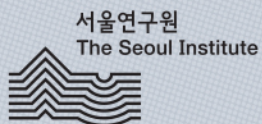


2014-CR-14

작은 연구 좋은 서울 14-13

청년금융복지상담 모형 개발 및 적용과 효과

한영섭



2014-CR-14

청년금융복지상담 모형 개발 및 적용과 효과

연구진

연구책임	한영섭	청년지갑트레이닝센터 센터장
연구원	조금득	청년연대은행 토닥 이사장
	이혜진	청년지갑트레이닝센터 연구원

이 보고서는 시민들이 직접 참여하여 작성한 내용이므로
서울연구원 및 서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

요약 및 정책건의

1 연구의 개요

1.1 배경 및 목적

- 가계부채가 1,000조 원에 달하고 청년채무자가 증가하고 있다.
- 서민금융 지원 대책으로 공공재무상담이 확산되고 있지만 실태조사가 이루어지지 않고 있어 조사가 필요하다.
- 대상별로 특화된 상담의 필요성이 제기되고 있고, 청년을 대상으로 한 상담에 대한 연구가 필요하다.

1.2 연구의 방법

- 문헌조사와 직접방문 조사를 통해 서민금융 지원의 일환인 공공재무상담센터 운영 현황을 조사했다.
- 40명의 청년을 대상으로 재정관리 인식조사와 함께 청년금융복지상담 모형을 개발해, 29명의 청년에게 적용하고 효과를 분석하였다.

2 공공재무상담의 배경과 상담센터 운영현황

2.1 공공재무상담의 배경과 필요성, 기존 재무상담과 차이점

- 가계부채 문제가 확산되면서 그 대책의 하나로 공공재무 상담이 등장하기 시작했고, 사회적기업 에듀머니에서 사회적재무상담사 과정이 변화하면서 나타났다.

- 일반재무상담은 2000년 중반부터 금융회사 상품설계를 중심으로 자산관리, 재무설계 등이 이루어졌고, 공적영역 재무상담은 2000년대 후반부터 공공기관 및 비영리기관에서 저소득 취약계층 중심으로 진행되었다.

2.2 서울시 공공재무상담 사업

- 2006년 신용-Restart사업은 노숙인 보호시설 입소이용자를 중심으로 신용회복사업을 진행하였다. 이후 2011년까지 지역자활센터 참여자 등 저소득 취약계층으로 확대 운영하였다.
- 저소득 가구의 금융재무컨설팅사업은 2009년부터 희망플러스 통장사업 참여자 중심으로 사업을 진행하였고, 2011년까지 진행하였다.
- 2012년 가계부채 위기관리 종합대책으로 가계부채종합상담센터와 서울금융복지상담센터가 시범사업으로 운영하였다. 가계부채종합상담센터가 2013년 7월 서울금융복지상담센터로 통합되어 현재는 7개 서울금융복지상담센터가 운영되고 있다. 특히 서울금융복지상담센터는 서울중앙법원과 협력하여 개인회생, 파산 등의 절차를 간소화하여 채무자의 빠른 사회복귀를 돕고 있다.

2.3 정부 서민금융지원 및 상담기관

- 정부는 금융위원회 서민금융팀 소관으로 종합적인 서민금융 지원체계를 구축하고 있고, 다양한 지원기관을 운영하고 있다.
- 2009년 사금융애로종합지원센터로 시작하여 현재는 서민금융종합지원센터로 명칭을 변경했으며 이 센터는 전국 22곳과 상담창구 6곳을 두어 운영하고 있다.
- 2014년 11월 서민금융통합지원센터가 새롭게 설립되면서 기존 서민금융종합지원센터의 문제점을 보완하고 흩어져 있던 서민금융제도를 한 자리에서 상담할 수 있는 장점을 지니게 되었다.

지자체 공공재무상담

- 성남시는 재무상담실을 운영하고 있고 금융복지상담센터 설립과 운영에 관한 조례를 제정해 2015년 상담센터 설립을 추진하고 있다.
- 광주광역시시는 전국 최초로 채무힐링행복상담센터를 설립하고, 관련 조례도 마련하여 안정적으로 운영하고 있다.
- 경기도는 관련 조례를 바탕으로 '15년 서민금융복지지원센터 설립을 추진하고 있다.

청년층 특화 금융복지상담 모형 개발

- 금융상담은 대상과 목적에 따라 변하고 있다. 사회생활을 처음 하는 청년층에게는 사전예방프로그램이 강화된 상담이 필요하다.
- 청년금융복지상담은 돈에 대한 현명한 철학과 의사결정능력을 키우고, 다양한 사회복지제도를 현명하게 이용할 수 있는 방법과 미래를 자신의 가치관과 인생관으로 설계할 수 있는 생애설계를 바탕으로 해야 한다.
- 후속프로그램으로는 재무습관을 기를 수 있는 교육프로그램과 당사자 자조모임을 통해 변화를 지속할 수 있는 동기마련이 필요하다.

개발 모형 적용과 효과

- 인식조사는 40명, 심층재무상담은 29명을 대상으로 하였고, 대상자 평균 연령은 27.5세, 평균 소득은 약 51만 원이었다. 대상자의 25%가 가계부를 사용하였고, 돈에 관한 대화는 25%만 나누었으며, 상담센터 도움은 17.5%만 받은 것으로 조사되었다.
- 자신감, 통제력, 스트레스, 걱정, 삶의 행복감 지표를 상담 전/후로 2회

에 걸쳐 돈에 대한 태도를 측정했다.

- 돈에 대한 자신감 등 모든 지표가 상승하였고, 상담이 청년들의 삶에 긍정적인 영향을 주는 것으로 분석되었다.
- 상담 만족도는 10점 척도로 평균 8.9점으로 나타났다.
- 청년금융복지상담은 현실의 자각과 미래대비, 계획을 할 수 있는 동기부여가 가능하고 구체적인 실천계획을 바탕으로 실제 삶이 변화될 수 있는 가능성도 있는 것으로 분석되었다.

5 결론 및 정책제안

5.1 공공재무상담 정책개선방안 : 서울금융복지상담센터 중심으로

- 첫째는 지원조례 제정으로 사업의 안정화
- 둘째는 서민금융 전담팀 신설로 체계적인 지원
- 셋째는 정부 서민금융 관련기관과의 협력 강화
- 넷째는 전면적인 재무컨설팅 중심 상담으로 개편

5.2 청년층 특화 ‘청년금융복지센터’ 설립 제안

- 청년금융복지상담, 금융지원 프로그램, 경제교육을 비롯한 예방활동을 주요사업으로 하는 청년금융복지센터 설립
- 청년기금 조성을 통한 청년 특화 지원 프로그램 운영
- 청년 친화적 공간 구성(카페, 스터디룸, 상담실, 교육실 등)

차례

I	연구의 개요	14
1	연구의 배경 및 목적	14
1 1	연구의 배경	14
1 2	연구의 목적	16
2	연구의 방법	17
2 1	공공재무상담 실태조사	17
2 2	재정관리 인식조사 및 청년금융복지상담 개발, 적용 및 효과분석	17
II	공공재무상담 배경과 상담센터 운영 현황	20
1	공공재무상담의 배경	20
1 1	공공재무상담의 배경과 정의	20
1 2	공공재무상담의 필요성	20
1 3	기존 재무상담과 차이점	21
2	서울시 공공재무상담 사업	22
2 1	신용-Restart 사업	22
2 2	저소득 가구의 금융·재무컨설팅	22
2 3	가계부채종합상담센터	23
2 4	서울금융복지상담센터	23
3	정부 서민금융지원 및 상담기관	27
3 1	서민금융종합지원센터(사금융애로종합지원센터)	28
3 2	서민금융통합지원센터	29
4	지자체 공공재무상담	30
4 1	성남시 ‘재무상담실’	30
4 2	광주시 채무힐링행복상담센터	31

4 3	수원시 휴먼서비스센터 - 금융복지상담사 파견	32
4 4	경기도 서민금융복지지원센터 설립 준비	32
III	청년층 특화 금융복지상담 모형 개발	36
1	청년층 특화 금융복지상담의 필요성	36
1 1	청년을 위한 ‘청년금융복지상담’ 배경	36
1 2	청년금융복지상담의 목적	36
2	청년금융복지상담 모형 개발	37
2 1	청년금융복지상담 기본원리	37
2 2	청년금융복지상담 프로세스	38
3	후속프로그램	41
3 1	재무습관을 기를 수 있는 교육프로그램	41
3 2	당사자 자조모임 운영	42
IV	청년금융복지상담 적용과 효과 분석	46
1	재정관리 인식조사	46
1 1	설문대상자 기초통계	46
1 2	재정관리 인식조사 결과 총평	48
2	개발 모형 적용 및 전·후 돈에 대한 태도 분석	48
2 1	측정지표	48
2 2	상담 전·후 돈에 대한 태도 분석	49
3	상담만족도	51
3 1	10점 척도	51
3 2	상담에 만족한 이유 서술	51
3 3	상담 후 변화된 지점 서술	54
3 4	자유서술	57
4	소결	59

V	결론	62
1	공공재무상담 정책개선방안	62
1 1	주요 공공재무상담센터 비교	62
1 2	공공재무상담센터 개선방향 : 서울금융복지상담센터 중심으로	63
2	청년금융복지센터 설립제안	66
3	시사점 및 연구의 한계	67
	참고문헌	70
	부록	74

표차례

표 1-1	가구주 연령별 전년 대비 가구당 부채 보유액 및 점유액	15
표 1-2	모형 적용 상담조사대상	18
표 2-1	자산관리, 재무설계, 공공재무상담 비교	21
표 2-2	서울시 저소득가구 금융·재무컨설팅 사업개요	22
표 2-3	통합거점센터 참여 기관별 서민금융 지원업무	30
표 3-1	청년특화 교육프로그램	42
표 4-1	돈에 대한 태도 측정지표	49
표 4-2	돈에 대한 심리적 지표 변화	49
표 4-3	상담에 만족한 이유	52
표 4-4	상담 후 변화된 지점 서술	54
표 4-5	상담 후 느낀 점 자유서술	57
표 5-1	주요 공공재무상담센터 비교	62
표 5-2	서울시 서민금융관련업무 조직	64

그림차례

그림 1-1	가계부채 추이(2014년 6월 말)	14
그림 1-2	연령대별 저신용 하락률(2014년)	15
그림 1-3	설문측정 프로세스	17
그림 1-4	청년층 특화 청년무지개상담소 전경	18
그림 2-1	가계부채종합상담센터 전경	23
그림 2-2	서울금융복지상담센터 금천센터	24
그림 2-3	서울금융복지상담센터 도봉센터	24
그림 2-4	서울금융복지상담센터 홈페이지	25
그림 2-5	서울금융복지상담센터 1년 상담실적 현황(2014년 7월)	25
그림 2-6	연령별 누적 상담현황(2014년 9월 15일)	26
그림 2-7	서민금융지원 및 상담기관 안내	28
그림 2-8	서민금융종합지원센터 수원역	29
그림 2-9	서민금융종합 상담창구 안양시청	29
그림 2-10	서민금융통합지원센터 입구	30
그림 2-11	서민금융통합지원센터 내부	30
그림 2-12	성남시 재무상담실 개소식(2014년)	31
그림 2-13	광주광역시 채무힐링행복상담센터 전경	32
그림 3-1	청년금융복지상담의 목적	37
그림 3-2	청년금융복지상담 기본 원리	38
그림 3-3	청년금융복지상담 프로세스	39
그림 3-4	가계부 워크숍 진행	42
그림 3-5	자조모임 진행	43
그림 4-1	가계부 사용 여부	46

그림 4-2	돈에 관한 대화	47
그림 4-3	재정문제 발생 시 기관 도움 요청	48
그림 4-4	상담 전후 지표변화(통합)	50
그림 4-5	상담 전/후 비교(자신감)	50
그림 4-6	상담 전/후 비교(통제력)	50
그림 4-7	상담 전/후 비교(스트레스)	50
그림 4-8	상담 전/후 비교(돈 걱정)	50
그림 4-9	상담 전/후 비교(삶의 행복감)	50
그림 4-10	상담 만족도 10점 척도 결과	51
그림 4-11	만족 이유 키워드 분석	54
그림 4-12	상담 후 변화 키워드 분석	56
그림 5-1	금융복지상담 내방상담(1차) 프로세스	65
그림 5-2	금융복지상담 프로세스 개선	65
그림 5-3	청년금융복지센터 개괄	66

I 연구의 개요

1 연구의 배경 및 목적

2 연구의 방법

I 연구의 개요

1 연구의 배경 및 목적

1.1 연구의 배경

1.1.1 가계부채 1,000조와 청년채무자 증가, 그리고 신용하락

1997년 외환위기 이후 증가하기 시작한 가계부채는 2014년 6월 말 기준으로 1,040조 원에 달하였고 1년 전에 비해 6.2% 증가하였다. 가계부채의 가처분소득에 대한 비율은 약 164%로 경제협력개발기구(OECD) 회원국 평균(133%)에 비해 높은 수준이다.¹

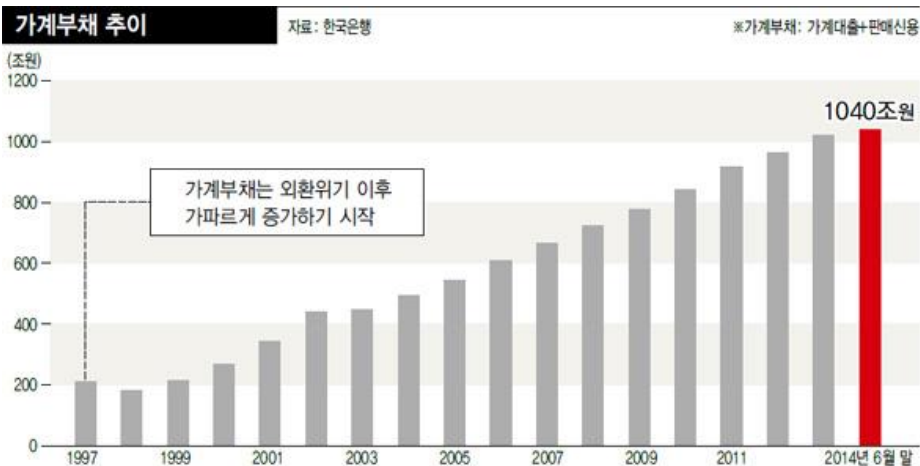


그림 1-1 가계부채 추이(2014년 6월 말)

출처: '한국의 가계부채, 특별관리 필요하다', 한겨레, 2014-11-02

특히 30세 미만 청년층의 부채 규모는 2013년 1,401만 원에서 2014년

¹ 출처: 한겨레, '한국의 가계부채, 특별관리 필요하다', 2014-11-02

1,558만 원으로 11.2% 증가하였다. 이는 다른 계층의 증가율에 비해 높은 수준이다.

표 1-1 가구주 연령별 전년 대비 가구당 부채 보유액 및 점유액

(단위 : 만원, %, %p)

구 분		평 균			점유율		
		2013년	2014년	증감률	2013년	2014년	전년차
전 체		5,858	5,994	2.3	100.0	100.0	-
가 가 주 연령대별	30세 미만	1,401	1,558	11.2	0.8	0.6	-0.2
	30~39세	4,890	5,235	7.0	15.5	15.6	0.1
	40~49세	6,879	6,824	-0.8	30.8	30.1	-0.8
	50~59세	7,959	7,911	-0.6	33.3	33.2	-0.1
	60세 이상	4,201	4,372	4.1	19.6	20.5	0.9

출처 : 가계금융복지 조사결과, 통계청(2014년)

연령대별 저신용 하락률을 살펴보면 20대 청년 고·중신용자 중 2008년 금융위기 이후 27.9%가 저신용자가 된 것을 알 수 있다. 이는 다른 연령층에 비해 높아 향후 경기회복이 지연되거나 청년실업 문제 개선 속도가 더딜 경우 이들 계층의 신용회복이 더욱 어려워질 것으로 예상된다.

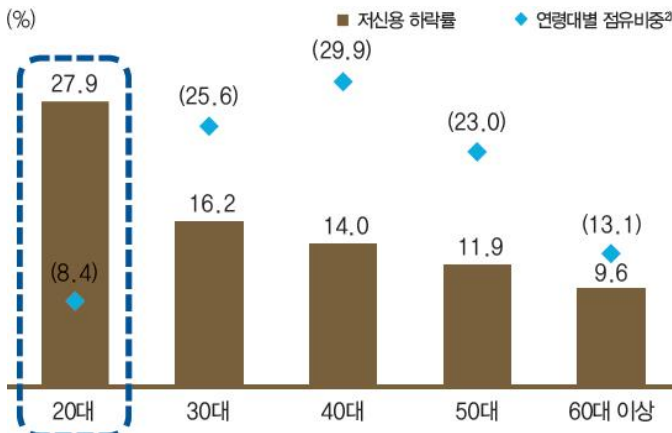


그림 1-2 연령대별 저신용 하락률(2014년)

출처 : 금융위기 이후 저신용 가계차주 현황, 한국은행, 이장연, 2014년

공공재무상담 확산에 따른 점검

가계부채 문제가 심각해짐에 따라 채무악순환에 빠져 있는 가정의 채무 조정과 재무컨설팅을 통한 사전예방을 위해 서울시에서는 2012년 7월 ‘서울금융복지상담센터’가 시범운영을 통해 2013년 정식 개소를 하였고, 2014년 현재까지 운영하고 있다. 정부도 서민금융종합지원센터, 서민금융통합지원센터를 개소하여 서민금융을 잘 이용하고, 채무조정을 하기 위해 국민행복기금을 출범시켰다. 이에 따라 기존 공공재무상담센터의 운영현황에 대한 조사가 필요하다.

청년에게 특화된 상담 모형 개발

공공재무상담이 확산됨에 따라 대상별로 특화된 상담의 필요성이 제기되고 있다. 특히 미래세대의 주인공인 청년들의 공공재무상담이 이루어지고는 있지만 어떤 방식으로 상담을 해야 하는지 정립되지 않았고 그 효과에 대한 연구가 없다. 우선 청년층에게 특화된 ‘청년금융복지상담’의 모형 개발이 필요하다. 또한 개발된 모형을 적용하여 효과를 분석하고 이를 토대로 한 정책설계가 필요하다.

연구의 목적

이 연구는 가계부채를 해결하기 위한 정책 중 하나로 설계된 정책을 분석한다. 서울시 및 정부, 지자체별로 시행하고 있는 공공재무상담의 현황을 비교 분석하여 공공재무컨설팅 정책의 개선점을 찾고 정립한다. 또한 공공재무상담의 이론적 배경을 조사연구하고 청년층에게 특화된 청년금융복지상담 모형을 개발한다. 이를 바탕으로 상담방법을 체계화시키고 실제 상담을 진행한다. 아울러 상담의 효과분석을 통해 정책적 근거를 마련하고, 청년층의 신용회복을 위한 정책적 대안을 수립하는 것을 이 연구의 목적으로 한다.

2 연구의 방법

2.1 공공재무상담 실태조사

이 연구는 신문, 보도자료, 관련 법률을 검색하여 서울금융복지상담센터를 비롯한 정부 및 지자체별 상담센터현황을 찾는 사전조사를 하였다. 또한 서울, 수도권 인근 상담센터를 직접 방문해 운영 실태를 파악했고, 청년층의 접근성과 상담내용, 방법을 중심으로 현황을 조사했다. 부족한 자료는 해당기관에 요청하여 수집하였다.

학술연구는 ‘재무상담’, ‘금융복지상담’, ‘재무설계’를 키워드로 하는 국내 학술연구를 검토하였으며, 비교분석했다.

2.2 재정관리 인식조사 및 청년금융복지상담 개발, 적용 및 효과분석

청년층에게 특화된 청년금융복지상담 모형을 개발하여 연구자가 직접 ‘청년금융복지상담’을 진행했다. 40명을 대상으로 가계부사용 여부, 돈에 대한 대화, 문제발생 시 도움을 요청하는지에 대한 인식조사를 하였다. 대상자 중 29명은 개발된 상담 모형을 바탕으로 돈에 대한 자신감, 통제력, 스트레스, 걱정, 삶의 행복감을 측정지표로 하여 초회상담 전과 2차 상담 이후 상담 이후 태도 변화를 측정했다. 아쉬운 것은 짧은 연구기간의 특성상 장기적인 시간이 필요한 재무적인 변화에 대한 측정은 이 연구에서는 진행하지 못했다. 설문 및 금융복지상담양식은 부록으로 첨부하였다.



그림 1-3 설문측정 프로세스

표 1-2 모형 적용 상담조사대상

상담기간	9월 ~ 12월
대상자	서울 및 수도권 거주 청년 만 20세 ~ 만 39세 (40명)
유효상담자*	29명 (1차 1, 2차)
상담장소	서울시청년일자리허브 內 무지개상담소

주 : *는 초회상담 및 솔루션 상담 완료자

연구진은 9월부터 12월까지 서울 및 수도권에 거주하는 만 20세에서 만 29세 이하 청년층을 대상으로 설문 및 상담을 진행했다. 상담인원은 40 명이고, 29명을 대상으로 상담 전/후 측정을 했다. 장소는 서울시청년 일자리허브의 무지개상담소에서 진행했다.



그림 1-4 청년층 특화 청년무지개상담소 전경

II 공공재무상담의 배경과 상담센터 운영 현황

- 1 공공재무상담의 배경
- 2 서울시 공공재무상담 사업
- 3 정부 서민금융지원 및 상담기관

II 공공재무상담 배경과 상담센터 운영 현황

1 공공재무상담의 배경

1.1 공공재무상담의 배경과 정의

공공재무상담의 개념이 처음 등장한 것은 ‘사회적기업 에듀머니’에서 ‘사회적재무상담사’ 과정이 변화되면서 나타나게 되었다. 이후 서울시 금융복지상담센터가 시범개소하면서 본격적으로 확산되었다. 서울금융복지상담센터에서 금융복지상담은 가정의 재무상태 진단을 통해 왜곡된 현금흐름 및 악성화된 재무구조를 개선하는 것을 말한다. 이때 상담 솔루션은 포트폴리오 조정 등의 금융기법에 머무르지 않고 채무조정제도 및 복지서비스 등 사회적 자원을 활용하여 복지 전달체계의 역할까지 포함한다. 즉 금융복지상담은 계층별 재무안정을 위한 재무관리 및 복지서비스를 지원하는 상담을 말한다’고 정의되어 있다.

1.2 공공재무상담의 필요성

2000년대 중반부터 가계부채가 급증하였다. 가정의 재무구조가 취약해짐에 따라 ‘하우스푸어’, ‘랜드푸어’, ‘워킹푸어’ 등 위기가정이 늘어나기 시작하였다. 또한 금융정보의 홍수와 왜곡된 금융프레임으로 인해 가정의 금융비용이 과도하게 지출되고 재무구조도 왜곡되었다. 파산, 개인회생, 개인워크아웃 등 다양한 서민금융 및 채무조정제도가 있지만 복잡하고 이해하기 어려워 포기하거나 상담자체를 회피하는 상황이 발생하였다. 그러나 기존의 ‘재무’, ‘금융’상담은 돈을 잘 굴리는 재테크에 집중되어 있거나 금융상품 포트폴리오 구성을 하는 것이 전부였다. 또한 다양한 복지제도가 많지만 정보의 비대칭 때문에 복지로 해결할 수 있는 부분을

금융으로 해결하는 경우도 발생하게 되었다. 이렇듯 사회변화에 따라 상담도 기존의 금융과 복지가 결합된 ‘공공재무상담’이 필요하게 되었다.

기존 재무상담과 차이점

재무상담은 자산관리, 재무설계, 공공재무상담으로 나눌 수 있다. 자산 관리는 고액의 자산가를 대상으로 종합적인 서비스를 제공하고 있다. 세 무, 상속/증여를 비롯한 투자에 대한 의사결정을 돕고, 자산안정과 증식을 목표로 하고 있다. 주요 금융회사에서 VIP를 대상으로 상담이 이루어 지고 있다. 일반적인 재무설계는 전반적인 재무문제 해결에 목적을 두 고, 자산을 증대시키기 위한 단기, 중기, 장기 재무목표의 효과적 달성과 투자자원의 효과적 이용을 통해 실현한다. 삶에서 발생하는 전체적인 재 무적 사건을 해결하기 위해 금융상품 포트폴리오를 만들어 달성한다. 주 요정보는 금융상품이고, 대부분 금융상품 판매와 연계되어 금융회사, 독 립보험대리점, 독립재무설계회사를 통해 이루어지고 있다. 공공재무상 담은 가계부채 문제 해결을 목적으로 하고 금융소외취약계층 중심이다. 채무문제 및 사회복지제도의 효과적인 전달을 통해 내담자가 겪는 문제 를 다양한 각도에서 해결하는 것이 주요상담내용이다. 금융상품에 대한 권유는 없고 주로 공공기관 및 비영리기관에서 상담이 진행되고 있다.

표 2-1 자산관리, 재무설계, 공공재무상담 비교

구 분	자산관리	재무설계	공공재무상담
주요대상	고액자산가	중산층	취약계층
목 적	자산안정 및 증식	자산증식 및 재무안정	채무조정 및 재무안정
주요서비스	종합자산관리 (세무, 증여/상속, 투자 등)	재무목표 수립, 금융상품 포트폴리오	채무조정, 사회복지서비스
상담사	PB, 자산관리사, CFP	재무설계사, FC	재무상담사, 금융복지상담사
주요기관	은행, 증권, 보험	보험회사, 독립재무설계회사	공공기관, 비영리기관
상품권유	종합포트폴리오	보험, 펀드, 대출, 예/적금	상담권유 없음

2 서울시 공공재무상담 사업

2.1 신용-Restart 사업

2006년부터 노숙인 보호시설 입소·이용자들 중 신용불량으로 인해 사회복귀가 어려운 사람들을 위해 신용회복사업을 진행하였다. 사업 초기에는 개인회생, 파산면책 신청만 지원했고, 2008년 1월부터 신용회복위원회의 채무조정(개인워크아웃, 프리워크아웃 등), 건강보험료 체납금 탕감 지원사업이 진행됐다. 2011년부터는 지역자활센터 참여자 등 저소득 취약계층으로 확대 운영하였다.

2.2 저소득 가구의 금융·재무컨설팅

서울시는 2009년부터 2011년까지 저소득 가구의 금융·재무 컨설팅 서비스를 제공하였다. 기초수급자 및 소득인정액 최저생계비 150% 이하 가구를 대상으로 민간기관에 용역을 통해 상담을 진행했다. 주로 서울시에서 진행한 희망플러스·꿈나래 통장참여자를 중심으로 컨설팅이 이루어졌다.

표 2-2 서울시 저소득가구 금융·재무컨설팅 사업개요

구 분	내 용
사업목적	빈곤의 악순환 등 근본적인 문제 예방 및 저소득층의 자립의지 제고와 건전한 가계구조 형성을 목적으로 추진
지원대상	기초수급자 및 소득인정액 최저생계비 150% 이하 가구
선정기준	서울 「희망드림 프로젝트」 사업별 참가자 중 추천자
컨설팅 수행기관	한국FP협회, 사회적기업 에듀머니, 매경닷컴

출처 : 서울특별시 홈페이지(<http://www.seoul.go.kr>)

가계부채종합상담센터

2012년 서울시는 가계부채 위기관리 종합대책을 수립하고 25개 구 전 자치구에 가계부채 종합상담센터와 소상공인경영지원센터 내 재무상담 창구 17곳을 설치하고 운영했다. 하지만 상담실적과 만족도가 저조하다고 판단하여 2013년 2월 말 서울금융복지상담센터로 통합했다.



그림 2-1 가계부채종합상담센터 전경

출처 : 아시아경제(<http://www.asiae.co.kr>)

서울금융복지상담센터

설립이력

가계부채종합상담센터와 함께 2012년 7월 서울시 가계부채 위기관리 종합대책의 하나로 서울광역지역자활센터 위탁으로 강북지역자활센터, 관악지역자활센터에 서울금융복지상담센터를 시범 운영하였다. 서울금융복지상담센터는 초기 4명의 상담사와 1명의 행정인력으로 시작하여 11월 5개소로 확대하면서 인력을 12명으로 늘렸다. 2013년 2월

서울금융복지상담센터는 가계부채종합상담센터를 통합하고 서울복지재단으로 본격 사업화되면서 2013년 7월 정식 개소하였고, 2014년 말 7개소가 운영되고 있다.



그림 2-2 서울금융복지상담센터 금천센터

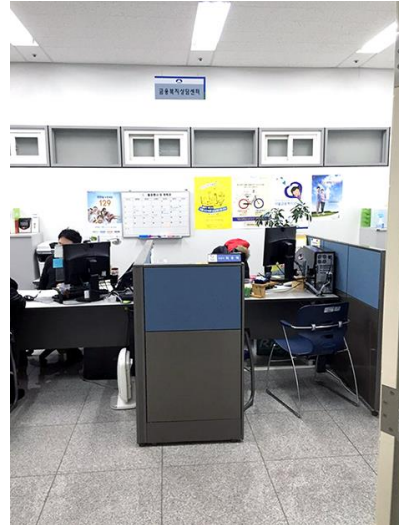


그림 2-3 서울금융복지상담센터 도봉센터

242

주요사업

대상은 금융복지 상담이 필요한 서울시민 누구나 이용할 수 있고, 주요 사업내용은 채무상담, 재무상담, 복지서비스 연계 등의 상담을 포함하고 있다. 채무상담은 개인의 채무문제 해결을 위한 법률 서비스 지원을 통해 파산면책, 개인회생, 신용회복, 채무조정을 하고 있다. 재무상담은 안정적인 가계설계를 위한 상담으로 재무진단, 재무설계, 기타 금융일반 상담이 진행된다. 마지막으로 복지서비스 연계는 소득지원, 일상생활지원, 직업, 주거, 의료, 보육 등의 복지 제도를 이용할 수 있다. 또한 찾아가는 ‘공공재무컨설팅’사업과 금융교육도 함께하고 있다. 2014년 1월부터는 ‘개인파산 및 개인회생 신속처리제도’가 서울중앙지방법원 전담재판부를 통해 시행됐다.

상담분야안내
상담안내/신청
센터소식
자료실
센터소개

우리 집 재무상태는
파란불일까요?

가정경제건강도

가정의 재무상태를 진단해보세요

[바로가기 >](#)



서울시민의 금융·복지 문제를 함께 해결하는
서울금융복지상담센터

서울시민의 금융·복지 문제를 함께 해결하는
서울금융복지상담센터

공지사항 정보마당 행사개시만 상담사례 more

- 【안내】 금융복지상담센터 지역센터 소개 관련 2015-01-06
- 【안내】 서울금융복지상담센터 한국도박문제관리센터 ... 2014-12-23
- 【안내】 서울금융복지상담센터 꽃케이크 10회 방송 2014-11-27
- 【안내】 서울금융복지상담센터 CBS 라디오 협곡인... 2014-11-25
- 【안내】 SWF인포그래픽스 - 가계부채 270억 ... 2014-11-04

RSS

서울시 보건복지부·신용회복위원회·한국자산관리공사·대한법률구조공단

· 【굿모닝서울】 '하이 서울' 제2호 노는 법
미래의 서울동행환경을 꿈꾸는 어린이들을 찾습니다. '제2기 어린이
동행위원회' 모집

· 2015년 지방소득세 신고날짜 안내

서울금융복지상담센터





센터소개 주요업무 찾아오시는길

상담분야 안내 / 자료실

- 파산면책
- 개인회생
- 워크아웃
- 가정재무상담
- 전화대출
- 복지서비스 연계
- 상담후기
- 상담사례

상담전화

1644-0120

서울금융복지상담센터는 어떠한 경우에도
일대 우수료나 공물을 요구하지 않습니다.

온라인상담

온라인으로 상담광을
직접 남겨주세요.

가정경제건강도

가정의 재무상태를
확인하세요.

그림 2-4 서울금융복지상담센터 홈페이지(http://sfwc.welfare.seoul.kr)

243

상담현황

서울금융복지상담센터(이하 상담센터)는 2014년 7월 기준으로 1년간 9,035건 상담을 진행하였고, 분야별로 보면 파산면책 3611건, 개인회생 723건, 워크아웃 522건 등 '채무조정 상담'이 54건이고, 재무설계 329건, 정보제공 2,509건, 전화대출 서비스 연계 등 '일반 금융복지 상담'이 46%로 나타났다.

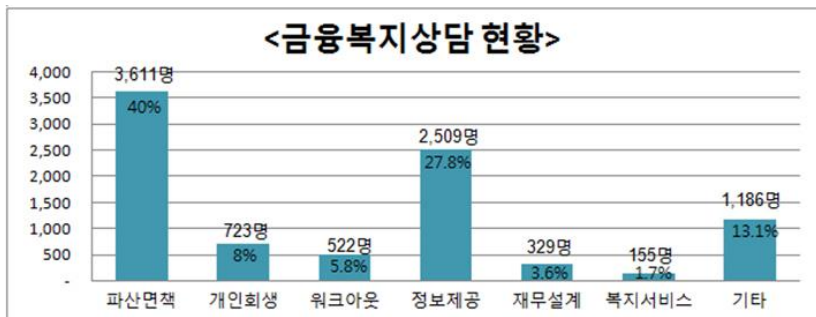


그림 2-5 서울금융복지상담센터 1년 상담실적 현황(2014년 7월)

출처 : 보도자료, 서울금융복지상담센터 1년 가계부채 150억 탕감 지원

상담센터는 1년간 342건의 파산면책 서류 발급 및 파산면책 신청 등을 행정적으로 지원하였고, 이 가운데 130건이 최종 파산면책 결정을 받았다. 또한 6명에 대해 개인회생 신청 절차를 지원해 이 중 5명이 개인회생 결정을 받았다.

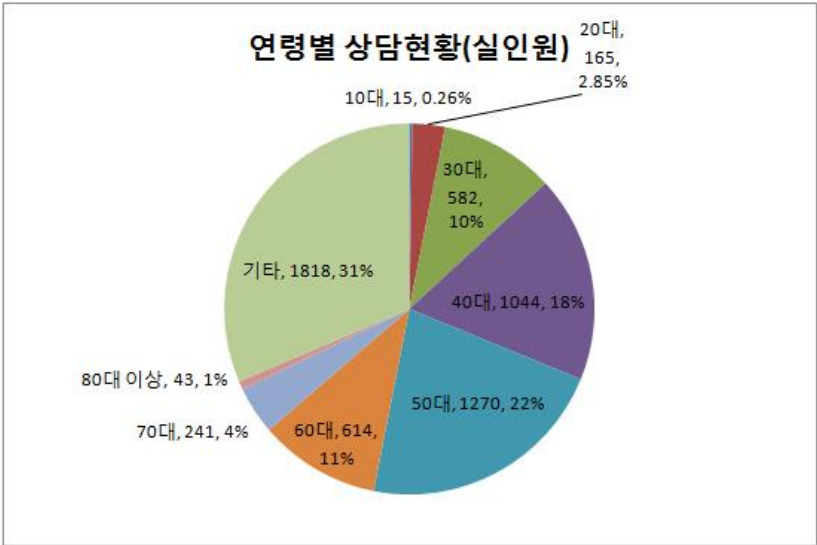


그림 2-6 연령별 누적 상담현황(2014년 9월 15일)

출처 : 서울금융복지상담센터 제공

연령별 누적 상담현황을 살펴보면 10대 15명 0.26%, 20대 165명 2.85%, 30대 582명 10%로 다른 계층에 비해 청년층의 상담유입이 적은 것을 알 수 있다. 이는 청년들의 접근성이 낮음을 의미하며 청년층을 대상으로 하는 상담센터가 필요하다는 결론이 도출된다.

2 4 4

소관부서 및 예산지원

서울시는 복지정책실 소관으로 서울복지재단 공공협력본부 내 금융복지팀을 두어 사업을 설계하고 운영하고 있다. 상담센터의 안정적인 지원을 위해 ‘서울특별시 금융복지상담센터 설치 및 운영에 관한 조

레’가 2014년 11월 서울시의회에서 입안되어 보고서 작성일 현재 계류 중이다.

3

정부 서민금융지원 및 상담기관

정부는 다양한 서민금융지원 대책을 수립하여 시행하고 있다. 서민금융(대출)지원, 서민금융정보·대출신청, 불법사금융 피해구제, 채무조정(신용회복위원회, 자산관리공사, 법률구조공단, 국민행복기금), 금융교육 및 상담, 고용 및 복지지원을 종합적으로 하고 있다. 기관 중 공공재무상담을 표방하는 곳은 서민금융종합지원센터와 서민금융통합지원센터이며 금융위원회 서민금융과는 서민금융 지원체계 및 운영을 총괄하고 있고 종합대책을 수립하여 발표하고 있다. 그러나 기관별로 시행하고 있는 제도를 안내하고 신청하는 업무에 치중되어 있다.

또한 보고서 작성일 현재 서민금융총괄기구 설립 등 서민금융 지원체계 개편 관련 근거법률을 마련하기 위한 ‘휴먼예금관리재단의 설립 등에 관한 법률’이 국회에 계류 중이다.



그림 2-7 서민금융지원 및 상담기관 안내
출처 : 금융감독원 서민금융 1332 홈페이지

3.1 서민금융종합지원센터(사금융애로종합지원센터)

금융감독원은 서민들에게 필요한 사금융피해 상담, 자산관리공사 전환 대출, 신용회복 지원을 개별적으로 운영하다 2009년 12월부터 ‘사금융 애로종합지원센터’로 확대 개편하였다. 현재 이 센터는 서민금융종합지원센터로 명칭을 변경하여 운영되고 있다.



그림 2-8 서민금융종합지원센터 수원역



그림 2-9 서민금융종합 상담창구 안양시청

서민금융종합지원센터는 주로 자산관리공사의 채무조정과 바퀴드림론(고금리 대환대출) 접수와 부채증명서 발급업무를 하고 있었다. 국민행복기금 출범 후 국민행복기금 접수 창고가 되었다가 2014년 가을부터 기금 부족으로 신청자 수가 줄어들고 있었다. 현재 수원역을 비롯한 전국지자체에 개설된 22곳의 서민금융종합지원센터와 6개의 상담창구에서 지원을 진행하고 있다.

3.2 서민금융통합지원센터

기존 서민금융종합지원센터의 한계를 보완하기 위해 2014년 11월 '경인지역 서민금융통합지원센터'가 개설되었다. 이 센터는 국민행복기금(캠코), 미소금융재단, 신용회복위원회 등이 합동으로 운영하는 지역 내 통합거점창구이다. 소액대출, 보증, 채무조정, 불법사금융피해상담, 일자리지원 등 모든 서민금융제도를 한자리에서 이용할 수 있다. 특히 서민PB를 두어 종합적인 사전상담을 통해 금융감독원, 국민행복기금, 신용회복위원회, 미소금융재단, 저축은행 등의 지원을 받을 수 있도록 계획하였다. 그러나 보고서 작성일 기준으로 확인해 보니 아직 서민PB는 가동되지 않고 있었다.

표 2-3 통합거점센터 참여 기관별 서민금융 지원업무

기관명	내 용	비고
금융감독원	불법사금융 피해 상담	
국민행복기금(캠코)	바꿔드림론, 소액대출 지원 및 상담	
미소금융재단	소규모 창업자금, 전통시장 영세상인 등 운영자금 대출 및 상담	서민형 PB
신용회복위원회	채무조정, 소액금융, 신용보증, 재창업 및 취업지원, 신용관리교육	
저축은행	현장대출 지원	
기타	일자리 지원, 복지 연계등	

출처 : 서민금융나들목 홈페이지(<http://www.hopenet.or.kr/>)



그림 2-10 서민금융통합지원센터 입구



그림 2-11 서민금융통합지원센터 내부

4 지자체 공공재무상담

4.1 성남시 ‘재무상담실’

성남시는 2014년부터 채무상담 및 공공재무컨설팅 사업을 진행했다. 11월부터는 서민들의 가계부채에 따른 서민경제의 위험요소를 사전에 예방하고 금융소외계층과 과다 채무자의 금융구제를 위한 재무상담실을 열었다. 종합민원실에 위치한 재무상담실에는 재무전문 상담사가 상

주하여 신용회복위원회 등과 연계해서 개개인의 맞춤형 원스톱 상담서비스를 제공하고 있다. 또한 ‘성남시 금융복지상담센터 설치 및 운영 조례’를 2014년 11월 제정하여 2015년부터는 상담센터를 설립하고 운영하는 것을 계획하고 있다.



그림 2-12 성남시 재무상담실 개소식(2014년)

출처 : 성남시청 홈페이지

4 2

광주시 채무힐링행복상담센터

광주시는 2013년 12월 광주시청 1층 민원실에 센터를 오픈하고 채무조정, 서민금융, 불법사금융, 일자리 상담, 복지 주거상담, 건강서비스 상담을 진행하고 있다. 또한 2014년 1월 지자체 중 최초로 ‘채무힐링 행복상담센터 설치 및 운영 조례’를 제정하였다. 특히 서민금융과 관련하여 팀장, 주무관이 서민금융지원과 채무힐링행복상담센터 운영을 전담하고 있다.



그림 2-13 광주광역시 채무힐링행복상담센터 전경

출처 : 광주시청 홈페이지(<http://www.gwangju.go.kr>)

4.3 수원시 휴먼서비스센터 - 금융복지상담사 파견

수원시는 2013년 10월부터 '휴먼서비스센터' 내 금융복지상담사를 파견하여 공공재무상담업무를 진행하고 있다. 금융복지상담 자격을 갖춘 전문 상담사가 채무조정, 재무컨설팅, 복지서비스 등을 제공하였다. 보고서 작성일 현재 파견업무는 종료되었지만, 2015년 3월부터 재개된다고 한다.

4.4 경기도 서민금융복지지원센터 설립 준비

경기도는 2014년 4월 '경기도 서민금융복지지원센터 설치 및 운영' 조례를 제정하면서 서민금융사업에 다양한 자원을 쏟고 있다. 이를 위해 서민금융팀장, 주무관, 금융협력관, 금융자문관 등을 두어 업무의 효율

을 극대화하였다. 또한 '경기도민은행'을 비롯하여 서민금융관련 사업을 추진하고 있으며, 2015년 금융복지지원센터도 설립하여 경기도민의 재정안정 사업을 추진하기로 했다.

III 청년층 특화 금융복지상담 모형 개발

- 1 청년층 특화 금융복지상담의 필요성
- 2 청년금융복지상담 모형 개발
- 3 후속 프로그램

III 청년층 특화 금융복지상담 모형 개발

1 청년층 특화 금융복지상담의 필요성

1.1 청년을 위한 ‘청년금융복지상담’ 배경

금융관련 상담은 대상과 목적에 따라 변하고 있다. 고액자산가를 위한 상담은 가지고 있는 자산을 유지하거나 불리는 상담으로 아직 자산이 형성되어 있지 않는 청년층에게는 부적합하다. 금융회사에서 진행하는 재무설계도 과도한 금융상품 가입으로 인하여 자산을 형성하지 못하고 금융상품 가입과 해지만 반복할 가능성이 있다. 그리고 일반적인 금융복지상담은 채무중심 상담으로 사후처방적인 성격이 강하고 채무가 아직 없는 사회초년생 청년층에게겐 적절하지 않다. 사회생활을 처음 시작하는 청년들의 현실을 고려하여 청년에게 특화된 ‘청년금융복지상담’이 필요하다.

1.2 청년금융복지상담의 목적

사회초년생 청년을 위한 재무상담은 첫 번째로 돈에 대한 현명한 철학을 알 수 있는 상담이어야 한다. 경제생활을 아직 하지 않았거나 이제 막 시작하는 시점에선 돈에 대한 올바른 가치관을 형성하는 것이 중요하다. 돈이 수단임을 인식시키고 돈에 휘둘리지 않는 관점을 가질 수 있도록 하는 것이 그것이다. 두 번째로 돈에 대한 의사결정능력을 키우고, 현명한 소비습관을 기를 수 있도록 하는 금융소비자 권리상담이 필요하다. 무차별한 기업 마케팅에 의해 손쉽게 고금리 대출을 이용하거나 충동구매를 하게 되는 환경을 이해시켜야 한다. 금융상품과 정보에 대해 금융소비자로서 비판적 사고를 할 수 있도록 도와야 한다. 이를 통해 자신의 가치관에 부합되는 소비의사를 결정하게 되고 만족도 높은 소비를 할 수

있다. 세 번째로 다양한 복지제도들이 늘어남에 따라 복지제도에 대한 이해를 돕고 현명하게 제도를 이용할 수 있는 방법에 대한 안내가 필요하다. 마지막으로 미래를 자신의 가치관과 인생관으로 설계할 수 있는 생애설계를 바탕으로 된 상담이 중요하다. 돈을 벌고, 쓰는 목적이 자신의 삶을 건강하고 행복하게 살기 위한 수단임을 인지시킨다. 돈을 잘 다룰 수 있는 능력을 키우는 상담이 청년층에겐 특히 중요하다.

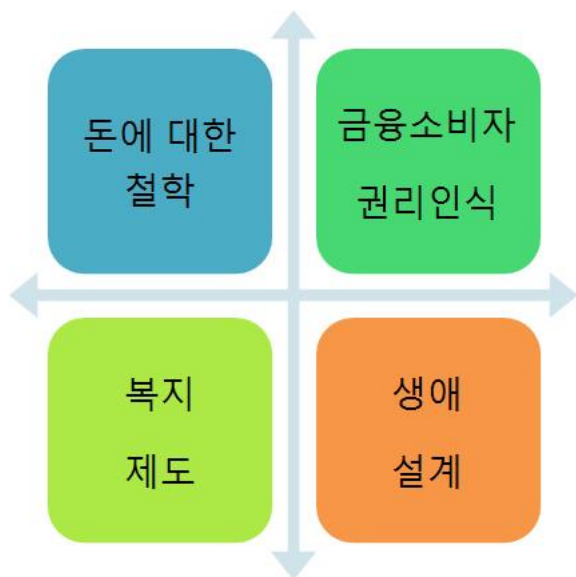


그림 3-1 청년금융복지상담의 목적

2 청년금융복지상담 모형 개발

2.1 청년금융복지상담 기본원리

청년금융복지상담은 내담자의 재무적, 비재무적 문제를 해결하기 위한 사후상담과 문제가 발생하기 전 미리 대비하기 위해 미래를 예측하고 계획하기 위한 상담이 동시에 이루어진다.

상담을 통해 내담자는 자신의 상황을 직시한다. 이때 상담사는 내담자가 자신의 상황을 객관화할 수 있도록 돕는다. 그리고 구체적인 문제를 해결할 수 있도록 다양한 제도와 정보를 제공하여 문제해결방법을 제시한다. 또한 내담자의 내적 동기를 찾을 수 있도록 도와 스스로 문제를 해결할 수 있게 한다. 이를 통해 미래를 주도적으로 계획할 수 있도록 하는 것이다.

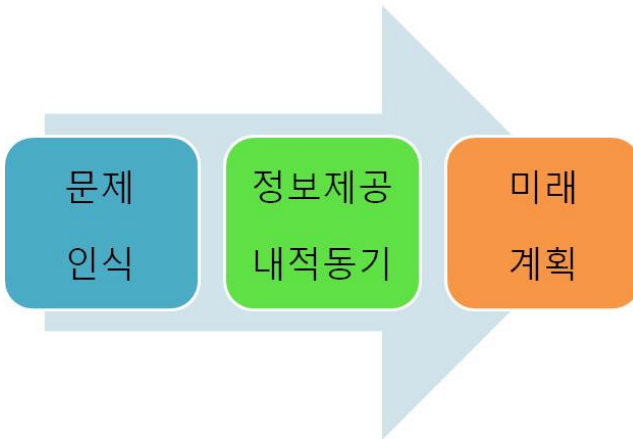


그림 3-2 청년금융복지상담 기본 원리

2.2 청년금융복지상담 프로세스

상담의 진행을 보면 상담사와 내담자가 만나는 순간부터 상담관계가 시작된다. 상담관계는 최초 내담자의 전화 또는 직접대면으로 이루어지게 된다.

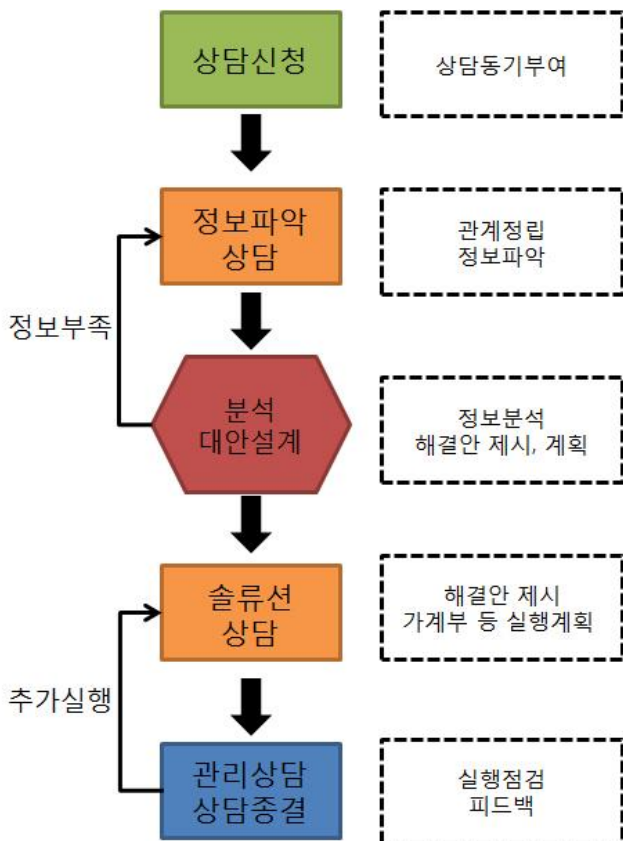


그림 3-3 청년금융복지상담 프로세스

상담 신청 시 내담자는 상담이 자신에게 정말 필요한 것인지 반신반의하는 마음으로 신청하는 경우가 대부분이다. 상담사는 내담자에게 상담에 대한 동기를 부여하고 상담현장으로 올 수 있도록 유도해야 한다. 상담의 구체적인 절차 및 필요한 서류 등을 알려주는 것이 내담자를 안심시키는 데 도움이 된다. 그리고 상담효과에 대한 언급이 필요하다. 내담자가 겪고 있는 구체적인 문제에 대해 들어보고 문제해결의 실마리를 제공한다. 한편 전화상담은 정보를 단편적으로 듣기 때문에 잘못된 상담을 할 수 있다. 전화상담의 목적은 내담자가 상담현장에 오게 만드는 것임을 명심해야 한다.

초회상담

초회상담의 목적은 재무적, 비재무적 정보를 얻는 것이다. 내담자의 정보를 파악하기 위해서는 먼저 내담자와 상담사의 관계형성이 중요하다. 내담자는 자신의 정보를 주는 것을 꺼려 한다. 이를 위해 전문가적인 이미지와 개방된 자세, 그리고 적극적인 마음이 필요하다. 이를 통해 내담자는 편안히 자신의 이야기를 할 수 있다. 초회상담에서는 재무적 정보보다 심리적인 부분과 과거, 현재, 미래에 대한 비재무적인 정보를 듣는 것이 중요하다. 재무적인 정보는 상담 이후 전화 또는 서면으로 받으면 된다. 그렇기 때문에 초기 관계형성을 통한 교감을 바탕으로 비재무적인 정보를 듣는 데 집중한다. 초회상담이 마무리되면 차기상담에 대한 일정을 수립한다. 이때 문제해결 방향에 대한 언급을 통해 다음상담에 대한 기대심을 높일 수 있다. 이는 상담이 지속적으로 진행되는 데 도움이 된다.

분석과 대안수립

초회상담 이후 분석과 대안수립을 한다. 재무상태에 대한 분석은 생애계획을 바탕으로 현금흐름과 대차대조표를 통해 진단한다. 필요한 시기에 필요한 만큼 돈을 쓸 수 있는 구조인지 점검하고 현금흐름상의 균형을 파악한다. 이를 통해 개선점을 파악하고 대안수립의 방향과 계획을 만든다.

솔루션 상담

대안상담은 분석한 자료를 바탕으로 내담자의 재무상태를 진단하고 문제해결을 위한 구체적인 방법과 재무상태가 개선될 수 있도록 재무관리 방법을 제시한다. 그리고 실행할 수 있는 구체적인 과제를 선정하고 실행계획을 수립하게 한다. 실행계획은 내담자가 스스로 설계할 수 있도록 상담사가 계획하는 방법을 제시한다. 통장나누기, 저축목표 수립하기, 가계부쓰기, 신용카드 자르기, 마트 끊기, 1주일 동안 NO쇼핑하기와 같은 구체적이고 바로 실천할 수 있는 실행계획이 필요하다.

관리상담(모니터링)

대안상담을 통해 수립된 실행계획을 바탕으로 관리상담(모니터링)을 진행한다. 문제해결이 상담으로 끝나는 것이 아니라 구체적인 변화가 될 수 있도록 지속적인 관심이 필요하다. 채무조정(개인파산면책, 회생, 신용회복 등)을 비롯한 사회복지 제도의 이용이 필요할 때는 관련기관에 약속을 잡거나 동행하여 내담자의 변화를 끌어낸다. 이때 적절한 문제해결의 주체가 내담자에게 있다는 것을 인지시키고 상담사는 조력자 역할로서 상담사가 없더라도 내담자 스스로 변화할 수 있는 내적 동기를 일으키는 것이 중요하다. 건강한 재무습관이 지속적으로 유지될 수 있도록 적절한 피드백도 필요하다. 이를 통해 내담자가 본인의 살림살이를 관리하는 주체로 설 수 있게 하는 것이 청년금융복지상담 프로세스의 특징이라고 하겠다.

3

후속프로그램

3.1

재무습관을 기를 수 있는 교육프로그램

상담으로 해소하지 못한 청년들에게 청년을 둘러싼 경제현실, 소비철학, 가계부쓰기, 투자심리 등을 교육을 통해 해결한다. 이와 함께 경제적 자존감을 키우고 건강한 습관을 기르는 교육이 병행되어야 한다. 또한 자신의 욕구를 발견하고 이를 바탕으로 현재와 미래를 설계할 수 있게 돕고, 현명한 재정관리를 할 수 있는 교육프로그램이 필요하다.

표 3-1 청년특화 교육프로그램

구 분	교육내용 및 취지
가계부 워크숍	자신의 주도적인 생애설계와 가계부쓰기를 통해 돈에 대한 현명한 습관을 기르는 프로그램
1DAY	청년을 둘러싼 경제상황을 이해하고 돈 철학, 소비, 금융상품 등 교육을 통해 주도적이고 현명한 경제생활을 할 수 있도록 돕는 프로그램

자료 : 청년지갑트레이닝센터 교육프로그램



그림 3-4 가계부 워크숍 진행

출처 : 청년지갑트레이닝센터(<https://www.facebook.com/koreamoneyhabit>)

상담과 교육을 통해 기본 철학을 익혔다면 지속적인 변화를 유지할 수 있고, 실제 삶이 바뀔 수 있는 동기유지가 중요하다. 그러나 혼자 실천하기엔 청년을 둘러싼 주변 환경이 녹록하지 않다. 이를 보완하기 위해 비슷한 문제를 가진 당사자들의 자조모임이 필요하다. 자조모임에서 긍정

적인 삶의 태도와 실천이 공유되면 실천의 속도가 현저히 빨라지고 힘을 얻게 된다. 이를 위한 자조모임 운영 조력자가 필요하고 조력자는 별도 교육을 통해 양성해야 한다.



그림 3-5 자조모임 진행

출처 : 청년지갑트레이닝센터(<https://www.facebook.com/koreamoneyhabit>)

IV 청년금융복지상담 적용과 효과 분석

- 1 재정관리 인식조사
- 2 개발 모형 적용 및 전·후 돈에 대한 태도 분석
- 3 상담만족도
- 4 소결

IV 청년금융복지상담 적용과 효과 분석

1 재정관리 인식조사

1.1 설문대상자 기초통계

재정관리 인식조사는 40명을 대상으로 진행되었다. 대상자 중 29명이 상담 전·후 태도측정에 참여했다. 상담 연령은 평균 27.5세이고 구직자 3명을 제외한 대상자 평균소득은 513,514원이다. 이 중 부채를 보유하고 있는 청년은 9명으로 22.5%에 달했다.

1.1.1 가계부 사용

재무관리 도구인 가계부는 40명 중 10명인 25%만이 사용하고 있었다. 이를 통해 막연히 돈 관리를 하고 있음을 알 수 있었다.

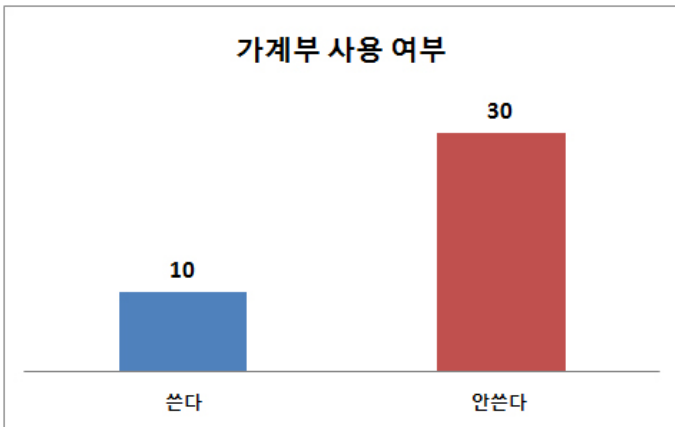


그림 4-1 가계부 사용 여부

돈에 관한 배우자 또는 가족과의 대화 여부

돈에 대한 고민과 걱정이 생겼을 때 가족과 대화를 나누는지를 묻는 설문에는 응답자 중 25%가 대화를 나눈다고 했고, 75%는 대화를 나누지 않는 것으로 조사되었다. 이는 돈 문제에 대해 일상적으로 대화를 나누지 않는 것을 의미한다. 한 응답자는 가족들과 대화를 나누지 않는 이유로 ‘가족들과 대화를 나누면 스트레스가 더 쌓이고 해결점을 찾기 어려워져 이야기를 나누지 않는다’고 말했다.

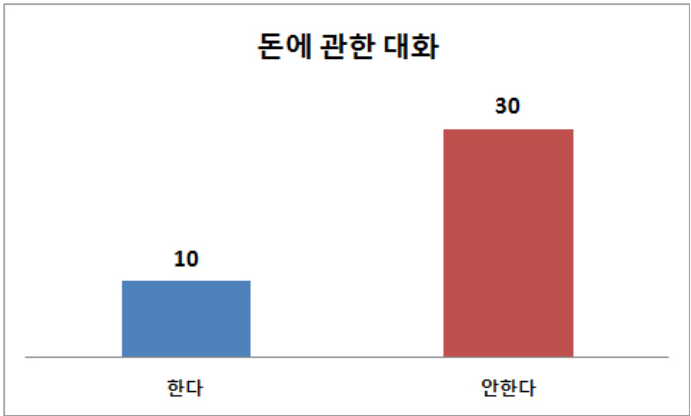


그림 4-2 돈에 관한 대화

문제 발생 시 상담기관 문의

재정문제가 발생하거나 금전에 대한 고민이 있을 때 상담기관을 찾는 비율도 40명 중 7명으로 17.5%만이 요청한 것으로 나타났다. 그 이유는 상담기관에 대한 정보를 모르거나 도움이 되지 않을 것으로 판단했기 때문이라고 응답했다.

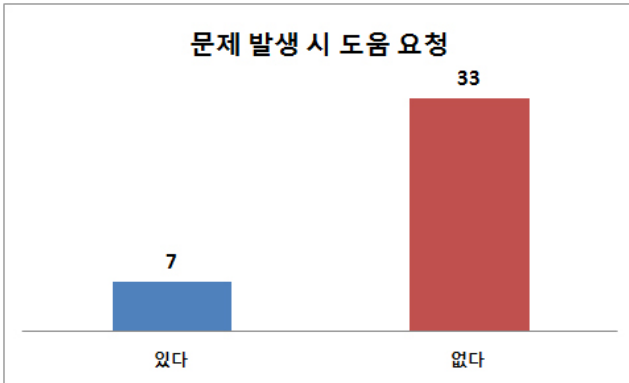


그림 4-3 재정문제 발생 시 기관 도움 요청

1.2 재정관리 인식조사 결과 총평

앞서 설문을 통해 청년층은 자신의 재정문제를 적극적으로 관리할 수 있는 도구인 가계부 사용도도 낮고, 재정문제를 상시적으로 상의해야 하는 가족들과도 대화를 나누지 않으며, 문제가 발생해도 상담기관을 통해 해결하지 않음을 알 수 있었다. 이는 청년들이 재정문제를 어렵고 무거운 주제로 여기기 때문이다. 따라서 청년들이 가볍고, 상시적으로 상담을 받을 수 있는 환경이 필요하다. 앞서 서울금융복지상담센터의 연령별 상담 실적 현황을 보더라도 청년들의 상담건수가 다른 계층에 비해 현저히 낮음을 확인할 수 있다. 이를 개선하기 위해서는 청년들의 부채문제를 해결할 수 있는 공공재무상담의 문턱을 낮추고 청년층에게 특화된 상담이 필요하다.

2 개발 모형 적용 및 전·후 돈에 대한 태도 분석

2.1 측정지표

상담을 통해 변화시키고자 하는 비재무적인 요소를 선정하여 측정하였

다. 궁극적으로 자신의 삶의 긍정적인 변화를 통하여 삶의 행복감을 높이는 것이 그 목적이다. 개발된 모형을 바탕으로 29명의 청년에게 적용하여 돈에 대한 태도 변화를 상담 전, 상담 후 2차에 걸쳐 측정하였다.

표 4-1 돈에 대한 태도 측정지표

구 분	내 용
자신감	돈에 대한 자신감이 높으면 10점, 낮으면 1점
통제력	스스로 돈 통제를 잘 할 수 있으면 10점, 통제하지 못하면 1점
스트레스	돈에 대한 스트레스가 많으면 1점, 없으면 10점
걱정	돈에 대한 걱정이 많으면 1점, 없으면 10점
삶의 행복감	삶의 행복감이 높으면 10점, 낮으면 1점

* 척도점수는 1점 ~ 10점으로 구분하였다.

2.2 상담 전·후 돈에 대한 태도 분석

상담을 통해 변화시키고자 하는 심리적인 태도 요소를 선정하여 측정하였다. 궁극적으로 자신의 삶의 긍정적인 변화를 통하여 삶의 행복감을 높이는 것이 그 목적이다.

표 4-2 돈에 대한 심리적 지표 변화

		(명)									
구 분		1점	2점	3점	4점	5점	6점	7점	8점	9점	10점
자신감	전	3	5	4	5	5	6	1	-	-	-
	후	0	1	3	1	2	6	8	4	1	3
통제력	전	3	1	5	8	3	2	5	2	-	-
	후	-	-	3	2	5	2	7	5	3	2
스트레스	전	3	3	5	5	4	2	3	4	-	-
	후	2	-	2	3	5	5	2	7	2	1
걱정	전	2	2	5	4	7	4	1	3	-	1
	후	2	-	2	5	1	6	6	3	2	2
행복감	전	-	2	3	1	4	1	8	7	2	1
	후	-	2	-	1	4	4	4	6	4	4

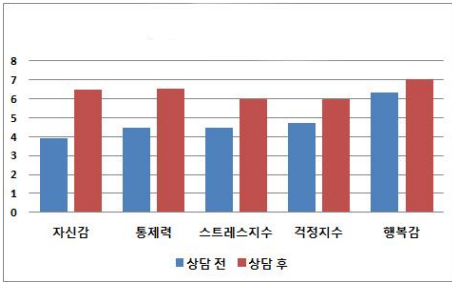


그림 4-4 상담 전후 지표변화(통합)

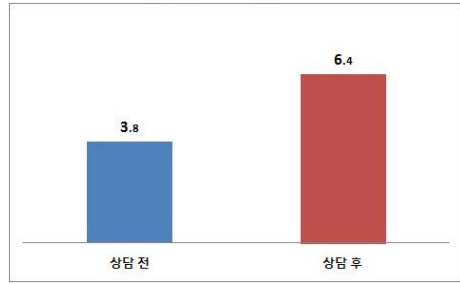


그림 4-5 상담 전/후 비교(자신감)

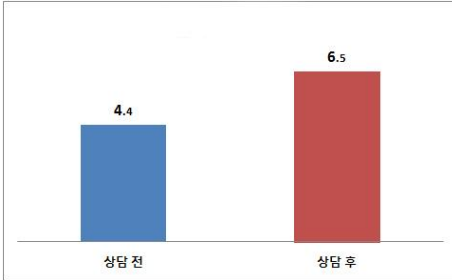


그림 4-6 상담 전/후 비교(통제력)

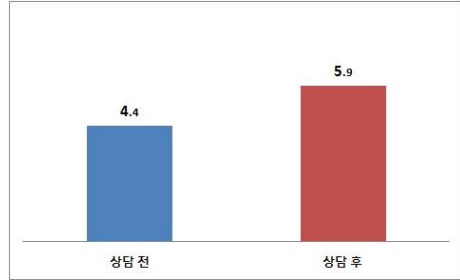


그림 4-7 상담 전/후 비교(스트레스)

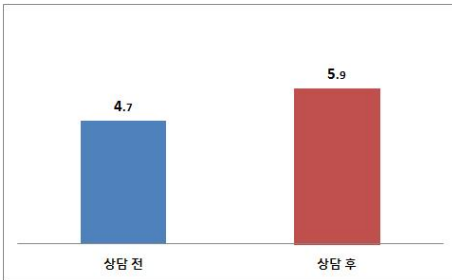


그림 4-8 상담 전/후 비교(돈 걱정)

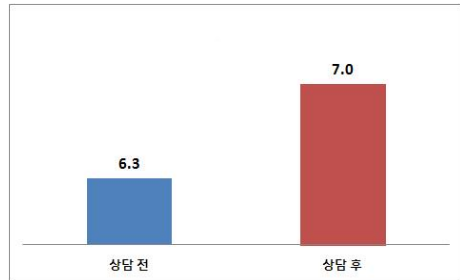


그림 4-9 상담 전/후 비교(삶의 행복감)

특히 돈에 대한 자신감 지표는 상담 전 3.8점에서 상담 후 6.4점으로 2.6점 상승하였다. 그 외 통제력은 2.1점, 스트레스는 1.5점, 걱정은 1.2점, 행복감은 0.7점이 증가하였다. 분석을 통해 청년금융복지상담은 청년들의 삶에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

상담만족도

10점 척도

1차, 2차 상담 후 29명의 대상자에게 청년금융복지상담에 대한 만족도를 10점 척도로 조사했다.

조사결과 만족도는 6점~10점의 분포를 보였고, 평균 8.9점으로 나타났다. 특히 10점을 매긴 내담자는 전체 29명 중 12명으로 41%였다. 이를 통해 청년에게 특화된 상담이 유효했음을 알 수 있었다.

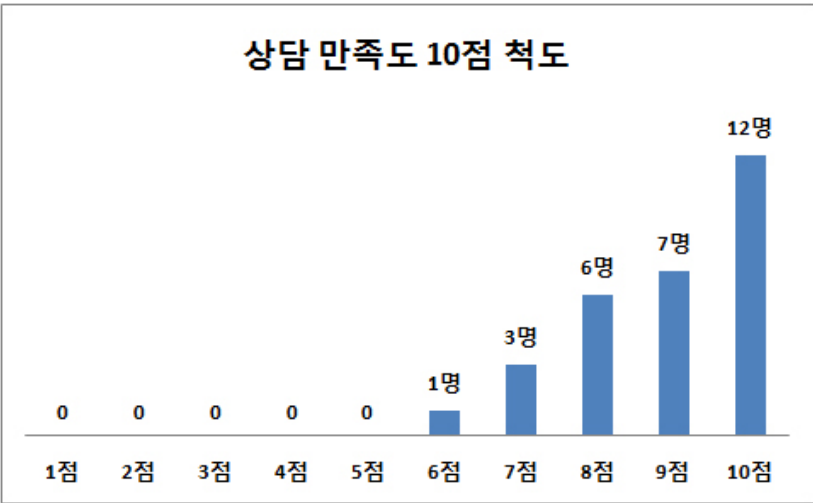


그림 4-10 상담 만족도 10점 척도 결과

상담에 만족한 이유 서술

청년금융복지상담에 만족한 이유에 대해 자유롭게 기술하도록 하였다. 아래 표는 29명의 참여자가 기술한 내용을 그대로 옮겨 보았다.

표 4-3 상담에 만족한 이유

- 인생을 바라보는 관점
- 막연한 불안감들을 해소할 수 있었다
- 통장을 관리하는 방법과 예금에 대해 알게 된 것이 큰 도움이 되었습니다. 돈을 바라보는 관점에 대해 생각해보지 못했는데 어떤 식으로 바라봐야 할지 그림이 생긴 것 같아서 만족스럽습니다.
- 월급을 분산시키는 방법
- 소비 목적에 따라 계획해야 한다는 내용. 보험 등 금융상품에 대한 정보
- 전반적인 돈의 흐름을 알게 되어 좋았고, 저축에 대하여 다시 생각하게 되었습니다. 보험에 대해서도 궁금했는데 짚어 주셔서 좋았습니다.
- 지출과 통장분배계획을 구체적으로 세울 수 있었던 것
- 소득에 대한 재무관리
- 굉장히 디테일한 정보가 좋았어요. 무엇보다 돈 재무설계의 목적에 대해 다시 생각해보게 되었습니다.
- 친절한 안내 저축가이드
- 돈과 생활의 조화를 어떻게 가져가야 하는지에 대해 알찬 조언과 체계적이고 알기 쉬운 설명, 상냥한 상담자분의 태도
- 재무상담 전에는 돈을 무한정 아껴야 한다는 압박이 있었는데 앞으로의 행복이나 목표에 대해서도 짚어 주셔서 좋았습니다.
- 살아가는 데 있어 ‘돈’이라는 의미를 재해석할 수 있게 해주셨고, 생애설계에 대한 의지를 심어줄 수 있는 친절하고 담담한 설명이 만족스러웠다.
- 쉽지 않게 꺼낸 개인적인 상황을 술술 얘기할 수 있게 열린 마음으로 들으심. 그리고 그걸 염두해 두셨음. 지출계획 및 문제로 삼고 있던 부분에 대한 현실적 해결방안을 찾을 수 있을 것 같음.

표 계속 상담에 만족한 이유

- 상담을 통해 많은 정보와 도움을 받았고, 일을 해결하는 데 전문적인 지식과 정보를 받았습니다.
- 꼼꼼한 현실 진단과 희망, 구체적인 대안을 주신 것
- 저축계획 수립 개선안 : 새는 돈까지 잡아주는 계획
- 수입지출 파악
- 목표 있는 저축을 해야겠다 라는 생각을 하게 됨.
- 편안한 분위기에서 이야기를 할 수 있게 해주셔서 부담없이 이야기를 했고, 지금 상황을 파악할 수 있는 설명과 앞으로의 계획을 세우도록 유도해 주는 부분이 만족스러웠습니다.
- 인생설계와 관련한, 자신의 행복과 연관시킨 부분
- 체계적으로 돈을 어떻게 나누어 써야 하는지 알게 되었다.
- 돈을 합리적으로 저축하는 방법
- 불안했던 부분의 이유를 알게 돼서
- 꼼꼼한 진단
- 생활패턴에 맞추어 상담을 받을 수 있어서 좋았습니다.

참여자 작성한 만족하는 이유에 대해 키워드 중심으로 분석을 하였다. 돈에 대한 철학이 5회, 생애설계가 5회, 불안감 및 강박해소가 3회, 재무관리 철학이 2회, 현실진단이 4회, 소비예산 수립이 4회, 저축계획 수립이 5회, 금융상품 기준이 2회, 통장관리가 4회 언급되었다. 이를 통해 청년금융복지상담이 돈에 대한 올바른 철학을 바탕으로 생애설계를 통해 미래 저축계획을 수립하게 한 상담이라는 것을 알 수 있다. 이는 청년금융복지상담의 원래 취지에도 부합되는 결과라고 평가할 수 있다.

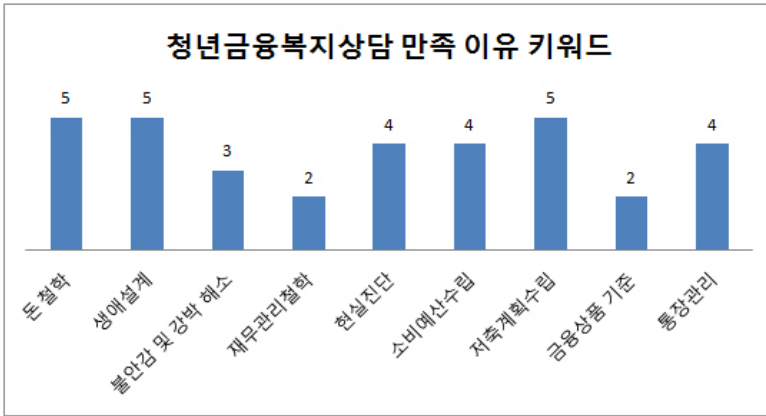


그림 4-11 만족 이유 키워드 분석

3.3 상담 후 변화된 지점 서술

상담을 통해 참여자가 느끼는 변화지점에 대해 자유롭게 기술하게 하였다. 이를 통해 어떤 부분이 변화되었고, 변화가 예상되는지 유추해 보았다.

표 4-4 상담 후 변화된 지점 서술

- 돈에 대한 불안감을 다른 시각으로 바라볼 수 있다는 점
- 앞으로의 내 삶을 좀 더 구체적으로 계획하고, 그 목표에 따라 돈을 모으면 죄책감 없이 즐겁게 쓸 수 있을 것 같다.
- 앞으로 들어오는 돈들을 예금이나 통장으로 나눌 것을 계획하고 있습니다.
- 돈에 대한 부담이 줄어들.
- 소비에 대한 계획과 분석을 시도하려 합니다.
- 재무흐름에 대하여 깊이 생각해 볼 기회가 되는 것 같습니다.
- 적자였는데 흑자로 돌아섬.
- 돈에 계획을 세워야겠다.

- 실제로 계획하고 내가 무엇을 원하는가에 맞추어진 재무설계를 배워서 행복했습니다.
- 내 삶에 대한 계획을 세우는 것이 가장 중요하다는 것을 알게 되었다.
- 불확실하고 두렵던 부분이 안개가 걷힌 듯 명확해짐.
- 마음이 한결 가벼워짐.
- 보험상품에 현혹되어 있던 자신에 대한 깨달았다. 보험의 필요성에 대한 스스로의 편견을 인지하게 되었다. 막연히 나는 돈이 없다. 부족하다는 생각으로 주변 친구들에 비해 상대적 박탈감이 있었는데 그냥 내 삶의 예산을 내 스스로 주체적으로 운용할 수 있도록 생각이 바뀌었다. 지금 내 생활에 대한 만족감과 행복함이 가장 중요한 것이라는 것을 다시금 깨닫게 되었다. 구체적 변화는 이름 붙인 통장을 개설해서 희망과 기대를 품은 새로운 행복을 누릴 수 있게 되었다는 것이다.
- 쫄쫄 싸매고 있던 고민이 별거 아니었다는 것을 알게 되고, 가계부만 쓰지 않고 지출계획이란 범위도 생각할 수 있게 되었으며, 화폐의존도를 낮출 많은 방법을 찾아볼 수 있게 되었다.
- 문제를 좀 더 잘 해결할 수 있게 되었습니다.
- 어떻게 재무관리를 해야 되는지, 삶의 계획을 세우는 데 있어 더 많은 꿈을 꿀 수 있게 되었으며, 사회가 일반적으로 요구하는 것들을 따를 필요가 없음을 알게 되었음. 돈을 '잘' 쓴다는 것에 대한 개념도 알게 되었음.
- 재무관리에 대한 구체적인 방법을 알게 되어 자신감, 안정감이 생겼다. 운영계획을 세우고 통장을 구분해서 관리해야겠다.
- 장기적인 미래를 위한 무조건적인 저축은 지양해야겠다고 깨달았다.
- 재무관리를 해 볼 수 있을 것 같은 자신감이 생겼습니다.
- 지출보다 경제에 대한 개인적 관념을 가지는 것의 중요성을 파악했다.
- 돈에 대한 강박이 줄었다.

표 계속 상담 후 변화 된 지점 서술

- 저축을 하는 법을 알게 되었고, 쓸데없는 지출을 줄일 것 같다.
- 돈을 어떻게 하면 저축할 수 있는지 돈이 어떻게 지출이 되고 있는지에 대해 좀 더 의식할 수 있게 되었다.
- 주체적인 돈에 대해 생각해 봐야겠다는 생각을 함.
- 저축액을 늘려야겠다는 생각이 들.
- 돈에 대한 관념과 어떻게 쓰고 싶다는 마음이 생겼어요
- 계획의 필요성을 인식했어요.

변화에 대한 기술 내용을 보면 재무관리 동기가 높아짐이 12회로 가장 많은 변화지점으로 나타났다, 그다음으로 주도적인 돈 철학이 10회, 미래계획에 대한 의지가 4회, 재무변화의지가 1회, 문제해결이 1회로 나타났다. 청년금융복지상담에서 주요하게 다루어야 하는 재무관리동기가 가장 많이 언급된 것을 볼 때 상담의 내용이 충실했음을 알 수 있다. 또한 자기 주도적인 재무관리와 돈 철학을 통해 경제적 자존감이 높아지는 매우 긍정적인 변화가 있었다.

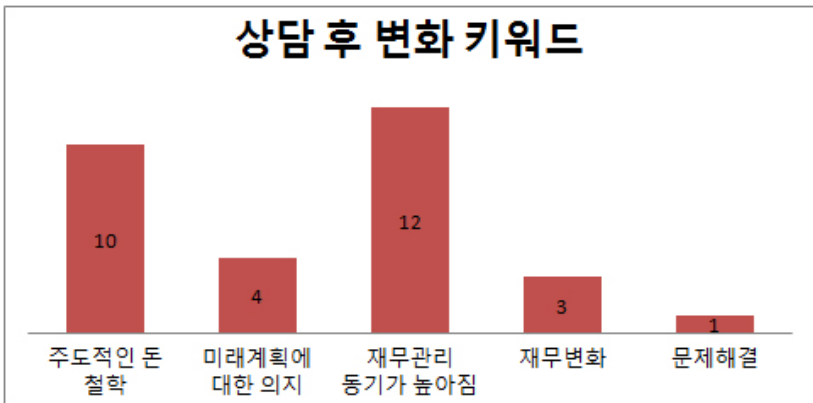


그림 4-12 상담 후 변화 키워드 분석

자유서술

참여자에게 상담에 대한 느낌을 자유롭게 기술하도록 하였다. 참여자 대부분 상담이 자신의 삶에 도움이 되었다는 이야기였다. 특이한 점은 ‘거리가 멀다’고 답한 참여자가 있었는데, 상담 장소가 은평구 불광역에 위치하고 있어 청년층이 접근하기엔 지리적 위치가 좋지 않았다는 것이었다. 이는 향후 청년들을 위한 상담센터가 개설될 때에 지리적 접근성도 고려해야 함을 의미한다.

표 4-5 상담 후 느낀 점 자유서술

- 우선, 진심으로 상담해주셔서 감사했고요. 현재의 삶, 소득, 위치에 맞추어 설명해주셔서 쉽게 공감이 갔습니다.
- 독립을 앞두고 있어 불안했는데, 힘이 되었어요. 감사합니다.
- 금전관리에 대해 무지했는데 알기 쉽게 이야기를 들을 수 있어서 큰 도움이 되었습니다.
- 진짜 직업을 가진 후 다시 받으면 좋을 듯함. 계약직은 상황이 너무 유동적이라 그때그때 재정관리계획을 다시 세워야 해서 이게 반복되다 보면 다 귀찮게만 느껴짐.
- 재무설계가 대중화되기를 바랍니다.
- 한정된 월급을 가지고 최대한 잘 쓸수 있도록 세심하게 짚어 주시는 게 굉장히 꼼꼼하신 분 같아요. 조언해 주신 내용을 참고해서 다른 이에게도 도움이 되고 싶어요.
- 열심히 살아야겠다.
- 친절하시네요. 고맙습니다.
- 좋았어요. 새로 배운 점이 많아요.
- 진작 와서 고민을 해결할 걸 하는 생각이 들었다. 자신의 생활을 둘러싼 돈의 흐름에 대해 생각하지 못하는, 계획을 세우지 못하는 사람들이 많은데 이런 상담이 크게 확대되면 좋겠다. 정말 큰 도움이 되었다. 동생과 함께 들어서 가족의 미래에 대해 설계하게 되어 기쁨.

- 가족의 미래에 대해 설계하게 되어 기쁨.
- 상담은 일반적 재무상담과는 차원이 달랐다. 보험이나 적금 등 ‘돈’ ‘재산’에 대한 집중이 아니라 행복한 삶을 위한 주체적인 설계에 포인트를 두고 설명해 주신 것 같아 마음만은 부자가 된 것 같다. 놓칠 뻔한걸 찾은 듯 감사합니다.
- 저는 긍정적인 편인데 더 긍정적으로 된 것 같아요. 친구들도 같이 들었으면 더 좋았을 텐데.
- 도움을 주셔서 감사합니다.
- 이런 좋은 일을 하시는 것에 따뜻함을 느꼈어요. 저도 저만의 방식으로 다른 사람들에게 따뜻함을 주고 싶습니다.
- 인간은 역시 배워야 한다. 새로운 것을 알게 되어 기쁘다.
- 몰랐던 사실을 알게 되고, 되짚어 볼 수 있는 기회가 됐습니다.
- 돈에 대한 스트레스를 풀고 가는 느낌을 받아서 재미있었다.
- 좀 더 스스로 배우고 계획을 만들어야겠다고 생각했음.
- 방법론적 접근보다 가치적인 부분에 중점이 되어 좋았습니다.
- 유익한 시간이었다.
- 나의 재무상태를 보면서 내가 얼마나 돈을 생각없이 쓰는지 알게 되었고, 상담을 통해 저축하는 방법을 알게 되어 유익했다.
- 돈을 쓰는 데에 자기 만족을 우선으로 둔다는 점이 좋았고, 돈을 모아야 하고 불려야 한다는 막연한 압박이 조금은 덜어졌다.
- 이런 상담이 재무관리의 개념이 없는 청년들에게 아주 큰 도움이 되는 것 같아요.
- 상담센터가 너무 멀어요.

청년금융복지상담은 청년의 자신감과 통제력을 키우고, 스트레스와 걱정을 줄여줄게 하며, 삶의 행복감에 긍정적인 영향을 주는 것으로 분석되었다. 청년금융복지상담은 현실의 자각과 미래대비, 계획을 할 수 있는 동기부여가 가능하고 구체적인 실천계획을 바탕으로 실제 삶이 변화될 수 있는 가능성도 있는 것으로 파악되었다.

그러나 조사를 통해 살펴본 대부분의 청년은 돈 문제를 해결하기 위해 가족과 의논하지 않고, 상담기관에도 문의하지 않고 있다. 혼자 ‘어떻게 되겠지’라고 생각하며 해결해 보려고 하다 문제를 키우는 경우가 발생하기도 한다. 또한 돈 관리에 대한 막연함을 가지고 있고, 구체적인 방법인 가계부쓰기도 시도하지 못하고 있는 상태이다. 향후 청년층을 위한 공공 재무상담은 지리적인 문턱을 낮추는 것과 더불어 쉽고 거부감을 줄일 수 있는 홍보로 심리적 문턱을 낮추어 청년들이 손쉽게 신청할 수 있는 여건을 마련해야 한다.

V 결론

- 1 공공재무상담 정책개선 방안
- 2 청년금융복지센터 설립제안
- 3 시사점 및 연구의 한계

V 결론

1 공공재무상담 정책개선방안

1.1 주요 공공재무상담센터 비교

앞서 살펴본 공공재무상담기관에는 각각의 특징이 있다. 최근에 정부주도로 설립된 서민금융통합지원센터는 국민행복기금, 신용회복위원회, 미소금융 등 개별기관에서만 접수가 가능하던 것을 현장에서 직접 할 수 있도록 하여 시민이 이용하기에 편리한 장점을 가지고 있다.

표 5-1 주요 공공재무상담센터 비교

구 분	서민금융통합지원센터	서울금융복지상담센터	광주 채무힐링행복상담센터	비고
주체	정부 금융위원회	서울시	광주시	
직제	서민금융팀 운영	서울복지재단 내 금융복지팀	서민금융 업무전담	
개소일	2014년 11월	2012년 7월(시범사업 출범)	2013년 12월	
지점수	1개소 (경인지역)	7개소	1개소 (민원실)	
주요상담	채무조정, 소액대출, 대출보증, 저금리 전환, 불법사금융 피해상담, 일자리 지원 및 상담	개인회생 및 파산 등 채무상담, 국민행복기금 접수, 재무컨설팅, 복지서비스 연계	채무조정, 불법사금융, 일자리, 복지주거상담, 건강상담	
재무컨설팅	서민PB(예정)	금융복지상담사	-	
특이사항	국민행복기금 신용회복위원회 금융감독원 미소금융 직접 접수 가능	국민행복기금 접수 서울중앙지방법원 '패스트트랙' 제도	건강, 복지주거 등 복지 서비스 연계	
지원조례	X (계류 중)	X (계류 중)	O	

출처 : 2014년 12월 기준으로 작성하였음.

* 준비 중인 경기도, 성남시 등은 이 연구에서 제외하였음.

또한 서울금융복지상담센터는 서울중앙 재판부와 협력하여 개인회생 및 파산을 신속하고 빠르게 진행할 수 있는 ‘페스트트랙’ 제도를 운영하여 채무자의 빠른 사회복귀를 돕고 있고, 아직은 상대적으로 부족하지만 채무컨설팅을 진행할 수 있는 역량도 보유하고 있다. 광주시 채무힐링행복상담센터는 지원조례를 통해 안정적인 사업운동을 할 수 있는 기반이 마련되어 있어 장점으로 작용하였다. 아래 표에는 담지 못했지만, 경기도와 성남시도 지원조례를 마련하여 안정적인 사업을 실행할 수 있는 토대가 마련되어 향후 활동이 기대된다.

12 공공채무상담센터 개선방향 : 서울금융복지상담센터 중심으로

이 연구는 정부, 지자체별 특징을 근거로 서울시 금융복지상담센터의 개선방향을 제안하고자 한다.

- 첫째는 지원조례를 제정해 사업의 안정화를 도모하는 것이다.
경기도, 성남시, 광주시의 센터 설립 및 운영 사례처럼 지원조례를 통한 예산지원의 근거 마련이 필요하다. 정치적인 영향으로 인하여 사업자체가 없어지게 되면 서민을 위한 상담센터가 유명무실해질 가능성이 있기 때문이다.
- 둘째는 서민금융 전담팀을 신설하는 것이다.
경기도, 광주시는 서민금융 전담부서를 두어 포괄적인 서민금융 정책을 시행하고 있다. 서울시도 ‘서민금융팀’을 신설하여 개별사업으로 진행되던 사업을 통합구조로 개편하는 것이 필요하다. 이를 통해 시민들의 생활금융문제를 체계적이고 더 빠르게 대응할 수 있다.

표 5-2 서울시 서민금융관련업무 조직

업 무	조직	비 고
서울금융복지상담센터	복지정책팀, 서울복지재단	
서울신용보증, 소상공인 지원자금, 마이크로크레딧, 청년층 긴급 생활안정자금지원	소상공인정책팀	
대부업피해 관련 업무	민생대책팀	

출처 : 2014년 12월 기준으로 작성하였음.

- 셋째는 정부 서민금융 관련기관의 협력을 강화하는 것이다.
국민행복기금 뿐만 아니라 미소금융, 신용회복위원회 등과 협력하여 서울금융복지센터를 보완하는 것이 시급하다. 단순 제도 안내, 동행으로 그치는 것이 아니라 접수, 진행, 결과까지 가능할 수 있도록 유관기관과의 협력이 강화되어야 한다. 직접 해당 기관에 방문하지 않고 센터 자체에서 처리할 수 있는 시스템 구비가 필요하다.
- 넷째는 상담을 전면적인 재무컨설팅 중심으로 개편하는 것이다.
개인회생, 파산, 개인워크아웃 등 채무조정 제도안내와 접수를 토대로 상담을 재무컨설팅이 중심이 되는 상담으로 개편하여 내담자가 채무프로그램 참여 이후에도 삶이 지속적으로 유지될 수 있도록 하는 것이 필요하다. 현재는 채무조정 프로그램인 개인회생, 개인워크아웃 채무조정 프로그램을 완료하지 못하고 중도 탈락하거나 파산 이후 채무악순환에 다시 빠지는 경우가 발생하여 지속성 있는 채무조정 프로그램으로 개편이 요구되고 있다. 상담사는 단순 제도를 안내하고 접수하는 것이 아니라 조금 더 깊게 내담자의 상황에 개입해야 한다. 지출조정, 미래계획 등 보다 포괄적이고 구체적인 상담이 필요하다. 재무컨설팅이 가능하기 위해서는 인력의 안정적인 확보와 주체적인 교육이 필수이다.

내방상담(1차)

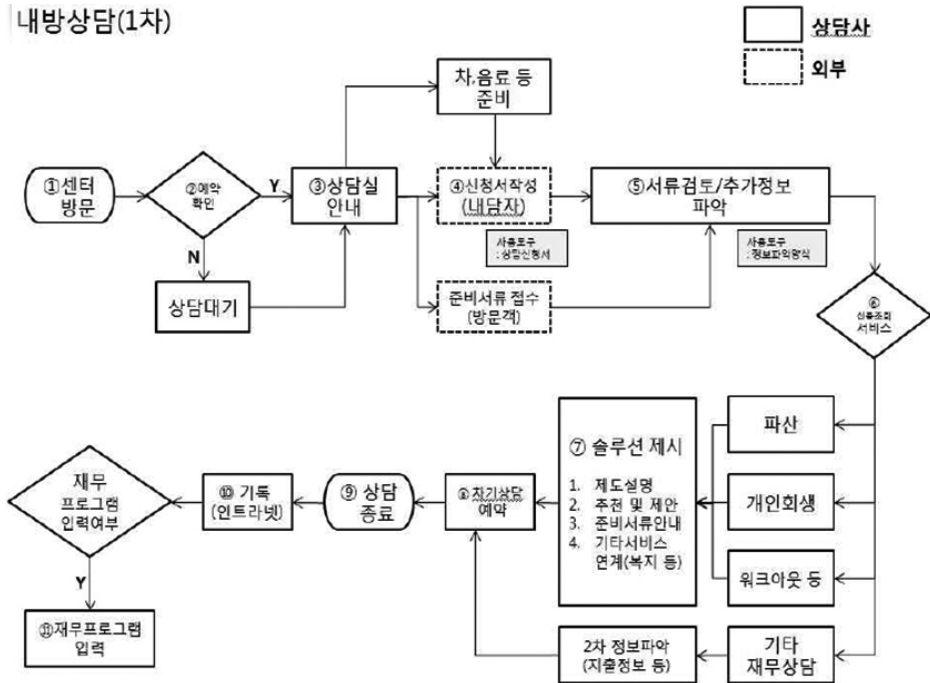


그림 5-1 금융복지상담 내방상담(1차) 프로세스

출처 : 금융복지상담 매뉴얼, 62P

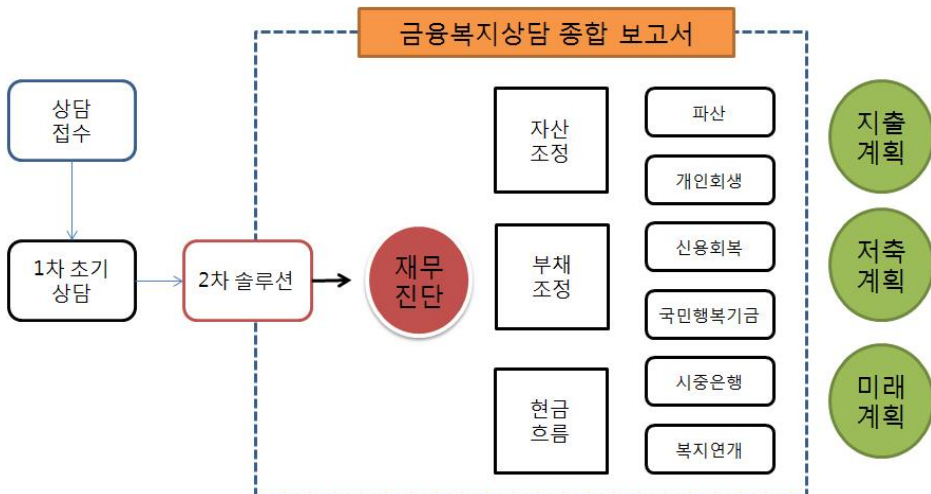


그림 5-2 금융복지상담 프로세스 개선

청년금융복지센터 설립제안

앞서 청년금융복지상담이 청년에게 미치는 영향은 매우 긍정적으로 나타났다. 그러나 기존 서울금융복지상담센터를 비롯한 상담센터에서는 청년층을 위한 상담이 이루어지지 않고 있다. 따라서 청년층에게 맞는 감성과 정서를 담은 상담센터가 절실하다.

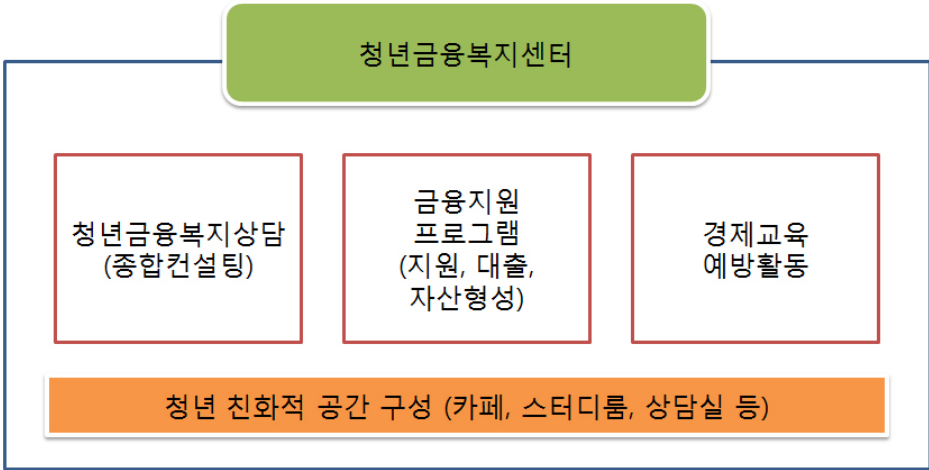


그림 5-3 청년금융복지센터 개괄

제안하고자 하는 청년금융복지센터는 청년금융복지상담, 금융지원 프로그램 운영, 경제교육을 비롯한 예방활동을 주요사업으로 한다. 이 센터 설립 시 청년층의 밀집지역과 카페, 스터디룸, 상담실을 보유한 센터로 설계하여 청년들이 쉽게 유입될 수 있도록 해야 한다. 이를 통해 청년들이 상시적으로 재정고민을 해결할 수 있는 센터가 되어야 한다. 금융지원은 별도의 기금을 조성하여 서울형 특화 지원 프로그램을 설계하고 지원의 기능을 수행한다. 또한 상시적인 가계부쓰기, 돈 철학, 현명한 소비생활 등 생활경제교육을 실시하여 금융문제를 예방한다.

시사점 및 연구의 한계

이 연구는 청년금융복지상담이 청년에게 미치는 영향에 관한 연구로 청년에게 특화된 금융복지상담을 실시하고 상담이 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과를 바탕으로 기존 공공재무상담센터의 개선점을 찾고 청년층에게 특화된 청년금융복지센터 설립을 위한 방안을 연구하였다.

이번 연구를 위해 일반재무상담과 공공재무상담의 차이를 구별하고, 공공재무상담이 이루어지고 있는 상담센터를 방문해 문헌을 통해 비교 조사하였다. 확인 결과 정부와 서울시, 개별 지자체에서 자체적으로 다양한 방법으로 공공재무상담이 진행되고 있었으며, 경기도, 성남시, 광주광역시는 조례를 제정하여 안정적인 운영을 할 수 있는 기반을 만들었고, 경기도, 광주시 등도 서민금융팀 신설을 통해 적극적인 대응을 하고 있었다.

또한 청년층에게 특화된 청년금융복지상담 모형을 개발하고 29명을 대상으로 연구자가 직접 상담을 진행했다. 상담 전, 상담 후 두 번에 걸쳐 설문문을 하였고 이를 바탕으로 영향을 비교 분석했다. 분석결과 돈에 대한 자신감, 통제력, 스트레스, 걱정, 삶의 행복감등 모든 지표가 상담 후 상승한 것으로 나타났다. 상담의 만족도도 높게 나타나 청년층에게 특화된 상담이 유효하다는 결론을 낼 수 있었다.

앞서 비교분석한 공공재무상담센터의 실태를 토대로 서울금융복지상담센터의 개선방향을 도출했고, 청년층의 금융문제 해결을 위한 ‘청년금융복지센터’설립의 근거를 마련할 수 있었다.

이 연구는 공공재무상담의 개념을 정의하고, 전국에서 이루어지고 있는 공공재무상담의 운영 실태를 최초로 조사했다는 것으로도 의미가 있고 연구자가 직접 특화된 상담을 진행하여 변화를 측정하였다는 것에 시사하는 바가 크다.

이 연구의 한계로는 연구기간이 짧아 내담자의 비재무적 심리상태가 변

화되는 것을 2회 차만 측정하여 지속성 있는 변화를 측정하지 못했다는 것이다. 또한 후속프로그램인 경제교육과 당사자 소모임을 진행하지 못했다. 그리고 구체적인 재무적 변화를 이 연구에서는 측정하지 못했다. 앞으로 공공재무상담에서 내담자의 재무적·비재무적 변화에 대한 측정을 보다 광범위하게 진행한다면 내담자의 나이, 성별, 소득 등 구체적인 통계를 낼 수 있고, 이를 통해 보다 체계적이고 전문적인 청년금융복지 센터를 운영할 수 있게 될 것으로 보인다.

참고문헌

참고문헌

- 김주원, 2014, “금융복지상담과 사회적인 것의 (재)형성”, 연세대학교 대학원 석사논문
- 광주시, 2014, 채무힐링행복상담센터, 서민 가계안정 역할 ‘톡톡’, 보도자료
- 김태완, 2013, 「저소득층을 위한 서민금융제도 개선방안」, 한국보건사회연구원
- 금융감독원, 「사금융애로종합지원센터」 운영성과 분석, 보도자료
- 금융위원회보도자료, 2014, 경인지역 서민금융 통합지원센터 개소식 개최
- 금융위원회보도자료, 2014, '서민금융 지원체계 개편방안' 확정 추진
- 금융위원회, 2013, 청년·대학생 금융애로 해소를 위한 지원 강화, 보도자료
- 문진수, 2010, 「채무상담사란 무엇인가:채무설계 전문가의 살아 있는 공부법」, 다음생각
- 박현수, 2014, “우리나라 서민금융정책의 전개와 그 특징, 효과에 관한 연구”, 한국교통대학교 석사논문
- 배준식·김범식, 2012. [저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책 연구], 서울연구원.
- 서울복지재단, 2014, 서울금융복지상담센터 1년 가계부채 150억 탕감 지원, 보도자료
- 서울시, 2008, 노숙인 자활을 돕기 위한 신용-Restart 사업, 보도자료
- 서울시, 2010, ‘서울시 저소득가구 금융·재무 컨설팅 사업’ 금융 소외계층 등대역할 토크, 보도자료
- 서울시, 2012, 서울시, 가계부채 선제적 대응으로 가정경제살린다, 보도자료
- 서울복지재단, 2014, 금융복지상담 매뉴얼
- 성남시, 2014, 빚으로 고통받는 서민 재무상담, 보도자료
- 주소현·조영란, 2012, 「소비자의 재무상담 활용현황 및 관련 요인에 관한 연구」, 한국소비문화학회
- 이장연, 2014, 「금융위기 이후 저신용 가계차주 현황」, 한국은행
- 오종윤·이지영·최현자·박주영, 2014, 「재무설계상담이 재무복지수준 향상에 미치는 영향 : 중소기업 중
업원을 대상으로」, 한국중소기업학회
- 에듀머니, 2014, 「금융복지상담사양성과정」 교재 1권, 2권, 3권
- 통계청, 2014, 가계금융복지 조사결과
- 한겨레, 2014. ‘한국의 가계부채, 특별관리 필요하다’

<http://www.kosis.kr/>
<http://www.happyfund.or.kr/>
<http://s1332.fss.or.kr/>
<http://www.fsc.go.kr/>
<http://www.gg.go.kr/>
<http://www.gwangju.go.kr/>
<http://www.edu-money.co.kr/>
<http://www.hopenet.or.kr/>
<http://sfwc.welfare.seoul.kr/>
<http://www.seoul.go.kr/>
<http://www.seongnam.go.kr/>
<http://www.guwon.go.kr/>
<http://www.ccrs.or.kr/>
<http://moneyhabit.kr/>
<http://www.kostat.go.kr/>

국가통계포털
국민행복기금
금융감독원 서민금융 1332
금융위원회
경기도청
광주광역시
사회적기업 에듀머니
서민금융나들목
서울금융복지상담센터
서울시청
성남시청
수원시청
신용회복위원회
청년지갑트레이닝센터
통계청

부록

부록

금융복지상담 전 설문

각 항목에 해당하는 점수에 동그라미(○)하세요

- 1) 돈에 대해 아주 자신감을 가지고 있는 상황을 10점, 아주 자신 없는 상황을 1점이라고 할 때, 귀하는 현재 몇 점쯤의 위치에 있습니까?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 2) 돈을 아주 잘 통제할 수 있는 상황을 10점, 전혀 통제할 수 없는 상황을 1점이라고 할 때, 귀하는 현재 몇 점쯤의 위치에 있습니까?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 3) 돈 때문에 아주 스트레스를 받는 상황을 1점, 전혀 스트레스가 없는 상황을 10점이라고 할 때, 귀하는 현재 몇 점쯤의 위치에 있습니까?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 4) 돈에 대해 아주 걱정하고 있는 상황을 1점, 전혀 걱정 없는 상황을 10점이라고 할 때, 귀하는 현재 몇 점쯤의 위치에 있습니까?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 5) 지금 현재 자신의 삶에 대해 아주 불행하다고 느끼면 1점, 아주 행복하다고 느끼면 10점이라고 할 때, 귀하는 현재 몇 점쯤의 위치에 있습니까?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6) 돈을 통제하기 위해 아래의 보기 중 어떤 행동을 취했나요. 각 질문에 네, 아니오 체크 (√)하세요.

네 아니오

- | | | |
|-------|-------|--|
| ----- | ----- | 가계부를 작성하고 있음 |
| ----- | ----- | 소득증진을 위해 노력하고 있음 |
| ----- | ----- | 지출감소를 위해 노력하고 있음 |
| ----- | ----- | 소비지출에 대한 계획을 수립함 |
| ----- | ----- | 배우자(가족)와 돈 문제에 대해 자주 이야기를 함 |
| ----- | ----- | 저축계획을 세우거나 저축액을 증가시킴 |
| ----- | ----- | 문제해결을 위해 기관이나 개인에게 도움을 청함
(언제 누구와) |
| ----- | ----- | 재무목표를 달성하기 위해 더 일함 |
| ----- | ----- | 기타
(써주세요) |

설문에 응해 주셔서 정말 감사드립니다!

금융복지상담 후 설문

각 항목에 해당하는 점수에 동그라미(○)하세요

- 1) 돈에 대해 아주 자신감을 가지고 있는 상황을 10점, 아주 자신 없는 상황을 1점이라고 할 때, 귀하는 현재 몇 점쯤의 위치에 있습니까?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 2) 돈을 아주 잘 통제할 수 있는 상황을 10점, 전혀 통제할 수 없는 상황을 1점이라고 할 때, 귀하는 현재 몇 점쯤의 위치에 있습니까?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 3) 돈 때문에 아주 스트레스를 받는 상황을 1점, 전혀 스트레스가 없는 상황을 10점이라고 할 때, 귀하는 현재 몇 점쯤의 위치에 있습니까?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 4) 돈에 대해 아주 걱정하고 있는 상황을 1점, 전혀 걱정 없는 상황을 10점이라고 할 때, 귀하는 현재 몇 점쯤의 위치에 있습니까?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 5) 지금 현재 자신의 삶에 대해 아주 불행하다고 느끼면 1점, 아주 행복하다고 느끼면 10점이라고 할 때, 귀하는 현재 몇 점쯤의 위치에 있습니까?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

만족도 조사

1) 상담이 재무관리를 하는데 도움이 되었나요? 도움이 전혀 되지 않은 상황은 1점, 아주 도움이 된 상황을 10점이라고 할 때 몇 점입니까?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2) 상담이 만족한다면 어떤 부분이 가장 만족스러웠나요?

3) 상담을 통해서 변화된 것이 있다면 어떤 점이 변화되었나요?

4) 상담을 통해 느낀 점을 자유롭게 작성해주세요.

설문에 응해 주셔서 정말 감사드립니다!

서울연 2014-CR-14

청년금융복지상담 모형 개발 및 적용과 효과

발행인 김수현

발행일 2015년 1월 15일

발행처 서울연구원

137-071

서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

전화 (02)2149-1234 팩스 (02)2149-1019

비매품

본 출판물의 판권은 서울연구원에 속합니다.