

디지털 금융의 문제와 디지털 금융이해력 정책

서울대학교 경영대학 박소정

2024년 2월 15일

Agenda

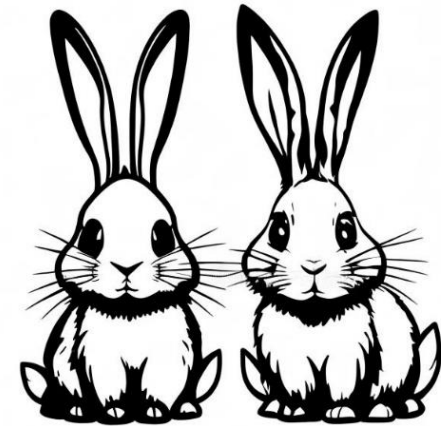
- 01. 디지털 금융 사용 현황
- 02. 디지털 금융의 부작용
- 03. 디지털 금융이해력 소개
- 04. 디지털 금융이해력 현황
- 05. 제언

Introduction

디지털 금융의 시대가 열리고,
(거의) 모두가 빠르고, 편리하며, 효율적인 금융 생활을 하게 되었네.

하지만 “디지털 ” 을 모르는 자 금융을 할 수 없게 되었고,
“금융”을 모르는 자 금융을 하다 더 낭패를 보게 되었으니,

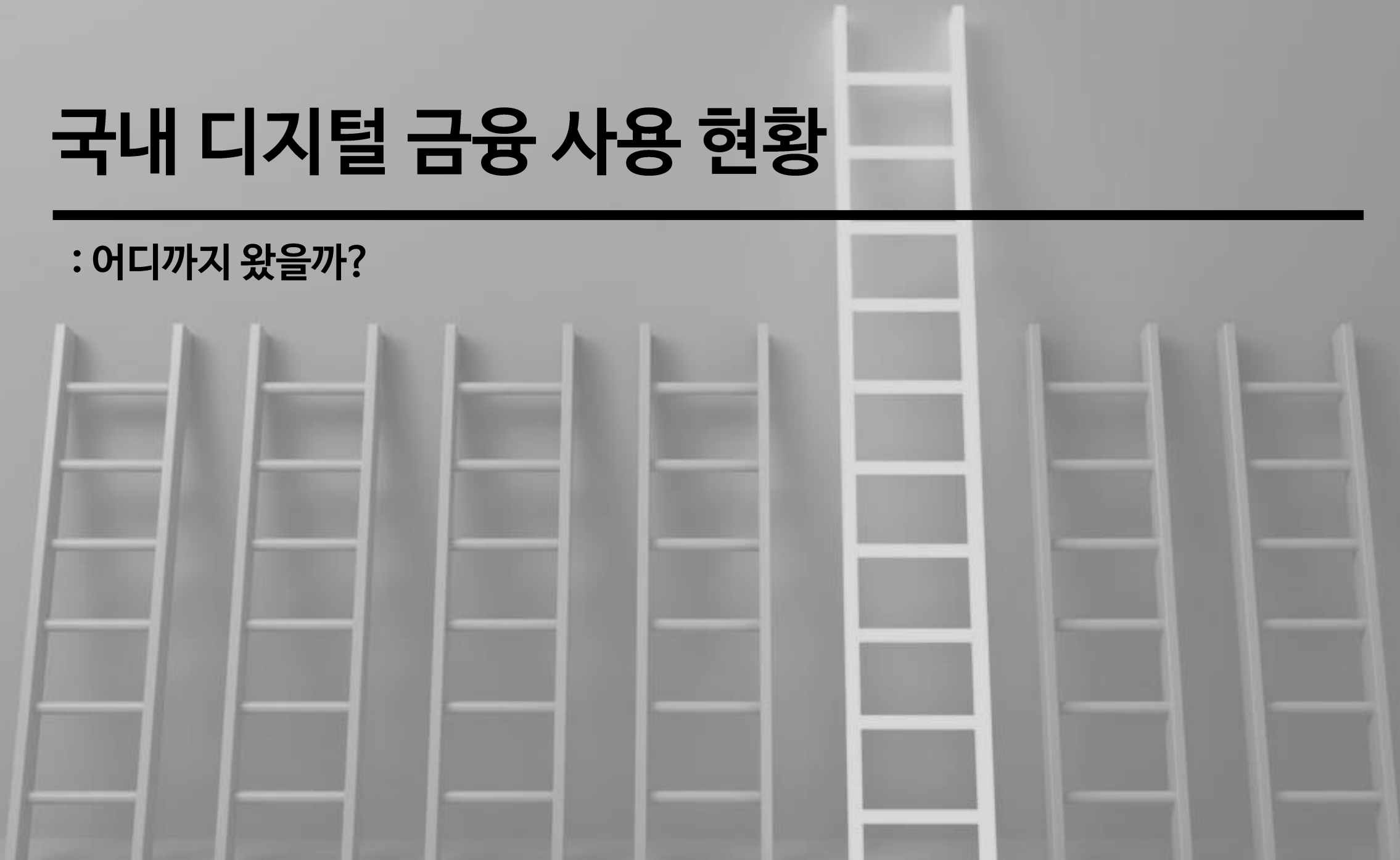
디지털 금융의 시대, “디지털 ” 과 “금융“ 두 마리의 토끼를 동시에
잡아야 원하는 것을 이룰 수 있으리니.



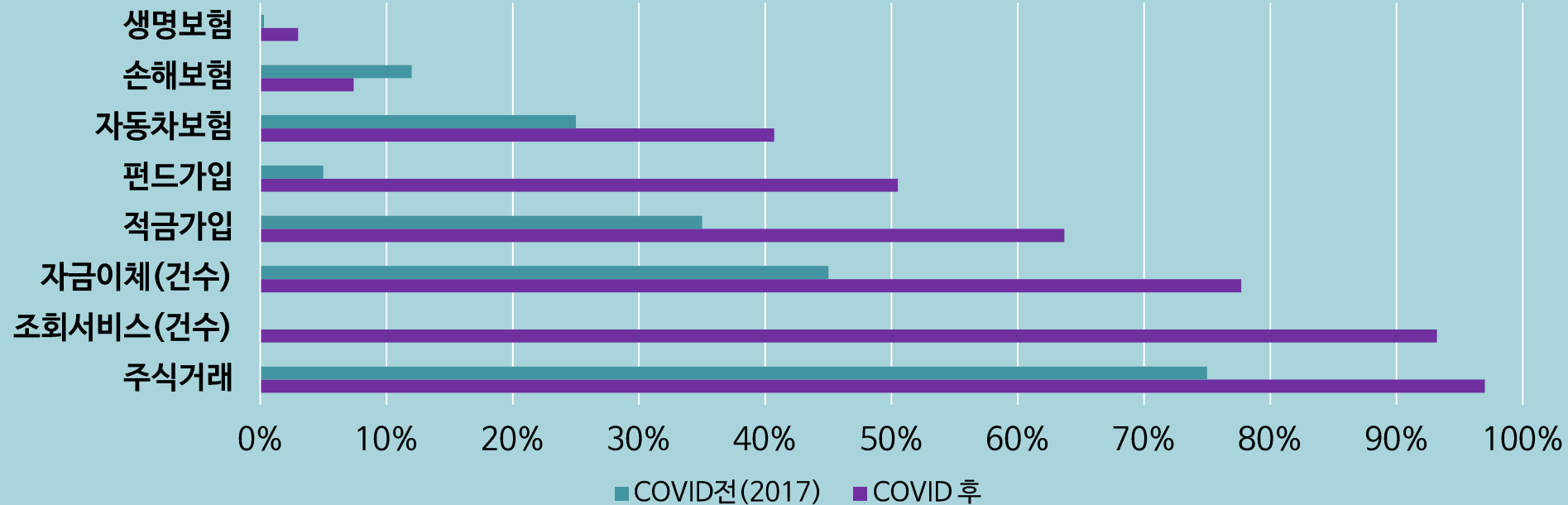
Created by openart.ai + SJP

국내 디지털 금융 사용 현황

: 어디까지 왔을까?



디지털 금융 서비스 사용 현황 (COVID 전후)

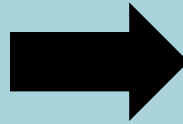


주: 1. COVID후 자료: 자금이체, 조회 2022년 말, 펀드가입 2023년 1분기, 적금 2021년 2분기, 주식거래 2020년 말 기준

(긍정적) 변화: 쉽고, 빠르고, 편리한



Instead of this,

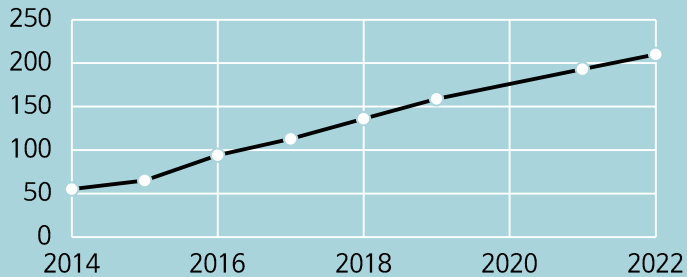


This!

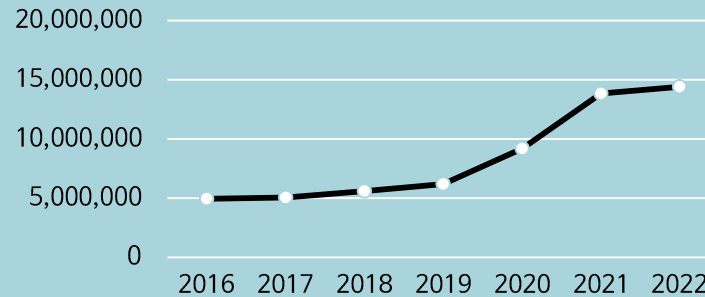
자료: 2014년 9월 9일 apple pay announcement 영상

(긍정적) 변화: 금융포용, 거래증가

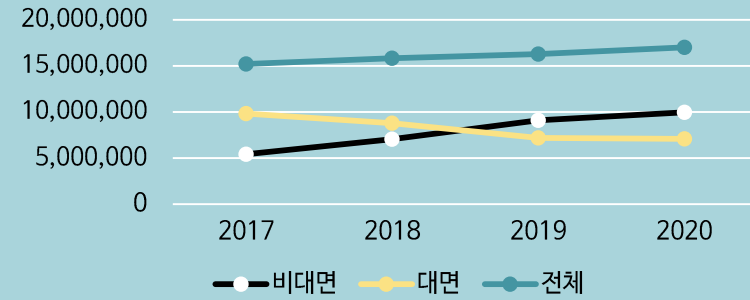
온라인쇼핑 금액 (단위:조원)



개인투자자 수 (단위: 명)



적금가입 계좌수 (단위: 개)



Stock market participation puzzle!

1. wealth, 2. financial literacy, 3. behavior bias, 4. Inaccessibility! !

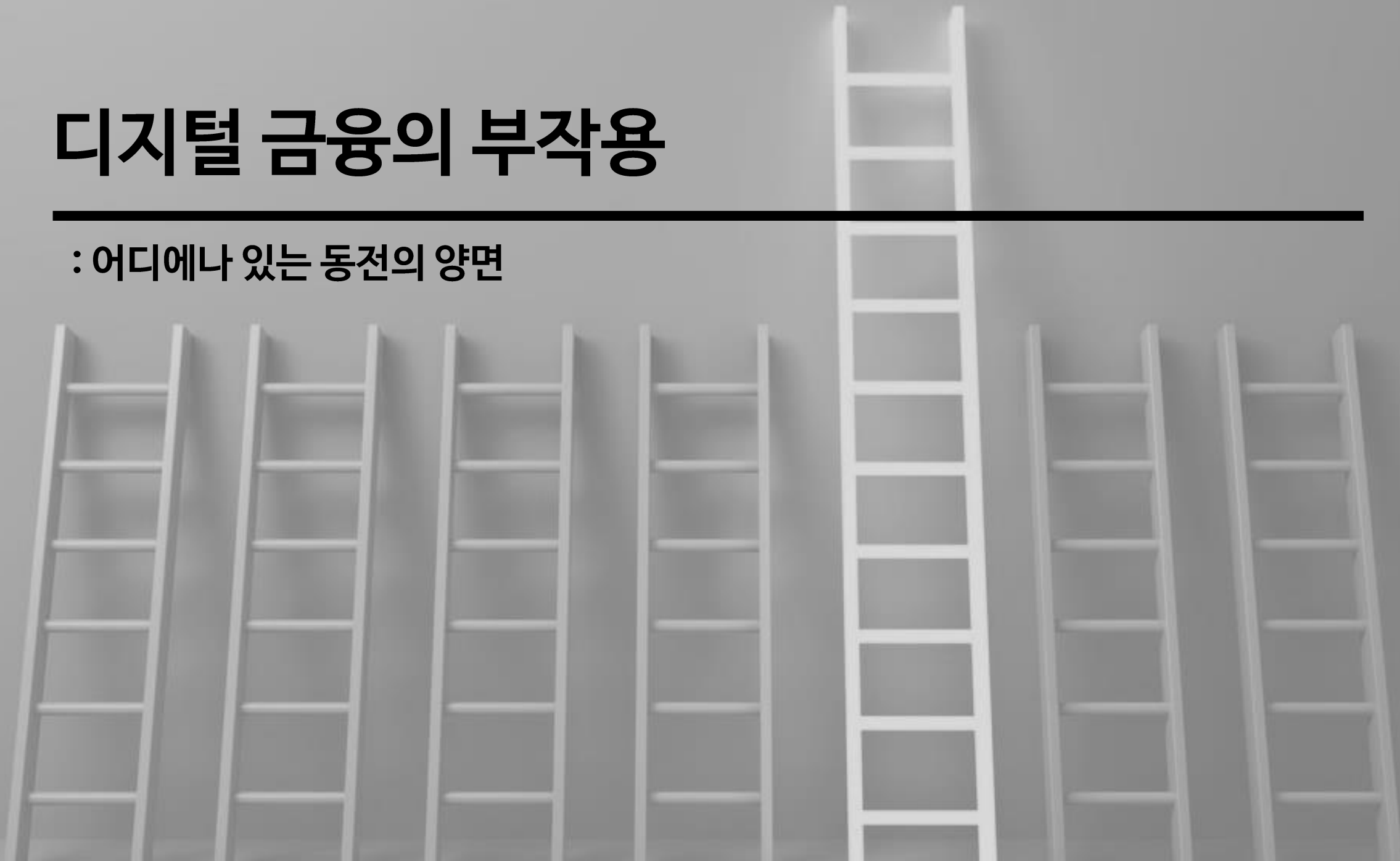
(긍정적) 변화: 효율적인 금융의 활용

- 소수점 투자
- 자동 투자
- 통합 조회
- 예산 관리
- 상품 추천
- 금융정보
- 간편한 대출



디지털 금융의 부작용

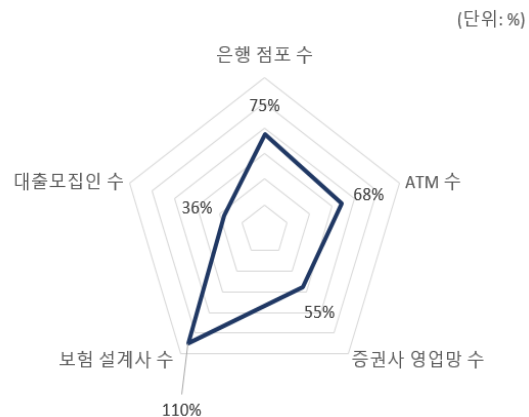
: 어디에나 있는 동전의 양면



부작용 (1/2)

1. 디지털 (금융) 소외

- 디지털 취약계층 금융 활용이 오히려 어려워 짐.



2. 금융 사기, 불공정 거래 등 위험 증가

- (너무 쉽고 간단해서) 보이스 피싱, 스미싱, 개인정보 유출

"엄마! 휴대폰이 망가져서 번호를 바꿨어. 여기 링크만 클릭해줘."

일자	상태	거래구분	거래금액	적요(의뢰인통)
1/02/11	출금	스마트폰	5,000,000	박
1/02/11	출금	스마트폰	5,000,000	유
1/02/11	출금	스마트폰	6,150,000	유
1/02/11	출금	스마트폰	10,000,000	TR
1/02/11	출금	스마트폰	10,000,000	NG
1/02/11	출금	스마트폰	2,000,000	유
1/02/12	출금	스마트폰	10,000,000	TR
1/02/12	출금	스마트폰	10,000,000	RG
1/02/12	출금	스마트폰	8,000,000	NG
1/02/12	출금	스마트폰	10,000,000	NG

문자메시지에 적힌 링크를 클릭한 이후 조모씨 계좌에서 박모씨, 유모씨, 외국인 계좌로 200만원~1000만원씩 돈이 빠져 나갔다. /사진=독자제공

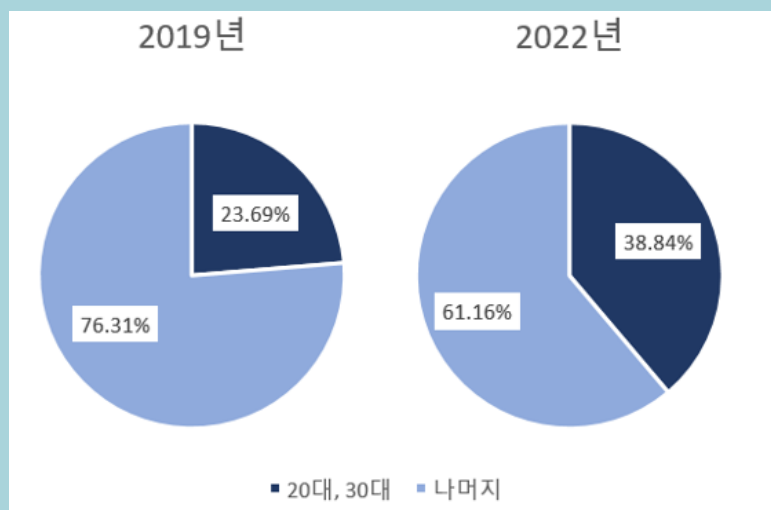
부작용 (2/2)

3. 부정적 금융 행위 강화

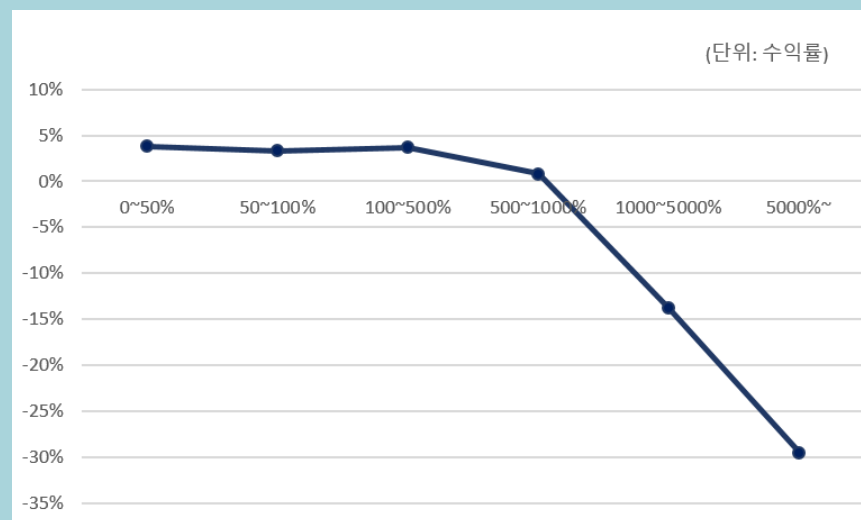
- 편리한 구매: 과소비, 충동구매 (Panos and Wilson, 2020; ; Ahn and Nam, 2022)
 - (현금<신용카드=<페이)
 - “쉬우면 더 사고, 더 쓴다.”, “사이버 머니 같이 느껴지고, 그러면 더 쓴다.”
- 편리한 대출: 부적절한 지출 (Yue et al., 2022)
 - 중금리 대출(thin filer), BNPL과 과소비
- 자기과신 등 다양한 투자행동편향의 쉬운 실행 (Barber et al., 2022)
 - 과도한 risk taking
 - 지나치게 잦은 거래
 - 온라인 도박

과도한 위험보유와 잦은 투자

개인투자자 연령 비율



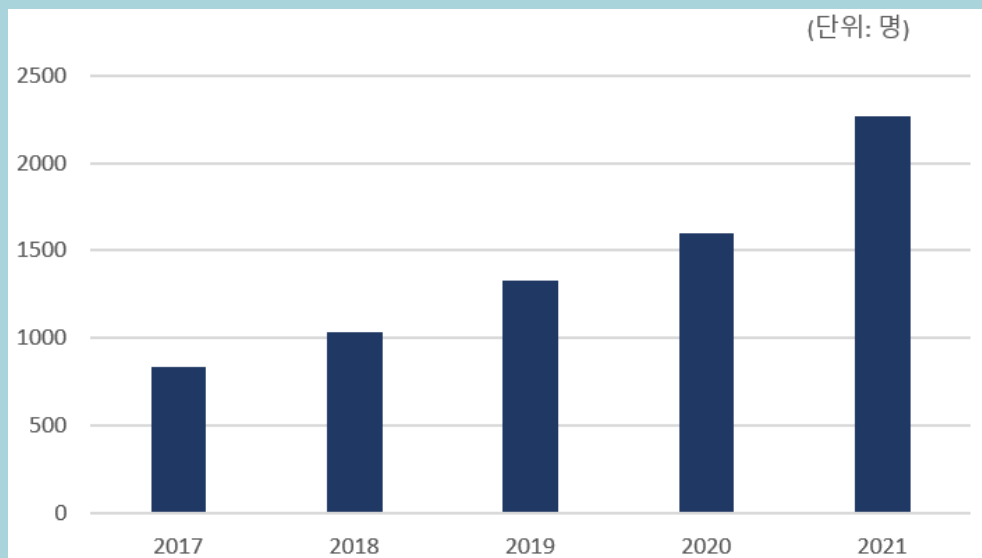
계좌 회전율과 수익률의 관계 (NH 증권)



“KB 증권에 따르면, 2020년 자사 거래 고객 계좌를 분석한 결과 비대면 거래를 하는 투자자들은 3배 레버리지/인버스 ETF 등 변동성 큰 자산에 대한 투자를 많이 하였지만, 대면 고객들은 다양한 국가의 변동성 낮은 ETF 및 주식을 주로 보유하고 있는 것으로 나타남.

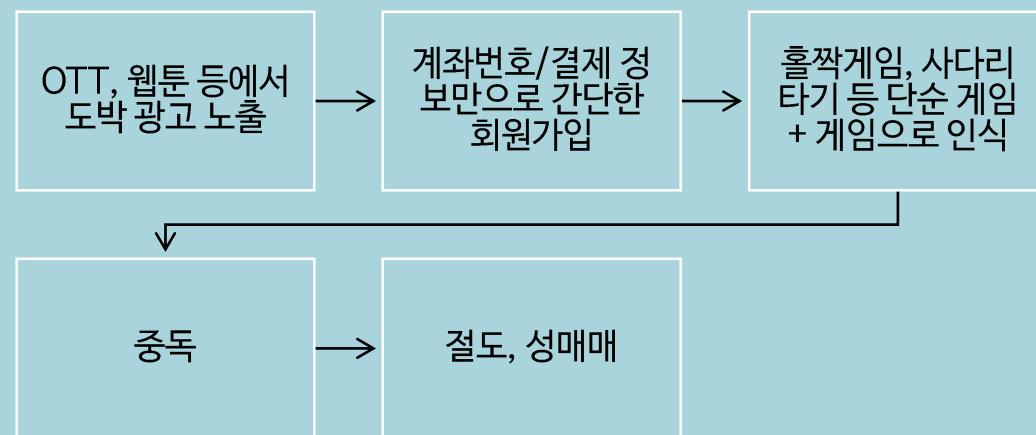
청소년 온라인 도박

10대 도박중독자 수 증가 추이



(자료: 김도읍 의원실 발표자료)

도박 중독에 빠져드는 과정



- 전자상거래: 결제혁신으로 도약 성공, 게임/도박 업계: 결제혁신으로 도약 중
- Packin (2023): 어린이와 청소년의 경우 마케팅이나 광고, SNS 등 주변에 의해 훨씬 더 큰 영향을 받음

핀테크와 도박?

...
그렇게 3개월 동안 김씨의 아들은 250만~300만 원을 받아 썼다. 종종 난폭한 언행을 보일 때도 있었다.
게임에서 사기를 당한 건 아닌지 걱정된 김씨는 아들에게 “경찰에 신고하자”며 설득했고, 그제야 아들은 “‘바카라’라는 도박을 했다”고 털어놨다.
김씨는 25일 서울신문과의 인터뷰에서 “휴대전화로 그렇게 간단하게 돈이 오가고 쉽게 접속해 도박을 할 수 있으니
애들이 유혹을 물리치기가 어려웠던 것 같다”고 전했다.

●도박 필수조건은 ‘송금’이지만...계좌 관리감독은 허술

김씨 아들은 자신 명의의 카카오뱅크 선불전자지급 서비스인 ‘미니’를 통해 불법 도박 사이트 계좌로 돈을 보냈다.
이렇게 ‘게임용 머니’를 충전한 뒤에 도박을 했다. 청소년들이 많이 쓰는 카카오뱅크 충전식 선불카드의 경우 만 14세 이상이고,
본인 명의 휴대전화만 있으면 누구든 계좌를 만들 수 있다. 하루 거래 한도는 30만원, 월 한도 200만원이라 한달에 수백만원까지도 거래가
가능하다.
대면 금융서비스 활성화로 카카오뱅크뿐 아니라 대부분 시중은행에서도 청소년들은 ‘계좌’를 간편하게 개설할 수 있다.
특히 보호자가 청소년의 계좌를 해지하려면 각종 서류를 작성해야 하는 등 까다로울 뿐더러 계좌를 없애도 편의점 무통장 송금서비스 등을
통해
돈을 보낸 뒤 도박 사이트 내에서 충전·환전하는 일도 비일비재하다.

...

**청소년들은 휴대전화와 단돈 몇 천원만 있다면
계좌를 만들거나 돈을 보낸 뒤 언제든지 쉽게 모바일 도박에 뛰어들 수 있다.**

디지털 금융이해력 (Digital Financial Literacy)

정의와 필요성



“

디지털 금융 시대엔 “금융”을 하려면 “디지털 ” 도 알아야 합니다.

“금융”을 아는 것만으로는 부족하고, “디지털 역량“도 있어야 하고, 어떤 “디지털 금융 상품들이 있는지도 알아야 하고”, 그 디지털 금융을 제대로 안전하게 잘 사용하는 방법과 적절한 태도도 가지고 있어야 합니다.

디지털 금융이해력 = 금융 + 디지털 + alpha

금융이해력과 디지털 금융이해력

금융이해력 (Financial Literacy)

- 건전한 금융결정 (Financial decision)을 내리는데 필요하며 궁극적으로 개인의 금융복지(Financial Well-being)를 달성하는 데 필요한 인지, 지식, 기능, 태도와 행동의 조합 - OECD/INFE

디지털 금융이해력 (Digital Financial Literacy)

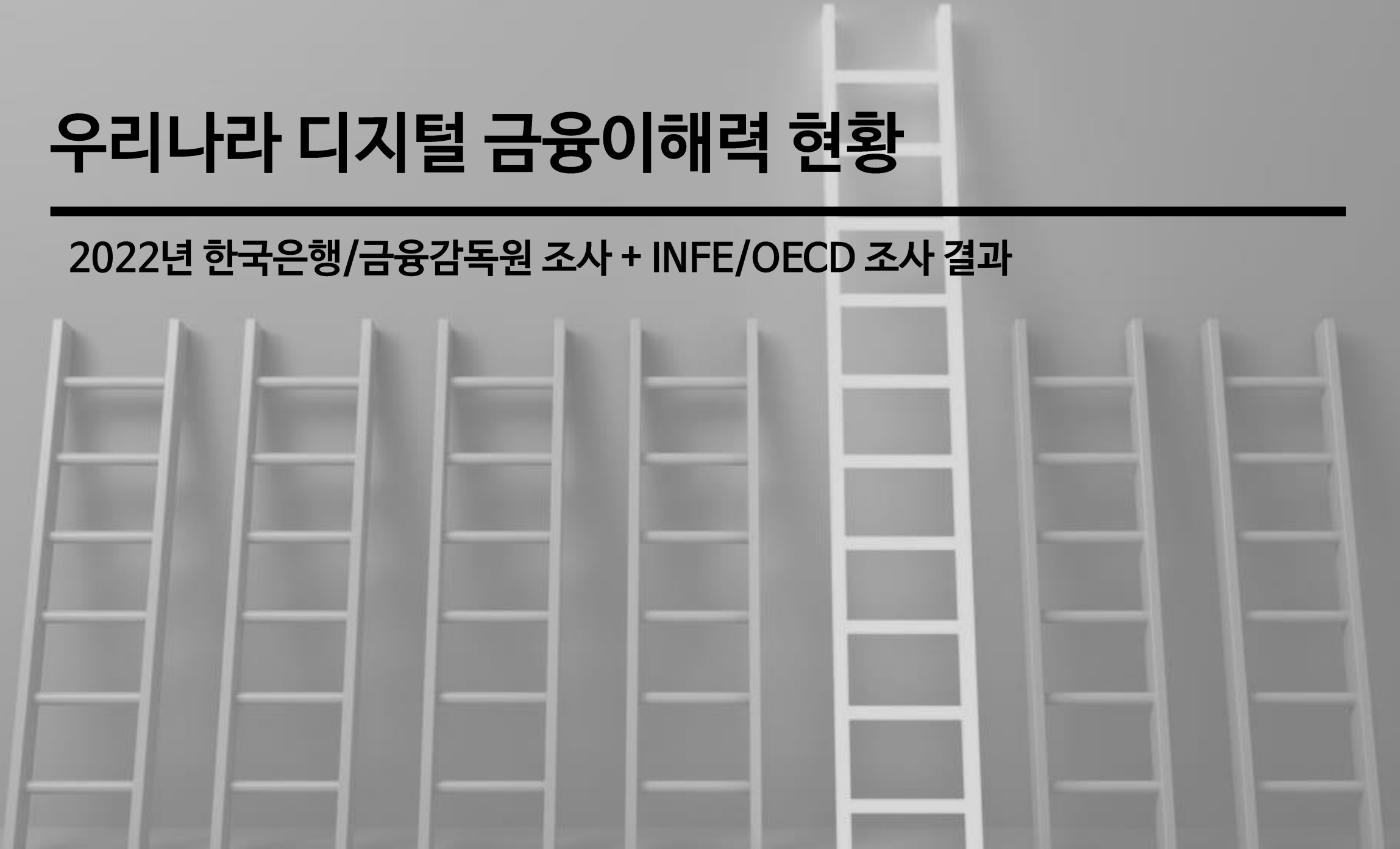
- 금융복지를 위해 개인이 디지털 금융서비스 및 디지털 기술을 인식하고 안전하게 사용하는데 필요한 지식, 기술, 태도와 행동의 조합 - OECD/INFE
- 디지털 금융상품의 존재를 인지하고, 활용할 수 있으며, 디지털 금융에 대한 신뢰를 가지고, 안전하게 적절히 활용하여 금융복지를 달성할 수 있도록 하는 역량

- **금융이해력이 높은 사람들이 ... 훌륭한 금융의사결정을 하고, 더 많은 부를 축적하고, 금융복지 수준이 높다.**
 - 더 좋은 조건의 대출 상품을 보유(Disney and Gathergood, 2011; Gathergood and Weber, 2017; Lusadi and Tufano, 2009; Agarwal and Yao, 2017),
 - 파산확률은 낮음(Gerardi et al., 2010),
 - 비제도권 대출보다 제도권 금융 회사에서 제공하는 대출을 보유(Klapper, Lusardi, and Panos, 2013).
 - 더 바람직한 포트폴리오 관리를 하고 투자 성과도 좋음(Calvet, Campbell, and Sodini, 2009; Agnew and Szykman, 2005; Bianchi, 2018).
 - 은퇴에 대해 더 준비(Lusardi and Mitchell, 2008),
 - 주식과 파생상품을 보유하는 경향(Guiso, L. and T. Jappelli, 2005; Van Rooij, Lusardi, and Aessie, 2011; Arrondel, Debbich and Svignac 2012; Hsiao and Tsai, 2018),
 - 수수료가 낮은 투자 옵션을 선택(Choi, Laibson, and Madrian, 2009)
 - 금융사기를 찾아낼 확률도 높음(Anderson, 2016; Andreou and Philip, 2018; Engels, Kumar, and Phillips, 2020; Li Wei, Ming Peng, Weixing Wu, 2021).
 - 더 많은 자산을 축적하며 경제적으로 더 나은 결과에 이르는 것을 발견했다(Campbell, 2006; Stago and Zinman, 2009; Jappelli and Padula, 2013; Lusardi and Mitchell, 2014).
 - 한국: 저축, 대출, 소비, 투자, 은퇴 준비 등에 유의한 수준의 영향을 미침(김효정, 2005; 백은영, 2005; 최현자, 조혜진, 2011; 나혜림, 최현자, 2013; 이찬희, 정홍주, 2013; 양혜경, 2018).

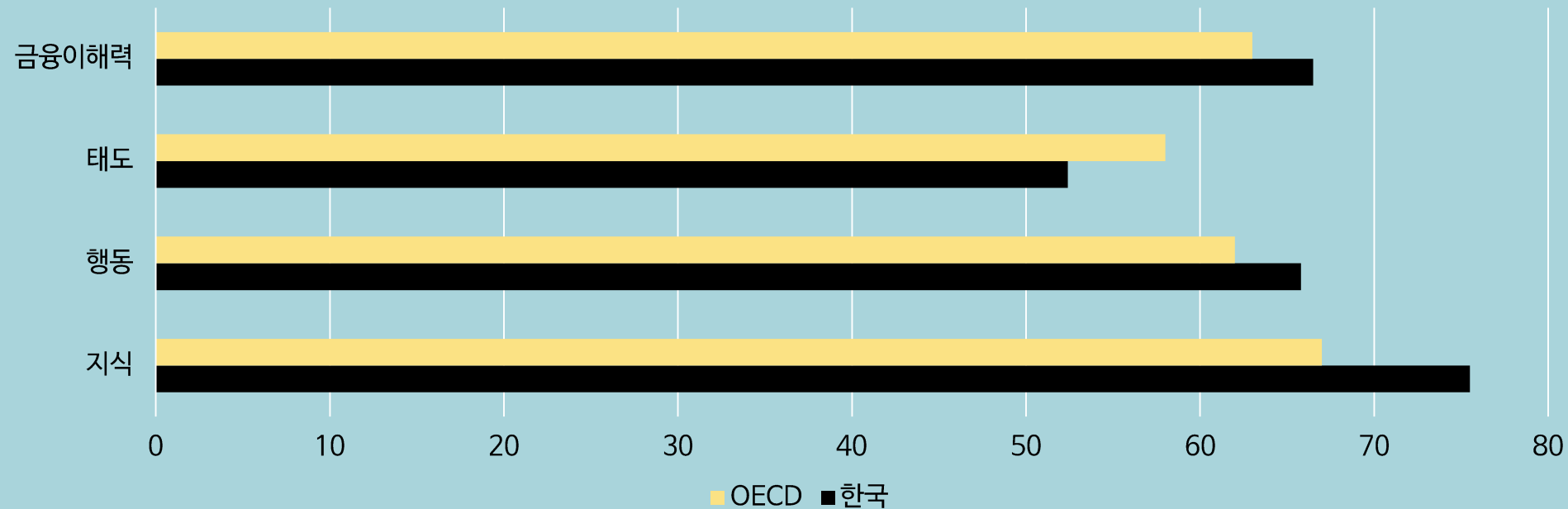
- **디지털 금융을 잘 활용하기 위해서는 디지털 역량도 필요하고, 디지털 금융이해력이 중요하며, 금융이해력 수준이 높은 경우 디지털 금융사용으로 인한 각종 부작용이 줄어들었다.**
 - 금융이해력이 높은 사람들이 디지털 금융을 더 잘 인식 (Morgan and Trin, 2019)
 - 금융이해력이 높은 사람들이 디지털 금융을 더 많이 활용 (Yang et. al., 2020; Yoshino et al., 2020))
 - Kass-Hanna et al. (2022): 남아시아와 아프리카 지역에 금융이해력과 디지털이해력 모두 개인 금융에 영향을 줌
 - Ullah et. al. (2022): 모바일 페이나 모바일 बैं킹 사용에 금융지식보다 디지털이해력이 더 큰 영향.
 - Lo Prete (2022): 금융이해력도 중요하지만, 모든 수준의 금융이해력에서 높은 디지털이해력이 디지털 금융상품을 더 사용하게 하고, 모든 수준의 디지털 이해력에서 높은 금융이해력은 더 나은 금융의사결정과 관련되어 있음. → 디지털 금융의 활성화와 핀테크를 통한 보다 나은 금융복지를 이루기 위해서는 금융이해력과 디지털 금융이해력이 함께 향상되어야
 - Ahn and Nam (2022)는 디지털 페이의 사용이 과소비를 부추긴 효과가 있으나, 디지털 금융이해력이 높은 경우 그 정도가 줄어들었다는 것을 보였고,
 - 금융이해력이 높을수록 디지털 금융서비스를 많이 활용하였으나, 암호화폐 시장의 참여는 낮은 음 (Zhao & Zhang, 2021)
 - Kim et al. (2023): 주관적 금융이해력 높을수록, 객관적 금융이해력 낮을수록 암호화폐 투자
 - 디지털 금융이해력은 모바일 금융서비스의 인지와 사용을 증가시키고(Long et al, 2023; Morgan and Long 2019), 핀테크 상품과 서비스를 효과적으로 사용하는 것을 도와주며(OECD, 2020), 긍정적인 재무 행동으로 이끄는 것을 통해(Setawan et al., 2022; Rahayu et al. 2022a), 궁극적으로 금융복지를 향상시킴. (Frame et al. 2018; Johnson et al., 2023; Rahayu et al, 2022b; Kumar et al.)

우리나라 디지털 금융이해력 현황

2022년 한국은행/금융감독원 조사 + INFE/OECD 조사 결과

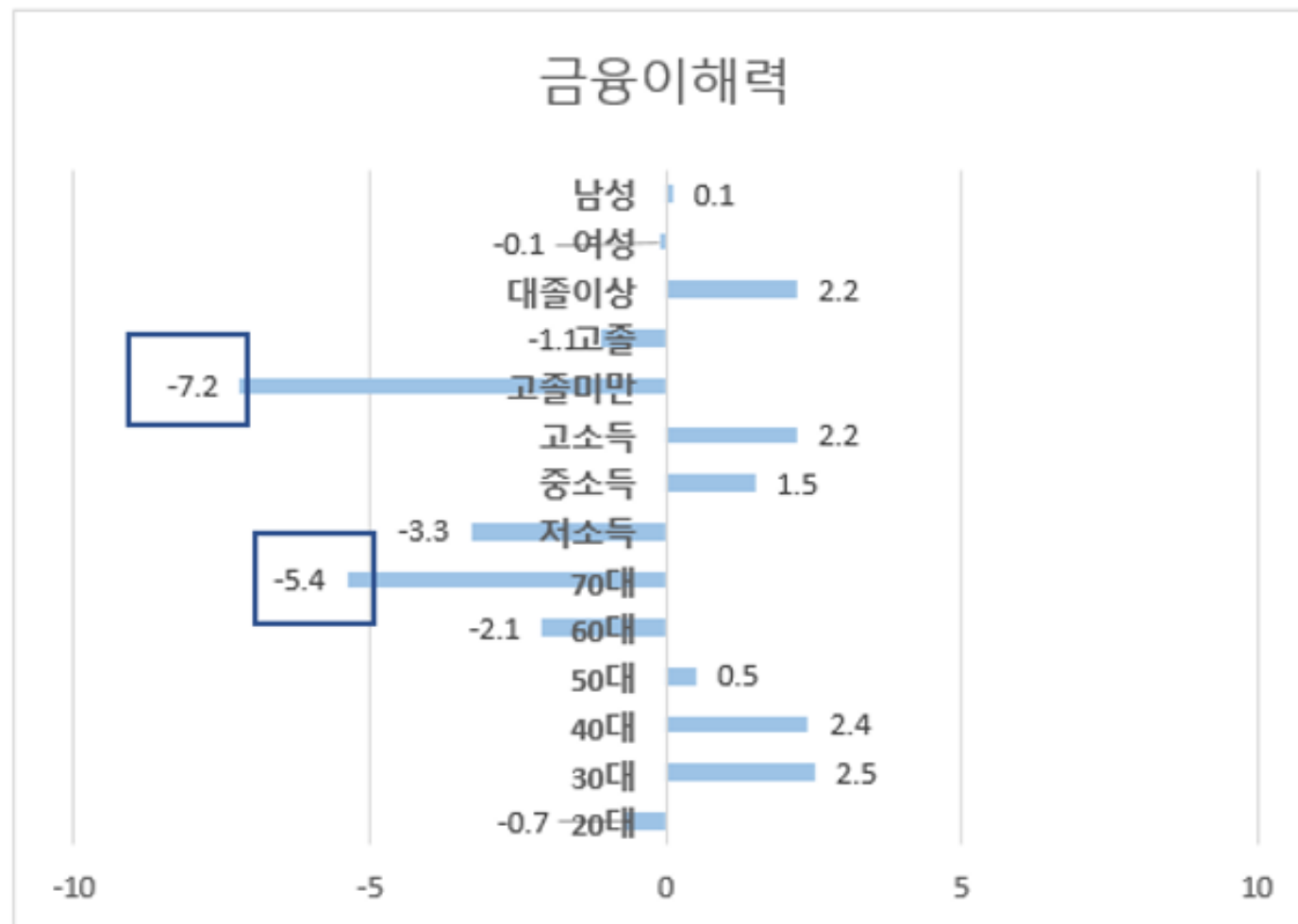


금융이해력 현황 (2022)

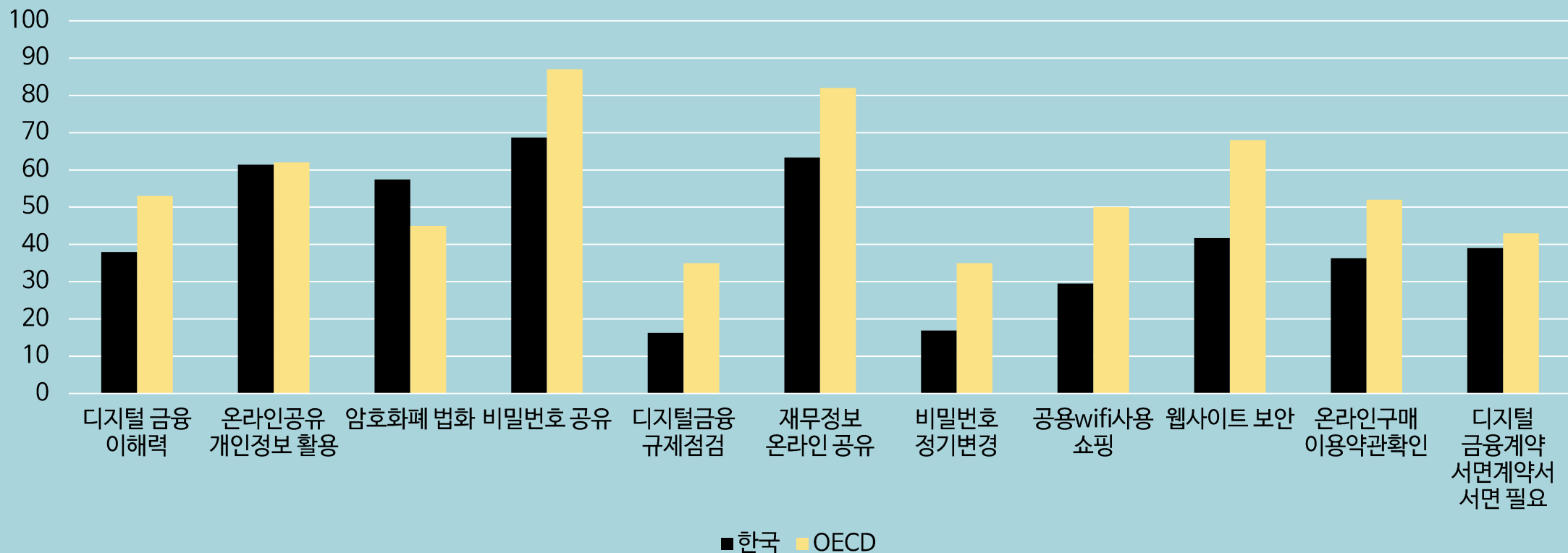


- 한국: 48% 성인이 요구 수준(70점) 이상의 금융이해력 가지고 있음.
- OCED 평균: 39%, 독일: 75%

금융이해력 현황: 인구특성별

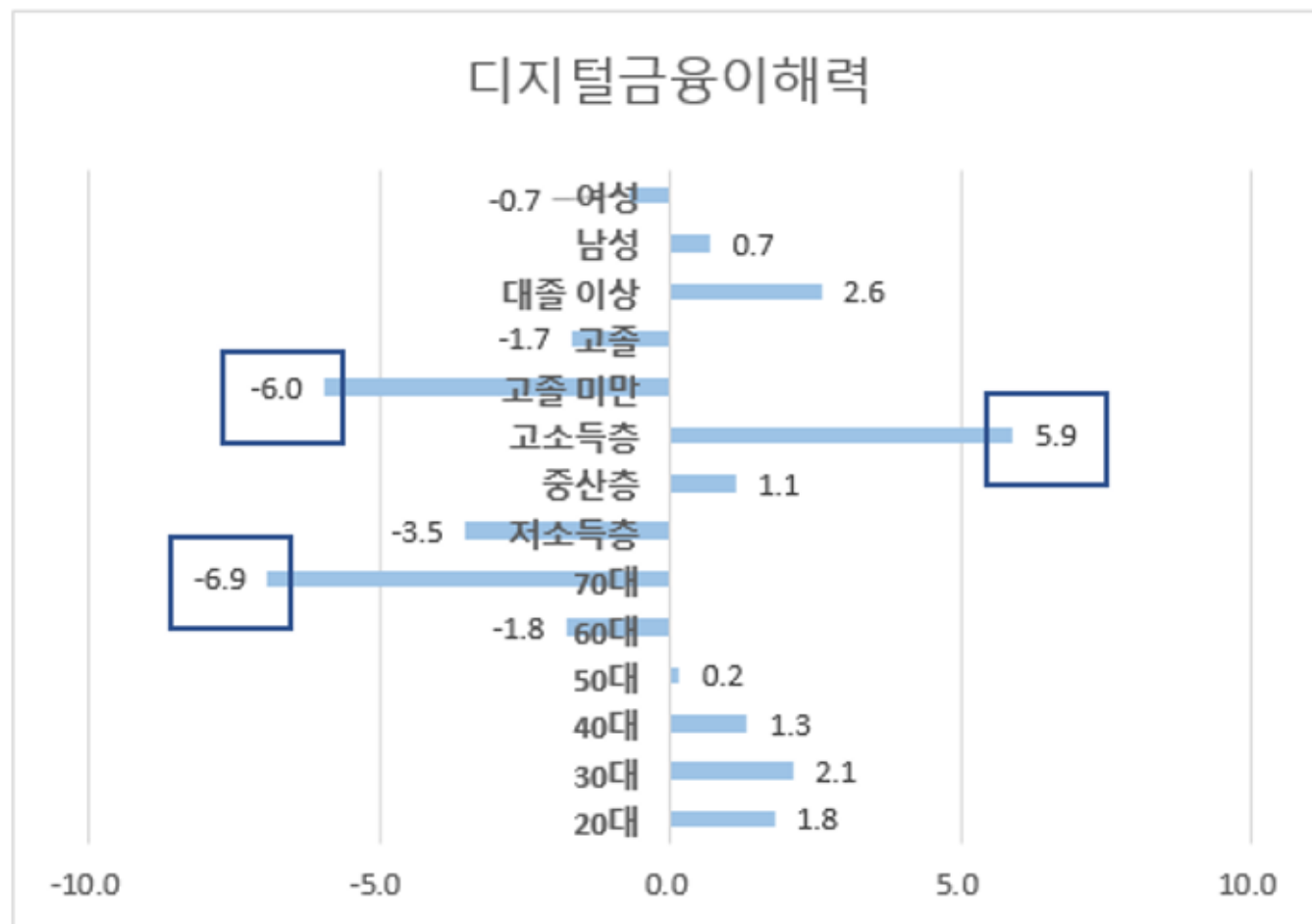


디지털 금융이해력 현황 (2022)



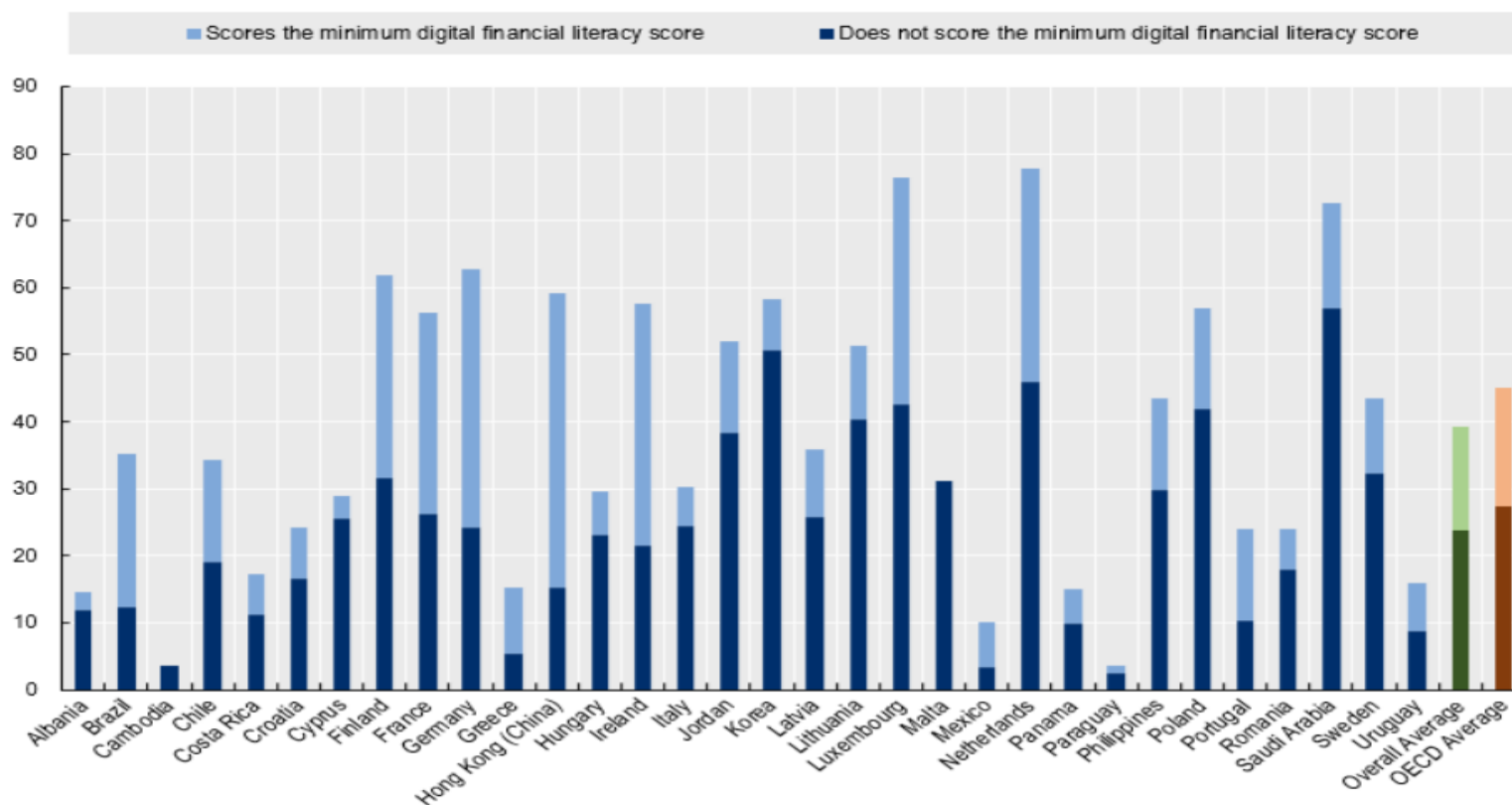
- 한국: 10% 성인이 요구 수준(70점) 이상의 디지털 금융이해력 가지고 있음.
- OCED 평균: 34%, 독일: 52%

금융이해력 현황: 인구특성별

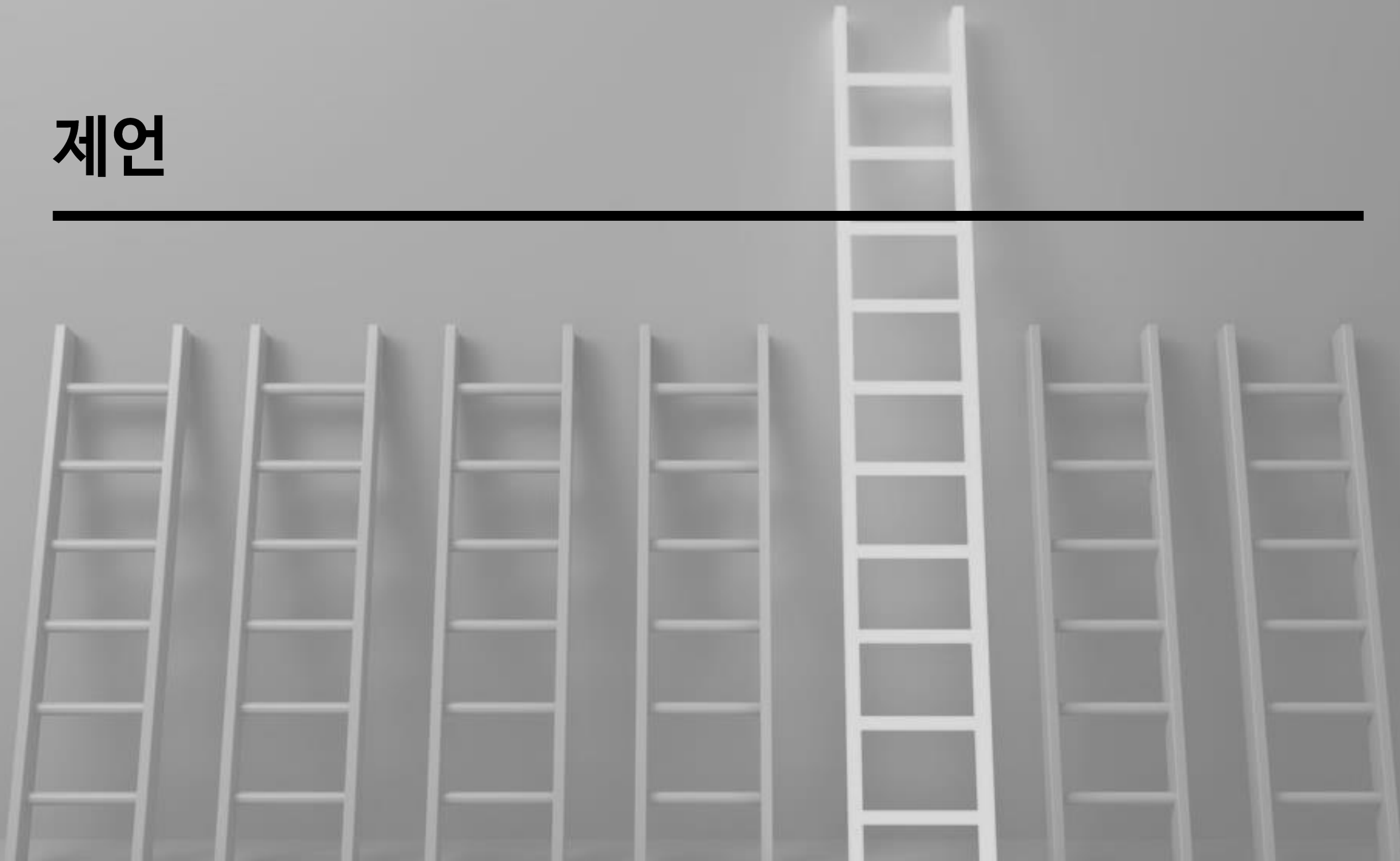


디지털 금융이해력과 디지털 금융상품 활용

- 디지털 금융이해력이 **낮은** 사람들이 디지털 금융을 활용하고 있음.



제언



1. 금융 포용과 디지털 역량 개선

- 디지털 금융의 최대 혜택은 (개발 도상국의) 금융 포용이지만, 선진국에서는 디지털 금융 소외가 문제
- 우리나라 디지털 금융이해력 매우 낮은 편
- 정책방향:
 - 디지털 금융에 대한 지식과 인식/인지 개선
 - 디지털 취약층의 **디지털 역량** 향상이 필요
 - 디지털 취약층이 여전히 금융을 불편함 없이 사용할 수 있도록 하는 정부 규제와 금융회사의 배려 - **포용적디자인** - 이 필요함
 - 포용적 디자인(inclusive design):
 - 디지털 기능을 원활하게 사용하지 못하는 사용자도 금융을 활용할 수 있도록 하는 것.
 - **옴니채널**, 생체인식, 이동 점포, 은행 공동 대리점, etc.
 - Make **simple, seamless** digital finance
 - 정책/규제: 스웨덴 “합리적 접근” 규제 등

Seniors: Why not use digital banking? (Forbes)

1. Fears Surrounding Security And Fraud

- 실수할까봐
- 사기당할까봐
- 비밀번호 외우는 것도 힘든데, 어떻게 바꾸면서 외우냐
- 보안 중요하다는데, keep up 하는거 힘들고 그게 더 스트레스다

2. Broken Digital Journeys

- 디지털로 해보려고 하다가도 자꾸 뭐가 안되고 결국 사람 찾아야 된다.
- 프린트, 이메일, 사인 등 간단하지 않은 작업을 요구한다.

3. Insufficient Human Input

- 기계말고 사람을 원한다.

2. 안전한 디지털 금융 사용 지원

- INFE/OCED 기준 디지털 금융이해력 수준이 낮음 (보안 경각심 등이 낮음)
- 정책방향
 - 디지털 금융 위험에 대한 인식 수준 개선 필요
 - 위험에 대한 교육, 캠페인 등이 필요
 - 디지털 금융 위험 관리 방법 교육 필요
 - 위험 개선을 위한 규제, 기업의 노력 필요
 - E.g. 신뢰할 수 있는 개인 (TCP)지정, 금융사의 사기 계좌 인식
 - [cfpb_suspicious-activity-reports-elder-financial-exploitation_report.pdf](#)
([consumerfinance.gov](#))
 - 소비자 권리 및 구제 절차에 대한 교육 및 홍보

3. (디지털 X) 금융 이해력 (조기) 교육

- 디지털 금융의 특징
 - Do It Yourself
 - 개선된 접근성: 더 쉽게 일찍 금융 활동 시작
- 디지털 역량 뿐 아니라 전통적 의미에서의 금융 이해력 수준의 향상이 요구됨
- 조기 교육의 필요성 (도박, 청년층의 투자)
 - 교육과정, 청소년 캠프 등 다양한 방법 고려 필요
 - 금융감독원 올해부터 자유학기제 (중1) 금융교육프로그램 무상제공. 신청하면 교육 가능.

Personal Financial Literacy - Social Studies Georgia Standards of Excellence (GSE)

Note: Social Studies Resources are developed and reviewed by #GAsocialstudies educators. Be a part of our community by participating in the Resource Feedback Program.

Content Resources

 Personal Financial Literacy Georgia Standards of Excellence for Social Studies

Teacher Notes

 Personal Finance Teacher Notes

Free Curriculum

NGPF's comprehensive personal finance curriculum features lesson plans with the most current resources and activities built in as well as assessments – all fully customizable and completely free.

Check out our flagship [Semester Course](#) (also available as [Trimester Course](#) and [Full Year Course](#)), [Middle School Course](#), and [Financial Algebra Course](#). You can also explore resources for specific personal finance topics:



Banking



Types of Credit



Managing Credit



Paying for College



Budgeting



Investing



Behavioral Economics



Career



Taxes



Insurance



Consumer Skills

4. 바람직한 행동 강화 설계

- Digital nudging is everywhere!
- 넛징은 좋을 수도 있지만 나쁠 수도 있음
- 로빈후드 앱의 논란과 다양한 연구 결과
- 정책방향
 - 소비자가 디지털 넛징에 대한 인지할 수 있도록
 - 바람직한 디지털 넛징이 일어날 수 있도록 규제/유도
 - E.g. 영국 FCA, 2023년 7월부터 소비자 의무에 대한 최종 지침 FG22/5 따르도록 함

디지털 금융 - the balance





Created by openart.ai + SJP

Thank you

Sojung C. Park

<https://sites.google.com/view/sjcpark>

국내 금융교육 현황 및 시사점

김소연 (서울대학교 소비자학과 교수)
김민정 (충남대학교 소비자학과 교수)

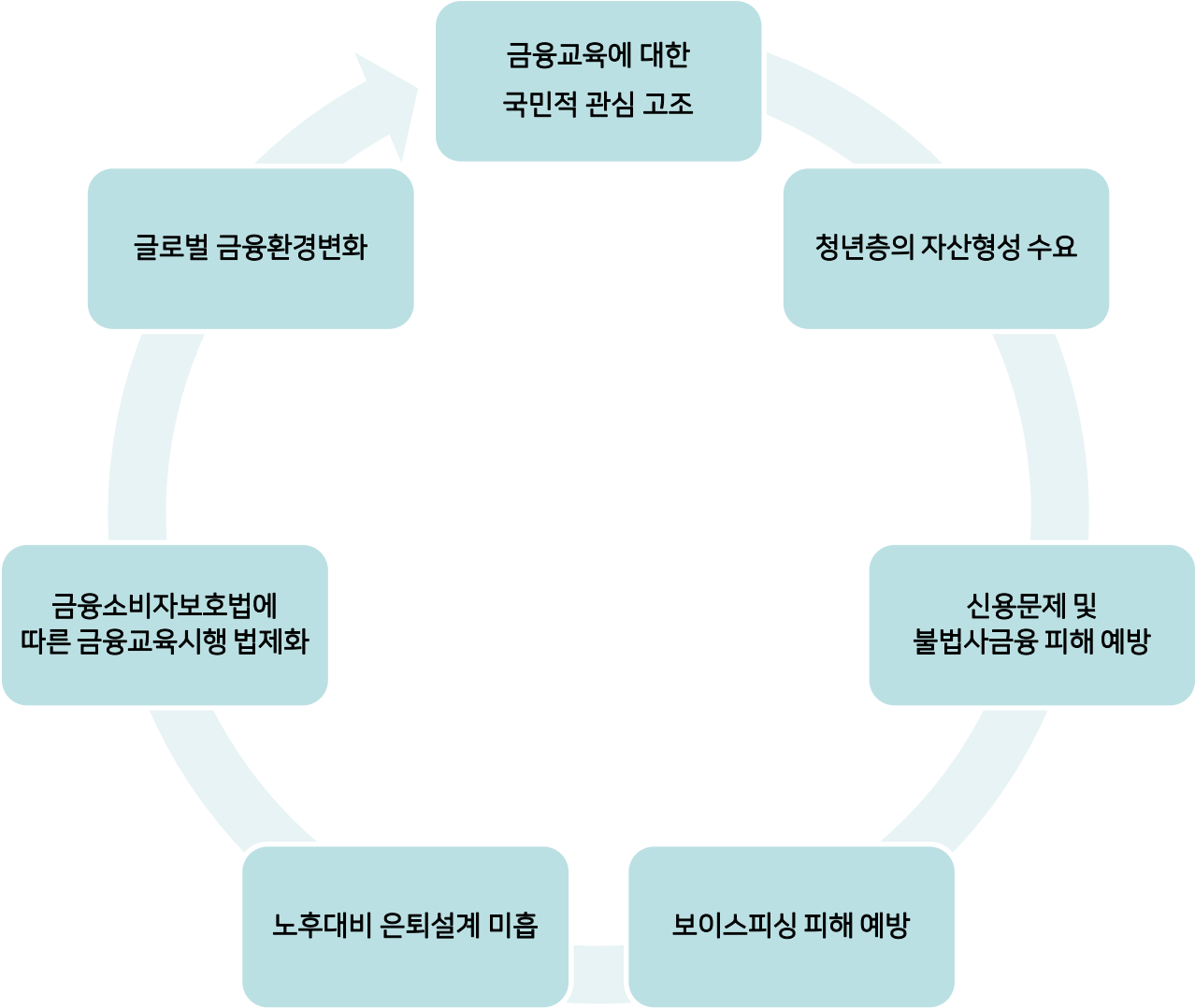
목차

- I. 국내 금융교육 현황
- II. 국내 금융교육 실태 조사
- III. 금융교육 발전을 위한 제언

I. 국내 금융교육 현황

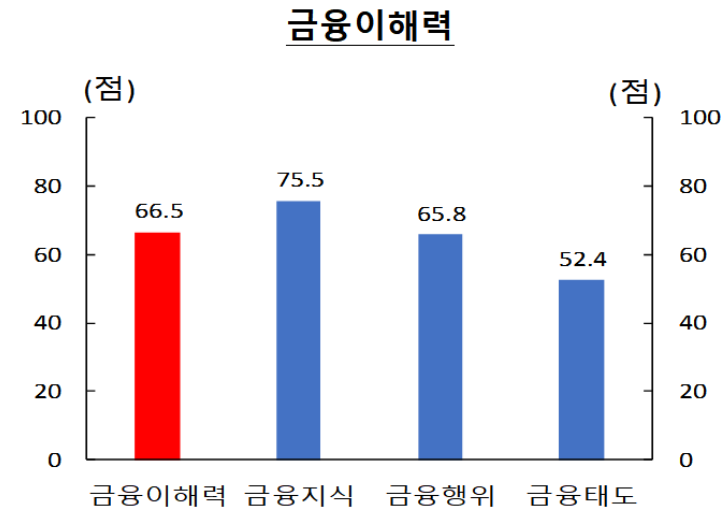
1. 금융소비자교육의 필요성
2. 금융소비자보호와 금융교육 강화
3. 국내 금융교육 정책 추진 현황

금융소비자교육의 필요성



금융소비자교육의 필요성 - 국내 금융이해력 조사 결과

- ❑ 2022년 금융이해력조사에 따르면 우리나라 성인(18~79세) 금융이해력 점수는 66.5점
 - OECD 평균(62점) 보다는 높으나, OECD 최소 목표점수(66.7점)에는 미달
 - 그러나 금융지식 75.5점, 금융행동 65.8점, 금융태도 52.4점으로 특히 금융태도 점수가 미흡함
- ❑ 2022년 우리나라 성인의 디지털 금융이해력 점수는 42.9점으로 전반적으로 낮은 수준임
 - 특히 70대 고령층(36.0점), 저소득층(39.4점) 및 고졸 미만(35.9점)의 디지털 금융이해도가 낮음
- ❑ 청소년대상조사결과, 금융교육분량이 부족하다는 응답이 많음
 - 중학생 48.8%, 고등학생 50.7% (박형준, 한진수, 2023)
 - 학교 금융교육은 교과수업/ 교과외 창의적 체험활동/ 방과후활동 등이나, 입시 위주의 학교 환경으로 금융교육 실시 여력 부족



금융소비자보호와 금융교육 강화

법

금융소비자보호에 관한 법률 (2020.3 제정)
종합적 금융소비자보호 체계 확립

정책

금융소비자정책 종합계획 (2014. 12)
금융소비자보호규제 강화방안 (2015. 12)
소비자보호실태평가 (2016~) 등

금융교육 강화 노력

금융교육활성화방안(2013)
소비자중심의 금융교육 강화방안(2015)
수요자 맞춤형 금융교육 추진방안(2017)
금융소비자TF, 금융교육 TF (2018)
금융소비자보호 종합방안 (2019)
고등학교 교육과정 '금융과 경제생활' 융합선택과목 신설(2021)
금융교육협의회 금융교육 강화방안 의결 (2022)

금융소비자보호와 금융교육 강화

국내 금융교육 정책 추진 주체 : 금융교육협의회, 금융위원회, 금융감독원

금융교육협의회 (2009.12-)

- 2009. 비법정 민관합동 협의체로서 금융위원회 자문기구로 활동
- 2021. 금융교육 정책을 심의의결하는 법정 기구로서 위상 강화

금융위원회 (2013-)

- 2013. 금융교육 활성화 방안 발표, 금융역량 강화를 위한 3대 전략 제시
- 2015. 금융교육 국가전략계획 추진안
- 2016. 전국민 금융이해력조사

금융감독원 (2012-)

- 금융소비자보호처 설치 및 금융교육국 신설
- 금융위원회 산하 집행기구
- e-금융교육센터 운영 중

금융교육협의회- 정기 회의체 운영

금융교육협의회의 특징과 주요 기능

□ 특징

- 관계부처 및 민간전문가가 함께 공동 협의체를 구성
 - 금융위·교육부·공정위·기재부·행안부·복지부·고용부·여가부 및 금융감독원
 - 공공기관, 교육기관, 협회, 소비자단체, 연구단체 등 17개 관계기관
- 금융교육 정책을 심의 의결하는 정기 회의체 운영

□ 주요 기능

- 금융교육 국가 전략 및 연간 계획 수립
- 기관간 역할 조율 등 금융교육 전반 총괄
- 우리나라 금융교육의 컨트롤 타워 역할

제2차 금융교육협의회

입력 2023.12.22. 오후 3:05 기사원문

류현주 기자

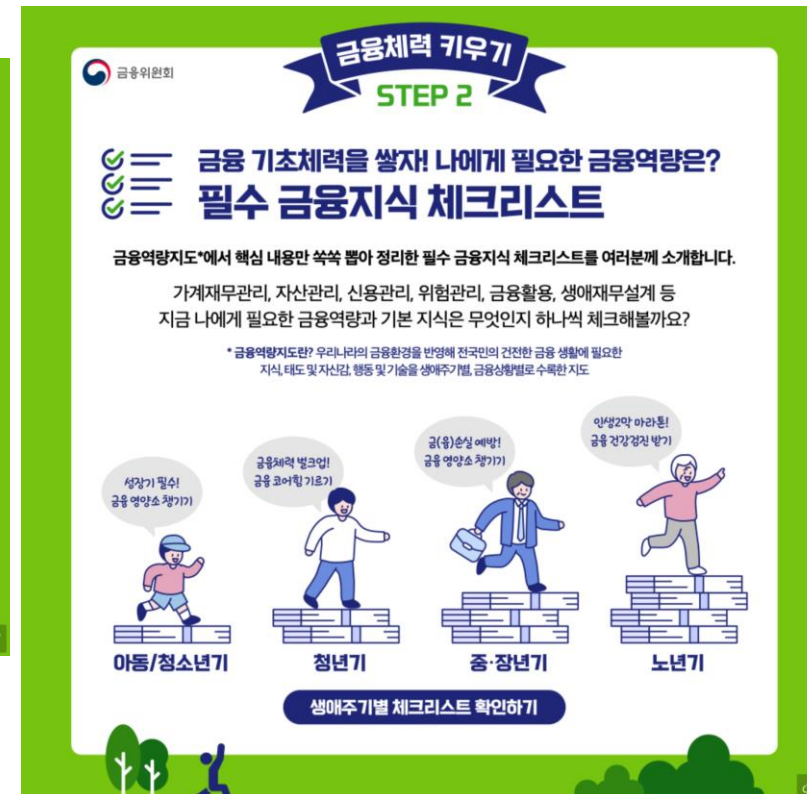


[서울=뉴시스] 김소영 금융위원회 부위원장이 22일 오후 서울 종로구 정부서울청사에서 열린 제2차 금융교육지원협의회에 참석해 발언하고 있다. (사진=금융위원회 제공) 2023.12.22.

금융위원회-금융체력키우기 프로젝트(2023.9)

□ 금융체력키우기 프로젝트 운영

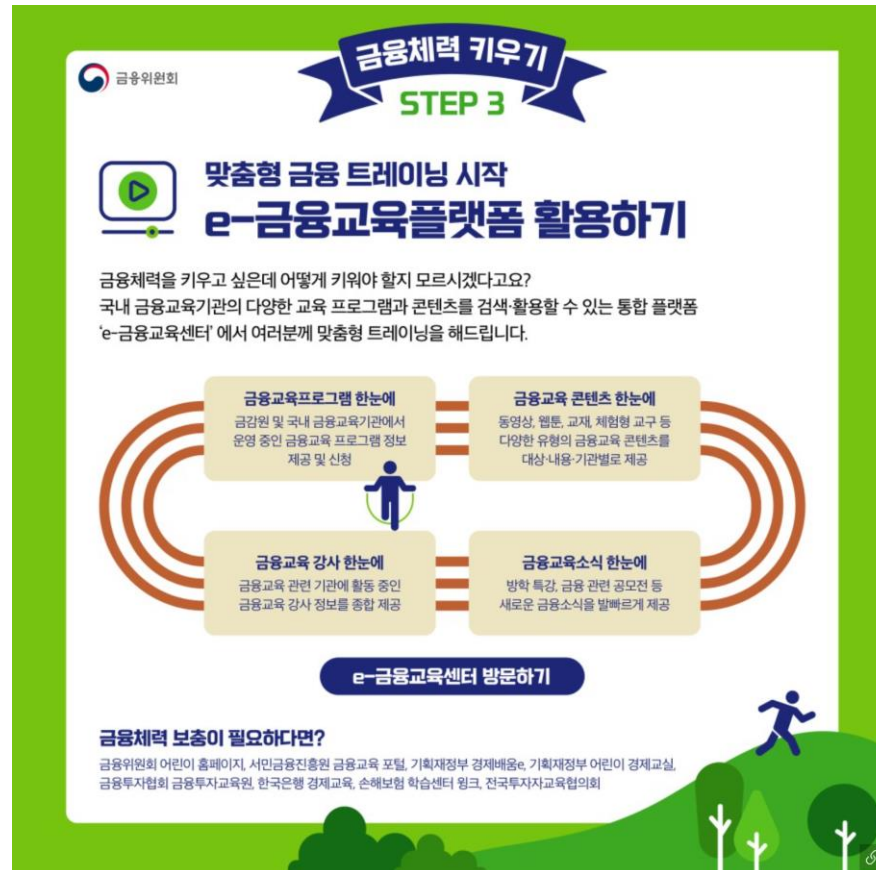
- 건강하고 행복한 삶을 위한 금융체력 자가진단 및 체크리스트 제공
- 맞춤형 금융트레이닝을 위한 e-금융교육 플랫폼 활용 도모
- 특히 2030 청년 금융교육 강화방안의 일환으로 캠페인 확산



금융위원회-금융체력키우기(2023)

□ 금융체력키우기 프로젝트 운영

- 교육프로그램 및 콘텐츠에 대한 관심 증대로 효과적 홍보 가능
- 타기관의 교육프로그램과의 연계성 강화



금융체력 보충이 필요하다면?

금융교육 사이트 소개

[금융위원회 어린이 홈페이지](#)
[서민금융진흥원 금융교육 포털](#)
[기획재정부 경제배움e](#)
[기획재정부 어린이 경제교실](#)
[금융투자협회 금융투자교육원](#)
[한국은행 경제교육](#)
[손해보험 학습센터 링크](#)
[전국투자자교육협의회](#)

금융감독원 e-금융교육센터 확대 개편 (2023. 하반기)

- 공공부문 금융교육을 대표하는 금융교육 통합 플랫폼
- 39개 유관기관이 제작한 557개 금융교육 콘텐츠 제공 ('23년 방문자 약 72만명)

▣ 금융감독원 대표 금융교육 프로그램



금융감독원 e-금융교육센터 확대 개편 (2023. 하반기)

□ e-금융교육센터 활용도 강화

1. 금융교육 프로그램 검색 및 신청

- 맞춤형 교육 프로그램 및 체험시설 정보 검색
- 프로그램 신청

2. 콘텐츠 검색 및 다운로드

- 맞춤형 교육콘텐츠 검색
- 인기 콘텐츠 열람 및 다운로드

3. 금융교육 강사 정보 검색

- 강사 검색 (활동지역, 강의경력 등 정보 열람)
- 금감원 인증 전문강사 여부 확인

4. 행사 정보 및 통계자료 제공

- 공모전, 경진대회 등 정보 제공
- 금융교육 관련 통계 및 연구자료 제공



금융감독원 e-금융교육센터 홍보 및 개선 작업

1) 금융교육 홍보대사 활용 (슈카)



2) 교육영상 및 웹툰 제작



3) 캐릭터 제작

우리들의 금융교육 친구,
똑부리(Ddok-bu-li)

안녕하세요?
저는 금융감독원 금융교육센터를 대표하는 캐릭터,
'똑부리'입니다.

저는 여러분이 현명하고 지혜로운 금융 생활을 할 수
있도록
금융교육을 널리 알리기 위해 금융감독원에서 태어났어요!

금융시장을 지키는 금융감독원의 모습을 담아
날렵한 다리 기질과 똑 부러지고 초롱초롱한 눈매를
가졌습니다.

아, 혹시 알고 계세요?
금융감독원에는 저와 함께 금융을 공부하는
우 많은 FSS FRIENDS들이 있습니다!

여러분도 이 곳에서 신나게 금융 공부를 하고 싶다면,
저와 FSS FRIENDS가 여러분의 금융교육 친구가 되어
앞에서 응원할게요!



4) 타 공공부문 교육콘텐츠 모아보기 (Open API활용) (예정)

5) AI챗봇 기능 탑재 (예정)

금융감독원 - 금융역량지도(Financial Capability Map)

□ 금융역량지도

- 우리나라의 금융환경을 반영하여 전국민의 건전한 금융생활에 필요한 지식, 태도, 자신감, 행동, 및 기술을 생애주기별, 금융상황별로 수록한 지도

□ 목표

- 금융교육 콘텐츠 개발 현황 파악 및 방향성 제시

□ 특징

- OECD INFE, 미국, 영국, 일본, 한국 금융역량모형, 금융이해력지도 등을 바탕으로 함
 - 금융역량 3요인 반영
 - 기본생활금융 중심
 - 생애주기 구분

[우리나라 금융역량지도 내용]

대분류	내용 요소
I. 가계 재무관리 (쓰기)	1. 수입과 지출 2. 가계부 작성 3. 예산 짜기 4. 결제 수단 5. 합리적 의사결정
II. 자산관리 (모으고 굴리기)	1. 예금 2. 투자의 기초 3. 투자상품 활용
III. 신용관리 (빌리기)	1. 신용의 이해와 관리 2. 대출의 기초와 활용 3. 신용카드 4. 부채 관리
IV. 위험관리 (지키기)	1. 위험의 개념과 관리 2. 보험의 유형과 활용
V. 금융활용 (실제 금융이용 시 필요사항)	1. 금융거래의 기초 2. 디지털 금융 3. 금융교육 및 자문 4. 금융소비자보호의 이해 5. 금융사기 예방
VI. 생애 재무설계 (이벤트)	1. 생애재무설계의 개념과 필요성 2. 창업 및 취업 3. 학자금, 교육비 4. 주거 마련 5. 노후 준비 6. 노후 자금관리

		아동기 Primary	청소년기 High	청년기 Youth 대학	중·장년기 Adult 성인 (30세 이후)	노년기 Retired
대분류 (역량 분야)	중분류 생애주기 단계	초등	중·고등	·사회초년 (신입사원)		은퇴 이후
		금융역량 태동기	금융역량 성장기	금융역량 확대기	금융역량 성숙기	금융역량 유지기
Ⅰ.가계재무관리	1. 수입과 지출	P-Ⅰ-1	H-Ⅰ-1	Y-Ⅰ-1	A-Ⅰ-1	R-Ⅰ-1
	2. 가계부 작성	P-Ⅰ-2	H-Ⅰ-2	Y-Ⅰ-2	A-Ⅰ-2	R-Ⅰ-2
	3. 예산 짜기	P-Ⅰ-3	H-Ⅰ-3	Y-Ⅰ-3	A-Ⅰ-3	R-Ⅰ-3
	4. 결제 수단	P-Ⅰ-4	H-Ⅰ-4	Y-Ⅰ-4	A-Ⅰ-4	R-Ⅰ-4
	5. 합리적 의사결정	P-Ⅰ-5	H-Ⅰ-5	Y-Ⅰ-5	A-Ⅰ-5	R-Ⅰ-5
Ⅱ. 자산관리	1. 예금	P-Ⅱ-1	H-Ⅱ-1	Y-Ⅱ-1	A-Ⅱ-1	R-Ⅱ-1
	2. 투자	P-Ⅱ-2	H-Ⅱ-2	Y-Ⅱ-2	A-Ⅱ-2	R-Ⅱ-2
Ⅲ. 신용관리	1. 신용의 이해와 관리	P-Ⅲ-1	H-Ⅲ-1	Y-Ⅲ-1	A-Ⅲ-1	R-Ⅲ-1
	2. 대출의 기초와 활용		H-Ⅲ-2	Y-Ⅲ-2	A-Ⅲ-2	R-Ⅲ-2
	3. 신용카드			Y-Ⅲ-3	A-Ⅲ-3	R-Ⅲ-3
	4. 부채 관리		H-Ⅲ-4	Y-Ⅲ-4	A-Ⅲ-4	R-Ⅲ-4
		아동기	청소년기	청년기	중·장년기	노년기
Ⅳ. 위험관리	1. 위험의 개념과 관리	P-Ⅳ-1	H-Ⅳ-1	Y-Ⅳ-1	A-Ⅳ-1	R-Ⅳ-1
	2. 보험의 유형과 활용		H-Ⅳ-2	Y-Ⅳ-2	A-Ⅳ-2	R-Ⅳ-2
Ⅴ. 금융활용	1. 금융거래의 기초	P-V-1	H-V-1	Y-V-1	A-V-1	R-V-1
	2. 디지털 금융	P-V-2	H-V-2	Y-V-2	A-V-2	R-V-2
	3. 금융교육 및 자문	P-V-3	H-V-3	Y-V-3	A-V-3	R-V-3
	4. 금융소비자보호의 이해	P-V-4	H-V-4	Y-V-4	A-V-4	R-V-4
	5. 금융사기예방	P-V-5	H-V-5	Y-V-5	A-V-5	R-V-5
Ⅵ.생애재무설계	1. 생애재무설계의 개념과 필요성	P-VI-1	H-VI-1	Y-VI-1	A-VI-1	R-VI-1
	2. 창업 및 취업	P-VI-2	H-VI-2	Y-VI-2	A-VI-2	R-VI-2
	3. 학자금, 교육비		H-VI-3	Y-VI-3	A-VI-3	R-VI-3
	4. 주거 마련			Y-VI-4	A-VI-4	R-VI-4
	5. 노후 준비			Y-VI-5	A-VI-5	
	6. 노후 자금관리				A-VI-6	R-VI-6

생애주기단계별로 교육이
필요한 분야를 분류하고,
각 분야별로 요구되는 교육
주제를 나열

[특수계층 기초 금융역량지도]

구분 대상	지식	태도 및 자신감	행동 및 기술
장애인 (D) (상황에 맞는 교육자료 필요)	- 공과금 납부하기, 은행, ATM 이용법, 온라인 금융거래 등 생활에 필요한 기본 금융지식 - 장애인 대상 금융사기 피해사례 및 예방법		- 실제로 혼자서 금융회사에 방문해 통장을 개설하고 일상에 필요한 금전 관리 실행 - 보이스피싱 등 금융사기를 당할 경우 바로 신고
다문화가정 (M)	- 금융용어 및 개념의 이해 - 우리나라 금융 제도의 이해와 활용 - 다문화가정 대상 금융사기 피해사례 및 금융사기 예방	- 혼자서 기본적인 금융거래를 할 수 있다는 자신감 기르기 - 보이스피싱 등 다양한 금융사기를 접할 경우 외부 도움을 요청할 수 있는 태도 형성	- 정부지원제도를 우선적으로 활용 - 통장 개설 등 실제로 금융거래 실행 - 보이스피싱 등 금융사기를 당할 경우 바로 신고
북한이탈주민 (N)	- 금융용어 및 개념의 이해 - 우리나라 금융 제도의 이해 - 북한이탈주민 대상 금융사기 피해사례 및 예방법		- 정부지원제도를 우선적으로 활용 - 통장 개설 등 실제로 금융거래 실행 - 보이스피싱 등 금융사기를 당할 경우 바로 신고
신용회복 대상자 (C)	- 신용회복, 채무조정 방법의 이해 - 합리적인 부채관리, 신용관리 방법 - 미래에 채무 문제를 예방하기 위한 금전 관리방법	- 채무를 극복할 수 있다는 긍정적 사고 형성 - 채무의 근본적인 원인을 인식하고 개선하겠다는 노력	- 계획에 맞춰 채무 상황 - 평소 꾸준하게 수입 및 지출 관리

특수계층대상
교육에 필요한
기초 금융역량을
별도로 명시함

II. 국내 금융교육 실태 조사

1. 학교 안 / 학교 밖 금융교육
2. 금융 공공기관 / 민간 금융교육

학교 금융교육 실태

학교 금융교육

- ❑ 2015년 개정 교육과정(교육부 고시 제2015-74호)
 - 2020학년도부터 전 학년에 걸쳐 시행됨
 - 금융교육 내용이 포함된 교과
 - 사회/도덕 교과군(사회, 통합사회, 경제), 실과/기술·가정 교과군, 교양 교과군 실용경제
 - 2009년 교육과정에 비해 금융교육 관련 성취 기준 수가 전반적으로 축소됨(박형준, 2017)

- ❑ 금융교육 확대 노력
 - 2021년 고등학교 교육과정에서 '금융과 경제생활' 융합선택과목을 신설하였으나
고등학교에서 금융교육 내용이 포함된 과목을 배우는 실제 학생 수는 적은 편임
→ 학교내 금융교육 외에 다양한 공공/민간 기관에서 청소년 금융교육 실시 중

학교 금융교육 실태

학교 밖 금융교육 사례(금융감독원)

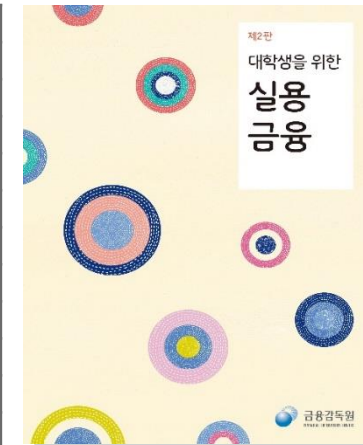
□ 초·중·고교 '1사(社) 1교(校) 금융교육

- 2005년 이후 매년 전국의 초·중·고교 중 「금융교육 시범학교」를 선정해 실시한 이후, 2015년부터 금융교육 확대의 일환으로 전국적으로 실시 중
- 강의력 제고를 위해 금융회사 직원들을 대상으로 강사 연수를 제공하며, 강의의 균질화를 위해 표준강의안을 이용해 모의 강의 시연

□ 대학교 실용금융강좌

- 총 15~16주차 수업(2~3학점)
- 금융교육교수 지원 및 교재 제공

목차
1. 금융의 역할과 주요 금융지표
2. 금융상품과 금융시장
3. 저축의 이해
4. 금융투자의 이해
5. 다양한 투자상품과 투자 유의사항
6. 신용관리
7. 부채관리
8. 위험관리와 보험
9. 노후와 연금
10. 재무설계의 기초
11. 신기술과 금융의 변화
12. 금융소비자보호



금융교육 현황 검토 - 금융 관련 공공기관

- 2024. 1월 현재 금융감독원, 서민금융진흥원, 신용회복위원회 및 신용교육원, 예금보험공사 등에서 운영하는 금융교육 검토

	대상	내용	시간	교육방식	
금융감독원	온라인금융교육				방문교육
					북한이탈주민
					다문화가정
					자산관리, 금융활용
					금융활용
					자산관리, 금융활용
					금융활용
					자산관리
					위험관리
					신용관리
	아동기, 청소년기, 청년기, 중장년기, 군장병	가계재무관리[지출관리]	돈 관리는 이렇게, 현명하게 돈 쓰기	17차시, 2 대면교육	저축관리, 금융상품, 은행이용, 금융사기
		자산관리[저축]	현명하게 돈 모으기(1h)		은행이용방법
		가계재무관리[수입관리, 지출관리]	금융과 의사결정, 수입과 지출 관리	17차시, 2 대면교육	저축/보험 및 금융사기
		자산관리[저축, 투자]	저축과 투자		다문화가족을 위한 금융생활
		신용관리	신용관리는 이렇게		• 자금관리를 위한 저축
		위험관리	미래의 위험에 대비하기		• 위험관리를 위한
		가계재무관리[지출관리]	금융과 의사결정, 수입과 지출 관리, 신용과 부채 관리, 저축과 투자	17차시, 2 대면교육	• 신용 · 부채(1h)
		자산관리[저축, 투자]	신용과 부채 관리		• 금융사기 예방(1h)
		위험관리[위험관리일반, 보험]	위험 관리와 보험		• 금융감독원과 함께하는 우리는 금융강군(통합본)
		가계재무관리[경제일반]	금융의 역할과 주요		• 목돈마련을 위한 저축
		자산관리[저축, 투자]	저축상품과 투자상품, 부채관리, 신용관리		• 미래를 위한
		신용관리[신용관리일반, 부채]	위험관리와 보험		• 신용 · 부채(1h)
		위험관리[위험관리일반, 보험]	연금과 보험		• 금융사기 예방(1h)
		생애재무설계	금융소비자보호 주요 제도, 금융소비자보호 관련 주요 경제가 뭐예요?		• 금융감독원과 함께하는 우리는 금융강군(통합본)
		금융활용	용돈은 왜 필요하죠? 내가 가지고 있는 돈은? 저축을 해요		노후생활: 은퇴후 생활, 사기예방과 노후자산 정리: 금융사기 예방, 생애마지막 디지털금융: 디지털 이해, [현명한 금융생활] 은행/신용카드 핵심정보 및 민원사례, 금융투자상품
예금보험공사	어린이금융경제교실	초등학교 저학년	가계재무관리[소비, 지출], 자산관리[저축], 금융활용(제도)	40분	대면교육
	어린이금융경제교실	초등학교 고학년	가계재무관리[화폐, 소비, 지출], 자산관리[저축], 신용관리, 금융활용(금융사기, 제도)	45분	대면교육
	생활금융지식	중학교	가계재무관리[화폐, 소비, 지출], 자산관리[저축], 신용관리, 금융활용(금융사기, 제도)	45분	대면교육
	금융진로교육	중학교	가계재무관리[화폐, 소비, 지출], 자산관리[저축], 신용관리, 금융활용(금융사기, 제도)	45분	대면교육
서민금융진흥원 https://edu.kinfra.or.kr/academy/main/main.do	찾아가는 금융교육				서민 등 금융교육이 필요한 모든 계층
					1~2시간/ 대면교육
					가계재무관리
					위험관리
					신용관리
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					재무설계의 필요성과 금융상품 선택법과 합리적인 대출사 유의점 및 대출과 신용관리의 필요성 및 불법주식, 사금융, 금융사기
					서민금융제도 및 채무자
					가계 재무위기 지원제도 및 창업관련 정보 및 창업금융
					고등학교, 청년·대학생을 위한 체험형
					초·중학생을 위한 체험형
	온라인 교육				
					서민금융 이용자
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					미소금융
					햇살론유스
					햇살론15-안전망대출
					근로자햇살론·햇살론뱅크
					햇살론카드
					새희망플러스
					대학생·청년 햇살론
					최저신용자 특별 보증
					정책금융이용자 사후 교육
					금융생활 재무진단 맞춤형 금융교육
					16과목
					4과목
					5과목
					3과목
					6과목
					4과목
					4과목
					4과목
					6과목
					12과목
					금융생활 재무진단 맞춤형 금융교육
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					금융활용(제도)
					소액성계비대출
					청년도약계좌
					국민행복기금 소액대출
					3과목
					5과목
					2과목

금융교육 현황 검토 - 금융기관 및 민간기관

- 2024. 1월 현재 금융기관 및 민간기관에서 운영하는 금융교육
- 금융관련 협회(은행연합회, 생명보험협회, 손해보험협회, 여신금융협회, 저축은행중앙회, 신협중앙회, 금융투자협회
 - 전문가/학계(청소년금융교육협의회, 한국YWCA, JA Korea, 전국투자자교육협의회, 생명보험사회공헌위원회, 생명보험교육문화센터, 손해보험학습센터, 각 은행, 증권사, 보험사, 재단 등.)

		교육내용	교육대상	교육방법
협회	은행연합회	찾아가는 금융유지책	중학생	유지책
		금융빅게임 The Lost City	중학생, 고등학생	게임
		금융상식, 금융진로	농어촌학교 학생	강의
		지방학교 초청 금융교육		강의
		온라인 금융교육	초등학생	에니메이션
	생명보험협회	웹드라마	중학생, 고등학생	웹드라마
		금융도서와 활동지(개인/그룹)	유아~초 저학년	학습지
		온라인 금융교육	유아~초 저학년	온라인
	손해보험협회	금융보험캠프	중학생 및 학부모	강의
		체험학습 진로학습	중학생, 고등학생, 성인	방문 강의
금융회사	하나금융그룹	금융보험교육	중학생, 고등학생	
	KB금융그룹	금융보험교육		

한국YWCA연합	Think Money	- 청소년	
JA Korea	경제금융 Financial Health	- 금융경제감사 교육	
	기업가정신 Entrepreneurship	취약계층	
		1교 1사	
		초등학생	
		중학생	
		고등학생	
어린이경제신문 (썬이코노미)	온라인 생생 경제캠프	- 어린이	주제별 비대면 교육
폴라리스 (KB대학생경제급)	한국YWCA전국연맹과 협업	경제금융NIE지도사 과정	교육 이전 교수 배송)
		대학생	
		어린이	
		청소년	
이티원 유니어스 에듀		성인(사회초년생, 자립준비청년, 위기가정 등)	대면/비대면 교육
		중, 고등학생	
		초등학생	
청년금융교육연	인생을 바꾸는 금융 교육	청년	대면 교육
한국금융인재개	금융 경제아카데미		
KSD나눔재단	증권박물관 금융교육	초등학생(3-6)	체험형 교육
		중학생	
		고등학생	
		대학생	
		성인	
	찾아가는 금융교육	초등학생(3-6)	대면 교육
		중학생	
		고등학생	
		성인	
		취약계층(드림스타트 금융교육)	
		초등학생	교구 활용
			대면 교육
		중학생	교구 활용
		고등학생	대면 교육
		성인	
	100세 시대 금융생활		
	아는 만큼 부자되는 금융교육		
퇴직금융인협회	교육대상자 특성을 반영한 맞춤형 금융교육	초등	
		중·고등	
		청년	
		취약계층	
십시일반 (BC카드)	자립준비청년 특화 금융 교육	자립준비청소년	
한국보림교육연	돈을 관리하고 미래를 준비하자.	일반인	
	성인 대상 금융보험 특강	일반인	

금융교육 현황 검토

□ 금융역량지도를 활용한 금융교육 현황

금융교육 현황 (금융역량지도 활용)						
대분류(역량분야)	중분류	생애주기단계				
		초등	중고등	대학, 사회초년	성인	은퇴 이후
I. 가계재무관리	1. 수입과 지출					
	2. 가계부 작성					
	3. 예산짜기					
	4. 결제 수단					
	5. 합리적 의사결정					
II. 자산관리	1. 예금					
	2. 투자					
III. 신용관리	1. 신용의 이해와 관리					
	2. 대출의 기초와 활용					
	3. 신용카드					
	4. 부채 관리					
IV. 위험관리	1. 위험의 개념과 관리					
	2. 보험의 유형과 활용					
V. 금융활용	1. 금융거래의 기초					
	2. 디지털 금융					
	3. 금융교육 및 자문					
	4. 금융소비자보호의 이해					
	5. 금융사기예방					
VI. 생애재무설계	1. 생애재무설계의 개념과 필요성					
	2. 창업 및 취업					
	3. 학자금, 교육비					
	4. 주거 마련					
	5. 노후 준비					
	6. 노후 자금관리					

Ⅲ. 금융교육 발전을 위한 제언

금융교육 발전을 위한 제언

금융교육내용 측면

1. 1회성 금융교육의 한계

- 다양한 교육 프로그램이 운영되고 있지만 1회성에 그쳐 깊이있는 내용을 다루는 데는 한계가 있음
- 특히 학교에서는 1회성 교육보다 최소 2-3회로 구성된 체계화된 프로그램을 이수할 수 있도록 권장하여야 할 것임

2. 대상별 교육내용의 다양화

- 초등 저학년 대상 교육은 소비교육에 집중되어 있으며, 생애재무설계 교육은 중·고등학교 이후에 시작됨
- 미래 대비의 필요성을 일찍부터 익힐 수 있도록 한다면 금융역량 중 태도의 강화에도 도움이 될 것임

3. 금융역량 중 태도 관련 교육 부족

- 금융지식과 행동 관련 교육은 다양하게 구성되어 있으나, 바람직한 태도를 위한 교육은 많지 않음
- 금융사기 관련 교육은 다양하게 운영되고 있는데 비하여, 주식과 투자에 대해 바람직한 가치를 심어줄 수 있는 교육이 부족함.
- 올바른 자산관리를 위한 바람직한 태도를 심어줄 수 있는 교육을 시행할 필요가 있음

금융교육 발전을 위한 제언

금융교육대상 측면

1. 사회초년생 대상 교육 강화

- 사회초년생의 특성(자영업자, 소상공인, 사회초년생, 취약계층 등)에 따라 기능향상 교육 강화
- 해외 대학에서는 졸업 전 금융교육 세미나 운영을 하고 있으며, 고등학교, 대학교 졸업 요건에 포함할 수 있음

2. 교육 시점 다양화

- 교육이 가장 효과적인 시점(Teachable moment)에 맞춤형 교육 제공 (2023 제2차 금융교육협의회 안건) 및 의무화 가능
- 청년 도약계좌 가입시 투자기초 교육, 대학신입생 학생증 카드 발급시 및 신입사원 카드 발급시 신용 교육 제공, 공적연금 및 퇴직연금가입시 은퇴설계교육 제공 등
- 육아 및 교육비 지원바우처 제공시 맞춤형 재무교육 등 교육이수 의무 확대 가능

금융교육 발전을 위한 제언

금융교육 프로그램 구성 및 전달 측면

1. 교육 프로그램의 중복 및 비효율적 운영 지속

- 내용 및 대상 중복, 반복적 교육은 기존 금융교육 관련 연구들에서 수차례 지적되어 왔으며(김자봉, 2020; 고인묵·강지영, 2020), 이는 금융교육이 예산 투입 중심으로 운영되기 때문임
- 유사한 온라인 교육 콘텐츠를 새로 만들기보다는 기존의 자료를 활용할 수 있도록 하고 적절한 전달과 분배를 총괄하는 기관 필요

2. 금융교육의 접근성 부족

- 다양한 교육 프로그램이 제공되고 있음에도 불구하고 소비자 측면에서는 접근성이 낮음
- 최근 개발된 '금융체력키우기' 등을 적극 활용하여 소비자 측면에서 필요한 교육을 찾고 실제 활용할 수 있도록 촉진
- 교육의 접근성과 효과성을 높이기 위해 집단 강의, 동영상, 보드게임 외에도 소그룹 교육, 1:1 교육, 체험 활동 등을 활성화

3. 각 교육 주체별 성과목표 부재

- 금융교육 목표에 투입만 있고 성과의 설정이 부족한 상황임(이운호, 2021)
- 금융위원회/금융감독원이 금융교육 국가전략의 상위 주체로서 금융역량 강화체계를 더욱 구체적으로 제시하고 성과 목표를 명확히 해야 함
- 또한 교육 효과성 확인과 피드백을 필수적으로 운영 고려

감사합니다

해외 주요국 금융교육 현황 및 시사점 : 미국, 영국을 중심으로

김경태 (Associate Professor, The University of Alabama)

한지형 (Research Professor, Seoul National University)

목차

- 서론
- 영국 금융교육 정책 및 현황
- 미국 금융교육 정책 및 현황
- 시사점

금융교육의 중요성

- 금융웰빙의 달성을 위한 필수적 요인 중 하나는 금융소비자의 금융역량
 - 금융역량의 향상을 통해 금융소비자는 급변하는 금융환경에 적응할 수 있음
 - 재무적 의사결정에 적절한 정보를 탐색하고 활용할 수 있을 뿐만 아니라 현재와 미래에 걸쳐 재무적자원을 효율적으로 관리할 수 있게 됨
 - 금융소비자가 향상된 금융역량을 발휘하여 금융상품을 잘 알고 선택하게 된다면 금융소비자 문제 발생 가능성이 감소할 뿐만 아니라 금융소비자 피해나 불이익이 예방되고 사후적인 문제 해결에 소요되는 금융감독 자원도 절약 가능
- 금융교육은 소비자의 금융역량을 향상시키는 주요 방법

「금융소비자보호에 관한 법률」과 금융교육

- 우리나라에서도 금융교육에 대한 관심이 높아지고 있음
 - 금융소비자 보호의 차원에서 정부가 금융소비자의 건전한 금융생활 지원 및 금융역량 향상을 위해 노력해야 할 의무가 있고, 이를 위한 시책을 수립하고 교육프로그램을 개발 및 제공해야 함을 명시

제29조(금융소비자 보호) ① 금융위원회는 금융소비자의 권익 보호와 금융상품판매업등의 건전한 시장질서 구축을 위하여 금융소비자정책을 수립하여야 한다.

② 금융위원회는 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융생활 지원 및 금융소비자의 금융역량 향상을 위하여 노력하여야 한다.

제30조(금융교육) ① 금융위원회는 금융교육을 통하여 금융소비자가 금융에 관한 높은 이해력을 바탕으로 합리적인 의사결정을 내리고 이를 기반으로 하여 장기적으로 금융복지를 누릴 수 있도록 노력하여야 하며, 예산의 범위에서 이에 필요한 지원을 할 수 있다.

② 금융위원회는 금융환경 변화에 따라 금융소비자의 금융역량 향상을 위한 교육프로그램을 개발하여야 한다.

③ 금융위원회는 금융교육과 학교교육·평생교육을 연계하여 금융교육의 효과를 높이기 위한 시책을 수립·시행하여야 한다.

④ 금융위원회는 3년마다 금융소비자의 금융역량에 관한 조사를 하고, 그 결과를 금융교육에 관한 정책 수립에 반영하여야 한다.

⑤ 금융위원회는 제2항부터 제4항까지의 규정에 따른 금융교육에 관한 업무를 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융감독원(「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따른 금융감독원을 말한다. 이하 같다)의 장(이하 “금융감독원장”이라 한다) 또는 금융교육 관련 기관·단체에 위탁할 수 있다.

연구의 목적

- 금융역량은 돈을 최대한 잘 활용하고 더 나은 삶으로의 개선을 이루어 가는 데 필요한 능력과 자신감을 갖게 함(영국 MaPS)
- 따라서 OECD 회원국을 비롯한 세계 주요 국가들은 2011년 G20 금융소비자 보호 상위 원칙 중 다섯 번째(financial education and awareness)로서 금융역량 향상을 위한 금융교육 체계 확립을 추진해 옴
- 이 중 미국, 영국을 중심으로 금융교육 관련 정책이 어떻게 마련되어 있는지, 실제 어떻게 금융교육이 이루어지고 있는지 알아보하고자 함
- 그리고 이를 바탕으로 우리나라의 금융교육에 대한 시사점을 도출하고자 함

영국 금융교육 정책 및 현황

영국의 금융교육 관련 국가 기관

- FCA (Financial Conduct Authority): FSA 이후 금융산업에 대한 감시와 규제를 통한 금융소비자 보호
- 자금연금청 (MaPS, Money and Pension Service)
 - 금융소비자가 금융생활을 잘 영위할 수 있도록 직접적인 정보와 자문서비스 등을 제공
 - 단일 금융자문기구의 필요성이 대두되면서, 「금융민원 및 지침법 (Financial Claims and Guidance Act 2018)」을 근거로 2019년 출범하였음
 - MAS (Money Advice Service), PAS (The Pensions Advisory Service), Pension Wise의 상위 통합 기관으로 노동연금부 (Dept. for Work and Pension) 산하 공공기관
 - MAS가 금융역량 문제를 주로 다루는 하위 조직으로 금융역량 조사 및 다양한 연구 수행
 - 금융역량 국가전략을 수립하고 금융자문, 정보제공 및 금융 교육을 총괄하는 컨트롤타워로서의 기능
 - 2020년 금융교육 확대를 위하여 국가전략 수립
(The UK Strategy for Financial Well-being 2020-2030)

금융역량 국가전략의 변화와 주요 내용

2006

1차 금융역량 국가전략 (Financial Capability in the UK: Delivering Change)

◆ By FSA (Financial Services Authority)

2015

2차 금융역량 국가전략 (Financial Capability Strategy for the UK)

◆ By MAS

◆ 낮은 금융역량은 부채문제를 야기하고, 나아가 개인의 복지 및 생산능력을 악화시킨다는 문제의식을 바탕으로 수립됨

◆ 향후 10년에 걸쳐 8개의 주요 영역별 금융역량 개선을 도모하고자 하였음

2020

2020-2030 금융 웰빙을 위한 국가전략 (The UK Strategy for Financial Wellbeing 2020-2030)

◆ By MaPS (Money and Pension Service)

◆ 기존 금융역량 국가전략의 한계를 보완하고 '금융웰빙은 개인, 공동체, 산업, 경제에 모두 이롭다' 는 전제를 바탕으로 추진체계를 수립

금융역량 국가전략의 변화와 주요 내용

- The UK Strategy for Financial Well-being 2020-2030

- 금융역량을 향상시키는 데 궁극적인 목적을 두는 것이 아니라, 이를 통한 금융웰빙을 지향
 - 바람직한 돈 관리 행동을 가능하게 하는 내·외적 능력인 ‘금융역량’ 개념에서 확장하여, 금융교육 및 금융소비자 정책의 궁극적 목표인 ‘금융웰빙’을 제고하고자 함

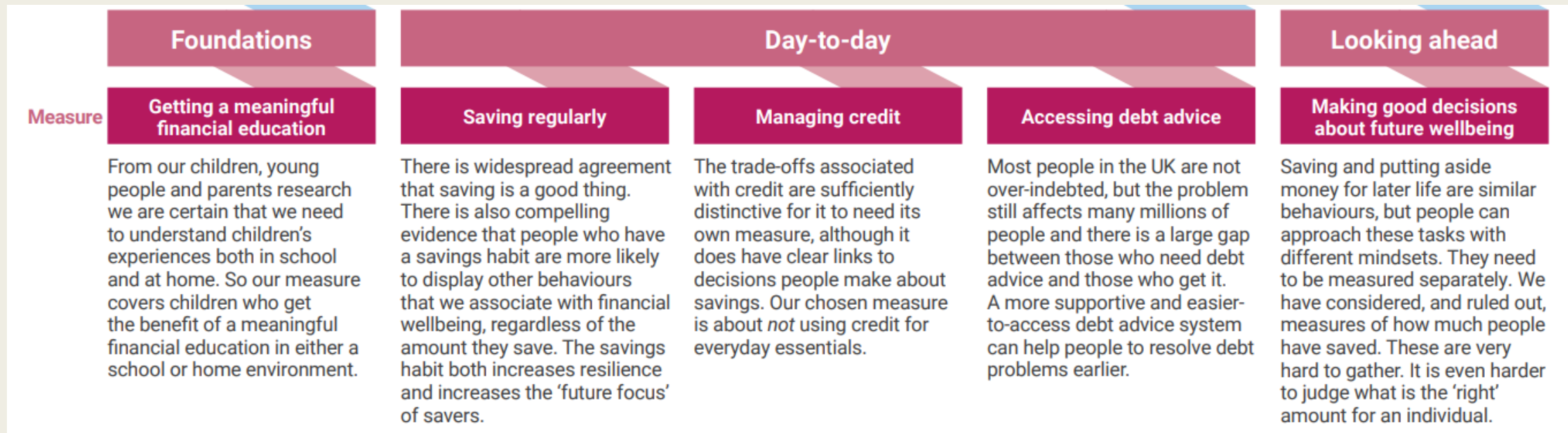
■ MaPS Financial Wellbeing Definition

“금융웰빙은 재무적 안정감과 통제 가능함을 느끼는 것이다. 또한, 당장 오늘 청구서를 지불할 수 있고, 예기치 못한 상황에 대처할 수 있으며, 재무적으로 건강한 미래를 위해 나아가고 있음을 아는 것이다. In short: confident and empowered”

금융역량 국가전략의 변화와 주요 내용

- The UK Strategy for Financial Well-being 2020-2030

- MaPS는 금융웰빙을 위한 국가전략을 도출하기 위하여 2015년-2019년 금융역량 조사 (financial capability surveys) 데이터를 활용하였음을 밝힘. 금융웰빙에 통계적으로 유의미하고 중요한 영향 요인을 다음 5가지로 도출하고 이를 주요 목표로 삼음.



금융역량 국가전략의 변화와 주요 내용

- The UK Strategy for Financial Well-being 2020-2030

■ 2030년까지의 목표

- 200만명 이상의 어린이와 청소년이 의미 있는 금융교육을 받도록 함
- 200만명 이상의 재무적으로 압박/고통을 받는 근로자가 규칙적인 저축을 하도록 함
- 200만명 이상 생활을 위한 신용사용을 하는 성인을 줄일 수 있도록 함
- 200만명 이상의 사람들이 부채 관련 자문을 받을 수 있도록 함
- 500만명 이상이 미래의 삶을 계획하고 실행할 수 있도록 충분한 지식을 가질 수 있도록 함

금융역량 국가전략의 변화와 주요 내용

- The UK Strategy for Financial Well-being 2020-2030

■ 금융교육 제공을 위한 전략

- 특히 성년이 되기 이전 시기의 금융교육의 중요성을 강조
- 학교 내 교육
 - 역량 있는 금융 교육 교사 수 증가
 - 초등학교부터 대학교까지 이어지는 일관성 있는 금융교육을 제공
- 가정 내 교육
 - 가정 내에서 적은 액수라도 예산 세우기와 지출하기 등의 경험을 할 수 있는 기회를 가질 수 있도록 함
 - 부모를 위한 교육 및 자원 제공
- 지역사회에서의 교육
 - 특히 취약계층의 아이들과 가족이 지역사회에서 의미 있는 금융교육을 제공받을 수 있도록 함
 - 여러 유관기관의 긴밀한 협력 필요
- 학교, 가정, 지역사회에서 금융교육이 잘 이루어지기 위하여 MaPS와 금융회사들의 협력이 필요함을 강조

금융교육 현황 – 학교 내 청소년 금융교육

■ 영국의 학교 금융교육 현황

- 2014년부터 학교 금융교육 시행
- 학교 교육과정에서 금융교육은 어떤 특정 과목으로 다루어지지 않고 **여러 과목에 분산되어** 이루어지고 있음
 - **시민교육 (Citizenship)**: Key Stage (KS) 3, 4단계 (7-11학년)에서 개설되는 법정 기본 교과
 - **PSHE (Personal, Society, Health, Economic)**: 비법정 선택과목으로 KS 1~4단계에 개설
 - **경제학, 경영학**: KS 4, 5단계에서 개설되는 비법정 선택과목으로 중등학교 졸업시험, 대학입학시험 선택시험 과목 중 하나
 - **수학, ICT** 과목 등에서 수입과 지출, 손익, 이자율 등 재무 계산하기, 온라인 금융거래의 안전문제 등의 내용으로 부분적으로 다루어지기도 함

금융교육 현황 – 학교 내 청소년 금융교육

■ 시민교육 (Citizenship) 교과목 개요

- 교과목 취지: 학생들이 사회의 온전하고 능동적인 구성원으로서 역할을 할 수 있도록 지식과 기술을 제공하고자 함.
- 민주주의, 정부, 법과 정의, 정치, 책임 있는 활동, 재무설계 (일상적 돈관리와 미래를 위한 재무 계획) 등에 대한 내용으로 이루어짐.
- 금융교육 내용을 포함하고 있으나, 시민교육 교과목 매우 일부임.
 - 시민교육 교과목의 대부분의 내용은 민주주의의 이해, 정치와 법적 시스템의 이해, 선거의 중요성 등으로 이루어져 있으며, 실제 교육현장에서도 시민교육에서의 초점은 공공부문에 초점이 맞춰져 있음 (The Centre for Social Justice, 2022)

■ 시민교육 교과목 중 금융교육 관련 주요 내용 (단계별)

- KS3 (7~9학년)
 - 돈의 기능, 예산 세우기의 중요성과 실제, 위험 관리하기
- KS4 (10~11학년)
 - 소득과 지출, 신용과 부채, 보험, 저축과 연금, 금융상품과 서비스

금융교육 현황 – 학교 내 청소년 금융교육

■ PSHE 과목 개요

- 교과목 취지: 이 과목에서 배운 지식으로 아동과 청소년들이 자신과 타인의 웰빙과 성취를 이루며 사회에 의미 있게 공헌하는 성공적이고 행복한 어른이 되는 데 도움을 받을 수 있는 기회를 제공하고자 함
- 실용적인 다양한 주제를 다루는 과목
 - 핵심 주제 (core theme): 건강과 웰빙 (Health and wellbeing), 관계 (Relationships), 더 넓은 세상 속에서 살아가기 (**Living in the Wider World**)
- 대다수의 영국 학교들이 PSHE를 학제에 편입하여 운영하고 있으나, 해당 과목에서 다루는 내용은 자율적으로 구성함 (학교마다 금융교육의 시행 여부, 정도가 다름)
 - 사립학교(영국 전체 학교의 7%)는 PSHE를 필수 교과로 운영되나, 공립학교는 선택적으로 운영
 - 이 때 금융교육 관련 내용은 필수가 아님
 - PSHE 과목도 모든 학교에 대해서 법정 과목화해야 한다는 주장과 지지가 지속적으로 있어 왔으나 아직 수용되지는 않은 상태 (Long, 2019)

금융교육 현황 – 학교 내 청소년 금융교육

■ PSHE 과목 중 금융교육 관련 주요 내용 (단계별)

- KS1 (1~2학년) ~ KS2 (3~6학년)
 - 돈과 웰빙
 - 예산세우기와 지출관리
 - 돈의 획득, 돈의 안전한 보관과 관리의 중요성
 - 인간의 삶에서 돈의 역할
- KS3 (7~9학년) ~ KS4 (10~11학년)
 - 재무위험 관리와 장기투자
 - 다양한 공동체, 지역, 국가경제의 참여자와 적극적인 시민으로서의 권리와 책임
 - 정보에 바탕을 둔 선택을 하는 법
 - 경제환경과 사업환경
 - 소비자로서의 권리와 책임 (개인의 재무적 선택이 자신과 타인에게 어떠한 영향을 미치는가)
- KS5 (12~13학년)
 - 예산세우기, 소비자로서의 권리와 책임
 - Mortgages, 연금, ISA

금융교육 현황 - 학교 청소년 금융교육 지원

- 영국 중앙은행 (Bank of England)의 학교 금융교육 지원
 - PSHE 협회와 협력하여 중등학교 PSHE 과목에서 금융교육에 활용할 수 있도록 수업계획서 및 수업자료를 제공

Bank of England Topics ▾ About ▾ News and publications ▾ Museum Contact

Banknotes > Exchanging old banknotes > Current banknotes > Withdrawn banknotes > How to check your banknotes	Education > Explainers > Education resources > Money and me > Centre for Central Banking Studies	Financial stability > Stress testing > Resolution > Financial market infrastructure supervision > Operational resilience
Markets > Bank of England Market Operations Guide > Transition to sterling risk free rates from LIBOR > SONIA interest rate benchmark > Results and usage data	Monetary policy > Inflation calculator > Interest rates and Bank Rate > Quantitative easing > Inflation and the 2% target	Payment and settlement > CHAPS > RTGS Renewal Programme > Payment and settlement statistics > Banking services
Prudential regulation > Which firms does the PRA regulate? > Regulatory reporting - banking sector > Prudential and Resolution Policy Index > Climate change	Research > Our researchers > Bank of England Agenda for Research (BEAR) > Staff Working Papers > Bank Underground	Statistics > Our database > Exchange rates > Yield curves > Bankstats tables

Explore our free classroom materials



Age 5 to 11 - Money and Me >
Free PSHE scheme of work for primary schools key stages 1 and 2.



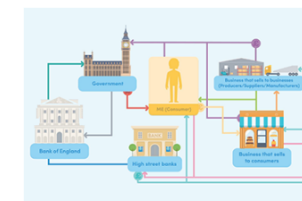
Age 9 to 14 - Robot Revolution >
A free resource exploring how the world of work is changing. For primary and secondary schools key stages 2 and 3.



Age 9 to 14 - Gender Pay Gap >
A free resource exploring the gender pay gap in the workplace. For primary and secondary schools key stages 2 and 3.



Age 8 to 14 - Learning from the financial crisis >
A free six-lesson scheme of work about banks and the financial crisis. For primary and secondary schools key



Age 11 to 16 - EconoME >
Learn about the economy and develop skills to make informed decisions. Free teaching resource for secondary schools key stages 3 and 4.



Age 14 to 16 - Can't We Just Print More Money? >
Free lesson plans for teaching English Language in secondary schools (key stage 4).

금융교육 현황 - 성인 금융교육

- ‘2020-2030 금융 웰빙을 위한 국가전략’이 시사하듯, 성인 대상 금융교육은 강의형 교육 뿐만 아니라 부채나 연금 등의 의사결정에 필요한 정보, 자문 등을 제공하는 데도 초점
- MaPS
 - 금융 상담 실무자를 위한 교육 프로그램 제공 (“Money Guiders”)
 - 금융 상담 실무자들이 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 역량체계를 제시하고 그에 따른 교육 제공
 - 부채 자문, 연금정보 확인 서비스 등을 관리
 - Money Helper를 통한 교육 및 도구 제공



금융교육 현황 – 성인 금융교육

■ MaPS의 Money Helper

- 관심 주제별로 재무관리에 필요한 다양한 교육 및 도구를 제공하며, 온라인 및 전화 상담 제공

관심 주제	주요 교육 내용	도구
정부지원	노동연금부 통합수당, 임신 및 아동 관련 급여 등	Money Navigator, Money Manager
일상적인 돈 관리	은행계좌 활용법, 예산 작성, 자동차 구입 및 관리, 신용관리, 보험 등	은행 계좌 비교, 예산 도구, 재무상태 분석 도구
가족 및 돌봄	부모되기, 사망 및 사별(유언과 상속), 이혼, 질병 및 장애, 장기간병, 돈에 관하여 대화하기 등	이혼 계산기, 양육비 계산기 등
주택	주택구입 지원, 주택담보대출, 생애 첫 주택 구입 등	대출계산기, 세금계산기 등
재무 문제	생활비 문제, 부채 관리하기, 불완전판매 및 민원, 금융사기 등	부채 상담사 찾기, bill 관리 도우미 등
저축	퇴직연금 자동가입제도 안내, 은퇴자금 마련, 연금 수령, 연금 관련 세금 등	연금상담 예약하기, 연금계산기, 퇴직연금 기여금 계산기, 은퇴 상담사 찾기 등
근로	고용 (혜택, 세금, 국가보험), 실직, 자영업 (보험, 세금, 사업 개시 등)	해고수당 계산기, 예산 도구 등

금융교육 현황 – 성인 금융교육

- 그 외에도 금융교육 비영리단체들이 다양한 집단을 대상으로 금융교육 및 자문을 제공
- Money A+E
 - 재무적 문제를 경험하고 있는 사람들, 이주민 커뮤니티, 경제교육이 필요한 청년 등을 위해 자문 (Advice)과 교육 (Education)을 제공
 - <https://www.moneyaande.co.uk/>
- My Bank
 - 주로 청소년 및 청년(young adult)을 대상으로 금융교육을 제공하며, 연령별 금융교육 수업 교재를 제작 및 배포
 - The Money house program: 의무교육과정을 마치고 자립하는 18세의 청년들을 대상으로 공과금 납부, 세금납부, 임대차 계약, 계좌개설, 예산 수립 등 자립하는 법을 가르치는 프로그램

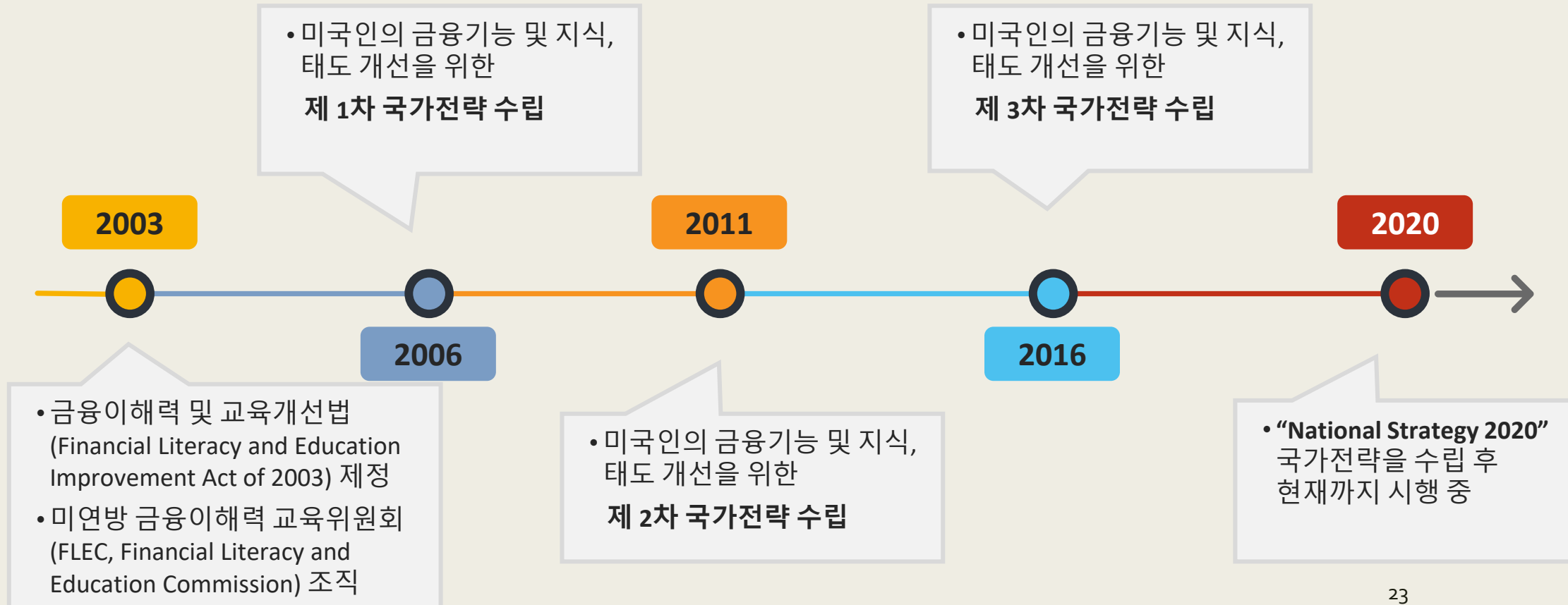
미국 금융교육 정책 및 현황

금융역량 국가전략의 변화와 주요 내용

- 미국의 금융교육정책은 개인의 금융웰빙 및 금융 안정성을 목표로 개인과 가계의 금융역량을 증진시키고 개선하고자 함
- 국가전략 실행은 금융이해력 교육위원회(Financial Literacy and Education Commission, FLEC)를 중심으로 재무부, 금융소비자 보호국(CFPB, Consumer Financial Protection Bureau), 교육부 등의 22개의 주요 정부기관과 긴밀한 협력을 통해 이루어지고 있음

금융역량 국가전략의 변화와 주요 내용

■ 금융역량 관련한 미국의 국가적 전략 연혁



금융역량 국가전략의 변화와 주요 내용

- 금융교육 활성화를 위한 학교 교육과정 권고안 개발 및 청소년을 위한 금융교육프로그램을 경제교육위원회(CEE, Council for Economic Education)와 점프스타트 개인금융교육연맹(Jump\$tart Coalition for Personal Financial Literacy) 등 다양한 전문가·민간기구·금융기관 등의 네트워크를 통해 적극적으로 추진
- 국가 차원의 금융역량 조사 실시
 - 국제 학업성취도 평가 연구 PISA (Programme for International Student Assessment)의 금융이해력 (Financial Literacy) 평가에 참여하여 금융이해력을 위한 국가전략 및 금융교육의 모니터링과 전반적 평가 실시
 - 금융 보호국 (Financial Industry Regulatory Authority, FINRA)은 미국 전역의 성인을 대상으로 2009년, 2012년, 2015년, 2018년, 2021년에 금융역량에 대해 국가 금융역량 조사 (National Financial Capability Study) 실시

금융역량 국가전략의 변화와 주요 내용

2020년 제 4차 국가전략 (National Strategy 2020)의 주요내용

- 금융이해력 교육위원회 (FLEC) 가 제시한 금융역량의 향상을 위한 두가지 방법
 - 1) 금융이해력과 교육을 향상시킬 수 있는 방법을 파악
 - 2) 금융교육을 추진하기 위한 정부의 역할, 우선순위, 구조등을 검토, 진단 및 조정을 제고
- 2020년 국가 전략에서 FLEC는 미국인들이 금융 복지를 향상시킬 수 있는 기술, 지식 및 도구를 갖 주기 위한 작업에서 광범위한 금융 교육 분야를 지원하고, 알리고, 개선하는” 연방 정부의 주요 역할을 강조함.
- 금융교육 활동의 효과를 더 잘 평가하기 위해 공통의 성과 측정치를 채택한다는 위원회의 목표를 설정. 또한, 평가에 초점을 맞추는 뿐만 아니라 연방정부가 지원하는 금융 이해력 및 교육에 관한 연구를 조정하기 위한 우선순위와 목표를 파악하는 공유된 연구 학습 의제를 개발하고 추진할 것이라고 설명

금융교육 현황 – 학교 내 청소년 금융교육

미국의 의무 금융교육: Financial Education Mandate

- 2006년 부터 전미주 교육위원회 (National Association of State Boards of Education)는 미국 모든주들이 교육과정에 금융교육을 포함할 것을 권고함. 경제교육위원회의 보고에 따르면, 19개 주가 2013년에 교육과정에 금융교육 과정을 포함시켰음.
- 2024년 현재 알라바마주를 포함한 25개 주에서만 학생들이 졸업을 하기 위해 독립된 개인 금융 과목을 수강하도록 요구하고 있음. 이 외에도 어떤 주는 과정을 요구하지도 않고, 어떤 주는 다른 과목의 부분으로 개인 금융을 시행하고 있음.
- 현재의 의무 교육 정책은, 교육기준을 각 개별 주에 맞추어 설정하도록 함. 연방 차원에서 의무화된 기준은 없으나, 미국 교육부는 각 주에서 자발적으로 채택할 수 있는 몇 가지 지침을 마련하였음.
- 전미 금융 교육 위원회 (National Financial Education Council) 는 2023년 보고서에서 현재의 금융교육 프로그램의 교육기준과 커리큘럼의 수준이 많이 부족함을 지적

금융교육 현황 - 학교 내 청소년 금융교육

■ Financial Education Mandate Standards in the United States as of Jan 2024

States that require students to take a financial literacy course for high school graduation (25 states)	Alabama, Connecticut, Florida, Georgia, Indiana, Iowa, Kansas, Louisiana, Michigan, Minnesota, Mississippi, Missouri, Nebraska, New Hampshire, North Carolina, Ohio, Oregon, Pennsylvania, Rhode Island, South Carolina, Tennessee, Utah, Virginia, West Virginia, Wisconsin
States that require a financial literacy course to be offered (2 states)	North Dakota, South Dakota
States that require a financial literacy course to be offered, but the coursework can also be integrated into other subjects (8 states)	Arizona, Arkansas, Idaho, Kentucky, New Jersey, New Mexico, New York, Texas
States that require financial literacy standards to be implemented by districts (8 states)	Colorado, Delaware, Illinois, Maine, Maryland, Montana, Nevada, Oklahoma
States that include financial literacy in their K - 12 standards (4 states)	Hawaii, Massachusetts, Vermont, Washington
States that currently have no financial literacy requirements (4 states)	Alaska, California, Wyoming, Washington D.C.

금융교육 현황 – 성인 금융교육

성인금융 교육의 형태

- 청소년들의 의무교육제도 (financial education mandate)와는 달리, 성인들의 금융교육은 대부분 대학의 수업, 직장내 교육, 커뮤니티 센터, 재무설계사 (financial advisor)의 고용, 온라인 강의나 소셜미디어등의 다양한 형태로 이루어지고 있음.

주요 제공 기관과 교육내용

- 미국 금융보호국 (CFPB)은 금융교육을 위한 여러가지 좋은 자료들을 제공하고 있음
<https://www.consumerfinance.gov/consumer-tools/>
- 교육 대상: 고용주, 선생님, 부모들을 위한 교육자료들 따로 제공함
- 교육 주제: 주택구매, 비상자금 마련, 학자금, 세금보고, 및 다양한 금융상품의 구입에 관한 자료들을 제공
- 소셜미디어를 금융교육의 통로로 활발하게 사용함

금융교육 현황 - 성인 금융교육

■ 미국 금융보호국 (CFPB) 의 다양한 금융교육 지원과 소셜미디어 활용의 예

Consumer resources

Wherever you are on your financial journey, you can prepare yourself to make informed financial decisions with these resources.

Educational tools you can use

Guides for financial decisions

Our guides help you understand and plan for big financial goals.

[Buying a house](#)[Disasters and emergencies](#)[Filing your taxes](#)[Getting an auto loan](#)[Helping a loved one manage their money](#)

[Money as You Grow](#)[Navigating the military financial lifecycle](#)[Paying for college](#)[Planning for retirement](#)

Find answers to your questions

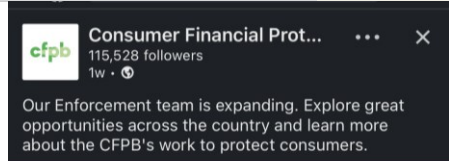
Browse by money topic to find answers to commonly-asked financial questions. Learn the basics, understand key terms, and find ways to take action when you have an issue.

Browse answers to hundreds of financial questions. [Ask CFPB](#)

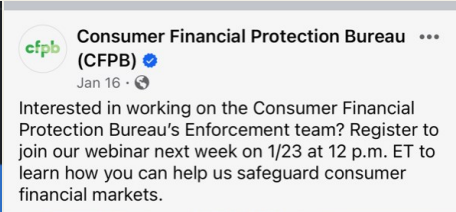
[Auto loans](#)[Bank accounts and services](#)[Credit cards](#)[Credit reports and scores](#)[Debt collection](#)[Fraud and scams](#)[Money transfers](#)[Mortgages](#)[Payday loans](#)[Prepaid cards](#)[Reverse mortgages](#)[Student loans](#)



The screenshot shows the CFPB website with the 'Consumer Education' tab selected. The main heading is 'Money as You Grow: Help for parents and caregivers'. Below it, a subheading reads 'No need to be a money expert—the tips and activities help your children’s money skills, habits, and attitude'. At the bottom, there is a section titled 'Build your child's money skills' with a list of topics: 'Young children', 'School-age children to preteens', and 'Teens to young adults'.



The Instagram post from the Consumer Financial Protection Bureau (@CFPB) features a blue background with white text. It states: 'Our Enforcement team is expanding. Explore great opportunities across the country and learn more about the CFPB's work to protect consumers.' Below this, it says 'AS OF DECEMBER 20, 2023, CFPB enforcement actions have resulted in: \$19 billion in consumer relief, 195 million people eligible for relief, and \$4.2 billion in penalties'. It also includes a link to 'See more at consumerfinance.gov/enforcement'.



The Facebook post from the Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) is dated Jan 16. It says: 'Interested in working on the Consumer Financial Protection Bureau's Enforcement team? Register to join our webinar next week on 1/23 at 12 p.m. ET to learn how you can help us safeguard consumer financial markets.'

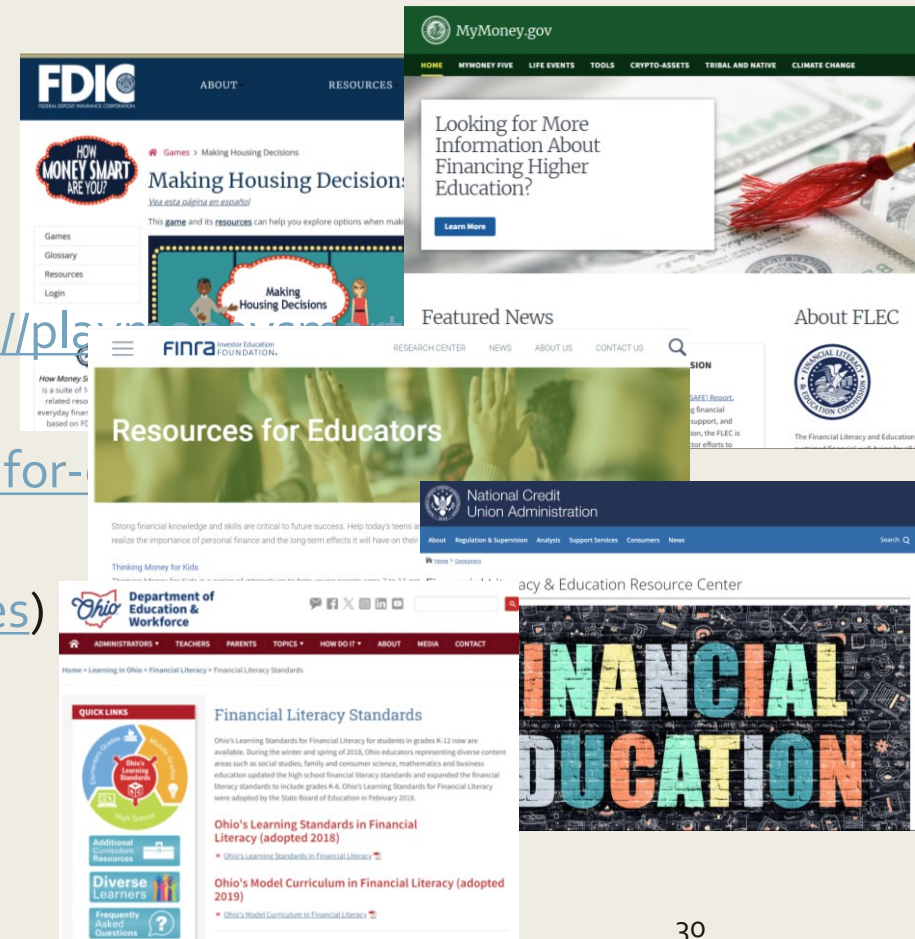


The Twitter post from @CFPB, dated Jan 17, says: 'The CFPB today proposed a rule to rein in excessive overdraft fees charged by the nation's biggest financial institutions.' Below the text is a purple graphic with the heading 'RULEMAKING' and the main text 'CFPB proposes rule to close bank overdraft loophole that costs Americans billions each year in junk fees'. At the bottom of the graphic, it says 'CFPB Proposes Rule to Close Bank Overdraft Loophole that Costs Americans B...'. The tweet has 5 replies, 82 retweets, and 121 likes.

금융교육 현황 – 성인 금융교육

주요 제공 기관과 교육 내용 (cont.)

- 금융이해력 교육위원회 (FLEC): MyMoney.gov (<https://www.mymoney.gov/>)
- 연방예금보험공사 (FDIC): Money Smart program (<https://planning.fdic.gov/money-smart/>)
- 금융보호국 (FINRA Investor Education Foundation) (<https://finrafoundation.org/people-we-help/resources-for-educators/>)
- US National Credit Union Administration (NCUA) (<https://ncua.gov/consumers/financial-literacy-resources/>)
- 각 주(State)의 교육담당 기관에서 금융교육 관련 자료들을 활발히 제공하고 있음.



시사점

1. 한국형 금융웰빙 정의의 명확화 필요

- 금융교육의 궁극적인 목적: 금융소비자의 금융웰빙 증진
 - 미국, 영국의 사례에서도 확인 가능
 - 한국에서도 2022년 제2차 금융교육협의회에서 금융소비자의 금융웰빙 증진을 위한 생애주기별 맞춤형 금융교육을 추진하겠다고 밝힌 바 있음 (금융위원회 (2022), 2022년도 제2차 금융교육협의회 개최 보도자료)
- 미국과 영국의 경우 금융웰빙을 정의하고, 실제 금융역량 데이터를 바탕으로 한 연구를 수행하여 국가 금융교육 전략을 도출한 바 있음
- 한국의 상황에 맞는 금융웰빙의 정의를 명확히 하고, 이를 바탕으로 다양한 연구를 수행함으로써 금융교육의 주제, 내용 등을 명확히 할 수 있는 체계적인 근거를 마련해야 할 것임

2. 금융역량 조사 확장 및 개편 필요

- 금융역량조사는 금융교육의 방향을 결정하는 주요한 근거가 될 수 있으며, 이와 함께 금융교육의 효과성을 검증하는 도구가 될 수 있음
 - 이를 바탕으로 금융교육이 지속적으로 보완, 발전되어야 할 것임
- 금융지식을 비롯한 이를 실생활에 적용할 수 있는 능력까지 고려한 조사설계 필요
 - 영국 FCA의 금융생활조사는 실제 금융생활에서 어떤 금융행동을 하고 있는지를 측정하여 실생활에서 실질적인 적응 측면을 개선하고자 하는 데 초점을 두고 있음
- 금융웰빙 측정 도구를 개발하여 포함시킬 경우 정책적 활용 가능
- 국제 비교 가능성에 대한 고려도 함께 해야 함
 - 금융역량 조사 개편이 이루어지더라도 영국과 미국 금융역량, OECD 조사와의 공통문항을 반영하여 사후 결과 비교할 수 있도록 해야 할 것임

3. 금융교육이 생애 전체에 걸쳐 유기적으로 이루어질 수 있도록 할 필요

- 초, 중, 고, 성인에 걸쳐 금융교육을 받을 수 있도록 평생동안 필요한 금융교육을 받을 수 있도록 해야 함
- 각 연령에 맞는 금융교육이 이루어질 수 있도록 학교 교육과정을 적극 활용하여야 함
 - 미국에서도 2024년 현재를 기준으로, 미국의 51개 주 가운데 25여개 이상의 주에서 금융교육을 교육 과정에 적극적으로 포함한 바 있음
 - 한국에서도 초·중·고 교육과정에 금융교육을 필수 교과목에 반영하는 한편, 대학의 교양 필수 교과목으로 금융교육 실시하는 방안 고려할 필요가 있음. 이를 통해 필수 교육 내용과 체계를 확립하여 일관성 있는 교육을 제공해야 할 것임
 - 이 때 교육 커리큘럼을 제공하는 것에서 나아가, 해당 교육 주제를 어떻게 가르쳐야 할 것인가에 대한 구체적인 방안/ 프로그램을 수립하여 교육의 질을 담보해야 할 필요가 있음
- 성인이 된 후에도 생애주기에 따라 필요한 금융교육을 받을 수 있도록 내용체계를 확립하고 금융 교육 제공 단체 및 기업에 대한 지원을 해야 할 것임

4. 금융교육과 함께 금융상담이 적절하게 제공될 필요

- 금융웰빙 향상에 금융교육은 매우 기초적이고 장기적인 방법임
 - 금융소비자가 경험하고 있는 문제, 재무 목표, 상황 등에 따라 효과적인 접근 방법이 다를 수 있음
 - 예를 들어 현재 심각한 재무적 문제를 경험하고 있는 소비자는 금융상담을 통해 직면하는 문제를 해결하는 것이 우선적인 과제임
- 대상 금융소비자 집단을 다양화하고, 각 집단의 특성에 맞는 금융교육 또는 상담서비스가 적절히 제공될 수 있도록 해야 함
 - 영국의 경우 금융웰빙을 위한 국가전략에서 금융교육의 제공이 기초가 되어야 함과 동시에 부채 문제를 경험한 소비자들을 대상으로 상담을 제공해야 함을 강조한 바 있음
 - 따라서, 금융교육과 금융상담이 필요에 맞게 복합적으로 제공될 수 있도록 해야 할 것임

5. 금융교육 및 금융상담 제공자 양성체계 확립 필요

- 금융교육과 금융상담은 서비스 제공자의 역량과 전문성이 매우 중요함
- 금융교육 교사 및 금융 상담사 양성 체계를 확립하여 양질의 서비스가 일관성 있게 제공될 수 있도록 해야 할 것임
 - 영국의 경우 MaPS에서 금융상담 실무자들이 갖추어야 할 역량체계를 개발하고 관련 교육을 제공하고 있으며 (“Money Guiders”), 학교 교육을 위해 중앙은행 및 비영리기관이 노력하고 있음
- 또한, 금융교육에 있어 금융사회화의 중요성을 인식하고 가정 내 금융교육의 확립을 위해 부모교육에 대한 관심을 가져야 함



감사합니다.

김경태 (ktim@ches.ua.edu)

한지형 (ellyhan@snu.ac.kr)

금융회사 임직원을 위한 금융소비자보호 교육

조혜진 교수(인천대학교 소비자학과)
양혜경 교수(건국대학교 기술경영학과)

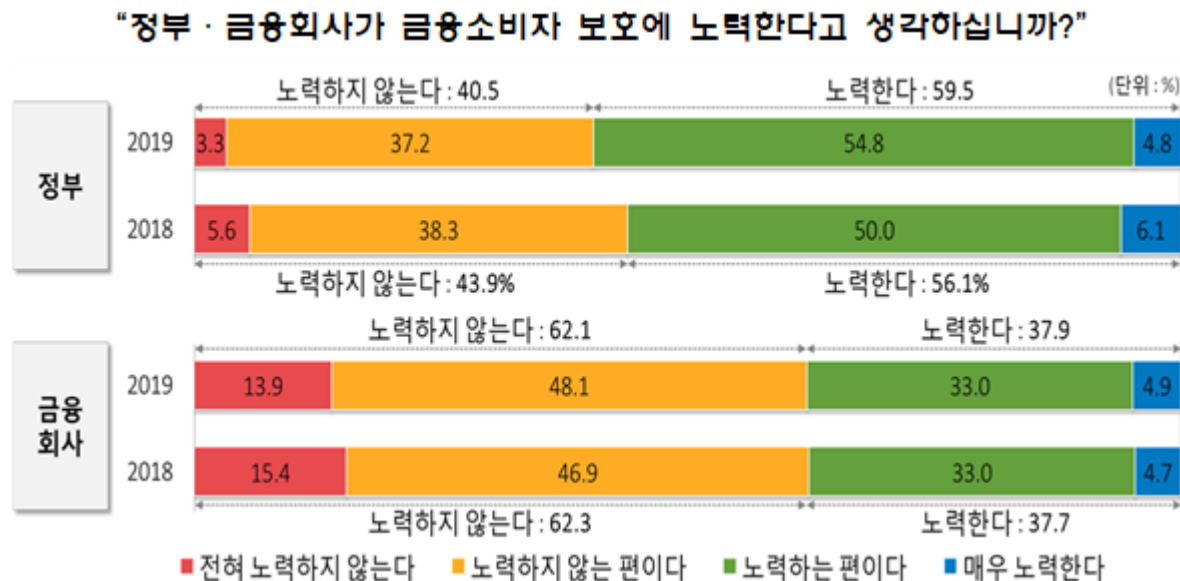
목차

1. 연구의 필요성
2. 해외 관련 현황
3. 국내 관련 현황
4. 효과적인 금융소비자보호교육을 위한 기존 제도 시사점
5. 금융소비자보호교육 콘텐츠
6. 금융소비자보호교육 발전방향

연구의 필요성

금융회사 임직원을 위한 금융소비자보호교육의 필요성

- 2019 금융소비자보호 국민인식조사 (금융위원회)
 - 전국민을 대상으로 소비자보호에 대해 실시한 처음이자 마지막 국민인식조사
 - 금융회사 행태·윤리의식에 대해 부정적으로 인식
 - '상품판매후 고객에게 신경 쓰지 않음' (73.0%), '사고·피해 발생시 책임지지 않음' (75.7%), '경영진이 소비자 보호에 관심 없음' (71.7%) 등 부정적 답변비율이 높음
 - 특히, **금융회사의 윤리의식이 충분한지에 대해서는 '충분치 않다' 는 응답율이 73.9%로 매우 높음**



금융회사 임직원을 위한 금융소비자보호교육의 필요성

- 2019 금융소비자보호 국민인식조사 (금융위원회)
- 금융회사 광고에 대한 인식 : 왜곡·과장되었음
 - 응답자의 80.5% 금융회사 광고가 사실을 왜곡하거나 과장되었다고 생각
- 금융상품 선택 시, '약관·상품설명서가 너무 어려워서 불편하다' 는 응답이 88.7%(매우 불편 36.8%+불편한 편 51.9%)로 매우 높음
- 어려운 상품·대출시 영업행태 : 상당수가 불합리한 경험 호소
 - 최근 5년내 구조가 복잡하고 이해하기 어려운 상품을 이용경험이 있는 응답자(34.8%) 상당 수가 판매직원이 '설명은 대충 하면서 서류에 필요한 서명부터 우선 안내'(43.1%)했다고 지적
 - 최근 5년내 '대출경험이 있다'는 응답자(44.3%)의 상당 수도 '대출금리 결정과정이 불투명하다'(46.3%)고 응답



금융회사 임직원을 위한 금융소비자보호교육의 필요성

홍콩H지수 ELS 판매

"위험한지 몰랐다" 홍콩 ELS 가입했다 '멘붕'...금융사
'과징금 폭탄' 맞나



금융소비자보호법상 과태료·과징금

구분	과태료	과징금
적합성의 원칙 위반	3000만원 이하	없음
적정성의 원칙 위반	3000만원 이하	없음
설명 의무 위반	1억원 이하	수입의 50% 이내
부당권유	1억원 이하	수입의 50% 이내

홍콩 H지수 연계증권(ELS) 판매규모

구분	판매규모	계좌수
은행	15.9조원	24만8000좌
증권	3.4조원	15만5000좌
전체	19.3조원	40만3000좌

• 금융시장의 불균형

- 금융소비자의 정보비대칭, 교섭력 불균형,
- 자기책임원칙의 한계

• 금융소비자보호법, 시행령 제정

- 6대판매원칙: 적합성, 적정성, 허위/과장광고 금지, 부당권유 금지, 설명의무, 불공정행위

• 끊이지 않는 금융사고

- 금융상품 설계 복잡, 글로벌 -> 불완전판매
- -> 설명의무 위반 (최근10년 손실통계 활용, 과거 주가 폭락 자료 설명 누락)
- -> 설명 불충분 (상품의 위험성 인지x)

연구목적

- 금융회사 임직원을 대상으로

- 1) 금융소비자보호에 대한 인식 제고 (금융소비자친화적 기업문화 형성)
 - 금융소비자보호 업무에 대한 이해도 증진, 공감대 형성
 - 금융소비자보호 교육의 중요성, 다른 교육(일반 윤리교육, 지식위주 금융교육, 상담교육 등)과 다른 차별성 인식
- 2) 기업별/ 금융업권별 금융소비자보호 정책 수립에 기여
 - 금융소비자보호 내부기준 수립 (예> 내부통제기준)
 - 금융소비자보호교육을 연례 정규 직원 교육으로 활성화 _외부전문강사 활용

할 수 있는 금융소비자보호 교육을 실시하자!!!

- 금융소비자보호교육 콘텐츠는 어떻게 구성되어야 할 것인가?
- 금융소비자보호교육의 방향성 설정

해외 관련 동향

해외 사례: 영국 FCA

- 영국 금융행위감독청(Financial Conduct Authority, FCA)의 Consumer Duty

2013 ➡

- 기존 금융감독청(Financial Service Authority, FSA)에서 FCA 및 Prudential Regulatory Authority(PRA)로 분리, 금융소비자보호행위 감독 기능 강화
 - FCA role: **protecting consumers**, keeping the industry stable, and promoting healthy competition between financial service providers

2016 ➡

- 금융 위기 이후 고위 임직원에 더 높은 책임을 부여하는 고위관리자 인증제도(Senior Managers Certification Regime, SM&CR)와 모든 임직원을 대상으로 하는 행위 규범(Conduct Rules) 도입

2023 ➡

- 금융기관의 소비자보호에 대한 더 높고 명확한 기준을 설정하여 금융소비자지원, 의사소통, 공정한 가치를 제공하는 상품과 서비스를 제공하도록 **consumer duty** 도입

영국 FCA 사례 (계속)

- **교육 및 역량 레짐(Training and competence regime)**

- 1) 상위수준역량 요건(high-level competence requirements)과
2) 특정행위별 세부 요건(detailed requirements for certain retail activities)으로 구성
- 역량 평가, 역량 및 교육 요구사항 유지, 감독 수준 및 감독자, 규제대상 활동에 대한 사전 자격 요건, 자격 및 적절한 자격 요건 면제, 소매투자자문업자 관련 특정 의무, EU 지침과 관련된 특정 지식 및 역량 요건 등 포함
- 업권별 금융윤리교육프로그램 운영
 - 은행: 공인은행가연수원(Chartered banker institute, CBI)의 전문성 및 윤리 자격 인증
 - 보험: 공인보험연수원(Chartered insurance institute, CII)의 금융서비스, 규제, 윤리 자격 인증

FCA Consumer Duty

- FCA consumer duty는 process보다 금융행위가 금융소비자에 미치는 **outcome**에 초점을 둠
- 3가지 cross-cutting rule 및 4가지 outcome:

Cross-cutting rule

- 고객에게 선의로 행동
- 고객의 예상가능한 피해 방지
- 고객의 재무목표 지원

Outcome

- 제품 및 서비스
- 가격과 가치
- **소비자의 이해**
- 소비자 지원

영국 공인보험연수원(CII) consumer duty training

온라인과정
(2023년 7월)

- Consumer duty 실행 진단(Consumer duty practice diagnostic tool): 잠재 취약 영역 파악
- Overview of consumer duty regulations: FCA consumer duty의 전반적인 내용 이해
- Spotlight: consumer duty action planning process: 구조화된 접근방식과 도구를 통해 consumer duty 관련 주의가 필요한 영역을 식별하고 실행계획을 개발하도록 지원

대면워크숍
(2024년 2월,4월
예정)

- 사례 분석 및 조기 실행 평가
- Consumer duty 핵심 영역 파악, 필요조치 식별, 소비자 관점에서 실행 계획 평가, 소속 금융기관에 적합한 활동 계획 구체화

(Source, CII; Chartered Insurance Institute [Training \(cii.co.uk\)](https://www.cii.co.uk/training))



Chartered
Insurance
Institute

Standards. Professionalism. Trust.

FCA compliance training course 사례

- FCA 규정에 관한 온라인학습 모듈 제공(영국_Skillcast)

과목	포맷/분량	내용
금융 및 투자의 윤리기준	이러닝 40분	금융회사 직원이 알아야할 FCA에 규정된 기본적인 책무 교육
커뮤니케이션 채널 사용 교육	이러닝 10분	메신저앱 보안 관련 교육
Banking conduct of business sourcebook (BCOBS) 원격 커뮤니케이션	이러닝 15분	전화나 인터넷 활용 고객 응대를 위한 원격 마케팅 및 계좌관리 교육
취약소비자를 위한 바람직한 대응	이러닝 30분	취약소비자이해 및 대응을 위한 교육
보험회사 직원의 정보제공 및 어드바이징 행위 지침	이러닝 20분	보험중개인을 위한 고객 정보제공 및 어드바이징 관련 FCA 지침 교육

미국 FINRA의 보수교육

- 미국 금융산업규제국(FINRA)의 증권업 종사자들의 자격 유지를 위한 보수교육:
 - Annual compliance reminders: 규정 준수의무, 윤리적 행동 교육
 - Ethical considerations: 영업사원, 등록대리인, 관리자 등을 대상으로 윤리 원칙과 실제 적용법 교육
- 2023년 금융소비자보호 프로그램 추가:
 - Financial crimes: **금융범죄** 신호 포착 및 대응법, **금융소비자 및 금융회사 보호에 관한 모범 사례 분석**
 - Financial exploitation of senior and vulnerable adults: **고령자 및 취약계층을** 금융착취로부터 보호하고자 등록대리인이 금융소비자를 **보호**할 수 있는 **규칙과 규정**을 제시하고 인식 고취

영·미 금융윤리자격제도 _ 특징

- 금융 부문의 윤리성 제고를 위해 금융부문 종사자를 대상으로 강제적, 자율적 윤리 요구사항을 상세히 포함
- 기존 금융분야 전문기관 및 전문 교육기관 등을 협력 파트너로 활용(정운영 외, 2020)
 - 영국: PRA, FCA는 SM&CR, conduct rule, T&C regime, consumer duty 등을 통해 임직원이 의무적으로 갖춰야 할 전문성과 윤리성에 대한 규제기준 제시, 규제요구사항의 이행결과 보고 의무화
 - 미국: 모든 금융회사 임직원이 준수해야할 최소 규제기준 제시, 규제기관에 등록, 자격요건을 갖추고(면허), 주기적인 보수교육 요구

영·미 금융윤리자격제도_특징

- 영국과 미국: 직원의 전문성과 윤리자격 인증 원칙
 - 매년 적격성 평가, 보수교육 시행, 평생교육 개념으로 접근
- 금융 분야에서 윤리적 행동 기준 설정과 보급, 윤리강령 작성 및 서약, 윤리교육 강화와 함께 **보상제도와 기업문화 개선**을 종합적으로 고려하여 접근
 - 일반 윤리원칙과 모범 사례, 윤리강령 + 금융 산업과 제도 특성, 금융관련 법규 및 규제제도 등 학습

영국, 미국 Consumer Duty/내부통제/ 윤리교육 시사점

- FCA Consumer Duty는 process 보다 금융행위가 금융소비자에 미치는 **outcome**에 초점을 둠
- 금융회사 임직원 금융소비자보호교육 뿐만이 아닌 전반적인 requirement
 - 금융소비자에 대한 이해가 우선 되어야 함
 - 소비자 관점에서 실행 계획 평가, 소속 금융기관에 적합한 활동 계획 구체화
- 미국 FINRA 최근 시사점: 금융소비자 및 금융회사 보호에 관한 **모범 사례 분석**
 - **금융취약계층에 대한 관심, 금융착취/ 금융사기 방지**
- 금융윤리교육: 직원의 전문성과 윤리자격 인증
 - **보상제도와 기업문화 개선 초점**
 - **내용: 윤리원칙과 모범 사례, 윤리강령 + 금융 산업과 제도 특성, 금융관련 법규/ 규제제도**

국내 관련 동향

금융업권별 표준윤리강령(2015, 금융위원회)

- 6개 협회·중앙회*(2015) : '금융권 윤리헌장' 마련, 금융업권별로 행동지침을 구체화하여 '표준윤리강령' 제정
 - 목적 : 국민들이 금융회사를 신뢰하고 거래하기 위한 초석
 - 제도적 기반 확립 + 금융권 종사자의 투철한 준법의식 중요
 - 금융회사의 자율성 확대에 따른 **금융회사의 내부통제 강화와 윤리의식 제고**
- 금융권 윤리헌장: 모든 금융회사와 임직원이 공유하고 스스로 지켜 나가야 할 10대 기본가치 선정
 - **고객우선, 법규준수, 신의성실, 시장질서 존중, 경영진의 책임, 정보보호, 자기혁신, 상호존중, 주주가치 극대화, 사회적 책임**
- 업권별 표준윤리강령: 금융권 윤리헌장을 토대로 은행·금투·보험·저축은행·여전사별 특성 반영하여 행동지침 구체화
 - **임직원 복무자세, 법규준수, 공정한 업무수행, 고객 자산 및 정보보호, 임직원간 상호존중 등**

금융투자회사 표준내부통제 기준(사례)

• 금융상품 판매과정에서의 정보제공

- 금융소비자에게 금융상품의 특징, 원금 손실 가능 여부, 중도 해지시의 불이익 등 중요 위험요인에 관한 정보를 제공하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다해야 하며, 금융소비자에게 제공하는 정보는 금융소비자가 이해하기 쉽도록 작성되어야 함

• 금융상품 판매 시 금지사항

- 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용이나, 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위
- 금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위
- 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 상품의 계약체결을 강요하는 행위
- 손실보전(損失補填) 또는 이익보장이 되는 것으로 오인하게 하는 행위, 회사 및 임직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위
- 내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위

• 이해상충방지

- 회사와 금융소비자간 또는 금융소비자와 금융소비자가 이해상충의 관계에 있거나 이해상충이 우려되는 경우, 회사가 정하는 내부통제기준 등에 따라 금융소비자 보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 사전에 조치하며, 이해상충이 발생할 가능성을 낮추는 것이 곤란하다고 판단되는 경우에는 그 사실을 금융소비자에게 통지하고 매매 그 밖의 거래를 금지

• 금융소비자의 정보 보호

- 금융상품 판매와 관련하여 개인정보의 수집 및 활용이 필요한 경우 금융소비자로부터 명확한 동의를 얻어 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하고, 선량한 관리자의 주의로서 관리하여야 하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 않음
- 개인정보의 수집, 이용 및 제3자 제공, 공유 시 적용되는 개인정보 취급방침을 공개하여야 하며, 금융소비자에게 금융소비자 개인정보의 제3자 제공에 대하여 이를 거부할 권리가 있다는 사실과 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우 그 내용을 고지

• 민원 등 처리

- 금융상품 판매과정에서 금융소비자에게 피해가 생긴 경우 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 함
- 금융소비자의 민원을 신속하고 공정하게 처리하기 위한 프로세스를 구축·운영해야 함
- 금융소비자의 민원 처리를 전담하는 담당자를 지정하여 민원처리를 전담하도록 함
- 금융상품 판매에 따른 민원을 수시로 모니터링하고 필요한 경우 그 내용을 임직원에게 전파하여 유사한 민원이 발생되지 않도록 노력해야 함

보험회사 영업행위 윤리준칙(사례)

- 영업활동 기본원칙
 - 보험소비자 권익 제고를 위한 신의성실, 공정한 영업풍토 조성, 보험관계법규 준수 등 **보험상품 판매과정에서 준수해야할 기본 원칙**
- 판매관련 보상체계의 적정성 제고
 - 보험소비자의 권익 침해를 방지하기 위해 **평가 및 보상체계에 판매실적 외 불완전판매건수, 고객수익률, 소비자만족도, 계약서류 충실성 등** 관련 요소 반영하여 운영
- 영업행위 내부통제 강화
 - 윤리준칙 준수 여부에 대한 주기적 점검 및 위법, 부당행위 내부 신고제도 운영 등
- 보험소비자와의 정보불균형 해소
 - 충실한 설명의무 이행, 계약 체결 및 유지 단계에서 필요한 정보 제공 등
- 합리적 분쟁해결프로세스 구축
 - 독립적, 공정한 민원처리 위한 민원관리시스템 구축, 분쟁방지 및 효율적 처리방안 마련 등

은행 영업행위 윤리준칙(사례)

- 금융상품을 판매할 때 은행 직원이 준수해야 할 ▲신의성실의 원칙 ▲적합성의 원칙 ▲상품설명 의무 ▲고객정보 보호 등 핵심 내용

- 신의성실원칙, 적합성 원칙, 상품설명, 구속행위 금지, 대출계약철회권, 대출금리 산정 및 운용
- 약관의 공시 등, 상품설명서 제공, 금융상품 판매종사자의 자격, 판매평가 및 보상체계
- 상품공시, 비교공시, 상품광고, 거래내역 확인, 금리 변경, 고객기록 유지보관
- 전자금융거래, 담보권 행사, 고객정보보호원칙, 고객의 개인정보 수집 및 이용, 고객의 정보 제공, 고객정보 파기
- 민원처리 원칙, 분쟁처리, 민원정보 공시, 내부자 신고제도

- 영업행위 윤리준칙 내부통제방법

- ① 영업행위 윤리준칙 준수여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 정기 또는 비정기적으로 점검
- ② 각 조직단위의 장으로 하여금 소관조직 및 소관업무에 대한 영업행위 윤리준칙 위반 여부를 점검
- ③ 위법 부당행위 발견 시, 직접 조사하거나 필요한 경우 검사조직에 조사를 의뢰 할 수 있으며 유사 행위가 재발하지 않도록 신속 조치
- ④ 영업행위 윤리준칙 시행 전 다른 내규, 관계법령 등에 의하여 적법하게 처리된 사항은 본 준칙에 따라 내부 통제된 사항으로 간주

금융소비자보호 실태평가(금융감독원)

- 금융감독원에서 업권(은행, 생보, 손보, 카드, 여전, 증권, 저축은행)별로 매년 실시
- **2021년도 :**
 - 7개업권 26개사를 대상으로 소비자보호 전담 조직, 상품개발 및 판매 관련 소비자보호 체계 등 내부통제체계 운영실태 평가
 - 평가 결과 종합등급 우수 회사는 없고 양호 3개사, 미흡 3개사
 - 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 가이드라인 제시(2021년 6월)
- **2022년도 :**
 - 6개업권 30개사를 대상으로 금융소비자보호 내부통제체계, 상품개발, 판매, 판매후 단계별 소비자보호 준수사항 평가
 - 22년도 평가 부터는 여러 부문에 산재되어 있던 **임직원 교육 및 보상체계** 항목을 통합하여 비계량 평가항목으로 편입
 - 평가 결과 종합등급 양호 3개사, 미흡 1개사(전년도에도 미흡 평가)
 - 임직원 교육 및 보상체계 부문 우수 1개사, 미흡 8개사
 - => 각 금융회사는 감독당국이 제시한 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 가이드라인을 내규화

금융소비자보호 실태평가(금융감독원)_계속

- 2023년도 :
 - 6개업권 22개사 대상 금융소비자보호 내부통제체계 및 상품 개발, 판매, 판매후 등 단계별 소비자보호 준수사항 평가
 - 평가 결과, 종합 등급 양호 4개사, 미흡 없음
 - 임직원 금융소비자보호교육 및 보상체계 운영 부문에서는 1개사 우수, 5개사 미흡
- 최근 임직원 교육 및 보상체계 평가 시사점:
 - 임직원에 대한 금융소비자보호 교육 및 보상체계 부문에서 전체 업권 양호 이상의 비중은 20%, 손보업권은 모두 보통 이하 등급으로 타 업권에 비해 상대적으로 낮음(22년도 평가)
 - **성과지표(KPI)에 금융소비자보호 교육을 필수사항으로 포함해 교육 이수율 향상**

국내 임직원 금융소비자보호 교육 프로그램 사례

- 교보생명
 - 임직원 필수과정, 90분 온라인 교육
 - 금융소비자보호법률, 금융사기예방, 고령금융소비자보호, 주요 민원 사례
- 농협은행
 - 직원성과평가지표(KPI)에 금융소비자보호교육 필수 사항으로 포함
- 우리은행
 - 금융상품판매 임직원과 기타 전체 임직원에 대한 금융소비자보호 교육 운영
 - 금융소비자보호 및 고객센터 서비스 향상을 위한 자체교육 '임직원 CS클리닉' 실시
- 국민은행
 - 영업점, 콜센터 등 고객응대 담당 직원을 포함한 모든 임직원을 대상으로 금융소비자 보호 교육 실시
- 신한은행
 - 고객중심적 KPI 평가제도(고객가치성장지표)
 - 금소법 Basic연수 프로그램 운영(초임직원 대상 교육)
 - 소비자보호 핵심과정(소보로클래스_초직원대상 교육플랫폼 통해 교육 수료 시 영업점 KPI 가점)

국내_ 내부통제기준, 금융소비자보호실태 평가, 금융소비자보호 교육 시사점

- 내부통제기준 확립_금융업권별/ 금융회사별, 영업행위 윤리준칙 제정 및 서약
 - 금융투자회사/ 보험회사/ 은행 등 금융업권별 특성에 따라 행동지침 차이
 - 상품판매과정에서 기본적으로 지켜야할 사항 외에 불완전판매를 막고, 내부통제를 강화하고 민원 등 합리적 분쟁처리 프로세스 구축을 위해 노력
- 내부통제가 실효성을 담보하기 위해서 평가 및 판매보상(KPI) 체계 재정립 필요
 - 성과지표(KPI)에 금융소비자보호 교육을 필수사항으로 포함
 - 판매실적 외 불완전판매건수, 민원수, 고객수익률, 소비자만족도, 계약서류 충실성 등 관련 요소 반영하여 운영
- 금융소비자보호실태 평가 (22년도 이후) 임직원 교육 및 보상체계를 비계량 평가항목으로 편입
 - 각 금융회사는 감독당국이 제시한 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 가이드라인을 내규화
 - 금융회사별 형식적 내부통제기준 및 금융소비자보호 시스템 구축
 - => 향후 실질적인 금융소비자보호 실효성 확보
- 금융소비자보호 교육프로그램 이수율 고객응대 직원 뿐만 아니라 전체 임직원 필수교육으로 확립

효과적인 금융소비자보호교육을 위한 기존 제도 시사점

소비자중심경영 인증제도 (CCM: customer centered management)



- 기업이 수행하는 모든 활동을
소비자 관점에서 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영 활동을
지속적으로 개선하고 있는지를 평가, 인증하는 제도
- 기업의 소비자지향적 경영 문화 확산과 소비자 관련 시스템 구축 및 정비
=> 대내외 경쟁력 강화, 소비자 권익 증진
=> 소비자 후생 증대 기여 목표
- (인증기관) 공정거래위원회
- (운영기관) 한국소비자원

CCM(customer centered management) 인증제도 시사점

- **교육관리 차원에서 소비자중심경영 관련 교육 항목 포함**
 - 예> 소비자중심 경영 실행을 위해 임직원에 대한 연간 교육계획 (소비자중심경영 개념 교육 포함)을 수립하고 실행하는가
 - CEO 포함 임원진이 소비자중심경영 관련 교육을 받고 있는가
 - 소비자 응대 직원의 전문성 향상을 위한 교육 실적이 있는가

- 임직원에 대한 연간 금융소비자보호 교육계획을 수립하고 실행하는가
- 금융회사 임원진이 금융소비자보호 교육을 받고 있는가
- 금융소비자 응대 직원의 전문성 향상을 위한 교육 실적이 있는가
- 임직원공통 금융소비자보호 개념 교육, 소비자 관련 마인드 교육 등
- 조직별 금융소비자보호 역할 수행에 요구되는 전문성 배양 교육

CCM(customer centered management) 인증 제도 시사점

계속

- 내부 직원 만족:

- 소비자중심경영 활성화(소비자접점 직원 제외)를 위한 내부 직원 대상 동기부여 프로그램을 운영하는가
- 소비자중심경영 활성화를 위한 소비자접점 직원(영업점, 콜센터 등) 대상 동기부여 프로그램(우수직원 포상, 근로환경 개선 등)을 운영하는가

→ 보상체계:

- 금융소비자보호를 위한 내부 직원 대상 동기부여/보상 프로그램 운영
 - 목표의 달성 정도를 직원의 인사평가(KPI)에 반영
 - 우수직원 포상 및 이벤트 추진
 - 직원 만족도 조사 등을 활용한 동기부여/보상 프로그램 개선
 - 금융소비자 접점 직원 및 금융소비자 접점 외 내부 직원을 위한 동기부여 프로그램 차별화 운영

재무코칭(Financial Coaching)

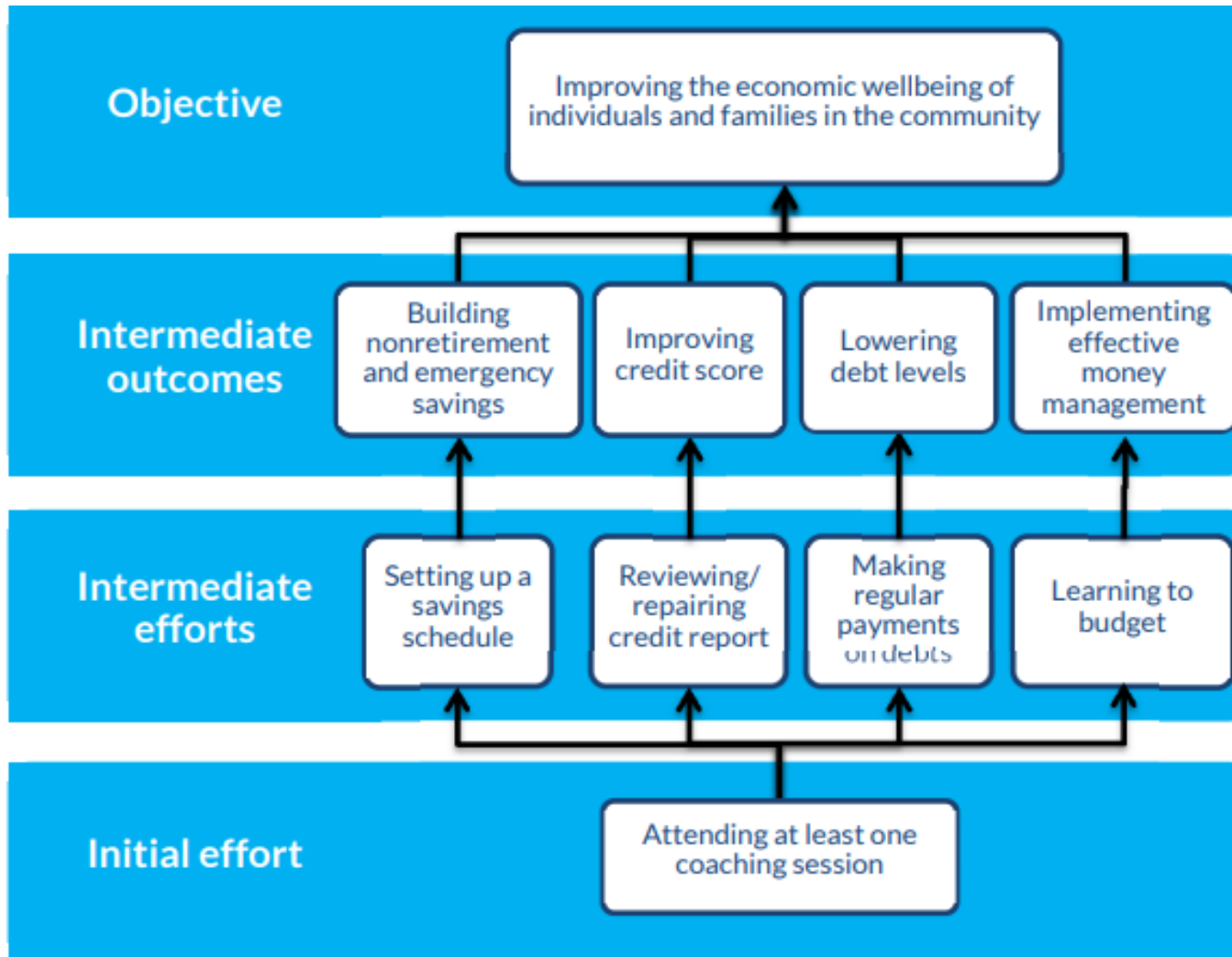
- 재무코칭 (Financial Coaching)

- 코칭은 일반적으로 일대일 코치-고객 상호 작용에 초점을 맞춰 상담과 고객의 생각을 공유하는 방법(Collins, Baker 및 Gorey 2007).
- 재무코칭은 개인의 금융행동을 개선하고 금융이해력을 증진시키는 등 금융교육 효과성 증진 수단으로 개발 (Fernandes, Lynch and Netemeyer 2014).
- 재무코칭은 고객이 주체적으로 " 재무목표 설정, 구체적인 행동 계획 수립, 진행 상황 모니터링, 새로운 긍정적인 금융습관을 형성해 나가는 지속적인 과정"(Collins, Olive 및 O'Rook 2013; 조혜진 외 2015).
- 재무코칭은 장기적으로(주 또는 월 단위) 재무 행동을 개선하고 재무목표를 달성하여 지속적으로 긍정적인 재무습관을 유지하는 데 초점을 맞추기 때문에 전문가가 일시적인 문제를 해결하는데 초점을 두는 재무상담과 목적이 다름(Collins, Olive 및 O'Rook 2013).

재무코칭(Financial Coaching) 시사점

Theory of Change Model for Financial Coaching

Source: AN EVALUATION OF THE IMPACTS OF FINANCIAL COACHING PROGRAMS(CFPB, 2015)



- Savings behavior, levels, and account types
- Expenses, bill payment patterns, and debt (types and levels)
- Alternative financial services
- Financial planning and budgeting
- Financial stress, wellbeing, and confidence
- Credit report familiarity
- Financial Knowledge

재무코칭(Financial Coaching) 시사점

▪ University of Wisconsin-Madison _ Extension Program

Source: <https://fyi.uwex.edu/financialcoaching/about>

Financial Coaching Framework

Improve the financial security, mental and physical health, cognitive development, and general well-being of low-income children and families.

Family members develop greater financial capability and are empowered to adapt to new economic contexts through increased self-efficacy, accountability, self-control, attention/reduced inattention, and goal-focused financial behaviors.

High Impact Financial Coaching Programs

Volunteer Models

Public Systems

Nonprofit Professionals

Access to high quality coaching is expanded and integrated into programs.

Skilled Coaches

Reliable Metrics

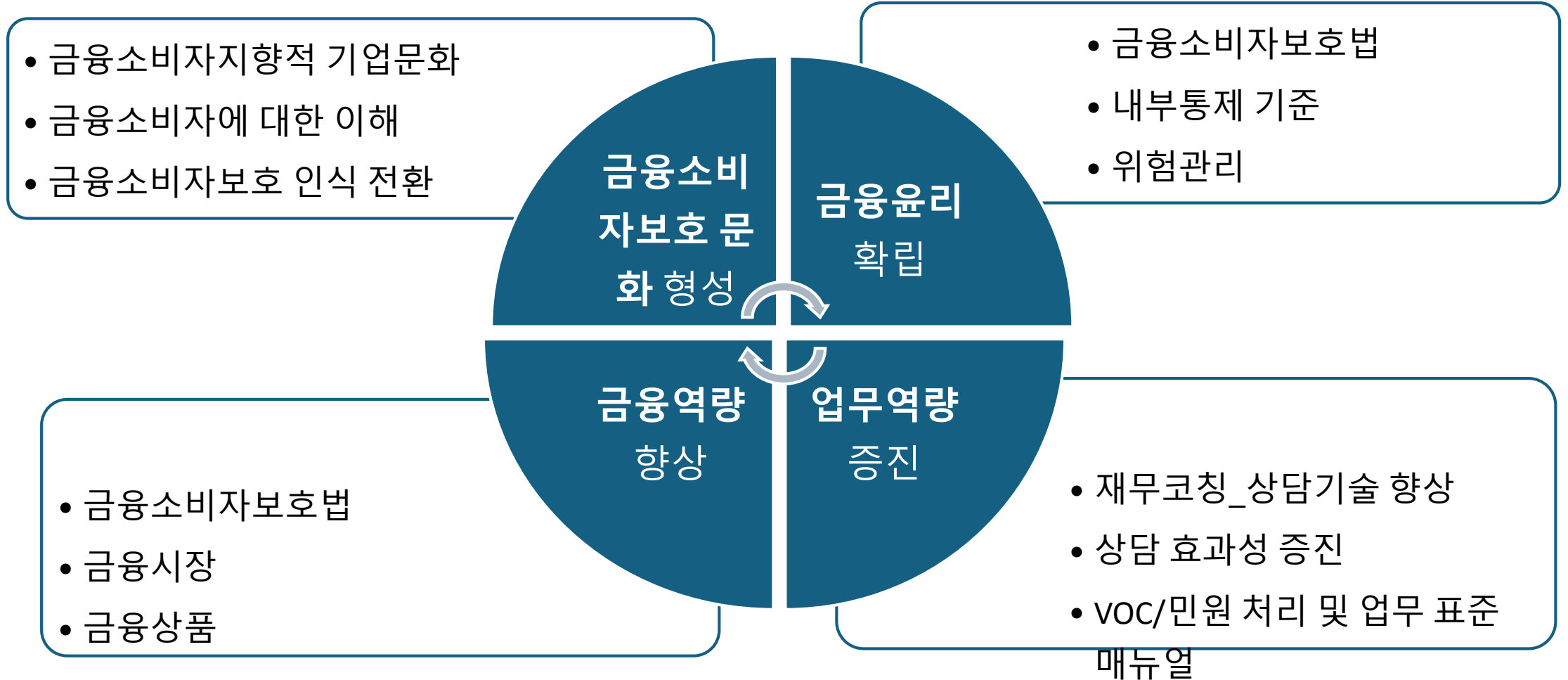
Community of Practice

Professional Field

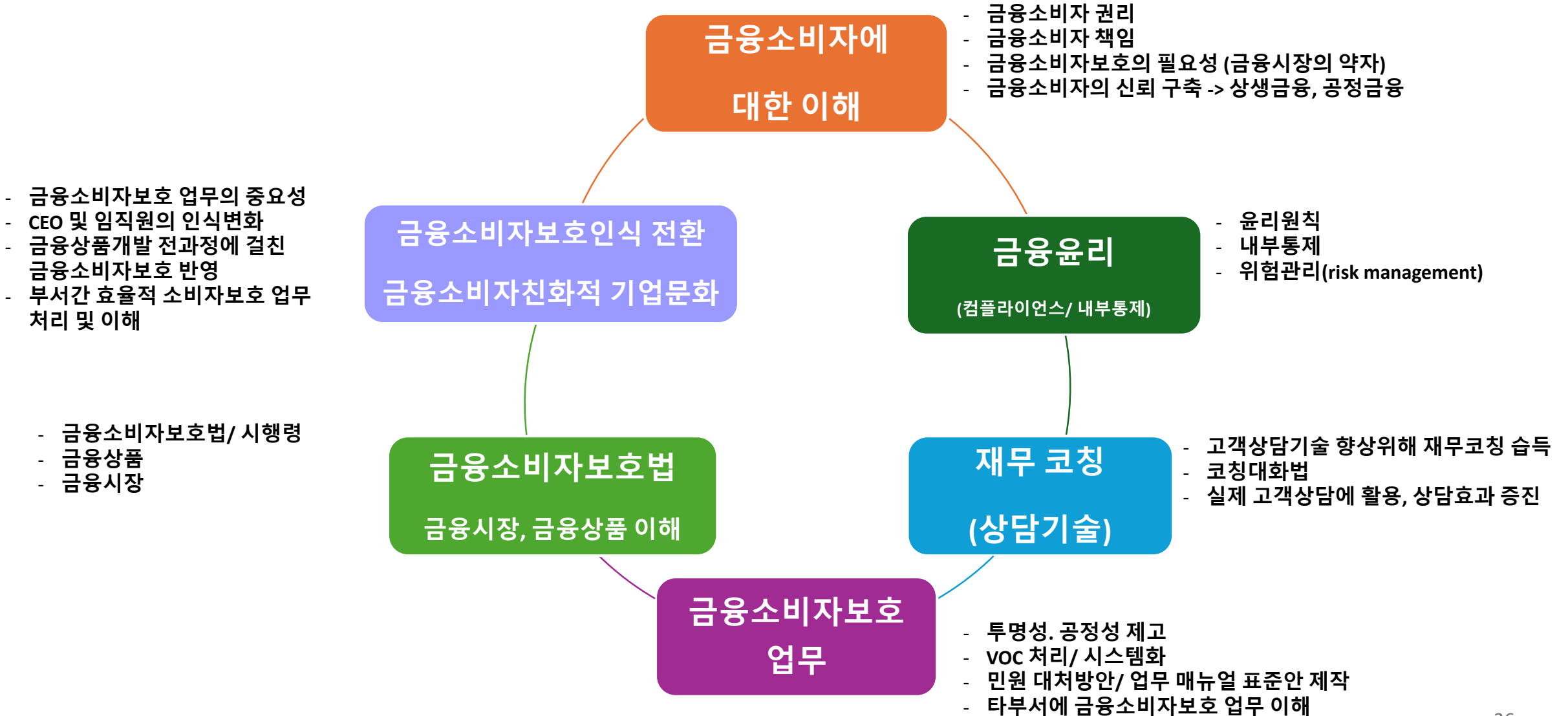
- 재무코칭은 재무목표 설정 및 실행, 재무문제 해결, 금융역량 향상, 및 재무문제 예방 목표
- 개인의 금융행동을 개선하고 금융교육 및 효과성 증진 입증
- 공감과 의사소통기술 등을 통해 고소득자로부터 저소득층까지 다양한 계층의 재무문제를 해결할 수 있도록 지원
- 재무코칭은 저소득가계의 재정안정성 향상과, 심리적 건강, 인지 발달, 웰빙 증진에 효과적임

금융소비자보호교육 콘텐츠

금융소비자보호교육_주제 영역



금융소비자보호 교육_세부 내용



금융소비자보호교육 방향성

금융소비자보호교육의 방향성

1

금융소비자보호교육의 중요성 인식

- 금융소비자보호가 금융회사와 금융소비자 양측의 상생임을 인식
- “신뢰”를 기반으로 한 금융시장의 발전 모색 (상생금융)

2

금융소비자보호교육의 전문성 확보

- 전문 표준형 금융소비자보호 교육프로그램 개발 및 효과성 측정 필요
- 금융소비자보호 전문가 활용방안 모색_다양한 분야
- 전문자격제도 도입_금융기관 내 교육프로그램 이수자 및 업무담당자 대상

3

금융소비자보호교육의 실효성 확보

- 금융기관 및 금융당국의 평가 시, 성과보상체계(KPI)에 높은 비중 반영
- 금융소비자보호 업무에 대한 자부심을 느낄 수 있는 환경 조성
- 일회성이 아닌 연례, 연속적 교육 실시 효과성 증대, 효과적 교육방법 모색 (온라인+오프라인, 본점+지점, 파견, 워크숍)
- ESG/ 금융윤리/ 리스크 관리 교육과 연계

감사합니다