



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

차 경 옥 교수 지도  
석사학위 청구논문

퇴직연금 가입유형별  
이해도와 만족도 분석

2014

성신여자대학교 대학원  
생활문화소비자학과  
강 주 연

퇴직연금 가입유형별  
이해도와 만족도 분석

차 경 욱 교수 지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함

2014년 5월

성신여자대학교 대학원

생활문화소비자학과

강 주 연

# 인 준 서

강주연의 석사학위 논문으로 인준함

2014년 5월

심사위원장 \_\_\_\_\_ (인)

심 사 위 원 \_\_\_\_\_ (인)

심 사 위 원 \_\_\_\_\_ (인)

성신여자대학교 일반대학원

## 논문개요

생활수준의 향상과 의료기술의 발달, 저출산으로 인하여 급격한 고령화가 진행되면서 한국사회는 개인 차원에서 노후생활자금을 준비하고 국가 차원에서 견고한 사회보장제도를 마련할 만한 시간적 여유가 부족하였다. 노후의 생활안정과 복지증진을 위해 우리나라에서는 1988년 국민연금제도를 도입·실시해 왔으나 국민연금만으로는 노후소득이 충분히 보장되기 어렵게 되면서 국민연금의 부족분을 보충하고자 2005년 12월 퇴직연금제도가 도입되었다. 그러나 2012년 7월 전면 개정을 거쳐 도입 9년째로 접어든 퇴직연금제도에 대한 근로자들의 이해도와 만족도는 아직 낮은 실정이다.

퇴직연금제도 가입 의사결정과정은 일반적인 금융상품 가입과 다른 과정을 거치게 되며, 한번 선택이 이루어지면 그 의사결정이 장기적으로 영향을 미치게 된다. 따라서 초반의 의사결정이 매우 중요하며, 충분한 사전 정보제공과 그에 대한 충분한 이해가 이루어져야 근로자 개인의 특성에 맞는 합리적인 의사결정이 이루어질 수 있으며, 만족도에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. 또한 같은 퇴직연금제도라 하더라도 확정급여형퇴직연금제도(Defined Benefit Retirement Pension)와 확정기여형퇴직연금제도(Defined Contribution Retirement Pension)는 제도유형의 특성 차이로 인하여 가입자의 특성도 약간의 차이를 보인다.

따라서 본 연구에서는 퇴직연금제도의 이해도와 만족도 연구를 진행함에 있어서 일반 금융상품의 의사결정과정과 다른 퇴직연금제도만의 특수성을 고려하여 가입자의 개인적·직업적 특성과 퇴직연금 가입 특성에 따른 이해도와 만족도를 퇴직연금제도 가입유형별로 구별하여 따로 살펴보았다. 퇴직연금에 가입한 20대 이상 남녀 근로자 1,109명을 대상으로 자기기입식 온라인

인 설문조사 자료를 사용하여, 기술 통계 분석과 카이제곱 검증, t-test, 분산분석, 회귀분석, 경로분석으로 퇴직연금 이해도와 만족도를 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 퇴직연금 이해도는 매우 낮게 나타났으며, DB 가입자는 DC 가입자보다 퇴직연금 이해도가 더 낮았다. 특히 DB 가입자는 전체 가입자의 이해도 평균보다 더 퇴직연금 이해도가 낮았으며, DB 가입자 내에서도 가입자 특성에 따라 이해도의 격차가 크게 나타났다.

둘째, 조사대상자의 퇴직연금 만족도 역시 매우 낮은 수준이었다. DB 가입자와 DC 가입자의 만족도는 부가서비스만족도에만 차이가 있었을 뿐 총합평균 만족도에는 차이가 없었다. 즉, 가입유형에 상관없이 퇴직연금에 가입한 근로자들은 전반적으로 퇴직연금제도에 대해 만족하지 못하고 있었다.

세부적으로 만족도를 살펴본 결과 가입유형별 가입자 특성에 따라 퇴직연금 만족도에 유의한 차이를 보이는 변수들이 있었다. 직업적 특성에 있어서 종사산업의 경우 DB 가입자는 전문기술·서비스업 종사자가 다른 집단보다 만족도가 높게 나타난 반면, DC 가입자는 기타업 종사자를 제외한 모든 집단의 만족도가 유의하게 높았다. 또한 사업장 지역의 경우 DB 가입자는 광역시에 위치한 사업장에 근무하는 가입 근로자의 만족도가 높게 나타난 반면, DC 가입자는 사업장 지역에 따른 만족도의 차이는 없었다.

또한 퇴직연금 가입특성에서도 DB 가입자와 DC 가입자의 만족하는 퇴직연금사업자 금융권역에 있어서도 차이가 있었다. DB 가입자는 생명보험사와 손해보험사에 가입한 집단의 만족도가 더 높았고, DC 가입자는 증권사와 손해보험사에 가입한 집단의 만족도가 유의하게 높았다.

교육방법의 경우 DB 가입자와 DC 가입자가 각각 만족하는 가입자 교육의 방법이 다르게 나타났다. 즉, DB 가입자는 개인상담, 컨설팅 방법으로 교육받은 집단의 만족도가 유의하게 높은 반면, DC 가입자는 교육방법에

따른 유의한 차이는 없었다.

셋째, 개인형 IRP 추가 가입한 근로자는 퇴직연금제도 가입유형에 상관없이 만족도가 모든 항목에서 높게 나타났다. 근로자퇴직급여보장법이 개정되면서 IRP의 성격도 보완·발전하였는데, DC와 운용방법 면에서는 큰 차이가 없으면서도 한편으로는 DB, DC와는 다른 혜택(세제 혜택, 퇴직연금사업자 선택권)을 제공하고 있는 장점을 가지고 있어 퇴직연금 가입 근로자가 개인형 IRP를 추가 가입할 경우 퇴직연금 만족도가 상승하는 것으로 판단된다.

넷째, 퇴직연금 만족도에 상대적 영향력이 가장 높은 요인은 퇴직연금 이해도로 나타났다. 따라서 퇴직연금 만족도를 높이기 위해서는 가입 근로자들이 퇴직연금제도에 대해 잘 이해할 수 있도록 교육적 측면과 서비스 제공 측면에서의 개선을 위한 노력이 필요하다. 또한 퇴직연금제도에 대한 이해도를 바탕으로 가입 근로자가 가진 지식을 적극 활용하고 이를 퇴직연금 운용에 적극 활용할 수 있도록 지속적인 관심을 가져야 할 필요가 있다.

이처럼 퇴직연금 가입 근로자의 이해도와 만족도는 가입유형과 가입유형별 가입자 특성에 따라 차이를 보였으므로, 가입 근로자에게 이를 고려한 차별적인 서비스 제공이 이루어져야 할 것이다. 또한 개인과 사회 전반적인 노력을 통해 퇴직연금제도에 대한 이해도를 높여 만족스럽게 퇴직연금을 운용할 때, 만족스러운 노후생활자금을 확보하고 윤택한 노후생활을 맞이할 수 있을 것이다.

# 목 차

## 논문개요

I. 서론	1
1. 문제제기	1
2. 연구목적	4
II. 관련 개념 및 선행연구 고찰	5
1. 퇴직연금제도 관련 개념	5
1) 퇴직급여제도와 퇴직연금	5
2) 퇴직연금제도의 유형	8
① 확정급여형퇴직연금(DB)	8
② 확정기여형퇴직연금(DC)	9
3) 퇴직연금제도 운영 현황	11
2. 퇴직연금 이해도 관련 선행연구	14
1) 퇴직연금 이해도	14
2) 이해도 관련 변수 고찰	17
3. 퇴직연금 만족도 관련 선행연구	20
1) 퇴직연금 만족도	20
2) 만족도 관련 변수 고찰	23
III. 연구방법	25
1. 연구문제	25
2. 분석자료 및 연구대상	26

3. 측정도구의 구성 .....	27
4. 조사대상자의 일반적 특성 .....	31
<b>IV. 연구결과 및 분석 .....</b>	<b>36</b>
1. 퇴직연금 가입자의 이해도와 만족도 분석 .....	36
1) 퇴직연금 이해도와 만족도 수준 .....	36
2) 가입자 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이 .....	38
3) 가입자 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이 .....	42
2. 가입유형(DB, DC)별 퇴직연금 이해도 분석 .....	46
1) 퇴직연금 가입유형(DB, DC)에 따른 이해도 차이 .....	46
2) DB 가입자의 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이 .....	47
3) DC 가입자의 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이 .....	51
3. 가입유형(DB, DC)별 퇴직연금 만족도 분석 .....	54
1) 퇴직연금 가입유형(DB, DC)에 따른 만족도 차이 .....	54
2) DB 가입자의 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이 .....	54
3) DC 가입자의 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이 .....	61
4. 퇴직연금 이해도와 만족도에 영향을 미치는 요인 .....	67
1) 퇴직연금 이해도와 만족도에 영향을 미치는 요인 회귀분석 .....	67
2) 퇴직연금 만족도 경로효과 검증 .....	69
<b>V. 결론 및 제언 .....</b>	<b>73</b>
1. 요약 및 논의 .....	73
2. 결론 및 제언 .....	75

참고문헌

ABSTRACT

## 표 목 차

<표 1> 퇴직급여제도의 발전 과정 .....	8
<표 2> 퇴직연금제도 비교 .....	10
<표 3> 사업장 규모별 도입사업장 및 가입근로자 현황 .....	12
<표 4> 퇴직연금 이해도 측정 문항 .....	29
<표 5> 퇴직연금 만족도 측정 문항 .....	30
<표 6> 조사대상자의 개인적, 직업적 특성 .....	33
<표 7> 조사대상자의 퇴직연금 가입 특성 .....	35
<표 8> 조사대상자의 퇴직연금 이해도 .....	36
<표 9> 조사대상자의 퇴직연금 만족도 .....	37
<표 10> 조사대상자의 개인적, 직업적 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이 .....	39
<표 11> 조사대상자의 퇴직연금 가입 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이 .....	41
<표 12> 조사대상자의 개인적, 직업적 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이 .....	43
<표 13> 조사대상자의 퇴직연금 가입 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이 .....	45
<표 14> 퇴직연금 가입유형별 이해도 정답률 및 합계 차이 .....	46
<표 15> DB 가입자의 개인적, 직업적 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이 .....	48
<표 16> DB 가입자의 퇴직연금 가입 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이 .....	50

<표 17> DC 가입자의 개인적, 직업적 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이 .....	52
<표 18> DC 가입자의 퇴직연금 가입 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이 .....	53
<표 19> 퇴직연금 가입유형별 만족도 차이 .....	54
<표 20> DB 가입자의 개인적, 직업적 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이 .....	58
<표 21> DB 가입자의 퇴직연금 가입 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이 .....	60
<표 22> DC 가입자의 개인적, 직업적 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이 .....	64
<표 23> DC 가입자의 퇴직연금 가입 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이 .....	66
<표 24> 퇴직연금 가입자의 특성이 퇴직연금 만족도에 미치는 경로효과 .....	71

## 그림 목 차

<그림 1> 퇴직급여제도의 구조 .....	5
<그림 2> 퇴직연금 적립금 규모 및 가입률 추이 .....	11
<그림 3> 적립금액 기준 금융권역별 구성 추이 .....	13
<그림 4> 퇴직연금 가입자의 특성이 퇴직연금 만족도에 미치는 경로효과 .....	72

# I. 서론

## 1. 문제제기

생활수준의 향상과 의료기술의 발달, 저출산으로 인하여 급격한 고령화가 진행되고 있는 한국사회에서 노후생활자금 부족의 문제는 국가와 개인 모두에게 주어진 과제이다. 노후생활자금은 노후의 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인임에도 불구하고, 급격한 고령화로 인해 개인 차원에서 노후생활자금을 준비하고 국가 차원에서 견고한 사회보장제도를 마련할 만한 시간적 여유가 부족하였다.

노후의 생활안정과 복지증진을 위해 우리나라에서는 1988년 국민연금제도를 도입·실시해 왔다. 그러나 국민연금의 저부담-고급여 구조로 인하여 자금고갈과 수급 불안정성 문제가 대두되었고, 이는 국민연금제도에 대한 불신으로 이어졌다. 또한 국민연금만으로는 노후소득이 충분히 보장되기 어렵다는 연구결과들이 나오면서, 안정적 노후생활을 위해 퇴직금의 기업연금화를 통한 보충의 필요성이 대두되었다(석재은·김용하, 2002).

이에 따라 노후생활 안정을 위한 국민연금의 부족분을 보충하고 2층 노후소득보장장치의 기능을 수행하고자 2005년 12월 퇴직연금제도가 도입되었다. 퇴직연금은 기업이 근로자의 노후소득보장과 생활안정을 위해 가입하는 제도로, 기존 퇴직금제도의 한계점이었던 불안정한 수급권과 미흡한 노후소득보장을 보완하였다. 2012년 7월 전면 개정을 거쳐 도입 9년째로 접어든 퇴직연금제도는 가입률이 꾸준히 증가하여 2013년 현재 퇴직연금 가입 근로자가 46.3%로 조사되었다(금융감독원, 2013).

그러나 퇴직연금제도에 대한 근로자들의 이해도는 아직 낮은 실정이다. 미래에셋(2011)의 조사에 따르면 퇴직연금 미가입 근로자의 70% 정도가 퇴

직연금에 대해 알고 있다고 답했으나, 잘 알고 있다고 답한 사람의 비중은 15.4%에 불과했다. 또한 가입근로자의 경우에도 절반에 가까운 47.1%는 개정된 근로자퇴직급여보장법 내용을 인지하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 퇴직연금제도는 기존 퇴직금제도와 달리 도입 과정에서 대부분의 내용을 사용자와 근로자가 협의하여 결정하며, 특히 확정기여형퇴직연금제도(DC)에 가입할 경우 근로자가 직접 적립금을 운용해야하기 때문에 근로자 스스로의 제도에 대한 이해가 우선되어야 한다. 그럼에도 상당수의 근로자들이 퇴직연금제도 전반에 대한 이해도가 낮은 상황에서 퇴직연금 가입과 운용에 관한 선택에 직면하고 있다.

퇴직연금제도에 대한 근로자들의 만족도 역시 낮은 실정이다. 금융감독원과 4개 금융권역 협회가 공동으로 진행한 만족도 조사(2012) 결과에 따르면, 퇴직연금제도에 대해 전반적으로 만족한다고 답한 근로자는 39%로 나타나 대체로 만족하지 못하는 것으로 조사되었다.

또한, 퇴직연금제도 가입 의사결정과정은 일반적인 금융상품 가입과 다른 과정을 거치게 된다. 퇴직연금제도 설정과 가입에 있어서 사용자와 협의과정을 거쳐야하며, 다양한 대안을 한꺼번에 비교하는 것이 어렵다. 다른 제도 유형으로의 변경이나 금융상품 변경이 쉽지 않으며, 한번 선택이 이루어지면 그 의사결정이 장기적으로 영향을 미치게 된다. 따라서 초반의 의사결정이 매우 중요하며, 충분한 사전 정보제공과 그에 대한 충분한 이해가 이루어져야 근로자 개인의 특성에 맞는 합리적인 의사결정이 이루어질 수 있으며, 만족도에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다.

따라서 근로자퇴직급여보장법 개정안이 시행되고 있는 이 시점에서 퇴직연금 가입자가 퇴직연금제도 전반에 대해 얼마나 이해하고 있는지 살펴보고 얼마나 만족하고 있는지 점검하는 과정이 필요하다. 퇴직연금제도의 이해도와 만족도 연구를 진행함에 있어서 일반 금융상품의 의사결정과정과 다른

퇴직연금제도만의 특수성을 고려하여 차별적인 접근이 필요하다. 그러나 아직까지 퇴직연금제도에 대한 이해도와 만족도를 살펴본 연구조차 미비한 상황이며, 퇴직연금의 차별성을 고려하여 접근한 연구는 더더욱 부족한 상황이다.

한편, 퇴직연금제도는 설계목적에 따라 크게 확정급여형퇴직연금제도(Defined Benefit Retirement Pension, 이하 DB)과 확정기여형퇴직연금제도(Defined Contribution Retirement Pension, 이하 DC)으로 나뉜다. DB는 근로자가 받을 연금급여의 산정방식과 금액 등이 사전에 확정되고, 사용자는 확정된 일시금 또는 연금을 지급하기 위한 모든 부담을 지는 제도이고, DC는 기업의 부담금이 사전에 확정되고 근로자가 지급받을 퇴직급여는 적립금의 운용실적에 따라 변동되는 제도이다.

같은 퇴직연금제도라 하더라도 DB와 DC는 제도유형의 특성 차이로 인하여 가입자의 특성도 약간의 차이를 보인다(류건식·신문식, 2004; 권순원·위경우·김봄이, 2011). 이는 이해도와 만족도에 있어서도 다른 결과가 도출될 것이라는 예상을 이끌어낼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 가입자의 개인적·직업적 특성과 퇴직연금 가입 특성에 따른 이해도와 만족도를 퇴직연금제도 가입유형별로 구별하여 따로 살펴보고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구에서는 퇴직연금제도의 가입 및 운용 관련 특성을 가입자들이 어느 정도 이해하고 있는지 이해도를 살펴보고, 퇴직연금제도 이해도에 영향을 미치는 변수들이 무엇인지 살펴보고자 한다. 이를 통하여 근로자가 퇴직연금제도에 가입하고, 운용해 나가는 과정에서 합리적인 의사결정을 내리기 위해서 사용자(기업)와 퇴직연금사업자, 정부가 어떠한 정보를 제공해야 하는지에 대해 논의하고자 한다.

퇴직연금제도가 정착되고 있는 시점에서 퇴직연금제도에 대한 근로자의 만족도를 조사하고, 만족도에 영향을 미치는 요인들을 살펴보고자 한다. 이를 통하여 퇴직연금제도가 우리 사회에서 얼마나 만족스럽게 운영되고 있으며, 퇴직연금제도의 특수성이 가입자들의 만족도에 영향을 미치고 있는지, 앞으로 이 제도가 성공적으로 안착되기 위해서 어떠한 점들을 보완해야 하는지에 대해서 방향성을 제시하고자 한다.

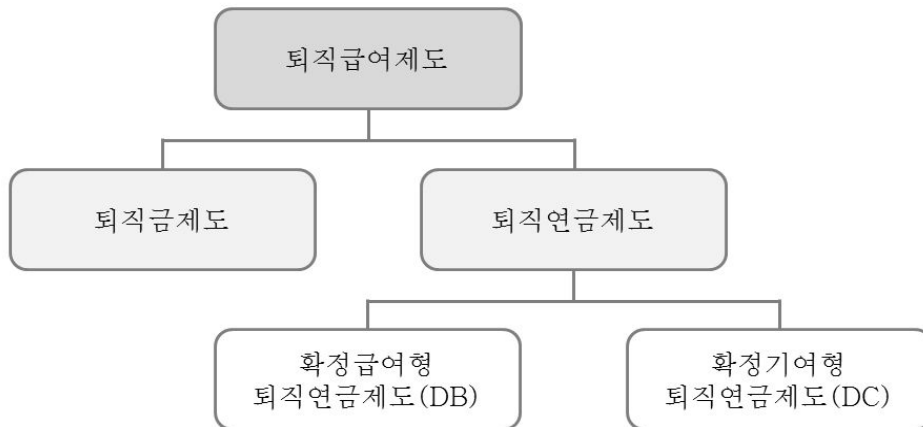
또한 이해도와 만족도를 퇴직연금제도 유형별(DB, DC)로 비교하여 차이를 살펴봄으로써, 퇴직연금제도 미가입자의 경우 새롭게 퇴직연금에 가입하고자 할 때, 기가입자의 경우 앞으로 적립금을 운용해 나가는 과정에서 각 의사결정 과정에 중요한 정보를 제공할 수 있을 것이다. 나아가 합리적인 선택을 내릴 수 있도록 도움을 줄 수 있을 것이다.

## II. 관련 개념 및 선행연구 고찰

### 1. 퇴직연금제도 관련 개념

#### 1) 퇴직급여제도와 퇴직연금

근로자퇴직급여보장법 제2조에 따르면 퇴직급여제도란, 기존의 퇴직금제도와 퇴직연금제도를 의미하며, 퇴직연금제도는 다시 확정급여형퇴직연금제도(Defined Benefit Retirement Pension, 이하 DB)와 확정기여형퇴직연금제도(Defined Contribution Retirement Pension, 이하 DC)로 나뉜다. 퇴직금제도와 DB, DC는 모두 동등한 가치를 갖는 것으로, 사용자는 퇴직하는 근로자에게 급여를 지급하기 위하여 퇴직급여제도 중 하나 이상의 제도를 설정하도록 하고 있다.



<그림 1> 퇴직급여제도의 구조

퇴직금제도는 근로자의 퇴직 후 생계보장과 노후생활 보장을 위해 1953년 근로기준법 제28조에 의거한 임의제도로 도입하였으며, 1961년 30인 이상 사업장에 의무 적용하도록 강제화 되면서 법정제도로 발전했다. 수차례의 개정을 거쳐 1989년부터는 5인 이상의 사업장으로 적용범위가 확대되었으며, 2005년 1월 27일 근로자퇴직급여보장법의 제정으로 퇴직금제도의 근거가 근로기준법에서 근로자퇴직급여보장법으로 옮겨졌다. 2010년 12월 1일부터는 1인 이상 사업장에도 퇴직금제도가 전면 적용되었다.

퇴직금제도는 기업이 지급을 책임지는 제도로서 비용부담의 주체는 사용자이다. 근로자의 퇴직급여는 계속근로기간 1년에 대한 30일분 이상의 평균임금으로 사전에 결정되며, 근로기준법에서 정의하는 평균임금이란 퇴직 전 3개월 동안 근로자에게 지급된 임금의 총액을 그 기간의 총일수로 나눈 금액을 말한다.<sup>1)</sup> 퇴직금 적립방법은 매월 일정액을 퇴직금으로 사내적립이 허용되며, 사외적립은 의무가 아닌 사용자 재량에 맡겨진다. 따라서 장부상으로만 퇴직금을 적립하고 사내적립이 제대로 이루어지지 않아 근로자 수급권 보장이 취약한 한계가 있다. 급여형태는 일시금으로 지급되며, 중간정산이 가능하여 퇴직금제도의 노후생활 보장기능이 약화되고 생활자금으로 소진하는 한계점을 지닌다.

기존 퇴직금제도의 문제점을 보완하기 위해 2005년 ‘근로자퇴직급여보장법’을 마련하고 퇴직연금제도를 본격적으로 시행하게 되었다. 퇴직연금제도는 회사로 하여금 퇴직금 지급을 위한 재원을 외부 금융회사에 적립토록 하고 근로자가 퇴직 시 금융회사가 연금 또는 일시금을 지급하도록 하는 기업 복지제도이다.<sup>2)</sup>

퇴직연금제도는 법정 퇴직금제도와 달리 노사합의에 의해 자율적으로 도입하는 제도로서 강제성이 없기 때문에 기존의 퇴직금제도를 반드시 퇴직연

---

1) 근로자퇴직급여보장법 제8조제1항, 근로기준법 제2조제1항제6호 참고.

2) 금융감독원 금융용어사전 참고.

금제도로 전환해야 하는 것은 아니며, 그대로 유지하는 것도 가능하다. 만일 사용자가 퇴직급여제도를 설정하지 않은 경우에는 퇴직금제도를 설정한 것으로 간주한다.

퇴직연금은 퇴직금제도와 같이 부담금의 의무는 사용자에게 있지만, 적립금 운용주체는 제도 유형에 따라 DB의 경우 사용자, DC의 경우 근로자이기 때문에 운용과정에 근로자가 참여할 수 있는 권한을 부여하였다. 사외적립을 통해 금융기관이 퇴직금 지급재원을 관리하여 근로자의 수급권이 개선되었으며, 급여형태는 일시금 또는 연금으로 지급되어 노후생활자금 활용도를 높였다. 또한 개인퇴직계좌(Individual Retirement Account, IRA)를 마련하여 퇴직연금 도입 당시 근로자가 퇴직 또는 이직할 때 받은 퇴직연금일시금을 자기 명의 계좌에 적립했다가 노후자금으로 활용할 수 있도록 하였다.<sup>3)</sup> 그러나 강제성이 없었고, 퇴직금 중간정산에 따로 제한을 두지 않아 퇴직연금제도의 본래 목적인 노후생활자금 확보에 제한점이 있었다.

따라서 이를 보완하고자 2012년 7월 24일 근로자퇴직급여보장법 개정안을 마련하여 퇴직연금제도를 다양화하고 급여 지급능력을 확보하여 노후생활자금 활용 기회를 확대하였다.

우선 DB의 안정성과 DC의 수익성 두 장점을 고루 취하고 싶어 하는 근로자들을 위해 한 근로자가 DB와 DC를 동시에 가입할 수 있도록 하였다.<sup>4)</sup> 또한 퇴직금 중간정산 제한 요건과 개인형퇴직연금제도(Individual Retirement Pension, 이하 IRP)를 마련하여 퇴직 또는 이직 시 발생된 퇴직금은 IRP에 자동 이전함으로써 퇴직연금이 은퇴자금이 아닌 생활자금으로 소진될 가능성을 사전에 차단하였다.<sup>5)</sup> IRP 가입대상은 퇴직연금 가입자와 자영업자까지 확대하였고, 재직근로자의 추가납입도 기존 불가능하던 것에

---

3) 법제처(2005). 근로자퇴직급여보장법 참고.

4) 법제처(2012). 근로자퇴직급여보장법 제6조 참고.

5) 법제처(2012). 근로자퇴직급여보장법 제17조제4항 참고.

서 연 1,200만원 한도 내에서 가능하도록 하였다.<sup>6)</sup>

<표 1> 퇴직급여제도의 발전 과정<sup>7)</sup>

	퇴직금제도	퇴직연금(개정 전)	퇴직연금(개정 후)
부담금	사용자	사용자	사용자
적립금 운용주체	-	사용자/근로자	사용자/근로자
적립방법	사내적립 (사외적립은 사용자 재량)	사외적립	사외적립
급여형태	일시금	일시금 또는 연금	일시금(IRP에 강제 예치) 또는 연금
퇴직금 중간정산	중간정산 가능	중간정산 가능	중간정산 사유 제한
운용유형	-	DB와 DC 중 한 가지 선택 가능	DB와 DC 동시가입 가능
신설기업	-	퇴직연금제 가입 의무 없음	무조건 1년 내에 가입

## 2) 퇴직연금제도의 유형

퇴직연금제도는 크게 확정급여형퇴직연금(DB)과 확정기여형퇴직연금(DC)으로 나눌 수 있다.

### ① 확정급여형퇴직연금(DB)

확정급여형퇴직연금(이하 DB)이란 근로자가 받을 급여의 수준이 사전에 결정되어 있는 퇴직연금제도를 말한다. 즉, DB의 급여수준은 노사의 합의에

6) 법제처(2012). 근로자퇴직급여보장법 제24조제2항, 시행령 제17조 참고.

7) 법제처(2012). 근로자퇴직급여보장법, 금융감독원 퇴직연금 종합안내 홈페이지 내용을 바탕으로 연구자가 재구성.

의해 사전에 확정하고 규약에 명시되어야 한다. 근로자퇴직급여보장법(제15조)에 명시된 최저수준은 가입자의 퇴직일을 기준으로 산정한 일시금이 계속근로기간 1년에 대하여 30일분의 평균임금에 상당하는 금액 이상이다.

DB는 사용자가 적립금을 직접 운용하기 때문에 운용결과에 따라 사용자가 납입해야 할 부담금 수준이 변동될 수 있다. 또한 임금인상률, 퇴직률, 운용수익률 등 연금액 산정의 기초가 되는 가정에 변화가 있는 경우에도 사용자가 그 위험을 부담하게 된다. 사용자는 급여 지급능력 확보를 위해 매 사업연도 말을 기준으로 퇴직급여 예상액의 60% 이상을 사외에 적립해야 한다.

퇴직연금사업자는 매년 1회 이상 적립금액 및 운용수익률 등을 가입자에게 알려야 한다. 또한 매년 1회 이상 가입자에게 급여종류별 표준적인 급여액 및 지급상황, 사용자의 부담금액, 부담금 납부시기 및 납부상황, 예상급여액 대비 적립금 규모, 가입자의 전직·이직 시 처리절차, 퇴직시의 적립금 운용·관리방법 등에 관한 교육을 실시해야 한다.

## ② 확정기여형퇴직연금(DC)

확정기여형퇴직연금(이하 DC)이란 급여의 지급을 위하여 사용자가 부담하여야 할 부담금의 수준이 사전에 결정되어 있는 퇴직연금제도를 말한다. DC는 사용자가 매년 근로자 연간 임금의 1/12 이상을 부담금으로 납부하고, 근로자가 적립금의 운용방법을 결정하는 제도이기 때문에 근로자 개인의 선호를 반영하여 결정할 수 있는 장점이 있다. 그러나 근로자의 적립금 운영성과에 따라 퇴직 후의 연금 수령액이 증가 또는 감소하게 되며, 결과적으로 적립금 운용과 관련된 위험을 근로자가 부담하게 된다. 가입자는 사용자의 부담금 이외에도 개인적으로 부담금을 추가할 수 있다.

적립금의 운용방법은 가입자가 스스로 선정할 수 있는데, 반기마다 1회

이상 적립금의 운용방법을 변경할 수 있다. 사업자는 반기마다 1회 이상 위험과 수익구조가 서로 다른 세 가지 이상의 적립금 운용방법을 제시하고, 운용방법별 이익 및 손실의 가능성에 관한 정보를 제공하여 적립금을 직접 운용하는 근로자를 보호하기 위한 법적 장치를 마련하고 있다.

가입자 교육은 매년 1회 이상 실시하여야 하며, 사용자의 부담금 수준, 납입시기 및 납입 현황, 표준규약 및 표준계약서에 관한 사항, 분산투자 등 적립금의 안정적 운용을 위하여 행하는 투자원칙에 관한 사항, 퇴직연금사업자가 제시하는 집합투자증권 등 적립금 운용방법별 수익구조, 매도기준가, 투자위험 및 수수료 등에 관한 사항을 교육내용에 포함해야 한다.

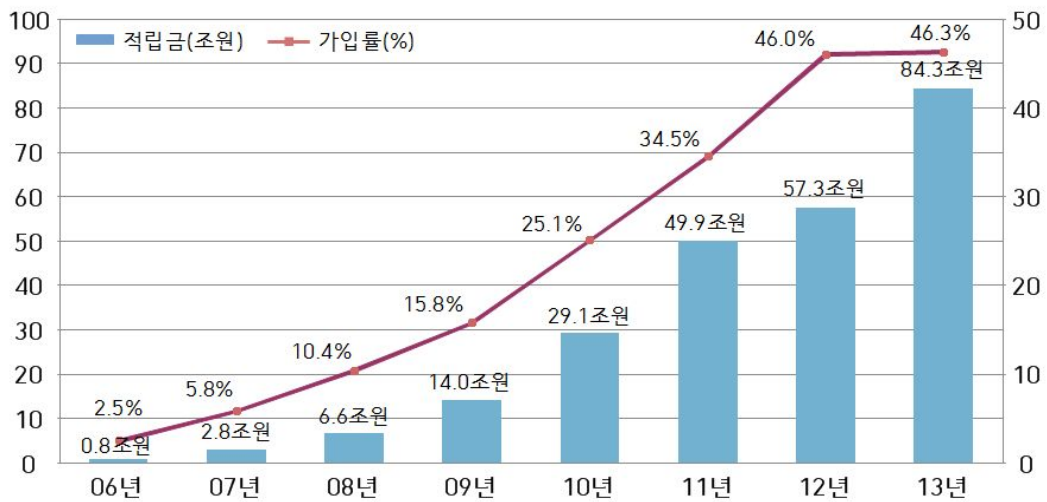
<표 2> 퇴직연금제도 비교<sup>8)</sup>

	DB	DC
개념	퇴직 시 지급할 급여수준을 노사가 사전에 약정	기업이 부담할 부담금 수준을 노사가 사전에 확정
부담금	산출기초율(운용수익률, 승급률, 이직률 등)에 따라 부담금 변경	근로자 연간 임금총액의 1/12 이상
부담금 주체	사용자	사용자(근로자 추가납입 가능)
적립방법	일부 사내적립 (예상퇴직금의 60% 이상)	전액 사외적립
적립금 운용주체	사용자가 적립금 운용방법을 결정	근로자가 적립금 운용방법을 결정
급여수준	계속근로기간 1년에 대하여 30일분 이상의 평균임금	적립금 운용결과에 따라 변동
급여형태	일시금 또는 연금	일시금 또는 연금
제도 간 이전	어려움(퇴직 시 IRP로 이전)	이직 시 이전 용이
연금수급 요건	55세 이상으로서 가입기간이 10년 이상인 가입자에게 지급 연금의 지급기간은 5년 이상	

8) 법제처(2012). 근로자퇴직급여보장법, 금융감독원 퇴직연금 종합안내 홈페이지 내용을 바탕으로 연구자가 재구성.

### 3) 퇴직연금제도 운영 현황

2013년 12월 말 기준 퇴직연금 적립금은 84조 2,996억 원으로 매년 꾸준히 증가하고 있었으며, 퇴직연금 가입 근로자수는 470만 명으로 전체 상용 근로자 수(1,016만명)<sup>9)</sup>의 절반에 근접한 46.3%의 가입률을 보였다.



<그림 2> 퇴직연금 적립금 규모 및 가입률 추이<sup>10)</sup>

퇴직연금 도입사업장 수는 총 257,286개소로 전체 사업장(1,607,030개소) 대비 도입률은 16.0% 수준이다. 상시근로자 300인 이상 대기업의 퇴직연금 도입률은 91.3%로 높은 반면, 수급권이 취약한 중소기업(상시근로자 300인 미만)의 퇴직연금 도입률은 15.9%로 상대적으로 낮게 나타났다.

제도유형별 가입근로자수는 DB가 296.8만 명, DC가 164.1만명, 기업형IRP가 9.1만 명 순으로 DB에 가입한 근로자수가 가장 많았다.

9) 상용근로자수는 2011 사업체 노동실태현황(고용노동부 통계 DB) 참고.

10) 2006~2013년도 퇴직연금 영업실적 참고하여 연구자가 재구성.

한편, 제도유형별 도입사업장수는 DC를 단독으로 도입한 사업장이 51.6%의 비율로 가장 높게 나타나 제도유형별 가입근로자수와 상반된 결과를 보였다. DC를 단독으로 도입한 사업장은 132,702개소, DB를 단독으로 도입한 사업장은 82,355개소, 기업형IRP를 도입한 사업장은 35,505개소, DB와 DC를 동시 도입한 사업장은 6,724개소 순으로 나타났다.

제도유형별 도입사업장수를 사업장 규모별로 자세히 살펴보면 다음과 같다. 상시근로자 29인 이하의 소기업의 경우 DC 단독 도입, 기업형IRP 도입 비중이 높고, 상시근로자 300인 이상의 대기업의 경우 DB 도입 비중이 높게 나타났다.

<표 3> 사업장 규모별 도입사업장 및 가입근로자 현황<sup>11)</sup>

(단위: 개소, 천명, %)

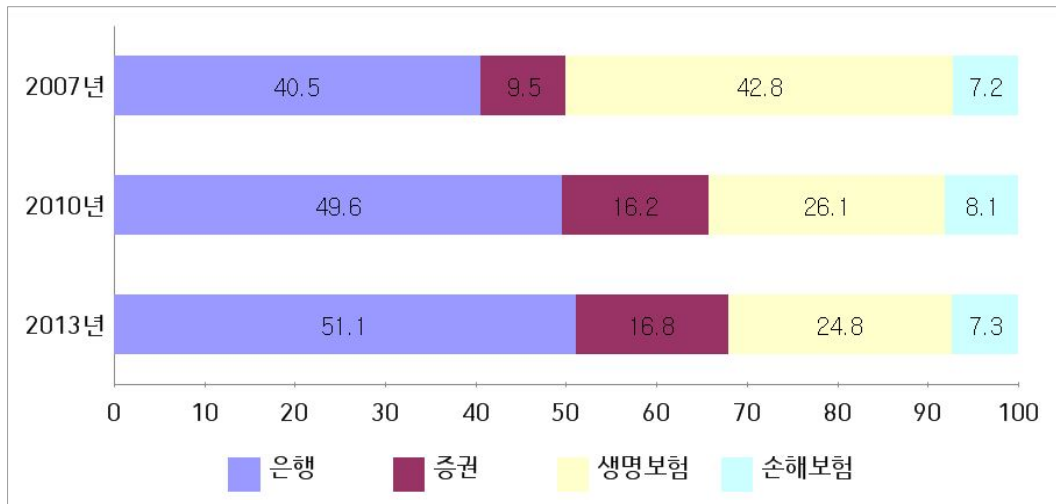
구분		DB 단독 도입	DB, DC 동시 도입	DC 단독 도입	기업형IRP <sup>12)</sup> 도입	합 계
사업장 규모	30인 미만	65,570	3,842	118,843	35,505	223,860
	30인~99인	11,527	1,344	11,285	X	24,156
	100인~299인	3,758	846	2,126		6,730
	300인 이상	1,390	692	448		2,540
	합 계	82,355 (32.0)	6,724 (2.6)	132,702 (51.6)		35,505 (13.8)
가입근로자		2,968 (63.2)	-	1,641 (34.9)	91 (1.9)	4,700 (100.0)

금융권역별 적립금액은 은행권역이 42조 9,294억 원, 생명보험권역이 20조 7,995억 원, 증권권역이 14조 1,138억 원, 손해보험권역이 6조 1,662억 원, 근로복지공단이 2,906억 원 순으로 나타났다.

11) 금융감독원(2013.12). 퇴직연금 영업실적 보고를 참고하여 연구자가 재구성.

12) 기업형 IRP는 상시근로자 10인 미만인 사업장에서 근로자대표의 동의를 얻어 근로자 친원이 개인퇴직계좌를 설정한 경우 퇴직연금제도를 설정한 것으로 간주하는 특례이다.

적립금액 기준 금융권역별 구성 추이를 살펴보면 다음과 같다. 퇴직연금 도입 초기인 2007년에는 생명보험권역의 적립금액 비중이 42.8%로 가장 높았고, 은행권역이 40.5%, 증권권역이 9.5%, 손해보험권역이 7.2% 순으로 나타났다. 그러나 은행권역과 증권권역은 2007년부터 증가하는 반면, 생명보험권역의 경우 적립금액이 점차 줄어들어 2013년에는 은행권역의 적립금액 비중이 51.1%로 가장 높고, 생명보험권역이 24.8%, 증권권역이 16.8%, 손해보험권역이 7.3% 순으로 나타났다.



<그림 3> 적립금액 기준 금융권역별 구성 추이<sup>13)</sup>

13) 금융감독원 2007~2013년도 퇴직연금 영업실적을 참고하여 연구자가 재구성. 근로복지공단의 경우 2010년 12월 1일부터 퇴직연금사업을 개시하였으나, 적립금액 비중이 2012년에 0.1%, 2013년에 0.3%로 매우 낮아 생략함.

## 2. 퇴직연금 이해도에 관련 선행연구

### 1) 퇴직연금 이해도

연금제도 관련 선행연구에서는 인식, 인지, 지식, 이해가 혼용되어 비슷한 의미로 사용되었다. 먼저, 오순량(2009)에서 국민연금에 대한 인식을 살펴본 있는데, 여기에서 사용한 ‘인식’은, 국민연금에 대하여 분별하고 판단하여 하는데 영향을 미칠 수 있는 고령화와 관련한 사회인식과 노후 준비 요인을 의미하였다. 또한 연금 정보와 전달, 국민연금의 운용방향, 바람직한 납부기간, 노인 필요 월소득, 추가 노후소득보장정책의 필요성 등 국민연금 제도에 대해 느끼는 주관적인 판단까지 포함하였다. 류건식·신문식(2005)에서는 근로자의 퇴직연금제도에 대한 근로자의 인식실태를 살펴보았다. ‘인식’은 선호도와 같은 개념으로 사용되었으며, 퇴직연금제도 선호도, 선호요인, 퇴직연금제도 유형의 선호도, 금융기관간의 선호도를 조사하였다.

이현자(2002)에서는 국민연금제도에 관한 ‘인지도’를 살펴보았다. 인지도를 사물에 대한 정보를 획득하고 기억하며 사고하는 정도로 정의하고, 국민연금에 대한 인지도 연구를 통해 국민연금에 대한 경향성 또는 특성을 파악하고자 하였다. 따라서 국민연금 가입자의 보험료 부담, 연금지급액, 기금관리 운용 등에 관해 어느 정도 인지하고 있는지를 살펴보았다. 이지영(2009)에서는 ‘인지’라는 단어를 사용하여 국민연금제도의 정책인지도를 살펴보았다. ‘인지’는 국민연금 정책에 대해 얼마나 이해하고 있는지의 정도를 의미하였으며, 이를 살펴보기 위해 국민연금 제도의 정책적 내용을 바탕으로 보험료율, 급여의 종류, 수급체계, 기금운영, 적립금 규모에 대한 이해 정도를 5점 척도로 측정하였다.

오순량(2009)에서는 국민연금 관련 지식을 측정하였는데, 해당 연구에서 ‘지식’이라는 의미는 국민연금제도에 관한 전반적 지식 중 가입조건, 보험료,

급여, 사회보장 특성과 기금에 관한 일반적 이해정도를 의미하였다. Luchak & Gunderson(2000)에서는 퇴직연금 지식(Pension Knowledge)이란 고용주가 운영·적용하는 퇴직연금제도에 대해 정확하게 응답하는 확률로 정의하였다.

정재욱·김재현(2007)에서는 금융교육에 따른 퇴직연금 ‘이해도’를 측정하였는데, 퇴직연금제도의 기본적인 내용 중 6가지 항목을 잘 알고 있는지 살펴보았다.

지금까지 살펴본 결과 인식과 인지, 그리고 지식과 이해는 약간의 의미 차이를 보였다. 인식과 인지는 제도에 대한 주관적인 생각을 살펴보는 경향이 두드러졌고, 지식과 이해는 제도에 대한 실제적인 내용에 대해 정확히 알고 있는지를 확인하는 경향을 보였다.

본 연구에서는 퇴직연금제도에 대한 실제적인 내용을 가입자들이 정확히 알고 있는지를 확인하고자 하므로, 지식이나 이해의 측면에서 접근이 필요한 것으로 판단된다. 그런데 Bloom의 교육목표분류에 의하면 인지적 영역에서 ‘지식’은 이미 배운 내용을 기억했다가 재생할 수 있는 능력이고, ‘이해’는 이미 배운 내용이나 자료가 변환되어도 의미를 파악·해석·추리·추론할 수 있는 능력으로 ‘이해’가 ‘지식’보다 상위의 개념이라고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 ‘이해’라는 단어를 채택하여 퇴직연금제도에 대한 이해도를 살펴보고자 한다. 이해도의 사전적 의미는 ‘어떤 일이나 현상 따위를 조리 있게 해석하거나 받아들이는 정도’이다. 그러므로 퇴직연금제도에 대한 이해도란 ‘퇴직연금제도에 대해 조리있게 해석하거나 받아들여, 여건에 맞게 선택할 수 있는 지식의 정도’로 조작적 정의를 내릴 수 있다.

Mitchel(1987)의 연구에서는 근로자가 퇴직연금에 대해 얼마나 알고 있는지 조사하기 위해 퇴직연금 유형, 퇴직연금 납입금, 은퇴 규정 세 가지 문항을 설문하였다. 그 결과 응답자의 90%가 자신의 퇴직연금 유형에 대해 알

고 있었으나, DC가입자보다 DB가입자가 자신이 가입한 퇴직연금 유형에 대해 더 많이 알고 있는 것으로 나타났다. 사용자가 퇴직연금 납입금을 근로자의 임금에서 각출한다는 사실을 인지하는 응답자는 3%에 불과하였으며, 조사에 참여한 근로자 중 16%는 이 문항에 전혀 답하지 못하였다. 또한 조기퇴직이 가능하다는 사실을 알고 있는 응답자의 3/4에 불과하였으며, 응답자 중 17%는 어떠한 대답도 하지 못하였다.

Luchak et al.(2000)의 연구에서는 근로자들의 퇴직연금 이해도가 어느 정도인지 측정하기 위해 총 7문항을 설문하였다. 퇴직연금 불입방식, 최종급여 급부방식, 정상퇴직연령, 조기퇴직급부의 수급조건, 정년 연령, 계획된 은퇴 연령 수급조건, 임의 인플레이션 대비책에 대해 알고 있으면 1점 아니면 0점을 부여하였다. 조사 결과 근로자들의 퇴직연금 이해도는 7점 만점에 절반 수준에 미치는 것으로 나타났다.

정재욱 외(2007)의 연구에서는 가입 근로자의 퇴직연금제도에 대한 이해도를 측정하기 위해 퇴직연금제도에 대한 질문 총 여섯 문항(사외적립 의무화, 퇴직금 일시금 수령 가능 여부, 중간정산 허용 여부, DC의 운용결과에 대한 책임 소재, DB의 사업주의 최소의무적립 비율, DC의 추가부담금 소득공제 혜택)을 제시하고 각 문항 당 1점씩 부여하여 총 6점 만점으로 측정하였다. 가입 근로자 223명을 대상으로 조사한 결과, 조사대상자의 평균 점수는 3.40점(표준편차=1.49)이었으며, 이를 100점 만점으로 재환산하면 56.6점으로 퇴직연금제도에 대한 근로자들의 이해가 매우 부족한 상태임을 보여주었다. 근로자들의 절반가량은 제도에 대해 제대로 이해하지 못한 상태에서 퇴직연금에 가입하고 있는 것이었다.

오진호·김혜령·김종욱(2012)에서는 퇴직급여 세제개편(안) 및 근로자퇴직급여보장법(안)에 대해 얼마나 인지하고 있는지 조사한 결과, 퇴직연금 가입 근로자의 27.4%만이 퇴직급여 세제개편안에 대해 인지하고 있는 것으로 나

타나 인지수준은 저조한 것으로 나타났다. 또한 근로자퇴직급여보장법 개정안 인지 정도를 조사한 결과 퇴직연금 가입근로자 절반에 가까운 47.1%는 개정안을 모르고 있는 것으로 나타났으며, 개정안 중에서 인지하고 있는 내용 중 가장 많이 알고 있는 것은 신설사업장의 퇴직연금 자동가입(33.4%)이었으며, 이어서 자영업자 퇴직연금 가입대상 포함(27.4%), 근로자의 DB와 DC의 동시가입 허용(11.1%) 순으로 나타났다.

류건식·김대환(2012)에서는 개인형 IRP 잠재가입자의 인식과 니즈를 살펴보기 위해 개인형 IRP에 대해 어느 정도 알고 있는지 조사 대상자 900명에게 질문한 결과, 전체 조사대상자 중 64%가 개인형 IRP를 알지 못하고 있다고 응답하였다. 특히 조사대상자 중 근로자와 자영업자를 구분하여 가입대상별로 인식정도를 살펴본 결과, 근로자의 56.6%, 자영업자의 75.5%가 개인형 IRP를 잘 알지 못한다고 응답하고 있어 아직까지도 개인형 IRP에 대해 홍보가 미흡한 것으로 나타났다.

## 2) 이해도 관련 변수 고찰

선행연구의 결과에 따르면, 성별, 연령, 교육수준, 소득수준, 근무기간, 업무분야, 직업, 회사규모 등이 이해도에 영향을 주는 변수로 나타났다(Mitchel, 1987; Luchak & Gunderson, 2000; 오순량, 2009; 임승환, 2013; 정재욱·김재현, 2007).

성별에서는 대체적으로 여성이 남성보다 퇴직연금 이해도가 더 높은 것으로 나타났다. Mitchel(1987)은 퇴직연금 이해도를 측정하기 위하여 1983년 SCF(Survey of Consumer Finance) 자료를 사용하였는데 연구 결과, 남성에 비해 여성이 퇴직연금 납입금이 어떻게 결정되는지에 대해 더 잘 인지하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 정재욱·김재현(2007)에서는 퇴직연금 가입근로자의 특성 및 금융교육에 따라 퇴직연금 이해도에 차이가 있는지 살펴

본 결과, 성별에 따른 이해도의 차이는 나타나지 않았다.

연령과 관련된 선행연구들의 결과를 살펴보면, 연령이 증가할수록 퇴직연금 이해도가 높아진다고 나타났다. Luchak & Gunderson(2000)에서는 연령이 증가할수록 퇴직연금 이해도도 증가하였는데, 특히 최종급여 급부방식, 정상퇴직연령, 정년 연령, 계획된 은퇴연령 수급조건 문항에서 유의미한 결과를 보였다. 정재욱 외(2007)의 연구에서도 연령별 평균 이해도가 연령이 증가함에 따라 점차 증가하는 것으로 나타났으며, 연령 간 이해도 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 오순량(2009)에서는 국민연금의 지식 정도가 태도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 조사대상자의 일반적 특성별 국민연금제도 가입, 국민연금제도 보험료, 국민연금제도 급여, 국민연금제도 사회보장 특성 및 기금에 대한 지식 차이를 살펴본 결과 국민연금제도 가입, 국민연금제도 보험료, 국민연금제도 급여에 대한 지식에서 유의한 차이를 보였다.

교육수준 역시 퇴직연금 이해도와 정비례하는 것으로 나타났다. Mitchel(1987)의 연구에서 교육수준이 높은 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 퇴직규정에 대해 더 잘 이해하고 있는 것으로 나타났다. 또한 정재욱 외(2007)의 연구에서도 4년제 대학 이상 교육을 받은 집단이 4년제 대학 미만의 교육을 받은 집단에 비해 퇴직연금 이해도가 유의미한 차이를 보이며 높게 나타났다. 오순량(2009)의 연구 역시 대졸 이상 집단의 국민연금제도 가입에 대한 지식수준이 유의하게 높은 것으로 나타났다.

소득수준은 퇴직연금 이해도와 정의 관계를 보이는 것으로 나타났다. Mitchel(1987)에서는 고소득층이 저소득층에 비해 퇴직연금 납입금과 퇴직규정에 대해 더 잘 알고 있는 것으로 나타났다. 정재욱 외(2007)의 연구에서도 소득이 증가함에 따라 퇴직연금 이해도가 유의미한 차이를 보이며 높게 나타났다. 오순량(2009)에서도 소득수준이 높을수록 국민연금제도 가입, 국

민연금제도 보험료에 대한 지식수준이 유의하게 높았다.

업무분야의 경우 Luchak et al.(2000)의 연구에서는 비전문적인 분야의 경우 퇴직연금 이해도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 정재욱 외(2007)의 연구에서는 관리직(과장 이상)일수록 퇴직연금 이해도가 높은 것으로 나타났다.

직업의 경우 오순량(2009)의 연구에서는 국민연금제도 보험료에 대한 지식에서 유의한 차이를 보였다. 1인 자영업자 집단이 농·임·어업, 임금근로자, 가정주부 집단보다 국민연금제도 보험료에 대한 지식에서 유의하게 높게 나타났다. 임승환(2013)에서는 국민연금제도 인식에 따른 지식수준이 연금제도 만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 조사대상자의 일반적 특성에 따른 지식수준의 차이를 살펴본 결과 기타와 주부 집단이 근로자 집단보다 국민연금제도 지식수준이 높은 것으로 나타났다.

근무기간 또한 증가함에 따라 퇴직연금 이해도도 증가하는 것으로 나타났다. Mitchel(1987)의 연구에서는 연공서열이 높을수록 퇴직규정에 대해 더 잘 이해하고 있는 것으로 나타났고, Luchak et al.(2000)와 정재욱 외(2007)의 연구에서는 근무 기간이 오래될수록 퇴직연금 이해도가 높은 것으로 나타났다.

마지막으로 회사규모도 퇴직연금 이해도의 정의 영향력을 미쳤는데, Mitchel(1987)의 연구 결과 회사 규모가 클수록 퇴직연금 이해도가 증가하는 것으로 나타났다.

### 3. 퇴직연금 만족도 관련 선행연구

#### 1) 퇴직연금 만족도

만족은 소비자 의사결정과정의 구매 후 행동에서 발생하는 감정으로, 학자들마다 정의하는 개념적 의미에는 조금의 차이가 있다. 기대-불일치 이론(expectation-disconfirmation theory)을 제시한 Oliver(1981)에 따르면 “만족은 획득하거나 구매한 제품에 대한 경험을 평가하여 그 결과로 형성되는 심리적 상태”라고 정의하였다. 따라서 만족은 소비자가 구매 전 제품에 대해 느끼는 기대(expectation)에 일치하거나 불일치하는 정도에 따라 결정되며, 자신의 기대에 비해 지각된 성과(perceived performance)가 좋은 긍정적인 불일치(a positive disconfirmation)가 일어날 경우 만족하지만, 자신의 기대에 비해 결과가 좋지 못한 부정적인 불일치(a negative disconfirmation)가 일어날 경우 불만족하게 된다.

그동안 기대-불일치 이론은 많은 연구자들에 의해 폭넓게 이용되며 전통적인 소비자만족 이론으로 자리 잡아 왔다. 그러나 일부 학자들은 특정 상황이나 제품군에 한해서 기대-불일치 이론의 적용이 어려운 한계성을 지적하였다(LaTour & Peat, 1979; churchill & surprenant, 1982). 또한 다양한 연구를 통해 전통적인 기대-불일치 이론에서 기대의 비교기준으로 제시되는 지각된 성과(perceived performance)가 만족에 직접적인 영향을 미치는 주요한 요인임을 증명하였다(churchill & surprenant, 1982; Tse & Wilton, 1988). 즉, 지각된 성과를 독립변수로 하는 기대-불일치 이론의 확장 모델을 제시하였다.

기대-불일치 이론의 확장 모델에서 지각된 성과(perceived performance)는 구매 전 기대와의 불일치 여부와 상관없이 직접적인 영향을 미친다. 지각된 성과는 제품의 실제성능에 대해 지각하는 정도인 객관적 성과와 소비

자의 개인적인 느낌에 의해 판단되는 주관적 성과로 나눌 수 있다. Tse et al.(1988)의 연구에 의하면 소비자는 대부분 객관적 성과가 아닌 주관적 성과로 인지하는 것으로 나타났다. 또한 churchill et al.(1982)의 연구에서는 지각된 위험이 높고 관여도가 높은 내구재의 경우 지각된 성과가 만족도에 직접적인 영향을 미쳤다.

퇴직연금제도는 은퇴 후 소득보장을 위한 장기 재무설계에 해당하는 중요 의사결정이기 때문에 지각된 위험과 관여도가 높다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 퇴직연금제도에 대한 만족도를 “퇴직연금제도에 가입한 이용자들이 지각하는 서비스 성과에 대해 만족하는 정도”로 조작적 정의를 내리고, 지각된 성과를 측정척도로 하여 가입자들의 퇴직연금 만족도를 살펴보고자 한다.

퇴직연금 만족도에 대한 선행연구를 살펴보면, 금융감독원과 4개 금융권역 협회가 공동으로 진행한 퇴직연금 만족도 조사(2012)에서는 근로자보다 사용자가 퇴직연금제도에 대해 전반적으로 더 만족하는 것으로 나타났으며, 근로자의 만족도는 39%로 나타나 만족도는 높지 않았다. Bresser & Soest(2009)의 연구에서는 패널 자료를 이용하여 퇴직연금 만족도를 분석하였다. 네덜란드 근로자들을 대상으로 퇴직연금에 대한 다섯 가지 문항(은퇴 연령, 예상 퇴직연금 수령액, 퇴직연금 지식, 전체적인 퇴직연금 규약, 퇴직연금 시스템)에 대한 만족도를 10점 리커트 척도를 사용하여 2006년 8월에서 2009년까지 종단조사를 하였다. 그 결과 응답자의 70%가 5점에서 8점 사이의 만족도를 보여 대체로 만족하는 것으로 나타났다.

퇴직연금 만족도 선행연구는 퇴직연금 가입자 교육 측면의 만족도에 대해서도 살펴보았는데, 정재욱 외(2007)의 연구에서는 만족도 조사를 퇴직연금 교육에 초점을 맞추어 진행하였다. 조사대상 근로자 223명 중 퇴직연금교육을 이수한 근로자는 전체의 78.9%인 176명으로 나타났으며, 이들의 퇴직연

금제도에 대한 평균 이해도는 3.58점으로 조사되어 교육을 받은 경험이 없는 근로자의 평균 이해도인 2.80점과 비교할 때 유의미하게 높은 이해도를 보였다. 또한 교육에 대한 만족도를 살펴보면, 내용과 방법 모두 만족한다는 응답자는 27.8%에 불과하였으며 잘 모르겠다고 응답한 34.6%를 제외한 나머지 응답자들은 대부분 교육 내용이나 방법 측면에서 만족하지 못하는 것으로 나타났다. 또한 오진호 외(2012)의 연구에서 퇴직연금 가입자 교육에 대한 만족도는 연령대가 높을수록 설명회나 강연 등의 집합교육이, 연령대가 낮을수록 서면교육이 만족도가 높은 것으로 나타났다.

퇴직연금사업자나 퇴직연금 상품에 대해서 세부적인 만족도를 살펴본 연구도 있었다. 이태호·성주호·신기철·신성환(2012)에서는 퇴직연금을 도입한 기업 중 종업원 수 300인 이상인 기업의 퇴직연금 관리 담당자와 근로자 대표 300명에게 전화조사를 실시하였다. 조사 결과, 운용관리사업자의 역할에 대한 만족도는 7점 주변에 고르게 나타나 대체로 높은 만족도를 보이고 있었다. 오진호 외(2012)에 따르면 가입근로자들이 현재 선택한 상품에 대한 만족도는 보통 이상이 97%이며, 상품별로는 안정형 펀드의 만족도가 높은 것으로 나타났다.

이처럼 선행연구들은 주로 전반적인 만족도를 살펴보거나, 운용상품·회사에 대한 만족도, 교육 만족도 등 특정요인을 중심으로 만족도를 조사하였다. 그러나 본 연구에서는 퇴직연금제도와 관련하여 만족도 조사 항목을 세분화하여 다각도에서 만족도 수준을 파악하고자 한다. 또한 만족도에 영향을 미치는 요인들을 살펴봄으로써 근로자들의 퇴직연금제도에 대한 만족도를 높이기 위해서 어떠한 노력이 필요한지 정보를 제공하고자 한다.

## 2) 만족도 관련 변수 고찰

선행연구의 결과에 따르면, 성별, 연령, 교육수준, 산업, 소득수준, 납부년수, 상품수익성 등이 만족도에 영향을 주는 변수로 나타났다.

성별에서는 선행연구에서 상반된 결과를 보였다. Bresser et al.(2009)의 연구에서는 퇴직연금 만족도를 세분화하여 전반적인 만족도, 은퇴연령 만족도, 은퇴 후 수령액 만족도, 퇴직연금 관련지식 만족도, 퇴직연금 조항 만족도를 살펴보았다. 그 결과 여성보다 남성이 모든 항목에서 퇴직연금 만족도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 조현연·김희숙(2002)의 연구에서는 국민연금제도에 대한 직장인의 만족도와 인적 변수에 따른 만족도의 차이에 대해 조사하기 위해 국민연금 납부금액에 대한 만족도, 국민연금의 노후대책에 대한 적합성, 사적연금 대비 국민연금의 만족도, 국민연금 납부년수에 대한 만족도, 국민연금 급여 개시에 따른 만족도를 살펴본 결과 성별에 따른 만족도의 차이는 나타나지 않았다.

연령과 관련된 선행연구들의 결과를 살펴보면, 연령이 증가할수록 퇴직연금 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. Bresser et al.(2009)의 연구에서는 연령이 높을수록 전반적인 만족도, 은퇴연령 만족도, 은퇴 후 수령액 만족도, 퇴직연금 관련 지식 만족도, 퇴직연금 조항 만족도에서 정의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 또한 조현연 외(2002)의 연구에서는 연령이 국민연금 납부액에 대한 만족도에서 유의한 차이를 보였다.

교육수준에 대해서는 교육수준이 높을수록 전반적으로 퇴직연금 만족도가 높았다. Bresser et al.(2009)의 연구에서는 교육수준이 높을수록 전반적인 만족도, 은퇴연령 만족도, 은퇴 후 수령액 만족도, 퇴직연금 관련 지식 만족도, 퇴직연금 조항 만족도에서 정의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 조현연 외(2002)의 연구에서는 연령과 동일하게 교육수준이 국민연금 납부액에 대한 만족도에서 유의한 차이를 보였다.

산업은 Bresser et al.(2009)에서 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전반적인 만족도는 건설업과 공무원, 자영업의 경우 만족도에 유의한 영향을 미쳤고, 은퇴연령 만족도는 건설업, 공무원, 서비스업, 자영업의 경우 유의한 영향을 미쳤으며, 은퇴 후 수령액 만족도는 자영업만 유의한 영향을 미쳤다. 퇴직연금 관련 지식 만족도는 건설업과 자영업이 유의한 영향을 미쳤으며, 퇴직연금 조항 만족도는 공무원, 서비스업, 자영업자의 경우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

상품수익성은 퇴직연금 만족도와 정의 관계를 보이는 것으로 나타났다. 천성용(2013)에서는 금융소비자들이 중요하게 생각하는 금융회사의 각 속성에 대한 평가가 금융회사에 대한 전반적인 만족도에 영향을 미치는지 살펴본 결과, 금융회사가 제공하는 상품수익성이 높을수록 금융회사에 대한 만족도가 증가하는 것으로 나타났다.

또한 금융회사의 종류에 따라서 만족도에 영향을 미치는 속성별 영향 요인이 다른 것으로 나타났다. 천성용(2013)의 연구에서 주로 이용하는 금융회사의 종류에 따라 금융회사의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 속성별 영향 정도를 살펴본 결과, 은행 중심의 소비자는 지점만족을 늘릴수록, 증권중심의 소비자는 상품다양성을 높일수록 만족도가 상승하는 것으로 나타났다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구문제

본 연구에서는 퇴직연금제도 가입유형별로 근로자의 특성과 퇴직연금 이해도, 만족도 수준에 어떠한 차이가 있는지 파악하고, 퇴직연금 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 한다. 이를 통해 퇴직연금에 가입한 근로자는 물론 잠재적 소비자들의 합리적 의사결정에 필요한 정보를 제공하고자 한다. 또한 퇴직연금에 대한 이해도와 만족도 수준을 파악하고 이의 제고 방안을 모색하고자 한다. 이와 같은 연구목적을 달성하기 위한 구체적 연구문제는 다음과 같다.

##### <연구문제 1>

퇴직연금 가입 근로자의 퇴직연금 이해도와 만족도 수준은 어떠한가?

1-1 가입자 특성에 따라 퇴직연금 이해도는 유의한 차이가 있는가?

1-2 가입자 특성에 따라 퇴직연금 만족도는 유의한 차이가 있는가?

##### <연구문제 2>

퇴직연금 가입 유형(DB, DC)에 따라 퇴직연금 이해도는 차이가 있는가?

2-1 DB와 DC 가입자의 퇴직연금 이해도는 유의한 차이가 있는가?

2-2 DB 가입자의 특성에 따라 퇴직연금 이해도는 유의한 차이가 있는가?

2-3 DC 가입자의 특성에 따라 퇴직연금 이해도는 유의한 차이가 있는가?

<연구문제 3>

퇴직연금 가입 유형(DB, DC)에 따라 퇴직연금 만족도는 차이가 있는가?

3-1 DB와 DC 가입자의 퇴직연금 만족도는 유의한 차이가 있는가?

3-2 DB 가입자의 특성에 따라 퇴직연금 만족도는 유의한 차이가 있는가?

3-3 DC 가입자의 특성에 따라 퇴직연금 만족도는 유의한 차이가 있는가?

<연구문제 4>

퇴직연금 이해도와 만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

## 2. 분석자료 및 연구대상

본 연구의 목적을 달성하기 위해 퇴직연금에 가입한 20대 이상 남녀 근로자 1,207명을 대상으로 자기기입식 온라인 설문조사를 시행하였다. 온라인 설문조사는 마이크로밀엠브레인 EZ서베이에 의뢰하여 2013년 10월 4일부터 16일까지 진행되었다.

사업장 규모별 퇴직연금 도입률을 고려하여 상시근로자 30인 미만, 30인 ~100인 미만, 100인~300인 미만, 300인 미만으로 유의 할당 표집을 하였다. 온라인 조사가 진행되는 중간에 450부의 응답 자료를 먼저 확인하여 1차 데이터 스크리닝을 실시하였다. 이를 통해 기업형 IRP(기업형 개인형퇴직연금제도: 10인 미만 사업장 대상 특례 조항)에 가입했다고 응답하였으나, 10인 이상 사업장에 근무하고 있는 사업자 등 기입 정보에 오류가 있는 표본은 삭제하였다. 최종 수집된 1,207부의 응답 자료를 분석하여 불성실 응답, 정보 불일치, 이상점(outlier)에 해당하는 17부를 제외한 1,190부를 최종 분석 대상으로 하였다.

### 3. 측정도구의 구성

#### 1) 개인적, 직업적 특성

개인적 특성은 선행연구 결과를 토대로, 성별, 연령, 교육수준, 월평균소득을 조사하였다.

교육수준은 고등학교 졸업 이하, 대학교 졸업(2년제 포함), 대학원 졸업 이상으로 나누어 응답하도록 하였고, 월평균소득은 연간 근로소득, 이자, 집세 등의 재산소득, 사업소득, 이전소득 등 모든 소득을 합한 뒤, 12로 나눈 평균값을 기입하도록 하였다.

직업적 특성은 직업, 종사산업, 사업장규모, 사업장지역을 조사하였다. 직업은 판매·서비스·생산직, 사무직, 전문기술·관리직으로 나누어 답하도록 하였고, 종사산업은 한국표준산업분류표의 대분류에 따른 산업의 유사성을 참조하여 제조·건설·운수업, 도소매·숙박·음식업, 전문기술·서비스업, 기타로 나누어 조사하였다. 사업장규모는 30인 미만, 30~99인, 100~299인, 300인 이상으로 나누었으며, 사업장지역은 서울특별시, 광역시, 시도읍면부로 나누어 조사하였다.

#### 2) 퇴직연금 가입 특성

퇴직연금 가입 특성은 퇴직연금 가입유형, 가입기간, 개인형퇴직연금(이하 개인형 IRP) 추가 가입 여부, 퇴직연금사업자(금융회사) 금융권역, 퇴직연금 가입자 교육방법을 조사하였다.

퇴직연금제도 가입유형은 확정급여형퇴직연금제도(이하 DB), 확정기여형퇴직연금제도(이하 DC)를 조사하였으며, 개인형 IRP 추가 가입 여부에 답하도록 하였다. 퇴직연금사업자 금융권역은 표본의 정확성을 높이기 위해

자신이 가입한 금융권역을 잘 모르는 응답자를 제외하고 은행, 생명보험사, 손해보험사, 증권사, 근로복지공단 중 근로자가 가입한 금융권역에 응답하도록 하였다. 또한 DB는 복수의 퇴직연금사업자와 계약을 체결할 수 있기 때문에 DB에 가입한 근로자는 금융권역 복수선택이 가능하도록 하였다.

### 3) 퇴직연금 이해도

퇴직연금 이해도 측정문항은 ‘근로자퇴직급여보장법’의 주요 내용과 ‘퇴직연금 가입자가 꼭 알아야 할 10가지 유의사항’(금융감독원, 2012)을 참고로 하여 작성하였다. ‘퇴직연금 가입자가 꼭 알아야 할 10가지 유의사항’은 2012년 금융감독원과 4개 금융권역 협회(은행연합회, 생·손해보험협회, 금융투자협회)가 함께 조사한 퇴직연금제도 만족도 결과를 바탕으로 작성된 것이다. 이를 <표 4>와 같이 수정·보완하여 총 11문항으로 측정하였다.

<표 4> 퇴직연금 이해도 측정 문항

진술문

1. 퇴직연금사업자 홈페이지에서 개인의 적립금을 조회할 수 있다.
2. DC 가입자는 사업자의 홈페이지를 통해 현재 운용 중인 금융상품을 변경(투자 비중, 매수 및 매도 등)할 수 있다.
3. 사용자의 의무사항인 퇴직연금 가입자 교육은 1년에 최소 한 번씩 실시해야 하며, DC 가입자에만 해당한다.
4. DB의 경우 사용자가 운용상품을 선택하고, DC과 기업형IRP의 경우 근로자가 운용상품을 선택한다.
5. 가입자가 운용상품을 선택하지 않은 경우, 퇴직연금사업자가 가입자의 적립금을 수익률이 높은 자동운용상품에 투자한다.
6. 최초 계약 후 1년 이내에 계약을 이전하거나 중도에 해지하는 경우 별도의 수수료가 부과될 수 있다.
7. 원리금보장상품의 경우, 상품의 만기 이전에 해지해도 약정 이율을 보장받을 수 있다.
8. 개인형 IRP에 가입하면 과세이연 효과가 있다.
9. 퇴직급여의 연금 수급요건은 연령 60세 이상, 가입기간 10년 이상, 연금수급 5년 이상이다.
10. 퇴직급여를 연금으로 수령할 경우, 종합소득에 포함되어 과세된다.
11. DC 가입 근로자가 추가적으로 적립금을 부담하는 경우, 세제적격 연금저축과 합산하여 연간 400만원 한도에서 소득공제가 가능하다.

각 문항은 퇴직연금제도 운영과 관련된 기초 내용으로 작성되었으며, 조사대상자가 각 진술문에 대해 맞고 틀림을 응답하도록 하였다. 문항 1, 2, 4, 6, 8, 10, 11은 옳은 진술이고, 문항 3, 5, 7, 9은 틀린 진술이다. 불확실한 응답을 걸러내기 위해 '잘 모르겠음' 항목을 추가하였다. 정답을 맞힌 항목에는 1점, 틀린 항목과 잘 모르겠다고 답한 항목에는 0점을 부과하여 총 정답수의 합산으로 이해도 수준을 측정하였다.

#### 4) 퇴직연금 만족도

퇴직연금 만족도는 금융감독원(2012), 오진호 외(2012), 이태호 외(2012) 등의 선행연구를 참고하여 <표 5>와 같이 총 16문항을 이용하여 측정하였다.

<표 5> 퇴직연금 만족도 측정 문항

구분	항목	진술문
DB, DC 공통 문항	정보제공만족도	1. 퇴직연금 상품 종류, 운용방법 등 정보 제공
		2. 퇴직연금 운용현황 보고
	전문성만족도	3. 퇴직연금사업자의 퇴직연금 업무 전문성
	교육만족도	4. 가입자 교육의 횟수
		5. 가입자 교육 방법
		6. 가입자 교육 내용의 질
	부가서비스만족도	7. 기타 부가서비스
DC 추가 문항	운용실력만족도	8. 적립금 운용방법 및 변경절차에 관한 정보 제공
		9. 운용수익, 구성 비율 등 적립금 운용현황 보고
		10. 적립금 운용수익률
		11. 적립금 운용방법의 정기적인 제시
		12. 제시하는 적립금 운용방법의 다양성
	대면서비스만족도	13. 콜센터, 온라인 등 서비스 접근성
		14. 담당자의 업무 전문성
		15. 업무처리 절차 및 민원서비스
		16. 자산관리 컨설팅, 자문, 상담 서비스

DB 가입자와 DC 가입자에게 공통으로 측정한 만족도 문항은 정보제공만족도, 전문성만족도, 교육만족도, 부가서비스만족도로 나누어 측정하였다. 퇴

직연금 적립금을 직접 운영하는 DC 가입자를 대상으로 한 추가 문항은 운용실력만족도, 대면서비스만족도로 분류하여 측정하였다. 각 문항은 5점 리커트 척도로 측정하였다. ‘매우 불만족’에 1점, ‘매우 만족’에 5점을 부여하였다. DB에 가입한 응답자는 공통문항 총 4문항의 점수를 합산하여 4~20점의 범위를 가지며, DC에 가입한 응답자는 공통문항에 DC 추가문항을 추가한 총 6문항의 점수를 합산하여 6~30점의 범위를 가진다. 점수가 높을수록 퇴직연금 만족도가 높음을 의미한다.

#### 4. 조사대상자의 일반적 특성

##### 1) 조사대상자의 개인적, 직업적 특성

본 연구에서 전체 조사대상자의 개인적 특성으로 성별, 연령, 교육수준, 월평균소득, 직업적 특성으로 직업, 종사산업, 사업장 규모, 사업장 지역을 살펴본 결과는 <표 6>에서 제시된 바와 같다.

먼저 조사대상자의 개인적 특성을 살펴보면, 성별은 전체 조사대상자 1,190명 중 남성이 672명으로 전체의 56.5%였고, 여성은 518명으로 전체의 43.5%으로 남성이 여성보다 많은 것으로 나타났다. 연령은 19세부터 68세까지 분포하고 있었고, 20대가 23.9%, 30대가 28.3%, 40대가 25.6%, 50대가 22.1%로 30대의 비중이 가장 높았으며, 평균연령은 39.09세였다. 교육수준은 고졸 이하가 13.2%, 2년제를 포함한 대졸 이상이 77.1%, 대학원 이상이 9.7%로 대졸 이상이 압도적으로 많았다. 월평균소득은 평균 점수를 기준으로 상(355만원 미만)·중(355-633만원 미만)·하(633만 원 이상) 세 집단으로 구분하여 살펴본 결과 중간 집단이 45.5%를 차지하여 가장 높은 비율을 보여주었고, 평균은 493.64만원으로 나타났다. 이는 조사시점인 2013년 3분기 도시근로자가구의 월평균소득인 426만원<sup>14)</sup>에 비해 상당히 높은 수준이다.

조사대상자의 직업적 특성을 살펴보면, 직업은 판매·서비스·생산직이 10.6%, 사무직이 78.2%, 전문기술·관리직이 11.2%로 대부분이 사무직에 종사하는 것으로 나타났다. 종사산업은 제조·건설·운수업이 39.5%, 도소매·숙박·음식업이 12.4%, 전문기술·서비스업이 39.3%, 기타가 8.5%였는데, 2012년 고용노동부에서 조사한 사업체노동실태현황의 산업별 종사자수 통계 결과(제조·건설·운수업이 35.4%, 도소매·숙박·음식업이 22.8%, 전문기술·서비스업이 29%, 기타가 12.5%)<sup>15)</sup>와 비교했을 때 전문기술·서비스업 종사자 비중이 높았다. 사업장 규모는 30인 미만이 25.2%, 30인-99인이 27.5%, 100-299인이 23.6% 300인 이상이 23.7%로 나타났다. 사업장 지역은 서울특별시가 42.4%, 광역시가 24.0, 시도읍면부가 33.5%로 대부분의 사업장이 대도시에 분포하고 있었다.

---

14) 통계청, 2013년 3분기 가계동향분석.

15) 고용노동부(2012) 사업체 노동실태현황을 참고하여 연구자가 재구성.

<표 6> 조사대상자의 개인적, 직업적 특성

(n=1,190)

	변수	구분	빈도(%) 또는 평균(S.D.)
개인적 특성	성별	남자	672 (56.5)
		여자	518 (43.5)
	연령	20대	285 (23.9)
		30대	337 (28.3)
		40대	305 (25.6)
		50대 이상	263 (22.1)
		평균(세)	39.09 (10.4)
교육수준	고졸 이하	157 (13.2)	
	대학교 졸업	918 (77.1)	
	대학원 이상	115 (9.7)	
월평균소득	평균(만원)	493.64 (416.0)	
직업적 특성	직업	판매·서비스·생산직	126 (10.6)
		사무직	931 (78.2)
		전문기술·관리직	133 (11.2)
	종사산업	제조·건설·운수업	470 (39.5)
		유통·서비스업	147 (12.4)
		전문기술·서비스업	472 (39.7)
		기타	101 (8.5)
	사업장규모	30인 미만	300 (25.2)
		30-99인	327 (27.5)
		100-299인	281 (23.6)
		300인 이상	282 (23.7)
	사업장지역	서울특별시	505 (42.4)
		광역시	286 (24.0)
시·도·읍면부		399 (33.5)	

월평균소득은 [M±SD/3]을 기준으로 상, 중, 하 세 집단으로 분류함.  
결측치(missing value)로 인하여 각 셀(cell)의 빈도합이 다를 수 있음.

## 2) 퇴직연금 가입 특성

본 연구에서 전체 조사대상자의 퇴직연금 가입 특성으로 제도 유형, 가입 기간, IRP 추가 여부, 교육방법, 퇴직연금사업자 금융권역을 살펴본 결과는 <표 7>에서 제시된 바와 같다.

조사대상자의 퇴직연금 가입 특성을 살펴보면, DB에 가입한 근로자가 74.6%, DC에 가입한 근로자가 25.4%로 DC에 가입한 근로자의 비중이 높게 나타났다. 이는 2013년 3분기 DB 가입률보다 63.2% 높은 수준이다. 또한 개인형 IRP에 추가 가입한 근로자의 비중도 29.5%로 고용노동부 2013년 3분기 퇴직연금 통계에서 개인형 IRP 가입률이 12.6%로 나타난 것 보다 상당히 높았다. 가입기간은 1년 미만인 26.9%, 1년-3년 미만인 45.5%, 3년 이상이 27.6%로 1년-3년 미만이 가장 높은 비중을 차지하였다. 조사대상 근로자의 퇴직연금사업자 금융권역은 은행이 59.3%, 생명보험사가 21.4%, 손해보험사가 7.2%, 증권사가 10.2%로 은행이 가장 높은 비중을 차지하였다. 이는 2013년 3분기 퇴직연금 영업실적의 퇴직연금사업자 금융권역별 적립금액 현황(은행 50.9%, 생명보험 24.7%, 증권 16.7%, 손해보험 7.3% 순)과 유사한 수준이다. 퇴직연금 가입자 교육의 경우, 근로자퇴직급여보장법에서 정하는 내용임에도 응답자의 36.1%가 가입자 교육을 받은 적이 없다고 답하였다. 이는 조사대상자의 34.7%가 가입자 교육을 제공받지 못한 것으로 나타난 금융감독원(2012)의 퇴직연금 만족도 조사 결과와 유사하다. 교육을 받은 적이 있는 근로자 중에서는 책자·서면교육이 16.3%, 온라인·이메일교육이 21.5%, 개인상담·컨설팅이 10.6%, 집합교육(설명회·강연 등)이 15.5%로 나타났다.

<표 7> 조사대상자의 퇴직연금 가입 특성

(n=1,190)

	변수	구분	빈도(%) 또는 평균(S.D.)
퇴직 연금 가입 특성	퇴직연금 가입유형	DB	888 (74.6)
		DC	302 (25.4)
	가입기간	1년 미만	320 (26.9)
		1년-3년 미만	541 (45.5)
		3년 이상	329 (27.6)
	개인형 IRP 추가	가입	351 (29.5)
		미가입	839 (70.5)
	퇴직연금사업자 금융권역	은행	489 (60.5)
		생명보험사	176 (21.8)
		손해보험사	59 (7.3)
증권사		84 (10.4)	
교육방법	책자, 서면교육	194 (16.3)	
	온라인, 이메일교육	256 (21.5)	
	개인상담, 컨설팅	126 (10.6)	
	설명회, 강연 등 집합교육	185 (15.5)	
	교육이 이루어지지 않음	429 (36.1)	

결측치(missing value)로 인하여 각 셀(cell)의 빈도합이 다를 수 있음.

## IV. 연구결과 및 분석

### 1. 퇴직연금 가입자의 이해도와 만족도 분석

#### 1) 퇴직연금 이해도와 만족도 수준

본 연구의 조사대상자인 근로자 1,190명의 퇴직연금 이해도 수준을 살펴본 결과는 <표 8>에서 제시된 바와 같다.

<표 8> 조사대상자의 퇴직연금 이해도

(n=1,190)

진술문	정답	정답률/ 평균(표준편차)
퇴직연금사업자 홈페이지에서 적립금 조회 가능	참	57%
DC 가입자는 사업자 홈페이지에서 금융상품 변경 가능	참	35%
가입자 교육은 1년에 최소 한 번씩 DC 가입자만 해당	거짓	21%
운용상품 선택 주체(DB: 사용자/ DC, 기업형IRP: 근로자)	참	34%
가입자가 운용상품 미 선택 시 사업자가 수익률이 높은 자동운용상품에 투자	거짓	18%
최초 계약 후 1년 이내 이전·중도 해지 시 수수료 부과	참	33%
원리금보장상품 만기 이전 해지해도 약정 이율 보장 가능	거짓	29%
개인형 IRP에 가입 시 과세이연 효과	참	29%
퇴직급여의 연금 수급요건: 60세 이상, 가입기간 10년 이상, 연금수급 5년 이상	거짓	14%
퇴직급여를 연금 수령 시, 종합소득에 포함되어 과세	참	30%
DC 가입자의 추가적립금은 세제적격 연금지축과 합산하여 연간 400만원 한도에서 소득공제 가능	참	38%
이해도 합계		3.38(2.60)

이해도 합계의 범위: 0점~11점

조사대상자의 퇴직연금 이해도 합계 점수는 11점 만점에 3.38점에 불과하여, 퇴직연금제도에 대한 근로자들의 이해도가 매우 낮다는 것을 알 수 있다. 각 문항별 정답률을 살펴보면, 가장 높은 정답률을 보인 문항은 1번 문항으로 응답자의 절반 정도인 57%가 옳게 답을 하였다. 반면, 정답률이 가장 낮은 문항은 9번 문항으로 정답률이 14%에 불과하였다. 9번 문항은 퇴직급여의 연금 수급조건에 관한 기본적인 내용으로 퇴직연금 가입 근로자들이 알아야 할 필수적인 내용임에도 정답률이 매우 낮았다.

조사대상자 근로자가 가입한 퇴직연금제도에 대해 어느 정도 만족하고 있는지를 살펴본 결과는 <표 9>에서 제시된 바와 같다.

<표 9> 조사대상자의 퇴직연금 만족도

구분	항목	평균(표준편차)
DB, DC 공통문항 (n=1190)	정보제공만족도	2.94(.69)
	전문성만족도	3.03(.73)
	교육만족도	2.67(.72)
	부가서비스만족도	2.75(.82)
	공통문항 합계	2.81(.62)
DC 추가문항 (n=302)	운용실력만족도	2.82(.63)
	대면서비스만족도	2.86(.62)
	DC 추가문항 합계	2.84(.59)

만족도 평균: 5점 환산 평균

조사대상자의 퇴직연금 만족도 DB, DC 공통문항의 합계 평균점수는 5점 만점에 2.81점이었다. 이는 만족도가 '보통'인 3점에도 미치지 못하는 수치로, 가입 근로자들은 대체로 퇴직연금제도에 만족하지 못하는 것으로 나타났다. 각 문항별 만족도를 살펴보면, 가장 만족도가 높은 문항은 전문성만족도 문항으로 3.03점이었다. 반면, 만족도가 가장 낮은 문항은 교육만족도 문

항으로 만족도 평균 점수가 2.67에 불과하였다. DC 추가문항 만족도의 합계 평균점수 역시 2.84점으로 낮은 수준이었고, 운용실적만족도는 2.82점, 대면 서비스만족도는 2.86점으로 비슷한 수준이었다.

## 2) 가입자 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이

조사대상자의 개인적 특성, 직업적 특성에 따라 퇴직연금 이해도를 비교한 <표 10>를 살펴보면, 연령, 교육수준, 월평균소득, 종사산업, 사업장규모에서 유의한 차이가 있었다.

먼저 개인적 특성을 살펴보면, 연령의 경우 20대보다 30대 이상의 퇴직연금 이해도가 유의하게 높았다. 또한 대학원 이상 집단과 고소득층 집단의 이해도가 각각 4.20점, 3.67점으로 유의하게 높게 나타났다. 직업적 특성에서는 유통·서비스업에 종사하는 집단의 퇴직연금 이해도가 3.71점으로 다른 집단보다 유의하게 높았는데, 일반적으로 금융업 종사자가 포함된 전문기술·서비스업의 이해도가 높을 것으로 예상되었으나 그렇지 않았다. 또한 300인 이상 사업장에 종사하는 집단의 퇴직연금 이해도가 3.83점으로 유의하게 높았다. 이는 오진호 외(2011)의 연구에서 300인 이상의 사업장에서 퇴직연금 가입자 교육을 3회 이상 실시하는 비중이 13.8%로 가장 높게 나타난 결과와도 관련된 부분이라고 사료된다.

<표 10> 조사대상자의 개인적, 직업적 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이  
(n=1,190)

	변수	구분	평균(S.D)	D	t/F
개인적 특성	성별	남자(n=672)	3.50(2.65)		1.816
		여자(n=518)	3.22(2.52)		
	연령	20대(n=285)	2.93(2.55)	a	4.699**
		30대(n=337)	3.37(2.49)	b	
		40대(n=305)	3.48(2.68)	b	
50대 이상(n=263)		3.74(2.63)	b		
교육수준	고졸 이하(n=157)	2.80(2.55)	a	9.760***	
	대학교 졸업(n=918)	3.37(2.55)	b		
	대학원 이상(n=115)	4.20(2.83)	c		
월평균소득	하(n=437)	3.14(2.68)	a	3.501*	
	중(n=541)	3.44(2.51)	ab		
	상(n=212)	3.69(2.60)	b		
직업적 특성	직업	판매·서비스·생산직(n=126)	3.24(2.73)		1.064
		사무직(n=931)	3.35(2.57)		
		전문기술·관리직(n=133)	3.67(2.65)		
	종사산업	제조·건설·운수업(n=470)	3.15(2.58)	a	2.965*
		유통·서비스업(n=147)	3.71(2.45)	b	
		전문기술·서비스업(n=472)	3.54(2.64)	ab	
		기타(n=101)	3.16(2.60)	a	
	사업장규모	30인 미만(n=300)	3.09(2.55)	a	4.763**
		30-99인(n=327)	3.19(2.62)	a	
		100-299인(n=281)	3.43(2.60)	ab	
300인 이상(n=282)		3.83(2.56)	b		
사업장지역	서울특별시(n=505)	3.33(2.60)		.507	
	광역시(n=286)	3.51(2.58)			
	시·도·읍면부(n=399)	3.33(2.61)			

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

D: Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

<표 11>은 조사대상자의 퇴직연금 가입 특성에 따라 퇴직연금 이해도를 비교한 결과인데, 모든 변수에서 유의한 차이를 보였다.

퇴직연금 가입 유형의 경우, DC 가입자는 DB와 달리 본인의 적립금을 스스로 운용해야 하며 매 반기마다 미래의 퇴직연금 수급액에 영향을 미치는 중요한 의사결정을 이어나가야 한다. 따라서 DC 가입자는 퇴직연금 운용에 관한 다양한 정보를 수집하고 운용방법을 잘 숙지할 의무가 있으며 DB 가입자에 비해 퇴직연금 이해도가 높을 것으로 예상할 수 있다. 분석결과 역시 DC 가입자(3.65점)가 DB 가입자(3.28점)보다 퇴직연금 이해도가 유의하게 높아 예상과 일치하는 결과를 보였다. 가입기간이 3년 이상 집단의 퇴직연금 이해도가 3.84점으로 3년 미만 집단보다 유의하게 높았고, 개인형 IRP에 추가 가입한 집단(4.29점)의 경우 미가입 집단(2.99점)보다 퇴직연금 이해도가 유의하게 높게 나타났다. 또한 퇴직연금사업자 금융권역이 손해보험사와 생명보험사인 집단의 퇴직연금 이해도가 유의하게 높게 나타났다. 교육방법의 경우 어떤 방식으로든 교육을 받은 집단이 교육을 안 받은 집단보다 이해도가 높았고, 교육 방식간의 퇴직연금 이해도의 차이는 없었다. 즉, 가입자 교육은 어떤 방법을 선택하느냐보다 교육이 실제로 이루어지고 있느냐가 퇴직연금 이해도를 높이는데 더 중요하다고 사료된다.

<표 11> 조사대상자의 퇴직연금 가입 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이  
(n=1,190)

	변수	구분	평균(S.D)	D	t/F
퇴 직 연 금 가 입 특 성	퇴직연금 제도유형	DB(n=888)	3.28(2.58)		-2.121*
		DC(n=302)	3.65(2.62)		
	가입기간	1년 미만(n=320)	2.98(2.56)	a	9.406***
		1년-3년 미만(n=541)	3.33(2.60)	a	
		3년 이상(n=329)	3.84(2.61)	b	
	개인형 IRP 추가	가입(n=351)	4.29(2.50)		8.097***
		미가입(n=839)	2.99(2.54)		
	퇴직연금 사업자 금융권역	은행(n=489)	3.51(2.55)	a	5.518***
		생명보험사(n=176)	4.24(2.50)	b	
		손해보험사(n=59)	4.36(2.72)	b	
증권사(n=84)		4.18(2.45)	ab		
교육방법	책자, 서면교육(n=194)	3.89(2.53)	b	33.121***	
	온라인, 이메일교육(n=256)	4.16(2.51)	b		
	개인상담, 컨설팅(n=126)	4.16(2.35)	b		
	설명회, 강연 등 집합교육(n=185)	3.71(2.64)	b		
	교육이 이루어지지 않음(n=429)	2.30(2.37)	a		

결측치(missing value)로 인하여 각 셀(cell)의 빈도합이 다를 수 있음.

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

D: Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

### 3) 가입자 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이

조사대상자의 개인적 특성, 직업적 특성에 따라 퇴직연금 만족도를 비교한 결과는 <표 12>와 같다.

먼저 개인적 특성을 살펴보면, 연령이 높은 집단, 교육수준이 대학원 이상인 집단에서 퇴직연금 만족도가 높게 나타났다. 앞서 살펴본 조사대상자의 퇴직연금 이해도 차이에서 퇴직연금 이해도가 유의하게 높았던 연령과 교육수준이 높은 집단이 퇴직연금 만족도 또한 높게 나타났다. 이는 퇴직연금 이해도와 만족도의 관계를 어느 정도 짐작할 수 있는 부분이며, 이 부분에 대해서는 회귀분석을 통해 구체적으로 확인하도록 하겠다.

직업적 특성에서는 종사산업의 경우 유통·서비스업 집단의 퇴직연금 만족도가 3.71점으로 유의하게 높게 나타나 다른 산업에 종사하는 근로자보다 퇴직연금제도에 대체로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

<표 12> 조사대상자의 개인적, 직업적 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이  
(n=1,190)

	변수	구분	평균(S.D)	D	t/F
개인적 특성	성별	남자(n=672)	2.82(.62)		.768
		여자(n=518)	2.79(.63)		
	연령	20대(n=285)	2.72(.62)	a	2.845*
		30대(n=337)	2.81(.67)	ab	
		40대(n=305)	2.86(.69)	b	
50대 이상(n=263)		2.85(.59)	b		
교육수준	고졸 이하(n=157)	2.82(.61)	a	4.216*	
	대학교 졸업(n=918)	2.79(.63)	a		
	대학원 이상(n=115)	2.97(.60)	b		
월평균소득	상(n=437)	2.78(.65)		1.066	
	중(n=541)	2.82(.60)			
	하(n=212)	2.85(.63)			
직업적 특성	직업	판매·서비스·생산직(n=126)	2.84(.65)		1.308
		사무직(n=931)	2.80(.63)		
		전문기술·관리직(n=133)	2.89(.56)		
	종사산업	제조·건설·운수업(n=470)	2.76(.60)	ab	6.081***
		유통·서비스업(n=147)	2.83(.69)	bc	
		전문기술·서비스업(n=472)	2.89(.60)	c	
		기타(n=101)	2.65(.67)	a	
	사업장규모	30인 미만(n=300)	2.80(.58)		2.003
		30-99인(n=327)	2.78(.65)		
		100-299인(n=281)	2.78(.63)		
300인 이상(n=282)		2.89(.62)			
사업장지역	서울특별시(n=505)	2.78(.63)		1.795	
	광역시(n=286)	2.87(.61)			
	시·도·읍면부(n=399)	2.81(.62)			

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

D: Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

퇴직연금 가입 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이를 살펴본 <표 13>을 살펴보면, 개인형 IRP에 추가 가입한 집단(3.00점)이 미가입 집단보다 퇴직연금 만족도가 유의하게 높게 나타났다. 퇴직연금에 대한 만족도가 높은 집단이 추가적으로 개인형 IRP에도 가입하는 것으로 보인다. 퇴직연금사업자 금융권역은 생명보험사 집단의 퇴직연금 만족도가 유의하게 높았는데, 이는 우리나라 근로자들의 안정적·보수적 운용성향으로 인하여 장기적으로 안정성이 보장되는 장기상품이 주력인 생명보험에 가입한 응답자의 만족도가 높게 나타난 것으로 사료된다. 교육방법의 경우 개인상담, 컨설팅 집단의 퇴직연금 만족도가 3.18점으로 유의하게 높았는데, 오진호 외(2011)에서 근로자들의 퇴직연금 가입자 교육 방식 중 설명회나 강연 등의 집합교육을 가장 선호하는 것으로 나타난 것과 상반된 결과이다. 근로자들이 선호하는 교육 방법은 집합교육이나 정작 근로자들은 개인상담 및 컨설팅과 같이 개별적 대면방법으로 실시하는 교육이 근로자들의 만족도를 높이는 것으로 보인다.

<표 13> 조사대상자의 퇴직연금 가입 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이  
(n=1,190)

	변수	구분	평균(S.D)	D	t/F	
퇴 직 연 금 가 입 특 성	퇴직연금 제도유형	DB(n=888)	2.82(.63)		1.092	
		DC(n=302)	2.78(.59)			
	가입기간	1년 미만(n=320)	2.77(.62)		1.840	
		1년-3년 미만(n=541)	2.80(.61)			
		3년 이상(n=329)	2.86(.65)			
	개인형 IRP 추가	가입(n=351)	3.00(.63)		6.744***	
		미가입(n=839)	2.73(.60)			
	퇴직연금 사업자 금융권역	은행(n=489) 생명보험사(n=176) 손해보험사(n=59) 증권사(n=84)		2.84(.62)	a	4.522**
				3.03(.59)	b	
				2.95(.54)	ab	
			2.96(.63)	ab		
교육방법	책자, 서면교육(n=194) 온라인, 이메일교육(n=256) 개인상담, 컨설팅(n=126) 설명회, 강연 등 집합교육(n=185)		2.94(.55)	a	7.024***	
			3.02(.53)	a		
			3.18(.45)	b		
			2.92(.57)	a		

결측치(missing value)로 인하여 각 셀(cell)의 빈도합이 다를 수 있음.

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

D: Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

## 2. 가입유형(DB, DC)별 퇴직연금 이해도 분석

### 1) 퇴직연금 가입유형(DB, DC)에 따른 이해도 차이

퇴직연금 가입유형별 이해도 차이는 <표 13>와 같다. 조사 대상자 중 DC 가입자의 평균 이해도가 11점 만점에 3.65점으로 DB 가입자의 3.28점보다 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다. 구체적으로 각 문항의 이해도를 살펴보면, 1문항과 2문항의 퇴직연금 이해도 정답률은 DC 가입자가 유의하게 높았다. 특히, DC에 관한 문항인 2문항에 대하여 기대한 바와 같이 DC 가입자의 정답률이 높게 나타났다. 그밖에 3, 4, 5, 6, 9, 11문항은 DC 가입자의 정답률이 높았고, 7, 8문항은 두 집단 간 정답률이 같았으며, 10문항은 유일하게 DB 가입자의 정답률이 높게 나타났으나 모두 통계적으로 유의하지는 않았다.

<표 14> 퇴직연금 가입유형별 이해도 정답률 및 합계 차이

(n=1,190)

구분	정답률 또는 평균(표준편차)		t
	DB(n=888)	DC(n=302)	
적립금 조회	54%	66%	-3.551***
DC 가입자의 금융상품 변경	32%	43%	-3.533***
가입자 교육	21%	22%	-.338
운용상품 선택 주체	34%	34%	-.033
자동운용상품	17%	22%	-1.598
이전·중도 해지 시 수수료	32%	38%	-1.943
원리금보장상품	29%	29%	.007
개인형IRP 과세이연 효과	29%	29%	-.103
퇴직급여의 연금 수급요건	14%	15%	-.261
퇴직급여 연금 수령 시 과세	30%	28%	.814
DC 가입자의 추가적립금 과세	37%	41%	-1.158
이해도 합계	3.28(2.58)	3.65(2.62)	-2.121*

## 2) DB 가입자의 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이

DB 가입자의 개인적 특성, 직업적 특성에 따라 퇴직연금 이해도를 비교한 <표 15>를 살펴보면, 연령, 교육수준, 직업적 특성, 사업장규모에서 유의한 차이가 있었다.

먼저 개인적 특성을 살펴보면, 30대 이상의 퇴직연금 이해도가 20대보다 유의하게 높았다. 교육수준의 경우 대학원 이상 집단의 퇴직연금 이해도가 4.25점으로 가장 높았다. 앞서 살펴보았던 조사대상자의 퇴직연금 이해도에 유의한 차이를 보인 연령, 교육수준이 DB 가입자의 퇴직연금 이해도에서도 동일하게 유의한 차이를 나타냈다.

직업적 특성에서는 사업장규모만이 퇴직연금 이해도에서 유일한 차이를 보였는데, 300인 이상 집단의 퇴직연금 이해도가 3.72점으로 300인 미만 집단보다 유의하게 높았다. 즉, 대기업에 소속된 DB 가입자들이 퇴직연금제도에 대해 더 잘 이해하고 있었다.

<표 15> DB 가입자의 개인적, 직업적 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이  
(n=888)

	변수	구분	평균(표준편차)		t/F
			이해도 합계	D	
개인적 특성	성별	남자(n=509)	3.39(2.64)		1.40
		여자(n=379)	3.14(2.51)		
	연령	20대(n=219)	2.77(2.44)	a	4.511**
		30대(n=248)	3.30(2.51)	b	
		40대(n=216)	3.46(2.71)	b	
50대 이상(n=205)		3.62(2.58)	b		
교육수준	고졸 이하(n=116)	2.71(2.49)	a	8.61***	
	대학교 졸업(n=693)	3.27(2.55)	a		
	대학원 이상(n=79)	4.25(2.77)	b		
월평균소득	하(n=330)	3.07(2.65)		2.62	
	중(n=404)	3.32(2.51)			
	상(n=154)	3.64(2.61)			
직업적 특성	직업	판매·서비스·생산직(n=105)	3.20(2.75)		.651
		사무직(n=677)	3.25(2.56)		
		전문기술·관리직(n=106)	3.55(2.56)		
	종사산업	제조·건설·운수업(n=367)	3.07(2.57)		1.912
		유통·서비스업(n=113)	3.55(2.49)		
		전문기술·서비스업(n=339)	3.46(2.63)		
		기타(n=69)	3.09(2.51)		
	사업장규모	30인 미만(n=221)	3.00(2.57)	a	4.26**
30-99인(n=247)		3.00(2.61)	a		
100-299인(n=212)		3.47(2.58)	ab		
300인 이상(n=208)		3.72(2.51)	b		
사업장지역	서울특별시(n=365)	3.19(2.59)		.904	
	광역시(n=223)	3.48(2.61)			
	시·도·읍면부(n=300)	3.25(2.55)			

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

D: Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

<표 16>는 DB 가입자의 퇴직연금 가입 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이를 살펴본 결과인데, 가입기간이 3년 이상 집단의 퇴직연금 이해도가 3.74점으로 유의하게 높게 나타났다. 또한 개인형 IRP에 추가 가입한 집단(4.23점)이 미가입 집단(2.88점)보다 퇴직연금 이해도가 유의하게 높았다. 퇴직연금사업자 금융권역의 경우, 손해보험사 집단의 퇴직연금 이해도가 유의하게 높게 나타나 앞서 살펴본 전체 조사대상자의 특성에 따른 퇴직연금 이해도와 동일한 결과를 보였다. 교육방법 역시 퇴직연금 가입자 교육을 받은 적이 없다고 답한 집단보다 어떤 방법으로든 가입자 교육을 받은 집단의 퇴직연금 이해도가 유의하게 높았다.

분석 결과를 종합했을 때, DB 가입자의 특성에 따른 이해도의 차이는 전체 조사대상자의 결과와 대체로 유사한 결과를 보였다.

<표 16> DB 가입자의 퇴직연금 가입 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이  
(n=888)

	변수	구분	평균(표준편차)		t/F
			이해도 합계	D	
퇴 직 연 금 가 입 특 성	가입기간	1년 미만(n=261)	2.92(2.57)	a	6.49**
		1년-3년 미만(n=382)	3.24(2.59)	a	
		3년 이상(n=245)	3.74(2.52)	b	
	개인형 IRP 추가	가입(n=266)	4.23(2.40)		7.56***
		미가입(n=622)	2.88(2.55)		
	퇴직연금 사업자 금융권역	은행(n=344)	3.48(2.57)	a	5.53***
		생명보험사(n=135)	4.27(2.51)	ab	
		손해보험사(n=46)	4.72(2.60)	b	
		증권사(n=54)	3.52(2.25)	a	
	교육방법	책자, 서면교육(n=154)	3.83(2.52)	b	25.36***
		온라인, 이메일교육(n=176)	3.96(2.50)	b	
		개인상담, 컨설팅(n=104)	4.14(2.40)	b	
		설명회, 강연 등 집합교육(n=136)	3.69(2.64)	b	
		교육이 이루어지지 않음(n=318)	2.19(2.32)	a	

결측치(missing value)로 인하여 각 셀(cell)의 빈도합이 다를 수 있음.

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

D: Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

### 3) DC 가입자의 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이

DC 가입자의 개인적 특성, 직업적 특성, 퇴직연금 가입 특성에 따라 퇴직연금 이해도를 비교한 <표 17>와 <표 18>을 살펴보면, 퇴직연금 가입 특성만이 유의한 차이를 보이는 요인인 것을 알 수 있다.

먼저 개인형 IRP에 추가 가입한 집단(4.48점)이 미가입 집단(3.32점)보다 퇴직연금 이해도가 유의하게 높게 나타났다. 또한 증권사가 운용하는 퇴직연금에 가입한 집단의 퇴직연금 이해도가 유의하게 높았는데, 이는 앞서 살펴본 전체 조사대상자와 DB 가입자의 경우 생명보험사가 운용하는 퇴직연금에 가입한 집단의 퇴직연금 이해도가 높게 나타난 것과 상반된 결과이다. DC 가입자의 경우 퇴직연금 운용방법을 직접 선택해야 하는 부담이 있는데, 증권사의 경우 다른 금융권역에 비해 자산관리 능력에 강점을 보이고 있으며, 자금 운용에 관한 전문적인 교육을 제공할 수 있는 여건이 갖추어져 있기 때문에 퇴직연금 이해도가 높게 나타났다고 짐작할 수 있다. 교육방법의 경우 교육이 이루어진 집단의 퇴직연금 이해도가 교육을 받지 못한 집단보다 높게 나타났다.

<표 17> DC 가입자의 개인적, 직업적 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이  
(n=302)

	변수	구분	평균(표준편차)		t/F
			이해도	합계 D	
개인적 특성	성별	남자(n=163)	3.83(2.69)		1.332
		여자(n=139)	3.43(2.54)		
	연령	20대(n=66)	3.48(2.84)		.906
		30대(n=89)	3.57(2.44)		
40대(n=89)		3.52(2.63)			
50대 이상(n=58)		4.16(2.65)			
교육수준	고졸 이하(n=41)	3.07(2.72)		1.507	
	대학교 졸업(n=225)	3.68(2.53)			
	대학원 이상(n=36)	4.08(3.01)			
월평균소득	하(n=107)	3.36(2.77)		.978	
	중(n=137)	3.80(2.48)			
	상(n=58)	3.83(2.67)			
직업적 특성	직업	판매·서비스·생산직(n=21)	3.43(2.68)		.584
		사무직(n=254)	3.61(2.58)		
		전문기술·관리직(n=27)	4.15(2.98)		
	종사산업	제조·건설·운수업(n=103)	3.42(2.62)		1.137
		유통·서비스업(n=34)	4.26(2.26)		
		전문기술·서비스업(n=133)	3.75(2.66)		
		기타(n=32)	3.31(2.82)		
	사업장규모	30인 미만(n=79)	3.34(2.50)		1.694
30~99인(n=80)		3.78(2.60)			
100~299인(n=69)		3.32(2.67)			
300인 이상(n=74)		4.15(2.69)			
사업장지역	서울특별시(n=140)	3.71(2.59)		.067	
	광역시(n=63)	3.62(2.51)			
	시·도·읍면부(n=99)	3.59(2.77)			

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

D: Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

<표 18> DC 가입자의 퇴직연금 가입특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이  
(n=302)

	변수	구분	평균(표준편차)		t/F
			이해도	합계 D	
퇴 직 연 금 가 입 특 성	가입기간	1년 미만(n=59)	3.20(2.52)		2.559
		1년-3년 미만(n=159)	3.55(2.50)		
		3년 이상(n=84)	4.15(2.86)		
	개인형 IRP 추가	가입(n=85)	4.48(2.80)		3.520***
		미가입(n=217)	3.32(2.48)		
	퇴직연금 사업자 금융권역	은행(n=145)	3.57(2.50)	a	4.908***
		생명보험사(n=41)	4.17(2.50)	ab	
		손해보험사(n=13)	3.08(2.87)	a	
		증권사(n=30)	5.37(2.37)	b	
	교육방법	책자, 서면교육(n=40)	4.13(2.62)	b	8.308***
온라인, 이메일교육(n=80)		4.61(2.48)	b		
개인상담, 컨설팅(n=22)		4.23(2.16)	b		
설명회, 강연 등 집합교육(n=49)		3.76(2.65)	b		
교육이 이루어지지 않음(n=111)		2.62(2.48)	a		

결측치(missing value)로 인하여 각 셀(cell)의 빈도합이 다를 수 있음.

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

D: Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

### 3. 가입유형(DB, DC)별 퇴직연금 만족도 분석

#### 1) 퇴직연금 가입유형(DB, DC)에 따른 만족도 차이

퇴직연금 가입유형별 만족도 차이는 <표 19>와 같다. 모든 문항에서 조사 대상자 중 DB 가입자의 만족도가 DC 가입자의 만족도에 비해 높게 나타났다으나, 통계적으로 유의미하게 나타난 문항은 부가서비스만족도 한 문항이었다. 퇴직연금 가입유형 특성상 차이로 인하여 보통 부가서비스도 가입 유형에 따라 차별화하여 제공하고 있는데, DB 가입자에게 제공되는 부가서비스에 대해 더 만족하는 것으로 나타났다. 종합평균에서 유의한 차이가 없었던 것은 DB와 DC 가입자 모두 전체적으로 만족도가 낮아 두 집단 간 유의한 차이를 보이기 어려웠기 때문인 것으로 사료된다.

<표 19> 퇴직연금 가입유형별 만족도 차이

(n=1190)

구분	평균(표준편차)		t
	DB(n=888)	DC(n=302)	
정보제공만족도	2.94(.68)	2.93(.73)	.335
업무전문성만족도	3.03(.73)	3.00(.70)	.630
가입자교육만족도	2.68(.73)	2.64(.69)	.970
부가서비스만족도	2.78(.82)	2.66(.81)	2.106*
만족도 합계	2.82(.63)	2.78(.59)	1.092

만족도 평균: 5점 환산 평균

#### 2) DB 가입자의 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이 비교

DB 가입자의 특성에 따라 정보제공, 전문성, 가입자교육, 부가서비스의

각 항목별로 만족도 차이를 검증한 결과는 <표 20>, <표 21>과 같다.

정보제공만족도의 경우 종사산업, 개인형 IRP 추가, 퇴직연금사업자 금융권역, 교육방법에서 유의한 차이를 보였다. 전문기술·서비스업 종사자(3.03점), 개인형 IRP에 추가 가입자(3.14점), 생명보험사가 운영하는 퇴직연금에 가입한 집단(3.22점), 개인상담, 컨설팅을 통해 교육을 받은 집단(3.23)의 정보제공만족도가 유의하게 높았다.

전문성만족도의 경우 연령, 교육수준, 종사산업, 가입기간, 개인형 IRP 추가, 퇴직연금사업자 금융권역에서 유의한 차이가 나타났다. 50대 이상(3.13점), 대학원 이상 집단(3.30점), 전문기술·서비스업 종사자(3.13점)의 전문성만족도가 유의하게 높았다. 또한 가입기간이 3년 이상 집단(3.17점), 개인형 IRP를 추가 가입한 집단(3.21점), 생명보험사와 손해보험사가 운영하는 퇴직연금에 가입한 집단의 만족도가 유의하게 높게 나타났다.

교육만족도의 경우 사업장지역, 개인형 IRP 추가, 교육방법에서 유의한 차이가 있었다. 사업장지역이 광역시에 위치한 집단(2.79점), 개인형 IRP 추가 가입 집단(2.84점), 개인상담, 컨설팅 교육을 받은 집단(3.13)의 교육만족도가 유의하게 높았다.

부가서비스만족도의 경우 개인형 IRP 추가와 교육방법에서 유의한 차이가 나타났다. 개인형 IRP 추가 가입 집단(2.99점)이 미가입 집단보다, 개인상담, 컨설팅 교육을 받은 집단(3.11점)이 다른 교육방법보다 부가서비스 만족도가 높게 나타났다.

4가지 만족도 측정점수의 총합을 비교해 보면, 교육수준, 종사산업, 사업장지역, 개인형 IRP 추가, 퇴직연금사업자 금융권역, 교육방법에서 유의한 차이가 나타났다. 대학원 이상 집단(2.98점), 유통·서비스업과 전문기술·서비스업에 종사하는 집단, 사업장이 광역시에 위치한 집단(2.90점)의 만족도 합계가 다른 집단보다 유의하게 높았으며, 개인형 IRP 추가 가입 집단(3.00

점), 생명보험사와 손해보험사에 가입한 집단, 개인상담, 컨설팅을 통해 교육 받은 집단(3.18점)의 만족도 합계가 유의하게 높게 나타났다. 전통적으로 보험사의 경우 기존의 퇴직보험과 상대적으로 유사한 DB형 상품에서 우위를 점해 왔기 때문에, 퇴직연금을 생명보험사 또는 손해보험사가 운용하는 DB 가입자의 정보제공, 전문성, 총합평균 만족도가 다른 금융권역에 가입한 응답자보다 더 높은 것으로 보인다.

종합적으로 봤을 때 DB 가입자의 퇴직연금 만족도에 유의한 차이를 보이는 변수는 대체로 조사대상자의 퇴직연금 만족도에 유의한 차이를 보인 변수들과 일치하였다. 그러나 사업장지역과 가입기간의 경우 조사대상자의 퇴직연금 만족도와 달리 DB 가입자의 퇴직연금 만족도 분석에서만 유의한 차이를 보였다. 사업장이 광역시에 위치한 DB 가입자는 퇴직연금 가입자 교육에 더 만족하였고, 총합평균 만족도도 높았다. 또한 가입기간이 길수록 퇴직연금사업자가 제공하는 서비스나 담당자의 전문성에 대해서 더 만족하였다.

또한 종사산업과 개인형 IRP 추가, 퇴직연금사업자 금융권역, 교육방법 변수들도 퇴직연금 만족도에 유의한 차이를 보였다.

전문기술·서비스업에 종사하는 DB 가입자의 정보제공과 전문성 만족도가 높은 것은 다른 종사산업에 비해 전문기술·서비스업 종사자에게 더 적합한 퇴직연금제도 관련 정보와 더 만족스러운 결과를 보인 것으로 해석된다.

개인형 IRP를 추가 가입한 집단은 모든 항목에서 만족도가 높게 나타났다. 이는 가입한 퇴직연금이 어느 정도 만족하고 있기 때문에 추가로 가입한 경우로 짐작할 수 있으며, 자연스럽게 개인형 IRP의 만족도 또한 높은 결과로 이어졌다고 볼 수 있다. 게다가 DB와 달리 개인형 IRP는 추가납입이 가능하고 세제혜택이 있으며 퇴직연금사업자를 직접 선택할 수 있는 장점이 있기 때문에 모든 항목에서 만족도가 높게 나타난 것으로 사료된다.

생명보험사와 손해보험사에서 운용하는 퇴직연금에 가입한 집단은 정보제공과 전문성에서 더 만족하였으며 총합평균 만족도도 높았다. 보험사의 경우 퇴직연금제도 도입 이전에 운영한 퇴직보험으로 인하여 퇴직보험 신규가입 정지 이후 기존 퇴직보험 가입자의 퇴직연금 전환분을 확보하는데 유리한 위치에 있다. 또한 퇴직보험과 상대적으로 유사한 DB형 상품에서 우위를 점해 왔기 때문에, 보험사의 퇴직연금 적립금 규모에서도 DB의 비중이 80% 이상을 차지하고 있다(고용노동부, 2013.9). 따라서 보험사는 다른 금융권역보다 DB 가입자 확보에 주력하였으며, 그 결과 생명보험사 또는 손해보험사가 운용하는 DB 가입자의 정보제공, 전문성, 총합평균 만족도가 다른 금융권역에 가입한 응답자보다 더 높은 것으로 보인다.

교육방법의 경우 개인상담, 컨설팅 방법이 전문성을 제외한 모든 항목에서 퇴직연금 만족도가 높게 나타났다. 금융감독원(2012)의 퇴직연금 만족도 조사에 의하면 퇴직연금 가입자 교육의 개선점으로 응답자의 69.3%가 용어나 내용의 어려움을 호소하였으며, 26.3%가 책자, 서면교육의 한계를 지적하였다. 즉, 가입자 교육의 만족도를 높이기 위해서는 개개인의 수준에 맞는 용어와 내용 선택이 필수적이며, 이는 개별적 대면 방법이 가장 효과적일 수 있음을 보여주는 내용이다. 또한 이태호 외(2012)에서 퇴직연금사업자가 제공하는 부가서비스 현황을 정리한 내용을 살펴보면, 가입자 교육 이외에 자산관리나 은퇴설계와 같은 내용에 대해 추가로 상담이나 자문을 제공하고 있는데, 다른 교육방법에 비해 부가서비스만족도가 높게 나온 것은 이러한 점이 반영된 결과로 판단된다.

<표 20> DB 가입자의 개인적, 직업적 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이  
(n=888)

변수	구분	평균(표준편차)					
		정보제공	전문성	교육	부가서비스	만족도합계	
개인적 특성	성별	남자 (n=509)	2.95(.70)	3.05(.74)	2.68(.73)	2.81(.83)	2.83(.63)
		여자 (n=379)	2.93(.65)	3.01(.73)	2.69(.74)	2.73(.81)	2.81(.64)
	F		.392	.813	-.170	1.449	.438
	연령	20대 (n=219)	2.89(.67)	2.93(.70) a	2.57(.73)	2.71(.77)	2.73(.61)
		30대 (n=248)	2.93(.74)	3.03(.71) ab	2.71(.79)	2.77(.88)	2.83(.69)
		40대 (n=216)	2.99(.67)	3.06(.77) ab	2.75(.70)	2.84(.81)	2.87(.62)
		50대 이상 (n=205)	2.97(.64)	3.13(.77) b	2.71(.68)	2.80(.81)	2.86(.63)
	F		.907	2.842*	2.450	.958	2.141
	교육 수준	고졸 이하 (n=116)	2.93(.70)	3.01(.76) a	2.74(.72)	2.78(.86)	2.84(.66) ab
		대학교 졸업 (n=693)	2.93(.68)	3.01(.72) a	2.66(.74)	2.76(.80)	2.80(.63) a
		대학원 이상 (n=79)	3.11(.65)	3.30(.08) b	2.82(.70)	2.90(.89)	2.98(.59) b
	F		2.727	5.919**	2.014	.994	3.030*
	월 평균 소득	하 (n=330)	2.90(.70)	2.99(.75)	2.67(.76)	2.78(.82)	2.80(.66)
		중 (n=404)	2.95(.69)	3.02(.71)	2.70(.71)	2.75(.80)	2.82(.62)
		상 (n=154)	3.02(.64)	3.16(.77)	2.68(.72)	2.82(.86)	2.86(.63)
F		1.417	2.746	.195	.456	.543	

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

D: Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

변수	구분	평균(표준편차)					
		정보제공	전문성	교육	부가서비스	만족도합계	
직업 특성	판매·서비스· 생산직 (n=105)	2.95(.71)	3.06(.84)	2.71(.74)	2.80(.88)	2.84(.69)	
	사무직 (n=677)	2.92(.70)	3.01(.73)	2.67(.74)	2.76(.83)	2.81(.64)	
	전문기술·관리 직 (n=106)	3.06(.60)	3.13(.63)	2.74(.69)	2.87(.70)	2.91(.53)	
	F	1.891	1.228	.501	.852	1.249	
	종사 산업	제조·건설·운 수업 (n=367)	2.89(.67) a	2.96(.70) a	2.63(.71)	2.74(.82)	2.77(.62) a
		유통·서비스업 (n=113)	2.87(.77) a	3.02(.84) a	2.73(.79)	2.82(.86)	2.83(.73) b
		전문기술·서비 스업 (n=339)	3.03(.68) b	3.13(.72) b	2.75(.73)	2.83(.80)	2.89(.60) b
		기타 (n=69)	2.93(.68) a	2.97(.75) a	2.58(.74)	2.67(.85)	2.75(.65) a
	F	2.942*	3.528*	2.059	1.301	2.692*	
	사업 장 규모	30인 미만 (n=221)	2.96(.63)	2.97(.67)	2.70(.71)	2.74(.78)	2.82(.61)
		30-99인 (n=247)	2.92(.74)	3.02(.75)	2.68(.75)	2.73(.84)	2.80(.66)
		100-299인 (n=212)	2.91(.67)	3.02(.79)	2.62(.76)	2.75(.85)	2.78(.66)
		300인 이상 (n=208)	2.98(.67)	3.12(.71)	2.74(.71)	2.90(.80)	2.89(.60)
	F	.520	1.495	.945	2.185	1.094	
	사업 장 지역	서울특별시 (n=365)	2.88(.70)	3.00(.74)	2.62(.72) a	2.76(.84)	2.77(.64) a
		광역시 (n=223)	3.00(.65)	3.09(.71)	2.79(.74) b	2.87(.81)	2.90(.63) b
시·도·읍면부 (n=300)		2.97(.69)	3.04(.74)	2.69(.73) ab	2.73(.80)	2.82(.63) ab	
F	2.531	.934	3.497*	1.817	3.032*		

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

D: Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

<표 21> DB 가입자의 퇴직연금 가입특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이  
(n=888)

변수	구분	평균(표준편차)					
		정보제공	전문성	교육	부가서비스	만족도합계	
퇴직연금 가입특성	가입기간	1년 미만 (n=261)	2.89(.68)	2.90(.74) a	2.63(.73)	2.72(.83)	2.75(.64)
		1년-3년 미만 (n=382)	2.94(.67)	3.04(.68) b	2.69(.72)	2.80(.79)	2.83(.61)
		3년 이상 (n=245)	3.01(.69)	3.17(.78) c	2.73(.74)	2.81(.85)	2.89(.65)
	F		2.242	8.239***	1.281	1.039	2.746
	개인형 IRP 추가	가입 (n=266)	3.14(.66)	3.21(.78)	2.84(.75)	2.99(.81)	3.00(.63)
		미가입 (n=622)	2.86(.68)	2.96(.71)	2.61(.71)	2.69(.81)	2.74(.62)
	F		5.579***	4.649***	4.395***	5.105***	5.661***
	퇴직연금 가입자 금융권역	은행 (n=344)	3.00(.69) a	3.03(.74) a	2.74(.73)	2.81(.88)	2.87(.64) a
		생명보험사 (n=135)	3.22(.62) b	3.30(.68) b	2.88(.69)	3.01(.74)	3.06(.57) b
		손해보험사 (n=46)	3.11(.60) ab	3.28(.66) b	2.82(.64)	2.98(.75)	3.00(.52) b
증권사 (n=54)		3.00(.68) a	3.19(.87) ab	2.80(.69)	2.85(.79)	2.92(.61) a	
F		3.829**	4.977**	1.374	2.207	3.316**	
교육방법	책자, 서면교육 (n=194)	3.08(.63) ab	3.15(.72)	2.79(.63) a	2.92(.75) ab	2.94(.55) a	
	온라인, 이메일교육 (n=256)	3.20(.65) bc	3.20(.68)	2.86(.66) a	2.98(.77) bc	3.02(.53) a	
	개인상담, 컨설팅 (n=126)	3.23(.52) c	3.26(.66)	3.13(.52) b	3.11(.70) c	3.18(.45) b	
	설명회, 강연 등 집합교육 (n=185)	3.02(.63) a	3.14(.72)	2.81(.66) a	2.81(.84) a	2.91(.57) a	
F		4.510**	.962	8.805***	4.104**	7.024***	

결측치(missing value)로 인하여 각 셀(cell)의 빈도합이 다를 수 있음.

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

D: Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

### 3) DC 가입자의 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이 비교

DC 가입자를 대상으로 한 만족도 조사는 앞서 DB 가입자 만족도에서 살펴본 4가지 항목의 만족도 외에, 운용실력과 대면서비스 관련 만족도를 추가하여 총 6가지 항목의 만족도를 조사하였다. DC 가입자의 특성에 따른 항목별 만족도 차이 검증 결과는 <표 22>, <표 23>와 같다.

정보제공만족도의 경우 전문기술·서비스업 집단과 유통·서비스업 종사자, 개인형 IRP 추가 가입 집단(3.11점), 증권사와 생명보험사에 가입한 집단의 정보제공만족도가 유의하게 높게 나타났다.

전문성만족도의 경우 개인형 IRP를 추가 가입한 집단(3.24점), 생명보험사와 증권사에 가입한 집단이 유의하게 높았다.

교육만족도의 경우 유통·서비스업, 제조·건설·운수업, 전문기술·서비스업 종사자, 개인형 IRP 추가 가입 집단(2.81점)이 유의하게 높았다.

부가서비스만족도의 경우 종사산업이 기타인 집단을 제외한 모든 집단, 개인형 IRP 추가 가입 집단(2.92점)이 높게 나타났다.

DC 가입자는 퇴직연금 적립금을 직접 운영해야 하므로, 운용실력과 대면 서비스에 대한 만족도를 추가 조사하였다.

운용실력만족도의 경우 개인형 IRP 추가 가입 집단(2.99점), 증권사에 가입한 집단(3.17점)이 유의하게 높았다.

대면서비스만족도의 경우 개인형 IRP 추가 가입 집단(3.02점)만이 유의하게 높게 나타났다.

6가지 만족도 측정점수의 총합을 비교해 보면, 종사산업, 개인형 IRP 추가 가입 여부에서 유의한 차이가 나타났다. 전문기술·서비스업, 유통·서비스업, 제조·건설·운수업 종사자가 기타업 종사자 집단보다, 개인형 IRP 추가 가입 집단(3.00점)이 미가입 집단(2.77점)보다 만족도 총합평균에서 유의하게

높게 나타났다.

종합적으로 봤을 때 DC 가입자의 퇴직연금 만족도에 유의한 차이를 보이는 중요한 요인으로 종사산업과 개인형 IRP 추가 가입 여부, 퇴직연금사업자 금융권역을 들 수 있다. DB 가입자와는 달리 DC 가입자의 경우 종사산업에서 기타 집단을 제외한 모든 종사산업에서 정보제공, 교육, 부가서비스, 종합평균 만족도가 유의하게 높았고, 개인형 IRP 추가 가입 집단은 모든 항목에서 만족하였으며, DB 가입자와는 달리 증권사와 생명보험사가 운영하는 퇴직연금에 가입한 집단의 경우 정보제공, 전문성, 운용실력 만족도가 유의하게 높았다.

이를 통해 DC 가입자의 경우 종사산업별로 큰 차별성이 없이 대체로 고르게 만족스러운 퇴직연금 서비스를 제공받고 있으나, 그동안 퇴직연금사업자들의 타깃 영업대상에서 소외되어 왔던 소수의 종사산업의 경우 대부분의 영역에서 퇴직연금에 만족스럽지 못한 결과를 보이고 있다는 것을 알 수 있다.

또한 개인형 IRP는 가입자가 직접 상품을 선택하고 운용해야 하기 때문에 DC와 성격이 유사하다. 따라서 DC에 만족한 가입자는 개인형 IRP에 만족할 가능성이 큰데, 이러한 관계를 개인형 IRP에 추가 가입한 근로자의 퇴직연금 만족도가 모든 항목에서 미가입 근로자보다 높게 나타난 것에서 확인할 수 있었다. 만족도 합계 점수도 DC 가입자이면서 IRP 추가 가입한 근로자는 2.99점으로 DB 가입자이면서 IRP 추가 가입한 근로자(2.97점)보다 높게 나타났다.

마지막으로 퇴직연금사업자 금융권역의 경우, DB 가입자와는 달리 증권사가 운영하는 퇴직연금에 가입한 DC 가입자의 만족도가 높게 나타났는데, 이는 경제 동향, 자산운용관리 방법 등의 정보제공, 운용실력 면에서의 전문성 등을 갖추고 있는 증권사의 강점이 DC 가입자의 만족도에 영향을 미친

것으로 보인다. 실제로 금융감독원의 퇴직연금비교공시사이트에 공시된 4개 금융권역 47개 퇴직연금 사업자들의 8년간 누적 수익률을 산정한 결과 DC 수익률이 가장 높은 금융권역은 증권사(48.31%)로 나타났다.

<표 22> DC 가입자의 개인적, 직업적 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이  
(n=302)

변수	구분	평균(표준편차)						
		정보제공	전문성	교육	부가서비스	운용실력	대면서비스	만족도합계
성별	남자 (n=163)	2.98(.74)	3.07(.72)	2.64(.67)	2.64(.83)	2.84(.62)	2.87(.58)	2.83(.55)
	여자 (n=139)	2.87(.71)	2.93(.67)	2.63(.72)	2.68(.80)	2.78(.64)	2.86(.66)	2.78(.57)
	t	1.250	1.734	.169	-.417	.867	.121	.685
연령	20대 (n=66)	2.83(.85)	2.83(.65)	2.58(.75)	2.64(.78)	2.79(.63)	2.83(.65)	2.75(.59)
	30대 (n=89)	2.91(.76)	3.01(.75)	2.61(.69)	2.56(.87)	2.83(.61)	2.87(.63)	2.80(.58)
	40대 (n=89)	2.95(.64)	3.02(.66)	2.70(.65)	2.72(.80)	2.84(.63)	2.86(.63)	2.83(.53)
	50대 이상 (n=58)	3.03(.67)	3.16(.72)	2.64(.71)	2.76(.80)	2.79(.65)	2.90(.55)	2.84(.56)
	F	.764	2.269	.467	.888	.112	.142	.366
교육수준	고졸 이하 (n=41)	2.97(.64)	2.90(.58)	2.64(.63)	2.71(.72)	2.78(.58)	2.84(.55)	2.79(.45)
	대학교 졸업 (n=225)	2.88(.72)	2.98(.71)	2.62(.70)	2.65(.84)	2.80(.63)	2.85(.64)	2.79(.58)
	대학원 이상 (n=36)	3.19(.80)	3.25(.73)	2.73(.71)	2.67(.76)	2.92(.65)	2.97(.55)	2.94(.57)
	F	2.899	2.806	.387	.076	.617	.649	1.100
월평균소득	하 (n=107)	2.86(.83)	2.90(.73)	2.60(.67)	2.61(.75)	2.76(.63)	2.81(.61)	2.75(.56)
	중 (n=137)	2.98(.65)	3.06(.68)	2.62(.66)	2.71(.82)	2.81(.63)	2.89(.60)	2.82(.55)
	상 (n=58)	2.91(.71)	3.07(.67)	2.75(.79)	2.66(.91)	2.92(.63)	2.89(.66)	2.87(.59)
	F	1.678	1.927	.905	.459	1.170	.534	.886

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

변수	구분	평균(표준편차)						
		정보제공	전문성	교육	부가서비스	운용실력	대면서비스	만족도합계
직업	판매·서비스·생산직 (n=21)	2.90(.77)	2.90(.54)	2.67(.67)	2.90(.89)	2.73(.64)	2.85(.57)	2.79(.50)
	사무직 (n=254)	2.92(.72)	3.02(.70)	2.63(.69)	2.65(.80)	2.81(.62)	2.85(.62)	2.80(.56)
	전문기술·관리직 (n=27)	3.00(.78)	2.93(.78)	2.69(.71)	2.59(.84)	2.90(.69)	2.96(.65)	2.86(.65)
	F	.153	.442	.115	1.061	.447	.394	.161
종사산업	제조·건설·운수업 (n=103)	2.88(.65) ab	2.92(.64)	2.56(.65) b	2.75(.79) b	2.80(.53)	2.87(.56)	2.78(.49) b
	유통·서비스업 (n=34)	3.00(.81) b	3.00(.65)	2.67(.60) b	2.76(.78) b	2.82(.64)	2.89(.55)	2.84(.50) b
	전문기술·서비스업 (n=133)	3.02(.72) b	3.11(.75)	2.79(.07) b	2.66(.81) b	2.89(.67)	2.91(.66)	2.89(.59) b
	기타 (n=32)	2.61(.82) a	2.81(.69)	2.24(.74) a	2.28(.89) a	2.56(.71)	2.59(.63)	2.50(.62) a
	F	3.127*	2.377	6.499*	2.948*	2.364	2.379	4.330**
직업직 특성	30인 미만 (n=79)	2.87(.69)	2.95(.62)	2.58(.54)	2.70(.69)	2.78(.57)	2.87(.50)	2.78(.46)
	30-99인 (n=80)	2.85(.77)	2.89(.75)	2.58(.73)	2.59(.82)	2.75(.66)	2.78(.66)	2.73(.60)
	100-299인 (n=69)	2.90(.62)	3.06(.62)	2.68(.67)	2.59(.73)	2.86(.57)	2.87(.56)	2.82(.51)
	300인 이상 (n=74)	3.10(.80)	3.13(.78)	2.72(.81)	2.77(.99)	2.88(.71)	2.94(.71)	2.90(.65)
	F	1.946	1.925	.741	.864	.771	.963	1.284
사업장 지역	서울특별시 (n=140)	2.96(.75)	3.06(.72)	2.66(.71)	2.65(.81)	2.88(.64)	2.91(.62)	2.85(.58)
	광역시 (n=63)	2.91(.69)	2.92(.68)	2.60(.64)	2.60(.77)	2.69(.62)	2.82(.58)	2.74(.50)
	시·도·읍면부 (n=99)	2.89(.72)	2.97(.68)	2.63(.70)	2.72(.85)	2.80(.61)	2.83(.64)	2.79(.57)
	F	.233	1.089	.154	.405	.133	.477	.829

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

<표 23> DC 가입자의 퇴직연금 가입 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이  
(n=302)

변수	구분	평균(표준편차)							
		정보제공	전문성	교육	부가서비스	운용실력	대면서비스	만족도합계	
퇴직연금가입특성	가입기간	1년 미만 (n=59)	2.97(.64)	3.10(.61)	2.67(.61)	2.76(.68)	2.82(.63)	2.94(.57)	2.85(.52)
		1년-3년 미만 (n=159)	2.88(.74)	2.96(.66)	2.63(.70)	2.64(.77)	2.82(.55)	2.84(.58)	2.79(.53)
		3년 이상 (n=84)	2.98(.77)	3.02(.82)	2.63(.34)	2.63(.98)	2.80(.76)	2.85(.71)	2.80(.65)
		F	.607	.986	.063	.561	.017	.655	.250
	개인형 IRF 추가	가입 (n=85)	3.11(.76)	3.24(.75)	2.81(.80)	2.92(.98)	2.99(.68)	3.02(.63)	2.99(.60)
		미가입 (n=217)	2.85(.70)	2.91(.66)	2.57(.63)	2.56(.72)	2.75(.60)	2.80(.60)	2.74(.53)
		t	2.790**	3.478***	2.699**	3.474***	2.996**	2.876**	3.568***
	교육방법	책자, 서면교육 (n=40)	2.98(.67)	2.95(.81)	2.74(.54)	2.95(.68)	2.95(.57)	3.06(.50)	2.93(.47)
		온라인, 이메일교육 (n=80)	3.21(.71)	3.20(.68)	2.85(.68)	2.90(.84)	3.06(.61)	3.07(.56)	3.04(.52)
		개인상담, 컨설팅 (n=22)	3.20(.68)	3.18(.59)	3.12(.44)	3.05(.72)	3.05(.45)	3.10(.63)	3.11(.46)
		설명회, 강연 등 집합교육 (n=49)	3.05(.66)	3.12(.67)	2.77(.59)	2.65(.86)	2.87(.53)	2.87(.52)	2.88(.45)
		F	1.360	1.193	2.155	1.728	1.227	1.607	1.694
	퇴직연금사업자금융권역	은행 (n=145)	2.92(.68) a	2.98(.63) a	2.65(.63)	2.66(.75)	2.82(.54) a	2.88(.58)	2.81(.51)
생명보험사 (n=41)		3.23(.76) b	3.29(.87) b	2.67(.82)	2.68(1.01)	2.97(.64) ab	2.86(.68)	2.92(.63)	
손해보험사 (n=13)		2.92(.79) a	2.85(.55) a	2.64(.84)	2.92(.86)	2.75(.59) a	2.88(.81)	2.80(.54)	
증권사 (n=30)		3.27(.74) b	3.27(.87) b	2.87(.77)	2.77(1.04)	3.17(.80) b	3.07(.68)	3.07(.65)	
F		3.486*	3.341*	.832	.491	3.271*	.833	2.103	

결측치(missing value)로 인하여 각 셀(cell)의 빈도합이 다를 수 있음.

\*P<.05, \*\*P<.01, \*\*\*P<.001

D: Duncan's Multiple Range Test. 같은 문자로 표기된 수치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

#### 4. 퇴직연금 이해도와 만족도에 영향을 미치는 요인

##### 1) 퇴직연금 이해도와 만족도에 영향을 미치는 요인 회귀분석

본 절에서는 퇴직연금 이해도와 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하였다. 퇴직연금 이해도와 만족도를 각각 종속변수로 하고, 앞서 살펴본 조사대상자의 가입자 특성에서 퇴직연금 이해도와 만족도에 유의한 차이를 보였던 요인 중 변동성이 낮은 요인들을 독립변수로 하였다.

퇴직연금 이해도의 경우, 11문항의 정답수를 종속변수로 하여 0-11점의 점수 범위를 갖도록 하였고, 개인적 특성(성별, 연령, 교육수준), 직업적 특성(산업, 사업장 규모), 가입 특성(퇴직연금 가입유형, 가입기간, 개인형 IRP 추가)을 독립변수로 하였다.

퇴직연금 만족도의 경우, DB 가입자와 DC 가입자에게 공통으로 조사한 총 4개 문항의 만족도 점수를 종속변수로 하여 1-5점의 점수 범위를 갖도록 하였다. 또한 이해도 분석에 사용한 독립변수에 퇴직연금 이해도를 추가하여 다중회귀분석을 실시한 후 경로분석을 실시하였다.

분석결과는 <표 24>와 <그림 4>에 제시한 바와 같다.

첫째, 퇴직연금 이해도에 유의한 영향을 미치는 요인은 연령, 교육수준, 종사산업, 퇴직연금 가입 유형, 가입기간, 개인형 IRP 추가 가입 여부로 나타났다.

먼저 개인형 IRP 추가 가입 여부는 퇴직연금 이해도에 가장 큰 영향력을 미쳤다. 개인형 IRP는 이직이나 퇴직 시 퇴직연금 일시금을 퇴직연금계좌로 자동 이전하기 위해, 또는 이미 퇴직연금에 가입되어 있더라도 개인적으로 추가 개설하여 개인연금과 같이 활용할 수 있도록 마련한 제도이다. 류건식·김대환(2012)의 연구에서는 근로자의 56.6%가 개인형 IRP에 대해 잘 알

지 못한다고 응답하여 근로자의 개인형 IRP 인식 수준이 매우 낮은 결과를 보여주었다. 그럼에도 개인형 IRP를 추가 가입하여 운용한다는 것은 그만큼 퇴직연금제도에 대한 이해도가 높다는 것의 방증이라고 볼 수 있다. 또한 퇴직연금 추가납입을 위해 개설할 경우 DC와 같이 근로자가 직접 운용해야 하는 유사점을 지니기도 한다. 따라서 개인형 IRP를 추가 가입한 근로자는 그만큼 퇴직연금제도에 대한 관심이 높고, 관련 지식수준도 높다고 예상할 수 있기 때문에 퇴직연금 이해도에 있어서도 가장 유의한 영향을 미치는 변수로 나타난 것으로 판단된다.

다음으로 교육수준이 유의한 영향을 미쳤는데, 이는 이해도와 교육수준이 정의 관계라고 밝혀진 선행연구(Luchak & Gunderson, 2000; Mitchel, 1987; 오순량, 2009; 정재욱, 2007)의 결과와 일치하는 부분으로, 교육수준은 퇴직연금 이해도를 높이는 데 중요한 요인임을 다시 한 번 증명하였다.

또한 퇴직연금 이해도에 영향을 미치는 요인으로 유통·서비스업 종사자일수록 이해도가 높게 나타났으며, 가입기간이 길수록 역시 퇴직연금 이해도가 높았다. 퇴직연금 가입 근로자에게는 사용자(기업) 또는 퇴직연금사업자(가입자 교육을 위탁한 경우)가 1년에 1회 이상 가입자 교육을 제공해야 할 의무가 있다. 따라서 제대로 교육이 이루어진다면 가입기간이 증가할수록 가입자 교육에 참여할 기회도 증가하기 때문에 퇴직연금 이해도에 영향을 미친 것으로 판단된다.

퇴직연금 가입유형 역시 퇴직연금 이해도에 유의한 영향을 미치는 요소로 나타났는데, DC에 가입할수록 퇴직연금 이해도가 높게 나타났다. 이는 앞서 설명한 것처럼 DC는 근로자가 직접 퇴직연금을 운용해야 하는 제도로, 퇴직연금은 장기간 투자를 지속해야 하며 수익률이 높을수록 노후생활자금 확보에 여유가 생기기 때문에 가입자의 의사결정이 매우 중요한 부분으로 작용한다. 따라서 DC 가입자는 그만큼 운용과 투자 방법, 세제 혜택 등 퇴직

연금제도 전반에 대한 내용을 잘 숙지하고 있어야 한다. 자연히 DB 가입자에 비해 DC 가입자의 퇴직연금 이해도가 높을 것으로 예상할 수 있는데, 연구 결과 역시 이와 일치하였다.

연령 또한 퇴직연금 이해도에 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 연령이 높을수록 은퇴 시기와 가까워지기 때문에 이는 은퇴 후 생활과 노후 생활자금 확보에 대한 관심으로 이어지게 되고, 자연히 안정적 노후생활자금 확보의 한 방안인 퇴직연금제도에 대해서도 관심과 이해도가 증가할 수 밖에 없다고 판단된다.

둘째, 퇴직연금 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인은 종사산업, 개인형 IRP 추가, 퇴직연금 이해도로 나타났다.

먼저 퇴직연금 만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 퇴직연금 이해도로 밝혀졌다. 즉, 퇴직연금 이해도가 높을수록 퇴직연금 만족도가 증가하였다.

또한 퇴직연금 이해도에 영향을 미치는 유의한 변수인 개인형 IRP 추가 가입 여부가 퇴직연금 만족도에도 유의한 영향을 미쳤으며, 개인형 IRP를 추가 가입할수록 퇴직연금 만족도가 증가하였다.

한편, 종사산업 역시 퇴직연금 만족도에 영향을 미치는 유의한 변수로 나타났다으나 퇴직연금 이해도와 달리 전문기술·서비스 종사자일수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

## 2) 퇴직연금 만족도 경로효과 검증

각 변수가 퇴직연금 만족도에 영향을 미치는 경로효과를 살펴보면 <그림 4>와 같다.

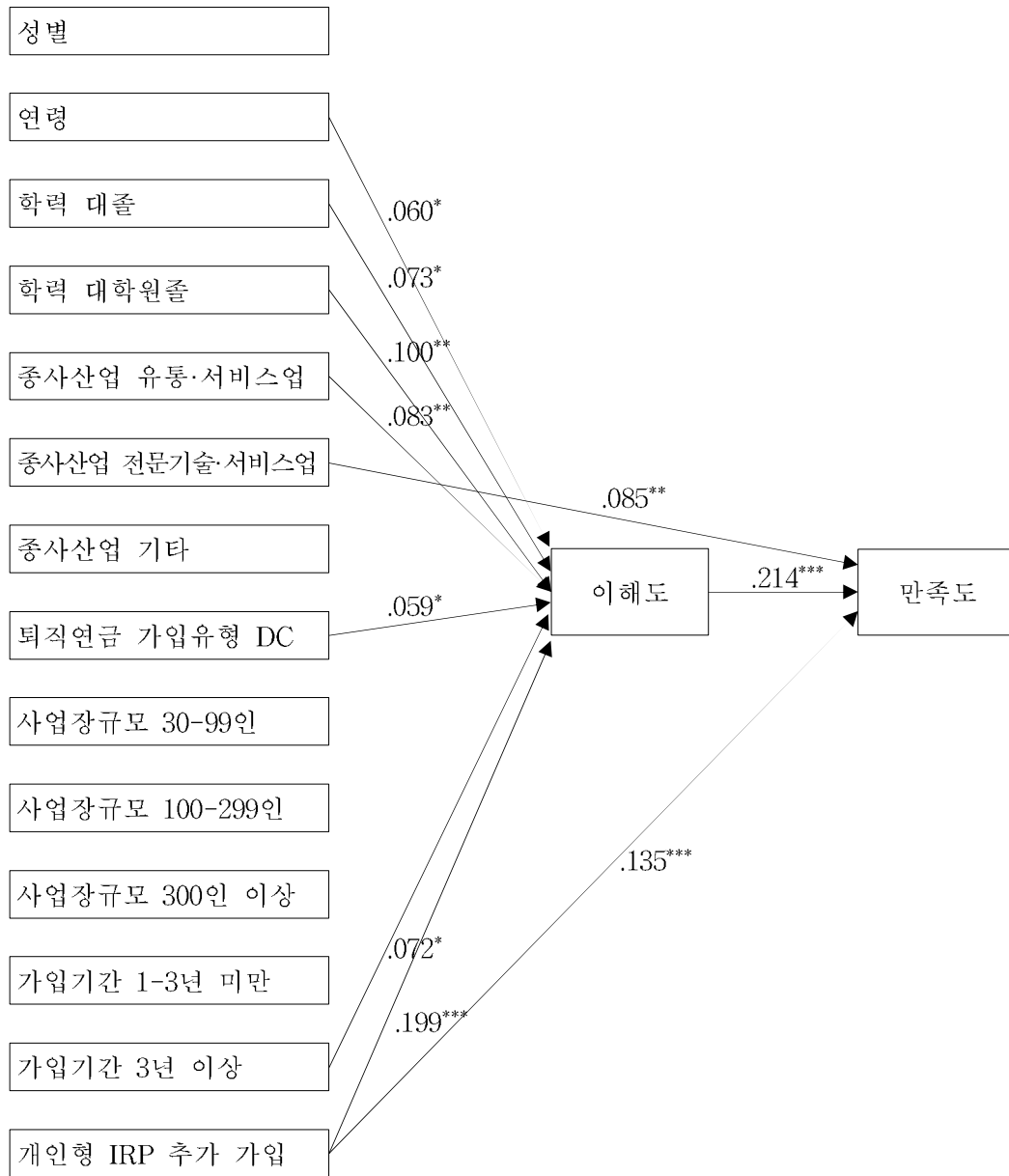
퇴직연금 만족도에 대한 효과를 살펴보면, 종사산업(전문기술·서비스업),

개인형 IRP 추가, 퇴직연금 이해도가 유의한 직접효과가 나타났으며, 연령, 교육수준(대졸, 대학원졸), 종사산업(유통·서비스업), 퇴직연금 가입유형, 가입기간, 개인형 IRP 추가 변수가 유의한 간접효과를 보였다. 이들 중 총효과가 가장 높은 것은 퇴직연금 이해도였고, 다음으로 개인형 IRP 추가, 종사산업 순이었다.

즉, 퇴직연금 만족도를 높이기 위해서는 가입 근로자의 퇴직연금제도에 대한 이해도를 높여야 한다는 결론이다. 그러나 앞서 살펴본 것처럼 퇴직연금제도는 도입 9년째를 맞이하고 있지만 아직까지 퇴직연금 이해도는 낮은 상황이다. 많은 기업과 퇴직연금사업자는 퇴직연금제도 도입을 위해 다방면으로 노력하고 있지만, 정작 퇴직연금 이해도를 높이기 위한 노력은 소홀히 하고 있으며, 가입자 스스로도 자신의 노후생활에 영향을 미치는 중요한 자원임에도 장기간 투자로 인해 그 효과가 당장 드러나지 않기 때문에 운용상황이나 수급액 등 퇴직연금 자체에 무관심한 경우가 상당하다. 이러한 상황에서 퇴직연금 이해도가 퇴직연금 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수라는 결과는 기업과 근로자 모두에게 중요한 시사점을 던져주는 부분이라고 볼 수 있다.

<표 24> 퇴직연금 가입자의 특성이 퇴직연금 만족도에 미치는 경로효과

종속 변수	독립변수	인과적 효과		총효과	F
		직접효과	간접효과		
퇴직연금 이해도	성별 (남성)				8.012***
	여성	-.030	-	-.030	
	연령	.060*	-	.060	
	교육수준 (고졸)				
	대졸	.073*	-	.073	
	대학원 이상	.100**	-	.100	
	종사산업 (제조·건설·운수업)				
	유통·서비스업	.083**	-	.083	
	전문기술·서비스업	.055	-	.055	
	기타	.013	-	.013	
	사업장규모 (30인 미만)				
	30-99인	.007	-	.007	
	100-299인	.031	-	.031	
	300인 이상	.064	-	.064	
퇴직연금 가입유형 (DB)					
DC	.059*	-	.059		
가입기간 (1년 미만)					
1년-3년 미만	.039	-	.039		
3년 이상	.072*	-	.072		
개인형 IRP 추가 (미가입)					
가입	.199***	-	-.199		
퇴직연금만족도	성별 (남성)	-.012	-.003	-.015	8.901***
	여성				
	연령	.034	.007	.041	
	교육수준 (고졸)				
	대졸	-.059	-.013	-.072	
	대학원 이상	-.007	-.001	-.008	
	종사산업 (제조·건설·운수업)				
	유통·서비스업	.019	.004	.023	
	전문기술·서비스업	.085**	.018	.103	
	기타	-.043	-.009	-.052	
	사업장규모 (30인 미만)				
	30~99인	-.023	-.005	-.028	
	100~299인	-.031	-.007	-.038	
	300인 이상	.008	.002	.010	
퇴직연금 가입유형 (DB)					
DC	-.047	-.010	-.057		
가입기간 (1년 미만)					
1년~3년 미만	.009	.002	.011		
3년 이상	-.003	-.001	-.004		
개인형 IRP 추가 (미가입)					
가입	.135***	.029	.164		
퇴직연금 이해도	.214***	-	.214		



<그림 4> 퇴직연금 가입자의 특성이 퇴직연금 만족도에 미치는 경로효과

## V. 결론 및 제언

### 1. 요약 및 논의

본 연구에서는 퇴직연금 가입자의 퇴직연금 이해도와 만족도를 퇴직연금 가입 유형별로 비교하여 각 유형별 가입자 특성에 따라 어떠한 차이가 있는지 알아보았다. 그리고 퇴직연금 이해도와 만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 살펴보고 각 요인들의 경로효과를 살펴보았다.

본 연구의 주요 결과에 대한 요약 및 논의는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 퇴직연금 이해도는 11점 만점에 3.38점, 퇴직연금 만족도는 5점 만점에 2.81점으로 이해도와 만족도 모두 매우 낮았다.

조사대상자의 특성에 따른 퇴직연금 이해도 차이를 분석한 결과 연령과 교육수준, 월평균소득 수준이 높고, 유통·서비스업 종사자, 사업장규모 300인 이상, DC 가입자, 가입기간 3년 이상, IRP 추가 가입자, 보험사가 운용하는 퇴직연금에 가입하고 가입자교육 받은 집단의 퇴직연금 이해도가 높았다. 특히 퇴직연금 가입 특성은 모든 변수에서 퇴직연금 이해도에 유의한 차이를 보여줌으로써, 중요한 요인으로 작용하는 것을 알 수 있었다.

조사대상자의 특성에 따른 퇴직연금 만족도 차이를 분석한 결과, 연령, 교육수준이 높은 집단, 유통·서비스업 종사자, 개인형 IRP에 추가 가입한 집단, 개인상담, 컨설팅을 통해 가입자 교육을 받은 집단의 퇴직연금 만족도가 유의하게 높았다.

둘째, 가입자 특성에 따라 퇴직연금 이해도에 차이를 분석했을 때, 각 가입유형(DB, DC) 집단별로 유의한 변수가 다르게 나타났다. DB 가입자는 연령, 교육수준이 높고, 사업장규모가 큰 집단, 가입기간이 길고, 개인형 IRP에 추가 가입한 집단, 가입자 교육을 받고 손해보험사에 가입한 집단의

퇴직연금 이해도가 유의하게 높게 나타나 전체 조사대상자의 퇴직연금 이해도 차이를 살펴본 결과와 유사하였다.

반면 DC 가입자는 개인적 특성과 직업적 특성은 퇴직연금 이해도에서 유의한 차이가 나타나지 않았으며, 퇴직연금 가입 특성 중 개인형 IRP를 추가 가입한 근로자, 가입자 교육을 받고, 증권사에 가입한 근로자일수록 퇴직연금 이해도가 유의하게 높아 제도유형별 변수에서 유의한 차이가 있었다.

셋째, 제도유형 집단별로 퇴직연금 가입자 특성에 따라 퇴직연금 만족도를 분석했을 때, DB, DC 집단 간에 유의한 변수가 다르게 나타났다.

DB 가입자의 경우 연령이 높은 가입자는 전문성만족도에서, 교육수준이 높은 가입자는 전문성만족도와 총합평균 만족도에서, 종사산업은 전문기술·서비스 종사자가 정보제공만족도, 전문성만족도, 총합평균만족도에서, 사업장이 광역시에 위치한 가입자가 교육만족도와 총합평균 만족도에서 더 만족하였으며, 가입기간이 3년 이상인 가입자는 전문성만족도에서, 개인형 IRP 추가 가입자는 모든 항목에서, 개인상담, 컨설팅을 통해 가입자 교육을 받은 근로자는 정보제공, 교육, 부가서비스, 총합평균만족도에서, 생명보험사와 손해보험사가 운영하는 퇴직연금에 가입한 근로자는 정보제공만족도, 전문성만족도, 총합평균만족도에서 더 만족하는 것으로 나타났다.

반면 DC 가입자의 경우 기타업 종사자를 제외한 모든 근로자가 정보제공, 교육, 부가서비스 만족도와 총합평균 만족도에서, 개인형 IRP에 추가 가입한 근로자가 모든 항목에서, 생명보험사 또는 손해보험사에 가입한 근로자가 정보제공, 전문성, 운용실력만족도에서 더 만족하는 것으로 나타났다.

퇴직연금 만족도에서 유의한 변수로는 가입유형별 차이가 있었으며, 특히 퇴직연금사업자 금융권역에 있어서 DB 가입자(보험사에 가입한 근로자가 더 만족)와 DC 가입자(증권사, 손해보험사에 가입한 근로자가 더 만족)의 만족도에 차이가 있었다.

넷째, 퇴직연금 이해도와 만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴본 결과 연령과 교육수준이 높을수록, 유통·서비스업에 종사할수록, DC 가입자일수록, 가입기간이 길수록, 개인형 IRP에 추가 가입할수록 퇴직연금 이해도가 유의하게 높았다. 또한 전문기술·서비스업 종사자일수록, 개인형 IRP에 추가 가입할수록, 퇴직연금 이해도가 높을수록 퇴직연금 만족도가 유의하게 높았다.

퇴직연금 만족도에 미치는 변수들의 경로효과를 살펴본 결과, 종사산업(전문기술·서비스업), 개인형 IRP 추가, 퇴직연금 이해도가 유의한 직접효과가 나타났으며, 연령, 교육수준(대졸, 대학원졸), 종사산업(유통·서비스업), 퇴직연금 가입유형, 가입기간, 개인형 IRP 추가 변수가 유의한 간접효과를 보였다. 이들 중 총효과가 가장 높은 것은 퇴직연금 이해도였고, 다음으로 개인형 IRP 추가, 종사산업 순이었다. 퇴직연금 이해도의 경로효과가 입증되어 퇴직연금 이해도가 직접 또는 간접적으로 퇴직연금 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## 2. 결론 및 제언

본 연구를 통하여 DB 가입자와 DC 가입자는 퇴직연금 이해도와 만족도에 차이가 있었고, 각 가입유형 집단별로 이해도와 만족도에 유의한 차이를 보이는 가입자 특성도 다르다는 것을 알 수 있었다. 나아가 퇴직연금 이해도는 퇴직연금 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인이라는 것 또한 확인할 수 있었다.

본 연구의 주요결과를 토대로 결론 및 제언을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 퇴직연금 이해도는 매우 낮게 나타났으며, DB 가입자는 DC 가입자보다 퇴직연금 이해도가 더 낮았다. 퇴직연금제도가 2005년 도입된 이래로 9년째를 맞이하고 있지만 아직까지도 가입 근로자는 퇴직연

금제도에 대해 제대로 이해하지 못하고 있었다. 퇴직연금이 은퇴 후 노후생활자금의 중요한 출처로써 장기간 영향을 미치는 의사결정사안임을 고려했을 때 이는 매우 우려할만한 상황이다. 특히 DB 가입자는 전체 가입자의 이해도 평균보다 더 퇴직연금 이해도가 낮았으며, DB 가입자 내에서도 가입자 특성에 따라 이해도의 격차가 크게 나타났다. 따라서 사용자(기업)와 퇴직연금사업자, 정부는 퇴직연금제도 전반에 대한 가입자의 이해도를 높이기 위해 적극적인 홍보와 가입자 교육을 강화하는 추가적인 노력이 필요할 것이다. 퇴직연금 가입자를 위한 교육은 의무적으로 실시되어야 함에도 교육을 받지 못한 가입자가 상당하므로, 관련법의 규정을 강화할 필요성이 있다. 또한 DB 가입자는 DC 가입자보다 가입자 특성에 따른 퇴직연금 이해도에 차이를 보이는 변수가 많았으므로, 각 특성별 이해도가 낮게 나타난 집단의 퇴직연금 이해도 향상을 위한 차별적인 접근이 필요하다고 사료된다.

둘째, 조사대상자의 퇴직연금 만족도 역시 매우 낮은 수준이었다. DB 가입자와 DC 가입자의 만족도는 부가서비스만족도에만 차이가 있었을 뿐 총합평균 만족도에는 차이가 없었다. 즉, 가입유형에 상관없이 퇴직연금에 가입한 근로자들은 전반적으로 퇴직연금제도에 대해 만족하지 못하고 있었다.

세부적으로 만족도를 살펴본 결과 가입유형별 가입자 특성에 따라 퇴직연금 만족도에 유의한 차이를 보이는 변수들이 있었다. 직업적 특성에 있어서 종사산업의 경우 DB 가입자는 전문기술·서비스업 종사자가 다른 집단보다 만족도가 높게 나타난 반면, DC 가입자는 기타업 종사자를 제외한 모든 집단의 만족도가 유의하게 높았다. 또한 사업장 지역의 경우 DB 가입자는 광역시에 위치한 사업장에 근무하는 가입 근로자의 만족도가 높게 나타난 반면, DC 가입자는 사업장 지역에 따른 만족도의 차이는 없었다. 이와 같이 가입유형에 따라서, 그리고 각 가입유형에서도 가입자 특성에 따라서 만족

도의 결과가 다르게 나타나기 때문에 현재 가입 근로자에게 제공되고 있는 퇴직연금 서비스를 점검할 필요가 있다. 퇴직연금사업자의 전문성을 바탕으로 가입유형과 근로자 특성을 반영하여 집단별로 차별화된 정보제공과 가입자 교육 서비스, 부가서비스를 제공하고 잘 이행이 되고 있는지 사후 점검 또한 필요하다고 사료된다.

또한 퇴직연금 가입특성에서도 DB 가입자와 DC 가입자의 만족하는 퇴직연금사업자 금융권역에 있어서도 차이가 있었다. DB 가입자는 생명보험사와 손해보험사에 가입한 집단의 만족도가 더 높았고, DC 가입자는 증권사와 손해보험사에 가입한 집단의 만족도가 유의하게 높았다. 이는 퇴직연금사업자 금융권역별로 주력하는 퇴직연금제도 유형이 있는 것으로 해석될 수 있다. 따라서 퇴직연금 기가입자의 경우 퇴직연금사업자 변경이 어려우나, 미가입 근로자와 퇴직연금을 도입하고자 하는 사업장은 이러한 결과를 참고하여 퇴직연금 만족도를 높이기 위해 가입유형별로 금융권역을 달리 고려해 볼 필요가 있을 것이다.

교육방법의 경우 DB 가입자와 DC 가입자가 각각 만족하는 가입자 교육의 방법이 다르게 나타났다. 즉, DB 가입자는 개인상담, 컨설팅 방법으로 교육받은 집단의 만족도가 유의하게 높은 반면, DC 가입자는 교육방법에 따른 유의한 차이는 없었다. 조사대상자에게 실제로 가장 많이 이루어진 교육방법은 온라인, 이메일교육으로 나타났는데, 분석 결과 실제로 가장 많이 이루어진 교육방법과 만족도가 높은 교육방법에는 차이가 있었다. 따라서 만족도가 높은 가입자 교육이 이루어지기 위해서는 현재 이루어지고 있는 교육방법이 가입유형이나 가입자 특성에 적합한지, 또한 제공되는 교육 내용의 질은 만족스러운지 점검할 필요가 있다.

퇴직연금제도 개정안을 마련한 이유는 기존의 퇴직연금제도 도입 취지에 더 적합하도록 하면서도 퇴직연금제도의 활성화를 위함이다. 그러나 만족도

분석 결과 개정 전 이루어졌던 일련의 만족도 결과에 비해 만족도가 개선되지 못한 것으로 보인다. 이는 개정안이 시행되어 완전히 정착되기까지 충분한 시간이 흐르기 전 본 연구가 이루어졌기 때문이기도 하지만, 아직까지 가입 근로자들에게는 개정안에 대한 인식도 부족하고 근로자퇴직급여보장법 개정안 마련의 효과도 미미하다고 볼 수 있다. 따라서 퇴직연금제도가 보완·발전된 사항을 적극적으로 홍보하고 기가입자와 미가입자가 올바르게 이해하여 퇴직연금제도에 대해 긍정적인 인식을 심어줄 수 있도록 노력해야 할 것이다. 또한 관련 당국은 본 연구의 퇴직연금 만족도 결과를 바탕으로 가입 근로자들이 퇴직연금제도에 대해 대체로 만족하지 못하는 근본적인 원인을 발견하고 이를 적극 반영하여 만족스러운 제도로 자리 잡을 수 있도록 추가적인 관심과 노력이 필요하다고 사료된다.

셋째, 개인형 IRP 추가 가입한 근로자는 퇴직연금제도 가입유형에 상관없이 만족도가 모든 항목에서 높게 나타났다. 근로자퇴직급여보장법이 개정되면서 IRP의 성격도 보완·발전하였는데, DC와 운용방법 면에서는 큰 차이가 없으면서도 한편으로는 DB, DC와는 다른 혜택(세제 혜택, 퇴직연금사업자 선택권)을 제공하고 있는 장점을 가지고 있어 퇴직연금 가입 근로자가 개인형 IRP를 추가 가입할 경우 퇴직연금 만족도가 상승하는 것으로 판단된다. 따라서 퇴직연금 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인으로서 개인형 IRP 미가입자는 가입을 고려할 필요가 있으며, 퇴직연금사업자도 적극 홍보를 통해 많은 가입자를 확보하는 노력이 필요할 것으로 사료된다.

넷째, 퇴직연금 만족도에 상대적 영향력이 가장 높은 요인은 퇴직연금 이해도로 나타났다. 그러나 앞서 언급한 바와 같이 분석 결과 퇴직연금에 대한 가입자의 이해도가 낮았으므로, 가입 근로자의 퇴직연금 만족도가 낮게 나타난 것은 자명한 결과이다. 따라서 퇴직연금 만족도를 높이기 위해서는 가입 근로자들이 퇴직연금제도에 대해 잘 이해할 수 있도록 교육적 측면과

서비스 제공 측면에서의 개선을 위한 노력이 필요하다. 또한 퇴직연금제도에 대한 이해도를 바탕으로 가입 근로자가 가진 지식을 적극 활용하고 이를 퇴직연금 운용에 적극 활용할 수 있도록 지속적인 관심을 가져야 할 필요가 있다. 그러나 퇴직연금 만족도를 높이기 위해 이해도를 높이는 것은 단순히 가입자 교육을 담당하는 기업 또는 퇴직연금사업자만의 노력으로는 어렵다는 바를 시사한다. 퇴직연금 이해도는 퇴직연금에 가입하고 있고, 퇴직연금제도에 대해 이해해야 할 주체인 가입 근로자의 노력이 없이는 퇴직연금 이해도를 높이는 데 한계가 있기 때문이다. 따라서 사회적인 노력도 중요하지만 근로자 개인도 자신이 가입한 퇴직연금제도와 가입유형, 퇴직연금사업자와 가입 상품에 대해 꾸준한 관심을 갖고 DB 가입자는 자신의 퇴직연금이 잘 운용되고 있는지, DC 가입자는 자신이 퇴직연금을 잘 운용하기 위해 적절한 선택을 하고 있는지 끊임없이 예의주시할 필요가 있다.

이처럼 퇴직연금 가입 근로자의 이해도와 만족도는 가입유형과 가입유형별 가입자 특성에 따라 차이를 보였으므로, 가입 근로자에게 이를 고려한 차별적인 서비스 제공이 이루어져야 할 것이다. 또한 개인과 사회 전반적인 노력을 통해 퇴직연금제도에 대한 이해도를 높여 만족스럽게 퇴직연금을 운용할 때, 만족스러운 노후생활자금을 확보하고 윤택한 노후생활을 맞이할 수 있을 것이다.

근로자들이 퇴직연금에 가입하기 전 은퇴자금 확보를 위해 개인적인 은퇴준비 방법 등을 고려하고 이와 비교했을 때의 퇴직연금 만족도를 살펴보는 것도 의미가 있다. 후속연구에서는 퇴직연금의 은퇴준비 방법 등을 고려하여, 다방면에서 퇴직연금제도의 효과와 만족도를 분석한다면 더 많은 제언을 해줄 수 있을 것으로 기대된다. 또한 퇴직연금제도에 대한 지속적인 연구를 통하여 퇴직연금의 제도적 발전을 모색하는 것이 필요할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 고용노동부(2011). 사업체 노동실태현황.  
\_\_\_\_\_ (2012). 사업체 노동실태현황.  
\_\_\_\_\_ (2013.9). 퇴직연금 통계.
- 곽동성·김규동(1997). 소비자만족 형성과정에 관한 연구. 경영학논집, 23(1), 5-40.
- 권순원·위경우·김봄이(2011). 근로자 속성에 따른 퇴직연금 최적유형 선택에 관한 연구. 대한경영학회지, 24(1), 549-568.
- 권은비·이정화(2011). 은퇴한 남성의 생활만족도에 영향을 미치는 변인 연구. 한국가족관계학회지, 15(4), 73-92.
- 금융감독원(2006.12). 퇴직연금 영업실적 보고.  
\_\_\_\_\_ (2007.12). 퇴직연금 영업실적 보고.  
\_\_\_\_\_ (2008.12). 퇴직연금 영업실적 보고.  
\_\_\_\_\_ (2009.12). 퇴직연금 영업실적 보고.  
\_\_\_\_\_ (2010.12). 퇴직연금 영업실적 보고.  
\_\_\_\_\_ (2011.12). 퇴직연금 영업실적 보고.  
\_\_\_\_\_ (2012.4). 퇴직연금 가입자가 꼭 알아야 할 10가지 유의사항.  
\_\_\_\_\_ (2012.12). 퇴직연금 영업실적 보고.  
\_\_\_\_\_ (2013.12). 퇴직연금 영업실적 보고.
- 김욱(2004). 국민연금제도의 소득보장과 재분배 역할. 한·독사회과학논총, 14(2), 339-362.
- 김규동(1996). 소비자만족 형성과정에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 박사학

위논문.

류건식·김대환(2012). 개인형 퇴직연금 잠재가입자의 인식 및 니즈 분석. 사회보장연구, 28(1), 129-161.

류건식·신문식(2005). 근로자의 퇴직연금제 인식실태와 노후보장체계. 사회보장연구, 21(3), 1-21.

박창제(2013). 은퇴결정 형태와 노후준비가 은퇴 고령자의 생활만족도에 미치는 효과. 한국복지연구, 59, 115-138.

법제처(2005). 근로자퇴직급여보장법.

법제처(2012). 근로자퇴직급여보장법.

법제처(2012). 근로자퇴직급여보장법 시행령.

석재은·김용하(2002). 국민연금의 소득보장효과에 대한 Simulation 분석. 사회보장연구, 18(1), 67-104.

오순량(2009). 국민연금 지식과 인식이 태도에 미치는 영향 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.

오진호·김혜령·김종욱(2011). 근로자의 퇴직연금에 대한 인식 실태조사: '07년, '11년 설문조사 비교를 중심으로. 미래에셋퇴직연금연구소.

이지영(2009). 국민연금제도의 정책인지도 및 신뢰도 요인에 관한 연구. 단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문.

이현자(2002). 국민연금 제도에 관한 인지도와 만족도의 실증적 연구: 직장가입자와 자영업가입자를 중심으로. 경기대학교 정치전문대학원 석사학위논문.

임승환(2013). 국민연금제도 인식에 따른 지식수준이 연금제도 만족도에 미치는 영향. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.

이태호·성주호·신기철·신성환(2012). 퇴직연금 서비스 개선방안 연구. 채권연

구원.

이학식·안광호·하영원(2001). 소비자행동: 마케팅전략적 접근. 법문사.

정재욱(2007). 가입근로자 특성 및 금융교육에 따른 퇴직연금 이해도. 리스  
크관리학회, 18(1), 81-108.

조현연·김희숙(2002). 국민연금제도의 만족도에 관한 실증적 연구: 과표 노  
출자 직장인 중심으로. 사회과학연구, 18, 77-95.

천성용(2013). 금융소비자 만족도에 영향을 미치는 요인. 한국경영과학회지,  
38(1), 89-101.

통계청(2013). 고령화 통계.

통계청(2013). 2013년 3분기 가계동향분석.

Bloom, Benjamin S.(1956). "Taxonomy of educational objectives. Vol. 1:  
Cognitive domain." New York: McKay.

Chan, S., and Stevens, A. H. (2008). What you don't know can't help  
you: Pension knowledge and retirement decision-making. The  
Review of Economics and Statistics, 90(2), 253-266.

Churchill Jr, Gilbert A., and Carol Surprenant.(1982). "An investigation  
into the determinants of customer satisfaction." Journal of  
Marketing Research, 19(4), 491-504.

De Bresser, J. and A. Van Soest (2009, October). Satisfaction with  
pension provisions in Netherlands - A panel data analysis. Netspar  
Discussion Paper (DP10/2009-034).

LaTour, Stephen A., and Nancy C. Peat.(1979). Conceptual and  
methodological issues in consumer satisfaction research. Advances

in consumer research, 6(1), 431-437.

Luchak, A. A., and Gunderson, M. (2000). What do employees know about their pension plan?. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 39(4), 646-670.

Oliver, Richard L.(1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of retailing*, 57(3), 25-48.

Tse, David K., and Peter C. Wilton.(1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extensive. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204-212.

퇴직연금 종합안내 홈페이지 <http://pension.fss.or.kr/fss/psn/main.jsp>

금융감독원 홈페이지 <http://www.fss.or.kr/fss/kr/main.html>

# ABSTRACT

## An Analysis of Understanding and Satisfaction by Retirement Pension Plan Type

Kang, Joo-yeon

Dept. of Living Culture and Consumer Science

The Graduate School

Sungshin Women's University

Thanks to the improved standard of living, the developed medical technology, and low birthrate, the Korean society is being ageing rapidly. As a result, there is not enough time for Korean individuals to prepare for retirement savings, and for the Korean government to establish a sound social security system. Since the introduction of the National Pension System in Korea in 1988, it has been being performed for the stable life and welfare improvement in people's old age. However, the National Pension System does not guarantee old age incomes sufficiently. Therefore, to supplement the system, the Retirement Pension System was introduced in December 2005. But as for the pension system which was revised fully in July 2012 and has passed nine years since its introduction, workers' understanding and satisfaction are still low.

The decision-making process of joining the retirement pension system is different from the process of buying general financial products. Once selected, the decision making gives a long-term effect. For the reason, it is very important to make a decision initially. And when sufficient information is previously provided and is fully understood by workers, individual workers can make a reasonable decision based on each one's characteristics, and can be positively satisfied with the pension system. Also, according to the types of the retirement pension plan (Defined Benefit Retirement Pension and Defined Contribution Retirement Pension), there are a few differences in pension holders' characteristics.

Therefore, to investigate workers' understanding and satisfaction with the retirement pension system, this study took into account the special characteristics of the retirement pension system which has a different decision-making process from that of general financial products, and looked into pension holders' understanding and satisfaction with the retirement pension system according to their personal and occupational characteristics and retirement pension subscription characteristics in the category of the subscription types of the retirement pension system. This study conducted an on-line self-administered type questionnaire survey with 1,109 male and female workers in their 20s and more who joined the retirement pension system. The data collected from the survey were applied to descriptive statistic analysis, chi-square test, t-test, ANOVA, regression analysis, and path analysis to analyze their understanding and satisfaction with the retirement pension system.

First, the study subjects' understanding of the retirement pension

system was very low. DB pension holders had lower understanding than DC pension holders. In particular, DB pension holders' understanding was lower than the average understanding of the entire pension holders. Each DB pension holder's understanding was also largely different depending on their characteristics.

Secondly, the study subjects' satisfaction with the retirement pension system was very low. Although there was a difference in additional service satisfaction between DB pension holders and DC pension holders, the total average satisfaction showed no difference. In other words, the workers who joined the retirement pension system were not generally satisfied with the retirement pension system regardless of the pension system types.

More specifically, there were some variables that showed a significant difference in the satisfaction with the retirement pension system between DB and DC pension holders according to their characteristics. With regard to occupational characteristics, DB pension holders working in the professional technology and service businesses had more satisfaction than those in other businesses, whereas DC pension holders working in all businesses but others had significantly high satisfaction. With regard to workplace regions, DB pension holders working in the workplace located in metropolitan cities had more satisfaction than those in other regions, whereas DC pension holders showed no difference in satisfaction

When it came to retirement pension subscription characteristics, there was a difference in the financial area of pension service providers that DB and DC pension holders are satisfied with. DB share holders who

chose pension plans provided by life insurance companies and property insurance company had more satisfaction, whereas DC pension holders who chose pension plans provided by securities company and life insurance company had more satisfaction.

Regarding educational methods, there was a difference in educational methods for pension holders between DB and DC pension holders. In other words, DB pension holders who were educated in the ways of personal counseling and consulting had significantly more satisfaction, whereas DC pension holders showed no significant difference

Thirdly, workers who additionally chose Individual Retirement Plan (IRP) showed high satisfaction in each question regardless of pension plan types. Since the amendment of Employee Retirement Benefit Security Act, the features of the IRP have been supplemented and developed. Although the IRP has no big difference from the DC in terms of operating methods, it provides different kinds of benefits (tax benefit and the right to choose a retirement pension service provider) from the DB and the DC. Therefore, it is judged that when the workers who already had a retirement pension plan additionally choose the IRP, their satisfaction with retirement pension increases.

Fourthly, the factor that most relatively influenced their satisfaction with retirement pension was their understanding of the retirement pension system. Therefore, to increase their satisfaction with retirement pension, it is necessary to improve educational and service-offering aspects which will help pension holders understand the retirement pension system better. Additionally, it is necessary to pay constant

attention on their understanding in order for pension holders to actively use their knowledge and understanding of the pension system and actively operate their retirement pension.

As such, the workers who joined the retirement pension system had different understanding and satisfaction depending on retirement pension plan types and pension holders' characteristics in different plan types. Therefore, it is necessary to provide different kinds of services for the pension holders by taking into consideration different pension plan types and pension holders' different characteristics. When understanding of the retirement pension system improves through the overall efforts of both individuals and the society, and thus retirement pension is operated in a satisfactory way, it is possible to secure retirement savings and live comfortably in people's old age.