

저소득 금융소외계층의 금융복지 이용 경험에 관한 질적연구

임유진, 남희은*
고신대학교 사회복지학과

A Qualitative Study on the Financial Welfare Support Experience of Low-Income Financial Exclusion

Yu-Jin Im, Hee-Eun Nam*
Department of Social Welfare, Kosin University

요약 본 연구의 목적은 저소득 금융소외계층의 금융복지 이용 경험을 분석하여 금융접근성 강화와 금융역량강화를 위한 통합적인 전략을 도출하는데 있다. 이에 금융복지 서비스를 이용한 저소득 금융소외계층 7명을 대상으로 심층 인터뷰를 실시하였고, 현상학적 연구를 통하여 경험과 의미를 분석하였다. 분석결과 의미 있는 문장 42(句)를 도출하고 11개의 주제, 3개의 주제모음을 도출하였다. 3개의 주제모음은 '어느날 갑자기' '급한 불끄기와 미스매치의 사이에서', '도약을 위해'로 나타났다. 연구 결과를 바탕으로 다채널 재무컨설팅 및 교육체계 마련, 실용적 대상 맞춤형 컨설팅, 심리 정서적 지원을 포함한 재무컨설팅, 대출금에 대한 유연한 제공 등의 정책개선방안을 제시하였다. 본 연구는 재무컨설팅이 총체적 삶을 영위하는데 필요한 복지수단임을 확인하였다는데 의의가 있다.

Abstract This study was performed to derive an integrated strategy for strengthening financial access and capabilities by analyzing the financial welfare experiences of the low-income financial exclusion class. In-depth interviews were conducted with seven individuals in the low-income financial exclusion class that used financial welfare services, and experiences and meanings were analyzed using phenomenological research methods. As a result of the analysis, 42 meaningful sentences were derived, and 11 themes and 3 theme clusters were extracted. The three theme clusters were as follows: 'One day suddenly', 'between putting out the fire and mismatch', 'for a leap forward'. Based on the results obtained, we suggest a multi-channel financial consulting and education system, customized consultation for practical targets, financial consulting including psycho-emotional support, and flexible provision of loans be established. The study confirms that financial consulting is an essential welfare requirement.

Keywords : Low-income Financial Exclusion, Financial Welfare Support, Financial Access, Financial Capacity, Phenomenological Qualitative Analysis

1. 서론

우리나라 가계부채 증가속도와 GDP대비 비율이 OECD 37개국 중 1위를 차지한[1] 가운데 가계소득 증가속도보다 부채 증가속도가 빨라 위험수준이 경제단계

수준을 넘은 것으로 평가된다. 가계부채에 대한 타격은 소득수준이 생활비에도 미치지 못하는 수준인 저소득 가구가 더욱 크다.

가계부채를 자산증식과 삶의 질 향상의 도구로 이용하는 고소득층과는 달리 저소득층의 경우 위급한 상황의

*Corresponding Author : Hee-Eun Nam(Kosin Univ.)
email: henam@kosin.ac.kr

Received July 5, 2022
Accepted September 2, 2022

Revised August 11, 2022
Published September 30, 2022

구제책으로 다른 대안 없이 가계대출을 활용하게 되고 [2], 대출상환액은 이들에게 큰 부담으로 작용한다[3]. 특히 사업자금이나 생활비 부족으로 자금을 긴급하게 필요로 하는 저소득층 중 담보력이 취약하거나 신용등급이 낮은 경우 일반 금융접근성이 낮기 때문에 부득이하게 고금리의 제2금융권 혹은 제3금융권을 이용할 수밖에 없는 금융소외 상황에 직면한다. 이러한 금융소외는 '소비자가 금융시장에서 필요로 하는 금융상품에 접근하지 못하고 가입이 좌절되어 니즈를 충족시킬 수 없는 문제가 발생하는 과정'[4]으로 정의되는데, 금융소외 현상은 경제적인 부분에 영향을 미칠 뿐 아니라 심리적 건강과[5] 삶의 전 영역에 걸쳐 영향을 미치기에[6] 금융소외에 대한 적극적인 대처가 필요한 상황이다.

금융소외 대처의 일환으로 제한된 소외계층에게 적정 수준의 거래가격과 지속가능성을 보장해주는 금융접근성을 포함하여 재무관리 및 복지서비스 연계 등 보다 확장된 개념의 금융복지의 개념이 등장하기도 하였다. 금융복지사례관리라는 개념이 정의는 된 바 있으나[7] 금융복지의 학문적 정의가 시도된 바는 없다. 금융복지사례관리는 금융채무로 인해 신용도 하락, 빈곤, 고용, 거주, 건강 등 복합적인 문제와 욕구를 가지고 있는 서비스 이용자의 금융역량강화와 자산형성을 통한 경제적 자립을 촉진하기 위하여 금융복지서비스를 통합적으로 제공하고 연결시키는 기술로 정의되는데[7], 금융복지의 개념도 이와 유사하게 정의할 수 있다. 금융복지는 재무컨설팅, 재무상담 현장에서 활용되고 있는 용어로, 여신, 저축, 지급결제, 보험 등 제도권 금융서비스에 효과적으로 접근할 수 있도록 돕고[8], 정상채무 상황이 어려운 경우 파산면책, 개인회생 등과 연계하고, 금융 관련 서비스와 교육 지원을 통해 자립과 성장을 도모하도록 하는 것이라 정의할 수 있다. 금융복지는 금융소외 계층으로 하여금 장기소비와 투자계획 수립, 생산 활동 참여를 가능하게 하고 자산 및 소득 불균형을 완화하는 금융포용[2,9]의 기능과 맥을 같이 한다.

COVID-19로 서민경제가 어려워진 상황에서 금융포용의 일환으로 정부뿐 아니라 민간에서 대출지원, 금리인하, 고금리 대환상품 제공, 채무조정 등으로 금융접근성이 높아지고 있다. 이러한 금융접근성 향상과 동시에 더욱 필요한 것은 지속가능한 금융접근을 위한 금융역량 강화이다[10]. 저소득층은 전반적인 재무역량이 낮아 재무관리에 어려움을 겪고 있으며, 재무관리 역량강화를 위한 서비스 접근성도 고소득층에 비해 취약하다. 실제 2018년 한국소비자원 자료에 따르면, 저소득층은 소비

자 재무역량지수가 60.4점으로 중간소득계층 및 고소득층에 비해 큰 폭으로 낮아 상대적으로 취약한 것으로 평가되었다[11].

이와 같이 금융역량이 낮은 저소득 금융소외계층이 금융자산 및 소득을 장기적으로 설계·관리할 수 있도록 재무컨설팅과 재무교육, 재무상담, 재무코칭 등의 금융역량강화 방안이 많이 논의된다. 이는 재무자원 관리에 있어 합리적 의사결정을 하도록 하여 재무문제를 예방하고, 해결 능력을 계발하는 것[12] 뿐 아니라 심리사회적 문제 해결에도 유용한 것으로 나타난다[5,6,13]. 국제사회에서는 저소득층의 금융역량 강화가 필요함을 인식하고, 오래전부터 지역 복지기관과 대학등이 주체가 되어 금융이해력을 향상 프로그램을 시행하고 있다[5]. 최근에는 국내에서도 저소득층에 대한 금융역량강화를 실시하고 있는데, 경기도, 전북 등에서 지원센터를 설립하였고, 이들 기관에서 금융소외계층 대상 상담 및 지원을 실시하고 있다[7,8]. 그러나 여전히 저소득층의 금융소외나 금융역량강화에 대한 연구는 미비한 상황인데, 대상의 전반적인 현황을 보고하거나 정책가능성을 타진하는 연구에 편중되어 있어 금융복지 서비스를 이용한 이들의 경험을 청취하기에는 한계가 있다. 금융접근성 및 금융역량 강화를 포함하는 금융복지가 저소득 금융소외계층에게 효과적으로 작용하기 위해서는 이를 이용한 참여자의 경험을 총체적으로 이해하여 대상자 중심의 정책 대안을 도출 할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 현상학적 연구를 통해 저소득 금융소외계층의 경험을 청취하여 실제적이고 효과적인 대안을 모색하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구참여자

연구참여자는 민간기관의 금융복지 서비스 이용경험이 있는 7명이다. 참여자는 자발적 참여의사가 있는 자 중 성별, 연령, 지역, 부채 등 다양한 특성을 반영하여 추천 받는 세평적 방법으로 선정하였다. 연구참여자는 모두 중위소득 80%이하인 사업자 및 근로자로 고금리 다중채무자, 재무구조 취약자 등을 포함하며, 모든 연구참여자는 사업신청을 통해 컨설팅과 무이자 긴급생계비 대출 서비스를 받았다.

Table 1. Participant characteristics

Participant	Gender	age	region	Debt	Recommendation
A	Female	40's	Jeonla	○	x
B	Female	30's	Seoul	x	○
C	Female	20's	Chung-cheong	○	○
D	Female	30's	Gyeong-gi	○	x
E	Male	40's	Jeonla	x	x
F	Male	20's	Gang-won	○	x
G	Male	40's	Chung-cheong	x	○

2.2 자료수집 및 윤리적 고려

참여자의 과거와 현재의 상황을 풍부하게 담기 위하여 일대일 심층 인터뷰를 통해 자료를 수집하였다. 인터뷰는 2021년 8월에 한 달간 이루어졌고, 개별 1시간 가량 진행하였다. 인터뷰 내용은 비밀이 보장됨을 사전에 밝혔고, 참여자의 동의를 받아 녹취를 진행하였다. 충실한 면담이 되도록 사전에 인터뷰 내용을 제공하였다. 참여자가 인터뷰 지속이 어려운 경우 중단할 수 있고, 요청시 분석결과를 열람할 수 있음을 고지하였다. 인터뷰 종료 후에는 연구참여자에게 소정의 사례를 지급하였다.

2.3 분석방법

분석은 Giorgi(2009)의 현상학적 분석방법을 활용하였고[14], 주제별 분석법(thematic analysis)를 사용하였다. 주제별 분석의 과정은 면담내용의 부호화, 해체화, 재구성의 3단계를 거친다[15]. 먼저 부호화를 위해 면담 내용을 참여자 표현 그대로 전사하였고, 자료를 수차례 검토하면서 금융복지 이용의 의미를 엿볼 수 있는 부분은 핵심 언어로 부호화하였다.

이어 공통 답변이나 유사한 내용의 경우 통합하여 분류하고, 정리된 항목 내에서도 다시 세분화하는 해체화 과정을 거쳤다. 마지막으로 부호화와 해체화를 반복하면서 연계성을 찾아 주제목록을 결정하였다.

분석과정에서 신뢰성 확보를 위해 경상계열 교수 1인과 연구원 1인이 인터뷰 원문과 비교하면서 주제, 주제모음, 의미단위가 적절히 도출되었는지, 포화된 내용이 포함되었는지를 검토하였고, 본 연구진과 심도 있는 논의를 통해 연구결과를 도출하였다.

3. 연구결과

분석 결과 의미 있는 문장 42구(句)를 도출하였고, 의

미단위들을 종합하여 11개의 주제로부터 3개의 주제모음을 도출하였다.

3.1 어느 날 갑자기

3.1.1 변화에 발목 잡힘

연구참여자들은 기존 국민기초생활 수급을 받고 있다가 갑작스레 수급이 중단되었거나 갑작스러운 이사와 이혼으로 돈줄이 막히는 경험을 하였다. 또한 사업을 하다가 사업이 실패하거나 COVID-19로 갑작스레 사업이 어려워지거나 부모님의 병환으로 더 많은 돈이 필요한 상황을 경험하였다.

제가 한부모고, 대학생이 되는 애가 있어서 경제적으로 조금 어려웠어요(A)
나라에서 돈을 좀 받았는데 남편 월급이 조금 올라서, 그래서 끝났어요. 월급 조금이 발목잡은거죠(B)
갑자기 부모님들이 아프셔서 차를 빨리 구매해야했거든요. 그래서 돈이...(G)

3.1.2 앞뒤가 막힘

참여자들은 당장 집세, 공과금을 지급해야하고, 생계 유지 비용이 필요할 뿐 아니라 교육비 등 지출해야 할 돈이 많은데, 방법이 없어 앞뒤가 막혀버린 경험을 하였다. 또한 생활비나 개인사유로 빚이 많았고, 부채로 인해 신용불량에 이르거나 개인회생을 하고 있는 상황도 있었다. 대출을 받아 당장 필요한 비용을 마련해야 하지만 이러한 상황이 되풀이 되지 않기를 바라는 간절한 소망이 있기도 하였다.

신용에 문제가 생겨서 그걸 갚아야 하는데..저 혼자 이다 보니 신용상에 문제가 해결이 안 되더라고요(C)
사업이 어려워져서...그 당시에 제가 다른 잡을 구해서 돈을 벌고 있었는데, 돈을 벌어도 생계유지가 안 되는거예요. 당장 생계를 유지해야 하는데...(F)

3.1.3 무언가는 해야할 것 같아서

누군가는 현실에 닥친 금전적인 어려움 때문에 고군분투하며 돈을 마련할 방법의 일환으로 금융복지를 서비스를 찾아 나섰다고 밝혔다. 공을 들여 스스로 찾기도 하고, 근무하는 기관을 통해 손쉽게 취득한 정보를 통해 대출이라는 한줄기 빛을 발견하기도 하였다. 한편, 당장 자금이 급하지는 않지만 신용회복이 필요한 상태에서 방안 마련이 필요하고, 돈을 보다 효율적으로 관리하고 싶은

Table 2. Categorization of financial welfare experience

subject	subject set	unit of meaning
One day suddenly	caught up in change	child goes to college, parents get sick, need to buy a car, basic livelihood security cuts off due to increase in salary, needs to move house, gets divorced
	blocked front and back	unable to solve, unable to maintain a livelihood, confused by poor money management, unable to do anything
	because they feel like they have to do something	institutional notice, money management problems arise, need to be organized, recommendations from people around
between putting out the fire and mismatch	putting out the fire in a hurry with a loan	putting out urgent fires, reducing the burden of livelihoods, paying off debts, needing more money
	knowing my financial position through consulting	recognizing unnecessary expenses, not paying attention to money management, awareness of management, managing expenses items, receiving financial management for the first time
	the power to connect knowledge into action	make a minimum amount of insurance, write a household account book, write it yourself without thinking, consult what is feasible, write according to the frame
	mismatch	consulting that imposes obligations, consulting that is not related to professional knowledge, fix the situation
for a leap forward	opportunity to solve old homework	less stress, great positive effect, big support for me
	open eyes to financial management	started to create a household account book, manage receipts, learn how to spend, start managing separate bankbooks
	stepping stone for a fresh start	debt reduced, saving well, interpersonal problems solved, confidence in money management
	strong helper	feeling empowered, empowered, personalized help

마음도 있다.

*일하는 기관에서 공지 떴다고 해서 알았어요. 아무래도 거기서 알려주니까 믿어도 되겠다 했죠(E)
개인회생이 종료 되는 게 얼마 안 남았는데, 이게 끝나면 어떻게 돈을 관리하면 좋을지 고민이 들어서(D)*

3.2 급한 불끄기와 미스매치의 사이에서

3.2.1 대출을 통해 급한 불끄기

참여자자는 급하거나 꼭 필요한 곳에 대출금을 사용하여 생계부담 완화라는 단기적인 목표는 달성한 것으로 나타났다. 금액은 참여자 상황에 따라 충분하기도, 부족하기도 하였으나 무담보, 무이자라는 조건을 감안하면 적절한 것으로 인식되었다.

*어쨌든 불은 다 껐고, 급한 거도 껐고, 정리할 거도 다 정리했고. 그런 거 다 생각하면서 받은 거라(C)
저는 이 사업이 생계부담을 덜어준다고 생각해요. 이자가 없잖아요. 그 차이만 해도 커요. 그래서 도움이 많이 된 거 같아요(G)
성실히 값을 의지만 있으면 (금액이) 크면 좋은데, 받는 사람 입장이라 해주는 입장은 다를 거 같아요(D)*

3.2.2 컨설팅을 통해 내 재무 상태를 알게됨

금융복지서비스 이용으로 인해 가장 많이 경험한 것은 그동안 몰랐던 것을 알게 되었다는 것이다. 사업을 신청할 당시에는 대출을 위해 사업을 신청했으나 막상 재무 컨설팅을 받아보니 대출 이외에 현재 재무상태 파악 및 관리방법을 알 수 있어서 도움이 되었고, 재무 지식을 습득 하게 되어 금융 활동 시 참조할 수 있게 되었다고 진술했다.

*쓸데없는데 쓰지는 않지만 안 나가도 될 데서 더 나가는 걸 더 알게 되고, 지출을 바꿔보는 것도 컨설턴트 하시던 분이 요령설명을 잘 해주셔가지고...(A)
돈 관리나 이런 걸 신경을 못 썼는데, (컨설팅)하면서 그 거에 신경을 썼죠. 지출 항목이라던가 어떻게 관리해야 한다는 거를 생각하게 됐죠(E)*

3.2.3 아는 것을 실천으로 연결하는 힘

참여자들은 재무계획 수립과 관리에 대해 직접적인 컨설팅을 받았고, 실생활에 접목이 쉽고, 효율적인 대안을 제시해준 것으로 인식하고 있었다. 컨설턴트의 경우 사업참여자가 일반 재무컨설팅 대상자에 비해 재무지식은 떨어지지만 컨설팅 이행 수준은 높다고 보고한다. 실제 참여자들도 컨설턴트가 제안하는 것을 다수가 이행하였

다고 진술하였고, 컨설팅 내용이 실용적이고 지속성이 높다고 인식하고 있었다.

*보험이 있었는데 애들 보험을 하나 더 들려고 했는데, 다른 거 안 해도 된다고 해서 하나만 했어요(B)
이달에 어떤 걸 많이 썼는지 항상 확인을 하거든요. 줄 여가며 저축을 해야 되는데... 아직 실천이 조금 어려워요. 가계부 쓰고 지출 확인 하는 것도 귀찮았고(C)
도움이 많이 됐죠. 머리로만 하지 말고 기재를 해봐라 하시더라고요(F)*

3.2.4 미스매치

컨설팅이 전반적으로 도움이 되었으나 때로는 다소 급진적이거나 참여자의 전반적 상황을 고려한 것이 아닌 컨설턴트의 입장 혹은 대출을 받기 위한 방안을 제시하는 상담이라는 의견도 있었다. 대출이 컨설팅을 전제로 하고 있기에 대출 거절에 대한 불안감이 공존하고 있었으며, 컨설팅에 대한 필요성을 느끼지 못하거나 컨설팅 범위가 본인이 애초 원했던 범주에서 벗어나 아쉬움을 토로하는 경우도 있었다.

*이렇게 해봐도 되지 않을까 아니고 이렇게 하셔야 돼요라고 하셔서.. 그 분은 전체적인 제 상황을 모르시잖아요. 경제적인 부분만 가지고 단정지어서..(A)
어떤 부분에 전문지식을 가지고 있지만, 장사를 하는 사람 개념으로 사업의 유의미한 현실적인 도움이나 이런 걸 제시해주는 것은 잘 없었어요(F)*

3.3 도약을 위해

3.3.1 오래된 숙제를 해결할 수 있는 기회

참여자들은 금융복지 이용이 그동안 자금문제로 할 수 없었던 것을 하게 해 줌으로써, 오랜 숙제를 해결할 수 있는 기회가 되었다고 진술하였다. 대출이 무담보, 무이자라는 것에 대한 만족과 고마움을 느끼는 동시에 무상 지원이 아닌 대출임을 인식하고 있어 상황에 대한 책임감도 가지고 있었다. 한편 대출금액 및 방법을 다양화 하여 대상자의 상황에 맞는 맞춤형 서비스 지원을 언급하기도 하였다.

치아 때문에 대인관계도 그렇고 우울증도 있었고. 채용 실패 때 절린 경우도 있었거든요. 가장 오래된 숙제였는데. 이제 치료 중이라 얘기 할 수 있어서 스트레스 많이 줄었고 긍정적인 효과가 컸어요(A)

저 같은 사람한테 엄청 큰 돈이거든요. 담보나 이런 거 없이... 저 같은 사람이 많이 늘어나면 좋겠다 생각도 하고, 물론 성실히 갚긴 해야 되겠죠(E)

3.3.2 재무관리에 눈을 뜨게 됨

이전에는 수입 및 지출 관리라는 개념을 가지고 있지 않았으나, 컨설팅 이후에는 가계부 쓰거나 불필요한 지출 등을 축소하는 등의 재무관리를 시작하게 되었다. 컨설팅 받은 지 1년이 경과한 현재의 경우 규칙적이고 철저하게 가계부 작성이 이루어지지는 않지만, 간헐적 작성이 일상생활의 수입 및 지출관리 등에 크게 도움이 되고 있고 향후 지출계획이나 자금조달 계획을 할 수 있게 되어 컨설팅은 재무관리에 눈을 뜨게 해준 소중한 존재로 인식되었다.

*가계부가 도움이 된다고 하셔서 그 때부터 시작했고 지금도 하고 있어요(중략) (컨설팅은) 지금쯤 다시 해도 좋을 것 같아요. 얼마나 더 진전이 있었는지(A)
최소한 지출 항목이나 영수증 관리라던가 그런 거 하고 있고, 통장 3개 정도 만들어서 월급, 지출통장, 저축하는 용도의 관리 그 정도 하고 있어요(E)*

3.3.3 새롭게 시작할 수 있는 발판

컨설팅 이후 자산증식을 위해 저축을 새로 시작하거나, 기존 납입하고 있던 저축이나 보험을 해약하지 않고 꾸준히 유지할 수 있게 되었다고 진술하고 있다. 그전에는 여유가 없었기에 저축은 불가능하다고만 생각했었는데, 상황이 개선되지 않았음에도 컨설팅 이후에는 새로이 저축을 할 수 있게 되었다. 큰 변화는 없었지만 부채가 줄고 있어 무언가를 새롭게 시작해 볼 용기를 가지기도 한다.

*부채가 많이 줄었죠. 이후로 가계부 써가면서 하다보니까 정말 불필요한 지출이 많이 줄어서. 개인부채여서 근데 이후로도 꾸준히 계속 차감시키고 있고(A)
컨설턴트가 얘기를 하셔서 소액으로 적금을 들기 시작했거든요. 그걸 유지하고 있어요. 저축을 할 생각도 못했고, 여유도 없었는데.. 뭘 하나까 되네요(C)*

3.3.4 든든한 조력자

참여자에게 있어 금융복지 이용경험은 컨설팅과 대출을 담당할 컨설턴트라는 든든한 조력자를 만나게 해준 장이었다. 컨설턴트는 참여자의 재무지식 및 태도가 향

상되도록 친절하고 자세한 설명을 제공하였고, 무조건적인 방법의 강요나 실현하기 힘든 방식의 대안 제시가 아닌 합리적인 대안을 제시하여 재무관리에 도움을 받았고, 은행 대출과는 달리 지속적인 임파워먼트를 통해서 자립의지를 강화하고, 심리적지지 해주는 든든한 조력자였다고 말하고 있었다.

*저한테 힘을 주셨어요. 할 수 있다. 해야하지 않나. 할 수 있다. 충분히 할 수 있다면서(C)
필요했고 어려웠던 시기에 저한테 도움이 많이 되었거든요. 관리, 대출 받고도 주시는 연락이 채권채무의 관계보다 지원을 받고 되게 한다는 느낌을 받았거든요(D)*

4. 결론

본 연구는 금융복지를 이용한 저소득 금융소외계층 7명과의 인터뷰를 통해 그들이 경험한 삶과 금융복지 이용 경험을 탐구하고자 하였다. 이를 위해 현상학적 방법을 활용하여 참여자의 진술을 분석하였는데, 분석결과 의미있는 문장 42구(句)를 도출하였고, 11개의 주제와 3개의 주제모음이 도출되었다.

먼저, 연구참여자들은 갑작스러운 변화로 생계유지비, 교육비, 집세등을 지출할 돈이 없고 심지어 빚, 신용불량으로 앞뒤가 막힌 경험을 하고 있었다. 사면초가인 상황에서 희망을 발견하고 돈을 보다 효율적으로 관리하여 이러한 상황이 되풀이 되지 않기를 바라는 소망을 품기도 한다. 둘째, 참여자들은 금융복지 이용을 통해 받은 생계부담완화를 경험하였다. 컨설팅을 통해 재무상태와 관리방법을 알게되었고 재무관리가 일상생활에 자리잡아 스스로 수입 및 지출을 통제할 수 있게 되었다. 그러나 컨설팅 과정에서 다소 급진적이거나 컨설턴트의 생각을 강요하는 등에 불만족스러움을 경험하기도 하였다. 셋째, 연구참여자에게 있어 금융복지 이용의 의미는 오랜 숙제를 해결할 수 있는 기회이면서 재무관리에 눈을 뜨게 해준 소중한 존재였다. 이후 저축을 새로 시작하거나 보험을 꾸준히 유지하는 등 큰 변화는 아니지만 새로운 시작의 계기가 되었다고 밝히는데, 이는 기존 연구와 맥을 같이한다[4,5]. 또한 금융복지는 자립의지를 강화하고 심리적 지지를 해주는 든든한 조력자인 컨설턴트를 만나게 해준 장으로 인식되기도 하였다.

이상의 연구결과를 바탕으로 저소득 금융소외 계층에 대한 금융복지에 대해 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 저소득 금융소외대상을 위한 민간차원의 대출은

여전히 필요하다. 최근 COVID-19로 정책자금 대출이 만연해 있으나 신용불량, 채무불이행자, 저신용등급자 등은 지원 범주에 들어가기 쉽지 않다. 또한 2022년 중소기업부에서 지원하는 소상공인 대상의 희망대출처럼 1%의 저리도 있지만 생활자금 대출을 하는 햇살론, 새희망홀씨, 은행과 저축은행의 사잇돌 대출은 6~15%까지 비교적 금리가 높아 이자부담이 있다. 금융복지 차원의 무이자, 무보증 대출지원이 갑작스러운 위기에 생계부담 완화라는 기능을 수행하였다고 진술한 바와 같이 사각지대에 있는 저소득 금융소외계층을 위하여 민간차원의 대출 지원은 여전히 필요할 것으로 사료된다. 둘째, 저소득 금융소외 계층에 대한 재무컨설팅 확대가 필수적이다. 참여자의 경우 고소득층의 전유물로 여겨져 왔던 재무컨설팅이 직접적으로 도움이 됨을 밝히고 있고, 추가 관리 또한 요청하는 등 수요 또한 높았다. 이러한 점에 착안하여 저소득층에 대한 재무설계 및 관리가 확대될 필요가 있을 것으로 사료된다. 현재 경기도내 서민금융복지지원센터, 전북에 금융복지종합지원센터가 설치되어 있어 금융소외계층이 재무상담이나 금융교육을 받을 수 있으나 특정지역에 서비스가 한정되기에 전국 단위의 다채널의 재무컨설팅 및 교육 전달체계의 확대가 필요하다. 셋째, 실생활에 적용할 수 있는 실용적인 맞춤형 컨설팅이 필요하다. 저소득층이 실제 생활에서 지속가능한 관리를 할 수 있는 컨설팅 제공이 필요하며, 대상자의 통합적인 상황을 고려한 컨설팅이 필요할 것이다. 또한 대상자의 다양한 욕구를 고려하여 전문적인 영역의 재무설계 및 관리 기술을 배울 수 있는 심화컨설팅 연계도 필요할 것이다. 넷째, 재무역량강화 컨설팅은 저소득층의 심리적, 정서적 부분까지 고려한 통합적인 서비스 제공 노력이 요구되는데, 이는 경기도 금융복지사태관리[7]의 유용성에서 밝힌 것과 맥을 같이한다. 특히 저축, 소비에 대한 계획과 통제력이 저소득층의 자아존중감과 대인관계 갈등 개선에 기여할 수 있음을 밝힌 선행연구와 같이 [13], 심리사회적 역량을 강화하기 위한 내밀한 컨설팅이 필요해 보인다. 다섯째, 대출금에 대한 유연한 제공을 고려해야 할 것이다. 참여자들이 제안한 바와 같이 현재와 같은 일률적인 금액지원보다는 소득수준에 따라, 혹은 상황이 가능한 안정적인 직업이라면 대출금을 상환하는 등 대상자의 상황에 맞게 금액을 조정하여 대출을 지원할 필요가 있다. 여섯째, 대상자에 대한 사후관리가 필요하다. 컨설팅 받았을 때와 같은 내용을 특정 시점이 지난 후에 개선되었는지 확인을 하여 성실상황자이거나 신용도가 높아지는 경우 등에 대한 인센티브가 있다면 재

무역량 유지에 동기부여가 될 것이다.

본 연구는 저소득 금융소외 계층에 대한 복지 및 재무 컨설팅 이용이 단순히 경제적 갈등의 해소도구가 아닌 총체적인 삶을 영위하는데 필요한 복지 수단임을 확인하였다는데 의의가 있다. 또한 금융복지 이용의 경험을 그들의 언어로 취치하면서 다양한 지원 방안을 도출하였다는데 의의가 있다. 그러나 일개 민간기관 저소득 금융소외계층만을 대상으로 하였고, 참여자의 연령도 일부만 포함되어 모든 금융소외 계층에게 적용하는데 한계가 있다. 이에 후속연구에서는 다양한 기관의 금융복지 서비스를 이용한 저소득 금융소외계층을 대상으로 연구할 필요가 있고, 중고령자의 경험을 추가적으로 분석하는 것도 의미 있는 작업이 될 것이다.

References

[1] Donganewpaper, Household debt 'Dangerous number one'... The size and rate of increase as a percentage of GDP is the highest among 37 countries, 2021, <https://www.donga.com/news/google/donga/article/all/20211115/110248192/1?comm>

[2] J. S. Won, S. G. Hong, "An Empirical Study on the Impact of Lower Income Households Debt on Their Assets and Income", *Journal of Korean Economic Studies*, vol. 39, no. 1, pp. 5-35, 2021. DOI: <https://doi.org/10.46665/jkes.2021.3.39.1.5>

[3] S. W. Kim, H. S. Cho, "A Study on Households' Consumption and Saving Changes before and after the Financial Counseling-Focusing on the Level of Debt of the Households-", *Financial Planning Review*, vol. 8, no. 1, pp. 91-106, 2015.

[4] European Commission. Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion. European Commission, EU, 2008. pp. 4.

[5] M. Taylor, S. Jenkins, A. Sacker, Financial Capability, Income and Psychological Wellbeing. *ISER Working Paper Series*, 2011-18, pp. 1-28, 2011.

[6] M. Sherraden, N. Gilbert, Assets and the poor-A New American welfare policy. Routledge, 1991.

[7] H. J. Seok, D. Y. Won, H. S. Lee, S. J. Park. Financial Welfare Case Management Operation Plan - Focusing on the Development of Gyeonggi-do Financial Welfare Case Management Model. Gyeonggi Welfare Foundation, 2021, pp. 39.

[8] Consultative Group to Assist the Poor. Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor. Toward Proportionate Standards and Guidance. Global Partnership for Financial Inclusion, 2011.

[9] C. Park, R. Mercado, "Financial Inclusion, Poverty, and Income Inequality in Developing Asia", ADB Economics Working Paper Series, no. 426, pp. 1-19, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1142/S0217590818410059>

[10] Y. A. Sung. "An Analysis on the Needs and Preference for Financial Education and Financial Counseling", *Korean Society Of Consumer Studies*, vol. 23, no. 2, pp. 85-105, 2012.

[11] S. J. Oh, S. Y. Bae, 2018 Consumer Empowerment Index in Korea, Korea Consumer agency, 2018, pp. 165-168.

[12] J. H. Yoon, K. J. Kim, Y. A. Sung, S. J. Yang, S. H. Sohn, H. S. Lee, H. J. Choe, Research Directions of Planning, Counseling, and Education of Personal Finance for Practical Program Development, vol. 12, no. 3, pp. 89-108, 2001.

[13] D. Ho. Jang. "The Relationships among Financial Capability, Self-esteem and Money Relationship: Focusing on Community Center Users", *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, vol. 5, no. 4, pp. 397-404, 2015. DOI: <https://doi.org/10.14257/AJMAHS.2015.08.39>

[14] A. Giorgi, The Descriptive Phenomenological Method in Psychology: A Modified Husserlian Approach, Duquesne University Press, 2009, pp. 233.

[15] Y. J. Chang. "Psychology for Health Care and Phenomenological Qualitative Study", *Qualitative Research*, vol. 1, no. 1, pp. 1-11, 2000. DOI: <http://dx.doi.org/10.14257/AJMAHS.2015.08.39>

임 유 진(Yu-Jin Im)

[정회원]



- 2009년 2월 : 이화여자대학교 사회복지학과 (사회복지학 석사)
- 2016년 8월 : 이화여자대학교 사회복지학과 (사회복지학 박사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 고신대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야>

사회복지 정책, 취약계층 고용, 미래 사회복지

남 희 은(Hee-Eun Nam)

[종신회원]



- 2004년 2월 : 이화여자대학교
사회복지학과 (사회복지학 석사)
- 2015년 8월 : 부산대학교 사회복지학과 (사회복지학 박사)
- 2007년 9월 ~ 현재 : 고신대학교
사회복지학과 교수

<관심분야>

사회복지 실천, 노인복지, 장애인복지, 미래 사회복지