



# 영국의 연금상담서비스(TPAS) 운영사례 및 시사점

류건식 선임연구위원

연구

영국은 연금가입자들이 양질의 상담서비스를 제공받을 수 있도록 공공기관인 연금 상담서비스(TPAS: The Pension Advisory Service)를 운영함. TPAS에서는 400명의 전문 상담자의 네트워크를 구축해 모든 연금 제도에 관한 상담서비스(자문·교육서비스)를 제공함. 주요 내용은 연금 파산 시의 수급권 보호, 조기 퇴직 시의 권리 및 급여 등과 같은 연금 관련 사항(이슈) 등임. 우리나라도 연금제도의 인프라가 미흡한 점을 감안해 연금포털서비스를 공·사연금제도와 관련된 정보와 지식을 제공하는 기능으로 확대하고 장기적으로 영국 처럼 연금상담서비스를 운영하는 방안 검토가 필요함. 이 경우 은퇴한 연금전문가의 재능기부차원에서 이들을 연금상담서비스의 전문가로 활용하여야 할 것임

- ■ 연금제도의 인프라가 잘 갖추어진 영국은 연금가입자가 양질의 서비스를 제공받을 수 있도록 공공기관인 연금상담서비스(TPAS: The Pension Advisory Service)<sup>1)</sup>를 도입·운영함
  - 노동연금부(Department of Work & Pension)의 재정지원을 받고 있는 TPAS는 연금제도를 올바르게 이해시키고, 노후생활을 위해 연금제도를 활용할 수 있도록 다양한 서비스를 제공함
  - TPAS는 2006년부터 노동연금부에서 재정적으로 지원을 받긴 하지만 정부로부터 독립된 업무를 수행하는 서비스기관임
- TPAS 도입배경으로는 연금제도의 이해 및 인식 부족으로 인해 연금가입 및 연금선택 저조 등이 우려되어 이를 방지하기 위한 별도의 연금제도 인프라 대책이 요구된 점 등임
  - 여기서는 TPAS가 어떻게 운영되고 있는지 상담서비스 대상 및 방법, 상담서비스 내용중심으로 살펴보고 시사점을 제시함

1) <https://www.pensionsadvisoryservice.org.uk/about-us> 등을 참조함

■ (상담 대상) TPAS는 퇴직연금, 개인연금, 공적연금(State Pension) 등 모든 연금제도에 대한 상담서비스(자문 및 교육 서비스<sup>2)</sup>)를 연금가입자 등에게 제공함

- 연금가입자 이외에 일반 국민들을 대상으로 연금제도와 연금과 관련된 민원 상담서비스를 실시하며, 특히 사용자가 동의할 경우에는 퇴직연금가입자에 대한 교육을 연금가입자에게 무료로 제공함
  - TPAS는 퇴직연금교육 프로그램 개발 및 서비스 제공에 주도적 역할을 담당하며 사용자가 퇴직연금 교육을 의뢰할 경우 무료로 교육서비스를 제공하고 있음

〈표 1〉 TPAS의 상담서비스유형 및 대상

구분	서비스 요약	대상
자문서비스	- 연금제도 관련 정보 및 지식 제공을 위한 자문상담 · 공적연금, 사적연금 등 모든 연금제도 대상 - 연금 불만 및 분쟁 등에 대한 조정 방법 설명 등 · 연금고충처리위원회를 통해 분쟁조정 자문서비스 제공	일반국민 (모든 연금가입자)
교육서비스	- 퇴직연금가입자에 대한 무료교육(예: 45분 교육) 서비스제공 · 사용자(기업)가 교육을 의뢰한 경우 등 - 연금교육 프로그램 개발하거나 이와 관련 서비스제공 등	지역연금가입자

자료: 영국 연금상담서비스 홈페이지 등에 기초하여 작성함

- 또한 연금가입자가 연금제도에 대한 불만 및 분쟁이 있을 경우, 연금고충처리위원회(Pension Ombusman)<sup>3)</sup>를 통해 상담이 이루어지도록 연계해 주고 있음
  - 연금고충처리위원회는 연금운영과 관련된 민원과 쟁의를 조사하고 결정하는 역할을 담당함

■ (상담 방법) TPAS는 상담서비스 제공을 위해 전문상담자(자발적 참여)의 네트워크를 구축하고 전화, 인터넷 등의 채널을 통해 상담함

- TPAS가 제공하는 서비스는 비영리, 공공성, 투명성이 원칙이며 전국에서 등록된 400여 명의 전문 자원 봉사 네트워크를 통해 제공됨
  - 자원봉사자들은 금융·연금전문가·변호사·회계사 등으로 구성되며, 최근에는 전직 금융관료 및 금융 회사 CEO, 사회저명인사들이 적극 참여함
  - TPAS 조직은 2017년 현재 집행위원회(이사회 의장과 5명의 이사)와 CEO를 포함한 상근 임직원 85명으로 구성됨
- TPAS의 제공 서비스는 전부 무료이며 전화, 웹사이트, 온라인 등의 채널을 통해 서비스를 제공함<sup>4)</sup>

2) TPAS는 상담서비스를 교육(상담)서비스, 자문(상담)서비스 등으로 분류하고 있음

3) 연금고충처리위원회의 역할과 권한은 국회에서 결정하고 위원장은 노동연금부 장관에 의해 임명됨

4) 野村資本市場研究所(2017. 3), “英国における金融教育に関する実態調査” 등을 참조함

■ (상담 내용) TPAS는 연금 파산 시의 수급권 보호, 연금세제 혜택, 조기 퇴직 시의 권리 및 급여 등과 같은 연금관련 사항(이슈)중심으로 상담이 이루어짐

- 자발적으로 추가기여를 허용하는 AVC(Addition Voluntary Contribution)제도, 연금 파산 시 수급권 보호 문제, 연금기여금과 관련된 세금감면 혜택 정도 등 다양한 이슈에 대해 상담함
  - 또한 연금가입자 사망 시의 연금수급권, 조기퇴직자의 권리와 급여, 규제기관과 가입자의 권리 등 세부적인 연금 분야도 상담대상이 됨
- 연금 분쟁을 연금고충처리위원회를 통해 해결하는 방법, 법원을 통해 정식으로 소송을 진행하는 방법 등에 대해 알려주고, 이에 대한 장단점도 설명해 주고 있음
  - TPAS의 상담자는 관련 분쟁 또는 민원이 적절한지 여부를 검토하고, 이에 대한 상담서비스를 제공함
- 직역연금(퇴직연금)과 관련하여 구체적인 이슈들에 대한 상세한 설명과 이슈에 대한 팸플렛 형식의 소책자들을 제공하고 있음

■ 이처럼 영국은 연금상담서비스를 운영해 연금가입자들에게 연금과 관련된 정보와 지식을 상세하게 설명·제공하고 있다는 데에 관심을 가질 필요가 있음

- 우리나라의 금융감독원 연금포털은 개인의 연금정보를 등록해 퇴직 이후 예상연금액을 조회하는 수준에 지나지 않아, 자문 및 교육서비스 등을 체계적으로 제공하는 영국과 큰 차이가 존재하기 때문임
  - 연금포털의 구조가 내연금조회, 노후재무설계, 개인연금 및 퇴직연금 안내 등으로 한정되어 실질적으로 상담서비스를 제공하기 어려운 구조임<sup>5)</sup>

■ 우리나라도 연금제도의 인프라가 미흡한 점을 감안하여 연금과 관련된 정보와 지식을 제공하기 위한 연금상담서비스를 운영하는 방안 검토가 필요함

- 먼저 현행과 같은 연금포털의 기능을 연금예상액 조회 및 연금상품소개 기능에서 공사연금제도 전반에 관련된 정보와 지식을 제공하는 기능으로 확대 개편할 필요가 있음
  - 연금포털에서 모든 연금제도의 정보와 지식을 한 눈에 파악할 수 있도록 보건복지부, 고용노동부 등으로 분산된 연금정보를 하나로 통합하는 과정이 요구됨
- 또한 장기적으로는 연금제도 인프라 구축차원에서 연금상담서비스 체계로 전환해 연금가입자들이 연금제도를 올바르게 이해하고 활용토록 할 필요가 있음
  - 이 경우 은퇴한 연금전문가(공·사적연금 분야)의 재능기부차원에서 이들을 자원봉사자로 모집해 연금상담서비스의 전문가로 활용하는 방안 모색도 요구됨<sup>kiri</sup>

5) 금융감독원의 연금포털서비스는 금융기관에 가입된 연금계약정보와 국민연금, 기타 개인이 가입한 공·사적 연금정보를 등록하여 퇴직 이후의 예상연금액 정보를 조회하는 서비스에 초점이 맞추어지고 있음. 따라서 다른 연금제도에 대한 구체적인 내용이나 정보를 제대로 이해하고 제공하는 데에는 근본적인 문제가 있음