

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.3.443>

JCCT 2023-5-51

## 고령층 친화적 디지털 금융환경 조성 가이드라인 연구

### A study on Guidelines for creating a Senior-friendly Digital financial environment

박승준\*

Park seung-jun\*

**요약** 이 연구는 갈수록 늘어가는 고령층이 디지털 금융을 원활히 사용할 수 있도록 하는 가이드를 개발하기 위한 연구이다. 선행 연구를 통해 고령층 및 디지털 금융에 대한 정의 등을 알아보고 디지털 금융과 관련한 고령층 지원 제도 등을 검토하였다. 고령층 디지털 금융 지원 제도의 경우 해외와 국내 현황을 비교 검토하여 이의 시사점을 도출하였으며, 기술적 측면에서의 해외 관련 기관 및 민간 기업이 시행하고 있는 고령친화 디지털 가이드 사례를 제도를 제시하였다. 가이드 개발을 위하여 국내 고령자들의 디지털 금융 활용 사례를 실측을 통해 검토하여 사용상의 불편과 이를 개선하기 위한 필요 사항 등을 도출하여 디지털 금융의 제도적 가이드에 필요한 보완사항을 제시하였다. 연구 결과 선행연구 및 사례와 고령층 실측 결과를 바탕으로 ISO 표준안 중 고령층 지원 표준을 바탕으로 고령자 디지털 금융앱에 필요한 총 10개의 가이드라인을 제시하였다. 이번 연구는 늘어가는 고령층의 원활한 디지털 금융사용을 위한 가이드를 제공하였다는 측면에서 의미가 있으며, 이를 통한 제도 개선 및 금융시장에서의 적용이 필요할 것으로 보인다.

**주요어** : 고령층, 디지털 금융, 디지털 금융 가이드, 디지털 격차해소

**Abstract** This study is a study to develop a guide for the increasing number of elderly people to use digital finance smoothly. Through previous studies, the definition of the elderly and digital finance was found out, and the elderly support system related to digital finance was reviewed. In the case of the digital financial support system for the elderly, the current status of overseas and domestic situations were compared to derive implications, and cases of senior-friendly digital guides implemented by overseas institutions and private companies in the technical aspect were presented. In order to develop the guide, cases of using digital finance by the elderly in Korea were reviewed through actual measurement, and inconveniences in use and needs for improvement were derived, and supplementary items necessary for the institutional guide for digital finance were presented. Research Results Based on previous studies and case studies and actual measurement results of the elderly, a total of 10 guidelines for digital financial apps for the elderly were presented based on the ISO standards for supporting the elderly. This study is meaningful in that it provided a guide for the smooth use of digital finance by the increasing number of seniors, and it seems necessary to improve the system and apply it to the financial market.

**Key words** : Senior Citizens, Digital Finance, Digital Finance Guide, Bridging the Digital Divide

\*정회원, 한국공학대학교 초빙교수 (제1저자)  
(한국공학대학교 산업기술정책연구센터장)  
접수일: 2023년 4월 5일, 수정완료일: 2023년 4월 22일  
게재확정일: 2023년 5월 10일

Received: April 5, 2023 / Revised: April 22, 2023

Accepted: May 10, 2023

\*Corresponding Author: sayhaje@gmail.com

Tech University Of Korea, Korea

## I. 서 론

인공지능, IT 및 모바일 기술 등은 우리의 산업과 삶을 스마트하고 혁신적으로 개선하였으나 이로 인한 사회적 약자의 디지털 격차는 점차 확대되는 추세이다. 특히 금융 분야의 경우 경제활동을 위한 필수사항으로 이로 인한 디지털 격차는 사용자의 경제 활동 제약으로 이어질 수 있다.

디지털 정보격차는 최근 핀테크, 결제시스템, 소셜쇼핑 등에서 더욱 크게 나타나 사회적 약자를 위한 정보격차 해소는 공동체의 일원으로서 삶을 살아가는데 있어 국가적 지원이 필요하다는 지적이 강화되고 있다.

우리나라 2022년 65세 이상 고령인구는 전체 인구의 17.5%로, 향후 계속 증가하여 '25년에는 20.6%로 우리나라가 초고령사회로 진입할 것으로 전망된다[1].

고령층 인구 증가에 따라 관련 산업 시장이 확대될 것으로 전망되는데 고령자 관련 서비스 연관 산업 시장 중 금융 산업의 경우 2020년 예상 가장 높은 48.8%를 보일 것으로 전망하고 있다[2].

고령층의 금융서비스 산업 활성화를 위한 걸림돌은 디지털 격차에 따른 장벽 해소이다.

실제 디지털 기기 활용과 관련한 여론조사 결과 “키오스크 이용의 단점 중 ‘노년층 등 디지털 취약 계층 이용이 어렵다(67.9%)로 1위를 차지”하였으며, 55세 이상 고령층의 키오스크 이용률은 45.8%에 불과했다 [3,4]. 또한 키오스크 이용자 500명을 대상으로, 불편했던 경험이 있었는지 조사한 결과에서는 응답자 47%가 그렇다고 답했다[5].

최근 디지털 금융에 대한 격차해소를 위한 은행권의 서비스가 강화되고 있으나, 세부적이고 명시적인 입법적 지원방안과, 개발 기술에 대한 활용 및 효과에 대한 검증이 미비하여 실수요자에게 필요한 맞춤형 지원 필요한 실정이다.

따라서 이러한 다양한 변화에 적극 대응하여 고령자도 편리하게 금융을 이용할 수 있는 디지털 금융환경 조성이 필요한 시점이며, 이를 위한 고령층 친화적 디지털 금융환경 조성을 위한 가이드라인 마련이 시급한 실정이다.

본 연구를 고령자를 위한 디지털 금융환경 조성을 위한 가이드라인 개발을 하고자 한다.

연구를 위하여 디지털 금융 이용 고령층의 니즈를 확인 및 고령자 디지털 금융환경 해외 사례조사를 통해 고령층 친화적 디지털 금융환경 가이드라인을 제시하고자 한다.

## II. 고령자 디지털 금융환경 및 현황

### 1. 고령자에 대한 이해

‘고령자’ 및 ‘실버’란 노인(老人)이라는 단어의 부정적 이미지에 대한 대체개념의 용어로 은(銀)은 노인의 흰 머리카락을 가리키는 상징적인 의미이며, 늙었다는 말과 어두운 이미지를 싫어하는 노인들의 심리를 겨냥한 ‘백발’을 은백의 기쁨에 비유한 일본식 표현이다[6].

노년층에 대한 정의로 만 60세 이상으로 신체적, 심리적, 사회적 기능의 노화 상태에 있는 사람으로 볼 수 있으며, 일본의 경우 이를 1970년대 말부터 사용된 것으로 알려져 있으며, 우리나라에서도 이에 영향을 받아 1990년대부터 ‘노인’이란 용어 대신 ‘고령자’, ‘실버’란 용어가 사용되고 있다[7,8]. 또한 단순히 나이를 떠나 시대적 상황을 기준으로 기존 고령 소비자와 새로운 고령 소비자의 특성을 1950년 이전 출생자와 이후로 나누어 비교하기도 한다[9].

이전의 고령 소비자는 소비능력이 부족하고 절약하는 생활 태도가 몸에 배어, 소비에 대한 관심도가 낮은 세대로 인식돼 비즈니스 대상에서 외면당한 반면, 최근 고령 소비자는 노년기에 대한 인식과 삶의 태도가 변화됨에 따라 경제적인 안정과 발전된 자의식을 바탕으로 새로운 소비층으로 부상하였다[10].

### 2. 디지털 금융 환경

#### 1) 디지털 금융의 정의

디지털 금융은 디지털 기술을 응용한 금융상품 또는 서비스를 뜻하며, 전자화폐, 전자 지급 결제, 인터넷 뱅킹 등 다양한 형태로 이루어지고 있는 것이 일반적인 형태이다[11]. 최근 IT 기술 및 인터넷의 보급 확산으로 인해 디지털 금융의 사업 영역이 확대되었으며, 핀테크, 온라인 금융, 전자화폐 등의 다양한 금융 플랫폼이 만들어지고 있다. 이는 향후 시장이 공급자 중심에서 수요자 중심으로의 변화가 이루어지고 고객의 성향과 행동 분석 등을 통한 맞춤형 시장으로의 변화가 이루어

질 것으로 예상된다.

### 2) 고령자 디지털 금융 현황

고령자의 디지털 금융 현황을 위해 먼저 고령자의 정보화 수준에 대한 통계를 확인해보았다.

2022 디지털정보격차 실태조사에서 고령층의 정보화 수준은 69.9%, 디지털 정보화 역량수준은 54.5%, 디지털 정보화 활용 수준은 72.6%로 조사되었으며 계층별 가장 낮은 수준이다. 고령층의 모바일 스마트기기(스마트폰/스마트패드/기타주변기기 중 하나) 보유율은 84.2%로 일반국민 스마트기기 보유율 98.3%보다 14.1%p 낮은 수준이며, 인터넷 이용 가능률은 99.1%로 일반 국민 99.5%와 큰 차이를 보이지 않았다[12].

이러한 통계를 바탕으로 볼 때 고령층의 경우 인터넷 이용 가능률은 다른 계층과 비교할 때 큰 차이를 보이지 않았으나 이를 활용한 이용 역량과 모바일 스마트기기 활용 측면에서 차이를 보이는 것을 알 수 있다.

고령자의 낮은 정보화 수준은 디지털 금융 관련 고령자의 금융 소외로 이어진다.

금융소외는 어떤 개인이나 집단이 금융시스템의 접근에서 배제되는 현상을 말한다[13]. 보다 구체적으로 금융 소외란 경제주체가 필요한 금융서비스나 상품을 적당한 가격으로 접근하기 어렵거나 접근이 거부돼 사회적·경제적인 역량이 심각하게 저하되는 과정이다[14].

한국은행의 조사 결과, 전체 조사대상자 중 최근 1개월 내에 모바일 기기를 이용하는 금융서비스를 이용 응답자의 비율은 65.4%로 연령대별로는 20대~40대는 83.4%~89.7%를 보인 반면 50대 66.7%, 60대 39.6%, 70대 이상 15.4%로 급격히 하락한 것으로 나타났다[15].

### 3) 고령자 디지털 금융 환경에 대한 시사점

전 세계적인 IT 기술의 발전으로 인해 디지털 형태의 비대면 금융서비스가 늘어나고 인터넷 전문은행이 출범하는 등의 환경이 변화 중이다. 하지만, 여전히 고령자들은 디지털 금융과 관련하여 소외를 보이고 있다.

70대 이상의 고령층은 현금 및 대면 거래에 대한 의존도가 여타 연령대보다 상대적으로 높은 특성을 보유하고 있다. 지급수단 이용률 역시 70대 이상의 경우 현금이 98.8%를 보인 반면계좌이체(22.7%), 모바일 카드(1.3%)로 전체 평균에 한참 못 미치며 이러한 경향은 향후 이용 의향을 역시 모바일 카드가 전체 평균 42.9%

에 비해 7.6%에 불과한 것으로 나타났다.[14].

모바일 뱅킹과 관련해서도 고령자들이 더욱 쉽게 접근하고 편리하게 사용할 수 있도록 하는 지원 시스템 마련이 요구된다.

## III. 국내·외 고령자 디지털 금융 사례

### 1. 해외 고령자 디지털 금융 사례

#### 1) 영국의 고령자를 위한 금융 서비스의 원칙

영국의 주요 고령자 전문 단체 중 하나인 AgeUK는 고령친화 금융 서비스 활성화를 위해 은행이 갖춰야 할 원칙으로 크게 네 가지를 제시하였다[16].

첫 번째 원칙은 고객 서비스 차원으로 모든 직원들이 고령자의 욕구를 포착할 수 있도록 적절한 교육과 훈련을 받아야 한다.

두 번째 원칙은 물리적인 디자인 차원으로 고령자가 은행 서비스에 용이하게 접근을 할 수 있어야 한다.

세 번째 원칙은 시스템적 차원으로 고령자 관련 금융 정보가 신뢰를 바탕으로 취급되어야 하며 그 과정도 신뢰성을 확보할 수 있어야 한다.

네 번째 원칙은 제품 차원으로 은행 서비스에서 연령 제한 규정을 모두 철폐해야 한다는 것이다.

AgeUK는 이상의 네 가지 원칙을 기반으로 구체적인 고령친화 금융서비스로 11가지를 제시(AgeUK, 2016: 15) 하였는데 (1) 고객 중심 서비스 제공 (2) 은행 지점 중심의 서비스 제공 노력 (3) 개별적으로 특화된 콜센터 서비스 제공 (4) 고령 친화적 디자인을 적용한 서비스 제공 (5) 현금 지급기는 반드시 안전이 보장된 곳에 설치 (6) 서류를 이용하는 서비스 제공 (7) 양질의 정보 시스템 제공 (8) 유연하고 혁신적인 보안 시스템 제공 (9) 고령자에게 특화된 상품 제공 (10) 고령자 금융 대리인에게 안전한 보안 시스템을 제공 (11) 고령자를 대상으로 하는 금융 범죄를 포착하고 보고하여 해결하는 시스템 제공 등을 제시하였다.

#### 2) 미국의 고령자를 위한 금융 서비스의 핵심 요소

미국의 은퇴자협회(AARP, American Association of Retired Persons)는 은행이 고령친화 금융서비스를 제공해야 하는 이유를 제시하였는데 주요 내용은 다음과 같다[17].

첫째, 금융 자산 관리에 능숙하지 못한 고령자의 경우 금융사기에 쉽게 노출될 가능성이 크다.

둘째, 은행이 소유한 자산에서 고령자가 소유하고 있는 비율이 매우 높다. 더욱이 앞으로 고령자 비율이 더 늘어날 것을 감안하면 고령자 소유의 은행 자산 비율은 지금보다 더 증가할 것이 확실하다.

셋째, 이처럼 은행 서비스에서 고령자가 차지하는 영향력에 비해서 은행 서비스에 대한 베이비부머들의 불만족도는 비교적 높은 편이다.

이러한 이유를 바탕으로 AARP는 고령자를 위한 금융 서비스의 핵심 요소로 다섯 가지를 꼽고 있다. 이 내용은 (1) 고령자를 위한 금융서비스는 금융사기를 타파, (2) 고령자 돌봄과 관련된 부담을 완화시킬 수 있는 서비스 제공, (3) 치매를 앓고 있는 이들의 임파워먼트 지원, (4) 고령자를 위한 문화와 접근성 향상, (5) 금융-회복탄력성 증진 등이다[18].

### 3) 일본의 금융서비스 관련 고령자 지원 사례

일본의 경우 쇼와 (고도성장 ~ 안정 성장이기)와 헤세이 ('잃어버린 20년' ~ 현재)까지 고령자상은 크게 변화하고 있다[19]. 고령자의 증가와 함께 고령자상도 다양하게 변화하는 가운데 제도와 정책, 금융 분야도 변화로 이어지고 있다. 이러한 변화 속에서 일본은 금융서비스 관련 고령자를 위해 다음과 같은 지원을 하고 있다. 이 내용은 (1) 금융기관 등의 대응 촉진과 활동상황의 확인, (2) 고령화 사회에 대응하는 금융서비스의 향상을 위한 대책, (3) 치매 서포터 양성 강좌 실시 (전국은행협회), (4) 고령자의 특성을 고려한 대응 사례 등 공유, (5) 고령자용 팸플릿 작성, (6) 매장의 배리어프리화 등에 의한 편리성 향상, (7) 고령자 등과 거래에 관한 사무 취급 규정의 책정, (8) 수속 서류의 간소화 등이다[20].

### 4) G20의 금융 서비스 관련 고령자 지원 사례

G20은 포용적 금융을 "모든 경제주체가 제도권 금융회사가 제공하는 다양한 금융서비스(저축, 지급결제, 신용, 보험 등)에 접근이 가능한 상태"로 정의하고 포용적 금융 실천의 일환으로 금융소외계층 포용을 위한 글로벌 파트너십(GPFI: Global Partnership for Financial Inclusion)을 중심으로 고령 금융소비자 보호 이슈를 다루고 있다[21].

2019년 2월 고령화와 포용적 금융을 위한 'G20 후쿠오카 Policy Priority'를 발표하면서 고령 금융소비자의 미래설계를 위해 고려해야 할 8개 단계를 제시하였다. 이 내용은 (1) 데이터 적극 활용, (2) 디지털·금융 이해도 강화, (3) 생애에 걸친 금융계획의 수립 지원, (4) 고령자의 다양한 니즈에 대응, (5) 고령자의 다양한 니즈에 대응, (6) 경제적 학대 및 사기 대응을 통한 고령자 보호, (7) 금융-비금융 연계를 통한 접근, (8) 취약계층 집중을 통한 대응력 강화 등 이다[21].

### 2. 국내 고령자 디지털 금융 사례

정부는 금융소비자보호를 중심으로 2020년 관련 법률을 제정하고 이에 따른 시행령 및 준칙 등을 제·개정하여 시행하고 있다.

관련 법령으로 「금융소비자 보호에 관한 법률」, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」 등이 있으며, 준칙 등으로는 금융투자협회의 「표준투자권유 준칙」, 「금융소비자보호 모범규준」 등이 있다.

관련 법령과 준칙 등에서 '고령자에게 과생결합증권 등을 판매할 때 녹취'를 의무화 하여 추후 피해구제를 할 수 있도록 하였으며, '고령자 투자자 전담창구', '투자권유 유의상품 지정 및 판매 절차 강화' 등을 규정하여 고령자의 금융 피해 예방과 구제를 위한 제도적 장치를 마련하였다. 또한 금융위원회는 모범규준을 통해 '65세 이상을 고령 금융 소비자 정의', '금융상품 전 고령 고령 금융소비자 보호 내부 통제 강화 노력' 등을 제시하였다[22,23,24,25].

### 3. 국내·외 고령자 디지털 금융 사례 시사점

국내를 비롯하여 전 세계적인 인구의 고령화에 따른 은행 및 금융 산업에서의 고령자에 대한 지원 필요성이 높아지고 있는 추세이다. 일부 국가를 제외하고 고령자의 금융지원을 위한 온, 오프라인 지원 시스템을 마련하였거나 추진 중이다.

해외의 경우 고령자의 금융지원을 위한 방안으로 금융교육, 금융 안전거래 등과 관련한 지원사항 등을 추진하고 있으나, 디지털 앱을 위한 가이드는 W3C(국제기구)의 지침을 따르고 있다.

국내의 경우 법률적으로 고령자의 금융위험을 예방할 수 있는 지원 시스템을 갖추고 있으나, 일부 고령자의 연령 등 법적 기준이 다소 차이가 있는 경우도 있어

이에 대한 현실화가 필요하다. 따라서 국내의 실정에 맞는 고령자를 위한 디지털금융 지원 가이드라인 마련이 필요하다.

#### IV. 고령친화 디지털 가이드라인 사례

##### 1. 해외 고령자 앱 접근성 제도

고령자의 접근성과 편의성 제공을 위한 다양한 제도의 경우 고령자와 장애인간의 별도 구분은 없다. 이는 고령자의 경우 연령 증가에 따른 신체적, 인지적 변화가 중장기적으로는 신체 및 인지장애의 하나의 요인이 될 수 있다고 인식하고 있는 경향이 있다. 따라서 해외의 고령자 앱 등의 접근성 제도는 장애인 및 고령자를 위한 제도를 함께 살펴보기로 한다.

###### 1) EU (EAC: European Accessibility Act, 접근성법)

EAC (European Accessibility Act)의 9장 접근성(accessibility) 영역에 대하여 대표적으로 언급된 사항은 다음과 같다[26].

“유럽 접근성 법 (EAC: European Accessibility Act)은 무조건적 의무(unconditional obligation)로서 상품, 재화와 서비스가 대중들에게 개방되거나 제공되는 한, 이들은 반드시 모두에게 접근 가능해야 하며 이는 곧 이들이 공적 기구 혹은 사적 산업 어디에서 소유되거나 제공되는 것에 상관없어야 한다.”

###### 2) 국제전기통신연합 (ITU: International Telecommunication Union)

국제전기통신연합 (International Telecommunication Union: ITU)에서는 표준개발자를 위한 통신 접근성 체크리스트 (Telecommunication accessibility checklist for standards writers, 2006)를 제작하였다[27].

고령층 및 장애인을 위한 통신 접근성 가이드라인 (Telecommunication accessibility guidelines for older persons and persons with disabilities, 2007)은 장애인을 포함한 사용자의 접근성을 향상시키기 위해 통신장비, 소프트웨어 및 연관 서비스의 모든 형태들을 표준화, 계획, 개발, 디자인, 배포하기 위한 일반적 가이드라인을 제공하였다.

2010년 ITU G3ict(Global Initiative for Inclusive

ICT)와 협력하여 ‘장애인을 위한 전자 접근성 툴킷 (e-Accessibility Policy Toolkit for Persons with Disabilities)을 개발했고 2010년 WTDC에서 노인성 장애를 포함한 장애인의 ICT에 대한 접근에 관한 결의 58을 채택하였다.

###### 3) W3C (World Wide Web Consortium)

W3C(World Wide Web) 웹 접근성 이니셔티브 (WAI:Web Accessibility Initiatives)에서는 웹 접근성을 위한 코딩 및 콘텐츠 제작 기법에 대한 다양한 지침을 개발하여 배포하였다. 특히, 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.0 (Web Contents Accessibility Guideline - WCAG 2.0)은 전 세계 웹 접근성 표준으로 활용되고 있다. 시각, 청각, 신체, 인지 장애인과 노인이 웹을 사용할 때 겪는 장애를 해결할 수 있는 방안을 제시하고 모바일 기기들에서 사용되는 콘텐츠를 포함한 웹페이지와 앱을 다룬다. W3C 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.0 지침상의 주요 원칙은 4가지로 ‘지각’, ‘조작가능’, ‘이해’, ‘강력함’으로 구성되어있다[28].

###### 4) Google의 안드로이드 접근성 지침

안드로이드는 세계의 정보를 정리하고 그 정보들이 유용하고 누구나 접근할 수 있도록 하는 것이 하나의 목표이다. 안드로이드에서의 접근성은 다양한 능력을 가진 사람들이 어떻게 제품을 성공적으로 사용할 수 있는지 측정하는 것이라고 정의하고 있고 시각장애, 색맹, 청각 손상, 제한된 움직임과 같은 다양한 장애를 가진 사람들이 정보에 대한 접근을 가능하게 하는 안드로이드 애플리케이션 개발과 관련한 접근성 지침이 존재한다. 안드로이드 접근성 지침은 안드로이드 애플리케이션을 개발할 때 다음과 같은 원칙을 마음에 두고 애플리케이션을 설계하도록 권장한다[29].

##### 2. 고령자 대상 조사 연구

고령친화 디지털금융 가이드 개발을 위하여 금융서비스 이용에 대한 고령자의 인식조사에 대한 결과를 살펴 보았다.

설문조사는 서울, 인천, 경기, 부산지역에 거주하는 65세 이상의 고령자와 50세 이상의 예비고령자 165명을 대상으로 실시하였다. 설문은 2020년 9월 중 은행을 방문하여 고령자와 1:1 면담을 통하여 설문조사원이 직접

설문하였고, 의사소통능력이 있는 고령자를 대상으로 실시하였다. 설문항목은 금융서비스 이용현황에 대한 조사, 온라인 및 오프라인 이용실태, 금융서비스 이용의 불편함으로 구성되었다.

설문조사 결과 고령자의 경우 오프라인 창구를 이용하는 경향이 약 75%정도로 나타났고, 예비고령자의 경우 약 50%로 나타나, 생각보다 다수의 고령자도 온라인을 통한 금융거래를 하고 있는 것을 알 수 있다.

고령자와 예비고령자의 경우 은행서비스의 불편요인으로 안내문 등의 자료이해의 어려움 및 상담직원과의 상담의 어려움이 있는 것으로 응답하였다.

예비고령자의 경우 안내문 등의 자료 이해의 어려움을 불편요인으로 응답하였다. 기타 의견으로는 은행에서의 기다림 및 대기시간의 불편함이, 카드 및 통장 개설시 어려움이 불편하다고 응답하였다.

고령자들은 은행이용 시 우대금리 등의 서비스보다는 업무에 대한 자세한 설명과 전용 창구 등 접근성 등이 개선되기를 바라고 있었으며, 예비고령자의 경우 우대 금리 등의 요구가 있는 것으로 나타났다.

텔레뱅킹, 온라인뱅킹 이용시 불편요인의 경우 질문 문항에 걸쳐 유사한 비율을 보이고 있었으나, 고령자의 경우 음성 설명의 이해와 조작의 불편함, 본인 인증에 따른 어려움을 느끼고 있었고, 예비고령자의 경우 상담 직원과의 연결이 어려운 점이 불편요인으로 응답하였다.

이에 고령자의 온라인 뱅킹 등의 접근성 향상을 위해 상세한 설명과 조작의 편리함, 인증 등의 접근성을 높일 수 있는 방안 등이 지원되어야 할 것으로 보인다.

## V. 1.1. 고령자 친화적 디지털 금융

### 가이드라인 개발

#### 1. 고령층 친화적 디지털 금융환경을 위한 가이드라인 수립 방향

첫째, 기본원칙과 관련하여 고령자의 앱 금융접근성 향상에 대한 종합적 방향성을 제시하며, 세부 방향에 대해서는 앱 영역(서비스별) 세부 내용을 기술한다.

둘째, 앱 영역(서비스별) 원칙을 중심으로 제시하며, 향후 구체적인 가이드라인의 접근을 위한 참고자료로

국내외 가이드내용 및 사례 등을 예시로 첨부하고자 한다.

셋째, 기본 원칙은 고령자 금융서비스의 환경적 측면에서 고령사회 대응 고령자의 삶의 질 재고와 사회참여 관점, 고령자의 육체적, 인지적 기능을 고려한 설계, 그리고 사회가치 측면에서의 3가지로 구성하고 이를 접근성 유형에 따라 각 가이드라인 수립 방향을 제시하였다.

#### 2. 고령자의 디지털 금융 가이드라인의 구성 및 기본 원칙

1) 고령사회 대응 고령자 삶의 질 재고와 사회 참여  
고령자는 일반적으로 생산보다 소비의 주체이며, 생산의 주체로서 그간 축적한 자산을 소득화 하여 소비하는 것이 주된 활동이다. 따라서 금융의 역할은 부동산 이든 금융자산이든 보유자산을 소득화 해주는 금융서비스가 중요하며, 가계 자산의 관리와 관련하여 일반적으로 65세 이상 노인의 경우 보유자산의 80%가 부동산이고 금융자산이 20%로 알려져 있고, 주식 같은 위험자산도 상대적으로 많이 보유하고 있는 자산 특성을 고려하여 자산관리 등을 위한 다양한 서비스가 지원되어야 한다.

자산은 사람들에게 미래에 대한 기대와 안정성에 긍정적인 영향을 미치고, 특히 상대적으로 소득이 거의 없거나 적은 노인에게도 경제적으로 완충적 역할을 한다[30]. 또한 고령자에게 있어 삶의 만족도를 높이기 위해서는 사회활동이 꾸준히 이루어져야 하며, 안정적인 사회활동을 위해서는 지속적인 경제활동이 이를 뒷받침해주어야 한다.

노인에게 있어서 경제력은 소득보다는 자산을 중심으로 판단하는 것이 적절할 수 있다.

통계청의 2022년 가계금융복지조사 결과에 따르면, 가구주 연령대별 자산 보유액의 경우 50대가 가장 많았으며 40대와 60세 이상이 뒤를 이어 30대 이하 젊은 층보다 많았으며, 실물자산의 경우 60세 이상이 50대 다음으로 높은 것으로 나타났다[1].

이에 본 가이드라인에서도 고령자의 금융 서비스를 통한 자산관리 등이 유용할 수 있고, 다양한 사회참여 방안으로서의 금융 접근성의 향상을 목적으로 한다.

#### 2) 고령자의 육체적·인지적 기능을 고려한 설계 지원

일반적인 접근성 디자인은 장애인들을 위한 디자인 관점에서 연구되고 확대되어 왔으나, 최근 유니버설디자인의 관점으로 보다 확대되고 있는 추세이다. 유니버설디자인이란 가능한 최대한의 사용자 요구를 만족시키는 환경디자인이나 제품 디자인을 말하며, 제품이나 환경을 더욱 많은 사람이 편리하게 사용하도록 함으로써 모든 사람을 위한 생활을 쾌적하게 하는 것으로 정의한다. 유니버설디자인은 장애인뿐만 아니라 고령자에게까지 시설 및 서비스 분야에 다양하게 적용되고 있으며, 특히 다양한 연령대의 육체적, 인지적 상황이 다른 고령자를 위한 접근성의 향상 관점에서 더욱 확대될 필요가 있다.

앞서 살펴본 다양한 접근성을 지원하기 위한 법제 및 표준 등이 있으나, 아직까지는 장애인의 접근성을 높이기 위한 방안에 보다 초점이 맞추어져 있고, 고령자의 신체적 기능의 변화나 급격한 인지변화 등에 맞춘 접근성과 사용성 관점에서의 논의는 부족하다.

다양한 금융 앱 등에서도 접근성 지원을 위한 방안이 많이 적용되어 있으나, 아직은 개발자 중심, 일반 금융소비자 중심에서 벗어나지 못한 상황으로 고령자의 실제적 이용을 위한 접근성 관점에서의 가이드라인이 개발되어야 한다.

이와 같은 접근성을 통하여 고령자도 일반 금융소비자들과 같이 IT 기기 등을 통한 금융서비스에 대한 활용과 혜택을 받을 수 있도록 할 필요가 있다.

### 3. 고령자 디지털 금융 앱 가이드라인

고령층 친화적 디지털 금융환경 가이드라인 개발을 위해 표준안이 되는 ISO 중 고령층 지원표준을 바탕으로 하였으며, 해외 고령자 디지털 금융 지원 가이드 및 고령자대상 설문 조사 등을 종합하였고 이를 통한 가이드라인은 다음과 같다.

- 1) 고령자가 쉽게 의미를 인식할 수 있도록 한다.
- 2) 직관적이고 일관성 있는 구조가 되어야 한다.
- 3) 작업(Task)을 수행하는데 충분한 시간과 설명이 부여되어야 한다.
- 4) 고령자가 원하는 설정을 자유롭게 할 수 있도록 한다.
- 5) 고령자가 실수하지 않도록 배려한다.
- 6) 고령자에게 한꺼번에 많은 정보가 제공되지 않도록

한다.

7) 고령자가 원하는 서비스와 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 한다.

8) 작업(Task)을 하는데 걸리는 시간과 단계를 최소화한다.

9) 현재 수행 중인 작업의 진행단계 등을 제공해 주어야 한다.

10) 필요시 고령자의 선택에 대한 정보가 충분히 공유되어야 한다.

## VI. 결 론

이 연구는 인구의 고령화와 디지털 금융 확대에 따른 고령자의 디지털 금융환경의 접근성을 위한 금융환경 조성 가이드라인을 개발하는 것이다.

이를 위해 고령자의 특성 및 디지털 금융 환경 정의와 국내외의 고령자를 위한 금융환경사례에 대해 살펴보고 고령자 디지털 금융 가이드라인 개발을 위한 국내외 관련 가이드라인 사례와 함께 고령자를 대상으로 한 인식 설문조사 등을 실시하였다.

이를 바탕으로 고령층 친화적 디지털 금융환경 가이드라인을 개발하여 고령자 디지털 금융 앱 가이드라인을 제시하였다.

본 연구를 통해 개발된 가이드라인은 향후 초고령 사회를 앞둔 우리나라의 디지털 금융 환경에서 고령자의 금융 접근성 제고와 사용을 촉진할 기회를 제공할 수 있을 것으로 생각된다. 본 가이드라인의 경우 개발과정에서의 기술적인 제약 등의 요인으로 인해 반영이 어려울 수도 있으나 고령자의 금융 접근성을 높이는 관점에서, 더욱더 고령자를 배려하는 개발 문화를 제공할 수 있을 것이다.

## References

- [1] Statistics Korea, "2022 senior population statistics," *Statistics Korea*, May 2022.
- [2] Jaesung Yoo, "Senior-friendly industry survey and industry analysis," *Korea Health Industry Development Institute*, November 2011.
- [3] Embrain trendmonitor, "Awareness survey related to kiosk use," Embrain, February 2023.
- [4] Sunmi Park, "2021 Survey on the Digital

- Competence of Seoul Citizens,” *Seoul Digital Foundation*, May 2022.
- [5] Korea Consumer Agency press release, “1 out of 2 consumers experience inconvenience or damage while using a kiosk,” *Korea Consumer Agency*, November 2022.
- [6] Myung Sook Lee, “Study on Relationship between Elderly Group Lifestyle and Selection Attributes in the Health Functional Foods,” *Sookmyung Women’s University*, 2017.
- [7] Hye-Young Gong, Jin-Sook Kim, “Effect of Communication Activities of the Elderly on Sociality and Happiness,” *JCCT*, Vol. 9, No. 2, pp. 261-267, March 2023.
- [8] Shin, Ji A, “Analysis of the Aged Characteristic of Selection about Participation in Activity of their Spare Time and the Major Factor Deciding Demand of Expenses for Their Off Time,” *Sejong University*, 2008.
- [9] Ahn Ye-suk, “Analysis of Acknowledgement and Utilization Purpose of Silver Industry According to Lifestyle of Baby Boom Generation.” *Sangmyung University*, 2008.
- [10] Kyoung Hwan Seo, “A Study on the Selection Factors in Credit Cards by the Lifestyle of Elderly Groups,” *Journal of Service Science Research* Vol. 6, No. 1, pp. 29-50, 2016.
- [11] Ministry of Strategy and Finance, “Dictionary of business and economic terms,” *Ministry of Strategy and Finance*, 2020.
- [12] Ministry of Science and ICT, “The Report on th Digital Divide,” *Ministry of Science and ICT*, 2022.
- [13] Leyshon, “Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States,” *Transactions of th Institute of British Geographrs*, Vol. 20, 1995.
- [14] Burkett, Ingrid, and Genevieve Sheehan, “From the Margins to the Mainstream: The Challenges for Microfinance in Australia,” *Brotherhood of St Laurence and Foresters Community Finance*, 2009.
- [15] Bank of Korea, “2021 payment method and mobile financial service usage behavior survey results,” *Bank of Korea*, May 2022.
- [16] AgeUK, “Age-friendly banking - whar it is and how you do it,” *AgeUK*, 2016.
- [17] Office of Financial Protection for Older Americans, “Report and Recommandations: Fighting Elder Financial Exploitation through Community Networks,” 2016.
- [18] AARP, ABA Foundation, 2017.
- [19] Mizuho Research Institute, “Aging society and finance - Financial institution’s response to the aging society and various needs,” *Mizuho Research Institute*, 2018.
- [20] Yeo, Mil Lim, “Aging Society and Financial Services in Japan,” *Korea Capital Market institute*, 2019.
- [21] G20, “G20 Fukuoka Policy Priority,” *G20*, 2019.
- [22] Financial Services Commission, “Financial Consumer Protection Act,” 2017.
- [23] Financial Services Commission, “Enforcement Decree of the Capital Market and Financial Investment Business Act,” 2020.
- [24] Korea Financial Investment Association, “Standard Investment Recommendation Rules,” 2020.
- [25] Financial Services Commission, “Best Practices for Financial Consumer Protection,” 2020.
- [26] European Accessibility Act, European Commision, 2016.
- [27] <https://www.itu.int>
- [28] <https://www.w3.org/TR/wcag2ict/>
- [29] <https://developer.android.com/>
- [30] Sherraden, M. “Assets and the poor: A new American welfare policy,” *Armonk, NY: M. E. Sharpe, Inc.*, 1991.

※ 본 연구는 2020년 금융위원회의 연구용역(고령층 친화적 디지털 금융환경 조성 가이드라인 마련, 공고 제2020-131호)을 통해 수행한 연구임

※ 이 논문은 산업통상자원부가 지원하는 ‘산업혁신기반구축사업’으로 지원을 받아 수행된 연구 결과입니다. [ 과제명: 고령노약자 친화형 라이프케어로봇 실증기반조성 / 과제번호 : P0014807]