

# 인터넷 재무상담 사례분석을 통해 본 재무상담의 방안 모색

김 경 자(가톨릭대학교 소비자주거학 전공 부교수)

## 1. 서론

지난 30여 년간 우리 나라 가계의 소득과 자산 수준은 꾸준히 증가해 왔다. 그리고 한편으로는 1997, 98년의 외환 위기와 금리 변화, 금융관련 세제 변화, 예금보장 제도 변화 등 금융시장 환경에서도 많은 변화를 겪어 왔다. 이런 상황에서 가계는 장기적인 재무설계는 물론이고 저축상품이나 보험상품, 대출상품 등 금융상품의 선택, 그리고 신용관리에 많은 어려움을 겪게 된다. 실제로 한국소비자보호원의 자료(2000)는 금융과 보험상품에 관련된 소비자분쟁이 급격하게 증가하고 있음을 보여주고 있고 최현자·성영애의 연구(2000)는 과다채무로 인한 문제가 심각함을 보여주고 있다. 신문보도(동아일보, 2001)에 따르면 2001년 3월에는 신용불량자가 총경제활동 인구의 1/6에 달하는 300만 명이 넘을 정도로 증가하였다.

금융시장변화와 사회경제적 변화에 따라 우리 나라에서 가계재무상담이 활성화되기 시작한 것은 1990년대 중반부터라고 볼 수 있다. 초기의 가계재무상담은 금융기관간의 경쟁 심화에 대한 대응책으로 주로 각 금융기관에서 고액예금자를 위한 고객서비스의 일환으로 시작하였다. 이후 경제위기가 닥치면서 경제관련 잡지나 일간 신문 등에서 재테크와 관련된 내용을 다루기 시작하면서 일반대중에게도 그 필요성에 대한 인식이 확산되기 시작했다.

1990년대 후반부터는 인터넷 사용이 보편화되면서 금융기관 사이트를 중심으로 인터넷 재무상담이 확산되고 있다. 인터넷 금융거래가 시작되면서 고객서비스의 한 형태로 재무정보를 제공하고 상담 서비스를 제공하게 된 것이다. 금융기관 사이트 외에도 개인 재무설계 사이트와 일반 포털사이트, 커뮤니티 사이트 등에서도 금융관련 정보를 제공하거나 일대일 재무상담 서비스를 제공하는 곳이 있다. 이들 사이트는 금융정보 외에도 대체로 금융계산기, 세금계산기, 가계부, 연말정산 시뮬레이션 등의 서비스를 제공하고 있다.

그런데 현재 오프라인과 온라인에서 제공되고 있는 가계재무상담 서비스들은 초기단계 수준에서 시도되고 있기 때문에 전문성과 완성도의 측면에서 부족한 점이 많다(윤정혜 외, 2001). 우선 기존의 재무상담 서비스들은 고액예금자를 대상으

로 한 고객서비스의 성격을 띠고 있어 그 내용이 주로 여유자금 관리나 절세를 위한 금융상품 안내에 치우쳐 있다. 따라서 중간소득층 이하 가계의 문제로 대두되는 총생애 재무설계나 부채관리 등의 문제가 도외시되어왔다고 할 수 있다. 또한 서비스의 대상도 정작 가계관리를 전담하고 있는 대다수의 주부들보다 청장년층 남성이 주류를 이루고 있다.

본 연구의 목적은 기존의 재무상담 사례를 분석하여 일반가계를 위한 재무상담 프로그램의 개발에 대한 제언을 하고자 하는 것이다. 최근까지 소비자재무상담 프로그램 개발이나 평가 등과 같은 주제는 최현자·성영애의 연구(2000, 2001)와 윤정혜 등(2001) 소수 연구자에 의해 한정적으로 연구되어 왔을 뿐 아직 충분한 자료가 축적되어 있지 못한 상황이다. 이에 본 연구에서는 인터넷에서 시도된 소비자 재무상담 사례를 직접 분석하여 재무상담에 대한 소비자 수요와 상담경향을 파악하고 필요한 프로그램의 내용과 방법에 대해 제언하고자 한다.

## II. 문헌고찰

### 1. 재무상담의 목적과 영역

재무설계와 재무상담이라는 용어는 경우에 따라 같은 의미로 해석되기도 하고 경우에 따라 어느 한 개념이 다른 한 개념의 하위분야인 것으로 해석되기도 한다. 가령 Langrehr(1991)나 Mason(1993) 등은 가계재무상담(family financial counseling)은 재정적으로 위기에 처한 가계의 의사결정과 행동수정을 도와주는 데 초점을 두고 있고 개인재무설계(personal finance)나 가계재무관리(family financial management)는 장기적인 재무목표 달성을 위해 필요한 관련 지식과 분석 수단을 제공하는 데 초점을 두고 있다고 두 가지를 구분한다.

Williams(1989)는 재무상담을 재무문제가 있는 가계의 문제해결을 위한 노력으로 정의하고 재무상담의 구체적인 목적은 화폐와 신용, 위기상황을 잘 관리하여 가계의 경제적 안정성을 증진시키는 데 있다고 주장하였다. 그에 따르면 가계의 경제적 안정성을 높이면 자원관리와 관련된 스트레스를 줄일 수 있고 나아가 가족관계를 개선하고 사용 가능한 자원을 극대화할 수 있게 된다는 것이다. 그래서 재무상담자는 현재의 재무상황을 평가하고 가계의 목표를 달성하는데 문제가 되는 점을 파악하여 현재와 미래의 재무목표를 달성할 수 있도록 정보를 제공하고 실행가능한 행동들을 개발해 주어야 한다.

그러나 재무설계에 대한 인식이 아직 초보적인 우리 나라 상황에서는 재무설계와 재무상담을 분리된 별개의 사용하기는 시기상조인 것 같다. 대체로 재무설계를 '현재 또는 미래의 소득과 자산, 기타 자원을 보존하고 증대시켜 개인과 소비자가

기대하는 생활양식에 적합한 재무목표를 달성해 가는 전 생애에 걸친 과정'(이기춘 외, 1995)으로 본다면 재무상담이란 가계나 소비자가 그 재무설계를 잘할 수 있도록 도와주는 과정이라고 보아야 할 것이다.

재무설계에 대한 연구들(Dwyer, 1989; Garman, 1994; Williams, 1989)에서 논의되고 있는 영역은 아주 다양하다. Dwyer와 Garman은 그 개인 재무설계의 주제를 크게 (1) 재무설계의 방법과 절차, (2) 소득과 지출관리(예산관리), (3) 세금관리, (4) 차용관리, (5) 소득과 자산의 보호, (6) 소득과 자산 증대, (7) 노후 자산관리로 나누고 있다. 신창용(1994)은 재무관리의 영역을 세금관리(Tax), 퇴직자금 관리(Retirement), 투자관리(Investment), 예산관리(Budgeting), 상속계획(Estate), 특별자금 준비(Special Needs)그리고 보험관리(Insurance)의 일곱 항목(TRIBES & I)으로 나누고 있다. 반면 Williams(1988)는 재무상담에 위의 영역 외에도 합리적 의사결정, 의사소통 기술, 행동변화를 위한 조정 등을 포함시키고 있다.

본 연구에서는 재무상담을 재무설계의 효과적인 실행을 도와주는 과정으로 정의하고 그 목적과 영역을 재무설계의 경우에 준하여 생각하기로 한다.

## 2. 선행연구 고찰

윤정혜 등(2001)의 분석에 의하면 재무설계 또는 재무상담과 관련된 국내의 기존 연구들은 가계의 재무상태 평가, 가계의 전반적인 재무관리과정 및 자산증식·차용·은퇴준비 등의 분야별 재무관리행동, 재무문제 진단 및 대처행동에 관한 주제들로 나누어질 수 있다.

가계의 재무상태를 평가하는 연구들은 여러 가계유형의 재무상태 수준 및 가계유형별 차이에 대한 정보를 제공함으로써 재무상담이 필요한 대상이 누구인지를 간접적으로 추정할 수 있게 해 준다. 재무관리행동의 전반적인 과정을 다룬 연구들은 재무관리행동과 재정만족도, 혹은 재무목표 달성도와의 인과관계에 초점을 두고 있다. 이 연구들은 공통적으로 재무관리행동이 재정만족도를 높이는 데 기여함을 밝힘으로써 재무상담의 효과에 대한 간접적인 지지를 보여주고 있다. 또한 재무설계, 상담 및 교육의 내용을 구체적으로 기획하는 데 반드시 필요한 자산증식, 차용, 은퇴준비 행동 등 분야별 가계재무관리 행동에 대한 연구는 재무상담이 가계특성별로 어떻게 다르게 이루어져야 하는지에 대해 시사점을 제공하고 있다.

외국에서의 관련 연구들은 비교적 재무상담의 내용과 방법 자체에 초점을 맞춘 연구가 많다. Williams(1989)는 미국에서 이루어진 기존 관련 연구를 분석한 후 대다수의 연구들이 재무상담 고객 및 개인 파산자들의 특성을 묘사하거나 기존의 프로그램을 평가하는데 초점을 맞추고 있고 재무상담의 효과나 운영에 대한 이론적이고 개념적인 부분을 소홀히 하고 있다고 지적하였다.

Bae와 Sandager(1997)는 전문 재무설계사에 대한 수요를 파악하려는 연구를 시

도하였는데 그 결과에 따르면 소비자들은 노후자금 마련, 투자, 세금관리를 가장 원하는 것으로 나타났다. 또한 특정금융기관에 소속된 재무설계사이기 보다는 독립적 재무설계사와 논의하기를 희망하는 것으로 나타났다. Grable과 Joo(1999)는 지난 1년 동안 재무관련하여 전문가에게 도움을 청한 적이 있는지 여부에 관한 관련요인을 살펴본 결과 무주택자, 재무적 어려움을 경험한 사람, 신중한 재무관리를 하지 못한 젊은 소비자의 경우가 각각 그 반대의 경우보다 상대적으로 재무관련 전문가에게 도움을 많이 청한 것으로 나타났다.

90년대 이후 Journal of Financial Planning & Counseling을 중심으로 재무상담에 대한 연구들이 상당히 축적되어 왔으나 아직도 재무상담의 운영방식이나 재무상담자 교육, 그리고 재무상담의 효과 측정 등에 대한 분석은 본격적으로 이루어지지 않고 있다. 특히 국내연구 결과들은 재무상담의 내용과 방법에 대해 추정할 수 있는 간접적인 자료를 제공하고 있을 뿐이다. 그러나 재무상담을 실제로 직접 요구해 온 사람들의 사례를 분석하여 주제별 수요와 문제점을 파악한 연구는 없는 것 같다. 또한 재무상담의 유용성을 지지해줄, 상담 이후 피상담자들의 태도나 행동 교정 효과를 측정하려는 시도도 거의 없어 이에 대한 자료 보완이 필요한 실정이다.

### III. 연구방법

#### 1. 자료수집

본 연구에서는 재무상담의 주제와 문제점을 파악하기 위해 인터넷상의 한 여성 커뮤니티 사이트(아줌마닷컴)에서 제공되고 있는 재무상담의 실제사례를 분석하였다. 이 사이트는 기혼주부들을 위한 포털사이트를 표방하는 사이트로 2000년 3월에 출범하여 현재 30만여 명의 회원을 가지고 있는 사이트이다. 사이트에는 주부들을 위한 커뮤니티 정보 외에 쇼핑정보, 가계재무관리 정보, 소비자 정보들이 제공되고 있고 사이버 교육 콘텐츠도 제공되고 있다. 재무상담은 가계재무관리 코너에서 재무설계 관련 정보와 함께 제공되고 있다. 상담자는 본 연구자와 2001년 1학기에 가톨릭대학교 '소비자와 금융' 수업을 듣는 4학년 소비자학 전공 학생들이다.

분석대상이 된 상담사례는 상담사이트 개설일인 2000년 8월 이후 2001년 4월 30일까지 상담실에 게시된 392건이다. 각 사례는 그 주된 내용이 무엇인가에 따라 크게 1) 일반적인 재무설계 요령과 평가에 대한 상담, 2) 저축과 투자에 관한 상담(주택마련 관련 상담 포함), 3) 보험의 선택과 가입실태 평가에 관한 상담, 4) 대출문제 및 부채관리에 대한 상담 영역 중 하나로 분류하였다.

## 2. 상담자 특성

392건의 사례를 분석한 결과 상담요청자는 결혼을 앞둔 몇 명의 미혼여성을 제외하고는 사이트의 특성상 거의 주부들이었다. 또한 주로 유아부터 초등학생까지의 자녀가 있다는 설명으로 미루어 볼 때, 피상담자들의 나이도 20대 후반에서 30대가 주류를 차지하는 것으로 추측할 수 있다. 그러나 이는 이들 연령대의 주부들이 재무문제에 대한 관심이 많다고는 이들 연령대가 인터넷 이용이 활발한 집단이기 때문이라고 해석해야 할 것이다. 주택소유 여부 및 소득수준을 명기한 상담 내용만을 가지고 보면 무주택자가 적어도 1/3 이상은 차지하는 것으로 보이며 소득수준은 저소득층부터 중상층 정도까지 다양하게 나타나고 있다.

## III. 연구결과

### 1. 재무상담의 내용

392건의 상담사례를 내용별로 분석한 결과 저축과 투자에 대한 상담이 43%로 가장 많았고 일반적인 재무설계 요령과 평가에 대한 질문이 31%로 그 다음으로 많았다. 대출 및 부채관리에 대한 상담은 11%로 나타났고 보험의 선택과 가입상태에 대한 상담은 7%를 차지하였다. 나머지 8%는 가계재무관리와 관련이 없는 질문이거나(예. 창업정보, 부업정보 제공 요구 등) 너무 전문적인 내용(채권매도시기, 부동산 투자 등)이어서 본 상담실에서 응답하지 못한 질문이었다.

저축과 투자에 대한 상담의 하위 영역별로는 목돈 마련을 위한 상품 안내(18%), 여유자금 운용에 대한 조언(14%), 주택을 분양받기 위한 관련저축 안내(7%) 및 연금에 대한 문의(5%) 순으로 질문이 많았다. 저축이나 투자와 관련된 상품을 고를 때 어떻게 비과세 혜택을 얻을 수 있는지를 묻는 응답이 특히 많았다. 상품별로는 주택분양 관련 저축과 근로자 우대저축에 대한 질문이 가장 많은 것으로 나타났다. 그러나 금융기관별 차이를 묻거나 주식 및 채권 등에 대한 질문은 몇 개에 불과하였다.

다음으로 가계 재무상담의 내용 중 31%는 일반적인 재무설계 요령과 평가에 대한 글이었다. 예를 들어 어떻게 재무계획을 세워야 하는가를 알려 달라거나, 현재의 소득 및 지출상황을 제시하고 가계살림을 잘 하고 있는지 평가해 달라거나, 적자가계를 흑자로 돌릴 수 있는 요령을 알려 달라거나 하는 질문이 각각 1/3 정도를 차지하였다.

보험의 선택과 가입상태에 대한 상담은 보험금액에 대한 안내를 요구하는 상담보다는 이미 보험에 가입한 후 가입상태를 평가해 달라거나 어떤 것을 해약하면

좋은지를 묻는 질문이 더 많았다. 대출 및 부채관리에 대한 상담은 부채상환에 대한 어려움과 그로 인한 가족 갈등을 토로하는 상담이 주를 이루었고 대출가능성을 묻는 질문은 5개에 불과하였다.

## 2. 재무상담 진행시의 문제점

재무상담을 진행하는 데 나타난 문제점으로는 크게 세 가지를 지적할 수 있다. 첫째는 피상담자들이 상담을 위해 필요한 기본정보를 제대로 제공하지 않는다는 것이다. 상담자의 거의 반 수 이상이 가계소득과 지출에 대해 부분적으로 설명하고 있을 뿐, 가계가 달성하고자 하는 재무목표가 무엇인지, 가족상황이 어떤지 등에 대해서는 전혀 설명하고 있지 않거나 아주 애매하게 이야기하는 경우가 많았다. 또한 대체로 자산상황을 설명하면서 저축의 종류와 만기일, 만기금액 등을 설명하지 않는 경우도 많았다. 아래의 예는 저축을 하려는 목적이나 가족원 수와 자녀 상황, 자기 집 소유 여부 등에 대한 내용이 전혀 없어 상담하기가 곤란했던 예들이다.

[예1] 안녕하세요? 저희 가계 좀 체크해 주십시오. 월급여는 평균 150만원 정도입니다. 저축은 빚을 상환하기 위해 넣는 저축입니다. 모두 합쳐 30만원 정도 불입합니다. 카드빚도 한 1200만원 됩니다. 보험료로 15만원 정도 지출하구요. 용자금 이자도 6만원 나갑니다. 이렇게 되다보니 계획을 세울 수가 없습니다. 아무리 머리를 굴려도 답이 나오질 않습니다. 저축을 해야 하는데, 순수한 저축을 해야 하는데... 어떻게 해야 할까요?

[예2] 안녕하세요? 제가 이번 달에 적금 500만원을 타게 되는데요. 당장 쓸 일이 없어서 이 돈을 어떻게 관리하면 좋을까 해서요. 너무 작은 액수지만 그냥 갖고 있자니 어디가 이자가 높은지도 모르겠고 비과세에 넣어볼까도 생각중이구요. 이 돈을 종자돈으로 계속 적금을 더 부어 복리이자를 받으면 어떻게 생각해보았는데요. 어떻게 좋은지 조언 부탁드립니다.

두 번째 문제점으로는 피상담자들이 부정확한 금융지식 때문에 상황을 설명하는데 어려움을 겪는 것을 들 수 있다. 예를 들어 다음의 [예3], [예4]에서처럼 비과세 저축의 종류가 하나가 아님을 이해하지 못하거나 가입한 상품이 정기예금 같은 거치식 예금인지 적금인지를 구별해 써주지 않는 경우가 많았다. 또한 보험가입 상황을 설명하면서 개별보험 상품 이름을 그대로 적어 보험의 성격을 이해할 수 없는 경우도 적지 않았다. 이 외에도 예5에서처럼 이자도 높고 안전한 상품을 추천해 달라는 요구가 많은 것으로 보아 수익성과 안전성과의 관계에 대한 이해가 낮음을 추측할 수 있었다.

[예3] (가계의 자산상황을 설명하면서) 전세금이 4000이고 비과세에 450이 있습니다.  
 [예4] 제가 이달부터 근로자 우대저축과 세금우대를 신규로 개설했습니다.  
 [예5] 이자도 높고 안전한 예금상품을 가르쳐 주세요.

세 번째로 소비지출 품목 분류의 개념이 명확하지 않아 지출상황을 파악하는데 어려움을 겪게 하는 예도 많다. 다음의 [예6]은 신용카드를 어떤 용도에 사용했는지에 대한 설명없이 신용카드 결제액을 식비, 의류비 등과 별도의 지출품목으로

분류하고 있는 예이다. [예7]에서는 핸드폰비가 세금에 포함되고 있고, 예8에서는 월보험과 보험료의 구분이 모호하고, 저축으로 할당되는 것으로 보이는 연말보너스가 지출내역 목록에 올라 있다.

[예6] 생활비 지출 상황은요. 애기한데 15만원쯤 들고, 식구들 의류비가 10만원, ... , 그리고 신용카드 값이 거의 매달 50만원쯤 나갑니다. 제가 살림을 잘하고 있는 건가요?

[예7] 식비는 한 20만원 내외입니다.... 세금은 핸드폰비 모두 포함해서 15만원 내외이구요...

[예8] 지출 내역은요. 월보험 25만원, 보험료 20만원, ... , 연말보너스 2백1십만원(세금우대)

## IV. 재무상담 프로그램의 개발

인터넷 재무상담 사례 분석 결과로 미루어 보면 피상담자들이 원하는 상담 내용 중 재테크에 대한 상담이 대부분일 것이라는 일반적인 기대와 달리 재무설계 요령과 가계상황 평가에 대한 수요가 상당히 많음을 알 수 있다. 반면에 Langrehr 등(1991)이 말하는 재무상담의 원래 목적인 대출, 부채관리에 관한 내용이나 보험에 대한 상담사례는 상대적으로 적었다. 이는 인터넷 재무상담의 특성상 대출문제나 부채관리에서 어려움을 겪는 저소득 계층들이 접근하기가 어려웠기 때문일 것으로 보인다. 한편 일정한 상담서식이 없어 피상담자들이 상담에 필요한 기초자료를 제공하지 않는 경우가 많았고 질문내용을 분석한 결과 금융상품에 대한 이해 수준도 낮은 것으로 나타났다.

이 결과를 토대로 효과적인 상담에 필요한 프로그램의 개발 방향을 제언하고자 한다.

### 1. 상담서식 개발

재무상담을 위해서는 상담에 필요한 기본정보를 얻기 위하여 일정한 형식의 상담 요청서식을 개발하는 것이 필요하다. 이 양식에는 상담에 필요한 기본 정보, 가령 피상담자의 소득과 자산(저축과 부채), 지출상황, 가족상황, 상담을 원하는 주제 등이 피상담자가 기입하기 편리한 형태로 일목요연하게 담겨 있어야 한다.

특히 인터넷에서의 상담을 위해서는 각 항목에 피상담자들이 입력 가능한 수치가 미리 들어있는 형태로 개발되면 좋을 것이다. 예를 들어 원하는 상담의 주제를 주택, 목돈마련, 여유자금 운용, 연금가입, 보험 등으로 나누어 놓고 피상담자가 각각 원하는 주제 항목을 클릭하여 선택할 수 있도록 하는 것이다. 소득과 자산수준은 물론, 재무목표와 가족상황 등에 대한 최소한의 필요한 자료를 입력해야 상담요청이 받아들여지도록 해 놓으면 그 자료를 기초로 보다 효과적인 재무상담을 할 수 있게 될 것이다.

### 2. 정보제공을 위한 FAQ 개발

상담서식의 개발과 아울러 상담사례를 분석하여 자주 등장하는 질문에 대해 모범답안을 작성하여 그 정보를 피상담자들이 상담 전에 읽을 수 있도록 게시하는 것도 필요하다. 왜냐하면 가계상황은 다양하지만 동일한 세부주제에 대한 상담이 계속되기 때문이다. 또한 금융상품의 내용과 금리, 세금 등 금융환경이 수시로 변화하기 때문에 개인 소비자들이 자산관리에 필요한 금융상품이나 보험상품, 세금, 소비자 신용에 대해 충분하게 이해하는 것은 쉬운 일이 아니기 때문이다.

피상담자들이 필요로 하는 가계평가 및 진단 정보나 금융정보의 내용은 FAQ의 형태로 제공되면 편리할 것이다. 단 그 FAQ의 제목은 피상담자들이 자주 사용하는 용어로 충분히 자세하고 세부적이어야 할 것이다. 본 사이트에서의 상담사례 분석을 토대로 각 주제별 FAQ의 내용을 정리하고 영역별로 개발하거나 활용하면 좋을 보조도구를 제안하면 다음과 같다.

<표 1> 재무상담의 영역과 FAQ 내용

재무상담의 주제	FAQ 내용	필요한 보조 도구
재무설계의 요령과 평가	① 재무목표의 설정 ② 재무설계의 단계 ③ 예산설정 요령 ④ 지출기록 요령 ⑤ 가계상황 평가/진단 기준 ⑥ 세금과 연말정산 ⑦ 적자에서 벗어나기	- 재무목표 기록표(목표, 예산 포함) - 저축상황 기록표 - 자산상태 기록표 - 재무설계 단계별 워크시트 - 소득/지출 기록표 - 연말정산 시뮬레이션 프로그램
저축과 투자	① 금융상품의 선택기준 ② 목돈 마련 상품 ③ 여유자금 운용상품 ④ 비과세/세금우대 상품의 종류 ⑤ 주택관련 상품 ⑥ 연금상품 ⑦ 예금자 보호법	- 월불입금, 만기금 계산 프로그램 안내 - 상품별 금리 비교(조회) 프로그램 안내 - 금융자산 포트폴리오 평가 프로그램 - 노후 예상 연금수령액 계산 프로그램
보험의 선택과 평가	① 긴급자금 준비 ② 보험의 종류와 특징 ③ 보험 선택 요령 ④ 보험 계약	- 가계특성별 긴급자금액 계산 프로그램 - 생명보험 필요가입액 계산 프로그램 - 자동차 보험 가입 견적 시뮬레이션 - 보장성/저축성 비율에 따른 보험계약 환급금 예상표
대출 및 부채관리	① 대출의 종류와 그 특징 ② 이자상환방식 ③ 부채상환부담 평가 ④ 신용관리의 의의와 방법 ⑤ 신용불량 문제	- 가계별 부채한도액 계산 프로그램 - 상환방식별 이자 부담 비교 프로그램 - 신용도 평가 프로그램

### 3. 재무설계 소프트웨어 개발

현실적으로 재무상담이 은행이나 보험회사 등 금융기관에서 고객센터 차원에서 이루어지고 있고 또 그 상담 서비스가 주로 인터넷에서 활성화되고 있음을 음



을 감안할 때, 재무설계 프로그램을 소프트웨어 형태로 개발하는 것이 효과를 높일 거라고 예측할 수 있다. 특히 표1에서 제시한 상담을 위한 보조도구 같은 것들은 시뮬레이션이 가능한 소프트웨어로 개발되면 상당히 유용한 것으로 사료된다.

리플렛 등의 책자 형태나 비디오 형태보다 소프트웨어 형태로 프로그램을 개발하면 여러 대상에게 적용이 가능하다. 가령, 재무상담의 대상을 주부뿐만 아니라 미혼자, 기혼 남성 등으로 확대시키기도 편리하고 또 가계의 소득이나 자산상황에 맞게 다양한 대안을 탐색하고 그 결과를 비교해볼 수 있도록 만들 수 있어 상담 효과도 클 것이다.

## 참 고 문 헌

- 신창용(1994). 개인사업가를 위한 재무관리. 흥익미디어.
- 윤정혜 · 김경자 · 성영애 · 손상희 · 양세정 · 이희숙 · 최현자(2001). 소비자재무설계 · 상담 · 교육 프로그램 개발을 위한 연구의 방향. 소비자학 연구, 12(3) 게재 예정.
- 최현자 · 성영애(2000). 가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램 개발을 위한 기초 연구: 가계 부채 문제의 규명. 한국가정관리학회지, 18(4).
- 최현자 · 성영애(2001). 가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램 개발. 한국가정관리학회지, 19(1).
- 한국소비자보호원(2000). 소비자피해구제 사례집.
- Bae, S. C. & Sandager, J. P.(1997). What consumers look for in financial planners. Financial Counseling and Planning, 8(2).
- Dwyer, D. P.(1989). The Seven Stages of Financial Planning. Longman.
- Garman, E. T. & Fogue, R. E.(1994). Personal Finance(4rd ed.). Houghton Mifflin Co.
- Grable, J. E. & Joo, S.(1999). Financial help-seeking behavior: Theory and implications. Financial Counseling and Planning, 10(1).
- Langrehr, V. B. (1991). Financial counseling and planning: Similarities and distinctions. Financial Counseling and Planning, 2.
- Mason, J.(1993). Financial counselors: The Need has never been greater. Financial Counseling and Planning, 4.
- Williams, F.(1989). Research in Family financial counseling. Lifestyles: Family and economic issues, 10(3).