

일본의 다중채무자문제 및 채무자상담에 관한 연구

: 채무자상담기관의 상담자 면접조사를 포함하여

A Study on Issues of Heavy Debtors and Credit Counseling in Japan

: Including the Interview of Counselors in the Credit Counseling Service

건국대학교 상경대학 소비자정보학과

강 사 이 현 진*

Dept. of Consumer Information Science, Konkuk Univ.

Instructor : Lee, Hyun-jin

<Abstract>

This study is a qualitative analysis aimed at facilitating a plan of social support for heavy debtors. For this purpose, the status of issues related to heavy debtors in Japan is considered, and more is revealed about the status of operation for non-profit organizations and groups of heavy debtor victims as counseling agencies for heavy debtors. In addition, through interviews conducted with the counselors of these organizations, a survey has been made on whether the credit counseling provides particular functions for and increases the satisfaction of debtors.

The root of Japan's large number of heavy debtors lay in that country's excessive growth of consumer financing, the increase of its use, the structural problems on the lending system of consumer financing and legal insufficiency, to name of few fundamental problems.

The interviews on debtor counseling in private organizations revealed that the debtors being counseled showed a great change, due primarily to group counseling and activities, in such aspects as psychological stability, learning and understanding about heavy debts and willingness to take action for solving their own problems. In addition, regarding the aspects of time and cost, specialty, mutual exchange of experienced persons, psychological care and educational functions, the importance of the debtor counseling group's role has been established.

To improve the problems of heavy debtors in Korea, there is a need to promote the importance of debtor counseling, increase the interest and support of the administration, create a sense of solidarity among related organizations and promote public education on consumer credit. The support of the consumer credit industry and the development of human resources are also badly needed.

▲주요어(Key Words) : 일본(Japan), 다중채무자(heavy debtors), 채무자상담(credit counseling), 비영리단체(non profit organization), 파산(bankruptcy)

I. 서 론

가계의 채무 과중화 및 개인 신용불량의 심각화 경향은 최근 경기불황과 더불어 현저하게 나타나고 있다. 한국의 소비자파산 신청건수는 2004년 6,896건으로 2003년도 1,839건의 3배 이상으로 급증 경향을 보이고 있으며, 2006년 3월 현재 가계신용잔고는 약 528조원으로 매년 급상승하고 있다(한국은행, 2006). 이러한 상황은 우리나라가 신용사회로 접어든 후 나타난 급변한 현상이며, 개인의 채무과중으로 인한 소비자파산의 증가, 자살, 강도, 살인, 가정파탄 등의 사회문제가 심화되고 있는 가운데, 적극적인 대책 마련이 요구되고 있다. 특히, IMF 이후 장기적인 경기 침체로 인한 가계채무의 심각화, 거기에 정부의 국내 소비시장 활성화를 위한 카드 정책으로 400만 신용불량자가 양산되게 이르렀으며, 이들 신용불량자 10명중 1명은 10개 이상의 금융회사에서 대출한 다중채무자로 나타나고 있다(최숙희, 2003). 이에 대한 대책으로 정부와 금융업계는 2002년 “신용회복위원회”를 설립하여 시민들의 채무상담에 응하고 있으며, 개인회생제도 및 배드뱅크의 운영 등으로 대안을 마련하였다. 그러나 매년 심각화 되어가고 있는 채무증가와 소비자파산 문제의 심각성에 비하여, 채무자의 재무관리능력 회복과 생활제건을 위한 체계적인 상담 및 교육기관이 턱없이 부족하고 파산자 등을 위한 지원시스템이 활성화 되지 못하고 있다(김남도, 1999; 허경옥, 1999, 2000; 조혜진·최현자, 2006; Nisimura et al., 2004).

소비자파산이 2003년에 162만 명으로 이는 경제활동인구 180명당 1명 수준인 미국의 경우, 소비자 파산문제가 심각화된 이후 채무자에 대해 파산관리 변호사가 가계관리능력 회복을 위한 채무자교육을 실천하고 있으며 최근 들어 더욱 확대되어지고 있는 경향이다(西村隆男, 2001). 또한, 미국에는 대표적인 채무자상담 및 교육기관으로 전국소비자신용협회(NFCC: National Foundation for Counseling Service)를 비롯한 소비자신용상담서비스(CCCS: Consumer Credit Counseling Service), NVFS(Northern Virginia Family Service), ACCC(American Credit Counselors Corp) 등 비영리조직의 활동이 매우 활성화 되어있다. 이들 기관에서는 전반적인 채무문제에 대한 상담과 채무해결을 위한 프로그램 및 금전관리 교육 프로그램을 제공하여 채무상환계획을 세우도록 돕고, 재정적으로 책임감을 갖는 소비자가 될 수 있도록 교육한다(최현자·성영애, 2001).

한편, 일본의 경우는 우리보다 10여년 앞서 본격적인 신용사회를 맞이하였고 2005년 현재 자기파산 24만 명, 다중채무자 200만 명 시대를 경험하고 있는 가운데, 민간차원의 채무자구제활동이 다양하다. 그 중 대표적인 상담 지원 기관으로

는 일본 크레디트카운셀링협회(JCCA), 일본 소비자금융협회의 금전관리 카운슬링서비스(JCFA), 비영리법인(NPO), 채무자들의 자생적인 모임인 크레디트·사라금 피해자의 모임 등이 있다. 또한, 지자체 소비자생활협동조합에서 운영하는 채무자구제시스템이 특징적이다. 이들 기관의 상담은 채무정리 등 법적해결을 위한 지원과 함께, 채무자의 심리적인 케어 및 생활제건을 위한 다양한 프로그램을 제공하고 있다.

신용사회가 오래전부터 정착되고 그에 대한 지원기관이 확립되어 있는 미국과 최근 소규모 민간단체가 적극적으로 피해구제와 정책제안에 영향을 미치고 있는 일본의 상황과 비교하여, 한국의 경우는 급속하게 증가되고 있는 과잉채무의 심각화를 완화하고, 모든 국민이 건강하고 안정적인 신용생활을 영위할 수 있도록 하기 위한 사회적 지원시스템의 정비가 절실히 요구된다고 볼 수 있다.

지금까지 소비자신용 및 가계대출과 관련된 선행연구를 살펴보면, 우리나라의 경우 주로 일반가계를 대상으로 가계부채와 관련된 재정상태 진단 및 영향요인을 다룬 연구(성영애·양세정, 1995, 2000; 양세정, 2002 등)가 지속적으로 이루어졌다. 또한, 소비자신용 및 소비자파산에 대해서는 법제적인 연구(이치영, 1998; 허경옥, 1999; 김경자, 2000; 금융감독위원회, 2002, 2003; 신용회복위원회, 2002)가 대부분이며, 소비자신용 연체행동에 대한 관련요인에 대한 연구(이기춘·박근주, 1997) 및 신용과다사용문제와 영향요인에 관한 연구(조혜진·최현자, 2006) 등이 있다. 또한 가계부채관리를 위한 교육 및 상담프로그램을 위한 연구(최현자·성영애, 2000, 2001; 최숙희, 2003) 등에서는 미국의 NFCC 및 CCCS의 활동현황에 관하여 소개된 바가 있다.

일본의 경우, 다중채무자 문제를 다룬 선행연구로 상담기관 등에 있어서의 채무자들의 일반적인 특징(채무액, 채무이유 등)이나 성별에 따른 채무행동특성과 영향요인을 분석한 연구(宮坂順子, 2003; 小野由美子, 2004)가 있고, 다중채무자 문제를 생활보장제도, 소비자교육 측면에서 바라보고 사회적 지원의 필요성에 대해 언급한 연구(西村隆男, 1987; 花城梨枝子, 2002; 原まさ代ら, 2002; 小野由美子, 2005)가 있다. 특히 일본의 경우 1980년대 중반부터 대규모 소비자금융회사(대부업체)의 영업이 대폭 확대되면서 이에 대한 무분별한 이용으로 다중채무자 및 파산자가 급증하는 등 사회적 문제로 확산되었음을 지적하는 목소리가 높다.

최근 우리나라의 소비자신용시장에 있어서도 대부업체의 무분별한 대출광고와 영업확대, 고금리와 부당채권추심 등으로 인하여 사금융 피해 및 채무구조의 악화가 초래되고 있는 실정이다. 이 가운데에는 일본자금으로 설립된 일본계 대부업체가 1990년대 말부터 우리나라에 진출하여 최근 대출규모와 영업실적 면에서 한국의 신용시장을 크게 점유해 가

고 있는 상황이다. 일본의 소비자금융회사들은 일본 내에서 경쟁이 극화되어 영업확대가 한계에 이른 상황에 있으며 앞으로 금융시장의 개방과 함께 한국 및 중국 등의 진출이 보다 가속화 되어질 것으로 보여 지고 있다. 이러한 시점에서, 일찍이 다중채무자 문제가 소비자문제로서 일반화되고 다중채무자에 대한 상담시스템을 우리보다 앞서 구축해 온 일본의 상황을 한국과 비교 검토해 보는 것은 큰 의미를 갖는다고 하겠다.

본 연구의 목적은 일본의 소비자신용 이용실태와 다중채무자에 대한 사회적 지원현황을 한국의 상황과 비교 검토함으로써 양국에 있어 다중채무문제의 제반요인을 파악하고, 채무자갱생에 관한 효과적인 발전방안을 모색해 보고자 한다. 특히, 현재 다중채무자에 대한 상담기관으로서 기능하고 있는 일본의 민간기구, 비영리단체(NPO), 크레디트·사라금 피해자의 모임 등의 운영현황을 살펴보고, 채무자상담 이용자에 대한 심층면접조사를 통하여, 민간단체를 통한 채무자 상담지원활동이 채무자지원에 어떠한 역할을 하고 있는지에 대하여 파악해 보고자 한다.

II. 한국과 일본의 소비자신용 이용실태와 다중채무자문제

1. 한국과 일본의 소비자신용 이용실태

일본은 1990년도 이후 경기불황을 배경으로 정리하고, 실업 등에 의한 불황형, 생활고형 개인파산자가 급증하여 사회문제화 되고 있으며, 법원에 접수되는 개인파산 신청건수는 1990년 이후부터 매년 크게 증가 경향을 보이고 있다. 2003년도 개인파산신청건수는 24만2,357건으로 과거 최고치를 갱신하였다.

한국의 소비자파산 신청건수는 1997년 14건에서 1998년 350건으로 급증한 이후 2002년 1,335건, 2003년 3,856건, 2004년 1만 2,317건에서 2006년 상반기에 4만 건을 돌파하는 등 매년 큰 폭으로 증가하고 있으며, 잠재적인 파산자수는 120만 명으로 추정되고 있다(매일경제신문, 2005). 이렇듯 한일 양국에 있어서 소비자파산 및 다중채무자의 급증현상은 소비자신용의 발달과 밀접한 관계를 가진다. 금융산업에 대한 규제완화와 금융부문 경쟁강화로 소비자신용의 소스가 더욱 다양해지면서 소비자신용잔고는 가파르게 증가해 왔다(김경자, 1998). 한국과 일본의 소비자신용이용의 현황과 추이를 분석해 보겠다.

<표 1>은 일본의 소비자신용공여액의 최근 및 과거 10년간의 추이를 나타낸 것이다. 소비자신용잔고는 10년 전에 비해 전체적으로는 감소 추세에 있다. 특히 민간금융기관에

의한 대출이 크게 감소하고, 담보대출에 의한 소비자신용도 최근까지 감소하고 있음을 알 수 있다. 반면에, 카드론과 소비자금융회사(전문 대부업체)에 의한 대출은 큰 폭으로 증가하였다. 이 중 특히 소비자금융회사에 의한 대출잔고는 10년 전에 비하여 상당 폭 증가했음을 알 수 있다. 즉, 소비자신용이용이 금융기관 및 담보대출에서 카드론 및 소비자금융회사로 크게 이전된 행태를 보이고 있다. 이는 민간 금융기관(담보대출 포함)의 대출 감소로 인해 소비자금융회사의 대출에 대한 수요가 증가함과 동시에, 지난 10여년간 소비자금융회사들의 경영효율화와 업계성장으로 대출영업이 크게 촉진되었음에 기인한다.

일본의 소비자신용에 대한 발달배경에 대하여 간단하게 살펴보면, 일본은 1970년대 고도성장을 거듭하며 소득수준이 향상되고 라이프스타일이 변화되면서 소비자신용시장이 크게 확대되었다. 특히 1970년대 후반에서 1980년대 초반에 걸쳐 신탁회사 및 카드회사들과 함께 당시 '사라금'이라 불리던 고금리의 대출업체들이 가담하여 경쟁이 촉진되고 소비자신용시장이 보다 성장하게 되었다. 그러나 1983년을 전후하여 소비자보호를 주목적으로, 사라금에 대한 소비자단체들의 대규모 비판운동이 일게 되었고 이에 따라 개정 출자법에 의한 금리인하가 시행되자 대출업체는 1984년을 경계로 잔고감소로 인한 전환기를 맞이하였다. 그러나 이후 재차 각 업계가 여신기준을 개선하고, 사업자의 통폐합 등 경영의 합리화를 도모하게 되었다(朴祥祚, 2002). 각 업계가 자금조달 방법을 개선하고 데이터베이스를 활용한 여신시스템의 구축 등으로 소비자금융업은 1985년 이후 재성장하게 되었다.

더욱이 1980년대 후반 일본은 버블경제를 맞이하였고 부동산 및 주식에 대한 일반인의 관심이 높아지면서 매스컴도 앞다투어 '재테크'를 부추겼다. 당시 금융기관들에 의한 개인 투자자금의 과잉대출로 소비자들은 얼마 후 거품경제의 붕괴와 함께 과중한 채무를 떠안게 되었다. 이후 거대금융기관의 잇따른 파탄과 함께 정리하고, 실업이 증가함에 따라 생활비 보조를 위한 대출이 촉진되었다. 이 시기에 더욱 발전한 것이 대규모 소비자금융업이다. 최근까지 자동계약기(ATM)의 전국적인 보급(편의점에서도 간편히 이용가능) 및 경쟁적인 텔레비전 광고 전략으로 고객확보에 박차를 가하고, 주식시장 등으로 일본의 소비자금융업계는 괄목할 만한 성장을 이루게 되었다. 뿐만 아니라 주요 금융기관도 소비자금융업을 새로운 시장으로 인식하고 소비자금융업계의 노하우를 전수한 각종 상품개발에 주력해 오고 있는 상황이다.

한편, 우리나라의 경우 <표 2>에서와 같이 가계신용이 매년 증가하고 있으며 2006년 중 가계신용 증가폭은 11.6%로 전년보다 뚜렷이 증가하고 있다. 특히, 가계대출에

<표 1> 일본 소비자신용공여 잔고의 변화추이

(단위: 억 엔, %)

	1991	2000	91-00 증가율	2003	2004
소비자신용합계(A+B)	684,199	652,247	-4.7	595,118	582,415
소비자금융(A)	522,581	492,608	-5.3	446,802	434,704
○소비자론	373,278	356,620	-4.5	346,492	344,999
민간금융기관	301,010	210,091	-30.2	178,987	176,795
판매금융기관(카드사론)	38,742	58,040	49.8	65,750	66,633
소비자금융회사	33,435	88,489	164.7	101,755	101,571
○담보(정기예금, 부동산)대출	149,303	135,988	-8.9	100,310	89,705
판매신용(B)	161,618	159,639	-1.2	148,316	147,711

출처 : (社) 日本クレジット産業協會(2006) 「日本の消費者信用統計」에서 재구성

<표 2> 한국의 가계신용잔액 추이¹⁾

(단위: 십억 원, %)

	2003	2004	2005	2006
가계신용잔액 (A+B)	447,567.5 (1.9)	474,662.3 (6.1)	521,495.9 (9.9)	581,963.5 (11.6)
가계대출잔액(A)	420,938.3 (7.6)	449,398.2 (6.8)	493,468.7 (9.8)	550,431.3 (11.5)
예금은행	253,756.9 (14.3)	276,326.6 (8.9)	305,513.9 (10.6)	346,222.3 (13.3)
상호저축은행	7,967.0	8,869.3	8,315.7	7,653.7
신용협동기구 ²⁾	58,929.4	69,102.9	77,837.3	87,450.5
신탁·우체국예금	1,359.7	1,241.3	1,572.6	2,021.6
보험기관	42,875.2	45,266.9	48,203.2	50,902.1
여신전문기관	37,324.1	26,514.9	23,763.7	25,240.0
신용카드회사	30,492.3	21,360.7	18,024.0	17,716.5
할부금융회사	6,831.8	5,154.2	5,739.7	7,523.5
국민주택기금 등	18,725.9	22,076.4	28,262.2	30,941.0
판매신용잔액(B)	26,629.2 (-44.5)	25,264.1 (-5.1)	28,027.3 (10.9)	31,532.2 (12.5)
여신전문기관	25,782.9	24,733.1	27,278.7	30,532.8
신용카드회사	21,349.0	20,480.7	22,050.7	24,274.0
할부금융회사	4,433.9	4,252.4	5,228.0	6,258.8
판매회사	846.4	531.0	748.6	999.4

주 : 1) ()는 전년동기대비 증감률, 연말통계

2) 신탁, 새마을금고, 상호금융

자료: 한국은행(2007) 2006년 중 가계신용동향

있어서는 주택대출을 중심으로 예금은행 대출이 큰 폭으로 확대되었고, 여신전문기관 대출은 할부금융사의 적극적 마케팅 전략 등을 배경으로 증가로 전환되었다(한국은행, 2007).

판매신용 또한 증가폭이 확대되어, 신용카드회사 및 백화점 등 판매회사의 증가폭이 다소 늘어났음을 알 수 있다.

<표 1>과 <표 2>에서 제시한 일본과 한국의 소비자신

용잔액에 대한 자료내용은 금융기관 분류 및 산출방식에 다소 차이점이 있으므로 양국 간의 절대수치상의 비교분석은 불가능하며 보완적인 자료해석이 필요하다. 우선 일본의 소비자신용잔액을 크게 소비자금융과 판매신용으로 구분한 점은, 한국의 가계신용잔액을 가계대출잔액과 판매신용잔액으로 구분하여 합산한 점과 비슷하다. 그러나 일본의 소비자금융합계에는 주택관련대출금은 포함되지 않는다. 또한 일본의 경우 대부업체(등록된 사금융업체)를 제도권 금융기관으로 인정하고 소비자신용합계에 소비자금융회사의 신용잔액을 포함하고 있으나, 한국의 경우 대부업체의 대출잔액은 포함하고 있지 않다. 그러나 우리나라의 경우 외환위기 이후 저금리 기조 정착 등 금융여건 변화에 따른 금융기관의 전략적 포지셔닝 전환과 가계의 자금수요 증가로 대부업 시장이 최근 크게 성장하고 있다(최인방, 2006). 대부업체의 고객이 증가하면서 사금융 피해상당 또한 급증하여, 2002년 대부업법을 제정·시행하기에 이르렀다.

<표 3>은 한국의 주요 대부업체(17개 업체) 및 소비자금융관련업체의 총자산 및 대출금추이를 나타낸다. 대부업체는 2005년에 접어들면서 대출규모 면에서 신용카드회사 및 할부금융회사에 비하여 증가폭이 크게 확대되었고, 2005년 한해 1,243억 원의 흑자를 기록하였다(최인방, 2006). 2006년 6월 현재, 우리나라의 등록 대부업체의 수는 16,400여 개이고, 영업 중인 미등록 대부업체까지 포함시켰을 경우 4만여 개 이상으로 추정된다고 하였을 때, 소비자신용에서 대부업체의 대출금이 차지하는 소비자신용잔액의 비중은 상당할 것으로 예측할 수 있다. 사채를 포함한 사금융 시장의 규모가 18조

원에 이른다고 전해지는 우리의 상황에서 앞으로 등록된 대부업체를 제도권으로 수용하고 이용잔액을 소비자신용잔액에 포함시켜 파악해 볼 필요가 있겠다.

2. 일본의 다중채무자 문제

일본 사회에서 다중채무자란, '소비자금융업자, 신판회사, 은행 등으로부터의 대출 및 크레디트 카드이용 등으로 복수의 사업자와 채무거래를 행하는 사이에 채무액이 상환능력을 초과하거나 채무상환이 곤란하여 상환을 위한 대출을 거둬하고 있는 사람'을 말한다(國民生活センター, 1999). 다중채무자의 출현은 1970년대의 "사라금 3악"이라고 불렀던 시대부터 문제시되어 왔다. 사라금(サラ金)이란 셀러리맨 금융이라는 뜻의 일본식 약자로, 셀러리맨이나 주부 등을 대상으로 무담보 즉시 대출의 고금리 사금융 대부업체를 말하며, 국내적으로는 소비자금융업을 가리키는 개념으로 지금까지 사용되고 있다. '사라금 3악'이란 사라금 업계의 고질적인 '고금리, 과잉융자, 가혹한 추심행위'의 3대 악덕관행을 가리킨다. 1970년대 후반부터 1980년대 초에 걸쳐 사라금 및 야미깅(불법사채)의 이러한 악덕관행이 원인으로 일가족 동반자살과 야반도주가 빈번히 발생하고 큰 사회 문제가 되었다. 이와 같은 사라금 문제에 대처하기 위하여 당시 '크레디트·사라금문제 대책협의회' 및 '전국 크레디트·사라금 피해자연락협의회(약칭 피연협)'가 결성되었고, 일본변호사연합회 등이 중심이 되어 소비자보호를 위한 사라금 비판 캠페인 및 사라금에 대한 법적규제운동이 펼쳐졌다. 그 결과, 1983년 4월에 '대금업의 규제 등에 관한 법률

<표 3> 한국의 주요 소비자금융업체의 총자산 및 대출금 추이¹⁾

(단위: 억 원, %)

		2003년	2004년	2005년
대부업 ²⁾	총 자산	9,096.1	7,909.0 (△13.1)	10,400.6 (31.5)
	대출금 ³⁾	8,946.6	8,865.9 (△ 0.9)	11,916.7 (34.4)
신용카드회사	총 자산	350,692.6	292,992.4 (△16.5)	294,869.7 (0.6)
	대출금 등 ⁴⁾	253,747.1	171,986.6 (△32.2)	176,033.9 (2.4)
할부금융회사	총 자산	222,984.1	148,389.2 (△33.5)	166,910.7 (12.5)
	대출금 등 ⁵⁾	142,075.5	78,493.6 (△44.8)	96,476.7 (22.9)
상호저축은행	총 자산	327,869.2	383,364.7 (16.9)	464,782.5 (21.2)
	대출금	269,125.8	313,499.2 (16.5)	369,507.2 (17.9)

주 : 1) () 내는 전년대비 증감률

2) 자산규모 70억원 이상인 주식회사로서 외부감사를 받고 감사보고서를 공시하는 17개 대부업체 기준

3) 대손충당금 차감전 대출금

4) 대손충당금 차감전 카드자산과 여신성금융자산

5) 대손충당금 차감전 할부금융자산과 여신성금융자산

자료 : 금감원 전자공시시스템 및 금융통계정보시스템 자료. 최인방(2006)에서 재인용

(대금업규제법)과 '개정 출자법'이 성립하고 같은 해 11월부터 시행되게 되었다. 대금업규제법에 따라 소비자금융회사의 법적 등록제도가 도입되었다. 그러나 등록대금업자 즉, 합법금융업자라고 해서 대출금리가 적다고 할 수 없다. 현재 소비자금융업계의 대부분은 출자법의 상한금리 연 29.2%와 이자제한법의 제한금리 연 15%~20%의 사이인 이른바 '그레이존 금리'라고 불리는 영역에서의 영업을 일반적이다. 이자제한법은 법적 별칙이 없으므로, 소비자금융업자 대부분이 벌금이 부과되는 출자법의 상한금리 이하에서 영업을 하고 있는 것이다. 1983년 11월 이전에는 대출금리 연 100% 전후였던 것에 비하면 상당 폭 금리가 인하된 것이지만, 현재 일본 은행의 보통예금금리가 연 0.02%정도인 것을 감안하면 소비자금융의 대출금리 25~29.2% 선은 상당히 높은 수준이라고 할 수 있다.

현재 일본 내 주요 소비자금융회사들은 대기업들과 나란히 소득신고 상위회사로서 자리매김하고 있으며 업계의 광고 및 영업거점 확보 경쟁은 갈수록 치열해 지고 있는 상황이다. 일본 내 5대 대규모 소비자금융회사의 2001년 결산에 의하면(月刊 消費者金融, 2001), 연간 775억엔(약 70억원) 정도의 광고비(5사 합계)를 지출하고 있으며, 각사의 광고비는 연간 20%이상의 증가율을 나타내고 있다. 또한 각사가 경쟁적으로 영업점포수 및 자동계약기(ATM) 설치를 확대하고 있는 가운데 소비자금융회사의 전국적인 무인 자동계약기의 설치대수는 1만여 대에 이르고 있다. 2001년 현재, 5대 소비자금융회사의 이용자수는 1,105만 여명에 달하고 있으며(宇都宮, 2002), 8명에 한명 꼴로 소비자금융회사를 이용하고 있다고 전해진다. 이들 소비자금융회사에서는 건강보험증이나 운전면허증 등이 있으면 50만 엔 가까운 현금이 즉시 대출 가능하다. 더욱이 자동계약기를 이용하면 누구와도 접촉 없이 대출이 가능하여 일반적으로 널리 이용되고 있다. 이렇듯 지난 10여 년간 소비자금융회사의 성장과 이용자 급증은 일본 내 소비자파산 및 다중채무자의 증가를 초래하게 된 현 상황과 무관하지 않으며, 소비자금융업계의 고금리 및 과잉융자, 가혹한 추심행위 등의 관행이 과거로부터 구조적으로 다중채무자를 양산하여 심각한 소비자문제를 일으키고 있음을 지적하는 목소리가 높다. 한편, 과거로부터 사라짐에 대한 부정적인 이미지로 인해 소비자금융업계에서는 언젠가부터 언론에 '사라금' 대신 '소비자금융'이란 표현을 쓰도록 하였다. 그러나 소비자금융업계의 악덕 관행은 지금까지 사회문제화 되고 있으며 최근 소비자금융업계의 부도덕성을 드러낸 사건으로 다중채무자의 신용정보를 누출로 인한 가공청구서 사건, 일본 내 최대 소비자금융회사인 다케후지사의 기자 도청사건, 대출실적달성을 위한 명의대여사건 등이 언론에 크게 보도된 바 있다.

일본의 다중채무자 문제는 소비자파산, 범죄, 자살 등을 동반하는 사회문제가 되고 있다. 1990년대에 1만 명 정도였던 소비자파산은 10년 사이 25배로 증가하였고, 파산법이 생겨난 후 매년 최고치를 갱신하고 있다. 소비자파산의 원인과 관련한 일본변호사연합회의 조사(2001)에 의하면 '생활고 및 저소득'이 약 60%를 차지하고, '부채상환'이 약 30%, 이외에 '사업자금', '보증채무', '의료비지출' 등이 약 20% 정도를 차지하고 있다(복수응답). 파산신청 연령은 30~40대가 중심이지만, 20대도 15%정도 차지한다. 경기불황과 함께 생활고형 파산이 증가하면서 자살 및 행방불명, 강도 등의 흉악범죄도 증가하고 있다. 일본의 경우 매년 3만 명 정도가 자살을 하고, 이 중 채무를 포함한 경제생활문제로 약 1만 명 정도가 자살하고 있다고 전해진다.

일본 내 잠재적인 다중채무자는 최소 150~200만 명 정도로 추측되고 있으며, 국민생활센터의 전국적인 소비자상담정보 데이터베이스인 PIO-NET에 의하면, 연도별 소비생활상담 건수의 추이에서 소비자금융 및 프리론과 관련한 상담이 매년 연속 1~2위를 차지할 정도로 소비자문제에 있어 다중채무문제는 갈수록 심각해지고 있다. 또한 다중채무자의 평균적인 채무액은 413만 엔으로 변제 곤란한 잠재적 불량채권은 약 7조 엔에 이른다. 이는 일본의 소비자신용시장총규모(주택대출 제외) 75조원의 약 10%에 상당하는 액수로서 안정적인 소비자신용시장 구축을 위해서 다중채무자에 대한 상담지원체제 및 법제도에 대한 발본적인 개선이 요구되고 있는 상황이다(西村隆男, 2005).

한국의 경우에도 2000년을 전후로 신용카드 관련 신용불량자가 크게 급증하였으며 이들 10명중 1명은 10개 이상의 금융회사에서 대출한 다중채무자로 나타나고 있다(최수희, 2003). 또한 최근에는 사금융 대부업체 대출이 확산되고 불법고리사채가 성행하면서 고금리와 불법채권추심에 대한 피해사례가 급증하고 있는 상황이다. 특히 우리나라의 경우 아직까지 등록된 대부업체라 하더라도 이를 제도금융권으로 인정하지 않고 있는 상황에서 이들에 대한 관리감독체계가 부족하고, 2002년 시행된 대부업법에서 대부업체의 연 금리를 66%로 제한하고 있는 것은 선진각국에 비해서도 과도하게 높은 수준으로 이에 대한 제도적 보완이 요구되고 있다. 금융감독원 사금융피해상담센터 조사(2006b)에 의하면, 2005년 중 무등록업체 이용자의 평균금리는 연 229%, 등록업체라 하더라도 연 107%의 평균금리 수준을 보이고 있다. 한편, 국내 대출규모 1,000억 원 이상의 주요 대부업체 중 일본계 대부업체가 다수 포함되어 있으며, 이들 일본계 대부업체의 대출잔고가 2002년 8월 현재 1조 427억 원까지 증가하는 등의 국내 현황을 고려해 볼 때(朴祥祚, 2002), 앞서 살펴본 일본의 다중채무자 문제는 더 이상 우리에게 무관한 사실이 아닐 수

없다. 사금융이용자에 대한 최근조사(금융감독원, 2006a)에 의하면, 제도금융권을 이용하지 못하는 상대적 저신용자 등의 생계형 사금융 이용자가 증가하고 있으며, 생활정보지 및 인터넷 광고를 통하여 카드연체 상환을 위한 젊은 층의 사금융 이용 비중이 높게 나타나고 있다. 또한 조사응답자의 상당수(1/3이상)가 관련법령에 대하여 잘 모르고 있으며, 법상 제한을 넘는 고금리를 사용하고 있는 것으로 밝혀져 이에 대한 신속하고 체계적인 교육과 홍보의 필요성이 요구된다고 볼 수 있다.

III. 한국과 일본의 채무자구제제도와 상담기관

한국은 2000년을 전후하여 신용카드 이용이 급증하고 2003년 카드대란을 겪으면서 신용불량자 및 파산자가 폭발적으로 증가하였고 정부대책으로 개인 신용회복에 대한 제도화가 본격화 되었다. 현재 운영 중인 채무자구제제도로는 2002년 10월부터 신용회복위원회가 채무상담 및 신용회복지원제도(개인워크아웃제도)에 의한 채무조정 업무를 수행하고 있으며, 법원을 통한 개인회생제도(2004년 시행)와 파산제도가 마련되어 있다. 한편 한시적으로 배드뱅크를 운영하여 채무조정업무 절차의 간소화를 통해 채무자구제를 하기도 하였다. 특히, 신용회복위원회에 있어서의 채무정리는 우리나라의 대표적인 채무자구제지원제도로서 활발히 이용되고 있다. 아래의 <표 4>와 같이 2004년에서 2005년의 경우는 매년 20만 건 이상의 채무조정을 완료하였으며, 2006년 들어서는 8만 건 정도로 감소경향을 보이고 있다. 이러한 감소경향에 대해서는 파산신청에 대한 면책인정 비율이 2000년 57.5%에서 2005년 98.9%로 확대됨에 따라 파산 등 상황포기가 증가하고, 채무조정제도 이용 등 신용회복 노력이 감소된 것(금융감독원, 2006)에서 기인한 것으로 보여 지고 있다.

우리나라의 경우, 이렇듯 신용회복위원회의 상담 및 채무조정이 대표적인 제도로서 적극 활용되고 있으나, 이 외에 순수 민간차원의 다양한 채무자상담기관이 존재하지

않고 일원화되어 있다는 점, 채무조정 대상이 신용회복위원회의 협약가입금융기관의 채무자로 제한된다는 점(사금융은 대상에서 제외됨), 그리고 채무자에 대한 사후적인 문제해결이 중심이 되고 미연 방지를 위한 지속적인 홍보와 캠페인이 아직까지 많이 부족한 점 등을 문제점으로 지적할 수 있다.

일본의 채무자구제제도는 일반적으로 임의정리, 특정조정, 민사재생제도, 자기파산의 네 가지로 나뉜다. 임의정리란 채무액이 그다지 많지 않을 경우 법원 등 공적기관을 이용하지 않고 변호사를 통해서 사적으로 채권자와의 화해교섭하에 채무정리를 하는 것이다. 이때 앞서 언급한 이자제한법의 제한금리를 기준으로 채무액을 계산하여 일괄 또는 분할 변제의 교섭을 행한다.

특정조정이란, 채무자가 변호사에게 임의정리를 의뢰하지 않고 자신이 직접 간이재판소에 조정신청을 하는 제도이다. 간이재판소의 조정위원의 알선을 통하여 이자제한법의 금리에 근거한 채무액을 산정하여 소비자금융업자와 합의를 행한다. 합의가 성립하면 조정조서가 작성되고 이는 확정판결과 같은 효력을 갖게 된다. 사법통계연보(2004)에 의하면 2000년도 1년간의 처리된 특정조정건수는 약 16만 3천 건에 이른다. 민사재생제도는 2001년 4월에 도입된 제도로서 부채총액이 5천만 엔 이하(주택대출금은 제외)이며 일정수입이 있는 개인을 자격으로 한다. 민사재생제도는 채권자의 소극적 동의를 요하는 '소규모개인재생제도'와 채권자의 동의를 필요로 하지 않는 '급여소득자등재생제도' 두 가지로 나뉜다. 소규모개인재생제도의 경우는 채무액의 5분의 1, 또는 100만 엔 중 큰 쪽의 액수를 원칙으로 3년 안에 변제하는 제도로 채권자의 2분의 1이 동의할 경우 성립하게 된다. 급여소득자등재생제도의 경우는 가처분소득의 2년 분 또는 소규모개인재생선택시의 정산액수를 비교하여 많은 쪽의 액수를 3년간 변제하는 제도이다. 일본의 경우 매년 다중채무자의 10% 이상을 이 네 가지 제도를 통해 구제하고 있는데 비하여 우리나라의 경우에는 신용불량자의 1% 정도만 구제될 것으로 전망(최속희, 2003)되고 있어 채무자생제도의 확대가 더욱 요구된다고 볼 수 있다.

<표 4> 신용회복지원 상담과 채무조정 현황

(단위: 건)

	2002	2003	2004	2005	2006
지원상담	26,789	221,239	765,756	646,448	305,037
신청접수	505	62,550	287,352	193,698	85,826
채무조정완료	42	35,500	268,451	208,231	86,890

자료: 신용회복위원회(2006), 인터넷 보도자료.

또한, 일본의 주요 채무자상담기관으로는 전국의 소비생활센터, 변호사회, 일본크레디트카운셀링협회(JCCA), 일본소비자금융협회(JCFA)의 금전관리카운슬링서비스, 민간 소비자단체 및 NPO단체, 크레디트·사라금 피해자의 모임, 소비생활협동조합 등 다양화 하고 있는 것이 우리나라와 비교하여 특징적이라고 할 수 있다. 단, 지자체의 소비생활센터의 경우는 악덕상법의 피해(특히, 불법 다단계 판매 관련)를 동반한 채무상담의 경우에 한해 상담이 가능하며, 전문적인 채무자상담의 경우는 변호사회나 일본 크레디트카운셀링협회 등의 업계단체, 채무자구제를 위한 소비자단체 등에서 주로 대응하고 있다.

특히, 채무정리에 관한 법적 수속은 일반적으로 변호사나 사법서사에게 의뢰하여 해결하지만, 최근 다중채무자 및 파산자가 급증하면서 채무자의 생활개선 및 의식개선, 건전가계운영 등을 포함한 크레디트 카운슬링의 개념이 보다 중시되고 있다.

크레디트 카운슬링이란 전임의 카운슬러가 채무자의 생활상황을 진단하고 본인의 지출행동의 개선을 위하여 새로운 생활목표를 설정하여 무리 없는 범위에서 일정액의 변제를 계속하고 생활조건을 지향하는 원조를 말하며, 미국의 CCCS 등에서의 채무자상담 업무가 그 전형적인 예가 되고 있다.

일본 크레디트카운셀링협회 및 일본소비자금융협회 금전관리카운셀링서비스의 경우는 소비자신용업계 출자에 의한 상담기관으로서 미국의 CCCS 등의 채무자상담을 모델로 삼고 있다. 일본 크레디트카운셀링협회(JCCA)는 다중채무자의 갱생 구제를 위한 카운슬링 및 조사 계발사업을 목적으로 1987년 3월에 설립되었으며, 동경과 후쿠오카, 나고야에 센터를 두고 있다. 여기서는 소속변호사와 소비생활 어드바이저 자격을 갖는 카운슬러가 한팀을 이루어 채무자의 채무계획 작성 등 채무정리를 돕고 차후의 생활개선 상황을 진단한다. 그러나 센터 변호사 및 상담사의 부족 등 인적제약에 따라 상담신청 후 면담까지 길게는 한 달까지 기다려야하고 상담 실시 건수 또한 한해 1,500여 건 정도로 제한적이다. 이에 따라 본래의 상담과 교육적 의의보다는 법적, 실무적 처리가 우선시되고 있는 점이 문제시 되고 있다(西村隆男, 2005).

한편, 최근 일본의 지역 소비생활협동조합에서 실시하는 채무자상담제도 등 민간 소비자단체에 있어서의 활동이 활발하다. 이와테현 신용생활협동조합은 지역 소비생활협동조합으로는 일본 전국에서 유일하게 신용대출사업 및 자체적인 채무자구제제도를 운영하고 있다. 1988년부터 지자체와 제휴하여 '소비자구제자금 대출제도'를 운영하여 채무자의 생활개선을 위한 채무정리나 소송비용 등을 원조하고 그 해결에 이르기까지 적절한 어드바이스와 구체적인 해결책을 상담하는 생협으로는 이례적인 피해구제시스템을 갖추고

있다. 이 시스템에 대해 간단히 살펴보면, 지자체가 금융기관에 예약한 자금을 신용생협이 용자 활용하여 구제자금으로 소비자에게 대부하고, 변호사에 의한 구체적인 채무정리의 실행으로 이와테현 행정, 신용생협, 변호사회, 제휴 금융기관이 각자 역할을 담당하고 네트워크화 함으로서 다중채무문제에 있어 소비자를 구제하는 기능을 수행한다. 2004년 한해 4,762건의 상담건수를 기록하고 있으며, 최근에는 다중채무 문제를 비롯하여 소비생활 전반에 걸친 상담을 접수하고 해결과 지원에 나서고 있다(岩手縣消費者信用生活協同組合, 2007). 이와 같은 이와테현 생협의 소비자 신용생협사업은 조합원의 니즈에 부응하는 특징적인 사업으로 전국의 각 생협에서 참고 케이스로 삼고 있어 앞으로 사업 확대가 기대되고 있다.

또한, 다중채무자 및 소비자문제 관련 NPO법인 및 크레디트·사라금 피해자의 모임 등이 채무자상담과 구제활동에 매우 활발히 대응하고 있다. 이들 단체에서는 다중채무자의 상호교류 및 독자적인 생활개선 프로그램을 통하여 채무자의 자립적인 문제해결과 지속적인 생활개선 지원을 도모하고 있으며, 전국단위의 연합체를 이루어 관련법제도 확립을 위한 캠페인에도 적극 참여하고 있다. 채무정리 등 일시적, 일률적인 법적처리가 우선시되는 변호사회 및 업계 기관들의 채무자상담에 비하여 이들 민간단체들의 채무자상담은 지속적인 상호교류와 학습계발의 측면에서 차별성을 가진다고 볼 수 있겠다.

다음에서는 이들 민간단체에 있어서의 채무자상담 운영 사례를 살펴보고, 단체의 상담자 및 활동참가자에 대한 면접 조사를 통해 활동효과와 앞으로의 가능성에 대해 검토해 보고자 한다.

IV. 일본 민간단체의 채무자상담 사례와 이용자 면접조사

1. 민간단체의 채무자상담 운영사례

1) 가와사키 크레사라네트 시민의 모임

전국적으로 70여개의 지역단체가 연합체를 이루는 크레디트·사라금 피해자의 모임(이하, 피해자의 모임)은 1978년의 오사카 소비자금융 피해자의 모임(일명: 잡초의 모임)이 시초가 되었다. 활동의 취지는 다중채무자 구제와 피해예방이며 상담활동, 정기모임 및 연수회를 운영한다. 모임을 통하여 피해자들이 서로의 경험을 주고받으며 자체적인 교육 프로그램에 의한 학습과정을 거쳐 스스로의 힘으로 채무정리를 할 수 있도록 지원한다.

'가와사키 크레사라네트 시민의 모임'은 1998년 6월에

설립되었으며 가나가와현과 가와사키시의 소비자단체로 등록되어 있다. 현재, 이나무라 사법서사 사무실 내에 사무국을 운영하고 있다. 그러나 이나무라 사법서사의 경우 모임의 찬조회원으로서 조언자적인 역할만을 하고 있으며 단체의 실질적인 운영은 전(前) 상담자인 회원들이 중심이 되어 모든 프로그램을 직접 운영한다. 다중채무에 관한 상담시간은 매주 수요일 1~5시 사이로, 지역 소비생활센터 상담원 3명이 자원봉사자로 상담업무를 돕고 있다. 2003년도 한해의 상담자수는 204명으로 매년 증가추세에 있다. 2004년까지 다중채무 피해상담을 시작한 이래로 6년간 총 495명의 상담자가 전화 및 방문상담을 이용했으며 그 중 124명이 현재 회원으로 등록되어 있다(川崎クレサラネット市民の會, 2005). 월 1회의 정례회와 학습회, 상담사 인턴쉽 및 연수회를 마련하고 있으며, 연 2회의 정기적인 회원 교류회가 있다. 회원에게는 모임에서 발행하는 정보지가 월 1회 발송된다. 연간 운영비는 약 70만 엔 정도로 주로 회원들의 회비와 행정의 사업 장려비, 후원단체의 보조금 등으로 운영된다. 지역 소비자단체로서 소비자단체회의에 참가하고 있으며, 전국크레디트·사라금피해자연락회협의회의(이하, 피연합)의 가맹단체로서 전국교류집회에 매년 참가하고 있다.

피연합은 크레디트사라금 피해자의 모임의 전국연합체로서 현재 71개의 가맹단체가 소속해 있다. 1981년 동경, 오사카를 비롯한 5개 도시에서의 다중채무자피해자의 모임이 중심이 되어 전국 사라금피해자 교류집회가 처음 개최된 이래, 이듬해인 1982년 5월 두 번째 교류회에서 정식으로 피연합이 결성되었다. 피연합에는 상담수 인권 변호사 및 사법서사가 활동에 참가하고 있으며 전국의 피해자의 모임 회원인 다중채무자 자신들이 자발적으로 매년 교류집회를 개최, 운영한다. 피연합의 결성을 계기로 하여 피해자 스스로가 중심이 되어 피해자의 구제, 스스로의 생활개선, 피해고발 운동이 전국적으로 급격히 확산되어 갔다. 또한 사라금규제법의 제정을 위해 국회에 대표단을 파견하는 등의 적극적인 정책발언활동의 결과로서 1984년 11월에 '대금업규제법'이 시행되게 되었다.

크레디트사라금 피해자의 모임은 피해자 스스로가 모임을 운영하는 것을 기본원칙으로 하고 있으며, 상담활동, 생활개선, 피해근절이라는 3가지 활동 목적을 가지고 회원들 간의 상호작용하고 지속적인 학습의 기회를 갖는데 활동의 큰 의의가 있다고 할 수 있겠다.

2) NPO법인 여성자립의 회

NPO법인 '여성자립의 회'는 채무상담사로서의 경험이 있었던 아리타 히로미 회장이 2000년 6월 동료 상담사들과 함께 NPO법인으로서 단체를 설립하였다. 단체의 이념은

'고민을 가지고 있는 여성에게 카운슬링을 통하여, 생활력을 키우고, 여성이 함께 돕고 배우며 자신있게 살아가는 사회를 지향한다'라고 하고 있다. 특히, 가정사정으로 인해 다액의 채무를 지고, 누구에게도 상담할 수 없는 고민을 가진 여성들에게 카운슬링을 통하여 정신적인 지원을 계속하는 사회 공헌적 활동취지를 가지고 있다.

기본적으로 다중채무자에 대한 상담은 무료이며, 채무정리 및 파산 등의 법적해결을 위한 조언과 함께 정기적인 가계관리 지도와 지속적인 심리케어를 위한 카운슬링을 지원한다. 상담에 있어서의 첫 접촉은 항상 아리타 히로미 회장 자신이 직접 대응하고 있으며, 토일 및 심야에도 핸드폰을 이용하여 항시 상담에 응하고 있다고 한다. 2회째의 상담부터는 담당상담사와의 카운슬링룸(도쿄 긴자 위치)에서 상담이 이루어진다. 월평균상담건수는 전화상담이 약 100건, 방문상담이 약 30건이다.

본 단체의 활동은 크게 상담부문과 지원부문, 사업부문으로 나뉘어 있다. 지원부문에는 가족모임, 생활개선 모임, 정보교환 및 교류회가 마련되어 있다. 가족모임에서는 다중채무상태에 빠진 상담자들 및 그 가족들이 모여 교류를 통하여 정신적인 지원을 도모한다. 또한 생활개선 모임은 상담자를 대상으로 가계관리 및 생활개선을 위한 학습회와 재생 프로그램을 운영하는 등 정보교환의 장으로서 매월 1회 정기적으로 개최하고 있다. 사업부문으로는 독자적인 크레디트카운슬러 양성프로그램을 운영하고 있으며 이를 통해 과정수료생에게는 본 단체의 상담사로서의 자격이 주어지며 실제 상담사로 활동하는 경우가 많다. 단체 소속 상담사는 10명 정도로 그 가운데는 과거 다중채무문제를 경험하고 상담을 통해 문제를 해결한 후 교육과정을 거쳐 상담사로서 활동하고 있는 경우도 있다. 이들은 대부분 본업을 가진 파트타임으로 상담에 응하고 있다. 또한 크레디트카운슬러 양성과정 수료생 중에는 타 지역 등에서 이와 같은 채무자 상담 단체를 운영하는 상담사도 있다고 한다. 본 단체는 채무자상담 외에 부부불화, 이혼, 자녀양육 등의 가정문제에 관한 상담사업(가정문제 상담의 경우는 유료상담)도 병행하고 있는데 여성의 다중채무문제는 가정문제와도 밀접한 관련을 가지고 있는 경우가 많다고 한다.

2. 민간단체의 채무자상담 이용자에 대한 면접조사

1) 조사방법 및 조사대상

본 조사는 다중채무자의 사회적지원에 대한 활성화방안을 검토하기 위하여 일본의 민간단체의 채무자상담 이용자를 대상으로 면접조사를 실시하였다. 본 조사를 통하여 단체의 상담 및 활동참가에 대한 경위, 이를 통해 겪게 된 의식과

<표 5> 조사대상 응답자의 일반적인 성격

응답자	성별, 나이, 직업	소속기관명	상담이유	활동경위	활동내용·기간
1. T씨	남성, 48세 무직	가와사키 크레사라네트 시민의 모임	본인의 다중채무	면책선고 이후 회원으로 활동	상담대응 3년 7개월
2. H씨	여성, 70대 무직	상동	본인의 다중채무 (아들의 채무보증)	면책선고 이후 회원으로 활동	사무보조 3년
3. S씨	남성, 58세 무직	상동	본인의 다중채무	면책선고 이후 회원으로 활동	사무국장 5년
4. M씨	남성, 40대 소방서(계약직)	상동	본인의 다중채무	면책선고 이후 회원으로 활동	간사 9개월
5. A씨	여성, 30대 회사원	NPO법인 여성자립의 회	남편의 다중채무	크레딧 카운슬러 교육과정 이수	상담사 1년 8개월
6. N씨	여성, 42세 사법서사 사무소	상동	남편의 다중채무	크레딧 카운슬러 교육과정 이수	상담사 2년
7. B씨	여성, 57세 가사도우미	상동	다중채무 경험 이후 심리상담	크레딧 카운슬러 교육과정 이수	상담사 1년 6개월

행동의 변화, 단체의 채무자상담의 장점과 효과, 활동과제 등을 중점적으로 살펴보고자 한다.

한편, 본 조사의 목적과 성격 상, 정량조사에 의한 양적 분석보다는 조사대상자 개개인에게 심층면접법을 이용하여 채무자상담과 단체 활동에 있어서의 구체적인 상황을 실시간 청취함으로써, 본 연구과제에 대한 중요한 결과를 이끌어 낼 수 있을 것이라고 보았다. 면접의 전 과정은 심층면접조사의 기본을 충실히 이행하며 진행하였다. 피면접자의 동의를 얻어 개별의 조사 대상자에게 약 1시간에서 1시간 30분을 소요하여 면접을 실시하였으며, 전 면접과정을 녹음 후 그 내용을 있는 그대로 필사본하고 내용을 분석하였다. 본 조사는 2004년 7월, 8월에 걸쳐 실시하였다.

조사대상 응답자들이 소속한 단체는 앞서 사례에서 살펴본, '가와사키 크레사라네트 시민의 모임'과 NPO법인 '여성자립의 회'의 상담자 또는 현재 모임의 활동에 직접 참여하고 있는 7명의 단체회원을 대상으로 하였다. 질문내용은 상담 및 활동참가의 경위, 상담 및 활동참가를 통해 겪게 된 변화, 소속단체의 채무자상담 활동의 장점, 활동과제에 대해서 질문하였다.

2) 조사대상 응답자의 일반적인 성격

본 조사의 응답자 중 4명은 가와사키 크레사라네트 시민의 모임(이하, 시민의 모임)의 회원이며, 3명은 NPO법인 여성자립의 회(이하, 여성의 회) 회원으로 현재 단체 활동 중에 있다. 시민의 모임 회원은 전원 면책선고를 받고 난 이후 계속적으로 모임의 활동과 운영에 직접 참가하고 있으며,

응답자3과 응답자4는 현재 모임의 대표 격인 임원으로서 활동 중에 있다.

여성의 회 회원 중 응답자5, 응답자6의 경우는 남편의 다중채무문제로 본 단체에 상담경험이 있으며, 응답자7의 경우는 과거 다중채무문제를 스스로 경험하고 난 이후(문제 해결 이후) 심리 상담을 의뢰했던 경험이 있다. 이들은 이후 모두 여성의 회의 크레딧 카운슬러 양성과정을 이수한 동기생으로서 현재 단체의 파트타임 상담사로서 활동 중에 있다.

조사대상자들은 단체의 회원으로서의 활동이외에 본업을 가지고 있는 경우도 있고, 무직인 경우 대부분 생활보호대상자로 생활하고 있었다.

3. 조사결과 및 해석

1) 상담 및 단체활동 참가의 경위

본 조사의 응답자들 대부분은 단체의 상담에 이르기 전까지 채무문제로 큰 고통을 느끼고 있었으며, 이로 인하여 '자살미수', '우울증', '정신과 입원', '이혼' 등 건강과 가정 문제에 심각한 영향을 미치고 있었음을 알 수 있었다. 그리고 여성의 회의 응답자5 및 응답자6의 경우에는 배우자의 채무문제가 상담의 동기가 되고 있다. 가와사키 시민의 모임의 2004년도 상담자 집계(川崎クレサラネット市民の會, 2005)에서도 상담자의 79%가 '본인', 20%가 '가족'의 채무문제로 상담을 의뢰하고 있어 가족의 채무문제는 채무자 상담에 있어 주된 원인이 되고 있음을 알 수 있다. 한편, 본 조사는 채무자상담의 역할과 효과를 중심과제로 하고

있어 채무원인이나 채무액, 채권자수 등 개별 채무상황에 대한 구체적인 질문은 생략했다. 그러나 응답 중 채무원인에 대해서 보증, 겹블, 쇼핑중독 등 다양한 이유가 있었다. 최근 다중채무자를 대상으로 한 일본 내 조사(國民生活センター, 1999; 日本弁護士連合會, 2001)에 의하면 채무이유로 생활비(생활고 및 저소득)가 차지하는 비율이 가장 높고, 채무변제, 보증, 사업자금, 겹블 및 유희, 쇼핑, 병원비 등이 주된 원인으로 나타나고 있다.

“회사를 그만둔 이후 파친코(사행성 겹블)에 빠져 빚을 크게 지고 아내와 헤어지고 결국 자살미수까지 갔어요. 그동안 우울증에 시달려 정신과 병원에 한 달간 입원했지만 싫어서 병원을 나왔어요.”(응답자1)

“아들이 소비자금융회사에 채무를 못 갚자 업자들이 내 생활보조금 통장까지 몽땅 가져갔어요.”(응답자2)

“명품, 쇼핑중독으로 다액의 채무가 있었습니다. 내 생명보험금으로 빚을 갚으려는 생각에 자살을 시도했어요.”(응답자4)

한편, 현재 직면한 채무문제 해결을 위해서가 아닌 과거 채무문제를 해결하고 난 후, 차후의 심리적인 치유를 위해서 단체를 방문한 경우도 있었다(응답자7). 또한, 응답자5의 경우에는 배우자의 과도한 채무행동에 대한 이해와 학습의욕이 단체의 상담과 교육에 참여하게 된 계기가 되고 있었다. 즉 채무자상담은 본인이 직면한 문제해결을 위한 상담 뿐 아니라, 과거의 채무경험에 대한 ‘차후적인 케어’ 및 ‘다중채무에 대한 이해와 학습’의 기회가 되고 있음을 알 수 있었다.

“남편에게 100만엔 정도의 채무가 있다는 걸 우연히 알았죠. 남편 부모님이 해결해 줬지만 난 남편을 도저히 이해할 수가 없었어요. 그러다가 여성자립의 회의 아리타씨의 책을 읽게 됐죠. 공부하고 싶은 생각에 처음 모임을 찾아갔어요.”(응답자5)

“7년 전에 부모의 도움으로 채무액 420만 엔을 채무 정리하고 난 후, 5년간 열심히 일해 부모에게 다 갚았어요. 하지만 가족 모두 나를 이해해 주지 않았죠. 날 이해해 줄 수 있는 사람을 만나고 싶었어요.”(응답자7)

상담자가 처음 채무자상담단체를 알게 된 직접적인 계기로는 ‘텔레비전 방송’, ‘신문’, ‘책’ 등 미디어매체를 통한 경우가 많았고, 관련 ‘행정기관으로부터 소개’받은 경우도 있었다. 생활복지과 및 지방행정에서 일시적으로 운영하는 다중채무자 상담회 등에서 이들 민간 채무자상담기관을

소개하고 있었으며 이를 통해 단체에 방문하게 되었다고 하였다. 실제 행정의 소비생활센터 등에서도 다중채무에 관한 전문상담의 경우 해당 지역의 피해자의 모임 등을 소개하고 있는 경우가 많다고 한다. 그러나 채무자들의 일상생활 범위에서 이들 단체의 활동에 대해 쉽게 알 수 있는 계기는 충분치 않았다.

“구청에 복지과에 아들과 나의 빚에 대해 상담을 했더니 가정법원에 가라고 했어요. 법원까지 갈 마음의 여유가 없었어요. 이후 다시 복지과에 상담했더니 피해자의 모임 전화번호를 소개해 줬어요.”(응답자2)

“아침에 텔레비전에서 현(행정)에서 다중채무 상담회에 대한 내용을 봤어요. 찾아가 변호사에게 얘기를 들었고 집 가까운 곳의 피해자의 모임 상담창구를 소개 받았어요.”(응답자4)

“아리타 씨를 신문에서 봤어요. 타인에게 말 못할 채무로 고민하고, 빚을 지는 사람에게는 다 그 나름의 이유가 있다는 그녀의 얘기를 봤어요.”(응답자7)

응답자들의 경우, 상담을 위한 첫 방문 이후 문제해결을 위해 지속적으로 상담을 받거나, 채무문제가 해결된 이후에도 단체의 운영 및 활동에 자발적으로 참여하고 있었다. 가와사키 시민의 모임의 경우 상담자의 60% 이상이 상담 후 정식회원으로 가입하여 활동하고 있다고 한다.

이렇듯 지속적인 활동 참여의 동기가 되고 있는 요인에 대해서 살펴본 결과, ‘단체의 리더 격인 조인자 및 선배회원들의 활동참여에 대한 권유’가 크게 작용을 하고 있음을 알 수 있었다. 실제 시민의 모임의 창조회원인 이나무라 사범서사와 여성의 회 아리타 히로미 회장의 경우, 다중채무자문제 및 채무자상담의 전문가로서 방송출연 및 출판 등 대외적인 활동이 많으며 이들의 채무자상담에 대한 이념과 열정은 단체 활동에도 영향을 미치고 있다.

그러나, 무엇보다도 ‘상담자들의 자발적인 활동 참여’는 모임을 지속시키는 중요한 요건이 되고 있다. 대부분의 피해자의 모임이 그렇듯이 가와사키 시민의 모임의 경우에도 전(前) 상담자들이 회원이 되어 스스로 모임을 운영하고 있다. 응답자3과 응답자4의 경우에도 단체를 첫 방문했을 시에는 급박한 채무문제해결을 위한 상담자의 위치였으나, 현재는 모임의 사무국장과 간사라는 운영위원으로서 단체 활동에 기여하고 있다. 채무자 스스로가 상담을 통해 문제를 해결하고, 단체의 회원으로 활동에 참여하게 되는 자발적인 운영방식은 이들에게 활동에 대한 동기부여를 더해 주고 있었다. 특히, 이들 단체에서 운영하는 다양한 교류프로그램과 정례회, 학습회, 상담사 양성강좌 등

은 상담자들이 문제해결 이후에도 서로 상호작용하고 학습할 수 있는 지속적인 활동의 장으로서의 기능을 다하고 있다. 이들 단체에서는 독자적으로 채무자상담에 관한 상담사 양성프로그램 및 인턴쉽 과정을 운영하고 있으며, 상담자들이 문제해결 이후, 이러한 교육과정을 통하여 상담역으로 거듭나게 된다. 즉, 단체 활동 안에서의 지속적인 상호교류와 교육과정을 통해 '상담자에서 상담사로의 역할변환'을 가능케 하고 있음에 크게 주목할 수 있겠다.

“면책결정 후 다시 모임을 찾아갔는데 이나무라 선생님이 정례회에 참가할 것을 권유했습니다. 상담 가이드라인에 대한 것을 공부하고 전화 상담에 응해 볼 것을 권했습니다. 2000년 총회에서 이 모임의 사무국장이 되었고 4년간 사무국장으로서 활동에 대해 나름대로 온 힘을 다했습니다.”(응답자3)

“아리타 씨에게 남편과의 문제를 얘기하자, 빚진 돈 문제가 해결됐다 하더라도 심리적인 케어나 가계관리에 대한 지도가 필요하다는 아리타 씨의 말에 이끌렸어요. 2003년 여름부터 강좌를 이수하고 나서 내가 경험하고 공부한 것을 살려보고자 그 해 가을부터 단체의 상담사로서 일주일에 3~4회 일하고 있습니다.”(응답자5)

2) 상담 및 단체활동 참가를 통한 변화

앞서 상담자들은 상담과 채무문제가 해결된 이후에도 계속적으로 회원이나 상담사로서 단체 활동에 참여하고 있었다. 상담자들이 단체 활동을 통하여 어떠한 측면에서 변화를 겪게 되었는지에 대하여 질문하였다. 그 결과, 응답자들은 상담과 활동과정을 통하여 '심리적인 안정감', '학습과 이해', '사회변혁을 위한 행동의지'의 측면에서 각각 단계적으로 변화된 모습을 말하고 있었다. 다음에서는 각 범주 별로 구체적인 상담사례를 분석하여 이에 대한 주요 영향변수들을 살펴보기로 하겠다.

(1) 심리적 안정감의 회복

응답자가 속한 단체에서는 무엇보다도 같은 상황과 경험을 공유한 사람들이 모여 상담과 활동을 통해 서로 상호작용함으로써 얻게 되는 '심리적인 안정감'이 상담자들에게 크게 작용하고 있음을 알 수 있었다. 상담과 활동을 통해 혼자서 해결할 수 없었던 과도한 채무문제와 추심행위 등으로 인한 극도의 불안감에서 차차 안정감을 회복하게 되는 과정을 엿 볼 수 있었다. 또한 심리적 안정감을 회복하고 나서야 자신의 채무상황에 대한 정확한 인식이 가능하게 되었음을 알 수 있었다. 특히, 단체 활동을 통한 '회원들 간의 정신적 지지'는 상호공감대와 연대감을 형성

하고 활동을 지속하는데 중요한 요소로서 작용하고 있었다. 채무자상담은 본질적으로 물질적인 측면의 문제해결이 중요시 되고 있지만, 이와 같은 상담사례를 통해서 채무자의 심리적인 안정감의 회복이 보다 우선되어야 한다는 것을 알 수 있었다.

“모임에서는 상담과 파산 후의 케어를 위해 모임, 같은 상황의 사람들과 얘기할 수 있어서 좋았어요. 파산 경험이 있는 모임의 상담원이 함께 법원에 가 주었어요. 무엇보다도 정신적으로 좋아지고 상담을 통해 채무문제를 정말 내 자신의 문제로 인식하게 됐습니다.”(응답자1)

“모임의 상담이나 활동을 통해 경험자들의 여러 가지 얘기를 접하고 공부하고 느낀 점이 많았지요. 무엇보다도 내 자신이 놓인 상황을 파악할 수 있었어요.”(응답자4)

또한, 지속적인 단체 활동을 통해서 채무행동으로부터 자신을 억제하고, 불안감과 죄책감을 차차 극복해 나가는 과정을 엿 볼 수 있었다. 특히 다음의 사례에서 채무자 자신의 현실상황을 이해해 줄 수 있는 가족원과의 의사소통은 심리적인 안정감을 회복하는데 중요한 외부변수가 되고 있음을 알 수 있었다. '가족원의 이해와 협조'는 단체 활동을 지속하는데 있어 채무자의 심리적 측면을 크게 지지하는 중요한 요소가 되고 있다.

“두 번 다시는 빚지지 않을 것이고 지켜준 가족에게 꼭 보답할 거예요.”(응답자4)

“모임의 강좌를 들으면서 딸들도 함께 자료나 팸플릿을 봐 주면서 점점 이해받을 수 있었어요. 가사일도 도와주고 딸들이 나를 이해해 준다는 것이 최고로 기뻐지요.”(응답자7)

(2) 문제에 대한 학습과 이해

단체의 상담 및 활동과정을 통하여 상담자들에게 무엇보다도 크게 변화된 측면으로는 다중채무에 관련한 '학습과 이해'라고 할 수 있겠다. 상담자들 중에는 상담직전까지 자신의 채무상황에 대해 구체적으로 파악하지 못하고 있는 경우가 많았으며, 다중채무와 소비자금융 등에 대한 정확한 이해가 부족한 상황에 있었다. 채무상담과 상담 후 단체 활동에 참여를 통해서 스스로가 자신의 문제 상황에 보다 접근할 수 있었고, 이를 객관적으로 바라보고 반성의 기회를 가질 수 있게 되었다고 한다. 또한, 점차 다중채무자문제에 대한 문제의식을 가지게 되었다고 말하고 있다.

“첫 상담 후 도움을 받아 나한테 얼마의 채무가 있는지 직접 신주쿠에 정보센터까지 찾아갔었는데 내 명의만으로 130만 엔 정도의 채무액이 있었어요.”(응답자3)

“이 모임에 오기 전에는 세상을 너무 몰랐다고 생각해요. 사라금, 사채 등의 얘기는 들었어도 다른 사람한테 돈을 못 빌릴 때 꼭 도움이 되는 줄만 알았어요.”(응답자2)

“피연협에 참가하여 여러 선생님들의 말씀을 들어 보면 소비자금융의 대출실태의 문제점에 대해 이해할 수가 있었습니다.”(응답자4)

또한, 응답자들은 상담과 학습을 통하여 자신의 생활에 있어서 ‘의사결정’ 측면에서도 많은 반성과 변화를 보였다고 한다. 특히 ‘가계부쓰기’나 ‘저축’ 등 ‘금전관리’에 있어서 계획과 관리가 가능해 졌다고 말하고 있으며, ‘건강을 회복’하고, ‘일과 생활에 대한 의지’를 얻을 수 있었다.

“지금까지의 생활이 엉망이었다는 생각이 들어요. 매달 가계부를 쓰면서 하루, 한달 얼마를 썼는지 알게 되고 예산, 계획을 세울 수 있게 되었습니다. 여러 면에서 좋아졌고 매일 운동도 하고, 혈당과 심장도 좋아졌습니다. 지금은 생활보조금으로 생활하고 있지만 가능한 일을 하고 싶습니다.”(응답자3)

“이제는 돈 관리를 할 수 있게 됐어요. 생활수준을 바꿔서 있는 범위 내에서 쓰고 저축도 하고 싶어요.”(응답자4)

한편, 여성의 회의 경우 독자적으로 크레디트 카운슬러 양성프로그램을 운영하고 있으며, 응답자들은 이 과정을 이수하면서 채무자상담에 대한 전문적인 학습기회를 갖게 되며, 과정 이수 이후 상담사로서 활동을 하게 된다. 교육 과정에서 과거 자신의 경험을 되살리며, 채무자에 대한 이해와 채무자상담에 대한 중요성을 인지하게 된다. 활동을 통하여 과거 자신과 가족의 채무경험에 대한 인식을 긍정적으로 전환하고 있었으며, 강좌이수와 상담사로서의 활동에 대한 만족감을 확인 할 수 있었다.

“강좌를 통해 많은 공부가 됐어요. 왜 돈을 빌려야만 하는지, 이전에 남편과 대화가 안 된 부분을 이제는 잘 얘기할 수 있어요. 저는 원래 심리학이나 법학을 배우고 싶었는데 남편의 일이 계기가 되어서 이 일에 만족하고 있어요. 상담자로부터 배우는 점도 많아요.”(응답자5)

“활동에 참여하기 전에는 뭐든 자신이 없었지만 무슨 일이 있어도 채무를 지지 않고 긍정적으로 하루하루

참아내면 무언가 다시 돌아온다는 것을 배우게 됐어요. 경험이 없었으면 이런 공부는 못했을 거예요. 같은 고민을 가지고 있는 사람들에게 힘이 되어 줄 수 있어요.”(응답자7)

또한 주목할 점은 응답자들이 단체 활동을 통하여 점차로 다중채무문제를 앞장서 해결해야 할 사회문제 혹은 소비자문제로 인식하게 된 점이라고 할 수 있겠다. 채무경험과 활동을 통해 소비자금융의 대출시스템 등에 관한 문제 상황을 수차례 경험하고 있었으며 이에 대한 법제도적 개선과 사전예방에 대한 필요성을 깊이 인식하고 있었다.

“다중채무문제는 법률적으로도 많은 한계점이 있고 시민 모두가 생각해 보아야할 공통의 문제라고 생각합니다.”(응답자1)

“지금의 사회는 돈을 많이 빌릴 필요도 파산하지 않아도 되는데도 구조적인 피해를 일으키는 경우도 있죠. 상담자와 함께 어떤 소비자금융회사에 간 적이 있었는데 돈을 빌리러 온 학부모가 자녀의 소풍 때문에 3만 5천 엔을 빌리고 싶다고 했지만 10만 엔 빌려주겠다고 창구직원이 계속 그러는 거예요. 건전한 대출시스템이 필요해요.”(응답자7)

(3) 사회변혁을 위한 행동의지

지금까지 상담자들이 상담과 활동을 통하여 정신적으로 안정감을 회복하고, 다중채무문제에 대한 학습과 이해의 과정을 통해 의식적으로 크게 변화된 과정을 살필 수 있었다. 이들은 단체 활동을 지속할수록 반복적이고 다양한 학습기회를 통하여 문제의식을 보다 고취시키게 되었다. 이에 응답자들 이러한 과정을 통해서 이제는 단체 활동에 있어서 성숙기에 이르게 되었다고 볼 수 있다. 이 단계에서 응답자들은 자신들의 활동에 대한 보다 발전적인 모습을 구상하게 되고 다중채무자문제 타파를 위한 사회적 행동의지를 나타내고 있음을 살펴볼 수 있었다.

특히, ‘소속 단체의 활동을 적극 홍보’하고, ‘활동을 보다 확대’하고자 하는 의지가 엿보였다. 개인적으로는 관련 분야의 전문가로 발전하기 위한 준비와 앞으로의 활동에 대한 포부를 밝히기도 하였다.

“홍보지라도 만들어 나눠주면서 모임의 활동을 더 알리고 싶어요.”(응답자2)

“신용, 채무에 관한 법률에 강해져서 법률사무소에서 일하면서 내 경험을 살리고 싶어요. 법률면허를 가지고 싶어서 행정서사부터 도전해 보려고 지금 준비 중에

있어요. 심리학도 더 공부하고 싶어요...다중채무문제는 어린 시절부터 교육이 필요한데, 할 수만 있다면 소학교에 가서 즐겁게 소비하고 카드에 대한 얘기를 할 수 있는 사람이 되고 싶어요. 인형극이나 기타를 치면서 어린이들에게 가르치고 싶어요.”(응답자7)

이상, 응답자들은 각기 속한 채무자상담기관을 통해서 상담에서 활동참가의 과정을 통해 스스로 변화된 측면에 대해서 강조하였다. 민간단체에 있어서의 채무자상담은 상담자의 채무문제해결을 위한 지원과 함께, 이와 관련한 학습과 교육의 기회를 끊임없이 제공함으로써 상담자 스스로가 생활을 개선하고, 단체를 통해 사회적 활동을 해 나갈 수 있는 장으로서 크게 기여하고 있음을 알 수 있다.

3) 소속단체의 채무자상담의 장점

그렇다면 타 기관에 비해 소속한 단체, 즉 민간단체의 채무자상담이 가지는 장점 및 비교우위적인 측면은 무엇인지에 대해서 질문하였다. 그 결과, 조사대상자들은 소속단체의 채무자상담에 대한 긍정적 측면들을 충분히 인식하고 있었다. 특히, 법원이나 변호사회 등에 비하여 '시간, 비용적인 면'에서 제약이 없고, 소비생활센터 등 행정기관의 상담창구보다는 '전문성'의 측면에서 큰 장점으로 들었다. 또한, 법적 해결에 앞선 심리적 또는 교육적 측면을 중시한 상담과 피해예방을 위한 역할에 대해 이들 단체의 활동을 높이 평가하고 있었다.

“모임에는 몇 시간이라도, 몇 번이라도 상담하러 올 수가 있어요. 변호사회에서는 30분당 5천 엔의 상담 비용이 들고 행정기관(소비생활센터)의 상담은 짧게 밖에 못하죠 전문창구가 아니니까.”(응답자1)

“모르는 사람들은 법원에 가는 수밖에 없는데 법원에 가기전에 여기서의 상담이 도움이 될 꺼예요.”(응답자2)

“돈 문제는 돈으로 해결하면 된다고 생각하겠지만, 법적 해결이 끝난 후에도 같은 일을 되풀이하기도 하죠. 카운슬링의 중요성을 알려야 해요.”(응답자5)

“피해를 예방하고 문제해결의 계기를 제공하는 장소로서 이러한 민간 활동이 필요하다고 생각해요. 행정은 어디까지나 업무적이고 상담자를 지켜주지는 못해요.”(응답자6)

또한, 단체의 채무자지원활동의 큰 장점으로는 경험과 문제의식을 공유하고 있는 '회원들 간의 상호작용, 관계형성'의 측면을 긍정적인 면으로 크게 인식하고 있었다. 이는 경험과 문제의식을 공유하는 과정에서 회원들 간 보다

결속력하게 되고, 이러한 상호작용에 의해 형성된 관계와 활동 안에서 자신의 정체성을 인식하고 있었다. 즉, 다중채무문제를 매개로 한 나 자신과 단체, 그리고 사회와의 관계를 인식하게 되는 과정을 살필 수 있었다. 단체 활동에 있어서는 '상담사와 상담자의 신뢰관계의 중요성'을 강조하고 있었으며, '단체 리더와 동료회원들 간의 일치된 이념과 사고'가 활동에 있어 긍정적인 요소로 크게 작용하고 있음을 알 수 있었다.

“피연협에 가보면 다들 너무 의욕적이지요. 그것은 피해자, 경험자가 아니면 모른다고 봐요. 의욕을 가지고 모두 협력하면 발전할 수 있어요.”(응답자3)

“내 경험으로부터 적절한 어드바이스를 할 수 있어요. 나와 같은 상황에 빠지게 하고 싶지 않고 주변 사람 중에도 그런 사람이 있으면 한 사람이라도 미리 구하고 싶어요.”(응답자4)

“단체의 이념을 살리고 상담자와 신뢰관계가 중요하다고 생각해요. 아리타 씨는 정말 끌리는 여성이고 동료들과도 얘기가 잘 통해 너무 좋아요.”(응답자5)

4) 활동과제와 개선점

단체 활동의 과제로는 첫째, '인적 물적 자원의 부족'을 들고 있었다. 대부분의 비영리단체가 그렇듯 재정적인 어려움은 이들 채무자상담단체에 있어서도 공통된 문제가 되고 있었다. 가와사키 시민의 모임의 운영재원으로서는 회원들의 연회비가 중심이 되고 이외에 기부금 및 행정지원금으로 운영되고 있다. 연간 70만 엔 정도의 예산액으로 운영되고 있지만, 단독의 사무실이 없고, 주1회 상담회에서 소비생활센터 상담원이 자원봉사로 대응하고 있는 실정이다. 여성의 회 역시 가정상담(다중채무이외의 가정상담은 1회 5000엔의 상담료를 받고 있음)으로부터의 상담료와 회원들의 찬조금, 아리타 회장의 출판, 강연료가 주요 운영비가 되고 있다고 한다.

또한 지속적으로 활동에 참여할 회원이 부족하다는 의견도 있었다. 행정기관이나 일시적인 채무상담창구가 아닌 민간단체의 활동에 있어서는 무엇보다도 계속적인 활동참여가 활동을 지속시키는 중요한 요소가 된다.

“채무자상담은 무료이기 때문에 전화비도 많이 들죠. 저는 주3회 가사도우미를 하고, 그 돈으로 개인적인 상담에 대한 전화비를 내고 있어요.”(응답자7)

“소비생활센터의 3명의 상담원이 자원봉사를 하고 있지만 상담원이 부족해요. NPO법인화하자는 얘기도 나오지만 상시 일할 사람이 없어요.”(응답자1)

“회원수는 꾸준히 증가하고 있지만 보다 계속적으로 활동할 수 있는 사람이 필요해요. 상담시간도 주 1회로 짧고”(응답자4)

둘째, ‘채무자상담의 중요성에 대한 사회적 공감대 형성’의 문제를 지적하고 있다. 채무자상담단체가 소비자단체로서 이질감을 느끼게 하는 현실상황을 지적하고, 다중채무문제와 채무자상담의 중요성에 대한 사회적 공감대 형성이 시급하다고 느끼고 있었다. 다중채무문제의 심각성을 사회적으로 공유하고 채무자상담단체가 일반인을 대상으로 하는 지속적인 교육의 장으로서도 보다 더 기능할 수 있어야 한다고 말하고 있다.

“다른 소비자단체와 의식에 차이를 좀 느껴요. 소비자단체 실행위원회에 갔는데 사라금은 소비자문제가 아니라는 식으로 얘기해서 싸운 적도 있어요.”(응답자3)

“채무를 안고 있는 사람들에게 뿐만 아니라 일반인 대상으로 강좌를 늘려 교육기회를 제공하는 것이 중요하다고 생각해요.”(응답자5)

“채무문제로 인한 자살, 인권문제의 심각성을 전하고 싶어요. 모두 모여 얘기하고 받아들이는 장소가 필요하고 이 문제에 관여하는 사람이 늘었으면 좋겠어요.”(응답자6)

이 외에도 ‘행정의 지원’, ‘타 단체와의 협력’, ‘사전예방 교육의 필요성’ 등이 제안되었다. 특히 현재 소비생활센터 등을 경유한 상담이 상담수 민간단체에 접수되고 있는 상황에서 이에 대한 행정적 지원이 크게 요구된다고 보여진다. 그리고 관련단체와의 협력, 네트워크의 필요성이 제안되었다. 가와사키 시민의 모임의 경우, 껌블의존증을 치료하고 예방하는 ‘원데이포트’라는 민간단체와 교류하고 매달 정례회에 이 단체의 회원들이 함께 참여하고 있다. 크레딧·사라금 피해자의 모임의 전국적인 연합체인 피연합의 활동 또한 다중채무자문제를 사회적으로 증폭시키는 기회가 되고 있다. 관련단체들의 연대활동은 이들 단체 활동의 활성화도 크게 영향을 주게 된다. 끝으로 다중채무에 대한 피해예방을 위해서는 어린시절부터 소비자금융에 대한 광고를 제대로 이해시키고 철저한 신용교육이 중요하다는 의견이 많았다.

V. 결론 및 제언

현대 사회에 있어 소비자금융시장의 발달은 실로 ‘채무

의 대중화’ 현상을 초래하였다. 최근에는 ATM이나 휴대전화, 인터넷을 이용한 무담보, 무보증의 즉시대출이 일상화 되고 있다. 그야말로 고객의 니즈와 함께 소비자금융시장도 크게 변모해 왔다. 이러한 현실상황에 경기불황으로 인한 실업과 저소득은 구조적으로 생활고형, 생계형 파산자와 다중채무자를 양산하게 된다. 일본의 경우, 하루 평균 20명 이상이 경제생활상의 이유로 자살한다고 전해지고 있는 가운데 다중채무자문제는 저소득 계층의 생존권과 생활보호의 측면에서도 크나큰 사회문제가 되고 있다. 이와 같은 상황은 이미 신용불량자 400만 시대를 겪은 우리나라의 현실과 무관하지 않으며 건전한 신용사회 구축을 위한 사회적 지원에 관한 연구는 우리에게 있어서도 현재 무엇보다 중요한 과제라고 볼 수 있다.

본 연구에서는 다중채무자의 생활재건을 위한 사회적 지원방안을 모색하기 위하여, 한국과 일본의 소비자금융 이용실태 및 다중채무자 문제의 심각성을 비교해 보고, 일본의 민간단체에 있어서의 채무자상담에 대한 활동사례와 상담자 면접조사를 통해 그 현황을 고찰해 보았다.

일본의 경우, 1970년대 이후부터 소비자금융업계의 악덕관행으로 다중채무자문제가 사회문제로 확대되었고, 최근까지 이들의 과당경쟁과 영업확대가 다중채무자 및 파산자 급증에 악영향을 미치고 있다. 이러한 대출업계에 대한 금리규제와 부당영업에 대한 감시감독은 강화되어 왔으며, 과거로부터 민간단체들의 활발한 채무자구제운동이 이에 큰 영향을 미쳤다고 볼 수 있다. 일본의 경우, 한국에 비하여 채무자의 상황에 따라 다양한 채무자구제제도가 마련되어 있고, 업계단체 및 행정기관, 민간단체, 생협 등 다양한 성격의 채무자상담기관이 존재한다. 이 가운데 특히, 소비자단체 등 민간단체에 있어서의 채무자상담은 채무자에게 만족감을 주고 교육적인 면에서 긍정적인 역할을 다하고 있음을 상담자 면접조사로부터 확인할 수 있었다. 면접조사의 결과를 요약하면 다음과 같다.

우선, 조사대상단체인 가와사키 크레사라네트 시민의 모임의 경우, ‘상담 → 회원가입 후 정례회, 학습회 참가 → 단체 활동에 협력’, NPO법인 여성의 회의의 경우, ‘상담 → 크레딧 카운셀러 양성과정 이수 → 상담사로서 단체 활동에 협력’과 같이 각각 상담에서부터 단체 활동에의 지속적인 참가에 이르기까지 단계적인 과정을 살필 수 있었다. 이와 같은 활동참여과정을 통해서 상담자들은 채무문제의 해결을 위한 지원을 받고, 학습과 교육의 기회를 반복적으로 경험하면서 상담자 스스로가 문제의식을 가지고 계속적으로 단체 활동에 협력해 나가는 모습을 확인할 수 있었다. 특히, 응답자들 가운데는 단체 내 훈련과정을 통하여 ‘상담자에서 상담사로의 역할변환’을 하고 있었으며,

과거의 채무경험은 상담사로서의 역할수행에 있어 오히려 긍정적인 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있었다. 무엇보다도 상담자들은 채무경험을 공유하고 있는 회원들 간의 상호작용으로 심리적인 안정감을 회복하고, 다양한 교육기회를 접하며 채무문제에 대한 학습과 이해를 넓혀 스스로의 생활습관을 개선해 나가며, 나아가 다중채무자문제의 타파를 위한 사회적인 행동의지를 보이게 되는 등 단체 활동을 통해 스스로의 변화된 측면을 크게 인식하고 있었다. 이렇듯 민간단체에 있어서의 채무자상담은 변호사회 및 행정기관의 일시적이며 사법적 처리 중심의 업무적인 상담에 비하여 지속적이며, 특히 채무자에 대한 심리적, 교육적 지원의 측면에서 효과적인 역할을 수행하고 있음을 본 조사를 통해 확인할 수 있었다. 채무자들 스스로가 모임의 운영자로서, 다중채무에 관한 문제의식을 가지고 개인적인 또는 단체 활동에 있어서의 발전적인 방향을 그려가는 모습에서 주체적인 생활재건의 면모를 엿볼 수 있었다. 또한, 단체의 리더 및 조연자들은 다중채무자문제의 전문가이며, 단체를 구성하는 회원들 또한 직간접적인 채무경험과 반복적인 학습경험을 가지고 있어 다중채무자문제에 있어 이들 단체의 전문성은 높이 평가될 수 있겠다. 무엇보다도 단체 활동을 사회적으로 확대해 나감으로써 다중채무자문제의 심각성을 알리고, 피해의 미연 방지를 위한 사전교육 및 홍보기관으로서, 문제를 개선해 나가는 데 보다 효과적인 기능을 수행할 수 있을 것으로 기대되는 바이다.

그렇다면, 지금까지의 고찰을 토대로 우리나라의 다중채무자에 대한 사회적 지원방안에 대하여 몇 가지 제언하면 다음과 같다.

첫째, 채무자상담의 중요성에 대한 사회적 관심을 높이고, 민간차원의 채무자지원활동을 확대해 나가야 할 것이다. 저소득과 생활고로 인한 다중채무자 및 파산자의 급증은 가정파탄, 범죄, 자살 등을 동반하며, 빈곤과 생활보장 및 인권문제와도 직결된 시급히 개선되어야 할 사회문제를 모두 인식해야 한다. 그리고 다중채무자의 생활재건을 위한 상담과 교육지원의 중요성에 대한 사회적 관심이 크게 요구된다. 특히 채무자상담은 법적처리를 우선하는 업무적이며 형식적인 것이 아닌, 채무자에게 자기반성과 학습의 기회를 충분히 부여하고 채무자 스스로가 문제의식을 가지고 생활을 개선해 나갈 수 있는 지속적이며 능동적인 것이 보다 효과적임을 앞서 조사결과에서 확인할 수 있었다. 이와 같은 유형의 채무자상담은 소비자단체 등 민간단체 등에서의 지속적인 활동참여가 효과적이며, 이러한 민간차원의 다양한 활동이 우리나라에서도 보다 확대될 필요성이 있다. 또한, 이들 단체의 채무자상담은 문제에

직면한 채무자에게만 국한하지 않고, 다중채무의 예방적 차원에서 범소비자활동으로서 보다 영역을 확대하여 관련 단체와 활발히 연대하여, 관련제도의 개선과 발전에 이바지할 수 있는 계기로써 보다 활용 될 수 있어야 할 것이다.

둘째, 건전한 대출시스템 구축을 위한 소비자신용업계에 대한 사전규제와 감독, 그리고 정책차원의 효과적인 채무자구제제도의 확대정비가 요구된다. 다중채무자문제의 개선을 위해서는 소비자신용업계의 사회적 책임인식의 확립이 절실하다고 보여 진다. 채무자문제의 사후지원과 예방교육에 업계가 보다 앞장서는 것이 바람직하다. 정부차원에서도 대부업계의 고금리와 부당행위에 대한 법제도를 강화하는 한편, 채무자경생을 위하여 행정의 소비자 및 생활복지, 가정복지 관련부처 기관에 채무자상담에 대한 전문가를 두고 이에 대한 지원을 해 나가는 것도 좋은 방법이 될 수 있다. 또한, 민간단체 등의 채무자지원활동의 확대를 위하여 정부의 재정적 협력이 요구되며, 서민금융자금지원을 위한 대출시스템을 보다 확립해야 할 필요가 있다.

셋째, 채무자상담 및 신용교육을 위한 다양한 프로그램 및 인적자원의 개발이 요구된다. 예를 들어 채무자상담에 있어서 생활비 보조형의 대출이 많은 경우에는 가계관리능력 향상을 위한 지도적인 상담이 효과적이며, 유흥비 지출형의 대출이 많은 경우에는 생활습관 개선을 위한 계속적인 상담이 필요할 것이라고 보여 진다. 도박성 지출이 가계 파탄을 부르는 경우의 Credit Gambling에 관한 미국의 선행 연구에서는 가계재생을 위한 치료적인 상담이 효과가 있음을 나타내고 있다(西村隆男, 2005). 이렇듯 채무원인 및 채무자의 생활능력에 따라 차별화된 상담과 교육이 효과적이며 이를 위한 프로그램의 개발이 중요하다. 또한, 채무자상담을 위한 전문 인력의 양성이 시급하다고 보여 진다. 미국의 NFCC(전국소비자신용협회)의 경우 1975년 이래로 공인의 크레딧카운슬러 자격제도를 운영하고 있다. 일본의 경우, 소비생활상담사 및 소비생활어드바이저 자격을 가지고 상담기관의 채무자상담에 응하는 경우가 많다. 채무자상담에 대한 전문성을 높이기 위한 전문인력 양성을 위해서는 공인된 전문 자격제도가 요구된다. 이와 관련하여 소비자학 및 금융 분야의 전공자들이 교육 현장에서 직업능력을 키워 전문인력으로써 역량이 발휘될 수 있는 기회를 마련할 수 있을 것이라고 생각된다.

이상, 본 연구의 결과로 우리나라의 다중채무자에 대한 적극적인 사회적지원의 필요성을 확인하고 이에 대한 발전방안을 제언하였다. 건전한 소비자신용사회 구축을 위한 보다 발전적인 사회적지원책에 대한 연구는 앞으로 계속되어야 할 것이다. 특히, 우리나라의 현실에 맞는 다양한 채무자상담 프로그램 개발과 상담기관의 확대, 인적자원의

활용에 관한 연구는 우리에게 있어 무엇보다 시급한 과제라고 생각한다. 후속 연구로 우리나라의 채무자상담기관의 상담자 및 파산자들을 대상으로 한 보다 실증적인 조사연구를 통하여 채무자구제와 지원에 관한 구체적인 논의와 발전방안이 제안 될 것이라고 생각된다.

□ 접수일 : 2007년 01월 15일

□ 심사일 : 2007년 02월 09일

□ 심사완료일 : 2007년 04월 17일

【참 고 문 헌】

- 김난도(1999). 소비자파산제도의 개선방향에 관한 연구: 파산상담제도의 도입을 중심으로. **한국소비자학회 98년 정기총회 및 학술대회**. 245-263.
- 금융감독위원회(2002). 신용불량자 관리제도 개선방안. _____(2003). 가계대출 및 신용불량자 대책.
- 금융감독원(2006a). 사금융이용자 설문조사 결과분석. _____(2006b). 2001~2005년 사금융피해상담센터 상담현황.
- 김경자(2000). 우리나라 소비자신용의 이용실태와 합리화 방안. **대한가정학회지**, 38(2), 79-89
- 매일경제신문. 잠재적파산자 최대 120만 명. 2005년 12월 29일자 인터넷보도자료.
- 성영애·양세정(1995). 가계의 부채부담과 관련요인에 관한 연구. **한국가정관리학회지**, 13(1), 207-219
- 성영애·양세정(2000). 유형별 부채의 보유결정에 영향을 미치는 요인 분석. **대한가정학회지**, 38(2), 65-77
- 양세정(2002). 경제위기상황에서의 소득감소에 따른 가계경제구조 대응행태고찰. **한국가정관리학회지**, 20(6), 81-93.
- 신용회복위원회(2002). 개인신용회복지원 제도 활성화 방안.
- 이기춘·박근주(1997). 소비자신용 연체행동에 대한 관련 요인. **한국가정관리학회지**, 15(13), 139-151.
- 이치영(1998). 소비자파산의 현상과 과제. **소비자문제연구**, 21, 75-105
- 조혜진·최현자(2006). 소비자의 신용과다사용 문제와 영향 요인에 관한 연구. **소비자학연구**, 17(2), 155-178.
- 최숙희(2003). 신용사회 정착을 위한 제언, 삼성경제연구소
- 최인방(2006). 대부업의 최근 동향과 향후 과제. 한국은행 조사국 금융산업팀.
- 최현자·성영애(2000). 가계의 부채관리 교육 및 상담프로그램 개발을 위한 기초연구: 가계부채문제의 규명. **한국가정관리학회지**, 18(4), 193-207.
- _____ (2001). 가계의 부채관리 교육 및 상담 프로그램 개발. **한국가정관리학회지**, 19(1), 235-251.
- 한국은행(2006). 2006년 1/4분기 중 가계신용 동향. 보도자료
- 허경옥(1999). 우리나라 소비자파산제도의 효과적 운영방안에 대한 고찰. **소비자학연구**, 10(3), 99-109.
- _____ (2000). 소비자파산제도에 대한 소비자태도 분석. **소비자학연구**, 11(3), 193-217.
- 國民生活センター(1999). 多重債務者問題調査結果について. 國民生活センター (2005). 消費生活年報.
- (社)日本クレジット産業協會(2006). 日本の消費者信用統計.
- 日本弁護士連合會(2001). 2000年破産記録全國調査. 日本弁護士會消費者問題對策委員會.
- 全國クレジットサラ金問題對策協議會(2004). クレサラ白書 2004.
- 川崎クレサラネット市民の會(2005). 第7回定期總會資料集.
- 最高裁判所事務總局編(2004). 司法統計年報.
- 西村隆男(니시무라다카오)(1997). **クレジットカウンセリング**, 東京: 東洋經濟新報社.
- _____ (2001). 米國におけるクレジットカウンセリングと債務者教育. 消費者金融サービス研究學會年報第1号, 55-65.
- _____ (2005). **クレジット多重債務者の家計破綻原因と生活再建支援に關する研究**. 科研費補助金成果報告書.
- 關口幸男(세키구치사치오)(2001). 金融に關する消費者教育と金融廣報中央委員會の活動. 月刊消費者信用2001, 12, 28-31.
- 小野由美子(오노유미코)(2004). 金銭管理カウンセリングサービスの相談者の分析. **消費者教育**, 24, 125-34.
- _____ (2005). 多重債務者と生活保護制度 -消費者教育との關わりで-. **消費者教育**, 25, 171-178.
- 宮坂順子(미야사카준코)(2003). 多重債務者問題のジェンダー視點からの検討. **消費者教育**, 23, 39-48.
- 花城梨枝子(하나시로리에코)(2002). 多重債務者への社會的支援に關する研究. **消費者教育**, 22, 57-66.
- 原まさ代ら(하라마사요)(2002). 多重債務予防のための金銭管理教育—高校生向け學習指導案の開発. **消費者教育**, 22, 139-148.
- 宇都宮健兒(우츠노미야켄지)(2003). **消費者金融 實態と救済**, 東京: 岩波新書.
- 朴祥祚(2002). 韓國の消費者信用業の狀況と日本の金融會社などの韓國進出に關する動向—日本の消費者金融會社とクレジット會社を中心に—. 早稻田大學消費者金融サービス研究所ワーキングペーパー.
- 岩手縣消費者信用生活協同組合(2007). 인터넷자료. www.iwate-cfc.or.jp

Nisimura, T., Miyasaka J. & Lee H(2004). Comparative Study of the Present Status and Consultation System for Personal Bankruptcies in Japan, Korea, and the United States. *The 20th International Federation for Home Economics*, Kyoto, Japan.