, 초고령사회 진입과 디지털 금융 확산이 맞물리면서 취약성이 더욱 확대되고 있음

1) Global Partnership for Financial Inclusion, 금융 포용성 아젠다 논의를 위한 G20 차원의 글로벌 포럼 <https://www.gpfi.org/why-financial-inclusion> 웹페이지(why financial inclusion)

2) FIAP: Financial Inclusion Action Plan

- 코로나19 이후 비대면 금융이 급속히 확대되면서 고령층의 접근 격차가 심화되었고, 연령이 높을수록 금융서비스 이용률이 급격히 낮아지는 현상이 확인됨 (World Bank, 2019)
- 이에 따라 고령층은 금융 사기나 불완전판매 등 재정적 위험에 노출되는 동시에, 금융 혜택과 자산 활용 기회에서도 배제될 위험이 커지고 있음
- G20는 2019년 일본 후쿠오카 회의에서 「고령화와 포용금융정책 우선과제 (Fukuoka Policy Priorities on Aging and Financial Inclusion)」를 채택함
- 여기서는 고령층의 금융역량 강화와 포용적 금융환경 조성이 단순한 복지 수준을 넘어, 공적연금 부담 완화, 금융시장 활성화, 경제성장 기반 확충으로 이어질 수 있음을 강조
- 최근 중국의 사례연구(Cong Fan 외, 2024) 또한 디지털 금융포용 정책이 고령자의 금융접근성을 개선하고 소비 확대와 삶의 질 향상으로 이어질 수 있음을 실증적으로 확인함
- 우리나라도 2016년 이후 포용금융정책을 본격 추진하면서 고령 소비자를 주요 정책대상으로 포함시켜 왔음
- 초기에는 ‘고령친화적 금융환경 조성’ 중심으로 논의되었으나(금융감독원, 2020; 장연주, 2022), 초고령화 진전과 디지털 격차 심화로 인해 ‘포용금융’ 관점에서 고령소비자 문제가 부각되고 있음.
- 다만 그간 국내 포용금융 논의가 저소득층·신용취약계층·중소기업 중심으로 전개되어 왔기 때문에³⁾ 고령소비자를 별도의 정책대상으로

3) 포용금융정책의 주된 수행기관인 서민금융진흥원, 신용회복위원회의 포용금융사업 사례를 참고할 때

심층적으로 다룬 연구나 논의는 상대적으로 부족한 실정

- 특히 초고령사회 진입과 디지털 금융 전환이라는 구조적 변화에도 불구하고, 고령소비자의 금융 접근성, 이용행태, 취약성에 대한 체계적 분석은 부분적으로만 이루어져 있음

□ 이에 본고는 초고령·초장수사회로의 전환기에 대응하여 고령소비자 포용금융의 필요성과 현황을 점검하고, 향후 개선과제를 제시하고자 함

- 구체적으로는 고령소비자의 금융이용 실태와 제약요인을 분석하고, 세대 내 이질성과 디지털 격차를 반영한 포용금융 정책 방향을 제시함으로써, 고령층의 삶의 질 향상과 금융시장 안정성 제고에 기여하고자 함
- 이러한 논의는 고령소비자의 삶의 질을 향상시키는 동시에, 초고령화로 인한 금융시장 위축을 예방하고, 국가 차원의 금융포용 역량을 강화하는 데 기여할 것으로 기대됨

2. 고령소비자 포용금융정책의 추진 경과 및 관련 현황

2.1. 포용금융정책 추진에서 고령소비자 관련 주요 내용

- 2018년 금융위원회의 「포용적 금융 추진방향」에서는 퇴직연금·개인연금·주택연금 활성화를 통한 고령층의 안정적 노후보장을 제시하였으며, 이를 위해 세제 혜택 확대, 자산운용 규제 완화, 신탁방식 도입, 실거주 요건 완화 등의 제도 개선이 추진됨⁴⁾
- 또한 중장년층의 노후자산 관리 강화를 위해 개인종합자산관리 계좌(ISA)의 세제 혜택을 확대하고, 중도 인출을 허용하는 등 실질적 제도 개선이 이루어짐
- 2020년에는 ‘취약계층별 맞춤형 지원 강화’를 핵심 추진과제로 설정하고, 그 하위 과제로 ‘고령친화적 금융환경 조성’을 포함함
- 같은 해 정부 인구정책TF와 연계해 수립된 「고령친화 금융환경 조성 방안」(금융위원회, 2020)은 고령층의 금융 문제를 다섯 가지로 진단하고, 이에 대응하는 개선과제를 제시함(〈표 1〉)
- 이 방안은 고령자의 금융소외 문제를 구조적으로 분석하고, 포용금융 관점에서 정책 방향을 제시했다는 점에서 의미가 있음
- 다만, 고령소비자의 특성이 워낙 다양해지면서 세부 집단별 수요를 세분화하여 정교하게 대응하지 못했다는 한계가 지적됨

4) 2018년 포용적 금융 추진방향 및 중금리 대출 활성화 계획(2018.1.25.)

〈표 1〉 금융위 고령친화 금융환경 조성방안('20.8)의 5대 문제 및 개선과제

주요 문제	개선 과제
오프라인 지점 축소, 온라인화 등으로 고령층 금융접근성 저하	환경 변화에 대응한 고령층의 금융 접근성 제고 ① 오프라인 점포 폐쇄시 관련 사전절차 강화 ② 점포 축소에 대응한 대체창구 마련·제공 ③ 고령층 친화적 디지털 금융 이용환경 조성
고령층에 불리한 금융거래 환경	정보·협상력이 부족한 고령층의 공정한 거래환경 조성 ① 온라인 채널에 대한 오프라인 접근성 보완 ② 합리적 사유없는 고령층 차별 규제 강화 ③ 고령층에 대한 금융상품 정보제공 확대 ④ 고령층 대상 불완전판매 방지 노력 강화
고령층 니즈에 맞는 금융상품이 개발·제공되지 못하는 실정	다양한 금융상품 공급을 통한 안정된 노후생활 지원 ① 자산관리 강화를 위한 후견지원신탁 활성화 ② 노후 위험보장을 위한 주택연금·치매보험 연계 ③ 금융회사의 맞춤형 상품 개발 적극 유도
지인에 의한 금융착취, 각종 금융사기등 금융피해 증중	범부처적·금융권 차원의 금융사기·착취 방지 강화 ① 금융회사의 고령층 착취 감시·적발 노력 강화 ② 고령층 대상 불법사금융·보이스피싱 방지 노력
고령층은 스스로를 방어할 수 있는 금융역량이 미흡	스스로를 방어할 수 있도록 고령층의 금융역량 제고 ① 고령층 니즈를 고려한 금융교육 콘텐츠 개발 ② 효과적 교육을 위한 다양한 전달체계 활용 ③ 높은 전달력을 갖춘 역량있는 강사진 육성 ④ '금교협' 중심의 효율적 교육 거버넌스 구축

출처: 금융위원회, '고령친화 금융환경 조성방안('20.8)'을 바탕으로 연구자가 정리

□ 따라서 향후 포용금융정책은 '고령층 전체'를 대상으로 한 일률적 지원을 넘어, 고령소비자의 세대 내 다양성과 이질성을 전제로 한 세분화된 정책 설계로 전환할 필요가 있음

○ 다음 장에서는 이러한 문제의식을 바탕으로, 포용금융 관점에서 본 고령 소비자의 금융이용 실태와 제약 요인을 살펴보고, 향후 정책에서 주목해야 할 고령소비자의 변화 특성을 구체적으로 논의하고자 함

2.2. 포용금융 관점에서 본 고령소비자의 금융이용 실태와 제약

□ 고령소비자의 금융상품 이용 규모와 비중은 증가하고 있으나, 비대면 확산과 오프라인 영업점 축소로 금융접근성 제약은 오히려 심화되고 있음

○ 2025년 7월 기준 5대 시중은행⁵⁾ 고객 중 60세 이상 비중은 28.0%로 5년 전(2020.7) 20.2% 대비 큰 폭 증가(헤럴드경제, 2025.8.30.)

- 2024년 기준 60세 이상 가구주 순자산은 전체의 37.7~43.7% 수준으로, 고령층의 금융자산 비중도 확대(통계청, 2025).

○ 한편, 디지털 전환의 가속으로 비대면이 주된 이용 형태로 자리 잡는 한편, 물리적 채널은 축소되는 추세임

- 국내 19개 은행·우체국 예금 기준 인터넷뱅킹 입·출금 비중은 84.7%에 달함 (2025년 1월 기준, 한국은행, 2025)

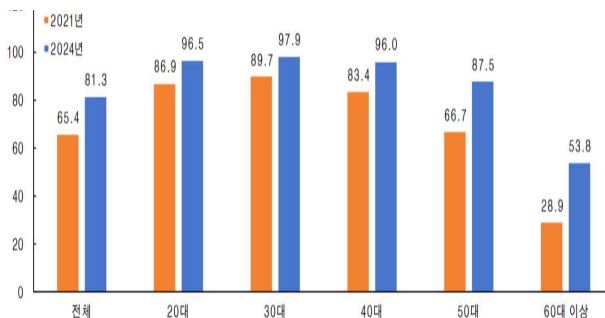
- 반면, 은행점포 및 ATM 수는 지속적으로 감소 추세([그림 1])

[그림 1] 국내 은행 점포수 추이



자료: 금융감독원, 2025.4.22.

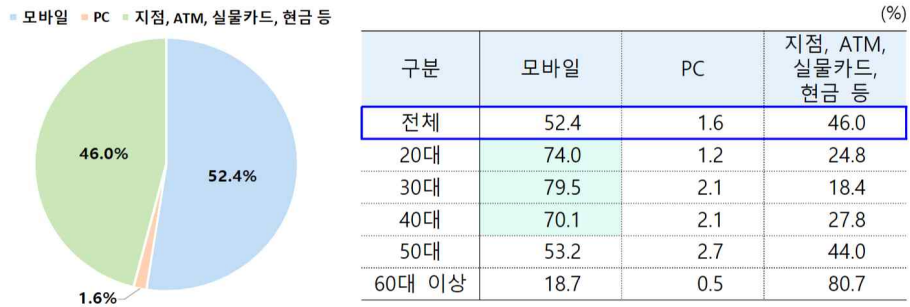
[그림 2] 연령별 모바일 금융서비스 이용 경험



자료: 한국은행, 2025.3.25.

5) KB국민· 신한· 하나· 우리· NH농협

[그림 3] 금융서비스 이용 시 주 사용 접근 방식 비중



주: 1) 전체 조사대상자(3,551명) 기준

자료: 한국은행, 2024년 지급수단 및 모바일금융서비스 이용행태 조사 결과, 2025.3.25

○ 이러한 변화에 따라 60세 이상 모바일 금융서비스 이용 경험률은 상승했으나([그림 2]), 실제 주 이용 접근 방식은 여전히 전통적(대면) 채널 의존이 높아 접근성 제약은 해소되지 못함([그림 3])

- 2024년 기준 60세 이상 모바일 금융서비스 이용 경험률은 53.8%로 3년 전 대비 약 2배 증가했으나, 여전히 타 연령대 대비 낮은 수준(한국은행, 2025)

□ 고령소비자의 금융이용 제약이 물리적 채널 축소 등 외적 요인에서 비롯된다면, 금융리터러시 및 디지털 역량의 부족은 내적 요인으로서 이들의 금융소외를 심화시키는 핵심 요인으로 작용하고 있음

○ 「2024 디지털격차조사」에서 고령층(55세+)의 디지털 역량 평균은 48.2점으로 일반국민(67.5점)의 약 71%에 그침(과기정통부·KISDI, 2024).

- 정보이해력·문제해결력·스마트기기 활용에서 격차가 두드러지고, 조작 실수·사기 피해 우려로 심리적 장벽도 큼

○ 금융감독원·한국은행 「2024 전국민 금융이해력 조사」에서도 디지털 금융 이해력 평균 45.5점으로, 고령층은 이에 미달하였으며, 60대 44.8점, 70대 42.2점으로 세대 간 격차가 뚜렷함(<표 2>, 보도자료 2025.4.29.)

〈표 2〉 연령별 디지털 금융이해력 결과('24)

	연 령					
	20대	30대	40대	50대	60대	70대
2022년(A)	44.7	45.0	44.2	43.1	41.1	36.0
2024년(B)	44.8	46.6	46.6	46.4	44.8	42.2

자료: 금융감독원·한국은행 보도자료, 2025.4.29.

- 디지털 금융이해력은 최근 개선되고는 있으나 전체 금융이해력(65.7점)에 비해서도 20점 가량 낮은 수준이며, 연령별로는 60대가 44.8점, 70대가 42.2점에 그쳐 다른 연령대와의 격차가 확인됨(〈표 2〉)
- 또한 금융소비자교육의 참여율 역시 낮은 수준에 머물러 있음. 60세 이상의 금융교육 경험은 38%, 디지털금융 교육 경험은 8%에 불과한 것으로 나타남(금융감독원·한국은행, 2025)
- 최근 한국시니어금융교육협의회를 중심으로 고령층 대상 금융사기 예방, 디지털 금융, 노후자산관리 교육이 확대되고 있으나, 포용금융 우수기관에 대한 정책 인센티브 등 지원 인프라가 아직 충분히 구축되지 못함(오영환, 2025)
- 결국 고령소비자의 금융소외는 ‘물리적 접근성 제약’과 ‘디지털 역량 격차’가 중첩된 구조적 문제로, 디지털 포용을 전제로 한 금융역량 강화 정책이 병행되어야 함
- 아울러 급증하는 고령소비자의 세대·행태별 이질성을 정밀 반영한 맞춤형 지원정책으로의 전환이 필요함

3. 향후 포용금융정책 설계 시 주목할 고령소비자의 변화 특성

- 본 장에서는 초고령사회 진입에 따라 포용금융정책 수립 시 특히 고려해야 할 고령소비자의 주요 특성을 일곱 가지 측면에서 정리함

3.1. 연령별 특성: 전기·후기 고령자 및 예비고령층 간 금융 수요 차이에 대응한 연령 맞춤형 포용금융 필요

- 고령인구는 단일 집단이 아니라 65~74세 전기 고령자와 75세 이상 후기 고령자로 구분되며, 건강·소득·금융 수요가 뚜렷하게 다름
- 65~74세는 인구 규모가 가장 크고, 은퇴 전후 자산관리, 안정적 소득원 확보, 투자자 보호가 핵심 과제

[그림 4] 연령대별 고령소비자 인구수 및 세대 특성



자료: 행정안전부 주민등록통계, 2025.5. 기준, 통계표를 바탕으로 연구자가 작성

- 75세 이상은 소득·성별·디지털 역량 등 다차원적 취약성이 집중되는 집단으로, 금융정책과 복지정책의 연계가 특히 요구
- 또한 55~64세 예비고령층 역시 제도적 사각지대에 놓일 가능성이 크므로 선제적 정책 지원이 필요

3.2. 성별 특성: 빈곤 위험과 장수 리스크가 높은 고령여성 중심 금융 안전망 강화 필요

- 고령 여성은 낮은 소득·연금 수급률, 높은 기대수명으로 빈곤 위험에 더 크게 노출됨. 따라서 여성 고령자를 대상으로 한 금융안전망 강화가 포용금융정책의 중요한 축이 되어야 함⁶⁾
- '23년 66세 이상 여성의 상대적 빈곤율은 44.8%로, 남성(33.3%) 보다 1.4배 높고, 연금 수급율(86.8%) 역시 남성(95.1%)에 비해 낮음
- 85세 이상 여성 인구는 남성의 2배를 넘으며, 고령 1인 가구 중 여성 비율은 70%에 달함

〈표 3〉 은퇴연령층(66세 이상) 상대적 빈곤율

(단위: %, %p)

	전체			남성			여성		
	2022년	2023년	증감	2022년	2023년	증감	2022년	2023년	증감
시장소득	59.1	57.0	-2.1	54.1	52.1	-2.0	62.9	60.8	-2.1
처분가능 소득	39.7	39.8	0.1	32.7	33.3	0.6	45.0	44.8	-0.2

주: 1) 은퇴연령층 상대적 빈곤율: 균등화 처분가능 중위소득의 50%(빈곤선) 이하에 속한 66세 이상 인구수를 전체 66세 이상 인구수로 나눈 비율

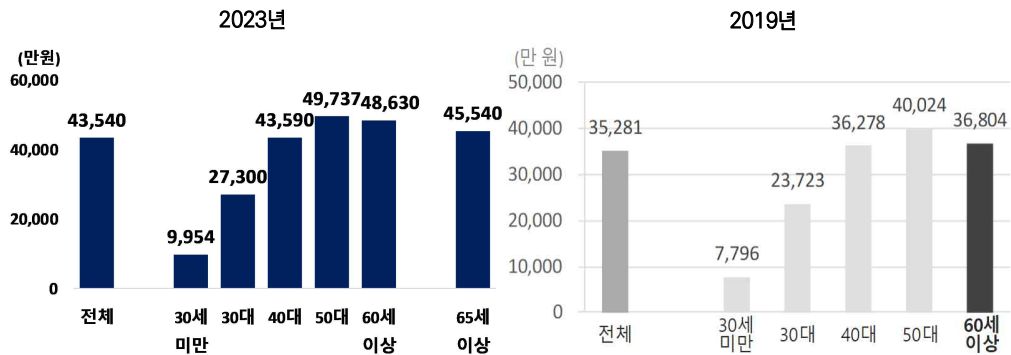
자료: 통계청·금감원·한국은행(2024), 2024 가계금융복지조사

6) 다만, 1인 가구 등 여성 비중이 높은 집단을 대상으로 하는 정책을 통해 우회적으로 추진할 수 있음

3.3. 자산·소득 특성: 부동산 편중과 소득 양극화에 대응한 현금흐름 보완 및 자산관리 지원 강화

- 고령자 가구의 순자산은 2023년 기준 4억 5,540만 원으로 최근 증가 추세이고 전체 가구 평균을 상회하지만, 자산의 80% 이상이 부동산에 집중되어 있고 금융자산 비중은 낮아 실제 생활자금인 연금과 금융 소득 등 현금 흐름은 적정소비수준에 크게 못 미침

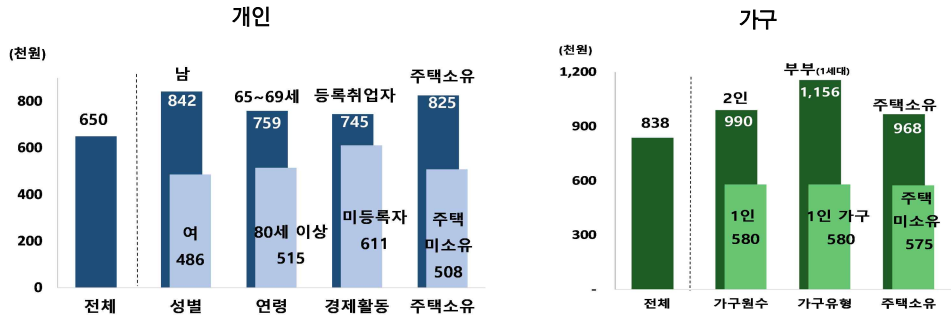
[그림 5] 가구주 연령대별 가구 순자산 및 순자산 변화



자료: 통계청·한국은행·금융감독원, 「가계금융복지조사」

- '22년 기준 65세 이상의 연금 수급율은 90.4%로, 가구별 월평균 수급 금액은 83.8만원(중위금액은 56만원)
- 특히 소득 양극화가 심화되어 상위 계층은 자산 증가가 지속되는 반면 하위 60%는 감소 추세로 특히 1인 가구의 취약성이 두드러짐
- 연금 수급자의 월평균 수급액(65만 원, 중위금액 41.9만원)은 적정 소비지출(월 182만 원)에 크게 못 미치며, 특히 1인 가구의 연금 수급액은 부부 가구의 절반 수준에 불과

[그림 6] 고령층 월평균 연금 수급금액



자료: 통계청, 「22년 연금통계 결과」, 2024.8.22

□ 고령자 소비는 자산보다는 연금·금융소득 등 현금흐름에 크게 의존하므로(김민기·정희철·김재철, 2025), 자산 관리 및 소득 증대 정책이 절실하며, 이는 재정안정과 금융 자립을 위한 정책과제임

○ 특히 50·60대에서 일정 수준의 자산을 보유하고 있더라도 장수 리스크에 대비한 금융자산의 여부가 삶의 질과 재정적 안정을 좌우하므로, 자산 관리 및 투자전략 지원 등도 포용금융정책에서 배제되면 안 됨

3.4. 인지능력 특성: 치매·인지저하 확산에 대비한 의사결정 지원과 금융보호 제도화 강화

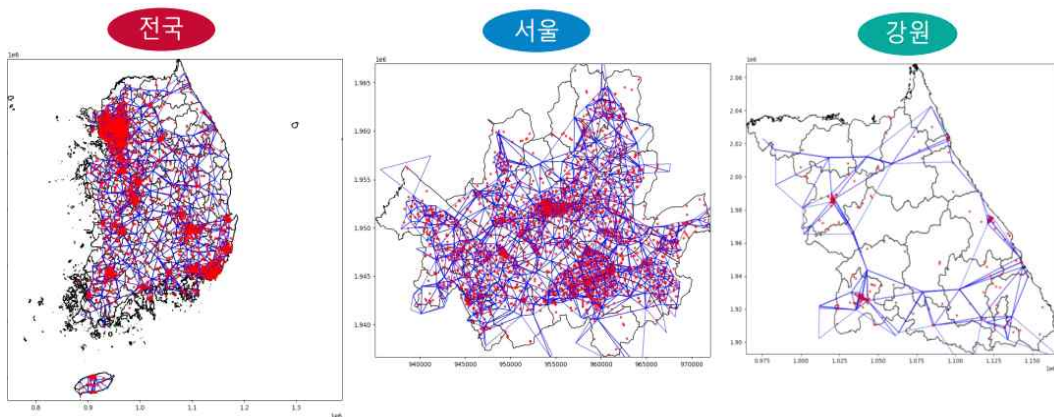
□ 치매와 경도인지장애 증가로 인해 금융 의사결정 취약성이 빠르게 확대되고 있음. 인지 저하 고령자는 금융사기·자산착취에 쉽게 노출되므로, 단계별 맞춤형 금융상품과 의사결정 지원 제도 마련이 필요

○ '25년 치매 환자는 97만 명으로(고령자의 9.2%) '26년 100만 명, '44년에는 200만 명, '50년에는 300만 명으로 증가(보건복지부, 2025)할 예정으로 성년후견인 제도의 다양화, 제도화 및 제도 이용 활성화가 절실

3.5. 지역 특성: 농어촌·도시 지역의 금융접근성 불평등 해소와 대체 인프라 정교화 필요

- 농어촌·도시 지역의 고령자는 물리적 접근성이 낮고, 디지털 활용도 떨어져 이중의 불이익을 겪고 있음
- 디지털 금융은 거주지와 은행 간 물리적 거리의 한계를 완화할 수 있는 잠재력을 가지고 있음에 불구하고, 디지털 역량격차로 인해 오히려 지역의 고령층 금융접근성을 심화시키는 요인이 되고 있음
- 공동점포·이동점포·비은행금융기관점포·비금융기관업무위탁 등 정책적 실효성을 담보할 수 있는 구체화·정교화가 필요

[그림 7] 국내 은행점포수 분포('23.12 기준)



자료: 이시연, 금융회사의 점포 축소와 대응 방향, 2025.5.28.

3.6. 1인 가구 특성: 급증하는 고령 1인 가구의 복합취약성 완화를 위한 다층적 금융·복지 연계 필요

- 고령 1인 가구는 전체 고령가구의 3분의 1에 달할 정도로 급증하고 있으며, 그 중 여성 비율이 특히 높음(통계청, 2024)

- 낮은 연금 수급액, 사회적 고립, 돌봄 부재 등 복합적 취약성으로 인해 포용금융과 복지정책을 아우르는 다층적 지원이 필요
- 연금수급률은 94.1%이나 월평균 금액은 58만원으로 전체 평균의 절반이며, 18.7%는 도움을 받을 사람이 없고 19.5%는 사회적 교류가 없음

3.7. 소결: 고령소비자 포용금융의 정책적 전환 필요

- 고령소비자는 연령, 성별, 자산·소득 수준, 금융이해력과 디지털 역량, 인지능력, 거주 지역, 1인 가구 여부 등에서 뚜렷한 이질성과 동시에 복합적인 취약성을 지니고 있음.
- 따라서 향후 포용금융정책은 고령자를 단일하고 균질한 집단으로 전제하는 방식에서 벗어나, 공급자 중심이 아닌 수요자 중심의 맞춤형 체계로 전환될 필요가 있음
- 정책 대상 측면에서는 장수 리스크에 장기간 노출되는 전기 고령자(65~74세, 예비고령 포함)와 상대적 빈곤 위험이 높은 여성 고령자에 대한 집중적 지원이 요구됨
- 정책 내용 측면에서는 금융·디지털 역량 제고, 인지저하 대응 금융상품 개발, 소득·자산 구조의 다양성을 고려한 맞춤형 금융서비스가 필요함
- 정책 실행 측면에서는 세부 집단별 특성을 반영한 데이터 기반 정책 수립, 성과 평가 및 환류 체계의 구축이 필수적임
- 다음 장에서는 이러한 특성을 토대로, 고령소비자 포용금융정책의 구체적 개선방안을 제시하고자 함

4. 고령소비자 포용금융정책의 개선 과제(안)

- 앞 장에서 살펴본 바와 같이, 고령소비자는 연령, 성별, 자산·소득 수준, 금융·디지털 역량, 인지능력, 거주 지역, 가구 형태 등에 따라 상이한 특성과 취약성을 지니고 있음. 그러나 지금까지의 정책은 이러한 이질성을 충분히 반영하지 못한 채, 고령층을 단일한 집단으로 전제하는 접근에 머물러 왔음
- 따라서 향후 포용금융정책은 고령소비자 세부 집단의 특성을 고려한 맞춤형 지원체계로 전환되어야 함. 이는 정책 비용을 최소화하고, 고령층의 재정적 안정과 삶의 질을 실질적으로 보장할 것
- 본 장에서는 이러한 문제의식을 바탕으로, 2020년 발표된 「고령친화 금융환경 조성방안」의 과제 체계를 바탕으로 하되, 포용금융의 의미와 고령소비자의 특성 변화를 반영하여 재구성·개편하고자 함
 - 첫째, 2020년 발표된 「고령친화 금융환경 조성방안」의 과제 체계를 바탕으로 하되, 포용금융의 취지를 강화하는 방향으로 개선함
 - 둘째, 제2·3장에서 확인한 통계와 분석을 토대로, 고령층 내부의 이질성과 취약성을 반영하여 과제를 한층 정교화함
 - 셋째, 무엇보다 소비자 관점에서 포용금융정책이 수요자 중심으로 발전할 수 있도록 구체적 실행 방향을 종합적으로 제시함

〈표 4〉 향후 고령소비자 포용금융정책 과제(안)

구 분	기존 고령친화 금융환경 조성 과제	향후 고령소비자 포용금융 과제(안)	주요 개선 포인트
1	환경 변화에 대응한 고령층의 금융 접근성 제고	1. 고령층 연령·지역별 맞춤형 금융 접근성 강화	전기·후기 고령자, 예비고령층, 농어촌 거주자 등 세분화된 집단 반영
2	정보·협상력 부족한 고령층의 공정 거래환경 조성	2. 고령 취약집단 보호를 위한 공정 거래·의사결정 지원 체계 확립	단순 정보제공 → 인지적 하자·1인 가구 등 취약집단의 의사결정지원으로 확장
3	다양한 금융상품 공급을 통한 안정된 노후생활 지원	3. 소득·자산 구조별 소비자 지향형 금융상품 개발·확산	자산·소득격차, 여성 고령자, 현금흐름 부족 고령자 등 특화상품 개발·확산
4	범부처적·금융권 차원의 금융 사기·착취 방지 강화	4. 신기술 기반 금융사기 예방 및 선제적 대응 강화	보이스피싱 단속 중심 → AI·빅데이터기반 탐지, 예비 고령층 사전예방으로 진화
5	스스로를 방어하도록 고령층의 금융역량 제고	5. 세대·성별 격차 해소를 위한 금융·디지털 역량 제고 협력 거버넌스 구축	교육·강사진 중심 → 세대·성별격차 해소, 교육인센티브, 범부처 거버넌스제도화

4.1. 고령층 연령·지역별 맞춤형 금융접근성 강화

① 이동점포·시니어점포 실효성 관리: 실태평가 지표 신설, 분기 공시·지역편중 시정, 시니어점포 내 디지털·사기예방 코너 상설화

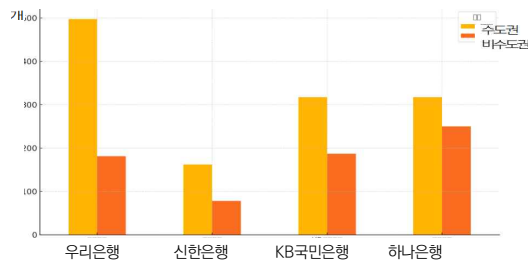
□ 금융권 이동점포는 대형버스나 트럭을 개조해 금융 단말기와 자동화 기기(ATM)를 탑재한 차량형 특수 점포로, 지역 고령층 등 금융소의 계층에게 직접 금융서비스를 제공함으로써 금융접근성을 보완하는 중요한 역할을 수행해 왔음([그림 8])

○ 국제적으로도 이동점포는 금융소외계층의 접근성을 개선하고 포용금융을 확산하는 효과적인 대안으로 평가되고 있음

- 정부는 2023년부터 「은행 점포 폐쇄 내실화 방안」을 통해 점포 감축 자제와 대체 수단 마련을 권고하고 있으나, 경제적 효율성 또한 고려되어야 한다는 현실적 한계가 존재함⁷⁾

□ 다만 실제 운영 현황을 보면, 4대 시중은행 모두 수도권 비중이 비 수도권보다 높아 고령층 등 디지털 취약계층에 대한 접근성 제고라는 본래 목적이 충분히 달성되지 못하고 있음([그림 8])

[그림 8] 4대 시중은행 이동점포 운영 지역



- 이동점포가 단순한 ‘생색내기’에 그치지 않으려면, 운영 현황을 투명하게 공개하고 금융당국이 이를 체계적으로 관리할 필요가 있음. 실제로 금융감독원은 2025년 업무계획에 시중은행의 연간 이동점포 활용계획 수립과 분기별 점검을 포함시킨 바 있음
- 단기적으로는 금융당국이 이동점포 운영을 직접 관리하고, 중기적으로는 매년의 금융소비자보호실태 평가에 이동점포 운영실적을 지표로 반영하여 지역 고령층 금융소외 예방을 제도적으로 관리할 필요
- 이 과정에서 시니어 특화 점포 개설 실적 역시 평가에 포함해 포용금융 및 고령친화 금융환경 조성을 촉진할 수 있음(배순영, 2024)

7) 2023년부터 ‘은행 점포 폐쇄 내실화 방안’이 마련되어 점포 감축 자제와 대체수단 마련이 권고되고 있으나, 경제적 효율성도 함께 고려되어야 한다는 현실적 한계가 존재

□ 구체적 추진방안은 다음과 같음

- 운영실적의 정기적 공시 및 평가: 각 은행은 이동점포 및 시니어점포의 연간 운영계획과 분기별 이행실적을 금융감독원에 보고하고, 이를 대외적으로 공시하여 투명성을 높임
- **실태평가 지표 신설**: 금융소비자보호실태 평가에 '이동점포 및 시니어점포 운영실적'을 별도 항목으로 신설
- **성과와 인센티브 연계**: 우수 실적을 거둔 은행에 인센티브를 제공하여 자발적 참여와 실질적 노력을 유도
- **지역별·계층별 접근성 점검 강화**: 수도권과 비수도권, 고령층 등 취약계층을 대상으로 한 이동점포 운영 실태를 강화 점검하고, 평가에 반영
- **고령친화 금융서비스 확산 지원**: 시니어 특화 점포 개설과 함께, 고령자 맞춤형 상담·교육 서비스를 연계해 금융접근성 전반을 개선

② 고령자 친화 모바일 금융앱 고도화

- 고령층의 디지털 금융 접근성 제고는 단순한 기술 개선을 넘어, 포용적 금융 환경 조성이라는 사회적 책무로 자리매김하고 있음. 이러한 맥락에서 2022년 제정된 「고령자 친화적 모바일 금융앱 구성 지침」은 고령자 전용 모드 신설, 접근성·편의성 개선을 포함해 3개 부문 13개 원칙을 제시하여 제도적 이정표가 되고 있음
- 이에 따라 18개 시중은행은 2023년까지 고령자 모드를 도입하였고, 이후 카드·증권·보험 등 다른 업권으로의 확산에도 기준점을 제공함

- 실제로 2024년 1분기 기준, 주요 4개 은행 앱에서 고령자 모드를 이용한 60대 이상 소비자 비중은 26.6%에 달해, 고령자 모드 도입이 금융 서비스 이용률 제고와 편의성 개선에 기여했음을 보여줌(서울경제, 2024.6.21).

□ 그러나 현행 지침은 금융앱의 정기적 모니터링·평가 체계가 미비해 지속가능한 운영을 담보하기 어렵다는 한계가 있음. 따라서 다음과 같은 보완이 필요함

- 정기적 점검 체계 구축: 지침의 이행 여부를 주기적으로 평가하고 개선 사항을 반영할 수 있는 체계 마련
- 사용자 수요 반영 강화: 고령자 모드 메뉴를 실제 이용자 수요에 맞게 조정·보완. 예컨대, 현재 필수 기능은 ‘조화·이체’에 국한되어 있으나, 보이스피싱 피해 예방을 위해 ‘보이스피싱 신고’ 기능을 추가하거나, 고령층에게 적합한 상품을 추천하는 ‘베스트 금융상품’ 메뉴를 도입할 수 있음
- 에이지리스 정책으로 발전: ‘고령자 모드’를 ‘쉬운 모드’ 등으로 명칭·기능을 전환하여 전 연령층이 쉽게 이용할 수 있는 범용적 접근성을 확보

□ 종합하면 고령자 친화 모바일 금융앱은 초기 도입 성과에 만족할 것이 아니라, 정기적 평가·개선, 사용자 경험 기반 기능 확충, 전 연령층을 포괄하는 에이지리스 정책으로의 발전을 통해 포용금융의 핵심 인프라로 자리매김해야 함

4.2. 고령 취약집단 보호를 위한 공정거래·의사결정 지원 체계 확립

③ 금융동행프로그램·지원의사결정 체계(SDM) 구축

- 최근 여성 비중이 높은 고령 1인 가구가 빠르게 증가하고 있음. 이들은 신체적·정서적 고립뿐 아니라 정보 접근성, 디지털 활용, 금융사기 노출 등에서 복합적 취약성을 보이며, 이에 따른 합리적 금융의사결정 지원 수요가 높아짐(정수민, 2024; 이병관, 2025)
- 현재 운영 중인 금융교육·상담, 디지털 금융지원 프로그램은 대부분 일회성 교육이나 단순 정보 제공에 머물러 있어 실질적 의사결정 지원에는 한계가 있음. 실제로 고령 1인 가구 다섯 명 중 한 명은 교류 상대가 전혀 없으며(통계청, 2024), 경미한 인지저하나 디지털 취약으로 인해 금융거래 과정에서 동행·조력이 필요한 사례가 빈번함
- 이에 따라 서울시의 ‘병원 안심동행서비스’, 경기도의 ‘1인가구 지원사업’처럼, 상담·거래 전 과정에 실질적으로 동행하며 금융결정을 지원하는 체계 도입을 검토할 필요가 있음
- 예컨대, 서울시 ‘병원 안심동행서비스’는 367건(21년)에서 19,201건(24년)으로 확대되었고, 이용만족도도 93%에 달함. 이는 생활밀착형 동행지원이 실질적임을 보여줌

[그림 9] 서울시와 경기도의 1인 가구 지원서비스 사례



- 해외에서는 지원의사결정제도(supported decision making)가 확산되고 있는데, 이는 인지저하 고령자가 스스로 의사결정을 할 수 있도록 정보 제공과 선택 보조를 지원자가 돕는 방식으로, 후견제도보다 자기결정권을 존중하면서 불안전판매·금융사기 예방에 효과적(정수민, 2024)
- 국내 금융기관도 디지털 금융교육, 금융사기 예방, 이동점포 운영 등 다양한 노력을 기울이고 있으나, 1:1 동행상담, 맞춤형 금융교육, 디지털 이용 지원 등 생활밀착형 지원 체계는 여전히 미흡함. 예컨대 서울시의 경우 일부 60대 재무교육은 제공되지만 연 1~2회 수준에 불과하고, 금융의사결정 동행서비스는 전무한 실정
- 따라서 (가칭)‘금융동행프로그램’을 도입하여 고령 취약계층의 금융 의사결정을 체계적으로 지원할 필요가 있음
 - 정책 대상: 중위소득 100% 이하 1인 고령가구, 여성 1인 가구, 경도인지 장애 고령자 등 취약성이 큰 집단. 일반 고령자는 금융기관별 전용 상담 창구를 활용하도록 차별화
 - 정책 실행: 통합 신청창구 마련(온·오프라인), 업권별 전문 지원자 양성·배치, 맞춤형 동행상담·교육 제공
 - 지원자에게 금융지식·윤리 교육을 실시하고 자격을 부여하며, 지속적 관리체계를 구축
 - 지자체 1인가구 지원사업과 연계하여 금융자립 역량 강화 효과를 확대

4.3. 소득·자산 구조별 소비자 지향형 금융상품 개발·확산

④ 소비자지향적인 고령금융상품·서비스 개발 및 확산

- 고령층의 주요 재무 목표는 노후자금 마련과 유동성 확보이며, 이에 따라 이자율에 민감하면서도 중도해지 시 손실을 최소화할 수 있는 상품에 대한 수요가 높은 데 이를 반영한 상품 등 고령자 맞춤형 금융상품 개발이 필요⁸⁾
- 이처럼 고령자 맞춤형 상품의 지속적 개발이 필요하며, 동시에 우수 금융상품 인증제도를 도입해 확산을 유도할 필요가 있음
 - ‘고령친화 금융상품 인증제’를 도입하여 상품의 안정성·유연성·이해가능성을 평가하고, 우수 상품에는 ‘보증마크’를 부여
 - 단기적으로는 현행 e-금융교육센터의 자료 인증 방식을 활용하되, 중장기적으로는 공식적 인증체계를 제도화
- 또한 시니어 대출상품의 가입연령 현실화가 시급. 현재 시중은행의 다수 시니어 대출상품은 가입연령을 60~65세로 제한하고 있어, 조기 은퇴자나 자영업 은퇴 전환기에 있는 55세 전후 고령층은 제도권 금융에서 소외되는 문제가 발생함
- 이에 따라 대출상품 가입연령을 일관되게 55세로 하향 조정하고, 65세 이상에는 차등금리를 적용해 리스크를 관리하는 방향이 바람직⁹⁾

8) 이러한 수요를 반영한 사례로는 최근 2025년 6월 24일 출시된 ‘○○○○○ 시니어 회전예금’이 있는데, 이 상품은 12개월 단위의 회전기간이 완료된 경우 약정이율을 지급하고, 미완료된 기간에 대해서는 회전일로부터 해지일까지 차등 이자율을 적용함으로써 중도해지 부담을 완화한 구조로 설계. 이는 기존 고령층 대상 정기예금의 단점(중도해지 시 전액 기본이율 적용)을 개선한 좋은 사례로 평가되며, 높은 호응을 얻음

9) 실제로 한국주택금융공사의 주택연금 가입연령은 이미 2020년부터 55세로 조정된 바 있음

- 나아가 고령 금융소비자 보호를 위해 금융회사 임직원 교육 강화도 병행되어야 함

〈표 5〉 시니어 대출 상품 현황 (‘25.6. 현재)

금융기관	상품명	대상 연령	금리 (연%)	한도	담보 여부	비고
한국주택금융공사	주택연금 (역모기지론)	만 55세 이상	2.5%~4.5%	최대 9억 주택 대상	주택 담보	정부보증형, 거주 유지 가능
국민은행	KB 골든라이프 대출	만 60세 이상	3.4%~5.2%	최대 5천만 원	무담보 가능	국민연금 수령자 대상
신한은행	신한 시니어 라이프론	만 65세 이상	3.8%~6.0%	최대 3천만 원	소액 담보	상환 기간 최대 7년
우리은행	우리 시니어 긴급자금 대출	만 60세 이상	3.0%~4.8%	최대 1천만 원	무담보	생활비 및 의료비용 용도
IBK 기업은행	실버 창업 지원 대출	만 60세 이상	3.2%~4.9%	최대 2억 원	필요 시 담보	창업계획서 필수, 상담 후 결정
새마을금고	MG 시니어 생활안정자금 대출	만 65세 이상	3.5%~5.5%	최대 2천만 원	무담보 또는 예금담보	지역별 조건 다름
농협은행	NH 실버라이프론	만 60세 이상	3.0%~4.6%	최대 5천만 원	무담보	연금 수령자 우대금리 적용
신협	어르신 사랑 대출	만 60세 이상	3.3%~5.0%	최대 1천만 원	무담보 또는 보증서	저소득 노인 대상, 심사 간단

자료: 찬이의 지식백과, <https://321cba.tistory.com>, 2025.6.20.

- 금융회사 임직원 교육은 고령자 특성과 금융소비자보호 의무를 이해하고, 관련 기준을 현장에서 이행하는 데 필수적(조혜진·양혜경, 2024).
- 영국 금융행위감독청(FCA)은 금융권에 ‘소비자의무(consumer duty)’를 부여하며, 임직원 대상 교육을 통해 이를 내재화하도록 요구하고 있음
- 우리나라 역시 금융소비자보호실태 평가의 비계량 항목에 임직원 교육을 포함시키고 있으나, 교육 여부 확인에 그치지 않고 프로그램의 적절성·효과성 평가를 통해 실효성을 높여야 함

4.4. 신기술 기반 금융사기 예방 및 선제적 대응 강화

⑤ 보이스피싱 예방의 포용금융 전환

- 고령층의 생활안전을 위협하는 대표적 사회문제인 보이스피싱 등 금융사기는 정부 대응 강화로 잠시 감소세를 보이다가도 신종 수법이 등장할 때마다 재확산되는 악순환을 반복하고 있음. 이러한 심각성을 반영하여 정부는 금융사기 대응을 15대 국정과제 중 하나로 선정하고, △금융범죄 근절 △책임 전가 방지 △신기술 기반 대응 △「인공지능 기본법」 하위법령 마련 등을 추진 중임

* 실제 피해액은 2021년 7,744억 원으로 정점을 찍은 뒤 2022년 잠시 감소했으나, 2023년에 다시 증가(금융감독원, 2024)

- 특히 예비고령층(55~64세)이 피해액 기준 가장 큰 피해 집단으로 나타났다으며, 메신저 피싱, 주택담보대출 유도 등 신종 사기에 취약한 것으로 분석됨. 이 연령층에 대한 맞춤형 대응이 시급함

〈표 6〉 피해구제신청접수 건으로 본 연령별 보이스피싱 피해액¹⁰⁾

(단위: %, %p)

구분	'21년		'22년(A)		'23년(B)		증감(B-A)	
	금액	(비중)	금액	(비중)	금액	(비중)	금액	(비중)
20대 이하	52	(3.1)	92	(6.4)	231	(12.0)	+139	(5.6)
30대	121	(7.3)	53	(3.7)	188	(9.7)	+135	(6.0)
40대	219	(13.2)	145	(10.1)	249	(12.9)	+104	(2.8)
50대	650	(39.3)	477	(33.1)	560	(29.0)	+83	(△4.1)
60대 이상	612	(37.0)	673	(46.7)	704	(36.4)	+31	(△10.3)
합계	1,654	(100.0)	1,440	(100.0)	1,931	(100.0)	+491	-

* 피해구제신청접수(1차 계좌) 기준(법인 제외)

자료: 금융감독원, 2023 보이스피싱 피해현황 분석, 2024.3.7.

10) 2024년 보이스피싱 피해현황분석 보고서는 '25.6. 현재 아직 발표되지 않음

- 정부는 이미 △보이스피싱 예방 범정부 TF 운영(2021~) △전기통신 금융사기 통합신고대응센터 구축 △통신·금융부문 협업 △AI·데이터 기반 예방 협약 체결 등 범부처·민관 협력체계를 강화해 왔으나¹¹⁾ 현 대응은 여전히 피해 발생 이후의 차단에 집중되어 있으며, 예방적 차원의 데이터 분석·유형화·조기탐지 체계가 부족한 한계가 있음
- 따라서 다음과 같은 선제적 예방 시스템 구축이 필요
 - 보이스피싱 데이터베이스 구축과 유형별 분석을 전담할 상시 기구 설치
 - 민간·공공 데이터의 실시간 연계와 AI 기반 음성·문자 분석 시스템 도입
 - 신기술 도입을 뒷받침할 제도적 기반 마련
- 아울러 예비고령층(55~64세)에 대한 맞춤형 예방 교육 강화가 병행되어야 함
 - 이들은 피해 규모가 가장 크면서도, 청년층이나 65세 이상 고령층에 비해 상대적으로 예방 교육의 사각지대에 놓여 있음
 - 특히 노동조합, 직능단체, 지역사회 조직 등 일상적 네트워크를 통한 접근성이 높으므로, 이들과 협력한 특화 콘텐츠 개발 및 다양한 전달 방식 확충이 효과적
- 종합하면 금융사기 대응은 사후 차단 중심에서 예방·예측 기반 포용 금융 체계로 전환되어야 함. 이는 단순히 범죄를 막는 차원을 넘어,

11) 국무조정실 보도자료, 민생침해 금융범죄 척결을 위한 범정부 노력 지속, 2024. 10.1, '보이스피싱 대응 범정부 TF(21.12~, 김·경, 방통위, 국세·관세청, 금감원 등)', '민생침해 금융범죄 대응·협력 강화를 위한 통신·금융부문 간 업무협약'(24.4. 과기정통부, 금융위, 금감원, 통신·금융협회 등), 'AI-데이터 기반 보이스피싱 예방을 위한 상호 업무협약'(24.6.개인정보위, 과기정통부, 금융위, 금감원, 국과수, 한국인터넷진흥원 등)' 등

예비고령층을 포함한 고령 소비자의 생활안전과 금융 신뢰를 확보하는 핵심 과제라 할 수 있음

⑥ 인공지능 등 신기술을 활용한 고령층 금융사기 예방 혁신

□ 근절되지 않고 끊임없이 진화하는 보이스피싱 등 지능형 금융사기에 대응하기 위해서는 AI·빅데이터 등 신기술을 활용한 예방 체계를 한층 강화할 필요가 있음

○ 우리나라의 경우 AI 기반 금융사기 차단 기술은 2018년 인공지능 앱을 통한 실시간 보이스피싱 차단으로 시작되었으며, 2021년 「금융분야 인공지능(AI) 가이드라인」 제정 이후 체계적 적용이 본격화됨(〈표 8〉)

- 현재 신기술은 사전경고 → 실시간 대응 → 사후 분석·회복 → 정책설계 피드백 → 소비자 훈련 등 단계별로 활용되고 있으며, 예컨대 AI 기반 이상거래탐지시스템(FDS), 음성 AI를 활용한 보이스피싱 탐지 앱, 블록체인 기반 피해 분석, 정책 AI 시뮬레이터, 생성형 AI 기반 체험형 예방 서비스(예: 「하마터면」) 등이 대표적

〈표 7〉 금융사기 예방 단계별 인공지능 등 신기술의 활용 사례

예방단계	내용	적용 대상	활용 기술	실행 사례
사전경고	이상거래 탐지, 행동 예측	금융사, 소비자	머신러닝, 이상징후 AI	AI기반 이상거래탐지시스템(FDS) 프로그램 공동 개발
실시간 대응	보이스피싱 차단	소비자 앱, 통신	NLP, 음성AI	금감원 통신사, 은행의 보이스피싱 탐지 앱 개발
사후 대응	피해 분석·회복	금융당국, 경찰	텍스트마이닝, 블록체인	보이스피싱 음원분석 및 범죄자의 음성 데이터베이스와 대조하여 기술적 차단 등
정책설계 피드백	시스템 개선	금융당국	정책 AI 시뮬레이터	금융감독에 기술활용(Suptech) 진단
소비자 훈련	맞춤 경고, 실습	고령층 등 취약층	시뮬레이션 AI, 챗봇	생성형AI를 활용한 디지털 금융사기 체험형 예방 서비스 ‘하마터면’ 출시

- 그러나 이러한 기술적 진전에도 불구하고, 고령층은 데이터 부족, 복잡한 사용자 인터페이스, 디지털 접근성 격차로 인해 신기술의 혜택에서 소외될 위험이 큼
- 특히 학습 데이터가 젊은 세대에 편중될 경우, AI가 고령층의 금융거래 특성을 반영하지 못해 탐지율 저하나 과도한 오탐지로 인한 불편이 발생할 수 있음
- 따라서 향후 신기술 기반 금융사기 대응은 단순한 기술 적용을 넘어 포용금융의 가치 실현을 목표로 다음과 같은 과제를 추진해야 함
- **고령층 체험형 콘텐츠 개발 확대:** 생성형 AI 등을 활용한 시뮬레이션형 교육, 단순·직관적 UI 개발 등을 통해 고령층의 디지털 이해력과 대응 능력 제고
- **맞춤형 데이터 수집 및 모델 설계:** 고령층의 금융 행동 특성과 디지털 사용 패턴을 반영한 별도의 학습 데이터 구축, 알고리즘 설계
- **AI 금융협의체 운영 강화:** 신기술 적용 과정에서 고령층 차별 여부를 점검하고, 정책 협의 및 감시 기능을 제도화

4.5. 세대·성별 격차해소를 위한 금융·디지털역량 제고 협력 거버넌스 구축

⑦ 70대 이상 고령층 디지털 금융교육 활성화를 위한 인센티브제도 도입

- 고령층, 특히 70대 이상은 현저히 취약해 맞춤형 교육의 필요성이 꾸준히 제기되고 있음

- 2024년 디지털 금융이해력 조사에 따르면 70대 평균 점수는 42.2점으로 2022년보다 상승했지만 여전히 활용 역량과 금융 이해력 모두 개선 여지가 큼
- 오늘날 70대는 다양한 금융·보험 상품에 스스로 적응하며 긴 노후를 대비해야 하므로 금융 리터러시의 중요성이 더욱 커지고 있음(배순영, 2024). 실제로 5대 은행 홍콩H지수 연계 ELS 구매자 중 70대 비중은 11.1%에 달함
- 한편, 고령층 대상 금융교육은 점차 확대되고 있으나 교육 수요와 참여율은 여전히 낮는데, 주요 원인은 다음과 같음(한진수, 2023; 김소연·김민정, 2024; 시니어금융교육협의회, 2024 등).
 - 첫째, 콘텐츠 부족: 고령층 관심사를 반영한 표준화·체계적 프로그램 부족
 - 둘째, 실행 한계: 성과 목표 설정과 효과 평가 체계가 미흡
 - 셋째, 운영 제약: 금융회사 참여가 제도화되지 않아 지속가능성 낮음
- 연구 결과에 따르면, 고령층은 교육 참여 과정에서 심리적·경제적 부담을 크게 느끼는데, 현금·바우처·상품권 등 금전적 인센티브를 제공할 경우 참여 동기, 참여율, 집중도가 모두 크게 향상되는 것으로 확인됨(Muhammad Assad Farooqui et al., 2014; Debbie M Yee et al., 2020)
- 따라서 70대 이상 고령층을 대상으로 한 인센티브 기반 금융교육 활성화가 필요함. 이를 위해 다음과 같은 방안을 고려할 수 있음

- **평생교육 바우처와의 연계:** 현재 연간 35만 원 한도의 수강비를 지원하는 평생교육 바우처에 디지털 금융 리터러시 과정을 확대 포함하고, 2025년부터 지자체 중심으로 전환되는 지역 기반 프로그램과 연계하여 고령 금융소비자 교육의 효과적 접점으로 활용
 - **경제적·사회적 인센티브 제공:** e금융교육센터·시니어 금융교육협의회 등을 통해 70대 이상 참여자에게 상품권, 수료증 등 보상을 제공하여 참여 동기를 강화
 - **교육 콘텐츠와 체계 고도화:** 현행 ‘금융역량진단 프로그램’을 고령층 이해 수준에 맞춰 개편하고, 입문-중급-심화 단계의 패키지형으로 체계화
 - **전문가 참여 보장:** 고령친화 교육 콘텐츠 설계 과정에 금융·고령학·교육 전문가가 참여하도록 제도화하여 교육의 질과 실효성을 제고
- 종합적으로 70대 이상 고령층은 디지털 금융 소외의 위험이 가장 높은 세대로, 인센티브 기반의 교육 참여 확대와 맞춤형 프로그램 설계가 병행될 때 실질적인 금융역량 제고가 가능함. 이는 금융포용의 마지막 사각지대를 줄이는 핵심 전략이라 할 수 있음

⑧ 고령층 포용금융확대를 위한 금융당국의 수평적·수직적 협력체계 제도화

- 고령층 포용금융 확대를 위해서는 금융당국 간, 금융회사 간, 민간·공공기관 간 협력체계가 필수적임. 지금까지도 다양한 정책과 사업을 통해 협력의 폭이 점차 확장되어 왔으나, 현 시점에서는 기존의 협력 방식과 거버넌스 구조를 재정비하고 제도화할 필요

- 현재 운영 중인 협력 사례로는 2022년 「고령자 친화적 모바일 금융 앱 구성 지침」, ‘보이스피싱 대응 범정부 TF’ 등이 있으나, 상시적 협의체나 법적 기반은 미비함
 - 정책 설계와 집행 과정에서 지방 금융기관, 복지센터, 교육기관, 시민단체 등 현장 실행 주체들의 참여가 충분히 보장되지 않아, 정책 목적과 실제 효과 간 괴리가 발생한다는 지적도 제기되고 있음(장연주, 2022)
 - 더불어, 디지털 금융사기 대응과 같은 신종 과제의 등장으로 관계부처 간 새로운 협업 필요성은 오히려 증가하고 있음
- 따라서 초고령사회에 걸맞는 수직적·수평적 정책협력체계를 상설화 하고, 이를 뒷받침할 법·제도적 기반을 마련해야 함 구체적으로는 다음과 같은 실행 방향이 요구됨
 - **수직적·수평적 협력체계의 제도화:** 고령층 대상 금융사기 모니터링, 디지털 금융교육, 상담서비스 등 지역 기반 과제를 중심으로, 지자체-금융감독원-지역 금융기관-복지기관-디지털 교육기관-시민단체 간 상시적 협력 체계를 구축. 이를 제도적으로 담보하기 위해 ‘(가칭) 포용금융 사회협약’을 체결하여 지역별 맞춤형 실천모델을 확산
 - **범부처 협력체계와 금융권의 역할 정립:** 2026년 시행 예정인 「인공지능 기본법」을 계기로 디지털 포용금융과 AI 기반 소비자보호 정책 간 연계를 강화하고, 금융당국의 역할 정립 및 금융권의 책무를 구체화. 특히 범부처 협력사업 내에 고령층 대상 AI 금융교육·보호 프로그램이 포함될 수 있도록 적극적 역할 수행

- **법제도 기반 마련:** 「금융소비자보호법」에 ‘포용금융’ 관련 조항을 신설·확대하여, 고령층 등 취약계층 보호를 금융권의 명시적 책무로 부여
- 종합하면 고령층 포용금융은 개별 금융회사나 일시적 사업으로 달성되기 어려우므로 협력 거버넌스 구축을 통해 금융·복지·교육·기술 정책을 통합적으로 연계해야만 실질적 효과를 거둘 수 있음

9 데이터 기반 정책수립-평가 체계 구축 및 연령데이터 수집·분류 방식 개선

- 고령소비자 포용금융정책의 실효성을 높이기 위해서는 직관이나 경험이 아닌 과학적 데이터 기반의 정책 수립·평가 체계가 필요
- 특히 고령자 관련 데이터는 확보 자체가 어렵고, 정부·지자체·금융기관 등에서 수집되는 연령 데이터는 대부분 “65세 이상” 또는 “60대 이상”과 같이 단일하고 광범위한 범주로만 구분됨. 이로 인해 고령층 내부의 차이를 반영한 세부 행태 분석이나 복지-금융-교육 등 분야 간 연계 분석·정책 평가에 한계가 큼
- 따라서 다음과 같은 개선 과제가 필요
- **연령 데이터의 정교한 분류체계 마련:** 고령층을 최소 5세 단위 연령집단으로 세분화하고, 디지털 활용도·건강상태·경제활동 여부 등을 반영한 행태 기반 복합 분류체계를 마련. 통계청 등 중앙 컨트롤타워가 연령 구간 표준화를 주도하되, 금융 분야는 고령층 특화 데이터 확보를 위한 별도의 세부 방안을 마련해야 함

- **생애주기 맞춤형 데이터 수집 시스템 정비:** 마이데이터 기반 금융 서비스, 주민등록·건강보험·복지 수혜 이력 등을 비식별 처리된 연계 데이터로 통합·활용할 수 있도록 제도적 기반을 정비. 또한 소득·자산·교육·돌봄 등 생애주기 변수를 포괄적으로 반영할 수 있는 데이터 인프라 구축
- **데이터 기반 정책 평가체계 제도화:** “70대 이상 디지털 금융 이용률 증가율”, “60대 저소득 1인 가구의 금융교육 경험률” 등 정량지표 중심의 정책 목표를 설정하고, 기획-집행-사후평가 전 단계에서 연령별 성과 측정과 환류 메커니즘을 제도화하고 정책 효과성을 체계적으로 관리

5. 종합 및 정책 제언

- 초고령사회에 진입한 지금, 고령소비자는 더이상 단일한 집단이 아니라 자산·소득 구조, 금융·디지털 역량, 인지능력, 지역, 가구 형태 등에 따라 뚜렷한 이질성과 복합적 취약성을 지닌 다층적 계층으로 나타나고 있음
- 그러나 2020년 「고령친화 금융환경 조성방안」 이후 추진된 주요 정책들은 여전히 ‘평균적인 고령층’을 전제로 설계되어, 실제 정책 효과가 집단 내 다양한 특성에 따라 고르게 확산되지 못했음
- 따라서 향후 포용금융정책은 ‘보편적 지원’에서 ‘맞춤형 지원’으로, 그리고 ‘공급자 중심’에서 ‘수요자 중심’으로의 전환이 필요함
 - 이는 포용적 정책이란 취약계층에 대한 보완이 아니라, 모든 소비자의 동등한 권리와 기회를 전제로 한 제도적 설계의 문제이기 때문(유나영, 2025)
 - 즉, 고령층 정책 역시 시혜적 접근이 아니라 정책 설계의 구조 속에 ‘포용성’을 내재화해야 함
- 본 연구는 이러한 문제의식을 토대로, 제2장의 정책 현황 검토와 제3장의 고령소비자 특성 분석 결과를 바탕으로 다음의 5대 개선 방향 및 9개 세부과제를 제안함
 - **고령층 연령·지역별 맞춤형 금융 접근성 강화:** 이동·시니어 점포의 실효성 관리, 지역별 맞춤형 서비스 확대, 모바일 금융앱 고도화 등

- **고령 취약집단 보호를 위한 공정거래·의사결정 지원 체계 확립:** 금융 동행프로그램, 지원의사결정제도(SDM) 도입을 통한 취약집단 보호
 - **소득·자산별 구조별 소비자지향형 금융상품 개발·확산:** 소비자지향적 금융상품 인증제, 시니어 대출 연령 현실화, 금융회사 임직원 교육 강화
 - **신기술 기반 금융사기 예방 및 선제적 대응 강화:** 보이스피싱 예방정책의 포용금융 전환, AI 등 신기술 활용한 선제적 대응 체계 구축
 - **세대·성별 격차 해소를 위한 금융·디지털 역량 제고 협력 거버넌스 구축:** 70대 이상 고령층 인센티브 기반 금융교육, 범부처 협력체계 제도화, 데이터 기반 정책 수립·평가 체계 확립
- 이러한 과제들은 고령소비자의 실질적 금융역량 제고와 금융소외 해소를 목표로 하며, 나아가 금융당국, 금융회사, 지방자치단체, 복지·교육기관, 시민사회가 참여하는 다층적 협력 거버넌스를 통해 정책 효과를 관리하고 환류할 때, 비로소 초고령사회에 걸맞은 포용적 금융체계가 완성될 것임

[참고 문헌]

- 국무조정실(2024), 「민생침해 금융범죄 척결을 위한 범정부 노력 지속」, 보도자료, 2024.10.01.
- 금융감독원(2024), 「2023 보이스피싱 피해현황 분석」, 보도자료, 2024.03.07.
- 금융과행복네트워크·시니어금융교육협의회(2025), 「인공지능(AI), 금융사기대응 가능한가?」, 2025년 금융소비자보호포럼 자료집, 2025.2.7.
- 금융위원회(2017), 「포용적 금융 추진방향 및 중금리 대출 활성화 계획」, 금융위원회, 2018.01.25.
- 금융위원회(2020), 「고령친화 금융환경 조성방안」, 금융위원회, 2020.08.
- 김소연·김민정(2024), 국내 금융교육 현황 및 시사점, 금융소비자 보호를 위한 금융교육: 현황 파악 및 향후 과제, (사)한국금융소비자학회 보험연구원 공동 동계 학술대회, 2024.02.15
- 김정태·한지형(2024), 해외 주요국 금융교육 현황 및 시사점, 금융소비자 보호를 위한 금융교육: 현황 파악 및 향후 과제, (사)금융소비자학회 보험연구원 공동 동계 학술대회, 2024.02.15.
- 배순영(2024), 5070 시니어의 금융 리터러시 변화와 시사점, 한국소비자원 소비자 정책동향 제139호, 2024.6.
- 배순영(2024), 고령금융소비자 대응서비스 개선방안 연구, 한국소비자원 정책연구 보고서, 2024.12.
- 변혜원(2019), 「고령자 인지저하와 금융의사결정 취약성 연구」, 보건복지포럼 제275호, 한국보건사회연구원, 2019.12
- 보건복지부·한국보건사회연구원(2024), 「2023 노인실태조사」, 보건복지부, 2024.10.

- 보건복지부(2025), 「2023년 치매역학 및 실태조사 결과 발표」, 보건복지부, 2025.03.12.
- 손민규·황설웅(2023), 「고령자 가구의 자산격차 분석과 정책적 시사점」, 자본시장연구 제2023-03호, 2023.04.
- 송종운(2025), 포용금융 3.0시대, 포용금융의 방향과 실천 전략, 금융과행복 네트워크·시니어금융교육협의회·한국금융복지정책연구소, 국회세미나 자료집, 2025.9.26.
- 오영환(2025), 포용금융 3.0시대 포용금융실천을 위한 정책적 제언, 금융과행복네트워크·시니어금융교육협의회·한국금융복지정책연구소, 국회세미나 자료집, 2025.9.26.
- 유나영(2025), 새 정부 정책의 포용성과 소비자정책 방향에 대한 제언, 한국소비자원 소비자정책동향 제146호, 2025.9.
- 이성복(2020), 해외의 고령 금융소비자 보호 강화 추세와 시사점, 자본시장포커스 2020-12호.
- 이시연(2025), 「금융회사의 점포 축소와 대응 방향」, 자본시장포커스 2025-12호, 2025.05.28.
- 자본시장연구원(2025), 「은퇴 전후 금융소외 실태와 포용금융 과제」, 자본시장연구원, 2025.03.
- 장연주(2022), 고령자 대상 금융소비자정책의 주요 이슈와 시사점, 한국소비자정책동향 121호, 2022.5.
- 조혜진·양혜경(2024), 금융회사임직원을 위한 금융소비자보호 교육, 금융소비자보호를 위한 금융교육: 현황 파악 및 향후 과제, (사)한국금융소비자학회 보험연구원 공동 동계학술대회 자료집, 2024.02.15
- 통계청(2024), 「2024 고령자 인구통계」, 통계청, 2024.05.
- 통계청·금융감독원·한국은행(2024), 「2024 가계금융복지조사」, 통계청 외, 2024.11.

- 통계청(2024), 「2022년 연금통계 결과」, 통계청, 2024.08.22.
- 통계청(2024), 「2023 고령자 1인 가구 통계」, 통계청, 2024.12.
- 한국은행·금융감독원(2018/2020/2022/2024), 「전국민 금융이해력조사 결과」, 보도자료, 각 연도별 종합.
- 한국금융연구원(2025), 「AI를 활용한 금융권의 이상거래탐지시스템 구축」, 제2회 금융범죄예방을 위한 정책세미나 동영상자료, 2025.4.
- 한국지능정보사회진흥원(2025), 「2024 디지털 격차지수」, NIA, 2025.03.
- OECD·한국은행·금융감독원(2024), 「2024 디지털 금융이해력 결과」, 보도자료, 2024.06.
- Cong Fan·Yuming Li·Wenjie Wang(2024), 「Does digital financial inclusion promote elderly consumption? – An empirical test based on Chinese survey data –」, Electronic Commerce Research, 2024.12.
- G20 GPFI(2016), 「High-Level Principles for Digital Financial Inclusion」, G20 GPFI, 2016.
- G20 GPFI(2019), 「G20 Fukuoka Policy Priorities on Aging and Financial Global Partnership for Financial Inclusion(GPFI)(2025), 「Why Financial Inclusion」, GPFI 웹사이트, 2025.06.23. 접속.
- The World Bank(2013), 「Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion」, The World Bank, 2013.11.07.
- The World Bank(2019), 「The Role of Digital Financial Inclusion in Preparing for Older Age and Retirement」, The World Bank, 2019.
- Yuan Liu·Susumu Kobayashi·Kenji Karako·Peipei Song·Wei Tang, The latest policies, practices, and hotspots in research in conjunction with

the aging of Japan's population, Biosci Trends, 2024 Jul 9;18(3):219-223. doi: 10.5582/bst.2024.01150. Epub 2024 Jun 12.

- 金融広報中央委員会 (2022), 『金融リテラシー調査2022年』, 金融広報中央委員会, 2022年7月5日.
- 금융위원회 <https://www.fsc.go.kr>
- 금융감독원 <https://www.fss.or.kr>
- 자본시장연구원(KCMI) 홈페이지 <https://www.kcmi.re.kr>
- 통계청 <https://kostat.go.kr>
- 한국금융연구원 <https://www.kif.re.kr>
- 한국소비자원 <https://www.kca.go.kr>
- 한국지능정보사회진흥원(NIA) <https://www.nia.or.kr>
- 행정안전부 주민등록인구통계 <https://jumin.mois.go.kr/>
- G20 공식 홈페이지 <https://www.g20.org>
- GPFI(Global Partnership for Financial Inclusion) <https://www.gpfi.org>
- World Bank <https://www.worldbank.org>
- 일본 금융홍보중앙위원회 홈페이지 <https://www.shiruporuto.jp>
- 일본 소비자청 홈페이지 <https://www.caa.go.jp>

*본 연구의 내용은 연구자 개인의 견해이며 소속기관의 공식 견해가 아닙니다.