

석사학위논문

퇴직연금모집인이 유치고객 수익률에 미치는 영향 연구

A Case on the Effects of Retirement Pension
Consultant on their Client Account Interest

2022년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

스마트융합컨설팅학과

스마트융합컨설팅전공

이 원 선

석 사 학 위 논 문
지도교수 김정렬

퇴직연금모집인이 유치고객 수익률에 미치는 영향 연구

A Case on the Effects of Retirement Pension
Consultant on their Client Account Interest

2021년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

스마트융합컨설팅학과

스마트융합컨설팅전공

이 원 선

석사학위논문
지도교수 김정렬

퇴직연금모집인이 유치고객 수익률에 미치는 영향 연구

A Case on the Effects of Retirement Pension
Consultant on their Client Account Interest

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2021년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

스마트융합컨설팅학과

스마트융합컨설팅전공

이 원 선

이원선의 컨설팅학 석사학위 논문을 인준함

2021년 12월 일

심사위원장 김 상 봉 (인)

심 사 위 원 김 정 렬 (인)

심 사 위 원 유 연 우 (인)

국 문 초 록

퇴직연금모집인이 유치고객 수익률에 미치는 영향 연구

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원
스 마 트 융 합 컨 설 텅 학 과
스 마 트 융 합 컨 설 텅 전 공
이 원 선

퇴직연금 적립금 규모와 시장은 시간이 흐를수록 점점 증가되고 있지만 실질적인 가입자들에게 정보 전달 및 수익률 등 지속적으로 정보를 제공하면서 운용을 도와주는 시스템은 현재까지 우리나라에서는 찾아보기 어렵다. 특히 DC 및 IRP 가입자들은 본인 계좌의 투자비율 및 방법을 인지하지 못해 계좌가 방치하다시피 하는 경우가 빈번하다. 현장에서 고객들을 상담하는 퇴직연금모집인으로서 지금까지 활동했던 case를 통계화했다. 모집인의 정보전달 및 조언으로 수익률에 도움을 줄 수 있음을 확인했다. 퇴직연금모집인 제도의 운영 및 활성화를 통해 가입자들의 퇴직연금 관리에 도움이 될 수 있을 것이다.

【주요어】 퇴직연금, 퇴직연금모집인, 수익률, 퇴직연금 관리, DC, IRP

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제 제기	1
제 2 절 논문의 구성	2
제 2 장 이론적 배경	4
제 1 절 퇴직연금	4
1) 퇴직연금	4
2) 퇴직연금제도 유형	6
제 2 절 퇴직연금제도 선행연구	9
1) 해외사례	9
2) 국내사례	10
3) 퇴직연금제도 모집인	13
제 3 절 이론적 선행연구	13
제 3 장 연구 설계	17
제 1 절 연구모형 설정	17
제 2 절 연구가설	17
제 3 절 변수의 조작적 정의 및 설문 구성	19
1) 변수의 조작적 정의	19
2) 설문지 구성	20
제 4 장 연구 결과	22
제 1 절 자료 조사 방법	22
제 2 절 표본 특성	23
제 3 절 기술통계 분석	26
제 4 절 타당성 및 신뢰도 분석	27

제 5 절	상관관계 분석	28
제 6 절	가설검증	29
제 7 절	가설검증결과 요약	36
제 5 장	결론 및 시사점	37
제 1 절	연구결과 요약	37
제 2 절	이론적 및 실무적 시사점	37
참 고 문 헌		42
설 문 지		45
ABSTRACT		48

표 목 차

[표 1-1] 연도별 퇴직연금 적립금 및 증감 현황	1
[표 2-1] 퇴직금 제도의 대표적인 문제점	4
[표 2-2] 퇴직연금을 도입한 사업장 현황	5
[표 2-3] 퇴직연금제도의 유형별 비교	9
[표 2-4] 퇴직연금제도의 국가별 비교	10
[표 2-5] 퇴직연금 적립금 대비 원리금보장형 상품의 비율	11
[표 2-6] 주요국의 금융교육 추진 현황	12
[표 2-7] 국내 퇴직연금모집인 등록인원 및 현황	13
[표 2-8] 관계의도 및 관계품질 이론적 배경	14
[표 2-9] 만족(도) 이론적 배경	15
[표 2-10] 서비스 및 서비스 체계 이론적 배경	16
[표 3-1] 연구 가설	19
[표 3-2] 변수의 조작적 정의	20
[표 3-3] 설문지 구성	20
[표 4-1] 인구 통계적 특성	23
[표 4-2] 상장법인 성별 평균 근속연수 변화추이	24
[표 4-3] 운용 주체별 수익률 차이	25
[표 4-4] 모집인 등록 전후 수익률 차이	25
[표 4-5] 개별 측정변수 기술통계량 분석	26
[표 4-6] 요인 분석과 신뢰도 결과	28
[표 4-7] 상관관계 분석	29
[표 4-8] 모형요약(가설 H1)	30
[표 4-9] 분산 분석(가설 H1)	30
[표 4-10] 계수(가설 H1)	30
[표 4-11] 모형요약(가설 H2)	31
[표 4-12] 분산 분석(가설 H2)	31
[표 4-13] 계수(가설 H2)	31
[표 4-14] 모형요약(가설 H3)	32

[표 4-15] 분산 분석(가설 H3)	32
[표 4-16] 계수(가설 H3)	32
[표 4-17] 모형요약(가설 H4,H5,H6)	33
[표 4-18] 분산 분석(가설 H4,H5,H6)	33
[표 4-19] 계수(가설 H4,H5,H6)	33
[표 4-20] 다중회귀분석 결과 계수(가설 H4,H5,H6)	34
[표 4-21] 모형요약(가설 H7)	35
[표 4-22] 분산 분석(가설 H7)	35
[표 4-23] 계수(가설 H7)	35
[표 4-24] 연구가설 검증결과	36
[표 5-1] 직전 3개년 퇴직연금 수익률 통계	38
[표 5-2] 퇴직연금모집인의 모집업무 위탁범위	39
[표 5-3] IFA, FA, 투자권유대행인 비교	40

그림 목 차

〈그림 2-1〉 우리나라의 연금제도 체계도	6
〈그림 2-2〉 퇴직연금 DB형 제도	7
〈그림 2-3〉 퇴직연금 DC형 제도	8
〈그림 3-1〉 연구 모형	17

제 1 장 서 론

제 1 절 문제 제기

컨설턴트로서 기업(특히 중소기업)의 컨설팅을 진행하면, 해당 기업의 가치와 적정성, 사업 방향등을 점검하는 경우가 대부분이며 일반적으로 기업을 컨설팅한다고 얘기하면 기업 자체의 방향을 논하는 경우로 생각한다. 하지만, 기업의 임직원들이 가입하는 퇴직연금 또한 기업의 비용이 출현되며 적립금 규모가 점점 쌓이고 있는데, 이를 연구하고 어떻게 운용하는 게 좋은지 지속적으로 컨설팅을 해 준 경우는 우리나라에서 극히 찾아보기 어렵다.

퇴직연금 적립금 규모는 (2020년 말 기준) 255조 5천억원으로, 직전년도 대비 34조 3천억원 (15.5%) 증가했다. 기업의 퇴직연금 신규 도입과 경과 연수에 따른 부담금 납입 증가, 세제혜택(근로자 납입금에 대해 연간 700만원, 조건 충족 - 50세 이상 등 시 연간 900만원)을 위한 근로자의 자기 부담금 납입 증가 및 수익률 제고에 의한 평가금액의 증가에 따라, 퇴직연금은 뚜렷한 성장세를 보였다. (금융감독원, 2021)

타 연기금 규모('20년)는 국민연금 833.7조, 사학연금 23.2조, 공무원연금 13.3조이다

〈표 1-1〉 연도별 퇴직연금 적립금 및 증감 현황(금융감독원)

구분	‘17년	‘18년	‘19년	‘20년
적립금(조원)	168.4	190.0	221.2	255.5
증감률(%)	14.6	12.8	16.4	15.5

제도 유형별로는 확정급여형(DB) 153.9조원 (60.2%), 확정기여형(DC) 67.2조원 (26.3%), 개인형퇴직연금 34.4조원 (13.5%)이 적립되었으며, 전년대비 증가폭은 확정급여형의 경우 15.9조원 증가(11.5%), 확정기여형 및 IRP는 9.4조원(16.3%) 이 증가했다. (고용노동부, 금융감독원 보도자료)

이 중에서도 확정기여형(DC)과 IRP는 기업들이 운용을 하는 것이 아니라 개별 사업장에 근무하는 임직원들이 직접 운용지시를 내려야 함에도, 기업이든 각 가입자들이든 제도 자체에 신경을 쓰기가 어렵거나, 어떤 상품을 어떻게 가입해서 운용해야 하는지, 또는 어떤 방식으로 사용해야 하는지 등의 정보를 가입자 본인에게 맞게끔 설명하거나 도와주는 경우 자체도 극히 드물다.

본 논문에서는 실제로 다년간 각 고객들의 퇴직연금 운용을 도와주고 있는 컨설턴트¹⁾로서 현재까지의 결과를 보고하고 이를 통해 수익률 제고에 얼마나 영향을 미쳤는지 분석했다. 모집인으로 계좌를 유치하여 실제 1년 이상 운용을 도와드린 132 case의 예시를 통해, 모집인이 계좌 운용을 도와주기 전후의 수익률을 고찰함과 동시에 앞으로의 퇴직연금 컨설팅을 돕기 위한 컨텐츠로서 활용이 가능할 것이며, 관련된 금융사 및 정부의 입법에도 기초자료로 제공될 수 있을 것이다.

제 2 절 논문의 구성

본 연구의 목적은 퇴직연금 가입자들이 상품을 가입 후 운용 및 적립 등을 도움받는 경우 본인의 적립금 상승에 미치는 영향을 살펴보는 것이며, 이를 위해 다음과 같이 구성했다.

먼저, 1장에서는 연구의 필요성과 목적, 본 논문의 구성을 서술했다.

1) 정식 명칭은 ‘퇴직연금모집인’ 으로, ‘근로자퇴직급여 보장법’ 31조 및 시행령 27조에 그 역할과 업무범위가 명시되었다. 정확한 용어 사용을 목적으로, 이하 논문에서는 퇴직연금모집인(또는 편의상 모집인)으로 사용하겠다.

2장에서는 본 연구와 관련된 이론적인 배경 및 선행연구를 고찰했다. 퇴직연금의 개념 및 도입배경, 해외 퇴직연금 도입시기 및 운용방식을 개괄적으로 얘기했고, 해외사례 및 우리나라에서 연구되었던 내용을 살펴봤다. 퇴직연금 운용을 직접적으로 다뤘던 연구 자체가 찾아보기가 매우 어려웠기에 내용을 간추리는 데 있어 어려움을 겪었다.

3장에서는 연구방법으로 2장의 내용을 바탕으로 연구를 위한 모형과 가설을 설정했고, 연구 방법을 기술했다. 또한 실제 모집인으로서 축적한 data를 바탕으로 조사대상과 자료수집 및 분석방법, 결과를 정리했다.

4장에서는 연구 가설을 분석하고, 결과를 정리했다.

5장에서는 결론 및 시사점을 도출했고, 한계점 및 향후 연구되어야 할 내용을 정리했다.

제 2 장 이 론 적 배 경

제 1 절 퇴직연금

1) 퇴직연금

우리나라 퇴직연금의 시작은 2005년 12월 1일이다. 퇴직연금제도의 전신이라고 할 수 있는 퇴직금 제도를 살펴보면, 1953년 근로기준법에 따른 임의 제도였으나 1961년 30인 이상의 사업장에 의해 의무 적용되도록 강제화되면서 법정제도로 발전했고, 범위가 확대되었다. 하지만 퇴직금제도는 이직, 중간정산, 조기퇴직 등 퇴직금이 생활자금으로 소진되는 경우가 많아 노후안정을 위한 소득재원으로서의 역할을 수행하지 못하는 경우가 많았다.

〈표 2-1〉 퇴직금 제도의 대표적인 문제점. (금융감독원)

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- 일시금 지급이 대부분이며, 중간정산의 확산 등으로 인해 노후소득 보장기능이 미흡하다.- 사내유보가 일반적이므로 기업 도산 시 근로자의 수급권이 보호되기 어렵다.- 기업 입장에서 퇴직금은 부채이나, 실질적인 비용 예측이 어려워 경우에 따라 일시금 부담이 가중되는 등 기업의 재무관리가 용이하지 못하다. |
|---|

이에, 기업이 근로자의 노후소득보장과 생활안정을 위해 근로자 재직기간 중 사용자가 퇴직금 지급재원을 외부의 금융기관에 적립하고, 이를 사용자(기업) 또는 근로자의 지시에 따라 운용하여 근로자 퇴직 시 연금 또는 일시금으로 지급하도록 하는 『기업복지제도』로 퇴직연금을 도입했다. (2021년 1월 기준)현재, 300인 이상 사업장은 90% 이상 퇴직연금을 도입 중이다.

〈표 2-2〉 퇴직연금을 도입한 사업장 현황(e-나라지표)

(단위 : %)

사업장	10인 미만	10~29인	100~299인	300인 이상
도입률	10.7	56.5	84.8	90.0

다만, 30인 이상의 중소영세사업장 도입률이 100인 이상 사업장에 비해 차이가 크다. 영세한 기업일수록 퇴직 충당금을 외부에 유치할 정도로 자금이 여유가 있지 않으며, 기업의 운용자금으로 활용할 수밖에 없기 때문일 것이다. 퇴직연금제도를 도입 시 매년 사용자 부담금을 퇴직연금 사업자에게 적립해야 할 뿐 아니라, 자산관리 수수료와 운용관리 수수료를 납부해야 하기 때문이다.

그리고, 김상우(2015)²⁾가 밝혔듯이 공기업을 비롯한 공공기관은 개별 법령에 각각의 설립 근거를 명시하여 자본금의 전액 또는 일부를 정부가 출자 또는 출연하며, 해당 공공기관의 근로자들은 공무원 수준의 정년을 보장받고, 일반 사기업과 달리 퇴직급여 보장측면에 있어서도 기업의 도산 또는 기업 주인의 비도덕적 행위에 따른 퇴직급여 지급불능 사태가 일어나기도 사실상 불가능하다. 또, 정부는 공공기관의 부채 감축을 위해 다각도로 노력중이기에 퇴직연금의 사용자 부담금 및 수수료 납부는 또 다른 재무적인 비용의 증가를 불러일으킨다.

퇴직연금의 필요성과 실질적인 부담의 issue 등 서로간의 이해가 다르지만, 이미 퇴직연금 시장은 해가 지나갈수록 그 규모가 커지고 있다. 퇴직연금 적립금 규모는 (2020년 말 기준) 255조 5천억원으로, 직전 년도 대비 34조 3천억원 (15.5%) 증가했다. 기업의 퇴직연금 신규 도입과 경과 연수에 따른 부담금 납입 증가, 세제혜택(근로자 납입금에 대해 연간 700만원, 조건 충족 - 50세 이상 등 시 연간 900만원)을 위한 근로자의 자기 부담금 납입 증가 및 수익률 제고에 의한 평가금액의 증가에 따라, 퇴직연금은 뚜렷한 성장세를 보였다. (금융감독원, 2021)

2) 김상우, (2015). 『공기업을 퇴직연금제도 운영방안 개선에 관한 연구』, 고려대학교 석사논문

제도 유형별로는 확정급여형(DB) 153.9조원 (60.2%), 확정기여형(DC) 67.2조원 (26.3%), 개인형 퇴직연금 34.4조원 (13.5%)이 적립되었으며, 전년 대비 증가폭은 확정급여형의 경우 15.9조원 증가(11.5%), 확정기여형 및 IRP는 9.4조원(16.3%) 이 증가했다. (고용노동부, 금융감독원 보도자료)

이렇듯, 퇴직연금은 3층 연금제도에서 한 층을 담당할 정도로 그 규모가 커졌기에 여기에 관련 법령, 퇴직연금의 운영 및 연구방법 또한 세밀화되어야 하는 현실이다.



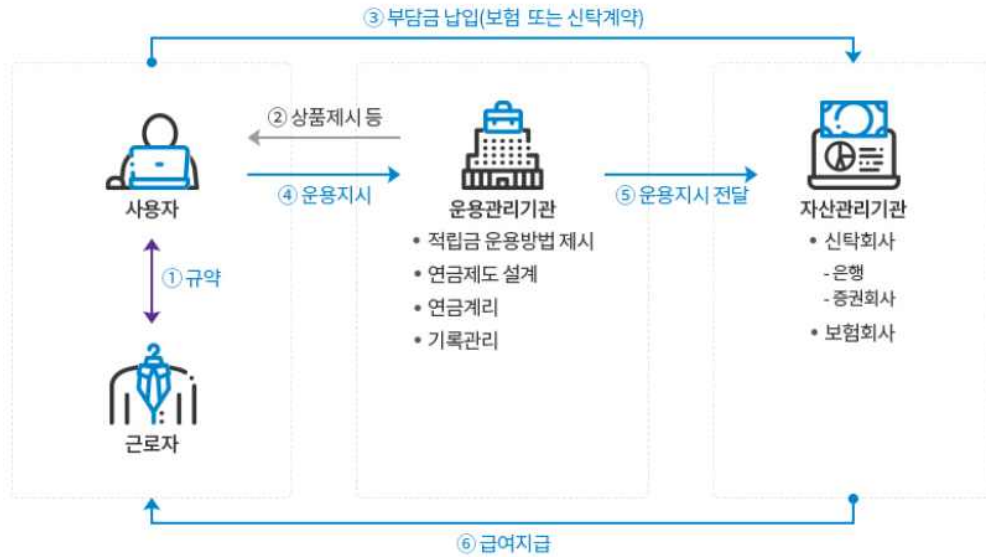
〈그림 2-1〉 우리 나라의 연금제도 체계도 (금융감독원)

2) 퇴직연금제도 유형

퇴직연금제도는 크게 확정급여형 퇴직연금제도 (DB : Defined Benefit, 이하 DB) 와 확정기여형 퇴직연금제도 (DC ; Defined Contribution, 이하 DC)로 나뉜다.

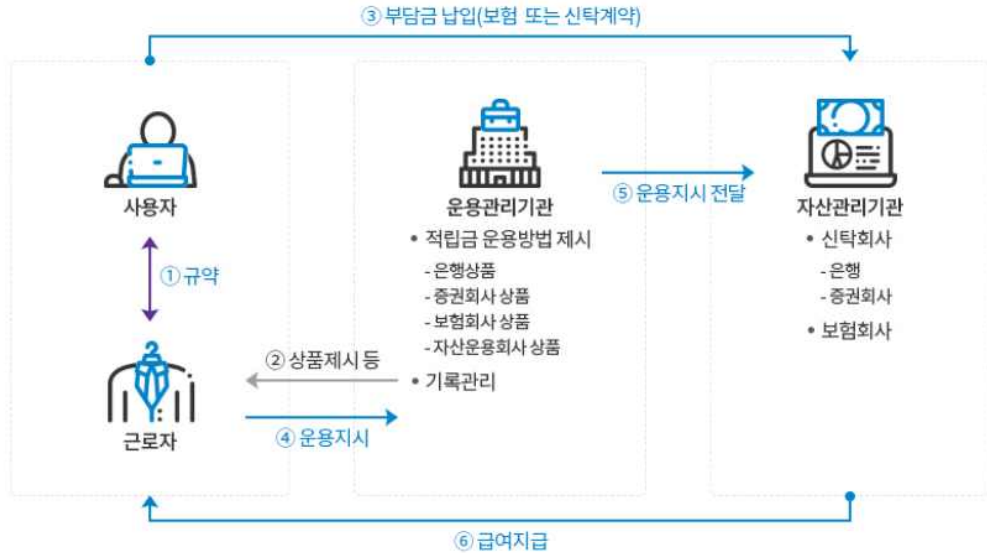
DB형은 근로자가 퇴직 시 수령할 퇴직급여가 근무기관과 평균 임금에 의해 확정되며, 퇴직 발생일 이전 3개월간의 근로자에게 지급될 임금 총액을 그 기간의 일수로 나눈 금액 (근로기준법 제 2조)으로 결정된다. 사용자가 적립금을 직접 운용하므로 운용결과에 따라 납입 부담금 수준이 변동될 수 있으며, 임금인상률,

퇴직을, 운용수익률 등 연금액 산정 가정이 변화해도 그 위험을 사용자가 부담한다.



〈그림 2-2〉 퇴직연금 DB형 제도 (금융감독원)

DC형은 사용자가 매년 근로자 연간 임금의 1/12 이상을 부담금으로 납입하고, 근로자가 적립금의 운용방법을 결정한다. 근로자가 직접 운영하기에 성과에 따라 수령액이 증가 또는 감소하며, 그 결과의 책임주체는 근로자다.



〈그림 2-3〉 퇴직연금 DC형 제도(금융감독원)

DB형이든, DC형이든 근로자의 퇴직, 이직 등이 발생 시 현재까지의 적립금을 본인 명의의 퇴직계좌에 적립하여 노후자금으로 활용할 수 있도록 만든 계좌가 개인퇴직연금계좌 (Individual Retirement Pension, 이하 IRP)다. 퇴직연금 수령 개시시점에 도달하지 않더라도 IRP를 통해 적립하고 운용할 수 있으며, 방법과 상품 등은 DC에 준용한다. 또한, 근로자가 10인 미만인 사업장은 개별 근로자의 동의 또는 근로자의 요구에 따라 IRP를 설정(기업형 IRP) 시 퇴직연금제도를 설정한 것으로 간주하기도 한다.

여기서, DB형보다는 DC형 (또는 기업형 IRP)의 차이가 크게 발생한다. 사용자 측면에서는 정해진 부담금(근로자 연간 임금의 1/12 이상) 만 납부하면 되기 때문에 비용적인 측면에서 DB형보다 DC/IRP가 유리할 수 있으며, 이미 사외로 이전했기에 기업의 운영 측면에서도 부채가 줄어든다 (회계상으로 비용 처리로 인정된다). 적립금의 운용 측면에서도 그 주체가 사용자에서 근로자로 이전되었기에 책임 소재에서 자유로울 수 있다. 반대로, 근로자는 퇴직금을 직접 운용해야 하기 때문에 상황에 따라 적립금이 큰 차이가 날 수도 있다.

〈표 2-3〉 퇴직연금제도의 유형별 비교³⁾

구분	퇴직연금제도		
	DB형	DC형(또는 기업형 IRP)	개인형 IRP
비용 부담	사용자	사용자	근로자/(개인)
운용 부담	사용자	근로자	근로자
지급형태	연금/일시금	연금/일시금	연금 (또는 일시금으로 해지)
변동성	없다	있다	있다
비용부담 수준	사용자 적립금 운용 결과에 따라 다르다	연간임금총액의 1/12이상	개인 납입 여력에 따라 다름
사외적립	일정 비율 이상	전액	전액
직장 이동 시 통산	어렵다	쉽다	쉽다
유리한 근로자	도산 위험 적고, 퇴직연금 수급관리 능력이 있는 기업	연봉제, 체불위험있는기업 직장이동찾은 경우, 임금피크제	소득 있을 시 누구나 가입가능

제 2 절 퇴직연금제도 선행연구

1) 해외사례

기본적으로 연금제도에서 공적연금(국민연금, 공무원연금 등)과 개인연금(개인이 상품을 찾아 불입. 우리나라에서는 주로 보험에서 이 역할을 많이 함)의 중간 역할로, 기업에 기초를 둔 사회정책으로 도입되었다. 정승국(2002)의 연구에서 이미 그 역할 및 제도를 체계적으로 분석했다.

3) 반정호, '한국기업의 퇴직연금제 선호에 관한 연구', 노동정책연구, 2005, 제5권 제4호 재인용. 현재 상황에 맞게 변경

〈표 2-4〉 퇴직연금제도의 국가별 비교(정승국, 2002)⁴⁾

- 스웨덴 : 노동자 소득의 2~4.5%가 투입되며, 단체협약에 근거한다. 민간부분 블루칼라/화이트칼라, 지방자치단체 노동자, 공무원에게 적용되며, DB/DC형이 도입되어 있다. 블루칼라 노동자의 기업연금 시초는 1973년이다.
- 독일 : 보충적 기업연금(supplementary occupational schemes)로 불리며, 장부적립(reserves), 펀드(support funds), 보험, 보험형식의 연금기금, 연금기금 5가지다. 기원은 공적 연금보험이 도입된 1880년대 이전으로 거슬러 올라간다.
- 영국 : DB형을 취하고 있으나, DC형이 증가하고 있으며 가입은 자발적이다. 1995년 기준으로 노동자의 50%가 가입되어 있다. DC형 평균 각출률은 노동자가 5%, 기업이 15% 수준이다. 주로 대기업 근로자들이 대상이었으며, 빅토리아 시대부터 시작되었다.

류성경(2018)⁵⁾의 연구에서 밝혔듯이, 일본의 기업연금은 2000년에 도입되었지만 명칭의 기준일 뿐이고, 현대적 의미의 도입은 1960년대의 적격퇴직연금과 후생연금기금이다. 상용근로자는 누구나 가입할 수 있는 보편적 제도로써 전 국민적 노후소득보장 장치로 손색이 없고, 가입자 보호를 위한 정교한 법률 체계까지 갖추고 있다.

고광수(2003)⁶⁾는 미국과 홍콩의 퇴직연금을 분석했다. 미국은 401(k), 403(k), 457, 소규모 사업장을 위한 간단한 형태(Simplified Employee Pension:SEP) 등이 있으며, 1974년부터 시작되었다. 홍콩 또한 Mandatory Provident Fund (MPF) scheme으로 2000년 12월부터 강제 시행되었으며, 명시된 면제대상이 아니라면 소득을 창출하는 자는 누구나 가입하도록 되어있다.

2) 국내사례

4) 정승국. (2002). 복지국가체제와 기업연금의 비교연구, *Labour Society Bulletin*, 71, 118-129.

5) 류성경. (2018). 일본의 기업연금제도에 관한 연구, 『일본근대학연구』, 61, 309-340.

6) 고광수. (2003). 기업연금과 자본시장, 『한림법학 Forum』, 13, 7-41.

앞서 서술했던 것처럼, 국내 선행적 경험과 연구이론은 거의 찾아보기가 어렵다. 기업 컨설팅에서도 퇴직연금은 미처 다루지 못한 영역이었고, 각 가입자들은 스스로 찾아서 가입해야 했기에 도입 당시, 금융사가 선택하거나 추천해 주는 상품을 그대로 보유하고, 변경 없이 시간만 지나가는 경우가 대부분이다. 그러다 보니, 가입자 본인은 보유한 상품이 어디에 어떻게 투자되는지 모르거나 잊어버린다.

조혜진(2011)⁷⁾의 논문에서, 해외 퇴직연금의 가입자교육에 대한 연구는 이미 활발하게 진행되어 왔으나, 우리나라는 근로자의 금융교육 및 퇴직연금교육과 관련된 연구 문헌은 거의 없다시피 함을 밝혔다. 10년이 지난 지금에도 퇴직연금의 운용규모의 증가 외에는 활용도 및 투자의 다변화가 거의 없는 상황이다.

〈표 2-5〉 퇴직연금 적립금 대비 원리금보장형 상품의 비율(고용노동부)

(단위 : 억원, %)

	2011년 12월	2015년 12월	2020년 12월
원리금보장형	461,171	1,127,147	2,281,000
전체	499,168	1,264,000	2,255,000
비중	92.4	89.2	89.3

이는, 근본적으로 금융관련 교육과정이 만들어지지도 않았으며 실제로 운영되고 있지 않고 있음에 기반을 둔다. 김보영(2020)⁸⁾에 따르면, 주요국은 이미 2008년의 금융위기를 계기로, 기존에 없었던 내용을 새로 만들거나 설사 있었더라도 실생활에 적용 가능한 형태로 바꿔 활용이 가능하도록 재편했다. 이미, 단순히 수익을 올리기 위한 접근에서 벗어나 행동경제학까지 범위를 확장시켜, 더 나은 재무 결정을 내릴 수 있도록 지원하는 프로그램까지 개발하여 보급에 힘쓰고 있는 상황이다. 일례로, Richard Thaler (2017. Nobel Prize)와 Shlomo Benartzi 가 공동 개발한 ‘SMarT’ 는 2006년부터 미국 연금보호법에도 적용되어, 약 1500만 명 이상의 미국인들이 은퇴 저축금을 늘릴 수 있도록 도움을 줬다.⁹⁾

7) 조혜진. (2011). 퇴직연금제도 가입자교육을 활용한 근로자 금융교육 방안 연구, *Financial Planning Review*, 4(2), 55-82.

8) 김보영. (2020). 주요국의 금융교육 현황 및 특징, 『자본시장포커스』, 18.

하지만, 우리나라는 2013년에서야 정책방안을 마련했고, ‘금융소비자보호에 관한 법률’을 2020년에 발표했다. 하지만 이는 필수사항이 아니기에 양적으로나 질적으로 매우 부족한 수준이다. 극단적인 비유이겠지만, 교육 과정이 없었기에 배우지 못했고, 상품을 활용하는 방법을 몰라 가입하지도 못했으며, 연구의 필요성도 전혀 못하고 있었던 실정이다.

〈표 2-6〉 주요국의 금융교육 추진 현황(김보영, 2020)

국가	금융교육 국가전략 제정 및 개정년도	금융교육 총괄기구	학교 내 금융교육 현황
미국	2003,2006,2011	별도 전담기구 설립 (FLEC, 2003년)	-초등학교부터 교과통합으로 시작 - 17개주 의무, 45개주 교과포함
영국	2003,2006,2014	별도 전담기구 (MAS, 2014년)	-초등학교부터 교과통합으로 시작 - 중고교(11~16세) 의무
호주	2011,1014,2018	감독기관 ASIC	-초등학교 고학년(5학년)부터 교과통합 의무
싱가포르	2003, 2014	별도 전담기구 (FESC, 2003년)	- 초등학교 사회교과 포함 - 중고교:식품 및 소비자교과 포함, 의무
한국	2013,1025,2017,2020	별도 전담기구 (금융교육협의회,2020)	- 초등학교부터 교과통합으로 시작 - 중학교(자유학년제), 고등학교(수능 후)

장인봉(2016)¹⁰⁾의 연구에서도, 퇴직연금제도의 현황 및 법적 문제를 다루긴 했지만, 수급자 관점에서의 관점은 아니기에 가입자와 금융사, 또는 모집인과의 관계정립을 서술하진 않았다. 독립자문업, 로보어드바이저의 활성화 등을 이야기했지만, 가입자들은 서비스의 존재 유무 자체를 접하기가 쉽지 않다. 독립자문업자(IFA)의 활성화를 통한 서비스 제공 방안 등으로 몇 차례 연구가 진행되었었지만 수익구조 및 법 제도의 미흡함으로 IFA 시장 자체는 현재의 모집인 시장규모보다도 현격히 작다. 이에, 이미 활동하고 있는 ‘퇴직연금모집인’을 이용하여 가입자의 교육 및 퇴직연금 상품 운용방법 등을 전달하는 방향이 더 나을 것이라고 생각한다.

9) <http://www.shlomobenartzi.com/save-more-tomorrow>

10) 장인봉. (2016). 우리나라 퇴직연금제도의 현황 및 구조적 특성으로 인한 법적 문제, 『증권법연구』, 17, 509-545.

3) 퇴직연금모집인

퇴직연금사업자(금융회사)로부터 퇴직연금제도 모집업무를 위탁받기로 하는 계약을 서면으로 체결하고, 그 업무를 수행하는 자를 말한다. 근로자퇴직급여 보장법 제 31조, 보장법 시행령 제 28조, 고용노동부 고시 제 2020-99호를 따르며, 교육과정을 20시간 이수 후 시험 합격 후 모집인으로 활동이 가능하다. 보험설계사 또는 보험대리점, 금융투자협회에 등록된 투자권유대행인으로 1년 이상의 경력이 있는 경우 모집인 교육을 받을 자격이 주어진다. 2021년 상반기 기준으로 등록된 모집인은 약 2만 4천여명 수준이다.

〈표 2-7〉 국내 퇴직연금모집인 등록인원 및 현황(고용노동부)

(단위 : 명)

전체 모집인	생명보험협회	손해보험협회	금융투자협회
23,786	17,795 (75%)	3,444 (14%)	2,547 (11%)

생명보험협회 또는 손해보험협회 소속 모집인들은 보험 상품의 판매가 기반이기에 퇴직연금의 유치 또는 해당 금융회사의 내용 전달까지는 가능하나 그 이상에는 한계가 있다. 물론, 모집인의 역량에 따라 컨설팅 능력이 매우 달라지기 때문에 고객과의 신뢰도에 큰 차이를 보인다. 이는 후반부에 다시 논하기로 한다.

제 3 절 이론적 선행연구

1) 관계의도와 관계품질

양홍준(2016)¹¹⁾의 연구에서 관계의도란 ‘제품에 대한 만족이나 다른 이유로 인하여 지속적인 사용을 유도하는 것’으로 정의했다. 유사한 구매상황에서 같은 구매행동이 일어나 긍정적인 강화가 일어나고, 고객은 같은 상품을 구매하거나 재방문한다. 유, 무형의 상품 구매행동에서 중요한 변수로 작용하

며 사용빈도를 늘리고, 다른 사용자에게 적극적으로 추천한다. 또한 장호(2019)¹²⁾는 고객의 신뢰와 만족 수준을 기준으로 관계의 질을 측정하고, 이에 따라 지속적인 거래를 하며 제품 및 서비스에 호의적으로 말하며, 이를 지인들에게 알려 장기적인 고객 확보와 유지에 도움이 된다고 밝혔다. Labarbera와 Mazursky(1993)¹³⁾은 서비스 또는 제품 취급자(종업원)의 신뢰도가 높을수록 고객의 태도가 호의적이며, 재구매가 높음을 연구했다.

〈표 2-8〉 관계의도 및 관계품질 이론적 배경

연구자	내용
Labarbera & Mazursky (1993)	서비스 및 종업원 신뢰도가 높을수록 고객의 태도가 호의적임
양홍준(2016)	제품 만족이나 다른 이유로 인한 지속적인 사용을 유도하는 것
장호(2019)	고객의 신뢰와 만족을 기준으로 질을 측정함

2) 만족(만족도)

이환성(2011)¹⁴⁾의 연구에서 ‘만족도란 필요로 하는 욕구가 충족되는 것의 정도를 만족도라 한다’고 밝혔다. 정수영(2001)¹⁵⁾은 제품, 서비스의 소비경험으로부터 나왔다고 했으며, 여기에 정서반응을 포함시켰다. 전미경(2015)는 소비한 결과가 그 전보다 기대와 요구가 충족된 정도라고 표현했다. 이영재(1999)는 정해진 수준 그 이상으로 충족시키고자 하는 성취반응으로 해석했다.

11) 양홍준. (2016). 제3자 물류기업의 지속적 거래의도가 물류성과에 미치는 영향에 관한 연구, 『대한안정경영과학회지』, 18(4), 123-130.

12) 장호. (2019), 은행 프라이빗뱅킹(PB) 고객을 위한 관계마케팅, 관계의 질 및 장기적 거래의도 간의 구조적 관계, 『한국콘텐츠학회논문지』, 19(4), 63-78.

〈표 2-9〉 만족(도) 이론적 배경

연구자	내용
이영재(1999)	정해진 수준 그 이상으로 충족시키고자 하는 성취반응
정수영(2001)	제품, 서비스의 소비경험
이환성(2011)	필요로 하는 욕구가 충족되는 것의 정도
전미경(2015)	소비 결과가 그 전보다 기대와 요구가 충족된 정도

3) 서비스 및 서비스 체계

일반 PB(private banker)가 제공한 부동산 자산관리 서비스 관련 선행연구로 모집인으로서의 서비스 관련 선행연구를 갈음한다. 윤순기(2008)는 부동산 자산관리를 PB 기본업무로 정착을 제안했다. 고객 관점에서의 효율적 관리, 실무자를 통한 (부동산) 자산관리 서비스 제공, 금융자산과 실물자산의 역량 강화를 통한 부가가치 증대를 논했다. 김용열(2016)¹⁶⁾은 PB시장에서 제공되는 세무서비스가 영업성과에 미치는 영향을 검토했다. 세무서비스와 PB의 영업성과 상관관계를 입증하고, 이를 증진시키기 위한 최적의 서비스를 찾고자 했다. 여기에서 나아가, 송인방(2018)¹⁷⁾은 투기 및 탈세문제 등을 스마트 예약의 도입과 거래시스템 확립까지 검토했다. 즉, 단순한 ‘플러스알파’로서의 업무가 아니라 제도권의 기본 업무로의 정착을 제안했고, 세무 서비스와 더불어 거래까지 도와줄 수 있게끔 확장하여 업무 영역을 확장했다.

13) Labarbera. (1980). A Longitudinal Assessment of Consumer Satisfaction / Dissatisfaction : The Dynamic Aspect of the Cognitive Process, *Journal of Marketing Research*, 20, 393-404

14) 이환성. (2011). 『수익형 오피스빌딩의 임차인 만족도 결정요인에 관한 연구』, 한성대학교 석사논문

15) 정수영(2001), 업종간의 서비스 품질 평가 비교 연구, 고려대학교 대학원 석사학위논문.

〈표 2-10〉 서비스 및 서비스 체계 이론적 배경

연구자	내용
윤순기(2008)	서비스를 기본 업무로 정착하도록 제안
김용열(2016)	추가 서비스(세무)가 영업성과에 미치는 영향 검토
송인방(2018)	거래 예약 도입, 시스템 확립을 검토

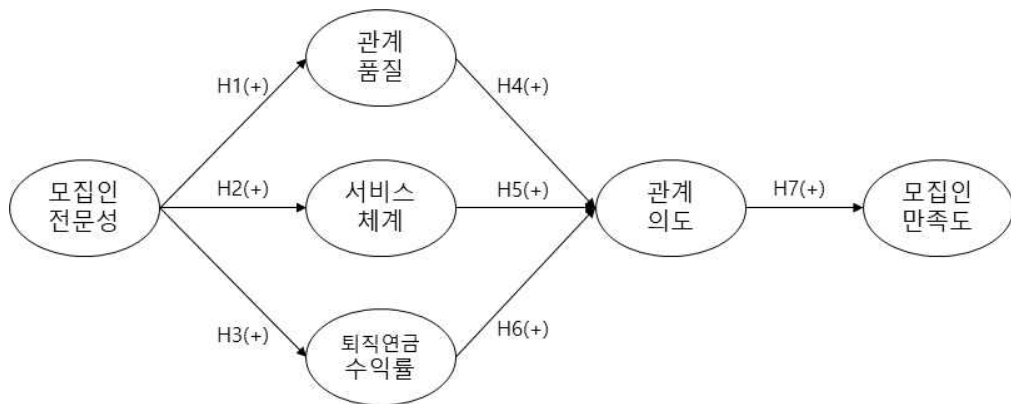
본 논문은 퇴직연금모집인으로서 다루는 주제로는 시발점에 가깝다. 특히나 자료 선정과 분석이 많이 부담스러웠다. 신뢰도를 높이기 위해, 기존의 인구통계학적 분석(성별, 나이별, 투자 상품별) 분석에 기본 통계분석을 더하고, 이를 보도자료(2020년 말 기준)와 비교했다.

16) 김용열. (2016). 세무서비스가 PB의 영업성과에 미치는 영향에 관한 연구, 가천대학교 대학원 박사논문
 17) 송인방. (2018). 부동산거래에서 블록체인 스마트계약의 활용 가능성에 관한 연구, 『한국법학회』, 1-26.

제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구모형 설정

실제로 다년간 각 고객들의 퇴직연금 운용을 도와주고 있는 모집인으로서 유치고객의 수익률에 미치는 영향을 분석하고자 변인들을 추가하고, 모집인과 고객간의 관계품질, 관계의도, 서비스체계, 고객의 위험수용도가 수익률에 어떤 영향을 미치는지 분석하고자 한다. 이를 통해 퇴직연금모집인이 관리고객에게 어떤 영향을 미치는지 확인하고, 가입자들의 퇴직연금 운용 및 관리, 퇴직연금모집인이 나아갈 방향을 찾고자 한다.



〈그림 3-1〉 연구 모형

제 2 절 연구가설

연구모형에 포함된 변수들 간의 인과관계를 파악하고자 선행연구를 바탕으로 연구가설을 설정했다. 구체적 내용을 아래 서술한다.

정승훈(2021)은 퍼스널 트레이너 관점에서 지도자 전문성은 참여자에게

목표 달성을 위해 도움이 된다고 분석했다. 참가자의 개별 수준 및 상태를 확인하여 정확한 지식 및 운동을 전달해야 하고, 이를 통해 참가자의 만족도를 높이고, 운동을 지속 여부까지도 판가름하는 요인이다. 더하여, 김경식(2014)는 충족되지 않는 관계는 지속성을 떨어뜨리고, 관계 철회까지 갈 수 있음을 논했다.

서은주(2021)는 의료서비스 관계품질을 분석했다. 의료인의 전문성 및 상호작용으로 관계품질의 매개효과를 검증했다. 이는 구전 및 재이용 빈도와 확률에 긍정적으로 작용했다. 장기적 관점에서, 고객 지향적으로, 상호 의사소통을 추구하여 병원과 환자 간의 정(+)의 요인을 찾았다.

윤순기(2006)는 부동산 시장에서 자산관리 서비스가 늦어짐은 필요한 인적자산의 부재로 인해 시스템 활성이 저해됨을 밝혔다. 윤성욱(2006)은 요양병원 관점에서의 전문성과 서비스를 확인했다. 특히 시스템 상에서 전문성, 상호작용, 편의성 등이 만족도에서 각각의 역할에 따라 만족도에 서로 영향이 상이함을 확인했다. 장기적 관점의 관계향상 필요성도 같이 분석했다. 특히 양방진료는 서비스품질에서 의사의 전문성에서 가장 중요한 요인으로 확인되었다.

박명숙(2000)는 포괄적 측면에서의 서비스는 전문성과 결합하여 상황 예방 및 대응에 효과적이고, 상호 연계 시 더 효과적임을 시사했다. 여기서 나아가 오은주(2009)는 서비스 제공 기관 및 조직간 연계로 전문적, 체계적 협력의 중요성을 논했다.

전문성-수익률관의 상관관계 또한 경제, 더 세분화에서 금융에서 다룰 수 있는 영역이라 이 또한 특수성이 높다. Chevalier & Ellison(1999)는 펀드매니저의 교체는 투자 성과와 역(-)의 관계에 있음을 분석했다. 이를 바탕으로 정병욱(2009)은 펀드매니저(전문가)의 이직 시(상품의 전문성 하락) 뮤추얼펀드(상품)의 수익률이 하락하는 요인임을 확인했다.

이와 같은 내용을 바탕으로, 연구가설을 <표 3-1>로 요약 정리했다.

〈표 3-1〉 연구가설

가설	연구가설 내용
H1	모집인 전문성은 관계품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H2	모집인 전문성은 서비스체계에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H3	모집인 전문성은 퇴직연금 수익률에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H4	관계품질은 관계의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H5	서비스체계는 관계의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H6	퇴직연금 수익률은 관계의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H7	관계의도는 모집인 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

제 3 절 변수의 조작적 정의 및 설문 구성

1) 변수의 조작적 정의

독립변수는 (모집인) 전문성이며, 종속변수는 관계품질, 서비스체계, (퇴직연금)수익률, 관계의도, (모집인) 만족도이다.

본 연구에서 채택한 측정문항은 내용 타당성 확보를 위해 기존 선행연구를 기본으로 영향을 미칠 수 있는 항목들을 선택했고, 이를 연구 의도에 맞게 바꿨다. 앞에서 기술했다시피, 퇴직연금 수익률을 직접적으로 다뤘던 연구가 미흡하기에 선행 연구자료로 이보다 확장된 PB(Private Banker, 은행에서 거액 예금자를 상대로 고수익을 올릴수 있도록 컨설팅을 해주는 금융회사 직원, 자산을 종합 관리할 뿐만 아니라 세무,법률, 상속 등 비금융 업무 서비스도 제공한다 - 한경 경제용어사전) 연구 영역에서 이를 찾아 연구모형을 설정했다. 각 변수의 정의는 〈표 3-2〉에 기술한다.

〈표 3-2〉 변수의 조작적 정의

연구 변수	조작적 정의	관련 연구
관계 의도	제품 만족이나 다른 이유로 인해 제공하는 상품의 지속적인 사용을 유도하는 것, 주변 사람들에게 전하려는 의도	윤순기(2006) 윤성욱(2006) 박세용(2020)
관계 품질	고객과의 상호 작용을 통해 형성된 신뢰도 및 상품 의존도	정병욱(2009) 서은주(2021)
만족도	모집인 등록 후 플랫폼 사용방법, 수익률 등이 그 전보다 충족된 정도	김경식(2014) 박세용(2020)
서비스 체계	모집인을 통해 제공되는 증권 프로그램 사용 방법 및 인출방법 등 내용이나 지식을 전달. 순서화하여 제공하는 기준.	박명숙(2000) 오은주(2009)
전문성	퇴직연금 영역에서 일반 가입자 이상의 수행 능력을 보이는 것. 전달 내용의 정확도.	Chevalier&Ellison (1999) 정승훈(2021)

2) 설문지 구성

설문지 구성은 20개의 변수로 구성했다. 독립변수인 모집인전문성 3문항, 종속변수인 관계품질 3개 문항, 관계의도 및 서비스체계 각각 4문항, 만족도 3문항, 수익률 3문항이다.

〈표 3-3〉 설문지 구성

설문항목	측정항목	문항수
관계의도	- 기관 평가 - 기관 긍정도 - 기관 구전의도 - 모집인/기관 관계우위	4
관계품질	- 담당자 평가 - 상품 평가 - 조언 필요도	3
만족도	- 계좌 평가 - 기관 서비스 평가 - 모집인/기관 평가	3

서비스체계	- 제도 활성화 선호도 - 전문인력 양성 선호도 - 홍보 선호도 - 시스템 선호도	4
수익률	- 계좌 평가 - 기관 평가	3
전문성	- 담당자 평가 - 기관 전문성 평가 - 모집인/기관 평가	3

제 4 장 연 구 결 과

제 1 절 자료조사 방법

21년 9월 30일 현재 모집인으로써 퇴직연금 유치 및 수익률에 도움을 드리는 있는 고객은 총 295명이다. 다음을 제외했다.

- 가) IRP로만 가입하여 첫 금액이 0원부터 시작한 계좌
- 나) 유치 기간이 1년 미만인 계좌
- 다) DC에서 IRP로 넘어가면서 추가적으로 돈이 입금된 계좌

IRP로만 가입한 경우는 금액이 0부터 시작하기 때문에 DC의 일시금 및 기존 적립금에 비해 금액이 현격하게 작아 수익률의 차이가 커서 통계의 오류가 발생할 가능성이 높다. 유치 기간이 1년 이내인 계좌는 기간의 한계로 인하여 모집인으로서의 효과가 드러나기 어렵다고 판단했다. 또한, 퇴직으로 인해 IRP로 돈이 넘어가면서 모집인으로서의 유치계좌가 아닌 타 금융사로부터의 이전 및 퇴직 일시금의 추가 불입 등, 기존의 원금 및 수익금 이외에 추가적으로 원금이 크게 상승한 경우 또한 기존의 내용과 큰 괴리가 생겼기에, 데이터에서 제외했다. 이에, 132명에게 설문을 진행했고, 결측치 4개를 제외한 유효표본 129개를 연구에 사용했다. 설문 척도는 5점 Likert 척도를 사용했으며, 실증분석을 위해 SPSS 22.0 통계 툴을 사용했다.

첫째, 표본의 성별, 연령, 평가금액, 모집인 유치 경과 년수, 계좌 별 포트폴리오 배분주체의 구성 비율을 알아보고자 빈도분석을 실시했다.

둘째, 독립변수, 종속변수들의 타당성 검증을 위해 Verimax 직각회전방법을 사용하여 탐색적 요인분석을 실시했다.

셋째, 연구모형 변수들의 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's Alpha 계수를 사용, 신뢰성 분석을 실시했다.

넷째, 독립변수-종속변수 간 관계 및 가설검증을 위해 다중회귀분석을 실시했다.

다섯째, 종속변수간의 관계 및 가설검증을 위해 단순회귀분석을 실시했다.

제 2 절 표본 특성

응답자의 인구 통계적 분석은 <표 4-1>로 정리했다.

총 128명 중 남성은 98명, 여성은 30명으로 각각 77%, 23% 다. 연령별로는 30세 미만이 3%, 30대가 17%, 40대가 35%, 50대가 38%, 60세 이상은 6%다. 금액별로는 1억 미만이 63%로 제일 많았고, 1억~2억이 25%, 2억 이상은 12%다. 모집인을 등록한 경과년수로는 1년 이상이 25%, 2년 이상이 56%, 3년 이상이 19%였다. 본인의 퇴직연금 자산을 모집인의 의견을 따라 배분하는 경우가 83%, 본인이 직접 설계는 17%다.

<표 4-1> 인구 통계적 특성

(N =128)

항목		빈도	백분율
전체		128	100%
성별	남성	98	77%
	여성	30	23%
연령	30세 미만	4	3%
	30대	22	17%
	40대	45	35%
	50대	49	38%
	60세 이상	8	6%
금액 (퇴직연금 잔고)	1억 미만	81	63%
	1억 이상~2억 미만	32	25%
	2억 이상	15	12%
모집인 유치 경과년수	1~2년	32	25%
	2~3년	72	56%

	3년 이상	24	19%
자산배분 주체	모집인	106	83%
	본인	22	17%

설문의 집계 결과, 남성이 여성보다 약 3배 정도 많았다. 이는 대부분 직장 근속연수가 높은 성별은 아직까지도 남성이 높기 때문으로 추론되며, 이는 육아 및 사회 환경의 이유로 여성의 사회활동의 연장이 아직까지는 크지 못하다고 판단된다. 여성가족부(2021)의 보도 자료에서도 이는 나타난다.

〈표 4-2〉 상장법인 성별 평균 근속연수 변화 추이(여성가족부, 2021)

구분	기업수(개)	남성 근속연수(연)	여성 근속연수(연)	성별 근속연수 격차(%)
'19	2,057	12.0	7.8	35.2
'20	2,149	12.2	8.2	32.6

연령별 분석에서는 특정 연령대에 치우침을 보이지는 않았다. 다만 중간인 40대를 기준으로 연령이 올라갈수록 case가 많았는데, 그 이유는 다음과 같다.

가) 일반적인 정년퇴임 전 임금 피크제에 돌입하는 연령대가 50대 전후이기 때문에 DC에 필수적으로 가입해야 한다.

나) 꼭 필수적인 DC 가입대상이 아니었어도, 퇴직연금을 도입하면서 일괄적으로 DC를 가입한 사업장에서 은퇴 시기 및 퇴직연금 적립금, 운용현황 등에 관심이 높아지는 시기가 40대 이상이기 때문이다.

다만, 앞으로는 DC 가입자가 40대 미만에서도 더 늘어날 것으로 판단하며, 이유는 다음과 같다.

가) 코로나 이후 시중에 급격하게 늘어난 금액으로 인한 투자 금액 및 수익률의 상승으로, 퇴직연금의 투자 가능성 및 범위에 관심이 높아졌다..

나) 법인 입장에서 임직원에게 (급여 상승분 X 근속년수)만큼 지급해야 하는 DB금액이 부담스러울 수 있다.

평가금액은 각 고객들의 근속년수 및 급여에 따라 천차만별이다. 이는 직책 및 중간정산 유무, 평균 연봉 등에 따라 그 차이가 심하다. 이를 통한 결과 분석은 원래의 목적과는 거리가 있다. 전체적인 분포 파악에만 활용했다.

고객 별 등록 시기 분류를 통해 대략적인 모집인 유치 연수를 파악했다. 유의미한 data를 도출하기 위한 중간 단계(유치기간 1년 미만 제외)에 의의를 두었다.

고객별로 자산 배분을 모집인의 조언을 기준으로 자산배분을 하는지, 가입자 본인이 주체적으로 운용하는지를 수치화했다.

〈표 4-3〉 운용 주체 별 수익률 차이

퇴직연금 배분기준	평균	연 평균 수익률
모집인 조언 위주	18.28%	6.00%
가입자 주체적 운용	13.63%	5.50%

여기에, 모집인 조언을 바탕으로 퇴직연금을 배분하는 case에서 모집인 등록 전과, 현재(조사시점 21년 9월 30일)의 수익률을 비교했고, 전후 큰 변화가 있음을 확인할 수 있었다.

〈표 4-4〉 모집인 등록 전후 수익률 차이

수익률	평균	연평균	가입연수
모집인 등록 전	5.89%	0.86%	8.8년
현재	21.53%	6.98%	2.8년

제 3 절 기술통계 분석

측정변수의 정규성을 분석하기 위해 기술통계를 분석했다. 아래 결과를 얻었으며, 분석결과 기준에 따라 표준편차 3 이하, 왜도 절대값 3 및 첨도 절대값 8이하로 극단적이지 않음을 확인했다(신건권, 2013; Kline, 2005).

〈표 4-5〉 개별 측정변수 기술통계량 분석

	N	평균	표준편차	왜도	첨도
	통계	통계	통계	통계	통계
모집인전문성1	128	4.67	.534	-1.356	.909
모집인전문성2	128	4.80	.375	-0.250	.909
모집인전문성3	128	4.72	.546	-1.827	.909
관계품질 1	128	4.64	.543	-1.181	.419
관계품질 2	128	4.45	.708	-.912	-.463
관계품질 3	128	4.55	.638	-1.101	.115
서비스체계 1	128	4.63	.602	-1.376	.855
서비스체계 2	128	4.72	.564	-1.827	2.439
서비스체계 3	128	4.53	.663	-1.103	.028
서비스체계 4	128	4.80	.441	-2.037	3.43
관계의도 1	128	4.61	.679	-1.789	2.861
관계의도 2	128	4.46	.751	-1.195	.634
관계의도 3	128	4.55	.708	-1.249	.127
관계의도 4	128	4.08	1.069	-.786	-.432

모집인만족도1	128	4.48	.687	-.978	-.279
모집인만족도 2	128	4.02	.996	-1.392	2.101
모집인만족도 3	128	4.45	.560	-0.166	-0.401
퇴직연금수익률 1	128	4.50	.640	-.916	-.216
퇴직연금수익률 2	128	4.45	.665	-.359	.299
퇴직연금수익률 3	128	4.67	.722	-.308	.001
유효한 N (목록 별)	128				

제 4 절 타당성 및 신뢰도 분석

설문지를 이용한 실증분석 방법이였기에 측정변수의 타당성 및 신뢰성을 검증했다. 최창호(2013)는 타당성 분석은 도구가 얼마나 잘 측정하는지 검증하며, 일반적으로 동일 구성개념을 동일 요인으로 묶는지 확인했다. 신뢰성 분석은 일치성을 검증하며 요인분석으로 변수의 동일성을 확인했다. Cronbach's α 값이 0.6이상이면 수용 가능, 0.7 이상이면 바람직, 0.8 이상이면 높음, 0.9 이상이면 매우 높음이다 (채서일 외, 2015)

요인 적재 값 0.5 이상 항목들만 측정항목으로 선택했으며, 요인 적재값이 0.4 이하였던 모집인전문성 2, 모집인전문성 3, 관계품질 1, 관계품질 2, 서비스체계 1, 서비스체계 3, 모집인만족도 1, 모집인만족도 3, 퇴직연금 수익률 1, 퇴직연금 수익률 3을 측정 항목에서 제외했다.

〈표 4-6〉 요인 분석과 신뢰도 결과

	구성요소						신뢰도
	1	2	3	4	5	6	Cronbach's α
관계의도1	.781	.450	.240	.177	.021	.066	0.921
관계의도2	.781	.191	.179	.188	.181	.407	
관계의도3	.729	.235	.218	.333	.313	.197	
관계품질1	.395	.844	.112	-.051	.013	.189	0.828
관계품질2	.165	.754	.050	.493	.140	.197	
관계품질3	.182	.539	.328	.386	-.133	.403	
서비스체계 4	.207	.124	.888	.049	.077	.073	0.796
서비스체계 2	.150	.071	.845	.235	.118	.128	
모집인전 문성1	.387	.175	.303	.768	-.010	.180	
모집인만 족도 2	.165	.026	.132	.001	.963	.016	
퇴직연금 수익률 1	.351	.363	.169	.192	.040	.781	
EigenVaul e	2.333	2.049	1.930	1.256	1.117	1.109	
분산 설명 (%)	21.207	18.629	17.549	11.417	10.151	10.082	
누적분산 설명 (%)	21.207	39.836	57.385	68.802	78.953	89.035	

Kaiser-Meyer-Olkin 표본 적합도 : .821

Bartlett의 단위행렬검정 근사카이제곱 = 958.181, df= 55 (p =.000)

제 5 절 상관관계 분석

두 변수간의 상관분석으로 예측과 변수 간 밀접도를 규명한다. Pearson 상관계수는 독립변수, 매개변수, 종속변수간의 상관관계 강도를 측정한다. (-1~1) 절대값이 클수록 변수 간 강한 관계다. 상관계수가 0.2 이하면 없거나 무시할 수준, 0.4 정도면 약한 관계, 0.6 이상이면 높다고 판단한다(채서 일, 2003; 김홍규 2012) 0.8 이상이면 다중공선성을 의심할 수 있다(Judge,

Gniffths, Hill and Lee, 1980). 본 연구에서는 다중공선성은 나타나지 않았다.

〈표 4-7〉 상관관계 분석

		모집인 전문성	관계품질	서비스 체계	관계의도	모집인 만족도	퇴직연금 수익률
모집인 전문성	Pearson 상관계수	1					
	유 의수준 (양쪽)						
	N	128					
관계 품질	Pearson 상관계수	.602**	1				
	유 의수준 (양쪽)	.000					
	N	128	128				
서비스 체계	Pearson 상관계수	.516**	.402**	1			
	유 의수준 (양쪽)	.000	.000				
	N	128	128	128			
관계 의도	Pearson 상관계수	.649**	.695**	.515**	1		
	유 의수준 (양쪽)	.000	.000	.000			
	N	128	128	128	128		
모집인 만족도	Pearson 상관계수	.128	.110	.253**	.353**	1	
	유 의수준 (양쪽)	.149	.128	.004	.000		
	N	128	128	128	128	128	
퇴직연금 수익률	Pearson 상관계수	.576**	.698**	.394**	.674**	.136	1
	유 의수준 (양쪽)	.000	.000	.000	.000	.126	
	N	128	128	128	128	128	128

**. 상관이 0.01 수준에서 유의합니다(양쪽).

제 6 절 가설검증

1) 모집인 전문성과 관계품질의 관계검증(단순회귀분석)

가설 H1 : 모집인 전문성은 관계품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

종속변수인 관계품질에 모집인 전문성이 미치는 영향을 확인하기 위해

모집인 전문성을 독립변수로, 관계품질을 종속변수로 단순회귀분석했다.

〈표 4-8〉 모형 요약

모형	R	R 제곱	조정된 R제곱	표준 추정값 오류	Durbin -Watson
1	.602 ^a	.362	.357	.4383	2.039

a. 예측변수:(상수),모집인전문성

b. 종속변수:관계품질

〈표 4-9〉 분산 분석

모형		제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
1	회귀분석	13.733	1	13.733	71.477	.000 ^b
	잔차	24.208	126	.192		
	총계	37.941	127			

a. 종속 변수: 관계품질

b. 예측변수: (상수), 모집인전문성

〈표 4-10〉 계수

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의수준
		B	표준 오차	베타		
1	(상수)	1.670	.342		4.877	.000
	모집인전문성	.616	.073	.602	8.454	.000

a. 종속 변수: 관계품질

단순회귀분석결과, 모집인 전문성($p < .001$)은 관계품질에 유의한 영향을 줬다. 모집인 전문성($B = .616$)이 관계품질을 높이며, 모집인 전문성의 관계품질 설명력은 35.7%($\text{adj } R^2 = .357$)다.

따라서 모집인 전문성이 높을수록 관계품질이 높다고 할 수 있다.

2) 모집인 전문성과 서비스 체계의 관계검증(단순회귀분석)

가설 H2 : 모집인 전문성은 서비스 체계에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

종속변수인 서비스 체계에 모집인 전문성이 미치는 영향을 확인하기 위해 모집인 전문성을 독립변수로, 서비스 체계를 종속변수로 단순회귀분석했

다.

〈표 4-11〉 모형 요약

모형	R	R 제곱	조정된 R제곱	표준 추정값 오류	Durbin -Watson
1	.516 ^a	.266	.260	.3891	1.908

a. 예측변수: (상수), 모집인전문성

b. 종속변수: 서비스체계

〈표 4-12〉 분산 분석

모형		제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
1	회귀분석	6.917	1	6.917	45.691	.000 ^b
	잔차	19.075	126	.151		
	총계	25.992	127			

a. 종속 변수: 서비스 체계

b. 예측변수: (상수), 모집인전문성

〈표 4-13〉 계수

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의수준
		B	표준 오차	베타		
1	(상수)	2.716	.304		8.935	.000
	모집인전문성	.437	.065	.516	6.760	.000

a. 종속 변수: 서비스 체계

단순회귀분석결과, 모집인 전문성($p < .001$)은 서비스 체계에 유의한 영향을 줬다. 모집인 전문성($B = .437$)이 관계품질을 높이며, 모집인 전문성의 관계품질 설명력은 26.0%($\text{adj } R^2 = .260$)다.

따라서 모집인 전문성이 높을수록 서비스 체계가 높다고 할 수 있다.

3) 모집인 전문성과 퇴직연금 수익률와의 관계검증(단순회귀분석)

가설 H3 : 모집인 전문성은 퇴직연금 수익률에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

종속변수인 퇴직연금 수익률에 모집인 전문성이 미치는 영향을 확인하기 위해 모집인 전문성을 독립변수로, 퇴직연금 수익률을 종속변수로 단순회귀분

석했다.

〈표 4-14〉 모형 요약

모형	R	R 제곱	조정된 R제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
1	.576 ^a	.332	.327	.5251	2.186

a. 예측변수: (상수), 모집인전문성

b. 종속변수: 퇴직연금 수익률

〈표 4-15〉 분산 분석

모형		제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
1	회귀분석	17.256	1	17.256	62.581	.000 ^b
	잔차	34.744	126	.276		
	총계	52.000	127			

a. 종속 변수: 서비스 체계

b. 예측변수: (상수), 퇴직연금 수익률

〈표 4-16〉 계수

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의수준
		B	표준 오차	베타		
1	(상수)	1.275	.410		3.108	.002
	모집인전문성	.690	.087	.576	7.911	.000

a. 종속 변수: 퇴직연금 수익률

단순회귀분석결과, 모집인 전문성($p < .001$)은 퇴직연금 수익률에 유의한 영향을 줬다. 모집인 전문성($B = .690$)이 퇴직연금 수익률을 높이며, 모집인 전문성의 관계품질 설명력은 32.7%($\text{adj } R^2 = .327$)다.

따라서 모집인 전문성이 높을수록 퇴직연금 수익률이 높다고 할 수 있다.

4) 종속변수 관계의도와 관련된 가설검증 (다중회귀분석)

일반적으로 종속변수의 변화에 독립변수 하나로 결정하기 보다는 2개 이상의 독립변수로 결정하는 경우가 많다. 독립변수가 1개면 단순회귀분석, 2개 이상이면 다중회귀분석이다. (이일현, 2014) 다중회귀분석에서 독립변수들 간 다중공선성이 존재하지 않아야 하는데, 이는 각 독립변수들 간의 상관관계를

의미한다. 한 독립변수가 다른 독립변수에 미치는 영향이 크다면 다중공선성이 존재한다고 이야기한다. (이훈영, 2013) 평가지표로 VIF(Variance Inflation Factor, 분산팽창요인)을 사용한다. 값이 10 이상이면 다중공선성이 있다고 간주한다(이일현, 2014).

가설 H4 : 관계품질은 관계의도에 정(+의 영향을 미칠 것이다

가설 H5 : 서비스체계는 관계의도에 정(+의 영향을 미칠 것이다

가설 H6 : 퇴직연금수익률은 관계의도에 정(+의 영향을 미칠 것이다

관계의도가 받는 영향을 확인하기 위해, 하위요인인 관계품질, 서비스체계, 퇴직연금수익률을 독립변수로, 관계의도를 종속변수로 다중회귀분석했다.

〈표 4-17〉 모형 요약

모형	R	R 제곱	조정된 R제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
1	.774 ^a	.599	.590	.4247	1.772

a. 예측변수: (상수), 퇴직연금수익률, 서비스체계, 관계품질

b. 종속 변수: 관계의도

〈표 4-18〉 분산 분석

모형		제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
1	회귀분석	33.465	3	11.155	61.848	.000 ^b
	잔차	22.365	124	.180		
	총계	55.830	127			

a. 종속 변수: 관계의도

b. 예측변수: (상수), 퇴직연금수익률, 서비스체계, 관계품질

〈표 4-19〉 계수

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
1	(상수)	-.690	.432		-1.594	.113		
	관계 품질	.460	.098	.379	4.690	.000	.494	2.025
	서비스	.349	.092	.238	3.783	.000	.813	1.230

	체계							
	퇴직연금 수익률	.327	.084	.316	3.916	.000	.497	2.010

a. 종속 변수: 관계의도

〈표 4-20〉 다중회귀분석 결과 계수

	B	표준 오차	베타	t	P	VIF
(상수)	-.690	.432		-1.594	.113	
관계 품질	.460	.098	.379	4.690	.000	2.025
서비스 체계	.349	.092	.238	3.783	.000	1.230
퇴직연금 수익률	.327	.084	.316	3.916	.000	2.010

$R^2=.599$ (Adj $R^2=.590$), $F=61.848$ ($p<0.001$)

Durbin-Watson's $d=1.772$

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

a. 종속변수: 관계의도

종속변수의 자기상관과 독립변수 간 다중공선성을 검토했다. 종속변수 자기상관은 Durbin-Watson 지수를 이용했다. 1.772이므로 독립적이다. 독립변수 간 다중공선성은 VIF지수를 이용했고, 1.230~2.025으로 10 미만이라, 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 데이터는 회귀분석 실시에 적합하다.

다중회귀분석 결과, 관계품질($p<.001$), 서비스체계($p<.001$), 퇴직연금수익률($p<.001$)은 관계의도에 유의한 영향을 줬다. 관계품질이 높을수록($B=.460$), 서비스체계가 높을수록($B=.349$), 퇴직연금 수익률이 높을수록($B=.327$) 관계의도가 좋아지며, 이들 변수가 종속변수인 관계의도를 설명하는 설명력은 59.0%(adj $R^2=.590$) 이다. 독립변수에서 관계품질($\beta=.379$)이 종속변수에 더 큰 영향을 주는 것으로 나타났으며 퇴직연금수익률($\beta=.316$), 서비스체계($\beta=.238$) 순으로 관계의도에 영향을 주었다.

따라서 관계품질, 서비스체계, 퇴직연금 수익률이 높을수록 관계의도가 높다고 할 수 있다.

5) 종속변수 모집인 만족도와 관련된 가설검증 (단순회귀분석)

가설 H7 : 관계의도는 모집인 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

종속변수인 모집인 만족도에 관계의도가 미치는 영향을 확인하기 위해 관계의도를 독립변수로, 모집인 만족도를 종속변수로 단순회귀분석했다.

〈표 4-21〉 모형 요약

모형	R	R 제곱	조정된 R제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
1	.353 ^a	.125	.118	.9356	2.251

- a. 예측변수: (상수), 관계의도
b. 종속 변수: 모집인 만족도

〈표 4-22〉 분산 분석

모형		제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
1	회귀분석	15.687	1	15.687	17.923	.000 ^b
	잔차	110.282	126	.875		
	총계	125.969	127			

- a. 종속 변수: 모집인 만족도
b. 예측변수: (상수), 관계의도

〈표 4-23〉 계수

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의수준
		B	표준 오차	베타		
1	(상수)	1.611	.574		2.807	.006
	관계의도	.530	.125	.353	4.234	.000

- a. 종속 변수: 모집인 만족도

단순회귀분석결과, 관계의도($p < .001$)는 모집인 만족도에 유의한 영향을 줬다. 관계의도($B = .530$)가 모집인 만족도를 높이며, 관계 의도의 모집인 만족도 설명력은 11.8%($\text{adj } R^2 = .118$)다.

따라서 관계의도가 높을수록 모집인 만족도가 높다고 할 수 있다.

제 7 절 가설검증결과 요약

전체 가설검증결과를 요약 및 정리했다.

〈표 4-24〉 연구가설 검증결과

가설	연구가설 내용	p값	결과
H1	모집인 전문성은 관계품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	.000	채택
H2	모집인 전문성은 서비스체계에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	.000	채택
H3	모집인 전문성은 퇴직연금 수익률에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	.000	채택
H4	관계품질은 관계의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	.000	채택
H5	서비스체계는 관계의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	.000	채택
H6	퇴직연금 수익률은 관계의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	.000	채택
H7	관계의도는 모집인 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	.000	채택

제 5 장 결 론 및 시 사 점

제 1 절 연구결과 요약

연구모형 가설 7개 모두 채택되었다. 모집인 전문성은 관계품질, 서비스체계, 퇴직연금 수익률에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 관계품질, 서비스체계, 퇴직연금 수익률은 관계의도에 정(+)의 영향을 미쳤다. 또한, 관계의도는 모집인 만족도에 정(+)의 영향을 미쳤다.

설문조사 대상은 남성이 여성보다 약 3배 많았으며, 연령은 특정 세대에 치우침 없이 분포되었다. 금액은 1억 미만이 제일 많았고, 모집인을 등록한 경과 년수로는 2년 이상이 전체의 반을 차지했다. 본인의 퇴직연금 자산을 모집인의 의견을 따라 배분하는 경우가 대부분이었다.

상관분석 결과 0.2~0.7 수준의 관계를 보였으며, 관계품질과 퇴직연금 수익률 간 계수가 0.698로 전체 요인 중 가장 관계가 높았다. 다중회귀분석 결과 관계품질, 서비스체계, 퇴직연금 수익률과 관계의도는 통계적으로 유의미했다. 하위 요인 중 관계품질이 관계의도에 가장 크게 영향을 미쳤다. ($p < .001$, $\beta = .379$, $B = .460$)

제 2 절 이론적 및 실무적 시사점

앞서 밝혔다시피, 지금까지 직접적으로 퇴직연금모집인이 유치고객에 미치는 영향을 분석한 자료는 국내에서는 찾아보기 어려웠다. 통계결과와 별도로, 퇴직연금 가입자 수 대비 극히 일부분의 결과 값이지만 전체 퇴직연금 가입자의 평균 수익과 비교했다.

〈표 5-1〉 직전 3개년 퇴직연금 수익률 통계 (고용노동부, 금융감독원)

연도	연간 수익률	확정급여형 (DB)	확정기여형 (DC/IRP)	원리금보장형	실적배당형
2018	1.01%	1.46%	0.44%	1.56%	3.82%
2019	2.25%	1.86%	2.83%	1.77%	6.38%
2020	2.58%	1.91%	3.47%	1.68%	10.67%

3개년 연간 수익률 평균은 1.95%였다. 원리금보장형과 실적배당형의 수익률 차이는 각각 $\triangle 2.26\%$, $\triangle 4.61\%$, $\triangle 8.99\%$ 로 시간이 지날수록 실적배당형이 점점 높아졌다. 이는 코로나 이후 시장에 돈이 그 만큼 많이 풀린 후 퇴직연금 가입자들 전체가 투자형 상품에 관심이 높아진 것으로 해석된다.

앞서의 모집인 유치 연수 case와 비교했을 때(표4-1), 각 고객이 모집인에게 등록된 평균 연수가 2~3년이 집중적이었다. 그렇기에 비슷한 시기인 2018 (또는 2019년)의 연간 수익률과 비교했을 때, 모집인에게 등록된 고객의 수익률이 각각 $\triangle 16.33\%$ (모집인 조언 위주의 자산배분), $\triangle 11.68\%$ (가입자의 주체적 운용) 의 차이를 보여, 모집인에게 등록된 퇴직연금 가입자들이 수익률을 올리는 데 있어 상당한 효과가 있었다.

특히, 퇴직연금의 기존 가입자였지만, 조언을 받지 못하고 있다가 모집인의 조언을 바탕으로 자산배분이 변화한 case에서 수익률 차가 $\triangle 15.64\%$ (평균), $\triangle 6.12\%$ (연 평균)로, 조언을 들을 수 없을 때 대비 큰 폭으로 상승한 것으로 나타났다. 등록 전의 퇴직연금 가입연수의 차이가 약 3배 이상이지만 (전체 평균 가입년수 약 12.6년 중 모집인에게 등록되어 조언을 받은 건 2.8년이다) 그 직전의 약 9년 결과값을 모두 끌어올린 건 의미가 있다.

결과적으로, 퇴직연금 모집인의 등록 유무만으로도 기존의 평균 수익률과는 큰 차이가 나타남을 확인할 수 있었다. 인터넷, SNS 등을 통해 누구나 본인이 쉽게 원하는 정보를 얻을 수 있는 상황에서 투자 정보를 찾기란 매우 편리하고 용이하지만 정작 가입자의 성향과 목표에 맞게끔 퇴직연금 상품을 운용하고 관리하는 데는 판단 여부가 쉽지 않다. 그렇기에 적절한 조언만 받더라도 (굳이 모집인 자산배분을 우선으로 하지 않더라도) 가입자 본인의 수익률 재고에는 큰 도움이 된다.

다만, 조사 가능 범위의 한계가 분명히 존재한다. 전체 표본수가 128개에 불과해, 절대적으로 통계 범위가 좁다. 범위가 확대되어 좀 더 일반적인 통계 필요성이 절실하다. 또한 단순히 ‘퇴직연금 모집인’ 이 있다고 도출된 결론으로만 보기에는 곤란하다. 통계에서도 드러났지만, 퇴직연금 모집인의 역량에 따라 그 결과값은 크게 달라질 것이다. 앞서 서술했다시피, 전체 모집인 25,000여명 가량 중 실제로 각 고객의 자산을 꾸준히 모니터링하고 살펴볼 수 있는 인원은 여기의 10%인 2500여명에 불과하다.<표 2-7>

퇴직연금을 유치 가능한 금융사는 은행, 증권, 보험이며, 모집인으로 계약 가능한 금융사는 증권과 보험사다. 이 중, 금융투자협회를 통해 등록된 모집인은 금융사 중 증권을 통한 모집인으로 활동하며, 생명보험협회/손해보험협회를 통해 등록된 모집인은 보험회사와 계약된 모집인이다. 금융사의 성향이 다르기에 (증권 - 투자자산 판매, 보험 - 보험 상품 판매) 모집인이 접근 가능한 시스템도 다르며, 그렇기에 자연스레 증권사로 계약된 모집인은 투자 상품 및 변화에 민감해질 수밖에 없다. 이에 비해 보험사로 계약된 모집인은 직접적인 조언이 많이 부족하며, 해당 보험사의 내용 또는 가능한 서류만 전달하는 게 현실이다.

<표 5-2> 퇴직연금모집인의 모집업무 위탁범위(근로자퇴직급여 보장법 시행령, 고용노동부)

제27조(모집업무를의 위탁범위) 법 제31조제1항 각 호 외의 부분에서 "대통령령으로 정하는 업무"란 다음 각 호의 업무를 말한다. <개정 2015. 12. 15., 2019. 10. 29.> 1. 퇴직연금제도를 설정하거나 가입한 자(설정하거나 가입하려는 자를 포함한다)에게 퇴직연금제도 및 운영에 관한 사항을 설명하는 업무 2. 사용자 또는 가입 예정자를 퇴직연금사업자에게 소개하거나 중개하는 업무 3. 사용자 또는 가입자(가입 예정자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)에 대한 적립금 운용방법의 설명 또는 관련 정보의 전달 업무, 사용자 또는 가입자의 적립금 운용방법에 대한 지시를 전달하는 업무 4. 사용자 또는 가입자의 질의사항, 퇴직연금사업자 등의 답변을 전달하는 업무 5. 그 밖에 퇴직연금제도를 설정하고 가입하도록 권유하는데 필요한 사항으로서 고용노동부장관이 정하는 업무
--

증권사에 소속된 모집인이라 할지라도, 모집인 스스로 퇴직연금의 도입 및 운용, 인출까지 각 단계에 적합한 내용과 관련 법령을 숙지하고 전달해야 한다. 투자 가능 상품이 무엇인지, 현재의 투자 환경은 어떠한지, 인출 시 세금은 어떻게 되는지 등등 투자설계 및 세금설계가 기본적으로 가능해야 하기에, 모집인의 역량에 따라 퇴직연금의 수익률 편차는 크게 달라진다. 실제로, 모집인은 등록되어있는 고객이나 지속적인 상호 점검 등이 이뤄지지 않는 계좌와는 얼마나 큰 차이가 있는지 비교할 필요가 있다.

본 논문을 준비하면서, 직접적인 선행 연구와 자료가 매우 미흡한 점이 가장 아쉬웠다. 이는 제도적인 문제에서도 기반을 둔다. 인식의 변경으로 퇴직연금의 중요성과 위치에 대해 점점 알려지고, 관리의 중요성 또한 부각되고 있으나 실제로 금융사에서 모집인을 전면적으로 홍보하는 경우는 없다. 이는 모집인의 수익구조가 가입자가 금융사에게 지불하는 수수료 중 일부를 나누는 구조이기 때문이다.

〈표 5-3〉 IFA, FA, 투자권유대행인¹⁸⁾ 비교(금융투자협회, 2020)

구분	IFA	FA	투자권유대행인
인격	법인	법인	개인
전속여부	비전속	비전속	전속
자본금	1억 (펀드 등 금융상품 자문) 2.5억 (금융상품+주식, 부동산 등)		없음
수수료 체계	투자자로부터만 자문수수료 수취가능	투자자로부터 수취가능 (판매사로부터 커미션, 재산상 이익 수취 가능)	판매사로부터 판매수수료의 일정률 수취 (30~70%)

모집인은 〈표 5-3〉에서의 투자권유대행인과 계약구조가 동일하다. 다만 퇴직연금은 판매수수료가 아닌 운용관리수수료와 자산관리수수료, 여기에 (상품별 상이) 판매수수료가 추가된다. 그렇기에 모집인이 가져가는 수수료가 굉장히 높다고 생각할 수 있지만, 현실적으로는 그렇지 않다. 100억 정도 모집했을 때, (증권사로 계약된)모집인은 수수료로 평균 약 200만원 정도의 보수

를 가져간다. (편입 상품에 따라 편차가 있다) 각 계정의 꾸준한 운용을 도와 드린다면, 모집금액 대비 지나치게 높은 수수료의 수취는 아니라고 생각한다. 하지만 실제로 모집인이 100억, 200억 이상의 수탁고를 보유하고 유지하는 사례는 국내에서 손을 꼽을 정도다. 또한 수수료는 근로소득과 달리 일정하지 않기 때문에, 어느 정도 생활이 가능한 수준의 수탁고가 되기까지는 경제적으로 어려움을 겪을 수도 있어 더 생존이 용이하지 않다.

또한, 모집인은 법령상 고용노동부 산하의 업무위탁자이나 실제로 다루는 상품 등은 금융위원회 및 금융투자협회의 감독을 받는다. 이에 관련 업무의 질의 시 금융위원회와 고용노동부 모두에게 물어봐야 하고, 각 case에 따라 일부는 고용노동부에서, 또 다른 부분은 금융위원회에서 답변을 받아야 해결된다. 실제 운영되는 상품의 애로사항이 있었기에 이를 해결하고자 금융위원회에 질의했으나, 관련 소관이 아니라는 이유로 고용노동부로 이관되었는데 내용을 전혀 이해하지 못하여 답변을 받는 데에 필요 이상으로 많은 시간이 소요된 적도 있었다.

법적인 부분에서도, 각 금융사의 입장에서 퇴직연금모집인은 제대로 요구되거나 활성화되기가 쉽지만은 않은 현실이다. 하지만 퇴직연금의 중요성이 점점 증대되고 원래의 도입목적 (가입자의 안정적인 퇴직금의 수급권을 유지하기 위해 법인이 아닌 사외에 유치하여 운영하는 제도)에 맞게 운영되려면, 퇴직연금을 단순히 가입자가 운영하면서 인출하게끔 하는 것이 아니라 지속적인 뒷받침이 필요하다. 퇴직연금모집인의 활용에 따라 완전하지는 않더라도 어느 정도의 해결책이 될 수 있으리라 생각한다.

18) 금융투자회사로부터 위탁을 받아 투자자에게 투자권유를 하는 역할을 수행하는 사람. 2009년 2월 자본통합법의 시행으로 투자자가 금융투자회사의 영업점을 방문하지 않아도 금융투자상품을 살 수 있도록 하기 위해 도입됐다. 자격은 펀드투자권유자문인력 및 증권투자권유자문인력 등 전문자격시험에 합격한 후 정규 교육과정 이수를 통해 금융투자회사와 계약을 맺어야 주어진다. 판매수익의 일정 부분을 보수로 지급받으며 여러 금융투자회사를 대행할 수 없다. (한경 경제용어사전)

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강성천. (2015). 『컨설턴트 역량이 중소기업 경영컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구』, 한성대학교 석사논문.
- 강주성. (2018). 『생애 재무적사건이 고령층의 객관적, 주관적 경제수준에 미치는 영향에 관한 연구』, 상명대학교 박사논문.
- 고광수. (2003). 기업연금과 자본시장, 『한림법학 Forum』, 13, 7-41.
- 고용노동부 보도자료. (2012~2020). 『퇴직연금 적립금 운용현황 통계』. 세종: 고용노동부.
- 권오경. (2011). 영국 IFA 채널의 사업모델과 최근 변화, 『KIRI 포커스』, 136.
- 김경식. (2014). 퍼스널트레이너의 전문성이 회원의 PT만족 및 운동지속에 미치는 영향, 『한국콘텐츠학회논문지』, 14(10). 298-305.
- 김보영. (2020). 주요국의 금융교육 현황 및 특징, 『자본시장포커스』, 18.
- 김상우. (2015). 『공기기업의 퇴직연금제도 운영방안 개선에 관한 연구』. 고려대학교 석사논문
- 김원주. (2017). 『영국과 미국의 금융상품 플랫폼』. 서울: 금융투자협회.
- 류건식 · 강성호 · 이상우. (2018). 『퇴직연금 가입자교육 개선 방안』, 서울: 보험연구원.
- 류성경. (2018). 일본의 기업연금제도에 관한 연구, 『일본근대학연구』, 61, 309-340.
- 박성재. (2012). 『보험사 상담고객의 자선설계성향에 관한 연구』, 동의대학교 석사논문.
- 박세용. (2020). 프라이빗 बैं킹 고객의 부동산자산관리 서비스 인식과 체계의

- 영향관계 연구, 『부동산법학』, 24(3), 119-142.
- 박세용. (2020). 『PB고객의 부동산 자산관리 서비스에 관한 실증 연구』, 광운대학교 박사논문.
- 서은주. (2021). 의료서비스의 관계품질에 관한 연구, 『비즈니스융복합연구』, 6(1), 69-73.
- 양홍준. (2016). 제3자 물류기업의 지속적 거래의도가 물류성과에 미치는 영향에 관한 연구, 『대한안전경영과학회지』, 18(4), 123-130.
- 윤성욱. (2006). 요양병원 진료시스템에 따른 진료전문성, 편의성, 상호작용성의 역할 비교연구, 『유통연구』, 11(3), 1-22..
- 윤순기·유선중. (2006). 한국 프라이빗뱅크 고객의 종합자산관리에 부동산이 미치는 영향에 관한 연구, 『부동산학보』, 26, 189-201.
- 오은주. (2008). 『아동보호전문기관의 치료서비스체계로서 집단예술치료 프로그램 개발에 대한 연구』, 명지대학교 석사논문.
- 이계웅. (2014). 『투자자 특성이 금융투자상품 투자행동에 미치는 영향』, 호서대학교 박사논문.
- 이장원. (2017). 『자산관리 독립투자자문업자(IFA) 체계 구축을 통한 일자리 창출 방안』. 세종: 한국노동연구원.
- 이정원. (2017). 『중소기업 경영컨설팅의 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향』, 한성대학교 석사논문
- 이형기. (2020). 『독립투자자문업자(IFA)의 활성화 방안』. 서울: 금융투자협회.
- 이환성. (2011). 『수익형 오피스빌딩의 임차인 만족도 결정요인에 관한 연구』, 한성대학교 석사논문
- 장경영·최현자. (2020). 확정기여(DC)형 퇴직연금 투자 시뮬레이션 경험이 DC형 가입자의 적립금 관리태도에 미치는 영향, *Financial Planning Review*, 13(4), 73-102.

- 장인봉. (2016). 우리나라 퇴직연금제도의 현황 및 구조적 특성으로 인한 법적 문제, 『증권법연구』, 17, 509-545.
- 장호. (2019), 은행 프라이빗뱅킹(PB) 고객을 위한 관계마케팅, 관계의 질 및 장기적 거래의도 간의 구조적 관계, 『한국콘텐츠학회논문지』, 19(4), 63-78.
- 정병욱. (2009), 이직이 펀드매니저의 평판형성과 투자수익률에 미치는 영향에 관한 연구, 『산업경제연구』, 22(3), 1071-1091.
- 정승국. (2002). 복지국가체제와 기업연구의 비교연구, *Labour Society Bulletin*, 71, 118-129.
- 정승훈. (2021). 스포츠센터 퍼스널 트레이너 지도자 전문성과 관계품질 및 고객 충성도의 구조적 관계 검증, 『한국사회체육학회지』, 86, 93-108.
- 정지수. (2019). 독립투자자문업자제도 재검토 필요성, 『자본시장포커스』, 15.
- 조혜진. (2011). 퇴직연금제도 가입자교육을 활용한 근로자 금융교육 방안 연구, *Financial Planning Review*, 4(2), 55-82.

2. 국외문헌

- Chevalier, J. and G. Ellison. (1999). Career Concerns of Mutual Fund Managers, *Journal of Marketing Research*, 114, 389-432
- Labarbera. (1980). A Longitudinal Assessment of Consumer Satisfaction / Dissatisfaction : The Dynamic Aspect of the Cognitive Process, *Journal of Marketing Research*, 20, 393-404

3. 인터넷

<http://www.shlomobenartzi.com/save-more-tomorrow>

부 록

〈설 문 지〉

퇴직연금모집인이 유치고객
수익률에 미치는 영향 연구

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 와중에도 본 설문에 참여하여 주신데 대하여 진심으로 감사드립니다. 본 설문은 『퇴직연금모집인이 유치고객 수익률에 미치는 영향 연구』의 기초자료로서 퇴직연금모집인의 역할 및 확대 방향 연구를 목적으로 작성되었습니다.

본 설문지의 정답은 없으며 떠오르는 대로 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

자료는 통계법 제8조 및 제9조에 의거하여 익명 처리됩니다. 설문지 응답 내용과 분석 결과는 연구 목적 및 통계분석 이외에는 절대로 사용되지 않습니다.

응답 내용은 본 연구에 소중한 자료로 사용됩니다. 귀한 시간 내주셔서 진심으로 감사드립니다. 앞으로도 퇴직연금에 도움드리고자 노력하겠습니다.

2021년 11월

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 스마트융합 컨설팅학과

지도교수 : 김정렬 (한성대학교 사회과학부 교수)

연구자 : 이원선 (한성대학교 스마트융합 컨설팅학과 석사과정)

1. 설문자료

※ 관계의도 질문입니다.		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 퇴직연금모집인을 통해 해당 금융기관과 지속적으로 거래하고 싶다					
2	나는 퇴직연금모집인을 통해 해당 금융기관을 타인에게 추천하겠다.					
3	나는 퇴직연금모집인을 통해 해당 금융기관을 긍정적으로 얘기하겠다 .					
4	나는 퇴직연금모집인이 거래하는 금융사를 변경한다면 모집인을 따라 변경할 용의가 있다					

※ 관계품질 질문입니다.		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 퇴직연금모집인의 신뢰도가 높다					
2	나는 퇴직연금모집인이 소개하는 상품을 가입하겠다					
3	나는 퇴직연금모집인의 조언이 필요하다					

※ 만족도 질문입니다.		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 퇴직연금모집인을 통해 이전보다 계좌 만족도가 높아졌다					
2	현재 거래하는 퇴직연금 사업자의 서비스에 만족한다					
3	퇴직연금 사업자보다 퇴직연금모집인의 서비스가 더 낫다고 생각한다					

※ 서비스 체계 질문입니다.		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 퇴직연금모집인의 상담 및 제도가 활성화되었으면 좋겠다					
2	나는 퇴직연금모집인의 전문인력 양성이 중요하다고 생각한다					
3	금융사는 퇴직연금모집인의 홍보가 필요하다고 생각한다					
4	금융사는 퇴직연금 관리시스템 개발이 중요하다고 생각한다					

※ 수익률 질문입니다.		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 퇴직연금모집인을 통해 내 퇴직연금의 수익률에 도움이 되었다					
2	나는 해당 금융기관을 통해 내 퇴직연금의 수익률에 도움이 되었다					
3	해당 금융사의 수익률이 타 금융사보다 수익률이 더 높을 것이다.					

※ 전문성 질문입니다.		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나를 담당하는 퇴직연금모집인은 전문지식이 높다고 생각한다					
2	나를 담당하는 해당 금융기관은 퇴직연금을 잘 다룰 것이다					
3	사업자의 퇴직연금 관리시스템이 높을수록 계약된 모집인의 전문성이 좋을 것이다					

2. 기초조사

1) 귀하의 성별은 어떻게 되십니까? ① 남성 ② 여성

2) 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

① 30세 미만 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3) 퇴직연금 잔고는 어떻게 되십니까?

① 1억 미만 ② 1억 이상~2억 미만 ③ 2억 이상

3) 처음 모집인과 언제 관계를 맺으셨나요? (모집인 등록 경과 년수)

① 1~2년 ② 2~3년 ③ 3년 이상

4) 자산 배분 시, 주로 어떻게 결정하시나요?

① 모집인의 설명 및 추천을 따르는 편이다

② 내 스스로 결정한다.

ABSTRACT

A Case on the Effects of Retirement Pension Consultant on their Client Account Interest

Lee, Wonsun

Major in Smart Convergence Consulting

Dept. of Smart Convergence Consulting

Graduate School of Knowledge Service
& Consulting

Hansung University

The size and market of retirement pension reserves are increasing over time, but it is difficult to find a system in Korea to help operate while continuously providing information such as information delivery and return to actual subscribers. In particular, DC and IRP subscribers often avoid neglecting their accounts because they are not aware of the investment ratio and method of their accounts. As a retirement pension consultant who consults customers in the field, the cases that have been active so far were statistically calculated. It has been confirmed that information delivery and advice from recruiters can help with returns. It will be helpful in managing subscribers' retirement pensions through the operation and activation of the retirement pension consultant system.

【key word】 Retirement Pension, Retirement Pension Consultant, Interest, Retirement Pension Management, DC, IRP