

서울시 악성채무가구의 재무구조 실태 및 새 출발 지원 정책방안

제윤경

(주)에듀머니
대표

서울시 악성채무가구의 재무구조 실태 및 새 출발 지원 정책방안

	요약	3
I.	악성채무가구의 재무상태 세부 현황	4
II.	악성채무가구의 맞춤형 금융복지 지원의 필요성	9
III.	악성채무가구의 새 출발 지원을 위한 정책방안	18

제윤경

(주)에듀머니
대표

02-775-7670
jykkto@daum.net

본지 155호(서울시 가계부채의 현황 및 악성화 진단과 대책(I))에서는 서울시민 가계부채 설문조사 결과를 통해 소득과 무관하게 전 계층이 이미 악성화된 채무구조에 갇혀 있거나 악성화의 위험이 있다고 밝혔다. 이번 호에서는 40명의 과다채무자를 대상으로 심층상담을 진행한 결과를 토대로 악성화 경로의 세부내용을 분석하였다. 그 결과 채무조정과 재무상담, 복지서비스와의 연계 등을 통한 새 출발 지원방안을 제시하였다.

빛으로 빛을 갚는 부채상환 목적의 대출 비율이 높아 금융비용이 소득을 잠식

과다채무자인 상담자 1명당 평균 대출건수는 3개 이상이고, 그 중 1개 이상이 부채상환을 목적으로 한 대출이었다. 최근 1년간 상담자의 72.5%가 부채를 추가로 일으켰으며, 소득 대비 월 부채상환 비율이 30% 이상인 상담자가 65%로 가계 빛의 심각성을 알 수 있었다. 특히 보유 대출 중 신용대출의 경우 절반 이상이 30% 이상의 고금리로 조사되었다. 이렇게 높은 금리의 신용대출 증가 속도가 가장 빠른 것으로 조사되었고, 그 다음으로 카드 잔액의 증가 속도가 빨랐다. 이는 가계부채의 악성화가 심각한 수준으로 진행되고 있음을 보여준다.

채무조정 절차를 통한 신용회복 성공률이 낮은 바, 맞춤형 채무조정 중심의 지원이 절실

향후 신용불량 가능성이 높은 가구는 응답자 중 45%로 조사되었다. 한편 과거에 신용불량 기록을 보유한 16명 가운데 6명만이 신용회복 절차를 시도하였고 그 중 2명만이 신용회복에 성공하였다. 이는 신용회복 절차의 이용 접근성이 떨어지고 이용 후에도 신용회복 성공률이 낮아, 채무조정 절차의 문턱을 낮춰야 할 필요성이 크다는 점을 시사한다. 저소득층에게는 파산면책 지원이, 채무조정 제도의 사각지대에 있는 하우스푸어나 최저생계비 150% 미만 가구는 이들에게 맞는 채무조정 지원이 절실하다.

채무자의 새 출발 지원을 위해 지자체 차원의 채무자 밀착형 제도의 운영이 필요

부채의 악성화를 차단하고 신용회복을 지원하기 위해서는 지자체 차원에서 개별 채무자에게 적합한 채무조정과 복지 연계 서비스의 제공이 필요하다. 이를 위해 현재 서울시청, 서울시 복지재단, 4개 구에 설치된 금융복지상담센터를 활성화함과 동시에 확대 지원하여 채무자의 상담 접근성을 높여야 한다. 또한 민간의 전문성을 활용하여 센터의 상담품질을 담보하여야 한다. 법원이나 캠프(한국자산관리공사) 등과의 업무제휴로 법·제도적 채무조정의 절차를 신속히 하고 채무자의 상황에 맞게 진행하여 채무자의 새 출발 동기 상승을 유도하는 방향으로 나아가야 한다.

I. 악성채무가구의 재무상태 세부 현황

빚으로 빚을 갚아 금융비용이 소득의 대부분을 잠식

과다채무자 중 다수가 1년 이내 부채가 증가한 것으로 조사

- 과도한 금융비용, 소득 불안 등으로 빚이 추가로 발생
 - 과다채무자 40명 중 29명은 이미 많은 빚을 지고 있음에도 1년 이내 신규 부채가 증가
 - 새로 빚이 늘어난 과다채무자 중에서 부채 발생 원인을 기존 부채의 상환이라고 응답한 사람이 8명으로 27.6%이고 그 다음은 소득 중단으로 7명
 - 생활비 부족이 6명이고, 그 외 주거비와 소득감소, 사업자금 등의 이유로 부채가 증가
 - 이미 많은 빚을 보유하고 있음에도 새로 빚이 늘었다는 것은 빚으로 빚을 갚는 경우가 많아 재무구조가 더욱 악성화된다는 것을 의미

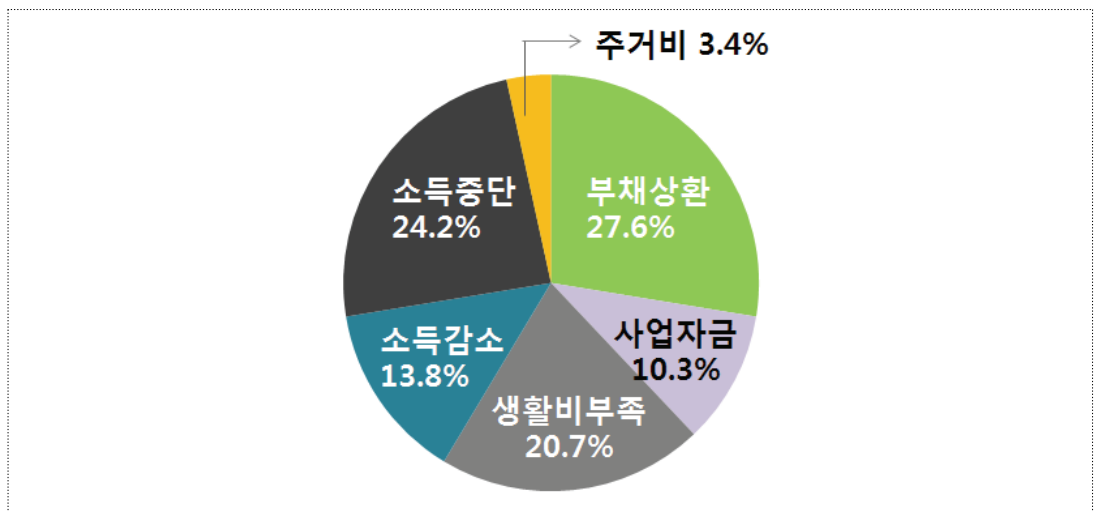


그림 1. 최근 1년 이내 부채 증가 사유

설문조사 개요

설문 목적	설문조사 응답자 중 과다채무자의 부채 악성화 경로 추적
대상 및 응답자 수	설문 응답자(903명) 중 40명의 과다채무자
조사기간	2013. 8. 15 ~ 9. 15
주요 내용	전반적인 자산/소득/부채 및 지출 조사, 부채 보유 현황 및 악성화 경로, 채무조정 제도 이용 여부 등

과다채무자의 절반 이상이 소득 대비 월 부채상환이 30% 이상

- 소득 대비 부채상환 비율이 높아 상황이 곤란
 - 과다채무자 중 소득 대비 부채상환 비율이 30% 미만은 9명에 불과
 - 30% 이상은 18명으로 절반 수준이고, 소득이 없거나 지나치게 낮아 상황이 전혀 불가능한 과다채무자도 13명이나 되는 것으로 조사
 - 소득 대비 부채상환 비율이 50% 이상의 심각한 재정위기에 빠진 사람은 13명
 - 카드 돌려막기 등으로 매월 부채상환 비율이 100%가 넘는 가구의 경우, 이 중 2가구는 소득이 최저생계비 이하이고 나머지 2가구는 최저생계비 이상
- 소득의 30%를 빚 갚는 데 쓰는 과다채무자가 1년 이내 부채를 추가로 발생
 - 이는 부채상환으로 인한 생활비의 부족으로 추가로 빚을 일으켰음을 의미
 - 소득이 없거나 적어서 도저히 상황이 불가능하다고 응답한 사람이 13명

과다채무자 1인당 평균 3.75건의 대출, 절반 이상이 고금리로 조사

- 전체 대출 중 신용대출이 31건, 그 중 금리 30% 이상의 고금리 신용대출이 절반 이상
 - 금리가 10% 미만의 신용대출은 8건에 불과
 - 금리가 30% 이상인 고금리 신용대출이 17건으로 조사
 - 금리가 30% 이상의 대출은 저축은행(9건), 캐피털(4건), 대부업체(2건), 지인(2건) 등의 순으로 저축은행의 고금리 신용대출을 가장 많이 이용
- 전체 대출 중 카드 관련 대출이 32건, 절반 정도가 20% 이상 고금리
 - 카드론(19건), 현금서비스(12건), 리볼빙(9건) 등의 순으로 카드 관련 대출을 이용
 - 리볼빙 대출자 중 5명은 금리를 모르고 이용 중, 나머지 4명은 30%의 고금리를 부담
 - 카드론 대출에서는 비교적 낮은 이자율로 이용하는 사람도 있으나 리볼빙과 마찬가지로 금리를 모른다는 응답자가 6명으로 조사. 현금서비스는 모두 20% 이상의 고금리

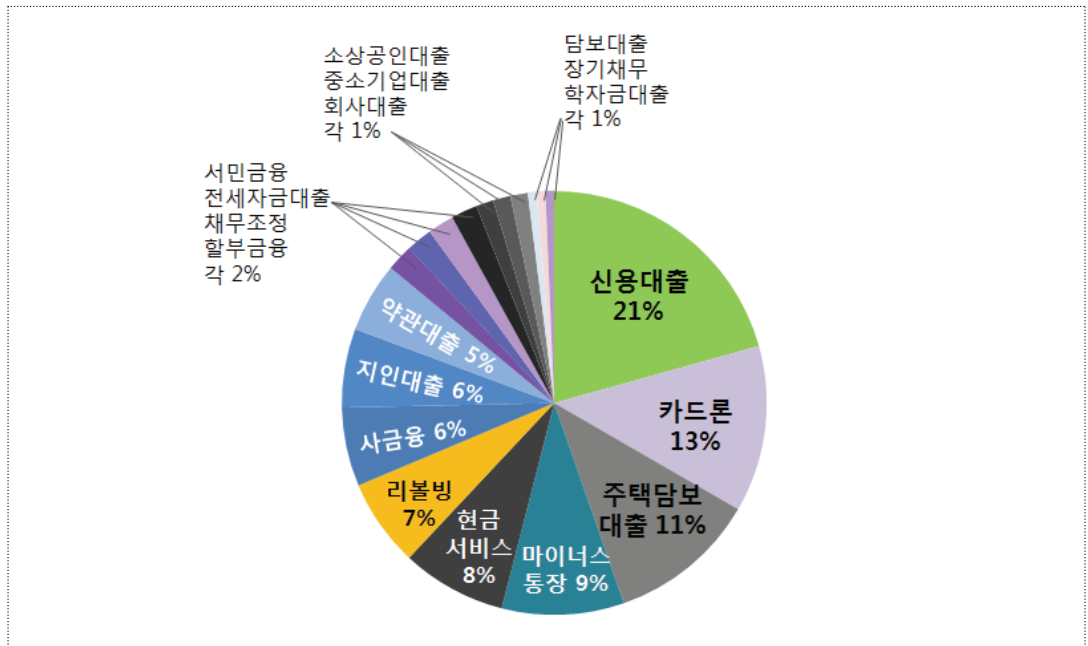


그림 2. 보유 대출 종류

과다채무자의 40% 정도가 빚으로 빚을 갚는 것으로 조사

- 조사대상자의 보유 대출 150건 중 부채상환 목적의 부채가 58건
 - 대출의 목적에 관한 조사에서 부채상환 목적이 38.7%(58건)이고 그 다음이 생활비 충당 목적으로 32%(48건)를 차지
 - 그 외 주거 마련 12.6%(19건), 사업자금 8%(12건) 순으로, 생활비 충당 목적까지 더해 생계를 위한 빚이 52.6%(79건)를 차지

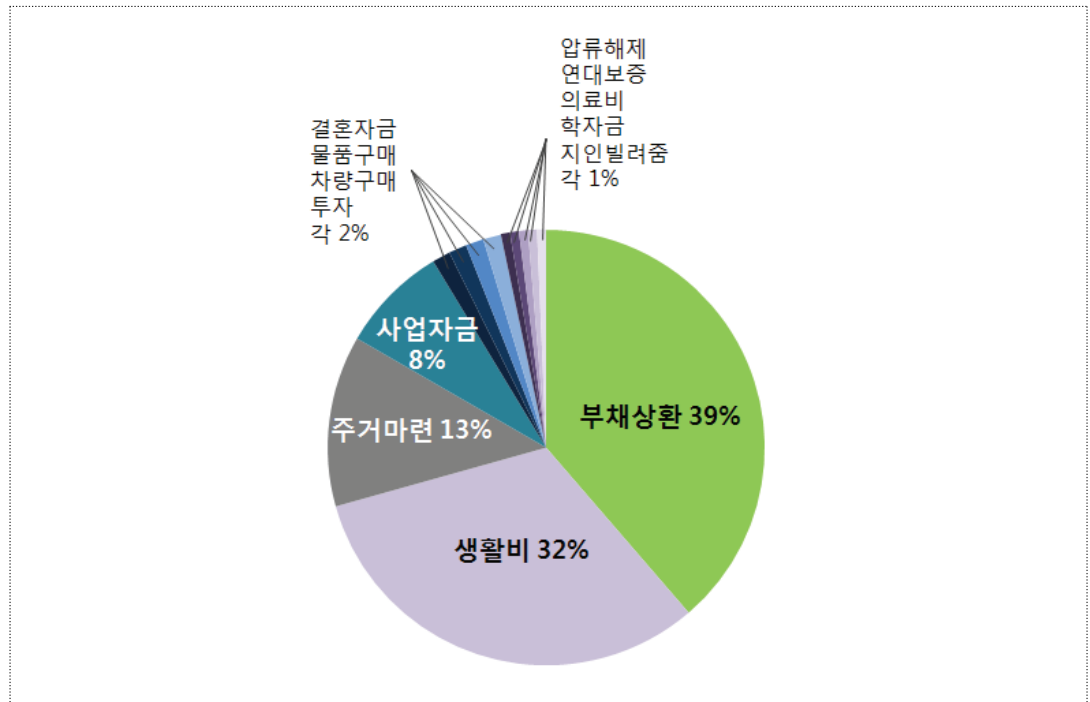


그림 3. 부채 발생 목적

금리 양극화가 뚜렷하고, 생계형일수록 고금리 대출

자산이 없고 소득이 불안정할수록 고금리 대출에 노출

- 20% 초과 고금리 대출이 42건으로 28%를 차지
- 금리 10% 이하의 대출은 32.7%, 10% 초과 20% 이하의 중금리 대출은 13.3%
- 저금리 대출 49건 중 주택이나 보험과 같은 담보물이 있거나 정부보증 상품이 48.9%로 절반을 차지
- 담보가 없는 신용대출 중 10% 이하의 저금리 상품은 총 15건으로 30%에 불과
- 저금리 신용대출의 절반이 마이너스 통장으로 주로 정규직 직장인을 대상으로 저금리 신용대출 접근이 허용되고 있음을 유추

- 대출금리를 모른다는 응답이 10명 중 2명꼴
- 카드론과 리볼빙, 마이너스통장을 보유하고 있으면서 이자율을 모르는 경우가 17건
- 이는 카드 1장만 보유하고 있어도 쉽게 이용할 수 있는 카드론과 리볼빙 대출 이용 시 금리를 신중하게 살피지 않는 소비자들의 태도를 유추

표 1. 보유 대출 이율

구분	저금리 10% 이하	중금리 10% 초과 20% 이하	고금리 20% 초과	모름
건수	49	20	42	39
%	32.7%	13.3%	28%	26%

고금리 대출일수록 대출 발생 증가율이 높아

- 부채 증감 조사에서 신용대출의 증가가 뚜렷
- 최근 1년 이내의 부채 증가를 조사한 결과 신용대출이 13건 증가
- 이용 중인 신용대출 중 20% 이상 고금리가 절반 이상인 점을 감안할 때 고금리 대출 증가율이 높음을 유추
- 카드 잔액이 다음으로 증가율이 높은데, 이는 적자구조가 점차 심화되고 있음을 의미

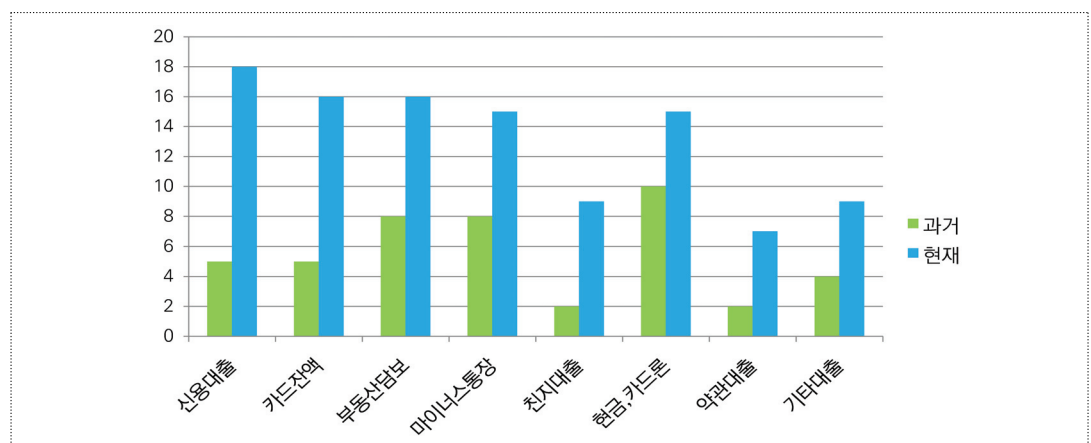


그림 4. 부채종류별 증감

II. 악성채무가구의 맞춤형 금융복지 지원의 필요성

채무자 스스로의 채무조정을 통한 신용회복은 난망

채무조정 절차 이용이 어렵고 이용 후에도 악성화가 반복

- 악성채무가구의 경우 과거 신용회복 절차의 이용률이 저조
 - 과거 혹은 현재 신용불량 기록을 보유한 상담자는 16명으로 40%
 - 신용불량 기록을 보유한 16명 중 채무조정 절차를 시도한 경우는 6건에 불과
- 신용회복 절차 이용 후 신용회복이 이루어진 상담자는 2명에 불과
 - 개인 워크아웃, 법원의 개인 회생 등의 방법으로 채무조정을 했으나 다시 빚이 발생하거나 연체를 반복하면서 신용불량이 재개된 경우가 6건 중 4건
- 신용불량으로 인한 상담자는 많으나 신용회복 절차는 어려울 것으로 예상
 - 과다채무자 40명 중 현재 연체자가 18명으로 45%, 향후 신용불량 발생 가능성이 높은 사람도 18명(45%)
- 과거 이용률을 고려하면 향후에도 신용불량 상담자들이 스스로 채무조정 절차를 이용할 가능성은 저조할 것으로 예상
- 채무조정 절차를 이용하더라도 실질적인 신용회복이 이루어질지는 미지수

생계형 하우스푸어의 채무조정 방안이 전무

- 최저생계비 이하의 주택담보대출 보유 가구는 채무조정이 곤란
 - 과다채무자인 상담자 중 주택담보대출 보유 가구는 15가구
 - 15가구 중 6가구는 최저생계비 이하의 가구
 - 사업실패와 실직 등으로 소득이 중단된 가구가 4가구이고 나머지 2가구는 비정규직 저소득층이지만 파산, 회생 등의 채무조정이 곤란
 - 최저생계비 이하의 소득은 생계비 산정이 어려워 법원의 회생 절차 이용이 차단되어

있고 자산가치가 부채보다 많기 때문에 파산 신청이 불가

- 신용회복위원회의 개인 워크아웃 또한 최저생계비를 넘는 소득을 채무 변제금으로 산정하기 때문에 최저생계비 이하 소득자는 승인 거절 대상
- 보유자산을 매각해야만 파산 신청이 가능하나 현재 자산시장의 거래 침체로 정상 매각이 곤란
- 현재 채무의 연체로 금융권의 담보권 행사를 기다려 주택이 경매절차에 진입했을 때에만 파산 신청이 가능

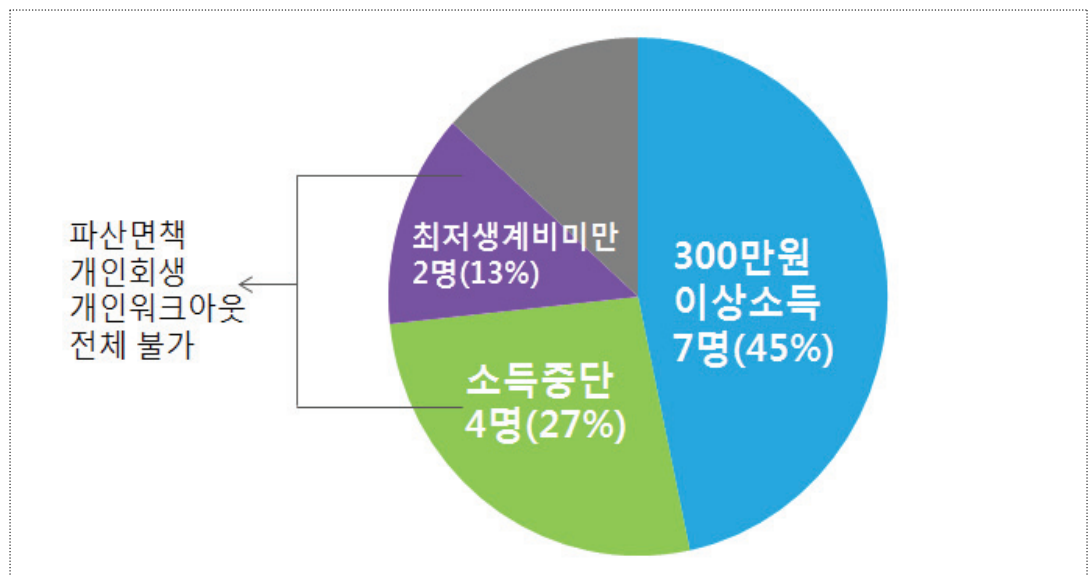


그림 5. 하우스푸어의 소득수준 및 생계형 하우스푸어의 채무조정 가능성 진단

중간소득자인 하우스푸어는 재무관리를 통해 부채 해결이 가능

- 하우스푸어의 경우 파산, 회생 등의 법적, 공적 채무조정은 불가능
- 주택담보대출이 과도한 하우스푸어 11명 중 개인회생이 가능한 사람은 1명
- 중간소득자인 하우스푸어의 경우 보유 대출 총액 대비 신용대출 비율은 37.9%
- 7명 중 5명은 담보대출 이후 1년이 채 되지 않아 추가로 신용대출이 발생

- 신용대출 증가 이전에 재무상담이 이루어진다면 부채 악성화의 방지가 가능
- 담보대출 발생 이후 적극적인 재무관리가 이루어지지 않아 적자의 현금흐름이 지속되면서 부채 악성화의 위험단계까지 도달

표 2. 신용대출 증가 여부와 시기

(단위 : 백만원)

구분	신용대출 금액	대출시기	신용대출 비율	담보대출 금액	대출시기	담보대출 비율	대출이유	부채 총액	비고
1	28	2012	9.2%	278	2011	90.9%	주거, 생활비	306	신용대출 증가
2	25	2010	24.3%	78	2009	75.7%	주거	103	신용대출 증가
3	20	2011	12.5%	140	2010	87.5%	형제채무(담보) 생활비(신용)	160	신용대출 증가
4	90	2012	50.0%	90	2011	50.0%	주거(담보) 신용카드(신용)	180	신용대출 증가
5	139	2013	69.9%	60	2012	30.2%	부채상환	199	신용대출 증가
6	48.3	2013	100.0%	0		0.0%	부채상환	48	
7	0		0.0%	390	2008	100.0%	투자	390	

맞춤형 채무조정의 지원이 있어야 신용회복이 가능

저소득 혹은 소득 중단 가구의 파산 면책 지원이 필요

- 최저생계비 미만 가구를 대상으로 적극적인 파산 면책 지원이 필요
- 과다채무자 40명 중 최저생계비 미만 가구는 19가구
- 이 중 현재 법적으로 파산 면책 진행이 가능한 가구는 9가구로 절반 정도에 불과. 이들 가구는 주로 실직 혹은 사업실패로 자산은 보유하고 있으나 현재는 저소득
- 과거에 형성해 놓은 자산 또한 자산시장의 거래 부진으로 처분이 되지 않아 부채 해소에 걸림돌이 되고 있는 상황

표 3. 최저생계비 이하 소득자의 자산/부채 보유 현황 및 파산 면책 불가 사유

(단위 : 백만원, %)

구분	소득금액	자산 총액	부채 총액	총자산 대비 총부채 비율(%)	부채 원인	불가 사유
1	0.58	50	18	36.0	전세자금대출	전세자금대출 상환 불가능 (주거문제 직면)
2	0	383	150	39.2	부동산투자	자산거래 부진
3	0	180	164.5	91.4	사업부도	자산거래 부진
4	1	320	223	69.7	실업	자산거래 부진
5	0	1,500	838	55.9	부동산투자	자산거래 부진
6	0.6	31.08	10	32.2	실업	전세자금대출 상환 불가능 (주거문제 직면)
7	0	480	280	58.3	사업부도	자산거래 부진
8	1.5	400	236	59.0	사업자금	자산거래 부진
9	1	78	67	85.9	배우자의 질병	자산거래 부진

최저생계비의 150% 미만 가구의 경우 파산 면책 문턱을 낮춰야

- 파산 면책과 회생, 개인 워크아웃의 사각지대는 소득이 최저생계비 150% 미만
 - 과다채무자 중 최저생계비 이상이면서 150% 이하인 사람은 5명
 - 이 중 현재 연체 중인 사람은 3명. 연체가 없는 사람 2명은 카드로 돌려막기를 하고 있거나 저축은행과 캐피탈, 저축은행 등의 고금리 대출로 돌려막기 중
 - 법원의 채무조정 절차가 소득이 최저생계비 이상일 경우 회생절차를 주로 원하는 등 파산 면책의 문턱이 존재
 - 이들의 소득수준은 개인 회생을 통해 소득의 일부를 채무 변제금으로 지출할 경우 적자가 불가피하여 다시 채무가 증가할 위험이 내재

표 4. 최저생계비 150% 미만 가구의 회생 불가 사유

(단위 : 백만원)

구분	자녀 수	자산 총액	부채 총액	소득금액	지출 총액	회생 불가 사유
1	3	6	20	1.2	1.3	지출조정 후에도 생계비 부족
2	3	28	50	2.5	2.8	지출조정 후에도 생계비 부족
3	3	0	52.4	2.4	4.3	지출조정 후에도 생계비 부족

- 특히 다자녀 가구의 경우 적극적인 파산 면책 지원이 필요
- 최저생계비 100~150% 미만의 소득자 5명 중 자녀가 2인 이상이 3명
- 이들의 금융비용은 돌려막기까지 포함해 매월 80만원에서 450만원
- 과거에도 생활비가 부족해 악성부채가 발생
- 개인 회생 이후 채무 변제금이 지출될 경우 부채 악성화의 반복이 심각하게 우려
- 파산 면책을 진행하더라도 자녀 교육비 등 복지서비스와의 연계가 없으면 적자 생활비의 극복이 불가능

채무조정 이후 복지서비스와의 연계와 재무상담 제공이 필수

저소득가구는 채무조정 이후에도 부채 악성화의 반복이 우려

- 소득 중단 가구 혹은 최저생계비 미만의 가구는 파산 면책 후에도 재정불안에 노출
- 과다채무자 40가구 중 18명이 최저생계비 미만 소득자로 조사
- 이 중 소득이 완전히 중단된 상태의 가구는 8가구, 소득은 있으나 최저생계비 미만의 소득자는 10명
- 최저생계비 미만의 사람 중 채무조정 후에 적자를 벗어나는 사람은 2명에 불과
- 최저생계비 이상의 소득의 증대가 필요하므로 일자리복지와의 연계를 통한 소득증대가 시급
- 흑자로 전환되어도 비상시 필요한 자산 형성이 용이하지 않으므로 자녀교육, 주거비, 의료비 등의 복지서비스가 필요
- 일자리 연계의 복지서비스가 가능한 대상자는 18명 중 13명이며 주거복지 7명, 주택연금을 비롯한 노인복지 3명 등으로 조사

중간소득자 이상 과다채무자는 재무상담이 필수

- 중간소득자 이상의 하우스푸어는 재무상담만으로 문제해결 접근이 가능
- 중간소득 이상의 하우스푸어는 7명, 부채 악성화 단계에 접어든 가구는 2명으로 조사
- 2가구의 경우에도 부채 악성화 이전에 적극적인 재무상담을 받았다면 문제해결이 가능
- 중간소득자 이상의 하우스푸어의 경우 부채규모는 크지만 이자율이 낮고 소득이 높아 재무상담만으로 부채 악성화의 차단이 가능

표 5. 중간소득 이상 계층의 재무구조 현황

(단위 : 백만원)

구분	소득금액	자산 총액	부채 총액	지출 총액 (금융비용 포함)	소득 대비 월 부채상환 비율	총자산 대비 총부채 비율	재무현황 평가
1	3	180	48.3	4.0	54.3%	26.8%	적자 현금흐름
2	3.5	250	160	6.1	75.7%	64.0%	적자 및 부채비율 위험
3	4	710	390	4.3	30.0%	54.9%	적자 및 부채비율 위험
4	5	366	350	6.8	58.0%	95.6%	적자 및 부채비율 위험
5	5	1,800	103	6.6	10.0%	57.2%	적자 및 부채비율 위험
6	6	380	180	6.0	1.7%	47.4%	적자 및 부채비율 위험
7	6	600	199	7.8	28.3%	33.2%	적자 현금흐름

- 재무상담 이후 소비개선이 뚜렷하여 채무 악성화 차단 및 상환 여력이 상승
- 7명 모두 상담 후 금융비용을 포함한 소득 대비 지출이 100% 이하로 감소

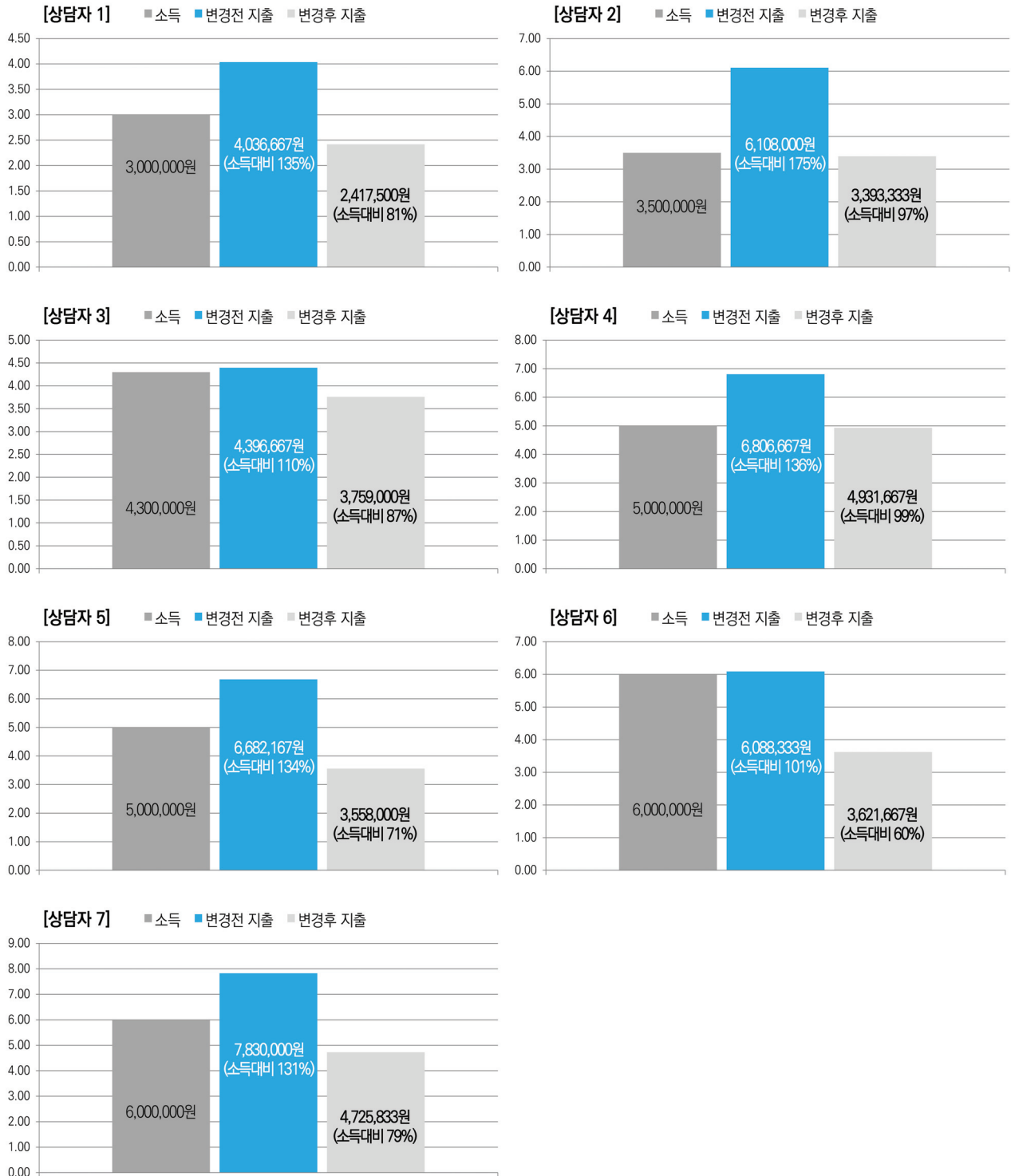


그림 6. 중간소득 이상 계층의 재무관리 상담 후 재무구조 개선내용

금융복지상담으로 인한 효과는 매우 긍정적

저소득가구는 복지와의 연계, 재무관리상담으로 적자극복이 가능

- 저소득 사례 : 소득 월 80만원, 다자녀(자녀 3명)
- 상담 내용 : 개인 회생을 통한 채무조정, 주거복지 연계, 지출 조정 등
- 상담 결과 : 매월 150만원 이상 적자해소, 보험분석으로 불필요한 보험정리, 개인회생 등으로 금융비용을 절반으로 감소, 매월 247,000원의 저축이 가능한 상태로 개선

구분	변경 전	변경 후	
주거생활	650,000	200,000	주거 복지 혜택을 통해, 주거비용 감소
식비 · 외식비	500,000	500,000	
교통비	50,000	50,000	
통신비	170,000	170,000	
공공보험(지역가입)	200,000	200,000	
금융비용	568,000	268,000	보험 정리로 약관대출 정리 및 해약 한급금으로 카드빚 정리 회생을 통해 월 채무액 조정
보험료	370,000	70,000	부부 위주의 실비 보험으로 정리
월 고정 지출 총액	2,458,000	1,458,000	
연간 비정기 지출		연간비정기지출	
자동차 유지비용	2,500,000	0	사용빈도수 낮은 자동차 폐차로 유지비 절감
의류, 피복비, 미용	500,000	500,000	
경조사	300,000	30,000	
연간 지출 환산액	275,000	45,000	
합계	2,733,000	1,503,000	
가계수지: -2,233,000		가계수지	
		247,000원	

저축액
247,000원
확보

하우스푸어는 재무관리상담을 통해 채무악성화 차단효과가 가시화

- 하우스푸어 사례 : 소득 월 430만원, 다자녀(자녀 3명)
- 상담 내용 : 보험 정리를 통한 대출상환, 전체적인 지출조정으로 재무관리상담

- 상담 결과 : 생활비 55만원가량 감소, 금융비용 20만원 감소, 저축액 54만원가량 확보로 흑자 전환

구분	변경 전	변경 후
고정지출		
주거생활	300,000	300,000
식비·외식비	500,000	450,000
교통비	200,000	200,000
통신비	250,000	250,000
공교육비	300,000	300,000
사교육비	300,000	100,000
용돈	400,000	400,000
금융비용	1,200,000	1,100,000
보험료	180,000	80,000
소계	3,630,000	3,180,000
변동지출		
교통비(자동차)	1,350,000	1,350,000
의료비	300,000	300,000
의류/미용	1,600,000	1,000,000
공교육비	2,200,000	2,200,000
세금	500,000	500,000
경조사/명절 등	2,250,000	1,600,000
소계	8,200,000	6,950,000
변동지출 월환산	683,333	579,166
합계	4,313,333	3,759,166
가계수지: -13,333		540,834

● 대형마트 대신 동네슈퍼
신용카드 정리를 통한 일상지출 통제

● 아파트 매각시때까지 사교육 최소화
(큰 아이만 보냄)

● 보험해약환급금으로 대출원금상환

● 중복 보험 정리

● 화장품 구입 및 미용실 횟수 조정

● 생일, 경조사 간소화

저축액
540,834원
확보

Ⅲ. 악성채무가구의 새 출발 지원을 위한 정책방안

채무자 우호적인 상담 제공 및 민간단체, 법원 등과의 제휴 필요

맞춤형 채무조정과 복지 연계 서비스의 제공이 필요

- 가계부채 악성화의 차단을 위해 지자체 차원의 채무자 밀착형 제도 운영이 필요
- 현재 6곳(서울시청, 서울시복지재단 별관 중앙센터, 도봉구청, 성동구청, 마포구청, 금천구청)에 설치되어 있는 금융복지상담센터의 활성화가 필요
- 민간의 전문성 활용, 법원 및 캄코(한국자산관리공사) 등과의 적극적인 사업제휴가 전제조건
- 지자체 차원의 다양한 복지수단 활용과 채무자의 새 출발을 위한 채무자 맞춤형 지원이 필요

주요 추진전략

주요 과제	추진전략
금융복지상담센터의 활성화 및 확대 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시, 서울시복지재단, 4개 구에 설치된 금융복지상담센터를 전 자치구로 확대 설치 - 구청과의 적극적인 업무 연계가 필요 - 다양한 복지정책수단과의 연계 강화
민간 채무자 지원 기구 및 단체와의 업무협조 강화	<ul style="list-style-type: none"> - 사회적 기업, 민생 관련 시민단체 등의 채무자 구제 상담과 연계 - 적극적인 제도 개선에 민간과의 시너지 창출 - 채권자 입장의 민간자원과는 명확한 경계가 필요
법원, 캄코 등 법·제도적 채무조정 절차와의 업무협조 강화	<ul style="list-style-type: none"> - 법원과의 업무협조로 신속한 채무조정이 필요 - 채무조정 과정에서 캄코, 신용회복위원회 등과의 업무협조 강화 - 캄코, 신용회복위원회와의 업무제휴를 통해 가혹한 채무조정이 아닌 새 출발의 지원으로서 채무조정 프로그램 강화

금융복지상담센터의 활성화 및 확대 지원

금융복지상담센터를 전 자치구로 확대 설치

- 채무자의 상담 접근성을 높이기 위해 상담사 인원을 충원하고 상담센터를 전 자치구로 확산
- 현재 서울시복지재단 중앙센터와 서울시청 상담센터 외 4개의 구청에 설치
- 지역 자활센터 혹은 복지관 등 저소득층 밀집지역에 대한 방문상담의 활성화가 필요

구청과의 적극적인 업무 연계가 필요

- 안정적인 상담공간의 확보가 시급
- 현재 설치되어 있는 구청의 상담센터는 개인정보를 수집할 만한 공간이 되지 못하며, 오히려 채무자들이 위축될 만큼 열악한 상태
- 구청의 지원을 토대로 상담실의 환경 개선이 필요
- 자치구 내 상담수요의 개발 및 복지와의 연계
- 자치구 내 여러 복지단체의 취약계층 대상 맞춤형 상담을 제공
- 자치구 내 자체 복지수단과의 적극적인 연계

다양한 복지정책수단과의 연계 강화

- 주거복지, 일자리복지, 각종 생계비 지원 등의 복지수단과의 연계 강화가 필요
- 현재 복지서비스와의 연계는 각각의 부서마다 칸막이가 존재
- 금융복지상담센터가 일종의 허브 역할을 해 채무자 취약계층에게 맞춤형 복지서비스 제공이 가능하도록 다른 복지 관련 부처와의 긴밀한 연계가 필요

민간 채무자 지원 기구 및 단체와의 업무협조 강화

사회적 기업, 민생 관련 시민단체 등의 채무자 구제 상담과 연계

- 사회적 기업, 시민사회단체가 오랜 기간 자발적으로 진행해온 상담 노하우를 공유
 - 채무자들의 심리적 고통에 대한 이해, 채권-채무 관계의 불공정성에 대한 문제의식이 현장의 상담경험으로 축적
 - 채무조정에 대한 실질적인 노하우를 보유
 - 이러한 경험과 노하우를 공유하고 연계함으로써 단기간 내 금융복지상담센터의 상담능력 제고가 가능
- 지자체 소속 상담사의 상담품질의 지속성을 위해 민간과 제휴
 - 공적 영역의 상담사의 경우 민원 제기 등에 대한 경계심으로 상담의 진정성이 퇴색할 위험이 상존
 - 공직 사회 특유의 실적 위주 상담이 진행될 경우 애초 상담센터 설치 및 운영의 취지에서 벗어나 오히려 채무자를 질책하는 상담으로 전락할 위험이 내재
 - 사회적 약자에 대한 민간의 운동철학이 지속적으로 공유됨으로써 상담의 질적 악화를 예방

적극적인 제도 개선에 민간과의 시너지 창출

- 상담과정에서 제도 개선 과제를 도출하고 시민사회단체와 연계함으로써 제도 개선의 실질적 성과를 도출
 - 시민사회단체는 제도개선운동을 병행하고 있기 때문에 제도적인 한계로 채무조정이 어려운 개별 케이스를 제도개선운동의 과제로 제기
 - 시민사회단체의 주도로 국회 등의 정부기관에 제도 개선을 요구하여 채무조정 절차의 질적 개선을 함께 도모

- 상담의 결과를 통계 DB화함으로써 제도 개선의 실질적인 근거로 활용
- 이자율, 채권 추심, 대부업법 등 관련 법 개정을 함께 도모
- 채무조정 절차 이외에도 이자율과 채권 추심 등에 대한 법 개정의 과제 도출로 채무자의 인권을 보호

채권자 입장의 민간자원과는 명확한 경계가 필요

- 금융상품을 판매하는 재무상담회사와 금융사와의 업무협조는 제한적으로 할 필요
- 금융상품을 판매하는 입장은 채권자 우호적일 수밖에 없고 그에 따라 채무자의 심리적 자립 동기를 저해할 위험이 상존
- 금융사의 경우 장기적으로 채무조정을 위한 협상 및 협약 대상이지 채무자 구제를 위한 협력기관으로는 한계가 존재

법원, 캠프 등 법·제도적 채무조정 절차와의 업무협조 강화

법원과의 업무협조로 신속한 채무조정이 필요

- 법원의 신속한 파산 면책 및 회생 승인에 실질적인 데이터를 제공
- 금융복지상담 과정에서의 자산/소득 조사는 법원의 파산 면책, 회생의 근거로서 충분한 자료
- 개인 회생 절차에서도 생계비 산정을 위한 구체적인 재무정보가 제시됨으로써 채무자 구제에 실효성을 제고

채무조정 과정에서 캠프, 신용회복위원회 등과의 업무협조 강화

- 국민행복기금, 개인 워크아웃 등의 채무조정 절차 진행 전에 채무자 맞춤형 상담을 제공

- 캠프에서 진행하고 있는 국민행복기금의 대상자들에게 금융복지상담이 제공될 수 있도록 업무협조가 필요
- 현재 캠프에서 진행하고 있는 국민행복기금의 대상자들은 월 소득이 40여만 원의 절대적인 취약계층. 이들의 빚을 반 이상 면책해주지만 10여 년간 평균 4만 7천 원을 상환하는 조건
- 이러한 국민행복기금의 운영에 대해 결과적으로 채권추심기금으로 변질되었다는 우려가 존재
- 파산 면책 혹은 개인 회생이 적합한 채무 취약계층에게 장기간에 걸쳐 무리하게 채무를 변제하도록 강요하지 않으려면 금융복지상담을 통해 맞춤형 채무조정 절차의 지원이 필요

새 출발의 지원으로서 채무조정 프로그램 강화

- 개인 워크아웃 진행 시 채무 상환액이 지나치게 높아 가혹한 채무조정 절차가 이루어질 위험을 사전에 차단
- 현재 신용회복위원회의 개인 워크아웃의 경우 최저생계비를 제외한 나머지 소득을 채무 변제금으로 결정하는 경우가 다수
- 원금 면책비율이 낮아 채무 변제금이 높아지는 문제가 있어 개인 워크아웃 탈락률이 높다는 비판에 직면
- 가족 상황과 미래의 재무 사건에 대한 예측 등 전반적인 재무관리상담이 전제됨으로써 채무 변제금이 지나치게 가혹하게 산정되는 것을 사전에 차단
- 새 출발의 동기를 꺾지 않는 범위 내에서 채무조정이 이루어지도록 유도함으로써 채무조정 절차 진행의 탈락률을 낮추는 데 기여