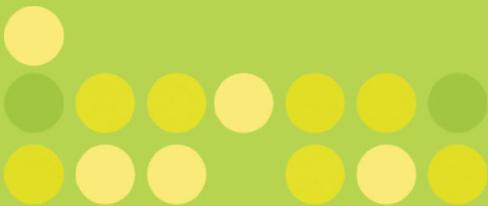


# 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태 분석

- 서울시 저소득층 자산형성 프로그램 참가자를 대상으로 -

[www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr)





## 연구진

연구 책임 이 순 성 (서울시복지재단 연구개발실 연구위원)

연구 지원 오 영 광 (서울시복지재단 연구개발실 위촉연구원)

## 자문위원

구 정 한 (한국금융연구원 연구위원)

배 준 식 (서울연구원 연구위원)

이 부 형 (현대경제연구원 미래연구본부 수석연구위원)



## 요 약

### I. 연구의 개요

#### 1. 연구 배경 및 목적

- 저소득층의 경우 예금을 제외한 금융상품에의 접근은 쉽지 않은 상황임
  - 2008년 글로벌 금융위기를 겪으며 은행 등 금융기관이 리스크 관리를 강화하는 과정에서 상대적으로 취약한 저소득저신용층은 시중은행 등 금융기관으로부터 대출 제약을 받게 됨
- 한편 금융기관의 저신용층(신용등급 7~10등급)의 대출 비중은 글로벌 금융위기 이후 크게 감소하여 2005년 29.1%에서 2011년 18.3%로 감소
  - 제도권 금융기관으로부터의 자금 유통이 어려워진 저소득저신용층은 제2금융권과 사금융에 의존하게 되었고 이로 인해 가족해체 등 사회적 문제도 발생하고 있음
- IMF 금융위기를 겪고 이를 벗어나는 과정 중에 저금리 기조의 유지와 신용카드의 무분별한 발급과 사용으로 인해 2003년에는 신용대란을 겪은 경험이 있음
  - 이를 극복하는 과정에서 정부는 대부업법을 새롭게 만들고 신용불량이라는 용어대신 금융채무불이행이라는 용어로 변경하였고, 기존 법원에서 관리하던 개인 파산, 회생제도 보다 간편한 개인워크아웃제도를 새롭게 도입함
- 개인워크아웃제도 도입 등의 정부의 노력에도 불구하고 저소득저신용자의 제도권 금융기관으로의 접근은 여전히 어려워 상황이 지속됨
  - 한국은행의 금융안정보고서(2014)에 의하면 취약계층이 주로 이용하는 대부업체의 신용대출은 2009년 말 4.6조원에서 2013년 말 7.8조원으로 지속적으로 늘어나고 있는 상황임
- 이러한 상황에도 정부에서 2007년부터 운영하고 있는 햇살론, 미소금융, 새희망홀씨 등의 정책성 서민금융이 지나치게 까다로운 대출기준과 요건으로 운용되고 있음

- 실질적으로 도움이 필요한 저소득·저신용층이 제도적 안전망에서 벗어나 대출금리가 상대적으로 높은 제2금융권과 사금융에 의존하게 되어 금융소외가 더 심화될 우려가 있음
- 저소득층을 포함하는 금융소외자의 유형과 욕구에 맞는 금융서비스를 개발하고 민과 관의 협력 지원체계를 구축하기 위한 기초 연구로서 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태를 분석하고자 함
- 그리고 금융소외자 유형별 지원체계에 대한 제언까지 제시하고자 함

## 2. 연구 범위 및 내용

- 본 연구에서는 금융소외자 실태조사를 위해 서울시 저소득층을 대상으로 함
  - 소득수준이 낮은 경우 은행에서의 위험평가 과정을 통해 제도권 금융기관으로의 접근이 제약될 가능성이 높음
  - 또한 선행연구를 검토한 결과, 저소득 가구, 교육수준이 낮은 경우, 근로형태가 안정적이지 않은 경우, 주택 비소유자, 한부모가정 등이 금융소외를 경험하고 있는 것으로 제시되고 있으며, 이러한 특징이 저소득층에는 전반적으로 내재되어 있음
- 실태조사의 효율적인 추진을 위해 서울희망플러스통장 및 꿈나래통장 참가자를 대상으로 조사를 실시함
  - 이들의 소득수준은 기초생활보장법 최저생계비의 200%이내인 가구임
- 주요 내용은 금융소외자의 소득, 고용형태, 거주형태 등의 기본적인 경제적 상황 파악, 부채 규모, 대출기관, 대출이유 등의 금융서비스 이용실태임
  - 그리고 전반적 금융서비스 욕구 분석, 그리고 금융소외자 유형별 지원체계 제언 등임

### 3. 연구 방법

- 연구방법은 조사 지표개발 등을 위한 문헌연구, 실태를 분석하기 위한 설문조사 및 면접조사, 그리고 연구의 방향설정과 중간결과 검토를 위한 전문가 의견수렴 방법으로 연구를 추진함
- 문헌연구
  - 금융소외자 대상자 선정 및 체계적인 실태조사 지표개발을 위해 금융소외 정의 및 원인 등과 관련한 이론적 논의 문헌, 금융소외자를 대상으로 실태조사를 실시한 선행연구 문헌을 살펴봄
  - 우리나라 금융소외계층의 실태 및 지원제도에 대해 전반적인 현황을 파악하기 위한 문헌을 검토함
- 설문조사
  - 저소득층을 대상으로 다양한 금융서비스 욕구 및 이용실태를 조사함
    - 조사의 효율적 추진을 위해 서울 희망플러스통장 및 꿈나래통장 참가자 1,005명을 대상으로 조사를 실시함
    - 또한 일부 저소득층을 대상으로 직접 면접조사를 병행하여 실태를 조사함
- 전문가 의견수렴
  - 서민금융 및 빈곤 관련 학계 전문가로 자문위원회를 구성하여 연구의 방향, 실내조사 지표 및 세부 문항 검토, 실태조사 결과 검토, 정책 제언 등에 대해 논의함

## II. 금융소외에 대한 이론적 논의

### 1. 금융소외와 서민금융

#### 1) 금융소외의 정의

- Leyshon & Thrift (1993)에 의하면, 금융소외(financial exclusion)라는 용어는 은행지점 폐쇄에 따른 서비스 제약에 관심을 가졌던 한 지리학자에 의해 처음 소개됨
- 금융소외는 다양하게 정의되고 있음
  - Leyshon&Thrift (1995)는 금융소외를 넓은 의미와 좁은 의미로 나누어 정의함
    - 넓은 의미로는 빈곤층 및 사회적 취약계층들이 금융제도의 접근과 이용을 위한 일련의 과정들을 방해하는 것으로 정의함
    - 좁은 의미로는 개인 금융계좌를 가지는데 어려움이 있거나, 낮은 신용 등으로 특정 금융 상품이나 서비스를 이용하는데 장애가 있는 상태로 정의함
  - Link(2004)에 의하면 호주에서는 금융소외를 “일부 금융서비스 이용자들이 주요금융기관(제1금융권)들이 제공하는 금융상품과 서비스를 적정수준의 비용으로 공정하고 안정적으로 접근할 수 있는 기회가 부족한 경우”로 정의함
- 본 연구에서는 최근에 널리 이용되는 개념을 사용함
  - 금융소외는 사람들의 욕구에 적절하게 대응하고 자신이 속한 사회에서 정상적인 사회생활이 가능하도록 돕는 주류시장(mainstream market)의 금융서비스와 상품에의 접근 및 사용에 있어 어려움을 겪는 과정'으로 정의함
    - 여기서 “적절(appropriate)”하다는 것은 금융상품과 서비스의 제공과 구조, 비용이 소비자로서 하여금 접근하여 이용을 하는 데 어려움이 없다는 것을 뜻함

#### 2) 금융소외의 원인

- 금융소외의 원인은 첫째, 특정 지역에서 금융서비스를 쉽게 구할 수 없을 때 발생함

- 이러한 경우는 크게 지리적 접근성과 개인적 문제의 경우로 나누어 볼 수 있음
  - 먼저 금융서비스를 제공하는 기관이 수익성의 이유로 거주지 주변에 위치하지 않을 수 있으며 인구밀도가 떨어지는 시외지역이 이에 해당됨
  - 개인적 사유 즉, 실업, 임대주택지역의 저소득층, 한부모세대, 연령, 여성, 낮은 금융이해력 등으로 인해 금융서비스 이용에 제한을 받는 경우임
- 둘째 상대적으로 높은 사회적, 경제적 비용에 의한 배제가 발생할 수 있음
  - 금융소외의 본질적 원인에는 거시적 환경, 개인적 특성, 상업적 및 규제적 환경이 있음
    - 우선 거시적 환경이나 개인적 특성은 낮은 교육 수준을 유발하여, 금융소외로 이끌 수 있음
    - 낮은 교육 수준은 그 자체로 금융문맹을 양산할 수 있고, 저소득으로 이끌어 장기적으로 높은 금융 비용 등의 문제로 간접적으로 금융소외를 가져올 수도 있음
    - 한편 시장의 상황을 고려하지 않은 상품 가격 설정 및 규제 등도 금융소외를 가져올 수 있음

### 3) 서민금융의 정의

- 서민금융은 전반적으로 담보 제공이 어렵고, 소규모의 자금, 저신용 저소득층을 대상으로 주택 마련과 재산형성, 일시적으로 자금이 부족한 상황에서 금리가 낮고 편리하게 도움을 주는 금융을 말함
- 일반적으로는 신용등급 기준이 6~10등급인 저신용층에 대한 금융지원을 서민금융으로 바라보는 경향이 있으며, 서민금융은 기관의 종류에 국한되지 않고 시중은행, 저축은행 등 다양한 곳에서 제공되고 있음

### 4) 서민금융시장 특징

- 첫째, 서민금융시장은 기존의 위험관리기법이 작동하기 힘든 시장임
  - 서민금융시장의 고객의 경우, 자산이 거의 없기 때문에 담보를 제공할 수 없고, 이에 따라 위험분산이 어려우며, 이러한 어려움을 보완하기 위해 정부에서 서민금융의 일정부분을 보증함

- 둘째, 선별(screening)이나 감시(monitoring) 등 보다 적극적인 위험관리 기법도 적용이 용이하지 않음
  - 비교적 낮은 신용등급을 가진 서민금융 대상자들은 신용등급이 저평가된 사람들이 상대적으로 많을 수 있음
    - 하지만 관계형 금융이 아닌 이상 이를 파악하기 어렵고, 금융기관들이 자신들만의 독특한 선별 프로그램을 가지고 있지 않기 때문에 위험을 극소화하기 가장 쉬운 방법으로 대출을 줄이게 됨
  - 매우 낮은 신용을 가진 사람들의 경우, 더 내려갈 신용이 없기 때문에 도덕적 해이가 발생할 수 있어, 금융기관에서는 대출을 꺼리게 됨
- 서민금융시장에 대한 정책적 개입이 필요하고 이는 서민금융시장의 성격을 정의하기 어렵게 만듦
  - 서민금융시장의 가장 큰 문제는 정보의 비대칭으로, 낮은 신용을 가진 사람들의 숨겨진 정보와 행동에 따른 역선택과 도덕적 해이의 문제가 항상 서민금융시장 내에 존재하고 이에 따라 사회적으로 적절한 수준보다 작은 규모의 자금이 시장에 공급될 가능성이 높음
  - 이러한 시장 실패 문제를 해결하기 위해 정부는 현재 보증을 통해 자원배분의 효율성을 제고하려 하고 있음

## 2. 국내외 선행연구

### 1) 국외 선행 연구

- 금융소외의 종류와 원인에 초점을 맞추어 선행연구 검토
- 금융소외의 원인은 크게 수요적 측면과 공급적 측면으로 나누어 정리 가능
  - 수요 측면
    - Buckland and Dong(2008)은 금융소외를 계좌 없음, 신용카드 없음, 전당포 이용 이상 3가지로 분류하여 사회경제학적 요인이 금융소외에 미치는 영향을 살펴봄
    - Barcellos et al(2012)은 이민자들이 언어장벽과 미국 금융시스템에 대한 경험부족으로

금융소외를 겪는 경우가 빈번하다고 주장함

- Lusardi and Mitchell(2007)은 흑인과 히스패닉 사람들의 노후 대비 저축 수준이 낮은데, 이는 낮은 금융이해력(financial literacy)과 높은 관련이 있다고 주장함

● 공급 측면

- Bertrand et al(2004)은 은행 계좌 및 교육 비용 뿐만 아니라 은행으로의 지리적 접근성, 대출 상담의 어려움 등이 금융소외로 이끌고 있다고 주장함
- Beck and De la Torre(2006)은 금융소외자들에게 대한 서비스 비용의 차이를 금융소외의 원인으로 봄

■ 금융소외의 요인분석에 관한 선행연구 검토

- 성별로 보면 과거에는 여성이, 사회계층으로는 낮은 계층일수록 금융소외 가능성이 있는 것으로 나타남
- 연령에 따른 금융소외의 가능성은 영향이 없다는 연구가 있는 반면 영향이 있다고 도출된 연구에서는 젊을수록 금융소외의 가능성이 높다고 제시하고 있음
- 혼인상태별로는 유자녀 이혼녀일수록, 가구소득별로는 저소득 가구일수록 금융소외 가능성이 높다고 나타남
- 교육수준은 낮을수록, 종사상 지위가 불안정할수록, 주거점유 형태별로는 자가 소유가 아닐수록, 가구원수는 많을수록 금융소외의 가능성이 높은 것으로 나타남

2) 국내 선행 연구

- 배준식·김범식(2012)은 사금융 시장에 노출된 금융취약 계층에 대한 공공지원정책 개선 방안을 도출하고 있음
- 서민금융 대출승인 비율은 50%미만으로 비교적 낮은 편이며 설문응답자들은 서민금융의 지원자격, 요건, 절차 등에 대해 어려움을 토로하고 있었음
- KCB(Credit Bureau)는 자회사가 보유한 차주단위, 미시데이터를 이용하여 부채 현황을 분석함

- 카드 또는 대출 보유 이력이 있는 고객을 대상으로 시계열 정보를 추적한 결과, 서민금융이 비대칭적으로 공급되고 있음을 확인함
  - 신용등급 7등급에 과다 공급되는 반면, 8~10등급은 자금이 과소공급 되고 있음
  - 금융채무불이행에서 회복된 고객 중, 13%는 연체와 다중채무로 인해 다시 채무불이행으로 전이될 가능성이 높고, 59%는 금융이용이 없어 여전히 금융접근성에 제약이 있는 것으로 드러남
  
- 최재학(2012)은 캄코(KAMCO) 고객 및 7~10등급의 저신용자 6,000 여명을 대상으로 가계 부채 현황 및 원인, 신규대출 수요, 소득 및 지출현황, 서민금융제도의 필요성, 창업 및 취업 수요, 기타 서민금융서비스 수요 조사 등을 설문조사함
  - 응답자의 80%가 다중채무를 지고 있었고, 20%이상 고금리 대출이용자도 총 응답자의 67%나 됨
  
- 제윤경 (2013)에 의하면 최저생계비 150%미만의 저소득 계층의 신용카드 결제금이 소득을 뛰어넘는 경우가 다른 소득 구간에 비해 3배 정도 높음
  - 저축은행 전체 이용자에서 차지하는 비중이 약 41%나 됨
  - 대부업체 이용자 10명 중 3명은 이용금리를 10%나 낮게 인지하고 있었고, 4명 중 1명은 두 군데 이상의 대부업체를 현재 이용 중으로 나타남
  
- 선행연구 시사점
  - 사회경제적 특징이 금융소외를 겪는데 영향을 줌
    - 국내외 연구들은 공통적으로 금융소외의 어려움을 겪고 있는 사람들이 저소득, 낮은 교육 수준, 고연령, 여자, 한부모 가정 등의 특징을 가지고 있음을 지적함
  - 개인 및 가구가 가진 특징에 따라 금융 수요가 다양하고, 현재의 서민금융시스템이 이를 만족시키지 못하고 있음
    - 수요측면에서 대출자들은 원하는 만큼의 대출금을 빌리지 못했고, 이로 인해 대출이유와 다르게 대출금을 소비하기도 함
    - 이러한 현상은 특히 다중채무자들에게 나타났으며, 만기에 다다른 기존의 대출금을 갚는데 또다른 대출금을 사용하는 악순환을 보이기도 함

- 한편 공급측면에서는 대출절차가 까다로웠고, 대출금을 수령하는데까지 오랜 기간이 걸렸으며, 특정집단에 공급이 치우쳐 있었음
- 금융소외자들의 부채는 다중채무를 통해 증폭되는 경향이 있고, 신용회복 및 개선이 쉽지 않음
- 종합적으로 볼 때, 금융소외는 대출수요에서부터 상황에 이르기까지 금융거래가 일어나는 모든 과정에서 발생하고 있음을 알 수 있음
  - 금융소외자들의 금융접근성을 증가시키기 위해서는 대출수요가 생기는 단계에서부터 그 문제점이 무엇인지 파악하고, 이를 해결하는 방법이 필요함
  - 상대적으로 소홀히 여겨왔던 수요측면의 문제가 무엇인지 파악하고 이를 해결할 필요가 있음

### Ⅲ. 우리나라 금융소외계층 실태 및 지원제도

#### 1. 거시적 환경

##### 1) 가계 재무건전성

- 가계의 재무건전성은 자산 및 부채 보유 현황 측면에서 보면 상대적으로 양호한 상황이지만, 주거비, 교육비 등 경직적 특성의 가계지출 부담이 커지는 가운데 소득 증가세의 한계가 있어 개선이 당장 이루어지지 못하고 있음
- 주거비는 관리비 등 주거 관련 서비스 비용의 증가와 공공요금 인상에 따른 영향을 받아 증가하고 있으며, 공적연금·사회보험 및 의료·보건 지출도 고령화가 진행됨에 따라 증가하고 있는 추세임
- 글로벌 금융위기 이후에 가계 재무건전성에 대한 우려가 나타나면서 은행의 대출 태도가 한층 더 강화되었으며 이로 인해 중·저신용 가계에 대한 자금공급 절차가 엄격해짐

- 비은행금융기관의 가계대출 규모는 금융위기 직전인 2007년 말에 비하여 2013년 말 373.9조원을 기록하면서 1.5배 증가함
  - 이러한 수치는 같은 시기에 1.3배 확대된 시중은행의 가계대출 증가율보다 높음
- 서울시 가구평균 부채현황을 살펴보면 2014년 11월 현재 87,853천원으로 전국 평균(59,942천원) 대비 27,911만원 많은 수준이며 지속적으로 증가하고 있는 상황임
  - 총자산대비 총부채 비중은 18.9%이며, 서울시의 가구평균 부채의 세부내역은 임대보증금이 40,514천원(46.1%), 금융부채가 47,338천원(53.9%)임
- 신용대출은 은행의 대출 감소(-2.2조원) 영향을 받아 비은행금융기관은 중·고신용 차주를 중심으로 19조원 증가함
  - 반면에, 주로 취약계층의 가계 차주를 대상으로 하는 대부업체 신용대출은 2009년 말 4.6조원에서 2013년 6월 말 7.8조원으로 증가함
- 비은행금융기관의 가계대출은 다중채무 등 취약계층의 가계 차주를 주요대상으로 고려하고 있기 때문에, 상당한 위험요인을 가지고 있음
  - 2013년 말 비은행금융기관 가계대출을 신용등급별로 살펴보면, 비은행금융기관의 가계대출 중 저신용자에 대한 대출 비중은 17.8%로서 대출 비중이 5.5%인 은행에 비하여 3배 이상 높음
- 2013년 들어 다중채무자가 대부분의 금융권역에서 하락하였으나, 고금리 대출이 가능한 비은행금융기관의 경우, 여타 금융권역에 비하여 다중채무자 비중이 비교적 높게 나타남
- 비은행금융기관의 가계대출 증가율은 지속적으로 은행의 가계대출 증가율을 웃돌며, 가계대출에서 예금은행 대출을 제외한 비은행금융기관이 차지하는 비중은 최대 50%에 달함
- 최근에 한국장학재단 대출 연체율이 급격히 상승을 보이고 있음
  - 교육비 관련 가계부채가 증가할 경우 대학생을 포함한 청년층의 신용도의 저하라는 결과를 낳게 되고 향후 이들이 정상적인 금융활동을 영위하는 것에 있어서 한계를 두는 요인으로 작용할 가능성이 있음

■ 금융권별 저신용 대출(7등급 이하) 비중 추이

- 글로벌 금융위기 이후, 저신용층에 대한 대출이 크게 줄어들음
  - 이는 주로 새마을금고, 신협, 카드사의 대출축소와 관련이 있음
- 반면에 시중은행이나 저축은행의 경우 저신용자의 대출비중이 경미한 수준으로 감소하여 타금융기관에 비해 충격이 상대적으로 크지 않았음

## 2. 서민금융제도의 지원체계 및 지원 현황

### 1) 서민금융제도의 지원 체계

■ 현재 국내 서민금융지원체계는 크게 세 가지로 분류됨

- 즉 시중은행, 상호금융, 여전회사, 대부업체, 저축은행 등의 일반금융, 햇살론, 미소금융, 새희망홀씨 등의 정책금융, 신용회복위원회와 신용회복기금을 통해 제공되는 신용회복제도와 금융지원프로그램이 있음

- 다양한 서민금융지원제도가 존재하고 있음에도 불구하고 불충분한 일반금융의 양, 지나치게 높은 금리는 저신용·저소득 서민들로 하여금 정책적 지원에 의존하도록 하고 정책금융 분야에서 비효율적인 부분을 야기시키고 있음

### 2) 서민금융시장 현황

- 1997년 IMF 경제위기 이후 저소득 비중이 크게 증가하고 있지만, 서민금융 비중은 크게 감소하고 있어 서민금융이 위축되고 있음

- 저소득층 비중은 2011년에 12.4%로 비중이 가장 높았던 2009년과 비교했을 때, 여전히 높은 수준임
- 반면에 7~10등급의 저신용층의 대출비중이 서브프라임 금융위기 이후 크게 감소하여 2005년 29.1%에서 2011년에 18.3%로 감소함
- 이러한 결과는 서민금융에 대한 자금공급의 충격에 대한 정책적 고려가 중요함을 시사하고 있으며 저신용·저소득 서민들에 대한 정책적 금융지원의 확대가 필요함을 보여주고 있음

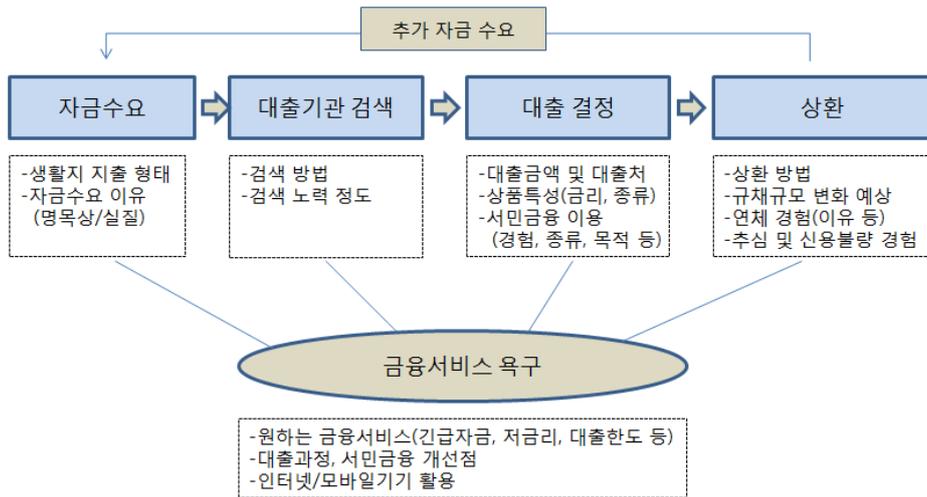
### 3. 시사점

- 우리나라 가구의 재무건전성은 자산대비 부채 비율이 크게 높지 않아 상대적으로 양호한 상황이지만 주거비, 교육비 등의 경직적 특성의 가계지출 부담이 지속적으로 증가하고 있는 상황임
- 글로벌 금융위기 이후 가계 재무건전성에 대한 우려로 인해 시중은행의 대출 태도가 강화되면서 저신용자에 대한 자금공급 절차가 엄격해짐
  - 은행의 신용대출은 감소하였으나, 비은행금융기관은 중고신용 차주를 중심으로 증가함
  - 한편 주로 취약계층의 가계 차주를 대상으로 하는 대부업체의 신용대출은 2009년 이후 지속적으로 증가하고 있는 추세를 보임
- 비은행금융기관의 가계대출은 다중채무 등 취약계층의 가계 차주를 주요대상으로 고려하고 있기 때문에, 상당한 위험요인을 가지고 있음
- 다중채무자의 금융권역별 비중의 변화 보면 대부분의 권역에서 하락하는 경향을 보였으나, 고금리 대출이 가능한 비은행금융기관의 경우는 상대적으로 높은 비중을 보임
- 연령별로 보면 10~20대 청년층의 신용등급이 하락세를 보이고 있는 것이 특징이며 교육비 관련 대출의 연체가 그 원인으로 판단됨
- 1997년 IMF 경제위기 이후 저소득 비중이 크게 증가하고 있으나 서민금융 비중은 지속적으로 감소하는 경향을 보이고 있음
  - 저소득층의 비중은 12%대로 여전히 높은 수준을 유지하고 있음
  - 한편 7~10등급의 저신용층의 대출비중은 서브프라임 금융위기 이후 크게 감소하여 2005년 29.1%에서 2011년에 18.3%로 감소함
  - 이러한 결과는 서민금융에 대한 자금공급의 충격에 대한 정책적 고려가 중요함을 시사하고 있으며 저신용·저소득 서민들에 대한 정책적 금융지원의 확대가 필요함을 보여주고 있음

## IV. 금융서비스 이용실태 및 욕구 조사 지표개발

### 1. 지표개발 논리

- 본 연구의 목적을 달성하기 위해서는 대출상품 구매부터 상환까지 단계별로 구분하여 실태를 파악하고 전반적인 금융서비스 욕구를 파악하는 것이 효과적임
- 먼저 금융소외자의 금융서비스 이용 실태를 파악하기 위해 금융대출상품 구매를 중심으로 지표를 개발
  - 크게는 대출 전과 후의 금융서비스 이용 실태를 상세히 분석하고자 함
- 다음으로 금융소외자의 금융서비스 욕구를 파악하기 위해서는 금융소외자의 니즈에 맞는 금융상품 개발을 위한 욕구 분석이 이루어져야 하며, 금융서비스 이용 활성화를 유도하기 위한 개선사항을 파악해야 함
- 컴퓨터/모바일기기를 통한 금융교육 및 금융서비스 제공은 금융서비스 이용 비용을 낮춤으로써 금융소외자들의 금융서비스 이용을 보다 편리하게 할 것으로 예상됨
  - 이에 금융서비스 제공 수단으로써 컴퓨터/모바일기기의 가능성을 점검할 수 있는 지표도 포함함



<금융서비스 욕구 및 이용실태 조사 지표 개발 논리>

## 2. 금융서비스 욕구 및 이용실태 조사 지표 구성

- 본 연구에서의 금융서비스 욕구 및 이용실태 조사를 위한 지표는 금융서비스 이용 단계별 실태와 전반적인 욕구를 파악할 수 있는 지표로 구성함
- 자금수요
  - 조사대상자인 저소득층의 자금수요 상황을 살펴보기 위해 가구의 생활비 지출 형태를 분석하고, 대출 이유와 관련하여 명목적 대출 이유, 실질적 대출 이유, 명목적 대출과 실질적 대출이 불일치 하는 이유 등을 분석하고자 함
- 대출기관 검색
  - 대출기관을 어떻게 찾고 어느 정도 노력을 들이는지를 살펴보기 위해 주요 검색 수단, 검색에 들인 총시간, 대출결정 신중함 정도를 분석하고자 함
- 대출 결정
  - 전반적인 대출 상황을 살펴보기 위해 대출금액 및 대출처, 상품특성(금리, 종류), 서민금융 이용(경험, 종류, 목적) 등을 분석하고자 함
- 대출 상환
  - 대출상품 구매의 마지막 단계로 대출상환 단계에서의 실태를 살펴보기 위해 부채 상환방법, 부채규모 변화 예상, 연체경험 여부 및 이유, 추심 경험 등을 분석하고자 함
- 금융소비자 욕구
  - 금융소외자의 니즈에 맞는 상품을 개발하고 금융서비스 이용 활성화를 유도하기 위한 욕구 분석 지표로 필요한 금융서비스, 금융기관 대출과정 개선점, 서민금융 개선점, 컴퓨터/모바일기기 활용 등을 분석하고자 함
- 설문문항 구성에 있어서는 상기와 같이 개발된 지표를 바탕으로 하여 일반현황에 관한 문항을 추가함

## V. 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태

### 1. 설문조사 개요

- 본 조사의 목적은 서울시 저소득층에 대한 금융서비스 욕구 및 이용실태를 분석하여 취약계층의 금융서비스 지원 정책 수립을 위한 기초를 마련하고자 하는 것임
- 조사대상은 서울시 희망플러스통장과 꿈나래통장 참가자 1,005명을 대상으로 하여 금융서비스 욕구 및 이용실태를 분석함
  - 서울시 희망플러스통장과 꿈나래통장 사업은 서울시가 저소득층의 자산형성 지원과 자녀 교육비 지원을 위해 시행 중인 매칭저축 프로그램임
  - 참가자 중 약 20%는 국민기초생활보장 수급자이며, 약 80%는 최저생계비 기준 150%이내 소득자(차상위, 차차상위 계층)가 참가하고 있음
    - 대상자 선정은 현재 희망플러스통장과 꿈나래통장 참가자 15,000명('14년 6월 기준) 중에서 1,005명을 무작위로 표본추출하여 조사를 실시함

### 2. 설문조사 결과

#### 1) 응답자 일반현황

- 응답자 특성은 여성(76.1%), 40대(49.2%), 고졸(57.6%), 한부모가정(42.8%)이 많았고, 월 가구소득별로는 100~150만원(37.4%)과 100만원 이하(32.4%)에 주로 분포됨

#### 2) 주요결과

##### (1) 자금 수요 및 대출기관 검색

- 가구 월 소득 중 가장 큰 비중의 지출 분야
  - 가구 월 소득 중 가장 큰 지출 비중을 물어본 결과, 1순위 기준 '식비'가 37.4%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '주거비' 25.9%, '교육비' 21.8% 순임

■ 대출 정보 검색 수단

- 대출 정보 검색 수단에 대해 물어본 결과, 'PC 인터넷'을 통해 검색한다는 의견이 32.6%로 가장 많이 나타남
  - 다음으로 '관공서' 24.8%, '친척 및 지인' 20.9%, '모바일' 14.8% 순임
- 고금리부채 보유자의 경우, 상대적으로 친척 및 지인 그리고 모바일을 통한 검색이 높은 비중을 차지함

■ 대출 결정 시 고민의 신중성 정도

- 대출 결정 시 고민의 신중성을 물어본 결과, 평균점수 4.42점(5점만점)으로 전반적으로 본인이 신중하게 대출을 결정한다고 응답함

(2) 대출 결정

■ 대출 이용 기관 및 이용 순서

- 부채 보유자의 대출 기관 이용 순서를 물어본 결과, 첫 번째로 이용하는 기관은 '시중은행'이 56.5%로 가장 높게 나타남
  - 다음으로 '보험회사' 14.5%, '카드회사' 12.3%, '상호금융' 9.3% 등의 순임

■ 대출 기관 선택 이유

- 부채 보유자 627명에게 대출 기관 선택 이유를 물어본 결과, '신속하게 대출 받을 수 있어서', '다른 기관에 비해 이자율이 낮아서'라고 응답한 비율이 25.0%로 가장 높았음
  - 다음으로 '이전에 이용해본 기관이라서' 23.4%, '신청절차가 간편해서' 15.0% 순으로 나타남
- 고금리부채 보유자의 경우, '신속하게 대출을 받을 수 있어서' 응답이 상대적으로 높게 나타났으며, 보유 비율이 증가할수록 '신속하게 대출을 받을 수 있어서' 응답의 비율도 높게 나타남

■ 현재 이용 중인 대출 상품

- '전세자금대출'이 44.2%로 가장 높게 나타났고, '보험계약대출(약관대출)' 또한 24.6%로 비교적 높게 나타남

- 다음으로 '신용대출' 19.3%, '카드론' 13.6% '현금서비스' 10.5% 순임
- 연령별로는 연령이 낮을수록 현재 이용 중인 대출 상품으로 '전세자금대출'이 증가하는 경향을 보임
- 고금리부채 보유자의 경우 '전세자금대출'은 상대적으로 낮은 비율을 보였으나 신용대출과 카드론, 현금서비스 비율은 비교적 높게 나타남

■ 다중채무 사용 이유

- '생활비 충당'이 67.7%로 가장 높게 나타났고, '주거비 충당' 또한 62.1%로 비교적 높게 나타남
- 이어서 '교육비 충당' 36.4%, '의료비 충당' 14.9% 등의 순임
- 연령이 높아질수록 '교육비 충당'을 위한 사용 이유 비율이 높아지는 것으로 나타났으며, 소득이 낮을수록 '의료비 충당' 비율이 높아지는 것으로 나타남

■ 명목상 대출 목적

- '전, 월세자금'이 58.9%로 가장 높게 나타났고, '일상생활비' 또한 41.0%로 비교적 높게 나타남
- 다음으로 '자녀교육비' 20.7%, '부채상환 및 이자비용 부담' 8.9% 순임
- 고금리부채 보유자의 경우, '일상생활비', '자녀교육비', '부채상환비용', '의료비', '긴급자금'의 비율이 상대적으로 높은 수준을 보임

■ 담보대출 금액

- 부채 보유자 627명 중 58.7%가 담보대출이 있다고 응답함
- 현재 담보대출 금액으로는 '1천만원~2천만원' 25.5%, 다음으로 '5백만원~1천만원' 17.9%, '2천만원~3천만원' 17.1%, '5백만원 미만' 16.0% 등의 순으로 나타남

■ 신용대출 금액

- 부채 보유자 627명 중 57.3%가 신용대출이 있다고 응답함
- 현재 신용대출 금액으로는, '5백만원~1천만원' 27.3%, '1천만원~2천만원' 20.6%, '3백만원~5백만원' 19.2%, '3백만원 미만' 18.4% 순임

■ 현재 채무 중 고금리 이자(연 20% 이상) 비중

- 부채보유자 627명중 고금리 채무(연 20% 이상) 보유자는 136명(26.7%)이며, 고금리 부채 비중은 '10% 미만' 8.8%, '10~20%' 6.9%, '30~40%' 2.6% 순임
- 고용형태별로는 자영업과 일용직의 경우, 고금리 부채 보유자가 많음

(3) 서민 금융

■ 서민금융 이용 정도

- 서민금융 이용에 대한 응답으로는 '1회 이용' 5.9%, '2회 이용' 1.8%, 다음으로 '4회 이용' 0.9%, '3회 이용' 0.3%로 나타났으며, '없음'이라고 응답한 비율이 91.1%로 대부분 서민 금융 이용 경험이 없는 것으로 나타남
  - 금융교육 횟수가 많을수록 이용경험이 많고, 자영업자의 경우 경험비율이 상대적으로 높음

■ 서민금융 이용하지 않는 이유

- 부채 보유자 중에서 서민금융 이용경험이 없는 경우인 528명(무응답 제외)에게 서민금융 이용하지 않는 이유에 대해 물어본 결과, '존재 자체를 몰라서'라는 응답 비율이 25.9%로 가장 높게 나타남
  - 다음으로 '자격요건에 맞지 않아서' 25.8%, '존재는 알지만 나에게 맞는 상품이 무엇인지 몰라서' 22.9%, '대출이 필요 없어서' 20.5% 순임

■ 이용한 서민금융 대출상품

- 서민금융 이용경험이 있는 89명에게 이용한 서민금융 대출상품에 대해 물어본 결과, '햇살론'을 이용했다고 응답한 비율이 42.7%로 가장 높았으며, '새희망홀씨(희망홀씨)' 14.6%, '소상공인 자금지원' 11.2% 등임

■ 서민금융 대출 거부경험 유무

- 서민금융 이용 경험이 있는 89명에게 서민금융 대출 거부경험 유무에 대해 물어본 결과, 거부경험자는 22.5%로 나타남

■ 서민금융 대출상품 주요 이용 목적

- ‘전월세자금’이라고 응답한 비율이 50.6%로 가장 많았으며, ‘일상생활비(식비, 통신비, 피복구입 등)’에 대한 비율도 39.3%로 비교적 높았음

■ 서민금융의 개선점

- ‘더 낮은 이자율’이라고 응답한 비율이 71.9%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘간편한 절차’ 37.1%, ‘자격조건 완화’ 31.5%, ‘더 높은 대출 금액한도’ 25.8% 순임
- 고금리부채 보유자의 경우 자격요건 완화, 빠른 대출의 비중이 상대적으로 높게 나타남

(4) 부채상환

■ 부채 상환 계획

- 부채 보유자 627명의 부채 상환 계획에 대한 응답으로는 ‘지출을 줄여서’라는 응답이 53.4%로 가장 높게 나타났고, ‘부업 등 추가적인 일을 찾아서 갚을 예정’ 또한 32.7%로 비교적 높게 나타남
  - 금융교육 횟수별로는 교육횟수가 많을수록 ‘지출을 줄여서’ 응답이 증가하는 경향을 보임

■ 1년 후 부채 예상 규모

- ‘증가할 것이다’가 5.5%로 나타난 반면, ‘감소할 것이다’는 55.8%로 나타났고, ‘변화가 없을 것이다’ 18.0%, ‘잘 모르겠다’ 14.3%로 나타남
- 고금리부채 보유자의 경우, ‘감소’ 비율은 전체 부채보유자 보다는 상대적으로 낮으며, ‘변화 없음’과 ‘증가’ 비율이 상대적으로 높음

■ 단기 연체 경험 유무

- 단기 연체 경험 유무에 대한 응답으로는 ‘있다’라고 응답한 비율이 14.7%, ‘없다’라고 응답한 비율이 83.1%임

■ 단기 연체 이유

- 단기연체 경험이 있는 경우 148명에게 단기 연체 이유에 대해 물어본 결과(복수응답), ‘불

안정적인 소득흐름으로 인한 일시적인 자금 어려움 때문에'라고 응답한 비율이 87.2%로 가장 높게 나타남

- 다음으로 '계획되지 않은 소비수요가 생겨서' 25.0%, '예상치 않은 사고가 발생해서' 20.9% 순임

- 고금리부채 보유자의 경우, '계획되지 않은 소비', '다른 부채를 갚기 위해서' 비율이 상대적으로 높게 나타남

#### ■ 저축은행 및 대부업체의 채권추심 경험

- 채권추심(빚 독촉) 경험 비율은 17.1%(172명)로 나타남
  - 채권추심 경험 유형으로는 '전화 독촉'이 86.6%로 대다수가 경험한 것으로 보이며, 다음으로 '핸드폰 문자'가 52.9%, '가정 방문' 37.8%, '언어폭력' 14.0% 순임

#### ■ 채무불이행 경험 유무

- 채무불이행 경험 유무에 대한 응답으로는 '있다'라고 응답한 비율이 18.6%, '없다'라고 응답한 비율이 80.2%임
  - 고금리부채 보유자의 경우 경험 비율이 33.8%로 상대적으로 높게 나타남

#### ■ 채무불이행 원인

- 채무불이행 경험자 187명에게 채무불이행 원인에 대해 물어본 결과, '불안정적인 소득흐름으로 인한 일시적인 자금 어려움 때문에'가 82.9%로 가장 높게 나타남
  - 다음으로 '예상치 않은 사고가 발생해서' 24.1%, '계획되지 않은 소비수요가 생겨서' 19.3%, '다른 부채를 갚기 위해서' 9.6% 순임
- 고금리부채 보유자의 경우는 계획되지 않은 소비가 생겨(37.0%)가 상대적으로 높은 비율을 보임

## (5) 금융 서비스 욕구 및 컴퓨터/모바일 이용 현황

### ■ 대출 과정 상 개선점

- 대출 과정 상 개선될 점에 대한 응답으로는 ‘높은 이자율’이라고 응답한 비율이 58.6%로 가장 높고, ‘복잡한 대출절차’ 또한 41.8%로 비교적 높게 나타남
  - 다음으로 ‘엄한 자격요건’ 35.0%, ‘적은 대출 금액한도’ 18.1%, ‘추가대출이 어려운 점’ 10.1% 순임

### ■ 가장 필요한 금융서비스

- ‘저금리 장기대출’이 56.7%로 가장 높게 나타났고, ‘무담보 대출’ 20.4%, ‘긴급 자금대출’ 7.1%로 나타남
- 금융교육횟수가 많아질수록 저금리 장기대출 비율이 높아지는 경향을 보임
  - 채무불이행 경험자 및 고금리부채 보유자의 경우, 긴급자금 대출의 비율이 응답비중은 작으나 상대적으로 높은 수준임

### ■ 제2금융기관에서 신용대출 지불의사 이자율 수준

- 평균 6.23%로 나타났으며, ‘5.0%~10.0% 미만’이 36.2%로 가장 많았고, 다음으로 ‘5.0% 미만’이 27.0%로 나타남
  - 채무불이행 경험자, 고금리부채보유자의 경우 지불의사 이자율이 상대적으로 높음

### ■ 컴퓨터/모바일 기기를 통해 이용한 금융서비스

- 컴퓨터/모바일 기기 이용자 비율은 49.2%로 나타남
  - ‘잔고 조회’가 38.4%로 가장 높게 나타났으며, ‘송금’ 33.0%, ‘쇼핑결제’ 26.8%, ‘스마트폰 결제’ 21.5%, ‘세금 등 공과금 납부’ 10.3% 순임
  - 월 가구소득이 높을수록 이용비율이 높아지는 경향을 보였으며, 채무불이행 경험자의 경우는 이용비율이 다소 높게 나타남

### ■ 컴퓨터/모바일 기기 대체 시 금융서비스 이용 의향

- 컴퓨터/모바일 기기 대체 시 금융서비스 이용 의향에 대한 응답 결과, 5점 평균 2.68점으로 다소 소극적으로 나타남

- 연령별로는 연령이 낮을수록, 부양가족수별로는 부양 가족의 숫자가 많을수록 컴퓨터/모바일 기기 대체 시 금융서비스 이용 의향이 높은 경향을 보임
- 채무불이행 경험자의 경우, 금융서비스 이용 의향이 높게 나타남

■ 모바일 앱을 통한 금융서비스 이용 의향

- 모바일 앱을 통한 금융서비스 이용 의향에 대한 응답결과, 5점 평균 2.63점으로 다소 소극적인 것으로 나타남

■ 금융서비스관리 소프트웨어 이용 의향

- 대출정보제공/납입관리 등의 서비스제공 금융서비스관리 소프트웨어 이용 의향에 대한 응답결과, 5점 평균 2.72점으로 다소 소극적인 것으로 나타남
- 연령이 낮을수록, 부양가족수가 많을수록, 가구소득이 높아질수록 이용의향 높아짐

■ 컴퓨터/모바일 기기를 통한 사용 희망 금융서비스

- ‘잔고조회’가 36.8%로 가장 높게 나타났고, ‘송금’ 또한 35.4%로 비교적 높게 나타남
- 컴퓨터/모바일 기기를 통해 이용 희망 금융서비스와 향후 희망하는 금융서비스를 함께 살펴보면, 향후에 이용 의향이 커진 항목은 송금, 스마트폰 결제, 금융상품 정보 수집 및 비교, 대출신청, 대출 상환임

### 3. 면접조사 결과

#### 1) 면접조사 개요

- 희망플러스통장 및 꿈나래통장 참가자를 대상으로 가계지출 상황, 부채원인, 돈 빌리는 경로 등에 대해 면접조사를 실시함
- 대상지는 무작위로 선정하였으며, 조사 일정과 참여의지 등을 고려하여 최종적으로 13명에 대해 인터뷰를 진행함
- 면접조사 결과는 지출상황, 부채원인, 돈 빌리는 경로, 서민금융 의견 및 금융서비스 욕구로 범주화하여 정리함

## 2) 면접조사 주요 결과

### ■ 지출 상황

- 자녀에 대한 교육비 지출이 생활비에서 많은 비중을 차지하고 교육비가 큰 부담이라고 느끼고 있음
- 그리고 예상치 못한 갑작스러운 지출이 발생하는 가족의 병원비, 본인의 질병 치료비 등에 대한 비용지출이 생겨 가계 재정이 어려워지는 상황이 발생하고 있는 것으로 나타남

### ■ 부채 원인 및 경로

- 대부분 쉽게 이용이 가능한 신용카드를 통해서 급할 때 돈을 빌리고, 현금이 없어도 쉽게 사용할 수 있어 신용카드를 통한 부채의 시작이 많은 것으로 나타남
- 긴급상황에서 빠르게 대출을 받을 수 있는 카드 현금서비스 및 카드를 많이 이용하고 있으며, 카드를 통한 대출로 인해 돌려막기 식의 부채 악순환에 빠지는 경우도 많은 것으로 보임
- 한편 급히 돈이 필요할 때 카드 등을 이용하지 않은 경우는 가족과 친척으로부터 빌리겠다는 생각을 가지고 있는 것으로 나타남

### ■ 서민금융상품 의견

- 서민금융상품의 경우 소득증빙이 어려운 무직자, 영세사업체 근로자의 경우 서류미비로 신청이 어려운 경우가 있는 것으로 나타났으며, 미소금융의 경우도 기본 자본금이 없어 신청 자격이 안 되어 이용을 못한 경우가 있음
- 자본금이 없어서 창업을 할 수 있게 지원을 받고 싶어 하며, 창업을 하면 컨설팅과 교육을 해주는 경우는 매우 만족도가 높은 것으로 나타남

### ■ 금융서비스 욕구

- 무담보 저금리 단기대출과 긴급상황일 때 저금리 장기대출에 대한 선호가 높게 나타남
- 액수가 커서 급하게 마련할 수 없는 자녀 학자금에 대한 대출 지원과 신용등급이 낮아도 일반금융에서 소액대출을 해 줬으면 좋겠다는 의견이 있고, 저소득층 전세자금 대출액의 한도 상향에 대한 의견도 있음

#### 4. 소결

- 서울시 저소득층인 희망플러스통장 및 꿈나래통장 참가자 1,005명을 대상으로 금융서비스 이용실태 및 욕구를 분석함
- 조사대상자 중 부채 보유 비율은 62.4%(627명)이며, 이중 18.6%는 채무불이행 경험이 있는 것으로 조사됨
  - 또한 부채 보유자의 21.7%는 현재 연이율 20% 이상의 고금이 대출을 이용하고 있는 것으로 나타남
  - 대출관련 정보는 PC(32.6%), 관공서(24.8%), 친척이나 지인(20.9%), 모바일(14.8%) 등을 통해서 수집하는 것으로 나타남(복수응답)
    - 특히 PC나 모바일을 합치면 인터넷에서 대출 정보를 찾는 비율이 47.4%로 집계됨
- 부채를 가진 저소득층이 주로 이용하는 대출기관(복수응답)은 시중은행(61.4%), 보험회사(31.7%), 카드회사(25.5%), 캐피탈사·저축은행(11.8%), 상호금융(8.1%), 대부업체(2.9%) 순임
  - 이들이 대출기관을 선택하는 기준은 대출의 신속성(25.0%)과 낮은 이자율(25.0%) 때문이라는 응답이 많음
  - 연령별로 보면 연령이 높아질수록 낮은 이자율 보다는 신속성을 더 중시하고 있으며, 고금리부채 보유자, 자영업 및 일용직 근로자의 경우도 대출결정의 기준으로 신속성을 더 중시하고 있는 것으로 나타남
- 부채가 있다고 응답한 627명 중에서 연이율 20% 이상의 고금리 부채 보유자 136명(전체 부채 보유자 중 21.7%)의 대출기관(복수응답)을 살펴보면 은행(52.9%), 카드회사(44.9%), 보험회사(33.9%), 캐피탈사·저축은행(29.4%), 상호금융(16.2%), 대부업체(10.3%) 등으로 나타남
- 대출상품은 전세자금대출이 44.2%로 가장 많았고, 보험약관대출 24.6%, 신용대출 19.3%, 카드론 13.6% 순임(복수응답)

- 대출자 중에서 대출상품을 2개 이상 이용하는 다중대출자 269명을 상대로 다중대출 사유를 물어본 결과 ‘생활비’(67.7%)와 ‘주거비’(62.1%)가 필요해서라는 응답이 많았음
  - 연령이 높을수록 ‘자녀 교육비’를, 소득이 낮을수록 ‘의료비’를 대출 사유로 많이 언급함
- 부채 보유자의 부채상환 방법은 ‘지출을 줄여서’(53.4%), ‘부업 등 추가적인 일을 찾아서’(32.7%) 등으로 응답함
  - 금융교육 횟수가 증가할수록 ‘지출을 줄여서’의 비율이 높아지는 경향을 보임
- 정부와 공공기관 등에서 금융소외계층을 위해 운영하는 서민금융상품을 이용한 저소득층은 8.9%에 불과함
  - 서민금융상품에 대한 홍보가 부족하고 자격요건이 여전히 까다로워 저소득층에게 외면 받고 있는 상황인 것으로 나타남
- 금융서비스 욕구와 관련해서 대출과정 상에서 개선되었으면 하는 점은 높은 이자율(58.6%), 복잡한 절차(41.8%), 엄한 자격요건(35.0%) 등으로 나타남
- 필요한 금융서비스는 저금리 장기대출(56.7%), 무담보 대출(20.4%), 긴급자금 대출(7.1%) 등으로 나타나 저금리 상품에 대한 욕구가 전반적으로 높음
  - 다만 일용직 종사자, 채무불이행 경험자, 고금리부채 보유자의 경우는 ‘긴급자금 대출’에 대한 서비스 욕구가 응답비율이 크지는 않지만 상대적으로 높게 나타남

## VI. 결론 및 제언

### 1. 결론

- 본 연구의 목적은 첫째, 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태를 분석하는 것이며, 둘째, 금융소외자 유형별 지원체계에 대한 제언을 하는 것임
- 본 연구에서는 금융소외자의 실태조사를 위해 서울시 저소득층인 희망플러스통장

및 꿈나래통장 참가자를 대상으로 1,005명을 조사함

- 조사대상자 1,005명 중 부채 보유 비율은 62.4%(627명)이며, 이중 18.6%는 채무불 이행 경험이 있는 것으로 조사됨
  - 또한 부채 보유자의 21.7%는 현재 연이율 20% 이상의 고금이 대출을 이용하고 있는 것으로 나타남
- 부채를 가진 저소득층이 주로 이용하는 대출기관(복수응답)은 시중은행(61.4%), 보험회사(31.7%), 카드회사(25.5%), 캐피탈·저축은행(11.8%), 상호금융(8.1%), 대부업체(2.9%) 순임
  - 이들이 대출기관을 선택하는 주된 기준은 대출의 신속성과 낮은 이자율 때문임
  - 연령이 높을수록 신속성을 더 선호하고, 고금리부채 보유자, 자영업자 및 일용직 근로자의 경우도 대출결정의 기준으로 신속성을 더 중시하고 있는 것으로 나타남
- 부채 보유자 중 연이율 20% 이상의 고금리 부채 보유자는 전체 부채 보유자 중 21.7%를 차지하며, 제2금융권이나 대부업체로부터의 대출 비율이 상대적으로 높은 수준을 보임
- 대출상품으로는 전세자금대출이 가장 많았고, 다음으로 보험약관대출, 신용대출, 카드론 순임
- 대출자 중에서 대출상품을 2개 이상 이용하는 다중대출자의 경우 다중대출의 주요 이유를 ‘생활비’와 ‘주거비’가 필요해서라고 응답함
  - 연령이 높을수록 ‘자녀 교육비’를, 소득이 낮을수록 ‘의료비’를 대출 사유로 많이 언급함
- 다중대출의 원인이 일상생활 중에서 급한 돈이 필요한 경우가 대부분으로 앞의 대출기관을 선택하는 주요 이유가 신속성인 점을 고려한다면 서민금융상품에 있어서도 대출과정의 신속성이 보다 중요시 되어야 할 것임
- 금융교육의 경험 횟수는 저소득층의 금융교육이 금융 및 가계지출 태도에 영향을 주고 있는 것으로 나타남

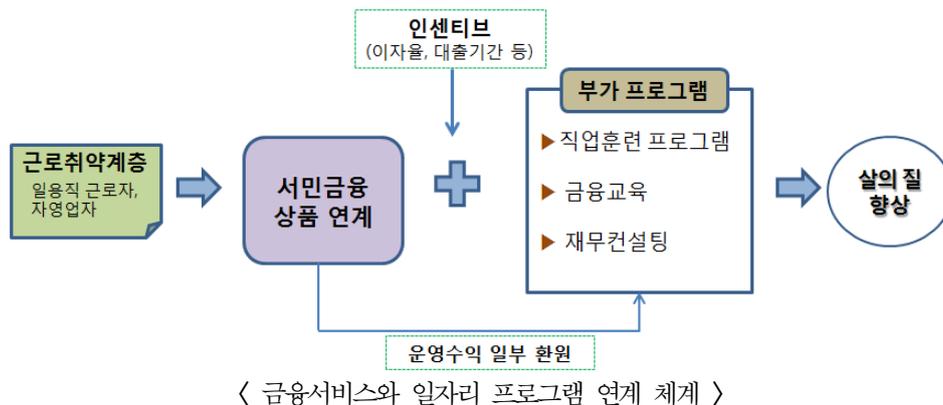
- 금융교육 횟수가 증가할수록 대출기관 결정에 있어서 낮은 이자율 등의 합리적인 기준으로 결정하고 있으며, 가계지출에 있어서도 저소득층 전체적으로 식비의 비중이 가장 높으나, 금융교육의 횟수가 증가할수록 식비라고 응답한 비율이 감소함
- 대출기관 선택이유에서도 금융교육 횟수가 증가할수록 ‘신속한 대출’보다는 ‘낮은 이자율’을 더 중요시 하고 있는 것으로 나타남
- 전체 조사대상자 중 채무불이행 경험이 있는 비율은 18.6%이며, 연령이 높아질수록 채무불이행 경험자가 늘어남
- 고용형태별로는 일용직과 자영업자의 채무불이행 경험 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타남
- 금융서비스 욕구와 관련해서 대출과정 상에서 개선되었으면 하는 점은 높은 이자율, 복잡한 절차, 엄한 자격요건 등으로 나타남
- 필요한 금융서비스는 저금리 장기대출, 무담보 대출, 긴급자금 대출 등으로 나타나 저금리 상품에 대한 욕구가 전반적으로 높음
- 다만 일용직 근로자, 채무불이행 경험자, 고금리부채 보유자의 경우는 ‘긴급자금 대출’에 대한 서비스 욕구가 응답비율이 크지는 않지만 상대적으로 높게 나타남
- 정부와 공공기관 등에서 금융소외계층을 위해 운영하는 서민금융상품을 이용한 저소득층은 8.9%에 불과함
- 부채가 있음에도 서민금융상품을 이용하지 않는 저소득층에게 그 이유를 물어본 결과, ‘존재 자체를 몰라서’, ‘자격 요건에 맞지 않아서’, ‘나에게 맞는 상품이 뭔지 몰라서’ 등으로 응답함
  - 서민금융상품에 대한 홍보가 부족하고 자격요건이 여전히 까다로우며 저소득층에게 외면 받고 있는 것으로 나타남
- 부채 보유자 다섯 명 중 한명 꼴로 고금리 금융상품을 이용하고 있는 상황임에도 정부나 공공기관이 운영하는 서민금융상품은 외면 받고 있는 상황임
- 서민금융상품의 지원 효과를 높이기 위해서는 일자리와 연계한 금융서비스 제공과 사후관리 등을 할 수 있는 시스템이 필요한 상황이라 판단됨

## 2. 제언

- 금융서비스 욕구 및 이용실태 분석을 통해 도출된 결과를 바탕으로 저소득층의 금융소외를 방지하고 금융서비스 이용을 활성화하기 위한 몇 가지 제언을 제시함

### 1) 금융서비스와 일자리 프로그램 연계

- 근로취약계층의 경우는 사다리역할을 해주는 부가 프로그램을 같이 지원하는 방식이 필요함
  - 일용직 근로자, 자영업자의 경우는 높은 고금리 부채 이용비율을 보이는 등 심각한 금융소외 상태에 있다고 볼 수 있으며, 이러한 상황을 단기적으로 개선하기는 어려움
  - 이들에게는 삶의 질을 높일 수 있는 사다리역할을 해주는 부가 프로그램(직업훈련 프로그램 및 금융교육 등)을 같이 지원하는 방식이 필요함
    - 서민금융지원과 함께 직업훈련 프로그램, 금융교육, 재무컨설팅을 연계하는 방식
- 이 방안이 효과적으로 운영되기 위해서는 직업훈련프로그램 등을 받으면서 대출을 받은 사람에게는 이자율과 대출기간, 대출액 등에 있어서 인센티브가 주어져야 할 것임
- 해당 서민금융상품에서 수익이 발생하면 부가 프로그램 운영비로 수익금이 일부 환원되는 체계로 운영되어야 지속 가능할 것임



- 부가 프로그램과 함께 대출이 이루어진 이후에는 개인의 변화를 지속적으로 관찰하여, 필요시 추가적인 컨설팅을 해주는 사후관리 또한 필요함

## 2) 서민금융 공제협동조합 활성화

- 현재 시행되고 있는 서민금융제도에 있어서 이자율 및 지원자격, 도덕적 해이 등의 문제점을 보완하고 서민금융대책에 새로운 활로를 제시해 줄 방안으로 금융취약계층 스스로 연대하여 만드는 협동조합 방식이 최근 제기되고 있음
- 자발적 공동체 기반의 서민금융조합은 조합원을 모집하여 상호대출, 대부시스템과 연계한 지역밀착형 방식으로 운영이 가능함
- 협동조합 방식의 사회적 경제는 자활과 자조라는 관점에서 금융소외계층이 스스로 자립해 나갈 수 있는 역량을 제공해준다는 측면에서 중요한 실천수단이 될 수 있음

## 3) 보험 방식의 매칭펀드 기법 활용

- 저소득 금융소외계층에 대한 재정적 공공지원 정책의 방안으로 보험 방식의 매칭펀드 기법을 제안함
- 보험 방식의 매칭펀드 기법은 각종 민간보험 상품과 연계하여 저소득층을 위한 특화상품을 개발하고 지자체와 기업은 사회적책임의 일환으로 보험료를 매칭지원함으로써 사회공헌에 이바지할 수 있는 매커니즘으로 운영 가능함
- 이러한 방식이 활성화되기 위해서는 몇 개 금융기관에 한정하여 판매하고 있는 서민전용 보험상품을 다변화하여 여러 기관이 참여할 수 있도록 하는 금융기관 유인 체계가 함께 마련되어야 할 것임

#### 4) 금융소셜믹스를 활용한 서민 전용 대출

- 금융소셜믹스는 정부와 금융권, 민간단체가 재원을 마련하여 다양한 금융상품 형태로 저소득층의 경제적 자립을 지원하는 정책과 프로그램을 말함
- 저소득층을 포함하는 서민전용대출 관점에서 금융소셜믹스제도는 마이크로크레딧과 유사하지만 오프라인을 통해 운용되지 않고 온라인에서 운영되는 특징이 있음
  - 즉 금융소셜믹스제도는 마이크로크레딧 모델을 인터넷에 옮긴 형태로 운영하는 것임
- 이 방식은 제도권 금융기관의 이용이 원활하지 않은 금융소외계층을 지원하기 위한 것으로 저소득 및 저신용자가 급한 자금이 필요한 경우 사금융을 이용하지 않도록 저렴한 이자율로 소액대출을 하는 방식으로 운영됨
  - 이는 기존 햇살론, 미소금융 등의 서민금융상품이 획일적인 기준에 따라 전국적으로 동일하게 운영되는 것과는 달리 지역의 특성에 따라 서민금융 운영방식을 특화할 수 있는 장점이 있음

#### 5) 금융접근성 강화

- 저소득층을 포함하는 금융소외계층의 금융접근성을 높이기 위해서는 먼저 공급자와 수요자 입장 모두를 고려하여 상호보완적인 금융접근성 제고 방안이 필요함
  - 공급자 입장에서는 금융포용력을 높이기 위해 무분별하게 자금 지원을 확대하고 대출조건을 완화한다면 부실운영으로 인한 비용과 리스크가 커질 수 있음
    - 그러므로 수요자 지원 프로그램, 즉 금융교육, 재무상담, 자산형성 지원 프로그램과 효과적으로 연계하는 방안을 모색해야 함
  - 다음으로 금융소외계층의 금융포용력을 높이기 위한 제도적 개선이 필요하다. 금융소외계층이 손쉽게 빠르게 대출을 받을 수 있는 사금융에 의지하지 않도록 서민금융상품의 지원 체계를 맞춤형으로 보다 정교하게 정비해 나가야 할 것임
  - 현재의 창업자금 중심, 소액의 지원규모, 엄격한 자격제한 등에 대한 제도적 개선도 필요할 것임

# 목 차

<b>I. 연구 개요</b> .....	<b>1</b>
1. 연구 배경 및 목적 .....	3
2. 연구 범위 및 내용 .....	4
3. 연구 방법 .....	5
4. 연구의 분석 체계 .....	6
<b>II. 금융소외에 대한 이론적 논의</b> .....	<b>7</b>
1. 금융소외와 서민금융 .....	9
2. 국내외 선행 연구 .....	14
<b>III. 우리나라 금융소외계층 실태 및 지원제도</b> .....	<b>23</b>
1. 거시적 환경 .....	25
2. 서민금융제도의 지원체계 및 지원 현황 .....	35
3. 소결 .....	49
<b>IV. 금융서비스 이용실태 및 욕구조사 지표개발</b> .....	<b>51</b>
1. 선행연구 지표 비교 .....	53
2. 금융서비스 욕구 및 이용실태 조사 지표개발 .....	55
<b>V. 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태</b> .....	<b>59</b>
1. 설문조사 개요 .....	61
2. 설문조사 결과 .....	61

3. 면접조사 결과 .....	144
4. 소결 .....	152
<b>VI. 결론 및 제언 .....</b>	<b>155</b>
1. 결론 .....	157
2. 제언 .....	159
<b>■ 참고문헌 .....</b>	<b>165</b>
<b>■ 부 록(설문지) .....</b>	<b>167</b>

# 표차례

<표 II-1> 금융기관별 신용대출 취급영역과 서민금융의 영역 .....	12
<표 II-2> 금융소외 요인분석 선행연구 결과 요약 .....	18
<표 III-1> 시도별 자산 및 부채현황(전 가구 평균) .....	27
<표 III-2> 서민금융지원 체계 .....	36
<표 III-3> 서민금융지원제도 현황 .....	37
<표 III-4> 새희망홀씨의 조건 .....	38
<표 III-5> 햇살론의 자격기준표 .....	40
<표 III-6> 햇살론의 대출금리 .....	41
<표 III-7> 미소금융의 지원내용 및 조건 .....	42
<표 III-8> 신용회복위원회 소액대출상품 .....	43
<표 III-9> 신용회복위원회의 대출지원 자격기준 .....	44
<표 III-10> 바꿔드림론 지원대상 자격 .....	45
<표 III-11> 서울형 마이크로크레딧과 서울 드림뱅크의 비교 .....	46
<표 III-12> 서울형 마이크로크레딧 사업의 지원조건 .....	47
<표 III-13> 대부잔액 및 거래자수 추이 .....	48
<표 IV-1> 선행연구 지표 비교 .....	53
<표 IV-2> 금융서비스 욕구 및 이용실태 조사 설문지 구성 .....	58
<표 V-1> 실태조사 응답자 특성 .....	62
<표 V-2> 가구 월 소득 중 가장 큰 비중의 지출 분야(1/2) .....	64
<표 V-2> 가구 월 소득 중 가장 큰 비중의 지출 분야(2/2) .....	65
<표 V-3> 대출 정보 검색 수단 .....	67
<표 V-4> 대출 정보 수집(검색) 시간 .....	69
<표 V-5> 대출 결정 시 고민의 신중성 정도 .....	71
<표 V-6> 대출 기관 이용 순서(1/2) .....	73
<표 V-6> 대출 기관 이용 순서(2/2) .....	74
<표 V-7> 대출 기관 선택 이유(1/2) .....	76

<표 V-7> 대출 기관 선택 이유(2/2) .....	77
<표 V-8> 현재 이용 중인 대출 상품 (1/2) .....	79
<표 V-8> 현재 이용 중인 대출 상품 (2/2) .....	80
<표 V-9> 다중채무 사용 이유 .....	82
<표 V-10> 명목상 대출 목적 (1/2) .....	84
<표 V-10> 명목상 대출 목적 (2/2) .....	85
<표 V-11> 기존 목적과 다르게 사용한 상품 유무 .....	87
<표 V-12> 다르게 사용한 상품의 원 목적 .....	89
<표 V-13> 원 목적과 다르게 사용한 이유 .....	91
<표 V-14> 담보대출 금액 .....	93
<표 V-15> 신용대출 금액 .....	95
<표 V-16> 현재 채무 중 고금리 이자(연 20% 이상) 비중 .....	97
<표 V-17> 서민금융 이용 정도 .....	99
<표 V-18> 서민금융 이용하지 않는 이유 .....	101
<표 V-19> 이용한 서민금융 대출상품 .....	103
<표 V-20> 서민금융 대출 거부경험 유무 .....	105
<표 V-21> 서민금융 대출상품 주요 이용 목적(1/2) .....	107
<표 V-21> 서민금융 대출상품 주요 이용 목적(2/2) .....	108
<표 V-22> 서민금융의 개선점 .....	110
<표 V-23> 부채 상환 계획 .....	112
<표 V-24> 1년 후 부채 예상 규모 .....	114
<표 V-25> 단기 연체 경험 유무 .....	116
<표 V-26> 단기 연체 이유 .....	118
<표 V-27> 저축은행 및 대부업체의 채권추심 경험 .....	120
<표 V-28> 채권추심 피해 경험 .....	122
<표 V-29> 채무불이행 경험 유무 .....	124
<표 V-30> 채무불이행 원인 .....	126
<표 V-31> 대출 과정 상 개선점 .....	128
<표 V-32> 가장 필요한 금융서비스 .....	130
<표 V-33> 제2금융기관에서 신용대출 지불의사 이자율 .....	132
<표 V-34> 컴퓨터/모바일 기기를 통해 이용한 금융서비스 .....	134
<표 V-35> 컴퓨터/모바일 기기 대체 시 금융서비스 이용 의향 .....	136
<표 V-36> 모바일 앱을 통한 금융서비스 이용 의향 .....	138
<표 V-37> 금융서비스관리 소프트웨어 이용 의향 .....	140

<표 V-38> 컴퓨터/모바일 기기를 통한 사용 희망 금융서비스 ..... 142  
<표 V-39> 면접조사 대상자 현황 ..... 144  
<표 V-40> 면접조사 대상자 지출 및 부채상황, 돈 빌리는 경로 분석 결과 ..... 145  
<표 V-41> 서민금융상품 의견 및 금융서비스 욕구 ..... 150

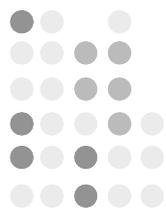
<표 VI-1> 서민금융 공제협동조합 적용대안 ..... 160

## 그림차례

[그림 I-1] 연구 분석 체계	6
[그림 II-1] 정책금융과 서민금융 개념도	12
[그림 III-1] 가계부채 규모 및 증가율	26
[그림 III-2] 금융기관 가계대출 증가추이	26
[그림 III-3] 가계대출 종류별 증감액	28
[그림 III-4] 신용등급별 신용대출 증감액	28
[그림 III-5] 금융권역별 가계대출 신용등급 분포	29
[그림 III-6] 비은행금융기관 다중채무자 비중	30
[그림 III-7] 다중채무 금액, 다중채무자 수 및 다중채무자 1인당 가계대출액	31
[그림 III-8] 신용등급별 다중채무자 수 및 1인당 가계대출액	32
[그림 III-9] 연령별 평균 신용등급	33
[그림 III-10] 저신용자(7~10등급) 대출 비중 추이	34
[그림 III-11] 서민금융 지원 흐름도	35
[그림 III-12] 중산층·저소득층 비중과 금융회사 저신용층 대출비중	48
[그림 IV-1] 금융서비스 욕구 및 이용실태 조사 지표 개발 논리	55
[그림 V-1] 가구 월 소득 중 가장 큰 비중의 지출 분야	63
[그림 V-2] 대출 정보 검색 수단	66
[그림 V-3] 대출 정보 수집(검색) 시간	68
[그림 V-4] 대출 결정 시 고민의 신중성 정도	70
[그림 V-5] 대출 기관 이용 순서	72
[그림 V-6] 대출 기관 선택 이유	75
[그림 V-7] 현재 이용 중인 대출 상품	78
[그림 V-8] 다중채무 사용 이유	81
[그림 V-9] 명목상 대출 목적	83
[그림 V-10] 명목대출 목적과 다르게 사용한 대출 상품 여부	86

[그림 V-11] 다르게 사용한 상품의 원 목적 .....	88
[그림 V-12] 원 목적과 다르게 사용한 이유 .....	90
[그림 V-13] 담보대출 금액 .....	92
[그림 V-14] 신용대출 금액 .....	94
[그림 V-15] 현재 채무 중 고금리 이자(연 20% 이상) 비중 .....	96
[그림 V-16] 서민금융 이용 정도 .....	98
[그림 V-17] 서민금융 이용하지 않는 이유 .....	100
[그림 V-18] 이용한 서민금융 대출상품 .....	102
[그림 V-19] 서민금융 대출 거부경험 유무 .....	104
[그림 V-20] 서민금융 대출상품 주요 이용 목적 .....	106
[그림 V-21] 서민금융의 개선점 .....	109
[그림 V-22] 부채 상환 계획 .....	111
[그림 V-23] 1년 후 부채 예상 규모 .....	113
[그림 V-24] 단기 연체 경험 유무 .....	115
[그림 V-25] 단기 연체 이유 .....	117
[그림 V-26] 저축은행 및 대부업체의 채권추심 경험 .....	119
[그림 V-27] 채권추심 피해 경험 .....	121
[그림 V-28] 채무불이행 경험 유무 .....	123
[그림 V-29] 채무불이행 원인 .....	125
[그림 V-30] 대출 과정 상 개선점 .....	127
[그림 V-31] 가장 필요한 금융서비스 .....	129
[그림 V-32] 제2금융기관에서 신용대출 지불의사 이자율 .....	131
[그림 V-33] 컴퓨터/모바일 기기를 통해 이용한 금융서비스 .....	133
[그림 V-34] 컴퓨터/모바일 기기 대체 시 금융서비스 이용 의향 .....	135
[그림 V-35] 모바일 앱을 통한 금융서비스 이용 의향 .....	137
[그림 V-36] 금융서비스관리 소프트웨어 이용 의향 .....	139
[그림 V-37] 컴퓨터/모바일 기기를 통한 사용 희망 금융서비스 .....	141
[그림 V-38] 컴퓨터/모바일 기기를 통한 금융서비스 .....	143
[그림 VI-1] 금융서비스와 일자리 프로그램 연계 체계 .....	160





# I | 연구 개요 |





## ① 연구의 개요

### 1. 연구 배경 및 목적

저소득층의 경우 예금을 제외한 금융상품에의 접근은 쉽지 않은 상황이다. 2008년 글로벌 금융위기를 겪으며 은행 등 금융기관이 리스크 관리를 강화하는 과정에서 상대적으로 취약한 저소득·저신용층은 시중은행 등 금융기관으로부터 대출 제약을 받게 되고 자금을 용이하게 융통하기 어려운 상황에 처하게 되었다. 1997년 IMF 경제위기 이후 저소득층 비중이 크게 증가하여 2011년에는 12.4%로 높은 수준을 유지하고 있다. 한편 금융기관의 저신용층(신용등급 7~10등급)의 대출 비중은 글로벌 금융위기 이후 크게 감소하여 2005년 29.1%에서 2011년 18.3%로 감소하였다. 제도권 금융기관으로부터의 자금 융통이 어려워진 저소득·저신용층은 제2금융권과 사금융에 의존하게 되었고 이로 인해 가족해체 등 사회적 문제도 발생하고 있다.

IMF 금융위기를 겪고 이를 벗어나는 과정 중에 저금리 기조의 유지와 신용카드의 무분별한 발급과 사용으로 인해 2003년에는 신용대란을 겪은 경험이 있다. 이를 극복하는 과정에서 정부는 대부업법을 새롭게 만들고 신용불량이라는 용어대신 금융채무불이행이라는 용어로 변경하였고, 기존 법원에서 관리하던 개인 파산, 회생제도 보다 간편한 개인워크아웃제도를 새롭게 도입하였다(김태완 등, 2009).

이와 같은 정부의 노력은 일정부분 신용하락으로 인해 어려움을 겪고 있는 저소득층에 도움이 되었으나, 여전히 사각지대에 놓인 저소득·저신용자가 제도권 금융기관으로의 접근이 어려워 고금리의 대부업체를 이용하거나 카드 돌려막기 식의 부채 악순환이 지속적으로 발생하고 있다. 한국은행의 금융안정보고서(2014)에 의하면 취약계층이 주로 이용하는 대부업체의 신용대출은 2009년 말 4.6조원에서 2013년 말 7.8조원으로 지속적으로 늘어나고 있는 상황이다.

이러한 상황에도 정부에서 2007년부터 운영하고 있는 햇살론, 미소금융, 새희망홀씨 등의 정책성 서민금융이 지나치게 까다로운 대출기준과 요건으로 운용되고

있다. 이로 인해 실질적으로 도움이 필요한 저소득·저신용층이 제도적 안전망에서 벗어나 대출금리가 상대적으로 높은 제2금융권과 사금융에 의존하게 되어 금융소외<sup>1)</sup>가 더 심화될 우려가 있다.

위와 같은 배경 하에서 저소득층을 포함하는 금융소외자의 유형과 욕구에 맞는 금융서비스를 개발하고 민과 관의 협력 지원체계를 구축하기 위한 기초 연구로서 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태를 분석하고자 한다. 그리고 금융소외자 유형별 지원체계에 대한 제언까지 제시하고자 한다.

## 2. 연구 범위 및 내용

본 연구에서는 금융소외자 실태조사를 위해 서울시 저소득층을 대상으로 한다. 소득수준이 낮은 경우 은행에서의 위험평가 과정을 통해 제도권 금융기관으로의 접근이 제약될 가능성이 높다. 또한 국내외 선행연구를 검토한 결과, 저소득 가구, 교육수준이 낮은 경우, 근로형태가 안정적이지 않은 경우, 주택 비소유자, 한부모 가정 등이 금융소외를 경험하고 있는 것으로 제시되고 있으며, 이러한 특징이 저소득층에는 전반적으로 내재되어 있다.

실태조사의 효율적인 추진을 위해 서울희망플러스통장 및 꿈나래통장 참가자를 대상으로 조사를 실시한다. 이들의 소득수준은 기초생활보장법 최저생계비의 200% 이내인 가구이다.

주요 내용은 금융소외자의 소득, 고용형태, 거주형태 등의 기본적인 경제적 상황 파악, 부채 규모, 대출기관, 대출이유 등의 금융서비스 이용실태와 전반적 금융서비스 욕구 분석, 그리고 금융소외자 유형별 지원체계 제언 등이다.

1) 금융소외는 사람들의 니즈에 적절히 대응하고 자신이 속한 사회에서 정상적인 사회생활을 영위할 수 있도록 해주는 주류시장(mainstream market)의 금융서비스와 금융상품에의 접근과 그 사용에 사람들이 어려움을 겪는 과정을 일컫는다(EC, 2008, 재인용 김태완 외, 2009).

### 3. 연구 방법

연구방법은 조사 지표개발 등을 위한 문헌연구, 실태를 분석하기 위한 설문조사 및 면접조사, 그리고 연구의 방향설정과 중간결과 검토를 위한 전문가 의견수렴 방법으로 연구를 추진한다.

#### 1) 문헌연구

금융소외자 대상자 선정 및 체계적인 실태조사 지표개발을 위해 금융소외 정의 및 원인 등과 관련한 이론적 논의 문헌, 금융소외자를 대상으로 실태조사를 실시한 선행연구 문헌을 살펴본다. 그리고 우리나라 금융소외계층의 실태 및 지원제도에 대해 전반적인 현황을 파악하기 위한 문헌을 검토한다.

#### 2) 설문조사

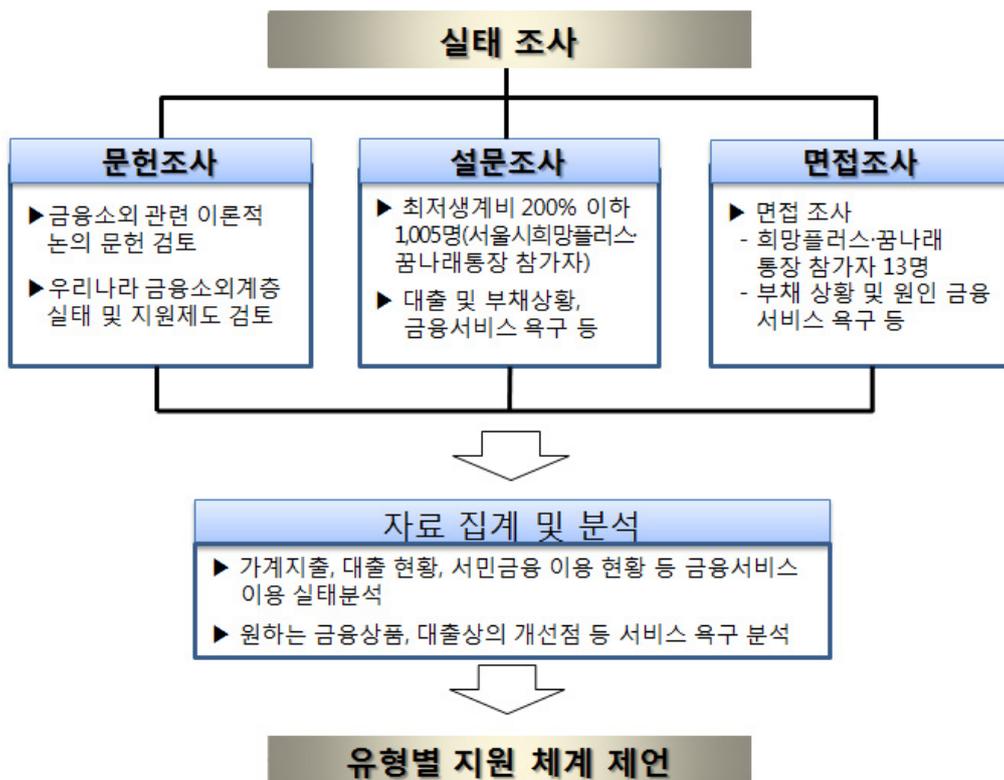
저소득층을 대상으로 다양한 금융서비스 욕구 및 이용실태를 조사한다. 조사의 효율적 추진을 위해 서울 희망플러스통장 및 꿈나래통장 참가자 1,005명을 대상으로 조사를 실시한다. 또한 일부 저소득층을 대상으로 직접 면접조사를 병행하여 실태를 조사한다.

#### 3) 전문가 의견수렴

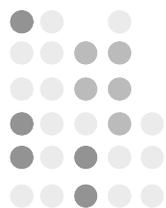
서민금융 및 빈곤 관련 학계 전문가로 자문위원회를 구성하여 연구의 방향, 실태조사 지표 및 세부 문항 검토, 실태조사 결과 검토, 정책 제언 등에 대해 논의한다.

#### 4. 연구의 분석 체계

본 연구의 구성 및 분석체계는 다음의 [그림 I-1]과 같다. 체계적인 실태조사를 바탕으로 금융소외자의 금융서비스 이용실태와 욕구를 분석하고, 이를 바탕으로 유형별 정책적 지원체계 방향을 제안하고자 한다.



[그림 I-1] 연구 분석 체계



## Ⅱ | 금융소외에 대한 이론적 논의





## 금융소외에 대한 이론적 논의

### 1. 금융소외와 서민금융

#### 1) 금융소외의 정의<sup>1)</sup>

Leyshon & Thrift (1993)에 의하면, 금융소외(financial exclusion)라는 용어는 은행지점 폐쇄에 따른 서비스 제약에 관심을 가졌던 한 지리학자에 의해 처음 소개되었다. 이후 1990년대에 걸쳐 현대적 지불수단, 은행서비스, 소비자금융, 보험 접근에의 어려움과 관련한 연구가 많아지면서 본 용어는 사람들의 관심을 끌기 시작했다. Kempson&Whyley(1999)에 의하면, 그 당시 금융소외라는 용어는 주류 금융서비스에 접근 제한을 받는 사람을 일컫는 말로 사용되었다.

금융소외는 다양하게 정의되고 있다. Leyshon&Thrift (1995)는 금융소외를 넓은 의미와 좁은 의미로 나누어 금융소외를 정의하고 있다. 넓은 의미로는 빈곤층 및 사회적 취약계층들이 금융제도의 접근과 이용을 위한 일련의 과정들을 방해하는 것을 금융소외라 정의하고 있다. 한편 좁은 의미로는 개인 금융계좌를 가지는데 어려움이 있거나, 낮은 신용 등으로 특정 금융상품이나 서비스를 이용하는데 장애가 있는 상태를 금융소외라 정의하였다.

한편, Link(2004)에 의하면 호주에서는 금융소외를 “일부 금융서비스 이용자들이 주요금융기관(제1금융권)들이 제공하는 금융상품과 서비스를 적정수준의 비용으로 공정하고 안정적으로 접근할 수 있는 기회가 부족한 경우”로 정의하고 있다. 좀 더 구체적으로 소득이 낮은 계층 혹은 소수민족들이 거주하는 지역의 지리적 문제, 개인 혹은 가구단위에서의 차별, 영세자영업주 및 소상공인들의 금융서비스 이용 제한 등이 금융소외의 개념에 포함된다.

본 연구에서는 최근에 널리 이용되는 개념을 사용하기로 한다. ‘금융소외는 사람들의 욕구에 적절하게 대응하고 자신이 속한 사회에서 정상적인 사회생활이 가능

1) 김태완 외(2009), 저소득층 금융지원 실태 및 정책방안, 한국보건사회연구원

하도록 돕는 주류시장(mainstream market)의 금융서비스와 상품에의 접근 및 사용에 있어 어려움을 겪는 과정'을 일컫는다. 여기서 "적절(appropriate)"하다는 것은 금융상품과 서비스의 제공과 구조, 비용이 소비자로 하여금 접근하여 이용을 하는데 어려움이 없다는 것을 뜻한다. 그리고 "주류시장"의 제공자는 낙인(stigma)을 유발하지 않는 영리적 목적의 제공자를 의미하며, 이에 대한 "대안기관(alternative provider)"은 사회의 한계계층(marginal class)에 특별한 관심을 가지는 법률과 규제를 준수하는 기관을 뜻한다. 따라서 완전한 금융통합(financial inclusion)은 주류시장 제공자가 지원하는 적절한 금융서비스와 상품에 접근 가능한 역량(capacity)으로 정의할 수 있다(EC, 2008).

## 2) 금융소외의 원인과 결과

첫째, 특정 지역에서 금융서비스를 쉽게 구할 수 없을 때 발생한다. 이러한 경우는 다시 크게 두가지 경우로 나누어 볼 수 있다. 지리적 접근성과 개인적 문제이다. 먼저 금융서비스를 제공하는 기관이 수익성의 이유로 거주지 주변에 위치하지 않을 수 있다. 인구밀도가 떨어지는 시외지역이 이에 해당된다. 한편 주변에 금융서비스를 제공하는 기관이 있지만 개인적인 사유로 인해 금융서비스 이용에 제한을 받을 수도 있다. 실업, 장애 혹은 만성질환, 임대주택지역의 저소득층, 인종적인 문제(언어, 문화적 차이로 인한 배제 등), 한부모세대, 연령, 여성, 낮은 금융이해력 등이 이러한 경우에 해당된다.

둘째 상대적으로 높은 사회적, 경제적 비용에 의한 배제가 발생할 수 있다. Link(2004) 등의 연구에서 제시한 금융소외모델에 의하면, 금융소외의 본질적 원인에는 거시적 환경, 개인적 특성, 상업적 및 규제적 환경 이상 3가지가 있다. 우선 거시적 환경이나 개인적 특성은 낮은 교육 수준을 유발하여, 금융소외로 이끌 수 있다. 낮은 교육 수준은 그 자체로 금융문맹을 양산할 수 있고, 저소득으로 이끌어 장기적으로 높은 금융 비용 등의 문제로 간접적으로 금융소외를 가져올 수도 있다. 한편 시장의 상황을 고려하지 않은 상품 가격 설정 및 규제 등도 금융소외를 가져올 수 있다.

금융소외의 영향은 기간(단기와 장기)과 주체(개인과 정부)에 따라 나누어 볼 수 있다. 우선 단기적으로 금융소외는 추가적인 금융소외를 가져온다. 금융소외를 넓게 정의하면 금융에 대한 수요는 세상을 살아가는 한 사라질 수 없다. 따라서 한 쪽에서 수요를 만족시키지 못하면 다른 곳에서 이를 만족시키려 할 것이다. 그러한 과정에서 고이자율을 부담해야 하는 대부업이 등장하고, 이는 또한 추가적인 신용하락을 가져와 금융소외를 심화시킬 수 있다. 장기적으로 금융소외자들은 교육을 위시한 인적자본 축적을 상대적으로 소홀히 하게 되어 오늘날 심각한 문제로 제기되고 있는 가난의 대물림을 유발할 수 있다. 대부분의 금융소외자들은 소득수준이 낮고, 이는 그들의 자녀들의 교육기회를 박탈하거나 상대적으로 줄일 수 있다. 이는 또한 부모의 전처를 밟을 가능성을 높일 수 있다. 만약 이러한 사람들이 늘어한다면, 부의 양극화는 더욱 뚜렷하게 나타날 수 있고, 장기적으로 국가의 성장을 저해할 수 있다(김태완 외, 2009).

### 3) 서민금융의 정의

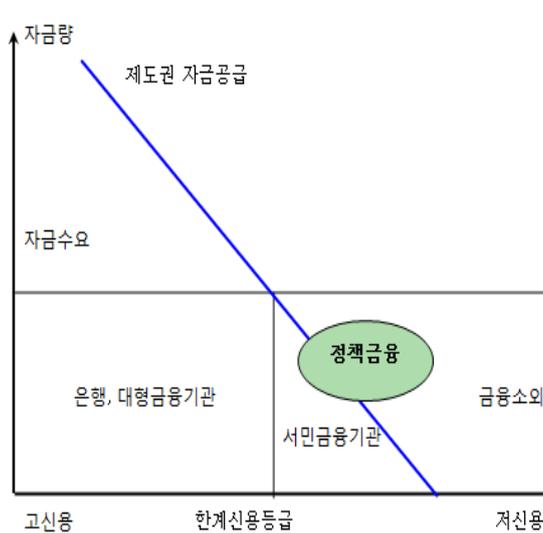
서민금융은 전반적으로 담보 제공이 어렵고, 소규모의 자금, 저신용 저소득층을 대상으로 주택 마련과 재산형성, 일시적으로 자금이 부족한 상황에서 금리가 낮고 편리하게 도움을 주는 금융을 말한다. 일반적으로는 신용등급 기준이 6~10등급인 저신용층에 대한 금융지원을 서민금융으로 바라보는 경향이 있으며, 서민금융은 기관의 종류에 국한되지 않고 시중은행, 저축은행 등 다양한 곳에서 제공되고 있다. 그러나 일부 저신용자들은 서민금융상품을 이용하지 못하는 경우도 있으며, 제2금융권, 대안금융, 대부금융기관에서 서민금융을 제공하고 있으나 신용등급이 9~10등급으로서 최하의 저신용등급을 받은 대상들은 서민금융을 이용하지 못한 채 여전히 금융사각지대에 처해 있다(현대경제연구원, 2010).

<표 II-1>은 금융기관별 신용대출 취급영역과 서민금융 영역을 보기 쉽게 보여주고 있다.

<표 II-1> 금융기관별 신용대출 취급영역과 서민금융의 영역

	평균 신용등급	신용대출 취급 영역										비고		
		상위			중위				하위					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
은행	5.30												(서민금융)	희망플러스 대출 (7등급 이하)
서민금융기관	저축은행	6.94												햇살론 (8등급 이하)
	신용협동기구 상호금융													
제2금융권	캐피탈 (할부금융, 카드)	5.97												
대부금융기관(등록)														
대안금융														미소금융 (7등급이하)

출처: 현대경제연구원(2010). 서민금융 부진의 원인과 활성화 방안



출처 : 이건호·정찬우(2010). 금융소외현상 해소를 위한 정책금융 개선방안

[그림 II-1] 정책금융과 서민금융 개념도

대상으로 구분한 일반금융, 서민 및 정책금융의 개념 차이는 다음과 같다. 앞의 [그림 II-2]에서 보면 고신용 계층의 경우 자금 공급량이 많은 상태이므로 저금리 대출이 가능한 시중 은행들이 주된 자금공급자가 된다. 한편 저신용 계층의 경우 자금수요가 자금공급보다 많아 금리경쟁력이 취약한 서민금융기관(소형금융기관)이 높은 금리의 대출을 통해 자금을 공급하는 역할을 하게 된다.

[그림 II-2]는 금융소외의 확산 상황에서는 정부 및 공공기관이 정책금융을 통해 저신용층(금융소외계층)에게 자금을 공급하는 경우를 나타내고 있다. 정책금융의 공급은 금융소외의 완화와 함께 서민금융기관의 고객기반 잠식이라는 현상도 초래함을 알 수 있다. 여기에서 이해할 수 있는 것은 정책금융의 금리가 서민금융기관의 대출금리에 비해 현저히 낮을 경우 서민금융기관에서 정책금융으로 자금수요자의 이동이 발생할 수 있다는 것이다.

#### 4) 서민금융시장 특징<sup>2)</sup>

첫째, 서민금융시장은 기존의 위험관리기법이 작동하기 힘든 시장이다. 금융기관들이 이용하는 전통적인 위험관리 방법은 위험분산(diversification)과 담보(collateral) 등을 이용하는 것이다. 하지만 서민금융시장의 고객의 경우, 자산이 거의 없기 때문에 담보를 제공할 수 없고, 이에 따라 위험분산이 어렵다. 이러한 어려움을 보완하기 위해 정부에서 서민금융의 일정부분을 보증한다.

둘째, 선별(screening)이나 감시(monitoring) 등 보다 적극적인 위험관리 기법도 적용이 용이하지 않다. 현재 은행 등의 금융기관에서 가장 널리 이용되는 대출자 선정 방법이 신용평점을 이용하는 것이다. 하지만 비교적 낮은 신용등급을 가진 서민금융 대상자들은 신용등급이 저평가된 사람들이 상대적으로 많을 수 있다. 예를 들어, 신용등급이 하락하기 전에는 성실하고 건전한 대출자였으나, 예상치 못한 사고나 경기하강 등의 이유로 일시적으로 신용이 하락했을 수 있다. 하지만 관계형 금융이 아닌 이상 이를 파악하기 어렵고, 금융기관들이 자신들만의 독특한 선

2) 박창균(2012). 서민금융시장정책의 전개와 과제. '2012 서민금융포럼' 발표자료에서 인용

별 프로그램을 가지고 있지 않기 때문에 위험을 극소화하기 가장 쉬운 방법으로 대출을 줄인다. 대출자 상황에 대한 감시도 쉽지 않다. 매우 낮은 신용을 가진 사람들의 경우, 더 내려갈 신용이 없기 때문에 도덕적 해이가 발생할 수 있다. 즉 상환 노력을 게을리 할 수 있다. 하지만 이를 막기 위해서는 상당한 노력과 비용이 들고, 이 때문에 대출을 꺼리게 된다.

셋째, 서민금융시장에 대한 정책적 개입이 필요하고 이는 서민금융시장의 성격을 정의하기 어렵게 만든다. 앞에서 언급한 바와 같이 서민금융시장의 가장 큰 문제는 정보의 비대칭이다. 낮은 신용을 가진 사람들의 숨겨진 정보와 행동에 따른 역선택과 도덕적 해이의 문제가 항상 서민금융시장 내에 존재하고 이에 따라 사회적으로 적절한 수준보다 작은 규모의 자금이 시장에 공급될 가능성이 높다. 이러한 시장 실패 문제를 해결하기 위해 정부는 현재 보증을 통해 자원배분의 효율성을 제고하려 하고 있다. 햇살론의 경우, 정부의 85%(대환대출의 경우 95%) 보증 비율은 금융회사의 신용평가 능력 제고를 위한 노력에 악영향을 줄 수 있으며, 정부의 지원 없이는 지속 불가능한 상황이 고착될 수 있다. 하지만 정부의 보증 비율이 워낙 높다 보니, 서민금융시장은 시장이 아닌 정부에 의해 사실상 움직이고 있다고 보아도 무방하다. 이러한 독특한 성격 때문에 서민금융시장을 금융의 문제로 보아야 할지 복지 문제로 보아야 할지에 대한 의문이 생긴다. 만약 이것이 복지 문제에 더 가깝다면, 자원배분의 효율성을 추구하는 현재의 목표가 형평성을 제고하는 목표로 바뀌어야 하고, 금융에 가깝다면 이자율을 높여서라도 시장에서의 경쟁을 통해 효율적으로 자금이 배분되어야 할 것이다.

## 2. 국내외 선행 연구

### 1) 국외 선행 연구<sup>3)</sup>

해외의 금융소외 연구는 금융소외의 원인 조사부터 금융소외가 국가 성장에 미

3) 김태완 외(2009). 저소득층 금융지원 실태 및 정책방안, 한국보건사회연구원에서 인용

치는 영향에 이르기 까지 다방면에서 이루어지고 있다. 본 연구에서는 본 연구의 특성을 고려해 금융소외의 종류와 원인에 초점을 맞추어 지난 연구들을 살펴보기로 한다.

Kempson and Whyley(1999a, 1999b)에 의하면 금융소외에는 크게 5가지 종류가 있다. 첫째, 접근의 제약(access exclusion)이다. 은행에서 위험 평가 과정을 통해 금융기관으로의 접근을 제한하는 경우를 의미한다. 위험을 평가할 때 이를 엄격하게 한다면, 신용이나 소득이 낮은 사람들이 상대적으로 더 금융기관을 이용하는데 제약이 생길 수 있다. 둘째, 조건 제약(condition exclusion)이다. 대출 계약에 제한 조건을 적어 금융이용을 제약하는 경우이다. 즉 금융기관이 원하는 대상만 금융상품을 이용할 수 있게, 이용 조건을 조절함에 따라 소외가 발생하는 경우이다. 셋째, 가격 제약(price exclusion)이다. 금융기관에서 대출 비용을 높여서 금융 상품 이용에 제약을 가하는 경우를 의미한다. 가입조건, 접근성 등이 만족스러워도 수요자가 비용을 감당하기 어렵다면 자연스럽게 배제될 것이다. 넷째, 광고 제약(marketing exclusion)이다. 금융기관에서 원하는 특정 조직에 맞추어 광고를 함으로써 나머지 조직은 해당 금융상품에서 배제되는 경우를 의미한다. 다섯째, 자기 배제(self-exclusion)이다. 주변에 아는 지인의 거부 사례를 알거나, 과거 거부 경험 및 종교적 신념으로 인해(Osili and Paulson(2006), Corr(2006)), 대출을 거부당할 것이 두려워 금융기관에 가지 않는 경우를 의미한다.

금융소외의 원인은 크게 수요적 측면과 공급적 측면으로 나누어 정리할 수 있다. 우선 수요 측면에서 사회경제학적 신분이 원인이 될 수 있다. Buckland and Dong(2008)은 금융소외를 계좌 없음, 신용카드 없음, 전당포 이용 이상 3가지로 분류한 다음, 사회경제학적 요인이 캐나다인들의 금융소외에 미치는 영향을 살펴보았다. 분석결과 낮은 소득, 낮은 재산, 큰 규모의 가족, 한부모 가정, 낮은 교육수준, 작은 친구 및 지인수와 같은 요인을 가지고 있을수록 금융소외를 더 당하는 것으로 나타났다. Barcellos et al(2012)은 이민자들이 언어장벽과 미국 금융시스템에 대한 경험부족으로 금융소외를 겪는 경우가 빈번하다고 주장한다. 특히 히스패닉(Hispanic) 이민자들의 경우, 오랫동안 미국에서 축적된 그들에 대한 낮은 신뢰도가 그들의 금융접근성을 추가적으로 제한시키는 것으로 보고 있다. Datta (2011)

도 이민자들이 금융소외를 더 겪는 것으로 보고 하고 있으나, 그는 이민자들의 법적 신분과 장기거주계획을 금융소외의 주요 원인으로 보고 있다. 한다. Lusardi (2008)은 이러한 결과를 다시 한번 재확인 한다. 그녀는 기본 금융개념에 대한 무지가 퇴직 이후의 삶에 대한 계획을 하지 않게 만들고, 주식시장에서의 낮은 참가율과 낮은 대출 수준으로 이끈다고 결론 내렸다. Cole et al(2009)도 이와 유사한 결론을 내리며 금융이해력과 금융소외 간에 높은 연관성이 있음을 증명하고 있다.

한편, 공급측면에서 Bertrand et al(2004)은 은행 계좌 및 교육 비용 뿐만 아니라 은행으로의 지리적 접근성, 대출 상담의 어려움 등이 금융소외로 이끌고 있다고 주장한다. 특히 노인의 경우 젊은 사람들에 비해 이동이 불편하기 때문에 금융소외 현상이 더 심각하다고 주장한다. 공급측면에서 보다 근본적인 원인으로 Porter(2003)는 좋은 도로, 전기, 보안 등 금융기관들이 입지하는 데 중요한 요소들이 도시지역에 주로 집중되어 있는 것을 금융소외의 원인으로 꼽고 있다. 이는 입지조건이 금융소외의 원인이 될 수 있고, 정부지원에 따라 금융소외 문제가 해결될 여지가 어느 정도 있음을 보여준다. Beck and De la Torre(2006)은 금융소외자들에 대한 서비스 비용의 차이를 금융소외의 원인으로 본다. 보통 금융소외자들은 소득이 낮고 이들의 금융거래 규모는 작은 반면, 처리 비용은 거래 규모에 관계없이 일정하다. 또한 거래에 필요한 고정비용이 단순히 금융거래수가 많아진다고 해서 고정비용 부담이 완화되는 것은 아니기 때문에 금융소외자들이 자연스레 생겨날 수 밖에 없는 것이다. 또한 마이크로파이낸스의 경우 특정그룹을 대상으로 하고, 높은 회수율을 목표로 하기 때문에, 자연스레 이러한 목표를 달성하는데 방해가 되는 그룹은 배제되기 마련임을 지적한다.

금융소외 연구는 개발도상국에서도 활발히 이루어지고 있다. Boakye and Amankwah(2012)는 3,643명의 가나 시민들을 대상으로 한 인터뷰 조사를 활용하여 금융소외를 결정짓는 요인들을 분석하였다. 분석 결과 금융이해력, 교육수준, 소득 및 지출의 안정성, 도시 거주여부, 전기 사용여부, 모바일 폰 및 인터넷 통신기기 사용여부, 유산의 이익에 대한 지역 주민의 인식이 금융 상품 이용률에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Kostova et.al. (2012)는 남아프리카에서 통용되는 Mzansi라는 자금이체 서비스를 이용해 소비자의 금융인식과 태도가 금융소외에 중요한 영

향을 미치고, 개도국들에서 공급측 제약을 제거하는 것만으로는 금융접근성을 확대할 수 없음을 보여주고 있다. King(2011)은 금융소외를 자발적 금융소외와 비자발적 금융소외로 나누었다. 금융거래에 필요한 서류가 다른 나라에 비해 많은 나이지리아 사람들은 비자발적 금융소외의 원인으로 가난, 금융이해력 부족, 낮은 교육 수준, 약식 금융거래 심사를 꼽았다. 연구결과 그 중에서도 금융거래심사의 절차와 엄격성이 금융에서 배제되는데에 가장 중요한 것으로 나타났다. 연구에 따르면 금융이해력, 소득, 교육 수준에 관계없이 금융 관련 공식 문서를 더 많이 가질수록 금융접근성이 향상되는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 특히 공식 문서의 수가 적은 사람일수록 더 큰 것으로 나타났다.

금융소외의 요인분석에 관한 선행연구를 보면 <표 II-2>와 같다. 성별로 보면 과거에는 여성이, 사회계층으로는 낮은 계층일수록 금융소외 가능성이 있는 것으로 나타났다. 연령에 따른 금융소외의 가능성은 영향이 없다는 연구가 있는 반면 영향이 있다고 도출된 연구에서는 젊을수록 금융소외의 가능성이 높다고 제시하고 있다.

혼인상태별로는 유자녀 이혼녀일수록, 가구소득별로는 저소득 가구일수록 금융소외 가능성이 높다고 나타났다. 그리고 교육수준은 낮을수록, 종사상 지위가 불안정할수록, 주거점유 형태별로는 자가소유가 아닐수록, 가구원수는 많을수록 금융소외의 가능성이 높은 것으로 나타났다.

<표 II-2> 금융소외 요인분석 선행연구 결과 요약

변수	결과	출처
성(性)	여성일수록 높은 금융소외 가능성	Hogarth and O'Donnell(1997)
	영향 없음	Financial Service Authority(2000); Devlin(2005)
사회계층	낮은 계층일수록 높은 금융소외 가능성	Financial Service Authority(2000)
연령	젊을수록 높은 금융소외 가능성(16~25세)	Hogarth and O'Donnell(1997, 2000); Devlin(2005, 2009)
	영향 없음	Financial Service Authority(2000)
혼인상태	유자녀 이혼녀일수록 높은 금융소외 가능성	Hogarth and O'Donnell(1997) Financial Service Authority(2000) Devlin(2005)
가구소득	저소득가구일수록 높은 금융소외 가능성	Devlin(2005, 2009); Financial Service Authority(2000); Hogarth and O'Donnell(1997)
인종	유색인종, 히스패닉일수록 높은 금융소외 가능성	Financial Service Authority(2000) Hogarth and O'Donnell(1997)
	인종별 금융서비스 태도(영국)	Burton(1996)
거주지역	영국	Financial Service Authority(2000)
	미국	Hogarth and O'Donnell(2000)
교육수준	교육수준 낮을수록 높은 금융소외 가능성	Office of Fair Trading(1999); Devlin(2009)
종사상지위	종사상 지위 불안정할수록 높은 금융소외 가능성	Financial Service Authority(2000) Hogarth and O'Donnell(1997) Devlin(2009)
주거점유 형태	자가소유 아닐수록 높은 금융소외 가능성	Financial Service Authority(2000) Devlin(2005, 2009)
가구원 수	가구원 수 많을수록 높은 금융소외 가능성	Financial Service Authority(2000)

출처 : 김태완 외(2009). 저소득층 금융지원 실태 및 정책방안, 한국보건사회연구원

## 2) 국내 선행 연구

우리나라에서 금융소외자만을 연구대상으로 하여 그들의 대출실태와 대출욕구를 조사한 연구는 배준식·김범식(2012)을 제외하고는 찾아보기 어렵다. 대부분 차상위 계층과 같은 저소득층을 대상으로 하거나, 우리나라 전 가구를 대상으로 한 실태 조사를 하고 있다. 배준식·김범식(2012)은 사금융 시장에 노출된 금융취약 계층에 대한 공공지원정책 개선 방안을 도출하고 있다. 이들은 서민금융을 저신용자(신용등급 6~10)에 대한 금융지원으로 정의하고, 설문을 통해 사금융 및 서민금융 실태를 조사·분석하고 있다. 이들에 의하면, 서민금융 대출승인 비율은 50%미만으로 비교적 낮은 편이었고, 설문응답자들은 서민금융의 지원자격, 요건, 절차 등에 대해 어려움을 토로하고 있었다. 서울시 금융소외계층이 인지하는 서민금융상품의 정책효과는 대체로 부정적이나, 서민금융제도의 향후 정책에 대해서는 긍정적으로 인식하고 있었다.

KCB(Credit Bureau)는 자회사가 보유한 차주단위, 미시데이터를 이용하여 부채 현황을 분석한 바 있다. 2008.1월에서 2011.10월까지 카드 또는 대출 보유 이력이 있는 고객 3,162만명을 모집단으로 정의하고 전체 모집단 중 전체 시계열에서 표본 50만명을 임의 추출하여 분석기간 동안의 시계열 정보를 추적한 결과, 서민금융이 비대칭적으로 공급되고 있음을 확인했다. 즉 저신용자들 중 7등급에 과다 공급되는 반면, 8~10등급은 자금이 과소공급 되고 있다는 것이다. 또한 KCB에 의하면 2007년 3월에서 2011년 12월까지 금융채무불이행에서 회복된 고객 232만명 중, 31만명(13%)은 연체와 다중채무로 인해 다시 채무불이행으로 전이될 가능성이 높고, 138만명(59%)은 금융이용이 없어 여전히 금융접근성에 제약이 있는 것으로 드러났다. 이와 같은 결과는 금융소외자의 신용회복 문제가 개선되고 있지 않으며 중요한 하나의 해결책인 서민금융이 그 역할을 제대로 하지 못하고 있음을 잘 보여준다.

최재학(2012)은 캠프(KAMCO) 공사 고객 및 7~10등급의 저신용자 6,000 여명을 대상으로 가계 부채 현황 및 원인, 신규대출 수요, 소득 및 지출현황, 서민금융제도의 필요성, 창업 및 취업 수요, 기타 서민금융서비스 수요 조사 등을 설문조사한

바 있다. 이 발표 자료에 의하면 응답자의 80%가 다중채무를 지고 있었고, 20% 이상 고금리 대출이용자도 총 응답자의 67%나 되었다. 또한 부채증가 예상 사유 중 부채 및 이자상환이 가장 높아 부채의 악순환 고리 형성이 우려되었다.

제윤경 (2013)에 의하면 최저생계비 150%미만의 저소득 계층의 신용카드 결제금이 소득을 뛰어넘는 경우가 다른 소득 구간에 비해 3배 정도 높으며, 이들이 설문지 응답자 중 저축은행 전체 이용자에서 차지하는 비중이 약 41%나 되었다. 대부분 업체 이용자 10명 중 3명은 이용금리를 10%나 낮게 인지하고 있었고, 4명 중 1명은 두 군데 이상의 대부분업체를 현재 이용 중으로 나타났다.

다음으로 이론적, 개념적 연구를 살펴보면 이건호·정찬우(2010)은 금융소외자를 크게 미래의 경제활동능력(소득창출능력)과 지불능력(채무상환능력)을 기준으로 4가지 유형으로 나누고, 유형별 정책서민금융 개선방안을 제시하고 있다. 이들은 현재의 정책서민금융시스템이 공적보증에 기초한 저리용자를 하고 있는 것이 선별(screening)기능을 하지 못하고 있고, 이것이 저소득·저신용자의 금융소외를 더욱 확대 하거나 해소를 저지하고 있다고 주장한다. 또한 금융채무 불이행자에 대한 정책서민금융제도는 사실상 공백상태임을 현재 존재하는 서민금융상품의 대상과 비교를 통해 명시적으로 보여주고 있다. 즉 정부의 보증이 서민금융시장 질서를 훼손시켜 결과적으로 서민층의 금융소외를 개선하지 못하고 있다는 것이다. 저신용자에게 저금리를 적용하는 것은 반시장적이고, 이러한 메커니즘은 자발적으로 오랫동안 유지되기 어렵다는 면에서 저금리를 포기하고 자금의 가용성 확대에 초점을 맞출 것을 주장한다. 다시 말해, 정부가 신용리스크를 부담하는 것은 불가피하므로 이를 인정하되 저신용자에 대한 서민금융기관의 신용대출금리를 20%중반 정도에서 유지하도록 하여 서민금융기관들이 자발적으로 제품을 팔고, 경쟁이 발생하도록 유도할 필요가 있다는 것이다.

### 3) 선행 연구 시사점

국내외 연구들을 살펴본 결과 세 가지의 중요한 시사점을 도출할 수 있었다.

첫째, 사회경제적 특징이 금융소외를 겪는데 기여하기도 한다. 국내외 연구들은

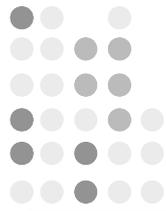
공통적으로 금융소외의 어려움을 겪고 있는 사람들이 저소득, 낮은 교육 수준, 고연령, 여자, 한부모 가정 등의 특징을 가지고 있음을 지적한다.

둘째, 개인 및 가구가 가진 특징에 따라 금융 수요가 다양하고, 현재의 서민금융 시스템이 이를 만족시키지 못하고 있다. 최근에 이루어진 연구들(배준식·김범식(2012), 최재학(2012))은 설문지를 통해 명시적으로 서민금융을 포함한 전체 금융시스템의 문제를 묻고, 이들이 금융소외자들의 대출욕구를 모두 충족시키지 못하고 있음을 보여주고 있다. 수요측면에서 대출자들은 원하는 만큼의 대출금을 빌리지 못했고, 이로 인해 대출이유와 다르게 대출금을 소비하기도 하였다. 이러한 현상은 특히 다중채무자들에게 나타났으며, 만기에 다다른 기존의 대출금을 갚는데 또다른 대출금을 사용하는 악순환을 보이기도 하였다. 한편 공급측면에서는 대출절차가 까다로웠고, 대출금을 수령하는데까지 오랜 기간이 걸렸으며, 특정집단에 공급이 치우쳐 있었다.

셋째, 금융소외자들의 부채가 다중채무를 통해 증폭되는 경향이 있고, 신용회복 및 개선이 쉽지 않다. 앞에서 언급한 바와 같이 금융소외자들은 채무를 변제하기 위해 또 다른 채무를 지는 경우가 많았고, 금융제약으로 인해 고금리 대출을 빌리는 경우가 많았다. 제윤경(2013)에 의하면 개인워크아웃 등 채무자 보호 법안을 모르는 경우가 많아 채무의 악순환 고리를 벗어나지 못했다. 또한 각종 상담프로그램을 제대로 활용하지 못해 채무구조를 개선하기 어려웠다.

종합적으로 볼 때, 금융소외는 대출수요에서부터 상환에 이르기까지 금융거래가 일어나는 모든 과정에서 발생하고 있음을 알 수 있다. 따라서 금융소외자들의 금융접근성을 증가시키기 위해서는 대출수요가 생기는 단계에서부터 그 문제점이 무엇인지 파악하고, 이를 해결하는 방법이 필요하다. 또한 Kostova et. al. (2012)이 지적한 것처럼, 금융공급측면의 문제 해결만으로는 금융소외문제를 해결하기 어려우며, 그동안 상대적으로 소홀히 여겨왔던 수요측면의 문제가 무엇인지 파악하고 이를 해결할 필요가 있다.





# Ⅲ | 우리나라 금융소외계층 실태 및 지원제도





## 우리나라 금융소외계층 실태 및 지원제도

### 1. 거시적 환경

#### 1) 가계 재무건전성<sup>1)</sup>

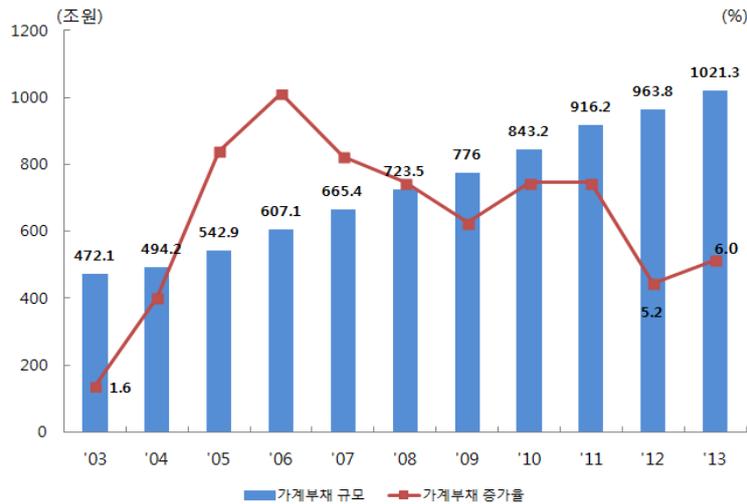
가계의 재무건전성은 자산 및 부채 보유 현황 측면에서 보면 상대적으로 양호한 상황이지만, 주거비, 교육비 등 경직적 특성의 가계지출 부담이 커지는 가운데 소득 증가세의 한계가 있어 개선이 당장 이루어지지 못하고 있다. 2013년도 가계부채는 2012년과 비교하였을 때 6.0% 증가하였으며 2012년 5.2%였던 것에 비하면, 증가세가 소폭 확대되었다. 그리하여 가계의 처분가능소득 대비 가계부채 비율은 2012년 말 133.1%에서 2013년 134.7%로 1.6% 상승하였다. 특히 가계지출 가운데, 주거비, 공적연금·사회보험, 의료 및 보건 비용 등의 비중이 증가하고 있다. 주거비는 관리비 등 주거 관련 서비스 비용의 증가와 공공요금 인상에 따른 영향을 받아 증가하고 있으며, 공적연금·사회보험 및 의료·보건 지출도 고령화가 진행됨에 따라 증가하고 있는 추세다. 교육비의 경우, 대학 등록금 인상이 제한됨으로써 공교육비가 다소 감소하였다. 반면에, 사교육비는 공교육비의 감소와 관계없이 계속해서 증가하고 있는 것으로 나타났다.

글로벌 금융위기 이후에 가계 재무건전성에 대한 우려가 나타나면서 은행의 대출 태도가 한층 더 강화되었으며 이로 인해 중·저신용 가계에 대한 자금공급 절차가 엄격해졌다.

비은행금융기관의 가계대출 규모(보험회사, 상호금융조합, 여신전문금융회사(신용카드회사 현금서비스 및 카드론 포함)는 금융위기 직전인 2007년 말에 비하여 2013년 말 373.9조원을 기록하면서 1.5배 증가하였다. 이러한 수치는 같은 시기에 1.3배 확대된 시중은행의 가계대출 증가율보다 높다. 또한 은행 가계대출 규모 대비

1) 한국은행(2014). 금융안정보고서에서 인용

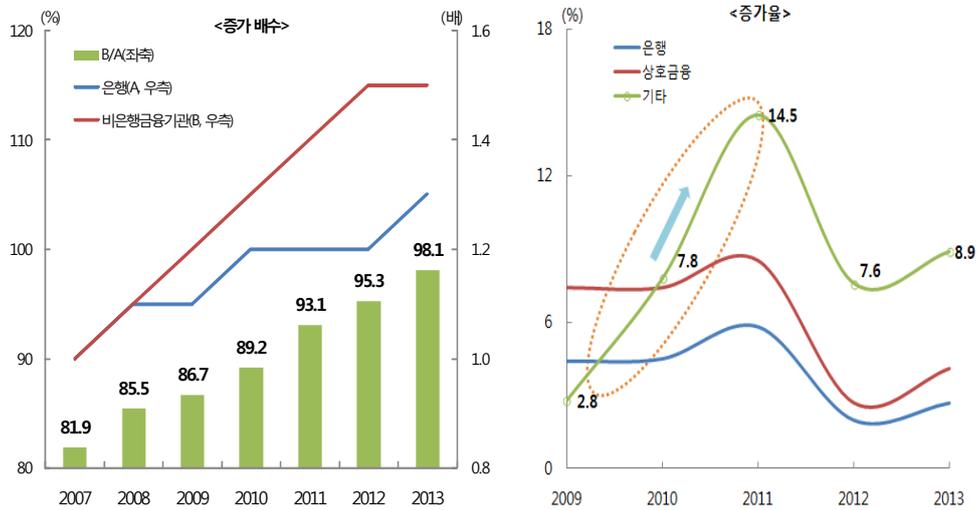
비율도 2007년 말 81.9%였던 것에 비하여 2013년 말 98.1%로 16.2%p 증가하였다.



주: 가계신용통계 기준, 전기 말 대비

출처: 한국은행(2014). 금융안정보고서

[그림 Ⅲ-1] 가계부채 규모 및 증가율



출처: 금융안정보고서(2014). 한국은행

[그림 Ⅲ-2] 금융기관 가계대출 증가추이

특히 은행, 상호금융조합 등이 여신건전성 관리를 강화한 2009~2011년 중에는 신용카드회사, 상호저축은행 등 여타 비은행금융기관의 가계대출은 큰 폭으로 증가하였다. 단, 2012년 중에는 규제 강화 등으로 인해 금융기관의 가계대출 증가세가 전반적으로 둔화되었다.

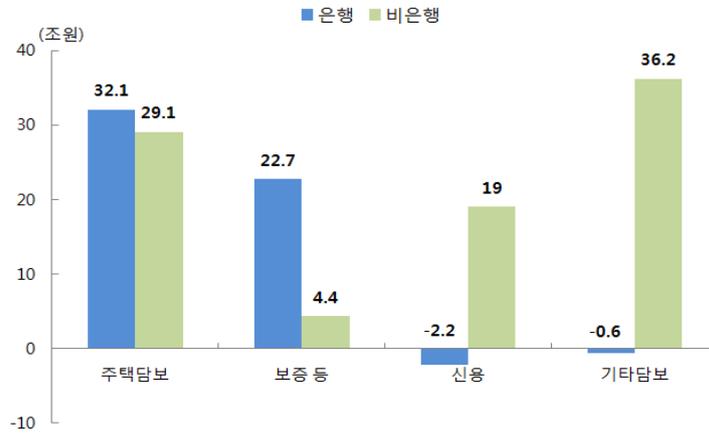
<표 III-1> 시도별 자산 및 부채현황(전 가구 평균)

단위 : 만원

		2012	2013	2014(11월)
전국	총 부채	54,496	58,578(7.5)	59,942(2.3)
	임대보증금	17,656	18,840(6.7)	18,996(0.8)
	금융부채	36,840	39,730(7.9)	40,946(3.0)
	자산대비 총부채(%)	16.9	17.9	18.0
수도권	부채	75,850	79,907(5.3)	80,148(0.3)
	임대보증금	28,135	29,706(5.6)	29,760(0.2)
	금융부채	47,715	50,201(5.2)	50,388(0.4)
	자산대비 총부채(%)	18.5	19.9	19.8
서울	부채	82,625	85,960(4.0)	87,853(2.2)
	임대보증금	39,603	39,782(7.3)	40,514(1.8)
	금융부채	43,022	46,179(0.5)	47,338(2.5)
	자산대비 총부채(%)	17.5	18.9	18.9

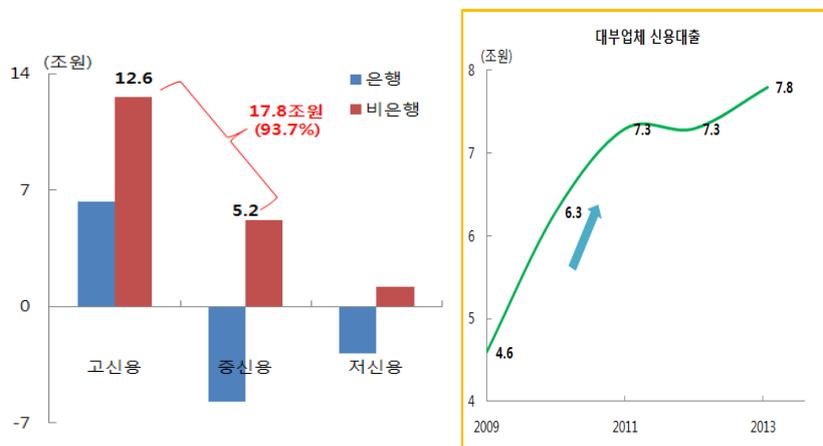
출처: 국가통계포털(<http://kosis.kr/>)

서울시의 가구평균 부채현황을 살펴보면 2014년 11월 현재 87,853천원으로 전국 평균(59,942천원) 대비 약 27,911만원 많은 수준이며 지속적으로 증가하고 있는 상황이다. 총자산대비 총부채 비중은 18.9%이다. 서울시의 가구평균 부채의 세부내역은 임대보증금이 40,514천원(46.1%), 금융부채가 47,338천원(53.9%)이다.



- 주: 1) 2009년 말 대비 2013년 말 증감액  
 2) 신용 및 담보 대출을 제외한 보증 등 기타대출  
 3) 주택담보대출을 제외한 여타 담보대출

[그림 Ⅲ-3] 가계대출 종류별 증감액

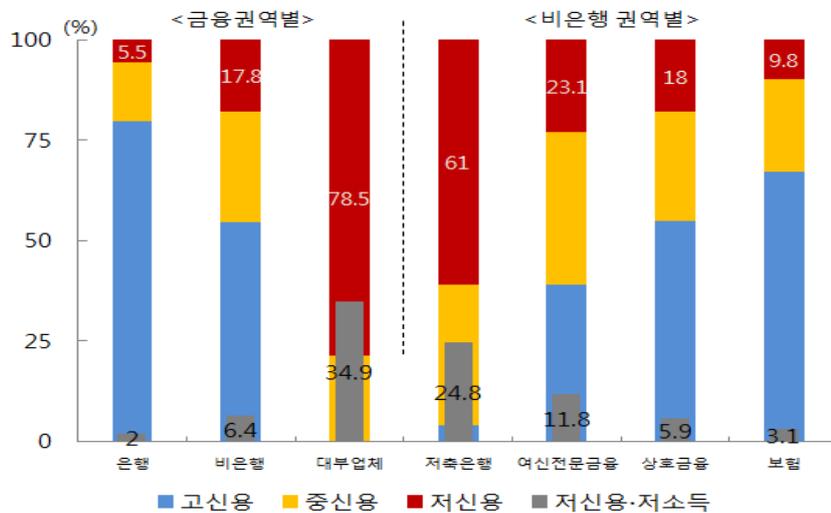


- 주: 1) 2009년 말 대비 2013년 말 증감액  
 2) 금융회사 업무보고서 상의 신용대출과 신용평가회사(NICE)의 신용등급별 비중을 이용하여 산출

[그림 Ⅲ-4] 신용등급별 신용대출 증감액

앞의 [그림 III-3]과 [그림 III-4]를 보면 신용대출은 은행의 대출 감소(-2.2조원) 영향을 받아 비은행금융기관은 중·고신용 차주를 중심으로 19조원 증가하였다. 반면에, 주로 취약계층의 가계 차주를 대상으로 하는 대부업체 신용대출은 2009년 말 4.6조원에서 2013년 6월 말 7.8조원으로 증가하였다. 기타담보대출의 경우는 토지담보대출을 중점으로 2009년 대비 2013년 증가액이 비은행금융기관에서 36.2조원 규모로 증가하였다.

비은행금융기관의 가계대출은 다중채무 등 취약계층의 가계 차주를 주요대상으로 고려하고 있기 때문에, 상당한 위험요인을 가지고 있다고 볼 수 있다. 2013년 말 비은행금융기관 가계대출을 신용등급별로 살펴보면, 비은행금융기관의 가계대출 중 저신용자에 대한 대출 비중은 17.8%로서 대출 비중이 5.5%인 은행에 비하여 3배 이상 높다. 특히 상호저축은행과 여신전문금융회사가 각각 61.0%, 23.1%의 비중을 차지함으로써 다른 금융권역과 비교해 볼 때, 상대적으로 높은 수준이다.



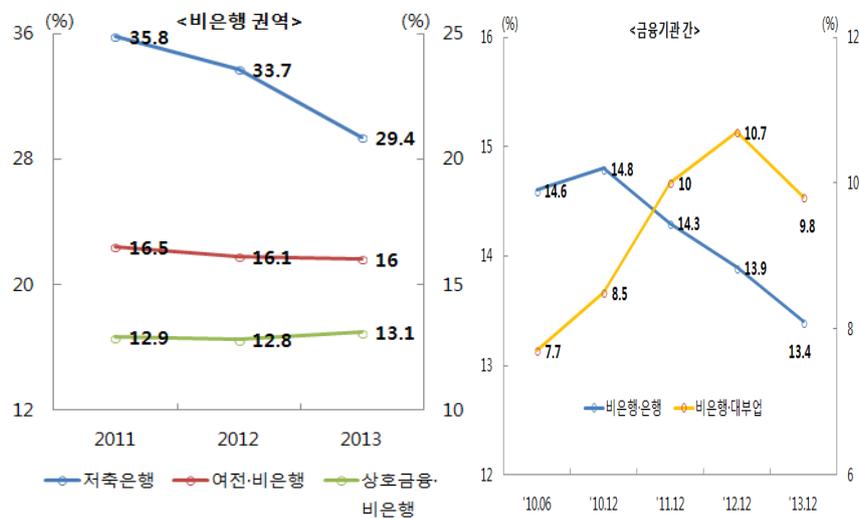
주: 1) 2013년 대출금 기준

2) 금융회사 업무보고서 상의 가계대출과 NICE의 신용등급별 비중을 이용하여 산출  
출처: 금융안정보고서(2014). 한국은행

[그림 III-5] 금융권역별 가계대출 신용등급 분포

또한 상호저축은행을 통한 저신용, 연소득 3천만원 이하의 저소득 취약계층 대상의 대출 비중이 24.8%인 것으로 나타났다. 이는 대출비중이 34.9%인 대부업체 다음으로 높은 수준이다.

비은행금융기관의 다중채무자 비중을 살펴보면, 2013년 들어 다중채무자가 대부분의 금융권역에서 하락하였다. 그러나 고금리 대출이 가능한 비은행금융기관의 경우, 여타 금융권역에 비하여 다중채무자 비중이 비교적 높게 나타났다. 비은행금융기관 내에서의 다중채무자 비중은 상호금융조합과 비은행금융기관을 동시에 이용하는 다중채무자 비중이 13.1%인 것에 비하여, 상호저축은행 및 여신전문금융회사의 차주 중 비은행금융기관을 동시 이용하는 다중채무자 비중이 각각 29.4%, 16.0%인 것으로 나타났다. 또한 비은행금융기관 가계대출 차주 중 은행을 동시에 이용하는 다중채무자 비중은 2010년 6월 말 14.6%에서 2013년 말 13.4%로 하락하였다. 그러나 대부업체를 동시에 이용하는 다중채무자 비중은 같은 기간 7.7%에서 9.8%로 증가하였다.

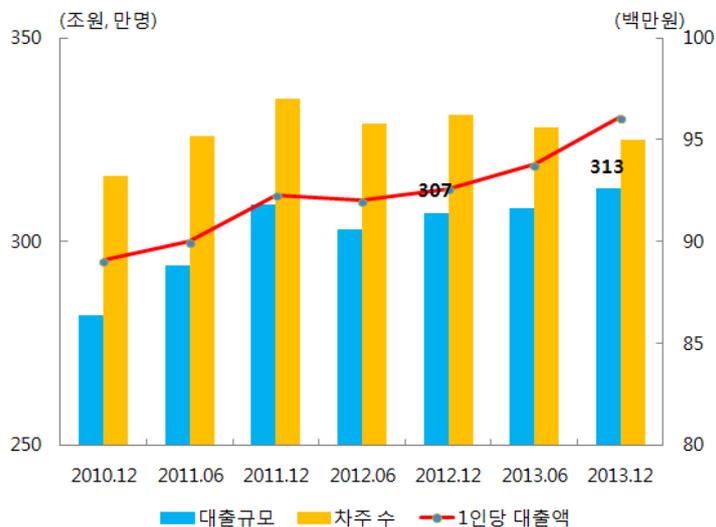


주: 1) 비은행 금융권역별 이용 차주 중 여타 비은행(대부업체 포함)을 동시 이용하는 다중채무자  
 2) 비은행금융기관 이용 차주 중 여타 금융기관을 동시 이용하는 다중채무자

[그림 Ⅲ-6] 비은행금융기관 다중채무자 비중

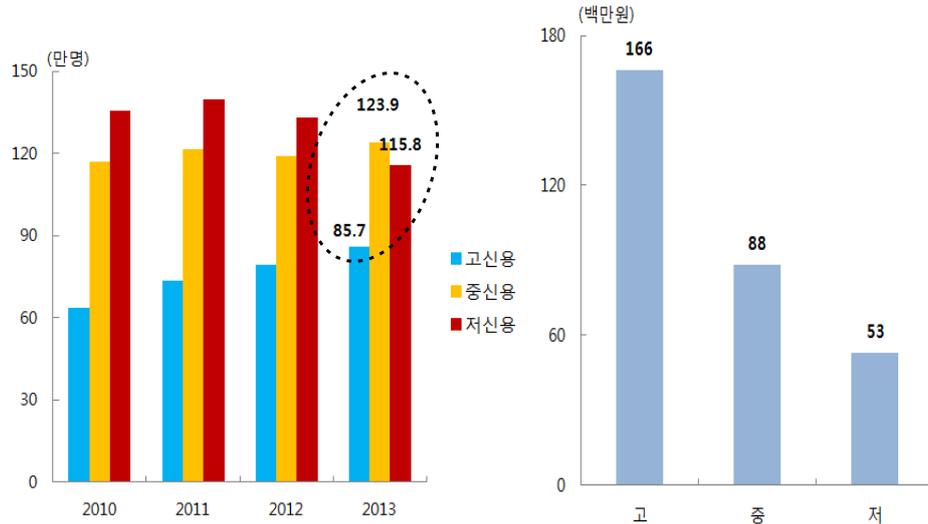
금융권역별 가계대출 취급 상황에 의하면, 비은행금융기관의 가계대출 증가율은 지속적으로 은행의 가계대출 증가율을 웃돌며, 가계대출에서 예금은행 대출을 제외한 비은행금융기관이 차지하는 비중은 최대 50%에 달하는 것으로 보고되었다. 이것은 상호금융조합을 중점으로 대출의 증가세가 유지되는 상황에서 비교적 금리 부담이 작은 생애최초 주택구입자금 대출 지원, 보증자리론 등의 영향을 받아 국민주택기금, 주택금융공사 등 공적금융기관으로부터의 주택대출이 늘어나는 원인이 되었다. 더불어 2010년 이후 비은행금융기관 및 대부업체를 이용한 7~10등급의 저신용 차주의 비중이 계속 증가함으로써 지난 2013년에 각각 66.5%, 5.7%로 2010년 후반에 비하여 각각 1.8%, 1.1% 증가하였다.

한편 다중채무자의 대출 규모는 2013년 말 312.8조원을 기준으로 2012년 말과 비교했을 때 6조원이 증가하였으나 다중채무자의 수는 감소하는 결과를 보였다. 이러한 결과는 2013년 3월에 시작 된 국민행복기금을 통해 활성화 된 채무불이행자에 대한 채무조정과 연체채권의 매입, 동 기금의 보증을 통한 저금리 전환대출



출처: 금융안정보고서(2014). 한국은행

[그림 III-7] 다중채무 금액, 다중채무자 수 및 다중채무자 1인당 가계대출액



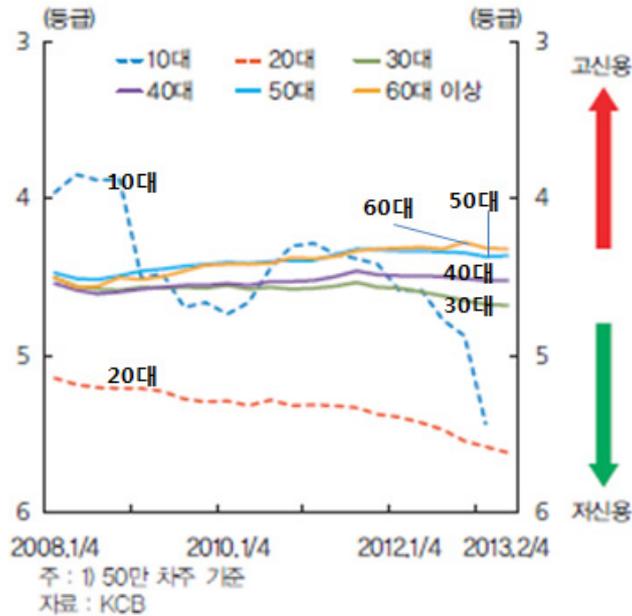
※ 고신용은 1~4등급, 중신용은 5~6등급, 저신용은 7~10등급

[그림 III-8] 신용등급별 다중채무자 수 및 1인당 가계대출액

지원기준 완화의 결과인 것으로 판단된다. 반면 대출액 많은 고·중신용 다중채무자의 비중이 커지면서 다중채무자의 1인당 채무금액도 커진 것으로 드러났다.

최근 급격한 상승을 보이고 있는 한국장학재단 대출 연체율을 통해 알 수 있듯이 교육비 관련 가계부채가 증가할 경우 대학생을 포함한 청년층의 신용도의 저하라는 결과를 낳게 되고 향후 이들이 정상적인 금융활동을 영위하는 것에 있어서 한계를 두는 요인으로 작용할 가능성이 있다. 최근에 10~20대 청년층의 신용등급이 하락증세를 보이고 있는 점이 이러한 현실을 반영하고 있음을 알 수 있다.

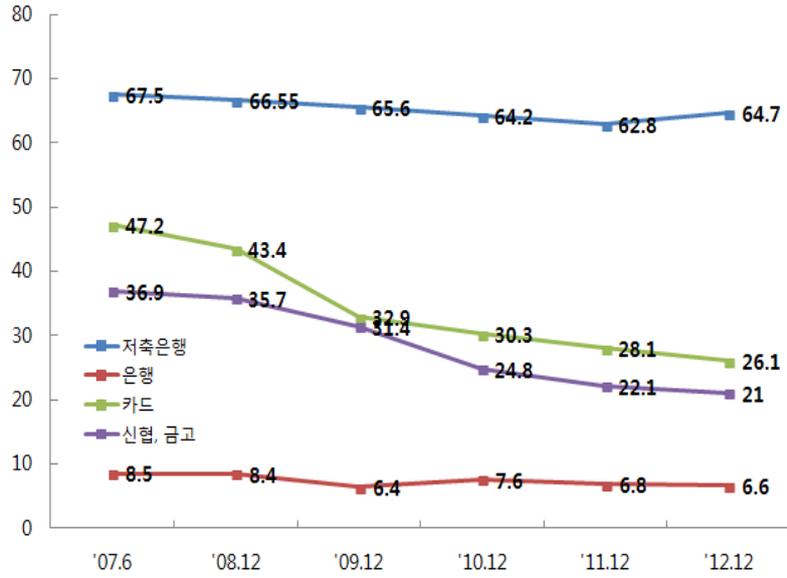
국내 교육비와 연관된 가계대출 비중은 전체 가계대출 대비 2.8%로 그 비중은 높지 않은 편이다. 이는 그동안 교육비 지출이 부채가 아닌, 대부분 가계소득을 통하여 충당된 까닭으로 보인다. 대학생 이상에 해당되는 사람을 대상으로 학자금 조달 현황을 조사한 결과, 부모 등으로부터 학비 지원을 받는 비중은 81.8%였던 반면, 용자를 이용하여 자금을 조달한 비중은 겨우 7.6%였다. 이러한 결과를 반영하여 연령대별 지출 구성에 있어서 40~50대 중장년층의 경우 교육비 지출 비중이 각각 22.1%, 17.0%로 매우 높게 나타났다(한국은행, 2014).



[그림 Ⅲ-9] 연령별 평균 신용등급

## 2) 금융권별 저신용자 대출(7등급 이하) 비중 추이

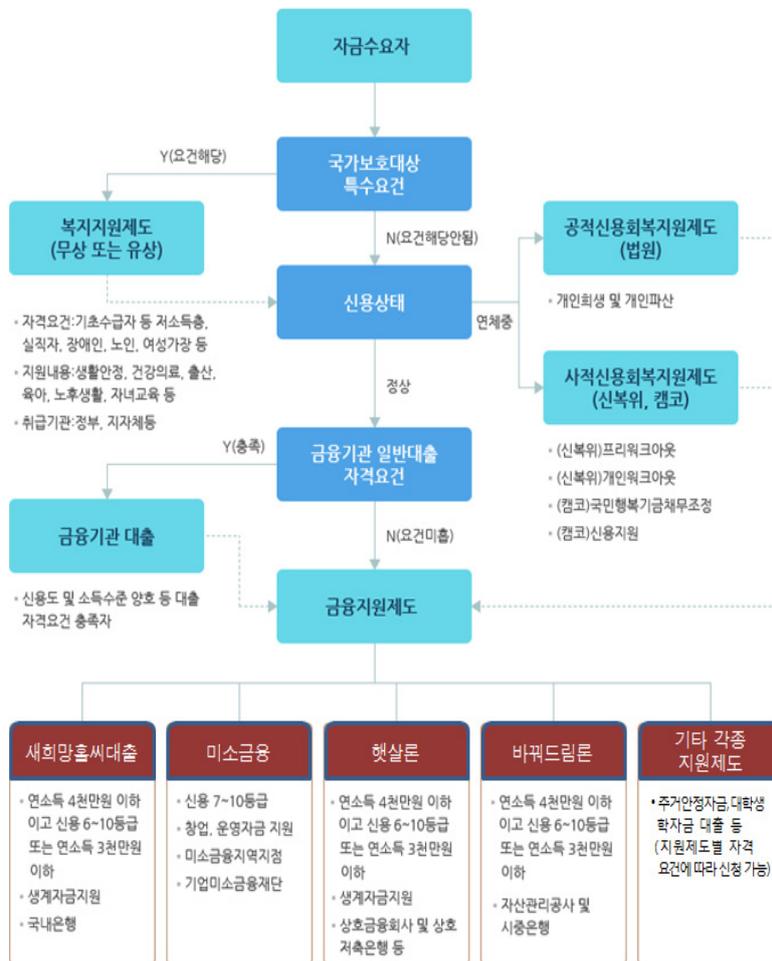
글로벌 금융위기 이후, 저신용층에 대한 대출이 크게 줄어들었다. 이는 주로 새마을금고, 신협, 카드사의 대출축소와 관련이 있는 것으로 판단된다. 반면에 시중은행이나 저축은행의 경우 저신용자의 대출비중이 경미한 수준으로 감소하여 타금융기관에 비해 충격이 상대적으로 크지 않았다. 은행대출에 있어서 7등급 이하 저신용자의 대출비중은 금융위기 이전에 8%대 중반에서 위기 이후 6% 후반으로 소폭 하락하였다. 반대로 저축은행 대출은 저신용자 비중이 2007년 6월 67.5%에서 2012년 말 64.7%로 소폭 감소하여 최근 저축은행 부실화로 인한 저축은행의 구조조정이 저신용 대출과는 거리가 먼 것으로 판단된다(국회예산정책처, 2013).



출처: 국회예산정책처(2013). 서민금융제도의 현황 및 발전 방안  
[그림 Ⅲ-10] 저신용자(7~10등급) 대출 비중 추이

## 2. 서민금융제도의 지원체계 및 지원 현황

### 1) 서민금융제도의 지원 체계



출처: 금융감독원(2014). 서민금융지원제도 안내

[그림 III-11] 서민금융 지원 흐름도

### 2) 국회예산정책처(2013). 서민금융제도의 현황 및 발전 방안

<표 Ⅲ-2> 서민금융지원 체계

구분	지원창구	지원방식	주요 지원 대상	금리수준
일반금융	은행	신용, 담보대출	신용등급 1~3등급	5~14%
	상호금융	신용, 담보대출	신용등급 2~6등급	10~25%
	여신전문회사	신용, 담보대출	신용등급 4~7등급	20~35%
	저축은행	신용, 담보대출	신용등급 5~7등급	25~39%
	대부업체	신용, 담보대출	신용등급 7~10등급	35~39%
서민우대금융	은행	새희망홀씨	신용등급 5~10등급	6~14%
	상호금융, 저축은행	햇살론	신용등급 6~10등급	8~11%
	미소금융재단	미소금융	신용등급 7~10등급	2~4.5%
	신용회복위원회	소상공인 소액대출	저신용자	-
	한국자산관리공사	바꿔드림론	신용등급 6~10등급	-
	서울 마이크로크레딧 (구,서울희망드림뱅크)	-	차상위계층	2%
서민신용보증	신용회복기금	전환대출(신용보증)	신용 6~10등급	8~12%
	지역신용보증재단	신용보증	영세자영업자 등	-

출처: 국회예산정책처(2013). 서민금융제도의 현황 및 발전 방안을 바탕으로 수정 보완

현재 국내 서민금융지원체계는 크게 세 가지로 분류된다. 즉 시중은행, 상호금융, 여전회사, 대부업체, 저축은행 등의 일반금융, 햇살론, 미소금융, 새희망홀씨 등의 정책금융, 신용회복위원회와 신용회복기금을 통해 제공되는 신용회복제도와 금융지원프로그램이 있다. 다양한 서민금융지원제도가 존재하고 있음에도 불구하고 불충분한 일반금융의 양, 지나치게 높은 금리는 저신용·저소득 서민들로 하여금 정책적 지원에 의존하도록 하고 정책금융 분야에서 비효율적인 부분을 야기시키고 있다.

<표 III-3>에서 알 수 있듯이 햇살론, 미소금융, 새희망홀씨 등 정책지원제도는 대출대상, 대출한도 및 용도, 이자율 등에서 차이를 나타내고 있으나 대출대상이나 자금용도 등에서 대상이 명백하지 않기 때문에, 정책지원의 비효율성을 야기시키고 서민들 간의 혼선을 빚게 된다(국회예산정책처, 2013).

<표 III-3> 서민금융지원제도 현황

사업명	출범시기	주요 지원 대상	주요 내용
새 희망홀씨	2010년	신용등급 5등급 이하	상계자금 및 사업운영자금
햇살론	2010년	신용등급 6등급 이하	창업자금, 긴급생계자금, 전환대출
미소금융	2009년	신용등급 7등급 이하	창업자금 및 사업운영자금
소상공인 소액대출	2006년	금융소외계층	신용회복위원회의 소상공인 지원자금
바꿔드림론	2008년	금융소외계층	저금리 대출상품으로의 변경 지원
서울 마이크로크레딧 (구, 서울희망드림뱅크)	2009년	창업희망자, 차상위계층	1,000~2,000만원 무담보 소액신용대출 상품

출처: 배준식·김범식(2012), 저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책 연구, 서울연구원

## 2) 서민금융 지원제도 사업 개요<sup>3)</sup>

### (1) 새희망홀씨

새희망홀씨는 소득이 적고 신용이 낮아 은행에서 대출받기가 어려운 계층을 대상으로 별도의 심사기준을 마련하여 대출 해 주는 서민맞춤형 대출상품이며, 총 16개의 은행이 정부의 지원을 받아 진행되는 저신용·저소득자를 위한 금융상품이다.

새희망홀씨는 기존의 저신용, 저소득자를 대상으로 한 희망홀씨대출을 차상위계

3) 배준식·김범식(2012), 저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책 연구, 서울연구원.  
금융감독원(2014), 서민금융지원제도 안내. 두 문헌을 참고하였음

층까지 지원할 수 있도록 개선한 것으로서 2010년 11월에 출시되었다. 외국계와 지방은행을 포함해 16개 시중은행에서 대출이 가능하며, 대출 이용대상은 신용등급 6~10등급에 해당하는 저신용자임과 동시에 연소득 4천만원 이하인 사람이거나 신용등급과 상관없이 연소득 3천만원 이하인 사람이다.

<표 III-4> 새희망홀씨의 조건

구분	내용
대상	CB사 신용등급 6등급 이하로 연 소득 4천만원 이하인 자 또는 연소득 3천만원 이하인 자
제외대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 은행연합회 신용정보 전산망에 신용도 판단정보 및 공공정보가 등재된 자</li> <li>- 빈번한 연체경력이 있는 근로자</li> <li>- 재외국민, 외국인, 해외체류자</li> <li>- 기타 : 은행별 여신심사기준 등을 감안하여 자율 설정</li> </ul>
금리	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 각 은행의 고객별 금리는 자체 신용평가 결과에 따라 연 7~12% 수준에서 자율 결정</li> <li>- 리스크, 자금조달원가 등을 고려하여 산출한 금리가 햇살론 금리를 상회하는 경우 햇살론 금리 수준을 감안하여 최대 3%까지 인하 책정(10년 10월 기준 신용도에 따라 6-14% 전망)</li> </ul>
취약계층에 대한 우대금리	- 기초생활수급권자, 한부모가정, 다자녀가정(1가구 3자녀 이상), 다문화가정, 만60세 이상 부모부양자에 대해서는 최대 1% 이내에서 우대금리 적용
성실 상환자에 대한 금리감면	- 일정기간 성실하게 채무를 상환한 경우, 대출기간 내 최대 1% 감면
고객별 대출한도	2천만원 이내 - 다만, 대출금액은 과다채무 발생을 방지하기 위해 소득수준과 당해 은행 및 타 금융기관의 기 신용대출금 등을 고려하여 결정
대출용도	생계자금, 사업운영 자금 등
운영기간	5년간 한시 운영

출처: 배준식·김범식(2012), 저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책 연구, 서울연구원

단, 3개월 이상 연체를 하였거나 연체가 잦은 사람, 세금, 과태료, 고용보험료 체납자, 대위변제, 햇살론, 미소금융 등의 기존 서민금융 대출 이용자는 이용대상에서 제외된다. 특히 기존 신용대출 금액이 연 소득을 초과하였을 경우, 대출이 불가하다.

개인 대출은 최대 2천만원 이내에서 가능하며, 신용등급과 소득수준에 의하여 대출액이 달라질 수 있다. 대출금리는 은행별 자율 결정이므로 상이하지만, 연 7~12% 수준이다.

새희망홀씨 대출상품의 특징은 정부재원 없이 오로지 시중은행의 자체적인 재원에 의하여 운영된다는 것이다. 시중은행은 전년도 수익의 10% 안팎으로 새희망홀씨 대출 목표금액을 정하여 은행마다 자율적으로 진행한다. 총 16개의 시중은행은 전년도 수익의 10% 내외로 새희망홀씨 대출목표금액을 정하여 은행별로 자유롭게 진행한다. 그렇기 때문에, 정부분야의 감독이 상대적으로 완화된 상태에서 적용된다.

한편, 새희망홀씨는 5년간 한시적으로 운영될 계획이며, 성실상환자 및 사회적 취약계층에 대한 금리우대를 포함한다. 18대 대통령직인수위원회가 새희망홀씨를 포함한 햇살론, 미소금융 등 3대 서민금융제도에 대해 지금의 입장을 고수해갈 것을 밝힘에 따라 현재의 서민금융체제가 유지될 것으로 추측된다.

## (2) 햇살론

햇살론은 2010년 7월부터 지역신용보증재단의 보증을 담보로 저신용·저소득 서민에게 연 8~11% 이하의 저금리로 대출하여 서민가계의 부담을 덜어주는 보증부 대출이다.

햇살론은 5년간 10조원 규모의 대출을 목표로 하는 가운데, 필요 보증재원 2조원은 정부 또는 서민금융사로부터 각각 1조원을 출연하는 방식으로 조성되었다. 서민금융사는 각 업권 중앙회를 통해 출연금을 매월 납부하며, 정부는 중앙정부가 복권기금에서 1,200억원을 지방정부는 16개 광역자치단체가 800억원을 출연하였다. 원칙적으로 햇살론은 신용등급 6~10등급 또는 연소득 3천만원 이하의 자영업·농림어업 및 근로자를 대상으로 아래 <표>에서 명시된 대출조건을 충족시켜야 한다.

<표 Ⅲ-5> 햇살론의 자격기준표

신 용 등 급 ↑	1등급	보증대출 가능	보증대출 불가능	
	6등급	보증대출 가능	보증대출 가능	
	10등급	보증대출 가능	보증대출 가능	
		저소득	3천만원	4천만원
		연소득 기준 →		

출처: 금융위원회 햇살론 공식 홈페이지(<http://www.sunshineloan.co.kr>)

햇살론의 대출금리는 서민금융회사(농협, 수협, 산림조합, 신협, 새마을금고, 저축은행)의해 자율적으로 결정되며, 금리상한은 조달금리로서 1년 만기 정기예금의 변동에 따라 가변성을 갖고 움직인다. 햇살론의 대출금리는 저축은행 및 대부업체와 비교해 볼 때, 최고 1/4 수준이어서 기존 고금리 신용대출 이용자가 가졌던 이자에 대한 부담을 다소 완화시킬 수 있다.

햇살론은 크게 운영자금, 창업자금, 긴급생계자금, 대환자금으로 구분 된다. 첫째로, 사업운영자금은 영업 중인 자영업자 및 농림어업인을 대상으로 최고 2천만원 한도 내에서 햇살론 소상공인 평가표 점수별 평가등급에 따라 대출한도가 달라진다. 두 번째로, 창업자금은 정부 및 공공기관에서 진행한 창업교육을 이수한 창업자의 경우 또는 무등록·무점포 자영업자가 사업자 등록 후 점포를 구비하는 경우 5천만원 내에서 창업자금을 지원하는 것이다. 세 번째로, 긴급생계자금은 3개월 이상 재직하고 있는 근로자가 최고 1천만원 한도 내에서 신용등급에 따라 차등대출을 받는 방식이다. 마지막으로, 대환자금은 햇살론 신청자격을 만족하는 근로자, 자영업자, 농림어업인이 연이율 20% 이상의 고금리 채무를 정상 상환 중일 경우 3천만원 이내에서 대출을 받는 것이다.

<표 III-6> 햇살론의 대출금리

구분				
은행 (새희망홀씨)	저축은행	대부업	햇살론	
			상호금융	저축은행
6-14%	25-35%	39% (법정 최고금리)	8.07% (상한)	9.63% (상한)

출처: 금융위원회 햇살론 공식 홈페이지(<http://www.sunshineloan.co.kr>)

### (3) 미소금융

미소금융은 제도권 내 금융이용이 곤란한 금융소외계층을 대상으로 창업자금 및 운영자금 등의 자활자금을 무담보·무보증으로 지원하는 소액대출사업이다. 미소금융의 주관 기관으로서 미소금융 중앙재단, 민간 미소금융재단, 중앙재단 지역지점이 구성되어 있다.

그리고 향후 10년에는 적립 된 미소금융 재원(보증)이 휴면예금 7천억원(매년 500억원의 휴면예금 발생), 기업 및 금융권 기부금 1.5조원(기업 1조원, 금융권 5천억원) 등을 합하여 2조 2천억원 이상이 될 것으로 예측된다.

미소금융에서 지원하는 대출자금은 사업운영자금, 창업자금, 생계자금, 대환자금 등 크게 4가지로 구분하여 운영되고 있다.

전반적인 미소금융의 자격조건은 신용등급 7등급 이하의 저소득·저신용계층 또는 신용등급 5~6등급자 중 채무불이행 경험이 없고 최근 1~3년간 금융거래 실적이 없는 자, 연소득 2천만원 이하이면서 최근 1년간 금융거래 실적이 없는 자에 해당한다.

대상제한자는 전국은행연합회 신용정보전산망에 신용도 판단 정보 및 공공정보가 등재된 자가 해당되며, 보유재산이 과다한 자(특별시·광역시, 15,000만원, 기타 지역 10,000만원), 보유재산대비 채무가 과다한 자, 개인회생 및 파산 신청자, 면책자 등이 해당된다.

<표 Ⅲ-7> 미소금융의 지원내용 및 조건

	지원 내용	지원 조건
영세사업자 운영자금	영세사업자에 대해 원재료 구입, 시설 개보수 자금 등 운영자금 지원	2천만원 이내 6개월 거치 5년 상환 시장금리 이하 (연 4.5% 이내 낮은 금리)
전통시장 상인	전통시장 상인회를 통해 영세상인 운영자금 지원	상인당 1천만원 이내 12개월 이내 원리금 균등분할 상환 연 4.5%
프랜차이즈	시장에서 검증을 받아 성공가능성이 높은 소규모 업체를 연계하여 권리금 등 창업자금 지원	5천만원 이내 5년상환 시장금리 이하
창업자금	창업을 하거나 기존 사업장의 임차보증금이 필요한 경우 임차보증금 지원	7천만원 이내 1년 거치 5년상환 시장금리 이하
공동대출	자활추진단체에 대해 창업자금 및 운영자금 지원	1억원 이내 5년상환 시장금리 이하
사회적 기업	사회적기업육성법에 의해 인증받은 사회적 기업에 대해 운영자금 등을 지원	1억원 이내 5년상환 시장금리 이하

출처: 배준식·김범식(2012), 저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책 연구, 서울연구원

미소금융에서 지원하는 서민금융 자금지원 사업분야는 지역법인과 은행, 기업의 미소금융사업에서 일반 창업지원, 공동대출 및 사회적기업 지원, 프랜차이즈 창업 지원, 영세자영업자 대상의 운영자금 지원으로 구분된다. 미소금융의 대출자금은 크게 3가지로서 사업운영자금, 창업자금, 무등록사업자를 포함한다. 첫 번째로, 사

업운영자금은 최고 2천만원 한도 내에서 대출이 가능하며, 창업자금의 경우 7천만원 한도 내에서 가능하다. 특히 미소금융은 대출요건이 다소 엄격한 부분이 있는데, 창업 시 자기자금 30%를 보유하고 있어야 하며 창업교육 이수가 반드시 요구된다. 이어서 무등록사업자의 경우 5백만원 한도 내에서 조건을 만족시키는 해당 대상자들에게 대출이 가능하다. 금리는 연 2~4.5%로서 대출기간은 3~5년이며, 6월~1년 거치, 원리금 균등분할 상환이 가능하다.

현재 기업의 미소금융사업으로서 운영되는 현대차미소금융, IBK미소금융, 삼성미소금융, SK미소금융, 우리미소금융 등의 민간재단을 통하여 저신용이면서 저소득 계층에 해당하는 사람은 미소금융을 신청하여 대출상품을 제공받는 것이 가능하다.

#### (4) 소액대출

소액대출이란, 신용회복지원을 받고 채무상환 계획에 따라 성실하게 변제금을 납부 중이며 완제한 자를 대상으로 학자금, 고금리차환자금, 운영자금, 생활안정자금, 시설개선 자금 등의 긴급자금을 저금리로 지원하는 제도이다. 더불어 신용이 낮은 서민들에게 소액대출, 연체채무의 만기연장 등의 채무재조정과 대부업체로부터의 20% 이상의 고금리를 12% 내외의 은행권 금리로 전환시켜 주는 전환대출을 시행하고 있다.

<표 III-8> 신용회복위원회 소액대출상품

상품종류	대출한도	금리(년)	상환기간
생활안정자금	1,000만원 이내	4%	5년 이내 분할 상환
학자금	1,000만원 이내	2%	5년 이내 분할 상환
시설개선자금	1,000만원 이내	4%	5년 이내 분할 상환
운영자금	1,000만원 이내	4%	5년 이내 분할 상환
고금리 차환자금	1,000만원 이내	4%	5년 이내 분할 상환

출처: 배준식·김범식(2012), 저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책 연구, 서울연구원

신청대상으로는 신용회복위원회 등의 신용회복지원을 받아 1년 이상 또는 법원의 개인회생 허가자로서 2년 이상 변제계획을 성실하게 이행하는 상태이거나 완료한 자 또는 일정요건을 갖춘 저소득 영세자영업자 및 근로자이며, 대출조건을 만족시키는 경우에 소액대출을 지원한다.

<표 III-9> 신용회복위원회의 대출지원 자격기준

대상	내용
공통	신용회복을 지원받아 24개월 이상 성실하게 변제계획을 이행하고 있거나 이행을 완료한 저소득근로자 및 영세자영업자로서 대출금 상환여력이 있으며 일정 요건에 부합하는 자
일정 요건	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사고, 질병, 재난 등으로 긴급 생활안정자금을 필요로 하는 자</li> <li>- 본인 또는 부양가족의 학자금 지원을 필요로 하는 자</li> <li>- 소액금융 신청일 기준 6개월 이전에 차입한 고금리 대출 이용자로서 차환을 통해 가계 지출구조를 개선하고자 하는 자</li> <li>- 영세자영업자로서 긴급운영자금, 시설개보수자금 등을 필요로 하는 자</li> <li>- 기타 소액금융지원이 필요하다고 인정하는 자</li> </ul>

출처: 배준식·김범식(2012), 저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책 연구, 서울연구원

### (5) 바뀐드림론

바뀐드림론은 저소득·저신용 계층이 대부업 및 저축은행 등으로부터 빌린 연 20% 이상의 고금리 대출을 캠코(한국자산관리공사) 신용회복기금의 신용보증을 통해 시중은행의 8~12% 저금리 대출로 전환해주는 서민금융지원 프로그램이다.

신용회복기금을 통한 바뀐드림론 서민금융상품은 캠코의 신용보증비율 100%를 바탕으로 최장 5년 이내의 상환기간으로 기존의 고금리 대출을 저금리로 바꾸는 방식으로 서민들의 대출채무 부담을 경감시켜주는 방식으로 이루어지고 있다.

현재 500만명에 달하는 영세 자영업자 바뀐드림론은 2012년 11월에 한국은행과 정부가 가계부채 연착륙 대책을 목적으로 출시하였다. 바뀐드림론은 국민행복기금의 보증을 통하여 신용도가 낮은 서민의 연 20% 이상의 고금리대출을 은행의

8~12% 저금리대출로 전환시켜주는 서민금융지원 제도이다.

바뀌드림론 서민금융상품은 캠프의 신용보증비율 100%를 바탕으로 최장 5년 이내의 상환기간을 유지하고 있으며 원리금 균등분할상환 방식이다. 영세자영업자의 경우 상환기간은 6년으로 1년 늘어나 기존의 고금리 대출을 저금리로 전환시키며 서민들의 대출채무 부담을 완화시킨다.

신청기준은 신용등급이 6~10등급이며 연소득 3천만원 이하 또는 특수채무자(기초생활수급자, 의료급여나 장애수당 수급자)는 신용등급 제한이 없다. 특히 자영업자 또는 부양가족 2인 이상인 경우 연소득 4,500만원 이하여야 신청이 가능하다.

<표 Ⅲ-10> 바뀌드림론 지원대상 자격

구분	자격요건	비고
신용등급	6~10등급 / 특수채무자	연소득 3,000만원 이하 또는 특수채무자는 신용등급 제한 없음
연소득	4,000만원 이하	연소득 4천만원(환산소득 기준) 초과 시 신용보증 제외
	4,000만원 초과 - 4,500만원 이하인 사람 중 부양가족이 2인 이상이거나 사업자 등록이 된 자영업자일 경우 지원가능	
고금리 채무	연 20% 이상의 이자를 부담하는 경우 담보대출, 할부금융대출, 신용카드 이용액(신용구매, 현금서비스, 리볼빙) 제외	
연체여부	정상 상환자	현재 연체 중, 최근 3개월 내 연체기록보유자, 금융채무불이행자 제외
	다만, 연체기록보유자의 경우 정밀검사를 통한 예외적 인정 가능 최근 3개월 이내 30일 이상 계속된 연체 또는 10일 이상 계속 된 연체 4회 이상	
보증금액	3천만원 이하	고금리 채무 총액 3,000만원 초과 시 보증불가
바뀌드림론 대상채무	6개월 전 약정한 고금리 채무	신용보증신청일 기준
	다만, 고금리 채무 총액이 1,000만원 이하이면 보증신청일 기준 3개월 전에 약정한 고금리채무도 지원 가능	

출처: 배준식·김범식(2012), 저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책 연구, 서울연구원

### (6) 서울형 마이크로크레딧

서울형 마이크로크레딧 사업은 2009년 5월부터 시작되었으며, 서울시 저소득층 영세 자영업자와 창업을 준비하는 사람을 대상으로 무담보 저금리로 자금을 빌려 주고 사업단별로 경영컨설팅을 지원하는 서민금융상품이다. 2011년 이후로 기존의 서울시 희망드림뱅크 사업과 통합되어 운영되고 있으며, 민간 사업기관과 연계하여 서울신용보증재단의 보증을 통한 대출이 제공되고 있다.

<표 Ⅲ-11> 서울형 마이크로크레딧과 서울 드림뱅크의 비교

구분	서울 드림뱅크	서울형 마이크로크레딧
지원조건	금리2% 한도 2천만원	금리 5%(2% 보전) 한도 3천만원
지원규모	40억원	100억원
지원재원	시비 (일반회계)	은행협력자금 (서울시 기금)
지원방식	기관 직접대출	신용보증을 통한 은행대출

출처: 배준식·김범식(2012), 저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책 연구, 서울연구원

서울형 마이크로크레딧 사업은 6개의 민간사업 수행기관이 현장조사와 사건심사를 통해 용자 대상자를 추천하고 서울신용보증재단으로부터 보증서를 발급받아 금융기관이 대출을 실행하는 방식으로 운영된다.

이 사업은 제도권 금융에서 대출받기가 어려운 저소득 영세자영업자와 예비창업자의 자활 및 사회적 자립을 돕고 담보 없이 소액을 대출해준다. 이러한 사업은 서민경제 안정과 사회안전망 형성을 목표로 시작되었다.

서울형 마이크로크레딧 사업의 특징은 경제적 지원 외에 민간 사업수행기관이 사업 운영에 필요한 교육, 예를 들면 생활경제 이론, 창업마인드콘트롤, 자활의식 고취 경제교육을 시행한다. 또한 기술을 지원하고 종합적인 경영컨설팅을 제공하며 창업성공 사례에 비추어 대상자의 상황에 적절한 현실적인 조언도 제공하고 있다.

<표 III-12> 서울형 마이크로크레딧 사업의 지원조건

구분	내용	비고
지원 대상	기초생활수급자, 차상위계층, 저소득층(최저 생계비의 170% 이내), 서울 희망플러스통장 또는 서울 꿈나래통장 저축완료자, 실직자, 장애인, 여성가장, 한부모가정, 다둥이가정, 다문화가정, 새터민	미소금융에 비해 완화된 지원 대상
지원 기관	6개 민간기관(사회연대은행, 신나는 조합, 민생경제정책연구소, 열매나눔재단, 서울광역자활센터, 대한불교조계종 사회복지재단)	

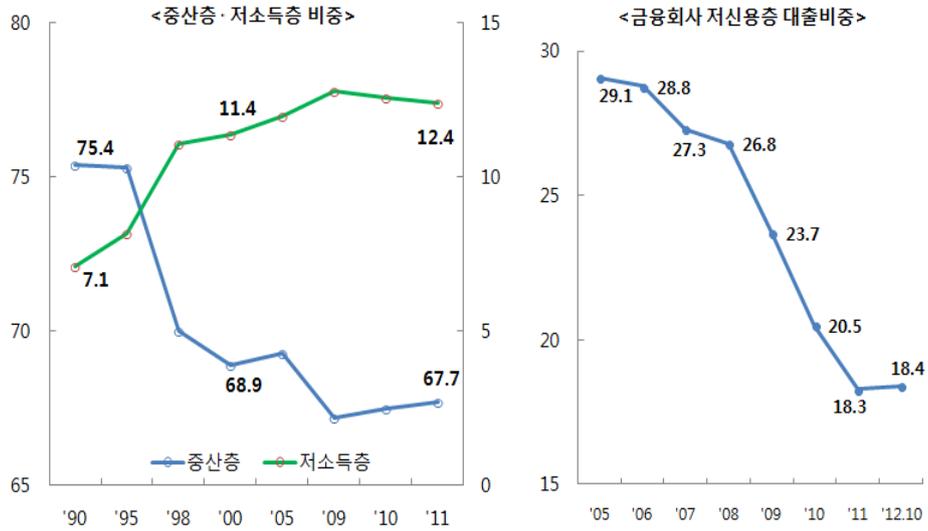
출처: 배준식·김범식(2012), 저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책 연구, 서울연구원

서울형 마이크로크레딧 사업은 연간 100억원을 재원으로 투입하며 대출자들의 상황을 고려하여 연 금리 3%로 대출을 지원한다. 상환방법은 1년 거치 4년 균등분 할상환 조건이며, 융자한도는 창업자금이 3천만원 이내, 경영안정자금이 2천만원 이내로 신용등급과 자기자본에 따라 차등 지원된다. 지원대상은 연소득 2,600만원 이내의 저소득층과 기초생활보장 수급자, 장애인 가정, 차상위계층, 한부모 가정, 다둥이 가정, 다문화 가정, 여성 가장을 포함한 사회적 배려 계층이다.

### 3) 서민금융시장 현황<sup>4)</sup>

1997년 IMF 경제위기 이후 저소득 비중이 크게 증가하고 있지만, 서민금융 비중은 크게 감소하고 있어 서민금융이 위축되고 있음을 알 수 있다. 저소득층 비중은 2011년에 12.4%로 비중이 가장 높았던 2009년과 비교했을 때, 여전히 높은 수준임을 알 수 있다. 반면에 7~10등급의 저신용층의 대출비중이 서브프라임 금융위기 이후 크게 감소하여 2005년 29.1%에서 2011년에 18.3%로 감소하였다. 이러한 결과는 서민금융에 대한 자금공급의 충격에 대한 정책적 고려가 중요함을 시사하고 있으며 저신용·저소득 서민들에 대한 정책적 금융지원의 확대가 필요함을 보여주고 있다.

4) 국회예산정책처(2013). 서민금융제도의 현황 및 발전 방안에서 인용



출처: 국회예산정책처(2013). 서민금융제도의 현황 및 발전 방안

[그림 Ⅲ-12] 중산층·저소득층 비중과 금융회사 저신용층 대출비중

<표 Ⅲ-13> 대부잔액 및 거래자수 추이

(단위: 조원, 만명)

	'09. 12말	'10.6말	'10.12말	'11.6말	'11.12말
개 인	0.38 (17.0)	0.39 (15.4)	0.44 (16.3)	0.45 (15.7)	0.49 (15.6)
법 인	5.54 (150.5)	6.42 (174.0)	7.13 (204.4)	8.19 (231.8)	8.22 (236.6)
자산100억원이상	5.02 (139.1)	5.92 (167.4)	6.56 (196.8)	7.60 (224.9)	7.65 (230.1)
자산100억원미만	0.52 (11.4)	0.50 (6.6)	0.57 (7.6)	0.59 (6.9)	0.57 (6.5)
합계	5.92 (167.5)	6.81 (189.4)	7.57 (220.7)	8.64 (247.4)	8.72 (252.2)

주: ( )안은 거래자 수

출처: 금융위원회

무엇보다도 민간금융의 위축이 서민들로 하여금 대부업체의 고금리 대출에 의존하도록 하여 악순환을 초래하고 있다. 그럼에도 불구하고 대부업체와의 거래자 수 및 잔액이 지속적으로 증가하고 있기 때문에, 서민들의 고금리 대출 의존의 악순환을 지지하고 있다. 그 현황을 자세하게 살펴보자면, 2009년 말에 비하여 2011년 말에 거래자수가 167,5만명에서 252.2만명으로 50.5% 늘어났으며, 대부잔액은 5.92조원에서 8.72조원으로 47.3% 크게 증가하였다. 그러나 2003년 카드사태 후로 금융채무불이행자의 수는 점차적으로 감소하고 있다.

### 3. 소결

우리나라 가구의 재무건전성은 자산대비 부채 비율이 크게 높지 않아 상대적으로 양호한 상황이지만 주거비, 교육비 등의 경직적 특성의 가계지출 부담이 지속적으로 증가하고 있는 상황이다.

글로벌 금융위기 이후 가계 재무건전성에 대한 우려로 인해 시중은행의 대출태도가 강화되면서 저신용자에 대한 자금공급 절차가 엄격해졌다. 비은행금융기관의 가계대출 규모는 2013년 373.9조원으로 금융위기 직전인 2007년 말에 비해 1.5배 증가하였다. 이 수치는 같은 기간 시중은행의 가계대출 증가율 1.3배보다 높은 수준이다. 신용대출의 증감(2009년 대비 2013년 증감)을 보면 은행의 신용대출은 2.2조원 감소를 보였으나, 비은행금융기관은 중·고신용 차주를 중심으로 19조원 증가하였다. 한편 주로 취약계층의 가계 차주를 대상으로 하는 대부업체의 신용대출은 2009년 이후 지속적으로 증가하고 있는 추세이다.

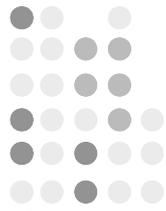
비은행금융기관의 가계대출은 다중채무 등 취약계층의 가계 차주를 주요대상으로 고려하고 있기 때문에, 상당한 위험요인을 가지고 있다. 2013년 말 비은행금융기관의 저신용자에 대한 가계대출 비중은 17.8%로서 대출 비중이 5.5%인 은행에 비하여 3배 이상 높은 수준을 보였다.

다중채무자의 금융권역별 비중의 변화 보면 대부분의 권역에서 하락하는 경향을 보였으나, 고금리 대출이 가능한 비은행금융기관의 경우는 상대적으로 높은 비중

을 보였다. 다중채무자의 대출규모에 있어서는 최근 소폭의 증가를 보였으나, 다중채무자 수는 감소하는 양상을 보였다. 이는 국민행복기금을 통한 채무조정과 저금리 전환대출 등의 효과로 볼 수 있으며, 대출액이 많은 고·중신용 다중채무자의 비중이 커지면서 1인당 채무금액이 커진 것에 기인하는 것으로 판단된다.

연령별로 보면 10~20대 청년층의 신용등급이 하락세를 보이고 있는 것이 특징이며 교육비 관련 대출의 연체가 그 원인으로 판단된다. 최근에 한국장학재단의 대출 연체율이 급격히 상승하는 현상을 보였다.

1997년 IMF 경제위기 이후 저소득 비중이 크게 증가하고 있다. 그러나 서민금융 비중은 지속적으로 감소하는 경향을 보이고 있다. 저소득층의 비중은 12%대로 여전히 높은 수준을 유지하고 있다. 한편 7~10등급의 저신용층의 대출비중은 서브프라임 금융위기 이후 크게 감소하여 2005년 29.1%에서 2011년에 18.3%로 감소하였다. 이러한 결과는 서민금융에 대한 자금공급의 충격에 대한 정책적 고려가 중요함을 시사하고 있으며 저신용·저소득 서민들에 대한 정책적 금융지원의 확대가 필요함을 보여주고 있다.



# IV | 금융서비스 이용실태 및 옥구조사 지표개발





## IV 금융서비스 이용실태 및 욕구조사 지표개발

### 1. 선행연구 지표 비교

<표 IV-1> 선행연구 지표 비교

최재학 (KAMCO, 2012)		배준식·김범식 (서울연구원, 2012)	
부채	총부채, 고금리(20%이상) 대출 건수, 대출 기관, 부채주요원인 3가지, 부채규모 변화 예상, 부채규모 예상 사유	사금융 이용 실태	사금융 이용경험 유무, 이용목적, 이용상품 종류, 연이율, 연체경험, 대출개수
취업 및 창업	취업 희망여부, 희망직종, 최소 희망 급여, 취업교육 참가의향, 행복잡(job) 인지여부, 창업 희망여부, 창업희망 업종, 창업에 필요한 금액, 창업시 최소 희망 월수입, 창업경영권설팅 프로그램 희망 여부, 컨설팅 희망 분야	서민금융 이용실태	정책만족도, 대출이용목적, 이용횟수, 연체경험, 이용상품 종류, 대출신청 결과, 지원자격 및 요건 수준, 신청절차 수준, 현재와 과거의 서민금융 정책 차이, 서민금융이 가계생활에 미치는 효과, 서민금융종합지원센터 인지 유무, 서민금융상품 종류 인지도, 서민금융 효과, 서민금융정책 문제점
신규 대출	신규대출 필요유무, 용도, 필요금액, 대출정보원천	금융 니즈	서울시 서민금융정책 만족도, 서민금융 미래 예상, 서민금융정책 발전의 중요한 요인, 서민금융정책 정착 저해요인, 정책제언
소득 및 지출	월수입, 지출항목 3가지, 부양가족		
부채 상환	부채상환 자금원천, 월소득 중 부채상환 금액 비중		
기타	서민금융 인지여부, 금융교육 경험 여부, 금융교육 참가희망 여부		

본 연구의 목적인 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태 분석을 위한 지표를 개발하기 위해 먼저 선행 연구에서 다룬 지표를 검토해 본다.

최재학(2012)은 정부에서 추진해 온 신용회복 및 서민금융 지원정책과 서민금융 시장 분석을 목적으로 연구를 수행하였으며, 이와 관련하여 신용회복 및 서민금융 지원 제도를 이용하기 위해 한국자산관리공사(KAMCO)를 방문하거나 상담을 한 고객(6,356명)을 대상으로 소득, 부채 등의 현황과 원인을 조사하였다.

최재학(2012)에서는 크게 6개 항목으로 구분하여 지표를 구성하였다. 즉, 부채 상황, 취업 및 창업 욕구, 신규대출 욕구, 소득 및 지출 상황, 부채상환 상황, 기타로 구성하였다. 먼저 부채 상황을 살펴보기 위한 세부 항목으로는 총부채, 고금리(연 20% 이상) 대출 건수, 대출 기관, 부채 원인, 부채규모 변화 예상 등이 포함되었다.

다음으로 취업 및 창업 욕구를 살펴보기 위한 세부 항목에는 취업 희망여부, 희망직종, 희망급여, 취업교육 참가 의향, 창업 희망여부, 창업 희망 업종, 컨설팅 희망 분야 등이 포함되었다. 신규대출 욕구와 관련해서는 신규대출 필요 유무, 용도, 필요 금액, 대출정보 원천 등이 세부 항목으로 포함되었다. 소득 및 지출 상황과 관련해서는 세부 항목으로 수입, 지출항목, 부양가족 등이 포함되었다. 부채상환 상황과 관련해서는 부채상환 자금원천, 월소득 중 부채상환 금액 비중 등이 포함되었다. 그리고 마지막으로 기타 항목에는 서민금융 인지여부, 금융교육 경험 여부, 금융교육 참가희망 여부가 포함되었다.

배준식·김범식(2012)에서는 저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책을 연구하였으며, 이와 관련하여 서울시 저소득 금융취약계층, 즉 쪽방촌 거주자, 노점상인, 영세상인 등 234명을 대상으로 서민금융 이용실태 등을 조사하였다.

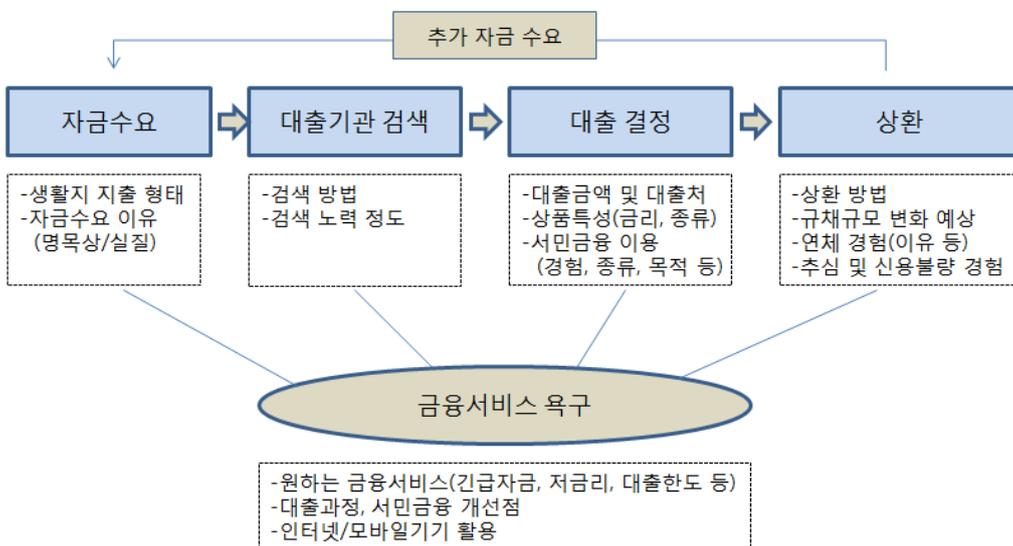
배준식·김범식(2012)에서는 크게 3개 항목으로 구분하여 지표를 구성하였다. 즉, 사금융 이용실태, 서민금융 이용실태, 금융니즈, 제도운영 성과로 구성하였다. 먼저 사금융이용 실태와 관련하여 세부 항목으로는 사금융 이용경험 유무, 이용 목적, 이용상품 종류, 연이율, 연체 경험 등이 포함되었다. 다음으로 서민금융 이용실태와 관련해서는 서울시 저소득 정책 만족도, 서민금융 이용 목적, 이용횟수, 연체 경험, 지원자격 및 요건 수준, 서민금융 지원정책 효과 및 문제점 등이 세부 문항으로 포함되었다.

그리고 마지막으로 금융니즈 항목과 관련해서는 서울시 서민금융정책 만족도, 서민금융 미래 예상, 서민금융정책 발전의 중요한 요인, 서민금융정책 정착 저해 요인 등이 세부 항목으로 포함되었다.

## 2. 금융서비스 욕구 및 이용실태 조사 지표개발

### 1) 지표 개발 논리

금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태를 분석하려는 본 연구의 목적을 달성하기 위해서는 대출상품 구매부터 상환까지 단계별로 구분하여 실태를 파악하고 전반적인 금융서비스 욕구를 파악하는 것이 효과적이라 판단하였다. [그림 IV-1]은 금융서비스 욕구 및 이용실태 조사 지표 개발 논리를 나타내고 있으며, 금융서비스 이용 단계별 실태를 파악할 수 있는 지표를 보여주고 있다.



[그림 IV-1] 금융서비스 욕구 및 이용실태 조사 지표 개발 논리

먼저 금융소외자의 금융서비스 이용 실태를 파악하기 위해 금융대출상품 구매를 중심으로 지표를 개발하였다. 체계적인 실태 조사를 위해 대출상품 구매를 단계별로 구분하여 지표를 구성하였고, 크게 대출 전과 후의 금융서비스 이용 실태를 상세히 분석하고자 하였다. 이 과정에서 금융소외계층이 제도권 금융으로부터 단절되지 않도록 하기위해 서민금융상품 이용실태 관련 문항도 포함한다.

다음으로 금융소외자의 금융서비스 욕구를 파악하기 위해서는 금융소외자의 니즈에 맞는 금융상품 개발을 위한 욕구 분석이 이루어져야 하며, 금융서비스 이용 활성화를 유도하기 위한 개선사항을 파악해야 한다.

그리고 컴퓨터/모바일기기를 통한 금융교육 및 금융서비스 제공은 금융서비스 이용 비용을 낮춤으로써 금융소외자들의 금융서비스 이용을 보다 편리하게 할 것으로 예상된다. 이에 금융서비스 제공 수단으로써 컴퓨터/모바일기기의 가능성을 점검할 수 있는 지표도 포함한다.

## 2) 금융서비스 욕구 및 이용실태 조사 지표 구성

본 연구에서의 금융서비스 욕구 및 이용실태 조사를 위한 지표는 금융서비스 이용 단계별 실태와 전반적인 욕구를 파악할 수 있는 지표로 구성하였다. 지표의 세부적인 구성을 살펴보면 다음과 같다.

### (1) 자금수요

조사대상자인 저소득층의 자금수요 상황을 살펴보기 위해 가구의 생활비 지출 형태를 분석하고, 대출 이유와 관련하여 명목적 대출 이유, 실질적 대출 이유, 명목적 대출과 실질적 대출이 불일치 하는 이유 등을 분석하고자 한다.

### (2) 대출기관 검색

대출기관을 어떻게 찾고 어느 정도 노력을 들이는지를 살펴보기 위해 주요 검색 수단, 검색에 들인 총시간, 대출결정 신중함 정도를 분석하고자 한다.

### (3) 대출 결정

전반적인 대출 상황을 살펴보기 위해 대출금액 및 대출처, 상품특성(금리, 종류), 서민금융 이용(경험, 종류, 목적) 등을 분석하고자 한다.

### (4) 대출 상환

대출상품 구매의 마지막 단계로 대출상환 단계에서의 실태를 살펴보기 위해 부채 상환방법, 부채규모 변화 예상, 연체경험 여부 및 이유, 추심 경험 등을 분석하고자 한다.

### (5) 금융소비자 욕구

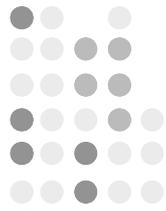
금융소외자의 니즈에 맞는 상품을 개발하고 금융서비스 이용 활성화를 유도하기 위한 욕구분석 지표로 필요한 금융서비스, 금융기관 대출과정 개선점, 서민금융 개선점, 컴퓨터/모바일기기 활용 등을 분석하고자 한다.

설문문항 구성에 있어서는 상기와 같이 개발된 지표를 바탕으로 하여 일반현황에 관한 문항을 추가하였다. 일반현황과 관련해서는 성별, 연령, 가구소득, 최종학력, 고용형태, 주거형태, 가구특성, 금융교육 횟수 등을 파악하여 조사대상자의 저소득층의 전반적인 특성을 파악하고 교차분석을 위한 기초 자료로 활용하고자 한다.

설문지 구성은 금융서비스 이용 단계별 실태를 파악하기 위한 문항과 금융서비스 욕구를 묻는 문항, 그리고 일반현황에 대한 문항으로 이루어졌다(표 IV-2 참조).

<표 IV-2> 금융서비스 욕구 및 이용실태 조사 설문지 구성

영역	소항목
자금수요	생활비 지출 형태, 명목적 대출 이유, 실질적 대출 이유, 명목대출 이유와 실질대출 이유의 불일치 이유
대출기관 검색	주요 검색 수단, 검색에 들인 총시간, 대출 결정의 신중성 정도
대출기관 결정	신용대출 금액, 담보대출 금액, 대출기관, 상품종류, 다중채무 이유, 고금리(연20%이상) 부채 여부, 서민금융 이용 경험, 서민금융 대출 상품, 서민금융 대출 거부 경험, 서민금융 대출 목적
대출 상황	상환방법, 부채규모 변화 예상, 단기연체 경험, 단기연체 이유, 추심경험, 추심 피해 종류, 채무불이행 경험, 채무불이행 이유
금융소비자 욕구	금융서비스 대출과정 상 개선점, 필요한 금융서비스, 지불 가능한 이자율 한도, 서민금융 개선점, 인터넷/모바일기기 활용, 금융서비스 관리 소프트웨어 이용 의사, 앱을 통한 금융교육 의사
일반현황	성별, 연령, 가족 구성원수, 최종학력, 고용형태, 월가구 소득, 주거형태, 금융교육 횟수, 가구특성, 신용등급



V

금융소외자의 금융서비스  
욕구 및 이용실태





## 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태

### 1. 설문조사 개요

본 조사의 목적은 서울시 저소득층에 대한 금융서비스 욕구 및 이용실태를 분석하여 취약계층의 금융서비스 지원 정책 수립을 위한 기초를 마련하고자 하는 것이다.

조사대상은 서울시 희망플러스통장과 꿈나래통장 참가자 1,005명을 대상으로 하여 금융서비스 욕구 및 이용실태를 분석하였다. 서울시 희망플러스통장과 꿈나래통장 사업은 서울시가 저소득층의 자산형성 지원과 자녀 교육비 지원을 위해 시행 중인 매칭저축 프로그램이다. 참가자 중 약 20%는 국민기초생활보장 수급자이며, 약 80%는 최저생계비 기준 150% 이내 소득자(차상위, 차차상위 계층)가 참가하고 있다.

대상자 선정은 현재 희망플러스통장과 꿈나래통장 참가자 15,000명(14년 6월 기준) 중에서 1,005명을 무작위로 표본추출하여 조사를 실시하였다. 조사 기간은 2014년 8월 1일부터 9월 15일까지이다.

### 2. 설문조사 결과

#### 1) 응답자 일반현황

응답자 특성은 여성(76.1%), 40대(49.2%), 고졸(57.6%), 한부모가정(42.8%)이 많았고, 월 가구소득별로는 100~150만원(37.4%)과 100만원 이하(32.4%)에 주로 분포되어 있었으며, 고용 형태는 임시직(27.2%), 정규직(25.7%), 일용직(17.0%) 순이다.

<표 V-1> 실태조사 응답자 특성

전체, N=1,005, 단위 : 명, %

구 분		명	%
전 체		1,005	100.0
성별	남성	240	23.9
	여성	765	76.1
연령별	30대 이하	217	21.6
	40대	494	49.2
	50대 이상	294	29.3
부양 가족수별	없음	47	4.7
	1명	221	22.0
	2명	317	31.5
	3명	259	25.8
최종 학력별	4명 이상	161	16.0
	중졸 이하	145	14.4
	고졸	579	57.6
	전문대졸	128	12.7
고용 형태별	대졸 이상	153	15.2
	정규직	258	25.7
	임시직	273	27.2
	일용직	171	17.0
	자영업	54	5.4
	무직	220	21.9
거주 형태별	기타	29	2.9
	자가	26	2.6
	전세	350	34.8
	월세	378	37.6
금융 교육 횟수별	전/월세	188	18.7
	1~2회	299	29.8
	3~4회	365	36.3
	5회 이상	266	26.5
	없음	64	6.4
가구특성	한부모가정	430	42.8
	다동이가정(자녀수 3명 이상)	104	10.3
	다문화가정	32	3.2
	장애인	57	5.7
	새터민	7	0.7
	해당없음	304	30.2
월 가구소득	2개 이상 해당	68	6.8
	100만원 미만	326	32.4
	100~150만원 미만	376	37.4
	150~200만원 미만	169	16.8
	200~250만원 미만	82	8.2
	250~300만원 미만	36	3.6
채무불이행 경험	300만원 이상	12	1.2
	있다	187	18.6
고금리 부채비중	없다	806	80.2
	10% 미만	55	8.9
	10~20%	43	6.9
	30~40%	16	2.6
	40~50%	7	1.1
	50% 이상	15	2.4
고금리 부채 여부(연20%이상)	고금리 채무 없음	485	78.1
	있다	136	21.7
		485	77.3

※고금리 부채의 경우 부채보유자를 대상으로 함

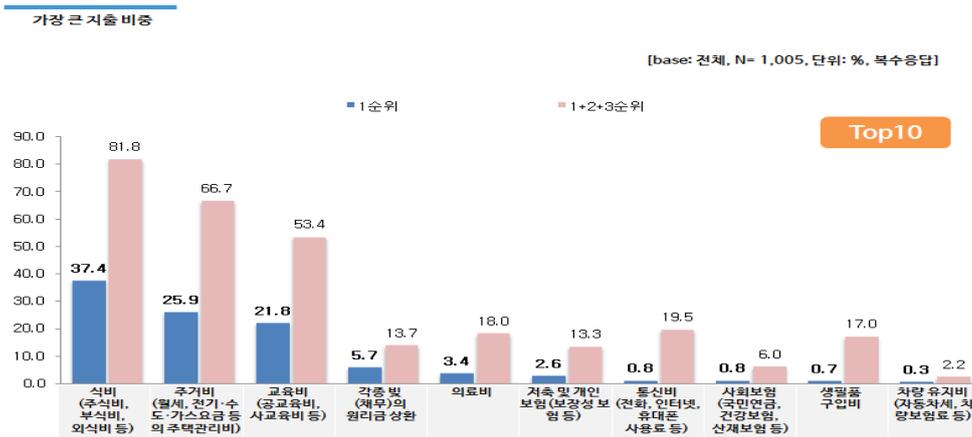
※무응답 제외 (이하동일)

## 2) 주요결과

### (1) 자금 수요 및 대출기관 검색

#### ① 가구 월 소득 중 가장 큰 비중의 지출 분야

가구 월 소득 중 가장 큰 지출 비중을 물어본 결과, 1순위 기준 '식비'가 37.4%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '주거비' 25.9%, '교육비' 21.8% 순으로 나타났다. 연령별로 보았을 때, 식비 비중은 30대 이하가 45.2%로 타 연령층보다 크게 나타났고 40대는 교육비 비중이 가장 큰 것으로 나타났다.



[그림 V-1] 가구 월 소득 중 가장 큰 비중의 지출 분야

거주형태별로는 대부분 항목에서 '식비'라고 응답한 비율이 높게 나타났으며, 특히 '전세'의 경우 47.1%로 매우 높았다. 반면 '전/월세'는 '주거비'가 37.8%로 상대적으로 높게 나타났다.

금융교육 횟수별로는 횟수가 적을수록 '식비'라고 응답한 비율이 증가하는 경향을 보였다.

고금리부채 비중이 50%이상인 경우, 1순위로 교육비 선택 비중이 40%로 매우 높게 나타났다. 또한 고금리부채 보유자의 경우 상대적으로 식비의 비중이 낮아졌으나, 반대로 주거비 비중은 높게 나타났다.

<표 V-2> 가구 월 소득 중 가장 큰 비중의 지출 분야(1/2)

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 1순위 기준

구분	사례수	식비(주식비, 부식비, 외식비 등)	주거비(월세, 전기·수도·가스 요금 등의 주택관리비)	교육비(공교육비, 사교육비 등)	각종 빛(채우)의 원리금 상환	의료비	저축 및 개인보험(보장성 보험 등)	통신비(전화, 인터넷, 휴대폰 등)	
전체	(1,005)	376(37.4)	260(25.9)	219(21.8)	57(5.7)	34(3.4)	26(2.6)	8(.8)	
연령별	30대 이하	(217)	98(45.2)	56(25.8)	31(14.3)	17(7.8)	4(1.8)	5(2.3)	1(.5)
	40대	(494)	166(33.6)	121(24.5)	145(29.4)	25(5.1)	11(2.2)	10(2.0)	3(.6)
	50대 이상	(294)	112(38.1)	83(28.2)	43(14.6)	15(5.1)	19(6.5)	11(3.7)	4(1.4)
부양 가족수별	없음	(47)	22(46.8)	15(31.9)	1(2.1)	1(2.1)	1(2.1)	7(14.9)	0(.0)
	1명	(221)	76(34.4)	68(30.8)	40(18.1)	14(6.3)	11(5.0)	5(2.3)	1(.5)
	2명	(317)	107(33.8)	87(27.4)	80(25.2)	16(5.0)	10(3.2)	7(2.2)	2(.6)
	3명	(259)	102(39.4)	61(23.6)	57(22.0)	13(5.0)	10(3.9)	6(2.3)	3(1.2)
	4명 이상	(161)	69(42.9)	29(18.0)	41(25.5)	13(8.1)	2(1.2)	1(.6)	2(1.2)
고용 형태별	정규직	(258)	86(33.3)	63(24.4)	75(29.1)	18(7.0)	6(2.3)	6(2.3)	1(.4)
	임시직	(273)	103(37.7)	70(25.6)	60(22.0)	16(5.9)	6(2.2)	8(2.9)	2(.7)
	일용직	(171)	64(37.4)	50(29.2)	25(14.6)	8(4.7)	9(5.3)	6(3.5)	1(.6)
	자영업	(54)	19(35.2)	12(22.2)	17(31.5)	5(9.3)	1(1.9)	0(.0)	0(.0)
	무직	(220)	96(43.6)	54(24.5)	37(16.8)	10(4.5)	10(4.5)	5(2.3)	3(1.4)
거주 형태별	기타	(29)	8(27.6)	11(37.9)	5(17.2)	0(.0)	2(6.9)	1(3.4)	1(3.4)
	자가	(26)	10(38.5)	3(11.5)	7(26.9)	3(11.5)	2(7.7)	0(.0)	0(.0)
	전세	(350)	165(47.1)	51(14.6)	84(24.0)	17(4.9)	15(4.3)	7(2.0)	2(.6)
금융 교육 횟수별	월세	(378)	132(34.9)	129(34.1)	72(19.0)	18(4.8)	10(2.6)	4(1.1)	4(1.1)
	전/월세	(188)	39(20.7)	71(37.8)	44(23.4)	16(8.5)	4(2.1)	9(4.8)	0(.0)
	1~2회	(299)	132(44.1)	72(24.1)	54(18.1)	17(5.7)	10(3.3)	1(.3)	3(1.0)
	3~4회	(365)	138(37.8)	92(25.2)	80(21.9)	20(5.5)	16(4.4)	9(2.5)	2(.5)
	5회 이상	(266)	86(32.3)	70(26.3)	65(24.4)	18(6.8)	6(2.3)	13(4.9)	3(1.1)
가구 특성	없음	(64)	19(29.7)	19(29.7)	18(28.1)	2(3.1)	2(3.1)	2(3.1)	0(.0)
	한부모가정	(430)	148(34.4)	116(27.0)	115(26.7)	17(4.0)	10(2.3)	8(1.9)	4(0.9)
	다동이가정	(104)	42(40.4)	23(22.1)	26(25.0)	8(7.7)	1(1.0)	0(.0)	2(1.9)
	다문화가정	(32)	15(46.9)	11(34.4)	3(9.4)	1(3.1)	1(3.1)	0(.0)	0(.0)
	장애인	(57)	21(36.8)	13(22.8)	8(14.0)	4(7.0)	9(15.8)	1(1.8)	0(.0)
	새터민	(7)	1(14.3)	3(42.9)	1(14.3)	1(14.3)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	해당없음	(304)	125(41.1)	67(22.0)	51(16.8)	26(8.6)	10(3.3)	15(4.9)	2(0.7)
월가구 소득	2개 이상 해당	(68)	22(32.4)	27(39.7)	14(20.6)	0(.0)	3(4.4)	2(2.9)	0(.0)
	~100만원	(326)	123(37.7)	105(32.2)	43(13.2)	17(5.2)	18(5.5)	6(1.8)	5(1.5)
	100~150만원	(376)	141(37.5)	80(21.3)	101(26.9)	20(5.3)	10(2.7)	12(3.2)	2(.5)
	150~200만원	(169)	66(39.1)	43(25.4)	41(24.3)	7(4.1)	5(3.0)	4(2.4)	1(.6)
	200~250만원	(82)	30(36.6)	17(20.7)	22(26.8)	7(8.5)	1(1.2)	3(3.7)	0(.0)
채무불이행 경험	250~300만원	(36)	9(25.0)	11(30.6)	10(27.8)	4(11.1)	0(.0)	1(2.8)	0(.0)
	300만원~	(12)	5(41.7)	3(25.0)	2(16.7)	2(16.7)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
고급리 채비중	있다	(187)	69(36.9)	49(26.2)	38(20.3)	11(5.9)	5(2.7)	8(4.3)	3(1.6)
	없다	(806)	300(37.2)	208(25.8)	179(22.2)	46(5.7)	29(3.6)	18(2.2)	5(.6)
고급리부 채비중	고급리	(136)	43(31.6)	41(30.1)	27(19.9)	14(10.3)	2(1.5)	3(2.2)	1(.7)
	부채 여부	(485)	177(36.5)	119(24.5)	110(22.7)	37(7.6)	20(4.1)	7(1.4)	6(1.2)
	없다	(485)	177(36.5)	119(24.5)	110(22.7)	37(7.6)	20(4.1)	7(1.4)	6(1.2)
	10% 미만	(55)	21(38.2)	18(32.7)	10(18.2)	3(5.5)	0(.0)	1(1.8)	0(.0)
	10~20%	(43)	14(32.6)	12(27.9)	8(18.6)	4(9.3)	2(4.7)	0(.0)	0(.0)
고급리부 채비중	30~40%	(16)	3(18.8)	6(37.5)	3(18.8)	3(18.8)	0(.0)	1(6.3)	0(.0)
	40~50%	(7)	3(42.9)	3(42.9)	0(.0)	1(14.3)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	50%이상	(15)	2(13.3)	2(13.3)	6(40.0)	3(20.0)	0(.0)	1(6.7)	1(6.7)
	고급리채무없음	(485)	177(36.5)	119(24.5)	110(22.7)	37(7.6)	20(4.1)	7(1.4)	6(1.2)

<표 V-2> 가구 월 소득 중 가장 큰 비중의 지출 분야(2/2)

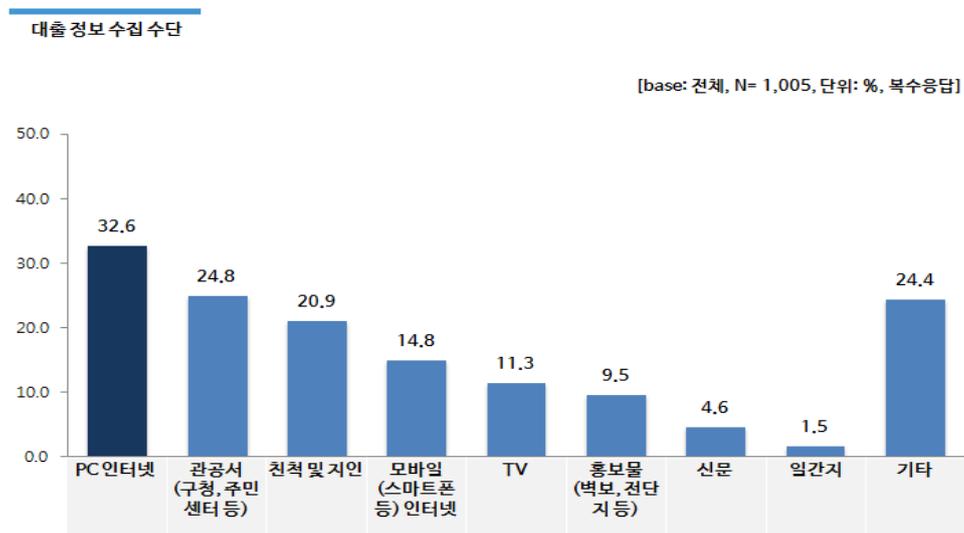
전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 1순위 기준

구분	사례수	사회보험 (국민연금, 건강보험, 산재보험 등)	생필품 구입비	차량 유지비 (자동차세, 차량보험료 등)	자녀 용돈 (따로 사는 자녀의 생활비 포함)	가족이나 친지 보조	경조사비	기타
전체	(1,005)	8(.8)	7(.7)	3(.3)	3(.3)	2(.2)	1(.1)	1(.1)
연령별	30대 이하 (217)	0(.0)	2(.9)	1(.5)	0(.0)	1(.5)	0(.0)	1(.5)
	40대 (494)	6(1.2)	4(.8)	2(.4)	1(.2)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	50대 이상 (294)	2(.7)	1(.3)	0(.0)	2(.7)	1(.3)	1(.3)	0(.0)
부양 가족수별	없음 (47)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	1명 (221)	3(1.4)	1(.5)	0(.0)	1(.5)	0(.0)	1(.5)	0(.0)
	2명 (317)	2(.6)	2(.6)	1(.3)	1(.3)	2(.6)	0(.0)	0(.0)
	3명 (259)	3(1.2)	2(.8)	1(.4)	1(.4)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	4명 이상 (161)	0(.0)	2(1.2)	1(.6)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	1(.6)
고용 형태별	정규직 (258)	1(.4)	0(.0)	0(.0)	1(.4)	1(.4)	0(.0)	0(.0)
	임시직 (273)	2(.7)	1(.4)	2(.7)	1(.4)	1(.4)	0(.0)	1(.4)
	일용직 (171)	5(2.9)	2(1.2)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	1(.6)	0(.0)
	자영업 (54)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	무직 (220)	0(.0)	3(1.4)	1(.5)	1(.5)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
거주 형태별	기타 (29)	0(.0)	1(3.4)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	자가 (26)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	1(3.8)	0(.0)	0(.0)
	전세 (350)	4(1.1)	3(.9)	1(.3)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	1(.3)
	월세 (378)	3(.8)	2(.5)	0(.0)	2(.5)	1(.3)	1(.3)	0(.0)
	전/월세 (188)	1(.5)	1(.5)	2(1.1)	1(.5)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
금융 교육 횟수별	1~2회 (299)	3(1.0)	4(1.3)	2(.7)	0(.0)	1(.3)	0(.0)	0(.0)
	3~4회 (365)	2(.5)	2(.5)	1(.3)	1(.3)	1(.3)	0(.0)	1(.3)
	5회 이상 (266)	3(1.1)	1(.4)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	1(.4)	0(.0)
	없음 (64)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	2(3.1)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
가구특성	한부모가정 (430)	4(.9)	2(.5)	2(.5)	1(.2)	2(.5)	1(.2)	0(.0)
	다동이가정 (104)	0(.0)	1(1.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	1(1.0)
	다문화가정 (32)	1(3.1)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	장애인 (57)	0(.0)	1(1.8)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	새터민 (7)	0(.0)	1(14.3)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	해당없음 (304)	3(1.0)	2(.7)	1(.3)	2(.7)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
월가구 소득	2개 이상 해당 (68)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	~100만원 (326)	2(.6)	2(.6)	3(.9)	1(.3)	0(.0)	1(.3)	0(.0)
	100~150만원 (376)	3(.8)	4(1.1)	0(.0)	1(.3)	2(.5)	0(.0)	0(.0)
	150~200만원 (169)	2(1.2)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	200~250만원 (82)	1(1.2)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	1(1.2)
	250~300만원 (36)	0(.0)	1(2.8)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
채무 불이행 경험	300만원~ (12)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	0(.0)
	있다 (187)	1(.5)	2(1.1)	0(.0)	0(.0)	1(.5)	0(.0)	0(.0)
	없다 (806)	7(.9)	5(.6)	3(.4)	3(.4)	1(.1)	1(.1)	1(.1)
부채 여부	고금리 있다 (136)	2(1.5)	1(.7)	0(.0)	2(1.5)	-	0(.0)	0(.0)
	없다 (485)	2(.4)	3(.6)	1(.2)	1(.2)	-	1(.2)	1(.2)

\* 고금리부채 여부의 경우는 부채보유자 627명을 대상으로 집계한 것임(이하 동일)

## ② 대출 정보 검색 수단

대출 정보 검색 수단에 대해 물어본 결과, 'PC 인터넷'을 통해 검색한다는 의견이 32.6%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '관공서' 24.8%, '친척 및 지인' 20.9%, '모바일' 14.8% 순으로 나타났다.



[그림 V-2] 대출 정보 검색 수단

연령이 낮을수록, 부양가족수가 많을수록 'PC 인터넷'을 통해 대출 정보를 검색하는 비중이 높게 나타났고, 연령이 낮을수록 모바일을 통한 검색 비중이 많아지는 것으로 나타났다.

고용형태별로는 모든 항목에서 'PC 인터넷'이 가장 높았으나, '일용직'에서는 '친척 및 지인'이 상대적으로 높게 나타났다.

고금리부채 보유자의 경우, 상대적으로 친척 및 지인 그리고 모바일을 통한 검색이 높은 비중을 차지하였다.

V. 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태

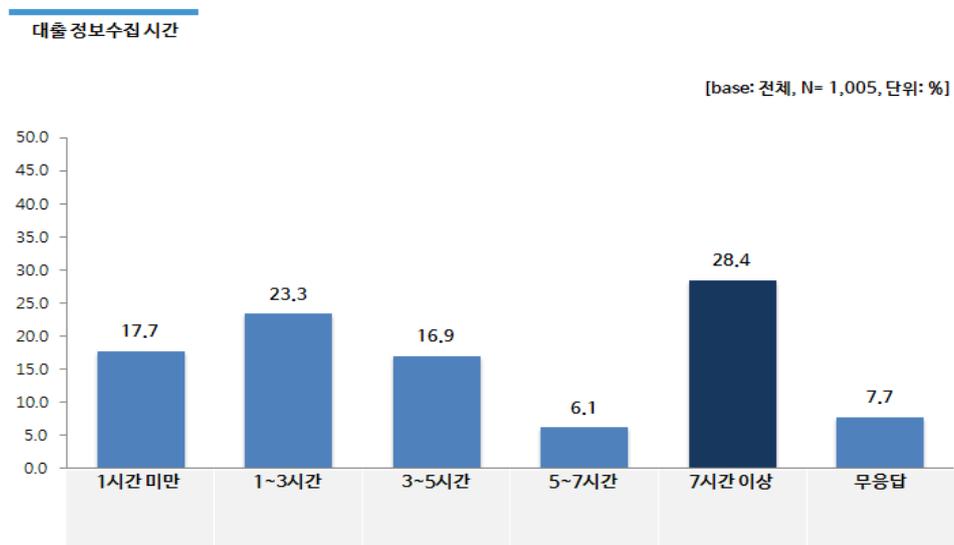
<표 V-3> 대출 정보 검색 수단

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 복수응답

구분	사례수	PC 인터넷	관공서 (구청, 주민센터 등)	천책 및 지인	모바일 (스마트폰 등) 인터넷	TV	홍보물 (벽보, 전단지 등)	신문	일간지	기타	
<b>전체</b>	<b>(1,005)</b>	<b>328(32.6)</b>	<b>249(24.8)</b>	<b>210(20.9)</b>	<b>149(14.8)</b>	<b>114(11.3)</b>	<b>95(9.5)</b>	<b>46(4.6)</b>	<b>15(1.5)</b>	<b>245(24.4)</b>	
연령별	30대 이하	(217)	103(47.5)	48(22.1)	44(20.3)	55(25.3)	22(10.1)	17(7.8)	5(2.3)	1(0.5)	37(17.1)
	40대	(494)	174(35.2)	118(23.9)	97(19.6)	74(15.0)	55(11.1)	47(9.5)	24(4.9)	6(1.2)	124(25.1)
	50대 이상	(294)	51(17.3)	83(28.2)	69(23.5)	20(6.8)	37(12.6)	31(10.5)	17(5.8)	8(2.7)	84(28.6)
부양 가족수별	없음	(47)	12(25.5)	14(29.8)	5(10.6)	2(4.3)	8(17.0)	3(6.4)	2(4.3)	3(6.4)	20(42.6)
	1명	(221)	55(24.9)	65(29.4)	53(24.0)	26(11.8)	26(11.8)	23(10.4)	9(4.1)	2(0.9)	62(28.1)
	2명	(317)	100(31.5)	69(21.8)	73(23.0)	60(18.9)	36(11.4)	32(10.1)	14(4.4)	4(1.3)	67(21.1)
	3명	(259)	101(39.0)	56(21.6)	47(18.1)	43(16.6)	26(10.0)	26(10.0)	15(5.8)	4(1.5)	60(23.2)
	4명 이상	(161)	60(37.3)	45(28.0)	32(19.9)	18(11.2)	18(11.2)	11(6.8)	6(3.7)	2(1.2)	36(22.4)
고용 형태별	정규직	(258)	104(40.3)	62(24.0)	47(18.2)	51(19.8)	28(10.9)	24(9.3)	10(3.9)	2(0.8)	51(19.8)
	임시직	(273)	90(33.0)	72(26.4)	52(19.0)	34(12.5)	32(11.7)	27(9.9)	16(5.9)	8(2.9)	71(26.0)
	일용직	(171)	40(23.4)	33(19.3)	50(29.2)	15(8.8)	22(12.9)	21(12.3)	7(4.1)	3(1.8)	46(26.9)
	자영업	(54)	17(31.5)	13(24.1)	13(24.1)	11(20.4)	4(7.4)	6(11.1)	3(5.6)	1(1.9)	11(20.4)
	무직	(220)	69(31.4)	61(27.7)	41(18.6)	35(15.9)	26(11.8)	15(6.8)	9(4.1)	0(0.0)	57(25.9)
	기타	(29)	8(27.6)	8(27.6)	7(24.1)	3(10.3)	2(6.9)	2(6.9)	1(3.4)	1(3.4)	9(31.0)
거주 형태별	자가	(26)	14(53.8)	3(11.5)	6(23.1)	6(23.1)	1(3.8)	2(7.7)	1(3.8)	0(0.0)	6(23.1)
	전세	(350)	125(35.7)	100(28.6)	70(20.0)	53(15.1)	40(11.4)	34(9.7)	19(5.4)	3(0.9)	78(22.3)
	월세	(378)	116(30.7)	94(24.9)	76(20.1)	61(16.1)	49(13.0)	39(10.3)	19(5.0)	4(1.1)	88(23.3)
	전/월세	(188)	57(30.3)	37(19.7)	45(23.9)	21(11.2)	18(9.6)	18(9.6)	6(3.2)	5(2.7)	50(26.6)
금융 교육 횟수별	1~2회	(299)	97(32.4)	86(28.8)	57(19.1)	43(14.4)	37(12.4)	25(8.4)	21(7.0)	8(2.7)	67(22.4)
	3~4회	(365)	126(34.5)	90(24.7)	78(21.4)	57(15.6)	41(11.2)	39(10.7)	14(3.8)	2(0.5)	90(24.7)
	5회 이상	(266)	78(29.3)	59(22.2)	58(21.8)	39(14.7)	26(9.8)	22(8.3)	11(4.1)	4(1.5)	70(26.3)
	없음	(64)	23(35.9)	13(20.3)	13(20.3)	9(14.1)	10(15.6)	8(12.5)	0(0.0)	1(1.6)	15(23.4)
	2개 이상 해당	(68)	15(22.1)	20(29.4)	12(17.6)	12(17.6)	8(11.8)	8(11.8)	5(7.4)	2(2.9)	18(26.5)
가구특성	한부모가정	(430)	142(33.0)	105(24.4)	83(19.3)	63(14.7)	49(11.4)	46(10.7)	20(4.7)	6(1.4)	107(24.9)
	다둥이가정	(104)	38(36.5)	27(26.0)	19(18.3)	9(8.7)	10(9.6)	7(6.7)	3(2.9)	1(1.0)	27(26.0)
	다문화가정	(32)	10(31.3)	8(25.0)	6(18.8)	3(9.4)	11(34.4)	4(12.5)	2(6.3)	0(0.0)	3(9.4)
	장애인	(57)	16(28.1)	12(21.1)	19(33.3)	8(14.0)	3(5.3)	6(10.5)	3(5.3)	0(0.0)	14(24.6)
	새터민	(7)	2(28.6)	1(14.3)	2(28.6)	1(14.3)	2(28.6)	0(0.0)	2(28.6)	0(0.0)	3(42.9)
	해당없음	(304)	103(33.9)	76(25.0)	68(22.4)	53(17.4)	30(9.9)	24(7.9)	11(3.6)	6(2.0)	73(24.0)
	2개 이상 해당	(68)	15(22.1)	20(29.4)	12(17.6)	12(17.6)	8(11.8)	8(11.8)	5(7.4)	2(2.9)	18(26.5)
월가구 소득	~100만원	(326)	71(21.8)	88(27.0)	81(24.8)	26(8.0)	32(9.8)	34(10.4)	14(4.3)	6(1.8)	94(28.8)
	100~150만원	(376)	120(31.9)	97(25.8)	68(18.1)	61(16.2)	44(11.7)	37(9.8)	22(5.9)	7(1.9)	88(23.4)
	150~200만원	(169)	77(45.6)	38(22.5)	36(21.3)	38(22.5)	21(12.4)	13(7.7)	5(3.0)	0(0.0)	38(22.5)
	200~250만원	(82)	33(40.2)	18(22.0)	13(15.9)	13(15.9)	13(15.9)	6(7.3)	4(4.9)	1(1.2)	16(19.5)
	250~300만원	(36)	14(38.9)	8(22.2)	10(27.8)	7(19.4)	3(8.3)	4(11.1)	1(2.8)	1(2.8)	6(16.7)
	300만원~	(12)	9(75.0)	0(0.0)	1(8.3)	3(25.0)	1(8.3)	1(8.3)	0(0.0)	0(0.0)	3(25.0)
채무 불이행 경험	있다	(187)	58(31.0)	46(24.6)	46(24.6)	37(19.8)	26(13.9)	25(13.4)	7(3.7)	4(2.1)	39(20.9)
	없다	(806)	267(33.1)	202(25.1)	162(20.1)	111(13.8)	87(10.8)	69(8.6)	38(4.7)	11(1.4)	201(24.9)
고금리 부채 여부	있다	(136)	46(33.8)	29(21.3)	35(25.7)	35(25.7)	25(18.4)	18(13.2)	4(2.9)	2(1.5)	18(13.2)
	없다	(485)	172(35.5)	123(25.4)	98(20.2)	80(16.5)	42(8.7)	49(10.1)	25(5.2)	5(1.0)	99(20.4)

### ③ 대출 정보 수집(검색) 시간

대출 정보 수집(검색) 시간으로는 '7시간 이상'이 28.4%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '1~3시간' 23.3%, '1시간 미만' 17.7% 순으로 나타났다.



[그림 V-3] 대출 정보 수집(검색) 시간

연령이 낮을수록 그리고 금융교육횟수가 많을수록 대출 정보 수집 시간이 긴 경향을 보였다.

<표 V-4> 대출 정보 수집(검색) 시간

전체, N=1,005, 단위 : 명, %

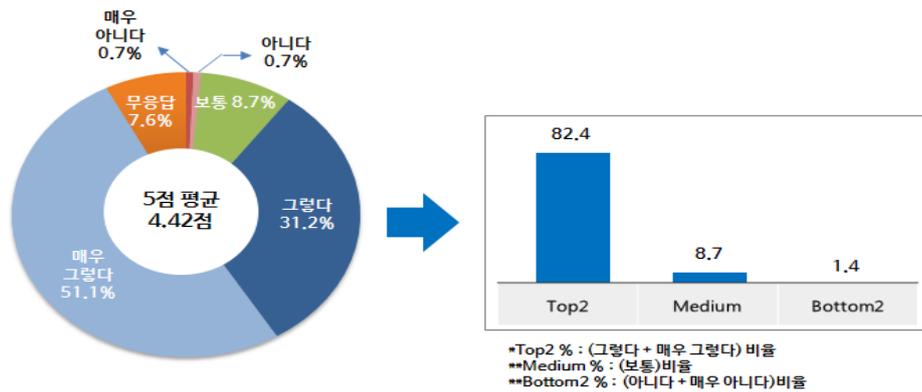
구 분	사례수	1시간 미만	1~3시간	3~5시간	5~7시간	7시간이상	무응답	통계량 (X2)
<b>전 체</b>	<b>(1,005)</b>	<b>178(17.7)</b>	<b>234(23.3)</b>	<b>170(16.9)</b>	<b>61(6.1)</b>	<b>285(28.4)</b>	<b>77(7.7)</b>	
연령별	30대 이하	(217)	37(17.1)	61(28.1)	27(12.4)	13(6.0)	67(30.9)	20.646 (0.024)
	40대	(494)	92(18.6)	97(19.6)	101(20.4)	25(5.1)	143(28.9)	
	50대 이상	(294)	49(16.7)	76(25.9)	42(14.3)	23(7.8)	75(25.5)	
부양 가족수별	없음	(47)	7(14.9)	11(23.4)	6(12.8)	2(4.3)	11(23.4)	26.842 (0.140)
	1명	(221)	39(17.6)	49(22.2)	40(18.1)	15(6.8)	57(25.8)	
	2명	(317)	66(20.8)	72(22.7)	52(16.4)	18(5.7)	86(27.1)	
	3명	(259)	41(15.8)	57(22.0)	46(17.8)	13(5.0)	88(34.0)	
	4명 이상	(161)	25(15.5)	45(28.0)	26(16.1)	13(8.1)	43(26.7)	
고용 형태별	정규직	(258)	51(19.8)	63(24.4)	40(15.5)	19(7.4)	72(27.9)	14.991 (0.942)
	임시직	(273)	54(19.8)	61(22.3)	53(19.4)	12(4.4)	72(26.4)	
	일용직	(171)	27(15.8)	38(22.2)	28(16.4)	11(6.4)	53(31.0)	
	자영업	(54)	7(13.0)	16(29.6)	8(14.8)	2(3.7)	15(27.8)	
	무직	(220)	34(15.5)	49(22.3)	38(17.3)	14(6.4)	65(29.5)	
	기타	(29)	5(17.2)	7(24.1)	3(10.3)	3(10.3)	8(27.6)	
거주 형태별	자가	(26)	2(7.7)	9(34.6)	4(15.4)	1(3.8)	8(30.8)	23.852 (0.249)
	전세	(350)	68(19.4)	79(22.6)	59(16.9)	19(5.4)	97(27.7)	
	월세	(378)	64(16.9)	94(24.9)	73(19.3)	21(5.6)	105(27.8)	
금융 교육 횟수별	전/월세	(188)	28(14.9)	37(19.7)	28(14.9)	17(9.0)	61(32.4)	42.063 (0.003)
	1~2회	(299)	55(18.4)	78(26.1)	52(17.4)	19(6.4)	69(23.1)	
	3~4회	(365)	65(17.8)	80(21.9)	66(18.1)	21(5.8)	107(29.3)	
	5회 이상	(266)	42(15.8)	63(23.7)	33(12.4)	20(7.5)	95(35.7)	
	없음	(64)	14(21.9)	12(18.8)	14(21.9)	1(1.6)	14(21.9)	
가구특성	한부모가정	(430)	86(20.0)	95(22.1)	68(15.8)	32(7.4)	118(27.4)	19.479 (0.491)
	다동이가정	(104)	22(21.2)	22(21.2)	19(18.3)	6(5.8)	27(26.0)	
	다문화가정	(32)	5(15.6)	8(25.0)	6(18.8)	0(0)	10(31.3)	
	장애인	(57)	11(19.3)	17(29.8)	11(19.3)	4(7.0)	10(17.5)	
	새터민	(7)	1(14.3)	0(0)	3(42.9)	1(14.3)	2(28.6)	
	해당없음	(304)	45(14.8)	82(27.0)	47(15.5)	12(3.9)	93(30.6)	
월가구 소득	2개이상 해당	(68)	7(10.3)	10(14.7)	16(23.5)	6(8.8)	23(33.8)	17.272 (0.837)
	~100만원	(326)	56(17.2)	71(21.8)	51(15.6)	21(6.4)	93(28.5)	
	100~150만원	(376)	71(18.9)	83(22.1)	67(17.8)	24(6.4)	102(27.1)	
	150~200만원	(169)	26(15.4)	44(26.0)	27(16.0)	11(6.5)	51(30.2)	
	200~250만원	(82)	19(23.2)	24(29.3)	13(15.9)	2(2.4)	22(26.8)	
	250~300만원	(36)	4(11.1)	8(22.2)	9(25.0)	2(5.6)	12(33.3)	
채무 불이행 경험	300만원~	(12)	1(8.3)	2(16.7)	3(25.0)	1(8.3)	4(33.3)	4.223 (0.377)
	있다	(187)	29(15.5)	45(24.1)	28(15.0)	10(5.3)	65(34.8)	
고금리 부채 여부	없다	(806)	146(18.1)	188(23.3)	142(17.6)	48(6.0)	219(27.2)	7.402 (0.192)
	있다	(136)	23(16.9)	44(32.4)	16(11.8)	9(6.6)	43(31.6)	
	없다	(485)	96(19.8)	122(25.2)	88(18.1)	27(5.6)	139(28.7)	
	있다	(136)	23(16.9)	44(32.4)	16(11.8)	9(6.6)	43(31.6)	

#### ④ 대출 결정 시 고민의 신중성 정도

대출 결정 시 고민의 신중성을 물어본 결과, 평균점수 4.42점(5점만점)으로 전반적으로 본인이 신중하게 대출을 결정한다고 응답하였다. ‘그렇다’가 82.4%(그렇다 31.2% + 매우 그렇다 51.1%), ‘보통’이 8.7%, ‘아니다’ 1.4%(아니다 0.7% + 매우 아니다 0.7%)로 나타났다.

대출 결정 신중성 평가

[base: 전체, N= 1,005, 단위: %, 점]



[그림 V-4] 대출 결정 시 고민의 신중성 정도

거주형태별로는 ‘월세’, ‘전/월세’의 경우가 각각 4.46점, 4.53점으로 고민의 신중성 정도가 상대적으로 높게 나타났다.

금융교육횟수별로는 횟수가 많을수록 고민의 신중성 정도가 높은 경향을 보였다.

<표 V-5> 대출 결정 시 고민의 신중성 정도

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 점

구분	사례수	1 매우 아니다	2 아니다	3 보통이다	4 그렇다	5 매우 그렇다	무응답	5점 평균 (점)	통계량 (X2)
<b>전체</b>	<b>(1,005)</b>	<b>7(.7)</b>	<b>7(.7)</b>	<b>87(8.7)</b>	<b>314(31.2)</b>	<b>514(51.1)</b>	<b>76(7.6)</b>	<b>4.42</b>	
연령별	30대 이하	(217)	1(.5)	2(.9)	18(8.3)	62(28.6)	118(54.4)	16(7.4)	14.910 (0.135)
	40대	(494)	6(1.2)	3(.6)	38(7.7)	150(30.4)	266(53.8)	31(6.3)	
	50대 이상	(294)	0(.0)	2(.7)	31(10.5)	102(34.7)	130(44.2)	29(9.9)	
부양가족수별	없음	(47)	0(.0)	1(2.1)	6(12.8)	10(21.3)	21(44.7)	9(19.1)	24.125 (0.237)
	1명	(221)	2(.9)	1(.5)	17(7.7)	73(33.0)	109(49.3)	19(8.6)	
	2명	(317)	3(.9)	1(.3)	28(8.8)	100(31.5)	164(51.7)	21(6.6)	
	3명	(259)	1(.4)	1(.4)	17(6.6)	81(31.3)	142(54.8)	17(6.6)	
	4명 이상	(161)	1(.6)	3(1.9)	19(11.8)	50(31.1)	78(48.4)	10(6.2)	
고용형태별	정규직	(258)	2(.8)	1(.4)	22(8.5)	79(30.6)	145(56.2)	9(3.5)	33.683 (0.115)
	임시직	(273)	4(1.5)	4(1.5)	31(11.4)	94(34.4)	120(44.0)	20(7.3)	
	일용직	(171)	1(.6)	1(.6)	13(7.6)	53(31.0)	88(51.5)	15(8.8)	
	자영업	(54)	0(.0)	0(.0)	2(3.7)	15(27.8)	30(55.6)	7(13.0)	
	무직	(220)	0(.0)	0(.0)	18(8.2)	66(30.0)	114(51.8)	22(10.0)	
	기타	(29)	0(.0)	1(3.4)	1(3.4)	7(24.1)	17(58.6)	3(10.3)	
거주형태별	자가	(26)	1(3.8)	0(.0)	1(3.8)	9(34.6)	11(42.3)	4(15.4)	46.968 (0.001)
	전세	(350)	0(.0)	0(.0)	41(11.7)	127(36.3)	157(44.9)	25(7.1)	
	월세	(378)	3(.8)	2(.5)	31(8.2)	112(29.6)	206(54.5)	24(6.3)	
	전/월세	(188)	2(1.1)	3(1.6)	6(3.2)	53(28.2)	109(58.0)	15(8.0)	
금융교육횟수별	1~2회	(299)	1(.3)	4(1.3)	39(13.0)	92(30.8)	141(47.2)	22(7.4)	50.143 (0.000)
	3~4회	(365)	2(.5)	2(.5)	25(6.8)	123(33.7)	182(49.9)	31(8.5)	
	5회 이상	(266)	4(1.5)	0(.0)	19(7.1)	67(25.2)	162(60.9)	14(5.3)	
	없음	(64)	0(.0)	0(.0)	3(4.7)	27(42.2)	27(42.2)	7(10.9)	
가구특성	한부모가정	(430)	5(1.2)	1(.2)	34(7.9)	145(33.7)	218(50.7)	27(6.3)	55.098 (0.000)
	다둥이가정	(104)	1(1.0)	4(3.8)	17(16.3)	36(34.6)	38(36.5)	8(7.7)	
	다문화가정	(32)	0(.0)	1(3.1)	3(9.4)	12(37.5)	14(43.8)	2(6.3)	
	장애인	(57)	0(.0)	0(.0)	5(8.8)	18(31.6)	31(54.4)	3(5.3)	
	새터민	(7)	1(14.3)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	6(85.7)	0(.0)	
	해당없음	(304)	0(.0)	1(.3)	27(8.9)	88(28.9)	157(51.6)	31(10.2)	
	2개 이상 해당	(68)	0(.0)	0(.0)	0(.0)	15(22.1)	48(70.6)	5(7.4)	
월가구소득	~100만원	(326)	1(.3)	3(.9)	27(8.3)	90(27.6)	170(52.1)	35(10.7)	16.387 (0.874)
	100~150만원	(376)	4(1.1)	3(.8)	30(8.0)	123(32.7)	189(50.3)	27(7.2)	
	150~200만원	(169)	2(1.2)	0(.0)	15(8.9)	46(27.2)	95(56.2)	11(6.5)	
	200~250만원	(82)	0(.0)	1(1.2)	11(13.4)	34(41.5)	35(42.7)	1(1.2)	
	250~300만원	(36)	0(.0)	0(.0)	4(11.1)	13(36.1)	17(47.2)	2(5.6)	
채무불이행경험	있다	(187)	3(1.6)	1(.5)	13(7.0)	57(30.5)	102(54.5)	11(5.9)	4.044 (0.400)
	없다	(806)	4(.5)	6(.7)	74(9.2)	254(31.5)	407(50.5)	61(7.6)	
고금리부채여부	있다	(136)	0(.0)	1(.7)	13(9.6)	51(37.5)	67(49.3)	4(2.9)	2.154 (0.827)
	없다	(485)	3(.6)	5(1.0)	45(9.3)	158(32.6)	261(53.8)	13(2.7)	

## (2) 대출 결정

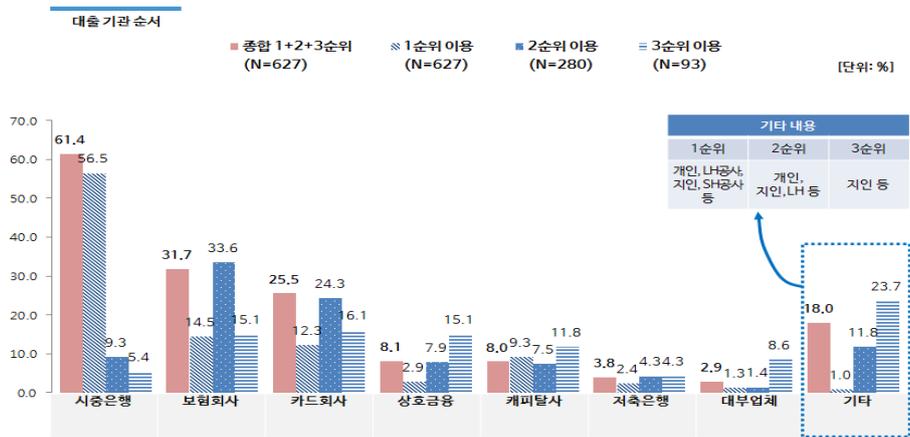
### ① 대출 이용 기관 및 이용 순서

부채 보유자의 대출 기관 이용 순서를 물어본 결과, 첫 번째로 이용하는 기관은 '시중은행'이 56.5%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '보험회사' 14.5%, '카드회사' 12.3%, '상호금융' 9.3% 등의 순으로 나타났다.

첫 번째 이용 후, 두 번째로 이용한 기관으로는 '보험회사'가 33.6%로 가장 높았고, 다음으로 '카드회사' 24.3%, '기타' 11.8%, '시중은행' 9.3%, '캐피탈사' 7.9%, '상호금융' 7.5% 등의 순으로 나타났다.

두 번째까지 대출 기관을 이용 후, 세 번째 이용 기관을 살펴보면, '기타'가 23.7%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '카드회사'가 16.1%로 뒤따라 나타났다.

다중응답(1~3순위)을 종합한 결과를 보면 가장 많이 이용하는 기관은 '시중은행'으로 61.4%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '보험회사' 31.7%, '카드회사' 25.5%, '상호금융' 8.1% 순으로 나타났다.



[그림 V-5] 대출 기관 이용 순서

고금리부채보유자(다중응답)의 경우, 첫 번째로 '시중은행'이 52.9%로 나타났으며 이어서 '카드회사' 44.9%, '보험회사' 33.9%, '캐피탈사' 20.6%, '상호금융' 16.2% 순으로 나타났다.

<표 V-6> 대출 기관 이용 순서(1/2)

부채 보유자, N=627, 단위 : 명, %

1순위	2순위	3순위	빈도	%
합 계			627	100.0
시중은행	카드회사	보험회사	8	1.3
		상호금융	2	0.3
		캐피탈사	4	0.6
		저축은행	1	0.2
		대부업체	5	0.8
		기타	5	0.8
		3순위 없음	28	4.5
	보험회사	카드회사	8	1.3
		상호금융	4	0.6
		캐피탈사	2	0.3
		저축은행	1	0.2
		기타	1	0.2
		3순위 없음	42	6.7
	상호금융	캐피탈사	1	0.2
		기타	1	0.2
		3순위 없음	9	1.4
	캐피탈사	보험회사	3	0.5
		저축은행	1	0.2
		3순위 없음	7	1.1
	저축은행	보험회사	1	0.2
대부업체		1	0.2	
3순위 없음		6	1.0	
대부업체	3순위 없음	3	0.5	
기타	3순위 없음	18	2.9	
2순위 없음	3순위 없음	192	30.6	
카드회사	시중은행	캐피탈사	1	0.2
		기타	1	0.2
		3순위 없음	5	0.8
	보험회사	시중은행	1	0.2
		상호금융	2	0.3
		캐피탈사	2	0.3
		기타	4	0.6
		3순위 없음	18	2.9
		캐피탈사	2	0.3
	상호금융	기타	1	0.2
		3순위 없음	2	0.3
		보험회사	1	0.2
	캐피탈사	대부업체	1	0.2
		기타	1	0.2
		3순위 없음	2	0.3
		기타	3순위 없음	4
	2순위 없음	3순위 없음	29	4.6

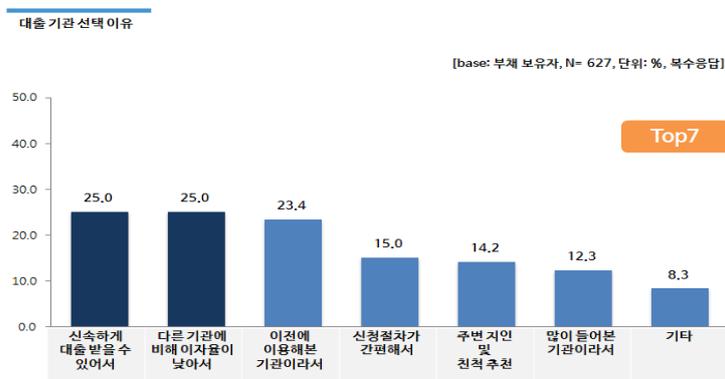
<표 V-6> 대출 기관 이용 순서(2/2)

부채 보유자, N=627, 단위 : 명, %

1순위	2순위	3순위	빈도	%
합 계			627	100.0
보험회사	시중은행	카드회사	3	0.5
		캐피탈사	1	0.2
		기타	3	0.5
		3순위 없음	8	1.3
	카드회사	시중은행	2	0.3
		기타	1	0.2
		3순위 없음	5	0.8
	상호금융	3순위 없음	2	0.3
	캐피탈사	카드회사	1	0.2
		상호금융	1	0.2
		3순위 없음	1	0.2
	저축은행	카드회사	1	0.2
		기타	1	0.2
		3순위 없음	1	0.2
	기타	카드회사	1	0.2
		3순위 없음	8	1.3
2순위 없음	3순위 없음	51	8.1	
상호금융	시중은행	보험회사	1	0.2
		3순위 없음	1	0.2
	카드회사	기타	1	0.2
		3순위 없음	1	0.2
	보험회사	3순위 없음	3	0.5
	캐피탈사	3순위 없음	1	0.2
	2순위 없음	3순위 없음	10	1.6
캐피탈사	시중은행	3순위 없음	1	0.2
		대부업체	1	0.2
	카드회사	기타	1	0.2
		3순위 없음	1	0.2
	보험회사	시중은행	1	0.2
		3순위 없음	1	0.2
	상호금융	기타	1	0.2
	저축은행	상호금융	1	0.2
	기타	상호금융	1	0.2
	2순위 없음	3순위 없음	6	1.0
저축은행	보험회사	3순위 없음	2	0.3
	상호금융	시중은행	1	0.2
	캐피탈사	3순위 없음	1	0.2
	대부업체	3순위 없음	1	0.2
	2순위 없음	3순위 없음	3	0.5
대부업체	캐피탈사	저축은행	1	0.2
	기타	3순위 없음	1	0.2
	2순위 없음	3순위 없음	4	0.6
기타	시중은행	3순위 없음	1	0.2
	카드회사	3순위 없음	2	0.3
	보험회사	카드회사	1	0.2
		3순위 없음	1	0.2
	상호금융	캐피탈사	1	0.2
	2순위 없음	3순위 없음	52	8.3

## ② 대출 기관 선택 이유

부채 보유자 627명에게 대출 기관 선택 이유를 물어본 결과, '신속하게 대출 받을 수 있어서', '다른 기관에 비해 이자율이 낮아서'라고 응답한 비율이 25.0%로 가장 높았고, 다음으로 '이전에 이용해본 기관이라서' 23.4%, '신청절차가 간편해서' 15.0% 순으로 나타났다.



[그림 V-6] 대출 기관 선택 이유

연령별로는 연령이 높을수록 대출 기관 선택 이유를 '신속하게 대출을 받을 수 있어서'를 응답한 비율이 증가하는 반면, '다른 기관에 비해 이자율이 낮아서'는 감소하는 경향을 보였다.

금융교육 횟수별로는 횟수가 증가할수록 '신속하게 대출을 받을 수 있어서'라는 이유가 낮게 나타난 반면, '다른 기관에 비해 이자율이 낮아서'는 높아지는 경향을 보였다. 이러한 경향은 금융교육을 받은 대상자가 금융 관련 분야에 대하여 현명해지는 것으로 이해될 수 있다.

고용형태별로 일용직, 자영업은 '신속하게 대출을 받을 수 있어서' 응답이 높게 나타났다.

고금리부채 보유자의 경우, '신속하게 대출을 받을 수 있어서' 응답이 상대적으로 높게 나타났으며, 보유 비율이 증가할수록 '신속하게 대출을 받을 수 있어서' 응답의 비율도 높게 나타났다. 그리고 '다른 금융기관에서 거절당해 어쩔 수 없어서'와 '다른 금융기관에서 거절당한 경험 때문에' 비율은 비교적 높은 경향을 보였다.

<표 V-7> 대출 기관 선택 이유(1/2)

부채 보유자, N=627, 단위 : 명, %, 복수응답

구 분	사례 수	신속하게 대출 받을 수 있어서	다른 기관에 비해 이자율이 낮아서	이전에 이용해본 기관이라서	신청절차가 간편해서	주변 지인 및 친척 추천	많이 들어본 기관이라서
<b>전 체</b>	<b>(627)</b>	<b>157(25.0)</b>	<b>157(25.0)</b>	<b>147(23.4)</b>	<b>94(15.0)</b>	<b>89(14.2)</b>	<b>77(12.3)</b>
연령별	30대 이하	(132)	27(20.5)	39(29.5)	34(25.8)	16(12.1)	21(15.9)
	40대	(329)	80(24.3)	91(27.7)	77(23.4)	54(16.4)	41(12.5)
	50대 이상	(166)	50(30.1)	27(16.3)	36(21.7)	24(14.5)	27(16.3)
부양 가족수별	없음	(14)	4(28.6)	4(28.6)	2(14.3)	1(7.1)	4(28.6)
	1명	(127)	27(21.3)	35(27.6)	35(27.6)	13(10.2)	21(16.5)
	2명	(197)	52(26.4)	38(19.3)	36(18.3)	37(18.8)	29(14.7)
	3명	(173)	39(22.5)	44(25.4)	39(22.5)	26(15.0)	19(11.0)
	4명 이상	(116)	35(30.2)	36(31.0)	35(30.2)	17(14.7)	16(13.8)
고용 형태별	정규직	(177)	41(23.2)	49(27.7)	49(27.7)	23(13.0)	16(9.0)
	임시직	(172)	36(20.9)	44(25.6)	40(23.3)	24(14.0)	25(14.5)
	일용직	(97)	36(37.1)	13(13.4)	22(22.7)	19(19.6)	15(15.5)
	자영업	(37)	14(37.8)	10(27.0)	7(18.9)	3(8.1)	6(16.2)
	무직	(127)	27(21.3)	37(29.1)	28(22.0)	23(18.1)	23(18.1)
	기타	(17)	3(17.6)	4(23.5)	1(5.9)	2(11.8)	4(23.5)
거주 형태별	자가	(18)	4(22.2)	6(33.3)	4(22.2)	2(11.1)	4(22.2)
	전세	(235)	40(17.0)	61(26.0)	65(27.7)	28(11.9)	37(15.7)
	월세	(221)	61(27.6)	51(23.1)	47(21.3)	47(21.3)	28(12.7)
	전/월세	(126)	45(35.7)	34(27.0)	21(16.7)	12(9.5)	17(13.5)
금융 교육 횟수별	1~2회	(186)	53(28.5)	44(23.7)	43(23.1)	31(16.7)	29(15.6)
	3~4회	(223)	59(26.5)	59(26.5)	49(22.0)	34(15.2)	34(15.2)
	5회 이상	(177)	32(18.1)	47(26.6)	46(26.0)	17(9.6)	19(10.7)
	없음	(36)	12(33.3)	7(19.4)	6(16.7)	11(30.6)	5(13.9)
	한부모가정	(264)	65(24.6)	63(23.9)	50(18.9)	39(14.8)	38(14.4)
가구특성	다둥이가정	(74)	16(21.6)	24(32.4)	21(28.4)	11(14.9)	9(12.2)
	다문화가정	(21)	3(14.3)	7(33.3)	2(9.5)	4(19.0)	4(19.0)
	장애인	(35)	9(25.7)	8(22.9)	9(25.7)	3(8.6)	7(20.0)
	새터민	(3)	1(33.3)	2(66.7)	2(66.7)	0(0)	0(0)
	해당없음	(186)	48(25.8)	49(26.3)	51(27.4)	32(17.2)	28(15.1)
	2개이상 해당	(44)	15(34.1)	4(9.1)	12(27.3)	5(11.4)	3(6.8)
월가구 소득	~100만원	(171)	46(26.9)	32(18.7)	35(20.5)	20(11.7)	29(17.0)
	100~150만원	(246)	66(26.8)	60(24.4)	52(21.1)	43(17.5)	35(14.2)
	150~200만원	(110)	24(21.8)	33(30.0)	32(29.1)	17(15.5)	17(15.5)
	200~250만원	(58)	10(17.2)	20(34.5)	18(31.0)	8(13.8)	2(3.4)
	250~300만원	(31)	8(25.8)	9(29.0)	7(22.6)	5(16.1)	4(12.9)
	300만원~	(7)	2(28.6)	1(14.3)	3(42.9)	0(0)	1(14.3)
채무 불이행 경험	있다	(134)	34(25.4)	27(20.1)	33(24.6)	17(12.7)	19(14.2)
	없다	(489)	120(24.5)	130(26.6)	114(23.3)	75(15.3)	69(14.1)
고금리 부채 여부	있다	(136)	50(36.8)	31(22.8)	33(24.3)	21(15.4)	19(14.0)
	없다	(485)	106(21.9)	125(25.8)	113(23.3)	71(14.6)	70(14.4)

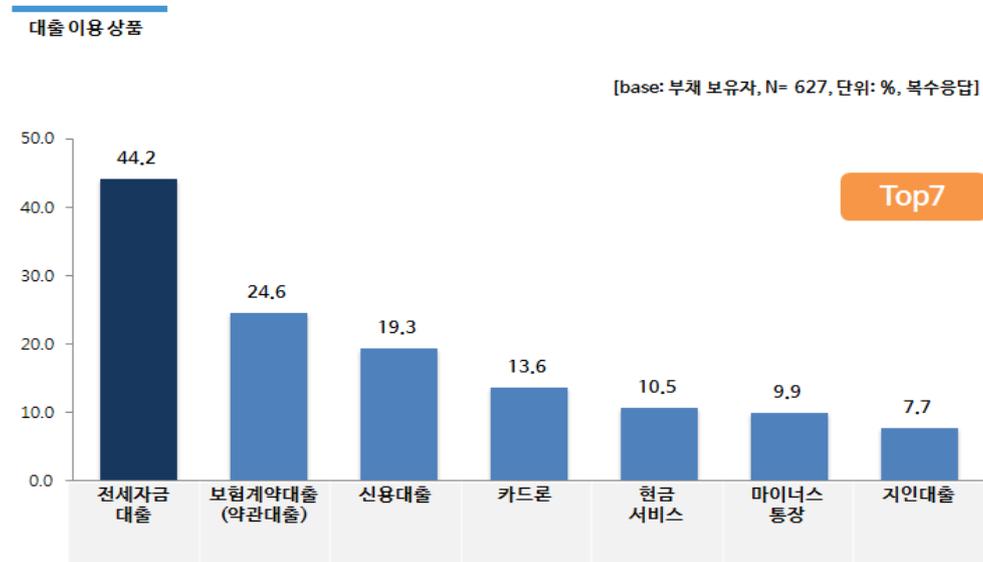
<표 V-7> 대출 기관 선택 이유(2/2)

부채 보유자, N=627, 단위 : 명, %, 복수응답

구분	사례수	다른 금융기관에서 거절당해 어쩔 수 없어서	다른 금융기관에서 거절당한 경험 때문에	검색결과 내게 맞는 것 같아서	집에서 가까워서	기타	무응답
<b>전체</b>	<b>(627)</b>	<b>44(7.0)</b>	<b>31(4.9)</b>	<b>29(4.6)</b>	<b>23(3.7)</b>	<b>52(8.3)</b>	<b>12(1.9)</b>
연령별	30대 이하 (132)	7(5.3)	3(2.3)	9(6.8)	3(2.3)	11(8.3)	1(8)
	40대 (329)	26(7.9)	12(3.6)	16(4.9)	10(3.0)	28(8.5)	7(2.1)
	50대 이상 (166)	11(6.6)	16(9.6)	4(2.4)	10(6.0)	13(7.8)	4(2.4)
부양 가족수별	없음 (14)	0(0)	1(7.1)	0(0)	1(7.1)	1(7.1)	0(0)
	1명 (127)	9(7.1)	8(6.3)	10(7.9)	6(4.7)	10(7.9)	4(3.1)
	2명 (197)	17(8.6)	12(6.1)	7(3.6)	7(3.6)	19(9.6)	5(2.5)
	3명 (173)	13(7.5)	4(2.3)	6(3.5)	4(2.3)	12(6.9)	2(1.2)
	4명 이상 (116)	5(4.3)	6(5.2)	6(5.2)	5(4.3)	10(8.6)	1(9)
고용 형태별	정규직 (177)	9(5.1)	9(5.1)	10(5.6)	11(6.2)	10(5.6)	4(2.3)
	임시직 (172)	16(9.3)	12(7.0)	9(5.2)	2(1.2)	16(9.3)	4(2.3)
	일용직 (97)	6(6.2)	4(4.1)	5(5.2)	3(3.1)	9(9.3)	1(1.0)
	자영업 (37)	3(8.1)	2(5.4)	1(2.7)	2(5.4)	2(5.4)	0(0)
	무직 (127)	10(7.9)	2(1.6)	4(3.1)	3(2.4)	11(8.7)	3(2.4)
	기타 (17)	0(0)	2(11.8)	0(0)	2(11.8)	4(23.5)	0(0)
거주 형태별	자가 (18)	1(5.6)	1(5.6)	1(5.6)	0(0)	2(11.1)	0(0)
	전세 (235)	8(3.4)	6(2.6)	13(5.5)	10(4.3)	19(8.1)	6(2.6)
	월세 (221)	22(10.0)	19(8.6)	9(4.1)	7(3.2)	17(7.7)	5(2.3)
금융 교육 횟수별	전/월세 (126)	13(10.3)	5(4.0)	5(4.0)	6(4.8)	11(8.7)	1(8)
	1~2회 (186)	14(7.5)	10(5.4)	6(3.2)	8(4.3)	13(7.0)	3(1.6)
	3~4회 (223)	8(3.6)	10(4.5)	11(4.9)	5(2.2)	15(6.7)	5(2.2)
	5회 이상 (177)	18(10.2)	10(5.6)	12(6.8)	8(4.5)	18(10.2)	4(2.3)
	없음 (36)	4(11.1)	1(2.8)	0(0)	1(2.8)	6(16.7)	0(0)
가구특성	한부모가정 (264)	16(6.1)	13(4.9)	17(6.4)	10(3.8)	27(10.2)	9(3.4)
	다둥이가정 (74)	3(4.1)	3(4.1)	5(6.8)	4(5.4)	8(10.8)	1(1.4)
	다문화가정 (21)	1(4.8)	0(0)	1(4.8)	1(4.8)	0(0)	0(0)
	장애인 (35)	3(8.6)	3(8.6)	1(2.9)	1(2.9)	2(5.7)	0(0)
	새터민 (3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(33.3)	0(0)
	해당없음 (186)	15(8.1)	10(5.4)	4(2.2)	7(3.8)	9(4.8)	2(1.1)
월가구 소득	2개 이상 해당 (44)	6(13.6)	2(4.5)	1(2.3)	0(0)	5(11.4)	0(0)
	~100만원 (171)	14(8.2)	14(8.2)	7(4.1)	5(2.9)	23(13.5)	5(2.9)
	100~150만원 (246)	17(6.9)	6(2.4)	13(5.3)	11(4.5)	19(7.7)	5(2.0)
	150~200만원 (110)	6(5.5)	5(4.5)	4(3.6)	3(2.7)	4(3.6)	0(0)
	200~250만원 (58)	4(6.9)	2(3.4)	1(1.7)	1(1.7)	5(8.6)	1(1.7)
	250~300만원 (31)	3(9.7)	3(9.7)	4(12.9)	2(6.5)	1(3.2)	0(0)
채무 불이행 경험	300만원~ (7)	0(0)	1(14.3)	0(0)	1(14.3)	0(0)	1(14.3)
	있다 (134)	17(12.7)	12(9.0)	7(5.2)	1(7)	14(10.4)	5(3.7)
고금리 부채 여부	없다 (489)	27(5.5)	19(3.9)	22(4.5)	22(4.5)	38(7.8)	7(1.4)
	있다 (136)	21(15.4)	22(16.2)	7(5.1)	2(1.5)	1(0.7)	0(0)
부채 여부	없다 (485)	23(4.7)	9(1.9)	22(4.5)	21(4.3)	51(10.5)	10(2.1)

### ③ 현재 이용 중인 대출 상품

부채 보유자 627명에게 현재 이용 중인 대출 상품에 대해 물어본 결과, '전세자금대출'이 44.2%로 가장 높게 나타났고, '보험계약대출(약관대출)' 또한 24.6%로 비교적 높게 나타났으며, 다음으로 '신용대출' 19.3%, '카드론' 13.6% '현금서비스' 10.5% 순으로 나타났다.



[그림 V-7] 현재 이용 중인 대출 상품

연령별로는 연령이 낮을수록 현재 이용 중인 대출 상품으로 '전세자금대출'이 증가하는 경향을 보였다.

고용형태별로는 일용직, 자영업의 경우, 카드론, 현금서비스, 신용대출 비율이 높게 나타났다.

거주형태별로는 '전세'에서 '전세자금대출'이 66.4%로 가장 높았고, '자가'에서 '주택담보대출'이 72.2%로 가장 높게 나타났다.

고금리부채 보유자의 경우 '전세자금대출'은 상대적으로 낮은 비율을 보였으나 신용대출과 카드론, 현금서비스 비율은 비교적 높게 나타났다.

V. 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태

<표 V-8> 현재 이용 중인 대출 상품 (1/2)

부채 보유자, N=627, 단위 : 명, %, 복수응답

구분	사례수	전세자금 대출	보험계약 대출 (약관대출)	신용대출	카드론	현금서비스	마이너스 통장	지인대출	주택 담보 대출	확자금 대출
<b>전체</b>	<b>(627)</b>	<b>277(44.2)</b>	<b>154(24.6)</b>	<b>121(19.3)</b>	<b>85(13.6)</b>	<b>66(10.5)</b>	<b>62(9.9)</b>	<b>48(7.7)</b>	<b>41(6.5)</b>	<b>34(5.4)</b>
연령별	30대 이하	(132)	72(54.5)	30(22.7)	20(15.2)	14(10.6)	10(7.6)	12(9.1)	9(6.8)	2(1.5)
	40대	(329)	148(45.0)	89(27.1)	72(21.9)	45(13.7)	34(10.3)	31(9.4)	23(7.0)	15(4.6)
	50대 이상	(166)	57(34.3)	35(21.1)	29(17.5)	26(15.7)	22(13.3)	19(11.4)	16(9.6)	12(7.2)
부양 가족수별	없음	(14)	4(28.6)	4(28.6)	3(21.4)	1(7.1)	1(7.1)	2(14.3)	2(14.3)	1(7.1)
	1명	(127)	60(47.2)	33(26.0)	29(22.8)	16(12.6)	8(6.3)	11(8.7)	11(8.7)	7(5.5)
	2명	(197)	82(41.6)	43(21.8)	30(15.2)	32(16.2)	18(9.1)	18(9.1)	12(6.1)	11(5.6)
	3명	(173)	78(45.1)	43(24.9)	37(21.4)	19(11.0)	24(13.9)	16(9.2)	15(8.7)	11(6.4)
	4명 이상	(116)	53(45.7)	31(26.7)	22(19.0)	17(14.7)	15(12.9)	15(12.9)	8(6.9)	11(9.5)
고용 형태별	정규직	(177)	95(53.7)	41(23.2)	34(19.2)	18(10.2)	14(7.9)	16(9.0)	8(4.5)	13(7.3)
	임시직	(172)	73(42.4)	40(23.3)	31(18.0)	21(12.2)	17(9.9)	11(6.4)	11(6.4)	10(5.8)
	일용직	(97)	30(30.9)	34(35.1)	20(20.6)	17(17.5)	13(13.4)	11(11.3)	7(7.2)	5(5.2)
	자영업	(37)	12(32.4)	8(21.6)	9(24.3)	7(18.9)	5(13.5)	8(21.6)	4(10.8)	4(10.8)
	무직	(127)	60(47.2)	28(22.0)	23(18.1)	20(15.7)	16(12.6)	16(12.6)	17(13.4)	9(7.1)
	기타	(17)	7(41.2)	3(17.6)	4(23.5)	2(11.8)	1(5.9)	0(0)	1(5.9)	0(0)
거주 형태별	자가	(18)	1(5.6)	4(22.2)	2(11.1)	1(5.6)	1(5.6)	6(33.3)	2(11.1)	13(72.2)
	전세	(235)	156(66.4)	48(20.4)	37(15.7)	22(9.4)	19(8.1)	22(9.4)	10(4.3)	4(1.7)
	월세	(221)	63(28.5)	53(24.0)	54(24.4)	44(19.9)	33(14.9)	18(8.1)	21(9.5)	11(5.0)
금융 교육 횟수별	전/월세	(126)	56(44.4)	36(28.6)	20(15.9)	15(11.9)	9(7.1)	13(10.3)	15(11.9)	13(10.3)
	1~2회	(186)	93(50.0)	40(21.5)	32(17.2)	23(12.4)	19(10.2)	18(9.7)	16(8.6)	14(7.5)
	3~4회	(223)	98(43.9)	54(24.2)	41(18.4)	28(12.6)	22(9.9)	16(7.2)	15(6.7)	11(4.9)
	5회 이상	(177)	73(41.2)	45(25.4)	41(23.2)	25(14.1)	21(11.9)	25(14.1)	14(7.9)	12(6.8)
	없음	(36)	12(33.3)	14(38.9)	6(16.7)	8(22.2)	2(5.6)	3(8.3)	2(5.6)	4(11.1)
가구특성	한부모가정	(264)	113(42.8)	68(25.8)	53(20.1)	40(15.2)	22(8.3)	25(9.5)	19(7.2)	12(4.5)
	다둥이가정	(74)	40(54.1)	17(23.0)	14(18.9)	9(12.2)	9(12.2)	7(9.5)	4(5.4)	7(9.5)
	다문화가정	(21)	10(47.6)	3(14.3)	2(9.5)	2(9.5)	2(9.5)	0(0)	1(4.8)	1(4.8)
	장애인	(35)	15(42.9)	10(28.6)	7(20.0)	7(20.0)	6(17.1)	5(14.3)	6(17.1)	2(5.7)
	새터민	(3)	3(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(33.3)	0(0)	1(33.3)
	해당없음	(186)	86(46.2)	44(23.7)	36(19.4)	22(11.8)	23(12.4)	20(10.8)	13(7.0)	13(7.0)
	2개 이상 해당	(44)	10(22.7)	12(27.3)	9(20.5)	5(11.4)	4(9.1)	4(9.1)	5(11.4)	5(11.4)
월가 소득	~100만원	(171)	63(36.8)	45(26.3)	37(21.6)	26(15.2)	18(10.5)	12(7.0)	14(8.2)	8(4.7)
	100~150만원	(246)	108(43.9)	59(24.0)	42(17.1)	36(14.6)	27(11.0)	21(8.5)	23(9.3)	15(6.1)
	150~200만원	(110)	55(50.0)	25(22.7)	20(18.2)	11(10.0)	12(10.9)	17(15.5)	8(7.3)	13(11.8)
	200~250만원	(58)	33(56.9)	16(27.6)	12(20.7)	6(10.3)	4(6.9)	3(5.2)	2(3.4)	3(5.2)
	250~300만원	(31)	14(45.2)	8(25.8)	8(25.8)	4(12.9)	4(12.9)	7(22.6)	0(0)	1(3.2)
	300만원~	(7)	3(42.9)	1(14.3)	1(14.3)	1(14.3)	0(0)	2(28.6)	1(14.3)	1(14.3)
채무 불이행 경험	있다	(134)	50(37.3)	39(29.1)	35(26.1)	23(17.2)	25(18.7)	10(7.5)	16(11.9)	7(5.2)
	없다	(489)	225(46.0)	113(23.1)	85(17.4)	62(12.7)	41(8.4)	52(10.6)	32(6.5)	34(7.0)
고금리 부채 여부	있다	(136)	52(38.2)	32(23.5)	46(33.8)	41(30.1)	25(18.4)	19(14.0)	17(12.5)	13(9.6)
	없다	(485)	223(46.0)	119(24.5)	74(15.3)	43(8.9)	41(8.5)	42(8.7)	31(6.4)	28(5.8)

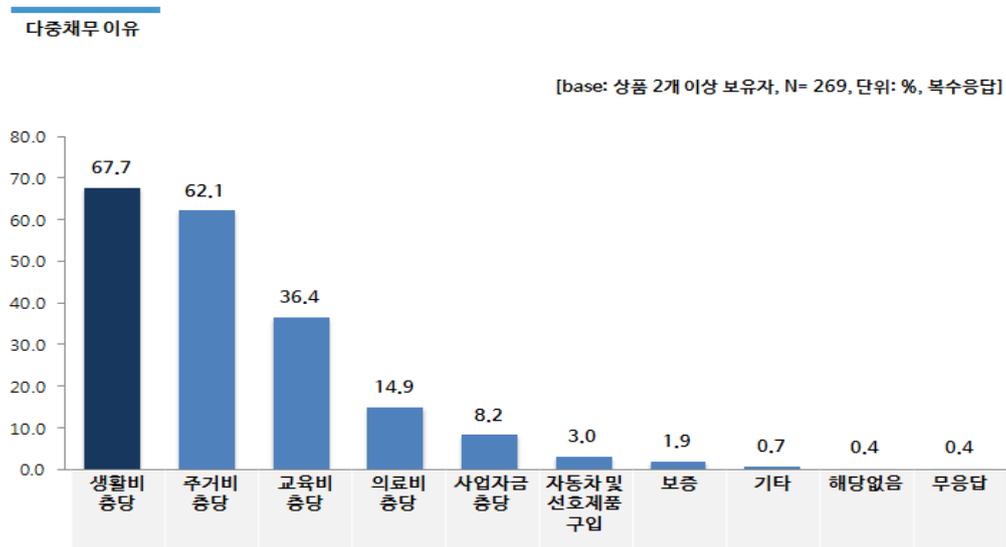
<표 V-8> 현재 이용 중인 대출 상품 (2/2)

부채 보유자, N=627, 단위 : 명, %, 복수응답

구 분	사례수	리볼빙	예적금 담보대출	서민금융	채무조정	사금융	차량 담보대출	소상공 인대출	할부금융	기타	무응답	
<b>전 체</b>	<b>(627)</b>	<b>22(3.5)</b>	<b>21(3.3)</b>	<b>16(2.6)</b>	<b>13(2.1)</b>	<b>12(1.9)</b>	<b>9(1.4)</b>	<b>9(1.4)</b>	<b>8(1.3)</b>	<b>36(5.7)</b>	<b>3(.5)</b>	
연령별	30대 이하	(132)	2(1.5)	2(1.5)	3(2.3)	1(8)	2(1.5)	6(4.5)	3(2.3)	2(1.5)	4(3.0)	1(.8)
	40대	(329)	13(4.0)	12(3.6)	10(3.0)	8(2.4)	5(1.5)	1(3)	4(1.2)	6(1.8)	17(5.2)	2(.6)
	50대 이상	(166)	7(4.2)	7(4.2)	3(1.8)	4(2.4)	5(3.0)	2(1.2)	2(1.2)	0(0)	15(9.0)	0(0)
부양 가족수별	없음	(14)	0(0)	1(7.1)	1(7.1)	1(7.1)	0(0)	0(0)	1(7.1)	0(0)	0(0)	0(0)
	1명	(127)	2(1.6)	6(4.7)	0(0)	1(8)	3(2.4)	0(0)	0(0)	1(8)	5(3.9)	0(0)
	2명	(197)	9(4.6)	4(2.0)	6(3.0)	5(2.5)	4(2.0)	4(2.0)	3(1.5)	4(2.0)	13(6.6)	1(.5)
	3명	(173)	7(4.0)	6(3.5)	4(2.3)	3(1.7)	1(6)	3(1.7)	4(2.3)	2(1.2)	9(5.2)	2(1.2)
	4명 이상	(116)	4(3.4)	4(3.4)	5(4.3)	3(2.6)	4(3.4)	2(1.7)	1(9)	1(9)	9(7.8)	0(0)
고용 형태별	정규직	(177)	5(2.8)	5(2.8)	7(4.0)	2(1.1)	0(0)	2(1.1)	0(0)	3(1.7)	11(6.2)	1(.6)
	임시직	(172)	3(1.7)	6(3.5)	2(1.2)	4(2.3)	5(2.9)	3(1.7)	1(6)	3(1.7)	13(7.6)	1(.6)
	일용직	(97)	5(5.2)	6(6.2)	2(2.1)	4(4.1)	2(2.1)	2(2.1)	1(1.0)	1(1.0)	5(5.2)	0(0)
	자영업	(37)	1(2.7)	0(0)	0(0)	0(0)	1(2.7)	0(0)	3(8.1)	0(0)	3(8.1)	0(0)
	무직	(127)	7(5.5)	4(3.1)	4(3.1)	2(1.6)	4(3.1)	2(1.6)	3(2.4)	1(8)	4(3.1)	1(.8)
기타	(17)	1(5.9)	0(0)	1(5.9)	1(5.9)	0(0)	0(0)	1(5.9)	0(0)	0(0)	0(0)	
거주 형태별	자가	(18)	1(5.6)	1(5.6)	0(0)	0(0)	0(0)	1(5.6)	0(0)	0(0)	1(5.6)	0(0)
	전세	(235)	4(1.7)	4(1.7)	4(1.7)	3(1.3)	0(0)	1(4)	3(1.3)	3(1.3)	7(3.0)	1(.4)
	월세	(221)	11(5.0)	10(4.5)	4(1.8)	7(3.2)	9(4.1)	5(2.3)	4(1.8)	3(1.4)	18(8.1)	1(.5)
전/월세	(126)	3(2.4)	5(4.0)	7(5.6)	3(2.4)	3(2.4)	1(8)	2(1.6)	1(8)	6(4.8)	0(0)	
금융 교육 횟수별	1~2회	(186)	7(3.8)	8(4.3)	6(3.2)	4(2.2)	2(1.1)	1(5)	5(2.7)	3(1.6)	8(4.3)	2(1.1)
	3~4회	(223)	8(3.6)	9(4.0)	5(2.2)	5(2.2)	6(2.7)	4(1.8)	0(0)	3(1.3)	15(6.7)	1(.4)
	5회 이상	(177)	6(3.4)	4(2.3)	4(2.3)	4(2.3)	3(1.7)	3(1.7)	4(2.3)	1(6)	13(7.3)	0(0)
	없음	(36)	1(2.8)	0(0)	1(2.8)	0(0)	1(2.8)	1(2.8)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
가구특성	한부모가정	(264)	13(4.9)	10(3.8)	6(2.3)	5(1.9)	3(1.1)	1(4)	2(8)	1(4)	17(6.4)	2(.8)
	다둥이가정	(74)	3(4.1)	3(4.1)	2(2.7)	1(1.4)	2(2.7)	0(0)	1(1.4)	1(1.4)	4(5.4)	0(0)
	다문화가정	(21)	0(0)	0(0)	1(4.8)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	2(9.5)	0(0)
	장애인	(35)	1(2.9)	0(0)	0(0)	0(0)	3(8.6)	0(0)	1(2.9)	0(0)	0(0)	0(0)
	새터민	(3)	0(0)	1(33.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	해당없음	(186)	3(1.6)	6(3.2)	5(2.7)	5(2.7)	1(5)	6(3.2)	5(2.7)	4(2.2)	9(4.8)	1(.5)
2개 이상 해당	(44)	2(4.5)	1(2.3)	2(4.5)	2(4.5)	3(6.8)	2(4.5)	0(0)	2(4.5)	4(9.1)	0(0)	
월가구 소득	~100만원	(171)	5(2.9)	9(5.3)	2(1.2)	5(2.9)	6(3.5)	3(1.8)	1(6)	3(1.8)	12(7.0)	1(.6)
	100~150만원	(246)	12(4.9)	7(2.8)	6(2.4)	5(2.0)	5(2.0)	2(8)	2(8)	0(0)	17(6.9)	1(.4)
	150~200만원	(110)	3(2.7)	3(2.7)	4(3.6)	2(1.8)	0(0)	3(2.7)	3(2.7)	2(1.8)	5(4.5)	1(.9)
	200~250만원	(58)	1(1.7)	1(1.7)	1(1.7)	0(0)	0(0)	0(0)	2(3.4)	0(0)	1(1.7)	0(0)
	250~300만원	(31)	1(3.2)	1(3.2)	2(6.5)	0(0)	1(3.2)	1(3.2)	0(0)	3(9.7)	1(3.2)	0(0)
300만원~	(7)	0(0)	0(0)	0(0)	1(14.3)	0(0)	0(0)	1(14.3)	0(0)	0(0)	0(0)	
채무 불이행 경험	있다	(134)	7(5.2)	5(3.7)	3(2.2)	10(7.5)	4(3.0)	5(3.7)	4(3.0)	4(3.0)	7(5.2)	1(.7)
	없다	(489)	15(3.1)	16(3.3)	13(2.7)	3(6)	8(1.6)	4(8)	5(1.0)	4(8)	29(5.9)	2(.4)
고금리 부채여부	있다	(136)	7(5.1)	5(3.7)	6(4.4)	4(2.9)	9(6.6)	4(2.9)	3(2.2)	4(2.9)	5(3.7)	0(0)
	없다	(485)	15(3.1)	16(3.3)	10(2.1)	9(1.9)	3(6)	5(1.0)	6(1.2)	4(8)	30(6.2)	2(.4)

#### ④ 다중채무 사용 이유

대출 상품 2개 이상 보유자 269명에게 다중채무 사용 이유에 대해 물어본 결과, '생활비 충당'이 67.7%로 가장 높게 나타났고, '주거비 충당' 또한 62.1%로 비교적 높게 나타났다. 이어서 '교육비 충당' 36.4%, '의료비 충당' 14.9% 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-8] 다중채무 사용 이유

연령이 높아질수록 '교육비 충당'을 위한 사용 이유 비율이 높아지는 것으로 나타났으며, 소득이 낮을수록 '의료비 충당' 비율이 높아지는 것으로 나타났다.

고금리부채 보유자의 경우도 전체적으로 '생활비 충당' 비율이 가장 높았으나 상대적으로 '의료비 충당' 비율이 높은 결과를 보였다.

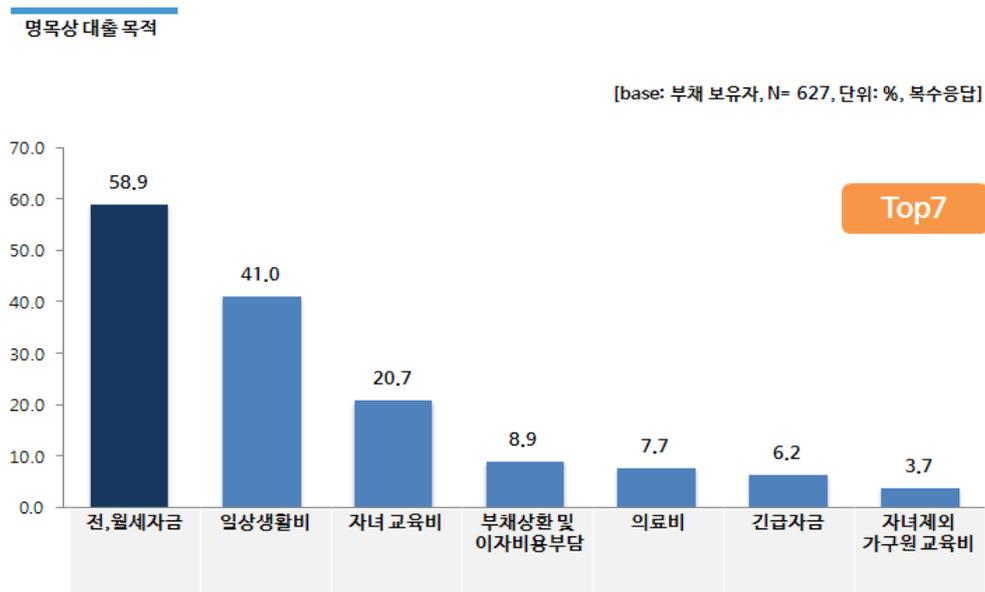
<표 V-9> 다중채무 사용 이유

대출 상품 2개 이상 보유자, N=269, 단위 : 명, %, 복수응답

구분	사례수	생활비 총당	주거비 총당	교육비 총당	의료비 총당	사업자금 총당	자동차 및 선호제품 구입	보증	기타	해당없음	무응답
<b>전체</b>	<b>(269)</b>	<b>182(67.7)</b>	<b>167(62.1)</b>	<b>98(36.4)</b>	<b>40(14.9)</b>	<b>22(8.2)</b>	<b>8(3.0)</b>	<b>5(1.9)</b>	<b>2(7)</b>	<b>1(4)</b>	<b>1(4)</b>
연령별	30대 이하	(47)	32(68.1)	30(63.8)	11(23.4)	8(17.0)	4(8.5)	5(10.6)	0(0)	0(0)	0(0)
	40대	(150)	103(68.7)	92(61.3)	55(36.7)	14(9.3)	12(8.0)	3(2.0)	3(2.0)	1(7)	0(0)
	50대 이상	(72)	47(65.3)	45(62.5)	32(44.4)	18(25.0)	6(8.3)	0(0)	2(2.8)	1(1.4)	0(0)
부양 가족수별	없음	(5)	1(20.0)	4(80.0)	1(20.0)	3(60.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	1명	(53)	35(66.0)	30(56.6)	20(37.7)	10(18.9)	2(3.8)	0(0)	1(1.9)	1(1.9)	0(0)
	2명	(81)	60(74.1)	48(59.3)	30(37.0)	12(14.8)	5(6.2)	5(6.2)	2(2.5)	1(1.2)	0(0)
	3명	(72)	44(61.1)	49(68.1)	26(36.1)	8(11.1)	8(11.1)	2(2.8)	1(1.4)	0(0)	1(1.4)
고용 형태별	4명 이상	(58)	42(72.4)	36(62.1)	21(36.2)	7(12.1)	7(12.1)	1(1.7)	1(1.7)	0(0)	1(1.7)
	정규직	(75)	49(65.3)	48(64.0)	25(33.3)	6(8.0)	2(2.7)	3(4.0)	0(0)	1(1.3)	0(0)
	임시직	(66)	50(75.8)	43(65.2)	28(42.4)	14(21.2)	3(4.5)	0(0)	1(1.5)	0(0)	0(0)
	일용직	(49)	30(61.2)	32(65.3)	18(36.7)	9(18.4)	1(2.0)	2(4.1)	2(4.1)	1(2.0)	0(0)
	자영업	(17)	10(58.8)	10(58.8)	6(35.3)	2(11.8)	7(41.2)	1(5.9)	0(0)	0(0)	0(0)
거주 형태별	무직	(57)	40(70.2)	34(59.6)	19(33.3)	9(15.8)	7(12.3)	2(3.5)	1(1.8)	0(0)	1(1.8)
	기타	(5)	3(60.0)	0(0)	2(40.0)	0(0)	2(40.0)	0(0)	1(20.0)	0(0)	0(0)
	자가	(10)	7(70.0)	7(70.0)	1(10.0)	2(20.0)	0(0)	1(10.0)	0(0)	0(0)	0(0)
	전세	(84)	57(67.9)	55(65.5)	28(33.3)	11(13.1)	7(8.3)	2(2.4)	1(1.2)	0(0)	1(1.2)
금융 교육 횟수별	월세	(107)	70(65.4)	60(56.1)	48(44.9)	22(20.6)	8(7.5)	3(2.8)	2(1.9)	2(1.9)	0(0)
	전/월세	(56)	37(66.1)	44(78.6)	16(28.6)	5(8.9)	6(10.7)	2(3.6)	1(1.8)	0(0)	0(0)
	1~2회	(81)	58(71.6)	47(58.0)	30(37.0)	11(13.6)	8(9.9)	0(0)	3(3.7)	0(0)	0(0)
	3~4회	(84)	52(61.9)	55(65.5)	32(38.1)	13(15.5)	6(7.1)	4(4.8)	0(0)	1(1.2)	0(0)
가구특성	5회 이상	(87)	57(65.5)	55(63.2)	30(34.5)	15(17.2)	7(8.0)	3(3.4)	2(2.3)	1(1.1)	0(0)
	없음	(14)	12(85.7)	9(64.3)	4(28.6)	1(7.1)	1(7.1)	1(7.1)	0(0)	0(0)	0(0)
	한부모가정	(117)	79(67.5)	65(55.6)	52(44.4)	15(12.8)	8(6.8)	1(9)	2(1.7)	2(1.7)	0(0)
	다둥이가정	(35)	26(74.3)	21(60.0)	12(34.3)	2(5.7)	4(11.4)	0(0)	0(0)	0(0)	1(2.9)
	다문화가정	(3)	3(100.0)	3(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	장애인	(16)	10(62.5)	11(68.8)	5(31.3)	6(37.5)	2(12.5)	1(6.3)	0(0)	0(0)	0(0)
월가구 소득	새터민	(2)	2(100.0)	1(50.0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	해당없음	(78)	51(65.4)	57(73.1)	20(25.6)	10(12.8)	6(7.7)	6(7.7)	3(3.8)	0(0)	1(1.3)
	2개이상 해당	(18)	11(61.1)	9(50.0)	9(50.0)	6(33.3)	2(11.1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	~100만원	(73)	44(60.3)	43(58.9)	32(43.8)	20(27.4)	5(6.8)	2(2.7)	2(2.7)	0(0)	0(0)
	100~150만원	(100)	72(72.0)	63(63.0)	41(41.0)	14(14.0)	8(8.0)	0(0)	3(3.0)	1(1.0)	0(0)
	150~200만원	(50)	32(64.0)	31(62.0)	17(34.0)	5(10.0)	4(8.0)	3(6.0)	0(0)	0(0)	1(2.0)
채무 불이행 경험	200~250만원	(25)	18(72.0)	19(76.0)	2(8.0)	1(4.0)	2(8.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	250~300만원	(17)	14(82.4)	9(52.9)	3(17.6)	0(0)	2(11.8)	3(17.6)	0(0)	1(5.9)	0(0)
	300만원~	(3)	1(33.3)	2(66.7)	3(100.0)	0(0)	1(33.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
고금리 부채 여부	있다	(78)	59(75.6)	45(57.7)	33(42.3)	13(16.7)	10(12.8)	5(6.4)	4(5.1)	0(0)	0(0)
	없다	(190)	123(64.7)	121(63.7)	64(33.7)	27(14.2)	12(6.3)	3(1.6)	1(5)	2(1.1)	1(5)
고금리 부채 여부	있다	(91)	64(70.3)	59(64.8)	34(37.4)	17(18.7)	8(8.8)	5(5.5)	4(4.4)	1(1.1)	0(0)
	없다	(176)	117(66.5)	107(60.8)	64(36.4)	23(13.1)	13(7.4)	3(1.7)	1(6)	1(6)	1(6)

### ⑤ 명목상 대출 목적

부채 보유자 627명에게 명목상 대출 목적에 대해 물어본 결과, '전,월세자금'이 58.9%로 가장 높게 나타났고, '일상생활비' 또한 41.0%로 비교적 높게 나타났으며, 다음으로 '자녀교육비' 20.7%, '부채상환 및 이자비용 부담' 8.9% 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-9] 명목상 대출 목적

연령별로는 연령이 낮아질수록 '전, 월세자금'은 증가한 반면, '일상생활비' 비율은 감소하는 경향을 보였다.

고금리부채 보유자의 경우, '일상생활비', '자녀교육비', '부채상환비용', '의료비', '긴급자금'의 비율이 상대적으로 높은 수준을 보였다.

<표 V-10> 명목상 대출 목적 (1/2)

부채 보유자, N=627, 단위 : 명, %, 복수응답

구분	사례수	전,월세자금	일상생활비 (식비,통신비, 피복구입 등)	자녀 교육비	부채상환 및 이자비용 부담	의료비	긴급자금	자녀제외 가구원 교육비
<b>전 체</b>	<b>(627)</b>	<b>369(58.9)</b>	<b>257(41.0)</b>	<b>130(20.7)</b>	<b>56(8.9)</b>	<b>48(7.7)</b>	<b>39(6.2)</b>	<b>23(3.7)</b>
연령별	30대 이하	(132)	83(62.9)	50(37.9)	15(11.4)	17(12.9)	7(5.3)	4(3.0)
	40대	(329)	194(59.0)	136(41.3)	78(23.7)	22(6.7)	19(5.8)	21(6.4)
	50대 이상	(166)	92(55.4)	71(42.8)	37(22.3)	17(10.2)	22(13.3)	9(5.4)
부양 가족수별	없음	(14)	6(42.9)	5(35.7)	1(7.1)	3(21.4)	5(35.7)	1(7.1)
	1명	(127)	76(59.8)	53(41.7)	22(17.3)	10(7.9)	8(6.3)	5(3.9)
	2명	(197)	117(59.4)	81(41.1)	44(22.3)	18(9.1)	15(7.6)	11(5.6)
	3명	(173)	102(59.0)	63(36.4)	39(22.5)	14(8.1)	10(5.8)	14(8.1)
	4명 이상	(116)	68(58.6)	55(47.4)	24(20.7)	11(9.5)	10(8.6)	5(4.3)
고용 형태별	정규직	(177)	121(68.4)	62(35.0)	30(16.9)	12(6.8)	10(5.6)	13(7.3)
	임시직	(172)	100(58.1)	76(44.2)	35(20.3)	21(12.2)	14(8.1)	10(5.8)
	일용직	(97)	50(51.5)	46(47.4)	33(34.0)	6(6.2)	11(11.3)	6(6.2)
	자영업	(37)	18(48.6)	17(45.9)	6(16.2)	2(5.4)	1(2.7)	1(2.7)
	무직	(127)	72(56.7)	50(39.4)	24(18.9)	12(9.4)	10(7.9)	8(6.3)
	기타	(17)	8(47.1)	6(35.3)	2(11.8)	3(17.6)	2(11.8)	1(5.9)
거주 형태별	자가	(18)	2(11.1)	7(38.9)	1(5.6)	0(0)	2(11.1)	0(0)
	전세	(235)	174(74.0)	83(35.3)	33(14.0)	17(7.2)	11(4.7)	11(4.7)
	월세	(221)	110(49.8)	103(46.6)	66(29.9)	28(12.7)	25(11.3)	14(6.3)
금융 교육 횟수별	전/월세	(126)	80(63.5)	44(34.9)	25(19.8)	9(7.1)	10(7.9)	8(6.3)
	1~2회	(186)	119(64.0)	78(41.9)	29(15.6)	21(11.3)	15(8.1)	15(8.1)
	3~4회	(223)	126(56.5)	89(39.9)	44(19.7)	14(6.3)	14(6.3)	10(4.5)
	5회 이상	(177)	105(59.3)	68(38.4)	47(26.6)	18(10.2)	15(8.5)	13(7.3)
	없음	(36)	16(44.4)	19(52.8)	7(19.4)	3(8.3)	3(8.3)	1(2.8)
가구특성	한부모가정	264	154(58.3)	114(43.2)	64(24.2)	26(9.8)	13(4.9)	18(6.8)
	다둥이가정	(74)	48(64.9)	37(50.0)	15(20.3)	6(8.1)	3(4.1)	1(1.4)
	다문화가정	(21)	15(71.4)	6(28.6)	1(4.8)	0(0)	4(19.0)	0(0)
	장애인	(35)	23(65.7)	11(31.4)	6(17.1)	4(11.4)	5(14.3)	3(8.6)
	새터민	(3)	3(100.0)	2(66.7)	0(0)	0(0)	0(0)	1(33.3)
	해당없음	(186)	110(59.1)	70(37.6)	32(17.2)	16(8.6)	16(8.6)	14(7.5)
월가구 소득	2개 이상 해당	(44)	16(36.4)	17(38.6)	12(27.3)	4(9.1)	7(15.9)	2(4.5)
	~100만원	(171)	91(53.2)	69(40.4)	36(21.1)	15(8.8)	20(11.7)	10(5.8)
	100~150만원	(246)	147(59.8)	110(44.7)	54(22.0)	21(8.5)	18(7.3)	14(5.7)
	150~200만원	(110)	72(65.5)	36(32.7)	21(19.1)	5(4.5)	8(7.3)	9(8.2)
	200~250만원	(58)	38(65.5)	24(41.4)	9(15.5)	8(13.8)	2(3.4)	2(3.4)
	250~300만원	(31)	17(54.8)	14(45.2)	7(22.6)	3(9.7)	0(0)	2(6.5)
채무 불이행 경험	300만원~	(7)	3(42.9)	2(28.6)	3(42.9)	2(28.6)	0(0)	0(0)
	있다	(134)	69(51.5)	72(53.7)	32(23.9)	20(14.9)	17(12.7)	14(10.4)
고금리 부채 여부	없다	(489)	297(60.7)	183(37.4)	98(20.0)	35(7.2)	31(6.3)	25(5.1)
	있다	(136)	81(59.6)	66(48.5)	36(26.5)	19(14.0)	17(12.5)	17(12.5)
부채 여부	있다	(485)	284(58.6)	191(39.4)	94(19.4)	37(7.6)	31(6.4)	22(4.5)
	없다	(485)	284(58.6)	191(39.4)	94(19.4)	37(7.6)	31(6.4)	22(4.5)

V. 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태

<표 V-10> 명목상 대출 목적 (2/2)

부채 보유자, N=627, 단위 : 명, %, 복수응답

구 분	사례수	사업운영 자금	주택구입	창업자금	자동차 등 고가품 구매	지인에 대한 보증	결혼자금	기타	무응답	
<b>전 체</b>	<b>(627)</b>	<b>19(3.0)</b>	<b>19(3.0)</b>	<b>17(2.7)</b>	<b>10(1.6)</b>	<b>7(1.1)</b>	<b>2(.3)</b>	<b>6(1.0)</b>	<b>2(.3)</b>	
연령별	30대 이하	(132)	4(3.0)	6(4.5)	1(8)	6(4.5)	0(0)	1(8)	1(8)	0(0)
	40대	(329)	11(3.3)	9(2.7)	9(2.7)	4(1.2)	5(1.5)	0(0)	2(6)	1(3)
	50대 이상	(166)	4(2.4)	4(2.4)	7(4.2)	0(0)	2(1.2)	1(6)	3(1.8)	1(6)
부양 가족수별	없음	(14)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(7.1)	0(0)	1(7.1)	0(0)
	1명	(127)	2(1.6)	5(3.9)	4(3.1)	1(8)	2(1.6)	1(8)	2(1.6)	1(8)
	2명	(197)	6(3.0)	4(2.0)	8(4.1)	4(2.0)	2(1.0)	0(0)	1(5)	0(0)
	3명	(173)	8(4.6)	6(3.5)	4(2.3)	2(1.2)	1(6)	1(6)	1(6)	1(6)
	4명 이상	(116)	3(2.6)	4(3.4)	1(9)	3(2.6)	1(9)	0(0)	1(9)	0(0)
고용 형태별	정규직	(177)	2(1.1)	4(2.3)	1(6)	4(2.3)	0(0)	1(6)	0(0)	0(0)
	임시직	(172)	4(2.3)	5(2.9)	3(1.7)	2(1.2)	1(6)	0(0)	3(1.7)	1(6)
	일용직	(97)	1(1.0)	3(3.1)	2(2.1)	1(1.0)	3(3.1)	1(1.0)	1(1.0)	0(0)
	자영업	(37)	4(10.8)	3(8.1)	5(13.5)	2(5.4)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	무직	(127)	8(6.3)	4(3.1)	6(4.7)	1(8)	3(2.4)	0(0)	2(1.6)	1(8)
	기타	(17)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
거주 형태별	자가	(18)	0(0)	12(66.7)	0(0)	1(5.6)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	전세	(235)	7(3.0)	1(4)	4(1.7)	4(1.7)	2(9)	0(0)	0(0)	1(4)
	월세	(221)	6(2.7)	3(1.4)	7(3.2)	3(1.4)	2(9)	1(5)	3(1.4)	1(5)
	전/월세	(126)	6(4.8)	2(1.6)	6(4.8)	2(1.6)	1(8)	1(8)	2(1.6)	0(0)
금융 교육 횟수별	1~2회	(186)	5(2.7)	4(2.2)	2(1.1)	2(1.1)	4(2.2)	0(0)	0(0)	1(5)
	3~4회	(223)	11(4.9)	8(3.6)	5(2.2)	7(3.1)	0(0)	1(4)	4(1.8)	1(4)
	5회 이상	(177)	3(1.7)	3(1.7)	8(4.5)	1(6)	3(1.7)	1(6)	2(1.1)	0(0)
	없음	(36)	0(0)	4(11.1)	2(5.6)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
가구특성	한부모가정	(264)	9(3.4)	7(2.7)	5(1.9)	2(8)	4(1.5)	0(0)	1(4)	0(0)
	다둥이가정	(74)	1(1.4)	1(1.4)	1(1.4)	1(1.4)	0(0)	0(0)	1(1.4)	0(0)
	다문화가정	(21)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	장애인	(35)	2(5.7)	1(2.9)	2(5.7)	1(2.9)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	새터민	(3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	해당없음	(186)	6(3.2)	8(4.3)	6(3.2)	5(2.7)	1(5)	2(1.1)	3(1.6)	1(5)
월가구 소득	2개 이상 해당	(44)	1(2.3)	2(4.5)	3(6.8)	1(2.3)	2(4.5)	0(0)	1(2.3)	1(2.3)
	~100만원	(171)	3(1.8)	2(1.2)	8(4.7)	3(1.8)	5(2.9)	0(0)	4(2.3)	2(1.2)
	100~150만원	(246)	6(2.4)	8(3.3)	3(1.2)	2(8)	2(8)	0(0)	1(4)	0(0)
	150~200만원	(110)	2(1.8)	8(7.3)	4(3.6)	3(2.7)	0(0)	1(9)	0(0)	0(0)
	200~250만원	(58)	4(6.9)	1(1.7)	1(1.7)	0(0)	0(0)	0(0)	1(1.7)	0(0)
	250~300만원	(31)	2(6.5)	0(0)	1(3.2)	2(6.5)	0(0)	1(3.2)	0(0)	0(0)
채무 불이행 경험	300만원~	(7)	2(28.6)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	있다	(134)	6(4.5)	1(7)	7(5.2)	5(3.7)	3(2.2)	0(0)	0(0)	0(0)
고금리 부채여부	없다	(489)	13(2.7)	18(3.7)	10(2.0)	5(1.0)	4(8)	2(4)	6(1.2)	2(4)
	있다	(136)	6(4.4)	2(1.5)	8(5.9)	3(2.2)	2(1.5)	0(0)	1(7)	0(0)
	없다	(485)	12(2.5)	18(3.7)	9(1.9)	7(1.4)	5(1.0)	2(4)	5(1.0)	1(2)

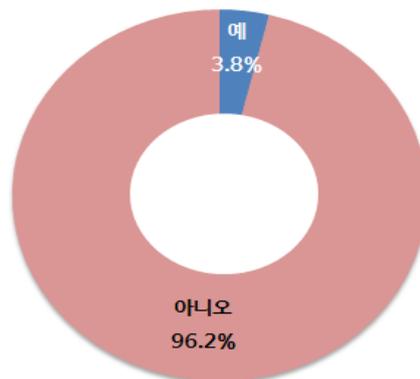
### ⑩ 명목대출 목적과 다르게 사용한 대출 상품

가. 명목대출 목적과 다르게 사용한 대출 상품 여부

부채 보유자 627명에게 명목대출 목적과 다르게 사용한 대출 상품 여부에 대해 물어본 결과, '예'라고 응답한 비율이 3.8%로 나타났고, '아니오' 라고 응답한 비율이 96.2%로 높게 나타났다.

기존 목적과 다르게 사용한  
상품 유무

[base: 부채보유자, N= 627, 단위: %]



[그림 V-10] 명목대출 목적과 다르게 사용한 대출 상품 여부

차이검증을 위해 응답 표본간  $\chi^2$  검증을 실시한 결과, 가구특성과 고금리부채 여부가 통계적으로 유의미한 결과를 보였다.

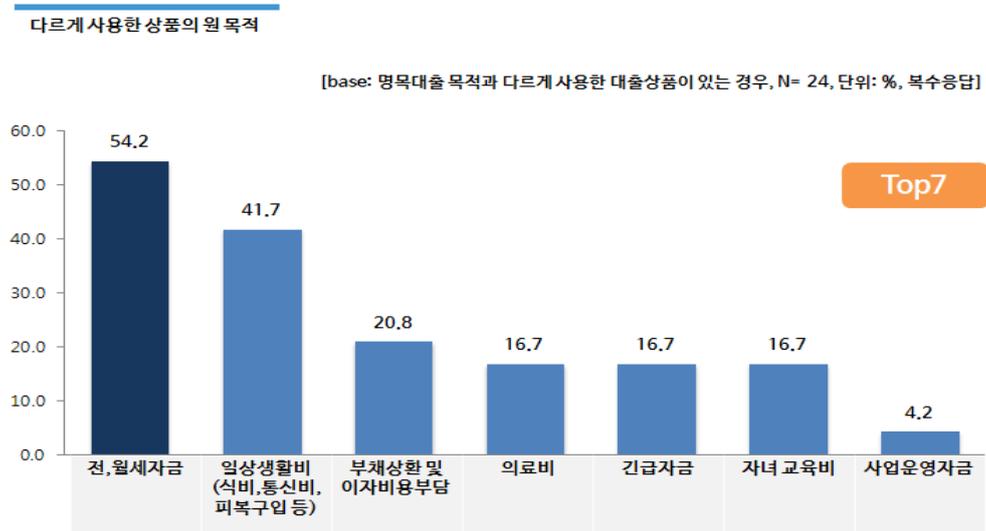
<표 V-11> 기존 목적과 다르게 사용한 상품 유무

부채 보유자, N=627, 단위 : 명, %

구 분	사례수	예	아니오	통계량 (X2)
<b>전 체</b>	<b>(627)</b>	<b>24(3.8)</b>	<b>603(96.2)</b>	
연령별	30대 이하 (132)	4(3.0)	128(97.0)	0.310 (0.856)
	40대 (329)	13(4.0)	316(96.0)	
	50대 이상 (166)	7(4.2)	159(95.8)	
부양 가족수별	없음 (14)	0(0.0)	14(100.0)	2.549 (0.636)
	1명 (127)	5(3.9)	122(96.1)	
	2명 (197)	7(3.6)	190(96.4)	
	3명 (173)	5(2.9)	168(97.1)	
	4명 이상 (116)	7(6.0)	109(94.0)	
고용 형태별	정규직 (177)	3(1.7)	174(98.3)	6.615 (0.251)
	임시직 (172)	8(4.7)	164(95.3)	
	일용직 (97)	7(7.2)	90(92.8)	
	자영업 (37)	2(5.4)	35(94.6)	
	무직 (127)	4(3.1)	123(96.9)	
거주 형태별	자가 (18)	1(5.6)	17(94.4)	0.180 (0.996)
	전세 (235)	9(3.8)	226(96.2)	
	월세 (221)	8(3.6)	213(96.4)	
	전/월세 (126)	5(4.0)	121(96.0)	
	1~2회 (186)	4(2.2)	182(97.8)	
금융 교육 횟수별	3~4회 (223)	12(5.4)	211(94.6)	3.466 (0.483)
	5회 이상 (177)	6(3.4)	171(96.6)	
	없음 (36)	2(5.6)	34(94.4)	
	한부모가정 (264)	8(3.0)	256(97.0)	
가구특성	다동이가정 (74)	3(4.1)	71(95.9)	11.272 (0.046)
	다문화가정 (21)	1(4.8)	20(95.2)	
	장애인 (35)	5(14.3)	30(85.7)	
	새터민 (3)	0(0.0)	3(100.0)	
	해당없음 (186)	6(3.2)	180(96.8)	
월 가구소득	2개 이상 해당 (44)	1(2.3)	43(97.7)	7.456 (0.281)
	~100만원 (171)	3(1.8)	168(98.2)	
	100~150만원 (246)	13(5.3)	233(94.7)	
	150~200만원 (110)	7(6.4)	103(93.6)	
	200~250만원 (58)	1(1.7)	57(98.3)	
	250~300만원 (31)	0(0.0)	31(100.0)	
채무 불이행 경험	300만원~ (7)	0(0.0)	7(100.0)	0.176 (0.674)
	있다 (134)	6(4.5)	128(95.5)	
고금리 부채여부	없다 (489)	18(3.7)	471(96.3)	19.374 (0.000)
	있다 (136)	14(10.3)	122(89.7)	
	없다 (485)	10(2.1)	475(97.9)	

나. 다르게 사용한 상품의 원 목적

명목대출 목적과 다르게 사용한 대출 상품이 있는 24명에게 다르게 사용한 상품의 원 목적에 대해 물어본 결과, '전, 월세자금'이 54.2%로 가장 높게 나타났고, '일상생활비(식비, 통신비, 피복구입 등)' 또한 41.7%로 비교적 높게 나타났으며, 다음으로 '부채상환 및 이자비용 부담' 20.8%, '의료비', '긴급자금', '자녀 교육비' 16.7%, '사업운영자금' 4.2% 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-11] 다르게 사용한 상품의 원 목적

연령별로는 '40대'와 '50대'에서 '전, 월세자금'이 각각 61.5%, 57.1%로 나타나 가장 높았고, 부양가족수별로는 '1명'에서 '전, 월세자금'이 80.0%로 가장 높게 나타난 반면, '2명', '3명'은 '일상생활비'가 가장 높게 나타났다.

V. 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태

<표 V-12> 다르게 사용한 상품의 원 목적

명목대출 목적과 다르게 사용한 대출상품이 있는 경우, N=24, 단위 : 명, %, 복수응답

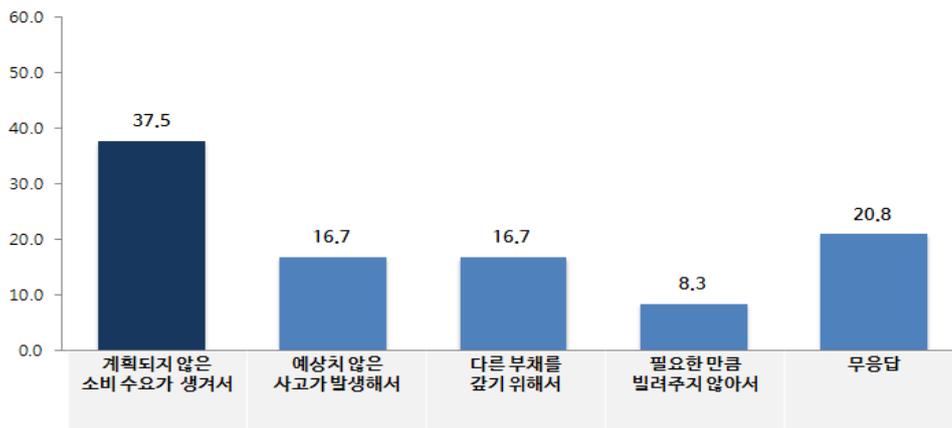
구분	사례수	전, 월세 자금	일상생활비(식비, 통신비, 피복구입 등)	부채상환 및 이자비용 부담	의료비	긴급자금	자녀 교육비	사업운영 자금	주택구입	지인에 대한 보증
<b>전체</b>	<b>(24)</b>	<b>13(54.2)</b>	<b>10(41.7)</b>	<b>5(20.8)</b>	<b>4(16.7)</b>	<b>4(16.7)</b>	<b>4(16.7)</b>	<b>1(4.2)</b>	<b>1(4.2)</b>	<b>1(4.2)</b>
연령별	30대 이하	(4)	1(25.0)	1(25.0)	0(0)	0(0)	1(25.0)	1(25.0)	0(0)	0(0)
	40대	(13)	8(61.5)	7(53.8)	4(30.8)	2(15.4)	3(23.1)	2(15.4)	0(0)	0(0)
	50대 이상	(7)	4(57.1)	2(28.6)	1(14.3)	2(28.6)	0(0)	1(14.3)	0(0)	1(14.3)
부양 가족수별	1명	(5)	4(80.0)	1(20.0)	0(0)	2(40.0)	1(20.0)	1(20.0)	0(0)	0(0)
	2명	(7)	3(42.9)	4(57.1)	3(42.9)	1(14.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	3명	(5)	2(40.0)	3(60.0)	1(20.0)	1(20.0)	1(20.0)	0(0)	1(20.0)	1(20.0)
	4명 이상	(7)	4(57.1)	2(28.6)	1(14.3)	0(0)	2(28.6)	3(42.9)	0(0)	0(0)
고용 형태별	정규직	(3)	2(66.7)	1(33.3)	0(0)	0(0)	0(0)	1(33.3)	0(0)	0(0)
	임시직	(8)	5(62.5)	3(37.5)	1(12.5)	1(12.5)	0(0)	1(12.5)	0(0)	1(12.5)
	일용직	(7)	4(57.1)	3(42.9)	2(28.6)	2(28.6)	1(14.3)	0(0)	0(0)	1(14.3)
	자영업	(2)	0(0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	0(0)
거주 형태별	무직	(4)	2(50.0)	2(50.0)	1(25.0)	1(25.0)	2(50.0)	1(25.0)	1(25.0)	0(0)
	자가	(1)	1(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.0)	1(100.0)	0(0)	0(0)
	전세	(9)	5(55.6)	3(33.3)	2(22.2)	2(22.2)	1(11.1)	2(22.2)	0(0)	1(11.1)
	월세	(8)	3(37.5)	5(62.5)	1(12.5)	1(12.5)	1(12.5)	1(12.5)	1(12.5)	0(0)
금융 교육 횟수별	전/월세	(5)	3(60.0)	2(40.0)	2(40.0)	1(20.0)	1(20.0)	0(0)	0(0)	0(0)
	1~2회	(4)	2(50.0)	2(50.0)	1(25.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(25.0)
	3~4회	(12)	7(58.3)	4(33.3)	1(8.3)	2(16.7)	2(16.7)	2(16.7)	1(8.3)	1(8.3)
	5회 이상	(6)	3(50.0)	2(33.3)	2(33.3)	2(33.3)	2(33.3)	2(33.3)	0(0)	0(0)
가구특성	없음	(2)	1(50.0)	2(100.0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	한부모가정	(8)	4(50.0)	4(50.0)	2(25.0)	0(0)	1(12.5)	1(12.5)	0(0)	1(12.5)
	다동인가정	(3)	2(66.7)	0(0)	1(33.3)	0(0)	1(33.3)	2(66.7)	0(0)	0(0)
	다문화가정	(1)	1(100.0)	0(0)	0(0)	1(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	장애인	(5)	4(80.0)	2(40.0)	0(0)	2(40.0)	0(0)	0(0)	1(20.0)	0(0)
	해당없음	(6)	2(33.3)	3(50.0)	1(16.7)	1(16.7)	1(16.7)	1(16.7)	0(0)	0(0)
월 가구소득	2개 이상 해당	(1)	0(0)	1(100.0)	1(100.0)	0(0)	1(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)
	~100만원	(3)	2(66.7)	2(66.7)	0(0)	1(33.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	100~150만원	(13)	7(53.8)	5(38.5)	3(23.1)	3(23.1)	3(23.1)	2(15.4)	0(0)	1(7.7)
	150~200만원	(7)	4(57.1)	3(42.9)	2(28.6)	0(0)	1(14.3)	2(28.6)	0(0)	0(0)
채무 불이행 경험	200~250만원	(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.0)	0(0)	0(0)
	있다	(6)	4(66.7)	2(33.3)	2(33.3)	3(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(16.7)
부채여부	없다	(18)	9(50.0)	8(44.4)	3(16.7)	1(5.6)	4(22.2)	4(22.2)	1(5.6)	1(5.6)
	있다	(14)	9(64.3)	4(28.6)	2(14.3)	3(21.4)	3(21.4)	2(14.3)	1(7.1)	1(7.1)
	없다	(10)	4(40.0)	6(60.0)	3(30.0)	1(10.0)	1(10.0)	2(20.0)	0(0)	0(0)

다. 원 목적과 다르게 사용한 이유

명목대출 목적과 다르게 사용한 대출상품이 있는 24명에게 원 목적과 다르게 사용한 이유에 대해 물어본 결과, '계획되지 않은 소비 수요가 생겨서'라고 응답한 비율이 37.5%로 가장 높게 나타났고, '예상치 않은 사고가 발생해서', '다른 부채를 갚기 위해서' 16.7%, '필요한 만큼 빌려주지 않아서' 8.3% 등의 순으로 나타났다.

원 목적과 다르게 사용한 이유

[base: 명목대출 목적과 다르게 사용한 대출상품이 있는 경우, N= 24, 단위: %]



[그림 V-12] 원 목적과 다르게 사용한 이유

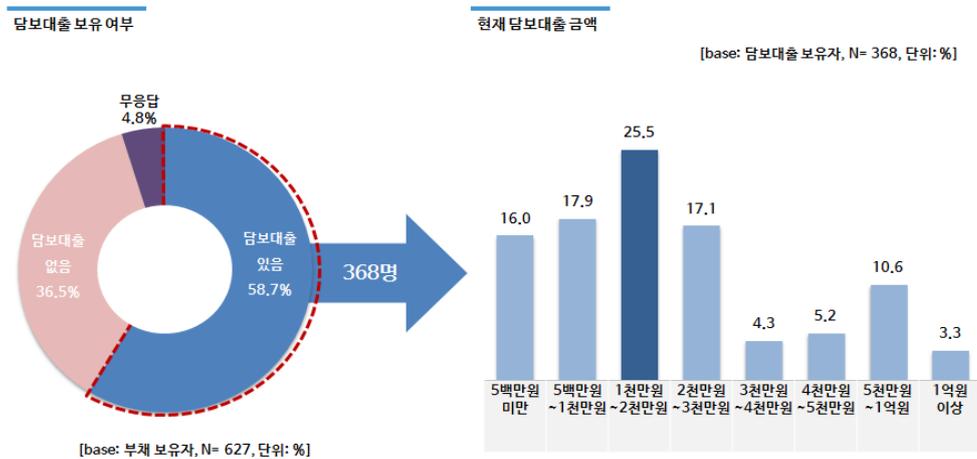
<표 V-13> 원 목적과 다르게 사용한 이유

명목대출 목적과 다르게 사용한 대출상품이 있는 경우, N=24, 단위 : 명, %

구 분	사례수	계획되지 않은 소비 수요가 생겨서	예상치 않은 사고가 발생해서	다른 부채를 갚기 위해서	필요한 만큼 빌려주지 않아서	무응답	통계량 (X2)
<b>전 체</b>	<b>(24)</b>	<b>9(37.5)</b>	<b>4(16.7)</b>	<b>4(16.7)</b>	<b>2(8.3)</b>	<b>5(20.8)</b>	
연령별	30대 이하	(4)	0(0)	2(50.0)	0(0)	2(50.0)	13.637 (0.092)
	40대	(13)	4(30.8)	2(15.4)	4(30.8)	1(7.7)	
	50대 이상	(7)	5(71.4)	0(0)	0(0)	1(14.3)	
부양 가족수별	1명	(5)	3(60.0)	2(40.0)	0(0)	0(0)	11.383 (0.496)
	2명	(7)	3(42.9)	0(0)	2(28.6)	0(0)	
	3명	(5)	1(20.0)	1(20.0)	0(0)	1(20.0)	
	4명 이상	(7)	2(28.6)	1(14.3)	2(28.6)	1(14.3)	
고용 형태별	정규직	(3)	2(66.7)	0(0)	0(0)	0(0)	11.684 (0.765)
	임시직	(8)	2(25.0)	1(12.5)	1(12.5)	3(37.5)	
	일용직	(7)	3(42.9)	1(14.3)	2(28.6)	1(14.3)	
	자영업	(2)	0(0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	
거주 형태별	자가	(1)	1(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	20.241 (0.210)
	전세	(9)	4(44.4)	1(11.1)	1(11.1)	2(22.2)	
	월세	(8)	3(37.5)	1(12.5)	1(12.5)	0(0)	
	전/월세	(5)	1(20.0)	2(40.0)	2(40.0)	0(0)	
금융 교육 횟수별	1~2회	(4)	0(0)	1(25.0)	1(25.0)	1(25.0)	12.544 (0.403)
	3~4회	(12)	3(25.0)	3(25.0)	2(16.7)	1(8.3)	
	5회 이상	(6)	5(83.3)	0(0)	0(0)	0(0)	
	없음	(2)	1(50.0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	
가구 특성	한부모가정	(8)	1(12.5)	2(25.0)	2(25.0)	1(12.5)	9.514 (0.891)
	다동인가정	(3)	1(33.3)	0(0)	1(33.3)	1(33.3)	
	다문화가정	(1)	1(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	
	장애인	(5)	2(40.0)	1(20.0)	0(0)	0(0)	
	해당없음	(6)	3(50.0)	1(16.7)	1(16.7)	0(0)	
	2개 이상 해당	(1)	1(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	
월 가구소득	~100만원	(3)	2(66.7)	1(33.3)	0(0)	0(0)	7.632 (0.813)
	100~150만원	(13)	5(38.5)	2(15.4)	2(15.4)	1(7.7)	
	150~200만원	(7)	2(28.6)	1(14.3)	2(28.6)	1(14.3)	
	200~250만원	(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	
채무 불이행 경험	있다	(6)	3(50.0)	1(16.7)	1(16.7)	1(16.7)	2.667 (0.615)
	없다	(18)	6(33.3)	3(16.7)	3(16.7)	1(5.6)	
고금리 부채여부	있다	(14)	5(35.7)	2(14.3)	2(14.3)	2(14.3)	1.691 (0.792)
	없다	(10)	4(40.0)	2(20.0)	2(20.0)	0(0)	

### ⑦ 담보대출 금액

부채 보유자 627명 중 58.7%가 담보대출이 있다고 응답하였고, 현재 담보대출 금액으로는 '1천만원~2천만원' 25.5%, 다음으로 '5백만원~1천만원' 17.9%, '2천만원~3천만원' 17.1%, '5백만원 미만' 16.0% 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-13] 담보대출 금액

연령별로는 현재 담보대출 금액에 대해 연령이 젊을수록 높은 금액의 담보대출 비중이 높게 나타났다.

거주형태별로는 '자가'에서는 '담보대출 없음'이 5.6%로 상대적으로 낮았으나 '1억원 이상'이 38.9%로 가장 높게 나타났다.

고금리부채 보유자의 경우, 대출액이 낮은 금액에 있어서 상대적으로 높은 비율을 보였다.

V. 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태

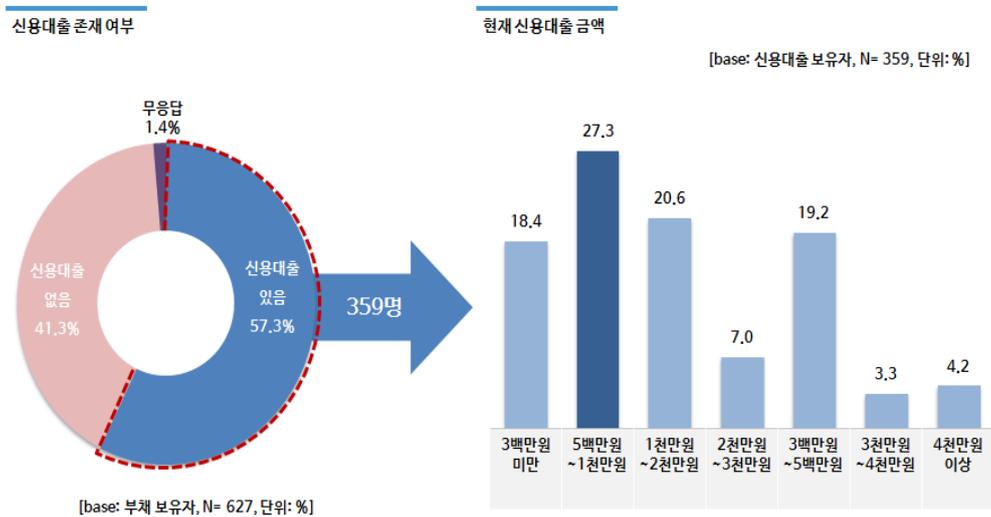
<표 V-14> 담보대출 금액

담보대출 보유자, N=368, 단위 : 명, %

구분	사례수	5백만원 미만	5백만원~1천만원	1천만원~2천만원	2천만원~3천만원	3천만원~4천만원	4천만원~5천만원	5천만원~1억원	1억원 이상	통계량 (X2)	
<b>전체</b>	<b>(368)</b>	<b>59(16.0)</b>	<b>66(17.9)</b>	<b>94(25.5)</b>	<b>63(17.1)</b>	<b>16(4.3)</b>	<b>19(5.2)</b>	<b>39(10.6)</b>	<b>12(3.3)</b>		
연령별	30대 이하	(83)	9(10.8)	11(13.3)	13(15.7)	19(22.9)	6(7.2)	5(6.0)	16(19.3)	4(4.8)	30.912 (0.029)
	40대	(189)	30(15.9)	37(19.6)	50(26.5)	37(19.6)	7(3.7)	8(4.2)	14(7.4)	6(3.2)	
	50대 이상	(96)	20(20.8)	18(18.8)	31(32.3)	7(7.3)	3(3.1)	6(6.3)	9(9.4)	2(2.1)	
부양가족수별	없음	(8)	2(25.0)	0(0.0)	2(25.0)	2(25.0)	0(0.0)	1(12.5)	0(0.0)	1(12.5)	39.357 (0.322)
	1명	(75)	14(18.7)	16(21.3)	17(22.7)	14(18.7)	2(2.7)	4(5.3)	7(9.3)	1(1.3)	
	2명	(113)	16(14.2)	26(23.0)	34(30.1)	17(15.0)	5(4.4)	2(1.8)	12(10.6)	1(0.9)	
	3명	(94)	15(16.0)	15(16.0)	23(24.5)	20(21.3)	4(4.3)	3(3.2)	9(9.6)	5(5.3)	
	4명 이상	(78)	12(15.4)	9(11.5)	18(23.1)	10(12.8)	5(6.4)	9(11.5)	11(14.1)	4(5.1)	
고용형태별	정규직	(105)	18(17.1)	16(15.2)	23(21.9)	21(20.0)	6(5.7)	4(3.8)	15(14.3)	2(1.9)	53.736 (0.175)
	임시직	(102)	20(19.6)	20(19.6)	24(23.5)	15(14.7)	3(2.9)	9(8.8)	8(7.8)	3(2.9)	
	일용직	(58)	12(20.7)	12(20.7)	18(31.0)	5(8.6)	1(1.7)	4(6.9)	6(10.3)	0(0.0)	
	자영업	(21)	4(19.0)	6(28.6)	4(19.0)	3(14.3)	1(4.8)	0(0.0)	2(9.5)	1(4.8)	
	무직	(76)	5(6.6)	11(14.5)	24(31.6)	17(22.4)	5(6.6)	2(2.6)	6(7.9)	6(7.9)	
기타	(6)	0(0.0)	1(16.7)	1(16.7)	2(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	2(33.3)	0(0.0)		
거주형태별	자가	(16)	1(6.3)	0(0.0)	2(12.5)	0(0.0)	3(18.8)	2(12.5)	1(6.3)	7(43.8)	198.867 (0.000)
	전세	(150)	19(12.7)	26(17.3)	39(26.0)	29(19.3)	5(3.3)	8(5.3)	21(14.0)	3(2.0)	
	월세	(116)	16(13.8)	26(22.4)	40(34.5)	22(19.0)	2(1.7)	5(4.3)	4(3.4)	1(0.9)	
	전/월세	(73)	19(26.0)	11(15.1)	11(15.1)	10(13.7)	6(8.2)	4(5.5)	11(15.1)	1(1.4)	
금융교육횟수별	1~2회	(122)	14(11.5)	22(18.0)	32(26.2)	27(22.1)	6(4.9)	7(5.7)	12(9.8)	2(1.6)	38.000 (0.378)
	3~4회	(126)	19(15.1)	24(19.0)	33(26.2)	21(16.7)	7(5.6)	4(3.2)	14(11.1)	4(3.2)	
	5회 이상	(96)	21(21.9)	14(14.6)	24(25.0)	13(13.5)	3(3.1)	7(7.3)	11(11.5)	3(3.1)	
	없음	(23)	5(21.7)	6(26.1)	5(21.7)	1(4.3)	0(0.0)	1(4.3)	2(8.7)	3(13.0)	
가구특성	한부모가정	(160)	26(16.3)	33(20.6)	46(28.8)	25(15.6)	5(3.1)	7(4.4)	16(10)	2(1.3)	26.309 (0.855)
	다둥이가정	(48)	7(14.6)	4(8.3)	10(20.8)	10(20.8)	4(8.3)	3(6.25)	8(16.7)	2(4.2)	
	다문화가정	(11)	1(9.1)	3(27.3)	3(27.3)	2(18.2)	0(0.0)	1(9.1)	1(9.1)	0(0.0)	
	장애인	(23)	2(8.7)	5(21.7)	5(21.7)	6(26.1)	2(8.7)	0(0.0)	2(8.7)	1(4.3)	
	새터민	(3)	0(0.0)	0(0.0)	1(33.3)	1(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	1(33.3)	0(0.0)	
	해당없음	(98)	18(18.4)	15(15.3)	24(24.5)	15(15.3)	4(4.1)	6(6.1)	9(9.2)	7(7.1)	
	2개 이상 해당	(25)	5(20)	6(24)	5(20)	4(16)	1(4)	2(8)	2(8)	0(0.0)	
월가구소득	~100만원	(89)	14(15.7)	19(21.3)	21(23.6)	13(14.6)	3(3.4)	4(4.5)	12(13.5)	3(3.4)	50.534 (0.172)
	100~150만원	(145)	30(20.7)	28(19.3)	44(30.3)	18(12.4)	5(3.4)	8(5.5)	11(7.6)	1(0.7)	
	150~200만원	(71)	9(12.7)	9(12.7)	17(23.9)	14(19.7)	6(8.5)	5(7.0)	7(9.9)	4(5.6)	
	200~250만원	(35)	3(8.6)	4(11.4)	7(20)	12(34.3)	2(5.7)	0(0.0)	6(17.1)	1(2.9)	
	250~300만원	(21)	2(9.5)	4(19.0)	4(19.0)	4(12.9)	0(0.0)	2(9.5)	2(9.5)	3(14.3)	
300만원~	(6)	1(16.7)	2(33.3)	1(16.7)	1(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	1(16.7)	0(0.0)		
채무불이행경험	있다	(71)	12(16.9)	17(23.9)	16(22.5)	12(16.9)	4(5.6)	1(1.4)	7(9.9)	2(2.8)	4.842 (0.679)
	없다	(293)	46(15.7)	49(16.7)	76(25.9)	50(17.1)	12(4.1)	18(6.1)	32(10.9)	10(3.4)	
고금리부채여부	있다	(85)	13(15.29)	17(20.0)	26(30.6)	11(12.9)	2(2.4)	6(7.1)	7(8.2)	3(3.5)	4.431 (0.729)
	없다	(280)	46(16.4)	49(17.5)	68(24.3)	50(17.9)	13(4.6)	13(4.6)	32(11.4)	9(3.2)	

### ⑧ 신용대출 금액

부채 보유자 627명 중 57.3%가 신용대출이 있다고 응답하였고, 현재 신용대출 금액으로는, '5백만원~1천만원' 27.3%, '1천만원~2천만원' 20.6%, '3백만원~5백만원' 19.2%, '3백만원 미만' 18.4% 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-14] 신용대출 금액

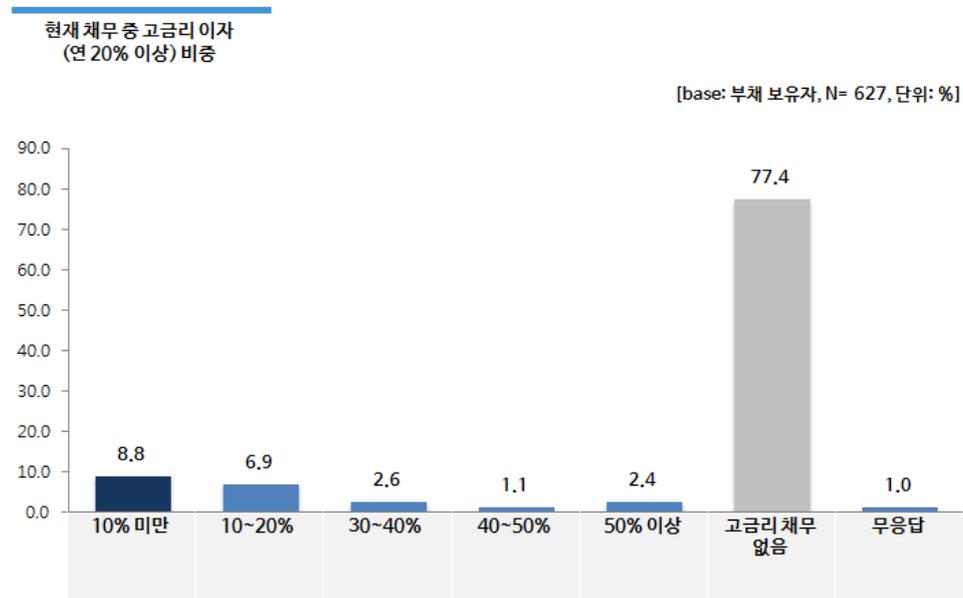
<표 V-15> 신용대출 금액

부채 보유자, N=359, 단위 : 명, %

구분	사례수	3백만원 미만	3백만원~5백만원	5백만원~1천만원	1천만원~2천만원	2천만원~3천만원	3천만원~4천만원	4천만원 이상	통계량 (X2)
<b>전체</b>	<b>(359)</b>	<b>66(18.4)</b>	<b>69(19.2)</b>	<b>98(27.3)</b>	<b>74(20.6)</b>	<b>25(7.0)</b>	<b>12(3.3)</b>	<b>15(4.2)</b>	
연령별	30대 이하	(71)	12(16.9)	11(15.5)	15(21.1)	18(25.4)	8(11.3)	3(4.2)	4(5.6)
	40대	(197)	36(18.3)	43(21.8)	51(25.9)	44(22.3)	10(5.1)	6(3.0)	7(3.6)
	50대 이상	(91)	18(19.8)	15(16.5)	32(35.2)	12(13.2)	7(7.7)	3(3.3)	4(4.4)
부양가족수별	없음	(8)	3(37.5)	0(0)	2(25.0)	2(25.0)	0(0)	0(0)	1(12.5)
	1명	(66)	10(15.2)	14(21.2)	21(31.8)	14(21.2)	2(3.0)	3(4.5)	2(3.0)
	2명	(117)	23(19.7)	23(19.7)	28(23.9)	29(24.8)	8(6.8)	1(9)	5(4.3)
	3명	(100)	17(17.0)	17(17.0)	30(30.0)	19(19.0)	10(10.0)	5(5.0)	2(2.0)
고용형태별	4명 이상	(68)	13(19.1)	15(22.1)	17(25.0)	10(14.7)	5(7.4)	3(4.4)	5(7.4)
	정규직	(104)	11(10.6)	19(18.3)	31(29.8)	25(24.0)	10(9.6)	3(2.9)	5(4.8)
	임시직	(93)	21(22.6)	12(12.9)	28(30.1)	19(20.4)	7(7.5)	2(2.2)	4(4.3)
	일용직	(59)	16(27.1)	16(27.1)	15(25.4)	5(8.5)	2(3.4)	2(3.4)	3(5.1)
	자영업	(23)	2(8.7)	5(21.7)	5(21.7)	8(34.8)	0(0)	3(13.0)	0(0)
거주형태별	무직	(71)	14(19.7)	15(21.1)	16(22.5)	16(22.5)	5(7.0)	2(2.8)	3(4.2)
	기타	(9)	2(22.2)	2(22.2)	3(33.3)	1(11.1)	1(11.1)	0(0)	0(0)
	자가	(7)	1(14.3)	1(14.3)	3(42.9)	1(14.3)	0(0)	1(14.3)	0(0)
	전세	(128)	25(19.5)	24(18.8)	29(22.7)	25(19.5)	8(6.3)	7(5.5)	10(7.8)
금융교육횟수별	월세	(128)	19(14.8)	22(17.2)	41(32.0)	31(24.2)	10(7.8)	1(8)	4(3.1)
	전/월세	(81)	17(21.0)	17(21.0)	23(28.4)	15(18.5)	6(7.4)	2(2.5)	1(1.2)
	1~2회	(92)	16(17.4)	13(14.1)	23(25.0)	21(22.8)	11(12.0)	2(2.2)	6(6.5)
가구특성	3~4회	(131)	26(19.8)	28(21.4)	37(28.2)	24(18.3)	8(6.1)	4(3.1)	4(3.1)
	5회 이상	(116)	23(19.8)	23(19.8)	32(27.6)	22(19.0)	5(4.3)	6(5.2)	5(4.3)
	없음	(16)	0(0)	4(25.0)	4(25.0)	7(43.8)	1(6.3)	0(0)	0(0)
	한부모가정	(144)	27(18.75)	28(19.4)	41(28.5)	31(21.5)	9(6.3)	2(1.4)	6(4.2)
	다동이가정	(43)	9(20.1)	11(25.6)	12(27.9)	6(14)	2(4.7)	2(4.7)	1(2.3)
	다문화가정	(11)	3(27.3)	3(27.3)	2(18.2)	0(0)	2(18.2)	0(0)	1(9.1)
월가구소득	장애인	(19)	4(21.1)	1(5.3)	6(31.6)	5(26.3)	2(10.5)	1(5.3)	0(0)
	새터민	(1)	0(0)	1(100)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	해당없음	(114)	17(14.9)	21(18.4)	30(26.3)	24(21.1)	9(7.9)	6(5.3)	7(6.1)
	2개 이상 해당	(27)	6(22.2)	4(14.8)	7(25.9)	8(29.6)	1(3.7)	1(3.7)	0(0)
	~100만원	(90)	17(18.9)	15(16.7)	26(28.9)	17(18.9)	5(5.6)	2(2.2)	8(8.9)
	100~150만원	(147)	33(22.4)	27(18.4)	38(25.9)	30(20.4)	12(8.2)	4(2.7)	3(2.0)
	150~200만원	(60)	7(11.7)	12(20)	18(30)	15(25)	2(3.3)	2(3.3)	4(6.7)
채무불이행경험	200~250만원	(34)	4(11.8)	9(26.5)	6(17.6)	9(26.5)	5(14.7)	1(2.9)	0(0)
	250~300만원	(23)	5(21.7)	5(21.7)	7(30.4)	3(13.0)	1(4.3)	2(8.7)	0(0)
	300만원~	(3)	0(0)	0(0)	2(66.7)	0(0)	0(0)	1(33.3)	0(0)
고금리부채여부	있다	(80)	17(21.3)	12(15)	23(28.8)	15(18.8)	4(5.0)	3(3.8)	6(7.5)
	없다	(277)	47(16.7)	57(20.6)	75(27.1)	59(21.3)	21(7.6)	9(3.2)	9(3.2)
부채여부	있다	(105)	15(14.3)	20(19.0)	31(29.5)	22(21.0)	5(4.8)	6(5.7)	6(5.7)
	없다	(251)	51(20.3)	48(19.1)	67(26.7)	51(20.3)	19(7.6)	6(2.4)	9(3.6)

### ⑨ 현재 채무 중 고금리(연 20% 이상) 부채 비중

부채 보유자 627명에게 현재 채무 중 고금리 이자(연 20% 이상) 비중에 대해 물어본 결과, 고금리채무 보유자는 136명(26.7%)이며 '10% 미만' 8.8%, '10~20%' 6.9%, '30~40%' 2.6% 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-15] 현재 채무 중 고금리 이자(연 20% 이상) 비중

고용형태별로는 자영업과 일용직의 경우, 고금리 부채 이용자가 많으며, 거주형태별로 월세 거주자의 경우가 고금리 이용자가 상대적으로 더 많은 것으로 나타났다. 금융교육횟수의 경우는 횟수가 많을수록 고금리이용자가 많은 경향을 보였다.

V. 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태

<표 V-16> 현재 채무 중 고금리 이자(연 20% 이상) 비중

부채 보유자, N=627, 단위 : 명, %

구 분	사례수	10% 미만	10~20%	30~40%	40~50%	50% 이상	고금리 채무 없음	무응답	통계량 (X2)
<b>전 체</b>	<b>(627)</b>	<b>55(8.8)</b>	<b>43(6.9)</b>	<b>16(2.6)</b>	<b>7(1.1)</b>	<b>15(2.4)</b>	<b>485(77.4)</b>	<b>6(1.0)</b>	
연령별	30대 이하	(132)	14(10.6)	9(6.8)	2(1.5)	0(0)	5(3.8)	101(76.5)	1(0.8)
	40대	(329)	23(7.0)	20(6.1)	10(3.0)	6(1.8)	6(1.8)	261(79.3)	3(0.9)
	50대 이상	(166)	18(10.8)	14(8.4)	4(2.4)	1(0.6)	4(2.4)	123(74.1)	2(1.2)
부양 가족수별	없음	(14)	2(14.3)	0(0)	1(7.1)	0(0)	2(14.3)	9(64.3)	0(0)
	1명	(127)	9(7.1)	12(9.4)	1(8)	1(8)	5(3.9)	97(76.4)	2(1.6)
	2명	(197)	20(10.2)	11(5.6)	10(5.1)	1(5)	3(1.5)	149(75.6)	3(1.5)
	3명	(173)	11(6.4)	16(9.2)	0(0)	2(1.2)	2(1.2)	141(81.5)	1(0.6)
	4명 이상	(116)	13(11.2)	4(3.4)	4(3.4)	3(2.6)	3(2.6)	89(76.7)	0(0)
고용 형태별	정규직	(177)	15(8.5)	14(7.9)	3(1.7)	0(0)	4(2.3)	139(78.5)	2(1.1)
	임시직	(172)	12(7.0)	9(5.2)	5(2.9)	2(1.2)	3(1.7)	138(80.2)	3(1.7)
	일용직	(97)	12(12.4)	9(9.3)	4(4.1)	1(1.0)	1(1.0)	70(72.2)	0(0)
	자영업	(37)	4(10.8)	2(5.4)	2(5.4)	3(8.1)	1(2.7)	24(64.9)	1(2.7)
	무직	(127)	11(8.7)	9(7.1)	2(1.6)	1(8)	4(3.1)	100(78.7)	0(0)
거주 형태별	기타	(17)	1(5.9)	0(0)	0(0)	0(0)	2(11.8)	14(82.4)	0(0)
	자가	(18)	1(5.6)	0(0)	2(11.1)	0(0)	0(0)	15(83.3)	0(0)
	전세	(235)	21(8.9)	13(5.5)	2(9)	1(4)	3(1.3)	194(82.6)	1(4)
	월세	(221)	19(8.6)	23(10.4)	10(4.5)	4(1.8)	4(1.8)	158(71.5)	3(1.4)
금융 교육 횟수별	전/월세	(126)	11(8.7)	7(5.6)	1(8)	2(1.6)	7(5.6)	96(76.2)	2(1.6)
	1~2회	(186)	14(7.5)	9(4.8)	5(2.7)	2(1.1)	3(1.6)	153(82.3)	0(0)
	3~4회	(223)	17(7.6)	14(6.3)	6(2.7)	4(1.8)	4(1.8)	174(78.0)	4(1.8)
	5회 이상	(177)	22(12.4)	16(9.0)	4(2.3)	1(6)	5(2.8)	128(72.3)	1(6)
	없음	(36)	2(5.6)	4(11.1)	1(2.8)	0(0)	3(8.3)	25(69.4)	1(2.8)
가구특성	한부모가정	(264)	15(5.7)	20(7.6)	7(2.7)	3(1.1)	5(1.9)	211(79.9)	3(1.1)
	다동이가정	(74)	5(6.8)	2(2.7)	3(4.1)	0(0)	1(1.4)	63(85.1)	0(0)
	다문화가정	(21)	2(9.5)	1(4.8)	0(0)	1(4.8)	1(4.8)	16(76.2)	0(0)
	장애인	(35)	7(20.0)	2(5.7)	2(5.7)	0(0)	1(2.9)	23(65.7)	0(0)
	새터민	(3)	1(33.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	2(66.7)	0(0)
	해당없음	(186)	20(10.8)	13(7.0)	4(2.2)	2(1.1)	5(2.7)	139(74.7)	3(1.6)
	2개 이상 해당	(44)	5(11.4)	5(11.4)	0(0)	1(2.3)	2(4.5)	31(70.5)	0(0)
월 가구소득	~100만원	(171)	12(7.0)	14(8.2)	5(2.9)	2(1.2)	6(3.5)	127(74.3)	5(2.9)
	100~150만원	(246)	21(8.5)	16(6.5)	4(1.6)	5(2.0)	4(1.6)	196(79.7)	0(0)
	150~200만원	(110)	15(13.6)	7(6.4)	4(3.6)	0(0)	2(1.8)	81(73.6)	1(0.9)
	200~250만원	(58)	3(5.2)	4(6.9)	0(0)	0(0)	1(1.7)	50(86.2)	0(0)
	250~300만원	(31)	2(6.5)	1(3.2)	3(9.7)	0(0)	2(6.5)	23(74.2)	0(0)
	300만원~	(7)	1(14.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	6(85.7)	0(0)
채무 불이행 경험	있다	(134)	14(10.4)	15(11.2)	8(6.0)	2(1.5)	7(5.2)	87(64.9)	1(0.7)
	없다	(489)	40(8.2)	28(5.7)	8(1.6)	5(1.0)	8(1.6)	395(80.8)	5(1.0)

### (3) 서민 금융

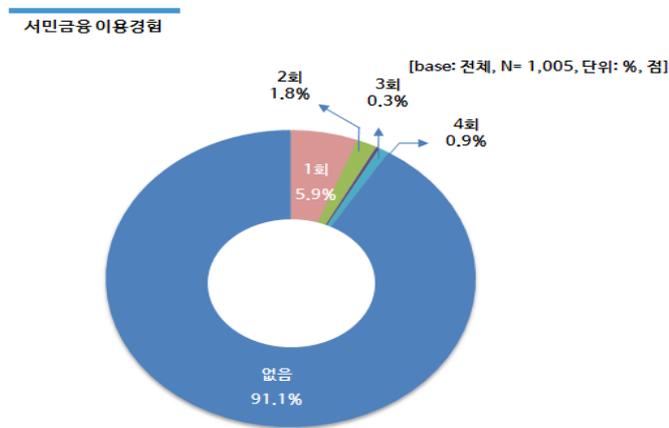
#### ① 서민금융<sup>5)</sup> 이용

##### 가. 서민금융 이용 정도

서민금융 이용에 대한 응답으로는 '1회 이용' 5.9%, '2회 이용' 1.8%, 다음으로 '4회 이용' 0.9%, '3회 이용' 0.3%로 나타났으며, '없음'이라고 응답한 비율이 91.1%로 대부분 서민금융 이용 경험이 없는 것으로 나타났다.

서민금융 1회이상 이용경험자 비율은 8.9%로 나타났으며, 금융교육 횟수가 많을수록 이용경험이 많게 나타났다.

고금리채무 보유자의 경우 상대적으로 서민금융 이용 경험비율이 높은 것으로 나타났다. 특히 자영업자의 경우, 서민금융 이용 경험비율이 다른 고용형태보다 더 높게 나타났다.



[그림 V-16] 서민금융 이용 정도

5) 서민금융상품이란 정부에서 내놓은 저신용 저소득층을 위한 저금리 금융상품을 말한다.

V. 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태

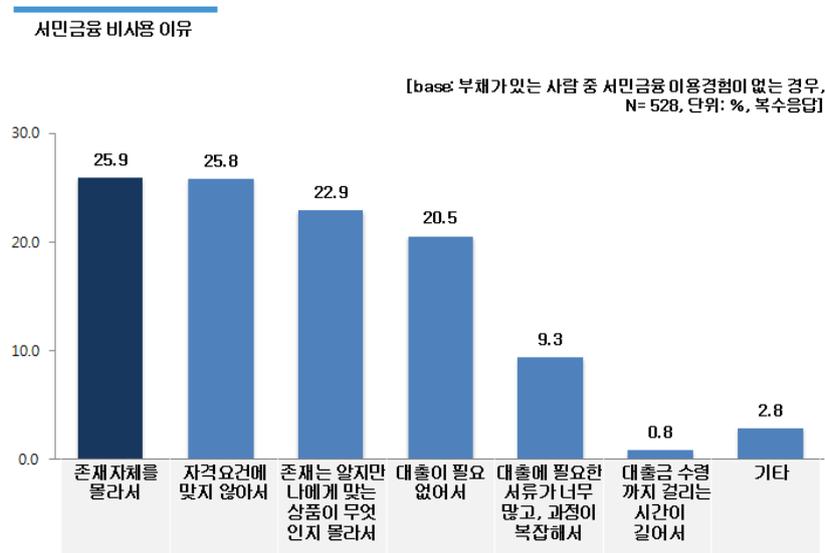
<표 V-17> 서민금융 이용 정도

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 절

구분	사레수	1회	2회	3회	4회 이상	있음	없음	평균(회)	통계량(X2)
<b>전체</b>	<b>(1,005)</b>	<b>59(5.9)</b>	<b>18(1.8)</b>	<b>3(3)</b>	<b>9(9)</b>	<b>89(8.9)</b>	<b>916(91.1)</b>	<b>4.70</b>	
연령별	30대 이하	(217)	11(5.1)	6(2.8)	0(0)	0(0)	17(7.9)	200(92.2)	4.71
	40대	(494)	35(7.1)	8(1.6)	2(4)	5(1.0)	50(10.1)	444(89.9)	4.65
	50대 이상	(294)	13(4.4)	4(1.4)	1(3)	4(1.4)	22(7.5)	272(92.5)	4.76
부양가족수별	없음	(47)	1(2.1)	0(0)	0(0)	0(0)	1(2.1)	46(97.9)	4.91
	1명	(221)	9(4.1)	4(1.8)	1(5)	3(1.4)	17(7.8)	204(92.3)	4.76
	2명	(317)	21(6.6)	6(1.9)	1(3)	2(6)	30(9.4)	287(90.5)	4.67
	3명	(259)	17(6.6)	6(2.3)	1(4)	3(1.2)	27(10.5)	232(89.6)	4.65
	4명 이상	(161)	11(6.8)	2(1.2)	0(0)	1(6)	14(8.6)	147(91.3)	4.68
고용형태별	정규직	(258)	25(9.7)	7(2.7)	0(0)	0(0)	32(12.4)	226(87.6)	4.53
	임시직	(273)	13(4.8)	4(1.5)	2(7)	3(1.1)	22(8.1)	251(91.9)	4.74
	일용직	(171)	6(3.5)	1(6)	1(6)	3(1.8)	11(6.4)	160(93.6)	4.81
	자영업	(54)	7(13.0)	3(5.6)	0(0)	0(0)	10(18.6)	44(81.5)	4.31
	무직	(220)	6(2.7)	3(1.4)	0(0)	3(1.4)	12(5.5)	208(94.5)	4.84
	기타	(29)	2(6.9)	0(0)	0(0)	0(0)	2(6.9)	27(93.1)	4.72
거주형태별	자가	(26)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	26(100.0)	5.00
	전세	(350)	23(6.6)	7(2.0)	1(3)	1(3)	32(9.2)	318(90.9)	4.67
	월세	(378)	19(5.0)	8(2.1)	0(0)	7(1.9)	34(9.0)	344(91.0)	4.72
	전/월세	(188)	13(6.9)	3(1.6)	1(5)	1(5)	18(9.5)	170(90.4)	4.66
금융교육횟수별	1~2회	(299)	17(5.7)	5(1.7)	0(0)	2(7)	24(8.1)	275(92.0)	4.72
	3~4회	(365)	20(5.5)	6(1.6)	1(3)	4(1.1)	31(8.5)	334(91.5)	4.72
	5회 이상	(266)	22(8.3)	6(2.3)	2(8)	3(1.1)	33(12.5)	233(87.6)	4.58
	없음	(64)	0(0)	1(1.6)	0(0)	0(0)	1(1.6)	63(98.4)	4.95
	2개 이상 해당	(68)	2(2.9)	0(0)	0(0)	0(0)	2(2.9)	66(97.1)	4.88
가구특성	한부모가정	(430)	27(6.3)	9(2.1)	1(2)	4(9)	41(9.5)	389(90.5)	4.67
	다둥이가정	(104)	8(7.7)	1(1.0)	0(0)	0(0)	9(8.7)	95(91.3)	4.66
	다문화가정	(32)	2(6.3)	1(3.1)	0(0)	0(0)	3(9.4)	29(90.6)	4.66
	장애인	(57)	1(1.8)	1(1.8)	0(0)	3(5.3)	5(8.9)	52(91.2)	4.82
	새터민	(7)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	7(100.0)	5.00
	해당없음	(304)	19(6.3)	6(2.0)	2(7)	2(7)	29(9.7)	275(90.5)	4.67
월가구소득	~100만원	(326)	8(2.5)	4(1.2)	0(0)	5(1.5)	17(5.2)	309(94.8)	4.85
	100~150만원	(376)	23(6.1)	7(1.9)	1(3)	4(1.1)	35(9.4)	341(90.7)	4.68
	150~200만원	(169)	13(7.7)	5(3.0)	1(6)	0(0)	19(11.3)	150(88.8)	4.59
	200~250만원	(82)	8(9.8)	0(0)	1(1.2)	0(0)	9(11.0)	73(89.0)	4.59
	250~300만원	(36)	5(13.9)	1(2.8)	0(0)	0(0)	6(16.7)	30(83.3)	4.36
채무불이행경험	300만원~	(12)	1(8.3)	1(8.3)	0(0)	0(0)	2(16.6)	10(83.3)	4.42
	있다	(187)	10(5.3)	2(1.1)	0(0)	6(3.2)	18(9.6)	169(90.4)	4.72
고금리부채여부	없다	(806)	49(6.1)	16(2.0)	3(4)	3(4)	71(8.9)	735(91.2)	4.69
	있다	(136)	15(11.0)	8(5.9)	0(0)	5(3.7)	28(20.6)	108(79.4)	4.27
부채여부	있다	(485)	41(8.5)	9(1.9)	2(4)	2(4)	54(11.2)	431(88.9)	4.59
	없다	(520)	18(3.5)	9(1.7)	3(0.6)	7(1.3)	37(7.1)	483(92.9)	4.71

### 나. 서민금융 이용하지 않는 이유

부채 보유자 중에서 서민금융 이용경험이 없는 경우인 528명(무응답 제외)에게 서민금융 이용하지 않는 이유에 대해 물어본 결과, '존재 자체를 몰라서'라는 응답 비율이 25.9%로 가장 높게 나타났고, '자격요건에 맞지 않아서' 25.8%, '존재는 알지만 나에게 맞는 상품이 무엇인지 몰라서' 22.9%, '대출이 필요 없어서' 20.5% 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-17] 서민금융 이용하지 않는 이유

고용형태별로는 일용직과 임시직의 경우 '존재자체를 몰라서' 비율이 상대적으로 높았으며, 자영업의 경우 '자격요건에 맞지 않아서' 비율이 상대적 높게 나타났다. 금융교육의 경험 횟수가 적을수록, 가구소득수준이 낮을수록 '존재자체를 몰라서' 비율이 높아졌다.

채무불이행 경험자의 경우와 고금리부채 보유자의 경우 '자격요건이 맞지 않아서' 비율이 상대적으로 높은 경향을 보였으며, 고금리부채 보유자의 경우 '존재자체를 몰라서' 비율이 상대적으로 높았다.

<표 V-18> 서민금융 이용하지 않는 이유

부채가 있는 사람 중 서민금융 이용경험이 없는 경우, N=528, 단위 : 명, %, 복수응답

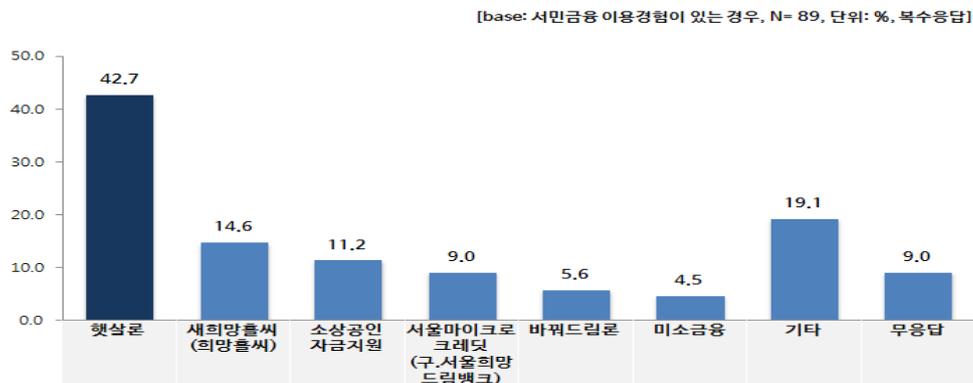
구분	사례수	존재 자체를 몰라서	자격요건에 맞지 않아서	존재는 알지만 나에게 맞는 상품이 무엇인지 몰라서	대출이 필요 없어서	대출에 필요한 서류가 너무 많고, 과정이 복잡해서	대출금 수령까지 걸리는 시간이 길어서	기타	
<b>전체</b>	<b>(528)</b>	<b>137(25.9)</b>	<b>136(25.8)</b>	<b>121(22.9)</b>	<b>108(20.5)</b>	<b>49(9.3)</b>	<b>4(0.8)</b>	<b>15(2.8)</b>	
연령별	30대 이하	(112)	31(27.7)	21(18.8)	20(17.9)	32(28.6)	10(8.9)	1(0.9)	3(2.7)
	40대	(274)	63(23.0)	70(25.5)	70(25.5)	55(20.1)	23(8.4)	2(0.7)	9(3.3)
	50대 이상	(142)	43(30.3)	45(31.7)	31(21.8)	21(14.8)	16(11.3)	1(0.7)	3(2.1)
부양가족수별	없음	(13)	8(61.5)	2(15.4)	0(0)	3(23.1)	1(7.7)	0(0)	0(0)
	1명	(111)	34(30.6)	32(28.8)	18(16.2)	17(15.3)	13(11.7)	0(0)	7(6.3)
	2명	(165)	45(27.3)	43(26.1)	37(22.4)	34(20.6)	7(4.2)	0(0)	5(3.0)
	3명	(145)	30(20.7)	33(22.8)	46(31.7)	29(20.0)	17(11.7)	0(0)	2(1.4)
	4명 이상	(94)	20(21.3)	26(27.7)	20(21.3)	25(26.6)	11(11.7)	4(4.3)	1(1.1)
고용형태별	정규직	(140)	29(20.7)	29(20.7)	35(25.0)	40(28.6)	12(8.6)	0(0)	3(2.1)
	임시직	(147)	37(25.2)	41(27.9)	37(25.2)	26(17.7)	12(8.2)	1(7)	4(2.7)
	일용직	(86)	25(29.1)	25(29.1)	14(16.3)	16(18.6)	9(10.5)	2(2.3)	3(3.5)
	자영업	(26)	3(11.5)	9(34.6)	4(15.4)	7(26.9)	5(19.2)	0(0)	0(0)
	무직	(114)	38(33.3)	29(25.4)	27(23.7)	15(13.2)	11(9.6)	1(9)	5(4.4)
기타	(15)	5(33.3)	3(20.0)	4(26.7)	4(26.7)	0(0)	0(0)	0(0)	
거주형태별	자가	(17)	6(35.3)	2(11.8)	5(29.4)	4(23.5)	1(5.9)	0(0)	0(0)
	전세	(197)	38(19.3)	27(13.7)	59(29.9)	56(28.4)	13(6.6)	1(5)	7(3.6)
	월세	(183)	47(25.7)	69(37.7)	30(16.4)	29(15.8)	21(11.5)	1(5)	5(2.7)
	전/월세	(131)	46(35.1)	38(29.0)	27(20.6)	19(14.5)	14(10.7)	2(1.5)	3(2.3)
금융교육횟수별	1~2회	(161)	45(28.0)	45(28.0)	27(16.8)	32(19.9)	18(11.2)	2(1.2)	7(4.3)
	3~4회	(189)	58(30.7)	47(24.9)	46(24.3)	29(15.3)	16(8.5)	1(5)	6(3.2)
	5회 이상	(140)	22(15.7)	35(25.0)	41(29.3)	40(28.6)	11(7.9)	0(0)	2(1.4)
	없음	(38)	12(31.6)	9(23.7)	7(18.4)	7(18.4)	4(10.5)	1(2.6)	0(0)
가구특성	한부모가정	(249)	68(27.3)	67(26.9)	59(23.7)	43(17.3)	23(9.2)	0(0)	9(3.6)
	다동인가정	(80)	19(23.8)	20(25.0)	19(23.8)	20(25.0)	11(13.8)	1(1.3)	0(0)
	다문화가정	(23)	11(47.8)	4(17.4)	2(8.7)	5(21.7)	1(4.3)	0(0)	1(4.3)
	장애인	(50)	20(40.0)	16(32.0)	6(12.0)	8(16.0)	3(6.0)	0(0)	2(4.0)
	새터민	(9)	4(44.4)	2(22.2)	1(11.1)	1(11.1)	1(11.1)	0(0)	0(0)
	해당없음	(163)	33(20.2)	41(25.2)	41(25.2)	37(22.7)	15(9.2)	3(6.0)	4(2.5)
	2개 이상 해당	(42)	15(35.7)	12(28.6)	7(16.7)	6(14.3)	5(11.9)	0(0)	1(2.4)
월가수소득	~100만원	(150)	55(36.7)	43(28.7)	30(20.0)	20(13.3)	12(8.0)	1(7)	5(3.3)
	100~150만원	(211)	51(24.2)	56(26.5)	52(24.6)	40(19.0)	19(9.0)	1(5)	5(2.4)
	150~200만원	(85)	16(18.8)	18(21.2)	21(24.7)	23(27.1)	8(9.4)	2(2.4)	3(3.5)
	200~250만원	(50)	10(20.0)	10(20.0)	12(24.0)	14(28.0)	5(10.0)	0(0)	2(4.0)
	250~300만원	(24)	4(16.7)	8(33.3)	5(20.8)	9(37.5)	2(8.3)	0(0)	0(0)
300만원~	(8)	1(12.5)	1(12.5)	1(12.5)	2(25.0)	3(37.5)	0(0)	0(0)	
채무불이행 경험	있다	(117)	28(23.9)	48(41.0)	27(23.1)	15(12.8)	11(9.4)	1(9)	3(2.6)
	없다	(411)	109(26.5)	88(21.4)	94(22.9)	93(22.6)	38(9.2)	3(7)	12(2.9)
고금리부채여부	있다	(104)	32(31.1)	36(35.0)	21(20.4)	7(6.8)	14(13.6)	3(2.9)	2(1.9)
	없다	(424)	105(24.8)	100(23.6)	100(23.6)	101(23.8)	35(8.3)	1(2)	13(3.1)

※ 무응답 제외

## ② 이용한 서민금융 대출상품

서민금융 이용경험이 있는 89명에게 이용한 서민금융 대출상품에 대해 물어본 결과, '햇살론'을 이용했다고 응답한 비율이 42.7%로 가장 높았으며, '새희망홀씨(희망홀씨)' 14.6%, '소상공인 자금지원' 11.2%, '서울마이크로 크레딧(구, 서울희망드림뱅크)' 9.0%, '바뀌드림론' 5.6%, '미소금융' 4.5%로 나타났다.

이용 경험 서민금융 대출상품



[그림 V-18] 이용한 서민금융 대출상품

연령별로는 '40대'에서 '햇살론'이 54.0%로 상대적으로 높게 나타났고, '50대 이상'에서 27.3%로 상대적으로 낮게 나타났다.

고용형태별로는 정규직의 경우 햇살론 비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 금융교육을 많이 받을수록 '햇살론'의 응답 비율 증가하는 경향을 보였다.

채무불이행 경험자의 경우 햇살론 이용 비율이 상대적으로 낮게 나타났으며, 고금리부채 보유자의 경우 햇살론, 바뀌드림론의 비율이 높게 나타났다.

V. 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태

<표 V-19> 이용한 서민금융 대출상품

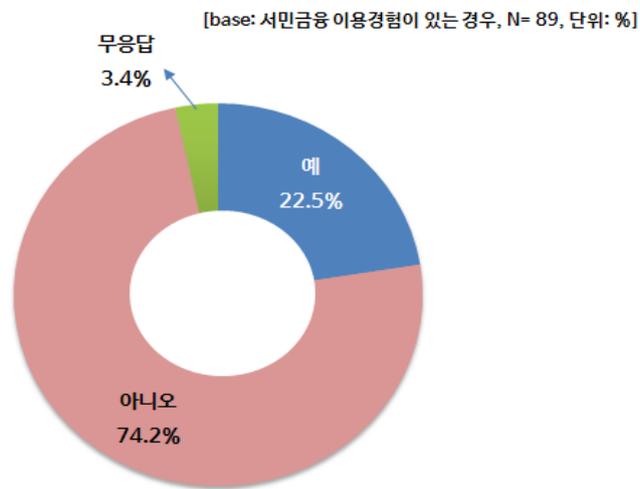
서민금융 이용경험이 있는 경우, N=89, 단위 : 명, %, 복수응답

구 분	사례수	햇살론	새희망홀씨 (희망홀씨)	소상공인 자금지원	서울마이크 로크레딧 (구.서울희 망드림뱅크)	바꿔드림론	미소금융	기타	무응답
<b>전 체</b>	<b>(89)</b>	<b>38(42.7)</b>	<b>13(14.6)</b>	<b>10(11.2)</b>	<b>8(9.0)</b>	<b>5(5.6)</b>	<b>4(4.5)</b>	<b>17(19.1)</b>	<b>8(9.0)</b>
연령별	30대 이하	(17)	5(29.4)	2(11.8)	2(11.8)	3(17.6)	2(11.8)	2(11.8)	2(11.8)
	40대	(50)	27(54.0)	6(12.0)	5(10.0)	5(10.0)	2(4.0)	2(4.0)	10(20.0)
	50대 이상	(22)	6(27.3)	5(22.7)	3(13.6)	1(4.5)	0(0)	0(0)	5(22.7)
부양 가족수별	없음	(1)	1(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	1명	(17)	6(35.3)	2(11.8)	2(11.8)	1(5.9)	3(17.6)	0(0)	6(35.3)
	2명	(30)	14(46.7)	3(10.0)	3(10.0)	4(13.3)	1(3.3)	2(6.7)	3(10.0)
	3명	(27)	11(40.7)	5(18.5)	4(14.8)	2(7.4)	1(3.7)	1(3.7)	6(22.2)
	4명 이상	(14)	6(42.9)	3(21.4)	1(7.1)	1(7.1)	0(0)	1(7.1)	2(14.3)
고용 형태별	정규직	(32)	20(62.5)	4(12.5)	2(6.3)	2(6.3)	2(6.3)	0(0)	4(12.5)
	임시직	(22)	11(50.0)	4(18.2)	1(4.5)	3(13.6)	2(9.1)	0(0)	3(13.6)
	일용직	(11)	4(36.4)	3(27.3)	1(9.1)	1(9.1)	1(9.1)	0(0)	4(36.4)
	자영업	(10)	1(10.0)	0(0)	3(30.0)	2(20.0)	0(0)	2(20.0)	2(20.0)
	무직	(12)	1(8.3)	1(8.3)	3(25.0)	0(0)	0(0)	2(16.7)	4(33.3)
거주 형태별	전세	(32)	12(37.5)	2(6.3)	5(15.6)	3(9.4)	3(9.4)	2(6.3)	7(21.9)
	월세	(34)	12(35.3)	7(20.6)	3(8.8)	3(8.8)	2(5.9)	0(0)	6(17.6)
	전/월세	(18)	10(55.6)	4(22.2)	2(11.1)	2(11.1)	0(0)	2(11.1)	3(16.7)
금융 교육 횟수별	1~2회	(24)	9(37.5)	2(8.3)	3(12.5)	1(4.2)	1(4.2)	3(12.5)	5(20.8)
	3~4회	(31)	12(38.7)	3(9.7)	1(3.2)	3(9.7)	1(3.2)	0(0)	9(29.0)
	5회 이상	(33)	17(51.5)	8(24.2)	6(18.2)	4(12.1)	3(9.1)	1(3.0)	2(6.1)
	없음	(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.0)
가구특성	한부모가정	(41)	22(53.7)	5(12.2)	4(9.8)	4(9.8)	3(7.3)	2(4.9)	8(19.5)
	다동인가정	(9)	2(22.2)	2(22.2)	0(0)	1(11.1)	0(0)	1(11.1)	2(22.2)
	다문화가정	(3)	1(33.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	2(66.7)
	장애인	(5)	0(0)	3(60.0)	1(20.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	해당없음	(29)	12(41.4)	3(10.3)	5(17.2)	3(10.3)	1(3.4)	1(3.4)	5(17.2)
	2개 이상 해당	(2)	1(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	0(0)
월 가구소득	~100만원	(17)	5(29.4)	5(29.4)	2(11.8)	0(0)	1(5.9)	0(0)	4(23.5)
	100~150만원	(35)	16(45.7)	4(11.4)	2(5.7)	3(8.6)	2(5.7)	4(11.4)	8(22.9)
	150~200만원	(19)	8(42.1)	3(15.8)	4(21.1)	4(21.1)	1(5.3)	0(0)	3(15.8)
	200~250만원	(9)	4(44.4)	0(0)	0(0)	1(11.1)	0(0)	0(0)	2(22.2)
	250~300만원 300만원~	(6) (2)	3(50.0) 1(50.0)	1(16.7) 0(0)	1(16.7) 1(50.0)	0(0) 0(0)	1(16.7) 0(0)	0(0) 0(0)	0(0) 0(0)
채무불이 행경험	있다	(18)	3(16.7)	3(16.7)	2(11.1)	1(5.6)	2(11.1)	1(5.6)	4(22.2)
	없다	(71)	35(49.3)	10(14.1)	8(11.3)	7(9.9)	3(4.2)	3(4.2)	13(18.3)
고금리 부채여부	있음	(28)	14(50.0)	5(17.9)	3(10.7)	1(3.6)	3(10.7)	0(0)	3(10.7)
	없음	(54)	21(38.9)	8(14.8)	6(11.1)	7(13.0)	2(3.7)	4(7.4)	11(20.4)

### ③ 서민금융 대출 거부경험 유무

서민금융 이용 경험이 있는 89명에게 서민금융 대출 거부경험 유무에 대해 물어본 결과, '예' 22.5%, '아니오' 74.2%로 서민금융 대출 거부경험 유무에 대해 거부경험이 있는 사람이 거부경험이 없는 사람보다 적은 것으로 나타났다.

서민금융 대출 거부당한 경험



[그림 V-19] 서민금융 대출 거부경험 유무

<표 V-20> 서민금융 대출 거부경험 유무

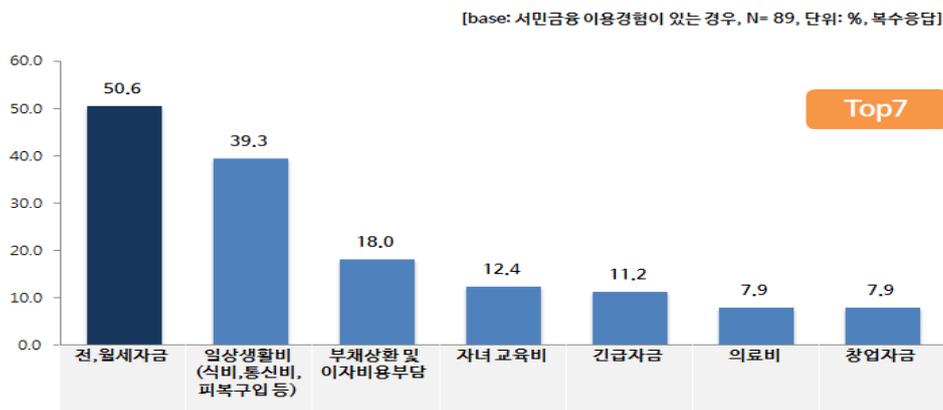
서민금융 이용경험이 있는 경우, N=89, 단위 : 명, %

구 분	사례수	있음	없음	무응답	통계량 (X2)	
<b>전 체</b>	<b>(89)</b>	<b>20(22.5)</b>	<b>66(74.2)</b>	<b>3(3.4)</b>		
연령별	30대 이하	(17)	1(5.9)	15(88.2)	1(5.9)	3.863 (0.425)
	40대	(50)	13(26.0)	36(72.0)	1(2.0)	
	50대 이상	(22)	6(27.3)	15(68.2)	1(4.5)	
부양 가족수별	없음	(1)	0(0.0)	1(100.0)	0(0.0)	5.493 (0.704)
	1명	(17)	4(23.5)	13(76.5)	0(0.0)	
	2명	(30)	4(13.3)	25(83.3)	1(3.3)	
	3명	(27)	8(29.6)	17(63.0)	2(7.4)	
	4명 이상	(14)	4(28.6)	10(71.4)	0(0.0)	
고용 형태별	정규직	(32)	2(6.3)	29(90.6)	1(3.1)	14.867 (0.137)
	임시직	(22)	8(36.4)	14(63.6)	0(0.0)	
	일용직	(11)	5(45.5)	5(45.5)	1(9.1)	
	자영업	(10)	2(20.0)	8(80.0)	0(0.0)	
	무직	(12)	3(25.0)	8(66.7)	1(8.3)	
	기타	(2)	0(0.0)	2(100.0)	0(0.0)	
거주 형태별	전세	(32)	5(15.6)	24(75.0)	3(9.4)	8.197 (0.224)
	월세	(34)	11(32.4)	23(67.6)	0(0.0)	
	전/월세	(18)	3(16.7)	15(83.3)	0(0.0)	
금융 교육 횟수별	1~2회	(24)	4(16.7)	19(79.2)	1(4.2)	3.203 (0.783)
	3~4회	(31)	8(25.8)	21(67.7)	2(6.5)	
	5회 이상	(33)	8(24.2)	25(75.8)	0(0.0)	
	없음	(1)	0(0.0)	1(100.0)	0(0.0)	
가구특성	한부모가정	(41)	10(24.4)	30(73.2)	1(2.4)	12.243 (0.141)
	다동이가정	(9)	1(11.1)	8(88.9)	0(0.0)	
	다문화가정	(3)	1(33.3)	1(33.3)	1(33.3)	
	장애인	(5)	0(0.0)	5(100.0)	0(0.0)	
	해당없음	(29)	8(27.6)	20(69.0)	1(3.4)	
	2개 이상 해당	(2)	0(0.0)	2(100.0)	0(0.0)	
월 가구소득	~100만원	(17)	5(29.4)	12(70.6)	0(0.0)	11.549 (0.483)
	100~150만원	(35)	9(25.7)	26(74.3)	0(0.0)	
	150~200만원	(19)	3(15.8)	14(73.7)	2(10.5)	
	200~250만원	(9)	3(33.3)	6(66.7)	0(0.0)	
	250~300만원	(6)	0(0.0)	5(83.3)	1(16.7)	
	300만원~	(2)	0(0.0)	2(100.0)	0(0.0)	
채무불이 행경험	있다	(18)	7(38.9)	11(61.1)	0(0.0)	3.985 (0.136)
	없다	(71)	13(18.3)	55(77.5)	3(4.2)	
고금리 부채여부	있음	(28)	8(28.6)	18(64.3)	2(7.1)	2.405 (0.300)
	없음	(54)	11(20.4)	42(77.8)	1(1.9)	

#### ④ 서민금융 대출상품 주요 이용 목적

서민금융 이용 경험이 있는 89명에게 서민금융 대출상품 주요 이용 목적에 대해 물어본 결과, '전, 월세금'이라고 응답한 비율이 50.6%로 가장 많았으며, '일상생활비(식비, 통신비, 피복구입 등)'에 대한 비율도 39.3%로 비교적 높았으며, '부채상환 및 이자비용부담' 18.0%, '자녀교육비' 12.4%, '긴급자금' 11.2%, '의료비'와 '창업자금'은 7.9%로 나타났다.

서민금융 대출상품 이용 목적



[그림 V-20] 서민금융 대출상품 주요 이용 목적

연령별로는 '40대'에서 '일상생활비'가 46.0%로 비교적 높은 반면, '50대 이상'은 22.7%로 나타났다.

고용형태별로는 대부분 항목에서 '전, 월세자금'이 높게 나타났지만, '자영업'에서는 '창업자금'이 40.0%로 상대적으로 높게 나타났다.

채무불이행 경험자의 경우, 일상생활비, 부채상환 비용, 긴급자금 비율이 높게 나타났다.

고금리부채 보유자의 경우, 전월세자금, 부채상환 비용 비율이 상대적으로 높은 수치를 보였다.

<표 V-21> 서민금융 대출상품 주요 이용 목적(1/2)

서민금융 이용경험이 있는 경우, N=89, 단위 : 명, %, 복수응답

구분	사례수	전, 월세자금	일상생활비 (식비, 통신비, 피복구입 등)	부채상환 및 이자비용 부담	자녀 교육비	긴급자금	의료비	창업자금	
<b>전체</b>	<b>(89)</b>	<b>45(50.6)</b>	<b>35(39.3)</b>	<b>16(18.0)</b>	<b>11(12.4)</b>	<b>10(11.2)</b>	<b>7(7.9)</b>	<b>7(7.9)</b>	
연령별	30대 이하	(17)	7(41.2)	7(41.2)	3(17.6)	1(5.9)	2(11.8)	0(0)	0(0)
	40대	(50)	29(58.0)	23(46.0)	12(24.0)	8(16.0)	6(12.0)	4(8.0)	3(6.0)
	50대 이상	(22)	9(40.9)	5(22.7)	1(4.5)	2(9.1)	2(9.1)	3(13.6)	4(18.2)
부양 가족수별	없음	(1)	0(0)	1(100.0)	1(100.0)	0(0)	1(100.0)	0(0)	0(0)
	1명	(17)	9(52.9)	6(35.3)	2(11.8)	3(17.6)	4(23.5)	1(5.9)	0(0)
	2명	(30)	13(43.3)	11(36.7)	5(16.7)	3(10.0)	3(10.0)	2(6.7)	5(16.7)
	3명	(27)	13(48.1)	11(40.7)	5(18.5)	2(7.4)	1(3.7)	1(3.7)	1(3.7)
	4명 이상	(14)	10(71.4)	6(42.9)	3(21.4)	3(21.4)	1(7.1)	3(21.4)	1(7.1)
고용 형태별	정규직	(32)	18(56.3)	11(34.4)	6(18.8)	2(6.3)	4(12.5)	2(6.3)	2(6.3)
	임시직	(22)	12(54.5)	9(40.9)	4(18.2)	3(13.6)	2(9.1)	3(13.6)	0(0)
	일용직	(11)	6(54.5)	9(81.8)	2(18.2)	3(27.3)	2(18.2)	1(9.1)	0(0)
	자영업	(10)	3(30.0)	1(10.0)	2(20.0)	1(10.0)	0(0)	1(10.0)	4(40.0)
	무직	(12)	6(50.0)	4(33.3)	1(8.3)	1(8.3)	1(8.3)	0(0)	1(8.3)
기타	(2)	0(0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	
거주 형태별	전세	(32)	19(59.4)	12(37.5)	4(12.5)	2(6.3)	4(12.5)	1(3.1)	2(6.3)
	월세	(34)	17(50.0)	13(38.2)	8(23.5)	8(23.5)	4(11.8)	4(11.8)	4(11.8)
	전/월세	(18)	8(44.4)	7(38.9)	2(11.1)	0(0)	1(5.6)	2(11.1)	1(5.6)
금융 교육 횟수별	1~2회	(24)	14(58.3)	7(29.2)	4(16.7)	2(8.3)	1(4.2)	2(8.3)	3(12.5)
	3~4회	(31)	13(41.9)	14(45.2)	5(16.1)	5(16.1)	5(16.1)	2(6.5)	1(3.2)
	5회 이상	(33)	17(51.5)	14(42.4)	7(21.2)	4(12.1)	4(12.1)	3(9.1)	3(9.1)
가구특성	한부모가정	(41)	18(43.9)	14(34.1)	6(14.6)	7(17.1)	6(14.6)	2(4.9)	3(7.3)
	다동인가정	(9)	6(66.7)	3(33.3)	1(11.1)	1(11.1)	1(11.1)	2(22.2)	0(0)
	다문화가정	(3)	1(33.3)	2(66.7)	0(0)	0(0)	1(33.3)	0(0)	0(0)
	장애인	(5)	2(40.0)	2(40.0)	0(0)	1(20.0)	0(0)	1(20.0)	0(0)
	해당없음	(29)	17(58.6)	14(48.3)	8(27.6)	2(6.9)	2(6.9)	2(6.9)	4(13.8)
	2개 이상 해당	(2)	1(50.0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
월 가구소득	~100만원	(17)	7(41.2)	7(41.2)	2(11.8)	6(35.3)	1(5.9)	3(17.6)	1(5.9)
	100~150만원	(35)	21(60.0)	14(40.0)	8(22.9)	3(8.6)	5(14.3)	2(5.7)	4(11.4)
	150~200만원	(19)	12(63.2)	10(52.6)	3(15.8)	0(0)	2(10.5)	1(5.3)	1(5.3)
	200~250만원	(9)	5(55.6)	1(11.1)	0(0)	0(0)	1(11.1)	0(0)	0(0)
	250~300만원	(6)	0(0)	2(33.3)	2(33.3)	2(33.3)	0(0)	0(0)	1(16.7)
	300만원~	(2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(50.0)	0(0)
채무불이 행경험	있다	(18)	9(50.0)	10(55.6)	6(33.3)	1(5.6)	6(33.3)	2(11.1)	1(5.6)
	없다	(71)	36(50.7)	25(35.2)	10(14.1)	10(14.1)	4(5.6)	5(7.0)	6(8.5)
고금리 부채여부	있음	(28)	17(60.7)	12(42.9)	7(25.0)	5(17.9)	4(14.3)	4(14.3)	1(3.6)
	없음	(54)	26(48.1)	22(40.7)	9(16.7)	6(11.1)	5(9.3)	3(5.6)	5(9.3)

<표 V-21> 서민금융 대출상품 주요 이용 목적(2/2)

서민금융 이용경험이 있는 경우, N=89, 단위 : 명, %, 복수응답

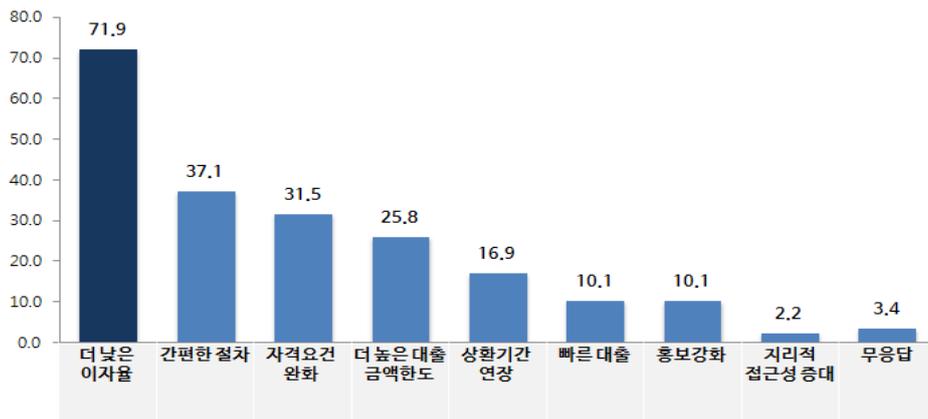
구 분	사례수	사업운영자금	자녀제외 가구원 교육비	자동차 등 고가품 구매	주식 등 투자	지인에 대한 보증	기타	무응답
<b>전 체</b>	<b>(89)</b>	<b>6(6.7)</b>	<b>4(4.5)</b>	<b>1(1.1)</b>	<b>1(1.1)</b>	<b>1(1.1)</b>	<b>2(2.2)</b>	<b>3(3.4)</b>
연령별	30대 이하	(17)	4(23.5)	1(5.9)	1(5.9)	0(0)	0(0)	1(5.9)
	40대	(50)	1(2.0)	2(4.0)	0(0)	1(2.0)	0(0)	0(0)
	50대 이상	(22)	1(4.5)	1(4.5)	0(0)	0(0)	1(4.5)	2(9.1)
부양 가족수별	없음	(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	1명	(17)	1(5.9)	2(11.8)	0(0)	0(0)	1(5.9)	0(0)
	2명	(30)	1(3.3)	2(6.7)	0(0)	0(0)	1(3.3)	1(3.3)
	3명	(27)	4(14.8)	0(0)	1(3.7)	1(3.7)	0(0)	2(7.4)
	4명 이상	(14)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
고용 형태별	정규직	(32)	0(0)	1(3.1)	1(3.1)	0(0)	1(3.1)	1(3.1)
	임시직	(22)	0(0)	2(9.1)	0(0)	1(4.5)	0(0)	1(4.5)
	일용직	(11)	1(9.1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	자영업	(10)	2(20.0)	1(10.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	무직	(12)	3(25.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(8.3)
기타	(2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	
거주 형태별	전세	(32)	2(6.3)	0(0)	0(0)	0(0)	1(3.1)	1(3.1)
	월세	(34)	2(5.9)	2(5.9)	0(0)	0(0)	2(5.9)	0(0)
	전/월세	(18)	2(11.1)	2(11.1)	1(5.6)	1(5.6)	0(0)	1(5.6)
금융 교육 횟수별	1~2회	(24)	2(8.3)	0(0)	0(0)	1(4.2)	0(0)	0(0)
	3~4회	(31)	2(6.5)	2(6.5)	1(3.2)	0(0)	1(3.2)	2(6.5)
	5회 이상	(33)	2(6.1)	2(6.1)	0(0)	0(0)	1(3.0)	1(3.0)
	없음	(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
가구특성	한부모가정	(41)	1(2.4)	4(9.8)	0(0)	1(2.4)	1(2.4)	0(0)
	다둥이가정	(9)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	다문화가정	(3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(33.3)
	장애인	(5)	2(40.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(20.0)
	해당없음	(29)	3(10.3)	0(0)	1(3.4)	0(0)	0(0)	2(6.9)
2개 이상 해당	(2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	
월 가소득	~100만원	(17)	1(5.9)	1(5.9)	0(0)	0(0)	0(0)	2(11.8)
	100~150만원	(35)	1(2.9)	2(5.7)	0(0)	1(2.9)	0(0)	0(0)
	150~200만원	(19)	1(5.3)	0(0)	0(0)	0(0)	1(5.3)	1(5.3)
	200~250만원	(9)	2(22.2)	1(11.1)	0(0)	0(0)	0(0)	1(11.1)
	250~300만원	(6)	0(0)	0(0)	1(16.7)	0(0)	0(0)	1(16.7)
300만원~	(2)	1(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	
채무불이 행경험	있다	(18)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(5.6)	0(0)
	없다	(71)	6(8.5)	4(5.6)	1(1.4)	1(1.4)	1(1.4)	3(4.2)
고금리 부채여부	있다	(28)	2(7.1)	2(7.1)	0(0)	0(0)	1(3.6)	0(0)
	없다	(54)	3(5.6)	2(3.7)	1(1.9)	0(0)	1(1.9)	1(1.9)

### ⑤ 서민금융의 개선점

서민금융 이용경험이 있는 89명에게 서민금융의 개선점에 대해 물어본 결과, '더 낮은 이자율'이라고 응답한 비율이 71.9%로 가장 높았으며, '간편한 절차' 37.1%, '자격조건 완화' 31.5%, '더 높은 대출 금액한도' 25.8%, '상환기간 연장' 16.9%, '빠른 대출'과 '홍보강화' 10.1%, '지리적 접근성 증대' 2.2%로 나타났다.

서민금융 개선점

[base: 서민금융 이용경험이 있는 경우, N= 89, 단위: %, 복수응답]



[그림 V-21] 서민금융의 개선점

연령별로는 연령이 낮을수록 서민금융 대출상품 주요 이용 목적으로 '더 낮은 이자율'이라고 응답한 비율이 높아져 30대 이하에서 매우 높게 나타났다.

고용형태별로는 대부분 항목에서 '더 낮은 이자율'이 높게 나타났지만, '자영업'에서는 '간편한 절차'가 70.0%로 상대적으로 높게 나타났다.

금융교육 횟수별로는 횟수가 증가할수록 '더 낮은 이자율'에 대한 응답이 증가하는 경향을 보였다.

고금리부채 보유자의 경우 자격요건 완화, 빠른대출의 비중이 상대적으로 높게 나타났다.

<표 V-22> 서민금융의 개선점

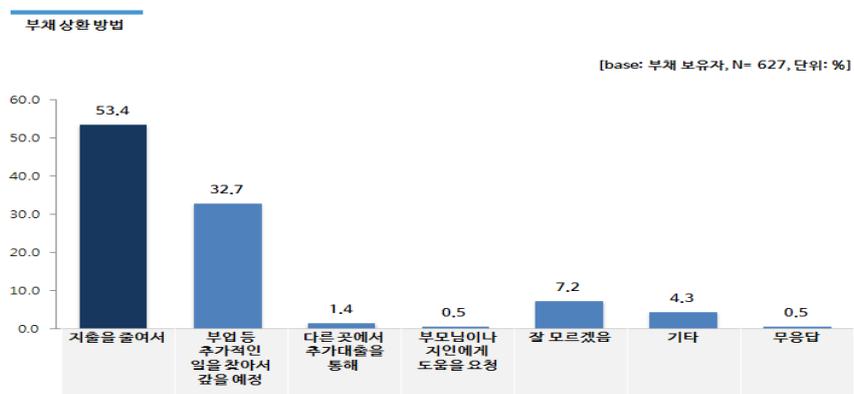
서민금융 이용경험이 있는 경우, N=89, 단위 : 명, %, 복수응답

구분	사례수	더 낮은 이자율	간편한 절차	자격요건 완화	더 높은 대출금액 한도	상환기간 연장	빠른 대출	홍보강화	지리적 접근성 증대	무응답	
<b>전체</b>	<b>(89)</b>	<b>64(71.9)</b>	<b>33(37.1)</b>	<b>28(31.5)</b>	<b>23(25.8)</b>	<b>15(16.9)</b>	<b>9(10.1)</b>	<b>9(10.1)</b>	<b>2(2.2)</b>	<b>3(3.4)</b>	
연령별	30대 이하	(17)	14(82.4)	5(29.4)	8(47.1)	4(23.5)	1(5.9)	0(0)	1(5.9)	0(0)	2(11.8)
	40대	(50)	39(78.0)	23(46.0)	12(24.0)	10(20.0)	10(20.0)	4(8.0)	6(12.0)	2(4.0)	0(0)
	50대 이상	(22)	11(50.0)	5(22.7)	8(36.4)	9(40.9)	4(18.2)	5(22.7)	2(9.1)	0(0)	1(4.5)
부양가족수별	없음	(1)	1(100.0)	1(100.0)	0(0)	1(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	1명	(17)	14(82.4)	5(29.4)	6(35.3)	3(17.6)	3(17.6)	3(17.6)	1(5.9)	1(5.9)	0(0)
	2명	(30)	22(73.3)	15(50.0)	12(40.0)	7(23.3)	4(13.3)	1(3.3)	2(6.7)	1(3.3)	1(3.3)
	3명	(27)	17(63.0)	8(29.6)	5(18.5)	7(25.9)	6(22.2)	3(11.1)	3(11.1)	0(0)	2(7.4)
고용형태별	4명 이상	(14)	10(71.4)	4(28.6)	5(35.7)	5(35.7)	2(14.3)	2(14.3)	3(21.4)	0(0)	0(0)
	정규직	(32)	28(87.5)	12(37.5)	8(25.0)	10(31.3)	8(25.0)	0(0)	3(9.4)	1(3.1)	0(0)
	임시직	(22)	15(68.2)	7(31.8)	7(31.8)	6(27.3)	3(13.6)	4(18.2)	2(9.1)	0(0)	1(4.5)
	일용직	(11)	7(63.6)	2(18.2)	4(36.4)	2(18.2)	2(18.2)	1(9.1)	2(18.2)	0(0)	1(9.1)
	자영업	(10)	5(50.0)	7(70.0)	3(30.0)	2(20.0)	0(0)	0(0)	2(20.0)	1(10.0)	0(0)
거주형태별	무직	(12)	7(58.3)	3(25.0)	6(50.0)	2(16.7)	2(16.7)	3(25.0)	0(0)	0(0)	1(8.3)
	기타	(2)	2(100.0)	2(100.0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)
	전세	(32)	23(71.9)	10(31.3)	8(25.0)	7(21.9)	7(21.9)	2(6.3)	1(3.1)	1(3.1)	2(6.3)
	월세	(34)	25(73.5)	15(44.1)	14(41.2)	8(23.5)	4(11.8)	7(20.6)	6(17.6)	0(0)	0(0)
금융교육횟수별	전/월세	(18)	12(66.7)	6(33.3)	6(33.3)	6(33.3)	3(16.7)	0(0)	2(11.1)	1(5.6)	0(0)
	1~2회	(24)	15(62.5)	8(33.3)	7(29.2)	7(29.2)	7(29.2)	2(8.3)	2(8.3)	1(4.2)	0(0)
	3~4회	(31)	23(74.2)	12(38.7)	10(32.3)	9(29.0)	3(9.7)	3(9.7)	4(12.9)	0(0)	3(9.7)
	5회 이상	(33)	25(75.8)	13(39.4)	11(33.3)	7(21.2)	5(15.2)	4(12.1)	3(9.1)	1(3.0)	0(0)
	없음	(1)	1(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
가구특성	한부모가정	(41)	33(80.5)	16(39.0)	12(29.3)	10(24.4)	9(22.0)	3(7.3)	4(9.8)	2(4.9)	0(0)
	다둥이가정	(9)	7(77.8)	2(22.2)	4(44.4)	3(33.3)	1(11.1)	1(11.1)	2(22.2)	0(0)	0(0)
	다문화가정	(3)	2(66.7)	0(0)	1(33.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	장애인	(5)	2(40.0)	2(40.0)	3(60.0)	2(40.0)	1(20.0)	3(60.0)	0(0)	0(0)	0(0)
	해당없음	(29)	19(65.5)	13(44.8)	8(27.6)	8(27.6)	3(10.3)	2(6.9)	3(10.3)	0(0)	2(6.9)
월가소득	2개 이상 해당	(2)	1(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(50.0)
	~100만원	(17)	11(64.7)	3(17.6)	5(29.4)	4(23.5)	5(29.4)	5(29.4)	2(11.8)	0(0)	1(5.9)
	100~150만원	(35)	25(71.4)	16(45.7)	14(40.0)	9(25.7)	4(11.4)	4(11.4)	4(11.4)	2(5.7)	0(0)
	150~200만원	(19)	16(84.2)	7(36.8)	3(15.8)	3(15.8)	5(26.3)	0(0)	3(15.8)	0(0)	0(0)
	200~250만원	(9)	6(66.7)	3(33.3)	4(44.4)	3(33.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(11.1)
채무불이행경험	250~300만원	(6)	5(83.3)	3(50.0)	1(16.7)	1(16.7)	1(16.7)	0(0)	0(0)	0(0)	1(16.7)
	300만원~	(2)	0(0)	0(0)	1(50.0)	2(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	있다	(18)	11(61.1)	8(44.4)	8(44.4)	3(16.7)	2(11.1)	4(22.2)	1(5.6)	0(0)	1(5.6)
고금리부채여부	없다	(71)	53(74.6)	25(35.2)	20(28.2)	20(28.2)	13(18.3)	5(7.0)	8(11.3)	2(2.8)	2(2.8)
	있음	(28)	20(71.4)	10(35.7)	10(35.7)	6(21.4)	4(14.3)	6(21.4)	4(14.3)	1(3.6)	1(3.6)
부채여부	없음	(54)	39(72.2)	21(38.9)	15(27.8)	15(27.8)	10(18.5)	3(5.6)	5(9.3)	1(1.9)	1(1.9)

#### (4) 부채상환

##### ① 부채 상환 계획

부채 보유자 627명의 부채 상환 계획에 대한 응답으로는 '지출을 줄여서'라는 응답이 53.4%로 가장 높게 나타났고, '부업 등 추가적인 일을 찾아서 갚을 예정' 또한 32.7%로 비교적 높게 나타났으며, 다음으로 '잘 모르겠음'이 7.2%로 나타났다.



[그림 V-22] 부채 상환 계획

고용형태별로는 대부분의 고용형태에서 '지출을 줄여서'라는 응답이 가장 높게 나타난 반면, '자영업'에서는 '부업 등 추가적인 일을 찾아서 갚을 예정'이 48.6%로 가장 높게 나타났다. 정규직의 경우, '지출을 줄여서' 비율이 높게 나타났다.

금융교육 횟수별로는 교육횟수가 많을수록 '지출을 줄여서' 응답이 증가하는 경향을 보였다.

연령이 낮을수록 '부업 등 추가적인 일을 찾아서 갚을 예정' 비율이 상대적으로 높아졌다.

<표 V-23> 부채 상환 계획

전체, N=627, 단위 : 명, %, 점

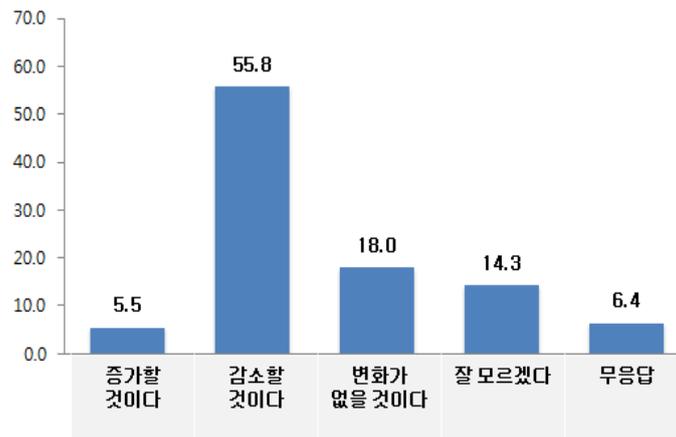
구분	사례수	지출을 줄여서	부업 등 추가적인 일을 찾아서 값을 예정	다른 곳에서 추가대출을 통해	부모님이나 지인에게 도움을 요청	잘 모르겠음	기타	무응답	총계량 (X2)
<b>전체</b>	<b>(627)</b>	<b>335(53.4)</b>	<b>205(32.7)</b>	<b>9(1.4)</b>	<b>3(.5)</b>	<b>45(7.2)</b>	<b>27(4.3)</b>	<b>3(.5)</b>	
연령별	30대 이하	(132)	72(54.5)	47(35.6)	1(.8)	0(.0)	7(5.3)	5(3.8)	0(.0)
	40대	(329)	179(54.4)	109(33.1)	3(.9)	1(.3)	20(6.1)	16(4.9)	1(.3)
	50대 이상	(166)	84(50.6)	49(29.5)	5(3.0)	2(1.2)	18(10.8)	6(3.6)	2(1.2)
부양가족수별	없음	(14)	9(64.3)	2(14.3)	1(7.1)	0(0.0)	1(7.1)	1(7.1)	0(0.0)
	1명	(127)	63(49.6)	47(37.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(7.9)	6(4.7)	1(.8)
	2명	(197)	105(53.3)	60(30.5)	3(1.5)	2(1.0)	13(6.6)	13(6.6)	1(.5)
	3명	(173)	102(59.0)	54(31.2)	0(0.0)	1(.6)	10(5.8)	6(3.5)	0(0.0)
고용형태별	정규직	(177)	111(62.7)	41(23.2)	1(.6)	1(.6)	14(7.9)	9(5.1)	0(0.0)
	임시직	(172)	97(56.4)	58(33.7)	3(1.7)	1(.6)	10(5.8)	3(1.7)	0(0.0)
	일용직	(97)	49(50.5)	32(33.0)	0(0.0)	0(0.0)	6(6.2)	9(9.3)	1(1.0)
	자영업	(37)	14(37.8)	18(48.6)	2(5.4)	0(0.0)	1(2.7)	2(5.4)	0(0.0)
	무직	(127)	57(44.9)	51(40.2)	2(1.6)	1(.8)	13(10.2)	3(2.4)	0(0.0)
거주형태별	자가	(17)	7(41.2)	5(29.4)	1(5.9)	0(0.0)	1(5.9)	1(5.9)	2(11.8)
	전세	(18)	7(38.9)	7(38.9)	0(0.0)	0(0.0)	3(16.7)	1(5.6)	0(0.0)
	전세	(235)	130(55.3)	72(30.6)	3(1.3)	1(.4)	18(7.7)	9(3.8)	2(.9)
	월세	(221)	115(52.0)	72(32.6)	3(1.4)	1(.5)	18(8.1)	11(5.0)	1(.5)
금융교육횟수별	전/월세	(126)	69(54.8)	43(34.1)	2(1.6)	1(.8)	6(4.8)	5(4.0)	0(0.0)
	1~2회	(186)	94(50.5)	62(33.3)	4(2.2)	0(0.0)	17(9.1)	8(4.3)	1(.5)
	3~4회	(223)	119(53.4)	77(34.5)	1(.4)	1(.4)	15(6.7)	8(3.6)	2(.9)
	5회 이상	(177)	102(57.6)	52(29.4)	3(1.7)	1(.6)	10(5.6)	9(5.1)	0(0.0)
가구특성	없음	(36)	18(50.0)	12(33.3)	1(2.8)	0(0.0)	3(8.3)	2(5.6)	0(0.0)
	한부모가정	(264)	131(49.6)	92(34.8)	2(.8)	1(.4)	17(6.4)	19(7.2)	2(.8)
	다동이가정	(74)	37(50.0)	27(36.5)	3(4.1)	0(0.0)	7(9.5)	0(0.0)	0(0.0)
	다문화가정	(21)	17(81.0)	2(9.5)	0(0.0)	0(0.0)	2(9.5)	0(0.0)	0(0.0)
	장애인	(35)	20(57.1)	13(37.1)	0(0.0)	0(0.0)	2(5.7)	0(0.0)	0(0.0)
	새터민	(3)	1(33.3)	2(66.7)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
월가구소득	해당없음	(186)	110(59.1)	51(27.4)	4(2.2)	1(.5)	12(6.5)	7(3.8)	1(.5)
	2개 이상 해당	(44)	19(43.2)	18(40.9)	0(0.0)	1(2.3)	5(11.4)	1(2.3)	0(0.0)
	~100만원	(171)	78(45.6)	56(32.7)	3(1.8)	2(1.2)	19(11.1)	11(6.4)	2(1.2)
	100~150만원	(246)	136(55.3)	81(32.9)	3(1.2)	1(.4)	12(4.9)	12(4.9)	1(.4)
	150~200만원	(110)	63(57.3)	33(30.0)	0(0.0)	0(0.0)	11(10.0)	3(2.7)	0(0.0)
	200~250만원	(58)	33(56.9)	20(34.5)	1(1.7)	0(0.0)	3(5.2)	1(1.7)	0(0.0)
채무불이행경험	250~300만원	(31)	17(54.8)	12(38.7)	2(6.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	300만원~	(7)	4(57.1)	3(42.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
고금리부채여부	있다	(134)	71(53.0)	43(32.1)	2(1.5)	1(.7)	9(6.7)	6(4.5)	2(1.5)
	없다	(489)	263(53.8)	161(32.9)	7(1.4)	2(.4)	34(7.0)	21(4.3)	1(.2)
고금리부채여부	있음	(136)	71(52.2)	46(33.8)	5(3.7)	0(0.0)	9(6.6)	4(2.9)	1(.7)
	없음	(485)	262(54.0)	156(32.2)	4(.8)	3(.6)	36(7.4)	22(4.5)	2(.4)

## ② 1년 후 부채 예상 규모

부채 규모에 대한 응답으로는 '증가할 것이다'가 5.5%로 나타난 반면, '감소할 것이다'는 55.8%로 나타났고, '변화가 없을 것이다' 18.0%, '잘 모르겠다' 14.3%로 나타났다.

1년 후 부채 예상 규모

[base: 전체, N=1,005, 단위: %]



[그림 V-23] 1년 후 부채 예상 규모

고용형태별로는 '정규직'과 '자영업'에서 부채 규모가 '감소할 것이다'가 각각 64.3%, 61.1%로 상대적으로 높게 나타났다. 일용직과 임시직의 경우, '잘 모르겠다' 비율이 높게 나타났다.

고금리부채 보유자의 경우, '감소' 비율은 전체 부채보유자 보다는 상대적으로 낮으며, '변화 없음'과 '증가' 비율이 상대적으로 높았다.

<표 V-24> 1년 후 부채 예상 규모

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 절

구 분	사례수	증가할 것이다	감소할 것이다	변화가 없을 것이다	잘 모르겠다	무응답	통계량	
전 체	(1,005)	55(5.5)	561(55.8)	181(18.0)	144(14.3)	64(6.4)	(X2)	
연령별	30대 이하	(217)	10(4.6)	129(59.4)	29(13.4)	34(15.7)	15(6.9)	11.681 (0.166)
	40대	(494)	25(5.1)	283(57.3)	86(17.4)	73(14.8)	27(5.5)	
	50대 이상	(294)	20(6.8)	149(50.7)	66(22.4)	37(12.6)	22(7.5)	
부양 가족수별	없음	(47)	2(4.3)	25(53.2)	5(10.6)	8(17.0)	7(14.9)	21.045 (0.177)
	1명	(221)	11(5.0)	117(52.9)	36(16.3)	36(16.3)	21(9.5)	
	2명	(317)	20(6.3)	177(55.8)	61(19.2)	43(13.6)	16(5.0)	
	3명	(259)	14(5.4)	154(59.5)	43(16.6)	39(15.1)	9(3.5)	
고용 형태별	4명 이상	(161)	8(5.0)	88(54.7)	36(22.4)	18(11.2)	11(6.8)	32.264 (0.041)
	정규직	(258)	14(5.4)	166(64.3)	42(16.3)	22(8.5)	14(5.4)	
	임시직	(273)	17(6.2)	156(57.1)	45(16.5)	44(16.1)	11(4.0)	
	일용직	(171)	6(3.5)	88(51.5)	31(18.1)	33(19.3)	13(7.6)	
	자영업	(54)	5(9.3)	33(61.1)	6(11.1)	6(11.1)	4(7.4)	
거주 형태별	무직	(220)	11(5.0)	104(47.3)	51(23.2)	35(15.9)	19(8.6)	23.862 (0.093)
	기타	(29)	2(6.9)	14(48.3)	6(20.7)	4(13.8)	3(10.3)	
	자가	(26)	0(0)	13(50.0)	2(7.7)	8(30.8)	3(11.5)	
	전세	(350)	15(4.3)	209(59.7)	66(18.9)	41(11.7)	19(5.4)	
금융 교육 횟수별	월세	(378)	28(7.4)	199(52.6)	67(17.7)	59(15.6)	25(6.6)	13.738 (0.618)
	전/월세	(188)	11(5.9)	107(56.9)	35(18.6)	26(13.8)	9(4.8)	
	1~2회	(299)	16(5.4)	158(52.8)	64(21.4)	43(14.4)	18(6.0)	
	3~4회	(365)	18(4.9)	208(57.0)	58(15.9)	53(14.5)	28(7.7)	
가구특성	5회 이상	(266)	19(7.1)	151(56.8)	50(18.8)	35(13.2)	11(4.1)	26.774 (0.142)
	없음	(64)	1(1.6)	38(59.4)	8(12.5)	11(17.2)	6(9.4)	
	한부모가정	(430)	34(7.9)	233(54.2)	75(17.4)	61(14.2)	27(6.3)	
	다동인가정	(104)	4(3.8)	60(57.7)	22(21.2)	12(11.5)	6(5.8)	
	다문화가정	(32)	1(3.1)	19(59.4)	5(15.6)	6(18.8)	1(3.1)	
	장애인	(57)	3(5.3)	25(43.9)	12(21.1)	16(28.1)	1(1.8)	
월 가구소득	새터민	(7)	0(0)	3(42.9)	1(14.3)	3(42.9)	0(0)	40.518 (0.019)
	해당없음	(304)	12(3.9)	182(59.9)	50(16.4)	38(12.5)	22(7.2)	
	2개 이상 해당	(68)	1(1.5)	37(54.4)	16(23.5)	8(11.8)	6(8.8)	
	~100만원	(326)	20(6.1)	149(45.7)	63(19.3)	65(19.9)	29(8.9)	
	100~150만원	(376)	22(5.9)	217(57.7)	65(17.3)	51(13.6)	21(5.6)	
	150~200만원	(169)	5(3.0)	111(65.7)	28(16.6)	17(10.1)	8(4.7)	
채무불이 행경험	200~250만원	(82)	3(3.7)	50(61.0)	17(20.7)	7(8.5)	5(6.1)	24.048 (0.000)
	250~300만원	(36)	3(8.3)	25(69.4)	6(16.7)	2(5.6)	0(0)	
	300만원~	(12)	1(8.3)	6(50.0)	2(16.7)	2(16.7)	1(8.3)	
	있다	(187)	21(11.2)	97(51.9)	44(23.5)	19(10.2)	6(3.2)	
	없다	(806)	33(4.1)	463(57.4)	136(16.9)	124(15.4)	50(6.2)	
고금리 부채여부	있음	(136)	15(11.0)	78(57.4)	30(22.1)	12(8.8)	1(7)	8.132 (0.087)
	없음	(485)	26(5.4)	329(67.8)	87(17.9)	38(7.8)	5(1.0)	

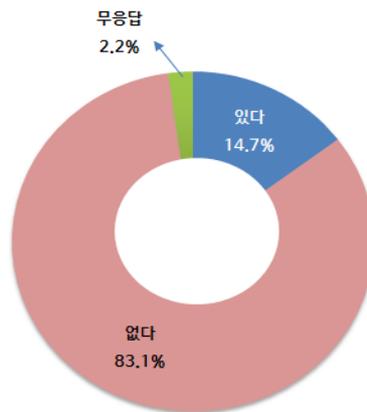
### ③ 단기 연체<sup>6)</sup> 경험 유무

#### 가. 단기 연체 경험 유무

대출 상품 구매 후 단기 연체 경험 유무에 대한 응답으로는 '있다'라고 응답한 비율이 14.7%, '없다'라고 응답한 비율이 83.1%로 단기 연체 경험이 없다고 응답한 사람의 비율이 있다고 응답한 사람의 비율보다 더 높게 나타났다.

대출상품구매 후단기연체경험

[base: 전체, N= 1,005, 단위: %]



[그림 V-24] 단기 연체 경험 유무

고용형태별로는 '자영업'에서 단기 연체 경험이 '있다'는 응답이 31.5%로 상대적으로 높은 반면, '정규직'은 7.8%가 '있다'라고 응답하여 매우 낮게 나타났다.

거주형태별로는 '전/월세'는 21.3%가 '있다'라고 응답하여 비교적 높게 나타났고, '자가'는 7.7%로 매우 낮게 나타났다.

채무불이행 경험자와 고금리부채 보유자의 경우 '있다' 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

6) 단기연체 기준은 금액 5만원 이상으로 연체기간이 5일 이상 3개월 미만인 경우이다.

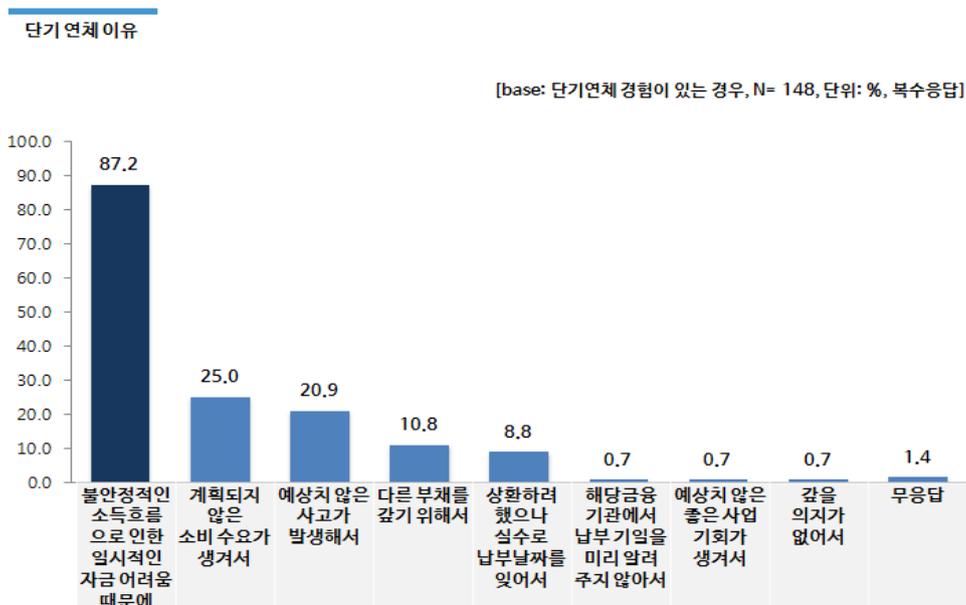
<표 V-25> 단기 연체 경험 유무

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 절

구 분	사례수	있다	없다	무응답	통계량 (X2)	
전 체	(1,005)	148(14.7)	835(83.1)	22(2.2)		
연령별	30대 이하	(217)	27(12.4)	183(84.3)	7(3.2)	3.919 (0.417)
	40대	(494)	75(15.2)	412(83.4)	7(1.4)	
	50대 이상	(294)	46(15.6)	240(81.6)	8(2.7)	
부양 가족수별	없음	(47)	4(8.5)	40(85.1)	3(6.4)	10.749 (0.216)
	1명	(221)	28(12.7)	188(85.1)	5(2.3)	
	2명	(317)	49(15.5)	262(82.6)	6(1.9)	
	3명	(259)	41(15.8)	216(83.4)	2(8)	
	4명 이상	(161)	26(16.1)	129(80.1)	6(3.7)	
고용 형태별	정규직	(258)	20(7.8)	234(90.7)	4(1.6)	28.280 (0.002)
	임시직	(273)	42(15.4)	227(83.2)	4(1.5)	
	일용직	(171)	33(19.3)	133(77.8)	5(2.9)	
	자영업	(54)	17(31.5)	36(66.7)	1(1.9)	
	무직	(220)	32(14.5)	181(82.3)	7(3.2)	
거주 형태별	자가	(26)	2(7.7)	24(92.3)	0(0)	16.505 (0.036)
	전세	(350)	36(10.3)	307(87.7)	7(2.0)	
	월세	(378)	59(15.6)	308(81.5)	11(2.9)	
금융 교육 횟수별	전/월세	(188)	40(21.3)	146(77.7)	2(1.1)	8.860 (0.354)
	1~2회	(299)	48(16.1)	244(81.6)	7(2.3)	
	3~4회	(365)	54(14.8)	299(81.9)	12(3.3)	
	5회 이상	(266)	39(14.7)	226(85.0)	1(4)	
가구특성	없음	(64)	6(9.4)	56(87.5)	2(3.1)	3.743 (0.587)
	한부모가정	(430)	62(14.4)	361(84.0)	7(1.6)	
	다둥이가정	(104)	13(12.5)	90(86.5)	1(1.0)	
	다문화가정	(32)	3(9.4)	28(87.5)	1(3.1)	
	장애인	(57)	11(19.3)	46(80.7)	0(0)	
	새터민	(7)	0(0)	7(100.0)	0(0)	
월 가구소득	해당없음	(304)	46(15.1)	248(81.6)	10(3.3)	7.492 (0.278)
	2개 이상 해당	(68)	13(19.1)	53(77.9)	2(2.9)	
	~100만원	(326)	59(18.1)	258(79.1)	9(2.8)	
	100~150만원	(376)	52(13.8)	319(84.8)	5(1.3)	
	150~200만원	(169)	17(10.1)	146(86.4)	6(3.6)	
	200~250만원	(82)	10(12.2)	70(85.4)	2(2.4)	
채무불이 행경험	250~300만원	(36)	7(19.4)	29(80.6)	0(0)	287.331 (0.000)
	300만원~	(12)	2(16.7)	10(83.3)	0(0)	
고금리 부채여부	있다	(187)	102(54.5)	83(44.4)	2(1.1)	19.379 (0.000)
	없다	(806)	45(5.6)	748(92.8)	13(1.6)	
고금리 부채여부	있음	(136)	43(31.6)	93(68.4)	0(0)	19.379 (0.000)
	없음	(485)	72(14.8)	409(84.3)	4(8)	

나. 단기 연체 이유

단기연체 경험이 있는 경우 148명에게 단기 연체 이유에 대해 물어본 결과, '불안정적인 소득흐름으로 인한 일시적인 자금 어려움 때문에'라고 응답한 비율이 87.2%로 가장 높게 나타났고, '계획되지 않은 소비수요가 생겨서' 25.0%, '예상치 않은 사고가 발생해서' 20.9%, '다른 부채를 갚기 위해서' 10.8% 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-25] 단기 연체 이유

연령별로는 연령이 높을수록 단기 연체 이유로 '계획되지 않은 소비 수요가 생겨서', '예상치 않은 사고가 발생해서'의 응답이 높게 나타난 반면, '상환하려 했으나 실수로 납부날짜를 잊어서'는 연령이 낮을수록 응답이 높게 나타났다.

고금리부채 보유자의 경우, '계획되지 않은 소비', '다른 부채를 갚기 위해서' 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

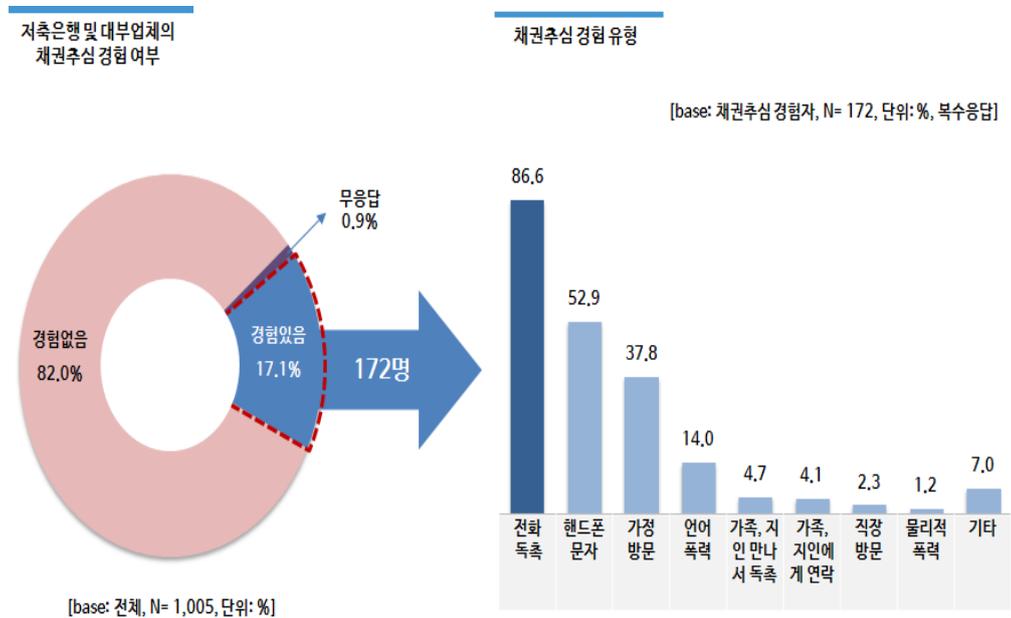
<표 V-26> 단기 연체 이유

단기연체 경험이 있는 경우, N=148, 단위 : 명, %, 복수응답

구분	사례수	불안정적인 소득흐름으로 인한 일시적인 자금 어려움 때문에	계획되지 않은 소비 수요가 생겨서	예상치 않은 사고가 발생해서	다른 부채를 갚기 위해서	상환하려 했으나 실수로 납부날짜를 잊어서	해당금융기관에서 납부기일을 미리 알려주지 않아서	예상치 않은 좋은 사업기회가 생겨서	값을 의지가 없어서	무응답
<b>전체</b>	<b>(148)</b>	<b>129(87.2)</b>	<b>37(25.0)</b>	<b>31(20.9)</b>	<b>16(10.8)</b>	<b>13(8.8)</b>	<b>1(7)</b>	<b>1(7)</b>	<b>1(7)</b>	<b>2(1.4)</b>
연령별	30대 이하	(27)	25(92.6)	4(14.8)	2(7.4)	3(11.1)	5(18.5)	0(0)	0(0)	0(0)
	40대	(75)	62(82.7)	19(25.3)	16(21.3)	8(10.7)	6(8.0)	1(1.3)	0(0)	1(1.3)
	50대 이상	(46)	42(91.3)	14(30.4)	13(28.3)	5(10.9)	2(4.3)	0(0)	1(2.2)	1(2.2)
부양가족수별	없음	(4)	4(100.0)	0(0)	1(25.0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(25.0)	0(0)
	1명	(28)	25(89.3)	6(21.4)	8(28.6)	3(10.7)	2(7.1)	0(0)	0(0)	0(0)
	2명	(49)	42(85.7)	14(28.6)	10(20.4)	6(12.2)	3(6.1)	0(0)	0(0)	0(0)
	3명	(41)	34(82.9)	8(19.5)	6(14.6)	5(12.2)	5(12.2)	0(0)	0(0)	1(2.4)
	4명 이상	(26)	24(92.3)	9(34.6)	6(23.1)	2(7.7)	3(11.5)	1(3.8)	0(0)	1(3.8)
고용형태별	정규직	(20)	17(85.0)	5(25.0)	8(40.0)	4(20.0)	3(15.0)	1(5.0)	0(0)	0(0)
	임시직	(42)	37(88.1)	9(21.4)	5(11.9)	6(14.3)	3(7.1)	0(0)	1(2.4)	1(2.4)
	일용직	(33)	30(90.9)	10(30.3)	6(18.2)	3(9.1)	5(15.2)	0(0)	0(0)	1(3.0)
	자영업	(17)	13(76.5)	3(17.6)	4(23.5)	1(5.9)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	무직	(32)	29(90.6)	10(31.3)	7(21.9)	2(6.3)	2(6.3)	0(0)	0(0)	0(0)
거주형태별	기타	(4)	3(75.0)	0(0)	1(25.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	자가	(2)	2(100.0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	전세	(36)	34(94.4)	9(25.0)	5(13.9)	3(8.3)	4(11.1)	0(0)	0(0)	1(2.8)
	월세	(59)	49(83.1)	15(25.4)	15(25.4)	9(15.3)	3(5.1)	0(0)	0(0)	2(3.4)
금융교육횟수별	전/월세	(40)	37(92.5)	8(20.0)	8(20.0)	2(5.0)	3(7.5)	1(2.5)	0(0)	0(0)
	1~2회	(48)	38(79.2)	17(35.4)	11(22.9)	6(12.5)	7(14.6)	0(0)	0(0)	1(2.1)
	3~4회	(54)	52(96.3)	11(20.4)	7(13.0)	6(11.1)	5(9.3)	0(0)	0(0)	1(1.9)
	5회 이상	(39)	32(82.1)	7(17.9)	9(23.1)	4(10.3)	1(2.6)	1(2.6)	0(0)	0(0)
	없음	(6)	6(100.0)	2(33.3)	4(66.7)	0(0)	0(0)	0(0)	1(16.7)	0(0)
가구특성	한부모가정	(62)	53(85.5)	14(22.6)	14(22.6)	11(17.7)	5(8.1)	0(0)	0(0)	0(0)
	다둥이가정	(13)	13(100.0)	4(30.8)	1(7.7)	0(0)	2(15.4)	1(7.7)	0(0)	0(0)
	다문화가정	(3)	3(100.0)	1(33.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	장애인	(11)	9(81.8)	4(36.4)	3(27.3)	0(0)	1(9.1)	0(0)	0(0)	1(9.1)
	해당없음	(46)	40(87.0)	12(26.1)	10(21.7)	5(10.9)	4(8.7)	0(0)	1(2.2)	1(2.2)
월 가구소득	2개 이상 해당	(13)	11(84.6)	2(15.4)	3(23.1)	0(0)	1(7.7)	0(0)	0(0)	1(7.7)
	~100만원	(59)	53(89.8)	16(27.1)	14(23.7)	6(10.2)	5(8.5)	0(0)	0(0)	1(1.7)
	100~150만원	(52)	45(86.5)	9(17.3)	11(21.2)	8(15.4)	3(5.8)	0(0)	1(1.9)	0(0)
	150~200만원	(17)	16(94.1)	7(41.2)	3(17.6)	1(5.9)	1(5.9)	1(5.9)	0(0)	0(0)
	200~250만원	(10)	7(70.0)	3(30.0)	1(10.0)	0(0)	2(20.0)	0(0)	0(0)	0(0)
	250~300만원	(7)	6(85.7)	2(28.6)	2(28.6)	1(14.3)	1(14.3)	0(0)	0(0)	0(0)
채무불이행경험	300만원~	(2)	2(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	있다	(102)	90(88.2)	26(25.5)	23(22.5)	13(12.7)	5(4.9)	1(1.0)	1(1.0)	1(1.0)
고금리부채여부	없다	(45)	39(86.7)	11(24.4)	8(17.8)	3(6.7)	8(17.8)	0(0)	0(0)	0(0)
	있음	(43)	37(86.0)	15(34.9)	7(16.3)	7(16.3)	5(11.6)	0(0)	0(0)	2(4.7)
부채여부	없음	(72)	64(88.9)	17(23.6)	14(19.4)	7(9.7)	8(11.1)	1(1.4)	0(0)	1(1.4)

#### ④ 저축은행 및 대부업체의 채권추심 경험

채권추심(및 독촉) 경험 여부로는 17.1%(172명)만이 채권추심 경험이 있는 것으로 나타났고, 채권추심 경험 유형으로는 '전화 독촉'이 86.6%로 대다수가 경험한 것으로 보이며, 다음으로 '핸드폰 문자'가 52.9%, '가정 방문' 37.8%, '언어폭력' 14.0%, 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-26] 저축은행 및 대부업체의 채권추심 경험

연령별로는 연령이 높을수록 저축은행 및 대부업체의 채권추심 경험으로 '가정 방문'과 '언어폭력'의 경험이 많은 것으로 나타났다.

거주형태별로는 '월세'와 '전/월세'의 경우 '전화 독촉'이 각각 90.2%, 87.5%로 높게 나타난 반면, '자가'에서는 50.0%로 낮게 나타났다.

금융교육횟수별로는 금융교육의 횟수가 많을수록 '핸드폰 문자'를 통한 경험이 많은 것으로 나타났다.

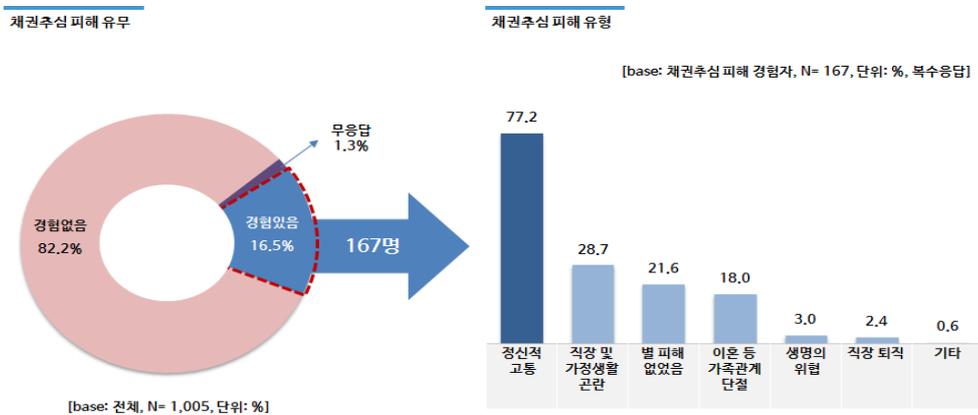
<표 V-27> 저축은행 및 대부업체의 채권추심 경험

채권추심 경험자, N=172, 단위 : 명, %, 복수응답

구 분	사례수	전화 독촉	핸드폰 문자	가정 방문	언어폭력	가족, 지인 만나서 독촉	가족, 지인에게 연락	직장 방문	물리적 폭력	기타
<b>전 체</b>	<b>(172)</b>	<b>149(86.6)</b>	<b>91(52.9)</b>	<b>65(37.8)</b>	<b>24(14.0)</b>	<b>8(4.7)</b>	<b>7(4.1)</b>	<b>4(2.3)</b>	<b>2(1.2)</b>	<b>12(7.0)</b>
연령별	30대 이하	(21)	15(71.4)	12(57.1)	6(28.6)	1(4.8)	1(4.8)	0(0)	0(0)	2(9.5)
	40대	(94)	85(90.4)	50(53.2)	33(35.1)	9(9.6)	2(2.1)	3(3.2)	3(3.2)	2(2.1)
	50대 이상	(57)	49(86.0)	29(50.9)	26(45.6)	14(24.6)	5(8.8)	3(5.3)	1(1.8)	2(3.5)
부양 가족수별	없음	(8)	7(87.5)	5(62.5)	1(12.5)	3(37.5)	0(0)	0(0)	0(0)	1(12.5)
	1명	(29)	22(75.9)	12(41.4)	9(31.0)	5(17.2)	1(3.4)	1(3.4)	1(3.4)	4(13.8)
	2명	(61)	55(90.2)	35(57.4)	26(42.6)	7(11.5)	4(6.6)	3(4.9)	2(3.3)	1(1.6)
	3명	(47)	40(85.1)	24(51.1)	20(42.6)	6(12.8)	3(6.4)	3(6.4)	1(2.1)	0(0)
	4명 이상	(27)	25(92.6)	15(55.6)	9(33.3)	3(11.1)	0(0)	0(0)	0(0)	1(3.7)
고용 형태별	정규직	(26)	21(80.8)	14(53.8)	7(26.9)	1(3.8)	1(3.8)	0(0)	1(3.8)	0(0)
	임시직	(47)	43(91.5)	28(59.6)	22(46.8)	12(25.5)	3(6.4)	3(6.4)	2(4.3)	1(2.1)
	일용직	(45)	38(84.4)	23(51.1)	16(35.6)	6(13.3)	2(4.4)	4(8.9)	0(0)	1(2.2)
	자영업	(13)	11(84.6)	5(38.5)	4(30.8)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(7.7)
	무직	(35)	30(85.7)	18(51.4)	12(34.3)	3(8.6)	1(2.9)	0(0)	1(2.9)	0(0)
거주 형태별	자가	(2)	1(50.0)	2(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	전세	(40)	33(82.5)	22(55.0)	11(27.5)	1(2.5)	3(7.5)	2(5.0)	2(5.0)	0(0)
	월세	(82)	74(90.2)	40(48.8)	38(46.3)	15(18.3)	4(4.9)	2(2.4)	2(2.4)	6(7.3)
	전/월세	(40)	35(87.5)	25(62.5)	16(40.0)	8(20.0)	1(2.5)	3(7.5)	0(0)	0(0)
금융 교육 횟수별	1~2회	(43)	37(86.0)	24(55.8)	15(34.9)	3(7.0)	2(4.7)	3(7.0)	0(0)	0(0)
	3~4회	(65)	52(80.0)	32(49.2)	27(41.5)	9(13.8)	2(3.1)	1(1.5)	2(3.1)	1(1.5)
	5회 이상	(54)	50(92.6)	29(53.7)	19(35.2)	9(16.7)	3(5.6)	2(3.7)	2(3.7)	0(0)
	없음	(9)	9(100.0)	5(55.6)	4(44.4)	3(33.3)	1(11.1)	1(11.1)	0(0)	1(11.1)
가구특성	한부모가정	(78)	68(87.2)	36(46.2)	32(41.0)	10(12.8)	3(3.8)	3(3.8)	2(2.6)	0(0)
	다동이가정	(12)	10(83.3)	7(58.3)	2(16.7)	1(8.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	다문화가정	(6)	5(83.3)	2(33.3)	1(16.7)	2(33.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	장애인	(13)	11(84.6)	10(76.9)	4(30.8)	1(7.7)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	새터민	(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)
	해당없음	(47)	42(89.4)	27(57.4)	20(42.6)	7(14.9)	2(4.3)	2(4.3)	2(4.3)	1(2.1)
월 가구소득	2개 이상 해당	(15)	13(86.7)	9(60.0)	6(40.0)	3(20.0)	2(13.3)	2(13.3)	0(0)	1(6.7)
	~100만원	(61)	54(88.5)	34(55.7)	21(34.4)	13(21.3)	5(8.2)	5(8.2)	2(3.3)	1(1.6)
	100~150만원	(77)	67(87.0)	38(49.4)	33(42.9)	7(9.1)	2(2.6)	1(1.3)	0(0)	1(1.3)
	150~200만원	(19)	15(78.9)	8(42.1)	5(26.3)	4(21.1)	0(0)	0(0)	1(5.3)	0(0)
	200~250만원	(8)	7(87.5)	5(62.5)	4(50.0)	0(0)	1(12.5)	0(0)	0(0)	0(0)
	250~300만원	(6)	5(83.3)	5(83.3)	2(33.3)	0(0)	0(0)	0(0)	1(16.7)	0(0)
채무불이행 경험	300만원~	(1)	1(100.0)	1(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100.0)	0(0)	0(0)
	있다	(122)	115(94.3)	62(50.8)	52(42.6)	21(17.2)	7(5.7)	7(5.7)	3(2.5)	1(0.8)
고금리 부채여부	없다	(49)	33(67.3)	29(59.2)	13(26.5)	2(4.1)	1(2.0)	0(0)	1(2.0)	1(2.0)
	없음	(77)	66(85.7)	40(51.9)	30(39.0)	9(11.7)	6(7.8)	3(3.9)	2(2.6)	0(0)
고금리 부채여부	있음	(50)	43(86.0)	32(64.0)	19(38.0)	9(18.0)	2(4.0)	3(6.0)	2(4.0)	4(8.0)
	없음	(77)	66(85.7)	40(51.9)	30(39.0)	9(11.7)	6(7.8)	3(3.9)	2(2.6)	0(0)

### ⑤ 채권추심 피해 경험

채권추심 과정에서 피해를 입은 여부로는 16.5%(167명)만이 피해 경험이 있는 것으로 나타났고, 채권추심 피해 유형으로는 '정신적 고통'이 77.2%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '직장 및 가정생활 곤란' 28.7%, '이혼 등 가족관계 단절' 18.0% 등의 순으로 나타난 반면, '별 피해 없었음'이라는 의견은 21.6%가 있었다.



[그림 V-27] 채권추심 피해 경험

연령별로는 연령이 높을수록 채권 추심의 피해 유형으로 '직장 및 가정생활 곤란'의 응답 비율이 높게 나타나, '50대 이상'의 89.8%가 '정신적 고통'을 경험했다.

고용형태 별로는 '일용직'과 '자영업'에서 '정신적 고통'이 90.5%, 90.0%로 높은 반면, '정규직'은 55.6%로 낮게 나타났다.

<표 V-28> 채권추심 피해 경험

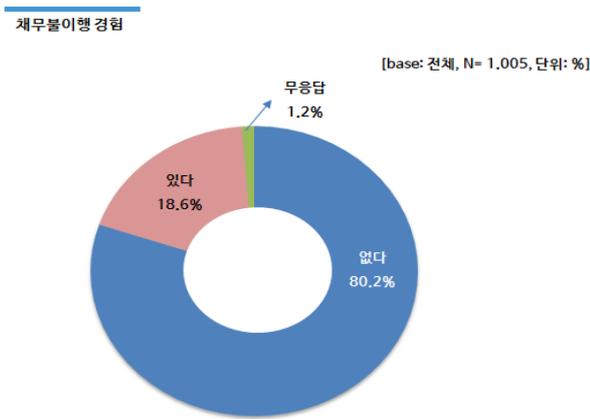
채권추심 피해 경험자, N=167, 단위 : 명, %, 복수응답

구분	사례수	정신적 고통	직장 및 가정생활 곤란	별 피해 없었음	이혼 등 가족관계 단절	생명의 위협	직장 퇴직	기타	
<b>전체</b>	<b>(167)</b>	<b>129(77.2)</b>	<b>48(28.7)</b>	<b>36(21.6)</b>	<b>30(18.0)</b>	<b>5(3.0)</b>	<b>4(2.4)</b>	<b>1(.6)</b>	
연령별	30대 이하	(21)	13(61.9)	4(19.0)	6(28.6)	2(9.5)	2(9.5)	1(4.8)	0(0.0)
	40대	(97)	72(74.2)	25(25.8)	24(24.7)	13(13.4)	0(0.0)	1(1.0)	1(1.0)
	50대 이상	(49)	44(89.8)	19(38.8)	6(12.2)	15(30.6)	3(6.1)	2(4.1)	0(0.0)
부양 가족수별	없음	(8)	8(100.0)	2(25.0)	0(0.0)	3(37.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	1명	(27)	20(74.1)	7(25.9)	5(18.5)	7(25.9)	1(3.7)	1(3.7)	0(0.0)
	2명	(63)	47(74.6)	17(27.0)	16(25.4)	11(17.5)	1(1.6)	2(3.2)	0(0.0)
	3명	(45)	34(75.6)	13(28.9)	10(22.2)	9(20.0)	2(4.4)	0(0.0)	1(2.2)
	4명 이상	(24)	20(83.3)	9(37.5)	5(20.8)	0(0.0)	1(4.2)	1(4.2)	0(0.0)
고용 형태별	정규직	(27)	15(55.6)	7(25.9)	10(37.0)	2(7.4)	0(0.0)	1(3.7)	0(0.0)
	임시직	(46)	37(80.4)	15(32.6)	8(17.4)	10(21.7)	3(6.5)	1(2.2)	0(0.0)
	일용직	(42)	38(90.5)	15(35.7)	5(11.9)	9(21.4)	1(2.4)	1(2.4)	0(0.0)
	자영업	(10)	9(90.0)	4(40.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	무직	(36)	25(69.4)	5(13.9)	11(30.6)	7(19.4)	1(2.8)	1(2.8)	1(2.8)
	기타	(6)	5(83.3)	2(33.3)	1(16.7)	2(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
거주 형태별	자가	(1)	1(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	전세	(41)	25(61.0)	9(22.0)	16(39.0)	2(4.9)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.4)
	월세	(78)	62(79.5)	28(35.9)	14(17.9)	21(26.9)	4(5.1)	3(3.8)	0(0.0)
	전/월세	(39)	34(87.2)	9(23.1)	5(12.8)	5(12.8)	1(2.6)	1(2.6)	0(0.0)
금융 교육 횟수별	1~2회	(41)	29(70.7)	9(22.0)	11(26.8)	6(14.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	3~4회	(62)	49(79.0)	17(27.4)	13(21.0)	10(16.1)	1(1.6)	1(1.6)	1(1.6)
	5회 이상	(53)	43(81.1)	18(34.0)	10(18.9)	12(22.6)	3(5.7)	2(3.8)	0(0.0)
	없음	(10)	7(70.0)	4(40.0)	2(20.0)	2(20.0)	1(10.0)	1(10.0)	0(0.0)
	가구특성	한부모가정	(76)	59(77.6)	19(25.0)	15(19.7)	19(25.0)	2(2.6)	1(1.3)
다동이가정	(11)	9(81.8)	3(27.3)	2(18.2)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	
다문화가정	(6)	5(83.3)	0(0.0)	1(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	
장애인	(12)	8(66.7)	4(33.3)	4(33.3)	0(0.0)	1(8.3)	0(0.0)	0(0.0)	
새터민	(1)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	
해당없음	(45)	37(82.2)	17(37.8)	8(17.8)	7(15.6)	1(2.2)	2(4.4)	1(2.2)	
2개 이상 해당	(16)	11(68.8)	5(31.3)	5(31.3)	4(25.0)	1(6.3)	1(6.3)	0(0.0)	
월 가구소득	~100만원	(58)	49(84.5)	21(36.2)	8(13.8)	18(31.0)	2(3.4)	2(3.4)	0(0.0)
	100~150만원	(74)	58(78.4)	18(24.3)	15(20.3)	9(12.2)	3(4.1)	2(2.7)	1(1.4)
	150~200만원	(19)	11(57.9)	4(21.1)	9(47.4)	1(5.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	200~250만원	(9)	5(55.6)	1(11.1)	4(44.4)	2(22.2)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	250~300만원	(5)	5(100.0)	3(60.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	300만원~	(2)	1(50.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
채무불이행 경험	있다	(115)	102(88.7)	34(29.6)	13(11.3)	24(20.9)	4(3.5)	4(3.5)	1(0.9)
	없다	(51)	26(51.0)	13(25.5)	23(45.1)	6(11.8)	1(2.0)	0(0.0)	0(0.0)
고금리 부채여부	있음	(47)	37(78.7)	21(44.7)	9(19.1)	8(17.0)	3(6.4)	4(8.5)	0(0.0)
	없음	(74)	56(75.7)	20(27.0)	19(25.7)	13(17.6)	2(2.7)	0(0.0)	1(1.4)

## ⑥ 채무불이행<sup>7)</sup> 경험

### 가. 채무불이행 경험 유무

채무불이행 경험 유무에 대한 응답으로는 ‘있다’라고 응답한 비율이 18.6%, ‘없다’라고 응답한 비율이 80.2%로 채무불이행 경험이 있다는 사람의 비율보다 없다고 응답한 사람의 비율이 더 높게 나타났다.



[그림 V-28] 채무불이행 경험 유무

연령별로는 30대 이하 10.6%, '40대' 20.2%, '50대 이상' 21.8%로 연령이 높아질수록 채무불이행 경험 유무에 대해 '있다'의 응답이 증가하는 것으로 나타났다.

고용형태별로는 '있다'의 응답비율이 '일용직'과 '자영업'의 경우 26.9%, 24.1%로 비교적 높은 편이나, '정규직'에서는 10.9%로 가장 낮게 나타났다.

거주형태별로는 '월세'(23.8%)와 '전/월세'(22.3%)가 채무 불이행 경험이 '있다'라고 응답한 비율이 비교적 높게 나타난 반면, '자가'에서는 채무불이행 경험이 존재하지 않았다. 그리고, 고금리부채 보유자의 경우 33.8%로 상대적으로 높게 나타났다.

7) 채무불이행 기준은 금액 5만원 이상으로, 3개월 이상 연체한 경우이다.

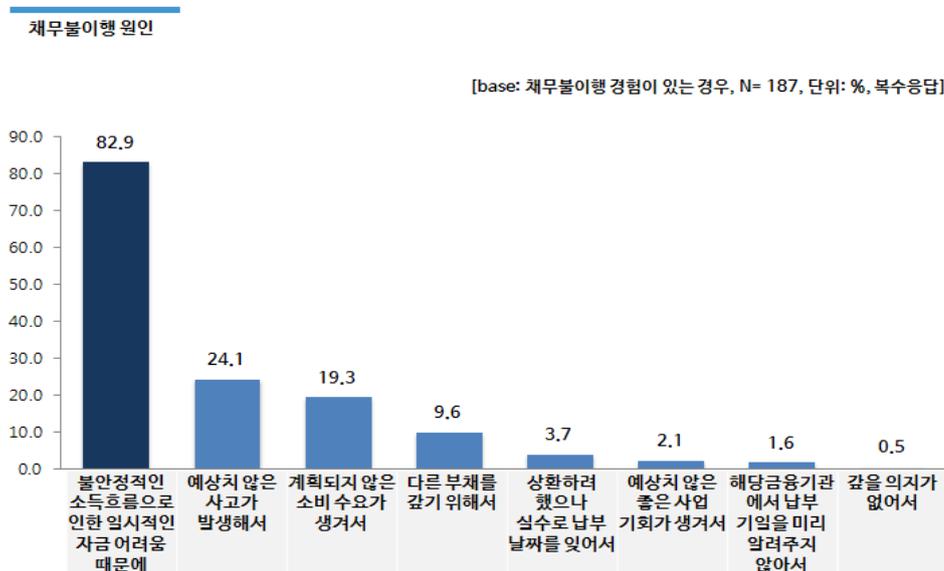
<표 V-29> 채무불이행 경험 유무

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 절

구 분	사례수	있다	없다	무응답	통계량 (X2)
<b>전 체</b>	<b>(1,005)</b>	<b>187(18.6)</b>	<b>806(80.2)</b>	<b>12(1.2)</b>	
연령별	30대 이하 (217)	23(10.6)	189(87.1)	5(2.3)	17.042 (0.002)
	40대 (494)	100(20.2)	392(79.4)	2(4)	
	50대 이상 (294)	64(21.8)	225(76.5)	5(1.7)	
부양 가족수별	없음 (47)	9(19.1)	38(80.9)	0(0)	8.261 (0.408)
	1명 (221)	37(16.7)	181(81.9)	3(1.4)	
	2명 (317)	73(23.0)	242(76.3)	2(6)	
	3명 (259)	42(16.2)	213(82.2)	4(1.5)	
	4명 이상 (161)	26(16.1)	132(82.0)	3(1.9)	
고용 형태별	정규직 (258)	28(10.9)	226(87.6)	4(1.6)	21.099 (0.020)
	임시직 (273)	54(19.8)	216(79.1)	3(1.1)	
	일용직 (171)	46(26.9)	123(71.9)	2(1.2)	
	자영업 (54)	13(24.1)	41(75.9)	0(0)	
	무직 (220)	39(17.7)	178(80.9)	3(1.4)	
	기타 (29)	7(24.1)	22(75.9)	0(0)	
거주 형태별	자가 (26)	0(0)	26(100.0)	0(0)	34.328 (0.000)
	전세 (350)	39(11.1)	309(88.3)	2(6)	
	월세 (378)	90(23.8)	282(74.6)	6(1.6)	
	전/월세 (188)	42(22.3)	144(76.6)	2(1.1)	
금융 교육 횟수별	1~2회 (299)	56(18.7)	241(80.6)	2(7)	14.628 (0.067)
	3~4회 (365)	58(15.9)	300(82.2)	7(1.9)	
	5회 이상 (266)	64(24.1)	201(75.6)	1(4)	
	없음 (64)	8(12.5)	54(84.4)	2(3.1)	
가구특성	한부모가정 (430)	91(21.2)	335(77.9)	4(9)	5.865 (0.320)
	다둥이가정 (104)	14(13.5)	89(85.6)	1(1.0)	
	다문화가정 (32)	5(15.6)	27(84.4)	0(0)	
	장애인 (57)	12(21.1)	44(77.2)	1(1.8)	
	새터민 (7)	0(0)	7(100.0)	0(0)	
	해당없음 (304)	56(18.4)	243(79.9)	5(1.6)	
월 가구소득	2개 이상 해당 (68)	9(13.2)	58(85.3)	1(1.5)	7.457 (0.281)
	~100만원 (326)	68(20.9)	253(77.6)	5(1.5)	
	100~150만원 (376)	76(20.2)	297(79.0)	3(8)	
	150~200만원 (169)	21(12.4)	145(85.8)	3(1.8)	
	200~250만원 (82)	13(15.9)	68(82.9)	1(1.2)	
	250~300만원 (36)	7(19.4)	29(80.6)	0(0)	
고금리 부채여부	300만원~ (12)	1(8.3)	11(91.7)	0(0)	16.015 (0.000)
	있음 (136)	46(33.8)	89(65.4)	1(0.7)	
	없음 (485)	87(17.9)	395(81.4)	3(6)	

나. 채무불이행 원인

채무불이행 경험이 있는 187명에게 채무불이행 원인에 대해 물어본 결과, '불안정한 소득흐름으로 인한 일시적인 자금 어려움 때문에'가 82.9%로 가장 높게 나타났다, '예상치 않은 사고가 발생해서' 24.1%, '계획되지 않은 소비수요가 생겨서' 19.3%, '다른 부채를 갚기 위해서' 9.6% 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-29] 채무불이행 원인

연령별로는 연령이 높아질수록 '불안정한 소득으로 일시적 자금 어려움', '예상치 않은 사고 발생' 비율이 증가하는 경향을 보였다.

고용형태별로는 '일용직'의 93.5%가 '불안정한 소득흐름으로 인한 일시적인 자금 어려움 때문에'라고 응답하여 가장 높았고, '무직'은 69.2%로 가장 낮게 나타났다.

고금리부채 보유자의 경우는 계획되지 않은 소비가 생겨(37.0%)가 상대적으로 높은 비율을 나타냈다.

<표 V-30> 채무불이행 원인

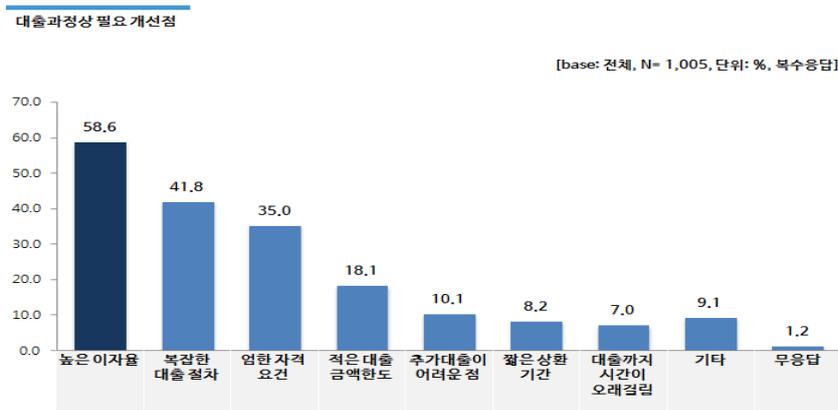
채무불이행 경험이 있는 경우, N=187, 단위 : 명, %, 복수응답

구분	사례수	불안정적인 소득흐름으로 인한 일시적인 자금 어려움 때문에	예상치 않은 사고가 발생해서	계획되지 않은 소비 수요가 생겨서	다른 부채를 갚기 위해서	상환하려고 했으나 실수로 납부날짜를 잊어서	예상치 않은 좋은 사업기회가 생겨서	해당 금융기관에서 납부기일을 미리 알려주지 않아서	값을 의지가 없어서	
전체	(187)	155(82.9)	45(24.1)	36(19.3)	18(9.6)	7(3.7)	4(2.1)	3(1.6)	1(0.5)	
연령별	30대 이하	(23)	18(78.3)	4(17.4)	5(21.7)	3(13.0)	1(4.3)	0(0)	2(8.7)	0(0)
	40대	(100)	81(81.0)	24(24.0)	18(18.0)	10(10.0)	3(3.0)	2(2.0)	1(1.0)	0(0)
	50대 이상	(64)	56(87.5)	17(26.6)	13(20.3)	5(7.8)	3(4.7)	2(3.1)	0(0)	1(1.6)
부양가족수별	없음	(9)	7(77.8)	2(22.2)	2(22.2)	1(11.1)	0(0)	1(11.1)	0(0)	0(0)
	1명	(37)	29(78.4)	8(21.6)	7(18.9)	3(8.1)	3(8.1)	1(2.7)	0(0)	0(0)
	2명	(73)	60(82.2)	24(32.9)	12(16.4)	9(12.3)	2(2.7)	0(0)	1(1.4)	0(0)
	3명	(42)	38(90.5)	7(16.7)	8(19.0)	4(9.5)	0(0)	1(2.4)	0(0)	1(2.4)
	4명 이상	(26)	21(80.8)	4(15.4)	7(26.9)	1(3.8)	2(7.7)	1(3.8)	2(7.7)	0(0)
고용형태별	정규직	(28)	23(82.1)	9(32.1)	5(17.9)	4(14.3)	2(7.1)	0(0)	0(0)	0(0)
	임시직	(54)	46(85.2)	15(27.8)	12(22.2)	7(13.0)	0(0)	2(3.7)	1(1.9)	1(1.9)
	일용직	(46)	43(93.5)	8(17.4)	9(19.6)	5(10.9)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	자영업	(13)	10(76.9)	4(30.8)	1(7.7)	0(0)	0(0)	1(7.7)	0(0)	0(0)
	무직	(39)	27(69.2)	8(20.5)	9(23.1)	2(5.1)	5(12.8)	1(2.6)	2(5.1)	0(0)
기타	기타	(7)	6(85.7)	1(14.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	전세	(39)	34(87.2)	5(12.8)	8(20.5)	2(5.1)	1(2.6)	0(0)	0(0)	1(2.6)
	월세	(90)	72(80.0)	29(32.2)	15(16.7)	10(11.1)	4(4.4)	3(3.3)	3(3.3)	0(0)
	전/월세	(42)	37(88.1)	9(21.4)	8(19.0)	3(7.1)	1(2.4)	0(0)	0(0)	0(0)
금융교육횟수별	1~2회	(56)	45(80.4)	13(23.2)	12(21.4)	5(8.9)	2(3.6)	1(1.8)	2(3.6)	1(1.8)
	3~4회	(58)	51(87.9)	13(22.4)	11(19.0)	7(12.1)	2(3.4)	1(1.7)	0(0)	0(0)
	5회 이상	(64)	52(81.3)	16(25.0)	11(17.2)	4(6.3)	3(4.7)	1(1.6)	0(0)	0(0)
	없음	(8)	6(75.0)	3(37.5)	2(25.0)	2(25.0)	0(0)	1(12.5)	1(12.5)	0(0)
가구특성	한부모가정	(91)	73(80.2)	24(26.4)	13(14.3)	15(16.5)	2(2.2)	1(1.1)	1(1.1)	0(0)
	다둥이가정	(14)	11(78.6)	3(21.4)	3(21.4)	0(0)	1(7.1)	0(0)	0(0)	0(0)
	다문화가정	(5)	4(80.0)	1(20.0)	1(20.0)	0(0)	0(0)	1(20.0)	0(0)	0(0)
	장애인	(12)	8(66.7)	3(25.0)	5(41.7)	0(0)	3(25.0)	0(0)	0(0)	0(0)
	해당없음	(56)	51(91.1)	11(19.6)	12(21.4)	3(5.4)	1(1.8)	2(3.6)	2(3.6)	1(1.8)
월가소득	2개 이상 해당	(9)	8(88.9)	3(33.3)	2(22.2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	100만원~	(68)	57(83.8)	17(25.0)	15(22.1)	9(13.2)	3(4.4)	1(1.5)	1(1.5)	1(1.5)
	100~150만원	(76)	62(81.6)	18(23.7)	12(15.8)	7(9.2)	2(2.6)	3(3.9)	1(1.3)	0(0)
	150~200만원	(21)	21(100.0)	4(19.0)	5(23.8)	2(9.5)	1(4.8)	0(0)	0(0)	0(0)
	200~250만원	(13)	7(53.8)	4(30.8)	3(23.1)	0(0)	1(7.7)	0(0)	1(7.7)	0(0)
	250~300만원	(7)	6(85.7)	2(28.6)	1(14.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	300만원~	(1)	1(100.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
고금리부채여부	있다	(46)	40(87.0)	11(23.9)	17(37.0)	6(13.0)	1(2.2)	2(4.3)	0(0)	0(0)
	없다	(87)	74(85.1)	19(21.8)	15(17.2)	8(9.2)	3(3.4)	0(0)	2(2.3)	1(1.1)

## (5) 금융 서비스 욕구 및 컴퓨터/모바일 이용 현황

### ① 대출 과정 상 개선점

대출 과정 상 개선될 점에 대한 응답으로는 ‘높은 이자율’이라고 응답한 비율이 58.6%로 가장 높게 나타났고, ‘복잡한 대출절차’ 또한 41.8%로 비교적 높게 나타났으며, 다음으로 ‘엄한 자격요건’ 35.0%, ‘적은 대출 금액한도’ 18.1%, ‘추가대출이 어려운 점’ 10.1% 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-30] 대출 과정 상 개선점

연령별로는 연령이 낮아질수록 대출 과정 상 개선점으로 ‘높은 이자율’과 ‘적은 대출금액한도’, ‘짧은 상환기간’에 대한 응답이 높게 나타났다.

고용형태별로는 자영업자의 경우 ‘높은 이자율’, ‘복잡한 절차’로 응답한 비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 부양가족수별로는 부양가족의 인원이 증가할수록 ‘높은 이자율’에 대한 응답이 증가했다.

금융교육횟수별로는 금융교육의 횟수가 많을수록 ‘복잡한 대출 절차’에 대한 응답이 높게 나타났으며, 가구특성별로는 다문화 가정의 경우, ‘엄한 자격요건’, 새터민의 경우는 ‘복잡한 대출 절차’에 대한 응답 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 그리고 채무불이행 경험자의 경우, ‘높은 이자율’, ‘엄한 자격요건’이 상대적으로 높은 비율을 나타냈다.

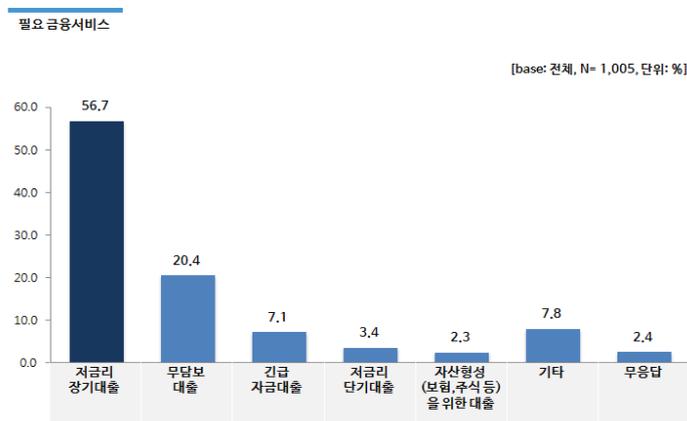
<표 V-31> 대출 과정 상 개선점

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 복수응답

구분	사례수	높은 이자율	복잡한 대출 절차	엄한 자격요건	적은 대출금액 한도	추가대출이 어려움 점	짧은 상환기간	대출까지 시간이 오래걸림	기타	무응답	
전체	(1,005)	589(58.6)	420(41.8)	352(35.0)	182(18.1)	102(10.1)	82(8.2)	70(7.0)	91(9.1)	12(1.2)	
연령별	30대 이하	(217)	142(65.4)	88(40.6)	64(29.5)	48(22.1)	17(7.8)	24(11.1)	11(5.1)	21(9.7)	4(1.8)
	40대	(494)	290(58.7)	212(42.9)	184(37.2)	93(18.8)	59(11.9)	36(7.3)	42(8.5)	31(6.3)	4(0.8)
	50대 이상	(294)	157(53.4)	120(40.8)	104(35.4)	41(13.9)	26(8.8)	22(7.5)	17(5.8)	39(13.3)	4(1.4)
부양가족수별	없음	(47)	23(48.9)	16(34.0)	13(27.7)	10(21.3)	1(2.1)	1(2.1)	2(4.3)	13(27.7)	2(4.3)
	1명	(221)	123(55.7)	102(46.2)	90(40.7)	34(15.4)	21(9.5)	18(8.1)	14(6.3)	15(6.8)	2(0.9)
	2명	(317)	189(59.6)	111(35.0)	115(36.3)	53(16.7)	30(9.5)	26(8.2)	23(7.3)	27(8.5)	5(1.6)
	3명	(259)	151(58.3)	111(42.9)	89(34.4)	47(18.1)	32(12.4)	21(8.1)	16(6.2)	26(10.0)	2(0.8)
	4명 이상	(161)	103(64.0)	80(49.7)	45(28.0)	38(23.6)	18(11.2)	16(9.9)	15(9.3)	10(6.2)	1(0.6)
고용형태별	정규직	(258)	167(64.7)	103(39.9)	84(32.6)	54(20.9)	26(10.1)	31(12.0)	13(5.0)	18(7.0)	2(0.8)
	임시직	(273)	147(53.8)	124(45.4)	103(37.7)	45(16.5)	32(11.7)	20(7.3)	18(6.6)	20(7.3)	5(1.8)
	일용직	(171)	92(53.8)	65(38.0)	60(35.1)	32(18.7)	23(13.5)	10(5.8)	17(9.9)	19(11.1)	2(1.2)
	자영업	(54)	35(64.8)	29(53.7)	22(40.7)	11(20.4)	5(9.3)	3(5.6)	4(7.4)	2(3.7)	0(0.0)
	무직	(220)	134(60.9)	88(40.0)	77(35.0)	38(17.3)	13(5.9)	18(8.2)	16(7.3)	29(13.2)	2(0.9)
	기타	(29)	14(48.3)	11(37.9)	6(20.7)	2(6.9)	3(10.3)	0(0.0)	2(6.9)	3(10.3)	1(3.4)
거주형태별	자가	(26)	15(57.7)	10(38.5)	6(23.1)	3(11.5)	1(3.8)	3(11.5)	1(3.8)	3(11.5)	0(0.0)
	전세	(350)	203(58.0)	146(41.7)	110(31.4)	70(20.0)	31(8.9)	27(7.7)	25(7.1)	31(8.9)	3(0.9)
	월세	(378)	226(59.8)	160(42.3)	150(39.7)	66(17.5)	42(11.1)	30(7.9)	24(6.3)	35(9.3)	4(1.1)
금융교육횟수별	전/월세	(188)	110(58.5)	86(45.7)	61(32.4)	34(18.1)	22(11.7)	15(8.0)	18(9.6)	10(5.3)	3(1.6)
	1~2회	(299)	181(60.5)	114(38.1)	104(34.8)	64(21.4)	27(9.0)	27(9.0)	23(7.7)	29(9.7)	4(1.3)
	3~4회	(365)	212(58.1)	161(44.1)	137(37.5)	59(16.2)	37(10.1)	28(7.7)	25(6.8)	28(7.7)	3(0.8)
	5회 이상	(266)	159(59.8)	118(44.4)	86(32.3)	46(17.3)	30(11.3)	24(9.0)	21(7.9)	18(6.8)	3(1.1)
	없음	(64)	33(51.6)	22(34.4)	19(29.7)	13(20.3)	7(10.9)	3(4.7)	1(1.6)	12(18.8)	2(3.1)
가구특성	한부모가정	(430)	248(57.7)	169(39.3)	162(37.7)	74(17.2)	41(9.5)	32(7.4)	27(6.3)	41(9.5)	1(0.2)
	다동이가정	(104)	66(63.5)	44(42.3)	32(30.8)	25(24.0)	10(9.6)	12(11.5)	12(11.5)	6(5.8)	0(0.0)
	다문화가정	(32)	12(37.5)	8(25.0)	12(37.5)	4(12.5)	0(0.0)	1(3.1)	2(6.3)	2(6.3)	1(3.1)
	장애인	(57)	36(63.2)	23(40.4)	17(29.8)	14(24.6)	8(14.0)	7(12.3)	3(5.3)	5(8.8)	0(0.0)
	새터민	(7)	3(42.9)	5(71.4)	2(28.6)	0(0.0)	3(42.9)	1(14.3)	1(14.3)	1(14.3)	0(0.0)
	해당없음	(304)	180(59.2)	135(44.4)	91(29.9)	55(18.1)	30(9.9)	27(8.9)	19(6.3)	33(10.9)	8(2.6)
월가구소득	2개 이상 해당	(68)	44(64.7)	36(52.9)	36(52.9)	10(14.7)	10(14.7)	2(2.9)	6(8.8)	0(0.0)	1(1.5)
	~100만원	(326)	166(50.9)	144(44.2)	132(40.5)	57(17.5)	31(9.5)	22(6.7)	23(7.1)	36(11.0)	4(1.2)
	100~150만원	(376)	240(63.8)	158(42.0)	136(36.2)	68(18.1)	41(10.9)	29(7.7)	21(5.6)	24(6.4)	4(1.1)
	150~200만원	(169)	97(57.4)	64(37.9)	47(27.8)	29(17.2)	19(11.2)	18(10.7)	18(10.7)	19(11.2)	3(1.8)
	200~250만원	(82)	47(57.3)	26(31.7)	26(31.7)	17(20.7)	8(9.8)	10(12.2)	5(6.1)	8(9.8)	1(1.2)
	250~300만원	(36)	30(83.3)	24(66.7)	6(16.7)	7(19.4)	1(2.8)	3(8.3)	3(8.3)	0(0.0)	0(0.0)
300만원~	(12)	6(50.0)	2(16.7)	4(33.3)	3(25.0)	2(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	3(25.0)	0(0.0)	
채무불이행경험	있다	(187)	133(71.1)	72(38.5)	95(50.8)	27(14.4)	26(13.9)	16(8.6)	13(7.0)	6(3.2)	1(0.5)
고금리부채여부	없다	(806)	454(56.3)	345(42.8)	254(31.5)	155(19.2)	74(9.2)	66(8.2)	57(7.1)	79(9.8)	9(1.1)
부채여부	있음	(136)	103(75.7)	68(50.0)	53(40.0)	27(19.9)	22(16.1)	15(11.0)	12(8.8)	1(0.7)	0(0.0)
	없음	(485)	279(57.5)	197(40.6)	164(33.8)	104(21.4)	60(12.4)	46(9.5)	34(7.0)	22(4.5)	3(0.6)

## ② 가장 필요한 금융서비스

가장 필요한 금융서비스에 대한 응답으로는 '저금리 장기대출'이 56.7%로 가장 높게 나타났고, '무담보 대출' 20.4%, '긴급 자금대출' 7.1%, '저금리 단기대출' 3.4%, '자산형성(보험, 주식 등을 위한 대출)' 2.3% 등의 순으로 나타났다. 전체적으로 저금리 장기대출을 선호하는 양상을 보였다.



[그림 V-31] 가장 필요한 금융서비스

연령별로는 연령이 낮을수록 가장 필요한 금융서비스로 '저금리 장기 대출'을 더 선호하는 것으로 나타났다.

거주형태별로는 '자가'에서 '저금리 장기 대출'이 69.2%로 가장 높게 나타난 반면, '월세', '전세'는 각각 53.2%, 54.9%로 비교적 낮게 나타났으며, 또한 '자가'에서 '무담보대출'의 응답이 3.8%로 상대적으로 낮게 나타났다.

부양가족 4명 이상의 경우 저금리 장기대출 선호도가 더욱 높아졌으며, 일용직의 경우 '긴급자금대출'이 상대적으로 다소 높은 비율을 보였다.

금융교육횟수가 많아질수록 저금리 장기대출 비율이 높아지는 경향을 보였으며, 월 가구소득이 높아질수록 저금리 장기대출 비율이 높아지는 것으로 나타났다.

채무불이행 경험자 및 고금리부채 보유자의 경우, 긴급자금 대출의 비율이 응답 비중은 작으나 상대적으로 높은 수준이었다.

<표 V-32> 가장 필요한 금융서비스

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 절

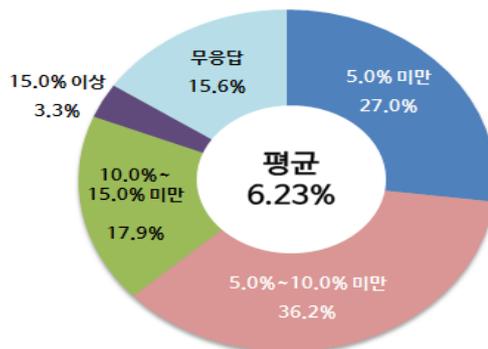
구분	사례수	저금리 장기대출	무담보대출	긴급자금 대출	저금리 단기대출	자산형성 (보험,주식 등)을 위한 대출	기타	무응답	통계량 (X2)
<b>전체</b>	<b>(1,005)</b>	<b>570(56.7)</b>	<b>205(20.4)</b>	<b>71(7.1)</b>	<b>34(3.4)</b>	<b>23(2.3)</b>	<b>78(7.8)</b>	<b>24(2.4)</b>	
연령별	30대 이하	(217)	128(59.0)	28(12.9)	18(8.3)	10(4.6)	7(3.2)	24(11.1)	2(9)
	40대	(494)	285(57.7)	116(23.5)	25(5.1)	16(3.2)	15(3.0)	28(5.7)	9(1.8)
	50대 이상	(294)	157(53.4)	61(20.7)	28(9.5)	8(2.7)	1(3)	26(8.8)	13(4.4)
부양 가족수별	없음	(47)	26(55.3)	7(14.9)	1(2.1)	2(4.3)	0(0)	6(12.8)	5(10.6)
	1명	(221)	125(56.6)	41(18.6)	18(8.1)	8(3.6)	6(2.7)	20(9.0)	3(1.4)
	2명	(317)	172(54.3)	71(22.4)	23(7.3)	10(3.2)	5(1.6)	28(8.8)	8(2.5)
	3명	(259)	140(54.1)	58(22.4)	22(8.5)	6(2.3)	8(3.1)	20(7.7)	5(1.9)
	4명 이상	(161)	107(66.5)	28(17.4)	7(4.3)	8(5.0)	4(2.5)	4(2.5)	3(1.9)
고용 형태별	정규직	(258)	157(60.9)	40(15.5)	19(7.4)	12(4.7)	6(2.3)	19(7.4)	5(1.9)
	임시직	(273)	157(57.5)	60(22.0)	15(5.5)	5(1.8)	5(1.8)	23(8.4)	8(2.9)
	일용직	(171)	85(49.7)	38(22.2)	18(10.5)	6(3.5)	1(6)	19(11.1)	4(2.3)
	자영업	(54)	33(61.1)	14(25.9)	1(1.9)	2(3.7)	1(1.9)	3(5.6)	0(0)
	무직	(220)	120(54.5)	47(21.4)	17(7.7)	8(3.6)	8(3.6)	14(6.4)	6(2.7)
거주 형태별	자가	(26)	18(69.2)	1(3.8)	0(0)	0(0)	0(0)	7(26.9)	0(0)
	전세	(350)	192(54.9)	78(22.3)	19(5.4)	12(3.4)	10(2.9)	33(9.4)	6(1.7)
	월세	(378)	201(53.2)	84(22.2)	39(10.3)	12(3.2)	8(2.1)	25(6.6)	9(2.4)
	전/월세	(188)	125(66.5)	31(16.5)	9(4.8)	8(4.3)	4(2.1)	9(4.8)	2(1.1)
	없음	(64)	35(54.7)	12(18.8)	3(4.7)	0(0)	2(3.1)	7(10.9)	5(7.8)
금융 교육 횟수별	1~2회	(299)	161(53.8)	58(19.4)	20(6.7)	14(4.7)	12(4.0)	28(9.4)	6(2.0)
	3~4회	(365)	210(57.5)	81(22.2)	25(6.8)	11(3.0)	7(1.9)	21(5.8)	10(2.7)
	5회 이상	(266)	158(59.4)	52(19.5)	23(8.6)	9(3.4)	2(8)	19(7.1)	3(1.1)
	없음	(64)	35(54.7)	12(18.8)	3(4.7)	0(0)	2(3.1)	7(10.9)	5(7.8)
가구특성	한부모가정	(430)	237(55.1)	89(20.7)	34(7.9)	12(2.8)	8(1.9)	44(10.2)	6(1.4)
	다동이가정	(104)	71(68.3)	17(16.3)	2(1.9)	7(6.7)	3(2.9)	4(3.8)	0(0)
	다문화가정	(32)	17(53.1)	9(28.1)	0(0)	2(6.3)	0(0)	2(6.3)	2(6.3)
	장애인	(57)	29(50.9)	13(22.8)	6(10.5)	3(5.3)	1(1.8)	4(7.0)	1(1.8)
	새터민	(7)	3(42.9)	1(14.3)	3(42.9)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
	해당없음	(304)	179(58.9)	59(19.4)	18(5.9)	7(2.3)	5(1.6)	22(7.2)	14(4.6)
월 가구소득	2개 이상 해당	(68)	34(50.0)	17(25.0)	8(11.8)	3(4.4)	5(7.4)	1(1.5)	0(0)
	~100만원	(326)	168(51.5)	75(23.0)	29(8.9)	7(2.1)	8(2.5)	27(8.3)	12(3.7)
	100~150만원	(376)	218(58.0)	78(20.7)	26(6.9)	10(2.7)	7(1.9)	30(8.0)	7(1.9)
	150~200만원	(169)	101(59.8)	29(17.2)	9(5.3)	8(4.7)	5(3.0)	14(8.3)	3(1.8)
	200~250만원	(82)	55(67.1)	12(14.6)	2(2.4)	6(7.3)	3(3.7)	3(3.7)	1(1.2)
	250~300만원	(36)	26(72.2)	5(13.9)	2(5.6)	2(5.6)	0(0)	1(2.8)	0(0)
300만원~	(12)	2(16.7)	6(50.0)	0(0)	1(8.3)	0(0)	3(25.0)	0(0)	
채무불이 행경험	있다	(187)	102(54.5)	47(25.1)	22(11.8)	5(2.7)	1(5)	7(3.7)	3(1.6)
	없다	(806)	464(57.6)	156(19.4)	47(5.8)	29(3.6)	21(2.6)	69(8.6)	20(2.5)
고금리 부채여부	있다	(136)	76(56.7)	27(20.1)	18(13.4)	9(6.7)	2(1.5)	2(1.5)	2(1.5)
	없다	(485)	298(61.4)	97(20.0)	34(7.0)	20(4.1)	7(1.4)	24(4.9)	5(1.0)

### ③ 제2금융기관에서 신용대출 지불의사 이자율 수준

제2금융기관에서의 신용대출 지불 의사 이자율을 물어본 결과, 평균 6.23%로 나타났다으며, '5.0%~10.0% 미만'이 36.2%로 가장 많았고, 다음으로 '5.0% 미만'이 27.0%로 나타났다으며, '10.0%~15.0% 미만'은 17.9%로 나타났다. 채무불이행 경험자, 고금리부채보유자의 경우 지불의사 이자율이 상대적으로 높은 수준이었다. 고금리부채 보유자의 경우 10~15%미만 응답비율이 상대적으로 높게 나타났다.

제2금융기관신용대출  
지불의사 이자율

[base: 전체, N= 1,005, 단위: %]



[그림 V-32] 제2금융기관에서 신용대출 지불의사 이자율

차이검증을 위해 응답 표본간  $X^2$  검증을 실시한 결과 '채무 불이행경험'과 '고금리부채 여부'에 있어서 통계적으로 유의미하게 나타났다.

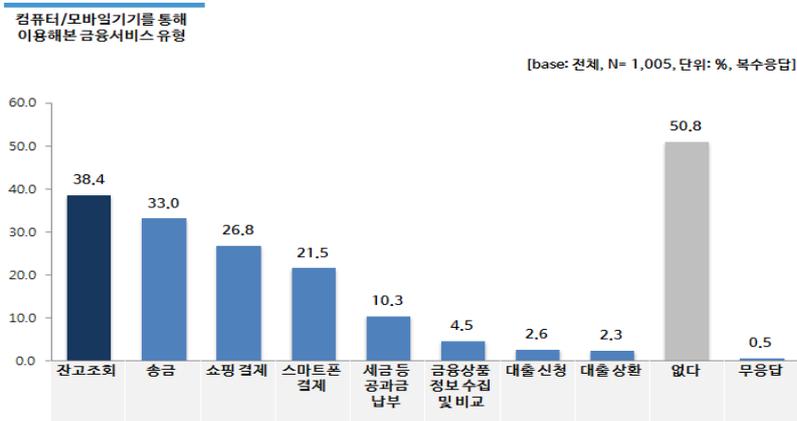
<표 V-33> 제2금융기관에서 신용대출 지불의사 이자율

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 절

구 분	사례수	5% 미만	5~10% 미만	10~15% 미만	15~25% 미만	무응답	통계량 (X2)	
<b>전 체</b>	<b>(1,005)</b>	<b>271(27.0)</b>	<b>364(36.2)</b>	<b>180(17.9)</b>	<b>33(3.3)</b>	<b>157(15.6)</b>		
연령별	30대 이하	(217)	61(28.1)	74(34.1)	38(17.5)	8(3.7)	36(16.6)	71.759 (0.677)
	40대	(494)	141(28.5)	183(37.0)	90(18.2)	19(3.8)	61(12.3)	
	50대 이상	(294)	69(23.5)	107(36.4)	52(17.7)	6(2.0)	60(20.4)	
부양 가족수별	없음	(47)	9(19.1)	13(27.7)	10(21.3)	1(2.1)	14(29.8)	153.216 (0.548)
	1명	(221)	55(24.9)	78(35.3)	36(16.3)	3(1.4)	49(22.2)	
	2명	(317)	95(30.0)	113(35.6)	50(15.8)	14(4.4)	45(14.2)	
	3명	(259)	65(25.1)	107(41.3)	50(19.3)	7(2.7)	30(11.6)	
고용 형태별	4명 이상	(161)	47(29.2)	53(32.9)	34(21.1)	8(5.0)	19(11.8)	182.728 (0.726)
	정규직	(258)	63(24.4)	96(37.2)	48(18.6)	9(3.5)	42(16.3)	
	임시직	(273)	73(26.7)	102(37.4)	52(19.0)	8(2.9)	38(13.9)	
	일용직	(171)	42(24.6)	58(33.9)	36(21.1)	7(4.1)	28(16.4)	
	자영업	(54)	14(25.9)	23(42.6)	9(16.7)	3(5.6)	5(9.3)	
거주 형태별	무직	(220)	68(30.9)	75(34.1)	34(15.5)	5(2.3)	38(17.3)	132.065 (0.918)
	기타	(29)	11(37.9)	10(34.5)	1(3.4)	1(3.4)	6(20.7)	
	자가	(26)	7(26.9)	10(38.5)	5(19.2)	0(0)	4(15.4)	
	전세	(350)	90(25.7)	117(33.4)	61(17.4)	11(3.1)	71(20.3)	
금융 교육 횟수별	월세	(378)	112(29.6)	139(36.8)	67(17.7)	10(2.6)	50(13.2)	135.155 (0.885)
	전/월세	(188)	46(24.5)	82(43.6)	37(19.7)	7(3.7)	16(8.5)	
	1~2회	(299)	84(28.1)	110(36.8)	53(17.7)	8(2.7)	44(14.7)	
	3~4회	(365)	88(24.1)	124(34.0)	77(21.1)	7(1.9)	69(18.9)	
	5회 이상	(266)	84(31.6)	102(38.3)	35(13.2)	15(5.6)	30(11.3)	
가구특성	없음	(64)	15(23.4)	24(37.5)	12(18.8)	3(4.7)	10(15.6)	205.625 (0.287)
	한부모가정	(430)	111(25.8)	161(37.4)	73(17.0)	14(3.3)	71(16.5)	
	다동인가정	(104)	29(27.9)	38(36.5)	20(19.2)	4(3.8)	13(12.5)	
	다문화가정	(32)	5(15.6)	11(34.4)	9(28.1)	1(3.1)	6(18.8)	
	장애인	(57)	21(36.8)	14(24.6)	11(19.3)	3(5.3)	8(14.0)	
	새터민	(7)	2(28.6)	4(57.1)	1(14.3)	0(0)	0(0)	
월 가구소득	해당없음	(304)	78(25.7)	116(38.2)	53(17.4)	10(3.3)	47(15.5)	217.585 (0.772)
	2개 이상 해당	(68)	25(36.8)	19(27.9)	13(19.1)	1(1.5)	10(14.7)	
	~100만원	(326)	103(31.6)	101(31.0)	52(16.0)	6(1.8)	64(19.6)	
	100~150만원	(376)	93(24.7)	147(39.1)	71(18.9)	9(2.4)	56(14.9)	
	150~200만원	(169)	37(21.9)	68(40.2)	29(17.2)	9(5.3)	26(15.4)	
	200~250만원	(82)	26(31.7)	27(32.9)	15(18.3)	5(6.1)	9(11.0)	
채무불이 행경험	250~300만원	(36)	11(30.6)	14(38.9)	8(22.2)	3(8.3)	0(0)	114.554 (0.000)
	300만원~	(12)	1(8.3)	4(33.3)	5(41.7)	0(0)	2(16.7)	
고금리 부채여부	있다	(187)	55(29.4)	55(29.4)	38(20.3)	18(9.6)	21(11.2)	25.527 (0.000)
	없다	(806)	213(26.4)	308(38.2)	138(17.1)	14(1.7)	133(16.5)	

#### ④ 컴퓨터/모바일 기기를 통해 이용한 금융서비스

컴퓨터/모바일 기기 이용자 비율은 49.2%로 나타났다. 구체적으로, 컴퓨터/모바일 기기를 통해 이용한 금융서비스에 대한 응답(복수응답)으로는 ‘잔고 조회’가 38.4%로 가장 높게 나타났으며, ‘송금’ 33.0%, ‘쇼핑결제’ 26.8%, ‘스마트폰 결제’ 21.5%, ‘세금 등 공과금 납부’ 10.3%, ‘금융상품 정보수집 및 비교’ 4.5%, ‘대출신청’ 2.6%, ‘대출상환’ 2.3%, ‘대출상환’ 2.3% 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-33] 컴퓨터/모바일 기기를 통해 이용한 금융서비스

컴퓨터/모바일기기를 통해 사용해본 금융서비스에 대한 ‘없다’에 대한 응답으로 는 연령이 높을수록, 부양가족이 적을수록 높게 나타났다.

그 다음으로 높게 응답한 ‘잔고조회’를 보면 연령이 낮을수록, 부양가족 수가 많을수록 응답이 증가하는 경향을 보였다.

고용형태별로는 일용직의 경우, 컴퓨터/모바일 기기를 통해 이용한 금융서비스 이용비율이 낮은 것으로 나타났다. 거주형태별로는 자가, 전세의 경우가 이용비율이 상대적으로 낮게 나타났다.

가구형태별로는 장애인, 다문화가정의 경우, 이용비율이 낮게 나타났으며, 월 가구소득이 높을수록 이용비율이 높아지는 경향을 보였다. 채무불이행 경험자의 경우, 이용비율이 다소 높게 나타났다.

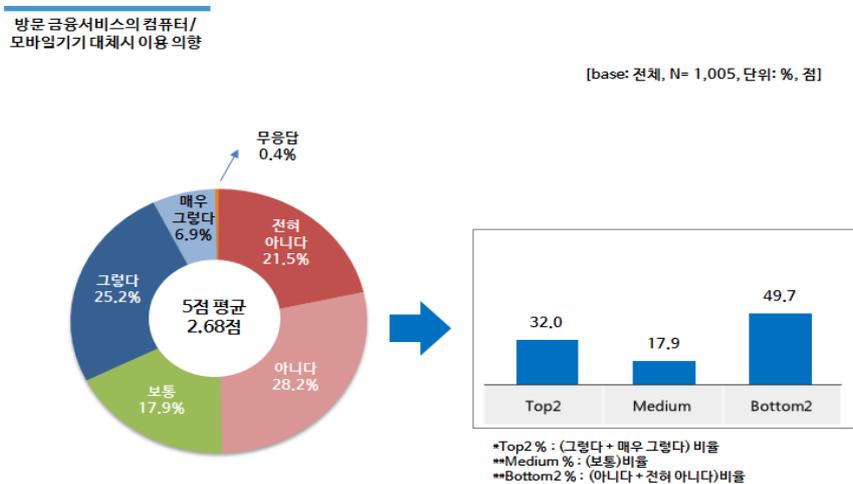
<표 V-34> 컴퓨터/모바일 기기를 통해 이용한 금융서비스

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 복수응답

구분	사례수	잔고조회	송금	소핑결제	스마트폰결제	세금 등 공과금 납부	금융상품 정보 수집 및 비교	대출 신청	대출 상환	없다	무응답	
<b>전체</b>	<b>(1,005)</b>	<b>386(38.4)</b>	<b>332(33.0)</b>	<b>269(26.8)</b>	<b>216(21.5)</b>	<b>104(10.3)</b>	<b>45(4.5)</b>	<b>26(2.6)</b>	<b>23(2.3)</b>	<b>511(50.8)</b>	<b>5(.5)</b>	
연령별	30대 이하	(217)	130(59.9)	110(50.7)	105(48.4)	81(37.3)	35(16.1)	17(7.8)	7(3.2)	3(1.4)	61(28.1)	1(.5)
	40대	(494)	207(41.9)	179(36.2)	136(27.5)	114(23.1)	56(11.3)	24(4.9)	16(3.2)	17(3.4)	225(45.5)	2(.4)
	50대 이상	(294)	49(16.7)	43(14.6)	28(9.5)	21(7.1)	13(4.4)	4(1.4)	3(1.0)	3(1.0)	225(76.5)	2(.7)
부양가족수별	없음	(47)	5(10.6)	3(6.4)	2(4.3)	2(4.3)	1(2.1)	0(0)	1(2.1)	2(4.3)	39(83.0)	2(4.3)
	1명	(221)	61(27.6)	60(27.1)	42(19.0)	37(16.7)	20(9.0)	10(4.5)	7(3.2)	5(2.3)	135(61.1)	1(.5)
	2명	(317)	132(41.6)	120(37.9)	99(31.2)	75(23.7)	44(13.9)	12(3.8)	9(2.8)	9(2.8)	148(46.7)	1(.3)
	3명	(259)	111(42.9)	84(32.4)	72(27.8)	58(22.4)	21(8.1)	12(4.6)	4(1.5)	4(1.5)	120(46.3)	1(.4)
	4명 이상	(161)	77(47.8)	65(40.4)	54(33.5)	44(27.3)	18(11.2)	11(6.8)	5(3.1)	3(1.9)	69(42.9)	0(0)
고용형태별	정규직	(258)	123(47.7)	118(45.7)	87(33.7)	69(26.7)	47(18.2)	19(7.4)	7(2.7)	9(3.5)	106(41.1)	1(.4)
	임시직	(273)	96(35.2)	76(27.8)	73(26.7)	44(16.1)	16(5.9)	10(3.7)	5(1.8)	4(1.5)	148(54.2)	1(.4)
	일용직	(171)	50(29.2)	40(23.4)	26(15.2)	24(14.0)	12(7.0)	4(2.3)	5(2.9)	5(2.9)	109(63.7)	2(1.2)
	자영업	(54)	21(38.9)	21(38.9)	15(27.8)	13(24.1)	9(16.7)	4(7.4)	3(5.6)	3(5.6)	28(51.9)	0(0)
	무직	(220)	89(40.5)	72(32.7)	63(28.6)	62(28.2)	17(7.7)	8(3.6)	6(2.7)	2(9)	102(46.4)	1(.5)
	기타	(29)	7(24.1)	5(17.2)	5(17.2)	4(13.8)	3(10.3)	0(0)	0(0)	0(0)	18(62.1)	0(0)
거주형태별	자가	(26)	13(50.0)	11(42.3)	9(34.6)	8(30.8)	2(7.7)	0(0)	1(3.8)	0(0)	6(23.1)	0(0)
	전세	(350)	140(40.0)	129(36.9)	106(30.3)	83(23.7)	45(12.9)	20(5.7)	7(2.0)	6(1.7)	167(47.7)	1(.3)
	월세	(378)	134(35.4)	108(28.6)	90(23.8)	70(18.5)	35(9.3)	13(3.4)	12(3.2)	10(2.6)	209(55.3)	2(.5)
금융교육횟수별	전/월세	(188)	77(41.0)	67(35.6)	53(28.2)	41(21.8)	15(8.0)	11(5.9)	6(3.2)	7(3.7)	91(48.4)	2(1.1)
	1~2회	(299)	121(40.5)	101(33.8)	80(26.8)	74(24.7)	32(10.7)	13(4.3)	6(2.0)	7(2.3)	144(48.2)	1(.3)
	3~4회	(365)	144(39.5)	128(35.1)	99(27.1)	69(18.9)	39(10.7)	14(3.8)	9(2.5)	10(2.7)	179(49.0)	2(.5)
	5회 이상	(266)	99(37.2)	86(32.3)	71(26.7)	59(22.2)	28(10.5)	17(6.4)	10(3.8)	6(2.3)	143(53.8)	2(.8)
	없음	(64)	19(29.7)	14(21.9)	17(26.6)	12(18.8)	4(6.3)	1(1.6)	1(1.6)	0(0)	37(57.8)	0(0)
가구특성	한부모가정	(430)	163(37.9)	152(35.3)	118(27.4)	93(21.6)	57(13.3)	20(4.7)	14(3.3)	14(3.3)	214(49.8)	1(.2)
	다동이가정	(104)	53(51.0)	41(39.4)	37(35.6)	28(26.9)	9(8.7)	4(3.8)	3(2.9)	2(1.9)	44(42.3)	0(0)
	다문화가정	(32)	10(31.3)	8(25.0)	5(15.6)	5(15.6)	1(3.1)	0(0)	0(0)	0(0)	20(62.5)	0(0)
	장애인	(57)	19(33.3)	17(29.8)	10(17.5)	11(19.3)	3(5.3)	4(7.0)	2(3.5)	1(1.8)	34(59.6)	0(0)
	새터민	(7)	2(28.6)	1(14.3)	0(0)	1(14.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	4(57.1)	0(0)
	해당없음	(304)	106(34.9)	92(30.3)	74(24.3)	57(18.8)	28(9.2)	15(4.9)	6(2.0)	5(1.6)	164(53.9)	4(1.3)
	2개 이상 해당	(68)	32(47.1)	21(30.9)	24(35.3)	21(30.9)	6(8.8)	2(2.9)	1(1.5)	1(1.5)	29(42.6)	0(0)
월가구소득	~100만원	(326)	79(24.2)	62(19.0)	45(13.8)	50(15.3)	11(3.4)	7(2.1)	2(6)	4(1.2)	205(62.9)	4(1.2)
	100~150만원	(376)	149(39.6)	136(36.2)	115(30.6)	78(20.7)	44(11.7)	16(4.3)	13(3.5)	10(2.7)	188(50.0)	0(0)
	150~200만원	(169)	83(49.1)	72(42.6)	59(34.9)	43(25.4)	28(16.6)	11(6.5)	4(2.4)	3(1.8)	70(41.4)	0(0)
	200~250만원	(82)	41(50.0)	37(45.1)	32(39.0)	28(34.1)	12(14.6)	9(11.0)	4(4.9)	3(3.7)	31(37.8)	1(1.2)
	250~300만원	(36)	22(61.1)	17(47.2)	12(33.3)	12(33.3)	7(19.4)	2(5.6)	3(8.3)	3(8.3)	13(36.1)	0(0)
300만원~	(12)	8(66.7)	5(41.7)	5(41.7)	4(33.3)	2(16.7)	0(0)	0(0)	0(0)	4(33.3)	0(0)	
채무불이행경험	있다	(187)	84(44.9)	65(34.8)	56(29.9)	53(28.3)	24(12.8)	5(2.7)	9(4.8)	8(4.3)	81(43.3)	0(0)
	없다	(806)	299(37.1)	264(32.8)	210(26.1)	161(20.0)	79(9.8)	40(5.0)	17(2.1)	15(1.9)	421(52.2)	5(.6)
고금리부채여부	있다	(136)	61(44.9)	44(32.4)	34(25.0)	30(22.1)	13(9.6)	7(5.1)	5(3.7)	7(5.1)	65(47.8)	0(0)
	없다	(485)	208(42.9)	178(36.7)	137(28.2)	118(24.3)	55(11.3)	26(5.4)	18(3.7)	13(2.7)	224(46.2)	1(.2)

⑤ 컴퓨터/모바일 기기 대체 시 금융서비스 이용 의향

컴퓨터/모바일 기기 대체 시 금융서비스 이용 의향에 대한 응답 결과, 5점 평균 2.68점으로 다소 소극적이었다. '그렇다'가 32.0%(그렇다 25.2% + 매우 그렇다 6.9%), '보통'이 17.9%, '아니다'가 49.7%(아니다 28.2% + 전혀 아니다 21.5%)로 나타났다.



[그림 V-34] 컴퓨터/모바일 기기 대체 시 금융서비스 이용 의향

연령별로는 연령이 낮을수록, 부양가족수별로는 부양 가족의 숫자가 많을수록 컴퓨터/모바일 기기 대체 시 금융서비스 이용 의향이 높은 경향을 보였다.

금융교육횟수별로는 금융교육의 횟수가 적을수록 이용 의향이 높은 경향을 보여, '1~2회' 2.82점, '5회 이상' 2.60점으로 나타났다.

고용형태별로는 일용직, 임시직이 다소 낮게 나타났다. 거주형태별로는 자가의 경우 상대적으로 높은 점수를 보였으며, 가구소득이 높아질수록 점수도 증가하는 경향을 보였다. 그리고, 채무불이행 경험자의 경우, 금융서비스 이용 의향이 높게 나타났다.

<표 V-35> 컴퓨터/모바일 기기 대체 시 금융서비스 이용 의향

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 점

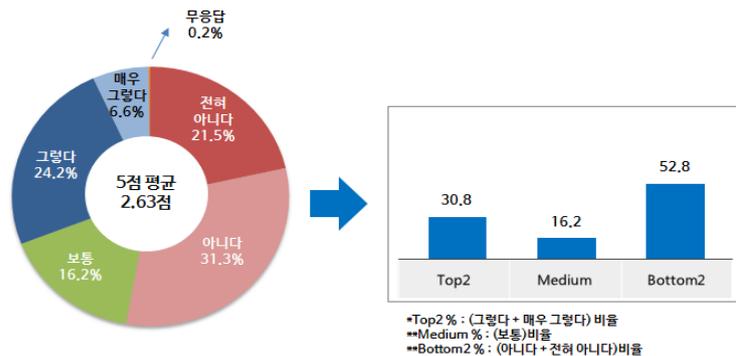
구 분	사례수	1 매우 아니다	2 아니다	3 보통이다	4 그렇다	5 매우 그렇다	무응답	5점 평균(점)	통계량 (X2)
<b>전 체</b>	<b>(1,005)</b>	<b>216(21.5)</b>	<b>283(28.2)</b>	<b>180(17.9)</b>	<b>253(25.2)</b>	<b>69(6.9)</b>	<b>4(.4)</b>	<b>2.68</b>	
연령별	30대 이하	(217)	24(11.1)	50(23.0)	39(18.0)	79(36.4)	24(11.1)	1(.5)	3.13
	40대	(494)	97(19.6)	129(26.1)	94(19.0)	132(26.7)	41(8.3)	1(.2)	2.78
	50대 이상	(294)	95(32.3)	104(35.4)	47(16.0)	42(14.3)	4(1.4)	2(.7)	2.16
부양 가족수별	없음	(47)	22(46.8)	13(27.7)	10(21.3)	1(2.1)	1(2.1)	0(.0)	1.85
	1명	(221)	56(25.3)	67(30.3)	31(14.0)	54(24.4)	11(5.0)	2(.9)	2.53
	2명	(317)	56(17.7)	86(27.1)	67(21.1)	85(26.8)	22(6.9)	1(.3)	2.78
	3명	(259)	51(19.7)	71(27.4)	44(17.0)	68(26.3)	24(9.3)	1(.4)	2.78
	4명 이상	(161)	31(19.3)	46(28.6)	28(17.4)	45(28.0)	11(6.8)	0(.0)	2.75
고용 형태별	정규직	(258)	38(14.7)	71(27.5)	40(15.5)	84(32.6)	24(9.3)	1(.4)	2.94
	임시직	(273)	70(25.6)	71(26.0)	59(21.6)	59(21.6)	13(4.8)	1(.4)	2.54
	일용직	(171)	44(25.7)	57(33.3)	26(15.2)	36(21.1)	7(4.1)	1(.6)	2.44
	자영업	(54)	11(20.4)	16(29.6)	9(16.7)	11(20.4)	7(13.0)	0(.0)	2.76
	무직	(220)	44(20.0)	61(27.7)	38(17.3)	59(26.8)	17(7.7)	1(.5)	2.74
	기타	(29)	9(31.0)	7(24.1)	8(27.6)	4(13.8)	1(3.4)	0(.0)	2.34
거주 형태별	자가	(26)	1(3.8)	5(19.2)	4(15.4)	14(53.8)	1(3.8)	1(3.8)	3.36
	전세	(350)	73(20.9)	90(25.7)	66(18.9)	99(28.3)	22(6.3)	0(.0)	2.73
	월세	(378)	86(22.8)	108(28.6)	69(18.3)	95(25.1)	19(5.0)	1(.3)	2.61
	전/월세	(188)	42(22.3)	55(29.3)	28(14.9)	38(20.2)	23(12.2)	2(1.1)	2.70
금융 교육 횟수별	1~2회	(299)	51(17.1)	80(26.8)	55(18.4)	92(30.8)	18(6.0)	3(1.0)	2.82
	3~4회	(365)	81(22.2)	101(27.7)	70(19.2)	84(23.0)	29(7.9)	0(.0)	2.67
	5회 이상	(266)	68(25.6)	78(29.3)	34(12.8)	63(23.7)	22(8.3)	1(.4)	2.60
	없음	(64)	15(23.4)	21(32.8)	17(26.6)	11(17.2)	0(0)	0(.0)	2.38
가구특성	한부모가정	(430)	88(20.5)	110(25.6)	77(17.9)	121(28.1)	30(7.0)	4(.9)	2.75
	다동이가정	(104)	18(17.3)	26(25.0)	23(22.1)	28(26.9)	9(8.7)	0(.0)	2.85
	다문화가정	(32)	6(18.8)	13(40.6)	5(15.6)	7(21.9)	1(3.1)	0(.0)	2.50
	장애인	(57)	17(29.8)	14(24.6)	9(15.8)	11(19.3)	6(10.5)	0(.0)	2.56
	새터민	(7)	1(14.3)	3(42.9)	1(14.3)	2(28.6)	0(.0)	0(.0)	2.57
	해당없음	(304)	76(25.0)	92(30.3)	49(16.1)	71(23.4)	16(5.3)	0(.0)	2.54
	2개 이상 해당	(68)	10(14.7)	24(35.3)	15(22.1)	12(17.6)	7(10.3)	0(.0)	2.74
월 가구소득	~100만원	(326)	91(27.9)	114(35.0)	57(17.5)	54(16.6)	9(2.8)	1(.3)	2.31
	100~150만원	(376)	75(19.9)	101(26.9)	61(16.2)	109(29.0)	28(7.4)	2(.5)	2.77
	150~200만원	(169)	28(16.6)	34(20.1)	35(20.7)	59(34.9)	12(7.1)	1(.6)	2.96
	200~250만원	(82)	17(20.7)	21(25.6)	17(20.7)	15(18.3)	12(14.6)	0(.0)	2.80
	250~300만원	(36)	4(11.1)	10(27.8)	7(19.4)	9(25.0)	6(16.7)	0(.0)	3.08
	300만원~	(12)	1(8.3)	2(16.7)	2(16.7)	5(41.7)	2(16.7)	0(.0)	3.42
채무불이 행경험	있다	(187)	41(21.9)	43(23.0)	36(19.3)	44(23.5)	22(11.8)	1(.5)	2.80
	없다	(806)	168(20.8)	238(29.5)	144(17.9)	207(25.7)	47(5.8)	2(.2)	2.66
고금리 부채여부	있다	(136)	21(15.4)	43(31.6)	31(22.8)	32(23.2)	8(5.9)	1(.7)	2.77
	없다	(485)	93(19.2)	128(26.4)	83(17.1)	137(28.2)	43(8.9)	1(.2)	2.82

### ⑥ 모바일 앱을 통한 금융서비스 이용 의향

모바일 앱을 통한 금융서비스 이용 의향에 대한 응답결과, 5점 평균 2.63점으로 다소 소극적인 응답을 보였다. 세부적으로 '그렇다'가 30.8%(그렇다 24.2% + 매우 그렇다 6.6%), '보통'이 16.2%, '아니다'가 52.8%(아니다 31.3% + 전혀 아니다 21.5%)로 나타났다.

금융교육 모바일 앱사용 의향

[base: 전체, N= 1,005, 단위: %, 점]



[그림 V-35] 모바일 앱을 통한 금융서비스 이용 의향

연령별로는 '30대 이하'에서 모바일 앱을 통한 금융서비스 이용 의향이 3.05점으로 가장 높았고, 부양가족수별로는 부양가족의 숫자가 많을수록 이용 의향이 높은 경향을 보였다.

고용형태별로는 '정규직'이 2.92점으로 가장 높은 반면, '일용직'은 2.42점으로 나타났다. 거주형태별로는 '자가가' 3.04점으로 가장 높게 나타난 반면, '월세'는 2.50로 가장 낮게 나타났다.

월 가구소득의 경우, 100만원 미만과 300만원 이상의 경우 상대적으로 낮은 수준을 보였다. 채무불이행 경험자의 경우, 이용의향이 높은 수준인 것으로 나타났다.

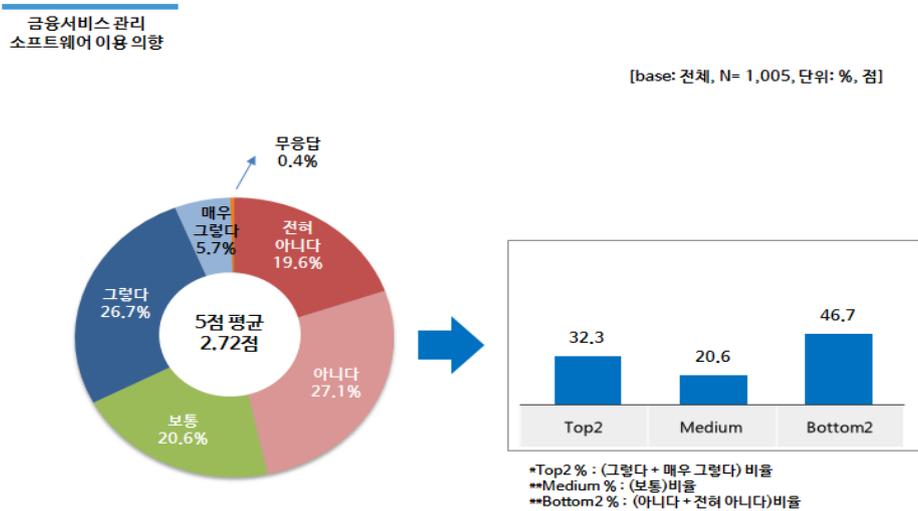
<표 V-36> 모바일 앱을 통한 금융서비스 이용 의향

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 점

구 분	사례수	1 매우 아니다	2 아니다	3 보통이다	4 그렇다	5 매우 그렇다	무응답	5점 평균 (점)	통계량 (X2)
<b>전 체</b>	<b>(1,005)</b>	<b>216(21.5)</b>	<b>315(31.3)</b>	<b>163(16.2)</b>	<b>243(24.2)</b>	<b>66(6.6)</b>	<b>2(.2)</b>	<b>2.63</b>	
연령별	30대 이하 (217)	28(12.9)	53(24.4)	38(17.5)	76(35.0)	22(10.1)	0(.0)	3.05	71.273 (0.000)
	40대 (494)	96(19.4)	149(30.2)	81(16.4)	133(26.9)	34(6.9)	1(.2)	2.72	
	50대 이상 (294)	92(31.3)	113(38.4)	44(15.0)	34(11.6)	10(3.4)	1(.3)	2.17	
부양 가족수별	없음 (47)	21(44.7)	15(31.9)	9(19.1)	1(2.1)	1(2.1)	0(.0)	1.85	31.867 (0.045)
	1명 (221)	51(23.1)	74(33.5)	27(12.2)	53(24.0)	15(6.8)	1(.5)	2.58	
	2명 (317)	62(19.6)	95(30.0)	53(16.7)	84(26.5)	22(6.9)	1(.3)	2.71	
	3명 (259)	46(17.8)	84(32.4)	46(17.8)	66(25.5)	17(6.6)	0(.0)	2.71	
	4명 이상 (161)	36(22.4)	47(29.2)	28(17.4)	39(24.2)	11(6.8)	0(.0)	2.64	
고용 형태별	정규직 (258)	40(15.5)	74(28.7)	32(12.4)	89(34.5)	22(8.5)	1(.4)	2.92	43.867 (0.011)
	임시직 (273)	71(26.0)	78(28.6)	55(20.1)	52(19.0)	17(6.2)	0(.0)	2.51	
	일용직 (171)	41(24.0)	65(38.0)	25(14.6)	32(18.7)	8(4.7)	0(.0)	2.42	
	자영업 (54)	10(18.5)	18(33.3)	8(14.8)	12(22.2)	6(11.1)	0(.0)	2.74	
	무직 (220)	47(21.4)	68(30.9)	40(18.2)	51(23.2)	13(5.9)	1(.5)	2.61	
	기타 (29)	7(24.1)	12(41.4)	3(10.3)	7(24.1)	0(.0)	0(.0)	2.34	
거주 형태별	자가 (26)	2(7.7)	8(30.8)	5(19.2)	9(34.6)	2(7.7)	0(.0)	3.04	31.507 (0.049)
	전세 (350)	68(19.4)	105(30.0)	51(14.6)	102(29.1)	24(6.9)	0(.0)	2.74	
	월세 (378)	95(25.1)	118(31.2)	64(16.9)	84(22.2)	17(4.5)	0(.0)	2.50	
	전/월세 (188)	37(19.7)	61(32.4)	30(16.0)	40(21.3)	18(9.6)	2(1.1)	2.68	
금융 교육 횟수별	1~2회 (299)	53(17.7)	92(30.8)	48(16.1)	87(29.1)	18(6.0)	1(.3)	2.75	26.510 (0.150)
	3~4회 (365)	80(21.9)	118(32.3)	59(16.2)	82(22.5)	26(7.1)	0(.0)	2.61	
	5회 이상 (266)	67(25.2)	82(30.8)	36(13.5)	60(22.6)	20(7.5)	1(.4)	2.56	
	없음 (64)	15(23.4)	20(31.3)	14(21.9)	13(20.3)	2(3.1)	0(.0)	2.48	
	27개 이상 해당 (68)	10(14.7)	26(38.2)	12(17.6)	16(23.5)	4(5.9)	0(.0)	2.68	
가구특성	한부모가정 (430)	87(20.2)	129(30.0)	67(15.6)	110(25.6)	35(8.1)	2(.5)	2.71	18.475 (0.822)
	다동이가정 (104)	24(23.1)	31(29.8)	18(17.3)	25(24.0)	6(5.8)	0(.0)	2.60	
	다문화가정 (32)	6(18.8)	11(34.4)	4(12.5)	8(25.0)	3(9.4)	0(.0)	2.72	
	장애인 (57)	17(29.8)	17(29.8)	10(17.5)	10(17.5)	3(5.3)	0(.0)	2.39	
	새터민 (7)	2(28.6)	0(.0)	4(57.1)	1(14.3)	0(.0)	0(.0)	2.57	
	해당없음 (304)	70(23.0)	100(32.9)	47(15.5)	72(23.7)	15(4.9)	0(.0)	2.55	
	27개 이상 해당 (68)	10(14.7)	26(38.2)	12(17.6)	16(23.5)	4(5.9)	0(.0)	2.68	
월 가구소득	~100만원 (326)	90(27.6)	119(36.5)	44(13.5)	58(17.8)	14(4.3)	1(.3)	2.34	52.752 (0.006)
	100~150만원 (376)	70(18.6)	123(32.7)	63(16.8)	95(25.3)	24(6.4)	1(.3)	2.68	
	150~200만원 (169)	27(16.0)	39(23.1)	29(17.2)	61(36.1)	13(7.7)	0(.0)	2.96	
	200~250만원 (82)	18(22.0)	19(23.2)	19(23.2)	16(19.5)	10(12.2)	0(.0)	2.77	
	250~300만원 (36)	6(16.7)	10(27.8)	6(16.7)	9(25.0)	5(13.9)	0(.0)	2.92	
	300만원~ (12)	2(16.7)	4(33.3)	2(16.7)	4(33.3)	0(.0)	0(.0)	2.67	
채무불이 행경험	있다 (187)	37(19.8)	51(27.3)	28(15.0)	49(26.2)	21(11.2)	1(.5)	2.82	13.753 (0.017)
	없다 (806)	172(21.3)	263(32.6)	134(16.6)	192(23.8)	45(5.6)	0(.0)	2.60	
고금리 부채여부	있다 (136)	27(19.9)	40(29.4)	28(20.6)	29(21.3)	11(8.1)	1(.7)	2.73	5.564 (0.351)
	없다 (485)	86(17.7)	155(32.0)	69(14.2)	131(27.0)	43(8.9)	1(.2)	2.79	

⑦ 금융서비스관리 소프트웨어 이용 의향

대출정보제공/납입관리 등의 서비스제공 금융서비스관리 소프트웨어 이용 의향에 대한 응답결과, 5점 평균 2.72점으로 다소 소극적인 것으로 나타났다. '그렇다'가 32.3%(그렇다 26.7% + 매우 그렇다 5.7%), '보통'이 20.6%, '아니다'가 46.7%(아니다 27.1% + 전혀 아니다 19.6%)로 나타났다.



[그림 V-36] 금융서비스관리 소프트웨어 이용 의향

연령별로는 연령이 낮을수록, 부양가족수별로는 부양가족의 숫자가 많을수록 대출정보제공/납입관리 등의 서비스제공 금융서비스관리 소프트웨어 이용 의향 수준이 높은 경향을 보였다.

고용형태별로는 '정규직' 2.98점, '자영업' 2.94점으로 비교적 높게 나타났고, 거주형태별로는 '자가'가 3.21점으로 가장 높게 나타난 반면, '월세'는 2.65점으로 가장 낮게 나타났다.

월 가구소득의 경우, 소득이 높아질수록 대체로 높아지는 경향을 보였다.

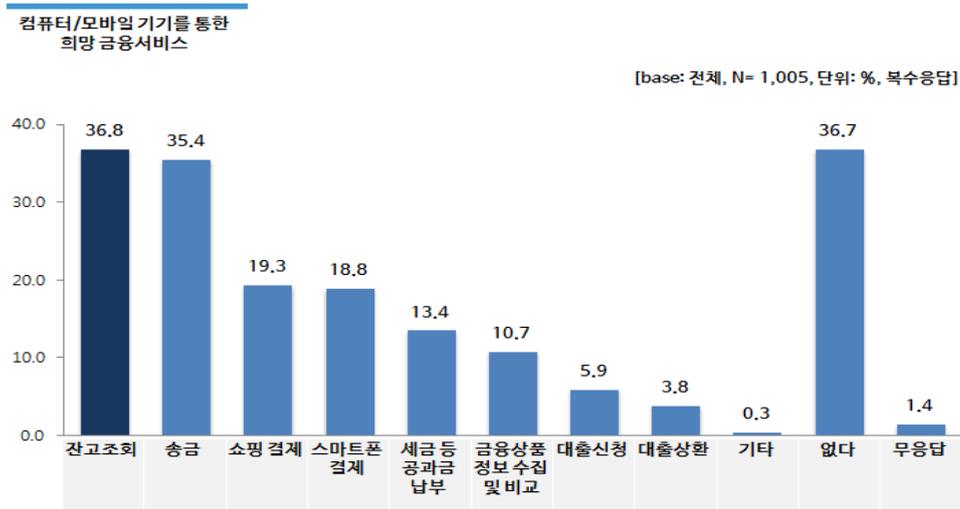
<표 V-37> 금융서비스관리 소프트웨어 이용 의향

전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 점

구 분	사례수	1 매우 아니다	2 아니다	3 보통이다	4 그렇다	5 매우 그렇다	무응답	5점 평균 (점)	통계량 (X2)
<b>전 체</b>	<b>(1,005)</b>	<b>197(19.6)</b>	<b>272(27.1)</b>	<b>207(20.6)</b>	<b>268(26.7)</b>	<b>57(5.7)</b>	<b>4(4)</b>	<b>2.72</b>	
연령별	30대 이하 (217)	28(12.9)	42(19.4)	52(24.0)	77(35.5)	16(7.4)	2(9)	3.05	79.804 (0.000)
	40대 (494)	78(15.8)	125(25.3)	109(22.1)	147(29.8)	34(6.9)	1(2)	2.87	
	50대 이상 (294)	91(31.0)	105(35.7)	46(15.6)	44(15.0)	7(2.4)	1(3)	2.22	
부양 가족수별	없음 (47)	19(40.4)	15(31.9)	9(19.1)	3(6.4)	1(2.1)	0(0)	1.98	40.158 (0.005)
	1명 (221)	53(24.0)	64(29.0)	32(14.5)	62(28.1)	8(3.6)	2(9)	2.58	
	2명 (317)	53(16.7)	79(24.9)	79(24.9)	84(26.5)	21(6.6)	1(3)	2.81	
	3명 (259)	46(17.8)	74(28.6)	50(19.3)	69(26.6)	19(7.3)	1(4)	2.77	
	4명 이상 (161)	26(16.1)	40(24.8)	37(23.0)	50(31.1)	8(5.0)	0(0)	2.84	
고용 형태별	정규직 (258)	32(12.4)	62(24.0)	57(22.1)	91(35.3)	15(5.8)	1(4)	2.98	44.210 (0.010)
	임시직 (273)	63(23.1)	71(26.0)	62(22.7)	61(22.3)	15(5.5)	1(4)	2.61	
	일용직 (171)	43(25.1)	59(34.5)	30(17.5)	34(19.9)	5(2.9)	0(0)	2.41	
	자영업 (54)	7(13.0)	16(29.6)	11(20.4)	13(24.1)	7(13.0)	0(0)	2.94	
	무직 (220)	45(20.5)	55(25.0)	42(19.1)	61(27.7)	15(6.8)	2(9)	2.75	
	기타 (29)	7(24.1)	9(31.0)	5(17.2)	8(27.6)	0(0)	0(0)	2.48	
거주 형태별	자가 (26)	1(3.8)	5(19.2)	7(26.9)	10(38.5)	1(3.8)	2(7.7)	3.21	64.798 (0.000)
	전세 (350)	64(18.3)	92(26.3)	69(19.7)	102(29.1)	23(6.6)	0(0)	2.79	
	월세 (378)	79(20.9)	104(27.5)	81(21.4)	100(26.5)	14(3.7)	0(0)	2.65	
	전/월세 (188)	37(19.7)	50(26.6)	34(18.1)	47(25.0)	18(9.6)	2(1.1)	2.78	
금융 교육 횟수별	1~2회 (299)	50(16.7)	84(28.1)	55(18.4)	93(31.1)	15(5.0)	2(7)	2.79	31.805 (0.045)
	3~4회 (365)	77(21.1)	92(25.2)	84(23.0)	90(24.7)	22(6.0)	0(0)	2.69	
	5회 이상 (266)	56(21.1)	68(25.6)	46(17.3)	76(28.6)	19(7.1)	1(4)	2.75	
	없음 (64)	13(20.3)	25(39.1)	17(26.6)	7(10.9)	1(1.6)	1(1.6)	2.33	
가구특성	한부모가정 (430)	83(19.3)	109(25.3)	90(20.9)	115(26.7)	29(6.7)	4(9)	2.76	31.549 (0.171)
	다동이가정 (104)	14(13.5)	25(24.0)	29(27.9)	31(29.8)	5(4.8)	0(0)	2.88	
	다문화가정 (32)	9(28.1)	8(25.0)	3(9.4)	9(28.1)	3(9.4)	0(0)	2.66	
	장애인 (57)	16(28.1)	18(31.6)	6(10.5)	13(22.8)	4(7.0)	0(0)	2.49	
	새터민 (7)	1(14.3)	0(0)	4(57.1)	2(28.6)	0(0)	0(0)	3.00	
	해당없음 (304)	63(20.7)	84(27.6)	63(20.7)	80(26.3)	14(4.6)	0(0)	2.66	
	2개 이상 해당 (68)	11(16.2)	26(38.2)	11(16.2)	18(26.5)	2(2.9)	0(0)	2.62	
월 가구소득	~100만원 (326)	93(28.5)	109(33.4)	49(15.0)	65(19.9)	9(2.8)	1(3)	2.35	104.181 (0.000)
	100~150만원 (376)	61(16.2)	106(28.2)	84(22.3)	102(27.1)	22(5.9)	1(3)	2.78	
	150~200만원 (169)	24(14.2)	29(17.2)	41(24.3)	63(37.3)	11(6.5)	1(6)	3.05	
	200~250만원 (82)	12(14.6)	18(22.0)	20(24.4)	23(28.0)	9(11.0)	0(0)	2.99	
	250~300만원 (36)	4(11.1)	8(22.2)	9(25.0)	10(27.8)	5(13.9)	0(0)	3.11	
	300만원 (12)	2(16.7)	1(8.3)	3(25.0)	4(33.3)	1(8.3)	1(8.3)	3.09	
채무불이 행경험	있다 (187)	28(15.0)	47(25.1)	38(20.3)	57(30.5)	16(8.6)	1(5)	2.92	7.322 (0.198)
	없다 (806)	163(20.2)	223(27.7)	168(20.8)	209(25.9)	41(5.1)	2(2)	2.68	
고금리 부채여부	있다 (136)	20(14.7)	31(22.8)	36(26.5)	39(28.7)	9(6.6)	1(7)	2.94	3.906 (0.563)
	없다 (485)	81(16.7)	121(24.9)	96(19.8)	149(30.7)	37(7.6)	1(2)	2.89	

### ⑧ 컴퓨터/모바일 기기를 통한 사용 희망 금융서비스

컴퓨터/모바일 기기를 통한 사용 희망 금융서비스에 대한 응답으로는 '잔고조회'가 36.8%로 가장 높게 나타났고, '송금' 또한 35.4%로 비교적 높게 나타났다. 다음으로 '쇼핑결제' 19.3%, '스마트폰 결제' 18.8%, '세금 등 공과금 납부' 13.4%, '금융상품 정보수집 및 비교' 10.7%, '대출신청' 5.9%, '대출상환' 3.8% 등의 순으로 나타났다.



[그림 V-37] 컴퓨터/모바일 기기를 통한 사용 희망 금융서비스

연령별로는 연령이 낮을수록 '잔고조회', '쇼핑결제', '스마트폰 결제'에 대한 응답이 높게 나타났다.

부양가족수별로는 부양가족이 많을수록 '잔고조회'라는 의견이 높게 나타났고, 부양가족 '없음'의 66.0%는 컴퓨터/모바일 기기를 통한 사용 희망 금융서비스가 '없다'에 대해 상대적으로 높게 응답했다.

<표 V-38> 컴퓨터/모바일 기기를 통한 사용 희망 금융서비스

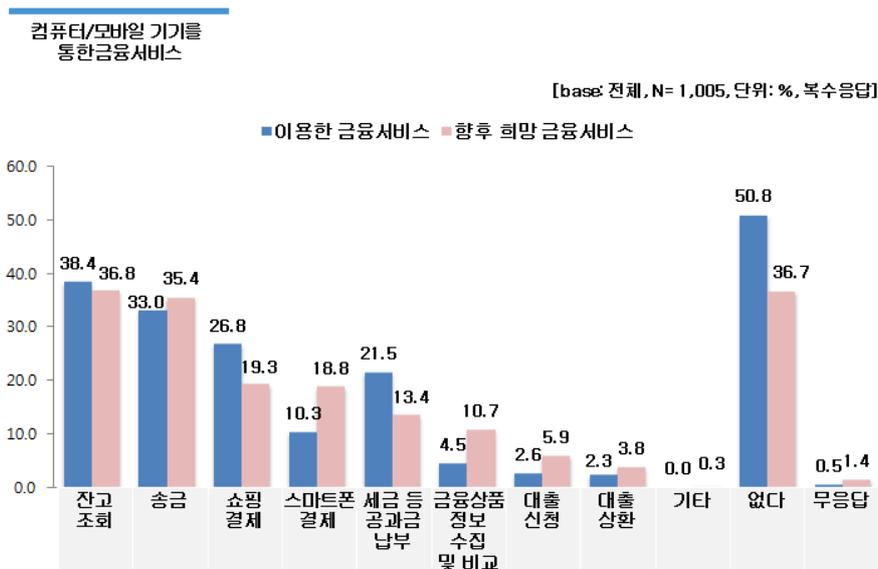
전체, N=1,005, 단위 : 명, %, 복수응답

구 분	사례수	잔고조회	송금	소필결제	세금 등 공과금 납부	스마트 폰 결제	금융상품 정보 수집 및 비교	대출 신청	대출 상환	기타	없다	무응답	
<b>전 체</b>	<b>(1,005)</b>	<b>370(36.8)</b>	<b>356(35.4)</b>	<b>194(19.3)</b>	<b>189(18.8)</b>	<b>135(13.4)</b>	<b>108(10.7)</b>	<b>59(5.9)</b>	<b>38(3.8)</b>	<b>3(0.3)</b>	<b>369(36.7)</b>	<b>14(1.4)</b>	
연령별	30대 이하	(217)	92(42.4)	89(41.0)	62(28.6)	40(18.4)	41(18.9)	27(12.4)	13(6.0)	17(7.8)	0(0)	55(25.3)	3(1.4)
	40대	(494)	208(42.1)	204(41.3)	100(20.2)	111(22.5)	73(14.8)	63(12.8)	39(7.9)	17(3.4)	1(2)	149(30.2)	6(1.2)
	50대 이상	(294)	70(23.8)	63(21.4)	32(10.9)	38(12.9)	21(7.1)	18(6.1)	7(2.4)	4(1.4)	2(7)	165(56.1)	5(1.7)
부양 가족수별	없음	(47)	12(25.5)	11(23.4)	7(14.9)	3(6.4)	0(0)	5(10.6)	1(2.1)	0(0)	1(2.1)	31(66.0)	0(0)
	1명	(221)	66(29.9)	71(32.1)	42(19.0)	33(14.9)	30(13.6)	20(9.0)	8(3.6)	4(1.8)	1(5)	97(43.9)	3(1.4)
	2명	(317)	121(38.2)	119(37.5)	76(24.0)	77(24.3)	48(15.1)	36(11.4)	21(6.6)	17(5.4)	0(0)	95(30.0)	7(2.2)
	3명	(259)	94(36.3)	90(34.7)	38(14.7)	47(18.1)	37(14.3)	33(12.7)	14(5.4)	10(3.9)	1(4)	93(35.9)	3(1.2)
	4명 이상	(161)	77(47.8)	65(40.4)	31(19.3)	29(18.0)	20(12.4)	14(8.7)	15(9.3)	7(4.3)	0(0)	53(32.9)	1(6)
고용 형태별	정규직	(258)	117(45.3)	118(45.7)	57(22.1)	55(21.3)	40(15.5)	38(14.7)	19(7.4)	14(5.4)	0(0)	62(24.0)	4(1.6)
	임시직	(273)	91(33.3)	89(32.6)	50(18.3)	59(21.6)	27(9.9)	28(10.3)	15(5.5)	5(1.8)	2(7)	112(41.0)	4(1.5)
	일용직	(171)	64(37.4)	54(31.6)	26(15.2)	25(14.6)	19(11.1)	12(7.0)	10(5.8)	6(3.5)	0(0)	77(45.0)	1(6)
	자영업	(54)	22(40.7)	20(37.0)	12(22.2)	9(16.7)	10(18.5)	7(13.0)	5(9.3)	4(7.4)	0(0)	17(31.5)	0(0)
	무직	(220)	72(32.7)	67(30.5)	45(20.5)	37(16.8)	34(15.5)	22(10.0)	10(4.5)	8(3.6)	1(5)	85(38.6)	5(2.3)
기타	(29)	4(13.8)	8(27.6)	4(13.8)	4(13.8)	5(17.2)	1(3.4)	0(0)	1(3.4)	0(0)	16(55.2)	0(0)	
거주 형태별	자가	(26)	12(46.2)	8(30.8)	7(26.9)	6(23.1)	5(19.2)	5(19.2)	2(7.7)	1(3.8)	0(0)	5(19.2)	1(3.8)
	전세	(350)	136(38.9)	143(40.9)	80(22.9)	76(21.7)	48(13.7)	32(9.1)	22(6.3)	13(3.7)	1(3)	115(32.9)	4(1.1)
	월세	(378)	130(34.4)	122(32.3)	70(18.5)	62(16.4)	53(14.0)	34(9.0)	20(5.3)	13(3.4)	2(5)	155(41.0)	3(8)
금융 교육 횟수별	전/월세	(188)	70(37.2)	60(31.9)	30(16.0)	37(19.7)	22(11.7)	30(16.0)	14(7.4)	10(5.3)	0(0)	64(34.0)	5(2.7)
	1~2회	(299)	109(36.5)	111(37.1)	65(21.7)	54(18.1)	39(13.0)	28(9.4)	22(7.4)	13(4.3)	1(3)	105(35.1)	4(1.3)
	3~4회	(365)	141(38.6)	140(38.4)	67(18.4)	74(20.3)	52(14.2)	35(9.6)	18(4.9)	12(3.3)	1(3)	128(35.1)	5(1.4)
	5회 이상	(266)	99(37.2)	90(33.8)	50(18.8)	52(19.5)	34(12.8)	39(14.7)	17(6.4)	10(3.8)	1(4)	98(36.8)	2(8)
	없음	(64)	18(28.1)	12(18.8)	11(17.2)	6(9.4)	9(14.1)	5(7.8)	2(3.1)	3(4.7)	0(0)	33(51.6)	2(3.1)
가구 특성	한부모가정	(430)	165(38.4)	166(38.6)	98(22.8)	94(21.9)	61(14.2)	50(11.6)	23(5.3)	18(4.2)	0(0)	137(31.9)	8(1.9)
	다동인가정	(104)	49(47.1)	43(41.3)	20(19.2)	19(18.3)	15(14.4)	8(7.7)	11(10.6)	3(2.9)	0(0)	35(33.7)	0(0)
	다문화가정	(32)	9(28.1)	8(25.0)	4(12.5)	3(9.4)	1(3.1)	2(6.3)	4(12.5)	1(3.1)	0(0)	15(46.9)	0(0)
	장애인	(57)	17(29.8)	11(19.3)	7(12.3)	10(17.5)	7(12.3)	4(7.0)	0(0)	1(1.8)	0(0)	29(50.9)	0(0)
	새터민	(7)	5(71.4)	4(57.1)	0(0)	0(0)	1(14.3)	2(28.6)	0(0)	0(0)	0(0)	2(28.6)	0(0)
	해당없음	(304)	99(32.6)	99(32.6)	52(17.1)	52(17.1)	43(14.1)	34(11.2)	17(5.6)	11(3.6)	2(7)	122(40.1)	6(2.0)
2개 이상 해당	(68)	23(33.8)	22(32.4)	11(16.2)	11(16.2)	7(10.3)	7(10.3)	4(5.9)	4(5.9)	1(1.5)	29(42.6)	0(0)	
월 가구 소득	~100만원	(326)	96(29.4)	86(26.4)	46(14.1)	41(12.6)	33(10.1)	27(8.3)	15(4.6)	6(1.8)	3(9)	158(48.5)	7(2.1)
	100~150만원	(376)	143(38.0)	142(37.8)	80(21.3)	73(19.4)	50(13.3)	44(11.7)	14(3.7)	16(4.3)	0(0)	132(35.1)	4(1.1)
	150~200만원	(169)	66(39.1)	67(39.6)	39(23.1)	39(23.1)	29(17.2)	25(14.8)	18(10.7)	6(3.6)	0(0)	44(26.0)	3(1.8)
	200~250만원	(82)	35(42.7)	34(41.5)	18(22.0)	16(19.5)	13(15.9)	8(9.8)	7(8.5)	7(8.5)	0(0)	26(31.7)	0(0)
	250~300만원	(36)	22(61.1)	18(50.0)	8(22.2)	15(41.7)	6(16.7)	3(8.3)	4(11.1)	2(5.6)	0(0)	6(16.7)	0(0)
300만원~	(12)	6(50.0)	7(58.3)	2(16.7)	4(33.3)	2(16.7)	1(8.3)	0(0)	1(8.3)	0(0)	2(16.7)	0(0)	
채무불 이행 경험	있다	(187)	68(36.4)	69(36.9)	38(20.3)	46(24.6)	29(15.5)	27(14.4)	12(6.4)	10(5.3)	1(5)	50(26.7)	2(1.1)
	없다	(806)	300(37.2)	286(35.5)	155(19.2)	143(17.7)	105(13.0)	80(9.9)	47(5.8)	28(3.5)	2(2)	312(38.7)	11(1.4)
고금리 부채 여부	있다	(136)	50(36.8)	43(31.6)	15(11.0)	32(23.5)	22(16.2)	25(18.4)	13(9.6)	9(6.6)	1(7)	38(27.9)	1(7)
	없다	(485)	202(41.6)	202(41.6)	103(21.2)	103(21.2)	76(15.7)	55(11.3)	30(6.2)	24(4.9)	1(2)	151(31.1)	5(1.0)

### ⑨ 컴퓨터/모바일 기기를 통한 금융서비스 이용

컴퓨터/모바일 기기를 통해 이용 희망 금융서비스와 향후 희망하는 금융서비스를 함께 살펴보면, 향후에 이용 의향이 커진 항목은 송금, 스마트폰 결제, 금융상품 정보 수집 및 비교, 대출신청, 대출 상환이다. 이 중에서 '스마트폰 결제'와 '금융상품 정보 수집 및 비교'는 상대적으로 큰 폭으로 비율이 높아짐을 보였다.

그리고 향후 이용 의향이 작아진 항목은 잔고조회, 쇼핑 결제, 세금 등 공과금 납부이며, 희망하는 금융서비스가 '없다'라고 응답한 비율이 작아짐을 보였다.



[그림 V-38] 컴퓨터/모바일 기기를 통한 금융서비스

### 3. 면접조사 결과

앞서 실시한 설문조사를 통한 실태분석의 연장선 상에서 설문조사와 동일한 특성을 가진 서울시 희망플러스통장 및 꿈나래통장 참가자를 대상으로 면접조사를 실시하여 저소득층의 지출상황, 부채상황 등의 특성을 파악해 본다.

#### 1) 면접조사 개요

희망플러스통장 및 꿈나래통장 참가자를 대상으로 가계지출 상황, 부채원인, 돈 빌리는 경로 등에 대해 면접조사를 실시하였다. 대상자는 무작위로 선정하였으며, 조사 일정과 참여의지 등을 고려하여 최종적으로 13명에 대해 인터뷰를 진행하였다.

<표 V-39> 면접조사 대상자 현황

연번	성명	성별	연령	직업	가구형태
1	A	여	40대	원예시간강사	일반
2	B	여	40대	출판사 경리	일반
3	C	여	30대	주부	일반
4	D	남	40대	회사원	한부모
5	E	남	60대	무직	한부모
6	F	여	40대	무직	한부모
7	G	여	40대	회사원	한부모
8	H	남	40대	운송업	다문화
9	I	남	50대	간병인	독신
10	J	여	40대	무직	일반
11	K	남	50대	택시기사	한부모
12	L	여	50대	보육교사	일반
13	M	여	40대	음식점 점장	한부모

면접조사 일정은 2014년 8월 22일에서 9월 16일간 진행되었으며, 1인당 1회 인터뷰를 실시하였다. 면접조사의 녹음 자료는 자료처리원에 의해 축어록으로 작성되었으며, 이를 바탕으로 지출상황, 부채원인, 돈 빌리는 경로, 서민금융 의견 및 금융서비스 욕구로 범주화하여 정리하였다.

## 2) 면접조사 결과

<표 V-40> 면접조사 대상자 지출 및 부채상황, 돈 빌리는 경로 분석 결과

구분	내용
지출 상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자녀 학자금, 학원비, 식비의 지출 많으며, 목돈이 들어 힘들</li> <li>- 월세를 내고 자녀에게 차비나 필요로 하는 것을 마련해 주면 남는 것이 없음</li> <li>- 자녀 교육이 제일 우선순위라고 생각하여 교육비 마련에 더욱 집중하고 있음</li> <li>- 치과 치료(임플란트)비용 등 불시에 생기는 지출이 큼</li> <li>- 대체적으로 각종 세금 및 공과금, 핸드폰 요금이 큰 지출 항목임</li> <li>- 의료보험, 공과금, 자녀 교육비, 부식비 지출이 큼</li> <li>- 경조사비 또는 생각지도 못한 아이들 피복비에 많은 돈이 들어감</li> </ul>
부채 원인 및 경로	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 경조사비 등의 비고정적인 지출로 인해 할부로 카드를 쓰면서 가계 생활비가 부족하게 되고 약관대출에서 조금씩 메워감</li> <li>- 갑자기 돈이 필요한 경우, 바로 인출할 수 있는 카드를 이용함</li> <li>- 카드 세 개를 사용하면서 계속 돌려막기 하였으며, 갚아야 하는 카드 빚에 돈이 조금 더 필요하면, 지인한테 빌렸고 현금서비스를 사용하여 갚아나가는 생활을 반복함</li> <li>- 자녀들이 크면서 계속 돈이 들어가고 카드사용 금액을 메우지 못하고 돌려막기를 하다보니까 부채가 늘어남</li> <li>- 월급을 받지 못해 생활을 하기 위해 빚을 끌어다 쓰게 되면서 빚을 갚지 못함</li> <li>- 앞으로 자녀가 대학에 들어가게 되면, 학자금 마련으로 빚이 생길 수 있음</li> <li>- 생활비와 자녀 학비 문제로 항상 마이너스인 상황에서 신용카드를 쓰게 됨</li> <li>- 생활비에 갑자기 목돈이 들어가게 되고 보험금을 넣지 못할 때, 약관대출을 받음</li> <li>- 첫 대출은 시중은행을 통하여 적금담보대출을 받음</li> <li>- 심장수술을 받기 위해 큰 돈을 카드로 대출을 받음</li> <li>- 한번 이용한 사금융을 지속적으로 이용함(신뢰관계를 유지하며)</li> <li>- 급할 때, 친척이나 형제에게 카드를 빌릴 계획이 있음</li> <li>- 파산 후에 부채가 없어졌지만, 생활비 부족으로 친지로부터 돈을 빌림</li> <li>- 사금융 이용으로 피해를 본 적이 있어 주변 사람들에게 돈을 빌림</li> </ul>

구분	내용
	- 생활비 때문에 카드로 돌려막기를 하면서, 사금융도 함께 이용함. 사금융은 이자가 비싸지만, 다 갚고 나면 다시 이용할 수 있기에 서민들에게 좋음

### (1) 지출 상황

자녀에 대한 교육비 지출이 생활비에서 많은 비중을 차지하고 교육비가 큰 부담이라고 느끼고 있었다. 그리고 예상치 못한 갑작스러운 지출이 발생하는 가족의 병원비, 본인의 질병 치료비 등에 대한 비용지출이 생겨 가계 재정이 어려워지는 상황이 발생하고 있는 것으로 나타났다.

학자금, 학원비 등 교육비, 그리고 먹는 것도 많이 지출로 나가요 (A)

애들이 이제 중학교 고등학교 한참 돈들어갈 나이.. 여기로 목돈이 다 들어가니까 그게 또 힘들더라고요 (B)

지금 시점에서 제일 중요한 게 뭔가를 일단은 우선순위를 두어야 되는데 지금은 일단 아이들 교육이 일단 쉘 먼저 우선순위거든요 그러기 때문에 그거에 조금 더 지출하는 거고 집중 하는 거고요 (G)

각종 세금, 핸드폰 요금, 수도세, 전기세, 도시가스비 거의 대체적으로 큰 항목이고 애기들 보험료도 있고.. (C)

아이들 위주로 지출이 많이 생기죠. 아이들이 생각지도 못한 뭐를 구입해야 된다고 말을 하는데, 근데 아이들 용품이 싸지 않잖아요... (B)

갑자기 임플란트 치료를 해야 한다고 해서 갑자기 뭐 300만원이 들어가죠. 뭐 그런식으로 되버리니까. 작년에 이빨치료 끝나서 끝났다 했더니 또 아파서 치과 갔더니 또 200만원이 들어가는 거예요... (D)

월세 내야 되고, 애들 데리고 살아야 되고, 돈을 까먹지 돈을 어떻게 벌겠어요.. 저 같은 경우 돈을 벌수가 없죠.. 아무리 애들한테 안 들어간다고 해도 차비 들어가죠... 기타 등등 많이 들어가요. 여튼 항상 여유가 없어요.. (M)

## (2) 부채 원인 및 경로

대부분 쉽게 이용이 가능한 신용카드를 통해서 급할 때 돈을 빌리고, 현금이 없어도 쉽게 사용할 수 있어 신용카드를 통한 부채의 시작이 많은 것으로 나타났다. 긴급상황에서 빠르게 대출을 받을 수 있는 카드 현금서비스 및 카드를 많이 이용하고 있으며, 카드를 통한 대출로 인해 돌려막기 식의 부채 악순환에 빠지는 경우도 많은 것으로 보인다. 일부는 카드로 돌려막기 하면서 금리가 높은 사금융도 함께 이용하게 되는 경우도 있었다.

한편 급히 돈이 필요할 때 카드 등을 이용하지 않은 경우는 가족과 친척으로부터 빌리겠다는 생각을 가지고 있는 것으로 나타났다.

갑자기 뭐 누가 돌아가셨거나 결혼을 한다거나 하는 이런 비고정적인 지출을 생각을 못하고 생활하다보니 돈이 없어 카드를 쓰게되고... 어떻게 어떻게 썼는데 나중에 합쳐서 보면 백 몇십만원 이게 카드를 쓰다보니까 현실감이 없더라고요..... 나중에 계속 가게 생활비가 모자라고 버는 돈은 한정적이고 그러니까 그런 거를 보험약관에서 대출받아 조금씩 조금씩 갚고... (B)

회사 일하다 보니까 필요에 의해서 물건을 사느라고 카드를 받아 가지고, 한 두 달 있다가 그 돈을 다 갚고, 또 다시 필요하면 그 때 또 쓰고 (D)

생활비라는 게 애들이 크다보니까 계속 돈이 들어가잖아요. 그러다보니까 자꾸 매달 부족한 게 쌓이다보니까 카드 있던 것 못 매꾸면 돌려 막기하고 돌려 막기하다 하나 빵구 나니까 연달아 빵구 나는 거고. 그래서 이렇게 부채가 늘어나고...(K)

카드 때문이죠 카드 대금은 나왔는데 그렇다고 현금은 없죠. 카드를 쓰게 되

는 이유가 카드를 메꾸고 나면 현금이 없잖아요 현금이 없으니까 카드를 또 쓰게 되고 그리고 또 현금이 들어오면 카드를 메꾸고 다시 카드 쓰고 그렇게 되니까 계속 빚이 늘어나게 되는 거죠 (C)

월급이 밀리니까 생활해야 되니 그냥 (카드 빚을) 끌어다 쓰고.. 이제는 그게 생활이 되 버리니까 개선이 안 되니까 갚지는 못하는 거죠 ... 이런 상황에서 이번 달 월급 안 나오면, 이제 카드 연체가 되겠죠 (D)

일단 생활비였었죠. 애들은 학교 다녔으니까 수입이 적고 항상 마이너스였죠. 생활비 때문에 그리고.. 학비 때문에 카드를 쓰게 된 거죠 (L)

생활비에서 그렇게 갑자기 목돈이 들어갈 때 있잖아요 그럴 때 내 생활비에 서 더 나갈 돈이 없으면 이제 보험금을 못 넣거나 할 때 해지할 수 없으니까 약관대출 받아서... (A)

심장수술을 한 번 해가지고 카드를 받은 적이 있어요 근데 그거는 갚아줬어요... 700만원... 친척들로부터 조금씩 빌려 갚아줬어요 (F)

뭐 지금은 제일 (돈을 빌리기에) 만만한건 카드겠죠 바로 빠질 수 있는 거 급한 거는 카드로... (A)

신용으로 하기엔 그렇고 해서 보험에 또 돈이 있으니까 거기 있는 걸 갖다가 쓰고 그런거죠 (D)

저는 파산면책자라 은행 거래는 안 되잖아요. 사금융도 안돼요. 근데 요즘은 사금융에서도 면책 받은 사람들에게 소득이 있으면 해주는 데가 있대요. 근데 저는 한 번 당했기 때문에 두 번은 안 당한다는 마음으로 사금융은 이용 안 해요. 그래서 할 수 없이 (빌릴 곳은) 지인 밖에 없어요 (J)

카드를 3개를 사용했으니깐.. 카드 하나에 320만원, 또 뭐 320만원 하면은 640만원에다가 그리고 하나는 좀 작아서 합치면 800, 900만원 되었던 것 같아요.

800, 900만원 돈을 계속 돌려막기 한 거죠.. 지인한테 또 빌려서 갚고.. 또 바로 현금서비스해서 주고 또 돌려주고.. 또 갚고 계속 이 생활을 계속.. (L)

사금융도 생활비 때문에 이용한 거고. 사금융 같은 경우도 카드 정상일 때 다 이용 했으니까요. 사금융 같은 경우는 카드랑 상관없어요. 다 갚고 나면 다시 이용 할 수도 있는 부분이니까.. 이런 사금융 같은 경우는 서민들이 이용하잖아요. 돈 어디 구할 데가 없으니까. 은행에서 안 해주니까 그런 거죠 (K)

### (3) 서민금융상품 의견

서민금융상품의 경우 소득증빙이 어려운 무직자, 영세사업체 근로자의 경우 서류미비로 신청이 어려운 경우가 있는 것으로 나타났으며, 미소금융의 경우도 기본자본금이 없어 신청 자격이 안 되어 이용을 못한 경우가 있었다. 자본금이 없어서 창업을 할 수 있게 지원을 받고 싶어하며, 창업을 하면 컨설팅과 교육을 해주는 경우는 매우 만족도가 높은 것으로 나타났다.

햇살론은 금리가 9%,10%가 싸다는 생각은 안 했어요 차라리 보험은 제가 지금 5%,6% 이니까 그게 더 싸다는 생각을 했던 것 같아요 (A)

제가 이자율 5~6%로 낮은 담보대출이 있기 때문에 안된대요. 신용대출이 있었으면... 조건이 된다고... (D)

절차가 그다지 어렵진 않은데요. 한도가 늘었으면 좋겠고 기간도 늘었으면 좋겠어요 (K)

기초생활수급자라서 자격은 되긴 하는데 소득증빙 때문에 안돼요. 애기아빠가 앞전에 일 하던 데는 사업자등록증도 안 내고 그냥 하는 공장이었어요. 그러니까 이게 증빙이 안 되니까 대출이 안 나오더라고요. 그래서 돈을 못 받더라고요 (J)

<표 V-41> 서민금융상품 의견 및 금융서비스 욕구

구분	내용
서민 금융 상품 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 가입 된 보험의 대출 금리(5~6%)가 낮아 햇살론을 생각 해 본 적이 없음</li> <li>- 담보대출로 이자율이 5~6%로 낮기 때문에, 자격요건이 되지 않음</li> <li>- 절차가 어렵지는 않지만, 한도와 기간이 늘었으면 좋겠음</li> <li>- (햇살론) 기초생활수급자라서 되기는 하는데, 회사를 다니지 않으니까 4대 보험과 소득 증빙이 안 돼서 신청하지 못함</li> <li>- (햇살론) 사업자 등록증을 내지 않고 운영하는 공장에서 일할 때에는 소득 증빙이 되지 않아 대출을 못 받았음</li> <li>- (미소금융) 창업을 목적으로 신청하였으나, 파산자이고 기본 자본이 없어 신청할 수 없었음</li> <li>- 서민금융을 신청하는 사람들은 열심히 해야겠다는 의욕이 있지만, 그만큼 여력이 없는 게 현실임</li> <li>- (햇살론) 창업대출은 임대계약서가 있어야 하며, 계약 후, 대출이 안 나오면, 나머지 돈을 낭비하게 되는 거라 선뜻 결정하지 못함</li> <li>- 2~3년 내 갚을 수 있도록 기간을 정하여 대출할 수 있도록 해 준다면, 원금과 이자를 갚아가는 데 부담이 없을 것임</li> <li>- '신나는 조합'에서 수급자를 대상으로 창업대출을 해 줌. 그러나 자본금이 있어야 되는 부분은 미소금융과 다르지 않았음</li> <li>- 아름다운 재단에서 이혼 또는 사별 등으로 가장이 되어야 하는 여성에게 대출을 해 주고 있음. 자본금이 없어도 창업을 하면 컨설팅과 교육을 함께 해 줌. 수급자 중에 혼자 사는 여성들이 많은 데, 홍보가 잘 안 되는 부분이 아쉬움</li> </ul>
금융 서비스 욕구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 무담보대출로서 단기저금리로 쓸 수 있으면 좋겠음</li> <li>- 급하게 마련할 수 없는 학자금 지원 필요</li> <li>- 저소득 전세자금대출의 최대한도 상향 요구</li> <li>- 위급, 긴급한 상황일 때, 저금리 장기대출 받고 싶음</li> <li>- 신용등급이 낮아도 일반 금융에서 소액 대출을 해 주길 바람</li> </ul>

미소금융이라고 창업대출을 해주는 곳이 있어서..거기는 제가 창업을 하고 싶은 마음이 있어서 문을 많이 두들겼는데, 저 같은 경우에도 파산자고 얘기가 빠 앞으로 하려고 그랬더니 기본 자본이 있어야 하는 거예요. 점포하나를 임대해놓고 내가 사업을 할 거니 돈을 해주세요. 이런 상황이 돼야 되는 거죠.

솔직히 말해서 그 서민금융 두드리는 사람들은 그만큼 여력이 없거든요. 하고 싶은 의욕도 있고 열심히 해야겠다는 의욕은 있는데 금전이 안 받쳐주니까, 대출을 받아서라도 살아보겠다고 한 건데 막상 가면 도움을 못 받는 거죠 (J)

햇살론 같은 창업대출도 있더라고요. 근데 점포가, 임대계약서가 있어야 되는 거예요. 근데 무턱대고 계약했는데 대출이 안 나오면 그 나머지는 돈을 날리게 되는 거잖아요. 그래서 저도 선택 못 하게 되더라고요... 신나는 조합 이런 쪽에서도 저희 수급자를 대상으로 창업대출을 해주신대요 ... 미소금융 이런식으로 해주시는데, 이것 조차 받기가 힘든 거예요. 제가 창업을 하고 싶고, 여러 가지 자격증이 있어서 식당을 하든, 뭐든 하려고 그랬는데 여기도 자기 자본금이 있어야 되는 거예요 (J)

어느 정도 틀은 있으되, 장기보다는 3년 또는 2년 이런 식으로.. 100만 원이어서 1년에 갚기는 좀 벅찰 수도 있으니까 (J)

아름다운 재단 같은 경우에는 여성 위주한테 대출을 해주는데, 이혼했거나, 사별했거나, 남편이 병에 누워있어서 여성이 가장이 돼야 되는 분들한테 (대출)해주는 거예요. 거기는 자본금이 없어도 컨설팅도 해주시고, 교육도 해주세요. .... 수급자 중에서도 혼자 사는 분들이 많잖아요, 여성분들은. 그 중에서도 뭔가 이 수급자를 탈피하고 싶어 하시는 분들도 의외로 많거든요 ... 내가 가서 이렇게 얘기하기가 쑥스럽고 자신감이 없는 거죠. 그런 부분에 있어서 아쉽죠. 홍보도 좀 되고, 어떤 다른 방법도 제시를 해주고 했으면... (J)

#### (4) 금융서비스 욕구

무담보 저금리 단기대출과 긴급상황일 때 저금리 장기대출에 대한 선호가 높게 나타났다. 액수가 커서 급하게 마련할 수 없는 자녀 학자금에 대한 대출 지원과 신용등급이 낮아도 일반금융에서 소액대출을 해 줬으면 좋겠다는 의견이 있었다. 그리고 저소득층 전세자금 대출액의 한도 상향에 대한 의견도 있었다.

단기로 쓸 수 있으면 좋을 것 같아요 오히려 카드보다 싸다면 저는 그런 거 쓰고 싶어요 ... 쪼개서 나눠서 내면 제가 한 푼이라도 더 절약 ... 이자로 나가는 돈을 줄일 수 있지 않을까라는 생각에.. (A)

만약 학자금 같은 거 급하게 저희가 마련이 안 되는 그런 거 해주시면 (A)

저소득 전세자금대출 받으면서 최대한도가 천만 원이었어요. 근데 이게 조금 더 높았으면 지금 월세를 안내도 되고, 월세 안내고 그 돈으로 대출 금액을 갚는다고 생각하면 되는데... (F)

수급자가 되면 학비 지원을 받는데, 교복이라던가 이런 거 살 땐 솔직히 말해서 목돈이 들어가거든요.... 우리 큰애 고등학교 갈 때 입학금을 제가 먼저 내야 돼요. 수급자라도 내가 먼저 선납을 하고 그 담에 받는 거예요. 그니까 이런 돈이 없는 사람들은 힘들죠 (J)

신용등급이 7, 8등급은 전혀 대출이 안 나오잖아요. 그 사람들한테도 햇살론 아니어도, 일반 금융에서 소득이라던가, 다른 조건이 된다고 그러면 한 300만원 그 정도 한도 내에서는 대출해 줬으면 좋겠어요. (J)

#### 4. 소결

서울시 저소득층인 희망플러스통장 및 꿈나래통장 참가자 1,005명을 대상으로 금융서비스 이용실태 및 욕구를 분석하였다.

조사대상자 중 부채 보유 비율은 62.4%(627명)이며, 이중 18.6%는 채무불이행 경험이 있는 것으로 조사되었다. 또한 부채 보유자의 21.7%는 현재 연이율 20% 이상의 고금이 대출을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 대출관련 정보는 PC(32.6%), 관공서(24.8%), 친척이나 지인(20.9%), 모바일(14.8%) 등을 통해서 수집하는 것으로 나타났다(복수응답). 특히 PC나 모바일을 합치면 인터넷에서 대출 정보를 찾는 비율이 47.4%로 집계되었다.

부채를 가진 저소득층이 주로 이용하는 대출기관(복수응답)은 시중은행(61.4%), 보험회사(31.7%), 카드회사(25.5%), 캐피탈사·저축은행(11.8%), 상호금융(8.1%), 대부업체(2.9%) 순이었다. 이들이 대출기관을 선택하는 기준은 대출의 신속성(25.0%)과 낮은 이자율(25.0%) 때문이라는 응답이 많았다. 연령별로 보면 연령이 높아질수록 낮은 이자율 보다는 신속성을 더 중시하고 있으며, 고금리부채 보유자, 자영업 및 일용직 근로자의 경우도 대출결정의 기준으로 신속성을 더 중시하고 있는 것으로 나타났다.

또한 부채가 있다고 응답한 627명 중에서 연이율 20% 이상의 고금리 부채 보유자 136명(전체 부채 보유자 중 21.7%)의 대출기관(복수응답)을 살펴보면 은행(52.9%), 카드회사(44.9%), 보험회사(33.9%), 캐피탈사·저축은행(29.4%), 상호금융(16.2%), 대부업체(10.3%) 등으로 나타나 제2금융권이나 대부업체 비율이 크게 높아졌다.

대출상품은 전세자금대출이 44.2%로 가장 많았고, 보험약관대출 24.6%, 신용대출 19.3%, 카드로 13.6% 순이었다(중복응답). 또한 대출자 중에서 대출상품을 2개 이상 이용하는 다중대출자 269명을 상대로 다중대출 사유를 물어본 결과 '생활비'(67.7%)와 '주거비'(62.1%)가 필요해서라는 응답이 많았으며, 연령이 높을수록 '자녀 교육비'를, 소득이 낮을수록 '의료비'를 대출 사유로 많이 언급했다.

부채 보유자의 부채상환 방법은 '지출을 줄여서'(53.4%), '부업 등 추가적인 일을 찾아서'(32.7%) 등으로 응답하였으며, 금융교육을 받은 횟수가 증가할수록 '지출을 줄여서'의 비율이 높아지는 경향을 보였다.

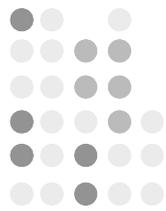
금융교육의 경험 횟수는 저소득층의 금융서비스 이용 행동에 영향을 주고 있는 것으로 보인다. 가계지출에 있어서도 저소득층 전체적으로 식비의 비중이 가장 높으나, 금융교육의 횟수가 증가할수록 식비라고 응답한 비율이 감소하였다. 그리고 대출기관 선택이유에서도 금융교육 횟수가 증가할수록 '신속한 대출'보다는 '낮은 이자율'을 더 중요시 하고 있는 것으로 나타나, 금융교육이 금융 및 가계지출 태도에 영향을 주고 있는 것으로 보인다.

한편 정부와 공공기관 등에서 금융소외계층을 위해 운영하는 서민금융상품을 이용한 저소득층은 8.9%에 불과했다. 부채 보유자 중 서민금융상품 이용 경험이 없

는 경우(528명) 그 이유를 물은 결과, '존재 자체를 몰라서'(25.9%) '자격 요건에 맞지 않아서'(25.8%) '나에게 맞는 상품이 뭔지 몰라서'(22.9%) 등으로 응답해, 서민금융상품에 대한 홍보가 부족하고 자격요건이 여전히 까다로워 저소득층에게 외면받고 있는 상황인 것으로 나타났다.

전체 조사대상자 중 채무불이행(신용불량) 경험이 있는 18.6%를 자세히 살펴보면, 30대 이하 10.6%, 40대 20.2%, 50대 이상 21.8% 등 연령이 높아질수록 채무불이행 경험자가 늘어났으며, 고용형태별로는 일용직(26.9%)과 자영업자(24.1%)의 채무불이행자 비율이 정규직(10.9%)에 비해 높은 것으로 나타났다.

금융서비스 욕구와 관련해서 대출과정 상에서 개선되었으면 하는 점은 높은 이자율(58.6%), 복잡한 절차(41.8%), 엄한 자격요건(35.0%) 등으로 나타났다(복수응답). 그리고 필요한 금융서비스는 저금리 장기대출(56.7%), 무담보 대출(20.4%), 긴급자금 대출(7.1%) 등으로 나타나 저금리 상품에 대한 욕구가 전반적으로 높다. 다만 일용직 종사자, 채무불이행 경험자, 고금리부채 보유자의 경우는 '긴급자금 대출'에 대한 서비스 욕구가 응답비율이 크지는 않지만 상대적으로 높게 나타났다.



## VI | 결론 및 제언 |





## VI 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구의 목적은 첫째, 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태를 분석하는 것이며, 둘째, 금융소외자 유형별 지원체계에 대한 제언을 하는 것이다.

본 연구에서는 금융소외자의 실태조사를 위해 서울시 저소득층인 희망플러스통장 및 꿈나래통장 참가자를 대상으로 1,005명을 조사하였다. 저소득층을 연구의 대상으로 선정한 이유는 소득수준이 낮은 경우 은행에서의 위험평가 과정을 통해 제도권 금융기관으로의 접근이 제약되어 금융소외의 가능성이 높아지기 때문이다. 또한 기존 연구에 의하면 저소득층의 전반적 특징으로 볼 수 있는 낮은 교육수준, 불안정적 근로형태, 자가 비 소유, 한부모 가정의 경우 금융소외를 경험하고 있는 것으로 나타났기 때문이다.

조사대상자 1,005명 중 부채 보유 비율은 62.4%(627명)이며, 이중 18.6%는 채무 불이행 경험이 있는 것으로 조사되었다. 또한 부채 보유자의 21.7%는 현재 연이율 20% 이상의 고금이 대출을 이용하고 있는 것으로 나타났다.

부채를 가진 저소득층이 주로 이용하는 대출기관(복수응답)은 시중은행(61.4%), 보험회사(31.7%), 카드회사(25.5%), 캐피탈·저축은행(11.8%), 상호금융(8.1%), 대부업체(2.9%) 순이었다. 이들이 대출기관을 선택하는 주된 기준은 대출의 신속성과 낮은 이자율 때문이었다. 연령이 높을수록 신속성을 더 선호하고, 고금리부채 보유자, 자영업자 및 일용직 근로자의 경우도 대출결정의 기준으로 신속성을 더 중시하고 있는 것으로 나타났다.

부채 보유자 중 연이율 20% 이상의 고금리 부채 보유자는 전체 부채 보유자 중 21.7%를 차지하며, 제2금융권이나 대부업체로부터의 대출 비율이 상대적으로 높은 수준을 보였다.

대출상품으로는 전세자금대출(44.2%)이 가장 많았고, 다음으로 보험약관대출

(24.6%), 신용대출(19.3%), 카드론(13.6%) 순이었다(중복응답). 또한 대출자 중에서 대출상품을 2개 이상 이용하는 다중대출자의 경우 다중대출의 주요 이유를 ‘생활비’와 ‘주거비’가 필요해서라고 응답하였으며, 연령이 높을수록 ‘자녀 교육비’를, 소득이 낮을수록 ‘의료비’를 대출 사유로 많이 언급했다.

이와 같이 다중대출의 원인이 일상생활 중에서 급한 돈이 필요한 경우가 대부분으로 앞의 대출기관을 선택하는 주요 이유가 신속성인 점을 고려한다면 서민금융상품에 있어서도 대출과정의 신속성이 보다 중요시 되어야 할 것이다.

금융교육의 경험 횟수는 저소득층의 금융교육이 금융 및 가계지출 태도에 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 금융교육 횟수가 증가할수록 대출기관 결정에 있어서 낮은 이자율 등의 합리적인 기준으로 결정하고 있으며, 가계지출에 있어서도 저소득층 전체적으로 식비의 비중이 가장 높으나, 금융교육의 횟수가 증가할수록 식비라고 응답한 비율이 감소하였다. 그리고 대출기관 선택 이유에서도 금융교육 횟수가 증가할수록 ‘신속한 대출’보다는 ‘낮은 이자율’을 더 중요시 하고 있는 것으로 나타나, 금융교육이 금융 및 가계지출 태도에 영향을 주고 있는 것으로 보인다.

전체 조사대상자 중 채무불이행 경험이 있는 비율은 18.6%이며, 연령이 높아질수록 채무불이행 경험자가 늘어났다. 그리고 고용형태별로는 일용직과 자영업자의 채무불이행 경험 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

금융서비스 욕구와 관련해서 대출과정 상에서 개선되었으면 하는 점은 높은 이자율, 복잡한 절차, 엄한 자격요건 등으로 나타났다. 그리고 필요한 금융서비스는 저금리 장기대출, 무담보 대출, 긴급자금 대출 등으로 나타나 저금리 상품에 대한 욕구가 전반적으로 높다. 다만 일용직 근로자, 채무불이행 경험자, 고금리부채 보유자의 경우는 ‘긴급자금 대출’에 대한 서비스 욕구가 응답비율이 크지는 않지만 상대적으로 높게 나타났다.

정부와 공공기관 등에서 금융소외계층을 위해 운영하는 서민금융상품을 이용한 저소득층은 8.9%에 불과했다. 부채가 있음에도 서민금융상품을 이용하지 않는 저소득층에게 그 이유를 물어본 결과, ‘존재 자체를 몰라서’, ‘자격 요건에 맞지 않아서’, ‘나에게 맞는 상품이 뭔지 몰라서’ 등으로 응답해, 서민금융상품에 대한 홍보

가 부족하고 자격요건이 여전히 까다로워 저소득층에게 외면 받고 있는 것으로 나타났다.

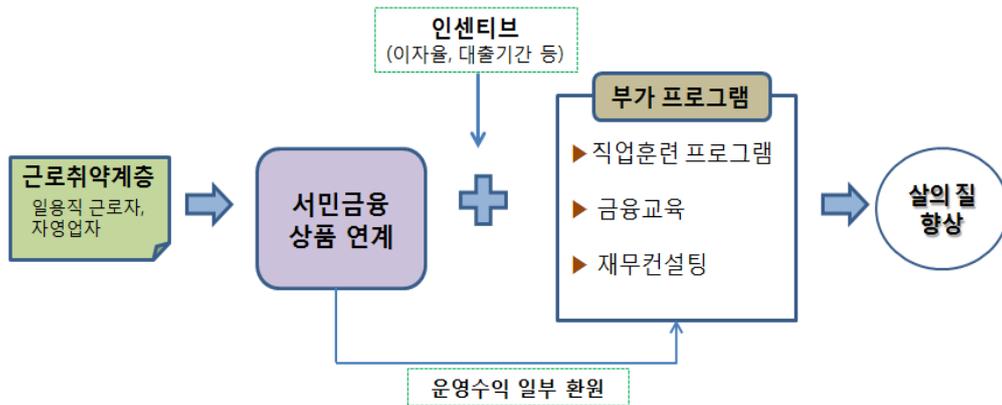
부채 보유자 다섯 명 중 한명 꼴로 고금리 금융상품을 이용하고 있는 상황임에도 정부나 공공기관이 운영하는 서민금융상품은 외면 받고 있는 상황이다. 서민금융상품의 지원 효과를 높이기 위해서는 일자리와 연계한 금융서비스 제공과 사후관리 등을 할 수 있는 시스템이 필요한 상황이라 판단된다.

## 2. 제언

서울시 저소득층을 대상으로 한 금융서비스 욕구 및 이용실태 분석을 통해 도출된 결과를 바탕으로 저소득층의 금융소외를 방지하고 금융서비스 이용을 활성화하기 위한 몇 가지 제언을 제시한다.

### 1) 금융서비스와 일자리 프로그램 연계

근로취약계층인 일용직 근로자, 자영업자의 경우는 높은 고금리 부채 이용비율을 보이는 등 심각한 금융소외 상태에 있다고 볼 수 있으며, 이러한 상황을 단기적으로 개선하기는 어렵다. 이들에게는 단순히 대출지원을 확대하는 것이 아니라 삶의 질을 높일 수 있는 사다리역할을 해주는 부가 프로그램(직업훈련 프로그램 및 금융교육 등)을 같이 지원하는 방식이 필요하다. 즉 [그림 VI-1]과 같이 서민금융지원과 함께 직업훈련 프로그램, 금융교육, 재무컨설팅을 연계하는 것이다. 이 방안이 효과적으로 운영되기 위해서는 직업훈련프로그램 등을 받으면서 대출을 받은 사람에게는 이자율과 대출기간, 대출액 등에 있어서 인센티브가 주어져야 할 것이며, 해당 서민금융상품에서 수익이 발생하면 부가 프로그램 운영비로 수익금이 일부 환원되는 체계로 운영되어야 지속 가능할 것이다. 부가 프로그램과 함께 대출이 이루어진 이후에는 개인의 변화를 지속적으로 관찰하여, 필요시 추가적인 컨설팅을 해주는 사후관리 또한 필요할 것이다.



[그림 VI-1] 금융서비스와 일자리 프로그램 연계 체계

## 2) 서민금융 공제협동조합 활성화<sup>8)</sup>

현재 시행되고 있는 서민금융제도에 있어서 이자율 및 지원자격, 도덕적 해이 등의 문제점을 보완하고 서민금융대책에 새로운 활로를 제시해 줄 방안으로 금융 취약계층 스스로 연대하여 만드는 협동조합 방식이 최근 제기되고 있다.

<표 VI-1> 서민금융 공제협동조합 적용대안

종류	일반대출	범위 내 대출	긴급대출	소액대출
자격	6개월 이상 출자한 조합원		6개월 이상 출자한 조합원	
대출한도	최고 100만원	자기 출자금의 90%	최고 20만원	최고 10만원
이자율	연 2%			
상환방법	12개월 분할 납부		3개월 이내 분할 납부	

주 : 서울시 동자동 공제협동조합 운영내규 참고

출처 : 배준식 외 (2012). 저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책 연구

8) 서민금융 공제협동조합 활성화 이하의 제언은 배준식 외(2012), 저소득 금융소외계층을 위한 공공 지원정책 연구의 내용을 일부 수정 보완한 것임

자발적 공동체 기반의 서민금융조합은 조합원을 모집하여 상호대출, 대부시스템과 연계한 지역밀착형 방식으로 운영이 가능하다. 협동조합 방식의 사회적 경제는 자활과 자조라는 관점에서 금융소외계층이 스스로 자립해 나갈 수 있는 역량을 제공해준다는 측면에서 중요한 실천수단이 될 수 있을 것이다.

### 3) 보험 방식의 매칭펀드 기법 활용

저소득 금융소외계층에 대한 재정적 공공지원 정책의 방안으로 보험 방식의 매칭펀드 기법을 제안해 본다.

현재 서울시에서는 적금부문의 매칭펀드 방식으로 2009년부터 자산형성 지원 프로그램을 실시하고 있다. 이러한 매칭펀드 방식을 보험 부분에 적용하는 것으로 기존 '우리아이미래보장보험'이 실시된 바 있다. 그러나 저소득 금융소외계층 전반에 대한 지원이 아니라 지원 자격범위가 너무 좁아 저소득층의 접근성이 제한되는 문제가 있었다.

보험 방식의 매칭펀드 기법은 각종 민간보험 상품과 연계하여 저소득층을 위한 특화상품을 개발하고 지자체와 기업은 사회적책임의 일환으로 보험료를 매칭지원함으로써 사회공헌에 이바지할 수 있는 매커니즘으로 운영 가능하다. 이러한 방식이 활성화되기 위해서는 몇 개 금융기관에 한정하여 판매하고 있는 서민전용 보험 상품을 다변화하여 여러 기관이 참여할 수 있도록 하는 금융기관 유인 체계가 함께 마련되어야 할 것이다.

### 4) 금융소셜믹스를 활용한 서민 전용 대출

금융소셜믹스<sup>9)</sup>는 정부와 금융권, 민간단체가 재원을 마련하여 다양한 금융상품 형태로 저소득층의 경제적 자립을 지원하는 정책과 프로그램을 말한다.

최근의 어려운 경제 상황과 서민금융 창구로 출범했던 저축은행과 같은 대표적

9) 금융소셜믹스는 금융과 사회통합정책을 의미하는 소셜믹스(Socila Mix)를 결합하여 만든 단어이다.

서민금융기관의 부실, 사금융이 만연한 서민금융 하에서는 미국, 영국 등에서 서민금융의 대안으로 제시되고 있는 금융소셜믹스를 서민금융에 결합하는 시도도 해 볼 필요가 있다.

저소득층을 포함하는 서민전용대출 관점에서 금융소셜믹스제도는 마이크로크레딧과 유사하지만 오프라인을 통해 운용되지 않고 온라인에서 운영되는 특징이 있다. 즉 금융소셜믹스제도는 마이크로크레딧 모델을 인터넷에 옮긴 형태로 운영된다고 보면 된다. 이 방식은 제도권 금융기관의 이용이 원활하지 않은 금융소외계층을 지원하기 위한 것으로 저소득 및 저신용자가 급한 자금이 필요한 경우 사금융을 이용하지 않도록 저렴한 이자율로 소액대출을 하는 방식으로 운영된다.

이는 기존 햇살론, 미소금융 등의 서민금융상품이 획일적인 기준에 따라 전국적으로 동일하게 운영되는 것과는 달리 지역의 특성에 따라 서민금융 운영방식을 특화할 수 있는 장점이 있다. 특히, 보증재원의 추가출연, 서민금융공급의 지속성 확보, 그리고 다양한 선택권 보장을 위해서는 기존 금융상품에 대한 서민전용대출상품 의무비율을 정하고 지역에 소재하고 있는 저축은행 등의 서민금융기관에게 서민전용상품의 다양화를 지도하여 서민금융 공급체계를 다변화하여야 할 필요가 있다.

## 5) 금융접근성 강화

우리나라의 경우 다양한 서민금융상품이 운영되고 있음에도 실질적으로 이용이 필요한 저소득층의 경우 홍보부족, 까다로운 자격조건 등으로 인해 금융접근성이 낮은 수준이다.

저소득층을 포함하는 금융소외계층의 금융접근성을 높이기 위해서는 먼저 공급자와 수요자 입장 모두를 고려하여 상호보완적인 금융접근성 제고 방안이 필요하다. 공급자 입장에서는 금융포용력을 높이기 위해 무분별하게 자금 지원을 확대하고 대출조건을 완화한다면 부실운영으로 인한 비용과 리스크가 커질 수 있으므로 수요자 지원 프로그램, 즉 금융교육, 재무상담, 자산형성 지원 프로그램과 효과적으로 연계하는 방안을

모색해야 한다. 다음으로 금융소외계층의 금융포용력을 높이기 위한 제도적 개선이 필요하다. 금융소외계층이 손쉽게 빠르게 대출을 받을 수 있는 사금융에 의지하지 않도록 서민금융상품의 지원체계를 맞춤형으로 보다 정교하게 정비해 나가야 할 것이며, 현재의 창업자금 중심, 소액의 지원규모, 엄격한 자격제한 등에 대한 제도적 개선도 필요할 것이다.

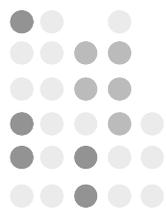


**<참고문헌>**

- 김태완·이태진·김문길·전지현(2009). 저소득층 금융지원 실태 및 정책방안, 한국보건사회연구원
- 남주하·조장희(2013). 서민금융제도의 현황 및 발전 방안, 국회예산정책처
- 박창균(2012). 서민금융시장정책의 전개와 과제. '2012 서민금융포럼' 발표자료
- 배준식·김범식(2012). 저소득 금융소외계층을 위한 공공지원정책 연구, 서울연구원
- 오원해(2013). 저소득 저신용 계층을 위한 서민금융상품에 대한 연구, KDI
- 이건호·정찬우(2010). 금융소외 해소를 위한 정책서민금융 개선방안, 금융연구원
- 제윤경(2013). 서울시 가계부채 현황조사 및 악성화 경로 추적, 서울연구원
- 최재학(2012). 서민금융 시장현황 및 발전방안, 한국자산관리공사
- 한국은행(2014). 금융안정보고서
- 현대경제연구원(2010). 서민금융 부진의 원인과 활성화 방안
- Barcellos, S. H., Smith, J. P., Yoong, J. K., & Carvalho, L. (2012). Barriers to Immigrant Use of Financial Services ? The Role of Language Skills, U.S. Experience, and Return Migration Expectations. RAND Working Paper WR-923-SSA
- Beck, T., & De La Torre, A. (2006). The basic analytics of access to financial services (Vol. 4026). World Bank Publications
- Bertrand, M., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2004). A Behavioral-Economics View of Poverty. American Economic Review, 94, 2, 419-423
- Boakye, C. & Amankwah, N.O.A. (2012). Determinants of the demand for financial products in Ghana, Ghana institute of management and public administration
- Buckland, J. and Dong, X. (2008). Banking on the Margin in Canada. Economic Development Quarterly, 22, 3, 252-263
- Carbo, S., Gardener, E., & Molyneux, P. (2005). Financial exclusion. New York:

Palgrave Macmillan

- Cole, S. A., Sampson, T. A., & Zia, B. H. (2009). Financial literacy, financial decisions, and the demand for financial services: evidence from India and Indonesia. Harvard Business School
- Datta, K. (2011). New migrant communities and financial services. Friends Provident Foundation
- EC. (2008). Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion.
- Kempson, E. (1999a). Insured with rent schemes. *Insurance Trends*, 23: 1-13
- Kempson, E. (1999b). Safety nets for mortgagors. *Insurance Trends*, 22: 24-31
- King, M. (2011), The Unbanked Four-Fifths: Barriers to Financial Services in Nigeria
- Kostova, P., Arun, T., & Annim, S. (2012), Determinants of Access to Finance: An Investigation into the Mzansi Intervention, *European Journal of Development Research* 24, 397-412
- Leyshon, A., & Thrift, N. (1993). The restructuring of the UK financial services industry in the 1990s: a reversal of fortune?. *Journal of Rural Studies*, 9(3), 223-241
- Link, C. (2004). A report on financial exclusion in Australia. Melbourne, ANZ.
- Lusardi, A. & Mitchell, O. (2007). Baby Boomer retirement security: The roles of planning, financial literacy, and housing wealth. *Journal of Monetary Economics*, 54, 1, 205-224
- Lusardi, A. (2008). "Financial Literacy: An essential tool for informed customer choice?", Working Paper No. 14084, National Bureau of Economic Research
- Osili, U. O., & Paulson, A. L. (2006). What can we learn about financial access from US immigrants? (No. WP-06-25). Federal Reserve Bank of Chicago
- Porter, M. (2003). The economic performance of regions. *Regional studies*, 37(6-7), 545-546



# | 부 록(설문지) |





이 조사에 조사된 모든 내용은 통계목적 이외에는  
절대로 사용할 수 없으며 그 비밀이 보호되도록  
통계법(제33조 및 제34조)에 규정되어 있습니다.

ID

## 금융서비스 욕구 및 이용실태조사

안녕하십니까?

서울특별시 출연기관인 서울시복지재단에서는 저소득 가구의 금융서비스 이용실태 분석을 위한 설문조사를 실시하고 있습니다.

본 조사는 귀하의 금융기관 이용현황, 부채 상황, 연체 경험, 금융서비스 욕구 등을 파악하여 저소득 가구의 금융서비스 지원 방안 마련을 위한 기초자료를 마련하는데 목적이 있습니다. **본 조사의 설문내용은 연구 목적으로만 이용되며, 개인의 비밀은 통계법 제33조에 의해 철저히 보장하고 있습니다. 개인정보가 전혀 공개되지 않으므로 귀하에 대한 정부지원 및 세금액 등의 변동에도 전혀 영향을 주지 않습니다.**

바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 응답해 주시면 감사하겠습니다. 설문조사에 대하여 문의사항이 있으시면 아래로 연락하여 주시기 바랍니다.

주관기관 : 서울시복지재단 연구개발부  
담당자 : 이순성 연구위원

조사기관 : (주)메가리서치

### I 자금 수요 및 대출기관 검색

1. 귀하의 가구 월 소득에서 **지출 비중**이 가장 큰 것 **3가지**를 선택해주시요.

1순위	(            )	2순위	(            )	3순위	(            )
-----	----------------	-----	----------------	-----	----------------

- ①식비(주식비, 부식비, 외식비 등)    ②의료비  
 ③교육비(공교육비, 사교육비 등)    ④주거비(월세, 전기·수도·가스 요금 등의 주택관리비)  
 ⑤각종 빛(채무)의 원리금 상환    ⑥차량 유지비(자동차세, 차량보험료 등)  
 ⑦ 경조사비    ⑧통신비(전화, 인터넷, 휴대폰사용료 등)  
 ⑨사회보험(국민연금, 건강보험, 산재보험 등)    ⑩저축 및 개인보험(보장성 보험 등)  
 ⑪가족이나 친지 보조    ⑫피복비  
 ⑬생필품 구입비    ⑭대중교통비  
 ⑮자녀 용돈(따로 사는 자녀의 생활비 포함)    ⑯기타 (            )

2. 다음 중 대출할 때 귀하가 사용하는 **주요 검색(정보수집) 수단**을 **모두** 골라주세요.

- ①PC 인터넷    ②모바일(스마트폰 등) 인터넷    ③신문  
 ④일간지    ⑤TV    ⑥친척 및 지인  
 ⑦홍보물(벽보, 전단지 등)    ⑧관공서(구청, 주민센터 등)    ⑨기타(            )





- 14-1. (문14의 ⑤없음 응답자) 서민금융을 이용하지 않은 이유는 무엇입니까? (복수응답 가능)
- ①존재자체를 몰라서                      ②존재는 알지만 나에게 맞는 상품이 무엇인지 몰라서  
 ③대출금 수령까지 걸리는 시간이 길어서 ④대출에 필요한 서류가 너무 많고, 과정이 복잡해서  
 ⑤자격요건에 맞지 않아서                ⑥대출이 필요 없어서  
 ⑦기타(    )
15. 귀하가 이용해본 서민금융 대출상품은 무엇입니까? (복수응답 가능)
- ①햇살론                      ②미소금융                      ③새희망홀씨(희망홀씨)                      ④바꿔드림론  
 ⑤소상공인자금지원 ⑥서울마이크로크레딧(구. 서울희망드림뱅크) ⑦기타(                      )
16. 귀하는 서민금융 대출을 거부당한 적이 있습니까? ①있음            ②없음
17. 귀하의 서민금융 대출상품 주요 이용 목적은 무엇이었습니까? (복수응답 3가지 이내)
- ①전,월세자금                      ②일상생활비(식비,통신비,피복구입비 등)                      ③의료비  
 ④긴급자금                      ⑤창업자금                      ⑥사업운영자금  
 ⑦부채상환 및 이자비용부담            ⑧주택구입                      ⑨자녀 교육비  
 ⑩자녀제외 가구원 교육비            ⑪자동차 등 고가품 구매                      ⑫결혼자금  
 ⑬주식 등 투자                      ⑭지인에 대한 보증                      ⑮기타(                      )
18. 귀하가 생각하는 서민금융은 지금과 비교할 때 어떤 점이 개선되어야 한다고 생각하십니까?  
 (복수응답 3가지 이내)
- ①더 높은 대출금액한도                      ②더 낮은 이자율                      ③빠른 대출  
 ④간편한 절차                      ⑤자격요건 완화                      ⑥상환기간 연장  
 ⑦지리적 접근성 증대                      ⑧홍보강화                      ⑨기타 (                      )

**IV. 부채 상황**

19. 귀하가 지고 있는 부채가 있다면 이를 어떻게 상환하실 생각이십니까?
- ①지출을 줄여서                      ②부업 등 추가적인 일을 찾아서 갚을 예정  
 ③다른 곳에서 추가대출을 통해            ④부모님이나 지인에게 도움을 요청  
 ⑤잘 모르겠음                      ⑥기타 (                      )
20. 1년 후, 귀하의 부채 규모는 어떻게 될 것이라고 생각하십니까?
- ①증가할 것이다            ②감소할 것이다            ③변화가 없을 것이다            ④잘 모르겠다
21. 귀하는 대출상품 구매 후, 단기 연체한적(5일이상 3개월 미만, 5만원이상)이 있습니까?
- ①있다 →문21-1로 이동                      ②없다 →문22로 이동

- 문21-1. (문21의 ① 응답자) 단기 연체한 적이 있다면, 그 이유는 무엇이었습니까?  
(복수응답 3가지 이내)
- ① 해당금융기관에서 메일/문자를 통해 납부기일을 미리 알려주지 않아서  
 ② 불안정적인 소득흐름으로 인한 일시적인 자금 어려움 때문에  
 ③ 상환하려 했으나 실수로 납부날짜를 잊어서 ④ 계획되지 않은 소비 수요가 생겨서  
 ⑤ 예상치 않은 사고가 발생해서 ⑥ 예상치 않은 좋은 사업기회가 생겨서  
 ⑦ 다른 부채를 갚기 위해서 ⑧ 갚을 의지가 없어서
22. 귀하는 저축은행 및 대부업체로부터 어떠한 유형의 채권추심(및 독촉)을 경험한 적이 있습니까? (복수응답 가능)
- ① 핸드폰 문자 ② 전화 독촉 ③ 가정 방문 ④ 직장 방문  
 ⑤ 가족, 지인에게 연락 ⑥ 가족, 지인 만나서 독촉 ⑦ 언어폭력  
 ⑧ 물리적 폭력 ⑨ 기타( ) ⑩ 경험 없음
23. 귀하는 저축은행 및 대부업체가 추심하는 과정에서 어떠한 피해를 입었습니까? (복수응답 가능)
- ① 별 피해 없었음 ② 정신적 고통 ③ 직장 및 가정생활 곤란  
 ④ 직장 퇴직 ⑤ 이혼 등 가족관계 단절 ⑥ 생명의 위협  
 ⑦ 기타( ) ⑧ 경험 없음
24. 귀하는 과거에 채무불이행(5만원 이상, 3개월이상 연체로 채무불이행 상태)을 한 적이 있습니까?  
 ① 있다 →문24-1로 이동 ② 없다 →문25로 이동
- 24-1. (문24의 ① 응답자) 채무불이행을 한 적이 있다면, 그 원인은 무엇이었습니까?  
(복수응답 3가지 이내)
- ① 해당금융기관에서 메일/문자를 통해 납부기일을 미리 알려주지 않아서  
 ② 불안정적인 소득흐름으로 인한 일시적인 자금 어려움 때문에  
 ③ 상환하려 했으나 실수로 납부날짜를 잊어서 ④ 계획되지 않은 소비 수요가 생겨서  
 ⑤ 예상치 않은 사고가 발생해서 ⑥ 예상치 않은 좋은 사업기회가 생겨서  
 ⑦ 다른 부채를 갚기 위해서 ⑧ 갚을 의지가 없어서

#### V. 금융서비스 욕구 및 컴퓨터/모바일 이용 현황

25. 현재까지 대출경험으로 볼 때, 대출과정 상에 어떤 점이 개선되었으면 좋겠습니까?  
(복수응답 3가지 이내)
- ① 적은 대출금액한도 ② 높은 이자율 ③ 대출까지 시간이 오래걸림  
 ④ 복잡한 대출 절차 ⑤ 엄한 자격요건 ⑥ 짧은 상환기간  
 ⑦ 추가대출이 어려움 점 ⑧ 기타( )

26. 귀하에게 **가장 필요한 금융서비스**는 무엇입니까?  
 ①긴급자금대출      ②무담보대출      ③저금리 단기대출  
 ④저금리 장기대출      ⑤자산형성(보험,주식 등)을 위한 대출      ⑥기타(                      )
27. 귀하께서 시중은행에서 금융대출을 받을 수 없는 상태라는 가정 하에서, 만약 **제2금융기관** (신용금고, 저축은행, 캐피탈 등)에서 신용대출을 귀하에게 제안한다면, **어느 정도의 이자율**까지 지불할 의사가 있습니까? (연                      %)
28. 컴퓨터/모바일기기(스마트폰, 스마트 패드)를 통해 **사용해본** 금융서비스가 있습니까?  
**(복수응답 가능)**  
 ①잔고조회      ②송금      ③쇼핑 결제      ④스마트폰 결제  
 ⑤금융상품 정보 수집 및 비교      ⑥세금 등 공과금 납부      ⑦대출 신청  
 ⑧대출 상환      ⑨기타(                      )      ⑩없다
29. 만약 금융기관을 방문해야 이용할 수 있는 금융서비스를 **컴퓨터/모바일기기(스마트폰, 스마트 패드)**를 통해서도 이용할 수 있다면, 해당기기를 통한 금융서비스 이용을 **늘릴 의향**이 있습니까?  
 ①전혀 아니다      ②아니다      ③보통      ④그렇다      ⑤매우 그렇다
30. **금융교육**을 모바일 앱(게임 등)을 통해 받을 수 있다고 가정할 경우, 해당 앱(게임 등)을 사용하겠습니까?  
 ①전혀 아니다      ②아니다      ③보통      ④그렇다      ⑤매우 그렇다
31. 대출정보제공, 납입관리 등의 서비스를 제공하는 **금융서비스 관리 소프트웨어**가 있다면, 이를 이용할 의사가 있습니까?  
 ①전혀 아니다      ②아니다      ③보통      ④그렇다      ⑤매우 그렇다
32. 귀하가 컴퓨터/모바일 기기(스마트폰, 스마트 패드)를 통해 **향후 많이 사용해보고 싶은** 금융서비스는 무엇입니까? **(복수응답 3가지 이내)**  
 ①잔고조회      ②송금      ③쇼핑 결제      ④스마트폰 결제  
 ⑤금융상품 정보 수집 및 비교      ⑥세금 등 공과금 납부      ⑦대출 신청  
 ⑧대출 상환      ⑨기타(                      )      ⑩없다

**VI. 개인 및 가구의 특성**

33. 귀하의 **성별**은 무엇입니까?      ①남      ②여





서울시복지재단 2014-51

## 금융소외자의 금융서비스 욕구 및 이용실태 분석 -서울시 저소득층 자산형성 프로그램 참가자를 대상으로-

**발행일** 2014년 12월 31일

**발행처** 서울시복지재단

**발행인** 임성규

**편집인** 김혜정

**주소** 서울시 종로구 송월길 52

**전화** 02-2011-0400

**팩스** 02-2011-0500

**홈페이지** [www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr)

**인쇄업체** 명문인쇄공사 (02-2275-5373)

**I S B N** 978-89-6298-329-6

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.  
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.