

주최  신용회복위원회

후원  금융위원회  
Financial Services Commission



# 신용회복위원회 창립 20주년 기념 국제심포지엄

International Symposium on the 20th Anniversary of the CCRS

## 과중채무자의 삶의 질 개선을 위한 채무조정제도 발전방향

Ways to Enhance the Debt Adjustment System to Improve the Quality of Life for Those with Excessive Debt

**2022. 9. 29.** (Thu) 13:00~18:00

한국프레스센터 20층 국제회의실  
20F, International Conference Room,  
the Korea Press Center



신용회복위원회  
창립 20주년 기념 국제심포지엄  
International Symposium on the 20th Anniversary of the CCRS





**신용회복위원회**  
**창립 20주년 기념 국제심포지엄**  
International Symposium on the 20th Anniversary of the CCRS

**CONTENTS**

모시는 글	_____	004
프로그램	_____	005
<b>세션 1</b>		
<b>발제 1</b>	국내 채무조정제도 현황과 이용자의 삶의 질 개선 _____	008
<b>발제 2</b>	The Current State of Debt Management Plans in the United States _____	026
<b>발제 3</b>	Financial Advice, Debt Counseling and Debt management in Europe : Towards good practice _____	048
<b>토론</b>	_____	062
<b>세션 2</b>		
<b>발제 4</b>	채무조정 이용자의 삶의 질 개선을 위한 신용상담 발전 방안 _____	066
<b>발제 5</b>	신용상담 및 채무조정제도 개선과제 _____	096
<b>토론</b>	_____	112
<b>세션 3</b>		
<b>종합토론</b>	채무자구제제도 성과 및 발전방향 _____	114

## 모시는 글

서민·취약계층의 과중채무 부담 완화와 경제적 회생을 위해  
 힘 없이 달려온 신용회복위원회가  
 어느덧 20주년을 맞았습니다.

창립 20주년을 맞아 신용회복위원회가  
 「과중채무자의 삶의 질 개선을 위한 채무조정제도 발전방향」을 주제로  
 심포지엄을 개최합니다.

이번 심포지엄은 국내외 사례를 통해 채무조정제도의 성과를 고찰하고,  
 이후 개선과제와 발전방향을 논의하는 장이 될 것입니다.

본 심포지엄이 학계, 관계, 금융계 전문가들이 모여  
 서민생활의 안정을 함께 도모하는 계기가 되길 기원합니다.

부디 참석하시어 귀중한 지혜와 경험을 나누어주시기 바랍니다.

신용회복위원회 위원장

**이재연**



## PROGRAM

13:00~13:30	등록	등록 및 접수
13:30~14:00	개회식	<b>개회사</b> 이재연 신용회복위원회 위원장 <b>축사1</b> 김주현 금융위원회 위원장 <b>축사2</b> 백혜련 국회 정무위원회 위원장 신용회복위원회 창립 20주년 동영상 시청 및 기념촬영
14:00~14:10	휴식	
14:10~15:30	Session 1 발제 및 토론 사회 성영애 인천대학교 교수	<b>발제1</b> 국내 채무조정제도 현황과 이용자의 삶의 질 개선 효과 홍석철 서울대학교 교수 <b>발제2</b> The Current State of Debt Management Plans in the United States Bruce McClary (미국 NFCC, Senior Vice President) <b>발제3</b> Financial Advice, Debt Counseling and Debt management in Europe : Towards good practice Dr.Stuart Stamp (Consultant of UNRISD) <b>토론</b> 발제자 및 토론자 한재준 인하대학교 교수, 이순호 금융연구원 박사
15:30~15:40	휴식	
15:40~17:00	Session 2 발제 및 토론 사회 남주하 서강대학교 교수	<b>발제4</b> 채무조정 이용자의 삶의 질 개선을 위한 신용상담 발전 방안 조혜진 인천대학교 교수 (한국금융소비자학회 부회장) <b>발제5</b> 신용상담 및 채무조정제도 개선과제 임형석 금융연구원 선임연구위원 <b>토론</b> 발제자 및 토론자 윤민섭 금융소비자보호재단 연구위원, 옥경영 숙명여자대학교 교수
17:00~17:50	Session 3 종합토론 사회 이종욱 서울여자대학교 교수	<b>주제</b> 채무자구제제도 성과 및 발전방향 <b>토론</b> 발제자(5명) 및 전문가(2명) 전문가 1) 나상훈 서울회생법원 부장판사 전문가 2) 유재훈 금융위원회 금융소비자국장 Q&A
17:50~18:00	폐회	폐회사 사회자



**신용회복위원회**  
**창립 20주년 기념 국제심포지엄**  
International Symposium on the 20th Anniversary of the CCRS

---

# 세션 1

---

발제 및 토론



**사회**

**성영애**

인천대학교 소비자학과 교수

성영애는 인천대학교 소비자학과 교수, 인천대 금융소비자보호연구소 소장이다. 주요 연구분야는 소비자의 재무관리 및 금융소비자 행동이다. 서울대에서 학사 및 석사학위를 받고 미국 Purdue University에서 소비자학을 전공하여 박사학위를 받았다. 금융소비자 학회 및 한국소비자학회의 회장을 역임하였으며, 금융위원회 금융발전심의회 위원, 금융감독원 금융자문위원 및 옴부즈만 등 다양한 자문활동을 수행한 바 있다. 2014년 소비자의 날에는 대통령 표창을 수여받았다. 금융소비자와 시장, 가계재무관리 등 다수의 저서를 집필하였고 가계재무관리 지표의 개발, 가계의 신용관리 등 금융소비자행동과 관련한 다수의 논문을 발표하였다.

# 발제 1

## 국내 채무조정제도 현황과 이용자의 삶의 질 개선 효과

### 홍석철

서울대학교 경제학부 교수



홍석철 교수는 서울대 경제학부를 졸업하고 시카고대학교에서 경제학박사를 마쳤다. 주요 연구 분야는 건강경제학이며 장기적인 관점에서 생애주기 건강, 삶의 질, 생산성의 사회·경제·환경적 결정요인을 연구하고 있다. 또한 채무조정제도의 후생 효과, 금융·보험 시장의 효율화 전략 등도 주요 연구 분야이다. 2011년에는 노벨경제학상 수상자인 로버트 포겔 교수와 공저한 『The Changing Body: Health, Nutrition, and Human Development in the Western World since 1700』를 출간했으며, 올해는 경제학적 관점에서 질병 퇴치와 건강투자의 중요성을 다룬 『팬데믹 시대의 경제학』을 출판할 예정이다. 현재 서울대 건강금융연구센터장을 맡고 있다.

### 발표요약

올해로 시행 20년을 맞이한 신용회복위원회의 채무조정제도는 부채가 과중하여 원리금 상환이 어려운 채무자의 채무조정을 통해 경제적 재기를 지원하는 제도이다. 본 발표에서는 채무조정제도의 효과에 대한 선행연구들을 상세히 검토하고 채무조정제도 이용자의 주요 특성과 실적 지표들의 추이를 분석하여, 채무조정제도의 성과를 다각도로 평가하고자 한다. 특히 설문조사 기반 연구를 통해 채무조정제도 이용 이후 금융 접근성과 안정성, 가족관계·사회생활의 만족감, 그리고 행복감 등 삶의 질이 유의하게 개선되었음을 정량적으로 제시하고자 한다. 이를 통해 채무조정제도가 정책 목표에 맞게 이용자의 후생을 증진시키는 다양한 순기능을 제공하고 있음을 밝히고자 한다.

## 국내 채무조정제도 현황과 이용자의 삶의 질 개선 효과

### - 개인워크아웃제도를 중심으로 -

홍석철  
서울대 경제학부  
2022년 9월 29일

신용회복위원회 20주년 기념 국제심포지엄

### 신용회복위원회 채무조정제도의 주요 특징

구분	신용회복위원회 채무조정		
	개인워크아웃	프리워크아웃	신속채무조정
개요	정상적 채무상환이 어려운 채무자를 대상으로 채무조정을 통해 채무상환이 가능하도록 지원	일시적인 상황불능에 처한 개인채무자에 대한 선제적인 지원으로 금융채무 불이행자로 전락 방지	기존 채무조정제도의 사각지대를 해소하고 채무자 재기 지원을 강화하기 위해 연체 채무조정을 지원
시행시기	'02.10월	'09.04월	'19.09월
대상 채권	신용회복지원협약 가입 금융기관(6,450개) 보유 채권 (대부업체 포함) * 신용회복지원협약 비가입기관 채무조정 불가		
대상 채무자	연체 3개월 이상 연체등록자로 최저생계비 이상 소득자	연체 30일 초과 90일 미만 단기 연체자	연체 30일 이하 (정상이행자 포함)
채무 금액	무담보 5억원, 담보 10억원 (사업자 30억원)	무담보 5억원, 담보 10억원	
채무조정 수준	무담보 채무 이자 전액 감면 상각채무 원금 최대 70%감면 사회취약계층 원금 최대 90%감면 원금상환 전 유예지원 가능	원금 및 이자 감면 없음 신청 전에 발생한 연체이자만 감면 원금상환 전 유예지원 가능	연체이자 감면, 약정이자를 적용 (최고 연 15% 제한, 단 신용카드 10%) 원금감면 없음 최장 10년 분할 상환 (담보 조정불가)
변제 기간	무담보채무 최장 10년, 담보채무 최장 35년		무담보채무 최장 10년 이내
연체 정보 해제	개인워크아웃 지원 확정 시 연체정보 등 해제 2년간 신용회복 지원정보 등록	미등록 (접수통지 시 단기연체정보 해제)	
서민금융	6개월 이상 성실상환 → 미소금융, 햇살론, 바퀴드림론 소액대출 24개월 이상 성실상환 → 소액신용카드	지원가능	지원가능
보증인 효력	주채무자 상환완료시 보증채무 소멸 보증인 자체 채무조정 신청 가능		

3

### 신용회복위원회 채무조정제도의 역사

- 채무조정제도 목표
  - 채무가 과다하여 현재 소득으로 정상적인 채무상환이 어려운 채무자를 대상으로 실질적 변제가가능성을 고려한 채무 변경을 통해 채무자가 경제적으로 재기할 수 있도록 지원하는 제도
- 채무조정제도 종류
  - 법원: 개인회생과 파산면책
    - 개인회생: 가용소득 범위 내에서 일정기간 동안 채무를 변제한 뒤 잔여채무는 면책
    - 개인파산: 채무 상환능력이 없는 한계채무자에 대해 채무 상환 책임을 면제
  - 신용회복위원회: 개인워크아웃, 프리워크아웃, 신속채무조정
- 신용회복위원회 채무조정제도
  - 1997년 외환위기 이후 내수 소비 진작을 목적으로 신용카드 규제가 완화되면서, 개인 채무와 부실 급증
  - 사태 해결을 위한 공익적 목적으로 2002년 10월 『금융기관 간 신용회복지원협약』에 따라 신용회복위원회가 자율협의체로 출범
    - 2003년 11월 금융감독위원회 허가로 비영리사단법인으로 전환
    - 2016년 9월 『서민의 금융생활 지원에 관한 법률』이 시행되면서 특수법인 법정 기구로 전환

2

### 채무조정제도 현황

- 신청자 및 확정자 추이-

- 신용회복위원회의 채무조정제도를 신청한 누적인원은 2021년 기준 209만 6,116명이며, 이중 채무조정 지원 확정자는 187만 2,395명으로 채무조정 프로그램 체결율은 89.3%
  - 신청 & 확정인원은 지난 10년간 연평균 3.9% 수준으로 증가
  - 2021년 개인워크아웃 프로그램 참여자 비중은 75% (누적인원 기준 88%)이며, 프리워크아웃과 신속채무조정의 비중은 각각 15%와 10% 수준

구분	연도										누계	
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021		
신청자	합계	90,126	97,139	85,168	91,520	96,319	103,277	106,808	119,437	128,754	127,147	2,096,116
	개인	71,795	77,481	69,679	76,098	79,231	83,998	83,713	93,291	99,486	96,514	1,851,497
	프리	18,331	19,658	15,489	15,422	17,088	19,279	23,095	25,130	22,102	18,784	224,588
	신속	0	0	0	0	0	0	0	1,016	7,166	11,849	20,031
확정자	합계	80,368	85,400	73,925	77,757	81,401	89,087	93,136	106,145	115,815	113,863	1,872,395
	개인	63,845	65,857	59,660	63,360	65,969	71,398	71,933	80,941	87,488	86,008	1,647,842
	프리	16,523	19,543	14,265	14,397	15,432	17,689	21,203	24,695	22,157	17,285	207,304
	신속	0	0	0	0	0	0	0	509	6,170	10,570	17,249

자료: 신용회복위원회  
주: 누계는 신용회복위원회가 신설된 이후 누적 인원임

4

### 채무조정제도 현황 - 개인워크아웃 실적 -

- 지난 20년간 개인워크아웃 채무 감면액은 총 30.5조원
  - 시간이 지남에 따라 신청 채무액이 증가하고 감면율도 증가함에 따라 채무 감면액 증가 추이
  - 특히 2019년 감면을 산정 방식의 개편으로 감면율이 크게 상승

연도	조정전 채무액 (억원)	조정후 채무액 (억원)	감면액	감면율 (%)
02~11*	319,670	207,437	112,233	35.1
2012	23,334	10,788	12,546	53.8
2013	23,336	10,761	12,574	53.9
2014	21,945	9,524	12,421	56.6
2015	25,135	10,625	14,510	57.7
2016	27,991	12,322	15,669	56.0
2017	33,820	14,758	19,062	56.4
2018	34,295	15,708	18,587	54.2
2019	39,985	17,099	22,887	57.2
2020	46,420	16,401	30,019	64.7
2021	50,041	15,256	34,784	69.5
누계	645,972	340,679	305,292	47.3

주: \* 2011년 이전 채무액 자료는 2012년 이후 채무액 자료와 동일한 기준으로 산정된 것이 아님. 그러나 개인워크아웃의 전반적 실적을 살펴보기 위해 2011년 이전 자료를 합산하여 작성.  
- 본 표의 채무액은 채무원금, 이자, 누적이자, 비용 등 채무자의 모든 채무액을 나타내는 것으로 이후 살펴볼 감면율과 차이가 있음.

5

### 개인워크아웃제도 현황 - 감면율 산정 -

- 원금감면율 산정 기준 (2019년 개편)
  - 기본감면율(상각채권여부, 채무과중도) + 가산감면율(자영업자여부, 연체기간)
  - 사회취약계층: 최대 90%까지 감면 가능
- 기본감면율
 

채무과중도	상각채권 (20-70%)	미상각채권 (0-30%)
0이하	20%	0%
1-36	1.38 X 채무과중도 + 20%	0.83 X 채무과중도
36초과	70%	30%

  - 채무과중도: (채무원금 - 36 X 가용소득) / 가용소득
    - 가용소득 = 월소득 + 재산의 소득환산액 - 생계비 - 제외채무 월상환액
  - 상각채권: 대손상각된 (회수가능성이 없는) 부실채권
- 가산감면율
  - 연체기간이 길수록 추가감면
 

연체개월수	가산감면율
36개월 이하	0%
37-72개월	1%
73-119개월	3%
120개월 이상	5%
  - 자영업자 추가감면 (소득불안정성이 크고, 실효[탈락]율이 높음)
 

매출 기준	가산감면율
일반과세자(연매출 48백만원 이상)	2.5%
간이과세자(연매출 48백만원 미만)	5%

7

### 개인워크아웃제도 현황 - 이용자 특성 -

- 개인워크아웃 이용자들은 사회경제적 여건이 매우 취약 (2021년 개인워크아웃 시작 표본)

**나이**

- 20대 이하: 11.4%
- 30대: 20.6%
- 40대: 28.5%
- 50대: 25.1%
- 60대 이상: 14.4%

**성별**

- 남성: 61.7%
- 여성: 38.3%

**혼인상태**

- 미혼: 39.1%
- 기혼: 27.5%
- 별거, 이혼, 사별: 33.4%

**가족수**

- 1명: 72.7%
- 2명: 16.9%
- 3명 이상: 10.4%

**계좌수**

- 평균 5.8개

**직업 대분류**

- 무직: 10.4%
- 급여소득자: 26.6%
- 일용직 종사자: 56.3%
- 자영업자: 6.7%

**주거현황**

- 무상거주 & 기타: 38.9%
- 임차주택(배우자임차포함): 54.5%
- 자가(배우자자가포함): 6.7%

출처: 금융위원회

6

### 개인워크아웃제도 현황 - 채무조정 이전 경제 여건 -

- 개인워크아웃 이용자의 열악한 경제 상황 (2021년 채무조정 개시한 85,770명 기준)
  - 평균 (채무조정대상) 채무원금총액 3133만원, 평균 60개월 연체
  - 평균 월소득 142만원, 평균 재산 1200만원

조정전 채무원금 총액

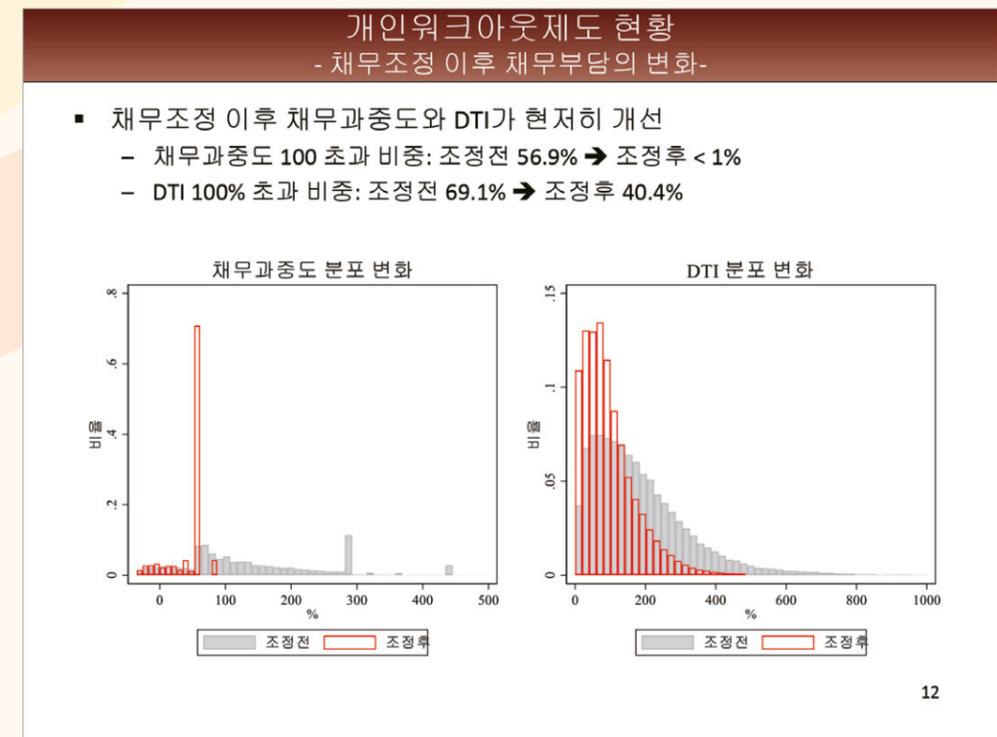
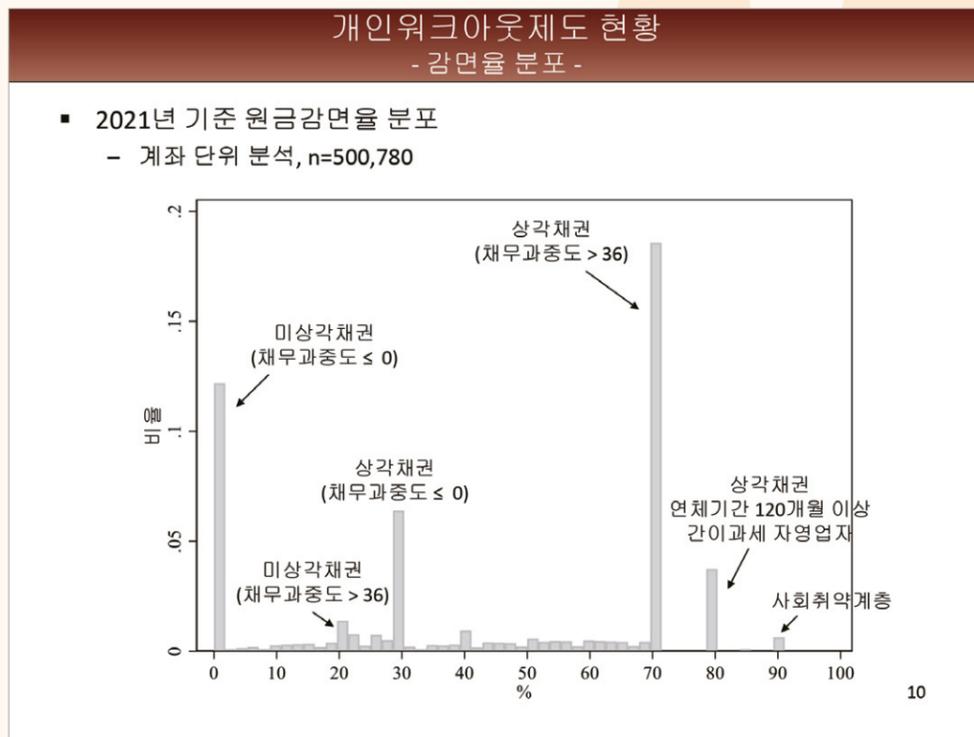
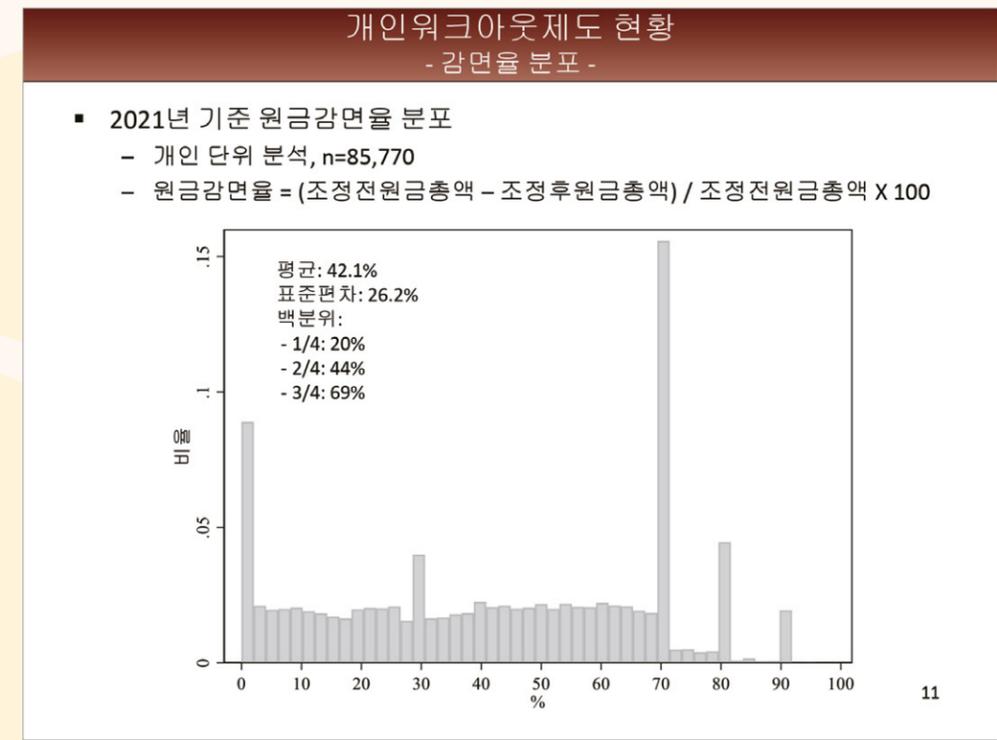
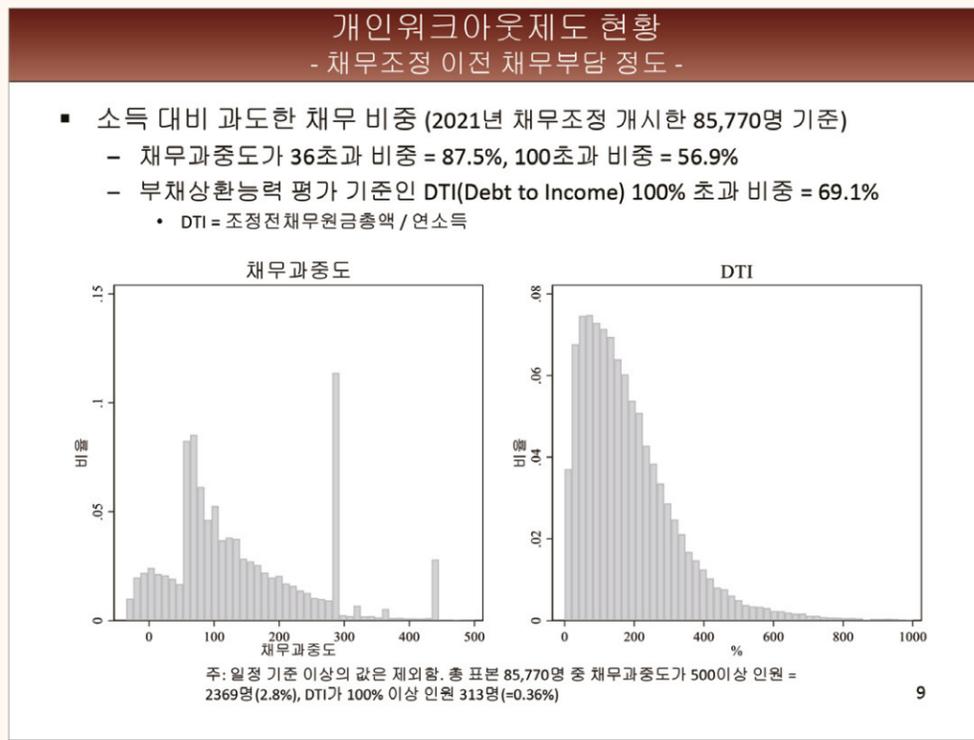
연체개월수

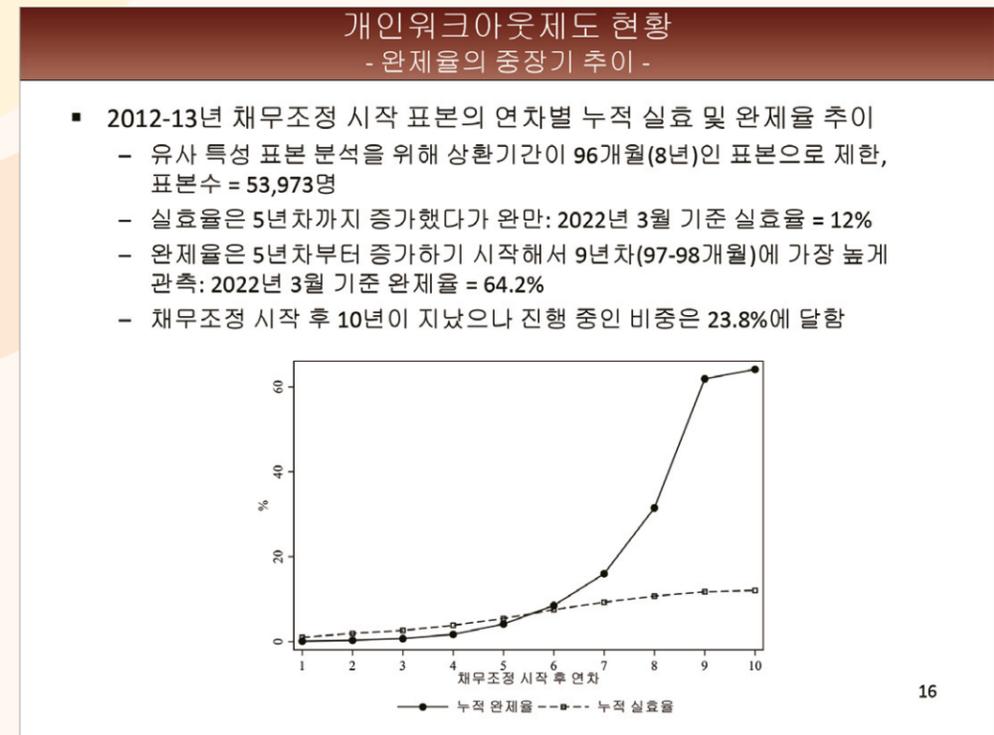
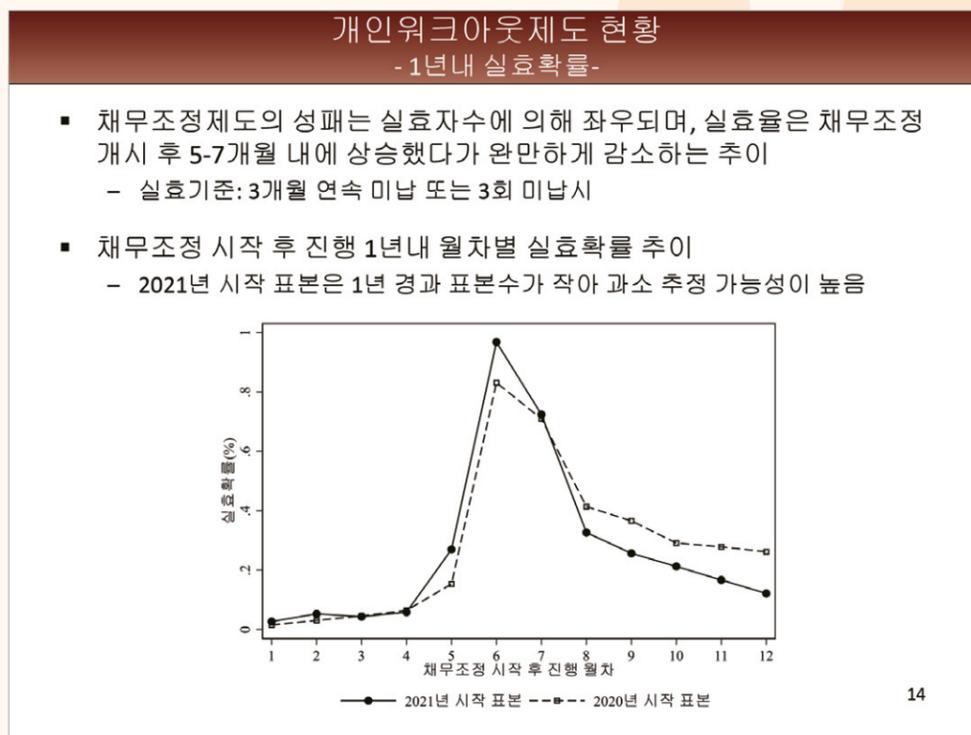
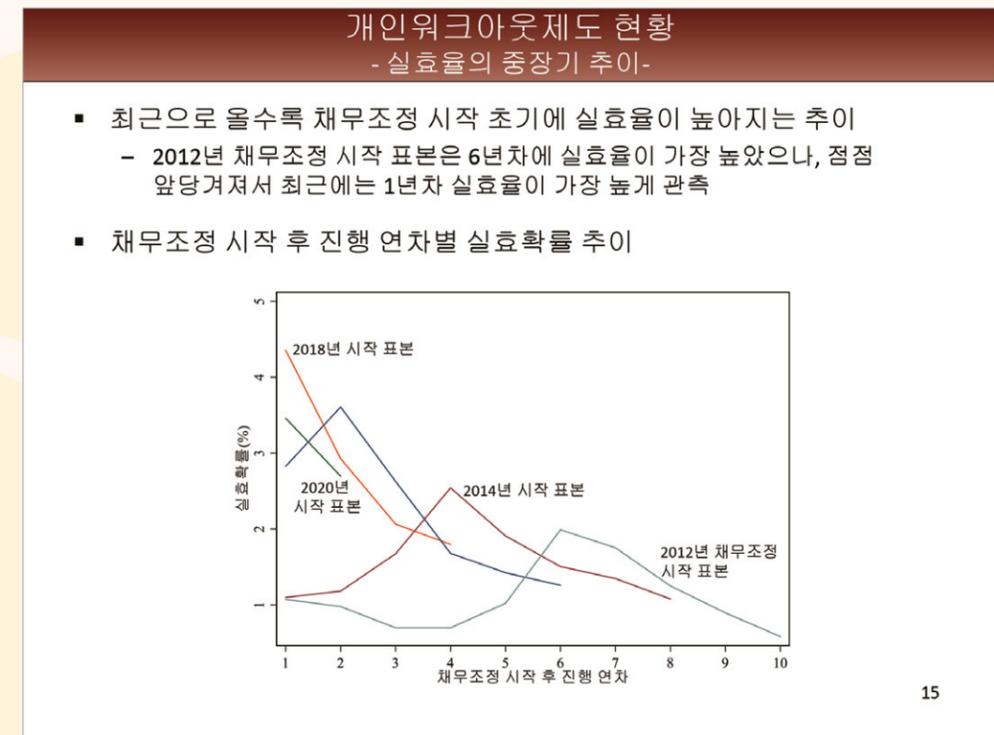
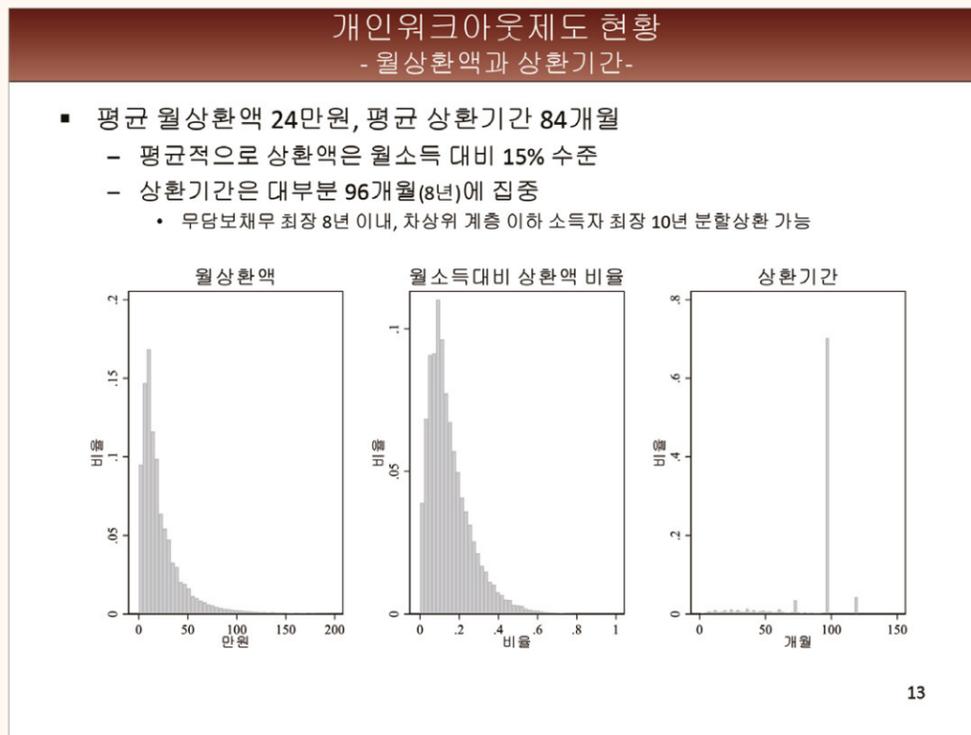
월소득

재산

주: 일정 기준 이상의 값은 제외함. 총 표본 85,770명 중 채무원금 2억원 이상 인원은 252명(0.3%), 연체개월수 360개월 이상 인원은 29명(0.03%), 월소득 5백만원 이상 인원은 320명(0.4%), 재산 5천만원 이상 인원은 4,999명(5.8%)

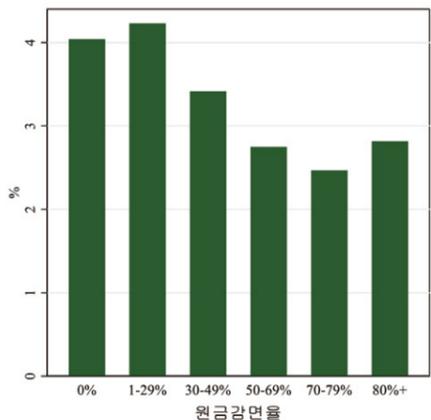
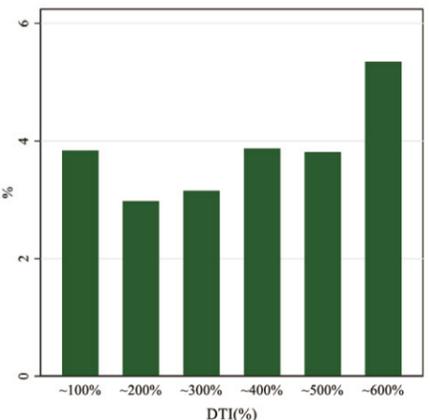
8





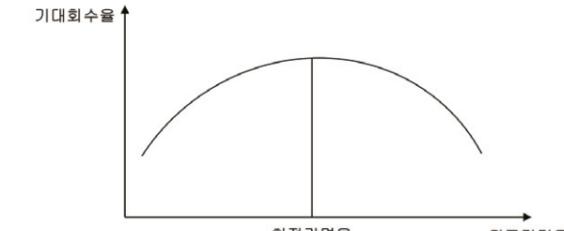
### 개인워크아웃제도 현황 - 실효율에 영향을 주는 조건들 -

- 전반적으로 원금감면율이 높을수록 그리고 소득 대비 채무부담이 낮을수록 실효 가능성이 감소
- 원금감면율과 DTI 수준에 따른 1년차 실효율 차이  
- 2020년 채무조정 시작 표본

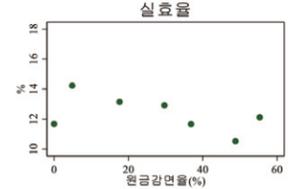
### 최적감면율 논의 - 채권금융회사 관점 -

- 그렇다면 실효율을 낮추고 완제율을 높이기 위해 원금감면율을 높이는 것이 필요한가?
- 채권금융회사 관점에서 보면 최적감면율은 원금의 기대회수금액을 극대화하는 수준
  - 원금 기대회수금액 = 채무원금 x 기대회수율
  - 기대회수율 = 회수율 x 최종상환확률
    - 회수율 = 1 - 원금감면율
    - 최종상환확률 = f(원금감면율, 개인 및 채무특성)
  - 감면율이 증가하면 회수율은 비례적으로 감소하고, 상환확률은 증가
  - 따라서 감면율과 기대회수율은 역U자 관계

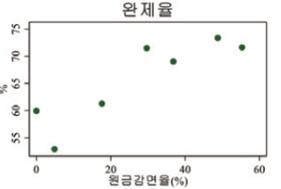


### 개인워크아웃제도 현황 - 실효율에 영향을 주는 조건들 -

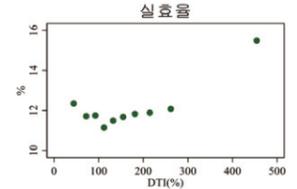
- 장기적으로 볼 때에도 원금감면율이 높을수록 그리고 소득 대비 채무부담이 낮을수록 실효 가능성은 감소하고 완제율은 증가
- 원금감면율과 DTI 수준에 따른 실효율과 완제율 차이  
- 2012-13년 채무조정 시작 표본, 상환기간 96개월 표본 한정, 2022년 3월 기준 실효 및 완제율 평가



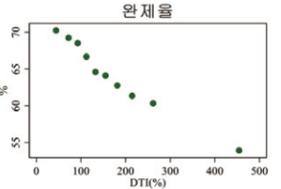
실효율



완제율



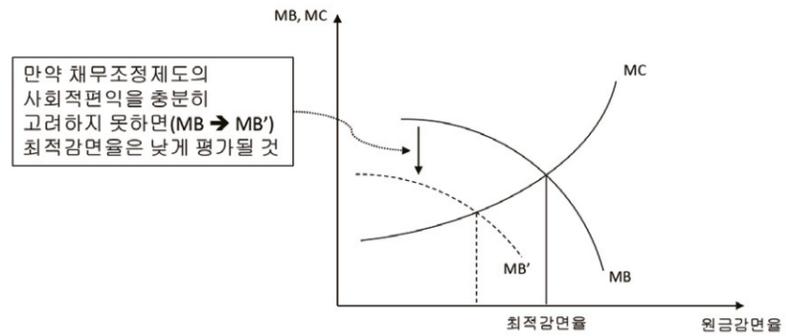
실효율



완제율

### 최적감면율 논의 - 사회적 관점 -

- 하지만 사회적 관점에서 최적감면율은 감면율 변화에 따른 사회적편익과 사회적비용 고려 필요
  - 원금감면율을 추가로 높일수록, 추가적인 사회적편익(MB: marginal benefit)은 감소하고 사회적비용(MC: marginal cost)은 증가
    - 사회적편익: 부실채무자 경제적 여건 개선, 추심 고통 해소, 복지부담 감소
    - 사회적비용: 채권금융회사(그리고 소비자)손실, 도덕적해이 가능성
- 사회적 관점에서의 최적감면율은 사회적 순편익이 극대화되는 MB=MC 수준에서 결정



만약 채무조정제도의 사회적편익을 충분히 고려하지 못하면(MB → MB') 최적감면율은 낮게 평가될 것

### 이용자의 삶의 질 개선 효과 - 분석 개요 및 연구 방법 -

- 채무조정제도의 정책 취지와 목표를 반영한 실질적인 성과지표는 이용자의 삶의 개선과 경제활동 여건 개선 효과
- 설문조사 필요성
  - 신용회복위원회의 채무조정 행정자료에는 채무조정 이후 삶의 질의 변화에 대한 정보 부재
  - 대안적인 방법으로 채무조정 이용자의 삶의 질 지표의 개선 여부 등을 설문조사하여 후생효과를 분석
- 설문조사 설계
  - 온라인 설문조사 활용
    - 설문조사기간: 2022. 5. 24. ~ 5. 27.
    - 설문대상: 개인워크아웃 이용자 3000명 (무작위 추출)
    - 응답자: 504명 (응답률: 16.8%)
  - 설문 항목
    - 인구학적 특성, 소득과 소비 등 사회경제적 수준
    - 근로 여건, 건강 수준, 금융 활동 정보
    - 채무조정제도 이용 전후의 소득, 소비, 근로, 금융활동, 건강수준 및 삶의 질 지표

21

### 이용자의 삶의 질 개선 효과 - 주요 지표의 변화 -

- 채무조정 이후 소득과 근로여건이 개선되었다고 답한 비중이 높았으며, 금융 여건, 삶 만족도, 행복감 등 대부분 삶의 지표들이 현저히 개선된 것으로 조사
  - 특히 채무조정제도 이용자의 삶의 질 지표 개선 정도는 정책서민금융 표본의 개선 정도보다 월등히 높게 관측

변수명	채무조정제도 이용자 표본							정책서민금융 표본
	전체	성별		연령대별				
		남성	여성	20-30대	40대	50대		
표본수	504	251	253	97	202	205	256	
소득 변화								
증가로 답한 비율(%)	30.0	32.3	27.7	22.7	29.2	34.1	24.6	
감소로 답한 비율(%)	18.1	15.9	20.2	20.6	16.3	18.5	12.9	
근로 여건 변화								
개선으로 답한 비율(%)	14.5	16.7	12.3	14.4	16.8	12.2	10.9	
악화로 답한 비율(%)	5.4	4.8	5.9	7.2	4.0	5.9	3.5	
소비 지출 변화								
증가로 답한 비율(%)	33.1	33.5	32.8	25.8	39.6	30.2	30.9	
감소로 답한 비율(%)	29.6	28.3	30.8	26.8	26.2	34.1	18.0	
금융 접근성 개선율(%)	26.7	23.4	30.0	14.9	24.9	34.9	5.7	
금융 안정성 개선율(%)	28.4	24.7	32.4	12.1	31.9	33.4	5.4	
채권 중심의 고통 감소율(%)	-50.0	-49.7	-50.4	-52.2	-50.2	-48.8	-17.0	
가족관계 만족감 증가율(%)	25.8	23.4	28.4	23.3	30.6	22.7	15.0	
사회생활 만족감 증가율(%)	11.6	4.6	18.6	10.5	15.0	8.6	2.6	
삶 전반의 만족감 증가율(%)	5.9	-2.0	13.7	6.3	6.1	5.5	-5.4	
자아존중감 증가율(%)	20.7	10.4	31.2	23.4	21.5	18.6	7.5	
피로무력감 감소율(%)	-0.1	-1.2	1.1	5.3	-1.9	-0.7	-6.1	
행복감 증가율(%)	26.9	16.9	37.4	18.6	25.7	32.4	1.9	

주: 채무조정제도 이용 전후의 금융활동, 만족도, 행복감 등을 10점 척도로 조사하였고, 표에서는 해당 값의 변화율을 제시함.

23

### 이용자의 삶의 질 개선 효과 - 비교 집단 설정 -

- 비교 집단 설정
  - 채무조정제도 이용자의 삶의 개선 여부를 엄밀히 분석하기 위해서는 유사집단과의 비교가 필요
    - 채무조정제도 이용 이후 삶의 질 개선이 관측된다면 이는 채무조정제도의 효과로 판단되지만, 그 효과의 유의성을 확보하기 위해서는 유사 정책 효과와 비교 필요
  - 유사집단으로 서민금융진흥원의 정책서민금융 프로그램 이용자 표본을 활용함
    - 정책서민금융은 햇살론, 미소금융, 새희망홀씨 등의 상품을 공급하여 저소득·저신용 서민의 금융 이용 접근성을 높이는 것을 목적
    - 정책서민금융은 주로 저금리 대출에 기반을 두고 있어 채무감면이 핵심인 채무조정제도와는 그 성격이 다름. 따라서 정책서민금융 이용자들이 저소득·저신용 계층이라 하더라도 사회경제적 특성은 채무조정제도 수혜자들과는 다소 상이할 것으로 예상됨
    - 이를 검토하는 것은 채무조정제도 이용자의 특성을 이해하는데 도움이 될 것으로 판단됨. 또한 채무조정제도와 정책서민금융 참여 전후의 삶의 질 개선 여부를 함께 비교함으로써 채무감면 제도의 효과가 어느 정도 유의한 의미를 갖는지를 검토해볼 수 있을 것으로 기대됨
    - 설문은 온라인으로 진행했으며, 설문내용은 동일, 응답자 256명

22

### 이용자의 삶의 질 개선 효과 - PSM 활용 -

- 채무조정제도와 정책서민금융 후생효과 비교 분석
  - 채무조정제도 이용자들은 정책서민금융 이용자에 비해 상대적으로 소득 수준이 낮고 직업 분포 등 사회경제적 여건이 취약. 따라서 두 집단의 후생효과를 단순 비교 시 선택편향 발생 가능
  - 이를 보완하기 위해 성향점수매칭(PSM: propensity score matching) 방법 활용
- PSM은 유사실험설계(quasi-experiment design) 방식의 일환으로 비교하려는 두 집단의 표본에서 동일하거나 유사한 특성을 가지는 표본을 재추출하여 비교
- PSM 결과 두 표본의 특성의 유의한 차이가 사라짐

변수명	매칭전 차이 분석			매칭후 차이 분석		
	채무조정 표본	정책서민 금융표본	차이 (t-test)	채무조정 표본	정책서민 금융표본	차이 (t-test)
	평균	평균		평균	평균	
표본수	504	256	-	257	185	-
연령대						
20-30대	0.1925	0.1836	-0.0089	0.1829	0.2054	0.0225
40대	0.4008	0.5313	0.1305***	0.4436	0.5081	0.0645
50대	0.4067	0.2852	-0.1216***	0.3735	0.2865	-0.0871
혼인 상태						
미혼	0.2222	0.3008	0.0786**	0.249	0.2541	0.005
기혼	0.4881	0.4688	-0.0193	0.5253	0.5351	0.0098
별거 또는 미혼	0.254	0.1992	-0.0547*	0.1868	0.1892	0.0024
사별	0.0357	0.0313	-0.0045	0.0389	0.0216	-0.0173
전문대졸 이상	0.3532	0.5273	0.1742***	0.3852	0.4595	0.0742
직업						
비정규직	0.2897	0.2422	-0.0475	0.3152	0.2649	-0.0503
일용직/아르바이트	0.1508	0.0586	-0.0922***	0.0584	0.0757	0.0173
자영업자	0.125	0.1055	-0.0195	0.1284	0.1189	-0.0095

주: 처치집단은 채무조정제도 이용자, 통제집단은 정책서민금융 이용자를 의미함. 매칭은 성, 연령과 연령의 계층, 혼인 상태를 의미. 전문대졸 이상 대미, 직업 유형별 대미로 예측한 성향점수(propensity score)의 차이가 0.001 이내인 관측치를 간제 이루어졌으며, 성향점수 차이가 0.001을 초과하는 관측치는 제외됨. 각 변수의 집단 간 차이는 통제집단의 평균에서 처치집단의 평균을 제한 값임. 차이값의 \*, \*\*, \*\*\*는 t-test 결과로서 각각 10%, 5%, 1% 수준에서 통계적으로 유의미함을 뜻함.

24

### 이용자의 삶의 질 개선 효과 - 삶의 질 개선 효과 -

- 채무조정제도는 정책서민금융제도에 비해 이용자의 삶의 질 개선 효과가 통계적으로 유의하게 큰 것으로 추정됨
- PSM 활용한 분석 결과
  - 정책서민금융의 삶의 질 개선 효과보다 채무조정의 효과가 금융접근성 15%, 금융안정성 24%, 추심고통 개선 24%, 가족관계 만족감 12%, 삶 전반의 만족감 15%, 자아존중감 17%, 행복감 22% 더 높게 추정됨

표본	매칭전	매칭후
종속변수	한계효과	한계효과
소득 증가 여부	0.0540	0.0677
노동 조건 개선 여부	0.0475*	0.0256
소비 증가 여부	0.0386	0.0506
금융 접근성 개선 여부	0.1648***	0.1477***
금융 안정성 개선 여부	0.2153***	0.2378***
추심의 고통 개선 여부	0.2582***	0.2418***
가족관계 만족감 개선 여부	0.0986**	0.1150**
사회생활 만족감 개선 여부	0.1332***	0.1651***
삶 전반의 만족감 개선 여부	0.1169***	0.1454***
자아존중감 개선 여부	0.1498***	0.1702***
피로 무력감 개선 여부	0.0983**	0.0565
행복감 개선 여부	0.2044***	0.2243***

주: 각 종속변수에 대해 채무조정제도경험 여부를 주요 설명변수로 설정하여 로짓 회귀 분석한 결과임. 채무조정제도경험 여부의 결과만을 제시함. \*, \*\*, \*\*\*는 각각 10%, 5%, 1% 수준에서 통계적으로 유의미한 결과임을 의미함.

25

### 채무조정제도 동향 - 코로나 팬데믹과 최근 경기침체 영향 -

- 위기에 처한 가계와 소상공인 대출
  - 코로나19 팬데믹과 최근의 고물가·고금리 경기 동향 이후 (특히 저소득) 가계와 소상공인의 대출 규모 및 대출상환 부담 증가
    - 2022년 1분기 소상공인 대출 잔액 960조원, 코로나 사태 이후 40% 증가
    - 같은 기간 가계 대출도 16% 증가
  - 대출 대부분은 대출 심사 문턱이 낮은 제2금융권에 집중
    - 저신용·저소득 소상공인 부실 채무 90조원 (한국은행 발표)
  - 코로나19 기간 대출 상환이 어려워진 개인 채무자들에 대한 원금상환 유예를 4차례 연장
  - 2022년 9월 유예 기간이 만료되면 부실 채무의 사회적 문제 심각 예상

40대저소득 무주택가구에서 더 많이 늘어난 대출

가구소득: 하위 45, 중위 38, 상위 25. 대출증가: 하위 13, 중위 16, 상위 15. 주택 보유 여부: 보유 46, 미보유 16, 13.

출처: 한국경제, 2021.5.5.

만기연장·상환유예 전체 지원 실적

만기연장: 276조 2000억 (105만 4000건). 원금 상환유예: 14조 5000억 (9만 4000건). 이자 상환유예: 291조 (116만 5000건). 2440억 (1만 7000건).

출처: 서울경제, 2022.3.30.

27

### 신용회복위원회 채무조정제도 성과에 대한 평가

- 채무조정제도 목표
  - 채무가 과다하여 현재 소득으로 정상적인 채무상환이 어려운 채무자를 대상으로 실질적 변제가능성을 고려한 채무 변경을 통해 채무자가 경제적으로 재기할 수 있도록 지원하는 제도
- 주요 성과
  - 지난 20년간 신용회복위원회의 채무조정제도 이용자들은 대부분 정상적인 채무상환이 어려운 채무자들로 저소득·낮은사회경제수준·저신용·장기연체자들로 구성
  - 지난 20년간 총 165만명(개인워크아웃기준)의 65조원에 이르는 부실채무에 대해 30조원의 채무감면 시행
  - 실효율은 10% 초반으로 대다수 이용자들이 분할상환을 성실히 수행
  - 채무조정제도 이용 이후 금융접근성, 금융안정성, 추심고통 개선, 가족관계 만족감, 삶의 전반의 만족감, 자아존중감, 행복감 등 삶의 질이 현저히 개선
- 채무조정제도의 목표에 맞는 순기능이 제대로 작동했다고 판단

26

### 채무조정제도 동향 - 채무조정 수요 급증과 새출발기금 -

- 2022년 10월에 출범하는 새출발기금
  - 코로나로 심각한 피해를 입은 25만 명의 소상공인에 대한 채무조정 지원
  - 재정 기반의 30조원 규모
  - 대상
    - 코로나 피해 개인사업자, 법인소상공인 (3개월 이상 연체 부실 차주 & 부실우려차주)
  - 지원체계
    - (트랙1) 채권 매입형 채무조정: 새출발기금(KAMCO)
    - (트랙2) 금융회사 등의 기반 중개형 채무조정: 신용회복위원회

구분	트랙1	트랙2
대상 차주	90일 이상 연체하고 있는 대출자	90일 미만 연체했거나 향후 연체 우려가 있는 대출자
대상 채무	보증부대출·신용대출	보증부대출·신용대출·담보대출
채무조정 한도	무담보채무 5억원	담보채무 10억원+무담보채무 5억원(총 15억원)
원금 감면율	순부채의 60-80%	원금 감면 없음
금리 감면	이자-연체이자 감면	연체 30일 이내는 9% 초과분만 9%로 조정, 연체 30일 이상은 상환기간에 따라 단월 금리로 조정
분할상환기간	1-10년	1-10년(부동산담보대출은 20년)
패널티	2년간 한국신용정보원에 등록	공공정보 등록 없음

출처: 매일경제, 2022.8.28.

- 새출발기금 대상에 제외된 개인 부실채무자도 급증할 것으로 예상되며, 신용회복위원회의 채무조정 수요 급증 예상

28

### 복지제도로서의 사적채무조정제도

- 도덕적해이를 낮추기 위해 감면율을 낮추는 것이 필요한가?
  - 도덕적해이는 원금감면율 수준과 무관하게 채무조정제도가 갖는 속명적인 문제
  - 감면율을 낮추면 도덕적해이 가능성이 다소 낮아지겠지만, 완전 해소는 어려움
    - 채무조정 이용자 대부분은 저소득·저신용자·장기연체자
  - 신청기준과 심사를 강화하여 도덕적해이를 최소화하는 것이 최선
  - 개인 특성을 심층적으로 고려한 감면율 산정 방식 개선도 필요
- 도덕적해이 가능성 보다는 채무조정제도의 사회적편익에 주목해야
  - 앞선 분석 결과, 채무조정제도는 채무자의 금융활동, 사회생활과 가족관계 만족감, 행복감 등 삶의 질의 높이고 경제적으로 재기 가능성을 높이는 순기능이 잘 작동
    - 채무조정제도가 없다면 부실채무자 지원을 위한 사회적부담은 더 클 것이며, 부실채권 회수를 위한 금융기관의 비용도 적지 않을 것임
- 신용회복위원회의 사적채무조정제도는 금융제도의 기능을 넘어 복지제도의 역할을 수행하고 있으며, 앞으로 사회후생 증진을 목표로 할 때 정책 의의가 더 커질 것으로 기대

29

## 발제 2

### The Current State of Debt Management Plans in the United States

#### Bruce McClary

미국 NFCC, Senior Vice President



Bruce McClary is the Senior Vice President of Membership and Communications for the National Foundation for Credit Counseling (NFCC). As the lead spokesperson, Bruce provides communications support for the largest and longest-serving network of nonprofit credit counseling organizations in the United States. He also manages activities focused on industry collaboration and membership growth. With decades of experience in the financial service sector, Bruce often draws upon his direct experience as a debt collector, lender, and NFCC Certified Credit Counselor when speaking with journalists about personal finance matters. During his career, he has provided one-on-one financial counseling to thousands of consumers, trained financial educators, and reached millions more through print and broadcast media.

Bruce McClary는 전미신용상담협회(NFCC) Membership & Communications 부문 수석 부회장이다. 미국 최대 규모 및 최고 역사를 자랑하는 비영리 민간 신용상담기구인 NFCC에서 대외 커뮤니케이션을 담당하는 수석 대변인이자 업계 내 협업과 회원 증대 업무를 담당하고 있다. 지난 수 십년 동안 금융업 종사 경력을 지닌 그는 채권 추심, 대출 및 NFCC 인증 신용 상담자로서의 전문 경험을 바탕으로 개인 신용 및 채무 관련 언론 대외보도 업무를 이끌고 있다. 지금까지 수 천명의 고객을 대상으로 1:1 재무상담을 진행한 바 있고, 재무 트레이너를 직접 양성했으며, 신문잡지 및 방송매체를 통해 수 백만명을 대상으로 대외보도를 진행하고 있다.

#### 발표요약

The National Foundation for Credit Counseling (NFCC) represents the largest and oldest association of nonprofit credit counseling agencies in the United States. Since 1951, the NFCC served as a pathway for millions of people to overcome their financial struggles.

This presentation will examine the current state of nonprofit credit counseling in the United States, with a specific emphasis on the Debt Management Plan (DMP), its impact, and the potential to expand options to meet the changing needs of consumers. Included in the presentation are findings from The Ohio State University research on counseling outcomes of the NFCC Sharpen Your Financial Focus program. Other data include recent reporting on counseling sessions conducted in the second quarter of 2022 as well as information about broader economic trends influencing potential demand for nonprofit credit counseling programs.

The Ohio State University research proved that individuals counseled by NFCC Certified Credit Counselors perform better on a variety of credit outcomes, most notably, showing improvement in levels of revolving debt and total debt, better money management and improved financial confidence as compared to a control group of consumers who did not receive the counseling. Through a comparative evaluation, matching 6,094 Sharpen clients to a group of 6,005 similar non-counseled individuals, those who received counseling reduced their total debt by almost \$9,000—a statistically significant reduction of \$11,300 more than the comparison group, whose total debt increased slightly during the same period. Furthermore, recent research proves that those enrolled in a DMP experience considerably more progress repaying their debt than non-DMP individuals during a one-year period. Within one year after baseline, the average DMP consumer pays off \$858 in their revolving debt balance, compared to an increase in debt of \$54 for consumers in the comparison group and a decline of only \$16 for non-DMP counseled consumers.

전미신용상담협회(NFCC)는 미국 최대 규모 및 최고 역사를 자랑하는 비영리 민간 신용상담기구이다. 1951년 창립된 NFCC는 수 백만명의 개인을 대상으로 금융 및 신용 문제 해결 지원 서비스를 제공한다. 본 발표에서는 미국 내 비영리 신용상담 현재 상황을 짚어 보고, NFCC “채무관리계획” 프로그램과 동 프로그램의 개인 신용회복 부문에서의 영향력 및 변화하는 고객 니즈 충족을 위한 보다 다양한 대안 제공 효과 등을 중점 소개한다. 또한 NFCC “재무역량강화” 프로그램의 상담 효과를 분석한 Ohio State University의 연구결과, 2022년 하반기 진행 중인 상담 프로그램 현황, 비영리 신용 상담 프로그램의 수요 증대를 초래할 수 있는 거시 경제적 트렌드 등을 소개한다.

Ohio State University 연구결과는 NFCC 인증 신용 상담사 카운셀링 이용 고객의 개인신용관리 제반역량이 강화되었음을 보여주는데, 특히 리빙빙 채무 등 총 채무액, 개인재무관리 역량, 재무신용도 등이 '카운셀링 미이용 대조그룹'과 비교해 월등히 개선된 것으로 조사되었다. 6,094명의 “재무역량강화” 프로그램 참여자와 6,005명의 프로그램 미참여 유사그룹을 대조 평가한 본 연구에서는 프로그램 참여 그룹의 총 채무 감소액은 약 \$9,000로, 동 기간 동안 오히려 채무 증가세를 보인 대조 그룹 대비 \$11,300 상당의 채무 감소 결과를 보였다. 또한, 최근 조사결과에서도 “채무관리계획” 프로그램 참여자들의 1년 재무상환기록이 프로그램 미참여자 대비 상당히 개선되었음을 보여준다. 기준년도부터 1년 동안, 동 프로그램 참여자의 리빙빙 채무상환 평균액은 \$858인데 반해, 대조 그룹의 경우 리빙빙 채무잔액이 오히려 \$54 증가하였고 동 프로그램 미참여 고객의 경우 \$16 감소에 그쳤다.

National Foundation for Credit Counseling nfcc

# The Current State of Debt Management Plans in the United States of America

*Debt Management Plan (DMP) activity and influencing factors*

**nfcc**  
National Foundation for Credit Counseling

National Foundation for Credit Counseling nfcc

# 미국 채무관리계획 현황

*채무관리계획(DMP) 활동 및 영향 요인*

**nfcc**  
National Foundation for Credit Counseling

National Foundation for Credit Counseling nfcc

## Credit Counseling in the United States of America

- The National Foundation for Credit Counseling (NFCC) was established in 1951 to help consumers navigate debt relief options and to offer an alternative to bankruptcy through debt management plans (DMPs)
- Serving as an umbrella membership organization, the NFCC represents a nationwide network of nonprofit financial and credit counseling agencies, or two-thirds of the nonprofit credit counseling industry in the United States of America
- In the past, there was also a segment of for-profit credit counseling organizations; however, most are no longer in operation due to regulatory changes in the industry
- NFCC member agencies have provided financial counseling and education services to over 15 million clients since 2008
- In addition to credit counseling and DMPs, NFCC member agencies provide a range of services including housing counseling and student loan repayment counseling
- Current work is underway to expand DMP options for financially distressed consumers while modernizing operations to improve counseling impact

National Foundation for Credit Counseling nfcc

## 미국의 신용상담

- NFCC(National Foundation for Credit Counseling, 전미신용상담협회)는 소비자들이 채무자 구제 방안을 찾도록 지원하고 채무관리계획(debt management plan, DMP)를 통해 파산을 피할 수 있는 대안을 제공하기 위해 1951년 설립됨
- NFCC는 미국 전역의 비영리 재무·신용상담기구를 대표하는 중앙연합회 역할을 수행하며, NFCC 회원기구들은 미국 내 비영리 신용상담 산업의 3분의 2를 구성함
- 과거 영리 목적의 신용상담 기관이 존재했으나, 업계 규제 변화에 따라 대부분 운영이 중단됨
- 2008년 이래 NFCC 회원기구들은 1500만명 이상의 고객에게 재무상담·교육 서비스를 제공했음
- NFCC 회원기구들은 신용상담 및 DMP와 더불어 주택상담, 학자금대출상환 상담 등 다양한 서비스를 제공함
- 현재 상담 효과 개선을 위한 운영 현대화 및 경제적 어려움에 처한 소비자를 위해 DMP 옵션을 확장하는 작업이 진행 중임

National Foundation for Credit Counseling nfcc

# Credit Counseling & Debt Management Plan Impact Research

nfcc  
National Foundation for Credit Counseling

National Foundation for Credit Counseling nfcc

# 신용상담 및 채무관리계획 효과 연구

nfcc  
National Foundation for Credit Counseling

National Foundation for Credit Counseling nfcc

## Sharpen Your Financial Focus® Impact Study

### Program Overview

**Sharpen is a multi-year nationwide initiative by the NFCC to:**

- Assist American consumers in stabilizing their personal financial situations, taking the first steps toward achieving their financial goals;
- Encourage consumers to take action with an NFCC member agency over the phone, through the internet, or in person;

**Begun in September 2013, Sharpen has the following components:**

- National Awareness Marketing Campaign
- Many Local and National Partnerships
- Program Design—Three Step Stabilization Program

Step 1: A Financial Stress Test  
Step 2: A Customized Financial Review  
Step 3: A Targeted Education Course and Follow-up  
Step 3b: Individualized Financial e-Coaching (New with Sharpen 2.0)

**Evaluation of impact provided critical insights to:**

- Demonstrate the long-term improved credit outcomes for counseled consumers
- Identify gaps in product offerings (DMPs) to inform product innovation

National Foundation for Credit Counseling nfcc

## Sharpen Your Financial Focus® 효과 연구

### 프로그램 개요

**Sharpen Your Financial Focus®(이하 "Sharpen")은 NFCC가 다음 목적으로 미국 전역에서 다년간 진행한 이니셔티브임**

- 소비자들이 재무목표 달성을 위한 첫발을 내딛을 수 있게 함으로써, 그들의 개인 재무상태 안정화를 돕는 것
- 소비자들이 전화, 인터넷, 대면을 통해 NFCC 회원기구와 함께 행동(재무상태 개선을 위한 행동)을 취하도록 독려

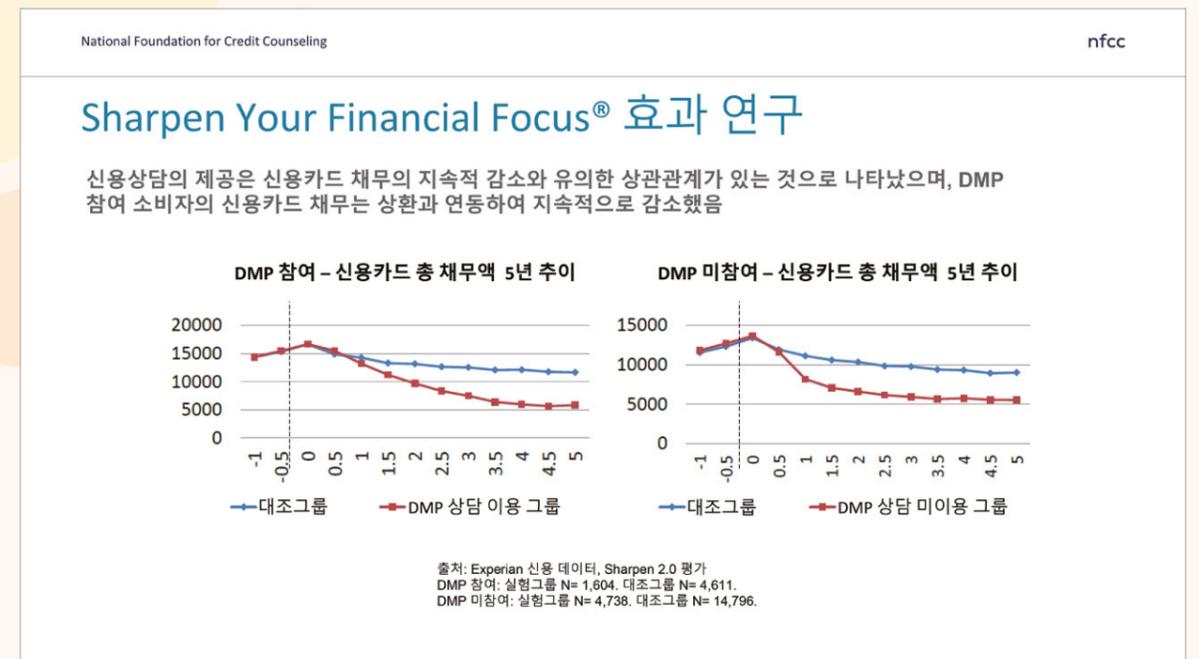
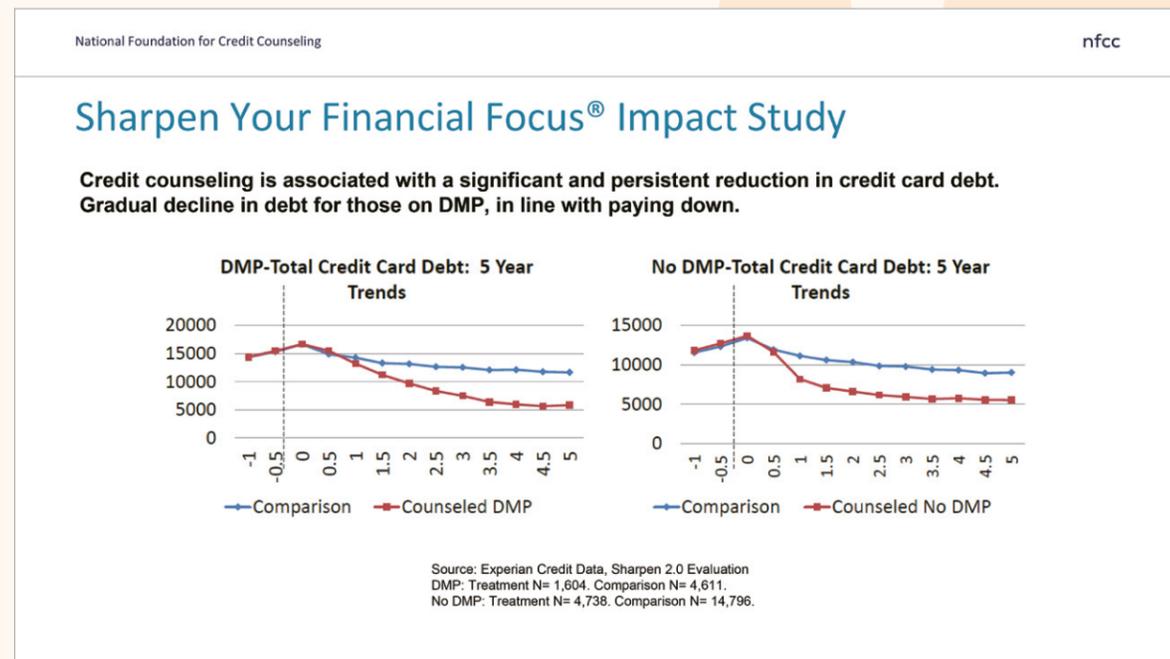
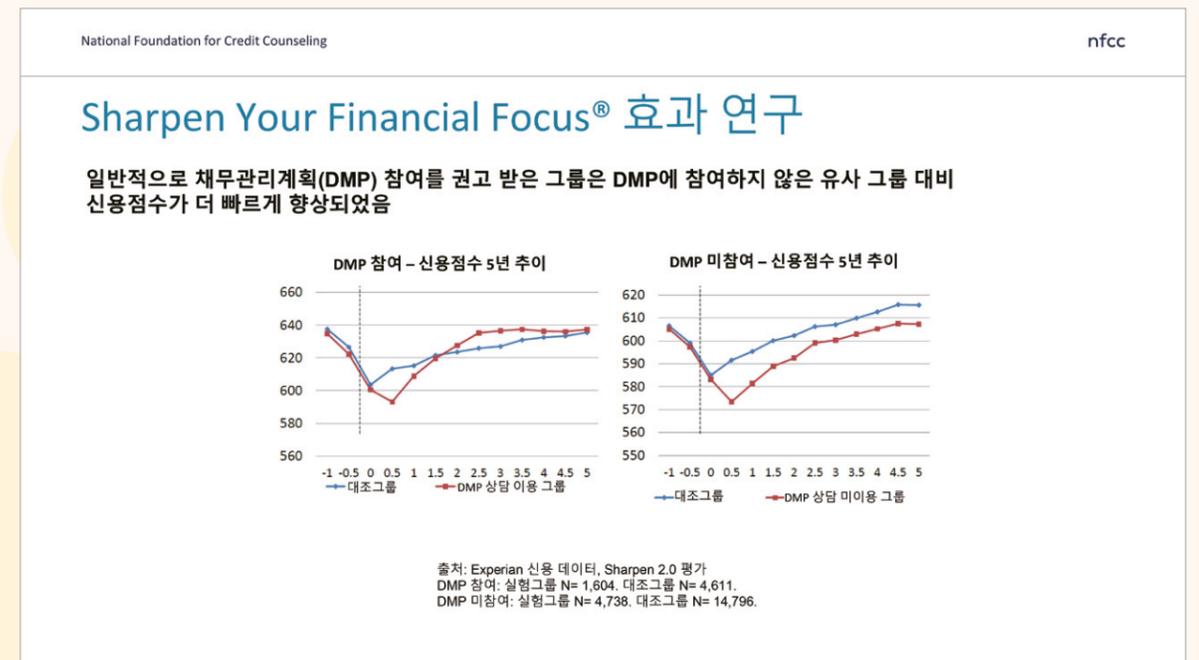
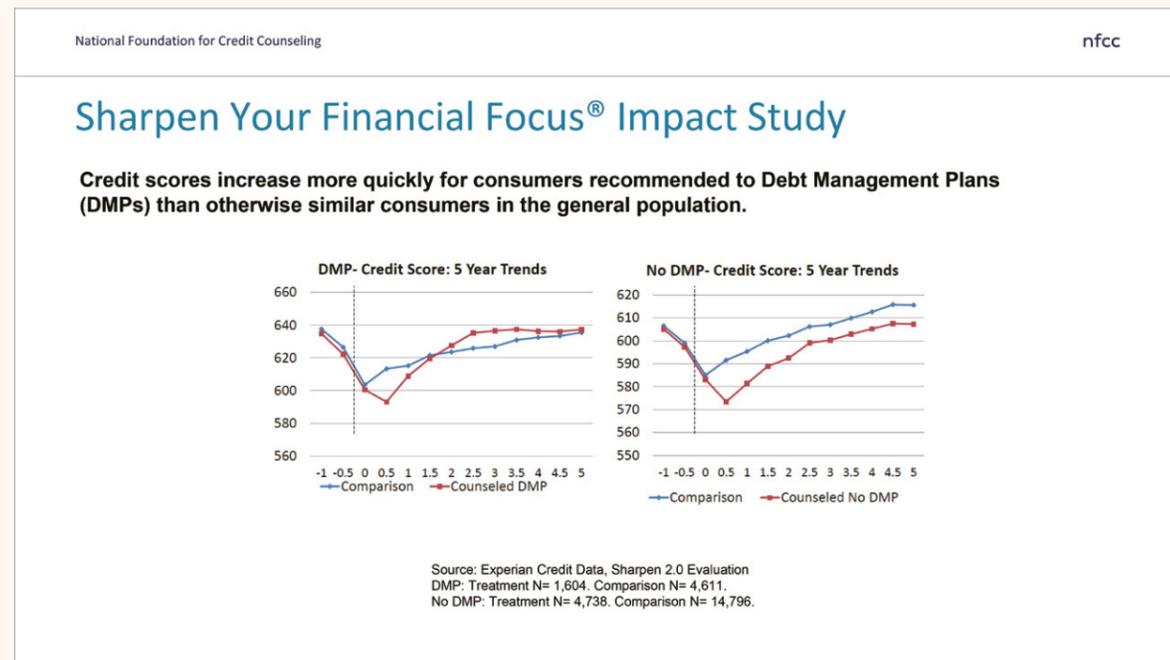
**Sharpen은 다음 요소로 구성되어 2013년 9월에 출범했음**

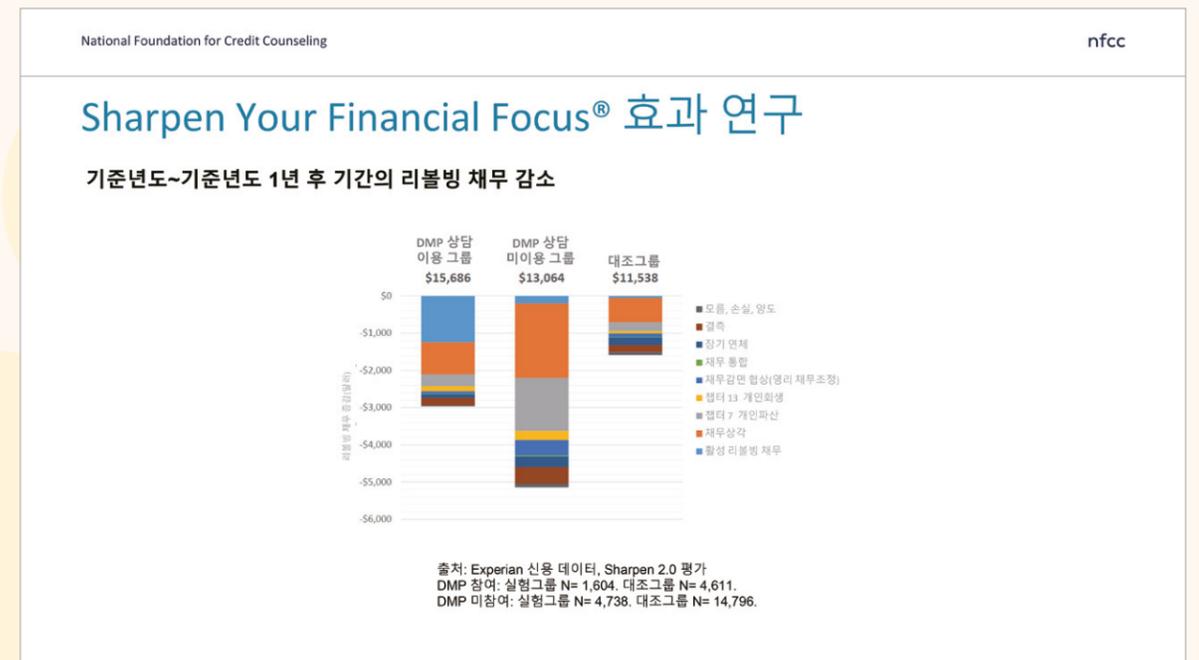
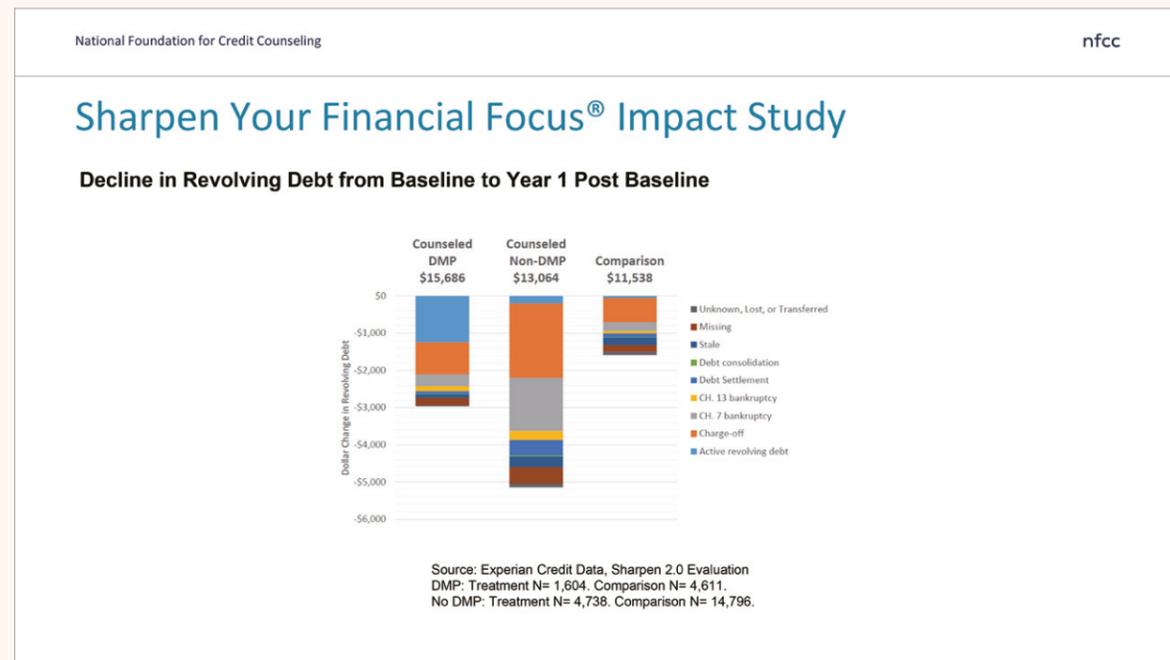
- 전국민 차원의 인식 제고 캠페인
- 다수의 지방 및 전국 단위 파트너십
- 프로그램 설계 - 3단계 안정화 프로그램

1단계: 재무적 곤경상황에 대한 테스트  
2 단계: 맞춤형 재무상태 분석  
3 단계: 대상별 교육 과정 및 후속 관리  
3b 단계: 개인별 재무 e-코칭(Sharpen 2.0에 신설)

**핵심적인 인사이트들을 통하여 상담효과를 평가**

- 상담 이용 소비자들의 장기적 신용상태가 개선되었다는 결과를 검증
- 채무조정 제도(DMP) 개선점을 파악하여 제도 혁신의 기반을 구축





National Foundation for Credit Counseling nfcc

### Sharpen Your Financial Focus Impact Study

#### Sharpen Research Update

Statements Based on New Findings – September 2022

*“We find that counseled consumers, regardless of DMP enrollment status, have a significant, persistent reduction in total consumer debt, and, importantly, in credit card debt relative to matched, non-counseled consumers.”*

*“For the one-third of counseled consumers who enroll in a DMP, we observe a significant increase in credit score relative to the matched non-counseled comparison group.”*

National Foundation for Credit Counseling nfcc

### Sharpen Your Financial Focus 효과 연구

#### Sharpen 연구 업데이트

연구 결과 설명 – 2022년 9월

*“DMP 등록 여부와 무관하게, 신용상담을 이용한 소비자들은 상담을 이용하지 않은 유사 소비자 그룹과 비교하여 총 채무액 및 특히 신용카드 채무가 유의한 수준으로 지속 감소했다.”*

*“상담 이용 소비자 중 DMP에 등록한 3분의 1은 상담 미이용 대조그룹과 비교하여 신용점수가 유의한 수준으로 상승했다.”*

National Foundation for Credit Counseling nfcc

# Factors Influencing Consumer Demand for Credit Counseling in 2022

nfcc  
National Foundation for Credit Counseling

National Foundation for Credit Counseling nfcc

# 2022년 소비자의 신용상담 수요에 영향을 주는 요소

nfcc  
National Foundation for Credit Counseling

National Foundation for Credit Counseling nfcc

## Increasing Delinquency Rates

Share of subprime accounts that are at least 60 days past due

Month	Auto Loans & Leases	Credit Cards	Personal Loans and Lines of Credit
March 2019	~7.0%	~11.0%	~11.0%
March 2020	~7.0%	~11.5%	~11.0%
March 2021	~7.5%	~9.5%	~10.0%
March 2022	~8.0%	~10.5%	~11.0%

- 11.1% of subprime general-purpose credit cards were at least 60 days past-due vs 9.8% in March 2021
- Personal loans and lines of credit reached an 11.3% delinquency rate compared to 10.4% in 2021
- "There will be deterioration in people's ability to pay." - Wells Fargo & Co. Chief Executive Charlie Scharf

Equifax & Wall Street Journal - May 2022

National Foundation for Credit Counseling nfcc

## 연체율 증가

60일 이상 연체 비우량 계좌 비율

Month	자동차 대출 및 리스	신용카드	개인대출 및 한도대출
2019년 3월	~7.0%	~11.0%	~11.0%
2020년 3월	~7.0%	~11.5%	~11.0%
2021년 3월	~7.5%	~9.8%	~10.4%
2022년 3월	~8.0%	~11.1%	~11.3%

- 비우량 범용 신용카드의 60일 이상 연체율이 2021년 9.8%에서 11.1%로 증가
- 개인대출 및 신용한도 연체율이 2021년 10.4%에서 11.3%로 증가
- "소비자 상환 능력이 악화될 것" - 찰리 샤프(Charlie Scharf) 웰스파고 CEO

Equifax & Wall Street Journal - 2022년 5월

National Foundation for Credit Counseling nfcc

### State of the Industry\*

- Reduced volume in the counseling industry remains a trend
- DMP Net Change has improved 52% since 2021 Q2
- The net negative change in DMP activity it is being partially offset by:
  - More Successful DMPs
  - Less Unsuccessful DMPs
- 2022 Q2 saw an increase in new DMPs by 12% from the previous quarter\*

\* 7 agencies have not reported 2022 Q2 data as of 08/02/22. The missing data will not materially impact trending

	DMP Activity 2022 Q2	Change 2022 Q1	Change 2021 Q2	Change 2019 Q2
New DMPs in Quarter	21,463	19,211	18,117	39,165
(Successful DMPs)	20,320	21,920	27,483	20,506
(Unsuccessful DMPs)	9,971	10,431	9,180	15,618
Net Change	(8,828)	(13,140)	(18,546)	3,040

National Foundation for Credit Counseling nfcc

### 업계 현황\*

- 상당 산업의 규모 감소 추세 지속
- DMP 순증감은 2021년 2분기 이래 52% 개선
- DMP 활동의 순감소는 부분적으로 다음 요소에 의해 상쇄됨
  - 성공적인 DMP의 증가
  - 실패한 DMP의 감소
- 2022년 2분기 신규 DMP는 직전 분기 대비 12% 증가\*

\* '22년 8월 2일 현재 7개 회원기구가 2분기 실적 보고를 누락했으나 해당 누락 데이터는 추세에 큰 영향을 주지 않음

	2022년 2분기 DMP 활동	2022년 1분기 증감	2021년 1분기 증감	2019년 2분기 증감
분기별 신규 DMP	21,463	19,211	18,117	39,165
(성공적인 DMP)	20,320	21,920	27,483	20,506
(실패한 DMP)	9,971	10,431	9,180	15,618
순증감	(8,828)	(13,140)	(18,546)	3,040

National Foundation for Credit Counseling nfcc

### 2022 Q2 Activity Summary\*

- Comparing the last Rolling 4 Quarters to the 1 Year Prior Rolling 4 Quarters:
  - Client disbursements to creditors decreased 13%
  - Financial Counseling sessions decreased 6%
- Counseling Sessions
  - Financial Counseling sessions increased 3% from previous quarter and increased 8% from Q2 2021
  - Housing Counseling increased 2% from previous quarter and increased less than 1% from Q2 2021
  - HUD Reverse Mortgage Counseling increased 26% from Q2 2021
  - Financial Educational Seminars increased 87% from previous quarter and increased 104% from Q2 2021
- DMP Inventory
  - DMPs added during the quarter decreased slightly from previous quarter and decreased more significantly from Q2 2021
  - Successful DMPs decreased slightly from previous quarter and decreased more significantly from Q2 2021
  - Unsuccessful DMPs decreased slightly from previous quarter and decreased more significantly from Q2 2021
- % Recommended for DMP increased 8% from previous quarter and increased 42% from Q2 2021
- DMP Enrollment % increased 13% from previous quarter and increased 18% from Q2 2021

\* 86% agencies reported 2022 Q2 data as of 08/02/22. The missing data will not materially impact trending

National Foundation for Credit Counseling nfcc

### 2022년 2분기 활동 요약\*

- 최근 4개 분기 vs 직전 4개 분기 비교
  - 채권자에 대한 고객의 상환액 13% 감소
  - 재무상담 건수 6% 감소
- 상담 횟수
  - 재무상담: 직전 분기 대비 3% 증가, 2021년 2분기 대비 8% 증가
  - 주택상담: 직전 분기 대비 2% 증가, 2021년 2분기 대비 1% 미만 증가
  - 미국 주택도시개발국(HUD) 역모기지 상담: 2021년 2분기 대비 26% 증가
  - 금융교육 세미나: 직전 분기 대비 87% 증가, 2021년 2분기 대비 104% 증가
- DMP
  - 해당 분기 내 추가된 DMP는 직전 분기 대비 소폭 감소, 2021년 2분기 대비 대폭 감소
  - 성공적인 DMP는 직전 분기 대비 소폭 감소, 2021년 2분기 대비 대폭 감소
  - 실패한 DMP는 직전 분기 대비 소폭 감소, 2021년 2분기 대비 대폭 감소
- DMP 권고율은 직전 분기 대비 8% 증가, 2021년 2분기 대비 42% 증가
- DMP 등록률은 직전 분기 대비 13% 증가 및 2021년 2분기 대비 18% 증가

\* 2022년 8월 2일 현재 전체 회원기구의 86%만 활동 실적을 보고했으나 해당 누락 데이터는 추세에 큰 영향을 주지 않음

National Foundation for Credit Counseling nfcc

# Debt Management Plan Expansion

nfcc  
National Foundation for Credit Counseling

National Foundation for Credit Counseling nfcc

# DMP의 확장

nfcc  
National Foundation for Credit Counseling

National Foundation for Credit Counseling nfcc

## Debt Management Plan Expansion

- Debt Reduction Program (DRP)
  - An overarching program that includes Traditional DMPs, LTFB DMPs, 72-month DMPs and EMS
  - The DRP Portal houses data that can be analyzed to improve efficiencies for members while yielding more robust reporting for impact with regulators, strategic partners and the nonprofit financial service sector.
- Why it matters
  - With all creditors onboarded, we will greatly expand the number of clients we can help, saving some from a bad experience with debt settlement, bankruptcy, etc.

National Foundation for Credit Counseling nfcc

## DMP 확장

- DRP(Debt Reduction Program, 채무감면 프로그램)
  - 전통적 DMP, LTFB DMP, 72개월 DMP, EMS를 아우르는 포괄적 프로그램
  - DRP 포털은 회원기구들의 효율성을 개선할 수 있는, 분석가능한 데이터를 제공하는 동시에, 규제당국, 전략적 파트너 기관, 비영리 금융서비스 부문 등에 영향력을 미치는 보다 신뢰도 높은 보고서를 제공
- DRP가 중요한 이유
  - 모든 채권자가 프로그램에 참여할 경우, 채무 삭감(debt settlement), 파산 등에 대한 부정적인 경험을 가진 채무자를 지원함으로써 NFCC가 도움을 줄 수 있는 고객 수를 대폭 확대

National Foundation for Credit Counseling nfcc

### Debt Management Plan Expansion

- Extended Modification Solution (EMS)
  - A program that allows clients to temporarily reduce their Debt Management Payment due to an unexpected shock to their budget
- Why it matters
  - EMS allows agencies to retain clients that would otherwise be unable to pay their DMP, and helps client to avoid entering a collection cycle that impacts their life negatively (lots of calls, legal action, etc.)

National Foundation for Credit Counseling nfcc

### DMP 확장

- EMS(Extended Modification Solution, 상환연기 조정 솔루션)
  - 예상치 못한 예산상의 문제 발생시 고객의 채무조정 상환액을 일시적으로 감소할 수 있도록 하는 프로그램
- EMS가 중요한 이유
  - 회원기구들은 EMS가 없다면 DMP 상환이 불가능한 고객들을 계속 유지할 수 있고, 신청인들은 삶에 부정적인 영향을 줄 수 있는 추심 단계(독촉 전화, 법적 조치 등)를 피할 수 있음

National Foundation for Credit Counseling nfcc

### Debt Management Plan Expansion

- Less Than Full Balance (LTFB)
  - A program where creditors forgive 40-50% of debt, and the client then has 36 months to pay off the balance at 0% interest.
- Why it matters
  - It allows more consumers to qualify for debt relief programs that compete head-to-head with debt settlement while ensuring a holistic counseling experience including education.
  - The Ohio State University research shows that less than 17% of debt settlement clients get all of their accounts settled. A majority only get 1 settled.

National Foundation for Credit Counseling nfcc

### DMP 확장

- LTFB(Less Than Full Balance, 일부 탕감)
  - 채권자가 채무의 40-50% 를 탕감하고, 신청인이 잔여 채무액을 36개월간 0% 이자율로 상환하는 프로그램
- LTFB가 중요한 이유
  - 채무 탕감을 제공하는 영리적 채무조정 프로그램(debt settlement)을 이용하려고 애쓰는 소비자들에게 조정 기회를 제공하는 프로그램/감면혜택도 제공하면서, 재무교육을 포함하는 종합적 상담 경험을 제공/영리적 채무조정의 폐해 방지 목적 및 고객 확충
  - Ohio State University 연구 결과 영리적 채무탕감 프로그램 신청인 중 채무계정 전체에 대하여 삭감을 받는 비율은 17% 미만이며, 대부분 단 1개의 계정만을 삭감 받음

National Foundation for Credit Counseling nfcc

## Debt Management Plan Expansion

- 72-Month DMP
  - A Debt Management Plan (DMP) is currently limited to a maximum payoff term of 60 months with work underway to extend the repayment timeline to 72 months.
- Why it matters
  - Extending the repayment timeline can help us serve distressed borrowers who would otherwise turn to bankruptcy or debt settlement when a traditional DMP is not affordable.

National Foundation for Credit Counseling nfcc

## DMP 확장

- 72개월 DMP
  - 현재 최대 60개월로 운영 중인 상환기간을 72개월로 연장하는 작업을 진행 중
- 72개월 DMP가 중요한 이유
  - 전통적 DMP를 이용할 수 없어 파산 또는 영리적 채무탕감 프로그램에 의지해야 하는 어려움에 처한 채무자에게 최장 분할상환기간 연장을 통해 도움을 줄 수 있음

National Foundation for Credit Counseling nfcc

## Other Developing NFCC Initiatives

nfcc  
National Foundation for Credit Counseling

National Foundation for Credit Counseling nfcc

## 개발 중인 기타 NFCC 이니셔티브

nfcc  
National Foundation for Credit Counseling

National Foundation for Credit Counseling nfcc

### Envisioning Home Ownership (EHO)

A research inspired program that improves outreach and outcomes to help renters become homeowners

### Faith Based Initiative

Outreach that reinforces a long-term commitment to low and moderate income (LMI) and underserved BIPOC communities through communities of faith.

### Renter Advantage

Developing new, scalable models to assist financially-distressed renters through collaborative approaches between property owners and counselors.

National Foundation for Credit Counseling nfcc

### 주택소유지원(Envisioning Home Ownership, EHO)

임차인들의 주택 소유를 지원하기 위해 지원활동 및 결과를 개선하는 연구 기반 프로그램

### 신앙 기반 이니셔티브

신앙 공동체를 통해 중저소득층(LMI) 및 소외된 흑인·원주민·유색인종(BIPOC) 공동체에 대한 장기적 노력을 강화하는 지원 프로그램

### 임차인 혜택 프로그램

부동산 소유자와 상담사 간 협력적 접근법을 통해 경제적 어려움에 처한 임차인을 지원하는 새롭고 확장성 있는 모델 개발 중

National Foundation for Credit Counseling nfcc

# Thank You

Bruce McClary, NFCC Senior Vice President, Membership and Communications

nfcc  
National Foundation for Credit Counseling

National Foundation for Credit Counseling nfcc

# 감사합니다

브루스 맥클래리(Bruce McClary)  
NFCC Membership & Communications 부문 수석 부회장

nfcc  
National Foundation for Credit Counseling

## 발제 3

### Financial Advice, Debt Counseling and Debt management in Europe : Towards good practice

#### Dr.Stuart Stamp

Consultant of UNRISD



Dr. Stuart Stamp is an Independent Social Researcher and Research Associate of the Department of Applied Social Studies at Maynooth University. His main areas of interest are personal over-indebtedness and financial exclusion from an inequality and human rights perspective. He has helped to establish services in both Ireland and the UK to assist people who are over-indebted, and has worked in casework, co-ordination and support/training capacities.

In recent years, Stuart has focused more on research and policy analysis on these topics. He has authored/co-authored studies for the Combat Poverty Agency, Citizens Information Board, Money Advice and Budgeting Services (MABS), Dublin Region Homeless Executive, and for the Free Legal Advice Centres (FLAC); he has further contributed to a number of national and international conferences, research projects, academic resources and policy consultations on personal debt issues.

Stuart holds a Law degree, a Diploma in Consumer Affairs, an MA in Communication and Cultural Studies and a PhD in Applied Social Studies. He lectures on the BA. Social Science programme at Maynooth University and tutored for many years on the Advanced Diploma in Money Advice Practice for MABS staff at Ulster University. He is a member of the European Consumer Debt Network (ECDN), Finance Watch (a European Non-Governmental Organisation) and Financial Inclusion Europe.

Stuart Stamp 박사는 독립 사회학 연구자이자 Maynooth University 응용사회학과 연구원으로 재직 중이다. 불공정 등 인권적 측면에서의 개인 과다부채와 금융소외를 전문적으로 연구하고 있으며, 아일랜드와 영국 내 개인 과다채무자 지원 서비스 구축과 사례조사, 조율, 지원/역량교육 등에 참여한 바 있다. 최근 중점 연구 분야는 이들 이슈 관련 연구 및 정책분석으로, Combat Poverty Agency, Citizens Information Board, Money Advice and Budgeting Services (MABS), Dublin Region Homeless Executive, Free Legal Advice Centres (FLAC) 등 개인신용회복 기관의 연구보고서를 단독 및 공동 집필한 바 있다. 더불어, 개인신용회복 관련 아일랜드 및 국제 컨퍼런스, 연구 프로젝트, 학술논문 및 저서 집필, 정책자문 활동을 적극 펼치고 있다.

그는 법학 학위, 소비자 부문 준학사 학위, 커뮤니케이션 및 문화학 석사학위, 응용사회학 박사학위 보유자로, 현재 Maynooth University 사회과학과정 학사 강의를 담당 중이며 Ulster University MABS 직원 대상 개인재무관리 고급 준학사 과정 강의를 다년간 진행한 바 있다. 현재 유럽 개인채무 네트워크(European Consumer Debt Network, ECDN), 유럽 비정부 기관 Finance Watch, Financial Inclusion Europe의 회원으로 활동 중이다.

#### 발표요약

My presentation focuses on lessons and good practices that can be learned from comparing and contrasting differing models of provision of financial advice, debt counselling and debt management in four European countries, namely: Ireland, the United Kingdom, France and Germany.

Both financial advice and debt counselling are commonly core elements of service delivery, but the former is less likely to be used discretely, primarily in light of the consequences of over-indebtedness; hence the over-arching term “money advice” is preferred. There is further common ground in terms of founding principles, practitioner approach and processes, but noticeable differences in terms of structure, funding and co-ordination.

An emerging body of research suggests that money advice services have considerable impacts, both at individual/household and societal levels, but that these tend to be militated by underlying socio-economic issues. A publicly provided, creditor-contributory, nationally co-ordinated, community-focused, statutory-based structure is recommended, based on principles and processes which espouse human rights, empowerment and equality. Impact evaluation should be “designed-in”.

As regards debt management/personal insolvency systems, a series of good practice principles emerge from the work of theorists covering aims, access, process, moratoria, essential living expenses, and debt discharge. A body able to impose settlements on creditors, subject to a right of appeal into the courts, is recommended. For those debtors with limited/no surplus income and assets, targeted options are appropriate to ensure that no one is too poor to become insolvent.

As to the relationship between “money advice” services and “debt management” systems, the work of the former should inform, compliment and support that of the latter, while allowing space for services to advocate independently on behalf of clients. Such a role ensures that a voluntary alternative is pursuable by those wishing to avoid a statutory procedure, and helps to address the power imbalance experienced by debtors.

본 발표에서는 아일랜드, 영국, 프랑스, 독일 등 유럽 4개국의 재무상담, 채무상담, 채무관리 모델을 비교 대조 분석하여 얻은 모범사례와 교훈을 소개한다. 재무상담과 채무상담은 이들 국가가 공통적으로 제공하는 핵심지원 서비스이지만, 재무상담이라는 용어는 과다채무자 상담으로 비춰질 우려가 있어 보다 광범위한 용어인 “금융상담”이 선호되는 편이다. 이 두 상담 부분은 기본원칙, 상담실무 접근법 및 절차 면에서 대동소이 하나, 상담 구조, 자원마련 및 정책조정 등의 면에서는 주목할 만한 차이를 보인다.

신규 연구그룹에 따르면, 금융상담 서비스는 개인/가계 및 사회적 차원에서 상당한 파급효과를 지니고 있음에도 사회경제적 기저 이슈로 인해 그 효과에 한계가 있는 것으로 조사된다. 이에, 금융상담 서비스는 인권, 역량강화, 평등이라는 기본 원칙과 절차에 입각하여 채권자가 기여하고, 국가정책 주도형의 법제화된 지역중점 공공 서비스 형태로 제공할 것이 권장된다. 영향평가 역시 사전 설계되어 필수 진행되어야 할 것이다. 채무관리/개인회생 시스템 부문과 관련하여 목적, 접근성, 절차, 지불유예, 필수 생활비, 변제 등 이론 연구에 있어 모범사례 원칙들이 지속 도출되고 있다. 불복청구 권한 하에 채권자 합의를 부과할 수 있는 기관 설립도 권장되는 바이다. 소득이나 자산이 제한적이거나 채무변제를 감당하기 어려운 채권자를 위한 중점지원안을 제공해 빈곤으로 인한 파산을 방지하는 것이 적절할 것이다.

금융상담과 채무상담의 관계는 전자가 후자를 보완·지원하는 형태로 제공되어 이용자 입장을 공정하게 대변할 수 있는 서비스 영역이 보장되어야 할 것이다. 이를 통해 법적절차를 원치 않는 이들은 자발적 대안을 모색할 수 있을 것이며 채무자가 겪는 힘의 불균형도 해소하는데 도움이 될 것이다.

**Financial Advice, Debt Counselling and Debt Management in Europe: Towards good practice**  
*Presentation to the 20<sup>th</sup> CCRS Conference in Seoul*  
 29<sup>th</sup> September 2022

**Dr. Stuart Stamp**  
*Independent Social Researcher and Research Associate,  
 Department of Applied Social Studies,  
 Maynooth University*



**유럽의 재무자문, 채무상담 및 채무관리(채무조정): 모범관행 구축의 지향**  
 신용회복위원회 창립 20주년 기념 국제심포지엄 발표 자료  
 2022년 9월 29일

**Dr. 스투어트 스탬프(Dr. Stuart Stamp)**  
 독립 사회과학 연구자 겸  
 Maynooth University 응용사회과학부 연구원



**Overview**

1. Theoretical approach + key concepts
2. Extent, nature and characteristics of the problem
3. Causes and consequences
4. Financial advice & debt counselling services = “money advice”
5. Personal insolvency systems = “debt management”
6. Conclusions and key lessons



**개요**

1. 이론적 접근법 + 핵심 개념
2. 문제의 범위, 성격 및 특징
3. 원인과 결과
4. 재무자문 + 채무상담 = " 금전문제 자문"
5. 개인 채무청산시스템 = "채무관리(채무조정)"
6. 결론 및 핵심 시사점



## Over-indebtedness is a human rights and welfare issue

- My analysis is grounded in human (economic) rights theory – market/risks
- Context is the imbalance between well resourced creditors & state bodies and less well resourced, atomized consumers
- Economic rights to be exercisable require: advice, information, support, protection & redress for individuals
- Over-indebtedness is primarily an external/"force majeure" issue: it requires a humane, dignified, holistic (societal) response
- Personal/household over-indebtedness is thus a welfare issue, as well as a financial one



## 과다채무는 인권 및 복지에 관한 문제

- 본 분석은 (경제적) 인권 이론에 기반함 – 시장/리스크
- 풍부한 자원을 보유한 채권자·국가 기관과 자원이 부족하고 파편화된 소비자 간 불균형의 맥락에서 분석을 수행했음
- 경제적 기본권 행사의 실행을 위해 요구되는 것 : 자문, 정보, 지원, 보호 및 개인(소비자)을 위한 불균형 시정
- 과다채무는 기본적으로 외부적/"불가항력" 이슈이므로, 인도주의적이고 존엄성을 보장하는 방식의, 종합적인 (사회적) 대응이 필요함
- 따라서 개인/가계의 과다채무는 재무 이슈인 동시에 복지 이슈임



## Key concepts

- **"Financial advice"** refers to 'one to one' advice on household money management and budgeting ("preventative")
- **"Debt counselling"** refers to more holistic, casework-type support in dealing with a multi-faceted personal/household debt problem ("curative")
- **"Money advice"** = financial advice + debt counselling services
- **"Debt management"** commonly refers to systemic solutions available via (legislative) debt relief/settlement and personal insolvency ("rehabilitative")
- **"Over-indebtedness"** = persistent inability to afford debt repayments, household bills & essential living expenses as they fall due.



## 핵심 개념

- **"재무자문"**이란 가계 금전관리 및 예산 수립에 관한 '일대일' 자문을 뜻함("예방적")
- **"채무상담"**이란 다중채무 문제를 겪고 있는 개인/가계를 종합적이고 구체적 사례관리 방식의 문제해결(상담)을 지원하는 것을 의미("치유적"/사후적)
- **"금전문제 자문"** = 재무자문 + 채무상담 서비스
- **"채무관리(채무조정)"**란 주로 (법적인) 채무자 구제/채무정리 제도 및 사적인 채무정산 시스템(재건형) 등의 채무자 구제제도를 의미
- **"과다채무"** = 납부 기일이 도래한 채무상환, 공과금, 필수 생활비를 납부할 수 없는 상황이 지속되는 것



## Over-indebtedness is a major problem in Europe

- A quarter of the EU population has difficulties making income cover expenditure
- Over 8 % (around 1 in 12) are in arrears of some sort (housing, utility, credit etc)
- Over-indebtedness is highly correlated with poverty, inequality and exclusion, though it affects middle/higher income households too
- The problem plays out differently depending on (national) political, social, economic, cultural characteristics
- But what is common is that those marginalized are at increased risk of over-indebtedness



## 유럽에서는 과다채무가 심각한 문제임

- EU 인구의 25%는 소득으로 지출을 감당하기 어려운 상황
- 8% 이상(약 12명 중 1명)이 납부 연체 상태(주택, 공과금, 신용 등)
- 과다채무는 중/고소득 가구에도 영향을 미치지만, 빈곤, 불평등, 소외와 높은 상관관계가 있음
- (국가)정치·사회·경제·문화적 특성에 따라 문제의 전개양상이 상이함
- 그러나 소외계층이 상대적으로 심각한 과다채무 위험에 처해 있다는 점은 공통적임



## Causes of over-indebtedness are often intertwined

- Structural (labour market opportunity, inequality, life-chances)
- Institutional (financial service provision, system failure)
- Individual (money management, borrowing, changed circumstances)
- Cultural (norms, expectations, practices)
- “Triggers” (generally exogenous, things that happen to people)



## 과다채무의 원인은 서로 밀접하게 얽혀 있음

- 구조적 원인(노동시장 기회, 불평등, 생애기회 차이(life-chances))
- 제도적 원인(금융서비스 제공, 제도 실패)
- 개인적 원인(금전 관리, 차입, 상황 변화)
- 문화적 원인(규범, 기대, 관행)
- “특별한 계기(Trigger)”(주로 외부 요인, 사람들에게 발생하는 사건/갑작스런 외부 충격)



## Consequences are often multiple and compounding

- Individual (health and wellbeing, social/financial exclusion, relationships)
- Household (deprivation, poverty, sanctions)
- Financial services (bank stability, increased collection/enforcement costs)
- Economic (reduced demand, public service/system strain)
- Hence: over-indebtedness is a financial/economic and welfare issue



## 과다채무의 결과는 대개 복합적이며 문제를 심화시킴

- 개인적 결과(건강과 웰빙, 사회/금융 소외, 관계)
- 가계 결과(공핍, 빈곤, 처벌)
- 금융 서비스 결과(은행의 건전성 문제, 추심/집행 비용 증가)
- 경제적 결과(수요 감소, 공공 서비스/시스템의 부담)
- 따라서 과다채무는 재무/경제적 이슈인 동시에 복지 이슈임



## Money advice services: different European models

- National/centralized model (Ireland)
- Umbrella model (UK- England & Wales)
- Regionalised/municipal model (Germany)
- Voluntary model (France)
- Each model has advantages and disadvantages



## 금전문제 자문 서비스: 유럽 내 다양한 모델이 존재

- 국가/중앙집중형 모델(아일랜드)
- 중앙연합회 총괄(Umbrella) 모델(영국 - 잉글랜드, 웨일스)
- 지역/지자체 모델(독일)
- 자발형 모델(프랑스)
- 각 모델 별 장단점 존재



## Money advice services: good practice lessons

- Guiding principles/values are key
- Money advice process (6 stage) is tried and tested
- Impacts: considerable - Some quantifiable (societal), some not (wellbeing)
- Good practice = Combine elements of the four models + evaluate
- Publicly-provided, creditor-contributory, nationally co-ordinated & standardized, community-focused, statutory-based



## 금전문제 자문 서비스: 모범관행 구축을 위한 시사점

- 기본 원칙/가치가 핵심
- 금전문제 자문 절차(6단계)는 실제 적용 및 검증과정을 거침
- 효과: 상당한 수준 - 일부 정량적 효과(사회적), 일부 비정량적 효과(웰빙)
- 모범관행 = 4가지 모델의 요소를 결합 + 평가
- 공적으로 제공되고, 채권자가 비용을 부담하며, 국가 차원에서 조율·표준화되고, 공동체(지역사회) 중심이며, 법령을 기반으로 하는 서비스



## Debt-management systems: different European models

- Commission system (France)
- Tiered system (Germany)
- Hybrid system (UK)
- Balanced interests system (Ireland)
- As with money advice, each model has advantages and disadvantages



## 채무관리 시스템: 유럽 내 다양한 모델이 존재

- Commission(위원회:과채무위원회/Surendettements) 시스템(프랑스)
- 단계적 (tiered) 시스템(독일)/사전조정 절차
- 복합적 모델 / 하이브리드 시스템(영국)
- 이익균형 시스템(아일랜드)
- 금전문제 자문과 마찬가지로 각 모델 별 장단점 존재



## Debt-management systems: good practice lessons

- Emphasis should be on keeping personal insolvency out of the courts and on an "arbiter"
- Money advice needs to be integrated throughout the process
- Access (eligibility), Use (process), Dignity to live, Shorter processes are key, Rehabilitative rather than debt collection emphasis
- Impacts: Considerable (wellbeing, debt release) but less quantified than for money advice (societal)
- Good practice = Combine elements of the four models
- Evaluate!



## 채무관리 시스템: 모범관행 구축을 위한 시사점

- 사적 채무조정(out of court) 시스템 및 "중재자" 모델을 갖추고 있는 것이 중요함
- 절차 전반에 금전문제 자문이 포함되어야 함
- 접근성(자격), 이용(절차), 삶의 존엄성, 간소화된 절차, 채무추심이 아닌 개인의 회복이 핵심요소임
- 효과: 상당함(웰빙, 부채채무 해결), 자금자문(사회적) 대비 효과의 정량화 어려움
- 모범관행 = 4가지 모델의 요소 결합
- 평가는 필수



## Conclusions and key lessons

- No one country has a monopoly on wisdom
- We need to listen (regularly) to what over-indebted people need
- Services and systems should prioritise generosity over harshness
- Debt counselling and Debt management can be transformative for individuals and beneficial for society (but we need to better capture impacts)
- Over-indebtedness is a welfare issue
- Thank you!!



## 결론 및 주요 시사점

- 어느 한 국가의 사례를 최선으로 특정할 수 없음
- 과다채무자들이 필요로 하는 사항을 (정기적으로) 청취해야 함
- 서비스와 시스템은 엄격함이 아닌 관용에 우선순위를 두어야 함
- 채무상담과 채무관리(채무조정)는 개인(소비자)를 위해 변화에 개방적이어야 하고(혁신적이어야 하고) 사회에 공헌할 수 있어야 함(그러나 효과를 보다 명확하게 입증할 필요 있음)
- 과다채무는 복지 이슈라 할 수 있음
- 감사합니다



## 세션 1

## 토론

### 토론자

#### 한재준

인하대학교 글로벌금융학과 교수

한재준은 인하대학교 경영대학 글로벌금융학과 교수이다. 1996년 한국은행 조사역을 시작으로 금융연구원, 텍사스주립대 방문교수를 거치면서 금융관련 연구를 진행해왔다. 재무금융 학자로서 대학에서는 투자론, 금융시장(및 금융기관) 관련 강의와 논문을 발표해오고 있으며, 대외활동으로는 금융위원회, 금융감독원, 한국은행, 예금보험공사, 기획재정부 및 각종 공기업 TF나 자문위원, 그리고 ADB 컨설턴트 등을 수행해왔다. 금융정책과 관련해서는 정책금융, 서민금융 및 금융시장 관련 정부과제 및 신문기고 등을 통해 전문성도 축적해왔다.



#### 이순호

한국금융연구원 연구위원

이순호 박사는 1990년 서울대학교 경제학과를 졸업하고 1992년 경제학 석사 학위를 취득했습니다. 1993년부터 1996년까지 공군 장교로 복무한 후 박사 과정을 계속했습니다. 이 박사는 서울대학교 경제학 박사 과정 중이던 1997년에 일리노이대학교(어바나-삼페인 소재)의 경제학 박사 과정으로 진학했습니다. 이 박사는 1997년부터 2006년까지 그곳에 머물면서 경제학 박사 과정을 밟았습니다. 그의 연구 관심 분야는 미시경제학 이론, 계약 이론 및 게임 이론뿐 아니라 금융에 적용되는 미시 경제학입니다. 박사 과정을 마친 후 이 박사는 한국금융연구원의 연구위원으로 합류하여 정책금융 기관, 신용회복, 금융포용에 대한 여러 연구를 수행했습니다. 특히 저소득·저신용자에 대한 신용 할당 완화 방안과 관련하여 시중은행과 정책금융기관의 역할에 관심을 갖고 있습니다. 아울러 금융 소비자보호에도 많은 연구를 수행했으며, 현재는 가상자산, Banking-as-a-Service 및 플랫폼뱅킹 등 디지털금융과 관련한 연구와 은행업 발전 등에 집중하고 있습니다.





**신용회복위원회**  
**창립 20주년 기념 국제심포지엄**  
International Symposium on the 20th Anniversary of the CCRS

---

# 세션 2

---

발제 및 토론



**사회**

**남주하**

서강대학교 경제학부 교수

남주하는 서강대학교 경제학부 교수로서 금융경제학/금융정책론/거시경제학을 주로 강의하고 있다. 그는 서강대학교 경제학부를 졸업하고, 미국 Duke대학교에서 박사학위를 1990년에 취득하였다. 관심연구분야는 금융경제, 금융제도 및 미시금융이며, 한국금융학회 부회장, 한국경제학회 이사 및 한국재무관리학회 이사를 역임하였다. 또한 대통령직속 금융개혁위원회 전문위원, 정부산하기관 경영평가단 위원, 한국은행법 개정 TF 위원, 금융발전심의회 위원(금융위원회), 시장경제연구소 소장 등 다수의 금융정책관련 자문 활동을 수행하였다.

## 발제 4

### 채무조정 이용자의 삶의 질 개선을 위한 신용상담 발전 방안



#### 조혜진

인천대학교 소비자학과 교수(한국금융소비자학회 부회장)

조혜진 교수는 현재 인천대학교 소비자학과에 재직중이며, 서울대학교 소비자학과에서 학사, 석사, 박사 학위를 취득하였다. 박사학위 취득 후 미래에셋 퇴직연금연구소에서 수석연구원로 근무하였으며, 서울대학교 노년은퇴설계지원센터 전임대우연구교수로 재직하였다. 금융소비자보호, 금융교육, 재무설계, 재무상담코칭, 은퇴및노후, 신용관리, 채무조정 및 다중채무 등 가계와 금융소비자를 둘러싼 다양한 금융 문제에 관심을 가지고 연구하고 강의하고 있다. 금융위원회 금융시장경쟁도평가위원, 데이터전문기관지정방안마련 TF위원, 금융소비자보호/금융교육 TF 위원, 금융감독원 금융교재 집필위원, 금융역량조사 TF위원 등을 역임하였고, 현재 한국금융소비자학회 부회장, 한국소비자업무협회 회장, 한국FP학회 부회장, 한국소비자학회 상임이사, 한국소비자정책교육학회 상임이사, 인천대 금융소비자보호연구소 부소장 등을 맡고 있다.

#### 발표요약

그동안 채무조정이용자의 '신용 및 경제적 회복'에 정책적 관심을 기울여 왔으나, 이제 채무조정이용자의 삶의 질을 제고할 수 있는 신용상담컨설팅에 대한 관심과 연구가 필요한 시점이다. 향후 신용상담컨설팅을 전국민의 삶의 질을 제고하는 데까지 확대하기 위한 기초작업으로 신용회복위원회의 신용상담컨설팅 콘텐츠와 상담 조사를 통해 효과성을 검증하고 해외 선진국의 신용상담 운영 현황 및 콘텐츠를 참고하여 우리나라 신용복지컨설팅 개선방안을 도출하였다. 구체적으로 일반 국민, 저신용자, 신용위기자, 채무조정이용자 등으로 대상별 유형을 나누어 신용복지컨설팅을 확대 제공하고, 신용상담컨텐츠는 일반 재무설계까지 포괄되어 부채 원인 해소 및 예방할 수 있는 실천방안을 제시해야 한다. 또한 신용상담컨설팅 품질 편차를 줄이고 이용자의 심리적 안정감에 대한 중요성을 인식하고 신용상담컨설팅을 향상시키기 위한 지속적 노력이 필요할 것이다.

신용회복위원회 창립20주년 기념 국제심포지엄

# 채무조정이용자의 삶의 질 개선을 위한 신용상담 발전방안

인천대학교 조혜진 교수



한국금융소비자학회

# I. 서론



한국금융소비자학회

## Contents.

신용회복위원회 창립20주년 기념 국제심포지엄

- I. 서론
- II. 신용복지컨설팅 현황 분석
- III. 해외 선진국의 신용상담 현황 분석
- IV. 신용컨설팅 인식 및 효과 분석
- V. 신용복지컨설팅 개선 방안
- VI. 제언

2

## 연구배경 및 연구목적

- 글로벌 국가와 비교 시 우리나라 국민들의 삶에 대한 만족도나 행복지수는 높지 않은 수준이며, 특히 취약계층이라고 할 수 있는 채무조정이용자에 대한 삶의 질 제고에 관심을 기울여야할 시점임
- 신용회복위원회의 신용복지컨설팅 운영 현황을 점검하고, 콘텐츠와 상담을 중심으로 신용복지컨설팅 서비스 개선방안을 도출하여, 채무조정이용자의 경제적 재기를 위한 실질적인 신용상담을 제공함으로써 **궁극적으로 채무조정이용자의 삶의 질 개선에 도움을 주고자 함**

1. 첫째, 현재 신용회복위원회의 **신용복지컨설팅 콘텐츠 운영 현황을 면밀히 분석**
2. 둘째, **해외 선진국의 신용상담서비스 사례를 비교 분석**하여 개선방안과 함의를 도출
3. 셋째, 신용컨설팅(상담)을 실제 이용해 본 경험이 있는 **이용자와 컨설턴트를 대상으로 심층면접과 설문조사**를 실시

4

## II . 신용복지컨설팅 현황 분석

### II-1. 신용복지컨설팅 현황 분석 \_ 콘텐츠 분석

#### 신용비타민 서비스 SWOT 분석 결과

[강점(Strength)]	[약점(Weakness)]
<ul style="list-style-type: none"> <li>채무조정 진행 과정에서의 핵심 안내사항 제공</li> <li>알기 쉬운 용어로 설명하여 친근감을 줌</li> <li>보편적인 문의사항을 효율적으로 안내</li> <li>상담비용 절약</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>회차당 4개의 핵심정보를 중심으로 하여 콘텐츠가 부족함</li> <li>법 제도 환경의 변화로 수시 업데이트 필요</li> <li>이용자 맞춤형 안내 불가</li> </ul>
[기회(Opportunity)]	[위협(Threat)]
<ul style="list-style-type: none"> <li>채무조정서비스 이용자의 시간 부족</li> <li>카카오톡 이용 비율 높음</li> <li>단순 문의 수요가 많음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>카카오톡 매체 특성상 지면의 한계</li> <li>콘텐츠 업데이트 여부에 따라 이용자가 손해를 볼 수 있음</li> <li>외부 링크 관리 어려움</li> </ul>

### II-1. 신용복지컨설팅 현황 분석 \_ 콘텐츠 분석

- 신용복지컨설팅 서비스 : '22년 현재 운영되고 있는 신용복지컨설팅 서비스는 채무조정 이용자를 대상으로 하며, 신용비타민, 신용도우미, 신용컨설팅 등 3단계로 이루어져 있음



- 신용비타민 : 채무조정 확정 이후 통장압류 해제, 체크카드 사용 등 채무조정서비스 이용자들의 문의가 가장 많은 질문에 대하여 **기본 정보를 제공하는 서비스**
- 신용도우미 : 신용상태를 스스로 확인하고 신용관리진단 및 신용향상 솔루션 등을 이용하여 **신용회복 지원 중인** 고객의 효과적 신용회복을 돕는 서비스
- 신용컨설팅 : **채무조정 이행 중**, 전문성을 지닌 신용복지 컨설턴트가 1:1로 신용관리방법을 안내하고 서민금융 및 복지서비스를 연계하는 유선 심층 상담 서비스

### II-1. 신용복지컨설팅 현황 분석 \_ 콘텐츠 분석

#### 신용도우미 서비스 SWOT 분석 결과

[강점(Strength)]	[약점(Weakness)]
<ul style="list-style-type: none"> <li>5회에 걸쳐 1년간 지속적인 도움을 제공하며, 신청 즉시 1회차 서비스 이용 가능</li> <li>체계적 상담을 온라인으로 제공하여 상담비용 절약</li> <li>신용점수 변동 추이 및 재무지표를 점검할 수 있어 재무문제 사전 예방</li> <li>KCB 비금융정보(건강보험, 국민연금, 국세청, 통신요금 납부내역) 등록 연동을 통해 신용점수 상승 가능</li> <li>신용회복위원회 앱 활용도 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 제공 시기가 정해져 있어 이용자가 수시로 신용역량을 진단하고 솔루션을 제공받기 어려움</li> <li>재무진단 도구 지표가 가계수지, 부채상환, 비상자금지표 등 3가지로 제한되어 있음</li> <li>신용관리 코칭 서비스의 내용이 다소 부족함</li> </ul>
[기회(Opportunity)]	[위협(Threat)]
<ul style="list-style-type: none"> <li>채무조정서비스 이용자의 신용점수 향상 목표의식이 강함</li> <li>모바일 앱 활용률이 높음</li> <li>핀테크 서비스 활용으로 신용점수 상승 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기관 앱을 활용하여 접근성이 낮음</li> <li>앱 내에서 신용복지컨설팅 서비스 링크를 찾기 어려움</li> <li>신용역량진단 결과에 따른 맞춤형 솔루션 도출 어려움</li> <li>개인정보수집 및 활용에 따른 문제 발생 위험</li> </ul>

## II-1. 신용복지컨설팅 현황 분석 \_ 콘텐츠 분석

### 신용컨설팅

- 신용컨설팅은 채무조정 이행 중 전문성을 지닌 신용복지 컨설턴트가 1:1로 신용관리방법을 안내하고 서민금융 및 복지서비스를 연계하는 유선 심층 상담 서비스임
- 신용컨설팅 서비스는 신청 안내 문자 발송 이후 예약을 기반으로 진행되며, 컨설턴트의 역량 및 내담자의 요구에 따라 맞춤형 상담이 가능함
  - ✓ '22년 2월 말 기준 40명의 신용복지 컨설턴트가 매월 3,700명 상담 중
  - ✓ '22년 8월 상담사 추가 위촉으로 9월 이후 약 59명의 컨설턴트 활동 예정

9

## II-2. 신용복지컨설팅 현황 분석 \_ 서비스 효과 평가

- 신용회복위원회 신용복지컨설팅 서비스의 효과는 크게 ① 신용점수 향상, ② 신용문제 감소, ③ 신용역량 강화, ④ 다양한 연계서비스 이용 등 4가지로 구분

### ① 신용점수 향상

- ✓ 2021년 2분기~2022년 1분기 신용복지컨설팅 이용자의 신용 변화를 3개월 단위 분석, 평균 신용점수는 672.8점, 평균 신용점수 상승폭은 73.0점, 64%가 신용점수가 상승 (신용회복위원회, 2022. 8. 4.)

### ② 신용문제 감소

- ✓ 응답자의 84.0%가 신용컨설팅을 통해 현실적 도움을 받았고, 77.8%가 재무상환에 대한 걱정 해소 등 채무스트레스 감소에 도움이 되었다고 응답

11

## II-1. 신용복지컨설팅 현황 분석 \_ 콘텐츠 분석

### 신용컨설팅 서비스 SWOT 분석 결과

[강점(Strength)]	[약점(Weakness)]
<ul style="list-style-type: none"> <li>채무조정 서비스 이용자 맞춤형 상담 가능</li> <li>일회성이 아닌 연속적 상담 가능</li> <li>체계적 상담을 전화로 제공받을 수 있음</li> <li>기본적 상담 외 복지연계서비스까지 안내 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용자의 컨설팅 서비스에 대한 이해 부족</li> <li>상담 컨설턴트가 이용자의 신용문제 원인을 쉽게 파악하기 어려움</li> <li>2회차 상담 및 추가상담 비율이 높지 않음</li> <li>채무조정 전 과정에 걸친 상담 및 추적관찰이 이루어지지 못하고 있음</li> <li>상담 과정 초기 라포형성이 부족하고, 상담 후 피드백 및 후속 상담 안내가 미흡하여 1회성 상담에 그칠 가능성이 큼</li> <li>재무관리를 위한 심층 상담이 이루어지지 않아 단순한 신용점수 향상을 위한 상담으로만 운영될 가능성이 있음</li> </ul>
[기회(Opportunity)]	[위협(Threat)]
<ul style="list-style-type: none"> <li>대면에 비해 전화상담의 선호도가 높음</li> <li>이용자의 신용점수 향상 목표의식이 강함</li> <li>풍부한 역량을 지닌 컨설턴트의 경우 심층상담 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>컨설턴트별 경력의 편차가 큼에도 불구하고 체계적 교육프로그램 제공이 미흡함</li> <li>기본적인 1차 상담을 심화 상담과 구분하여 제공하지 않고 있어 상담 니즈를 구체적으로 반영하기 어려움</li> <li>상담사 확대 시 전화 상담의 질적 관리 문제 발생 가능</li> </ul>

10

## II-2. 신용복지컨설팅 현황 분석 \_ 서비스 효과 평가

### ③ 신용역량 강화

- ✓ 신용복지컨설팅 이용자의 79.2%가 신용관리 이해도가 개선되었다고 응답, 71.2%는 신용관리 태도 역량이 개선되고, 78.4%가 컨설팅을 통해 신용관리를 잘 할 수 있을 것 같다고 응답

### ④ 다양한 연계서비스 이용

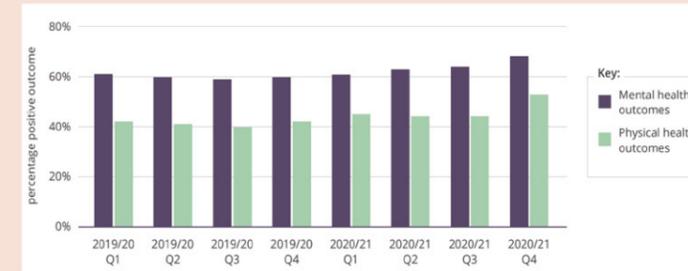
- ✓ 신용도우미와 신용컨설팅의 병행 효과를 분석 결과, 두 가지 서비스를 모두 이용한 집단의 12개월 후 평균 신용점수 상승폭은 82.9점으로 신용컨설팅만 이용한 집단(72.5점)에 비해 10.4점 높게 나타남

12

### III . 해외 선진국의 신용상담 현황 분석

#### III-1. 해외 선진국의 신용상담 현황 분석\_영국

가. 시민상담소(Citizens Advice) : 잉글랜드와 웨일즈 지역에서 2021-22년에 4천만명이 웹사이트를 방문했고, 코로나로 대부분의 서비스가 원격으로 제공되었음에도 불구하고 58,000명의 대면 상담 실시, 컴퓨터가 없거나, 온라인에 익숙하지 않은 사람들은 상담을 위해 직접 방문서비스 제공(전국에 3000여개, 런던에만 20여개 오프라인 상담소 운영)



상담을 통한 심리 및 신체 건강 개선 효과

#### III-1. 해외 선진국의 신용상담 현황 분석\_영국

##### 가. 시민상담소(Citizens Advice)

- 1939년 설립된 시민상담소는 저소득 취약계층 대상으로 부채와 금전문제, 복지, 건강, 주거, 고용, 법률, 소비자보호 문제 등 소비자들이 직면하는 다양한 문제에 대해 광범위한 상담을 제공하고 있음
  - 다양한 상담 주제 가운데 무료 채무 상담은 매년 약 50만 명이 이용하고 있으며, 실효성 있는 상담을 제공하기 위한 정책연구 진행 중
  - 취약계층에게 정보전달만 하는 것이 아니라 **심리적 안정까지 도모하고 있음**
- 2021년, 상담이 실제로 사람들이 문제를 해결하고 지난 1년 동안 앞으로 나아갈 길을 찾는 데 어떻게 도움이 되었는지에 대한 상담자 인터뷰 사례 공유
  - "상담을 통해 많은 불안을 제거.."
  - "내 말을 잘 들어주고, 지지해줬고, 복잡한 문서나 전화를 혼자서 해결하도록 그냥 두지 않았다.."
  - "울면서 전화를 했지만, 마지막 통화에서는 기쁨의 눈물을.."

#### III-1. 해외 선진국의 신용상담 현황 분석\_영국

##### 나. 머니 헬퍼(Money helper)

- 영국 국민들이 일생동안 효과적인 금융의사결정을 내리는데 필요한 정보를 보유할 수 있도록 무료서비스 제공
- 정부지원 혜택, 일상적인 돈관리, 가족 및 돌봄, 주택, 돈문제, 연금 및 퇴직, 저축, 근로 등 다양한 주제의 금융의사결정과 관련된 정보 제공 및 상담 실시
- 스텝 체인지(Step Change Debt Charity-SCDC), 부채 조언 재단(Debt Advice Foundation), 페이플랜(PayPlan) 등이 머니 헬퍼 파트너 상담기관으로 연결
- 사이트에 많은 콘텐츠를 탑재하지 않고 어떤 상황에서 어떻게 행동해야 하는지 실질적이며 구체적인 도움을 줄 곳을 알려주는 정보 제공 역할

### III-2. 해외 선진국의 신용상담 현황 분석\_미국

#### 가. 전미신용상담협회(The National Foundation for Credit Counseling, NFCC)

- NFCC는 1951년 설립된 비영리 민간 신용상담기구로, 미국 전역에서 신용상담과 교육, 재무설계를 제공하는 회원기구(CCCS)의 중앙연합회 역할, 현재 250개 지역 상담소와 1,215명의 공인신용상담사 보유, 무료 상담
- 개인별 맞춤 상담 제공
  - 상담신청자의 금융 부채 검토, 해결책 및 권고사항 제안, 부채 관리 방법 알아보기, 목표 달성 및 미래 위험 예방을 위한 맞춤형 계획 개발
- 신용상담을 받기 전에 몇 가지 기본적인 재무정보를 제공하여 이를 바탕으로 상담
  - 급여명세서, 월별 지출 목록, 신용카드명세서 등 정보 제공을 가능하면 제공하는 것이 바람직
  - 개인정보 동의 하에 신용보고서를 검토, 정보를 설명, 신용점수에 긍정적인 영향을 미치는 방식으로 신용을 현명하게 사용하는 방법을 제안

### III-2. 해외 선진국의 신용상담 현황 분석\_미국

#### 가. 전미신용상담협회(The National Foundation for Credit Counseling, NFCC)

미국 NFCC 맞춤형 신용부채 상담

### III-2. 해외 선진국의 신용상담 현황 분석\_미국

#### 가. 전미신용상담협회(The National Foundation for Credit Counseling, NFCC)

미국 NFCC 신용부채 상담 절차

### III-2. 해외 선진국의 신용상담 현황 분석\_미국

#### 가. 전미신용상담협회(The National Foundation for Credit Counseling, NFCC)

미국 NFCC 신용부채 상담 이용 대상

### III-2. 해외 선진국의 신용상담 현황 분석\_미국

#### 나. 미국 신용상담 연구 및 교육기관(Take Charge America Institute)

- 신용상담과 금융소비자교육의 효과 측정 발표, 미국 재무부의 모범 금융교육 사례로 선정
- Take Charge Cats 프로그램 운영
  - 애리조나 대학교 학생들을 금융교육 대사로 모집
  - 대학생과 7-12학년 학생들을 위한 양방향 금융교육 워크샵 제공
    - ✓ 지출 계획, 저축, 신용카드, 신용보고서와 급여의 이해, 신분 도용 등을 주제로 대학생들을 교육하여, 이들이 직접 청소년들을 교육하도록 하고 있음
  - 금융 안전망 구축 금융교육 프로그램 운영하고 주간 2시간 토론 수업 진행

### IV-1. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_심층면접

#### ▪ 심층면접 개요

구분	내용
기간	• 2022년 7월 28일 ~ 2022년 8월 5일
인원	• 20명 ✓ 컨설턴트 8명 ✓ 신용복지컨설팅 상담 이용 경험자 12명: 20~60대
소요 시간	• 1인당 30분~40분

## IV . 신용컨설팅 인식 및 효과 분석

### IV-1. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_심층면접

#### ▪ 신용컨설팅 주요 내용\_컨설턴트(사례)

구분	내용	
컨설턴트	A	• 소액 대출(신용회복위원회 소액대출, 서민금융진흥원 햇살론 15), 신용카드(햇살론 카드) 발급에 대한 관심이 90% 이상을 차지함
	B	• 대출, 신용카드 관련 상담(신용 제한 상태에서의 자금 조달 방법), 신용점수 관리 방법 • 일반적으로 단편적 궁금증을 해소하고자 하는 목적이 대부분
	C	• 대출 관련 상담과 신용관리, 국세 문제, 취업 문제
	D	-
	E	• 신용카드 발급과 신복위 소액 대출 관련 상담 • 이런 상담을 하면서 추가적으로 신용관리의 중요성과 신용점수 향상 방법 등에 대해서 이야기해주려 노력함
	F	• 대출 관련 상담, 신용카드 발급이 언제 되는지에 대한 상담이 가장 많음

### IV-1. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_심층면접

신용컨설팅 주요 내용\_컨설팅이용자(사례)

구분	내용	
신용 컨설팅 이용자	A	• 채무조정 방법, 소액대출, 카드 사용에 관한 내용을 질문
	B	• 채무조정 내용에 대하여 상담(코로나로 수입이 많이 줄어서 납입이 어려워졌을 때 납입 유예 관련 내용 등)
	C	• 사업을 하면서 필요한 신용카드 발급 관련 문의 • 이와 함께 통장관리, 가계 재무 관리 교육 및 정보를 얻을 수 있는 사이트 문의
	D	• 신용카드 발급 및 대출 등(생활비 부족으로)에 관한 내용 상담
	E	• 채무조정 내용 관련하여 상담을 받음 • 추가적으로 개인적인 채무 상태(카드회사의 가압류 등)에 대한 해결 방법관련 상담을 받음
	F	• 코로나로 인한 상환 유예기간에 대한 내용을 문의

25

### IV-1. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_심층면접

신용컨설팅 방법에 대한 경험 및 인식\_이용자(사례)

구분	내용		
신용 컨설팅 이용자	A	횟수	• 현재 받은 상담 횟수: 2회 • 1년에 2회 정도(6개월에 한 번씩) 주기적 상담이 진행되길 원함
		시간	• 15분 이내의 상담 시간이 가장 적절
		채널	• 전화를 통한 상담 방법이 가장 적절(주기적 상담을 위해서)
	B	횟수	• 현재 받은 상담 횟수: 1회 • 3달에 1회 씩은 주기적으로 상담을 받길 원함
		시간	• 30분 정도의 상담 시간이 가장 적절
		채널	• 전화를 통한 상담 방법이 가장 적절(바쁜 시간 활용에 적합)
	C	횟수	• 현재 받은 상담 횟수: 3-4회 • 상담 횟수에 제한 없이 수시로 (신용컨설팅 이용자가) 직접 전화를 하여 여러 번 상담 받는 방식을 선호
		시간	• 20분 정도의 상담 시간이 가장 적절
		채널	• 전화를 통한 상담 방법이 가장 적절(중고령자에게는 친숙하고, 쉽게 대화를 할 수 있으므로)
	D	횟수	• 현재 받은 상담 횟수: 분기에 한 번씩 • 2달에 1회 씩은 주기적으로 상담을 받길 원함
		시간	• 직접 원할 때 신청하는 방법이 아닌 컨설턴트가 먼저 때가 되면 전화를 거는 방식을 선호
		채널	• 10분 이내의 상담 시간이 가장 적절 • 전화를 통한 상담 방법이 가장 적절

27

### IV-1. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_심층면접

신용컨설팅 방법에 대한 경험 및 인식\_컨설턴트

구분	내용	
컨설 턴트	A	• 전화상담이 가장 효과적 (남녀노소 누구나 이용이 가능하고, 민감한 내용을 비교적 쉽게 전달할 수 있으므로) • 30분 정도의 상담 시간이 가장 적절(간혹 더 길어지는 경우 있음)
	B	• 전화상담이 가장 효과적
	C	• 전화상담이 가장 효과적
	D	• 전화상담이 가장 효과적
	E	• 전화상담이 가장 편리 • 추가로 대면상담 고려 가능(비언어적 표현을 파악할 수 있으므로)
	F	• 전화상담이 가장 효과적(특히 신용관련 상담은 전화상담이 효과적이라 생각) • 추가로 간단한 문의사항에 대해서는 문자 및 카카오톡 상담 고려 가능
	G	• 전화상담이 가장 효과적 • 30분 정도의 상담 시간이 가장 적절
	H	• 전화상담이 가장 효과적

26

### IV-1. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_심층면접

- 상담 방법에 대한 인식
- 상담 횟수: 공통적으로 상담 횟수는 제한을 두지 않고 많을수록 좋다고 응답, 주기적 상담과 컨설턴트가 상담 이용자에게 전화를 걸어 진행하는 방식 필요성 언급
- 상담 시간: 30분이라는 평균 상담시간에 대하여 이용자와 컨설턴트 대부분이 적당하고 만족스럽다는 의견을 제시. 다만, 상담목적에 따라 의견이 다르다는 점 발견, 목적에 따른 분류 단계가 필요
- 상담 채널: 컨설턴트와 상담 이용자 모두 전화상담 방법에 대해서 효과적이고 적절하다는 평가 전화를 활용한 상담에 대한 만족도는 상당히 높은 것으로 평가됨. 다만, 일부 전화 상담의 한계점을 보완하기 위해서는 상담 목적, 상담 신청자의 요구에 따라 복수 채널(전화, 대면, 카카오톡 및 문자)을 활용하는 방안에 대한 고려가 필요함을 확인

28

### IV-1. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_심층면접

▪ 신용컨설팅 효과

- 현재 제공되고 있는 신용컨설팅의 효과를 살펴본 결과 신용컨설팅 이용자의 삶의 질, 재무지식, 신용문제 해결 의지와 자신감 모두 향상되었음

구분	삶의 질						재무 지식		신용문제 해결 의지와 자신감	
	재무 스트레스		심리적 안정감		전반적 생활 만족도		전	후	전	후
	전	후	전	후	전	후				
평균 (10점 만점)	7.9	3.8	3.0	7.8	3.0	6.7	3.3	7.3	3.1	8.0
평균 차이	-4.1		4.8		3.7		4.0		4.9	
표준편차	3.23	2.96	2.06	2.60	1.63	2.38	2.04	2.18	1.63	2.03

- (만족도) 신용컨설팅 서비스에 대한 이용자의 만족도를 10점 리커트 척도로 살펴본 결과 평균 약 9.3점으로 매우 만족하였음을 확인

### IV-1. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_심층면접

▪ (컨설턴트 의견)

- 상담 시간의 유연성 부여: 야간 시간대 활용 방안 모색 필요
- 컨설턴트 교육의 확대 및 다양화: 교육 횟수, 교육 내용, 교육 방법에 대한 확대 필요
- 컨설턴트 인원 보충: 부족한 컨설턴트 수의 보충을 통한 충분한 상담시간 확보 필요
- 상담 수수료 개선: 준비시간 등을 고려한 수수료 체계, 수수료 금액 등의 개선 필요
- 상담 대상에 대한 추가 정보 제공과 지속적 상담: 상담 대상에 대한 다양한 정보와 이전 상담 기록에 대한 정보 제공 필요. 이를 기반으로 지속적 상담 필요

### IV-1. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_심층면접

▪ (신용컨설팅이용자 의견)

- 추가 정보 및 교육 제공: 새로운 제도 관련 정보, 개인 맞춤형 정보, 전반적 재무관리 관련 기초 지식 및 교육, 취업 관련 교육 및 프로그램, 기타 추가 정보 필요성
- 상담 대상의 확대: 채무조정 이용자 외 폭넓은 대상에게 상담 제공 필요
- 주기적 상담 제공: 주기적이고 연속적인 상담 필요성
- 상담 내용의 확장: 신용관리를 넘어선 다양한 내용의 상담 필요성. 전반적 재무관리 상담, 전문화된 법적 상담, 전문화된 심리 상담
- 컨설턴트 지식 및 정보 확장: 다양한 사례 및 상담 대상에 대한 충분한 지식과 정보 숙지 필요
- 채무조정 이후 관리: 채무조정이 끝난 이후에도 일정 기간 동안에는 꾸준히 정보 제공 및 상황 점검 등의 서비스 제공 필요

### IV-2. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_서베이

▪ 설문조사 및 분석자료 개요

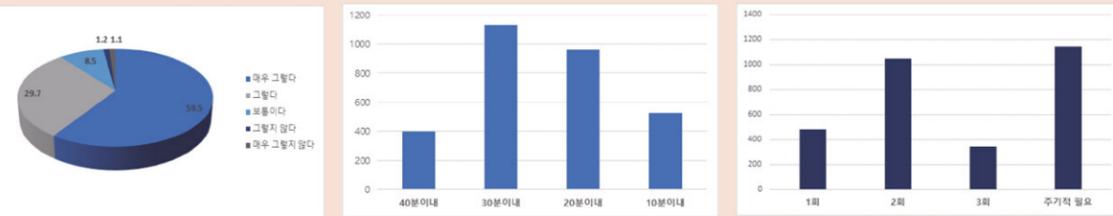
구분	내용
조사기간	• 2022.6.10. ~ 약 2주
조사대상	• 최근 4~5개월 이내에 신용회복위원회 신용컨설팅을 이용한 채무조정이용자
조사방법	• 모바일 문자로 설문조사 url 발송 실시
조사내용	• 신용컨설팅상담의 내용, 효과 및 만족도. 개선방향에 관한 15개 문항
신뢰성 및 타당성 검증	• 기존의 설문 15개 문항을 바탕으로 소비자조사 및 통계분석에 전문성을 가진 연구자 4명이 FGI를 통해 델파이 검증하여 객관성, 타당도 점검
분석 자료	• 총 응답자 3,027중 고객정보(성별, 연령) 미확인 13명 제외 후 3,014건 분석

### IV-2. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_서베이



신용컨설팅 상담 분야

신용컨설팅 상담 시간과 횟수 적절성 평가 및 인식



### IV-2. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_서베이

신용관리능력 개선

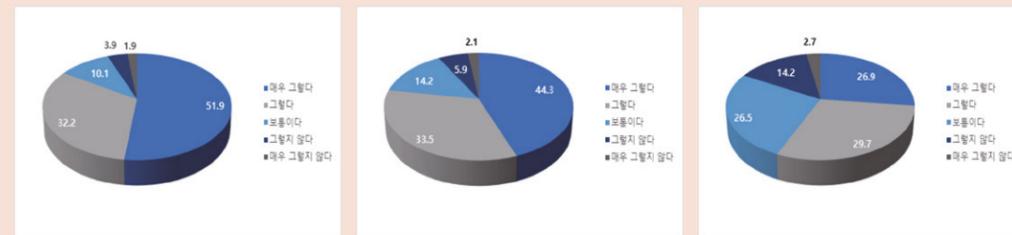


신용관리 자신감 상승

신용상태 인지도 상승

### IV-2. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_서베이

신용컨설팅 만족도



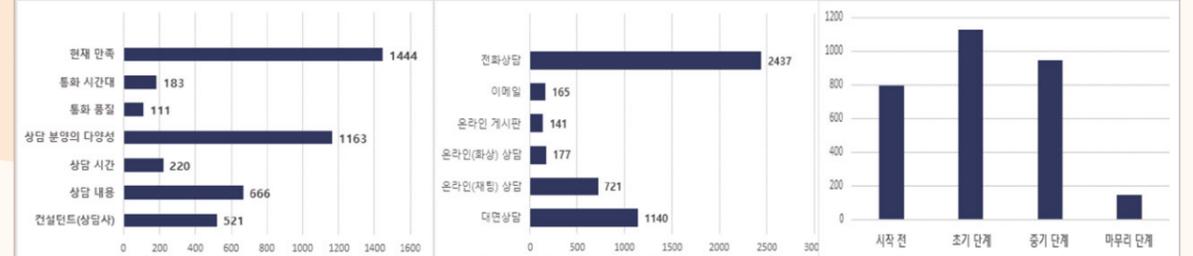
현실적 만족도

심리적 안정

삶의 질 개선

### IV-2. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_서베이

신용컨설팅 개선방향



개선 필요 영역

선호 컨설팅 방법

효과적인 컨설팅 시점

### IV-2. 신용컨설팅 효과 및 인식 분석\_서베이

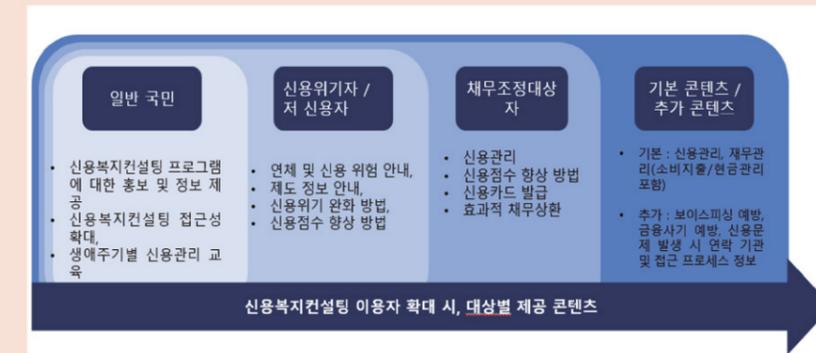
- 연령대에 따른 신용컨설팅 인식 및 효과, 선호 유형 비교
    - 30대 긴 상담시간을 선호, 80대 다른 연령대에 비해 짧은 상담시간 선호.
    - 20대, 30대 신용관리능력 개선에 신용컨설팅이 도움이 된다고 긍정적으로 인식
    - 모든 연령대에서 가장 선호하는 상담유형은 전화상담
    - 20대, 30대, 40대 응답자는 온라인 (채팅)상담을 전화상담이나 대면상담과 동시에 받기 희망
    - 50대, 60대, 70대 이상 응답자는 대면상담을 선호, 온라인(채팅)상담은 희망하지 않음
  - 성별에 따른 신용컨설팅 인식 및 효과, 선호 유형 비교
    - 여성은 주기적으로 필요하다고 40.3% 응답, 남성은 2회가 가장 적당하다고 36.3% 응답
- ➔ 연령별, 성별에 따라 신용컨설팅 상담 시간과 횟수에 대한 인식과 선호하는 신용컨설팅 유형 차이 있음
- 향후 이용자 특성에 따른 맞춤형 신용컨설팅이 제공되어야 더 효과적일 것

### V-1. 신용복지컨설팅 개선방안

#### 1) 콘텐츠 개선방안

##### 가. 신용복지컨설팅 콘텐츠 확대 및 보완

- 대상별 서비스 제공 : 신용복지컨설팅을 일반 국민과 연체가 없지만 신용문제가 생길 가능성이 있는 신용위기자, 채무조정을 받고 있지는 않으나 저신용자 등을 대상으로 확대 적용할 필요가 있음



### V-1. 신용복지컨설팅 개선방안

#### 1) 콘텐츠 개선방안

##### 가. 신용복지컨설팅 콘텐츠 확대 및 보완

##### 대상별 서비스 제공 콘텐츠

- 기본 제공 콘텐츠 : 신용관리, 소비지출관리를 포함한 재무관리
- 대상별 중점 제공 콘텐츠
  - 채무조정대상자 : 신용관리, 신용점수 향상 방법, 신용카드 발급, 효과적 채무상환
  - 연체가 없는 신용위기자 및 저신용자 : 연체 및 신용 위험 안내, 제도 정보 안내, 신용위기 완화 방법, 신용점수 향상 방법
  - 일반 국민 : 신용복지컨설팅 프로그램에 대한 홍보 및 안내, 신용복지컨설팅 접근성 확대, 생애주기별 신용관리 교육
  - 추가 콘텐츠 : 보이스피싱 예방, 금융사기 예방, 신용문제 발생 시 연락 기관 및 접근 프로세스 정보

## V. 신용복지컨설팅 개선방안

### V-1. 신용복지컨설팅 개선방안

#### 1) 콘텐츠 개선방안

##### 가. 신용복지컨설팅 콘텐츠 확대 및 보완

- 채무조정 원인에 따른 이용자 맞춤형 서비스 제공
  - 이용자 맞춤형 서비스 콘텐츠 개발을 위해 신용문제 발생시점 및 채무조정을 받게 된 원인을 중심으로 신용컨설팅(상담) 이용자를 분석하여야 할 것임
  - 사업자금, 학자금, 미취업 및 실업, 신용점수 하락 등 채무조정 원인을 파악한 후, 채무조정 원인에 따른 이용자 맞춤형 콘텐츠를 통해 구체적 문제해결 방안 제공 가능
- 콘텐츠 제공 내용 다양화
  - 최근 이슈화되는 신용문제들과 법과 제도, 환경의 변화를 중심으로 콘텐츠를 주기적으로 업데이트 하여 제공
  - 당면한 문제 해결 및 신용교육 중심의 상담에서 소득 창출을 위한 일자리 상담, 복지제도 이용가능 여부 상담 등으로 콘텐츠 내용 확대

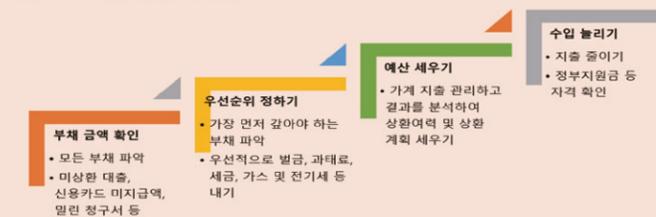
41

### V-1. 신용복지컨설팅 콘텐츠 개선방안

#### 2) 신용복지컨설팅 프로세스 수립

##### 나. 신용복지컨설팅 프로세스 수립

- [4단계 신용상담 프로세스]
- 1 ~ 3 단계 : 가장 먼저 신용부채 문제가 있는 경우 모든 부채를 파악하고, 가장 먼저 갚아야 할 부채를 정한 후 상환계획 수립
- 4 단계 : 3단계 프로세스에서 한 단계 더 나아가 수입을 늘리는 방법까지 모색, 신용부채 위기에 직면한 취약자를 대상으로 적용해 볼 수 있음



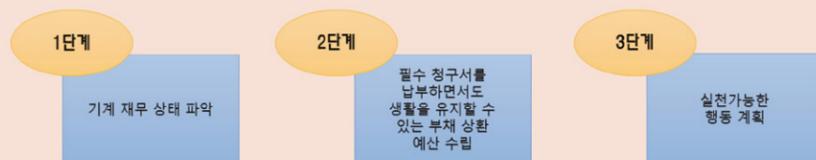
43

### V-1. 신용복지컨설팅 콘텐츠 개선방안

#### 2) 신용복지컨설팅 프로세스 수립

##### 나. 신용복지컨설팅 프로세스 수립

- [3단계 신용상담 프로세스]
- 1단계: 가계재무 상태 파악
- 2단계: 필수 청구서 납부 및 기본적인 생활을 유지하면서 부채를 상환할 수 있는 예산 수립
- 3단계: 실천 가능한 구체적인 행동계획을 수립하는 내용으로 구성, 부채를 보유 중인 모든 국민들을 대상 적용



42

### V-1. 신용복지컨설팅 콘텐츠 개선방안

#### 3) 신용복지컨설팅 확대 시 재무설계 콘텐츠 개발

##### 1. 재무설계 콘텐츠 개발 및 운영

- 재무설계 프로세스와 재무건강 개념을 결합한 재무관리 콘텐츠 개발
- 금융감독원, 국민연금관리공단 등과 연계하여 이용자 맞춤형 재무관리 서비스 운영
- 재무설계 결과에 따라 소비지출 관리, 비상금 마련 등 맞춤형 솔루션 제공
- 신용상담 분야 특화 -> 이용자들이 적정 부채비율을 유지할 수 있도록 하여 부채 문제 해소에 기여하고, 추후 신용문제 예방을 위한 상담 병행
- 기존 콘텐츠 내 표준재무설계 방식 도입하여 재무관리 서비스 기능 강화
  - 현재 신용도우미 재무진단 도구는 가계수지, 부채상환, 비상자금 지표 등 3가지로 제한되어 있는데 재무관리 메뉴를 신설하여 재무비율을 바탕으로 가계 재무상태 점검 기회 제공
  - 재무설계 분야는 '소득과 지출관리, 부채와 신용관리, 저축과 투자설계, 은퇴설계, 보험과 위험관리, 세금설계, 부동산설계, 상속설계' 등 다양한 내용 종합적으로 제공
  - 신용관리 및 신용상담만을 특화 제공 가능

44

### V-3. 신용복지컨설팅 콘텐츠 개선방안

#### 3) 신용복지컨설팅 확대 시 재무설계 콘텐츠 개발

##### ■ 재무건강 진단 및 향상을 위한 콘텐츠 운영

- 가계의 재무상태를 객관적으로 파악하고 진단하기 위해 가계의 객관적 재무비율을 활용한 '한국 가계의 재무건강 측정 척도'를 활용할 수 있음
  - ✓ 재무건강 진단 척도 : 가계의 위험성을 단계별로 판단하고 스스로 재무진단과 재무상태 구체화를 통한 실질적 도움방안을 마련할 수 있도록 하는 진단 도구 (최현자 외(2021) "한국 가계의 재무건강 측정 지표 개발", Financial Planning Review, 14(3), 1-28.

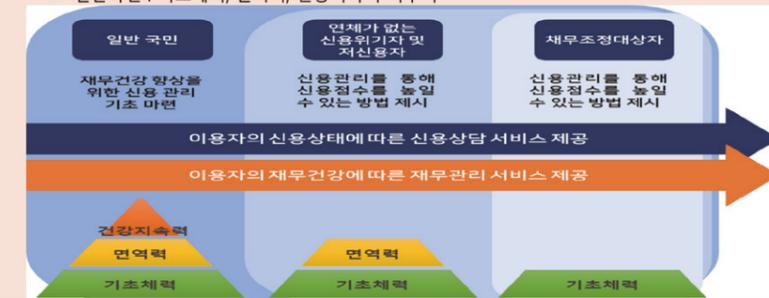
재무건강	1. 기초체력 : 현재 소득으로 일상 지출 감당할 수 있는 능력 (소득수준지표, 가계수지지표) 소득수준과 가계수지지표 중 1개라도 양호 기준을 통과하지 못할 경우 일상적 재무관리능력 위험 → <b>기초체력 부족</b>	소
	2. 면역력 : 노후 또는 비상시 감당 능력(비상자금지표, 보장성보험준비 지표, 노후대비지표, 부채부담지표) 2개 이상 양호 기준을 통과하지 못할 경우 재무위기 극복능력이 위험 → <b>면역력 부족</b>	
	3. 건강 지속력 : 저축과 투자 통하여 재무목표를 달성하고 지속가능한 성장을 이룰 수 있는 능력 (저축성향지표, 투자성향지표) 두 개 모두 양호 기준을 통과하지 못할 경우 장기적 재무건강 지속가능성 위험 → <b>건강지속력 부족</b>	45

### V-3. 신용복지컨설팅 콘텐츠 개선방안

#### 3) 신용복지컨설팅 확대 시 재무설계 콘텐츠 개발

##### ■ 신용상담 서비스 이용자 대상별 맞춤형 콘텐츠 제공

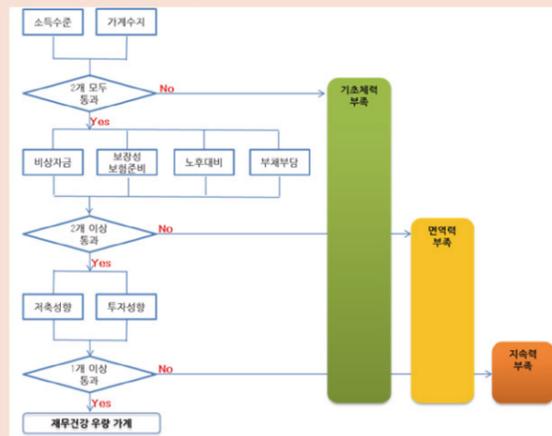
- 채무조정대상자, 연체가 없는 신용위기자 및 저신용자, 일반 국민 등 3개의 집단으로 나누어 재무설계 콘텐츠와 재무상태 측정 지표를 활용하여 재무건강을 높일 수 있도록 서비스 지원
  - ✓ 채무조정대상자 : 기초체력 증진 안내 및 신용관리
  - ✓ 연체가 없는 신용위기자 및 저신용자 : 기초체력 및 면역력 증진 안내
  - ✓ 일반국민 : 기초체력, 면역력, 건강지속력 키우기



### V-3. 신용복지컨설팅 콘텐츠 개선방안

#### 3) 신용복지컨설팅 확대 시 재무설계 콘텐츠 개발

##### ■ 객관적, 주관적 재무건강 진단 로직



출처: 최현자 외(2021) "한국 가계의 재무건강 측정 지표 개발", Financial Planning Review, 14(3), 1-28.

### V-2. 신용복지컨설팅 상담서비스 개선방안

#### 1) 컨설팅 대상자의 니즈에 기반한 단계별, 주기적 상담 프로그램 제공

##### ■ 주기적, 단계별 상담 프로그램

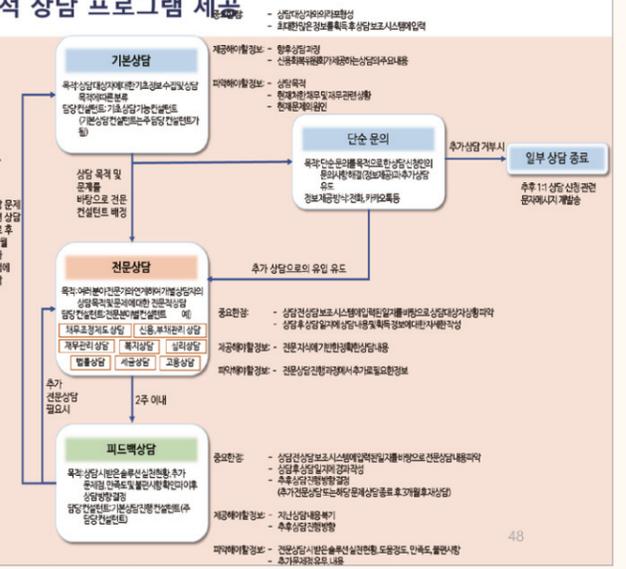
- 기본상담, 전문상담, 피드백상담
- 각 단계에 적합한 상담을 주기적으로 제공해야 함
- 가계재무상태는 1회 상담으로 개선되기 어려움
- 주기적 상황 변화 파악이 중요
- 단계별 상담이 1회로 그치지 않고 지속적으로 반복되는 프로세스 구축 필요

##### ■ 상담의 표준화 및 조직화 필요

- 상담 관리체계 구축 (상담 보조 시스템)

##### ■ 다양한 전문가 집단과 연계성 강화

- 신용상담의 전문성 확보

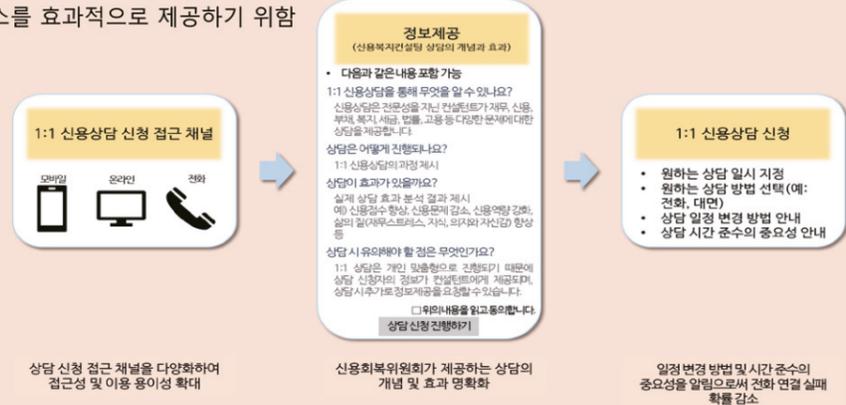


## V-2. 신용복지컨설팅 상담서비스 개선방안

### 1) 컨설팅 대상자의 니즈에 기반한 단계별, 주기적 상담 프로그램 제공

#### ■ 상담 신청 프로세스 개선

- 상담 서비스를 효과적으로 제공하기 위한



## V-2. 신용복지컨설팅 상담서비스 개선방안

### 2) 신용복지컨설팅 컨설턴트 상담품질 개선방안

#### • 컨설턴트 대상 교육 프로그램 개선

- 교육 횟수 확대
- 세무, 법, 상담 기법, 심리 등 전문적 내용 업데이트
- 상담의 질 향상을 위한 표준화된 코칭 관련 이론 및 실습 제공
- 컨설턴트 간 우수사례 공유 및 포럼 정례화 -> 상담, 대외 홍보

#### • 상담 제공 방식 업그레이드

- 상담 제공 방식 다양화
  - 대면, 전화, 문자 및 카카오톡 채팅 등
  - 상담 니즈 및 목표에 따라 채널 다양화

#### • 상담 시간대의 유연성 부여

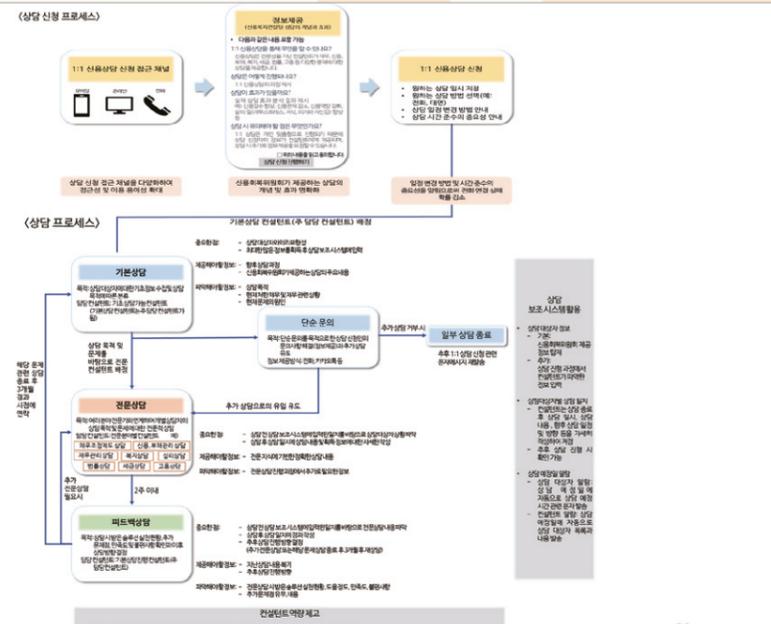
- 야간 상담 제공

#### • 상담 대상 확대

- 채무조정제도 이용자 외의 다양한 대상이 이용할 수 있는 상담서비스 제공

## V-2. 신용복지컨설팅 상담서비스 개선방안

### 1) 컨설팅 대상자의 니즈에 기반 단계별, 주기적 상담 프로그램



## V-2. 신용복지컨설팅 상담서비스 개선방안

### 2) 신용복지컨설팅 컨설턴트 상담품질 개선방안

#### • 컨설턴트 증원 및 복지 강화

- 단계별, 주기적 상담을 실현하기 위해서 컨설턴트 증원이 필수적이며, 전문분야 별 컨설턴트 및 기본상담 가능한 컨설턴트 증원
- 상담 품질 향상을 위해 컨설턴트 증원을 통한 여유로운 상담 시간 확보와 컨설턴트 복지 강화

#### • 데이터 구축과 컨설팅 이용자 및 컨설턴트 분석

- 상담 보조시스템 구축을 통해 다양한 정성적, 정량적 데이터를 집중시키고, 이를 바탕으로 상담 이용자와 컨설턴트 관련 연구를 지속적으로 실시하여 점검해야 함
- 이는 신용회복위원회의 서비스를 계속해서 발전시키는 데 기여할 것임

# IV . 제언

## 제언

- 상담서비스 편차를 줄여 균등한 신용컨설팅이 가능하도록 시스템 개선 필요
- 신용컨설팅 이용자 인식 제고 필요
- 채무조정이용자의 심리적 안정감에 대한 중요성 인식 및 지속적 향상 방안 모색 필요
- 기초 재무상담, 일자리 상담을 통해 부채 원인 해소 및 신용문제 예방 상담
- 취약계층과 정부기관 간의 접점 기능을 수행하고 표준화와 조직화로 신용상담의 컨트롤타워 역할을 할 수 있도록 신용회복위원회의 역할 재점검 필요
- 본 연구결과를 바탕으로 신용회복위원회의 신용복지컨설팅 콘텐츠가 채무조정이용자에게 실질적 도움을 제공하고 상담이 효율적, 효과적으로 진행될 수 있도록 하며, 궁극적으로 우리나라 신용상담서비스 발전에 밑거름이 될 것을 기대함

## 제언

- 상담서비스 편차를 줄여 균등한 신용컨설팅이 가능하도록 시스템 개선
- 신용컨설팅 이용자 인식 제고
- 채무조정이용자의 심리적 안정감에 대한 중요성 인식 및 지속적 향상 방안 모색
- 기초 재무상담, 일자리 상담을 통해 부채 원인 해소 및 신용문제 예방 상담
- 신용회복위원회의 역할 재점검
  - ✓ 취약계층과 정부기관 간의 접점 기능 수행
  - ✓ 표준화와 조직화 기반 신용상담 컨트롤타워 역할 기대

# 감사합니다.

## 발제 5

### 신용상담 및 채무조정제도 개선과제

#### 임형석

금융연구원 선임연구위원



임형석은 금융연구원 선임연구위원으로 재직중이다. 서울대학교 국제경제학과를 졸업하고 미국 오하이오 주립대에서 경제학박사 학위를 받았다. 금융정책, 금융회사정리체계 등을 연구하였으며 최근에는 중소기업금융 분야에 관심을 두고 연구하고 있다.

#### 발표요약

최근의 금융여건 변화는 신복위에게 향후 20년간 새로운 금융안전망 역할을 요구하고 있음. 가계부채 구조 변화와 빅데이터 활성화는 신용상담기능 확대를, 사회적 금융 강화와 개인채무자 권익 보호 확산은 공적채무조정 역할 강화를 각각 요구하고 있음. 구체적으로는 신용상담 의무화 도입, 플랫폼을 활용한 신용상담 활성화 등을 검토하고 채무자 상황별 맞춤형 채무조정이 가능하도록 취약채무자 대상 프로그램 강화, 채무조정방식 개선, 심의위원회 기능 강화 등을 추가적으로 검토할 필요가 있음

# 신용상담 및 채무조정제도 개선과제

2022. 9

한국금융연구원  
임형석

## 목 차

1. 여건 변화
2. 신용상담기능 확대
3. 공적채무조정 역할 강화

1. 여건 변화    2. 신용상담기능 확대    3. 공적채무조정 역할 강화

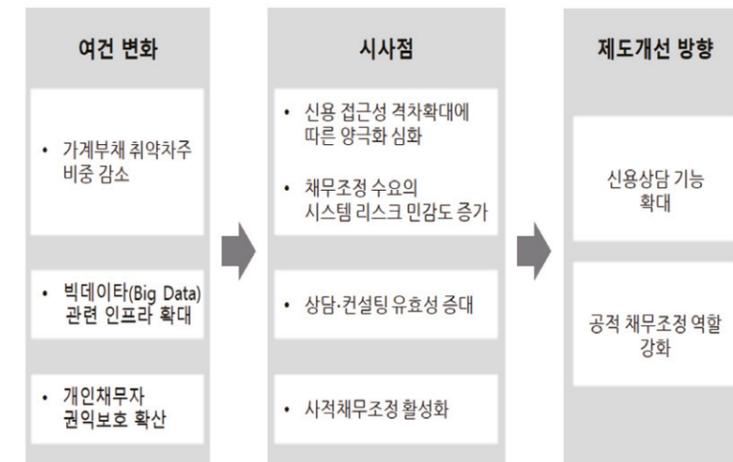
### ◆ 지난 20년간 금융분야의 사회안전망 역할을 수행



자료 : 신용회복위원회

1. 여건 변화    2. 신용상담기능 확대    3. 공적채무조정 역할 강화

### ◆ 최근의 금융여건 변화를 감안할 때 향후 20년 추가적인 역할은?



# 목 차

- 1. 여건 변화
- 2. 신용상담 기능 확대
- 3. 공적 채무조정 역할 강화

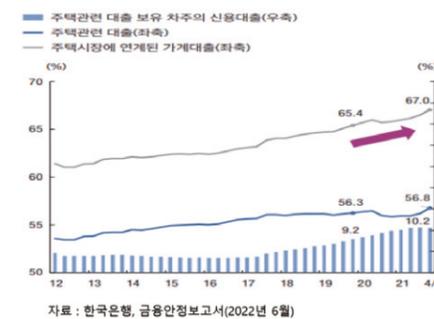
## 2) 필요성 (1/4)

1. 여건 변화 2. 신용상담기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

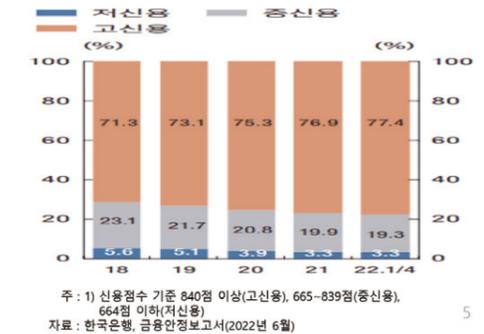
### ◆ 채무조정수요의 시스템 리스크 민감도 증가

- 불운한 사고 등 개인적 이유(idiosyncratic event)가 아닌 시스템 리스크(system risk) 발생에 따른 채무조정수요 가능성에 유의할 필요
  - √ 상환능력에 부합한 차입관행 정착 등 재무관리 · 신용교육의 중요성이 높아지고 있음

주택시장에 연계된 가계대출 비중 추이



신용별 가계대출 구성비



## 1) 현황

1. 여건 변화 2. 신용상담기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

### ◆ 채무상담 위주의 사후적 문제해결 특징

- 채무자 소득, 지출 등 현황 분석 이외에 채무조정 등 선택대안 탐색 및 대안별 적정성 검토, 채무자 의사결정 및 선택, 실행여부 결정 등으로 구성
  - √ 2019년부터 시행하고 있는 신용복지컨설팅의 경우도 채무조정에 의한 변제계획 이행 채무자 대상

신용회복위원회 신용복지컨설팅 체계



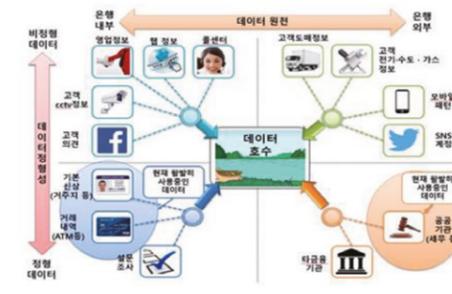
## 2) 필요성 (2/4)

1. 여건 변화 2. 신용상담기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

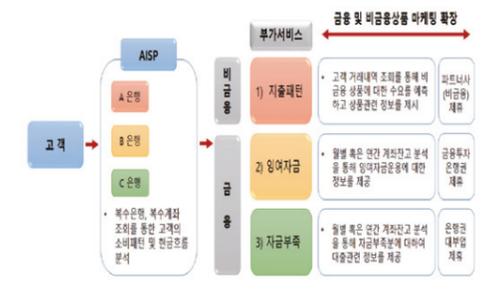
### ◆ 빅데이터 활성화 등 맞춤형 신용상담 인프라 조성

- MyData 서비스가 금융 및 공공분야에서 시행됨에 따라 이를 활용하여 맞춤형 정보 생산 가능
  - √ MyData는 개인정보 자기결정권 보장을 통해 개인이 본인 정보를 신용관리 · 자산관리 등에 적극적으로 활용하는 일련의 과정을 지칭

은행산업 데이터 호수(예시)



MyData 활성화에 따른 제공 서비스(예시)



## 2) 필요성 (3/4)

1. 여건 변화 2. 신용상담기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

### ◆ 채무자의 의사결정 합리성 제고에 기여

- 박정민 등(2018)\*은 제한된 합리성(bounded rationality) 가정하에서 채무조정제도 이용자의 경제적 합리성 제약의 크기를 추정하고 이를 기타 경제주체의 제한된 합리성 추정치와 비교
- \* 박정민, 신진욱, 최승주, 홍석철(2018), 채무조정제도 이용자의 경제적 합리성과 경제적 성과, 경제학연구 66(2)
- ✓ 채무조정제도 이용의 결정요인이 불운한 생애 사건 등에 기인한 것이 아니라 제한적 합리성에 기인할 수도 있다는 시사점을 도출

합리성 추정치<sup>1)</sup> 관련 연구별 비교

	박정민 등(2018)	최승주 등(2014)	최승주 등(2018)	김현철 등(2018)
평균	0.7455	0.8305	0.8085	0.8190
분산	0.2455	0.1407	0.1357	0.1969
인원(명)	299	1,182	1,610	2,424
프로젝트 내용	한국에서의 채무조정제도 이용자	네덜란드 일반인	한국에서의 중학생 집단	Malawi에서의 고등학교 졸업생 집단

주 : 1) 합리성 추정치는 0-1의 범위를 가지며, 1일 경우 효용극대화 합리성 가정에 해당  
 자료 : 박정민 등(2018)

7

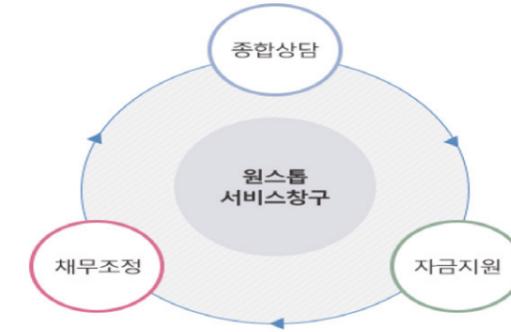
## 3) 개선과제 (1/5)

1. 여건 변화 2. 신용상담기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

### ◆ 서민금융통합지원센터 운영의 효율성 제고

- 서민금융진흥원과의 협업 및 역할 분담 모색

서민금융통합지원센터 서비스 주요 내용



자료 : 서민금융통합지원센터 홈페이지

9

## 2) 필요성 (4/4)

1. 여건 변화 2. 신용상담기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

### ◆ 해외사례로부터의 시사점

- 사전적 신용상담 활성화
- 상담분야의 다양성
- 신용상담 의무화

신용상담 관련 주요국 해외사례

		미국	영국
사전적 상담	주체	• NFCC 산하 지역 CGCS 등 민간 신용상담기구	• CA, SCDC 등 민간 신용상담기구
	유형	• 부채관리 상담 • 재무관리 상담 • 주택 관련 상담	• 부채관리 상담 • 재무관리 상담 • 은퇴 관련 상담(연금 관련 상담)
사후적 상담	주체	• NFCC 등 비영리 신용상담기구	• CA, SCDC 등 민간 신용상담기구
	유형	• 연체 발생 이후 채무상담 및 사적 채무조정 신청 지원	• 사적 채무조정 상담 및 공적 채무조정 연계 지원
신용상담 의무화		• 개인회생 및 파산 신청 이전 180일 이내 사전 신용상담	• DRO 신청 시 반드시 공인 신용상담기구를 통해 파산청에 신청

자료 : 신용회복위원회

8

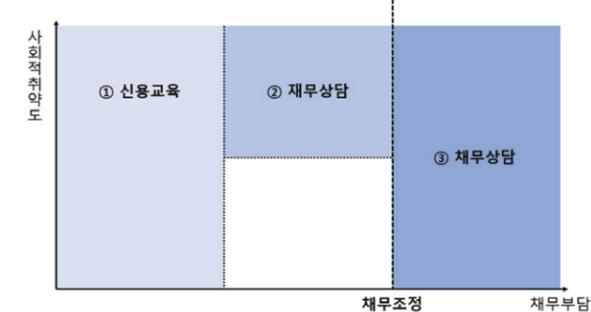
## 3) 개선과제 (2/5)

1. 여건 변화 2. 신용상담기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

### ◆ 대상별로 차별화된 맞춤형 상담 제공

- 신용교육 : 불특정 다수를 대상으로 신용 관련 일반적인 지식을 전달
- 재무상담 : 특정 신용취약계층(예: 다중채무자)에 대한 일대일 상담을 금융복지 관점에서 접근
- 채무상담 : 신용도 상승 지원, 취업 알선, 재발 방지 등

대상별 신용상담 유형(예시)



자료 : 서정호(2012)를 참고하여 재구성

10

### 3) 개선과제 (3/5)

1. 여건 변화 2. 신용상담기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

#### ◆ 신용상담 의무화 도입

##### ① 정책서민금융상품 이용자에게 사후적으로 의무화

- ✓ 채무자에 대한 신용상담 제공 없이 단순히 정책서민상품 제공만으로는 채무조정 신청·이용 확률을 감소시키지 못함\*
  - \* 오윤혜(2019), 정책성 서민금융상품 이용자의 행태분석, KDI 연구보고서 2019-6
- ✓ 햇살론과 새희망홀씨 이용자 모두 미이용자 대조군에 비해 대출 2년 후에는 신청·이용 확률이 오히려 높아짐

정책서민금융 이용이 채무조정 신청 여부에 미치는 영향

정책서민금융 대출 1개월 전 대비 이후 시점별 각 종속변수 값의 차이					
종속변수 종류	상품	대출 직후	6개월 후	1년 후	2년 후
채무조정 신청·이용 여부 (개인희생/개인워크아웃)	햇살론	△0.001***	△0.006***	△0.007***	0.011***
	새희망홀씨	△0.0002*	△0.001***	△0.003***	0.001

주: 1) \*(1%), \*(5%), \*(10%) 유의수준에서 각각 통계적으로 유의  
자료: 오윤혜(2019)

11

### 3) 개선과제 (5/5)

1. 여건 변화 2. 신용상담기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

#### ◆ 플랫폼 활용도 제고

- 설문조사\*에 따르면 채무문제 발생 전 신용상담 수요는 응답자의 약 94.7% 수준
  - \* 설문기간: 2022.2.8 ~ 2.14, 대상자: 채무조정제도 이용자 및 미이용자 6,748명, 주관: 신복위
- MyData 산업 활성화에 따른 빅데이터를 활용할 경우 상담 및 컨설팅의 유효성 제고
  - ✓ 채무자 상황별 맞춤형 솔루션 제공을 통해 개인채무자의 장기연체를 예방하고 조속한 재기를 지원

신용회복위원회 신용상담 플랫폼 구축(안)



자료: 신용회복위원회

13

### 3) 개선과제 (4/5)

1. 여건 변화 2. 신용상담기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

#### ◆ 신용상담 의무화 도입

##### ② 법원 채무조정 이용자에게 사전적으로 의무화

- ✓ 설명의무 제도와 필요에도 불구하고 헌법상 재판청구권 제한 우려 등으로 도입되지 못함
- ✓ 그러나 개인채무자가 헌법상 권리(예: 인간다운 생활을 할 권리, 알 권리, 국가의 사회보장 증진 노력 의무 등)에 근거하여 본인이 이용할 수 있는 다양한 공적채무조정제도에 대해 비교·설명을 들을 수 있는 제도적 장치를 마련해 달라고 주장할 수도 있을 것임
  - \* 정부는 채무자 사전상담 의무화의 법적근거를 서민금융법에 도입하는 방안을 검토할 수 있을 것임

신용회복위원회 Fast Track 제도 지원실적

구분	(단위: 명)				
	* 13.5~18년	~ *19년	*20년	*21년	합계
신청접수	10,329	2,969	3,531	3,294	20,123
법률구조연계	7,242	2,713	3,167	3,129	16,251
법원접수	5,945	2,317	2,366	2,344	12,972

자료: 신용회복위원회

12

## 목 차

1. 여건 변화
2. 신용상담 기능 확대
3. 공적 채무조정 역할 강화



### 3) 개선과제 (2/5)

1. 여건 변화 2. 신용상당기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

#### ◆ 채무조정대상 확대

- 채납 조세 및 건보료를 포함한 모든 채무를 동시에 조정하여 채무자 구제제도의 실효성을 제고
  - \* 취약 채무자의 경우 채납 조세 및 건보료에 따른 독촉, 압류 부담이 상당하여 신복위 채무상환에 어려움 빈번
- 채무조정 이용자가 조세·건보료를 채납하고 있는 경우 채납 조세·건보료 채무조정 특례 도입
  - \* 지원대상 : 신복위 채무조정 신청자 중 납부기한이 일정기간 경과하고 채납조세 합계액이 일정금액 이하인 자로서 압류대상 재산이 없는 자
  - \* 지원내용 : 가산금 및 납부지연 가산제 전액 감면, 채납액 규모별 차등화를 반영한 분할 납부, 독촉 및 압류 등 채납처분 유예, 채납정보 해제 등

채무자구제 제도별 대상채권 비교

	개인파산	개인회생	신복위 채무조정
대상채권	제한 없음	제한 없음	신용회복지원협약 가입 채권금융회사(대부업체 포함)
담보대출	부채금, 건보료 면책 불가	부채금, 건보료, 사채 등 포함	부채금, 건보료 등 비금융채무 조정 불가
제외(면제)	제외(면제)	제외(면제)	조정 가능

자료 : 신용회복위원회

채무조정 이용자 중 채납정보 등록자 직업 분포<sup>1)</sup>

	일용직	급여소득자	자영업자	무직	합계
채무자수(명)	2,217 (54.3%)	842 (20.6%)	803 (19.7%)	220 (5.4%)	4,082 (100%)
평균채납액(천원)	21,972	20,065	13,182	20,962	19,900

주 : 1) 2020년 기준, ( )는 비중  
자료 : 신용회복위원회

19

### 3) 개선과제 (4/5)

1. 여건 변화 2. 신용상당기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

#### ◆ 채무조정방식 개선

- 소액채무의 경우 영국 부채구제명령(Debt Relief Orders) 방식을 감안하여 즉시 면책
  - \* 현재는 취약채무자가 채무조정에 의한 변제계획에 따라 최소 3년 이상 성실 상환 시 잔여채무를 면제
- 영국 부채구제명령(DROs)는 소액자산을 가진 채무자가 개인파산에 비해 저렴하고 빠르게 진행할 수 있는 장점을 가진 취약계층 대상 파산지원 프로그램임
  - √ 부채가 £30,000 이하인 채무자가 보유자산이 £2,000 이하인 소액인데다 생계비 차감 월소득 규모가 £75 이하일 때 신청 가능

영국 DROs와 기타 공적 채무조정 비교

	자격요건	사전 상환 여부	신청 비용	지속 기간	부채 면책 여부 <sup>1)</sup>
부채구제명령 (DROs)	• 부채: £30,000 이하 • 자산: £2,000 이하 • 잉여소득: 월 £75 이하	○	£90	12개월	○
개인파산 (BO)	• 채무자가 지급불능 <sup>2)</sup>	×	채무자 £680	12개월	○
자발적 개인채무조정 (IVA)	• 채권자 75% 동의	○	£4,000 내외	평균 5~6년	○

주 : 1) 지속기간 종료 이후 2) 채권자도 채무자 개인파산 신청 가능  
자료 : The Insolvency Services

21

### 3) 개선과제 (3/5)

1. 여건 변화 2. 신용상당기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

#### ◆ 취약채무자 대상 프로그램 강화

- 취약채무자 특별지원 프로그램\* 신청대상 채무액 규모를 확대(1,500만원 → 2,000만원)
  - \* 상환능력이 결여된 특정 취약계층(기초수급자 및 장애인 연금 수령자, 70세이상 고령자, 장기소액연체자 등)에 대해 채무과중도와 무관하게 채무원금 특별감면율(70~90%) 적용, 일정기간(3년) 성실상환 시 잔여채무를 면제
- 취약채무자 특별지원 프로그램 지원대상을 청년, 영세 자영업자 등으로 확대
  - √ 서울 회생법원도 청년 등 취약계층에 대한 프로그램을 강화\*
  - \* 실무준칙 424호(2021.7.26), 408호(2022.6.28)

신복위 연령별 채무조정 신청자<sup>1)</sup>

	채무조정	이차채무조정	신속채무조정	총 신청자 수
29세 이하	10,579 (10.6)	2,607 (11.8)	939 (13.1)	14,125 (11.0)
30~39세	20,888 (20.8)	5,166 (23.4)	1,976 (27.6)	27,832 (21.6)
40~49세	26,789 (26.8)	6,883 (31.1)	2,249 (31.4)	37,291 (29.5)
50~59세	25,321 (25.3)	5,022 (22.7)	1,382 (19.3)	31,725 (24.6)
60~69세	11,937 (12.0)	2,061 (9.3)	531 (7.4)	14,529 (11.3)
70세 이상	2,172 (2.2)	361 (1.6)	89 (1.2)	2,622 (2.0)
합계	98,486 (100.0)	22,102 (100.0)	7,166 (100.0)	126,754 (100.0)

주 : 1) 2020년 기준, ( )는 비중  
자료 : 신용회복위원회

3년 미만의 변제기간을 정할 수 있는 사례<sup>1)</sup>

	구체적인 대상	변제기간
청년	(만) 30세 미만	3년 미만 (원금 전부 변제 불문)
다자녀	3명 이상의 미성년 자녀를 양육하는 자	
한부모 가족	「한부모가족지원법」에 따른 한부모 가족의 부 또는 모	
고령자	(만) 65세 이상	
장애인	「장애인복지법」 제2조에 따른 장애인 중 장애의 정도가 심한 경우	

주 : 1) 실무준칙(424호) 제2조 제2항  
자료 : 서울회생법원

20

### 3) 개선과제 (5/5)

1. 여건 변화 2. 신용상당기능 확대 3. 공적채무조정 역할 강화

#### ◆ 심의위원회 기능 강화

- 심의위원회 역할을 '신용회복지원협약 효율적 운용' 관점보다는 '채무조정 실효성 제고' 관점에서 그 기능을 강화
  - √ 신용회복지원협약 효율적 운용 : 채권금융회사가 부동의 시 심의위원회 의결에 따른 조정안 확정 불가
    - \* 협약 가입 금융회사는 채무자의 경제적 재기 가능성 보다는 채권자 입장에서 동의 여부를 결정하는 경향
  - √ 채무조정 실효성 제고 : 기초수급자 등 취약채무자 등에 대해서는 채권금융회사가 부동의 하더라도 심의위원회 의결로 채무조정을 확정
- 이를 위해 심의위원회 법적 근거를 정관에서 서민금융법령으로 변경
  - √ 신복위 위원과 심의위원회 구성원이 다른 상황에서 채무조정 지원이 심의위원회 의결로 확정되는 것을 감안하여 심의위원회 설치근거를 상향

22

감사합니다!

## 세션 2

## 토론

### 토론자

#### 윤민섭

금융소비자보호재단 연구위원

윤민섭은 한국금융소비자보호재단의 연구위원으로 금융소비자보호연구센터의 센터장을 맡고 있다. 법학박사로서 주된 연구분야는 디지털금융, 금융소비자, 소비자신용 등이다. 특히, 금융환경이 디지털로 변화하면서 발생하는 금융산업규제, 금융소비자문제, 금융플랫폼 쟁점 등에 대해서 연구하고 있다. 현재, 소비자정책위원회(국무총리실) 금융분야 전문위원, 혁신금융심사위원(금융위), 금융산업경쟁도 평가위원(금융위) 등으로 위촉되어 활동하고 있다. 또한 은행법학회, 기업법학회, 상사판례학회, 금융소비자학회 등의 총무이사 등으로 활동하고 있다.



#### 옥경영

숙명여자대학교 소비자경제학과 교수

옥경영은 숙명여자대학교 소비자경제학과 교수이며 학과장으로, 소비자경제학을 가르치고 있다. 주요연구분야는 디지털시대 소비자경제, 소비자시장분석, 소비자정책, 소비자정보 등이다. 한국 소비자학회 부회장, 금융소비자학회 부회장, 금융감독원 금융교육전문위원, 여신금융협회 심의위원으로 활동하고 있으며, 대통령직속 국민경제자문회의 민생위원, 신용회복위원회 심의위원을 역임하였다. 2014년 한국갤럽 우수학술논문상을 수상했고, 소비자주권을 바탕으로 소비자후생을 연구한 논문으로 2016년 우수논문상에 이어 2019년 한국소비자학회 최우수논문상을 수상하였다.





**신용회복위원회**  
**창립 20주년 기념 국제심포지엄**  
International Symposium on the 20th Anniversary of the CCRS

---

# 세션 3

---

종합토론



**사회**

**이종욱**

서울여자대학교 교수

이종욱은 서울여자대학교 명예교수로 국제금융, 중소기업(소상공인) 금융, 서민금융을 지속적으로 연구하고 있으며, 금융위원회 금발심의 중소서민금융분과 위원장, 국민행복기금 이사장, 파이낸셜뉴스의 서민금융대상 심사위원장을 역임하였다. 현재 한국모빌리티학회 회장으로서 4차 산업혁명으로 인한 모빌리티 생태계의 확장과 규제 혁신, 그리고 신경체사의 관점에서 투자 및 금융 구조의 변화를 연구하고 있다

## 세션 3

# 종합토론

### 채무자구제제도 성과 및 발전방향

#### 전문가

##### 나상훈

서울회생법원 부장판사

나상훈은 서울회생법원의 개인도산분야 총괄부장판사로서, 개인회생·개인파산업무를 처리하고 있다. 서울대학교 공법학과를 졸업하고, 사법시험에 합격하였다. 사법연수원 제31기로 2005년도에 법관으로 임관되어, 그동안 민·형사재판 업무 등을 담당하였다. 특히 2020년도에는 수원지방법원 파산부에서 2년간 도산업무경험을 쌓은 이후, 2022년도에 서울회생법원으로 발령받아 현재 개인도산분야 기획·조정업무 및 제도개선업무 등을 담당하고 있다.



##### 유재훈

금융위원회 금융소비자국장

유재훈은 금융위원회 금융소비자국장을 맡고 있다. 성균관대학교 경제학과를 졸업하고, 행정고시 39회로 공직에 입문하였다. 이후 미국 애리조나 주립대학에서 경영학 석사를 받았으며, 금융위원회 기업구조개선과장, 금융정보원분석원 기획행정실장, 국무조정실 정부합동부패예방추진단 경제민생팀장, 금융위원회 기획조정관을 역임하였다.

