

가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램의 개발*

A Development of Household Debt Management Education and Counseling Programs

서울대학교 소비자학과
조 교수 최 현 자
인천대학교 가정관리학과
부 교수 성 영 애

Dept. of Consumer Studies, Seoul National Univ.

Assistant Professor : Choe, Hyunja

Dept of Home Management, University of Incheon

Associate Professor : Sung, Young-Ae

〈목 차〉

- | | |
|-----------------------------|--------|
| I. 서론 | IV. 결어 |
| II. 프로그램 개발을 위한 기초자료 분석 | 참고문헌 |
| III. 가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램 안 | |

〈Abstract〉

The purposes of this study was to develop household debt management education and counseling programs. The issues related with the consumer use of credit were identified and the selected programs of the United States were analyzed to develop the education and counseling programs for Korean households. Curriculums for the debt management education in three subjects and the process for debt counseling were suggested. Debt management education program included the issues related to general credit management strategy, credit card usage, and debt burden. For debt counseling, worksheets of problem identification, budget analysis, and action planning were developed.

◆ key word: 가계부채, 부채관리, 부채관리교육, 부채관리상담

* 본 연구는 한국가정관리학회의 연구비 지원으로 수행되었음.

I. 서론

1. 가계부채관리 교육 및 상담 프로그램의 필요성

본 연구의 목적은 가계의 부채관리(신용관리)¹⁾ 교육 및 상담프로그램을 개발하는 것이다. 이를 위하여 가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램을 개발하기 위한 기초연구를 실시한 바 있으며(최현자·성영애, 2000) 본 연구는 이의 후속연구라고 할 수 있다. 기초연구에서 우리 나라 가계의 부채이용 현황, 가계의 부채이용과 관련된 문제와 실태를 조사하였다. 그 결과 우리나라 가계의 과반수이상 부채를 이용하고 있으며 가계부채잔고는 1999년 현재 경상 GDP의 44.0%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 가계의 부채이용이 보편화되고 다양한 종류의 신용원천이 제공됨에 따라 부채이용으로 인해 문제도 다양하고 보다 빈번해지는 경향으로 나타났다. 제공되는 부채의 유형은 이용목적에 따라 소비자신용과 주택금융으로 나뉘며 소비자신용은 다시 소비자금융과 판매신용으로 나뉜다.²⁾

부채의 이용은 가계의 합리적 운영에 필요한 수단으로 자리를 잡아가고 있으나 부채의 이용은 긍정적인 역할을 수행함과 동시에 부정적인 영향이 나타나고 있는 것이다. 이에 따라 가계가 부채를 보다 현명하고 효율적으로 이용하는 것이 가계복지에 큰 영향을 미친다고 할 수 있다. 부채관리는 이러한 문제점을 미연에 방지하며 부채를 효과적으로 이용하여 가계의 효용을 극대화하는 것이다. 또한 가계의 부채이용으로 인해 발생된 문제를 해결하여 부정적인 영향을 최소화하기 위한 노력이라고 할 수 있다.

부채관리의 주체는 개별적인 가계이기는 하나 부채문제가 유형화될 수 있고 반복적으로 발생한다면 이는 제도적 또는 사회적으로 해결방안을 모색해야 한다. 이러한 입장에서 부채문제를 미연에 방지면서

효과적인 부채관리를 도와주는 체계적인 교육프로그램과 부채문제해결에 도움을 주는 상담프로그램이 사회적, 제도적으로 운영되어야 할 필요성이 있다. 그러나 현재 우리 나라의 경우 이러한 프로그램이 운영되는 사례를 찾아보기는 매우 어렵다. 이에 따라 본 연구는 부채관리교육 및 상담프로그램을 실제로 개발함으로써 부채관리 교육 및 상담프로그램 운영의 필요성을 제기함과 동시에 효과적인 프로그램의 운영의 발판을 마련하고자 한다.

2. 가계의 부채관리 교육 및 상담 프로그램 개발의 절차

본 연구에서는 가계의 부채관리 교육 및 상담 프로그램을 개발하기 위해서 다음과 같은 절차를 밟았다. 첫째, 부채의 이용으로 인해 발생하는 문제를 규명하여 유형화된 문제의 예방을 위한 교육프로그램과 문제해결을 위한 상담프로그램의 목표 및 내용을 개발한다. 둘째, 현재 운영되고 있는 부채관리 교육 및 상담프로그램 사례의 분석을 통해 교육 프로그램의 내용을 보충하며 상담프로그램의 절차를 개발한다.

II. 프로그램 개발을 위한 기초자료 분석

1. 부채이용 관련문제의 규명에 따른 프로그램의 개발

가계의 부채관리 교육 및 상담의 내용을 구성하기 위하여 최현자·성영애(2000)에서 가계의 부채이용으로 인한 문제를 <표 1>과 같이 정리한 바 있다. 이러한 문제를 예방하고 해결하기 위해 부채의 종류 및 부채이용의 단계에 따라 교육 및 상담프로그램이 개발될 수 있다. 그러나 본 연구에서는 우선, 문제의 발생빈도나 심각성, 보편성 등을 고려하여 3개의 교

1) 신용을 얻는 것이 바로 채무를 지는 것으로 부채와 신용은 동전의 양면과 같은 것이다. 제공자의 입장에서는 신용이 되지만 공여를 받는 입장에서는 부채가 된다. 따라서 본 고에서는 부채와 신용을 따로 구분하지 않고 사용하고자 한다.

2) 보다 자세한 논의는 '가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램 개발을 위한 기초연구' (최현자, 성영애, 2000)를 참조하기 바람.

〈표 1〉 가계의 부채이용관련 문제에 따른 교육 및 상담프로그램의 개발

종류 \ 이용 단계	이용전단계	이용단계	이용후단계	적용프로그램
일반 신용관리	· 개인신용정보의 관리 · 신용이용제한의 문제	· 계약상의 문제 · 비용관련문제 · 철회 및 항변권관련문제 (판매신용의 경우)	· 과다부채문제 · 상환관련문제- 연체문제 채권회수관련문제 · 신용정보훼손의 문제 · 소비자파산문제	교육프로그램1
신용카드	· 신용이용제한의 문제 · 무분별한 신용카드발급 문제	· 분실도난관련문제 · 부정사용문제 · 철회 및 항변권관련문제 · 비용관련문제	· 과다부채문제 · 상환관련문제- 연체문제 채권회수관련문제 · 신용정보훼손의 문제 · 소비자파산문제	교육프로그램2
타인의 부채	· 연대보증문제 · 물상보증문제 · 차명대출문제	· 보증상의 문제	· 보증책임의 문제	교육프로그램*
적용 프로그램	교육프로그램*	교육프로그램*	교육프로그램3 상담프로그램	

a. 추후개발

육프로그램과 1개의 상담프로그램을 개발하고자 하였다. 각각의 프로그램은 〈표 1〉에서 보여지는 바와 같다. 먼저 신용의 종류에 따라 발생하는 문제와 관련된 2개의 교육프로그램을 개발하였다. 「신용관리 일반」과 관련된 교육프로그램(교육프로그램1)과 「신용카드 관리」와 관련된 교육프로그램(교육프로그램 2)이 그것이다. 또한 신용의 이용시점 중 발생문제의 심각성이 크다고 보여지는 이용후 시점에 초점을 두어 교육프로그램3-「부채상환과 과다부채관리」이 개발되었다. 그밖의 신용의 종류와 이용단계에 따른 교육프로그램이 개발될 수 있으나 추후연구로 남겨 두었다.

상담프로그램은 이용후 시점 발생하는 과다부채문제, 상환관련문제, 신용정보훼손의 문제, 소비자파산 문제는 이미 발생하면 문제가 장기화되고 가계복지에 치명적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 전문적인 상담이 우선적으로 필요할 것으로 보아 1차적으로는

이러한 문제를 보유한 가계를 대상으로 하여 개발하였다.

2. 가계부채관리 교육 및 상담프로그램 운영사례 분석

소비자신용의 사용이 일찍이 보편화되었던 미국의 경우 소비자부채로 인한 문제가 가계의 재무문제 중 큰 부분을 차지한다. 따라서 미국의 경우 가계부채 관련 교육 및 상담 프로그램이 다양하게 제공되고 있는 편이다. 교육 및 상담의 내용의 측면에서 프로그램운영기관을 살펴보면 전반적인 가계재무관리를 다루면서 그의 일부로 부채관리교육 및 상담을 다루는 회사나 조직이 있는가하면 부채관리만을 전문으로 다루는 회사 또는 조직이 있다. 이러한 조직은 영리를 목적으로 하지 않는 경우뿐만 아니라 영리를 목적으로 하여 운영되는 경우도 많다. 부채관리전문

기관에서는 보통 상담과 교육프로그램을 병행하여 제공하는 것이 일반적이며, 그렇지 않은 경우는 부채로 인한 문제에 대한 상담을 1차적인 임무로 하는 경우가 많은 편이다. 인터넷상에 나와있는 가계부채관리와 관련된 교육 및 상담 프로그램만을 보아도 수백 개를 넘으며, 이러한 프로그램의 질을 평가하기는 매우 어렵다(Lown, 1999). 따라서 본 연구는 일차적으로 인터넷에서 검색되고 미국에서 운영되고 있는 전국규모의 비영리조직 사례를 분석하여 적용하고자 하였다.

아마도 전국에 1,450개의 네트워크를 갖고 있는 재무관리센터(Neighborhood Financial Care Center)을 운영하고 있는 전국소비자신용재단(The National Foundation for Consumer Credit)³⁾이 가장 큰 규모의 비영리 부채상담체계인 것 같다. NFCC에서 제공하는 프로그램은 전반적인 재무문제에 대한 상담, 부채해결을 위한 프로그램과 금전관리교육 프로그램이다. NFCC에서는 지부를 발견하지 못할 경우 질 높은 상담서비스를 받기 위해서는 다음과 같은 질문을 던져볼 것을 권장하고 있다. ①비영리조직인가? 자격있는 소비자신용 상담서비스(Consumer Credit Counselling Service: CCCS)를 선택하라. ②비용은 어느 정도 드는가? ③어떤 상담이 제공되는가? ④상담사는 자격이 있는가? ⑤예산 및 신용교육을 받을 수 있는가? ⑥내 기금은 보호받을 수 있는가? ⑦인가받은 조직인가?

NFCC가 권장하고 있는 소비자신용 상담서비스(Consumer Credit Counselling Service: CCCS)는 미국전역과 캐나다에서 전문적으로 부채관리 교육 및 상담을 제공하는 대표적인 비영리조직이다. CCCS는 미국 47개 주에 350개의 사무소를 두고 있다(Cole,

1992). CCCS가 제공하는 서비스의 수준은 각 지부에 따라 차이가 나지만, 대표적인 부채관리 상담 및 교육기관으로 손꼽히고 있다(Cole, 1992; Lown, 1999). CCCS의 주요 임무는 부채상환문제 해결을 도와주는 상담과 부채상환계획(또는 부채관리프로그램)을 세우도록 도와주는 것이다. 또한 재정적으로 책임감을 갖는 소비자가 될 수 있도록 교육한다.

그밖에도 미국신용상담자단체(American Credit Counselors Corp.)⁴⁾ Genus⁵⁾, 미국소비자상담센터(Consumer Counselling Centers of America)⁶⁾ 등이 유사한 프로그램을 제공하는 비영리조직이다.

부채관리에만 초점을 두지는 않지만 이를 포함한 재무관리관련 교육 및 상담을 제공하는 대표적인 곳은 미국 각 주의 랜드 그랜트 대학과 연계하여 전국적으로 비공식적인 교육을 제공하는 익스텐션 서비스(Cooperative Extension Service : CES)일 것이다. 주의 모든 카운티에는 카운티 익스텐션 오피스가 있는데 여기에서는 부채관리를 포함하는 재무관리프로그램을 바탕으로 교육 및 상담을 담당한다. 예를 들면 유타 주립대학교 가족생활센터(Utah State University, Family Life Center)⁷⁾에서는 재무관리 상담프로그램(Housing and Financial Counseling Services)을 운영하고 있으며, 버지니아 익스텐션 서비스(Virginia Cooperative Extension)⁸⁾에서는 부채관리 프로그램을, 퍼듀대학교의 익스텐션 서비스(Purdue University Extension)⁹⁾에서는 재무관리 프로그램을 제공하고 있다(Lown, 1999).

우리 나라의 경우는 최근 가계재무관리 상담 및 교육(정보제공)을 실시하려는 인터넷 사이트가 많이 증가하면서 부채관리에 관한 정보를 제공하거나 상담을 실시하고 있다. 그러나 이러한 사이트는 주로

3) www.nfcc.org

4) www.billfree.org

5) www.genus.org

6) www.consumercounseling.org

7) www.ext.usu.edu/family/

8) www.ext.vt.edu

9) Purdue University, Consumer & Family Sciences Extension
(www.cfs.purdue.edu/extension)

영리를 목적으로 하는 기업이나 금융기관 등에서 서비스 차원에서 제공하는 것으로 대출관련상품을 소개하거나 대출요령 등 대출을 유도하기 위한 것이 많다. 또한 주로 채권자의 채권회수에 관심을 갖는 채권회수기관에서 부채의 회수와 관련하여 채권관리라는 용어를 쓰는 있는 형편이다. 그러나 최근 일부에서 대출에 관한 다양한 정보를 제공하고 있음은 바람직한 현상이다¹⁰⁾.

이상과 같은 부채관리에 관한 상담 및 교육을 제공하는 기관에서 추구하는 교육 및 상담의 목표와 기능, 상담내용이나 절차 등을 발췌하여 정리하여 보면 다음과 같다.

1) 부채관리교육

(1) 목표 및 효과 : 부채관리관련 교육프로그램의 목표는 금전관리 및 현명한 신용의 사용에 관한 교육을 실시하여 재정적으로 책임감 있는 소비자가 될 수 있도록 하며 재무문제를 해결하도록 돕는 것이다. 지역사회에서 건전한 구매습관, 신용사용, 예산, 금전관리에 관한 교육프로그램을 실시함으로써 부채문제를 예방한다¹¹⁾. 이러한 교육은 주로 단기적인 부채문제해결을 목적으로 하는 상담과 더불어 실시되는데, 교육은 문제발생의 예방적인 측면에도 기여할 뿐 만 아니라 상담의 긍정적 효과가 보다 장기화되어 나타나도록 건전한 생활습관을 들이도록 기여하기 때문이다. 신용의 합리적 사용에 관한 교육을 통하여 소비자의 지식, 태도, 기술, 기대감이 변화하며¹²⁾, 이에 따라 개인과 가계는 경제적인 자유를 누릴 수 있는 힘을 기를 수 있으며¹³⁾, 궁극적으로 재무관리나 설계, 부채관리는 가계의 복지증진과 관련된다¹⁴⁾.

(2) 내용 : 교육프로그램의 내용은 체계적인 것 같지는 않다. 단일 주제를 가지고 단기강좌를 하는 것이 일반적이다. 예를 들면 CCCS 오하이오 지부에서는 2000년 9월중 9회의 교육을 실시하였는데, 이때 강좌의 제목은 머니센스 3회(2시간), 이혼과 신용(1시간), 주택구매자세미나 3회(2시간), 어린이와 돈(1시간), 예산과 신용의 이해(4시간 30분)였다. CES에서 발간하는 교육자료의 내용도 각각의 개별적인 주제들이 다루어지고 있었다¹⁵⁾. 미국소비자상담센터(Consumer Counselling Centers of America)에서 실시하고 있는 교육내용은 소비자신용관련법, 부채회수과정에서 벗어나는 법, 신용보고서의 이해, 신용보고서 정정하기 등이었다. Genus에서는 예산, 현금흐름관리, 신용보고서의 해석, 신용카드의 효율적인 사용, 소비자파산 피하는 법에 관한 정보를 제공하고 있다.

우리 나라의 인터넷 사이트인 e-money의 대출스쿨에서는 보다 광범위한 대출관련 정보를 제공하면서 교육효과를 도모하고 있다. 대출전 사전지식, 대출신청시의 확인사항, 대출후 주의사항이라는 분류 아래 현재 35개의 부채관리관련 주제를 다루고 있다.

이상의 분석을 통해서 부채관리 교육프로그램은 소비자의 요구에 맞추어 지역별, 단계별로 결정되는 것으로 보인다. 따라서 본 연구에서 우리 나라에 발생하고 있는 문제유형에 따라 교육내용을 구성하는 것은 타당한 것으로 사료된다.

(3) 교육방법 : CCCS 토론토 지부¹⁶⁾에서는 1999년 동안 총209회의 교육을 실시하였는데, CCCS의 사무실에서 뿐만 아니라 학교, 사무실, 병원, 교회, 쇼핑물, 지역사회행사 등 다양한 장소에서 교육이 이루

10) 예를 들면 e-money(www.emoney.co.kr)에서는 다양한 재무관련 스쿨 속에 대출스쿨을 개설하여 소비자에게 유용한 대출관련 정보를 다양하게 제공하여 주고 있다.

11) Consumer Credit Counseling Service of Ohio, Kentucky and Southern Indiana (www.cccservices.com)

12) Purdue University, Consumer & Family Sciences Extension (www.cfs.purdue.edu/extension)

13) Genus(www.genus.org)

14) University of Illinois Extension (www.extension.uiuc.edu)

15) Purdue University, University of Illinois, University of Minnesota, Virginia CES 등에서 제공하는 교육내용 참조

16) Consumer Credit Counseling Service of Toronto (www.creditcanada.com)

어졌다. 교육의 대상도 개인뿐만 아니라 회사종업원, 단체도 대상으로 한다. 교육은 또한 대면수업뿐만 아니라 책을 발간하고, 뉴스와 잡지에 기사를 쓰고(178회), 라디오 토크쇼에 출연하고(23회), TV에 출연(147회)하는 등 매우 다양한 방식을 취하고 있다.

그밖에도 워크샵이나 세미나¹⁷⁾, 교육을 위한 무료 전화를 개설하기도 한다¹⁸⁾. 또한 많은 기관에서는 컴퓨터의 보급에 따라 인터넷을 통한 정보 및 교육의 제공에 많은 노력을 기울이기도 한다¹⁹⁾. 뉴스레터 또는 팸플릿, 비디오테이어나 오디오테이 등을 이용하여 교육을 실시하기도 한다(O'Neil, Xiao & Brostow, 2000).

2) 부채관리상담

(1) 목표 및 효과 : 교육과는 달리 상담은 문제에서 출발한다. 재무상담이란 고객의 경제적 복지를 달성하기 위해 자원을 창조적으로 이용할 수 있도록 도와주는 것이다(Lown, 1999). 부채관리 상담은 부채로 인해 문제를 경험하고 있는 소비자가 부채해결을 위해 자원을 창조적으로 이용할 수 있도록 도와주는 것이라 할 수 있다. 이를 통하여 가족과 개인의 목표를 달성하며 세계경제에 긍정적인 영향을 미치며 생활의 질을 향상시킬 수 있다²⁰⁾. 구체적으로는 금전관리나 부채문제를 갖고 있는 자의 가계복지를 증진시키고 자신감을 회복시키며 소비자 파산률을 낮추고 강제적 부채회수를 최소화할 수 있다. 소비자뿐만 아니라 고용주를 귀찮고 비용이 드는 부채회수과정에서 해방시킬 수 있고 기업과 금융기관의 부실계좌를 줄임으로서 국가경제에 기여할 수 있다²¹⁾.

(2) 상담내용과 절차 : 부채문제에 대한 상담은 현재의 부채상태와 예산상태를 파악하여 예산 내에서 부채를 갚아나갈 수 있도록 보통 ①예산상담 ②부채상환계획수립상담으로 이루어진다. 예산상담을 통하

여 가계의 능력한도 내에서 부채를 제때 갚으면서도 생활을 유지할 수 있도록 예산을 수립하고 미래를 설계할 수 있도록 도와준다. 부채상환계획수립을 위한 상담을 통해서 소비자파산을 피하고 재산을 소유하면서 자존심을 유지하도록 도와준다²²⁾.

광의의 부채상환계획이란 부채상환문제를 경험하는 개인이나 가계가 부채를 갚아나갈 수 있는 현실적인 방안을 탐색하고 이를 적극 활용하여 실천할 수 있는 구체적 행동계획을 포괄하는 말이다. 그러나 미국이나 캐나다에서 “부채관리 프로그램(debt management program)” 이란 이름 하에 제공되는 부채상환계획은 빚담보 대출에 대한 일종의 부채회수를 위한 제도라고 할 수 있다. 부채관리상담을 통하여 부채관리프로그램에 등록을 하게 되면 상담자는 고객의 생활비와 부채상황을 종합하여 합리적인 부채상환계획을 세워주는데, 이 과정에서 채권자에게 이자율 감소라든가 연체이자의 삭감, 월상환액의 하향조정, 만기연장 등을 의뢰할 수 있다. 또한 소비자가 상환일에 맞추어 부채를 상환하게 하기 위해 복수의 채권에 대해서도 단일화된 계좌를 이용하게 함으로써 신용점수를 회복하도록 도와준다. 통상 부채상환에 걸리는 시간은 3년에서 5년 정도이다. 부채관리 프로그램을 통하여 소비자는 강압적인 회수절차나 독촉전화, 서신 등을 받지 않고 신용불량자로 낙인찍히지 않으면서 합리적인 예산 내에서 부채를 갚아나가게 되며, 채권자는 강압적인 회수절차에 들어가는 번거로움을 피하고 비용을 절감하며 부실채권 감소의 혜택을 받을 수 있다. 부채관리 프로그램은 비영리조직인 경우 대부분 소비자에게 무료로 또는 저렴한 비용으로 제공되는데, 재정은 채권기관의 자발적인 기금과 지역사회주민의 기부금에 의존하고 있다²³⁾. 이러한 이유로 채무자보다는 채권자에의 부채상환을 지나치게 강조하고 파산이 최선의 해결책

17) CCCS of Ohio, Kentucky and Southern Indiana, CCCS of Sacramento(www.cccsact.org) 등

18) Genus

19) CCCS of Sacramento, 각 대학의 CES 등

20) Genus

21) CCCS 등

22) CCCS of Ohio, Kentucky and Southern Indiana

일 경우에도 교육보다는 상담에 치중하는 경향을 보이는 비판이 제기되기도 한다(Lown, 1999).

채권자와 채무자간의 중재역할을 해주는 상담자의 능력이 제도적으로 보완된 부채관리 프로그램을 우리 나라에 그대로 적용하기는 현실적으로 볼 때 매우 어려우나, 그 과정에서 이용되는 예산수립과정을 통해 부채상환계획을 세우는 과정의 적용은 타당한 것으로 보여진다.

(3) 상담방법 : 상담의 방법은 대면상담, 전화상담, 우편상담, 인터넷을 통한 온라인 상담방법이 동시에 활용되는 경우가 많고 기관에 따라 대면상담은 실시하지 않는 경우가 있었다. 대면상담의 경우는 고객의 문제를 친밀한 관계 속에서 명확히 파악할 수 있고 상호의사교환이 쉽게 이루어지는 장점이 있다. 그러나 자신을 드러내놓고 싶어하지 않은 금전문제상의 특성과 문제의 신속한 처리의 필요성 등을 고려하면 부채관리 상담은 대면상담보다는 전화상담이나 인터넷을 이용한 상담이 더 효율적일 수 있다. 그러나 전화상담의 경우는 부채상황이나 생활상태 등을 파악하기 위해 기록해야 하는 활동지(worksheet)를 기록하는데는 한계가 있다. 이러한 경우는 우편을 통한 상담을 병행할 수 있을 것이다. 인터넷을 통한 상담의 경우는 다양한 활동지를 기록할 수 있고 익명성이 보장되며 시간이 절약되는 장점이 있으나 컴퓨터 보유여부나 활용능력에 영향을 받는 것이 단점이 될 수 있다.

III. 가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램 안

1. 가계의 부채관리 교육프로그램 안

본 연구에서는 부채이용관련 문제의 분석과 교육 프로그램 운영사례의 분석을 통하여 다음과 같은 3개의 교육프로그램을 개발하였다. 가계의 부채관리 교육에서 다루어져야 하는 구체적인 교육내용은 <표 2>와 같이 제안하였다. <표 2>에서 제안된 세 주제 및 세부영역의 교육내용 및 활동은 <표 3>부터 <표

5>까지 제시하였다. 각각의 세부주제는 개별적으로 다루어질 수도 있으며 몇 개의 주제가 결합되어 교육될 수도 있다.

1) 교육프로그램1 : 「신용관리 일반」영역

(1) 목표 : 가계부채의 합리적인 사용에 관한 교육을 실시함으로써 재정적으로 책임감 있는 소비자가 되도록 도와주며 나아가서 가계복지에 기여한다.

(2) 대상 : 모든 대상을 포괄한다. 교육의 1차 대상은 현재 신용을 이용하는 자이나 잠재적인 신용이용자도 포함한다.

(3) 내용 : 「신용관리일반」영역은 6개의 주제로 구성하였다. 첫 번째 주제는 신용관리의 가장 기본이 되는 주제영역이다. 시장환경의 변화에 따른 신용관리의 필요성, 개인신용관리의 첫 단계인 신용의 확보와 유지, 개인신용평가제와 차등금리제의 이해, 신용관리방법, 자신의 신용정보 확인방법 등의 내용을 다룸으로써 신용관리의 중요성을 일깨운다. 둘째, 신용의 종류 및 특징을 이해하고 신용을 이용함으로써 얻게되는 이득과 신용이용으로 인해 발생하는 비용 및 문제점에 대해 논의함으로써 신용의 현명한 이용을 도모한다. 셋째, 적정신용한도액을 계산하는 방법을 다룸으로서 과다부채 및 연체로 인한 문제발생을 예방한다. 구체적으로 자신이 빌릴 수 있는 금액과 빌릴 수 있다고 생각하는 금액의 차이를 알고, 매달의 부채상환부담을 계산해보며 자산 중 부채가 차지하는 비중을 파악하는 방법을 다루며, 실제로 자신의 신용한도를 산정하여 본다. 넷째, 신용비용을 계산하는 방법을 다룸으로서 신용의 비교쇼핑을 유도하며 비용분쟁과 신용의 과다이용을 미연에 방지한다. 구체적으로는 신용이용의 혜택과 비용의 관계와 비용과 위험간의 관계를 이해하며 신용의 비용을 계산하는 다양한 방법의 안다. 활동지(worksheet)를 통하여 다양한 방법의 비용차이를 계산하여 본다. 다섯째, 연체의 불이익을 이해하고 신용불량자의 요건을 다룸으로서 연체문제와 신용정보훼손의 문제를 예방한다. 여섯째, 신용이용과 관련해서 발생하는 소

23) CCCS, Consumer Counseling Centers of America, Genus, American Credit Counselors Corp. 등

〈표 2〉 가계의 부채관리 교육프로그램의 주요 주제영역

주 제		세 부 영 역	
교육 프로그램1	신용관리일반	1. 신용관리의 중요성 인식	2. 신용이용의 장점과 단점이해
		3. 적정 신용한도액의 산정	4. 신용비용의 이해
		5. 연체관련문제	6. 신용이용관련 소비자피해구제
교육 프로그램2	신용카드관리	1. 신용카드의 기능과 특성 이해하기	2. 신용카드발급 및 사용시 유의사항
		3. 신용카드이용과 관련된 비용	4. 신용카드관련 소비자피해구제방법
교육 프로그램3	부채상환및 과다부채관리	1. 과다채무의 징후	2. 대처하기
		3. 신용불량자	4. 소비자파산제도

〈표 3〉 부채관리 교육프로그램1 - 「신용관리의 일반」영역의 교육내용

세부주제	교 육 내 용	비고
신용관리의 중요성 인식	· 시장환경의 변화와 신용관리 - 왜 신용관리가 필요한가? · 개인신용관리의 첫단계 - 신용확보와 유지 · 개인신용평가제와 차등금리제의 이해 · 신용관리를 위해서는? · 자신의 신용정보 확인하기	
신용이용의 장점과 단점이해	· 신용의 종류 및 특징의 이해 · 신용을 이용하는 이유는? · 신용을 이용하는 경우의 문제점은?	
적정 신용 한도액의 산정	· 자신이 빌릴 수 있는 금액과 빌릴 수 있다고 생각하는 금액의 차이 알기 · 매달의 부채상환부담 알아보기 · 자산 중 부채가 차지하는 비중 파악하기	자신의 신용한도 산정하기
신용비용의 이해	· 신용이용의 혜택과 비용의 관계이해 · 비용과 위험간의 관계 이해 · 비용 계산 방법의 이해	worksheet
연체관련문제	· 연체를 하는 경우의 불이익 · 신용불량자의 요건	
신용이용관련 소비자피해구제	· 피해구제를 받을 수 있는 곳은? · 피해구제방법은? · 피해구제절차는?	

비자피해의 구제방법과 절차를 다룬다.

2) 교육프로그램2 : 「신용카드관리」영역

(1) 목표 : 신용카드의 합리적 사용을 유도하며 신용카드로 인해 발생하는 소비자문제를 감소한다.

(2) 대상 : 현재적, 잠재적 신용카드 보유자

(3) 내용 : 「신용카드관리」영역의 교육내용은 4개의 세부주제로 구성된다.

첫째, 신용카드의 순기능과 역기능, 사용용도와 거래상 특성을 다룸으로서, 무분별한 신용카드로 인해 발생하는 문제와 과다부채, 연체문제 발생을 예방한다. 둘째, 신용카드를 발급받을 때와 사용할 때

〈표 4〉 부채관리 교육프로그램2 - 「신용카드관리」영역의 교육내용

세부주제	교육 내용	비고
신용카드의 기능과 특성 이해하기	· 신용카드의 순기능 · 신용카드의 역기능 · 신용카드의 사용용도 · 신용카드의 거래상 특성	
신용카드발급 및 사용시 유의사항	· 신용카드와 관련된 소비자문제 Q&A · 신용카드 이용자 지침 · 철회권과 항변권 · 기한이익의 상실	
신용카드이용과 관련된 비용	· 할부 기간별 비용의 차이 · 연체이율 알아보기	대금청구서 읽기
신용카드관련 소비자피해구제방법	· 피해구제방법 · 피해구제절차	

〈표 5〉 부채관리 교육프로그램3 - 「부채상환 및 과다부채관리」영역

세부주제	교육 내용	비고
과다채무의 징후	· 과다채무의 징후 알아보기 · 과다채무 여부 확인하기	worksheet
대처하기	· 과다채무시 대처방안 알아보기 · 접촉요령 · 대환대출 활용하기	
신용불량자	· 신용불량등록요건 · 신용불량자의 불이익 · 신용불량자 등재시 대처요령	
소비자파산제도	· 소비자파산절차 · 면책 · 소비자파산시 입계 되는 불이익	

발생하는 문제를 중심으로 발급 및 사용시 유의사항을 다룸으로서 이용단계시 발생하는 문제를 예방한다. 신용카드와 관련된 소비자문제에 대해 가장 빈번히 제기되는 질문에 대한 대담(Q&A)을 제시하고, 신용카드 이용자 지침, 신용카드 이용상의 철회권과 항변권, 기한이익의 상실 등을 다룬다. 셋째, 신용카드이용과 관련된 비용, 할부 기간별 비용의 차이, 연체이율에 대한 내용을 다룸으로서 소비자비용관련 문제와 과다부채 및 연체문제를 예방하도록 한다. 넷째, 신용카드관련 소비자피해구제방법을 통하여 소

비자피해에 대해 적극적으로 대응하는 태도를 심어 준다.

3) 교육프로그램3 : 「부채상환 및 과다부채관리」영역

(1) 목표 : 부채상환 및 과다부채에 관한 교육을 실시함으로써 부채이용결과 나타나는 가계경제상의 부정적인 영향을 최소화한다.

(2) 대상 : 일차적인 교육대상은 과다채무자, 연체자 및 신용불량자이다. 그러나 부채보유자 및 잠재

적 부채보유자도 문제예방을 위해서 주요한 교육대상이 된다.

(3) 내용 : 가계부채의 이용후 단계에서 발생하는 상환관련문제나 과다부채문제, 이로 인한 신용정보훼손의 문제, 극단적으로 소비자파산의 문제 등은 신용의 종류와 관계없이 공통적으로 발생하는 문제이다. 이러한 문제를 예방하기 위한 교육프로그램으로서 「부채상환 및 과다부채관리」영역은 부채관리 교육의 핵심적인 내용이 되어야 한다. 「부채상환 및 과다부채관리」영역의 교육내용은 4개의 세부주제로 구성하였다. 첫째는 과다채무의 징후에는 어떠한 것이 있는지 알아보며 이를 통하여 과다채무 여부를 확인할 수 있도록 한다. 둘째, 과다한 채무를 졌을 경우 대처방안의 종류와 특징을 알아본다. 채권자와의 접촉요령이나 대환대출을 활용하는 방안 등을 다룬다. 셋째, 신용불량자로 등록되는 요건, 신용불량자의 불이익, 신용불량자 등재시 대처요령 등을 다룬다. 넷째, 소비자파산의 절차와 면책요건, 소비자파산시 입게 되는 불이익을 다룬다.

2. 가계의 부채관리 상담프로그램 안

1) 목표 : 과다부채로 인한 문제를 경험하고 있는 가계 및 개인이 능력에 맞는 예산을 세우고 여러 대안을 모색함으로써 부채상환계획을 세우고 실행할 수 있도록 돕는다.

2) 대상 : 과다채무자, 연체자, 신용불량자, 부채보유자

3) 절차 : 부채관리 상담의 대상은 부채이용가계 뿐만 아니라 잠재적 부채이용가계도 포함된다. 그러나 부채관리 상담의 필요성이 가장 높은 집단은 부채로 인한 문제를 경험하고 있는 가계이다. 특히 본 연구의 부채관리 상담프로그램은 과다부채문제를 경험하는 가계를 일차적인 대상으로 하여 개발하였다. 상담 프로그램은 미국의 대표적이고 전국적인 부채관리 상담프로그램인 소비자신용 상담서비스(Consumer Credit Counselling Service: CCCS), 버지니아대

학 익스텐션서비스에서 제공하는 부채관리 프로그램, 유타 주립대학교 가족생활센터에서 제공하는 재무관리 상담프로그램 및 F. Williams(1991)가 제시하는 재무상담 모델을 종합하여 개발하였다.

본 연구에서 개발한 상담절차는 방문상담을 위주로 작성하였다. 이는 방문상담의 절차가 가장 길 것으로 기대되었기 때문이다. 본 연구에서 제시된 부채관리 상담프로그램은 우편상담이나 인터넷을 통한 온라인 상담, 전화상담에도 몇 가지 절차를 삭제하여 적용 가능하다.

〈표 6〉과 〈표 7〉 같이 부채관리 상담프로그램은 일반적인 재무상담방식에 따라 크게 두 개 이상의 session으로 구성하였다. 내담자가 첫 번째 session을 통해 문제가 해결되었다고 인식하면 상담은 1회로 마감되겠지만 그렇지 않은 경우 내담자가 문제가 해결되었다고 인식할 때까지 session2와 같은 과정을 갖는 상담을 수회에 걸쳐서 반복 실시할 수 있다.

첫 번째 session은 내담자의 문제를 확인하고 현재의 재정상태를 파악하여 대안을 모색하고 행동계획을 수립해 주는 과정으로 이루어진다. 상담이 시작되면 일단 인사나 간단한 담소로서 분위기를 내담자가 자신의 상태를 드러낼 수 있는 분위기로 만들어야 한다. 내담자에게 신뢰감을 줄 수 있는 태도와 언어를 구사함으로써 고객이 자신의 문제를 노출시키고 문제해결 의지를 갖도록 분위기를 조성하여야 한다(Waddell, 1999). 그 이후의 상담단계에서는 주로 부채와 관련된 활동지(worksheet)와 보조자료를 활용하여 문제를 명확히 하며 행동계획을 수립하게 된다. 본 상담 프로그램이 직접 면담을 통한 상담으로도 진행될 수 있으며 인터넷을 통한 상담프로그램으로도 운영 가능한 이유가 여기에 있다. 모두 네 종류의 활동지를 작성하게 되는데, 문제를 정확히 파악하기 위해 전반적인 문제의 상황과 발생기회를 간단하게 요약하고 가장 심각한 재무문제를 우선순위로 작성하게 하는 문제요약용 활동지(worksheet1)와 현재의 소득과 지출 상태를 파악하기 위한 예산 및 지출분석용 활동지(worksheet2)가 주어지며 행동계획수립을 위한 두 개의 활동지(worksheet3과 4)가 활용된다. worksheet3은 해결방안의 우선순위를 정하

〈표 6〉 부채관리 상담프로그램 Session1

단 계	내 용	비 고
I. 관계형성	· 인사 · 간단한 답소 · 고객이 현재상태 간단히 진술 · 상담원이 상담의 운영방식을 설명하고 책임에 대해 설명, 고객의 동의를 얻음	
II. 문제의 확인	· 문제를 요약 · 문제의 원인파악 · 우선순위에매기기	worksheet1(문제용약용 활동지)
III. 예산 및 지출분석	· 생활비(고정지출과 변동지출)와 소득의 비교 · 여유자금분석	worksheet2(예산 및 지출분석용 활동지)
IV. 대안모색	· 고객의 의견내기 · 상담자가 고객을 격려하고 관찰하며 해결방안의 예 제시 · 잠재적 해결방안 중에서 선택하기	보조자료 방법1) 생활비줄이기 방법2) 취업, 가사노동, 투자를 통해 소득 향상 시키기 방법3) 채권자와 접촉하기 방법4) 친지나 지역사회자원 이용하기 방법5) 신용통제하기 방법6) 소비자파산 신청하기
V. 행동계획수립	· 문제와 우선순위에 따라 구체적 계획세우기 · 누가, 언제, 어디서, 무엇을 할 것인가?	worksheet3(행동계획수립용 활동지) worksheet4(행동계획수립용 활동지)
VI. 상담마감	· 필요하다면 다음 약속하기 · 약속날짜를 적은 명함 건네주기 · 다음에 만날 필요가 없다면 격려로 작별인사	

〈표 7〉 부채관리 상담프로그램 Session2

단 계	내 용	비 고
I. 관계재확립	· 인사 · 답소	
II. 목표 및 행동계획안 실행확인	· 목표써보기(가장 기본적인 목표는 내담자의 자신감을 수립하는 것임을 강조) · 과제체크	worksheet3(행동계획수립용 활동지) worksheet4(행동계획수립용 활동지)
III. 행동계획의 수정	· 대안모색 · 행동계획안 수정 및 선택	보조자료 방법1) 방법2) 방법3) 방법4) 방법5) 방법6)
IV. 상담마감	· 필요하다면 다음 약속하기 · 약속날짜를 적은 명함 건네주기 · 다음에 만날 필요가 없다면 격려로 작별인사	

는 것이고 worksheet4는 이러한 행동에 따른 부채상환계획을 수립하는 것이다. 대안의 모색단계에서 쓰이는 보조자료는 주로 부채문제를 해결할 수 있는 다양한 방법에 관한 내용으로 구성된다. 부채문제해결 방법으로 1) 생활비 줄이기, 2) 취업, 가사노동, 투자를 통해 소득향상 시키기, 3) 채권자와 접촉하기, 4) 친지나 지역사회자원 이용하기, 5) 신용통제하기 및 6) 소비자파산 신청하기가 있는데, 이러한 방법의 장단점과 효과적 이용방법 등이 제시된다.

두 번째 이후의 session에서는 session1에서 수립하였던 행동계획의 실행여부를 확인하고 계획을 실행하는 가운데 드러나 문제를 파악하여 계획을 수정하여 새로운 행동계획을 세우는 것이 주요한 임무이다. 이때 필요하다면 worksheet3과 worksheet4를 다시 작성할 수 있다.

IV. 결어

본 연구에서는 가계의 부채이용으로 인한 문제분석과 기존 사례분석을 통하여 우리나라에 적합한 가계의 부채관리를 위한 교육 및 상담프로그램을 개발하였다. 현재 신용을 사용하고 있는 가계뿐 만 아니라 향후 신용을 이용하고자 하는 가계를 대상으로 설계된 본 교육프로그램은 부채관련 문제를 근거로 교육내용을 구성함으로써 부채사용으로 인해 발생할 수 있는 문제를 예방 혹은 최소화할 수 있으리라 기대된다.

부채관리 상담프로그램은 현재 부채로 인해 문제를 경험하고 있는 가계를 대상으로 개발된 것으로 이들에게 구체적인 해결방안을 모색해 줄 수 있을 것으로 기대된다. 현재까지는 적절한 상담기관이나 상담자의 부재로 과다채무로 인해 문제를 경험하고 있는 가계의 문제해결에 도움을 줄 수 있는 여건이 전혀 마련되지 않은 형편이다. 그러나 본 연구결과를 가정복지사나 금융기관의 재무설계사나 상담사, 온라인 재무교육 및 상담기관 등과 같은 실무자들이 가계복지현장에서 적용시킴으로써 이들의 문제를 다 소나마 경감시킬 수 있게 될 것이다.

그러나 본 연구에서 개발된 프로그램은 일종의 시

안으로 실제로 운영되기 위해서는 실연을 통해 교육내용과 방법을 수정 보완하여 교육효과가 구체적으로 검증된 이후에 사용될 수 있을 것이다. 또한 이미 토론과정을 통해 제기된 내용에 대한 검토와 이에 대한 후속연구를 통하여 보다 실천적인 프로그램으로 활용될 수 있을 것이다(윤정혜, 2000, 김경자, 2000). 이와 더불어 개발된 프로그램이 운영될 수 있는 환경이 조성되고 제도화된다면 그 유용성이 더욱 높아질 것으로 기대된다.

【참고 문헌】

- 김경자(2000). 부채관리 교육 및 상담: 현장실연을 위한 구체적이고 획기적인 시도. *한국가정관리학회 제28차 학술대회집*, 76-78.
- 성영애 · 최현자(2000). 가계의 부채관리 교육 및 상담 프로그램. *한국가정관리학회 제28차 학술대회집*, 49-73.
- 윤정혜(2000). 가계의 부채관리 교육 및 상담 프로그램에 대한 토론. *한국가정관리학회 제28차 학술대회집*, 74-75.
- 최현자 · 성영애(2000). 가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램 개발을 위한 기초연구-가계 부채 문제의 규명. *한국가정관리학회지* 18(4), 193-207.
- Cole, R. H. (1992). *Consumer and commercial credit management*, 9th ed., Homewood, IL: Irwin.
- Lown, J. M. (1999). 미국의 재무상담 프로그램의 한국가계에의 적용(Financial counseling and education programs in the United States: Suggestions for adapting them to Korea). *인하대학교 생활과학연구소 1999년도 국제학술대회 자료집*.
- O'Neil, B., J. Xiao, B. Bristow(2000). Personal finance education: Preferred delivery method and program topics, *The Forum for Family & Consumer Issues*. Vol.5, No.1.
- Waddell, F. E.(1999). *고객관리를 위한 재무상담*. 김경자 등 편역. 시그마프레스.
- Williams, F. L. (1991). *Theories and techniques in*

- financial counseling and planning* : a premier text and handbook for assisting middle and low income clients.
- American Credit Counselors Corp. (www.billfree.org).
- Consumer Counselling Centers of America (www.consumercounseling.org).
- Consumer Credit Counseling Service of Ohio, Kentucky and Southern Indiana (www.cccservices.com).
- Consumer Credit Counseling Service of Sacramento (www.cccssacto.org).
- Consumer Credit Counseling Service of Toronto (www.creditcanada.com)
- e-money(www.emoney.co.kr)
- Genus(www.genus.org).
- National Foundation for Consumer Credit (www.nfcc.org)
- Purdue University, Consumer Family Sciences Extension (www.cfs.purdue.edu/extension)
- University of Illinois Extension (www.extension.uiuc.edu/welcome.html)
- University of Minnesota Extension Service (www.extension.umn.edu/)
- Utah State University, Family Life Center (www.ext.usu.edu/family/)
- Virginia Cooperative Extension (www.ext.vt.edu)

Worksheet1 : 문제요약용

1. 전반적인 상황과 문제가 발생하게된 계기를 간단히 요약하세요.

(예) 1995년 12월에 다쳐서 직장을 그만두게 되었다. 현재 실직수당을 받고 있어 소득이 30%나 줄었다. 현재 1달 소득은 --- 얼마, --에서 얼마가 들어온다. 현재 수술을 해야하고 같은 직종에서는 다시 일을 할 수 없는 상태이다. 다 나오면 다시 훈련받아서 새로운 일을 찾아볼 계획이다.

2. 다음의 도표를 이용하여 우선순위를 매겨보세요.

다음의 도표를 이용하여 가장 심각한 재정문제부터 써보세요. 예를 들면 주택자금대출상환이 연체되었다거나 자동차할부금, 세금이 밀려있다 등

채권자이름	연락처	이자율 (연체 이자율)	부채잔액	월 상환액	상환잔여 개월수	상환일	연체 월수	법적조치 여부	채권회수 기관
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
부채총액									
합계									

Worksheet2 : 예산 및 지출분석용

1. 현재의 가계소득은 얼마나 되나요? 모든 종류의 소득을 합하여 말씀해주세요.

원

2. 현재 어느 정도의 생활비가 드나요?

지출항목	지출액
주거비	원
식비	원
교통비	원
양육비	원
세금	원
...	...
총고정생활비	원

3. 현재 갚아나가야 할 월평균 부채상환액은 어느 정도인지 문제용약용workseet을 이용하여 정리해봅시다.

원

4. 총고정지출액을 계산해봅시다.

총고정지출액 = 총고정생활비 + 월평균부채상환액 =

원

5. 변동지출을 위해 남은 소득분(부채청산을 위해 쓸 수 있는 액수)를 계산해볼까요?

변동지출을 위해 남은 소득분 = 월평균소득 - 총지출액 =

원(A)

Worksheet3 : 행동계획수립용

1. 어떠한 방법으로 부채를 해결할 수 있을까요? 가능한 순서대로 써보세요.

순위	내 용	비고 (연락처나 가용자원)	일시불로 마련가능한 금액	정기적(매월) 으로 마련 가능한 금액
1	(예) (2개월동안의 자동차할부금 연체) 채권자에게 전화해서 2개월 연기를 부탁한다.		원	원
2	(예) 변동지출비분의 90%인 ---원 정도는 일단 부채를 갚는다.		원	원
3	(예)부업을 갖는다. 자동차를 팔아 --원을 마련한다.		원	원
4	대환대출을 --원을 받아 상환기간을 연장한다. 등등		원	원
5			원	원
6			원	원
7				
8				
		합계(B)	원	원

2. 변동지출을 위해 남은 소득분(A: 앞의 Worksheet2 에서 도출됨)과 B를 합하여 부채청산을 위해 쓸 수 있는 자금을 계산하여 봅시다.

일시불 원

매월 원

Worksheet4 : 행동계획수립용

구체적인 부채청산계획을 세워봅시다.

채권자	부채잔액	협상된 월상환액	월	월	월	월	월	월	월	월	월	월
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
합계												