

서민·취약계층 지원 강화방안

2017. 1. 16.

금 융 위 원 회

목 차

I. 지난 4년간 서민금융 주요성과	1
II. 2017년 서민금융 지원방향	4
III. 서민·취약계층 지원 강화방안	5
1. <u>사잇돌 대출 확대</u>	5
2. <u>정책서민자금 지원 확대</u>	7
3. <u>카드 소멸포인트 기부금관리재단 설립</u>	9
4. <u>장애인 금융이용 관련 불합리한 관행 개선</u>	10
5. <u>청년·대학생 지원 강화</u>	12
6. <u>한부모가정 등 취약계층 맞춤형 금융지원</u>	14
7. <u>금융공공기관 부실채권관리 제도 개선</u>	16
8. <u>채권추심 관리 강화</u>	18
9. <u>채무조정 활성화</u>	20
10. <u>개인신용평가 체계 개선</u>	21
11. <u>금융소비자 보호 내실화</u>	23
12. <u>판매수수료 공시체계 개선</u>	24
IV. 추진·점검체계	25
V. 향후 추진일정	26

I. 지난 4년간 서민금융 주요성과

◆ 국민행복기금 등을 통해 서민·취약계층 보호를 강화하고, 서민금융진흥원 설립 등 안정적인 지원을 위한 기반 구축

(1) 서민금융 지원 확대

- 정책서민자금 공급 확대를 통해 서민의 금융애로를 적극 해소
 - 4대 서민금융상품 공급여력을 약 2배로 확대
 - * 4대 서민금융상품 공급액 : ('12) 3.6조원 → ('16) 5.2조원(예상) → ('17) 7조원(목표)
 - 다양한 맞춤형 서민금융 신상품* 공급
 - * (예) 저소득 임대주택 거주자 임차보증금 대출(2천만원 한도), 미소드림 적금(성실상환자 재산형성 지원) 등
- 민간 금융회사의 자체적인 서민 지원 역량 강화
 - 중금리 대출상품인 '사잇돌 대출' 출시('16년 3,729억원 지원)
 - * '16.7월부터 은행에서 출시하고, 9월에는 저축은행으로 취급기관 확대
- 채무자의 조속한 자활·제기를 위한 채무조정 지원 강화
 - 국민행복기금 출범('13.3월)으로 채무조정 지원 (56만명)
 - * 당초 목표 5년간 32.6만명 초과달성
 - 신용회복위원회 채무조정(위크아웃·프리워크아웃) 지원 (31.1만명)

(2) 서민의 금융부담 완화

- 서민 일상생활과 밀접히 연관된 금리·수수료 부담 경감
 - 신용카드 가맹점 수수료 인하 → 6,700억원 인하 효과
 - * 영세·중소 가맹점 0.7%p 인하(영세 : 1.5%→0.8%, 중소 : 2.0%→1.3%) 등
 - 대부업 최고금리 인하(34.9%→27.9%) → 이자부담 0.7조원 경감

- 1 -

- 채무 연체시 발생하는 과도한 부담 경감을 위한 제도 개선
 - 선제적·맞춤형 채무조정 지원('16.1월)
 - 탄력적 채무조정*, 신용대출 119 프로그램** 도입 등
 - * 채무자의 가용소득에 따라 원금감면율을 탄력적 조정(50%→30%~60%)
 - ** 대출만기 前 상환방식 변경, 이자유예, 상환기간 연장 등 지원방안 안내
 - 채무조정 성실상환자 인센티브 강화('16.9월)
 - 재산형성 지원상품 제공, 소액신용카드 한도 확대(50→100만원)
 - 채권추심업무 가이드라인 제정으로 채무자 보호 강화('16.11월)

(3) 서민금융·금융소비자 인프라 구축

- 종합적·유기적 서민금융 지원을 위한 네트워크 구축
 - 서민금융을 총괄하여 관리하는 서민금융진흥원 출범('16.9월)
 - 서민금융통합지원센터(33개) 설치로 원스톱 서민금융 지원
- 신용정보의 체계적인 관리를 통해 보호 강화
 - 개인신용정보 보호체계 구축을 위한 신용정보법 개정('15.3월)
 - 신용정보를 통합하여 관리하는 신용정보원 설립('16.1월)
- 금융소비자 권익 보호를 위한 기본체계 구축
 - 금융소비자보호 규제 강화방안 마련('15.12월)
 - 대출계약 철회권 시행, 투자권유 관련 적합성 보고서 도입 등
 - 금융소비자보호 기본법 제정 추진('16.6월 입법예고)
 - * 법 개정 前 금융소비자보호 모범규준 개정으로 가능한 파제는 우선 추진

◆ 다만, '17년 금리인상 기조 등을 고려할 때 서민의 저리자금 수요 충족과 금융부담 경감을 위한 선제적인 노력이 중요

◆ 서민금융 집중 점검('16.12월) 등 지속적인 현장과의 소통을 통해 서민·취약계층 지원 제도를 개선해 나갈 필요

- 2 -

참고 1 | 시민금융의 주요 성과

적극적 정책서민자금 공급·채무조정 지원으로 서민 자활 지원

지원 확대

정책서민자금 공급규모



국민행복기금 지원건수



금리·수수료 등 서민의 실생활과 직결된 각종 금융부담 경감

부담 완화

영세기생점 신용카드 수수료



대부업 최고금리



→ 수수료 약 6,700억원 인하 효과

→ 금리부담 약 7,000억원 경감 효과

취약계층 지원 및 금융소비자 보호를 위한 기반 마련

서민금융진흥원 설립('16.9월)



신용정보원 설립('16.1월)



인프라 구축

- 3 -

II. 2017년 서민금융 지원방향

- ◆ 금리인상, 경기회복 지원 등에 대비하여 선제적으로 서민금융 지원을 확대하고 취약계층에 대한 서민금융 사각지대 해소
- ◆ 상환능력이 취약한 채무자에 대한 보호를 강화하고 금융이용 전반에 걸친 신용인프라 개선 및 금융소비자 보호 내실화
- ➔ 서민·취약계층에 대한 지원 강화를 위해 4대 부문에 걸쳐 12개 핵심과제를 추진

서민금융 지원 강화	1. 사잇돌 대출 확대 2. 정책서민자금 지원 확대 3. 카드 소멸포인트 기부금관리재단 설립
빈틈없는 취약계층 지원	4. 장애인 금융이용 관련 불합리한 관행 개선 5. 청년·대학생 지원 강화 6. 한부모가정 등 취약계층 맞춤형 금융지원
채무자 보호 강화	7. 금융공공기관 부실채권관리 제도 개선 8. 채권추심 관리 강화 9. 채무조정 활성화
신용인프라 개선 및 금융소비자 보호 내실화	10. 개인신용평가 체계 개선 11. 금융소비자 보호 내실화 12. 판매수수료 공시체계 개선

과제별 진행상황을 주기 점검
(민생안정 금융협의회 구성·운영)

서민과 취약계층의 부담을 덜어드리는
튼튼한 안전망을 만들어 나가겠습니다.

III. 시민·취약계층 지원 강화방안

1 사이트들 대출 확대

< 추진 배경 >

- 중금리대출 활성화를 위해 보증보험을 연계한 은행·저축은행 '사이트들' 대출이 성공적으로 안착
 - * '16.12말 기준 총 3,729억원(은행 2,504억원, 저축은행 1,225억원)
 - ** 그간 은행·저축은행 사이트들 대출 등에 힘입어 금융회사 자체 중금리 대출 시장도 '16년 0.9조원(1~11월 공급) 규모로 성장(금융회사 자체 추정 기준)
- 은행 사이트들과 저축은행 사이트들은 각각 차별화된 금리·신용등급대를 형성하면서 중금리 시장의 공백을 상호 보완
 - * 은행 : 대출금리 6~9% 비중 89%, 신용등급 4~6등급 비중 62%
 - 저축은행 : 대출금리 14~18% 비중 85%, 신용등급 6~8등급 비중 84%

➔ 취약계층 금융부담 완화를 위해 사이트들 대출 지속·확대 필요

< 주요 내용 >

- ① (공급규모 확대) 사이트들 대출 총 공급목표 1조원 소진시* 추가 1조원 공급할 계획
 - * 현재 공급목표(각 5천억원)는 은행 2분기 중, 저축은행 3분기 중 소진 예상
- 사이트들 대출의 대출 추이, 연체율 등 운용상황을 감안하여 추가 1조원 공급규모의 금융권별 배분 방안을 협의·확정
- ② (취급채널 확대) 중금리 시장 확대를 위해 취급 저축은행을 확대(30→38개)하고, 상호금융권 사이트들 대출 공급방안 검토
 - '17.1.2일부터 8개 저축은행이 추가로 참여 → 현재 13개 은행 및 38개 저축은행에서 사이트들 대출 취급

- 5 -

- 상호금융권을 통해 은행·저축은행 사이트들의 중간 금리대(10% 내외)에서 사이트들 대출을 공급하여 촘촘한 중금리 시장 형성

< 상호금융권 사이트들 공급방안 >

	은행 사이트들	상호금융 사이트들(안)	저축은행 사이트들
사이트들 금리 (전체 대비 비중)	6~8% (77.8%)	10% 내외	15~18% (83.9%)
금 리	5% 내외	5~7%	20% 이상
보증요율(평균)	2.8%	3~4% 수준	5.2%
차주 신용등급 (전체 대비 비중)	3~6등급 (77.1%)	4~7등급	6~8등급 (83.9%)

- ③ (대출대상자 확대) 취약계층의 원활한 재기를 지원하기 위해 워크아웃, 개인회생 등 채무조정 졸업자에 중금리대출 지원
 - * 현재 정책서민자금(신복위 소액대출, 금리 2~4%) 이용이 불가능한 경우 저축은행 등의 고금리대출(20% 이상) 이용이 불가피하여 금리공백 존재
- 저축은행을 통해 채무조정 졸업자*의 특성을 고려한 중금리 사이트들 상품 출시 추진
 - * 채무조정 프로그램을 완료한 경우에도 금융권 신용거래 실적이 부족(Thin-filer)하여 기존 금융회사로부터 신용대출이 어려움
- 2조원 규모의 사이트들 대출과 별도로 1,500억원 규모 공급

< 채무조정 졸업자 대상 사이트들 공급방안 >

	신용회복위원회 소액대출	채무조정 졸업자 사이트들(안)	저축은행 일반 신용대출
금 리	연 4% 이내	15% 내외	25% 이상
총 공급규모	연간 100억원	약 1,500억원	-
지원대상	완제 후 3년 이내	완제 후 3년 이내	제한 없음

< 향후 계획 >

- 기존 사이트들 대출 공급규모 소진시 즉시 추가 공급이 가능하도록 '17.1분기 중 금융권별 배분방안 확정
- 관계기관(서울보증보험, 저축은행중앙회, 신탁중앙회 등) 협의를 통해 취급채널 확대('17.2분기 목표) 및 대출대상자 확대('17.1분기) 추진

- 6 -

< 추진 배경 >

- 취약계층의 금융부담 경감을 위한 **정책서민자금 공급 여력을 '16년 대비 1.3조원 추가 확충**할 계획('16년 5.7조원 → '17년 7조원)
- * (햇살론) 연 2.5조원 → 연 3조원, (새희망홀씨) 연 2.5조원 → 연 3조원
(미소금융) 연 0.5조원 → 연 0.6조원, (바꿔드림론) 연 0.2조원 → 연 0.4조원

➔ 정책서민자금의 **지원대상 확대** 및 **지원한도 상향**을 통해 수혜 대상을 확대하고, **전달체계를 개선**하여 효과적 자금지원 추진

< 주요 내용 >

① (지원대상 확대) **가계소득 상승*** 등 경제여건 변화를 감안, **정책서민자금 지원기준을 완화**하여 **정책의 포용성 제고**

* 근로자가구 연평균소득 : 5,482만원('13말) → 5,932만원('16.9말) (+450만원)

- **미소금융** : 자영업자 등 지원확대를 위하여 신용등급 **7등급 이하 → 6등급 이하**로 대상기준 확대(금융위 규정 개정)

* 신용등급 6등급(약 355만명)에 해당하는 자영업자 등도 미소금융 이용 가능

- **햇살론·새희망홀씨·바꿔드림론** : 연소득 요건 **5백만원 상향**

- 연소득 3천만원 이하 → **3.5천만원 이하**

- 연소득 4천만원 이하 → **4.5천만원 이하**(6등급 이하인 경우)

* 추가소득 구간에 해당되는 약 159만명도 추가로 햇살론·새희망홀씨·바꿔드림론을 이용 가능

< 4대 정책 서민금융상품 지원기준 확대방안(요약) >

상품구분	현 행	개선(안)
미소금융	신용등급 7등급 이하	신용등급 6등급 이하
햇살론/ 새희망홀씨/ 바꿔드림론	연소득 3천만원 이하	연소득 3.5천만원 이하
	연소득 4천만원 이하 (신용등급 6등급 이하)	연소득 4.5천만원 이하 (신용등급 6등급 이하)

- 7 -

② (지원한도 상향) **햇살론 및 새희망홀씨 생계자금 지원한도를 확대**하여, 서민층 생활안정을 위한 **충분한 자금 지원**

- **새희망홀씨** : 2,500만원 → **3,000만원**

- **햇살론** : 1,000만원 → **1,500만원**('16.12월) → **2,000만원**

< 정책서민자금 생계자금 지원한도 상향방안(요약) >

상품구분	현 행	개선(안)
새희망홀씨	최대 2.5천만원	최대 3천만원
햇살론	최대 1.5천만원	최대 2천만원

③ (전달체계 개선) 서민금융통합지원센터 확대, 서민금융 지원과 고용복지 지원의 연계 강화를 통해 **네트워크의 효율성 제고**

- 서민금융통합지원센터 **신설(33→40개)** 등을 통해 전국 어디서나 **1~1.5시간내 도달** 가능하도록 **수요자 접근성 제고**

- **고용복지*센터 통합입점 확대(7→10개)**, 고용·복지 **화상상담 시범시스템 구축*** 등으로 고용·복지 서비스까지 **원스톱 지원**

* 3개 통합지원센터(서울중앙·부천·대전)에서 시범사업중('16.12월~'17.3월)

- **서민금융협의회*를 정례화**(반기 1회)하여, 관계기관 합동으로 네트워크 운영실적 점검 및 개선사항 발굴 지속 추진

* 금융위 부위원장을 의장으로 금감원, 서민금융진흥원, 신북위, 캠프, 금융회사 등이 참여하여 서민금융 지원 관련 정책을 협의·조정

< 향후 계획 >

- 지원대상 확대 및 지원한도 상향방안을 마련하여 **'17.2분기 중 시행** 추진

- **'17년 상반기 중** 관계기관(고용부 등) 협의를 거쳐 **전달체계 개선방안** 마련

3 카드 소멸포인트 기부금관리재단 설립

< 추진 배경 >

- 여전법 개정('16.9월)에 따라 **여신협회는 카드 소멸포인트** 등을 재원으로 **사회공헌활동**을 수행할 **기부금관리재단** 설립 추진중

< 주요 내용 >

- **(설립준비)** 여신협회는 '16.12월말 금융위에 재단설립 허가를 신청하고, 재단 출범에 필요한 준비작업 진행중
- **(재원)** 여신협회가 카드사와 **자율적** 협의를 통해 **소멸포인트** 및 **선불카드 잔액** 관련 **출연금**규모와 방법을 **확정**하고 **출연**
 - 우선 **재단 설립재원**으로는 既조성한 **신용카드 사회공헌기금 잔액(67억원)**을 **사용**
- **(주요사업)** 여신협회는 재단을 통해 **카드이용자·가맹점 지원, 금융 관련 공익활동** 등을 추진할 예정
 - ❶ **(카드이용자 지원)** 서민금융진흥원과의 **협업***을 통해 **카드** 이용자에 대해 **연체금 감면** 등 서민금융 지원 추진
 - * 여신협회·재단의 인력상향과 서민금융업무의 전문성·효율성 등 고려
 - ❷ **(가맹점 지원)** 영세·중소가맹점에 대한 **운영자금** 지원 및 **카드결제 시스템**(카드단말기 등) **업그레이드·보안성 강화** 지원
 - ❸ **(공익활동)** **학생·취약계층** 대상 **금융교육, 학술활동** 등 지원

< 향후 계획 >

- 여신협회는 '17.1월 중 **재단 설립** 후 재원 출연규모를 고려하여 세부 활용방안을 확정('17.1분기)하고 **사회공헌활동** 수행

- 9 -

4 장애인 금융이용 관련 불합리한 관행 개선

< 추진 배경 >

- 금융위는 **장애인차별금지법 시행**('08.4월)을 계기로 **장애인의 금융서비스 이용 관련 불합리한 요소** 해소를 위한 노력 강화
 - * 장애인 보험차별 개선 가이드라인 마련('12.11월), 시각장애인 음성 OTP 서비스 개시('14.11월), 청각장애인 인터넷상담 실시('11.11월)
- 다만, 그간 정책이 다소 **산발적·단편적으로** 추진되어 **수요자 체감도가 낮고 장애인의 금융이용도 여전히 저조**

- 인권위 장애인 금융차별 진정건수:('13년) 55건 → ('14년) 62건 → ('15년) 82건
- 장애인의 보험계약시 차별을 받은 응답자가 45.4%에 달하며, 장애인의 민간 의료보험 가입률은 42.5%로 비장애인(75.8%)보다 현격히 낮음

- **정부 차원에서 장애인 금융이용 전반에 대한 실태조사 부재**
 - * 복지부는 3년을 주기로 장애인 실태조사를 실시하고 있으나, 조사범위에 별도로 금융서비스 이용 관련사항은 없음
- **대출, 카드발급, 보험가입** 등 다양한 영역에서 **장애인에 대한 불합리한 차별이 잔존**

< 장애인 금융이용차별 주요사례 >

- ① **(대출)** 뇌병변·시각 장애인(3급) A씨는 인터넷으로 대출 신청 후 금융회사 창구를 방문하였으나 **장애인이라는 사실을 안 금융회사에서 대출 거절**
- ② **(카드발급)** 청각장애인 B씨는 카드사에 **가족카드 발급을 신청**하였으나, 상담원은 **본인 확인을 위한 음성통화가 불가능**하다는 이유로 **거절**
- ③ **(보험가입)** 초등학교 교사가 체험학습 진행을 위해 **단체보험 가입을 신청**하였으나, 보험사는 **학생들이 발달장애라는 이유만으로 거절**

- 장애인이 **모바일·ATM을** 이용하거나, **직접 창구를 방문하여 적절한 서비스를 받기 어려운 여건**
 - * 좁은 출입문, 층간이동 시설 미비 등으로 지체장애인의 시설 접근성이 높지 않고, 점자보안카드·확대경·보청기 등 금융편의 제공이 미흡

- 10 -

< 주요 내용 >

- ① (금융이용 실태조사) 전 금융권에 걸쳐 장애인의 금융이용 관련 금융상품·판매채널별 체계적인 실태조사 실시('17.1분기)
- 장애인과 금융기관 대상 대면·설문조사를 실시하고 조사시 장애인단체가 참여하여 장애인들의 생생한 의견을 반영
 - 복지부의 장애인 실태조사에 금융이용 실태 관련사항을 포함
- ② (금융상품 가입차별 개선) 장애인의 금융상품 가입시 불합리한 거절관행 개선 및 금융권별 차별 개선방안 마련('17.上)
- 금융소비자보호법 및 장애차별금지법 개정사항 등도 발굴
 - 장애인 전용상품 활성화 등 장애인에 대한 금융지원 강화
 - * (예) 장애인 특별부양 신탁 (장애인 자녀에 증여시 증여세 면제) 활성화, 저신용 장애인 대상 미소금융(장애인 자립자금) 지원 강화
- ③ (금융이용 접근성 제고) 모바일·ATM 및 금융회사 창구 등 장애인 금융이용 접근성 제고를 위한 가이드라인 마련('17.上)
- 금융회사의 장애유형별 세부 고객응대지침 마련 및 점포별 전담직원 배치 창구 확대 등으로 금융회사 이용 편의 제고
 - 핀테크 관련 장애인의 이용 편의성 제고를 위한 원칙 규정
- ④ (금융교육 강화) 장애인에 특화된 교육 프로그램·교재를 마련하고, 시간·이동상 제약을 고려하여 찾아가는 교육 실시('17.上)
- 시각장애인도 온라인 금융교육 콘텐츠 활용을 가능하게 하고 복지시설 등과 네트워크를 구축하여 찾아가는 금융교육 제공

< 향후 계획 >

- '17.1분기 중 장애인 금융이용 실태조사를 실시하고 장애인 금융이용 제약해소를 위한 종합 개선방안 마련·추진('17.上)

- 11 -

5 청년·대학생 지원 강화

< 추진 배경 >

- 최근 경기회복 지연 등으로 등록금 부담, 취업·구직난 등을 겪는 청년·대학생의 금융 부담이 더욱 증가하고 있는 상황
- (등록금 부담) 우리나라의 대학 취학률('15년 70.8%)은 OECD 국가 중 1위이나, 교육비 부담이 매우 높은 수준
 - * 1인당 교육비로 연 1,500~2,000만원(입학에서 졸업까지 약 8,510만원) 소요
 - (취업난) 청년 실업률이 '99년 이후 최고 수준이며, 취업까지 소요기간(평균 11.2개월) 및 비정규직 비중(약 64%)도 증가
 - * 청년(15~29세) 실업률 : ('07) 7.2% → ('09) 8.1% → ('14) 9% → ('16) 9.8%
- 높은 교육비 부담 등으로 학자금 대출, 고금리 제2금융권 대출 등을 이용하면서 20대부터 다중채무 및 고금리채무 부담 발생
- (대출현황) 매년 70만명 이상(대학생 3명중 1명)이 학자금대출을 받으며, 제2금융권 대출 이용 대학생도 약 7만명으로 추정
 - * 학자금대출 이용(만명 / 조원) : ('13) 78.4 / 2.6 → ('14) 78.4 / 2.4 → ('15) 71.2 / 2.1
 - (연체현황) 재학 중 다중채무 부담, 취업 애로 등으로 청년·대학생의 채무연체율이 졸업(25세)을 전후로 급증

- 신용정보원 등록 대출자(19~29세) 총 232만명 중 약 5.7만명이 연체 중
- 신용정보원 빅데이터 분석 결과 연령별 연체발생률은 25세까지 증가한 후 65세까지 지속 감소 : (19세) 1.2% → (25세) 2.3% → (35세) 1.9% → (68세) 0.8%

- ➡ 청년층이 채무의 늪에 빠지지 않고 학업·취업에 전념할 수 있도록 보다 실질적인 금융부담 경감을 지원할 필요

< 주요 내용 >

- ◆ 청년·대학생이 자금 걱정없이 학업·취업에 전념하고 원활하게 사회에 첫 발을 내딛을 수 있도록 시기별·맞춤형 지원 강화

- 12 -

① 재학기간 중 교육비 부담 경감을 위해 정책금융 대폭 확대

- (생활자금) 교육비 부담 증가 등을 감안하여, **청년·대학생 햇살론 생계자금 지원한도 확대**(예: 800만원 → 1,200만원)
 - (임차보증금) 저소득가구 대학생의 생활비 절감 등을 위하여 **거주지 임차보증금 대출 신설**(예: 최대 2,000만원 / 금리 4.5% 이내)
 - (신용교육) **청년·대학생에 특화된 금융교육 프로그램***을 통해 재학 시기 무분별한 대출 또는 채무연체 등을 사전에 방지
- * 금감원·장학재단·진흥원·신복위 등의 협업을 통해 청년·대학생 대상 '공통 금융교육 프로그램' 개발 추진

② 구직기간 중 금융부담 완화를 위해 상환 및 채무조정 개선

- (상환구조 개선) 경기회복 지연에 따라 **늘어난 재학·구직기간**을 감안하여 청년·대학생 햇살론 **거치기간 및 상환기간 연장**
* (예) 거치기간 : 최대 4년 → 최대 6년 / 상환기간 : 최대 5년 → 최대 7년
- (채무조정 지원) 청년·대학생의 채무불이행 낙인을 사전에 방지하기 위해 **프리워크아웃 활성화 방안**(예: 약정이자율 인하 등) 마련

③ 취업지원 및 취업 이후에도 원활한 사회 적응·안착을 지원

- (취업지원) 청년·대학생 햇살론 등 **서민금융상품 성실상환자**(예: 1년 이상)에 대해 **서민금융진흥원이 취업 알선 지원**
* 취업컨설팅 제공, 성실상환증명서 발급, 금융권 청년취업 프로그램 연계
- (취업후 인센티브) **중소기업 취업 후 일정기간**(예: 1년 이상) 성실 근무시, **정책서민자금 우대금리 적용 등 인센티브 제공**

< 향후 계획 >

- 관계기관 협의를 거쳐 **청년·대학생 지원방안**을 마련하여, '17.2분기 중 시행 추진

- 13 -

6 한부모가정 등 취약계층 맞춤형 금융지원

< 추진 배경 >

- (취약계층 지원) 현재 **미소금융**을 통해 저리 **생계자금** 지원을 받을 수 있는 취약계층은 **장애인**에 한정 → 지원대상 확대 필요
- (취약계층별 특징) 취약계층별 인구비, 소득 수준, 고용률 및 애로사항 등에 따른 **수요자 맞춤형 금융지원 방안** 마련 필요
* 출처 : '15년 한부모가구 실태조사(여성부), 다문화가구 실태조사(여성부), 북한이탈주민 실태조사(통일부), 인구총조사(통계청)
- ① **한부모가정** (206만 가구) : **소득**(전체가구 대비 63.1%)이 **낮지만** **고용률**(87.4%)이 **높고**(전체 고용률 60.3%) **자활의지가 강한 편**
→ 한부모가정의 가장 큰 어려움은 **양육비·교육비 부담**이며, **미혼모 한부모가정**은 **취업훈련중 양육부담**이 문제
- ② **다문화가정** (28만 가구) : **소득**(전체가구 대비 81.3%)이 **한부모가정**보다 높지만, **고용률**(63.9%)이 **한부모가정보다 낮음**
→ **언어 문제, 양육비·교육비 부담** 등이 주요 애로사항
- ③ **조손가정** (11만 가구) : **소득**(전체가구 대비 46.0%)이 **매우 낮은 수준**
→ **조부모 건강 문제, 양육비·교육비 부담** 등이 주요 애로사항
- ④ **새터민** (약 3만명) : **소득**(155만원, 일반국민 230만원)과 **고용률**(54.6%, 전체 고용률 60.3%) 모두 **낮은 수준**
→ **주거 문제, 취업·창업 문제** 등이 주요 애로사항

< 취약계층별 가구 평균 연소득 비교 ('15년 통계청) >

구 분	전체가구	한부모가정	다문화가정	조손가정
연 소득(만원)	4,767	3,006	3,876	2,192
(전체가구 대비 소득수준)	(100%)	(63.1%)	(81.3%)	(46.0%)

- 14 -

< 주요 내용 >

- ◆ 저신용 장애인에게만 제공하던 미소금융의 저리 생계자금을 저신용 취약계층(한부모가정·다문화가정·조손가정·새터민 등)에도 지원
- ◆ 취약계층별 특성 및 애로사항 등을 반영하여 별도의 대출 한도를 추가 부여하는 등 맞춤형 금융지원을 강화

- ① (취약계층 생계자금 지원대상 확대) 저신용 취약계층에 대해 미소금융의 저리 생계자금을 최대 1,200만원 지원
 - * 현재 저신용 장애인에 대해서는 장애인 자립지원 대출(미소금융)로 최대 1,200만원을 생계자금으로 지원
 - 대상 : 한부모가정, 다문화가정 등의 세대주로서 6등급 이하 (미소금융 지원대상 확대와 병행) 또는 차상위계층에 해당하는 자
 - 금리 : 4.5% 이하(3.0~4.5% 수준에서 결정)

- ② (맞춤형 자금 추가지원) 취약계층별 특성을 고려하여 특정 용도별 맞춤형 자금을 최대 300만원까지 추가 지원

< 저신용 취약계층 맞춤형 지원방안 >



< 향후 계획 >

- 관계기관 협의를 거쳐 취약계층 맞춤형 상품 개선방안을 마련하여 '17.2분기 시행 추진

- 15 -

7 금융공공기관 부실채권관리 제도 개선

< 추진 배경 >

- 주택금융공사 등 6개 금융공공기관*의 개인 부실채권 규모는 약 22조원이며 관련 채무자는 약 70만명('16.6말)
 - * 주금공, 신보기금, 기보기금, 농신보기금, 예금보험공사, 자산관리공사
 - 상각채권은 10조원이며, 전체 부실채권 대비 비중이 약 45%로 은행권(약 77%)보다 낮은 수준

< 금융공공기관 보유 개인 부실채권 현황 ('16.6말) >

	주금공	신보	기보	농신보	캠코	예보	합계
부실채권(조원)	2.3	3.2	1.0	5.3	8.3	2.3	22.4
상각채권(조원)	0.8	2.3	0.8	4.8	1.0	0.6	10.3
채무자	13.3만명	5.7만명	1.1만명	11.9만명	14.4만명	23.7만명	70.1만명

- 금융공공기관은 금융회사와 달리 형식적인 회수와 채권보전에 집중하여 회수 가능성이 희박한 채권도 장기관리하는 경향
 - 채무자의 신속한 재기 지원이 어렵고, 관리상 비효율 발생
 - 자체 채무조정 제도가 마련되어 있으나, 채무조정 요건과 기준이 엄격하고 원금감면 등이 제한*되어 활성화에 한계
 - * 채무감면 최소화 원칙에 따라 원금감면 및 분할상환 일부 제한
 - 모호한 상각기준으로 인해 장기연체된 채권도 상각하지 않아 신용회복을 신청하더라도 채무조정 효과 반감*
 - * 신용회복위원회 채무조정시 상각채권이 아닌 경우 원금감면 미허용
 - 관행적인 소멸시효 연장*으로 취약계층에 대한 채권 등 회수 실익이 없는 채권도 장기 보유
 - * 소멸시효(5년) 도래시 소송 등을 통해 10년 연장 → 15년 이상 보유
- 또한, 기관별로 채권관리 방식이 상이해 다중채무자에 대한 효율적 채무조정이 어렵고 채무자간 형평성 문제도 발생

- 16 -

< 주요 내용 >

◆ 부실채권 관리를 형식적 회수·보유에서 적극적 조정·정리 중심으로 전환하여 채무자 재기 지원 및 관리 효율성 제고

- ① 각 기관에서 도입·시행중인 모범사례(Best Practice)를 공유하여 채무자 재기 지원을 강화할 수 있도록 제도 개선방안 마련
 - 채무조정 제도 안내 의무화, 원금감면 관련 제도개선 등 지원 강화를 통해 자체 채무조정의 실효성 제고
 - 모호한 상각기준을 공공기관 취지에 맞게 객관화·구체화하고, 상각채권은 전문기관을 통해 일원화 관리하는 방안을 검토
 - 소액채권, 취약계층 대상 채권 등 회수실익이 없는 채권에 대해서는 무분별한 소멸시효 연장을 자제하는 등 관행 개선
- ② 회수·관리 관련 직원 면책근거 마련, 기관 경영평가시 채무조정 실적 반영 등 채권관리 효율성 제고를 위해 인센티브 구조 개선
- ③ 금융공공기관 부실채권 관리 선진화 협의회 운영, 부실채권 통계시스템 구축 등 제도개선을 위한 인프라 마련 추진

< 예상 기대효과 >

- ① (채무자) 상환의사·상환능력 있는 채무자는 채무조정을 통해 정상화, 상환능력 없는 취약채무자는 과도한 장기추심에 따른 부담 경감
- ② (금융공공기관) 상환의욕 고취를 통한 회수율 제고, 채권 장기보유에 따른 부담 완화 및 부실채권 관리 조직·인력의 핵심역량 집중 가능
- ③ (국가·사회) 재기 지원을 통한 경제 활성화, 부실채권 장기·중복관리에 따른 사회적비용 최소화 및 부실채권 누증 방지로 재정부담 완화

< 향후 계획 >

- ☐ 관계기관 협의를 거쳐 '17년 상반기 중 개선방안 마련 및 추진

- 17 -

8 채권추심 관리 강화

< 추진 배경 >

- ☐ 그간 채권추심 제도개선 노력*에도 불구하고, 불법·부당한 추심이 지속 발생하는 등 보다 적극적인 조치가 필요한 상황
- * 불법채권추심 척결 특별대책('15.4월), 무등록 대부업자에 대한 대출채권 매각 금지('16.7월) 등
- ☐ '16.9월 발표한 채권추심 건전화방안의 후속조치를 차질없이 이행하여 건전한 채권추심 관행을 정착시킬 필요
- * 소멸시효 완성채권 추심 제한, 채무독촉 횟수 제한 강화 등을 내용으로 하는 채권추심업무 가이드라인은 시행중('16.11월)

< 주요 내용 >

- ① (채권자 변동조회 시스템) 신용정보원을 통해 개인채무자들이 채권자 변동정보를 조회 가능한 시스템 구축<참고2 기대효과 참조>
 - 특히, 채권의 소멸시효 완성여부에 대한 정보도 포함하여 불법 추심 피해를 예방하고 채무자의 권리보장을 강화
 - ② (대출채권 매각 가이드라인) 채무자가 무리한 채권추심에 노출되지 않도록 대출채권 매각 과정에 대한 관리 강화
 - 불법·부당추심 이력자에 매각 제한, 일정기간 재매각 금지 등 금융회사·대부업자 등의 대출채권 매각 관련 가이드라인 마련
 - ③ (추심위탁 책임 강화) 추심위탁시 위탁자 책임을 강화*하여 금융회사 등의 자율적 채권추심 관리체계 구축
- * 무허가 추심업자에 대한 위탁 금지, 채권추심회사의 감독책임 부여 등

< 향후 계획 >

- ☐ '17.4월 중 채권자 변동조회 시스템 구축 추진
- ☐ 대출채권 매각 가이드라인 등 채권추심 관리 강화를 위한 세부 방안을 확정하여 '17년 상반기 중 시행

- 18 -

참고 2 채권자 변동조회 시스템 기대효과

- 금융회사 등이 가계 대출채권의 양수도 내역을 신정원에 집중하여 채무자들이 채권자 현황·변동내역을 조회
- ⇒ 채무자에 대한 정보제공 확대로 채권자·채무자간 정보비대칭을 해소하여 불법추심 피해 예방 및 채무자 권리보장 강화

< 주요 기대효과(예시) >

- ① (불법추심 피해 예방) 본인 채무정보를 보다 정확히 확인 가능하여 권한 없는 채권추심자의 변제 요구, 이미 변제한 채권 및 부정확한 금액의 변제 요구 등 불합리한 채권추심으로 인한 피해 예방
- ② (소멸시효 완성채권 대응) 개별 채권의 소멸시효 완성여부를 명확히 알려 부당한 채권추심에 대한 채무자 권리능력 제고
- ③ (채무조정 지원) 신복위에 채권자 변동정보를 공유하여 채권자를 파악할 수 없어 신복위 채무조정에서 제외되었던 채무자를 최소화

< 채권자 변동정보 제공 화면 예시(www.credit4u.or.kr) >

한국신용정보원 크레딧포유

채권자 변동조회

채권자 변동조회

(예) '194월 시점 조회시

순번	최초 대출일자	채권기관	채권금액 (만원)	양도일자	양도사유	최초 채권기관	확정 채권기관	소멸시효 발생여부
1-1	161001	A 은행	5,000	-	-	A 은행	-	X
1-2	161001	B 자산운용회 (원화번호)	5,000	171001	자산유동화	A 은행	A 은행	X
2-1	140110	가 저축은행	3,000	161101	채권매각	나 은행	나 은행	X
2-2	140110	다 대부	3,000	181101	채권매각	나 은행	가 저축은행	X
2-3	140110	라 대부 (원화번호)	3,000	190101	협행	나 은행	다 대부	X
3-1	100916	강 캐피탈 (원화번호)	2,000	160901	채권매각	을 은행	병 저축은행	O

* 채권의 소멸시효가 완성된 경우, 해당 채권의 채무자는 채권을 변제할 의무가 없으며, 채권자의 변제 요구를 거절할 수 있습니다.

- 19 -

9 채무조정 활성화

< 추진 배경 >

- 채무자의 연체 발생을 사전에 예방하고, 연체 발생시에는 상환 능력에 따른 맞춤형 채무조정 지원을 활성화

< 주요 내용 >

- (연체 이전) 현재 은행권 실시 중인 신용대출 119 프로그램*을 주요 저축은행 등에 확대 시행하여 연체 발생 최소화
 - * 대출만기 전 상환방식 변경, 이자유예, 상환기간 연장 등 지원방안 안내
- (연체 이후) 채무자의 상환능력에 따라 채무부담을 완화할 수 있도록 맞춤형 채무조정 지원 강화방안을 마련
 - (이자부담 경감) 신복위 프리워크아웃 이후 과도한 이자를 부담하지 않도록 이자율 상한(예: 10% 수준) 설정
 - * 현재 프리워크아웃에서 이자율을 약정이자율의 1/2까지 인하 가능하나 고금리(30%) 채무자는 프리워크아웃 이후에도 과도한 이자부담(15%) 지속
 - 기초수급자 등 취약계층의 경우 이자부담을 추가 경감
 - * (예) 프리워크아웃시 1/2로 조정된 이자율에서 30%를 추가 인하
 - (상환방식 다양화) 신복위 워크아웃시 채무자 경제여건에 따라 초기 상환액을 조정할 수 있도록 채증식 상환방식* 등 도입
 - * (예) 총 8년의 상환기간 동안 초기 2년에 10%, 잔여 6년간 90% 납부
- (상환능력이 없는 경우) Fast-Track*의 전국 확산(5개→14개 지방 법원)을 통해 공적채무조정(개인회생·파산)으로 신속 연체 지원
 - * 진행기간 단축(최장9개월→최소3개월), 소요비용(약 200만원) 절감
- 개인회생 성실상환자의 긴급자금대출 한도 확대(500→700만원)

< 향후 계획 >

- 관계기관 협의를 거쳐 관련 방안을 '17년 하반기 시행 추진

- 20 -

< 추진 배경 >

- ☐ 금융당국과 CB사(Credit Bureau, 신용조회회사)는 **개인신용평가 제도 및 관행 개선**을 위한 노력을 추진 중
 - * 개인신용정보 수집·이용 관행 및 개인신용평가제도 개선('13.3월), 개인 신용평가 관행 개선('15.9월), 신용정보 활용방식 개선('16.1월) 등
- ☐ 그러나, CB사 **개인신용평가의 절차·평가지표** 관련 **공정성·합리성**에 대한 의문이 지속 제기되는 상황

< 주요 문제제기 사례 >

- 신용등급 상승·하락 요인 및 변동폭 등의 공개가 불충분하여 본인의 등급 변동 가능성을 예측·관리하기 어려움
- 저축은행, 카드로 등 제2금융권 대출 이용시 성실상환에도 불구하고 이용사실만으로 **큰 폭으로 등급 하락**
- 신용정보부족자(Thin-filer: 대학생, 사회초년생 등)는 과거 거래정보 부족으로 인해 **처음부터 4~6등급으로 분류**되어 대출금리 등에 불이익

⇒ **현행 개인신용평가 체계의 근본적·종합적 개선방안** 마련 추진

< 주요 내용 >

- ◆ **선진적인 개인신용평가 체계가 정착될 수 있도록 CB사 개인 신용평가의 (절차적)투명성과 (내용적)합리성을 제고**
- ◆ **금융회사 자체 신용평가의 자율성·책임성을 강화**하고 신용 교육 확대 등 금융소비자의 합리적인 신용관리를 지원

① CB사 개인신용평가의 투명성·공정성 제고

- (평가지표 공개 확대) CB 평가기준의 세부내용까지 공개가 확대될 수 있도록 구체적인 공시기준 마련
- (평가모형 외부 검증) 외부 전문가 중심의 독립적 위원회 구성* 등 평가모형에 대한 모니터링 및 검증 시스템 구축
 - * 학계·소비자단체 등을 포함하여 구성, 위원회 논의결과를 매년 공개

- 21 -

② CB사 개인신용평가 체계의 불합리한 부분 개선

- (업권차등 불이익 해소) 제2금융권 대출 이용시 일괄적으로 신용등급이 큰 폭 하락하는 문제를 해소하기 위해
 - 대출금리를 평가지표로 활용하는 등 차주의 리스크를 보다 세분화하여 평가하는 방안을 강구
- (우량정보 활용 확대) 신용정보부족자(Thin-filer)의 불이익이 해소되도록 우량정보(통신·공공요금, 보험료 등) 반영 확대·체계화

③ 금융회사 자체 신용평가의 자율성·책임성 강화

- (자체 신용평가결과 설명) 대출 거절·승인시 소비자에게 금융 회사의 자체 평가결과를 상세히 설명하도록 의무화
- (신정원 정보집중 내실화) 집중정보의 정확성·최신성이 제고될 수 있도록 신정원의 이행실태 조사 등을 강화
- (CB등급제 개선 검토) 금융회사의 과도한 CB등급 의존 완화를 위해 'CB등급제→스코어제 전환'의 중장기 도입방안 검토
 - * 금융회사의 시스템 변경 비용, 소비자 이해도 측면 등 전환에 따른 영향을 사전 검토

④ 금융소비자의 합리적인 신용관리 지원

- (신용정보 분석보고서 발간) CB사가 개인신용평가 현황분석(평가군별 특성, 분포, 추이 등) 보고서를 주기적으로(매년) 발간
- (소비자 신용교육 확대) 금감원, 신정원, 서민금융진흥원 등을 통하여 금융소비자 신용관리 교육을 체계화하는 방안 마련

< 향후 계획 >

- ☐ 관계기관(금감원, CB사, 금융권, 학계 등) T/F 구성·논의를 통해 '17년 상반기 중 종합 개선대책을 마련

11 금융소비자 보호 내실화

< 추진 배경 >

- 불완전판매, 과잉대출 등 금융소비자 피해 발생 예방을 위해 체계적이고 합리적인 소비자 보호 노력 필요

< 주요 내용 >

- ① (사전정보 제공 강화) 금융소비자에게 충분한 정보를 제공하여 선택권을 보장하고 불완전판매 사전예방
 - 일반인들도 전문적·중립적인 자문서비스를 쉽게 이용할 수 있도록 종합적인 금융상품 자문업 도입
 - 청년층(부채·신용관리), 은퇴준비 근로자(노후자산관리), 고령층(핀테크 이용·금융사기방지) 등 대상별·이슈별 금융교육방안 마련
- ② (불공정 영업행위 규제) 금융소비자의 현저한 재산상 피해가 발생할 우려가 인정될 경우 해당 금융상품의 판매금지 등 명령
 - 대부업자의 연대보증도 감축하여 제3자 피해가능성을 경감하고 대출계약, 광고 등 주요 대부업자 영업관행 개선
- ③ (금융소비자 권익 보장) 대출상품 등에 대해 우선 시행(16.12월)중인 금융상품 청약 철회권(Cooling-Off)을 여타 금융상품으로 확대
 - * 개별법 또는 행정지도상 청약철회 근거조항을 금융소비자보호법에 도입
 - 대출 조기상환을 제약하는 중도상환수수료의 부과도 제한
 - * 대출계약 이후 3년 이내 상환시 예외적으로 중도상환수수료 부과 허용

< 향후 계획 >

- 금융소비자보호 기본법 제정 추진('17.1분기 중 국회 제출)
- 금융교육 강화방안, 대부업 개선방안도 '17.1분기 중 마련

- 23 -

12 판매수수료 공시체계 개선

< 추진 배경 >

- 금융상품 판매업자는 판매량에 따라 수수료를 수취하므로 판매수수료율이 높은 상품만 금융소비자에 권유할 유인 존재
- 금융상품 판매업자의 도덕적 해이에 따른 금융소비자의 역선택 가능성*을 줄이기 위해 판매수수료 관련 정보비대칭 해소 필요
 - * 금융소비자가 금융상품 판매업자의 유인구조를 알 수 없어 상품 권유를 그대로 받아들일 가능성이 높음

(판매수수료 설명 미흡 사례)

- ○○○씨는 금융상품 판매업자가 판매수수료 관련 구체적인 설명없이 판매수수료율이 높은 ○○○상품만 권유함에 따라 A상품에 가입
→ 이후 본인이 가입한 상품보다 유리한 조건의 B상품이 있다는 것을 알고 A상품을 해지하였으나 해지수수료가 발생

< 주요 내용 >

- 판매업자가 금융상품 판매시 제조업자로부터 받는 수수료 수준 및 체계를 공시하고 금융소비자에게 설명하도록 의무화
 - * 현재 펀드 판매수수료는 공시, 보험·대출모집 수수료는 미공시
- 복수상품 비교·권유시 각 상품별 판매수수료를 비교 설명하고, 판매수수료율이 평균보다 높은 상품 판매시 별도 안내

현행 공시(예)	개선 공시(예)
전체수수료를 연 1.0%	전체수수료를 연 1.0% (판매수수료를 연 0.2%)

- 금융권별 특성을 감안하여 공시 대상상품 및 내용·방법 결정
 - 저축성 보험, 대출상품에 우선 실시하고, 단계적으로 적용 대상과 공시 내용 등을 확대할 계획

< 향후 계획 >

- 금융소비자보호 기본법 제정 추진('17.1분기 중 국회 제출)

- 24 -

IV. 추진·점검체계

◆ 서민·취약계층 지원 강화를 위한 4대 부문 12대 과제를 차질없이 추진하도록 ‘민생안정 금융협의회’를 구성하여 점검

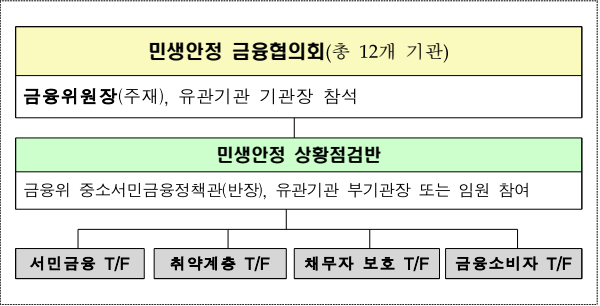
① (민생안정 금융협의회) 금융위원장 주재로 민생안정과 관련된 12개 기관장이 참석하는 정책협의체를 구성하여 운영

- * 구성기관 : 금융위, 금감원, 서민금융진흥원, 신용회복위원회, 신용정보원, 예보, 캠프, 은행연합회, 저축은행중앙회, 여신협회, 신탁중앙회, 서울보증보험(총 12개 기관)
- 서민·취약계층 지원 강화방안 추진실적을 종합적으로 검토
- 민생안정 관련 주요 금융현안 및 각 기관별 조치사항 논의
- 지속적인 서민금융 현장점검을 통해 발굴된 문제점 및 신규 제도개선 사항 논의

② (민생안정 상황점검반) 민생안정 금융협의회회의 실무기구(반장 : 금융위 중소서민금융정책관)로서 과제를 추진하는 각 기관 참여

- 4대 부문별로 팀을 구성하고 12개 과제별로 진행상황 점검

< 민생안정 금융협의회 구성 >



V. 향후 추진일정

추진과제	필요조치	추진일정	소관
서민금융 지원 강화			
1. 사잇돌 대출 확대	금융권별 추가 공급방안 마련	'17.1분기	금융위, 서울보증보험
	취급제한 확대	'17.2분기	저축중앙회,
	대출대상자 확대	'17.1분기	신탁중앙회 등
2. 정책서민자금 지원 확대	지원대상 확대 및 지원한도 상향	'17.2분기	금융위, 서진원,
	전달체계 개선방안 마련	'17. 上	신복위, 캠프 등
3. 카드 소멸포인트 기부금관리재단 설립	재단 설립	'17.1월	여신협회, 카드사
	제원 활용방안 마련	'17.1분기	여신협회, 서진원 등
빈틈없는 취약계층 지원			
4. 장애인 금융이용 관련 불합리한 관행 개선	장애인 금융이용 실태조사	'17.1분기	금융위, 금감원,
	장애인 금융계약 해소를 위한 종합적인 개선방안 마련	'17년 上	금융위, 장애인단체 등
5. 청년·대학생 지원 강화	청년·대학생 햇살론 지원 확대	'17.2분기	금융위, 서진원,
	취업지원 및 취업후 인센티브 강화	'17.2분기	신복위, 장학재단 등
6. 한부모가족 등 취약계층 맞춤형 금융지원	취약계층 맞춤형 상품 개선	'17.2분기	금융위, 서진원 등
채무자 보호 강화			
7. 금융공공기관 부실채권관리 제도 개선	부실채권 관리제도 개선	'17년 上	금융위, 주금공,
	채권관리 효율성 제고를 위한 인센티브 구조 개선	'17년 上	신보, 기보, 농신보, 예보, 캠프 등
8. 채권추심 관리 강화	채권자 변동조회 시스템 구축	'17.4월	신정원
	대출채권 매각 가이드라인 시행 등 채권추심 관리 강화	'17년 上	금융위, 금감원 등
9. 채무조정 활성화	신용대출 119프로그램 확대	'17년 下	금융위,
	맞춤형 채무조정 지원 강화	'17년 下	저축중앙회 등
	Fast-Track 전국 확산	연중 지속	금융위, 신복위 등 금융위, 신복위, 지방법원 등
신용인프라 개선 및 금융소비자 보호 내실화			
10. 개인신용평가체계 개선	종합 개선대책 마련	'17년 上	금융위, 금감원, 신정원, 금융위, CB사 등
11. 금융소비자 보호 내실화	금융소비자보호 기본법 국회 제출	'17.1분기	금융위
	금융교육 강화방안 마련	'17.1분기	금융위, 금감원 등
	대부업 영업 개선방안 마련	'17.1분기	금융위, 금감원
12. 판매수수료 공시체계 개선	금융소비자보호 기본법 국회 제출	'17.1분기	금융위