

# 노후지원서비스에 대한 개선방안연구

## - 「노후준비지원법」을 중심으로 -

김윤수 · 김재호 · 이소정 · 성혜영 · 허대원 · 윤재호



# 노후지원서비스에 대한 개선방안연구

- 「노후준비지원법」을 중심으로 -

A Study on the Improvement Plan for  
Elderly Support Services

- Act on Supporting Preparation for Later Life -

연구자 : 김윤수(한국보건복지인력개발원 교수)

Kim, Youn-Su

김재호(한국보건복지인력개발원 책임연구원)

Kim, Jea-Ho

이소정(남서울대학교 교수)

Lee, So-Jung

성혜영(국민연금연구원 부연구위원)

Sung, Hea-Young

허대원(건국대학교 연구원)

Heo, Dea-Won

윤재호(한국보건복지인력개발원 대리)

Yun, Je-Ho

2016. 11. 30.



# 요 약 문

## I. 배경 및 목적

- 평균수명의 증가로 국민의 생애주기에서 노년기가 차지하는 비중이 증가함에 따라 행복한 노년을 보내기 위한 사회적 관심과 인프라의 구축이 어느 때보다 중요해지고 있음
- 노인이 되고 난 이후 빈곤을 해소하고 삶의 질을 높이기 위해 노력을 기울이는 것은 문제의 해결을 위한 비용 대비 산출 효과가 크지 않음
- 행복한 노년을 위해서는 무엇보다 국민 스스로 노년기에 진입하기 전에 자신의 노후생활에 대해 적극적으로 생각하고, 준비하고 임하는 자세가 필요함
- 개인의 삶의 질을 향상하고 후세대의 재정 부담을 완화시킬 수 있는 방안을 모색할 필요에 따라 「노후준비지원법」(’15.12.23)이 제정됨

## II. 주요 내용

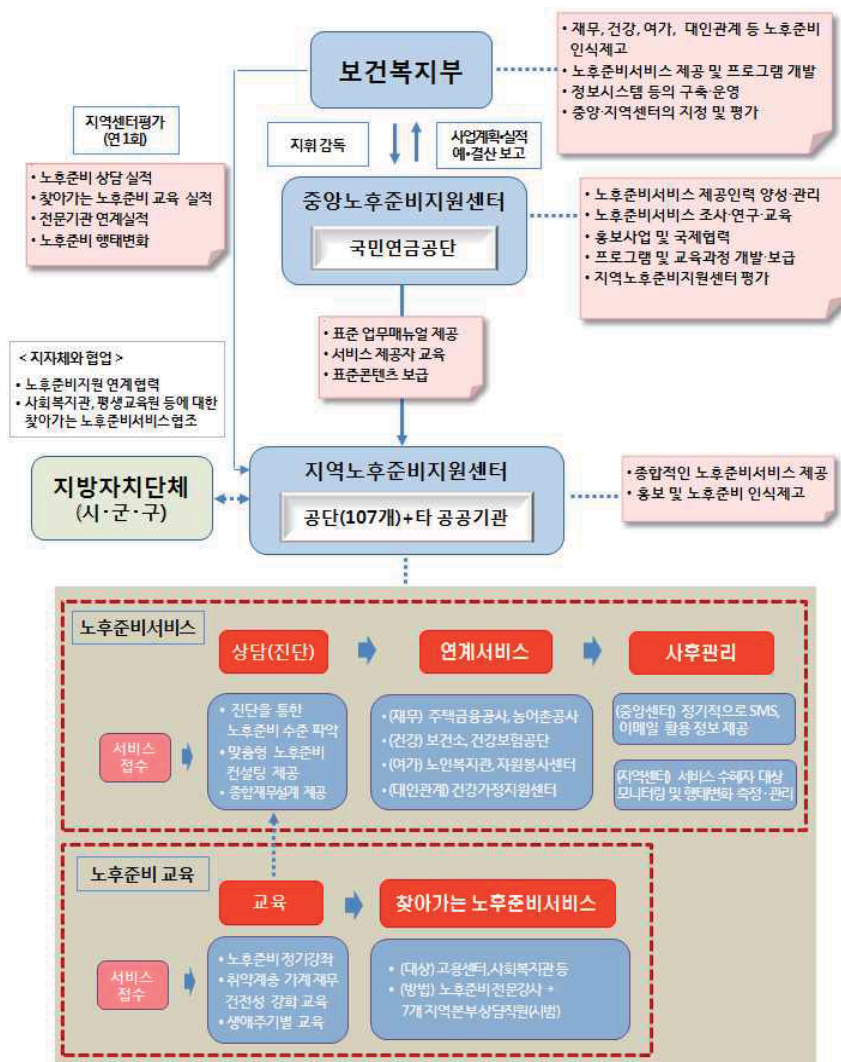
- 인구구조의 변화는 개인과 사회의 부양부담을 크게 증가시킬 것으로 전망됨

- 평균수명의 증가로 국민의 생애주기에서 노년기가 차지하는 비중이 증가됨
- 행복한 노년을 보내기 위한 사회적 관심과 인프라의 구축이 어느 때보다 중요함
- 고령화가 진전되면서 노인문제는 단순히 한 개인의 문제가 아니라 사회적 문제로 확대되면서 정부의 적극적 개입을 통해 노인문제를 예방·관리가 필요함
- 인간의 제한된 합리성, 가치재·공공재의 존재로 인해 시장실패 (market failure)가 발생할 경우 정부의 시장개입을 통해 효율성이 증대될 수 있음
- 미국, 호주, 캐나다, 독일 등에서는 재무영역을 중심으로 정부와 민간의 연계를 통해 다양한 노후준비서비스가 이루어지고 있음
- 국내에서는 「노후준비지원법」 제정전에는 「국민연금법」과 「저출산고령사회기본법」에 의거하여 국민연금공단, 노인인력개발원을 중심으로 노후설계지원서비스가 이루어짐
- 2015년 6월 22일 법률 제13365호로 「노후준비지원법」이 제정되어 2015년 12월 23일 시행함
- 국민 개인에 대한 맞춤형 노후준비서비스를 체계적으로 지원함으로써 재무·건강·여가·대인관계의 제반사항에 대하여 개인이 스스로 노후를 준비할 수 있는 기반을 마련함

○ 고령사회에 있어서 개인의 삶의 질을 향상하고 후세대의 재정 부담을 완화하고자 함

□ 「노후준비지원법」에 따라 국민연금공단이 중앙노후준비지원센터로 107개 지사가 우선 지역노후준비 지원센터로 지정됨

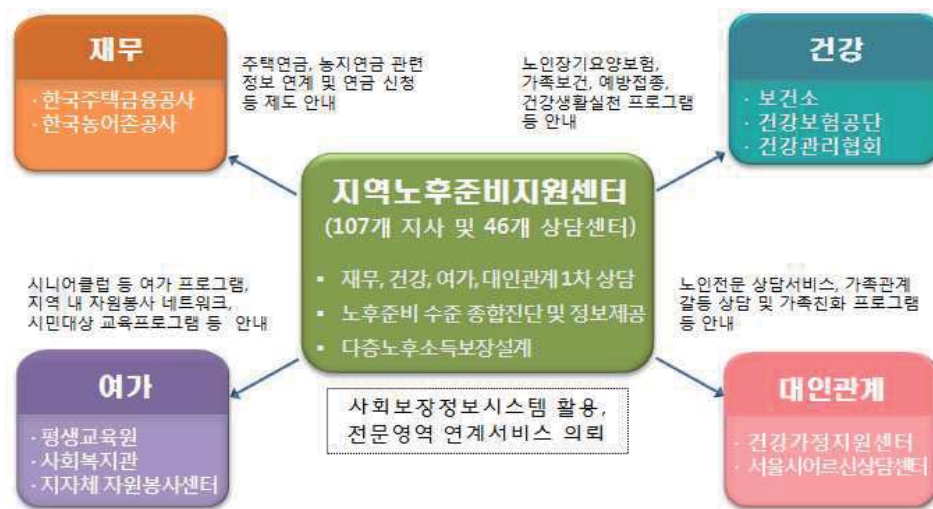
<그림 1> 노후준비지원서비스 제공 체계도



자료 : 노후준비서비스 제공 체계도(국민연금공단 내부자료)

- 대국민 교육서비스는 노후소득보장 일반, 재무설계, 건강, 대인관계, 여가 분야의 노후준비에 대한 교육을 말하며 국민연금공단 직원 중 노후준비 전문강사를 양성하여 활용하고 있음
- 상담 서비스란 노후준비상담을 받으러 지역센터를 방문한 국민들에게 노후준비수준을 진단·상담을 진행한 후 필요한 경우 전문기관에 연계하여 상담이 끝난 이후에도 사후관리를 진행하는 것을 의미함

<그림 2> 노후준비서비스 전달체계



- 국민연금공단 이외에도 국민들의 노후생활을 지원하기 위한 사업을 추진하고 있는 다양한 기관들이 존재하지만 현재까지는 국민연금공단지사를 제외하고는 지역노후준비지원센터로 지정되어 있지 않음

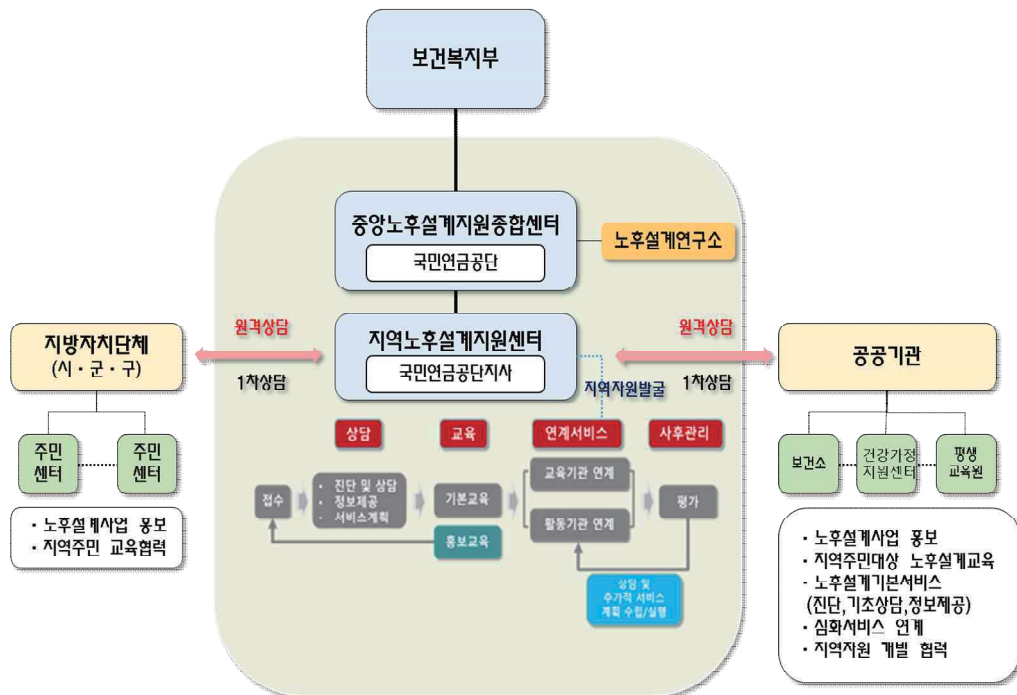
- 지역센터지정에 있어 불균형이 발생하는 것은 「노후준비지원법」 제정과정과 관련 있음
- 제정안은 모두 8장, 32개 조문으로 구성되어 입법목적, 노후설계서비스 기본계획 수립, 노후설계지원사업, 제공기관, 제공인력 및 정보시스템 등의 구축 및 운영 등에 관하여 규정함
  - 국회의 심의과정에서 ‘노후설계’라는 용어가 ‘노후준비’로 일괄적으로 변경되었으며, 그 내용 또한 상당 부분 삭제되어 최종적으로는 23개의 조문으로 구성된 「노후준비지원법」이라는 명칭의 법률로 성립하게 됨
- 국민연금공단이 재무 영역에 특화된 기관이란 점과 비재무를 포괄한 노후준비서비스를 계속 담당하는 것이 바람직한가에 대한 논란이 있어지고 있음
  - 「노후준비지원법」 법안의 내용이 현실에서 효과적으로 노후준비서비스를 제공하기 위해 필요한 제반 사안을 담기에는 부족함
  - 노후준비서비스의 정책적 목표에 대한 합의 또한 부재한 상황으로 현재 진행되고 있는 노후준비지원 서비스의 현황 역시 초보적인 수준이며 향후 발전적 보완이 필요함
- 현재의 「노후준비지원법」상의 전달체계의 문제점
  - 다층준비지원기관간의 낮은 구속력
  - 상담서비스가 일회성이며 장기적인 사후관리가 부재



- 개인별 특성을 고려한 생애주기에 따른 맞춤형 서비스를 미제공
- 효율적 전달체계에 적용되는 원칙으로 접근용이성, 포괄성, 통합성, 지속성, 적절성, 책임성, 그리고 전문성
- 장기적인 차원에서 노후준비 지원서비스는 공공뿐만 아니라 민간까지 포함하는 서비스로 확대하기 위해 현행 전달체계를 발전시킬 필요가 있음
- 국민연금공단의 기존 전달체계와 노하우를 최대한 살리는 동시에 읍·면사무소 및 동 주민자치센터의 활용으로 노후설계서비스의 접근성을 높일 수 있고 유관기관들과의 연계가 상대적으로 우수한 전달모형 개발이 필요함
- 상담성과에 대한 목표설정이 필요하며 목표에 따른 단계별 제공인력의 수급조절이 필요함
- 상담시간은 1인당 15분, 센터별 상담인원은 3명, 전국에 153개 센터가 운영된다고 가정할 경우 상담성과 추정됨
- 상담자 1인이 연간 상담할 수 있는 인원은 10,240명이며, 연간 153개 지역센터에서 상담을 받을 수 있는 규모는 최대 470만 명수준임(2015년 기준 노후준비가 필요한 20~64세까지 인구 33,778천명의 약 14%에 해당)
- 4년에 1번씩 상담을 한다고 해도 약 60%만이 상담이 이루어지고 65세 이상을 포함한다면 약 47%만이 상담하여 20세 이상 국민의 절반정도는 노후설계서비스의 상담을 받지 못함

- 인력을 현재계획의 최소 2배 이상으로 늘려야 하며, 지속적인 관리를 위해 매년 실시하도록 한다면 8배 이상으로 늘려야 함
- 상담인력의 행정적인 처리, 휴가나 복리후생 그리고 보수교육까지 고려한다면 여유인력은 더 확보되어야 함
- 급격히 필요한 상담인력을 양성하기도 힘들거니와 상담인력의 질을 담보하기 어려움
- 인력양성을 위해 2차 상담기관(건강보험공단, 보건소, 건강가족지원센터, 사회복지관, 평생교육원 등의 공공기관)과 연계를 고려할 필요가 있음

<그림 3> 원격상담을 통한 통합적 서비스제공 전달체계



- 이런 한계를 극복하기 위해 국민연금지사를 포함한 유관기관(주민자치센터 포함)에 원격상담시설을 설치하여 원격상담으로 대체할 필요가 있음
  - 최근에 인공지능(AI)과 사물인터넷(IoT) 등 전자통신기술의 발달로 원격상담이 가능함
  - 1차 기본상담의 경우 설문지 입력을 통한 진단과 진단결과에 대한 간단한 상담이 주요 기능이기에 때문에 원격상담으로 대체가능함
- 「노후준비지원법」은 앞서 지적한 전달체계의 문제점 이외에도 다음과 같은 미비점이 존재함
  - 기본계획에 대한 법적 근거가 마련되었을 뿐, 시행계획(또는 실천계획)에 관한 근거규정은 마련되어 있지 않음
    - 다만 노후준비를 지원하기 위한 사업의 유형을 규정하고 있음
  - 업무에 관한 보고 또는 자료의 제출
    - 보건복지부장관은 중앙센터 및 지역센터에 대해 업무와 관련한 보고 또는 자료의 제출 등을 명할 수 있다고 규정함(제18조)
    - 중앙센터 및 지역센터의 관계인이 조사 범위나 관계법령 등에 대한 충분하게 숙지하기 어려운 경우가 발생할 수 있음
  - 노후준비서비스 제공자의 양성 및 관리
    - 서비스 제공자를 양성·관리하는 사업을 수행하기 위하여 보건복지부장관이 국민연금관리공단에 중앙센터를 지정하여 운영하도록 하고 있음(제9조 제1항 참조)

- 국민연금관리공단이 제공해온 서비스는 재무 상담을 중심으로 한 것이며, 적용대상도 국민연금 가입자와 가입자였던 자를 중심으로 실시해왔다는 한계가 있음
- 사회복지서비스 관련 교육기관의 연계 등을 포함하여 효율적이고 체계적인 교육 및 양성이 이루어질 수 있는 방안을 검토할 필요가 있음

□ 이상의 미비점을 보완하기 위해 개정 시 다음과 같은 고려가 필요함

○ 기본계획 관련 규정의 보완

- 현행법 제6조를 삭제하고 시행계획에 관한 규정을 신설하여 각 지방자치단체에 이르기까지 체계적이고 일관성 있는 노후준비지원이 이루어질 수 있도록 하는 방안이 바람직함
- 계획실시 이후 그 실천결과에 대해 평가할 수 있는 근거를 규정할 필요가 있음
- 이를 위하여 시행계획의 수립 및 평가 등에 관해서는 국가노후준비위원회의 심의를 거치도록 할 필요가 있음

○ 보고·검사에 있어서의 범위 등의 명확화

- 소속 공무원이 중앙센터와 지역센터에 대한 조사를 실시할 때 그의 권한을 표시하는 증표와 더불어 조사기간 및 범위 등이 기재된 서류 등을 제시하도록 함
- 이를 통해 서비스 이용자의 개인정보보호를 도모하는 동시에 해당 조사를 실시하는 공무원에게는 필요한 행정조사의 범위

를 불필요하게 확장할 가능성을 사전에 차단할 수 있게 할 것이며, 행정조사의 투명성과 예측가능성도 제고할 수 있을 것임

○ 서비스 제공자 양성 및 보수교육

- 서비스 제공자의 양성 및 교육기관을 제한적으로 규정하고 있는 동 법의 규정에 대해서는 이와 관련한 업무를 수행한 경험이 있는 다른 관계 전문기관이나 단체들도 참여할 수 있는 방안으로 보완할 필요가 있음
- 체계적이고 객관적인 서비스 제공자의 양성에 도움이 될 수 있을 것으로 판단됨

### Ⅲ. 기대 효과

- 노후지원서비스제도 개선을 위한 정책적 제안 및 「노후준비지원법」의 입법평가에 중요한 참고자료로 활용됨
- 성공적인 노후를 준비할 수 있도록 노후준비서비스의 확대방향 제시하여 세대의 재정부담을 완화시킬 수 있는 방안을 모색함
- 「노후준비지원법」과 대국민서비스 공급의 효율적 관계를 총합적으로 고려한 노후준비서비스의 효율적 전달체계와 인력양성을 제시함

▶ 주제어 : 노후준비지원법, 노후준비서비스, 서비스 전달체계, 국민연금공단, 지역노후준비지원센터

# Abstract

## I . Background and Purpose

- The changes in the demographic structure are expected to greatly increase the burden of supporting of individuals and society.
- The ratio of senescence in the life cycle of the people has increased due to the increase in the average life expectancy
- The social interest and infrastructure is more important than ever to spend happy old age.
- As the aging society progresses, the problem of the elderly has become the social problem, not merely an individual problem. Therefore, the government needs to prevent and manage the elderly problem through active intervention
- In the event of market failure due to the existence of limited rationality, value, and public goods of human, the efficiency of the market can be increased through the intervention of the government.

## II . Major Content

- In the United States, Australia, Canada, and Germany, a variety of old-age preparation services are being provided through the

linkage between the government and the private sector, focusing on the financial sector.

- In Korea, before the enactment of 「Act on Supporting Preparation for Later Life」, 「National Pension Act」 and 「Framework Act on Low Birth Rate in an Aging Society」 based later-later life support service was performed by National Pension Service and Korea Labor Force Development Institute for the Aged.
- Law No. 13365 on June 22, 2015, the 「Act on Supporting Preparation for Later Life」 was enacted and enforced on December 23, 2015
- By systematically supporting customized later life preparation services for the individual, the foundations can be established for individuals to prepare themselves for the various matters of the financial, health, leisure, and interpersonal relationships and improve the quality of life in the elderly society, and to ease the financial burden of future generations
- To improve the quality of life of the individual in the aged society and to reduce the financial burden of the next generation
- The draft enactment consists of eight pages and 32 articles, covering the purpose of legislation, establishment of basic plan for later life preparation service, establishment and operation of later life support project, providing institutions, providing manpower and information system, etc.

- In the process of deliberation by the National Assembly, the term ‘later life design’ was changed to ‘later life preparation’ in a collective manner, and its contents were largely deleted. Finally, it was established as a law titled ‘Act on Supporting Preparation for Later Life,’ consisting of 23 articles.
- There is a debate as to whether the National Pension Service is a specialized agency in the financial sector and whether it is desirable to continue to provide services for later life preparation service, including non-financial sectors.
- Therefore, it is not enough that the contents of the ‘Act on Supporting Preparation for Later Life,’ can not contain all the matters necessary for effectively providing later life preparation service in reality, and there is no agreement on the policy goals of later life preparation service. The status of services is also rudimentary and needs to be supplemented in the future
- There is no consensus on the policy objectives of the old service, and the present status of the old service provision system is also rudimentary.
- Problems of the Delivery System on the Current ‘Act on Supporting Preparation for Later Life,’
  - Low binding between multilayered support organizations
  - Counseling service is one-time and there is no long-term follow-up management



- No customized service according to life cycle considering individual characteristics
- In addition to the delivery system, there are the following defects of 「Act on Supporting Preparation for Later Life」
  - There is a legal basis for the basic plan, but there is no basis provision for the implementation action plan.
    - However, it regulates the type of business to support the preparation of later life
  - Reporting of work or submission of documents
    - The Minister of Health and Welfare may order the central center or any local center to report its business activities or submit data or materials (Article 18)
    - There may be cases where it is difficult for the persons concerned in the central and regional centers to fully understand the scope of the investigation and related laws and regulations.
  - Training and maintenance of providers for later life preparation service
    - The Ministry of Health and Welfare has designated and operated a central support center in the National Pension Management Corporation in order to conduct a business to train and manage service providers (see Article 9 Clause 1)
    - The service provided by the National Pension Service is mainly focused on financial consultation, and it is limited to those who

have applied for the national pension subscribers and who used to be subscribers.

- It is necessary to examine the ways in which efficient and systematic education and training can be achieved including the linkage of educational institutions relevant to social welfare services.

### **III. Expected Effects**

- In order to compensate for the above defects, the following considerations are necessary.

- Complementing the basic plan regulations

- It is desirable to remove the Article 6 of the current law and establish a new regulation on the implementation plan so that systematic and coherent preparations for later life preparations can be provided to each local government
    - After the implementation of the plan, it is necessary to establish a basis for evaluating the results of the action
    - In order to do so, it is necessary to have the deliberation of the National Later Life Preparation Committee for the establishment and evaluation of the implementation plan.

- Clarification of scope in reporting and inspection

- When a member of the public service agency conducts an inquiry on the central and regional centers, it is required to present the

documents showing the period and scope of the investigation as well as the marks indicating his/her authority.

- Through this, it will be possible to protect the privacy of the users of the service and at the same time to prevent the possibility of unnecessarily expanding the scope of the administrative investigation required for the officials who conduct the investigation, and will also increase the transparency and predictability of administrative investigations.
- Service provider training and maintenance training
  - The provisions of the Act, which stipulate the provision of service providers and educational institutions, should be complemented by other participating professional bodies or organizations with experience in doing so
  - It may be helpful to train systematic and objective service providers.

➤ **Key Words : Supporting Preparation, Later Life, National Pension Service, elderly**

## 목 차

요 약 문 .....	3
Abstract .....	13
제 1 장 서 론 .....	23
제 1 절 연구의 필요성 .....	23
제 2 절 연구의 목적 및 범위 .....	26
제 2 장 노후준비의 이론적 배경 및 선행연구 .....	29
제 1 절 노인의 생활과 노후준비 현황 .....	29
1. 인구구조의 변화와 부양비 부담 .....	29
2. 공공사회복지지출의 현황 및 전망 .....	31
3. 노인의 낮은 삶의 질 .....	33
제 2 절 노후준비 지원의 이론적 배경 .....	36
1. 인간의 제한된 합리성 .....	36
2. 외부효과와 가치재 .....	39
3. 규모의 경제 .....	42
제 3 절 선행연구 .....	43
1. 노후준비와 관련된 선행연구 .....	44
2. 노후준비서비스 전달체계와 관련된 선행연구 .....	45
3. 사회복지서비스 전달체계의 특성과 관련된 선행연구 .....	51

제 3 장 노후준비지원서비스에 대한 국내외 사례 .....	69
제 1 절 해외 사례 .....	69
1. 미 국 .....	70
2. 호 주 .....	72
3. 캐나다 .....	75
4. 독 일 .....	76
제 2 절 국내 사례 .....	77
1. 「노후준비지원법」의 제정 이전 .....	77
2. 「노후준비지원법」 제정 이후 .....	80
제 4 장 노후준비지원 서비스 인식과 만족도 .....	89
제 1 절 노후준비지원 서비스 인식 .....	89
1. 조사 개요 .....	89
2. 조사 분석 .....	91
제 2 절 노후준비서비스 만족도 .....	100
1. 개요 및 목적 .....	100
2. 주요점수 산출방법 .....	103
제 3 절 소 결 .....	115
제 5 장 노후준비지원서비스 전달체계 분석 .....	117
제 1 절 서비스 전달체계의 현황과 문제점 .....	117
1. 노후준비지원서비스 전달체계의 현황 .....	117

2. 노후준비지원서비스 전달체계의 문제점 .....	131
제 2 절 서비스 전달체계의 개선방향 .....	138
1. 지역노후준비센터 확충 .....	138
2. 공단 서비스 전문 인력의 별정직화, 채용 확대 .....	142
3. 중간 관리기구로서 광역 센터 운영 활성화 .....	143
4. 지역사회 노후준비 협의체 운영 .....	144
5. 서비스 제공 인력 양성 체계의 다원화 .....	145
6. 소 결 .....	145
제 3 절 효율적 전달체계 운용 방향 .....	146
1. 서비스 전달체계 운용원칙 .....	146
2. 효율적 전달체계 마련을 위한 우선순위 분석 .....	149
3. 원격상담을 통한 노후준비서비스 전달체계(안) .....	152
제 6 장 법학적 관점에서 「노후준비지원법」 평가 .....	157
제 1 절 기초분석 .....	157
1. 「노후준비지원법」의 입법목적 및 입법배경 .....	157
2. 검토보고서 등 분석 .....	160
제 2 절 「노후준비지원법」의 법체계 .....	171
1. 법체계 및 주요 내용 .....	171
2. 노후준비 관련 법제와의 관계 .....	174
3. 「노후준비지원법」의 체계 분석 .....	176
제 3 절 노후준비 정책지원 규정의 미비점 .....	182
1. 기본계획에 대한 검증체계 미비 .....	182

2. 지역센터로 비영리법인 지정 필요 .....	184
3. 노후준비서비스 및 그 대상자에 대한 명확화 .....	186
4. 기타 「노후준비지원법」의 미비점 .....	188
제 4 절 「노후준비지원법」 개정 시 고려사항 .....	190
1. 기본계획 관련 규정의 보완 .....	190
2. 보고·검사에 있어서의 범위 등의 명확화 .....	196
3. 서비스 제공자 양성 및 보수교육 .....	198
4. 신용정보 제공 관련 규정의 신설 .....	203
5. 지역센터에 대한 비영리법인 지정 시 개정내용 .....	205
제 5 절 소 결 .....	205
제 7 장 결 론 .....	209
제 1 절 노후준비지원제도의 개선사항 제안 .....	210
1. 재무영역 중심의 불균형적인 노후준비서비스 .....	210
2. 노후준비서비스의 전문성 미흡 .....	212
3. 노후준비서비스 대상자의 한계 .....	214
4. 지역사회 내 공공기관 중심의 연계서비스 한계 .....	215
5. 「노후준비지원법」의 보완 .....	217
제 2 절 정책적 함의 .....	217
참 고 문 헌 .....	223
<부록> 노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사 .....	229

## 제 1 장 서 론

### 제 1 절 연구의 필요성

낮은 출산율과 더불어 베이비붐세대(1955~1963년생)의 노년층 진입, 평균수명 연장 등으로 향후 노인인구(65세 이상)가 절대적 및 상대적으로 증가로 인구고령화가 빠르게 진행될 전망이다. 이러한 인구구조의 변화는 개인과 사회의 부양부담을 크게 증가시킬 것으로 전망된다. 평균수명의 증가로 국민의 생애주기에서 노년기가 차지하는 비중이 증가함에 따라 행복한 노년을 보내기 위한 사회적 관심과 인프라의 구축이 어느 때보다 중요해지고 있다.

우리나라는 세계에서 가장 빠른 고령화 속도를 보이고 있으나 노인의 절반에 가까운 49.7%가 빈곤상태에 처해있으며 65세 이상 노인인구 십만 명당 자살률은 64.2명으로 이러한 수치는 OECD 국가 중 가장 높은 수준이다. 정부에서는 지난 2000년대 이후 우리사회 고령화의 심각한 현실에 대처하기 위해 각종 제도를 도입하는 등 본격적으로 대처하고 있지만, 그럼에도 불구하고 지난 십년간 노인을 둘러싼 우리 사회의 현실은 개선의 여지를 보이고 있지 않고 있다.

이는 이미 노인이 되고 난 이후 빈곤을 해소하고 삶의 질을 높이기 위해 노력을 기울이는 것은 문제의 해결을 위한 비용 대비 산출 효과가 크지 않음을 보여준다. 즉, 고령화에 따라 필요로 하는 노후생활을 위한 인프라를 보완하고 직접적으로 제공하는 서비스 및 급여의 개선타므로 우리 사회가 안고 있는 심각한 노인문제를 해결하기에는 역부족이다. 이를 달성하기 위해서는 훨씬 많은 투자와 시간이 소요되며 투자에 비해 만족스러운 결과를 얻기도 힘들다는 의미이다.



노년기는 특정 계층만 맞이하는 것이 아니라 국민 모두가 경험하게 되는 생애주기의 한 단계로 노년기에 대한 개인의 욕구는 개개인이 살아온 생애과정의 다양성만큼이나 복잡적이다. 특히 현 노인세대와는 이질적인 특성을 갖는 베이비붐 세대의 노년기 진입이 시작된 상황에서 개인들의 욕구의 다양성은 보다 커질 것으로 전망된다. 따라서 행복한 노년을 위해서는 무엇보다 국민 스스로 노년기에 진입하기 전에 자신의 노후생활에 대해 적극적으로 생각하고, 준비하고 임하는 자세가 필요하다.

따라서 국민 개인에 대한 맞춤형 노후준비서비스를 체계적으로 지원함으로써 재무·건강·대인관계·여가 영역에서 개인이 스스로 노후를 준비할 수 있는 기반을 마련하여 개인의 삶의 질을 향상하고 후세대의 재정 부담을 완화시킬 수 있는 방안을 모색할 필요에 따라 「노후준비지원법」(’15.12.23)이 제정되었다.

세대의 재정 부담을 완화시킬 수 있는 방안을 모색할 필요에 따라 「노후준비지원법」이 시행된 지 1년이 지나지 않은 상황에서, 해당 법의 집행과 관련한 구체적인 사례나 통계자료 등이 누적되지 않는바 입법평가를 시행하기에는 곤란하다. 더구나 정부가 국민의 노후 설계를 지원하기 위해 관련 부처와 전문가 중심으로 국가노후준비위원회를 구성하려고 하고 있고, 중앙노후준비지원센터장으로 하여금 국민연금공단의 상임이사를 맡도록 하고, 노후준비서비스의 관리, 조사, 교육 등의 역할을 담당할 중앙노후준비지원센터를 국민연금공단 내에 설치하려고 하고 있는 등<sup>1)</sup> 이 법의 시행과 관련한 준비 단계가 진행되고 있는바, 입법평가를 바로 수행하는 것은 매우 곤란하다고 판단된다. 다만 초고령화라는 신사회적 위기에 효과적인 대응을 위해서는 노후준비 지원서비스의 빠른 안정적 정착이 요구되어 세대의 재정 부담을 완화시킬 수 있는 방안을 모색할 필요에

---

1) 뉴스토마토 신문기사 [<http://www.newstomato.com/ReadNews.aspx?no=702824>(2016.11.1 확인)]

따라 「노후준비지원법」의 입법과정에서 문제된 사항을 살펴봄으로써 향후 입법평가에 중요한 참고자료로 활용될 수 있을 것으로 보인다.

「노후준비지원법」에 따라 국민연금공단이 중앙노후준비지원센터로 107개 지사가 우선 지역노후준비 지원센터로 지정되었다. 중앙노후준비지원센터는 상담 및 교육 콘텐츠를 개발하고 보급해야 하는 역할을 부여받았으며 이를 위해 현재 각 지역센터 한 곳당 상담 직원 1명이 배치되어 업무를 수행하고 있다. 그러나 배치된 인원이 노후준비 상담업무 만을 전담하는 것은 아니며 타 민원도 겸직하고 있는 한계를 지닌다.

「노후준비지원법」에 따라 제공되는 대국민 교육서비스는 노후소득보장 일반, 재무설계, 건강, 대인관계, 여가 분야의 노후준비에 대한 교육을 말하며 국민연금공단 직원 중 노후준비 전문강사를 양성하여 활용하고 있다. 현재 노후준비서비스의 구체적인 형태는 상담과 교육, 온라인 서비스로 크게 구분된다. 상담 서비스란 노후준비상담을 받으러 지역센터를 방문한 국민들에게 노후준비수준을 진단하고 그 결과에 따라 상담을 진행한 후 필요한 경우 전문기관에 연계하고 상담이 끝난 이후에도 사후관리를 진행하는 것을 말한다. 국민연금공단 이외에도 국민들의 노후생활을 지원하기 위한 사업을 추진하고 있는 다양한 기관들이 존재한다. 궁극적으로는 이들 기관이 모두 지역노후준비지원센터로 지정되어 운영하는 것이 바람직할 것이다. 하지만 현재까지는 국민연금공단지사를 제외하고는 지역노후준비지원센터로 지정되어 있지 않다. 이 같은 지역센터지정에 있어 불균형이 발생하는 것은 「노후준비지원법」 제정과정과 관련된다.

「노후준비지원법」은 2013년 5월 24일 ‘노후설계지원에 관한 법률안’이라는 이름으로 발의되었으며, 제정안은 모두 8장, 32개 조문으로 구성되어 입법목적, 노후설계서비스 기본계획 수립, 노후설계지원사업, 제공기관, 제공인력 및 정보시스템 등의 구축 및 운영 등에 관하여 규정하고 있었다. 하지만 국회의 심의과정에서 ‘노후설계’라는 용어가 ‘노후준비’로

일괄적으로 변경되었으며, 그 내용 또한 상당 부분 삭제되어 최종적으로는 23개의 조문으로 구성된 「노후준비지원법」이라는 명칭의 법률로 성립하게 되었다. 이렇게 제정과정에서 많은 조항들이 삭제된 이유는 2014년 국회예산정책처에서 국민연금공단을 중심으로 노후준비서비스 전달체계를 일원화 하는 것이 바람직하다는 의견을 제시하면서 기존에 ‘노인인력개발원’에서 담당하던 전달체계를 폐지하고 현재의 국민연금공단 중심의 전달체계가 자리 잡게 되었기 때문이다. 그 결과 국민연금공단이 재무 영역에 특화된 기관이란 점과 비재무를 포괄한 노후준비서비스를 계속 담당하는 것이 바람직한가에 대한 논란이 있어지고 있다.

따라서 「노후준비지원법」 법안의 내용이 현실에서 효과적으로 노후준비서비스를 제공하기 위해 필요한 제반 사안을 담기에는 부족하고, 노후준비서비스의 정책적 목표에 대한 합의 또한 부재한 상황이다. 현재 진행되고 있는 노후준비지원 서비스의 현황 역시 초보적인 수준이며 향후 발전적 보완이 필요하다.

## 제 2 절 연구의 목적 및 범위

기존 연구는 노후준비서비스도입을 위한 제도설계에 대한 연구들로 노후준비서비스에 대한 상태와 서비스의 필요성에 대한 인식조사가 주로 이루어져, 「노후준비지원법」이 신설된 이후 현재 운영상태와 기본법과의 관계를 체계적으로 분석하지 못하고 있다. 본 연구는 입법과정의 논의들을 바탕으로 다학제적인 관점에서 노후준비서비스 전달체계와 인력양성을 중심으로 「노후준비지원법」과 대국민서비스 공급의 효율적 관계를 총합적으로 고려하여 향후 노후준비서비스의 효율적 확대를 통해 성공적인 노후를 준비할 수 있도록 노후지원서비스제도로 발전할 수 있도록 하는 것을 목적으로 한다.

따라서 노후준비서비스가 앞으로 효율적인 정책으로 발전해 나갈 수 있도록 본 연구에서는 노후준비서비스 현황의 문제점 및 관련 쟁점을 검토하고 적절한 대안에 대해 논의할 필요가 있다. 제2장에서는 노후준비서비스의 필요성에 대한 이론적 근거와 선행연구를 살펴보고 제3장에서는 국내외의 노후준비서비스제도의 운영현황에 대해 살펴본다. 제4장에서는 노후준비서비스를 경험자를 대상으로 조사된 인식변화 및 서비스의 만족도를 분석하여 노후준비서비스 운영 현황을 살펴본다. 제5장에서는 노후준비서비스의 효과적 전달을 위한 전달체계에 대해 논의한다. 특히 재무, 건강, 여가, 대인관계분야를 전문적으로 담당하고 있는 2차 기관들의 입장에서 전달체계의 방향을 논의한다. 방향성 설정을 위해 전문가 및 일반인들을 대상으로 효과적 전달체계가 가져야 하는 속성의 순위를 AHP분석을 통해 도출한다. 제6장은 노후준비서비스를 규정한 「노후준비지원법」의 입법배경을 살펴본 후, 현행 「노후준비지원법」의 입법 과정시 나타난 규정의 미비점과 함께 향후 개정 논의 시 고려해야할 방향을 제시한다. 제7장에서는 이상의 논의들을 바탕으로 노후준비서비스의 전달체계 및 이에 맞는 인력양성안을 제시한다.



## 제 2 장 노후준비의 이론적 배경 및 선행연구

### 제 1 절 노인의 생활과 노후준비 현황

#### 1. 인구구조의 변화와 부양비 부담

인구가 급격히 늘어난 것은 지난 100년 동안의 현상으로, 예수탄생이후 로마제국이 지속되던 기간 동안에도 세계 인구는 대략 2억 명이 채 넘지 못했다. 하지만 1700년에는 6억 명으로 크게 늘었으며 1960년에 30억 수준이던 세계 인구는 현재 65억이 되었다. UN은 최고출산율을 가정했을 때 2030년에 82억에 달하고 2050년에는 90억에 달할 것으로 전망했다. 인구가 늘어나는 대표적인 원인은 과학과 기술의 발전으로 수명이 연장되면서 고령인구가 늘어나고 있다. 고령화의 원인은 출산율이 낮은 것도 있지만 고령화문제의 심각성을 높이는 것은 수명연장에 따른 고령화로 볼 수 있다.

우리나라의 인구는 중위가정에 따르면, 총인구가 2010년 4,941만 명에서 2030년 5,216만 명까지 성장하고 이후 감소하여 2060년에 4,396만명 수준이 될 전망이다. 반면, 65세 이상 인구는 1990년 이후 지속적으로 증가하여, 2015년 현재 674만명(13.1%), 2030년 1,269.1만명(24.3%), 2060년에 1,762.2만명(40.1%) 수준으로 성장할 것으로 나타났다.<sup>2)</sup> 이에 반해 15세~64세의 생산가능인구는 2016년 3,704만명(72.9%)을 정점으로 감소하여 2060에는 2,187만명(49.7%)에 달할 것으로 전망했다.

특히, 눈여겨 볼 시기는 베이비붐 세대(1955년~1963년 출생자)가 고령인구로 진입하는 2020년~2028년경으로 고령인구는 808만명(15.7%)에서

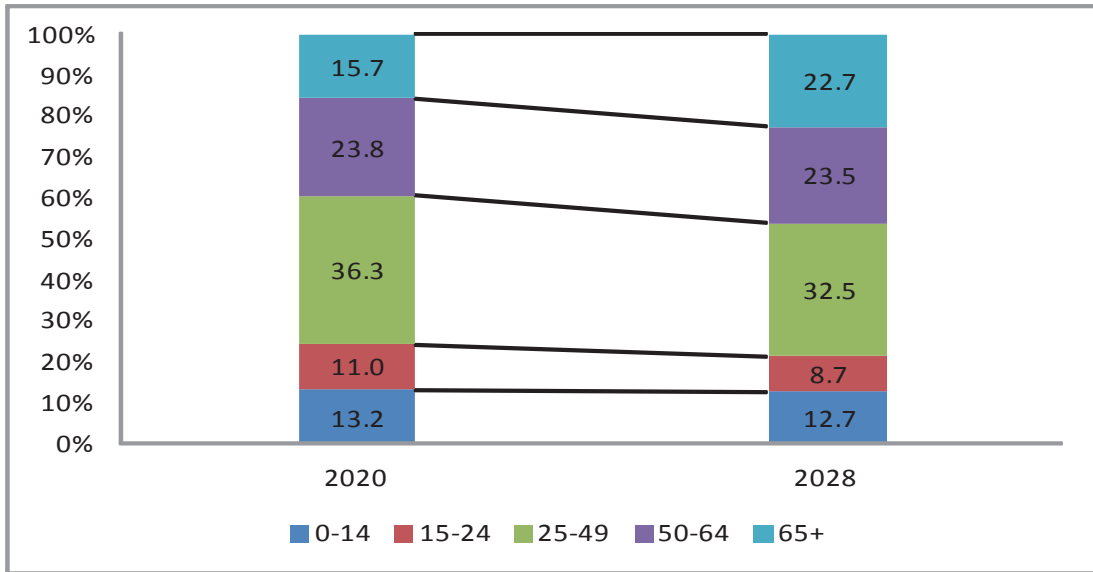
---

2) 괄호안의 수치는 전체인구에서 차지하는 비중

1,181만명(22.7%)으로 373만명이 증가한 반면, 주요 경제활동인구인 25~49세는 1,865만명(36.3%)에서 1,692만명(32.5%)으로 173만명이 감소한다.

<그림 2-1> 2020년~2028년의 인구구성비 변화

(단위: %)

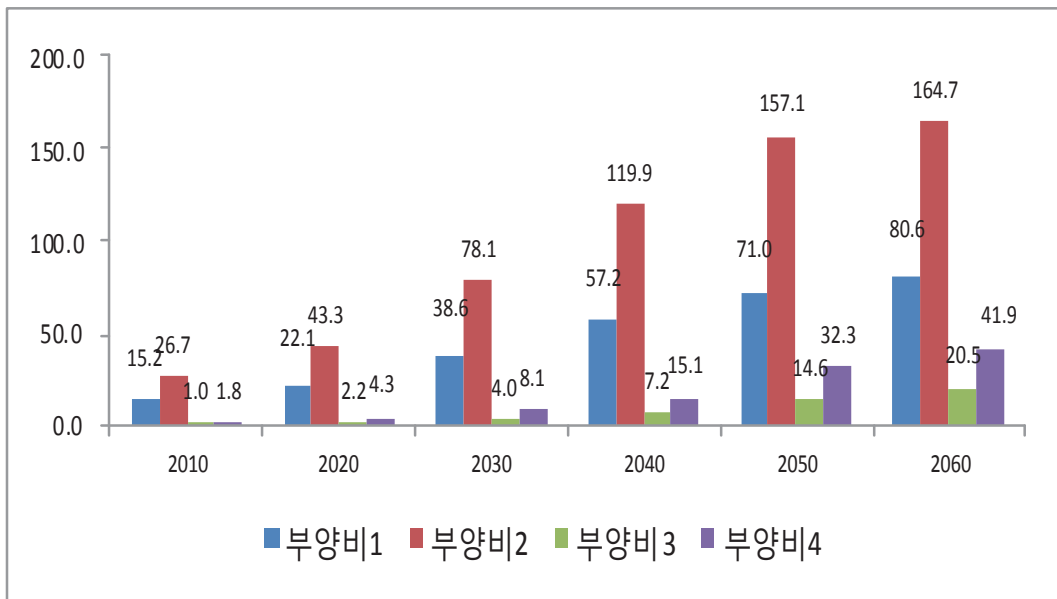


출처: 통계청, 『장래인구추계』, 2010

생산가능인구 감소와 노인인구 증가에 따라 생산가능인구 1백 명당 부양해야 하는 노인인구는 2010년 15.2명에서 2060년에는 80.6명으로 늘어나지만, 높은 진학률로 노동시장진입의 지연과 빠른 정년을 고려한다면 실질적 경제활동인구는 25~49세로 이들을 기준으로 살펴보면, 2010년 26.7명에서 2060년 164.7으로 부양자보다 피부양자가 많아진다. 특히, 의료비지출이 높고 장수리스크에 노출될 가능성이 높은 85세 이상 고령자에 대한 부양비는 2010년에는 1.0명을 부양하지만 2040년에는 7.2명, 2060년에는 20.5명으로 크게 증가할 전망이다. 25~49세 생산가능인구 100명당 부양해야 하는 85세 이상 노인의 수는 2010년 1.8명에서 2030년 8.1명으로 완만히 증가하다 2040년에 15.1명으로 크게 증가하기 시작해 2060년

41.9명으로 증가해 노인부양의 부담이 실질적으로 크게 증가할 것으로 전망된다.

<그림 2-2> 노년부양비



주: 부양비1=(65세 이상 노인가구/생산가능인구)×100,  
 부양비2=(65세 이상 노인가구/25~49세 생산가능인구)×100,  
 부양비3=(85세 이상 노인가구/생산가능인구)×100,  
 부양비4=(85세 이상 노인가구/25~49세 생산가능인구)×100  
 통계청, 『장래인구추계』, 2010

## 2. 공공사회복지지출의 현황 및 전망

우리나라의 공공사회복지지출의 현황을 살펴보면, 2015년 일반재정 사회보장지출 예산은 총 157조 원으로 2013년 보다 26조 원(20.6%)이 증가했다. 이중 노령관련 예산은 11조(36.4%) 증가한 42조 원으로 가장 높은 증가율을 나타내고 있다. 또한 2015년 예산에서 사회보험 및 기초노령연금은 총109조 원으로서 전체 사회복지지출 266조 원의 41.13%이며 기타

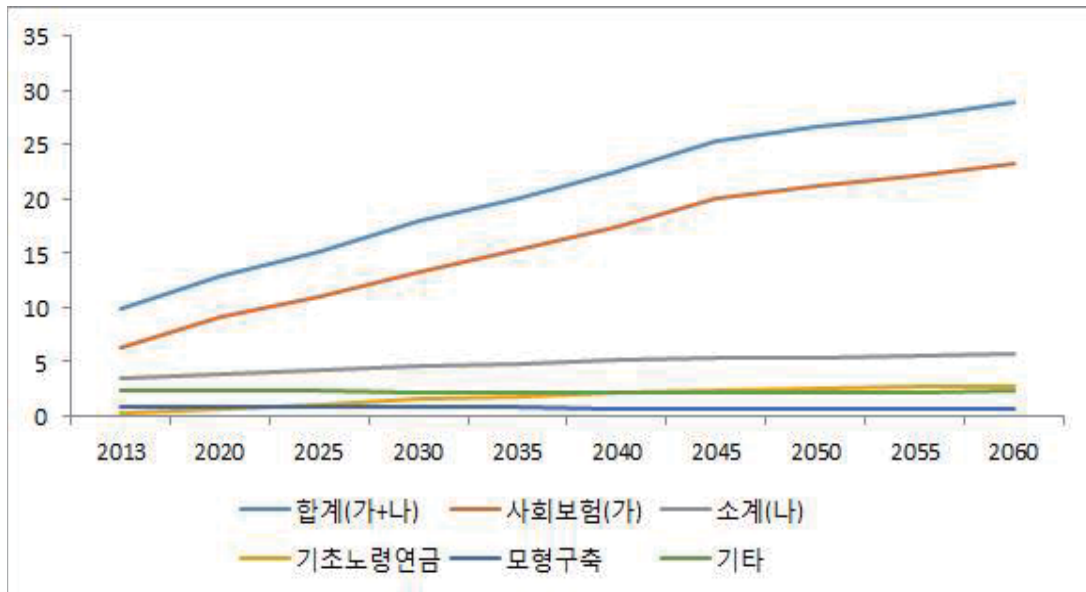


9가지 정책영역과 지방자체사업비 지출은 총 157조 원으로서 약 58.87%를 차지하고 있는 것으로 나타났다.

2013년 사회복지지출 전망결과에 따르면, 2020년에는 GDP의 12.9%, 2060년에는 GDP의 29.0%까지 이를 것으로 나타났다. 또한 공공부문 사회복지지출 중 건강보험, 국민연금, 공무원 연금 순으로 차지하는 비중이 높은 것으로 나타났으며, 이 중 건강보험은 거의 절반에 육박하는 것으로 나타났다.<sup>3)</sup>

<그림 2-3> 사회복지지출전망

(단위: GDP 대비 %)

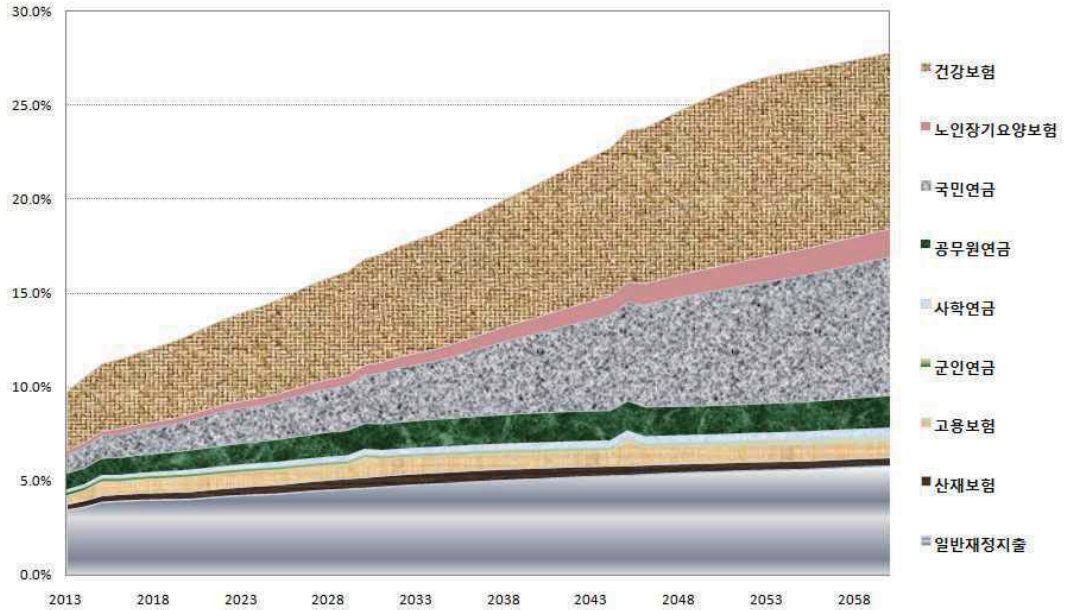


- 1) 사회보험 및 기초노령연금 지출전망은 「장기재정전망협의회」결과 원용
- 2) 모형구축부문은 보육료지원, 가정양육수당, 보육돌봄서비스, 아이돌봄지원, 장애인연금, 장애인활동지원, 장애수당, 노인돌봄서비스
- 3) 기타는 기초생활보장제도, 적극적노동시장정책(고용보험기금사업제외), 국가보훈급여, 공공임대주택, 기타지출, 지방자체복지사업

자료: 신화연 외(2013, p.182)

3) 신화연 외, 사회복지 재정추계모형 개발 연구, 2013, .182면

<그림 2-4> 공공사회복지지출의 증가 전망(~2060)



자료: 신화연 외, 『사회보장 중장기 재정추계 모형 개발을 위한 연구』, 2014, p.109

이처럼 초저출산·초고령사회에서는 늘어난 복지수요를 감당할 수 있는 국가재정능력의 부담이 가중될 것으로 전망된다.

### 3. 노인의 낮은 삶의 질

#### (1) 공적연금의 넓은 사각지대

2014 12월 기준 국민연금 적용대상자는 총인구에서 비경제활동인구, 공적연금 비적용자, 납부예외자, 장기체납자로 구성된 적용사각지대 1,630만 2천명(49.4%)을 제외한 1,669만 2천명(50.6%)으로 이중에 국민연금보험료 납부자는 1,5254만 8천명(46.2%)이고 특수지역연금 가입자는 144만 4천명(4.4%)에 이른다. 이처럼 국민연금 제도는 18~59세 총인구에 해당하는 전

국민들의 일차적 사회안전망임에도 불구하고, 시행 후 27년이 지난 현재까지 광범위한 적용제외 제도로 실제 가입비율은 50.6%수준에 머물고 있다.

<그림 2-5> 공적연금 가입실태(2014년 12월 말 기준)

18~59세 총인구 32,994천명(100%)					
비경제 활동인구 10,123천명	경제활동인구 22,872천명				
	공적연금 적용자 22,401천명				
	국민연금 적용대상 20,957천명				특수직역 연금 1,444천명
	공적연금 비적용자 470천명	납부예외자 4,571천명	소득신고자 16,383천명		
		장기체납자 1,138천명	보험료 납부자 15,248천명		
30.7%	1.4%	13.9%	3.4%	46.2%	4.4%
적용사각지대 16,302천명 (49.4%)				보험료 납부자 16,692천명 (50.6%)	

자료: 국민연금연구원, 2014생성통계

## (2) 노인 의료비 부담 증가

2014년 건강보험 상 65세 이상 노인 진료비는 19조 3,551억원으로 전체 진료비 54조 5,275억원의 35.5%를 차지하고 있다. 노인 1인당 진료비는 전체 1인당 진료비 108만원 보다 3배 많은 322만원으로 전년에 비해 5.5% 증가하였으며, 고령화의 영향으로 노인 진료비는 매년 증가하는 추세를 나타내고 있다.

<그림 2-6> 건강보험 진료비



출처: 통계청, 『고령자통계』, 각년도

### (3) 황혼이혼 및 독거가구 증가

2014년 우리나라의 총 이혼건수(11만6천 건) 중 남자 노인이혼자는 5,914건으로 전체의 5.1%, 여자 노인이혼자는 2,721건으로 2.4%를 차지하고 있다. 2014년 65세 이상 인구 성장률은 남녀 각각 4.5%, 3.7%에 반해 이혼은 전년대비 남녀 각각 8.2%, 17.4%로 황혼이혼은 큰 폭으로 증가하는 추세이다.

황혼이혼과 배우자 사망 등에 따른 독거가구 수는 매년 증가하여 1980년 전체가구수가 7,969천 가구 가주 중에 4.8%에 해당하는 833천 가구만이 독거가구였다면, 2010년에는 전체 가구 수 17,339천 가구 중에 23.9%에 달하는 4,142천 가구가 독거가구에 해당하며 이는 고령화가 진행 될수록 독거가구 비율이 더 크게 증가할 것이다. 이처럼 점차 노인가구의 대인관계 및 외로움 등은 노인들이 할 일이 사라지는 무위고와 함께 심각한 사회문제화 되고 있다.

## 제 2 절 노후준비 지원의 이론적 배경

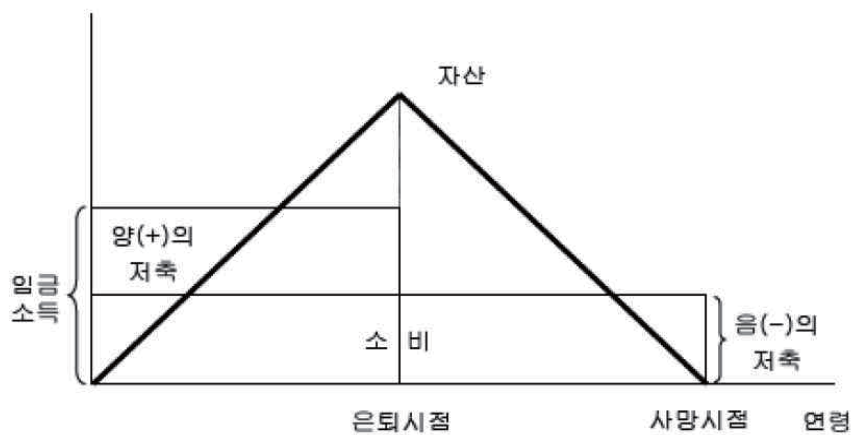
고령화가 급속히 진전되면서 노인문제는 단순히 한 개인의 문제가 아니라 사회적 문제로 확대되고 있다. 과거에 비해 기대수명이 연장되면서, 은퇴 이후의 삶이 길어졌고 이러한 노년기를 어떻게 보내느냐가 사회적으로 중요한 이슈가 되고 있다. 노인 스스로 노후에 대한 준비를 미리 하지 못할 경우 생산가능인구가 노인인구를 부양해야 하며, 은퇴 이후 노인은 역할 없는 역할 속에서 무의의 고통을 경험할 가능성도 있다. 따라서 사전적 예방차원에서 노인이 되기 이전부터 정부의 적극적 개입을 통해 노인문제를 예방할 수 있도록 관리가 필요하다. 이 점에서 개인의 현재와 미래에 대한 선택에 대해 국가 개입의 필요성이 논의될 필요가 있다. 후생경제학 제1정리에 따르면, 국가가 시장을 통한 개인의 선택에 간섭하는 것은 경제학적으로 매우 비효율적이다. 그렇다고 국가가 개인의 선택에 대한 간섭을 완전히 배제해야 되는 것은 결코 아니다. 후생경제학 제2정리에 따르면 인간의 제한된 합리성(bounded rationality), 외부효과(externality)와 가치재(merit goods)의 존재 등으로 인해 시장실패(market failure)가 발생할 경우 정부의 시장개입을 통해 효율성이 증대될 수 있다.

### 1. 인간의 제한된 합리성

르네상스이후 인본주의와 계몽주의가 널리 퍼지면서 인간의 이성과 합리성은 선택 또는 판단의 절대적 기준이 되었다. 특히 경제학적 관점에서 합리성은 개인 선택의 기반으로 선택의 결과에 대한 정당성을 제공하고 제3자의 개입을 원천적으로 봉쇄할 수 있는 근거가 되었다. 그러나 인간의 합리성은 완전하지 않고 제한적인 특성이 있다.

Ando & Modigliani는 합리적 경제주체를 가정한 생애주기모형(life-cycle model)을 통해 경제주체는 현재소득이 아니라 생애소득을 고려하여 적절한 소비와 저축을 결정한다고 주장하였다.<sup>4)</sup> 하지만 소비자가 현재 기대했던 수명보다 더 오래 살게 된다면, 소비자는 부족한 노후소득으로 여생을 살아야 하거나 빈곤층으로 전락하는 장수리스크(longevity risk)에 직면하게 된다. Yaari는 기대수명에 대한 불확실성에 직면한 소비자가 노후소득을 종신연금(annuity)의 형태로 보유한다면, 생존기간의 불확실성으로 인한 장수리스크를 상당 부분 해결할 수 있으며 소비의 최적화가 가능하다고 주장하였다.<sup>5)6)</sup> 하지만 현실적으로 소비자는 자신의 노후소득을 모두 종신연금의 형태로 갖고 있지 않다는 점에서 이를 연금수수께끼(annuity puzzle)이라고 한다.

<그림 2-7> 모딜리아니 피라미드(평생소득가설)



자료 : 류건식·이창우·김동겸(2009). 사적연금의 노후소득보장 기능제고 방안. 보험연구원.

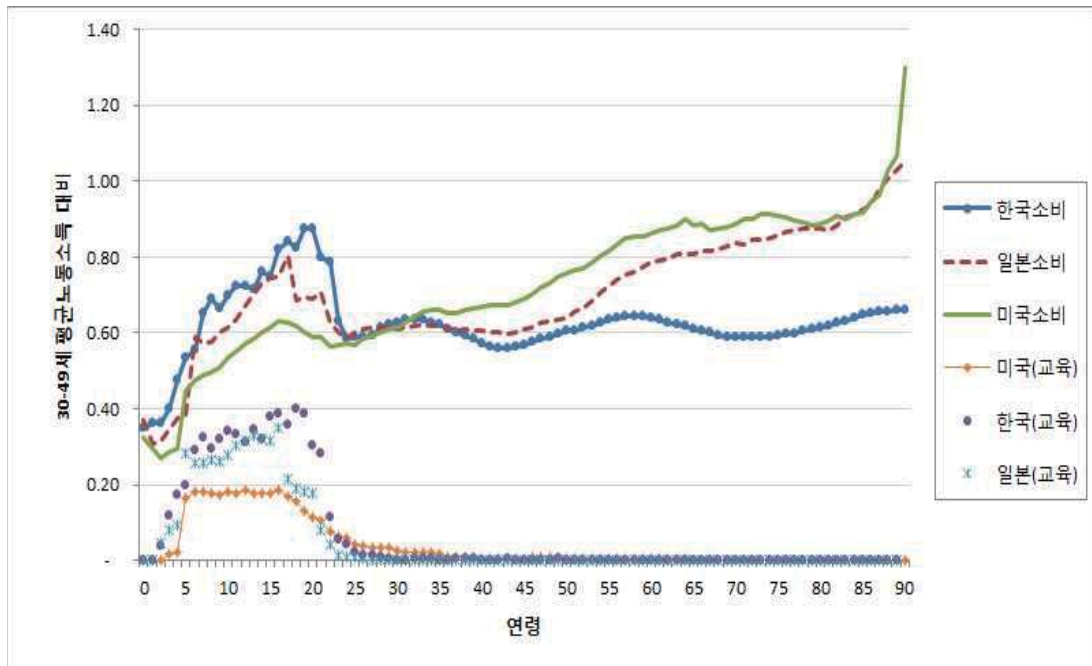
4) Albert Ando, F. Modigliani, The Relative Stability of Money Velocity and the Investment Multiplier, The American Economics Review, Vol.55, No.4, 1965, p.693-728

5) Yaari, Menahem E., Uncertain Lifetime, Life Insurance, and the Theory of the Consumer, Review of Economics Studies, Vol.32, No.2, 1965, p.137-150.

6) 이때 종신연금을 보유하는 소비자는 자녀에게 유산을 물려줄 동기(bequest motive) 없이 생애주기모형을 따르는 경우임.

노후준비와 관련한 한국인의 제한적 합리성은 과도한 자녀 교육투자에 서도 엿볼 수 있다. 유교문화권인 한국은 효사상에 의해 성인자녀가 노부모와 동거하며 경제적으로 부양한다는 관습이 오래 유지되어 왔다. 그러나 최근 30~40년 동안 산업화와 압축적인 경제성장을 경험하면서, 가족형태는 확대가족에서 핵가족으로 변하였고 부모부양가치도 급속히 약화되었다. 따라서 한국의 베이비붐세대는 노부모를 부양하며 자녀에 대한 교육투자를 아끼지 않았지만, 노후에 자녀로부터 경제적인 지원을 받기 힘든 것으로 알려져 있다. 그럼에도 불구하고 한국인은 여전히 자신의 노후준비 보다 자녀에 대한 교육투자에 더 많은 지출을 하고 있다.

<그림 2-8> 한국과 미국, 일본의 1인당 소비규모 비교



주: 한국은 2011년, 미국은 2004년, 일본은 2003년의 국민이전계정 추계자료임.

자료: 국민이전계정 홈페이지(<http://www.ntaccounts.org>, 2016.9.26.)

한국과 미국, 일본의 1인당 총소비와 교육소비가 <그림 2-2>에 제시되어 있다. 화폐 단위가 다른 국가 간 비교를 위해, 각국의 연령별 소비(0~90세)를 30~49세의 평균 노동소득으로 나누어 정규화하였다. 한국과 미국, 일본의 취학연령대의 교육비를 살펴보면, 한국의 1인당 교육비가 세 국가 중에서 가장 크다. 그리고 한국 노인의 1인당 총소비규모는 세 국가에서 가장 작다. 비록 [그림 2-1]은 특정년도의 횡단분석자료지만, 한국은 학령기에 교육비 투자에 따른 소비지출이 많은 반면 노년기에는 노후준비에 대한 대비가 부족한 결과 소비규모가 적은 것이다.

한편 이러한 인간의 제한된 합리성, 혹은 비합리성은 재무 영역 뿐 아니라 건강, 대인관계, 그리고 여가 영역에서도 나타난다. 가령, 음주나 흡연이 건강에 해롭다는 것을 알면서도 끊지 못하는 사람들이 많으며, 가족 간의 오래된 앙금으로 관계개선이 쉽지 않은 경우가 상당 수 있다. 여가 참여는 시간 및 소득수준과 밀접한 관련이 있어 젊어서는 일하느라 시간이 없어 여가를 즐기지 못하지만 나이가 들어서에는 시간여유는 있지만 경제적 여유가 없어 적극적으로 여가에 참여하지 못하고 있다. 행동경제학적 관점에서 개인은 제한적으로 합리적일뿐 완전한 합리성을 갖고 있지 못하다. 이는 개인이 가지고 있는 정보가 완벽하지 못하고 미래보다는 현재에 더 높은 가치를 두는 시간선호율을 갖는 근시안적 행태를 나타내기 때문이다. 따라서 노후의 재무상태, 건강, 대인관계, 그리고 여가는 개인이 선택한 결과이기 때문에 정부가 개입할 필요가 없다는 주장은 인간이성에 대한 지나친 낙관주의라고 볼 수 있다.

## 2. 외부효과와 가치제

정부의 적극적 개입의 두 번째 근거로는 노인문제는 개인문제가 아니라 도미노처럼 연쇄적 파급효과가 있는 사회문제라는 점이다. 한 가구의



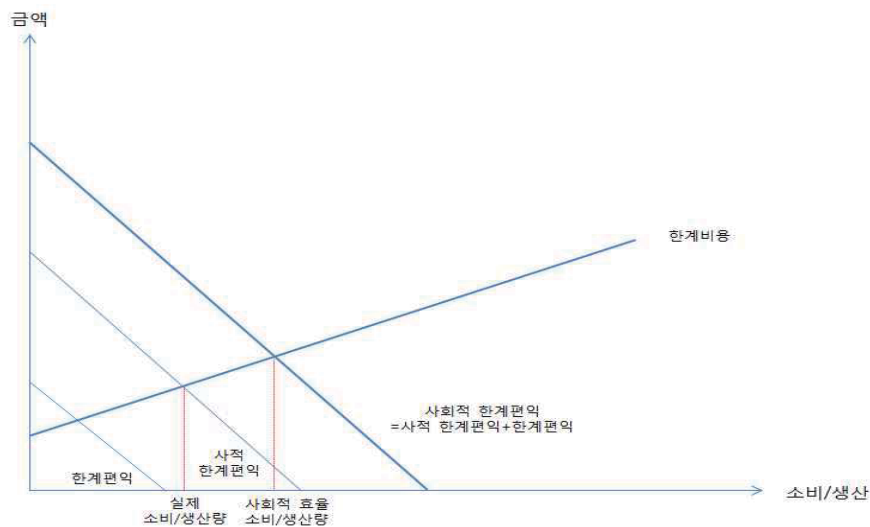
노인문제는 그 가구에 한정된 것이 아니라 이웃과 친척 등으로 급격히 확산될 수 있다. 노인문제는 인류애적인 측면에서 가난한 친지와 이웃을 돕는 일일 뿐만 아니라, 범죄와 전염병 확산의 예방, 사회통합, 세대 간 형평성 추구 등 우리 사회 전반의 다양한 문제와 관련되어 있다. 따라서 노인문제의 확산을 방지하기 위한 예방조치가 필요하며 정부의 개입을 통한 노인문제 완화는 사회 전체로 퍼지는 다양한 충격을 완화해 줄 수 있다. 마치 손씻기 운동이나 겨울철 노인의 독감예방주사 본인부담금 면제, 초등학교 입학 전 법정예방주사를 모두 맞게 하는 조치는 감기나 전염병의 전이를 막는 것과 같다. 노후준비서비스는 국민연금을 중심으로 하는 다층노후소득보장체계를 강화하여 노후 빈곤을 방지하며, 국민건강보험공단이 제공하는 정기검진과 함께 흡연, 금연 등의 건강에 해로운 습관을 교정하여 건강한 노후를 누릴 수 있도록 안내한다. 배우자, 자녀, 친척, 친구와 이웃 등의 대인관계를 개선하도록 조언을 하고 젊어서부터 정기적으로 여가에 참여하도록 권장함으로써 노후의 무위고(無爲苦)로부터 벗어나게 할 수 있다.

이처럼 노후준비서비스는 다가올 노후를 대비하여 보다 행복한 노후를 준비한다는 측면에서, 특히 가족, 친지, 그리고 주변 사람들에게 경제적·심리적 영향을 줄 수 있기에 외부효과(externality)가 존재한다. 외부효과는 한 사람의 행위가 다른 사람의 후생에 시장 메커니즘을 거치지 않고 영향을 주는 것으로, 효과의 방향성에 따라 긍정적 외부효과와 부정적 외부효과가 있다. 긍정적 외부효과가 작동하는 원리는 <그림 2-3>에 제시되어 있다. 한 개인의 소비 선택은 자신의 사적 한계편익과 한계비용이 일치되는 지점에서 이루어진다. 그러나 이러한 소비가 긍정적 외부효과가 있는 경우, 사적 한계편익에 외부효과로 인한 한계편익을 합산한 규모(사회적 한계편익)가 한계비용과 같아지는 지점이 사회적으로 효율적인 소비량이다. 따라서 이러한 소비는 정부의 개입을 통해 사회적으로 효율적인 수준

으로 끌어올릴 필요가 있다.

재무·건강·여가·대인관계분야에서 노후준비서비스가 제공되면, 개인들은 노후에 대한 대비가 증가하여 노후의 삶의 질을 향상시키는 긍정적 외부효과가 발생할 수 있다는 점에서 가치가 있다. 또한 재무와 건강, 대인관계, 여가 측면에서 균형감있게 노후를 잘 준비한 노인이 풍요롭고 윤택한 노년기를 보내는 모습은 스스로 준비하는 노후의 중요성에 대한 인식을 심어줄 수 있다. 하지만 시장에서 노후준비서비스를 효과적으로 제공하지 못하고 있기 때문에 공공부분에서 노후준비서비스를 제공하는 근거가 되는 것이다.

<그림 2-9> 긍정적 외부효과



한편 일반적으로 민간의 시장(market)을 통해 제공되는 재화나 서비스를 사적재(private goods)라 하고 공공에서 제공되는 재화나 서비스를 공공재(public goods)라고 한다. 시장을 통해 제공을 한다는 말은 가격(price)이 존재한다는 의미이고 만일 시장에서 거래가 되지 않아 가격이 존재하지 않지만 경제주체들의 후생에 긍정적 또는 부정적 영향을 주는 외부효과

가 있다면, 시장실패를 교정하기 위해 정부가 재화나 서비스를 제공하여 국민들의 후생을 증진할 필요가 있다. 공공재를 엄밀히 말하면 비경합성과 비배제성의 성질을 가져야 한다. 비경합성은 누군가 소비를 한다고 해서 다른 사람의 소비에 영향을 주지 않는 것이다. 다시 말해 추가적인 소비에 대한 가격이 발생하지 않기 때문에 가격을 매길 수 없다. 따라서 추가적인 소비자가 가격을 지불하지 않는다고 해서 소비를 배제할 수도 없다. 이렇게 다른 사람의 사용을 배제할 수 없는 것을 비배제성이라 한다.

노후준비서비스는 경합성과 배제성이 있기 때문에 사적재에 해당된다. 그러나 앞에서 설명한 것처럼 노후준비서비스는 사적재 중 긍정적인 외부효과가 존재하는 가치재(merit goods)에 해당되기 때문에, 정부에서 제공할 필요가 있다. 가치재는 Musgrave가 처음으로 사용한 개념으로, 소비자들이 비용에 맞출 만큼 충분한 가격을 지불하려고 하는 등 민간 시장에 맡겨둘 경우 생산 및 소비가 사회적으로 바람직한 수준 보다 작게 이루어지는 경우에 정부의 개입이 필요한 재화나 서비스이다. 다시 말해 가치재는 “사회의 구성원들이 요구하지 않아도 반드시 제공되어야 하는 재화”이며,<sup>7)</sup> 의료와 교육이 대표적인 가치재이다.

### 3. 규모의 경제

현재 민간시장의 노후준비서비스는 은행과 증권사, 보험회사 등의 금융기관에서 금융상품 중심으로 제공되고 있다. 따라서 민간시장에서 제공하는 노후준비서비스는 재무영역에 특화되어 있어, 재무·건강·여가·대인관계 영역을 모두 아우르는 종합적이고 균형잡힌 서비스가 아니라는 점에서 한계가 있다. 그러나 현재 민간시장에서 제공되는 노후준비서비스의 가장 큰 한계는 금융기관을 이용하는 고소득자 중심으로 부가서비스의

---

7) 이영 외 편역, 『Rosen의 재정학』, 2007, 727면.

형태 또는 고가의 컨설팅비용을 지불하는 형태로 이루어지고 있다는 점이다. 현재 민간시장의 노후준비서비스는 소득수준에 따른 이용 장벽이 매우 크기 때문에, 정작 노년의 윤택한 삶을 위해 노후준비가 필요한 일반 개인들의 노후준비서비스 이용경험은 매우 드물다. 현재와 같이 민간시장에만 맡겨둘 경우, 노후준비서비스의 경합성과 배제성으로 인해 고소득자 위주로 한정적인 이용 형태가 지속될 것이며, 일반 개인으로의 확산은 어려울 것으로 보인다. 따라서 정부는 가치재인 노후준비서비스에 대한 일반인의 접근성을 높일 필요가 있으며, 노후준비서비스 제공과정에서 규모의 경제에 따른 효과를 고려해 볼 필요가 있다 하겠다.

정부에서 노후준비서비스를 제공할 경우 규모의 경제에 따른 효과를 누릴 수 있는 이점이 있다. 규모의 경제(economy of scale)는 생산규모가 확대되면 생산비용이 절약되어 수익이 향상되는 효과를 의미한다. 개별 민간기관에서 각각 노후준비서비스 제공을 위한 전문가를 양성하고, 서비스 진단지표와 상담관리를 매뉴얼 개발, 전달체계 등을 구축하는 것 보다 정부기관에서 대국민 대상 노후준비서비스를 일괄적으로 개발 및 제공할 경우 규모의 경제에 따른 이익을 누릴 수 있다.

### 제 3 절 선행연구

노후준비서비스와 관련된 연구들은 크게 서비스 전달체계와 관련된 연구들과 각 영역별로 개인의 노후준비상태와 관련된 연구로 구분할 수 있다. 그 동안 인구고령화에 대한 문제인식이 사회적으로 크게 확대되면서 노후준비의 필요성이 관심을 받게 되면서 미시 자료를 이용한 영역별 노후준비상태에 대한 연구들이 주를 이루고 있지만, 공적인 측면에서 노후준비서비스의 전달체계와 관련된 연구들은 크게 이루어지지 않고 있다. 본 절에서는 개인의 노후준비와 관련된 선행연구와 노후준비서비스 전달

체계를 중심으로 선행연구를 정리하며, 특히 본 연구에서는 효과적 노후 준비서비스 전달체계마련이 연구의 목적이기 때문에 유사한 서비스전달 체계관련 선행연구들의 특징들을 함께 정리한다.

## 1. 노후준비와 관련된 선행연구

노후준비는 다가올 노년기 삶에 대한 준비이며, 노년기를 준비하기 위해서는 노년기의 삶이 어떻게 구성되어 있는지, 그리고 어떠한 영역에서의 노후준비가 필요한지를 살펴봐야 한다. 이준우 외는 노인들이 인식하는 노후생활은 신체적, 가족적, 경제적, 여가적, 그리고 사회환원적 측면으로 구성되어 있으며, 각각의 측면에 대한 종합적인 준비를 해야 함을 강조하고 있다.<sup>8)</sup> 그리고 조추용 외는 노후준비를 신체적 준비, 정서적 준비, 경제적 준비, 그리고 여가준비로 구분하여 설명하고 있으며,<sup>9)</sup> 배문조는 노후준비행동을 신체적 준비행동, 경제적 준비행동, 여가준비행동, 정서적 준비행동으로 제시하고 있다.<sup>10)</sup> 즉, 노후준비 영역은 연구자마다 조금은 차이를 보이고 있으나 경제적 준비와 신체적 준비 영역이 기본적으로 포함되고 있으며, 그 외 정서적 준비, 여가적 준비, 가족적 준비 등 연구자마다 사회적 측면을 나타내는 영역들이 제시되고 있다.

중년층 혹은 베이비부머를 대상으로 한 노후준비 결정요인에 관한 연구를 살펴보면, 남성보다는 여성이,<sup>11)</sup> 연령이 높을수록,<sup>12)</sup> 학력이 높을수록,<sup>13)</sup>

---

8) 이준우 외, “한국 노인의 노후생활에 관한 인식”, 2011, 711-732면.

9) 조추용 외, “중년층의 노후준비에 영향을 미치는 요인”, 2009, 135-156면.

10) 배문조, “중년기 성인의 노인에 대한 태도와 노후준비에 관한 연구”, 2009, 1107-1122면.

11) 조추용, 앞의 논문, 135면; 전귀연 외, “성인기의 노후준비의식과 노후준비행동에 관한 연구”, 2010, 13-24면; 유용식, “베이비붐 세대의 노후준비도에 영향을 미치는 요인”, 2013, 738-747면.

12) 조추용, 앞의 논문, 135면; 유용식, 앞의 논문, 738면.

13) 조추용, 앞의 논문, 135면; 이승신, “베이비부모의 노후준비여부에 관한 연구: 일반적 및 경제적 특성 중심으로”, 2013, 73-95면; 정순돌 외, “베이비부머와 예비노인의 신체

동거가족이 적을수록,<sup>14)</sup> 경제활동을 하지 않는 경우,<sup>15)</sup> 경제적 상태가 좋을수록,<sup>16)</sup> 그리고 농촌지역보다는 도시지역에 거주하는 경우<sup>17)</sup> 노후준비도가 높아지는 것으로 나타났다. 그리고 현재의 사회적 활동과 사회적 관계가 노년기 사회적 준비와 밀접하게 연결되어 있는 것으로 나타났다.<sup>18)</sup> 또한, 자녀수가 1명 증가할 때 경제적 노후준비수준이 감소한다는 연구결과도 있어 자녀수가 경제적 노후준비와 부적인 관계가 있는 것을 볼 수 있다.<sup>19)</sup>

노후준비의 결과로서 노후준비를 위해 건강유지 활동을 하거나 노후자금을 준비하거나 사회참여활동과 여가활동을 할수록 성공적 노화 수준이 높았으며,<sup>20)</sup> 박현식의 연구에서는 정서적 준비가 경제적 및 신체적 준비에 비해 성공적 노화를 보다 잘 설명하는 요인으로 분석되었다.<sup>21)</sup>

## 2. 노후준비서비스 전달체계와 관련된 선행연구

이상의 선행연구들은 주로 노후준비(인식)의 영향요인, 노후준비와 성공적 노화, 노후준비와 관계특성 등에 국한되어 있으며, 노후준비서비스 내용에 관한 연구는 많지 않은 실정이다. 특히 노후준비서비스 전달체계와 관련된 대부분의 연구들은 「노후준비지원법」이 제정된 2015년 이전의 연

---

적 노후준비 영향요인: Anderson과 Newman 모델의 적용”, 2013, 237-256면.

14) 이승신, 앞의 논문, 73면.

15) 정순돌 외, 앞의 논문, 237면.

16) 전귀연 외, 앞의 논문 13면; 유용식, 앞의 논문, 738면; 이승신, 앞의 논문, 73면.

17) 김백수 외, “중년층의 사회적 노후준비 결정요인 분석: 성차를 중심으로”, 2010, 411-425면.

18) 김백수 외, 앞의 논문, 411면.

19) 김정미 외, “베이비붐 세대의 가족특성이 경제적 노후준비에 미치는 영향 연구”, 2014, 197-221면.

20) 김동배 외, “노인의 과거 노후 준비정도와 준비유형이 성공적 노화에 미치는 영향과 생활만족도의 매개효과”, 2012, 325-352면.

21) 박현식, “베이비부머의 노후준비와 성공적 노후 관계 연구”, 2012, 281-302면.

구들로 법적으로 전달체계가 확정되기 이전의 연구들로 전달체계의 방향을 주로 제시하고 있다.

한국보건사회연구원은 「노후설계서비스 지원체계 구축 및 운영방안」에서 노후설계서비스의 성격을 규명하기 위해 우리나라 복지모형 전반 속에서 노후설계서비스의 위치와 각종 서비스전달체계를 점검하고 노후설계서비스 전달체계에 주는 시사점 도출을 목적으로 문헌고찰과 함께 국민의 노후설계서비스 인식 및 욕구조사가 실시되었다. 주요 연구내용은 노후설계 서비스 전달체계 및 수행체계 구축, 노후설계서비스 전문인력의 역할과 기능 그리고 양성방안, 노후설계 기반조성을 위한 법제도화 방안을 제시하고 있다.<sup>22)</sup>

역시 한국보건사회연구원의 「노후준비 지원 평가지표 개발 연구」는 성별·생애주기별 노후준비 지표 개발 및 맞춤형 노후설계서비스 제공을 위한 진단체계를 마련을 목적으로 인구 고령화와 맞물려 추진된 노후준비 실태와 관련한 선행연구 및 기존 조사 결과 검토하고 국민적 관심이 반영되어 추진되고 있는 노후준비 지표 개발관련 선행 연구 검토했다. 주요 연구내용은 생애 주기별·성별 노후준비지표 및 기준선을 제시했으며 기준선을 적용한 노후준비 상태유형을 제시했다.<sup>23)</sup>

이소정과 동료들은 「노후설계서비스 종합계획 및 콘텐츠 개발 연구: 노후설계서비스 종합계획 수립」에서 노후설계 서비스 발전방향제시를 목적으로 전문가 연구진과 함께 문헌검토를 통해 공적 노후설계서비스 제공 모델 및 인프라에 대한 분석을 실시했다. 주요내용으로 노후설계서비스를 재무, 건강, 대인관계, 여가 영역으로 구분하여 4대 영역의 성별, 생애주기별 상담 콘텐츠와 노후설계 서비스 전달체계 구축방안과 노후설계 서비스 인력 제공 인력 확충 방안을 제시했다.<sup>24)</sup> 먼저, 재무영역의 노후준

22) 한국보건사회연구원, 「노후설계서비스 지원체계 구축 및 운영방안」, 2011, 11-13면.

23) 한국보건사회연구원, 「노후준비 지원 평가지표 개발 연구」, 2013, 15-18면.

비과정은 ‘재무상태 및 가족상황 파악’ → ‘재무목표의 설정’ → ‘행동계획의 수립과 실행’ → ‘정기적 검토와 수정’의 4단계를 반복한다. 재무영역의 유형은 노후준비가 충분한 공적자산형(노후필요생활비를 충당할 수 있는 자산 규모를 보유하고 있으며, 공적연금 비중이 50% 이상인 유형), 노후준비가 부족한 공적자산형(공적자산을 노후자금의 50%이상으로 보유하고 있으나, 사적자산을 활용해 기초적인 노후생활비를 마련해야 하는 유형), 노후준비가 충분한 사적자산형(노후필요생활비를 충당할 수 있는 자산규모를 갖고 있는 사적자산 비중이 높은 유형), 노후준비가 부족한 사적자산형(노후생활비를 충당하기 부족한 자산규모를 가지고 있고 사적자산 비중이 높은 유형)으로 구분하여 각 유형별 상담가이드라인을 제시하고 있다.

둘째, 여가영역의 공통된 노후준비 전략은 여가경력 관리, 여가자원(시간, 금전, 건강)의 확보, 그리고 여가생활을 함께할 수 있는 동반자(가족, 친구, 동호회 등)의 마련으로 제시하고 있다. 여가설계 유형은 저관여-소극적 여가유형(일 중심적인 생활, 여가참여 미흡), 저관여-적극적 여가유형(장기적인 계획없이 현재 일상적인 여가생활을 유지), 고관여-소극적 여가유형(노후여가생활에 대한 인식과 준비는 있으나, 여가생활을 지속하지 못하는 유형), 그리고 고관여-적극적 여가유형으로 구분하고 있다.

셋째, 대인관계 영역에서는 영역별 대인관계의 특성과 발달과업을 제시하고 있다. 40대는 노화시작, 근로 및 사회활동 왕성, 청소년기 자녀와 노부모 부양 등의 공통적인 특징이 있으며, 발달과업으로는 청소년기 자녀와 관계 조정, 가족 내부 및 외부 관계의 균형, 가족 내 역할 균형이 제시되고 있다. 50대는 노화로 인한 기능저하, 근로 및 사회활동 저하, 성인 자녀 출가, 노부모 부양 및 사별 등의 현상이 시작되며, 은퇴준비, 자녀독

---

24) 이소정 외, 「노후설계서비스 종합계획 수립 및 콘텐츠 개발연구: 노후설계서비스 콘텐츠 개발연구」, 2014, 13-17면.



립과 부부중심 관계 조정 등의 발달과업을 안고 있다. 60대는 신체적 노화, 인지기능 감퇴, 감정기복, 사회적 관계망 축소 등의 공통적인 현상이 나타나며, 이로 인해 노화에 대한 적응과 건강유지를 위한 노력, 가족 내 역할 재조정 등의 과업을 가지게 된다.

넷째, 건강영역에서는 생애주기별 그리고 성별에 따라 신체활동량을 증가시킬 수 있는 방법을 제시하고, 규칙적인 신체활동을 실천할 수 있도록 개인별 가이드라인을 제시함으로써 국민 스스로 건강생활을 실천하도록 하는데 목적을 두고 있다. 노후준비 상담진행은 건강군(실천형, 비실천형)과 건강주의군(실천형, 비실천형)으로 구분하여<sup>25)</sup> 각 유형에 맞는 건강상담을 진행하게 된다. 일반적인 건강상담 내용은 신체활동 상담의 이론적 배경, 성인 및 노인의 신체활동 지침 등이 있으며, 세부적인 건강상담은 유형별 만성질환 특성 상담, 유형별 신체활동 방법 및 개선전략 상담 등을 포함한다. 그리고 상담 이후에는 각 유형에 맞는 지역사회 유관단체에 연계하여 다양한 건강 및 운영프로그램에 참여할 수 있도록 유도한다.

성혜영은 노후설계에 관한 이론과 연구, 국내외 노후설계서비스 사례를 검토하고, 공공기관에서 가장 오랜 기간 노후설계서비스를 제공해 온 국민연금공단의 행복노후설계센터의 노후설계서비스에 대한 심층분석을 실시하였다.<sup>26)</sup> 이들 연구에서는 종합적인 노후설계를 강조하면서 노후의 생활을 계획하고 준비하기 위한 영역을 크게 재무, 건강, 삶의 보람 영역으로 분류하고 있다. 재무영역은 노후에 필요한 자금을 산출하고, 산출된 필요자금은 어떻게 확보할 것인가를 중심으로 구체적인 재무계획을 수립하는 것이다. 구체적인 재무설계의 내용으로는 자신의 수입과 지출 파악,

---

25) ① 건강군실천형: 건강상태 양호 및 운동 실천, ② 건강군 비실천형: 건강상태 양호, 운동 비실천, ③ 건강주의군 실천형: 만성질환에 취약, 운동실천, ④ 건강주의군 비실천형: 만성질환에 취약, 운동비실천

26) 성혜영, 「공공영역 노후설계 서비스의 역할과 기능」, 2013, 33-34면.

공적연금/퇴직연금/사적연금 이해, 생명보험/사회보험/손해보험 이해, 정년 후 자산운용 등이 포함된다. 건강영역은 신체적 및 정신적 건강유지를 위해 어떠한 생활습관을 유지해야 하고 관련 정보를 획득하는 방법 등에 관한 계획을 수립하는 것이다. 건강영역의 노후설계는 현재 자신의 건강상태와 건강행태를 스스로 진단해 보는 것과 노년기를 위한 보건의료제도, 장기요양제도 등에 관한 정보를 습득하는 것으로 제시하고 있다. 현재의 건강상태는 식사, 수면, 영양, 운동, 정기건강검진 등이 포함되며, 건강실천을 위한 각종 제도에 대한 정보제공도 건강영역의 중요한 요소가 된다. 삶의 보람을 위한 노후설계는 취업을 통한 경제활동, 취미문화생활, 자원봉사활동, 평생학습활동, 대인관계유지 등이 포함된다. 경제활동은 노후소득 확보 방안이자 자기효능감을 높이고 사회적 관계를 유지시키는 수단이 된다. 자원봉사활동은 삶의 보람을 증진시킬 수 있으며, 은퇴 이후의 배우자와 자녀와의 관계에서 긴장과 갈등이 유발될 가능성이 높아 이에 대한 준비도 중년기부터는 이루어져야 한다고 제시하고 있다.

더불어 노후준비서비스 제공방법으로 출판물, 인터넷, 교육훈련과정 등을 제시했다. 먼저, 출판물은 브로셔, 잡지, 소책자, 신문, 연간보고서 등을 통해 제공되며, 시간과 장소에 구애받지 않는다는 장점이 있으나 효과를 확인하기 어렵고 사장되는 경우가 많다는 단점이 있다. 둘째, 웹사이트, 포털 등의 온라인 서비스를 통해 다양한 정보를 제공하고 간단한 노후준비 진단이나 현재 소득이나 노후소득을 산출할 수 있다. 인터넷은 정보를 신속하게 제공하고 이용자의 접근이 쉬운 반면 인터넷을 활용하기 어려운 사람에게 제한적이고 효과를 판단하는데 한계가 있다. 마지막으로 교육훈련은 집중적으로 다양하고 심층적인 정보와 상담이 가능하지만, 비용이 많이 들고 교육을 받기 위해 이동해야 하는 등의 번거로움이 있다. 그 밖에 전화상담, 강의, 캠페인 등의 수단도 활용가능하다.

<표 2-1> 노후준비서비스 영역별 세부 내용

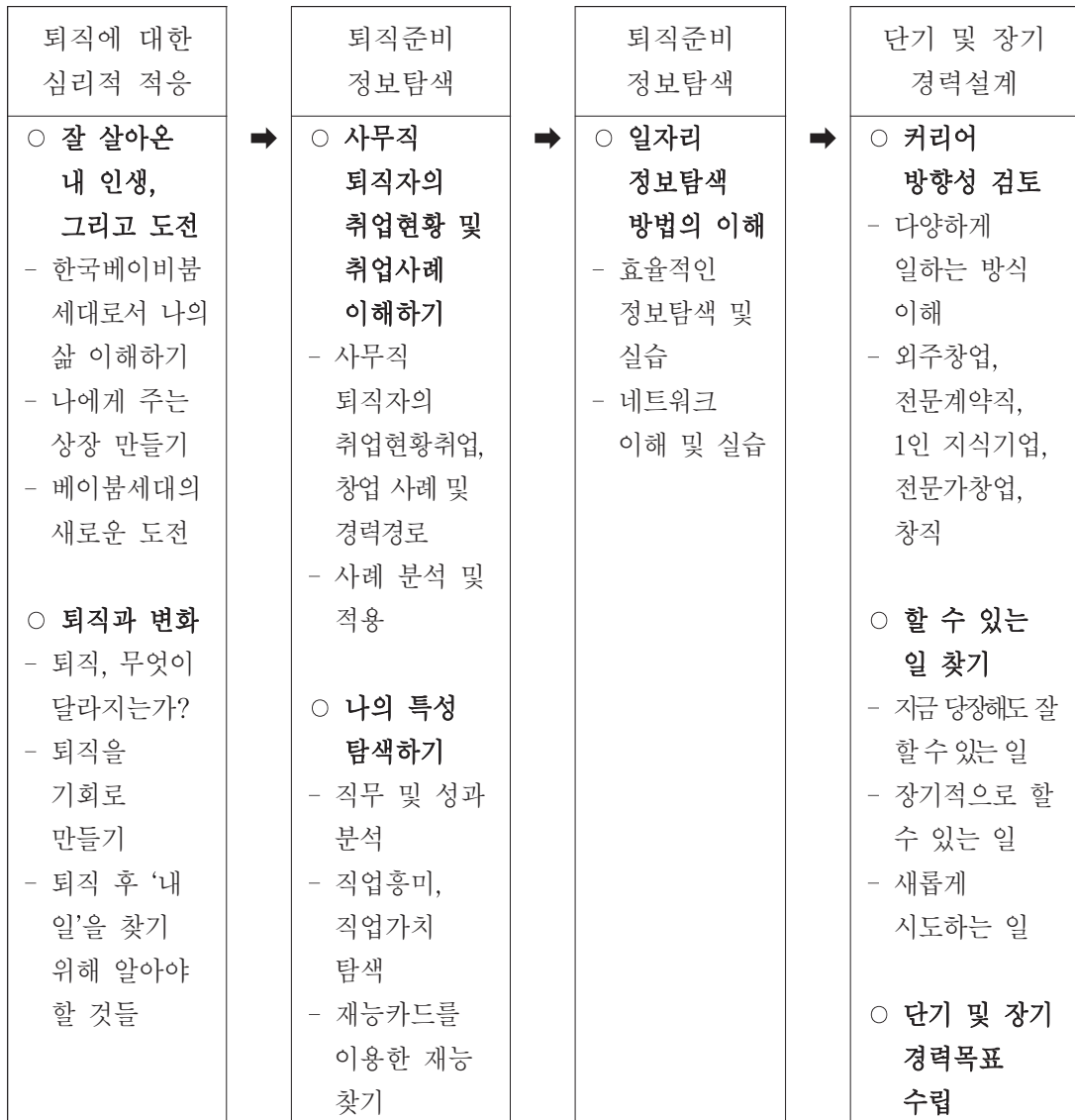
영역	세부내용
재무영역	자신의 수입과 지출 파악, 노후생활비 계산, 공적연금/퇴직연금/사적연금 이해, 생명보험/사회보험/손해보험 이해, 정년후 자산운용 등
건강영역	식사, 수면, 영양, 운동, 건강검진 등에 대한 점검과 실천, 장기요양보험제도 이해, 치매예방, 정신건강유지 등
삶의 보람	노후의 목적 정하기, 취미활동, 경제활동, 자원봉사활동, 평생학습, 부부관계 재정립, 성인자녀와의 관계 정립, 손자녀 돌봄에 대한 갈등 조정 등

출처: 성혜영(2013). pp.50-60의 내용을 요약정리함

장서영과 동료들은 사무직 베이비부머의 퇴직설계를 효과적으로 지원하기 위해 퇴직준비프로그램을 개발하고 운영방안을 제시하였다.<sup>27)</sup> 프로그램의 구체적인 목적은 사무직 베이비부머 퇴직 후 재취업 지원, 남은 인생에 대한 장기 경력계획 지원, 그리고 퇴직(예정)자들이 ‘퇴직’이라는 변화를 긍정적으로 받아들이도록 지원하는 것이다. 프로그램 대상은 사무관리직에 종사한 50대 이상 퇴직예정자 또는 퇴직자이다. 프로그램은 총 10개의 모듈로 4일 동안 매일 진행 후 일주일 후에 1회기가 한번 더 진행되는 총 4.5일간, 27시간 프로그램으로 구성된다. 프로그램 전체 구성은 ‘퇴직에 대한 심리적 적응’ → ‘퇴직준비 정보탐색: 취업현황 및 사례 이해’ → ‘퇴직준비 정보탐색: 일자리 정보탐색 방법 이해’ → ‘단기 및 장기 경력설계’로 구성된다. 프로그램 운영시간은 오전 2시간, 오후 4시간씩 1일 총 6시간으로 진행된다.

27) 장서영 외, 『사무직 베이비부머 퇴직설계프로그램 개발 연구』, 2013, 1-4면.

<표 2-2> 사무직 베이비부머 퇴직설계프로그램



출처: 장서영 외(2013), p.138

### 3. 사회복지서비스 전달체계의 특성과 관련된 선행연구

복지서비스 전달체계의 성과에 영향을 주는 구성요소들과 관련한 국외 몇몇 선행연구로 Gates(1980)는 복지서비스 전달체계의 요인으로 비단편

성(통합성), 접근성, 포괄성, 계속성, 책임성 등 다섯 가지를 들고 있으며, Friedlander & Apte(1980)는 복지전달체계의 평가기준으로 공평성, 접근가능성, 적절성, 연속성, 포괄성을 제시하고 있다. Skidmore(1983)는 복지서비스 전달체계의 요인으로 수용성, 민주적 참여, 개방적 의사전달을 제시하고 있다. Gilbert & Specht(1986)는 이상적인 전달체계의 기본적인 요인으로 통합성, 접근용이성, 책임성, 계속성을 들고 있다. Carlisle(1987)은 수혜자 존엄성, 수혜자 참여, 욕구에 따른 서비스 제공, 수혜자 거주지 특성, 가용자원 동원, 평가를 제시하였다. Perlman(1975)은 사회복지 전달체계를 구성할 때 주요기준으로 투입기능, 책임기능, 서비스제공기능, 계획 및 통제기능을 제시하였다.<sup>28)</sup>

국외 선행연구를 바탕으로 국내 사회복지시스템 전달체계의 구성요소와 관련한 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다.

이진과 동료 연구자는 복지전달체계 구축의 주요원칙 중 ‘적절성’, ‘통합성’, ‘지속성’의 세 가지 원칙을 적용하여 한국의 가족복지서비스 실태를 분석하고 개선방안을 제시하였다.<sup>29)</sup> 분석결과 가족복지전달체계의 구축을 위해서는 현재의 법과 제도, 예산, 조직의 변화가 모두 필요하며, 보다 근본적인 전달체계 개편이 필요하다는 결론을 도출하였다. 또한 개편 방향은 전달체계 기반(근거)의 적정성을 보다 보완하고, 전달체계 조직구성의 통합성을 더욱 높이는 방향, 그리고 전달체계 조직운영의 지속성을 확보하는 방향으로 추진되어야 한다고 제안하였다.

심영미와 동료의 연구에서는 의정부시, 양주시, 포천시를 대상으로 서비스전달체계의 구성원칙 중 어떠한 원칙이 공무원의 업무만족도를 향상

---

28) 하미승 외, “노인복지서비스 전달체계의 효과성에 영향을 주는 요인 연구”, 2011, 53-81면

29) 이진 외, “한국 가족복지전달체계 개선방안에 대한 연구: 전달체계의 적절성·통합성·지속성을 중심으로”, 2016, 81-108면.

시킬 수 있는지에 대한 결과를 제시하고 있다.<sup>30)</sup> 분석결과 포천시는 적절성, 접근성, 통합성이, 의정부시는 적절성과 전문성이, 양주시는 접근성이 공무원들의 업무만족도를 향상시킬 수 있다는 인식이 높았다. 이는 대상 지역에 따라서 전달체계의 구성원칙 중 공무원들의 업무만족도에 영향을 주는 요인이 상이함을 알 수 있다. 또한 심영미·최경구의 기존 연구와 동일한 지역을 대상으로<sup>31)</sup> 심영미·김중호는 해당지역의 시청과 주민자치센터의 사회복지담당자와 복지이용 노인들을 대상으로 사회복지서비스 전달체계의 구성원칙이 공무원의 직무만족도의 매개효과를 통해 노인의 서비스 만족에 미치는 영향과 그 과정을 살펴보았다.<sup>32)</sup> 서비스 전달체계의 구성원칙 중 전문성, 책임성, 접근성, 통합성, 지속성을 중심으로 살펴보았으며, 그 결과 전문성과 책임성은 매개과정을 통해 노인의 서비스 만족에 긍정적인 효과를 주는 것으로, 즉 전문성을 완전매개, 책임성은 부분매개의 효과로 노인의 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 접근성은 매개과정을 통하지 않고 직접적으로 노인의 서비스 만족에 긍정적인 효과를 주고 있는 것으로 나타났다.

서재호는 우리나라의 사회복지서비스 전달체계를 기초자치단체를 중심으로 전달체계의 구성원칙을 통합성, 접근용이성, 적절성, 전문성을 중심으로 정성적인 평가를 실시하였다.<sup>33)</sup> 평가결과 우리나라의 사회복지서비스 전달체계의 개편은 통합성을 구현하고, 접근용이성을 확보해주고 있으며, 적절성을 향상시키고 있으나, 전문성의 확보에는 미흡한 것으로 나타나고 있다. 특히 전문성의 문제는 사회복지전문요원의 부족문제를 해결하

30) 심영미 외, “사회복지서비스전달체계 구성원칙의 인식정도가 업무만족도에 미치는 영향: 포천, 양주, 의정부시를 중심으로”, 2010, 241-267면.

31) 심영미 외, 앞의 논문, 241-267면.

32) 심영미 외, “사회복지전달체계 구성원칙이 고객만족에 미치는 영향-직무만족도의 매개 효과를 중심으로”, 2011, 1-25면.

33) 서재호, “기초자치단체의 사회복지서비스 전달체계 개편에 대한 평가: 사회복지 전달체계의 구성원칙을 중심으로”, 2008, 139-160면.

기 위해 정부에서 추진 중인 일반행정직렬 직원의 복지서비스 전달업무 수행에 따른 전달체계가 심각한 문제인 것으로 평가하고 있다. 따라서 공무원의 직무훈련과 사회복지서비스 관련 업무교육을 보완적으로 실시하고 일정기간 현장경험을 쌓게 한 후 사회복지사 자격을 부여하는 방안을 고려해야 한다고 제안하고 있다.

고경환과 동료들은 국가 재정이 투입된 가족복지서비스 사업에 대한 기관의 상대적 효율성평가를 실시하였으며, 그 결과 가족복지서비스 전달체계의 효율성을 높이기 위해서는 연계서비스 강화, 유사업무조정과 고유업무의 전문성, 사례관리의 필요성, 인적자원의 효율적 운영, 기관별 전문성 강화방안 등이 필요하다고 주장하고 있다.<sup>34)</sup>

차보현은 사회복지 전달체계의 구축을 위해 고려되어야 하는 다양한 이론적 요소들을 간과하고 추진된 개편으로 인한 전달체계상의 문제점과 한계를 논의하고, 앞으로의 발전과제를 제시하고 있다. 전달체계의 구성원칙 중 접근성, 연계성, 주민참여 활성화, 전문성, 책무성의 문제를 들고 이러한 구성요소들의 효율적인 서비스 전달체계를 위해 접근성, 연계성, 주민참여 활성화, 전문성, 책무성의 강화를 들고 있다.<sup>35)</sup>

정광열은 복지서비스 전달체계의 효과성에 대한 영향요인을 크게 조직요인, 인력요인, 재정요인, 서비스공급요인, 서비스 질(서브퀄)로 구분하고, 주요 요인들이 홈리스 복지서비스 전달체계의 효과성에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 실증분석을 통해 살펴보고 있다.<sup>36)</sup> 그리고 각 요인별로 조직요인에는 기능분담, 지역사회참여, 접근용이성을 인력요인에는 전문성, 책임성을 재정요인에는 재정의 적정성, 재정의 충분성을 포함하고 있

34) 고경환, “가족복지서비스 전달체계의 상대적 효율성평가”, 2010, 197-223면.

35) 차보현, “사회복지 전달체계의 개편과 발전과제”, 2006, 257-286면.

36) 정광열, 「홈리스 복지서비스 전달체계 효과성의 영향요인 분석: 공급자와 수혜자 인식비교를 중심으로」, 2009, 5-6면.

다. 또한 서비스 공급요인에는 통합성, 지속성, 평등성, 적절성, 재할·자  
 활지향성을 서비스 질 요인에는 시설유형형, 신뢰성, 반응성, 보증성, 개  
 별적 관심을 포함하였다.

이재만과 동료들은 대구광역시 동구지역을 대상으로 영유아 보육서비  
 스 전달체계의 구성요소인 지역사회참여, 접근성, 전문성, 책임성, 재정충  
 분성, 재정적절성 등과 효과성 변수와의 관계, 그리고 이들 변수들과 만  
 족도 변수와의 관계를 공급자와 수요자 측면으로 구분하여 분석하였다.  
 분석결과 전달체계와 관련한 변수들 중 전문성 변수와 재정충분성 변수  
 가 효과성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 책임성 변수  
 와 지역사회참여 변수가 수혜자의 만족도 변수에 긍정적으로 영향을 미  
 치고 있다. 이는 이용자의 만족도 제고를 위해 적절한 자원과 서비스를  
 제공할 수 있도록 변화시키는 노력이 필요하며, 지역사회와의 관계형성을  
 통해 보육서비스의 수요자를 확보하여 제공함으로써 지역사회로부터의  
 자원을 획득하려는 노력도 필요하다고 제시하고 있다. 또한 효과성과 만  
 족도 변수 간에는 유의하지는 않지만 부정적인 관계를 나타내고 있다.<sup>37)</sup>

허선과 동료의 연구에서는 보육서비스전달체계가 효과적으로 기능할  
 수 있는 발전방안에 대해서 살펴보고 있다. 분석결과 현재 보육서비스 전  
 달체계의 문제점은 보육전문인력들의 자질이 문제시 되고 있다는 점이다.  
 보육행정인력의 비전문가 또는 보육교사 자격증이 없는 사람이 보육업무  
 를 담당하고 있으며, 일선 보육교사의 경우는 단기교육과정을 통한 대규  
 모 인력의 양산으로 전문성이 심각하게 위협을 받고 있는 상황이며, 보육  
 위원회가 형식적으로 운영되고는 있지만 보육정보센터의 기능이 미약한  
 것으로 나타났다.<sup>38)</sup> 따라서 이러한 문제점들을 개선하기 위해서는 보육교

37) 이재만 외, “영유아 보육서비스 전달체계의 평가연구 : 대구광역시 동구지역의 효과  
 성과 만족도 평가를 중심으로”, 2012, 327-357면.

38) 허선·이재완, “보육서비스 전달체계의 발전방안에 관한 연구”, 2003, 183-208면



사 등 인력의 전문성을 강화하는 방안으로 보육교사 자격증 제도를 도입하고 자격요건을 강화해야 하며, 전문성을 유지하고 발전시키기 위한 교육훈련을 실시해야 하며, 보육행정인력의 전문성 강화를 위해서는 보육담당인력을 사회복지전문인력으로 배치하고, 보육위원회를 정책 심의기능뿐만 아니라 보육시설에 대한 평가기능까지 담당할 수 있도록 해야 하며, 보육정보센터는 그 기능을 강화하여 보육협의체(보육네트웍)로서의 기능을 하도록 해야 한다고 제안하고 있다.

신현석과 동료는 보육서비스 전달체계를 행정, 집행, 지원체계의 세부분으로 나누어 실태를 분석하고 보육의 공교육화 방안을 살펴보았다. 보육서비스 행정체계의 측면을 살펴본 결과, 이원화된 행정체제로 인해 일관된 보육서비스가 제공되지 못하고 있어, 보육의 효율성이 충족되지 못하고 있다. 따라서 보육과 유아교육의 통합을 통한 중앙의 행정체계 수립이 우선되어야 하며, 유아교육과 보육의 통합은 효율적인 예산운영과 유아 및 보육 수요자들에게 효과적인 행정서비스를 제공하여 보육서비스의 행정체계의 효율성을 증가시킬 수 있을 것으로 제안하였다.<sup>39)</sup> 집행체계 측면에서는 보육수요자의 다양한 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 시설이 부족하며, 보육제공자의 전문성 부족과 적절하고, 질 높은 교육교사 양성이 잘 되지 않고 있어, 보육의 공교육화가 진전되기 위해 집행기관의 현재 프로그램 관리 실태와 질적수준에 대한 인식전환이 필요하다고 보고 있다. 지원체계는 보육정보센터의 부족과 전문성의 부재로 지역사회와의 연계성이 미비하고, 대도시와 수도권으로 편중되어 있어 접근성의 부족을 들고, 이의 개선을 위해 교사교육의 전문성 제고와 교사의 복지 및 처우 개선은 보육의 공교육화 달성을 위해 반드시 필요한 조건으로 제시하고 있다.

---

39) 신현석 외, “보육서비스 전달체계 분석을 통한 보육의 공교육화 방안 탐색”, 2010, 35-64면.

한승주와 동료의 연구에서는 노인복지서비스를 대상으로 공공서비스의 전달체계와 책임성의 변화를 살펴보았다. 노인복지서비스 전반의 전달체계를 재정, 서비스공급, 규제 차원으로 구분하여 책임성의 변화를 살펴본 결과, 재원은 일반 국가재정의 명목적 투입에서 공적재정투입이 점차 높아졌으며, 사회보험재정, 본인부담 등으로 다원화 되었으며, 서비스 공급은 수요자 거주지를 중심으로 공급되었으며, 중앙정부의 불충분한 직접제공 방식에서 민간시설을 통한 위탁관리 방식을 거쳐 민간공급자의 경쟁공급 체계로 전환되고 있었다. 규제는 중앙정부의 강한 규제로부터 지자체의 민간시설 지정 및 관리 중심으로 변화되었고, 최근에는 서비스 이용자의 선택권이 일부 보장되는 방향으로 진행되고 있었다.<sup>40)</sup> 즉, 노인복지서비스의 책임 주체는 다원화, 서비스의 시장화, 서비스 범위의 상대적 포괄화 등의 특징을 보이며, 앞으로 더욱 증대될 노인복지 수요 속에서 책임성 압력의 변화를 수직적, 내부적, 고객, 사회적 책임의 차원에서 탐색하고 정책제안을 도출하고 있다.

전용호는 노인돌봄서비스를 담당하는 공공인력과 민간공급자의 FGI를 실시해서, 노인돌봄서비스 전달체계의 통합적인 시스템 구축여부와 기관들 간의 조정과 연계 등을 파악하고 전달체계 중 ‘통합성’을 중심으로 연구하였다.<sup>41)</sup> 분석결과 노인돌봄서비스의 전달체계는 전반적으로 통합적이지 않고 ‘분절성’의 경향이 두드러지게 나타나고 있었다. 이는 노인돌봄서비스가 새로 확충되면서 각각 새로운 전달체계 시스템이 추가로 구축되면서 분절성이 심화되고, 이로 인해 기관 간에 서비스 연계와 조정이 잘 이루어지지 않아 통합성에 문제가 생기는 것으로 제기되었다. 따라서

40) 한승주 외, “공공서비스 전달체계와 책임성의 변화 탐색 : 노인복지서비스의 경우”, 2015, 253-276면.

41) 전용호, “노인돌봄 서비스의 전달체계에 관한 연구-공공부문 인력과 공급자의 관점을 중심으로”, 2015, 347-379면.

각각의 노인돌봄서비스 마다 다른 전산망이 구축되고 대상자에 대한 통합적인 관리가 잘 이루어지지 않고 있는 것으로 나타났다. 따라서 이러한 문제점을 개선하기 위해서는 기존의 유사한 사업을 통합해서 통합적인 전달체계를 구축하고 지방정부의 역할 강화를 통해 서비스의 연계와 조정을 개선, 통합적인 전산망을 구축, 그리고 전달체계 개편을 위한 예방서비스 프로그램의 개발 등의 개선방안을 제시하였다.

하미승과 동료는 수도권 소재 노인복지시설에 근무하는 사회복지사들을 대상으로 노인복지서비스 전달체계의 효과성에 영향을 미치는 변수에 대해 연구하였다. 그 결과 사회복지사들은 서비스의 포괄성, 전문성, 접근용이성, 참여성, 담당공무원의 전문성 등이 노인복지서비스 전달체계의 효과성에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이들 변수가 효과성을 높일 수 있도록 정책적인 시사점도 도출하고 있다. 사회복지 전담 공무원 및 사회복지사에 대한 전문성을 높여야 하며, 노인복지서비스에 대한 접근성을 향상시켜야 한다. 보다 다양한 주체들이 참여할 수 있도록 하는 방안과 서비스가 지속적으로 제공될 수 있는 포괄적인 제도적 틀을 마련해야 한다. 서비스 시스템 자체에 대한 전문성을 높이는 방안마련이 필요하고, 사회복지사들의 자격에 따른 역할을 명확히 하여 서비스를 제공하도록 여건을 조성해 주어야 한다.<sup>42)</sup>

임병우는 노인의 삶의 질을 높이기 위한 재가노인 복지서비스 전달체계에 대한 실증분석을 통해 평가와 개선방안을 제안하고 있다. 재가노인 복지시설에서 제공되는 서비스의 평가도구는 적합성, 노력성, 통합성, 접근성, 지속성, 전문성으로 이들 영역을 설문으로 조사하여 결과를 도출하였다. 분석결과 농촌과 도농복합지역이 도시에 비해 전달체계의 적합성, 노력성, 통합성, 지속성, 전문성 등이 전반적으로 열악한 것으로 나타났으

---

42) 하미승 외, “노인복지서비스 전달체계의 효과성에 영향을 주는 요인 연구”, 2011, 53-81면.

며, 접근성 영역에서 기관의 위치한 지역의 접근성과 이용절차의 간편성, 지속성 영역의 가정방문 수행에 있어서는 도시에 위치한 기관이 상대적으로 더 열악한 상태인 것으로 파악하고 있다.<sup>43)</sup> 이러한 재가노인복지서비스 전달체계의 평가를 토대로 현장의 전문가들이 6가지 평가도구에 대한 앞으로의 개선방안을 제시하고 있다.

이규환과 동료는 노인장기요양보험제도를 중심으로 노인복지서비스 전달체계를 연구하였다. 사회복지서비스의 기본원칙인 통일성, 책임성, 적절성, 전문성, 포괄성, 접근성, 지속성의 원칙을 적용하여 노인장기요양보험제도의 전달체계 4대 요소를 연구하였다. 분석결과 노인장기요양보험제도가 안정적으로 정착하려면 주요 선진국의 사례도입을 우선하기 보다는 한정된 자원이 효율적으로 배분되어 전달체계의 할당성과가 극대화되도록 다각적이고 장기적인 관점에서의 접근이 필요하다고 보고 있다.<sup>44)</sup>

이지영과 동료는 노인고용서비스 전달체계 효과성이 노인일자리사업 만족도에 미치는 영향을 도·농간의 차이를 중심으로 분석하였다. 노인고용서비스 전달체계의 평가요인으로 책임성, 적절성, 전문성, 접근용이성 등을 선정하여 분석하였으며, 분석결과 도시지역의 경우 전문성 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 농촌의 경우에는 책임성 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.<sup>45)</sup> 따라서 향후 지방자치단체의 노인일자리사업 관리자나 실무자들은 지역의 특성에 맞는 노인고용서비스를 제공하기 위한 방안을 마련할 것을 제시하고 있다.

이기정과 동료는 노인장기요양보호서비스 전달체계를 이해 당사자들을 대상으로 이용자의 만족도에 관한 연구를 하였다. 그 결과 서비스 공급자

43) 임병우, “재가 노인 복지서비스 전달체계에 관한 평가연구-경기도 전문가 평가를 중심으로”, 2007, 67-85면.

44) 이규환 외, “노인복지서비스 전달체계에 관한 연구”, 2008, 147-170면.

45) 이지영 외, “노인고용서비스 전달체계 효과성이 노인일자리사업 만족도에 미치는 영향 분석: 도·농간의 차이분석을 중심으로”, 2014, 69-92면.

에 대한 이용자 만족도와 서비스 이용결과에 대한 이용자 만족도를 향상시키는 전달체계의 구성요소는 차이를 보이고 있었다. 서비스 공급자에 대한 이용자 만족도를 향상시키기 위해서는 책임성, 지속성, 접근성, 전문성, 적절성의 순으로 비중을 두고, 서비스 이용결과에 대한 이용자 만족도를 향상시키기 위해서는 통합성, 책임성, 지속성, 적절성, 접근성의 순으로 고려해야 하는 것으로 나타났다. 그리고 위에서 제외된 통합성과 전문성 변수는 수혜자들이 정책을 바라보는 관점에 따라서 선택적으로 고려해야 한다고 제안하고 있다.<sup>46)</sup>

최흥석과 동료의 연구에서는 보건의료서비스의 전달체계와 성과의 관계를 연구하였다. 보건의료서비스의 대표적인 유형으로 꼽히는 미국, 영국, 독일, 한국을 비교분석하였으며, 분석결과 효과성 측면에서 상대적으로 미국이 낮게 나타났으며, 효율성 측면에서는 한국, 형평성 측면에서는 영국과 독일이 상대적으로 높게 나타났으며, 미국은 낮은 수준을 보이고 있어 특정 전달체계의 포괄적 우월성을 주장하는 데는 한계가 있음을 확인하였다.<sup>47)</sup> 한편 개별제도의 성과적 특성을 볼 때 최근 한국에서도 도입이 논의되는 문지기 제도는 보건의료서비스의 효과성과 형평성을 제고하지만 효율성은 낮출 수 있다고 추론하였다.

<표 2-3> 서비스 전달체계의 선행연구

연구자	결정요인	연구결과
이진·소순창 (2016)	적절성, 통합성, 지속성을 적용하여 가족복지서비스 실태분석	- 가족복지전달체계의 구축을 위해서는 현재의 법과 제도, 예산, 조직의 변화가 모두 필요하며, 보다 근본적인 전달체계 개편이 필요

46) 이기정 외, “노인장기요양보호서비스 전달체계에 관한 이용자 만족도 연구”, 2012, 211-238면.

47) 최흥석 외, “보건의료서비스 전달체계와 성과의 관계 탐색”, 2013, 619-647면

연구자	결정요인	연구결과
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개편방향은 전달체계 기반(근거)의 적정성을 보다 보완하고, 전달체계 조직구성의 통합성을 더욱 높이는 방향, 그리고 전달체계 조직운영의 지속성을 확보하는 방향으로 추진되어야 함</li> </ul>
심영미·최경구 (2010)	의정부시, 양주시, 포천시 공무원을 대상으로 책임성, 적절성, 전문성, 접근성, 통합성을 적용하여 공무원의 업무만족도 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 포천시는 적절성, 접근성, 통합성이, 의정부시는 적절성과 전문성이, 양주시는 접근성이 공무원들의 업무만족도를 향상시킬 수 있다는 인식이 높음.</li> <li>- 대상지역에 따라서 전달체계의 구성원칙 중 공무원들의 업무만족도에 영향을 주는 요인이 상이함을 알 수 있음</li> </ul>
심영미·김중호 (2011)	의정부시, 양주시, 포천시를 대상으로 전문성, 책임성, 접근성, 통합성, 지속성을 적용하여 시청과 주민자치센터의 사회복지담당자와 복지이용 노인들을 대상으로 공무원의 직무만족도의 매개효과를 통해 노인의 서비스 만족에 미치는 영향	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문성과 책임성은 매개과정을 통해 노인의 서비스 만족에 긍정적인 효과를 주는 것으로, 즉 전문성을 완전매개, 책임성은 부분매개의 효과로 노인의 서비스 만족도가 높게 나타남.</li> <li>- 접근성은 매개과정을 통하지 않고 직접적으로 노인의 서비스 만족에 긍정적인 효과를 주고 있음</li> </ul>
서재호 (2008)	기초자치단체를 대상으로 통합성, 접근용이성, 적절성, 전문성을 정성적인 방법으로 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 우리나라의 사회복지서비스 전달체계의 개편은 통합성을 구현하고, 접근용이성을 확보해 주고 있으며, 적절성을 향상시키고 있으나, 전문성의 확보에는 미흡한 것으로 나타남</li> <li>- 전문성의 문제는 사회복지전문요원의 부족 문제를 해결하기 위해 정부에서 추진 중인</li> </ul>

제 2 장 노후준비의 이론적 배경 및 선행연구

연구자	결정요인	연구결과
		<p>일반행정직렬 직원의 복지서비스 전달업무 수행에 따른 전달체계가 심각한 문제인 것으로 평가하고 있다. 따라서 공무원의 직무 훈련과 사회복지서비스 관련 업무교육을 보완적으로 실시하고 일정기간 현장경험을 쌓게 한 후 사회복지사 자격을 부여하는 방안을 고려해야 함</p>
고경환 외 (2010)	가족복지서비스 사업에 대한 기관의 상대적 효율성평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가족복지서비스 전달체계의 효율성을 높이기 위해서는 연계서비스 강화, 유사업무조정과 고유업무의 전문성, 사례관리의 필요성, 인적자원의 효율적 운영, 기관별 전문성 강화방안 등이 필요하다고 주장</li> </ul>
차보현 (2006)	접근성, 연계성, 주민참여 활성화, 전문성, 책무성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전달체계의 구성원칙 중 접근성, 연계성, 주민참여 활성화, 전문성, 책무성의 문제 및 한계점</li> <li>- 구성요소들의 효율적인 서비스 전달체계를 위해 접근성, 연계성, 주민참여 활성화, 전문성, 책무성을 강화해야 함</li> </ul>
정광열 (2009)	조직요인의 기능분담과 지역사회참여 및 접근의 용이성, 인력요인에는 전문성과 책임성, 재정요인은 재정충분성과 재정적절성 변수를 설정	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직요인에서의 기능분담을 제외한 지역사회참여와 접근용이성, 인력요인의 전문성과 책임성, 재정요인의 재정충분성과 재정적절성의 변수 등이 통계적으로 유의한 결과를 보여주고 있음</li> </ul>
이재만 외 (2012)	대구광역시 동구지역을 대상으로 영유아 보육서비스 전달체계의 구성요소인 지역사회참여, 접	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전달체계와 관련한 변수들 중 전문성 변수와 재정충분성 변수가 효과성에 긍정적인 영향을 미침</li> <li>- 책임성 변수와 지역사회참여 변수가 수혜자의 만족도 변수에 긍정적으로 영향을 미침</li> </ul>

연구자	결정요인	연구결과
	근성, 전문성, 책임성, 재정충분성, 재정적절성 등과 효과성 변수와의 관계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 만족도 제고를 위해 적절한 자원과 서비스를 제공할 수 있도록 변화시키는 노력이 필요하며, 지역사회와의 관계형성을 통해 보육서비스의 수요자를 확보하여 제공함으로써 지역사회로부터의 자원을 획득하려는 노력도 필요</li> </ul>
허선·이재완 (2000)	보육서비스전달체계가 효과적으로 기능할 수 있는 발전방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보육행정인력의 비전문가 또는 보육교사 자격증이 없는 사람이 보육업무를 담당하고 있으며, 일선 보육교사의 경우는 단기교육 과정을 통한 대규모 인력의 양산으로 전문성이 심각하게 위협을 받고 있는 상황이며, 보육위원회가 형식적으로 운영되고는 있지만 보육정보센터의 기능이 미약한 것으로 나타남.</li> <li>- 문제점 개선을 위해서는 보육교사 등 인력의 전문성을 강화하는 방안으로 보육교사 자격증 제도를 도입하고 자격요건을 강화해야 하며, 전문성을 유지하고 발전시키기 위한 교육훈련을 실시해야 하며, 보육행정인력의 전문성 강화를 위해서는 보육담당인력을 사회복지전문인력으로 배치하고, 보육위원회를 정책 심의기능 뿐만 아니라 보육시설에 대한 평가기능까지 담당할 수 있도록 해야 하며, 보육정보센터는 그 기능을 강화하여 보육협의체(보육네트워크)로서의 기능을 하도록 해야 한다고 제안</li> </ul>
신현석 외 (2010)	보육서비스 전달체계를 행정, 집행, 지원체계의 세부분으로 나누어 실태 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이원화된 행정체제로 인해 일관된 보육서비스가 제공되지 못하고 있어, 보육의 효율성이 충족되지 못하고 있음</li> <li>- 보육과 유아교육의 통합을 통한 중앙의 행정체계 수립이 우선되어야 하며, 유아교육</li> </ul>



제 2 장 노후준비의 이론적 배경 및 선행연구

연구자	결정요인	연구결과
		<p>과 보육의 통합은 효율적인 예산운영과 유아 및 보육 수요자들에게 효과적인 행정서비스를 제공하여 보육서비스의 행정체계의 효율성을 증가시킬 수 있을 것으로 제안</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 집행체계 측면에서는 보육수요자의 다양한 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 시설이 부족하며, 보육제공자의 전문성 부족과 적절하고, 질 높은 교육교사 양성이 잘 되지 않고 있어, 보육의 공교육화가 진전되기 위해 집행기관의 현재 프로그램 관리 실태와 질적수준에 대한 인식전환이 필요</li> <li>- 지원체계는 보육정보센터의 부족과 전문성의 부재로 지역사회와의 연계성이 미비하고, 대도시와 수도권으로 편중되어 있어 접근성의 부족을 들고, 이의 개선을 위해 교사교육의 전문성 제고와 교사의 복지 및 처우개선은 보육의 공교육화 달성을 위해 반드시 필요한 조건으로 제시</li> </ul>
<p>한승주·최흥석 (2015)</p>	<p>노인복지서비스를 대상으로 공공서비스의 전달체계를 재정, 서비스공급, 규제 차원으로 구분하여 책임성의 변화 분석</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 재원은 일반 국가재정의 명목적 투입에서 공적재정투입이 점차 높아졌으며, 사회보험 재정, 본인부담 등으로 다원화 되었으며, 서비스 공급은 수요자 거주지를 중심으로 공급되었으며, 중앙정부의 불충분한 직접제공 방식에서 민간시설을 통한 위탁관리 방식을 거쳐 민간공급자의 경쟁 공급 체계로 전환</li> <li>- 규제는 중앙정부의 강한 규제로부터 지자체의 민간시설 지정 및 관리 중심으로 변화되었고, 최근에는 서비스 이용자의 선택권이 일부 보장되는 방향으로 진행</li> <li>- 노인복지서비스의 책임 주체는 다원화, 서비스의 시장화, 서비스 범위의 상대적 포괄</li> </ul>

연구자	결정요인	연구결과
		<p>화 등의 특징을 보이며, 앞으로 더욱 증대될 노인복지 수요 속에서 책임성 압력의 변화를 수직적, 내부적, 고객, 사회적 책임의 차원에서 탐색하고 정책제안을 도출</p>
전용호 (2015)	<p>노인돌봄서비스를 담당하는 공공인력과 민간공급자의 FGI를 실시해서, 노인돌봄서비스 전달체계의 통합적인 시스템 구축여부와 기관들 간의 조정과 연계 등을 파악하고 전달체계 중 ‘통합성’을 중심으로 연구</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인돌봄서비스가 새로 확충되면서 각각 새로운 전달체계 시스템이 추가로 구축되면서 분절성이 심화되고, 이로 인해 기관 간에 서비스 연계와 조정이 잘 이루어지지 않아 통합성에 문제가 생기는 것으로 제기되었다. 따라서 각각의 노인돌봄서비스 마다 다른 전산망이 구축되고 대상자에 대한 토합적인 관리가 잘 이루어지지 않고 있는 것으로 나타남</li> <li>- 문제점 개선을 위해서는 기존의 유사한 사업을 통합해서 통합적인 전달체계를 구축하고 지방정부의 역할 강화를 통해 서비스의 연계와 조정을 개선, 통합적인 전산망을 구축, 그리고 전달체계 개편을 위한 예방서비스 프로그램의 개발 등의 개선방안을 제시</li> </ul>
허미승·이정순 (2011)	<p>수도권 소재 노인복지시설에 근무하는 사회복지사들을 대상으로 노인복지서비스 전달체계의 효과성에 영향을 미치는 변수에 대해 연구</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지사들은 서비스의 포괄성, 전문성, 접근용이성, 참여성, 담당공무원의 전문성 등이 노인복지서비스 전달체계의 효과성에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이들 변수가 효과성을 높일 수 있도록 정책적인 시사점도 도출</li> <li>- 사회복지 전담 공무원 및 사회복지사에 대한 전문성을 높여야 하며, 노인복지서비스에 대한 접근성을 향상시켜야 함</li> <li>- 보다 다양한 주체들이 참여할 수 있도록 하는 방안과 서비스가 지속적으로 제공될 수 있는 포괄적인 제도적 틀을 마련해야 함</li> </ul>

제 2 장 노후준비의 이론적 배경 및 선행연구

연구자	결정요인	연구결과
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 시스템 자체에 대한 전문성을 높이는 방안마련이 필요하고, 사회복지사들의 자격에 따른 역할을 명확히 하여 서비스를 제공하도록 여건을 조성해 주어야 함</li> </ul>
임병우 (2007)	적합성, 노력성, 통합성, 접근성, 지속성, 전문성을 설문 조사를 통해 노인의 삶의 질을 높이기 위한 재가노인 복지서비스 전달체계에 대한 실증분석을 통해 평가와 개선방안을 제안	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 농촌과 도농복합지역이 도시에 비해 전달체계의 적합성, 노력성, 통합성, 지속성, 전문성 등이 전반적으로 열악한 것으로 나타났으며, 접근성 영역에서 기관의 위치한 지역의 접근성과 이용절차의 간편성, 지속성 영역의 가정방문 수행에 있어서는 도시에 위치한 기관이 상대적으로 더 열악한 상태인 것으로 파악</li> <li>- 재가노인복지서비스 전달체계의 평가를 토대로 현장의 전문가들이 6가지 평가도구에 대한 앞으로의 개선방안을 제시</li> </ul>
이규환·이용돈 (2008)	통일성, 책임성, 적절성, 전문성, 포괄성, 접근성, 지속성의 원칙을 적용하여 노인장기요양보험제도의 전달체계 4대 요소를 연구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인장기요양보험제도가 안정적으로 정착하려면 주요 선진국의 사례도입을 우선하기 보다는 한정된 자원이 효율적으로 배분되어 전달체계의 할당성과가 극대화되도록 다각적이고 장기적인 관점에서의 접근이 필요하다고 보고 있음.</li> </ul>
이지영·성도경 (2014)	책임성, 적절성, 전문성, 접근용이성 등을 선정하여 노인 고용서비스 전달체계 효과성이 노인 일자리사업 만족도에 미치는 영향정도·농간의 차이를 중심으로 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 도시지역의 경우 전문성 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 농촌의 경우에는 책임성 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남</li> <li>- 향후 지방자치단체의 노인일자리 사업 관리자나 실무자들은 지역의 특성에 맞는 노인 고용서비스를 제공하기 위한 방안을 마련할 것을 제시하고 있음</li> </ul>

연구자	결정요인	연구결과
이기정·이희선 (2012)	책임성, 지속성, 접근성, 전문성, 적절성, 통합성이 노인 장기요양보호서비스 전달체계를 이해 당사자들을 대상으로 이용자의 만족도에 관한 연구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 공급자에 대한 이용자 만족도와 서비스 이용결과에 대한 이용자 만족도를 향상시키는 전달체계의 구성요소는 차이를 보이고 있음</li> <li>- 서비스 공급자에 대한 이용자 만족도를 향상시키기 위해서는 책임성, 지속성, 접근성, 전문성, 적절성의 순으로 비중을 두고, 서비스 이용결과에 대한 이용자 만족도를 향상시키기 위해서는 통합성, 책임성, 지속성, 적절성, 접근성의 순으로 고려해야 함</li> <li>- 제외된 통합성과 전문성 변수는 수혜자들이 정책을 바라보는 관점에 따라서 선택적으로 고려해야 한다고 제안하고 있음</li> </ul>
최홍석 (2013)	보건의료서비스의 전달체계와 성과의 관계를 보건의료서비스의 대표적인 유형으로 꼽히는 미국, 영국, 독일, 한국을 비교 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 효과성 측면에서 상대적으로 미국이 낮게 나타났으며, 효율성 측면에서는 한국, 형평성 측면에서는 영국과 독일이 상대적으로 높게 나타났으며, 미국은 낮은 수준을 보이고 있어 특정 전달체계의 포괄적 우월성을 주장하는 데는 한계가 있음을 확인</li> <li>- 개별제도의 성과적 특성을 볼 때 최근 한국에서도 도입이 논의되는 문지기 제도는 보건의료서비스의 효과성과 형평성을 제고하지만 효율성은 낮출 수 있다고 추론</li> </ul>



## 제 3 장 노후준비지원서비스에 대한 국내외 사례

### 제 1 절 해외 사례

우리나라와 같이 국민들의 노후준비를 지원하기 위해 재무와 비재무 영역을 포괄하는 범위의 법적 장치를 둔 국가는 흔치 않다. 다만, 공적연금의 보장범위 축소와 다층노후소득 보장 체계의 정립을 위해 주요 선진 국가들도 노후준비의 필요성을 교육하고 홍보하는 등의 노력을 기울이고 있다. 특히, OECD에서는 2003년도부터 OECD 국가들을 중심으로 노후준비를 위한 재무교육 프로젝트를 실시하고 있다. 특히, 2005년에 발표된 “재무지식의 향상 - 이슈와 정책 분석 (Improving Financial Literacy - Analysis of Issues and Policies)” 보고서를 살펴보면 베이비부머의 기대 여명 증가와 부과방식 연금제도의 세대 간 불균형 심화, 불확실한 은퇴 이후의 생활 대비를 위해 연금과 저축에 대한 이해와 활용능력이 요구된다고 밝히고 있다. 특히 근로자들을 대상으로 한 퇴직연금제도가 DC 방식으로 변경되기 시작하면서 가입자 스스로의 의사결정이 상당 부분 요구되고 있어 낮은 재무지식 수준을 지녔을 경우에는 불이익이 발생할 수 있다.

또한 저학력 저소득자들은 재무관련 지식수준이 낮고 관련 정보를 얻는데 취약할 수밖에 없어 이들의 노후준비 능력은 상대적으로 낮다(Lusardi & Mitchell, 2011). 따라서 국민들이 스스로 개인적 가족적 차원에서 노후준비를 원활히 하도록 하기 위해서는 국가적 차원의 노후준비 지원정책이 뒷받침 되어야 하는 것이다. 이에 본 절에서는 미국과 호주, 캐나다, 독일에서 제공하고 있는 노후준비 지원 사업들을 살펴보고자 한다.

## 1. 미 국

미국의 경우 사회보장청 SSA(Social Security Association)에서 제공하는 온라인 은퇴설계 프로그램을 비롯해 노후준비 상담과 교육을 지원하는 다양한 민간기관들이 존재한다. 대표적인 기관은 근로자복지연구소(EBRI ; Employee Benefit Research Institute) 와 미국은퇴자 협회(AARP ; American Association Retired Persons) 가 있으며 각 주별로 공공기관 종사자들의 은퇴준비를 위한 프로그램을 운영하고 있기도 하다.

노후준비를 위한 법적 장치로는 근로자의 연금 수급권 보호를 목적으로 제정된 「근로자퇴직소득보장법(Employee Retirement Income Security Act, ERISA)」에서 찾을 수 있다. 동법 제42조에서는 모든 고용주들이 근로자에게 퇴직연금에 관한 투자규정을 설명하여야 하며 고용주가 선택한 퇴직연금 제도를 근로자들이 이해할 수 있도록 교육할 것을 명시하고 있다. 미국의 퇴직연금제도인 401(k)는 확정기여형 연금제도이므로 확정급여형 제도와는 달리 근로자 자신의 선택 책임이 중요하게 여겨지기 때문이다. 그러나 근로자퇴직소득보장법에는 투자와 관련된 교육 의무 규정은 제시되지 않아 다수의 고용주가 근로자를 대상으로 하는 교육을 회피하는 경향도 있었다. 이에 미국 노동부에서는 1996년 가입자 투자 교육과 관련된 해석 고지 (Interpretive Bulletin) 96-1을 만들었다. 이 해석고지를 통해 제도 주관자 및 서비스 제공자들은 퇴직연금 가입자에게 교육 자료들을 제공하도록 되었다. 가입자에게 제공하는 교육은 총 4개 범주로 구성되는데 먼저 제도에 대한 정보를 알려주어야 하며 일반적 금융 및 투자 정보, 자산배분모형 정보, 쌍방향 투자 자료가 그것이다.

제도 정보(Plan Information)는 본인이 가입한 제도의 조건과 운영에 관한 사항을 알려주고 기여금을 인출할 경우 연금에 미치는 영향을 설명하

는 것이다. DC 형 퇴직연금의 경우 가입자의 기여금을 투자해 수익을 창출하는 원리이므로 일반적인 투자 개념 및 수익률에 대해서도 정확히 알아야 한다. 인플레이션은 내 연금에 어떠한 영향을 주고 미래 은퇴 소득이 어떻게 달라질 수 있는지 몇 년 이상을 가입해야 하는지 그에 따른 미래 은퇴소득은 어떻게 달라지는 알려주는 것이다. 마지막으로 쌍방향 투자 자료란 필요한 은퇴소득수준에 대한 추정과 퇴직 후 소득에 대한 다른 자산 배분의 영향 평가 등에 관련된 내용을 제공하는 것이다.

미국은 노후준비와 관련하여 우리나라처럼 다각적인 실행 지침이 법으로 규정된 것은 아니며 전술한 바와 같이 퇴직연금교육에 국한한 정도이다. 그러나 노후준비를 지원하는 상담과 교육은 다양한 기관들에서 실시되고 있다.

### (1) SSA의 온라인 노후준비서비스

미국의 사회보장청 SSA(Social Security Association)는 홈페이지를 통해 은퇴를 대비한 각종 정보를 제공하고 있으며 스스로 노후설계를 해 볼 수 있는 시뮬레이션 프로그램 및 온라인 연금신청 프로그램을 제공하고 있다.

이러한 프로그램을 구성한 까닭은 현행 제도 하에서 은퇴와 관련한 각종 사회보장 서비스를 파악할 수 있도록 하려는 것과 동시에 국민들로 하여금 길어진 노년기에 건강하고 편안한 노후를 보내기 위해서는 미래를 준비하여야 한다는 인식을 갖게 하기 위한 것이다.

은퇴 준비 관련 정보제공은 주로 은퇴를 앞둔 이들을 위해 노령 연금 수급연령 결정, 기대여명 계산, 노령연금 수급액 계산, 은퇴 연령에 따른 각종 급여 테스트, 사회보장 프로그램 학습에 관한 내용으로 구성되어 있다.

이미 은퇴한 이들을 대상으로 정보에서는 은퇴 이후 사회보장 정보제공, 연금신청 가능여부, 연금신청 방법 설명, 온라인을 통한 노령 연금 신



청 서비스로 구성되어 있다. 연금이외에 은퇴 이후 재취업 알선과 의료 서비스에 대한 정보도 확인할 수 있도록 연계되어 있다.

## (2) 근로자복지연구소(Employee Benefit Research Institute)

근로자복지연구소(Employee Benefit Research Institute)에서는 미국 저축 교육협회(American Savings Education Council)와 함께 ‘Choose to save®’라는 저축 교육 프로그램을 운영하고 있다. 본 프로그램의 목적은 국가 차원의 공공교육과 실천 프로그램을 통해 개인이 전 생애에 걸친 소득보장을 위해 계획을 세우고 저축을 해야 하는 필요성을 깨닫도록 하는 것이다.

주요 내용은 은퇴에 대비한 저축 방법, 부부를 위한 재무정보, 어린이와 청소년을 위한 저축교육, 세액공제 및 그 외 재무관련 정보이다. ‘Choose to save®’ 프로그램은 미디어와 온라인을 활용해 보급되는데 특히 미디어 활용이 중심이 되고 있다. 짧은 방송 프로그램을 제작해 텔레비전과 라디오 방송을 이용해 송출하거나 공익광고를 제작해 보급하는 것이다.

또한 온라인 사이트에는 은퇴계획을 세울 수 있는 쉬트와 툴 및 은퇴 후 소득계산기를 사용할 수 있도록 구성해 놓았다. 또한 14종류의 브로셔를 통해 저축과 관련된 정보와 이슈를 제공하고 저축방법에 대한 팁을 얻을 수 있도록 하였다. SSA를 비롯한 관련 기관에 은퇴 설계 쉬트나 소득계산기를 연계 제공하고 있으며 오프라인 상에서 공공분야와 협력해 실천 프로그램도 실시하고 있다.

## 2. 호 주

호주 정부(Department of Human Services)는 국민들의 은퇴설계를 돕기 위해 미국과 마찬가지로 웹사이트를 이용한 정보제공을 실시하고 있다.

또한 각 지역별로 Financial Information Service(FIS) seminar를 개최해 국민들이 노후준비에 관심을 갖고 참여하도록 유도하고 있으며 은퇴 재무설계와 관련하여 개별 상담을 신청하여 서비스를 받을 수 있다. 이러한 서비스는 단일한 법에 의해 지원되는 것은 아니며 호주의 사회보장법을 비롯해 Centrelink(Department of Human Services의 통합 운영체계)의 운영에 관한 법률 등에 의해 이루어지고 있다.

### (1) FIS 세미나

FIS 세미나는 호주 전체를 8개의 권역으로 나누어 홈페이지를 통해 신청을 받아 일반국민들의 은퇴 준비를 돕기 위해 실시하는 교육 프로그램이다. 저축 및 투자의 방법, 연금액과 정부의 사회보장 서비스에 대해 알고 싶은 모든 이들이 참가 신청을 할 수 있다.

서비스 제공 방법은 집합교육 형태로 한 강좌는 대체로 2시간으로 진행된다. 각 주제별로 강사명과 장소 일시를 홈페이지에 게시하고 전화나 이메일을 통해 접수를 받는다. 살고 있는 지역이 중심지와 멀리 떨어져 있어 세미나가 열리는 장소까지 이동하기가 어려울 경우 별도로 요청하면 해당지역에서도 개최해 준다.

<표 3-1> FIS 세미나의 주제

대주제	소주제
1. 은퇴계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자산관리 시작하기</li> <li>- 자산의 종류와 위험</li> <li>- 금융상품의 종류와 전략</li> <li>- 퇴직연금의 원리</li> <li>- 퇴직연금 대상자</li> <li>- 펀드투자과 배당</li> <li>- 퇴직연금 가입</li> </ul>

제 3 장 노후준비지원서비스에 대한 국내외 사례

대주제	소주제
2. 은퇴준비	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 수입과 자산 평가</li> <li>- 투자에 대한 고민</li> <li>- 세금공제와 관련 이슈</li> <li>- 은퇴에 따른 선택</li> <li>- 수입과 자산의 흐름</li> <li>- 센터링크 이용 방법</li> <li>- 개인의 선택에 따른 결과</li> </ul>
3. 은퇴 이후의 생활	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인의 선택과 결과</li> <li>- 연금 최적화</li> <li>- 센터링크 접근 이슈</li> <li>- 권리와 의무</li> <li>- 스스로 선택해야 할 일들</li> <li>- 경제적 고려에 따른 선택의 변화</li> <li>- 선택별 센터링크 접근방법</li> <li>- 경제적 이익과 불이익</li> </ul>
4. 일반적 관심	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인을 위한 의료 서비스</li> <li>- 각종 사회보장 급여</li> <li>- 유언장의 작성</li> <li>- 연금이슈</li> <li>- 보험의 역할</li> <li>- 재무설계 내 부동산 계획</li> <li>- 재정계획의 과정</li> <li>- 정부의 정책</li> <li>- 언제 은퇴할 것인가?</li> <li>- 은퇴 이후 일자리</li> </ul>

자료 : Centrelink(<http://www.humanservices.gov.au>) Financial Information Service. Upcoming FIS seminars in New South Wales.

**(2) FIS 상담 서비스**

지역별로 개최되는 집합 교육인 세미나 참여 이외에 은퇴 소득 확보를 위한 1:1 상담 서비스도 제공하고 있다. 해당 서비스를 제공하기 위해 재

무정보서비스 상담사가 배치되어 있으며 단기, 중기, 장기 재무설계 서비스를 제공한다. 상담사들은 실제적인 은퇴설계가 가능하도록 방문자에게 재무 조정을 권유하고 은퇴 이후의 라이프스타일 선택을 위해 어떠한 준비를 해야하는 지 제시한다. 정부 기관에서 제공하는 공적 서비스 이므로 특정 투자 상품을 판매 한다던가 투자 요령을 제시하지 않는다.

### 3. 캐나다

Human Resources and Skills Development of Canada의 은퇴설계(Retirement Planning)는 미국과 마찬가지로 웹 서비스를 기반으로 하고 있다. 서비스 제공 목적은 은퇴 이후 노후의 소득 구조를 이해하고 자신의 은퇴를 계획해 볼 수 있도록 하는데 있다.

은퇴 설계를 위한 첫 번째 단계는 은퇴 이후의 소득 구조를 이해하는 것이다. 이를 위해 캐나다의 노후 소득보장 제도에 대한 정보를 제공하고 있는데 보다 안정되고 편안한 노후를 준비하기 위해서는 ‘개인 저축과 투자’, ‘공적연금’, ‘퇴직연금’의 3가지를 기본으로 노후를 준비하도록 설명하고 있다. CPP(Canada Pension Plan), OAS(Old Age Security), GIS(Guaranteed Income Supplement)와 같은 공적연금에 관한 정보 제공과 함께 퇴직연금의 선택요령, 개인 연금과 저축 및 자산을 노후 소득으로 활용하는 방법에 대한 안내를 포함한다.

은퇴 이후의 소득 구조 즉 다층 노후소득 보장의 필요성을 이해한 후에는 수급 가능한 은퇴 소득을 계산한다. 자신의 연금 납부 현황을 체크하고 향후 수령액을 온라인을 통해 확인하는 것이다. 이 시뮬레이션을 활용하여 자신의 은퇴 후 수입이 어느 정도가 되는지 알 수 있으며 공적 연금 급여액을 포함해 퇴직연금과 개인 연금 및 저축액이 소득대체율 70%에 미치지 못할 경우 저축을 늘리는 방법을 마련하도록 제안한다.

#### 4. 독일

독일연금기금에서도 호주와 유사하게 연금을 중심으로 한 노후준비 강의와 세미나를 실시하고 있다. 홈페이지에 교육일정과 장소를 공지하고 전화와 이메일을 통해 사전에 참가신청을 받는다. 모든 교육은 무료로 진행되며 전국적으로 실시된다. 교육의 내용은 대상자별로는 저소득자 및 단기간·단시간 근로자, 실업자, 자영자, 여성으로 구분하고 교육형태는 강의, 세미나, 특별 설명회로 나누고 있다.

<표 3-2> 독일연금기금의 대상자별 강의 내용

대 상	내 용
여 성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 여성과 연금</li> <li>- 퇴직연금과 개인연금의 추가가입</li> <li>- 육아휴직, 시간제 근로에 대한 연금의 적용</li> <li>- 분할연금 및 유족연금</li> </ul>
자영자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자영자와 유사 자영자의 구분</li> <li>- 연금 적용 대상(누가 연금을 내야 하는가?)</li> </ul>
실업자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 실업과 연금</li> <li>- 고용센터로부터의 통지내용</li> <li>- 실업이 연금에 미치는 영향</li> <li>- 단시간 근로 등이 연금에 미치는 영향</li> </ul>

세미나는 다른 주제는 배제하고 연금제도의 이해에 보다 초점이 맞춰져 있으며 초보자와 고급자로 대상을 구분하여 실시하고 있다.

&lt;표 3-3&gt; 독일연금기금의 노후준비 세미나 내용

대 상	내 용
초보자를 위한 연금	- 연금약관 및 연금혜택의 이해 ※ 초보자를 위한 연금세미나는 초급과 중급으로 나뉘며 2시간에 4개의 주제를 다룸
고급자를 위한 연금	- 연금제도를 이해하고 수급액을 계산하기 ※ 고급과정은 초보자를 위한 연금을 수강한 이후에 참여 가능

이러한 집합 교육 이외에 주로 재무영역을 중심으로 하여 은퇴 준비를 위한 개별적인 상담도 실시하고 있다. 호주의 경우 전문적인 재무상담사를 배치하여 활용하고 있으나 독일의 경우에는 주로 자원봉사자를 모집해 도움을 주는 방식을 활용한다.

## 제 2 절 국내 사례

### 1. 「노후준비지원법」의 제정 이전

2015년 「노후준비지원법」 제정 이전 노후준비 지원의 법적근거는 「국민연금법」과 「저출산고령사회기본법」이었다. 국민연금공단에서는 「국민연금법」에 의해 노후준비서비스가 실시되었고 그 외에 공공분야 기관과 지자체가 「저출산고령사회기본법」에 근거해 노후준비서비스를 실시하였다.

국민연금공단의 노후준비 지원사업은 2008년부터 시작되었으며 국민연금법에 노후준비(당시에는 노후설계라는 용어 사용) 지원사업에 관한 조문이 추가된 것은 2009년이다. 당시의 법을 살펴보면 안정된 노후생활보장을 목적으로 국민연금가입자와 가입자였던 자, 국민연금수급권자를 대

상으로 서비스를 실시하도록 되어 있었으며 노후소득보장상담, 일자리 연계, 전문기관 발굴연계, 정보시스템 구축·운영, 교육훈련 및 홍보, 조사연구 및 국제협력을 주요 내용으로 적시하였다. 단, 전문인력이나 주관기관, 재원 규정은 별도로 명시되어 있지 않았다.

저출산고령사회기본법에는 이보다 늦게 2012년이 되어서야 관련된 내용의 조문이 신설되었는데 ‘국민의 행복하고 활기찬 노후생활설계’를 목적으로 ‘재무, 건강, 여가, 사회참여’ 등 각 분야에서 적절한 상담과 교육을 받을 수 있도록 필요한 시책을 강구하라는 선언적 규정이 명시되었다.

유사법령인 기획재정부 소관의 「경제교육지원법」과 비교할 때 국민연금법과 저출산고령사회기본법은 전문인력 양성에 대한 규정이나 주관기관 재원 규정이 없어 미숙한 측면이 많았다.

<표 3-4> 노후설계 서비스 관련 법령 및 유사법령 비교

법령 구분	국민연금법	저출산고령사회 기본법	경제교육지원법
소관부처	보건복지부	보건복지부	기획재정부
시행연도	해당조문 2009년 신설	해당조문 2012년 신설	2010년
목적	안정된 노후생활보장	국민의 행복하고 활기찬 노후생활설계	국민의 경제생활에 대한 합리적 의사결정 지원
대상	국민연금가입자, 가입자였던 자, 국민연금수급권자	전국민	규정 없음. (전국민)
전문인력	규정 없음 * 국민연금공단 내 전담직원	규정 없음	경제교육인력 : 교원, 경제교육단체의 연구 원, 금융관련분야 경 력자 등

법령 구분	국민연금법	저출산고령사회 기본법	경제교육지원법
주관기관 또는 중앙기관	규정 없음 * 국민연금공단본부 노후설계부가 해당 역할 수행	규정 없음	공개모집을 통해 지정 * 사단법인 한국 경제교육협회
센터지정	규정 없음 * 행복노후설계센터 141개 운영 중	규정 없음	공개모집을 통해 지정 * 전국 11개 센터 지정
사업내용	노후소득보장상담 일자리 연계 전문기관 발굴연계 정보시스템 구축· 운영 교육훈련 및 홍보 조사연구 및 국제협력	재무, 건강, 여가, 사 회참여 등 각 분야 에서 적절한 상담과 교육을 받을 수 있 도록 필요한 시책을 강구	국민의 경제이해력 과약 학교교육 반영 인력 양성 프로그램 개발·운영 관련단체간 협력망 구축 소외계층 등 지역주 민에 대한 경제교육
재원 규정	규정 없음 * 국민연금기금활용	규정 없음	예산의 범위 내에서 주관기관과 센터에 대한 운영비 지원

자료 : 성혜영(2013). 공공영역 노후설계 서비스의 역할과 기능. p157

그러나 2006년부터 국민연금공단 자체적으로 전문인력 양성과정을 운영해 노후준비상담사와 교육강사를 배출하였고 이들에 의해 노후준비서비스가 제공되어 왔다. 2009년 12월에는 복지부 2010년 업무 보고에 베이비붐 세대의 은퇴 교육에 ‘노후설계서비스’를 활용하도록 보고되었으며<sup>48)</sup> 2012년에는 저출산 고령사회 기본법에 ‘노후설계’와 관련된 조문이 신설되면서 노후준비진단지표도 개발되었다. 노후준비진단지표는 재무, 대인관계, 건강, 여가의 4대 영역에 대한 노후준비 정도를 측정하는 것으로

48) 보건복지부 내부자료



2013년에 최초 조사한 결과에 따르면 각 영역을 100점 만점으로 할 때 소득과 자산은 47.1점, 건강한 생활습관은 75점, 사회적 관계는 61.1점, 여가활동은 46.1점인 것으로 나타났다.<sup>49)</sup>

이후 재무 영역에 특화된 국민연금공단이 재무와 비재무를 포괄한 노후준비서비스를 계속 담당하는 것이 바람직한가에 대한 논란이 있었다. 그러나 2014년 국회예산정책처에서 국민연금공단을 중심으로 노후준비서비스 전달체계를 일원화 하는 것이 바람직하다는 의견을 제시하면서 기존에 전달체계로 삼으려고 하였던 ‘노인인력개발원’에서 다시 국민연금공단으로 방향이 선회하였다.

2015년 6월에 전 국민 노후준비서비스 확대 필요성 등을 고려해 「노후준비지원법」이 제정·공포(2015년 12월 23일 시행)되었으며 이후 국민연금법의 조문 역시 변경되었다. 서비스 제공대상을 국민연금 가입자와 수급자에 한정하지 않고 가입대상과 수급권자를 포함한 전국민으로 명시하였으며 사업의 내용은 노후준비서비스 제공, 노후준비서비스에 대한 조사·연구, 노후준비서비스에 필요한 프로그램의 개발·보급, 제공자 양성·관리, 노후준비를 위한 정보시스템의 구축 운영, 그 밖에 노후준비서비스 제공에 관하여 보건복지부 장관이 위탁하는 사항으로 변경되었다.

## 2. 「노후준비지원법」 제정 이후

### (1) 국민연금공단의 노후준비지원 서비스

2015년 「노후준비지원법」 제정 이후 국민연금공단이 중앙노후준비지원센터로 지정되었으며 107개 지사가 우선 지역노후준비 지원센터가 되었

---

49) 한국보건사회연구원. 「노후준비 지원 평가지표 개발 연구」, 2013., p.84-95

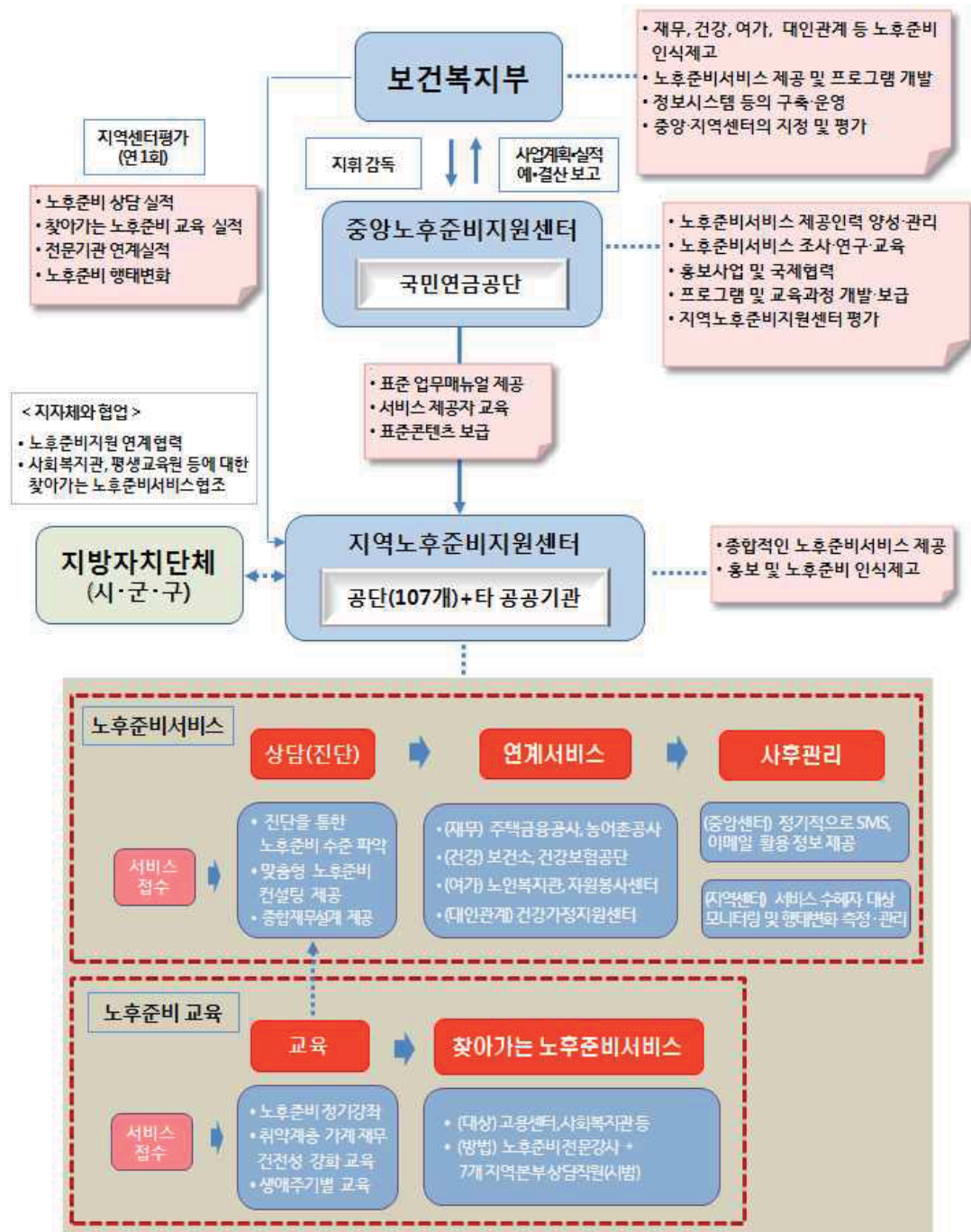
다. 중앙노후준비지원센터의 역할은 다음 표에 제시된 바와 같이 전문인력의 양성과 조사 연구 등이다.

<표 3-5> 중앙노후준비지원센터의 역할

「노후준비지원법」 제9조	동법 시행령 제6조
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노후준비서비스 제공자의 양성·관리</li> <li>• 노후준비서비스 조사·연구·교육</li> <li>• 홍보사업 및 국제협력</li> <li>• 프로그램 및 교육과정 개발·보급</li> <li>• 지역노후준비지원센터 평가</li> <li>• 기타 노후준비 지원에 필요사업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노후준비 실태조사 및 관련 통계 생산</li> <li>• 노후준비지표 개발</li> <li>• 노후준비 정책 관련 외국의 동향 조사</li> <li>• 노후준비 종합정보시스템 구축·운영</li> </ul>

지역센터의 현황은 다음과 같다. 「노후준비지원법」시행으로 법률에 따라 국민연금공단 107개 지사는 자동으로 지역센터로 지정·운영되고 있으며 국민연금공단 지역센터가 없는 지역에 대해서는 타 공공기관을 지역센터로 지정·운영할 수 있다. 그러나 2016년 현재 국민연금공단 107개 지사 이외에 타 공공기관은 아직 지역센터로 지정하지 않고 있다. 복지부는 중앙노후준비지원센터를 지휘감독하고 사업계획과 실적 및 예·결산 상황을 보고 받게 된다. 또한 중앙 및 지역센터의 지정과 평가를 담당한다.

<그림 3-1> 노후준비지원 서비스 제공 체계도



자료 : 노후준비서비스 제공 체계도(국민연금공단 내부자료)

현재 노후준비서비스의 구체적인 형태는 상담과 교육, 온라인 서비스로 크게 구분된다. 상담 서비스란 노후준비상담을 받으러 지역센터를 방문한 국민들에게 노후준비수준을 진단하고 그 결과에 따라 상담을 진행한 후 필요한 경우 전문기관에 연계하고 상담이 끝난 이후에도 사후관리를 진행하는 것을 말한다.

이를 위해 각 지역센터 한 곳당 현재 상담 직원 1명이 배치되어 업무를 수행하고 있다. 그러나 배치된 인원이 노후준비 상담업무를 전담하는 것은 아니며 타 민원을 겸직하고 있는 한계를 지닌다.

교육서비스는 노후소득보장 일반, 재무설계, 건강, 대인관계, 여가 분야의 노후준비에 대해 국민들을 대상으로 교육하는 것으로 말하며 국민연금공단 직원 중 노후준비 전문강사를 양성하여 활용하고 있다. 교육 대상은 초·중·고 학생들 포함한 전국민이며 지역 주민들을 대상으로 노후준비 정기 강좌를 개설하고 사업장에 찾아가 교육 서비스를 제공하기도 한다. 또한 저소득 취약 계층일수록 노후준비가 어려운 점을 고려해 정부의 취약 계층 지원사업과 연계하여 교육을 실시하고 상담으로 연계하고 있다. 경력단절여성이나 실업 중인 이들도 교육대상에 포함한다.

온라인 서비스는 공단 ‘내연금’ 사이트 등을 활용해 노후준비에 필요한 사항을 안내하고 관련 자료들을 제공하는 것을 말한다. 교육 내용을 동영상으로 게재하고 있으며 본인이 가입한 공적·사적 연금의 가입상황과 향후 예상 수급액을 확인할 수 있는 공사연금 정보연계 조회 서비스도 제공하고 있다. 또한 노후재무설계를 간단히 설계할 수 있고 종합적 재무설계도 가능하다.

재무, 건강, 대인관계, 여가의 노후준비 각 영역에 대해 준비 수준을 알아보는 노후준비진단 지표를 ‘내연금’ 사이트에서도 자가 진단할 수 있으며 진단결과를 직접 확인 할 수 있다.

현재는 노후준비 상담사와 교육강사가 국민연금공단 직원에 국한되어 있으나 「노후준비지원법」에서 정하고 있는 교육과정으로 개편해 운영함으로써 타 공공기관의 상담·교육서비스 제공자 양성할 계획이다. 제공자 교육시간은 기존 33시간에서 65시간으로 확대 개편되었고 온라인 교육에 한정되었던 교육 방법이 온라인과 소집교육을 병행하도록 되었다.

중앙노후준비지원센터는 상담 및 교육 콘텐츠를 개발하고 보급해야 하는 역할도 부여되어 있다. 이에 상담자들이 활용하는 콘텐츠와 내담 민원인들에게 제공하는 콘텐츠가 만들어지고 있으며 특히 내담 민원인들에게 제공하는 콘텐츠는 전단에 탑재해 필요한 부분들 인쇄하여 제공하는 형태이다.

또한 교육 강사들을 위해 강의 매뉴얼을 개발하고 있으며 수강자들이 활용하는 교육 교재도 병행해 개발하고 있다. 그러나 교육 수강자나 상담을 받으러오는 내담 민원인들에게 보급하는 노후준비 콘텐츠의 형태는 보완하여야 할 부분이 여전히 많은 상태이다.

## (2) 국민연금공단 이외 노후준비지원 서비스 제공기관

국민연금공단 이외에도 국민들의 노후생활을 지원하기 위한 사업을 추진하고 있는 다양한 기관들이 존재한다. 궁극적으로는 이들 기관이 모두 지역노후준비지원센터로 지정되어 운영하는 것이 바람직할 것이다. 여기에서는 한국고용정보원에서 실시하고 있는 중장년 대상 일자리 교육과 서울시의 노후준비교육, 한국주택금융공사의 은퇴재무교육을 중심으로 살펴보고자 한다.

먼저 한국고용정보원에서는 장년나침반이라는 명칭의 생애설계 프로그램을 중장년을 대상으로 운영하고 있다. 중장년 시기에 교육을 받아 노년에도 지속적으로 근로할 수 있도록 지원하는 것이다.

우리나라의 경우 노후소득이 제대로 확보되지 않은 상태에서 은퇴가 이루어지고 있는 현실로 인해 고령자의 일자리는 은퇴준비 교육의 주된 주제가 되고 있다. 이러한 취지로 한국고용정보원은 재직근로자의 인생계획 수립과 경력 관리 및 능력개발 활동을 지원하기 위해 2015년에 ‘장년나침반 생애설계 프로그램’이라는 교육을 개발하여 현재 실시 중에 있다. 장년층의 경력관리와 관련된 요소들을 중점적으로 교육하며 이와 관련하여 스트레스 관리나 사회적 관계에 대한 내용도 포함되어 있다. 하루 6시간의 총 3일 과정으로 운영하고 있으나 1일 과정만 참가하는 것도 가능하다.

<표 3-6> 한국고용정보원 장년나침반 프로그램 교육 내용

구분	내용
1일차	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Check My Career : 중장년 특성 이해하기, 나를 위한 생애설계 구상하기, 경력전성기 주도권 내가 쥐기</li> <li>• Discover My Value : 중년의 행복과 스트레스 관리, 경력자산의 의미와 중요성, 경력자산 도출 및 활용사례, 50대의 경력 유지와 발전</li> </ul>
2일차	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Know My Career : 나의 전성기 확장 디딤돌 만들기, 경력전성기 확장을 위한 지피지기 1(직무태도), 경력전성기 확장을 위한 지피지기 2(경력활동)</li> <li>• Find My Assets : 나의 경력자산 정리하기, 경력자산 활용하기 (다른업종 동일직무, 동일업종 동일직무, 다른 업종 다른 직무, 동일업종 다른 직무)</li> </ul>
3일차	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refresh My Life : 행복한 50 내마음의 힘, 행복한 우리를 위한 관계의 힘, 평생현역 50대를 위한 전문성 개발전략</li> <li>• Manage My Life : 젊은 50 건강의 기술, 스마트한 50 생활의 기술, 뜻을 품은 50 삶의 설계</li> </ul>

자료 : 한국고용정보원(2015). 장년나침반 생애설계 프로그램 진행자 매뉴얼

지자체 중에서 서울시가 ‘인생이모작 지원센터’라는 기관을 설립하여 비교적 오랜 기간 은퇴교육 프로그램을 운영하였다. 해당기관은 현재 ‘서울시 50플러스 센터’로 변경되었다.

서울시 50플러스 센터는 각 구별로 베이비부머들의 인생 재설계, 사회 참여와 같은 지원정책을 추진하기 위해 설립되었고 일자리 정보 제공과 경력개발과 함께 교육 사업을 실시하고 있다.

교육사업 중 ‘인생 이모작 교실’은 40대부터 60대까지를 대상으로 하며 교육 횟수를 2회, 4회, 6회로 구분해 참여할 수 있도록 고안되었다. 주요 내용은 재무설계를 포함해 일자리 준비와 개별적으로 자신의 생애계획을 세우는 참여과정으로 하고 있으며 교육 횟수가 증가하는 경우 여기에 더해 건강이나 여가, 사회적 관계와 관련된 내용을 추가하여 실시하고 있다.

<표 3-7> 서울시 50+ 인생이모작 교실 교육 구성과 내용

구 분	내 용
2회 교육	재무설계, 사회공헌 일자리, 행복한 노후준비, 라이프플랜
4회 교육	노후준비 기본 이해, 재무설계, 사회공헌 활동, 비전설계
6회 교육	마음열기, 돈과 경제, 일과 직업, 여가/건강/관계, 비전설계, 발표 및 공유

자료 : 서울시 50+ 포털(<http://50plus.seoul.go.kr>)

금융기관에서는 은퇴에 필요한 자산의 준비를 독려하기 위한 목적으로 교육을 진행하고 있다. 주택연금 사업을 실시하고 있는 한국주택금융공사에서는 고령층의 금융이해도를 높여 은퇴 준비를 지원한다는 취지의 은퇴금융 아카데미를 운영한다. 전국을 권역별로 나누어 홈페이지를 통해 자발적인 참가 신청을 받아 실시하는데 그 대상을 50대 이상으로만 한정하고 있다. 은퇴에 대비한 경제 및 금융교육이 주가 되지만 건강이나 가

족관계, 일자리에 대한 내용도 포함하여 총 7주 과정으로 운영한다.

<표 3-8> 한국주택금융공사 은퇴금융 아카데미 교육 내용

구 분	내 용
1주	<ul style="list-style-type: none"> <li>지출과 세금관리 : 은퇴생활을 위한 지출 통제, 절세상품의 활용</li> <li>응급처치교육 : 심폐소생술, 응급처치 및 AED 사용법</li> </ul>
2주	<ul style="list-style-type: none"> <li>은퇴준비와 재무설계 : 재무설계 현황점검 및 방향설정</li> <li>금융범죄 예방 : 보이스피싱, 개인정보유출, 전자사기 예방</li> </ul>
3주	<ul style="list-style-type: none"> <li>소득관리 : 공적·사적 연금관리, 주거자산의 관리와 활용</li> <li>명사특강 : 명사 초청 강의</li> </ul>
4주	<ul style="list-style-type: none"> <li>신용과 부채관리 : 신용관리 및 채무조정제도 이용방법</li> <li>인생이모작, 새로운 시작 : 시니어 인턴십, 일자리 정보, 이력서 관리방법</li> </ul>
5주	<ul style="list-style-type: none"> <li>자산관리와 위험관리 : 은퇴 전후의 위험관리, 노후를 위한 보험관리</li> <li>가족과 소통하기 : 건강가정, 부부 및 자녀소통교육</li> </ul>
6주	<ul style="list-style-type: none"> <li>상속과 증여 : 상속세와 증여세 바로알기</li> <li>지역 맞춤형 강의 : 각 지역에 맞는 생활정보 강의</li> </ul>

자료 : 한국주택금융공사, 은퇴금융 아카데미(<http://www.hf.go.kr>)





## 제 4 장 노후준비지원 서비스 인식과 만족도

### 제 1 절 노후준비지원 서비스 인식

#### 1. 조사 개요

본 절에서는 노후준비서비스의 전달체계와 관련된 인식정도를 파악하기 위해 한국리서치에 의뢰하여 35세~64세의 일반국민 유효표본 314명을 대상으로 웹설문조사를 실시·분석하여 제시한다.

먼저, 설문에 응답한 314명의 성별, 연령, 학력, 거주지, 취업형태, 사업장규모, 가구소득, 혼인상태, 가구주여부, 총가족수는 다음 분포표와 같다.

남성이 51.3%로 여성 48.7%보다 다소 높고, 연령대는 45~49세가 18.8로 가장 높고 60~64세가 11.8%로 가장 낮았다. 학력은 중졸이하 1.1%, 고졸 58.6%로 전문대졸이상 40.3%로 나타났다. 거주지는 경기/인천이 31.2%로 가장 높고 강원/제주가 3.8%로 가장 낮았다. 취업상태는 사무 종사자가 30.2%로 가장 높고 농어업이 0.6%로 가장 낮았다. 사업장 규모는 10인 이상 100인 미만 사업장 종사자가 32.3%로 가장 높고 100~1,000인 미만 사업장 종사자가 8.7%로 가장 낮았다. 가구 월평균소득은 400만원 이상~600만원 미만이 37.0%로 가장 높고 200만원 미만이 12.1%로 가장 낮았다. 혼인상태는 기혼이 66.1%로 가장 높고 별거/이혼/사별이 11.8%로 가장 낮았다. 응답자 중에 가구주는 59%로 나타났고 총가족수는 2명이 24.4%로 가장 높고 1명이 8.2%로 가장 낮았다.

제 4 장 노후준비지원 서비스 인식과 만족도

<표 4-1> 응답자 분포표

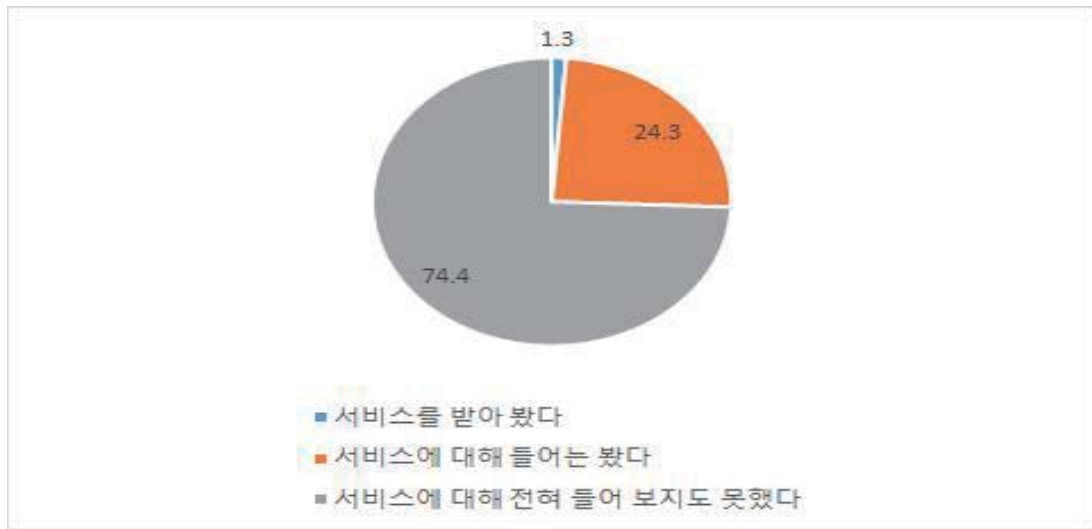
전 체		사례수 314 (명)	비율(100%)
성별	남성	(161)	51.3
	여성	(153)	48.7
연령(5세 단위)	35~39세	(53)	16.9
	40~44세	(55)	17.5
	45~49세	(59)	18.8
	50~54세	(56)	17.8
	55~59세	(54)	17.2
	60~64세	(37)	11.8
최종학력	중졸이하	(3)	1.1
	고졸	(184)	58.6
	전문대졸 이상	(127)	40.3
거주지역	서울	(62)	19.7
	경기/인천	(98)	31.2
	대전/세종/충북/충남	(34)	10.8
	광주/전북/전남	(34)	10.8
	대구/경북	(24)	7.6
	부산/울산/경남	(50)	15.9
	강원/제주	(12)	3.8
취업상태	관리자/전문가	(67)	21.3
	사무 종사자	(95)	30.2
	서비스/판매 종사자	(48)	15.4
	농어업	(2)	0.6
	기능노무	(33)	10.5
	기타 및 미취업	(69)	22.0
사업장 규모	10인 미만	(95)	30.3
	100인 미만	(102)	32.3
	1000인 미만	(21)	6.7
	1000명 이상	(27)	8.7
	미취업	(69)	22.0
월평균 가구소득	200만원 미만	(38)	12.1
	200만원 이상~400만원 미만	(109)	34.8
	400만원 이상~600만원 미만	(116)	37.0
	600만원 이상	(51)	16.1
혼인상태	미혼	(69)	22.1
	기혼	(207)	66.1
	별거/이혼/사별	(37)	11.8
가구주 여부	가구주	(185)	59.0
	가구원	(129)	41.0
총 가족 수	1명	(26)	8.2
	2명	(77)	24.4
	3명	(69)	22.0
	4명	(92)	29.2
	5명 이상	(51)	16.2

## 2. 조사 분석

노후준비서비스에 대한 이용/인지여부에 대한 설문을 다음과 같이 분석되었다.

<그림 4-1> 노후준비서비스 이용에 대한 인지 여부

(단위 : %)



<표 4-2> 노후준비서비스 이용에 대한 인지 여부

구 분	사례수 (명)	서비스를 받아 봤다	서비스에 대해 들어는 봤다	서비스에 대해 전혀 들어 보지도 못했다	계
전 체	(314)	1.3	24.3	74.4	100.0
성 별					
남 성	(161)	1.9	23.5	74.6	100.0
여 성	(153)	0.7	25.1	74.2	100.0
연령(5세대위)					
35~39세	(53)	0.0	17.8	82.2	100.0
40~44세	(55)	5.5	22.2	72.3	100.0

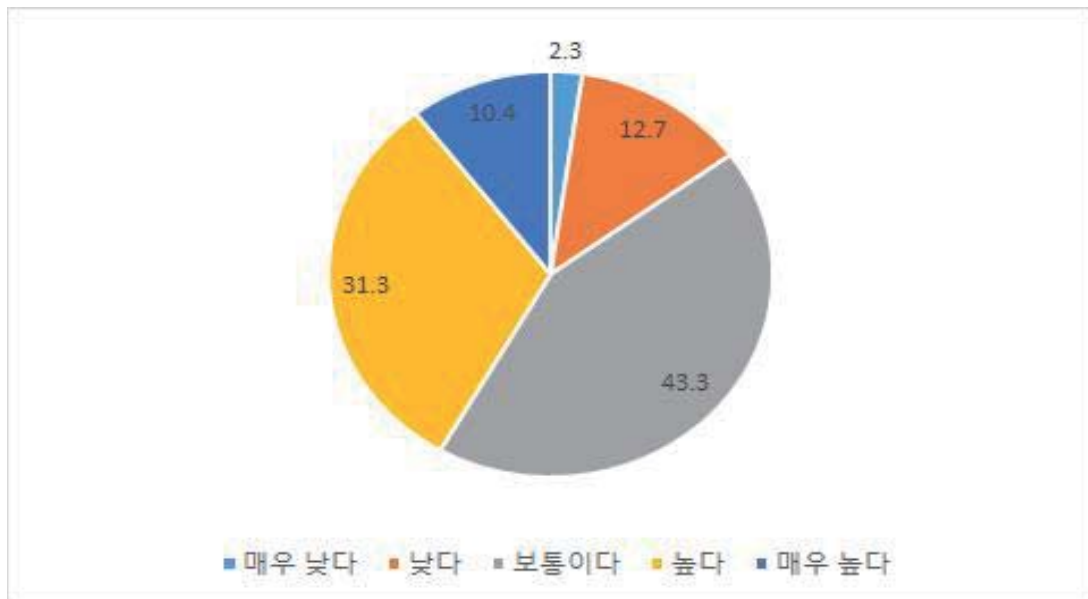
제 4 장 노후준비지원 서비스 인식과 만족도

구 분	사례수 (명)	서비스를 받아 봤다	서비스에 대해 들어는 봤다	서비스에 대해 전혀 들어 보지도 못했다	계
45~49세	(59)	0.0	19.1	80.9	100.0
50~54세	(56)	0.1	19.6	80.3	100.0
55~59세	(54)	1.9	31.9	66.3	100.0
60~64세	(37)	0.2	40.7	59.1	100.0

서비스를 받아봤다고 응답한 비율은 314명중에 4명(1.3%)에 머물고 있고 들어는 봤다가 76명(24.3%)이고 서비스에 대해 전혀 들어 보지도 못했다가 무려 234명(74.4%)으로 많은 국민들이 아직 노후준비서비스에 대한 인식도가 낮은 것을 알 수 있다. 노후준비 상담서비스를 경험한 4명에 대한 영역별 만족도와 접근성에 대한만족도는 응답자수가 낮아 분석의 결과를 제기하지 않고 부표로 제시했다.

<그림 4-2> 노후준비지원센터 이용할 의향

(단위: %)



서비스를 경험하지 못한 310명을 대상으로 향후 노후준비 상담서비스를 이용할 의사가 있는지 설문한 결과 의사가 없다고 응답한 비율이 14.9%, 보통이 43.3%, 그리고 이용할 의사가 있다고 응답한 비율이 41.8%로 잠재적으로 서비스 이용의 의지가 높다고 볼 수 있다.

<표 4-3> 노후준비지원센터 이용할 의향

(단위: %)

구 분	사례수 (명)	매우 낮다	낮다	①+②	보통 이다	높다	매우 높다	④+⑤	계	평균
전체	310	2.3	12.7	14.9	43.3	31.3	10.4	41.8	100	3.3
성별										
남성	(158)	3.1	15.4	18.5	39.9	26.0	15.5	41.6	100.0	3.4
여성	(152)	1.4	9.9	11.3	46.8	36.8	5.1	41.9	100.0	3.3
연령(5세단위)										
35~39세	(53)	2.3	9.3	11.6	23.9	29.6	34.8	64.4	100.0	3.9
40~44세	(52)	7.4	35.1	42.4	42.3	15.0	0.2	15.2	100.0	2.7
45~49세	(59)	0.0	1.8	1.8	63.6	24.6	9.9	34.5	100.0	3.4
50~54세	(56)	3.6	16.2	19.8	38.0	36.6	5.6	42.2	100.0	3.2
55~59세	(53)	0.0	0.1	0.1	49.0	43.9	7.0	50.9	100.0	3.6
60~64세	(37)	0.0	15.9	15.9	39.7	41.5	2.9	44.4	100.0	3.3

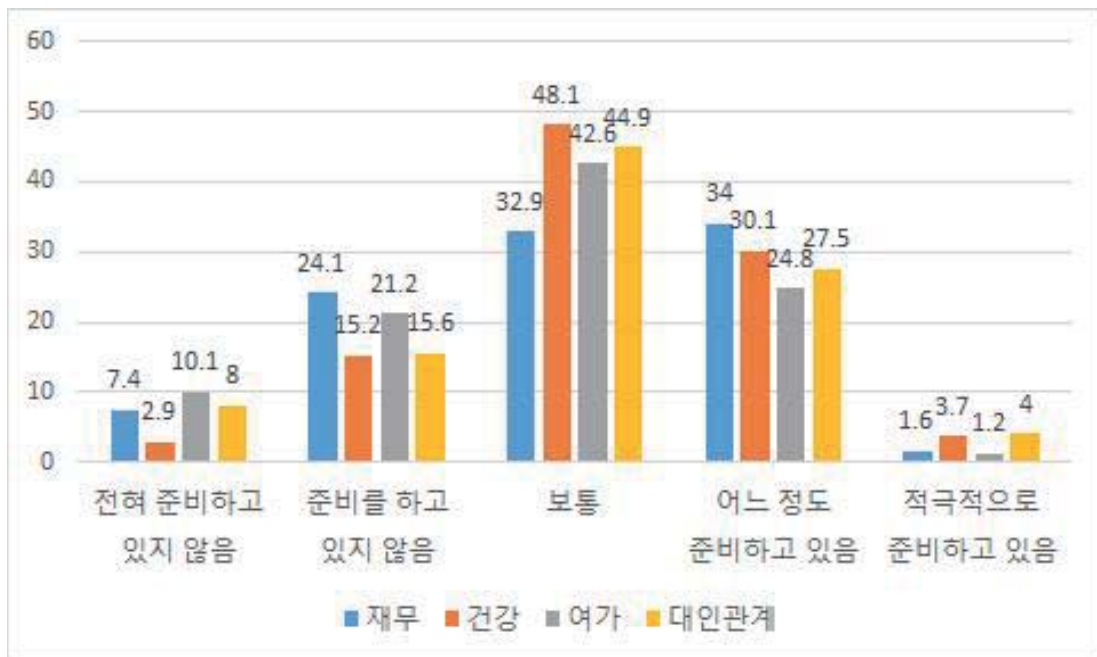
314명을 대상으로 영역별로 노후준비 정도를 설문한 결과 재무에서 준비를 하고 있다는 응답이 35.6%로 비교적 높았고 준비를 하지 못하고 있다는 비율이 31.5% 역시 높게 나타나 보통이 32.9%로 재무 분야의 준비상태의 양극화를 보여주고 있다. 건강의 경우 준비를 하고 있다는 응답이 33.8%로 비교적 높았지만 준비를 하지 못하고 있다는 비율이 18.25% 매우 낮고 보통이 48.1%로 재무 분야와 달리 많은 국민들이 건강에 대한 준비를 하고 있는 것을 알 수 있다. 여가 영역에서는 준비를 하고 있다는

제 4 장 노후준비지원 서비스 인식과 만족도

응답이 26.1%로 가장 낮고 준비를 하지 못하고 있다는 비율도 31.4% 매우 높고 보통은 42.6%로 여가 영역에서의 준비가 매우 취약한 것을 알 수 있다. 대인관계 영역에서는 준비를 하고 있다는 응답이 31.51%로 재무, 건강보다 낮고 준비를 하지 못하고 있다는 비율도 23.54% 재무보다 낮고 건강보다 높고 보통은 44.9%로 대인관계에서도 비교적 준비가 이루어지는 것을 알 수 있다.

<그림 4-3> 노후준비 정도

(단위 : %)



<표 4-4> 노후준비 정도

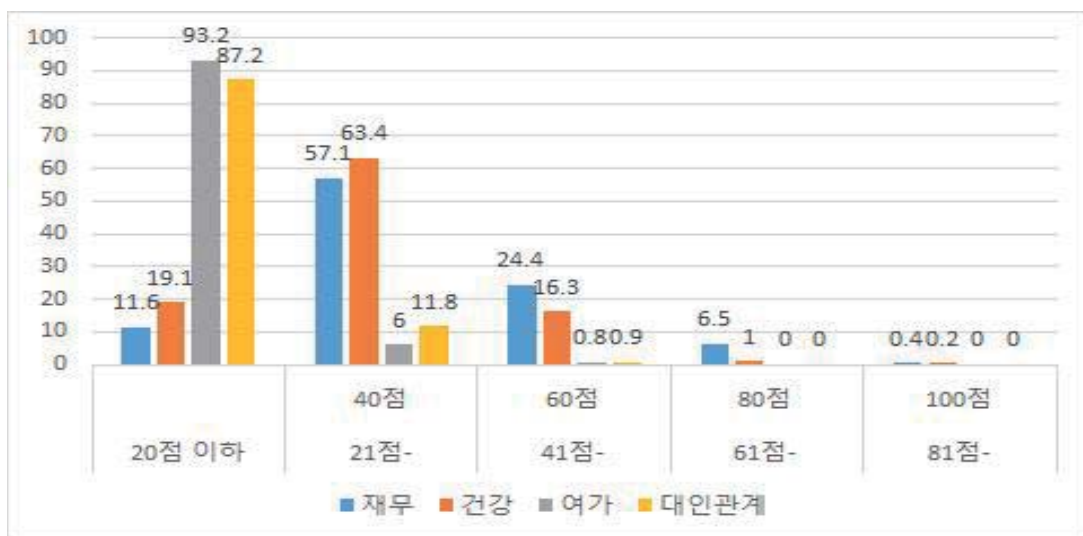
(단위: %)

구분	전혀 준비하 고 있지 않음	준비를 하고 있지 않음	①+②	보통	어느 정도 준비하 고 있음	적극적 으로 준비하고 있음	④+⑤	계	평균
재무	7.4	24.1	31.5	32.9	34.0	1.6	35.6	100.0	3.0
건강	2.9	15.2	18.2	48.1	30.1	3.7	33.8	100.0	3.2
여가	10.1	21.2	31.4	42.6	24.8	1.2	26.1	100.0	2.9
대인관계	8.0	15.6	23.5	44.9	27.5	4.0	31.5	100.0	3.0

영역별로 노후준비 정도에 이어 중요도를 설문한 결과 전체 평균적으로 재무가 38.5점, 건강이 34.3점, 여가 12.9점 그리고 대인관계가 14.3점으로 재무와 건강에 대한 관심이 높은 것을 알 수 있다.

<그림 4-4> 노후준비가 중요한 정도

(단위 : %)





<표 4-5> 노후준비가 중요한 정도

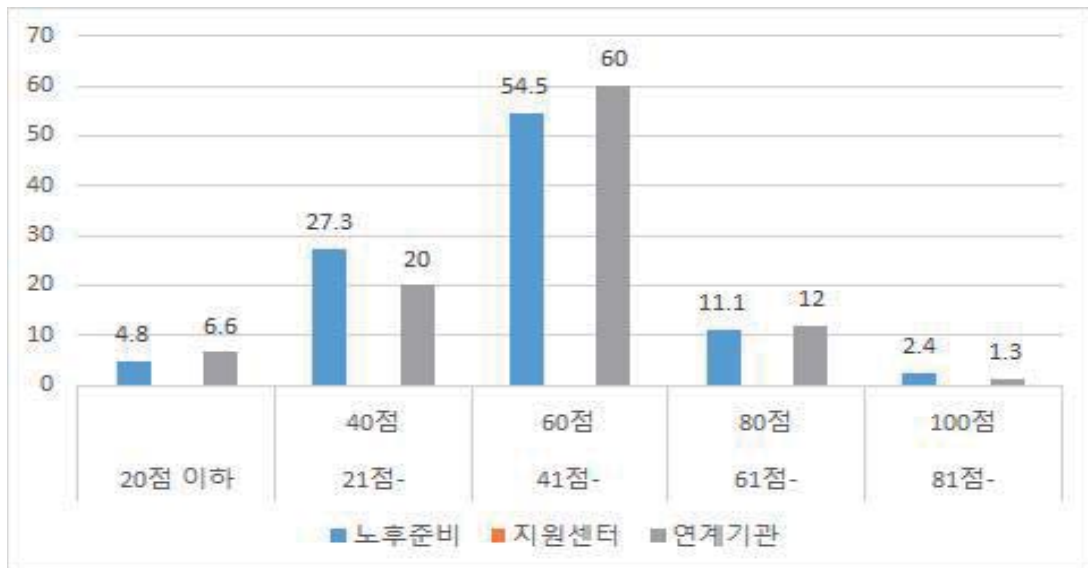
(단위 : %)

구 분	20점 이하	21점-40점	41점-60점	61점-80점	81점-100점	계	평 균
재 무	11.6	57.1	24.4	6.5	0.4	100.0	38.5
건 강	19.1	63.4	16.3	1.0	0.2	100.0	34.3
여 가	93.2	6.0	0.8	-	-	100.0	12.9
대인관계	87.2	11.8	0.9	-	-	100.0	14.3

연계기관에서의 서비스까지 받는다고 가정할 때, 노후준비지원센터와 연계기관의 중요도를 설문한 결과 노후준비센터가 49.6점, 연계기관이 50.4점으로 연계기관의 수요가 동일하거나 다소 더 높은 것으로 해석할 수 있다.

<그림 4-5> 노후준비지원센터의 기본서비스 중요도 점수 값

(단위 : %)



<표 4-6> 노후준비지원센터의 기본서비스 중요도 점수 값

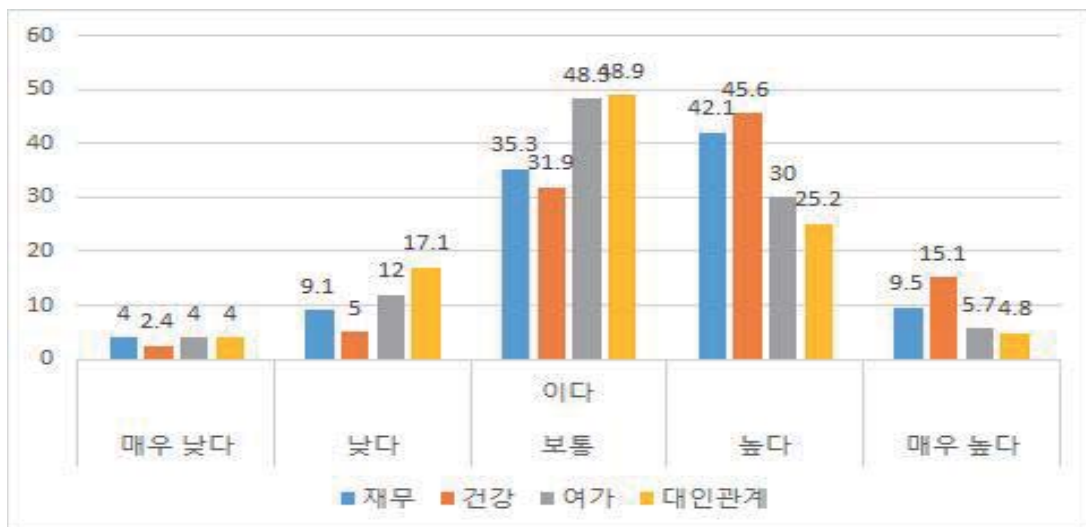
(단위 : %)

구 분	20점 이하	21점- 40점	41점- 60점	61점- 80점	81점- 100점	계	평 균
노후준비 지원센터	4.8	27.3	54.5	11.1	2.4	100.0	49.6
연계기관	6.6	20.0	60.0	12.0	1.3	100.0	50.4

영역별로 기본서비스 이용 후 상담서비스 이용의사를 묻는 질문에서 재무는 51.6%가, 건강은 60.7%가 연계상담서비스를 받겠다고 응답했지만 여가는 35.7%만이 대인관계는 30.0%만이 연계상담서비스를 받겠다고 응답해 재무와 건강을 중시하고 여가와 대인관계를 상대적으로 소홀히 다루는 영역별 중요도와 거의 일치하는 결과를 나타냈다.

<그림 4-6> 노후준비 정도

(단위 : %)



<표 4-7> 노후준비 정도

(단위 : %)

구 분	매우 낮다	낮다	①+②	보통이다	높다	매우 높다	④+⑤	계	평 균
재 무	4.0	9.1	13.1	35.3	42.1	9.5	51.6	100.0	3.4
건 강	2.4	5.0	7.4	31.9	45.6	15.1	60.7	100.0	3.7
여 가	4.0	12.0	16.0	48.3	30.0	5.7	35.7	100.0	3.2
대인관계	4.0	17.1	21.1	48.9	25.2	4.8	30.0	100.0	3.1

현재는 노후준비서비스가 국민연금공단지사에서만 이루어지고 있지만 향후 노후준비서비스를 받는다면 어느 곳이 가장 적당하다고 생각하는지 묻는 설문에 54.8%가 주민자치센터로 응답했으며, 국민연금공단지사는 18.5%, 사회복지관 13.2%, 보건소 10.3%, 기타가 3.2%로 나타났다.

<그림 4-7> 노후준비서비스 이용할 기관

(단위 : %)



&lt;표 4-8&gt; 노후준비서비스 이용할 기관

(단위 : %)

구 분	주민 자치센터	국민연금 공단지사	사회 복지관	보건소	기 타	계
비 율	54.8	18.5	13.2	10.3	3.2	100.0

설문조사내용을 정리하면 국민의 상당수(74.4%)는 아직 노후준비서비스를 인지하지도 못하고 있으며 자신의 노후준비 정도에 대해서도 재무와 건강을 중심으로 이루어지고 여가와 대인관계는 준비를 덜 하고 있는 것으로 나타났다. 이는 노후준비의 중요도에서도 동일하게 재무(38.5점)와 건강(34.3점)을 중시하고 여가(12.9점)와 대인관계(14.3점)는 상대적으로 덜 중요하게 여기고 있는 것으로 나타났다. 연계기관과의 중요도에서는 1차 상담을 담당하는 노후준비지원센터(49.6점)와 전문적인 상담이 이루어지는 연계기관(50.9점)을 거의 동일한 수준에서 중요하게 받아들이는 것으로 나타났다. 좀 더 구체적인 연계서비스의 욕구를 살펴보기 위해 영역별로 1차 상담 후 받고 싶은 연계서비스를 묻는 질문에서 재무와 건강이 여가와 대인관계보다 상대적으로 더 높게 나타났다. 마지막으로 향후 노후준비서비스를 받는다면 어느 곳이 가장 적합하지를 묻는 질문에서 주민지원센터(54.8%)가 가장 높고 국민연금공단지사(18.5%), 사회복지관(13.2%), 보건소(10.3%), 기타가 3.2%로 나타났다.

## 제 2 절 노후준비서비스 만족도

### 1. 개요 및 목적

본 절에서는 국민연금공단에서 진행하고 있는 노후준비서비스 제도의 소비자만족도를 분석하기 위해 국민연금공단이 2014년과 2015년에 노후준비서비스를 경험한 고객들을 대상으로 서비스 상담에 대한 체감적 만족 수준과 불만족 요인을 조사한 「노후인식도조사」를 가공하여 제시한다. 본 연구에서 「노후인식도조사」를 사용하는 이유는 본 조사가 상담내용품질과 노후준비서비스 경험을 통한 노후준비인식도 변화를 객관적으로 측정함으로써 사업의 효과성 검증을 위한 자료로 활용될 수 있기 때문이다.

2014년 조사는 2014년 1월 1일부터 동년 12월 31일 사이에 102개 지사에서 노후준비 종합상담을 받은 8,046명을 대상으로 이루어졌으며, 2015년 조사 역시 2015년 1월 1일부터 동년 12월 31일 사이 106개 지사에서 노후준비 종합상담을 받은 7,140명을 대상으로 전화조사를 실시했다.

2014년 조사내용은 상담품질 만족도, 노후설계서비스 이용 전·후 변화, 노후준비 종합진단 프로그램 활용도(노후준비 종합진단 대상자만 응답), 그리고 노후설계서비스 관련 추가 의견에 대한 5점 척도조사가 이루어졌다. 첫째, 상담품질 만족도는 담당직원의 노후설계 상담서비스 내용의 전문성, 노후설계 상담과정에서 제공받은 정보의 적절성, 노후설계 상담서비스를 제공한 직원의 응대태도 친절성, 노후설계 상담서비스 이용절차의 편리성을 조사했다. 둘째, 노후설계서비스 이용 전·후 변화는 노후준비의 필요성에 대한 인식 변화 정도, 실제 노후준비 행동(실천) 변화 정도를 설문했다. 셋째, 노후준비 종합진단 프로그램 활용도는 노후준비 종합진단 대상자만 조사되며 프로그램의 본인의 상태 진단 일치 정도, 프로그램의 내용 중 가장 도움이 된 영역, 프로그램을 다른 사람에게 추천

할 의향에 대해 설문했다. 마지막으로, 노후설계서비스 관련 추가 의견은 노후설계서비스 관련 제공 희망 서비스가 무엇인지 조사했다.

2015년에는 상담품질만족도, 노후준비 인식도 그리고 노후준비서비스 관련 추가 의견을 조사했다. 먼저, 상담품질 만족도는 담당직원의 업무처리 능력의 우수성, 노후준비 상담서비스의 도움정도, 노후준비 상담서비스를 제공한 직원의 고객이해 노력 정도에 대한 조사로 구성됐다. 둘째, 노후준비 인식도는 노후준비 상담 이후 연금 및 저축에 대한 인식 변화, 노후준비 상담 이후 노후준비에 대한 인식 변화를 조사했다. 마지막으로 노후준비서비스 관련 추가 의견으로 노후준비서비스 관련 제공 희망 서비스가 무엇인지 조사했다. 2014년과 2015년의 설문지표가 일부 차이가나 두 기간간의 단순한 비교는 불가능하며 전체적인 인식에 대한 변화와 상담에 대한 만족도 중심으로 분석을 실시한다.

<표 4-9> 노후인식도 조사개요

구 분	2014	2015
조사목적	서비스 상담에 대한 체감적 만족 수준과 불만족 요인에 대한 객관적 측정을 통해 향후 상담품질을 향상하는데 필요한 전략적 과제를 도출함에 있어 기초적인 자료를 수집 상담내용품질과 노후준비서비스 경험을 통한 노후준비인식도 변화를 객관적으로 측정함으로써 사업의 효과성 검증을 위한 자료로 활용	
조사방법	전화조사	
조사대상	2014년 1월 1일부터 동년 12월 31일 사이에 102개 지사에서 노후준비 종합상담을 받은 8,046명	2015년 1월 1일부터 동년 12월 31일 사이 106개 지사에서 노후준비 종합상담을 받은 7,140명

제 4 장 노후준비지원 서비스 인식과 만족도

구 분	2014	2015
조사내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담품질 만족도</li> <li>- 담당직원의 노후설계 상담서비스 내용의 전문성</li> <li>- 노후설계 상담과정에서 제공 받은 정보의 적절성</li> <li>- 노후설계 상담서비스를 제공한 직원의 응대태도 친절성</li> <li>- 노후설계 상담서비스 이용절차의 편리성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담품질 만족도</li> <li>- 담당직원의 업무처리 능력의 우수성</li> <li>- 노후준비 상담서비스의 도움 정도</li> <li>- 노후준비 상담서비스를 제공한 직원의 고객이해 노력 정도</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노후설계서비스 이용 전·후 변화</li> <li>- 노후준비의 필요성에 대한 인식 변화 정도</li> <li>- 실제 노후준비 행동(실천) 변화 정도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노후준비 인식도</li> <li>- 노후준비 상담 이후 연금 및 저축에 대한 인식 변화</li> <li>- 노후준비 상담 이후 노후준비에 대한 인식 변화</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노후준비 종합진단 프로그램 활용도(노후준비 종합진단 대상자만 응답)</li> <li>- 프로그램의 본인의 상태 진단 일치 정도</li> <li>- 프로그램의 내용 중 가장 도움이 된 영역</li> <li>- 프로그램을 다른 사람에게 추천할 의향</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노후설계서비스 관련 추가 의견</li> <li>- 노후설계서비스 관련 제공 희망 서비스</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노후준비서비스 관련 추가 의견</li> <li>- 노후준비서비스 관련 제공 희망 서비스</li> </ul>

자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』

국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

## 2. 주요점수 산출방법

### (1) 점수 환산

2014년에는 점수 산출을 위해 각 평가 항목별로 5점 척도로 조사되었지만 2015년에는 11점 척도로 조사되어 각 년도의 조사결과를 100점으로 환산하는 방법은 다음과 같다.

<표 4-10> 2014년 점수 환산표

구 분	⑤ 전혀 그렇지 않다	④ 그렇지 않다	③ 보통이다	② 그렇다	① 매우 그렇다
5점 척도	1점	2점	3점	4점	5점
100점 환산	20점	40점	60점	80점	100점

자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』

국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

<표 4-11> 2015년 점수 환산표

구 분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
11점 척도	0점	1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점	8점	9점	10점
100점 환산	9.09점	18.18점	27.27점	36.36점	45.45점	54.54점	63.63점	72.72점	81.81점	90.90점	100점

자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』

국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』



단수응답 문항의 각 항목 확률(P)은  $0 \leq P \leq 100\%$ 이고, 각 항목 확률의 합은 100%임. 단수응답 문항의 각 항목별 확률 계산식은 다음과 같다.

$$P = \frac{(\text{각 항목별 응답자수})}{(\text{전체 응답자수})} \times 100$$

### (2) 인식도 점수 구성 항목과 산출 방법

인식도 점수 구성 항목과 비중 및 산출 방법은 다음과 같다. 전체 인식도 점수는 상담내용품질과 노후준비인식도를 7:3의 가중치로 합산한 다음 미인식비율이 25%를 초과한 경우 인식도 점수에 반영한다. 2014년의 상담내용품질은 전문성, 적절성, 응대태도에 대해 4:3:3으로 가중평균하고 이용절차의 편리성은 포함하지 않았다. 노후준비인식도는 인식도변화만을 100% 반영하고 행태변화는 점수에 포함시키지 않았다. 반면 2015년에는 상담품질은 인적자원역량환경, 서비스효익성, 고객케어를 4:3:3으로 가중합하고 인식변화는 연금·저축 인식변화와 노후준비 인식변화를 6:4로 가중합하여 도출한다. 미인식비율은 2014년과 2015년 모두 노후준비 종합 상담 고객 중 노후준비서비스 제공 받은 내용을 인식하지 못하는 비율로 통화건수 중에 미인식건수가 차지하는 비율에 100을 곱해 도출한다.

<표 4-12> 2014년도 노후준비서비스 인식도 점수 구성항목과 비중 및 산출방법

구 분		가중치	산출방법
전체 인식도 점수 <sup>1)</sup>		-	= {(상담내용품질×0.7) + (노후준비인식도×0.3)} × {1-(미인식비율-10%)}
상담내용 품질	전문성	70%	= ∑(전문성×40% + 적절성×30% + 응대태도 ×30%) ※ 이용절차의 편리성은 점수 미반영
	적절성		
	응대태도		

구 분		가중치	산출방법
	이용절차의 편리성		
노후준비 인식도	인식도 변화	30%	= 인식도변화 × 100% ※ 행태변화는 점수 미반영
	행태변화		
미인식비율 <sup>2)</sup>		-	= 미인식건수÷통화건수 × 100%

주: 1) 조사항목은 5점 척도로 구성

2) 미인식비율 : 노후설계 종합상담 고객 중 통화 후 노후설계서비스 제공 받은 내용을 인식하지 못하는 비율

미인식비율이 10% 초과한 경우 인식도 점수에 반영 : 1-(미인식비율-10%)

자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』

국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

<표 4-13> 2015년도 노후준비서비스 인식도 점수 구성항목과 비중 및 산출방법

구 분		가중치	산출방법
전체 인식도 점수		-	= {(상담품질×0.7) + (인식변화×0.3)} × {1-(미인식비율-25%)}
상담 품질	인적자원 역량환경	70%	= ∑(인적자원역량환경×40% + 서비스효 익성 × 30% + 고객케어×30%) ※ 별첨의 인식도 설문지 참고
	서비스효익성		
	고객케어		
인식 변화	연금·저축 인식변화	30%	= ∑(연금 인식변화×60% + 노후준비 인식 변화×40%)
	노후준비 인식변화		
미인식비율		-	= 미인식건수 ÷ 통화건수×100%

주: 1) 조사항목은 11점 척도로 구성

2) 미인식비율 : 노후준비 종합상담 고객 중 통화 후 노후준비서비스 제공 받은 내용을 인식하지 못하는 비율

제 4 장 노후준비지원 서비스 인식과 만족도

미인식비율이 25% 초과한 경우 인식도 점수에 반영 : 1-(미인식비율-25%)

자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』

국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

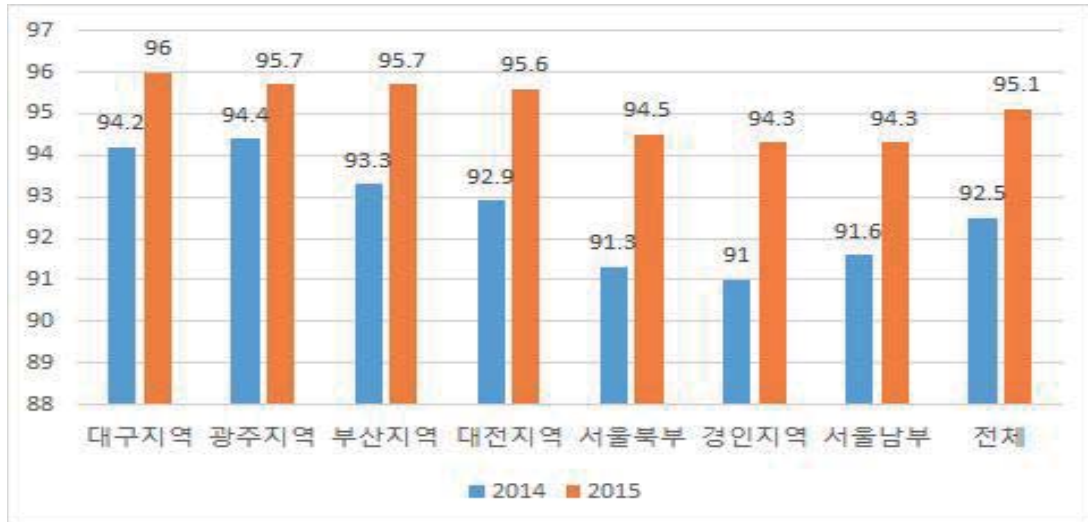
(3) 노후준비서비스 인식도 점수 분석

1) 전체인식도 점수

전체 인식도를 도출하는 산식이 다음과 같이 서로 상이하어 단순비교는 불가하며, 본부별 지사별로 전체평균점수와 차이를 중심으로 비교분석을 실시한다. 2014년에는 인식도 점수는 92.5점으로 2015년의 인식도 점수는 95.1점으로 2015년에 2.6점 더 높은 것으로 나타났다.<sup>50)</sup>

<그림 4-8> 인식도 점수(지역본부별)

(단위: 점)



자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』

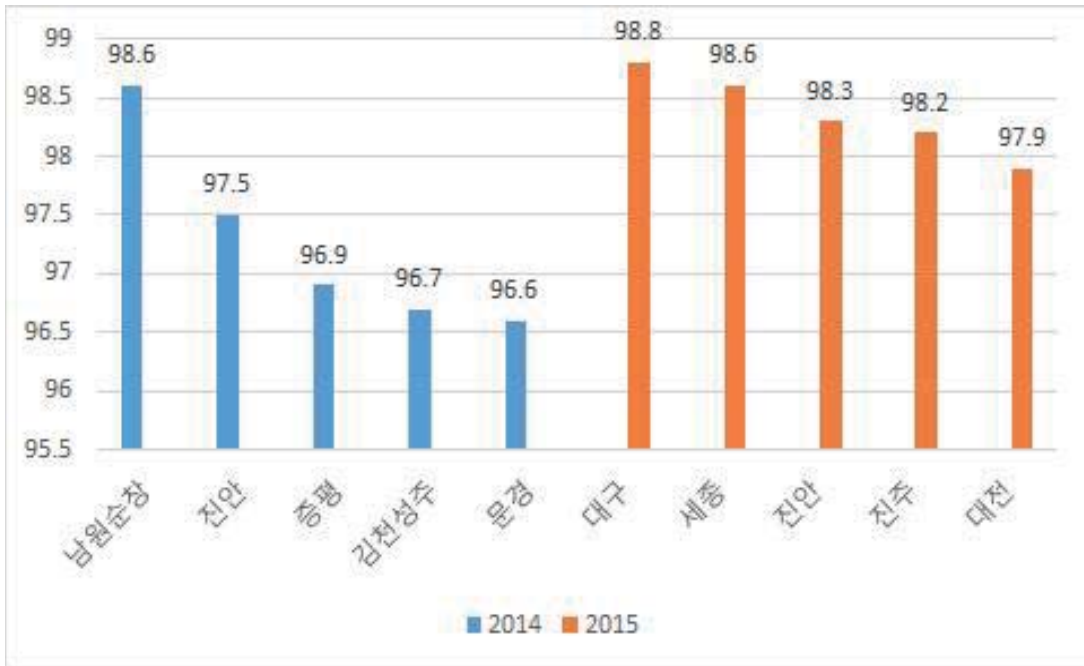
국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

50) 2014년 노후준비 인식도조사에 임한 8,046명 중 미인식 건수는 175건, 미인식 비율은 2.2%로 나타났으며, 2015년에는 이는 종합 노후준비 인식도조사에 임한 7,341명 중 미인식 건수는 130건, 미인식 비율은 1.8%로 나타났다.

2014년 102개 지사별 인식도 점수는 남원순창 지사가 98.6점으로 가장 높게 나타났으며 진안 지사 97.5점, 증평 지사 96.9점, 김천성주 지사 96.7 점 등의 순으로 나타났다. 반면 2015년에는 106개 지사별 인식도 점수가 대구 지사가 98.8점으로 가장 높게 나타났으며, 세종 98.6점, 진안 98.3점, 진주 98.2점 등의 순으로 나타났다.

<그림 4-9> 인식도 점수(지역본부별)

(단위: 점)



주: 2014년 102개 지사, 2015년 106개 지사

자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』

국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

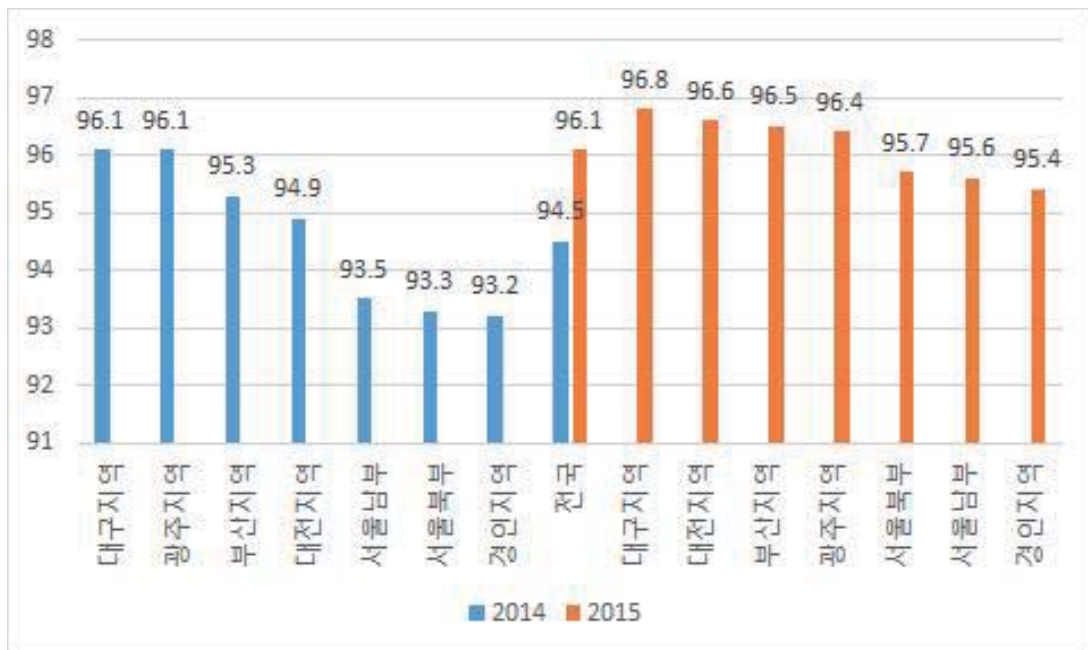
## 2) 상담품질 만족도

2014년 상담내용 품질 점수는 94.5점으로 7개 지역본부별 상담내용 품질 점수는 대구와 광주 지역본부가 각각 96.1으로 가장 높게 나타났으며 부산 95.3점, 대전 94.9점 등의 순으로 나타났다. 2015년의 상담품질 점수

는 96.1점으로 나타나 2014년보다 1.6점 더 높게 나타났으며 7개 지역본부별 상담품질 점수는 대구 지역본부가 96.8점으로 가장 높게 나타났으며, 대전 96.6점, 부산 96.5점, 광주 96.5점 등의 순으로 나타났다.

<그림 4-10> 2014, 2015년 상담품질 만족도 점수

(단위: 점)



자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』  
국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

### 3) 상담내용품질만족도

상담품질에 대한 설문은 2014년과 2015년에 다소 차이가 있지만 내용상 전문성(인적자원역량환경), 적절성(서비스효익성), 응대태도(고객케어)에 대한 설문을 공통으로 하고 있으며 2015년에는 이용절차의 편리성은 조사되지 않았다

&lt;표 4-14&gt; 상담내용품질

구 분	2014	2015
상담내용품질	전문성	인적자원역량환경
	적절성	서비스효익성
	응대태도	고객케어
	이용절차의 편리성	-

자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』  
국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

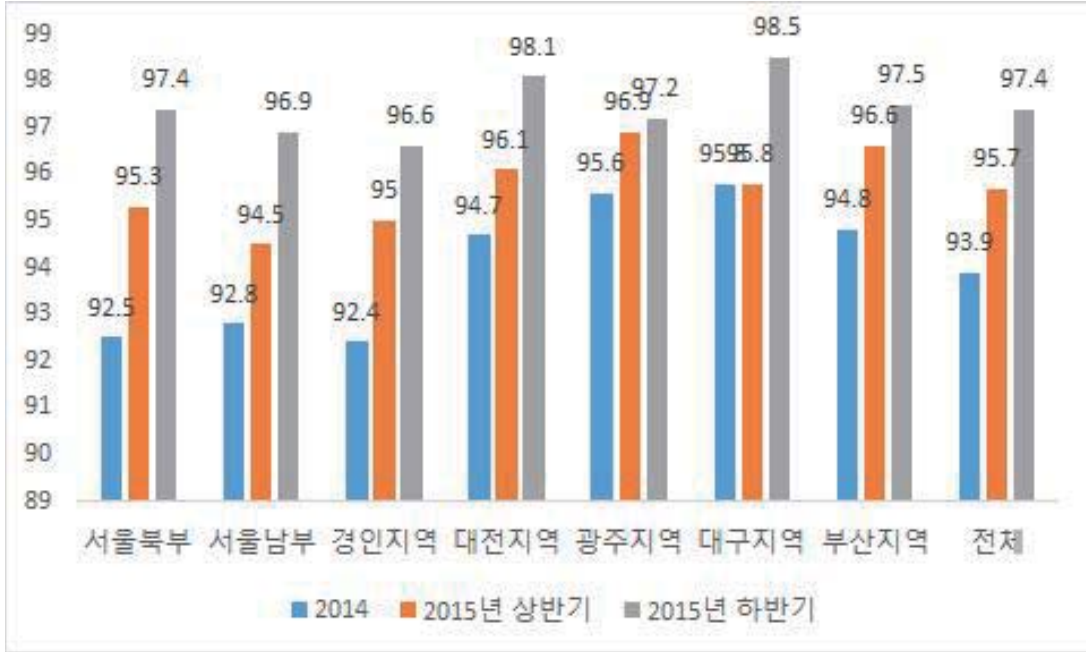
#### ① 전문성(인적자원역량환경)

2014년 전문성에 대한 설문에서 담당직원의 노후설계 상담서비스 내용이 전문적이었다는 응답은 92.7%[그렇다 15.0%+매우 그렇다 77.7%]로 나타난 반면, 전문적이지 않다는 응답은 0.6%[그렇지 않다 0.4%+전혀 그렇지 않다 0.2%]로 매우 낮게 나타났다. 100점 환산 점수는 93.9점(5점 평균 4.7점)으로 담당직원의 상담서비스 내용은 전문성이 높게 나타났다.

2015년에는 담당직원의 노후준비 상담서비스 내용이 전문적이었다는 응답은 98.3%[7점 1.4%+8점 4.5%+9점 6.5%+10점 85.9%]로 나타난 반면, 전문적이지 않다는 응답은 0.1%[2점 0.03%+3점 0.03%]로 매우 낮게 나타났다. 100점 환산 점수는 97.4점(10점 평균 9.7점)으로 담당직원의 상담서비스 내용은 전문성이 높게 나타나 2014년에 비해 3.5점이 더 높게 나타났다.

지역본부별로는 2014년 대구지역이 95.8점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 광주지역(95.6점), 부산지역(94.8점) 등의 순인 반면, 서울북부(92.5점)는 가장 낮게 나타났다. 2015년에는 대구 지역이 98.5점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 대전(98.1점), 부산(97.5점) 등의 순인 반면, 경인(96.6점)은 가장 낮게 나타났다.

<그림 4-11> 지역본부별 상담인력의 전문성



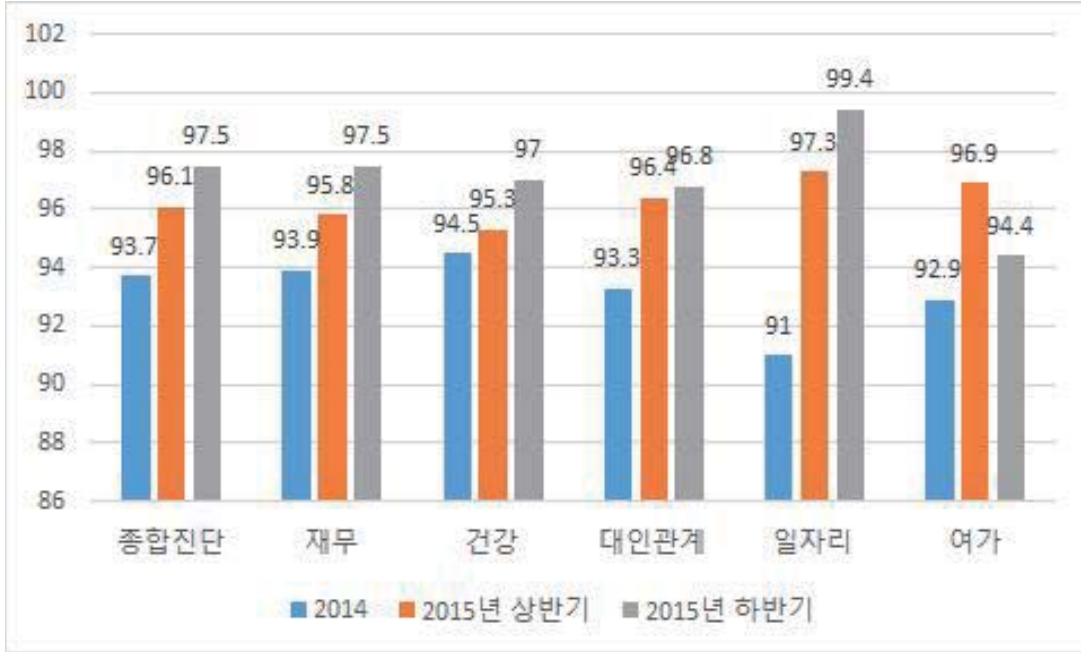
주: 2015년에는 인적자원의 역량으로 질문

자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』

국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

상담영역별로 살펴보면 2014년 종합진단이 93.7점으로 재무 93.9점, 건강 94.5점, 대인관계 93.3점, 일자리 91.0점, 여가 92.9점으로 건강영역에서 상담인력의 전문성이 가장 높게 나타났고 일자리영역에서 가장 낮게 나타났다. 2015년에는 종합진단이 97.5점으로 재무 97.5점, 건강 97.0점, 대인관계 96.8점, 일자리 99.4점, 여가 94.4점으로 일자리영역에서 상담인력의 전문성이 가장 높게 나타났고 여가영역에서 가장 낮게 나타났다.

<그림 4-12> 상담영역별 상담인력의 전문성



주: 2015년에는 인적자원의 역량으로 질문

자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』

국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

② 적절성(서비스효익성)

2014년 적절성에 대한 설문에서 노후설계 상담과정에서 제공받은 정보가 노후준비에 도움이 되었다는 응답은 88.9%[그렇다 19.1%+매우 그렇다 69.8%]로 나타난 반면, 도움이 되지 않았다는 응답은 1.3%[그렇지 않다 1.0%+전혀 그렇지 않다 0.3%]로 매우 낮게 나타났다. 100점 환산 점수는 91.4점(5점 평균 4.6점)으로 상담 시 제공받은 정보가 적절하여 노후준비에 도움이 된 것으로 나타났다.

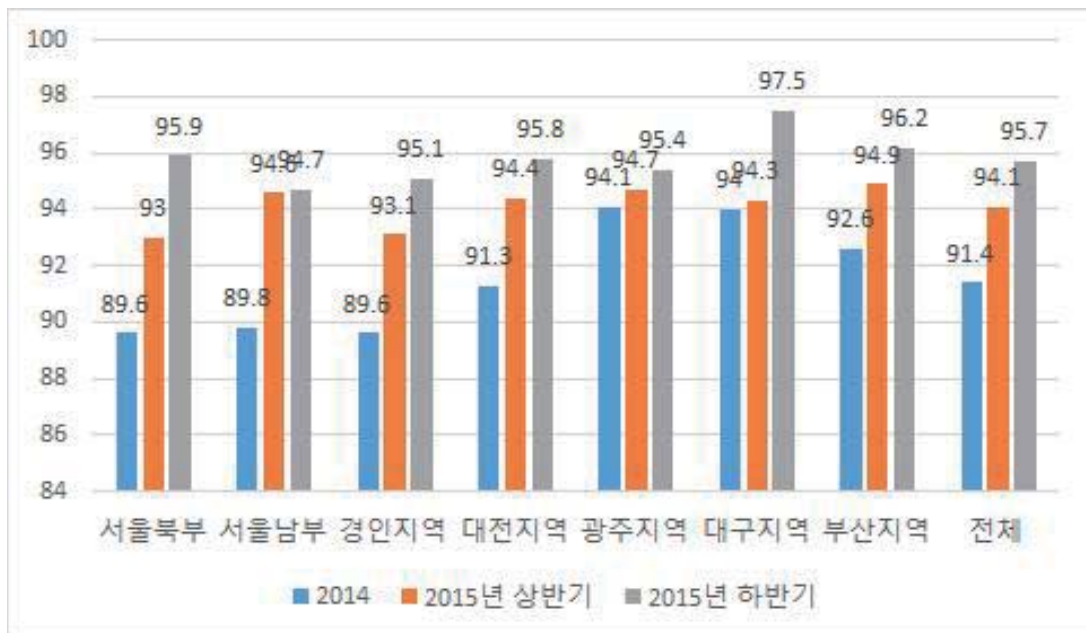
2015년에는 노후준비 상담과정에서 제공받은 정보가 유용했다는 응답은 95.4%[7점 2.3%+8점 6.9%+9점 5.5%+10점 81.2%]로 나타난 반면, 유용하지 않다는 응답은 0.3%[0점 0.1%+2점 0.1%+3점 0.2%]로 매우 낮게 나



타났다. 100점 환산 점수는 95.7점(10점 평균 9.5점)으로 담당직원의 상담 서비스 과정에서 제공하는 정보는 유용한 것으로 나타났다.

지역본부별로는 2014년 광주지역이 94.1점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 대구지역(94.0점), 부산지역(92.6점) 등의 순인 반면, 경인지역(89.6점)은 가장 낮게 나타났다. 2015년에는 대구 지역이 97.5점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 부산(96.2점), 서울북부(95.9점) 등의 순인 반면, 서울남부(94.7점)는 가장 낮게 나타났다.

<그림 4-13> 지역본부별 제공받은 정보의 적절성



주: 2015년에는 서비스효익성으로 질문

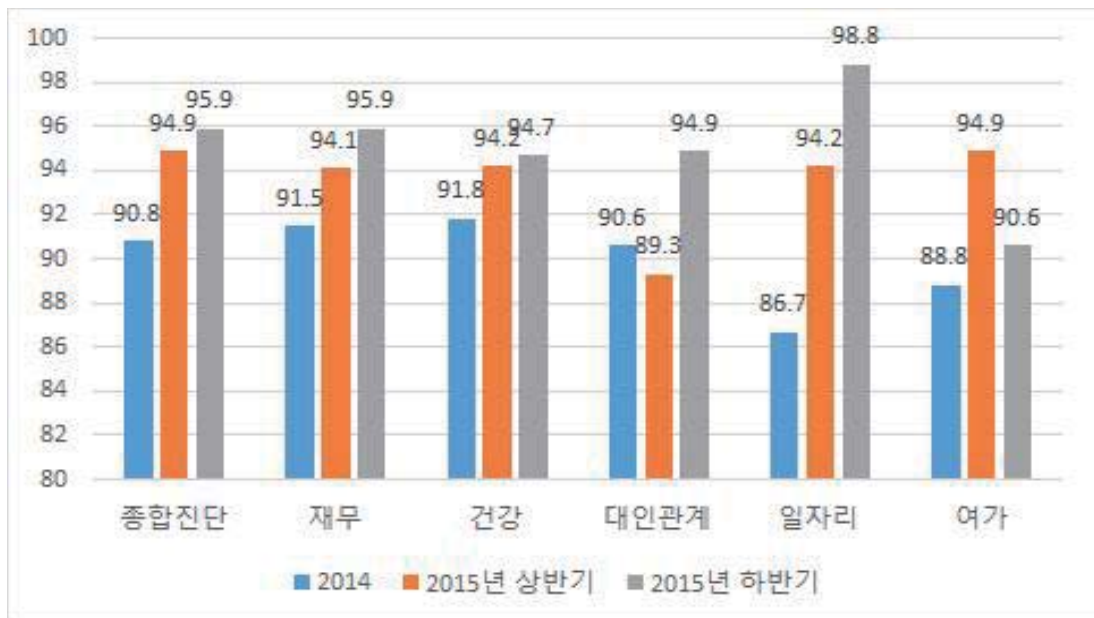
자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』

국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

상담영역별로 살펴보면 2014년 종합진단이 90.8점으로 재무 91.5점, 건강 91.8점, 대인관계 90.6점, 일자리 86.7점, 여가 88.8점으로 상담인력의 전문성과 동일하게 건강영역에 대한 정보가 가장 적절했고 일자리영역에

서 가장 적절하지 않은 것으로 나타났다. 2015년에는 종합진단이 95.9점으로 재무 95.9점, 건강 94.7점, 대인관계 94.9점, 일자리 98.8점, 여가 90.6점으로 역시 상담인력의 전문성과 동일하게 일자리영역의 정보가 적절하고 여가영역에서 가장 낮은 것으로 나타났다. 이를 통해 상담인력의 영역별 전문성이 정보의 질에 상당히 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

<그림 4-14> 상담영역별 제공받은 정보의 적절성



주: 2015년에는 서비스효익성으로 질문

자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』

국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

### ③ 응대태도(고객케어)

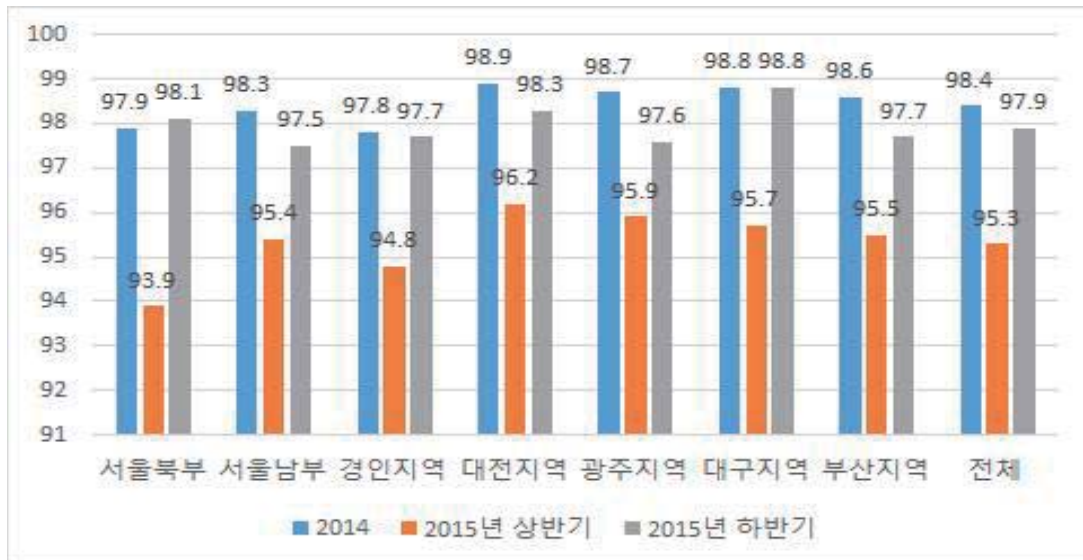
2014년 적절성에 대한 설문에서 노후설계 상담서비스를 제공한 직원의 응대태도가 공손하고 친절하였다는 응답은 98.6%[그렇다 5.2%+매우 그렇다 93.4%]로 나타난 반면, 친절하지 않다는 응답은 0.1%[그렇지 않다 0.1%]로 매우 낮게 나타났다. 100점 환산 점수는 98.4점(5점 평균 4.9점)으

로 대부분의 고객에게 서비스 상담직원의 응대태도가 친절한 것으로 나타났다.

2015년에는 담당직원이 고객이해를 위해 노력한다는 응답은 98.6%[7점 1.3%+8점 3.5%+9점 5.2%+10점 88.7%]로 나타난 반면, 그렇지 않다는 응답은 0.1%[4점 0.1%+3점 0.0%+0점 0.0%]로 매우 낮게 나타났다. 100점 환산 점수는 97.9점(10점 평균 9.8점)으로 담당직원의 고객이해 노력정도는 높게 나타났다.

지역본부별로는 2014년 대전지역이 98.9점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 대구지역(98.9점), 광주지역(98.7점) 등의 순인 반면, 경인지역(97.8 점)은 가장 낮게 나타났다. 2015년에는 대구 지역이 98.8점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 대전(98.3점), 서울북부(98.1점) 등의 순인 반면, 서울 남부(97.5점)는 가장 낮게 나타났다.

<그림 4-15> 지역본부별 상담인력의 응대태도



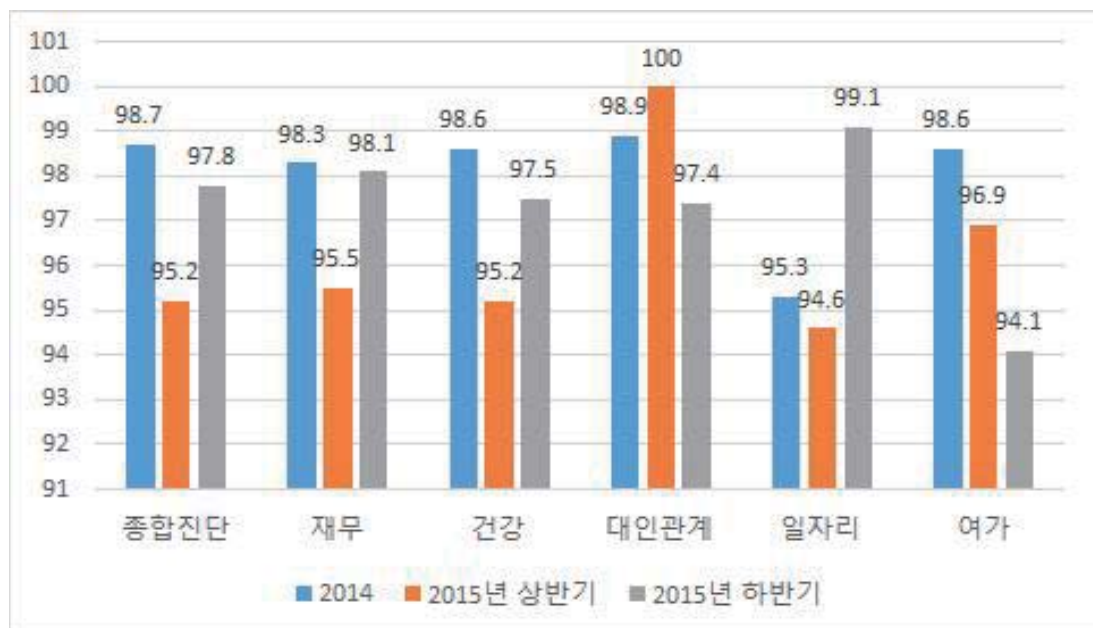
주: 2015년에는 고객케어로 질문

자료: 국민연금공단, 『2014 국민연금공단 노후인식도조사』

국민연금공단, 『2015 통합 국민연금공단 노후인식도조사』

상담영역별로 살펴보면 2014년 종합진단이 98.7점으로 재무 98.3점, 건강 98.6점, 대인관계 98.9점, 일자리 95.3점, 여가 98.6점으로 대인관계영역의 상담사의 응대태도에 대한 만족도가 가장 높고 일자리영역에서 가장 낮게 나타났다. 2015년에는 종합진단이 97.8점으로 재무 98.1점, 건강 97.5점, 대인관계 97.4점, 일자리 99.1점, 여가 94.1점으로 재무영역에서 상담사의 응대태도에 대한 만족도가 가장 높고 여가영역에서 가장 낮은 것으로 나타났다.

<그림 4-16> 상담영역별 상담인력의 응대태도



### 제 3 절 소 결

국민의 상당수는 아직 노후준비서비스를 인지하지도 못하고 있으며 자신의 노후준비 정도에 대해서도 재무와 건강을 중심으로 이루어지고 있었다. 노후준비의 중요도에서도 동일하게 재무와 건강을 중시하고 여가와 대인관계는 상대적 덜 중요하게 여기고 있는 것으로 나타났다. 이는 영역

별로 1차 상담 후 받고 싶은 연계서비스를 묻는 질문에서 재무와 건강이 여가와 대인관계보다 상대적으로 더 높게 나타난 것에서도 알 수 있다. 낫다. 그리고 향후 노후준비서비스를 받는다면 어느 곳이 가장 적합하지를 묻는 질문에서 주민지원센터가 가장 높고 국민연금공단지사, 사회복지관, 보건소, 기타 순으로 나타나 일반국민의 경우 접근성을 중요하게 여긴다는 점을 확인할 수 있었다.

국민연금공단에서 영역별로 제공하는 노후준비서비스의 전문성과 정보의 적절성에 대한 질문에서 매우 유사한 비율로 만족도를 나타내 영역별로 전문성이 높은 곳에서 정보의 적절성도 만족하는 것을 알 수 있다. 특히 재무와 건강에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈지만 일자리와 여가분야에서는 관심도 낮고 서비스를 제공하는 인력의 전문성도 낮은 것을 알 수 있다. 또한 2015년 상반기와 하반기의 만족의 편차가 심해 서비스의 질을 체계적으로 관리할 필요가 있다.

설문의 결과를 보면 노후준비가 재무와 건강을 중심으로 이루어지고 있다. 하지만 노인실태조사 등에서 실제로 노인들은 사람들과의 단절과 할 일이 없는 무위고의 고통을 많이 이야기 한다. 따라서 향후 균형적인 노후준비를 위해서는 설계서비스를 제공하는 단계에서부터 재무, 건강뿐만 아니라 여가, 대인관계 등에 대한 노인들의 욕구를 늘릴 수 있는 전문적인 인력의 개발이 필요하다.

## 제 5 장 노후준비지원서비스 전달체계 분석

### 제 1 절 서비스 전달체계의 현황과 문제점

#### 1. 노후준비지원서비스 전달체계의 현황

성공적인 고령사회 대응을 위해 모든 국민이 자신에게 맞는 노후준비를 수행하는 것이 무엇보다 중요하다는 인식하에 이를 국가차원에서 체계적으로 지원하기 위한 「노후준비지원법」이 제정되어 2015년 12월 23일부터 시행에 들어갔다. 동법에 의하면 국민의 노후준비를 위한 서비스 제공의 핵심 전달체계는 각 지역별로 지정된 ‘지역노후준비지원센터’와 ‘중앙노후준비 지원센터’이며 각각 법의 제 9조와 10조에서 규정하고 있다.

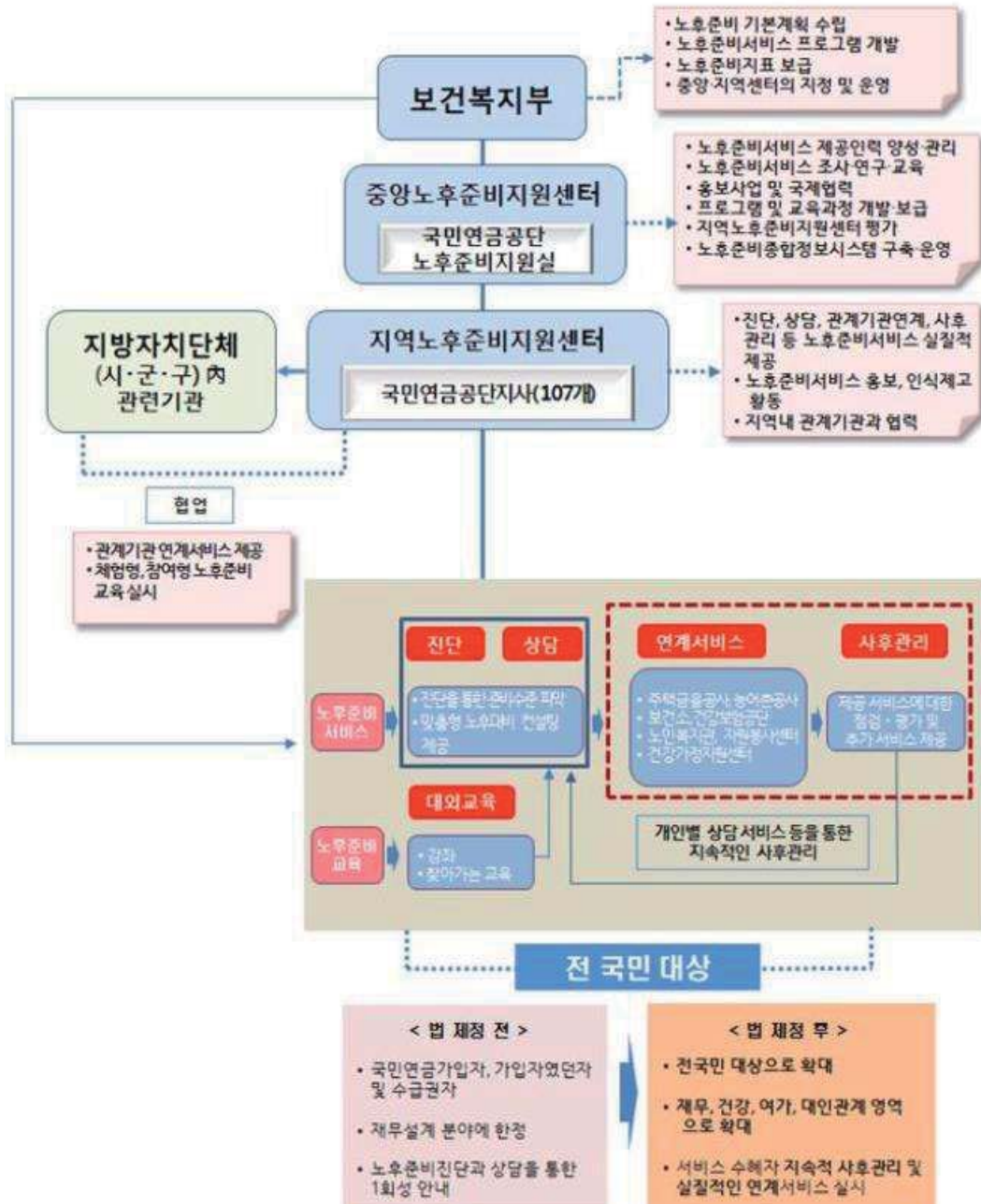
먼저 법의 제9조에서 규정하고 있는 「중앙노후준비지원센터」는 『국민연금법』에 따른 국민연금공단을 중앙노후준비지원센터로 지정·운영하도록 하고 있다. 중앙노후준비지원센터의 역할은 노후준비서비스 제공자의 양성·관리, 노후준비서비스에 관한 조사·연구·교육, 노후준비서비스에 관한 홍보 및 국제협력, 노후준비서비스 프로그램 및 교육과정 개발·보급, 지역노후준비지원센터 평가, 그 밖에 대통령령으로 정하는 노후준비 지원을 위하여 필요한 사업 등을 수행해야 한다. 중앙노후준비지원센터의 장은 매년 사업계획 및 예산·결산에 대하여 보건복지부장관의 승인을 받고, 사업실적을 정기적으로 보고해야 한다. 정부는 중앙노후준비지원센터 예산의 전부 또는 일부를 부담할 수 있도록 규정되어 있다([www.moleg.go.kr](http://www.moleg.go.kr)).

동법의 제10조에서는 일선 노후준비지원서비스 제공기관인 「지역노후준비지원센터」에 대해 규정하고 있다. 「공공기관의 운영에 관한 법률」에

따른 공공기관 중 노후준비지원서비스를 제공할 의향이 있는 기관은 보건복지부장관에게 신청하여 지역노후준비지원센터로 지정을 받을 수 있다. 지역노후준비지원센터는 노후준비서비스 제공, 노후준비서비스 홍보 및 노후준비 인식 제고, 그 밖에 대통령령으로 정하는 노후준비 지원을 위하여 필요한 사업, 지역센터는 시·군·구별로 지정하는 것을 원칙으로 하되, 필요하면 2개 이상의 시·군·구를 묶어 권역별로 지정할 수 있도록 되어 있다. 동법 5항에서는 노후준비지원서비스의 질 관리를 위해 보건복지부장관으로 하여금 지역센터에서 제공하는 노후준비서비스의 적정성을 평가하고 그 결과를 공개할 수 있도록 하고 있으며 국가 및 지방자치단체가 지역센터의 사업수행에 필요한 경비의 전부 또는 일부를 부담할 수 있도록 규정하고 있다(www.moleg.go.kr).

「노후준비지원법」에서는 중앙센터와 지역센터의 대략적인 역할과 지정의 원칙 등에 대해서만 명시되어 있어 이들이 국민들의 실질적인 노후준비를 지원하기 위한 전달체계로 기능하기 위해서는 현실적합성, 유관기관과의 역할 및 기능 분담 등의 측면에서 보다 면밀한 검토가 필요하며 구체적인 규정이 필요하다. 중앙센터와 지역센터의 명확한 역할과 기능 및 지정의 원칙 등이 선결될 때 국민들의 실질적인 노후준비도를 증진시킬 수 있으며 서비스가 질적으로 보장될 수 있기 때문이다.

<그림 5-1> 노후준비지원서비스 전달체계

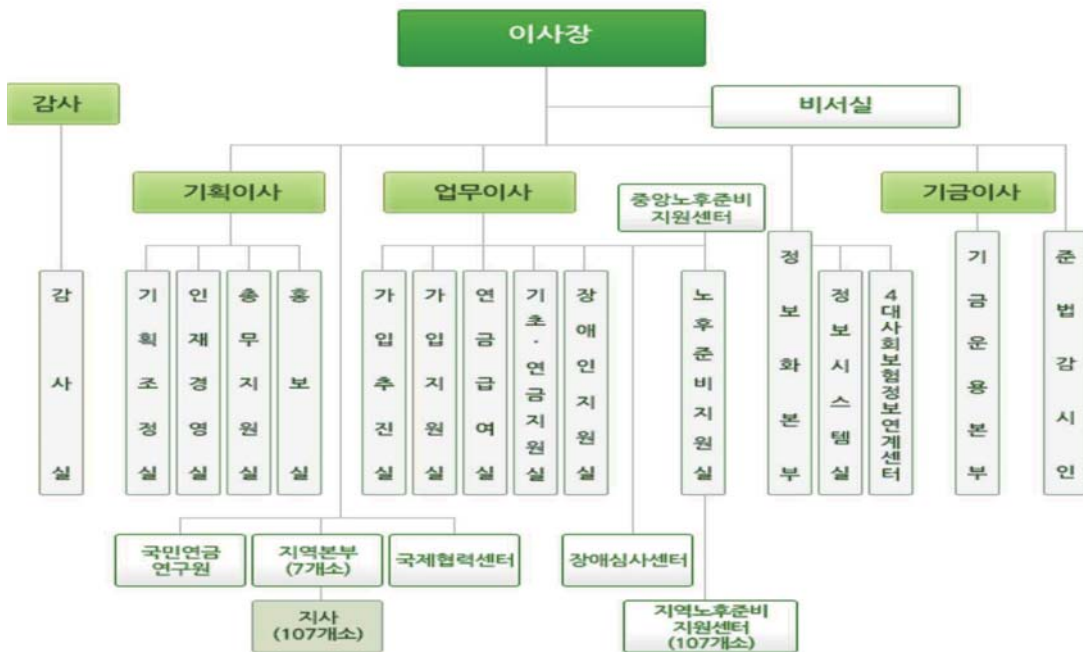


출처 : 보건복지부 보도자료(2016년 9월 28일)



「노후준비지원법」이 시행되기 전에는 국민연금공단에서 자체적으로 공단 지사에 “행복노후설계센터”를 설치해 국민연금 가입자를 비롯해 일반 국민들에게 노후준비지원서비스를 제공하고 있었다. 그러나 법의 시행 이후 국민연금공단 자체적으로 운영하던 행복노후설계센터는 폐지되었으며 법에 의해 <그림 5-2>과 같이 국민연금공단 본부에 중앙노후준비지원센터 및 전담부서인 노후준비지원실(22명)을 설치했다. 또한 107개 공단 지사를 지역노후준비지원센터로 지정하고, 이 가운데 75개 지역센터에 전담부서인 행복노후준비지원센터를 설치·운영하고 있다.

<그림 5-2> 국민연금공단 본부 조직도



출처 : 국민연금 공단 홈페이지(www.nps.or.kr)

중앙센터는 국민연금공단 본부 노후준비지원실 산하에 설치되어 노후준비기획부, 노후준비운영부, 노후준비개발부 등 3개부서, 22명의 직원으로

로 구성되어 있다. 중앙노후준비지원센터장은 노후준비서비스 직무를 관장하는 공단 업무이사가 겸직하고 있다. 노후준비기획부는 노후준비서비스 사업계획 수립을 비롯해 관련 규정의 제/개정, 홍보 및 국제협력, 지역 노후준비지원센터 지원 및 평가, 노후준비 통계 생산 등의 업무를 담당하며 노후준비운영부는 노후준비서비스 제공자의 양성 및 관리, 노후준비서비스 교육, 프로그램 및 교육과정 개발보급, 사회자원 관리 등의 업무를 담당한다. 마지막으로 노후준비개발부는 노후준비서비스 조사연구, 실태조사 및 인식도 조사, 노후준비지표 개발, 외국 동향 조사, 공사연금 정보연계 및 ‘내연금’ 사이트 개발운영, 노후준비 종합정보시스템 구축운영 등의 업무를 담당하고 있다. 중앙노후준비지원센터의 하위부서별 인력배치 현황 등은 아래 <그림 5-3>과 같다.

<그림 5-3> 중앙노후준비지원센터 구성도



출처 : 국민연금공단 내부 자료

국민들의 노후준비를 최일선에서 지원하게 되는 지역노후준비지원센터로 공단의 전국 107개 지사가 지정되었으나 지사별 인력 등 상황에 따라 이 가운데 75개 센터에 행복노후준비지원센터가 별도의 전담부서로 설치

되었으며 나머지 지사의 경우 타 부서에 업무담당자가 존재하는 형태로 구성되어 있다. 즉 <표 5-1>에 제시된 바와 같이 크게 가형과 나형으로 구분되는데 가형 지역센터의 경우 ‘행복노후준비지원센터’가 노후준비지원업무를 수행하게 되며 나형 지역센터의 경우 행복노후준비지원센터의 업무를 연금지급부에서 수행하고 있다.

<표 5-1> 국민연금공단 지역노후준비지원센터 유형

구 분	하 부 조 직	해 당 지 사	지사수
가형	가입지원부 연금지급부 행복노후준 비지원센터 장애인지원 센터	서울북부지역본부, 종로중구, 동대문중랑, 성북강북, 도봉노원, 성동광진, 은평, 고양, 파주, 의정부, 구리 남양주, 서울남부지역본부, 강남역삼, 송파, 강동하남, 서초, 관악, 구로금천, 영등포, 강서, 양천, 춘천, 강릉, 원주, 경인지역본부, 북수원, 용인, 화성오산, 안양과천, 성남, 평택안성, 안산, 시흥, 부천, 남동연수, 서인천, 김포강화, 남인천, 부평계양, 대전지역본부, 동대전, 북대전, 청주, 충주, 천안아산, 홍성, 광주지역본부, 동광주, 북광주, 전주완주, 익산군산, 정읍, 순천, 목포, 제주, 대구지역본부, 서대구, 대구수성, 경주영천, 포항, 구미, 부산지역본부, 중부산, 서부산, 북부산, 동래금정, 동부산, 남부산, 남울산, 동울산, 창원, 마산, 김해밀양, 통영, 진주	75
나형	가입지원부 연금지급부 장애인지원 센터	용산, 포천철원, 동작, 홍천, 삼척, 군포의왕, 경기광주, 이천여주, 광명, 증평, 옥천, 공주부여, 세종, 서산태안, 보령, 진안, 남원순창, 여수, 나주, 해남, 서귀포, 동대구, 대구달성고령, 경산청도, 안동, 영주봉화, 문경, 김천성주, 부산사상, 사천남해, 거창, 양산	32

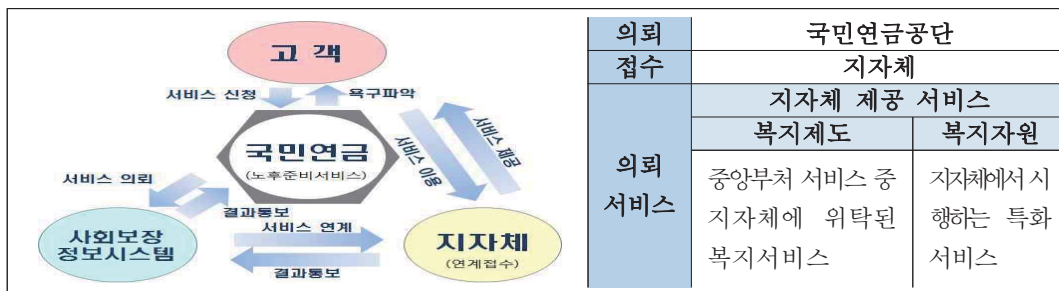
출처 : 국민연금공단 내부자료

노후준비지원서비스의 전달체계는 단순히 그 형태에 따라 중앙센터와 지역센터로 구분해서 보면 일면적인 그림을 볼 수 있으며 서비스의 절차와

흐름에 따라 전달체계별 역할을 살펴보아야 총체적인 그림을 얻을 수 있다.

노후준비서비스의 상담은 가장 먼저 노후준비상담을 희망하는 고객이 지사(지역센터)에 방문하여 노후준비상담사와 함께 노후준비를 위한 기본 설계 및 신청서를 작성해 제출하는 것으로부터 시작된다. 국민들이 지역센터의 존재와 지역센터에서 받을 수 있는 서비스의 내용 등에 대해 인지할 수 있도록 지원하는 역할은 중앙센터에서 담당한다. 지역센터에서 상담신청자의 노후준비 수준에 대해 진단하고 상담을 제공하는 프로세스는 크게 재무영역과 비재무영역으로 나뉘는데 재무분야의 경우 국민연금공단의 ‘내연금’ 사이트를 활용해 부족한 노후자금을 파악하고 공사연금을 포괄하는 종합적인 재무설계 대안을 제시하게 된다. 비재무분야의 경우 노후준비 종합진단지를 활용하여 부족한 영역에 대한 상담 및 정보를 제공한다. 그 다음의 프로세스는 “관계기관 연계”이다. 지역센터는 상담자가 관심이 있는 분야 혹은 노후준비 정도가 취약한 분야 및 심층상담이 필요한 영역에 대한 지역사회 내 관계기관 정보 및 데이터베이스를 미리 구축해 상담자에게 이에 관련된 정보를 제공하며 나아가 관계기관으로 서비스를 연계시킨다. 이를 위해 지역노후준비지원센터는 국민들의 노후준비상담 영역인 재무, 건강, 대인관계, 여가 등의 분야별로 관계기관과의 MOU 등 협력체계를 구축함으로써 관계기관과의 연계서비스를 확대시켜 나가야 하며 이는 <그림 5-4>에 도식화된 바와 같다.<sup>51)</sup>

51) 2016년 하반기에는 아래 그림과 같이 사회보장정보시스템을 활용하여 지자체 등 관계기관과의 연계시스템 구축을 추진 중에 있다(국민연금공단 내부자료).



노후준비상담 서비스의 마지막 단계는 사후관리인데 지역센터에서는 생애 주기에 맞춰, 혹은 생애주기 상에 일어나는 변화되는 상황에 맞춰 국민의 노후준비 상태를 재진단하고 그에 맞는 재설계 서비스를 제공하게 된다. 상담 후 사후관리를 신청하는 고객에 대해 노후 준비를 위해 계획한 실천사항을 주기적으로 점검하고 피드백 하는 과정으로서 4회에 걸친 사후관리 서비스가 제공되며 실행계획서 수립, 변화에 대한 측정, 추가 상담 등을 제공한다.

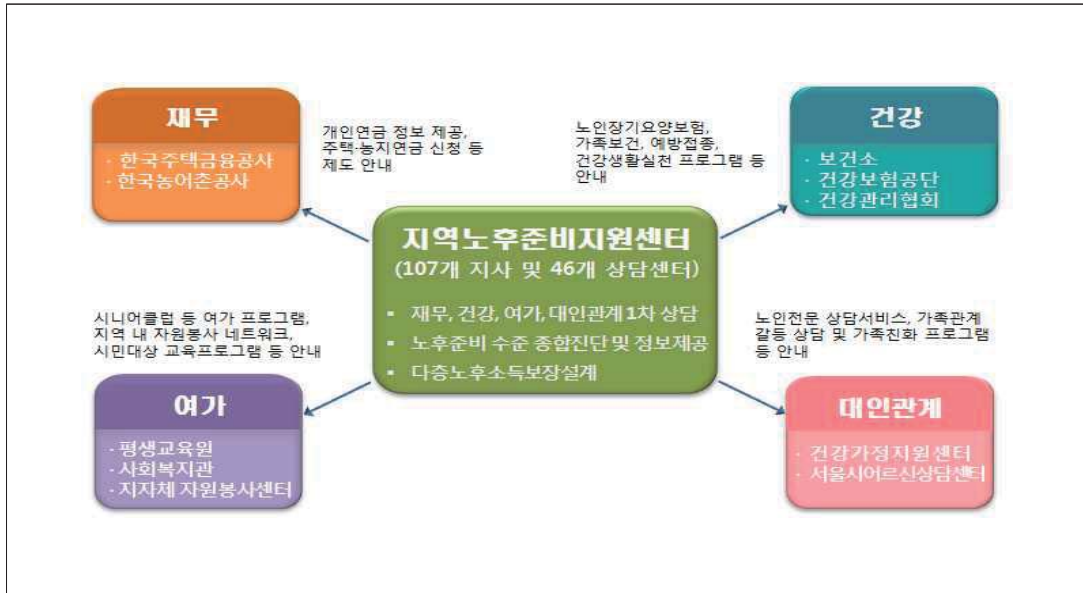
또한 중앙노후준비지원센터에서는 SNS, 우편, 이메일 등을 통해 변화되는 정보들을 국민들에게 지속적으로 업데이트 시켜 주고, 노후준비지원서비스가 궁극적으로 달성해야 하는 목표, 즉 국민들의 노후준비에 대한 인식도와 행태 변화를 측정하는 역할을 담당한다.

<그림 5-4> 노후준비 상담 절차

단 계	업무절차	처 리 내 용	업무주체
신 청	상담 안내 및 신청	• 노후준비서비스 상담 신청 안내 및 지원	중앙·지역센터
		• 노후준비서비스 상담 신청 (노후준비 기본설계 및 서비스 신청서 작성)	지역센터
상 담	재무분야 설계	• ‘내연금’ 사이트를 활용한 재무설계로 부족한 노후자금 파악 및 대안 제시	지역센터
	비재무 분야 설계	• 노후준비 종합진단지를 활용하여 부족한 영역에 대한 상담 및 정보제공	지역센터
관계기관 연계	관계기관 정보제공 및 연계	• (정보제공) 재무 및 비재무 영역별 관심 또는 취약 분야에 대한 관계기관 정보제공 • (연계) 관계기관으로 서비스 연계	지역센터
	서비스 제공	• 노후준비 분야별 관계기관과 상담 후 고객 맞춤형 서비스 등 신청(이용)	관계기관
사후관리	재설계 서비스	• (고객 희망 시) 생애 주기적으로 노후준비 재설계 서비스 제공	지역센터
	정보제공	• (고객 희망 시) 노후준비 관련 최신 정보 제공(우편, SMS, e-mail)	중앙·지역센터
	성과 측정	• 노후준비 인식도 및 행태변화 측정	중앙센터

출처 : 국민연금공단 내부자료

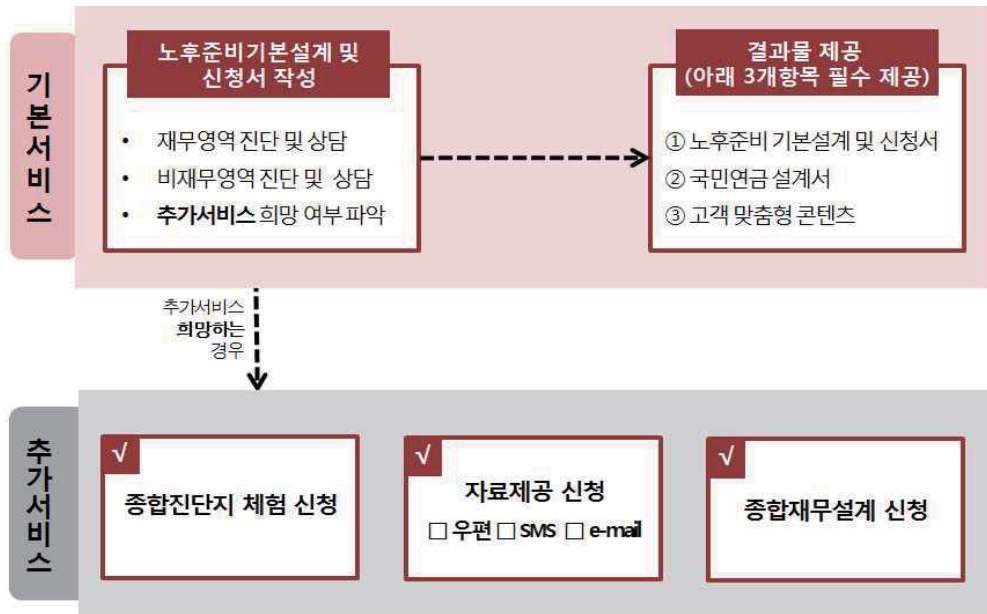
<그림 5-5> 지역센터의 관계기관 연계



출처 : 국민연금공단 내부자료

지역센터에서 제공하는 상담서비스는 국민연금 납부예외자, 미가입자등 유형별 상담전략에 따라 다음과 같이 기본서비스와 종합진단 및 종합재무설계 등의 상이한 절차에 의하여 서비스를 제공하게 된다. 기본서비스는 재무영역과 비재무영역 1개 이상에 대하여 진단 및 상담을 제공하며 기본서비스의 결과물로 노후준비 기본설계서, 국민연금설계서, 고객 맞춤형 콘텐츠 등을 제공받게 된다. 또한 재무영역과 비재무영역을 통합한 종합진단서비스는 추가서비스를 희망하는 국민을 대상으로 제공된다. 각 서비스 유형별 구체적인 서비스 제공 내용은 <그림 5-6>과 같다.

<그림 5-6> 지역노후준비지원센터의 기본서비스 및 추가서비스



출처 : 국민연금공단 내부자료

<표 5-2> 재무 및 비재무 서비스의 구체적인 내용

구 분	종 류	주요 내용
재 무	간단 재무진단	○ 국민연금 등 노후준비자금 진단을 통해 노후부족자금 산출
	종합 재무진단	○ 생애주기별 재무목표 준비 진단, 가계 재무건전성 진단 등
비재무	종합진단	○ 건강, 여가, 대인관계 등 영역별 노후준비 수준 측정 (전체 평균과 비교 그래프 제시) 및 노후준비 유형 도출

출처 : 국민연금공단 내부자료

현재 지역센터에 속해 국민들의 노후준비를 위한 지원서비스를 제공하고 있는 인력에는 모두 세 가지 유형이 있다. 상담사, 종합상담사, 전문강

사 등인데 이 세 가지 유형의 인력을 아우르는 전체 서비스 제공인력의 규모는 189명이다. 상담사는 107개 지역센터에서 노후준비지원서비스 업무를 담당하고 있는 인력으로 국민들이 지역센터에 노후준비지원 서비스를 신청했을 때 진단, 상담, 정보제공 및 연계, 사후관리 등의 서비스를 제공하는 노후준비서비스 최전방 인력이다. 종합상담사 역시 진단 및 상담서비스를 제공하는데 핵심적인 종합상담사의 업무는 종합재무설계 상담을 통해 노후준비서비스의 핵심분야인 재무관련 상담서비스 내실화의 기반을 마련하는데 있다. 뿐만 아니라 일반 상담사들에 비해 보다 전문화된 노후준비 상담서비스를 제공하는 인력으로서 「노후준비지원법」에서 규정한 진단, 상담, 사회자원 연계, 사후관리, 행태변화 모니터링 등 서비스 표준모델을 구축하고 권역 내 일반 노후준비 상담사에 대해 *facilitator*(조력자)로서 역할을 수행한다. 구체적으로 상담사 1:1코칭 교육, 콘텐츠 교육 및 상담 자문, 스팟지사<sup>52)</sup> 관리 등의 지원업무를 수행하게 된다. 그밖에 찾아가는 노후준비서비스 시범운영, 권역 내 사회자원 연계기관 관리, 권역 내 사후관리 점검 및 상담 우수사례 발굴, 고객 및 상담사 VOC수렴, 콘텐츠 개발 참여, 직무수행보고서 작성(분기 1회) 등의 업무를 수행하게 된다. 한마디로 종합상담사는 일반상담사와 달리 권역 내에서 노후준비서비스를 전반적으로 슈퍼바이징(*supervising*)하고 리드하는 역할을 하게 된다. 종합상담사는 업무특성상 보다 전문성을 요구하기 때문에 일반 상담사보다 엄격한 자격요건이 적용되고 있다. 즉, 종합상담사는 노후준비상담사(CSA 과정) 이수자 중 CSA, AFPK, CFP, 사회복지사 자격증을 1개 이상 취득한 자로 그 자격이 규정되고 있다. 전문강사는 주로 집단대중을 상대로 노후준비의 필요성과 내용에 대해 강의를 통해 인식도를 제고하는 교육서비스 제공에 초점을 두는 인력으로 이러한 인력은 별도로 양성된다.

52) 스팟지사 : TV·라디오 등 언론홍보, 대외(정부,국회, 언론, 유관기관 등) 모니터링 등에 대응이 가능한 권역 내 대표지사 (지역본부 포함 3개소)



이처럼 상담사, 종합상담사, 전문강사를 포괄하는 전체인력의 배치 현황은, 상담사의 경우 107개 지역센터에 센터별 1~2명씩 배치되어 총 117명이 배치되어 있으며 종합상담사는 7개 지역본부에 9명씩 배치되어 있으며 전문강사의 경우 지역본부 및 10개 거점지사에 63명이 배치되어 있다. 전문강사의 경우 10개 거점지사에 집중 배치되어 있는데 그 이유는 2014년부터 전문강사 간 콘텐츠 개발을 공유하고 수요처 발굴에 협력 및 신규강사 교육 등을 위해 집중 배치하여 시너지 효과를 제고하고 있다. 또한 업무 효율성을 위해 교육 수요, 원거리 등을 감안하여 전국 10개 거점지사를 선정하여 전문강사를 배치하였다.

<표 5-3> 노후준비 상담인력(일반상담사/종합상담사) 연도별 현황

(2016.7.31.기준, 단위: 명)

구 분	2016년	2015년	2014년	2013년	2012년
계	126	114	109	101	91
일반상담사	117	107	102	94	91
종합상담사	9	7	7	7	-

출처 : 국민연금공단 내부자료

한편 공단 지역노후준비지원센터의 서비스제공 인력은 사실상 공단의 직원으로 공단의 순환 보직시스템에 의해 배치된다. 이것이 의미하는 바는 공단의 순환보직이 이루어지는 기간인 평균 2년마다 노후준비지원 업무를 위해 새로 보수교육을 받아야 하는 직원이 발생한다는 것이다. 현재 공단 서비스 제공 인력 189명을 기준으로 보았을 때 추정되는 보수교육 대상자 규모는 40~60% 수준인 76~113명 정도가 될 것으로 예상된다. 다만, 공단은 법 시행 전에도 노후준비서비스 제공자의 보직이 순환됨에 따라 전문성 제고를 위해 서비스 제공자의 자격요건이 충족된 자(3,054명)

를 대상으로 인력풀을 구성하여 3년마다 7시간의 보수교육을 자체적으로 실시하여 왔으며, 현재도 진행 중이다.

<표 5-4> 노후준비 전문강사 배치현황

(2016.7.18. 기준, 단위 : 명)

구 분	계	서 울 북 부	서 울 남 부	경 인	대 전	광 주	대 구	부 산
계	63	9	10	11	7	8	7	10
지역 본부	45	9	8	8	3	4	6	7
거점 지사	18	-	춘천(1) 삼척(1)	남동 연수(4)	청주(2) 천안아산(2)	전주완주(2) 순천(1) 제주(1)	포항(1)	창원(3)

출처 : 국민연금공단 내부자료

현재 정부는 법에 의해 중앙센터(국민연금공단)에 상담사들에 대한 교육과정 개발 및 운영을 위탁한 상태이다. 법 시행 이전에도 국민연금공단 자체적인 CSA 상담사 교육과정을 개발/운영해 오고 있었으나 법이 시행된 이후 국민연금공단 본부가 중앙센터로 지정됨에 따라 새롭게 교육과정을 개발하고 있으며 2016년 하반기에 교육과정을 개발완료 후 운영에 들어갈 예정이다. 이에 따라 2016년 하반기에는 90명의 인원이 개편된 교육과정을 이수할 예정이다. 교육과정 개편에 들어가기 이전인 2015년 12월말을 기준으로 ‘15.12월말 기준, 노후준비상담사(CSA) 교육과정 이수자는 공단 전체 5,222명 중 4,137명(81.1%)이며 기타 유관 자격증을 보유하고 있는 직원의 규모는 <표 5-5>에 제시된 바와 같다.

상담인력을 양성하는 교육과정의 강사는 노후준비 각 영역별 외부 전문가(교수 등)로 운영하고 있으며, 소집교육 중 실습 부분은 공단 노후준비서비스 제공자 중 우수 인력을 주 또는 보조강사로 활용하고 있다. 서

제 5 장 노후준비지원서비스 전달체계 분석

비스 제공자 교육과정은 기본교육(65시간)과 보수교육(20시간)으로 구성되어 있으며, 기본교육은 사이버 강의를 통한 이러닝(33시간) 및 소집교육(이론·실습, 32시간)으로 운영되고 있다. 서비스 제공자 양성(기본교육)은 교육 수요 등을 고려하여 연 1~2회 실시하고 있으며 보수교육은 필요에 따라 수시로 실시한다.

<표 5-5> 국민연금공단 직원들의 노후설계 관련 자격증 소지 현황

구 분	노후종합 설계		노후소득 영역		노후생활 영역	
	CSA 1급	CSA 2급	CFP (국제재무설계사)	AFPK (한국재무설계사)	사회복지사 1급	사회복지사 2급
자격증 보유자(명)	1,064	3,073	30	750	717	900

출처 : 국민연금공단 내부자료('16.1.1 기준)

한편 <표 5-6>에는 국민연금공단 7개 권역지사별 노후준비 상담현황이 제시되어 있다. 2016년도 6월말일을 기준으로 총 노후준비 상담 건수는 39,386건인데 권역지사별 상담건수를 살펴보면 대부분의 상담건수가 서울과 경인지역에 집중되어 있음을 알 수 있다. 서울의 경우 남부와 북부권역을 합해 2016년도 상반기 상담건수가 총 11,390건이며 경인지역의 경우 10,125건으로 서울과 인천을 합하면 모두 21,515건으로 전체 39,383건 가운데 약 55%를 차지한다.

<표 5-6> 국민연금공단 권역지사별 노후준비 상담현황

(2016.6.30. 기준)

지역본부	상담건수
합 계	39,386
서울북부지역	6,025
서울남부지역	5365

지역본부	상담건수
경인지역	10,125
대전지역	3451
광주지역	3984
대구지역	3920
부산지역	6516

출처 : 국민연금공단 내부자료

## 2. 노후준비지원서비스 전달체계의 문제점

### (1) 노후준비지원업무의 공단 내 위상 및 정체성의 문제

구체적으로, 중앙노후준비지원센터 및 지역노후준비지원센터의 공단 내 위상과 관련되는 문제이다. 현재대로면 중앙노후준비지원센터는 공단 본부 내에 존재하고 있다. 이는 「노후준비지원법」에 의해 국민연금공단 본부에 중앙노후준비지원센터를 두도록 한 것에 근거한다. 그러나 중앙센터를 국민연금공단 본부의 다른 부서와 동일하게 하나의 부서로 설치해야 하는지에 대해서는 논란의 여지가 있을 수 있다. <그림 5-1>에서 제시된 바와 같이 중앙센터가 다른 부서와 마찬가지로 하나의 부서처럼 설치될 경우 공단 내에서 자율성을 확보하기 어려워질 수 있기 때문이다. 이는 노후준비지원서비스가 국민연금 업무와 상관성이 높은 것은 사실이지만 연금 외적인, 즉 재무 외적인 영역(ex. 건강, 대인관계, 여가 등)을 포괄하고 있다는 측면에서 문제가 될 수 있다. 아직도 서비스 제공 내용에서 보면 재무중심의 노후설계에 압도적인 초점이 있으며 서비스를 제공하는 공단 직원 스스로 뚜렷한 업무정체성을 갖고 있다고 보기 어렵다. 노후준비는 노년기의 일상생활 영역 전반에 대한 준비를 포괄하는 것이며 따라서 재무 vs 건강 vs 여가 vs 대인관계의 각 영역간 균형이 중요하다. 그러나 2013년 자료를 기준으로 보았을 때, 국민연금공단의 노후설계 상담 건수를 노후설계 분야별로 구분해 보면 전체 상담 건수 51,676건 중에

69.5%인 35,935건이 재무영역이었고, 그 다음으로 건강(5,588건, 10.8%)에 대한 상담이 이루어졌다. 반면에 여가(464건, 0.9%), 대인관계(269건, 0.5%), 일(253건, 0.5%), 주거(20건, 0.04%) 등 나머지 영역은 매우 미흡한 상담실적을 보이고 있다.

특히 중앙이 아닌 지역단위의 지사를 기준으로 볼 때 노후준비서비스에 대한 지사(지역센터)의 이해도가 낮으며 현장에서는 노후준비서비스가 일반연금 업무에 비해 부차적으로 취급되는 경향이 있다. 전체 107개 지역센터 가운데 직원이 독자적인 노후준비서비스 제공업무를 수행하는 지사가 75개에 불과하다는 점이 이를 단적으로 증명한다. 지역노후준비지원센터의 센터장은 지사장이 겸임하게 되는데 이는 기관장의 의중에 의해 지역 내에서 노후준비지원의 업무가 탄력을 받을 수도, 정체될 수도 있음을 보여주는 것이다. 같은 맥락에서 중앙노후준비지원센터의 센터장을 공단 내 업무이사가 ‘겸직’하게 되는데 이 또한 노후준비 업무의 공단 내 위상이 흔들릴 가능성을 보여준다.

## (2) 공단중심의 지역노후준비지원센터 인프라의 양적 부족

국민연금공단은 2016년 현재 전국 107개의 국민연금지사를 지역센터로 지정하고 있으나 앞서 논의했듯이 이 가운데 노후설계업무를 독자적으로 수행하고 있는 센터는 75개에 불과하다. 전국 시군구 규모가 229개임을 고려할 때 이는 턱없이 부족한 숫자이다. 물론, 법에서는 2-3개의 시군구를 통합해 지역센터를 설치할 수 있음을 규정하고 있으나 이는 국민들의 노후준비서비스에 대한 접근성에 심각한 제약을 가할 수 있는 규정이다. 즉, 노후준비는 일부 국민, 연금 수급자 혹은 복지의 대상자들만 받는 서비스가 아니라 전국민을 대상으로 하는 서비스임을 고려할 때 국민들이 타 시군구의 공단 지역센터로 찾아가 노후준비서비스를 제공받는 것은 매우 어려운 일이다. 국민연금공단의 업무 성격상 서비스 대상자는 국민

연금 가입자, 가입자였던 자, 수급권자로 한정되어 왔으며 특히 특수지역 연금가입자 및 수급자는 공단 서비스에서 제외되어있다. 「노후준비지원법」의 시행과 함께 이러한 특성도 변화해야 하며 “국민연금” 공단이 아니라 지역센터로서 서비스를 수행해야 하지만 국민들이 느끼는 심리적 접근성에는 한계가 있는 것이 분명하다. 더구나 센터의 양적 규모도 매우 부족해 물리적 접근성까지 한계가 있다면 전국민에게 충분한 노후준비서비스를 제공할 수 있는 인프라로서 명확한 한계를 갖게 될 것이다.

뿐만 아니라 노후준비 업무가 독자적 부서로 존재하지 않고 타 부서에 귀속되어 있는 32개 지사의 경우 소속 직원들은 국민연금 본연의 업무인 노령연금, 반납금 및 추납업무를 수행하게 된다. 따라서 이러한 속성을 가진 지역센터를 고려할 때 현실적으로 국민들의 노후준비에 초점을 맞춘 서비스를 양적, 질적으로 충분히 제공하기에는 제약이 크다.

교육강사의 규모 또한 충분하지 않다. 63명의 강사 인력만으로 전 국민을 상대로 한 노후설계 교육 서비스를 제공하기에는 턱없이 부족하기 때문이다. 또한 이와 같이 절대적인 교육인력이 적은 것도 문제지만, 인력 배치 면에서도 서울은 최다 인원으로 17명이지만, 아예 한 명도 없거나 (세종시) 광역시가 없는 강원도와 충청북도는 단 2명만이 배치되어 있는 등 인력 배치의 지역별 형평성에 있어서도 문제점이 있다.

<표 5-7> 행정구역별 국민연금공단지사 분포에 따른 시·군·구 및 읍·면·동 개수 비교

구 분	특별시	광역시						특별시	도								특별도	계
	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	
공단 지사* (A)	18	7	5	4	3	3	2	-	19	5	4	5	5	5	8	8	1	102
시군구 (B)	25	16	8	10	5	5	5	-	31	18	12	15	14	22	23	18	2	229**

제 5 장 노후준비지원서비스 전달체계 분석

구 분	특별시	광역시						특별시	도								특별도	계
	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	
읍면동 (C)	423	210	139	147	95	78	56	11	550	193	153	207	241	296	331	315	43	3,488
% (A/B)	72.0	43.8	62.5	40.0	60.0	60.0	40.0	-	61.3	27.8	33.3	33.3	35.7	22.7	34.8	44.4	50.0	44.5
개수 (B/A)	1.4	2.3	1.6	2.5	1.7	1.7	2.5		1.6	3.6	3.0	3.0	2.8	4.4	2.9	2.3	2.0	2.2
개수 (C/A)	23.5	30	27.8	36.8	31.7	26	28	-	30	38.6	38.3	41.4	48.2	59.2	41.4	39.4	43	34.2

\*; 국민연금공단지사 중에서 두 개의 행정구역을 포함하는 5개 지사(예, 포천철원지사는 경기도와 강원도)는 임의로 하나의 행정구역에 포함시킴.

\*\*; 행정시가 아닌 제주특별자치도의 제주시와 서귀포시를 제외하면 227개임.

출처 : 이소정 외(2014)

### (3) 국민연금 공단 지사의 지역사회 내 복지자원 헤게모니 부재

앞서 서비스 제공 프로세스에서 살펴보았듯이 노후준비지원서비스 업무는 진단과 상담에서부터 자원연계와 사후관리까지의 일련의 과정을 포괄한다. 그 가운데 특히 국민들의 균형 잡힌 노후준비를 돕기 위해서는 자원연계가 더욱 중요하게 부각될 것으로 보인다. 이는 지역센터에서 모든 영역에 대한 심도 있는 노후준비서비스를 제공하기가 사실상 매우 어렵기 때문이다. 따라서 균형된 자원연계를 위해 향후 중앙노후준비지원센터에서는 재무뿐만 아니라 여가, 대인관계, 건강 등 제반 영역에 관한 유관기관의 리스트를 데이터베이스화 시키고 이들 기관들이 국민들의 노후준비지원 업무에 적극적으로 협조할 수 있도록 유도하기 위한 MOU 체결 등의 업무를 수행해 나가야 한다. 그러나 현실적으로 중앙노후준비지원센터에서 전국의 모든 유관기관들을 파악하기에는 한계가 있다. 따라서 연계자원에 대한 실질적인 역할은 상당부분 지역으로 넘어갈 수밖에 없다.

현재 국민연금공단이 확보하고 있는 사회자원의 현황은 일자리, 복지, 여가, 대인관계 등 해당 영역에 관련된 공공기관들의 홈페이지 인터넷주소들이 주를 이루고 있다. 국민연금공단이 서비스를 성공적으로 수행하기 위해서는 지사 차원에서 지역사회 내 자원발굴에 대한 실질적인 노력이 필요하다. 노후준비서비스 업무는 넓게 보면 사회서비스 영역에 속한다. 따라서 지역센터가 지역사회내의 복지자원과 긴밀한 네트워크를 형성해야 할 필요가 있다. 그러나 공단의 지역센터가 지금까지 복지 및 사회서비스 섹터와 큰 교류가 없었기 때문에 지역사회 내에서 복지 및 사회서비스 영역과 적극적인 연계를 시도하고 노후준비에 관해 서비스 협력체계를 리드해 나갈 수 있는 리더쉽을 얼마만큼 발휘할 수 있을지에 대한 우려가 존재한다. 특히 단순한 정보수집을 넘어 MOU 체결 등 국민들에게 효과적인 연계서비스를 제공하기 위한 복지자원과의 업무협조를 이루어 내야 한다는 점을 고려할 때 공단 지사의 위상과 역량이 지역사회 복지 자원 내부에서 크게 미흡한 것이 사실이다.

#### (4) 국민연금 공단 중심 인력양성 체계의 문제점

현재 법체계에 따르면 향후 노후준비인력의 양성은 중앙노후준비지원센터로 지정된 국민연금공단 본부에서 수행해 나가게 된다. 현재까지 국민연금공단에서 CSA 교육과정을 개발해 공단 내 노후준비서비스 인력을 양성해 왔다는 점에서 국민연금공단은 타 기관에 비해 인력양성에 관한 노하우와 전문성을 많이 축적하고 있는 것이 사실이다. 그러나 노후준비 지원서비스가 공단의 하부 사업으로 존재했던 과거와는 다르게 법이 제정된 이후 국민연금공단이 명실상부하게 전국민을 대상으로 서비스를 제공해야 하는 기관으로 위상이 변화되었음을 고려할 때 이러한 교육체계는 다소 변화해야 할 필요성이 있다.



현재 시행되고 있는 교육은 이러닝 교유 33시간 및 소집교육 32시간을 비롯해 총 65시간의 교육과정을 이수해야 하계끔 구성되어 있다. 가장 중요하게 고려되어야 할 부분은 교육 내용의 측면에서이다. <표 5-8>에는 국민연금 공단 상담인력 교육과정 교과목과 해당시간이 제시되어 있다. 전체 교육 시간 중 압도적으로 높은 비중을 차지하는 영역이 재무설계 교육이다. 전체 65시간 중 20시간이 재무설계에만 배정되어 있다. 특히 공단의 인력은 상대적으로 재무영역에 대한 이해도가 충분한 집단임을 고려할 때, 그리고 이미 기존에 재무영역과 관련된 보수교육을 이수했을 가능성이 높다는 점을 고려할 때 더더욱 재무 중심성이 지나치게 크다는 비판을 피해가기 어려우며 교육 내용의 중첩성 등이 우려된다. 또한 교육 과정을 수행한 인력이 재무 이외의 영역에 대한 균형된 서비스를 제공할 수 있을 가능성도 낮게 만든다. 실제로 이는 국민연금공단의 노후준비지원 서비스가 지나치게 재무 중심으로 제공되고 있는 현실과 무관하지 않으며 앞으로도 이러한 한계를 더욱 강화시킬 것으로 보인다.

또한 지나치게 나열적인 교육 내용 또한 포괄적인 서비스 제공의 방해 요소로 보인다. 현재 교육 내용은 재무, 여가, 대인관계, 건강, 주거 등 노후준비와 연관된 영역별로 분화되어 있는데 이외에 노후준비서비스 제공의 토대가 될 수 있는 지식과 이해, 가령 지역사회 복지자원에 대한 이해, 상담 기법과 프로세스에 대한 이해 등이 부재하다. 이는 실제 서비스의 대부분이 상담을 통해 제공되는 대인 서비스라는 점을 고려할 때 원활한 업무수행을 가로막는 요인이 될 것으로 보이며 뿐만 아니라 지역사회 복지자원에 대한 충분한 이해가 전제되지 않음으로써 전술했던 지역센터의 복지자원 네트워크 확충, 동원 능력 등에서 지속적인 한계를 노정하게 만들 요소로 보인다.

&lt;표 5-8&gt; 국민연금 공단 상담인력 양성 교육 과목 구성

과 목	주요 내용	합계	이러닝 교육	소집 교육		
				소계	이론	실습
계		65h	33h	32h	16h	16h
노후준비 총론	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 노후준비의 필요성 및 노후준비 진 단지표</li> <li>□ 생애전환기 이해 및 노인의 심리· 사회적 특성 변화</li> <li>□ 상담에 대한 이해</li> </ul>	13h	11h	2h	2h	-
재무 설계	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 노후소득보장 일반 및 3층보장체계</li> <li>□ 금융상품에 대한 이해</li> <li>□ 개인신용 관리 및 부채 관리</li> </ul>	20h	10h	10h	4h	6h
건강 설계	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 노후 건강생활의 이해</li> <li>□ 의료보장제도 및 노인장기요양제도</li> <li>□ 노인복지서비스 이해</li> </ul>	8h	4h	4h	2h	2h
여가 설계	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 여가의 개념과 특성</li> <li>□ 노후의 여가생활</li> <li>□ 사회활동서비스</li> </ul>	6h	2h	4h	2h	2h
대인관계 설계	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 부부관계 및 사회적 관계</li> <li>□ 노후 대인관계 상담사례</li> </ul>	7h	3h	4h	2h	2h
경력관리 설계	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 노년기 일의 의미와 실태</li> <li>□ 노인일자리 정책</li> </ul>	5.5h	1.5h	4h	2h	2h
주거 설계	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 노후주거의 이해</li> <li>□ 노후주거 계획</li> </ul>	5.5h	1.5h	4h	2h	2h

출처 : 국민연금공단 내부자료

## 제 2 절 서비스 전달체계의 개선방향

### 1. 지역노후준비센터 확충

앞서 논의했듯이 현재 국민연금 공단 중심의 지역노후준비지원센터는 양적인 측면에서 명확하게 한계가 있으며 이는 국민들의 노후준비서비스에 대한 접근성에 심각한 장애요소가 될 것으로 보인다. 따라서 지역노후준비지원센터를 양적으로 확충해야 하는데 현재 법에서는 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관은 노후준비서비스를 제공하고자 할 경우 지역센터로 지정될 수 있다. 이러한 법적 토대를 근거로 향후 지역노후준비센터 인프라를 양적으로 확충해 나가는 전략은 크게 세 가지 시나리오로 구성해 볼 수 있다. 첫 번째는 국민연금 공단 중심의 전달체계 기조를 유지하면서 지사 내 행복노후준비 지원센터를 확대 설치하고 지사별 인력을 지금과는 현격히 다른 수준으로 확충하는 방안이다. 두 번째 안은 국민연금 공단 자체적인 인프라로 해결하는 것이 아니라 지자체와 연계해 주민자치센터를 노후준비서비스의 최일선 gateway로 활용하는 전략이다. 세 번째 안은 국민연금공단과 지자체 및 지역주민센터 뿐만 아니라 지역사회 내 유관기관을 적극적인 노후준비지원센터로 끌어들이는 것이다.

각 안의 장단점을 비교해 보면 <표 5-9>와 같다.

먼저 첫 번째 국민연금 공단 중심의 인프라를 양적으로 확충하는 방안이 갖는 장점은 무엇보다 국민연금공단의 기존 전달체계 운영 노하우를 토대로 전달체계의 안정적인 확대 구축이 가능하다는 점이다. 또한 사업의 콘텐츠 등이 내실화될 때까지 서비스의 질 관리 및 사업토대 구축이 용이하다는 점이다. 지금까지 우리나라의 주요한 사회서비스가 도입과 함께 내적, 질적 내실화를 보지 못하고 양적으로 확대된 과정에서 비용대비

성과를 크게 거두지 못하고 있는 현실을 고려할 때 이러한 장점은 시사하는 바가 매우 크다고 볼 수 있다. 즉, 국민연금공단 중심의 전달체계 확충은 사업의 일사분란함과 질적 관리가 효율적으로 진행될 수 있으며 이는 적어도 노후준비서비스가 정착될 당분간은 매우 의미 있는 장점이다.

<표 5-9> 지역노후준비지원센터 인프라 확충 방안의 장단점 비교

구분	1안	2안	3안
장점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민연금공단의 행복노후설계센터의 운영 노하우를 토대로 전달체계의 안정적인 확대 구축 가능.</li> <li>• 사업의 콘텐츠 등이 내실화될 때까지 질 관리 및 사업토대구축이 용이함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍·면사무소 및 동 주민자치센터의 활용 가능(컨트롤 능력)</li> <li>• 지역사회 내 복지혜게모니 장악 유리, 지역사회 내 노후준비서비스의 빠른 전파</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 물리적인 접근성 향상, 개별 기관의 특성에 따른 심화서비스가 가능.</li> <li>• 재무 이외의 영역에서 전문성 강화</li> </ul>
단점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지리적, 인지적 접근성에 한계.</li> <li>• 지역자원 연계성 및 지역 내 복지혜게모니 장악 취약.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체의 과중한 부담 및 책임성 정도 불확실</li> <li>• 현실적 실현가능성(지자체의 예산 추가배치 필요함)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역기관들의 특성과 역량에 따른 노후설계서비스의 질적 차이가 클 것으로 예상됨.(질 관리 용이하지 않음)</li> <li>• 지역특성(도시와 농어촌)에 따른 복지 인프라의 격차 해소 방안이 부재.</li> <li>• 현재 법체계의 규정을 벗어남.</li> </ul>

출처 : 이소정(2014)에서 재구성

반면 여전히 국민연금 공단 중심의 전달체계 확충은 지리적, 인지적 접근성에 한계가 있다. 아무리 확충되어도 공단 지사가 기초지자체의 규모를 모두 포괄하기 어려우며 단지 노후준비 업무를 위해 공단 지사를 늘리는 것도 무리이다. 무엇보다 공단의 지사는 지역노후준비지원센터이기 이전에 여전히 ‘국민연금’ 공단 지사이며 국민들에게는 노후준비를 위한 기초 인프라로서 인식되기보다 연금 인프라로 인식될 뿐이다. 공단 중심의 인프라 확충이 갖는 또 다른 단점은 지역자원 연계성 및 지역 내 복지체계모니 장악력이 여전히 취약해질 수밖에 없다는 점이다. 이는 향후 국민들의 적절한 노후준비를 위해 유관 자원의 연계가 필수적이라는 점을 고려할 때 더욱 중요하게 고려되어야 할 한계이다.

지자체 중심으로 인프라를 확대시키는 두 번째 안의 경우 읍·면사무소 및 동 주민자치센터의 활용 가능성이 커지며(지자체의 컨트롤 능력) 지역사회 내 복지체계모니 장악에 유리하다는 장점이 있다. 무엇보다 국민연금공단을 넘어 지자체 중심의 인프라로 확대될 경우 지역사회 내 노후준비서비스의 빠른 전파가 가능할 것으로 보인다. 그러나 지자체의 과중한 부담이 가장 우려되는 부분이며 실제 이에 대한 명확한 책임성이 규정되지 않는다면 지자체가 과연 지역사회 노후준비서비스를 얼마만큼 책임질지 그 책임성 정도 또한 불확실하다. 특히 이를 위해서는 지자체의 추가예산 배치가 불가피한데 이미 기타 복지정책 관련한 지자체의 재정적 부담이 적지 않은 가운데 이러한 안의 실현가능성이 얼마만큼 될지 의심스러운 것이 사실이다.

지역사회 내 유관 복지기관을 적극적인 노후준비지원서비스의 제공 주체로 끌어들이는 세 번째 안이 갖는 장점은 무엇보다 노후준비를 위한 물리적인 접근성이 향상되며, 개별 기관의 특성에 따른 영역별 심화서비스(ex. 재무뿐만 아니라 건강, 대인관계, 여가 등)가 가능해 진다는 점이다. 이러한 안이 실현되면 국민연금공단 중심의 인프라였을 때 보다 재무

이외의 영역에서 강화된 전문성이 가능해 질 것으로 보인다. 그러나 지역 기관들의 특성과 역량에 따른 노후설계서비스의 질적 차이가 클 것으로 예상된다. 즉 지금까지 여타의 사회서비스들이 그러했듯 일괄적인 콘텐츠 확보와 질 관리가 비교적 용이하지 않을 것으로 보인다. 따라서 질 관리가 더욱 어려워지는 한계가 있다. 또한 지역특성(도시와 농어촌)에 따른 복지 인프라의 격차 해소 방안이 부재한 상황에서 지역적 인프라 차이는 여전히 문제로 남게 된다. 뿐만 아니라 세 번째 안은 공공기관을 넘어 민간 복지기관까지 노후준비서비스 전달체계 내로 끌어들이는 안으로서 현재 법체계의 규정을 벗어난다는 특성을 갖는다.

장기적으로 2,3안으로 가더라도 기존 사회서비스의 경험을 볼 때 서비스의 콘텐츠가 내실화되고 사업의 토대가 구축될 때까지 첫 번째 안, 즉 국민연금 공단 중심의 확대가 현실적합성이 높은 것으로 보인다. 그렇다면 국민연금 공단 중심의 지역센터는 어떠한 전략으로 확충 가능할까.

우선, 단기적 전략으로 현재 75개의 지사에만 독자적으로 설치되어 있는 노후준비지원 업무를 107개 지사에 모두 독립 부서로 설치 및 확대해야 하며 지사별 1인 정도로 배치되어 있는 전문 상담 인력을 107개 지사 모두에 증가시켜야 한다.

인력충원의 원칙은 해당 지역에서 포괄해야 하는 지역 범위와 지역 내 인구규모 등 수요를 조사하여 충원하는 것이 바람직할 것으로 보인다. 공단 내 CSA자격증 소지 직원 수가 3,200명에 이르는 현실을 감안할 때 직원들의 이동을 통해 필요인원을 보충하는 데 큰 무리는 없으나 추가 인력의 채용이 불가피(기존 연금업무, 서비스 대상자 확대 등)할 것으로 보인다. 이에 따라 우선 자격을 갖춘 공단의 기존 직원들로 인력 재배치를 실시한 후 부족한 인력에 대한 정확한 수요 예측이 이루어져야 하고, 그에 따라 추가 채용 등의 후속 조치 실시가 필요하다.

뿐만 아니라 전문 노후준비 상담사 이외에 보조인력을 배치하는 방안 또한 검토해야 한다. 국민연금 수급자 중 소정의 CSA과정을 이수한 사람들을 지사의 노후준비 지원 보조인력으로 배치함으로써 일자리 창출의 부수적 효과까지 누리는 방안에 대해서도 적극적인 검토가 필요하다.

## 2. 공단 서비스 전문 인력의 별정직화, 채용 확대

「노후준비지원법」의 제정 및 시행은 불가피하게 국민연금공단의 성격 논쟁을 야기할 수밖에 없다. 즉 노후준비지원 업무는 국민연금공단의 기존 업무와 교집합도 있지만 성격이 매우 다른 이질성을 가지고 있기 때문이다.

일차적으로 중앙노후준비지원센터의 최대 과제는 공단 업무와의 독자성과 중첩성 사이의 모호한 경계에서 제대로 균형을 유지하는 일이다. 그러나 공단 조직 내부에 있으면서 공단 업무와 독자성을 유지하는 것은 사실상 매우 어려운 문제이다. 중앙센터의 배치 및 위상에 일정정도 독자성을 부여한다고 하더라도 주 행위자인 ‘상담직원’의 문제에 있어서는 한계가 발생하기 때문이다. 이는 구체적으로 인력 배치 및 활용 과정에서 발생하는 문제이다.

노후준비 상담직원은 일반 연금업무와 별도로 노후준비에 대해 독자적 전문성을 가지고 있어야 한다. 이는 제대로 된 노후준비 업무 역량 구축을 위해서는 개인적 차원에서 많은 노력과 투자가 필요하기 때문이다.

따라서 두 가지 노선이 가능할 것으로 보이는데 첫째, 채용부터 노후준비 상담 및 교육직원을 별도로 채용, 관리하는 방안이며 둘째, 국민연금공단 내 직원 교육을 통해 업무 유기성을 갖도록 관리하는 방안이다. 첫 번째 안의 문제점은 직원간 차별이 발생할 수 있으며 업무 선호도가 크게 발생할 수 있다는 점이다. 반면 두 번째 방안의 경우 연금업무와의 독

립성 및 전문성 실현에 한계를 발생시킬 수밖에 없다. 두 번째 안으로 갈 경우 궁극적으로 「노후준비지원법」의 시행은 국민연금공단의 성격변화를 야기할 수밖에 없다는 보다 근본적인 문제를 야기하게 된다. 이처럼 두 번째 안은 보다 장기적이고 근본적인 변화를 요구하는 반면 노후준비 전문인력 충원의 문제도 있으므로 단기적으로 첫 번째 안을 중심으로 인력 관리를 하는 것이 바람직할 것으로 보인다.

### 3. 중간 관리기구로서 광역 센터 운영 활성화

중앙노후준비지원센터는 현재 법체계상에서 지역센터에 대한 거의 유일한 지원기구이다. 그러나 중앙에 위치한 중앙센터에서 전국의 지역센터를 관리 및 지원하는 데에는 명확한 한계가 존재한다. 특히 노후준비지원 서비스에 필요한 사회자원 및 인프라의 지역적 격차와 불균등을 해소하기 위해서는 중앙과 지역 사이의 갭을 매개하는 중간관리기구를 설치 운영해야 할 필요성이 제기된다.

이는 광역 단위의 센터를 지정해 광역 센터를 중심으로 사회자원 발굴 및 공유, 광역단위 내 센터들의 사례 공유 및 업무 협조 및 지원 등이 이루어져야 함을 의미한다.

현재 공단 내에는 지역본부 중심으로 유사 광역센터가 운영되고 있는 것이 사실이다. 그러나 주된 업무를 살펴보면 주로 강사파견 업무와 우수 사례 공유 등에 한정되고 있는 것 또한 현실이다. 이는 명확하게 광역 센터가 지정되고 그 역할이 규정되지 않는 것에서 오는 한계일 가능성이 매우 크다. 따라서 지역별 노후준비지원서비스가 제대로 제공되기 위해서는 광역단위 내에서 교육뿐만 아니라 사회자원 연계 등의 영역까지 공유 및 지원할 수 있는 시스템의 구축이 필요하며 이를 법에 반영해야 할 필요가 있다.



광역센터에서는 지역별 사회자원 DB 관리, 정보화 시스템 구축, 통계자료 구축 및 분석 등의 업무를 중앙차원에서 일괄적으로 하기에는 무리가 있으므로 광역센터에서 분담해야 하며 현재와 같이 지역센터의 기능을 수행하고 있는 지역본부를 중복지정하는 것이 아니라 업무 과다를 피하기 위해 지역센터와 별도로 설치하는 것이 바람직하다. 이에 지역센터를 보다 확충시키고 국민연금공단 지역본부의 지역센터 타이틀을 광역센터 타이틀로 바꾸는 방안에 대한 검토가 필요하다.

#### 4. 지역사회 노후준비 협의체 운영

국민연금 공단 중심의 지역센터는 앞서 논의했듯 지역사회 내 복지혜게모니를 장악하는데 한계가 있으며 지자체의 협조가 필수적이다.

「노후준비지원법」 3조 1항에서는 국가와 지방자치단체의 노후준비지원 서비스에 대한 책무를 규정하고 있으나 구체적인 역할은 규정되지 않았다.

지자체의 역할은 특히 국민연금 공단 중심의 지역센터 전달체계 규모가 작아 국민들이 서비스에 대한 접근성에 장애를 경험하기 때문에 중요하다. 노후준비서비스의 접근성을 높이기 위해서 국민연금공단 지사의 지역센터와 더불어 지방자치단체(시·군·구) 관할 주민자치센터가 홍보, 교육 등 노후준비지원서비스의 게이트웨이로서 역할을 할 필요가 있다.

따라서 지방자치단체와 지역센터가 주축이 되어 건강, 재무, 여가, 대인관계 등 노후준비의 주요 영역별 지역사회 내 존재하는 유관기관을 규합해 노후준비를 위한 지역사회 협의체를 구축하고 정기적으로 운영해야 한다.

지역사회 노후준비 협의체의 운영을 통해 국민연금 공단 지역센터가 갖고 있지 못한 복지자원 동원력을 확보할 수 있을 것으로 기대되며 노후준비서비스 중 정보제공 및 연계 서비스에 실질적인 자원으로 활용될 수 있는 네트워크 확보 가능해질 것이다.

지역사회 노후준비 협의체는 월 1회 운영하며 협의체를 통해 지역사회 국민의 노후준비 정도를 점검하고 필요한 제반 조치에 대한 결정권을 부여할 필요가 있다.

또한 협의체에 대한 규정은 법안에 누락되어 있는 바, 법 개정을 통해 협의체에 대한 규정을 포함시켜 협의체의 책임성을 강화시키도록 해야 한다.

## 5. 서비스 제공 인력 양성 체계의 다원화

현재 중앙센터의 역할로 규정되어 있는 서비스 제공인력 양성의 업무 수행 주체를 다원화시켜야 한다. 앞서 논의했듯, 국민연금공단 내부에 존재하는 중앙센터는 인력 양성 교육을 수행함에 있어 교육 내용이나 교육 참여 인력 등의 참여에서 명확한 연금중심성의 한계를 보일 수 밖에 없다.

재무, 여가, 대인관계, 건강 등의 영역에서 균형성을 확보하고 보다 다양한 층위에서 노후준비지원서비스 제공 인력을 양성하고자 한다면 대학을 비롯한 기타 유관 공기관 등으로 서비스 제공 인력 양성의 업무를 위탁하는 방안에 대해 적극적인 검토가 필요하다.

## 6. 소 결

먼저 공적 노후준비서비스는 1층의 기본서비스와 2층의 심화서비스로 나뉜다. 기본서비스는 전 계층에게 무상으로 제공되는 보편적 노후설계서비스로 공공기관에서 직접 제공하는 노후준비 관련 교육서비스와 기본적인 상담서비스가 여기에 해당한다. 심화서비스는 기본서비스를 받은 후 보다 전문적인 노후준비서비스를 받기 원하는 사람을 대상으로 제공되는 공적 노후설계서비스이다. 심화서비스는 재무, 건강, 여가, 일자리,

대인관계에 대한 보다 세분화된 전문상담과 사례관리를 포함하며, 서비스 제공은 각 분야를 전문적으로 다루어온 민간기관에 위탁할 수 있다. 무상으로 제공되는 기본서비스와 달리 심화서비스는 서비스의 구매력이 없는 취약계층에게는 바우처 형태로, 중산층 이상의 대상자에게는 유료로 제공될 수 있다. 마지막 3층은 경제적·심리적 여유가 있는 중·고소득층이 시장에서 자율적으로 구매하는 민간기관 제공 노후준비서비스를 말한다. 이처럼 장기적 차원에서 노후준비 지원서비스도 다층적으로 구축되어 서비스의 전문성과 포괄성을 높이는 동시에 사각지대가 발생하지 않고 모든 국민들이 혜택을 받을 수 있는 서비스로 만들어져야 한다.

### 제 3 절 효율적 전달체계 운용 방향

#### 1. 서비스 전달체계 운용원칙

효율적 전달체계에 적용되는 원칙으로 접근용이성, 포괄성, 통합성, 지속성, 적절성, 책임성, 그리고 전문성을 들 수 있다.

##### (1) 접근용이성

접근용이성은 서비스가 필요한 사람들은 누구나 쉽게 해당 서비스를 받을 수 있어야 한다는 원칙으로 서비스 대상자는 지리적 장애(교통수단의 부재 등), 심리적 부담(자신문제의 노출에 대한 두려움, 수치심 등), 절차상의 장애, 그리고 정보부족 및 자원부족 등으로 서비스를 받는데 장애가 없이 용이하게 접근할 수 있어야 한다는 원칙이다. 이는 노후설계서비스가 필요한 사람이면 누구든지 아무런 장애 없이 지역사회에서 편리하고 용이하게 서비스를 제공받을 수 있는 전달체계가 구축되어야 할 것이다.

**(2) 포괄성**

포괄성은 대상자의 다양한 욕구를 포괄할 수 있는 서비스를 제공할 수 있어야 한다는 원칙이다. 사람의 욕구는 다양하고, 여러 문제들이 중첩적으로 연관되어 있다. 대상자의 삶의 질을 개선시키기 위해서는 대상자의 다양하고 중첩된 욕구와 문제들을 아우를 수 있는 서비스를 제공해야 한다. 노후설계서비스의 경우, 재무와 건강뿐 아니라 사회적 관계와 여가생활 등 노년기 삶의 질 향상을 위한 다양한 영역들이 포괄적으로 포함되어야 한다.

**(3) 통합성**

통합성은 사람들의 욕구나 문제가 대부분 복합적이고 상호연관되어 있기 때문에 서비스도 상호간 유기적으로 연결되어 제공되어야 한다는 것을 전제로 한다. 이를 위해서는 서비스 프로그램이나 기관들 간에 상호유기적인 연계와 협력체계를 갖추으로써 분산된 서비스들의 중복공급을 방지하고 효율적이고 효과적인 서비스를 제공할 수 있는 통합적인 전달체계를 구축해야 한다. 즉, 노후설계서비스를 제공하기 위해 지역사회 유관기관들 간의 긴밀한 협력관계를 구축함으로써 비용-효과적인 서비스를 제공할 필요가 있다.

**(4) 지속성**

지속성은 대상자의 욕구나 문제를 순차적으로 해결하는 과정에서 필요한 서비스의 내용이나 질이 달라져야 할 것이며 이러한 서비스들이 지속적으로 제공되어야 한다는 원칙이다. 노후설계서비스의 경우, 진단과 상담을 통해 자신의 노후설계에 대한 문제점들을 파악한 후에 이를 해결하

기 위해 심화서비스를 제공받거나 해당 서비스기관으로 연계되는 등 연속적이고 지속적으로 이루어져야 한다.

#### (5) 적정성

적절성이란 복지서비스 대상자들은 욕구충족 또는 문제해결을 위해 필요한 서비스의 양과 질이 이상적으로 대상자들에게 제공되었는지에 관한 원칙이다. 이는 서비스의 목표달성을 위해 서비스가 충분히 제공될 수 있도록 보장해 주는 전달체계를 구축해야 한다. 노후설계서비스에서 진단 및 상담, 교육, 연계 등 기본적인 서비스가 질 높게 제공되기 위한 인력이나 공간 및 시설 등이 충분히 갖추어 수 있는 전달체계가 구축되어야 한다.

#### (6) 책임성

책임성이란 서비스 공급자가 대상자의 욕구에 적절하게, 정확한 절차에 따라 효과적이고 효율적으로 서비스를 제공했는지에 관한 것이다. 노후설계서비스를 제공하는데 있어서 그 대상은 전 국민이며, 이들은 생애과정에 따라 다양한 욕구와 문제들을 가지고 있기 때문에 이에 적합한 서비스가 제공되어야 한다. 또한, 엄정한 규칙과 공정한 절차에 따라 대상자들이 서비스 제공과정에서 소외당하거나 부적절한 대우를 받아서는 안 될 것이며, 이러한 책임성을 담보할 수 있는 전달체계를 갖추어야 할 것이다.

#### (7) 전문성

전문성은 사회복지서비스의 핵심적인 주요 업무는 반드시 전문가가 담당해야 한다는 것을 의미한다. 노후설계서비스를 제공하는데 있어서 전문성 수준은 담당업무에 따라 달라질 수 있을 것이다. 노후설계를 위한 진단

과 상담 서비스를 진단지를 통해 전산 처리되어 나타난 진단결과를 매뉴얼에 따라 상담하는 수준이라면 고도의 전문성이 요구되지 않지만, 심화된 상담서비스는 전문가가 담당해야 할 것이다. 결국 노후설계서비스의 전달체계는 담당업무의 내용과 질에 따라 전문성을 달리하는 효율적인 운영체계를 갖추는 동시에 전문성이 요구되는 업무를 담당할 수 있는 전문가를 충원하거나 양성할 수 있도록 하는 전달체계를 구축할 필요가 있다.

## 2. 효율적 전달체계 마련을 위한 우선순위 분석

본 절에서는 효율적 노후준비서비스 전달체계를 마련하기 위해 앞 절에서 제시한 접근성, 포괄성, 통합성, 지속성, 적절성, 책임성, 전문성의 7가지 서비스 전달체계 특징 중 우선순위를 정하기 위해 일반인 314명과 전문가 24명을 대상으로 웹설문조사를 실시하였다. 일반인과 전문가를 함께 조사함으로써 일반국민이 선호하는 노후준비서비스 전달체계의 최적 접점을 파악하고 전문가관점에서 노후준비서비스 전달체계가 갖춰야 하는 특징들의 순위를 파악하여 전달체계 개선방안의 근거 자료로 사용될 수 있다고 판단된다.

분석방법으로 사용된 AHP는 Analytic Hierarchy Process의 약자로 Saaty (1980)에 의해 개발 되어 널리 보급되어 여러 분야의 의사결정문제에 성공적으로 적용되고 있다고 평가되고 있다. 이 기법은 종합적 목표(노후준비서비스 전달체계)를 달성하기 위해 고려해야 할 기준들의 상대적 가중치를 결정한 뒤 이를 곱한 평점의 합을 비교하여 대안들 간의 종합적 우선순위를 평가하는 방법이다.

## (1) 전문가의 선호도

### 1) 일관성 검증

AHP분석은 응답자에게 7가지의 특성 중에 두 가지만을 골라 어떤 특성이 우선적으로 얼마만큼의 크기로 선호되는가를 질문하기 때문에 질문의 순서나 개인의 인식오류에 따라 일관성에 오류가 발생할 수 있다. 따라서 이를 확인하기 위해 일관성검증이 요구된다. 일반적으로 일관성의 정도를 나타내는 C.R.(Consistency Ration)값이 0.1보다 작으면 일관성이 유지되고 있다고 판단한다. 본 조사에서 전문가 응답의 일관성은 0.0005, 일반인은 0.0003으로 매우 일관성이 높은 것으로 나타났다.

<표 5-10> 전문가 AHP조사의 일관성 검증표

구 분	전문가	일 반
$\lambda$ max	7.0039	7.0028
CI	0.0006	0.0005
CR	0.0005	0.0003
N	24	314

### 2) 분석결과

전문가들을 대상으로 효율적인 노후준비서비스전달체계를 만들기 위해 고려해야하는 7가지 특징들 중에 1위로 책임성, 2위로 접근성, 3위 적절성, 4위 지속성, 5위 전문성, 6위 통합성, 7위 포괄성을 들었다. 일반인은 1위로 책임성, 2위 전문성, 3위 적절성, 4위 지속성, 5위 접근성, 6위 포괄성, 7위로 통합성을 들었다.

전문가와 일반인은 공통적으로 욕구에 적절하게, 정확한 절차에 따라 소외 없이 효과적이고 효율적으로 제공되어야한다는 의미의 책임성을 최

고 우선순위로 뽑았다. 전문가는 2위로 서비스가 필요한 사람들이 누구나 쉽게 어떠한 장애가 없이 해당서비스를 받을 수 있어야 한다는 의미의 접근성을 뽑았지만 일반인은 5위에 그치고 말아 전문가와 일반인 간의 선호의 차이가 다소 있는 것으로 나타났다. 3위로 전문가와 일반인은 필요한 서비스의 양과 질이 이상적으로 제공되어야 한다는 의미의 적절성을 선택했다. 이어 전문가와 일반인은 4위로 대상자의 욕구수준에 따라 지속적으로 제공되어야 한다는 지속성을 선택했다. 5위로 전문가는 사회복지서비스의 핵심적인 주요업무는 전문가가 담당해야 한다는 전문성을 선택했지만 일반인은 접근성을 선택해 전문가는 접근성을 우선적으로 고려할 사항으로 보았지만 일반인은 전문성을 더 중요하게 여기는 것으로 나타났다. 6위로 전문가는 지역사회 유관기관들 간의 긴밀한 협력관계를 구축하여 서비스 제공한다는 통합성을 들었지만 일반인은 포괄성을 들었다. 마지막으로 7위로 전문가는 재무, 건강, 여가, 대인관계 등 다양한 영역들이 함께 제공되어야 한다는 포괄성을 들었고 일반인은 통합성을 들었다. 하지만 전문가와 일반인 모두 포괄성과 통합성은 상대적으로 덜 중요한 것으로 여기고 있었다.

<표 5-11> 효율적 노후준비서비스의 특성들의 우선순위

결 과	전문가		일반인	
	가중치	순 위	가중치	순 위
<접근성> 서비스가 필요한 사람들이 누구나 쉽게 어떠한 장애가 없이 해당서비스를 받을 수 있어야 한다.	0.1530	2위	0.1395	5위
<포괄성> 재무, 건강, 여가, 대인관계 등 다양한 영역들이 함께 제공되어야 한다.	0.1251	7위	0.1365	6위



결 과	전문가		일반인	
	가중치	순 위	가중치	순 위
<통합성> 지역사회 유관기관들 간의 긴밀한 협력관계를 구축하여 서비스 제공한다.	0.1268	6위	0.1298	7위
<지속성> 대상자의 욕구수준에 따라 지속적으로 제공되어야 한다.	0.1459	4위	0.1407	4위
<적절성> 필요한 서비스의 양과 질이 이상적으로 제공되어야 한다.	0.1529	3위	0.1457	3위
<책임성> 욕구에 적절하게, 정확한 절차에 따라 소외 없이 효과적이고 효율적으로 제공되어야 한다.	0.1567	1위	0.1541	1위
<전문성> 사회복지서비스의 핵심적인 주요업무는 전문가가 담당해야 한다는 원칙	0.1396	5위	0.1536	2위

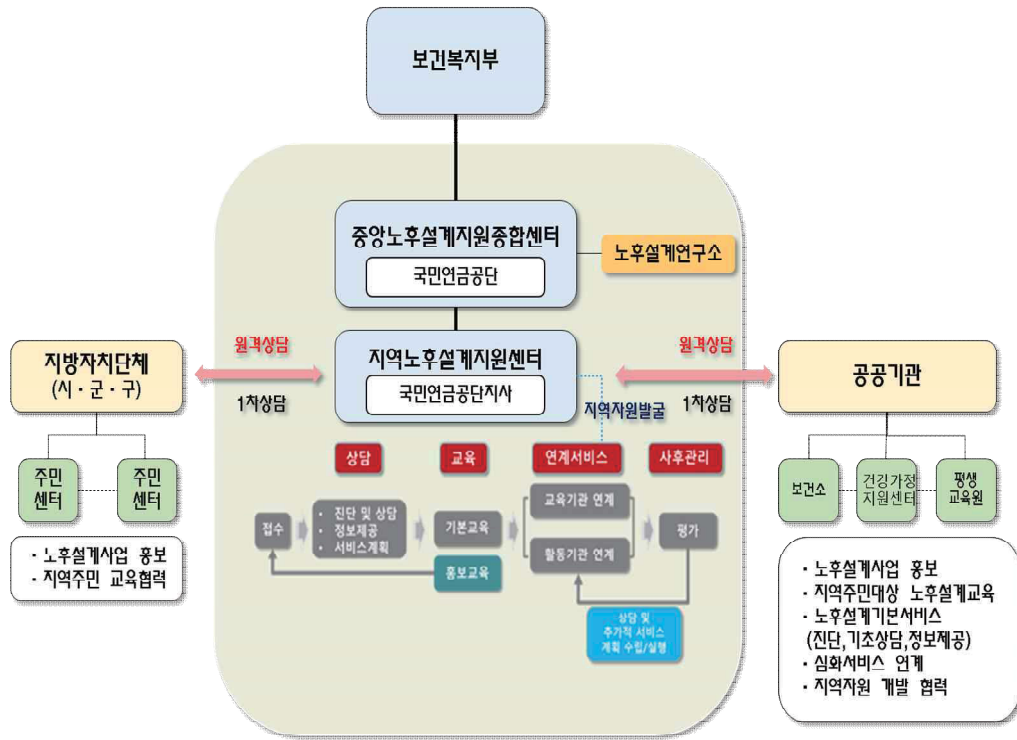
### 3. 원격상담을 통한 노후준비서비스 전달체계(안)

노후설계서비스 전달체계와 관련하여 중요 과제는 어떻게 하면 빠른 시간 안에 전 국민을 대상으로 확대하며 장기적으로 유지관리를 하는 가이다. 그러기 위해서는 보다 많은 곳에 지역노후준비센터를 설치하고 전문적 상담인력을 배치할 필요가 있다. 하지만 국민연금공단 지사를 중심으로 연금관련 상담을 중심으로 건강, 대인관계, 여가에 대한 상담서비스

를 제공하는 현재의 방식으로는 시설과 전문성에 한계가 있다. 따라서 본 연구에서는 앞에서 제시한 7가지 기준 중에서 우선순위를 정하여 전달체계를 설립할 필요가 있다고 본다. 제도도입기에는 쉽게 찾아가서 현재의 상태에 대해 평가를 받고 이에 대한 처방을 받는 기본 상담과 전문 상담이 함께 제공될 필요가 있다. 따라서 접근성, 통합성이 우선 요구된다. 따라서 노후설계지원사업에 대한 국민연금공단의 기존 전달체계와 노하우를 최대한 살리는 동시에 읍·면사무소 및 동 주민자치센터의 활용으로 노후설계서비스의 접근성을 높일 수 있고 통합성이 상대적으로 우수한 B형(국민연금공단지사와 지자체 중심의 전달체계 모형)이 적합하다고 판단된다. 하지만 앞서 살펴본 데로 B형의 경우 국민연금공단 직원 파견하여 지자체 내에 지역노후 설계지원센터를 설립하는 것이 실현성이 다소 떨어진다는 한계가 있다.

이런 한계를 극복하기 위해 국민연금지사가 지자체의 상담인력을 파견하는 것으로 되어있는데, 이를 원격상담으로 대체할 필요가 있다. 1차 기본상담의 경우 설문지 입력을 통한 진단과 진단결과에 대한 간단한 상담이 주요 기능이다. 최근에 인공지능(AI)과 사물인터넷(IoT) 등 전자통신기술의 발달로 원격상담이 가능해졌기 때문에 파견이 아니라 공단에 1차 기본 상담을 전문으로 할 수 있는 상담센터를 마련해서 원격지에 있는 내담자와 상담이 가능하다. 이를 통해 공단은 상담인력을 효율적으로 관리할 수 있고 책임성을 증대시킬 수 있다.

<그림 5-7> 원격상담을 통한 통합적 서비스제공 전달체계



두 번째, 상담성과에 대한 목표설정이 필요하며 목표에 따른 단계별 제공인력의 수급조절이 필요하다. 현재의 공단인력으로는 전 국민을 대상으로 국민의 건강하고 안정된 노후생활을 위하여 노후준비 지원이라는 본 제도의 목적을 달성하기 힘들다. 상담시간은 1인당 15분, 센터별 상담인원은 3명, 전국에 153개 센터가 운영된다고 가정할 경우 상담할 수 있는 능력을 추정하면 다음과 같다.<sup>53)</sup>

53) 시행령 제8조에 따라 지역노후지원센터 인력 기준은 관리 책임자 1명, 전담 노후준비 서비스 제공 기본 인력 3명 이상이며, 인구 50만~80만명 지역에는 1명 이상, 80만 명 이상 지역은 2명 이상을 추가하도록 되어 있다. 이에 공단에서는 2020년까지 중앙센터에 28명, 지역노후지원센터에 379명까지 총 407명으로 확대할 계획을 갖고 있다. 이는 2016년 현재 73명에서 334명을 추가로 확보되는 것이다.

이를 바탕으로 추계한 상담자 1인이 연간 상담할 수 있는 인원은 10,240명이며, 연간 153개 지역센터에서 상담을 받을 수 있는 규모는 최대 470만 명수준이다.<sup>54)</sup> 이는 노후준비가 필요한 2015년 기준 20~64세까지 인구 33,778천명의 약 14%에 해당된다. 4년에 1번씩 상담을 한다고 해도 약 60%만이 상담이 이루어지고 40%는 상담에서 제외된다. 여기에 65세 이상을 포함한다면 약 47%만이 상담을 받게 되어 상담서비스가 필요한 20세 이상 국민의 절반정도는 노후설계서비스의 상담을 받지 못한다고 볼 수 있다.<sup>55)</sup> 따라서 인력을 현재의 최소 2배 이상으로 늘려야 하며, 지속적 관리를 위해 매년 실시하도록 한다면 8배 이상으로 늘려야 한다. 상담인력의 행정적인 처리, 휴가나 복리후생 그리고 보수교육까지 고려한다면 여유인력은 더 확보되어야 한다. 이렇게 급격히 필요한 상담인력을 양성하기도 힘들거니와 상담인력의 질을 담보하기 힘들다. 따라서 인력양성을 위해 2차 상담기관(건강보험공단, 보건소, 건강가족지원센터, 사회복지관, 평생교육원 등의 공공기관)과 연계를 고려 할 필요가 있다.

세 번째 논의된 상담인력의 전문성은 필요 인력의 양적 공급과 더불어 고려 할 사항은 교육의 질을 들 수 있다. 이소정에 따르면 국민연금공단에서 진행하고 있는 CSA과정은 대부분이 집체교육 형식으로 이루어지고 있으며 세부내용 역시 재무 분야에 치우쳐 있다.<sup>56)</sup> 일선에서 활동하고 있는 직원들에게 가장 유용한 교육은 현장의 요구로부터 나오는 것이다. 따라서 정해진 교육내용보다는 현장의 요구와 사회변화에 맞춘 맞춤형 교육과 구체적인 사례를 중심으로 실무자들이 함께 나누는 문제해결형 교

54) 연간 1인당 내담자수: 1명당 15분×8시간×320일=10,240명, 153개 센터별 내담자수: 10,240명×3명(상담자)×153센터=4,700,160명, 공단인력수급계획에 따라 2020년 407명을 가정으로 할 경우에는 4,167,680명 수준이다.

55) 2015년 기준 20세 이상 인구 4,040만 명 대비 470만 명으로 11.7%만이 연간 상담을 받을 수 있다. 따라서 4년에 1번으로 계획한다면 약 47%만이 상담을 받을 수 있다.

56) 이소정 외, 「노후설계서비스 종합계획 수립 및 콘텐츠 개발연구: 노후설계서비스 콘텐츠 개발연구」, 2014, 13-17면.

육 형식이 바람직하지만, 현행 보수교육 프로그램은 정기적인 정보 제공과 이론교육이 많은 비중을 차지하고 있다. 따라서 지금의 재무중심의 집체교육에서 분야를 다변화하여 건강, 대인관계, 여가에 대한 전문적인 상담을 제공할 수 있도록 교육기관을 다변화 할 필요가 있다.

## 제 6 장 법학적 관점에서 「노후준비지원법」 평가

## 제 1 절 기초분석

## 1. 「노후준비지원법」의 입법목적 및 입법배경

## (1) 입법배경

「노후준비지원법」은 처음에는 「노후설계지원에 관한 법률안」이라는 이름으로 2013년 5월 24일 국회 유재중 의원을 대표 발의자로 하여 모두 10명의 의원들에 의해 발의되었다. 법률안은 모두 8장, 32개 조문으로 구성되어 입법목적, 노후설계서비스 기본계획 수립, 노후설계지원사업, 제공기관, 제공인력 및 정보시스템 등의 구축 및 운영 등에 관하여 규정하고 있었다.

&lt;표 6-1&gt; 법률안의 구성 및 주요내용

제1장 총칙	제5장 제공인력
제1조(목적)	제18조(노후설계서비스 제공인력)
제2조(정의)	제19조(제공인력의 결격사유)
제3조(국가 등의 책무)	제20조(제공인력의 금지행위)
제4조(다른 법률과의 관계)	제21조(보수교육의 실시)
제2장 기본계획의 수립 등	제6장 정보의 활용 등
제5조(기본계획의 수립)	제22조(노후설계서비스 정보의 활용)
제6조(실태조사)	제23조(개인정보보호)

<p>제3장 노후설계서비스</p> <p>제7조(노후설계지원사업)</p> <p>제8조(노후준비지표 및 노후준비기준선)</p> <p>제9조(노후설계서비스의 제공)</p> <p>제10조(노후설계서비스의 분야)</p> <p>제4장 제공기관</p> <p>제11조(노후설계위원회)</p> <p>제12조(중앙노후설계지원센터)</p> <p>제13조(지역노후설계지원센터)</p> <p>제14조(지역노후설계지원센터 평가)</p> <p>제15조(폐지·휴지 등의 신고)</p> <p>제16조(시정 명령)</p> <p>제17조(지정취소 등)</p>	<p>제24조(정보시스템 등의 구축 및 운영)</p> <p>제25조(연금 종합정보시스템 구축)</p> <p>제7장 보칙</p> <p>제26조(비밀누설의 금지)</p> <p>제27조(청문)</p> <p>제28조(보고·검사)</p> <p>제29조(권한의 위임 및 위탁)</p> <p>제30조(유사명칭의 사용금지)</p> <p>제8장 벌칙</p> <p>제31조(벌칙)</p> <p>제32조(과태료)</p>
---	---

「노후설계지원에 관한 법률안」의 제안이유를 살펴보면, “지속적인 기대수명 증가로 생애주기에서 노년기가 차지하는 비중이 증가함에 따라 은퇴 이후의 노후생활에 대한 설계 필요성이 증대하고 있음. 베이비붐 세대의 대량은퇴가 시작되고 있음에도 불구하고 노후준비 및 노후설계 필요성에 대한 인식이 부족하여 준비가 안 된 노후로 인한 사회적 문제가 심각함. 체계적인 맞춤형 노후설계서비스 제공을 통해 개인이 재무·건강·생애경력·여가·대인관계의 제반사항에 대하여 스스로 노후를 준비할 수 있는 기반을 마련하여 고령사회 삶의 질 향상 및 후세대 재정부담 완화를 도모할 필요가 있음.”이라고 밝히고 있다.<sup>57)</sup>

57) 노후설계지원에 관한 법률안(유재중 의원 대표발의, 2013. 5. 24, 1905112), 1-2면. 「노

## (2) 제정연혁

유재중 의원이 대표발의하였던 법률안은 제316회 국회(임시회) 보건복지위원회 제1차 전체회의에 상정되어 제안설명·검토보고 및 대체토론을 거쳐 법안심사소위원회에 회부되었고(2013. 6. 17), 제332회 국회(임시회) 보건복지위원회 법안심사소위원회 제2차 회의(2015. 4. 21)에 상정되어 축조심사를 거친 다음, 제332회 국회(임시회) 보건복지위원회 법안심사소위원회 제3차 회의에서 수정의결되었다(2015. 4. 22).

이후 법률안은 제332회 국회(임시회) 보건복지위원회 전체회의 제1차 회의에서 법안심사소위원회의 심사결과보고를 받고 그 의결에 따라 수정의결되었다(2015. 4. 23).

또한 이 법률안은 제332회 국회(임시회) 법제사법위원회 제2차 전체회의에 상정되어 법안심사제2소위원회에 회부되었다(2015. 4. 29). 제332회 국회(임시회) 법제사법위원회 법안심사제2소위원회 제1차 회의는 위 법안을 수정의결하였고(2015. 5. 1), 이 소위심사에 따라 제332회 국회(임시회) 법제사법위원회 전체회의 제3차 회의도 위 의결에 따라 수정의결되었다(2015. 5. 6).

이후 이 법률안은 제333회 국회(임시회) 본회의 제3차 회의에서 위 의결과 같이 수정의결되었으며(2015. 5. 29), 2015년 6월 22일 정부에 의해 「노후준비지원법」이라는 이름으로 공포되었다.

---

「노후준비지원법」은 법률안의 제안이유에 더하여 “노후준비를 위한 서비스 개발 및 인프라 구축을 통해 노후준비를 개인의 책임에서 개인, 기업, 민간, 정부의 역할분담으로 전환하고 국가와 지방자치단체에 대한 노후준비지원사업에 관한 사항을 정하는 등 노후준비 지원에 관한 법적 근거를 마련함으로써 저출산·고령화에 따른 사회변화에 대응하여 고령사회의 삶의 질을 향상시키고 세대가 통합되고 공존하는 사회를 구현하려는 것”을 제정이유로 밝히고 있다. 국가법령정보센터, 「노후준비지원법」 제정이유 참조 [<http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=172403&lsId=&efYd=20151223&chrClsCd=010202&urlMode=lsEfInfoR&viewCls=lsRvsDocInfoR#0000>](2016.9.27. 확인)].



## 2. 검토보고서 등 분석

2013년 6월 보건복지위원회 수석전문위원이 국회에 제출한 검토보고서의 내용은 크게 노후준비지원 관련 개별법의 입법 필요성과 조문별 주요 내용에 관한 검토의 2부분으로 구성되어 있다. 이 가운데 개별법의 입법 필요성에 대해서는 이후의 국회 심의과정에서도 계속 논의되었기 때문에 각각의 부분을 구분하여 살펴본다.

### (1) 검토보고서의 주요 내용

검토보고서에 나타난 주요 내용은 다음과 같다.<sup>58)</sup> 첫째, 법률안에서 규정하고 있는 노후준비기준선, 노후준비지표(법률안 제2조 각호) 등 용어들의 의미를 보다 명확하게 규정할 필요성이 있다고 하였다.

둘째, 노후설계서비스 기본계획(법률안 제5조)과 관련하여 개별적으로 기본계획을 수립할 때의 효과와 다른 정책과의 체계 및 연계 가능성 등에 관한 검토의 필요성과 연도별 시행계획에 관한 규정 및 계획안 작성 시 관계 중앙행정기관 및 지방자치단체의 장과의 협조에 관한 규정을 신설할 필요성이 있다고 하였다.

셋째, 노후설계서비스의 제공 대상(법률안 제9조)과 관련하여 모든 연령대의 국민을 대상으로 노후설계서비스를 제공할 필요성이 있는지에 대한 검토와 전 국민을 대상으로 하는 서비스의 제공 의무화에 따른 서비스 신청 또는 이용 예상자 수의 추계와 소요재원의 규모 및 조달문제 등을 충분히 고려하여야 한다고 하였다.

넷째, 노후설계위원회(법률안 제11조)와 관련하여 특히 중앙노후설계위원회는 「저출산·고령사회기본법」 제23조에 따라 설치된 저출산·고령사

---

58) 이하의 내용은 노후설계지원에 관한 법률안 검토보고서, 9-27면 참조.

회위원회의 심의사항과 중복될 여지가 있다고 하였다.

다섯째, 법률안 제20조는 지역노후설계지원센터에서 노후설계서비스를 제공하는 사람에 대한 금지행위를 규정하면서 제4호에서 ‘그 밖에 대통령령으로 정하는 행위’를 금지하고 있는 바, 이와 같이 불명확하고 포괄적으로 규정하고 이를 처벌하도록 하는 규정은 죄형법정주의 원칙에 반한다고 하였다.

여섯째, 연금 종합정보시스템의 구축(법률안 제25조 제1항)과 관련하여 노후설계서비스의 주된 서비스는 재무설계가 될 것이고, 실효적인 재무설계를 위해서는 기초자료로서 노후설계서비스 이용자의 연금 등 금융자산 정보가 필요하다는 취지의 규정으로 이해될 수 있으나, 연금종합시스템을 통하여 확인하고자 하는 금융자산 등의 정보에 대하여 “각종 공적 및 사적 연금 가입정보 등의 재무 관련 정보”라고 포괄적으로 규정하고 있는 점은 문제가 있다고 지적하였으며, 다른 한편으로는 노후설계서비스 재무정보 확인을 위해 연금종합정보시스템을 구축하는 것이 과연 필요한 것인지 신중한 판단이 요구된다고 하였다.

일곱째, 법률안 제29조는 보건복지부장관 등은 노후설계지원에 관한 업무의 일부를 대통령령으로 정하는 바에 따라 관련 법인이나 단체에 위탁할 수 있도록 하고 있는 바, 금품의 수수(收受)와 같은 불법행위가 있는 경우에는 이들을 공무원과 같이 취급하여 처벌할 수 있도록 ‘벌칙 적용 시 공무원 의제’에 관한 규정을 둘 필요가 있다고 하였다.

## (2) 입법 당시 제정의 필요성에 관한 논의의 경과

### 1) 기존 법률의 개정과 관련한 논의

법률안이 제출되었을 때에는 이미 2009년 「국민연금법」 및 동 법 시행령의 개정을 통해 국민연금공단이 노후설계 상담 및 소득활동 지원을 할

수 있는 법적 근거를 마련하여 관련 사업을 실시하고 있었다.<sup>59)</sup> 따라서 「국민연금법」 또는 기존의 노후준비와 관련한 법률의 개정을 통해 서비스 제공의 법적 근거를 마련하기 위한 논의가 있었다.

우선 2013년 7월 16일 정부에 의해 「저출산·고령사회기본법 일부개정법률안」이 제안되었다. 개정안은 노인일자리의 개발 및 지원 등을 담당하기 위하여 「노인복지법」 제23조의2<sup>60)</sup>에 근거하여 설립된 한국노인인력개

59) 「국민연금법」(법률 제9385호, 2009.1.30. 일부개정) 제46조의3(노후설계 상담 및 소득활동 지원) 공단은 대통령령으로 정하는 바에 따라 가입자, 가입자였던 자 및 수급권자의 다층보장체계를 통한 적정 노후소득 보장을 위하여 노후설계 상담 및 소득활동 지원 사업을 할 수 있다.

「국민연금법 시행령」(대통령령 제21463호, 2009.4.30. 일부개정) 제32조의3(노후설계 상담 및 소득활동 지원 사업) 공단은 법 제46조의3에 따라 다음 각 호의 사항에 관한 노후설계 상담 및 소득활동 지원 사업을 할 수 있다.

1. 국민연금 등 법률에 따른 각종 연금, 개인연금 등 다층보장체계를 통한 적정 노후소득보장에 관한 종합 상담
2. 「직업안정법」에 따른 직업안정기관이나 무료직업소개사업을 하는 자에게의 연계 및 일자리 전문기관에의 연계
3. 건강, 주거, 대인관계, 취미, 여가 등 노후생활 설계서비스를 제공하는 전문기관의 발굴 및 연계
4. 노후설계 상담을 위한 정보시스템의 구축·운영
5. 노후설계 상담 및 소득활동 지원을 위한 교육훈련 및 홍보
6. 노후설계 상담 및 소득활동 지원에 관한 조사 연구 및 국제협력

60) 「노인복지법」 제23조의2(노인일자리전담기관의 설치·운영 등) ① 노인의 능력과 적성에 맞는 일자리지원사업을 전문적·체계적으로 수행하기 위한 전담기관(이하 “노인일자리전담기관”이라 한다)은 다음 각 호의 기관으로 한다.

1. 노인인력개발기관 : 노인일자리개발·보급사업, 조사사업, 교육·홍보 및 협력사업, 프로그램인증·평가사업 등을 지원하는 기관
  2. 노인일자리지원기관 : 지역사회 등에서 노인일자리의 개발·지원, 창업·육성 및 노인에 의한 재화의 생산·판매 등을 직접 담당하는 기관
  3. 노인취업알선기관: 노인에게 취업 상담 및 정보를 제공하거나 노인일자리를 알선하는 기관
- ② 국가 또는 지방자치단체는 노인일자리전담기관을 설치·운영하거나 그 운영의 전부 또는 일부를 법인·단체 등에 위탁할 수 있다.
- ③ 노인일자리전담기관의 설치·운영 또는 위탁에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

발원을 개편하여 특수법인인 고령사회복지진흥원을 설립하고, 동 진흥원이 고령사회 정책 및 복지서비스를 개발하고 통합적으로 제공하는 구심체로서의 역할을 수행하는 것을 주요내용으로 하고 있었다(법률안 제24조 제1항 및 부칙 제2조의 신설).

이 개정안에 대해서는 고령사회복지진흥원의 주요 사업이 될 노후설계서비스는 2012년 국민연금공단 및 2013년 한국노인인력개발원 국정감사시 노후설계사업의 사업 중복 및 예산 낭비 우려가 지적됨에 따라 양자간 협력체계를 구축하는 등의 방안을 검토할 필요성이 지적되었다.<sup>61)</sup> 또한 당시 저출산·고령사회위원회의 활동이 크게 활발하지 않았고, 저출산·고령사회기본계획도 관리 및 유지에 부실한 측면이 있었으며,<sup>62)</sup> 당시의 한국노인인력개발원의 조직으로는 사업을 수행하기 위한 인적·물적 인프라가 매우 부족하였기 때문에 동 법의 개정으로 대처하기에는 한계가 있다는 점 등이 지적되었으며, 이 개정안은 2016년 국회 임기 만료 시에 폐기되었다.

2014년 1월 14일에는 김용익 의원이 대표로 「국민연금법 일부개정법률안」을 제안한 바 있었다. 개정안은 당시 하위 법령에서 규정하고 있는 노후설계서비스 사업의 구체적인 내용을 법률로 상향하여 규정하고, 국민연금공단이 노후설계서비스 사업의 효율적인 추진을 위하여 중앙노후설계지원센터 및 지역노후설계지원센터를 설치·운영할 수 있는 법적 근거를

61) 저출산·고령사회기본법 일부개정법률안 검토보고서, 6면[[http://likms.assembly.go.kr/bill/billDetail.do?billId=ARC\\_G1G3C0Y7S1X6J1E7P0U8R1P7F2I6Y0](http://likms.assembly.go.kr/bill/billDetail.do?billId=ARC_G1G3C0Y7S1X6J1E7P0U8R1P7F2I6Y0)(2016.9.27. 확인)].

62) 저출산·고령사회기본계획을 통해 지난 10년 간 향후 급격하게 진행될 인구 감소 및 고령화에 대응하기 위하여 노후소득 보장, 건강한 노후 보장 등 관련 제도를 마련하여 왔으나 이와 같은 노력들은 노인인구의 양적 증가에 대응한 대책들로서 노인인구의 질적 및 구조적 변화와 관련한 균형적인 대응은 미흡하였다고 할 수 있으며, 또한 노후소득과 건강 보장에 중점을 두었을 뿐, 문화·여가, 교통, 주거, 안전, 산업, 금융 등에 대한 다영역적 종합적인 접근이 부족하였다[이삼식, “저출산·고령화 대책의 현황과 정책과제”, 보건복지포럼 통권 제231호, 한국보건사회연구원, 2016.1, 54면].

마련하여 보다 안정적이고 체계적인 국민의 노후설계 지원을 내용으로 하고 있었다(법률안 제46조의3 각 호 및 제46조의4 신설).<sup>63)</sup>

이 개정안과 관련하여 국민연금공단은 2009년 1월에 노후설계서비스 사업에 대한 법적근거가 마련된 이후에 지속적으로 관련 사업을 수행하면서 사업수행을 위한 인적·물적 인프라 측면에 우위가 있으나, 공단의 성격상 비재무적인 분야의 노후설계서비스에 대한 전문성 확보에는 어려움이 있다는 지적이 있었다.<sup>64)</sup> 또한 공단에서 지원하는 서비스는 기본적으로 국민연금 가입자 또는 가입자이었던 사람 등 국민연금과 관련성이 있는 사람들을 대상으로 재무분야를 중심으로 제공되었다는 한계가 있었다.<sup>65)</sup>

## 2) 검토보고서 및 국회 심의과정에서의 논의

우선 법제처는 법률안에 대하여 “노후설계서비스 사업을 활성화할 경우, 적정 노후소득 준비를 통하여 국가 재정 부담 및 고령화로 인한 사회 문제 감소를 도모할 수 있고, 노인의 사회참여 증대와 노후 불안감 제거로 삶의 질 향상에도 기여할 수 있을 것이므로, 이러한 노후설계지원을 위한 목적의 입법은 일면 타당하다고 할 수 있으나, 「저출산·고령사회기

---

63) 「국민연금법 일부개정법률안」 제안이유 및 주요내용, 1-2면[[http://likms.assembly.go.kr/bill/billDetail.do?billId=PRC\\_T1G4F0J1O1V4O1L6P4T1P2H0V5W5E5](http://likms.assembly.go.kr/bill/billDetail.do?billId=PRC_T1G4F0J1O1V4O1L6P4T1P2H0V5W5E5)(2016.9.27. 확인)].

64) 「국민연금법 일부개정법률안」 검토보고서, 94면[[http://likms.assembly.go.kr/bill/billDetail.do?billId=PRC\\_T1G4F0J1O1V4O1L6P4T1P2H0V5W5E5](http://likms.assembly.go.kr/bill/billDetail.do?billId=PRC_T1G4F0J1O1V4O1L6P4T1P2H0V5W5E5)(2016.9.27. 확인)]. 아울러 동 보고서 95면에서는 절충적인 방안으로 국민연금공단과 한국노인인력개발원이 노후설계서비스와 관련된 업무를 분리하여 수행하는 방안(예를 들어 재무설계는 국민연금공단이, 생활설계는 한국노인인력개발원이 담당하는 방안)을 고려할 수도 있겠으나, ① 노후설계는 특정 시점의 생애전반을 다루는 사안으로서 통합적인 접근이 필요하며, ② 노후설계를 세부분야로 나누는 과정에서 기관 간 사업의 중복 위험성이 상존한다는 점에서 동일한 기관이 노후설계서비스를 종합적으로 전담하는 방안으로 제도가 구축되는 것이 장기적인 효율성 관점에서 바람직하다는 입장을 밝히고 있다.

65) 다만, 「노후준비지원법」의 실시로 국민연금공단 본부에 중앙노후준비지원센터가 설치되었고, 공단의 전국 107개 지사에 설치되어 있던 행복노후설계센터는 지역노후준비센터로 전환된 바 있다.

본법』 등이 노후설계지원과 관련이 있는바, 노후설계를 지원하기 위하여 별도의 특별법을 제정할 필요가 있는지, 아니면 입법 목적을 달성하기 위하여 기존 법령을 보완하는 것이 적절한 것인지에 대한 검토가 필요하고, 국가의 재정여력 등을 종합적으로 고려해야 할 것”<sup>66)</sup>이라는 의견을 밝힌 바 있다.

또한 검토보고서에서도 수석전문위원은 “제정안은 노후설계서비스를 전 국민에게 안정적으로 제공하기 위하여 노후설계서비스 수행 전담기관 지정, 프로그램의 개발·보급, 전문 인력의 양성 등 노후설계서비스에 대한 제도적 기반을 마련하기 위한 목적으로 보임. 노년기 생활에 대비한 노후설계서비스 제공 시책은 저출산·고령사회 기본계획의 하나로서, 「저출산·고령사회기본법」에 근거를 두고 시행되고 있으므로, 노후설계서비스 사업을 위하여 별도의 특별법을 제정할 필요가 있는지 또는 기존 법령을 보완하는 것이 적절한지에 대한 검토가 필요하고, 국가의 재정여력 등을 종합적으로 고려할 필요가 있다는 법제처의 의견과 별도 입법의 효과성·경제성 및 다른 법률과의 관계 등을 종합적으로 고려하여 법률 제정 여부를 결정하여야 할 것으로 판단됨. 별도의 법률을 제정하지 않는 경우에는 노후설계서비스 사업의 정책대상 확대와 이를 위한 제도적 기반 조성에 관한 규정을 「저출산·고령사회기본법」에 신설하여 제정안의 입법취지를 살릴 수 있는 방안을 고려해 볼 필요가 있을 것임.”<sup>67)</sup>이라고 하여 개별입법에 신중한 자세를 취했던 것으로 보인다.

이후 국회에서의 법안심의과정에서도 일부 국회의원이 당시 노후설계 지원은 국민연금공단이 이미 준비하고 있음은 물론 노인인력개발원을 고령사회복지진흥원으로 개편해서 노후설계 서비스를 맡기고자 하는 시도도 있는바, 업무의 중복이나 낭비되는 문제점을 지적하였다.<sup>68)</sup> 정부는 노

66) 김대현, 앞의 검토보고, 7면.

67) 전주(前註).

68) 제316회 국회(임시회) 보건복지위원회 전체회의 제1차 회의록(2013. 6. 17), 75면 김용

후설계 지원하는 부분이 국민연금공단에서 현재 하고 있지만 이는 국민 연금에 가입하고 있는 사람만 대상으로 하고 있고 또 재무 분야에 한정 해서 수행하고 있는데, 노후설계가 고령화사회에서 꼭 필요하고 중요한 사업이기 때문에 국민연금공단에만 맡겨 놓지 않고 전 국민을 상대로 이 러한 서비스를 지원함이 필요하다고 하였다.<sup>69)</sup> 또한 정부는 위 제정 법률 안의 내용 가운데 「국민연금법」으로 가야할 내용을 삭제하고, 제정법률안 에 대한 수정의견을 제시하였다.<sup>70)</sup> 아울러 정부는 노후설계를 정의한다든 가 또는 전달 체계를 구축하고 또 연금 이외의 다른 금융서비스와의 연 계 문제, 전문인력 양성 등 여러 측면을 고려했을 때는 단순히 「국민연 금법」을 개정하는 것보다 별도의 실정법을 제정하는 것이 더 타당하다고 하였다.<sup>71)</sup> 그러나 일부 위원은 사업주체를 국민연금공단으로 하고, 사업 대상을 전 국민 대상으로 하는 것을 인정한다 하더라도, 서비스 내용에 있어서 금융서비스와의 연계와 그 컨설팅을 할 수 있도록 한다는 것인데, 이것만으로는 제정법이 필요한 이유의 합리적인 근거가 되지 않는다고 지적하였다.<sup>72)</sup> 정부는 일단 연금의 틀만으로는 노후설계를 하는 데 있어 서는 재정적 요인 등의 측면에서 보았을 때 충분하지 않는바, 노후설계를 체계적으로 지원하기 위해서는 연금 이외의 재무 그리고 다른 측면으로 까지 확대해서 관장하는 측면에서는 국민연금공단을 중심으로 하는 연금 법 개정보다는 별도의 법을 제정하는 게 필요하다고 하였다.<sup>73)</sup>

---

익위원 발언 참조[[http://likms.assembly.go.kr/bill/billDetail.do?billId=PRC\\_U1G300D5G2U4P1A7U2H5F4B1M6K9E8](http://likms.assembly.go.kr/bill/billDetail.do?billId=PRC_U1G300D5G2U4P1A7U2H5F4B1M6K9E8)(2016.9.27. 확인)].

69) 전주(前註), 76면 보건복지부장관 발언 참조.

70) 제332회 국회(임시회) 보건복지위원회 법안심사소위원회 제2차 회의록, 4면 보건복지 부인구아동정책관, 남인순위원, 소위원장 발언 참조[[http://likms.assembly.go.kr/bill/billDetail.do?billId=PRC\\_U1G300D5G2U4P1A7U2H5F4B1M6K9E8](http://likms.assembly.go.kr/bill/billDetail.do?billId=PRC_U1G300D5G2U4P1A7U2H5F4B1M6K9E8)(2016.9.27. 확인)].

71) 전주(前註), 5면 보건복지부 인구아동정책관 발언 참조.

72) 전주(前註), 5면 남인순위원 발언 참조.

73) 전주(前註), 5면 보건복지부 인구아동정책관 발언 참조.

다른 위원이 해당 내용을 「노인복지법」 개정을 통해 반영하는 방안을 제시하자,<sup>74)</sup> 정부는 노후설계에 있어서는 「국민연금법」의 개정만으로 관리하기는 조금 어려운 측면이 있고, 노인복지라는 측면도 있지만, 노후설계에는 노인에 대한 복지 측면만 들어오는 것이 아니라 복지의 범위를 넘어서는 여러 측면이 포함되어 있기 때문에 제정법이 타당하다고 하였다.<sup>75)</sup>

또 다른 위원은 저출산·고령사회의 노후설계에 대한 마스터플랜을 제시한 것으로 제정법과 같이 국민연금 가입자 이외의 사람들을 포괄적으로 대상으로 하여 서비스설계센터를 중앙에서 컨트롤하도록 하고, 국민연금공단에서 하는 것은 제한적이므로, 고령화 시대를 대비해서 새로운 계획을 갖고 시작하는데 찬성한다고 하였다.<sup>76)</sup> 일부 위원이 제정법이 성립하려면 기본계획 등이 있어야 하는데 정부의 수정의견이 이 부분이 없으므로, 「국민연금법」에 위임하는 부분을 제외한 제정법의 나머지 사항에 대한 논의를 다음으로 미루자고 하였다.<sup>77)</sup> 소위원장도 노후설계는 중요한 것이고 기존의 「노인복지법」이나 「국민연금법」으로는 곤란하므로, 제정법이 제시한 프레임(frame)을 기본으로 발전시키면 좋겠다는 취지로 발언하였다.<sup>78)</sup>

일부 위원이 제정법과 기존 법률을 개정하는 것은 큰 차이가 없지만, 제정법으로 가면 장기적으로는 여러 내용을 담을 수가 있는데, 정부가 제정법 수정의견을 제시하면서 제정법안의 내용을 과도하게 삭제하여 제정법의 의미를 반감시킨 결과 정부(보건복지부)가 제정법으로 가야 하는 이유를 명확히 설명할 필요가 있다고 하였다.<sup>79)</sup> 정부는 중복적인 내용을 상

74) 전주(前註), 6면 최동익 위원 발언 참조.

75) 전주(前註), 7면 보건복지부 인구아동정책관 발언 참조.

76) 전주(前註), 7-8면 박윤옥 위원 발언 참조.

77) 전주(前註), 7면 남인순 위원 발언 참조.

78) 전주(前註), 7-8면 소위원장 발언 참조.

79) 전주(前註), 8-10면 김성주위원 발언 참조.



당히 삭제하였다 하더라도 노후설계를 위한 인프라의 문제, 인력의 문제, 기관 간 협조의 문제, 네트워크의 문제, 벌칙 등 노후설계 서비스를 제공할 수 있는 기본틀에 대한 사항은 모두 들어 있다고 하였다.<sup>80)</sup>

기존법의 개정과 제정법으로 하는 것에 대하여 보건복지위원회는 제정법의 주요내용이 「국민연금법」에 들어가면 아무리 국민연금공단이 이 사업을 한다고 하더라도 가입자를 전 국민으로 하더라도 이게 그와 관련되는 기본적인 계획을 실천할 수가 없는바 한계가 있는데, 제정법안과 수정의견에 의할 때 노후설계서비스에 대해서 국가와 지방자치단체가 책임을 지고 보건복지부장관이 보건복지부에서 이 사업들을 실시를 해야 되며, 노후설계에 대한 인식 제고, 노후설계 실태 조사와 연구, 서비스 제공, 프로그램 개발 이등을 수행하여야 하는바, 「국민연금법」을 개정하여 노후설계를 국민연금공단에 맡겨 놓으면 이러한 사업을 다 할 수가 없으므로 제정법이 필요하다고 하였다. 결국 국회(보건복지위원회 법안심사소위원회)는 일단 제정법으로 추진하되 해당 내용을 검토하여 추가 및 보완하기로 하면서, 제정법이 수정의견대로 의결되는 경우 「국민연금법」도 같이 수정하기로 하였다.<sup>81)</sup>

### (3) 소 결

인구고령화로 인하여 노인빈곤과 성장 동력이 약화되고 공적 연금 등 국가재정의 부담이 증대되는 등 많은 사회·경제적 문제가 발생할 가능성이 매우 높아지고 있다. 이에 체계적이고 충실하며 효율적인 노후준비지원 서비스의 제공은 국가적으로 시급하고 중요한 과제로 대두되었다.

노후준비는 대상자 본인의 자조적이고 자발적인 노력에 의해 구축되어야 하는 개인적인 행위에 해당되지만 이와 관련한 정보를 어디에서 얻고,

---

80) 전주(前註), 9면 보건복지부 인구아동정책관 발언 참조.

81) 전주(前註), 10-11면 소위원장, 수석전문위원, 김성주 위원, 남인수 위원 발언 참조.

어떻게 조직해야 하는지를 알기에는 한계가 있기 때문에 전문기관이나 국가기관의 조력이 매우 중요한 의미를 가진다.

물론 이와 관련한 서비스는 민간 영역에서 제공될 수도 있으나 공적 영역에 의해 제공되는 것이 보다 객관성과 공정성을 담보할 수 있으며, 이에 대한 근거로는 첫째, 민간 영역에서는 대부분 특정 연령대 및 특정 이해집단을 대상으로 실시하기 때문에 전 국민서비스로 확대되기 어렵다는 점, 둘째, 서비스는 전 생애에 걸쳐 장기적인 관점에서 제공되어야 한다는 점, 셋째, 순수하게 국민들의 삶의 질 향상을 위해 실시하는 것이므로 노후준비, 노후설계에 대한 인식을 개선하고 효과적으로 운영하기에는 국가가 주도하는 것이 유리하다는 점, 넷째, 전달체계 측면에서도 전 국민서비스가 되기 위해서는 여러 기관들이 연계하여 중추기관과 지역사회 거점을 정비·재편성해야하는데, 이는 정부가 주도하는 것이 효율적이라는 점 등을 들 수 있다.<sup>82)</sup>

노후준비의 지원과 관련한 법령들 가운데 「저출산·고령사회기본법」은 저출산 및 인구의 고령화로 인해 발생하는 사회변화에 대비한 정책의 기본방향과 그 수립 및 추진체계에 관한 사항을 규정하기 위한 것으로서, 기본계획과 연도별 시행계획을 수립할 것을 규정하고 있다.<sup>83)</sup> 동 법에 따른 기본계획의 정책 가운데 노후준비와 가장 직접적으로 관련성이 높은 분야는 ‘고령사회 삶의 질 향상 기반 구축’이라고 할 수 있다. 그러나 최근 노후준비에 대한 국민의 관심과 중요성의 증대에 비추어 본다면 보다

82) 지은정, “우리나라 노후설계서비스에 대한 시론적 고찰 : 보편적·균형적 관점에서”, 사회보장연구 제29권 제4호, 한국사회보장학회, 2013.11, 256면.

83) 「저출산·고령사회기본법」에 의한 저출산·고령사회 기본계획은 2006년부터 5년 단위로 수립되고 있으며, 현행 3차 계획에 이르기까지 ‘출산과 양육에 유리한 환경 조성’, ‘고령사회 삶의 질 향상 기반 구축’, ‘저출산·고령사회의 성장동력 확보’ 및 ‘저출산·고령사회 대응 사회분위기 조성’과 정책 효과성 제고’라는 4개 분야의 정책목표를 제시하면서 각 분야에 있어서의 세부사업을 추진하는 구조를 가지고 있다.

체계적이고 효율적인 지원을 가능하게 하는 법적 근거와 방안이 요구되고 있으며, 동 법에서도 국가 및 지방자치단체로 하여금 국민이 행복하고 활기찬 노후생활설계를 위해 필요한 시책을 강구하도록 규정하고 있으므로(제15조의2), 이를 구현할 수 있는 역할을 「노후준비지원법」이 담당하게 된다.

또한 노후준비의 정의, 서비스전달체계의 구축·관리, 공적 연금 이외의 다른 금융서비스와의 연계, 전문인력 양성 및 교육 등의 측면을 고려하였을 때 단순히 「저출산·고령사회기본법」에 관련 규정을 신설하는 방안보다는 별도의 개별법을 제정하여 시행하는 것이 보다 효율적이고 체계적인 서비스제공을 실현할 수 있다.

이러한 관계에서 본다면 「노후준비지원법」은 「저출산·고령사회기본법」상의 고령사회와 관련한 정책을 구체적이고 실질적으로 이행할 수 있는 특별법의 지위를 가진다고 할 수 있다. 그러므로 「노후준비지원법」과 「저출산·고령사회기본법」에 의해 실시되는 정책과 시책은 상호 연계하여 일관적으로 추진되어야 할 필요가 있다.<sup>84)</sup>

한편 법률안 심의과정에서 의미가 불분명한 용어 또는 포괄적인 규정 등을 삭제 또는 정비하는 등 검토보고서에서 지적된 내용이 상당 부분 반영되어 입법된 점은 긍정적으로 평가할 수 있다. 다만, 시행계획에 관한 사항이 규정되지 않고 입법된 점은 체계적이고 효율적인 노후준비지원 서비스의 실시와 관련하여 부족한 부분으로 평가할 수 있으며, 이에 관한 내용은 후술한다.

---

84) 이를 위해 「노후준비지원법」에 국가와 지방자치단체는 노후준비지원정책이 관련되는 저출산·고령사회정책과 연계되도록 하여야 한다는 취지의 규정을 신설하는 것도 고려할 수 있을 것이다.

## 제 2 절 「노후준비지원법」의 법체계

### 1. 법체계 및 주요 내용

#### (1) 총칙 부분

「노후준비지원법」의 목적조항에 따르면 동 법은 “국민의 건강하고 안정된 노후생활을 위하여 노후준비 지원에 관한 사항(제1조)”을 규정한다고 천명하고 있다. 또한 정의조항(제2조)에서는 ‘노후준비’를 “노년기에 발생할 수 있는 빈곤·질병·무위·고독 등에 대하여 사전에 대처하는 것(제1호)”으로, ‘노후준비서비스’를 “재무·건강·여가·대인관계 등 분야별로 적절한 노후준비를 위하여 제공하는 진단, 상담, 교육, 관계기관 연계 및 사후관리 등(제2호)”으로 정의하고 있다. 또한 국민들의 적절한 노후준비 지원을 위하여 국가와 지방자치단체는 법적·제도적 장치를 마련하는 등 필요한 시책을 수립·시행하여야 하는 책무를 부담한다(제3조).

#### (2) 기본계획의 수립 및 추진체계

보건복지부장관은 관계 중앙행정기관의 장과 협의하여 5년마다 노후준비 지원에 관한 정책의 기본방향 등을 포함하는 노후준비 지원에 관한 기본계획을 수립하여야 하며(제5조 제1항), 노후준비서비스 제공사업 등의 실시 및 전반적인 노후준비의 정도를 측정·점검할 수 있는 평가기준(노후준비지표)을 개발하여 보급하여야 한다(제6조 및 제7조).

노후준비서비스의 핵심이라고 할 수 있는 추진 및 전달체계와 관련하여 보건복지부 산하에 보건복지부 차관을 위원장으로 하여 관계 부처 공무원과 노후준비 관련 전문가들로 구성되는 국가노후준비위원회를 두어

야 하며, 위원회는 기본계획, 노후준비지표 및 노후준비 지원과 관련한 주요한 사항들을 심의한다(제8조).

또한 보건복지부장관은 노후준비서비스의 조사·연구·교육 및 서비스 제공자의 양성·관리 등의 사업을 수행하기 위하여 국민연금공단에 중앙노후준비지원센터(이하 ‘중앙센터’라고 한다)를 지정하여 운영하여야 한다(제9조). 일반 국민에 대해 노후준비서비스를 직접적으로 지원하게 되는 기관은 지역노후준비지원센터(이하 ‘지역센터’라고 한다)에서 담당하게 되며, 서비스를 제공하려는 공공기관은 보건복지부장관에게 신청하여 지정을 받아야 한다(제10조).

특히 동 법에 의한 노후준비서비스는 국민연금공단에 설치된 중앙센터와 지역센터로 지정된 공공기관에 의해 실시되기 때문에 공정성과 객관성을 매우 강하게 담보할 필요성이 있으므로 서비스 제공자는 업무상 자기 또는 제3자의 이익을 위하여 특정 회사 또는 그 임직원(‘보험업법’ 제2조에 따른 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사를 포함)을 소개하는 행위 또는 특정 회사의 금융상품을 소개하거나 가입을 유인 또는 알선하는 행위를 하여서는 아니 된다(제13조). 또한 중앙센터 및 지역센터의 종사자 또는 종사하였던 사람은 업무 수행과정에서 알게 된 정보를 정당한 이유 없이 유출하여서는 아니 된다(제14조).

### (3) 노후준비 종합정보시스템의 구축 및 운영

보건복지부장관은 노후준비 지원에 필요한 관련 자료와 정보의 효율적으로 처리하고 관리하기 위하여 노후준비 종합정보시스템을 구축하여 운영할 수 있다(제15조 제1항).

시스템의 구축에 필요한 경우 중앙 행정기관, 지방자치단체 및 공공기관에 대하여 건강, 여가 정보 등의 일정한 자료를 요청할 수 있으며(제2항), 시스템의 운영을 위하여 필요한 경우 노후준비서비스 신청자의 동의

를 얻어 민간 금융회사 등의 장에게 신청자의 연금보험, 연금저축계좌, 퇴직연금계좌 가입 현황 등 대통령령으로 정하는 자료 또는 정보(연금보험 정보)의 제공을 요청할 수도 있다(제16조 제1항).

#### (4) 기타 규정내용

기타 규정내용은 크게 보칙에 해당하는 부분과 벌칙에 해당하는 부분으로 구분할 수 있다. 우선 전자에는 보건복지부장관은 중앙센터 및 지역센터에 대하여 그 업무에 관한 보고 또는 서류검사(제18조)를 할 수 있으며, 특히 지역센터에 대해 일정한 경우에는 기간을 정한 시정명령(19조)을 내리거나 노후준비서비스 제공의 정지 또는 지정을 취소(제20조)하도록 한 규정들이 해당한다.

특히, 기존의 노후준비서비스는 주로 보험회사 또는 은행 등 민간 금융회사들이 주도적으로 실시되었으나, 동 법의 제정 및 시행으로 인해 공적 영역에서의 서비스가 가능해지게 되었다. 이로 인해 동 법에 의해 제공되는 서비스와 유사한 명칭을 민간 영역에서 이용함으로써 발생할 수 있는 혼동과 혼란을 방지하기 위하여 중앙센터 및 지역센터가 아닌 자는 노후준비지원센터 또는 이와 유사한 명칭을 사용하지 못하도록 하고 있으며, 나아가 노후준비지원센터로 지정받은 것으로 오인하게 하는 표시나 광고를 금지하고 있다(제21조).

한편 벌칙과 관련해서는 서비스 제공자가 자기 등의 이익을 위하여 특정 회사 등을 소개하거나 특정 회사의 금융상품을 소개하는 등의 행위를 하는 경우, 업무와 관련하여 알게 된 정보를 유출하는 경우 징역형 등을 부과할 수 있는 근거가 규정되어 있으며(제22조), 노후준비지원센터 또는 이와 유사한 명칭을 사용한 자 등의 경우에는 과태료(제23조)를 부과할 수 있도록 규정하고 있다.

## 2. 노후준비 관련 법제와의 관계

급속하게 도래하고 있는 고령화 사회에 대비하고 국민의 노후준비에 도움을 주거나 또는 노년기에 접어든 국민의 생활에 도움을 주기 위한 개별 법령은 이미 존재하고 있으며, 여기에는 「사회보장기본법」과 「저출산·고령사회기본법」을 중심으로 하여 「국민연금법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」, 「고용상 연령차별 금지 및 고령자 고용촉진에 관한 법률」(이하 「고령자고용법」이라 한다) 및 「고령친화산업진흥법」 등이 있다.

이들 가운데 「사회보장기본법」은 우리나라 국민이 향유할 수 있는 사회보장에 관한 기본적이고 전반적인 내용을 규율하고 있는 기본법으로 자리매김하고 있기 때문에 「노후준비지원법」과의 관계는 일반적인 기본법과 특별법의 관계에 있다고 할 수 있다.

또한 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」, 「고령자고용법」, 「고령친화산업진흥법」 등은 이미 노년기에 접어든 고령자 또는 노인에게 적용되므로 노후를 준비하는 일반 국민에게 적용되는 「노후준비지원법」과는 수범대상을 달리한다는 점에서 차이가 있다.<sup>85)</sup>

한편, 「저출산·고령사회기본법」의 내용 가운데 입법목적, 기본계획 및 추진체계 등에서 「노후준비지원법」의 내용과 상당한 유사성을 보이고 있으며 이들 가운데 중요한 내용을 비교하면 다음과 같다.

---

85) 「국민연금법」과의 관계에 대해서는 앞에서 언급한 바 있으므로 생략하기로 한다.

<표 6-2> 「저출산·고령사회기본법」과 「노후준비지원법」의 비교

「노후준비지원법」	「저출산·고령사회기본법」
<p>제 1 조(목적) 이 법은 국민의 건강하고 안정된 노후생활을 위하여 노후준비 지원에 관한 사항을 정함을 목적으로 한다.</p>	<p>제 1 조(목적) 이 법은 저출산 및 인구의 고령화에 따른 변화에 대응하는 저출산·고령사회정책의 기본방향과 그 수립 및 추진체계에 관한 사항을 규정함으로써 국가의 경쟁력을 높이고 국민의 삶의 질 향상과 국가의 지속적인 발전에 이바지함을 목적으로 한다.</p>
<p>제 3 조(국가 등의 책무) ① 국가와 지방자치단체는 노후준비 지원을 위한 법적·제도적 장치를 마련하는 등 필요한 시책을 수립·시행하여야 한다.</p>	<p>제 4 조(국가 및 지방자치단체의 책무) ① 국가는 종합적인 저출산·고령사회정책을 수립·시행하고, 지방자치단체는 국가의 저출산·고령사회정책에 맞추어 지역의 사회·경제적 실정에 부합하는 저출산·고령사회정책을 수립·시행하여야 한다.</p> <p>제15조의2(노후설계) 국가 및 지방자치단체는 국민이 행복하고 활기찬 노후생활을 설계하기 위하여 재무, 건강, 여가, 사회참여 등 각 분야에서 적절한 상담과 교육을 받을 수 있도록 필요한 시책을 강구하여야 한다.</p>
<p>제 5 조(기본계획의 수립) ① 보건복지부장관은 관계 중앙행정기관의 장과 협의하여 5년마다 노후준비 지원에 관한 기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 수립하여야 한다.</p>	<p>제20조(저출산·고령사회기본계획) ① 정부는 저출산·고령사회 중·장기 정책목표 및 방향을 설정하고, 이에 따른 저출산·고령사회기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 수립·추진하여야 한다.</p>



「노후준비지원법」	「저출산·고령사회기본법」
제 8 조(국가노후준비위원회) ① 노후 준비 지원에 관한 사항을 심의하기 위하여 보건복지부에 국가노후준비위원회를 둔다.	제23조(저출산·고령사회위원회) ① 저출산·고령사회정책에 관한 중요사항을 심의하기 위하여 대통령 소속하에 저출산·고령사회위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

국민의 노후준비를 국가가 조력하고, 이를 이행할 수 있는 법적 근거를 마련하였다는 점에서 「노후준비지원법」의 독자적인 입법의의를 찾을 수 있을 것이지만, 구체적인 내용에 있어서는 「저출산·고령사회기본법」의 규정과 상당 부분 유사성을 가지고 있다는 점을 부인할 수 없으므로, 양법의 관계를 어떻게 파악할 것인가를 고찰할 필요가 있다.

### 3. 「노후준비지원법」의 체계 분석

「노후준비지원법」의 체계성을 분석하기 위하여 지원에 관한 법률들이 일반적으로 갖추고 있는 구성을 검토한다. 비교분석의 대상이 되는 법률은 「노후준비지원법」의 소관부처인 보건복지부 소관 법률 여부, 지원의 계속성 여부, 복지 분야와의 관련성 여부 등을 기준으로 선정하였다.

#### (1) 「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」의 구조

동 법은 노숙인 등의 인간다운 생활을 할 권리를 보호하고 재활 및 자립을 위한 기반을 조성하여 이들의 건전한 사회복귀와 복지증진에 이바지하는 것을 목적으로 제정되었으며(법률 제13645호), 총 6장, 28개조로 구성되어 있다.

「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」

- 제1장 총칙
- 제2장 노숙인 등을 위한 종합계획의 수립 등
- 제3장 복지서비스 제공
- 제4장 노숙인시설
- 제5장 보칙
- 제6장 벌칙
- 부칙

출처 : <http://www.lawnb.com>

(2) 「아동의 빈곤예방 및 지원 등에 관한 법률」의 구조

동 법은 빈곤아동이 복지·교육·문화 등의 분야에서 소외와 차별을 받지 아니하고 한 사회의 구성원으로 건강하게 자랄 수 있도록 제도적 기반을 마련하는 것을 목적으로 제정되었으며(법률 제12844호), 총 11개 조로 구성되어 있다.

「아동의 빈곤예방 및 지원 등에 관한 법률」

- 제1조 목적
- 제2조 기본이념
- 제3조 정의
- 제4조 국가 및 지방자치단체의 책무
- 제5조 다른 법률과의 관계
- 제6조 기본계획의 수립
- 제7조 연도별 시행계획의 수립·시행
- 제8조 아동빈곤예방위원회의 설치
- 제9조 위원회의 구성 등
- 제10조 지역아동빈곤예방위원회
- 제11조 관계 기관 등에의 협조요청
- 부칙

출처 : <http://www.lawnb.com>

### (3) 「장애인·고령자 등 주거약자 지원에 관한 법률」의 구조

동 법은 장애인·고령자 등 주거약자의 안전하고 편리한 주거생활을 지원하기 위하여 필요한 사항을 정함으로써 주거약자의 주거안정과 주거수준 향상에 이바지함을 목적으로 제정되었으며(법률 제13805호), 총 21개조로 구성되어 있다.

#### 「장애인·고령자 등 주거약자 지원에 관한 법률」

제1조 목적

제2조 정의

제3조 국가 등의 의무

제4조 다른 법률과의 관계

제5조 주거지원계획의 수립

제6조 시·도 주거지원계획의 수립

제7조 주거실태조사

제8조 주거약자용 주택에 대한 최저주거기준의 설정

제9조 주거약자용 주택의 편의시설 설치기준의 설정

제10조 주거약자용 주택의 의무건설

제11조 주거약자용 주택의 건설기준

제12조 주거약자용 주택 임대사업자 지원

제13조 주거약자용 주택 임대 조건 등

제14조 임대현황 등의 신고

제15조 주택개조비용 지원

제16조 주거약자용 주택개조비용을 지원받은 임대인의 의무

제17조 주거지원센터의 설치 등

제18조 권한의 위임·위탁

제19조 벌칙

제20조 양벌규정

제21조 과태료

부칙

출처 : <http://www.lawnb.com>

#### (4) 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」의 구조

동 법<sup>86)</sup>은 정신질환의 예방·치료, 정신질환자의 재활·복지·권리보장과 정신건강 친화적인 환경 조성에 필요한 사항을 규정함으로써 국민의 정신건강증진 및 정신질환자의 인간다운 삶을 영위하는 데 이바지함을 목적으로 제정되었으며(법률 제14224호), 총 8장, 89개조로 구성되어 있다.

「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」
제1장 총칙
제2장 정신건강증진 정책의 추진 등
제3장 정신건강증진시설의 개설·설치 및 운영 등
제4장 복지서비스의 제공
제5장 보호 및 치료
제6장 퇴원등의 청구 및 심사 등
제7장 권익보호 및 지원 등
제8장 벌칙
부칙

출처 : <http://www.lawnb.com>

#### (5) 「효행 장려 및 지원에 관한 법률」의 구조

동 법은 아름다운 전통문화유산인 효를 국가차원에서 장려함으로써 효행을 통하여 고령사회가 처하는 문제를 해결할 뿐만 아니라 국가가 발전

---

86) 정신질환자의 범위를 중증정신질환자로 축소 정의하고, 전 국민 대상의 정신건강증진의 장을 신설하며, 비자의 입원·퇴원 제도를 개선하고, 정신질환자에 대한 복지서비스 제공을 추가하는 등 현행 법률상 미흡한 점을 개선·보완하기 위하여 「정신보건법」을 전부개정하였으며, 법률의 명칭 또한 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」로 변경하여 2017년 5월 30일부터 시행될 예정이다[국가법령정보센터, 정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률 전부개정이유 및 주요 내용 참조[<http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=183629&lsId=&efYd=20170530&chrClsCd=010202&urlMode=lsEffInfoR&viewCls=lsRvsDocInfoR#0000>.(2016.9.27. 확인)].

할 수 있는 원동력을 얻는 외에 세계문화의 발전에 이바지함을 목적으로 제정되었으며(법률 제14014호), 총 4장, 15개조로 구성되어 있다.

「효행 장려 및 지원에 관한 법률」

- 제1장 총칙
- 제2장 효행장려
- 제3장 효행 지원
- 제4장 보칙

출처 : <http://www.lawnb.com>

(6) 「저출산·고령사회기본법」의 구조

동 법은 저출산 및 인구의 고령화에 따른 변화에 대응하는 저출산·고령사회정책의 기본방향과 그 수립 및 추진체계에 관한 사항을 규정함으로써 국가의 경쟁력을 높이고 국민의 삶의 질 향상과 국가의 지속적인 발전에 이바지함을 목적으로 제정되었으며(법률 제12449호), 총 4장, 32개조로 구성되어 있다.

「저출산·고령사회기본법」

- 제1장 총칙
- 제2장 저출산·고령사회정책의 기본방향
- 제3장 저출산·고령사회정책의 수립 및 추진체계
- 제4장 보칙

출처 : <http://www.lawnb.com>

(7) 「사회복지사업법」의 구조

동 법은 사회복지사업에 관한 기본적 사항을 규정하여 사회복지의 필요로 하는 사람에 대하여 인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리를

보장하고 사회복지의 전문성을 높이며, 사회복지사업의 공정·투명·적정을 도모하고, 지역사회복지의 체계를 구축함으로써 사회복지의 증진에 이바지함을 목적으로 제정되었으며(법률 제13996호), 총 5장, 58개조로 구성되어 있다.

「사회복지사업법」

- 제1장 총칙
- 제2장 사회복지법인
- 제2장의2 사회복지서비스의 실시
- 제3장 사회복지시설
- 제3장의2 재가복지
- 제4장 보칙
- 제5장 벌칙

출처 : <http://www.lawnb.com>

(8) 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」의 구성

동 법은 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 필요한 사항을 정함으로써 사회서비스의 이용을 활성화하고 이용자의 선택권을 보장하도록 하여 국민의 복지증진에 이바지하는 것을 목적으로 제정되었으며(법률 제13997호), 총 6장, 40개조로 구성되어 있다.

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」

- 제1장 총칙
- 제2장 사회서비스이용권의 사용
- 제3장 제공자 등록 등
- 제4장 사회서비스이용권의 기반조성
- 제5장 보칙
- 제6장 벌칙

출처 : <http://www.lawnb.com>

### (9) 체계 분석 결과

지원에 관한 법률들을 분석한 결과 일반적으로 목적조항, 정의조항, 국가와 지방자치단체 등의 책임에 관한 조항, 기본계획 등의 수립에 관한 조항, 관련 서비스의 제공 및 지원 관련 규정 등을 공통적으로 규율하고 있으며, 법률의 입법목적은 달성하기 위해 요구되는 기구의 설치, 관련 인력의 양성 및 교육 등에 관한 규정을 각각의 법에서 규율하고 있다.

「노후준비지원법」의 경우 지원에 관한 법률들이 공통적으로 가지고 있는 구성과 큰 차이점을 찾아보기는 힘들다. 다만, 다른 법률들에서는 기본계획과 아울러 시행계획의 수립에 관해서도 규율하고 있는 점이 일반적이라고 할 수 있으나 동 법에서는 시행계획과 관련해서는 규율하고 있지 않다는 점을 확인할 수 있었다.

또한 국민의 노후준비지원이라고 하는 입법목적은 달성하기 위해 보건복지부장관이 실시하여야 하는 사업의 종류(제6조)를 구체적으로 규율하고 있는 점도 다른 지원에 관한 법률들에서는 찾아보기 힘든 형태라고 할 수 있다.

## 제 3 절 노후준비 정책지원 규정의 미비점

### 1. 기본계획에 대한 검증체계 미비

「노후준비지원법」은 제4조에서 “노후준비 지원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다”고 규정하고 있으므로, 이에 의해 해당 분야에서 있어서의 기본법적인 지위를 부여받고 있다고 할 수 있다.

이에 따라 동 법에서는 국가와 지방자치단체에게 국민의 노후준비 지원을 위해 필요한 시책을 수립하여 시행할 책무를 부과하고 있다(제3조). 이를 위하여 보건복지부장관은 관계 중앙행정기관의 장과의 협의를 통해 5년마다 노후준비 지원에 관한 정책의 기본방향 등을 내용으로 하는 기본계획을 수립하도록 하여 국가노후준비위원회의 심의를 받도록 하고 있다(제5조 및 제8조).

특히 기본계획에는 ① 노후준비 지원에 관한 정책의 기본방향, ② 노후준비 지원을 위한 노후준비지원센터 설치 등 기반조성에 관한 사항, ③ 건강, 대인관계, 여가, 재무 등 영역별 노후준비 지원에 필요한 프로그램의 개발 및 보급 등에 관한 사항, ④ 그 밖에 노후준비 지원을 위하여 대통령령으로 정하는 사항 등이 포함되어야 한다(제5조 제2항 각호 참조). 이와 같이 동 법에는 기본계획에 관한 규정은 두고 있으나, 시행계획에 관해서는 규율하고 있지 않다. 일반적으로 기본계획은 국가의 중장기적인 정책 및 시책에 관한 내용을 중심으로 작성되며, 시행계획은 단기적인 목표를 설정하여 이를 추진하기 위한 것이다. 동 법의 목적을 효과적으로 달성하기 위해서는 중장기적인 정책목표 아래 단계적으로 구체적 시책을 추진하여야 할 필요가 있으므로 구체적인 시행계획에 관한 규정의 신설 여부에 대한 검토가 필요할 것이다.

또한 계획을 수립하여 시행하는 과정도 중요하지만, 그 이상으로 목표한 바를 달성해나가고 있는지를 평가하여 그 결과를 다시 피드백 하는 과정이 중요한 의미를 가진다. 이러한 측면에서 본다면 기본계획에 대한 검증체계를 법에 규정할 필요가 있음에도 불구하고 이에 대해서는 규율하고 있지 않다.



## 2. 지역센터로 비영리법인 지정 필요

제정법률안은 보건복지부장관으로 하여금 국민의 노후설계에 필요한 사업을 수행하기 위해 중앙노후설계지원센터를 지정할 수 있고, 노후설계 지원을 위하여 공공기관, 사회복지법인 그 밖의 비영리법인의 신청을 받아 지역노후설계지원센터로 지정할 수 있도록 하였다(법률안 제12조 및 제13조).

이와 관련하여 법안심사과정에서 국회보건복지위원회 수석전문위원은 제정안은 지역센터를 도입하고 있는데, 국민연금공단에서 지역은 지사에서 하는 것으로 하는 방안과 국민연금공단지사뿐만 아니라 국민의 서비스 활용 편의를 위해서 다른 비영리법인들도 지정할 수 있다는 근거를 두자는 이런 의견이 대립하고 있었다.<sup>87)</sup> 연금공단 이외의 기관에 센터를 설치하는 지에 대한 위원의 질의가 있자,<sup>88)</sup> 정부는 중앙센터는 국민연금공단으로 하고, 지역센터는 일단 국민연금공단 지사를 포함하되 비영리법인과 사회복지기관들도 참여할 수 있도록 하겠다고 하였다.<sup>89)</sup> 이와 관련하여 일부 위원은 국민연금관리공단에 설계지원센터를 맡기는 것은 공적보험의 역할을 좀 더 강화하라는 취지로 이해된다고 하였다.<sup>90)</sup> 한편 센터를 시군구 단위로 확대할 것인지가 결정되어야 비영리법인을 추가로 지정할 것이지를 결정할 수 있다는 견해도 대두되었다.<sup>91)</sup>

이후의 법안심사에서 국회보건복지위원회 수석전문위원은 노후설계지원센터를 지정·운영하는 데 있어서 중앙센터와 지역센터에 대해서 그

---

87) 제332회 국회(임시회) 보건복지위원회 법안심사소위원회 제2차 회의록, 3면 수석전문위원 발언 참조.

88) 전주(前註), 6면 남인순위원 발언 참조.

89) 전주(前註), 6면 및 17면 보건복지부 인구정책실장 발언 참조.

90) 전주(前註), 17면 김성주위원 발언 참조.

91) 전주(前註), 최동익위원 발언 참조.

역할을 법률에 명시하였다고 하였다.<sup>92)</sup> 그런데 지역센터에 대해서는 연금공단이 아닌 곳도 가능하도록 하였기 때문에 일정한 통제가 필요하다는 주장이 대두되었다.<sup>93)</sup> 이에 대해 정부는 지역센터가 연금공단의 지소가 없는 곳에도 확장되었지만, 철저하게 비영리로 한정되어 있어 사적 이용의 우려를 피할 수 있다고 하였다.<sup>94)</sup> 일부 위원이 제정법은 노후설계에 대한 공공서비스를 도입·강화하자는 취지인바, 이 서비스가 정착될 때까지 국민연금관리공단이나 위탁받은 공공기관으로만 한정하고, 어느 정도 안착되면 일반 사회복지법인이나 비영리법인으로 확대하자는 의견도 제시하였다.<sup>95)</sup>

한편 국민연금관리공단의 지사가 없는 곳에 한하여, 공공기관을 포함한 비영리법인의 신청을 받아 심사를 하는 것이므로 우려할 사항은 해소될 수 있다는 취지의 견해도 피력되었다.<sup>96)</sup> 정부는 법안심사 당시 수정의견이 ‘노후설계서비스 제공을 하려는 공공기관 운영에 관한 법률에 따른 공공기관, 「사회복지사업법」에 따른 사회복지법인, 그 밖의 비영리법인은 보건복지부장관에게 신청하여 지역센터로 지정을 받아야 된다.’고 규정되어 있고, ‘그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.’라고 규정하고 있다고 하였다. 정부는 비영리법인 등 민간으로 확대하는 경우 민간 영역에서 영업을 할 수 있는 소지도 있는바, 우선 공공기관으로 한정하여 시행하자고 하였다.<sup>97)</sup> 이 의견에 따라 현행법은 지역센터의 경우 공공기관만 지정될 수 있도록 규정하고 있다.<sup>98)</sup>

92) 전주(前註), 3-4면. 수석전문위원 발언 참조.

93) 전주(前註), 5면. 남인순위원 발언 참조.

94) 전주(前註), 5-6면 보건복지부 인구아동정책관 발언 참조.

95) 전주(前註), 6면 및 8면 김성주위원 발언 참조.

96) 전주(前註), 6면 최동익위원 발언 참조.

97) 전주(前註), 12면 보건복지부 인구아동정책관 발언 참조.

98) 제10조(지역노후준비지원센터) ① 노후준비서비스를 제공하려는 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관은 보건복지부장관에게 신청하여 지역노후준비지원센터(이

그런데 국민연금공단 등 공공기관으로 지역센터를 한정하는 경우 향후 고령화 속도를 고려할 때 서비스제공을 통한 대응의 한계가 있을 수 있다는 지적이 있었다.<sup>99)</sup> 아울러 정부도 국민연금공단의 경우 상담서비스를 제공할 수 있는 지사는 102개이고, 이 중 50개 정도가 분사무소가 있는데 여기에 3 - 4명이 배치되어 있는바, 서비스 제공은 물론 접근성에 한계가 있다고 하였다.<sup>100)</sup>

이와 같은 문제점을 고려할 때, 지역센터의 지정에 있어 공공기관으로 한정할 것이 아니라 사회복지법인이나 그 밖의 비영리기관으로 확대할 필요가 있는 것으로 보인다.

### 3. 노후준비서비스 및 그 대상자에 대한 명확화

「노후준비지원법」은 제2조 제2호에서 “노후준비서비스란 재무·건강·여가·대인관계 등 분야별로 적절한 노후준비를 위하여 제공하는 진단,

---

하 “지역센터”라 한다)로 지정을 받아야 한다.

② 지역센터는 다음 각 호의 사업을 수행한다.

1. 노후준비서비스 제공

2. 노후준비서비스 홍보 및 노후준비 인식 제고

3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 노후준비 지원을 위하여 필요한 사업

③ 지역센터는 시·군·구별로 지정하는 것을 원칙으로 하되, 필요하면 2개 이상의 시·군·구를 묶어 권역별로 지정할 수 있다.

④ 지역센터의 장이 지역센터의 운영을 일정기간 중단 또는 폐지하거나 운영을 재개하려면 미리 보건복지부장관에게 신고하여야 한다.

⑤ 보건복지부장관은 지역센터에서 제공하는 노후준비서비스의 적정성 등을 평가하고 그 결과를 공개할 수 있다.

⑥ 국가 및 지방자치단체는 지역센터의 사업수행에 필요한 경비의 전부 또는 일부를 부담할 수 있다.

⑦ 지역센터의 신청절차 및 지정기준·절차, 평가방법, 폐지·휴지·재개 절차 등 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

99) 제332회 국회(임시회) 보건복지위원회 법안심사소위원회 제2차 회의록, 12면 김용익, 박윤옥위원 발언 참조.

100) 전주(前註), 보건복지부 인구아동정책관 발언 참조.

상담, 교육, 관계기관 연계 및 사후관리 등을 말한다.”고 규정하고 있다. 그렇지만 원래 법률안 제9조에서는 노후설계서비스와 그 내용에 대하여 보다 명확하게 규정하고 있었다.<sup>101)</sup> 즉, 노후설계서비스를 받을 수 있는 사람에 대하여 ‘누구든지’ 노후설계서비스를 신청할 수 있도록 하여 서비스 대상 범위를 전 연령대의 국민으로 하고 있고, 신청이 있으면 의무적으로 제공하도록 규정하고 있었다. 그런데 검토보고서에서 노후설계서비스가 필요한 사람은 성인자 중에서도 주로 중장년층(45~64세)이 될 것으로 예상되는데, 모든 연령대의 국민을 대상으로 노후설계서비스를 제공할 필요성이 있는지에 대한 검토와 전 국민을 대상으로 하는 서비스의 제공 의무화에 따른 노후설계 서비스 신청 또는 이용 예상자 수의 추계와 소요재원의 규모 및 조달문제 등을 충분히 고려하여야 한다고 지적하였다.<sup>102)</sup> 아울러 법안심사과정에서 수석전문위원이 노후설계서비스에 대한 정의 규정이 있으므로 따로 규정할 필요가 없고, 법안 제9조와 같이 상담 및 교육, 연계 및 사후 관리에 대하여 규정을 하는 경우 해당 분야가 축소되는 등의 어려움이 있는바, 별도 규정은 불필요하다고 하였다.<sup>103)</sup> 이

101) 제9조(노후설계서비스의 제공) ① 누구든지 이 법으로 정하는 바에 따라 노후설계 서비스를 신청할 수 있다.

② 국가와 지방자치단체는 노후설계서비스를 신청한 자에게 기본서비스로서 다음 각 호에 해당하는 노후설계서비스를 제공하여야 한다.

1. 상담 및 교육: 노후준비지표를 활용한 기초상담과 노후설계의 필요성 및 방법에 대한 전반적인 교육
2. 연계: 노후설계 영역별 심층진단 및 상담이 가능한 기관 연계 등 서비스대상자와 지역사회 내 교육기관 및 서비스제공기관 간 연계
3. 사후관리: 서비스이용자의 연계서비스에 대한 평가와 추가적인 서비스제공

③ 국가와 지방자치단체는 기본서비스를 통해 해결되지 않는 추가적인 욕구에 대해 계약에 따른 추가의 서비스(이하 “심화서비스”라 한다)를 제공할 수 있다.

④ 노후설계서비스의 구체적 내용 및 방법 등에 대한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

102) 김대현, 앞의 검토보고, 15면 참조.

103) 제332회 국회(임시회) 보건복지위원회 법안심사소위원회 제2차 회의록, 13면 수석전문위원 발언 참조.

에 대하여 노후설계서비스 관련 분야의 사업을 보다 구체적으로 추진하기 위해서는 해당 규정이 필요하다는 국회의원의 반론도 있었다.<sup>104)</sup>

노후준비서비스의 중요성을 인식하여 「노후준비지원법」이라는 독자적인 법을 제정하였다면, 노후준비지원을 필요로 하는 중장년층에게 실질적인 서비스가 이루어지도록 하여야 할 것이다. 따라서 윤재중의원 원안과 같이 노후준비서비스의 제공 조항을 신설하여 대상자와 해당 서비스에 대한 구체적인 내용을 법률로 명확히 규정할 필요가 있다.

#### 4. 기타 「노후준비지원법」의 미비점

##### (1) 업무에 관한 보고 또는 자료의 제출

보건복지부장관은 중앙센터 및 지역센터에 대해 업무와 관련한 보고 또는 자료의 제출 등을 명할 수 있다.<sup>105)</sup> 그러나 소속·관계 공무원은 권한을 표시하는 증표만을 보여주도록 하고 있어 중앙센터 및 지역센터의 관계인이 조사 범위나 관계법령 등에 대한 충분하게 숙지하기 어려운 경우가 발생할 수 있다. 그러므로 이에 대한 보완 및 개선이 필요하다.

##### (2) 노후준비서비스 제공자의 양성 및 관리

노후준비서비스와 관련한 정책의 성공 여부는 효과적이고 효율적인 전달체계의 구축이 가장 중요하다고 할 수 으며, 이를 위해서는 최종적으로 서비스를 이용자에게 전달하는 제공자의 양성 및 관리가 매우 중요하다고 할 수 있다.

---

104) 전주(前註), 18면 남인순의원 발언 참조.

105) 제18조(보고·검사 등) ① 보건복지부장관은 중앙센터 및 지역센터에 대하여 그 업무에 관한 보고 또는 자료의 제출을 명하거나 소속 공무원으로 하여금 현장출입 또는 서류검사를 하게 하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.

② 제1항에 따라 출입·검사를 하는 관계 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.

서비스 제공자를 양성하기 위한 교육은 「고등교육법」상의 대학, 전문대학 및 사이버대학과 평생교육법 상의 평생교육시설 및 중앙센터 등이 담당하게 된다(제11조 제3항 및 동 법 시행령 제12조 참조). 또한 서비스 제공자를 양성·관리하는 사업을 수행하기 위하여 보건복지부장관이 국민연금관리공단에 중앙센터를 지정하여 운영하도록 하고 있기 때문에(제9조 제1항 참조), 서비스 제공자의 양성 및 교육은 국민연금관리공단이 핵심적인 기능을 담당하게 된다.

국민연금관리공단이 이미 일련의 노후설계서비스를 제공하고 있었다는 점을 고려하면 이러한 체계는 업무의 관련성과 지속성을 감안하였을 때 일응 타당하다고 할 수 있다. 그러나 노후지원서비스의 제공이 국민 개인이 채무·건강·생애경력·여가·대인관계의 제반사항에 대한 것이라는 점과 비교한다면 국민연금관리공단이 제공해온 서비스는 채무 상담을 중심으로 한 것이며, 적용대상도 국민연금 가입자와 가입자였던 자를 중심으로 실시해왔다는 한계가 있다. 또한 인력의 교육에 있어서도 대학 등에 의한 교육도 가능하게 규정되어 있으나, 기타의 사회복지서비스 관련 교육기관의 연계 등을 포함하여 효율적이고 체계적인 교육 및 양성이 이루어질 수 있는 방안을 검토할 필요가 있다.

### (3) 신용정보 제공의 필요성

노후준비 종합정보시스템은 노후준비 지원에 필요한 관련 자료와 정보를 효율적으로 처리하고 관리하기 위하여 구축되는 것으로서(제15조), 재무 분야의 서비스와 관련하여 보건복지부장관은 노후준비 종합정보시스템의 운영을 위하여 필요한 경우 금융회사 등의 장에게 연금보험 정보의 제공을 요청할 수 있다.<sup>106)</sup>

106) 「노후준비지원법」 제16조(연금보험 정보의 제공 등) ① 보건복지부장관은 노후준비

이를 통해 연금보험, 연금저축계좌 및 퇴직연금계좌 등의 가입 현황 등의 정보를 파악하여 이를 바탕으로 서비스를 실시하게 될 것이지만 연금 등 적극재산에만 기초하여 서비스를 제공하는 경우 그 실효성에 대해 의문이 제기될 수 있다.

## 제 4 절 「노후준비지원법」 개정 시 고려사항

### 1. 기본계획 관련 규정의 보완

기본법 또는 기본법적인 위상을 가지고 있는 법률에서는 그 입법목적의 달성과 관련 정책을 수행하기 위하여 관련 기본계획의 수립 및 시행에 관한 규정을 두는 것이 일반적이다. 이와 함께 시행계획 또는 실천계획의 수립 및 시행에 관한 규정을 두어 기본계획을 보다 구체적이고 각 지역의 실정에 맞게 효과적으로 수행하기 위한 도구로서 기능하게 한다.

---

종합정보시스템의 운영을 위하여 필요한 경우 노후준비서비스 신청자가 제출한 동의서면을 전자적 형태로 바꾼 문서에 의하여 금융회사등의 장에게 「보험업법」 제4조제1항제1호나목에 따른 연금보험, 「소득세법」 제20조의3에 따른 연금저축계좌, 퇴직연금계좌 가입 현황 등 대통령령으로 정하는 자료 또는 정보(이하 “연금보험 정보”라 한다)의 제공을 요청할 수 있다.

② 제1항에 따른 동의서면은 명의자 본인이 직접 작성하여야 하고, 그 밖에 구체적인 작성방법은 대통령령으로 정한다.

③ 제1항에 따라 연금보험 정보의 제공을 요청받은 금융회사등의 장은 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제4조에도 불구하고 명의인의 연금보험 정보를 제공하여야 한다.

④ 제3항에 따라 연금보험 정보를 제공하는 금융회사등의 장은 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제4조의2제1항에도 불구하고 연금보험 정보의 제공 사실을 명의인에게 통보하지 아니할 수 있다. 다만, 명의인이 요구할 때에는 연금보험 정보의 제공 사실을 통보하여야 한다.

⑤ 제1항 및 제3항에 따른 연금보험 정보의 제공요청 및 제공은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 이용하여야 한다. 다만, 정보통신망의 손상 등 불가피한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

⑥ 그 밖에 연금보험 정보의 제공요청 및 제공 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

오늘날 중요성이 강조되고 있는 국민의 노후준비지원에 있어 시급하고 중요한 정책과제는 관련 인프라를 구축하고 국민들의 노후준비에 대한 인식을 제고하는 것에 있다. 이러한 과제는 오랜 시간 동안 체계적이고 합리적으로 준비하여야 할 필요가 있고, 이를 위해서는 정확한 정책과제를 설정하여 관련 시책과 사업을 단계적으로 추진할 수 있는 법적 근거가 마련되어야 할 필요가 있다.

그럼에도 불구하고 「노후준비지원법」에서는 기본계획에 대한 법적 근거가 마련되었을 뿐, 시행계획(또는 실천계획)에 관한 근거규정은 마련되어 있지 않은 체계를 가지고 있으며, 다만 노후준비를 지원하기 위한 사업의 유형을 규정하고 있다(제6조 참조).<sup>107)</sup> 한편 동 법 제5조 제2항 제4호에서는 기본계획에 포함되어야 하는 기타 사항을 대통령령으로 정할 수 있게 하고 있으며, 이에 대해서는 동 법 시행령 제2조에서 규정하고 있다.<sup>108)</sup>

107) 「노후준비지원법」 제 6 조(노후준비 지원사업) 보건복지부장관은 국민의 노후준비 지원을 위하여 다음 각 호의 사업을 실시하여야 한다.

1. 노후준비에 대한 인식 제고
2. 노후준비 실태에 대한 조사·연구·교육 및 통계생산
3. 노후준비서비스 제공 및 프로그램 개발
4. 중앙노후준비지원센터 및 지역노후준비지원센터의 지정 및 평가
5. 노후준비서비스 제공자의 양성·관리
6. 노후준비서비스 제공을 위하여 필요한 정보시스템 등의 구축·운영
7. 노후준비서비스에 대한 홍보 및 국제협력
8. 그 밖에 국민의 건강하고 안정된 노후준비 지원을 위하여 보건복지부장관이 필요하다고 인정하는 사업

108) 「노후준비지원법 시행령」 제 2 조(기본계획의 수립 등) ① 「노후준비지원법」(이하 “법”이라 한다) 제5조제2항제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 노후준비 관련 통계의 조사·관리에 관한 사항
2. 노후준비 문화의 확산에 관한 사항
3. 노후준비 활성화를 위한 법령 및 제도 개선에 관한 사항
4. 노후준비 관련 민간자원의 연계 및 활용 방안에 관한 사항
5. 노후준비 관련 국내·국외 기관 간 교류 및 협력에 관한 사항
6. 노후준비 지원 정책의 추진과 관련한 재원조달에 관한 사항



양 규정을 비교하였을 때 동 법 제6조에 규정된 사업들은 동 법 제5조 및 시행령 제2조에 규정되어 있는 사항을 추진하고 실현하기 위한 유형들이라고 할 수 있을 것이며, 동 법에 유형을 규정하기 보다는 그 성격과 내용상 시행계획을 통하여 단계적으로 추진하여야 사업에 해당한다고 할 수 있을 것이다.

그러므로 현행법 제6조는 삭제할 필요가 있고, 연도별 시행계획에 관한 규정을 신설하여 각 지방자치단체에 이르기까지 체계적이고 일관성 있는 노후준비지원이 이루어질 수 있도록 하는 방안이 바람직하며, 계획실시 이후 그 실천결과에 대해 평가할 수 있는 근거를 규정할 필요가 있다. 그리고 이를 위하여 시행계획의 수립 및 평가 등에 관해서는 국가노후준비위원회의 심의를 거치도록 할 필요가 있다.

<표 6-3> 「노후준비지원법」의 기본계획규정 개정

현 행	개정안
제 5 조(기본계획의 수립) ① ~ ② (생략)  ③ 보건복지부장관은 기본계획을 수립하기 위하여 필요한 경우에는 관계 행정기관이나 공공단체 등에 관련 자료의 제출을 요청할 수 있으며, 요청받은 기관은 특별한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.  ④ (생략)	제 5 조(기본계획의 수립) ①~ ② (현행과 같음)  ③ (삭제)  ④ (현행과 같음)
<신설>	제 5 조의2(연도별 시행계획) ① 보건복지부장관, 관계 중앙행정기관의 장 및 지방자치단체의 장은 매년 기본계획에 따라 연도별 노후준비

현 행	개정안
<신설>	<p><u>지원정책 시행계획(이하 “시행계획”이라 한다)을 수립·시행하고, 시행계획과 지난해의 추진실적을 보건복지부장관에게 제출하여 제8조의 규정에 의한 국가노후준비위원회의 심의를 받아야 한다.</u></p> <p><u>② 시행계획의 수립·시행 및 추진실적의 평가 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</u></p>
<신설>	<p><u>제 5 조의3(계획수립의 협조) ① 보건복지부장관, 관계 중앙행정기관의 장 및 시·도지사는 기본계획 또는 시행계획의 수립·시행을 위하여 필요한 경우에는 관계 기관·단체나 그 밖의 민간기업체의 장에게 협조를 요청할 수 있다.</u></p> <p><u>② 제1항에 따른 요청을 받은 자는 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.</u></p>
<p>제 6 조(노후준비 지원사업) 보건복지부장관은 국민의 노후준비 지원을 위하여 다음 각 호의 사업을 실시하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 노후준비에 대한 인식 제고</li> <li>2. 노후준비 실태에 대한 조사·연구·교육 및 통계생산</li> <li>3. 노후준비서비스 제공 및 프로그램 개발</li> <li>4. 중앙노후준비지원센터 및 지역노후준비지원센터의 지정 및 평가</li> </ol>	<p><u>제 6 조(삭제)</u></p>

제 6 장 법학적 관점에서 「노후준비지원법」 평가

현 행	개정안
<p>5. 노후준비서비스 제공자의 양성·관리</p> <p>6. 노후준비서비스 제공을 위하여 필요한 정보시스템 등의 구축·운영</p> <p>7. 노후준비서비스에 대한 홍보 및 국제협력</p> <p>8. 그 밖에 국민의 건강하고 안정된 노후준비 지원을 위하여 보건복지부장관이 필요하다고 인정하는 사업</p>	
<p>제 8 조(국가노후준비위원회) ① (생략)</p> <p>② 국가노후준비위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.</p> <p>1. 기본계획 &lt;신설&gt;</p> <p>2. ~ 6. (생략)</p>	<p>제 8 조(국가노후준비위원회) ① (현행과 같음)</p> <p>② 국가노후준비위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.</p> <p><u>1. 기본계획에 관한 사항</u></p> <p><u>2. 시행계획에 관한 사항</u></p> <p>3. ~ 7. (현행 제2호부터 제6호까지와 같음)</p>

<표 6-4> 「노후준비지원법 시행령」의 기본계획규정 개정

현 행	개정안
<p>제 2 조(기본계획의 수립 등) ① 「노후준비지원법」(이하 “법”이라 한다) 제5조제2항제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.</p>	<p>제 2 조(기본계획의 수립 등) ① (현행과 같음)</p>

현 행	개정안
<p>1. ~ 6. (생략) &lt;신설&gt;</p>	<p>1. ~ 6. (현행과 같음) 7. <u>그밖에 국민의 건강하고 안정된 노후준비 지원을 위하여 보건복지부장관이 필요하다고 인정하는 사항</u></p>
<p>&lt;신설&gt;</p> <p>&lt;신설&gt;</p> <p>&lt;신설&gt;</p>	<p><u>제 2 조의2(연도별 노후준비지원정책 시행계획의 수립 등) ① 법 제5조의 2제1항의 규정에 의한 연도별 노후준비지원정책 시행계획(이하 “시행계획”이라 한다)의 효율적인 수립·시행을 위하여 보건복지부장관은 시행계획 수립지침을 정하여 이를 관계 중앙행정기관의 장 및 지방자치단체의 장에게 통보하여야 한다.</u></p> <p><u>② 관계 중앙행정기관의 장 및 지방자치단체의 장은 제1항에 따른 시행계획 수립지침에 따라 다음 연도의 시행계획을 수립하여 매년 12월 31일까지 보건복지부장관에게 제출하여야 한다. 이 경우 지방자치단체의 장은 시행계획의 내용에 관하여 보건복지부장관 및 관계 중앙행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다.</u></p> <p><u>③ 보건복지부장관은 제2항에 따라 제출받은 시행계획과 보건복지부 소관의 시행계획이 위원회의 심의를 거쳐 확정된 경우에는 이를 지체 없이 관계 중앙행정기관의 장 및 지방자치단체의 장에게 통보하여야 한다.</u></p>

현 행	개정안
<신설>	<u>제 2 조의3(추진실적의 평가 등) ①</u> <u>관계 중앙행정기관의 장 및 지방자치단체의 장은 제5조의2제1항의 규정에 따라 전년도의 시행계획에 따른 추진실적을 작성하여 매년 3월 31일까지 보건복지부장관에게 제출하여야 한다.</u>
<신설>	<u>② 보건복지부장관은 제1항에 따라 받은 추진실적과 전년도 of 보건복지부 소관 시행계획에 따른 추진실적을 종합·평가하여 그 결과를 위원회에 보고하여야 한다.</u>
<신설>	<u>③ 보건복지부장관은 제2항에 따른 평가 결과를 관계 중앙행정기관의 장 및 지방자치단체의 장에게 통보하여야 한다.</u>
<신설>	<u>④ 관계 중앙행정기관의 장 및 지방자치단체의 장은 제3항의 규정에 따라 통보받은 결과를 다음 연도 시행계획에 반영하여야 한다.</u>

## 2. 보고·검사에 있어서의 범위 등의 명확화

보건복지부장관에 의한 중앙센터 및 지역센터에 대한 업무 관련 보고·검사는 그 자체로서 센터 관계자의 업무에 영향을 줄 수밖에 없으며, 나아가 센터에서 작성·관리하는 문서나 서류 등은 서비스 이용자의 건강, 재무, 대인관계 등 매우 민감하고 중요한 개인정보를 내용으로 하고 있는 경우가 일반적일 것이기 때문에 이러한 문서 등을 검사하는 관계

공무원들에게 있어서도 엄중한 주의가 요구된다.

따라서 소속 공무원이 중앙센터와 지역센터에 대한 조사를 실시할 때 그의 권한을 표시하는 증표와 더불어 조사기간 및 범위 등이 기재된 서류 등을 제시하도록 함으로써 서비스 이용자의 개인정보보호를 도모하는 동시에 해당 조사를 실시하는 공무원에게는 필요한 행정조사의 범위를 불필요하게 확장할 가능성을 사전에 차단할 수 있게 할 것이며, 행정조사의 투명성과 예측가능성도 제고할 수 있을 것이다. 또한 이를 통해 조사 대상자가 조사범위 등을 충분히 이해할 수 있게 한다면 그의 자발적인 협력을 유인할 수도 있을 것이다. 이외에 동 법에서 규정하지 않는 사항에 관해서는 「행정조사기본법」의 규정(109)에 따를 것을 명시하여 합리적이고 필요한 범위 내에서의 조사가 이루어지도록 다음과 같이 개정할 필요가 있다.

---

109) 「행정조사기본법」 제11조(현장조사) ① 조사원이 가택·사무실 또는 사업장 등에 출입하여 현장조사를 실시하는 경우에는 행정기관의 장은 다음 각 호의 사항이 기재된 현장출입조사서 또는 법령 등에서 현장조사시 제시하도록 규정하고 있는 문서를 조사 대상자에게 발송하여야 한다.

1. 조사목적
  2. 조사기간과 장소
  3. 조사원의 성명과 직위
  4. 조사범위와 내용
  5. 제출자료
  6. 조사거부에 대한 제재(근거 법령 및 조항 포함)
  7. 그 밖에 당해 행정조사와 관련하여 필요한 사항
- ② 제1항에 따른 현장조사는 해가 뜨기 전이나 해가 진 뒤에는 할 수 없다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.
1. 조사대상자(대리인 및 관리책임이 있는 자를 포함한다)가 동의한 경우
  2. 사무실 또는 사업장 등의 업무시간에 행정조사를 실시하는 경우
  3. 해가 뜬 후부터 해가 지기 전까지 행정조사를 실시하는 경우에는 조사목적의 달성이 불가능하거나 증거인멸로 인하여 조사대상자의 법령 등의 위반 여부를 확인할 수 없는 경우
- ③ 제1항 및 제2항에 따라 현장조사를 하는 조사원은 그 권한을 나타내는 증표를 지니고 이를 조사대상자에게 내보여야 한다.

<표 6-5> 「노후준비지원법」의 보고검사규정 개정

현 행	개정안
<p>제18조(보고·검사 등) ① (생략)</p> <p>② 제1항에 따라 출입·검사를 하는 공무원은 그 권한을 나타내는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.</p> <p>&lt;신설&gt;</p>	<p>제18조(보고·검사 등) ① (현행과 같음)</p> <p>② 제1항에 따라 출입·검사를 하는 공무원은 그 권한을 나타내는 <u>증표 및 조사기간, 조사범위, 조사담당자, 관계 법령 등이 기재된 서류를</u> 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.</p> <p>③ 제1항에 따른 출입·검사의 절차·방법 등에 관하여는 이 법에서 정하는 사항을 제외하고는 행정조사기본법에서 정하는 바에 따른다.</p>

### 3. 서비스 제공자 양성 및 보수교육

노후준비를 지원하기 위한 서비스는 건강 재무, 여가 등 다양한 영역의 내용이 제공되어야 할 필요가 있지만, 기존의 서비스 제공과 관련한 전문인력들은 개별 영역에 특화된 역할을 담당하는 경우가 많다. 이에 반해 노후준비서비스는 국민들의 전 생애에 걸쳐 통합적이고 전문적으로 제공되어야 하며, 이를 장기적이고 안정적으로 실현할 수 있게 하기 위해서는 관련 전문인력의 양성이 시급하고 중요한 과제이다.

이와 관련하여 「노후준비지원법」에서는 서비스 제공자의 양성 및 보수교육을 중앙센터, 대학 및 평생교육시설 등에서 담당하도록 규정하고 있

다(제11조 제3항 및 동 법 시행령 제12조 참조). 중앙센터가 설치되어 있는 국민연금관리공단은 노후설계컨설턴트(Consultant on Successful Aging, CSA) 자격증 제도를 자체적으로 개발하여 사이버대학에 위탁교육을 실시하는 등 사내직원을 육성해온 바 있으므로 동 법에 근거하여 이들을 활용하는 경우 외부에서 새로운 전문 인력을 양성하기 위한 시간과 비용을 절감할 수 있으며, 보다 수월하게 서비스를 제공할 수 있다는 장점이 있다. 또한 대학 등에서 양성교육을 담당하는 경우 복지 관련 학과의 학생들로 하여금 해당 과목을 이수하게 하여 전문적이고 체계적으로 전문가를 양성할 수 있는 근거가 될 수 있다.

그럼에도 불구하고 국민연금관리공단에 의해 양성된 CSA 전문인력들이 이수한 교육과정의 객관성과 체계성에 대한 검증이 부족하기 때문에 종합적인 서비스제공자로서의 자격에 대해서는 의문이 제기될 수밖에 없고, 제공되는 서비스의 주된 내용이 연금을 중심으로 한 재무 영역에 치중된 상담과 교육이 주를 이루게 될 가능성이 크다. 또한 대학 등을 통한 전문가의 양성교육은 별론으로 하더라도 보수교육의 경우 건강, 여가 등 재무 이외의 다른 여러 분야에 대해 체계적이고 객관적인 교육을 제공할 수 있는 기회를 부여할 필요가 있다.

복지 분야에서의 종사자 보수교육과 관련한 규정 가운데 예를 들어 의사, 약사, 영양사 등과 같이 직무의 전문성을 고려하여 관련 협회에서 보수교육을 담당하는 경우를 제외하고 관련 종사자의 보수교육에 관한 규정은 다음과 같다.



<표 6-6> 종사자 보수교육 규정

법 령		내 용
사회 복지 사업법	법률	제13조(사회복지사의 채용 및 교육 등) ① (생략) ② 보건복지부장관은 사회복지사의 자질 향상을 위하여 필요하다고 인정하면 사회복지사에게 교육을 받도록 명할 수 있다. 다만, 사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사는 정기적으로 인권에 관한 내용이 포함된 보수교육(補修教育)을 받아야 한다. ③ (생략) ④ 보건복지부장관은 제2항에 따른 교육을 보건복지부령으로 정하는 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.
	시행 규칙	제 5 조(사회복지사 임면사항 보고 및 보수교육 등) ① ~ ⑤ (생략) ⑥ 법 제13조제4항에 따라 보건복지부장관은 제2항 및 제3항에 따른 교육을 협회, 사회복지관계 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.
사회 서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률	법률	제31조(교육과 훈련) ① 보건복지부장관 또는 시·도지사는 제공자 및 관련 종사자에게 사회서비스 제공과 관련된 교육과 훈련을 실시할 수 있다. ② 보건복지부장관 또는 시·도지사는 제1항에 따른 교육과 훈련에 관한 업무를 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. 이 경우 교육과 훈련에 필요한 예산을 지원할 수 있다. ③ 제1항 및 제2항에 따른 교육과 훈련의 내용, 방법, 절차, 비용 등 교육과 훈련에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.
	시행 규칙	제20조(교육과 훈련) ① (생략) ② 보건복지부장관 또는 시·도지사는 법 제31조제2항 전단에 따라 교육과 훈련에 관한 업무를 보건복지부장관 또

법 령		내 용
		는 시·도지사가 지정·고시하는 교육전문 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. ③ (생략)
장애인 복지법	법률	제71조(장애인복지 전문인력 양성 등) ① 국가와 지방자치단체 그 밖의 공공단체는 의지·보조기 기사, 언어재활사, 장애인재활상담사, 한국수어 통역사, 점역(點譯)·교정사 등 장애인복지 전문인력, 그 밖에 장애인복지에 관한 업무에 종사하는 자를 양성·훈련하는 데에 노력해야 한다. ② (생략) ③ 국가와 지방자치단체는 제1항에 따른 장애인복지전문인력의 양성업무를 관계 전문기관 등에 위탁할 수 있다. ④ (생략) [시행일 : 2017.12.30.]
아동 복지법	법률	제55조(아동복지시설 종사자의 교육훈련) ① 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 아동복지시설 종사자의 양성 및 자질향상을 위한 교육·훈련을 실시하여야 한다. ② 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 제1항의 교육훈련을 대학(전문대학을 포함한다) 또는 아동복지단체나 그 밖의 교육훈련시설(이하 “교육훈련시설”이라 한다)에 위탁하여 실시할 수 있다.

이와 같이 관련 종사자의 보수교육 등에 대해서는 특정 교육기관을 제한적으로 규정하기 보다는 관련 교육전문 기관 또는 단체에 위탁하는 형태로 규정되어 있는 것이 일반적이고, 이는 교육의 내용 및 분야가 다양하다는 점 등을 감안한 것이라 생각할 수 있다.

이러한 취지에서 본다면 서비스 제공자의 양성 및 교육기관을 제한적으로 규정하고 있는 동 법의 규정에 대해서는 이와 관련한 업무를 수행한 경험이 있는 다른 관계 전문기관이나 단체들도 참여할 수 있는 방안

으로 보완함으로써 체계적이고 객관적인 서비스 제공자의 양성에 도움이 될 수 있을 것으로 생각된다.

<표 6-7> 「노후준비지원법」의 제공자 교육규정 개정

현 행	개정안
<p>제11조(노후준비서비스 제공자) ① ~ ② (생략)</p> <p>③ 보건복지부장관은 제1항 및 제2항에 따른 교육과정을 「고등교육법」 제2조제1호 및 제4호에 따른 대학 및 전문대학 등 대통령령으로 정하는 관계 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.</p> <p>④ (생략)</p>	<p>제11조(노후준비서비스 제공자의 교육) ① ~ ② (현행과 같음)</p> <p>③ 보건복지부장관은 제1항 및 제2항에 따른 교육과정을 <u>대통령령으로 정하는 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.</u></p> <p>④ (현행과 같음)</p>

<표 6-8> 「노후준비지원법 시행령」의 제공자 교육규정 개정

현 행	개정안
<p>제12조(노후준비서비스 제공자 교육의 위탁) 법 제11조제3항에서 “「고등교육법」 제2조제1호 및 제4호에 따른 대학 및 전문대학 등 대통령령으로 정하는 관계 기관 또는 단체”란 다음 각 호의 기관 또는 단체를 말한다.</p> <p>1. ~ 3. (생략)</p> <p>&lt;신설&gt;</p>	<p>제12조(노후준비서비스 제공자 교육의 위탁) 법 제11조제3항에서 “<u>대통령령으로 정하는 관계 전문기관 또는 단체</u>”란 다음 각 호의 기관 또는 단체를 말한다.</p> <p>1. ~ 3. (현행과 같음)</p> <p>4. <u>법 제11조제3항에 따라 보건복지부장관은 제1항 및 제2항에 따른 교육을 노후준비지원관계 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.</u></p>

### 4. 신용정보 제공 관련 규정의 신설

재무 분야에 있어서의 노후준비지원 서비스가 실질적이고 실효적으로 제공될 수 있기 위해서는 이용자의 재무상태에 대한 정확한 파악을 기초로 하여야 한다. 이를 위해서는 현행과 같이 공·사적 연금보험 정보만을 제공받는 방식으로는 한계를 나타낼 수밖에 없기 때문에, 이용자의 부채를 포함한 신용정보도 금융기관으로부터 제공받을 수 있는 법적 근거를 마련할 필요가 있다.<sup>110)</sup>

<표 6-9> 「노후준비지원법」의 신용정보규정 개정

현 행	개정안
<p>제16조(연금보험 정보의 제공 등) ①                      보건복지부장관은 노후준비 종합정보시스템의 운영을 위하여 필요한 경우 노후준비서비스 신청자가 제출한 동의서면을 전자적 형태로 바꾼 문서에 의하여 금융회사등의 장에게 「보험업법」 제4조제1항제1호나목에 따른 연금보험, 「소득세법」 제20조의3에 따른 연금지축계좌, 퇴직연금계좌 가입 현황 등 대통령령으로 정하는 자료 또는 정보(이하 “연금보험 정보”라 한다)의 제공을 요청할 수 있다.</p>	<p>제16조(연금보험 정보 등의 제공 등)                      ① 보건복지부장관은 노후준비 종합정보시스템의 운영을 위하여 필요한 경우 노후준비서비스 신청자가 제출한 동의서면을 전자적 형태로 바꾼 문서에 의하여 금융회사등의 장에게 <u>다음 각 호의 자료 또는 정보의 제공을 요청할 수 있다.</u>                      1. 「보험업법」 제4조제1항제1호나목에 따른 연금보험, 「소득세법」 제20조의3에 따른 연금지축계좌, 퇴직연금계좌 가입 현황 등 대통령령으로 정하는 자료 또는 정</p>

110) 이 경우 현행의 연금보험 정보 외에도 신용정보까지 규율하게 되기 때문에 하위법령에서 “연금보험 정보”로 규정되어 있는 내용은 모두 “연금보험 정보 등”으로 변경할 필요가 있으며, 여기에는 동 법 시행령 제14조 내지 제16조, 동 법 시행규칙 제7조 등이 해당한다.

제 6 장 법학적 관점에서 「노후준비지원법」 평가

현 행	개정안
<p>② (생략)</p> <p>③ ~ ⑥ (생략)</p>	<p><u>보(이하 “연금보험 정보”라 한다)</u></p> <p>2. 「<u>신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률</u>」 제2조제1호에 따른 <u>신용정보 중 채무액과 그 밖에 대통령령으로 정하는 자료 또는 정보(이하 “신용정보”라 한다)</u></p> <p>② (현행과 같음)</p> <p>③ ~ ⑥ (“연금보험 정보”를 “연금보험 정보 등”으로 일괄적으로 변경)</p>

<표 6-10> 「노후준비지원법 시행령」의 신용정보규정 개정

현 행	개정안
<p>제14조(연금보험 정보) 법 제16조제1항에서 “대통령령으로 정하는 자료 또는 정보”란 다음 각 호의 정보를 말한다.</p> <p>1. ~ 12. (생략)</p> <p>&lt;신설&gt;</p>	<p>제14조(연금보험 정보 등의 범위) ① <u>법 제16조제1항제1호에서 “대통령령으로 정하는 자료 또는 정보”란 다음 각 호의 정보를 말한다.</u></p> <p>1. ~ 12. (현행 제14조 각호와 동일)</p> <p>② <u>법 제16조제1항제2호에서 “대통령령으로 정하는 자료 또는 정보”란 다음 각 호의 정보를 말한다.</u></p> <p>1. <u>대출 현황 및 연체 내용</u></p> <p>2. <u>신용카드 미결제금액</u></p>

## 5. 지역센터에 대한 비영리법인 지정 시 개정내용

국민연금공단 등 공공기관으로 지역센터를 한정한 결과 서비스 제공인력이 부족한 현상은 이미 발생하고 있으며, 향후의 고령화 속도를 고려하였을 때 현행 방식의 서비스제공을 통한 대응으로는 한계가 있을 수 있으며 또한 이용자의 접근성에도 일정한 한계가 발생할 수 있다. 이와 같은 문제점을 고려할 때, 지역센터의 지정에 있어 공공기관으로 한정할 것이 아니라 사회복지법인이나 그 밖의 비영리기관들도 지역센터로 지정받을 수 있도록 「노후준비지원법」에 규정하고, 구체적인 자격요건 등은 시행령에 규정할 필요가 있다.

<표 6-11> 「노후준비지원법」의 지원센터규정 개정

현 행	개정안
<p>제10조(지역노후준비지원센터) ① 노후준비서비스를 제공하려는 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관은 보건복지부장관에게 신청하여 지역노후준비지원센터(이하 “지역센터”라 한다)로 지정을 받아야 한다.</p> <p>② ~ ⑦ (생략)</p>	<p>제10조(지역노후준비지원센터) ① 노후준비서비스를 제공하려는 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 <u>공공기관, 사회복지법인 그 밖의 비영리법인</u>은 보건복지부장관에게 신청하여 지역노후준비지원센터(이하 “지역센터”라 한다)로 지정을 받아야 한다.</p> <p>② ~ ⑦ (현행과 같음)</p>

## 제 5 절 소 결

베이비붐 세대의 은퇴가 현실화됨에 따라 노후준비 지원은 국가적으로 시급한 과제로 대두되었고, 다른 한편 평균수명의 연장으로 인해 국민의

노년기 생활을 안정적으로 영위하고 후세대의 재정 부담을 완화하기 위해서는 신중하고 체계적인 지원이 요구된다는 점에서 다른 법제에 관련 규정을 신설하는 방안보다는 관련 분야의 기본법적인 성격을 부여하여 개별법으로 「노후준비지원법」을 제정한 것은 타당한 입법으로 판단된다.

다만, 제정안에 규정되어 있었던 많은 내용이 기존의 노후준비 또는 노후지원과 관련한 법령들과의 관계와 제정법안의 심의과정에서 자체의 중복규정 등을 정비하면서 내용상의 많은 삭제가 이루어져 일부의 내용에 대한 보완이 필요한 것으로 생각된다.

이러한 부분으로는 첫째, 기존 법령들과의 관계를 보다 분명히 설정할 필요가 있다는 점에 있다. 특히 이러한 모습은 내용상 일치하는 부분이 많이 나타나고 있는 저출산·고령사회기본법과의 관계에서 이러한 모습을 찾아볼 수 있으며, 이러한 측면에서 볼 때 「노후준비지원법」은 저출산·고령사회기본법상의 고령사회에 대비하기 위한 정책을 보다 구체화시키기 위한 특별법의 지위에 있는 것으로 이해할 수 있으며, 이러한 관계를 보다 분명하게 규정할 필요는 있다.

둘째, 기본계획을 체계적으로 수행할 수 있는 시행계획에 관한 규정을 신설함으로써 추진체계를 강화할 필요가 있다. 아울러 시행된 시행계획의 결과를 평가하여 이를 다음 해의 시행계획에 반영할 수 있는 체계를 갖추어야 한다.

셋째, 관계 공무원에 의한 중앙 및 지역센터에 대한 보고·검사에 관한 규정에 대한 보완이 필요하다. 보고·검사의 목적이 되는 서류 등은 서비스 이용자의 채무, 건강, 대인관계 등 개인에게 민감하고 중요한 내용을 포함하게 될 것이므로 서비스 이용자의 개인정보보호, 행정조사의 투명성과 예측가능성 등을 제고할 수 있을 것이다.

넷째, 서비스 제공자의 양성 및 보수교육의 위탁과 관련하여 위탁받을 수 있는 기관으로 동 법 시행령에서는 대학 등과 중앙센터로 한정하고

있다. 그러나 노후준비지원 서비스가 제공되어야 하는 분야의 다양성을 감안한다면, 다양한 분야에서 교육 등과 관련한 경험을 축적할 수 있는 기관도 양성과 교육에 참여할 수 있는 기회를 보장한다면 교육을 질을 향상시킬 수 있을 것이고, 이는 이용자에 대한 고품질의 서비스를 제공할 수 있는 기회를 확대하게 될 것이다.

다섯째, 재무 분야의 실질적이고 실효적인 노후준비지원 서비스가 제공될 수 있기 위해서는 이용자의 부채 등의 소극재산에 대해서도 정확하게 파악할 필요가 있기 때문에 이를 금융기관으로부터 제공받을 수 있는 법적 근거를 둘 필요가 있다.

마지막으로 서비스 제공인력을 충분히 확보하고 이를 토대로 이용자의 접근성을 확대시키기 위해 지역센터의 지정에 있어 공공기관 외에도 사회복지법인이나 그 밖의 비영리기관들도 지정받을 수 있도록 규정할 필요가 있다.





## 제 7 장 결 론

우리나라는 세계에서 가장 빠른 고령화를 경험하고 있는 나라이다. 반면 오랜 가족주의적 전통으로 인해 노후 삶에 대한 국가의 책임성이 강화되지 못했으나 2000년대 중반 이후에야 본격적인 노인복지 제도들이 확충되기 시작했다. 이로 인해 우리사회는 노인빈곤, 노인들의 높은 자살과 낮은 삶의 만족도라는 심각한 사회문제에 직면하게 되었다. 이러한 현상의 가장 근본적인 이유는 급속한 고령화와 그에 대한 뒤늦은 자각으로 인해 우리 사회가 고령화에 맞는 사회시스템을 갖추지 못했기 때문이다. 우리나라는 강한 가족중심적 문화를 가지고 있으며 전통적으로 노후 삶에 대한 책임주체는 가족이었으며 따라서 노인에 대한 국가 책임성이 매우 낮았다.

2000년대 중반에 이르러서야 우리사회는 고령화의 심각한 현실에 대해 자각하고 본격적인 대비를 시작했다. 그럼에도 불구하고 지난 십년간 노인빈곤율, 노인자살률은 여전히 높고, 낮은 노후 삶의 질은 개선의 여지를 보이고 있지 않다. 이것은 이미 노년기에 진입한 이후 빈곤을 해소하고 삶의 질을 높이기 위해 노력을 기울이는 것은 문제의 해결을 위한 비용 대비 산출 효과가 크지 않음을 보여주는 것이다. 전체 인구의 1/5이 노인이 되는 고령사회를 목전에 둔 상황에서 고령사회를 위한 해법은 새로운 접근법에 의해 해결될 필요가 있다. 즉, 한편으로는 부족한 노후생활을 위한 인프라를 확충해야 하겠지만 국가에서 제공하는 직접적인 서비스 및 급여의 개선만으로 우리 사회가 안고 있는 노인문제를 해결하기에는 부족하며 훨씬 많은 투자와 시간이 소요되며 투자에 비해 만족스러운 산출을 얻기 힘들다.

노년기는 특정 계층만 맞이하게 되는 것이 아니라 국민 모두가 경험하게 되는 생애주기의 한 단계이며 따라서 노년기에 대한 개인의 욕구는 개개인이 살아온 생애과정의 다양성만큼이나 다양하다. 따라서 개개인의 욕구에 맞는 노후생활을 실현하기 위해서는 일괄적인 국가 제도만으로 만족스러운 노년기를 영위할 수 있는 사회를 구축하는 것은 불가능하다. 특히 지금까지의 노인세대와는 질적으로 다른 베이비붐 세대의 노년기 진입이 시작된 상황에서 개인들의 욕구의 다양성은 보다 커질 것으로 전망되고 있다. 따라서 무엇보다 국민 스스로 자신의 노후생활에 대해 적극적으로 생각하고, 준비하고 임하는 자세가 필요하며 사회 각 주체가 고령화에 맞추어 체질을 전환하도록 하는 정책적 노력이 필요하다. 개인적 차원의 노후준비의 중요성은 이러한 맥락에서 부각된다.

## 제 1 절 노후준비지원제도의 개선사항 제안

### 1. 재무영역 중심의 불균형적인 노후준비서비스

2012년부터 2016년 7월 현재까지의 노후준비서비스 분야별 상담건수를 살펴보면, 재무영역이 73.7%로 가장 많았고, 그 다음이 건강영역으로 19.4%로 나타난 반면에, 여가영역은 0.6%에 불과한 것으로 조사되었다. 즉, 상담내용의 거의 90% 이상이 재무와 건강영역에 치우쳐 있다는 것을 알 수 있다.

또한, 공단에서는 2016년 노후준비서비스 대상자에 대한 행태변화 독려를 위한 사후관리 및 효과성 측정 등 시범운영을 통해 노후준비서비스 표준모델을 정립하였는데, 재무영역과 비재무영역(건강, 여가 등)으로 구분하여 행태변화를 측정하겠다는 것이다. 이 역시 재무영역 중심이며, 비재무영역에 포함된 여가영역에 대한 구체적인 행태변화 내용이 제시되어 있지 않다.

&lt;표 7-1&gt; 노후준비서비스 분야별 상담 건수 및 비율(연도별)

구 분		계	재 무	건 강	일	여 가	주 거	대 인 관 계	기 타
계	건수(건)	2,364,148	1,742,910	458,349	94,618	15,016	2,749	6,839	43,667
	비율(%)	100.0	73.7	19.4	4.0	0.6	0.1	0.3	1.9
~16년 7월	건수(건)	45,100	37,774	2,780	202	261	12	60	4,011
	비율(%)	100.0	83.7	6.2	0.4	0.6	0.0	0.1	9.0
'15년	건수(건)	67,001	52,328	6,492	573	305	29	114	7,160
	비율(%)	100.0	78.1	9.7	0.9	0.5	0.0	0.2	10.7
'14년	건수(건)	55,965	39,668	7,952	340	738	37	302	6,928
	비율(%)	100.0	70.9	14.2	0.6	1.3	0.1	0.5	12.8
'13년	건수(건)	673,933	501,028	130,428	24,679	3,660	578	1,114	12,446
	비율(%)	100.0	74.3	19.4	3.7	0.5	0.1	0.2	1.8
'12년	건수(건)	501,157	321,798	153,860	12,068	3,416	384	1,095	8,536
	비율(%)	100.0	64.2	30.7	2.4	0.7	0.1	0.2	1.7

현재의 불균형적인 노후준비서비스를 네 영역(혹은 6개 영역)으로 균형을 맞추어 제공하는 것은 무리가 있다. 공단이 가지고 있는 인적자원의 강점을 포기할 수 없을뿐더러 노후준비서비스 이용자의 욕구가 재무영역에 비중이 높다면 재무영역이 강조될 수밖에 없다. 하지만, 현재 나타나는 영역들 간의 비율 차이가 너무나 확연하기 때문에 상대적인 조율을 통해서 상담건수가 저조한 영역, 특히 여가영역의 상담에 대해 홍보 및 교육을 통하여 이용자의 관심을 고조시킬 필요가 있다. SOC Model에 따르면, 성공적인 노화는 노년기의 부정적인 신체적, 심리적, 사회적 변화를 선택(selection)과 최적화(optimization), 그리고 보완/보상(compensation)의 과정을 거쳐 중장년기의 상태로 복원(resilience)할 수 있도록 하는 것을 의미한다. 이때 선택을 선별적 선택(elective selection)과 상실에 의한 선택

(loss-based selection)으로 나눌 수 있는데, 은퇴(직업의 상실)나 건강악화(건강의 상실) 등과 같은 상실에 의한 선택보다는 여가활동이나 자원봉사 활동처럼 상위의 욕구를 추구하기 위해 선택하게 되는 선별적 선택은 상대적으로 상실에 의한 선택보다 인식의 정도가 낮다. 이는 일반적으로 재무관리나 건강에 관해서는 많은 관심을 가지고 있지만, 은퇴 이후 어떻게 여가를 보낼 것인가에 대해서는 그다지 적극적인 관심을 보이지 않는 노후설계서비스의 성향과 일치한다.

이에 대한 개선방안으로는 노년기 여가의 중요성을 홍보하는 일이 중요하다. 우선 지역노후준비지원센터에서는 지역주민을 대상으로 한 비재무영역(특히 여가)의 교육을 강화 및 확대하는 동시에 중앙노후준비지원센터 차원에서 범국민캠페인과 같이 노후여가생활의 중요성을 알리는 인식개선 활동이 강화되어야 할 것이다. 또한, 내부적으로는 노후준비 상담과정에서 비재무영역(특히 여가)에 대한 상담을 강화하고 이를 위한 상담매뉴얼을 마련할 필요가 있다. 특히, 상담과정에서 재무, 건강, 관계, 여가 등의 영역들을 독립적이고 배타적으로 상담하기 보다는 총체적인 접근을 통해 이들 영역들의 상호 관련성을 바탕으로 여가영역이 어떻게 다른 영역들(재무, 건강, 대인관계)에 영향을 미치는지에 대한 연구결과들을 바탕으로 네 가지 서비스 영역들을 유기적으로 아우를 수 있는 상담매뉴얼과 시스템을 구축할 필요가 있다.

## 2. 노후준비서비스의 전문성 미흡

노후준비서비스를 담당하는 인력의 전문성은 교육과 자격증, 그리고 경력에 기반을 둔다. 2013년 기준 국민연금공단 직원들의 자격증 소지 현황을 보면, 노후설계 전문 내부 자격증인 CSA를 소지한 경우는 전 직원의 약 65%정도인 약 3,200명(CSA 1급 814명, CSA 2급 2,788명)이며, CSA 외

의 자격증 소지 현황에서는 국제재무설계사 자격증을 취득한 사람이 29명, 한국재무설계사 자격증 소지자가 694명, 사회복지사 1급 소지자가 442명, 사회복지사 2급 소지자가 829명 등으로 나타났다.

<표 7-2> 노후준비서비스 제공자 교육과목

과 목	주요 내용	합계	이러닝 교육	소집 교육		
				소계	이론	실습
계		65	33	32	16	16
노후준비 총론	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 노후준비의 필요성 및 노후준비 진 단지표</li> <li>□ 생애전환기 이해 및 노인의 심리· 사회적 특성 변화</li> <li>□ 상담에 대한 이해</li> </ul>	13	11	2	2	-
재무설계	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 노후소득보장 일반 및 3층보장체계</li> <li>□ 금융상품에 대한 이해</li> <li>□ 개인신용 관리 및 부채 관리</li> </ul>	20	10	10	4	6
건강설계	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 노후 건강생활의 이해</li> <li>□ 의료보장제도 및 노인장기요양제도</li> <li>□ 노인복지서비스 이해</li> </ul>	8	4	4	2	2
여가설계	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 여가의 개념과 특성</li> <li>□ 노후의 여가생활</li> <li>□ 사회활동서비스</li> </ul>	6	2	4	2	2
대인관계 설계	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 부부관계 및 사회적 관계</li> <li>□ 노후 대인관계 상담사례</li> </ul>	7	3	4	2	2
경력관리 설계	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 노년기 일의 의미와 실태</li> <li>□ 노인일자리 정책</li> </ul>	5.5	1.5	4	2	2
주거설계	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 노후주거의 이해</li> <li>□ 노후주거 계획</li> </ul>	5.5	1.5	4	2	2

자료: 「노후준비지원법 시행규칙」 제6조제1항 관련 별표 자료

사회복지사 자격증의 경우, 교육과정 중에 여가설계에 관한 직접적인 내용보다는 여가활동의 영역에서 이루어지는 서비스 실천과 관련 기술 등을 학습한다. 반면 여가설계에 대해 직접적인 교육이 이루어지는 자격증은 CSA1급과 2급이다. 「노후준비지원법 시행규칙」 제6조 제1항에 따른 CSA 교육내용을 보면, 총 65시간 7개 교과목이 제공되는데, 이 중에서 재무설계는 총 교육시간의 30%가 넘는 20시간이 제공되는 반면에, 여가설계는 6시간이 할애되어 총 교육시간의 10%에도 미치지 못한다. 이외에 건강 설계나 대인관계에도 각각 8시간과 7시간의 교육시간이 배정되어 있다. 현재 공단에서는 「노후준비지원법 시행규칙」 부칙 제2조에 따라 노후준비상담사 교육훈련 과정을 이수한 직원을 노후준비서비스 제공자(상담사)로 선발·배치하고 있다. 결론적으로, 노후준비서비스의 최일선인 지역노후준비지원센터의 전담인력들은 재무영역에서의 전문성은 갖추었을지 몰라도 비재무영역, 특히 여가설계에 관한 전문성 수준은 상대적으로 낮기 때문에 이들이 이용자들을 대상으로 여가영역에 관한 노후준비 상담서비스를 제공하기에는 미흡하다고 볼 수 있다.

이를 개선하기 위해서는 전담인력 자격증 기준을 여가관련 자격증으로 좀 더 확대하고, 전담인력을 대상으로 여가활용 및 여가설계에 관한 온·오프라인 교육을 강화시킬 필요가 있다. 또한, 여가상담과 관련된 성공사례들을 수집하여 이를 바탕으로 여가설계 상담 자료로 활용하는 것도 바람직한 방안이 된다.

### 3. 노후준비서비스 대상자의 한계

국민연금공단의 업무 성격상 서비스 대상자는 국민연금 가입자, 가입자였던 자, 수급권자로 한정되어 왔다. 특히 특수직역연금가입자 및 수급자는 공단 서비스에서 제외될 수밖에 없다. 하지만, 「노후준비지원법」으로

인해 “국민연금” 공단의 노후준비서비스가 아니라 전 국민을 대상으로 하는 지역노후준비지원센터로서 서비스를 수행해야 함에도 여전히 지역주민의 심리적 접근성에는 한계가 있다. 향후 지역노후준비지원센터가 대상자의 한계를 극복하지 못하고 재무영역에 대한 관심이 매우 높은 국민연금 관련 이용자들을 대상으로 서비스를 제공하게 된다면, 이들의 관심영역에서 다소 거리가 있는 여가영역의 노후준비서비스의 비중은 지속적으로 취약할 수밖에 없을 것이다.

이를 위해서는 국민연금관련자는 물론 전 국민을 대상으로 한 홍보가 절대적으로 필요하며, 이와 동시에 노후준비서비스 대상자들을 세분화하고, 세분화된 집단을 표적화하여 이들의 차별화된 욕구를 파악하고, 파악된 욕구에 맞는 적절한 노후준비서비스를 제공하는 이른바 STP(Segmentation, Targeting, Positioning)전략을 실행할 필요가 있다.

#### 4. 지역사회 내 공공기관 중심의 연계서비스 한계

노후준비서비스 중에서 연계서비스는 아직 활성화되지 못한 상태이다. 중앙노후준비지원센터에서 관계기관과 업무협약을 하고 있으나, 실제적인 서비스가 제공되는 지역사회 수준에서의 연계는 이루어지지 못하고 있다. 노후준비 상담서비스 이후 실천을 지원하기 위한 지역단위의 자원 발굴이 미비하고, 지역에서 중장년층(35~64세)의 이용자원에 대한 체계적 파악이 부족한 실정이다. 대부분이 인터넷상의 자료를 활용하여 관련 기관의 연락처와 주요사업에 관한 정보만 제공하고 있다. 비록 2016년 하반기부터 사회보장정보시스템을 활용하여 지자체 등 관계기관과의 연계시스템 구축을 추진하고 있으나 사회보장정보시스템의 실효성에 대한 검토가 필요하다.



또한, 지역사회 내 여가관련 기관 및 시설들의 정보를 파악했다고 하더라도 이용자들의 여가욕구를 분석해 볼 때 한계를 드러내고 있다. 베이비부머를 대상으로 한 여가욕구 분석에서 현재 여가시설은 물론 향후 희망하는 여가시설이 지역사회 내뿐만 아니라 외부에도 많으며, 공공여가시설 외의 민간여가시설 또한 많은 것으로 나타났다(그림 2 참고). 이는 여가관련한 연계서비스의 극단적인 한계성을 보여주는 것이다. 노후준비지원센터 차원에서는 여가와 관련하여 지역사회 내 공공기관들을 발굴하고 리스트를 구성할 수밖에 없는 실정에서 정작 이용자들의 여가욕구를 채워줄 수 있는 여가시설이 지역사회 밖에 있거나, 지역사회 내 민간여가시설일 경우에는 연계서비스의 실효성이 떨어지게 되며, 이용률이 낮아지는 원인으로 작용할 수 있다.

이를 개선하기 위해서는, 이용자들의 여가욕구에 대한 연구결과들을 바탕으로 중앙노후준비지원센터가 총괄적인 네트워크를 구축하는 동시에 지역노후준비지원센터는 지역 내 자원들과 실효성 있는 자원들 간의 네트워크를 정립해야 할 것이다. 지역 내 자원 발굴을 위해서는 사회보장정보시스템의 활용 외에도 지역사회를 가장 잘 파악하고 있는 기존의 지역복지협의체를 활용하여 노후설계분과를 구성해 운영할 필요가 있다.

이를 개선하기 위해서는, 이용자들의 여가욕구에 대한 연구결과들을 바탕으로 중앙노후준비지원센터에서는 총괄적인 네트워크를 구축하는 동시에 지역노후준비지원센터는 지역 내 자원들의 실효성 있는 자원들과의 네트워크를 정립해야 할 것이다. 지역 내 자원 발굴을 위해서는 사회보장정보시스템을 활용이외에도 지역사회를 가장 잘 파악하고 있는 기존의 지역복지협의체를 활용하여 노후설계분과를 구성하여 운영할 필요가 있다.

## 5. 「노후준비지원법」의 보완

노후준비지원 서비스의 제공이 국가적으로 시급하고 중요한 과제로 대두됨에 따라 「노후준비지원법」을 개별법으로 제정한 것은 합리적이고 타당한 판단이라 할 수 있다. 다만, 관련 서비스의 제공을 체계적이고 충실하며 효율적으로 실시하기 위해서는 현행법의 규정을 보완할 필요가 있다. 예를 들어 비영리법인이 지역센터로 지정될 수 있게 하여 전달체계를 보다 확대하여야 하며, 서비스 제공자의 양성 및 교육기관을 보다 확대하여 제공인력의 부족을 완화시킬 필요가 있으며, 시행계획에 관한 내용을 신설하여 지방자치단체에 이르기까지 관련 시책과 정책을 체계적이고 단계적으로 수행할 수 있는 법적 근거를 마련하는 등의 보완이 필요하다. 이를 통해 국민 개개인이 재무, 건강 등의 제반사항에 대해 자조적으로 노후를 준비할 수 있는 기반을 강화하고, 나아가 자신들이 맞이하게 되는 고령사회에서의 삶의 질을 향상시키고 아울러 다음 세대의 재정적인 부담을 덜어줄 수 있게 될 것이다.

## 제 2 절 정책적 함의

노후준비지원 정책은 다른 나라에서는 좀처럼 찾아보기 힘든 우리나라 특유의 정책이다. 다른 나라와 달리 급속한 변화의 근현대사를 경험한 우리나라의 문화적 특수성과 급속한 고령화라는 두 가지 조건의 결합을 통해 출현한 정책이기 때문이다. 제대로 추진된다면 노후준비지원 정책을 통해 높은 노인빈곤과 노인자살이라는 우리나라의 불편한 고령화 현실의 해법을 찾을 수 있을 것이며 더 나아가 새로운 시장의 형성 및 활성화를 통한 지속가능한 고령사회 대응의 단초도 마련할 수 있을 것이다. 그러나 앞서 살펴본 바와 같이 우리나라의 노후준비지원 정책은 이제 겨우 첫

번째 단추를 꿰어야 하는 단계에 있으며 앞으로 해결해 나가야 할 과제가 산적해 있다.

지금까지 노후준비지원 정책이 지나온 과정을 보면 출발 자체가 사회적 요구나 합의가 아닌 관련 전문가들의 전문적 진단과 개발에서 비롯되었으며 정책결정권자들의 정책에 대한 이해도나 관심에 의해 좌우되어 온 측면이 다분하다. 특히, 우리나라 복지정책은 자체적인 철학과 진단에 의존하기보다 대외의존도가 높아서 정책입안자들은 외국의 정책사례를 ‘벤치마킹’ 하고 싶어 하는 경향이 강하며 외국 사례가 존재하지 않으면 정책의 타당성에 대해 신뢰하지 못하는 경향을 보인다. 이는 노후준비지원정책이 제대로 뿌리내리고 발전해나가기 위해 극복해야 할 가장 큰 산이다.

노후준비지원에 관한 법이 제정되고 시행에 들어감으로써 국민들의 노후준비 지원을 위한 가장 기본적인 토대는 구축되었다. 그러나 법을 만들었다고 모든 것이 해결되는 것은 아니다. 유명무실한 정책으로 막을 내리지 않으려면 정책이 제 목표를 달성하기 위해 필요로 하는 최소한의 인프라와 토대가 구축되어야 하며 이에 필요한 물적 자원이 확보되어야 한다. 물론 우리나라의 재정여건에서 새로운 자원을 확보하는 것은 쉽지 않다. 그렇기에 그 어느 때보다 보건복지부와 국민연금공단 정책결정권자들의 적극적인 대응이 절실하다.

2015년 6월 22일 「노후준비지원법」 제정(2015년 12월 23일 시행)에 따라 원활한 노후준비서비스의 효과적 제공을 위한 정책마련이 정부를 중심으로 추진되고 있다. 이와 관련하여, 국민연금공단이 중앙노후준비지원센터로 공단 산하 107개 지사가 지역노후준비지원센터로 지정되어 재무·건강·여가·대인관계의 제반사항에 대한 노후준비 교육을 추진하고 있다.

국민연금공단이 중앙노후준비지원센터로 선정된 이유에는 노후소득원인 국민연금을 관리한다는 점에서 이미 노후준비서비스를 제공하는 복지기관으로 인식되고 있다는 점과 이미 107개 지사라는 전국망이 존재하였기 때문으로 볼 수 있다. 별도의 노후준비서비스 기관을 설립하여 운영한다는 것과 비교하면 비용 효과적일 것이기 때문이다.

그러나, 이러한 하드웨어적 시스템의 구비에도 불구하고 소프트웨어 및 추가적인 자원 마련 등을 고려해야 할 것이 여전하다. 즉, 전문인력 양성, 콘텐츠 개발, 효과적인 서비스전달 체계 구축 등 추가적인 노력이 요구되는 상황이라고 하겠다. 즉 노후준비서비스의 제공으로 인해 추가적인 재정부담이 예상되는 데, 정부 재정 및 국가부채 등을 고려할 때 공적 주도의 서비스 제공에는 한계가 있다고 하겠다.

이러한 관점에서 본 고에서는 전문인력 양성, 콘텐츠 개발, 효과적인 서비스전달 체계 구축 등과 관련하여 공사 협력의 필요성을 중심으로 개선방안을 제시하고자 한다.

첫째, 노후설계 전문인력 양성과 관련하여, 별도로 노후설계 강사 양성에 추가하여 기존의 관련 전문직 풀을 활용할 필요가 있다.

현재 노후설계 강사 양성(국민연금공단에서 추진, 이하 공단)과 관련하여, 연령대별 직업별 맞춤형 교육을 제공할 수 있도록 강사를 양성할 필요 있고, 재무·건강·여가·대인관계 등 영역별 전문강사제 및 연구강사제를 도입할 필요 있다. 이를 위해 공단에서 고려하고 있는 인력충원 스케줄이 조기에 달성될 수 있도록 정책적 지원이 요구되고 내부 직원의 전문성 제고 등에 대한 노력도 필요하다고 하겠다.

관련 전문직 풀을 활용한다는 것은 민영기관과의 공사협력을 의미하는 것으로, 민영금융기관과의 금융전문인력을 활용한다면 비용효과적 접근이 가능할 것으로 보인다. 예를 들어, 보험설계사, CSA(노후설계상담사), CFP(국제재무설계사), AFPK(한국재무설계사), 사회복지사 등과 같은 전문인력

을 아웃소싱하는 것을 고려할 수 있다.

둘째, 노후설계 관련 콘텐츠 개발과 관련하여, 유관기관 및 전문가 집단과 부단한 협력을 통해 세대에 대한 맞춤형 콘텐츠 개발을 추진할 필요가 있다.

세대별 맞춤형 콘텐츠 개발과 관련하여, 20~30대는 재무목표 및 가계 예산수립 등 돈 관리 방법, 40~50대는 노후자금 준비 방법, 50~60대를 위해서는 의미 있는 노후를 보내기 위한 노후생활상담에 중점을 둔 연령별 맞춤 상담서비스 제공 등을 고려할 수 있다.

특히, 은퇴직전 세대 및 취약계층의 노후생활을 위한 금융 교육강화가 필요할 것으로 보인다. 은퇴이후에는 주어진 연금소득으로 생활을 해야 하므로 금융교육이 매우 중요할 것이기 때문이다. 이와 관련하여, 정부, 지방자치단체의 취약계층에 대한 금융교육 실시 프로그램을 고려하여 노후설계교육을 연계할 필요가 있다고 하겠다.

이와 관련한 예로서, 국민연금공단에서 수행한 바 있는 ‘베이비부머 은퇴설계 콘서트<sup>111)</sup>’와 같은 콘텐츠를 개발하여 적극적으로 활동하는 것은 매우 의미 있을 것으로 보인다.

향후 고령화 과정에서는, 건강관련 서비스 수요가 증가할 것으로 예상되므로 건강프로그램과 연계한 서비스를 추진할 필요가 있다. 60대 이상 가입 및 수급자에 대해서는 노후준비서비스 제공시 보건소, 병원 등과 연계한 ‘노후보장 연계 건강원스톱서비스’(One-stop서비스)를 고려할 필요가 있다. 또한, 여가 및 스포츠 활동에 대한 수요도 증가할 것으로 예상되므로 지역 문화센터 및 복지센터와 연계서비스를 추진할 필요가 있다. 은퇴기에 임박한 국민을 대상으로 사업장 퇴직 프로그램, 노인대학, 노인종합

---

111) 공공 및 민간의 노후설계 영역별 7개 전문기관이 합동으로 참여하여 노후준비를 위한 강연 및 상담을 제공한 행사로, 2011년에는 서울 뿐 아니라 대전, 부산, 광주, 대구 등 전국 5개 도시에서 개최

복지관, 종교단체 교육 프로그램과 연계 등 은퇴설계 교육 활성화가 이와 관련된다고 하겠다.

셋째, 효과적인 서비스전달 체계 구축과 관련하여, 무엇보다 노후준비 서비스를 제공하기 위해 기존의 관주도에서 벗어나 공사협력 기반 하에 콘텐츠 개발과 전달체계가 추진될 필요가 있다.

그 동안 복지를 중심으로 한 대부분의 공공서비스가 관 주도로 추진되어 왔지만 관련 민영기관과는 유기적 연계가 적어서 중복 투자의 문제라는 지적뿐만 아니라, 서비스가 존재하는지조차 몰라 활용하지 못하는 경우도 발생하였다. 이러한 점을 타산지석 삼아 공공기관은 현재 정부에서 추진하고 있는 복지부 산하에 국민연금공단을 중심으로 하되, 관련 복지시설, 민영기관(은행, 보험 등), 시민단체 등과 협력하여 추진될 필요가 있다.

다만, 국가노후준비위원회의 구성과 중앙센터 및 지역센터의 설치가 최근에 들어서야 이루어진바 있고, 기본계획도 아직 마련 중인 점에서도 알 수 있듯이 「노후준비지원법」이 시행(2015. 12. 23)된지 1년이 지나지 않은 상황에서, 해당 법의 집행과 관련한 구체적인 사례나 통계자료 등이 누적되지 않는바 입법평가를 시행하기에는 일정한 한계가 존재한다.



## 참 고 문 헌

- 고경환·강지원·김용민. “가족복지서비스 전달체계의 상대적 효율성평가”, <한국거버넌스학회보>, 제17(3), 2010.
- 김동배·정규형·이은진. “노인의 과거 노후 준비정도와 준비유형이 성공적 노화에 미치는 영향과 생활만족도의 매개효과”. <노인복지연구>, 58, 2012.
- 김백수·이정화. “중년층의 사회적 노후준비 결정요인 분석: 성차를 중심으로”. <한국지역사회생활과학회지>, 21(3), 2010.
- 김정미·엄기욱. “베이비붐 세대의 가족특성이 경제적 노후준비에 미치는 영향 연구”. <한국사회복지행정학>, 16(4), 2014.
- 박현식. “베이비부머의 노후준비와 성공적 노후 관계 연구”. <노인복지연구>, 58, 2012.
- 배문조. “중년기 성인의 노인에 대한 태도와 노후준비에 관한 연구”. <한국노년학>, 29(3), 2009.
- 서재호. “기초자치단체의 사회복지서비스 전달체계 개편에 대한 평가: 사회복지 전달체계의 구성원칙을 중심으로”, <한국거버넌스학회보> 15(1), 2008.
- 성혜영. 「공공영역 노후설계 서비스의 역할과 기능」, 국민연금연구원. 2013.
- 성혜영. 「연금교육 활성화를 통한 노후준비 수준 제고방안」, 국민연금연구원. 2014.



- 송다영. “가족복지서비스 전달체계 수립을 위한 방향과 원칙에 관한 탐색적 연구”, <한국사회복지> 57(4), 2005.
- 신현석·정주영·김진미. “보육서비스 전달체계 분석을 통한 보육의 공공교육화 방안 탐색”, <교육정치학연구> 17(2), 2010.
- 심영미·최경구. “사회복지서비스전달체계 구성원칙의 인식정도가 업무만족도에 미치는 영향: 포천, 양주, 의정부시를 중심으로”, <사회복지정책> 37(3), 2010.
- 심영미·김종호. “사회복지전달체계 구성원칙이 고객만족에 미치는 영향-직무만족도의 매개 효과를 중심으로”, <사회복지정책>, 38(3), 2011.
- 유용식. “베이비붐 세대의 노후준비도에 영향을 미치는 요인”. <한국콘텐츠학회논문지>, 13(12), 2013.
- 이기정·이희선. “노인장기요양보호서비스 전달체계에 관한 이용자 만족도 연구”, <사회복지연구> 43(3), 2012.
- 이규환·이용돈. “노인복지서비스 전달체계에 관한 연구”, <한국지방자치학회보>, 20(4), 2008.
- 이소정·이민정·김훈·윤소영·전혜정. 「노후설계서비스 종합계획 수립 및 콘텐츠 개발연구: 노후설계서비스 콘텐츠 개발연구」. 한국노인인력개발원·남서울대학교. 2014.
- 이승신. 2013. “베이비부모의 노후준비여부에 관한 연구: 일반적 및 경제적 특성 중심으로”. <소비자문제연구>, 44(2), 73-95.
- 이재만·한세희·김연희·이희선. “영유아 보육서비스 전달체계의 평가 연구 : 대구광역시 동구지역의 효과성과 만족도 평가를 중심으로”, <한국정책학회보>, 21(2), 2012.

- 이준우·이현아·황준호. “한국 노인의 노후생활에 관한 인식”. <한국 노년학>, 31(3), 2011.
- 이지영·성도경. “노인고용서비스 전달체계 효과성이 노인일자리사업 만족도에 미치는 영향 분석: 도·농간의 차이분석을 중심으로”, <국가정책연구>, 28(2), 2014.
- 이진·소순창. “한국 가족복지전달체계 개선방안에 대한 연구: 전달체계의 적절성·통합성·지속성을 중심으로”, <지방정부연구>, 20(1), 2016.
- 임병우. “재가 노인 복지서비스 전달체계에 관한 평가연구-경기도 전문가 평가를 중심으로”, <대한케어복지학회>, 7, 2007.
- 장서영·손유미·이요행·정서원. 「사무직 베이비부머 퇴직설계프로그램 개발 연구」. 한국고용정보원. 2013.
- 정광열. 「홈리스 복지서비스 전달체계 효과성의 영향요인 분석: 공급자와 수혜자 인식비교를 중심으로」, 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- 전귀연·배문조. “성인기의 노후준비의식과 노후준비행동에 관한 연구”. <한국가정관리학회지>, 28(1), 2010.
- 정순돌·김성원. “베이비부머와 예비노인의 신체적 노후준비 영향요인: Anderson과 Newman 모델의 적용”. <노인복지연구>, 59, 2013.
- 전용호. “노인돌봄 서비스의 전달체계에 관한 연구-공공부문 인력과 공급자의 관점을 중심으로”, <보건사회연구>, 35(2), 2015.
- 조추용·송미영·이근선. “중년층의 노후준비에 영향을 미치는 요인”. <노인복지연구>, 43, 2009.

참 고 문 헌

차보현. “사회복지 전달체계의 개편과 발전과제”, <사회행정논총> 16(2), 2006.

최흥석 · 이철주 · 한승주 · 현하영. “보건의료서비스 전달체계와 성과의 관계 탐색”, <한국행정논집>, 25(2), 2013.

하미승 · 이정순. “노인복지서비스 전달체계의 효과성에 영향을 주는 요인 연구”, <한국정책과학학회보> 15(2), 2011.

허선 · 이재완. “보육서비스 전달체계의 발전방안에 관한 연구”, <한국 영유아보육학>, 21, 2003.

한승주 · 최흥석. “공공서비스 전달체계와 책임성의 변화 탐색 : 노인복지서비스의 경우”, <한국정책학회보>, 24(4), 2015.

한국보건사회연구원. 「노후설계서비스 지원체계 구축 및 운영방안」. 2011.

한국보건사회연구원. 「노후준비 지원 평가지표 개발 연구」. 2013.

Albert Ando, F. Modigliani, The Relative Stability of Money Velocity and the Investment Multiplier, The American Economics Review, Vol. 55, No.4, 1965, p.693-728.

Lusardi, A. & Mitchell, O, S., Financial literacy around the world: an overview, Journal of Pension Economics and Finance, 2011, 10(4), 497-508.

Musgrave, Richard A., (1956), The Theory of Public Finance, New York: McGraw-Hill.

OECD, Improving Financial Literacy - Analysis of Issues and Policies, 2005.

Rosen, Harvey. S., Ted Gayer, Public Finance, 8th edition, McGraw-Hill;  
이영 · 전영준 · 이철인 · 김진영 편역, (2007), Rosen의 재정학, 교  
보문고.

Yaari, Menahem E., Uncertain Lifetime, Life Insurance, and the Theory of  
the Consumer, Review of Economics Studies, Vol.32, No.2, 1965,  
p.137-150.

국민이전계정 홈페이지(<http://www.ntaccounts.org>, 2016.9.26.)

한국고용정보원, 장년나침반 생애설계 프로그램 진행자 매뉴얼, 2015

미국 SSA 노후준비서비스(<http://www.ssa.gov/planners/retire>)

호주 센터링크 노후준비서비스(<http://www.humanservices.gov.au>)

캐나다 노후준비서비스(<http://www.servicecanada.gc.ca/eng/lifeevents/retirement.shtml>)

독일 연금기금 노후준비서비스([http://www.deutsche-rentenversicherung.de/Navigation/5\\_Services/Services\\_node.html](http://www.deutsche-rentenversicherung.de/Navigation/5_Services/Services_node.html))

서울시 50+ 포털(<http://50plus.seoul.go.kr>)

한국주택금융공사, 은퇴금융 아카데미(<http://www.hf.go.kr>)



## <부록> 노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

안녕하십니까?

국가는 국민의 노후준비 지원을 위해서 「노후준비지원법」(15.12.23)을 제정하고, 전국적으로 107개의 국민연금공단 지사에 '지역노후준비지원센터'를 설치하여, 2015년 12월부터 전국민을 대상으로 노후준비지원서비스를 실시하고 있습니다. 구체적으로 노후준비지원센터에서는 노년기에 발생할 수 있는 빈곤, 질병, 무위 및 고독 등에 대해 사전에 미리 대처할 수 있도록, 재무·건강·여가·대인관계 등의 분야에 대해 진단·상담·교육은 물론 관련기관을 연결하거나 사후적으로 지속적인 서비스를 제공하고 있습니다.

이번 조사는 국가가 실시하고 있는 노후준비서비스의 전달체계에 대한 국민들과 전문가들의 의견을 파악하여 국민이 필요하고 체감할 수 있는 효과적인 노후준비서비스를 전달할 수 있도록 하기 위해 한국보건복지인력공단에서 실시하는 것입니다.

이와 관련하여 귀하가 제공하는 정보와 의견은 정책수립의 귀중한 기초 자료로 활용될 예정이고, 응답하신 내용은 통계법에 따라 무기명으로 처리되어 통계자료 작성 및 연구의 목적을 위해서만 사용될 것이며, 개인정보 및 비밀이 보장됩니다. 바쁘시더라도 시간을 내어 조금만 협조해 주시면 감사하겠습니다.

2016년 11월

한국보건복지인력개발원 원장 류호영

- 조사주관기관 : 한국보건복지인력개발원
- 조사대행기관 : 한국리서치
- 문의처 : (주)한국리서치 여론조사1부 유승아 대리 ☎ 02-3014-1051

### 일반현황(일반국민)

선문1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자      ② 여자

선문2. 귀하의 나이는 어떻게 되십니까?

만 \_\_\_\_\_세

**전문3. 귀하께서 현재 거주하는 지역은 어디입니까?**

- |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|
| ① 서울 | ② 부산 | ③ 대구 | ④ 인천 | ⑤ 광주 |
| ⑥ 대전 | ⑦ 울산 | ⑧ 경기 | ⑨ 강원 | ⑩ 충북 |
| ⑪ 충남 | ⑫ 전북 | ⑬ 전남 | ⑭ 경북 | ⑮ 경남 |
| ⑯ 제주 | ⑰ 세종 |      |      |      |

## 노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식

\* 우리는 보다 편안한 노후생활을 위해 보다 적극적인 준비를 할 필요가 있습니다. 전국 107개 '노후준비지원센터'에서는 여러분의 노후준비에 대한 체계적인 정보를 제공하고 있습니다.



노후준비지원센터에 제공하는 정보	
<b>재무 분야</b> 노후생활에 필요한 자금의 규모를 알고, 국민연금 등 재원 확보 방안과 그 계획을 세우고 실천하는 일	<b>건강 분야</b> 노화를 예방하고 건강한 생활을 유지하기 위한 실천 방안을 세우고 이를 실천하는 일
<b>여가 분야</b> 자신에 맞는 평생교육, 여행, 취미생활, 자원 봉사 등 다양한 여가 정보를 확보하고 이를 활용하는 일	<b>대인관계</b> 배우자, 자녀 형제자매 등과 건강한 소통을 하며, 친구나 주변사람들과 원만한 인간관계를 유지하는 일

노후준비서비스의 종류	
진단	재무, 건강, 여가, 대인관계 등에 대한 귀하의 노후준비 수준을 진단해 줍니다.
상담	귀하의 연령에 맞추어 재무, 건강, 여가, 대인관계에 대한 1:1 맞춤형 상담을 합니다
교육	귀하의 연령에 맞게 재무, 건강, 여가, 대인관계에 대한 다양한 교육프로그램을 제공합니다
연계	노후준비 상담 후 구체적인 실천을 할 수 있도록 영역별로 전문기관을 소개하고 연계합니다
사후관리	귀하의 실천사항을 주기적으로 점검할 수 있도록 돕고 원하는 추가적인 정보를 제공합니다

※ 본 조사는 노후준비서비스를 효과적으로 전달하기 위해 필요한 원칙들 중에서 우선 고려할 원칙들의 순서를 정하여 향후 전달체계의 개선을 통해 노후준비강화를 목적으로 하고 있습니다.

**문A1. 귀하는 국민연금공단의 노후준비지원센터에서 제공하는 노후준비서비스를 받아 봤거나 들어 보신 적 있습니까?**

- ① 서비스를 받아 봤다 →
- ② 서비스에 대해 들어는 봤다 →
- ③ 서비스에 대해 전혀 들어 보지도 못했다 →

**문A2. 센터에서 제공하는 노후준비서비스가 귀하의 노후준비에 어느 정도 도움이 되었습니까?**

	전혀 도움이 되지 않았다	도움이 되지 않았다	보통이다	도움이 되었다	매우 도움이 되었다
재무	①	②	③	④	⑤
건강	①	②	③	④	⑤
여가	①	②	③	④	⑤
대인관계	①	②	③	④	⑤

**문A2-1. 귀하께서 상담서비스를 받은 노후준비지원센터의 왕래에 대한 접근성에 대해 어느 정도 만족하십니까?**

항목	매우 불만족한다	불만족한다	보통이다	만족한다	매우 만족한다
접근성	①	②	③	④	⑤

**문A2-2. 귀하에게 상담서비스를 제공한 상담사의 상담능력에 대해 어느 정도 만족하십니까?**

항목	매우 불만족한다	불만족한다	보통이다	만족한다	매우 만족한다
상담능력	①	②	③	④	⑤



<부 록>

문A2-3. 귀하에게 상담서비스를 제공한 상담사의 친절도에 대해 어느 정도 만족하십니까?

항목	매우 불만족한다	불만족한다	보통이다	만족한다	매우 만족한다
친절도	①	②	③	④	⑤

문A2-4. 귀하는 나중에도 노후준비지원센터를 다시 이용할 의향이 얼마나 되십니까?

항목	매우 낮다	낮다	보통이다	높다	매우 높다
이용의향	①	②	③	④	⑤

문A3. (문A1의 ②,③만) 귀하는 노후준비지원센터를 이용할 의향이 얼마나 되십니까?

항목	매우 낮다	낮다	보통이다	높다	매우 높다
이용의향	①	②	③	④	⑤

문A4. 귀하는 은퇴 후의 노후를 생각할 때, 각 분야에 대해 어느 정도 적극적으로 준비하고 있습니까?

항목	전혀 준비하고 있지 않음	준비를 하고 있지 않음	보통	어느 정도 준비하고 있음	적극적으로 준비하고 있음
재무	①	②	③	④	⑤
건강	①	②	③	④	⑤
여가	①	②	③	④	⑤
대인관계	①	②	③	④	⑤

문A5. 귀하는 노후준비의 각 영역이 어느 정도 중요하다고 생각하십니까? 중요도의 합계가 100이 되도록 점수를 매기십시오.

	재무분야	건강분야	여가분야	대인관계 분야	합계
중요도 점수 값					100

문A6. 귀하는 노후준비지원센터에서 1차적으로 기본서비스를 제공받고, 2차적으로 각 연계기관에서 심도 있는 서비스를 제공받을 수 있습니다. 연계기관에서의 서비스까지 받는다고 가정할 때, 노후준비지원센터와 연계기관의 중요도를 평가해 주십시오.

	노후준비지원센터의 기본서비스	각 분야 연계기관의 심화 서비스	합계
	재무, 건강, 여가, 대인관계에 대한 1차적인 진단, 상담, 교육, 연계 및 사후관리	재무: 한국주택공사(농어촌공사)의 주택연금(농지연금) 관련 서비스 건강: 보건소, 건강보험공단의 노인장기요양보험, 가족보건 예방 접종 등 건강생활실천프로그램 여가: 평생교육원, 사회복지관 등의 여가프로그램, 지역 내 봉사 네트워크 및 교육프로그램	

	노후준비지원센터의 기본서비스	각 분야 연계기관의 심화 서비스	합계
		대인관계: 건강가정지원센터 등의 노인전문 상담서비스, 가족 친화 프로그램 등	
중요도 점수 값			100

문A7. 귀하는 노후준비지원센터에서 1차적으로 기본서비스를 제공받고, 2차 연계기관에서 심도 있는 상담 서비스를 받을 의향이 얼마나 되십니까?

	매우 낮다	낮다	보통이다	높다	매우 높다
재무	①	②	③	④	⑤
건강	①	②	③	④	⑤
여가	①	②	③	④	⑤
대인관계	①	②	③	④	⑤

문A8. 귀하는 향후 노후준비서비스를 받는다면 어느 곳이 가장 적합하다고 생각하나요?

- ① 국민연금공단지사                      ② 주민자치센터                      ③ 보건소  
④ 사회복지관                              ⑤ 기타 ( )

## 🔍 노후준비서비스 전달체계의 주요 특징들의 우선순위

- 노후준비지원센터에서는 국민의 안정적인 노후를 위해 재무, 건강, 여가, 대인관계 분야에 대한 노후준비서비스(진단, 상담, 교육, 연계 및 사후관리)를 실시하고 있습니다.
- 이런 통합적인 노후지원서비스를 받고 이를 실천할 경우, 우리 국민은 보다 안락한 노후생활을 즐길 수 있을 것으로 예상됩니다.
- 정부가 이런 서비스를 효율적으로 제공하기 위해서는 접근의 용이성, 포괄성, 통합성, 지속성, 적절성, 책임성, 전문성의 가치가 요구됩니다.
- 효율적인 노후준비서비스전달체계를 만들기 위해 7개의 가치 중 우선적으로 고려해야하는 특징들이 무엇인지 제시된 두 개의 안 중에서 상대적 중요도가 높은 것을 체크하시면 됩니다. 두 쌍간의 상대적 중요도를 체크하실 때는 다음에 제시하는 기준을 적용하시면 됩니다.

0=양쪽 똑같이 중요하다.

1=한쪽이 다른 쪽보다 상당히 중요하다.

2=한쪽이 다른 쪽보다 절대적 중요하다.

<부 록>

<설문의 예>

1) 자동차구입에 있어 '성능'이 '디자인'보다 상당히 중요하다고 판단될 경우

예	선정요인	-2	-1	0	+1	+2	선정요인
	자동차의 성능	o					자동차의 디자인

문B1. (전문가만 응답) 귀하의 노후준비서비스 영역 중 전문분야는 어디입니까?

- ① 재무      ② 건강      ③ 여가      ④ 대인관계

문B2. 다음은 노후지원서비스 전달체계를 만들 때 고려되어야 하는 7개의 가치에 대해 각각의 중요도를 여쭙보는 문항입니다. 다음에 제시하는 요인 2가지 중에서 어느 쪽이 더 중요하다고 생각 되시는 지 아래의 숫자 칸에 자신의 생각을 표시해 주시기 바랍니다.

	선정요인	-2	-1	0	+1	+2	선정요인
1-1	접근용이성: 서비스가 필요한 사람들은 누구나 쉽게 어떠한 장애가 없이 해당서비스를 받을 수 있어야 한다.						포괄성: 재무, 건강, 여가, 대인관계 등 다양한 영역들이 함께 제공되어야 한다.
1-2	접근용이성: 서비스가 필요한 사람들은 누구나 쉽게 어떠한 장애가 없이 해당서비스를 받을 수 있어야 한다.						통합성: 지역사회 유관기관들 간의 긴밀한 협력관계를 구축하여 서비스 제공한다.
1-3	접근용이성: 서비스가 필요한 사람들은 누구나 쉽게 어떠한 장애가 없이 해당서비스를 받을 수 있어야 한다.						지속성: 대상자의 욕구수준에 따라 지속적으로 제공되어야 한다.
1-4	접근용이성: 서비스가 필요한 사람들은 누구나 쉽게 어떠한 장애가 없이 해당서비스를 받을 수 있어야 한다.						적절성: 필요한 서비스의 양과 질이 이상적으로 제공되어야 한다.
1-5	접근용이성: 서비스가 필요한 사람들은 누구나 쉽게 어떠한 장애가 없이 해당서비스를 받을 수 있어야 한다.						책임성: 욕구에 적절하게 정확한 절차에 따라 소외 없이 효과적이고 효율적으로 제공되어야 한다.

	선정요인	-2	-1	0	+1	+2	선정요인
1-6	접근용이성: 서비스가 필요한 사람들은 누구나 쉽게 어떠한 장애가 없이 해당서비스를 받을 수 있어야 한다.						전문성: 사회복지서비스의 핵심적인 주요 업무는 전문가가 담당해야 한다는 원칙
	선정요인	-2	-1	0	+1	+2	선정요인
2-1	포괄성: 재무, 건강, 여가, 대인관계 등 다양한 영역들이 함께 제공되어야 한다.						통합성: 지역사회 유관기관들 간의 긴밀한 협력관계를 구축하여 서비스 제공한다.
	선정요인	-2	-1	0	+1	+2	선정요인
2-2	포괄성: 재무, 건강, 여가, 대인관계 등 다양한 영역들이 함께 제공되어야 한다.						지속성: 대상자의 욕구수준에 따라 지속적으로 제공되어야 한다.
	선정요인	-2	-1	0	+1	+2	선정요인
2-3	포괄성: 재무, 건강, 여가, 대인관계 등 다양한 영역들이 함께 제공되어야 한다.						적절성: 필요한 서비스의 양과 질이 이상적으로 제공되어야 한다.
	선정요인	-2	-1	0	+1	+2	선정요인
2-4	포괄성: 재무, 건강, 여가, 대인관계 등 다양한 영역들이 함께 제공되어야 한다.						책임성: 욕구에 적절하게, 정확한 절차에 따라 소외 없이 효과적이고 효율적으로 제공되어야 한다.
	선정요인	-2	-1	0	+1	+2	선정요인
2-5	포괄성: 재무, 건강, 여가, 대인관계 등 다양한 영역들이 함께 제공되어야 한다.						전문성: 사회복지서비스의 핵심적인 주요 업무는 전문가가 담당해야 한다는 원칙
	선정요인	-2	-1	0	+1	+2	선정요인
3-1	통합성: 지역사회 유관기관들 간의 긴밀한 협력관계를 구축하여 서비스 제공한다.						지속성: 대상자의 욕구수준에 따라 필요한 서비스의 내용이나 질이 다르게 지속적으로 제공되어야 한다.
	선정요인	-2	-1	0	+1	+2	선정요인
3-2	통합성: 지역사회 유관기관들 간의 긴밀한 협력관계를 구축하여 서비스 제공한다.						적절성: 필요한 서비스의 양과 질이 이상적으로 제공되어야 한다.

<부 록>

	선정요인	-2	-1	0	+1	+2	선정요인
3-3	<p>통합성: 지역사회 유관기관들 간의 긴밀한 협력 관계를 구축하여 서비스 제공한다.</p>						<p>책임성: 욕구에 적절하게, 정확한 절차에 따라 소외 없이 효과적이고 효율적으로 제공되어야 한다.</p>
3-4	<p>통합성: 지역사회 유관기관들 간의 긴밀한 협력 관계를 구축하여 서비스 제공한다.</p>						<p>전문성: 사회복지서비스의 핵심적인 주요 업무는 전문가가 담당해야 한다는 원칙</p>
4-1	<p>지속성: 대상자의 욕구수준에 따라 지속적으로 제공되어야 한다.</p>						<p>적절성: 필요한 서비스의 양과 질이 이상적으로 제공되어야 한다.</p>
4-2	<p>지속성: 대상자의 욕구수준에 따라 지속적으로 제공되어야 한다.</p>						<p>책임성: 욕구에 적절하게, 정확한 절차에 따라 소외 없이 효과적이고 효율적으로 제공되어야 한다.</p>
4-3	<p>지속성: 대상자의 욕구수준에 따라 지속적으로 제공되어야 한다.</p>						<p>전문성: 사회복지서비스의 핵심적인 주요 업무는 전문가가 담당해야 한다는 원칙</p>
5-1	<p>적절성: 필요한 서비스의 양과 질이 이상적으로 제공되어야 한다.</p>						<p>책임성: 욕구에 적절하게, 정확한 절차에 따라 소외 없이 효과적이고 효율적으로 제공되어야 한다.</p>
5-2	<p>적절성: 필요한 서비스의 양과 질이 이상적으로 제공되어야 한다.</p>						<p>전문성: 사회복지서비스의 핵심적인 주요 업무는 전문가가 담당해야 한다는 원칙</p>
6-1	<p>책임성: 욕구에 적절하게, 정확한 절차에 따라 소외 없이 효과적이고 효율적으로 제공되어야 한다.</p>						<p>전문성: 사회복지서비스의 핵심적인 주요 업무는 전문가가 담당해야 한다는 원칙</p>

♣ 응답에 참여하여 주셔서 대단히 감사합니다. ♣

## 응답자 특성(일반국민)

배문1. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- ① 무학                      ② 초졸                      ③ 중졸                      ④ 고졸  
 ⑤ 전문대졸                ⑥ 4년제 대학졸            ⑦ 대학원졸

배문2. 귀하의 혼인상태는 어떻게 되십니까?

- ① 미혼                      ② 기혼                      ③ 별거/이혼/사별

배문3. 귀하 가구의 가구구성에 대해 여쭙겠습니다. 가구주 또는 가구원인지 여부와 가족 수에 대해 응답해주시시오.

가구주 여부	① 가구주    ② 가구원	가족 수	총 가족 수                      _____명
			18세 미만 자녀수            _____명
			60세 이상 고령자 수        _____명

배문4. 귀하의 취업상태는 어떠하십니까?

- ① 관리자  
 ② 전문가 및 관련 종사자  
 ③ 사무 종사자  
 ④ 서비스 종사자  
 ⑤ 판매 종사자  
 ⑥ 기능원 및 관련종사자  
 ⑦ 농림어업종사자  
 ⑧ 장치.기계 조작 및 조립 종사자  
 ⑨ 단순노무 종사자  
 ⑩ 군인  
 ⑪ 미취업                      →

배문4-1. 귀하께서 종사하시는 사업장의 규모는 어떠하십니까?

- ① 10인 미만                ② 100인 미만                ③ 1000인 미만  
 ④ 1000명 이상

<부 록>

배문4-2. 귀하께서 귀하의 현재 직업에 종사하신 기간은 얼마나 되십니까?

\_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_개월

배문5. 귀하의 월평균 가구소득은 얼마입니까? 귀하와 함께 거주하는 모든 가구원의 소득을 응답해 주십시오. 임금, 연금, 이자, 용돈, 임대 수입 등을 포함하여 세 전 소득으로 응답해 주십시오.

가구소득 월평균 \_\_\_\_\_만원

♣ 응답에 참여하여 주셔서 대단히 감사합니다. ♣

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

응답자 분포표

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	비율
▣ 전체 ▣	(314)	100.0
<b>성별</b>		
남성	(161)	51.3
여성	(153)	48.7
<b>연령(5세단위)</b>		
35~39세	(53)	16.9
40~44세	(55)	17.5
45~49세	(59)	18.8
50~54세	(56)	17.8
55~59세	(54)	17.2
60~64세	(37)	11.8
<b>최종학력</b>		
중졸이하	(3)	1.1
고졸	(184)	58.6
전문대졸 이상	(127)	40.3
<b>거주지역</b>		
서울	(62)	19.7
경기/인천	(98)	31.2
대전/세종/충북/충남	(34)	10.8
광주/전북/전남	(34)	10.8
대구/경북	(24)	7.6
부산/울산/경남	(50)	15.9
강원/제주	(12)	3.8
<b>취업상태</b>		
관리자/전문가	(67)	21.3
사무 종사자	(95)	30.2
서비스/판매 종사자	(48)	15.4
농어업	(2)	0.6
기능노무	(33)	10.5
기타 및 미취업	(69)	22.0
<b>사업장 규모</b>		
10인 미만	(95)	30.3
100인 미만	(102)	32.3
1000인 미만	(21)	6.7
1000명 이상	(27)	8.7
미취업	(69)	22.0
<b>월평균 가구소득</b>		
200만원 미만	(38)	12.1
200만원 이상~400만원 미만	(109)	34.8
400만원 이상~600만원 미만	(116)	37.0
600만원 이상	(51)	16.1
<b>혼인상태</b>		
미혼	(69)	22.1
기혼	(207)	66.1
별거/이혼/사별	(37)	11.8
<b>가구주 여부</b>		
가구주	(185)	59.0
가구원	(129)	41.0
<b>총 가족 수</b>		
1명	(26)	8.2
2명	(77)	24.4
3명	(69)	22.0
4명	(92)	29.2
5명 이상	(51)	16.2



<부 록>

[표 1] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비서비스 이용/인지 여부 (단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	서비스를 받아 봤다	서비스에 대해 들어는 봤다	서비스에 대해 전혀 들어 보지도 못했다	계
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>1.3</b>	<b>24.3</b>	<b>74.4</b>	<b>100.0</b>
<b>성별</b>					
남성	(161)	1.9	23.5	74.6	100.0
여성	(153)	0.7	25.1	74.2	100.0
<b>연령(5세단위)</b>					
35~39세	(53)	0.0	17.8	82.2	100.0
40~44세	(55)	5.5	22.2	72.3	100.0
45~49세	(59)	0.0	19.1	80.9	100.0
50~54세	(56)	0.1	19.6	80.3	100.0
55~59세	(54)	1.9	31.9	66.3	100.0
60~64세	(37)	0.2	40.7	59.1	100.0
<b>최종학력</b>					
중졸이하	(3)	0.0	71.0	29.0	100.0
고졸	(184)	0.5	21.5	78.0	100.0
전문대졸 이상	(127)	2.5	27.0	70.5	100.0
<b>거주지역</b>					
서울	(62)	1.7	37.7	60.6	100.0
경기/인천	(98)	0.0	7.8	92.2	100.0
대전/세종/충북/충남	(34)	2.9	37.1	59.9	100.0
광주/전북/전남	(34)	0.0	22.7	77.3	100.0
대구/경북	(24)	4.3	45.8	49.9	100.0
부산/울산/경남	(50)	0.1	23.7	76.1	100.0
강원/제주	(12)	8.3	16.7	75.0	100.0
<b>취업상태</b>					
관리자/전문가	(67)	3.0	24.8	72.1	100.0
사무 종사자	(95)	1.2	25.0	73.8	100.0
서비스/판매 종사자	(48)	0.0	19.9	80.1	100.0
농어업	(2)	0.0	0.0	100.0	100.0
기능노무	(33)	3.0	15.1	81.8	100.0
기타 및 미취업	(69)	0.0	30.8	69.2	100.0
<b>사업장 규모</b>					
10인 미만	(95)	2.2	24.0	73.8	100.0
100인 미만	(102)	1.0	16.3	82.7	100.0
1000인 미만	(21)	4.8	38.5	56.8	100.0
1000명 이상	(27)	0.3	27.4	72.3	100.0
미취업	(69)	0.0	30.7	69.3	100.0
<b>월평균 가구소득</b>					
200만원 미만	(38)	0.1	15.6	84.3	100.0
200만원 이상~400만원 미만	(109)	0.9	25.2	73.9	100.0
400만원 이상~600만원 미만	(116)	1.8	19.3	78.9	100.0
600만원 이상	(51)	2.1	40.0	57.9	100.0
<b>혼인상태</b>					
미혼	(69)	2.9	13.1	84.0	100.0
기혼	(207)	1.0	29.0	70.0	100.0
별거/이혼/사별	(37)	0.0	18.7	81.3	100.0
<b>가구주 여부</b>					
가구주	(185)	1.7	23.9	74.4	100.0
가구원	(129)	0.8	24.8	74.4	100.0
<b>총 가족 수</b>					
1명	(26)	0.1	18.3	81.6	100.0
2명	(77)	1.3	14.0	84.7	100.0
3명	(69)	1.4	24.1	74.4	100.0
4명	(92)	0.1	29.8	70.2	100.0
5명 이상	(51)	4.1	32.9	63.1	100.0

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 2] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비서비스의 도움 정도\_1) 재무  
[문A2] 센터에서 제공하는 노후준비서비스가 귀하의 노후준비에 어느 정도 도움이 되었습니까?

(단위 : %)

Base=노후준비서비스 이용하였음	사례수 (명)	보통이다	도움이 되었다	④+⑤	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(4)</b>	<b>49.5</b>	<b>50.5</b>	<b>50.5</b>	<b>100.0</b>	<b>3.5</b>
<b>성별</b>						
남성	(3)	65.8	34.2	34.2	100.0	3.3
여성	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>연령(5세단위)</b>						
40~44세	(3)	66.7	33.3	33.3	100.0	3.3
50~54세	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
55~59세	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
60~64세	(0)	66.3	33.7	33.7	100.0	3.3
<b>최종학력</b>						
고졸	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
전문대졸 이상	(3)	33.5	66.5	66.5	100.0	3.7
<b>거주지역</b>						
서울	(1)	5.4	94.6	94.6	100.0	3.9
대전/세종/충북/충남	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
대구/경북	(1)	97.2	2.8	2.8	100.0	3.0
부산/울산/경남	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
강원/제주	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>취업상태</b>						
관리자/전문가	(2)	49.3	50.7	50.7	100.0	3.5
사무 종사자	(1)	5.1	94.9	94.9	100.0	3.9
기능노무	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>사업장 규모</b>						
10인 미만	(2)	50.7	49.3	49.3	100.0	3.5
100인 미만	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
1000인 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
1000명 이상	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>월평균 가구소득</b>						
200만원 미만	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
200만원 이상~400만원 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
400만원 이상~600만원 미만	(2)	48.3	51.7	51.7	100.0	3.5
600만원 이상	(1)	5.4	94.6	94.6	100.0	3.9
<b>혼인상태</b>						
미혼	(2)	49.3	50.7	50.7	100.0	3.5
기혼	(2)	49.7	50.3	50.3	100.0	3.5
<b>가구주 여부</b>						
가구주	(3)	33.5	66.5	66.5	100.0	3.7
가구원	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>총 가족 수</b>						
1명	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
2명	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
3명	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
4명	(0)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
5명 이상	(2)	48.3	51.7	51.7	100.0	3.5

<부 록>

[표 3] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비서비스의 도움 정도\_2) 건강  
[문A2] 센터에서 제공하는 노후준비서비스가 귀하의 노후준비에 어느 정도 도움이 되었습니까?

(단위 : %)

Base=노후준비서비스 이용하였음	사례수 (명)	보통이다	도움이 되었다	④+⑤	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(4)</b>	<b>72.9</b>	<b>27.1</b>	<b>27.1</b>	<b>100.0</b>	<b>3.3</b>
<b>성별</b>						
남성	(3)	63.9	36.1	36.1	100.0	3.4
여성	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>연령(5세단위)</b>						
40~44세	(3)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
50~54세	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
55~59세	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
60~64세	(0)	33.7	66.3	66.3	100.0	3.7
<b>최종학력</b>						
고졸	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
전문대졸 이상	(3)	64.3	35.7	35.7	100.0	3.4
<b>거주지역</b>						
서울	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
대전/세종/충북/충남	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
대구/경북	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
부산/울산/경남	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
강원/제주	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>취업상태</b>						
관리자/전문가	(2)	50.7	49.3	49.3	100.0	3.5
사무 종사자	(1)	88.6	11.4	11.4	100.0	3.1
기능노무	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>사업장 규모</b>						
10인 미만	(2)	49.3	50.7	50.7	100.0	3.5
100인 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
1000인 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
1000명 이상	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>월평균 가구소득</b>						
200만원 미만	(0)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
200만원 이상~400만원 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
400만원 이상~600만원 미만	(2)	48.3	51.7	51.7	100.0	3.5
600만원 이상	(1)	94.6	5.4	5.4	100.0	3.1
<b>혼인상태</b>						
미혼	(2)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
기혼	(2)	47.0	53.0	53.0	100.0	3.5
<b>가구주 여부</b>						
가구주	(3)	64.3	35.7	35.7	100.0	3.4
가구원	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>총 가족 수</b>						
1명	(0)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
2명	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
3명	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
4명	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
5명 이상	(2)	96.6	3.4	3.4	100.0	3.0

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[ 표 4 ] [ 노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식 ] 노후준비서비스의 도움 정도\_3) 여가  
 [ 문A2 ] 센터에서 제공하는 노후준비서비스가 귀하의 노후준비에 어느 정도 도움이 되었습니까?

(단위 : %)

Base=노후준비서비스 이용하였음	사례수 (명)	도움이 되지 않았다	①+②	보통 이다	도움이 되었다	④+⑤	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(4)</b>	<b>1.4</b>	<b>1.4</b>	<b>48.1</b>	<b>50.5</b>	<b>50.5</b>	<b>100.0</b>	<b>3.5</b>
<b>성별</b>								
남성	(3)	1.8	1.8	32.0	66.2	66.2	100.0	3.6
여성	(1)	0.0	0.0	97.2	2.8	2.8	100.0	3.0
<b>연령(5세단위)</b>								
40~44세	(3)	0.0	0.0	66.7	33.3	33.3	100.0	3.3
50~54세	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
55~59세	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
60~64세	(0)	66.3	66.3	0.0	33.7	33.7	100.0	2.7
<b>최종학력</b>								
고졸	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
전문대졸 이상	(3)	1.8	1.8	31.7	66.5	66.5	100.0	3.6
<b>거주지역</b>								
서울	(1)	5.4	5.4	0.0	94.6	94.6	100.0	3.9
대전/세종/충북/충남	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
대구/경북	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
부산/울산/경남	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
강원/제주	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>취업상태</b>								
관리자/전문가	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
사무 종사자	(1)	5.1	5.1	88.6	6.3	6.3	100.0	3.0
기능노무	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>사업장 규모</b>								
10인 미만	(2)	2.8	2.8	0.0	97.2	97.2	100.0	3.9
100인 미만	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
1000인 미만	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
1000명 이상	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>월평균 가구소득</b>								
200만원 미만	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
200만원 이상~400만원 미만	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
400만원 이상~600만원 미만	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
600만원 이상	(1)	5.4	5.4	94.6	0.0	0.0	100.0	2.9
<b>혼인상태</b>								
미혼	(2)	0.0	0.0	98.6	1.4	1.4	100.0	3.0
기혼	(2)	2.7	2.7	0.0	97.3	97.3	100.0	3.9
<b>가구주 여부</b>								
가구주	(3)	1.8	1.8	31.7	66.5	66.5	100.0	3.6
가구원	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>총 가족 수</b>								
1명	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
2명	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
3명	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
4명	(0)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	2.0
5명 이상	(2)	0.0	0.0	48.3	51.7	51.7	100.0	3.5

<부 록>

[표 5] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비서비스의 도움 정도\_4) 대인관계  
 [문A2] 센터에서 제공하는 노후준비서비스가 귀하의 노후준비에 어느 정도 도움이 되었습니까?

(단위 : %)

Base=노후준비서비스 이용하였음	사례수 (명)	도움이 되지 않았다	①+②	보통 이다	도움이 되었다	④+⑤	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(4)</b>	<b>1.4</b>	<b>1.4</b>	<b>96.2</b>	<b>2.4</b>	<b>2.4</b>	<b>100.0</b>	<b>3.0</b>
<b>성별</b>								
남성	(3)	1.8	1.8	95.9	2.3	2.3	100.0	3.0
여성	(1)	0.0	0.0	97.2	2.8	2.8	100.0	3.0
<b>연령(5세대위)</b>								
40~44세	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
50~54세	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
55~59세	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
60~64세	(0)	66.3	66.3	0.0	33.7	33.7	100.0	2.7
<b>최종학력</b>								
고졸	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
전문대졸 이상	(3)	1.8	1.8	95.0	3.2	3.2	100.0	3.0
<b>거주지역</b>								
서울	(1)	5.4	5.4	94.6	0.0	0.0	100.0	2.9
대전/세종/충북/충남	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
대구/경북	(1)	0.0	0.0	97.2	2.8	2.8	100.0	3.0
부산/울산/경남	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
강원/제주	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>취업상태</b>								
관리자/전문가	(2)	0.0	0.0	98.6	1.4	1.4	100.0	3.0
사무 종사자	(1)	5.1	5.1	88.6	6.3	6.3	100.0	3.0
기능노무	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>사업장 규모</b>								
10인 미만	(2)	2.8	2.8	95.8	1.4	1.4	100.0	3.0
100인 미만	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
1000인 미만	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
1000명 이상	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>월평균 가구소득</b>								
200만원 미만	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
200만원 이상~400만원 미만	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
400만원 이상~600만원 미만	(2)	0.0	0.0	96.6	3.4	3.4	100.0	3.0
600만원 이상	(1)	5.4	5.4	94.6	0.0	0.0	100.0	2.9
<b>혼인상태</b>								
미혼	(2)	0.0	0.0	98.6	1.4	1.4	100.0	3.0
기혼	(2)	2.7	2.7	94.0	3.3	3.3	100.0	3.0
<b>가구주 여부</b>								
가구주	(3)	1.8	1.8	95.0	3.2	3.2	100.0	3.0
가구원	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>총 가족 수</b>								
1명	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
2명	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
3명	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
4명	(0)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	2.0
5명 이상	(2)	0.0	0.0	96.6	3.4	3.4	100.0	3.0

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 6] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비지원센터 접근성 만족도  
 [문A2-1] 귀하께서 상담서비스를 받은 노후준비지원센터의 왕래에 대한 접근성에 대해 어느 정도 만족하십니까?

(단위 : %)

Base=노후준비서비스 이용하였음	사례수 (명)	불만족 한다	①+②	보통 이다	만족 한다	④+⑤	계	평균
▣ 전체 ▣	(4)	1.4	1.4	72.2	26.5	26.5	100.0	3.3
<b>성별</b>								
남성	(3)	1.8	1.8	95.9	2.3	2.3	100.0	3.0
여성	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>연령(5세단위)</b>								
40~44세	(3)	0.0	0.0	66.7	33.3	33.3	100.0	3.3
50~54세	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
55~59세	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
60~64세	(0)	66.3	66.3	0.0	33.7	33.7	100.0	2.7
<b>최종학력</b>								
고졸	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
전문대졸 이상	(3)	1.8	1.8	63.3	34.8	34.8	100.0	3.3
<b>거주지역</b>								
서울	(1)	5.4	5.4	94.6	0.0	0.0	100.0	2.9
대전/세종/충북/충남	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
대구/경북	(1)	0.0	0.0	97.2	2.8	2.8	100.0	3.0
부산/울산/경남	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
강원/제주	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>취업상태</b>								
관리자/전문가	(2)	0.0	0.0	98.6	1.4	1.4	100.0	3.0
사무 종사자	(1)	5.1	5.1	0.0	94.9	94.9	100.0	3.9
기능노무	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>사업장 규모</b>								
10인 미만	(2)	2.8	2.8	95.8	1.4	1.4	100.0	3.0
100인 미만	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
1000인 미만	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
1000명 이상	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>월평균 가구소득</b>								
200만원 미만	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
200만원 이상~400만원 미만	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
400만원 이상~600만원 미만	(2)	0.0	0.0	96.6	3.4	3.4	100.0	3.0
600만원 이상	(1)	5.4	5.4	0.0	94.6	94.6	100.0	3.9
<b>혼인상태</b>								
미혼	(2)	0.0	0.0	49.3	50.7	50.7	100.0	3.5
기혼	(2)	2.7	2.7	94.0	3.3	3.3	100.0	3.0
<b>가구주 여부</b>								
가구주	(3)	1.8	1.8	63.3	34.8	34.8	100.0	3.3
가구원	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>총 가족 수</b>								
1명	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
2명	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
3명	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
4명	(0)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	2.0
5명 이상	(2)	0.0	0.0	48.3	51.7	51.7	100.0	3.5

<부 록>

[표 7] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비지원센터 상담능력 만족도  
 [문A2-2] 귀하에게 상담서비스를 제공한 상담사의 상담능력에 대해 어느 정도 만족하십니까?

(단위 : %)

Base=노후준비서비스 이용하였음	사례수 (명)	보통이다	만족한다	④+⑤	계	평균
<b>☐ 전체 ☐</b>	<b>(4)</b>	<b>73.5</b>	<b>26.5</b>	<b>26.5</b>	<b>100.0</b>	<b>3.3</b>
<b>성별</b>						
남성	(3)	65.8	34.2	34.2	100.0	3.3
여성	(1)	97.2	2.8	2.8	100.0	3.0
<b>연령(5세단위)</b>						
40~44세	(3)	66.7	33.3	33.3	100.0	3.3
50~54세	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
55~59세	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
60~64세	(0)	66.3	33.7	33.7	100.0	3.3
<b>최종학력</b>						
고졸	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
전문대졸 이상	(3)	65.2	34.8	34.8	100.0	3.3
<b>거주지역</b>						
서울	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
대전/세종/충북/충남	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
대구/경북	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
부산/울산/경남	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
강원/제주	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>취업상태</b>						
관리자/전문가	(2)	49.3	50.7	50.7	100.0	3.5
사무 종사자	(1)	93.7	6.3	6.3	100.0	3.1
기능노무	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>사업장 규모</b>						
10인 미만	(2)	50.7	49.3	49.3	100.0	3.5
100인 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
1000인 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
1000명 이상	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>월평균 가구소득</b>						
200만원 미만	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
200만원 이상~400만원 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
400만원 이상~600만원 미만	(2)	48.3	51.7	51.7	100.0	3.5
600만원 이상	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>혼인상태</b>						
미혼	(2)	98.6	1.4	1.4	100.0	3.0
기혼	(2)	49.7	50.3	50.3	100.0	3.5
<b>가구주 여부</b>						
가구주	(3)	65.2	34.8	34.8	100.0	3.3
가구원	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>총 가족 수</b>						
1명	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
2명	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
3명	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
4명	(0)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
5명 이상	(2)	48.3	51.7	51.7	100.0	3.5

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 8] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비지원센터 친절도 만족도  
[문A2-3] 귀하에게 상담서비스를 제공한 상담사의 친절도에 대해 어느 정도 만족하십니까?

(단위 : %)

Base=노후준비서비스 이용하였음	사례수 (명)	보통이다	만족한다	④+⑤	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(4)</b>	<b>48.1</b>	<b>51.9</b>	<b>51.9</b>	<b>100.0</b>	<b>3.5</b>
<b>성별</b>						
남성	(3)	63.9	36.1	36.1	100.0	3.4
여성	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>연령(5세단위)</b>						
40~44세	(3)	33.3	66.7	66.7	100.0	3.7
50~54세	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
55~59세	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
60~64세	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>최종학력</b>						
고졸	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
전문대졸 이상	(3)	31.7	68.3	68.3	100.0	3.7
<b>거주지역</b>						
서울	(1)	94.6	5.4	5.4	100.0	3.1
대전/세종/충북/충남	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
대구/경북	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
부산/울산/경남	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
강원/제주	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>취업상태</b>						
관리자/전문가	(2)	49.3	50.7	50.7	100.0	3.5
사무 종사자	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
기능노무	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>사업장 규모</b>						
10인 미만	(2)	47.9	52.1	52.1	100.0	3.5
100인 미만	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
1000인 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
1000명 이상	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>월평균 가구소득</b>						
200만원 미만	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
200만원 이상~400만원 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
400만원 이상~600만원 미만	(2)	48.3	51.7	51.7	100.0	3.5
600만원 이상	(1)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>혼인상태</b>						
미혼	(2)	49.3	50.7	50.7	100.0	3.5
기혼	(2)	47.0	53.0	53.0	100.0	3.5
<b>가구주 여부</b>						
가구주	(3)	31.7	68.3	68.3	100.0	3.7
가구원	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>총 가족 수</b>						
1명	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
2명	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
3명	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
4명	(0)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
5명 이상	(2)	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0



<부 록>

[표 9] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비지원센터 다시 이용할 의향  
[문A2~4] 귀하는 나중에도 노후준비지원센터를 다시 이용할 의향이 얼마나 되십니까?

(단위 : %)

Base=노후준비서비스 이용하였음	사례수 (명)	낮다	①+②	보통 이다	높다	④+⑤	계	평균
<b>☐ 전체 ☐</b>	<b>(4)</b>	<b>25.4</b>	<b>25.4</b>	<b>48.1</b>	<b>26.5</b>	<b>26.5</b>	<b>100.0</b>	<b>3.0</b>
<b>성별</b>								
남성	(3)	33.8	33.8	63.9	2.3	2.3	100.0	2.7
여성	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>연령(5세대위)</b>								
40~44세	(3)	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	100.0	3.0
50~54세	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
55~59세	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
60~64세	(0)	66.3	66.3	0.0	33.7	33.7	100.0	2.7
<b>최종학력</b>								
고졸	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
전문대졸 이상	(3)	33.5	33.5	31.7	34.8	34.8	100.0	3.0
<b>거주지역</b>								
서울	(1)	5.4	5.4	94.6	0.0	0.0	100.0	2.9
대전/세종/충북/충남	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
대구/경북	(1)	97.2	97.2	0.0	2.8	2.8	100.0	2.1
부산/울산/경남	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
강원/제주	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>취업상태</b>								
관리자/전문가	(2)	49.3	49.3	49.3	1.4	1.4	100.0	2.5
사무 종사자	(1)	5.1	5.1	0.0	94.9	94.9	100.0	3.9
기능노무	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>사업장 규모</b>								
10인 미만	(2)	50.7	50.7	47.9	1.4	1.4	100.0	2.5
100인 미만	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
1000인 미만	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
1000명 이상	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
<b>월평균 가구소득</b>								
200만원 미만	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
200만원 이상~400만원 미만	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
400만원 이상~600만원 미만	(2)	48.3	48.3	48.3	3.4	3.4	100.0	2.6
600만원 이상	(1)	5.4	5.4	0.0	94.6	94.6	100.0	3.9
<b>혼인상태</b>								
미혼	(2)	0.0	0.0	49.3	50.7	50.7	100.0	3.5
기혼	(2)	49.7	49.7	47.0	3.3	3.3	100.0	2.5
<b>가구주 여부</b>								
가구주	(3)	33.5	33.5	31.7	34.8	34.8	100.0	3.0
가구원	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
<b>총 가족 수</b>								
1명	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	4.0
2명	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
3명	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
4명	(0)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	2.0
5명 이상	(2)	48.3	48.3	0.0	51.7	51.7	100.0	3.0

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 10] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비지원센터 이용할 의향  
[문A3] 귀하는 노후준비지원센터를 이용할 의향이 얼마나 되십니까?

(단위 : %)

Base=노후준비서비스 이용경험 없음	사례수 (명)	매우 낮다	낮다	①+②	보통 이다	높다	매우 높다	④+⑤	계	평균
<b>■ 전체 ■</b>	<b>(310)</b>	<b>2.3</b>	<b>12.7</b>	<b>14.9</b>	<b>43.3</b>	<b>31.3</b>	<b>10.4</b>	<b>41.8</b>	<b>100.0</b>	<b>3.3</b>
<b>성별</b>										
남성	(158)	3.1	15.4	18.5	39.9	26.0	15.5	41.6	100.0	3.4
여성	(152)	1.4	9.9	11.3	46.8	36.8	5.1	41.9	100.0	3.3
<b>연령(5세대위)</b>										
35~39세	(53)	2.3	9.3	11.6	23.9	29.6	34.8	64.4	100.0	3.9
40~44세	(52)	7.4	35.1	42.4	42.3	15.0	0.2	15.2	100.0	2.7
45~49세	(59)	0.0	1.8	1.8	63.6	24.6	9.9	34.5	100.0	3.4
50~54세	(56)	3.6	16.2	19.8	38.0	36.6	5.6	42.2	100.0	3.2
55~59세	(53)	0.0	0.1	0.1	49.0	43.9	7.0	50.9	100.0	3.6
60~64세	(37)	0.0	15.9	15.9	39.7	41.5	2.9	44.4	100.0	3.3
<b>최종학력</b>										
중졸이하	(3)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	3.0
고졸	(183)	2.1	15.9	18.0	39.7	29.7	12.6	42.3	100.0	3.3
전문대졸 이상	(123)	2.6	8.2	10.8	47.1	34.6	7.5	42.1	100.0	3.4
<b>거주지역</b>										
서울	(61)	1.6	17.6	19.3	29.3	36.2	15.3	51.5	100.0	3.5
경기/인천	(98)	0.2	11.3	11.5	49.8	24.1	14.5	38.6	100.0	3.4
대전/세종/충북/충남	(33)	0.0	17.3	17.3	30.1	47.2	5.4	52.6	100.0	3.4
광주/전북/전남	(34)	2.9	0.0	2.9	54.9	24.5	17.6	42.2	100.0	3.5
대구/경북	(23)	4.4	8.8	13.2	35.0	47.5	4.4	51.9	100.0	3.4
부산/울산/경남	(50)	7.7	17.5	25.1	51.8	23.1	0.0	23.1	100.0	2.9
강원/제주	(11)	0.0	9.1	9.1	45.5	45.5	0.0	45.5	100.0	3.4
<b>취업상태</b>										
관리자/전문가	(65)	0.0	5.1	5.1	47.6	35.6	11.7	47.3	100.0	3.5
사무 종사자	(94)	2.3	7.8	10.0	35.7	42.6	11.7	54.3	100.0	3.5
서비스/판매 종사자	(48)	2.1	30.8	32.9	41.5	20.1	5.5	25.6	100.0	3.0
농어업	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	100.0	3.5
기능노무	(32)	0.0	24.6	24.6	30.6	19.3	25.5	44.8	100.0	3.5
기타 및 미취업	(69)	5.7	8.5	14.2	56.5	24.9	4.3	29.2	100.0	3.1
<b>사업장 규모</b>										
10인 미만	(93)	1.1	26.8	27.9	35.8	35.3	1.1	36.3	100.0	3.1
100인 미만	(101)	2.0	3.2	5.1	45.7	29.6	19.5	49.2	100.0	3.6
1000인 미만	(20)	0.6	6.9	7.5	64.5	23.0	5.0	28.0	100.0	3.2
1000명 이상	(27)	0.0	14.1	14.1	11.2	46.6	28.1	74.7	100.0	3.9
미취업	(69)	5.7	8.6	14.3	56.6	24.8	4.3	29.2	100.0	3.1
<b>월평균 가구소득</b>										
200만원 미만	(38)	12.7	2.0	14.7	57.2	5.4	22.6	28.0	100.0	3.2
200만원 이상~400만원 미만	(108)	0.0	23.8	23.8	39.1	33.7	3.4	37.1	100.0	3.2
400만원 이상~600만원 미만	(114)	1.1	8.9	10.0	46.7	27.6	15.7	43.3	100.0	3.5
600만원 이상	(50)	2.0	5.1	7.1	34.1	54.4	4.4	58.8	100.0	3.5
<b>혼인상태</b>										
미혼	(67)	5.9	16.4	22.3	28.6	17.3	31.8	49.1	100.0	3.5
기혼	(205)	1.5	13.4	14.9	48.3	32.1	4.8	36.9	100.0	3.3
별거/이혼/사별	(37)	0.0	2.0	2.0	42.5	52.8	2.7	55.5	100.0	3.6
<b>가구주 여부</b>										
가구주	(182)	1.1	13.4	14.5	46.6	30.8	8.1	38.9	100.0	3.3
가구원	(128)	4.0	11.7	15.6	38.5	32.1	13.8	45.8	100.0	3.4
<b>총 가족 수</b>										
1명	(26)	0.0	34.6	34.6	42.1	8.0	15.2	23.2	100.0	3.0
2명	(76)	5.2	9.4	14.7	39.6	29.8	16.0	45.7	100.0	3.4
3명	(68)	2.9	3.2	6.2	42.5	36.1	15.2	51.3	100.0	3.6
4명	(92)	0.1	16.4	16.5	56.6	20.3	6.5	26.8	100.0	3.2
5명 이상	(49)	2.0	12.2	14.3	25.7	60.1	0.0	60.1	100.0	3.4

<부 록>

[ 표 11 ] [ 노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식 ] 노후준비 정도\_1) 재무  
 [문A4] 귀하는 은퇴 후의 노후를 생각할 때, 각 분야에 대해 어느 정도 적극적으로 준비하고 있습니까?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	전혀 준비하고 있지 않음	준비를 하고 있지 않음	①+②	보통	어느 정도 준비하고 있음	적극적으로 준비하고 있음	④+⑤	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>7.4</b>	<b>24.1</b>	<b>31.5</b>	<b>32.9</b>	<b>34.0</b>	<b>1.6</b>	<b>35.6</b>	<b>100.0</b>	<b>3.0</b>
<b>성별</b>										
남성	(161)	8.1	26.3	34.3	30.7	34.4	0.6	35.0	100.0	2.9
여성	(153)	6.8	21.7	28.5	35.2	33.6	2.6	36.3	100.0	3.0
<b>연령(5세단위)</b>										
35~39세	(53)	5.4	25.3	30.7	29.1	40.1	0.0	40.1	100.0	3.0
40~44세	(55)	9.1	25.2	34.4	32.5	31.3	1.8	33.1	100.0	2.9
45~49세	(59)	11.4	26.5	37.9	29.2	32.8	0.0	32.8	100.0	2.8
50~54세	(56)	3.9	25.6	29.4	35.3	33.4	1.9	35.3	100.0	3.0
55~59세	(54)	10.2	21.8	32.0	32.2	30.2	5.5	35.8	100.0	3.0
60~64세	(37)	2.9	17.6	20.4	42.0	37.6	0.0	37.6	100.0	3.1
<b>최종학력</b>										
중졸이하	(3)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0	4.0
고졸	(184)	8.7	26.4	35.1	35.9	27.4	1.6	29.0	100.0	2.9
전문대졸 이상	(127)	5.8	21.4	27.2	29.4	41.8	1.7	43.4	100.0	3.1
<b>거주지역</b>										
서울	(62)	4.7	34.3	39.0	23.3	37.8	0.0	37.8	100.0	2.9
경기/인천	(98)	11.0	23.8	34.9	34.7	30.4	0.0	30.4	100.0	2.8
대전/세종/충북/충남	(34)	2.5	14.7	17.2	48.0	34.8	0.0	34.8	100.0	3.2
광주/전북/전남	(34)	0.0	20.3	20.3	20.7	50.3	8.7	59.0	100.0	3.5
대구/경북	(24)	12.4	4.2	16.5	21.1	54.0	8.3	62.4	100.0	3.4
부산/울산/경남	(50)	9.7	30.0	39.7	44.9	15.3	0.1	15.4	100.0	2.7
강원/제주	(12)	8.3	25.0	33.3	33.3	33.3	0.0	33.3	100.0	2.9
<b>취업상태</b>										
관리자/전문가	(67)	0.1	17.0	17.1	30.1	51.3	1.6	52.9	100.0	3.4
사무 종사자	(95)	5.3	19.8	25.2	30.0	43.8	1.1	44.9	100.0	3.2
서비스/판매 종사자	(48)	5.6	35.5	41.1	44.1	14.7	0.1	14.8	100.0	2.7
농어업	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	100.0	3.5
기능노무	(33)	18.2	48.2	66.4	24.0	9.6	0.0	9.6	100.0	2.3
기타 및 미취업	(69)	13.8	17.9	31.7	35.5	28.5	4.2	32.8	100.0	2.9
<b>사업장 규모</b>										
10인 미만	(95)	8.3	24.7	33.1	45.8	20.0	1.1	21.1	100.0	2.8
100인 미만	(102)	4.4	23.5	28.0	27.0	44.0	1.1	45.0	100.0	3.1
1000인 미만	(21)	6.3	43.0	49.3	19.4	31.1	0.2	31.3	100.0	2.8
1000명 이상	(27)	0.2	24.6	24.8	13.7	61.5	0.0	61.5	100.0	3.4
미취업	(69)	13.8	17.9	31.7	35.5	28.6	4.2	32.8	100.0	2.9
<b>월평균 가구소득</b>										
200만원 미만	(38)	32.5	25.4	57.9	15.9	26.3	0.0	26.3	100.0	2.4
200만원 이상~400만원 미만	(109)	8.9	28.2	37.1	40.5	21.5	0.9	22.4	100.0	2.8
400만원 이상~600만원 미만	(116)	0.1	23.9	24.0	35.7	37.8	2.5	40.3	100.0	3.2
600만원 이상	(51)	2.4	14.5	16.9	22.8	58.2	2.1	60.4	100.0	3.4
<b>혼인상태</b>										
미혼	(69)	7.1	21.5	28.6	26.3	45.1	0.0	45.1	100.0	3.1
기혼	(207)	8.5	23.1	31.6	37.0	29.0	2.4	31.4	100.0	2.9
별거/이혼/사별	(37)	2.3	33.9	36.2	22.4	41.4	0.0	41.4	100.0	3.0
<b>가구주 여부</b>										
가구주	(185)	5.9	24.5	30.5	32.2	36.2	1.1	37.3	100.0	3.0
가구원	(129)	9.6	23.4	32.9	33.9	30.9	2.3	33.2	100.0	2.9
<b>총 가족 수</b>										
1명	(26)	7.0	18.3	25.4	50.9	23.7	0.0	23.7	100.0	2.9
2명	(77)	12.6	15.0	27.6	23.1	45.5	3.8	49.3	100.0	3.1
3명	(69)	1.7	27.9	29.6	38.1	29.3	3.0	32.3	100.0	3.0
4명	(92)	6.6	26.3	32.8	39.5	27.6	0.0	27.6	100.0	2.9
5명 이상	(51)	9.3	31.3	40.6	19.4	39.9	0.0	39.9	100.0	2.9

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[ 표 12 ] [ 노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식 ] 노후준비 정도\_2) 건강  
 [문A4] 귀하는 은퇴 후의 노후를 생각할 때, 각 분야에 대해 어느 정도 적극적으로 준비하고 있습니까?  
 (단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	전혀 준비하 고 있지 않음	준비를 하고 있지 않음	①+②	보통	어느 정도 준비하 고 있음	적극적으로 준비하고 있음	④+⑤	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>2.9</b>	<b>15.2</b>	<b>18.2</b>	<b>48.1</b>	<b>30.1</b>	<b>3.7</b>	<b>33.8</b>	<b>100.0</b>	<b>3.2</b>
<b>성별</b>										
남성	(161)	2.2	14.4	16.6	52.6	28.9	1.9	30.8	100.0	3.1
여성	(153)	3.7	16.2	19.8	43.3	31.3	5.5	36.9	100.0	3.2
<b>연령(5세단위)</b>										
35~39세	(53)	7.4	4.4	11.8	48.2	36.7	3.3	40.0	100.0	3.2
40~44세	(55)	4.4	24.9	29.2	50.9	19.8	0.0	19.8	100.0	2.9
45~49세	(59)	0.1	23.5	23.5	58.5	17.7	0.3	18.0	100.0	2.9
50~54세	(56)	2.1	21.9	24.0	36.3	26.3	13.3	39.6	100.0	3.3
55~59세	(54)	3.0	0.1	3.1	50.0	42.8	4.1	46.9	100.0	3.4
60~64세	(37)	0.0	15.2	15.2	42.1	42.7	0.0	42.7	100.0	3.3
<b>최종학력</b>										
중졸이하	(3)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	3.0
고졸	(184)	2.5	20.5	23.0	43.5	29.5	4.0	33.5	100.0	3.1
전문대졸 이상	(127)	3.6	7.9	11.6	53.4	31.7	3.3	35.0	100.0	3.2
<b>거주지역</b>										
서울	(62)	6.5	19.4	25.9	37.4	31.7	5.0	36.7	100.0	3.1
경기/인천	(98)	1.1	11.7	12.9	57.5	22.0	7.6	29.6	100.0	3.2
대전/세종/충북/충남	(34)	0.3	11.5	11.8	57.2	28.8	2.2	31.0	100.0	3.2
광주/전북/전남	(34)	8.6	14.4	23.0	29.9	46.8	0.3	47.1	100.0	3.2
대구/경북	(24)	4.2	0.0	4.2	62.5	33.3	0.0	33.3	100.0	3.3
부산/울산/경남	(50)	0.0	29.0	29.0	39.6	31.0	0.4	31.4	100.0	3.0
강원/제주	(12)	0.0	8.3	8.3	58.3	33.3	0.0	33.3	100.0	3.3
<b>취업상태</b>										
관리자/전문가	(67)	1.8	6.3	8.1	55.8	31.6	4.4	36.1	100.0	3.3
사무 종사자	(95)	1.3	13.6	14.8	43.3	34.0	7.9	41.9	100.0	3.3
서비스/판매 종사자	(48)	3.6	21.7	25.3	57.6	15.0	2.1	17.1	100.0	2.9
농어업	(2)	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	100.0	3.0
기능노무	(33)	3.4	14.6	18.0	51.6	30.4	0.0	30.4	100.0	3.1
기타 및 미취업	(69)	5.7	20.9	26.6	40.3	33.0	0.1	33.1	100.0	3.0
<b>사업장 규모</b>										
10인 미만	(95)	1.3	23.2	24.5	59.3	14.1	2.2	16.2	100.0	2.9
100인 미만	(102)	2.7	7.1	9.8	39.6	42.1	8.4	50.6	100.0	3.5
1000인 미만	(21)	5.7	1.5	7.2	70.3	22.2	0.2	22.4	100.0	3.1
1000명 이상	(27)	0.2	14.0	14.1	43.1	39.8	3.0	42.8	100.0	3.3
미취업	(69)	5.7	21.0	26.6	40.3	32.9	0.1	33.0	100.0	3.0
<b>월평균 가구소득</b>										
200만원 미만	(38)	7.7	48.1	55.8	15.2	29.0	0.0	29.0	100.0	2.7
200만원 이상~400만원 미만	(109)	3.5	17.8	21.3	53.3	24.4	1.0	25.4	100.0	3.0
400만원 이상~600만원 미만	(116)	1.0	7.0	8.1	54.5	29.4	8.1	37.5	100.0	3.4
600만원 이상	(51)	2.4	4.0	6.3	46.7	44.7	2.3	46.9	100.0	3.4
<b>혼인상태</b>										
미혼	(69)	5.9	14.0	19.9	49.2	30.9	0.0	30.9	100.0	3.1
기혼	(207)	2.4	16.2	18.6	50.2	29.1	2.0	31.2	100.0	3.1
별거/이혼/사별	(37)	0.1	12.2	12.4	34.0	33.8	19.8	53.6	100.0	3.6
<b>가구주 여부</b>										
가구주	(185)	2.9	15.2	18.1	45.4	30.8	5.7	36.5	100.0	3.2
가구원	(129)	3.0	15.2	18.2	52.0	29.0	0.8	29.7	100.0	3.1
<b>총 가족 수</b>										
1명	(26)	11.3	18.3	29.7	42.6	27.7	0.0	27.7	100.0	2.9
2명	(77)	3.7	11.5	15.3	49.0	26.1	9.6	35.7	100.0	3.3
3명	(69)	3.4	11.0	14.4	51.3	32.6	1.6	34.2	100.0	3.2
4명	(92)	1.1	14.5	15.6	54.8	26.3	3.2	29.6	100.0	3.2
5명 이상	(51)	0.0	26.4	26.4	32.9	40.6	0.1	40.8	100.0	3.1

<부 록>

[ 표 13 ] [ 노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식 ] 노후준비 정도\_3) 여가

[문A4] 귀하는 은퇴 후의 노후를 생각할 때, 각 분야에 대해 어느 정도 적극적으로 준비하고 있습니까?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	전혀 준비 하고 있지 않음	준비 하고 있지 않음	①+②	보통	어느 정도 준비 하고 있음	적극적 으로 준비 하고 있음	④+⑤	계	평균
<b>■ 전체 ■</b>	<b>(314)</b>	<b>10.1</b>	<b>21.2</b>	<b>31.4</b>	<b>42.6</b>	<b>24.8</b>	<b>1.2</b>	<b>26.1</b>	<b>100.0</b>	<b>2.9</b>
<b>성별</b>										
남성	(161)	5.7	20.4	26.1	41.6	30.4	1.9	32.3	100.0	3.0
여성	(153)	14.8	22.1	36.9	43.7	18.9	0.5	19.5	100.0	2.7
<b>연령(5세단위)</b>										
35~39세	(53)	12.6	27.3	39.9	22.4	35.8	1.9	37.6	100.0	2.9
40~44세	(55)	14.8	19.4	34.1	56.2	9.6	0.0	9.6	100.0	2.6
45~49세	(59)	14.9	19.9	34.8	44.5	20.6	0.1	20.7	100.0	2.7
50~54세	(56)	10.0	31.9	41.9	26.4	29.8	1.9	31.7	100.0	2.8
55~59세	(54)	3.0	13.3	16.4	63.6	19.9	0.1	20.0	100.0	3.0
60~64세	(37)	2.7	12.6	15.3	42.0	38.0	4.7	42.7	100.0	3.3
<b>최종학력</b>										
중졸이하	(3)	0.0	0.0	0.0	71.0	0.0	29.0	29.0	100.0	3.6
고졸	(184)	11.7	22.3	34.0	42.4	23.7	0.0	23.7	100.0	2.8
전문대졸 이상	(127)	8.2	20.2	28.4	42.2	27.1	2.3	29.4	100.0	3.0
<b>거주지역</b>										
서울	(62)	21.6	15.8	37.4	30.6	31.9	0.1	32.0	100.0	2.7
경기/인천	(98)	6.0	20.3	26.3	49.2	24.5	0.1	24.5	100.0	2.9
대전/세종/충북/충남	(34)	10.9	26.2	37.1	37.8	25.1	0.0	25.1	100.0	2.8
광주/전북/전남	(34)	20.1	6.0	26.1	41.0	28.0	4.9	32.9	100.0	2.9
대구/경북	(24)	4.2	12.6	16.8	45.7	33.3	4.2	37.5	100.0	3.2
부산/울산/경남	(50)	2.0	35.9	37.9	49.7	12.2	0.1	12.4	100.0	2.7
강원/제주	(12)	0.0	41.7	41.7	33.3	16.7	8.3	25.0	100.0	2.9
<b>취업상태</b>										
관리자/전문가	(67)	6.2	18.8	25.0	49.9	22.1	3.0	25.1	100.0	3.0
사무 종사자	(95)	5.3	27.9	33.2	33.6	33.1	0.1	33.2	100.0	2.9
서비스/판매 종사자	(48)	17.1	21.7	38.8	53.3	7.8	0.1	7.9	100.0	2.5
농어업	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	100.0	3.5
기능노무	(33)	0.0	23.5	23.5	33.6	42.9	0.0	42.9	100.0	3.2
기타 및 미취업	(69)	20.8	13.6	34.4	44.4	18.7	2.5	21.3	100.0	2.7
<b>사업장 규모</b>										
10인 미만	(95)	6.6	27.4	34.0	48.8	16.1	1.1	17.2	100.0	2.8
100인 미만	(102)	9.8	24.3	34.0	31.0	34.8	0.1	34.9	100.0	2.9
1000인 미만	(21)	5.7	20.7	26.5	50.5	18.1	5.0	23.0	100.0	3.0
1000명 이상	(27)	0.2	8.0	8.2	53.6	38.3	0.0	38.3	100.0	3.3
미취업	(69)	20.8	13.6	34.4	44.3	18.8	2.5	21.3	100.0	2.7
<b>월평균 가구소득</b>										
200만원 미만	(38)	35.0	25.3	60.4	22.0	17.6	0.0	17.6	100.0	2.2
200만원 이상~400만원 미만	(109)	12.8	16.3	29.0	52.8	16.6	1.5	18.1	100.0	2.8
400만원 이상~600만원 미만	(116)	2.9	27.3	30.2	41.6	27.2	1.0	28.2	100.0	3.0
600만원 이상	(51)	2.4	15.0	17.4	38.2	42.4	2.0	44.5	100.0	3.3
<b>혼인상태</b>										
미혼	(69)	5.9	31.4	37.3	35.4	27.3	0.0	27.3	100.0	2.8
기혼	(207)	10.8	16.8	27.5	49.8	20.8	1.9	22.7	100.0	2.9
별거/이혼/사별	(37)	14.4	27.1	41.5	15.8	42.7	0.0	42.7	100.0	2.9
<b>가구주 여부</b>										
가구주	(185)	8.3	23.0	31.4	42.2	24.3	2.1	26.4	100.0	2.9
가구원	(129)	12.7	18.7	31.3	43.1	25.5	0.0	25.5	100.0	2.8
<b>총 가족 수</b>										
1명	(26)	14.2	18.6	32.8	60.1	7.1	0.0	7.1	100.0	2.6
2명	(77)	5.8	11.5	17.4	50.4	31.2	1.0	32.2	100.0	3.1
3명	(69)	9.0	16.3	25.3	48.1	25.1	1.5	26.6	100.0	2.9
4명	(92)	4.4	30.9	35.3	36.5	27.0	1.2	28.3	100.0	2.9
5명 이상	(51)	26.2	26.5	52.7	25.6	19.7	2.0	21.6	100.0	2.4

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 14] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비 정도\_4) 대인관계  
 [문A4] 귀하는 은퇴 후의 노후를 생각할 때, 각 분야에 대해 어느 정도 적극적으로 준비하고 있습니까?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	전혀 준비 하고 있지 않음	준비 하고 있지 않음	①+②	보통	어느 정도 준비 하고 있음	적극적 으로 준비 하고 있음	④+⑤	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>8.0</b>	<b>15.6</b>	<b>23.5</b>	<b>44.9</b>	<b>27.5</b>	<b>4.0</b>	<b>31.5</b>	<b>100.0</b>	<b>3.0</b>
<b>성별</b>										
남성	(161)	3.2	12.4	15.6	46.7	35.1	2.6	37.7	100.0	3.2
여성	(153)	13.0	18.9	31.9	43.1	19.5	5.5	25.0	100.0	2.9
<b>연령(5세대위)</b>										
35~39세	(53)	9.3	18.2	27.5	38.3	34.2	0.0	34.2	100.0	3.0
40~44세	(55)	19.5	17.2	36.7	41.9	16.1	5.3	21.4	100.0	2.7
45~49세	(59)	8.1	21.6	29.8	54.2	15.8	0.2	16.1	100.0	2.8
50~54세	(56)	5.3	12.9	18.1	43.0	25.7	13.2	38.9	100.0	3.3
55~59세	(54)	3.0	11.3	14.3	39.2	44.4	2.1	46.5	100.0	3.3
60~64세	(37)	0.0	10.0	10.0	55.6	31.6	2.7	34.3	100.0	3.3
<b>최종학력</b>										
중졸이하	(3)	0.0	0.0	0.0	71.0	29.0	0.0	29.0	100.0	3.3
고졸	(184)	11.3	19.0	30.3	35.5	28.7	5.6	34.2	100.0	3.0
전문대졸 이상	(127)	3.4	11.0	14.4	57.9	25.8	1.8	27.7	100.0	3.1
<b>거주지역</b>										
서울	(62)	12.2	8.9	21.1	40.5	36.7	1.7	38.3	100.0	3.1
경기/인천	(98)	4.9	25.2	30.0	40.8	21.6	7.6	29.2	100.0	3.0
대전/세종/충북/충남	(34)	8.7	20.5	29.2	38.6	23.7	8.6	32.2	100.0	3.0
광주/전북/전남	(34)	11.5	14.6	26.1	39.5	34.4	0.0	34.4	100.0	3.0
대구/경북	(24)	4.2	0.1	4.3	46.0	49.8	0.0	49.8	100.0	3.4
부산/울산/경남	(50)	9.7	7.5	17.1	64.9	15.6	2.4	18.0	100.0	2.9
강원/제주	(12)	0.0	25.0	25.0	50.0	25.0	0.0	25.0	100.0	3.0
<b>취업상태</b>										
관리자/전문가	(67)	4.4	4.9	9.3	50.2	35.8	4.7	40.5	100.0	3.3
사무 종사자	(95)	5.3	22.5	27.8	34.9	29.5	7.8	37.3	100.0	3.1
서비스/판매 종사자	(48)	5.7	36.2	41.9	36.7	19.2	2.1	21.4	100.0	2.8
농어업	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	100.0	3.5
기능노무	(33)	3.0	0.0	3.0	57.1	39.9	0.0	39.9	100.0	3.3
기타 및 미취업	(69)	19.3	9.8	29.1	53.4	16.1	1.4	17.5	100.0	2.7
<b>사업장 규모</b>										
10인 미만	(95)	4.2	21.5	25.7	50.6	19.7	4.1	23.8	100.0	3.0
100인 미만	(102)	2.6	18.0	20.6	31.4	40.7	7.4	48.1	100.0	3.3
1000인 미만	(21)	5.7	5.0	10.7	53.0	35.7	0.5	36.3	100.0	3.2
1000명 이상	(27)	14.1	8.9	23.0	48.4	28.6	0.0	28.6	100.0	2.9
미취업	(69)	19.3	9.8	29.1	53.3	16.1	1.4	17.6	100.0	2.7
<b>월평균 가구소득</b>										
200만원 미만	(38)	20.1	28.2	48.3	25.2	26.5	0.0	26.5	100.0	2.6
200만원 이상~400만원 미만	(109)	11.3	9.5	20.7	55.2	23.1	1.0	24.1	100.0	2.9
400만원 이상~600만원 미만	(116)	3.4	20.2	23.5	43.2	26.9	6.4	33.3	100.0	3.1
600만원 이상	(51)	2.4	8.8	11.2	41.5	39.3	8.0	47.3	100.0	3.4
<b>혼인상태</b>										
미혼	(69)	5.6	33.4	39.0	29.0	27.8	4.2	32.0	100.0	2.9
기혼	(207)	10.2	9.0	19.1	55.8	24.0	1.1	25.1	100.0	3.0
별거/이혼/사별	(37)	0.1	19.1	19.2	14.2	46.8	19.8	66.6	100.0	3.7
<b>가구주 여부</b>										
가구주	(185)	4.4	18.1	22.5	43.3	29.6	4.6	34.2	100.0	3.1
가구원	(129)	13.1	12.0	25.1	47.3	24.6	3.1	27.7	100.0	2.9
<b>총 가족 수</b>										
1명	(26)	15.2	50.2	65.4	13.8	20.7	0.0	20.7	100.0	2.4
2명	(77)	8.7	4.1	12.9	51.1	26.5	9.6	36.1	100.0	3.2
3명	(69)	0.2	17.5	17.7	38.9	37.7	5.7	43.4	100.0	3.3
4명	(92)	2.2	9.0	11.2	63.9	24.6	0.3	24.9	100.0	3.1
5명 이상	(51)	24.2	24.4	48.7	25.3	24.1	2.0	26.0	100.0	2.6

<부 록>

[표 15] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비가 중요한 정도\_1) 재무분야 [문A5] 귀하는 노후준비의 각 영역이 어느 정도 중요하다고 생각하십니까? 중요도의 합계가 100이 되도록 점수를 매기십시오.

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	20점 이하	21점- 40점 이하	41점- 60점 이하	61점- 80점 이하	81점- 100점	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>11.6</b>	<b>57.1</b>	<b>24.4</b>	<b>6.5</b>	<b>0.4</b>	<b>100.0</b>	<b>38.5</b>
<b>성별</b>								
남성	(161)	10.4	56.7	25.9	6.2	0.8	100.0	39.7
여성	(153)	12.9	57.5	22.8	6.9	0.0	100.0	37.2
<b>연령(5세단위)</b>								
35~39세	(53)	12.6	53.6	28.2	5.7	0.0	100.0	39.0
40~44세	(55)	3.9	68.3	22.0	3.6	2.2	100.0	38.3
45~49세	(59)	8.4	46.4	45.1	0.0	0.1	100.0	41.1
50~54세	(56)	8.4	67.3	11.7	12.6	0.1	100.0	38.3
55~59세	(54)	24.7	52.8	20.5	2.0	0.0	100.0	33.8
60~64세	(37)	12.7	53.3	14.2	19.7	0.0	100.0	40.9
<b>최종학력</b>								
중졸이하	(3)	71.0	29.0	0.0	0.0	0.0	100.0	14.4
고졸	(184)	11.8	58.6	23.3	6.3	0.0	100.0	37.3
전문대졸 이상	(127)	9.7	55.6	26.6	7.0	1.1	100.0	40.9
<b>거주지역</b>								
서울	(62)	4.4	59.8	24.7	9.1	2.1	100.0	42.5
경기/인천	(98)	15.2	60.7	22.7	1.3	0.0	100.0	35.1
대전/세종/충북/충남	(34)	8.2	49.5	22.1	20.1	0.1	100.0	42.9
광주/전북/전남	(34)	11.6	45.2	35.3	7.8	0.0	100.0	42.7
대구/경북	(24)	12.6	62.5	12.6	12.3	0.0	100.0	36.4
부산/울산/경남	(50)	14.1	60.9	24.9	0.1	0.0	100.0	34.5
강원/제주	(12)	16.7	41.7	33.3	8.3	0.0	100.0	41.3
<b>취업상태</b>								
관리자/전문가	(67)	6.2	51.1	35.4	7.1	0.1	100.0	41.6
사무 종사자	(95)	5.3	61.4	28.8	3.2	1.3	100.0	38.8
서비스/판매 종사자	(48)	11.5	58.7	15.8	13.9	0.1	100.0	40.0
농어업	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	100.0	35.0
기능노무	(33)	18.0	63.0	15.5	3.4	0.0	100.0	35.0
기타 및 미취업	(69)	21.3	54.6	17.1	6.9	0.0	100.0	35.7
<b>사업장 규모</b>								
10인 미만	(95)	9.4	59.3	19.3	12.0	0.0	100.0	39.3
100인 미만	(102)	7.0	60.1	28.8	4.1	0.0	100.0	38.5
1000인 미만	(21)	10.2	56.1	27.7	0.3	5.7	100.0	43.8
1000명 이상	(27)	13.5	45.1	41.0	0.0	0.5	100.0	38.4
미취업	(69)	21.2	54.7	17.2	6.9	0.0	100.0	35.7
<b>월평균 가구소득</b>								
200만원 미만	(38)	22.9	36.8	40.2	0.0	0.0	100.0	37.8
200만원 이상~400만원 미만	(109)	10.3	66.9	12.3	10.5	0.0	100.0	37.3
400만원 이상~600만원 미만	(116)	11.4	56.7	25.1	6.9	0.0	100.0	38.8
600만원 이상	(51)	6.5	52.1	36.9	2.0	2.5	100.0	40.7
<b>혼인상태</b>								
미혼	(69)	8.3	49.6	38.0	4.2	0.0	100.0	39.2
기혼	(207)	13.3	58.9	18.7	8.4	0.6	100.0	38.9
별거/이혼/사별	(37)	8.7	60.7	30.5	0.0	0.1	100.0	34.9
<b>가구주 여부</b>								
가구주	(185)	12.4	53.1	27.5	6.3	0.7	100.0	39.3
가구원	(129)	10.4	62.8	19.9	6.9	0.0	100.0	37.3
<b>총 가족 수</b>								
1명	(26)	15.2	63.3	21.5	0.0	0.0	100.0	32.4
2명	(77)	9.9	62.8	22.2	3.6	1.6	100.0	37.5
3명	(69)	10.1	54.6	30.5	4.6	0.1	100.0	38.1
4명	(92)	13.1	59.5	16.9	10.5	0.1	100.0	39.9
5명 이상	(51)	11.7	44.3	34.3	9.6	0.0	100.0	40.9

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 16] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비가 중요한 정도\_2) 건강분야 [문A5] 귀하는 노후준비의 각 영역이 어느 정도 중요하다고 생각하십니까? 중요도의 합계가 100이 되도록 점수를 매기십시오.

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	20점 이하	21점- 40점 이하	41점- 60점 이하	61점- 80점 이하	81점- 100점	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>19.1</b>	<b>63.4</b>	<b>16.3</b>	<b>1.0</b>	<b>0.2</b>	<b>100.0</b>	<b>34.3</b>
<b>성별</b>								
남성	(161)	18.1	60.7	19.5	1.2	0.5	100.0	35.3
여성	(153)	20.1	66.2	13.0	0.8	0.0	100.0	33.3
<b>연령(5세단위)</b>								
35~39세	(53)	8.0	63.8	24.9	1.9	1.4	100.0	37.8
40~44세	(55)	19.5	67.6	12.9	0.0	0.0	100.0	32.2
45~49세	(59)	31.2	52.4	16.4	0.0	0.0	100.0	31.8
50~54세	(56)	25.8	56.8	17.4	0.0	0.0	100.0	33.0
55~59세	(54)	8.8	81.2	8.1	2.0	0.0	100.0	35.6
60~64세	(37)	19.7	57.8	19.5	3.0	0.0	100.0	36.7
<b>최종학력</b>								
중졸이하	(3)	71.0	29.0	0.0	0.0	0.0	100.0	25.8
고졸	(184)	19.7	60.4	19.8	0.0	0.0	100.0	34.5
전문대졸 이상	(127)	16.7	68.5	11.7	2.5	0.6	100.0	34.3
<b>거주지역</b>								
서울	(62)	20.6	72.4	7.0	0.0	0.0	100.0	30.8
경기/인천	(98)	11.1	67.8	21.0	0.1	0.0	100.0	37.3
대전/세종/충북/충남	(34)	34.8	56.9	3.2	2.9	2.2	100.0	30.4
광주/전북/전남	(34)	19.6	68.8	11.6	0.0	0.0	100.0	32.1
대구/경북	(24)	20.6	58.6	16.5	4.3	0.0	100.0	34.6
부산/울산/경남	(50)	19.7	49.7	28.6	2.0	0.0	100.0	36.9
강원/제주	(12)	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	100.0	33.3
<b>취업상태</b>								
관리자/전문가	(67)	15.0	69.6	13.9	1.5	0.0	100.0	33.6
사무 종사자	(95)	21.7	65.7	11.4	1.2	0.0	100.0	32.5
서비스/판매 종사자	(48)	14.0	76.6	7.8	0.0	1.5	100.0	34.9
농어업	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	100.0	30.0
기능노무	(33)	21.4	27.2	51.5	0.0	0.0	100.0	39.2
기타 및 미취업	(69)	21.0	63.8	13.6	1.5	0.0	100.0	34.9
<b>사업장 규모</b>								
10인 미만	(95)	25.1	61.7	13.2	0.0	0.0	100.0	32.5
100인 미만	(102)	7.4	74.6	16.9	1.1	0.0	100.0	35.2
1000인 미만	(21)	39.2	50.2	5.8	4.8	0.0	100.0	29.6
1000명 이상	(27)	21.1	36.5	39.5	0.1	2.7	100.0	39.2
미취업	(69)	21.0	63.8	13.6	1.5	0.0	100.0	34.9
<b>월평균 가구소득</b>								
200만원 미만	(38)	12.4	64.6	20.3	2.6	0.0	100.0	35.0
200만원 이상~400만원 미만	(109)	24.8	59.3	15.2	0.1	0.7	100.0	33.2
400만원 이상~600만원 미만	(116)	11.6	68.4	19.2	0.9	0.0	100.0	36.8
600만원 이상	(51)	28.9	59.7	9.2	2.2	0.0	100.0	30.4
<b>혼인상태</b>								
미혼	(69)	5.7	59.6	33.6	0.0	1.1	100.0	38.5
기혼	(207)	22.8	64.8	10.9	1.5	0.0	100.0	33.4
별거/이혼/사별	(37)	23.2	62.4	14.4	0.0	0.0	100.0	31.7
<b>가구주 여부</b>								
가구주	(185)	18.9	60.7	18.9	1.2	0.4	100.0	35.4
가구원	(129)	19.4	67.1	12.7	0.8	0.0	100.0	32.7
<b>총 가족 수</b>								
1명	(26)	0.0	59.4	36.7	3.9	0.0	100.0	44.3
2명	(77)	9.8	71.1	16.5	2.6	0.0	100.0	35.6
3명	(69)	21.8	50.3	26.6	0.2	1.1	100.0	35.3
4명	(92)	20.8	71.1	8.1	0.0	0.0	100.0	32.9
5명 이상	(51)	36.0	57.4	6.6	0.0	0.0	100.0	28.5



<부 록>

[표 17] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비가 중요한 정도\_3) 여가분야 [문A5] 귀하는 노후준비의 각 영역이 어느 정도 중요하다고 생각하십니까? 중요도의 합계가 100이 되도록 점수를 매기십시오.

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	20점 이하	21점-40점 이하	41점-60점 이하	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>93.2</b>	<b>6.0</b>	<b>0.8</b>	<b>100.0</b>	<b>12.9</b>
<b>성별</b>						
남성	(161)	94.9	5.1	0.0	100.0	12.3
여성	(153)	91.5	6.9	1.6	100.0	13.5
<b>연령(5세단위)</b>						
35~39세	(53)	97.5	2.5	0.0	100.0	10.8
40~44세	(55)	86.6	13.4	0.0	100.0	14.9
45~49세	(59)	98.1	1.9	0.0	100.0	12.7
50~54세	(56)	94.6	5.4	0.0	100.0	11.8
55~59세	(54)	86.4	9.1	4.5	100.0	15.0
60~64세	(37)	97.2	2.8	0.0	100.0	11.5
<b>최종학력</b>						
중졸이하	(3)	29.0	0.0	71.0	100.0	40.7
고졸	(184)	94.0	6.0	0.0	100.0	12.7
전문대졸 이상	(127)	93.8	6.2	0.0	100.0	12.3
<b>거주지역</b>						
서울	(62)	98.4	1.6	0.0	100.0	12.8
경기/인천	(98)	91.1	8.9	0.0	100.0	12.8
대전/세종/충북/충남	(34)	91.2	8.8	0.0	100.0	11.2
광주/전북/전남	(34)	96.9	3.1	0.0	100.0	12.2
대구/경북	(24)	91.5	8.5	0.0	100.0	14.0
부산/울산/경남	(50)	92.9	2.2	4.9	100.0	14.0
강원/제주	(12)	83.3	16.7	0.0	100.0	13.8
<b>취업상태</b>						
관리자/전문가	(67)	90.9	9.1	0.0	100.0	11.4
사무 종사자	(95)	88.9	11.1	0.0	100.0	13.8
서비스/판매 종사자	(48)	100.0	0.0	0.0	100.0	11.2
농어업	(2)	100.0	0.0	0.0	100.0	15.0
기능노무	(33)	99.6	0.4	0.0	100.0	12.4
기타 및 미취업	(69)	93.4	3.1	3.5	100.0	14.5
<b>사업장 규모</b>						
10인 미만	(95)	85.1	14.9	0.0	100.0	12.9
100인 미만	(102)	98.7	1.3	0.0	100.0	11.9
1000인 미만	(21)	98.7	1.3	0.0	100.0	12.5
1000명 이상	(27)	96.4	3.6	0.0	100.0	12.6
미취업	(69)	93.3	3.1	3.5	100.0	14.5
<b>월평균 가구소득</b>						
200만원 미만	(38)	97.4	2.6	0.0	100.0	10.4
200만원 이상~400만원 미만	(109)	90.1	7.6	2.2	100.0	14.9
400만원 이상~600만원 미만	(116)	98.8	1.2	0.0	100.0	11.0
600만원 이상	(51)	84.1	15.9	0.0	100.0	14.7
<b>혼인상태</b>						
미혼	(69)	94.3	5.7	0.0	100.0	10.2
기혼	(207)	93.5	5.3	1.2	100.0	13.6
별거/이혼/사별	(37)	89.7	10.3	0.0	100.0	14.0
<b>가구주 여부</b>						
가구주	(185)	97.6	2.4	0.0	100.0	11.6
가구원	(129)	86.9	11.2	1.9	100.0	14.7
<b>총 가족 수</b>						
1명	(26)	100.0	0.0	0.0	100.0	10.9
2명	(77)	91.6	5.2	3.2	100.0	12.8
3명	(69)	87.8	12.2	0.0	100.0	12.1
4명	(92)	96.4	3.6	0.0	100.0	13.2
5명 이상	(51)	94.0	6.0	0.0	100.0	14.5

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 18] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비가 중요한 정도\_4) 대인관계 분야 [문A5] 귀하는 노후준비의 각 영역이 어느 정도 중요하다고 생각하십니까? 중요도의 합계가 100이 되도록 점수를 매기십시오.

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	20점 이하	21점-40점 이하	41점-60점 이하	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>87.2</b>	<b>11.8</b>	<b>0.9</b>	<b>100.0</b>	<b>14.3</b>
<b>성별</b>						
남성	(161)	90.2	9.8	0.0	100.0	12.6
여성	(153)	84.1	14.0	1.9	100.0	16.1
<b>연령(5세단위)</b>						
35~39세	(53)	94.3	5.7	0.0	100.0	12.4
40~44세	(55)	84.8	15.2	0.0	100.0	14.6
45~49세	(59)	87.0	13.0	0.0	100.0	14.4
50~54세	(56)	85.1	9.7	5.2	100.0	17.0
55~59세	(54)	80.2	19.8	0.0	100.0	15.6
60~64세	(37)	94.6	5.4	0.0	100.0	11.0
<b>최종학력</b>						
중졸이하	(3)	100.0	0.0	0.0	100.0	19.1
고졸	(184)	85.4	13.1	1.6	100.0	15.5
전문대졸 이상	(127)	89.6	10.4	0.0	100.0	12.5
<b>거주지역</b>						
서울	(62)	93.5	6.5	0.0	100.0	13.9
경기/인천	(98)	81.9	18.1	0.0	100.0	14.7
대전/세종/충북/충남	(34)	82.9	8.6	8.6	100.0	15.4
광주/전북/전남	(34)	91.2	8.8	0.0	100.0	13.0
대구/경북	(24)	83.5	16.5	0.0	100.0	15.0
부산/울산/경남	(50)	91.0	9.0	0.0	100.0	14.6
강원/제주	(12)	91.7	8.3	0.0	100.0	11.7
<b>취업상태</b>						
관리자/전문가	(67)	85.1	14.9	0.0	100.0	13.5
사무 종사자	(95)	87.6	9.4	3.1	100.0	14.9
서비스/판매 종사자	(48)	83.1	16.9	0.0	100.0	13.9
농어업	(2)	50.0	50.0	0.0	100.0	20.0
기능노무	(33)	97.0	3.0	0.0	100.0	13.5
기타 및 미취업	(69)	88.2	11.8	0.0	100.0	15.0
<b>사업장 규모</b>						
10인 미만	(95)	81.3	15.6	3.1	100.0	15.2
100인 미만	(102)	89.0	11.0	0.0	100.0	14.4
1000인 미만	(21)	95.2	4.8	0.0	100.0	14.1
1000명 이상	(27)	92.7	7.3	0.0	100.0	9.8
미취업	(69)	88.2	11.8	0.0	100.0	15.0
<b>월평균 가구소득</b>						
200만원 미만	(38)	71.0	29.0	0.0	100.0	16.8
200만원 이상~400만원 미만	(109)	90.1	7.2	2.7	100.0	14.6
400만원 이상~600만원 미만	(116)	92.0	8.0	0.0	100.0	13.4
600만원 이상	(51)	82.3	17.7	0.0	100.0	14.1
<b>혼인상태</b>						
미혼	(69)	86.7	13.3	0.0	100.0	12.1
기혼	(207)	89.5	10.5	0.0	100.0	14.2
별거/이혼/사별	(37)	75.3	16.8	7.8	100.0	19.4
<b>가구주 여부</b>						
가구주	(185)	86.7	11.7	1.6	100.0	13.7
가구원	(129)	87.9	12.1	0.0	100.0	15.3
<b>총 가족 수</b>						
1명	(26)	79.4	20.6	0.0	100.0	12.4
2명	(77)	87.1	12.9	0.0	100.0	14.0
3명	(69)	85.2	10.6	4.2	100.0	14.5
4명	(92)	91.4	8.6	0.0	100.0	14.0
5명 이상	(51)	86.7	13.3	0.0	100.0	16.1

<부 록>

[표 19] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비지원센터의 기본서비스 중요도 점수 값 [문A6] 귀하는 노후준비지원센터에서 1차적으로 기본서비스를 제공받고, 2차적으로 각 연계기관에서 심도 있는 서비스를 제공받을 수 있습니다. 연계기관에서의 서비스까지 받는다고 가정할 때, 노후준비지원센터와 연계기관의 중요도를 평가해 주십시오.  
(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	20점 이하	21점- 40점 이하	41점- 60점 이하	61점- 80점 이하	81점- 100점	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>4.8</b>	<b>27.3</b>	<b>54.5</b>	<b>11.1</b>	<b>2.4</b>	<b>100.0</b>	<b>49.6</b>
<b>성별</b>								
남성	(161)	5.2	28.7	49.8	11.5	4.7	100.0	49.9
여성	(153)	4.3	25.7	59.4	10.6	0.0	100.0	49.2
<b>연령(5세단위)</b>								
35~39세	(53)	7.6	21.0	60.6	7.5	3.3	100.0	50.9
40~44세	(55)	2.0	22.6	54.0	19.5	1.8	100.0	52.2
45~49세	(59)	8.4	26.8	55.7	9.2	0.0	100.0	47.4
50~54세	(56)	2.1	40.7	39.9	15.5	1.8	100.0	48.2
55~59세	(54)	1.9	27.1	67.1	3.9	0.0	100.0	48.3
60~64세	(37)	7.1	24.0	48.2	10.3	10.3	100.0	51.5
<b>최종학력</b>								
중졸이하	(3)	0.0	29.0	71.0	0.0	0.0	100.0	47.1
고졸	(184)	4.8	29.2	60.1	3.8	2.1	100.0	47.6
전문대졸 이상	(127)	4.9	24.4	45.9	22.0	3.0	100.0	52.6
<b>거주지역</b>								
서울	(62)	1.7	30.0	44.7	17.5	6.2	100.0	53.0
경기/인천	(98)	1.4	23.0	68.2	7.4	0.0	100.0	50.5
대전/세종/충북/충남	(34)	14.6	26.5	49.1	7.6	2.2	100.0	46.9
광주/전북/전남	(34)	10.7	20.7	48.9	16.8	2.9	100.0	48.7
대구/경북	(24)	12.4	16.8	58.2	12.6	0.0	100.0	47.3
부산/울산/경남	(50)	0.0	42.9	50.6	4.5	2.0	100.0	46.0
강원/제주	(12)	8.3	25.0	33.3	25.0	8.3	100.0	54.2
<b>취업상태</b>								
관리자/전문가	(67)	6.1	24.0	54.9	10.6	4.5	100.0	49.3
사무 종사자	(95)	1.3	37.2	46.8	14.6	0.0	100.0	50.5
서비스/판매 종사자	(48)	16.2	6.1	60.8	7.5	9.5	100.0	49.8
농어업	(2)	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	100.0	60.0
기능노무	(33)	3.4	32.7	57.4	6.4	0.0	100.0	48.2
기타 및 미취업	(69)	1.0	28.4	60.5	10.1	0.0	100.0	48.8
<b>사업장 규모</b>								
10인 미만	(95)	4.1	30.9	48.9	11.0	5.1	100.0	50.5
100인 미만	(102)	6.8	21.0	57.3	13.9	1.0	100.0	50.0
1000인 미만	(21)	5.9	17.7	65.6	6.0	4.8	100.0	48.8
1000명 이상	(27)	7.9	42.5	39.8	7.1	2.7	100.0	47.3
미취업	(69)	1.0	28.4	60.6	10.0	0.0	100.0	48.8
<b>월평균 가구소득</b>								
200만원 미만	(38)	7.7	42.9	44.8	4.6	0.0	100.0	42.2
200만원 이상~400만원 미만	(109)	4.3	24.6	54.9	12.0	4.2	100.0	50.4
400만원 이상~600만원 미만	(116)	4.4	26.3	54.5	13.1	1.7	100.0	51.2
600만원 이상	(51)	4.3	23.6	61.0	9.2	2.0	100.0	49.7
<b>혼인상태</b>								
미혼	(69)	5.6	19.7	70.7	2.9	1.1	100.0	48.0
기혼	(207)	3.4	26.9	52.3	14.1	3.3	100.0	51.2
별거/이혼/사별	(37)	10.7	43.4	36.7	9.3	0.0	100.0	43.4
<b>가구주 여부</b>								
가구주	(185)	5.9	25.9	52.1	12.0	4.1	100.0	49.5
가구원	(129)	3.1	29.2	58.0	9.7	0.0	100.0	49.7
<b>총 가족 수</b>								
1명	(26)	0.0	3.1	86.2	10.7	0.0	100.0	52.9
2명	(77)	2.2	35.3	54.7	6.5	1.3	100.0	48.1
3명	(69)	4.5	24.9	54.1	15.5	1.1	100.0	49.4
4명	(92)	10.0	28.3	43.1	13.3	5.3	100.0	49.7
5명 이상	(51)	2.0	28.7	59.3	8.1	2.0	100.0	50.2

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 20] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 각 분야 연계기관의 심화 서비스 중요도 점수 값 [문A6] 귀하는 노후준비지원센터에서 1차적으로 기본서비스를 제공받고, 2차적으로 각 연계기관에서 심도 있는 서비스를 제공받을 수 있습니다. 연계기관에서의 서비스까지 받는다고 가정할 때, 노후준비지원센터와 연계기관의 중요도를 평가해 주십시오.

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	20점 이하	21점- 40점 이하	41점- 60점 이하	61점- 80점 이하	81점- 100점	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>6.6</b>	<b>20.0</b>	<b>60.0</b>	<b>12.0</b>	<b>1.3</b>	<b>100.0</b>	<b>50.4</b>
<b>성별</b>								
남성	(161)	8.8	20.7	52.1	17.6	0.8	100.0	50.1
여성	(153)	4.2	19.3	68.3	6.2	1.9	100.0	50.8
<b>연령(5세단위)</b>								
35~39세	(53)	8.1	25.5	56.1	10.1	0.2	100.0	49.1
40~44세	(55)	15.1	8.8	62.8	13.2	0.2	100.0	47.8
45~49세	(59)	1.8	24.2	63.5	5.6	4.9	100.0	52.6
50~54세	(56)	3.6	17.9	61.8	16.6	0.1	100.0	51.8
55~59세	(54)	0.2	23.8	63.3	10.9	1.9	100.0	51.7
60~64세	(37)	13.2	20.2	48.4	18.1	0.0	100.0	48.5
<b>최종학력</b>								
중졸이하	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	52.9
고졸	(184)	4.4	15.1	67.4	11.5	1.6	100.0	52.4
전문대졸 이상	(127)	9.9	27.8	48.1	13.2	1.0	100.0	47.4
<b>거주지역</b>								
서울	(62)	7.9	26.0	61.9	2.7	1.6	100.0	47.0
경기/인천	(98)	5.6	16.9	73.0	4.2	0.2	100.0	49.5
대전/세종/충북/충남	(34)	6.6	17.3	58.4	17.5	0.1	100.0	53.1
광주/전북/전남	(34)	8.8	22.7	52.0	8.0	8.6	100.0	51.3
대구/경북	(24)	4.2	16.8	58.2	20.8	0.0	100.0	52.7
부산/울산/경남	(50)	4.1	19.2	44.0	32.7	0.0	100.0	54.0
강원/제주	(12)	16.7	25.0	41.7	16.7	0.0	100.0	45.8
<b>취업상태</b>								
관리자/전문가	(67)	5.9	23.2	47.9	21.5	1.5	100.0	50.7
사무 종사자	(95)	6.5	20.1	70.2	3.1	0.1	100.0	49.5
서비스/판매 종사자	(48)	11.5	19.1	53.1	10.2	6.1	100.0	50.2
농어업	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	100.0	40.0
기능노무	(33)	6.1	25.1	47.4	21.0	0.4	100.0	51.8
기타 및 미취업	(69)	2.9	15.7	68.8	12.6	0.0	100.0	51.2
<b>사업장 규모</b>								
10인 미만	(95)	12.9	13.8	59.5	13.7	0.0	100.0	49.5
100인 미만	(102)	3.8	31.2	52.0	9.2	3.9	100.0	50.0
1000인 미만	(21)	4.8	12.4	65.0	16.6	1.2	100.0	51.2
1000명 이상	(27)	5.7	17.5	65.0	11.7	0.2	100.0	52.7
미취업	(69)	2.9	15.6	68.9	12.6	0.0	100.0	51.2
<b>월평균 가구소득</b>								
200만원 미만	(38)	2.0	5.3	74.8	10.3	7.7	100.0	57.8
200만원 이상~400만원 미만	(109)	10.9	9.8	66.0	13.3	0.0	100.0	49.6
400만원 이상~600만원 미만	(116)	5.9	32.2	49.5	12.4	0.1	100.0	48.8
600만원 이상	(51)	2.3	25.5	60.1	9.9	2.2	100.0	50.3
<b>혼인상태</b>								
미혼	(69)	2.5	14.9	68.2	14.3	0.0	100.0	52.0
기혼	(207)	8.8	23.2	54.6	12.9	0.6	100.0	48.8
별거/이혼/사별	(37)	2.0	12.1	74.8	3.1	8.0	100.0	56.6
<b>가구주 여부</b>								
가구주	(185)	7.7	17.7	59.2	13.1	2.3	100.0	50.5
가구원	(129)	5.0	23.4	61.1	10.5	0.0	100.0	50.3
<b>총 가족 수</b>								
1명	(26)	6.8	7.8	85.4	0.0	0.0	100.0	47.1
2명	(77)	1.3	16.4	74.8	7.4	0.0	100.0	51.9
3명	(69)	8.9	22.5	48.2	16.0	4.5	100.0	50.6
4명	(92)	9.5	28.6	39.0	21.7	1.2	100.0	50.3
5명 이상	(51)	5.9	13.0	78.8	2.3	0.0	100.0	49.8

<부 록>

[표 21] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 기본서비스 이용 후의 상담서비스 이용 의향(1) 재무 [문A7] 귀하는 노후준비지원센터에서 1차적으로 기본서비스를 제공받고, 2차 연계기관에서 심도 있는 상담서비스를 받을 의향이 얼마나 되십니까?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	매우 낮다	낮다	①+②	보통 이다	높다	매우 높다	④+⑤	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>4.0</b>	<b>9.1</b>	<b>13.1</b>	<b>35.3</b>	<b>42.1</b>	<b>9.5</b>	<b>51.6</b>	<b>100.0</b>	<b>3.4</b>
<b>성별</b>										
남성	(161)	3.1	10.2	13.4	32.1	42.2	12.4	54.6	100.0	3.5
여성	(153)	5.0	7.8	12.8	38.8	42.0	6.3	48.4	100.0	3.4
<b>연령(5세단위)</b>										
35~39세	(53)	0.0	15.5	15.5	17.7	47.1	19.6	66.8	100.0	3.7
40~44세	(55)	10.8	3.9	14.6	49.9	33.2	2.2	35.5	100.0	3.1
45~49세	(59)	4.9	3.6	8.6	32.0	50.7	8.8	59.5	100.0	3.5
50~54세	(56)	0.0	15.0	15.0	47.4	32.0	5.6	37.6	100.0	3.3
55~59세	(54)	0.0	10.1	10.1	30.4	47.1	12.4	59.5	100.0	3.6
60~64세	(37)	10.3	5.7	16.0	33.5	42.3	8.3	50.5	100.0	3.3
<b>최종학력</b>										
중졸이하	(3)	0.0	0.0	0.0	71.0	29.0	0.0	29.0	100.0	3.3
고졸	(184)	6.2	11.4	17.6	39.0	34.8	8.6	43.4	100.0	3.3
전문대졸 이상	(127)	0.9	5.9	6.9	29.1	53.1	10.9	64.0	100.0	3.7
<b>거주지역</b>										
서울	(62)	15.7	6.0	21.7	18.3	41.4	18.6	60.0	100.0	3.4
경기/인천	(98)	0.0	12.6	12.6	53.4	22.6	11.4	34.1	100.0	3.3
대전/세종/충북/충남	(34)	0.0	8.6	8.6	19.5	66.7	5.3	71.9	100.0	3.7
광주/전북/전남	(34)	8.6	8.8	17.4	20.5	53.2	9.0	62.2	100.0	3.5
대구/경북	(24)	0.0	4.3	4.3	29.5	66.2	0.0	66.2	100.0	3.6
부산/울산/경남	(50)	0.0	7.0	7.0	47.4	41.4	4.3	45.7	100.0	3.4
강원/제주	(12)	0.0	16.7	16.7	25.0	58.3	0.0	58.3	100.0	3.4
<b>취업상태</b>										
관리자/전문가	(67)	0.0	6.3	6.3	24.4	53.1	16.3	69.4	100.0	3.8
사무 종사자	(95)	1.3	4.3	5.6	34.5	45.0	14.8	59.9	100.0	3.7
서비스/판매 종사자	(48)	13.9	0.0	13.9	51.0	27.6	7.5	35.1	100.0	3.1
농어업	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0	100.0	4.5
기능노무	(33)	0.0	28.0	28.0	41.0	31.0	0.0	31.0	100.0	3.0
기타 및 미취업	(69)	6.8	15.9	22.7	34.4	42.7	0.2	42.8	100.0	3.1
<b>사업장 규모</b>										
10인 미만	(95)	4.0	5.2	9.3	42.0	41.4	7.4	48.8	100.0	3.4
100인 미만	(102)	2.9	11.2	14.0	36.1	36.4	13.5	49.8	100.0	3.5
1000인 미만	(21)	5.7	4.8	10.5	18.2	61.2	10.1	71.3	100.0	3.7
1000명 이상	(27)	0.0	0.7	0.7	24.8	49.8	24.7	74.5	100.0	4.0
미취업	(69)	6.8	15.9	22.7	34.5	42.6	0.2	42.8	100.0	3.1
<b>월평균 가구소득</b>										
200만원 미만	(38)	7.7	0.2	7.9	36.4	40.7	15.1	55.7	100.0	3.6
200만원 이상~400만원 미만	(109)	7.8	9.6	17.4	42.3	32.6	7.7	40.3	100.0	3.2
400만원 이상~600만원 미만	(116)	0.0	11.7	11.7	34.7	42.3	11.3	53.5	100.0	3.5
600만원 이상	(51)	2.4	8.5	10.9	21.0	63.3	4.8	68.1	100.0	3.6
<b>혼인상태</b>										
미혼	(69)	0.0	13.2	13.2	25.5	46.3	15.0	61.3	100.0	3.6
기혼	(207)	4.7	8.1	12.8	38.4	41.8	7.0	48.8	100.0	3.4
별거/이혼/사별	(37)	7.8	6.5	14.4	36.8	35.7	13.2	48.9	100.0	3.4
<b>가구주 여부</b>										
가구주	(185)	4.3	6.4	10.7	36.1	44.9	8.3	53.2	100.0	3.5
가구원	(129)	3.7	12.9	16.6	34.3	38.1	11.1	49.2	100.0	3.4
<b>총 가족 수</b>										
1명	(26)	0.0	0.0	0.0	55.3	40.6	4.1	44.7	100.0	3.5
2명	(77)	1.6	8.5	10.1	38.3	25.6	26.0	51.6	100.0	3.7
3명	(69)	4.2	19.9	24.1	31.7	40.8	3.4	44.2	100.0	3.2
4명	(92)	4.2	3.6	7.7	39.3	46.0	6.9	53.0	100.0	3.5
5명 이상	(51)	9.3	9.6	18.9	18.6	62.3	0.1	62.4	100.0	3.3

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 22] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 기본서비스 이용 후의 상담서비스 이용 의향<sup>2)</sup> 건강 [문A7] 귀하는 노후준비지원센터에서 1차적으로 기본서비스를 제공받고, 2차 연계기관에서 심도 있는 상담서비스를 받을 의향이 얼마나 되십니까?

(단위 : %)

Base=전체	서태수 (명)	매우 낮다	낮다	①+②	보통 이다	높다	매우 높다	④+⑤	계	평균
▣ 전체 ▣	(314)	2.4	5.0	7.4	31.9	45.6	15.1	60.7	100.0	3.7
<b>성별</b>										
남성	(161)	0.0	8.5	8.5	32.6	45.5	13.5	59.0	100.0	3.6
여성	(153)	5.0	1.4	6.3	31.1	45.7	16.8	62.5	100.0	3.7
<b>연령(5세단위)</b>										
35~39세	(53)	0.0	15.8	15.8	19.6	43.3	21.3	64.6	100.0	3.7
40~44세	(55)	8.6	5.8	14.4	44.5	38.8	2.4	41.1	100.0	3.2
45~49세	(59)	4.9	0.4	5.3	35.1	51.2	8.4	59.6	100.0	3.6
50~54세	(56)	0.0	7.0	7.0	28.2	46.1	18.7	64.8	100.0	3.8
55~59세	(54)	0.0	0.0	0.0	34.7	43.8	21.5	65.3	100.0	3.9
60~64세	(37)	0.0	0.0	0.0	27.0	52.1	20.9	73.0	100.0	3.9
<b>최종학력</b>										
중졸이하	(3)	0.0	0.0	0.0	71.0	29.0	0.0	29.0	100.0	3.3
고졸	(184)	4.1	6.6	10.7	30.6	42.4	16.3	58.7	100.0	3.6
전문대졸 이상	(127)	0.0	2.9	2.9	32.7	50.7	13.7	64.4	100.0	3.8
<b>거주지역</b>										
서울	(62)	7.6	2.1	9.7	24.3	47.9	18.1	66.0	100.0	3.7
경기/인천	(98)	0.0	8.7	8.7	37.6	33.8	19.9	53.7	100.0	3.7
대전/세종/충북/충남	(34)	0.0	8.6	8.6	34.8	49.0	7.6	56.6	100.0	3.6
광주/전북/전남	(34)	8.6	0.0	8.6	23.5	44.8	23.1	67.9	100.0	3.7
대구/경북	(24)	0.0	4.2	4.2	25.2	62.3	8.3	70.6	100.0	3.7
부산/울산/경남	(50)	0.0	0.0	0.0	38.6	57.0	4.4	61.4	100.0	3.7
강원/제주	(12)	0.0	16.7	16.7	25.0	41.7	16.7	58.3	100.0	3.6
<b>취업상태</b>										
관리자/전문가	(67)	0.0	4.6	4.6	23.0	54.9	17.5	72.4	100.0	3.9
사무 종사자	(95)	0.0	2.6	2.6	28.6	44.5	24.3	68.8	100.0	3.9
서비스/판매 종사자	(48)	6.0	0.0	6.0	50.1	34.5	9.4	43.8	100.0	3.4
농어업	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0	100.0	4.5
기능노무	(33)	0.0	27.8	27.8	25.0	47.2	0.0	47.2	100.0	3.2
기타 및 미취업	(69)	6.8	1.4	8.3	36.4	45.0	10.3	55.4	100.0	3.5
<b>사업장 규모</b>										
10인 미만	(95)	0.0	3.1	3.1	40.0	46.4	10.4	56.9	100.0	3.6
100인 미만	(102)	2.9	9.1	12.0	25.0	41.9	21.1	63.0	100.0	3.7
1000인 미만	(21)	0.0	11.1	11.1	27.1	55.4	6.4	61.8	100.0	3.6
1000명 이상	(27)	0.0	0.3	0.3	21.7	50.2	27.8	78.0	100.0	4.1
미취업	(69)	6.8	1.4	8.3	36.4	45.1	10.2	55.3	100.0	3.5
<b>월평균 가구소득</b>										
200만원 미만	(38)	7.7	0.0	7.7	17.9	49.7	24.7	74.4	100.0	3.8
200만원 이상~400만원 미만	(109)	4.3	3.7	8.0	35.5	45.2	11.2	56.5	100.0	3.6
400만원 이상~600만원 미만	(116)	0.0	8.0	8.0	33.1	38.7	20.1	58.8	100.0	3.7
600만원 이상	(51)	0.0	4.5	4.5	31.6	59.2	4.7	63.9	100.0	3.6
<b>혼인상태</b>										
미혼	(69)	0.0	13.3	13.3	21.7	43.2	21.8	65.0	100.0	3.7
기혼	(207)	2.3	3.1	5.4	39.2	46.2	9.3	55.4	100.0	3.6
별거/이혼/사별	(37)	7.8	0.0	7.8	10.1	46.9	35.1	82.0	100.0	4.0
<b>가구주 여부</b>										
가구주	(185)	1.6	2.8	4.4	30.5	49.0	16.2	65.1	100.0	3.8
가구원	(129)	3.7	8.1	11.7	33.9	40.8	13.5	54.3	100.0	3.5
<b>총 가족 수</b>										
1명	(26)	0.0	0.0	0.0	35.6	39.1	25.4	64.4	100.0	3.9
2명	(77)	0.0	2.9	2.9	23.9	33.8	39.4	73.2	100.0	4.1
3명	(69)	4.2	13.4	17.6	30.0	44.8	7.6	52.4	100.0	3.4
4명	(92)	0.0	1.4	1.4	42.0	50.9	5.8	56.6	100.0	3.6
5명 이상	(51)	9.3	5.9	15.1	26.4	58.2	0.3	58.5	100.0	3.3

<부 록>

[표 23] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 기본서비스 이용 후의 상담서비스 이용 의향3) 여가 [문A7] 귀하는 노후준비지원센터에서 1차적으로 기본서비스를 제공받고, 2차 연계기관에서 심도 있는 상담서비스를 받을 의향이 얼마나 되십니까?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	매우 낮다	낮다	①+②	보통 이다	높다	매우 높다	④+⑤	계	평균
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>4.0</b>	<b>12.0</b>	<b>16.0</b>	<b>48.3</b>	<b>30.0</b>	<b>5.7</b>	<b>35.7</b>	<b>100.0</b>	<b>3.2</b>
<b>성별</b>										
남성	(161)	1.9	18.8	20.7	42.3	29.8	7.3	37.0	100.0	3.2
여성	(153)	6.3	4.8	11.1	54.6	30.3	4.0	34.3	100.0	3.2
<b>연령(5세대위)</b>										
35~39세	(53)	0.0	19.8	19.8	46.4	19.8	14.0	33.8	100.0	3.3
40~44세	(55)	10.6	4.1	14.7	67.6	15.6	2.0	17.7	100.0	2.9
45~49세	(59)	4.9	1.9	6.9	51.8	39.5	1.8	41.3	100.0	3.3
50~54세	(56)	7.0	21.9	28.9	41.2	22.7	7.2	29.9	100.0	3.0
55~59세	(54)	0.0	10.4	10.4	42.0	45.5	2.0	47.6	100.0	3.4
60~64세	(37)	0.0	15.7	15.7	36.5	39.5	8.3	47.7	100.0	3.4
<b>최종학력</b>										
중졸이하	(3)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	3.0
고졸	(184)	5.7	13.9	19.6	51.4	24.2	4.7	28.9	100.0	3.1
전문대졸 이상	(127)	1.7	9.5	11.2	42.3	39.3	7.3	46.6	100.0	3.4
<b>거주지역</b>										
서울	(62)	7.6	15.8	23.5	31.9	35.3	9.3	44.6	100.0	3.2
경기/인천	(98)	0.1	13.8	14.0	70.3	13.4	2.3	15.7	100.0	3.0
대전/세종/충북/충남	(34)	11.5	2.9	14.4	31.1	40.6	13.8	54.4	100.0	3.4
광주/전북/전남	(34)	8.6	5.9	14.4	41.0	38.6	5.9	44.5	100.0	3.3
대구/경북	(24)	4.2	8.3	12.5	25.1	58.2	4.2	62.4	100.0	3.5
부산/울산/경남	(50)	0.0	16.4	16.4	52.7	28.7	2.1	30.8	100.0	3.2
강원/제주	(12)	0.0	8.3	8.3	50.0	33.3	8.3	41.7	100.0	3.4
<b>취업상태</b>										
관리자/전문가	(67)	4.4	7.8	12.1	37.1	43.3	7.5	50.7	100.0	3.4
사무 종사자	(95)	2.2	4.7	7.0	50.6	30.0	12.4	42.4	100.0	3.5
서비스/판매 종사자	(48)	6.0	15.9	21.9	59.6	18.5	0.0	18.5	100.0	2.9
농어업	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	3.0
기능노무	(33)	0.0	42.5	42.5	33.3	24.2	0.0	24.2	100.0	2.8
기타 및 미취업	(69)	6.8	9.1	15.9	53.6	29.0	1.4	30.5	100.0	3.1
<b>사업장 규모</b>										
10인 미만	(95)	3.1	13.4	16.5	52.3	27.0	4.3	31.2	100.0	3.2
100인 미만	(102)	4.8	15.9	20.7	45.6	26.0	7.6	33.7	100.0	3.2
1000인 미만	(21)	0.6	6.7	7.2	32.2	55.3	5.2	60.5	100.0	3.6
1000명 이상	(27)	0.0	4.0	4.0	42.9	39.1	14.1	53.2	100.0	3.6
미취업	(69)	6.8	9.1	15.9	53.7	28.9	1.4	30.4	100.0	3.1
<b>월평균 가구소득</b>										
200만원 미만	(38)	7.7	0.0	7.7	66.5	10.7	15.1	25.8	100.0	3.3
200만원 이상~400만원 미만	(109)	7.0	13.1	20.1	44.5	32.7	2.7	35.4	100.0	3.1
400만원 이상~600만원 미만	(116)	0.9	17.1	17.9	51.5	25.3	5.3	30.6	100.0	3.2
600만원 이상	(51)	2.2	6.9	9.1	35.5	49.5	6.0	55.4	100.0	3.5
<b>혼인상태</b>										
미혼	(69)	1.4	11.9	13.3	66.8	11.7	8.2	19.9	100.0	3.1
기혼	(207)	4.2	12.0	16.2	44.6	34.8	4.4	39.2	100.0	3.2
별거/이혼/사별	(37)	7.8	11.9	19.8	34.4	37.8	8.1	45.8	100.0	3.3
<b>가구주 여부</b>										
가구주	(185)	4.3	13.2	17.5	46.3	30.8	5.4	36.2	100.0	3.2
가구원	(129)	3.7	10.2	13.9	51.1	29.0	6.1	35.0	100.0	3.2
<b>총 가족 수</b>										
1명	(26)	0.0	0.0	0.0	88.8	11.0	0.2	11.2	100.0	3.1
2명	(77)	1.3	3.7	5.0	53.4	31.6	10.0	41.6	100.0	3.5
3명	(69)	5.8	19.9	25.8	41.0	27.4	5.8	33.2	100.0	3.1
4명	(92)	0.0	18.3	18.3	44.4	30.7	6.6	37.3	100.0	3.3
5명 이상	(51)	15.0	8.2	23.2	37.1	39.7	0.0	39.7	100.0	3.0

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 24] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 기본서비스 이용 후의 상담서비스 이용 의향(4) 대인관계 [문A7] 귀하는 노후준비지원센터에서 1차적으로 기본서비스를 제공받고, 2차 연계기관에서 심도 있는 상담서비스를 받을 의향이 얼마나 되십니까?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	매우 낮다	낮다	①+②	보통 이다	높다	매우 높다	④+⑤	계	평균
<b>■ 전체 ■</b>	<b>(314)</b>	<b>4.0</b>	<b>17.1</b>	<b>21.1</b>	<b>48.9</b>	<b>25.2</b>	<b>4.8</b>	<b>30.0</b>	<b>100.0</b>	<b>3.1</b>
<b>성별</b>										
남성	(161)	1.9	27.4	29.3	37.1	26.3	7.3	33.6	100.0	3.1
여성	(153)	6.3	6.2	12.5	61.4	24.0	2.1	26.2	100.0	3.1
<b>연령(5세단위)</b>										
35~39세	(53)	0.0	23.8	23.8	44.6	15.7	15.9	31.6	100.0	3.2
40~44세	(55)	10.6	25.2	35.8	52.7	11.3	0.2	11.5	100.0	2.7
45~49세	(59)	4.9	5.6	10.5	52.1	35.3	2.1	37.4	100.0	3.2
50~54세	(56)	7.0	21.9	28.9	37.0	32.1	2.1	34.1	100.0	3.0
55~59세	(54)	0.0	19.4	19.4	51.1	27.5	2.0	29.5	100.0	3.1
60~64세	(37)	0.0	2.9	2.9	59.3	29.7	8.1	37.8	100.0	3.4
<b>최종학력</b>										
중졸이하	(3)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	3.0
고졸	(184)	5.7	18.4	24.1	48.8	24.1	3.1	27.1	100.0	3.0
전문대졸 이상	(127)	1.7	15.6	17.3	47.8	27.6	7.4	34.9	100.0	3.2
<b>거주지역</b>										
서울	(62)	7.6	13.6	21.2	40.8	28.7	9.3	38.0	100.0	3.2
경기/인천	(98)	0.1	26.4	26.5	58.6	12.5	2.4	14.9	100.0	2.9
대전/세종/충북/충남	(34)	11.5	0.0	11.5	51.6	31.6	5.3	36.9	100.0	3.2
광주/전북/전남	(34)	8.6	11.8	20.3	40.1	36.7	2.9	39.6	100.0	3.1
대구/경북	(24)	4.2	12.5	16.7	33.8	41.2	8.3	49.5	100.0	3.4
부산/울산/경남	(50)	0.0	20.5	20.5	51.3	26.0	2.1	28.2	100.0	3.1
강원/제주	(12)	0.0	16.7	16.7	50.0	25.0	8.3	33.3	100.0	3.3
<b>취업상태</b>										
관리자/전문가	(67)	4.4	11.7	16.0	39.2	37.4	7.3	44.7	100.0	3.3
사무 종사자	(95)	2.2	6.2	8.4	56.9	25.2	9.5	34.7	100.0	3.3
서비스/판매 종사자	(48)	6.0	26.8	32.9	49.3	17.8	0.0	17.8	100.0	2.8
농어업	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	100.0	3.5
기능노무	(33)	0.0	53.8	53.8	25.7	20.4	0.0	20.4	100.0	2.7
기타 및 미취업	(69)	6.8	13.3	20.1	58.1	20.2	1.6	21.8	100.0	3.0
<b>사업장 규모</b>										
10인 미만	(95)	3.1	24.6	27.7	51.8	19.4	1.1	20.5	100.0	2.9
100인 미만	(102)	4.8	16.1	21.0	44.7	26.5	7.8	34.3	100.0	3.2
1000인 미만	(21)	0.6	16.2	16.8	29.6	44.1	9.6	53.6	100.0	3.5
1000명 이상	(27)	0.0	4.3	4.3	46.0	39.2	10.5	49.7	100.0	3.6
미취업	(69)	6.8	13.3	20.2	58.2	20.1	1.6	21.7	100.0	3.0
<b>월평균 가구소득</b>										
200만원 미만	(38)	7.7	5.3	13.0	64.3	7.8	14.9	22.8	100.0	3.2
200만원 이상~400만원 미만	(109)	7.0	21.4	28.4	51.6	19.9	0.1	20.0	100.0	2.8
400만원 이상~600만원 미만	(116)	0.9	20.2	21.0	46.8	26.1	6.1	32.2	100.0	3.2
600만원 이상	(51)	2.2	9.4	11.6	36.6	47.7	4.1	51.8	100.0	3.4
<b>혼인상태</b>										
미혼	(69)	1.4	28.2	29.7	53.3	8.8	8.2	17.0	100.0	2.9
기혼	(207)	4.2	14.7	18.9	49.8	26.8	4.5	31.3	100.0	3.1
별거/이혼/사별	(37)	7.8	9.2	17.1	35.8	47.1	0.1	47.1	100.0	3.2
<b>가구주 여부</b>										
가구주	(185)	4.3	18.9	23.2	43.6	29.4	3.8	33.2	100.0	3.1
가구원	(129)	3.7	14.4	18.0	56.5	19.3	6.2	25.4	100.0	3.1
<b>총 가족 수</b>										
1명	(26)	0.0	31.7	31.7	60.6	7.8	0.0	7.8	100.0	2.8
2명	(77)	1.3	6.4	7.7	56.9	25.3	10.0	35.3	100.0	3.4
3명	(69)	5.8	22.9	28.8	43.1	26.5	1.6	28.1	100.0	3.0
4명	(92)	0.0	23.4	23.4	46.6	23.3	6.7	29.9	100.0	3.1
5명 이상	(51)	15.0	6.3	21.3	43.0	35.6	0.1	35.7	100.0	3.0



<부 록>

[표 25] [노후준비지원서비스 전달체계에 대한 인식] 노후준비서비스 이용할 기관 [문A8] 현재는 노후준비서비스가 국민연금공단지사에서만 이루어지고 있는데 귀하는 향후 노후준비서비스를 받는다면 어느 곳이 가장 적당하다고 생각하나요?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	주민 자치센터	국민연금 공단지사	사회복 지관	보건소	기타	계
<b>☐ 전체 ☐</b>	<b>(314)</b>	<b>54.8</b>	<b>18.5</b>	<b>13.2</b>	<b>10.3</b>	<b>3.2</b>	<b>100.0</b>
<b>성별</b>							
남성	(161)	63.7	17.0	11.8	5.0	2.5	100.0
여성	(153)	45.4	20.1	14.6	15.9	4.0	100.0
<b>연령(5세단위)</b>							
35~39세	(53)	76.7	7.8	8.2	3.8	3.5	100.0
40~44세	(55)	74.5	7.6	9.9	5.8	2.2	100.0
45~49세	(59)	46.4	18.6	21.6	11.5	1.9	100.0
50~54세	(56)	55.8	26.8	8.9	4.9	3.6	100.0
55~59세	(54)	36.3	37.4	10.5	8.7	7.1	100.0
60~64세	(37)	33.0	9.7	22.2	35.0	0.2	100.0
<b>최종학력</b>							
중졸이하	(3)	29.0	0.0	71.0	0.0	0.0	100.0
고졸	(184)	58.2	18.3	9.2	12.1	2.1	100.0
전문대졸 이상	(127)	50.4	19.2	17.4	7.9	5.0	100.0
<b>거주지역</b>							
서울	(62)	53.5	9.6	19.1	12.7	5.2	100.0
경기/인천	(98)	60.6	18.6	5.3	11.3	4.2	100.0
대전/세종/충북/충남	(34)	45.5	20.6	26.3	5.3	2.3	100.0
광주/전북/전남	(34)	60.5	16.9	6.0	13.6	2.9	100.0
대구/경북	(24)	58.5	12.5	12.5	12.4	4.2	100.0
부산/울산/경남	(50)	46.8	30.3	18.9	4.1	0.0	100.0
강원/제주	(12)	50.0	25.0	8.3	16.7	0.0	100.0
<b>취업상태</b>							
관리자/전문가	(67)	54.5	23.2	11.5	7.4	3.5	100.0
사무 종사자	(95)	43.8	23.9	18.3	10.0	4.0	100.0
서비스/판매 종사자	(48)	72.0	4.2	15.6	8.0	0.2	100.0
농어업	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0
기능노무	(33)	61.1	29.8	6.1	3.0	0.0	100.0
기타 및 미취업	(69)	55.2	10.3	9.8	18.9	5.7	100.0
<b>사업장 규모</b>							
10인 미만	(95)	52.5	20.5	13.5	12.2	1.3	100.0
100인 미만	(102)	60.1	22.1	12.5	2.6	2.7	100.0
1000인 미만	(21)	41.1	33.1	5.4	15.1	5.3	100.0
1000명 이상	(27)	52.3	7.9	29.2	6.8	3.8	100.0
미취업	(69)	55.3	10.3	9.7	18.9	5.8	100.0
<b>월평균 가구소득</b>							
200만원 미만	(38)	75.0	0.2	5.3	17.6	2.0	100.0
200만원 이상~400만원 미만	(109)	57.1	15.6	9.0	12.7	5.6	100.0
400만원 이상~600만원 미만	(116)	44.8	30.1	15.2	8.9	1.0	100.0
600만원 이상	(51)	57.6	11.8	23.5	2.9	4.2	100.0
<b>혼인상태</b>							
미혼	(69)	78.7	1.2	8.7	9.7	1.7	100.0
기혼	(207)	50.0	21.1	13.4	11.6	3.9	100.0
별거/이혼/사별	(37)	37.0	36.3	20.2	4.4	2.1	100.0
<b>가구주 여부</b>							
가구주	(185)	54.4	20.7	12.9	9.2	2.8	100.0
가구원	(129)	55.3	15.3	13.7	11.9	3.9	100.0
<b>총 가족 수</b>							
1명	(26)	71.5	3.3	3.9	18.3	2.9	100.0
2명	(77)	43.0	19.6	11.2	18.3	7.9	100.0
3명	(69)	65.8	14.4	12.3	4.3	3.2	100.0
4명	(92)	44.5	26.2	16.7	11.4	1.3	100.0
5명 이상	(51)	67.7	16.2	15.7	0.4	0.0	100.0

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 26] [응답자 특성(일반국민)] 최종학력  
[배문1] 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	중졸	고졸	전문대졸	4년제 대학졸	대학원졸	계
<b>■ 전체 ■</b>	<b>(314)</b>	<b>1.1</b>	<b>58.6</b>	<b>7.5</b>	<b>24.8</b>	<b>8.0</b>	<b>100.0</b>
<b>성별</b>							
남성	(161)	0.6	52.4	7.1	28.2	11.7	100.0
여성	(153)	1.6	65.2	7.9	21.1	4.2	100.0
<b>연령(5세단위)</b>							
35~39세	(53)	0.0	54.5	8.5	28.8	8.1	100.0
40~44세	(55)	0.0	60.1	17.0	22.5	0.4	100.0
45~49세	(59)	0.0	70.9	1.9	23.0	4.1	100.0
50~54세	(56)	0.0	49.3	6.0	28.9	15.7	100.0
55~59세	(54)	4.5	65.3	5.9	12.4	11.8	100.0
60~64세	(37)	2.7	47.0	5.6	36.6	8.1	100.0
<b>최종학력</b>							
중졸이하	(3)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
고졸	(184)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
전문대졸 이상	(127)	0.0	0.0	18.7	61.4	19.9	100.0
<b>거주지역</b>							
서울	(62)	0.0	47.9	8.5	36.9	6.7	100.0
경기/인천	(98)	0.0	80.1	2.3	10.2	7.4	100.0
대전/세종/충북/충남	(34)	0.0	48.7	14.5	21.8	15.0	100.0
광주/전북/전남	(34)	2.9	37.2	6.1	44.6	9.1	100.0
대구/경북	(24)	0.0	32.7	25.0	29.5	12.7	100.0
부산/울산/경남	(50)	4.9	71.5	2.2	18.3	3.1	100.0
강원/제주	(12)	0.0	25.0	16.7	50.0	8.3	100.0
<b>취업상태</b>							
관리자/전문가	(67)	0.0	24.4	11.4	39.9	24.3	100.0
사무 종사자	(95)	0.0	61.9	6.7	25.3	6.1	100.0
서비스/판매 종사자	(48)	0.0	81.7	6.6	9.9	1.7	100.0
농어업	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
기능노무	(33)	0.0	80.1	0.6	19.1	0.2	100.0
기타 및 미취업	(69)	5.0	62.4	9.1	20.2	3.2	100.0
<b>사업장 규모</b>							
10인 미만	(95)	0.0	59.2	9.4	21.3	10.1	100.0
100인 미만	(102)	0.0	63.7	6.0	25.1	5.3	100.0
1000인 미만	(21)	0.0	27.3	10.6	45.3	16.7	100.0
1000명 이상	(27)	0.0	51.9	0.2	31.4	16.6	100.0
미취업	(69)	5.0	62.5	9.2	20.3	3.1	100.0
<b>월평균 가구소득</b>							
200만원 미만	(38)	0.0	84.4	10.1	5.4	0.2	100.0
200만원 이상~400만원 미만	(109)	3.2	66.5	5.9	20.6	3.8	100.0
400만원 이상~600만원 미만	(116)	0.0	57.4	8.6	24.6	9.4	100.0
600만원 이상	(51)	0.0	25.0	6.6	48.6	19.8	100.0
<b>혼인상태</b>							
미혼	(69)	0.0	81.5	6.4	11.0	1.2	100.0
기혼	(207)	1.7	46.5	8.8	31.4	11.7	100.0
별거/이혼/사별	(37)	0.0	83.4	2.7	13.5	0.3	100.0
<b>가구주 여부</b>							
가구주	(185)	0.5	52.5	7.4	28.9	10.7	100.0
가구원	(129)	1.9	67.4	7.8	18.8	4.2	100.0
<b>총 가족 수</b>							
1명	(26)	0.0	78.1	2.9	11.8	7.2	100.0
2명	(77)	3.2	70.7	3.0	19.0	4.1	100.0
3명	(69)	1.4	56.8	8.2	28.6	5.0	100.0
4명	(92)	0.0	45.0	10.5	31.4	13.1	100.0
5명 이상	(51)	0.0	57.5	10.5	22.7	9.4	100.0

<부 록>

[표 27] [응답자 특성(일반국민)] 혼인상태  
 [배문2] 귀하의 혼인상태는 어떻게 되십니까?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	미혼	기혼	별거/이혼/사별	계
▣ 전체 ▣	(314)	22.1	66.1	11.8	100.0
<b>성별</b>					
남성	(161)	25.4	67.3	7.3	100.0
여성	(153)	18.6	64.8	16.6	100.0
<b>연령(5세단위)</b>					
35~39세	(53)	60.1	34.5	5.4	100.0
40~44세	(55)	49.1	50.9	0.0	100.0
45~49세	(59)	16.3	69.1	14.6	100.0
50~54세	(56)	0.2	64.5	35.3	100.0
55~59세	(54)	0.0	92.8	7.2	100.0
60~64세	(37)	2.2	92.5	5.2	100.0
<b>최종학력</b>					
중졸이하	(3)	0.0	100.0	0.0	100.0
고졸	(184)	30.8	52.4	16.8	100.0
전문대졸 이상	(127)	10.1	85.0	4.9	100.0
<b>거주지역</b>					
서울	(62)	16.0	63.9	20.1	100.0
경기/인천	(98)	38.7	49.5	11.8	100.0
대전/세종/충북/충남	(34)	25.2	60.8	14.0	100.0
광주/전북/전남	(34)	11.5	79.9	8.6	100.0
대구/경북	(24)	4.3	87.4	8.3	100.0
부산/울산/경남	(50)	12.1	80.9	7.0	100.0
강원/제주	(12)	16.7	83.3	0.0	100.0
<b>취업상태</b>					
관리자/전문가	(67)	20.1	75.0	4.9	100.0
사무 종사자	(95)	21.3	54.1	24.6	100.0
서비스/판매 종사자	(48)	35.1	50.3	14.6	100.0
농어업	(2)	0.0	100.0	0.0	100.0
기능노무	(33)	30.8	66.1	3.0	100.0
기타 및 미취업	(69)	12.7	83.8	3.5	100.0
<b>사업장 규모</b>					
10인 미만	(95)	23.5	67.4	9.1	100.0
100인 미만	(102)	29.3	52.5	18.2	100.0
1000인 미만	(21)	10.3	89.5	0.2	100.0
1000명 이상	(27)	23.7	48.9	27.4	100.0
미취업	(69)	12.7	83.8	3.5	100.0
<b>월평균 가구소득</b>					
200만원 미만	(38)	59.2	31.0	9.8	100.0
200만원 이상~400만원 미만	(109)	13.1	74.0	12.9	100.0
400만원 이상~600만원 미만	(116)	23.9	66.7	9.5	100.0
600만원 이상	(51)	9.8	73.8	16.5	100.0
<b>혼인상태</b>					
미혼	(69)	100.0	0.0	0.0	100.0
기혼	(207)	0.0	100.0	0.0	100.0
별거/이혼/사별	(37)	0.0	0.0	100.0	100.0
<b>가구주 여부</b>					
가구주	(185)	17.7	64.3	18.0	100.0
가구원	(129)	28.4	68.5	3.0	100.0
<b>총 가족 수</b>					
1명	(26)	89.1	3.9	7.0	100.0
2명	(77)	23.4	56.2	20.4	100.0
3명	(69)	21.9	62.4	15.7	100.0
4명	(92)	5.6	93.3	1.1	100.0
5명 이상	(51)	16.4	68.3	15.3	100.0

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 28] [응답자 특성(일반국민)] 가구주 여부 [배문3] 귀하 가구의 가구구성에 대해 여쭙겠습니다. 가구주 또는 가구원인지 여부와 가족 수에 대해 본인을 포함하여 응답해주시십시오.

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	가구주	가구원	계
▣ 전체 ▣	(314)	59.0	41.0	100.0
<b>성별</b>				
남성	(161)	84.4	15.6	100.0
여성	(153)	32.2	67.8	100.0
<b>연령(5세단위)</b>				
35~39세	(53)	32.1	67.9	100.0
40~44세	(55)	47.7	52.3	100.0
45~49세	(59)	68.9	31.1	100.0
50~54세	(56)	85.6	14.4	100.0
55~59세	(54)	56.1	43.9	100.0
60~64세	(37)	62.2	37.8	100.0
<b>최종학력</b>				
중졸이하	(3)	29.0	71.0	100.0
고졸	(184)	52.8	47.2	100.0
전문대졸 이상	(127)	68.7	31.3	100.0
<b>거주지역</b>				
서울	(62)	57.2	42.8	100.0
경기/인천	(98)	59.8	40.2	100.0
대전/세종/충북/충남	(34)	62.0	38.0	100.0
광주/전북/전남	(34)	71.4	28.6	100.0
대구/경북	(24)	71.0	29.0	100.0
부산/울산/경남	(50)	47.2	52.8	100.0
강원/제주	(12)	41.7	58.3	100.0
<b>취업상태</b>				
관리자/전문가	(67)	84.0	16.0	100.0
사무 종사자	(95)	52.3	47.7	100.0
서비스/판매 종사자	(48)	88.0	12.0	100.0
농어업	(2)	100.0	0.0	100.0
기능노무	(33)	69.0	31.0	100.0
기타 및 미취업	(69)	17.6	82.4	100.0
<b>사업장 규모</b>				
10인 미만	(95)	70.8	29.2	100.0
100인 미만	(102)	66.6	33.4	100.0
1000인 미만	(21)	83.9	16.1	100.0
1000명 이상	(27)	74.7	25.3	100.0
미취업	(69)	17.5	82.5	100.0
<b>월평균 가구소득</b>				
200만원 미만	(38)	54.6	45.4	100.0
200만원 이상~400만원 미만	(109)	61.7	38.3	100.0
400만원 이상~600만원 미만	(116)	52.3	47.7	100.0
600만원 이상	(51)	71.5	28.5	100.0
<b>혼인상태</b>				
미혼	(69)	47.2	52.8	100.0
기혼	(207)	57.4	42.6	100.0
별거/이혼/사별	(37)	89.5	10.5	100.0
<b>가구주 여부</b>				
가구주	(185)	100.0	0.0	100.0
가구원	(129)	0.0	100.0	100.0
<b>총 가족 수</b>				
1명	(26)	100.0	0.0	100.0
2명	(77)	45.4	54.6	100.0
3명	(69)	59.4	40.6	100.0
4명	(92)	64.0	36.0	100.0
5명 이상	(51)	48.9	51.1	100.0

<부 록>

[표 29] [응답자 특성(일반국민)] 총 가족수 [배문3] 귀하 가구의 가구구성에 대해 여쭙겠습니다. 가구주 또는 가구원인지 여부와 가족 수에 대해 본인을 포함하여 응답해주시시오.

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	1명	2명	3명	4명	5명 이상	계	평균(명)
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>8.2</b>	<b>24.4</b>	<b>22.0</b>	<b>29.2</b>	<b>16.2</b>	<b>100.0</b>	<b>3.3</b>
<b>성별</b>								
남성	(161)	7.4	18.0	23.3	37.0	14.2	100.0	3.4
여성	(153)	9.0	31.1	20.6	21.0	18.3	100.0	3.2
<b>연령(5세단위)</b>								
35~39세	(53)	8.8	18.6	25.2	27.0	20.4	100.0	3.5
40~44세	(55)	24.5	22.6	23.7	14.6	14.7	100.0	2.8
45~49세	(59)	8.0	11.5	14.2	36.9	29.4	100.0	3.8
50~54세	(56)	1.8	23.1	24.5	32.1	18.5	100.0	3.4
55~59세	(54)	1.9	35.9	22.2	37.7	2.4	100.0	3.0
60~64세	(37)	2.4	40.8	23.3	25.3	8.1	100.0	3.0
<b>최종학력</b>								
중졸이하	(3)	0.0	71.0	29.0	0.0	0.0	100.0	2.3
고졸	(184)	10.9	29.4	21.3	22.5	15.9	100.0	3.1
전문대졸 이상	(127)	4.5	15.8	22.8	39.8	17.1	100.0	3.5
<b>거주지역</b>								
서울	(62)	3.0	25.3	22.2	24.4	25.1	100.0	3.6
경기/인천	(98)	17.5	28.9	15.2	22.1	16.3	100.0	3.0
대전/세종/충북/충남	(34)	5.1	8.8	25.0	28.9	32.1	100.0	3.8
광주/전북/전남	(34)	8.6	15.6	35.2	34.7	6.0	100.0	3.1
대구/경북	(24)	4.3	24.8	25.0	33.5	12.5	100.0	3.3
부산/울산/경남	(50)	2.0	26.5	26.0	40.7	4.8	100.0	3.2
강원/제주	(12)	0.0	41.7	8.3	41.7	8.3	100.0	3.2
<b>취업상태</b>								
관리자/전문가	(67)	3.1	17.0	26.0	31.6	22.3	100.0	3.6
사무 종사자	(95)	5.8	34.8	18.2	20.8	20.5	100.0	3.3
서비스/판매 종사자	(48)	27.4	9.0	21.1	40.4	2.2	100.0	2.8
농어업	(2)	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	100.0	3.0
기능노무	(33)	3.0	6.1	37.2	50.7	3.0	100.0	3.4
기타 및 미취업	(69)	5.7	36.1	17.4	19.8	21.1	100.0	3.2
<b>사업장 규모</b>								
10인 미만	(95)	14.7	12.2	23.4	35.7	14.0	100.0	3.2
100인 미만	(102)	7.7	22.9	28.4	25.5	15.5	100.0	3.3
1000인 미만	(21)	0.0	29.8	6.4	61.8	2.0	100.0	3.4
1000명 이상	(27)	0.0	38.6	17.1	19.4	25.0	100.0	3.5
미취업	(69)	5.7	36.1	17.4	19.8	21.0	100.0	3.2
<b>월평균 가구소득</b>								
200만원 미만	(38)	33.7	35.5	13.0	5.5	12.4	100.0	2.3
200만원 이상~400만원 미만	(109)	10.0	30.5	21.1	26.4	12.0	100.0	3.0
400만원 이상~600만원 미만	(116)	1.7	21.8	24.5	37.5	14.6	100.0	3.5
600만원 이상	(51)	0.0	8.8	25.0	34.2	32.1	100.0	4.0
<b>혼인상태</b>								
미혼	(69)	33.0	25.8	21.8	7.4	12.0	100.0	2.5
기혼	(207)	0.5	20.7	20.8	41.3	16.8	100.0	3.6
별거/이혼/사별	(37)	4.9	42.1	29.3	2.8	21.0	100.0	3.1
<b>가구주 여부</b>								
가구주	(185)	13.9	18.8	22.2	31.7	13.4	100.0	3.2
가구원	(129)	0.0	32.4	21.8	25.6	20.2	100.0	3.4
<b>총 가족 수</b>								
1명	(26)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	1.0
2명	(77)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	2.0
3명	(69)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.0
4명	(92)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	4.0
5명 이상	(51)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	5.4

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 30] [응답자 특성(일반국민)] 18세 미만 자녀수[배문3] 귀하 가구의 가구구성에 대해 여쭙겠습니다.

가구주 또는 가구원인지 여부와 가족 수에 대해 본인을 포함하여 응답해주시시오.

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	없음	1명	2명	3명 이상	계	평균(명)
▣ 전체 ▣	(314)	71.6	10.6	16.3	1.5	100.0	0.5
<b>성별</b>							
남성	(161)	65.0	12.3	21.1	1.6	100.0	0.6
여성	(153)	78.5	8.8	11.3	1.4	100.0	0.4
<b>연령(5세단위)</b>							
35~39세	(53)	69.5	6.7	21.2	2.5	100.0	0.6
40~44세	(55)	58.4	16.0	21.3	4.3	100.0	0.7
45~49세	(59)	41.6	22.5	35.8	0.1	100.0	0.9
50~54세	(56)	74.3	11.5	12.3	1.9	100.0	0.4
55~59세	(54)	99.4	0.3	0.3	0.0	100.0	0.0
60~64세	(37)	97.3	2.7	0.0	0.0	100.0	0.0
<b>최종학력</b>							
중졸이하	(3)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
고졸	(184)	81.7	4.9	13.4	0.0	100.0	0.3
전문대졸 이상	(127)	56.1	19.1	21.0	3.8	100.0	0.7
<b>거주지역</b>							
서울	(62)	61.8	12.2	22.5	3.5	100.0	0.7
경기/인천	(98)	82.0	10.0	7.5	0.5	100.0	0.3
대전/세종/충북/충남	(34)	82.9	5.7	8.2	3.2	100.0	0.3
광주/전북/전남	(34)	55.6	12.0	32.4	0.0	100.0	0.8
대구/경북	(24)	62.5	12.5	20.8	4.2	100.0	0.7
부산/울산/경남	(50)	72.0	11.7	16.1	0.1	100.0	0.4
강원/제주	(12)	66.7	8.3	25.0	0.0	100.0	0.6
<b>취업상태</b>							
관리자/전문가	(67)	69.2	12.7	14.4	3.7	100.0	0.5
사무 종사자	(95)	69.0	14.2	16.7	0.2	100.0	0.5
서비스/판매 종사자	(48)	79.7	0.1	18.0	2.2	100.0	0.4
농어업	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	100.0	1.0
기능노무	(33)	60.9	17.9	21.2	0.0	100.0	0.6
기타 및 미취업	(69)	77.5	7.8	13.2	1.6	100.0	0.4
<b>사업장 규모</b>							
10인 미만	(95)	70.8	10.2	15.5	3.5	100.0	0.5
100인 미만	(102)	76.4	8.8	14.6	0.2	100.0	0.4
1000인 미만	(21)	56.3	24.6	17.9	1.2	100.0	0.6
1000명 이상	(27)	53.0	15.0	32.0	0.0	100.0	0.8
미취업	(69)	77.6	7.8	13.2	1.4	100.0	0.4
<b>월평균 가구소득</b>							
200만원 미만	(38)	89.5	2.6	7.9	0.0	100.0	0.2
200만원 이상~400만원 미만	(109)	70.5	13.1	14.4	2.1	100.0	0.5
400만원 이상~600만원 미만	(116)	70.9	10.3	16.9	1.9	100.0	0.5
600만원 이상	(51)	62.1	11.8	25.4	0.7	100.0	0.6
<b>혼인상태</b>							
미혼	(69)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
기혼	(207)	62.2	16.0	19.6	2.3	100.0	0.6
별거/이혼/사별	(37)	70.9	0.3	28.5	0.3	100.0	0.6
<b>가구주 여부</b>							
가구주	(185)	67.3	11.4	19.9	1.4	100.0	0.6
가구원	(129)	77.7	9.5	11.1	1.7	100.0	0.4
<b>총 가족 수</b>							
1명	(26)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
2명	(77)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
3명	(69)	68.6	27.2	4.2	0.0	100.0	0.4
4명	(92)	54.5	9.8	35.7	0.0	100.0	0.8
5명 이상	(51)	49.4	10.6	30.5	9.4	100.0	1.0

<부 록>

[표 31] [응답자 특성(일반국민)] 60세 이상 고령자 수 [배문3] 귀하 가구의 가구구성에 대해 여쭙겠습니다.  
 가구주 또는 가구원인지 여부와 가족 수에 대해 본인을 포함하여 응답해주시시오.

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	없음	1명	2명 이상	계	평균(명)
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>62.6</b>	<b>21.1</b>	<b>16.3</b>	<b>100.0</b>	<b>0.5</b>
<b>성별</b>						
남성	(161)	58.3	21.8	19.9	100.0	0.6
여성	(153)	67.2	20.4	12.4	100.0	0.5
<b>연령(5세단위)</b>						
35~39세	(53)	37.4	34.2	28.5	100.0	0.9
40~44세	(55)	75.3	8.2	16.5	100.0	0.4
45~49세	(59)	68.8	19.7	11.5	100.0	0.4
50~54세	(56)	94.1	5.9	0.0	100.0	0.1
55~59세	(54)	78.2	21.4	0.5	100.0	0.2
60~64세	(37)	0.0	46.4	53.6	100.0	1.6
<b>최종학력</b>						
중졸이하	(3)	71.0	0.0	29.0	100.0	0.6
고졸	(184)	61.7	21.4	16.9	100.0	0.6
전문대졸 이상	(127)	63.8	21.2	15.0	100.0	0.5
<b>거주지역</b>						
서울	(62)	49.5	21.6	28.8	100.0	0.8
경기/인천	(98)	66.8	21.0	12.1	100.0	0.5
대전/세종/충북/충남	(34)	60.1	14.7	25.2	100.0	0.7
광주/전북/전남	(34)	79.3	13.7	7.0	100.0	0.3
대구/경북	(24)	58.3	33.3	8.3	100.0	0.5
부산/울산/경남	(50)	66.2	21.2	12.6	100.0	0.5
강원/제주	(12)	50.0	33.3	16.7	100.0	0.7
<b>취업상태</b>						
관리자/전문가	(67)	49.8	37.8	12.3	100.0	0.6
사무 종사자	(95)	66.9	25.6	7.5	100.0	0.4
서비스/판매 종사자	(48)	72.7	9.8	17.5	100.0	0.4
농어업	(2)	50.0	50.0	0.0	100.0	0.5
기능노무	(33)	66.1	3.0	30.8	100.0	0.6
기타 및 미취업	(69)	60.9	14.5	24.6	100.0	0.7
<b>사업장 규모</b>						
10인 미만	(95)	77.6	7.0	15.3	100.0	0.4
100인 미만	(102)	55.3	33.3	11.4	100.0	0.6
1000인 미만	(21)	73.8	19.4	6.8	100.0	0.3
1000명 이상	(27)	33.7	42.8	23.5	100.0	0.9
미취업	(69)	60.8	14.5	24.7	100.0	0.7
<b>월평균 가구소득</b>						
200만원 미만	(38)	76.9	20.4	2.6	100.0	0.3
200만원 이상~400만원 미만	(109)	64.6	16.0	19.4	100.0	0.6
400만원 이상~600만원 미만	(116)	59.5	25.7	14.9	100.0	0.6
600만원 이상	(51)	54.9	22.3	22.8	100.0	0.7
<b>혼인상태</b>						
미혼	(69)	40.2	33.5	26.3	100.0	0.9
기혼	(207)	68.7	18.8	12.6	100.0	0.4
별거/이혼/사별	(37)	70.8	11.1	18.1	100.0	0.5
<b>가구주 여부</b>						
가구주	(185)	69.7	19.9	10.4	100.0	0.4
가구원	(129)	52.5	22.8	24.7	100.0	0.7
<b>총 가족 수</b>						
1명	(26)	96.6	3.4	0.0	100.0	0.0
2명	(77)	55.7	36.8	7.5	100.0	0.5
3명	(69)	58.5	14.0	27.6	100.0	0.7
4명	(92)	73.4	14.0	12.6	100.0	0.4
5명 이상	(51)	42.0	29.0	29.0	100.0	0.9

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[ 표 32 ] [ 응답자 특성(일반국민) ] 취업상태

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	관바자	전문가 및 관련 종사자	사무 종사자	서비스 종사자	판매 종사자	기능 및 관련 종사자	농림 어업 종사자	장치· 기계 조작 및 조립 종사자	단순 노무 종사자	군인	미취업	계
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>8.3</b>	<b>12.9</b>	<b>30.2</b>	<b>5.4</b>	<b>10.0</b>	<b>5.9</b>	<b>0.6</b>	<b>1.6</b>	<b>2.9</b>	<b>0.0</b>	<b>22.0</b>	<b>100.0</b>
<b>성별</b>													
남성	(161)	14.5	20.2	18.6	7.2	11.7	11.5	1.2	3.2	5.1	0.1	6.8	100.0
여성	(153)	1.9	5.3	42.4	3.6	8.2	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	37.9	100.0
<b>연령(5세단위)</b>													
35~39세	(53)	5.4	14.0	40.3	7.0	0.0	4.0	0.0	0.0	15.4	0.2	13.7	100.0
40~44세	(55)	9.3	12.5	28.8	0.0	24.5	1.8	1.8	0.0	0.0	0.0	21.4	100.0
45~49세	(59)	3.7	13.8	43.7	0.1	13.2	9.8	0.0	0.1	0.1	0.0	15.5	100.0
50~54세	(56)	9.4	17.0	38.8	6.5	3.3	10.4	0.0	2.0	0.0	0.0	12.6	100.0
55~59세	(54)	12.9	12.0	15.0	3.6	12.2	7.1	1.9	5.4	0.0	0.0	29.9	100.0
60~64세	(37)	10.3	5.8	5.6	20.5	4.9	0.0	0.0	2.7	2.7	0.0	47.5	100.0
<b>최종학력</b>													
중졸이하	(3)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
고졸	(184)	4.1	4.7	31.9	6.7	14.8	7.8	0.0	2.1	4.4	0.0	23.4	100.0
전문대졸 이상	(127)	14.7	25.2	28.5	3.7	3.3	3.4	1.6	0.9	0.8	0.1	17.7	100.0
<b>거주지역</b>													
서울	(62)	6.3	17.2	37.3	11.7	8.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	19.2	100.0
경기/인천	(98)	3.7	9.4	32.7	1.0	22.7	5.2	0.0	1.1	8.4	0.0	15.7	100.0
대전/세종/충북/충남	(34)	16.8	23.4	36.5	11.0	0.3	0.1	0.0	2.9	2.9	0.0	6.0	100.0
광주/전북/전남	(34)	5.9	12.3	21.0	2.9	11.5	0.0	2.9	8.6	0.0	0.0	34.9	100.0
대구/경북	(24)	21.0	21.0	25.0	16.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	100.0
부산/울산/경남	(50)	12.0	5.0	24.3	0.0	0.2	22.9	0.0	0.1	0.0	0.0	35.5	100.0
강원/제주	(12)	0.0	8.3	16.7	0.0	0.0	16.7	8.3	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0
<b>취업상태</b>													
관리자/전문가	(67)	39.2	60.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
사무 종사자	(95)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
서비스/판매 종사자	(48)	0.0	0.0	0.0	35.0	65.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
농어업	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
기능노무	(33)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	56.5	0.0	15.5	28.0	0.0	0.0	100.0
기타 및 미취업	(69)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	99.9	100.0
<b>사업장 규모</b>													
10인 미만	(95)	13.9	16.9	29.0	11.0	17.0	10.1	1.1	0.0	1.1	0.0	0.0	100.0
100인 미만	(102)	7.9	8.8	46.4	5.7	14.1	3.1	1.0	5.0	8.0	0.0	0.0	100.0
1000인 미만	(21)	19.6	31.4	20.5	0.0	0.2	27.9	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	100.0
1000명 이상	(27)	3.3	32.6	57.9	2.7	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
미취업	(69)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
<b>월평균 가구소득</b>													
200만원 미만	(38)	0.0	0.2	37.2	2.6	21.7	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	38.1	100.0
200만원 이상-400만원 미만	(109)	3.8	8.8	15.8	9.5	12.4	14.9	0.9	4.6	0.0	0.0	29.3	100.0
400만원 이상-600만원 미만	(116)	12.5	14.3	38.7	3.4	7.6	1.0	0.9	0.1	7.9	0.1	13.6	100.0
600만원 이상	(51)	14.9	28.2	36.5	3.2	1.9	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	13.1	100.0
<b>혼인상태</b>													
미혼	(69)	5.8	13.5	29.0	6.4	18.0	2.9	0.0	0.0	11.7	0.0	12.6	100.0
기혼	(207)	10.1	14.0	24.7	5.2	6.5	7.5	1.0	2.5	0.5	0.0	27.9	100.0
별거/이혼/사별	(37)	3.0	5.8	62.9	4.4	14.7	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	6.5	100.0
<b>가구주 여부</b>													
가구주	(185)	11.6	18.7	26.8	7.5	15.5	9.5	1.1	2.8	0.0	0.0	6.5	100.0
가구원	(129)	3.7	4.6	35.1	2.3	2.2	0.8	0.0	0.0	7.1	0.0	44.2	100.0
<b>총 가족 수</b>													
1명	(26)	7.8	0.3	21.3	3.1	48.4	3.9	0.0	0.0	0.0	0.0	15.2	100.0
2명	(77)	5.4	9.4	43.1	1.3	4.4	1.3	1.3	1.3	0.0	0.0	32.5	100.0
3명	(69)	15.7	9.5	24.9	7.7	7.1	0.1	0.0	5.8	11.8	0.0	17.4	100.0
4명	(92)	9.9	13.1	21.5	9.6	11.7	16.9	1.1	0.1	1.2	0.0	14.9	100.0
5명 이상	(51)	0.3	28.9	38.1	2.0	0.1	2.0	0.0	0.0	0.0	0.2	28.5	100.0



<부 록>

[표 33] [응답자 특성(일반국민)] 사업장 규모  
 [배문4-1] 귀하께서 종사하시는 사업장의 규모는 어떠하십니까?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	10인 미만	100인 미만	1000인 미만	1000명 이상	계
<b>☐ 전체 ☐</b>	<b>(245)</b>	<b>38.8</b>	<b>41.5</b>	<b>8.5</b>	<b>11.2</b>	<b>100.0</b>
<b>성별</b>						
남성	(150)	38.6	38.0	11.1	12.4	100.0
여성	(95)	39.2	47.0	4.5	9.3	100.0
<b>연령(5세단위)</b>						
35~39세	(46)	13.6	64.0	14.9	7.5	100.0
40~44세	(43)	53.5	24.1	8.7	13.8	100.0
45~49세	(50)	37.6	29.2	9.8	23.4	100.0
50~54세	(49)	51.2	39.1	4.5	5.2	100.0
55~59세	(38)	32.1	53.9	6.1	7.9	100.0
60~64세	(19)	50.3	40.3	5.1	4.3	100.0
<b>최종학력</b>						
고졸	(141)	40.0	45.9	4.1	10.1	100.0
전문대졸 이상	(104)	37.3	35.5	14.6	12.7	100.0
<b>거주지역</b>						
서울	(50)	37.5	37.7	9.4	15.4	100.0
경기/인천	(83)	44.1	43.3	3.6	8.9	100.0
대전/세종/충북/충남	(32)	52.2	30.9	6.5	10.3	100.0
광주/전북/전남	(22)	18.1	63.3	9.4	9.2	100.0
대구/경북	(20)	45.0	34.9	10.0	10.1	100.0
부산/울산/경남	(32)	19.2	49.7	18.9	12.3	100.0
강원/제주	(6)	66.7	0.0	16.7	16.7	100.0
<b>취업상태</b>						
관리자/전문가	(67)	43.9	25.4	16.0	14.8	100.0
사무 종사자	(95)	29.0	49.7	4.5	16.7	100.0
서비스/판매 종사자	(48)	54.9	41.5	0.1	3.5	100.0
농어업	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0
기능노무	(33)	32.3	49.9	17.7	0.0	100.0
기타 및 미취업	(0)	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
<b>사업장 규모</b>						
10인 미만	(95)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
100인 미만	(102)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
1000인 미만	(21)	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
1000명 이상	(27)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
<b>월평균 가구소득</b>						
200만원 미만	(23)	37.7	58.1	4.3	0.0	100.0
200만원 이상~400만원 미만	(77)	57.6	30.2	8.9	3.3	100.0
400만원 이상~600만원 미만	(100)	29.4	53.3	4.7	12.6	100.0
600만원 이상	(44)	27.9	25.3	19.0	27.8	100.0
<b>혼인상태</b>						
미혼	(61)	36.7	49.0	3.5	10.7	100.0
기혼	(150)	42.8	35.7	12.5	9.0	100.0
별거/이혼/사별	(35)	25.1	53.2	0.1	21.6	100.0
<b>가구주 여부</b>						
가구주	(173)	38.9	39.1	10.1	11.8	100.0
가구원	(72)	38.5	47.1	4.7	9.6	100.0
<b>총 가족 수</b>						
1명	(22)	64.0	36.0	0.0	0.0	100.0
2명	(52)	22.5	45.0	12.1	20.5	100.0
3명	(57)	39.0	50.5	2.3	8.2	100.0
4명	(78)	43.4	33.2	16.6	6.8	100.0
5명 이상	(36)	36.7	43.3	1.2	18.8	100.0

노후준비서비스 전달체계 관련 인식 설문조사

[표 34] [응답자 특성(일반국민)] 종사기간

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	3년 미만	3년 이상-10년 미만	10년 이상-15년 미만	15년 이상-20년 미만	계	평균 (개월)
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(245)</b>	<b>14.9</b>	<b>36.9</b>	<b>17.8</b>	<b>30.5</b>	<b>100.0</b>	<b>137.9</b>
<b>성별</b>							
남성	(150)	8.3	32.2	16.9	42.5	100.0	165.0
여성	(95)	25.4	44.1	19.1	11.4	100.0	95.1
<b>연령(5세단위)</b>							
35~39세	(46)	12.8	74.7	12.2	0.3	100.0	81.7
40~44세	(43)	12.2	15.3	32.5	40.0	100.0	140.5
45~49세	(50)	21.7	29.5	14.4	34.4	100.0	133.8
50~54세	(49)	13.4	42.2	18.0	26.3	100.0	123.2
55~59세	(38)	5.6	12.7	20.7	61.0	100.0	230.6
60~64세	(19)	30.7	48.1	0.3	20.9	100.0	131.8
<b>최종학력</b>							
고졸	(141)	13.2	41.6	21.1	24.1	100.0	129.2
전문대졸 이상	(104)	17.2	30.4	13.3	39.1	100.0	149.8
<b>거주지역</b>							
서울	(50)	16.6	35.3	7.3	40.7	100.0	146.4
경기/인천	(83)	12.7	34.8	26.6	26.0	100.0	129.1
대전/세종/충북/충남	(32)	21.1	32.7	17.9	28.3	100.0	147.0
광주/전북/전남	(22)	4.5	49.5	4.7	41.3	100.0	136.0
대구/경북	(20)	19.7	44.9	10.0	25.4	100.0	129.9
부산/울산/경남	(32)	15.8	41.9	22.1	20.3	100.0	136.5
강원/제주	(6)	16.7	0.0	33.3	50.0	100.0	182.3
<b>취업상태</b>							
관리자/전문가	(67)	11.0	26.8	21.5	40.7	100.0	175.6
사무 종사자	(95)	19.8	42.4	14.9	22.8	100.0	112.2
서비스/판매 종사자	(48)	15.3	37.2	17.0	30.5	100.0	125.7
농어업	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0	100.0	94.0
기능노무	(33)	6.1	43.1	20.5	30.3	100.0	156.1
기타 및 미취업	(0)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	188.0
<b>사업장 규모</b>							
10인 미만	(95)	20.9	25.5	21.6	32.0	100.0	138.1
100인 미만	(102)	10.5	51.1	12.8	25.6	100.0	130.8
1000인 미만	(21)	10.6	44.7	10.7	34.0	100.0	145.5
1000명 이상	(27)	14.0	17.3	28.2	40.6	100.0	158.0
<b>월평균 가구소득</b>							
200만원 미만	(23)	31.7	49.6	18.3	0.4	100.0	70.8
200만원 이상~400만원 미만	(77)	12.9	33.1	28.8	25.2	100.0	138.1
400만원 이상~600만원 미만	(100)	15.3	48.9	13.1	22.7	100.0	115.8
600만원 이상	(44)	8.7	9.2	8.6	73.5	100.0	223.9
<b>혼인상태</b>							
미혼	(61)	11.3	48.0	22.2	18.5	100.0	114.2
기혼	(150)	16.4	29.6	16.2	37.9	100.0	154.7
별거/이혼/사별	(35)	15.0	48.8	16.9	19.4	100.0	107.0
<b>가구주 여부</b>							
가구주	(173)	13.6	30.0	17.1	39.3	100.0	156.2
가구원	(72)	18.2	53.3	19.4	9.1	100.0	93.9
<b>총 가족 수</b>							
1명	(22)	34.2	8.3	19.7	37.7	100.0	126.4
2명	(52)	24.4	41.8	24.8	9.0	100.0	92.0
3명	(57)	5.0	47.6	14.0	33.4	100.0	145.1
4명	(78)	11.0	33.0	15.6	40.3	100.0	165.4
5명 이상	(36)	13.9	38.3	17.1	30.7	100.0	139.8

<부 록>

[ 표 35 ] [ 응답자 특성(일반국민) ] 월평균 가구소득

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	200만원 미만	200만원- 400만원	400만원- 600만원	600만원 이상	계	평균 (만원)
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(314)</b>	<b>12.1</b>	<b>34.8</b>	<b>37.0</b>	<b>16.1</b>	<b>100.0</b>	<b>412.7</b>
<b>성별</b>							
남성	(161)	8.9	37.9	33.8	19.5	100.0	422.6
여성	(153)	15.4	31.6	40.3	12.6	100.0	402.4
<b>연령(5세단위)</b>							
35~39세	(53)	21.4	20.4	53.0	5.3	100.0	370.8
40~44세	(55)	14.8	43.5	27.0	14.7	100.0	373.1
45~49세	(59)	26.1	8.9	40.9	24.1	100.0	439.0
50~54세	(56)	1.8	32.7	40.3	25.2	100.0	476.3
55~59세	(54)	0.0	49.0	37.0	14.0	100.0	446.9
60~64세	(37)	5.6	66.5	17.5	10.3	100.0	343.9
<b>최종학력</b>							
중졸이하	(3)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	229.0
고졸	(184)	17.4	39.5	36.2	6.9	100.0	360.0
전문대졸 이상	(127)	4.7	26.2	39.1	30.0	100.0	494.4
<b>거주지역</b>							
서울	(62)	10.8	34.4	20.9	33.8	100.0	497.9
경기/인천	(98)	15.1	34.6	44.7	5.5	100.0	364.6
대전/세종/충북/충남	(34)	2.2	33.6	37.6	26.6	100.0	442.6
광주/전북/전남	(34)	20.1	24.9	39.9	15.1	100.0	392.1
대구/경북	(24)	12.5	41.3	29.3	16.9	100.0	432.0
부산/울산/경남	(50)	7.7	38.5	43.8	10.1	100.0	401.0
강원/제주	(12)	16.7	41.7	33.3	8.3	100.0	350.4
<b>취업상태</b>							
관리자/전문가	(67)	0.1	20.6	46.6	32.6	100.0	543.0
사무 종사자	(95)	14.9	18.2	47.4	19.5	100.0	458.2
서비스/판매 종사자	(48)	19.0	49.3	26.3	5.3	100.0	317.1
농어업	(2)	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	340.0
기능노무	(33)	0.2	64.8	31.5	3.4	100.0	331.1
기타 및 미취업	(69)	20.9	46.4	23.1	9.6	100.0	332.4
<b>사업장 규모</b>							
10인 미만	(95)	9.3	46.8	31.0	12.9	100.0	391.1
100인 미만	(102)	13.4	23.0	52.6	11.0	100.0	415.2
1000인 미만	(21)	4.8	32.9	22.5	39.8	100.0	512.9
1000명 이상	(27)	0.0	9.4	45.9	44.6	100.0	604.6
미취업	(69)	21.0	46.5	23.0	9.6	100.0	332.3
<b>월평균 가구소득</b>							
200만원 미만	(38)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	140.1
200만원 이상~400만원 미만	(109)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	288.8
400만원 이상~600만원 미만	(116)	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	462.7
600만원 이상	(51)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	770.2
<b>혼인상태</b>							
미혼	(69)	32.3	20.7	39.9	7.1	100.0	334.5
기혼	(207)	5.7	39.0	37.3	18.0	100.0	435.8
별거/이혼/사별	(37)	10.0	37.9	29.6	22.4	100.0	430.0
<b>가구주 여부</b>							
가구주	(185)	11.2	36.4	32.8	19.6	100.0	421.2
가구원	(129)	13.3	32.5	43.0	11.2	100.0	400.6
<b>총 가족 수</b>							
1명	(26)	49.7	42.6	7.8	0.0	100.0	219.9
2명	(77)	17.6	43.6	33.0	5.8	100.0	342.8
3명	(69)	7.1	33.4	41.1	18.3	100.0	447.1
4명	(92)	2.3	31.5	47.4	18.8	100.0	461.3
5명 이상	(51)	9.3	25.7	33.2	31.9	100.0	481.2

입법평가 연구 16-17-⑦

**노후지원서비스에 대한 개선방안연구**  
**- 「노후준비지원법」을 중심으로 -**

---

---

2016년 11월 28일 印刷

2016년 11월 30일 發行

發行人 이 익 현

發行處 한국법제연구원

세종특별자치시 국책연구원로 15  
(반곡동, 한국법제연구원)

전화 : (044)861-0300

등록번호 : 1981.8.11. 제2014-000009호

<http://www.klri.re.kr>

---

---

값 10,000원

1. 本院의 承認없이 轉載 또는 譯載를 禁함. ©
2. 이 보고서의 내용은 본원의 공식적인 견해가 아님.

ISBN 978-89-6684-759-4 93360