

별첨1

햇살론17 성과 점검 및 '20년 운영계획

2019. 12

국민행복기금 사무국

1 지원 현황

□ '19.9.2일 출시이후 '19.11월말까지 총 2,938억원, 40,208건 지원

< 햇살론17 지원현황 (단위: 건, 억원)>

구분	9월	10월	11월	합계
건수	13,011	13,954	13,243	40,208
금액	974	1,028	936	2,938

□ 채널별로는 모바일(39%) → 은행창구(31.3%) → 서민금융통합 지원센터(29.7%) 順

< 채널에 따른 지원현황 (단위: 건, 억원)>

구분	모바일	은행창구	통합지원센터	합계
건수	15,666	12,600	11,942	40,208
금액	1,045	868	1,025	2,938
비중(건수기준)	39.0%	31.3%	29.7%	100.0%

2 이용자 특성

※ 분석대상 : '19.9월~10월 중 이용자(26,965건)

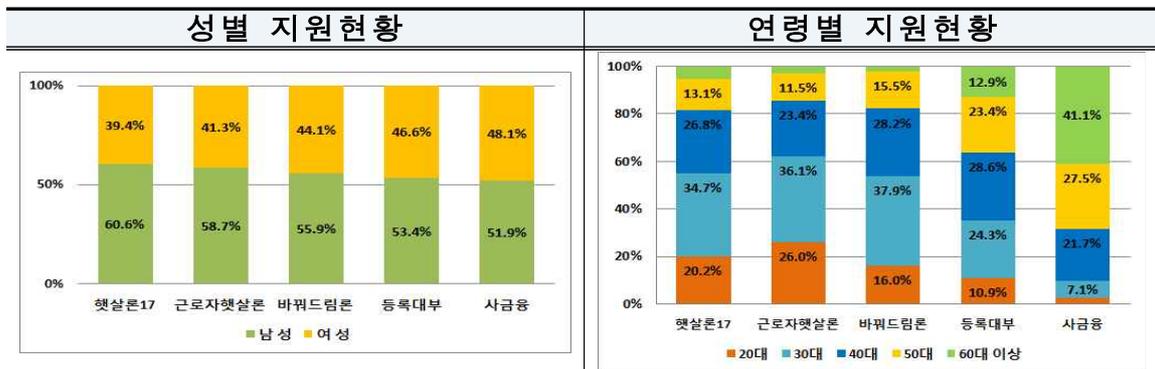
□ (성별·연령) 주로 남성(60.6%), 30~40대(61.5%)가 이용

< 성별·연령대별 구성 비중 >

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상	합계
남자	13.2%	21.9%	14.7%	7.8%	3.1%	60.6%
여자	7.0%	12.8%	12.1%	5.4%	2.1%	39.4%
합계	20.2%	34.7%	26.8%	13.1%	5.2%	100.0%

※ 상품별 비교

- 햇살론17 이용자는 여타 정책금융상품·대부업 등에 비해 남성 비중이 높으며, 이용자 연령층은 여타 정책금융상품과는 유사하나, 등록대부·사금융에 비해 20~40대 젊은 연령층 비중이 월등히 높음



□ (직업별) 근로소득자가 82%로 대부분을 차지하고 있으며,

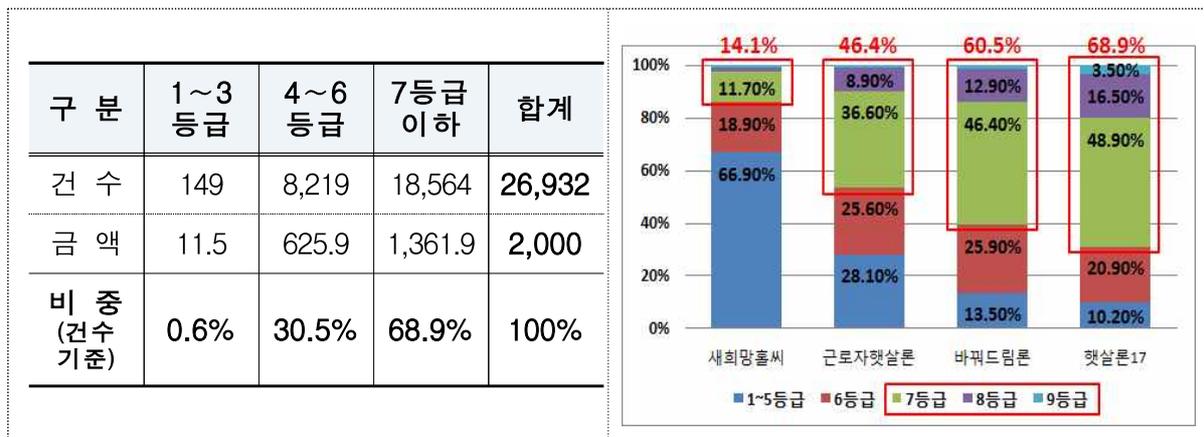
- 서민금융통합지원센터의 경우 사업자(자영업자, 프리랜서, 사업자 미등록사업자 등) 지원 비중이 약 28% 수준으로 다소 높음

< 직업별 비중 >

구 분	근로소득자	사업자 등록사업자	사업자 미등록사업자	기 타	합 계
은행 모바일·창구	86.6%	9.5%	3.1%	0.8%	100.0%
통합지원센터	70.4%	19.5%	8.2%	2.0%	100.0%
합 계	82.0%	12.3%	4.6%	1.1%	100.0%

□ (신용등급) 신용등급 7등급 이하 저신용자 비중이 약 68.9%로 여타 상품에 비해 높음

< 신용등급별 지원현황 (KCB기준, 단위: 건, 억원) >



□ (소득 수준) 햇살론17 이용자 소득 수준은 바꿔드림론 이용자 보다는 다소 높으나, 새희망홀씨·햇살론 이용자와는 유사

< 정책금융상품별 평균 소득(KCB추정소득, 단위: 천원) >

구 분	햇살론17	새희망홀씨	햇살론	바꿔드림론
평균소득	30,132	30,982	30,223	28,663

□ (DSR 수준) 햇살론17 이용자의 평균 DSR 수준은 햇살론보다는 다소 낮으나, 새희망홀씨·바꿔드림론 보다는 높은 수준

< 정책금융상품별 평균 추정DSR(KCB추정DSR, 단위: %) >

구 분	햇살론17	새희망홀씨	햇살론	바꿔드림론
평균 DSR	43.0%	36.2%	45.6%	26.9%

- (대출보유 현황) 햇살론17 이용자는 저축은행·대부업 등 고금리 대출 비중이 52.3%로 새희망홀씨(13.8%)·햇살론(37.1%) 이용자에게 비해서는 높으나, 바뀐드림론(71.1%)에 비해서는 낮음

< 업권별 대출보유 현황(KCB, 단위: %) >

구 분	은행	여전	상호 금융	저축 은행	대부	기타	없음	저축은행 +대부
햇살론17	18.5%	19.3%	7.8%	29.9%	22.4%	3.5%	1.3%	52.3%
새희망홀씨	21.3%	26.7%	4.7%	8.9%	4.9%	3.3%	30.3%	13.8%
햇살론	20.3%	28.6%	3.4%	23.0%	14.1%	3.5%	7.1%	37.1%
바뀐드림론	10.0%	13.9%	3.3%	38.2%	32.9%	1.8%	0.0%	71.1%

- (연체기록 현황) 정책금융상품 이용일 기준 직전 1년간 연체경험을 보면, 햇살론17이 단기연체 경험자 비율이 가장 높게 나타남

<연체일수별 지원현황 비교(KCB, 단위: %) >

구 분	햇살론17	새희망홀씨	햇살론	바뀐드림론
30~59일	2.7%	1.3%	2.1%	2.1%
60~89일	0.9%	0.6%	0.7%	0.4%
90일 이상	0.8%	0.9%	0.5%	0.5%
전 체	4.4%	2.8%	3.2%	3.0%

3 이용자 설문조사 (1,500명 전화 조사)

① 햇살론17을 이용하게 된 이유?

- ① 정책금융에 대한 신뢰(31.3%) → ② 낮은 금리(20.8%) → ③ 제도권 금융기관 이용이 어려움(19.9%) 順
 - 금융기관 이용이 어려운 저신용자에게 신뢰성 있는 정책 서민상품이면서 대부업 금리보다 낮다는 점이 강점
- 자영업자는 '다른 금융기관 이용이 어려워서'가 30.3%로 가장 높은 반면,
 - 20~30대 청년층은 '대부업보다 낮은 금리' 응답 비율(23%~25%)이 상대적으로 높아, 청년층의 취약한 금융접근성 반영

② 최근 6개월내 다른 대출을 알아보았는지?

- 응답자의 51%가 다른 대출을 알아보았으며, 그 중 저축은행(45.9%)·대부업(20.9%)을 알아본 경우가 66.8%

- 다른 대출을 알아본 응답자의 70%는 대출 거절을 경험

- 특히, 60세 이상의 37.8% 및 특례보증 이용자*의 33%는 대부업·사채를 알아보았다고 답변하는 등 고금리 대출에 취약한 상태

* 정규소득증빙이 어려운 현금수령자, 프리랜서 등 금융 취약계층은 통합지원센터에서 심층대면상담을 통해 특례보증으로 지원

③ 햇살론17이 없었다면 필요자금의 마련은?

- ①여타 금융기관 이용이 30%로 가장 높으나, 지인도움(15.3%), 대부업(10.1%), 사채(3.9%) 등 ②비제도권을 이용(29.3%)하거나,

- ③ '자금을 마련하지 못했을 것'이라는 답변도 26.9%로 나타남

- 특히, 특례보증 이용자는 '자금을 마련하지 못했을 것'이라는 답변이 32.4%로 자금마련에 더 큰 어려움을 겪는 것으로 나타남

④ 햇살론17의 인지 경로는?

- ①인터넷커뮤니티(34.5%) → ②TV·신문 뉴스(26%) → ③TV·라디오광고(13%) → ④지인 소개(11.5%) 등 順

- 연령·직업·성별·채널등과 무관하게 TV·라디오광고보다는 TV·신문 뉴스를 통해 인지 비중이 높으며,

- 연령이 낮을수록 인터넷커뮤니티가, 연령이 높을수록 TV·라디오광고가 높은 비중을 차지

① 연령에 따른 인터넷커뮤니티 인지 비중

▶ (20대) 45.5% (30대) 40.6% (40대) 39.3% (50대) 22.8% (60대 이상) 12.0%

② 연령에 따른 TV·라디오광고 인지 비중

▶ (20대) 6.3% (30대) 8.8% (40대) 14.2% (50대) 18.9% (60대 이상) 21.1%

5 햇살론17 이용시 만족한 점은?

- ① **완화된 심사기준**(32.0%) → ② **편리한 대출절차**(31.0%)
→ ③ **낮은 금리**(20.3%) 順

- 특히, 신용등급이 낮을수록 완화된 심사기준에 만족

< 신용등급에 따른 완화된 심사기준 만족 응답 비중 >

▶ (5등급 이상) 26.9% (6등급) 29.7% (7등급) 32.4% (8등급) 37.3% (9등급 이하) 54.5%

- 직업별로는 **자영업자**(43.2%)가 근로자(28.7%)에 비해 **완화된 심사기준에 대한 만족도가 높게 나타남**

① 자영업자 주요 만족 이유

▶ (완화된 심사기준) 43.2% (편리한 대출절차) 32.8% (낮은 금리) 7.9%

② 근로자 주요 만족 이유

▶ (완화된 심사기준) 28.7% (편리한 대출절차) 31.0% (낮은 금리) 23.4%

4 종합분석

1 [정책 효과성①] 당초 취지대로 대부업 대출 이용자보다는 우량하지만, 제도권 금융 이용은 어려운 저신용 계층이 이용

- 햇살론·새희망홀씨에 비해 저축은행·대부업 대출 보유 비중¹⁾이 높고, 신용도가 낮은²⁾ 상대적 비우량 차주들이 이용

1) 고금리대출 비중 : (햇살론17) 52.3% (햇살론) 37.1% (새희망) 13.8% (바뀌) 71.1%

2) 7등급이하자 비중 : (햇살론17) 68.9% (햇살론) 46.4% (새희망) 14.1% (바뀌) 60.5%

- 반면, 바뀌드림론에 비해서는 소득이 높고¹⁾, 상대적으로 은행·상호금융권 대출 접근이 가능²⁾한 우량계층으로 판단

1) 평균추정소득(천원) : (햇살론17) 30.1 (햇살론) 30.2 (새희망) 31.0 (바뀌) 28.7

2) 은행·상호금융 대출 비중 : (햇살론17) 26.3% (햇살론) 23.7% (새희망) 26% (바뀌)13.3%

- 한편, 햇살론17 이용 전 다른 상품을 탐색한 이용자(50.7%) 중 70%는 대출이 거절(대부분 저축은행, 대부업, 여타 서민금융상품을 탐색)

⇒ 제도권과 대부업·사금융 경계선상에 있는 고객이 햇살론17의 주 고객층으로 판단됨

② [정책 효과성②] 제도권 금융을 통해 꼭 필요한 자금마련을 지원

- 햇살론17이 없었더라면 비제도권(대부업, 사금융, 지인도움 등)을 이용하거나, 자금마련을 못했을 것이라는 응답자가 약 56.2%

⇒ 최저신용자에게 제도권 금융 이용 기회를 확충

③ [정책 효과성③] 서민금융통합지원센터 특례보증을 통해 보다 더 어려운 분들을 폭넓게 지원

- 센터에 방문한 고객들은 일반 서민들보다 더 어려운 계층으로 특례보증 제도를 통해 제도의 포용성을 확대

<채널별 응답 현황>

설 문 문 항	센터	은행창구	모바일
햇살론17 이용사유 中 '他금융기관을 이용할 수 없어서' 응답비중	26.2%	19.2%	12.8%
'대부업·사채를 알아보았다' 응답비중	33%	27.3%	19.8%
'완화된 심사기준'에 대한 만족 비중	38.8%	32.8%	22.8%

④ [홍보 전략] 연령별 차별화된 전략 필요

- (20~40대) 대출 관련 인터넷커뮤니티를 통한 홍보를 강화하고, 정확한 정보가 유통될 수 있도록 관리 필요
- (50~60대) TV뉴스, 신문 등 신뢰성 있는 매체를 통해 정보가 제공되도록 보도자료 배포 등 대언론 홍보활동 강화

⑤ [기타 정책방향] 자영업자의 자금애로가 지속되고 있는 상황으로, 정책적 지원 강화 필요

- 정책자금 지원에도 불구하고 자영업자의 자금애로가 지속

<직군별 응답 현황>

설 문 문 항	자영업자	근로자	기타
햇살론17 이용사유중 '다른 금융기관을 이용할 수 없어서' 답변비중	30%	17.8%	20.5%
최근 6개월 내 '다른 대출 거절 경험이 있다'는 응답 비중	74.6%	69.6%	58.8%
최근 6개월 내 '고금리 대출 이용경험이 있다'는 응답 비중	37.3%	32.1%	23.1%

5 '20년도 운영방향

- '20년도 햇살론17은 5천억원 규모로 공급
 - 햇살론17 출시 당시의 '20년 목표 5천억원을 유지하되, 수요 변화 등 시장상황에 따라 탄력적으로 운영
- 서민금융통합지원센터 원활한 상담을 위해, 상담·예약 프로세스 재정비하고 은행 위탁보증 이용 유인을 확대
 - 서민금융통합지원센터 상담예약 신청을 1397로 일원화 → 콜센터 상담과정에서 은행 이용가능 고객은 은행으로 유도
- 센터 특례보증 신청 고객은 일반 고객보다 소득·신용 여건이 열악한 점을 감안하여 신용교육 의무화 추진(집합 또는 온라인교육)
 - * 필요시 특례보증 고객에 대한 최초이용 대출한도 축소 등 검토
- '20년 상반기 중 8개 은행 및 카카오뱅크 모바일 상품을 출시하여, 모바일채널 확대

< 햇살론17 모바일 추가 오픈 계획 >

KEB하나	우리	농협	전북	카카오	기업	수협	대구	제주
'20.2월초				'20.2분기	'20년 상반기			

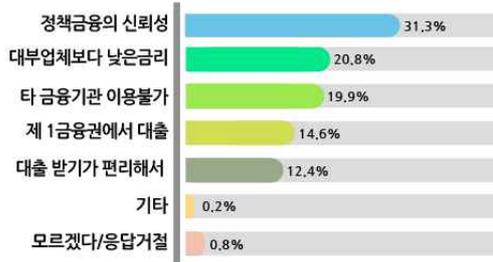
* 현재는 신한은행 모바일만 운영

- 그간의 운영경험을 통한 햇살론17 평가시스템 고도화
 - 실제 상품 운영과정에서 축적된 데이터를 기반으로 자체 신용 평가시스템(CSS) 및 비금융정보 평가시스템* 등 업그레이드
 - * 신용거래정보가 부족한 신 파일러(Thin filer)의 상환능력 평가 보안을 위해 통신정보, 상거래정보 및 AI 기술을 활용한 부동산정보 등도 평가에 활용
 - 평가에 긍정적인 요소를 자금이용 기회 확대 제공에 적극 활용

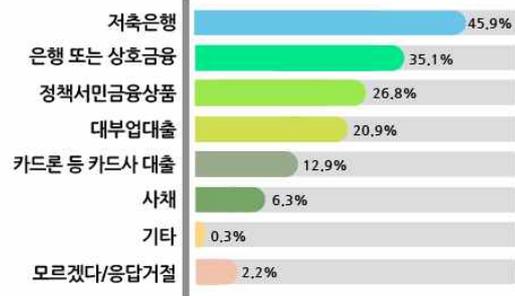
첨부

햇살론17 설문조사 결과 분석(1,500명 전화 조사)

1. 햇살론17 이용 이유



2. 햇살론17 외에 정보검색 및 상담 상품



3. 햇살론17 외에 다른 대출 거절 경험

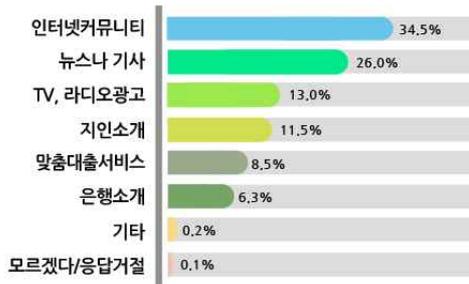
* 최근 6개월 내에 다른 대출을 알아본 적이 있다고 응답한 자(50.7%) 중



4. 최근6개월 이내 고금리 대출 이용 경험



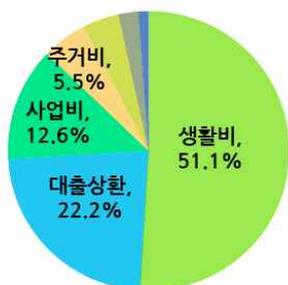
5. 햇살론17 인지경로



6. 햇살론17 미이용시 자금마련 예상 경로



7. 햇살론17 대출 자금 주 용도



8. 햇살론17 이용시 만족한 점

