노총연구원 연구서 85

금융산업 주5일제 도입여건과 구현방안

金星熙·申東敏

한국노총 중앙연구원

발 간 사

노동시간단축이 우리나라에서 사회·경제적으로 주요한 화두가 된 지 어언 수년이 지나갔지만, 지금에서야 본격적인 논의가 되고 있을 정도로 그 진행속도가 더디게 이루어져 왔습니다.

‘97년 외환위기 이후 지속적으로 추진된 각종 구조조정으로 한국사회는 대량 실업과 비정규노동자의 확산, 노동자 생활조건의 악화, 사회적 양극화 심화 등 사회적 해체의 징후가 곳곳에서 포착되고 있습니다. 정리해고와 구조조정의 위협 속에서 노동조건의 악화를 묵묵히 감수할 수밖에 없었던 수많은 노동자들과, 그 기간동안 양산된 실업자들에 대한 충분하고도 적절한 대책이 무엇보다도 시급한 실정입니다.

한국노총은 이러한 현실을 극복하기 위한 대안의 하나로서 노동시간단축을 제시해 왔습니다. 법정노동시간 주40시간으로의 단축과 주5일 노동제 실현을 통해 대량실업 사회의 폐해를 막아내고 노동자계층의 생활의 질을 향상시키려는 노력이 계속 이어져 온 것입니다.

지난해 5월 이후 노사정위원회 산하 ‘근로시간단축 특별위원회’가 구성되어 노동시간단축에 대한 논의를 계속해 나왔지만, 선언적 의미의 합의을 했을 뿐, 논의는 더디게 진행되었습니다. 2000년 10월의 합의문에는 연내 노동시간 주40시간으로 단축 합의와 업종·규모에 따른 노동시간단축 실시, 이에 따른 노동자의 생활수준의 저하 금지를 담고 있을 뿐, 정작 핵심쟁점이라 할 수 있는 연·월차휴가, 생리휴가, 주휴유/무급화 여부, 탄력근로제 문제 등에 대해서는 노사정간에 아직까지도 합의를 보지 못하고 있는 실정입니다.

하지만, 지난 7월말 대통령의 노동시간단축에 대한 직접적인 언급이후 다시금 급격한 논의의 진전을 보고 있는 것은 다행스러운 일입니다.

이 프로젝트는 특정산업의 노동시간단축여부에 대한 논의입니다. 노·사·정간에

논의되고 있는 여러 가지 쟁점중 하나인 공공·금융·교육부문에 대한 우선 도입여부 논란에 대해 반론의 성격을 지니고 있습니다. 본 연구는 한국노총의 조직협력과제의 하나로서 금융산업노조의 요청에 의해서 노동시간단축의 여러 대상 중 금융산업을 중심으로 주5노동제의 도입여건 및 구현방안에 대해 살펴본 것입니다. 금융산업이 주5일 노동제를 선도적으로 실시할 수 있을 만큼 성숙되어 있는지에 대해, 일반 국민, 은행고객, 은행 관리자, 금융노동자 등 각종 이해당사자를 대상으로 여론조사, 면접조사, 정보화인프라 조사 등을 통해 금융 주5일제 도입의 당위성을 제시하고 있습니다.

이러한 논의를 통해 금융산업 주5일 노동제 도입에 대한 물꼬가 트여질 수 있기를 기대함과 아울러 우리나라 전반적인 노동시간단축과 주5일제 도입에 큰 역할을 할 수 있기를 기대합니다. 또한, 노동시간단축을 통해 부익부 빈익빈의 양극화된 사회로부터 탈피하여 사회 제계층간 연대와 사회통합을 앞당겨 21세기 희망찬 미래를 조속히 실현할 수 있는 좋은 계기가 되기를 간절히 기대합니다.

2001년 8월

한 국 노 동 조 합 총 연 맹
위 원 장 이 남 순

저자서문

이 땅의 수많은 노동자들이 대망의 21세기 진입에도 불구하고 '세계 최장의 노동시간'이라는 오명을 쓰고, 지금 이 순간에도 각자의 일터에서 장시간노동의 굴레에 매여 있습니다. 그러한 굴레로부터 해방되고자 노동시간단축을 통해 인간다운 삶을 구현하고자 하는 의지는 이 척박한 한국 땅에서도 2001년 오늘도 노동자들의 열망으로 불타오르고 있습니다.

하지만 최근 지난 수년간 논의되고 주장해온 주5일 노동제의 물꼬가 급격히 트여지고 있는 것은 다행스러운 일입니다. 그러나 사회 전반적인 노동시간단축 논의의 확산에도 불구하고, 특정산업별 노동시간 단축에 대한 논의는 많지 않은 것이 현실이며, 제조업중심의 논의에서 보다 광범위한 전체 노동자의 문제를 다루기 위해서는 사무노동자, 운수노동자, 비정규노동자 등 특성에 따른 논의가 필요할 것입니다.

특히 금융산업에 있어서 노동시간단축의 의미는 주5일제 구현이 되어야만 현실적인 의미를 가질 수 있습니다. 사무직의 특성상 출근을 하게 되면 장시간 노동으로 이어질 가능성이 높으며, 토요일 조차도 평일과 몇 시간 차이나지 않는 노동시간을 확인하면서, 노동시간단축이 주5일제로 이어지지 않는다면 그 실효성에 문제가 있다는 것을 강하게 느낄 수 있었습니다.

본 연구는 금융산업의 주5일제 도입여건과 구현방안에 대해 다루고 있습니다. 금융산업 주5일제 도입여건을 탐색하기 위해, 먼저 금융노동자들의 시각에서 도입여건을 조사하였으며, 이어 정보화인프라 구축정도에 대한 문헌조사와 일반국민을 대상으로 한 여론조사, 기업고객을 상대로 한 면접조사, 은행관리자를 대상으로 한 면접조사 등의 순으로 논의를 전개하고, 최종적으로 주5일제 도입여건과 구현방안을 정리하였습니다.

일본의 경우 주5일제 도입에 있어 금융산업을 최우선했다는 사실을 상기하면서, 노

동시간단축과 주5일제 도입으로 우리나라 금융노동자들의 삶의 질이 현격히 향상될 수 있기를 기원합니다.

마지막으로 그 동안 이 연구를 도와주신 여러분께 감사의 말씀을 드립니다.

귀하신 시간을 할애해 직접 면접에 응해주신 기업고객 자금담당직원과 은행관리자, 그리고 면접조사를 위해 적극적으로 협조해주신 은행 영업점 직원여러분께 감사의 말씀을 드립니다. 또한, 적극적으로 설문에 응해주신 금융노동자들께도 감사의 말씀을 드립니다.

현재 서울구치소에서 힘든 수감생활을 하고 계시는 이용득 금융노조위원장, 금융노조의 김기준 직무대행, 본 프로젝트 시작당시 직무대행을 맡으셨던 박창완 부위원장을 비롯하여 금융노조의 여러 간부들과, 각 지부위원장을 비롯한 지부간부들께도 감사의 말씀을 드립니다.

이번 연구를 수행하는 과정에서 금융노조 산하의 '금융산업 주5일 노동제' 프로젝트팀 구성원들의 도움이 절대적이었습니다. 금융노조의 하익준정책부장, 문태석정책실장(이상 본조), 이영신부장(국민은행지부), 김득연부장(조흥은행지부), 이승섭부장(기업은행지부), 김국환부장(신한은행지부)에게 감사의 말씀을 드립니다.

설문조사를 수행해 주신 한길리서치연구소의 홍형식소장과 노성국선임연구원께도 감사 드립니다.

이분들뿐만 아니라 여러모로 무형의 도움을 주신 많은 분들께도 감사의 말씀을 드립니다.
이러한 성원을 모아 내년에는 반드시 금융산업 주5일제가 실현될 수 있기를 기원하면서...

2001년 8월 21일

공동저자 김성희, 신동민

<제목차례>

제1장 금융산업의 주5일제와 전사회적 노동시간 단축 ····· 1
1. 노동시간 단축의 의미를 되돌아보며 ····· 1
2. 노동시간단축, 미래를 위한 선택 ····· 5
가. 논의과정과 정책방안 쟁점비교 ····· 5
나. 노동운동 내 입장의 차이를 넘어 ····· 12
다. 미래를 위한 선택 ····· 14
3. 노동시간단축과 금융산업 ····· 16
가. 법정노동시간단축 실시방법과 금융부문 ····· 16
나. 주 40시간제와 주 5일제 ····· 18
다. 개편 논의의 구체적 쟁점과 금융부문 노동자 ····· 19
라. 법정시간단축이 이루어지지 않을 때 금융부문의 주 5일제 ····· 21
4. 소결 ····· 21

제2장 금융산업 주5일제 도입여건평가 1 : 금융노동자 시각 ····· 23
1. 노동실태조사 배경 ····· 23
2. 노동실태조사 개요 ····· 23
가. 조사방법 ····· 23
나. 표본특성 ····· 24
3. 조사 결과 분석 ····· 26
가. 금융노동자 일반적 노동실태 조사 ····· 26
나. 은행 주5일 노동제(=토요 휴무제) 인식정도 및 도입여건 조사 ····· 38
4. 금융노동자 노동실태 개선방안 및 시사점 ····· 46
가. 설문결과 요약 ····· 46
나. 노동실태 개선방안 및 시사점 ····· 47

제3장 금융산업 주5일제 도입여건평가 2 : 정보화 동향분석 ····· 49
1. 금융산업 정보화 동향분석 개요 ····· 49
2. 은행정보화 개요 ····· 50
가. 금융정보화 추진현황 ····· 50
나. 금융정보화 추진성과 ····· 55
다. 은행정보화 추진방향 ····· 58
라. 은행정보화사업 투자현황 ····· 60
3. 은행공동망 ····· 62
가. CD/ATM 공동망 ····· 63
나. 자금관리서비스(CMS) 공동망 ····· 67
다. 전자방식 지로(GIRO) 서비스 ····· 69
라. 은행 신용카드 서비스 ····· 71
4. 대고객 정보망 ····· 72
가. PC뱅킹 서비스 ····· 73
나. 텔레뱅킹 서비스 ····· 75
다. 인터넷뱅킹 서비스 ····· 76
5. 은행 주5일제와 관련된 주요 은행정보화 이슈 ····· 78
가. 지속적으로 증가하는 업무자동화 비율 ····· 78
나. 세계 최고 수준의 CD/ATM 네트웍 ····· 82
다. 그다지 높지 않은 토요일 대출/외환 업무 비율 ····· 88
라. 새로운 가능성으로서의 인터넷 뱅킹 ····· 91

제4장 금융산업 주5일제 도입여건 평가 3 : 시민의 시각, 기업고객의 시각,
그리고 은행관리자의 시각 ····· 95
1. 금융산업 주 5일제 도입에 관한 시민 여론조사 결과 분석 ····· 95
가. 시민 여론조사 개요 ····· 96
나. 시민여론조사 결과 분석 ····· 96
다. 소 결 ····· 113
2. 금융산업 주5일제 도입에 관한 기업고객 면접조사 결과 분석 ····· 114
가. 조사 개요 ····· 114

나. 기업고객의 시각 분석 ····· 116
3. 금융산업 주5일제 도입에 관한 은행관리자 면접조사 결과 분석 ····· 121
가. 조사 개요 ····· 122
나. 은행관리자의 시각 분석 ····· 122

제5장 결 론 ····· 127
1. 전사회적 노동시간단축과 금융산업 주5일제 ····· 127
2. 도입여건 진단 ····· 127
3. 관건은 정부의 시각교정이다 ····· 129
가. 정부의 시각 ····· 129
나. 정부의 '영업상 기간불일치'주장에 대한 반론 ····· 130
다. 정부의 '고객불편 최소화할 인프라 미비' 주장에 대한 반론 ····· 132
라. 일본 노동시간단축 사례에서의 금융부문의 선도적 역할 ····· 132
4. 주5일제는 은행업으로부터 ····· 133

·부 록

Ⅰ. 금융산업 주5일제 도입여건에 대한 금융노동자 실태조사 결과·1
Ⅱ. 금융산업 주5일제 도입여건에 대한 국민 여론조사 결과·32
Ⅲ. 은행 주5일제 도입관련 기업고객 면접조사 개요·83
Ⅳ. 은행 주5일제 도입관련 은행관리자 면접조사 개요·86

<표 차례>

<표 1-1> 한국의 1인당 생산성, 보수, 노동시간, 소득분배율(연평균증가율) ····· 3
<표 1-2> 노동시간단축에 대한 노사정 입장 비교 ····· 7

<표 2-1> 설문응답자의 성별분포 ····· 24
<표 2-2> 설문응답자의 혼인여부별 분포 ····· 24
<표 2-3> 설문응답자의 연령별 분포 ····· 24
<표 2-4> 설문응답자의 직급별 분포 ····· 25
<표 2-5> 설문응답자의 근속년수별 분포 ····· 25
<표 2-6> 설문응답자의 업무별 분포 ····· 25
<표 2-7> 설문응답자의 근무지별 분포 ····· 25
<표 2-8> 2000년 산업별 연평균 노동시간 동향 ····· 28

<표 3-1> 은행 정보화 추이 ····· 52
<표 3-2> 증권 정보화 추이 ····· 53
<표 3-3> 보험 정보화 추이 ····· 55
<표 3-4> 결제수단별 일평균 이용금액 추이 ····· 58
<표 3-5> 은행의 전산직원 현황 ····· 60
<표 3-6> 은행 및 관련기관의 전산예산 현황 ····· 61
<표 3-7> 은행의 단말기 및 PC 보유 현황 ····· 61
<표 3-8> 은행의 CD/ATM 보유 현황 ····· 62
<표 3-9> 은행 및 관련기관 CD/ATM 설치현황 ····· 64
<표 3-10> CD공동망 이용실적 ····· 65
<표 3-11> 은행CD/ATM 총 이용실적 ····· 66
<표 3-12> 점외 CD공동망의 이용 실적 ····· 67
<표 3-13> CMS공동망 이용실적 ····· 68
<표 3-14> 은행지로 이용 실적 ····· 70

<표 3-15> 은행계 신용카드 이용현황 ····· 72
<표 3-16> 홈뱅킹 이용현황 ····· 74
<표 3-17> 폼뱅킹 이용 현황 ····· 75
<표 3-18> 텔레뱅킹 이용 현황 ····· 76
<표 3-19> 인터넷뱅킹 등록고객수 ····· 77
<표 3-20> 인터넷뱅킹 서비스 이용실적 ····· 77
<표 3-21> 개별 은행의 업무자동화 비율 ····· 79
<표 3-22> K은행의 업무자동화비율 변화추세 ····· 80
<표 3-23> 장표방식 및 전자방식 결제비율 추이 (건수기준) ····· 81
<표 3-24> 전세계 CD/ATM 보유현황 ····· 83
<표 3-25> 국가별 CD/ATM 설치현황 ····· 83
<표 3-26> 인구 백만명당 CD/ATM 설치현황 ····· 84
<표 3-27> 주요국가 종합 국가정보화지수 비교 ····· 86
<표 3-28> 인구 100명당 이동전화가입자수 ····· 87
<표 3-29> 인구당 CD/ATM 설치대수 대비 이동전화가입자수 비교 ····· 88
<표 3-30> 토요일 대출업무 비율 ····· 89
<표 3-31> 토요일 외환업무 비율 ····· 90
<표 3-32> 국내 인터넷 이용자수 ····· 91
<표 3-33> 거래형태별 건당 거래비용 ····· 93
<표 3-34> 금융서비스 전달경로별 업무처리건수 비중(2000.12월말) ····· 39
<표 3-35> 금융서비스 전달경로별 업무처리건수 비중(2001. 6월중) ····· 49

<표 4-1> 기업고객 면접조사 대상자 및 특성 ····· 115

<그림차례>

〔그림 2-1〕 법정 노동시간 초과정도 ····· 27
〔그림 2-2〕 평일 평균 퇴근시간 ····· 29
〔그림 2-3〕 토요일 평균 퇴근시간 ····· 30
〔그림 2-4〕 휴일 근무횟수 ····· 31
〔그림 2-5〕 시간외 근무의 주된 원인 ····· 32
〔그림 2-6〕 시간외 근무수당 수령정도 ····· 33
〔그림 2-7〕 업무자동화 추진이후 업무량 변화여부 ····· 34
〔그림 2-8〕 업무량이 감소하지 않은 이유 ····· 34
〔그림 2-9〕 연월차 휴가 사용빈도 ····· 36
〔그림 2-10〕 연월차제외 휴가 사용빈도 ····· 37
〔그림 2-11〕 은행 주5일제 도입여건 ····· 39
〔그림 2-12〕 노동법개정과 금융산업 주5일제 상관관계 ····· 40
〔그림 2-13〕 주5일제에 따른 업무조정 가능성 ····· 41
〔그림 2-14〕 주5일제 시행의 장애요인 ····· 42
〔그림 2-15〕 토요일 창구내점고객수 변화정도 ····· 43
〔그림 2-16〕 토요업무의 금요일 또는 월요일 처리가능 정도 ····· 44
〔그림 2-17〕 토요휴무 활용방안 ····· 45

〔그림 3-1〕 은행 정보화 동향분석 개념도 ····· 50

〔그림 4-1〕 은행이용빈도 ····· 97
〔그림 4-2〕 은행이용방법 ····· 98
〔그림 4-3〕 은행창구 이용빈도 ····· 100
〔그림 4-4〕 은행창구 이용업무 ····· 101
〔그림 4-5〕 토요일 은행이용 정도 ····· 102
〔그림 4-6〕 토요일 은행창구 이용정도 ····· 103

〔그림 4-7〕 토요일 은행창구 이용업무 ····· 104
〔그림 4-8〕 토요일 은행창구 이용이유 ····· 106
〔그림 4-9〕 토요일 은행창구 이용불가시 불편한 정도 ····· 117
〔그림 4-10〕 토요일에 은행창구를 이용하지 않는 이유 ····· 118
〔그림 4-11〕 주5일 근무제에 대한 의견 ····· 110
〔그림 4-12〕 은행의 주5일 근무제 실시에 대한 의견 ····· 112
〔그림 4-13〕 은행의 토요 휴무제 실시에 따른 불편해결 가능정도 ····· 113

제1장 금융산업의 주5일제와 전사회적 노동시간 단축

1. 노동시간 단축의 의미를 되돌아보며

20세기 초 서구 산업국가들에서 최저노동시간이 주48시간으로 제도화된 후 40시간제가 도입되는 데 약 반세기가 걸렸고 그로부터 35시간제로 진전되는 데 또 반세기가 지나고 있다. 기준시간으로 생활임금을 충족하지 못하는 대부분의 노동자들은 여전히 추가노동에 매달리고 있다.

『게으를 수 있는 권리』를 쓴 폴 라파르그는 1세기도 전에 8시간노동의 단지 1/16시간만 투입해도 모든 사람이 먹고 쓸 생필품과 생활편의용품을 생산할 수 있다고 진단했다. 과거에도 지금도 노동자들은 자신이 입고 먹을 것의 수십 배, 수백 배 이상을 생산하고 있다. 그러나 생산의 결과물은 골고루 배분되지 않고 있으며 노동자들은 이 결과물을 향유할 시간마저 충분히 갖지 못한다. 아니, 적게나마 휴식과 재충전을 위해서 쓸 수 있을 시간마저 소비자본에 내몰려 불필요한 소비문화의 홍수 속에서 탕진하고 있다. 노동해방이 곧 인간해방이며 노동운동의 역사는 바로 노동시간단축의 역사라는 언명은 이런 역사와 현실에 대한 인식에서부터 비롯된다.

다른 각도에서 보면, 노동시간단축은 고도성장시기 노동공급이 부족했을 때만 일어났던 현상이 아니며 지속적으로 진행되었다. 일시적으로 성장이 정체 또는 하락하더라도 경제는 경향적으로 계속 성장한다. 노동시간단축은 일시적인 성장이 아닌, 이런 장구한 성장추세에 따른 그 성장과실 일부의 배분이라는 성격을 갖는다. 그러나 70년대 경제위기 이후, 특히 80년대 신자유주의 유연화 논리가 득세하는 가운데 진행된 노동시간단축 협상은 노동시간단축과 함께 노동시간 유연화나 임금 자제가 교환되는 이질적인 양상이 동시에 나타났다.

1997년 말 경제위기 이후 한국에서 제시된 노동시간단축은, 인원감축을 축으로 한 구조조정 국면에서는 일자리나누기를 통해서 노동자 생활의 파탄을 방지하는 방안으로 제시되었다. 또한 실업률이 하락하고 있는 2000년 이후의 시점에서는 성장과실을 다소나마 균형 있게 배분하면서 장시간노동으로부터 벗어나 최소한의 인간다운 생활을 모두가 누릴 수 있게 하기 위한 삶의 질 향상이란 목적이 강조되었다. 경제위기하의 한국에서 이런 논의가 가능했던 것은 무엇보다 과거 성장과실이 노동시간 측면에서 거의 배분되지 않았고, 엄청난 초장시간노동에서 초래되는 사회적 비용과 노동자의 희생이 매우 크다는 사실에서 출발한다.

특히, 경제위기 이후 생산성증가율은 낮아졌지만 노동소득분배율은 낮은 수준에서나마 지속적으로 상승하던 추세가 반전하여 오히려 악화되었고, 보수증가율도 높은 증가율에서 감소세로 돌아섰다. 노동시간 측면에서는 단축 추세가 다소 강화되었으나 초장시간 노동이란 현실을 개선하기에는 미미한 변화일 뿐이다. 이는 경제위기가 곧 노동자의 생활위기로 비화되는 현실을 드러내주는 지표이다. 경제위기를 겪으면서 심화된 노동소득분배율의 악화와 함께 소득 양극화의 그늘도 점차 짙어지고 있다.[1] (<표 1-1> 참조).

이런 경향을 반전시키기 위해서는 사회 전 구성원에 대한 고용기회의 확대와 적정 생활수단 보장, 사회 전반적 소득불평등의 완화를 목적으로 한 사회연대적 정책을 채택할 필요가 있으며, 그 계기이자 핵심 방안이 바로 노동시간단축이다.[2]

---

1) 지니계수는 지난 97년 0.283에서 2000년 1분기에 0.325로 급격히 높아져 소득불평등도가 커졌다. 도시근로자가구 가운데 소득수준 상위 20%의 소득을 하위 20%의 소득으로 나눈 소득배율 역시 같은 기간 4.49배에서 5.56배로 확대됐다. 물가상승률을 감안한 200년 2/4분기 실질소득은 193만 9400원으로 외환위기 이전인 96년의 194만 7900원에 못 미쳤고 97년 203만 1100원의 95.5%에 불과했다. 대다수 국민들의 삶은 5년 전으로 후퇴했으며, 소득의 양극화는 더욱 심화되었다.

2) "적정 임금, 작업장 민주성, 사회적 불이익 집단에 대한 기회평등을 결합하는 것이며, 정규직과 비정규직, 공식적 실업과 경제활동인구 밖의 인구를 모두 포함하고 가정과 작업장 사이의 양립성을 고려하는 고용의 개념"(Ginsburg et. al.,1997, "Special Issue on : The Challenge of Full Employment in the Global Economy - Editorial Introduction", *Economic and Industrial Democracy* Vol. 18 No. 1, SAGE Publications : 7~8)을 바탕으

<표 1-1> 한국의 1인당 생산성, 보수, 노동시간, 소득분배율(연평균증가율)(단위 : %)

시기(특징)	1인당생산성 (a)	노동소득분배율 (b)	1인당 보수 (c)	1인당 노동시간 (d)
1980~88 (87년 전후)	5.7	0.9	7.0	0.4
1989~92 (89년 44시간제)	5.9	2.4	6.8	-1.6
1993~97 (90년대 중반)	5.1	0.1	4.8	-0.4
1980~97 (전체)	5.6	1.0	6.3	-0.3
1997~99 (경제위기 이후)	3.2	-3.0	-0.6	-0.8

* 보수와 노동시간의 괄호 안은 생산성증가율과 노동소득분배율 변화율의 합계가 실질임금 증가율과 노동시간단축률로 배분되는 비중임. 이 관계를 수식으로 쓰면 a + b = c - d = c + d'(노동시간단축). 이 수식의 논리는 b가 고정되어 있다는 전제 하에서 생산성이 보수와 여가 시간으로 배분되는 비율을 보는 것이라는 점에서 제한적임.

자료 : 한국은행, 『국민계정』 각 연도 : 통계청, 『경제활동인구연보』 각 연도.

또한 노동시간단축 방안은 실업문제, 삶의 질 문제를 새로운 사회원리를 통해 해결하는 방안이자, 인원감축 중심의 비용절감전략과 외형성장 중심의 전략을 수정하여 질적인 구조개혁을 유도할 수 있는 정책적 의미를 갖는다. 현재 한국경제는 장시간노동에 기초한 비용절감형 전략에 의존할 유인을 제거해 인건비 절감에 치중하는 구조조정의 폐해를 막고 구조조정의 본래 목적인 고생산성·고부가치형 기업구조로의 전환을 촉진할 기반을 마련해야 할 시점에 처해 있다. 기업의 인건비감축전략은 '저숙련-저생산성-저품질-저가격-저부가가치'의 악순환을 낳으며, 또 저가제품의 대량생산은

로 고용지위나 고용 여부에 관계없이 사회적 생활수준 이상이 유지되는 소득수준을 보장하는 "사회적 임금(social wage)이 담보되는 사회"(Ferner, A. and R. Hyman(eds.), 1998, *Changing Industrial Relations in Europe*, Oxford : Basil Blackwell : 18)로의 이행은 노동시간단축을 기반으로 추동될 수 있다(김성희, 1999, 『노동시간단축의 쟁점과 과제 : 주40시간노동제 도입에 관한 연구』, 한국노총중앙연구원, p. 1).

이미 한계에 도달한 경쟁전략이다. 그러나 노동시간단축은 '고숙련-고생산성-고품질-고가격-고부가가치'의 선순환을 형성하기 위한 초석이기도 하다.[3)]

장시간노동체제와 이에 의존한 단순 비용절감형 전략이 설자리는 점점 줄어들고 있다. 경제위기를 전후로 '더 많이, 더 크게'만 추구했던 사람들의 생각도 변하고 있다. 주5일제 도입의 기초여건이 성숙해지고 있으며 이 흐름을 공식화하고 가속화할 필요성이 높아지고 있다. 노동시간단축은 전반적 사회경제시스템을 안정되고 성숙하게 구축해 나가는 데 가장 필요한 해법으로서 의미도 가진다. 노동시간단축은 실업을 성장의 내재적 조건으로 삼는 경제운용방식에 대한 대안이자, 경제구조의 질적 전환을 촉진하는 정책이며 무엇보다 성장과실의 공정 배분을 여가의 영역으로 확대하여 관철하는 해법으로서 의미를 가진다.

---

3) 저숙련노동을 통한 저노동비용으로 저부가가치의 상품을 대량생산하는 비용중심전략(cost-based strategy)과 고숙련·고임금·고생산성 노동을 통해 고부가가치 상품생산을 추구하는 부가가치전략(value-added strategy)의 대비에 대한 논의(Locke, R. and T. Kochan, 1994, *Employment Relations in a Changing World Economy*, MIT Press : 373~75 : Appelbaum, E. and R. Batt, 1994, *The New American Workplace : Transforming Work Systems in the United States*, ILR Press)는 매우 논쟁적인 성격을 띤다. 부가가치전략으로 주창되는 미국의 고기능생산조직(high performance work system)과 기업단위의 협력적 노사관계(micro corporatism)에 대한 찬양의 근거와 현실성은 매우 취약하다. 이들 부가가치전략을 추구하는 기업은 소수이며, 감량경영을 핵심수단으로 삼는 "거대 다국적 기업의 비용중심전략이라는 바다에 갇힌 섬"(앞의 책 : 48)의 형국에 불과하다. 또한 강력하고 독립적인 노동조합운동과 거시적 협력관계가 결합된 독일 노사관계의 생존력조차 이제 다국적 기업의 비용중심전략의 훨씬 더 강력해진 위력 앞에 약화되고 있다(Ferner and Hyman, 1998). 이런 문제에 대한 근원적인 답을 제시하는 것은 이 글의 범위를 넘어선 과제이다. 경쟁력이란 용어를 채용하는 논의의 한계에 유념하지 않을 수 없다. 이 글에선 단지 노동시간단축이란 방향 선택의 의미를 살펴보는 데서 멈출 것이다.

2. 노동시간단축, 미래를 위한 선택

노동시간단축을 둘러싸고 “경영압박이냐, 실업해결이냐”(White, 1987 : 1)[4] 또는 “경제수준 저하냐, 삶의 질 향상이냐”라는 근본적인 대응논리가 맞서 있는데, 그 양상은 이제 실제 정책도입안의 쟁점에 대한 논란으로 구체화되고 있다.

가. 논의과정과 정책방안 쟁점비교

1989년 주44시간제 도입 이후 10여 년 만에 제시된 ‘주40시간 주5일 노동시간제’ 도입은 오랜 논의를 거치면서도 실현되지 않고 있다. 정부측은 몇 차례 실시의사를 밝혔지만 구체적인 노력은 기울이지 않은 채 노사정위원회에서의 지루한 논의만을 강조하였다. 그 와중에 노동계는 ‘참여-탈퇴 또는 불참’을 반복하면서 노사정위원회 안팎에서 조기도입을 압박했지만, 논의만의 한계를 극복하지 못하고 정부의 가시적인 조처를 끌어내지 못한 상태였다. 2001년 7월 초 대통령의 언급 이후 급물살을 타고 있지만 입법화 실현까지는 매우 험난한 여정을 예고하고 있다.[5]

---

4) 일반적으로 사용자측은 기대하는 고용효과는 없고 노동비용을 상승시켜 오히려 기업의 고용흡수력을 감소시킨다고 주장한다. 이에 반해 노동조합측은 심각한 실업문제를 해소할 수 있는 바람직한 방안이라고 주장한다. 이는 고용효과 논쟁과도 관련이 있는데, 이에 관해서는 ‘김성희·노정휘 (1999),『노동시간단축의 경제적 효과』, 한국노총중앙연구원’을 참조.

5) 2001년 7월 시점에 노사정위원회의 노동시간단축 논의는 가닥을 잡아가고 있지만 민주노총이 빠져있는 상태에서 쟁점사항을 좁혀놓은 상태로 정부와 한국노총, 경총의 결단만을 남겨놓고 있다. 핵심 쟁점인 월차폐지, 월차의 연차통합 시 연차 수준 조정, 탄력적 시간제 기준기간 확대 수준, 단계적 도입 시 부문별·기업규모별 적용 시기 등에 대한 최대-최소 진폭이나 평균선을 중심으로 단일안을 제출할 수 있는 단계에까지 도달해 있다. 그러나 그 결단의 실행여부에 대해서 섣부른 예측을 할 수는 없다. 보수기득권층이나 중소기업, 자영업자의 반발 뿐 아니라 노동자내부로부터의 반발도 무시할 수 없을 정도로 클 것이기 때문에 어느 누구도 선뜻 나서기가 어려운 현실이다.

현재 상당히 논란이 되고 있는 노동시간단축의 쟁점사항에 대한 노사정의 입장을 비교해 보면 <표 3>과 같다. 종래 '노동시간 단축'을 결사 거부해왔던 한국경영자총협회(이하 경총)은 2000년 6월, 월차휴가 및 생리휴가 폐지, 가산수당 50%에서 25%로 인하, 연차휴가 축소, 유급주휴일 폐지, 근로시간제 탄력화 도모, 근로시간 및 휴일·휴가 비적용범위 확대, 법정노동시간 단축 실시시기 유예기간 설정 등의 7가지 전제조건이 받아들여진다면 노동시간단축에 대해 '논의'할 수 있다면서 입장을 선회했다.[6]

정부는 노사정위원회 논의로 넘겨놓은 상태에서 노동부만이 간접적인 자료를 제공하면서 삶의 질 향상과 경쟁력 향상을 동시에 추진한다는 발상을 밝히고 있다. 탄력제 대폭 확대와 월차 폐지와 연차 휴가 축소 등 휴일휴가제 축소 재편, 산업부문별·규모별 단계적 도입을 포함하는 40시간제 도입 방안을 검토하고 있는 것으로 확인된다. 비례적인 임금감소는 언급하고 있지 않지만 세계적으로 40시간제 이하로 단축될 때 이루어진 유연화와의 교환이나 간접적 임금감소를 초래하는 조처를 당연시하면서 외국에 없는 월차휴가제 폐지를 전제로 휴가일수를 축소 조정하는 등 자본측의 요구를 상당히 수용하면서 40시간제 이행을 추구하는 입장이다.[7] 노동측은 공식적으로 최대치를 제시하고 있어 자본뿐 아니라 정부의 입장과도 차이가 크다. 그러나 세부 내용에서 보면 <표 1-2>에서 보는 바와 같이 상당한 접점이 형성되어 있는 것도 사실이다.[8]

---

6) 그 배경으로 노동계를 노사정위원회의 틀 안에 묶어두기 위한 정부여당의 설득과 압력이 가장 크게 작용했다고 보는 편이 옳을 것이다.

7) 경쟁력 향상과 삶의 질 향상을 동시 추진 목표로 삼는다는 정부의 입장은 노동시간단축과 유연화는 병행 추진될 사안임을 강조하는 것으로 귀결된다. 이에 대해서는 '김소영·전병유·유성재(2000), 『근로시간단축의 쟁점과 과제 : 우리나라에 있어서의 근로시간단축 도입 방안과 정책과제』, 한국노동연구원', '노동부(2000), 「우리나라의 근로시간 궁금합니다」, 노동부 자료 2000. 5', '노동부(2000), 「다른나라의 근로시간, 궁금합니다」 노동부 자료 2000. 7', 「2000. 10.23 근로시간단축 합의문」 등을 참조.

8) 쟁점사항에 대한 접점이라 함은 노사정위원회 논의를 주로 지칭하지만, 반드시 이에 한정되는 것은 아니다. 98년 이후 노동운동 내 논의를 종합하건대 임금감축을 전제하지 않는 법정주 40시간 입법화가 이루어질 때 합의 가능한 범위 내에 포함될 수 있는 내용을 의미한다.

<표 1-2> 노동시간단축에 대한 노사정 입장 비교

쟁점	세부쟁점	노동	자본	정부(노동부)*	접점 비교
법정 시간 단축	실행여부	실시	전면 반대에서 7대 전제조건 제시	실시	89년 방식은 300인(금융 150인)이하 사업장 1년 유예조처. 실시하되 단계적, 점진적 도입으로 수렴 가능성 존재
	유예조처	없음	중소기업 유예조처	89년 방식의 단계적 유예 조처 포함	
	단계적	2001 전면실시	점진적 방식	점진적 방식 검토	
임금 및 실 노동 시간 단축	목표	노동조건 저하 없이 삶의 질 향상 목표에 따라	경쟁력 유지 위해 단축된 시간만큼 비례적인 임금감소	경쟁력 유지와 삶의 질 향상의 두 가지 목표 조화 주장	삶의 질 향상을 위한 목적에서 기준 임금 보전과 경쟁력 향상 차원에서 탄력화의 확대의 논리 적용 가능성 큼. 임금보전의 원칙 제시 는 선언적 의미가 강함. 초과근로 축소안은 입장 차이로 별도 규정 도입 안 할 가능성 높음. 탄력제 확대는 사무직보다 생산직에 미치는 영향이 매우 크나 중요하게 고려되지 않고 있음
	임금	기준임금 보전	비례적인 임금감소	노동조건 저하 없이 도입이라는 ILO 원칙 따라	
	초과근로 축소	한도 규정의 엄격화와 할증률의 인상	할증률 인하(25%)	기준 엄격화와 할증률 인하를 동시 언급하나 방침 제시 없음	
	탄력화	현행 유지(2주 또는 노사합의시 1개월)	기준을 1년 단위로 확대	기준을 1년으로 급속 확대하는 방안	
휴일 휴가 제도	목표	노동조건 저하 불가. 휴가사용권 확대 추진	전면적인 폐지와 축소	국제기준에 따른 주휴 무급화, 생리 및 월차 폐지 동조. 연차 확대나 실질 사용권 확대방안은 언급 안함	국제기준 수준의 재편이 초점이며, 실질 사용권 확대 방안은 도출 어려움. 이 때 정부안 수준
	주휴	유급제 유지	무급화	무급화 전제로 임금 감소에 대한 일시적 보전 방안 포함	정부안 적용 시 실질적 보전방안 마련이 어려움
	월차	현행 유지	폐지	폐지를 중심으로 검토	폐지 후 연차로 흡수 후 자격요건과 일수의 축소 가능성
	연차	현행 유지와 자격요건(출근일수와 근속연수 규정) 완화	연차 상한선 설정과 대체수당의 폐지조항 신설	월차 통합 후 대폭 축소방안 검토	월차 폐지 후 비정규직 고려한 자격요건 완화와 함께 축소폭의 설정이 관건
	생리	현행 유지	폐지	산전후 휴가 확대와 연동 검토했으나 별도 고려로 변화	상징적 의미로 인한 방안 도출의 어려움 존재

* 정부 특히 주무부서인 노동부의 입장은 간접적인 방식으로만 확인될 수 있을 뿐이며, 관련 문건을 통해 파악한 내용임.

첫째, 법정시간단축을 실시하고 또 89년 전례를 따라 단계적, 점진적으로 진행하는 것에 의견이 일치할 수 있지만, 유예기간과 적용 범위에 대한 세부적인 조정에 수반되는 문제가 여전히 중요한 쟁점이라고 할 수 있다. 문제는 중소기업에 대한 유예기간 설정 시 기업규모별 임금 격차에 이어 노동시간에 걸친 광범위한 노동조건의 차등화 현상을 어떻게 할 것이며, 이로 인한 저임금 노동자의 상대적 박탈감과 상실감을 해소할 방법을 보완적으로 고민해야 한다. 노동시간단축의 혜택으로부터 부분적으로 또는 전면적으로 소외되는 광범위한 비정규노동자에 대한 고려도 중요한 문제이다.[9] 중소영세기업 노동자에 대해서는 프랑스의 35시간제 지원과 촉진에 관한 사례를 따라 유예기간 중 도입하는 사업장에 대해 고용보험의 고용유지지원금이나 새로운 조항을 신설해 지원하는 방안을 통해 해결할 수 있다. 비정규노동자에 대해서는 비정규노동자의 보호 입법을 서둘러 마련하는 것만이 정부가 할 수 있는 유일한 해결책이나, 노동시장 유연화 대세를 순응하는 데 그치지 않고 이를 조장, 지원하는 정부 정책 방향을 볼 때 크게 기대할 것은 없는 실정이다.

둘째, 임금 감축 또는 보전이라는 내용은 법정시간단축 문안에 포함할 사항이 아니며, 임금보전을 전제로 하는 삶의 질 향상이 목적이라고 천명하는 선언적 표현 정도 이상을 노동이 얻어내기 어려울 전망이다. 그러나 현시기 노동시간단축에 있어 임금 감축을 전제로 하는 시간단축이란 어불성설이며 이런 측면의 사회적 공감대는 형성되어 있다고 볼 수 있다. 아래에서 살펴보겠지만 문제는 탄력제 확대와 휴일휴가제 조정으로 인한 간접적인 임금손실과 노동조건의 하향조정 여부이다.

셋째, 시간외노동 축소 방안에서 할증률 인상-인하라는 노사 상반되는 입장을 조정하기란 쉽지 않을 것이며, 다만 노동이 요구하는 최대시간 한도의 엄밀한 규정을 도입할 수 있을지 여부만이 관건이다. 살인적인 초과노동시간, 사실상 법정한도 수준을 넘어서 이루어지고 있는 초과노동은 한국 노동자의 장시간노동의 주범이다. 현재 남성 노동자에게 적용되는 1주 12시간의 한도를 여성 노동자에게 적용되는 1일 2시간, 1주

9) 이에 대해서는 '김성희(근간), 「노동시간단축의 두 가지 쟁점 : 노동자들 그리고 비정규직 노동자들이 잃는 것과 얻는 것(가제)」, 월간 『비정규노동』 제4호(2001. 9)'와 '김성희(2001) 『노동시간단축의 새로운 쟁점과 적용모델 연구』, 한국노총 중앙연구원'을 참조.

6시간 1년 150시간의 노동시간 최대한도의 설정으로 통일시키는 일이 과제이나, 중요하게 다루어지고 있지는 않은 실정이다. 법정노동시간단축분이 초과노동으로 전화하지 않고 실노동시간단축으로 이어지는 장치에 대해서 크게 고민하지 않는데, 단기적인 부작용(초과노동의 증가)은 감수하면 장기적으로 바람직한 결과(실노동시간단축으로 수렴)로 이어질 것이라는 낙관적 예상을 바탕에 깔고 있다. 그러나 노동시간에 대한 규제의 현실성이 없는 노동행정의 전례를 볼 때 노동시간의 양극화 현상은 더욱 확대될 위험성이 있다. 한편 초과노동시간 한도를 매우 엄격하게 설정하는 것이 노동자의 입장에서도 당장 임금손실을 가져올 것이므로 결코 이롭다고는 볼 수 없다. 사용자는 노동조건에 대한 엄격한 규정에는 언제나 반대한다. 이런 점에서 사태의 추이를 보면서 후속 보완과제로 남겨두는 것에 의견의 일치가 이루어질 수 있다.

넷째, 탄력제 적용기간의 확대 여부나 그 수준은 노동이 양보를 요구받는 사안이자 노동 내부의 의견 차이가 큰 부분 중 하나이다. 노동시간단축 도입에 강한 의지를 보인다면 현실적으로는 확대 수준을 3개월 또는 6개월 이하 수준에서 제한할 수 있는가 하는 정도가 실질적인 쟁점이다. 1년 단위 탄력적 시간제를 도입하자고 주장하면서 그 근거로 외국의 경우 40시간제를 도입할 때 1년 단위 탄력적 시간제를 도입했다는 정부 일각의 표현은 오해이거나 의도적인 사실 왜곡이다. 독일(당시 서독)의 금속산업에서는 74년에 40시간제를 도입했는데 탄력적 시간제는 84년 38.5시간으로 단축할 때 2개월로 확대되었고 87년에 37시간으로 추가적으로 단축할 때 6개월로 확대되었다. 프랑스의 경우 40시간제 도입은 1936년 인민전선 정부 시절로 거슬러 올라간다. 그리고 1년단위 탄력적 시간제의 도입은 1986년 들라바르 법을 통해 이루어졌다. 1982년에 39시간제가 도입되었고 연차휴가도 지속적으로 확대되어 5주의 연차휴가도 이 때 이미 도입되었다.[10] 어떤 나라도 2주 단위 탄력제에서 급격하게 1년단위 탄력제로 이행한

10) 이후 90년에도 93년 36시간으로의 단축과 95년 35시간제에 합의하면서도 6개월 조항을 유지하면서 적용 예외 조항 노동자를 늘리는 차별화조항을 강화하는 방향으로 타결되었다. 94년 금속산업 단체협약에서도 35시간제의 조기 실시에 대한 논란의 결과 기업단위의 탄력적 제도 확대의 가능성을 부여하는 대신 35시간제 도입에 대한 합의를 확인한 바 있다. 노동시간단축과 함께 탄력적 제도 확대를 수용하는 선택이 바람직한가에 대한 독일 노동

사례는 없다. 초과노동으로 인한 장시간 노동 관행과 총임금의 11.9%(2000년 기준)에 이르는 높은 초과노동수당 의존율을 감안할 때 초과노동을 온존시키고 상당한 임금상실(최저수준의 추계로 초과노동수당의 20~60%, 총임금의 1~3%)로 인한 생계 타격에 직면하게 만드는 1년 단위 탄력제를 정부가 절충안으로 제기했다는 사실 자체가 믿기지 않을 정도이다.[11]

다섯 번째, 휴가제도 개편이 가장 큰 논란거리이다. 생리휴가 폐지, 주휴 무급화, 월차 폐지, 연차 축소 중 어느 사안도 간단치 않다. 정부가 제기하는 국제기준에 따른 개편의 원칙을 노동이 수용하더라도 이를 제도 폐지 여부만이 아니라 전반적 휴무일수나 휴가 사용권, 관련제도의 마련 수준으로 확대해서 검토해봐야 할 사안이다. 주휴무급화는 퇴직금, 산재보상금 등 평균임금과 연동되는 임금을 보전하는 방안이 마련되는 선에서 논의되고 있으나 이에 대한 정확한 파악이 숙제이다. 이를 강력히 주장해왔던 사용자가 5년 정도의 경과 조처를 둔 일시적인 방안이든 항구적 방안이든 임금 보전을 하고 나면 과연 사용들이 얻을 수 있는 것이 무엇인지 분명치 않으며 임금계산만 복잡해지는 등 실리가 없는 사안으로 파악되고 있어 예상 외로 주요 쟁점이 되지 않을 전망이다.[12]

운동의 논란이나 프랑스의 노동시간단축 과정에 대해서는 '김성희(1999), 『노동시간단축의 쟁점과 과제 : 주 40시간 노동제 도입에 관한 연구』, 한국노총 중앙연구원'을 참조.

11) 금융 및 보험업의 경우 1년 단위 탄력적 시간제가 도입될 때 초과노동수당의 상실분은 2000년 월평균 초과급여의 57.6%인 27,800원이며 월 평균 임금총액의 1.2%에 해당한다. 전산업의 경우 99년 월평균 초과급여 24%인 28,000원, 월 평균 임금총액의 1.8%에 해당한다. 제조업의 경우 99년 기준으로 초과급여의 25.8%인 46,200원 월 임금총액의 3.2%에 해당한다. 이 임금상실분은 사실상 과소추계될 가능성이 높다. 초과노동시간은 주당 한계를 넘는 경우가 많아 현실은 훨씬 더 높은 편이고 월별 편차도 훨씬 심하다(이에 대해서는 김성희(2001) 참조).

12) 대한·서울상공회의소의 사용자들의 노동시간단축 관련 조사에 따르면, "유급주휴제 폐지에 찬성하는 업체가 36.1%(매우 찬성 16.3%, 다소 찬성 19.8%), 반대하는 업체가 32.4%(매우 반대 14.6%, 다소 반대 17.8%), 중립적인 업체가 31.4%로 나타나 다양한 의견들이 함께 존재하고 있"(대한·서울상공회의소, 2000)는 것으로 나타났다. 따라서 "법정근로시간단축관련 보완조치로서 유급주휴제 폐지에 관해서는 보다 신중한 접근이 필요"하다고 사용자들의 견해를 종합하고 있음을 참고할 필요가 있다.

월차폐지 후 연차로의 통합과 1년 미만 근속자에 대한 월차 수준의 연차보장 방안은 합리적 재편 수준이라고 노동측도 동의할 수 있으나 통합된 연차의 일수를 어느 수위에서 조절하는가 하는 점이 중요한 쟁점이다. 휴가의 대폭적인 하향 조정은 상당한 임금상실을 초래하는 것도 현실이다. 노동시간단축의 시점에 임금을 거론하는 것이 타당하냐는 주장도 일리가 있지만, 어떤 전향적인 노동정책도 현재 임금수준의 급격한 상실을 동반하는 한 궁극적인 정당성에도 불구하고 현실적인 동의를 얻기가 힘들다. 무엇보다 휴가일수의 축소와 노동시간단축이란 이질적인 조합을 이상적인 정책혼합이라고 할 수는 없을 것이다.[13] 생리휴가 폐지는 모성보호 조항과 연동되는 사안이나 단순 폐지가 아닌 신청을 통한 휴가 부여방식과 대체수당을 지급하지 않는 선을 받아들이는 안이 쟁점이 될 가능성이 높다.[14]

다른 한편으로 유연화 확대나 휴가제 재편 수준에 대한 동의 여부를 둘러싸고 노동 내부의 입장이 갈라져 있어 정부측 복안을 약간 상회하는 수준의 합의안 마련과 그 수용 여부에 대해서는 장담하기 어려운 상태이다. 노동계에서는 부분적인 양보를 담고 있는 노동시간단축을 실현하는데 적극적으로 나서는 것이 '역사의 죄인'이 되지 않는 길이라는 주장도 제기되고 있다. 노동시간단축의 '대의'를 저버리지 말아야 한다는 주장의 타당성은 부분적인 양보의 수준이 어디까지인가에 상당히 의존하지만, 다른 한편 양보 자체에 대한 평가의 잣대에도 크게 의존한다. 다른 한편 자본측에서는 어떤 양보를 받아내더라도 노동시간단축을 승인하는 순간, (경제를 망친) 역사의 죄인이 된다는 주장이 제기되는 형국이다. 이를 넘어서는 길은 정부의 정치적 결단이거나 노동운동의

---

13) 휴가제 개편으로 인해 노동자가 감수하는 비용과 전반적인 조정의 방향에 대해서는 김성희(근간)을 참조.

14) 생리휴가 폐지는 "여성(노동)운동이 간통제를 존속시킬 것인지 여부를 내부적으로 심각하게 고민하는 것과 비슷한 사안"이란 표현을 한 여성노동운동가로부터 들은 바 있다. 전근대적 고혈을 짜는 노동체제와 미래형 직무형태가 공존하는 현실로부터 나온 고민일 것이다. 전근대와 미래가 한 시기 안에 공존하고 있는 한국 사회에서 제도화가 갖는 이런 위험성은 여러 곳에서 목격된다. 상응하는 새로운 제도의 도입(독일의 상병휴가 제도 등)이 지연되는 한 노동으로부터만, 또 여성으로부터만 미래지향적인 선택을 강요할 수는 없다. 노동시간단축 사안에서 배제하는 편이 타당할 것이다.

의견통일과 또 다른 의미의 결단으로부터 시작될 수 있을 것이다.

나. 노동운동 내 입장의 차이를 넘어

독일의 노동시간단축 과정은 강력한 산별노조의 강고한 파업투쟁을 거치고도 탄력적 제도의 확대 도입과 이로 인한 비정규직의 확대를 수용하면서(보완적 보호조처 마련의 노력은 병행되었지만) 진행되었다.[15] 이를 '35시간제를 향한 진전으로 볼 것인지, 유연화를 향해 열린 문'으로 볼 것인지는 노동운동을 진단하는 관점이나 이념의 근원적 차이를 반영한다. 하지만 노동시간단축은 노동의 대의이면서 또한 제도화된 투쟁의 수단이라는 점을 고려하여 노동시간단축을 향한 문과 유연화를 향한 문이 동시에 열

15) 비정규직 확대와 노동시간단축의 관련성 문제는 진지한 고찰이 필요하지만 별로 연구 결과가 없는 사안이다. 노동시간단축의 혜택으로부터 비정규직이 소외되고 비정규직을 양산하는 데 기여하면서 상대적으로 소외와 차별을 증폭시킬 가능성은 있다. 그러나 노동시간단축이 비정규직의 노동조건을 직접적으로 악화시킬 것이라고 단언하기는 어렵다. 할증률 인하나 월차휴가 폐지는 모든 노동자의 사안이다. 특히 할증률 인하는, 생활비를 시간외노동수당에 의존하고 있는 한국의 현실에서 어떤 노동자도 결코 받아들일 수 없는 조건이다. 시간외수당을 거의 받지 못하는 사무직노동자만이 약간 무관심할 뿐이다. 또 월차휴가는 사용률이 높고 이용하기도 용이한 휴가제도였다. 연차휴가로 흡수하는 형태로 이름만 바꾸거나 1~2일 줄이고 1년 미만의 근속기간에도 월차와 같은 형태로 자격요건을 부여하는 방식으로 비정규직에 대한 악영향은 피해 갈 수 있다. 또한 노동시간단축으로 비정규직 고용이 늘어날 가능성이 있다. 문제는 정규직으로 고용할 여력을 비정규직 확대로 이용 또는 대체하는가 하는 점이지, 비정규직 고용의 증가 자체를 무조건 부정적으로 평가할 사안은 아니다. 노동시간단축에 의한 영향은 산업부문별, 직종별, 고용형태별로 다양하게 나타날 것이다. 세부적인 적용모델에 대한 천착이 필요한 시점이다. 구체적인 안으로 정리된 노동시간단축을 적용할 때 얻는 사람과 잃는 사람이 누구이며, 이를 바탕으로 노동자 전체가 얻는 것과 잃는 것을 확인 할 필요가 있다. 이런 시도 중의 하나로는 'Purdy, D.(1988), "Reduced Working Time and the Redivision of Labour", in D. Purdy, Social Power and the Labour Market : A Radical Approach to Labour Economics, London : Macmillan'을 참조.

린다는 사실에 대해 명확한 입장을 원칙적으로 밝히는 것만이 아니라, 실질적 영향 측면에서도 구체적으로 분석하는 일이 필요하다.[16] 신자유주의를 더 잘 뚫고 나간 방안인지 여부에 대한 전략적인 판단도 중요할 것이다.

연간노동시간제 도입이나 시간외수당 축소 등으로 우회적인 방식의 임금상실이 발생했음에도 불구하고 프랑스 노동자들 다수는 노동시간단축의 대의 특히, 고용에 대한 연대적 해결 원칙이 관철되었다는 점에서 긍정적인 진전으로 평가하고 있다. 프랑스 정부는 강력한 유인책이자, 견인책으로 정부지원금제도를 활용하여 사회연대적 해결을 선도하는 역할을 했다. 연대적 해법과 한 사회의 미래를 위한 선택의 가능성을 열어놓을 수 있는 전향적인 발걸음을 노동운동이 전혀 시도하지 않고 정부의 의지박약만 탓하는 태도도 한계가 있다. '노동시간단축의 진보성과 사회연대적 의미를 추구'하는 데 지나치게 인색하게 평가하고, 스스로의 능력에 대해서는 과대 평가하고 있는 것은 아닌지 반문해 볼 필요가 있다.

사회연대적 비용분담 방안이라고 지칭할 수 있는 프랑스식 노동시간단축 재원 마련 방안은 노동시간단축의 목적 자체가 고용을 위한 연대의 성격을 가지면서 구체적인 정책에서도 중소영세기업의 노동자나 실업자를 배려하는 방안을 포함하며, 노동시간단축으로 인한 비용증가 역시 사회적 주체들의 공동의 기여를 통해서 해결할 수 있음을 의미한다. 프랑스의 시간단축의 역사는 노동시간단축으로 인한 비용을 정부의 지원금을 중심으로 사회적으로 흡수하면서 동시에 전사회적인 확산을 촉진하는 수단으로 삼아온 과정이면서 동시에 이를 노동자가 수용할 수 있는 방안으로 정교화해 온 과정이었다.[17]

---

16) 실질적인 영향에 대한 평가를 기초로 하지 않았다는 점에서 '2차 노동법개악 기도'라는 비판에서 우리는 이념적 잣대의 차이만을 확인할 수 있을 뿐이다. 노동시간단축의 기본적 의의가 발휘되는지 여부에 대해서는 아무 것도 새로운 사실을 발견할 수 없다. 노동시간단축은 노동측이 전향적으로 주도해야 하는 사안이며, 관철 자체가 갖는 의미가 크다는 사실을 과소평가하는 것은 '과도한 원칙 적용의 폐해'를 초래할 수 있다. '원칙 없는 타협'이라는 비판의 잣대를 좀 더 구체적으로, 섬세하게 가다듬을 필요가 있다.

17) 프랑스의 노동시간단축과정과 연대적 방안의 내용과 의미에 대해서는 '김성희(1999),『노동시간단축의 쟁점과 과제 : 주40시간노동제 도입에 관한 연구』, 한국노총중앙연구원' 참조.

한국의 경우 장시간노동체제와 소득 불평등도의 심화라는 현실과 아울러 35시간에 대비되는 40시간으로의 단축이라는 점, 노동 생산성 향상도가 높을 것이고 과거 생산에 대한 노동의 기여도도 소득배분이나 시간단축으로의 배분에 반영되지 않았음을 염두에 둔다면 노동소득 계층 전반의 생활의 질 향상을 위한 목적이라는 또 다른 의미의 사회연대적 목표를 관철하는 사회연대적 비용분담 방안을 설정하기란 훨씬 더 쉬울 수 있을 것이다. 간접적인 임금감소나 우회적인 실질 휴가 축소의 내용을 포함하지 않으며 비정규직이나 중소영세기업 노동자를 노동시간단축 혜택으로부터 소외시키지 않는 방향의 노동시간단축 방안을 사회연대적 관점에서 실현하는 노동시간단축 방안의 원형을 프랑스 사례로부터 찾을 수 있다

신자유주의 유연화 논리가 주도하고 있는 자본 주도의 시기가 계속되고 있다. 신자유주의 흐름과 맞서기 위해 노동시간단축이 노동조합의 전략적 대안으로 제출되면서 변형되는 과정에서 유연화와 맞물리는 반작용도 나타난다. 이를 극복하기 위해서는 사안별 전투적 맞대응만으로 충분하지 않다. 노동시간단축은 실현 자체가 신자유주의 유연화에 대한 전략적 대안으로서 가치를 가진다. 구체적인 도입 방안의 측면에서 합리적 제도 개편 방식과의 융합은 불가피하며 심지어 필요하기까지 하다. 노동시간단축이 갖는 해방의 의미는 소득의 공정 배분과 여가 혜택의 사회 전성원으로 확대라는 사회적 연대의 구축의 차원에서 현실에서부터 관철되어야 한다.

다. 미래를 위한 선택

주5일제가 동반되는 주40시간으로의 노동시간단축이 초래할 사회의 변화와 사람들의 변화는 가히 혁명적일 수 있다. 상대적 소수라 할지라도 당장은 이 혜택으로부터 소외받는 사람과 오히려 손해를 입는 사람이 생길 수 있지만 곧 노동 전체의 이해를 증진하는 일대 전기가 될 수 있다. 따라서 구체적인 적용 조건에 대한 논의로 진전해서 생기는 위험보다 원칙적 태도로 거부할 때 생기는 폐해가 더 클 가능성도 높다. 노동 내부의 입장 차이를 딛고 구체적인 수준의 논의로 진전시키면서 대의 실현을 위한

방안에 대한 합목적적 논의를 전개 할 필요가 있다.

노동시간단축의 실현은 노동, 자본, 정부 3자 모두의 정치적 판단에 의존하는 사안이다. 정부의 정치적 결단이 핵심이지만, 그에 못지 않게 노동 내부 의견의 조정과 정치적 판단도 정부의 결단을 촉발, 유지, 고양하는데 결정적인 영향을 미친다. 노동으로부터도 지지 받지 못 할 노동시간단축안을 제시하면 정부는 가장 먼저 노동으로부터 저항에 직면하게 될 것이다. 이는 노동시간단축의 구체적인 방안을 도출하는데 현실 노동조합 조직이 앞장서기 어려운 여건이기도 하지만, 동시에 최대 수준의 노동시간단축 방안을 끌어낼 수 있는 힘의 기반이기도 하다. '노동운동의 미래, 한국 사회의 미래를 위한 선택이 무엇인가'를 되물으면서 노동운동은 접근할 필요가 있다.

가까운 시일 안에 결론이 나지 않는다 하더라도 노동시간단축은 노동운동의 지속적인 과제로서, 또 노동의 담보물로서 계속 남아 있을 것이다. 하지만 유연화 시기의 노동시간단축방안이 노동자에게 절대선으로 다가오지는 않는다는 사실을 상기할 필요가 있다. 노동자 내에서 승자와 패자를 부분적으로든, 일시적으로든 갈라야 하는 정책사안에서 선택이란 매우 위험스러운 일이다. 그러나 무엇보다 우려할 일은 노동세계를 지배하는 신자유주의 유연화 논리와 원치 않는 공존이 당분간 불가피한 현실에서 현재 노동시간단축 사안을 잠복하게 함으로써 후일 노동시간단축의 논의 수준이 더욱 후퇴된 지점에서 다시 시작될 위험성이다. 이제 노동운동은 노동시간단축이란 방향의 선택과 구체적인 협상결과가 상황변화에 어떤 작용을 할 것인지 산업부문별, 고용형태별, 직종별로 구체적인 적용모델을 만들어 나가면서 실천적으로 고민해야 한다. 궁극적으로 신자유주의와 유연화에 대한 대안적 가치를 극대화하기 위해 노동시간단축 논의의 현 국면을 '수세적 국면의 적극적 전략'이라는 관점에서, 또 노동자 전체와 한국 사회의 '미래를 위한 선택'이라는 관점에서 바라볼 필요가 있다.

3. 노동시간단축과 금융산업

전사회적 노동시간단축은 주 40시간제로의 법정노동시간단축을 통해 이루어질 것이다. 그러나 정부가 연내 도입에 대한 확실한 의지를 갖는다고 하더라도 법정노동시간단축에는 상당한 진통과 시일이 필요할 것으로 예상된다. 과거처럼 정부가 의사를 표명하고 후퇴하는 일이 다시 벌어지지 않는다고 장담할 수 없는 실정이다. 이럴 경우 금융산업의 주 5일제를 도입하기 위해서는 금융만의 독자적인 해법이 필요하다. 다른 한편 법개정이 이루어진다 하더라도 금융산업의 조기 도입여부와 주 5일제 근무를 촉진하는 주 5일제 영업을 실시하는 문제 등 산업부문별 적용의 문제가 여전히 남는 과제가 된다. 법정노동시간단축과 주 5일 근무제를 포함한 금융산업 내 적용의 관계를 살펴본다.

가. 법정노동시간단축 실시방법과 금융부문

법정노동시간단축을 통해 전사회적으로 일시에 도입하는 방안이 노동시간단축의 혜택으로부터 소외 받는 사람을 최소화하면서 적용 시기상의 차별을 줄이는 최선의 방안이다. 그러나 적용 기업의 수용 여력을 고려하여 산업부문별, 기업규모별 단계적 적용방식이 논의되고 있다. 또한 사회적 파급효과를 증대시키고 사기업에 미치는 영향을 고려하여 초중등 교육기관이나 공공기관, 공기업 등 공공부문과 금융부문에 먼저 도입하는 방안도 거론되고 있다. 선도부문 설정 시 금융부문 특히 은행부문이 포함될 것인지 여부와 단계별 도입의 방식이 채택될 때 기업규모별로 볼 때 금융부문에만 기준규모를 하향 조정한 89년 전례(44시간제 도입시 전산업 300인 규모 미만 1년 유예, 금융부문은 150인 미만에 1년 유예)를 따라 노동시간단축이 우선적으로 적용되는 산업부문으로 선정될 것인지 여부가 쟁점 사항이다.

선도부문 설정은 사회적 논란이 많은 사안에 대해 정부가 확실한 의지를 천명하여

바람직한 정책의 실행 가능성을 높이는 동시에 공공부문의 노동기준 개선을 통해 사부문을 선도하는 모범적 사용자(model employer) 또는 선한 사용자(good employer)로서 역할을 수행하는 핵심 정책수단이다. 과거 관치금융이란 관행으로부터 형식적인 단절을 선언한 현재 정부가 금융부문을 정부의 의도대로 조정하는 외양을 취하기란 어려울 것이다. 그러나 선도부문 설정의 원래 목표가 노동시간단축의 조기 확산 그리고 이를 통한 주 5일 근무제 확대라는 노동시간단축의 사회적 파급력을 높이는데 있는 만큼 영향력이 큰 금융부문에 먼저 적용하지 않고 전사회적 확대를 기대하기란 곤란할 것이다. 금융산업부문을 선도부문에서 제외시킬 때 공공부문 조기 도입의 효과도 반감될 뿐 아니라, 이를 통해 기대한 법정노동시간단축의 사회적 타당성 확보라는 목표도 상실할 우려가 있다. 따라서 공공부문과 동렬에 놓을 수 있는지 여부에 대한 형식적인 논란보다 본래 정신에 충실한 해법을 구사한다면 정부는 금융부문을 선도부문에 반드시 포함시켜야 할 것이다.[18]

선도부문이 설정되지 않고 기업규모별, 산업부문별 단계적 도입만 논의될 때도 마찬가지 논리를 적용할 수 있다. 노동시간단축 실시 효과를 급속히 확산하고 사회적 정착 가능성을 확인하기 위해서는 기업-가계를 연결하는 국민경제의 동맥인 은행부문의 초기 도입 없이 불가능하다. 노동시간단축의 단계적, 점진적 도입이란 초저임금 수준의 임금비용 경쟁력에 여전히 의존하고 있는 영세중소기업의 존재를 고려한 사회적으로 불가피한 선택이지, 노동시간단축의 확실한 정착을 방해하기에 결코 바람직한 선택은 아니다. 그런데 금융부문에 우선 도입을 하지 않는다면 노동시간단축을 왜 하려고 하는지, 할 생각은 과연 있는 것인지 반문하지 않을 수 없다.[19]

---

18) 은행을 위시한 금융부문이 경제에서 갖는 위상은 신체의 동맥과 비유된다. 그래서 “동맥(은행)이 먼저 막히면 신체(기업 또는 경제)가 죽는다”(은행관리자 인터뷰 결과)는 표현을 쓰며 은행이 기업보다 먼저 주 5일제를 도입하기 어려운 여건을 설명하기도 한다. 그러나 주 5일제를 실시하고 싶어도 은행이 쉬지 않아서 별로 하는 일이 없이 근무를 하는 기업도 상당수이며, 이런 단계를 넘어 먼저 주 5일제를 실시하는 기업도 점차 증가하고 있다. 동맥이 먼저 신체를 조절해야 하는 단계로 진입하고 있는 것이다.

19) 여러 나라의 노동시간단축 도입 사례 중 1979년 영국의 경우는 제한된 수준으로 진행된 노동시간단축의 실효성은 없다라는 교훈을 알려준다. 이에 대해서는 ‘김성희(1999), 노동시

사회 전반적인 도입이 이루어지지 않았을 때 금융부문에 먼저 도입될 경우 부작용을 우려하는 목소리가 일각에서 제기되고 있다. 그러나 전자금융의 발전 등 금융산업의 발전 현황이나 은행 고객들인 국민들의 은행 이용현황을 참고로 할 때 금융산업이 먼저 주 5일제를 도입해도 무리가 없을 만한 여건은 갖춰져 있다.[20] 노동시간단축은 금융산업으로부터 출발하지 않을 수 없다.

나. 주 40시간제와 주 5일제

금융산업과 노동시간단축의 관련된 문제 중 하나는 40시간으로의 법정시간단축이 항상, 어디서나 주 5일 근무나 주 5일 생산·영업체제를 의미하는 것은 아니라는 점이다. 둘은 연결되면서도 다소 분리된 관계로서, 법정시간단축은 주5일제의 필요조건이지 충분조건은 아니다. 주 5일 생산·영업체제도 주 5일 근무제의 필요조건이지 충분조건은 아니며, 거꾸로의 관계도 마찬가지이다. 달리 말하면, 40시간제를 도입해도 주 5일 근무제가 시행되지 않거나 주 5일 생산·영업체제가 실시되지 않을 수 있다. 주 5일 근무제를 도입하더라도 파트타임 등 비정규직 인력을 동원해 주 6일 생산·영업체제가 여전히 진행되거나 오히려 7일제로 운영될 수도 있다. 사회적 여건상 후자의 가능성은 낮은 것이 현실이다.

사무직 노동자들은 대체로 주 40시간제보다 주 5일제에 관심을 갖는다. 주5일제가 노동법제에 큰 관심이 없는 일반 노동자들에게 다가서기 쉬운 구호이기 때문만은 아니다. 시간외노동의 시행 여부에 대한 측정도 쉽지 않고, 실시해도 권리행사가 어려운 업무나 인사처우관리상의 특성 때문이다. 금융 노동자들은 일괄적으로 정해진 기준에 따라 실제 노동시간보다 상당히 적은 량의 시간외노동만을 인정받거나 전혀 인정받지 못하는 경우가 있는데 사무전문직의 상당수 노동자들도 이와 동일한 실정이다.

간단축의 쟁점과 과제, 한국노총 중앙연구원'의 3장 도입사례 편을 참조.

20) 금융부문의 주 5일제 도입 여건이 이미 성숙해있다는 진단에 대해서는 이 책의 2, 3, 4장을 참조.

40시간제 도입의 의미는 직종에 따라 다르게 다가올 것인데, 사무직 노동자들의 경우 주 5일 근무제의 정착과 이를 통한 실노동시간의 감소 또는 최소한 주휴일의 하루 확대의 의미로 받아들일 것이다. 특히 사무직노동자에게는 주 5일 근무 없는 주40시간제 도입은 허울뿐인 개선에 불과한 것이다. 또한 비정규직의 무한 확대와 동일 직장 내 계층분화를 야기하는 주 5일 근무제와 영업시간의 유지 또는 확대의 동시 도입방안은 타당한 방향도 아니고, 금융부문의 여건상 실시하기도 어려운 정책이다.[21] 따라서 금융부문의 노동시간단축은 주 5일 영업제로의 이행을 동반한 주 5일 근무제의 정착과 함께 실시되어야 할 것이다.

다. 개편 논의의 구체적 쟁점과 금융부문 노동자

금융부문 노동자들의 시간외노동 인정 관행의 특성으로 인해 현단계 노동시간단축 논의의 핵심적인 쟁점인 탄력적시간제 적용기간의 문제나 월차휴가 폐지를 통한 휴일휴가 축소조정방안에 대해 상대적으로 크게 염려하지 않는 편이다.

탄력적시간제의 확대는 시간외노동수당의 대폭 축소와 노동시간의 불규칙성 증대의 문제이다. 주로 제조업의 생산직이나 노무직이 매우 관심이 많은 사항이다. 이들은 법정 한도에 가까운(실제상으로는 초법적으로 주 56시간을 넘는) 초과시간 노동을 행하고 있으며 이를 통해 얻은 시간외노동수당으로 부족한 생계비를 보충하고 있다. 탄력적 기준 기간의 확대는 사용자가 성수기-비수기 관계를 활용해 노동시간의 계절적 조정이나 시기적 조정을 도입함으로써 시간외노동수당을 이들로부터 대부분 앗아가버릴 가능성이 크다. 또한 변화된 노동시간제도에 적응, 활용하기 위해 사용자들은 노동시간의 재조직화나 교대제 개편에 주목하게 되며, 이로 인해 노동자들은 근무시간의 불

21) 은행 관리자나 은행의 기업고객 모두가 이구동성으로 말하는 것은 실시에 대한 찬반을 떠나 실시하려면 모든 은행이 동시에 동일 시간의 영업체제를 가져야 한다는 것이다. 영업시간 확대와 주 5일 근무제의 결합에 대해서는 예외적이고 보완적인 수준에서 고려하고 있는 정도이다(4장의 인터뷰 결과 참조).

규칙성이 증대될 위험도 감수해야 한다.

다른 한편 금융부문을 포함한 사무직 노동자는 '임금-여가' 중 여가 선호비율이 상대적으로 높고 노동시간제의 개편에 따른 불편도 크지 않은 것이 현실이다. 금융 및 보험업의 경우 1년 단위 탄력적 시간제가 도입될 때 초과노동수당의 상실분은 2000년 월평균 초과급여 48,322원의 57.6%인 약 27,800원이며 월 평균 임금총액 2,184,538원의 1.2%에 해당한다. 전산업의 상실분이 1.8%, 제조업의 경우 3.2%인데 비해 낮을뿐더러 초과급여 자체가 차지하는 비중이 낮아 금액상으로 미미한 편이다. 또한 사무직이 상대적 고임금이란 이유도 있지만, 사무직에서도 열악한 근무조건이 적지 않은 점에 비춰보면 아침부터 저녁까지 규칙화되어 있는 노동시간 구조로 인해 불규칙성 증대의 위험성이 낮으며 지불노동시간과 실제 또는 구속 노동시간의 간격이 커서 불요불급한 부불노동이란 비합리적 업무 관행에 대한 반작용이 크기 때문이라고 할 수 있다. 무엇보다 토요일 근무가 관리자의 관점에서 보더라도 비용합리적이지도 생산적이지도 않기 때문에 구체적인 쟁점사항보다 노동시간단축을 통한 주 5일제 도입 자체에 더 많은 관심과 이해를 갖기 때문이라고 할 수 있다.

월차폐지 등 휴일휴가제 축소조정이 금융부문 노동자에게 미치는 영향력은 크다. 휴가 사용일 수가 적고 임금수준이 상대적으로 높은 편이므로 대체수당의 지급액이 매우 크기 때문에 그 상실금액도 매우 크다. 그러나 금융노동자들은 휴가대체수당을 상실하더라도 휴가를 실질적으로 사용할 수 있는 편을 선호한다(2장의 금융노동자 설문결과 참조). 상대적 고임금이란 여건도 작용하지만 장시간 노동과 적은 휴일휴가로부터 겪는 어려움에 더욱 주목하고 있기 때문에 나온 결과이다. 금융노동자들도 전반적으로 바람직한 선택이 아니라는 점에서는 동일한 견해를 갖지만, 휴가일수보다는 휴가제도의 실질화에 대해서 더 많은 관심을 가지고 있으며 쉴 수 있는 휴일휴가가 제한되어 있는 현실의 반증이다.

그러나 금융노동자를 비롯한 사무직 노동자들의 이런 상대적인 차이를 탄력적 시간제 확대라는 유연화 논리 자체를 용인하는 태도로 연결시켜 생각해서는 안 된다. 양적 측정만으로 노동시간을 평가하기 어렵고 구속노동시간과 실제노동시간의 구별이 어려운 노동 특성과 이로 인해 시간외수당 지급 없이 이루어지는 장시간노동이 관행화 되

어있는 가운데 실제노동시간단축을 위해서는 근무일 축소가 선행되지 않으면 안 된다는 현실에서 비롯된 선택이다. 임금보다 여가를 훨씬 더 선호한 결과로 바라볼 수만 없는 이유가 여기에 있다. 장시간노동의 굴레는 한국의 생산직 노동자에게만이 아니라, 사무직 노동자에게도 드리워져 있다.

라. 법정시간단축이 이루어지지 않을 때 금융부문의 주 5일제

법정시간단축의 실제 도입까지 여러 가지 난관이 예상된다. 따라서 도입되지 않았을 때 방안에 대한 고민도 필요하다. 금융부문의 주 5일 영업과 주 5일 근무의 여건은 내적으로나 외적으로나 성숙되어 있다. 따라서 금융부문의 산별 협약을 통해서 도입하는 것도 가능하다. 다만 금융부문의 선행 도입이 갖는 막연한 불안감과 저항감을 극복하는 것이 관건일 뿐이다. 하지만 법정시간단축 만큼의 정부의 의지가 필요한 사안일지 모른다. 이 경우 금융부문이 과연 정부의 입김으로부터 자유로운지 평가할 수 있는 시금석이 될 것이다. 다만 금융, 공공부문, 학교 등 선행부문에 대한 우선 도입을 통해 노동시간단축의 사회적 타당성을 확인해보자는 논리로 접근할 수 있을 것이다. 금융부문의 노동시간단축은 법정노동시간단축의 확산효과를 극대화하기 위해 우선적으로 도입되어야 할 사안이지만, 법정노동시간단축 이전에라도 이를 추동하기 위해 산업 차원에서 선구적으로 시행될 수도 있다. 극복해야 할 과제와 반대하는 논리는 동전의 양면과도 같다. 금융부문은 “국민경제의 혈액”과 같은 존재이다. 노동시간단축과 이로부터 비롯되는 새로운 사회상을 긍정할 것인가, 부정할 것인가?

4. 소결

노동시간단축은 한국사회의 미래를 위한 선택이다. 신자유주의 유연화가 초래하는 양극분해된 사회에 대한 전략적 대안이라는 의미에서 또한, 사회적 부를 공정 분배하

는 사회적 연대를 실천하는 노동의 선택이라는 점에서다. 금융부문의 노동자들은 이 선택의 중심부에 있다. 금융부문의 노동시간단축, 주 5일제의 도입은 인력감축 중심의 구조조정의 상처를 딛고 금융산업의 진정한 구조개혁을 촉진하는 초석이 될 수 있다. 아울러 한국사회 시스템을 개혁하는 데 국민경제의 중심축으로서 금융부문이 그 단초를 열어갈 수 있는 사안이다.

금융부문의 주 5일제 도입은 금융부문 노동자들의 과도한 노동시간을 줄여 노동조건 개선과 삶의 질 향상에 기여하는 것으로부터 전사회적 노동시간단축을 촉진하여 사회경제시스템의 개혁과 사회 구성원 전체의 삶의 질 향상으로 이어주는 역할에까지 포괄적인 의미를 갖는다. 무엇보다 '금융으로부터, 주 5일제로부터'라는 구호는 현재 노동시간단축 도입 논의의 미래를 점칠 수 있는 핵심적인 사안이다.

제2장 금융산업 주5일제 도입여건평가 1 : 금융노동자 시각

1. 노동실태조사 배경

금융산업 주5일제 도입여건 평가의 첫 번째 단계로서 금융노동자들의 노동실태조사를 실시하였다. 금융노동자의 노동시간단축을 논의하기 위해서는 우선, 금융노동자들의 근무조건 파악이 선행되어야 하기 때문이다. 따라서, 은행직원을 대상으로 그들의 노동시간과 각종 휴가사용현황, 업무량 변화여부 등에 대한 실태조사를 진행하게 되었다. 그리고, 은행의 주5일제 도입여건 성숙여부와 장애요인, 이에 대한 극복방안에 대한 의식조사를 실시하였다.

2. 노동실태조사 개요

가. 조사방법

조사대상은 2001년 6월 현재 은행에 재직중인 직원으로 하여 2001년 6월 22일부터 7월 4일까지 설문조사를 실시하였다. 설문조사 표본추출은 두 단계로 나누어 우선, 은행을 선정하고, 선정된 은행내에서 본지점별·업무별 무작위 추출법을 활용하였다.

1단계 은행선정에 있어서는 ① 전통적으로 대기업금융이 강한 은행 1행,② 전통적으로 중소기업금융이 강한 은행 1행, ③ 전통적으로 개인금융이 강한 은행 1행, ④ 상대적으로 신설은행 1행, ⑤ 지방은행중 영, 호남권 각 1행 등 6개 범주로 나누고, 각 범주별로 무작위 선정하였다.

2단계로, 선정된 은행내에서 본·지점별, 업무별(대기업업무/중소기업업무/개인고객업무 등)로 무작위 추출하여, 추출된 본지점에 한하여 설문조사를 실시하였다. 따라서, 시중은행의 경우는 각 35개 내지 40개 가량의 부서를 선정하여 설문조사대상을 각 500명 내외가 되도록 하였으며, 지방은행은 각 10개 내외의 부서를 선정하여 150 ~ 250명 내외가 되도록 조정하였다. 전체 설문조사지는 총 2,500매를 배부하였으며, 이중 1,778매가 회수되어, 회수율 71.1%이다. 또한, 노동실태조사는 (주)한길리서치연구소와 함께 수행하여 내용에 대한 객관성을 담보하였다.(부록 Ⅰ 참조)

나. 표본특성

표본의 다음과 같은 각각의 특성을 지니고 있다.

<표 2-1> 설문응답자의 성별분포

구 분	사 례 수	비 율 (%)
남 성	1,321	74.3%
여 성	447	25.1%

<표 2-2> 설문응답자의 혼인여부별 분포

구 분	사 례 수	비 율 (%)
기 혼	1,323	74.8%
미 혼	445	25.2%

<표 2-3> 설문응답자의 연령별 분포

구 분	사 례 수	비 율 (%)
20 - 29 세	436	25.2%
30 - 34 세	550	31.8%
35 - 39 세	468	27.1%
40 세 이상	274	15.9%

<표 2-4> 설문응답자의 직급별 분포

구 분	사 례 수	비 율 (%)
5급 이하	1,032	59.2%
4 급	642	36.8%
3급 이상	62	3.6%
부 서 장	8	0.5%

<표 2-5> 설문응답자의 근속년수별 분포

구 분	사 례 수	비 율 (%)
2년 미만	129	7.3%
2-5년미만	174	9.9%
5-10년미만	455	25.9%
10-15년미만	606	34.5%
15-20년미만	224	12.7%
20년이상	171	9.7%

<표 2-6> 설문응답자의 업무별 분포

구 분	사 례 수	비 율 (%)
본부 업무	642	36.7%
개인고객업무	696	39.8%
중소기업업무	228	13.1%
대기업업무	36	2.1%
기 타	145	8.3%

<표 2-7> 설문응답자의 근무지별 분포

구 분	사 례 수	비 율 (%)
서울수도권강원	1,398	79.3%
충 청 권	13	0.7%
영 남 권	216	12.3%
호 남 권	135	7.7%

3. 조사 결과 분석

노동시간단축을 주제로 한 금융노동자에 대한 설문조사는 ① 일반적인 금융노동자 노동실태 조사 ② 은행 주5일 노동제 인식정도 및 도입여건 조사 등의 범주로 나누어 진행하였다.

가. 금융노동자 일반적 노동실태 조사

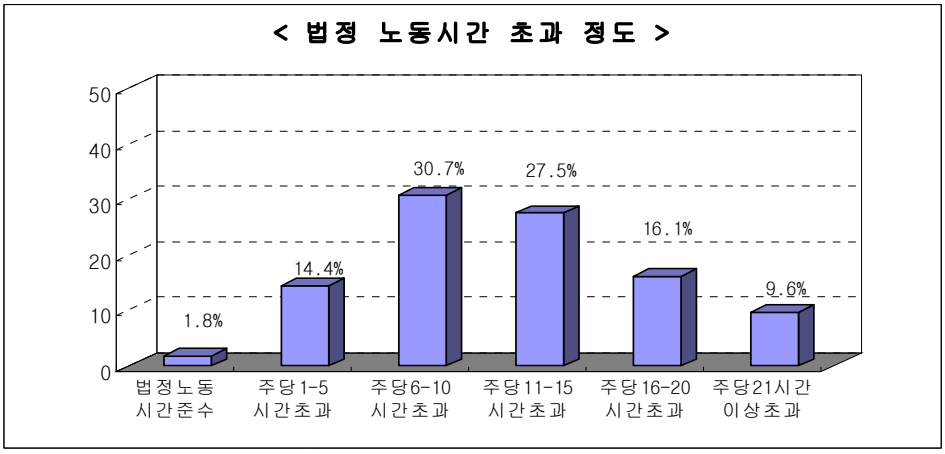
노동시간단축에 초점을 둔 금융노동자 일반적 노동실태 조사는 ① 법정 노동시간 초과 정도 ② 평균 퇴근시간(평일, 토요일) ③ 휴일 근무 횟수 ④ 시간외 근무 및 시간외 수당(시간외 근무의 주된 원인 및 시간외 수당 수령정도) ⑤ 업무자동화 추진 이후 개인 업무량 변화 여부 및 이유 ⑥ 휴가사용빈도(연월차 휴가 및 연월차이외의 휴가) 등의 범주로 나누어 실시하였다.

1) 법정 노동시간 초과 정도

주당 실제 노동시간의 법정 노동시간 초과 정도는 6-10시간 초과한다는 의견(30.7%)과 11-15시간 초과한다는 의견(27.5%)이 가장 높아, 과반수 이상(58.2%)이 주당 6-15시간 정도를 초과하고 있는 것으로 나타났다. 그 다음으로는 주당 16-20시간 초과(16.1%), 1-5시간 초과(14.4%), 21시간 이상 초과(9.6%) 등의 순이었으며, 법정노동시간을 준수한다는 의견은 1.8%에 불과해 대부분의 은행원들은 법정노동시간을 초과해 일을 하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 설문결과는 대다수의 은행 직원(83.9%)들이 일일 평균 1시간이상의 법정노동시간 이외의 시간외 근무를 하고 있는 것을 의미하고 있으며, 일일 평균 2시간이상의 시간외 근무하는 직원은 전체의 53.2%, 일일 평균 3시간이상의 시간외 근무를 하는 경우도 전체의 25.7%이 이르러, 은행원들의 법

정노동시간과 실제 노동시간간의 괴리가 심각하다는 것을 나타내고 있다.

하지만, 설문결과를 정부의 노동시간에 관한 공식 통계 결과와 비교해 보면 상당한 차이를 나타내고 있다. 노동부의 2000년 산업별 연평균 노동시간 동향을 살펴볼 경우, 전산업 연평균 총노동시간이 204.7시간(주당 47.1시간)인 반면, 금융 및 보험업[22]의 경우 가장 적은 노동시간인 186.8시간(주당 43.0시간)을 기록하고 있다. 더 자세히 산업을 분류하여 금융업으로 파악해 볼 경우 184.9시간(주당42.5시간)으로 더욱 낮아지게 된다. 즉, 정부의 통계자료결과 금융업의 노동시간은 우리나라 산업중 노동시간이 가장 적은 산업에 속하며, 주당 노동시간이 법정 노동시간인 44시간에도 미달한다는 것이다. 이는 은행노동자들의 특성이 전혀 반영되지 않은 통계로서, 금융노동자 설문대상자의 58.2%가 주당 6-15시간 정도를 초과하고 있다고 응답한 것과는 큰 괴리를 보이고 있다.



〔그림 2-1〕 법정 노동시간 초과정도

22) 표준산업분류상 '금융 및 보험업(K)'은 '금융업(K65)', '보험 및 연금업(K66)', '금융 및 금융보험관련 서비스업(K67)'으로 나누어지는데, 이중 '금융업(K65)'은 중앙은행, 은행(외국은행 포함), 신용조합, 신용카드 및 할부금융업, 금융리스업, 투자신탁기관 등을 포괄하고 있으며, '보험 및 연금업(K66)'은 생명보험업, 연금 및 공제업, 손해보험업, 보증보험업, 의료보험업, 기타 사회보장보험업, 재보험업 등을 의미하며, '금융 및 금융보험관련 서비스업(K67)'은 증권중개업, 선물중개업, 증권 및 선물거래소, 유가증권 관리 및 보관업, 어음교환업, 투자자문업, 보험대리 및 중개업, 손해사정업 등을 포함한다.

<표 2-8> 2000년 산업별 연평균 노동시간 동향

산업	연평균 총 노동시간	주당 노동시간
전산업	204.7	47.1
광공업	213.0	49.0
광업	193.6	44.6
제 조 업	213.1	49.1
전기·가스 및 수도사업	209.6	48.3
건설업	193.2	44.5
도·소매 및 음식숙박업	195.8	45.1
운수·창고 및 통신업	213.5	49.2
금융보험 및 부동산업	196.7	45.3
금융 및 보험업	186.8	43.0
부동산임대 및 사업서비스업	204.7	47.1
사회 및 개인서비스업	194.9	44.9

출처 : 노동부, 매월노동통계조사보고서(2000.12). 상용근로자 5인 이상 사업체기준

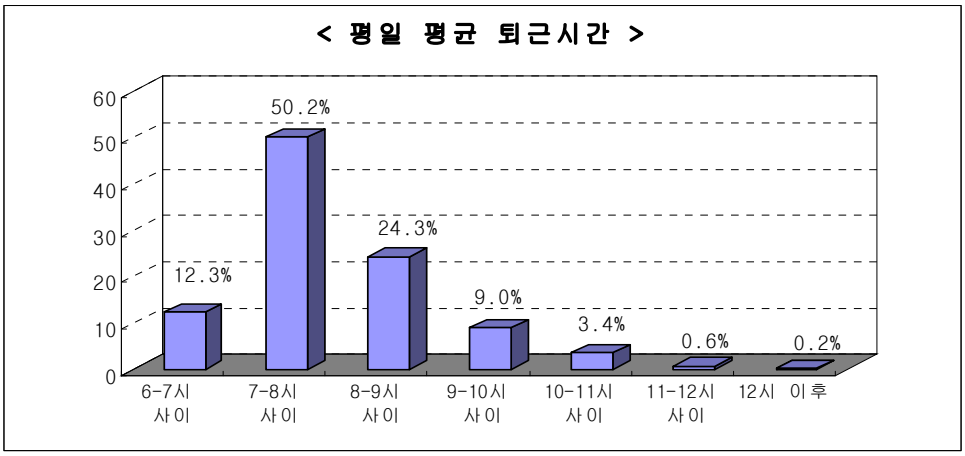
2) 평균 퇴근시간

(가) 평일 평균 퇴근시간

평일 기준으로 은행원들은 과반수 정도인 50.2%가 7-8시 사이에 퇴근하는 것으로 나타났다. 그 다음으로는 8-9시 사이(24.3%), 6-7시 사이(12.3%), 9-10시 사이(9.0%), 10-11시 사이(3.4%), 11-12시 사이(0.6%), 12시 이후(0.2%) 순으로 나타났다. 대부분의 은행원들은 평일 7시 이후에 퇴근(87.7%)하고 있으며,9시 이후에 퇴근하는 은행원도 13.2%나 되었다.

이 설문결과를 보면 은행원들의 평균적인 평일 퇴근시간은 8시 전후(7시~9시 사이)가 거의 대다수임을 알 수 있다. 이 결과는 법정노동시간이외의 노동시간(일일 평균 2

시간이상의 시간외 근무하는 직원은 전체의 53.2%)과 맥락을 함께 한다는 것을 알 수 있다. 또한, 중소기업업무나 대기업업무를 보는 직원의 경우 평일 평균 퇴근시간이 다소 늦다는 것이 특이사항중 하나이다.



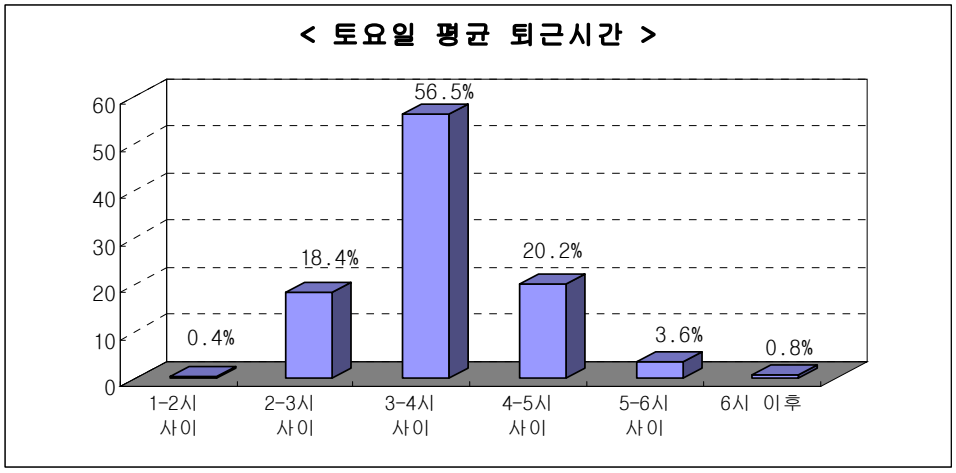
〔그림 2-2〕 평일 평균 퇴근시간

(나) 토요일 평균 퇴근시간

토요일 기준으로 은행원들은 과반수 정도(56.5%)가 3-4시 사이에 퇴근하는 것으로 나타났다. 그 다음으로는 4-5시 사이(20.2%), 2-3시 사이(18.4%), 5-6시 사이(3.6%), 6시 이후(0.8%), 1-2시 사이(0.4%) 순으로 나타났다. 대부분의 은행원들은 토요일에는 3시 이후에 퇴근(81.1%)하고 있으며, 5시 이후에 퇴근하는 은행원도 4.4%에 달한다.

이 결과는 전통적인 제조업 등 타 산업과는 달리 은행업에 있어서 토요일 퇴근시간이 상대적으로 늦다는 것을 나타낸다. 즉, 4시 전후(3시~5시)에 퇴근하는 직원이 전체의 76.7%에 이르는 등 토요일 노동시간이 평일 노동시간의 절반을 훨씬 넘어서서 2/3에 육박하고 있음을 추정해 볼 수 있다. 이는 사무직 노동의 특성상 일단 출근을 하게 되면 반일(half day)의 노동이 쉽지 않음을 알 수 있다. 게다가 은행업의 특성까지 겹

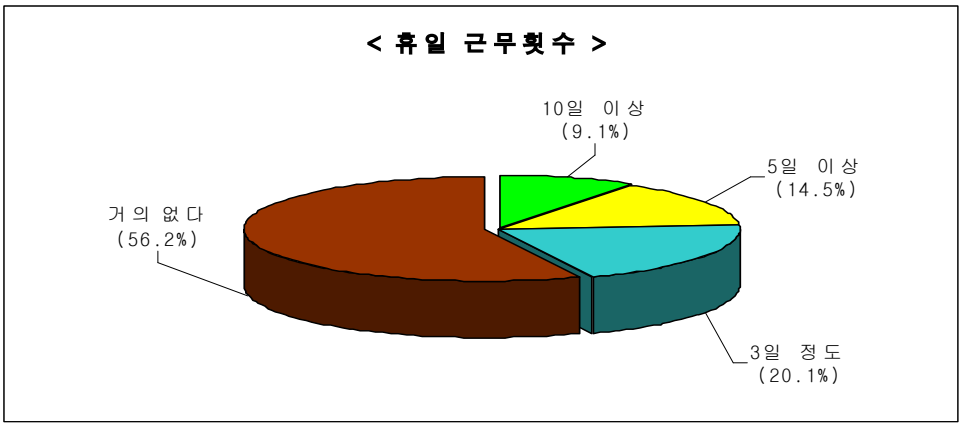
쳐 영업시간 종료후 상당한 잔무처리를 해야 한다는 것을 알 수 있다. 또한, 직급이 낮을수록 토요일 퇴근시간이 늦게 나타나고 있으며, 개인고객업무나 중소기업업무를 담당하는 직원의 토요일 퇴근시간이 본부나 대기업업무를 담당하는 직원들에 비해 상대적으로 늦다는 점도 알 수 있다.



〔그림 2-3〕 토요일 평균 퇴근시간

3) 휴일 근무 횟수

과거 1년간 휴일근무 횟수로는 거의 없는 경우가 56.2%였으며, 3일 정도 근무를 한 경우는 20.1%, 5일 이상은 14.5%, 10일 이상은 9.1%로,3일 이상 휴일근무를 한 적이 있는 경우가 43.7%나 되어 휴일근무 축소 또는 폐지를 위한 대책 마련이 있어야 할 것으로 보인다. 또한, 본부 직원의 경우 영업점 직원에 비해 상대적으로 휴일 근무횟수가 많은 것으로 나타났는데, 이는 업무특성상 고객을 직접 상대해야하는 영업점과의 차이를 나타내는 것으로 볼 수 있다. 지역별로는 영남권 직원들의 휴일 근무횟수가 상대적으로 많게 나타났다.



〔그림 2-4〕 휴일 근무횟수

4) 시간외 근무 및 시간외 수당

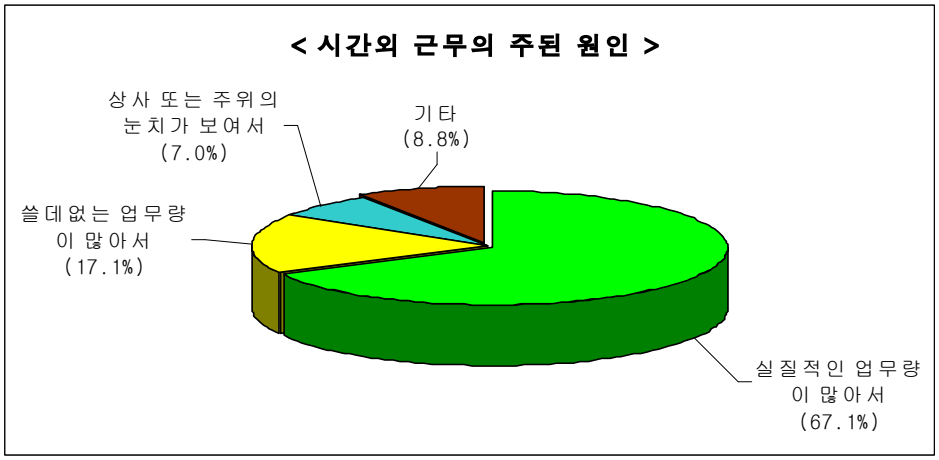
(가) 시간외 근무의 주된 원인

시간외 근무를 하게되는 주원인으로는 실질적인 업무량이 많아서(절대인원 부족)인 경우가 67.1%로 가장 높았으며, 쓸데없는 업무량이 많아서(보고서 작성 등)는 17.1%, 상사 또는 주위의 눈치가 보여서는 7.0%로 나타났다. 그리고 기타는 8.8%였다.

즉, 97년 IMF구제금융이후 격심한 금융구조조정의 과정에서 상당수의 은행원이 명예퇴직 또는 희망퇴직이라는 이름으로 퇴직한 반면 적절한 충원이 되지 않음에 따라 절대적으로 인원이 부족한 상황에 놓여 있으며, 이러한 점이 은행원 시간외 근무의 가장 큰 원인이 되고 있음을 알 수 있다. 절대인원의 부족으로 장시간 시간외 근무가 이어지고 있으며, 이러한 시간외 근무에 대해서 사실상 보상이 되지 않고 있음이 현재 은행원의 실상이다.

또한, 절대인원이 부족하다고 응답한 직원 중 직급이 낮은 경우(직접적으로 고객을 상대)나, 중소기업업무나 개인고객업무(고객수가 상대적으로 많음)를 담당하고 있는

경우, 지방 근무 직원(지방경제의 어려움)의 경우 등이 상대적으로 절대인원 부족을 더 절실히 느끼고 있다. 쓸데없는 업무량이 많아서라고 응답한 직원 중에서는 직급이 높은 경우나, 본부업무를 담당하고 있는 경우 쓸데없는 업무량이 많다고 응답한 비율을 높아, 본부업무나 고위직으로 올라갈수록 쓸데없는 서류작업 등에 몰두하는 경우가 상대적으로 더 많음을 알 수 있다.



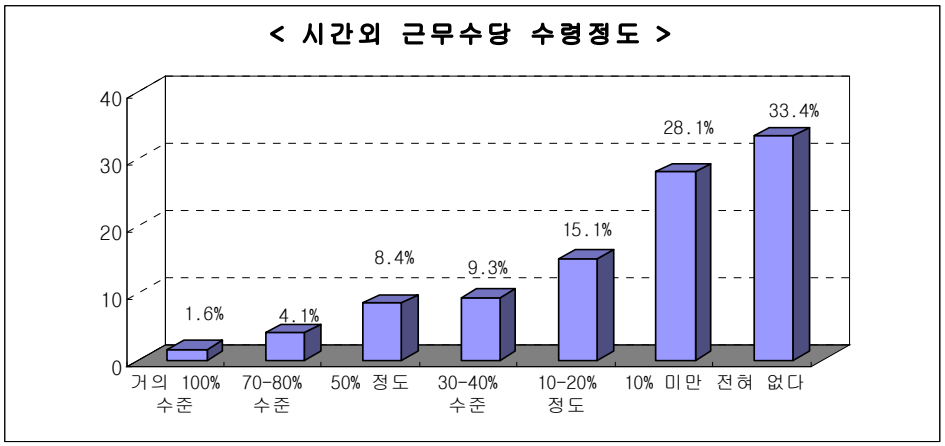
〔그림 2-5〕 시간외 근무의 주된 원인

(나) 시간외 근무수당 수령 정도

법정노동시간외 노동을 할 경우 시간외 근무수당을 전혀 지급 받지 못하는 경우가 전체의 33.4%에 달한다. 지급 받는 경우를 보면, 10% 미만이 28.1%, 10-20% 정도는 15.1%, 30-40% 수준은 9.3%, 50% 정도는 8.4%, 70-80% 수준은 4.1% , 거의 100% 받는 경우는 1.6%에 불과해 대부분의 은행원들은 시간외 근무수당을 전혀 못 받거나 제대로 받지 못하고 있는 것으로 나타났다.

결국 전체 은행원의 76.6%가 시간외 근무에 대해 20%미만의 시간외 근무수당을 지급 받고 있어서, 사실상 장시간 노동에 비해 은행원의 시간외 근무에 대한 보상이 이

루어지지 않고 있는 실정이다. 또한, 연령이나 직급이 높을수록, 근속년수가 많을수록 시간외 근무에 대한 보상비율이 상대적으로 적다는 것을 알 수 있다.



〔그림 2-6〕 시간외 근무수당 수령정도

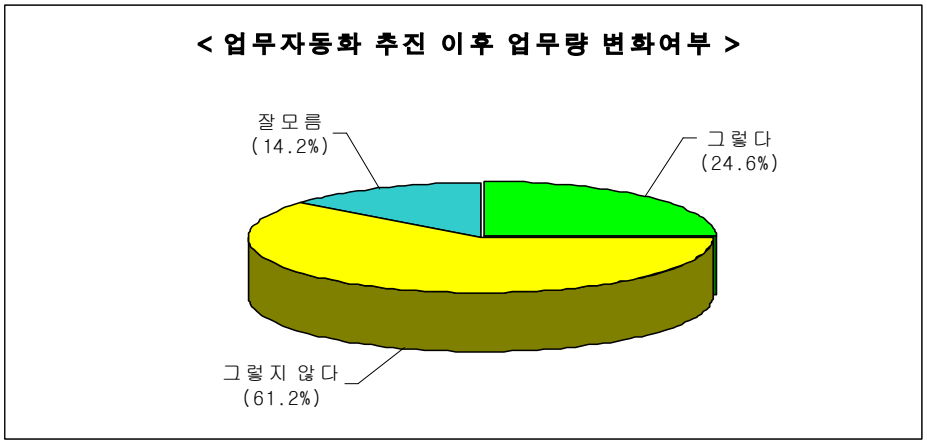
5) 업무자동화 추진 이후 개인 업무량 변화 여부 및 이유

업무자동화 추진 후 실제 담당 업무량의 변화를 보면 줄어들지 않았다는 의견은 61.2%인 반면 줄어들었다는 의견은 24.6%로 업무 자동화에도 불구하고 실제적인 담당 업무량은 줄어들지 않고 있는 것으로 나타났다. 그리고 잘 모르겠다는 14.2%였다.

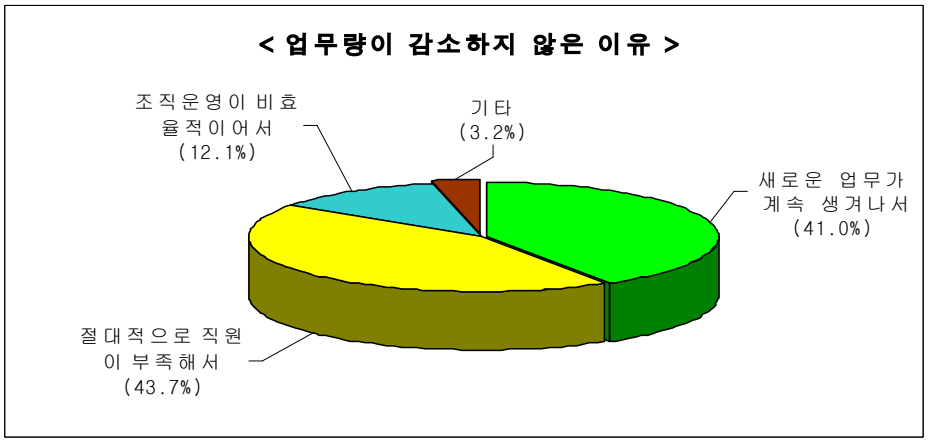
또한, 업무량이 감소하지 않은 이유로는 절대적으로 직원이 부족한 것(43.7%)과 새로운 업무가 계속 생기기 때문(41.0%)인 것으로 나타났다. 반면 조직운영이 비효율적이어서는 12.1%, 기타는 3.2%였다.

결국, 금융기관이 과거 10여년간 꾸준히 자동화/정보화/전산화를 추진함으로서 전체적인 업무량을 줄어갔음에도 불구하고, 개인의 업무량은 줄어들지 않은 것으로 나타났으며(61.2%), 그 결과 법정노동시간을 초과한 장시간 노동이 일상화되었다는 것을 알 수 있다. 또한, 개인의 업무량이 줄지 않은 이유로는 ①절대적으로 인원이 부족한 점

(43.7%)과 ② 새로운 업무가 계속 생겨났다(41.0%)는 두가지 측면이 84.7%로서 대부분을 차지하고 있다. 즉, 97년 이후 과다한 직원감축과 고객욕구의 다양화, 세계화, IT의 발달 등에 따른 신규업무의 지속적인 발생이 개인업무량이 줄어들지 않은 주요한 두가지 이유가 되는 것이다. 이는 결과적으로 절대인원의 부족으로 귀결될 수 있는 요인이다.



〔그림 2-7〕 업무자동화 추진이후 업무량 변화여부



〔그림 2-8〕 업무량이 감소하지 않은 이유

이와 더불어 근속년수 10년에서 20년 사이에 속한 은행원의 경우 지난 10여년간 금융기관의 자동화에도 불구하고, 개인의 업무량이 줄어들지 않았다고 응답한 비율이 상대적으로 높았다는 점과 중소기업업무를 담당하는 직원들의 동일한 의견도 주목할 필요가 있다. 또한, 중소기업이나 개인고객업무를 담당하는 직원들이 '절대적으로 직원이 부족하다'고 응답한 비율이 높다는 점도 주시해야 할 것이다.'새로운 업무가 계속 생겨났다'는 항목에 있어서는 본부직원들이 응답비율이 상대적으로 높아, 본부업무가 지속적으로 변화하고 있음을 알 수 있다.

6) 휴가 사용 빈도

은행원의 휴가사용정도를 연월차휴가와 기타 휴가로 나누어서 살펴보았다. 은행원에 있어 연월차휴가는 대개 1년 만근의 경우 월차휴가 12일, 연차휴가 13일이 주어져, 연월차 모두 합하여 25일이 기본적이다. 근속년수가 증가함에 따라 연차휴가가 1년에 1일씩 증가한다는 점은 타 업종과 동일하다.

기타 휴가로는 체력단력휴가(6일)와, 각종 경조사에 사용할 수 있는 청원휴가, 인병휴가, 공가 등으로 구성되어 있으며, 주로 체력단련휴가를 이용한다.

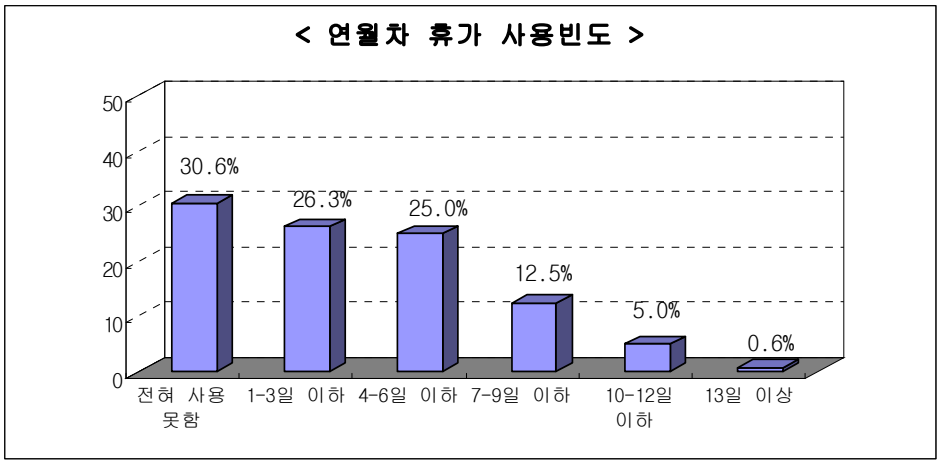
(가) 연월차 휴가 사용 빈도

지난 1년간 연월차휴가 사용 횟수는 전혀 사용 못하는 경우가 30.6%나 되었으며 과반수 정도인 51.3%가 1-6일 이하(1-3일 : 26.3%, 4-6일 : 25.0%)만 사용하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 7-9일 이하는 12.5%, 10-12일 이하는 5.0%, 13일 이상은 0.6%였다.

98년 금융구조조정이후 노동조합의 양보교섭에 의해 은행별로 1 ~ 2년간 월차휴가 의무사용 제도가 도입되어, 인건비감축차원에서 월차휴가의 실질적인 사용을 종용하기도 하였다. 그러나, 본 설문조사결과 대부분의 은행원들이 연월차휴가를 거의 사용하지 못하고 있는 것(3일이하 56.9%, 6일이하 81.9%)으로 나타남에 따라, 월차휴가 의무사용제도가 연월차휴가의 실질적인 사용에 이르게 하지는 못한 것을 알 수 있다. 즉,

과반수이상의 직원(56.9%)이 연간 3일이하 연월차휴가를 사용하고 있다는 것은 실질적인 휴가로서의 의미가 상실되었다고도 볼 수 있다. 특히 13일 이상 휴가를 사용하는 직원이 0.6%에 불과해, 연차휴가를 실제 사용하는 직원이 전무한 것이나 마찬가지로 보아야 할 것이다. 이러한 설문결과는 절대인원 부족으로 장시간 시간외 근무에 시달리고 있다는 응답결과와 궤를 같이하고 있다.

또한, 연월차휴가는 연령이 높거나 근속년수가 많을수록 사용하는 빈도가 낮음을 알 수 있다.



〔그림 2-9〕 연월차 휴가 사용빈도

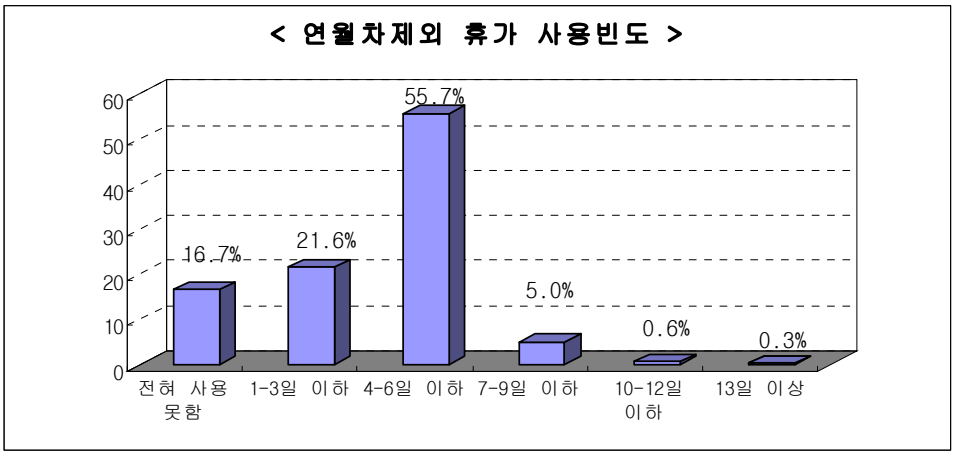
(나) 연월차외 휴가 사용 빈도

지난 1년간 연월차외 휴가 사용 횟수는 4-6일 이하라는 응답이 55.7%로 가장 높았다. 또한 1-3일 이하만 사용하는 경우는 21.6%였으며 7일 이상 사용하는 경우는 5.9%(7-9일 이하 : 5.0%, 10-12일 이하 : 0.6%, 13일 이상 : 0.3%)에 불과했다. 그리고 전혀 사용하지 못하는 경우도 16.7%나 되었다.

사용하지 않을 경우 별도의 금전적 보상이 없는 체력단련휴가의 특성상, 상당수의

직원은 연월차이외의 휴가를 비록 적은 일수이지만 사용하고 있는 것을 알 수 있다. 하지만, 이 역시 체력단련휴가 상한선인 6일을 다 사용하지 못하는 직원이 상당수 존재(3일 이하 38.3% + α(4~5일 사용))하고 있음은 절대인원 부족, 시간외 근무 일상화와 그 맥락을 함께 하고 있는 것이다. 물론 개인적인 경조사로 인한 청원휴가 등 기타 휴가도 사용할 수 있겠으나, 전체 기타 휴가 일수가 체력단련휴가 일수인 6일을 상회하는 7일 이상으로 응답한 직원이 5.9%에 불과한 점을 감안할 때, 체력단련휴가이외의 기타휴가는 거의 사용하지 않는 것을 알 수 있다.

또한, 본부직원이 상대적으로 연월차외 휴가를 많이 사용하고 있으며, 연령이나 직급이 높거나, 근속년수가 많은 경우도 유사한 현상을 보였다. 반면 3급이상의 경우나 40대이상의 경우는 연월차외 휴가를 많이 사용하기도 하지만, 전혀 사용하지 못하는 경우도 상대적으로 많아 대비를 이룬다. 영남권에 근무하는 직원의 연월차외 휴가사용 실적은 극히 저조한 편이다.



〔그림 2-10〕 연월차제외 휴가 사용빈도

(다) 전체 휴가 사용 빈도

이상의 두 가지 설문항목을 통해서 은행원들의 연간 총 휴가일수를 유추해 볼 수 있다. 연월차휴가의 경우 3일 이하 사용하는 직원이 56.9%로 과반수가 넘으며, 연월차 이외의 휴가는 55.7%가 4~6일 이하를 사용하고 있다. 따라서, 평균적인 은행원의 경우 휴가사용일수가 연간 10일을 넘지 않음을 추정해 볼 수 있다.

이를 보다 정확히 확인해 보기 위하여 연월차휴가와 연월차이외 휴가 항목을 결합하여 빈도수를 확인해 보면, 가장 보수적으로 해석하더라도 연간 휴가일수가 9일이하인 경우가 전체의 70%에 달하고 있으며, 평균적으로 계산해 볼 경우는 전체 은행원의 84%정도가 연간 10일이하의 휴가를 사용하고 있는 것으로 나타난다.

또한, 미혼자이거나, 근속년수가 짧거나, 연령이 낮을수록 연월차휴가를 상대적으로 많이 사용하고, 그렇지 않은 경우는 연월차이외의 휴가를 많이 사용하는 것으로 나타났다. 즉, 이러한 변수들을 통해 휴가사용과 경제적 보상과의 상반관계를 확인할 수 있으며, 젊은 직원일수록 주위의 눈치를 적게 보는 연월차휴가를 택했다는 사실을 알 수 있다.

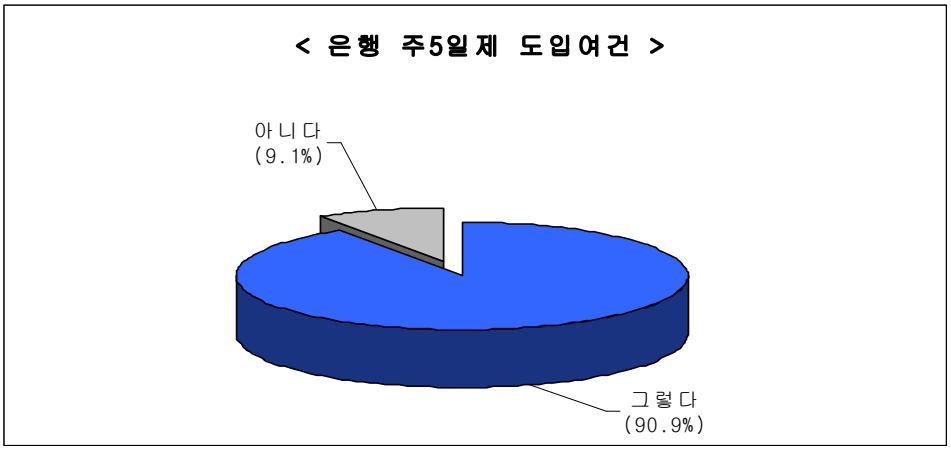
나. 은행 주5일 노동제(=토요 휴무제) 인식정도 및 도입여건 조사

은행 주5일 노동제 인식정도 및 도입여건 조사는 ① 은행 주5일제 도입 여건, ② 은행 주5일제 도입 시기(노동법 개정과 금융산업 주5일제 상관관계), ③ 주5일제에 따른 업무 조정 가능성, ④ 주5일제 시행의 장애요인, ⑤ 토요일 창구 내점고객 변화 정도, ⑥ 토요업무의 금요일 또는 월요일 처리 가능 정도, ⑦ 토요휴무 활용 방안 등의 범주로 나누어 실시하였다.

1) 은행 주5일제 도입 여건

자동화기기(CD/ATM), 전자금융(텔레뱅킹, PC뱅킹, 인터넷뱅킹), 전산인프라, 고객의 인식과 행태변화 등 은행산업 여건상 현 시점이 은행 주5일 노동제 도입에 문제가 없는지에 대해 문제가 없다는 의견은 90.9%인 반면, 문제가 있다는 9.1%에 불과해 대부분의 은행원들은 현재의 여건상 주5일제를 도입해도 별다른 문제가 없는 것으로 보고 있다.

즉, 압도적인 은행원들이 은행 주5일제 도입을 희망하고, 그 도입여건이 성숙되었다고 생각하고 있는 것이다. 특히, 본부직원의 경우 상대적으로 은행 주 5일제 도입여건에 대해 긍정적으로 평가했다.



〔그림 2-11〕 은행 주5일제 도입여건

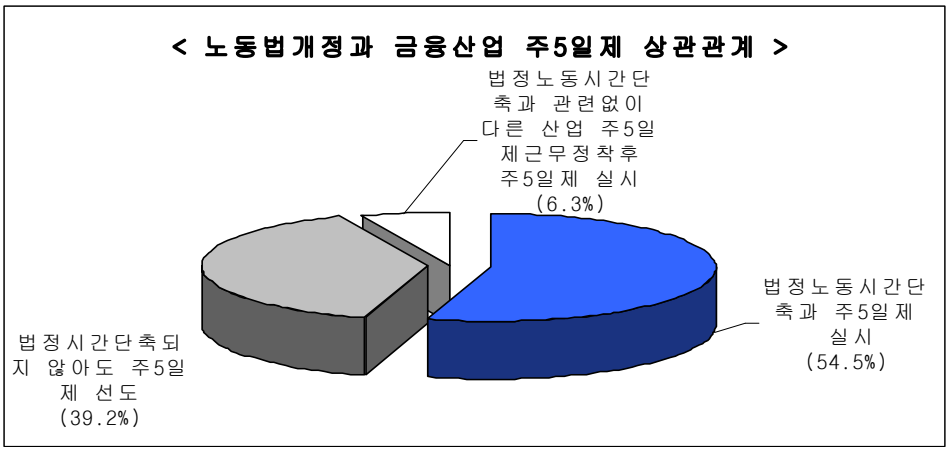
2) 은행 주5일제 도입 시기 (노동법 개정과 금융산업 주5일제 상관관계)

노동법개정 여부와 금융산업 주5일 노동제와의 상관관계를 보면 과반수 정도가 법정노동시간 단축과 함께 금융산업 주5일제가 실시되어야 한다(54.5%)는 의견이었다.

반면 법정노동시간 단축이 되지 않더라도 금융산업이 주5일 노동제를 선도해야 한다는 의견도 39.2%나 되었으며, 반면 법정노동시간 단축과 상관없이 다른 산업의 주5일제가 정착하고 난 후 마지막 단계로 금융산업 주5일 노동제가 실시되어야 한다는 6.3%에 불과했다.

이러한 설문결과는 은행원의 93.7%가 법정노동시간 단축과 동시에, 또는 법정노동시간 단축이전이라도 은행의 주5일제가 실시되어야 한다는 의사로서, 주5일제 도입여건에 대한 설문결과와도 일맥상통하는 것이다. 법정노동시간 단축은 집권여당의 대선 선거공약으로, 2000년도 대통령이 연내 도입을 지시하였으나 입법화가 진행이 되지 않았다. 정부는 노사정위원회에서 합의되지 않더라도 논의내용을 토대로 2001년내에 입법화하겠다는 의지를 밝힌 바 있다. 따라서, 은행원들의 이러한 설문결과는 늦어도 2001년내에는 은행권의 주5일제가 도입되어야 한다는 적극적인 의사표시로 받아들일 수 있다. 특히 법개정이 되지 않더라도 단체협약 등의 방법을 통해 은행 주5일제를 도입해야 한다는 의견이 39.2%인 점을 주목해야 한다.

직급별로 볼 때, 3급이상의 경우 '다른 산업의 주5일제 정착이후에 마지막단계로 은행에 주5일제를 도입해야 한다'는 비율이 다소 높았다.



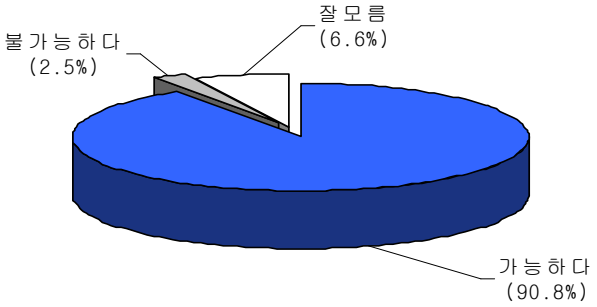
〔그림 2-12〕 노동법개정과 금융산업 주5일제 상관관계

3) 주 5일제에 따른 업무 조정 가능성

주5일 노동제가 실시될 경우 고객 불편을 최소화 방향으로 업무 조정이 가능한가에 대해 가능하다는 의견은 90.8%인 반면 불가능하다는 의견은 2.5%에 불과해 대부분의 은행원들은 주5일제가 실시되더라도 고객의 입장에서 큰 불편 없이 업무 조정이 가능한 것으로 보고 있다.

이는 자금의 흐름을 알고 있는 은행원들이, 고객의 입장에서 볼 때 은행 주5일제를 도입하더라도 불편함이 없도록 업무조정이 가능하다는 의미이다. 즉, 전체 국민들의 불편을 초래하면서까지 은행의 주5일제 도입을 강행하려는 은행원들의 이기적인 모습이 아니라, 오히려 주5일제 실시로 고객에 대한 피해가 있다면 이를 최소화하는 방향으로 업무를 조정(토요일에 처리할 업무를 미리 처리하는 방법 등으로 고객 불편을 최소화) 하겠다는 의지를 나타내고 있다.

< 주5일제에 따른 업무조정 가능성 >

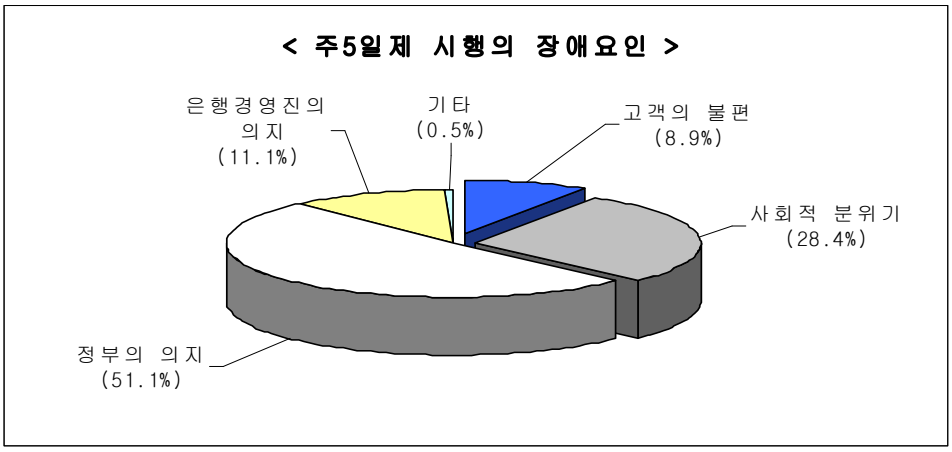


〔그림 2-13〕 주5일제에 따른 업무조정 가능성

4) 주5일제 시행의 장애요인

은행 주5일 노동제 시행이 늦어지는 가장 큰 장애요인으로는 정부의 의지(51.1%)부족이라는 의견이 가장 많았다. 그 다음으로는 사회적 분위기(28.4%), 은행경영진의 의지(11.1%), 고객의 불편(8.9%) 순으로 나타나 은행의 주5일 노동제 시행을 위해서는 정부에 대한 적극적인 태도와 사회적 분위기 조성이 중요한 것으로 보인다. 기타는 0.5%였다.

일반적으로 토요일 은행문을 닫을 경우 초래할 고객의 불편 때문에 은행 주5일제 도입이 늦어질 수밖에 없다고 생각할 수 있겠지만, 실제로 '고객 불편'이라 응답한 은행원은 8.9%에 불과했다. 오히려 정부의 의지만 있다만 시행이 가능하다는 의견이 과반수(51.1%)를 넘는 것이다. 이는 현재시점이 은행 주5일제 도입을 위한 은행 내부적인 여건조성(자동화기기, 전자금융, 전산인프라 등)을 완료되었다는 인식과 동일한 맥락인 것이다.



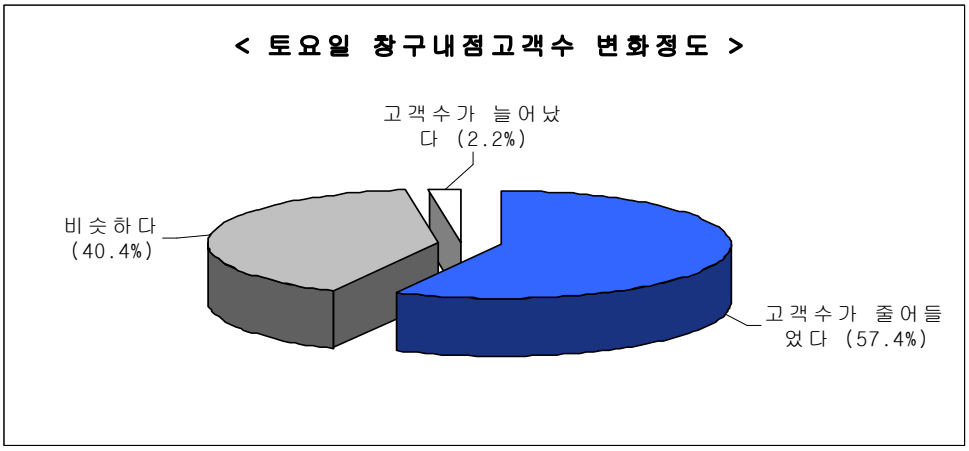
〔그림 2-14〕 주5일제 시행의 장애요인

5) 토요일 창구 내점고객수 변화 정도

과거 2~3년 전과 비교할 때 토요일 창구 내점고객수의 변화는, 과거에 비해 토요일 고객수가 줄어들었다는 의견이 57.4%로 가장 많았으며 과거와 비슷하다는 40.4%로 나타났다. 반면 토요일 고객수가 늘어났다는 의견은 2.2%에 불과했다.

이러한 설문결과는 은행 전반적으로 토요일 창구 내점 고객수가 줄어들고 있음을 나타내고 있다.

특히, 대기업업무나 중소기업업무, 본부업무 담당자들은 개인고객업무 담당자에 비해 토요일 고객수가 줄어들었다는 의견이 많았다. 이는 기업고객의 경우 토요일 업무처리 빈도가 상대적으로 줄어들었음을 나타낸다.



〔그림 2-15〕 토요일 창구내점고객수 변화정도

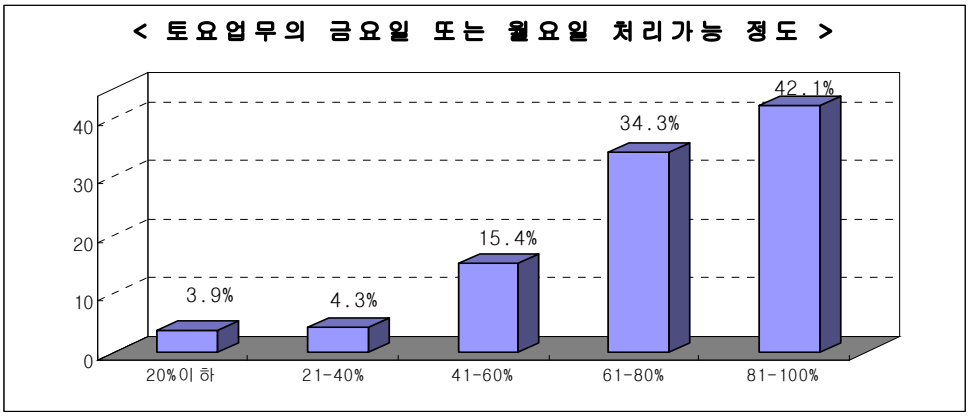
6) 토요 업무의 금요일 또는 월요일 처리 가능 정도

고객의 입장에서 생각해 볼 때, 토요일에 주로 처리하는 고객 업무 중 금요일이나 월요일에 처리해도 되는 업무 비율은 평균 76.05%로 대부분의 고객 업무를 토요일이

아닌 금요일이나 월요일에 처리 가능하다는 의견으로 나타나 5명중 4명 정도가 고객 업무를 조정 가능하다고 평가했다.

이러한 응답결과는 은행 주5일제 도입여건 성숙여부(90.9%), 주5일제 실시될 경우 고객불편 최소화하는 방향으로 본인업무조정 가능여부(90.8%)와 동일한 연장선상에 있는 것이며, 은행원이 아닌 고객입장에서 볼 때도 토요일에 은행이 문을 닫더라도 76.1%는 다른 날짜에 업무를 처리할 수 있을 거라는 응답이다. 실제 고객(일반 국민)을 상대로 한 설문조사 결과 은행 주5일제 찬성의견이 63.8%에 달하며, 은행 주5일제 도입시 현금인출기 추가 배치, 텔레뱅킹이나 인터넷뱅킹의 확대, 24시간 은행 고객서비스 센터의 확대운용 등을 통해 고객 불편을 줄일 수 있다고 보는 고객들이 86.5%에 달하는 것과도 동일한 맥락이다.

은행 주5일제에 대해 ① 은행원에게 질문했을 경우(90.9%)와② 은행원에게 고객입장에서 응답하라고 했을 경우(76.1%),그리고 ③ 실제 고객에게 질문했을 경우(63.8%)에 있어서 비율의 차이는 있지만, 모두 동일한 궤도에서 은행의 주5일제 도입을 선호하고 있다는 사실이다.

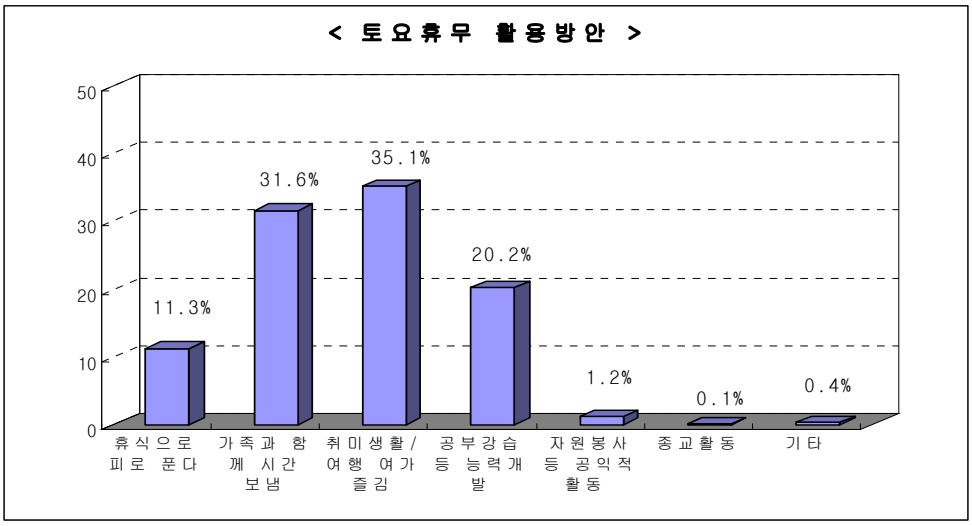


［그림 2-16］ 토요업무의 금요일 또는 월요일 처리가능 정도

7) 토요휴무 활용 방안

주5일 노동제 실시시 토요일 활용 방안으로는 취미생활 및 여행 등 여가를 즐긴다는 의견(35.1%)과 가족과 함께 하는 시간을 가진다는 의견(31.6%)이 가장 높았다. 그 다음으로 공부·강습 등 능력개발에 투자한다(20.2%), 휴식으로 육체적 피로를 푼다(11.3%), 자원봉사 등 공익적 활동에 참여한다(1.2%), 종교활동을 한다(0.1%) 순으로 나타났다. 그리고 기타는 0.4%였다.

즉, 개인의 삶의 질을 높이는 차원으로 토요일 여가시간 활용 계획을 세우고 있는 것을 알 수 있다. 특히, '취미생활 및 여행 등 여가 즐긴다'의 경우 여성, 미혼, 20대, 개인고객업무 담당자의 경우가 높게 나타났으며, '가족과 함께 하는 시간을 가진다'는 의견은 남성, 기혼, 30대, 대기업업무나 중소기업업무 담당자의 경우가 높게 나타났다. 따라서 상식적인 차원에서와 같이 기혼자나 연령이 많을수록 가족을 중시하는 경향이 많음을 알 수 있다. 또한, 직급이 낮거나 근속년수가 낮을수록, 본부업무나 대기업업무를 담당하고 있을 경우 '공부·강습 등 능력개발에 투자한다'는 응답도 다소 많은 편이었다.



〔그림 2-17〕 토요휴무 활용방안

4. 금융노동자 노동실태 개선방안 및 시사점

가. 설문결과 요약

본 설문조사에서는 노동시간단축, 그 중에서도 은행 주5일 영업제(금융노동자 입장에서는 주5일 노동제)에 초점을 두고, 현장의 금융노동자를 대상으로 하여 실시되었다.

따라서, 금융노동자들의 일반적인 노동실태 조사와 은행 주5일 노동제 인식정도 및 도입여건 조사 등의 범주로 나누어 진행된 것이다.

조사결과, 은행원들의 절반이상(53.2%)이 일 평균 2시간이상 법정노동시간이외 노동을 하고 있는 것으로 나타났으며, 퇴근시간에 있어서도 평일은 대부분의 직원들은 평균적으로 8시 전후(7시 ~9시)에 퇴근(74.5%)하고 있으며, 토요일의 경우는 4시 전후(3시 ~ 5시)에 퇴근(76.7%)하고 있는 것으로 나타났다.

또한, 시간외 근무의 주된 이유로는 절대인원의 부족(=실질적인 업무량이 많아서)을 들고 있는 직원이 전체의 67.1%에 달하고 있으며, 시간외 근무에 대해서 사실상 적절한 보상이 되고 있지 않는 것으로 파악되었다.(전체 은행원의 76.6%가 20%미만의 시간외 근무수당을 지급 받음)

업무자동화에도 불구하고 개인의 업무량은 줄어들지 않았으며(61.2%), 이의 주된 원인은 절대적으로 인원이 부족한 점(43.7%)과 새로운 업무의 계속적인 생성(41.0%)을 꼽고 있다.

지난 1년간 연월차 휴가를 전혀 사용하지 못하는 경우도 30.6%에 달하였고, 연월차 이외의 휴가로는 사용하지 않을 경우 보상이 없는 체력단련휴가를 중심으로 금융노동자의 55.7%가 4~6일정도의 휴가를 사용한 것으로 나타났다.

현 시점에서 주5일 노동제 도입이 문제가 있는지 여부에 대한 설문에서는 90.9%가 도입에 문제가 없다고 응답했다. 마찬가지로 은행원의 93.7%가 법정노동시간 단축과

동시에 또는 법정노동시간 단축이전이라도 은행 주5일 노동제가 도입되어야 한다는 견해를 가지고 있다.

주5일제 도입시 고객에 불편함이 없도록 업무조정이 가능하다는 의견이 절대 다수이며 (90.8%), 은행 주5일제 도입의 장애요인으로는 정부의 의지부족(51.1%)을 가장 많이 선택했으며, 고객불편이라고 응답한 경우는 8.9%에 불과했다. 또한, 자동화 및 금융거래 관행의 변화로 과거 2~3년에 비해 토요일 창구 내점고객수가 줄어들었다고 인식하고 있으며(57.4%), 고객입장에서 판단해 볼 때도 고객업무의 76.1%는 금요일이나 월요일에 처리가 가능하다고 응답하고 있다.

이와 더불어 은행 주5일 노동제가 실시될 경우 개인의 삶의 질을 높이는 차원에서 토요일 여가시간을 활용할 계획을 가지고 있는 것으로 확인되었다.

나. 노동실태 개선방안 및 시사점

금융노동자 노동실태 조사결과, 정부의 공식통계와는 달리 은행원들의 보상 없는 장시간 노동에 대해서 다시 한 번 확인할 수 있었다. 또한, 토요일에도 퇴근시간이 3시에서 5시 사이가 76.7%를 차지 할 정도로 출근한 이상은 노동시간 단축이 쉽지 않음을 확인할 수 있었다. 이러한 사실을 통해, 사무직의 특성상 출근을 하게 되면 전일근무와 반일근무의 차이가 무색할 정도로 상당량의 노동을 하게 되는 현실을 분명히 확인할 수 있는 것이다.

따라서, 현 시점에서 금융노동자의 노동시간단축의 대안으로 법정노동시간단축만으로는 불충분하며, 법정 노동시간단축여부에 불문하고 오히려 은행 주5일 노동제(=토요휴무제)를 추진하는 것이 더욱 효과적임을 알 수 있다.

금융노동자들은 설문을 통해, 은행 주5일제 도입여건 성숙여부(90.9%), 주5일제 실시될 경우 고객불편 최소화하는 방향으로 본인업무조정 가능여부(90.8%)에 대해서 매

우 긍정적으로 판단하고 있음을 알 수 있다. 또한, 은행원이 아닌 고객입장에서 볼 때도, 은행이 토요일 영업을 하지 않더라도 금요일이나 월요일 등 다른 날짜에 업무를 처리할 수 있을 거라는 응답이 76.1%에 달하고 있다.

이는 실제 고객인 일반 국민을 대상으로 한 설문조사 결과 은행 주5일제 찬성의견이 63.8%에 달하며, 은행 주5일제 도입시 현금인출기 추가 배치, 텔레뱅킹이나 인터넷뱅킹의 확대, 24시간 은행 고객서비스 센터의 확대운용 등을 통해 고객 불편을 줄일 수 있다고 보는 고객들이 86.5%에 달하는 것과도 동일한 맥락임을 알 수 있다.

은행 주5일제에 대해 ① 은행원에게 질문했을 경우(90.9%)와 ② 은행원에게 고객입장에서 응답하라고 했을 경우(76.1%),그리고 ③ 실제 고객에게 질문했을 경우(63.8%)에 있어서 비율의 차이는 있지만, 모두 동일한 궤도에서 은행의 주5일제 도입을 선호하고 있다는 사실을 감안하면, 현 시점이야 말로 은행 주5일 노동제를 추진할 적기라고 판단할 수 있을 것이다.

따라서, 본 연구에서는 금융노동자들의 이러한 설문결과를 바탕으로 은행 주5일 노동제를 구현하기 위한 기반조성여부에 대한 확인작업으로, 은행의 정도화 동향분석과 일반시민, 기업고객, 은행관리자 등을 대상으로 설문조사 내지 면접조사 등을 통해 은행 주5일 노동제에 대한 근거를 제시해 나갈 것이다.

제3장 금융산업 주5일제 도입여건평가 2 : 정보화 동향분석

1. 금융산업 정보화 동향분석 개요

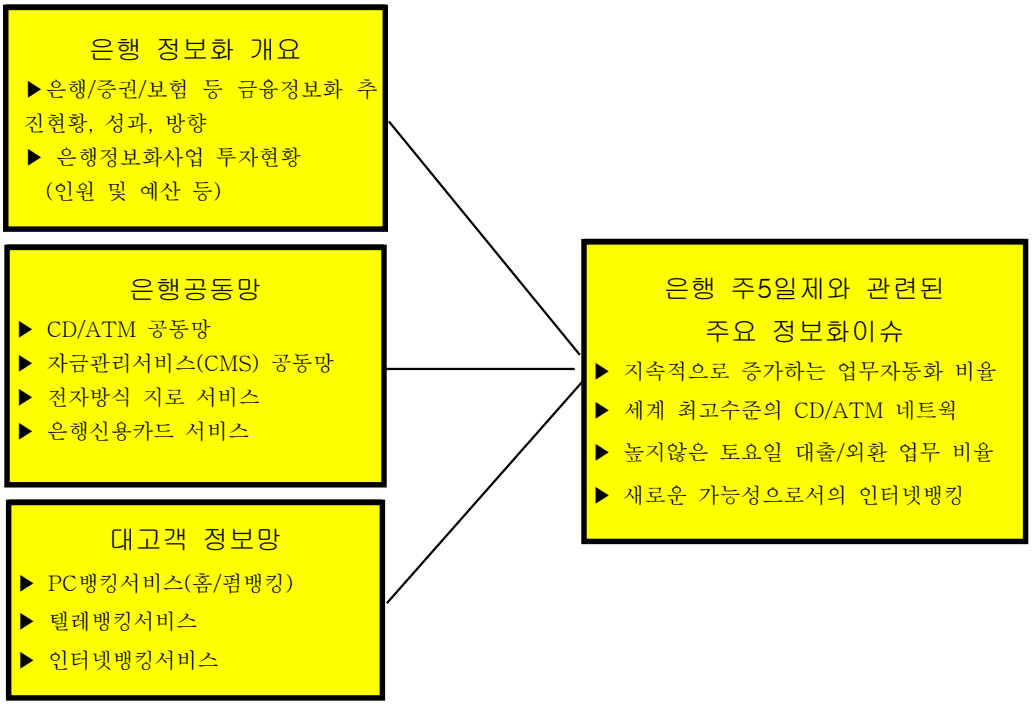
은행산업의 주5일제 도입여건 평가의 두 번째 단계로서 은행의 정보화 진전정도를 확인해 봄으로써 영업점의 토요일 영업중단으로 인한 고객의 불편을 CD/ATM 등 자동화기기를 중심으로 한 무인점포나 PC뱅킹, 텔레뱅킹, 인터넷뱅킹 등 전자금융으로의 대체가능여부를 검토하고자 한다.

본 조사는 금융산업중 은행에 초점을 두어 진행하며, 2001. 7월 현재 영업중인 22개 은행을 대상으로 하여 실시하고자 한다. 구체적으로는 시중은행(11), 지방은행(6), 특수은행(5)으로 구성되며, 필요시 체신금융, 외국계금융기관 등을 포함하여 분석하고자 한다.

주로 분석하고자 하는 내용으로는, 은행 정보화 개요, 은행공동망 및 대고객 정보망 등에 대한 전반적인 고찰이후에, 은행 주5일제와 관련된 주요한 이슈에 대한 논의를 진행하는 방법으로 은행 정보화 동향 분석이 이루어질 것이다. [23]

---

23) 이중 은행정보화 개요, 은행공동망, 대고객정보망 등에 대해서는 한국은행 발간, “99년도 금융정보화 추진현황”(2000.7)을 상당부분 참조하였음



〔그림 3-1〕 은행 정보화 동향분석 개념도

2. 은행정보화 개요

가. 금융정보화 추진 현황

1) 은행

70년대 후반 일부 은행을 중심으로 본지점간 전산망 구축을 통해 업무 전산화를 추진하기 시작하였으며, 80년대 후반경에는 대부분의 은행들이 모든 계정과목에 대한 전

산화를 완료하였다.

90년대에 들어서는 홈뱅킹/폼뱅킹 등 대고객 정보망을 구축하기 시작하여 현재 대부분의 은행들이 동 서비스를 제공하고 있으며, 90년대 후반부터는 고객별 종합거래현황 분석 및 고객기여도 평가 등이 가능한 고객정보 통합관리시스템의 구축과 더불어, CTI(computer telephony integration)기술기반의 콜센타(call center) 구축을 통하여 고객에게 보다 적극적인 서비스를 제공하고 있다. 또한 인터넷 기반 기술의 발달로 인터넷 이용이 활성화됨에 따라, 인터넷뱅킹 서비스의 제공도 활발히 이루어지고 있다. 한편, 전 영업점을 대상으로 영업점 단말기 운영체제를 구축하고 국외점포와 온라인으로 연결하는 Global Network 구축 등도 추진하였다.

또한, 80년대 중반부터 개별 은행을 벗어나 전 은행을 연결하는 은행공동망이 구축되기 시작하였다. 최초 은행공동망에는 불과 10여개 은행만이 참여하였으나, 점차 전 은행으로 확대되었고, '95년에는 우체국과 농·수·축협 단위조합이 은행공동망에 참여함으로써 농·어촌, 산간벽지 등 은행점포가 없는 지역에서도 금융공동망서비스의 이용이 가능해졌다. 이와 더불어 대고객 편의증진을 위한 취급업무 다양화 및 이용시간 확대도 지속적으로 추진되고 있다.

주요한 은행공동망으로는 현금자동입·출금기(CD/ATM)공동이용시스템('88. 7), 타행환공동망시스템('89. 12), 자동응답서비스(ARS)공동이용시스템('89. 4), 직불카드공동망(EFT/POS)('96. 2), 자금관리서비스(CMS)공동이용시스템('96. 8), 신용정보공동이용망('97. 1) 및 지방은행공동정보망('97. 6)등을 구축·운영하고 있으며, 전자화폐공동이용시스템 구축 및 전자정보교환제도(truncation)의 도입도 추진중에 있다.

또한 금융공동망센터를 SWIFT('92. 3, 국제은행간 자금결제를 위한 데이터 통신시스템), 무역자동화망('94. 1), 경찰전산망('93. 2) 등 외부정보망과 연결하여 네트워크를 확대하고 있다.

<표 3-1> 은행 정보화 추이

시 기	단 계	주요추진내용
'60년대 후반 ~'75년	사무자동화	- 급여계산업무 등의 일괄처리
'76년 ~ '85년	계정과목별 온라인화	- 계정과목별로 영업점간 온라인 실시
'86년 ~ '90년	종합온라인화 및 은행공동망 구축	- 고객별 여수신 합산 등 종합온라인 시스템 구축 - CD/ATM, 타행환, ARS 등 은행공동망 구축
'91년 ~ 현재	대고객정보망 등의 구축 및 외부정보망과의 접속	- 종합온라인시스템 및 은행공동망(CMS, 신용정보공동망 등) 확충 - 펌뱅킹, 홈뱅킹, EFT/POS 등의 금융서비스제공 - 경찰전산망, 종합무역자동화망, SWIFT 등 외부전산망과 접속 - 인터넷뱅킹 서비스 제공, 콜센타 구축 추진

출처 : 한국은행, "금융정보화 추진현황", 2000.7

2) 증권

증권·투자신탁 회사의 정보화는 '70년대 중반부터 증권거래소와 일부 증권회사가 자체 업무처리에 컴퓨터를 활용하면서 시작되었으며, 본격적인 정보화는 '77년 9월에 설립된 한국증권전산(주)가 증권거래소와 증권회사의 업무전산화를 추진하면서 시작되었다. 이에 따라 증권매매시스템('79. 7), 증권정보문의시스템('80. 8), 증권공동온라인시스템('83. 2) 및 증권자동매매체결시스템('88. 3)이 차례로 가동되면서 증권부문의 정보화 틀이 확립되었다.

'90년대에는 증권시장 개방에 대응하여 외국인 주식('92. 1) 및 채권('94. 7)의 한도관리시스템을 가동한 데 이어 주가지수선물거래시스템('96. 5), 장외주식매매체결시스템('96. 7) 등을 가동하였다. 특히 '96년 11월에는 공동온라인시스템과 매매체결시스템 등을 「시스템2000」으로 전면 재구축함으로써 증권회사 본·지점과 증권거래소 시장

(주식 및 소액채권, 주가지수 선물) 및 장외시장(장외 주식 및 채권)이 통신망으로 연결되어 증권매매 주문의 접수 및 전달, 매매체결 및 결과 통보, 고객계좌원장의 정리, 증권 투자정보의 제공 등 증권거래의 전과정을 전산으로 처리하고 있다.'97년 7월부터는 주가지수 옵션거래를 위한 매매체결 결제시스템도 가동중에 있다.

또한 정보통신기술의 발달로 PC통신, 인터넷, 무선통신의 이용이 일반화됨에 따라 사이버 증권거래도 활발해졌으며, 2000년부터는 사이버거래를 전문으로 하는 가상증권사도 영업을 개시하였다. 특히 인터넷을 통한 사이버주식거래에 있어서는 이미 우리나라가 세계적인 수준에 위치해 있다.

<표 3-2> 증권 정보화 추이

시 기	주 요 추 진 내 용
'70년대 중반	- 일부 증권회사의 자체 사무자동화
'77년 ~ '83년	- 한국증권전산(주)를 중심으로 한 공동온라인시스템 구축
'84 ~	- 개별기관의 자체 전산시스템 구축 추진
'86년 ~ '94년	- 매매체결시스템 가동 - ARS 공동이용시스템 가동 - SUCCESS시스템 가동
'95년 ~ 현재	- 장외시장시스템 가동 - 신공동온라인시스템, 신매매체결시스템 가동, 일부 증권사 계좌이관 추진 - 주가지수 선물시스템, 채권업무시스템, 주가지수 옵션시스템 가동 - 사이버증권거래시스템 구축 등

출처 : 한국은행, "금융정보화 추진현황", 2000.7

정보화 초기에는 증권회사의 영세성으로 자체 전산시스템 개발이 어려워 한국증권전산을 중심으로 공동온라인시스템을 구축하였으나, '84년부터는 일부 대형증권회사들을 중심으로 자체 전산시스템을 구축하여 고객관리업무 등에 활용하기 시작하였으며, '96년 11월 신공동온라인시스템으로의 전환을 계기로 차별화된 고객서비스 제공을 위

하여 기타 증권회사들도 한국증권전산에 집중되어 있던 고객계좌원장을 이관 받아 자체 온라인으로 전환하는 추세에 있다.

3) 보험

보험회사의 정보화는 1970년대 초반 생명보험회사가 개별적으로 신규계약, 요금, 보전, 업적관리 등 기본 업무에 대한 사무자동화를 추진하면서 시작되었으며, 1970년대 후반 일부 대형 생명보험회사를 중심으로 급여, 경리 등 일반 관리시스템과 자산운용 관련 시스템이 개발되었다.

보험회사의 공동망 사업은 손해보험회사가 '77년 공동으로 장기저축성업무의 전산개발에 착수하면서 시작되었으며 화재보험, 자동차보험, 보증보험 등의 공동망 개발도 추진되었다. 손해보험에서 가장 큰 비중을 차지하고 있는 자동차보험은 계약자를 위한 전산업무가 24시간 운영되고 있으며 보장성 보험이 주류를 이루는 손해보험은 보험료 산출 등을 위해 과거 수년간의 계약자료 및 사고자료 등의 보관 및 교환을 위한 시스템이 보험정보망 전담사업자인 보험개발원을 중심으로 개발되었다.

한편 생명보험회사, 손해보험회사 및 보험관련기관을 네트워크로 연결하는 보험업무 공동이용시스템 구축사업이 금융전산망추진위원회에서 보험정보화 추진 전담사업자로 지정한 보험개발원을 중심으로 본격 추진됨으로써 '92년 11월에 손보사간 네트워크를 연결한 최초의 공동이용시스템인 자동차 책임보험 가입회사 조회시스템이 구축되었고 '95년 5월에는 생명보험 거절체(拒絶體) 정보교환시스템(개인의 생명보험가입 불량사유를 보험사간 공유하는 시스템) 등이 구축되었다.

또한 '97년 1월에는 적하·선박보험 공동인수 자료교환시스템을, '97년 2월에는 장기보험 계약조회시스템 및 자동차보험 보유자코드 전산망조회시스템이 가동되었다.

<표 3-3> 보험 정보화 추이

시 기	주 요 추 진 내 용
’70년대 초반 ~’80년	개별 보험사의 자체 사무자동화
’81년 ~ ’91년	본지점 온라인망 구축
’92년 ~ 현재	보험전산망 전담사업자로 보험개발원 지정 자동차 책임보험 가입회사 조회시스템, 자동차보험 개별 할인·할증 조회시스템, 자동차보험 사고피해자 조회시스템, 자동차보험 인수거부 물건 배정시스템, 자동차보험 주운전자 및 사고운전자 조회 시스템, 생명보험 거절체 자료교환시스템, 자동차배상책임보험 미가입자 통보업무 시스템, 장기보험계약 조회시스템, 자동차보험 보유자코드 전산망 조회서비스 및 자동차보험 가입경력 전산망 조회서비스 구축 등

출처 : 한국은행, “금융정보화 추진현황”, 2000.7

나. 금융정보화 추진성과

기존 금융서비스의 개선과 새로운 전자금융서비스의 창출, 금융기관의 국제경쟁력 확보를 위해서 전국의 1일 결제권화, 대고객 서비스의 시간적·공간적 제약 해소, 전자자금이체의 보급, 선진금융기법의 도입여건 조성, 금융정보의 체계적인 수집·관리 등이 추진되어 왔다.

그 동안의 적극적인 금융정보화 추진 노력으로 은행의 경우 본지점간 온라인 업무처리 뿐만 아니라 은행간 네트워크를 활발하게 구축하고 현금자동입·출금기(CD/ATM), 타행환, 자동응답서비스(ARS)시스템, 직불카드시스템, 자금관리시스템(CMS) 등 선진국 수준의 지급결제시스템을 도입·운영하고 있다.

또한, 비은행 금융기관도 ‘70년대 중반이후 개별기관 전산시스템, 영업점 온라인 및

공동이용전산망을 꾸준히 구축하였으며, '90년대에는 증권공동온라인시스템, 보험업계 공동이용시스템 등 구축 및 개선작업이 활발히 진행되고 있다.

금융정보화의 추진으로 지급결제제도의 변화가 수반되며, 전자방식 결제수단의 이용이 크게 늘어나고 있다.[24] 즉 2000년중 장표방식 결제수단의 이용실적은 금액기준(일

---

24) 지급결제란 실물거래 및 금융거래 등 각종 경제활동에 따라 발생하는 거래당사자간의 채권·채무관계를 화폐적 가치의 이전을 통하여 청산하는 행위를 말하며, 이러한 지급결제를 가능하게 하는 지급수단, 참가기관, 운영조직, 규칙 및 절차, 표준, 기술적 수단(하드웨어 및 소프트웨어)으로 구성되는 하부구조(infrastructure)를 지급결제제도(payment systems)라고 한다. 일반적으로 지급(payment)은 경제주체 상호간 채권·채무의 해소를 위하여 지급수단을 넘겨주는 행위를 의미하고, 결제(settlement)는 비현금 지급수단의 이용에 따른 지급인과 수취인간의 자금이체과정을 의미하나, 최근 지급수단 및 결제시스템의 전자화 등으로 지급과 결제를 엄격히 구분하기가 어렵기 때문에 이를 포괄하여 지급결제라는 용어를 사용하기도 한다.

상점에서 물품을 구입하는 경우 통상 그 대금을 현금 또는 비현금 지급수단인 수표, 신용카드 등으로 지급하게 되는데 이 때 현금으로 지급하면 추가적인 결제절차를 거칠 필요없이 지급과 동시에 결제가 완료되지만, 비현금 지급수단을 이용할 경우 지급인과 수취인의 거래은행이 다르면 은행간 결제가 추가적으로 필요하게 된다. 이와 같은 은행간 자금결제는 대부분 소액거래로서 거래건수가 많기 때문에 이를 건별로 처리하는 것은 사실상 불가능하므로 은행간 거래내용을 서로 상쇄하고 남은 차액만을 중앙은행에 개설된 은행들의 당좌예금계정에서 결제함으로써 지급결제과정이 종결된다.

이러한 지급결제과정에는 지급수단(payment instruments), 참가기관(participants), 그리고 은행간 결제시스템(interbank settlement systems)이 관련되어 있다.

가. 지급결제 참가기관

지급결제 참가기관에는 은행, 우체국, 신용카드회사 등 지급결제서비스 제공기관과 지급결제서비스 제공의 결과 발생하는 채권·채무를 집계하여 은행간 결제차액을 산출하는 지급결제중계센터(clearing center), 그리고 은행간 결제차액을 각 은행의 당좌계정을 통하여 최종결제하는 중앙은행이 있다.

나. 지급결제 지급수단

평균)으로 전년대비 28.9% 감소하였으나, 전자방식 결제수단의 이용실적은 오히려 전년대비 28.5%나 증가하였다. 건수기준으로 살펴볼 경우에도, 장표방식 결제수단은 전년대비 10.1%증가하였으나, 전자방식의 결제수단은 39.0%가 증가하였다. 이러하듯이 전자방식 결제수단은 지속적으로 확대되고 있다.

지급수단은 크게 현금과 비현금 지급수단으로 구분할 수 있다. 비현금 지급수단은 그 특성에 따라 크게 ① 어음·수표, ② 계좌이체, ③ 카드 등 3가지로 구분할 수 있다.

① 어음·수표에는 약속어음, 환어음, 자기앞수표, 당좌수표, 가계수표, 국고수표 등이 있으며, ② 계좌이체수단에는 은행지로(GIRO), 타행환, CD/ATM, 자금관리서비스(CMS : cash management service), 전자상거래지급결제중계(PG : Payment Gateway)서비스, 전자금융공동망서비스 등이 있으며, ③ 카드는 신용·선불·직불카드(전자화폐 포함)가 있다.

또한 장표의 이용여부에 따라 장표방식 지급수단과 전자방식 지급수단으로도 구분할 수 있는데, 장표방식 지급수단으로는 어음·수표와 은행지로의 일반계좌이체가 있으며, 전자방식 지급수단으로는 은행지로의 자동계좌이체·대량지급과 은행공동망을 이용한 각종 계좌이체(타행환, CD/ATM, CMS, ARS 등을 이용한 계좌이체), 그리고 신용카드·직불카드·선불카드 등을 들 수 있다.

최근 지급수단의 전자화가 급속히 진전되면서 종래의 현금, 수표 위주의 장표방식 지급수단에서 계좌이체 또는 카드와 같은 전자방식으로의 전환이 활발히 이루어지고 있다.

다. 은행간 결제시스템

은행간 결제시스템은 비현금 지급수단의 이용에 따른 은행간 대차를 결제하기 위한 시스템으로서 시스템의 성격 및 처리방식에 따라 여러 가지 형태로 나뉘어진다. 먼저 소액결제시스템(retail payment systems)과 거액결제시스템(large-value 또는 wholesale payment systems)으로 구분할 수 있는데, 소액결제시스템은 은행이 주로 고객의 의뢰에 따른 지급결제를 처리하는 시스템으로 대량의 소액거래가 특징이며, 거액결제시스템은 주로 금융기관간 단기자금거래, 외환매매거래, 증권매매거래대금 또는 기업의 의뢰에 따른 거액의 자금이체를 처리하는 시스템을 지칭한다.(이상 한국은행, “지급결제제도” 참조)

<표 3-4> 결제수단별 일평균 이용금액 추이

(단위 : 10억원, %)

결제수단			1998년중		1999년중		증가율	2000년중		증가율3)
				구성비		구성비			구성비	
소액결제시스템	장표방식	어음·수표	25,189	32.4	32,474	30.7	28.9	23,017	24.3	△29.1
		지 로 일반 이체	104	0.2	98	0.1	△5.8	136	0.1	38.8
		소계	25,293	32.6	32,572	30.8	28.8	23,153	24.4	△28.9
	전자방식	지로1)	84	0.1	88	0.1	4.8	114	0.1	29.5
		은행공동망2)	4,183	5.4	5,762	5.5	37.7	7,197	7.6	24.9
		은행계 신용카드	158	0.2	200	0.2	26.6	461	0.5	130.5
		소계	4,425	5.7	6,050	5.8	36.7	7,772	8.2	28.5
	합 계		29,718	38.3	38,622	36.6	30.0	30,925	32.6	△19.9
거액결제시스템 (한은금융망)			47,954	61.7	67,032	63.4	39.8	63,867	67.4	△4.7
총 계			77,672	100.0	105,654	100.0	36.0	94,792	100.0	△10.3

출처 : 한국은행, "2001년 상반기중 지급결제동향", 2001.8

주1 : 지로자동이체 및 대량지급

주2 : 타행환·CD/ATM·ARS·직불카드 공동망, CMS공동이용시스템, 지방은행공동망

주3 : 전년대비 증감률(금액기준)

다. 은행정보화 추진방향

1) 개별은행 추진사업

향후 은행정보화는 개별 은행차원에서 정보기술(IT)을 이용하여 차별화된 대고객 서비스를 다양하게 개발, 제공하는 한편 새로운 수익 창출을 위하여 고객정보를 더욱 활용하는 방향으로 나아갈 것으로 예측된다.

첫째, PC뱅킹, 텔레뱅킹, 인터넷뱅킹 등 취급비용이 저렴한 Self-Service Banking을 적극 활성화하고 제공서비스를 다양화하여 은행의 생산성을 높이는 동시에 고객의 다양한 금융수요를 충족시키기 위해 노력할 것이다.

둘째, 업무과정에서 생성되는 각종 정보를 축적·가공하여 영업에 적극 활용할 수 있도록 정보처리능력을 대폭 강화할 것이다.

셋째, 전자상거래 과정에 은행이 개입하여 지급결제서비스를 제공함은 물론 관련 정보도 교환처리하는 금융EDI 분야에도 적극 진출할 전망이다.

네째, 금융거래의 안전성을 확보하기 위한 활동을 지속적으로 강화하고, 기관별로 평시 안전대책과 비상대책의 수립 및 Back-up 센터의 구축 등을 지속적으로 추진해 나갈것으로 예상된다.

2) 은행공동 추진사업

은행공동의 추진사업으로는 첫째, 전자화폐의 개발로서 전자화폐에 사용될 IC카드는 기존의 신용·직불(현금)카드 기능을 모두 수용하는 단일카드로 이용될 수 있도록 전자화폐공동이용시스템 구축을 추진하는 것이다.

둘째, 은행 창구에서 수납한 어음, 수표 등 장표 실물을 직접 교환하는 대신 수납장표에 관한 제정보 사항을 전자매체를 통해 교환하여 차액을 결제하는 전자정보교환제도(Truncation)의 도입이 추진되고 있다.

셋째, '99년 7월부터 전자문서 및 전자서명에 대한 법적 효력의 부여를 주요내용으로 하는 「전자서명법」이 시행되고 2000년 4월에는 금융결제원이 공인인증기관으로 지정됨에 따라 전자상거래 및 전자금융거래에서 은행이 주도적 역할을 수행할 수 있는 기반이 마련되었다.

넷째, CD, ARS, CMS공동망 등의 제공서비스 확대 등 금융공동망의 지속적인 확충·개선을 추진해 나갈 예정이다. 아울러 종합무역자동화망과의 연계서비스를 확대하고 행정·물류전산망과의 연계도 추진해 나갈 예정이다.

다섯째, 천재지변, 대형사고, 전산장애 등으로 인한 금융공동망 마비에 대비하여

「금융공동망 Back-up 센터」구축을 추진하고 있다.또한, 금융거래정보에 대한 해커 침입 방지 등을 위해 국가기관의 협조를 얻어 금융정보망전용 보안장비를 도입하는 등 금융공동망 안전대책도 계속 추진해 나갈 것으로 예측된다.

라. 은행정보화사업 투자현황

1) 인원

'85년 이후 꾸준히 증가해 오던 은행의 전산분야 근무직원수가 98년 금융구조조정 과정이후 급격히 감소하였으며 전산분야 근무직원의 비율도 '98년말의 4.3%에서 '99년 말에는 4.1%로 전년대비 0.2%p 하락하였다.

<표 3-5> 은행의 전산직원 현황

(단위 : 명, %)

연 말	총직원 (A)	전산직원 (B)	전산직원비율(B/A)			
				시중은행	특수은행	지방은행
1996	153,478	5,480	3.6	3.3	3.4	5.0
1997	151,337	5,611	3.7	3.5	3.7	4.9
1998	109,371	4,701	4.3	4.2	3.9	5.9
1999	106,558	4,398	4.1	4.1	3.7	5.6

출처 : 한국은행, "금융정보화 추진현황", 2000.7

2) 예산

은행 및 관련기관의 '99년중 전산예산은 10,476억원으로 전년대비 13.0% 증가하였으며 총예산에서 차지하는 비중도 전년보다 1.6%p 증가한 8.8%로 나타났다. 한편 전산예산중 인건비가 차지하는 비중은 전산인원의 감소로 전년보다 3.1%p 감소한 19.9%

를 차지하였다.

<표 3-6> 은행 및 관련기관의 전산예산 현황

(단위 : 억원, %)

연 중	총예산 (A)	전산예산 (B)				전산예산 비율(B/A)
			자본예산	인건비	기타	
1997	141,954	10,563	4,557 <43.1>	2,351 <22.3>	3,655 <34.6>	7.4
1998	128,581	9,273	3,597 <38.8>	2,137 <23.0>	3,539 <38.2>	7.2
1999	119,329	10,476	4,554 <43.5>	2,084 <19.9>	3,838 <36.6>	8.8

출처 : 한국은행, “금융정보화 추진현황”, 2000.7, < >내는 전산예산에 대한 구성 항목별 비중임

3) 단말기 및 개인용 컴퓨터

’99년말 현재 은행이 보유하고 있는 단말기와 개인용컴퓨터(PC)는 176,992대로서 전년대비 1.0% 증가하는데 그쳤다. 그러나 직원 1인당 단말기 및 PC 보급대수는 전체 직원수의 감소로 인하여 오히려 전년보다 다소 증가한 1.66대로 나타났다.한편 PC의 단말기 대체도 계속 이어져 단말기는 10.3% 감소한 반면, PC는 12.5% 증가하였다.

<표 3-7> 은행의 단말기 및 PC 보유 현황

(단위 : 대, 명, %)

연 말	단말기(a)	PC(b)	계(c=a+b)	직원수(d)	직원1인당 보급대수(c/d)
1997	91,741 (△13.6)	81,772 (46.4)	173,513 (7.1)	151,337	1.15
1998	88,913 (△3.1)	86,372 (5.6)	175,285 (1.0)	109,371	1.60
1999	79,787 (△10.3)	97,205 (12.5)	176,992 (1.0)	106,558	1.66

출처 : 한국은행, “금융정보화 추진현황”, 2000.7, ( )내는 전년대비 증감률

4) CD/ATM

'99년말 현재 은행의 CD/ATM 보유대수는 39,283대로 전년말대비 2.3% 증가하였다. 기기 유형별로 이를 구분하여 보면 CD가 29,992대로 CD/ATM 전체 보유대수의 76.3%를 차지하고 있다.그러나 은행들이 창구업무 자동화를 통한 비용절감을 도모하기 위해 ATM의 도입을 매년 확대하고 있어 ATM의 비중이 매년 꾸준히 높아지고 있다.

<표 3-8> 은행의 CD/ATM 보유 현황 (단위 : 대, %)

연말	C D	ATM	계
1997	33,198(12.3) <82.2>	7,185(34.4) <17.8>	40,383(15.7) <100.0>
1998	29,563(△10.9) <77.0>	8,829(22.9) <23.0>	38,392(△4.9) <100.0>
1999	29,992(1.5) <76.3>	9,291(5.2) <23.7>	39,283(2.3) <100.0>

출처 : 한국은행, "금융정보화 추진현황", 2000.7, ( )내는 전년대비 증감률, < >내는 구성비

3. 은행공동망

은행공동망에는 CD공동망을 비롯하여 타행환 공동망, ARS공동망, CMS공동망, GIRO 및 은행카드 공동망, EFT/POS공동망, 지방은행 공동정보망(Bankline), 신용정보공동망 등이 있으나, 본 연구의 목적상 고객에 대한 영향력이 상대적으로 큰 CD공동망, CMS공동망, 전자방식 GIRO 및 은행신용카드 공동망에 대해서 살펴보기로 한다.

가. CD/ATM 공동망

1) CD/ATM 공동망 개요

CD/ATM공동망은 금융공동망 중계센터인 금융결제원과 공동망 참가 은행들의 컴퓨터를 상호 연결하여, 특정은행 고객들이 다른 은행의 현금자동인출기(CD : Cash Dispenser)나 현금자동 입·출금기(ATM : Automated Teller Machine)를 이용하여 현금인출, 신용카드 현금서비스, 계좌이체, 잔액조회 등의 서비스를 할 수 있는 시스템이다. 특히 ATM을 이용할 경우 현금입금(일부 자기앞수표 포함)도 가능하다.

현재 가입은행은 수출입은행을 제외한 21개 국내 은행과 우체국, 농·수협 회원조합, 씨티은행 및 홍콩상하이은행 국내지점 등이 참가하고 있다.

CD공동망의 가동으로 금융서비스의 장소적 제약이 제거되어, 고객은 통장과 도장이 없어도 현금카드를 가지고 모든 참가은행의 CD기를 이용하여 손쉽게 현금인출 등의 서비스를 이용할 수 있으며, 시간적 제약 또한 제거되어 고객에 대한 CD공동망서비스가 연중 무휴로 오전 8시부터 오후 10시까지 제공되고 있다. 부수적 효과로서 이를 통해 Self-Service Banking의 조기 도입의 계기가 되었다.

이와 더불어, 은행창구를 직접 찾아가지 않고도 계좌이체를 통해 송금업무를 처리할 수 있으며, 현금인출이나 자기앞수표를 발행하지 않고도 고객간 지급결제가 가능케 함으로써, 지급결제형태 선진화에도 크게 기여하고 있다. 특히 99년부터는 입출금계좌와 관련이 없는 제3의 은행 CD기를 통해서도 계좌이체가 가능한 CD공동망 3자간 계좌이체서비스가 도입되어 고객의 이용편의성이 크게 증진되었다.

2) CD/ATM 설치현황

'88년 CD공동망 가동이후 꾸준히 증가하던 CD/ATM은 '98년 금융산업 구조조정에

따라 처음으로 감소하였으나 '99년중 다시 증가세를 회복하여 '99년말 현재 전년대비 2.6% 증가한 42,475대이다. 이중 CD기가 대다수를 차지하지 있다.(77.1%)CD기에 비해 현금인출 등 다양한 기능이 부가된 ATM기는, 상대적 고가이므로 아직 보급률이 낮은 편이나, 이용고객에 대한 서비스제고 차원에서 향후 ATM기의 보급이 더욱 늘어날 것으로 예상된다.

<표 3-9> 은행 및 관련기관 CD/ATM 설치현황

(단위 : 대, %)

연말	CD		ATM		계	
	대 수	증감률	대 수	증감률	대 수	증감률
1988	2,398 (99.0%)	-	24 (1.0%)	-	2,422	-
1989	3,757 (99.4%)	56.7%	24 (0.6%)	0.0%	3,781	56.1%
1990	5,128 (99.6%)	36.5%	22 (0.4%)	-8.3%	5,150	36.2%
1991	7,167 (99.7%)	39.8%	24 (0.3%)	9.1%	7,191	39.3%
1992	9,659 (99.4%)	34.8%	61 (0.6%)	154.2%	9,720	26.8%
1993	12,296 (98.5%)	27.3%	188 (1.5%)	208.2%	12,484	28.4%
1994	17,047 (93.7%)	38.6%	1,145 (6.3%)	509.0%	18,192	45.7%
1995	22,799 (86.9%)	33.7%	3,432 (13.1%)	199.7%	26,231	44.2%
1996	31,259 (85.4%)	37.1%	5,345 (14.6%)	55.7%	36,604	39.5%
1997	35,470 (83.1%)	13.5%	7,204 (16.9%)	34.8%	42,674	16.6%
1998	32,223 (77.8%)	-9.2%	9,174 (22.2%)	27.3%	41,397	-3.0%
1999	32,741 (77.1%)	1.6%	9,734 (22.9%)	6.1%	42,475	2.6%

출처 : 한국은행, "금융정보화 추진현황", 2000.7, ( )내는 전년대비 증감률, < >내는 비중임

3) CD/ATM 이용실적

(가) CD공동망 이용실적

'99년중 CD공동망 총 이용실적은 약 416백만건, 108조원에 이르고 있으며, 건수기준으로는 9.5% 감소하였으나 금액기준으로는 37.4% 증가하였다. 거래유형별(건수기준)로 보면 계좌이체 및 현금인출이 전년대비 각각 20.7%, 45.2%로 크게 증가하였으며, 전체 거래중 비중으로는 현금인출건수가 58.1%, 잔액조회건수가 26.4%로 대부분을 차지하고 있다.

<표 3-10> CD공동망 이용실적

(단위 : 천건, 10억원, %)

연 중	총이용건수 (A+B+C)	현금인출 1)		계좌이체		잔액조회 (C)
		건수(A)	금액	건수(B)	금액	
1997	364,061 (72.9)	181,295 (34.4)	40,403 (26.6)	39,344 (63.8)	37,823 (71.1)	143,422 (177.8)
1998	458,991 (26.1)	200,065 (10.4)	40,575 (0.4)	44,459 (13.0)	38,130 (0.8)	214,467 (49.5)
1999	415,536 (△9.5)	241,384 (20.7)	49,498 (22.0)	64,551 (45.2)	58,678 (53.9)	109,601 (△48.9)

출처 : 한국은행, "금융정보화 추진현황", 2000.7
주1 : 예금인출 및 현금서비스 인출, ( )내는 전년대비 증감률

(나) 자행거래를 포함한 CD/ATM 총 이용실적

'99년중 은행의 CD/ATM 총 이용건수는 1,860백만건(일평균 6,242천건)으로 전년대비 18.7% 증가하였다. 이중 자행내 온라인으로 처리된 건수는 전년대비 30.4% 증가한 1,444백만건으로 전체거래의 77.7%를 차지하여 자행온라인 이용비중이 전년에 비해 다소 증가하였다. 이는 '98년이후 금융구조조정으로 전체 CD/ATM기 대수가 오히려

감소했음을 감안할 경우, 상당한 폭의 이용실적 증가가 있었음을 알 수 있다.

한편 '99년중 은행 CD/ATM의 대당 일평균 이용건수는 147회 정도로 전년에 비해 20회(15.7%) 증가하였으며, 건수기준 거래내역별 이용비중을 보면 현금출금(56.6%), 잔액조회(14.6%), 현금입금(7.0%), 계좌이체(6.7%), 기타(15.1%) 등으로 나타났다.

<표 3-11> 은행CD/ATM 총 이용실적

(단위 : 천건, %, 회)

연 중	총이용 건수	CD공동망 건수	자행온라인 건수	자행온라인 이용비중	대당이용횟수 (일평균)
1997	1,348,646 (36.5)	364,061 (72.9)	984,585 (26.6)	73.0	107
1998	1,566,523 (16.2)	458,991 (26.1)	1,107,532 (12.5)	70.7	127
1999	1,860,010 (18.7)	415,536 (△9.5)	1,444,474 (30.4)	77.7	147

출처 : 한국은행, "금융정보화 추진현황", 2000.7, ( )내는 전년대비 증감률

4) 점외 CD/ATM 공동망

은행 점포이외에 설치된 CD/ATM기는 은행이 365일 자동화코너 등에 자체적으로 설치하는 경우와 한국신용정보 및 한국컴퓨터가 지하철역, 백화점, 24시간 편의점 등 주요 공공장소에 설치하는 경우가 있다.

이중 '점외 CD/ATM공동망'이란 한국신용정보가 주요 공공장소에 설치한 CD/ATM기를 통해 참가은행들이 고객들에게 연중 무휴로 예금인출 및 잔액조회서비스를 제공하는 시스템을 말한다. 현재 대다수의 은행들이 참가하고 있으며, 99년말 현재 614대의 CD/ATM기가 설치운영되고 있다.

'99년중 점외CD기 1대당 일평균 이용실적은 113회 정도이며, 1회 현금인출 금액은 98천원으로 CD공동망(205천원)의 약 48% 수준에 불과한데 이는 점외CD공동망의 설치지역이 고객의 내왕이 잦은 공공장소라는 특성상 주로 소액인출에 이용되고 있기 때문으로 보인다.

<표 3-12> 점외 CD공동망의 이용 실적

(단위 : 천건, 억원)

연 중	현금인출			잔액조회건수	총이용건수
	건수	금액	건당이용금액		
1997	18,879	16,284	86천원	6,375	25,254
1998	16,360	13,315	81천원	6,852	23,213
1999	18,378	17,961	98천원	6,907	25,285

출처 : 한국은행, "금융정보화 추진현황", 2000.7

한편 한국컴퓨터의 CD기는 자체전산망을 통해 개별은행과 접속하여 운영되며, 일부 국내은행, 우체국, 상호신용금고 등이 참가하고 있다.2000년 5월 현재 680대가 설치운영중이다.

나. 자금관리서비스(CMS) 공동망

자금관리서비스(CMS : Cash Management Service)공동망(약칭 "CMS 공동망")은 다수은행과 거래하는 기업 등이 모든 거래은행과 접속할 필요 없이 CMS센터인 금융결제원이나 1개 은행과의 접속만으로 전체 거래은행의 펌뱅킹서비스를 제공받을 수 있는 시스템으로 '96년 8월 가동되었다.

'99년말 현재 21개 은행(수출입은행 제외)과 씨티은행 등이 참여하고 있으며 대상업

무에는 대량자금이체, 실시각이체, 거래내역조회 및 통지, 금융정보조회 등 4가지가 있다.

① 대량자금이체업무는 다시 출금이체와 입금이체의 두 가지로 구분되는데 출금이체는 각종 물품판매대금, 보험료, 카드이용대금, 회비 등 납부인이 지정된 각종 수납대금을 다수의 고객 예금계좌에서 출금하여 이용기관의 수납계좌에 입금시키는 업무이며, 입금이체는 각종 물품구입대금, 배당금, 연금, 급여 등을 이용기관의 지급계좌에서 자금을 인출하여 각기 상이한 은행에 계좌를 가진 다수의 수취인에게 자금을 지급하는 업무이다.

② 실시각이체는 온라인 실시각방식으로 자행 및 타행으로 자금을 이체하는 서비스이며, ③ 거래내역 조회 및 통지는 모든 거래은행에 대한 입출금내역, 예금잔액, 대출거래내역, 외환거래내역, 보관어음명세 등 제반 금융거래내역을 한 번의 조회에 의해 하나의 통일된 양식으로 받아볼 수 있는 서비스이다. ④ 또한 금융정보조회는 자기앞수표, 환율, 금리 등 금융정보를 제공하는 서비스를 말한다.

<표 3-13> CMS공동망 이용실적

(단위 : 천건, 억원)

연 도	합 계		입금이체		출금이체	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액
1997	44,924	48,894	2,345	3,389	42,579	45,505
1998	103,533 (130.5%)	85,264 (74.4%)	2,469 (5.3%)	7,029 (107.4%)	101,064 (137.4%)	78,235 (71.9%)
1999	172,717 (66.8%)	145,816 (71.0%)	8,181 (231.3%)	27,017 (284.4%)	164,536 (62.8%)	118,799 (51.8%)

출처 : 한국은행, “금융정보화 추진현황”, 2000.7

주 : ’96년 8월부터 시스템 가동.( )내는 전년대비 증감률

’99년중 CMS공동망 이용실적은 약 173백만건, 14조 6천억원(일평균 580천건, 489억원)이며 이중 출금이체가 전체의 95.3% 및 81.5%를 각각 차지하였다.또한, ‘99년 CMS공동망 이용실적은 전년 건수대비 66.8%, 금액대비 71.0%증가하였다.

한편 건당 이체금액은 입금이체가 33만원, 출금이체가 약 7만원정도이며 ’99년말 현재 금융결제원과 접속하여 CMS를 이용하고 있는 기관수는 356개이다.

다. 전자방식 지로(GIRO) 서비스

전자방식 은행지로(GIRO)제도는 경제활동에서 발생하는 채권 채무의 결제나 자금이체시 거래당사자가 현금 또는 수표(어음 포함)를 이용하는 대신에, 지급결제센터의 정보처리에 의한 은행의 예금계좌이체를 통하여 결제 또는 이체하는 지급결제제도를 말한다.현재 은행지로업무중 전자방식 지로는 대량지급, 자동계좌이체 및 납부자자동계좌이체 등이 실시되고 있다.

이들중 ① 대량지급은 급여, 연금, 배당금 등과 같이 일시 또는 정기적으로 대량지급거래가 발생하는경우, 공공기관이나 대기업 등 지급기관의 예금계좌에서 다수의 수취인 예금계좌로 자금을 이체하는 업무이며, ② 자동계좌이체는 정기적, 계속적으로 각종 대금을 수납하는 수납기관과 납부자 및 금융기관간의 사전약정에 의해 납부자의 개별적인 이체의뢰 없이도 수납기관의 청구내역에 따라 해당금액을 납부자 예금계좌에서 출금하여 수납기관 예금계좌로 자동이체하는 업무이다. 자동계좌이체는 전기료, 보험료, 통합공과금, 물품판매대금, 신용카드사용대금 등의 수납거래에 주로 이용되고 있다. ③ 납부자자동계좌이체는 동일은행내에서만 이루어지던 자동이체서비스를 다른 은행에까지 확대한 것으로 고객이 거래은행이 아닌 타 은행에 대출원리금, 정기적금불입금 등을 정기적으로 납부할 때 거래은행의 본인계좌에서 타 은행으로 자동이체시켜주는 업무이다.

‘99년중 전자방식 은행지로 이용실적은 약 306백만건(총이용건수의 48.1%), 26조 1

천억원(총이용금액의 47.3%)으로, 건수기준으로는 전년대비 5.4% 감소하였으나 금액기준으로는 4.8% 증가하여 전체 은행지로 이용실적에서 전자방식이 차지하는 비중이 금액기준으로 다소 높아졌다.

한편 전체 은행지로의 이용실적은 건수 및 금액기준으로 모두 감소한 것으로 나타났는데 이는 물품구매대금 및 보험료 납입 등이 장표방식의 지로일반이체에서 자동계좌이체로 전환되고 자동계좌이체의 경우에도 서비스 이용의 편리성 및 신속성 등에 기인하여 점차 CMS로 대체되고 있는데 따른 것으로 보인다.

<표 3-14> 은행지로 이용 실적 (단위 : 천건, 10억원, %)

구 분		1997년중	1998년중	1999년중
총이용건수		700,121(8.0) <100.0>	664,818(△6.0) <100.0>	636,246(△4.3) <100.0>
	<장표방식>			
	일반계좌이체	394,722 <56.4>	341,032 <51.3>	330,256 <51.9>
	<전자방식>			
	자동계좌이체	293,219	308,923	288,526
	대량지급	7,128	7,500	9,171
	납부자자동계좌이체	5,052	7,363	8,293
	소계	305,399 <43.6>	323,786 <48.7>	305,990 <48.1>
총이용금액		60,403(6.5) <100.0>	55,796(△7.6) <100.0>	55,194(△1.1) <100.0>
	<장표방식>			
	일반계좌이체	37,088 <61.4>	30,928 <55.4>	29,107 <52.7>
	<전자방식>			
	자동계좌이체	13,443	13,637	14,252
	대량지급	8,692	8,555	10,096
	납부자자동계좌이체	1,180	2,676	1,739
	소계	23,315 <38.6>	24,868 <44.6>	26,087 <47.3>

출처 : 한국은행, “금융정보화 추진현황”, 2000. 7, ( )내는 전년대비 증감률, < >내는 비중임

라. 은행 신용카드 서비스

카드는 지급결제의 전자화 진전에 따라 중요성이 급속히 커지고 있는 대표적인 비현금 지급결제수단이다. 카드는 구매대금의 결제시기에 따라 선불카드(Prepaid Card), 직불카드(Debit Card) 및 신용카드(Credit Card)로 분류할 수 있다.

이 중 신용카드는 가맹점 확보 등 일정한 자격을 구비한 신용카드업자가 카드 신청인의 신용상태나 미래소득을 근거로 상품이나 용역을 신용 구매하거나 현금서비스, 카드론 등의 융자를 받을 수 있도록 발급하는 지급결제수단이다. 신용카드는 카드발급기관의 성격에 따라 은행계 신용카드와 비은행계 신용카드로 대별되며, 일반구매, 할부구매, 현금서비스, 카드론 등의 신용카드 서비스를 제공하고 있다.

국내 신용카드 이용액(은행계와 비은행계 신용카드를 모두 포괄)은 1998년 이후 폭발적으로 증가하여 '98년에 약 63.6조에 불과하던 신용카드이용액(카드론 불포함)이 2000년에는 약 225.2조원으로 254.1%나 급증하였다. 신용카드 발급수 또한 '98년 약 4천 3백만장에서 5천 8백만장으로 증가하였고(증가율 34.9%), 가맹점수도 490만업소에서 860만업소로 증가하였다.(증가율 75.5%)

이러한 신용카드업의 급성장에 따라 가계신용에서 신용카드관련 대출의 비중이 증가하여 금융기관(은행, 저축기관, 보험기관, 신용카드사)의 일반자금대출 중 현금서비스 및 카드론의 비중이 '98년말 3.6%에서 2000년말 12%로 상승하였으며, 판매신용에서의 신용카드회사의 비중도 동기간 중 40%에서 66.7%로 증가하였다.

이러한 추세는 2001년에 들어서도 그대로 이어져, 2001년 상반기중 은행계 신용카드 이용실적은 일평균 311만건에 7,112억원으로 전년 동기대비 건수와 금액이 각각 56.1%와 93.3%가 증가되었다. 이중 상품 및 용역구매는 일평균 227만건에 2,440억원이며, 현금서비스는 84만건에 4,670억원으로 현금서비스가 전체 이용금액의 65.7%를 점하고 있다.

2001년 6월말 현재 은행계 신용카드 발행장수는 4,271만장, 카드 가맹점수는 521만개소로 전년 동기대비 각각 36.7% 및 39.6%가 증가하였다.

<표 3-15> 를 통해서도 '98년이후 은행계 신용카드 이용실적이 급격하게 증가하고 있음을 확인할 수 있다.

<표 3-15> 은행계 신용카드 이용현황

(단위 : 백만건, 조원)

구 분	91	92	93	94	95	96	97	98	99	2000
이용건수	69	79	107	152	210	239	266	282	377	652
이용금액	11	13	21	31	41	48	52	47	60	136

출처 : 한국은행, "우리나라 소액지급수단의 이용현황과 특징", 2001.6

이와 같은 신용카드 이용증대는 소득공제 혜택, 신용카드 복권제 시행, 카드가맹점 가입의 적극적인 유도, 접대비의 신용카드사용 유도 등 정부의 신용카드 사용 장려정책에 힘입은 바 크며, 최근 확산되고 있는 전자상거래의 주요 지급수단으로 신용카드가 널리 이용됨에 따라 사용이 급증하고 있다.

4. 대고객 정보망

대고객 정보망이란 금융기관이 고객에게 다양한 금융서비스를 제공하기 위하여, 금융기관의 컴퓨터와 고객의 컴퓨터, 전화기 등을 직접 접속할 수 있도록 구축한 네트워크를 말한다.대고객 정보망을 통해 고객은 은행에 직접 가지 않고서도 자금관리, 자금이체, 금융경제정보 입수 등 금융기관 관련업무를 처리할 수 있다. 대고객 정보망은 이용매체에 따라 PC뱅킹, 텔레뱅킹, 인터넷뱅킹으로, 이용고객에 따라 홈뱅킹(Home Banking), 펌뱅킹(Firm Banking)으로 분류할 수 있다.

가. PC뱅킹 서비스

PC뱅킹 서비스는 금융기관의 컴퓨터와 가정(Home Banking) 및 기업(Firm Banking)의 컴퓨터 또는 단말기를 통신회선으로 연결함으로써, 은행 영업점에 가지 않고서도 잔액조회, 자금이체 등 금융서비스를 제공받을 수 있도록 한 것이다.PC뱅킹은 처음에 기업을 대상으로 서비스를 제공하기 시작하였으나, PC의 보급확대에 따라 개인에게까지 서비스 범위가 확대되었다.PC뱅킹을 통하여 이용자는 금융기관 점포에 가지 않고도 자금의 효율적 운용과 경리사무의 합리화 등을 추진할 수 있고 금융기관은 영업점의 업무 효율화를 꾀할 수 있게 되었다.

펌뱅킹은 자금관리의 효율화를 원하는 기업의 요구를 반영하여 자금이체서비스(예금계좌간 이체, 급여이체 등), 입출금통지서비스, 회계정보서비스(잔액조회 등), 금융경제정보서비스(시황전망 등) 등으로 서비스내용이 점차 확대되어 왔다.

이와 함께 대량지급·수납·거래내역조회 등의 업무를 공동으로 처리하는 펌뱅킹서비스인 자금관리서비스(CMS : Cash Management Service)가 개발되어 다수은행 거래기업에게 보다 효율적인 서비스를 제공할 수 있게 되었다.

또한 홈뱅킹을 이용하는 고객은 가정에서 직접 공공요금 이체나 잔액조회 등 각종 금융거래가 가능하여 고객의 금융편의가 크게 증진되었다.

1) 홈뱅킹 서비스

홈뱅킹 서비스는 개인고객이 공중전화망(PSTN)을 통해 은행의 전산시스템에 접속하여 금융서비스를 이용하는 개별정보망으로 이용절차가 간편하고 수수료가 저렴하여 이용이 크게 증가하고 있다.

'99년중 홈뱅킹 이용고객수와 이용실적은 약 711만명, 460백만건으로 각각 전년대비

10.6% 및 71.8% 증가하였다. 내역별로는 정보조회가 약 253백만건으로 전체의 55.1%를 차지하고 있으며 자금이체는 약 109백만건으로 전체의 23.6%를 차지하고 있다.

<표 3-16> 홈뱅킹 이용현황 (단위 : 개, 천명, 천건, %)

연 말	실시 은행	이용고객	이용실적 (연중)	정보조회	계좌이체	기 타
1997	27	4,547(207.6)	88,951(168.9) <100.0>	67,598(172.8) <76.0>	20,098(142.9) <22.6>	1,255 <1.4>
1998	26	6,429(41.4)	267,502(200.7) <100.0>	181,009(167.8) <67.7>	51,036(153.9) <19.1>	35,457 <13.2>
1999	22	7,109(10.6)	459,644(71.8) <100.0>	253,300(39.9) <55.1>	108,630(112.9) <23.6>	97,713 <21.3>

출처 : 한국은행, “금융정보화 추진현황”, 2000. 7, ( )내는 전년대비 증가율, < >내는 전체 건수에 대한 비중

2) 펌뱅킹서비스

펌뱅킹 서비스는 기업의 호스트컴퓨터나 PC를 은행의 호스트컴퓨터와 연결하여 기업의 자금수납 및 지급업무 등을 간편하게 처리하는 한편 각종 정보를 전자적인 방법으로 기업에 제공하는 서비스이다.

’99년말 현재 이용기업 수는 전년대비 17.9% 증가한 89,432개이다.’99년중 이용실적은 1,269백만건으로 전년대비 66.3% 증가하였으며, 내역별로는 자금이체가 1,068백만건으로 전체의 84.2%를 차지하였다. 전체 이용실적이 대폭 증가하였음에도 불구하고 일괄데이터전송의 경우 전년에 비해 감소하였는데 이는 은행들이 실시간 자금이체서비스를 확대한데 기인한 것으로 분석된다.

<표 3-17> 펌뱅킹 이용 현황 (단위 : 개, 천건, %)

연말	실시 은행	이용(등록) 기 업 수	이용실적 (연중)	자금이체	일괄데이터전송	정보조회	기 타
1997	28	65,946 (38.8)	496,000 (92.5)	371,284 <74.9>	79,945 <16.1>	35,109 <7.1>	9,662 <1.9>
1998	24	75,822 (15.0)	762,683 (53.8)	614,805 <80.6>	80,767 <10.6>	54,964 <7.2>	12,147 <1.6>
1999	20	89,432 (17.9)	1,268,519 (66.3)	1,068,095 <84.2>	56,146 <4.4>	110,350 <8.7>	33,928 <2.7>

출처 : 한국은행, “금융정보화 추진현황”, 2000. 7, ( )내는 전년대비 증가율, < >내는 전체 건수에 대한 비중

나. 텔레뱅킹 서비스

텔레뱅킹 서비스는 개인고객이 은행창구에 나가지 않고 가정이나 사무실 등에서 전자식 전화기를 이용하여 자동응답 서비스나 은행직원과의 통화를 통하여 자금이체, 조회, 분실신고 및 Fax통지 등을 받을 수 있는 금융서비스이다. 텔레뱅킹 서비스로는 자금이체, 각종조회, 분실신고, 전화·Fax통지 서비스 및 텔레뱅킹 론 등이 있다.

’99년중 텔레뱅킹 이용실적은 697백만건으로 전년에 비해 51.0% 증가하였는데, 내역별로는 각종조회가 약 474백만건으로 전체의 약 68%를 차지하고 있으며 자금이체가 약 140백만건으로 전체의 약 20%를 차지하고 있다.

한편 단순한 텔레뱅킹의 제공에서 한걸음 더 나아가, 전화를 매체로 고객에 대한 일대일 마케팅이 새로운 소매금융 영업전략으로 주목받고 있다. '99년말 현재 10여개 은행이 전화를 이용한 마케팅을 위해서, CTI(Computer Telephony Integration)기술을 기반으로 한 콜센타(call center)을 구축하여 운영중에 있다. 그러나 아직 적극적으로 텔레마케팅에 이용할 수 있는 DB의 구축 및 활용이 활발하지 못하고 대부분 조회업

무의 집중처리에 그치고 있으나, 향후 제대로 된 DB의 구축과 데이터베이스 마케팅(DB Marketing)의 본격화에 따라 고객에게 다양하고도 차별화된 서비스제공을 위해 적극 활용될 것으로 예상된다.

<표 3-18> 텔레뱅킹 이용 현황 (단위 : 개, 천건, %)

연말	실시기관	이용실적 (연중)			
			각종조회	자금이체	기타
1997	26	362,143 (292.7)	264,739 <73.1>	66,564 <18.4>	30,840 <8.5>
1998	24	461,646 (27.5)	337,860 <73.2>	90,911 <19.7>	32,875 <7.1>
1999	20	697,234 (51.0)	474,189 <68.0>	140,451 <20.1>	82,594 <11.9>

출처 : 한국은행, “금융정보화 추진현황”, 2000.7, ( )내는 전년대비 증가율, < > 내는 전체 건수에 대한 비중

다. 인터넷뱅킹 서비스

인터넷뱅킹은 인터넷을 통하여 고객의 PC와 은행의 호스트컴퓨터를 연결하여 금융서비스를 제공하는 방식을 통칭한다. 이와는 달리 PC뱅킹은 고객이 VAN사업자나 은행이 제공하는 전용소프트웨어를 이용하여 자신의 PC를 은행의 호스트컴퓨터와 연결하여 금융서비스를 제공하는 시스템으로, 인터넷에 비해 상대적으로 패쇄적인 네트워크를 이용한다.

인터넷뱅킹을 통해 제공되는 서비스는 주로 금융상품정보제공, 예금조회, 계좌이체, 대출, 예·적금계좌개설, 외화송금 등이며, 최근들어 계좌통합조회(Account Aggregation), 전자고시 및 납부서비스(EBPP), B2B전자결제서비스, 메일뱅킹 등 첨단서비스를 제공하는 경우도 늘어나고 있다.

인터넷뱅킹 등록고객수는 2001년 6월말 현재 743만명(우체국 포함)으로, 최근 1년사이에 500%이상의 폭발적인 성장을 하고 있다.최근 기업고객을 상대로 한 다양한 서비스가 개발되어 인터넷뱅킹을 이용하는 기업도 23만 6천개에 달하고 있다.

<표 3-19> 인터넷뱅킹 등록고객수 (단위 : 만명, %)

구 분	2000.3	2000.6	2000.9	2000.12	2001.3	2001.6
등록고객수	47	123 (161.7%)	263 (113.8%)	409 (55.5%)	529 (29.3%)	743 (40.5%)

출처 : 한국은행, “2001년 6월말 현재 국내 인터넷뱅킹서비스 이용현황”, 2001. 7월말 기준임.
( )내는 전분기대비 증가율임

2001. 6월중 인터넷뱅킹을 통한 각종 조회, 자금이체 및 대출서비스 이용건수는 7,491만건으로, 이또한 최근 1년사이에 498%라는 폭발적인 성장을 하고 있다. 이중 자금이체서비스는 월간 1,256만건에 약 115조원에 달하며, 인터넷대출도 27만건에 약 2조원이 신청되어 이중 17.9%(건수기준)인 6천억원이 실제 대출로 이어졌다.

<표 3-20> 인터넷뱅킹 서비스 이용실적 (단위 : 천건, 억원, %)

구분	2000. 3월중		2000. 6월중		2000. 9월중		2000. 12월중		2001. 3월중		2001. 6월중	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
조회서비스	3,809	–	9,937	–	16,670	–	31,861	–	36,668	–	62,074	-
자금이체	1,005	97,674	2,504	182,416	2,700	300,834	4,731	835,105	7,680	788,278	12,560	1,149,526
대출신청	21	1,769	83	7,188	97	9,277	103	9,295	193	15,214	274	19,785
(대출실행)	(-)	(-)	(21)	(1,814)	(24)	(1,921)	(21)	(1,806)	(44)	(3,720)	(49)	(6,031)
합계 (증감율)	4,835	–	12,524 (159)	–	19,467 (55.4)	–	36,695 (88.5)	–	44,541 (21.4)	–	74,908 (68.2)	-

출처 : 한국은행, “2001년 6월말 현재 국내 인터넷뱅킹서비스 이용현황”, 2001.7

5. 은행 주5일제와 관련된 주요 은행정보화 이슈

가. 지속적으로 증가하는 업무자동화 비율

1) 업무자동화 비율

과거 은행이 영업점 창구직원을 통해 면대면(face to face) 금융서비스를 제공하였다면, 미래 은행은 고객에게 보다 정교하고 고도화되며 다양한 금융서비스를 제공하기 위해 첨단 정보기술이 활용되며, self-service화, 무인화, 쌍방향화의 성격을 띄게 된다.

이에 따라, 은행에서는 영업점망을 끊임없이 재구성할 필요성을 느끼게 되며, 무인영업망으로서 CD/ATM망, 전자금융(텔레뱅킹, PC뱅킹, 인터넷뱅킹 등) 등의 확대를 추진하게 된다.

따라서, 최근 수년간 은행의 업무를 얼마만큼 생력화되었는지를 고찰해 봄으로써, 은행업무처리방식이 선진국 수준으로 고도화되었다는 방증자료로 활용하고자 한다.이는 결과적으로 본 연구에서 주장하는 은행 영업시간단축(토·일요일 휴무제)의 주요한 자료로 이용될 것이다.

은행산업 전체적인 업무자동화 정도를 파악할만한 자료를 구할 수 없었기에, 몇몇 개별은행의 업무자동화정도를 중심으로 살펴보고자 한다.

이러한 업무자동화율은 전체 업무 대비 창구업무를 제외한 업무의 비율을 의미하는 것으로, 업무자동화부문으로는 ① CD/ATM이 주축이 되는 자동화기기, ② 텔레뱅킹, PC뱅킹, 인터넷뱅킹 등 전자금융, ③ 급여이체, 예금/적금이체, 대출이자이체 등과 전기, 전화, 보험 등 각종 자동이체항목을 포함한 센터자동이체(center cut), ④ 신용카드이체 등등을 포괄하고 있다. 즉,

업무자동화율 = 업무자동화부문 거래건수 / (업무자동화부문 거래건수 + 창구업무부문 거래건수)의 산식으로 얻어진다.

<표 3-21> 개별 은행의 업무자동화 비율

구분	97.12	98.12	99.6	99.12	2000.6	2000.12
K 은행	72.42%	74.37%	73.73%	74.98%	76.55%	80.71%
C 은행	-	65.87%	67.58%	69.37%	74.02%	77.95%
S 은행	-	71.31%	73.92%	76.08%	76.87%	74.95%

주 : C은행은 98.12월 자료 대신에 99.1월 자료로 대체하였음. S은행의 경우 일시적으로 2000.12월 자동화율이 내려감 (7월~11월의 경우 77%~78%임)

이러한 자료를 통해서 다음과 사실들을 확인할 수 있다.

첫째, 개별 은행들은 이미 상당한 정도의 자동화율을 달성하고 있음을 알 수 있다. 이 은행들은 적어도 전체 업무중 75%내지 80%정도는 이미 자동화된 방법으로 처리하고 있으며, 단지 20%내지 25%정도의 업무만을 창구직원들이 직접 처리하고 있다. 즉, 개별 은행은 자체 업무효율화차원에서 업무자동화·무인화를 위해서 상당한 노력을 기울이고 있음을 확인할 수 있다.

둘째, 개별 은행들의 업무자동화율이 시간을 갈수록 증가하고 있음도 알 수 있다.즉, 99년부터 2000년까지의 2년 사이에 5% ~ 10% 내외의 업무자동화율이 증가되었음을 확인할 수 있는 것이다. 자료의 부족으로 더 긴 기간을 확인할 수는 없었지만, 5년이나 10년의 장기간을 가지고 자료를 분석해 보면 더 유용한 자료를 얻을 수 있을 것이다.

결론적으로 개별 은행의 전체적인 업무에 있어, 이미 75%내지 80%의 업무가 자동화된 방법으로 처리되며, 이러한 자동화율도 시간이 갈수록 증가하고 있음을 고려한다면, 은행원들의 창구업무 축소로 인한 고객 불편 가중정도는 미미하다고 볼 수밖에 없다.

즉, 정보화 사회로 진입한 현 시점에서 이미 상당한 정도의 은행업무 자동화가 이루

어지고 있기 때문에, 대고객서비스의 질을 그다지 저하시키지 않으면서 은행원들의 노동시간단축을 추진할 수 있다고 볼 수 있는 것이다.

참고로, K은행의 경우를 예를 들어 자동화율의 변화추이를 자세히 알아보면 다음과 같다.

<표 3-22> K은행의 업무자동화비율 변화추세

(단위 : 일평균 건수, %)

구 분			97.12	98.7	98.12	99.6	99.12	00.6	00.12
사무자동화부문			2,157 (72.42%)	2,139 (73.11%)	2,406 (74.37%)	2,377 (73.73%)	2,733 (74.98%)	2,930 (76.55%)	3,084 (80.71%)
	자동화기기		1,010 (33.92%)	1,029 (35.16%)	1,122 (34.68%)	1,053 (32.66%)	1,232 (33.80%)	1,284 (33.54%)	1,284 (33.60%)
	전자금융	PC뱅킹	36 (1.21%)	37 (1.26%)	41 (1.27%)	43 (1.33%)	53 (1.45%)	57 (1.50%)	75 (1.96%)
		폰뱅킹	241 (8.09%)	277 (9.49%)	338 (10.45%)	364 (11.29%)	442 (12.13%)	507 (13.24%)	550 (14.39%)
		(결제원)*	(75) ((3.97%))	(68) ((2.31%))	(70) ((2.16%))	(6) ((0.19%))	(69) ((1.89%))	(66) ((2.00%))	(75) ((1.96%))
		소계	277 (9.30%)	314 (10.75%)	379 (11.72%)	407 (12.62%)	495 (13.58%)	564 (14.74%)	625 (16.36%)
	센터자동이체		712 (23.91%)	663 (22.67%)	754 (23.31%)	760 (23.57%)	836 (22.94%)	882 (23.04%)	938 (24.56%)
	카드·기타		157 (5.27%)	132 (4.53%)	151 (4.67%)	157 (4.87%)	169 (4.64%)	200 (5.23%)	237 (6.19%)
창구업무부문			821 (27.58%)	786 (26.89%)	829 (25.63%)	847 (26.27%)	912 (25.02%)	897 (23.45%)	737 (19.29%)
	일반입·출금		620 (20.81%)	601 (20.56%)	628 (19.41%)	629 (19.51%)	681 (18.68%)	660 (17.25%)	553 (14.48%)
	제계출·기타		201 (6.77%)	185 (6.33%)	201 (6.21%)	218 (6.76%)	231 (6.34%)	237 (6.20%)	184 (4.81%)
합 계			2,978 (100.0%)	2,925 (100.0%)	3,235 (100.0%)	3,224 (100.0%)	3,645 (100.0%)	3,827 (100.0%)	3,821 (100.0%)

주 : (결제원) 부분은 참고자료임

2) 전자방식 결제수단 비율

이와 더불어, 개별은행이 아닌 국내 전 은행을 대상으로 업무자동화정도를 파악해 보기 위한 방법의 하나로, 결제수단을 장표방식과 전자방식으로 분류해 각각의 비율을 파악해 볼 수 있다.

소액결제시스템내에서 장표방식 결제수단과 전자방식 결제수단 비율의 변화추이(건수기준)를 지난 10여년에 걸쳐 확인해보면, 전자방식 결제수단은 지속적으로 증가한데 반해, 장표방식 결제수단은 계속 감소되어 왔음을 알 수 있다. 즉, 91년 12.7%에 이르던 전자방식 결제수단의 비중은 2001년 상반기중에는 62.3%까지 지속적으로 상승(49.6%p증가)한 반면, 91년 87.3%에 이르던 장표방식 결제수단은 37.7%까지 감소한 것이다. 이러한 자료들은 실제 영업점에서 발생하는 현금거래 등이 포함되지 않아 전체적인 은행업무차원에서 살펴보기에는 일정부분 한계가 있는 것이 사실이나, 이를 통해 은행업무의 지속적인 자동화추세는 분명히 확인할 수 있을 것이다.

<표 3-23> 장표방식 및 전자방식 결제비율 추이 (건수기준)

(단위 : %)

구 분	91	92	93	94	95	96	97	98	99	2000	2001. 상
장표방식	87.3	85.9	77.4	71.8	67.1	64.2	59.5	52.1	47.4	41.7	37.7
어음수표	74.6	73.5	60.7	55.1	50.1	47.5	45.0	39.0	35.9	30.8	-
지로일반이체	12.7	12.4	16.7	16.7	17.0	16.7	14.5	13.1	11.5	10.9	-
전자방식	12.7	14.1	22.6	28.2	32.9	35.8	40.5	47.9	52.6	58.3	62.3
은행지로	4.2	4.9	7.6	8.2	8.2	10.3	12.9	16.5	16.7	17.7	-
은행공동망	3.3	4.3	7.2	10.7	14.3	15.6	17.8	20.6	22.7	22.3	-
신용카드	5.2	4.9	7.8	9.3	10.4	9.9	9.8	10.8	13.2	18.4	-
합 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

출처 : 한국은행, “우리나라 소액지급수단의 이용현황과 특징”, 2001.6

나. 세계 최고 수준의 CD/ATM 네트웍

실제 고객들이 은행창구서비스를 대신하는 훌륭한 대체제의 하나로 CD/ATM기를 인식하고 있으며, 고객의 Self-Service Banking을 촉진하는 중요한 도구중 하나로 CD/ATM를 꼽고 있음을 고려할 때, 국제간 CD/ATM 설치현황을 비교해 봄으로써, 우리나라 금융서비스의 현주소를 쉽게 파악할 수 있을 것이다. 즉, 고객으로 하여금 은행서비스이용에 있어서 시간적·공간적 제약을 다소나마 벗어나게 할 수 있는 CD/ATM기가 외국에 비해 충분할 정도의 설치되어 있다면, 이는 은행영업시간단축과 금융노동자의 삶의 질 향상을 위한 충분한 주장근거가 될 수 있으며, 국민 전반적인 복리증진과도 상반되지 않는 것이다.

1) CD/ATM 설치현황 국제비교

2000년 초에 조사한 RBR의 자료에 따르면, 99년말 전세계의 CD/ATM기 설치대수는 약 866,000대로 나타나고 있다. 98년말에 비해 CD/ATM설치대수가 평균 8%정도의 증가한 것으로 나타나고 있으며, 지역별 점유율의 급격한 변동은 일어나지 않고 있다. 이를 지역별로 보면, 아시아·태평양지역에 가장 많이 설치되어 있는 것으로 나타나고 있으며, 그 다음이 북아메리카, 서유럽의 순서로 나타나고 있다. 아시아·태평양지역에 있어서는 일본이 단연 최선두이고, 북아메리카에서는 미국, 서유럽에서는 독일이 CD/ATM 최다보유를 하고 있다.

<표 3-24> 전세계 CD/ATM 보유현황

(단위 : 대, %)

지 역	98년말 CD/ATM 현황		99년말 CD/ATM 현황	
	설치대수	비 율	설치대수	비율
아시아태평양지역	253,000	31.6%	268,505	31.0%
북아메리카	221,000	27.6%	238,000	27.5%
서유럽	219,000	27.3%	233,862	27.0%
남아메리카	82,500	10.3%	94,520	10.9%
중동 및 아프리카	14,500	1.8%	16,406	1.9%
동유럽	11,500	1.4%	14,425	1.7%
총 계	801,500	100.0%	865,718	100.0%

출처 : http : //www.rbrldn.demon.co.uk에서 재구성

국가별로 전세계 10위권내의 CD/ATM 설치국가를 살펴보면 다음과 같다.

<표 3-25> 국가별 CD/ATM 설치현황

(단위 : 대, %)

순위	국 가 명	설치대수	전세계 점유비율
1	미 국	197,500	24.6%
2	일 본	142,500	17.8%
3	브 라 질	46,500	5.8%
4	독 일	45,500	5.7%
5	한 국	41,500	5.2%
6	스 페 인	38,000	4.7%
7	프 랑 스	29,500	3.7%
8	이 탈 리 아	29,000	3.6%
9	영 국	25,000	3.1%
10	캐 나 다	23,500	2.9%

출처 : http : //www.rbrldn.demon.co.uk에서 재구성('98년말 기준)

미국과 일본이 각각 전세계 CD/ATM 보유대수의 24.6%와 17.8%를 차지하는 등 세계시장에 있어서 양국의 점유율이 42.4%에 달하고 있어 국가별 집중이 심한 편이다. 우리나라는 CD/ATM설치대수에 있어서 브라질과 독일에 이어 세계시장 점유율 5.2%로 5위권에 속해 있다. 브라질은 독일과 한국의 CD/ATM설치대수를 뛰어넘어 98년말 기준으로 세계 3위를 기록하고 있다.

한국의 CD/ATM설치대수에 있어서의 우위는 인구당 설치대수로 파악하면 더욱더 선명하게 드러난다.

<표 3-26> 인구 백만명당 CD/ATM 설치현황

(단위 : 대, %)

순위	국 가 명	인구 백만명당 CD/ATM 설치대수
1	일 본	1,132
2	스 페 인	968
3	한 국	892
4	캐 나 다	766
5	미 국	731
6	포 르 투 칼	719
7	오 스 트 리 아	641
8	스 위 스	631
9	대 만	589
10	벨 기 에	573

출처 : http : //www.rbrldn.demon.co.uk에서 재구성('98년말 기준)

한국은 인구 백만명당 CD/ATM설치대수에 있어서 일본과 스페인에 이어 세계 3위에 위치하고 있다. 이는 상대적으로 고객편리성이 강조되는 CD/ATM 투자에 한국의 은행들이 앞장서 나갔다는 의미가 된다.

또한, 세계적으로 향후 CD/ATM 설치대수 예상증가율을 살펴보면 미국, 서유럽 등에 있어서 CD/ATM 설치대수는 점진적으로 증가될 것으로 예상되는 반면, 동유럽, 중동 및 아프리카, 남아메리카에서는 빠른 속도로 증가될 것으로 예상되고 있다. 아시아·태평양지역은 중간정도의 증가율을 보일 것으로 예상된다.

이러한 CD/ATM에 대한 국제통계자료를 감안해 볼 때, 한국의 은행들은 세계 어느 나라 은행보다도 고객 이용 편리성을 보장하기 위해 더 많은 CD/ATM 투자를 해 왔다는 것을 알 수 있다. 세계 상위권의 CD/ATM 설치는 창구영업을 중심으로 한 관행으로부터 CD/ATM를 중심으로 하는 무인금융서비스로 변화하기 위한 충분한 기반조성이 되어 있음을 의미한다. 이를 은행영업시간 측면에서 바라본다면, 은행 주5일 영업제를 추진하기 위한 충분한 조건이 이미 무르익었음을 알 수 있다.

2) CD/ATM 대당 이용현황 국제비교

한편, 한국은행 조사에 따르면 99년중 우리나라 은행 CD/ATM의 대당 일평균 이용건수는 147회로 나타났다. 이를 월평균으로 환산하면 월간 4,410회를 이용하는 셈이 된다.이는 서유럽의 CD/ATM 대당 월평균 이용횟수가 3,300건임과 비교해 볼 때 대당 33.6%정도 많은 편이 된다.

결과적으로, 한국의 은행들은 충분한 CD/ATM기를 설치했을 뿐만 아니라, CD/ATM 1대당 이용건수에 있어서는 서유럽보다 30%이상 많은 수준임을 알 수 있다.

3) CD/ATM과 주요 IT부문과의 국제비교

(가) 주요국가 종합 국가정보화지수와 비교

주요 12개국의 종합 국가정보화지수를 살펴보아도, 한국이 최근 빠른 속도로 정보화되고 있다는 것은 사실이지만, 아직까지도 선진국에 비해 전체적인 정보화정도는 낮은 편에 속하고 있다.

이에 비해 CD/ATM 설치대수에 있어서 세계 5위권에 속하는 등 우리나라 은행산업은 그 정보화정도에 있어서 상대적으로 높은 수준을 보이고 있다.

<표 3-27> 주요국가 종합 국가정보화지수 비교

구 분	95년	98년	95~98년중 연평균증가율
미 국	441.84	775.00	21%
핀 란 드	437.85	761.00	20%
노르웨이	397.48	696.00	21%
싱가포르	240.29	570.00	33%
캐 나 다	318.34	569.00	21%
호 주	399.13	555.00	18%
일 본	163.88	479.00	43%
영 국	237.62	435.00	22%
독 일	198.23	399.00	26%
대 만	115.64	385.00	49%
한 국	100.00	312.00	46%
프 랑 스	133.40	303.00	31%

출처 : 한국전산원(2000), 국가정보화백서
주 : 한국 95년 = 100

(나) 인구 1인당 이동전화 가입자수와의 비교

우리나라의 대표적인 수출품으로 반도체에 이어 휴대폰을 들 수 있으며, 이동전화서비스 시장은 폭발적인 성장을 지속하고 있다. 게다가 디지털 이동통신기술방식인 CDMA(code division Multiple access, 코드분할다중접속)에 있어서는 세계적인 기술력을 자랑하고 있다.[25)]

25) 무역강국인 우리나라의 주요 수출품목은 반도체, 휴대폰, LCD, 모니터의 순으로 되어있다. 이 중 휴대폰은 2000년중 전체 수출액의 8.2%에 달하는 56억 달러 가량을 수출했다. 이는 반도체(2000년 수출액의 38.1%, 260억 달러)에 이어 두 번째로 수출을 많이 한 품목으로 우리나라 무역산업에 있어서 효자노릇을 톡톡히 하는 품목이다.
또한, 이동전화는 단말기뿐만 아니라 서비스부문에서도 괄목할 만한 성장을 하고 있다. 94년 이동전화서비스의 매출액은 일반전화서비스(시내·시외·국제전화의 합계)의 10%수준인 4,600억원수준이었다. 그러나 5년후인 99년에는 이동전화서비스의 매출액이 8조 6천억

이렇듯 우리나라 전체산업 대비 이동전화관련산업이 차지하는 비중은 상당히 큰 편이다. 그렇다면 인구당 이동전화 가입자수와 CD/ATM 설치대수 비교하는 것은 나름대로 의미가 있는 작업이다. 우선, 인구 100명당 이동전화가입자수를 비교하면, 우리나라는 세계 8위권에 위치하고 있어, 이동전화부문이 역시 세계적으로 경쟁력이 있는 분야임을 알 수 있다.

<표 3-28> 인구 100명당 이동전화가입자수

순위	국 가 명	인구 100명당 이동전화가입자수
1	핀 란 드	65.12
2	노 르 웨 이	61.75
3	스 웨 덴	57.83
4	홍 콩	57.71
5	이 탈 리 아	52.83
6	대 만	52.14
7	오 스 트 리 아	51.88
8	한 국	50.44
9	덴 마 크	49.47
10	룩 셈 부 르 크	48.70

출처 : ITU World Telecom Indicators (2000.11), 정보통신정책연구원, “2000 정보통신 통계지표집”에서 재인용

이와 더불어, 인구 백만명당 CD/ATM 설치대수 상위 10위권 국가의 인구 100명당 이동전화가입자수를 비교해보면, 우리나라의 CD/ATM 설치정도가 이동전화가입자수보다 국제경쟁력있는 지표라는 점을 명확히 알 수 있게 된다. 즉, 우리나라의 CD/ATM 설치현황지표는 국제간 비교에 있어서 국내 타 IT지표 보다 우수한 지표가 된다는 점이다. 이러한 사실을 통해, 은행 영업시간에 있어서도 다른 국가와 마찬가지로 토·일요일 휴무제를 실시할 충분한 여건이 조성되었음을 다시금 확인할 수 있다.

원대로 4조 5천억원대인 일반전화서비스의 2배에 달하고 있다. (정보통신정책연구원, “2000년 정보통신 통계지표집”, 2000.12., pp26-39)

<표 3-29> 인구당 CD/ATM 설치대수 대비 이동전화가입자수 비교

국 가 명	인구 백만명당 CD/ATM설치대수('98)	인구 100명당 이동전화가입자수('99)
일 본	1,132 (1위)	44.94 (15위)
스 페 인	968 (2위)	31.20 (23위)
한 국	892 (3위)	50.44 (8위)
캐 나 다	766 (4위)	22.96 (33위)
미 국	731 (5위)	31.15 (24위)
포르투칼	719 (6위)	46.81 (12위)
오스트리아	641 (7위)	51.88 (7위)
스 위 스	631 (8위)	41.08 (17위)
대 만	589 (9위)	52.14 (6위)
벨 기 에	573 (10위)	31.45 (22위)

출처 : ITU World Telecom Indicators (2000.11), 정보통신정책연구원, "2000 정보통신 통계지표집"에서 재인용

또한, 이동전화를 이용한 계좌이체, 예금조회, 현금서비스 등의 금융서비스 제공되기 시작하면서, 휴대폰도 무인금융서비스를 앞당기는 좋은 대안으로 서서히 부각될 것이다. 즉, 우리나라의 잘 구비된 이동전화 통신망이 은행 창구망의 일정부분을 대체하는 효과를 가져 올 것으로 전망된다.

다. 그다지 높지 않은 토요일 대출/외환 업무 비율

1) 토요일 대출업무 비율

일반적으로 대출업무는 자동화하기가 어려운 측면이 많다. 신용평가시스템(credit scoring system) 등을 통해 대출업무의 일부 자동화작업이 이루어지고 있기는 하지만, 아직도 신용평가정도의 차원이며, 대출전반의 프로세스를 자동화 하기 까지는 다소 시간이 필요할 것으로 보인다. 현재로서는 CD/ATM 등 자동화창구를 통하거나 텔레뱅킹, PC뱅킹, 인터넷뱅킹 등의 전자금융방식으로는 극히 제한적인 범위내에서 대출행위가 발생할 뿐이다. CD/ATM을 통한 현금서비스, 인터넷뱅킹을 통한 대출신청 및 제

한적인 대출서비스 등이 거의 전부인 셈이다.

따라서, 과연 전체 대출업무중 토요일에 발생하는 부분이 어느 정도가 되며, 주5일 노동제라는 형태로 노동시간단축이 이루어 질 때, 어떠한 방식으로 이를 해결해야 하느냐는 문제가 남게 된다.

이러한 토요일 업무 비중을 파악하기 위하여, 4개 시중은행을 대상으로 각 업무별 토요일 취급현황을 참조하여 비율을 산출하였다. 우선, 토요일 대출거래 현황을 기업고객 대출업무와 개인고객 대출업무로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

<표 3-30> 토요일 대출업무 비율

(단위 : 건, %)

구 분	4개은행 단순평균	비고
기업 대출 업무	10.7%	5.1%~15.1%
개인 대출 업무	12.5%	10.1%~13.7%

주 : 2000년 1월 ~ 12월중 월평균 대출건수기준임(기표수 기준)

실제 고객이 대출 신청한 날짜를 기준으로 한 것이 아니라, 고객이 대출을 원하는 날짜(즉, 기표일자)를 기준으로 할 때, 총 대출건수 대비 토요일 대출건수는 기업대출 10.7%, 개인대출 12.5%정도로 나타나고 있다.

기업대출 및 개인대출업무 모두 토요일 대출비율은 평일 대비 높지 않은 것으로 판단된다. 왜냐하면, 고객의 입장(특히 개인고객)에서 정상적인 자금소요는 일주일 내내 비슷하다고 가정할 때, 토요일의 경우는 토요일 소요자금과 일요일 소요자금 등 2일치의 자금을 확보하여야 하기 때문이다. 이를 위해서는, 단순계산으로 2/7 즉, 28.6%정도의 토요일 대출비율이 나와야 하기 때문이다. 특히 개인의 경우 자금소요가 공휴일에 이루어지는 경우가 상당 부분 된다는 점을 고려하면 더욱 그렇다.

따라서, 기업고객(10.7%), 개인고객(12.5%)의 토요일 대출비율로 미루어 볼 때, 토요일 대출업무량이 평일에 비해 적다고 유추할 수 있으며, 이러한 결과는 은행의 토요휴무제가 경제적·사회적 영향이 그만큼 크지 않다는 반증이 된다.

2) 토요일 외환업무 비율

한편, 은행업무중 예금, 대출업무에 이어 큰 비중을 점하고 있는 외환업무에 있어서도, 총 외환업무 대비 토요일 처리 외환업무의 비율을 확인하는 작업은 의미가 있을 것이다. 외환업무는 수입, 수출, 송금업무로 나누어 총 취급건수 대비 토요일 취급건수 비율을 살펴보기로 한다.

<표 3-31> 토요일 외환업무 비율

(단위 : 건, %)

구 분	4개은행 단순평균	비고
수입 open 업무	6.0%	3.9% ~ 8.6%
수출 nego 업무	6.8%	2.5% ~ 10.5%
외화 송금 업무	8.3%	7.3% ~ 9.0%

주 : 2000년 1월 ~ 12월중 월평균 취급건수기준임

토요일 외환업무 취급비율을 보면, 수입 open업무 6.0%, 수출 nego업무 6.8%, 외화송금업무 8.3%로 나타났다. 이러한 자료를 통해 수입, 수출, 송금업무 등 외환업무에 있어서 토요일 취급건수 비중이 높지 않음을 쉽게 알 수 있다. 이는 외국의 경우 통상 주5일 노동제가 보편화되어 있어, 국제간 거래가 이루어질 여지가 없음으로 인해, 우리나라의 경우도 토요일에 이루어지는 외환업무 비중이 그만큼 줄어들 수 밖에 없기 때문이다.

이러한 국제거래로서의 외환업무의 특성과 현 시점의 외환업무 토요일 영업비중을 고려할 경우, 외환업무에 있어서 토요휴무제가 가져올 파급효과는 크지 않을 것으로 판단된다.

라. 새로운 가능성으로서의 인터넷 뱅킹

1) 급증하는 국내 인터넷 이용인구

국내 인터넷 이용인구는 '99년말 1,000만명을 돌파한 후, 지속적으로 증가하여 2001년 6월말 현재 2,223만명(이용률 51.6%)으로 조사되었다.[26] 이는 지난 2001년 3월말 2,093만명(48.6%)에서 3개월동안 130만명(3.0%p)이 증가한 수치이며, '99년말이후 불과 1년 6개월사이에 1,000만명이상(100%이상)의 인터넷 이용자가 늘어났다.

<표 3-32> 국내 인터넷 이용자수

구 분	2000.3	2000.8	2000.12	2001.3	2001.6
인터넷이용자수	1,393만명	1,640만명	1,904만명	2,093만명	2,223만명

출처 : 한국인터넷정보센터(stat.nic.or.kr/iuser.html)

2) 폭발적으로 성장하고 있는 인터넷뱅킹 이용실적

국내 인터넷뱅킹 서비스는 '96년 9월 PC뱅킹 해킹사건으로 제기된 보안문제와 '97년말이후 금융구조조정으로 그 도입시점이 외국보다 다소 늦었다. 그러나, 인터넷 이용인구의 대대적인 증가에 힘입어, '99년 7월이후 시작된 인터넷 뱅킹 서비스는 급속히 확산되고 있다.

---

26) 한국인터넷정보센터에서 전문조사기관인 인터넷메트릭스社에 의뢰하여 2001년 6월 제주도를 포함한 전국 4,168가구 12,139명을 대상으로 실시한 '인터넷 이용자 실태조사' 결과이다. 본 조사결과 우리나라 '7세 이상' '월평균 한번 이상' 인터넷을 이용하는 사람은 모두 2,223만명(이용률 51.6%)으로 추정되었다. 이 밖에 '7세이상' '일주일에 한번 이상' 이용자는 2,093만명(48.6%)이며, 16세 이상 응답자 중 '월평균 한번 이상' 인터넷 이용자는 1,726만명(46.5%), '일주일에 한번 이상' 이용자는 1,615만명(43.5%)으로 나타났다.

인터넷뱅킹을 통해 제공되는 주요한 금융서비스로는 금융상품정보제공, 예금조회, 계좌이체, 대출, 예·적금계좌개설, 외화송금 등이 있으며, 최근 들어서는 계좌통합조회(Account Aggregation), 전자고시 및 납부서비스(EBPP), B2B전자결제서비스, 메일뱅킹, 기업구매자금대출, 전자외상매출채권담보대출, e-CRM소비스 등 첨단서비스를 제공하고 있다.

<표 3-19> 에서 확인할 수 있는 바와 같이 인터넷 뱅킹 등록고객수는 2001년 6월말 현재 743만명(우체국 포함)으로, 최근 1년사이에 500%이상의 폭발적인 성장을 하고 있다.또한, 최근 기업고객을 상대로 한 다양하고도 차별화된 서비스가 개발되어 인터넷뱅킹을 이용하는 기업고객도 23만 6천개에 달하고 있다.

또한, <표 3-20> 에서 알 수 있는 바와 같이, 2001. 6월중 인터넷뱅킹을 통한 각종 조회, 자금이체 및 대출서비스 이용건수는 7,491만건으로, 이 역시, 최근 1년사이에 약 500%정도의 폭발적인 성장을 하고 있다.이중 자금이체서비스는 월간 1,256만건에 약 115조원에 달하며, 인터넷대출도 27만건에 약 2조원이 신청되어 이중 17.9%(건수기준)인 6천억원이 실제 대출로 이어질 정도로 인터넷뱅킹 시장이 확대되고 있다.

특히 증권거래소 및 코스닥시장의 주식거래액중 사이버 거래의 비중이 '98년 12월 4%에서 2000년 9월중 61%로 세계에서 유래가 없을 정도 급속하게 상승한 예에서 볼 수 있듯이 국내 인터넷뱅킹 서비스 시장은 급격하게 확산될 가능성이 높다.

3) 새로운 금융서비스 전달경로(delivery channel)로서의 인터넷뱅킹

인터넷뱅킹의 도입은 고객이 은행으로부터 금융서비스를 제공받는 경로(delivery channel)가 기존의 지점, CD/ATM, 전화기, PC통신이외의 인터넷이 하나 더 추가하는 것에 불과하나, 그 파급효과가 다른 경로와는 달리 매우 커, 향후 은행의 경영에 큰 영향을 미칠 것으로 전망된다.

즉, 인터넷을 통한 금융서비스 제공비용은 기존 점포를 통한 거래비용의 1%에 불과하며, 전화나 CD/ATM, PC통신과 비교하여도 훨씬 저렴하다. 이러한 비용상의 이점뿐만아니라 금융거래의 시간적·공간적 제약 해소, 이용고객의 다양화, 향후 성장가능성 등으로 인터넷뱅킹의 중요성은 갈수록 커지고 있다.

<표 3-33> 거래형태별 건당 거래비용

(단위 : 달러)

거래 형태	점 포	수표	전화	ATM	PC뱅킹	인터넷
건당거래비용	1.07	0.95	0.45	0.27	0.015	0.01

출처 : Furst et al.(1998), Booz·Allen & Hamilton(1997. 4)

이와 더불어, 창구텔러, CD/ATM, 텔레뱅킹, 인터넷뱅킹 등 4대 금융서비스 전달경로(delivery channel)을 대상으로 업무처리건수의 비중을 조사한 결과를 보면, 인터넷뱅킹은 이미 5.9%~10.7%의 비중을 점하고 있는 것으로 나타났다.

물론, 4대 금융서비스 전달경로이외의 방식은 제외하고 조사하였기에 조사의 한계가 있겠으나, 이 자료를 통해서도 창구텔러 업무처리건수(33.3%~43.3%)의 14%~32%정도를 이미 인터넷뱅킹이 수행하고 있음을 알 수 있다. 즉, 인터넷뱅킹은 우리의 현실생활속에서 이미 무시하지 못할 정도의 역할을 수행하고 있음을 파악할 수 있다.

<표 3-34> 금융서비스 전달경로별 업무처리건수 비중(2000.12월말)

구 분	창구텔러	CD/ATM	텔레뱅킹	인터넷뱅킹	합계
7개은행 단순평균	33.3%	42.8%	13.2%	10.7%	100.0%
최소 ~ 최대	15.0~41.8	29.3~53.9	7.1~20.8	2.9~27.8	-

출처 : 한국은행, “2001년 3월말 현재 국내 인터넷뱅킹서비스 이용현황”, 2001.4

<표 3-35> 금융서비스 전달경로별 업무처리건수 비중(2001. 6월중)

구분	창구텔러	CD/ATM	텔레뱅킹	인터넷뱅킹	합계
16개은행 단순평균	43.3%	36.5%	14.3%	5.9%	100.0%
최소 ~ 최대	10.1~84.3	12.9~56.4	2.5~59.8	0.3~12.9	-

출처 : 한국은행, “2001년 6월말 현재 국내 인터넷뱅킹서비스 이용현황”, 2001.7

결과적으로 인터넷뱅킹 서비스는 업무의 효율성, 편리성, 저렴성 등으로 은행 및 고객 모두에게 큰 이점이 있음으로 향후 이용고객수 및 이용실적 모두 급속한 성장이 이루어질 것으로 전망된다. 이러한 인터넷뱅킹의 폭발적인 확산과 새로운 금융서비스 전달경로(delivery channel)로서의 확고한 자리매김은, 은행 업무처리관행의 획기적인 변화와 은행업무 자동화를 더욱 촉진시킬 것이다.

따라서, 최근 인터넷뱅킹의 확산은 은행 토요휴무제 주장근거중 하나가 될 뿐아니라, 중장기적인 관점에서는 SFNB(Security First Network Bank) 등과 같은 인터넷은행 출현을 촉진해, 은행의 무인점포화를 앞당기는 주요한 토대가 될 것이다.

제4장 금융산업 주5일제 도입여건 평가 3 : 시민의 시각, 기업고객의 시각, 그리고 은행관리자의 시각

금융산업의 주 5일 노동제의 도입의 타당성을 파악하기 위해서는 금융산업 내부적 도입여건을 분석하는 데 한정해서는 안된다. '주 40시간 노동제 = 주 5일 노동제 = 토요휴무제 = 주 5일 영업제'의 도입은 은행의 수익성 변화, 기업과 거래관계의 차질 여부, 시민들의 불편의 증가 정도와 수용 가능성을 종합적으로 평가해서 결론내려야 할 사안이다. 시민, 기업, 은행 관리자들로부터 도입 여건 성숙 정도에 대해 각각 금융산업 주 5일 노동제 구현을 위한 시민 여론조사 결과, 금융산업 주 5일제 도입여건에 대한 기업고객 면접 결과, 금융산업 주 5일제 도입 여건에 대한 은행 관리자 면접조사 결과를 바탕으로 평가한다(부록 II, III, IV 참조). 2, 3장에서 분석한 금융노동자들의 시각과 정보화 발전 동향을 통해 본 도입 여건 평가와 함께 살펴봄으로써, 금융산업 주 5일제 도입 가능성을 진단하고 과연 현실성이 있는 방안인지 판단하는 근거로 삼을 것이다.

1. 금융산업 주 5일제 도입에 관한 시민 여론조사 결과 분석

금융산업의 주 5일제 도입은 은행을 자주 이용하는 시민으로부터 동의를 받지 못한다면 성공하기 어렵다. 시민들의 은행 이용관행을 통해 객관적인 수준에서 동의 가능성을 진단해 본다. 또한 은행 5일제에 대한 찬반 의견과 불편사항의 해소 가능성에 대한 질문을 통해 주관적 수준의 동의의 정도를 확인해 본다. 종합하면 은행 이용 시민들의 시각에서 금융산업 주 5일제 도입 여건의 성숙 정도와 타당성 여부를 확인할 수 있다.

가. 시민 여론조사 개요

금융산업 주 5일제 도입에 대해서 시민들의 시각을 알아보기 위해서 전국 7대 광역시에 거주하는 성인 남녀 1000명을 성, 연령, 지역별로 할당한 후 무작위 추출하여 구조화된 질문지를 통한 전화면접방법으로 조사를 실시하였다. 조사기간은 2001년 6월 23일(토)부터 25일(월)에 걸쳐 이루어졌으며, 토요일과 일요일을 조사기간에 포함한 것은 주 5일제에 대한 여론조사의 성격상 주말에 실시하는 것이 바람직하고 다양한 직업의 시민을 조사대상으로 포함할 필요가 있었기 때문이다.

이 조사결과는 SPSS통계프로그램을 통해 처리했으며, 표본오차는 95% 신뢰수준에 ±3.1%이다.

조사대상에 대한 인구학적 변수로는 '① 성 ② 연령 ③ 학력 ④ 직업 ⑤ 지역 ⑥ 토요일 휴무 여부'를 사용했다. 성별로는 여성이 50.8%로 남성(49.2%)과 비슷한 비율이며, 연령별로는 20대에서 50대 이상에 걸쳐 골고루 분포되어 있다. 지역별 분포까지 인구학적 분포를 고려했다. 학력별로는 고졸(36.1%)과 대졸이상(38.1%)이 많고 중졸이하(15.4%), 전문대졸(10.4%)의 비중이 낮은 편이다. 직업별 분로로는 주부가 27.5%로 가장 많으며, 자영업이나 사업(15.8%), 사무전문직(13.5%), 학생(12.5%), 무직이나 기타(11.4%)이 비교적 높은 비중을 차지하며, 생산기술직(8.2%), 서비스업(7.3%), 공무원(3.3%), 농업(0.5%)의 순으로 비중이 줄어든다. 직장이나 사업 종사자 중에 토요일 근무하는 비중이 가장 높아 66.6%에 이르며 다음으로 격주휴무제(13.4%), 토요 완전 휴무제(9.8%), 불규칙적 휴무(9.1%), 월 1회 휴무(1.2%)로 토요 완전 휴무를 하는 비중이나 격주휴무제의 비중이 비교적 높은 것으로 드러났다(부록 II 참조).

나. 시민여론조사 결과 분석

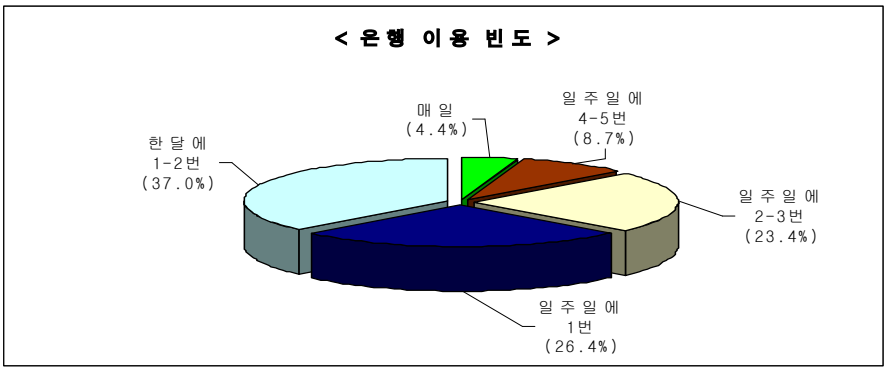
시민 여론조사 결과는 ① 시민들의 은행이용 방법과 정도 ② 토요일 은행업무 이용 패턴 ③ 주 5일제 도입에 대한 견해와 불편 해결 정도로 나누어 파악한다.

1) 시민들의 은행 이용 관행

시민들의 은행 이용 관행에 대해서 평상시 기준으로 '① 은행을 이용하는 빈도 ② 은행 이용 방법 ③ 창구 이용 빈도 ④ 창구 이용 방법'을 살펴본다. 주 5일제를 시행할 때 시민 불편 정도를 객관적으로 알아보기 위한 기본적인 문항들로서 은행 업무를 이용하는 경우 중 창구직원을 통해 직접 업무를 처리하는 정도가 얼마나 되는지가 핵심적인 사항이다. 창구직원을 통해 업무를 처리하는 비중이 낮고 또한 쉽게 자동화 방식 등 다른 이용방법으로 전환할 수 있다면 시민의 불편 정도는 낮은 것이라고 진단할 수 있다.

(가) 은행 이용 빈도

시민들의 은행 이용 빈도는 한달에 1-2번 정도가 37.0%로 가장 많았고, 그 다음이 일주일에 1번(26.4%), 일주일에 2-3번(23.4%), 일주일에 4-5번(8.7%) 매일(4.4%)의 순으로 나타났다. 한달에 1-2번이라고 응답하여 은행을 많이 이용하지 않는 것으로 나타난 계층은 연령별로는 50대 이상(45.3%)과 20대(42.3%)에서, 학력별로는 중졸이하(62.3%), 직업별로는 생산·기술직(46.9%), 학생(42.9%), 주부(41.5%), 지역별로는 울산(45.6%), 광주(43.5%), 부산(42.6%)에서 상대적으로 많았다.



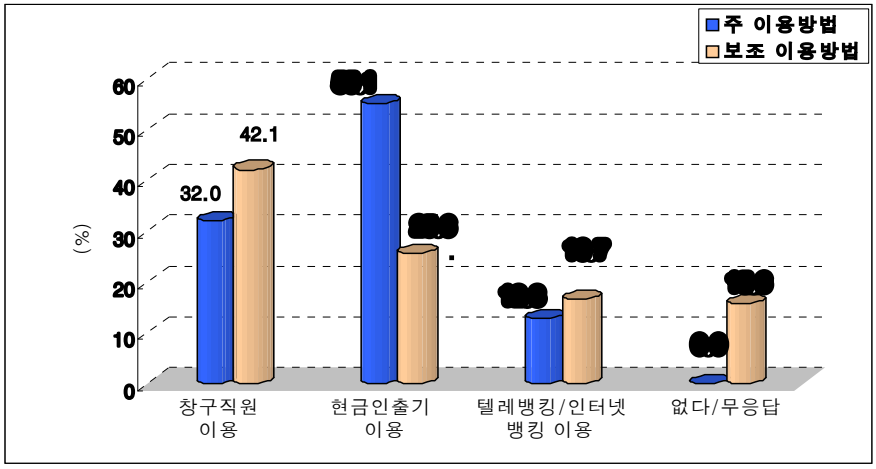
［그림 4-1］ 은행이용빈도

(나) 은행 주요 이용 방법

주 이용방법으로는 현금인출기를 이용한다는 시민들이 55.1%로 가장 많았고, 그 다음이 창구직원을 통해 이용하는 방법(32.0%), 텔레뱅킹이나 인터넷뱅킹을 이용하는 방법(12.8%)의 순으로 나타났다. 주 이용방법으로 창구직원이 아닌 자동화기기나 전자금융을 이용한다는 시민들이 67.9%(55.1%+12.8%)인 것으로 나타났다.

보조 이용방법으로는 창구직원을 통해 이용한다는 응답자들이 42.1%로 가장 많았고, 그 다음이 현금인출기를 이용하는 방법(25.6%), 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 이용하는 방법(16.7%)의 순으로 나타났다. 그리고 보조 이용방법이 없다고 응답한 사람이 15.6%로 조사되었다.

3장에서 분석한 것처럼 정보화의 빠른 진행 속도에 맞춰 시민들의 은행 이용방법도 정보화의 추세를 보이고 있음을 알 수 있다.



〔그림 4-2〕 은행이용방법

주 이용방법으로 '현금인출기를 이용한다'고 한 응답자는 연령이 낮을수록(20대 77.6%, 30대 62.9%, 40대 48.0%, 50대 이상 30.7%), 학력이 높을수록(대졸이상 64.3%,

전문대졸60.1%, 고졸 55.1%, 중졸이하 30.2%) 많았으며, 직업별로는 학생(86.3%), 서비스업(63.3%), 사무·전문직(59.5%)에서, 지역별로는 광주(64.8%)와 대전(64.5%)에서, 토요휴무 여부별로는 완전휴무(69.2%)에서 상대적으로 많았다.

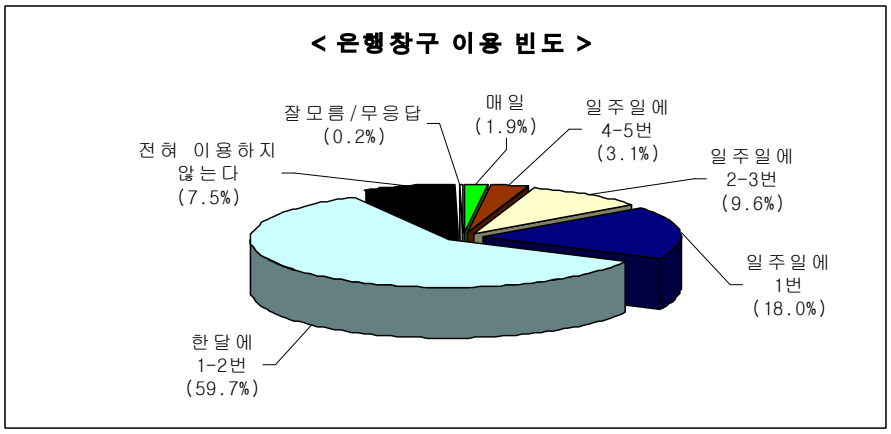
반대로 '창구직원을 이용한다'고 응답한 사람은 연령이 많을수록(50대이상:61.7%, 40대:36.5%, 30대:21.3%, 20대:9.6%), 학력이 낮을수록(중졸이하:66.8%, 고졸:33.1%, 전문대졸:22.7%, 대졸이상:19.4%)에서 많았다. 직업별로는 농·임·어업(100.0%), 자영업·사업(37.4%), 주부(34.6%)에서, 지역별로는 대구(38.8%)와 인천(35.4%)에서, 토요휴무 여부별로는 월1회 휴무(36.4%)에서 상대적으로 많았다.

중졸이하 학력의 50대 이상을 제외하고는 자동화기기를 주요 이용방법으로 사용하고 있음을 알 수 있다.

(다) 은행 창구 이용 빈도

은행 창구 이용 빈도를 보면 '한 달에 1-2번'이 59.7%로 가장 많았고, 그 다음으로 일주일에 1번(18.0%), 일주일에 2-3번(9.6%), 일주일에 4-5번(3.1%), 매일(1.9%)의 순으로 조사되었다. 한편 은행업무를 볼 때 창구직원을 전혀 이용하지 않는다고 응답한 시민도 7.5%에 이른다. 창구직원을 이용하는 빈도가 매우 낮은 수준임을 알 수 있다. 창구직원을 통해 일주일에 1번 이하로 업무를 처리를 하거나 전혀 이용하지 않는다는 시민은 85.2%(18.0%+59.7%+7.5%)인 반면, 일주일에 2번 이상 업무를 처리한다는 시민은 14.6%(1.9%+ 3.1%+9.6%)에 지나지 않는다.

'한 달에 1-2번 이용한다'라고 한 응답자는 연령이 낮을수록(20대 72.7%, 30대 56.0%, 40대 55.0%, 50대 이상 54.3%) 많았다. 학력별로는 중졸이하(69.1%)에서, 직업별로는 학생(75.8%)과 공무원(74.5%)에서, 지역별로는 울산(74.0%)과 대전(71.2%)에서 상대적으로 많았다. 전혀 이용하지 않는다고 한 응답자는 역시 연령이 낮을수록(20대 11.5%, 30대 9.8%, 40대 4.7%, 50대 이상 3.4%) 많았고 학력별로는 전문대졸(10.8%)과 대졸(10.0%)에서, 직업별로는 생산·기술직(13.8%), 학생(12.8%)에서, 지역별로는 부산(11.5%)에서 상대적으로 많았다.



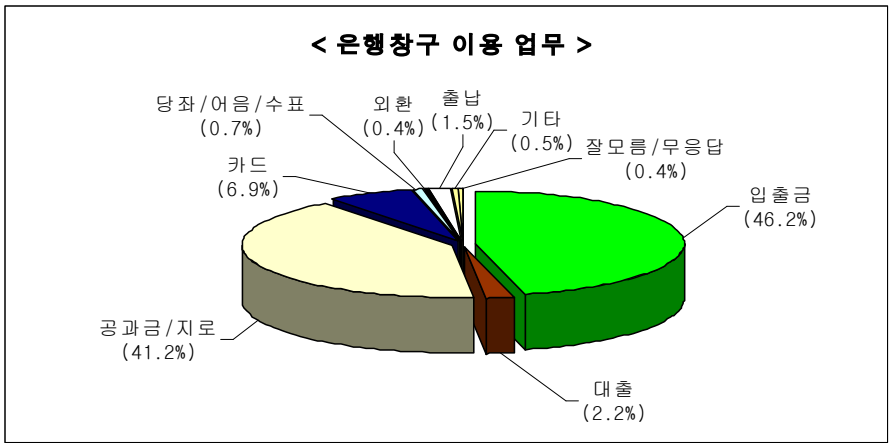
〔그림 4-3〕 은행창구 이용빈도

(라) 은행 창구 이용 업무

은행 창구직원을 통해 주로 처리하는 업무를 보면 입출금관련 업무(46.2%)와 공과금/지로관련 업무(41.2%)가 대부분을 차지했고, 카드관련 업무(6.9%), 대출관련 업무(2.2%), 출납업무(1.5%), 당좌/어음/수표관련 업무(0.7%), 외환관련 업무(0.4%) 등은 상대적으로 낮았다. 공과금이나 지로관련 업무의 정보화가 최근 도입되었다는 사실과 앞으로 정보화의 주요 대상으로 삼을 필요가 있다는 점을 확인해 볼 수 있다.

은행 창구직원을 통해 주로 처리하는 업무를 사회경제적 변수별로 보면 입출금관련 업무라고 한 응답자는 성별로는 남자(54.5%)가 여자(38.3%)보다, 연령별로는 50대 상(54.2%)에서, 직업별로는 서비스업(60.9%), 생산·기술직(52.6%), 자영업·사업(50.7%)에서, 지역별로는 울산(58.9%)에서, 토요휴무여부별로는 불규칙적 휴무(57.3%)에서 상대적으로 많았다.

공과금/지로업무라고 한 응답자는 성별로는 여자(50.6%)가 남자(31.2%)보다, 학력별로는 중졸이하(49.0%)에서, 직업별로는 주부(57.9%)에서 상대적으로 많았다.



〔그림 4-4〕 은행창구 이용업무

(마) 소결

시민들의 은행 이용하는 정도 특히, 창구직원을 통해 은행 업무를 처리하는 비중이 낮은 편이며 정보화된 이용방법을 사용하는 경우가 매우 많고 창구직원을 이용하는 업무 중에도 지로나 공과금 납부와 같은 업무의 전자결제 수단이 확대된다면 창구이용 정도는 더욱 낮아질 수 있을 것으로 분석된다. 따라서 시민들의 은행 이용 유형으로부터 은행 업무시간 단축으로 인한 외형상의 큰 공백은 발생하지 않는다고 볼 수 있다. 다만, 정보화 취약계층에 대한 고려가 보완책으로 필요하다. 물론 이런 진단은 소극적인 수준에서 이루어진 것이며 토요일 은행 이용 관행을 통해 좀 더 직접적으로 접근해 볼 필요가 있다.

2) 시민들의 토요일 은행 이용 관행

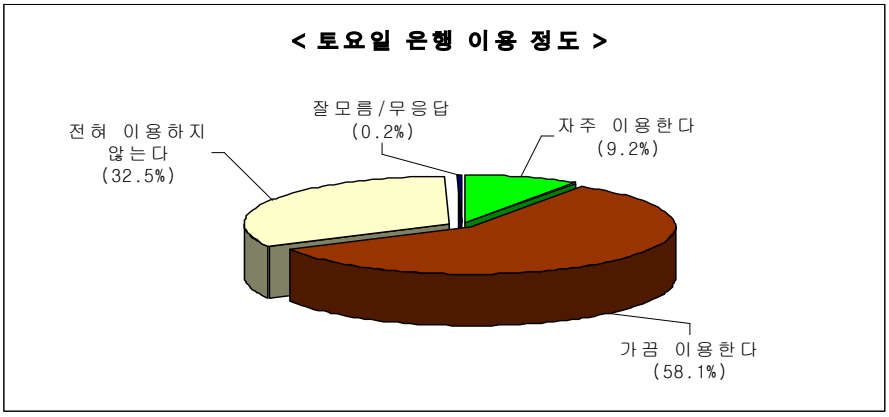
주 5일제로 인한 시민 불편 정도를 추론할 수 있는 좀 더 직접적인 객관적 지표로서 시민들의 토요일 은행 이용관행에 대해 살펴본다. ① 토요일 은행 이용 정도 ②

토요일 은행 창구직원 이용 정도 ③ 토요일 은행 창구 이용 업무 ④ 토요일 은행 창구 이용 이유 ⑤ 토요일 은행 창구 이용 불가 시 불편 정도 ⑥ 토요일 은행 창구 이용 않는 이유에 관한 질문을 통해 주 5일제 도입여건을 시민의 시각에서 객관적으로 진단한다.

(가) 토요일 은행 이용 정도

토요일에 은행을 이용하는 정도를 보면, '가끔 이용한다'는 응답이 가장 많은 58.1%였으며, 다음으로 전혀 이용하지 않는다는 시민은 32.5%였다. '자주 이용한다'는 응답은 9.2%에 지나지 않는다. 이용한다고 응답(가끔+자주)한 시민이 67.3%로, 이용하지 않는다는 응답에 비해 2:1정도 비율로 많았다.

토요일에 은행을 이용하는 정도를 사회경제적 변수별로 보면, '가끔 이용한다'고 한 응답자는 직업별로는 주부(64.8%), 사무·전문직(63.5%)에서 많았다. '전혀 이용하지 않는다'고 한 응답자는 연령이 높을수록(50대 이상 35.7%, 40대 34.4%, 30대 30.1%, 20대 29.9%)에서, 직업별로는 서비스업(44.3%)과 생산·기술직(37.5%)에서 상대적으로 많았다.



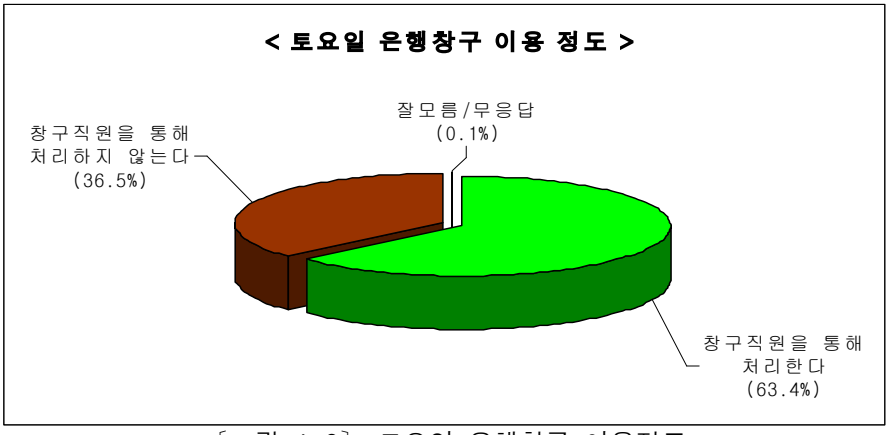
〔그림 4-5〕 토요일 은행이용 정도

(나) 토요일 은행창구 이용 정도

토요일에 창구직원을 통해 은행업무를 보는 정도를 볼 때, 창구직원을 통해 처리한다(주로 19.7% + 가끔 43.7%)고 한 시민들이 63.4%인 반면, 창구직원을 통해 처리하지 않는다(전혀 않는다 5.5% + 거의 않는다 31.0%)고 응답한 시민 36.5%보다 많았다. 그러나 가끔 한다는 응답이 43.7%로 가장 많고 다음으로 거의 창구직원을 통해 처리하지 않는다는 응답도 31.0%에 이르는 반면 주로 창구직원을 통해 처리한다는 응답은 19.7%에 불과하므로 토요일 은행 창구 이용 정도는 결코 높은 수준은 아니다.

토요일에 창구직원을 통해 은행업무를 보는 정도를 사회경제적 변수별로 보면, 창구직원을 통해 처리한다고 한 응답자는 연령별로는 50대 이상(82.0%)에서, 학력별로는 학력이 낮을수록(중졸이하:73.4%, 고졸:68.1%, 전문대졸:65.0%,대졸이상:54.2%), 직업별로는 공무원(73.9%)과 자영업·사업(70.4%)에서, 지역별로는 서울(67.1%)에서, 토요휴무여부별로는 완전 휴무(68.2%)에서 상대적으로 많았다.

창구직원을 통해 처리하지 않는다고 한 응답자는 연령별로는 30대(47.7%)와 20대(44.5%)에서, 학력별로는 학력이 높을수록(대졸이상 45.8%, 전문대졸 35.0%, 고졸 31.7%, 중졸이하 26.6%), 직업별로는 사무·전문직(53.6%)과 학생(50.6%)에서, 토요휴무 여부별로는 격주 휴무(42.3%)에서 상대적으로 많았다.



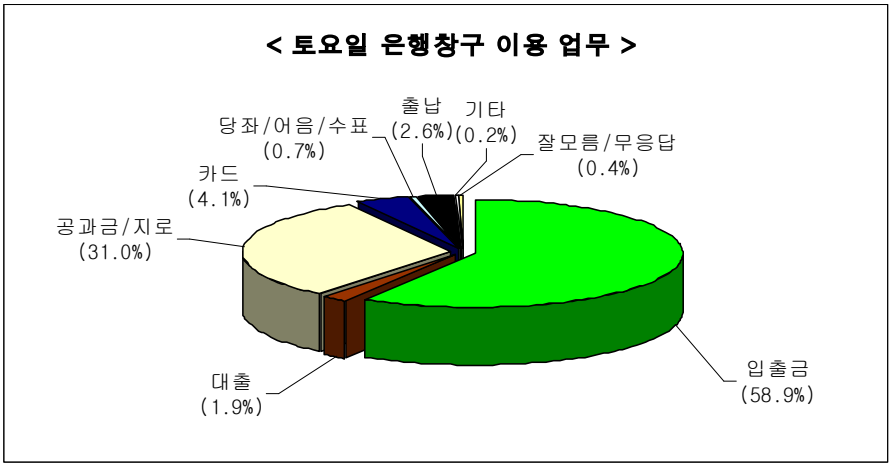
〔그림 4-6〕 토요일 은행창구 이용정도

(다) 토요일 은행창구 이용 업무

토요일 은행 창구를 조금이라도 이용하는 시민을 대상으로 토요일 은행 창구직원을 통해 주로 처리하는 업무에 대해 질문한 결과를 보면, 입출금관련 업무(58.9%)와 공과금/지로관련 업무(31.0%)가 가장 많았으며, 카드관련 업무(4.1%), 출납업무(2.6%), 대출관련 업무(1.9%), 당좌/어음/수표관련 업무(0.7%) 등은 상대적으로 낮았다.

토요일 은행 창구직원을 통해 주로 처리하는 업무를 사회경제적 변수별로 보면, 입출금관련 업무라고 한 응답자는 성별로는 남자(68.5%)가 여자(51.1%)보다, 학력별로는 대졸이상(63.1%)에서, 직업별로는 공무원(72.2%)과 서비스업(69.4%)에서, 토요휴무여부별로는 완전 휴무(68.5%)에서 상대적으로 많았다.

공과금/지로 업무라고 한 응답자는 성별로는 여자(40.1%)가 남자(19.8%)보다, 연령별로는 30대(35.8%)에서, 학력별로는 전문대졸(40.5%)와 중졸이하(40.3%)에서, 직업별로는 생산/기술직(51.4%)과 주부(48.1%)에서, 토요휴무여부별로는 격주 휴무(35.5%)에서 상대적으로 많았다.



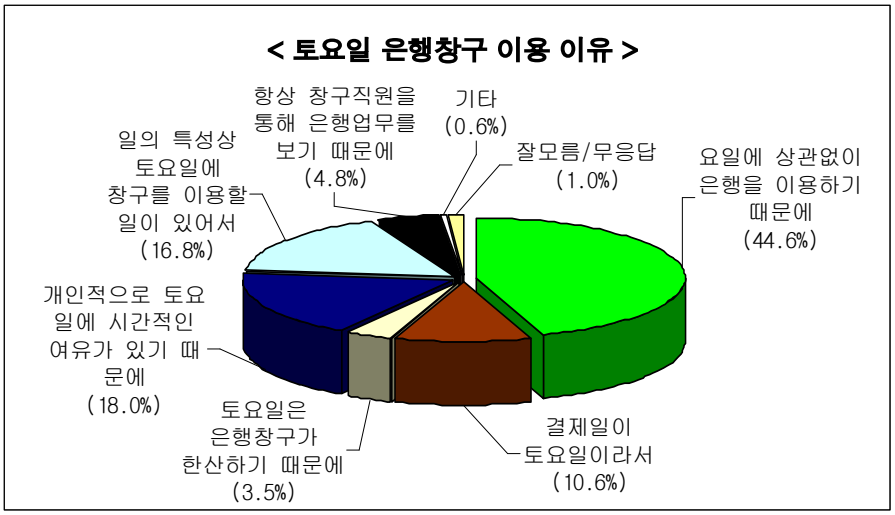
〔그림 4-7〕 토요일 은행창구 이용업무

(라) 토요일 은행창구 이용 이유

토요일에 은행 창구직원을 통해 업무를 조금이라도 보는 시민을 대상으로 이유를 질문한 결과, ‘요일에 상관없이 은행을 이용하기 때문’이라고 응답한 시민이 44.6%로 가장 많았다. 그 다음으로는 ‘개인적으로 토요일에 시간적인 여유가 있기 때문에’(18.0%), ‘일의 특성상 토요일에 창구를 이용할 일이 있어서’(16.8%), ‘결제일이 토요일이라서’(10.6%), ‘항상 창구직원을 통해 은행 업무를 보기 때문에’(4.8%), ‘토요일은 은행창구가 한산하기 때문에’(3.5%)의 순으로 나타났다. 이 중 개인적인 시간적 여유 18.0%, 은행창구 한산하기 때문이라는 응답 3.5%, 요일에 상관없이 이용한다는 응답 44.6% 중 상당수는 반드시 토요일을 이용해야 할 이유가 있는 것은 아니라고 볼 수 있다. 다만 일의 특성상 이용한다는 16.8%, 결제일이 토요일이라는 응답 10.6%에 대해서 별도로 고려할 필요가 있는 것으로 평가된다.

일의 특성상 창구를 이용할 일이 많다는 응답은 자영업·사업에서 31.0%로 상대적으로 높게 나타났고, 결제일이 토요일이라는 응답은 서비스업(21.0%)과 주부(17.7%)에서 높게 나타났다. 후자는 결제일이 월요일로 이월되는 전은행 동시 5일제가 실시되면 해결될 수 있는 문제이며, 일의 특성상 토요일을 이용하는 자영업·사업의 경우에도 어음 등 상호지급결제의 이월조처가 수반되면 상당수 해결될 수 있는 불편사항이라고 판단된다(2절의 기업고객 면접결과 참조).

토요일에 은행 창구직원을 통해 업무를 보는 이유를 사회경제적 변수별로 보면, ‘요일에 상관없이 은행을 이용 때문’이라고 한 응답자는 성별로는 여자(48.3%)가 남자(40.1%)보다, 연령별로는 50대 이상(51.0%)과 30대(47.1%)에서, 학력이 낮을수록(중졸 이하 54.4%, 고졸 51.4%, 전문대졸 39.8%, 대졸이상 32.2%), 직업별로는 주부(50.6%)에서 상대적으로 높게 나타났다.

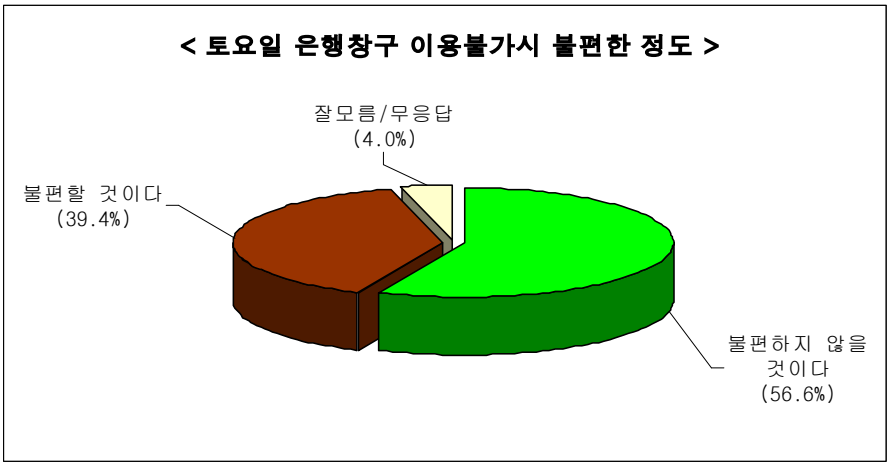


〔그림 4-8〕 토요일 은행창구 이용이유

(마) 토요일 은행창구 이용 불가시 불편한 정도

토요일에 은행 창구를 조금이라도 이용하는 응답자 중에서 토요일 은행창구 이용이 불가능해졌을 때 불편한 정도를 살펴보면, 과반수 이상인 56.6%(전혀 불편하지 않을 것이다 23.1% + 별로 불편하지 않을 것이다 33.5%)의 시민이 은행창구를 이용하지 않아도 불편하지 않을 것으로 보고 있다. 반면 불편할 것이다(매우 많이 불편할 것이다 11.4% + 조금 불편할 것이다 28.0%)라고 응답한 시민은 39.4%로 이들에 대한 대응책이 강구될 필요가 있다. 그러나 약 6:4의 비율로 불편하지 않다는 응답이 높다. 유효응답을 4점 척도(전혀 불편않다 1점, 별로 불편 않다 2점, 조금 불편 3점, 매우 많이 불편 4점)로 평가할 때 1.8점으로서 전혀 불편하지 않다와 별로 불편 않다 사이에서 후자에 가까운 결과로 나타났다.

토요일에 은행창구 이용 불가시 불편한 정도를 사회경제적 변수별로 보면, 불편하지 않을 것이다고 한 응답자는 성별로는 남자(60.9%)가 여자(53.1%)보다, 연령별로는 연령이 낮을수록(20대 74.3%, 30대 61.3%, 40대 49.8%, 50대 이상 46.2%), 학력별로는



〔그림 4-9〕 토요일 은행창구 이용불가시 불편한 정도

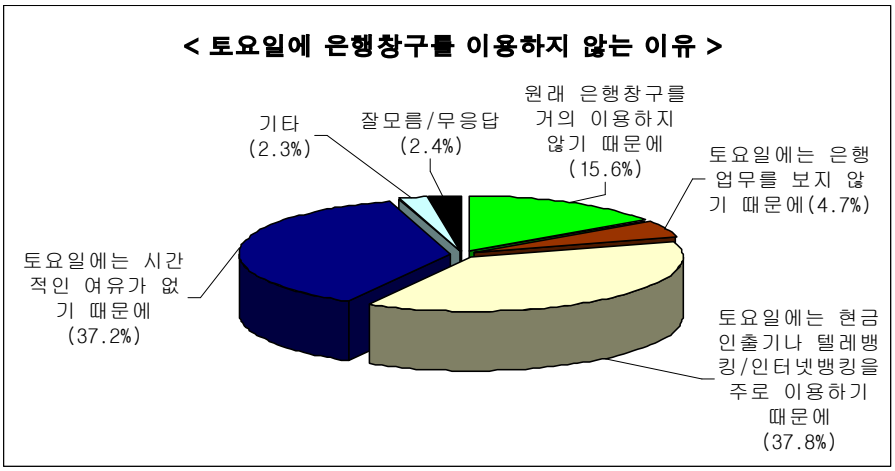
전문대졸(78.2%)에서 상대적으로 많았다. 불편할 것이다라고 한 응답자는 연령별로는 40대(49.4%)와 50대 이상(47.8%)에서, 학력별로는 중졸이하(52.3%)에서, 직업별로는 자영업·사업(50.1%)과 주부(43.2%)에서 상대적으로 많았다. 정보화 취약계층에 덧붙여 자영업·사업 종사자에 대한 고려가 필요하다. 정보화의 진전으로 인한 변화에 이들을 흡수해나가는 한편, 어음결제일의 자동 이월 등의 조처를 통해 자영업·사업 종사자의 불편도 상당수 해결될 수 있을 것으로 예상된다.

(바) 토요일에 은행창구를 이용하지 않는 이유

토요일에 은행 창구를 이용하지 않는다고 응답한 시민을 대상으로 그 이유를 질문한 결과, '토요일에는 현금인출기나 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 주로 이용하기 때문'이라는 응답자가 37.8%로 가장 많았으며, 그 다음으로 '토요일에는 시간적인 여유가 없기 때문에(37.2%)', '원래 은행창구를 거의 이용하지 않기 때문에'(15.6%), '토요일에는 은행업무를 보지 않기 때문에'(4.7%)의 순으로 나타났다.

토요일에 은행 창구를 이용하지 않는 이유를 사회경제적 변수별로 보면, 토요일에는

현금인출기나 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 주로 이용하기 때문이라고 한 응답자는 학력별로는 고졸(42.6%)에서, 직업별로는 자영업·사업(56.3%)에서, 토요휴무여부별로는 토요일 근무(44.4%)에서 상대적으로 높게 나타났다.



〔그림 4-10〕 토요일에 은행창구를 이용하지 않는 이유

(사) 소결

은행창구를 이용하는 비중이 비교적 낮은 것과 동일하게 시민들은 토요일에 은행을 가끔 이용하는 비중이 높게 나왔으며 전혀 이용하지 않는 응답도 1/3가량 되었다. 토요일에 은행을 이용하더라도 주로 창구 직원을 통해 처리한다는 응답은 1/5이 되지 않을 정도이다. 토요일에 은행 창구 직원을 통해 처리하는 업무는 입출금 관련 업무가 60%에 육박하며 공과금/지로 관련 업무가 31%로서 상당수 자동화로 유도할 수 있는 업무이다.

특히, 일의 특성상 창구를 이용할 일이 많다는 응답은 자영업·사업에서 31.0%로 상대적으로 높게 나타났는데, 어음 등 상호지급결제의 이월조처가 수반되면 상당수 해결될 수 있는 불편사항이라고 판단된다(2절의 기업고객 면접결과 참조). 결제일이 토

요일이라는 응답은 서비스업(21.0%)과 주부(17.7%)에서 높게 나타났으며, 이는 결제일이 월요일로 이월되는 전은행 동시 5일제가 실시되면 해결될 수 있는 문제이다. 이런 현실을 반영해서 토요일 은행창구 이용이 불가능해졌을 과반수 이상인 56.6%(전혀 불편하지 않을 것이다 23.1% + 별로 불편하지 않을 것이다 33.5%)의 시민이 은행창구를 이용하지 않아도 불편하지 않을 것으로 보고 있다. 약 6:4의 비율로 불편하지 않다는 응답이 높다. 유효응답을 4점 척도(전혀 불편않다 1점, 별로 불편 않다 2점, 조금 불편 3점, 매우 많이 불편 4점)로 평가할 때 1.8점으로서 전혀 불편하지 않다와 별로 불편 않다 사이에서 후자에 가까운 결과로 나타났다. 다만 정보화 취약계층에 덧붙여 자영업·사업 종사자에 대한 고려가 필요하지만, 정보화의 진전으로 인한 변화에 이들을 흡수해나가는 한편, 어음결제일의 자동 이월 등의 조처를 통해 자영업·사업 종사자의 불편도 상당수 해결될 수 있을 것으로 분석된다.

3) 주5일제에 대한 의견

은행 이용관행을 통해 볼 때 주5일제에 대한 객관적 여건은 성숙되어 있는 것으로 분석된다. 일부 별도 고려사항에 대해서도 정보화의 진전과 이로 인한 은행 업무 관행의 변화나, 주5일제의 전 은행 동시 실시를 통해 결제일에 대한 명확한 방침만 제시된다면 해결될 수 있을 것으로 예상된다. 이는 객관적인 이용 관행을 통해서 본 진단이며 직접적으로 주5일제 실시에 대한 의견을 확인해 볼 차례이다.

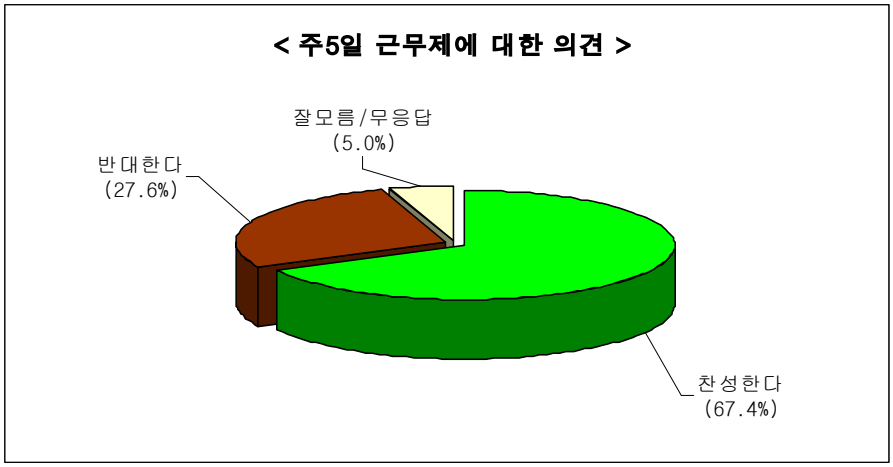
(가) 주5일 근무제에 대한 의견

주5일 근무제에 대한 의견을 보면, 찬성한다(적극 찬성한다:33.5% + 다소 찬성한다:33.9%)는 시민은 67.4%인 반면, 반대한다(적극 반대한다:12.9% + 다소 반대한다:14.7%)는 시민은 27.6%로 주5일 근무제에 찬성하는 시민이 더 많았다. 그리고 잘모름 또는 무응답은 5.0%로 나타났다. 유효응답의 찬성정도를 4점 척도로 나타내 보면 2.78로 다소 찬성에 거의 육박하는 견해를 보인다. 조사일시가 주5일제나 노동시간단

축에 대한 쟁점이 부각되지 않고 잠복해 있던 시점인 점을 감안하면 잠재적인 찬성율은 더욱 높을 것이라고 진단할 수 있다.

주5일 근무제에 대한 의견을 사회경제적 변수별로 보면, 찬성한다고 한 응답자는 성별로는 남자(70.5%)가 여자(64.3%)보다, 연령이 낮을수록(20대 86.5%, 30대 77.3%, 40대 57.5%, 50대 이상 46.5%), 학력이 높을수록(대졸이상 79.6%, 전문대졸 78.7%, 고졸 60.0%, 중졸이하:48.2%) 상대적으로 많았다. 직업별로는 공무원(91.4%), 학생(88.7%), 사무·전문직(83.3%), 서비스업(81.3%)에서, 토요휴무여부별로는 완전 휴무(87.5%)에서 상대적으로 많았다.

반대한다고 한 응답자는 연령이 높을수록(50대이상 41.6%, 40대 39.2%, 30대 19.2%, 20대 12.4%), 학력이 낮을수록(중졸이하:35.8%, 고졸:35.2%, 전문대졸:19.8%, 대졸이상:18.6%) 많았고, 직업별로는 자영업·사업(47.3%), 주부(32.5%)에서 상대적으로 높게 나타났다.



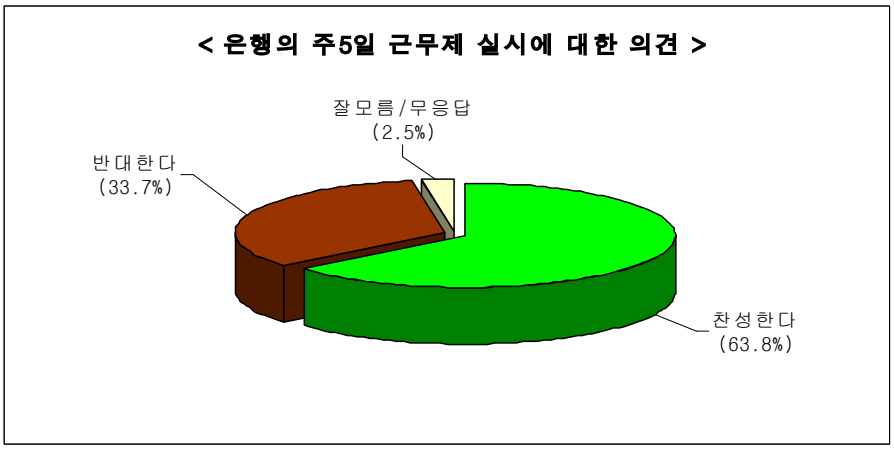
〔그림 4-11〕 주5일 근무제에 대한 의견

(나) 은행의 주5일 근무제 실시에 대한 의견

은행의 주5일 근무제 실시에 대해 찬성한다(바람직한 변화라고 생각하며 적극 찬성한다 18.2% + 불편사항을 사전에 해결해야 찬성할 수 있다 45.6%)는 의견은 63.8%인 반면, 반대한다(업무에 많은 지장을 초래하므로 반대한다 14.7% + 업무에 큰 지장은 없으나 찬성하지는 않는다 19.0%)는 의견은 33.7%로 찬성의견이 반대의견보다 훨씬 더 높게 나타났다. 그리고 잘모름/무응답은 2.5%로 나타났다. 은행의 주5일제에 대한 찬성이 사회 전반적 주5일제에 대한 찬성과 거의 차이 없는 결과가 도출되었다. 그러나 불편사항을 사전에 해결해야 찬성한다는 조건부 찬성이 가장 많다는 점에 유의해야 한다. 은행의 주5일제 실시에 대해서는 동의하면서 시민의 불편을 초래하지 않을 방안을 강구할 필요가 있다. 자동화 창구의 확대나 정보화의 접근성과 이용의 편의성 확보와 함께 공과금납부 방식의 개선이나 전 은행 동시 실시를 통한 결제일의 자동이월이 이루어지도록 해야 한다.

은행의 주5일 근무제 실시에 대한 의견을 사회경제적 변수별로 보면, 찬성한다고 한 응답자는 연령이 낮을수록(20대 81.3%, 30대 73.5%, 40대 53.6%, 50대 이상 45.3%), 학력이 높을수록(대졸이상 75.9%, 전문대졸 75.5%, 고졸 57.6%, 중졸이하 41.9%) 많았다. 직업별로는 학생(82.0%), 공무원(81.5%), 사무·전문직(79.5%)에서,지역별로는 울산(76.2%)에서, 토요휴무여부별로는 완전 휴무(85.7%), 격주휴무(70.2%)에서 상대적으로 많았다.

반대한다고 한 응답자는 연령이 높을수록(50대 이상 47.4%, 40대 44.1%, 30대 26.2%, 20대 18.7%), 학력이 낮을수록(중졸이하 46.8%, 고졸 40.5%, 전문대졸 24.5%, 대졸이상 23.8%) 많았다. 직업별로는 생산·기술직(45.4%), 자영업·사업(44.6%)에서, 지역별로는 대구(38.9%), 부산(38.0%)에서 상대적으로 높게 나타났다.

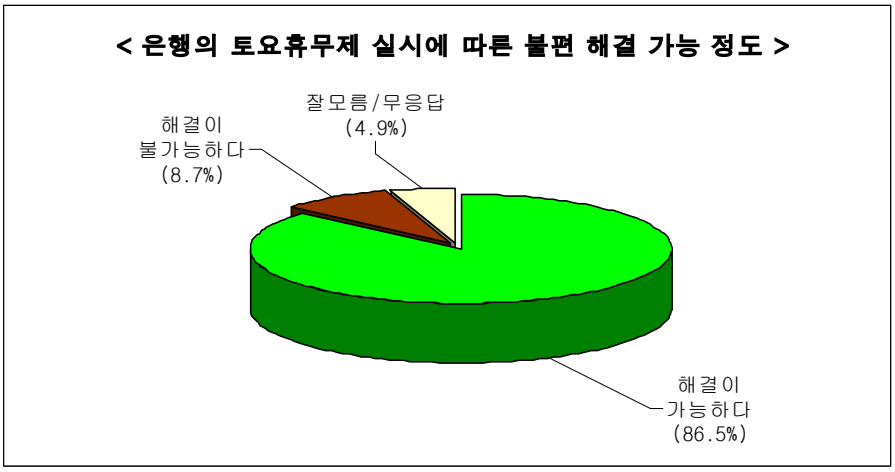


〔그림 4-12〕 은행의 주5일 근무제 실시에 대한 의견

(다) 은행의 토요휴무제 실시에 따른 불편 해결 가능 정도

행의 토요휴무제 실시에 따른 불편해결 가능성에 대해 해결이 가능하다(대부분 해결이 가능하다 27.9% + 다소 해결이 가능하다 58.6%)고 응답한 시민은 86.5%인 반면 해결이 불가능하다고 응답한 사람은 8.7%로 대부분의 시민들은 긍정적인 의견을 보였다. 잘모름/무응답은 4.9%로 나타났다.

은행의 토요휴무제 실시에 따른 불편해결 가능성을 사회경제적 변수별로 보면 다소 해결이 가능하다고 한 응답자는 성별로는 여자(61.2%)가 남자(55.9%)보다, 연령별로는 연령이 낮을수록(20대:75.0%, 30대:58.0%, 40대:56.3%, 50대이상:44.6%), 학력별로는 대졸이상(64.0%)과 고졸(59.3%)에서, 직업별로는 학생(79.9%)에서 상대적으로 많았다.



〔그림 4-13〕 은행의 토요 휴무제 실시에 따른 불편해결 가능정도

다. 소 결

사회 전반적인 주5일제 도입이나 은행의 주5일제 도입에 대해서 시민들은 모두 긍정적으로 평가하고 있으며 은행의 토요휴무에 따른 불편사항도 해결 가능하다고 보는 의견이 대다수이다. 은행의 주5일제 도입에 대해서 시민들은 결코 거부감을 크게 가지고 있지 않으며, 생산기술직이나 자영업·사업 종사자의 경우에 반대하는 의견이 상대적으로 많았으나 이들을 포함하여 어느 계층도 반대가 찬성을 압도하는 경우는 없다(응답자가 극소수인 농임어업 종사자 예외).

시민의 시각에서 진단할 때 객관적인 측면(간접적으로 은행 이용 관행, 직접적으로 토요일 은행 이용 관행)에서나, 주관적인 측면(도입에 대한 찬반과 불편사항 해결 가능성)에서 모두 은행의 주5일제 도입여건은 성숙되어 있음을 확인할 수 있다.

2. 금융산업 주5일제 도입에 관한 기업고객 면접조사 결과 분석

금융산업 주 5일제 도입여건을 은행 업무의 주요 수요자인 기업의 시각에서 평가해 본다. 은행이 국민경제의 혈액이라고 할 때 거론하는 대상은 주로 기업이다. 또한 기업의 어음이나 당좌, 대출, 외환 등 결제수요를 충족시키고 원활한 자금회전을 위해서 금융산업의 주5일제 도입은 모든 기업이 실시한 이후에 이루어져야 한다는 시각이 있다. 과연 기업들은 토요일 은행 업무가 이루어지지 않으면 상당한 지장을 받을 것인지 확인해 본다.

가. 조사 개요

종업원 8명의 소규모 개인기업에서부터 벤처기업, 대기업에 이르기까지 다양한 규모로, 무역업에서부터 여러 업종의 제조업에 이르기까지 다양한 산업부문을 포괄할 수 있도록 조사대상 기업을 선정하였다. 이번 조사에 참여한 노동조합이 위치하고 있는 시중 4개 은행의 주거래 기업들로서, 총 12개 기업에 대해 조사가 이루어졌다. 지방기업의 특성을 알아보기 위해 부산지역의 기업 4곳을 포함하였고 나머지는 모두 서울에 소재한 기업들이다. 주 6일 44시간제를 채택하고 있는 기업이 4개, 토요격주휴무제를 실시하고 있는 기업이 7개, 5일제를 실시하고 있는 기업이 1개 기업이다(<표 4-1> 참조).

질문 문항은 크게 다섯 부분으로 나누어진다. ① 업종, 종업원수, 매출액 등 자금사정, 근무형태, 은행거래와 관련된 기업 특성 등 조사대상 기업의 특징 ② 은행 이용현황과 이용업무, 이용빈도, 은행 방문 사유 등 은행 이용관행 ③ 토요일 은행업무 이용현황 ④ 은행의 주5일제 도입시 불편사항과 해결과제 ⑤ 도입전망과 은행에 바라는 사항 등 기타 사항으로 자금담당 부서장이나 관리책임자를 대상으로 면접을 실시했다.

<표 4-1> 기업고객 면접조사 대상자 및 특성

날짜	업체명	업 종	기업성격	종업원수*	주요 직종	피면접자	근무제도
6월 5일	A사	서비스 (광고,인쇄)	개인기업	14명	사무기획 인쇄제조	회계담당 과장	6일 44시간 (실노동시간 68시간)
	B사	서비스 (무역)	개인기업	10명	무역실무	회계담당 차장	6일 44시간 (실노동시간 약 70시간)
	C사	IT	벤처기업	80명	연구개발 사무관리	회계담당 대리	격주 5일제(연구직은 실질적 플렉서블타임제)
	D사	서비스 (무역)	개인기업	8명	무역	회계담당 부장 무역담당 부장	6일제(월차 이용 토요 순환휴무)
6월 8일	E사	제조업 (전기부품)	중기업	165명 (300명)	생산	회계담당 차장	격주 5일제
	F사	제조업 (전기)	대기업	600명 (4000명)	사무관리 생산	회계담당 부장	본사는 5일제 공장은 토요 격주휴무 또는 월 1회 근무
6월 9일	G사	제조업 (염색)	소기업	90명	사무관리 생산	회계담당 과장	44시간 6일제(실노동시간 66시간)
6월 21일	H사	제조업 (철강)	중기업	150명	사무관리 생산	회계담당 과장	격주 5일제
7월 5일	I사	제조업 (섬유)	대기업	190명(2년 전 550명)	사무관리 생산	회계담당 차장	비수기 격주휴무제. 성수기에 일요일 특근
	J사	제조업 (전기)	중기업	230명	사무관리 생산	회계담당 과장	격주 5일제
	K사	제조업 (신발)	대기업	300명(해외 11,000)	사무관리 생산	회계담당 과장	격주 5일제
	L사	제조업 (식품)	소기업	75명	사무관리 생산	회계담당 과장	6일제(토요 정상근무)

* 종업원 수의 ( ) 안의 숫자는 계열기업 전체 숫자 합한 규모

나. 기업고객의 시각 분석

1) 은행 이용현황

개인기업이나 종업원 10인 이하의 소규모 기업은 어음할인이나 공과금 처리, 결제나 수금 처리 등을 위해 은행을 방문해서 이용하는 경우가 많으며, 1주에 1-2번 또는 매일 이용하는 경우가 많으며 급여지급이나 국내 소액 결제 등의 업무는 인터넷뱅킹 등 전자금융을 보완적으로 이용하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 인터넷뱅킹을 보완적으로 이용하는 추세는 중대규모 기업에도 나타나는데, 인터넷 이용 집중시기에 연결이 잘 안 되는 문제 이외에 보안상의 문제는 심각하지 않은 것으로 나타났다. 다른 한편 소유경영자가 있는 기업의 경우 이 사람이 직접 자금조달이나 자금관리를 총괄하고 있어 인터넷 뱅킹 등 외부로 자금흐름이 드러나는 것을 꺼리는 경향도 있어 기업의 투명성 부족이 금융 정보화에 장애요소가 되는 일면도 있다.

종업원 100명 이상의 중규모 이상 기업의 경우의 이용 관행도 비슷하게 나타나며 인터넷뱅킹의 이용과 창구이용이 약 3:7 정도의 비율로 이루어지고 있는 것으로 드러났다. 중규모 이상 기업은 대출 편의나 위험 분산을 위해 주거래은행을 여러 곳으로 설정해 거래하고 있는 것으로 드러났다.

기업들이 은행창구를 방문하는 이유는 대출 협의나 어음할인의 신속한 처리, 외환업무 등 직접 방문이 필요한 업무를 처리하기 위함이며, 은행 직원과의 대인관계도 고려하는 것으로 나타났다. 집중적으로 이용하는 기간은 25일~말일이며 기업에 따라 세금정산, 물품대 지급 등의 업무가 10일에 집중되는 경우가 있는 것으로 나타났다.

외환업무는 주로 월요일부터 금요일까지 이루어지나 결제일자의 축소문제는 주요 거래 대상국의 은행과 기업들이 주5일제를 실시하고 있기 때문에 발생하지 않는 것으로 나타났다. 무역업분야에서 이런 관행은 정형화되어 있는 것으로 파악되어 외환업무의 공백지점은 발생하지 않는 것으로 드러났다. 은행관리자의 면접에서도 드러나는 것처럼 토요일의 외환업무 수요는 거의 없는 것으로 나타났다(다음 절 참조).

어음결제를 하지 않거나 최소한으로 억제하는 기업이 많아졌으며 구매카드의 사용

등 결제관행의 개선이 급속하게 이루어지고 있는 추세이다. 수금관행 개선 필요성에 대부분의 기업들이 공감하고 있기 때문에 이런 경향은 더욱 확대될 것으로 예상된다. 어음은 요일보다 날짜가 중요한 문제로 결제일이 은행 휴무일이면 자동 연장되며, 대부분의 기업이 결제일 이전에 할인을 해서 사용하거나 주거래은행과 사전 약정을 통해 처리하므로 은행 주5일제의 큰 걸림돌로 인식되었던 이 문제는 예상 밖으로 심각하지 않은 것으로 나타났다. 외환, 당좌, 어음 등이 관건이나 "주 5일제로 가면 주 5일제 패턴이 생길 수 있고 적응 가능"(G기업 자금담당 부서장 면접 결과)하다는 입장으로 요약할 수 있다.

2) 토요일 이용현황

토요일의 경우 자금이 급한 경우를 제외하고 대부분의 기업이 거의 은행을 이용하지 않는 것으로 나타났다. 대다수 기업에서 "토요일에는 자금 집행을 안 하는 것이 원칙"이라고 말한다. 토요일에 은행을 이용하는 경우는 "어음 결제일이 말일이자 토요일인 특별한 경우나 월급날과 겹칠 때뿐"이라는 응답이다. "실제로 보면 토요일 쉬는 회사가 많"으며, 거래업체가 쉬면 상대성이 작용해 거래가 이루어지지 않기 때문이다. 또한 월급날과 겹칠 경우 자금 여유가 없는 경우가 아니면 미리 지급하는 관행이 정착되어 있는 것으로 나타났다.

외환업무 등 외국과 거래관계가 많은 무역업종의 기업들은 시차관계 상 쉬는 날이 겹쳐 토요일은 이용 안하는 것이 업계 관행이며, 월요일 오후부터 금요일 오전까지 외환업무를 주로 처리한다. 그 밖의 기업들도 외환업무를 굳이 "시간에 쫓기는 토요일에 처리할 이유가 없"다고 한다. 은행 외환계 직원들도 환전 등 간단한 일을 보는 손님만 있을 뿐, 토요일에 외환 관련 중요 업무를 처리하는 사람이 없다고 말한다(3절의 은행관리자 면접결과 참조). 토요일에도 직원들의 외환업무 처리건수가 크게 줄어들지 않는 것으로 보고되는 것은 금요일까지 쌓아 논 외환관련 서류 처리를 토요일에 하는 경우가 있기 때문이라는 설명이다. "외환계는 지금 여건으로도 토요일에 쉬어도 될 정도"(은행관리자 면접 결과)라고 표현할 정도이다.

어음문제는 앞에서 설명한 바와 같이 큰 문제가 되지 않는다. 공과금의 경우에도 연체료 문제만 해결되면 굳이 토요일에 처리할 이유가 없다고 한다. 관공서나 공사에 납품할 경우 정해진 은행이 있어 기한 준수하는데 애로사항이 발생하지만, 모든 은행이 동시에 쉰다면 문제가 간단히 해결되며 근본적으로 공공부문이 토요휴무를 실시한다면 문제 자체가 생기지 않는다. 현재 25일부터 말일까지 어음결제 등 자금수급 업무가 폭증하는 시기가 토요일과 겹칠 경우 은행 업무가 마비되는 지경이라 효율적인 일처리가 안되며 선행 처리하는 경우가 대부분인 것으로 나타났다. 어음업무를 포함해 토요일 은행 이용 자체를 피하는 것이 기업체들의 관행으로 굳어져 가고 있는 상황이다.

그러나 염색, 전기 업종 등 노동집약적이며 경쟁이 치열한 업종에서는 토요일 상시체제로 운영되고 자금의 여유도 없어 금요일 늦게까지 수금하여 토요일 입금하거나 토요일까지 수금하는 경우가 발생하기도 한다. 그러나 수금과 결제를 합하면 동일한 결과가 발생하므로 모든 은행의 동시 휴무로 모든 기업에 동일하게 적용된다면 토요일 은행이용을 해야 하거나 서둘러 토요일에 입금해야 할 절박한 이유는 사라지게 된다.

3) 은행 주5일제 도입여건과 불편사항

기업들의 은행 이용관행이나 토요일 이용현황을 볼 때 은행 주5일제 도입에 큰 지장은 없는 것으로 판단된다. 거래업체와 업무를 하다보면 “실제로 토요일 휴무하는 회사가 많다”는 사실에 의외로 놀라는 정도이다. 격주휴무제를 실시하는 업체가 많아 서로 엇갈리는 경우가 자주 발생하고 이로 인해 일부 한계업종을 제외하고 토요일에 자금 거래를 하지 않는 것이 거래 관행으로 정착되어가고 있다.

토요일 은행 휴무 시 불편 여부는 “정책적 과제”이며 “(기업들의) 비효율적인 장시간 업무 관행의 문제”로 보며, 토요일 업무가 금요일 업무나 월요일 업무로 전환되어 정착되면 해결될 수 있다는 견해에 대부분의 기업고객들이 동조한다. “은행 업무가 상황 변화에 따라 미조정되면 해결될 것”이라며 큰 혼란이나 큰 변화 없이도 은행 토요휴무제가 정착될 수 있을 것으로 낙관적인 전망이 대세를 이룬다. 이런 낙관적인 태도는 “(자신 또는 주변 기업에서) 격주휴무제를 실시하고 나서 생산성이 더욱 높아졌”던

경험에서부터 비롯되며, “장시간 업무는 업무의 밀도를 매우 떨어뜨린”다는 사실을 체득한 결과이다.

정책적 과제란 i) 자금결제가 집중되는 월말이나 급여 지급일이 토요일과 겹칠 때 해결방안 ii) 공과금 등 정부대행 업무의 연체 이월의 문제이다. 이런 문제는 서로 주거래은행이 달라서 거래관계의 비대칭성이 발생하지 않도록 전 은행 동시 실시와 토요일 결제분이나 공과금 납기일의 자동연장제가 인정되면 정책적으로 해결된다.

전은행 동시 실시를 모든 기업고객들이 강조하고 있는데, 국민은행과 주택은행이 파업하고 다른 은행이 영업을 했던 시기에 어음할인 등 은행업무 처리에 혼란이 발생했던 점을 예로 들었다. 양 명절이나 2000년 Y2K 문제로 며칠간 은행업무가 이루어지지 않았을 때보다 혼란이 컸던 것은 전 은행이 휴무하지 않고 일부 은행만이 휴무했기 때문이었다. 은행 주 5일제 도입은 ‘전 은행 동시 실시’를 통해 이루어져야 한다는 사실을 확인해 둘 필요가 있다.

관공서나 공공기관과의 거래관계에서도 반드시 관공서 휴무가 전제될 필요는 없으며, 공과금에 대한 연체료 부과만 면제하는 간단한 조처로 쉽게 해결 가능하다.

업체간 관계에서 나타나는 어음 결제에 대해서도 “받을 업체는 금요일 받으려 하고 줄 업체는 월요일 주려하겠지만, 결국 토요일을 피해서 정착될 것”이라고 보았다. 좀 더 긴 기간을 놓고 보면 결국 줄 것과 받을 것이 일치하기 때문이다.

업계 관행으로 토요 격주휴무제도 거의 도입되지 않은 업종에 속한 기업에서도 동종 업종내 기업은 휴무를 동시에 실시하는 경향이며, 오히려 “은행이 먼저 (주5일제를) 하면 따라하게 될 것“이라는 견해를 보인다. 대부분의 제조업체에서는 ”야근, 철야 등이 다반사로 이루어지기 때문에 제조업이 먼저 하기는 힘들고 관공서, 은행이 시행하면서 토요일 결제처리와 관련 제재조처만 없으면 가능하다”고 한다. “은행이 쉬면 영업일이 아니라서 연체로 처리 안되고 따라서 영세업체도 큰 불편 없을” 것이라는 판단이다. 설날, 추석에 연휴가 5일이 될 때 “사전에 협력업체와 협조해서 처리하고 있”는 것처럼, 예측 가능한 일이기 때문에 사전 조정이 이루어질 수 있다. 외환의 경우에도 “주 5일제 실시할 때 외국 송금의 경우 1일 앞당겨질 때 문제가 있는 정도”이며, “송금일정의 미조정만 이루어지면 해결”된다고 본다.

결론적으로 “토요일 은행 휴무한다고 해서 기업 쪽 불편은 없다. 은행원에 대한 상대적 박탈감은 있을 것”이라고 보는데, 은행 주5일제의 장애요인은 객관적 업무 수요에 기인하는 것이 아님을 알 수 있다. 오히려 타 산업부문 종사들의 주관적인 거부감에서 비롯되는 것이 아닌가 하는 판단이 들 정도이다. “격주휴무제를 실시하고 있어 (은행의 토요휴무에도) 쉽게 적응이 가능”할만큼 주5일제에 대한 우리 기업들의 적응력도 많이 커졌다고 결론지을 수 있다.

4) 도입전망과 은행의 과제

(가) 도입전망

앞에서 지적한 대로 은행 주5일제 도입의 객관적 걸림돌은 거의 없으며 부수적으로 남아있는 문제도 바로 해결될 수 있는 사안이다. “전제조건만 갖추면 문제없다”는 긍정적인 반응이 대부분을 차지한다. 하지만 “전반적 사회적 추세는 5일제로 가고 있다. 다만, 은행은 서비스업이기 때문에 고객 반발이 있을 수 있다”는 견해에 주목할 필요가 있다. “일반인들의 반감이 문제”라는 지적이다. 국민 설문 결과 분석에서 보았듯이 자영업자와 사업 종사자, 주부에서 부정적인 반응이 상대적으로 많았다. 그러나 전반적으로 은행 5일제 도입에 대해 부작용을 해소하는 수준에서 도입하는데 대해 대체로 동의하는 편이다. “은행 먼저 휴무제 도입하면 나중에 (기업에도) 확산될 것이다”는 은행의 선도적 기능에 주목하는 견해도 다수 존재했다는 사실은 금융부문이 사회 전반적인 주5일제와 노동시간단축 도입을 위한 선도적 위치와 기능을 담당하고 있음을 확인시켜준다.

면접이 이루어진 시점은 주5일제와 노동시간단축에 대한 정부의 가시적인 움직임이 나타나기 이전이어서 은행만 먼저 주5일제를 실시하는 것에 대한 전망을 물었다. 사회 전반적으로 도입된다고 할 때 예상되는 문제점은 더욱 줄어들 것이고 은행 5일제에 대한 일반고객들의 거부감과 저항감도 거의 사라질 것이다. ‘은행부터’ 실시해야 한다는 원칙은 이 시점에도 여전히 유효하다.

(나) 남은 과제

자동화코너 이용이 늘어날 것이므로 타은행 카드 입출금시(365일 코너 등) 수수료 인하나 폐지, 휴무시 수표 발행 편의 제공, 자동이체를 용이하게 하는 방법, 수수료 인하 등이 필요하다는 견해가 많았다. 토요일 어음이 자동연장되면 지급 신청은 하지만 지급은 안하고 다음 주 월요일로 연장되는데, 월요일 은행이 열자마자 바로 찾을 수 있는 체제를 갖출 필요가 있다는 지적도 나왔다. 일부지만 영업시간 연장이 필요하다는 견해도 있었다. 금요일 오후 늦게 처리하다 놓치면 토요일, 일요일 거쳐 월요일에나 완결지을 수 있기 때문에 금요일이나 은행 업무가 많이 몰리게 될 월요일에도 4시 30분을 넘어서까지 처리할 수 있도록 하자는 견해를 제시하기도 한다. 이 경우에도 단골 기업고객의 업무를 4시 30분 넘어 5시까지 처리해주고 있는 것이 일선 영업점의 현실이라는 사실도 인정하고 있다.

은행업무가 폭주하는 25일 등의 날짜에는 사람이 너무 많아 일처리가 지연되어 불편이 많다는 반응이다. 주5일제가 도입되면 월요일의 상황이 항상 이럴 수 있기 때문에 대책이 필요하다. “은행이 바쁠 때면 기업창구가 없어진다. 개인/기업/우수기업별로 창구별 관리가 잘 이루어지지 않으며, 기업창구가 따로 있다가도 바쁜 시기가 되면 틀이 깨진다”고 불편을 호소한다. “친절도는 많이 향상되었으나 시간 지체가 많은” 것이 문제라고 지적하며, “인원 감축이 많아서 그런지 창구업무를 보는데 시간이 많이 지연되어 문제가 심각하다”는 의견에 귀기울여보아야 한다.

3. 은행관리자 면접조사 결과 분석

금융산업 주 5일제 도입여건을 은행 관리자의 시각에서 평가해 본다. 일반 직원들이나 고객들의 반응과 견주어보면서 사용자의 입장에서 은행의 주5일제를 어떻게 평가하는지 확인해 본다.

가. 조사 개요

금융산업노동조합에 속한 4개 지부노조가 이 연구작업에 적극 동참했고 4개 지부가 위치한 은행의 관리자들의 면접을 실시했다. 애초 인사관리부서장에 대한 면접을 하려 했으나 1개 은행을 제외하고 대부분 기피하는 바람에 그와 비슷한 위치에 있는 관리자의 면접으로 대체하기도 했다. 또한 정보화, 외환, 기업고객, 영업시간 종료 후 고객업무 등 영업부문별 또는 업무영역별 파악을 위해 해당 부문의 관리자에 대한 면접을 부가 실시하였다.

질문 문항은 크게 다섯 부분으로 나누어진다. ① 토요일 휴무 여건 진단, 휴무시 발생할 수 있는 문제점, 휴무시 불편사항 해소 가능성 등 주5일제 도입 여건 ② 인건비 절감, 경비절감, 업무의 효율화와 선진화, 생력화 관련성 등 토요일 휴무의 효과 ③ 전면도입 방식과 단계적 도입 방식의 비교, 인건비 억제 방안에 대한 복안, 영업시간 연장 등 관리자의 입장에서 본 주5일제 적절한 시행방안 ④ 인건비 등 비용측면, 은행의 선행도입 방안, 전반적 노동시간단축과 연관성, 정부나 경영진의 의지, 노사협상에 대한 전망 등 주5일제 도입의 촉진/장애 요인 ⑤ 개인적 견해를 비롯한 보충 질문

나. 은행관리자의 시각 분석

은행 관리자에 대한 면접조사 결과를 바탕으로 이들의 시각에서 은행 주5일제 도입 여건을 진단한다.

1) 주5일제 도입여건

“일부 토요일 은행 이용이 필요한 업체나 개인에 대한 고려”를 강조하는 말에서 드러나듯 대다수의 기업이나 개인에 관련된 문제는 아니다. 시민 의식조사나 기업고객 면접조사에서도 마찬가지 결과가 드러났다. 기업고객 면접조사에서 어음, 당좌, 외환

등 결제와 관련 문제의 소지가 있지만, 심각한 문제라기보다 이행과정의 관행 정착상의 문제이며 정책적으로나 은행 업무의 미조정으로 충분히 대처할 수 있는 것으로 평가된다.

은행이 먼저 나서서 휴무를 하겠다고 하기는 어렵지만, “정책적으로 기업과 동시에 시행한다면 별로 문제가 되지 않”는다고 한다. 은행 휴무로 일부지만 불편을 느끼는 기업이나 개인에게 큰 문제는 생기지 않지만, 고객관계를 고려할 수밖에 없는 은행 입장에서 새로운 제도 정착과정에서 생기는 이들의 불만을 고스란히 떠안기는 부담스럽다는 생각이다.

외환 분야에서는 동남아를 비롯한 대부분 국가의 은행이 토요 휴무를 하므로 토요일에는 외환 업무가 오히려 일어나지 않는다. 오랜 시간의 시차로 인한 결제 지연의 문제는 서로 “이해의 문제”라고 할 수 있다. 토요휴무가 일반화된 것이 은행업의 국제관행이므로 토요휴무를 하지 않는 우리의 경우가 오히려 특수한 예라고 할 수 있다. 실제 외환업무 종사자들은 다른 요일에는 시간외노동에 시달리지만, “토요일에는 정작 업무가 별로 없는 실정”이라고 한다.

“어음 교환제도의 해결 필요성”을 강조하기도 하는데, 자동연장제라는 보완책이 있으며 이와 함께 근본적으로 불합리한 어음제도의 폐기를 촉진하는 효과도 있는 것으로 보인다. 자금거래관계의 합리성과 투명성을 높이는 과정으로 이어질 수 있으며 실제 이런 변화가 확산되고 있다. 자금사정이 급해서 하루라도 빨리 찾을 필요가 있는 개인이나 기업도 제도 적응의 문제이다. 전은행 동시 실시가 이루어지면 모두에게 동일한 기준이 제시되므로 이에 적응하는데 따른 혼란은 크게 발생하지 않을 것이다.

자동화기기나 정보화의 확산이 창구업무를 대체하는 효과에 대해서는 불투명하지만, 은행 휴무시 은행 업무를 처리하는 데 유용하게 활용된다는 점은 분명하다. 토요일의 불편사항이라고 하면 정상업무 시간 종료 후에 기기 고장이나 서버 이상 문제를 대처하는데 어려움이 따른다는 점이다. 이에 대한 보완방안이 마련되고 최신형 장비로의 교체나 설비 확대가 병행되면 이용의 편의가 증진되어 휴무에도 은행 업무를 해결하는데 불편이 줄어들게 된다. 토요일 오후, 일요일, 공휴일을 위해 활용되고 있는 고객센터를 확대 개편해 전자 금융을 하지 못하는 사람에게 고객 센터가 대신 담당해 주

는 방안을 고려해볼 만 하다.

종합적으로 볼 때 “사회적 여건이나 성숙도”가 관건인데, 토요일 업무 자체가 사라지고 있고 사람들의 의식도 토요일에 업무를 처리하지 않는 경향이 확산되면서 토요휴무의 여건은 증진되고 있는 것은 분명하다. 다른 한편 여전히 토요일 업무에 매달리고 있는 부문도 있지만 거래관계를 통해 토요일 자금결제 관계가 제대로 이루어지지 않음을 인식하게 되면서 아예 토요일 은행 업무 처리를 예상하지 않는 방향으로 전환하는 경우가 확산되고 있다. 토요휴무라는 결절점을 어느 시점에서 선택할 것인가에 대해서는 확신하고 있지 못하지만, 그 방향의 선택으로 나아가고 있다는 사실도 분명히 인식하고 있다.

2) 토요일 휴무의 효과

토요일 휴무는 비용절감 차원의 효과를 갖는다. 중식비나 교통비 등의 인건비 절감 효과도 나타난다. 이에 대해서 노동시간단축에 따른 비례적인 또는 일부분의 임금감소가 수반되지 않을 경우, “인건비 압박으로 수익성이 감소”하며 “매출감소로 수익성이 감소”한다는 견해를 제시하기도 한다.

인건비 증가는 생산성향상을 통해 상당 부분 극복 가능하다. 은행산업은 노동시간에 따라 임금이 결정되는 것이 아니므로 시간당 임금이 올라가고 인건비가 상승하여 은행의 경쟁력인 떨어진다는 주장은 근거가 없다. 줄어든 하루의 일은 사라지는 것이 아니라 나머지 요일에 분산된다. 업무의 밀도가 높아질 수 있다. 오히려 급격한 인원감축으로 인해 업무량이 크게 늘어난 상태에서 과도한 노동강도를 걱정해야 할 것이다. 또한 늘어난 여가는 은행업의 향후 발전방향과 관련해서 업무의 복잡성이 증대하고 이에 따라 은행원에게 요구되는 새로운 지식의 습득과 교육훈련에 유용하게 활용될 수 있다. 은행업은 장치산업이면서 동시에 전형적인 인재산업으로서 생산성 향상의 기반은 높은 자본력과 전산 인프라 및 은행노동자의 업무수준에 달려 있다.. 토요휴무제 시행으로 인해 자기 개발욕구가 높아지고 이에 따라 고도의 금융기법이 확산되어 생산성이 향상되는 계기가 될 것이다. 아울러 근무의욕이 증대되는 등 질적인 노동생산

성은 비약적으로 증가할 수 있다.

한편 비용절감 효과도 무시할 수 없다. 이번 조사에 참여한 4개 시중은행의 전기, 전화, 수도, 연료, 차량유지, 차량유류비 6개 항목에 걸친 경비의 토요 휴무에 따른 절감효과를 살펴보면 100억-130억에 이른다.[27] 또한 은행권 전체적으로 중식대 351억원, 교통비 201억원 절감효과가 나타난다.[28]

일부 은행만이 아니라 전은행이 동시에 주5일제를 실시할 때 매출은 감소되는 것이 아니라, 다른 요일도 고객이 분산되므로 이 전제는 성립하지 않는다. 외국계 은행과의 경쟁관계도 문제가 되지 않는다. 외국계 국내진출 은행에 대한 전화 면접조사의 결과 국내진출한 지점에만 주5일제가 시행되지 않는데 이는 한국의 은행 영업일에 따라야 하기 때문이라고 한다. 국내 은행이 5일제를 시행하면 언제든 따라할 준비가 되어 있는 것으로 진단된다.

3) 주5일제 적절한 시행방안

전은행 동시 실시의 필요성은 기업고객의 조사에서도 드러났듯 시행방법상의 필수 불가결한 요소임이 확인되었다. 격주근무제나 순환근무제 등은 은행 여건상 바람직하지 않다고 응답했다. 업무의 연속성 때문에 모든 은행이 동시에 또한 전지점, 전직원이 동시에 쉬는 방안이 적절하다. 또한 격주 토요휴무제는 제도적 혼란이 완전휴무제보다 더 클 수 있다는 점에서 바람직하지 않은 것으로 나타났다.

4) 주5일제 도입의 촉진/장애 요인

은행업을 둘러싼 객관적 여건 상의 장애 요인은 크지 않다는 데 대해 은행 관리자

---

27) 4개 은행의 경비총액은 751억이며 절감액은 751억(경비 총액)/298일(영업일)*51일(토요일)*80% 또는 100%(차감효과)로 계산하면 102억-130억에 이른다.

28) 중식대 절감액 = 98,837명(직원수) × 7,000원(단가) × 51일(토요일). 교통비 절감액 = 98,837명 (직원수) × 4,000원(1일 비용) × 51일(토요일)

들의 의견도 동의를 표시했다. 문제는 사회여론이나 타산업과 연계 문제라고 밝히고 있다. 그러나 사회여론도 주5일제 실시하는 데 대해 긍정적인 분위기가 확산되고 있다. 단지, 은행업이 먼저 시행하는데 대해 은행 경영자들이 부담을 느끼고 있는 것으로 보인다. “정부 시책이라면 따를 수 있을 것”이라는 말에는 이런 고민이 묻어난다. 정부가 확실한 의지를 표명하지 않으면 은행 경영진들이 독자적으로 결정할 수 없는 경영자율성의 한계를 느끼게 한다. 문제는 정부로 넘어간다.

정부가 주5일제에 대해 확실한 의지를 가지고 있는지 여부는 은행업에서 먼저 시작되어야 긍정적인 연쇄효과를 유도할 수 있다는 사실을 인정하고 은행업을 선도부문으로 설정하는지에 따라 판단할 수 있다.

제5장 결 론

1. 전사회적 노동시간단축과 금융산업 주5일제

노동시간단축은 한국사회의 미래를 위한 선택이다. 신자유주의 유연화가 초래하는 양극분해된 사회에 대한 전략적 대안이라는 의미에서 또한, 사회적 부를 공정 분배하는 사회적 연대를 실천하는 노동의 선택이라는 점에서다. 금융부문의 노동자들은 이 선택의 중심부에 있다. 금융부문의 노동시간단축, 주 5일제의 도입은 인력감축 중심의 구조조정의 상처를 딛고 금융산업의 진정한 구조개혁을 촉진하는 초석이 될 수 있다. 아울러 한국사회 시스템을 개혁하는 데 국민경제의 중심축으로서 금융부문이 그 단초를 열어갈 수 있는 사안이다.

금융부문의 주 5일제 도입은 금융부문 노동자들의 과도한 노동시간을 줄여 노동조건 개선과 삶의 질 향상에 기여하는 것으로부터 전사회적 노동시간단축을 촉진하여 사회경제시스템의 개혁과 사회 구성원 전체의 삶의 질 향상으로 이어주는 역할에까지 포괄적인 의미를 갖는다. 무엇보다 '금융으로부터, 주 5일제로부터'라는 구호는 현재 노동시간단축 도입 논의의 미래를 점칠 수 있는 핵심적인 사안이다.

2. 도입여건 진단

도입여건에 대한 진단에서 고려할 점은 ① 기업고객의 면접조사에서 드러난 것처럼 기업의 다양한 결제수요를 충족하는데 토요휴무가 걸림돌이 되는가? ② 시민 의식조

사에서 드러난 것처럼 시민의 불편은 없고 또 해결가능한가? ③ 직원들의 설문조사에서 나타난 것처럼 토요휴무가 업무에 지장을 초래하지 않는가? ④ 관리자 면접조사에서 특징적으로 다루어질 문제로 관리자들이 판단으로도 과연 타당성이 있으며 또 다른 고려사항은 없는가? ⑤ 정보화가 미치는 영향이 긍정적인가?로 요약할 수 있다.

드러난 결과는 다음과 같다.

① 기업고객의 입장에서 전 은행 동시 실시를 통한 결제일 자동연장, 공과금 만기 자동연장 등이 실현된다면 객관적인 걸림돌은 없는 것으로 드러났다. 외환업무의 경우 현재 여건으로도 전혀 문제가 없으며 토요일 은행업무 자체를 피하는 경향이 정착되고 있어 은행업무 수요 자체가 사라지는 추세이다. 다만 자금사정이 열악한 한계기업의 경우에 다소 문제가 있으나 관행 정착과정에서 해소될 수 있는 수준으로 평가된다.

② 시민 의식조사 결과에서 드러난 것처럼 시민의 시각에서 객관적으로나 주관적으로나 은행 토요휴무제의 걸림돌은 없으며 다소 발생할 것으로 예상되는 불편사항에 대한 사전 조처를 마련할 때 도입하는데 전혀 무리가 없다. 노동시간단축의 혜택으로부터 소외되기 쉬운 계층들의 정서적 거부감이 다소 존재하는 점을 고려해 대일반고객 업무 관행의 개선을 위해 노력할 필요가 있다.

③ 직원들의 설문조사에 드러난 것처럼 은행 직원들은 과도한 노동시간에 시달리며 휴식시간 확보를 절실히 필요로 하고 있으며 업무 관행을 볼 때 토요 휴무가 업무에 지장을 초래하지 않는 것으로 드러났다.

④ 관리자의 시각에서도 은행 내부적으로는 토요일 업무가 효율적이지도 않고 반드시 필요할 이유도 없지만, 정부의 의지가 관건으로 작용하기 때문에 내적으로 해결될 수 없다는 시각을 보인다.

⑤ 금융산업의 정보화 동향에 있어서는 지속적으로 증가되고 있는 업무자동화 경향과 CD/ATM 등 창구자동화 기기와 인터넷뱅킹 등 전자금융의 급속한 확산을 들 수 있다. 특히, CD/ATM 네트웍은 이미 세계적인 수준에 있음을 살펴볼 수 있었다. 이러한 정보화 경향은 '고객 불편을 최소화할 충분한 인프라 구축'이라는 주5일제 도입의 중요한 전제조건 중 하나가 충족되고 있음을 나타낸다.

마지막으로 고려할 사항은 정부의 시각이다.

3. 관건은 정부의 시각교정이다

은행 내외적인 여건은 상당히 성숙되어 있다. 은행 업무나 이용관행의 특성상 객관적으로 주5일제 실시에 큰 걸림돌은 없다. 시민들이나 기업들의 주관적 의식도 호의적이다. 그런데도 정부는 금융산업 특히, 은행업이 갖는 전략적 위상 때문에 은행 주5일제 도입에는 신중을 기해야 한다는 시각을 갖고 있다. 과연 근거가 있는 말인가?

가. 정부의 시각

금융감독위원회는 기본적으로 민간부문이므로 노사자율에 맡기는 것이 원칙이지만, 금융부문이 선행하는 것은 신중한 접근이 필요하다는 입장을 밝히며 은행 및 보험업종은 선행이 곤란하지만, 증권업은 큰 문제가 없을 것이라는 견해를 제시하고 있다(노사정위원회 자료집, 2000.10).

재정경제부는 금융기관의 의견을 취합한 결과, 금융기관의 토요휴무제 시행은 타부문과 보조를 맞추는 것이 바람직하며, 그 근거로 경제전반에 있어서 '영업상 기간 불일치'에 따른 불편이 야기된다는 점을 들고 있다. 금융기관만 토요일휴무를 하는 경우 생산·판매관련 영업(주6일)과 결제영업(주5일)간 영업상 기간 불일치 문제가 발생한다는 것이다. 금융기관만 토요휴무를 시행하기 위해서는 기업·은행간 B2B 확대, 인터넷 뱅킹의 대중화, 자동화기기의 확충 등 고객 불편을 최소화할 충분한 인프라 구축이 전제될 필요가 있는데, 현시점에서는 아직 시기상조로 보고 있다. 그리고 토요일휴무제에 따른 근로시간 단축은 실질적으로 시간당 실질임금의 인상을 의미하여 생산성 증가가 수반되지 않는 한 인건비 상승으로 인한 비용증가가 초래되어, 금융산업의 경쟁력 저하요인으로 작용할 가능성이 있다고 본다. 아울러 금융기관의 선도적 실시는, 타부문과의 기간불일치문제 등으로 금융부분과 실물부문의 조화를 해칠 우려도 있다(노사정위원회 근로시간단축특위 제28차회의 자료, 2001.4.26)는 입장을 밝히고 있다.

은행연합회는 금융기관만의 법정근로시간단축은 경제활동 전반에 불편을 초래하기 때문에 타업종과 보조를 맞추는 것이 바람직하다는 정부의 시각과 동일한 입장을 보인다. 판매자 입장에서 판매대금 은행예치 불가(기회손실 발생, 자금보관에 따른 위험발생), 수출자 입장에서는 토요일 물품선적시 월요일 네고(기회손실 발생), 구매자 측면에서는 결제자금 1일전 준비(기회손실 발생, 자금보관에 따른 위험발생), 수입자 측면에선 토요일이 수입결제 만기일인 경우 1일 선결제(기회손실 발생) 등의 기회손실을 강조한다. 아울러 국세청, 법원 등 공공기관의 업무지장을 초래하며, 기존 휴가제도 존속시 인건비 부담이 가중된다(노사정위원회 제출자료, 2000.9.21)는 견해도 빠지지 않는다.

나. 정부의 '영업상 기간불일치' 주장에 대한 반론

1) 금융기관만 주5일제를 실시한다는 가정의 한계

이미 상당수의 기업들은 금요일이면 자금처리를 마감해온 사실들이 은행 기업고객들을 대상으로 한 면접조사에서 확인할 수 있었다. 기업들은 자금이 급한 경우를 제외하고는 토요일 은행 거래를 하지 않고 있으며, 토요일에도 은행을 이용하는 경우는 어음결제일이 토요일인 특별한 경우나 직원 월급날인 경우가 대다수라는 것이다.

또한, 상당수의 기업들이 이미 토요일에 휴무를 실시하거나, 거래 상대방이 토요휴무제를 시행함으로 인해 쌍방간의 자금거래가 일어날 개연성이 그만큼 줄어들고 있다. 최근 조사에 의하면 국내 매출액 순위 100대 기업중 73%가 토요휴무제를 실시중인 것으로 알려지고 있다. [29]

---

29) 매출액 순위 100대 기업을 대상으로 조사한 결과 이미 73%가 매주 또는 격주로 토요휴무제를 실시하고 있는 것으로 나타났다. 특히 최근 분위기와 맞물려 포항제철이 관련법이 개정되는대로 곧바로 주5일 근무제를 시행키로 한데 이어 쌍용자동차도 노사협상을 통해 주5일 근무제를 도입키로 하는 등 주5일 근무제 도입이 급류를 타고 있다. 금융권을 제외한

따라서 이러한 현실을 반영할 경우 금융기관만 토요일 휴무제를 실시하는 경우를 가정하고, '영업상 기간불일치'를 주장하는 것은 현실을 도외시한 무리한 주장이다.

2) 비현실적인 수출입업자의 기회손실 논리

이미 상당수의 수출입 업체는 토요일 외환업무를 거의 하지 않고 있음을 기업자금 담당자 면접조사결과 확인할 수 있었다. 즉, 결제, 개설, 네고업무 등을 금요일이나 월요일에 처리해 온 것이다.

결제를 위한 통지(notice)는 영업일 기준이므로 기업에게 페널티 없이 조정을 할 수 있는 상황이며, 토요일에 결제를 하게되더라도 외국은행이 토요일 업무를 하지 않는 관계로 케이블은 어차피 월요일에 처리하게 되어 있다. 유산스의 경우에도 수입신용장 개설시 만기일이 영업일이 되도록 조정하게 되므로 현재 방식과 달라질 것이 없다.

또한, 금융 EDI(Financial Electronic Data Interchange) 등이 점점 확대되어 가는 추세이기에 토요일 은행영업을 하지 않기 때문에 수출입업자에게 기회손실의 문제가 있다는 주장은 현재의 기업현실을 제대로 반영하지 못하고 있는 것이다.

3) 휴무일 결제수단 및 자금보관 방법의 다양화

토요일 휴무시 토요일과 일요일 양일간의 자금보관에 문제가 있다는 주장이 제기되지만, 이 또한 다양화된 결제수단이나 보관방법을 간과한 주장이다.

세계 최고수준의 CD/ATM 네트웍을 이용해 휴무일에 관계없이 필요한 현금입출금

매출액 순위 100대 기업중, 토요 휴무를 도입중인 기업은 73곳(73%)으로 집계(8월 12일 '월간 현대경영' 참조) 되었다. 이를 세부적으로 살펴보면 ① 삼성물산, 삼성전자, 대우, LG상사 등 66개사가 토요 격주 휴무제, ② LG칼텍스정유와 LG칼텍스가스, 모토로라반도체통신 등 3개사가 토요 매주 휴무제, ③ 현대석유화학 등 4개사는 연월차 등을 사용하는 방법으로 토요후무를 실시하고 있었다. 또한, 100대 기업의 토요휴무 도입 비율을 연도별로 보면 지난 96년 50%, 99년 68%, 2000년 73%순으로 나타났다. (2001.8.12 연합뉴스 자료)

을 할 수 있으며, 수백만원이하의 소액거래라면 휴무일이라도 신용카드로 통한 결제가 가능하다. 거액의 경우도 자동화기기 또는 인터넷뱅킹 등을 통해 언제라도 자금이체처리 할 수 있는 등 결제수단이 충분히 다양화되어 있다.

이와 더불어 보관방법에 있어서도 ATM기나 야간금고를 통해서 현금입금이 가능하며, 현재도 공항이나 시장가 점포 등 특수근무지로 인정되는 곳은 별도로 운영하고 있음을 감안할 때, 보관방법이 이미 충분히 다양화되고 있음 알 수 있다. 이는 결국 거래주체의 기대(expectation)의 문제에 불과하다.

다. 정부의 '고객불편 최소화할 인프라 미비' 주장에 대한 반론

이미 은행들의 정보화 정도는 세계적인 수준에 도달해 있다. 그러한 근거로서 3장에서 도출한 여러가지 정보화동향을 제시할 수 있다. 인구대비 세계 3위권, 절대대수기준으로 세계 5위권의 CD/ATM 네트웍은 은행산업이 충분한 인프라를 이미 구축하고 있음을 나타내고 있다. 또한 2001년 6월 현재 국내 인터넷뱅킹 등록고객수는 743만명이며, 이중 기업고객도 23만개에 달하고 있으며, 2001년 6월중 인터넷뱅킹을 통한 이용건수도 7,491만건으로 최근 1년간 500%정도의 폭발적인 성장을 하고 있다. 또한, 창구업무를 제외한 업무자동화비율도 꾸준히 증가하여 전체업무 대비 창구업무비율이 20~25%대로 낮아지고 있으며, 이러한 추세는 지속되고 있다.

따라서, '금융기관 토요휴무를 실시하기 위해서는 기업·은행간 B2B 확대, 인터넷뱅킹의 대중화, 자동화기기의 확충 등 고객불편을 최소화할 충분한 인프라 구축이 전제되어야 하나, 현재로서는 시기상조'라는 정부의 주장은 이미 설득력을 상실하고 있다.

라. 일본 노동시간단축 사례에서의 금융부문의 선도적 역할

80년대 후반, 일본의 거대한 무역흑자와 장시간근로(로 인한 불공정경쟁)에 대한 국

제적 비판이 고조되고 있었다. 오일쇼크이후 10여년간 저성장기 지속에도 불구하고 1,000억달러 이상의 대외무역 흑자를 기록하였으며, G5국가와의 연간 총근로시간 격차가 200~500시간에 이르게 된 것이다. 이에 따라 일본 정부는 이러한 국제적 압력을 벗어나고, 근로자 삶의 질과 복지를 향상시키려는 목적으로 노동시간단축을 추진하게 되었다.

87년 일본은 노동기준법을 개정하여 기준근로시간을 88년 주46시간, 91년 주44시간으로 개정하였다. 93년의 노동기준법 개정으로는 94년 4월부터 주40시간으로 법정노동시간을 단축하되 3년 유예조항과 97년부터 전면 시행, 99년 3월까지 지도기간 설정 등의 내용을 포함하였다.

그러나 일본의 경우 87년 노동기준법 개정이후 이러한 법개정이 실 근로시간 단축으로 연결될 수 있도록 하기 위해, 국가공무원이나 금융노동자들의 노동시간 단축을 추진하는 구체적 조치를 취하였다. 89년 1월부터는 국가공무원의 격주 주휴2일제, 90년 2월부터는 금융기관의 완전 주휴2일제, 92년 5월부터는 국가공무원의 완전 주휴2일제를 실시하였다. 결과적으로 '금융부문 노동자 → 국가공무원 →일반 노동자'의 순서로 노동시간단축이 이루어지도록 선도하여 나간 것이다.

일본의 노동시간단축은 주40시간으로 법정노동시간이 단축되기 4년 전부터 이미 금융부문을 중심으로 주5일제를 도입한 것이다. 우리의 금융거래 관행은 일본과 유사한 점이 많다. 따라서 주5일제를 도입하는 방법 측면에서도 금융부문에 선도적 역할을 부여한 일본정부의 정책적 결정을 충분히 검토하고 반영할 필요성이 있는 것이다.

4. 주5일제는 은행업으로부터

은행업을 비롯한 금융산업에 주5일제를 도입하는데는 아무런 걸림돌이 없다. 시민, 기업고객, 은행 직원, 은행관리자 모두 약간의 편차는 있지만 도입여건의 성숙 정도가 높다는 입장을 보여준다. 단지 정부의 결단만이 남아있을 뿐이다. 경제관련 부처는 은

행업의 주5일제 실시에 대해 불충분한 근거를 바탕으로 노동시간단축에 대한 부정적 태도를 그대로 대입하고 있는 인상을 준다. 은행업에서 주5일제 실시를 하지 못할 이유란 새로운 제도에 대한 적응과 정착과정에서 벌어지는 일부의 불안심리와 일시적인 불편을 과잉해석하는 주관적인 자세가 문제이지, 객관적인 도입여건의 미성숙 때문은 아니다.

한편 금융산업의 노동시간단축은 전사회적인 법정노동시간단축의 효과를 극대화하기 위해 우선적으로 도입되어야 할 사안이다. 하지만 법정노동시간단축 이전에라도 이를 추동하기 위해 산업 차원에서 선구적으로 시행될 수도 있다. 노동시간단축은 금융산업으로부터 시작되지 않으면 그 의미나 효과가 반감된다. 극복해야 할 과제와 반대하는 논리는 동전의 양면과도 같다. 금융부문은 “국민경제의 혈액”과 같은 존재이다. 노동시간단축과 이로부터 비롯되는 새로운 사회상을 긍정할 것인가, 부정할 것인가?

‘노동시간단축은 금융산업으로부터, 주5일제와 함께’

부 록

Ⅰ. 금융산업 주5일제 도입여건에 대한 금융노동자 실태조사 결과·1
Ⅱ. 금융산업 주5일제 도입여건에 대한 국민 여론조사 결과·32
Ⅲ. 은행 주5일제 도입관련 기업고객 면접조사 개요·83
Ⅳ. 은행 주5일제 도입관련 은행관리자 면접조사 개요·86

【부록 Ⅰ】

금융산업 주5일제 도입여건에 대한 금융노동자 실태조사 결과

< 목 차 >

1. 조사의 개요 · 3

1) 조사의 목적 ····· 3
2) 조사의 내용 ····· 3
3) 조사의 설계 ····· 3
4) 자료처리 및 분석 ····· 3
5) 표본의 특성 ····· 4

2. 조사결과의 요약 · 5

3. 조사결과의 분석 · 9

1) 법정 노동시간 초과 정도 ····· 9
2) 평일 평균 퇴근시간 ····· 10
3) 토요일 평균 퇴근시간 ····· 11
4) 휴일근무 횟수 ····· 12
5) 시간외 근무수당 수령 정도 ····· 13
6) 시간외 근무의 주된 원인 ····· 14
7) 업무자동화 추진 이후 업무량 변화 여부 ····· 15
8) 업무량이 감소하지 않은 이유 ····· 16
9) 연월차 휴가 사용 빈도 ····· 17
10) 연월차 외 휴가 사용 빈도 ····· 18
11) 은행 주5일제 도입 여건 ····· 19
12) 노동법 개정과 금융산업 주5일제 상관관계 ····· 20
13) 주5일제에 따른 업무 조정 가능성 ····· 21
14) 주5일제 시행의 장애요인 ····· 22
15) 토요일 창구내점고객수 변화 정도 ····· 23
16) 토요 업무의 금요일 또는 월요일 처리 가능 정도 ····· 24
17) 토요휴무 활용 방안 ····· 25

4. 설문지 · 27

1. 조사의 개요

[redacted]

본 조사는 한국노총이 금융노동자를 대상으로 금융산업의 주5일 노동제 구현 가능성을 파악해 보기 위한 목적으로 실시하였다.

2) 조사 내용

① 금융노동자의 일반적인 노동실태
② 주5일 노동제에 대한 인식정도 및 주변여건
③ 주5일 노동제 구현방안

3) 조사설계(Research Design)

① 표본설계(Sample Design)

차 원	내 용
(1) 모 집 단	2001년 6월 현재 은행에 재직중인 정규직 직원
(2) 조 사 기 간	2001년 6월 22일 ~ 7월 4일
(3) 표 본 크 기	1778명
(4) 표본추출방법	지역/은행/본지점별 할당 무작위 추출법
(5) 자료수집방법	자기기입식 질문지법
(6) 표 본 오 차	95% 신뢰수준에 ± 2.3%

4) 자료처리 및 분석

① 자 료 처 리

수집된 자료는 EDITING ⇨ CODING/PUNCHING ⇨CLEANING의 과정을 거쳐 SPSS 통계프로그램을 이용하여 처리하였다.

② 분 석

각 문항에 대한 백분율을 계산한 다음, 각 문항에 대해 사회인구학적 변수별로 분석을 하여 제표를 만들었다.

<u>사용된 인구사회학적 변수</u>

① 성 ② 혼인 여부 ③ 연령 ④ 직급
⑤ 근무 년수 ⑥ 업무 ⑦ 근무지

5) 표본의 특성

	구 성	
	사례수	%
■ 전 체	1778	100.0%
□ 성 별		
남 성	1321	74.3%
여 성	447	25.1%
□ 혼인 여부 별		
기 혼	1323	74.8%
미 혼	445	25.2%
□ 연 령 별		
20 - 29 세	436	25.2%
30 - 34 세	550	31.8%
35 - 39 세	468	27.1%
40대 이상	274	15.9%
□ 직 급 별		
5 급 이 하	1032	59.2%
4 급	642	36.8%
3 급 이 상	62	3.6%
부 서 장	8	.5%
□ 근무 년수 별		
2 년 미 만	129	7.3%
2-5년 미만	174	9.9%
5-10년 미만	455	25.9%
10-15년미만	606	34.5%
15-20년미만	224	12.7%
20년 이상	171	9.7%
□ 업 무 별		
본 부 업 무	642	36.7%
개인고객업무	696	39.8%
중소기업업무	228	13.1%
대기업 업무	36	2.1%
기 타	145	8.3%
□ 본부영업점별		
본 부	642	36.7%
영 업 점	1105	63.3%
□ 근 무 지 별		
서울수도권강원	1398	79.3%
충 청 권	13	.7%
영 남 권	216	12.3%
호남권/제 주	135	7.7%

2. 조사결과 요약

[redacted]

■ 주당 실제 노동시간의 법정 노동시간 초과 정도는
6-10시간 초과한다는 의견(30.7%)과 11-15시간 초과한다는 의견(27.5%)이 가장 높아, 과반수 이상(58.2%)이 주당 6-15시간 정도를 초과하고 있는 것으로 나타났다. 그 다음으로는 주당 16-20시간 초과(16.1%), 1-5시간 초과(14.4%), 21시간 이상 초과(9.6%) 등의 순이었으며, 법정노동시간을 준수한다는 의견은 1.8%에 불과해 대부분의 은행원들은 법정노동시간을 초과해 일을 하고 있는 것으로 나타났다.

2) 평일 평균 퇴근시간

■ 평일 기준으로 은행원들은
과반수 정도인 50.2%가 7-8시 사이에 퇴근하는 것으로 나타났다. 그 다음으로는 8-9시 사이(24.3%), 6-7시 사이(12.3%), 9-10시 사이(9.0%), 10-11시 사이(3.4%), 11-12시 사이(0.6%), 12시 이후(0.2%) 순으로 나타났다. 대부분의 은행원들은 평일에 7시 이후에 퇴근(87.7%)하고 있으나 특히 9시 이후에 퇴근하는 은행원도 13.2%나 되었다.

3) 토요일 평균 퇴근시간

■ 토요일 기준으로 은행원들은
과반수 정도(56.5%)가 3-4시 사이에 퇴근하는 것으로 나타났다. 그 다음으로는 4-5시 사이(20.2%), 2-3시 사이(18.4%), 5-6시 사이(3.6%), 6시 이후(0.8%), 1-2시 사이(0.4%) 순으로 나타났다. 대부분의 은행원들은 토요일에는 3시 이후에 퇴근(81.1%)하고 있으며 특히 5시 이후에 퇴근(4.4%)하는 은행원도 있었다.

4) 휴일 근무 횟수

■ 과거 1년간 휴일근무 횟수로는
거의 없는 경우가 56.2%였으며, 3일 정도 근무를 한 경우는 20.1%, 5일 이상은 14.5%, 10일 이상은 9.1%로 아무튼 휴일에도 근무를 하는 경우가 43.7%나 되어 휴일근무 축소 또는 폐지를 위한 대책 마련이 있어야 할 것으로 보인다.

5) 시간외 근무수당 수령 정도

■ 법정노동시간외 노동을 할 경우 시간외 근무수당을 지급받는 비율은

전혀 없는 경우가 33.4%였다. 지급받는 경우를 보면, 10% 미만이 28.1%, 10-20% 정도는 15.1%, 30-40% 수준은 9.3%, 50% 정도는 8.4%, 70-80% 수준은 4.1% , 거의 100% 받는 경우는 1.6%에 불과해 대부분의 은행원들은 시간외 근무수당을 전혀 못받거나 제대로 받지 못하고 있는 것으로 나타났다.

6) 시간외 근무의 주된 원인

■ 시간외 근무를 하게되는 주원인으로는

실질적인 업무량이 많아서인 경우가 67.1%로 가장 높았으며, 쓸데없는 업무량이 많아서는 17.1%, 상사 또는 주위의 눈치가 보여서는 7.0%로 나타났다. 그리고 기타는 8.8%였다.

7) 업무자동화 추진 이후 업무량 변화 여부

■ 업무자동화 추진 후 실제 담당 업무량의 변화를 보면

줄어들지 않았다는 의견은 61.2%인 반면 줄어들었다는 의견은 24.6%로 업무 자동화에도 불구하고 실제적인 담당 업무량은 줄어들지 않고 있는 것으로 나타났다. 그리고 잘 모르겠다는 14.2%였다.

8) 업무량이 감소하지 않은 이유

■ 업무량이 감소하지 않은 이유로는

절대적으로 직원이 부족한 것(43.7%)과 새로운 업무가 계속 생기기 때문(41.0%)인 것으로 나타났다. 반면 조직운영이 비효율적이어서는 12.1%, 기타는 3.2%였다.

9) 연월차 휴가 사용 빈도

■ 지난 1년간 연월차휴가 사용 횟수는

전혀 사용 못하는 경우가 30.6%나 되었으며 과반수 정도인 51.3%가 6일 이하(1-3일:26.3%, 4-6일:25.0%)만 사용하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 7-9일 이하는 12.5%, 10-12일 이하는 5.0%, 13일 이상은 0.6%였다.

10) 연월차외 휴가 사용 빈도

■ 지난 1년간 연월차외 휴가 사용 횟수는

4-6일 이하라는 응답이 55.7%로 가장 높았다. 또한 1-3일 이하만 사용하는 경우는 21.6%였으며 7일 이상 사용하는 경우는 5.9%(7-9일 이하:5.0%, 10-12일 이하:0.6%, 13일 이상:0.3%)에 불과했다. 그리고 전혀 사용하지 못하는 경우도 16.7%나 되었다.

11) 은행 주5일제 도입 여건

■ 금융산업 여건상 현 시점이 은행 주5일 노동제 도입에 문제가 없는지에 대해

문제가 없다는 의견은 90.9%인 반면 문제가 있다는 9.1%에 불과해 대부분의 은행원들은 현재의 여건상 주5일제를 도입해도 별다른 문제가 없는 것으로 보고 있다.

12) 노동법 개정과 금융산업 주5일제 상관관계

■ 노동법개정 여부와 금융산업 주5일 노동제와의 상관관계를 보면

과반수 정도가 법정노동시간 단축과 함께 금융산업 주5일제가 실시되어야 한다(54.5%)는 의견이었다. 반면 법정노동시간 단축이 되지 않더라도 금융산업이 주5일 노동제를 선도해야 한다는 의견도 39.2%나 되었으며 반면 법정노동시간 단축과 상관없이 다른 산업의 주5일제가 정착하고 난 후 마지막 단계로 금융산업 주5일 노동제가 실시되어야 한다는 6.3%에 불과했다.

13) 주5일제에 따른 업무 조정 가능성

■ 주5일 노동제가 실시될 경우 고객 불편 최소화 방향으로 업무 조정이 가능한가에 대해

가능하다는 의견은 90.8%인 반면 불가능하다는 의견은 2.5%에 불과해 대부분의 은행원들은 주5일제가 실시되더라도 고객의 입장에서 큰 불편 없이 업무를 조정 가능한 것으로 보고 있다.

14) 주5일제 시행의 장애요인

■ 은행에서 주5일 노동제 시행이 늦어지는 가장 큰 장애요인으로는

정부의 의지(51.1%)부족이라는 의견이 가장 많았다. 그다음으로는 사회적 분위기(28.4%), 은행경영진의 의지(11.1%), 고객의 불편(8.9%) 순으로 나타나 은행의 주5일 노동제 시행을 위해서는 정부에 대한 적극적인 태도와 사회적 분위기 조성이 중요한 것으로 보인다. 기타는 0.5%였다.

15) 토요일 창구 내점고객수 변화 정도

■ 과거 2~3년 전과 비교할 때 토요일 창구내점고객수의 변화는

과거에 비해 토요일 고객수가 줄어들었다는 의견이 57.4%로 가장 많았으며 과거와 비슷하다는 40.4%로 나타났다. 반면 토요일 고객수가 늘어났다는 의견은 2.2%에 불과했다.

16) 토요 업무의 금요일 또는 월요일 처리 가능 정도

■ 토요일에 주로 처리하는 고객 업무 중 금요일이나 월요일에 처리해도 되는 업무 비율은

평균 76.05%로 대부분의 고객 업무를 토요일이 아닌 금요일이나 월요일에 처리 가능하다는 의견으로 나타나 5명중 4명 정도가 고객업무를 조정 가능하다고 평가했다.

17) 토요휴무 활용 방안

■ 주5일 노동제 실시시 토요일 활용 방안으로는
취미생활 및 여행 등 여가를 즐긴다는 의견(35.1%)과 가족과 함께 하는 시간을 가진다는 의견(31.6%)이 가장 높았다. 그 다음으로 공부강습 등 능력개발에 투자한다(20.2%), 휴식으로 육체적 피로를 푼다(11.3%), 자원봉사 등 공익적 활동에 참여한다(1.2%), 종교활동을 한다(0.1%) 순으로 나타났다. 그리고 기타는 0.4%였다.

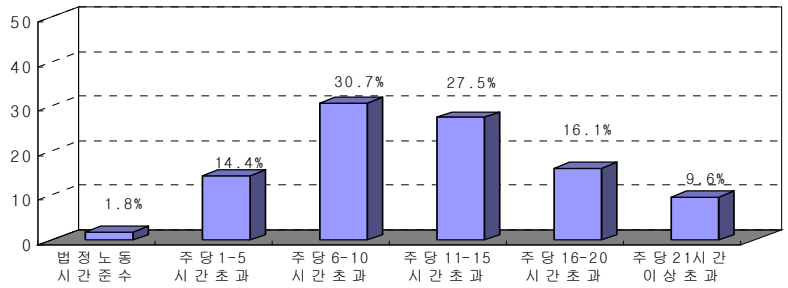
3. 조사결과 분석

[redacted]

문 1) 현재 법적으로나 노사간 단체협약상 주당 노동시간이 44시간으로 되어 있습니다. 귀하의 주당 실제 노동시간은 법정 노동시간을 몇 시간 정도 초과한다고 생각하십니까?

① 법정노동시간을 준수한다	1.8%
② 주당 1~5시간 초과	14.4%
③ 주당 6~10시간 초과	30.7%
④ 주당 11~15시간 초과	27.5%
⑤ 주당 16~20시간 초과	16.1%
⑥ 주당 21시간 이상 초과	9.6%
(N = 1770명)	100.0%

< 법정 노동시간 초과 정도 >



■ 주당 실제 노동시간의 법정 노동시간 초과 정도는
6-10시간 초과한다는 의견(30.7%)과 11-15시간 초과한다는 의견(27.5%)이 가장 높아, 과반수 이상(58.2%)이 주당 6-15시간 정도를 초과하고 있는 것으로 나타났다. 그 다음으로는 주당 16-20시간 초과(16.1%), 1-5시간 초과(14.4%), 21시간 이상 초과(9.6%) 등의 순이었으며, 법정노동시간을 준수한다는 의견은 1.8%에 불과해 대부분의 은행원들은 법정노동시간을 초과해 일을 하고 있는 것으로 나타났다.

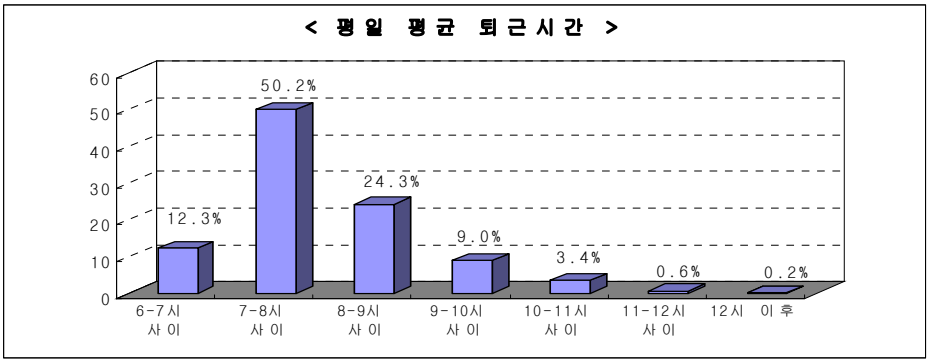
□ 주당 실제 노동시간의 법정 노동시간 초과 정도를 사회경제적 변수별로 보면
주당 6-10시간 초과한다는 층은
연령별로는 연령이 높을수록(40대이상:34.7%, 35-39세:32.1%, 30-34세:29.4%, 20-29세:28.3%),
직급별로는 3급 이상(41.9%)에서,

업무별로는 본부업무(35.1%)에서 상대적으로 많았다.
주당 11-15시간 초과한다는 층은
근무년수별로는 20년 이상(33.3%)에서,
업무별로는 대기업업무(33.3%)에서 상대적으로 많았다.

2) 평일 평균 퇴근시간

문 2) 평일을 기준으로 할 경우 귀하의 과거 1개월간 평균 퇴근시간은 몇시입니까?

① 6~7시 사이	12.3%
② 7~8시 사이	50.2%
③ 8~9시 사이	24.3%
④ 9~10시 사이	9.0%
⑤ 10~11시 사이	3.4%
⑥ 11~12시 사이	0.6%
⑦ 12시 이후	0.2%
(N = 1775명)	100.0%



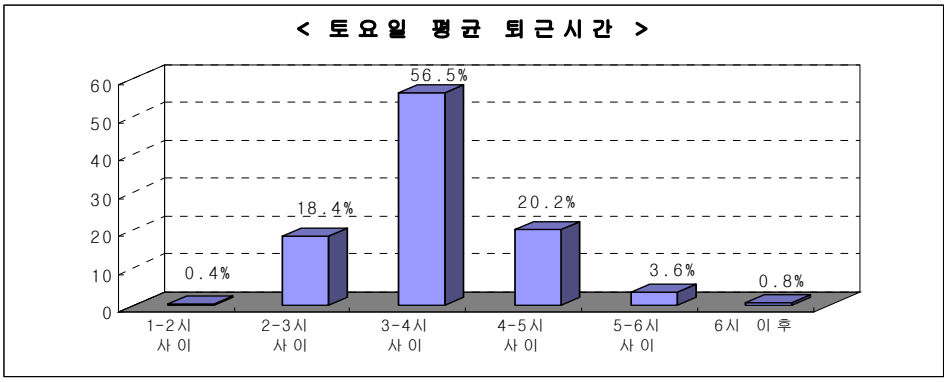
■ 평일 기준으로 은행원들은
과반수 정도인 50.2%가 7-8시 사이에 퇴근하는 것으로 나타났다. 그 다음으로는 8-9시 사이(24.3%), 6-7시 사이(12.3%), 9-10시 사이(9.0%), 10-11시 사이(3.4%), 11-12시 사이(0.6%), 12시 이후(0.2%) 순으로 나타났다. 대부분의 은행원들은 평일에 7시 이후에 퇴근(87.7%)하고 있으나 특히 9시 이후에 퇴근하는 은행원도 13.2%나 되었다.

□ 평일 기준으로 과거 1개월간 평균 퇴근시간을 사회경제적 변수별로 보면
7-8시 사이에 퇴근하는 층은
연령별로는 40대 이상(57.7%), 35-39세(55.9%)에서,
직급별로는 4급(59.7%)에서,
근무년수별로는 20년 이상(59.1%), 15-20년 미만(55.2%)에서,
업무별로는 대기업업무(58.3%), 본부업무(55.5%)에서,
근무지별로는 호남권/제주(56.3%)에서 상대적으로 많았다.

3) 토요일 평균 퇴근시간

문 3) 토요일의 경우 귀하의 과거 1개월간 평균 퇴근시간은 몇 시입니까?

① 1~2시 사이	0.4%
② 2~3시 사이	18.4%
③ 3~4시 사이	56.5%
④ 4~5시 사이	20.2%
⑤ 5~6시 사이	3.6%
⑥ 6시 이후	0.8%
(N = 1774명)	100.0%



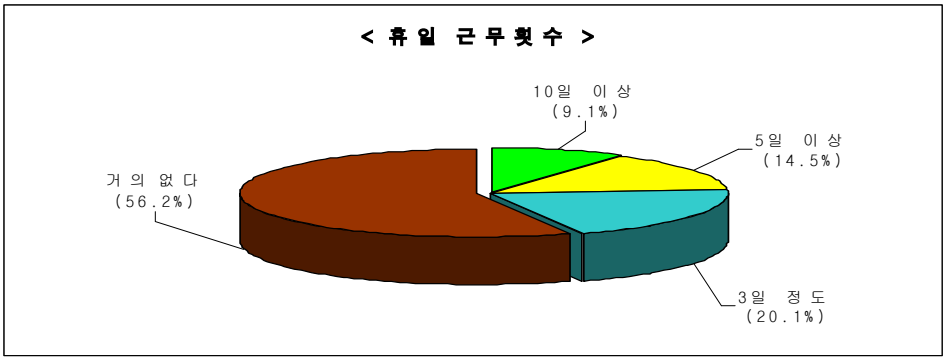
■ 토요일 기준으로 은행원들은
과반수 정도(56.5%)가 3-4시 사이에 퇴근하는 것으로 나타났다. 그 다음으로는 4-5시 사이(20.2%), 2-3시 사이(18.4%), 5-6시 사이(3.6%), 6시 이후(0.8%), 1-2시 사이(0.4%) 순으로 나타났다. 대부분의 은행원들은 토요일에는 3시 이후에 퇴근(81.1%)하고 있으며 특히 5시 이후에 퇴근(4.4%)하는 은행원도 있었다.

□ 토요일 기준으로 과거 1개월간 평균 퇴근시간을 사회경제적 변수별로 보면
3-4시 사이에 퇴근하는 층은
성 별로는 여성(60.4%)이 남성(55.2%)보다,
연령별로는 40대 이상(60.6%)에서,
근무년수별로는 20년 이상(62.0%), 15-20년 미만(59.8%)에서 상대적으로 많았다.

4) 휴일 근무 횟수

문 4) 귀하는 과거 1년간 휴일근무를 몇 회나 하셨습니까?

① 10일 이상	9.1%
② 5일 이상	14.5%
③ 3일 정도	20.1%
④ 거의 없다	56.2%
(N = 1767명)	100.0%



■ 과거 1년간 휴일근무 횟수로는
거의 없는 경우가 56.2%였으며, 3일 정도 근무를 한 경우는 20.1%, 5일 이상은 14.5%, 10일 이상은 9.1%로 아무튼 휴일에도 근무를 하는 경우가 43.7%나 되어 휴일근무 축소 또는 폐지를 위한 대책 마련이 있어야 할 것으로 보인다.

□ 과거 1년간 휴일근무 횟수에 대해 사회경제적 변수별로 보면

<u>3일 정도 근무</u>하는 층은
업무별로는 중소기업업무(23.2%)에서 상대적으로 많았다.

<u>5일 이상 근무</u>하는 층은
근무년수별로는 2-5년 미만(19.2%)에서 상대적으로 많았다.

<u>10일 이상 근무</u>하는 층은
근무년수별로는 2-5년 미만(12.2%)에서,
업무별로는 본부업무(13.4%)에서,
근무지별로는 영남권(20.5%)에서 상대적으로 많았다.

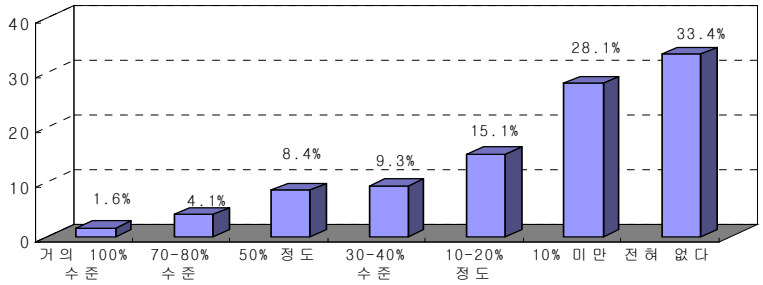
<u>거의 없다</u>는 층은
성 별로는 여성(70.7%)이 남성(51.1%)보다,
연령별로는 40대 이상(59.7%)에서,
직급별로는 3급 이상(64.5%)에서,
근무년수별로는 20년 이상(62.6%), 2년 미만(60.8%)에서,
업무별로는 대기업업무(72.2%), 개인고객업무(62.5%)에서 상대적으로 많았다.

5) 시간외 근무수당 수령 정도

문 5) 귀하는 위와 같이 법정노동시간외 노동을 할 경우 시간외 근무수당 지급받는 비율은 어느 정도입니까?

① 거의 100%	1.6%
② 70~80% 수준	4.1%
③ 50% 정도	8.4%
④ 30~40% 수준	9.3%
⑤ 10~20% 정도	15.1%
⑥ 10% 미만	28.1%
⑦ 전혀 없다	33.4%
(N = 1752명)	100.0%

< 시간외 근무수당 수령정도 >



■ 법정노동시간외 노동을 할 경우 시간외 근무수당을 지급받는 비율은 전혀 없는 경우가 33.4%였다. 지급받는 경우를 보면, 10% 미만이 28.1%, 10-20% 정도는 15.1%, 30-40% 수준은 9.3%, 50% 정도는 8.4%, 70-80% 수준은 4.1% , 거의 100% 받는 경우는 1.6%에 불과해 대부분의 은행원들은 시간외 근무수당을 전혀 못받거나 제대로 받지 못하고 있는 것으로 나타났다.

□ 법정노동시간외 노동시 시간외 근무수당을 지급받는 비율을 사회경제적 변수별로 보면

<u>전혀 없다</u>는 층은

연령별로는 40대 이상(43.8%)에서,
직급별로는 3급 이상(80.3%)에서,
근무년수별로는 20년 이상(40.4%)에서,
업무별로는 대기업업무(41.7%), 본부업무(38.4%)에서 상대적으로 많았다.

<u>10% 미만</u>인 층은

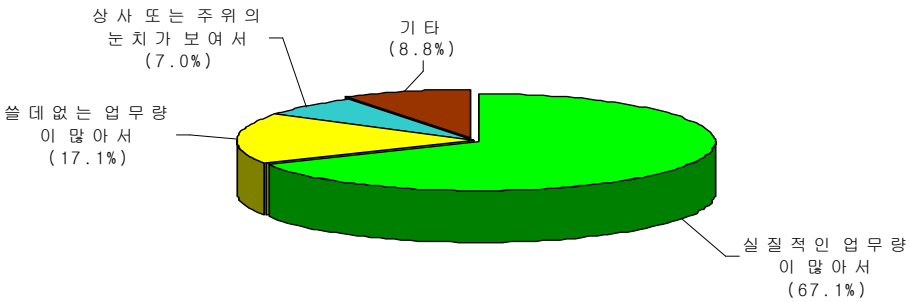
연령별로는 35-39세(32.2%)에서,
업무별로는 중소기업업무(34.7%)에서 상대적으로 많았다.

6) 시간외 근무의 주된 원인

문 6) 시간외 근무를 하게되는 주원인은 무엇입니까?

① 실질적인 업무량이 많아서(절대인원의 부족)	67.1%
② 쓸데없는 업무량이 많아서(보고서 작성 등)	17.1%
③ 상사 또는 주위의 눈치가 보여서	7.0%
④ 기타	8.8%
(N = 1652명)	100.0%

< 시간외 근무의 주된 원인 >



■ 시간외 근무를 하게되는 주원인으로는

실질적인 업무량이 많아서인 경우가 67.1%로 가장 높았으며, 쓸데없는 업무량이 많아서는 17.1%, 상사 또는 주위의 눈치가 보여서는 7.0%로 나타났다. 그리고 기타는 8.8%였다.

□ 시간외 근무를 하게되는 주원인을 사회경제적 변수별로 보면

<u>실질적인 업무량이 많아서</u>라는 응답은

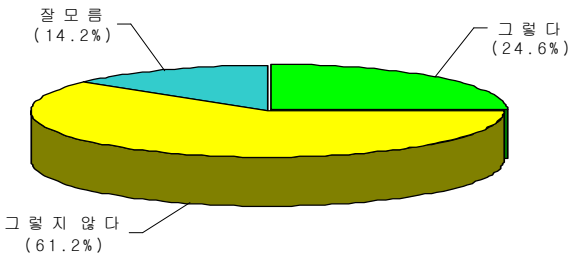
직급별로는	5급 이하(70.6%)에서,
근무년수별로는	10-15년 미만(70.1%)에서,
업무별로는	중소기업업무(80.4%)에서,
근무지별로는	영남권(80.2%), 호남권/제주(78.0%)에서 상대적으로 높았다.

7) 업무자동화 추진 이후 업무량 변화 여부

문 7) 과거 10여년간 금융기관은 꾸준한 자동화를 추진하여 상당한 업무량 감축이 있었습니다. 실제 귀하의 업무량은 줄어들었다고 생각하십니까?

① 그렇다	24.6%
② 그렇지 않다	61.2%
③ 잘 모르겠다	14.2%
(N = 1766명)	100.0%

< 업무자동화 추진 이후 업무량 변화여부 >



■ 업무자동화 추진 후 실제 담당 업무량의 변화를 보면
줄어들지 않았다는 의견은 61.2%인 반면 줄어들었다는 의견은 24.6%로 업무 자동화에도 불구하고 실제적인 담당 업무량은 줄어들지 않고 있는 것으로 나타났다. 그리고 잘 모르겠다는 14.2%였다.

□ 업무자동화 추진 후 실제 담당 업무량을 대해 사회경제적 변수별로 보면
업무량이 줄어들지 않았다는 층은

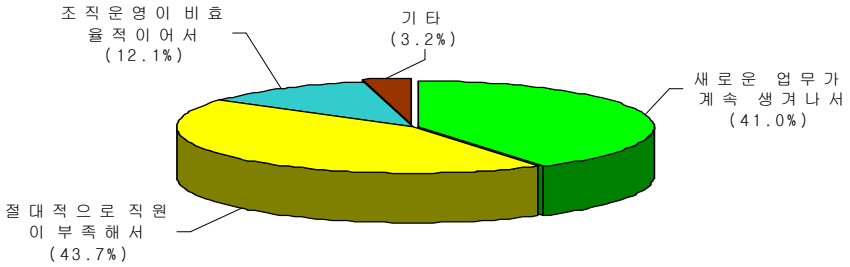
성 별로는	남성(64.9%)이 여성(49.8%)보다,
연령별로는	35-39세(68.2%)에서,
직급별로는	4급(65.7%)에서,
근무년수별로는	15-20년 미만(67.9%), 10-15년 미만(65.6%)에서,
업무별로는	중소기업업무(69.7%)에서 상대적으로 많았다.

8) 업무량이 감소하지 않은 이유

문 8) 만약 업무량이 줄어들지 않았다고 생각하신다면 그 주된 이유는 무엇입니까?

① 새로운 업무가 계속 생겨났기 때문이다	41.0%
② 절대적으로 직원이 부족하기 때문이다	43.7%
③ 조직운영이 비효율적으로 되고 있기 때문이다	12.1%
④ 기타	3.2%
(N = 973 명)	100.0%

< 업무량이 감소하지 않은 이유 >



■ 업무량이 감소하지 않은 이유로는
절대적으로 직원이 부족한 것(43.7%)과 새로운 업무가 계속 생기기 때문(41.0%)인 것으로 나타났다. 반면 조직운영이 비효율적이어서는 12.1%, 기타는 3.2%였다.

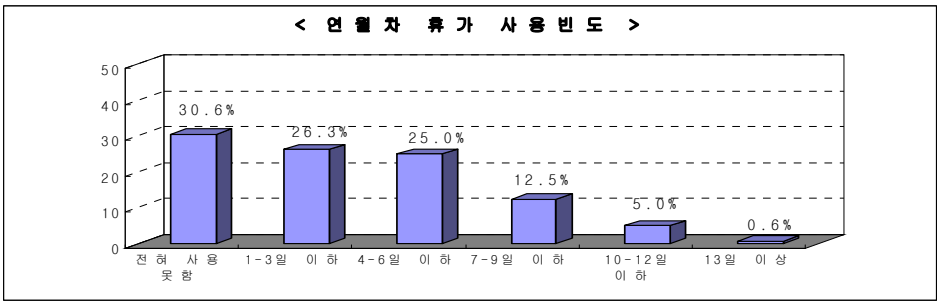
□ 업무량이 감소하지 않은 이유를 사회경제적 변수별로 보면

절대적으로 직원이 부족해서라는 응답은
연령별로는 40대 이상(52.8%)에서,
근무년수별로는 20년 이상(51.6%)에서,
업무별로는 중소기업업무(54.0%), 개인고객업무(51.0%)에서 상대적으로 많았다.

새로운 업무가 계속 생겨나서라는 응답은
연령별로는 35-39세(46.0%)에서,
직급별로는 4급(45.5%)에서,
근무년수별로는 15-20년 미만(45.2%)에서,
업무별로는 본부업무(50.9%)에서 상대적으로 많았다.

9) 연월차 휴가 사용 빈도

문 9) 귀하는 지난 1년간 모두 몇 일의 연월차휴가를 사용하였습니까?	
① 전혀 사용 못함	30.6%
② 1~3일 이하	26.3%
③ 4~6일 이하	25.0%
④ 7~9일 이하	12.5%
⑤ 10~12일 이하	5.0%
⑥ 13일 이상	0.6%
(N = 1755명)	100.0%



■ 지난 1년간 연월차휴가 사용 횟수는
전혀 사용 못하는 경우가 30.6%나 되었으며 과반수 정도인 51.3%가 6일 이하(1-3일:26.3%, 4-6일:25.0%)만 사용하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 7-9일 이하는 12.5%, 10-12일 이하는 5.0%, 13일 이상은 0.6%였다.

□ 지난 1년간 연월차휴가 사용 횟수를 사회경제적 변수별로 보면

<u>전혀 사용 못한다</u>는 층은
연령별로는 연령이 높을수록(40대이상:38.8%, 35-39세:34.8%, 30-34세:28.5%, 20-29세:23.5%),
근무년수별로는 15-20년 미만(44.2%), 20년 이상(37.9%)에서 상대적으로 많았다.

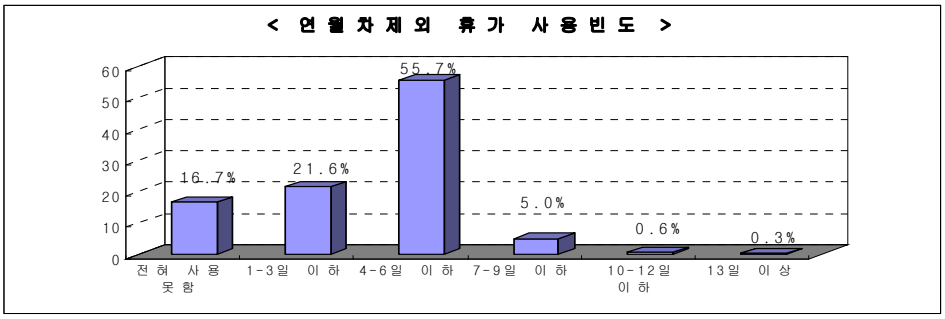
<u>1-3일 이하를 사용한다</u>는 층은
연령별로는 40대 이상(29.7%)에서,
직급별로는 3급 이상(32.3%)에서,
근무년수별로는 2년 미만(33.1%), 20년 이상(32.0%)에서 상대적으로 많았다.

<u>4-6일 이하를 사용한다</u>는 층은
근무년수별로는 5-10년 미만(28.7%)에서,
근무지별로는 영남권(35.1%)에서 상대적으로 많았다.

10) 연월차외 휴가 사용 빈도

문10) 귀하는 지난 1년간 연월차휴가를 제외하고는 몇 일의 휴가를 사용하였습니까?

① 전혀 사용 못함	16.7%
② 1~3일 이하	21.6%
③ 4~6일 이하	55.7%
④ 7~9일 이하	5.0%
⑤ 10~12일 이하	0.6%
⑥ 13일 이상	0.3%
(N = 1742명)	100.0%



■ 지난 1년간 연월차외 휴가 사용 횟수는

4-6일 이하라는 응답이 55.7%로 가장 높았다. 또한 1-3일 이하만 사용하는 경우는 21.6%였으며, 7일 이상 사용하는 경우는 5.9%(7-9일 이하:5.0%, 10-12일 이하:0.6%, 13일 이상:0.3%)에 불과했다. 그리고 전혀 사용하지 못하는 경우도 16.7%나 되었다.

□ 지난 1년간 연월차외 휴가 사용 횟수를 사회경제적 변수별로 보면

<u>4-6일 사용한다</u>는 층은

혼인여부별로는 기혼(58.9%)이 미혼(46.2%)보다,
연령별로는 35-39세(62.3%), 40대 이상(60.4%)에서,
직급별로는 4급(62.4%)에서,
업무별로는 본부업무(60.3%)에서 상대적으로 많았다.

<u>전혀 사용못한다</u>는 층은

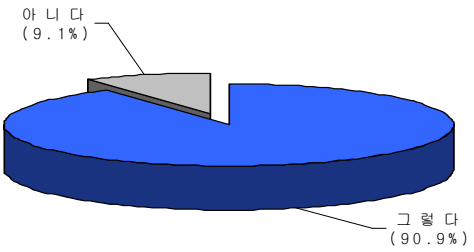
혼인여부별로는 미혼(24.1%)이 기혼(14.3%)보다,
연령별로는 20-29세(23.9%)에서,
근무년수별로는 2년 미만(28.9%), 20년 이상(27.1%)에서,
근무지별로는 영남권(49.8%)에서 상대적으로 많았다.

11) 은행 주5일제 도입 여건

문11) 자동화기기(CD/ATM), 전자금융(텔레뱅킹, PC뱅킹, 인터넷뱅킹), 전산인프라, 고객의 인식과 행태 변화 등 은행산업 여건상, 현 시점이 은행 주5일 노동제 도입에 문제가 없다고 생각하십니까?

① 그렇다(문제없다)	90.9%
② 아니다(문제가 없다)	9.1%
(N = 1765명)	100.0%

< 은행 주5일제 도입여건 >



■ 금융산업 여건상 현 시점이 은행 주5일 노동제 도입에 문제 없는지에 대해 문제가 없다는 의견은 90.9%인 반면 문제가 있다는 9.1%에 불과해 대부분의 은행원들은 현재의 여건상 주5일제를 도입해도 별다른 문제가 없는 것으로 보고 있다.

□ 현 시점이 은행 주5일 노동제 도입에 문제가 없는지에 대해 사회경제적 변수별로 보면

문제가 없다는 층은

근무년수별로는 5-10년 미만(93.2%), 2-5년미만(93.0%)에서,

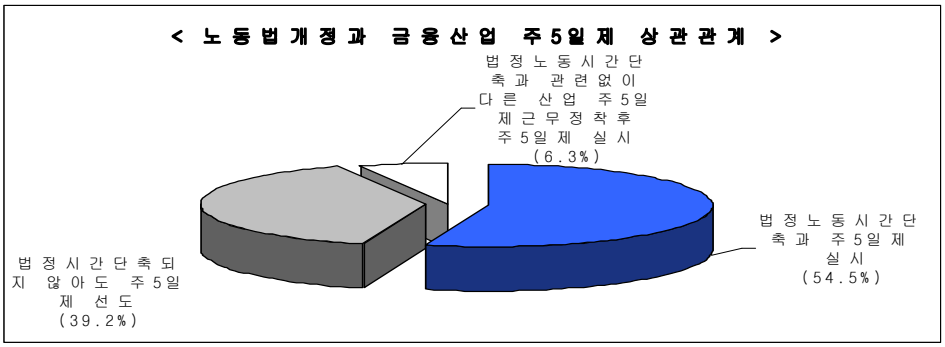
업무별로는 본부업무(93.4%)에서,

근무지별로는 호남권/제주(94.8%)에서 상대적으로 많았다.

12) 노동법 개정과 금융산업 주5일제 상관관계

문12) 주44시간에서 주40시간으로의 법정노동시간 단축문제로 사회적으로 큰 논란을 일으키고 있습니다. 법개정여부와 금융산업 주5일 노동제와의 상관관계에 대한 귀하의 견해는?

① 법정노동시간 단축과 함께 금융산업 주5일제가 실시되어야 한다	54.5%
② 법정노동시간 단축이 되지 않더라도 금융산업이 주5일 노동제를 선도해야 한다	39.2%
③ 법정노동시간 단축과 상관없이 다른 산업의 주 5일제가 정착하고 난 후, 마지막 단계로 금융산업 주5일 노동제가 실시되어야 한다	6.3%
(N = 1756명)	100.0%



■ 노동법개정 여부와 금융산업 주5일 노동제와의 상관관계를 보면

과반수 정도가 법정노동시간 단축과 함께 금융산업 주5일제가 실시되어야 한다(54.5%)는 의견이었다. 반면 법정노동시간 단축이 되지 않더라도 금융산업이 주5일 노동제를 선도해야 한다는 의견도 39.2%나 되었으며 반면 법정노동시간 단축과 상관없이 다른 산업의 주5일제가 정착하고 난 후 마지막 단계로 금융산업 주5일 노동제가 실시되어야 한다는 6.3%에 불과했다.

□ 노동법 개정 여부와 금융산업 주5일 노동제와의 상관관계를 사회경제적 변수별로 보면

법정노동시간 단축과 함께 금융산업 주5일제가 실시되어야 한다는 층은

근무년수별로는 2년 미만(60.2%)에서,

근무지별로는 영남권(61.7%)에서 상대적으로 많았다.

법정노동시간 단축이 되지 않더라도 금융산업이 주5일 노동제를 선도해야 한다는 층은

근무년수별로는 2-5년 미만(48.8%)에서,

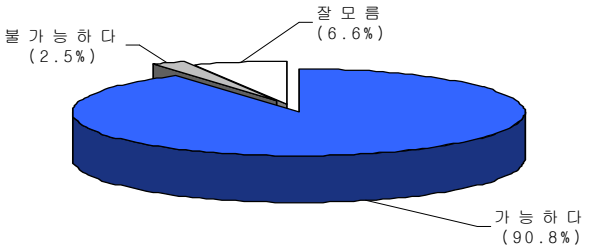
업무별로는 대기업 업무(52.8%)에서 상대적으로 많았다.

13) 주5일제에 따른 업무 조정 가능성

문13) 만약 금융산업 주5일 노동제가 실시된다면, 고객들의 불편을 최소화하는 방향으로 본인의 업무를 조정할 수 있다고 생각하십니까?

① 가능하다	90.8%
② 불가능하다	2.5%
③ 잘모르겠다	6.6%
(N = 1770명)	100.0%

< 주5일제에 따른 업무조정 가능성 >



■ 주5일 노동제가 실시될 경우 고객 불편 최소화 방향으로 업무 조정이 가능한가에 대해

가능하다는 의견은 90.8%인 반면 불가능하다는 의견은 2.5%에 불과해 대부분의 은행원들은 주5일제가 실시되더라도 고객의 입장에서 큰 불편 없이 업무를 조정 가능한 것으로 보고 있다.

□ 주5일 노동제가 실시될 경우 업무 조정이 가능한가에 대해 사회경제적 변수별로 보면

<u>업무조정이 가능하다</u>는 층은

연령별로는 35-39세(93.2%)에서,

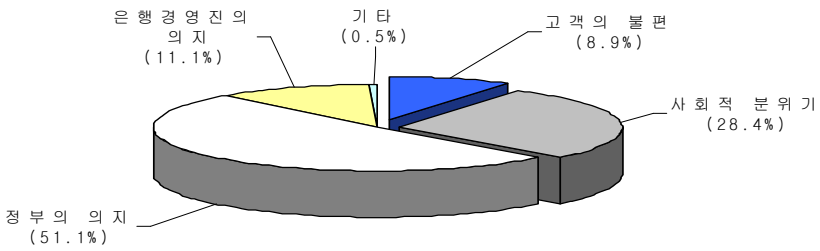
업무별로는 대기업업무(94.4%)에서 상대적으로 많았다.

14) 주5일제 시행의 장애요인

문14) 은행에서 주5일 노동제 시행이 늦어지고 있는 가장 큰 장애요인을 꼽는다면?

① 고객의 불편	8.9%
② 사회적 분위기	28.4%
③ 정부의 의지	51.1%
④ 은행경영진의 의지	11.1%
⑤ 기타	0.5%
(N = 1699명)	100.0%

< 주5일제 시행의 장애요인 >



■ 은행에서 주5일 노동제 시행이 늦어지는 가장 큰 장애요인으로는 정부의 의지(51.1%)부족이라는 의견이 가장 많았다. 그다음으로는 사회적 분위기(28.4%), 은행경영진의 의지(11.1%), 고객의 불편(8.9%) 순으로 나타나 은행의 주5일 노동제 시행을 위해서는 정부에 대한 적극적인 태도와 사회적 분위기 조성이 중요한 것으로 보인다. 기타는 0.5%였다.

□ 은행에서 주5일 노동제 시행이 늦어지는 장애요인을 사회경제적 변수별로 보면 정부의 의지라는 의견은

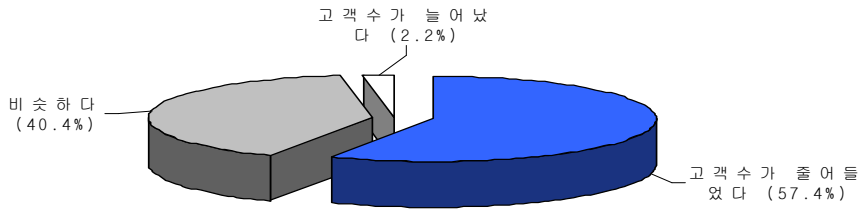
연령별로는 35-39세(55.7%), 30-34세 미만(54.6%)에서,
직급별로는 4급(54.9%)에서,
근무년수별로는 10-15년 미만(55.2%)에서,
업무별로는 중소기업업무(57.0%), 본부업무(55.5%)에서 상대적으로 많았다.

15) 토요일 창구 내점고객수 변화 정도

문15) 과거 2~3년 전과 비교할 때 토요일 창구내점고객수가 줄어들었다고 생각하십니까? 아니면 오히려 늘었다고 생각하십니까?

① 과거에 비해 토요일 고객수가 줄어들었다	57.4%
② 과거와 비슷하다	40.4%
③ 오히려 토요일 고객수가 늘어났다	2.2%
(N = 1709명)	100.0%

< 토요일 창구내점고객수 변화정도 >



■ 과거 2~3년 전과 비교할 때 토요일 창구내점고객수의 변화는
과거에 비해 토요일 고객수가 줄어들었다는 의견이 57.4%로 가장 많았으며 과거와 비슷하다는 40.4%로 나타났다. 반면 토요일 고객수가 늘어났다는 의견은 2.2%에 불과했다.

□ 과거 2~3년 전과 비교할 때 토요일 창구내점고객수의 변화를 사회경제적 변수별로 보면

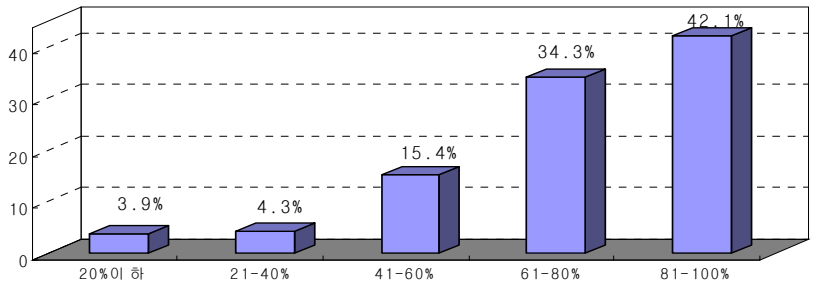
<u>과거에 비해 토요일 고객수가 줄어들었다</u>는 의견은
업무별로는 대기업업무(74.3%), 본부업무(62.1%)에서 상대적으로 많았다.
<u>과거와 비슷하다</u>는 의견은
혼인여부별로는 미혼(43.6%)이 기혼(39.6%)보다,
직급별로는 3급 이상(46.7%)에서,
근무년수별로는 2년 미만(47.5%)에서,
업무별로는 개인고객업무(45.2%)에서 상대적으로 많았다.

16) 토요 업무의 금요일 또는 월요일 처리 가능 정도

문16) 고객의 입장에서 생각해 볼 때 귀하가 토요일에 주로 처리하는 고객 업무 중 몇 %정도는 금요일이나 월요일에 처리해도 되는 일일 것이라고 생각하십니까?

① 20% 이하	3.9%
② 21~40%	4.3%
③ 41~80%	15.4%
④ 61~80%	34.3%
⑤ 81~100%	42.1%
※ 평균	76.05%
(N = 1633명)	100.0%

< 토요업무의 금요일 또는 월요일 처리가능 정도 >



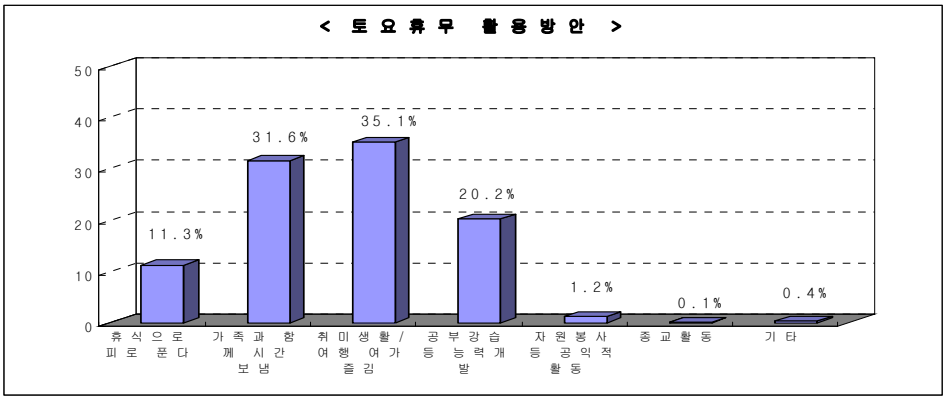
■ 토요일에 주로 처리하는 고객 업무 중 금요일이나 월요일에 처리해도 되는 업무 비율은

평균 76.05%로 대부분의 고객 업무를 토요일이 아닌 금요일이나 월요일에 처리 가능하다는 의견으로 나타나 5명중 4명 정도가 고객업무를 조정 가능하다고 평가했다.

17) 토요휴무 활용 방안

문17) 만약 주5일 노동제가 실시된다면 귀하는 새로 생긴 휴일(토요일)을 어떻게 보내시겠습니까?

① 휴식으로 육체적 피로를 푼다	11.3%
② 가족과 함께하는 시간을 가진다	31.6%
③ 취미생활 및 여행 등 여가를 즐긴다	35.1%
④ 공부, 강습 등 능력개발에 투자한다	20.2%
⑤ 자원봉사 등 공익적 활동에 참여한다	1.2%
⑥ 종교활동을 한다	0.1%
⑦ 기타	0.4%
(N = 1529명)	100.0%



■ 주5일 노동제 실시시 토요일 활용 방안으로는
취미생활 및 여행 등 여가를 즐긴다는 의견(35.1%)과 가족과 함께 하는 시간을 가진다는 의견(31.6%)이 가장 높았다. 그 다음으로 공부강습 등 능력개발에 투자한다(20.2%), 휴식으로 육체적 피로를 푼다(11.3%), 자원봉사 등 공익적 활동에 참여한다(1.2%), 종교활동을 한다(0.1%) 순으로 나타났다.
그리고 기타는 0.4%였다.

□ 주5일 노동제 실시시 토요일 활용 방안에 대해 사회경제적 변수별로 보면
취미생활 및 여행 등 여가를 즐긴다는 의견은

성 별로는	여성(47.6%)이 남성(30.9%)보다,
혼인여부별로는	미혼(53.9%)이 기혼(29.0%)보다,
연령별로는	20-29세(49.9%)에서,
직급별로는	3급 이상(43.1%)에서,
근무년수별로는	5-10년 미만(41.4%)에서,

업무별로는 개인고객업무(41.3%)에서 상대적으로 많았다.

가족과 함께하는 시간을 가진다는 의견은

성 별로는 남성(35.1%)이 여성(21.2%)보다,

혼인여부별로는 기혼(40.3%)이 미혼(4.6%)보다,

연령별로는 35-39세(39.8%), 30-34세(38.5%)에서,

직급별로는 4급(39.1%)에서,

근무년수별로는 10-15년 미만(38.1%), 15-20년 미만(36.2%)에서,

업무별로는 대기업업무(35.5%), 중소기업업무(35.4%)에서 상대적으로 많았다.

4. 설 문 지

[redacted]

귀하의 건승을 기원합니다.

본 조사는 금융노동자를 대상으로 금융산업의 주5일 노동제 구현 가능성을 파악해 보기 위한 조사입니다.
귀하의 적극적인 참여로 금융산업 주5일 노동제를 앞당길 수 있는 초석이 되기를 기대하며, 빠짐없는 응답을 부탁드립니다.

2001년 6월 22일

한국노총중앙연구원 / 금융산업노조 / 한길리서치

■ 금융노동자의 일반적인 노동실태에 관한 조사입니다.

1. 현재 법적으로나 노사간 단체협약상 주당 노동시간이 44시간으로 되어 있습니다. 귀하의 주당 실제 노동시간은 법정 노동시간을 몇 시간정도 초과한다고 생각하십니까? (　　)
   1) 법정노동시간을 준수한다.　　2) 주당 1 ~ 5시간 초과
   3) 주당 6 ~ 10시간 초과　　4) 주당 11 ~ 15시간 초과
   5) 주당 15 ~ 20시간 초과　　6) 주당 21시간이상 초과

2. 평일을 기준으로 할 경우 귀하의 과거 1개월간 평균퇴근시간은 몇 시 입니까?(　　)
   1) 6~7시 사이　2) 7시~8시 사이　3) 8~9시 사이　4) 9~10시 사이
   5) 10~11시 사이　6) 11~12시 사이　7) 12시 이후

3. 토요일의 경우 귀하의 과거 1개월간 평균퇴근시간은 몇 시 입니까? (　　)

1) 1~2시 사이　　2) 2~3시 사이　　3) 3~4시 사이
4) 4~5시 사이　　5) 5~6시 사이　　6) 6시 이후

4. 귀하는 과거 1년간 휴일근무를 몇 회나 하셨습니까?　(　　)
1) 10일 이상　　2) 5일 이상　　3) 3일 정도　　4) 거의 없다.

5. 귀하는 위와 같이 법정노동시간외 노동을 할 경우, 시간외 근무수당 지급받는 비율은 어느 정도 입니까?　(　　)
1) 거의 100%　　2) 70%~80% 수준　　3) 50% 정도
4) 30%~40% 수준　　5) 10% ~ 20% 정도　　6) 10% 미만 7) 전혀 없다.

6. 시간외 근무를 하게되는 주원인은 무엇입니까?　(　　)
1) 실질적인 업무량이 많아서 (절대인원의 부족)
2) 쓸데없는 업무량이 많아서 (보고서 작성 등)
3) 상사 또는 주위의 눈치가 보여서
4) 기　타 (　　)

7. 과거 10여년간 금융기관은 꾸준한 자동화를 추진하여 상당한 업무량 감축이 있었습니다.　실제 귀하의 업무량은 줄어들었다고 생각하십니까? (　　)
1) 그렇다　　2) 그렇지 않다　　3) 잘 모르겠다.

8. [7번 문항에 2.그렇지 않다고 응답한 경우만 설문에 응하십시오]
만약 업무량이 줄어들지 않았다고 생각하신다면 그 주된 이유는 무엇입니까?(　　)
1) 새로운 업무가 계속 생겨났기 때문이다.
2) 절대적으로 직원이 부족하기 때문이다.
3) 조직운영이 비효율적으로 되고 있기 때문이다.
4) 기 타(　　)

9. 귀하는 지난 1년간 모두 몇일의 연월차휴가를 사용하였습니까?　(　　)
1) 전혀 사용 못함　　2) 1~3일 이하　　3) 4~6일 이하
4) 7일~9일 이하　　5) 10일~12일 이하　　6) 13일 이상

10. 귀하는 지난 1년간 연월차휴가를 제외하고는 몇일의 휴가를 사용하였습니까?　(　　)
1) 전혀 사용 못함　　2) 1~3일 이하　　3) 4~6일 이하
4) 7일~9일 이하　　5) 10일~12일 이하　　6) 13일 이상

■ 주5일 노동제에 대해서는 이미 대통령이 추진 의지를 밝힌 상황이며, 지난해부터 노사정위원회를 통해서 지속적인 논의가 이루어지고 있는 사항입니다. 하지만 근로기준법 개정과 관련하여 노사정간의 상당한 의견 차이가 있는 것도 사실입니다. 또한, 실시방법과 관련 금융·공공·교육부문이 선도하되, 은행은 당장 시행해야 한다거나, 나중에 시행해야 한다는 등의 견해가 있습니다.

이러한 주5일 노동제(= 토요 휴무제)에 대한 인식정도 및 주변여건에 대한 조사입니다.

11. 자동화기기(CD/ATM), 전자금융(텔레뱅킹, PC뱅킹, 인터넷뱅킹), 전산인프라, 고객의 인식과 행태 변화 등 은행산업 여건상, 현 시점이 은행 주5일 노동제 도입에 문제가 없다고 생각하십니까? (　　)
    1) 그렇다. (= 문제없다)　　2) 아니다. (= 문제가 있다.)

12. 주44시간에서 주40시간으로의 법정노동시간 단축문제로 사회적으로 큰 논란을 일으키고 있습니다. 법개정여부와 금융산업 주5일 노동제와의 상관관계에 대한 귀하의 견해는?(　　)
    1) 법정노동시간 단축과 함께 금융산업 주5일제가 실시되어야 한다.
    2) 법정노동시간 단축이 되지 않더라도 금융산업이 주5일 노동제를 선도해야 한다.
    3) 법정노동시간 단축과 상관없이 다른 산업의 주5일제가 정착하고 난 후, 마지막 단계로 금융산업 주5일 노동제가 실시되어야 한다.

13. 만약 금융산업 주5일 노동제가 실시된다면, 고객들의 불편을 최소화하는 방향으로 본인의 업무를 조정할 수 있다고 생각하십니까? (　　)
    1) 가능하다.　　2) 불가능하다.　　3) 잘 모르겠다.

14. 은행에서 주5일 노동제 시행이 늦어지고 있는 가장 큰 장애요인을 꼽는다면?(　　)
    1) 고객의 불편　　2) 사회적 분위기　　3) 정부의 의지
    4) 은행경영진의 의지　　5) 기　타 (　　)

15. 과거 2~3년전과 비교할 때, 토요일 창구내점 고객수가 줄어들었다고 생각하십니까? 아니면 오히려 늘어났다고 생각하십니까? (　　)
    1) 과거에 비해 토요일 고객수가 줄어들었다.
    2) 과거와 비슷하다.
    3) 오히려 토요일 고객수가 늘어났다.

16. 고객의 입장에서 생각해 볼 때, 귀하가 토요일에 주로 처리하는 고객 업무중 몇 % 정도는 금요일이나 월요일에 처리해도 되는 일일 것이라고 생각하십니까?(　) %

17. 만약 주5일 노동제가 실시된다면, 귀하는 새로 생긴 휴일(토요일)을 어떻게 보내시겠습니까? (　　)
1) 휴식으로 육체적 피로를 푼다.
2) 가족과 함께하는 시간을 가진다.
3) 취미생활 및 여행 등 여가를 즐긴다.
4) 공부, 강습 등 능력개발에 투자한다.
5) 자원봉사 등 공익적 활동에 참여한다.
6) 종교활동을 한다.
7) 기　타 (　　)

■ 구체적인 주5일 노동제 구현방안에 대한 질문입니다.

18. 현재 금년도 단체협상이 진행중에 있습니다. 만약 노사간 단체협약으로 월차휴가를 전부 의무사용하는 조건으로 주5일 노동제를 실시한다면, 이에 대한 귀하의 견해는? (　　)
(즉, 12일 월차휴가를 토요일 사용했을 때 24일로 환산하고(∵ 반일(半日)이므로), 사측에서도 나머지 일수(28일)를 제공함으로써, 1년 52주 전부를 휴무(금융기관 휴무)로 하는 방식)
1) 찬성한다.　　2) 반대한다.　　3) 잘 모르겠다.

19. 2001년도 단체협상에서 주된 쟁점중의 하나가 금융산업 주5일 노동제 실시입니다. 이의 관철을 위해서 단체행동을 한다면 당신의 동참여부는? ( )
1) 적극적으로 동참할 것이다.　　2) 가급적 동참할 것이다.
3) 그때 가봐야 알겠다.　　4) 가급적 동참하지 않을 것이다.
5) 전혀 동참하지 않을 것이다.

■ 마지막으로 인구통계학적 특성에 관한 대한 질문입니다.

20. 귀하의 연령은?　　만　　세

21. 귀하의 성별은? (　　)　　1) 남성　　2) 여성

22. 귀하의 혼인여부는? (　　)　1) 기혼　　2) 미혼

23. 귀하의 직급은? (　　)
1) 5급이하　　2) 4급　　3) 3급이상의 차과장　　4) 부서장

24. 귀하의 근속년수는?　(　　)

1) 2년미만　2) 2~5년미만　3) 5~10년미만

4) 10~15년미만　5) 15~20년미만　6) 20년이상

25. 귀하의 담당업무는?　(　　)

1) 본부업무　2) 개인고객업무　3) 중소기업업무

4) 대기업업무　5) 기타 (　　)

☞ 본인의 주된 업무를 기준으로 개인고객/중소기업/대기업 등으로 분류해 주시고 그래도 구분이 불가능할 경우에 한해서만 <기타>로 해주시기 바랍니다.

26. 귀하의 소속 지역은?　(　　)

1) 서울.수도권.강원권　2) 충청권

3) 영남권　4) 호남권(제주포함)

♥ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ♥

【부록 Ⅱ】

금융산업 주5일제 도입여건에 대한 국민 여론조사 결과

< 목 차 >

1. 조사의 개요 · 34

1) 조사의 목적 ····· 34
2) 조사의 내용 ····· 34
3) 조사의 설계 ····· 34
4) 자료처리 및 분석 ····· 35
5) 표본의 특성 ····· 36

2. 조사결과의 요약 · 37

3. 조사결과의 분석 · 40

1) 은행 이용 빈도 ····· 40
2) 은행 이용 방법 ····· 41
3) 은행 창구 이용 빈도 ····· 43
4) 은행 창구 이용 업무 ····· 45
5) 토요일 은행 이용 정도 ····· 47
6) 토요일 은행창구 이용 정도 ····· 48
7) 토요일 은행창구 이용 업무 ····· 50
8) 토요일 은행창구 이용 이유 ····· 52
9) 토요일 은행창구 이용 불가시 불편한 정도 ····· 53
10) 토요일에 은행창구를 이용하지 않는 이유 ····· 55
11) 주5일 근무제에 대한 의견 ····· 56
12) 은행의 주5일 근무제 실시에 대한 의견 ····· 58
13) 은행의 토요휴무제 실시에 따른 불편 해결 가능 정도 ····· 60

4. 통계분석표 · 61

5. 설문지 · 77

1. 조사의 개요

[redacted]

본 조사는
한국노총이 은행의 주5일 근무제 실시에 대한 의견을 알아보기 위한 목적으로 실시하였다.

2) 조사 내용

① 은행 이용 빈도
② 은행 이용 방법
③ 은행 창구 이용 빈도
④ 은행 창구 이용 업무
⑤ 토요일 은행 이용 정도
⑥ 토요일 은행창구 이용 정도
⑦ 토요일 은행창구 이용 업무
⑧ 토요일 은행창구 이용 이유
⑨ 토요일 은행창구 이용불가시 불편한 정도
⑩ 토요일에 은행창구를 이용하지 않는 이유
⑪ 주5일 근무제에 대한 의견
⑫ 은행의 주5일 근무제 실시에 대한 의견
⑬ 은행의 토요휴무제 실시에 따른 불편 해결가능 정도

3) 조사설계(Research Design)

① 표본설계(Sample Design)

차 원	내 용
(1) 모 집 단	2001년 6월 현재 7대 광역시에 거주하는 20세 이상의 성인 남녀
(2) 조 사 기 간	2001년 6월 23일 ~ 6월 25일
(3) 표 본 크 기	1000명
(4) 표본추출방법	성/연령/지역별 할당 무작위 추출법
(5) 자료수집방법	구조화된 질문지를 이용한 전화면접법
(6) 표 본 오 차	95% 신뢰수준에 ± 3.1%

4) 자료처리 및 분석

① 자 료 처 리

수집된 자료는 EDITING ⇨ CODING/PUNCHING ⇨CLEANING의 과정을 거쳐 SPSS 통계프로그램을 이용하여 처리하였다.

② 분 석

각 문항에 대한 백분율을 계산한 다음, 각 문항에 대해 사회인구학적 변수별로 분석을 하여 제표를 만들었다.

<u>사용된 인구사회학적 변수</u>

① 성	② 연령	③ 학력
④ 직업	⑤ 지역	⑥ 토요일 휴무 여부

5) 표본의 특성

	구 성	
	사례수	%
■ 전 체	1000	100.0%
□ 성 별		
남 자	492	49.2%
여 자	508	50.8%
□ 연 령 별		
20 대	260	26.0%
30 대	261	26.1%
40 대	221	22.1%
50 대 이 상	258	25.8%
□ 학 력 별		
중 졸 이 하	153	15.4%
고 졸	360	36.1%
전 문 대 졸	103	10.4%
대 졸 이 상	380	38.1%
□ 직 업 별		
농·임·어업	5	.5%
자영업·사업	158	15.8%
생산·기술직	82	8.2%
사무·전문직	134	13.5%
공 무 원	32	3.3%
학 생	125	12.5%
주 부	274	27.5%
서 비 스 업	72	7.3%
무 직·기 타	114	11.4%
□ 지 역 별		
서 울	460	46.0%
부 산	168	16.8%
대 구	108	10.8%
인 천	107	10.7%
광 주	57	5.7%
대 전	58	5.8%
울 산	42	4.2%
□ 토요휴무여부		
토요일 근무	319	66.6%
격 주 휴 무	64	13.4%
완 전 휴 무	47	9.8%
월 1회 휴 무	6	1.2%
불규칙적휴무	44	9.1%

2. 조사결과 요약

[redacted]

■ 은행 이용 빈도에 대해

한달에 1-2번 정도가 37.0%로 가장 많았고, 그 다음이 일주일에 1번(26.4%), 일주일에 2-3번(23.4%), 일주일에 4-5번(8.7%) 매일(4.4%)의 순으로 나타났다.

2) 은행 이용 방법

■ 은행 이용 방법을 보면

주 이용방법으로는

현금인출기를 이용한다는 시민들이 55.1%로 가장 많았고, 그 다음이 창구직원을 통해 이용하는 방법(32.0%), 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 이용하는 방법(12.8%)의 순으로 나타났다. 주 이용방법으로 창구직원이 아닌 자동화기기나 전자금융을 이용한다는 시민들이 67.9%(55.1%+12.8%)인 것으로 나타났다.

보조 이용방법으로는

창구직원을 통해 이용한다는 응답자들이 42.1%로 가장 많았고, 그 다음이 현금인출기를 이용하는 방법(25.6%), 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 이용하는 방법(16.7%)의 순으로 나타났다. 그리고 보조 이용방법이 없다고 응답한 사람이 15.6%로 조사되었다.

3) 은행 창구 이용 빈도

■ 은행 창구 이용 빈도를 보면

한달에 1-2번이 59.7%로 가장 많았고, 그 다음으로 일주일에 1번(18.0%), 일주일에 2-3번(9.6%), 일주일에 4-5번(3.1%), 매일(1.9%)의 순으로 조사되었다. 한편 은행업무를 볼 때 창구직원을 전혀 이용하지 않는다고 응답한 시민이 7.5%, 잘모름/무응답은 0.2%로 나타났다.

창구직원을 통해 일주일에 1번 이하로 업무를 처리를 하거나 전혀 이용하지 않는다는 시민은 85.2%(18.0%+59.7%+7.5%)인 반면 일주일에 2번 이상 업무를 처리한다는 시민은 14.6%(1.9%+3.1%+9.6%)로 나타났다.

4) 은행 창구 이용 업무

■ 은행 창구직원을 통해 주로 처리하는 업무를 보면

입출금관련 업무(46.2%)와 공과금/지로관련 업무(41.2%)가 대부분을 차지했고, 카드관련 업무(6.9%), 대출관련 업무(2.2%), 출납업무(1.5%), 당좌/어음/수표관련 업무(0.7%), 외환관련 업무(0.4%) 등은 상대적으로 낮았다. 그리고 기타 0.5%, 잘모름/무응답이 0.4%로 나타났다.

5) 토요일 은행 이용 정도

■ 토요일에 은행을 이용하는 정도를 보면

이용한다(자주 이용한다:9.2% + 가끔 이용한다:58.1%)는 시민이 67.3%였으며, 전혀 이용하지 않는다는 시민도 32.5%나 되었다. 그리고 잘모름/무응답이 0.2%로 나타났다.

6) 토요일 은행창구 이용 정도

■ 토요일에 창구직원을 통해 은행업무를 보는 정도는

창구직원을 통해 처리한다(주로 창구직원을 통해 처리한다:19.7% + 가끔 창구직원을 통해 처리한다:43.7%)고 한 시민들이 63.4%인 반면, **창구직원을 통해 처리하지 않는다**(전혀 창구직원을 통해 처리하지 않는다:5.5% + 거의 창구직원을 통해 처리하지 않는다:31.0%)고 응답한 시민이 36.5%였다.

그리고 잘모름/무응답은 0.1%로 나타났다.

7) 토요일 은행창구 이용 업무

■ 토요일 은행 창구직원을 통해 주로 처리하는 업무를 보면

입출금관련 업무(58.9%)와 공과금/지로관련 업무(31.0%)가 가장 많았으며, 카드관련 업무(4.1%), 출납업무(2.6%), 대출관련 업무(1.9%), 당좌/어음/수표관련 업무(0.7%) 등은 상대적으로 낮았다.

그리고 기타 0.2%, 잘모름/무응답이 0.4%로 나타났다.

8) 토요일 은행창구 이용 이유

■ 토요일에 은행 창구직원을 통해 업무를 보는 이유는

요일에 상관없이 은행을 이용하기 때문이라고 한 시민이 44.6%로 가장 많았고, 그 다음으로는 개인적으로 토요일에 시간적인 여유가 있기 때문에(18.0%), 일의 특성상 토요일에 창구를 이용할 일이 있어서(16.8%), 결제일이 토요일이라서(10.6%), 항상 창구직원을 통해 은행 업무를 보기 때문에(4.8%), 토요일은 은행창구가 한산하기 때문에(3.5%)의 순으로 나타났다.

그리고 기타는 0.6%, 잘모름/무응답은 1.0%로 조사되었다.

9) 토요일 은행창구 이용불가시 불편한 정도

■ 토요일에 은행창구 이용 불가시 불편한 정도를 보면

과반수 이상인 56.6%(전혀 불편하지 않을 것이다:23.1% + 별로 불편하지 않을 것이다:33.5%)의 시민이 은행창구를 이용하지 않아도 불편하지 않을 것으로 보고 있다. 반면 불편할 것이다(매우 많이 불편할 것이다:11.4% + 조금 불편할 것이다:11.4%)라고 응답한 시민은 39.4%로 이들에 대한 대응책이 강구되어야 한다. 그리고 잘모름/무응답은 4.0%로 나타났다.

10) 토요일에 은행창구를 이용하지 않는 이유

■ 토요일에 은행 창구를 이용하지 않는 이유는

토요일에는 현금인출기나 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 주로 이용하기 때문이라는 응답자가 37.8%로 가장 많았으며, 그 다음으로 토요일에는 시간적인 여유가 없기 때문에(37.2%), 원래 은행창구를 거의 이용하지 않기 때문에(15.6%), 토요일에는 은행업무를 보지 않기 때문에(4.7%)의 순으로 나타났다.

그리고 기타는 2.3%, 잘모름/무응답은 2.4%로 조사되었다.

11) 주5일 근무제에 대한 의견

■ 주5일 근무제에 대한 의견을 보면

찬성한다(적극 찬성한다:33.5% + 다소 찬성한다:33.9%)는 시민은 67.4%인 반면, 반대한다(적극 반대한다:12.9% + 다소 반대한다:14.7%)는 시민은 27.6%로 주5일 근무제에 찬성하는 시민이 더 많았다.

그리고 잘모름/무응답은 5.0%로 나타났다.

12) 은행의 주5일 근무제 실시에 대한 의견

■ 은행의 주5일 근무제 실시에 대해

찬성한다(바람직한 변화라고 생각하며 적극 찬성한다:18.2% + 불편사항을 사전에 해결해야 찬성할 수 있다:45.6%)는 의견은 63.8%인 반면, 반대한다(업무에 많은 지장을 초래하므로 반대한다:14.7% + 업무에 큰 지장은 없으나 찬성하지는 않는다:19.0%)는 의견은 33.7%로 찬성의견이 반대의견보다 더 높게 나타났다.

그리고 잘모름/무응답은 2.5%로 나타났다.

13) 은행의 토요휴무제 실시에 따른 불편 해결 가능 정도

■ 은행의 토요휴무제 실시에 따른 불편해결 가능성은

해결이 가능하다(대부분 해결이 가능하다:27.9% + 다소 해결이 가능하다:58.6%)고 응답한 시민은 86.5%인 반면 해결이 불가능하다고 응답한 사람은 8.7%로 대부분의 시민들은 긍정적인 의견을 보였다. 잘모름/무응답은 4.9%로 나타났다.

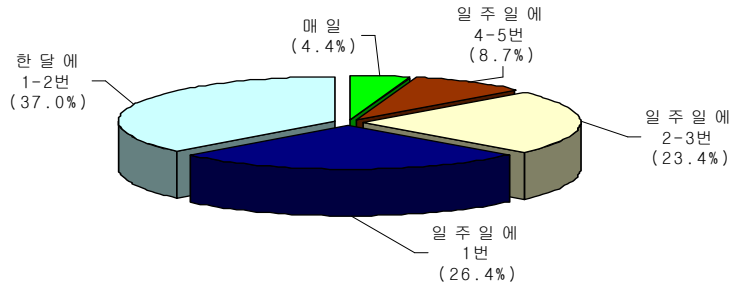
3. 조사결과 분석

[redacted]

문 1) 귀하는 은행을 어느 정도 이용하십니까?

① 매일	4.4%
② 일주일에 4-5번	8.7%
③ 일주일에 2-3번	23.4%
④ 일주일에 1번	26.4%
⑤ 한달에 1-2번	37.0%
(N = 1000명)	100.0%

< 은행 이용 빈도 >



■ 은행 이용 빈도에 대해

한달에 1-2번 정도가 37.0%로 가장 많았고, 그 다음이 일주일에 1번(26.4%), 일주일에 2-3번(23.4%), 일주일에 4-5번(8.7%) 매일(4.4%)의 순으로 나타났다.

□ 은행 이용 빈도를 사회경제적 변수별로 보면

한달에 1-2번이라는 응답자는

연령별로는 50대이상(45.3%)과 20대(42.3%)에서,

학력별로는 중졸이하(62.3%)에서,

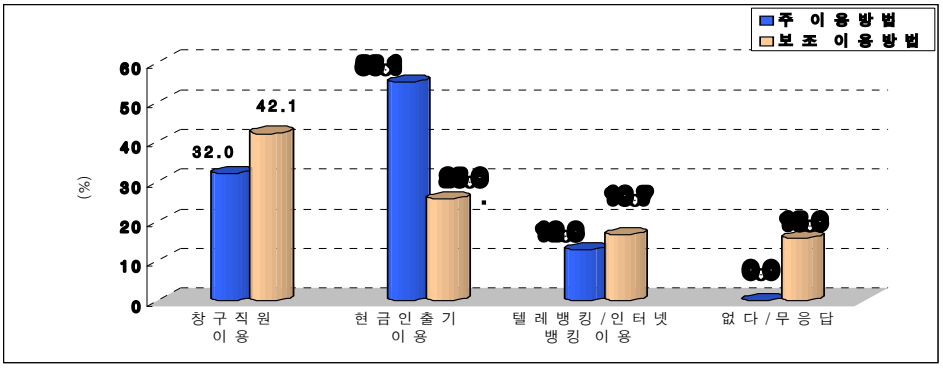
직업별로는 생산·기술직(46.9%), 학생(42.9%), 주부(41.5%)에서,

지역별로는 울산(45.6%), 광주(43.5%), 부산(42.6%)에서 상대적으로 많았다.

2) 은행 이용 방법

문 2) 귀하가 은행업무를 볼 때 주로 이용하는 방법은 다음 중 어느 것입니까? 그 다음으로 이용하는 방법은 어느 것입니까?

	주 이용방법	보조 이용방법
① 창구직원을 통해 이용하는 방법	32.0%	42.1%
② 현금인출기를 이용하는 방법	55.1%	25.6%
③ 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 이용하는 방법	12.8%	16.7%
④ 없다/무응답	0.0%	15.6%
(N = 1000명)	100.0%	100.0%



■ 은행 이용 방법을 보면

주 이용방법으로는
현금인출기를 이용한다는 시민들이 55.1%로 가장 많았고, 그 다음이 창구직원을 통해 이용하는 방법(32.0%), 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 이용하는 방법(12.8%)의 순으로 나타났다. 주 이용방법으로 창구직원이 아닌 자동화기기나 전자금융을 이용한다는 시민들이 67.9%(55.1%+12.8%)인 것으로 나타났다.

보조 이용방법으로는
창구직원을 통해 이용한다는 응답자들이 42.1%로 가장 많았고, 그 다음이 현금인출기를 이용하는 방법(25.6%), 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 이용하는 방법(16.7%)의 순으로 나타났다. 그리고 보조 이용방법이 없다고 응답한 사람이 15.6%로 조사되었다.

□ 은행 이용 방법을 사회경제적 변수별로 보면

주 이용방법으로
현금인출기를 이용한다고 한 응답자는
연령별로는 연령이 낮을수록(20대:77.6%, 30대:62.9%, 40대:48.0%, 50대 이상:30.7%),
학력별로는 학력이 높을수록(대졸이상:64.3%, 전문대졸:60.1%, 고졸:55.1%, 중졸이하:30.2%),
직업별로는 학생(86.3%), 서비스업(63.3%), 사무·전문직(59.5%),
지역별로는 광주(64.8%)와 대전(64.5%)에서,
토요휴무여부별로는 완전휴무(69.2%)에서 상대적으로 많았다.
창구직원을 이용한다고 한 응답자는
연령별로는 연령이 많을수록(50대이상:61.7%, 40대:36.5%, 30대:21.3%, 20대:9.6%),
학력별로는 학력이 낮을수록(중졸이하:66.8%, 고졸:33.1%, 전문대졸:22.7%, 대졸이상:19.4%),
직업별로는 농·임·어업(100.0%), 자영업·사업(37.4%), 주부(34.6%)에서,
지역별로는 대구(38.8%)와 인천(35.4%)에서,
토요휴무여부별로는 월1회 휴무(36.4%)에서 상대적으로 많았다.

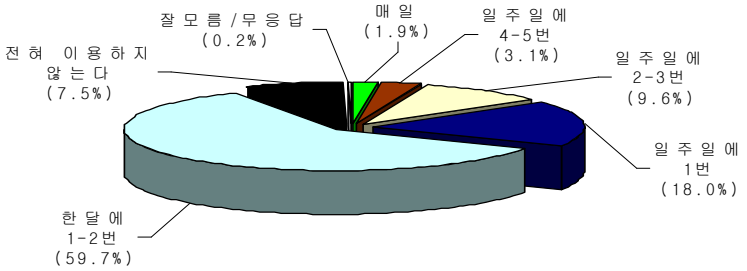
보조 이용방법으로
창구직원을 이용한다고 한 응답자는
연령별로는 20대(62.0%)에서,
학력별로는 고졸(47.0%)에서,
직업별로는 학생(65.6%)들이,
지역별로는 광주(53.6%)와 울산(46.8%)에서,
토요휴무여부별로는 완전휴무(52.7%)에서 상대적으로 많았다.
현금인출기를 이용한다고 한 응답자는
직업별로는 자영업·사업(35.8%), 공무원(32.7%)에서,
토요휴무여부별로는 토요일 근무(31.8%)에서 상대적으로 많았다.

3) 은행 창구 이용 빈도

문 3) 귀하가 은행 업무를 볼 때 창구직원을 통해 일을 처리하는 횟수는 어느 정도입니까?

① 매일	1.9%
② 일주일에 4-5번	3.1%
③ 일주일에 2-3번	9.6%
④ 일주일에 1번	18.0%
⑤ 한달에 1-2번	59.7%
⑥ 전혀 이용하지 않는다	7.5%
⑦ 잘모름/무응답	0.2%
(N = 1000명)	100.0%

< 은행창구 이용 빈도 >



■ 은행 창구 이용 빈도를 보면

한달에 1-2번이 59.7%로 가장 많았고, 그 다음으로 일주일에 1번(18.0%), 일주일에 2-3번(9.6%), 일주일에 4-5번(3.1%), 매일(1.9%)의 순으로 조사되었다. 한편 은행업무를 볼 때 창구직원을 전혀 이용하지 않는다고 응답한 시민이 7.5%, 잘모름/무응답은 0.2%로 나타났다.

창구직원을 통해 일주일에 1번 이하로 업무를 처리를 하거나 전혀 이용하지 않는다는 시민은 85.2%(18.0%+59.7%+7.5%)인 반면 일주일에 2번 이상 업무를 처리한다는 시민은 14.6%(1.9%+3.1%+9.6%)로 나타났다.

□ 은행 창구 이용 빈도를 사회경제적 변수별로 보면

<u>한달에 1-2번 이용한다</u>라고 한 응답자는

연령별로는 연령이 낮을수록(20대:72.7%, 30대:56.0%, 40대:55.0%, 50대 이상:54.3%),

학력별로는 중졸이하(69.1%)에서,

직업별로는 학생(75.8%)과 공무원(74.5%)에서,

지역별로는 울산(74.0%)과 대전(71.2%)에서 상대적으로 많았다.

전혀 이용하지 않는다고 한 응답자는

연령별로는 연령이 낮을수록(20대:11.5%, 30대:9.8%, 40대:4.7%, 50대이상:3.4%),

학력별로는 전문대졸(10.8%)과 대졸(10.0%)에서,

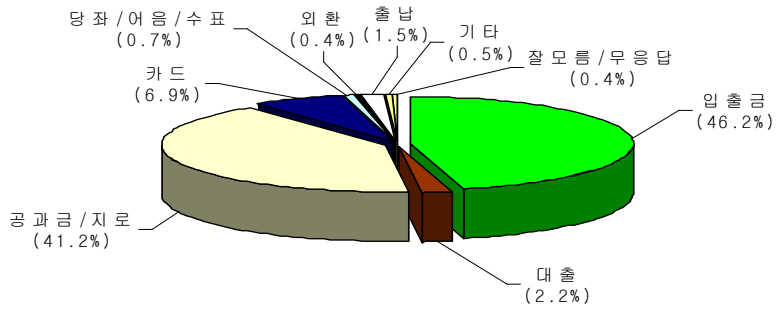
직업별로는 생산·기술직(13.8%), 학생(12.8%)에서,

지역별로는 부산(11.5%)에서 상대적으로 많았다.

4) 은행 창구 이용 업무

문 4) 귀하가 은행 창구직원을 통해 주로 처리하시는 업무는 무엇입니까?	
① 입출금 관련 업무	46.2%
② 대출관련 업무	2.2%
③ 공과금/지로 업무	41.2%
④ 카드 관련 업무	6.9%
⑤ 당좌, 어음, 수표 관련 업무	0.7%
⑥ 외환 관련 업무	0.4%
⑦ 출납 업무(잔돈 교환)	1.5%
⑧ 기타	0.5%
⑨ 잘모름/무응답	0.4%
(N = 925명)	100.0%

< 은행창구 이용 업무 >



■ 은행 창구직원을 통해 주로 처리하는 업무를 보면
입출금관련 업무(46.2%)와 공과금/지로관련 업무(41.2%)가 대부분을 차지했고, 카드관련 업무(6.9%), 대출관련 업무(2.2%), 출납업무(1.5%), 당좌/어음/수표관련 업무(0.7%), 외환관련 업무(0.4%) 등은 상대적으로 낮았다. 그리고 기타 0.5%, 잘모름/무응답이 0.4%로 나타났다.

□ 은행 창구직원을 통해 주로 처리하는 업무를 사회경제적 변수별로 보면
<u>입출금관련 업무</u>라고 한 응답자는
성 별로는 남자(54.5%)가 여자(38.3%)보다,
연령별로는 50대이상(54.2%)에서,
직업별로는 서비스업(60.9%), 생산·기술직(52.6%), 자영업·사업(50.7%)에서,
지역별로는 울산(58.9%)에서,

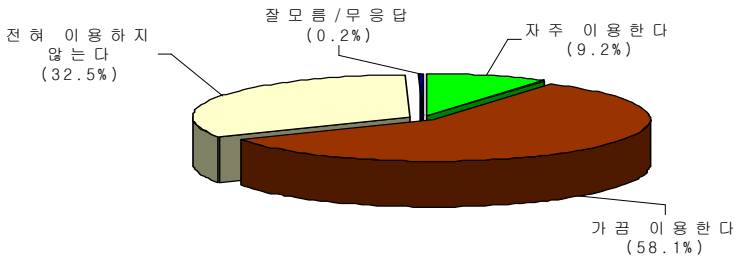
토요휴무여부별로는 불규칙적 휴무(57.3%)에서 상대적으로 많았다.
공과금/지로업무라고 한 응답자는
성 별로는 여자(50.6%)가 남자(31.2%)보다,
학력별로는 중졸이하(49.0%)에서,
직업별로는 주부(57.9%)에서 상대적으로 많았다.

5) 토요일 은행 이용 정도

문 5) 귀하는 토요일에 은행을 어느 정도 이용하십니까?

① 자주 이용한다	9.2%
② 가끔 이용한다	58.1%
①+②	67.3%
③ 전혀 이용하지 않는다	32.5%
④ 잘모름/무응답	0.2%
(N = 925명)	100.0%

< 토요일 은행 이용 정도 >



■ 토요일에 은행을 이용하는 정도를 보면
이용한다(자주 이용한다:9.2% + 가끔 이용한다:58.1%)는 시민이 67.3%였으며, 전혀 이용하지 않는다는 시민도 32.5%나 되었다. 그리고 잘모름/무응답이 0.2%로 나타났다.

□ 토요일에 은행을 이용하는 정도를 사회경제적 변수별로 보면

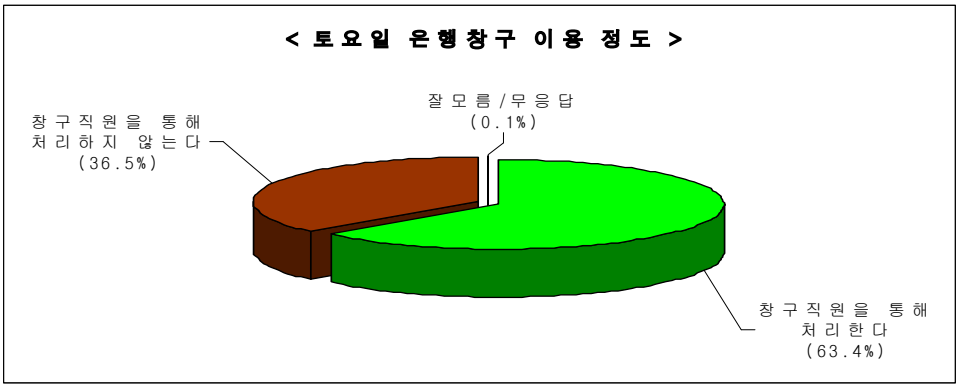
가끔 이용한다고 한 응답자는
직업별로는 주부(64.8%), 사무·전문직(63.5%)에서,
지역별로는 광주(61.8%)에서 상대적으로 많았다.

전혀 이용하지 않는다고 한 응답자는
연령별로는 연령이 높을수록(50대이상:35.7%, 40대:34.4%, 30대: 30.1%, 20대:29.9%)에서,
직업별로는 서비스업(44.3%), 생산·기술직(37.5%)에서,
지역별로는 부산(43.9%)에서 상대적으로 많았다.

6) 토요일 은행창구 이용 정도

문 6) 귀하는 토요일에 창구직원을 통해 은행 업무를 보는 경우가 어느 정도입니까?

① 주로 창구직원을 통해 처리한다	19.7%
② 가끔 창구직원을 통해 처리한다	43.7%
①+②	63.4%
③+④	36.5%
③ 거의 창구직원을 통해 처리하지 않는다	31.0%
④ 전혀 창구직원을 통해 처리하지 않는다	5.5%
⑤ 잘모름/무응답	0.1%
(N = 623명)	100.0%



■ 토요일에 창구직원을 통해 은행업무를 보는 정도는
창구직원을 통해 처리한다(주로 창구직원을 통해 처리한다:19.7% + 가끔 창구직원을 통해 처리한다:43.7%)고 한 시민들이 63.4%인 반면, **창구직원을 통해 처리하지 않는다**(전혀 창구직원을 통해 처리하지 않는다:5.5% + 거의 창구직원을 통해 처리하지 않는다:31.0%)고 응답한 시민이 36.5%였다.
그리고 잘모름/무응답은 0.1%로 나타났다.

□ 토요일에 창구직원을 통해 은행업무를 보는 정도를 사회경제적 변수별로 보면
창구직원을 통해 처리한다고 한 응답자는
연령별로는 50대 이상(82.0%)에서,
학력별로는 학력이 낮을수록(중졸이하:73.4%, 고졸:68.1%, 전문대졸:65.0%,대졸이상:54.2%),
직업별로는 공무원(73.9%), 자영업·사업(70.4%)에서,
지역별로는 서울(67.1%)에서,

토요휴무여부별로는 완전 휴무(68.2%)에서 상대적으로 많았다.

창구직원을 통해 처리하지 않는다고 한 응답자는

연령별로는 30대(47.7%)와 20대(44.5%)에서,

학력별로는 학력이 높을수록(대졸이상:45.8%, 전문대졸:35.0%, 고졸:31.7%, 중졸이하:26.6%),

직업별로는 사무·전문직(53.6%), 학생(50.6%)에서,

지역별로는 대구(42.3%)에서,

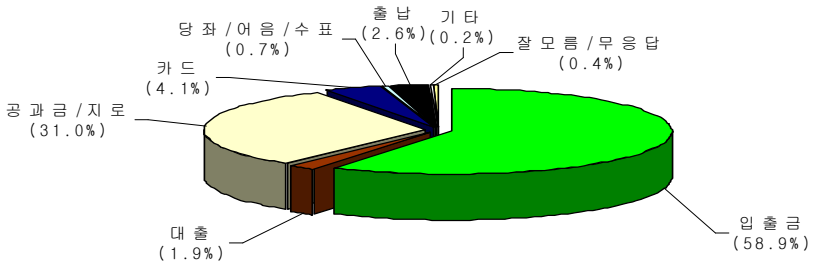
토요휴무여부별로는 격주 휴무(42.3%)에서 상대적으로 많았다.

7) 토요일 은행창구 이용 업무

문 6-1) 귀하가 토요일에 은행 창구직원을 통해 주로 처리하시는 업무는 무엇입니까?

① 입출금 관련 업무	58.9%
② 대출관련 업무	1.9%
③ 공과금/지로 업무	31.0%
④ 카드 관련 업무	4.1%
⑤ 당좌, 어음, 수표 관련 업무	0.7%
⑥ 외환 관련 업무	0.0%
⑦ 출납 업무(잔돈 교환)	2.6%
⑧ 기타	0.2%
⑨ 잘모름/무응답	0.4%
(N = 395명)	100.0%

< 토요일 은행창구 이용 업무 >



■ 토요일 은행 창구직원을 통해 주로 처리하는 업무를 보면
입출금관련 업무(58.9%)와 공과금/지로관련 업무(31.0%)가 가장 많았으며, 카드관련 업무(4.1%), 출납업무(2.6%), 대출관련 업무(1.9%), 당좌/어음/수표관련 업무(0.7%) 등은 상대적으로 낮았다.
그리고 기타 0.2%, 잘모름/무응답이 0.4%로 나타났다.

□ 토요일 은행 창구직원을 통해 주로 처리하는 업무를 사회경제적 변수별로 보면
<u>입출금관련 업무</u>라고 한 응답자는
성 별로는 남자(68.5%)가 여자(51.1%)보다,
학력별로는 대졸이상(63.1%)에서,
직업별로는 공무원(72.2%)과 서비스업(69.4%)에서,
지역별로는 울산(79.1%), 대구(72.4%)에서,
토요휴무여부별로는 완전 휴무(68.5%)에서 상대적으로 많았다.

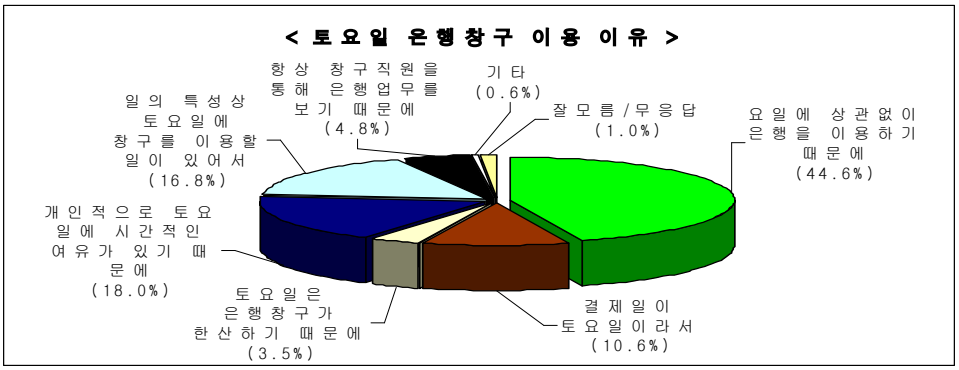
공과금/지로 업무라고 한 응답자는

성 별로는	여자(40.1%)가 남자(19.8%)보다,
연령별로는	30대(35.8%)에서,
학력별로는	전문대졸(40.5%)와 중졸이하(40.3%)에서,
직업별로는	생산/기술직(51.4%)과 주부(48.1%)에서,
토요휴무여부별로는	격주 휴무(35.5%)에서 상대적으로 많았다.

8) 토요일 은행창구 이용 이유

문 6-2) 귀하가 토요일에 은행 창구직원을 통해 은행업무를 보시는 이유는 무엇입니까?

① 요일에 상관없이 은행을 이용하기 때문에	44.6%
② 결제일이 토요일이라서	10.6%
③ 토요일은 은행 창구가 한산하기 때문에	3.5%
④ 개인적으로 토요일에 시간적인 여유가 있기 때문에	18.0%
⑤ 일의 특성상 토요일에 창구를 이용할 일이 있어서	16.8%
⑥ 항상 창구직원을 통해 은행 업무를 보기 때문에	4.8%
⑦ 기타	0.6%
⑧ 잘모름/무응답	1.0%
(N = 395명)	100.0%



■ 토요일에 은행 창구직원을 통해 업무를 보는 이유는
요일에 상관없이 은행을 이용하기 때문이라고 한 시민이 44.6%로 가장 많았고, 그 다음으로는 개인적으로 토요일에 시간적인 여유가 있기 때문에(18.0%), 일의 특성상 토요일에 창구를 이용할 일이 있어서(16.8%), 결제일이 토요일이라서(10.6%), 항상 창구직원을 통해 은행 업무를 보기 때문에(4.8%), 토요일은 은행창구가 한산하기 때문에(3.5%)의 순으로 나타났다.
그리고 기타는 0.6%, 잘모름/무응답은 1.0%로 조사되었다.

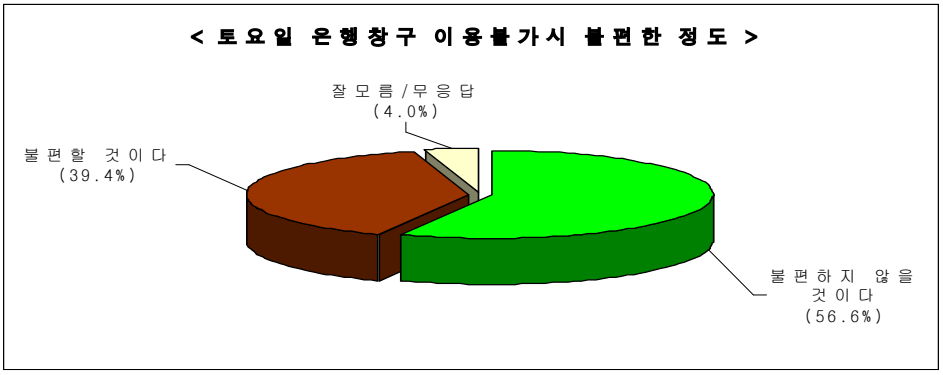
□ 토요일에 은행 창구직원을 통해 업무를 보는 이유를 사회경제적 변수별로 보면
요일에 상관없이 은행을 이용 때문이라고 한 응답자가

성 별로는	여자(48.3%)가 남자(40.1%)보다,
연령별로는	50대이상(51.0%), 30대(47.1%)에서,
학력별로는	학력이 낮을수록(중졸이하:54.4%, 고졸:51.4%, 전문대졸:39.8%, 대졸이상:32.2%),
직업별로는	주부(50.6%)에서,
지역별로는	대구(69.5%)에서 상대적으로 높게 나타났다.

9) 토요일 은행창구 이용불가시 불편한 정도

문 6-3) 귀하는 토요일에 보는 은행업무를 다른 날 처리하거나, 창구를 이용하지 않고 현금인출기나 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 통해 처리하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 전혀 불편하지 않을 것이다	23.1%
② 별로 불편하지 않을 것이다	33.5%
①+②	56.6%
③+④	39.4%
③ 조금 불편할 것이다	28.0%
④ 매우 많이 불편할 것이다	11.4%
⑤ 잘모름/무응답	4.0%
(N = 395명)	100.0%



■ 토요일에 은행창구 이용 불가시 불편한 정도를 보면

과반수 이상인 56.6%(전혀 불편하지 않을 것이다:23.1% + 별로 불편하지 않을 것이다:33.5%)의 시민이 은행창구를 이용하지 않아도 불편하지 않을 것으로 보고 있다. 반면 불편할 것이다(매우 많이 불편할 것이다:11.4% + 조금 불편할 것이다:11.4%)라고 응답한 시민은 39.4%로 이들에 대한 대응책이 강구되어야 한다. 그리고 잘모름/무응답은 4.0%로 나타났다.

□ 토요일 은행창구 이용 불가시 불편한 정도를 사회경제적 변수별로 보면

<u>불편하지 않을 것이다</u>고 한 응답자는

성 별로는 남자(60.9%)가 여자(53.1%)보다,

연령별로는 연령이 낮을수록(20대:74.3%, 30대:61.3%, 40대:49.8%, 50대이상:46.2%),

학력별로는 전문대졸(78.2%)에서 상대적으로 많았다.

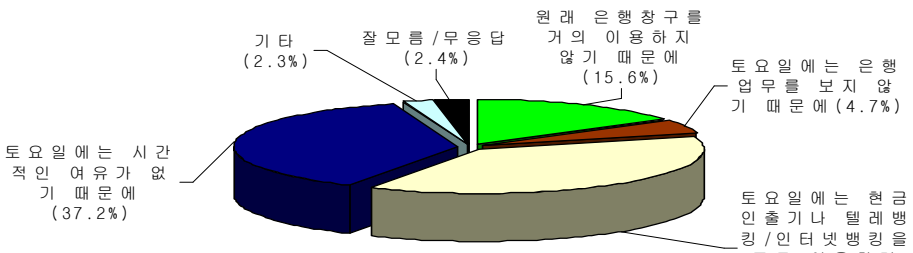
불편할 것이다고 한 응답자는
연령별로는 40대(49.4%), 50대이상(47.8%)에서,
학력별로는 중졸이하(52.3%)에서,
직업별로는 자영업·사업(50.1%), 주부(43.2%)에서 상대적으로 많았다.

10) 토요일에 은행창구를 이용하지 않는 이유

문 6-4) 귀하가 토요일에 은행 창구를 이용하지 않는 이유는 무엇입니까?

① 원래 은행창구를 거의 이용하지 않기 때문에	15.6%
② 토요일에는 은행업무를 보지 않기 때문에	4.7%
③ 토요일에는 현금인출기나 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 주로 이용하기 때문에	37.8%
④ 토요일에는 시간적인 여유가 없기 때문에	37.2%
⑤ 기타	2.3%
⑥ 잘모름/무응답	2.4%
(N = 227명)	100.0%

< 토요일에 은행창구를 이용하지 않는 이유 >



■ 토요일에 은행 창구를 이용하지 않는 이유는
토요일에는 현금인출기나 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 주로 이용하기 때문이라는 응답자가 37.8%로 가장 많았으며, 그 다음으로 토요일에는 시간적인 여유가 없기 때문에(37.2%), 원래 은행창구를 거의 이용하지 않기 때문에(15.6%), 토요일에는 은행업무를 보지 않기 때문에(4.7%)의 순으로 나타났다.
그리고 기타는 2.3%, 잘모름/무응답은 2.4%로 조사되었다.

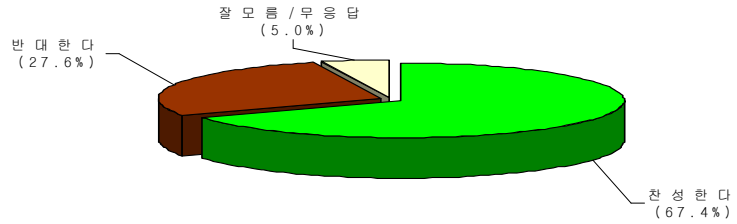
□ 토요일에 은행 창구를 이용하지 않는 이유를 사회경제적 변수별로 보면
토요일에는 현금인출기나 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 주로 이용하기 때문이라고 한 응답자는
학력별로는 고졸(42.6%)에서,
직업별로는 자영업·사업(56.3%)에서,
토요휴무여부별로는 토요일 근무(44.4%)에서 상대적으로 높게 나타났다.

11) 주5일 근무제에 대한 의견

문 7) 주당 노동시간을 44시간에서 40시간으로 전환하기 위해 토요 휴무제를 도입, 주5일근무제를 실시하자는 논의가 오래전부터 계속되고 있습니다. 귀하는 주5일근무제(토요휴무제)에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 적극 찬성한다	33.5%
② 다소 찬성한다	33.9%
①+②	67.4%
③+④	27.6%
③ 다소 반대한다	14.7%
④ 적극 반대한다	12.9%
⑤ 잘모름/무응답	5.0%
(N = 1000명)	100.0%

< 주 5일 근 무 제 에 대 한 의 견 >



■ 주5일 근무제에 대한 의견을 보면

찬성한다(적극 찬성한다:33.5% + 다소 찬성한다:33.9%)는 시민은 67.4%인 반면, 반대한다(적극 반대한다:12.9% + 다소 반대한다:14.7%)는 시민은 27.6%로 주5일 근무제에 찬성하는 시민이 더 많았다. 그리고 잘모름/무응답은 5.0%로 나타났다.

□ 주5일 근무제에 대한 의견을 사회경제적 변수별로 보면

찬성한다고 한 응답자는

성 별로는 남자(70.5%)가 여자(64.3%)보다,

연령별로는 연령이 낮을수록(20대:86.5%, 30대:77.3%, 40대:57.5%, 50대 이상:46.5%),

학력별로는 학력이 높을수록(대졸이상:79.6%, 전문대졸:78.7%, 고졸:60.0%, 중졸이하:48.2%),

직업별로는 공무원(91.4%), 학생(88.7%), 사무·전문직(83.3%), 서비스업(81.3%)에서

지역별로는 인천(74.6%)에서,

토요휴무여부별로는 완전 휴무(87.5%)에서 상대적으로 많았다.

반대한다고 한 응답자는

연령별로는 연령이 높을수록(50대이상:41.6%, 40대:39.2%, 30대:19.2%, 20대:12.4%),

학력별로는 학력이 낮을수록(중졸이하:35.8%, 고졸:35.2%, 전문대졸:19.8%, 대졸이상:18.6%),

직업별로는 자영업·사업(47.3%), 주부(32.5%)에서,

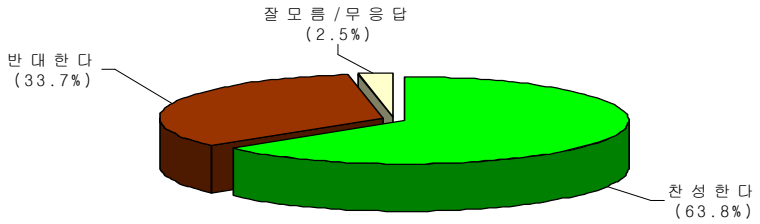
지역별로는 대구(31.6%)에서 상대적으로 높게 나타났다.

12) 은행의 주5일 근무제 실시에 대한 의견

문 8) 은행에 토요휴무제가 실시된다면 결제일이 토요일인 모든 업무가 그 다음주 월요일로 넘어갑니다. 귀하는 은행의 주5일 근무제 (토요휴무제) 실시에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 바람직한 변화라고 생각하며 적극 찬성한다	18.2%
② 불편사항을 사전에 해결해야 찬성할 수 있다	45.6%
①+②	63.8%
③+④	33.7%
③ 업무에 큰 지장은 없으나 찬성하지는 않는다	19.0%
④ 업무에 많은 지장을 초래하므로 반대한다	14.7%
⑤ 잘모름/무응답	2.5%
(N = 1000명)	100.0%

< 은행의 주5일 근무제 실시에 대한 의견 >



■ 은행의 주5일 근무제 실시에 대해
찬성한다(바람직한 변화라고 생각하며 적극 찬성한다:18.2% + 불편사항을 사전에 해결해야 찬성할 수 있다:45.6%)는 의견은 63.8%인 반면, 반대한다(업무에 많은 지장을 초래하므로 반대한다:14.7% + 업무에 큰 지장은 없으나 찬성하지는 않는다:19.0%)는 의견은 33.7%로 찬성의견이 반대의견보다 더 높게 나타났다.
그리고 잘모름/무응답은 2.5%로 나타났다.

□ 은행의 주5일 근무제 실시에 대한 의견을 사회경제적 변수별로 보면
찬성한다고 한 응답자는
연령별로는 연령이 낮을수록(20대:81.3%, 30대:73.5%, 40대:53.6%, 50대 이상:45.3%),

학력별로는 학력이 높을수록(대졸이상:75.9%, 전문대졸:75.5%, 고졸:57.6%, 중졸이하:41.9%),
직업별로는 학생(82.0%), 공무원(81.5%), 사무·전문직(79.5%),
지역별로는 울산(76.2%)에서,
토요휴무여부별로는 완전 휴무(85.7%), 격주휴무(70.2%)에서 상대적으로 많았다.

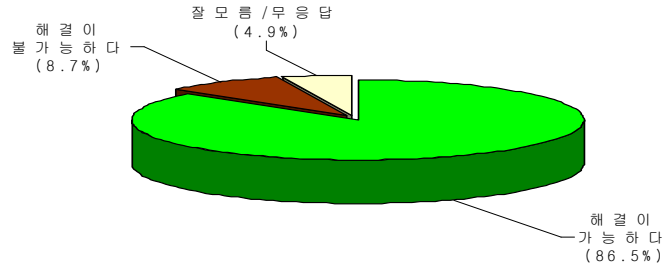
반대한다고 한 응답자는
연령별로는 연령이 높을수록(50대이상:47.4%, 40대:44.1%, 30대:26.2%, 20대:18.7%),
학력별로는 학력이 낮을수록(중졸이하:46.8%, 고졸:40.5%, 전문대졸:24.5%, 대졸이상:23.8%),
직업별로는 생산·기술직(45.4%), 자영업·사업(44.6%)에서,
지역별로는 대구(38.9%), 부산(38.0%)에서 상대적으로 높게 나타났다.

13) 은행의 토요휴무제 실시에 따른 불편 해결 가능 정도

문 9) 귀하는 토요휴무제가 은행에 실시될 때 발생할 수 있는 불편 사항을 현금인출기의 추가 배치, 텔레뱅킹이나 인터넷 뱅킹의 확대, 24시간 은행 고객서비스 센터의 확대 운영을 통해 어느 정도 줄일 수 있다고 생각하십니까?

① 대부분 해결이 가능하다	27.9%
② 다소 해결이 가능하다	58.6%
①+②	86.5%
③ 해결이 전혀 불가능하다	8.7%
④ 잘모름/무응답	4.9%
(N = 1000명)	100.0%

< 은행의 토요휴무제 실시에 따른 불편 해결 가능 정도 >



■ 은행의 토요휴무제 실시에 따른 불편해결 가능성은
해결이 가능하다(대부분 해결이 가능하다:27.9% + 다소 해결이 가능하다:58.6%)고 응답한 시민은 86.5%인 반면 해결이 불가능하다고 응답한 사람은 8.7%로 대부분의 시민들은 긍정적인 의견을 보였다. 잘모름/무응답은 4.9%로 나타났다.

□ 은행의 토요휴무제 실시에 따른 불편해결 가능성을 사회경제적 변수별로 보면
다소 해결이 가능하다고 한 응답자는
성 별로는 여자(61.2%)가 남자(55.9%)보다,
연령별로는 연령이 낮을수록(20대:75.0%, 30대:58.0%, 40대:56.3%, 50대 이상:44.6%),
학력별로는 대졸이상(64.0%)과 고졸(59.3%)에서,
직업별로는 학생(79.9%)에서,
지역별로는 대전(70.8%)과 광주(67.0%)에서 상대적으로 많았다.

4. 통계분석표

문 1) 귀하는 은행을 어느 정도 이용하십니까?

	사례수	P1					전 체
		① 매일	②일주일에 4-5번	③일주일에 2-3번	④일주일에 1 번	⑤한달에 1 - 2 번	%
		%	%	%	%	%	
■ 전 체	(1000)	4.4	8.7	23.4	26.4	37.0	100.0
□ 성 별							
남 자	(492)	5.2	10.2	25.1	27.0	32.5	100.0
여 자	(508)	3.7	7.3	21.8	25.9	41.3	100.0
□ 연 령 별							
20 대	(260)	2.8	9.2	22.0	23.7	42.3	100.0
30 대	(261)	5.2	9.2	27.0	28.8	29.7	100.0
40 대	(221)	7.0	10.8	26.3	26.4	29.5	100.0
50 대 이 상	(258)	3.1	6.1	18.7	26.9	45.3	100.0
□ 학 력 별							
중 졸 이 하	(153)	2.3	5.3	9.4	20.7	62.3	100.0
고 졸	(360)	6.2	9.4	23.0	27.1	34.3	100.0
전 문 대 졸	(103)	4.2	6.7	23.4	25.9	39.8	100.0
대 졸 이 상	(380)	3.7	10.0	29.4	28.4	28.6	100.0
□ 직 업 별							
농·임·어업	(5)	.0	.0	25.0	25.0	49.9	100.0
자영업·사업	(158)	11.5	13.3	27.9	27.4	20.0	100.0
생산·기술직	(82)	.8	6.8	14.7	30.8	46.9	100.0
사무·전문직	(134)	5.0	11.4	36.4	18.6	28.5	100.0
공 무 원	(32)	.0	.0	22.9	40.7	36.5	100.0
학 생	(125)	3.6	10.7	19.5	23.3	42.9	100.0
주 부	(274)	3.3	6.3	20.8	28.1	41.5	100.0
서 비 스 업	(72)	7.2	11.5	23.3	25.8	32.1	100.0
무 직·기 타	(114)	.0	6.0	18.4	26.7	48.9	100.0
□ 지 역 별							
서 울	(460)	4.6	11.6	22.4	26.1	35.3	100.0
부 산	(168)	1.9	7.2	20.1	28.1	42.6	100.0
대 구	(108)	4.0	7.0	27.1	27.6	34.3	100.0
인 천	(107)	5.4	6.1	27.7	30.4	30.4	100.0
광 주	(57)	13.2	2.2	28.6	12.4	43.5	100.0
대 전	(58)	1.0	6.4	25.7	29.1	37.7	100.0
울 산	(42)	4.2	7.1	17.1	26.0	45.6	100.0
□ 토요휴무여부							
토요일 근무	(319)	7.7	9.2	25.8	26.8	30.5	100.0
격 주 휴 무	(64)	4.8	10.1	41.0	19.9	24.2	100.0
완 전 휴 무	(47)	3.6	10.9	28.9	28.5	28.1	100.0
월 1회 휴 무	(6)	.0	24.4	46.8	28.8	.0	100.0
불규칙적휴무	(44)	3.7	18.0	14.4	24.8	39.2	100.0

문 2) 귀하가 은행업무를 볼 때 주로 이용하는 방법은 다음 중 어느 것입니까? 그 다음으로 이용하는 방법은 어느 것입니까?

2-1. 주 이용방법

	사례수	P2R1			전 체
		①창구직원을통해이용하는 방법	②현금인출기를 이용하는 방법	③텔레뱅킹인터넷뱅킹을이용하는방법	%
		%	%	%	
■ 전 체	(1000)	32.0	55.1	12.8	100.0
□ 성 별					
남 자	(492)	31.3	56.6	12.1	100.0
여 자	(508)	32.8	53.7	13.5	100.0
□ 연 령 별					
20 대	(260)	9.6	77.6	12.8	100.0
30 대	(261)	21.3	62.9	15.8	100.0
40 대	(221)	36.5	48.0	15.5	100.0
50 대 이 상	(258)	61.7	30.7	7.6	100.0
□ 학 력 별					
중 졸 이 하	(153)	66.8	30.2	3.0	100.0
고 졸	(360)	33.1	55.1	11.8	100.0
전 문 대 졸	(103)	22.7	60.1	17.2	100.0
대 졸 이 상	(380)	19.4	64.3	16.3	100.0
□ 직 업 별					
농·임·어업	(5)	100.0	.0	.0	100.0
자영업·사업	(158)	37.4	42.7	19.9	100.0
생산·기술직	(82)	33.8	55.9	10.4	100.0
사무·전문직	(134)	22.2	59.5	18.3	100.0
공 무 원	(32)	30.3	57.6	12.1	100.0
학 생	(125)	6.4	86.3	7.3	100.0
주 부	(274)	34.6	52.3	13.1	100.0
서 비 스 업	(72)	21.8	63.3	14.9	100.0
무 직·기 타	(114)	60.5	37.1	2.4	100.0
□ 지 역 별					
서 울	(460)	31.0	53.8	15.2	100.0
부 산	(168)	31.7	55.1	13.2	100.0
대 구	(108)	38.8	54.7	6.6	100.0
인 천	(107)	35.4	52.8	11.8	100.0
광 주	(57)	28.2	64.8	7.0	100.0
대 전	(58)	24.7	64.5	10.8	100.0
울 산	(42)	34.5	50.4	15.1	100.0
□ 토요휴무여부					
토요일 근무	(319)	35.1	51.4	13.5	100.0
격 주 휴 무	(64)	17.4	53.5	29.1	100.0
완 전 휴 무	(47)	17.7	69.2	13.1	100.0
월 1회 휴 무	(6)	36.4	46.7	16.9	100.0
불규칙적휴무	(44)	26.4	51.2	22.4	100.0

문 2) 귀하가 은행업무를 볼 때 주로 이용하는 방법은 다음 중 어느 것입니까? 그 다음으로 이용하는 방법은 어느 것입니까?

2-2. 보조 이용방법

	사례수	P2R2				전 체
		①창구직원을통해이용하는 방법	②현금인출기를 이용하는 방법	③텔레뱅킹 인터넷뱅킹을이용하는 방법	④ 없다 / 무응답	%
		%	%	%	%	
■ 전 체	(1000)	42.1	25.6	16.7	15.6	100.0
□ 성 별						
남 자	(492)	41.2	27.2	17.5	14.1	100.0
여 자	(508)	43.0	24.0	15.9	17.0	100.0
□ 연 령 별						
20 대	(260)	62.0	17.1	15.4	5.5	100.0
30 대	(261)	38.0	27.1	27.4	7.5	100.0
40 대	(221)	38.2	30.9	19.0	11.9	100.0
50 대 이 상	(258)	29.6	28.1	5.1	37.3	100.0
□ 학 력 별						
중 졸 이 하	(153)	24.7	26.7	6.5	42.1	100.0
고 졸	(360)	47.0	25.5	12.6	14.9	100.0
전 문 대 졸	(103)	42.6	26.9	22.9	7.7	100.0
대 졸 이 상	(380)	44.3	24.9	23.1	7.7	100.0
□ 직 업 별						
농·임·어업	(5)	.0	.0	.0	100.0	100.0
자영업·사업	(158)	35.3	35.8	19.1	9.8	100.0
생산·기술직	(82)	43.2	30.2	7.4	19.1	100.0
사무·전문직	(134)	40.3	29.5	22.4	7.8	100.0
공 무 원	(32)	45.0	32.7	15.9	6.3	100.0
학 생	(125)	65.6	11.0	18.2	5.3	100.0
주 부	(274)	42.5	26.0	15.2	16.3	100.0
서 비 스 업	(72)	40.4	24.4	26.9	8.3	100.0
무 직·기 타	(114)	28.4	18.3	9.5	43.8	100.0
□ 지 역 별						
서 울	(460)	42.8	26.0	17.3	13.9	100.0
부 산	(168)	43.0	27.1	12.0	17.9	100.0
대 구	(108)	38.4	24.8	13.8	23.0	100.0
인 천	(107)	38.5	30.1	20.1	11.4	100.0
광 주	(57)	53.6	21.0	13.5	11.9	100.0
대 전	(58)	32.8	20.8	27.8	18.6	100.0
울 산	(42)	46.8	18.8	16.3	18.1	100.0
□ 토요휴무여부						
토요일 근무	(319)	37.4	31.8	18.5	12.3	100.0
격 주 휴 무	(64)	33.1	37.0	27.5	2.5	100.0
완 전 휴 무	(47)	52.7	22.2	19.6	5.5	100.0
월 1회 휴 무	(6)	46.7	41.3	12.0	.0	100.0
불규칙적휴무	(44)	38.9	24.8	16.1	20.3	100.0

문 3) 귀하가 은행업무를 볼 때 창구직원을 통해 일을 처리하는
횟수는 어느 정도 입니까?

	사례수	P3							전 체
		① 매일	②일주일에 4-5번	③일주일에 2-3번	④일주일에 1 번	⑤한달에 1 - 2 번	⑥ 전혀 비이용	⑦잘모름 /무응답	%
		%	%	%	%	%	%	%	
■ 전 체	(1000)	1.9	3.1	9.6	18.0	59.7	7.5	.2	100.0
□ 성 별									
남 자	(492)	3.1	3.5	10.4	17.8	56.3	8.9	.0	100.0
여 자	(508)	.8	2.8	8.8	18.2	62.9	6.1	.3	100.0
□ 연 령 별									
20 대	(260)	.4	2.5	4.4	8.4	72.7	11.5	.0	100.0
30 대	(261)	2.5	3.1	11.5	17.2	56.0	9.8	.0	100.0
40 대	(221)	2.9	3.7	11.9	21.2	55.0	4.7	.5	100.0
50 대 이 상	(258)	2.1	3.3	11.0	25.7	54.3	3.4	.3	100.0
□ 학 력 별									
중 졸 이 하	(153)	1.7	2.7	4.7	16.0	69.1	4.6	1.2	100.0
고 졸	(360)	3.2	3.7	14.1	20.7	53.3	5.1	.0	100.0
전 문 대 졸	(103)	2.6	3.7	7.6	15.5	59.8	10.8	.0	100.0
대 졸 이 상	(380)	.7	2.5	8.0	16.9	61.9	10.0	.0	100.0
□ 직 업 별									
농·임·어업	(5)	.0	.0	25.0	25.0	49.9	.0	.0	100.0
자영업·사업	(158)	5.1	7.5	16.4	29.2	37.9	3.8	.0	100.0
생산·기술직	(82)	2.1	2.0	7.4	12.1	62.5	13.8	.0	100.0
사무·전문직	(134)	3.0	3.3	11.5	12.3	59.0	10.8	.0	100.0
공 무 원	(32)	.0	.0	11.6	9.7	74.5	4.2	.0	100.0
학 생	(125)	.0	2.0	.9	8.5	75.8	12.8	.0	100.0
주 부	(274)	.0	1.5	7.2	22.8	63.2	5.0	.4	100.0
서 비 스 업	(72)	5.0	6.9	17.0	7.3	52.6	11.2	.0	100.0
무 직·기 타	(114)	1.6	1.5	9.4	21.0	62.8	3.1	.7	100.0
□ 지 역 별									
서 울	(460)	1.8	4.3	9.8	18.4	57.0	8.6	.2	100.0
부 산	(168)	1.1	2.4	7.4	17.8	59.7	11.5	.0	100.0
대 구	(108)	3.8	.0	8.7	19.7	57.9	9.9	.0	100.0
인 천	(107)	2.4	1.5	11.8	19.8	62.6	1.9	.0	100.0
광 주	(57)	.0	6.8	17.6	15.4	57.2	1.3	1.8	100.0
대 전	(58)	1.5	1.3	8.5	14.0	71.2	3.4	.0	100.0
울 산	(42)	4.2	3.0	4.4	14.5	74.0	.0	.0	100.0
□ 토요휴무여부									
토요일 근무	(319)	4.2	5.5	14.2	17.8	50.7	7.5	.0	100.0
격 주 휴 무	(64)	2.5	1.5	9.2	13.9	54.1	18.9	.0	100.0
완 전 휴 무	(47)	3.6	1.4	13.4	15.9	56.3	9.4	.0	100.0
월 1회 휴 무	(6)	.0	24.4	.0	40.7	34.9	.0	.0	100.0
불규칙적휴무	(44)	2.0	5.7	11.9	15.4	59.1	5.9	.0	100.0

문 4) 귀하가 은행 창구직원을 통해 주로 처리하시는 업무는 무엇입니까?

	사례수	P4									전 체
		①입출금관련업무	②대출관련업무	③공과금/지로업무	④카드관련업무	⑤당좌/어음/수표관련업무	⑥외환관련업무	⑦출납업무(잔돈교환)	⑧기타	⑨ DK/무응답	%
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	
■ 전 체	(925)	46.2	2.2	41.2	6.9	.7	.4	1.5	.5	.4	100.0
□ 성 별											
남 자	(448)	54.5	2.3	31.2	8.7	.5	.7	1.8	.4	.0	100.0
여 자	(477)	38.3	2.1	50.6	5.2	.9	.1	1.3	.7	.7	100.0
□ 연 령 별											
20 대	(230)	46.0	2.5	37.6	10.0	.5	.0	2.3	.8	.4	100.0
30 대	(235)	40.4	1.9	44.4	8.9	1.2	.9	1.2	1.0	.0	100.0
40 대	(211)	43.2	4.0	44.8	4.0	1.3	.8	1.5	.4	.0	100.0
50 대 이 상	(249)	54.2	.7	38.4	4.6	.0	.0	1.2	.0	1.0	100.0
□ 학 력 별											
중 졸 이 하	(146)	43.4	1.1	49.0	2.7	.5	1.1	1.2	.0	1.1	100.0
고 졸	(341)	46.4	2.0	40.3	7.0	1.2	.0	2.6	.3	.2	100.0
전 문 대 졸	(92)	49.5	4.7	38.6	4.7	.8	.0	.0	1.8	.0	100.0
대 졸 이 상	(342)	46.6	2.3	38.9	9.2	.3	.6	1.1	.7	.3	100.0
□ 직 업 별											
농·임·어업	(5)	53.8	.0	21.2	.0	.0	.0	25.0	.0	.0	100.0
자영업·사업	(152)	50.7	5.4	31.7	7.3	1.8	.0	2.6	.0	.6	100.0
생산·기술직	(71)	52.6	1.2	34.8	7.9	.0	.0	3.4	.0	.0	100.0
사무·전문직	(120)	45.8	1.5	39.8	7.9	.0	1.4	.0	2.8	.8	100.0
공 무 원	(31)	48.5	7.4	35.8	5.6	.0	.0	.0	2.8	.0	100.0
학 생	(109)	47.7	1.0	33.5	13.4	1.0	.0	3.5	.0	.0	100.0
주 부	(260)	33.4	1.5	57.9	4.7	1.1	.0	.9	.3	.3	100.0
서 비 스 업	(64)	60.9	.0	28.2	6.3	.0	3.3	1.2	.0	.0	100.0
무 직·기 타	(110)	56.7	2.0	35.8	4.8	.0	.0	.0	.0	.8	100.0
□ 지 역 별											
서 울	(420)	46.6	2.5	40.7	6.4	.5	.8	1.8	.2	.4	100.0
부 산	(149)	44.1	1.5	41.5	7.1	1.4	.0	2.1	1.2	1.1	100.0
대 구	(97)	48.6	.9	41.1	5.9	.0	.0	2.7	.9	.0	100.0
인 천	(105)	36.7	5.4	41.3	12.0	1.7	.5	.9	1.5	.0	100.0
광 주	(56)	47.3	1.8	45.6	5.3	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
대 전	(56)	50.6	.0	43.4	4.9	1.1	.0	.0	.0	.0	100.0
울 산	(42)	58.9	.0	35.9	5.2	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
□ 토요휴무여부											
토요일 근무	(295)	50.8	3.2	33.6	7.9	.5	1.1	2.1	.6	.3	100.0
격 주 휴 무	(52)	48.1	1.8	31.1	8.9	2.6	1.1	.0	4.7	1.8	100.0
완 전 휴 무	(42)	50.3	5.1	42.8	1.8	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
월 1회 휴 무	(6)	54.4	.0	16.9	28.8	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
불규칙적휴무	(41)	57.3	1.9	34.8	3.9	.0	.0	2.1	.0	.0	100.0

문 5) 귀하는 토요일에 은행을 어느 정도 이용하십니까?

	사례수	P5				전 체
		① 자주 이용한다	② 가끔 이용한다	③전혀이용 하지않는다	④ 잘모름 / 무응답	%
		%	%	%	%	
■ 전 체	(925)	9.2	58.1	32.5	.2	100.0
□ 성 별						
남 자	(448)	9.7	54.6	35.5	.2	100.0
여 자	(477)	8.7	61.4	29.7	.2	100.0
□ 연 령 별						
20 대	(230)	11.2	58.9	29.9	.0	100.0
30 대	(235)	8.4	61.5	30.1	.0	100.0
40 대	(211)	12.3	53.3	34.4	.0	100.0
50 대 이 상	(249)	5.4	58.2	35.7	.7	100.0
□ 학 력 별						
중 졸 이 하	(146)	3.7	61.1	34.0	1.1	100.0
고 졸	(341)	8.2	58.5	33.4	.0	100.0
전 문 대 졸	(92)	12.5	57.9	29.6	.0	100.0
대 졸 이 상	(342)	11.7	56.9	31.3	.0	100.0
□ 직 업 별						
농·임·어업	(5)	.0	78.8	21.2	.0	100.0
자영업·사업	(152)	15.5	49.0	35.5	.0	100.0
생산·기술직	(71)	9.6	51.7	37.5	1.2	100.0
사무·전문직	(120)	7.5	63.5	29.0	.0	100.0
공 무 원	(31)	14.3	58.9	26.8	.0	100.0
학 생	(109)	15.4	59.0	25.6	.0	100.0
주 부	(260)	5.5	64.8	29.7	.0	100.0
서 비 스 업	(64)	10.8	44.9	44.3	.0	100.0
무 직·기 타	(110)	2.5	59.9	36.9	.7	100.0
□ 지 역 별						
서 울	(420)	9.2	61.5	28.9	.4	100.0
부 산	(149)	7.2	48.8	43.9	.0	100.0
대 구	(97)	8.0	57.2	34.8	.0	100.0
인 천	(105)	12.6	56.6	30.8	.0	100.0
광 주	(56)	6.2	64.8	28.9	.0	100.0
대 전	(56)	12.1	56.2	31.7	.0	100.0
울 산	(42)	10.3	56.2	33.5	.0	100.0
□ 토요휴무여부						
토요일 근무	(295)	11.9	52.2	35.9	.0	100.0
격 주 휴 무	(52)	13.9	62.3	23.8	.0	100.0
완 전 휴 무	(42)	12.7	48.7	38.6	.0	100.0
월 1회 휴 무	(6)	.0	100.0	.0	.0	100.0
불규칙적휴무	(41)	7.4	53.8	36.7	2.1	100.0

문 6) 귀하는 토요일에 창구직원을 통해 은행 업무를 보는 경우가 어느 정도입니까?

	사례수	① 주로 창구직원을 통해 처리한다	② 가끔 창구직원을 통해 처리한다	①+②	③+④	③ 거의 창구직원을 통해 처리하지 않는다	④ 전혀 창구직원을 통해 처리하지 않는다	⑤잘모름/무응답	전 체
		%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체	(623)	19.7	43.7	63.4	36.5	31.0	5.5	.1	100.0
□ 성 별									
남 자	(288)	17.7	43.5	61.2	38.8	31.8	7.0	.0	100.0
여 자	(334)	21.4	43.8	65.3	34.5	30.3	4.2	.2	100.0
□ 연 령 별									
20 대	(161)	9.2	46.3	55.5	44.5	38.3	6.3	.0	100.0
30 대	(165)	8.1	43.8	51.9	47.7	41.0	6.7	.4	100.0
40 대	(138)	22.7	42.3	65.0	35.0	30.4	4.6	.0	100.0
50 대 이 상	(159)	39.9	42.0	82.0	18.0	13.8	4.2	.0	100.0
□ 학 력 별									
중 졸 이 하	(95)	34.0	39.4	73.4	26.6	22.1	4.6	.0	100.0
고 졸	(227)	20.6	47.5	68.1	31.7	24.1	7.5	.3	100.0
전 문 대 졸	(65)	16.6	48.3	65.0	35.0	32.4	2.6	.0	100.0
대 졸 이 상	(235)	13.7	40.6	54.2	45.8	41.0	4.8	.0	100.0
□ 직 업 별									
농·임·어업	(4)	100.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0
자영업·사업	(98)	21.4	49.0	70.4	29.6	26.3	3.4	.0	100.0
생산·기술직	(43)	24.3	44.4	68.7	31.3	25.8	5.5	.0	100.0
사무·전문직	(85)	7.0	39.4	46.4	53.6	42.9	10.6	.0	100.0
공 무 원	(23)	22.9	51.0	73.9	26.1	10.7	15.4	.0	100.0
학 생	(81)	3.7	45.7	49.4	50.6	44.2	6.4	.0	100.0
주 부	(183)	18.6	48.3	66.9	33.1	28.1	5.0	.0	100.0
서 비 스 업	(36)	30.4	36.6	67.0	31.3	31.3	.0	1.8	100.0
무 직·기 타	(69)	40.4	30.5	70.8	29.2	26.6	2.6	.0	100.0
□ 지 역 별									
서 울	(297)	18.8	48.3	67.1	32.9	27.5	5.4	.0	100.0
부 산	(83)	23.6	35.5	59.1	40.9	34.0	7.0	.0	100.0
대 구	(63)	19.5	38.2	57.7	42.3	40.5	1.8	.0	100.0
인 천	(73)	19.6	42.8	62.4	37.6	31.2	6.5	.0	100.0
광 주	(40)	21.2	40.4	61.6	36.8	27.1	9.7	1.6	100.0
대 전	(38)	14.3	46.0	60.3	39.7	35.8	3.9	.0	100.0
울 산	(28)	23.9	34.6	58.5	41.5	36.7	4.8	.0	100.0
□ 토요휴무여부									
토요일 근무	(189)	19.1	45.2	64.3	35.7	30.9	4.9	.0	100.0
격 주 휴 무	(40)	12.9	44.8	57.7	42.3	35.4	6.9	.0	100.0
완 전 휴 무	(26)	30.3	37.9	68.2	29.4	17.8	11.6	2.5	100.0
월 1회 휴 무	(6)	24.4	30.0	54.4	45.6	45.6	.0	.0	100.0
불규칙적휴무	(25)	19.3	40.4	59.7	40.3	27.3	13.0	.0	100.0

문 6-1) 귀하가 토요일에 은행 창구직원을 통해 주로 처리하시는 업무는 무엇입니까?

	사례수	P6R1								전 체
		①입출금관련업무	②대출관련업무	③공과금/지로업무	④카드관련업무	⑤당좌/어음/수표관련업무	⑦출납업무(잔돈교환)	⑧기타	⑨ DK/무응답	%
		%	%	%	%	%	%	%	%	
■ 전 체	(395)	58.9	1.9	31.0	4.1	.7	2.6	.2	.4	100.0
□ 성 별										
남 자	(177)	68.5	2.9	19.8	6.0	.0	2.7	.0	.0	100.0
여 자	(218)	51.1	1.2	40.1	2.6	1.3	2.6	.4	.7	100.0
□ 연 령 별										
20 대	(89)	61.5	2.1	30.2	3.5	.0	2.8	.0	.0	100.0
30 대	(85)	50.4	4.7	35.8	2.9	1.8	3.4	.0	.9	100.0
40 대	(90)	59.6	.0	29.1	7.1	1.5	1.7	1.0	.0	100.0
50 대 이 상	(131)	62.2	1.4	29.9	3.4	.0	2.6	.0	.6	100.0
□ 학 력 별										
중 졸 이 하	(71)	52.9	.0	40.3	3.4	.0	3.5	.0	.0	100.0
고 졸	(155)	60.6	2.7	27.5	4.1	1.4	2.6	.0	1.0	100.0
전 문 대 졸	(42)	51.3	6.1	40.5	.0	.0	.0	2.1	.0	100.0
대 졸 이 상	(127)	63.1	.7	26.6	5.9	.6	3.1	.0	.0	100.0
□ 직 업 별										
농·임·어업	(4)	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
자영업·사업	(69)	59.1	5.0	15.4	10.1	3.1	7.2	.0	.0	100.0
생산·기술직	(31)	48.6	.0	51.4	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
사무·전문직	(40)	65.1	2.3	28.5	4.0	.0	.0	.0	.0	100.0
공 무 원	(17)	72.2	.0	16.7	6.0	.0	.0	5.2	.0	100.0
학 생	(40)	65.8	.0	24.1	3.8	.0	6.2	.0	.0	100.0
주 부	(123)	45.7	1.4	48.1	1.0	.7	1.8	.0	1.3	100.0
서 비 스 업	(24)	69.4	6.7	11.9	8.8	.0	3.2	.0	.0	100.0
무 직·기 타	(49)	75.6	.0	20.5	3.9	.0	.0	.0	.0	100.0
□ 지 역 별										
서 울	(200)	60.0	2.1	29.5	3.5	1.1	3.1	.0	.8	100.0
부 산	(49)	48.6	.0	37.4	6.8	1.6	3.8	1.8	.0	100.0
대 구	(37)	72.4	.0	23.8	.0	.0	3.8	.0	.0	100.0
인 천	(45)	46.7	7.6	36.5	7.2	.0	2.0	.0	.0	100.0
광 주	(25)	63.3	.0	36.7	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
대 전	(23)	55.0	.0	32.9	12.1	.0	.0	.0	.0	100.0
울 산	(16)	79.1	.0	20.9	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
□ 토요휴무여부										
토요일 근무	(121)	62.3	4.2	20.6	6.3	1.8	4.1	.7	.0	100.0
격 주 휴 무	(23)	49.4	4.0	35.5	11.1	.0	.0	.0	.0	100.0
완 전 휴 무	(18)	68.5	.0	22.8	4.4	.0	4.3	.0	.0	100.0
월 1회 휴 무	(3)	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
불규칙적휴무	(16)	67.0	.0	28.6	4.3	.0	.0	.0	.0	100.0

문 6-2) 귀하가 토요일에 은행 창구직원을 통해 은행업무를 보시는 이유는 무엇입니까?

	사례수	P6R2								전 체
		①요일에상관없이은행을이용하기때문	②결제일이토요일이라서	③토요일은은행창구가한산하기때문	④개인적으로토요일에시간적인여유가있기때문	⑤일의특성상토요일예창구이용할일이있어서	⑥항상창구직원을통해은행업무를보기에	⑦기타	⑧ DK/무응답	%
		%	%	%	%	%	%	%	%	
■ 전 체	(395)	44.6	10.6	3.5	18.0	16.8	4.8	.6	1.0	100.0
□ 성 별										
남 자	(177)	40.1	7.7	3.9	21.2	20.5	5.1	.0	1.4	100.0
여 자	(218)	48.3	12.8	3.1	15.5	13.9	4.6	1.1	.7	100.0
□ 연 령 별										
20 대	(89)	31.9	4.8	2.9	37.4	21.9	1.0	.0	.0	100.0
30 대	(85)	47.1	16.1	1.6	13.3	17.4	3.5	.9	.0	100.0
40 대	(90)	45.7	11.7	5.4	12.3	20.0	3.1	.0	1.8	100.0
50 대 이 상	(131)	51.0	10.0	3.9	11.8	10.8	9.4	1.2	1.9	100.0
□ 학 력 별										
중 졸 이 하	(71)	54.4	8.3	2.5	11.7	10.6	8.0	2.2	2.3	100.0
고 졸	(155)	51.4	10.1	5.1	8.4	18.6	5.9	.0	.6	100.0
전 문 대 졸	(42)	39.8	9.1	9.9	25.7	13.3	2.2	.0	.0	100.0
대 졸 이 상	(127)	32.2	12.9	.0	30.9	19.5	2.7	.6	1.3	100.0
□ 직 업 별										
농·임·어업	(4)	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
자영업·사업	(69)	41.2	8.5	6.4	5.5	31.0	5.1	.0	2.3	100.0
생산·기술직	(31)	35.7	8.5	6.1	26.7	17.9	2.5	2.6	.0	100.0
사무·전문직	(40)	43.5	10.7	.0	34.5	11.3	.0	.0	.0	100.0
공 무 원	(17)	18.5	.0	.0	58.8	13.2	9.5	.0	.0	100.0
학 생	(40)	28.9	2.2	.0	44.9	21.8	2.4	.0	.0	100.0
주 부	(123)	50.6	17.7	2.1	8.2	16.3	3.8	.6	.6	100.0
서 비 스 업	(24)	31.1	21.0	8.1	18.3	8.1	13.3	.0	.0	100.0
무 직·기 타	(49)	64.5	3.0	6.1	7.2	5.2	9.0	1.6	3.5	100.0
□ 지 역 별										
서 울	(200)	42.9	9.2	3.5	16.2	19.3	6.5	.8	1.6	100.0
부 산	(49)	35.3	12.4	6.3	23.0	16.2	3.4	1.6	1.7	100.0
대 구	(37)	69.5	6.9	3.6	9.8	10.2	.0	.0	.0	100.0
인 천	(45)	42.2	15.2	1.2	19.0	19.1	3.2	.0	.0	100.0
광 주	(25)	49.3	12.1	.0	18.0	17.8	2.7	.0	.0	100.0
대 전	(23)	46.5	12.3	.0	22.7	11.4	7.1	.0	.0	100.0
울 산	(16)	35.7	12.2	10.7	34.7	3.6	3.1	.0	.0	100.0
□ 토요휴무여부										
토요일 근무	(121)	39.8	6.8	5.0	17.2	22.8	6.5	.7	1.3	100.0
격 주 휴 무	(23)	42.9	12.8	3.4	29.5	11.4	.0	.0	.0	100.0
완 전 휴 무	(18)	8.7	20.0	.0	56.6	14.7	.0	.0	.0	100.0
월 1회 휴 무	(3)	44.9	.0	.0	.0	33.1	22.0	.0	.0	100.0
불규칙적휴무	(16)	49.5	19.6	8.4	9.2	10.1	3.2	.0	.0	100.0

문 6-3) 귀하는 토요일에 보는 은행업무를 다른 날 처리하거나 창구를 이용하지 않고 현금인출기나 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 통해 처리하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

	사례수	① 전혀 불편하지 않을 것이다	② 별로 불편하지 않을 것이다	①+②	③+④	③ 조금 불편할 것이다	④ 매우 많이 불편할 것이다	⑤잘모름 /무응답	전 체
		%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체	(395)	23.1	33.5	56.6	39.4	28.0	11.4	4.0	100.0
□ 성 별									
남 자	(177)	29.3	31.6	60.9	35.4	24.5	10.9	3.7	100.0
여 자	(218)	18.0	35.1	53.1	42.7	30.8	11.8	4.2	100.0
□ 연 령 별									
20 대	(89)	27.4	47.0	74.3	23.8	20.0	3.8	1.9	100.0
30 대	(85)	27.4	33.9	61.3	32.3	27.6	4.7	6.4	100.0
40 대	(90)	26.0	23.7	49.8	49.4	34.9	14.5	.8	100.0
50 대 이 상	(131)	15.3	30.8	46.2	47.8	29.0	18.9	6.0	100.0
□ 학 력 별									
중 졸 이 하	(71)	10.4	26.5	36.9	52.3	35.8	16.5	10.8	100.0
고 졸	(155)	25.9	33.7	59.7	37.9	25.5	12.3	2.5	100.0
전 문 대 졸	(42)	32.4	45.8	78.2	21.8	19.7	2.1	.0	100.0
대 졸 이 상	(127)	23.7	33.3	57.0	39.6	29.0	10.6	3.4	100.0
□ 직 업 별									
농·임·어업	(4)	.0	31.8	31.8	68.2	68.2	.0	.0	100.0
자영업·사업	(69)	30.0	15.5	45.4	50.1	30.6	19.5	4.5	100.0
생산·기술직	(31)	13.0	34.9	47.9	37.9	23.8	14.1	14.3	100.0
사무·전문직	(40)	23.5	35.0	58.5	41.5	34.8	6.7	.0	100.0
공 무 원	(17)	49.1	23.0	72.1	27.9	22.7	5.2	.0	100.0
학 생	(40)	17.1	49.6	66.7	31.0	27.1	3.8	2.4	100.0
주 부	(123)	19.2	34.5	53.8	43.2	31.7	11.5	3.1	100.0
서 비 스 업	(24)	37.2	40.1	77.3	22.7	16.6	6.1	.0	100.0
무 직·기 타	(49)	20.3	42.4	62.7	29.9	16.1	13.9	7.3	100.0
□ 지 역 별									
서 울	(200)	22.5	31.9	54.4	41.2	27.4	13.7	4.4	100.0
부 산	(49)	17.9	38.6	56.5	38.1	23.7	14.4	5.4	100.0
대 구	(37)	19.9	28.2	48.1	48.1	42.1	6.0	3.8	100.0
인 천	(45)	26.4	34.1	60.5	35.1	23.9	11.2	4.4	100.0
광 주	(25)	18.3	49.1	67.4	29.6	26.2	3.5	2.9	100.0
대 전	(23)	33.5	33.1	66.6	33.4	23.1	10.4	.0	100.0
울 산	(16)	36.7	25.5	62.2	37.8	37.8	.0	.0	100.0
□ 토요휴무여부									
토요일 근무	(121)	27.1	26.5	53.6	43.9	27.2	16.7	2.5	100.0
격 주 휴 무	(23)	18.1	28.8	46.9	49.5	45.3	4.1	3.7	100.0
완 전 휴 무	(18)	54.8	23.0	77.8	12.8	8.4	4.4	9.4	100.0
월 1회 휴 무	(3)	.0	.0	.0	100.0	100.0	.0	.0	100.0
불규칙적휴무	(16)	27.8	44.0	71.7	16.4	16.4	.0	11.8	100.0

문 6-4) 귀하가 토요일에 은행 창구를 이용하지 않는 이유는 무엇입니까?

	사례수	P6R4						전 체
		① 원래 은행창구를 거의 이용하지 않기때문	②토요일에는은행 업무를 보지않기 때문에	③토요일에는현금인출기나 텔레뱅킹 / 인터넷 뱅킹을 주로 이용하기 때문에	④토요일에는 시간적인 여유가 없기때문	⑤ 기타	⑥잘모름 /무응답	%
		%	%	%	%	%	%	
■ 전 체	(227)	15.6	4.7	37.8	37.2	2.3	2.4	100.0
□ 성 별								
남 자	(112)	16.5	3.4	40.3	33.6	2.7	3.5	100.0
여 자	(115)	14.7	6.0	35.3	40.7	1.9	1.4	100.0
□ 연 령 별								
20 대	(72)	16.8	.0	33.0	45.1	1.6	3.4	100.0
30 대	(79)	19.9	4.5	39.9	34.1	.7	.8	100.0
40 대	(48)	10.7	3.2	36.7	43.1	3.5	2.8	100.0
50 대 이 상	(29)	9.1	19.3	45.6	16.0	6.6	3.5	100.0
□ 학 력 별								
중 졸 이 하	(25)	6.3	17.9	24.9	44.9	3.5	2.5	100.0
고 졸	(72)	13.7	1.1	42.6	38.9	3.7	.0	100.0
전 문 대 졸	(23)	21.0	.0	33.5	43.1	2.4	.0	100.0
대 졸 이 상	(107)	17.9	5.0	38.4	33.1	1.1	4.5	100.0
□ 직 업 별								
자영업·사업	(29)	9.1	3.4	56.3	31.1	.0	.0	100.0
생산·기술직	(14)	10.3	.0	42.0	43.0	.0	4.7	100.0
사무·전문직	(46)	20.0	6.3	33.0	33.7	4.1	3.0	100.0
공 무 원	(6)	35.4	.0	36.5	28.1	.0	.0	100.0
학 생	(41)	23.4	.0	29.7	38.0	2.9	6.0	100.0
주 부	(61)	12.4	8.7	38.4	36.9	3.7	.0	100.0
서 비 스 업	(11)	27.8	.0	31.4	40.8	.0	.0	100.0
무 직·기 타	(20)	.0	7.6	38.6	48.8	.0	5.0	100.0
□ 지 역 별								
서 울	(98)	16.7	2.3	35.8	41.8	.9	2.5	100.0
부 산	(34)	15.5	7.8	39.8	24.5	5.5	6.9	100.0
대 구	(27)	19.3	3.7	43.0	24.2	7.3	2.4	100.0
인 천	(27)	15.1	7.3	42.4	33.1	2.0	.0	100.0
광 주	(15)	15.2	.0	30.8	54.0	.0	.0	100.0
대 전	(15)	.0	18.1	38.0	43.9	.0	.0	100.0
울 산	(12)	20.1	.0	33.8	46.0	.0	.0	100.0
□ 토요휴무여부								
토요일 근무	(67)	21.0	3.0	44.4	25.9	2.8	3.0	100.0
격 주 휴 무	(17)	9.5	6.0	19.9	64.6	.0	.0	100.0
완 전 휴 무	(8)	25.8	.0	49.5	24.7	.0	.0	100.0
월 1회 휴 무	(3)	.0	.0	63.0	37.0	.0	.0	100.0
불규칙적휴무	(10)	6.3	8.6	40.3	44.8	.0	.0	100.0

문 7) 주당 노동시간을 44시간에서 40시간으로 전환하기 위해 토요휴무제를 도입, 주5일근무를 실시하자는 논의가 오래전부터 계속되고 있습니다 귀하는 주5일근무제(토요휴무제)에 대해 어떻게 생각하십니까?

	사례수	① 적극 찬성한다	② 다소 찬성한다	①+②	③+④	③ 다소 반대한다	④ 적극 반대한다	⑤잘모름 /무응답	전 체
		%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체	(1000)	33.5	33.9	67.4	27.6	14.7	12.9	5.0	100.0
□ 성 별									
남 자	(492)	37.9	32.6	70.5	25.7	10.7	15.0	3.8	100.0
여 자	(508)	29.2	35.1	64.3	29.5	18.6	10.8	6.2	100.0
□ 연 령 별									
20 대	(260)	45.9	40.7	86.5	12.4	9.7	2.7	1.1	100.0
30 대	(261)	43.4	33.9	77.3	19.2	13.2	6.0	3.5	100.0
40 대	(221)	24.4	33.1	57.5	39.2	19.4	19.8	3.4	100.0
50 대 이 상	(258)	18.7	27.7	46.5	41.6	17.5	24.1	12.0	100.0
□ 학 력 별									
중 졸 이 하	(153)	14.2	34.0	48.2	35.8	17.0	18.8	16.0	100.0
고 졸	(360)	29.2	30.8	60.0	35.2	19.4	15.8	4.8	100.0
전 문 대 졸	(103)	40.4	38.2	78.7	19.8	12.8	7.0	1.5	100.0
대 졸 이 상	(380)	43.6	35.9	79.6	18.6	10.1	8.6	1.8	100.0
□ 직 업 별									
농·임·어업	(5)	25.0	46.2	71.3	28.7	28.7	.0	.0	100.0
자영업·사업	(158)	22.4	26.4	48.9	47.3	21.3	26.0	3.8	100.0
생산·기술직	(82)	39.0	32.1	71.2	23.8	13.1	10.7	5.0	100.0
사무·전문직	(134)	55.7	27.6	83.3	15.4	9.3	6.1	1.3	100.0
공 무 원	(32)	63.1	28.3	91.4	8.6	8.6	.0	.0	100.0
학 생	(125)	34.7	54.0	88.7	11.3	8.0	3.3	.0	100.0
주 부	(274)	21.3	38.4	59.6	32.5	19.3	13.3	7.8	100.0
서 비 스 업	(72)	46.8	34.5	81.3	17.8	7.6	10.2	.9	100.0
무 직·기 타	(114)	31.2	22.0	53.2	32.5	15.4	17.1	14.3	100.0
□ 지 역 별									
서 울	(460)	35.4	32.6	68.1	27.5	13.1	14.3	4.5	100.0
부 산	(168)	30.3	35.1	65.4	29.8	20.4	9.4	4.9	100.0
대 구	(108)	21.8	37.7	59.5	31.6	22.6	9.0	8.9	100.0
인 천	(107)	40.2	34.3	74.6	21.4	8.5	12.9	4.1	100.0
광 주	(57)	35.5	30.5	66.0	29.7	13.3	16.4	4.3	100.0
대 전	(58)	31.0	37.6	68.6	31.4	14.1	17.3	.0	100.0
울 산	(42)	38.1	31.7	69.8	18.1	8.1	9.9	12.1	100.0
□ 토요휴무여부									
토요일 근무	(319)	34.3	31.6	65.8	31.5	15.9	15.7	2.6	100.0
격 주 휴 무	(64)	56.6	26.9	83.5	15.3	5.5	9.8	1.2	100.0
완 전 휴 무	(47)	73.7	13.7	87.5	10.9	9.0	1.9	1.7	100.0
월 1회 휴 무	(6)	16.9	46.7	63.6	36.4	36.4	.0	.0	100.0
불규칙적휴무	(44)	37.8	30.4	68.2	27.8	12.4	15.4	4.0	100.0

문 8) 은행에 토요휴무제가 실시된다면 결제일이 토요일인 모든 업무가 그 다음주 월요일로 넘어갑니다. 귀하는 은행의 주5일근무제 (토요휴무제) 실시에 대해 어떻게 생각하십니까?

	사례수	①바람직한 변화라고 생각하며 적극 찬성한다	②불편사항을 사전에 해결해야 찬성할수 있다	①+②	③+④	③업무에 큰지장은 없으나 찬성하지는 않는다	④업무에 많은 지장을 초래하므로 반대한다	⑤잘모름/무응답	전 체
		%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체	(1000)	18.2	45.6	63.8	33.7	19.0	14.7	2.5	100.0
□ 성 별									
남 자	(492)	21.1	43.9	65.0	33.5	18.8	14.7	1.5	100.0
여 자	(508)	15.5	47.2	62.7	33.9	19.1	14.8	3.4	100.0
□ 연 령 별									
20 대	(260)	15.6	65.7	81.3	18.7	12.2	6.5	.0	100.0
30 대	(261)	21.3	52.2	73.5	26.2	15.3	10.9	.3	100.0
40 대	(221)	18.0	35.5	53.6	44.1	27.8	16.3	2.3	100.0
50 대 이 상	(258)	18.0	27.3	45.3	47.4	21.8	25.5	7.3	100.0
□ 학 력 별									
중 졸 이 하	(153)	15.2	26.8	41.9	46.8	22.6	24.2	11.2	100.0
고 졸	(360)	17.0	40.6	57.6	40.5	24.9	15.6	1.9	100.0
전 문 대 졸	(103)	20.8	54.8	75.5	24.5	15.3	9.2	.0	100.0
대 졸 이 상	(380)	20.1	55.8	75.9	23.8	13.0	10.8	.2	100.0
□ 직 업 별									
농·임·어업	(5)	25.0	.0	25.0	49.9	28.7	21.2	25.0	100.0
자영업·사업	(158)	14.5	38.9	53.4	44.6	23.8	20.8	2.0	100.0
생산·기술직	(82)	21.9	31.8	53.7	45.4	21.8	23.6	1.0	100.0
사무·전문직	(134)	29.7	49.8	79.5	20.5	10.6	9.8	.0	100.0
공 무 원	(32)	24.6	56.9	81.5	18.5	15.8	2.7	.0	100.0
학 생	(125)	10.1	72.0	82.0	18.0	12.0	6.0	.0	100.0
주 부	(274)	16.8	44.9	61.7	34.3	20.9	13.4	3.9	100.0
서 비 스 업	(72)	19.2	47.5	66.7	33.3	19.7	13.7	.0	100.0
무 직·기 타	(114)	17.7	31.6	49.3	42.9	23.2	19.7	7.8	100.0
□ 지 역 별									
서 울	(460)	19.9	45.8	65.7	32.8	15.8	16.9	1.5	100.0
부 산	(168)	17.7	41.2	58.9	38.0	23.2	14.8	3.1	100.0
대 구	(108)	15.7	39.8	55.5	38.9	19.9	19.0	5.5	100.0
인 천	(107)	17.7	50.0	67.7	30.3	20.2	10.0	2.0	100.0
광 주	(57)	5.8	58.1	63.9	30.6	21.4	9.2	5.5	100.0
대 전	(58)	11.9	50.8	62.7	37.3	27.4	9.9	.0	100.0
울 산	(42)	35.5	40.7	76.2	20.6	15.3	5.4	3.2	100.0

	사례수	①바람직한 변화라고 생각하며 적극 찬성한다	②불편사항을 사전에 해결해야 찬성할수 있다	①+②	③+④	③업무에 큰지장은 없으나 찬성하지는 않는다	④업무에 많은 지장을 초래하므로 반대한다	⑤잘모름/무응답	전 체
		%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체	(1000)	18.2	45.6	63.8	33.7	19.0	14.7	2.5	100.0
□ 토요휴무여부									
토요일 근무	(319)	19.2	40.8	60.0	38.8	22.0	16.8	1.2	100.0
격 주 휴 무	(64)	22.7	47.4	70.2	28.6	13.2	15.5	1.2	100.0
완 전 휴 무	(47)	35.2	50.5	85.7	14.3	10.7	3.5	.0	100.0
월 1회 휴 무	(6)	16.9	28.8	45.6	54.4	30.0	24.4	.0	100.0
불규칙적휴무	(44)	21.8	40.3	62.1	36.3	15.6	20.7	1.5	100.0
□ 주5일제 찬반									
적 극 찬 성	(335)	36.8	49.4	86.2	13.8	9.3	4.5	.0	100.0
다 소 찬 성	(339)	12.5	61.7	74.2	23.6	15.9	7.6	2.2	100.0
다 소 반 대	(147)	4.1	35.7	39.8	59.2	37.5	21.7	1.0	100.0
적 극 반 대	(129)	2.4	14.8	17.2	82.2	31.5	50.7	.7	100.0
□ 토요이용정도									
자 주 이 용	(85)	17.5	46.3	63.8	35.4	15.9	19.5	.8	100.0
가 끔 이 용	(538)	17.2	46.9	64.1	33.4	20.2	13.2	2.5	100.0
전혀이용안함	(301)	19.7	42.3	62.0	34.7	17.8	16.9	3.3	100.0
□ 토요창구이용									
주 로 처 리	(124)	13.0	37.1	50.1	45.5	23.0	22.5	4.4	100.0
가 끔 처 리	(272)	18.1	46.9	65.0	33.5	20.4	13.1	1.5	100.0
거의처리안함	(193)	17.1	52.6	69.7	27.9	15.9	12.0	2.4	100.0
전혀처리안함	(34)	25.9	46.8	72.7	27.3	22.3	5.0	.0	100.0
□ 토요이용업무									
입출금 업무	(234)	19.0	42.6	61.6	35.7	21.3	14.4	2.7	100.0
대 출 업 무	(8)	.0	64.5	64.5	35.5	24.1	11.4	.0	100.0
공과금/ 지로	(123)	11.0	46.6	57.6	39.7	24.8	14.9	2.6	100.0
카 드 업 무	(16)	22.8	45.8	68.6	31.4	.0	31.4	.0	100.0
당좌어음수표	(3)	.0	27.2	27.2	72.8	.0	72.8	.0	100.0
출 납 업 무	(10)	35.6	23.0	58.5	41.5	15.7	25.7	.0	100.0
기 타	(1)	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	.0	100.0
□ 창구이용이유									
요일무관이용	(177)	16.2	38.2	54.4	43.5	22.3	21.2	2.1	100.0
토요일결제일	(42)	20.1	45.9	66.0	30.2	17.5	12.7	3.8	100.0
창구한산때문	(14)	16.9	37.6	54.5	39.9	22.2	17.7	5.6	100.0
시간적 여 유	(71)	13.6	59.8	73.4	25.2	20.4	4.8	1.4	100.0
일의 특성상	(67)	16.1	49.2	65.2	33.5	19.4	14.1	1.2	100.0
항상창구이용	(19)	20.6	34.1	54.8	41.2	22.0	19.2	4.0	100.0
기 타	(2)	67.1	.0	67.1	.0	.0	.0	32.9	100.0
□ 이용불가불편									
전혀불편않음	(91)	31.3	38.7	70.0	28.4	20.1	8.4	1.6	100.0
별로불편않음	(133)	14.0	55.1	69.1	26.3	16.9	9.3	4.7	100.0
조 금 불 편	(111)	13.7	37.3	51.0	48.1	28.4	19.7	.9	100.0
매우많이불편	(45)	1.7	38.6	40.3	59.7	19.9	39.8	.0	100.0

문 9) 귀하는 토요휴무제가 은행에 실시될 때 발생할 수 있는 불편사항을 현금인출기의 추가배치, 텔레뱅킹이나 인터넷뱅킹의 확대, 24시간 은행 고객서비스센터의 확대운영을 통해 어느 정도 줄일 수 있다고 생각하십니까?

	사례수	P9				전 체
		① 대부분 해결이 가능하다	② 다소 해결이 가능하다	③ 해결이 전혀 불가능하다	④ 잘모름 / 무응답	%
		%	%	%	%	
■ 전 체	(1000)	27.9	58.6	8.7	4.9	100.0
□ 성 별						
남 자	(492)	32.0	55.9	9.3	2.8	100.0
여 자	(508)	23.9	61.2	8.1	6.8	100.0
□ 연 령 별						
20 대	(260)	21.4	75.0	3.6	.0	100.0
30 대	(261)	37.2	58.0	3.9	.9	100.0
40 대	(221)	30.8	56.3	8.9	4.1	100.0
50 대 이 상	(258)	22.5	44.6	18.5	14.4	100.0
□ 학 력 별						
중 졸 이 하	(153)	18.9	44.5	15.9	20.7	100.0
고 졸	(360)	28.6	59.3	8.5	3.6	100.0
전 문 대 졸	(103)	32.8	59.2	5.8	2.2	100.0
대 졸 이 상	(380)	29.5	64.0	6.0	.4	100.0
□ 직 업 별						
농·임·어업	(5)	25.0	25.0	49.9	.0	100.0
자영업·사업	(158)	32.5	52.5	12.7	2.3	100.0
생산·기술직	(82)	23.2	63.2	10.4	3.1	100.0
사무·전문직	(134)	32.9	61.7	4.8	.6	100.0
공 무 원	(32)	42.9	55.0	2.1	.0	100.0
학 생	(125)	17.0	79.9	3.1	.0	100.0
주 부	(274)	25.1	61.6	6.7	6.6	100.0
서 비 스 업	(72)	49.1	44.0	5.5	1.4	100.0
무 직·기 타	(114)	20.9	42.5	17.0	19.7	100.0
□ 지 역 별						
서 울	(460)	27.4	60.3	8.9	3.4	100.0
부 산	(168)	29.4	47.6	16.1	7.0	100.0
대 구	(108)	23.7	63.6	8.8	3.9	100.0
인 천	(107)	36.9	49.2	4.8	9.1	100.0
광 주	(57)	21.4	67.0	5.6	6.1	100.0
대 전	(58)	23.6	70.8	1.3	4.4	100.0
울 산	(42)	29.6	66.1	1.2	3.2	100.0

	사례수	P9				전 체
		① 대부분 해결이 가능하다	② 다소 해결이 가능하다	③ 해결이 전혀 불가능하다	④ 잘모름 / 무응답	%
		%	%	%	%	
■ 전 체	(1000)	27.9	58.6	8.7	4.9	100.0
□ 토요휴무여부						
토요일 근무	(319)	31.4	56.7	9.8	2.0	100.0
격 주 휴 무	(64)	40.3	54.5	4.1	1.2	100.0
완 전 휴 무	(47)	48.8	47.7	3.5	.0	100.0
월 1회 휴 무	(6)	34.9	40.7	24.4	.0	100.0
불규칙적휴무	(44)	30.4	55.8	11.9	2.0	100.0
□ 은행 주5일제						
적 극 찬 성	(182)	60.5	34.9	1.6	3.0	100.0
찬성할수있다	(456)	26.0	68.7	2.5	2.8	100.0
찬성하지않음	(190)	17.1	65.0	12.7	5.2	100.0
반 대 한 다	(147)	10.1	51.4	32.4	6.2	100.0
□ 토요이용정도						
자 주 이 용	(85)	26.7	61.5	10.7	1.1	100.0
가 끔 이 용	(538)	26.9	60.9	6.5	5.7	100.0
전혀이용안함	(301)	25.4	56.6	13.0	5.1	100.0
□ 토요창구이용						
주 로 처 리	(124)	25.0	46.7	16.7	11.6	100.0
가 끔 처 리	(272)	27.1	63.6	5.7	3.6	100.0
거의처리안함	(193)	26.4	66.9	3.6	3.2	100.0
전혀처리안함	(34)	34.6	56.5	5.0	3.9	100.0
□ 토요이용업무						
입출금 업무	(234)	26.5	56.5	10.5	6.5	100.0
대 출 업 무	(8)	32.7	67.3	.0	.0	100.0
공과금/ 지로	(123)	24.3	60.4	8.1	7.3	100.0
카 드 업 무	(16)	40.7	54.5	4.7	.0	100.0
당좌어음수표	(3)	.0	100.0	.0	.0	100.0
출 납 업 무	(10)	28.2	62.2	9.6	.0	100.0
기 타	(1)	.0	100.0	.0	.0	100.0
□ 창구이용이유						
요일무관이용	(177)	28.3	54.5	10.9	6.4	100.0
토요일결제일	(42)	29.3	62.3	3.6	4.8	100.0
창구한산때문	(14)	32.2	50.1	12.1	5.6	100.0
시간적 여 유	(71)	13.0	76.5	7.7	2.8	100.0
일의 특성상	(67)	31.9	55.7	8.9	3.5	100.0
항상창구이용	(19)	33.8	36.4	12.4	17.4	100.0
기 타	(2)	34.2	32.9	.0	32.9	100.0
□ 이용불가불편						
전혀불편않음	(91)	50.9	42.8	2.6	3.8	100.0
별로불편않음	(133)	27.2	63.8	5.8	3.2	100.0
조 금 불 편	(111)	14.6	68.3	13.1	4.0	100.0
매우많이불편	(45)	2.0	60.5	23.8	13.7	100.0

5. 설 문 지

[redacted]

안녕하세요?

여론조사 연구소인 **한길리서치연구소가**

[redacted] 3분 이내 마치려고 하오니 설문에 응해 주시겠습니까? (응해주면)조사대상이 만 20세 이상인데 실례지만 연세가 어떻게 되십니까?(나이를 응답지에 적는다. 나이가 만20세 미만이면 식구 중 다른 사람을 바꾸도록 유도한다)

(주)한길리서치연구소 : 921-2511

D 1) 성 : ① 남 ② 여	D 2) 연 령 : 만 세
D 3) 조사지역 : ① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전 ⑦ 울산	

지금부터 질문을 드리겠습니다.

문 1) 귀하는 은행을 어느 정도 이용하십니까?

① 매일
② 일주일에 4-5번
③ 일주일에 2-3번
④ 일주일에 1번
⑤ 한달에 1-2번
⑥ 전혀 이용하지 않는다 → 조사중단
⑦ 잘모르겠다

문 2) 귀하가 은행업무를 볼 때 주로 이용하는 방법은 다음 중 어느 것입니까? 그 다음으로 이용하는 방법은 어느 것입니까?

	2-1 주 이용방법	2-2 보조 이용방법
① 창구직원을 통해 이용하는 방법		
② 현금인출기를 이용하는 방법		
③ 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 이용하는 방법		

문 3) 귀하가 은행업무를 볼 때 창구직원을 통해 일을 처리하는 횟수는 어느 정도입니까?

① 매일
② 일주일에 4~5번
③ 일주일에 2~3번
④ 일주일에 1번
⑤ 한달에 1~2번
⑥ 전혀 이용하지 않는다 → 문 7로
⑦ 잘모르겠다

문 4) 귀하가 은행 창구직원을 통해 주로 처리하시는 업무는 무엇입니까?

① 입출금관련 업무
② 대출관련 업무

③ 공과금/지로 업무
④ 카드관련 업무
⑤ 당좌, 어음, 수표 관련 업무
⑥ 외환관련 업무
⑦ 출납업무(잔돈교환)
⑧ 기타(　　)
⑨ 잘모르겠다

문 5) 귀하는 토요일에 은행을 어느 정도 이용하십니까?

① 자주 이용한다
② 가끔 이용한다
③ 전혀 이용하지 않는다 → 문 7로
④ 잘모르겠다

문 6) 귀하는 토요일에 창구직원을 통해 은행 업무를 보는 경우가 어느 정도입니까?

① 주로 창구직원을 통해 처리한다
② 가끔 창구직원을 통해 처리한다
③ 거의 창구직원을 통해 처리하지 않는다 → 문 6-4로
④ 전혀 창구직원을 통해 처리하지 않는다 → 문 6-4로
⑤ 잘모르겠다

문 6-1) 귀하가 토요일에 은행 창구직원을 통해 주로 이용하는 업무는 무엇입니까?

① 입출금관련 업무
② 대출관련 업무
③ 공과금/지로 업무
④ 카드관련 업무
⑤ 당좌, 어음, 수표 관련 업무
⑥ 외환관련 업무
⑦ 출납업무(잔돈교환)
⑧ 기타(　　)
⑨ 잘모르겠다

문 6-2) 귀하가 토요일에 은행 창구직원을 통해 은행업무를 보시는 이유는 무엇입니까?

① 요일에 상관없이 은행을 이용하기 때문에

② 결제일이 토요일이라서
③ 토요일은 은행창구가 한산하기 때문에
④ 개인적으로 토요일에 시간적인 여유가 있기 때문에
⑤ 일의 특성상 토요일에 창구를 이용할 일이 있어서
⑥ 항상 창구직원을 통해 은행 업무를 보기 때문에
⑦ 기타(　　)
⑧ 잘모르겠다

문 6-3) 귀하는 토요일 보는 은행업무를 다른 날 처리하거나, 창구를 이용하지 않고 현금인출기나 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 통해 처리하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 전혀 불편하지 않을 것이다
② 조금 불편하지 않을 것이다
③ 조금 불편할 것이다
④ 매우 많이 불편할 것이다

문 6-4) 귀하가 토요일에 은행창구를 이용하지 않는 이유는 무엇입니까?

① 원래 은행창구를 거의 이용하지 않기 때문에
② 토요일에는 은행업무를 보지 않기 때문에
③ 토요일에는 현금인출기나 텔레뱅킹/인터넷뱅킹을 주로 이용하기 때문에
④ 토요일에는 시간적인 여유가 없기 때문에
⑤ 기타(　　)
⑥ 잘모르겠다

문 7) 주당 노동시간을 44시간에서 40시간으로 전환하기 위해 **토요휴무제**를 도입, **주5일근무**를 실시하자는 논의가 오래전부터 계속되고 있습니다. 귀하는 **주5일근무제(토요휴무제)**에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 적극 찬성한다
② 다소 찬성한다
③ 다소 반대한다
④ 적극 반대한다
⑤ 잘모르겠다

문 8) 은행에 **토요휴무제**가 실시된다면 결제일이 토요일인 모든 업무가 그 다음주 월요일로 넘어갑니다. 귀하는 은행의 **주5일근무제(토요휴무제)** 실시에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 바람직한 변화라고 생각하며 적극 찬성한다
② 불편사항을 사전에 해결해야 찬성할 수 있다
③ 업무에 큰 지장은 없으나 찬성하지는 않는다
④ 업무에 많은 지장을 초래하므로 반대한다
⑤ 잘모르겠다

문 9) 귀하는 **토요휴무제**가 은행에 실시될 때 발생할 수 있는 불편사항을 현금인출기의 추가 배치, 텔레뱅킹이나 인터넷뱅킹의 확대, 24시간 은행 고객서비스센터의 확대 운영을 통해 어느 정도 줄일 수 있다고 생각하십니까?

① 대부분 해결이 가능하다
② 다소 해결이 가능하다
③ 해결이 전혀 불가능하다
④ 잘모르겠다

다음은 자료분류를 위한 질문입니다.

D 4) 실례지만, 귀하께서는 학교를 어디까지 마치셨습니까?
(해당학력 중퇴자는 해당학력으로 인정)

① 중졸이하 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대졸이상

D 5) 귀하의 직업은 어떻게 되십니까?

① 농/임/어업 ② 소규모 자영업자
③ 중규모 이상 사업가 ④ 생산직/기술직노동자
⑤ 사무직
⑥(연구)전문직(교수/의,약사/연구원/변호사/예술가등)
⑦ 관리직(대기업 부장급, 중소기업 이사급 등)
⑧ 공무원(교사,군인 포함)
⑨ 학생 ⑩ (전업)주부
⑪ 피고용 서비스직(영업,기사,판매직,보험설계사, 사설 학원강사, 서비스업소 종업원,간호사 등)
⑫ 단순노동자(청소원,경비,방범,배달원,일용직 등)
⑬ 무직 ⑭ 기타( )

*** 학생, 주부, 무직은 제외**

D 6) 귀하의 현 직장에서는 **토요휴무제(주5일근무제)**를 실시하고 있습니까?

① 토요일 근무
② 토요일 격주 휴무
③ 토요일 완전 휴무
④ 월1회 토요일 휴무
⑤ 불규칙적이고 산발적인 토요일 휴무

오랜시간 협조해 주셔서 감사드립니다.

응답자	세대주 성명	TEL:	)	~
조사원	이름	TEL:	)	~

【부록 Ⅲ】

은행 주5일제 도입관련
기업고객 면접조사 개요

- 기업고객 금융산업 주 5일제 도입여건 면접조사 항목과 대상자 -

○ 기업고객 질문지

1. 기업특징

- 업종/종업원 수(본사/공장별 그리고 직종별)
- 매출액과 이익 추이 및 자금사정
- 근무형태
- 기타 은행거래와 관련된 주요 기업 특징

2. 은행 이용현황

- 총 이용현황과 창구방문 빈도
- 주 이용자
- 이용업무(입금, 결제, 대출, 외환(수출/입/송금), 어음/당좌 등 업무별 구분)
- 업무별 이용빈도
- 은행방문 사유

3. 토요일 이용 현황

- 토요일 은행 방문 여부
- 토요일 이용 업무
- 토요일 이용/미활용 사유

4. 은행 주 5일제 도입시 불편사항

- 은행 주 5일제 도입시 불편사항 발생 여부
- 불편사항의 발생 원인
- 불편사항의 해소 가능성

5. 기타: 도입전망 또는 은행에 바라는 사항 등

○ 기업고객 면접조사 대상자 및 특성

날짜	업체명	업 종	기업성격	종업원수*	주요 직종	피면접자	근무제도
6월 5일	A사	서비스 (광고,인쇄)	개인기업	14명	사무기획 인쇄제조	회계담당 과장	6일 44시간 (실노동시간 68시간)
	B사	서비스 (무역)	개인기업	10명	무역실무	회계담당 차장	6일 44시간 (실노동시간 약 70시간)
	C사	IT	벤처기업	80명	연구개발 사무관리	회계담당 대리	격주 5일제(연구직은 실질적 플렉서블타임제)
	D사	서비스 (무역)	개인기업	8명	무역	회계담당 부장 무역담당 부장	6일제(월차 이용 토요 순환 휴무)
6월 8일	E사	제조업 (전기부품)	중기업	165명 (300명)	생산	회계담당 차장	격주 5일제
	F사	제조업 (전기)	대기업	600명 (4000명)	사무관리 생산	회계담당 부장	본사는 5일제 공장은 토요 격주휴무 또는 월 1회 근무
6월 9일	G사	제조업 (염색)	소기업	90명	사무관리 생산	회계담당 과장	44시간 6일제 (실노동시간 66시간)
6월 21일	H사	제조업 (철강)	중기업	150명	사무관리 생산	회계담당 과장	격주 5일제
7월 5일	I사	제조업 (섬유)	대기업	190명(2년 전 550명)	사무관리 생산	회계담당 차장	비수기 격주휴무제. 성수기에 일요일 특근
	J사	제조업 (전기)	중기업	230명	사무관리 생산	회계담당 과장	격주 5일제
	K사	제조업 (신발)	대기업	300명(해외 11,000)	사무관리 생산	회계담당 과장	격주 5일제
	L사	제조업 (식품)	소기업	75명	사무관리 생산	회계담당 과장	6일제(토요 정상근무)

* 종업원 수의 ( ) 안의 숫자는 계열기업 전체 숫자 합한 규모

【부록 Ⅳ】

은행 주5일제 도입관련
은행관리자 면접조사 개요

- 은행 관리자 대상 금융산업 주 5일제 도입여건 면접조사 항목 및 대상자 -

○ 은행 관리자 질문지

1. 은행 이용 현황

- 전자거래/무인점포/자동이체 활용정도와 전망
- 거래대상별(법인/개인기업/자영업/일반인/외환) 은행 이용도
- 업무별(수신/여신/당좌, 어음/외환) 은행이용도
- 토요일의 이용현황(대상별, 업무별)

2. 주 5일제 도입 여건

- 토요일 휴무 여건 성숙 정도 진단
- 토요일 은행 휴무시 발생할 수 있는 문제점(요인별 세부질문)
- 토요일 휴무시 불편사항 해소 가능성 여부(거점 점포, 이용 이동)
- 귀 은행만의 특징

3. 토요일 휴무의 효과

- 비용절감
- 정규직 인건비(월차, 중식대의 지급 현황과 절감 가능성-관련 임금 변동)
- 비정규직 인건비
- 경비(관리비 등)
- 개인교통비
- 노동생산성(효율화)
- 고부가가치화와 업무의 선진화
- 생력화와 연동가능성

4. 주 5일제 적절한 시행 방안

- 전면 도입/단계적 도입(격주 휴무/순환 격주근무)의 가능성과 한계
- 월차 활용 인건비 인상 억제 방안에 대한 고려 여부
- 근무시간 연장을 동반한 도입의 가능성과 한계

5. 주 5일제 도입의 촉진/장애 요인

- 인건비 등 비용측면
- 선행 도입 가능성
- 전반적 노동시간단축과 연관성
- 정부/경영진의 의지
- 노사 협상에 대한 전망

6. 보충질문

- 개인적 견해와 고려할 사항 등

○ 은행 관리자 면접조사

날짜	은행	피면접자	비고
6월 14일	A은행	인사부장(E씨) 종기팀장(F씨)	
6월 19일	B은행	고객만족팀 과장(G씨)	
6월 21일	A은행	마케팅 팀장(H씨) 외환팀장(I씨) 중소기업팀장(J씨)	
6월 21일	C은행	인력개발부 팀장(K씨) 인력개발부 과장(L씨)	
6월 25일	D은행	신사업추진부장(M씨)	

<참고문헌>

김성희(2001),『노동시간단축의 새로운 쟁점과 적용모델 연구』, 한국노총 중앙연구원.

_____(1999),『노동시간단축의 쟁점과 과제: 주40시간노동제 도입에 관한 연구』, 한국노총중앙연구원

_____(1998a),「노동시간단축방안의 정책효과와 적용방안」,『노동사회』7·8월호, 한국노동사회연구소

_____(1998b),「한국의 경제위기와 노동조합운동의 대응전략」, 한국노총 중앙연구원,『고용구조재편의 세계적 추세와 노동조합운동의 대응』, 제 3 회 '98 한국노동조합총연맹 중앙연구원 국제심포지엄 자료집

_____(1996),「스웨덴 모델 : 노동의 대안적 체제의 실험」, 계간『경제와 사회』제 31 호, 한국산업사회연구회

_____편저(1998),『고용구조재편의 세계적 추세와 노동조합운동의 대응』, 한국노총 중앙연구원

_____(근간),「노동시간단축의 두 가지 쟁점: 노동자들 그리고 비정규직이 잃는 것과 얻는 것(가제)」, 비정규노동센터,『월간 비정규노동』, 제 3 호(2001. 9 발간예정)

김성희·노정휘 (1999),『노동시간단축의 경제적 효과』, 한국노총중앙연구원.

김소영 (1998),「근로시간 단축의 쟁점과 과제: 근로시간의 재조직 및 휴일, 휴가 운용의 개선」, 노사정위원회.

김소영·전병유·유성재(2000),『근로시간단축의 쟁점과 과제: 우리나라에 있어서의 근로시간단축 도입방안과 정책과제』, 한국노동연구원

노동부(2000a),「우리나라의 근로시간 궁금합니다」, 노동부 자료 2000. 5

_____(2000b),「다른나라의 근로시간, 궁금합니다」노동부 자료 2000. 7

대한·서울상공회의소(2000),「법정근로시간단축의 파급효과 분석」, 2000. 9

박우성 (1999),「프랑스의 법정근로시간 단축과 평가」, 한국노동연구원.

윤진호 (1998),「노동시간단축을 통한 일자리나누기와 노동조합의 정책과제」, 전국민주노동조합총연맹 정책토론회자료집.

윤진호 외(1999),『노동시간단축의 정책과제』, 전국민주노동조합총연맹

폴 라파르그(1997), 조형준 옮김, 『게으를 수 있는 권리』, 새물결
한국경영자총협회(1999a), 「근로시간단축에 대한 경영계 입장」, 한국경총 자료 1999. 3.
노동부, “매월노동통계조사보고서”, 2000년
이원기·이준희, "디지털금융의 영향과 대응과제", 2000.11, 한국은행 조사국
정보통신정책연구원, “2000 정보통신 통계지표집”, 2000.12
한국은행, “1999년도 금융정보화 추진현황”, 2000.7
한국은행, "2001.3월말 현재 국내은행 인터넷뱅킹서비스 이용현황", 2001.4
한국은행, "2001.6월말 현재 국내은행 인터넷뱅킹서비스 이용현황", 2001.8
한국은행, "우리나라 소액지급수단의 이용현황과 특징", 2001.6
한국은행, "2001년 상반기중 지급결제동향", 2001.8
한국전산원, “국가정보화백서”, 2000
국내 시중은행 내부자료(K은행, I은행, C은행, S은행)

Appelbaum, E. and R. Batt(1994), *The New American Workplace : Transforming Work Systems in the United States*, ILR Press

Aufrere, R.(1998), "Dispositif de la lio Robien du 11 juin 1996 et Loi d'orientation et d'incitation relative à la réduction de la curée du travail du 13 juin 1998", in 김성희 편저(1998), 『고용구조재편의 세계적 추세와 노동조합운동의 대응』, 한국노총 중앙연구원

Bastian, J.(1994), “Work Sharing : The Reappearance of a Timely Idea,” *The Political Quarterly*

Bosch, G.(1995), *Social Europe : Flexibility and Work Organisation*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxemburg

_____(1990), “From 40 to 35 hours : Reduction and flexibilisation of the working week in the Federal Republic of Germany,” *International Labour Review,* Vol. 129, No. 5

Bosch, G., P. Dawkins and F. Michon(eds)(1993), *Times are changing : Working Time in 14 Industrialized Countries*, International Institute for Labor Studies, Geneva

Cahuc, P. et P. Granier(1997), *La Réduction du Temps de Travail : Une solution pour l'emploi?*, Economica

Cette, G.(1999), "Employment, unemployment and reducing working time : the French approach", to be presented at the Conference on Reductions in Standard Hour s : Employment Effects, Università degli Studi di Roma Tre, Rome, 24-25 May 1999

European Industrial Relations Review(EIRR), 1996년 - 1998년 각 월호

Ferner, A. and R. Hyman(1998), *Changing Industrial Relations in Europe*, Oxford: Basil Blackwell

Fine, B.(1998), *Labour Market Theory: A Constructive reassesssment*, London: Routledge

Ginsburg, H. L., J. Zaccone, G. S. Goldberg, S. D. Collins and S. M. Rosen(1997), "Special Issue on : The Challenge of Full Employment in the Global Economy - Editorial Introduction", *Economic and Industrial Democracy* Vol. 18 No. 1, SAGE Publications

Hunt, J.(1996), The Response of Wage and Actual Hours Worked to the Reduction of Standard Hours in Germany, NBER Working Paper 5716 1996.8

Hyman, R. and A. Ferner(eds.)(1994), *New Frontiers in European Industrial Relations*, Oxford : Basil Blackwell

ILO(1995), "Perspectives", *International Labor Review*, Vol. 134 No. 2

Locke, R and Kochan, T(1996), *Employment Relations in a Changing World Economy*, MIT Press

OCDE Division de la Communication(1997), "35 heures : mode d'emploi : Dix questions-réponses pour savoir ce qui va changer", 1997. 10. 13

OECD(1998), "Working Hours : Latest Trend and Policy Initiatives", *Employment Outlook*

_____(1996), *Employment Outlook,* July 1996

_____(1995), *Flexible Working Time : Collective Bargaining and Government Intervention*

Problèmes économiques(1998), “35 heures : l'état du débat", Hebdomadaire N 2,561 25 mars 1998, La documentation Française.

Purdy, D.(1988), "Reduced Working Time and the Redivision of Labour", in D. Purdy, *Social Power and the Labour Market: A Radical Approach to Labour*

Economics, London: Macmillan

Roche, W. K., B. Fynes and T. Morrissey(1996), "Working Time and Employment : A Review of International Evidence," in *International Labour Review*, Vol.135, No.2

Rubin, M. and R. Richardson(1997), *The Microeconomics of the Shorter Working Week*, Ave

Seifert, H.(1991), "Employment effects of working time reductions of the former Federal Republic of Germany," in *International Labour Review*, Vol. 130 No. 4

Stiglitz, J.(2000), 'What I learned at the world economic crisis', *The New Public* 4/2000

Taddei, D.(ed.)(1997), *La réduction du temps de travail*, La documentation Française

Thelen, K.(1994), *Union of Parts : Labor Politics in Postwar Germany*, Cornell University Press

_____(1989), "Neoliberalism and the Battle over Working-Time Reduction in West Germany", in Forglesong et. al.(eds.), *Politics of Economic Adjustment*(pp. 65-85)

Treu, T.(1989), "Introduction," in A. Gladstone, R. Lansbury, J. Stieber, T. Treu and M. Weiss(eds.), *Current Issues in Labour Relations : an International Perspective*, A Publication of the International Industrial Relations Association, Walter de Gruyter·Berlin·New York

Trinczek, R.(1995), "Germany : The Case of the Metal Manufacturing Industry", in OECD, *Flexible Working Time : Collective Bargaining and Government Intervention*

White, M.(1987), *Working Hours : Assessing the potential for reductions*, ILO, geneva

http://www.rbrldn.demon.co.uk

〔저자 약력〕

• 김 성 희

- 고려대학교 경제학과 학·석사
- 고려대학교 경제학과 박사
- 고려대학교 경제학과 강사
- 현재 한국노총 중앙연구원 연구조정실장

·『노동시간단축의 쟁점과 과제 : 주 40시간제 도입에 관한 연구』, 1999, 한국노총 중앙연구원
·『노동시간단축의 고용효과』, (공저), 1999, 한국노총 중앙연구원
·『노동시간단축의 새로운 쟁점과 적용모델연구』, 2000, 한국노총 중앙연구원
·『고용구조재편의 세계적 추세와 노동조합운동의 대응』, 1998, 한국노총 중앙연구원
·『전자산업 대기업의 작업장체제와 노사관계의 변화』, 1998, 한국노총 중앙연구원

• 신 동 민

- 서울대학교 경영학과
- 건국대학교 경영학 석사
- 건국대학교 경영학 박사과정수료
- 신한은행 노동조합 위원장 겸 전국금융노동조합연맹 부위원장
- 한국노총 정책기획국장
- 현재 한국노총 중앙연구원 초빙연구위원
- 현재 노사정위원회 노사관계소위원회 위원

· 『VDT(컴퓨터단말기) 작업자에 대한 건강장해 실태조사 보고서』 1994
· "금융파업이 한국사회에 던진 의미", 월간『노동포럼』, 2001.6.

노총연구원 연구서 85

금융산업 주5일제 도입여건과 구현방안

2001년 8월 24일 인쇄 2001년 8월 24일 발행	
발 행 인	이 남 순
발 행 처 주 소	한국노동조합총연맹 서울시 영등포구 여의도동 35번지 (代) 02-782 -3884
등 록	81. 8. 21 (13-31호)
인 쇄	성 문 사 (代) 02 - 2268 - 0520

가격 : 7,000원