

2017년 주빌리은행 신규상담 데이터

기간 : 2017. 01. 01. ~ 2017. 12. 31



목차

1. 전체 요약	3
2. 신규상담 기초 데이터	
(1) 신규 상담 접수	4
(2) 신청 동기	5
3. 상담 신청자의 특성	
(1) 연령	6
(2) 성별	7
(3) 지역	7
(4) 직업	8
(5) 월소득	9
(6) 복지수급	10
4. 채무 원인 및 솔루션	
(1) 채무 총금액	11
(2) 채무 원인	11
(3) 연체 기간	12
(4) 채무조정 이용 경험	13
(5) 상담사 솔루션	14

1. 전체 요약

- (1) 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지 주빌리은행에서 신규 상담한 사례를 대상으로 분석하였습니다. 2017년도 신규 상담은 총1,690건으로, 월별 신규 상담 접수는 해당 월의 언론 노출, 정부의 빚탕감 정책에 대한 관심도, 월별 특성(공휴일 수)에 따라 변동폭이 큰 편입니다.
- (2) 상담 신청자의 특징을 보면 4050세대의 상담 신청이 1028건, 60.8% 로 가장 높은 비중을 차지하며, 50대 이후 **노년층의 상담은 계속 증가**하고 있습니다. 무직(구직 활동중 포함)인 경우가 총 400건으로 전체의 24%, 계약직 및 일용직이 44%인 반면, 정규직인 신청자는 전체의 16%에 불과하여 상담 신청자들 대부분이 **고용불안**에 시달리고 있음을 알 수 있습니다. 따라서 월소득 분포를 보면, 소득이 전혀 없는 경우가 379건(22.5%), 100만원 미만인 경우가 247건(15%)입니다. **월소득 100만원 이상~200만원 미만**이 661명(39%)로 가장 많은 비중을 차지하였습니다. 또한 상담 신청자 중 **복지수급 대상자**는 299건으로 전체의 18%를 차지하고 있는데, 정부의 복지수급 대상자들도 추심 대상에서 제외되지 못하고 과도한 빚 독촉의 대상으로 이중 삼중의 고통을 받고 있는 것으로 보입니다.
- (3) 상담 신청자의 채무 내용을 분석해 보면, **채무 총금액(원리금)이 3000만원 미만**인 경우가 730건(44%)이며, 본인의 채무 금액을 모르는 경우도 96건이 있었습니다. 채무의 발생원인 중 가장 큰 비중을 차지하고 있는 것은 **생활비 부족**이며 중복 포함 908건으로 38%를 차지하고 있습니다. 뒤이어 자영업자의 점포운영 실패 477건, 사기피해(보이스피싱 등) 187건, 타인의 채무 보증 177건으로 집계됩니다. 또한 채무 연체 일수는 **7년 이상**의 장기 연체가 총 882건으로 전체 상담의 53%를 차지하였습니다. 채무조정 경험이 있는 경우가 380건 22%에 불과한 반면, **채무조정 경험이 없는 경우**가 78%(1,310건)를 차지하였습니다.
- (4) 상담사의 상담 결과에 대한 솔루션을 보면 신용회복위원회 **워크아웃, 직접 협상, 개인회생** 순으로 많습니다. 신용회복위원회의 채무조정(워크아웃)은 296건으로 전년대비 122건(70.1%p)이 증가하였습니다. 채무조정제도 중에서 가장 적합한 제도를 우선적으로 안내하지만 요건이 되지 못하는 경우 주빌리은행은 '직접 협상'(220건)을 통해 채무자와 채권자 사이에 **직접 개입하여 채무 문제를 해결**하기도 합니다. 추심 중지를 요청하거나 금액을 조정하여 채무를 종결하는 등의 솔루션이 있습니다.

기타 부문이 688건으로 약 40%를 차지하고 있는데, 법원 사건조회나 타기관 연계, 부재중(연락두절) 등이 포함되어 있습니다.

2. 신규상담 기초 데이터

2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지 주빌리은행에서 신규 상담한 사례를 대상으로 분석하였습니다. 신규상담 기초 데이터를 축적하는 목적은 주빌리은행의 상담 건을 집계하고 그 특징을 분석해 내부 자료로 활용하기 위함입니다. 주빌리은행에서는 신규상담 이후 때에 따라 재상담이 이루어지며, 보통은 전화로 상담을 하지만 필요한 경우 방문상담(대면상담)을 진행합니다. 본 자료에서 다루는 상담데이터는 매일매일 진행되는 주빌리은행 상담의 일부분임을 고려하여 주시기 바랍니다.

(1) 신규상담 접수



(단위: 건수)

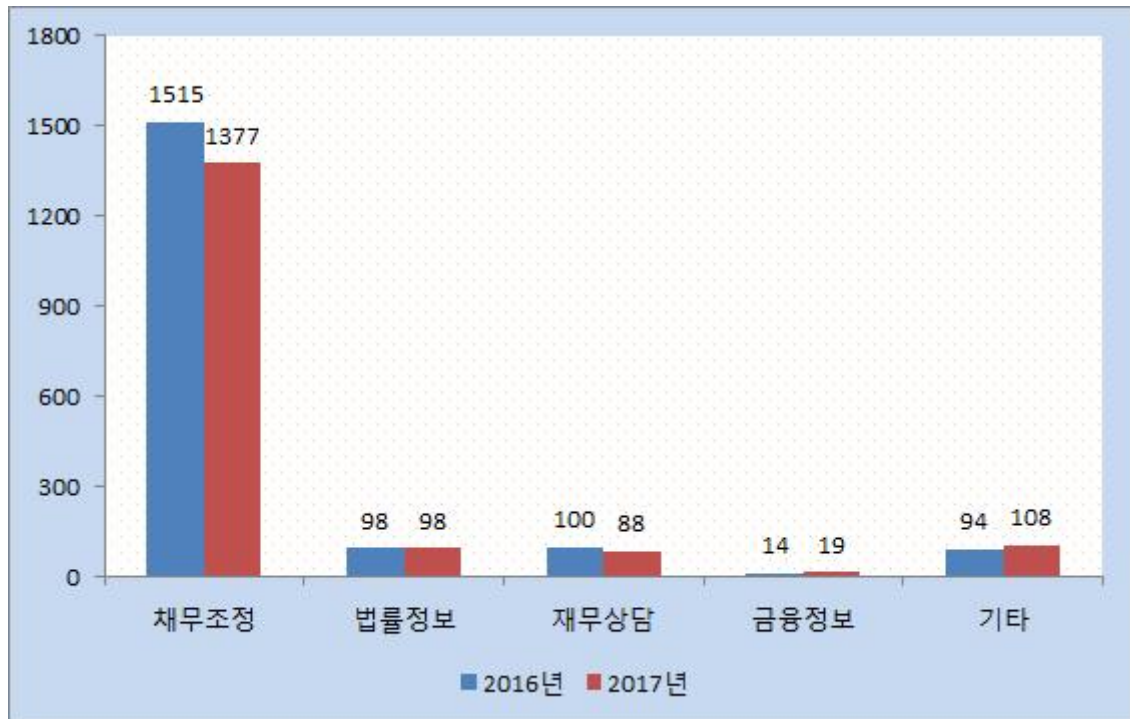
구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총계
2016년	125	104	114	113	177	153	154	189	152	114	115	211	1,821
2017년	177	235	168	110	161	187	125	120	117	96	104	90	1,690

2017년도 신규상담 등록은 총 1,690건으로 2016년도 1,821건보다 △131건이 감소하였습니다.

월별 신규상담 접수는 해당 월의 언론 노출, 정부의 빚탕감정책에 대한 관심도, 월별 특성(공휴일 수)에 따라 변동폭이 큰 편입니다. 또한 2015~2016년에 각 지자체에 개설되어 활동 중인 금융복지상담센터의 영향으로 지역에서 금융복지상담을 받을 수 있는 곳이 확대된 것도 영향을 미친 것으로 보입니다.

특히 2017년에 금융공공기관과 민간금융회사들이 보유한 소멸시효 완성채권 등을 직접 소각하고 장기연체소액채권에 대한 탕감 정책이 확정되는 과정에서 본인이 그 정책 대상에 포함될 가능성이 있는지 문의하는 신규 상담들도 많았습니다.

(2) 신청 동기



(단위: 건수)

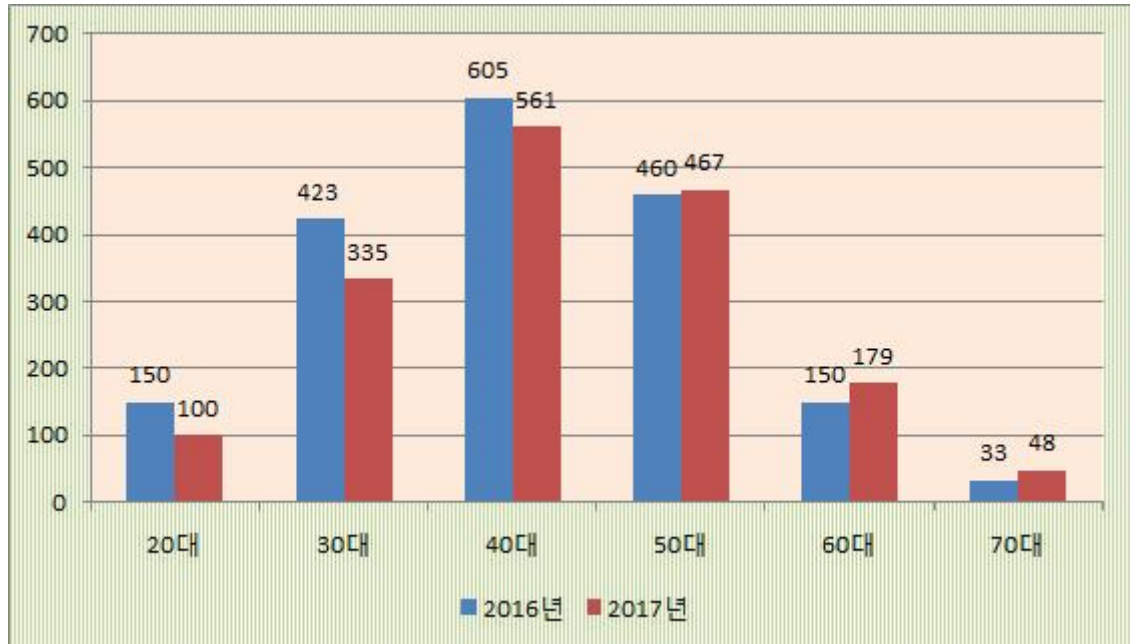
구분	채무조정	법률정보	재무상담	금융정보	기타	전체
2016년	1,515	98	100	14	94	1,821
2017년	1,377	98	88	19	108	1690

신규 상담의 신청 동기는 채무조정이 1,377건으로 작년에 이어 가장 많았는데 이는 현재의 어려운 경제 환경에서도 어떻게든 채무를 해결해 보겠다는 의사 표시이며 역설적으로 보면 정부의 빚탕감 정책이 구체화되는 과정에서 채권을 하루라도 빨리 회수하고자 하는 채권자의 채권추심이 늘어남에 따라 이를 해결하고자 하는 상담이 늘어나게 된 결과라고도 볼 수 있습니다.

한편 신청동기의 특이점을 살펴보면 기타 부문이 전년대비 14.9% 증가된 108건을 보이고 있는 바, 이는 주빌리은행에서 펼치고 있는 빚탕감 운동과 관련하여 언론 미디어의 홍보가 꾸준히 진행되고 있음에 따라 본인의 빚 탕감 요청에 대한 문의가 많아지고 있는 결과로 분석되고 있습니다.

3. 상담 신청자의 특성

(1) 연령



(단위: 건수)

연령대	20대	30대	40대	50대	60대	70대	전체
2016년	150	423	605	460	150	33	1,821
2017년	100	335	561	467	179	48	1,690

연령별 특징으로는 4050세대의 상담 신청이 2016년 1065건으로 58.4%의 비중을 차지하고 있었으나 2017년에는 1028건, 60.8%로 전년에 비해 2.4%p 증가하였습니다. 또한 50대 이후 노년층의 상담은 계속 증가하고 있습니다.

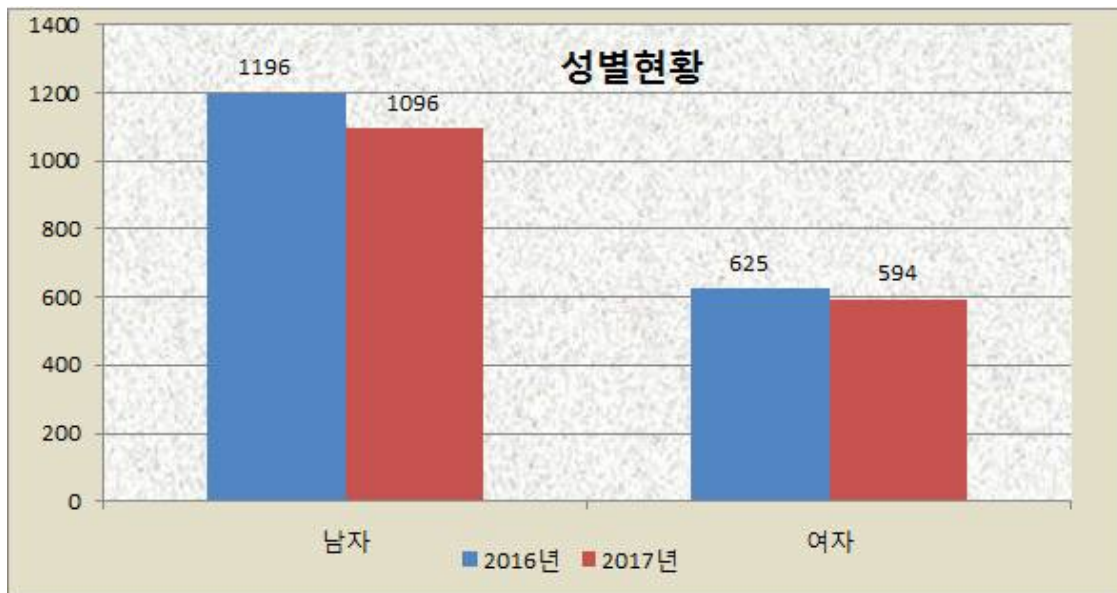
노년층으로 갈수록 본인의 채무가 자녀들에게 상속될지도 모른다는 두려움 때문에 어떻게든 채무 문제를 해결하고자 하는 동기가 큰 것으로 보입니다.

(2) 성별

- 세 명 중 두 명은 남성

(단위: 건수)

구분	여성	남성	전체
2016년	625	1,196	1,821
2017년	594	1,096	1,690



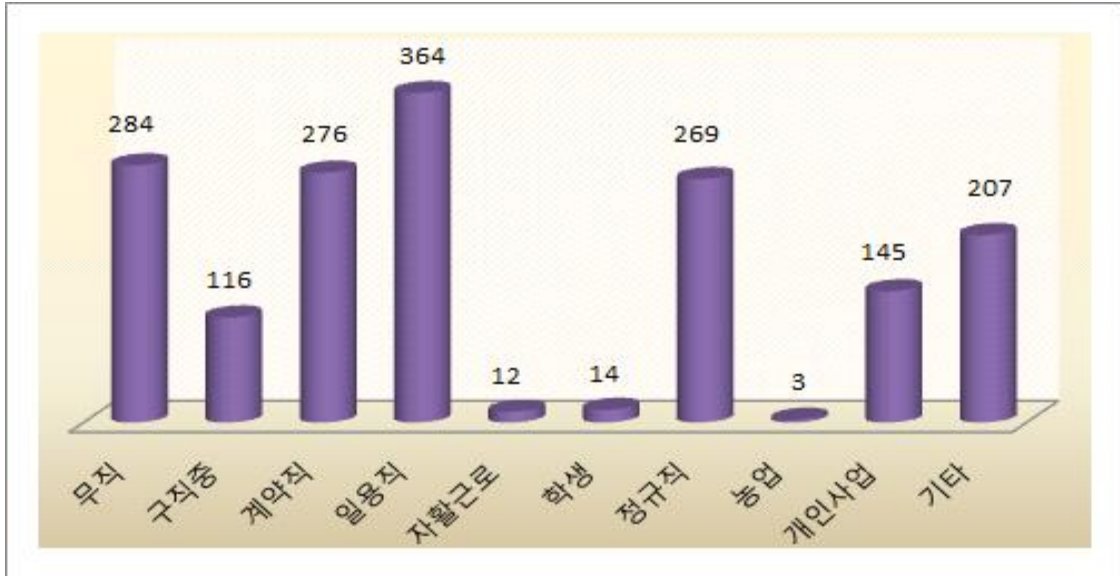
(3) 지역별 문의

(단위: 건수)

지역	경기	서울	인천	부산	광주	경남	전북	강원	충남
2016년	486	433	131	99	74	107	82	60	72
2017년	443	431	126	93	46	83	67	56	65
지역	전남	대구	경북	충북	대전	제주	울산	세종	전국
2016년	41	44	62	51	33	15	24	7	1821
2017년	50	44	55	45	38	15	27	6	1690

(4) 직업

- 전체 상담자 중 16%만 정규직
- 네 명 중 한 명은 무직(구직중 포함)상태

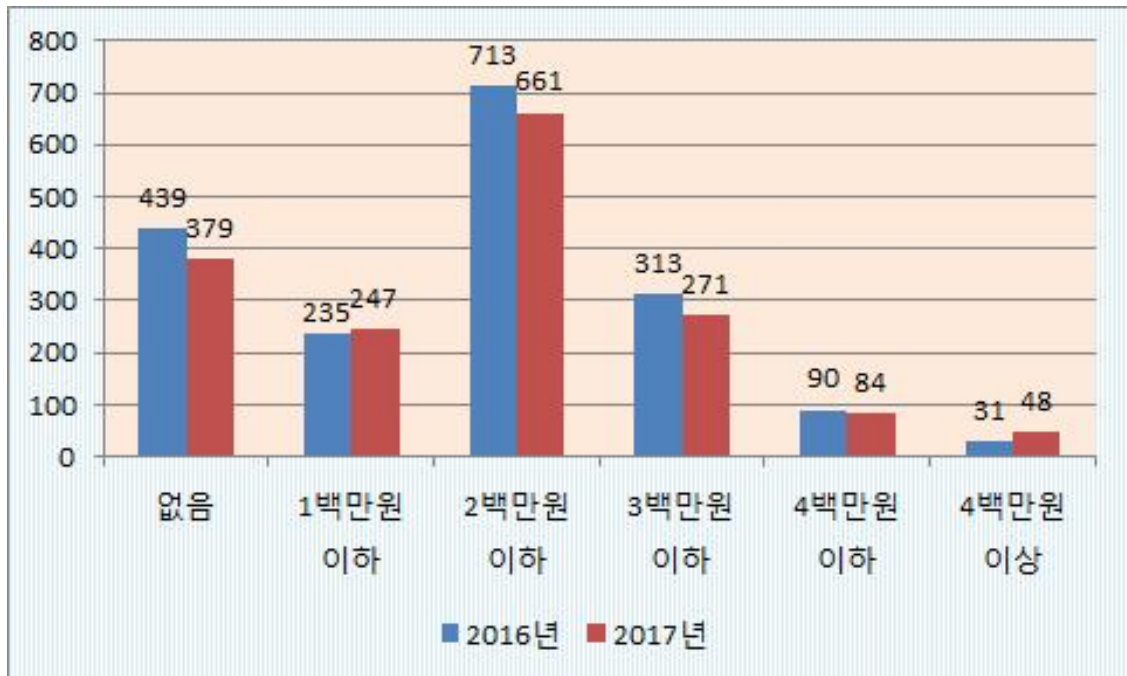


(단위: 명)

구분	무직	구직중	계약직	일용직	자 활 근 로	학 생	정 규 직	농 업	개 인 사 업	기 타	전 체
2016 년	334	114	375	361	12	23	296	11	144	151	1821
2017 년	284	116	276	364	12	14	269	3	145	207	1690

신규 상담 신청자 중 무직(구직활동중 포함)인 경우가 총 400건으로 전체의 24%를 차지하고 있습니다. 계약직 및 일용직인 경우도 전체의 44%인 반면, 정규직인 신청자는 전체의 16%에 불과한 것으로 보아 상담 신청자들 대부분이 고용불안에 시달리고 있음을 알 수 있습니다.

(5) 월소득



(단위: 명)

구분	없음	100만원 미만	100~200만원 미만	200~300만원 미만	300~400만원 미만	400만원 이상	전체
2016년	439	235	713	313	90	31	1821
2017년	379	247	661	271	84	48	1690

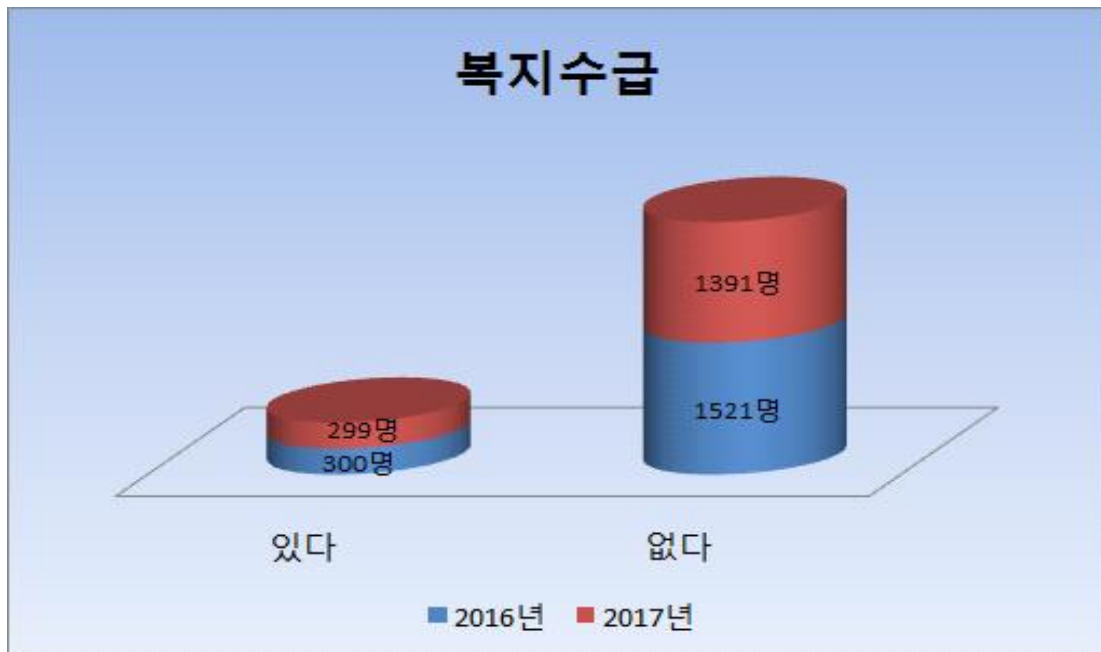
신규 상담 신청자들의 월소득 분포를 보면, 소득이 전혀 없는 경우가 379건(22.5%), 100만원 미만인 경우가 247건(15%)를 차지하고 있습니다. 월소득 '100만원 이상~200만원 미만'이 661명(39%)으로 가장 많은 비중을 차지하였습니다.

2017년 보건복지부 기준 중위소득 중 빈곤층(가구당 중위소득 50% 미만)으로 분류되는 계층 중 2인 가구 소득기준(1,407,225원)으로 분류해보면, 총 959명(56.7%)이 빈곤층으로 분류됩니다. 이들 대부분은 월 소득이 낮아 채무를 변제하기가 어려운 사람들입니다.

(2017년 보건복지부 기준 중위소득 기준)

※ 1인 가구 826,465원 /2인 가구 1,407,225원/3인 가구 1,820,457원/4인 가구 2,233,690원

(6) 복지수급 여부



< 복지수급 유무 >

(단위: 명)

구분	있음		없음	총 계
2016년	300		1,513	1,821
2017년	299		1,391	1,690
	기초수급	110		
	장 애 인	43		
	차 상 위	52		
	한 부 모	35		
	기 타	78		

신규 상담 신청자 중 복지수급 대상자는 299명으로 전체의 18%를 차지하고 있습니다. 복지수급 유형(중복 포함)을 보면 기초수급 대상자가 110건으로 가장 많고, 차상위 계층 52건, 장애인 43건, 한부모 35건이 포함되어 있습니다. '기타'로는 무한돌봄, 긴급지원, 기초연금 대상자들이 포함되어 있습니다. 정부의 복지수급 대상자들도 추심 대상에서 제외되지 못하고 과도한 빚 독촉의 대상으로 이중, 삼중의 고통을 받고 있는 것으로 보입니다.

2. 채무 원인 및 솔루션

(1) 채무 총금액

(단위: 명)

구분	1000 만원 미만	2000 만원 미만	3000 만원 미만	4000 만원 미만	5000 만원 미만	6000 만원 미만	8000 만원 미만	1억원 미만	2억원 미만	5억원 미만	5억원 이상	모름	전체
2016 년	363	312	245	169	194	66	110	91	111	47	21	92	1821
2017 년	242	269	219	182	140	124	117	71	132	64	34	96	1690

채무 총금액은 채무원금과 이자를 포함하며, 상담 신청자 중 채무 총금액이 3,000만원 미만 인 경우가 총 730건, 44%를 차지하며, 본인의 채무 금액을 모르는 경우도 96건이 있었습니다.

고액 부채의 경우 5,000만원 이상~8,000만원 미만은 241건으로 전년대비 58건(87.9%p) 증가하였고 2억원 이상 부채도 전년대비 51건(22.2%p) 증가하였습니다.

(2) 채무 원인

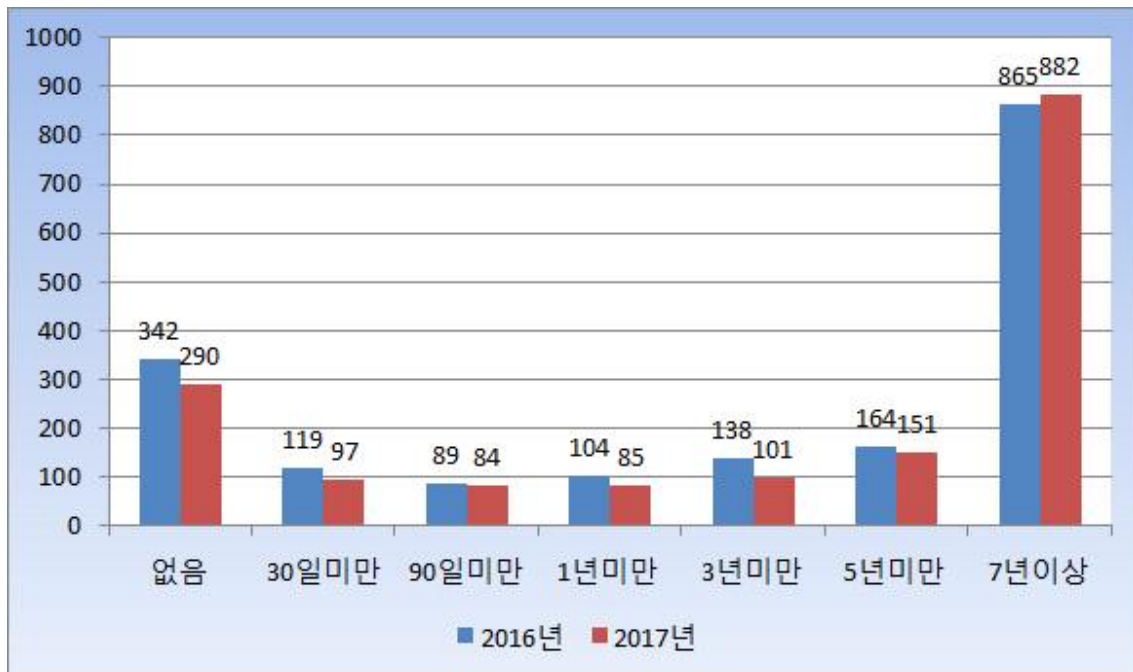
(단위: 건수)

구분	교육 비	병원 비	사기 피해	점포 운영 실패	생활 비	실업	과소비 및 주식투자	주택 구입	채무 보증	기타	합계
건수 (주1)	39	114	187	477	908	2	108	49	177	357	2418

(주1) 중복 선택

채무의 발생원인 중 가장 큰 비중을 차지하고 있는 것은 생활비 부족이며 이는 중복건수 포함 908건으로 38%를 차지하고 있습니다. 뒤이어 자영업자의 점포운영 실패 477건, 사기 피해(보이스피싱 등)187건, 타인의 채무 보증 177건입니다. 빚을 지게 된 원인이 중복된 경우가 많아 복합적인 요인으로 인해 빚을 지게 되는 것으로 보입니다.

(3) 연체 기간

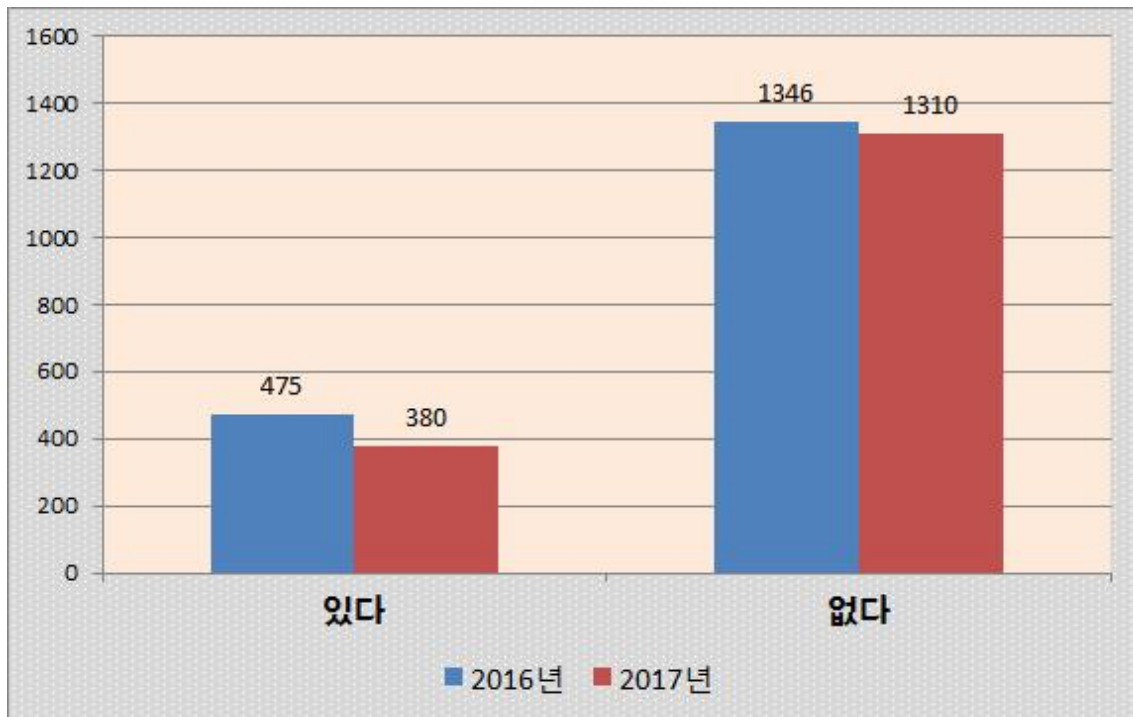


(단위: 건수)

구분	없음	30일미만	90일미만	1년미만	3년미만	5년미만	7년이상	전체
2016년	342	119	89	104	138	164	865	1,821
2017년	290	97	84	85	101	151	882	1,690

2017년도 신규 상담한 상담자의 채무 연체 일수를 보면, '7년 이상'의 장기 연체가 총 882건으로 전체 상담의 53%를 차지하였습니다. 주빌리은행이 주로 부실채권 소각과 장기연체자 관련 상담을 하는 것으로 알려져 있어서 장기연체자가 상담의 절반 이상을 차지하고 있습니다. 주빌리은행은 상담 신청에 대한 제한을 두지 않고 있기 때문에, 연체 직전의 신청자나 연체 기간이 짧은 채무자도 상담을 통해 채무조정 방법에 대한 안내를 받을 수 있습니다.

(4) 채무조정 이용경험



(단위: 명)

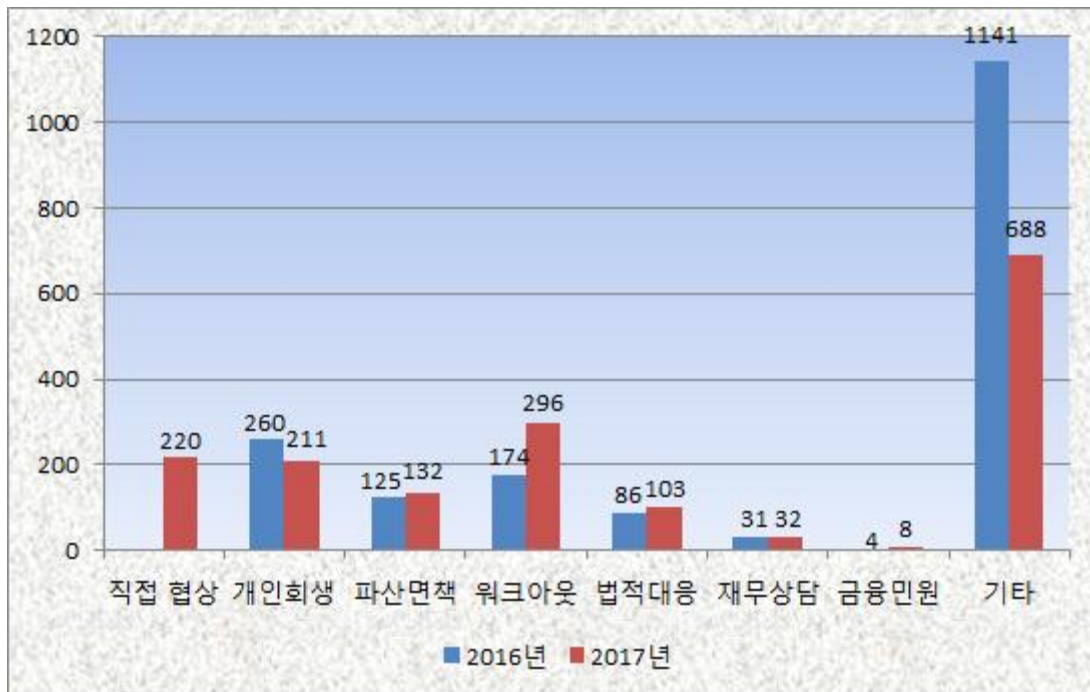
구분	있음	없음	총계
2016년	475	1,346	1,821
2017년	380	1,310	1,690

신규 상담자 중 채무조정 경험이 있는 경우가 380건 22%, 채무조정 경험이 없는 경우가 1,310건 78%로 차이가 컸습니다.

채무조정을 이용한 경험이 있는 신청자들을 분석해 보면 채무조정계획에 맞게 변제하지 못해 채무조정이 실효된 경우가 많은데, 이는 채무조정 내용의 비현실성, 즉 채무자의 소득을 감안하지 않는 무리한 변제계획 요구와 채권사 위주의 채무조정 등으로 인해 발생하고 있습니다. 또는 제도를 통해 빚을 청산했지만 다시 빚을 지게 되어 두세번의 채무조정을 경험하는 악순환이 발생하게 됩니다.

따라서 채무조정 대상자들을 대상으로 한 맞춤형 재무상담 및 신용관리가 강화되어야 하며, 공적인 채무조정 뿐만 아니라 사적 채무조정 제도를 쉽게 이용 할 수 있도록 정책적인 제도 장치가 절실히 필요합니다.

(5) 상담사 솔루션



(단위: 건수)

구분	직접 협상	파산면책	개인회생	워크아웃	금융민원	법적대응	재무상담	기타	합계
2016년	-(주1)	125	260	174	4	86	31	1141	1,821
2017년	220	132	211	296	8	103	32	688(주2)	1,690

(주1) 2016년 직접 협상 자료 없음

(주2) "기타"에는 사건조회, 타기관연계, 부재중 등 포함

상담 결과를 보면 신용회복위원회 워크아웃, 직접 협상, 개인회생 순으로 많습니다.

신용회복위원회의 채무조정(워크아웃)은 296건으로 전년대비 122건(70.1%p)이 증가하였습니다. 채무조정제도 중에서 가장 적합한 제도를 우선적으로 안내하지만 요건이 되지 못하는 경우 주빌리은행은 '직접 협상'(220건)을 통해 채무자와 채권자 사이에 직접 개입하여 채무 문제를 해결하기도 합니다. 2017년부터 집계하기 시작하여 2016년 자료는 없습니다.

기타 부문이 688건으로 약 40%를 차지하고 있는데, 법원 사건조회나 타기관 연계, 부재중(연락두절) 등이 포함되어 있습니다.