

인터넷 재무상담 프로그램의 내용과 양식 개발에 관한 연구

The Content and Format Development of Financial Counseling Program on the Internet

가톨릭대학교 소비자주거학 전공
부 교수 김 경 자

Dep't of Consumer and Housing Studies, The Catholic Univ.
Associate Prof. : Kyungja Kim

〈목 차〉

I. 서 론	V. 재무상담 프로그램의 개발
II. 문헌고찰	VI. 결 론
III. 연구방법	참고문헌
IV. 재무상담 사례 분석	

〈Abstract〉

This paper analyzed some financial counseling cases on the internet and suggested a framework for the improved financial counseling. Data of 392 financial counseling cases were gathered from the site bulletin board whose members were mostly housewives. The largely demanded contents of counseling were about 1) general financial procedures and the evaluation of household financial condition, 2) saving and investment, 3) buying and canceling insurance, and 4) debt repayment and debt availability.

Based on the data analysis, a special format which requires on the personal and financial information of consumers was developed. In a way to help counselors and clients for questions asked often, FAQs is also suggested. Finally the arrangement and development of financial planning related softwares were investigated.

◆ 주요어: financial counseling

I. 서론

지난 30여 년간 우리 나라 가계의 소득과 자산 수준은 꾸준히 증가해 왔다. 그리고 한편으로는 1997, 98년의 외환 위기와 금리 변화, 금융관련 세제 변화, 예금보장 제도 변화 등 금융시장 환경에서도 많은 변화를 겪어 왔다. 이런 상황에서 가계는 장기적인 재무설계는 물론이고 저축상품이나 보험상품 등 금융상품을 선택하거나 신용을 관리하는데 많은 어려움을 겪게 된다. 실제로 한국소비자보호원의 자료(2000)는 금융과 보험상품에 관련된 소비자문제와 분쟁이 급격하게 증가하고 있음을 보여주고 있고 최현자·성영애의 연구(2000)도 과다채무로 인한 가계의 문제가 심각함을 보여주고 있다. 또한 2001년 3월 현재 신용불량자가 총경제활동인구의 1/6에 달하는 300만 명이 넘을 정도로 증가하여(동아일보, 2001) 당분간 가계의 재무관리 문제가 점점 더 어려워질 것임을 예측할 수 있다.

금융시장변화와 사회경제적 변화, 그리고 그에 따른 가계재무문제의 증가에 따라 우리 나라에서 가계 재무상담이 활성화되기 시작한 것은 1990년대 중반부터라고 볼 수 있다. 초기의 가계재무상담은 금융기관간의 경쟁 심화에 대한 대응책으로 주로 각 금융기관에서 고액예금자를 위한 고객서비스의 일환으로 시작하였다. 이후 경제위기가 표면화되자 경제관련 잡지나 일간 신문 등에서 재테크와 관련된 내용을 다루기 시작하면서 일반대중에게도 재무상담의 필요성에 대한 인식이 확산되기 시작하였다.

특히 1990년대 후반부터는 인터넷 사용이 보편화되면서 금융기관 사이트를 중심으로 인터넷 재무상담이 확산되고 있다. 인터넷 금융거래가 시작되면서 고객서비스의 한 형태로 재무정보를 제공하고 일반 고객을 대상으로 상담 서비스를 제공하게 된 것이다. 금융기관 사이트 외에도 개인 재무설계 사이트와 일반 포털사이트, 커뮤니티 사이트 등에서도 금융관련 정보를 제공하거나 일대일 재무상담 서비스를 제공하는 곳이 있다. 이들 사이트는 금융정보 외에도 대체로 금융계산기, 세금계산기, 가계부, 연말정산 시뮬레이션 등의 서비스를 제공하고 있다.

그런데 현재 오프라인과 온라인에서 제공되고 있는 가계재무상담 서비스들은 초기단계 수준에서 시도되고 있기 때문에 전문성과 완성도의 측면에서 부족한 점이 많다(윤정혜 외, 2001). 우선 기존의 재무상담 서비스들은 고액예금자를 대상으로 한 고객서비스의 성격을 띠고 있어 그 내용이 주로 여유자금 관리나 절세를 위한 금융상품 안내에 치우쳐 있다. 따라서 중간소득층 이하 가계의 문제로 대두되는 총생애 재무설계나 부채관리 등의 문제가 도외시되어 왔다고 할 수 있다. 또한 서비스의 대상도 정작 가계관리를 전담하고 있는 대다수의 주부들보다 청장년층 남성이 주류를 이루고 있다.

본 연구의 목적은 가계 재무관리의 주책임자라 할 수 있는 주부들을 위한 인터넷 재무상담 프로그램을 구성해 보고자 하는 것이다. 이 프로그램 구성을 위해 먼저재무상담을 위해 필요한 피상담자들의 정보를 어떻게 수집하고 분석할 것인가 등에 대한 방안을 모색할 것이다. 개별 가계의 인적, 경제적 특성, 그리고 재무목표에 대한 정보가 없으면 효과적인 재무상담이 어렵기 때문이다. 다음에는 어떤 내용을 상담하고 어떤 정보를 어떻게 제공할 것인가를 결정할 것이다. 재무상담의 내용은 피상담자의 가계특성에 따라 아주 다양하므로 피상담자들이 공통적으로 자주 요구하는 항목과 그렇지 않은 특별한 문제들을 가려낼 수 있어야 하기 때문이다. 특히 공통적으로 요구되는 정보는 FAQ 형태로 개발하는 방안을 모색할 것이다.

재무상담에 대한 연구는 최현자·성영애의 연구(2000, 2001)와 윤정혜 등(2001) 소수 연구자에 의해 최근 활발히 연구되어 왔으나 아직 다양한 자료가 축적되어 있지 못한 상황이다. 특히 기존의 재무상담 사례를 분석하여 재무상담 수요를 파악하려 한 연구는 아직 시도된 적이 없다. 본 연구에서는 인터넷에서 시도된 기존의 소비자 재무상담 사례를 직접 분석하여 재무상담에 대한 소비자 수요와 상담경향을 파악하고 필요한 재무상담 프로그램의 구성방식과 내용을 제시하고자 한다.

II. 문헌고찰

1. 재무상담의 의미와 영역

개인 재무설계 또는 재무상담은 소비자학 분야에서 비교적 최근에 나타난 분야이고 또 아직도 많은 연구가 필요한 분야이다. 그러나 금융기관의 부유한 고객들은 사실 오래 전부터 회계사나 보험사 직원들로부터 절세나 투자 등에 대한 설계 또는 상담 서비스를 받아왔다. 이런 서비스에 대한 필요성이 중류층 가계에게서도 인식되기 시작한 것은 이 분야에서 앞서가고 있는 미국의 경우에도 25년 정도에 불과하다. 미국에서 재무설계(financial planning)에 대한 요구는 인플레이션과 이자율, 그리고 세율이 급속하게 상승했던 1970년대 말과 1980년대 초반에 증가하기 시작하였다(Crowe, 1996). 경제가 안정되기 시작한 1980년대 중반 이후에는 재무설계의 영역이 한 개인이나 가계의 총생애 동안의 재무문제 해결과 재무적 안정을 위한 포괄적인 서비스를 제공하는 것으로 확대되었다. 그 결과 1990년 이후에는 재무설계 서비스나 재무상담은 그 대가를 받을 수 있는 안정되고 성숙된 하나의 직업으로 인정받게 되었다.

기존 연구들에서 재무상담과 재무설계는 경우에 따라 같은 의미로 해석되기도 하고 경우에 따라 어느 한 개념이 다른 한 개념의 하위분야인 것으로 해석되기도 한다. 가령 Langrehr(1991)나 Mason(1993) 등은 가계재무상담(family financial counseling)은 재정적으로 위기에 처한 가계의 의사결정과 행동수정을 도와주는 데 초점을 두고 있고 개인재무설계(personal finance)나 가계재무관리(family financial management)는 장기적인 재무목표 달성을 위해 필요한 관련 지식과 분석 수단을 제공하는 데 초점을 두고 있다고 두 가지를 구분한다.

Williams(1989)는 재무상담을 재무문제가 있는 가계의 문제해결을 위한 노력으로 정의하고 재무상담의 구체적인 목적은 화폐와 신용, 위기상황을 잘 관리하여 가계의 경제적 안정성을 증진시키는 데 있다고 주장하였다. 그에 따르면 가계의 경제적 안정성을 높이게 되면 자원관리와 관련된 스트레스를 줄일

수 있고 나아가 가족관계를 개선하고 사용 가능한 자원을 극대화할 수 있게 된다는 것이다. 그래서 재무상담자는 현재의 재무상황을 평가하고 가계의 목표를 달성하는데 문제가 되는 점을 파악하여 현재와 미래의 재무목표를 달성할 수 있도록 정보를 제공하고 실행 가능한 행동들을 개발해 주어야 한다.

그러나 재무설계와 재무상담에 대한 이러한 구분은 두 개의 영역이 별개라기보다는 이 분야에 대한 역사가 일천한데서 오는 사용자들간의 표현상의 차이라고 보아야 할 것이다. 특히 재무상담에 대한 인식과 연구가 아직 초보적인 우리 나라 상황에서는 재무설계와 재무상담을 분리된 별개의 개념으로 사용하기는 시기상조인 것 같다. 대체로 재무설계를 '현재 또는 미래의 소득과 자산, 기타 자원을 보존하고 증대시켜 개인과 소비자가 기대하는 생활양식에 적합한 재무목표를 달성해 가는 전 생애에 걸친 과정'(이기춘 외, 1995)으로 본다면 재무상담이란 가계나 소비자가 그 재무설계를 잘할 수 있도록 도와주는 조언(advice)이나 서비스라는 정도로 구분을 해야 할 것이다.

재무상담을 재무설계에 대한 조언이나 설계를 도와주는 서비스라고 정의한다면 재무상담에서 다루어야 할 영역은 재무설계의 영역과 크게 다를 바가 없다. 우선 효과적인 재무설계를 위해서는 고객에 대한 정보를 모으고 분석하는 단계를 거쳐야 한다. 이 단계에서는 고객의 가계원 수, 가장의 연령과 직업, 취업자 수 등의 인적 정보와 고객의 자산상태(주택 보유 여부 포함), 소득과 소비상태, 부채보유 실태 등 경제상황에 대한 정보, 그리고 고객의 투자성향에 대한 정보를 수집해야 한다. 아울러 고객의 장, 단기 재무목표는 무엇인지 그리고 특별한 재무문제에 봉착해 있지는 않은지 등에 대해서도 파악할 수 있어야 할 것이다(Crowe, 1996).

다음에 재무목표를 달성하기 위한 계획을 세우고 시행하는 데는 저축과 투자, 보험, 신용관리, 세금 등의 문제가 포함된다. 재무설계에 대한 연구들(Dwyer, 1989; Garman, 1994; Williams, 1989)에서 논의되고 있는 재무설계의 하위 주제들을 예를 들어보면 다음과 같다. Dwyer와 Garman은 그 개인 재무설계의 주

제를 크게 (1) 소득과 지출관리(예산관리), (2) 세금 관리, (3) 차용관리, (4) 소득과 자산의 보호, (5) 소득과 자산 증대, (6) 노후 자산관리로 나누고 있다. 신창용(1994)은 재무관리의 영역을 세금관리(Tax), 퇴직자금 관리(Retirement), 투자관리(Investment), 예산관리(Budgeting), 상속계획(Estate), 특별자금 준비(Special Needs) 그리고 보험관리(Insurance)의 일곱 항목(TRIBES & I)으로 나누고 있다.

재무상담을 위해서는 위의 영역 외에도 고객상담에 필요한 상담기술과 여러 가지 보조 도구들을 개발하고 응용하는 것이 필요하다. Williams(1988)는 재무상담에 필요한 상담기술로 합리적 의사결정과 의사소통 기술, 행동변화를 위한 조정 기술 등을 예로 들고 있다. 특히 의사소통 영역에서 Morgan(1996)은 고객에게 일방적으로 전문적인 조언을 주는 것(advising)보다 고객의 판단능력을 길러주고 고객이 스스로 결정하도록 도와주는 것(help giving)을 상담(counseling)이라 하여 강조하고 있다. 한편 재무상담을 위해 필요한 도구들로는 시간과 이자율, 그리고 적립방식에 따라 화폐가치를 계산할 수 있는 계산기, 예산이나 납세액 평가 시뮬레이션을 가능하게 하는 도구, 고객의 투자성향이나 위험관리성향을 파악할 수 있게 해 주는 도구 등이 필요하다.

2. 선행연구 고찰

윤정혜 등(2001)의 분석에 의하면 재무설계 또는 재무상담과 관련된 국내의 기존 연구들은 가계의 재무상태 평가, 가계의 전반적인 재무관리과정 및 자산증식·차용·은퇴준비 등의 분야별 재무관리행동, 재무문제 진단 및 대처행동에 관한 주제들로 나누어질 수 있다. 재무상담과 관련된 연구는 재무상담과 재무교육의 필요성을 강조하고 그 교육내용을 구체화하려고 시도한 최현자·성영애의 연구와(2000, 2001) 윤정혜 등의 연구(2001) 정도가 있을 뿐이다.

가계의 재무상태를 평가하는 연구들은 여러 지표들을 개발하여 가계의 재무상태 수준을 측정하거나 가계유형별 재무상태의 차이에 대한 정보를 제공함으로써 재무상담이 필요한 대상이 누구인지를 간접

적으로 추정할 수 있게 해 주고 있다. 이러한 연구들의 예로는 가계 재무상태 평가를 위해 자산과 소득을 결합한 지표를 개발한 성영애의 연구(1994)와 다양한 재무비율을 적용하고 각 재무비율의 준거기준에 따라 가계의 재무상태를 평가한 김순미의 연구(1998) 및 최윤지·최현자의 연구(1998)를 들 수 있다.

재무관리행동의 전반적인 과정을 다룬 연구들은 재무관리행동과 재정만족도, 혹은 재무목표 달성도와와의 관계에 초점을 두고 있는 연구들이다. 이 연구들(임정빈·조미환·이영호, 1998; 김효정, 1999; 배희선·최현자, 1999; 안승철·김년희, 1999; 이상협, 1999)은 공통적으로 의사소통 행동 등 여러 분야의 재무관리행동이 재정만족도를 높이는 데 기여함을 보여주고 있는데(윤정혜 외, 2001에서 재인용) 이는 재무상담이 재무관리 행동의 효율성을 높여 재정만족도를 증가시킬 것임을 간접적으로 지지하는 것이라고 볼 수 있다. 또한 재무설계, 상담 및 교육의 내용을 구체적으로 기획하는 데 반드시 필요한 자산증식, 신용이용 및 부채관리, 은퇴준비 행동 등 분야별 가계재무관리 행동에 대한 연구들(성영애·양세정, 1995; 문숙재·김순미·양정선, 1996; 성영애, 1996; 이행숙, 1997; 허경옥·백은영·정순희, 1997; 손주영·이연숙, 1999)은 재무상담이 가계특성별로 어떻게 다르게 이루어져야 하는지에 대해 시사점을 제공하고 있다.

가계의 재무문제 경험과 대처행동에 대한 연구들(손상희, 1995; 강이주·성영애, 1999; 정혜경·여정성, 1999; 김시월, 1999; 윤성인·임정빈, 1999; 현은민·최선남, 1999 등)은 가계의 임대료와 주거비 부담 문제, 부채 상환문제, 사교육비 부담문제, 실직과 그로 인한 소득감소, 경제적 불안정, 편모가정의 재무문제 등 특정 재무문제와 그에 대한 가계의 대처행동을 규명하려고 시도하고 있다(윤정혜 외, 2001에서 재인용). 이러한 연구 결과들도 재무상담이나 재무교육의 내용과 그 대상을 설정하는 데 필요한 정보를 제공해주고 있다.

비교적 최근에는 재무교육과 재무상담 프로그램 개발에 관한 세 편의 연구(최현자·성영애, 2000,

2001; 윤정혜 외, 2001)가 이루어졌다. 최현자·성영애(2000, 2001)는 신용 또는 부채관리와 관련하여 재무교육 및 상담프로그램의 내용을 구체적으로 제시하였다. 이 연구는 가계의 부채 관련 문제들을 여러 단계에서 고찰하고 각 단계별로 필요한 교육 및 상담의 내용과 방법, 그리고 대상에 대해 논의하였다.

윤정혜 등(2001)은 오프라인과 온라인 환경에서 증대되고 있는 금융기관과 소비자 양측의 소비자재무서비스 수요에 부응하기 위한 소비자재무설계·상담·교육 프로그램 개발의 방향을 제시하였다. 제시된 프로그램의 개발방향은 첫째, 한국가계에 적합한 소비, 소득, 자산, 부채 관련 행동 연구에 근거할 것, 둘째, 교육 및 상담 대상별로 프로그램 내용과 형태를 달리할 것, 셋째, 부채상담, 예산상담, 파산상담 등 주제별로 개발될 것의 세 가지로 요약될 수 있다.

미국에서는 1980년대 후반부터 재무상담에 대한 필요성을 강조하는 연구가 부분적으로 이루어져 오다가 1990년대 이후 재무상담에 대한 수요와 재무상담의 효과를 측정하려는, 비교적 재무상담 자체에 초점을 맞춘 연구들이 활발하게 이루어지고 있다. Williams(1989)는 1980년대에 미국에서 이루어진 기존의 재무상담 관련 연구의 동향을 분석하였다. 그 결과 그는 대다수의 연구들이 재무상담 고객 및 개인 파산자들의 특성을 묘사하거나 기존의 프로그램을 평가하는데 초점을 맞추고 있고 재무상담의 효과나 운영에 대한 이론적이고 개념적인 부분을 소홀히 해 왔다고 지적하였다.

1990년대 이후에는 재무상담에 대한 수요나 재무상담 및 교육의 효과를 측정하려는 연구들이 몇 편 이루어졌다(Mason, 1993; Bae & Sandager, 1997; Grable & Joo, 1999; Walker, 2001). Mason(1993)은 재무설계사와 재무상담사에 대한 수요가 증가하는 미국의 사회적 배경을 설명하였고 Walker(2001)는 그 수요가 1990년대 후반 이후 일본, 싱가포르, 심지어 중국 등에게까지 확산되고 있음을 설명하고 있다. Bae와 Sandager(1997)는 대학교 교직원과 교회신도 및 클럽 회원 등 22명을 대상으로 전문 재무설계사에 대한 상담수요를 파악하기 위한 심층면접을 시도하였

다. 그 결과에 따르면 조사대상자들은 노후자금 준비, 투자 및 자산 증식, 그리고 절세방안에 대한 상담을 가장 원하는 것으로 나타났다. 또한 특정금융기관에 소속된 재무설계사보다는 독립적 재무상담기관에 소속된 재무설계사와 상담하기를 희망하는 것으로 나타났다.

Grable과 Joo(1999)는 184명의 사무직 노동자들을 대상으로 지난 1년 동안 재무문제와 관련하여 어떤 특징을 가진 사람들이 전문가에게 도움을 청하는지 여부를 살펴보았다. 그 결과 무주택자, 재무 스트레스를 경험한 사람, 그리고 재무관리를 제대로 하지 못한 젊은 소비자의 경우가 각각 그 반대의 경우보다 상대적으로 재무관련 전문가에게 도움을 많이 청한 것으로 나타났다. 그러나 성별, 결혼여부, 교육수준, 인종 소득수준, 재무지식 등은 재무상담 수요에 영향을 주지 않은 것으로 나타났다.

Mcgregor와 Berry(1998), DeVaney 등(1996), Danes(1999), Garman 등(1999)은 재무교육 또는 재무상담의 효과를 측정하려는 연구들을 시행하였다. Mcgregor와 Berry(1997)는 캐나다에서 파산자를 대상으로 의무적으로 실시하는 재무상담의 효과를 평가하려고 시도하였다. 그들은 상담을 받은 5241명의 대상자 중 200 명의 피상담자와 그들의 상담을 담당했던 상담자를 대상으로 상담에 대한 상호 일치여부를 조사하였다. 그 결과 피상담자들은 상담 후 재무관리 능력이 부분적으로 향상되었다고 대답하였으며 부채상환에 대해서도 정보를 제공받았다고 응답하였다. 그러나 파산의 원인 및 파산에 대한 법적, 불법적 대안들에 대해서는 상담자와 피상담자간에 의견차이가 있는 것으로 나타났다. 한편 DeVaney 등(1996)은 재무관련 워크에 참가한 여성들을 대상으로, Danes(1999)는 고등학생을 대상으로, 그리고 Garman 등(1999)은 직장인들을 대상으로 재무교육 및 상담을 시행하고 그 효과를 분석하였다. 각 연구별로 대상과 교육내용에 차이는 있으나 이 연구들은 교육 및 상담 이후 대상자들의 재무관리행동, 재무지식, 그리고 재무관리에 대한 자신감에 있어 긍정적인 변화가 있는 것으로 결론짓고 있다.

90년대 이후 미국에서 Journal of Financial Planning

& Counseling을 중심으로 재무상담에 대한 연구들이 상당히 축적되어 온데 비해 국내에서는 재무상담의 운영방식이나 재무상담자 교육, 그리고 재무상담의 효과 측정 등에 대한 분석은 그리 활발하게 이루어지지 않고 있다. 특히 재무상담을 실제로 직접 요구해 온 사람들의 사례를 분석하여 주제별 수요와 문제점을 파악한 연구는 없는 것 같다. 또한 국내에서는 재무상담의 유용성을 지지해줄, 상담 이후 피상담자들의 태도나 행동 교정 효과를 측정하려는 시도도 거의 이루어지지 않고 있어 이에 대한 자료 보완이 필요하다.

Ⅲ. 연구방법

1. 자료수집

본 연구에서는 재무상담에 대한 수요와 상담 프로그램을 위해 준비할 상담의 주제를 파악하기 위해 인터넷상의 한 여성 커뮤니티 사이트(아줌마닷컴)에서 제공되고 있는 재무상담의 실제사례를 분석하였다. 이 사이트는 기혼주부들을 위한 포털사이트를 표방하는 사이트로 2000년 3월에 출범하여 2001년 5월 현재 30만여 명의 회원을 가지고 있는 사이트이다. 사이트에는 주부들을 위한 커뮤니티 정보 외에 쇼핑정보, 가계재무관리 정보, 소비자 정보들이 제공되고 있고 주부들을 위한 사이버 교육 콘텐츠도 제공되고 있다. 재무상담은 가계재무관리 코너에서 재무설계 관련 정보와 함께 제공되고 있다. 상담자는 본 연구자와 2001년 1학기에 가톨릭대학교 '소비자와 금융' 수업을 듣는 4학년 소비자학 전공 학생들이다.

분석대상이 된 상담사례는 상담사이트 개설일인 2000년 8월 이후 2001년 4월 30일까지 상담실에 게시된 392건이다. 각 사례는 그 주된 내용이 무엇인가에 따라 크게 1) 일반적인 재무설계 요령과 평가에 대한 상담, 2) 저축과 투자에 관한 상담(주택마련 관련 상담 포함), 3) 보험의 선택과 가입실태 평가에 관한 상담, 4) 대출문제 및 부채관리에 대한 상담 영역 중 하나로 분류하였다.

2. 인터넷 재무상담 프로그램 개발 절차

기존의 재무상담 사례를 분석한 자료를 토대로 본 연구에서는 다음과 같은 과정을 거쳐 인터넷 재무상담 프로그램 개발 방안을 제시하고자 한다. 먼저 기존의 상담 내용을 분석하여 상담자의 특성, 수요가 많은 재무상담의 내용에 대한 정보를 얻고 기존 재무상담 방식의 문제점을 분석한다. 다음에는 그 정보를 이용하여 인터넷용 재무상담 프로그램에 필요한 양식을 개발한다. 일반적으로 재무상담은 피상담자의 나이, 가족 수, 위험보유성향 등의 인적 특성과 소득, 자산, 부채상황 등 경제적 상황에 따라 다양한 접근을 필요로 하므로 이에 대한 양식이 우선 필요할 것이다. 또한 피상담자들이 어떤 주제에 대해 알고 싶어하는가를 파악하여 어떻게 그 주제에 대한 정보를 제공할 것인가를 논의하여야 한다.

Ⅳ. 재무상담 사례 분석

1. 피상담자 특성

392건의 사례를 분석한 결과 상담을 요청한 피상담자들은 결혼을 앞둔 몇 명의 미혼여성을 제외하고는 사이트의 특성상 거의 주부들이었다. 또한 주로 유아부터 초등학교까지의 자녀가 있다는 설명으로 미루어 볼 때, 피상담자들의 나이도 20대 후반에서 30대가 주류를 차지하는 것으로 추측할 수 있다. 그러나 이는 이들 연령대의 주부들이 재무문제에 대한 관심이 많다고보다는 이들 연령대가 인터넷 이용이 활발한 집단이기 때문이라고 해석해야 할 것이다. 실제로 이 사이트 회원들의 연령 특성을 보면 20대와 30대가 90% 이상인 것으로 나타난다.

상담 요청자들의 경제적 수준은 소정 양식이 없어 정확하게 추정할 수는 없으나 주택소유 여부 및 소득수준, 또는 소비지출 상황을 명기한 상담 내용만을 가지고 보면 무주택자가 적어도 1/3 이상은 차지하는 것으로 보이며 소득수준은 저소득층부터 중상층 정도까지 비교적 다양하게 나타나고 있다.

2. 재무상담의 내용

392건의 상담사례를 내용별로 분석한 결과 저축과 투자에 대한 상담이 43%로 가장 많았고 일반적인 재무설계 요령과 평가에 대한 질문이 31%로 그 다음으로 많았다. 대출 및 부채관리에 대한 상담은 11%로 나타났고 보험의 선택과 가입상태에 대한 상담은 7%를 차지하였다. 나머지 8%는 가계재무관리와 관련이 없는 질문이거나(예. 창업정보, 부업정보 제공요구 등) 자산증식 및 투자에 대한 너무 전문적인 내용(채권매도 시기, 부동산 투자 등)이어서 본 상담실에서 응답하지 못한 질문이었다.

저축과 투자에 대한 상담의 하위 영역별로는 목돈 마련을 위한 상품 안내(18%), 여유자금 운용에 대한 조언(14%), 주택을 분양받기 위한 관련저축 안내(7%) 및 연금에 대한 문의(5%) 순서대로 질문이 많았다. 특히 저축이나 투자와 관련된 상품을 고를 때 어떻게 비과세 혜택을 얻을 수 있는지를 묻는 응답이 많았다. 금융상품별로는 주택분양 관련 저축과 근로자 우대저축에 대한 질문이 가장 많은 것으로 나타났다. 그러나 금융기관별 차이를 묻거나 주식 및 채권 등에 대해 묻는 질문은 몇 개에 불과하였다.

다음으로 가계 재무상담의 내용 중 31%는 일반적인 재무설계 요령과 평가에 대한 글이었다. 예를 들어 어떻게 재무계획을 세워야 하는가를 알려 달라거나, 현재의 소득 및 지출상황을 제시하고 가계살림을 잘 하고 있는지 평가해 달라거나, 적자가계를 흑자로 돌릴 수 있는 요령을 알려 달라거나 하는 질문이 각각 1/3 정도를 차지하였다.

보험의 선택과 가입상태에 대한 상담은 보험의 선택에 대한 상담보다는 이미 보험에 가입한 후 가입상태가 적절한지 평가해 달라거나 어떤 것을 어떻게 계약하면 좋은지를 묻는 질문이 더 많았다. 대출 및 부채관리에 대한 상담은 부채상환에 대한 어려움과 그로 인한 가족 갈등을 토로하는 상담이 주를 이루었고 대출가능성을 묻는 질문은 5개에 불과하였다.

본 상담사례를 분석한 결과 외국의 재무상담에서 중요한 주제로 등장하고 있는 노후대비를 위한 자금 마련에 대한 상담은 극소수에 지나지 않았고 또 다

른 중요한 주제인 절세나 상속문제에 대한 상담도 거의 나타나지 않고 있다. 이는 피상담자들이 주로 세금보다는 가계지출에 관심이 많은 주부들이나 탃도 있지만 두 나라의 사회적, 경제적 상황이 다르기 때문으로 해석된다. 노후대비는 우리 나라 가계의 우선적 관심사인 주택마련이나 자녀교육보다 아직 우선 순위가 밀리는 데다가 노후대비는 곧 저축이라는 생각 때문에 노후대비보다는 어떻게 미래를 위해 저축할 수 있는지에 대해 상담하는 사례가 많았다. 또한 근로자 가계의 경우 연말정산 외에는 세금에 대해 개별가계가 큰 융통성을 가질 수 없는 상황이어서 미국의 예에서와는 달리 세금에 대한 문의가 적었던 것으로 보인다.

3. 재무상담 진행시의 문제점

재무상담을 진행하는 데 나타난 문제점으로는 크게 세 가지를 지적할 수 있다. 첫째는 피상담자들이 상담을 위해 필요한 기본정보를 제대로 제공하지 않는다는 것이다. 상담자의 거의 반 수 이상이 가계소득과 지출에 대해 부분적으로 설명하고 있을 뿐, 가계가 달성하고자 하는 재무목표가 무엇인지, 가족상황이 어떤지 등에 대해서는 전혀 설명하고 있지 않거나 아주 애매하게 이야기하는 경우가 많았다. 또한 대체로 자산상황을 설명하면서 저축의 종류와 만기일, 만기금액 등을 설명하지 않는 경우도 많았다. 이는 피상담자가 필요한 정보를 제공하려 하지 않았다고보다는 어떤 정보를 써야 하는지에 대한 설명이 없었고 또 기존의 재무상담 양식이 피상담자가 제목과 질문내용을 직접 모두 쓰도록 되어 있는 Q&A 형태였기 때문에 그러했을 것으로 보인다.

아래의 상담사례는 저축을 하려는 목적이나 가족원 수와 자녀 상황, 자기 집 소유 여부 등에 대한 내용이 전혀 없어 상담하기가 곤란했던 대표적인 예들 중 하나이다.

두 번째 문제점으로는 피상담자들이 부정확한 금융지식 때문에 상황을 설명하는데 어려움을 겪는 것을 들 수 있다. 예를 들어 다음의 예3, 4에서처럼 비과세 저축의 종류가 하나가 아님을 이해하지 못하거

예1. 안녕하세요? 저희 가게 좀 체크해 주십시오. 월 급여는 평균 150만원 정도입니다. 저축은 빚을 상환하기 위해 넣는 저축입니다. 모두 합쳐 30만원 정도 불입합니다. 카드빚도 한 1200만원 됩니다. 보험료로 15만원 정도 지출하고요. 용자금 이자도 6만원 나갑니다. 이렇게 되다보니 계획을 세울 수가 없습니다. 아무리 머리를 굴려도 답이 나오질 않습니다. 저축을 해야 하는데, 순수한 저축을 해야하는데... 어떻게 해야 할까요?

예2. 안녕하세요? 제가 이번 달에 적금 500만원을 타게 되는데요. 당장 쓸 일이 없어서 이 돈을 어떻게 관리하면 좋을까 해서요. 너무 작은 액수지만 그냥 갖고 있자니 어디가 이자가 높은지도 모르겠고 비과세에 넣어볼까도 생각중이구요. 이 돈을 종자돈으로 계속 적금을 더 부어 복리이자를 받으면 어떨까도 생각해보았는데요. 어떤 게 좋은지 조언 부탁드립니다.

나 가입한 상품이 정기예금 같은 저치식 예금인지 적금인지를 구별해 써주지 않는 경우가 많았다. 또한 보험가입 상황을 설명하면서 개별보험 상품 이름을 그대로 적어 보험의 성격을 이해할 수 없는 경우도 적지 않았다. 이 외에도 예5에서처럼 이자도 높고 안전한 상품을 추천해 달라는 요구가 많은 것으로 보아 수익성과 안전성과의 관계에 대한 이해가 낮음을 추측할 수 있었다.

예3. (가계의 자산상황을 설명하면서) 전세금이 4000이고 비과세에 450이 있습니다.

예4. 제가 이달부터 근로자 우대저축과 세금우대를 신규로 개설했습니다.

예5. 이자도 높고 안전한 예금상품을 가르쳐 주세요.

세 번째로 소비지출 품목 분류의 개념이 명확하지 않아 지출상황을 파악하는데 어려움을 겪게 하는 예도 많다. 다음의 예6은 신용카드를 어떤 용도에 사

용했는지에 대한 설명없이 신용카드 결제액을 식비, 의류비 등과 별도의 지출품목으로 분류하고 있는 예이다. 예7에서는 핸드폰비가 세금에 포함되고 있고, 예8에서는 월보험과 보험료의 구분이 모호하고, 저축으로 할당되는 것으로 보이는 연말보너스가 지출내역 목록에 올라 있다.

예6. 생활비 지출 상황은요. 애기한테 15만원쯤 들고, 식구들 의류비가 10만원, ... , 그리고 신용카드 값이 거의 매달 50만원쯤 나갑니다. 제가 살림을 잘하고 있는 건가요?

예7. 식비는 한 20만원 내외입니다.... 세금은 핸드폰비 모두 포함해서 15만원 내외구요...

예8. 지출 내역은 월보험 25만원, 보험료 20만원, ... , 연말보너스 2백1일십만원(세금우대)

V. 재무상담 프로그램의 개발

인터넷 재무상담 사례 분석 결과로 미루어 보면 피상담자들이 원하는 상담 내용 중 재테크에 대한 상담이 대부분일 것이라는 일반적인 기대와 달리 재무설계 요령과 가계상황 평가에 대한 수요가 상당히 많음을 알 수 있다. 반면에 Langrehr 등(1991)이 말하는 재무상담의 원래 목적인 대출, 부채관리에 관한 내용이나 보험에 대한 상담사례는 상대적으로 적었다. 이는 인터넷 재무상담의 특성상 대출문제나 부채관리에서 어려움을 겪는 저소득 계층들이 접근하기가 어려웠기 때문일 것으로 보인다. 한편 일정한 상담서식이 없어 피상담자들이 상담에 필요한 기초 자료를 제공하지 않는 경우가 많았고 질문내용을 분석한 결과 금융상품에 대한 이해수준도 낮은 것으로 나타났다.

이 결과를 토대로 효과적인 상담에 필요한 프로그램의 개발 방안을 제안하고자 한다.

1. 상담서식 개발

재무상담을 위해서는 상담에 필요한 기본정보를

언기 위하여 일정한 형식의 상담 요청서식을 개발하는 것이 필요하다. 이 양식에는 상담에 필요한 기본 정보, 가령 피상담자의 소득과 자산(저축과 부채), 지출상황, 가족상황, 상담을 원하는 주제 등이 피상담자가 기입하기 편리한 형태로 일목요연하게 담겨 있어야 한다. 또한 이미 여러 가지 형태로 개발되어 있는 피상담자의 소비성향이나 금전관리 행태, 투자성향 등을 파악하기 위한 양식이 추가되는 것이 바람직하다.

특히 인터넷에서의 상담을 위해서는 각 항목에 피상담자들이 입력 가능한 수치가 미리 들어있는 형태

로 개발되면 좋을 것이다. 예를 들어 원하는 상담의 주제를 주택, 목돈마련, 여유자금 운용, 연금가입, 보험 등으로 나누어 놓고 피상담자가 각각 원하는 주제 항목을 클릭하여 선택할 수 있도록 하는 것이다. 이렇게 하면 재무상담에서 어떤 종류의 상담이 가능한지를 모르는 소비자들에게 도움을 줄 수 있을 것이다.

이미 인터넷 재무상담을 시행하고 있는 몇몇 재무 관련 인터넷 사이트들 중에는 상담 항목을 재테크 또는 목돈 운용, 대출, 보험, 부동산, 세무 등으로 나누어 놓고 각각 다른 상담자가 상담을 하고 있는 곳

〈표 1〉 재무상담 요청서식의 예

가족상황	가구주 연령	()세	가구주 성별	남자() 여자()
	자녀수	()명	막내자녀 연령	()세
소득/지출 및 재산상황	주택 보유 상황	자가() 전세() 월세() 기타()		
	총저축액(주택제외)	()만원	월평균 저축액	()만원
			월평균 보험납입액	()만원
	총부채액	()만원	월평균 부채상환액	()만원
	월평균소득	()만원		
	월평균지출	()만원	월평균 고정지출	()만원
월평균 변동지출			()만원	
상담주제와 내용	상 담 주 제 (해당주제를 선택하세요)			
	재무설계와 진단	저축 및 투자	보험선택 및 해약	대출 및 부채관리
	재무설계요령()	여유자금운영()	보험가입요령()	대출상품안내()
	자산상태평가()	목돈마련저축()	보험해약 ()	부채상환문제()
	지출상태평가()	연금상품 ()		신용관리문제()
	예·결산요령()	주택관련상품()		
	상담내용 (직접 기입하세요)			

이 있다(크레디앙, www. credian.co.kr; 네오머니, www.neomoney.co.kr; 웰시아, www.wealthia.com) . 그러나 상담주제 이외에 다른 항목에 대해서는 여전히 피상담자가 자신의 재무상태와 기타 가계상황을 일정한 양식없이 적게 되어 있어 상담에 필요한 중요한 항목을 빠뜨릴 소지를 가지고 있다.

물론 소득과 자산수준, 재무목표와 가족상황 등에 대한 정보 작성 양식은 피상담자들이 꺼리지 않을 정도로 최소한의 자료를 요구하는 것이어야 한다. 왜냐 하면 인터넷의 특성상 아주 자세한 정보를 요구할 경우 소비자들은 번거로움 때문에 또는 정보노출에 대한 두려움 때문에 재무상담을 꺼릴 수도 있기 때문이다. 그러나 최소한의 정보가 입력되어야 상담요청이 받아들여지도록 해 놓으면 그 자료를 기초로 보다 효과적인 재무상담을 할 수 있게 될 것이고 그 자료를 분석하여 보다 효과적인 상담 프로그램 개발이 가능하게 될 것이다.

〈표 1〉은 인터넷에서의 재무상담을 원하는 사람들을 위한 피상담자 정보 제공 양식의 예이다.

2. 정보제공을 위한 FAQ 개발

상담서식의 개발과 아울러 상담사례를 분석하여 자주 등장하는 질문에 대해 모범답안을 작성하여 그 정보를 피상담자들이 상담 전에 읽을 수 있도록 게시하는 것도 필요하다. 왜냐하면 상담사례를 분석한 결과 가계상황은 다양하지만 동일한 세부주제에 대한 상담이 반복되었기 때문이다. 또한 금융상품의 내용과 금리, 세금 등 금융환경이 수시로 변화하기 때문에 개인 소비자들의 자산관리에 필요한 금융상품이나 보험상품, 세금, 소비자 신용에 대한 정보를 제공하는 것이 필요하기 때문이다.

특히 피상담자들이 필요로 하는 가계평가 및 진단 정보나 주택 및 연금에 대한 정보 등은 FAQ의 형태로 제공되면 편리할 것이다. 이 때 그 FAQ의 제목은 피상담자들이 자주 사용하는 용어를 사용하되 충분히 자세하고 세부적이어야 할 것이다. 그리고 상담을 요청한 피상담자들이 해당 상담주제를 클릭하면 자동으로 해당 FAQ가 팝업 화면 형태로 뜨도록

구성하면 효율적일 것이다.

기존의 금융기관 웹사이트나 재무설계 관련 서비스 제공 사이트들은 대부분 금융상식이나 상품에 대한 정보를 정리하여 제공하고 있다. 이는 일종의 FAQ 라고 볼 수 있으나 해당회사 상품홍보나 재테크 위주의 정보로 채워져 있는 경우가 많다. 특히 주부들을 대상으로 한 상담사례에서 많이 나타나고 있는 일반적인 재무설계 요령이나 가계소득 및 소비상황 평가와 같은 항목에 대해서는 전혀 언급하지 않고 있다.

본 사이트에서의 상담사례 분석을 토대로 각 주제별로 가장 자주 등장한 질문과 피상담자들에게 꼭 필요할 것이라고 생각되는 주제들을 정리하면 다음과 같다.

3. 재무상담을 보조할 소프트웨어 개발

현실적으로 재무상담이 은행이나 보험회사 등 금융기관에서 고객서비스 차원에서 이루어지고 있고 또 그 상담 서비스가 주로 인터넷에서 활성화되고 있음을 음을 감안할 때, 재무설계 프로그램을 소프트웨어 형태로 개발하는 것이 효과를 높일 거라고 예측할 수 있다. 특히 표1과 2에서 제시한 주제들에 활용할 수 있는 보조도구 같은 것들은 시뮬레이션이 가능한 소프트웨어로 개발되면 상당히 유용한 것으로 사료된다. 각 상담주제에 필요한 보조도구들을 〈표 3〉에 제시하면 다음과 같다.

〈표 3〉에서 제시한 보조도구들 중 일부는 이미 인터넷에서 무료로 이용이 가능한 경우가 많다. 문제는 이들 프로그램을 재무상담 프로그램과 연결시켜 일목요연하게 한 사이트 내에서 이용할 수 있도록 배치하고 필요한 경우 바로 팝업 화면 형태로 뜨도록 구성하는 것이 필요하다는 것이다. 리플렛 등의 책자 형태나 비디오 형태보다 소프트웨어 형태로 이러한 프로그램을 개발하면 여러 대상에게 다양한 적용이 가능하다. 가령, 재무상담의 대상을 주부뿐만 아니라 미혼자, 기혼 남성 등으로 확대시키기도 편리하고 또 가계의 소득이나 자산상황에 맞게 다양한 대안을 탐색하고 그 결과를 비교해볼 수 있도록 만

〈표 2〉 인터넷 재무상담 FAQ의 주제

재무상담의 주제	FAQ 주제
재무설계요령과 가계상황 진단	① 예산설정 요령을 알려주세요 ② 우리 가계상황 좀 진단해 주세요 ③ 적자에서 벗어나고 싶은데요
저축과 투자	① 금융상품의 선택기준을 알려주세요 ② 목돈 마련 상품에는 어떤 것들이 있나요? ③ 여유자금 운용상품에는 어떤 것들이 있나요? ④ 비과세/세금우대 상품에는 어떤 것들이 있나요? ⑤ 주택관련 상품을 알려주세요 ⑥ 연금상품, 어떤 것들이 있나요? ⑦ 예금자 보호법에 대해 알고 싶어요
보험선택과 해약	① 긴급자금, 얼마나 필요한가요? ② 어떤 보험에 가입해야 하나요? ③ 보험에는 얼마나 가입해야 하나요? ④ 보험을 해약하고 싶어요
대출 및 부채관리	① 이자상환 방식은 서로 어떻게 다른가요? ② 어떻게 빚을 갚아나가야 하나요? ③ 신용을 어떻게 관리해야 하나요?

〈표 3〉 재무상담을 위해 필요한 소프트웨어들의 예

재무상담의 주제	필요한 소프트웨어
재무설계요령과 가계상황 진단	- 재무목표 기록표(재무목표와 목표별 예산 기록 가능할 것) - 저축상황 기록표(종류, 월불입금, 만기일, 만기금액 기록) - 자산상태 기록표(자산종류별 총액, 월저축액, 부채총액) - 소득/지출 기록표(고정지출과 변동지출 구분 가능할 것) - 연말정산 시뮬레이션 프로그램 - 가계상황진단 프로그램(예. 자산유동성 비율, 소비지출 비목별 평균 지출구성비 등과 비교 가능할 것)
저축과 투자	- 만기금액별 월불입금, 월불입금별 만기금액 계산 프로그램 - 상품별 금리 비교(조회) 프로그램 - 금융자산 포트폴리오 평가 프로그램 - 노후 예상 연금수령액 계산 프로그램
보험선택과 해약	- 가계특성별 긴급자금액 계산 프로그램 - 생명보험 필요가입액 계산 프로그램 - 자동차 보험 가입 건적 시뮬레이션 - 보험료의 보장성/저축성 비율별 보험해약 환급금 예상표
대출 및 부채관리	- 가계별 부채한도액 계산 프로그램 - 상환방식별 이자 부담 비교 프로그램 - 개별가계의 신용도 평가 프로그램

들 수 있어 상담효과도 클 것이다.

VI. 결론

본 연구에서는 주부들을 대상으로 한 인터넷 사이트에서의 기존 재무상담사례 분석 결과를 토대로 일반 주부들을 대상으로 한 인터넷 재무상담 프로그램 개발을 위한 양식과 상담내용 개발에 대한 방안을 제시하고자 하였다. 고소득층이 아닌 중간소득층 이하 가계의 문제에 초점을 맞추고 특히 추가계관리자인 주부를 대상으로 한 재무상담 관련 연구가 필요하다고 생각되었기 때문이다. 지금까지 우리나라에서의 기존의 재무상담 서비스 업무는 주로 고액예금자를 대상으로 주로 여유자금 관리나 절세를 위한 금융상품 안내에 치우쳐 왔다고 볼 수 있다.

주부들을 대상으로 한 기존 상담사례를 분석한 결과 피상담자들은 재무설계에 관련된 서적들에서 논의되고 있거나 미국에서 상담요구가 높은 여러 가지 주제 중 은퇴준비나 세금관리, 그리고 상속계획 등에 대한 상담을 거의 요구하지 않고 있었다. 또한 부채문제나 보험 등에 대한 상담요구가 있기는 했으나 그 요구는 재무설계에 대한 일반적인 요령과 재무, 지출 상태에 대한 평가, 그리고 저축 및 투자에 대한 상담요구에 비추어 낮은 것으로 나타났다. 그리고 적절한 상담 요청 양식이 없어 재무상담에 필요한 기본 정보를 제대로 제공하지 못하고 있는 것이 문제점으로 지적되었다.

이런 결과를 토대로 인터넷 재무상담 프로그램 개발을 위한 세 가지 방안이 제시되었다. 하나는 효율적인 재무상담을 위해 피상담자의 인적, 재무적 정보를 얻을 수 있는 상담요청 서식을 만들고 이를 상담에 활용하는 것이다. 다른 하나는 상담요구가 높은 특정한 주제에 대해 FAQ 형태로 미리 정보를 요약하여 제공하는 것이다. 기존 사례 분석결과로 미루어 보면 이 FAQ는 재무설계요령과 가계상황 진단, 저축과 투자, 보험선택과 해약, 그리고 대출 및 부채관리 영역의 4개로 구성될 수 있을 것이다. 마지막으로 상담자들과 피상담자들이 이용할 수 있는 관련 소프트웨어들을 조직, 개발하여 제공하는 것이다.

이런 프로그램은 일단 고객들에게 온라인 상에서 재무상담 서비스를 제공하는 은행이나 보험 회사, 증권사 등에서 활용될 수 있을 것이다. 그러나 앞으로 증권과 보험, 세금 등에서 전문적인 상담을 할 수 있는 전문가들이 동원된다면 다양한 집단을 대상으로, 보다 다양한 재무상담서비스를 제공하는 독립적인 전문 재무상담 기업이 등장할 수도 있을 것이다.

우리 나라에서는 재무상담이 아직 유료화된 서비스로 정착되지 못하고 있기 때문에 인터넷에서 이러한 프로그램으로 재무상담을 시행하는 것은 재무상담의 수요를 파악하기 위한 또 하나의 실험이라고 볼 수 있다. 다만 여기서 제시된 방안은 주로 20대 후반에서 30대의 주부들을 대상으로 한 상담에서 얻어진 결과를 토대로 한 것이고 따라서 일단은 인터넷을 이용하는 그 연령대의 주부들을 대상으로 해서 활용될 수 있을 것임을 밝혀두고자 한다. 오프라인에서의 상담이나 다른 성, 또는 다른 연령대의 피상담자들을 위한 재무상담 프로그램 개발을 위해서는 다른 각도의 다양한 검증이 필요할 것으로 생각된다.

□ 접수일 : 2001년 9월 15일

□ 심사완료일 : 2001년 11월 14일

【참고문헌】

- 강이주·성영애(1999). 가계소득감소 경험여부가 가계의 경제적 대처행동에 미치는 영향. *소비자학연구*, 10(2).
- 김순미(1998). 재무계획 수립을 위한 노인가계의 재정상태 분석. *대한가정학회지*, 36(10).
- 김시월(1999). 가계의 사교육비 지출 부담감과 경제적 복지감과의 관련성 연구. *소비자학연구*, 10(3).
- 김효정(1999). 부부의 가계재무 관리행동과 재정만족도에 관한 연구. *대한가정학회지*, 37(8).
- 네오머니, www.neomoney.co.kr
- 동아일보(2001). 개인신용불량자 300만 넘어... 카드연체사 99만명. 4월 5일자
- 문숙재·김순미·양정선(1996). 가계의 부채보유여부 및 부채액에 대한 영향요인 분석. *한국가*

- 정관리학회지, 14(2).
- 배희선 · 최현자(1996). 가정생활주기에 따른 농가주부의 재무관리행동과 재정만족도: 화폐관리행동, 자녀교육비 대비행동 및 노후준비행동을 중심으로. 한국가정관리학회지, 14(3).
- 성영애(1994). 미국 은퇴가계의 경제적 복지에 관한 연구. 대한가정학회지, 32(4).
- 성영애(1996). 도시 근로자가계의 부채부담추이 분석. 대한가정학회지, 34(6).
- 성영애 · 양세정(1995). 가계의 부채부담과 관련요인에 관한 연구. 한국가정관리학회지, 13(1).
- 손상희(1995). 부채농가의 경제적 대처행동. 한국가정관리학회지, 13(3).
- 손주영 · 이연숙(1999). 도시가계의 가계 자산투자 형태 및 관련변수. 한국가족자원경영학회지, 3(1).
- 신창용(1994). 개인사업가를 위한 재무관리. 흥익미디어.
- 아줌마닷컴. www.azoomma.com
- 안승철 · 김년희(1999). 도시가계의 재정만족도 관련 요인 분석. 대한가정학회지, 37(7).
- 웰시아, www.wealthia.com
- 윤성인 · 임정빈(1999). 고등학생 자녀를 둔 가정의 과외학습비 지출에 따른 재정문제. 한국가족자원경영학회지, 3(1).
- 윤정혜 · 김경자 · 성영애 · 손상희 · 양세정 · 이희숙 · 최현자(2001). 소비자재무설계 · 상담 · 교육 프로그램 개발을 위한 연구의 방향. 소비자학연구, 12(3).
- 이상협(1999). 도시가계의 재무관리와 재정만족도의 영향변수에 관한 연구. 대한가정학회지, 37(4).
- 이행숙(1997). 주부의 노후생활준비의식, 행동 및 경제 대책에 관한 연구: 서울시에 거주하는 30, 40대를 중심으로. 한국가정관리학회지, 15(3).
- 임정빈 · 조미환 · 이영호(1998). 도시가계의 재무관리행동과 재정만족도. 한국가정관리학회지, 16(3).
- 정혜경 · 여정성(1999). 가계의 경제적 불안과 소비행동. 대한가정학회지, 37(8).
- 최윤지 · 최현자(1998). 재무비율을 이용한 농촌 중 · 노년기 가계의 재정상태 평가. 한국가정관리학회지 16(2), 83-96.
- 최현자 · 성영애(2000). 가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램 개발을 위한 기초 연구: 가계 부채문제의 규명. 한국가정관리학회지 18(4).
- 최현자 · 성영애(2001). 가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램 개발. 한국가정관리학회지, 19(1). 크레디앙, www.credian.co.kr
- 한국소비자보호원(2000). 소비자피해구제 사례집
- 허경옥 · 백은영 · 정순희(1997). 돈에 대한 태도유형별 가계의 저축행동. 소비자학연구, 8(2).
- 현은민 · 최선남(1999). 시설보호 편모가족의 대처행동과 경제적 복지감. 대한가정학회지, 37(2).
- Bae, S. C. & Sandager, J. P.(1997). What consumers look for in financial planners. Financial Counseling and Planning, 8(2)
- Crowe, R. M.(1996). Meeting clients needs through financial planning. In Fundamentals of Financial Planning, Cordell, D. M. ed. The American College
- Danes, S. M.(1999), Financial Planning Curriculum for Teens: Impact Evaluation. Financial Counseling and Planning, 10(1)
- DeVaney, S. A., Gorham, E. E., Bechman, J. C. & Haldeman, V. A.(1996), Cash Flow management and Credit Use: Effect of a Financial Information Program. Financial Counseling and Planning, 7
- Dwyer, D. P.(1989). The Seven Stages of Financial Planning. Longman
- Garman, E. T. & Forgue, R. E.(1994). Personal Finance(4th ed.). Houghton Mifflin Co.
- Garman, E. T., Kim, J., Kratzer, C. Y., Brunson, B. H., & Joo, S.(1999). Workplace financial education improves personal financial wellness. Financial Counseling and Planning, 10(1)
- Grable, J. E. & Joo, S.(1999). Financial help-seeking behavior: Theory and implications. Financial Counseling and Planning, 10(1)

- Langrehr, V. B.(1991). Financial counseling and planning: Similarities and distinctions. *Financial Counseling and Planning*, 2
- Mason, J.(1993). Financial counselors: The Need has never been greater. *Financial Counseling and Planning*, 4
- McGregor, S. L. T. & Berry, R. E.(1997), Mandatory Financial Counseling for Bankrupts in Canada. *Financial Counseling and Planning*, 8(1)
- Morgan, L. B.(1996). Effective communication in financial counselling. In *Fundamentals of Financial Planning*, D. M. Cordell ed. The American College
- Walker, L. J.(2001). The globalization of financial planner. *Journal of Financial Planning*, 14(1)
- Williams, F.(1989). Research in Family financial counseling. *Lifestyles: Family and Economic Issues*, 10(3)