

보도시점 2026. 4. 22.(수) 15:00 배포 2026. 4. 22.(수) 09:00

서민 취약계층을 더 넓게 살피고 더 꼼꼼히 챙기는 복합지원이 되겠습니다

- 전국 복합지원 실적 1위 현장에서 간담회 개최, 직원 격려 및 건의 청취
- 영세 소상공인 연계지원 확대, 서민 취약계층을 위한 맞춤형 보험상품 개발·연계, 선제적 복합지원 알림, 상담 전 주기에 걸친 인프라 개선 등 추진

금융위원회(위원장 이덕원, 이하 금융위)는 4월 22일(수) 서울 양천 서민금융통합지원센터(서울 양천구)에서 금융소비자국장 주재로 유관기관*과 함께 ‘금융·고용·복지 복합지원 현장 간담회’(이하 ‘복합지원 간담회’)를 개최했다고 밝혔다.

* 고용복지플러스센터, 행정복지센터, 서민금융진흥원, 신용회복위원회

이번 복합지원 간담회는 금융·고용·복지 복합지원 전담조직 신설(금융위, '24.4.29.) 2주년 및 「복합지원 현장운영 내실화 방안」(관계기관 합동, '25.3.13.) 시행 1주년을 맞아 복합지원 상담 현장을 방문하여 복합지원 체계의 중추를 맡고 있는 일선 상담직원분들을 격려하면서 애로·건의사항 및 복합지원 성과 창출과 관련한 경험을 들어 향후 정책에 반영하고자 함이다.

특히 복합지원 간담회가 열린 서울 양천 서민금융통합지원센터는 '25년도 전국 서민금융통합지원센터(50개) 중 복합지원 연계 실적 1위를 차지(9,071건)*하는 등 독보적인 성과를 내고 있다는 점에서 최근 고물가 등으로 인해 서민 취약계층에 대한 경제적 도움의 손길이 더욱 절실해지는 가운데 다른 서민금융통합지원센터의 모범이 되고 있다.

* 전국 서민금융통합지원센터 복합지원 연계 평균 실적('25) : 2,562건

< 금융·고용·복지 복합지원 주요 성과 >

'24년부터 금융·고용·복지 복합지원이 본격 개시되고 고도화됨에 따라 '23년 기준 연간 4.6만여명에 불과했던 복합지원 서비스 연계자 수는 '25년 연간 16.5만여명으로 약 3.5배 증가하여 복합지원을 통한 도움의 손길을 경험한 분들이 크게 늘었다. 아울러, '24년 이후 금융-고용 연계자 중 무직·비정규직이었던 분들의 비중은 77.9%, 연소득 2,500만원 이하였던 분들의 비중은 78.8%로 실제 경제적 재기 지원이 절실한 분들*을 중심으로 복합지원이 이뤄지고 있음이 확인되었다. 특히, 3회 이상 채무조정 연계자 비중**을 통해 복합지원이 고위험 취약계층의 금융여건을 개선하고 실질적 회복에 기여하고 있음을 알 수 있었다.

* (금융·복지 분야 연계자, '24~'25) 무직비정규직 비중 : 66% / 연소득 2,500만원 이하 비중 : 75.7%

** (3회 이상 채무조정 연계자 비중, '25) 非복합지원 집단 : 12.0% / 금융고용복지 복합지원 집단 : 7.7%

아울러, 금융-고용-복지 복합지원 연계 주요사례를 통해 복합지원을 필요로 하는 국민들께서 여러 센터를 찾아다니는 번거로움을 덜고 체계적인 지원을 받을 수 있음을 확인할 수 있었다.

[복합지원 연계 사례]

사례 1: 금융+고용+복지 / 행정복지센터 → 서민금융통합지원센터, 고용복지플러스센터 연계

■ A씨는 고시원에 홀로 생활 중인 40대 1인 가구 미취업자로, 과다 채무 부담, 실직상태가 지속되면서 대인기피 및 공황장애 등으로 인한 사회적 단절을 경험하고 있었다. 행정복지센터는 서민금융통합지원센터, 고용복지플러스센터에 복합지원을 연계하였으며, 우선 **심리 안정프로그램을 제공**하였다. 아울러, 경제적 위기 해결을 위해 서민금융진흥원에서 **불법사금융예방대출**을 통해 **생활비 50만원**을 지원하고, 신용회복위원회와 연계해 **파산 면책절차**를 준비하였다. 또한 **주거상향지원사업**을 통해 고시원에서 **월세 35만원 수준의 안정된 주거지**를 확보하였고, **기초생활수급자**로 선정되어 **파산 면책 관련 법률비용 지원**도 가능해졌다. 특히, **국민내일배움카드**를 활용해 직업훈련과정에 최종 합격하였으며, **국민취업지원제도 2유형**에도 선발되어 **훈련장려금과 학원비를 지원**받을 수 있었다.

사례 2: 금융+고용 / 고용복지플러스센터 → 서민금융통합지원센터 연계

■ B씨는 30대 1인 가구 미취업자로, 대형마트 판매원과 식당 홀서빙 일을 전전했으나 이후 **장기실직** 상태가 지속되면서 수입이 끊겨 생계가 막막한 상황이었다. 이에 **고용복지플러스 센터**에서 서민금융통합지원센터에 복합지원을 연계하였다. 우선 당장의 생활비 해결을 위해 서민금융진흥원의 **불법사금융예방대출제**도를 안내하여 **50만원을 우선 대출**받고 이자를 성실히 납부, **추가 50만원을 대출**받아 **밀린 월세와 식비를 해결**하고 다시 구직활동에 나설 수 있었다. 아울러, **국민취업지원제도 1유형**에 참여해 **6개월간 매월 50만원씩 구직 촉진수당**을 지원받았으며, 그 결과 **B 건강검진센터에 정규직으로 취업, 4개월 째 성실히 근무** 중이다.

< 복합지원 간담회 주요 건의사항 >

금융위는 이번 복합지원 간담회를 통해 실제 복합지원 상담 체계를 현장에서 확인하면서, 복합지원 체계가 현장의 목소리가 반영되어 더욱 촘촘하게 진화할 수 있도록 현장직원들을 중심으로 건의사항을 청취하였다.

특히 다음과 같은 건의사항이 제시되었다. 우선, ▲복합지원 대상이 되실만한 분들이 상담창구를 먼저 찾거나 관련 플랫폼을 방문하기 전에 미리 복합지원 제도가 안내될 수 있다면 더 많은 분들이 혜택을 받을 수 있을 것 같다는 건의도 있었다. 또한, ▲최초상담사가 복합지원 연계 이후 연계대상자가 어떤 서비스를 제공받았는지 알 수 있다면 전체적인 서비스 제공 전말을 파악할 수 있어 향후 상담·안내 시 도움이 될 것 같다는 의견이 제기되었다. 아울러, ▲복합지원 상담 시 영세 자영업자 분들이 사업 영위와 관련한 금융상품을 문의하는 경우가 있어 도움이 될 서비스가 있으면 좋겠다는 의견이 있었다. 마지막으로, ▲복합지원을 원하는 취약 계층을 대상으로 한 전용 보험상품이 연계되거나 제공되었으면 좋겠다는 의견도 있었다.

< 촘촘한 복합지원 체계 구축 향후 계획 >

금융위는 「2026 복합지원 업무 계획」(’25.12.16., 관계부처 합동) 성과제와 연계하여 현장에서 제기된 건의사항이 향후 복합지원 체계에 적극 반영될 수 있도록 검토해 나갈 계획이다.

① **(상담 인프라 개선)** 금융위는 서민금융진흥원·신용회복위원회와 함께 수요자 중심의 복합지원 서비스 제공을 위해 상담 전 주기에 걸친 인프라 개선도 추진할 예정이다. ▲상담 예약시 ‘복합지원 자가진단’이 가능하도록 하여 대상자 여부를 사전 확인하고 고객정보를 미리 확보해 실제 상담에 활용하며, ▲실제 상담 시 고품질 상담 지원이 이뤄지도록 복합지원 상담지원 생성형 AI((가칭)‘복합지원 길라잡이’) 도입도 검토한다. ▲상담결과를 기반으로 추천된 개인별 맞춤형 정부지원 제도를 보안이 확보되고 반복알림이 가능한 공인 알림문자로 안내하는 방안도 검토할 계획이다.

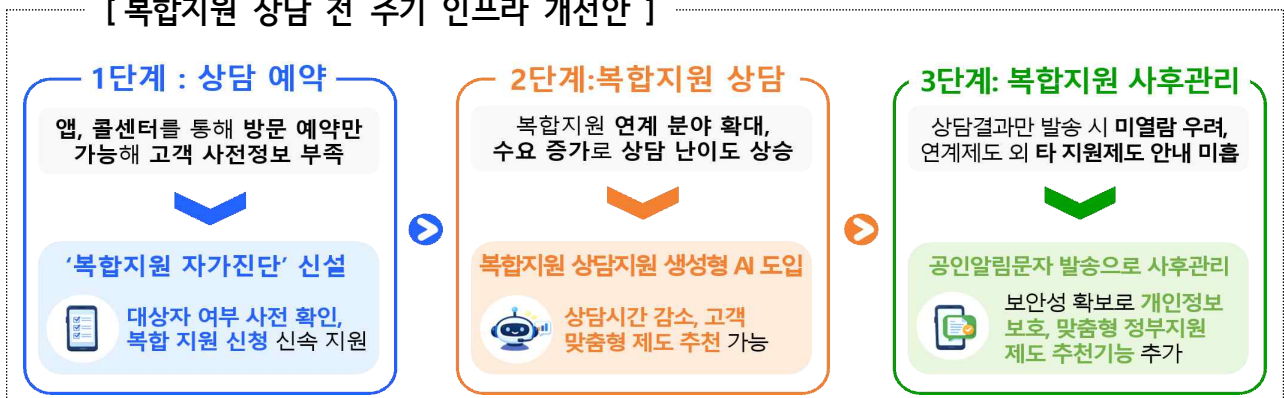
② **(복합지원 미리 알림)** 서민 취약계층을 대상으로 선제적·맞춤형 복합 지원 체계 알림 등이 가능하도록 복합지원 체계-민간 금융앱(App) 연동에 더해 국민이 자주 활용하는 공공부문 플랫폼과의 연계 및 정기적 정보 최신화 방안 등을 관계부처, 유관기관과 협의해 나갈 계획이다.

③ **(영세 소상공인 지원)** 위기 소상공인을 위한 통합지원 체계 구축과 관련하여 「경영위기 소상공인 및 서민·취약계층에 대한 선제적이고 복합적인 지원을 위한 업무협약」(’26.3.27., 금융위, 중기부) 체결에 이어 기업은행, 신용보증기금 등 유관기관과 연계 확대를 추진하여 영세 자영업자의 재기지원과 경영안정 도모에 도움이 되는 방안을 강구할 계획이다.

④ **(맞춤형 보험상품 지원)** 민간금융 복합지원 전용상품 시범출시*와 더불어 보험업권과 협업을 통해 서민·취약계층 대상 맞춤형 보험상품을 개발·연계하는 방안을 검토할 계획이다.

* BNK 부산은행 등 지역민간금융사와 소액신용대출, 적금 등 시범 출시 예정

[복합지원 상담 전 주기 인프라 개선안]



김동환 금융소비자국장은 “고물가 등으로 경제적 어려움에 처한 서민들에게 복합지원체계가 따뜻한 손길을 내밀 수 있는 공공 플랫폼으로 자리매김하고 있음을 확인했다”면서, “특히 오늘 방문한 서울 양천 서민금융통합지원센터가 달성한 전국 1위 연계 실적의 경험과 노하우가 널리 퍼지길 기대한다”고 밝혔다. 아울러, “오늘 현장 간담회를 통해 제기된 건의사항이 금융-고용-복지에 걸친 복합지원 연계망을 더욱 넓고 촘촘하게 만드는데 반영될 수 있도록 지원하겠다”고 밝혔다.

담당 부서 <총괄>	금융위원회 복합지원팀	책임자	팀 장	이호영 (02-2100-1652)
		담당자	사무관	정재윤 (02-2100-1653)
			사무관	김다영 (02-2100-1655)
담당 부서 <공동>	서민금융진흥원 고객지원본부	책임자	본부장	심재철 (02-2128-8300)
		담당자	부 장	김금석 (02-2128-8305)
담당 부서 <공동>	신용회복위원회 재기지원본부	책임자	본부장	유송화 (02-750-1241)
		담당자	부 장	김형균 (02-750-1091)