

## 퇴직연금에 대한 소비자만족도 분석\*

차경욱 (성신여대 생활문화소비자학과 부교수)  
강주연 (성신여대 생활문화소비자학과 석사과정)  
구지연 (성신여대 생활문화소비자학과 석사과정)  
박주현 (성신여대 생활문화소비자학과 석사과정)

노후생활 안정을 위한 국민연금의 부족분을 보충하고 2층 노후소득보장 장치를 보완하기 위해, 2005년 12월 근로자퇴직급여보장법의 도입과 함께 퇴직연금제도가 시행되었다. 퇴직연금제도는 기업이 사내에 적립하던 퇴직금 제도를 대체하여 금융회사에 매년 퇴직금 해당금액을 적립함으로써, 퇴직금 체불 등 수급권 보장의 미흡하고 일시금 형태로만 지급되었던 점, 중간정산으로 인해 노후자산으로 사용되지 못했던 점 등 기존의 문제점을 해소할 수 있다. 지난 8년간 퇴직연금시장은 꾸준히 확대되어, 2013년 12월말 기준 퇴직연금 적립금은 84조원, 퇴직연금 가입자 근로자 수는 470만명으로 가입률 46%에 달한다(금융감독원, 2013).

퇴직연금제도는 설계목적에 따라 크게 확정급여형(Defined Benefit Retirement Pension, 이하 DB)과 확정기여형(Defined Contribution Retirement Pension, 이하 DC)으로 구분된다. DB는 근로자가 받을 연금급여의 산정방식과 금액 등이 사전에 확정되고 사용자가 확정된 일시금 또는 연금 지급을 위한 부담을 지는 제도이고, DC는 기업의 부담금이 사전에 확정되고 근로자가 지급받을 퇴직급여는 적립금의 운용실적에 따라 변동되는 제도이다.

퇴직연금제도는 기존 퇴직금제도와 달리 도입과정부터 대부분의 내용을 사용자와 근로자가 협의하여 결정한다. 그러나 여타의 금융상품에 비해 정보가 부족하고, 가입과 해지, 즉시적, 자율적 변경 등의 근로자의 의사결정에 제약이 따른다. 퇴직연금제도가 안정적으로 정착하고, 발전적으로 개선되기 위해서는 퇴직연금제도에 대한 근로자의 이해도를 높이고, 퇴직연금 서비스에 대한 만족도와 요구도를 파악하여 반영하는 것이 매우 중요하다.

이에 본 연구에서는 퇴직연금 가입유형별로 근로자의 이해도와 만족도 수준을 분석함으로써, 금융소비자들에게 보다 객관적이고 명확한 정보를 제공하고, 퇴직연금사업자(금융회사)에게 업무개선과 서비스 질 향상에 필요한 정보를 제공하고 한다.

본 연구에서는 퇴직연금에 가입한 20대 이상 남녀 근로자 1,190명을 대상으로 온라인 설문조사를 시행하였다. 설문조사는 마이크로밀엠브레인 EZ서베이에 의뢰하여, 2013년 10월 4일부터 16일까지 진행되었으며, 사업장 규모별 퇴직연금 도입률을 고려하여 상시근로자 30인 미만, 30인~100인 미만, 100인~300인 미만, 300인 미만으로 유의할당 표집을 하였다.

본 연구의 주요 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 퇴직연금제도에 대한 이해도를 살펴본 결과, 퇴직연금사업자(금융회사)를 알고 있는 응답자가 50.4%였고, 사업자명은 모르지만 금융업권은 아는 응답자가 18.8%였으며, 응답자의

\* 본 연구는 2013년 한국소비자원 연구비 지원으로 수행되었음

30.8%는 퇴직연금사업자를 모르고 있었다. 또한 퇴직연금상품 및 종류에 대해 '매우 잘 안다'와 '잘 안다'로 응답한 비율은 12.9%에 불과하였다. 뿐만 아니라, 퇴직연금 가입자 교육은 근로자퇴직급여보장법에서 정하는 내용임에도 불구하고, 응답자의 36.1%가 가입자교육을 받은 적 없다고 답하였다. 퇴직연금제도의 설정은 사용자와 근로자가 협의하여 결정하며, 특히 DC형 퇴직연금제도에 가입할 경우 근로자가 직접 적립금을 운용해야하기 때문에 제도에 대한 이해가 우선되어야 한다. 그러나 현실적으로 근로자들의 이해도는 매우 낮은 수준이며, 가입자교육도 부족한 것으로 파악되었다.

둘째, 퇴직연금사업자(금융회사)가 제공하는 서비스에 대한 만족도를 7개의 문항으로 조사한 결과, 평균 2.81점(5점 만점)으로 보통 수준에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 서비스 만족도 7개 문항 중 금융회사의 퇴직연금 업무 전문성에 대한 만족도만 평균 3.03점으로 중간점 이상이었다. 퇴직연금 상품종류, 운용방법 등 정보제공에 대한 만족도는 2.95점, 퇴직연금 운용현황 보고에 대한 만족도는 2.93점, 가입자 교육 횟수에 대한 만족도는 2.65점, 가입자 교육 방법에 대한 만족도는 2.66점, 가입자 교육 내용의 질에 대한 만족도는 2.72점, 기타 부가서비스(복리후생 연계서비스, 제휴할인서비스, 금융거래 우대서비스 등)에 대한 만족도는 2.75점으로, 대체로 만족도가 낮은 수준이었다.

셋째, 퇴직연금사업자의 서비스에 대한 만족도는 DB 가입자 평균 2.83점, DC 가입자 평균 2.78점으로, 두 집단 간에 유의한 차이가 나타나지 않았다. 서비스 만족도 7개 문항 중 기타 부가서비스(복리후생 연계서비스, 제휴할인 서비스, 금융거래 우대서비스 등)에 대한 만족도만 DB형 가입자의 만족도(2.78점)가 DC형 가입자의 만족도(2.66점) 보다 유의하게 높게 나타났다.

넷째, DC가입자(n=302)만을 대상으로 적립금 운용과 관련된 만족도를 추가적으로 조사한 결과, 적립금 운용방법, 운용수익, 운용보고, 서비스 접근성, 업무 전문성, 업무처리, 컨설팅 등에 대한 만족도 9문항의 평균점수가 2.83점으로 나타났으며, 9개 문항 중 만족도가 보통(3점) 이상인 문항은 없었다. DC형 가입자는 퇴직연금을 직접 운용하므로, 보다 다양하고 정확한 정보와 서비스를 제공받아야 함에도 불구하고, 현실은 그렇지 않음을 알 수 있다.

이상의 결과에서 보는 바와 같이, 퇴직연금제도에 대한 근로자의 이해도와 만족도는 전반적으로 낮은 수준이었다. 퇴직연금 가입자 보호 및 제도의 안정적 정착을 위해 제도 전반에 걸친 이해도 제고가 우선 과제이고, 가입유형(DB, DC)별 퇴직연금 운용방법 등에 대해 공공차원에서의 홍보와 교육, 법제상의 규정 강화 등 적극적인 노력이 필요하다. 또한 소비자의 합리적 의사결정과 만족도 제고를 위해 퇴직연금사업자의 정보제공 확대, 서비스 질 개선, 가입자 교육 강화가 요구된다.