

「금융-고용-복지 복합지원 추진단」  
제4차 회의

---

# 복합지원 현장 운영 내실화 방안

## - 상담직원 역량 강화 중심으로 -

---

2025. 3. 13.

관 계 기 관 합 동

# 순서

---

I. 검토 배경 .....	1
II. 현장 중심 상담직원 역량 강화 방안 .....	2
1. 쉽게: 업무 효율화 .....	3
2. 깊게: 전문성 강화 .....	5
3. 보람되게: 사기 진작 .....	6
III. 향후 추진 계획 .....	7

# 1. 검토 배경

- 금융·고용·복지 연계 체계 구축('24.1월) 이후 복합지원의 양적·질적 성장이 있었으나, 복합적 어려움에 처한 잠재 수요자\*는 여전히 多

\* [금융] 서민금융통합지원센터(서금센터) 상담자 58만 명, [고용] 구직건수 332만 건('24년)

## 【'24년 금융·고용·복지 복합지원 실적】

- ① (연계자 수) 전년 대비 71.2%(+32,606명) 증가(특히, 고용 연계는 518%(+16,659명) 급증)
- ② (연계 대상자) 무직·비정규직, 저소득층 등 취약계층 집중 지원(지원대상의 70~80%)
- ③ (정책 실효성) 수혜자의 금융여건 개선(非복합지원 대비 고금리 대부액↓, 연체자 비중↓)
- ④ (정책 만족도) 이용자 대다수가 만족도 高(만족 81.2%, 재이용 의사 91.0%)

- 현재까지는 더 많은 서민·취약계층에 복합지원을 제공하기 위해 연계 분야·채널 및 참여 혜택 확대에 중점을 두고 개선 추진

## 【기존 복합지원 개선·고도화 방안】

- ① (분야 확대) 연계 고용지원 제도 추가(1종→5종), 정신건강·주거 분야 등 연계 추가
- ② (채널 확장) 공공이 아닌 민간(은행·여전사 등)을 통해서도 복합지원 안내·제공
- ③ (혜택 추가) 연계자 대상 고용제도(국민취업지원제도) 이용 요건 완화, 정책 서민금융 인센티브(보증료 인하, 신용평가 가점 부여) 제공 등

- 다만, 최근 복합지원 상담 현장 방문\* 시 연계 체계가 제대로 작동하기 위해서는 **상담직원의 역할·적극성이 중요함**을 확인

\* 서금센터(1개)·고용센터(3개)에서 복합지원 서비스 체험 및 직원간담회 진행('25.1~2월)

### ※ 현장의 목소리

- 상담 과정에서 직원이 복합지원 안내에 소극적인 경우 일부 존재 (방문자가 명시적인 타 분야 연계 희망 의사를 표현했을 때 복합지원 상담 진행)
- 非금융 분야 상담직원이 금융 분야 연계에 대해서 어려움을 느끼는 경우 다수

➔ 제도적으로 개선·고도화된 복합지원 서비스를 더 많은 국민께서 실질적으로 누리도록, 상담직원 역량 강화에 중점을 둔 「복합지원 현장 운영 내실화 방안」 마련

## II. 현장 중심 상담직원 역량 강화 방안

### < 기본 추진방향 >

◇ 상담직원의 복합지원 업무 부담은 낮추되 이해도는 높이고, 사기를 북돋울 수 있도록 역량 강화 추진

- ① (쉽게: 업무 효율화) 지자체 대상 수요 맞춤형 복합지원(금융) 상담을 제공하고, 쉽게 이해할 수 있는 업무 매뉴얼 등 도입
- ② (깊게: 전문성 강화) 복합지원 상담직원 대상 집중 현장 교육을 진행하고, 특히 금융 상담직원에게는 교육 수료 인센티브를 제공
- ③ (보람되게: 사기 진작) 상담직원이 참고할 수 있는 복합지원 우수사례집·영상을 배포하고, 우수직원·센터 대상 포상 정례화

분 야	추진 방향	세부 방안
1 쉽게: 업무 효율화	상담직원 업무 부담 경감	① '찾아가는 복합지원' 시범 시행(부산·광주) ② 간단 매뉴얼·홍보물 마련 ③ 공공마이데이터 활용 맞춤형 상담 신속 도입
2 깊게: 전문성 강화	집중 교육 시행 및 수료 유도	④ 상담직원 대상 집중 현장 교육 시행 ⑤ 복합지원 전문가 교육 수료 인센티브 제공
3 보람되게: 사기 진작	모범사례 전파 및 포상	⑥ 우수사례집 및 우수영상 배포 ⑦ 우수사례 포상 방안 정례화 ⑧ '마음든든 복합지원 케어' 개시

상담직원 역량 강화로 복합지원 서비스의 정책 체감도 향상

# 1

## 쉽게: 업무 효율화

### 상담직원의 복합지원 업무 부담을 경감

#### 1] 지자체와 연계하여 '찾아가는 복합지원' 시범 시행('25.2Q)<sup>금융위·지자체</sup>

- (현행) 복지(지자체 행정복지센터)→금융(서금센터) 연계 업무를 상담직원이 어려워하는 경향이 있고, 서금센터의 접근성이 낮아 연계가 되더라도 국민께서 금융 지원을 받는데 어려움 존재

\* 전국 센터(기관) 개수('25.2월): 행정복지센터·(읍·면·동)출장소 3,595개 ↔ 서금센터 50개

※ 지자체→유관기관 지원의뢰 건 중 서금센터 의뢰 비중이 매년 30% 내외('23년 32.4%<sup>5,836건</sup>, '24년 28.5%<sup>5,738건</sup>)로, 복지→금융 연계 수요자는 꾸준히 존재

#### ➔ (개선) 지자체 대상 '찾아가는 복합지원' 시범 시행

- 금융상담 수요가 많으나 서금센터가 멀리 위치한 지자체 (읍·면·동 중심)를 서금센터에서 방문해 금융 등 복합지원 제공

※ 부산·광주 시범 시행 후, 세부 운영 방안을 보완하여 대상 지자체 확대('25.下)

#### 2] 간단 매뉴얼·홍보물 마련('25.2Q)<sup>금융위</sup>

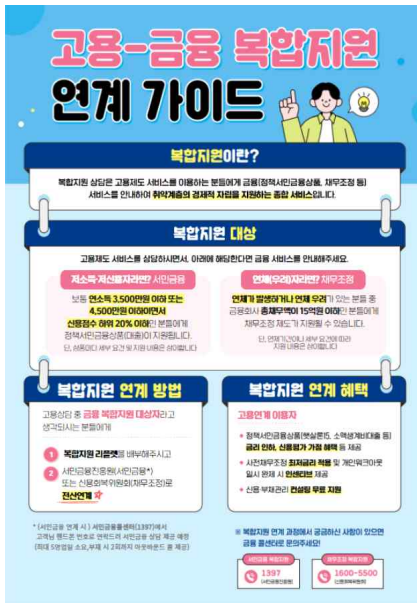
- (현행) 서민금융·채무조정 제도 매뉴얼·홍보물을 지속 배부\* 하였으나, 고용·복지 대상자가 이용할 가능성이 높은 핵심적인 제도만 추린 자료가 필요하다는 현장 의견 다수 확인

\* 고용·복지 분야 대상 금융 매뉴얼·홍보물 배포 개수: 144,938('24), 107,800('25.1~2월)

#### ➔ (개선) 고용·복지 상담직원이 쉽게 연계 업무를 처리할 수 있도록 ① 핵심 금융제도 중심 간단 연계 매뉴얼을 배부하고,

- ② 내담자에게 제도를 쉽게 설명할 수 있도록 간단 홍보물을 창구에 비치해 홍보 효과 극대화

【간단 매뉴얼·홍보물(안)】



◇ 간단 연계 매뉴얼(안)

☞ 고용·복지 **상담직원**이 복합지원 상담 시 참고할 수 있는 자료

- ① (신속하고) 상담사의 입장에서 빠르게 복합지원을 이해하고,
- ② (정확하게) 복합지원이 필요한 고객을 발굴하고, 적합한 서비스를 연계할 수 있도록 구성

◇ 간단 홍보물(안)

☞ **고객**이 복합지원을 쉽게 이해할 수 있도록 만든 간단 홍보물

- ① (누가) 어떤 고객에게 복합지원 서비스가 필요한지 확인
- ② (어디서) 복합지원 서비스를 어디에서 받을 수 있는지 확인
- ③ (어떻게) 복합지원을 통해 어떤 혜택을 받을 수 있는지 확인
- ④ (셀프진단) 고객 스스로 복합지원이 필요한지 점검하고 진단할 수 있는 간단 셀프진단



③ **공공마이데이터** 활용 맞춤형 상담 **조기 도입 추진**(‘25.7월) 금융위·행안부

○ (현행) 서금센터 상담직원의 업무 부담을 줄일 수 있는\* 행안부 **공공마이데이터 활용 맞춤형 상담\*\*** 도입 시기를 ‘25.4분기로 결정

\* 현재는 고객 진술에 의존 ☞ 연계 가능한 서비스 판별이 어렵고, 상담 시간도 길

\*\* 상담 전 본인정보제공 동의된 고객의 공공마이데이터를 토대로 연계 가능한 고용·복지 서비스 후보군을 자동 생성하고, 상담 중 해당 후보군을 중심으로 신속·정확히 연계

➔ (개선) 상담직원 업무 부담 경감을 위해 공공마이데이터 활용 맞춤형 상담 도입 일정을 앞당겨 ‘25.7월로 조정(신속 추진)

## 2

## 깊게: 전문성 강화

### 집중 교육 시행 및 수료 유도를 통해 상담직원의 전문성 향상

#### 4 집중 현장 교육 시행('25.4월) 금융위·고용부·지자체

○ (현행) 상담직원 대상 복합지원 업무 교육이 다수 진행되었음에도 불구하고('24년 40,225명 수료)하고, 연계에 어려움을 호소하는 경우 존재

- 특히, 금융·고용 지원제도의 내용이 복잡해 상담 현장에서 복합지원 필요성을 판단하기 어려운 경우가 있음

\* [예] 방문자가 상담직원에게 복합지원 제도에 대한 정보를 접했음을 알려면서 제도 이용 의사를 밝혔을 때 비로소 금융(혹은 고용) 연계 진행

➔ (개선) 금융·고용 상담직원이 **他분야 상담 기관(센터)에 상호 방문**하여 소관 분야에 대한 복합지원 집중 교육 추진

※ 특히, **쏘 금융·고용 상담 기관(서금센터 50개 / 고용복지+센터 102개) 상호 방문 교육은 '25.2분기 내 신속 진행**

#### 5 복합지원 **전문가 교육 수료 인센티브** 제공('25.2Q) 금융위

○ (현행) 서금센터 상담직원 대상 복합지원 전문가 교육과정 신설 계획을 발표하였으나('24.12월), 교육 참여 유도 방안은 부재

#### 【복합지원 전문가 교육과정(안)】

1강 현장훈련	복합지원 상담 프로세스(고객 발굴-상담-지원)에 따른 현장실습 진행
2강 기본교육	금융·상담 전문 교육 업체와 협업(전문 강사 초빙)하여, 상담 업무 시 기본적으로 숙지해야 하는 사항을 교육
3강 특화교육	복합지원 연계 각 분야별 전문가를 초빙하여 해당 분야 제도에 대한 세부적인 교육 진행

➔ (개선) 서금센터 상담직원·관리자에게 **교육 수료 인센티브 제공** (복합지원 전문가 교육과정 수료자만 서금센터에 근무 가능)

복합지원 **모범사례 전파·포상**을 통한 적극적인 업무 수행 유도

6 **우수사례집·영상** 배포('25.2Q)<sup>금융위·고용부</sup>

- (현행) 복합지원이 신규 업무임에 따라 숙련자 및 모범사례 등이 충분하지 않아, 적극적인 업무 수행에 한계

➔ (개선) 금융·고용·복지 복합지원 우수사례집·영상을 배포하여 복합지원 업무에 대한 길잡이 마련 및 자신감 향상

7 **우수사례 포상** 방안 정례화('25.4월)<sup>금융위 및 관계기관</sup>

- (현행) 복합지원 업무가 '24년부터 본격 시행되어 우수사례가 축적되고 있으나, 우수직원·센터 대상 정례화된 포상 방안은 부재

➔ (개선) 복합지원 업무 우수자를 ①연중에는 기관별 정기 실적 우수자 및 사내 복리후생 프로그램 참여자 선정 시 우대하고,  
\* 각 기관에서 소속 상담직원 등의 신청을 받아 제공하는 문화 강좌, 건강관리 지원 등  
- ②연말에는 관계기관 합동 「복합지원 컨퍼런스」에서 포상

8 **'마음튼튼 복합지원 케어'** 개시('25.2Q)<sup>금융위</sup>

- (현행) 금융→고용·복지 연계가 이루어진 후에는 상담직원이 고객과의 지속적인 교감을 통해 보람을 느낄 방법 부재

➔ (개선) 금융→고용·복지 연계 고객 대상 복합지원 상담 후기를 수집하고, 우수 상담 후기 고객 중 동의자를 대상으로는 정기적 ([예] 상담 후 6개월)으로 복합지원 연계·이용 후기 추가 수집  
- 우수 후기 고객에게는 사후관리를 제공하고<sup>고객 마음튼튼</sup>, 담당 직원에게는 후기 공유 및 인센티브 부여<sup>상담직원 마음튼튼</sup>

### Ⅲ. 향후 추진계획

◇ 방안 성실 이행을 위해 관계기관(서민금융진흥원·신용회복위원회) 내 '복합지원 현장 고도화 추진 TF' 설치 및 이행 상황 관리

정책 과제	시행 시점
<b>1. 쉽게: 업무 효율화</b>	
① '찾아가는 복합지원' 시범 시행	'25.2Q
② 간단 매뉴얼·홍보물 마련	'25.2Q
③ 공공마이데이터 활용 맞춤형 상담 신속 도입	'25.7월
<b>2. 깊게: 전문성 강화</b>	
④ 집중 현장 교육 시행	'25.4월
⑤ 복합지원 전문가 교육 수료 의무 부여	'25.2Q
<b>3. 보람되게: 사기진작</b>	
⑥ 우수사례집·영상 배포	'25.2Q
⑦ 우수사례 포상 방안 정례화	'25.4월
⑧ '마음든든 복합지원 케어' 개시	'25.2Q

□ 추진 배경

- 복지→금융 연계 업무를 상담직원이 어려워하는 경향이 있으며, 금융상담이 필요하나 서금센터가 멀어 방문이 어려운 국민 존재
- ➔ 서금센터 거점 7개 지역본부\*를 중심으로 어려운 고객이 있는 현장을 지자체와 함께 찾아가 금융 등 복합지원 상담 제공

\* 서울강원, 인천경기, 경기남부, 대전충청, 광주전라, 대구경북, 부산경남

□ 운영 세부 계획

- (추진체계) 중앙부처와 광역 지자체가 지역 발굴 및 서비스를 총괄하고, 기초 지자체\*와 서민금융 지역본부에서 상담 수행

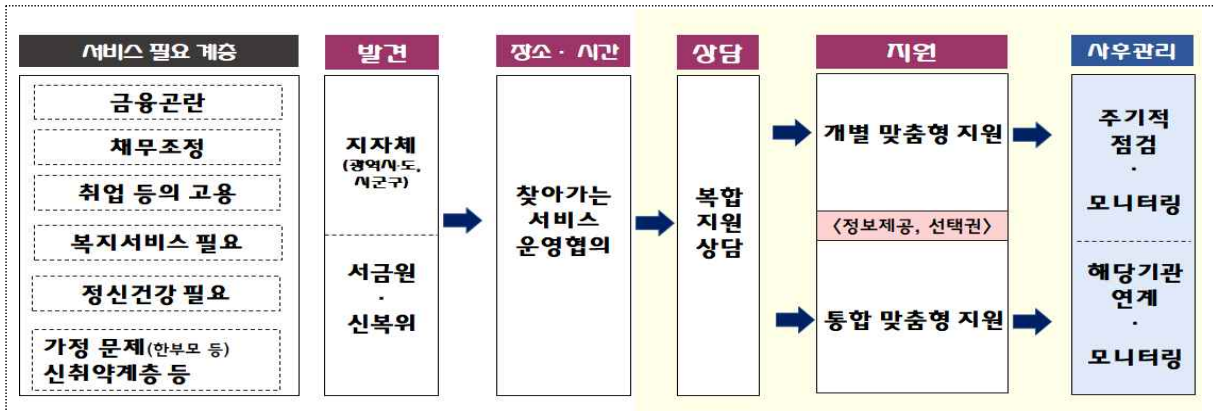
\* 찾아가는 지역을 읍·면·동(3,533개) 위주로 발굴하여 현장 밀착형 상담 진행

- (상담방식) 현행 서민금융센터의 ‘이동상담’\* 방식을 응용

\* 상담 요청 기관(주택관리공단, 국민권익위원회 등)의 신청을 받아, 서금센터 직원이 취약계층 밀집지역 또는 지방 중·소지역에 찾아가 금융상담 진행('19.10월~)

- (운영절차) ①금융상담 수요가 있는 기초 지자체에서 찾아가는 복합지원 신청 → ②지자체-서민금융 지역본부 간 장소·일정 협의 → ③상담 실행 → ④사례 상호 점검(필요 시 사후관리)

[ 찾아가는 복합지원 운영 절차 ]



□ 향후 계획

- 참여기관 간 MOU 체결('25.3월) 및 시범 시행 개시('25.2Q)

□ 추진 배경

- 서금센터 상담직원은 방문자 진술에 근거해 고용·복지 연계 중으로,
  - 복합지원이 미숙한 상담사는 타 기관에 부정확하게 연계할 수 있으며, 숙련된 상담사도 필요한 정보를 얻는데 상당 시간 소요

➔ 공공마이데이터\*를 통해 정확한 정보에 기반한 복합지원 진행

\* 고객 동의를 받아, 한 기관이 필요로 하는 정보를 정보 보유기관에서 직접 제공받는 사업

□ 운영 절차

- ① 서금센터 금융상담 전 고객이 공공마이데이터 활용 동의\* → ② 복합지원 제공을 위해 필요한 정보\*\* 확보 → ③ 고객 맞춤형 복합지원 제도 후보군 자동 생성 → ④ 후보군 바탕 상담 진행

\* 상담 실시 전 서금센터 시스템을 통해 사전 동의 절차가 진행(시스템 내 본인정보 제공 동의 창 발생 등)되도록, 공공마이데이터 연계 과정에서 기능 구현

\*\* 본인확인정보, 개인소득확인 정보 등 행정정보 25종 내외(향후 변동 가능)

[ 복합지원 상담의 공공마이데이터 활용 전·후 비교 ]

현 행	개 선
서금센터 상담직원이 상담 고객 진술에 의존해 복합지원 제공 검토	방문 상담(및 센터 예약) 고객 대상 공공마이데이터 활용 분석 先 진행
<ul style="list-style-type: none"> <li>i) 상당한 상담 시간 소요</li> <li>ii) 서비스가 미제공 될 가능성 존재</li> <li>iii) 부정확한 정보 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) 상담시간 단축</li> <li>ii) 필요 서비스 우선 제공</li> <li>iii) 정확한 정보 제공</li> </ul>

□ 향후 계획

- 관계기관 내규 정비 및 프로그램 설계('25.3월) → 전산개발('25.4~7월) → 공공마이데이터 활용 맞춤형 상담 개시('25.7월)

□ 추진 배경

- 현장 방문 결과, 금융·고용 지원제도의 내용이 복잡해 상담 직원이 복합지원 필요성을 판단하기 어려워하는 경우 존재
- ➔ 복합지원 참여기관 간 상호 방문을 통해 제도 집중 교육 진행

□ 운영 세부 계획

- (대상) 금융·고용·복지 복합지원 현장 상담 업무 수행자
- (강사) 서금센터장 등 각 분야 현장 상담 업무 경력자
- (장소) 참여율 극대화를 위해 교육 대상 기관에서 진행
  - ※ [예] 고용 상담직원 대상 금융 집중 교육 ☞ 고용복지+센터에서 진행
- (내용) 복합지원 취지, 금융·고용·복지 연계 제도\* 및 사례
  - \* 타 분야에 대한 사전지식이 없더라도 이해할 수 있도록 간략하게 내용 구성

[복합지원 집중 현장 교육 자료 예시(금융 분야)]

영상	PPT
	
<p>※ 인포그래픽을 활용한 소개 영상(1~2분)</p>	

- (유인) 각 참여기관에서 교육 이수에 대한 인센티브(교육 학점 인정, 수강 의무 부여 등) 마련 추진

□ 향후 계획

- 전국 금융·고용 상담 기관(서금센터 50개 / 고용복지+센터 102개) 대상 교육('25.2Q) → 복지 담당 기관(지자체) 대상 교육('25.3Q~)