



EMPLOYMENT IMPACT  
ASSESSMENT

Brief

## 고용영향평가브리프

2019년 제6호(통권 제6호)

발행일 2019년 9월 25일 | 발행인 배규식 | 편집인 이규용 | 편집조정 정철

주소 30147 세종특별자치시 시청대로 370 한국노동연구원 | 자료문의 KLI 홍보전략팀 | TEL 044-287-6022

# 금융·보험 비대면거래 확산에 따른 고용안정 방안\*

오상훈·전우성·김종윤\*\*

### I. 서론

금융권역에서 비대면거래란 IT기술 발달과 새로운 금융기법인 핀테크 회사 출현 등으로 금융·보험거래에 있어 기존에 대면거래 역할을 하여 왔던 영업점에서의 창구직원, 중개인, 보험설계사 등의 개입 없이 고객이 직접 자동화기기, 텔레뱅킹, 인터넷 및 모바일 뱅킹 등의 IT매체와 접촉하여 거래하는 방식을 의미한다. 따라서 향후 비대면거래 관행이 확산될 경우 기존 대면거래 담당자인 창구직원, 중개인 및 보험설계사 등이 수행하였던 업무가 자동화기기 등으로 대체됨으로써 궁극적으로 고용감소의 직접적인 원인으로 작용하게 될 것이다.

이러한 금융권 비대면거래 확산추세는 비단 우리나라뿐만 아니라 전 세계적인 현상으로서 지난 2010년을 전후로 해외 각 은행들은 전통적 형태의 점포를 통폐합하고 대면·비대면 채널을 융합함으로써 고객서비스 향상과 비용 효율성을 동시에

추구하여 왔다. 미국의 경우 모바일 뱅킹 도입 이후 이용률이 2010년 7%대에서 2016년 41% 수준까지 급증한 바 있으며 오프라인 은행 점포 수도 2008년을 정점으로 줄어들기 시작하여 2016년에는 10년 전 대비 68,000여 개 감소하였다. 유럽연합회 원국(EU28) 국가의 은행 점포 수도 비대면거래 확산 영향으로 2016년에 2009년 대비 33% 감소(-2,764개)하였다. 지금까지는 고용자 수 감소가 주로 소매금융(retail banking)의 자동화를 바탕으로 점진적으로 진행되어 왔다고 볼 수 있으나 향후에는 인공지능(AI) 기술의 광범위한 도입으로 인해 금융·보험 분야 고용자 수의 급격한 감소를 예고하고 있다. 씨티보고서<sup>1)</sup>에 따르면 비대면거래 확산으로 유럽 금융·보험 고용자 수는 2016년 280만 명에서 10년 후 2025년에는 45% 감소한 180만 명 수준으로, 미국의 경우 2016년 264만 명에서 2025년에는 39% 감소한 180만 명 수준까지 줄어들 것으로 전망하고 있다.

따라서 향후 금융·보험권의 비대면거래 확산이 본격화될 경

\* 본 내용은 오상훈 외(2018), 『금융·보험 비대면거래 확산에 따른 고용안정 방안』, 고용노동부·한국노동연구원의 주요 연구내용을 요약한 것임.

\*\* 오상훈=전 한국노동연구원 초빙연구위원, 전우성=한국노동연구원 연구원, 김종윤=넥스텔리전스 대표.

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

우 고용충격의 완화 및 인력 미스매치 해소를 위해 금융권 재직자 및 은퇴대상자를 대상으로 재취업 활성화 등 고용안정화를 위한 다각적인 대응방안이 선제적으로 마련될 필요가 있다.

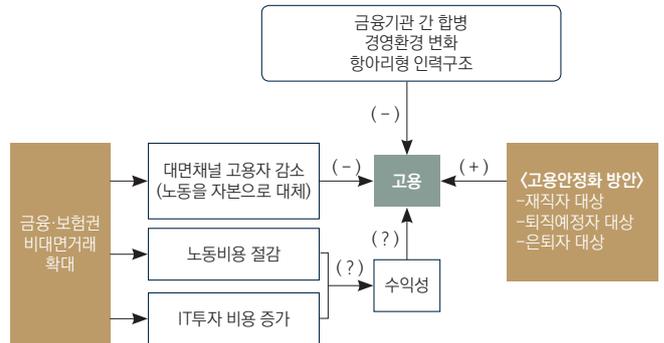
이를 위해 본 보고서에서는 금융·보험산업의 비대면거래 확산이 고용에 미치는 영향을 먼저 분석해 보고 고용충격 완화 및 재취업 활성화를 위한 전직지원 프로그램 등 금융·보험산업 특화 지원방안 등에 대해서도 모색해 보고자 한다.

### II. 금융·보험권 비대면거래 확산에 따른 고용연계성 분석

금융·보험권 비대면거래 확산으로 인하여 고용에 미치는 영향을 [그림 1]과 같이 도식화할 수 있다. 즉 금융·보험권 내 비대면거래 확산의 의미는 대면채널 담당 고용자를 궁극적으로 자본으로 대체한다는 의미이며, 이는 고용감소의 직접적인 원인으로 작용한다. 비대면채널 증가는 IT 투자비용 증가를 수반하며 아울러 대면채널 담당 고용자 감소에 따른 노동비용 감소분 등과 함께 전체 수익에 미쳤던 영향을 분석했던 기존 연구논문 분석결과에 따르면 전반적으로 그 관계가 불분명한 것으로 나타나고 있다.<sup>2)</sup>

물론 그동안 금융·보험권 고용에 영향을 미쳐 왔던 주된 요인들을 살펴보면 비대면거래 확산 요인 외에도 금융기관 간의 합병, 경영환경 변화, 인구고령화에 의한 항아리형 인력구조 시장 등 다양한 요인이 있다. 그러나 금융기관 간 합병요인은 불규칙 요인(irregular factor), 경영환경 변화 요인은 경기순환적 요인(cyclical factor), 인구고령화로 인한 항아리형 인력구조는 구조적 요인(structural factor) 등으로서 추세적 요인(trend factor)과는 구분해서 볼 필요가 있다. 따라서 현재 진행되고 있는 비대면거래 확산은 추세적 요인으로서 향후에도 지속적인 고용감소 요인으로 작용할 가능성이 클 것이라는 점이다. 모바일/온라인/핀테크 등 금융·보험권 비대면채널 확대 → 무인점포 증가 및 오프라인 지점 수 축소 → 고용수요 변화(IT 인력수요 증가, 지점직원, 중개인, 설계사 수요 감소) → 기존 대면채널 직원 인력 재배치 및 희망·명예퇴직 및 고용조정 확대 등의 현

[그림 1] 비대면거래 확산에 따른 고용연계성



상이 시차를 두고 상시적인 인력조정 압력으로 작용할 가능성이 커지고 있다. 그러나 현실적으로 보면 인위적인 인력 구조 조정을 통한 강제적 인원감축은 불가능하기 때문에 앞으로 신규고용 규모를 축소시키거나 유일한 퇴직출구인 40~50대 퇴직예정자군에 대한 희망퇴직 압력을 높이는 방식으로 나타날 가능성이 크다 하겠다.

### III. 업권별 비대면거래 비중 및 고용자수 변화

#### 1. 업권별 비대면거래 비중 추이

금융권역별 연도별 비대면거래 추이를 살펴보면, 은행권은 지난 10년간 빠르게 그 비중이 높아져 왔던 데 반해, 증권시장은 상대적으로 완만하게 진행되고 있으며, 보험사의 경우 아직까지는 그다지 큰 변화를 보이지 않고 있다. 아울러 비대면거래 매체 내에서도 전통적 채널이라 할 수 있는 CD/ATM, 텔레뱅킹(ARS) 등의 거래 비중은 줄어들고 있는 반면,<sup>3)</sup> 인터넷뱅킹(모바일 뱅킹 포함)을 통한 거래비중은 뚜렷하게 증가하는 등 비대면거래 매체 내에서도 차별화된 모습이 나타나고 있다.

은행권의 경우 전통적 대면거래 방식인 창구거래 비중은 지난 2008년 17.8%에서 빠르게 하락하여 최근 2018년에는 8.8% 수준까지 하락한 바 있다. 지난 2000년 IT 혁명 이후 CD/ATM 보급이 확산되면서 이들 매체를 통한 거래비중이 압도적이었으나 2008년 글로벌 금융위기 이후에는 새로운 매체인 인터넷

2) 김규수·전봉걸(2016), 「인터넷뱅킹 확산이 은행 경영성과에 미친 영향 및 시사점」, 『한국경제의 분석』 제22권 제1호;

전봉걸·이동규(2014), 「인터넷뱅킹, 결제성예금 및 은행 수익성과의 관계분석」, 『BOK경제연구』 2014-06;

박창균(2009), 「인터넷뱅킹과 은행 경영성과」, 『응용경제』 11(3), 한국응용경제학회.

3) 은행들은 2008년 글로벌 금융위기 이후 2013년부터 수익성이 크게 저하됨에 따라 비대면채널 중 상대적으로 높은 비용(설치비용, 관리운영료, 임차료 등)이 발생하는 CD/ATM 수도 축소시키기 시작했다.

〈표 1〉은행권의 대면 및 비대면 거래 비중  
(입출금 및 자금이체 거래건수 기준) 및 점포 수 추이

	대면거래(%)		비대면거래(%)			국내은행 점포 수(개)
	창구	CD/ATM	텔레뱅킹	인터넷뱅킹	합계	
2008	17.8	42.0	11.2	29.0	82.2	7,631
2009	13.7	36.7	12.2	37.4	86.3	7,510
2010	14.3	38.8	12.2	34.7	85.7	7,597
2011	12.1	38.3	12.3	37.3	87.9	7,710
2012	13.0	39.8	13.4	33.9	87.1	7,835
2013	12.2	40.6	13.1	34.1	87.8	7,746
2014	11.6	40.7	12.9	35.0	88.6	7,557
2015	11.3	37.4	11.7	39.4	88.5	7,445
2016	10.9	35.7	11.3	42.1	89.1	7,280
2017	10.0	34.7	9.9	45.5	90.0	6,972
2018	8.8	30.2	7.9	53.2	91.2	6,953

자료 : 한국은행(2018), 「2017년 중 국내인터넷뱅킹서비스 현황」,  
금융감독원 「금융정보통계시스템」.

및 모바일 뱅킹 도입으로 이들 거래 비중이 2008년 29.0%에서 꾸준히 상승하여 2018년에는 전체 거래의 절반 이상인 53.2% 수준에 이르고 있다. 이에 따라 기존 고객과의 대면채널 역할을 하여 왔던 오프라인 지점점포 수도 지난 2012년 7,835개를 정점으로 하여 줄어들기 시작하여 2018년에는 정점 대비 882개 감소한 6,953개로 축소되었다.

그동안 은행의 비대면거래 확대 배경에는 디지털경제 혁신에 따른 은행산업 인프라 발전 외에도 은행의 공급 측 요인과 고객의 수요 측 요인 모두 작용하였기 때문인 것으로 판단된다. 공급 측 요인으로는 1998년 외환위기 이후 은행의 비이자 수익 확대를 통한 수익구조 안정화를 위한 수수료 현실화 정책으로 인해 고객으로 하여금 채널 운용비용이 높은 창구텔러 채널보다는 상대적으로 비용이 낮은 CD/ATM기, 인터넷뱅킹 등 비대면채널을 이용하도록 유도하여 왔다. 고객입장에서도 비대면채널 매체의 낮은 거래비용과 편의성이다 최근 스마트폰 확산으로 인한 간편결제 플랫폼 구축으로 인한 모바일 뱅킹의 활성화 요인도 대면채널 이용의 급격한 감소를 초래했던 원인으로 지적되고 있다.

주식시장에서는 전통적인 대면거래 방식이라 볼 수 있는 중개인(broker) 개입방식의 영업단말기 거래비중이 유가증권시장 및 코스닥시장 모두에서 하향 추세를 보여주고 있다. 아울러 비대면채널 가운데서도 전통적 방식인 유선단말(ARS 등), HTS 등의 비중은 하락하는 반면, 무선단말(스마트폰 등)을 통한 거래

〈표 2〉유가증권시장 및 코스닥시장의 대면 및  
비대면 거래 비중 및 점포 수 추이

	영업단말(%)		유선단말(%)		무선단말(%)		HTS(%)		기타(%)		국내 지점 수 (개)
	KOSPI	KOSDAQ	KOSPI	KOSDAQ	KOSPI	KOSDAQ	KOSPI	KOSDAQ	KOSPI	KOSDAQ	
2010	47.7	14.8	0.5	0.7	2.0	3.8	42.8	79.3	7.1	1.4	1,879
2011	45.8	13.9	0.4	0.6	4.9	9.3	41.3	74.8	7.6	1.5	1,856
2012	46.1	14.7	0.3	0.5	7.4	14.0	35.8	68.4	10.4	2.3	1,674
2013	46.4	17.7	0.3	0.5	9.3	17.5	30.6	61.5	13.4	2.9	1,534
2014	47.1	17.5	0.3	0.4	10.7	21.3	28.1	57.4	13.8	3.4	1,267
2015	39.3	15.8	0.3	0.4	15.7	25.8	32.8	54.6	11.9	3.4	1,216
2016	39.5	11.8	0.3	0.3	17.3	32.1	28.1	51.6	14.8	4.2	1,160
2017.6	40.4	11.4	0.2	0.3	17.7	34.5	24.4	48.7	17.4	5.1	1,126

자료 : 한국거래소 보도자료, 「주문매체별 거래현황」.

비중은 크게 높아져 왔다. 그러나 유가증권시장에서 코스닥시장에 비해 영업단말기 거래비중이 상대적으로 높게 유지되고 있는 것은 기관 및 외국인 거래비중이 높기 때문이다.<sup>4)</sup> 반면 개인 투자자 비중이 상대적으로 높은 코스닥시장의 경우 무선단말기 및 HTS 거래비중이 2017년 83.2%로 비대면거래가 대다수를 차지하고 있다. 이에 따라 과거 개인고객과의 점점 역할을 하여온 오프라인 지점 수도 2010년 1,879개에서 2017년에는 1,126개로 40% 수준 감소한 모습을 보이고 있다.

보험사의 비대면채널 비중 추이는 여타 금융권역에 비해 전반적으로 미미한 변화 수준에 그치고 있다. 이는 보험상품 구조의 복잡성 등으로 대면채널인 설계사 등에 대한 의존도가 여전히 높기 때문이며, 비대면 채널인 전화(TM: Tele Marketing), 홈쇼핑, 인터넷(CM: Cyber Marketing) 등의 경우도 광고비 등 사업비 부담으로 가격경쟁력 측면에서 뚜렷한 우위를 보이지 못하고 있기 때문이다. 그러나 최근 손해보험 상품 가운데 자동차보험, 여행자보험, 치아보험 등 가입이 의무화되어 있거나 또는 보장내용이 정형화되어 있는 상품 중심으로 비대면 채널을 통한 거래비중이 꾸준히 높아져 2018년에는 12% 수준에 이르고 있다. 최근 보험연구원(2017) 조사<sup>5)</sup>에 따르면 새로운 보험수요층인 20~30대의 보험소비자들은 최근 기술변화를 수용할 수 있는 세대로서 대면채널보다는 비대면채널을 선호하고 있는 것으로 나타나고 있다. 생명보험의 경우 현재 90% 이상 대면채널을 이용하고 있으나 향후 직판채널을 이용하겠다는 비중이 12.5~20.2%로 다른 연령대에 비해 높게 나타나고 있다. 손해보험의 경우에도 현재 20% 수준의 직판채널을 이용하

4) 기관과 외국인 거래주체의 경우 중개인 영업단말기를 통한 매매거래 시 Wholesale 및 Research 분석 서비스가 수반되기 때문에 중개인(broker)이 개입된 영업단말기 사용을 선호하고 있으며 대신 비대면채널 거래수수료보다 높은 수수료를 지불함.

5) 보험연구원(2017), 「2017년 보험소비자 설문조사」.

〈표 3〉 손보사, 생보사의 대면 및 비대면 거래 비중 추이

	대면채널(%)		비대면채널(%)					
			TM/홈쇼핑		CM		합계	
	손보사	생보사	손보사	생보사	손보사	생보사	손보사	생보사
2010	89.5	98.0	10.0	1.9	0.5	0.05	10.5	2.0
2011	89.1	98.2	10.2	1.8	0.7	0.02	10.9	1.8
2012	88.7	99.3	10.2	0.7	1.1	0.01	11.3	0.7
2013	88.4	98.3	10.4	1.7	1.2	0.01	11.6	1.7
2014	88.5	98.9	10.0	1.0	1.4	0.04	11.4	1.1
2015	88.6	98.9	9.5	1.1	1.8	0.06	11.3	1.1
2016	88.0	98.8	9.4	1.1	2.6	0.08	12.0	1.2
2017	87.9	98.4	8.6	1.6	3.5	0.14	12.1	1.6
2018	88.3	97.6	7.8	2.2	3.9	0.25	11.7	2.4

자료 : 손해보험협회, 「월간손해보험 통계」, 각 연도; 생명보험협회, 「월간생명보험 통계」, 각 연도.

고 있는데 향후 38~50% 수준으로 높아질 것으로 기대하고 있다. 향후 보험상품에 대한 보험소비자들의 비대면 구매의 경험 이 많아지고 인터넷상에서 비교 구매를 통한 구매방식과 이에 대한 맞춤형 상품이 제공될 경우 비대면거래 비중은 크게 높아 질 가능성이 있다.

2. 통계별 금융·보험권 고용자 수 변화 추이

2017년 경제활동인구 기준 금융·보험업 취업자 수는 79만 4 천 명으로 전체 취업자 가운데 3.0%를 차지하고 있다. 반면 고용보험통계상 금융·보험업 피보험자 수는 46만 3천 명으로 경 활 기준 대비 58.3% 수준에 그치고 있는데, 그 차이는 금융 취 약계층이라 할 수 있는 보험설계사(2017년 기준 29만 1천 명 규모), 신용카드모집인 및 대출모집인(합계 3만여 명 규모) 등 특수고용직 근로자와 대부업 등 소규모 금융회사, 독립대리점 (GA) 소속 근로자가 상당 부분 차지하고 있는 것으로 추산된 다. 한편 금융감독원 금융통계정보시스템상 고용자 수는 고용 보험통계 기준보다 적은 38만 3천 명으로 나타났는데, 그 차이 는 금융기관에서 간접고용 형태인 콜센터, 외부용역 근로자(청 원경찰, 운전기사, 보안용역 등)인 것으로 판단된다.

2017년 기준 금융권역별 임직원 수를 살펴보면 은행권 13만 1천 명, 보험권 5만 8천 명(설계사 29만 명 별도), 증권사 3만 6 천 명 등 금융투자권 4만 6천 명, 여신전문 2만 5천 명, 저축은 행 9천 명, 상호금융 11만 4천 명 등 총 38만 3천 명이다.

지난 2012년 대비 2017년 5년 동안 고용자 증감 수를 살펴보 면 은행이 -9,262명, 보험사 -2,934명(설계사 -34,895명 별도), 국내증권사 -6,825명 등으로 감소세를 나타낸 데 반해 자산운

〈표 4〉 통계별 금융·보험업 고용자 수 추이

(단위: 천 명)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	연평균
경제활동인구 기준 <sup>1)</sup>	846	842	878	852	799	803	794	-1.1
고용보험통계 기준	451	466	468	463	462	464	463	0.4
금융통계정보 시스템	-	394	390	388	386	386	383	-0.6

주 : 1) 2013년 이후는 통계보정 신계열, 이전은 구계열 기준.  
 자료 : 통계청, 「통계포털」; 금융감독원, 「금융통계정보시스템」; 고용노동부, 「고용보험통계」.

〈표 5〉 주요 금융권역별 고용자 수 추이

(단위: 명)

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	연평균(%)
은행	국내은행	137,593	135,458	135,496	133,875	132,901	128,496	-1.4
	외은지점	2,677	2,641	2,517	2,565	2,475	2,412	-1.3
보험	생보사 (설계사)	29,717	30,380	28,111	27,309	26,890	25,391	-3.1
		156,145	144,792	131,825	128,729	126,161	122,190	-4.8
	손보사 (설계사)	31,054	33,479	33,047	32,373	31,943	32,446	0.9
		169,267	171,591	163,348	163,800	165,809	168,327	-0.1
금융 투자	소계 (설계사)	60,771	63,859	61,158	59,682	58,833	57,837	-1.0
		325,412	316,383	295,173	292,529	291,970	290,517	-2.2
금융 투자	국내증권사	41,987	39,480	35,782	35,377	34,990	35,162	-3.5
	자산운용사	4,563	4,682	4,852	5,259	6,430	7,328	9.9

자료 : 금융감독원, 「금융통계정보시스템」.

용사는 2,765명 늘어난 것으로 나타나고 있다.

앞에서 언급하였던 바와 같이 2000년대 후반 들어 금융·보험 권에서 고객과의 채널이 인터넷, 모바일 등으로 이전이 가속화 되면서 그동안 고객과의 채널접점이었던 오프라인 지점의 축 소로 이어져 추세적인 고용감소 요인으로 작용하여 왔다. 이와 더불어 금융산업 내 은행권은 비용절감과 고용유연성 확보를 위해 기간제 비정규직 근로자 수를 늘려왔으며, 2007년 기간제 법 시행을 계기로 비정규직의 정규직 전환압력에 직면하여 고 용전략을 다각화한 바 있다. 즉 정규직과 비정규직 사이에 무 기계약직, 분리직군, 하위직급 등 다중구조 형태로 고용구조를 전환하였다. 외양상 기간의 정함이 없는 근로자 직군이지만 차 별적인 노동조건하에 이들은 2차 정규직, 중규직, 준정규직, 반 정규직, 유사정규직 등으로 불리며 일반 정규직과 차별화된 직 군에 속해 있다. 2017년 5월 기준 10대 시중은행 기준 총임직원 11만 6천 명 가운데 이들 직군은 15.5%를 차지하는 1만 8천 명 수준으로 이 가운데 여성이 절대다수인 91%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 지난 2010~2017년 기간 중 20대 고용보험 피 고용자 수가 3만 1,293명 감소하였는데 이 가운데 여성이 84% 를 차지하고 있어 지점 등 오프라인 채널축소에 따라 상대적으

〈표 6〉 10대 시중은행 내 2차 정규직 비중(2017년 5월 기준)

총인원 (명)	2차 정규직군			계약직		
	인원(명)	비중(%)	여성 비율(%)	인원(명)	비중(%)	여성 비율(%)
116,319	18,019	15.5	90.9	6,019	5.2	50.9

자료: 홍성태(2017), 「2차 정규직의 형성과 차별의 재구조화」, 『노동연구』 35.

로 고용안정성이 취약한 창구텔러직군의 여성 근로자 감소 현상과도 무관하지 않은 것으로 보인다.

## IV. 주요 연구 결과

### 1. FGI 조사 결과

금융·보험권 비대면거래 확산으로 인한 고용의 양과 질 변화와 고용안정화 방안을 파악하기 위해 업계 관계자, 노조 관계자, 전직지원 전문가 및 전직 우수사례자를 대상으로 세 차례에 걸쳐 집단심층인터뷰(Focus Group Interview)를 실시하였다.

업계 관계자 대상 FGI 실시 결과, 금융투자업은 최근 비대면 채널 확산으로 지점점포 수는 줄어들고 있지만 IT 및 PB 인력은 늘리고 있다고 하였다. 그리고 온라인 시장과 오프라인 시장의 고객으로 양분되어 있어 단기 내에 고용조정이 크게 일어날 가능성은 없겠으나 향후 알파고 등 AI, 비대면채널 확산 시 오프라인 채널도 복합점포(BIB) 형태로 전환되어 다양한 금융상품을 컨설팅하는 형태로 바뀔 것으로 예상하고 있다. 아울러 회사별로 전직지원 프로그램이 있기는 하나 경력직의 빈번한 유출입으로 프로그램에 집중하기가 어려운 상황이라고 하였다. 은행권 채용은 창구텔러직군과 일반직군 등으로 이원화되어 있는데 여성이 대다수인 창구텔러직군의 경우 2년 근무기간 후 무기계약직으로 전환되나 5년 이내 절반 정도가 결혼과 육아부담 등으로 명예퇴직을 하는 추세이다. 일반직군의 경우도 55세 이후 임금피크제가 적용되나 25% 수준의 직원만 적용받고 대다수는 55세에 24~36개월치의 명예퇴직금을 추가로 받고 퇴직하는 상황이다. 퇴직자에 대한 전직지원센터가 존재하고 있지만 현재 실적은 미미하고 회사 이미지를 홍보하는 구색맞추기에 불과하다는 의견이 많았다. 증권사의 경우 희망퇴직 연령은 55~57세이며, 임금피크제 제도도 있기는 하지만 대부분 계약직으로 구성되어 있어 실제로 정년에 대한 의미가 없다는 의견이 지배적이었다. 보험사는 경력직 유출입이 빈번하여 신규채용보다는 대체고용에 초

점을 두고 있으며 최근 상대적으로 인센티브가 높은 독립대리점(GA)으로의 설계사 유출이 심화되고 있는 상황에 직면하고 있다. 그리고 IT 업무는 그동안 대부분 하도급에 의존하여 왔으나 최근 비대면채널 확대로 일정 부분 IT 인력을 직접 고용하는 추세도 나타나고 있다고 하였다.

전직지원 전문가 및 전직 우수사례자를 대상으로 한 FGI 실시 결과, 은행권의 경우 인터넷 및 모바일 banking 추세로 지점인력 수요가 축소되고 있는데다 베이비부머 세대의 퇴직연령대로 대규모 퇴직압력에 직면하고 있다. 증권업의 경우 아직 비대면채널 영향으로 인한 변화가 크지 않으나 모바일거래 확산으로 브로커리지 부문 인력은 지속적으로 수요가 줄어들고 있으며 자산관리 등 부가가치가 추가되는 부문으로의 인력수요는 늘어나는 추세를 보이고 있다고 하였다. 아울러 금융특화 지원센터에서의 생애경력 프로그램에 관한 관심이 높아지는 가운데 특히 관심이 높은 부문은 금융전문강사 과정이다. 그리고 전직대상 중소기업 일자리가 많은데도 중소기업 폐쇄성 및 구인정보 분산으로 활용하는 데 어려움이 있다고 지적하였다. 전직지원 우수사례자의 경우 과거 직무 및 업종에서 벗어나 과거경험 활용이 가능한 새로운 분야에서의 성공사례가 있을 수 있다고 하였다. 전직지원 프로그램의 경우 판에 박힌 성문법적 교육보다는 사례연구를 통한 사례발굴을 통해 시사점을 얻는 방식이 좋을 것으로 판단하고 있다. 아울러 프로그램 수강자는 전직 출신자(예를 들어 공무원 출신, 일반회사 출신 등), 업종별로 특화하거나 차별화하여 교육시키는 방안이 효율적일 것이라는 의견이 있었다.

### 2. 설문조사 결과

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, 이메일, 팩스, 전화 조사 중 응답자 편의에 따라 조사방법을 병행하여 실시하였다. 조사내용은 금융기관의 일반현황, 고용현황 및 고용변동 요인, 최근 영업 및 경영환경, 비대면거래 확산과 고용영향, 비대면거래 확산하에서의 고용안정화 대책 등 14개 문항이었고 조사기간은 2018년 9월 16일에서 10월 15일이었다.

1) 비대면거래 확산이 고용의 양에 미치는 효과

실태조사 결과에 의하면 향후 비대면거래 확산 시 고용위험 직무군은 은행, 증권사의 경우 1순위로 50대 퇴직대상자군, 2순위로 지점창구 영업텔러직군 및 지점영업직군 등으로 나타났다. 반면 보험사의 경우 1순위로 전속설계사직군, 2순위로 50대 퇴직대상자군으로 나타나 대조를 보이고 있다. 반면 자산운용사의 경우 여타 금융권과 달리 비대면거래 확산에도 불구하고 전혀 영향을 받지 않을 것으로 나타났다. 이러한 결과는 앞에서 추론하였던 유일한 퇴직출구인 50대 퇴직대상자군과 상대적으로 고용안정성이 취약한 지점창구 텔러직군에 대한 퇴직압력이 집중될 것이라는 점과 일치하는 결과를 보여주고 있다.

〈표 7〉 비대면거래 확산 시 고용위험직군

	1순위	2순위
은행	50대 퇴직대상자군 44.4%	지점창구 영업텔러군 33.3%
증권사	50대 퇴직대상자군 42.1%	지점 영업직군 36.8%
보험사	전속설계사군 35.7%	50대 퇴직대상자군 31.0%

아울러 비대면거래 확대에 따른 고용의 양 변화에 대한 실태조사 결과에 의하면, 비대면거래가 현재보다 30% 증가 시 총고용은 2.92% 감소하고, 50% 증가 시 4.91% 감소하는 것으로 나타났다. 이는 2017년 말 기준 금융·보험권 고용자 수로 환산하면 비대면거래 30% 증가 시 14,000여 명 수준, 비대면거래 50% 증가 시 23,000여 명 수준에 해당한다. 감소폭은 증권사, 보험사, 은행 순으로 크게 나타났으나 자산운용사는 비대면거래 확산에도 불구하고 전혀 영향이 없는 것으로 나타났다.

이와 별도로 고용보험 데이터를 이용하여 금융·보험업 분야(보험설계사 제외) 연간 퇴직인원수를 추정해 본 결과, 향후 5년 동안 매년 17,000여 명 수준이 퇴직할 것으로 보인다. 즉

〈표 8〉 시나리오별 비대면거래 확산 시 고용의 양에 미치는 영향 (현재 대비 증감률, %)

	총 종사자 수		대면 영업직 종사자 수	
	비대면거래 30% 증가 시	비대면거래 50% 증가 시	비대면거래 30% 증가 시	비대면거래 50% 증가 시
전체	-2.92	-4.91	-3.89	-5.65
은행	-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

50~59세 연령대 70,220명(55세에 70% 희망퇴직 전제, 56~60세 임금피크제 적용) 가운데 연간 14,043여 명이 퇴직할 것으로 보이며, 2017년 기준 20~30대 퇴직자 5,600여 명 가운데 50~60%가 재취업한다고 전제 시 순퇴직자는 2,240~2,800여 명으로 연간 총 17,000여 명 수준이 퇴직할 것으로 예상된다.

2) 비대면거래 확산이 고용의 질에 미치는 효과

본 연구의 실태조사 결과에 의하면 비대면거래 확산에도 불구하고 금융·보험권 종사자의 고용의 질은 전반적으로 큰 변화가 없을 것으로 나타났다. 세부적으로 보면 증권사, 보험사의 경우에는 다소 악화되는 것으로 나타났으며 은행, 자산운용사의 경우에는 비대면거래 확산에도 불구하고 전혀 변화가 없는 것으로 나타났다. 증권사, 보험사의 경우 여타 금융권역에 비해 상대적으로 인센티브 임금비중이 높기 때문에 대면고객 수 감소에 따라 임금하락, 노동시간 감소, 고용안정성 악화 등으로 나타나 고용의 질적 측면이 다소 악화되는 것으로 나타났다. 고용의 질 항목별로 보면 월평균임금, 고용안정성 등의 순으로 고용의 질 악화를 초래하는 것으로 나타났다.

〈표 9〉 비대면거래 30% 확산 시 고용의 질에 미치는 영향(5점 척도)

	전체	은행	증권사	보험사	자산운용사
월평균임금	2.68	2.95	2.17	2.50	3.00
노동시간 감소	3.07	3.00	3.25	3.09	3.00
정규직 비중	2.97	2.95	3.00	2.95	3.00
고용안정성	2.71	2.95	2.08	2.64	3.00
여성 근로자 비중	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.

3. 정책 개선방안

본 연구에서 업계 관계자, 노조관계자, 전직직원 전문가 및 전직 우수사례자 등에 대한 FGI(Focus Group Interview), 해외 사례 조사, 전문가 자문 등을 통하여 향후 비대면거래 확산 시 금융·보험권 재직자, 퇴직예정자, 은퇴자 등에 대한 고용안정화 방안을 도출하고자 하였다.

1) 재직자 대상 고용안정화 방안

먼저 현재 금융·보험권 인력수급상 향후 초과수요가 예상되

는 자산운용업 분야에서 인력양성계획 수립이 필요하다. 자산운용업 분야는 금융·보험권 가운데 유일하게 인력수요가 증가하고 있는 부문으로서 향후 금융자산 규모 축적 추세로 전문인력 수요는 꾸준히 늘어날 전망이다. 지난 2015년 10월 「자본시장법」 개정으로 전문투자형 사모펀드운용사 진입방식이 기존 허가제에서 등록제로 전환되면서 자산운용사 수가 크게 증가하여 왔다. 자산운용사 위탁자산 규모도 지난 2008년 333조 원대에서 2018년 6월 말 1,010조 원대로 3배 규모로 빠르게 늘어나고 있다. 향후 고령화 추세와 저금리 기조 지속으로 투자자산 관리에 대한 수요가 늘어나면서 연금상품, 연금자산 운용에서 전문인력 수요가 꾸준히 늘어날 것으로 예상된다. 현재 금융투자협회 자산운용 전문인력과정 프로그램과 한국리츠협회 투자운용전문인력양성 프로그램 등이 있으나 중장기적인 인력수급계획을 수립하여 체계적인 인력양성프로그램을 마련할 필요가 있다. 아울러 금융전문인력 DB를 확충하여 자산운용전문사 간의 인력수급 미스매치 현상을 최소화할 필요성이 있다.

다음에 젊은 연령층인 창구영업텔러 및 기존 인력 등에 대한 고용축소 전략보다는 일본, 싱가포르 사례와 같이 직무전환 교육을 통해 재직자에 대한 적극적인 인력 재배치 전략을 수립할 필요성이 있다. 해외 싱가포르 OCBC은행에서는 230억 원 규모를 투자하여 은행 창구직원을 3년 동안 데이터과학자로 직무를 전환하는 디지털 전환계획을 발표하여 시행 중에 있다. 일본의 3대 메가뱅크의 경우도 수익성 악화에 대한 리스트럭처링 차원에서 인력감축보다는 적극적인 인력 재배치 및 점포 혁신을 추진하고 있다. 기존에 단순 예대업무를 처리하던 기존 인력은 고객의 특성을 고려한 맞춤형 서비스 또는 소비자보호 관련 서비스를 제공할 수 있도록 직무전환 프로그램을 시행하는 방안도 고려할 필요가 있다. 아울러 미래 금융서비스의 수요변화 등을 감안한 빅데이터 활용, 노후대비 교육, 금융상품 가입, 증권투자 분야 등에서의 맞춤형 서비스 등 새로운 업무영역 등에 인력재배치를 위한 직무전환 교육도 인력효율성을 높이는 데 기여할 것이다.

## 2) 퇴직예정자 대상 고용안정화 방안

2020년 5월부터 대기업에 적용 예정인 퇴직예정자에 대한

전직지원교육 의무화 법안(「고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률」 일부개정) 시행에 대비하여 선제적으로 전직지원 프로그램 로드맵 마련이 시급하다. 전직지원서비스(out-placement program service)는 기업 내 비자발적인 퇴직인력에 대한 재취업 서비스로서 근로자 의사와 관계없이 퇴직하거나 퇴직예정인 근로자를 대상으로 재취업 또는 창업을 가장 효과적이고 신속하게 달성될 수 있도록 사업주 지원하에 제공되는 서비스이다. 본 법안 시행을 계기로 기존 공공전직지원센터의 기능을 대폭 확충할 필요가 있으며, 아울러 민간 전직지원서비스 시장의 규모 확대 시 전직지원 컨설턴트 수요 확대 등도 고용창출에 긍정적 효과가 기대된다.

아울러 금융권 퇴직대상자 전직지원 활성화를 위한 고용서비스 품질제고를 위해 종합포털인 금융권 인력 구인·구직망을 재정비하여 효율성을 제고할 필요가 있다. 금융권 퇴직자(정년·중도퇴직자, 경력단절여성)의 고용서비스 기능을 강화하기 위해 현재 산재되어 있는 금융권 구인구직정보망(가칭 시니어 금융포털)을 구축하여 정보서비스의 집중화가 필요하다. 아울러 기존 금융기관 내 경력컨설팅센터를 확충하여 재취업프로그램, 전직지원교육 등을 강화할 필요도 있다.

또한 현재 금융기관마다 산발적으로 시행되고 있는 은퇴대상자 재고용 제도를 한시적이거나 확산 시키는 방안도 고려할 필요가 있다. 일반적으로 은퇴연령 전후 중고령 근로자 특성은 적은 보수에도 불구하고 시간제 선호 및 소속감 중시 경향이 있으므로 은퇴 이후에도 금융권역에 머물며 그동안의 경험과 경력을 바탕으로 추가근무가 가능한 재고용 일자리를 개발<sup>6)</sup>하여 확산시킬 필요성이 있다. 은퇴연령 대상자에 대한 재고용 제도는 향후 불가피하게 다가오는 정년연장을 대비하는 차원에서 의미도 있다. 아울러 이들 인력들을 점포 축소로 금융접근성이 취약한 노인들을 위해 은퇴대상자를 재고용하여 대면채널 역할을 하는 창구로 활용하는 방안도 검토할 필요가 있을 것이다.

## 3) 퇴직자 대상 고용안정화 방안

은퇴자를 대상으로 한 고용안정화 방안으로는 먼저 현재 유명무실화되어 있는 독립투자자문사(IFA)에 대한 제도보완을 통해 활성화함으로써 금융권 퇴직자의 활로를 열어줄 필요가

6) 그동안 각 은행들은 우수 퇴직자 등을 대상으로 간헐적으로 영업점 감사, 로비관리자, 청원경찰 등으로 재고용하여 활용한 사례가 있음.

있다. 그동안 독립투자자문사 제도가 활성화되지 않았던 근본적 이유는 재산상 이익수취금지 외에도 업무범위가 협소하여 추가적인 혜택이 없었기 때문이다. 따라서 IFA 활성화를 위해 자문범위 확대<sup>7)</sup> 및 규제완화<sup>8)</sup>를 통해 다양한 인력이 집중될 수 있도록 제도적 보완이 필요하다.

다음으로 금융권 은퇴인력 재활용 강화를 위해 현재 기관별로 간헐적으로 시행되고 있는 초·중·고 대상 경제·금융 교육 강사제도를 체계적으로 확대 개편하여 학교 단위 연 1회 실시를 의무화하여 전국단위로 확대 시행함으로써 은퇴인력을 재활용할 필요가 있다. 아울러 현재 경제·금융교육 사각지대에 있는 새터민, 노인층, 다문화가정 등 소외계층에 대한 금융해설사 등의 자격증제도와 교육과정을 마련하여 재고용을 활성화하는 방안도 검토해 볼 필요가 있다.

그리고 지역상호금융 등 서민금융기관의 서비스 제공능력 제고를 위해 은행권 퇴직인력을 활용할 여지가 있다. 현재 신용협동조합 등 지역 금융기관들은 부동산 담보 위주의 영업을 하고 있으며, 대출자에 대한 사업성 평가, 대출자산의 건전성 평가 능력이 취약하여 소비자의 수요를 충족시키지 못하고 있는 상황이다. 이러한 측면에서 저축은행, 상호금융 등 지역금융기관의 대출심사 및 사후관리 역량 강화를 위해 관련분야에 전문성을 보유한 은퇴·퇴직인력을 고용할 수 있다. 나아가 퇴직 금융전문인력이 추가적으로 일할 수 있도록 미국<sup>9)</sup>의 경우와 같이 은행 등 금융기관에 대해 대출심사 대행 등 아웃소싱형 금융서비스를 제공하는 회사를 설립하는 방안도 대안이 될 수 있을 것이다.

7) 취급할 수 있는 업무를 금융상품뿐 아니라 은퇴설계, 일반 재무설계, 세무자문, 상속자문, 신탁 및 여신상품, 기업자문 등으로 자문범위를 대폭 확대할 필요가 있음.

8) 향후 위법소지가 커질 수 있는 유사투자자문에 대한 규제는 강화하는 한편 독립투자자문에 대해서는 일반 투자자문사, 투자권유대행인 등과 차별화되는 위치를 가질 수 있도록 제도를 보완할 필요가 있음.

9) 미국의 경우 CEIS Review와 같이 은행 등 금융기관을 대상으로 대출심사, 대손충당금 설정, 대출포트폴리오 관리, 컨설팅 등의 서비스를 제공하는 금융전문 제3자 기관이 있음.