

# 한국형 금융자문서비스 도입 방안 마련을 위한 연구

유현정(충북대학교 소비자학과 부교수)

김혜선(순천대학교 사회복지학부 교수)

천규승(KDI 전문위원)

최근 잇단 금융관련 피해사례는 소비자의 금융문맹에서 비롯된 것으로 금융정보에 취약한 계층에서 다양한 피해가 나타나고 있다. 이에 본 연구는 보다 많은 사람들이 기본적인 금융상담을 받을 수 있도록 독립적 금융자문서비스를 개발하고, 제도 도입을 위한 방안을 마련하고자 금융서비스에 대한 소비자의 요구도를 조사하고 전문가 자문을 통하여 한국형 금융자문서비스(K-MAS) 도입방안을 제시하는 것을 목적으로 하였다.

본 연구에서는 영국의 금융자문서비스를 국내실정에 맞게 정비하기 위하여 국내 소비자의 금융보호제도에 대한 요구도 조사를 실시하였다. 소비자 요구도조사를 위한 척도를 개발하기 위하여 재무상담에 대한 소비자요구도 관련 문헌을 조사하였다. 본 연구에서는 성영애(2012), 김정현·최현자(2012)등의 국내 재무관리, 재무상담, 재무교육 등의 문헌을 참고하여 소비자의 재무상담요구도 측정을 위한 척도를 구성하였다.

문헌조사를 통해 추출된 척도를 2012년 12월 5일부터 2012년 12월 11일까지 재무상담, 금융설계분야의 전문가 4인의 자문을 통하여 척도를 수정·보완하였으며, 문헌고찰과 전문가의 자문을 통해 최종 확정된 척도로 온라인 설문조사를 실시하였다. 조사는 온라인 설문조사 전문업체인 (주)마이크로밀엠브레인을 통하여 2012년 12월 14일부터 2012년 12월 18일까지 총 5일에 걸쳐 조사되었으며, 총 580명의 응답을 분석 자료로 활용하였다.

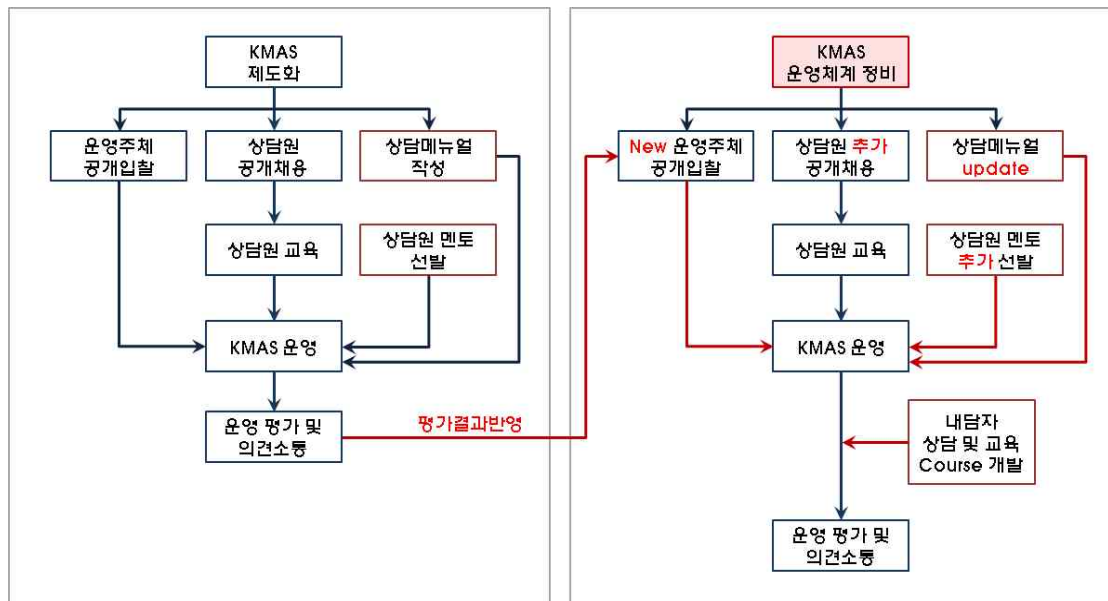
전문가의 자문결과에 따라 맞춤형금융자문서비스는 중산층 이하를 대상으로 실시하는 것으로 제한하였다. 따라서 조사대상을 소득분위 하위 60%만을 표집하도록 설계하기 위해 통계청이 발표한 2012년도 3/4분기 소득수준의 한계점을 월평균 소득 430만원으로 설정하고 다시 소득분위를 재조정하여<sup>1)</sup> 각각의 소득분위별로 고르게 표집하였으며 연령과 지역에 따른 차이를 고려하고자 유의할당표집하였다.

본 연구에서는 K-MAS의 도입을 위하여 소비자요구도 분석 결과를 토대로 참여연구진의 브레인스토밍을 실시하여 도입방안을 마련하고, 금융상담 및 재무설계 전문가 4인의 자문을 통하여 도입방안을 수정·보완 하였다. 그 결과 K-MAS의 도입방안을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 맞춤형 금융자문서비스의 대상은 금융취약계층(저소득층, 사회적 취약계층)을 대상으로 하며, 전국 광역도시를 중심으로 센터를 설립하고 무료로 시행하여야 한다. 둘째, 올바른 금융자문서비스 시행을 위해서는 개인의 금융상태진단과 연계하여야 하며, 금융시장환경의 올바른 정립과 질서유지를 위해 내담자의 금융역량을 강화시키기 위하여 금융역량교육프로

1) 1분위: 200만원 이하, 2분위: 201만원 이상 ~320만원 이하, 3분위: 321만원 이상 ~ 430만원 이하

그림과 연계할 필요가 있다. 셋째, 금융자문서비스센터는 초기에 광역도시를 중심으로 센터를 설립하나 제도 정립과 함께 금융취약계층의 접근성을 높이기 위해 중소도시에 까지 네트워크를 형성하도록 한다. 넷째, 금융자문서비스의 관리감독은 금융감독원에서 하되 그 운영은 경쟁입찰을 통해 외부업체에서 한다. 다섯째, 상담인력은 1개 센터에 2명이 상주할 수 있도록 하며, 지속적인 상담의 질을 개선하기 위한 교육을 이수 할 수 있도록 한다. 여섯째, K-MAS의 제도적 정립을 위하여 개인파산신청자들의 도덕적 해이를 막기 위하여 파산신청 전 또는 파산절차 중에 금융자문서비스를 통해 신청자의 금융도덕적 해이를 진단하고 이에 따라 파산/회생을 승인하는 절차를 법제화할 필요가 있다. 본 연구는 금융자문서비스 구현을 위한 운영방안 및 전반적 프레임을 제공하는데 목적을 두고 있다. 그러나 금융자문서비스의 효율적 실현을 위한 제도 정착을 위해서는 상담 매뉴얼 작성, 소비자 재무역량 강화 교육 프로그램 개발, 상담인력 교육 프로그램 및 자격증 개발, 등의 후속 연구가 뒤따라야 할 것이다.



<그림 1> 맞춤형 금융자문서비스 단계운영계획도(안)

## 참고문헌

- 성영애(2012), 재무교육 및 재무상담에 대한 소비자요구와 선호분석. *소비자학연구*. 23(2). 85-105.
- 김정현 · 최현자(2012), 우리나라 소비자의 재무관리역량. *소비자학연구*. 23(1). 229-254.