
서민 · 취약계층의 경제적 자활을 위한 금융 · 고용 복합지원 방안

2024. 1. 24.

금 융 위 원 회 고 용 노 동 부

목 차

I. 그간의 복합지원 현황	1
II. 운영상 아쉬운 점	2
III. 제도개선 방안	3
1. 연계 지원대상 확대	4
2. 온·오프라인 연계체계 구축	5
3. 연계 지원제도 확대	6
4. 환류시스템 도입	7
IV. 기대효과	8
V. 향후 추진계획	9

I. 그간의 복합지원 현황

① 서민금융진흥원(이하 '서금원')은 '17년 취업지원 및 복지연계, 신용회복위원회(이하 '신복위')는 '20년부터 복지연계 업무 시작

○ **(고용)** 서금원은 구직·이직희망자를 대상으로 직업상담사가 취업지원(구직등록, 취업알선)을 하거나 고용부 제도와 연계

* 취업지원(건) : ('19) 14,577 → ('20) 9,094 → ('21) 6,933 → ('22) 7,004 → ('23) 11,973
고용부 국민취업지원제도('23.5~12월) : 3,218명 연계 → 참여확정 153명(약 5%)

- 신복위는 고용지원 또는 연계 없이 서금원 또는 고용복지+센터로 안내

○ **(복지)** 사회보장시스템을 통해 지자체↔서금원·신복위 간 연계지원 의뢰*

* 복지연계(건) : 서금원 ('19) 805 → ('20) 218 → ('21) 1,296 → ('22) 2,369 → ('23) 14,315
신복위 ('20.12월) 418 → ('21) 18,298 → ('22) 21,303 → ('23) 28,785

- 유관기관과 비교시 서금원과 신복위는 지자체에 대한 복지연계 의뢰 건수가 많은 편이며,

- 지자체에서도 서금원·신복위에 서민금융·채무조정 지원을 요청 중

② 고용지원 등 대상은 센터 방문자와 대면 상담시 희망자 대상

○ 다만, 소액생계비대출('23.3.27일 출시)의 경우에만 대출이용 前 고용지원, 복지연계 등을 위한 상담을 필수로 거치도록 운영 중

* (소액생계대출 이용 프로세스) 센터방문 예약 → **복합상담** → 대출상담 → 대출시행

※ 소액생계비대출 복합상담 실적('23.12월말 기준)

(복지연계) 13,057건, (취업지원) 7,501건, (채무조정 연계) 35,749건,
(휴면예금 지급) 23,479건, (불사금신고 연계) 10,191건, (채무자대리인 안내) 79,626건

II. 운영상 아쉬운 점

① 금융·고용 간 연계시스템이 없어 복합지원이 제한적

- **(온라인 지원)** 고용분야의 경우 '23.5월부터 서금원 소액생계비 대출 이용자와 고용지원제도 간 연계가 시작되었으나, 연계 시스템은 부재

* 복지분야는 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 서금원·신복위와 지자체 간 연계 중

- **(오프라인 지원)** 금융·고용지원 각 센터에서(서민금융통합지원센터·고용복지+센터) 상담을 제공하고 있으나, 센터업무 위주로만 상담이 이루어져 복합지원을 위한 상담은 한계

* 현재 50개 서민금융센터 중 7개 센터만 고용복지+센터에 입점하여 상담 제공 중이며, 서민금융센터에는 연계 분야 관련 파견인력이 전무

② 금융·고용 각 연계제도가 충분하지 않아 국민체감 효과 저조

- 고용노동부가 아닌 서금원 소속의 직업상담사가 상담을 함에 따라 고용지원제도* 연계에 한계가 있고 체감 효과**도 저조

* 고용지원제도 중 「국민취업지원제도」만 연계('23.5월~)

** ('23.12월 기준) 정책서민금융 이용자 중 고용제도 연계자(3,218명) 비중은 0.46%

③ 금융·고용지원 제도 간 별도의 환류시스템 부재

- 정책서민금융 이용시 일회성으로 고용지원제도를 연계하여, 이용자의 상황 변화에 따른 체계적 지원에 한계

- 정책서민금융 지원체계상 취업자에 대한 인센티브 부재*

* 금융교육 이수자, 사회적배려 대상자 등에게는 보증료 인하를 지원 중

III. 제도개선 방안

서민·취약계층의 경제적 자립을 보다 근본적으로 지원

지원대상
확대

고용지원제도 필수 안내대상을 **정책서민금융·채무조정
이용자 중 무소득·비정규근로자** 등으로 확대

연계체계
구축

금융·고용 제도 간 **양방향 온·오프라인
지원시스템**을 보다 촘촘하게 연계

연계제도
확대

정책서민금융·채무조정 이용자가 체감할 수 있도록
연계하는 **고용제도**를 확대

환류시스템
도입

취업자 대상 정책서민금융 **인센티브**를 부여하고
연체자·실효위기자 대상 **고용지원제도 재연계**

【추진과제】

1. 연계 **지원대상** 확대

- ① 고용지원제도 연계 대상 확대

2. 온·오프라인 **연계체계** 구축

- ① 금융·고용 간 양방향 지원시스템 연계
- ② 금융·고용 복합지원 창구 마련

3. 연계 **지원제도** 확대

- ① 정책서민금융·채무조정 이용자에 대한 연계 고용지원제도 확대
- ② 정책서민금융·채무조정 이용 청년에 대한 고용지원 강화

4. **환류시스템** 도입

- ① 취업자 대상 정책서민금융 인센티브 부여
- ② 정책서민금융 연체자·채무조정 실효위기자 대상 고용지원제도 재연계

1 고용지원제도 연계 대상 확대

□ (현행) 정책서민금융·채무조정 이용자 중 고용지원제도 연계 대상이 제한적

○ 서금원은 서민금융통합지원센터에 내방한 소액생계비대출 이용자에 한해 복합상담을 지원하고 있으며,

- 햇살론 등 여타 상품의 경우 센터 방문시 제한적으로 지원 중*

* 센터방문시 본인의 의사 또는 상담직원의 재량에 따라 복합상담 진행

○ 신복위의 경우 채무조정 이용자를 대상으로 제한적으로 복지 연계만 지원 중*

* 본인의 의사 또는 상담직원의 재량에 따라 복합상담 진행

□ (개선) 정책서민금융·채무조정 이용자 대상 고용연계 지원 확대

○ 신복위도 고용연계 업무를 시작하여 전체 정책서민금융·채무조정 이용자가 희망시 고용연계를 받을 수 있도록 하되,

- 정책서민금융·채무조정 이용자 중 소득이 불안정한 비정규 소득자나 무소득자에 대해서는 고용지원제도를 필수적으로 안내

* 채무조정 이용자는 우선 사회취약계층(기초생활수급자, 중증장애인, 한부모가정 등) 대상으로 고용연계 지원 예정

※ 고용지원제도 연계 대상자 확대(3천명 → 26만명)

- (현행) 소액생계비대출 이용자 중 고용제도 연계자 연간 3천명 지원

- (개선) 정책서민금융채무조정 이용자 중 무직 비정규직근로자 등 연간 26만명으로 확대

○ 비대면 대출 이용 비중이 높은 정책서민금융의 경우, 향후 플랫폼('24.6월 구축 예정)을 통해 비대면으로도 연계 신청이 가능

1 금융·고용 간 양방향 지원시스템 연계

- (현행) 정책서민금융·채무조정 이용자와 고용지원제도 이용자를 금융·고용지원 제도로 상호 연계하기 위한 채널이 부재

* 복지연계는 사회보장정보원의 전산시스템("행복e음")을 통해 양방향 연계 중

- 정책서민금융 이용자에 대한 고용지원제도 연계는 '일방향' (서금원→고용부), '수기방식'으로 이루어지고 있고,
- 채무조정 이용자에 대해서는 별도의 고용지원제도 연계 없이 구·이직희망자에게 서금원 또는 고용복지+센터 방문을 안내

- (개선) 서금원 및 신복위의 고용부 워크플러스(WorkPlus)* 참여 등을 통해 금융·고용 양방향 연계시스템 구축

* 지자체 복지지원팀, 일자리센터 등이 참여하여 고용복지 서비스 의뢰연계하는 시스템

- 정책서민금융·채무조정 이용자는 고용지원제도로, 고용지원제도 이용자는 정책서민금융·채무조정 제도로 상호 연계

2 금융·고용 복합지원 상담창구 마련

- (현행) 금융·고용 각 센터가 분절되어 복합지원이 필요한 경우 이용자는 개별 센터*를 각각 방문하여 상담을 진행

* 전국 서민금융통합지원센터 50개, 고용복지+센터 102개

- (개선) 고용복지+센터 내 금융상담을 위한 출장 상담 창구를 신설하고 상담사 교육을 통한 상담의 품질 개선도 병행

- 고용복지+센터 內 정책서민금융·채무조정 상담창구를 마련하여 주 1~2회 출장 상담을 통해 금융·고용 원스톱 복합 상담 제공
- 상담직원을 대상으로 온·오프라인 교육을 상호 제공*하여 연계 제도에 대한 이해도 제고

* 상담직원 등 업무 담당자 대상 교육프로그램에 반영(온라인 교육 우선 추진 하고, 기관 간 협의를 통해 대면교육도 추진)

1 정책서민금융·채무조정 이용자에 대한 연계 고용지원제도 확대

- (현행) 연계 고용지원제도가 한정적이며, 연계 체감효과도 저조
 - 구직을 희망하는 정책서민금융 이용자에 대한 연계 고용지원 제도는 국민취업지원제도*에 국한되어 있으며,
 - * 지원대상에게 취업활동비, 취업지원서비스 제공, 1년 근속시 성공수당 150만원 지원
 - 요건심사 또는 선발을 통해 운영하거나 특정계층* 등을 대상으로 지원하여 연계 효과성이 높지 않음
 - * 기초생활수급자, 북한이탈주민, 신용회복지원자, 결혼이민자, 위기청소년 등
 - 한편, 신복위 채무조정 이용자에 대해서는 별도로 고용지원 제도연계는 하고 있지 않은 상황
- (개선) 서금융·신복위 이용자를 고용부 국민취업지원제도, 내일배움카드 사업*과 연계하고, 지원대상에 정책서민금융 이용자 포함**
 - * 신청자에게 1인당 기본 300만원부터 최대 500만원 내 지원(훈련비의 45~85%)
 - ** 신용회복지원자는 既 포함되어 있어 제도 연계를 통해 참여 제고

2 정책서민금융·채무조정 이용 청년에 대한 고용지원 강화

- (현행) 정책서민금융 및 채무조정을 이용하는 청년에 대한 청년특화 고용지원 프로그램과 연계가 미흡
- (개선) 정책서민금융·채무조정 이용 청년을 일반적인 고용지원 지원제도 뿐 아니라 청년을 대상으로 한 고용지원제도와도 연계
 - 대학생, 졸업생 등 구직 청년은 대학일자리플러스센터*와 연계
 - * 청년에게 취업지원 서비스(취업상담, 지역산업 수요를 반영한 특화 프로그램 등) 제공
 - 제조업 등 빈일자리업종 취업 시 일자리채움 청년지원금(최대 200만원) 지급을 안내
 - 구직단념청년은 청년도전지원사업*과 연계
 - * 만 18세~34세 구직단념 청년 대상, 단기 프로그램 이수시 인센티브 50만원, 중장기프로그램 이수시 최대 300만원 지원, 이수 후 6개월이내 취업, 취업후 3개월 근속시 50만원 취업인센티브 지급

1 취업자 대상 정책서민금융 인센티브 부여

- (현행) 금융교육 이수자, 사회적배려 대상자* 등에게는 보증료 인하 등을 지원 중이나 취업자에 대한 인센티브는 부재

* 기초생활수급자, 차상위계층, 한부모가족, 다문화가족, 근로장려금 수급자 등

- (개선) 고용지원제도(국민취업지원제도)를 통해 취업에 성공*한 경우 신용평가시 우대하고 보증료 인하

* 국민취업지원제도 참여를 통한 취업자(11.4만명) 중 만 34세 이하 청년 비중 76%

- 서금원 신용평가모형에 고용지원제도를 통한 취업 여부를 평가요소로 포함하여 신용평가시 가점을 부여

* 신용평가시 가점을 부여하는 경우 한도 확대 가능

- 정책서민금융상품 보증료 인하*를 통해 금리 혜택 부여

* ① (햇살론유스) 국민취업지원제도를 통해 취업시 보증료 0.5%p 인하

② (기타 보증부대출상품) 국민취업지원제도를 통한 취업시 보증료 0.1%p 인하

2 연체자·실효위기자 대상 고용지원제도 재연계

- (현행) 일부 정책서민금융 이용자에게만 대출 당시 일회성으로 고용연계 중으로, 이용자의 상황변화에 따른 지원에 한계*

* 서금원 보증부대출의 경우 금융회사 대출 이후 서금원 대위변제 전까지 금융회사에서 사후관리를 하고 있어 이용자 상황 변화에 따른 복합상담 지원에 한계

- (개선) 정책서민금융 연체자 및 채무조정 실효위기자(변제금 3회 미납자)에게 고용지원제도를 다시 연계·안내

* 정책서민금융 연체자, 채무조정 실효위기자 약 20만명 지원 예정

IV. 기대효과

1 고용연계 지원대상 확대를 통한 서민·취약계층의 경제적 자활 지원 강화



2 금융·고용지원제도 간 양방향 온·오프라인 지원체계를 보다 촘촘하게 연계



3 연계 고용지원제도 확대 4 환류시스템 도입을 통해 이용자 체감도 향상



V. 향후 계획

□ 과제별 추진일정에 따라 순차적으로 추진 예정

【과제별 추진일정】

세부 과제	조치사항	추진일정
1. 연계 지원대상 확대		
① 고용지원제도 연계 대상 확대	업무프로세스 마련 및 상담직원 교육	'24.6월~
2. 온·오프라인 연계체계 구축		
① 금융·고용 간 양방향 지원시스템 연계	연계시스템 구축	'24.下
② 금융·고용 복합지원 창구 마련	교육프로그램 마련 상담소 협의 및 창구 마련	'24.3월~
3. 연계 지원제도 확대		
① 정책서민금융·채무조정 이용자에 대한 연계 고용지원제도 확대	고용부 고시 개정	'24.3월~
② 정책서민금융·채무조정 이용 청년에 대한 고용지원 강화	업무프로세스 마련	'24.6월~
4. 환류시스템 도입		
① 취업자 대상 정책서민금융 인센티브 부여	쏟업권 전산개발 및 CSS모형 반영	'24.下 * 햇살론유스 보증료 인하 우선 추진('24.3월)
② 연체자·실효위기자 대상 고용지원제도 재연계	업무프로세스 마련 및 상담직원 교육	'24.6월~