

# 저소득층가계의 재무문제와 재무상담 수요에 관한 연구\*

Low-Income Households' Financial Problems and Demand for Financial Counseling

계명대학교 소비자정보학과  
부교수 김성숙\*\*

Dept. of Consumer Studies, Keimyung University  
Associate Professor Kim, Sungsook

## 〈목 차〉

I. 서론	IV. 연구결과
II. 이론적 배경	V. 결론
III. 연구문제설정 및 연구방법	참고문헌

## 〈Abstract〉

The purpose of this study was to examine low-income households' financial problems and the demand for financial counseling. For these purposes, a survey of 500 low-income households was conducted by an on-line survey company. The results were as follows. First, four types of low-income households classified by income and job criteria were: the not-working poorest (16.2%), the working poor (27.0%), the not-working low-income (13.8%), and the working low-income (43.4%). Also, seven areas of financial problems were found through factor analysis. They included difficulty of survival, insufficient funds for special expenditures, defaults on financial obligation, decrease of income, increase of debts, emotional anguish, and difficulty in meeting living expenditures. 61.6% of respondents requested financial counseling, and 44.5% of them preferred internet counseling to counseling by phone or in-person, while 49.5% desired access to public counseling organizations. The five types of financial counseling content for low-income households that were found through factor analysis were financial planning, credit management, asset management/investment, public support, and use of credit cards. The low-income householders demanded financial planning counseling and public support counseling more than the other types of financial counseling. Logistic regression analysis revealed that the demand for

\* 본 연구는 2008년도 정부재원(교육과학기술부)으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음(KRF-2008-332-B000054).

\*\* 주저자: 김성숙 (kssch@kmu.ac.kr)

financial counseling participation was significantly influenced by age and income. The demand for financial counseling content was age, income, and types of financial problems. Therefore, general financial counseling programs for low-income households should be expanded. Furthermore, those counseling programs can be useful if they not only include credit management but also financial planning, economic support information and savings.

**Key Words :** 저소득층가계(low-income household), 재무문제(financial problems), 재무상담(financial counseling), 재무상담 참여에 대한 수요 (demand of financial counseling participation), 재무상담 내용에 대한 수요 (demand of financial counseling contents)

## I. 서론

1997년 외환위기와 그 이후의 신자유주의적 인 경제정책으로 인해 우리 사회 저소득층의 모습은 절대빈곤계층의 양적인 증가뿐만 아니라 경제적 불평등의 심화로 인한 차상위계층의 증가를 동반한 새로운 문제에 직면하고 있다. 최근 양극화문제는 지역간, 산업간, 기업간 양극화 현상으로 확산되고 있어 저소득층 가계는 양적으로 확대되고 있을 뿐만 아니라 특성별로 다양화되고 있다는 사실을 증명해 준다. 일반적으로 저소득층 가계들은 근본적으로 소득 및 취업 구조의 불안정성으로 인해 일시적이며 적은 충격의 위협조차도 대처하지 못하는 특징을 가지며 스스로 이를 극복할 능력을 가지지 못한다. 이처럼 취약한 상태에 있음에도 불구하고 저소득층 가계들은 취업기회나 자활이 가능하도록 하는 금융기관이용에 대한 접근성이 타 계층에 비해 매우 낮다. 저소득층가계는 제도권 금융기관을 이용하기 어려운 금융소외계층이기 때문에 자산 구조적인 어려움에 처하게 될 때 단기적으로 이를 해소할 수 있는 금융적 기제를 확보하고 있지 못하다. 이는 저소득층 가계로 하여금 한차례의 재정적 위기에 도 극빈

계층으로 전락하게 될 가능성을 심화시킨다.

저소득층가계가 획일적이고 단순한 경제적 상태에 있는 것으로 인식되어 왔지만 실제로는 다양한 경제상태의 스펙트럼을 가지고 있다. 저소득층가계에는 기초생활수급대상인 가계처럼 공적 최저생계비조차 충족되지 못한 가계에서부터, 공적인 최저생계비 수준은 아니지만 절대적인 빈곤상태에 처한 가계도 존재하며, 절대빈곤계층은 아니지만 중산층에 편입되지 못한 차상위계층이 있다. 저소득층 가계 가운데 심층적으로 겪는 재무적 문제는 어느 정도 차이가 있을 것으로 보인다. 또 최근 금융시장의 급속한 변화와 무분별한 신용카드사용, 과도한 가계대출을 이유로 부채문제를 겪고 있는 저소득층이 상당수이다. 현재 700만명에 달하는 저신용계층이 존재하며 금융채무불이행자들은 200만명에 달한다(국회입법조사처, 2009). 신용회복위원회가 2002년 10월 출범한 이해 2010년 12월말까지 총 상담건수는 3,639,773건이었다(신용회복위원회, 2011). 이 뿐만 아니라 부채문제는 없지만 자산구조가 극히 열악하여 전혀 노후준비를 하지 못하는 저소득층가계도 있을 것이고 비상상태에 대하여 전혀 준비가 없어 위기에 무방비상태에 있는 저소득층가계

도 있을 것으로 예상된다.

이런 상황 속에서 저소득층가계의 재무문제나 금융이용에 대한 연구는 미흡하며 이는 금융권의 저소득층에 대한 관심부족을 반영한다. 이렇듯 저소득층가계에 대한 연구가 부족한 이유는 저소득층 가계에 대한 정확한 조사 자료가 부족한 데에 기인하고 또한 재무적 관점에서 이들의 문제를 다루려는 시도가 없었기 때문이기도 하다. 그리고 저소득층가계의 재무문제를 단순히 부채문제로 접근하는 것은 제한적인 시각일 수 있다. 우리나라 가계의 자산구조상 부동산이 70%이상을 차지하고 있고 부동산의 취득은 담보대출을 수반하는 경우가 대부분이기 때문에 부채가 많은 가계가 자산 또한 많은 경우가 대부분이다. 따라서 저소득층가계가 겪고 있는 재무문제에 대한 조사와 평가가 필요하다

지금까지 저소득층에 관한 연구는 주로 절대빈곤 여부나 절대빈곤을 완화하기 위한 정책에 집중되어 왔다. 차상위계층의 급격한 증가에도 불구하고 이들을 대상으로 한 연구는 실태파악에 한정되고 있는 것이 현실이다. 또 빈곤계층과 저소득층에 대한 ‘사회복지학’ 분야의 연구에서는 전통적으로 기초생활보장제도와 수급대상자 선정에 대한 연구가 지속적으로 진행되고 왔고 최근에는 빈곤노인 또는 빈곤여성 등 다양한 빈곤계층의 유형들로 관심이 발전되고 있다. 하지만 이들 연구들은 빈곤계층의 핵심적인 문제인 경제적 문제보다는 사회보장정책 과제들이나 사회관계 측면을 집중적으로 다루는 경향을 보이고 있다.

‘가계경제학’ 분야에서 빈곤층 및 저소득층가계의 경제적 문제를 다루는 연구는 부족하며 구체적인 저소득층가계의 재무상태 평가나 경제적 문제에 대한 연구가 희박하다. 그리고 재무상담에 대한 선행연구들 역시 대학생, 성인 등 포괄적인 재무상담 프로그램 개발에 대한

연구가 진행되었으며 저소득층을 대상으로 한 재무상담을 연구한 경우는 없다. 유사한 연구로서 부채관리 교육 및 상담프로그램을 개발한 최현자와 성영애(2001)의 연구가 있다. 이 연구는 전체가계의 부채이용관련 문제에 따른 교육 및 상담프로그램을 개발하였으므로 저소득층만을 특화하여 상담수요를 분석하지는 않았다. 따라서 저소득층가계의 재무상태가 더욱 심각해지고 다양해지고 있지만 이를 해결하기 위한 교육 및 상담, 제도적 연구들이 매우 부족하다고 판단된다.

한편 재무상담은 전통적으로 재무문제가 있는 가계의 문제해결을 위한 노력으로 인식되어 오다가 최근에는 가계가 재무 설계를 잘 할 수 있도록 도와주는 조언이나 서비스로 포괄적으로 정의되고 있다. 또 실천적인 영역에서 재무상담은 주로 문제해결을 도와주는 서비스로 추진되고 있어, 다른 사회계층에 비해 재무문제를 상대적으로 많이 겪는 저소득층가계의 재무문제를 해결하고 경제적 복지를 증진시키는데 적합하다. 이에 본 연구는 저소득층가계가 직면한 재무문제의 정도와 유형을 파악하고 저소득층가계의 재무상담 수요를 분석하고자 한다. 그리고 저소득층가계의 재무문제와 재무상담 수요가 소득과 취업상태에 기초한 가계유형별로 차이가 있는지를 살펴보고자 한다.

본 연구의 결과는 저소득층 가계를 대상으로 하는 재무상담제도의 도입 및 활성화에 기여하며 더불어 저소득층가계유형에 맞는 재무상담프로그램 내용을 제시함으로써 실제적인 상담프로그램의 발전에 기여할 수 있다. 또한 본 연구는 가계경제학 분야에서 저소득층가계에 대한 미시적인 연구축적에 기여할 수 있을 것이며 실천적 영역에서 저소득층 복지 및 금융지원제도의 개발을 위한 기초 자료로 활용될 수 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 저소득층의 정의 및 현황

저소득층은 자본에 소외된 집단으로 대표적인 취약계층이다. 저소득의 원인이 개인의 타고난 능력에만 기인하지 않고 사회구조상 저소득층이 될 수밖에 없는 집단이 존재한다는 점에서 저소득층은 사회적으로 보호 및 지원의 대상이 된다. 특히 지난 1998년 외환위기 시기와 2003년을 전후한 신용위기 과정에서 상당수의 중산층이 저소득층으로 전락하였다. 또 2005년 이후 우리 사회의 소득 양극화는 더욱 심화되었으며, 현재의 정부도 서민생활안정대책을 가장 중요한 국정과제로 삼는 등 저소득층의 생활안정은 우리 사회가 해결해야 할 가장 중요한 사회문제가 되었다. 저소득층에 대한 정의는 어떤 절대적인 빈곤상태이기보다는 상대적인 개념이다. 정부의 정책적 측면에서 저소득층을 규정해 본다면, 우선 보건복지가족부의 여러 저소득층관련 정책으로서 여기서의 복지지원대상은 자활공동체 및 저소득계층을 포함하고 있다. 또 최근 금융위원회의 서민금융정책의 지원대상은 저소득층 및 채무불이행자이다. 하지만 학문적 분야에서는 서민이라는 용어를 사용한 예를 발견하기 어려우며 이를 학문적으로 명확하게 규정하거나 범주화하기는 어렵다. 여러 언론기관이나 정부기관에서 언급한 생활경제위기에 처한 집단으로는 기초생활수급자, 차상위계층, 실업자, 장애인, 노인, 채무불이행자, 다중채무자, 저신용등급자, 저소득층 등이 포함되고 있다. 이러한 문건들을 볼 때 취약계층의 공통적 특징은 ‘빈곤성’, ‘자본에의 소외’에 있다.

많은 빈곤에 관한 연구들은 사용 자료의 차

이, 빈곤선의 차이, 개별가구의 능력을 나타내는 지표의 차이 등으로 인하여 저소득층의 규모에 대한 정의에서 현격한 차이를 보이고 있다. 저소득층의 정의는 빈곤선의 개념을 포괄한다. 빈곤선이란 빈곤한 상태에 있는 계층을 규정하는 소득의 수준으로 정의내릴 수 있다. 빈곤선의 개념을 규정하는 기준으로 절대빈곤수준을 의미하는 최저생계비를 적용하거나 상대빈곤선이 활용되어 왔다. 절대빈곤선은 중앙생활보장심의위원회의 심의·의결 후 보건복지부가 발표한 최저생계비를 적용하는 것이 일반적 예이다. 또 상대빈곤선은 OECD 기준(중위소득, 40%, 50%, 60% 이하)중 중위소득의 50%를 적용하는 예가 많다.(김용기, 2010). 기초생활보장법에서는 차상위계층을 정부가 결정한 최저생계비의 120%로 규정하고 있다.

소득의 양극화 측면에서 볼 때 1997년 이후 8년간 중산층 비율이 5.3% 감소한 반면, 하위층은 3.7%, 상위층은 1.7% 증가하였다. 따라서 중산층에서 하위층으로 이동한 인구는 174.7만 명으로 나타났다(민승규 외, 2006). 또 OECD 기준)에 따르면 2009년도 우리나라 빈곤층 가구가 305만8000가구를 기록하면서 사상 처음 300만가구를 넘어섰으며 2009년 한해에만 13만4725가구가 늘어났다(조선일보, 2010.3.8). 빈곤층은 1인 가구 이상까지 합쳐 집계한 2006년 269만 가구에서 최근 3년 사이 37만가구나 늘어났으며 전체 가구 수(1,692만 가구) 가운데 2006년 16.7%에서 3년 사이 18.1%로 증가하였다.

### 2. 저소득층 재무상담 제도 및 현황

저소득층 재무상담서비스는 다양한 재무관련 상담 기구에서 제공되고 있다. 우리나라의

1) 경제협력개발기구(OECD)는 전체 근로자 중 가장 중간에 있는 사람의 소득인 중위소득을 기준으로 50% 미만은 빈곤층, 50~150%는 중산층, 150% 이상은 상류층으로 각각 분류하고 있다.

〈표 1〉 신용회복위원회의 신용상담 실적(2002년 11월~2010년 12월)

구 분	2009년	2010년	증 감 (률)	누 계
방문상담	175,035(29.8)	131,137(33.8)	-43,898(-25.1)	1,409,239(38.7)
전화상담	390,873(66.4)	241,804(62.4)	-149,069(-38.1)	2,033,177(55.9)
인터넷상담	22,427( 3.8)	14,707( 3.8)	-7,720(-34.4)	197,357( 5.4)
합 계	588,335(100.0)	387,648(100.0)	-200,687(-34.1)	3,639,773(100.0)

출처 : 신용회복위원회(2011), 2010년도 신용회복위원회 활동실적.

경우 일반인을 대상으로 제공되는 재무상담 프로그램은 정부가 직접 운영 또는 지원하고 있는 정부기구와 민간단체가 운영하고 있는 비영리조직에서 부분적으로 제공된다. 공적기관에서 제공되는 재무상담서비스는 주로 저소득층을 대상으로 한다. 저소득층을 대상으로 하는 금융감독원의 ‘서민금융119서비스’(s119.fss.or.kr)는 저소득층가계의 대출문제에 대한 상담 및 해결을 돕고 있다. 그리고 보건복지부는 저소득층 재무상담사이트와 OK주민서비스를 운영하고 있다. 그리고 공적인 창업 및 운영자금대출제도인 미소금융<sup>2)</sup>의 경우 제도권 금융회사 이용이 곤란한 금융소외계층을 대상으로 창업·운영자금 등 자활자금을 무담보·무보증으로 지원하는 소액대출사업(Micro-Credit)이 주목적이지만 이외에도 첫째, 창업 시 사업타당성 분석 및 경영컨설팅 지원, 둘째, 채무불이행자에 대한 부채상담 및 채무조정 연계지원, 셋째, 취업정보 연계제공 등 재무상담과 관련된 활동을 함께 하고 있다.

사적인 신용구제제도인 신용회복위원회는 개인워크아웃제도와 사전채무조정제도(프리워크아웃제도)를 운영하면서 채무상환조정을 위한 부채관리 상담을 제공하고 있다. 또 채권집

중프로그램은 상록수제일차유동화전문유한회사, 희망모아유동화전문유한회사와 신용회복기금을 운용하는 한국자산관리공사에서 지원하는 채무조정제도로서 역시 부채상담에 국한되고 있다.<sup>3)</sup> 신용회복위원회의 신용상담실적을 보면 2002년 11월 출범이후 2010년 12월까지 3,639,773건의 신용상담이 이루어졌으며 최근 2009년과 2010년을 비교해보면 신용상담이 현격히 감소하였다.

그 외 민간단체 가운데 부산YMCA, 전국YMCA연맹 등에서 다중채무자에 대한 상담을 시행하고 있다. 그 중 부산YMCA는 다중채무자에 대한 상담을 특화하고 있는데 2008년 상담내용을 분석해 보면(부산YMCA, 2008), 총 37건의 상담신청 가운데 파산신청은 10건이었고 보정중인 경우는 3건, 나머지 24건은 상담 등 정보제공을 하였다. 상담은 다른 기관에 안 내한 경우, 상담과정에서 요건이 충족되지 못함이 발견되어 신청하지 못한 경우, 서류구비가 복잡하여 내담자가 신청을 지연하거나 꺼려하는 경우가 다소 있었다. 상담신청자의 경우, 통상 3~4차례 방문으로 상담하여 서류구비하고 작성하여 파산신청을 제출하는 경우가 대부분이었다. 내담자 중 직업이 없는 경우나 저소

2) 미소금융은 ‘휴면예금관리재단의 설립 등에 관한 법률’ 의거하여 2008년부터 소액서민금융재단(휴면예금관리재단)이 운영 중에 있으며 주로 개인신용등급 7등급이하로 저소득, 저신용계층에 해당하는 사람들이 지원대상이다. 2009년 12월 31일 현재 전국 15개 미소금융 지역법인 개소하여 가장 규모가 큰 소액대출기관이 되었다.

3) 공적 신용구제제도인 개인파산제도, 개인회생제도는 법원에 의한 채무불이행자의 채무면책 또는 채무조정의 결정을 위한 제도로서 채무불이행자를 위한 상담서비스는 제공하지 않는다.

득이 많았기 때문에 파산(23건)이 회생(14건)보다 더욱 많은 것으로 평가된다.

미국의 재무상담서비스는 신용상담이 주를 이루고 있다. 비영리조직이 운영하고 있는 대표적인 재무상담기구는 미국의 전미소비자신용재단(NFCC: The National Foundation for Consumer Credit)이 있다. 150여개의 ‘○○지역 소비자신용상담서비스(CCCS: Consumer Credit Counseling Service)’라는 명칭을 가진 회원단체로 구성된 비영리 기구로서 채무조정 및 채무상환을 대행하는 채무관리프로그램(Debt Management Program)운영, 채무관련 상담 및 교육 실시한다. 미국 AFCPE(The Association for Financial Counseling and Planning Education)는 재정경영을 개선시키기 위한 교육과 상담 등을 하는 비영리기관이다. 성영애와 최현자(2000)에 따르면 미국의 각 주의 재무상담 프로그램은 미국 각 주의 랜드 그랜트 대학과 연계하여 비공식적인 서비스를 제공하고 있는 익스텐션 서비스(Extension Service) 프로그램 등이 있다. 예로 유타주립대학교 가계생활센터의 재무관리상담프로그램, 버지니아대학교의 익스텐션 서비스인 부채관리 프로그램, 퍼듀대학교의 익스텐션 서비스인 재무관리프로그램 등이 있다.

일본에서는 각 현 및 시정촌의 지방자치단체와 그에 설치되어 있는 소비생활센터에서 다중채무자상담 및 다중채무자생활지원을 하고 있다. 사례로 일본 카나가와현에서는 요코하마시를 비롯한 33개시의 시민상담실 또는 소비생활센터와 지방자치단체부서에서 이와 같은 상담을 실행하고 있다(일본 요코하마시 다중채무자상담센터, 2009). 여기서의 상담은 전화상담과 방문상담이 제공되며 일대일상담을 하고 있다. 상담내용은 채무정리를 위한 정보제공, 가계관리를 위한 대출과 생활경영, 전문가의

생활 재활을 위한 조언 등이 포함된다. 일본크레디트카운슬링협회(JCCA)는 1987년 3월 변호사협회, 소비자단체, 언론계, 학자 및 소비자신용업계(판매신용포함) 등이 공동으로 통상산업성의 설립인가를 얻어 발족한 민간기구이다. 공정하고 중립적인 상담 등을 통해 다중채무자의 생활 재건 및 구제를 도모하고, 소비자신용의 건전한 이용을 계몽하여 다중 채무자의 발생을 미연에 방지하는 역할 수행하고 있다<sup>4)</sup>.

### 3. 저소득층에게 대상 재무상담서비스 관련 선행연구

재무상담사례를 분석한 연구로 김정자의 연구(2001)에 따르면 인터넷재무상담기관인 ‘아줌마닷컴’의 392건의 상담사례를 내용별로 분석한 결과, 저축과 투자에 대한 상담이 43%로 가장 많았고 일반적인 재무설계 요령과 평가에 대한 질문이 31%로 그 다음으로 많았으며 대출 및 부채관리에 대한 상담은 11%, 보험의 선택과 가입실태에 대한 상담이 7%, 기타가 8%로 나타났다. 즉 외국의 재무상담에서 중요한 주제로 등장하고 있는 노후대비를 위한 자금마련 상담은 극소수에 지나지 않았고 절세나 상속문제에 대한 상담도 나타나지 않았다. 위 연구가 주부를 대상으로 하고 있는 인터넷사이트 상담사례를 연구 자료로 활용하고 있고 우리나라에서 노후자금마련이 사회적 이슈화하기 되기 시작한 2005년 이전의 연구이기 때문에 이와 같은 결과가 나타난 것으로 해석된다. 그리고 위 연구는 소득계층에 따라 상담사례가 어떠한 차이가 있는지를 분석하고 있지 않고 있어서 본 연구주제와 접목되는 부분이 적다.

개인재무설계에 포함된 다양한 영역들은 모두 재무상담의 내용이 될 수 있다. 개인재무설

4) 채무자에 대해 채권자와 직접적인 해결을 중재하거나, 법률적인 조정 및 파산절차에 대한 조언을 하고 채무자를 대신하여 직접 변제조건을 협상을 하거나 채무자의 채무변제행위를 대행하는 등의 역할은 하지 않는다.

계에 대한 미국의 연구들(Dwyer, 1989; Garman, 1994)은 개인재무설계의 주제를 소득과 지출관리(예산관리), 세금관리, 차용관리, 소득과 자산의 보호, 소득과 자산의 증대, 노후 자산관리로 나누고 있다. 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 분류하였다. 김성민 등(2003)은 예산관리, 세금관리, 지출관리, 신용관리, 보험관리, 투자관리, 은퇴설계의 일곱 항목으로 구분하고 있다. 하지만 실제로 개인재무설계의 내용 가운데 재무상담과 관련된 연구는 재무상담과 재무교육의 필요성을 강조하고 그 교육내용을 구체화하려고 시도하고는 있으나 상담내용이나 상담대상에서 매우 제한적으로 이루어졌다.

가계부채이용관련 문제를 연구한 최현자와 성영애의 연구(2001)에서는 이용단계(이용전 단계, 이용단계, 이용후 단계)와 부채의 종류(일반신용관리, 신용카드, 타인의 부채)에 따라 부채관련 문제를 규명한 바 있다. 이들은 추후연구를 통해 각 부채문제내용을 교육 및 상담프로그램으로 개발하였다(최현자와 성영애, 2001). 그리고 대학생 소비자 재무관리교육 프로그램에 대한 연구가 많았다(김경자와 홍정하, 2002; 서인주, 2003; Lyons와 Hunt, 2003; 백은영 등, 2004; 정운영과 황덕순, 2006). 정운영과 황덕순(2006)은 대학생을 대상으로 재무설계기초, 소비지출, 세금관리, 신용관리, 위험관리, 저축 및 투자관리, 은퇴계획 및 상속 분야에서 총 19개 항목에 대한 재무관리교육 수요도를 조사한 결과, 재무설계기초와 소비지출이 가장 교육 요구도가 높은 것으로 나타났다. 백은영 등(2004)의 연구에서는 대학교에 재무설계 및 개인재무관리 과목이 개설되면 어떠한 분야에 관심이

많은지를 조사하였는데 예산수립 및 지출, 현금관리, 신용관리와 같은 기본적인 분야 외에도 저축 및 투자방법, 은퇴계획, 부채를 갚는 방법 등에 대해서도 관심이 높은 것으로 나타났다. Lyons와 Hunt(2003)는 대학생들의 신용사용과 재무교육에 대한 요구도를 분석한 결과, 예산세우기와 기록, 좋은 신용을 쌓는 방법, 부채 및 신용카드사용과 관련된 분야에 관심이 많은 것으로 나타났다. 서인주(2003)는 대학생 신용카드사용에 대한 교육 프로그램 내용으로 올바른 신용카드사용을 위한 가치관 정립, 신용카드로 인한 피해발생에 대한 대처 및 보상방법, 합리적인 사용법, 신용불량자에 관한 내용, 신용카드 할부제도에 대한 내용을 포함하였다. 김경자와 홍정하(2002)는 대학생들의 재무관리 지식수준과 교육의 요구도를 분석한 결과 합리적인 지출계획과 예·결산, 부동산 투자, 대출과 부채관리에 대한 요구도가 높았다.

### III. 연구문제의 설정 및 연구방법

#### 1. 연구문제의 설정

저소득층가계를 위한 재무상담 프로그램을 개발 연구한 선행연구는 없고, 관련연구를 통해 재무상담 프로그램 개발에 대한 접근방법을 파악할 수 있다. 주로 대학생 소비자 재무관리 교육 프로그램에 대한 연구가 대부분이었다. 본 연구에서는 저소득층가계의 재무문제와 상담 참여 및 상담내용과 형태를 파악하기 위하여 기존의 관련 연구들의 결과를 기초로 하여 설문지를 구성하고 저소득층가계를 대상으로 수요를 파악하고자 하였다.

저소득층가계의 재무문제와 재무상담 전반뿐만 아니라 저소득층가계를 세분화함으로써 보다 수요자 특성에 맞는 재무상담서비스를 제

공할 필요가 있다고 판단하여 저소득층가계 유형분류를 시도하였다. 또 저소득층가계가 겪고 있는 재무문제의 정도와 영역을 파악하고자 재무문제의 척도를 개발하였다. 선행연구고찰 결과 재무문제의 척도가 개발되어 있지 않아서 연구대상이 저소득층가계임을 고려하여 재무건전성 및 재무만족도의 척도(Waddell, 1999; 최현자와 성영애, 2001; Kim, Garman & Sorhaindo, 2003; O'Neill, Sorhaindo & Xiao & Garman, 2005; Wilhelm, Varcoe & Fridrich, 1993)를 참고로 하여 재무문제의 문항을 구성하고 이에 대한 요인분석을 실시하여 저소득층가계의 재무문제의 영역을 추출하였다.

저소득층가계의 재무상담 서비스 수요 분석은 저소득층가계의 재무상담의 참여, 선호하는 재무상담 방법, 그리고 재무상담의 내용을 분석하였다. 저소득층이 가계재무 상담에 참여할 의사, 선호하는 재무상담의 매체, 방식, 기관 등 상담방법의 경향을 파악하였으며 저소득층가계가 원하는 재무상담의 내용을 파악하였다. 이러한 재무상담 서비스 수요의 결과들은 저소득층가계유형별로 차이가 있는지를 검증하여 유형별 차별화된 재무상담 서비스가 필요한지를 알아보았다. 이를 위해서 재무상담의 내용에 대한 척도가 개발되어 있지 않아서 국내외 기관에서 실행되어지는 재무상담의 내용과 금융교육 및 재무설계의 영역 등을 고려하여 문항을 구성하여 조사한 후 요인분석을 통해 재무상담 내용의 요인을 추출하였다. 이상의 연구내용은 다음과 같은 연구문제로 정리할 수 있다.

<연구문제 1> 저소득층 가계가 직면한 재무문제의 경험정도는 어떠하며 재무문제의 주요 영역은 무엇인가? 그리고 저소득층 가계유형별 재무문제의 정도와 영역은 차이가 있는가?

<연구문제 2> 저소득층 가계의 재무상담 참여에 대한 수요는 어떠하며 선호하는 재무상담 방법은 어떠한가? 그리고 저소득층 가계유형별 재무상담 참여에 대한 수요는 차이가 있는가?

<연구문제 3> 저소득층 가계의 재무상담 내용에 대한 수요는 어떠하며 재무상담 내용의 주요 영역은 무엇인가? 그리고 저소득층 가계유형별로 재무상담 내용에 대한 수요는 차이가 있는가?

<연구문제4> 저소득층 가계의 재무상담 참여에 대한 수요 및 재무상담 내용에 대한 수요에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

## 2. 연구방법

### 1) 조사대상자의 선정

통계청 '가계동향' 조사 결과(2010)에 따르면 2009년도 전가구의 월평균가계소득은 3,432천원이다. OECD의 '상대적 빈곤' 기준은 전가구의 평균소득의 50%이하이며 이를 적용할 때 2009년도 저소득층여부를 판별하는 소득기준은 월평균 1,716천원이다. 이를 연간소득으로 환산할 경우 20,592천원이 되므로 십만원이하의 금액을 절삭한 후 본 설문조사의 대상이 되는 가계의 연간소득을 2,000만원이하로 한정하였다. 이 금액수준은 보건복지부 고시 가구의 월평균최저생계비(2009)인 1,105,480원을 기준으로 할 때 1.5배정도가 된다. 본 연구에서 설문조사단계에서 저소득층가계인 조사대상자를 찾기가 어려워 가구크기를 고려하지 않고 동일한 상대적 빈곤선을 기준으로 저소득층 가구유형을 선정하였다. 가구크기별로 가계의 재무상태가 차이가 나타는 점을 감안할 때 이는 본 연구의 한계임을 밝힌다.

본 연구의 목적은 저소득층가계의 경제적 특성에 기초하여 유형을 분류함으로써 전반적



인 재무문제와 재무상담 서비스의 수요뿐만 아니라 세분화된 저소득층가계유형별 재무문제와 재무상담 서비스에 대한 수요를 더 구체적으로 분석하는데 있다. 이를 위해 저소득층가계의 유형분류를 시도하였다. 저소득층의 가계유형을 분류하여 재무문제를 살펴본 선행연구는 아직까지 없다. 성영애 등(2004)의 연구에서는 가계재무상태 평가지표를 이용하여 가계유형을 분석한 바 있는데, 그 연구에서는 재무비율의 안정성지표와 성장성지표를 계산하고 이 지표를 모두 만족한 가계(0.7%), 안정성은 있으나 성장성은 부족한 가계(21.4%), 안정성은 부족하나 성장성은 있는 가계(0.3%), 안정성과 성장성이 모두 부족한 가계(77.5%)로 구분하였다. 저소득층가계의 경우 금융자산 및 부동산 자산 등 성장성지표를 측정하는 것이 어려워 세부적인 지표를 활용하기 보다는 소득수준과 취업여부와 같은 기본적인 재무상태 지표만을 활용하여 유형분류를 시도하였다. (<표2> 참조).

조사대상자인 저소득층가계를 앞에서 제시한 분류기준, 소득수준과 취업여부를 고려하여 4집단으로 구분하였다. 최저생계비 수준을 기준으로 하여 연가계소득이 상대빈곤선의 50%인 수준을 기준으로 하여 조사대상자의 소득수준이 천만원 이상인 집단과 천만원이하인 집단으로 이분화하였고, 또 취업여부를 기준으로 취업집단과 미취업집단으로 이분화하였다. 이에 따라 저소득층 가계를 네가지 유형으로 분류하였는데 첫 번째 유형은 가계의 연소득수준이 최저생계비이하이면서 가구주가 비취업인 경우가 해당되며 가장 빈곤한 계층이라고 할

수 있으므로 ‘최저빈곤층’으로 명명하였다. 두 번째 유형은 연소득수준이 최저생계비 이하이지만 가구주가 취업상태에 있는 경우가 해당되는데 노동을 하지만 소득수준이 매우 낮으므로 ‘노동빈곤층’으로 명명하였다. 셋째, 연소득수준이 최저생계비수준이상이지만 상대빈곤선보다는 낮고 가구주가 비취업인 경우가 이에 해당되는데 생계유지만 가능한 것으로 판단되어 ‘생계형저소득층’으로 명명하였다. 마지막 유형으로 연소득수준이 최저생계비이상이고 상대빈곤선 이하이며 가구주가 취업상태에 있는 경우로서 향후 성장가능성이 보인다고 판단하여 ‘성장형저소득층’으로 명명하였다.

## 2) 조사방법 및 조사도구

오프라인 설문조사를 2009년 4월에 실시하였으나 저소득층 가계의 응답률이 10%이하로 매우 저조하여 온라인 설문조사를 실시하였다. 온라인 설문조사는 조사기관 ‘엠브레인’을 통하여 2009년 5월 15일-30일까지 저소득층 500가계를 대상으로 실시하였다. 표집과정에 우선적으로 오프라인에서 조사를 실시하였는데 저소득층을 찾기가 어려워 단기간에 조사가 이루어지지 않았으며 소득수준이나 취업 등 재무상태 및 재무문제를 솔직히 밝히는 것을 꺼려하는 등 응답률이 10%에도 미치지 못하여 온라인 설문조사를 하였다. 온라인 설문조사과정에서 연가계소득이 2천만원 이하인 가계만을 응답하게 하였다. 최근 우리나라에서 청년빈곤 및 노인빈곤, 여성빈곤의 문제가 심각하게 대두된 점을 감안하여 여성과 남성을 각각 50%

(표 2) 저소득층 가계의 유형 분류

	연가계소득 10,000천원이하	연가계소득 10,000천원초과20,000천원 이하
비취업	최저빈곤층 (82명, 16.2%)	생계형저소득층 (135명, 27.0%)
취업	노동빈곤층 (69명, 13.8%)	성장형저소득층 (215명, 43.0%)

로, 연령별로 20-30대 40%, 40대 30%, 50대 이상 30%로 의도표집을 하였다. 온라인 조사의 한계상 노인빈곤층이 충분히 표집되지 않은 한계를 가진다.

구조화된 설문지는 선행연구를 바탕으로 ‘경험하고 있는 재무문제’를 묻는 34문항, 재무상담 참여에 대한 수요도를 묻는 1문항, 재무상담 방법을 묻는 3문항, 재무상담 내용에 대한 수요를 묻는 30문항, 사회경제학적 특성을 묻는 15문항으로 구성하였다. 통계분석은 SPSS Window V.17.0을 사용하였다. 연구문제의 통계분석을 위해 빈도분석, 요인분석, 일원분산분석, 이분형 로지스틱 회귀분석 및 다중회귀분석을 실시하였다.

본 연구에서 사용된 주요 변수의 정의는 다음과 같다(<표3> 참조). 재무문제정도란 소득

과 지출, 자산과 부채 등의 관리에서 느끼는 문제를 의미하며 이를 측정하는 척도는 아직 개발되어 있지 않아 재무건전성 척도(Waddell, 1999), 최현자 외(2001), Kim, Garman & Sorhaindo(2003), O'Neill, Sorhaindo & Xiao & Garman (2005), Wilhelm, Varcoe & Fridrich (1993)의 연구들을 참고하여 34개의 재무문제 문항을 구성하였다. 조사 후 요인분석을 통해 구체적인 재무문제의 영역을 추출하였다.

재무상담 참여에 대한 수요란 재무상담을 받아볼 의사를 의미하며 단일문항으로 측정하였는데 이는 상담서비스의 필요성을 묻는 요구도와 달리 참여의사를 묻는 것이기 때문에 참여가부로 응답하도록 하였다. 그리고 재무상담 경험이란 과거에 재무상담을 받아본 경험이 있는지 여부를 의미하며 측정역시 경험여부로 응

〈표 3〉 변수의 정의 및 척도

변수명	변수의 정의	척도	문항수
재무문제정도	현재 소득과 지출, 자산과 부채 등의 관리과정에서 발생하는 다양한 문제에 대한 경험여부	그렇다 1점, 그렇지 않다 0점	34
재무상담 참여에 대한 수요	재무상담을 받아볼 의사	있다 1점, 없다 0점	1
재무상담 경험	과거에 재무상담을 받아본 경험	있다 1점, 없다 0점	1
재무상담 매체	재무상담을 받을 경우 선호하는 상담매체	전화, 방문, 인터넷, 서면, 기타	1
재무상담 방식	재무상담을 받을 경우 선호하는 상담방식	개별상담, 집단상담, 심층상담, 정보제공상담, 기타	1
재무상담 기관	재무상담을 받을 경우 이용하고자 하는 상담기관	정부/지자체, 공공전문기관, 사회단체, 직장, 기타	1
재무상담 내용에 대한 수요	현재 재무관리에서 발생한 문제의 해결에 도움이 되는 내용에 관한 상담을 받고자 하는 의사	소득, 소비, 지출, 저축, 부채, 보험, 투자, 세금, 은퇴 및 재무설계 전반과 제도에 대한 내용	30
연령	조사당시 만 나이	직접기입	1
교육수준	최종 학력	① 중졸이하② 고졸 ③전문대졸(대학중퇴) ④ 대졸 ⑤대학원이상	1
취업여부	현재 취업하고 있는지 여부	취업 1점, 비취업 0점	1
거주형태	현재 거주하는 주택의 소유여부	① 자가 ② 전세 ③ 월세 ④ 기타	
가계소득수준	귀하와 귀하의 가족 구성원 모두가 1년간 벌어들이는 소득은 대략 어느 정도 이십니까? (각종 수입 포함)	① 1000만원 미만 ②1000-2000만원 미만	1

답하도록 하였다. 재무상담의 내용이 이상적일 지라도 그 전달하는 방법이 적합하지 않을 경우 재무상담의 효과는 감소될 수 있으므로 적절한 매체에 대한 모색은 필요하다. 재무상담 방법으로 상담매체와 상담방식을 선정하였는데 상담매체에서는 인터넷, 전화, 방문, 서면 등 상담매체에 대한 선호도, 그리고 상담방식에서는 집단상담 혹은 개별상담, 심층상담 혹은 정보제공 상담 등에 대한 선호도가 분석된다.

재무상담 내용에 대한 수요란 소득과 지출, 자산과 부채의 관리에 있어서 문제를 해결하기 위하여 도움을 받는 내용들에 대한 상담참여 의사를 의미한다. 척도는 최현자와 성영애(2001)의 부채상담 및 교육프로그램 연구와 대학생 재무관리교육 관련 선행연구(김경자와 홍정하,

2002; 서인주, 2003; Lyons와 Hunt, 2003; 백은영 등, 2004; 정운영과 황덕순, 2006)를 참고하였고 재무설계 과정에 포함된 소득, 소비, 지출, 저축, 부채, 보험, 투자, 세금, 은퇴 등을 고려하여 총 30문항으로 구성하였다. 조사 후 30문항에 대한 요인분석을 실시하여 세부적인 재무상담 내용의 주요 요인을 추출하여 분석하였다.

### 3. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자는 남성과 여성이 각각 50%이다. 조사대상자의 연령은 20대가 110명으로 22.0%, 30대가 90명으로 18.0%, 40대가 150명으로 30.0%, 50대 이상이 150명으로 30.0%로 나타났다. 조사대상자의 교육수준은 고졸이하가 267

(표 4) 저소득층가계유형별 사회·인구학적 특성(명, %)

변수	구분	저소득층가계유형				전체 (n=500)
		최저빈곤층 (n=81)	노동빈곤층 (n=135)	생계형저소득층 (n=69)	성장형저소득층 (n=215)	
성별	남	44(54.3)	50(37.0)	30(43.5)	126(58.6)	250(50.0)
	녀	37(45.7)	85(63.0)	39(56.5)	89(41.4)	250(50.0)
카이제곱 = 17.220***, 우도비 = 17.361***						
연령	20대	18(22.2)	39(28.9)	9(13.0)	44(20.5)	110(22.0)
	30대	13(14.4)	21(23.3)	9(10.0)	47(22.2)	90(18.0)
	40대	22(14.7)	33(22.0)	29(19.3)	66(44.0)	150(30.0)
	50대이상	28(34.6)	42(31.1)	22(31.9)	58(27.0)	150(30.0)
카이제곱 = 15.326 우도비 = 15.240						
교육수준	고졸이하	13(16.0)	24(17.8)	30(43.5)	96(44.7)	163(32.6)
	전문대졸이상	68(84.0)	68(82.2)	39(58.5)	119(55.3)	337(67.4)
카이제곱 = 41.523***, 우도비 = 43.524*						
직업	사무직	5(6.2)	22(16.3)	13(18.8)	70(32.6)	110(22.0)
	생산기술직	10(12.3)	22(16.3)	13(18.8)	48(22.3)	93(18.6)
	자영업	14(17.3)	30(22.2)	19(27.5)	43(20.0)	106(21.2)
	판매서비스직	9(11.1)	16(11.9)	7(10.1)	32(14.9)	64(12.8)
	아르바이트/주부	43(53.1)	45(33.3)	17(24.6)	22(10.2)	127(25.4)
카이제곱 = 76.890***, 우도비 = 79.021***						
거주형태	자가	50(61.7)	68(50.4)	36(52.2)	132(61.4)	284(57.2)
	전세/월세	31(38.3)	67(49.6)	33(47.8)	83(38.6)	214(42.8)
카이제곱 5.508 = , 우도비 = 5.499						

\*\*\*p.001, \*\* p<.01\* p<.05

명으로 53.4%, 전문대졸이상이 233명으로 46.6%였다. 조사대상자의 직업유형은 사무직이 22.0%, 생산기술직이 18.6%, 자영업이 21.2%, 판매서비스직이 12.8%, 아르바이트/무직이 25.4%로 나타났다. 거주형태는 자가 42.8%, 전세가 29.2%, 월세/기타가 28.0%로 나타났다. 저소득층가계 유형별로 사회·인구학적 특성이 차이가 있는 것으로 나타났다(<표4> 참조). 첫 번째 유형인 ‘최저빈곤층’의 경우 상대적으로 남성, 고졸이하, 아르바이트/무직 경향이 높았다. ‘노동빈곤층’의 경우 상대적으로 여성, 자영업이나 아르바이트/무직 경향이 높았다. ‘생계형저소득층’의 경우 상대적으로 여성, 고졸이하, 자영업 경향이 높았다. ‘성장형저소득층’의 경우 상대적으로 남성, 전문대졸 이상, 사무직 경향이 높았다.

#### IV. 연구결과

##### 1. 저소득층 가계가 경험한 재무문제

재무문제를 측정한 34개 문항의 빈도분석 결과는 <표5>에 제시되어 있다. 조사대상자의 50%이상이 현재 경험하고 있다고 응답한 6가지 재무문제항목들은 다음과 같다. 1) 예상치 못한 사태가 발생하거나 특별한 필요가 발생할 때 자금이 부족하다 2) 자동차, 가정기기, 주택 수리를 할 때 어려움을 느낀다, 3) 가계소득이 다소 줄었다, 4) 다음 월급을 타기 전에 돈을 다 써버리는 경우가 많다, 5) 크리스마스, 생일 또는 결혼기념 선물을 탈 때 어려움을 느낀다, 6) 저축액이 전혀 없거나 거의 없다.

재무문제의 전체 34문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과(<표6> 참조), 총 7개의 재무문제영역이 추출되었다. 7가지의 저소득층가계 재무문제 영역은 문항의 내용을 고려하여 생계곤란, 특별지출곤란, 채무불이행, 소득저하, 부

채증가, 정서적 괴로움, 일상지출곤란으로 명명하였다. 생계곤란 영역은 총 6문항, 특별지출곤란은 6문항, 채무불이행은 6문항, 소득저하는 4문항, 부채증가는 5문항, 정서적괴로움은 3문항, 일상지출곤란은 3문항을 포함하고 있다. 이 7가지의 재무문제의 영역들은 요인부하치 1 이상이며 이들이 설명하는 총분산은 56.45%였다. 추출된 요인을 변수로 사용하기위해 신뢰도를 분석한 결과 .818에서 .578로 나타나 척도가 어느 정도 신뢰성이 있는 것으로 보인다.

저소득층가계 유형별로 재무문제에서 차이가 있는지를 알아보기 위해 ANOVA 분석을 한 결과, 재무문제 전체와 개별 재무문제영역으로 생계곤란, 채무불이행, 소득저하, 일상지출곤란에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(<표7> 참조). 재무문제 전체에서는 생계형저소득층이 가장 많은 재무문제를 겪고 있는 것으로 나타났으며 그 다음이 최저빈곤층, 노동빈곤층, 성장형저소득층 순으로 나타났다. 사후분석결과를 고려해볼 때 최저빈곤층과 생계형저소득층이 노동빈곤층과 성장형저소득층에 비해 전반적으로 재무문제를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 최저빈곤층과 생계형저소득층의 공통점은 ‘비취업’이므로 이는 규칙적인 소득의 획득이 심각한 재무문제를 발생시킨다는 점을 시사한다.

각 재무문제영역별로 살펴보면 ‘생계곤란 문제’는 노동빈곤층과 성장형저소득층보다 최저빈곤층과 생계형저소득층이 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. ‘채무불이행 문제’는 생계형저소득층이 다른 가계유형보다 심각하게 경험하는 것으로 나타났다. 소득저하의 문제를 최저빈곤층과 생계형저소득층이 성장형저소득층보다 더 심각하게 경험하는 것으로 나타났다. ‘일상지출곤란 문제’는 최저빈곤층이 가장 많이 경험하는 것으로 나타났으며 그 다음이 생계형저소득층, 노동빈곤층, 성장형저소득층 순

〈표 5〉 저소득층 가계가 경험한 재무문제

(단위: 명,%)

	문항	그렇다	순위
1	보험료, 세금, 회비 등과 같이 자주 내지는 않지만 계절에 따라 내야하는 지출에 어려움을 느낀다.	322(64.4)	4
2	크리스마스, 생일 또는 결혼기념 선물을 살 때 어려움을 느낀다.	293(58.6)	6
3	자동차, 가정기기, 주택수리를 할 때 어려움을 느낀다.	356(71.2)	2
4	예상치 못한 사태가 발생하거나 특별한 필요가 발생할 때 자금이 부족함을 느낀다.	411(82.2)	1
5	저축액이 전혀 없거나 거의 없다.	265(53.0)	7
6	일상적인 생활비 지출을 위해 저축을 찾아 쓰고 있다.	242(48.4)	10
7	신용카드 대금이 커지고 있다.	155(31.0)	16
8	가계에 들어오는 소득의 4%이상을 알코올이나 약물구입에 지출하고 있다.	121(24.2)	21
9	식품이나 의복과 같은 필수품을 살 수 없다.	135(27.0)	20
10	자신이나 가족이 병원이나 치과치료를 미루고 있다.	244(48.8)	9
11	다음 월급을 타기 전에 돈을 다 써버리는 경우가 많다.	300(60.0)	5
12	돈 때문에 걱정을 많이 한다.	259(51.8)	8
13	돈 때문에 직장 또는 인간관계를 방해하고 있다.	236(47.2)	11
14	능력이 없어서 결제일에 제대로 지불할 수 없다.	167(33.4)	15
15	식품이나 집, 공공설비에 대한 압류처분의 가능성이 있다.	82(16.4)	28
16	채권자나 채무변제 대행업자가 법률적인 조치를 취하겠다고 위협하고 있다.	71(14.2)	29
17	은행잔고가 (-) 이다.	141(28.2)	18
18	가계소득이 다소 줄었다.	335(67.0)	3
19	생존도 어렵다.	119(23.8)	22
20	먹을 것도 없고, 살 집도 없고, 공공설비도 이용할 수 없다.	61(12.2)	32
21	채권자가 현재 법률적인 조치를 취하고 있다 : 월급에서 채무변제, 금융자산이나 실물자산에 대한 회수, 압류, 또는 차압을 당하고 있다.	52(10.4)	33
22	파산을 신청했거나 신청하려고 한다.	62(12.4)	30
23	의료보험이 없거나 해당항목이 거의 없어서 의료비 지출수준이 전적으로 높다.	50(10.0)	34
24	가계소득이 크게 줄었거나 소득이 전혀 없다.	170(34.0)	14
25	할부상환을 한 달 이상 연체하고 있다.	67(13.4)	31
26	대출 또는 기타 신용이용을 거절당하고 있다.	109(21.8)	24
27	하나 이상의 신용카드에 대해 매달 최소 상환액만 갚아나가고 있다.	87(17.4)	27
28	주로 현금으로 하던 물건이나 서비스를 지금은 신용으로 구입하고 있다.	155(31.0)	16
29	총 부채액이 얼마인지 모른다.	90(18.0)	26
30	매달 갚아야 하는 총부채 상환액이 얼마인지 정확히 모른다.	94(18.8)	25
31	가족원과 돈 때문에 싸운다.	177(35.4)	12
32	주택자금대출 상환액과 공과금을 합한 액수가 집으로 가져오는 소득의 50%를 넘어 서고 있다.	119(23.8)	22
33	현재 청구된 금액을 갚기 위해 저축을 찾아 쓰고 있다.	136(27.2)	19
34	저축이나 기타 유동자산으로 갖고 있는 액수가 한 달 순소득 액보다 적다.	174(34.8)	13

〈표 6〉 저소득층가계의 재무문제에 대한 요인분석 결과

요인	1	2	3	4	5	6	7
문항	(생계곤란)	(특별지출곤란)	(채무불이행)	(소득저하)	(부채증가)	(정서적 괴로움)	(일상지출곤란)
1	.096	.613	.198	.133	.024	.172	.165
2	.096	.680	-.003	.231	.094	-.031	.094
3	.004	.679	.076	.025	.127	.228	.048
4	-.074	.735	.050	.025	.066	.160	.110
10	.278	.568	.010	.117	.108	.064	.012
11	.112	.500	.126	.374	.252	.052	.081
18	.016	.368	.045	.240	.058	.291	.292
5	.053	.391	.187	.627	.060	.005	-.060
9	.418	.254	-.084	.436	.314	-.022	.036
14	.271	.296	.398	.454	.141	.150	.000
24	.115	.203	.067	.567	.052	.329	.232
6	.060	.348	-.010	-.081	.046	.079	.751
23	.330	.036	.230	.319	.001	-.168	.460
33	.087	.076	.097	.085	.338	.065	.704
7	.172	.199	.106	-.002	.723	-.043	.105
17	.287	.159	.220	.353	.490	.092	-.041
28	-.036	.150	.065	.046	.663	.276	.237
32	.144	.107	.325	.385	.411	.221	.073
34	.116	.171	.205	.335	.350	.325	.000
8	.427	.363	.129	-.069	.179	-.243	.047
15	.672	.138	.313	.008	.128	.244	.048
16	.728	.142	.3443	-.014	-.036	.169	.018
19	.594	.133	.106	.335	.192	.207	.037
20	.674	-.028	.119	.353	.066	-.030	.199
21	.748	.023	.226	.036	.162	.083	.052
12	.161	.416	.042	.137	.129	.636	.037
13	.171	.434	.127	.308	.051	.434	.037
31	.231	.204	.229	.036	.186	.686	.038
22	.313	-.007	.404	.262	-.129	.170	.040
25	.402	.007	.507	.274	.071	.181	.215
26	.418	.114	.504	.151	-.019	.200	.049
27	.171	-.060	.486	.250	.422	.090	.206
29	.205	.159	.813	.000	.170	.018	.021
30	.216	.135	.809	.067	.219	.022	.025
요인부하치	4.033	3.710	3.067	2.526	2.379	2.374	1.669
누적분산(%)	11.522	22.122	30.884	38.101	44.898	51.682	56.451
척도 신뢰도	.808	.798	.818	.708	.695	.743	.578

〈표 7〉 저소득층가계 유형에 따른 재무문제 영역

가계유형 재무문제영역	최저빈곤층 (n=81)	노동빈곤층 (n=135)	생계형저소득층 (n=69)	성장형저소득층 (n=215)	전체 (n=500)	F값
생계곤란	.23b	.14a	.22b	.15a	.17	3.83**
특별지출곤란	.65	.62	.63	.60	.62	.52
채무불이행	.17a	.14a	.25b	.16a	.17	2.81*
소득저하	.46b	.38 ab	.42b	.31a	.37	4.57**
부채증가	.29ab	.26a	.36b	.31ab	.30	1.72
정서적괴로움	.48	.44	.52	.42	.45	1.25
일상지출곤란	.39c	.29ab	.34bc	.22a	.28	6.56***
전체	.38b	.32a	.39b	.30a	.34	3.35*

\*\*\*p<.001, \*\* p<.01\* p<.05, 사후분석: Duncan

이었다. 그 외 ‘특별지출곤란’, ‘정서적 괴로움’은 저소득층가계 유형별로 유의한 통계적 차이를 나타내지 않았으나 두 영역의 재무문제의 경험도 평균은 다른 재무문제영역에 비해 훨씬 높은 것으로 나타났다. 이는 저소득층가계들이 공통적으로 특별지출 곤란 문제와 정서적 괴로움을 심각하게 경험하는 것을 의미한다.

## 2. 저소득층 가계의 재무상담 참여에 대한 수요 분석

조사대상자 가운데 재무상담을 받고 싶다고

참여의사를 표현한 경우는 308명(61.6%)으로 나타난 반면 과거에 재무상담을 받아본 경험이 있다고 응답한 경우는 31명(6.2%)으로 매우 낮은 것으로 나타났다. 이는 저소득층가계의 재무상담 참여에 대한 수요가 실제적으로 상당히 높은 것을 의미한다. 재무상담시 선호하는 방법에 대한 조사결과를 보면 조사대상자들은 상담매체로 전화상담이나 서면상담보다는 인터넷 상담과 방문상담을 더 선호하였으며 상담방식에서는 심층상담이나 정보제공 상담보다는 개별상담을 더 선호하였다. 선호하는 상담기관의 성격으로는 정부/지자체, 사회단체보다는 공공기관을 더 선호하였다. 저소득층가계 유형별로

〈표 8〉 저소득층 가계의 재무상담 참여에 대한 수요와 상담방법

변수	범주	빈도(%)	변수	범주	빈도(%)
재무상담 참여에 대한 수요	예	308(61.6)	재무상담 경험	예	31(6.2)
	아니오	192(38.4)		아니오	469(93.8)
재무상담 선호매체	전화상담	42(13.6)	재무상담 선호방식	개별상담	190(61.7)
	방문상담	94(31.9)		집단상담	5(1.6)
	인터넷상담	137(44.5)		심층상담	44(14.3)
	서면상담	35(11.0)		정보제공상담	69(22.4)
재무상담 선호기관	정부/지자체	71(22.9)		기타	5(1.6)
	공공기관	152(49.4)		전체	308(100.0)
	사회단체	71(23.1)			
	직장	10(3.2)			
	기타	4(0.8)			
	전체	308(100.0)			

(표 9) 저소득층 가계유형별 재무상담 참여에 대한 수요

가계유형	최저빈곤층 (n=81)	노동빈곤층 (n=135)	생계형 저소득층 (n=69)	성장형 저소득층 (n=215)	전체 (n=500)	F/ $\chi^2$
재무상담 참여에 대한 수요						
재무상담참여에 대한 수요*	.49a	.63b	.64b	.65b	.62	F=2.08

\*사후분석: Duncan

재무상담의 방법은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 향후 저소득층을 대상으로 하는 재무상담의 방식은 주로 인터넷상담과 방문 상담에 중점을 두는 것이 유용하고 상담기관으로는 일반 사회단체보다는 전문성을 갖춘 공공기관이 담당할 경우 이용자들의 만족도를 증진시킬 수 있다.

저소득층가계 유형별로 재무상담 참여에 대한 수요는 유의수준 5%미만에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았고 사후분석(Duncan)의 결과에서 최저빈곤층보다는 노동빈곤층, 생계형저소득층, 성장형저소득층의 재무상담 참여에 대한 수요가 더 높았다. 즉 재무상담 참여에 대한 수요는 최저빈곤층과 그 외 저소득층가계유형이 유의하게 차이가 나타남을 의미한다. 통계분석결과 전체 분산분석의 결과에서는 5%유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타남에도 불구하고 사후분석에서 이러한 결과가 나타난 것은 최저빈곤층의 빈도수가 다른 유형에 비해 매우 낮아 전체 분산에의 기여도가 낮았기 때문으로 보인다. 따라서 이러한 결과는 일반화에 있어서 제한적으로 해석되어야 할 것이다. 그리고 저소득층가계유형별 재무상담 선호매체, 재무상담 선호기관, 재무상담 선호방식은 통계적으로 유의한 차이를 나타내지 않았다. 이는 조사대상자인 저소득층가계가 현실적으로 이용할 수 있는 상담방식이 유사하기 때문인 것으로 해석된다.

### 3. 저소득층가계의 재무상담 내용에 대한 수요

저소득층가계 대상 재무상담 내용에 대한 수요의 일반적 경향은 <표10>과 같다. 조사대상자들이 가장 많이 상담을 원하는 내용 항목은 ‘목돈마련저축’과 ‘정부나 지역사회 지원 알아보기’, ‘세금의 종류와 절세방법 알아보기’로 각각 67.0%, 64.2%, 60.2%로 60% 이상의 조사대상자들이 상담의사를 표시하였다. 그 다음으로 과반수이상의 조사대상자가 상담의사를 나타낸 항목은 ‘보험의 종류와 가입시 주의사항’, ‘합리적인 지출계획세우기와 지출통제방법’, ‘재무계획방법과 요령’, ‘여유자금 운영’, ‘취업정보’, ‘예산세우기와 결산’, ‘자산상태 평가’, ‘가계 재무상태 진단과 평가’로 나타났다. 이와 같은 재무상담 내용은 개인재무관리에서 기초적인 계획수립, 그리고 저축행동이나 자산 관리에 해당되는 부분이라고 할 수 있다. 이러한 경향은 조사대상자들인 저소득층 가계가 재무관리 자체에 대한 관심과 의욕이 높다는 것을 시사한다. 따라서 채무자를 대상으로 하는 부채관리 상담에 편중되어 있는 현행 저소득층 대상 재무상담의 내용은 기초적이고 체계적인 재무관리전반에 대한 상담으로 전환될 필요성이 있다.

재무상담 내용을 측정하는 30문항에 대한 요인분석을 통해 재무상담내용의 주요 구성요인을 추출하였다(<표11> 참조). 그 결과 요인부하치 1점 이상을 기준으로 할 때 5개의 구성요인이 추출되었으며 이들 5요인의 총 분산



설명력은 63.06%로 나타났다. 5개의 구성요인은 문항의 내용을 검토하여 각각 재무설계(10문항), 신용관리(9문항), 자산관리(5문항), 생계지원(3문항), 신용카드(3문항)로 명명하였다. 추출된 요인을 변수로 사용하기 위해 신뢰도 분석을 실시한 결과 .922에서 .767까지로 나타나 적도로서 신뢰성이 있는 것으로 보인다.

재무상담 내용에 대한 수요의 평균을 비교해 보면 5가지 분야에서 모두 평균이 .36에서

.57로 높았다. 또 각 분야별로 보면 재무설계 분야가 가장 높으며, 그 다음이 생계지원 분야, 자산관리분야가 높았고 신용관리 분야와 신용카드 분야는 낮았다. 이는 저소득층가계가 재무상담 내용에 대한 관심이 전반적으로 높으며 재무관리를 통해 안정적인 소득획득과 자산관리에 대한 열망이 높은 것을 시사한다(<표12> 참조). 저소득층가계 유형별로 재무상담 내용에 대한 차이를 파악하기 위해 일원분산분석을

〈표 10〉 저소득층가계 대상 재무상담 내용에 대한 수요의 일반적 경향

재무상담내용	선택	순위
1. 재무계획 방법과 요령	290(58.0)	6
2. 재무상담 이용기관 및 이용방법	238(47.6)	12
3. 자산상태 평가	276(55.2)	10
4. 가계의 재무상태(건정성, 문제의 심각성, 안정성 등) 평가와 진단	275(55.0)	11
5. 합리적인 지출계획세우기와 지출통제 방법	294(58.8)	5
6. 예산 세우기 및 결산 평가 방법	278(55.6)	9
7. 목돈마련저축	335(67.0)	1
8. 여유자금 운영	287(57.4)	7
9. 나에게 필요한 보험의 종류와 가입 시 주의사항	298(59.6)	4
10. 세금의 종류와 절세방법의 이해	301(60.2)	3
11. 개인 신용관리의 필요성과 신용평가방법	220(44.0)	14
12. 개인 신용에 따른 금리 결정	233(46.6)	13
13. 대출의 종류와 특징 비교	195(39.0)	21
14. 자신의 신용한도금액과 비용 산정하기	204(40.8)	19
15. 부채상환을 위한 목표설정 및 방법(부채상환금액 등)	163(32.6)	25
16. 신용불량(연체)자제도와 연체의 불이익	138(27.6)	29
17. 과다채무의 징후와 자가진단 방법(본인의 과다채무 여부)	153(30.6)	27
18. 개인 신용회복제도와 개인회생, 개인파산제도 이해와 이용 방법	155(31.0)	26
19. 보험계약	146(29.2)	30
20. 투자관련 상품과 주식 분석	217(43.4)	18
21. 주택구입 및 부동산 투자	218(43.6)	16
22. 은퇴설계	201(40.2)	20
23. 연금 상품	220(44.0)	14
24. 상속의 방법과 상속세	153(30.6)	27
25. 실업급여 취득 방법	218(43.6)	16
26. 취업정보	286(57.2)	8
27. 정부나 지역사회의 지원 알아보기	321(64.2)	2
28. 신용카드 이용하기 -가입, 할부수수료와 연체 이율	184(36.8)	23
29. 신용카드 이용자 지침(법적 권리 등)과 주요 피해사례	170(34.0)	24
30. 신용카드 피해구제를 받는 절차와 방법	188(37.6)	22

실시한 결과 통계적으로 유의한 차이를 나타내지 않았다. 이는 저소득층가계가 가계유형과는 무관하게 공통적인 재무상담 내용을 원하고 있으며 골고루 높은 수준에서 관심을 가지고 있음을 의미한다. 저소득층가계를 위한 재무상담 프로그램을 구성할 때 <표10>과 <표12>에서 제시한 일반적 경향과 같은 우선순위에 따라 내용을 구성하더라도 효과적일 것으로 보인다.

즉 저소득층가계가 원하는 재무상담 내용은 재무설계 > 생계지원 > 자산관리 > 신용관리, 신용카드 순이다. 이는 부채조정 등 신용관리 위주로 운용되고 있는 현행 저소득층가계를 대상으로 하는 재무상담 프로그램이 이들의 요구에 부응하지 못하고 있음을 시사한다.

<표 11> 저소득층 가계의 재무상담 내용에 대한 요인분석

요인 문항	1 (재무설계)	2 (신용관리)	3 (자산관리)	4 (생계지원)	5 (신용카드)
1	.664	.222	.140	.006	.162
2	.497	.332	.141	.236	.322
3	.736	.203	.203	.081	.138
4	.742	.228	.176	.144	.110
5	.771	.212	.143	.230	.074
6	.771	.183	.174	.184	.070
7	.700	.136	.208	.150	.092
8	.697	.108	.289	.162	.101
9	.621	.127	.222	.295	.122
10	.494	.135	.350	.402	.080
11	.425	.571	.088	.103	.188
12	.496	.566	.130	.083	.176
13	.241	.619	.282	.070	.202
14	.339	.610	.176	.064	.246
15	.253	.775	.089	.139	-.007
16	.105	.777	.108	.153	.219
17	.138	.816	.129	.156	.126
18	.088	.726	.083	.254	.222
19	.031	.344	.280	.338	.171
20	.331	.212	.641	-.014	.083
21	.322	.229	.657	.068	-.052
22	.359	.074	.715	.172	.101
23	.337	.101	.648	.282	.160
24	.047	.126	.710	.216	.181
25	.203	.213	.249	.681	.132
26	.248	.178	.072	.758	.113
27	.378	.225	.196	.630	.082
28	.311	.399	.191	.063	.554
29	.197	.297	.161	.136	.827
30	.186	.359	.098	.214	.786
요인부하치	6.150	4.946	3.174	2.403	2.244
누적분산(%)	20.500	36.987	47.568	55.579	63.059
척도 신뢰도	.922	.899	.830	.767	.847

〈표 12〉 저소득층 가계유형별 재무상담 내용에 대한 수요

가계유형 재무상담내용	최저빈곤층 (n=81)	노동빈곤층 (n=135)	생계형 저소득층 (n=69)	성장형 저소득층 (n=215)	전체 (n=500)	F값
재무설계	.50	.56	.58	.61	.57	1.47
신용관리	.32	.34	.36	.40	.36	1.36
자산관리	.36	.38	.43	.43	.40	.92
생계지원	.57	.53	.57	.55	.55	.16
신용카드	.37	.34	.32	.39	.36	.61

#### 4. 저소득층가계의 재무상담 참여와 재무상담 내용에 대한 수요에 영향을 미치는 요인

재무상담 참여에 대한 수요에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 재무상담 참여에 대한 수요 및 재무상담 내용에 대한 수요 각각에 회귀분석을 실시하였다. 재무상담 참여에 대한 수요 변수는 상담여부를 묻는 범주형 척도이므로 ‘이분형 로지스틱 회귀분석’을 실시하였고, 각 분야별 재무상담 내용에 대한 수요 변수는 연속형 척도이므로 ‘다중회귀분석’을 실시하였다. 독립변수는 사회·인구학적 요인으로 성별과 연령, 교육수준, 소득수준, 취업여부, 거주형태 6개의 변수를 포함하였다. 회귀분석에서 독립변수가 등간척도이어야 하므로 거주형태는 자가인 경우는 1점, 그 외는 0점으로 전환하였으며 교육수준은 교육년수로 전환하여 활용하였고 소득수준은 구간측정에서 중간값으로 전환하여 활용하였다. 그리고 재무문제영역 변수로는 생계곤란, 특별지출곤란, 채무불이행, 소득저하, 부채증가, 정서적 괴로움, 일상지출곤란 7개의 변수를 포함하였다.

재무상담 참여에 대한 수요에 대한 이분형 로지스틱 회귀분석 결과를 보면 모형의 적합도 검증은 카이제곱 값이 46.12으로 0.1%미만의 유의수준에서 통계적으로 유의하였으며 우도비(-2Log)는 619.86로 나타났다. Hosmer와 Lemeshew

검정의 .812로 통계적으로 유의하였으며 분류 정확도는 66.0%를 나타냈다. 또 재무상담 내용수요에 대한 회귀모형은 재무설계 분야, 신용관리 분야, 생계지원 분야, 신용카드 분야 모두에서 0.1%미만 유의수준에서 통계적으로 유의하였으며 자산관리 상담에 대한 수요에서 1%미만 유의수준에서 통계적으로 유의하였다. 그리고 각 회귀모형의 다중공선성 가정을 충족 여부를 알기 위해 VIF 및 분산비율, Durbin-Watson검정을 실시한 결과 충족되는 것으로 나타났다.

분석 결과 재무상담 참여에 대한 수요에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 연령과 소득수준으로 나타났으며 재무문제의 제 영역들의 영향력은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 조사대상자의 연령이 낮을수록, 소득수준이 증가할수록 재무상담 참여에 대한 수요가 높았다. 이 두 변수들 가운데 재무상담 참여에 대한 수요에 대한 상대적 영향력이 가장 큰 변수는 연령이었으며 이 모형의 재무상담 참여에 대한 수요에 대한 설명력은 12%로 나타났다.

영역별 재무상담 내용에 대한 수요에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수를 살펴보면, 첫째, ‘재무설계’상담에 대한 수요에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 연령과 거주형태로 나타났다. 조사대상자의 연령이 낮

을수록, 자가를 소유한 경우 ‘재무설계’상담에 대한 수요는 증가하였다. 이 모형의 ‘재무설계’ 상담 수요에 대한 설명력은 9%로 나타났다. 둘째, ‘신용관리’상담에 대한 수요에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 연령, 재무문제(채무불이행, 부채증가)로 나타났다. 조사대상자의 연령이 낮을수록, 채무불이행 문제와

부채증가문제를 겪고 있는 저소득층가계일수록 신용관리 상담에 대한 수요가 증가하였다. 이들 세 변수들 가운데 상대적 영향력이 가장 큰 변수는 재무문제(채무불이행)이었으며 그 다음이 재무문제(부채증가), 연령순으로 나타났다. 이 모형의 ‘신용관리’상담에 대한 수요에 대한 설명력은 26%로 나타났다. 셋째, ‘자산관리’상

〈표 13〉 저소득층가계의 재무상담 참여에 대한 수요에 영향을 미치는 요인

독립변수	종속변수		재무상담내용에 대한 수요										
	재무상담참여에 대한 수요 (n=500)		재무설계 상담 (n=500)		신용관리 상담 (n=500)		자산관리 상담 (n=500)		생계지원 상담 (n=500)		신용카드 상담 (n=500)		
	B (SE)	Wals	B (표준 오차)	$\beta$	B (표준 오차)	$\beta$	B (표준 오차)	$\beta$	B (표준 오차)	$\beta$	B (표준 오차)	$\beta$	
상수	.09 (.99)	17.41***	.76*** (.15)		.27 (.14)		.34* (.16)		.52** (.16)		.39* (.18)		
성별(남자=1)	-.16 (.21)	1.12	-.02 (.03)	-.02	.04 (.03)	.06	-.01 (.03)	-.02	-.03 (.04)	-.04	.06 (.04)	.08	
연령	-.04 (.01)	15.35***	-.01 (.00)	-.23***	-.00 (.00)	-.09*	-.00 (.00)	-.11*	-.01 (.00)	-.18***	-.01 (.00)	-.16***	
교육수준	.5 (.05)	.85	-.00 (.01)	-.01	.00 (.01)	-.00	.01 (.01)	.05	.00 (.01)	.03	.00 (.01)	.00	
소득수준	.01 (.00)	8.33**	.00 (.00)	.07	.00 (.00)	.03	.00 (.00)	.03	.00 (.00)	.01	.00 (.00)	.01	
취업여부(취업=1)	.15 (.21)	.51	.06 (.03)	.08	.04 (.03)	.06	.06 (.04)	.07	.03 (.04)	.04	.02 (.04)	.02	
거주형태(자기=1)	.65 (.48)	1.83	.09 (.03)	.11*	.05 (.03)	.06	.11 (.03)	.15***	.10 (.04)	.13**	.04 (.04)	.05	
재무문제	생계곤란	-.56 (.53)	1.12	-.04 (.09)	-.01	-.01 (.08)	-.00	.08 (.09)	.06	.02 (.09)	.02	.03 (.09)	.02
	특별지출곤란	.64 (.47)	1.95	.12 (.08)	.10	.06 (.07)	.05	.02 (.08)	.02	.16 (.08)	.12*	.07 (.08)	.05
	채무불이행	.73 (.53)	1.48	.13 (.09)	.08	.41 (.08)	.30***	.13 (.09)	.09	.20 (.09)	.14*	.27 (.09)	.18**
	소득저하	-.36 (.42)	.78	.02 (.07)	.01	.06 (.06)	.06	-.07 (.07)	-.07	.08 (.07)	.07	.06 (.08)	.05
	부채증가	-.11 (.44)	.02	.05 (.07)	.05	.18 (.06)	.15**	.07 (.07)	.06	.06 (.07)	.04	.10 (.08)	.08
	정서적피로움	.33 (.36)	.58	.04 (.06)	.06	.07 (.05)	.08	.06 (.06)	.06	.08 (.06)	.08	.06 (.06)	.06
	일상지출곤란	.45 (.36)	1.53	.12 (.06)	.09	.03 (.05)	.03	.12 (.06)	.10	.14 (.06)	.11*	.06 (.07)	.05
$\chi^2$ 또는 F	$\chi^2=46.12****$		F=5.58***		F=14.52***		F=3.478*		F=9.53***		F=6.78***		
R <sup>2</sup>	Nagelkerke R <sup>2</sup> = .12		수정 R <sup>2</sup> =.11		수정 R <sup>2</sup> =.26		수정 R <sup>2</sup> =.06		수정 R <sup>2</sup> =.18		수정 R <sup>2</sup> =.13		

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

답에 대한 수요에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 연령과 거주형태였다. 즉 연령이 낮을수록, 자가를 소유한 경우 ‘자산관리’상담 수요가 높았으며 연령의 상대적 영향력이 더 컸다. 이 모형의 ‘자산관리’상담 수요에 대한 설명력은 6%로 나타났다.

넷째, ‘생계지원’상담에 대한 수요에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 연령, 거주형태, 재무문제(특별지출곤란, 채무불이행, 일상지출곤란)로 나타났다. 조사대상자의 연령이 낮을수록, 자가를 소유한 경우, 재무문제(특별지출곤란, 채무불이행, 일상지출곤란)를 많이 겪을수록 ‘생계지원’ 상담에 대한 수요가 증가하였다. 이들 변수 가운데 상대적 영향력이 가장 큰 변수는 연령이었으며 그 다음은 재무문제(채무불이행), 거주형태, 재무문제(특별지출곤란), 재무문제(일상지출곤란) 순으로 나타났다. 이 모형의 ‘생계지원’ 상담에 대한 수요에 대한 설명력은 18%로 나타났다. 다섯째, ‘신용카드’ 상담에 대한 수요에 유의한 영향을 미치는 변수는 연령, 재무문제(채무불이행)로 나타났다. 조사대상자의 연령이 낮을수록, 재무문제(채무불이행)를 많이 겪을수록 ‘신용카드’ 상담에 대한 수요가 증가하였다. 두 변수 가운데 상대적 영향력이 높은 변수는 재무문제(채무불이행)이었다. 이 모형의 ‘신용카드’ 상담수요에 대한 설명력은 13%로 나타났다.

## V. 결론

본 연구는 저소득층가계의 재무문제와 재무상담 수요를 파악하고 저소득층가계유형별로 차이가 있는지 그리고 재무상담 참여에 대한 수요에 영향을 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 분석결과를 요약하면, 첫째, 조사대상자의 경제적 조건인 소득수준과 취업여부를 고려하여 저소득층가계유형을 분류한 결과 최저빈곤

층(16.2%), 노동빈곤층(27.0%), 생계형저소득층(13.8%), 성장형저소득층(43.4%)으로 분류되었다. 둘째, 조사대상자가 경험한 재무문제의 척도는 요인분석결과 생계곤란, 특별지출곤란, 채무불이행, 소득저하, 부채증가, 정서적 괴로움, 일상지출곤란 등 7가지 재무문제영역이 추출되었다. 특별지출곤란 영역에서 재무문제정도가 가장 높았으며 그 다음이 정서적 괴로움, 소득저하 영역에서의 재무문제정도가 높았다. 저소득층가계유형별로 생계곤란, 채무불이행, 소득저하, 일상지출곤란 영역에서 재무문제정도가 유의하게 차이가 있는 것으로 나타나 저소득층가계의 특성에 따라 직면하는 재무문제가 다양한 것으로 나타났다.

셋째, 조사대상자의 과반수가 넘는 61.6%가 재무상담을 받겠다는 의사를 나타내어 과거 재무상담 경험률이 6.2%로 저조한 것과 비교해 볼 때 재무상담 참여에 대한 수요가 상당히 높은 것으로 평가된다. 조사대상자들의 44.5%가 인터넷 상담을 선호하고 있었고 61.7%가 개별 상담을 선호하고 있고 심지어 14.3%는 심층상담을 원하고 있어 재무상담에 대한 기대가 높은 것으로 해석된다. 재무상담기관으로는 조사대상자의 49.4%가 공공기관을 선호하고 있어 전문성과 공공성을 모두 고려하고 있는 것으로 평가된다. 저소득층 가계유형별로 재무상담 수요는 유의한 차이가 나타나지 않았다.

넷째, 저소득층가계 대상으로 하는 재무상담의 주요 내용을 파악하고자 요인분석을 실시한 결과, 재무설계, 신용관리, 자산관리, 생계지원, 신용카드와 같은 5가지 상담내용요인이 추출되었다. 재무상담에 대한 수요가 높은 상담내용은 ‘재무설계’ 상담과 ‘생계지원’ 상담이었으며 그 다음으로 ‘자산관리’ 상담, ‘신용관리’ 상담, ‘신용카드’ 상담 순이었다. 저소득층가계유형별로 재무상담 내용에 대한 수요는 통계적으로 유의한 차이를 나타내지 않았다.

다섯째, 성별, 연령, 교육수준, 소득수준, 취업여부, 거주형태, 재무문제의 영역을 독립변수로 하여 재무상담 수요 및 재무상담 내용에 대한 수요에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 재무상담 참여에 대한 수요는 연령이 낮을수록, 소득수준이 높을수록 높았다. 상담내용에 대한 수요에 영향을 미치는 요인은 공통적으로는 연령이었다. ‘재무설계’ 상담에 대한 수요는 연령이 낮을수록, 주택을 소유할 경우 높았다. ‘신용관리’ 상담에 대한 수요는 연령이 낮을수록, 채무문제(채무불이행, 부채증가)를 겪고 있는 경우 높았다. ‘자산관리’ 상담에 대한 수요는 연령이 낮을수록, 주택을 소유할 경우 높았다. ‘생계지원’ 상담에 대한 수요는 연령이 낮을수록, 주택을 소유한 경우, 재무문제(특별지출곤란, 채무불이행, 일상지출곤란)를 겪고 있는 경우 높았다. 신용카드 상담수요는 연령이 낮을수록, 재무문제(채무불이행)를 겪고 있는 경우 높았다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 얻을 수 있었다. 첫째, 저소득층가계의 유형은 경제적 조건 등에 따라 다양하며 각 유형마다 서로 다른 재무문제에 직면해 있다. 따라서 각 유형별로 겪고 있는 재무문제에 맞추어 이를 해결하기 위한 상담서비스가 제공되는 것이 바람직하다. 둘째, 저소득층이 직면한 재무문제의 7가지 영역과 재무상담 내용의 5가지 주요요인이 추출되었는데 그들의 재무문제에 대한 진단과 재무상담의 제공에서 보다 구체적인 프로그램을 구성에 활용될 수 있다. 셋째, 저소득층가계의 재무상담은 향후 인터넷 상담, 개별 및 심층상담의 방향으로 발전시키는 것이 수요자인 저소득층의 만족도를 증진시킬 것으로 판단된다. 현재 신용회복위원회, 미소금융, 햇살론 등 아직까지 부채와 대출관련 상담이 주종을 이루고 있는 저소득층 대상 재무상담 서비스에서도 인터넷상담의 확대, 심층

상담 등이 적극 추진될 필요가 있다. 넷째, 저소득층 가계에게 적합한 재무상담 수요는 상담 희망자의 연령, 경제적 조건에 기초한 가계유형에 따라 차이가 나타났다. 즉 연령이 낮을수록 재무상담 참여에 대한 수요가 증가하였으므로 실업에 처해 있거나 아르바이트로 생활하는 청년 저소득층에 대한 재무상담 서비스가 매우 시급하다. 또 경제적 조건에 따라 재무상담 참여에 대한 수요가 차이가 있었는데 소득수준이 높을수록 재무상담 참여에 대한 수요가 높았다. 이러한 결과는 소득을 획득하고 있는 저소득층가계가 경제적 복지향상을 위한 재무관리에 대한 관심이 크다는 것을 의미하므로 이들이 최저빈곤층으로 떨어지지 않도록 하기 위해서는 이들을 지원하는 방안의 일환으로 자활을 위한 재무상담 서비스가 제공될 필요가 있다.

다섯째, 현행 채무불이행자 및 저신용자를 대상으로 하는 재무상담은 다중채무와 같은 특정 재무문제에 국한된 상담으로 매우 제한적이다. 본 연구결과 저소득층 가계는 채무관련 재무문제 이외에도 일상지출곤란, 특별지출곤란, 정서적 괴로움 등 더 다양한 재무문제에 직면하고 있기 때문에 재무상담의 내용도 다양해질 필요가 있다. 재무상담 내용에서도 신용관리나 신용카드 이외에도 자산관리, 생계지원, 더 나아가 재무설계에 대한 재무상담 참여에 대한 수요가 매우 높았다. 이들을 위한 보다 다양하고 폭넓은 내용을 다루는 재무상담 서비스가 제공되어야 할 것이다.

최근 정부는 서민복지를 향상시키기 위한 구체적이며 실천적 정책과제로 제시한 근로소득보전세제나 자산형성지원사업과 같은 제도의 도입, 소액서민금융(미소금융, 햇살론 등)의 제공, 그리고 금융채무불이행자의 구제방안 등 다양한 제도를 운영하고 있다. 이러한 정책과제의 효과성을 높이기 위해서는 수요자들의 연령, 가계유형, 재무문제 등에 대한 심층적인

진단에 기초한 적합한 재무상담이 필수적으로 수반되어야 할 것이다.

본 연구결과를 반영한 저소득층 가계대상 재무상담 프로그램은 주로 비영리적인 재무상담기관의 프로그램으로 활용되는 것이 바람직하다. 본 연구결과에서도 나타났듯이 저소득층은 공공기관을 통한 재무상담 서비스를 선호하고 있기 때문에 현재 재무조정을 중심으로 재무상담이 제공되고 있는 신용회복위원회나 미소금융기관 뿐만 아니라 정부의 서민을 위한 금융정책 및 복지정책 일환으로 설립되었거나 운영중인 ‘건강가정지원센터’나 ‘사회복지기관’을 통해 상담프로그램으로 제공되는 것이 필요하다. 건강가정지원센터에서 추진 중인 ‘찾아가는 희망재무서비스’는 좋은 예라고 할 수 있는데 여기서는 재무상담 및 설계, 부채상환, 개인파산 뿐만 아니라 효율적인 저축 및 합리적 투자관리 등에 대한 상담이 제공되고 있다. 하지만 이러한 프로그램이 일부 지역에서 제한적으로 제공되는 현실이다. 또 모든 사회계층의 가족들을 대상으로 재무상담이 제공되고 있지만 저소득층과 같은 취약계층에게 우선적으로 제공하는 방안이 채택될 필요가 있다.

본 연구는 온라인 설문조사기관을 통해 저소득층가계에 대한 조사를 실시하였기 때문에 조사응답의 일반화에 한계가 있다. 그리고 온라인 설문조사의 패널 특징상 젊은 연령층이 증가 되기 때문에 노인빈곤가구는 원천적으로 선정되기 곤란한 한계점을 가진다. 또한 본 연구는 가구원수에 따라 가계재무상태가 달라짐에도 불구하고 저소득층가계의 선정 및 가계유형의 구분에 고려하지 못한 한계를 가진다. 가구원수에 따라 필요한 생계비가 차이가 나므로 가계소득을 기준으로 집단을 구분하는 경우 가계균등화지수를 사용함으로써 더 정교한 결과를 얻을 수 있으므로 추후연구에서는 이를 고려할 필요가 있다.

## 【참 고 문 헌】

- 1) 국회입법조사처(2009). 금융채무불이행자 현황 및 지원정책의 개선방향. 국회입법조사처.
- 2) 김미곤·김태완(2004). 우리나라의 빈곤현황 및 정책과제. 사회보장연구, 20(3), 173-200.
- 3) 김경자(2001). 인터넷 재무상담 프로그램의 내용과 양식 개발에 관한 연구. 한국가정관리학회지, 19(6), 207-220.
- 4) 김경자·홍정하(2002). 대학생들의 개인재무관리 교육 내용개발을 위한 연구. 가톨릭대학교 생화학연구논문집, 22(1), 5-18.
- 5) 김용기·강성원·이용원·박훈·문외술·최홍(2010). 한국 중산층의 변화와 경제사회적 결과. 삼성경제연구원 연구보고서.
- 6) 김성민·길재욱·김현수(2003). 생활재무관리. 경문사.
- 7) 민승규·이갑수·김근영·손민중(2006). 소득양극화의 현상과 원인. 삼성경제연구소 연구보고서.
- 8) 백은영·배미경·이승신(2004). 재무교육이 미국 대학생들의 주관적 재정관리 행동문제 인지에 미치는 영향. 대한가정학회지, 42(8), 219-233.
- 9) 부산YMCA(2008). 개인파산 상담내역. 내부자료.
- 10) 서인주(2003). 신용카드 사용에 관한 소비자교육 프로그램 개발 및 평가. 상명대학교 박사학위논문.
- 11) 성영애·최현자(2000). 가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램 개발을 위한 기초연구 : 가계부채문제의 규명. 한국가정관리학회지, 18(4), 193-207.
- 12) 성영애·양세정·이희숙·최현자(2004). 가계

- 재무상태 평가지표를 이용한 가계유형의 분석. 소비자학연구, 15(3), 155-171.
- 13) 신용회복위원회(2011). 2010년도 신용회복위원회 활동실적.
  - 14) 윤정혜·김경자·성영애·손상희·양세정·이희숙·최현자(2001). 소비자재무설계·상담·교육 프로그램 개발을 위한 연구 방향. 소비자학연구, 12(3), 89-108.
  - 15) 이재연(2004). 미국의 저소득층 지원을 위한 개인개발저축예금. 2004 KIF 은행경영브리프 모음집, 27-31.
  - 16) 정운영·황덕순(2006). 대학생을 위한 재무관리교육 프로그램 개발 및 평가. 한국생활과학회지, 15(6), 999-1014.
  - 17) 최현자·성영애(2001). 가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램 개발. 한국가정관리학회지, 19(1), 235-251.
  - 18) 통계청(2011). 2010년 4/4분기 및 연간 가계동향. 2011.2.24일 보도자료.
  - 19) 일본 요코하마시 다중채무자상담센터(2009) 홍보 리플렛.
  - 20) Aizcorbe A.M. & Kennickell A.B. & Moore K.B.(2003). Recent Changes in U.S. Family Finances: Evidence from the 1998 and 2001 Survey of Consumer Finances. Federal Reserve Bulletin 86, 1-29.
  - 21) Bernstein. David(2004). Household Debt and IRAs: Evidence from the Survey of Consumer Finances. Financial Counseling and Planning 15(1), 63-72.
  - 22) Dwyer. D.P.(1989). The seven stages of financial planing : A case study approach to financial planing. Longman financial services publishing. a division of Longman financial services institute. Inc.
  - 23) Garman. E.T. and Fargue, R.E. (1994). Personal Finance. 4th ed. Boston M.A. : Houghton Mifflin Company.
  - 24) Kim. J. & Garman E.T. & Sorhaindo B.(2003). Relationships Among Credit Counseling Clients' Financial Well-being. Financial Behaviors. Financial Stressor Events. and Health. Financial Counseling and Planning 14(2), 75-87.
  - 25) Lyons. A.C. & Hunt. J.L.(2003). The Credit Practices and Financial education needs of Community College Students. Financial Counseling and Planning. 14(2), 63-74.
  - 26) Muske, G. & Winter M.(2004). Personal Financial Management Education: An Alternative Paradigm. Financial Counseling and Planning 15(2), 79-88.
  - 27) O'Neill B. & Sorhaindo B. & Xiao J.J. & Garman E.T.(2005). Financially Distressed Consumers: Their Financial Practices. Financial Well-being. and Health. Financial Counseling and Planning 16(1), 73-87.
  - 28) Wilhelm M.S, & Varcoe K. & Fridrich A. H.(1993). Financial Satisfaction and Assessment of Financial Progress: Importance of Money Attitude. Financial Counseling and Planning 4, 81-199
  - 29) Shipler, D.(2005). The Working Poor: Invisible in America. USA:Vintage Books
  - 30) Waddell. F.E.. 김경자 등 옮김(1999). 고객관리를 위한 재무상담. 서울:시그마프레스



31) Xiao, J.J. & Newman B.M. & Prochaska  
J.M. & Leon B. & Bassett R.L.& Johnson  
J. L. (2004). Applying the Transtheoretical  
Model of Change to Consumer Debt  
Behavior. Financial Counseling and Planning  
15(2), 89-100.

- 투 고 일 : 2011년 4월 1일
- 심 사 일 : 2011년 4월 8일
- 심사완료일 : 2011년 5월 26일