

## 보도자료

보도일시 [지면보도] 2019년 9월 26일(목) 조간부터 가능  
[인터넷 기사] 2019년 9월 25일(수) 14:00이후 가능

[연구관련]  
오상훈 한국노동연구원 초빙연구위원  
(show@nextelli.com)  
신현구 한국노동연구원 고용영향평가센터 평가기획팀장  
(044-287-6407, shin@kli.re.kr)

[보도지원]  
안준철 한국노동연구원 홍보전략팀 담당  
(044-287-6022, jcahn@kli.re.kr)

배포일시 2019년 9월 25일(수) 9:00

### 금융권 비대면거래 확산에 따른 고용안정화 방안 마련이 필요

- 비대면거래 30% 확대 시 고용은 1만 4,000명 감소 추정
- 감소폭은 업종에 따라 다르며, 특정 업종은 전혀 영향이 없기도
- 재직자, 퇴직대상자, 퇴직자 대상을 대상으로 한 선제적인 고용안정화 방안 필요

- 한국노동연구원(원장 배규식)은 『고용영향평가브리프 제6호』에서 금융보험권 비대면거래 확산이 고용에 미치는 영향을 분석하고 이에 따른 고용안정화 방안을 발표
- 금융보험권의 비대면거래 확산이 본격화될 경우 고용충격의 완화 및 인력 미스매치 해소를 위해 금융권 재직자 및 은퇴대상자를 대상으로 재취업 활성화 등 다각적인 대응방안이 선제적으로 필요
  - 비대면거래 확산 현상은 전 세계적으로 진행되고 있는 추세적 요인으로 향후 지속적인 고용감소의 요인으로 작용 가능
  - 은행권의 경우 전통적 대면거래 방식인 창구거래 비중은 지난 '08년 17.8%에서 최근 '18년 8.8%수준까지 급격하게 하락

- 오프라인 지점점포의 수도 지난 '12년 7,835개를 정점으로 '18년에는 정점대비 882개 감소한 6,953개로 축소
- 주식시장에서도 영업단말기 거래비중이 유가증권·코스닥 시장 모두 하향 추세
  - 오프라인 지점 수도 '10년 1,879곳에서 '17년에는 1,126곳으로 40% 수준 감소
- 보험사의 비대면채널 비중 추이는 여타 금융권역권에 비해 전반적으로 미미한 수준이나 가입이 의무화되어 있거나 보장내용이 정형화된 상품\*을 중심으로 비대면채널을 통한 거래 비중이 꾸준히 증가
- \* 대표적으로 자동차보험, 여행자보험, 치아보험 등이 가입이 의무화되거나 보장내용이 정형화된 상품에 해당

□ '12년 대비 '17년, 5년 동안 금융·보험권 고용자 증감 수는 은행 △ 9,262명, 보험사 △2,934명(설계사 △34,895명 별도), 국내 증권사 △6,825명 등으로 감소세를 나타낸 데 반해, 자산운용사는 2,765명 증가

- 해외의 경우에도 점포 및 고용 축소현상이 진행 향후 비대면거래 확산으로,
- 유럽 금융보험 고용자 수는 '16년 280만 명에서 '25년에는 45% 감소한 180만 명 수준으로 감소할 전망\*
- 미국의 경우 '16년 264만 명에서 '25년에는 39%감소한 180만 명 수준까지 줄어들 것으로 전망\*

\* Citi Global Perspectives & Solution(2018), BANK OF THE FUTURE: The ABCs of Digital Disruption in Finance 전망치

□ 금융·보험권 비대면거래 확산으로 인한 고용의 양과 질 변화를 측정하기 위해 구조화된 설문지를 제작하여 69개 금융기관(은행 27.5%, 증권사 18.8%, 보험사 30.4%, 자산운용사 23.2%)을 대상으로 방문 개별면접 조사, 이메일, Fax, 전화 조사 중 응답자 편의에 따라 조사방법을 병행하여 실시

#### 1) 비대면거래 확산이 고용의 양에 미치는 효과

- 실태조사 결과, 향후 비대면거래 확산 시 고용위험 직무군은 은행, 증권사의 경우 1순위 50대 퇴직대상자군, 2순위 지점창구 영업텔레직군 및 지점영업 직군 등의 순서

- 보험사의 경우 1순위로 전속설계사직군, 2순위로 50대 퇴직대상자직군으로 나타나 은행, 증권사의 경우와 대조
- 반면, 자산운용사의 경우 여타 금융권과 달리 비대면거래 확산에도 불구하고 전혀 영향을 받지 않을 것으로 예상

〈표 1〉 비대면거래 확산 시 고용위험직군

구 분	1순위	2순위
은 행	50대 퇴직 대상자군 44.4%	지점 창구 영업텔러직군 33.3%
증권사	50대 퇴직 대상자군 42.1%	지점 영업직군 36.8%
보험사	전속설계사군 35.7%	50대 퇴직 대상자군 31.0%

- 아울러, 비대면 거래 확대에 따른 고용의 양 변화에 대한 실태조사 결과에 의하면 비대면 거래가 현재보다 30% 증가 시 총 고용은 2.92% 감소, 50% 증가 시 4.91% 감소 예상
  - 이는 '17년 말 기준 금융·보험권 고용자 수로 환산하면 비대면 거래가 30% 증가 시 14,000여명 수준, 50% 증가 시 23,000여명 수준에 해당
- 감소폭은 증권사, 보험사, 은행 순으로 크게 나타났으나 자산운용사는 비대면 거래 확산에도 불구하고 전혀 영향이 없는 것으로 예상

〈표 2〉 시나리오별 비대면거래 확산 시 고용의 양에 미치는 영향(현재 대비 증감률, %)

구 분	총 종사자 수		대면 영업직 종사자 수	
	비대면거래 30% 증가	비대면거래 50% 증가	비대면거래 30% 증가	비대면거래 50% 증가
전 체	-2.92	-4.91	-3.89	-5.65
은 행	-1.95	-3.26	-2.68	-4.32
증권사	-4.00	-6.33	-8.00	-10.42
보험사	-3.18	-5.55	-4.86	-7.86
자산운용사	0.00	0.00	0.00	0.00

## 2) 비대면 거래 확산이 고용의 질에 미치는 효과

- 비대면거래 확산 시 금융·보험권 종사자의 고용의 질에는 전반적으로 큰 변화는 없을 것으로 예상
- 세부적으로 증권사, 보험사의 경우에는 다소 악화되는 것으로 나타났는데 이는 여타 금융권역에 비해 상대적으로 인센티브 임금의 비중이 높기 때문에 대면고객 수 감소에 따라 영향을 받을 것으로 예상되기 때문

〈표 3〉 비대면거래 30% 확산 시 고용의 질에 미치는 영향(5점 척도)

구 분	전체	은행	증권사	보험사	자산운용사
월평균임금	2.68	2.95	2.17	2.50	3.00
노동시간감소	3.07	3.00	3.25	3.09	3.00
정규직비중	2.97	2.95	3.00	2.95	3.00
고용안정성	2.71	2.95	2.08	2.64	3.00
여성근로자비중	2.96	2.95	2.92	2.95	3.00
작업환경	2.88	2.95	2.83	2.77	3.00

주: 1점: 크게 낮아진다. 2점: 낮아진다. 3점: 변화없다. 4점: 높아진다. 5점: 매우 높아진다.

- 연구에서는 업계관계자, 노조관계자, 전직지원 전문가 및 전직 우수사례자 등에 대한 FGI(Focus Group Interview), 해외사례 조사, 전문가 자문 등을 통하여 향후 비대면거래 확산 시 금융보험권 재직자, 퇴직예정자, 은퇴자 등에 대한 고용안정화 방안을 도출

### 1) 재직자 대상 고용안정화 방안

- 먼저 현재 금융·보험권 인력수급 상 향후 초과수요가 예상되는 자산운용업 분야에서의 인력양성계획 수립이 필요
  - 현재 금융투자협회 자산운용 전문인력과정 프로그램과 한국리츠협회 투자운용전문 인력양성 프로그램 등이 있으나 중장기적인 인력수급계획을 수립하여 체계적인 인력양성프로그램을 마련
  - 아울러 금융전문인력 DB를 확충하여 자산운용전문사 간의 인력수급 미스매치 현상을 최소화

- 젊은 연령층인 창구영업텔러 및 기존 인력 등에 대한 고용축소 전략보다는 일본, 싱가포르 사례와 같이 직무전환 교육을 통해 재직자에 대한 적극적인 인력 재배치 전략을 수립
  - 싱가포르 OCBC은행에서는 창구직원을 3년 동안 데이터과학자로 직무를 전환하는 디지털 전환계획을 발표하여 시행 중, 일본의 3대 메가뱅크의 경우 수익성 악화에 대한 리스트럭처링 차원에서 인력감축 보다는 적극적인 인력 재배치 및 점포혁신을 추진
  - 기존에 단순 예대업무를 처리하던 기존인력은 고객의 특성을 고려한 맞춤형 서비스 또는 소비자보호 관련 서비스를 제공할 수 있도록 직무전환 프로그램을 시행하는 방안도 고려
  - 아울러, 미래 금융서비스의 수요변화 등을 감안한 빅데이터 활용, 노후대비 교육, 금융 상품가입, 증권투자 분야 등에서의 맞춤형 서비스 등 새로운 업무영역 등에 인력재배치를 위한 직무전환 교육도 인력효율성을 높이는데 기여

## 2) 퇴직 대상자 대상 고용안정화 방안

- '20년 5월부터 대기업에 대해 적용 예정인 퇴직예정자에 대한 전직지원교육 의무화 법안(「고용 상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률」 일부 개정) 시행에 대비, 선제적으로 전직지원 프로그램 로드맵 마련이 시급
  - 본 법안 시행으로 기존 공공 전직지원센터 기능을 대폭 확충할 필요가 있으며, 아울러 민간 전직지원서비스 시장의 규모 확대 시 전직 지원 컨설턴트 수요 확대 등도 고용창출에 긍정적 효과가 기대
  - 아울러, 금융전문인력 데이터베이스를 확충하여 자산운용전문사 간의 인력수급 미스 매치 현상을 최소화
- 금융권 퇴직 대상자 전직지원 활성화를 위한 고용서비스 품질제고를 위해 종합포털인 금융권 인력 구인·구직 망을 재정비하여 효율성을 제고
  - 금융권 퇴직자(정년·중도 퇴직자, 경력단절여성)의 고용서비스 기능을 강화하기 위해 현재 산재되어 있는 금융권 구인구직정보망(가칭 시니어금융포털)을 구축하여 정보 서비스의 집중화 필요
  - 기존 금융기관 내 경력컨설팅센터를 확충하여 재취업프로그램, 전직지원교육 등을 강화 필요

- 현재 금융기관마다 산발적으로 시행되고 있는 은퇴 대상자 재고용 제도를 한시적이거나 확산시키는 방안도 고려
  - 점포축소로 금융 접근성이 취약한 노인층을 위해 은퇴대상자를 재고용하여 대면채널 역할을 하는 창구로 활용하는 방안도 검토

## 2) 퇴직자 대상 고용안정화 방안

- 은퇴자를 대상으로 한 고용안정화 방안으로는 현재 유명무실화 되어 있는 독립투자자문사(IFA)에 대한 제도보완을 통해 금융권 퇴직자의 활로를 열어줄 필요성 존재
  - 그동안 독립투자자문사(IFA) 제도가 활성화되지 않았던 근본적 이유는 재산상 이익 수취금지 외에도 업무범위가 협소하여 추가적인 혜택이 없었기 때문
  - 독립투자자문사(IFA) 활성화를 위해 자문범위 확대 및 규제완화를 통해 다양한 인력이 집중될 수 있도록 제도적 보완이 필요
- 금융권 은퇴인력 재활용 강화를 위해 현재 기관별로 간헐적으로 시행되고 있는 초·중·고 대상 경제·금융 교육 강사제도를 체계적으로 확대 개편하여 학교단위 연 1회 실시를 의무화, 전국단위로 확대 시행함으로써 은퇴인력을 재활용
  - 아울러, 현재 금융경제교육 사각지대에 있는 새터민, 노인층, 다문화가정 등 소외계층에 대한 금융해설사 등의 자격증제도와 교육과정을 마련하여 재고용을 활성화하는 방안도 검토
- 저축은행, 상호금융 등 지역금융기관의 대출심사 및 사후관리 역량 강화를 위해 관련분야에 전문성을 보유한 은퇴 퇴직인력을 고용
  - 나아가, 퇴직 금융전문인력이 추가적으로 일할 수 있도록 미국 경우와 같이 은행 등 금융기관에 대해 대출심사 대행 등 아웃소싱형 금융서비스를 제공하는 회사를 설립하는 방안도 대안으로 고려

첨부: 고용영향평가브리프 2019년 제5호(통권 제6호).    끝.