

## 퇴직연금 500조 원 시대, 통합연금포털을 이용자의 눈높이에 맞게 대폭 개선하겠습니다.

- 국민의 노후 준비, 모든 연금의 길은 통합연금포털로 통(通)한다 -

### 주요 내용

- ◆ (배경) 통합연금포털은 '15년 개시 이후 이용자가 지속 증가\*하는 등 체계적 노후설계 지원을 위한 통합시스템으로 자리 매김하였으나, 여전히 연금 사업자 중심의 정보 제공에 머물러 있어 이용자 눈높이에 맞는 개편이 필요합니다.

\* 연간 이용자수(명): 175만('23년) → 179만('24년, +2.2%) → 261만('25년, +45.8%)

- ▶ 이에 이용자 불편사항과 개선 아이디어를 적극 수렴하여, 연금상품 등을 쉽게 비교·분석할 수 있도록 금년 중 이용자 중심의 포털로 전환하겠습니다.

- ◆ (추진 방안) 이용자의 실질적 수요를 반영한 포털 개선을 위해 다양한 내·외부 채널을 활용하여 이용자의 의견을 수렴하겠습니다.

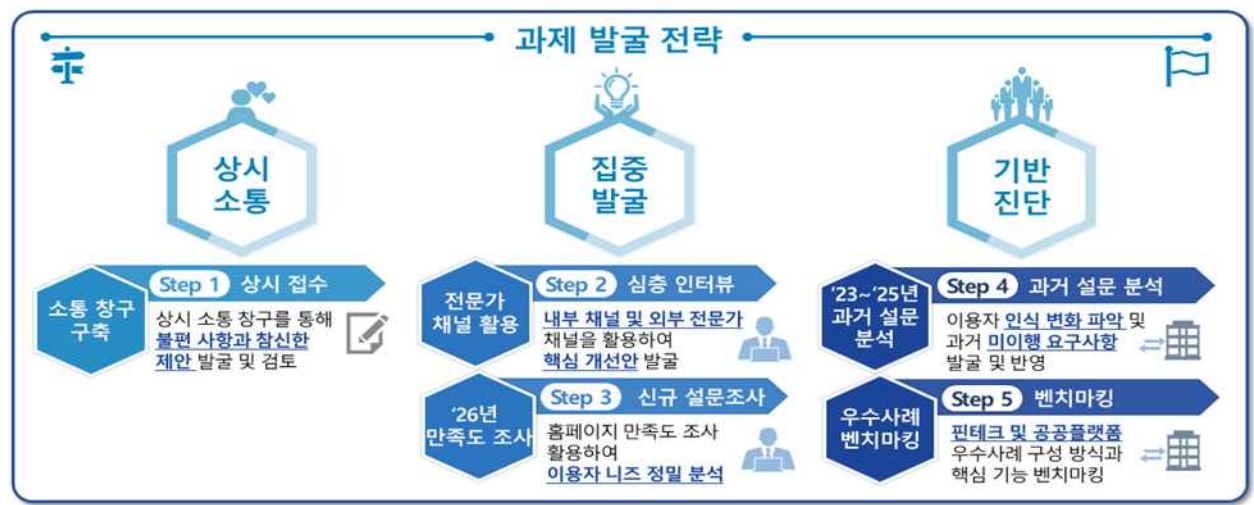
- ▶ 체계적이고 실효성 있는 과제 발굴을 위해 총 5단계로 구성된 5-Step 프로세스에 따라 단계적인 과제 발굴 방안을 추진할 계획입니다.

- ◆ (추진 계획) 콘텐츠 보강·메뉴 개편·기능 개선 등 이용자 의견을 적극 반영하여 개선 과제를 확정(~9월)하겠습니다.

- ▶ 이후 전산 개발을 거쳐 더 유용하고 편리한 통합연금포털을 새롭게 선보일 예정입니다.(~12월)

- ▶ 통합연금포털 개선에 관심 있는 이용자들의 많은 의견 부탁드립니다.

※ 접수처 : 통합연금포털 담당 팀 이메일([rpension@fss.or.kr](mailto:rpension@fss.or.kr))



※ 자세한 사항은 첨부된 ‘통합연금포털 개편계획(상세)’을 참고하시기 바랍니다.

담당 부서	고용노동부 퇴직연금복지과	책임자	과 장	남성욱	(044-202-7554)
		담당자	사무관	김형근	(044-202-7572)
	금융위원회 자산운용과	책임자	과 장	최치연	(02-2100-2660)
		담당자	사무관	이지호	(02-2100-2663)
	금융감독원 연금감독실	책임자	실 장	김기복	(02-3145-5180)
		담당자	팀 장	석진우	(02-3145-5186)



## I . 추진 배경

### 1 노후 자산 관리 수요 증대

- **(포털 역할 확대)** '15년 통합연금포털이 노후설계 지원을 위한 통합서비스를 개시한 이후 노후 준비와 연금에 대한 관심 증대로 이용자 수가 지속 증가\*함에 따라,

\* 연간 이용자수(명): 175만('23년) → 179만('24년, +2.2%) → 261만('25년, +45.8%)

- 이용자별 관심사항에 맞추어 연금상품 등을 손쉽게 비교·분석할 수 있도록 통합연금포털을 이용자 친화적으로 재구성할 필요

### 2 이용자와 함께 만드는 포털

- **(이용자 중심 전환)** 기존 연금 사업자 중심의 일방향적 정보 제공에서 벗어나, 실제 이용자의 관점에서 서비스를 개선할 필요
  - 이를 위해 이용자의 서비스 불편사항은 물론 참신한 개선 아이디어까지 다양한 의견을 적극적으로 수렴할 계획

## II . 추진 방안

### 1 추진 개요

- **(다채널 의견 수렴)** 이용자의 실질적 수요를 반영한 포털 개선을 추진하기 위해 다양한 내·외부 채널\*을 활용하여 다각적인 관점에서의 이용자 의견을 적극적으로 수렴할 계획

\* 활용 채널 : 내부 그룹(금융소비자리포터, 대학생 기자단), 외부 그룹(연금 관련 협회 및 금융기관 등 전문가 그룹), 일반 그룹(포털 이용자)

- **(과제 발굴 5-Step)** 체계적이고 실효성 있는 개선 과제 발굴을 위해 5-Step\*으로 구성된 과제 발굴 프로세스에 따라 단계적으로 추진

\* 5-Step 과제 발굴 프로세스 : ① 이용자 의견 상시 접수, ② 심층 인터뷰, ③ 신규 설문조사, ④ 과거 설문 분석, ⑤ 벤치마킹

## < 개선 과제 발굴 5-Step 프로세스 >



## 2 세부 추진 방안

- (상시 접수)** 기존의 일회성 조사 방식을 보완하여 이용자의 일상적인 불편 사항과 현장의 참신한 개선 의견을 청취할 수 있도록 상시 소통 창구\*를 운영하고,

\* 상시 소통 창구 : 통합연금포털 담당 팀 메일([rpension@fss.or.kr](mailto:rpension@fss.or.kr))을 통해 접수

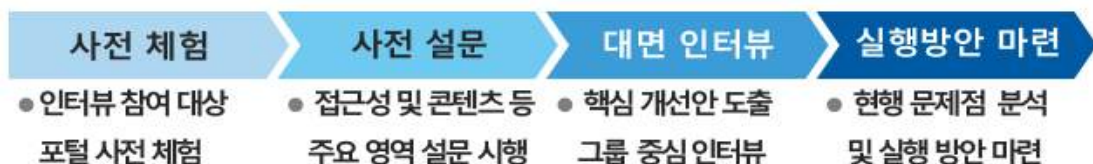
- 접수된 의견은 주기적으로 검토 및 분석하여 통합연금포털 개선에 적극적으로 반영할 계획

- (심층 인터뷰)** 연금 제도에 대한 이해도가 높은 내·외부 채널을 활용하여 포털 사전 체험 및 기초 설문조사를 실시하고,

- 핵심 개선안을 도출한 그룹을 중심으로 대면 인터뷰를 실시하여 현행 서비스에 대한 문제점 분석 및 실효성 높은 실행 방안 마련

### < 심층 인터뷰 추진(안) >

- 방식 : 사전 설문, 대면 인터뷰
- 대상 : 내부 그룹(금융소비자리포터, 대학생기자단), 외부 그룹(협회, 금융회사 등)
- 주요내용 : 통합연금포털 **사용성 진단** 및 수요자 중심의 **콘텐츠 보강** 방안 마련
- 심층 인터뷰 추진 절차



- (신규 설문조사)** '26년 통합연금포털 만족도 조사\* 결과를 반영하여 이용자의 니즈를 정밀 분석하고,

\* '26.6월~7월 중(20일간 실시 예정) 금감원 홈페이지(통합연금포털) 온라인 설문조사

- 메뉴별 만족도, 불편 사항, 개선 사항 등을 고려하여 이용자의 기대에 부합하는 통합연금포털 개선 과제 도출

④ **(과거 설문분석)** 최근 3년('23~'25년) 통합연금포털 만족도 조사 결과를 재분석하여 이용자 인식 변화를 파악하고, 과거 미이행 요구사항을 발굴·반영함으로써 개편 실효성 및 연속성 제고

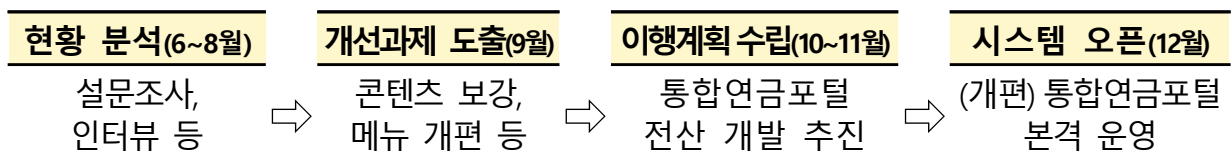
- 최근 3년('23~'25년) 연속 낮은 점수를 기록하거나 반복적으로 제기된 불편 사항을 고질적 문제로 식별하여 개선 과제로 도출

⑤ **(벤치마킹)** 우수 핀테크 및 공공 플랫폼의 콘텐츠 구성 방식과 핵심 기능을 벤치마킹하여 정보제공의 직관성을 높이고,

- 이용자 체감도가 높은 비교·검색 기능을 보강함으로써 통합연금포털 이용자가 체감할 수 있는 맞춤형 연금정보 서비스 강화

### Ⅲ. 추진 계획

- 콘텐츠 보강, 메뉴 개편, 기능 개선 등 이용자 의견을 적극 반영·개선 과제를 도출하여 개편 내용을 확정(~9월)하고, 더 유용한 통합연금포털로 새롭게 선보일 예정(12월 예정)



**더욱 편리하고 유용한 통합연금포털을 만들기 위해 여러분의  
참신하고 소중한 의견을 기다리고 있습니다.**

상시 접수 ※ 접수처 : 통합연금포털 담당 팀 이메일([rpension@fss.or.kr](mailto:rpension@fss.or.kr))

**1 (개편 경과)**

추진 시점	추진 유형	주요 내용
'15.6월	서비스 오픈	- 통합연금포털 구축·서비스 개시
'15년 中	기관 연계	- 연금저축 공제사업자(신협중앙회, 수협중앙회, 새마을금고 중앙회), 우정사업본부 연계 정보 서비스 확대
'16년 中	기관 연계	- 과학기술인공제회, 국민연금공단, 사학연금공단, 근로복지공단, 주택금융공사 연계 정보 서비스 확대
'17년 中	기능 개선	- 연금저축 어드바이저 서비스 제공
	기관 연계	- 공무원연금공단 연계 정보 서비스 확대
'20.1월	전면 개편	- 통합연금포털 홈페이지 전면 개편(연금저축 수익률·수수료를 비교공시 개선(경과기간 추가 등), 퇴직연금 원리금 보장상품 조회 플랫폼 구축 등)
'21.1월	모바일서비스 오픈	- 통합연금포털 모바일 서비스 개시
'23년 中	통합 개편	- 금융감독원 통합홈페이지로 편입
	콘텐츠 강화	- 노후필요 자금 진단 안내 추가
'24년 中	기능 개선	- 미청구 퇴직연금 조회 서비스 개시 - 내 연금 조회 오류 신고 방식 개선
'25년 中	콘텐츠 강화	- 상장지수펀드(ETF) 공시 추가 - 퇴직연금 원리금 보장상품 분류 체계 개선
'26년 中	콘텐츠 강화	- 연금저축 비교공시 상품 비교 체계 개선 - 퇴직연금 사업자별 주요 통계 제공 확대

**2 (연도별 이용자 수)**

구분	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년	'23년	'24년	'25년
방문자수(명)	589,844	680,244	1,303,037	1,168,403	1,386,810	1,419,089	1,753,186	1,791,186	2,611,602
증감률(%)	-	▲15.3	▲91.6	▼10.3	▲18.7	▲2.3	▲23.5	▲2.2	▲45.8



※ '15~'16년도 데이터 미집계로 제외