

장기소액연체자  
지원 현장방문  
간담회

2018.9.20.(수) 15:30

# 모 두 말 씀

2018. 9. 20.

금융위원회 부위원장  
김 용 범

보도를 위한 참고용으로 실제 발언은 달라질 수 있습니다.

## <인사 말씀>

안녕하십니까,  
금융위원회 부위원장 김용범입니다.  
바쁘신 중에도 멀리 수원까지 와주셔서 감사드립니다.

현장의 목소리를 전달해주시기 위해  
이 자리에 함께해 주신  
현장 접수직원분들과 사회복지사님,  
그리고 민간신용상담기구 관계자 분들께  
특별한 감사의 말씀을 드립니다.

민족의 명절인 추석이 나흘 앞으로 다가왔습니다.  
많은 이들이 그리운 가족을 만나는  
반갑고 따뜻한 날이지만,  
노력해도 갚을 수 없는 빚을 안고 계신 분들의  
마음은 편하지만은 않을 것입니다.

이 분들도 우리의 친척이자 이웃입니다.  
하루라도 빨리 다시 일어나서 우리와 함께 느끼고  
다같이 더불어 살 수 있도록  
기회를 드려야 할 것입니다.

오늘은 지난 2월부터 운영중인  
장기소액연체자 지원 대책과 관련하여  
현장에 계신 분들의 생생한 목소리를 듣고  
더욱 효과적인 운영방안을 모색해 보려고 합니다.

## <최근 접수현황 평가>

지난 8월 장기소액연체자 지원제도의 접수기간을 연장하면서,  
심사서류를 일부 간소화하고,  
국민행복기금과 예보 등 공공기관을 중심으로  
SMS 등 찾아가는 홍보를 강화하였습니다.

이에 따라, 8월에만 기존 접수분의 절반에 달하는  
총 2만2천명이 새로 신청을 하셔서  
8월말까지 6만6천명의 접수가 완료되었습니다.

\* 월별 지원접수 실적(명) : (2-3월) 12,028 (4월) 9,080 (5월) 7,749 (6월) 6,845  
(7월) 8,368 (8월) 22,201

이 추세가 지속된다면  
내년 2월말까지 10만명 이상의 채무자가  
신청할 것으로 예상됩니다.

그렇지만 이 정도 숫자가 충분하다고 안주할 수는 없습니다.

정책 대상자 모두가 신청하기는 어렵겠지만,  
정책 대상으로 추정되는 30~40만여명 중  
최대한 많은 분들이 신청할 수 있도록  
남은 기간 홍보에 최선을 다해주시기 바랍니다.

우리 가족이라는 생각을 가지고  
한 분 한 분을 소중하게 따뜻한 마음으로  
대해드려야 할 것입니다.

## <당부사항 ① : 정책 홍보강화>

오랜 기간 추심의 고통을 받은 장기연체채무자들은  
사람 만나기를 꺼려하여 주위 정보에 어둡고  
먼저 금융회사에 연락하여 자신의 채무에 대해 이야기하는 것을  
심정적으로 불편해 하시는 경우가 많을 것입니다.

그래서 채무자가 스스로 찾아오도록 기다리는 소극적 홍보보다는  
먼저 채무자에게 다가가 접수를 권유하는  
보다 적극적인 홍보가 필요합니다.

제도 시행 초기에는 도덕적 해이와 신용질서 훼손 우려로  
적극적 홍보를 주저해 왔으나,  
지난 7개월 동안 운영해본 결과  
이러한 우려가 기우였다는 점이 확인된 만큼  
보다 적극적인 홍보를 해야할 것입니다.

공공기관에 이어 민간 금융권도 SMS 등을 활용한  
찾아가는 홍보를 서둘러 주시기 바랍니다.

연락처가 불분명하여  
채권금융회사를 통해서도 홍보가 어려운 분들에게는  
사회복지사 등 지역접점을 활용한 홍보도  
적극 모색해 주시기 바랍니다.

아울러, 명절 기간 가장 많은 사람들이 이용하는  
기차역이나 버스터미널 구내에  
홍보물을 비치하는 계기성 홍보도 적극 활용해야 합니다.

## <당부사항 ② : 채무자 상담 내실화>

장기소액연체자 지원 접수 개시 이후,  
하루에도 천여 건 이상의 상담 수요가 접수되고 있습니다.  
상담 수요가 많고 신청자마다 채무 상황이 다양하다 보니,  
상담 과정에서 간혹 오류나 미흡한 안내도  
발생하고 있다고 합니다.

실수가 완전히 없을 수야 없겠지만,  
채무자 한 분 한 분의 절실한 사정을 생각하여  
상담사 교육을 강화해 최대한 실수를 막고,  
특히 같은 실수가 재발하지 않도록  
상담 품질 관리에도 힘써 주시기 바랍니다.

민간 신용상담기구 등 소비자와 접점에 있는 상담창구와의  
협업방안도 적극적으로 모색해 주시기 바랍니다.  
외부 상담기관을 통해 장기소액연체자 지원제도를  
보다 널리 알리는 기회도 될 수 있고,  
새로운 시각에서 상담기능 제고를 모색하는 기회도 될 것입니다.

나아가, 채무자가 장기소액연체채무 이외에  
다른 채무문제를 갖고 있는 경우에는,

단순히 지원대상인지 여부만 안내하는 것이 아니라  
채무자의 채무곤란을 종합적으로 진단하여  
필요한 서민금융 지원제도를 안내하고,  
채무사정 악화 방지를 위한 신용교육도 제공하는 등  
종합적인 서민금융상담이 이루어질 필요가 있습니다.

## <당부사항 ③ : 신용회복 지원제도 개편 검토>

마지막으로, 이번 대책의 지원 대상에 포함되지 못한 사각지대 취약차주에 대한 지원방안도 마련되어야 합니다.

장기소액연체자 지원 대책은 한시적 제도이므로, 향후 발생할 수 있는 사각지대 차주는 상시적 제도인 신용회복위원회 채무조정 제도 개편을 통해 흡수할 필요가 있습니다.

현재 상환능력이 없어서 신복위 제도 이용이 어려운 분들도 이용할 수 있도록 신복위 채무조정 제도의 수용 범위를 보다 높이는 방안을 검토해 주시기 바랍니다.

## <맺음말>

‘견문각지(見聞覺知)’ 라는 말이 있듯이, 좋은 정책을 만들어서 효과적으로 집행하려면 현장에 나가서 보고 듣기를 게을리하지 않아야 합니다.

그런 의미에서 오늘 여러 관계자 분들을 수원까지 모셔서 현장의 목소리를 함께 확인하는 것은 의미가 크다고 생각합니다.

앞으로 매달 한 번 꼴로 현장 중심의 점검회의를 지속해 나갈 계획입니다.

각 기관 임원들께서도 직원들이 혼연일체가 되어 매진할 수 있도록 각별한 관심을 가져 주시길 당부드립니다.

감사합니다.