

## 2017 금융복지 컨퍼런스 종합토론 Q&A

### 1. 질문 1 / 박찬규 (전남금융복지상담센터장)

- 채무조정에 대한 수요가 많아 센터 업무 중 채무조정이 87%에 이릅니다. 실질적으로 금융복지상담센터가 법률구조공단의 하부조직에 다름없는 현실입니다. 김미선 센터장님 말씀대로 채무조정 이외의 금융복지상담센터 고유의 통합상담 서비스를 제공할 필요가 있다고 봅니다. 금융복지상담센터가 어떻게 하면 채무조정을 줄이고 제대로 된 통합 역할을 할 것인가가 문제입니다. 상담사의 역량 강화 및 지역별 센터 간 유기적 소통이 필요하다고 봅니다.
- 이를 위해 서민금융진흥원처럼 금융복지센터를 중앙정부에서 추진하는 방법을 강구해주시어 어떨까 합니다.
- 또한 금융복지상담센터가 서민금융진흥원과 양립할 필요가 있는지 혹은 통합되어야 하는 것은 아닌지에 대한 의견이 궁금합니다.

### 답변 : 최건호(서민금융진흥원 부원장)

- 서민금융진흥원은 중앙정부 차원에서 계획, 설립되어 자원, 상품 및 전달체계가 금융복지상담센터와 비교하여 상대적으로 체계를 갖추고 있습니다. 그러나 한편 지역에 맞춘 세부적인 부분, 즉 관계형 상담을 수행하는 데에 한계를 갖고 있습니다. 각 기관이 협업하여 각자의 강점을 연결한다면 시너지 효과가 있을 것으로 예상하고, 이런 부분에 논의가 집중되어야 한다고 봅니다.

### 답변: 김미선(성남시금융복지상담센터장)

- 센터 업무 중 채무조정의 비율을 줄여야 하는 것이 아니고 재원을 늘려 여타 부분을 늘려야 합니다. 채무조정을 위한 서류작업이 과중한 것도 결국은 재원이 부족하기 때문에 발생하는 문제입니다. 그런데 최근 정부 가계부채 종합정책에 있는 금융복지상담센터 지원 정책의 핵심은 국비로 50%를 지원한다는 것입니다. 따라서 앞으로는 중앙정부로부터의 재원에 대해 기대할 수 있을 듯합니다.

- 센터의 통합 상담과 관련하여 예시를 말씀드리면, 경기도에서 정책자금 대출을 제공하기 전에 내담자의 상환능력에 대해 보고서를 작성하고 검토한 후 대출을 실행하는 것으로 알고 있습니다. 대출이 실행된 이후에도 채권을 회수하는 과정에서 단순히 회수를 위한 기계적 추심이 아니라 내담자에게 생애주기별 변화가 있진 않은지 살피고, 변제를 완료할 때까지 경제적 상황 전반을 케어하는 관계형 금융의 일련의 과정을 금융복지상담센터에서 진행하는 모델이 있을 것입니다.
- 소득 6,000만원 이상으로 자가를 갖고 있지만 대출금을 갚고 나면 가처분소득이 없는, 중산층 같지만 사실은 취약계층인 하우스푸어에 대한 상담을 통해, 이분들이 사채 시장에 몰리지 않고 건전한 서민금융상품을 이용할 수 있도록 상담하는 것 또한 금융복지상담센터가 할 수 있는 고유의 업무입니다.
- 금융복지상담센터의 관계형 상담과 서민금융진흥원의 자원 및 전달체계를 동시에 활용하기 위해, 각자 업무의 범위를 명확히 공유하고 필요 시 협력, 공유하는 것이 하나의 방법이라고 생각합니다.

## 2. 질문 2 송정근 (전주시 사회적경제과 팀장)

- 김미선센터장님이 말씀하신대로 소득이 높은 하우스푸어에 대한 지원이 분명히 필요합니다. 따라서 서민금융진흥원에서 정의하는 서민의 범위를 넓힐 필요가 있지 않나 생각합니다.
- 이 자리에 지자체 공무원은 저밖에 없는 것 같은데요. 오늘 늦은 시간이고 지방이라 그런지 관계자분들의 참여율이 저조한 것 같습니다. 다음 기회에는 퍼포먼스 같은 형식적 행사보다는 지자체 담당자, 서민금융진흥원, 금융복지상담센터 상담사 등 관계자가 모두 모여서 정말 필요한 시간을 가졌으면 좋겠습니다. 센터의 방향에 대해 진지하게 논의하고, 성과물을 만들고, 원하는 목표를 달성할 수 있도록 실제로 행동에 옮길 수 있었으면 합니다. 상담사 정규직화도 필요하지 않겠습니까?

## 답변 : 최건호 (서민금융진흥원 부원장)

- 하우스푸어 계층을 서민금융진흥원의 정책 대상에 포함하는 부분은 서민금융진흥원 내에서도 추진해 볼만한 사안으로 판단되어 적극 추진하겠습니다.

## **답변: 김미선 (성남시금융복지상담센터장)**

- 말씀하신 실질적 성과를 위해서는 먼저 센터의 성과를 데이터화할 필요가 있습니다. 여기서 말하는 성과란, 단순 채무조정 건수가 아닙니다. 법률적 채무조정으로 구제가 어려운 사례에 대한 데이터를 말합니다. 현재 상담센터들에서 발간하는 사례집에 실린 성공스토리 말고, 센터에서 상담했지만 실패한 사례, 법과 제도의 결함으로 구제가 어려운 내담자에 대한 사례를 축적해야 합니다.
- 금융복지 상담사의 안정적인 지위를 보장하는 것에는 100% 찬성하지만, 상담사가 마치 공무원 처럼 관료화되는 것은 반대합니다. 센터의 비전과 철학이 아무리 좋아도 실무자가 형식적으로 일한다면 센터의 존재의미가 떨어집니다. 금융복지상담 업무는 비록 안정적이고 공무적이지만 민간의 특징인 유연함과 관계지향성을 반드시 견지해야 한다고 봅니다.

### **3. 질문 3: 임인섭 (경기서민금융복지지원센터 선임)**

- 금융복지상담센터의 협력방안과 관련하여, 경기센터는 경기신용보증재단 내 조직으로서, 금융기관과 센터의 기능을 활용하고 있습니다. 창업자금을 대출받으러 왔다가 거절된 고객이 그냥 돌아가시는 것이 아니라 왜 대출이 어렵고 다음에 대출을 받으려면 어떻게 해야 하는지 센터에서 상담을 제공해드리고 있습니다.
- 올해로 3년째 운영중인 경기센터는 다른 금융기관에서 소개받고 상담을 받으러 오시는 내담자가 많습니다. 따라서 서민금융진흥원의 상담사도 금융복지상담센터의 역할, 업무 및 성격을 잘 안다면 기관 간 협업과 연계가 가능할 것으로 봅니다. 이 부분에 대해 최건호 부원장님께 부탁드립니다.
- 또한 채무상담이 아닌 재무관리에 대한 상담사 교육이 필요하다는 점에 공감합니다.

#### **3-1. 유건욱 (경기신용보증재단 팀장)**

- 채무가 발생한 이후 사후 상담에만 집중된다는데 한계가 있다는 점에 공감합니다. 내담자에 대한 재무 컨설팅 중요한데 관련한 모델이 없습니다. 있긴 있지만 현실적으로 적용하기 어렵습니다. 따라서 서민금융진흥원에서 이와 관련한 용역을 하고 금융복지상담센터

상담사가 이를 개발하는 방식은 어떤지 제안드립니다.

### **답변 : 최건호 (서민금융진흥원 부원장)**

- 전국에 있는 39개의 서민금융통합지원센터에는 4개의 기관이 한자리에 모여있습니다. 서민금융진흥원, 신용회복위원회(채무조정), 한국자산관리공사(바꿔드림론), 상호금융회사(햇살론). 내담자가 한 자리에서 관련한 문제를 모두 해결할 수 있도록 통합한 것인데요. 초기에는 기관 간 연계상담이 이루어지지 않았으나 현재는 활발히 이루어지고 있습니다. 서민금융진흥원과 금융복지상담센터의 연계 또한 핫라인을 구축한다면 충분히 가능할 것으로 봅니다. 협의가 진행되는대로 추진할 것으로 기대하고 있습니다.

### **답변: 김미선 (성남시금융복지상담센터장)**

- 재무컨설팅과 관련한 모델은 이미 존재합니다. 사회적기업 에듀머니에서 개발한 현금흐름 및 재무상태를 분석하는 모델이 있고 성남과 서울센터에서는 해당 모델을 활용한 전산을 사용중입니다. 남은 문제는 모델에 대한 전산 프로그래밍, 전산 통합 및 활용입니다. 활용을 위해서는 상담사에 대한 재교육, 상담기법 및 성과 공유 등의 과정이 필요합니다.

## **4. 질문 4 : 김병일 (대전 한끼100원나눔운동본부)**

- 금융복지상담센터의 재원을 중앙정부가 아닌 금융기관에서 찾는 방안은 어떻습니까? 가계부채 문제의 원인제공자로서, 금융기관의 책임도 있다고 봅니다.
- 원채권회사의 자회사로 채권 매각 대상을 제한하는 정책을 제안합니다. 불법추심에 대한 금지 조항은 있지만 그럼에도 불구하고 법의 효력이 닿지않는 사각지대가 너무나 많습니다.

### **답변 : 최건호(서민금융진흥원 부원장)**

- 금융기관이 상업금융회사이고 (직전 정권의 문제와 관련하여) 분담금에 대해 논의하기 어려운 부분이 있습니다. 이미 새희망홀씨의 자원 3조에 대해 제1금융권 15개 은행에서 부

담하고 있습니다. 따라서 이와 관련한 단기 성과는 어려울 것으로 보입니다.

- 채권 매각과 관련해서는, 재매각을 금지하는 정책, 매각 후 채무자 통지를 의무화하는 정책이 논의되고 있습니다(규리: 이건 이미 의무화되어있지 않나요?). 해당 정책이 도입되면 불법추심으로 인한 서민의 고통이 많이 경감될 것으로 생각합니다.

### **의견 : 정재화 상담사 (전주금융복지상담소)**

- 상담을 진행하다 보니 내담자의 이슈는 사실 돈이 아니라 마음입니다. 마음에 무언가 원인이 있고 그것이 돈문제로 표출되어 우리 센터를 찾아오시는 분들이 많은 것 같습니다.

### **답변 : 김미선 (성남시금융복지상담센터장)**

- 금융복지상담센터의 특성인 관계형 상담에 대해 이야기해주셨습니다. 이러한 강점을 잃지 않도록 센터가 민간의 성격을 견지해나갈 필요가 있다고 봅니다.