



생생리포트



금융에서 복지를 보다!

- I. 서울금융복지상담센터의 태동과 현황
- II. 서울금융복지상담센터의 성장
- III. 서울금융복지상담센터의 안정화 방안

서울시복지재단 서울금융복지상담센터
지일철 팀장 maya0520@daum.net

금융에서 복지를 보다!

I. 서울금융복지상담센터의 태동과 현황

1. 서울금융복지 상담센터 설치 배경

1) 서울시 가계부채 위기관리 종합대책 발표

2012년 들어 가계부채 1000조 원에 대한 사회적 우려와 관심이 대두되었다. 서울시민의 가계 빚의 규모는 전국 대비 약 30%로 추산되고 있다. 그만큼 서울시민의 가계부채가 심각한 수준이며 2012년 3월 서울시는 “서울시 가계부채 위기관리 종합대책”을 발표하였다. 그 중 가계부채 상담을 위해 모든 자치구와 자활센터, 소상공인지원센터에 가계부채 종합상담센터 47개를 설치하여 저소득 취약계층의 재무상담, 창업상담 및 채무감면 등을 지원하고자 하였다.

2) 가계부채 종합상담센터 운영의 문제점

가계부채 종합상담센터는 시민의 접근성과 편의성을 위해 자치구 중심으로 운영하기 시작하였다. 그러나 구청 민원실에 설치되어 내담자의 익명성이 보장되지 않아 전반적으로 실적이 저조하였다. 또한 단순 대출상담 위주로 진행되어 가계부채 상담센터로서의 기능을 제대로 하지 못하였다.

3) 금융소외계층을 위한 구제제도 등 정보제공 필요

이에 따라 대상별·기관별로 운영 중이던 가계부채 종합상담센터를 통합하여 저소득층의 실질적 자립과 상담업무의 시너지 효과를 유도할 필요성이 제기되었다.

뿐만 아니라 국가경제를 위협하고 가정파탄의 원인이 되는 가계부채에 대한 상담과 채무조정 등의 구제활동을 통해 적극적으로 대처해 나가고자 하였다.

4) 금융에 복지를 통합한 종합상담 필요

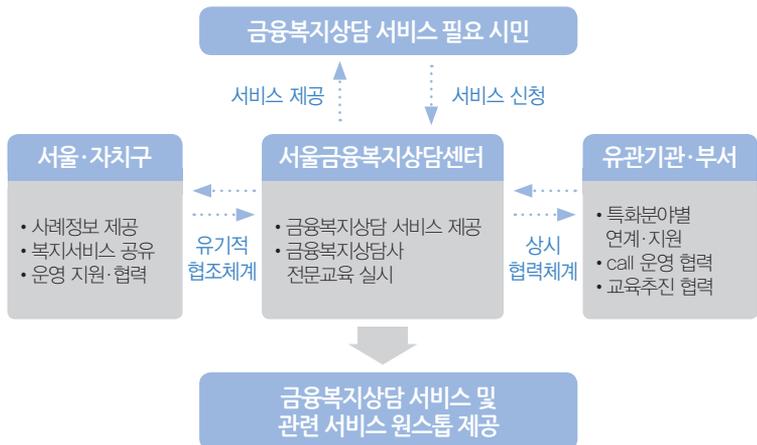
금융소외계층과 저소득 취약계층은 가계부채와 같은 재무적 문제뿐 아니라 주거, 고용, 교육, 건강 등 종합적인 상담과 관리가 필요한 경우가 많은 것으로 나타났다. 상담업무의 효율성 제고를 위해 상담센터를 금융 중심이 아닌 복지중심으로 기능을 확대하고자 2013년 7월15일 서울시 복지재단 내에 서울금융복지상담센터(6개 지역센터)를 설치·운영하게 되었다.

2. 서울금융복지 상담센터 운영 현황

1) 인력 : 총 22명(일반직 5명, 상담직 17명)

2) 기능과 역할

- ① 재무컨설팅 - 금융 및 가계 재무상담, 생애재무설계 등
- ② 개인회생, 파산면책, 워크아웃 등 채무조정 실무지원
- ③ 복지전달체계 연계 - 고용, 주거, 복지, 법률 등 복합욕구에 대한 자원연계
- ④ 금융교육 - 자영업자, 학생, 복지시설 이용자 등 지출관리, 신용관리 등 교육
- ⑤ 상담서비스 체계



<그림 1> 금융복지상담센터 운영 현황

3) 지역센터 설치 및 개소 (2013년 7월) ※ 영등포 센터(2014년 4월)

- ① 시민의 편의와 접근성을 높이기 위해 시청 및 자치구청에 설치하였으며 별도 상담공간을 마련하여 익명성을 보장하였다.
- ② 서울 전체를 몇 개의 권역으로 구분하여 지역센터별 담당 자치구를 설정하였다.

〈표 1〉 지역센터 설치 현황

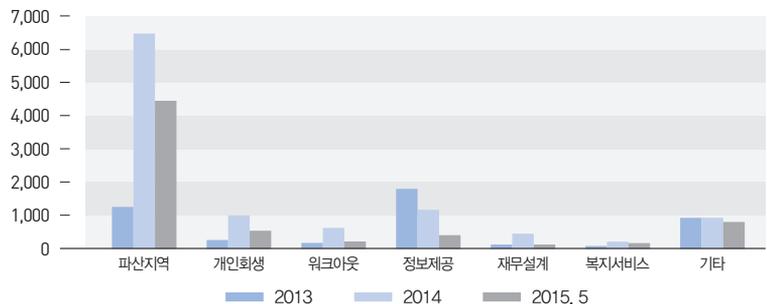
구분	위치	상담사	담당지역
중앙센터	서울시 복지재단	4	지역센터 총괄, 금융교육 등 특성화 사업추진
1센터	서울시청	2	종로, 중구, 동대문(3개 구)
2센터	성동구청	3	성동, 광진, 강남, 송파, 강동, 중랑(6개 구)
3센터	마포구청	2	마포, 서대문, 은평, 용산(4개 구)
4센터	도봉구청	2	도봉, 노원, 강북, 성북(4개 구)
5센터	금천구청	2	금천, 관악, 동작, 서초(4개 구)
6센터	영등포구청	2	영등, 강서, 양천, 구로(4개 구)

II. 서울금융복지상담센터의 성장

1. 금융복지 종합상담

1) 금융복지 상담 : 22,379건(2013.7~2015.5 현재)

- ① 서울금융복지상담센터는 차상위 이하 저소득층이 주로 이용하고 있어 파산면책, 개인회생 등 채무조정이 전체 상담의 70% 이상을 차지하고 있다.
- ② 매년 단순 문의 및 정보제공 등 단순상담이 감소하고 채무조정, 재무설계, 복지서비스 연계 등 채무자를 위한 실질적 지원이 확대되고 있다.



[그림 2] 상담내용별 현황

2) 채무자의 특성에 맞춰 예약상담, 야간·인터넷 상담, 찾아가는 상담을 병행하고 있다.



〈센터 개소 및 MOU〉

〈찾아가는 상담〉

〈정책토론회〉

2. 전담재판부 (Fast Track) 운영

1) 서울중앙지방법원과 신속한 파산면책 지원을 위한 업무협약 체결 (2014년 1월)

2) 면책결정 시까지 종전 10개월 내외 소요기간이 3개월 내외로 단축

〈표 2〉 채무조정 신청 현황

연도	계	파산면책	개인회생	채무조정 신청 금액
계	1,099건	492건	39건	1,917억 원
2013	122건	118건	4건	131억 원
2014	653건	606건	47건	1,174억 원
2015.5	324건	309건	15건	612억 원

3. 서울형 공공재무컨설팅

재무상담이 재정적으로 취약하거나 채무가 많은 사람에게만 해당하는 것이라는 편견을 해소하기 위해 서울시 산하 공공기관, 복지시설 이용자, 학교 등 찾아가는 금융교육 및 재무상담 실시[2014년 43회(865명), 2015년 5월 현재 4회(98명)]

4. 위기가정 발굴 지원 및 자치구 협력사업 추진

- 1) 서울시 더함복지 상담사와 동행하여 위기가정 발굴 및 재무상담 지원
- 2) 광진구, 서대문구, 구로구 등 자치구 더함복지 상담사, 자활사업 참여자, 복지시설 이용자, 공무원 등 재무교육(58회, 2,000여 명)

- 3) 자치구와 협력하여 저소득 소외계층에 대한 재무상담 등
금융서비스 지원

5. 방송·언론 등 홍보

- 1) KBS, TBS 등 방송 150회 및 언론보도 200여 회

- 2) 월 평균 1회 서울시 홈페이지 '칭찬합시다'에 시민 칭찬 사례 게시(22회)



〈TBS 방송 출연〉



〈팟캐스트 제작〉



〈KBS 방송 출연〉

Ⅲ. 서울금융복지상담센터의 안정화 방안

1. 지역센터 확대

가계부채 문제는 특정 계층뿐만 아니라 모든 계층으로 확대되고 있는 만큼 시민이 가까운 곳에서 편안하게 상담받을 수 있도록 지역적 특성을 반영한 지역센터가 확대되어야 한다. 그런 측면에서 2015년 7월에 3개 소가 추가로 확대되는 점은 매우 바람직하다.

2. 복지서비스 연계 네트워크 구축

채무자에게 시급한 문제는 부채이겠지만 주거, 고용, 복지 등 여러 복합적인 문제를 안고 있는 경우가 대부분이다. 따라서 복지서비스 연계를 위한 공공과 민간자원 간 네트워크가 구축되어 통합복지서비스 지원이 제공되어야 한다.

가계부채 문제는 저금리 기조와 맞물려 더욱 심각한 사회문제로 대두될 가능성이 있고 이미 국내 가계부채가 1,100조 원에 달했다는 보도가 나와 국가적 재난으로까지 불거질 조짐을 보이고 있다.

앞으로 서울금융복지상담센터는 문제가 된 상황을 조정하는 채무조정은 물론 건전한 가정경제를 위한 예방적 측면의 금융교육과 재무 상담을

할 것이다. 이를 통해 가계경제의 건전성을 회복하고 저소득 금융 소외자를 위한 각종 구제와 지원에 크게 기여할 수 있을 것으로 기대된다.