

### 요약

금융 디지털화가 진행되면서 디지털소외는 금융소외로 이어질 가능성이 높음. 특히 디지털소외 현상이 가장 두드러지는 고령층의 경우 디지털기기나 금융앱 이용 시 어려움을 겪고 있는 것으로 나타남. 금융 디지털화로 인한 고령자 금융소외를 줄이기 위해서는 대면지점 감소의 부정적 영향을 최소화하고, 고령자의 특성을 반영한 사용자환경(UI) 개선과 고령자 디지털역량 제고를 위한 효과적 교육이 필요함

- 얼마 전 소셜미디어를 통해 유명해진 패스트푸드점에서 키오스크 주문에 어려움을 겪은 어머니 이야기는 고령자 디지털소외의 심각성을 환기시켰음
  - 과학기술정보통신부·한국지능정보사회진흥원(2020)에 따르면 일반국민의 디지털정보화 수준을 100이라고 할 때, 고령층(55세 이상)의 디지털정보화 수준은 68.6이었음<sup>1)</sup>
    - 디지털정보화 수준은 디지털정보 접근(유무선 정보기기 보유 여부, 인터넷 상시 접속가능 여부), 역량(PC·모바일 기기 이용 능력), 활용(유선·모바일 인터넷 이용 여부, 인터넷 서비스 이용 다양성, 인터넷 심화활용 정도)을 기초로 산출한 지수임
  - 이와 같은 실패경험은 고령자의 자존감을 낮추고 새로운 시도를 위축시켜 고령자의 사회적 소외를 악화시킬 수 있음
- 금융 디지털화가 진행되면서 디지털소외는 금융소외로 이어질 가능성이 높는데, 디지털소외 현상이 가장 두드러지는 고령층의 금융소외 가능성을 살펴볼 필요가 있음<sup>2)</sup>
  - 최근 국내 은행지점의 감소는<sup>3)</sup> 인터넷·모바일거래보다는 대면거래를 주로 사용하는 고령소비자에게 더 큰 영향을 미침
    - 인터넷 이용자(조사시점 1개월 이내) 중 60대는 34.9%, 70대 이상은 11.6%만이 인터넷을 통한 금융거래를 사용한 것으로 조사되었음(일반국민의 경우 60.8%)<sup>4)</sup>
  - 이러한 현상은 다른 국가에서도 볼 수 있는데, 영국의 금융소비자 설문조사도 디지털소외와 금융소외가 함께 나타나는 경우가 많음을 지적하였음<sup>5)</sup>

1) 과학기술정보통신부·한국지능정보사회진흥원(2020. 12), 「2020 디지털정보격차 실태조사」

2) 과학기술정보통신부·한국지능정보사회진흥원(2020. 12)은 고령층, 저소득층, 농어민을 정보취약계층으로 분류하여 디지털정보화 수준을 측정하였는데, 이 중 고령층의 디지털정보화 수준이 가장 낮았음

3) 2015년 말 7,281개였던 국내은행 지점 수는 2020년 말 6,405개로 감소함; 금융감독원 보도자료(2021. 4. 8), “20년 국내은행 점포 운 영현황”

4) 과학기술정보통신부·한국지능정보사회진흥원(2020. 12)

- 최근 조사들을 고령자는 디지털기구나 디지털채널을 통한 서비스 이용에 어려움을 겪고 있다고 보고함
  - 고령층이 디지털기기 및 콘텐츠 이용 시 어려움을 겪는 주요 요인은 어려운 용어와 화면구성, 이해하기 어려운 아이콘 기능, 빠른 화면전환 및 음성속도, 이해하기 어려운 영상 내 안내 및 지시사항인 것으로 조사됨<sup>6)</sup>
    - 고령자 모바일 뱅킹앱 사용경험 조사도 이해하기 어려운 아이콘이나 구성, 눈에 띄지 않는 글자 등이 고령소비자에게 장애요인으로 작용하고 있음을 보여줌<sup>7)</sup>
  - 그러나 금융앱의 고령자 특화 서비스는 아직까지 큰글씨서비스 제공이나 자동응답서비스(ARS)에 안내내용을 화면에 표시하는 기능을 추가하는 수준에 머물러 있음
- 금융 디지털화로 인한 고령자 금융소외를 줄이기 위해서는 대면지점 감소의 피해를 최소화하고, 고령자의 특성을 반영한 사용자환경(UI: User Interface)과 고령자 디지털역량 제고를 위한 효과적 교육이 필요함
- 대면지점 감소로 인한 소비자피해를 최소화하기 위해 금융회사 간 공조나 대체지점을 마련하되, 기존 대면지점도 대면서비스를 선호하는 고객층의 니즈에 맞는 특화된 서비스를 제공해야 할 것임
  - 금융당국은 은행 점포 폐쇄 시 사전절차를 강화하였으며<sup>8)</sup>, 이동점포, 화상·유선 통화가 가능한 무인점포, 우체국과의 창구업무 제휴를 강화하겠다고 발표함<sup>9)</sup>
  - 한국은행은 ATM 감소에 대응하여 일부 편의점 등에서 현금출금이나 거스름돈을 계좌에 입금할 수 있는 서비스를 도입하였으며, 공동 ATM 운영 등 은행 간 공조를 논의 중임<sup>10)</sup>
  - 비대면채널을 선호하는 소비자와 대면채널을 선호하는 소비자가 공존하므로, 소비자집단별 특성과 니즈를 바탕으로 각 채널을 특화할 필요가 있음
- 고령소비자의 디지털서비스 또는 금융앱 사용을 돕기 위해서는 단순하고 직관적 디자인이 특히 중요하며, 조작 중 실수를 하더라도 쉽게 복귀할 수 있도록 설계해야 함
  - 고령자의 경우 젊은이보다 직관이나 어림짐작에 더 의존하며, 선택사항이 너무 많으면 제대로 선택하지 못하는 선택 과부하(Choice Overload) 현상도 심화되므로, 직관적으로 이해 가능한 디자인이 필수적이며, 지나치게 많은 선택 사항이나 정보를 제공하는 것도 지양해야 함<sup>11)</sup>

5) FCA(2021. 2), *Financial Lives 2020 Survey*

6) 65~75세 고령자를 대상으로 함; 강민정(2020. 12), 「고령층 디지털접근성 장애요인 분석」, 디지털 서울 이슈리포트, 2020-07호, 서울디지털재단

7) 65~80세 사이 소비자를 대상으로 실시함; 청운대학교(2020. 12), 「고령층 친화적 디지털 금융환경 조성 가이드라인 마련 연구」, 금융위원회 용역보고서

8) 금융회사의 지점 폐쇄 영향평가에 외부 전문가를 참여하도록 하였으며, 점포 폐쇄 3개월 전부터 통지하도록 함

9) 금융위원회·금융감독원 보도자료(2020. 8. 31), “어르신들의 보다 안전하고 편리한 금융생활을 지원합니다. - 고령친화 금융환경 조성방안 마련”

10) 한국은행 보도자료(2020. 8. 12), “금융포용 측면에서의 ATM 운영 개선 추진”

11) Hollingworth and Barker(2015. 11), “Three Behavioral Insights into the Aging Mind”, BehavioralEconomics.com; Iyengar and Lepper(2000), “When Choice Is Demotivating: Can One Desire Too Much of a Good Thing?”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 79

- 직관적으로 설계된 UI는 실수발생 여지를 줄이겠지만, 혹시 사용자가 실수를 하더라도 쉽게 올바른 궤도로 돌아갈 수 있도록 하고 처음부터 모든 단계를 다시 밟아야 하는 불편함이 없도록 설계해야 할 것임
  - 공평한 사용, 사용상 유연성, 간단하고 직관적인 사용, 인지 가능한 정보, 오류에 대한 포용, 적은 물리적 노력, 접근과 사용을 위한 충분한 공간을 원칙으로 하는 유니버설 디자인(Universal Design)의 개념도 참고할 만함<sup>12)</sup>
- 현재 운영되는 고령자 디지털교육의 홍보가 중요하며, 대면교육 후 반복학습이나 문제해결을 위한 간단한 사용 설명서나 온라인 교육 제공도 검토할 필요가 있음
  - 과학기술정보통신부와 한국정보화진흥원은 작년 9월부터 주민센터, 도서관, 복지관 등을 이용하여 디지털교육을 제공하는 ‘디지털배움터’ 사업을 진행 중임<sup>13)</sup>
  - 효과적인 고령자 디지털교육을 위해 고령자 대상 정보기술 훈련에 특화된 미국 OATS(Older Adults Technology Services)<sup>14)</sup>나 대화형(Interactive) 교육프로그램을 활용하는 뉴질랜드 SeniorNet의 사례를 참고할 만함

---

12) 범용디자인 또는 유니버설 디자인(Universal Design)이란 연령, 장애나 기타 요인에 상관없이 모든 사람들이 건물, 상품, 환경에 다가가기 쉽게 하는 디자인을 의미하는데, 건축, 도로설계, 공공교통수단, 일회용품 등 여러 영역에 사용됨. 1997년에 노스캐롤라이나 주립대의 유니버설 디자인 센터는 유니버설 디자인 7대원칙을 마련함([https://en.wikipedia.org/wiki/Universal\\_design](https://en.wikipedia.org/wiki/Universal_design))

13) 한국정보화진흥원 보도자료(2020. 9. 23), “‘온(溫)-택트 추석’으로 몸은 멀어도 마음은 따뜻하게”, <http://www.디지털배움터.kr/>

14) OATS(Older Adults Technology Services)는 지역사회를 기반으로 고령자의 정보기술교육을 제공하는 미국의 비영리 단체임. 2004년 뉴욕시에서 설립되었으며, 2021년 2월 현재 5개 주에 200개 이상의 지점을 두고 있음. 코로나19 전에는 대면수업을 제공했으나, 코로나 19 유행 이후 온라인 수업을 시작함(<https://oats.org/>)