

# 2018 주빌리은행 상담통계



# 목차

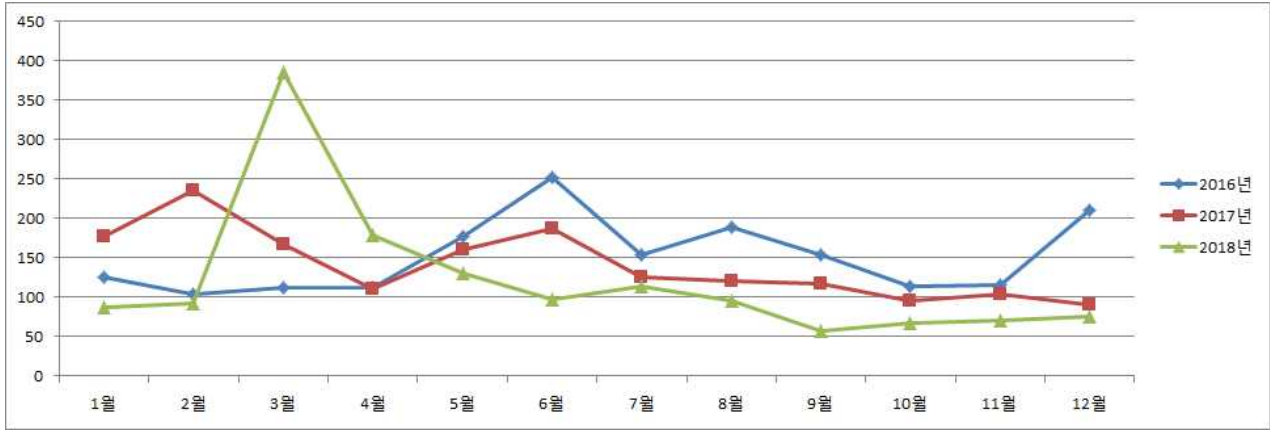
1. 요약 .....	1
2. 상담 기초 데이터 .....	2
(1) 신규 상담 접수	
(2) 상담 신청 동기	
3. 상담 신청자의 특성 .....	4
(1) 연령	
(2) 성별	
(3) 지역	
(4) 직업	
(5) 월 소득	
(6) 복지수급 여부	
4. 부채 정보 및 솔루션 .....	10
(1) 채무 금액	
(2) 채무 원인	
(3) 연체 기간	
(4) 채무조정 이용 경험	
(5) 상담사 솔루션	
5. 결론 (제언) .....	15

## 1. 요약

- 2016년부터 2018년까지 주빌리은행으로 채무상담을 신청한 신규 사례는 총 4,963명으로 신청지역은 전체 신청자의 절반에 해당하는 51.4%가 경기도와 서울로 가장 많았음.
- 전체 신청자의 81%에 해당하는 시민이 채무 조정 문제로 상담을 신청하였고 성별은 10명 중 6.3명이 남성이며 연령대는 40대와 50대가 10명 중 6명으로 가장 높은 비중을 차지함.
- 신청자 10명 중 3.8명은 아르바이트 또는 일용직 근로자로 조사되었고, 직업이 없거나 구직 중인 자도 2.5명이며, 신청자 10명 중 3.8명의 소득은 100만원에서 200만원이며 2.4명은 아예 소득이 없는 것으로 조사되었음. 신청자 10명 중 8.1명은 복지 혜택을 전혀 받지 않는 것으로 분석됨.
- 채무금액은 1,000만원 미만이 전체 응답자의 18.3%였으며 3,000만원 미만의 채무를 보유한 신청자는 전체 신청자의 약 47.1%로 나타남. 반면 7.8%의 응답자는 채무 금액을 모른다고 함.
- 채무발생 사유는 35.8%가 생활비이며, 17.6%는 점포 운영 실패인 것으로 조사되었고, 10명 중 5.2명이 빚을 연체한 지 7년 이상 되었으며 아예 연체하지 않은 채 상담을 신청한 비율도 17.2%인 것으로 나타남.
- 상담을 신청한 채무자의 76%는 이전에 채무조정제도를 이용한 경험이 전혀 없다고 응답하였으며, 2018년 채무조정제도를 이용하였거나 이용한 경험이 있다고 응답한 채무자 중 87.3%가 사적이든 공적이든 분할하여 상환한 것으로 분석됨.
- 상담을 신청한 채무자에게 채무 문제를 해결하는 방법으로 가장 많이 안내한 제도는 개인회생 또는 워크아웃으로 26.4%를 차지하였으며, 그 외 직접 협상 및 파산 면책을 안내한 경우가 각각 7.6% 및 7.1%이였음. 기타 법적 대응 안내와 금융 민원 등도 각각 5.2% 및 0.6%를 차지함.
- 자료는 채무자가 상담신청 시 직접 작성한 정보를 근거로 하였으나, 정확한 정보 수집 및 내부 필요에 의해 2017년 중 상담신청 양식을 변경하여 일부 일관되지 않은 자료 있음.

## 2. 상담 기초 데이터

### (1) 신규 상담 접수

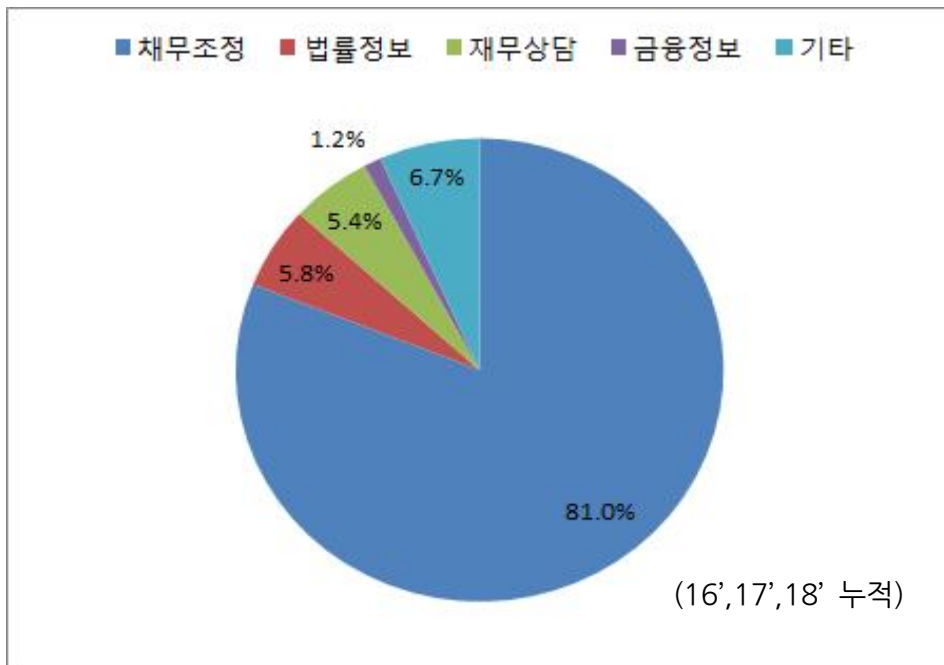
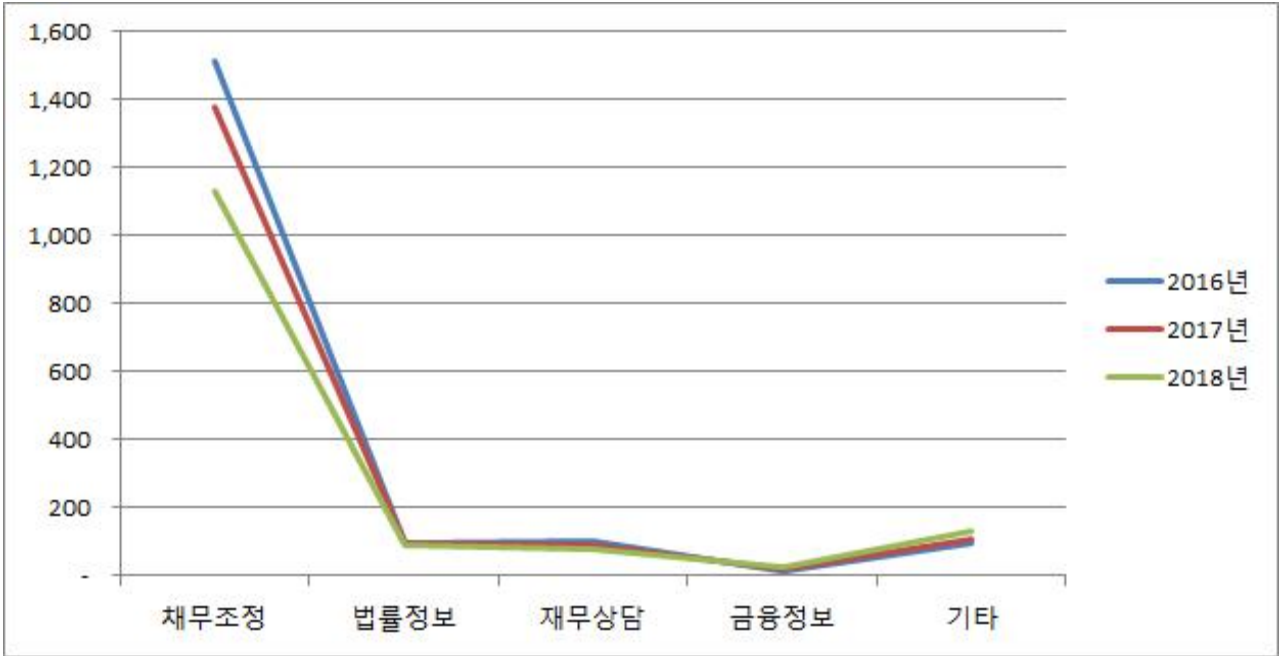


구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총계
2016년	125	104	112	113	177	253	154	189	154	114	115	211	1,821
2017년	177	235	168	110	161	187	125	120	117	96	104	90	1,690
2018년	87	92	<b>386</b>	179	130	98	114	95	57	68	70	76	1,452
총계	389	431	666	402	468	538	393	404	328	278	289	377	<b>4,963</b>

\* 2016년도 신규 상담 접수 건수와 관련하여, 2017년 초 통계 자료 작성 시 잘못 기재되었던 부분이 있어 이번 자료에서 수정 하였습니다.

2018년에는 총 1,452건의 신규상담 요청이 있었으며, 이는 매년 줄어드는 추세였으나 2018년 3월에는 EBS 다큐 프로그램에 주빌리은행 상담 사례가 방송되어 상담 요청이 폭증함.

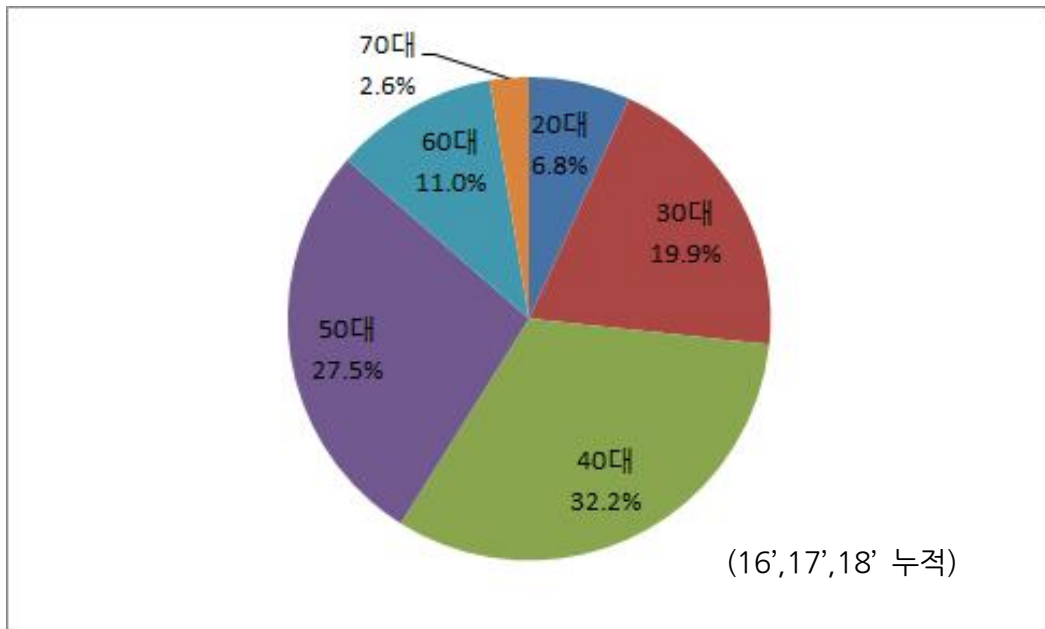
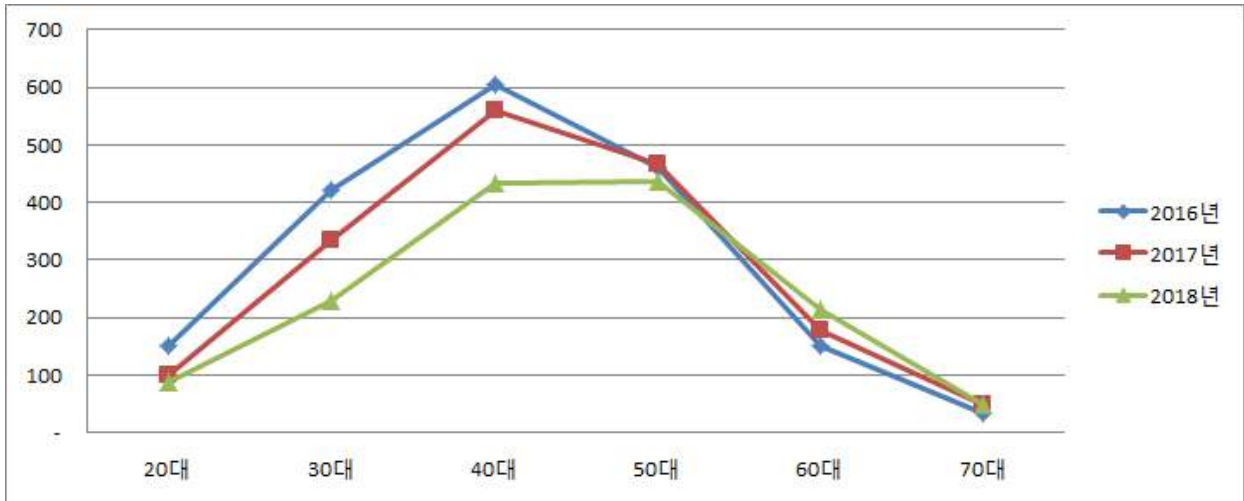
(2) 상담 신청 동기



구분	채무조정	법률정보	재무상담	금융정보	기타	총계
2016년	1,515	98	100	14	94	1,821
2017년	1,377	98	88	19	108	1,690
2018년	1,129	90	79	25	129	1,452
총계	<b>4,021</b>	286	267	58	331	4,963

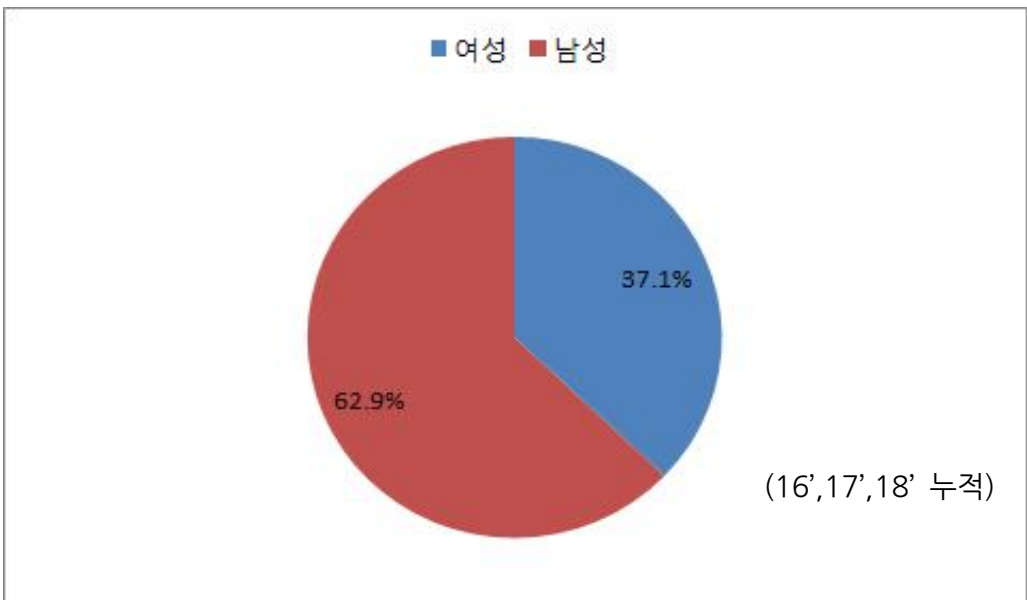
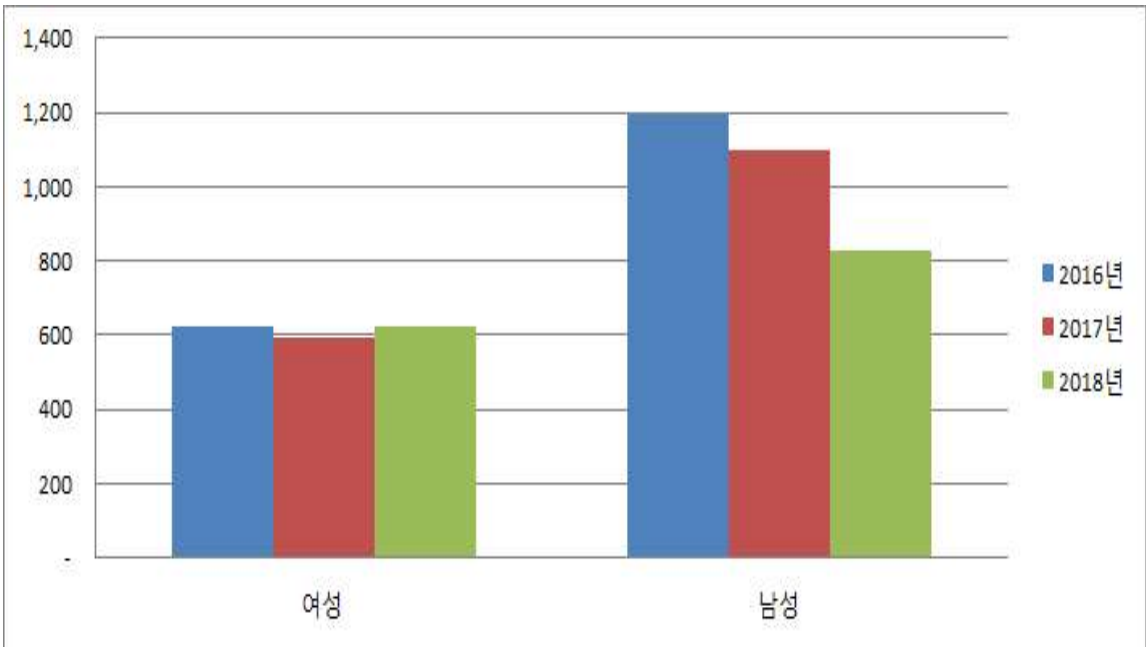
### 3. 상담 신청자의 특성

#### (1) 연령



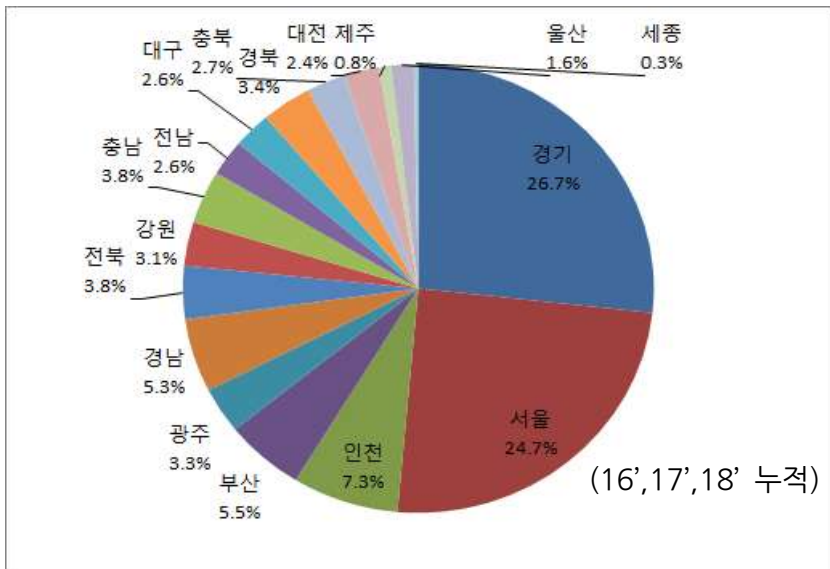
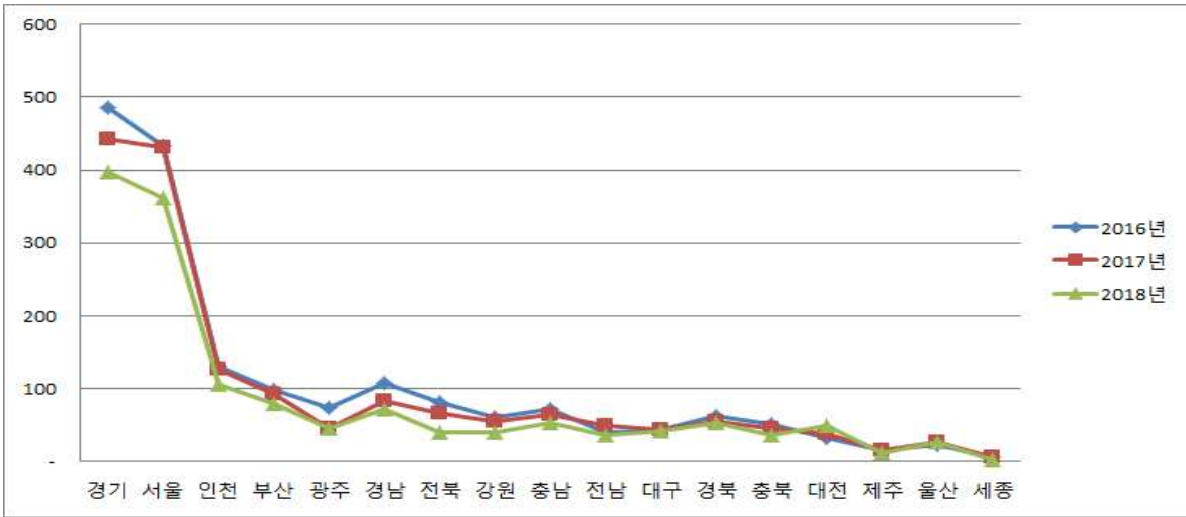
구분	20대	30대	40대	50대	60대	70대	총계
2016년	150	423	605	460	150	33	1,821
2017년	100	335	561	467	179	48	1,690
2018년	88	229	433	438	215	49	1,452
총계	338	987	<b>1,599</b>	<b>1,365</b>	544	130	4,963

(2) 성별



구분	여성	남성	총계
2016년	625	1,196	1,821
2017년	594	1,096	1,690
2018년	624	828	1,452
총계	1,843	3,120	4,963

(3) 지역



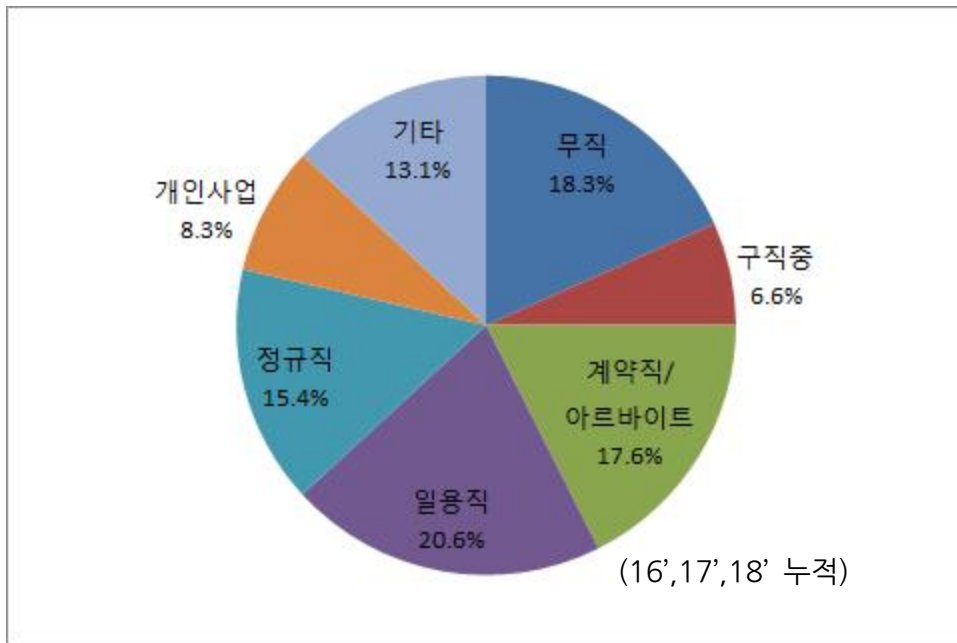
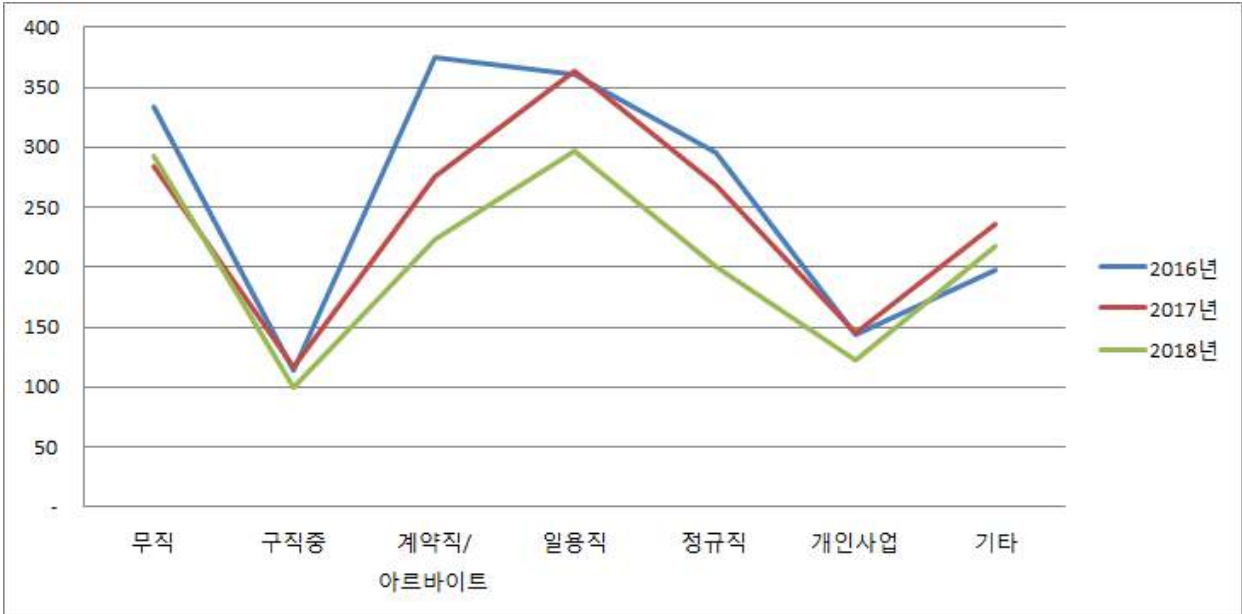
구분	경기	서울	인천	부산	광주	경남	전북	강원	충남
2016년	486	433	131	99	74	107	82	60	72
2017년	443	431	126	93	46	83	67	56	65
2018년	398	361	105	80	45	72	41	40	53
<b>총계</b>	<b>1,327</b>	<b>1,225</b>	362	272	165	262	190	156	190

구분	전남	대구	경북	충북	대전	제주	울산	세종	총계
2016년	41	44	62	51	33	15	24	7	1,821
2017년	50	44	55	45	38	15	27	6	1,690
2018년	37	42	54	36	49	11	26	2	1,452
<b>총계</b>	128	130	171	132	120	41	77	15	4,963



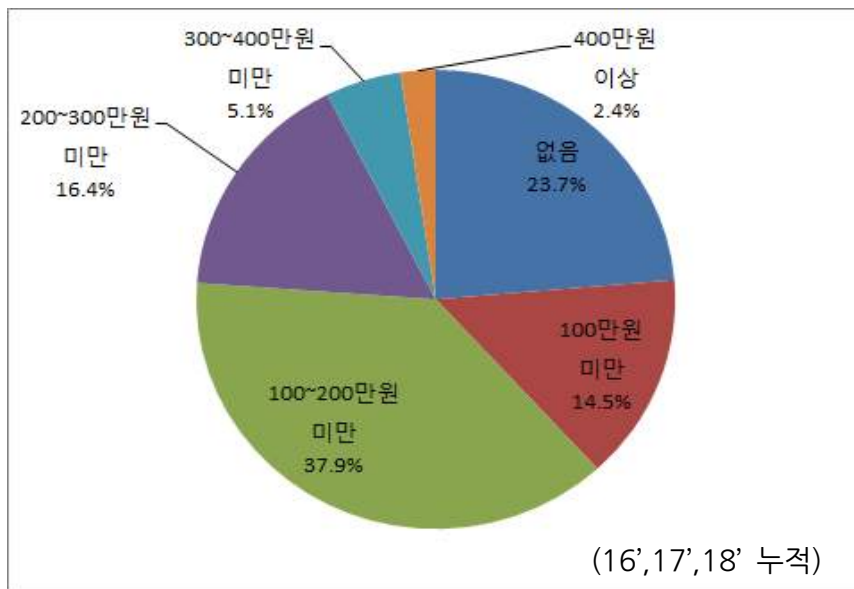
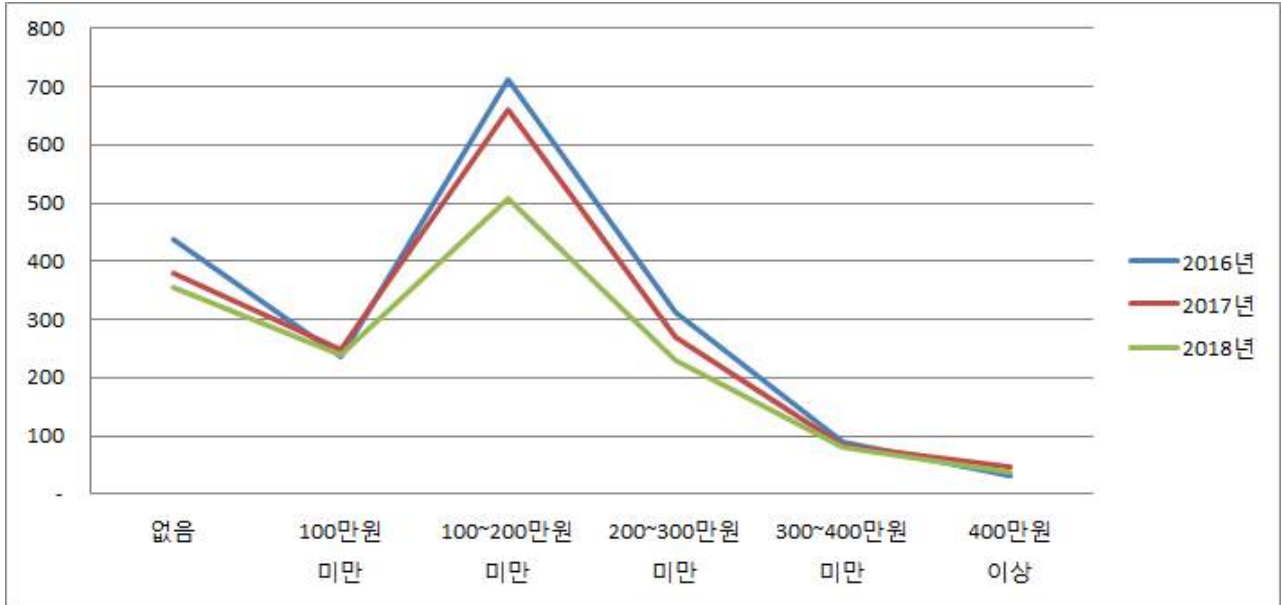
(4) 직업



구분	무직	구직중	계약직/ 아르바이트	일용직	정규직	개인사업	기타	총계
2016년	334	114	375	361	296	144	197	1,821
2017년	284	116	276	364	269	145	236	1,690
2018년	292	99	223	297	201	123	217	1,452
<b>총계</b>	<b>910</b>	<b>329</b>	<b>874</b>	<b>1,022</b>	<b>766</b>	<b>412</b>	<b>650</b>	<b>4,963</b>

\* 기타 : 자활공공근로, 학생, 전업주부 등

(5) 월 소득



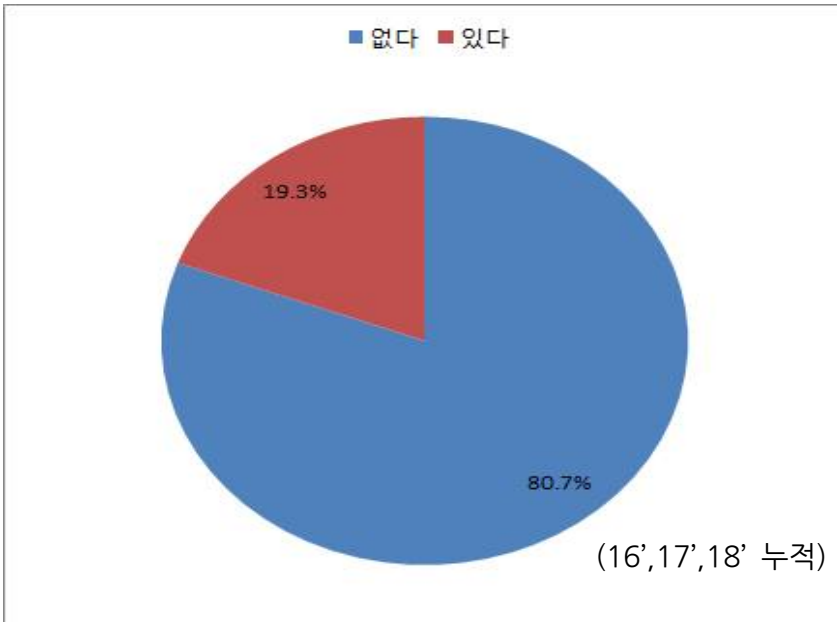
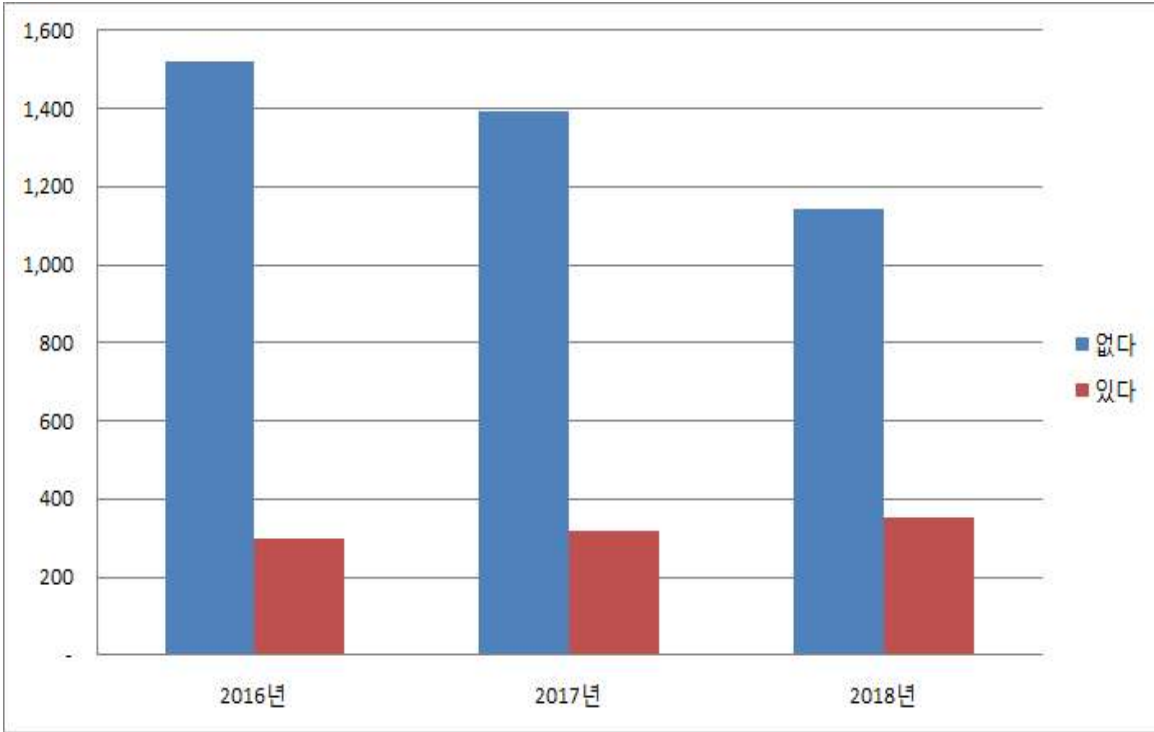
구분	없음	100만원 미만	100~200만원	200~300만원	300~400만원	400만원 이상	총계
2016년	439	235	713	313	90	31	1,821
2017년	379	247	661	271	84	48	1,690
2018년	356	240	509	229	80	38	1,452
<b>총계</b>	<b>1,174</b>	722	<b>1,883</b>	813	254	117	4,963

\* 2018년 보건복지부 고시 중위소득 기준 및 60% 조정금액(보건복지부 고시 2017-139호)

구분	1인 가구	2인 가구	3인 가구	4인 가구
기준중위소득	1,672,105원	2,847,097원	3,683,150원	4,519,202원
60% 조정금액	1,003,263원	1,708,253원	2,209,890원	2,711,521원

60% 조정금액은 개인회생 신청 시 법원에서 인정하는 최저 생계비임.

(6) 복지수급 여부

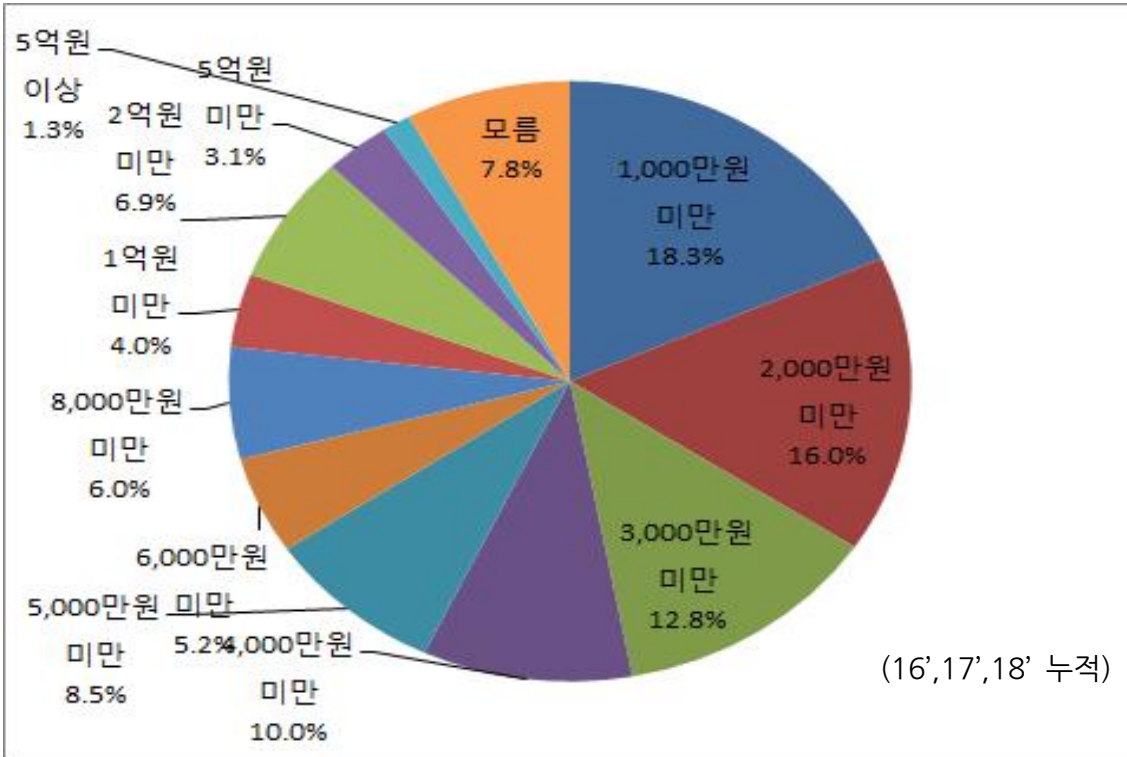


구분	없다	있다	총계
2016년	1,521	300	1,821
2017년	1,391	318	1,709
2018년	1,141	354	1,495
<b>총계</b>	<b>4,053</b>	972	5,025

\* 중복 선택

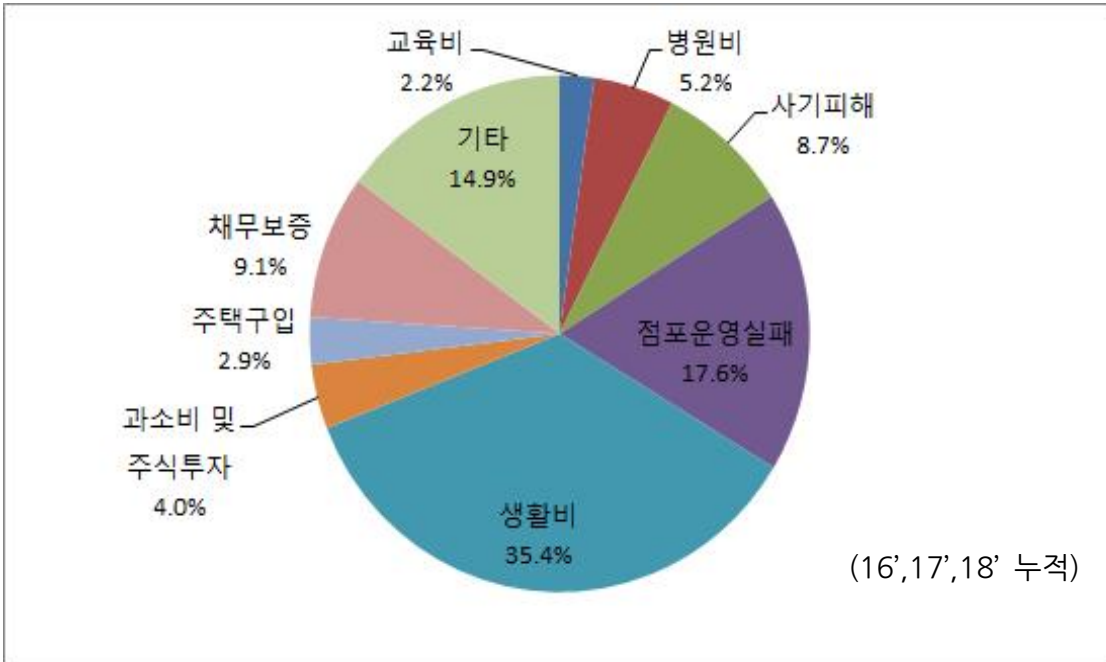
### 3. 부채 정보 및 솔루션

#### (1) 채무 금액



구분	1000만원 미만	2000만원 미만	3000만원 미만	4000만원 미만	5000만원 미만	6000만원 미만	8000만원 미만	1억7천만원 미만	2억원 미만	5억원 미만	5억원 이상	모름	총계
2016년	363	312	245	169	194	66	110	91	111	47	21	92	1,821
2017년	242	269	219	182	140	124	117	71	132	64	34	96	1,690
2018년	303	214	169	143	90	70	72	35	99	45	12	200	1,452
총계	<b>908</b>	<b>795</b>	<b>633</b>	494	424	260	299	197	342	156	67	<b>388</b>	4,963

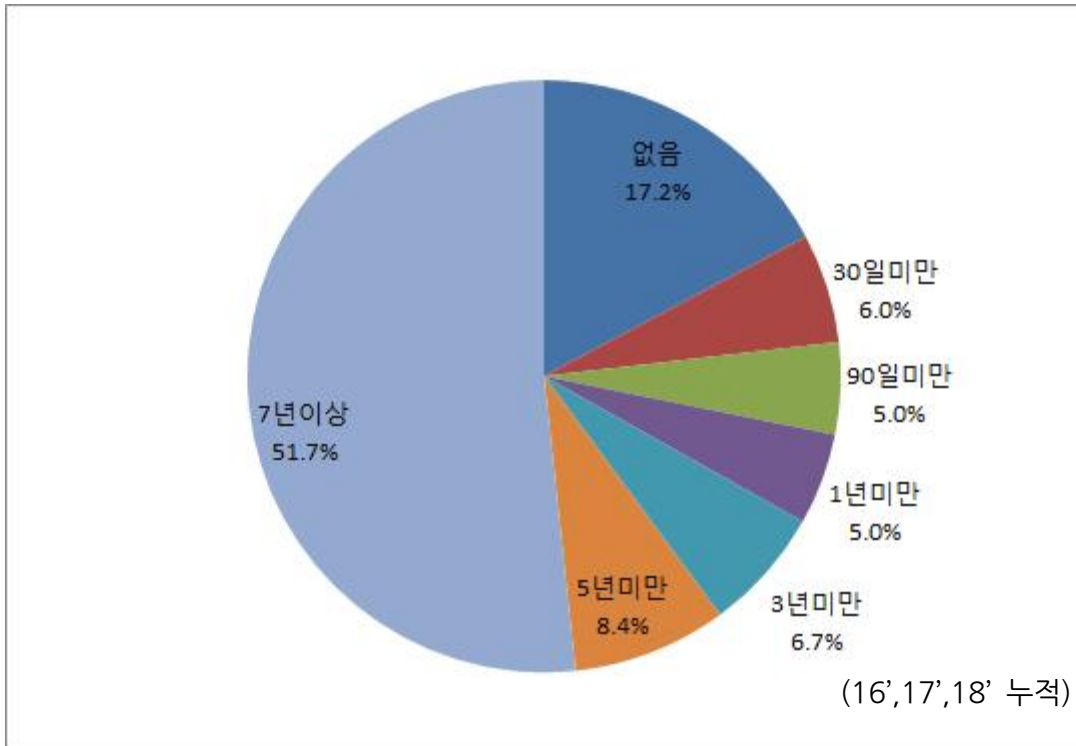
(2) 채무 원인



구분	교육비	병원비	사기피해	점포운영실패	생활비	과소비 및 주식투자	주택구입	채무보증	기타	총계
2016년	74	124	173	293	572	68	83	233	201	1,821
2017년	39	114	187	477	908	108	49	177	359	2,418
2018년	25	86	182	325	726	76	51	155	370	1,996
총계	138	324	542	<b>1,095</b>	<b>2,206</b>	252	183	565	930	6,235

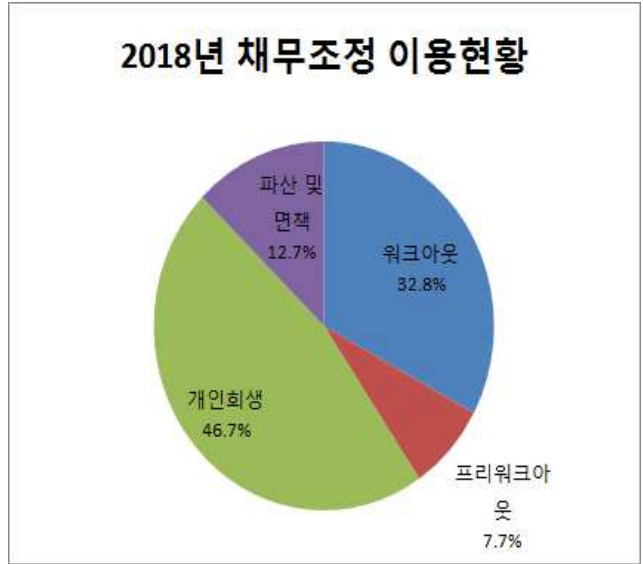
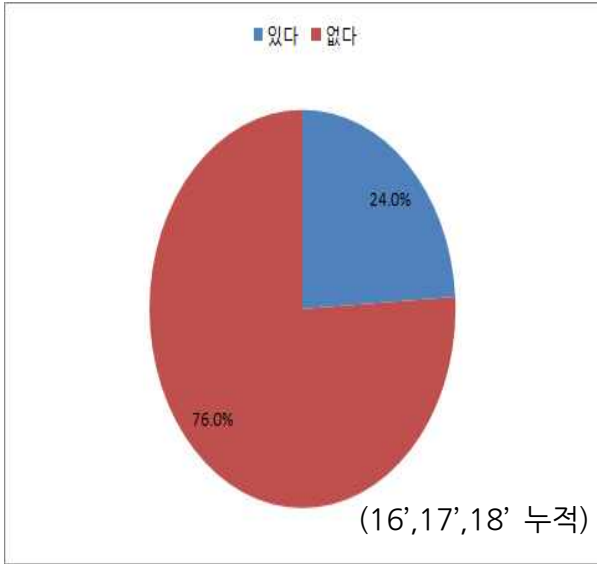
\* 중복 선택

(3) 연체 기간



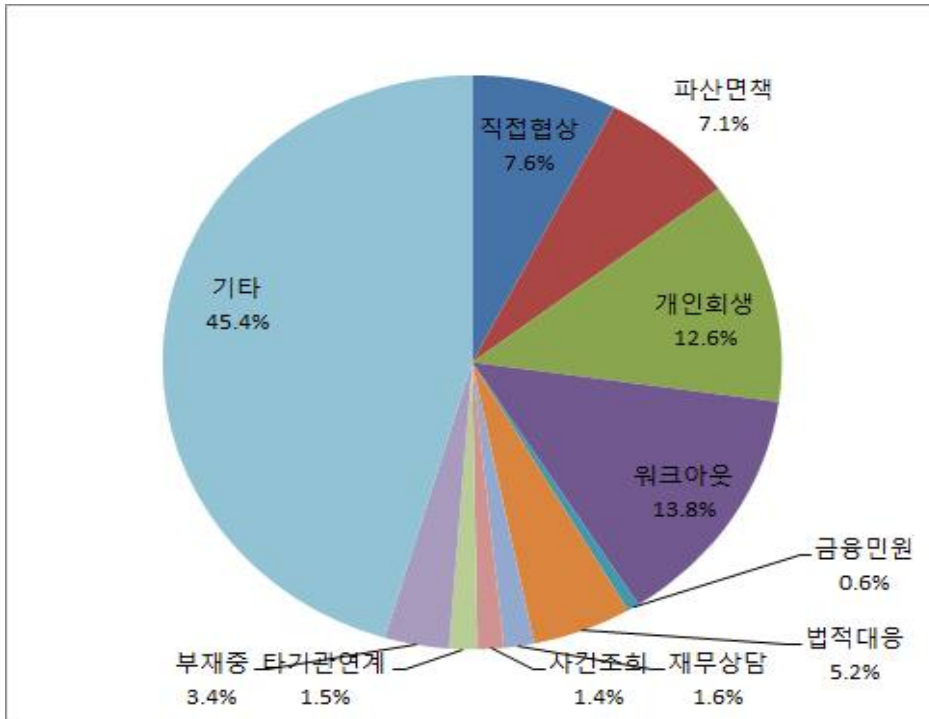
구분	없음	30일미만	90일미만	1년 미만	3년 미만	5년 미만	7년 이상	총계
2016년	342	119	89	104	138	164	865	1,821
2017년	290	97	84	85	101	151	882	1,690
2018년	221	80	76	59	95	102	819	1,452
총계	853	296	249	248	334	417	<b>2,566</b>	4,963

(4) 채무조정 이용 경험



구분	있다	없다	워크아웃	프리워크아웃	개인회생	파산면책	총계
2016년	475	1,346					1,821
2017년	380	1,310					1,690
2018년	338	1,114	111	26	158	43	1,452
총계	1,193	3,770	111	26	158	43	4,963

(5) 상담사 솔루션



(16',17',18' 누적)

구분	직접협상	파산면책	개인회생	워크아웃	금융민원	법적대응	재무상담	사건조회	타기관연계	부재중	기타	총계
2016년	-	125	260	174	4	86	31	1,141				1,821
2017년	220	132	211	296	8	103	32	688				1,690
2018년	156	94	152	214	19	68	15	68	73	167	426	1,452
총계	<b>376</b>	<b>351</b>	<b>623</b>	<b>684</b>	<b>31</b>	<b>257</b>	78	68	73	167	2,255	4,963

\* 2016년, 2017년 사건조회, 타기관연계, 부재중, 기타는 기타로 분류하여 계산함

- 직접 협상이란, 채무자의 요청에 따라 주빌리은행이 채권사와 전화 등의 수단으로 접촉하여 추심중단 요청, 채무 금액 조정 등의 방법으로 직접 협상하거나, 채무자 본인과 채권사를 중재하여 채무자가 직접 협상하도록 안내한 상담 사례 포함.
- 법적 대응이란, 압류 해지(압류금지채권범위변경 신청 포함), 소멸시효 완성 주장, 채권사의 법적 조치에 따른 법률적 대응 등에 대해 안내한 것임.
- 사건 조회란, 채무 장기연체 및 채권양도로 인한 채권사 변경 등의 사유로 채권사를 확인하기 어려운 채무자가 공인인증서를 통해 법원 홈페이지에 접속하여 채권사에서 채무자를 대상으로 소송 진행한 내역을 조회하여 채권사를 찾아가는 조치를 뜻함.
- 타 기관 연계는 생활고 및 채무문제를 해결할 목적으로 법률구조공단, 지역 금융복지상담센터 및 복지기관, 세금 체납 상담 기관, 기타 비영리단체 등 타 기관에 연계함.
- 기타에는 장기소액연체자 지원 사업 안내, 추가 상담 예약, 대출이나 빚 탕감 문의에 대해 답변, 상환여력이 생길 때까지 연체하도록 안내함.



## 5. 결론 (제언)

- 부실채권 소각을 통해 빚이 탕감된 채무자 5만여 명 외에도 탕감 여부와 상관없이 약 4,963명이 주빌리은행에서 채무 상담을 받았음. 부족한 생활비와 적은 소득 그리고 불안정한 직장 등으로 인해 처음 빚이 발생했다고 응답한 이가 가장 많았고, 신청자의 절반 이상은 연체한 지 7년 이상이었음.
- 전체 상담 신청자의 76%는 이전에 채무 조정 제도를 받지 않았다고 응답하여 오랜 연체 기간 내내 제도의 사각지대에서 추심에 노출되었던 것으로 분석. 10명 중 8명은 현재 복지 혜택을 전혀 받지 않고 있어 추심 노출과 사회 서비스의 사각지대에서 장기간 고통 받은 것으로 조사됨.
- 가족 구성원 수에 대한 정확한 자료가 없어 분석하기 어렵지만, 전체 상담 신청자의 38%에 육박하는 채무자가 100만원에서 200만원을 벌고 있는데 비해 26.4%의 채무자에게 상담 솔루션으로 워크아웃 및 회생 등 분할하여 상환하는 제도를 안내하여 최종적으로 채무 상환을 종결하여 자립 여부를 확신할 수 없는 제도와 환경의 한계를 여실히 느낌.
- 채무자 대부분은 정부 당국이나 일반적인 시민들이 생각하듯 즉각적인 채무 탕감을 희망하기 보다는 본인의 생활을 위협하지 않는 하에 소액이라도 스스로 마련할 수 있는 금액으로 조정 받아 상환하고 최종 면책받기를 희망하였음. 실제 상담 신청 란에는 기록되지 않았으나 전화로 “대출 상품”을 문의한 경우가 적지 않았다는 이유에 기반.
- 현재 정부 및 관련 당국의 일방적인 조정 비율 및 제도보다는 채무자 본인과 채권사와의 자율적인 협상을 할 수 있는 환경과 법률 마련 등이 시급함. 무엇보다 추심 중단 및 유예와 같은 제도를 폭넓게 적용하여 채무자가 강압적인 추심 분위기가 아닌 스스로 채무를 상환할 수 있는 분위기 속에서 최종적으로 빚에서 면탈할 수 있는 환경과 제도를 마련하는 것이 급선무일 것으로 생각됨.
- 이는 사회가 우려하듯이 채무자의 도덕적 해이를 조장하는 것이 아니라, 통계에서 확인할 수 있듯이 채무조정을 신청한 가장 높은 비중이 40-50대의 남성으로 이들의 자립 및 자활은 한국 경제 및 소비의 원활한 선순환과 사회적 비용의 절감 효과에 상당히 기여할 것이기 때문임.