

「금융-고용-복지 복합지원 추진단」
제2차 회의

금융 · 고용 · 복지 복합지원 방안

2024. 6. 27.

관 계 기 관 합 동

순 서

I. 추진배경	1
II. 추진방향	2
III. 주요 추진과제	3
1. 금융-고용 복합지원	3
2. 금융-복지 복합지원	4
3. 금융-기타 복합지원	6
4. 고용-복지-금융 복합지원 및 인프라 강화	7
IV. 향후일정	10

I. 추진배경

- (현황) 서민금융 이용자의 온전한 경제적 자립 지원을 위해, 서민금융통합지원센터(서금센터)에서는 서민금융 제공 시 고용^①, 복지^②도 함께 지원 ☞ 금융-고용-복지 복합지원

- ① (고용) 서금센터 직업상담사가 구직 희망 방문 고객 등을 대상으로 취업 지원 및 고용부 국민취업제도와 연계
- ② (복지) 금융지원 대상 고객이 복지서비스도 받을 수 있도록, 서금센터 방문 고객을 행정복지센터(지자체)로 연결

- (최근경과) 금융-고용-복지 복합지원 강화 필요성이 강조(민생 토론회 등)된 이후, 속도감 있게 부처 간 협업 진행

- (금융위·고용부^{1.24일}) MOU 체결, 금융-고용 복합지원* 방안 발표

- * ① 고용지원제도 연계 대상 확대 / ② 온·오프라인 연계체제 구축 /
③ 서민금융 이용자 대상 연계 가능한 고용 지원제도 확대 /
④ 취업자 대상 인센티브, 연체자 고용 재연계 등 환류 시스템 도입

- (행안부·금융위^{4.29일}) 협업과제 추진 조직(금융위 복합지원팀) 출범

- (금융위·행안부·복지부·고용부 등^{5.7일}) 「금융-고용-복지 복합지원 추진단」 1차 회의 진행, 금융-고용 外 복합지원 강화 방안 논의

➡ 1차 회의 이후 유관기관 실무협의를 거쳐 「금융·고용·복지 복합 지원 방안」을 마련했으며, 6.27일 추진단 2차 회의에서 대외발표

- 향후 해당 방안을 적극 이행하고, 현장의 목소리를 반영해 지속적으로 보완·발전

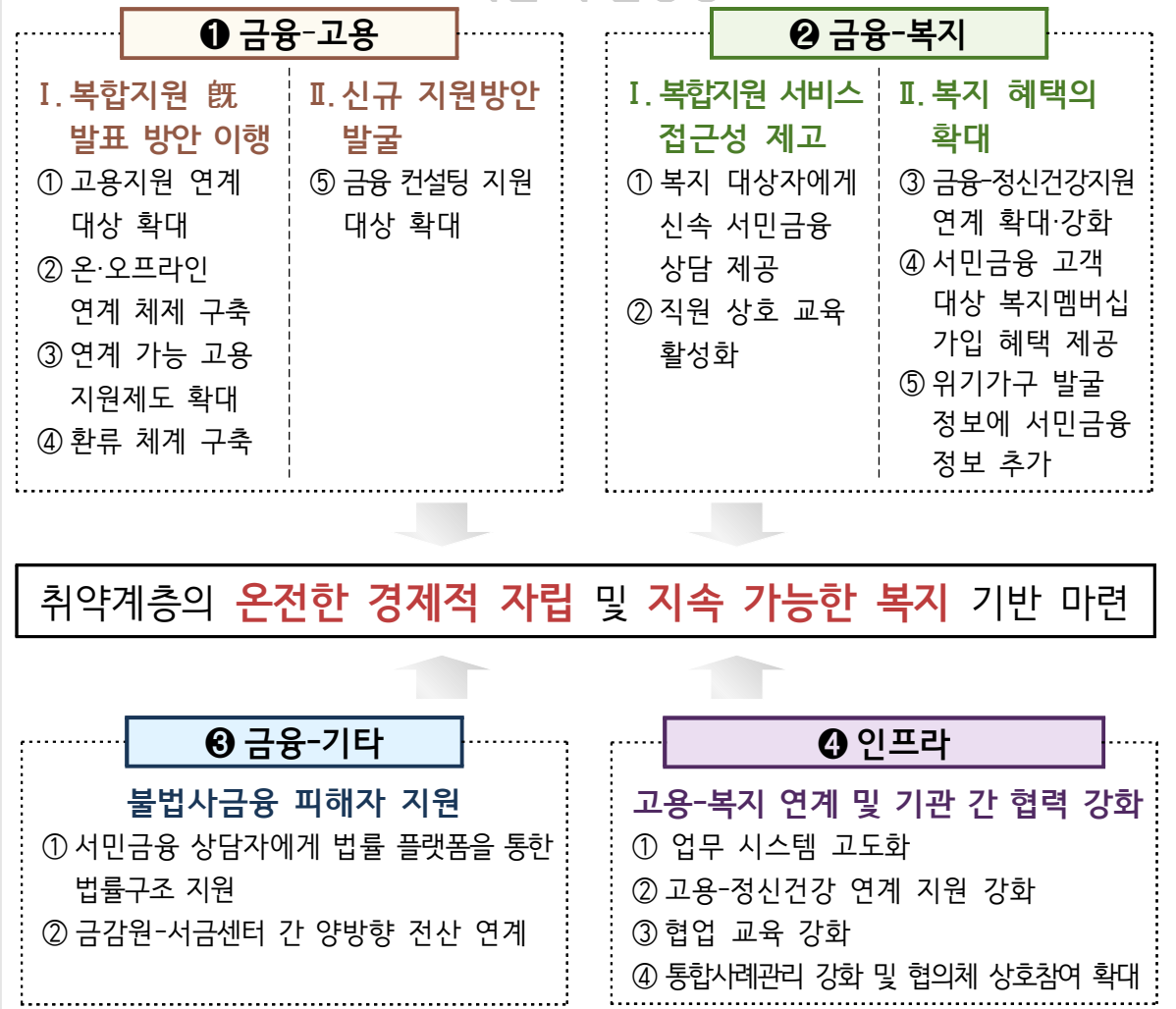
II. 추진방향

◇ 분야별 주요 과제 추진 ☞ 금융-고용-복지 복합지원 강화

- ① (금융-고용) 「금융-고용 복합지원 방안」^{‘24.1.24. 발표} 적극 이행
+ 신규 지원방안 발굴
- ② (금융-복지) 서금센터 이용 고객의 복합지원 서비스 접근성 제고
+ 누릴 수 있는 복지 혜택 확대
- ③ (금융-기타) 서금센터 이용 고객의 불법사금융 대응 지원
- ④ (인프라) 서금센터 外 고용복지+센터 등을 통한 복합지원 제공 강화

➔ 미시취약계층의 온전한 경제적 자립 및 경쟁력 향상 지원
+ 거시경제활동참가율 제고 및 지속 가능한 복지 기반 마련

< 기본 추진방향 >



Ⅲ. 주요 추진과제

1

금융-고용 복합지원

既 발표 방안(「금융-고용 복합지원 4대 방안」) 적극 이행 + **신규 지원방안** 발굴

① (기존) **既 발표 방안** 차질 없이 이행 중^{고용부·금융위}

① 고용지원제도 연계 대상 확대

- 서금센터 오프라인 방문 금융상품 이용자 중 무소득·비정규소득자에게 고용제도를 안내 중이며('24.4월~), '24.6월부터는 온라인 연계도 시작

② 온·오프라인 연계 체제 구축

- 온라인 워크플러스 시스템을 활용한 고용연계 진행('24.3월~),
오프라인 상호 출장소 적극 운영 및 확대 추진('24.6월 기준 금융→고용 18개 / 고용→금융 13개)

③ 연계 가능한 고용지원제도 확대

- 연계·안내 고용지원제도가 1개 → 5개로 확대*되었으며('24.4월~), 연계 경로도 확대
(기존 '워크플러스'에 서민금융 플랫폼 '잇다' 추가, '24.6월~)

* 前 국민취업지원제도 → 後 국민내일배움카드, 대학일자리+센터, 일자리채움청년지원금, 청년도전지원사업 추가

- 한편, 정책금융 이용자는 국민취업지원제도 참여 기회 보장('24.2월~)

④ 인센티브 도입, 연체자 고용 재연계 등 환류 시스템 구축

- 국민취업지원제도를 통한 취업자 대상 햇살론유스 보증료 인하(0.5%p, '24.3월~) 등 금융 인센티브 제공과 더불어,
- 정상 상환이 어려운 정책금융·채무조정 이용자에 대한 고용지원 제도 재안내·재연계(알림톡·유선상담)도 진행 중('24.4월~)

② (신규) **신용·부채관리 컨설팅** 지원 대상 확대^{금융위}

- (현행) 서금원은 신용·부채관리 컨설팅*을 정책서민금융 이용자에 대해서만 제공 중

* 월 1회 전문가가 신용·부채 상태를 점검, 금융 비용 경감 솔루션을 제공하는 사업
(완료자의 52.4%가 신용점수 상승 / 이용자에게 정책서민금융상품 금리 혜택 제공 중)

- 그러나, 정책서민금융을 이용하지 않는 신규 취업자도 건전한 신용 생활 유지를 위한 컨설팅 수요가 상당한 상황

➡ (개선) 컨설팅 대상에 정책서민금융未이용 금융-고용 연계자 추가

서금센터 이용 고객의 **복합지원 서비스 접근성 제고 + 혜택 확대**

가. 접근성 제고

① 복지 대상자에게 **신속 서민금융 상담 제공**^{금융위}

- (현행) 사회보장정보시스템(행복이음)을 통한 지자체(복지) → 서금센터(금융) 온라인 연계는 **활발***하게 진행 중

* 전체 지자체 → 유관기관 지원의뢰 건 중 서금센터로 32.4%(5,836건) 의뢰('23)

- 다만, 금번 대책으로 복지 → 금융 연계가 보다 **활성화**되며 서민 금융 의뢰인 증가 시, **예약적체** 등으로 적시대응에 어려움 우려

➔ (개선) 서민금융콜센터* 내 복합지원 서비스 의뢰 건 전담 인원을 2배 이상 확대하여 신속한 상담 진행

* 지자체에서 서금센터로 금융상담 의뢰 시 서민금융콜센터에서 기초 금융상담 실시 후 서금센터 전담 상담원 배정

② 금융-복지 연계 강화를 위한 **상호 교육 활성화**^{복지부·금융위}

- (현행) 지자체는 복지 전문성이 있으나 금융 전문성이 부족하고, 서금센터는 금융 전문성이 있으나 복지 전문성 부족*

* 서금센터 상담직원 설문조사('23.10월) 결과 '명확하고 자신있게 설명할 수 있는 복합상담'은 휴면예금>채무조정>불법사금융>**복지연계**>취업연계 順

- 복합지원 활성화를 위해 지자체·서금센터의 **인적 역량 강화** 필요

➔ (개선) ① 금융 → 복지 서금센터, 보건복지인재원 등을 통해 복지 공무원 대상 서민금융·채무조정 교육* 활성화

② 복지 → 금융 서금센터 직원 대상 복지멤버십 가입 안내 등 복지 제도 관련 온라인 교육 제공 추진

* 사회복지공무원 연수 내 '채무조정'('21.3월~), 정책서민금융('24.3월~) 교육과정 운영 중

나. 복지 혜택 확대

③ 금융-정신건강 지원 간 연계 확대·강화 복지부·금융위

- (현행) 서금센터 방문 고객 중 자살위험군에 한해 정신건강 복지센터(복지부·지자체) 등을 통한 정신건강 상담 안내 중('18.6월~)
- 한편, 복지부의 '청년 마음건강 지원사업(만 19~34세 대상)'이 '전국민 마음투자 지원사업(연령 제한 없음)'으로 확대되어, '24.7월부터 쏘연령 대상 심리상담 서비스 제공 예정

➡ (개선) ❶ 서금센터→정신건강복지센터 안내 대상자를 자살 위험군 외 심리상담 필요 고객(국민)으로도 확대하고,
❷ 심리상담 필요 고객 중 고위험군은 서금센터에서 정신건강 복지센터로 전산적으로 연계할 수 있도록 하며,
❸ 서금센터를 통한 복지부 전국민 마음투자 지원사업 홍보 강화

④ 서민금융 고객 대상 복지멤버십 가입 안내 등 강화 복지부·금융위

- (현행) 복지부는 복지멤버십(맞춤형 급여 안내) 가입자에게 중앙·지방의 복지서비스 89개를 맞춤형* 안내 중

* 멤버십 가입자의 소득·재산 등을 분석하여 복지서비스(사회보장급여) 추천

- 서금센터 이용 고객 중 복지멤버십 가입으로 자립에 도움이 되는 복지서비스를 안내받을 가능성이 높은 고객* 규모가 상당하나,

* 총 유관기관→지자체 복지의회 건 중 서금센터에서 90.7%(42,401건) 의뢰('23)

- 해당 고객의 복지멤버십 가입을 유인하는 인센티브 등 부족

➡ (개선) 서금센터 방문 고객에게 복지멤버십 가입을 안내(권유)하고, 가입이 확인*된 자에게는 금리(보증료) 인하 인센티브 제공

* ('24년) 가입 확인서 수기 확인 → ('25년) 복지부-서금원 전산 연계로 확인 추진

5 **위기가구 발굴 정보**에 서민금융 정보 추가^{복지부·금융위}

- (현행) 복지부에서 활용 중인 위기가구 발굴 정보(現 45종)에 복지 사각지대에 놓여 있을 우려가 큰 ①정책서민금융 신청 반려자와 ②연체자의 정책서민금융 이용 정보 등 未포함

➡ (개선) 위기가구 발굴 정보에 ①상대적 취약차주의 서민금융 거절 내역 등*과 ②연체자의 정책서민금융 이용 여부** 추가

* 취약차주(신용점수 하위 20% 등)이면서, 상환능력 부족 등의 이유로 심사가 거절된 차주(단, 정보 제공에 동의한 경우)

** 연체자 동의 없이 제공되는 정보로, 사회보장급여법령 개정 후 제공 추진

※ [상대적 취약차주 서민금융 거절내역] 시스템 연계('25년) 전까지는 문서로 정보 제공
[연체자의 정책서민금융 이용 여부] 사회보장급여법령 개정 후 정보 제공 추진

3 금융-기타 복합지원

불법사금융 피해 서민금융 이용자 등에 대한 **실효적인 법률 서비스** 제공

1 **통합 법률구조플랫폼**을 통한 법률 지원^{법무부·금융위}

- (현행) 서금센터에서는 정책서민금융 상담자가 원하는 경우 법률구조공단 등이 제공하는 법률구조 서비스 신청 방법을 단순 안내(문자 등) 중*

* [예] 불법채권추심 피해가 확인될 경우, 채무자대리인 제도 신청 링크 발송

- 안내를 받은 상담자가 법률구조 서비스를 실제 신청하지 않을 경우, 해당 상담자가 법률구조 서비스를 제공받는 데 한계

➡ (개선) 통합 법률구조플랫폼(법률구조공단, '25년 구축 예정)을 활용해 정책서민금융 상담자에게 적극적으로 법률구조 서비스 제공

※ [예] 정책서민금융 상담자(甲씨)의 불법사금융 피해 확인 → 해당 상담자(甲씨) 정보를 서금센터가 직접 통합 법률구조플랫폼에 입력(상담자 동의 필요) → 법률구조공단에서 甲씨에게 연락하여 법률구조 서비스 상담·제공

② 금감원-서금센터 간 양방향 전산연계 금융위·금감원

- (현행) 서금센터에서는 불법사금융 피해(우려)* 상담자에게 금감원 불법사금융 피해신고센터로 신고를 적극 안내** 중

* 불법사금융 피해 신고(건): 9,918('21년) → 10,913('22년) → 13,751('23년 / '21년 比 +39%)

** 소액생계비대출 방문 상담건 중 10,191건에 대해 불법사금융 예방 안내

- 다만, 고령층 등 취약계층을 보다 효과적으로 보호하기 위해선, 단순 안내 이상의 적극적인 지원방안 마련 필요

➔ (개선) 금감원과 서금센터 간 양방향 상담 연계*를 전산화하여 불법사금융 피해자에 대한 상호지원 체계 구축

* (금감원→서금센터) 서민금융 상담 희망 시, 불사금 피해자 인적사항 및 관련 정보
(서금센터→금감원) 불사금 피해 확인 시, 상담자 인적사항 및 피해 관련 정보

4

고용-복지-금융 복합지원 및 인프라 강화

고용복지+센터에서 수요자 맞춤형 고용·복지·금융서비스 통합 제공 및 참여기관 간 협력 내실화

① 고용-복지 연계 강화를 위한 업무 시스템 고도화 복지부·고용부

- (현행) 고용부(워크플러스) ↔ 복지부(행복이음) 간 연계 시스템을 운영 중이나, 업무지원 기능 중심이며 복합지원 업무 구현에 한계

➔ (개선) ①워크플러스·행복이음 기능 개선·연계 강화*로 서비스 신속 제공, ②연계 서비스 관련 지침** 개정

* 상세 상담정보 공유, 고용 ↔ 정신건강 서비스 참여자 의뢰 절차 간소화(전산화) 등

** 워크플러스의 행복이음 의뢰 기능 관련 내용을 고용복지+센터 운영 지침에 추가

② 고용-정신건강 서비스 연계 지원 강화 복지부·고용부

- (현행) 고용복지+센터 내 설치된 심리상담센터를 통해 구직자에게 정신건강 서비스를 지원* 중이나, 해당 서비스 수요는 지속 증가 중

* 보다 전문적인 정신건강 지원필요 대상자는 지자체를 통해 정신건강복지센터에 의뢰하거나, 지역 센터간 자체 협약 등을 통해 출장상담 등 지원 중

- 정신건강복지센터에 방문한 상담자에게 취업지원 연계 시, 재할 효과가 더욱 클 것으로 예상

➡ (개선①) 고용복지+센터 구직자 대상 정신건강 지원 강화*

- * ① 고위험군에 대한 정신건강복지센터 직접 연계 등 지원 강화
- ② 정신건강복지센터와 협력하여 정신건강 교육, 캠페인 등 제공 활성화
- ③ 고용복지+센터에서 마음투자 지원사업 의뢰서 직접 발급

➡ (개선②) 정신건강복지센터 이용자에게 고용지원 제도* 연계

* 국민취업지원제도, 청년도전지원사업, 대학일자리플러스센터, 구직자도약보장패키지, 장애인 취업성공패키지 등

③ 고용-복지 서비스 연계 협업 교육 강화 복지부·고용부

- (현행) 고용복지+센터, 지자체 및 정신건강복지센터 간 연계*가 이루어지고 있으나, 각 기관 담당자 대상 교육 지원 등은 부족

* ① 고용복지+센터(102개 중 83개소)에 지자체 복지담당자 입주하여 복지 상담·연계 중, 미입주 고용복지+센터 및 지자체는 워크플러스와 행복이음 시스템 통해 연계 중

② 현재 정신건강복지센터와 연계하여 출장상담 등 지원 중인 고용복지+센터는 20개소

➡ (개선) ① 고용→복지 고용복지+센터 직원 대상 복지제도 교육 제공 및 고용복지+센터 방문자를 대상으로 복지멤버십 가입 안내

② 복지→고용 복지분야 교육과정 내 고용지원제도 교육 제공

4 통합사례관리 강화 및 협의체·회의 상호참여 확대 복지부·고용부·금융위

- (현행) 고용부(고용복지+센터)와 복지부(지자체)에서 각각 사례관리 협의체*를 운영하고 있으나, 협의체 간 인적 교류는 제한적

* [고용복지+센터] 사례관리협의체 / [지자체] 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀(일반 사례관리), 시·군·구 희망복지지원단(찾아가는 보건복지팀에서 해결 어려운 고난도 사례 논의) 등

➡ (개선) 고용복지+센터 사례관리 협의체, 지자체 통합사례회의에서 복합지원 필요 사례 논의 시 고용복지+센터·지자체·서금센터 등 유관기관 합동 참여 확대

- 특히, 지역 내 각종 지원기관간 협력 방안이 논의되는 시·군·구 지역사회보장협의체*에 고용복지+센터 참여 확대

* 사회보장 관련 서비스 제공기관 간 연계·협력 강화를 위한 지역 내 협의체

IV. 향후 일정

◇ 기관별로 차질 없이 하기 일정에 따라 복합지원 업무를 추진하고,
'24년 말 관계기관* 공동으로 복합지원 현황 및 성과 점검

* 금융위, 행안부, 복지부, 고용부, 금감원, 서금원, 신복위 등

정책 과제	시행 시기
1. 금융-고용 복합지원	—
① (既발표 방안) 지속 이행	'24.7.~
② (신용부채관리 컨설팅) 전산 시스템 구축	'24.10.~
2. 금융-복지 복합지원	—
① (신속 서민금융 상담) 콜센터 내 복합지원 전담 인원 추가 배치	'24.7.~
② (상호 교육 활성화) 온·오프라인 상호 교육 실시·강화	'24.7.~
③ (금융-정신건강 연계 강화)	—
○ 연계 대상자 확대, 지원사업 홍보	'24.10.~
○ 전산 연계	'25.上.~
④ (복지멤버십 안내 등 강화) 복지멤버십 가입 확인 절차 마련 및 인센티브 제공	'24.下.~
⑤ (위기가구 발굴 정보 확대)	—
○ 서민금융 정보 복지부 제공 개시	'24.10.~
○ 전산 연계	'25.上.~
3. 금융-기타 복합지원	—
□ 법률구조플랫폼 구축 및 금감원-서금센터 전산 연계	~'25.下.
4. 고용-복지-금융 복합지원 및 인프라 강화	—
① (고용-복지 업무 시스템 고도화) 워크플러스-행복이음 시스템 간 연계 서비스 확대	~'25.下.
② (고용-정신건강 연계 강화) 출장상담 등 제공 확대, 의뢰서 발급 및 고용지원 제도 연계	'24.7.~
③ (교육) 고용-복지 협업 교육 강화	'24.10.~
④ (교류) 기관별 사례관리 협의체 및 회의 간 교류 확대	'24.下.~