미국의 신용불량예방 교육 및 상담 프로그램 고찰*

Review of US Credit Counseling and Debtor Education Programs

이은희**
인하대학교 소비자아동학과 교수

Eun Hee Lee
Department of Consumer and Child Studies, Inha University

Abstract

Debt and credit problems in Korea have been escalated during the past decade. The number of people with debt and credit problems is in its historic high. In May 2008, about 2.48 million debtors are officially classified as bad debtors and 7.20 million people have low credit scores. People with low credit scores are in disadvantageous situation in the financial market thus their financial transactions and activities are limited. In 2004, Korean government introduced various credit rehabilitation programs. However, most of these problems are remedial in nature and preventive programs such as credit counseling and debtor education are lacking. The purpose of this review is to examine US credit counseling and debtor education programs to obtain insights for preventive credit program developments in Korea. The review focused on programs offered through National Foundation for Credit Counseling, Jump Start, and Cooperative Extension Services from two large land grant Universities. From the program review suggestions and recommendations for educational contents, program and educator developments, and program quality control were discussed.

Key Words : bad debt problems, credit counseling, debtor education

I. 연구의 목적 및 필요성

외환위기 이후 은행, 신용카드사 등 금융회사의 가계대출이 짧은 기간 동안 급격하게 확대되면서 발생한 금융채무불이행자 (신용불량자)의 급증세는 2003년말 372만명까지 증가하였다가 2007년 초에는 280만명으로 감소하였으며 2008년 5월말 현재 248.3만명으로 추정된다 (금융위원회 보도자료, 2008, 7,24). 과거 신용불량의 심각성은 신용불량으로 인한 통계로 나타나는데 2003년의 372만명이라는 숫자는 전체 경제활동 인구의 16.2%에 해당하는 숫자로서 대략 6명중 1명이 신용불량인 셈이었다(최공필, 이건범, 이명활, 임병철, 2004). 또한, 신용불량의 고통은 가족에게 전이되어 연쇄적인 삶의 질 저하로 이어지며, 그 가족구성원까지 고려하면 최소 600만명에서 최대 1천만명 이상이 신용불량과 관련된 고통을 겪고 있었다(송성태, 2003).

하지만 이러한 신용불량의 심각성이 금융채무불이행자 숫자의 감소와 함께 줄어든 것은 아니다. 현재 제도권 금융기관에 3개월 이상 50만원 이상을 연체하거나 3개월 이상 50만원의 연체건수가 2건 이상이 되면 금융채무 불이행자로 분류된다. 하지만 금융채무불이행자로 구별되지 않는다고 하더라도 신용등급이 낮은 경우 정상적인 금융거래를 이용할 수 없게 된다. 한 보고에 의하면 신용등급이 낮은 경우에 제도권 금융기관 이용이 어렵기 때문에 우리나라 성인의 20.8%가 정상적인 신용거래에서 배제된 사람들이라고 보고한 바 있다 (머니투데이, 2007, 3, 1). 또한 신용등급이 낮은 저신용층 (7~10등급)의 숫자는 2008년 5월말 현재 약 720만명으로 추정되며 사금융을 이용하는 사람들도 약 189만명에 이른다고 한다 (금융위원회 보도자료, 2008, 7, 24).

이에 대해 정부는 2004년 3월10일 신용불량자 종합대책

* 이 연구는 SBS 문화재단의 2006 교수 해외연구지원에 의해 이루어졌음.
** Corresponding author: Eun Hee Lee
Tel: 82-32-860-8115, Fax: 82-32-865-5228
E-mail: eunhee@inha.ac.kr

을 발표하였으며 이후, 1) 신용회복위원회의 개인워크아웃 제도, 2) 개별 금융기관들의 자체 신용회복지원프로그램, 3) 배드뱅크(한마음 금융) 프로그램 등 각종 신용회복지원 프로그램이 활발하게 운영되어 왔다(재경부, 2004). 또한 2005년 4월1일부터는 이러한 제도들의 지원대상에서 제외되었던 생계형 금융채무불이행자들을 위한 채무재조정이 신용회복위원회와 자산관리공사 등을 주축으로 시작되었으며 (임병철, 2005), 최근에는 금융소외계층을 위한 종합대책이 발표되기도 하였다 (금융위원회 보도자료, 2008, 7, 24).

그러나 이러한 제도들은 어디까지나 이미 발생한 금융채무불이행자들을 구제하기 위한 사후구제의 성격을 띠는 것이다. 따라서 이와 함께 금융채무불이행자 발생을 예방하는 다양한 프로그램이 마련되지 않는다면, 금융채무불이행자를 구제하기 위한 대책이 사후 약방문격으로 계속 존재해야 할 것이며 이는 금융권이나 다른 소비자에게도 피해를 주고, 더 나아가서는 전체 경제에도 좋지 않은 영향을 줄 것이다.

한편 금융채무불이행자 급증의 원인을 살펴보면, 신용카드를 무분별하게 발급하는 등 시장점유율 확대 전략에 치중하여 위험관리를 소홀히 한 금융회사, 그리고 금융회사의 정교한 신용평가가 어려운 상황에서 개인의 과도한 신용창출이 가능한 환경을 방치한 정부도 일부 책임을 면할 수 없다. 그러나 일차적인 책임은 어디까지나 과도한 신용차입과 무분별한 소비행태가 얼마나 큰 위험을 내포하고 있는지 제대로 인식하지 못하고, 신용사회에 있어서 자신의 신용경력 관리를 등한히 한 금융채무불이행자 자신에게 있다고 할 수 있다(최공필 등, 2004).

또한 금융채무불이행자들의 특성을 살펴보면, 20대와 30대 금융채무불이행자가 50%를 차지하고 있으며 1,000만원 미만의 금융채무불이행자가 47%를 차지하고 있다(재경부, 2004). 그런데 20대와 30대의 청년 취업의 증가는 그 전망이 매우 불투명하며 취업의 안정성 또한 매우 낮아서, 부를 축적하지 못하고 있으면서도 소비성향은 높은 젊은 층들이 금융채무불이행자가 될 가능성은 앞으로도 매우 크다고 할 수 있다. 따라서 20대, 30대의 풍요의 세대에 자라난 젊은 층들이 자신의 경제생활에 대한 책임감을 가지고 소득과 지출 및 개인신용 관리를 철저하게 할 수 있도록 예방 교육 및 상담을 시켜야 한다. 특히 1,000만원 미만 금융채무불이행자가 47%나 된다는 것은 신용관리를 잘 하도록 미리 예방하는 교육이나 상담을 적극적으로 함으로써, 상당수 금융채무불이행자들의 발생을 미연에 방지할 수 있다는 것을 보여주는 것이다.

그러나 우리나라의 경우 금융채무불이행자 구제는 각 개별 금융기관, 배드뱅크(한마음 금융), 신용회복위원회 등에서 이루어지고 있으나, 금융채무불이행자를 예방하는 활동은 오로지 신용회복위원회에서만 이루어지고 있으며 그 활동도 아직 미미한 실정이다. 2002년 10월 출범한 신용회복위원회에서는 출범 이래 2005년까지 약 3년여의 기간 동안 총 512,224명에 대하여 채무조정을 완료하였고, 총 1,660,232건의 채무자별 맞춤상담을 하였으며 신용회복지원 확정자, 중고등학생, 대학생, 군복무자 및 일반인 등 총 758,074명을 대상으로 신용관리 교육을 실시하였다. 이러한 실적은 2003년 말까지만 해도 금융채무불이행자 수가 370만 명을 상회하고 있고, 그 이후로도 경기 침체로 인한 청년실업의 증가 및 노동시장 유연성과 고용불안정 등으로 인한 실업자 증가 등을 고려하면 그 활동이 미흡하다고 할 수 있다.

신용회복위원회의 모델이라고 할 수 있는 미국의 NFCC (National Foundation for Credit Counseling)의 경우는 채무자들의 부채상환 해결책 모색부터 미래 재정설계, 신용교육, 부채조정 등 다양한 신용상담 서비스를 제공하는데 반해 신용회복위원회는 채무조정 업무에 집중하는 경향이 있다. 따라서 최공필 등(2004)은 신용회복위원회가 잠재적 금융채무불이행자에 대한 상담 및 채무재조정 지원 등은 전무한 근본적인 한계를 내포하고 있다고 하였다. 또한 신용불량 예방에 있어 중요한 신용관리 교육의 경우 교육대상자들의 수도 많지 않을 뿐만 아니라 교육대상자들의 선택이 체계적으로 이루어지지 않고 있는데, 미국의 NFCC 가입기관인 CCCS(Consumer Credit Counseling Service)의 경우는 연간 교육인원이 300만 명을 넘고 있다. 그리고 미국의 NFCC의 경우는 상담원이 금융지식과 함께 상담에 대한 전문지식을 갖춘 전문상담원들로 관련 시험을 통과한 인력으로 구성된 반면, 신용회복위원회의 상담원은 과거 금융기관 종사자들이며 사원모집 요건에도 '금융기관 종사자'라는 내용만 있다. 따라서 이들의 상담이나 교육의 질을 담보하기가 어렵다.

한편 소비자신용의 사용이 일찍이 보편화되었던 미국의 경우 신용관련 교육 및 상담 프로그램이 다양하게 제공되고 있는데, NFCC의 가입기관인 CCCS 외에 전국적으로 활발하게 활동하고 있는 곳은 각 주의 랜드 그랜트 (land-grant) 대학과 연계하여 비공식적인 상담과 교육을 제공하는 익스텐션 서비스(Cooperative Extension Service: CES)이다. 미국은 50개의 주와 푸에루토리코, 버진아일랜드, 괌에 약 70여개의 랜드 그랜트 대학이 있으며 이러한 랜드 그랜트 대학에서는 익스텐션 서비스를 제공하고 있다.

이러한 제도는 각 지방자치단체와 대학이 서로 연계하여 각 주의 지역주민들이 좀 더 손쉽게 접할 수 있고, 대학에서의 연구와 교육을 바탕으로 수준 높은 상담 및 교육 프로그램을 제공할 수 있으며 상담 및 교육을 담당할

전문 인력의 양성 및 공급도 바람직하게 이루어질 수 있다는 장점이 있다. 신용관리 문제는 단지 채무를 어떻게 상환하느냐의 문제가 아니라, 가족생활주기(Family life cycle)나 가족의 상황에 따른 자금 수요의 현재와 미래 상황을 예측하여 계획을 세우고, 각종 자산관리 및 운용 방법과 지식들을 파악하고, 개인의 소비생활태도나 소비가치관의 올바른 정립을 하는 등의 종합적인 재무관리 지식과 태도를 갖추어야 한다. 따라서 이에 대한 종합적인 연구와 교육을 하는 관련 전공분야의 대학에서 제공하는 프로그램이야말로 이러한 필요를 충족시켜줄 수 있으며, 상담 및 교육 대상자에 따라 적절한 프로그램을 제시해 줄 수 있다.

본 연구는 우리나라에서 신용 사용이 앞으로 계속 확대되고 청년 실업증가와 노동시장 유연성, 고용불안정 등으로 신용관리의 상담 및 교육의 필요성이 앞으로 계속 증가할 것이라는 가정 하에, 신용불량의 예방을 위한 상담과 교육이 활성화될 수 있는 방안을 모색해보고자 한다. 이를 위해 소비자신용 사용의 보편화로 신용관련 교육 및 상담 프로그램이 다양하게 제공되고 있는 미국의 관련기관들에 대한 제도의 운영과 프로그램의 내용 및 적용 방법 등을 살펴보고 이를 우리나라에 접목시킬 수 있는 방안을 찾아보고자 한다.

II. 연구의 내용

금융채무불이행자의 폐지를 골자로 하는 '신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률개정안'이 국회에서 통과되어 2005년 4월부터 시행되고 있다. 따라서 신용불량이라는 용어는 폐지되고 금융기관들이 자체 신용평가시스템에 따라 금융거래를 조정토록 되었다(내일신문, 2005.10.4.). 금융채무불이행자의 수는 2003년 372만명에서 2005년 297.5만명, 2007년의 258.3만명, 2008년 5월말 현재 248.3만명으로 꾸준하게 줄어 들었으나 전체적으로 금융소외계층은 늘어난 것으로 파악되고 있다 (머니투데이, 2007,3,1; 금융위원회 보도자료, 2008, 7, 24).

본 연구는 이미 발생한 금융채무불이행자의 구제보다는 예방이 금융채무불이행자 발생을 막는 근본적인 해결책이라는 전제 하에, 예방에 초점을 두고 이를 활성화시킬 수 있는 방안을 모색하고자 한다. 이를 위하여 미국의 신용불량 예방활동을 고찰하고 이를 평가함으로써 예방활동의 활성화 방안을 도출하고자 하며 신용불량 예방의 효과를 극대화할 수 있는 제도를 우리나라에 효과적으로 도입하기 위한 방안을 제시하고자 한다. 소비자신용의 사용이 일찍부터 발달한 미국의 신용 관련 교육 및 상담 기관들의 제도와 운영을 연구함으로써, 신용불량 예방 제도의 우리나라에의 도입가능성, 효과, 도입 방법 등을 제시하고자 한다.

미국의 경우 신용관련 교육 및 상담 프로그램이 다양하게 제공되고 있는데, NFCC 산하의 CCCS와 이외에 전국적으로 활발하게 활동하고 있는 곳은 각 주의 랜드 그랜트(land-grant) 대학과 연계하여 비공식적인 상담과 교육을 제공하는 익스텐션 서비스(Cooperative Extension Service: CES)이다. 각 주의 모든 카운티에는 카운티 익스텐션 오피스가 있는데 여기에서는 부채관리를 포함하는 재무관리 프로그램을 바탕으로 교육 및 상담을 담당한다. 따라서 본 고찰에서는 미국의 NFCC와 관련 기관의 신용불량예방 활동과 정부와 연계하여 신용관리 교육 및 상담 활동을 활발하게 하고 있는 대학 중 매릴랜드 대학(Maryland University)과 버지니아 텍 대학(Virginia Polytechnic Institute and State University) 프로그램의 운영에 관한 사항들을 조사하고자 한다. 구체적인 조사 내용은 다음과 같다.

- 프로그램의 내용 및 운영
- 교육 및 상담 전문 인력의 훈련과 공급
- 지역주민의 접근성 및 홍보/모집 방법
- 빈곤층이나 편부모 가정 등 신용불량 위험집단에의 접근과 지원
- 다른 프로그램과의 연계(정부 및 금융권의 프로그램 등)

III. 미국의 신용 불량 예방 활동

미국의 경우 신용불량 예방활동은 다각적인 차원에서 이루어지고 있다. 신용불량 예방 및 사후 관리의 모태가 되는 신용상담재단(National Foundation for Credit Counseling, NFCC)에 의한 다양한 교육과 상담이 있고, 학생들의 금융이해력 증진을 위하여 1995년에 시작한 점프스타트 연합 (Jump$tart Coalition), 각 대학에서의 금융교육과 직장에서 종업원을 위한 금융교육, 군대와 같은 특정 집단의 금융교육 등이 존재한다. 본 고찰에서는 NFCC와 점프스타트의 활동 및 교육, 상담 내용을 중심으로 살펴보도록 하겠다.

1. NFCC 와 신용상담 서비스 (Consumer Credit Counseling Services)

1) NFCC 개요

NFCC는 미국에 있는 다수의 신용상담 관련 기관 중에서 역사가 가장 긴 비영리 단체이다. 1951년에 세워 졌으며 직접적으로 소비자 재무교육 및 상담을 수행하고 있는 동시에 간접적으로 NFCC의 가입기관을 통한 소비자 재무교육 및 상담을 보조하고 있다. NFCC의 가입기관들은 대부분 Consumer Credit Counseling Service (CCCS)라는 이름으로 활동하고 있다. NFCC에는 150개가 넘는 지부가 있으며 1,300개 이상의 사무실를 두고 있다. 매해 NFCC를 통해 상담을 받는 소비자의 수는 300만명이 넘는다 (nfcc.org, n/d).

2) NFCC에서 제공하는 서비스

NFCC 가입기관에서 서비스를 받는 소비자들은 각 지부에서 교육과 상담을 받은 후에는 스스로 자신의 부채를 관리할 수 있게 된다. (NFCC는 최소한 이것을 목표로 하고 있다). NFCC 가입기관은 아래와 같이 다양한 서비스를 제공한다 (nfcc.org, n/d).

- 예산 상담 및 교육
- 부채관리계획 (Debt Management Plans)
- 상담고객 외부 전문가 소개 서비스
- 금융이해력 교실 제공
- 주택관련 (내집마련) 상담서비스

NFCC 가입기관의 고객은 각 고객의 상황에 맞는 종합적인 재무관리 서비스를 받는다. 대부분의 member agency가 제공하는 이러한 서비스는 무료이거나 고객이 감당할만한 적은 금액의 비용으로 이루어지며 (약 $20.00 정도), 대면 서비스와 전화 서비스, 온라인 서비스로 구성되어 있다. 서비스가 무료인 것은 비영리단체로서의 NFCC 특성이라고 할 수 있으나, 적은 금액을 부과하는 이유는 서비스를 받는 소비자들의 관여 수준을 높이기 위함이다.

소비자들은 NFCC의 소비자신용상담인증자 (Certified Consumer Credit Counselor)로부터 부채수준이나 상황에 대한 심판이나 비판이 없는 서비스를 받는다. 개개인 상담사들은 고객의 과거, 현재, 미래의 재무상태에 관하여 살펴보고 그에 따라서 부채를 청산하기 위한 계획을 세운다. 이러한 상담세션들에 대해서는 절대적으로 비밀이 보장된다. 상담자들은 일반적으로 법적인 내용의 조언은 제공하지 않으며, 무료 또는 아주 적은 비용을 지불하고 이러한 상담을 받게 된다.

NFCC가 제공하는 서비스 중에서 부채관리계획 (Debt Management Plan, DMP)은 가장 대표적인 프로그램이다. DMP는 소비자가 가지고 있는 다양한 종류의 채무를 매월 하나의 지불금으로 낼 수 있도록 계획을 짠다. 채권자와 NFCC 기관의 협의를 통해 고객들의 채무액을 조절하고 NFCC의 가입기관에 고객들이 지불하는 월납부금을 각각의 기관이 채권자들에게 분배한다.

DMP는 다음과 같은 장점을 가지고 있다 (nfcc.org). 신용상담기관에서 채권자들과 직접적으로 협상을 하기 때문에 이자나 다른 수수료를 절감할 수 있다. 신용상담기관에서는 채무자의 채무기간을 다시 시작하는 것으로 계산해 주는 옵션을 제공하기도 하는데 그럴 경우에는 돈을 빌린 기간이 짧아지게 되어서 과태료가 없어지게 되는 등 채무자에게 이익을 제공하게 된다. 또한 DMP를 이용하게 되면 채무자의 경우 한 달에 한 번씩 돈을 지불하게 되는데 대부분의 채무자가 1개 이상의 채권자 기관에 채무를 가지고 있는 상황에서 그러한 다양한 채무에 대한 지불을 하나로 묶어서 함으로 편리함은 늘고 채무액에 대한 스트레스는 줄이는 역할을 하게 된다. DMP와 함께 사용하게 되는 DepositDirect라는 자동 이체 시스템의 이용으로 채무자의 채무이행 편리성을 증가 시켰다.

NFCC는 소비자 부채문제에 초점을 맞춘 DebtAdvice.org라는 프로그램을 운영한다. 이 프로그램은 대부분 CCCS가 주체가 되어서 신용사용에 대한 교육과 소비자가 필요할 경우 신용상담사를 소개하는 역할을 담당하고 있다.

3) NFCC의 가입기관에 대한 수준관리

① 멤버의 인증

NFCC 기간은 각각 인증위원회 (Council of Accreditation, COA)를 통하여 인증을 받는다. COA는 미국에서 1,500개 이상의 지역사회서비스 프로그램을 인증해주는 비영리 기관으로 인증을 받는 기관들이 서비스 제공 표준을 준수하도록 하는 역할을 담당한다. NFCC 기관들은 COA로부터 매 4년에 한 번씩 재 인증을 받아야 한다. 각 기관이 일정한 서비스 제공 수준을 제공하도록 하는 인증 이외에 NFCC는 각 가입기관에서 상담을 담당하는 상담자들이 일정한 자격을 갖추도록 하는 상담원 인증 프로그램 (Counselor Certification Program)을 운영하고 있다. NFCC 가입기관에서 상담사로 일하기 위해서는 이 프로그램을 마쳐야 한다. (nfcc.org)

② NFCC의 가입기관 수준 관리

NFCC에서는 NFCC의 가입기관으로 활동하는 단체에 대하여 질적 표준을 설정하여 이를 준수하도록 하고 있다. 소비자들에게 제공하는 서비스 수준을 통제하기 위한 기제로 가입기관 질적 표준은 17개의 영역을 포함한다. (nfcc.org)

③ NFCC에서 가입기관에 제공하는 서비스

우선 NFCC는 채권자 집단과의 관계를 유지한다. 신용상담의 중요성에 대한 연구결과나 다양한 보고서 학술 활동결과 등을 가입기관 뿐 아니라 채권자 집단과도 공유함으로써 신용문제에 대한 관심을 제고시킨다. 또한 정부기관으로부터 다양한 재원조달을 받을 수 있도록 재원 지원 프로그램 활동도 하고 있다. 특히 US Department of Housing and Urban Development (HUD)와 긴밀한 관계를 가지고 있으며 HUD에서 NFCC 프로그램에 보조지원 해주는 지원을 받아내고 있다. 또한 정부 차원에서 생겨나는 새로운 정보를 가입기관에게 전달해주는 역할도 담당한다. NFCC는 전국적인 기관으로 전국적인 교육활동을 펼치고 있다. 금융이해력증진과 신용사용에 대한 교육을 펼침으로 신용문제 해결을 위한 다양한 활동을 담당하고 있다. 특히 NFCC는 대통령 자문기관인 President's

<표 1> NFCC 가입기관 질적 표준

Member Quality Standards	구체적인 내용
01.00 : 인증 (Accreditation)	NFCC member agency (기관이라 지칭)는 MFCC에서 행하는 accreditation process를 거쳐서 인증을 받아야 한다.
02.00: 접근성과 활용성	각 기관이 제공하는 서비스가 일반적인 소비자들이 이용할 수 있도록 되어 있어야 하며, 정부에서 정하는 바에 따라 소비자를 차별대우 하지 않아야 한다.
03.00: 금융 이해력	각 기관은 소비자들의 금융이해력을 증진시킬 수 있는 집단 프로그램을 제공하여야 한다.
04.00: 상담 세션	각 기관은 종합적인 일대일 금전관리 상담 세션을 제공하여야 하며 소비자들에게 문서로 작성된 행동 계획을 제공해야 한다.
05.00: DMP	각 기관은 고객의 상황을 판단하여 필요할 때에는 고객의 DMP를 세우고 실행해야 한다.
05.01: 기관의 재정원천 공개문구	각 기관은 NFCC에서 지정한 재정원천 (funding source)에 대한 정보를 소비자에게 공개하고 이를 설명해야 한다. (이에 대한 문구를 NFCC에서 일괄적으로 제공함)
05.02: 기관의 복수 역할에 대한 공개	각 기관은 DMP가 소비자와 채권자를 모두 돕는 역할을 한다는 공식적인 문구를 소비자에게 제공해야 한다.
05.03: DMP의 기간 명시	각 기관은 DMP를 실행하는 소비자에게 DMP가 지속되는 기간을 예측하여 이를 제시해 주어야 한다.
06.00: 기관의 재정적 안정	각 기관은 금융사기나 부주의로 인한 재정적인 피해를 보지 않도록 내부적인 통제시스템을 갖추어야 한다.
06.01: 고객의 자산 보호	각 기관은 고객의 자산을 금융사기나 부주의로 인한 피해로부터 방지할 수 있는 내부적인 통제 시스템을 갖추어야 하며 고객의 자산을 다른 용도로 사용하여서는 안 된다.
06.02: 감사	각 기관은 1년에 한 번씩 재무감사를 받아야 하며 그 결과를 NFCC에 보고해야 한다.
06.03: 세금과 관련한 문서	각 기관은 연방세법에 따른 문서를 갖추어서 신고해야 한다.
07.00: 이사회	각 기관은 최소 10명으로 구성된 이사회를 조직하여야 하며 그러한 이사회의 구성원은 편향된 의견을 제시하지 않도록 인종, 배경, 지역사회 특성 등을 고려하여 구성되어야 한다.
08.00: 보험	각 기관은 적절한 수준의 보험에 가입되어야 한다.
09.00: 공정한 수수료 가이드라인	각 기관은 고객에게 최대한 낮은 수수료를 부과해야 하며 고객이 수수료를 낼 수 없다고 해서 서비스를 제한해서는 안 된다.
10.00: 윤리	각 기관은 반드시 NFCC의 윤리적 표준을 수행해야 한다.
11.00: 광고	각 기관은 과대, 오류, 부당, 허위 광고를 해서는 안 된다.
12.00: 법 준수	각 기관은 연방정부, 주정부, 지역정부의 법을 준수해야 한다.
13.00: 불만처리	각 기관은 소비자의 불만처리 방법에 대한 표준화된 절차와 방법을 명시해야 한다.
14.00: 사적이익	각 기관은 특정 개인 (설립자, 혹은 그의 가족, 특정 집단)의 사적인 이익을 위해서 조직되어서는 안 된다.
15.00: 보고	각 기관은 NFCC에서 지정한 보고서를 지정한 날짜에 제출해야 한다.
16.00: 정실주의	각 기관은 정실주의를 금지하는 정책과 방법을 성문화하여 제정해야 한다.
17.00: 테크놀로지	각 기관은 고객에게 수준 높은 프로그램을 제공하기 위한 일정 수준의 테크놀로지를 갖추어야 한다.

출처:http://www.nfcc.org/mo/membership/Member_Quality_Standards_as_of_August_19_2005.pdf

Council on Financial Fitness의 개념을 탄생시키는 데 공헌하였고, Jump$tart Coalition을 만드는 데 기여하였다. NFCC는 신용교육증진을 위한 다양한 포럼을 제공한다. 각 가입기관이 다양한 활동에 서로 유기적으로 참여할 수 있고 상호간에 필요한 정보를 제공하고 제공받을 수 있도록 리스트서브(이메일을 통한 의견교환 수단)를 제공하고 매년 지도자 대회 (Leaders Conference)를 개최한다.

4) NFCC의 자금 조달 방법

대부분의 재원은 Debt Management Plans(DMPs)에 참가하는 채권자들의 자발적인 기부(약 80%정도)로 이루어진다. DMP가 채무자들로 하여금 자신들이 진 빚을 상환하도록 도와주고 채권자들은 채무자들의 채무액을 받을 수 있게 된다. 채권자들의 기부는 일반적으로 DMP를 통해서 채권자들에게 돌아가는 금액의 일정 비율이 된다(약 1%정도). NFCC의 고객들이 DMP를 통해서 지불하는 금액은 전액 고객들의 채무를 상환하는 데에 쓰여진다.

NFCC는 또한 정부로부터 보조금을 받는다. 예를 들면 NFCC에서 수행하는 주택관련 상담은 미국 정부기관 중에서 US Department of Housing and Urban Development (HUD)의 그랜트를 주로 지원받게 된다.

2. 대표적인 NFCC 산하의 Consumer Credit Counseling Services (CCCS) 단체 - Money Management International

미국의 소비자 신용상담 기관으로 가장 큰 곳은 Consumer Credit Counseling Services of Greater Atlanta, GreenPath Debt Solution, 그리고 Money Management International 이다. 이들은 다양한 소규모의 CCCS가 모여서 단체를 이룬 기관인데 예를 들면, GreenPath Debt Solution은 CCCS of Michigan, CCCS of Southern New York, CCCS of Northwest Ullinois, 와 CCCS of Northern Indiana가 통합하여 2002년에 명칭을 바꾼 것이다. GreenPath Debt Solution은 미시간에 헤드쿼터가 있으며, 미시간, 뉴욕, 위스콘신, 일리노이, 인디아나와 아리조나에 38개의 전문 사무실을 운영하고 있다. 이렇게 이 세 단체는 주된 헤드쿼터 이외에도 미국 전 지역에 걸쳐서 오피스를 운영하고 있다. 이 세 곳의 기관이 미국의 신용상담 파일의 약 절반 정도를 차지하고 있다 (GAO, 2007). 이 중에서 Money Management International에 대하여 좀 더 자세히 살펴보면 아래와 같다.

1) Money Management International

Money Management International(MMI)은 여러개의 CCCS가 속해 있는 또 하나의 비영리 단체이며 1958년 생겨났다. 신용상담기관을 멤버로 가지고 있는 단체로 신용상담 및 교육을 담당한다. MMI는 소비자들의 재정적 자유를 목적으로 전문적인 재정상담, 신용상담, 지역사회를 중심으로 하는 재무교육, 부채관리보조, 파산상담, 내집마련 상담등을 제공한다. 다양한 프로그램을 전화나, 인터넷, 그리고 대면 채널을 통해서 제공한다. MMI도 NFCC의 멤버이며, AICCCA의 멤버이기도 하다(moneymanagement.org).

2) MMI에서 제공하는 프로그램과 서비스

① 개인신용상담 (Personal Credit Counseling)

MMI는 예산, 현금관리 및 신용관리에 관한 상담을 제공한다. 전문 상담원은 고객의 재정상황을 점검하고 그에 따른 예산을 세우며 고객이 가지고 있는 재무목표를 달성할 수 있도록 하는 실제 행동계획을 세운다.

② 부채관리 서비스 (Debt Management Services)

NFCC의 Dept Management Plan (DMP)을 이용하여 부채관리를 도와준다. 문제가 있는 고객의 신용사항을 채권자들과 협의하여 채권자와 채무자가 모두 납득할 수 있고, 채무자의 입장에서 실행가능한 상환계획을 세운다. DMP를 가지고 있는 고객은 앞에서 설명한 바와 마찬가지고 한달에 한번의 지불금을 MMI (credit agency)에 지불하게 되며 각 기관은 그것을 각각의 채권자에게 배분한다.

③ 주택관련 서비스 (Housing Services)

MMI는 HUD의 허가를 받은 주거관련 서비스 제공자이다. MMI의 상담원들은 고객들이 집을 마련하고, 집값에 대한 재원을 조달하고, mortgage 등을 이용하고, 집을 유지하는 과정에 대한 상담을 제공한다.

④ 재무교육서비스 (Financial Education Services)

MMI는 학생들과 성인을 대상으로 한 재무교육을 제공한다. 학교, 회사나 기관 등을 통한 교육프로그램을 운영하고 있으며, MMI의 교육담당자들이 직접 교육을 하기도 하고 교육프로그램을 제공하기도 한다.

⑤ 개인파산 상담 (Bankruptcy Counseling)

개인 파산과 관련한 일대일 상담 전문가가 있어서 파산의 의사결정을 해야 하는 고객을 담당한다. 고객의 자세한 재정적 상황과, 소득 지출 분석을 통해 실질적인 도

움을 제공하는 상담 서비스이다. 특히 이러한 상담세션을 거친 고객은 신용상담을 받았다는 인증서를 받게 되며 (이러한 인증서는 파산 절차에 꼭 필요한 선행 요건이다), 파산의 과정을 용이하게 이행할 수 있도록 다양한 상담 및 교육을 제공한다.

3) 재무교육센터 (Centers for Financial Education)

재무교육센터 (The Centers for Financial Education)는 MMI의 한 기관으로서 소비자와 시민의 금융교육에 중점을 둔 기관이다. MMI에서 운영하는 이러한 소비자 금융교육 센터는 현재, 아리조나, 캘리포니아, 콜로라도, 코네티컷, 워싱턴 DC, 일리노이, 루이지아나, 메인, 메사추세츠, 뉴저지, 뉴멕시코, 오레곤, 펜실배니아, 로드 아일랜드, 텍사스, 버지니아, 워싱턴 주에 위치해 있다.

이 센터는 금융교육을 직접 전달하기도 하고 지역사회와 밀접한 관계를 가지고 소비자 및 시민에게 전달하기도 한다. 지역단체, 사회복지 기관, 학교, 기업 등의 기관에 교육을 전달하기도 하며, 그러한 단체에서 단체 스스로 교육을 할 수 있도록 커리큘럼과 교육내용을 개발하여 그것을 전수하기도 한다. 사회복지 기관에서 종사하는 사람들을 위한 워크샵을 제공하고, 자발적으로 교육을 전달하기 원하는 사람들에게 금융관리자원봉사인증(Certified Money Management Volunteer, CMMV)이라는 자격을 수여하기도 한다. CMMV는 1998년에 시작된 프로그램으로 현재 약 700명 이상이 이 프로그램을 통해서 금융교육 자원봉사자로 일하고 있다.

① 금융교육센터에서 제공하는 교육 내용

- 재정 능력을 향상시키기 위한 교육 과정: 채무자교육 (debter education, 파산과 관련된 교육 과정으로 2시간 수업), 주택관련 교육 (내집마련, 신용사용, 금전 관리의 내용을 포함하며 지역에 따라서 교육 시간은 상이함), 교육자 교육 (사회복지사들을 대상으로 금융교육을 가르칠 수 있도록 교육하는 내용)
  - 어른을 위한 교육 프로그램
  - 신용 보고서에 대한 이해
  - 돈과 신용에 대한 이해
  - 변화에 대한 계산 : 수입지출의 변화에 대한 대처 방법 교육
  - 소비자 기만과 scams
  - 개인정보 보호
  - 부채 문제에 대한 교육
  - 명절준비 교육
  - 실직대비 교육
  - 때와 장소에 맞는 옷입기
  - 이혼재무교육
  - 소득관리
  - 대학 자금 과 신용카드 부채에 대한 교육

- 학생들을 위한 프로그램
  - 초등학교 1학년을 위한 금전 교육 (30분 프로그램)
  - 초등학교 2학년을 위한 금전 교육 (30분 프로그램)
  - 초등학교 3, 4학년을 위한 금전 교육 (45분 프로그램)
  - 초등학교 5, 6학년을 위한 금전 교육 (45분 프로그램)
  - 중학생을 위한 재무교육 (45분 프로그램)
  - 고등학생을 위한 재무교육 (45분 프로그램)
  - 고등학생을 위한 주택 관련 교육 (45분 프로그램)

3. 점프 스타트 연합 (Jump$tart Coalition)

점프 스타트 연합 (Jump$tart Coalition)은 1995년 12월에 결성된 조직으로 미국 내 학생들의 금융이해력 향상을 목적으로 결성되었다. 점프스타트 연합은 33개의 이사회 기관 (예, NFCC, American Savings Education Council, Association for Financial Counseling and Planning, American Association Family and Consumer Sciences, Cooperative Extension System, Consumer Federation of America 등), 95개 비영리 및 정부 기관으로 구성된 파트너 (예, AARP, American Consumer Credit Counseling, AICPA, FDIC, 등)과 60개의 기업 파트너 (예, American Express, Bank of America, Citi Corp 등)로 조직이 구성되어 있다 (jumpstartcoalition.org).

점프스타트는 유치원에서부터 대학생에 이르는 학생 집단의 금융이해력의 증진을 위한 연구와 교육 컨텐츠를 개발, 공유하고 교육프로그램을 전달하는 역할을 한다. 점프스타트에서는 가계 및 개인 재무와 관련된 자료를 데이터베이스화하여 지식창고 (clearinghouse)를 운영하고 있으며 누구나 데이터베이스에 있는 자료를 이용할 수 있다. 대부분의 자료들은 무료이거나 적은 비용만 지불하면 쉽게 전달이 된다. 초중고 교사들은 각 주에서 지정된 대로, 경제나, 경영, 수학 또는 가정학 수업에 이러한 자료를 사용하고 있다.

점프스타트는 또한 "Jump$tart Update"라는 뉴스레터를 분기에 한 번씩 발간하고 있다. 개인재무 분야와 관련된 새로운 연구나 교육내용, 교육 도구나 개념, 샘플레슨플랜, 그리고 점프스타트의 멤버 기관에서 개최하는 다양한 행사에 대하여 소개하는 것이 주요 내용이다 (jumpstartcoalition.org).

점프스타트에서는 또한 유치원에서 고등학교까지의 학생들을 대상으로 한 미국재무교육표준을 개발하여 각 단계의 학생들이 알아야 할 금융이해력 수행 표준을 설정하였다. 이러한 표준은 실제 학생들을 대상으로 한 재무교육에 있어서 교육내용의 목표설정과 교육의 평가에 기여하는 바가 크다고 할 수 있다. 참고로 점프스타트에서 개발한 초중고 학생들을 위한 재무교육표준은 아래와 같다.

Ⅳ. 미국의 익스텐션 서비스 제도 고찰

1. 익스텐션 서비스의 도입배경

익스텐션 서비스는 스미스-레버 법률 (Smith-Lever Act)에 의해 도입되게 되었다. 스미스-레버 법률은 1914년에 법제화된 것으로 미국의 농림부 (U.S. Department of Agriculture)와 랜드 그랜트 대학 (land-grant universities)의 파트너쉽으로 익스텐션(Cooperative Extension)을 설립하도록 한 법률이다. 이 법률에 의해서 농림부, 각 주의

<표 2> 점프스타트의 초중고 학생들을 위한 재무교육표준

금융이해력 영역	재무교육표준
개인재무에 대한 책임 및 의사결정	전반적인 수행능력: 개인 재무와 관련된 사안에 있어서 적절하고 체계적인 의사결정을 수행할 수 있다. 표준 1: 개인 재무 의사결정에 책임을 진다. 표준 2: 다양한 정보원천으로부터 금융정보를 탐색하고 이를 평가한다. 표준 3: 중요한 소비자 보호법을 말할 수 있다. 표준 4: 대안과 결과를 체계적으로 생각하며 재무의사 결정을 내린다. 표준 5: 재무 이슈를 논의하기 위한 커뮤니케이션 전략을 세운다. 표준 6: 개인 정보를 통제한다.
소득과 직업	전반적인 수행능력: 직업계획을 통해 소득 잠재성을 극대화 한다. 표준 1: 직업 옵션을 탐색한다. 표준 2: 소득의 원천에 대하여 규명한다. 표준 3: 세후 소득에 대하여 이해한다.
금전관리와 계획	전반적인 수행능력: 예산세우기를 통해 현금흐름을 관리한다. 표준 1: 지출과 저축에 대한 계획을 세운다. 표준 2: 재무기록을 사용하고 보관하는 체계를 세운다. 표준 3: 다양한 지불방법을 어떻게 사용하는 지 안다. 표준 4: 구매에 있어서 소비자 능력을 이용한다. 표준 5: 기부에 대해 이해한다. 표준 6: 재무설계안을 만든다. 표준 7: 유언서의 중요성을 이해한다.
신용과 부채	전반적인 수행능력: 우수한 신용등급을 유지하고 신용과 부채를 관리한다. 표준 1: 다양한 종류의 신용에 대한 장단점을 이해한다. 표준 2: 신용 보고서의 목적을 이해하고 신용평가와 관련된 소비자의 권리를 안다. 표준 3: 부채문제의 해결방법을 안다. 표준 4: 중요한 소비자 신용법을 안다.
위험관리와 보험	전반적인 수행능력: 적절하고 효율적인 위험관리를 실행한다. 표준 1: 일반적인 위험의 종류를 이해하고 기본적인 위험관리방법을 안다. 표준 2: 재물보험과 손해보험의 중요성을 이해한다. 표준 3: 건강, 장애, 생명보험의 중요성을 이해한다.
저축과 투자	전반적인 수행능력: 자신의 목적에 맞는 분산투자 전략을 실행한다. 표준 1: 저축이 개인의 재정적 복지에 어떠한 영향을 미치는 지 논의한다. 표준 2: 부의 축적과 재무목표 달성에 기여하는 투자의 역할을 이해한다. 표준 3: 다양한 투자대안을 평가한다. 표준 4: 다양한 투자 옵션의 구매과정을 이해한다. 표준 5: 세금이 투자 수익률에 어떠한 영향을 미치는 지 이해한다. 표준 6: 소비자를 보호하기 위한 법률이나 기관을 안다.

출처:http://www.jumpstart.org/guide.html

랜드 그랜트 대학, 그리고 각 주의 카운티가 협력하여 교육 사업을 펼치도록 하였다.

랜드 그랜트 대학은 모릴 법률(Morrill Act of 1862) (1890년에 제 2차 랜드 그랜트 대학이 공표됨)에 의하여 각 주에 설립된 대학 시스템이다. 각 주에서 일정 규모의 정부소유 땅을 매각하여 (혹은 땅을 기증) 그 기금을 가지고 농업과 공업등 기반 산업을 발전시키고 그 업에 종사하는 국민을 교육하기 위한 목적으로 대학을 설립하게 되었다. 현재 미국과 푸에르토리코, 버진 아일랜드, 괌에 약 78개의 랜드 그랜트 대학이 있다. 대부분의 주에 1개 이상 (2개 혹은 3개의 랜드 그랜트 대학이 있는 주가 19개에 달한다. 2개 이상이 있는 주에서 1개는 전통적으로 흑인을 위한 대학인 경우가 많이 있다 (예, 텍사스, 알라바마, 플로리다, 조지아, 켄터키, 테네시 등)).

미국의 익스텐션 서비스는 정부차원에서 만들어진 시민을 위한 교육제도이다. 익스텐션 서비스가 생겨난 초기에는 농업기술 혹은 공업기술의 전파를 통해 효율적인 농업 (혹은 공업)을 하도록 하여 소득을 증대시키는 데 목적이 있었으며 그러한 목적은 지금까지도 유지되고 있다. 대학에서 수행되는 연구결과를 실제적으로 이용할 수 있도록 교육하는 기제는 연구의 실용적 활용면에서 매우 효과적이다. 익스텐션 서비스에서 제공하는 신용불량예방 교육 및 상담은 일반적인 재무상담에서 시작된다. 익스텐션 서비스는 정부 (연방정부, 주정부, 지역정부)의 자금과 정부의 지원을 받는 랜드 그랜트 대학의 자금으로 운영이 된다고 볼 수 있다. 랜드 그랜트 대학의 일정 수의 교수는 익스텐션 전문가와 단위학과의 교수로 겸직을 하며, 일정 수의 교수는 익스텐션 전문가로 고용된다. 익스텐션 서비스는 각 카운티 별로 위치해 있는 익스텐션 사무실이나 실험소(experimental station) 등을 중심으로 시민들에게 전파되고 있으며 각각의 사무실에는 익스텐션의 직원들이 고용되어 있다. 랜드 그랜트 대학이 익스텐션의 중심이 되고 있으며 각각의 지역 별로 사무실과 실험소가 뻗어나가는 조직이라고 할 수 있다. 따라서 대학이 프로그램을 개발하고 그러한 프로그램을 익스텐션 직원들에게 교육하고 익스텐션 직원들은 그러한 교육을 시민들에게 교육하는 형식이다.

2. 메릴랜드 Extension Service

메릴랜드의 Cooperative Extension (MCE)은 메릴랜드 대학의 농업생명과학대학과 메릴랜드 동부 대학이 연합하여 제공하는 교육 시스템이다. MCE는 메릴랜드의 land grant 대학들의 연구와 경험을 바탕으로 하여 제공하는 교육 프로그램과 문제해결원조를 포함한다. MCE는 약 200여명의 교수진과 200여명의 교직원 및 계약직 직원들이 일하고 있으며 대부분의 교수진은 MCE의 연구와 대학의 학과에 겸임직을 가지고 있다. 전체 23개의 카운티와 볼티모어 시에 익스텐션 오피스가 있으며 4개의 지역에 연구 및 교육 센터를 가지고 있다.

MCE의 미션은 연구를 바탕으로 한 실용적인 지식을 교육하여 시민들로 하여금 개인, 가족, 지역사회, 주정부 더 나아가서는 세계가 당면한 이슈들에 이러한 지식을 이용하도록 돕는 것이다.

1) MCE 프로그램

MCE에서는 농업생명과학대학내에 존재하므로 다양한 농업기반 프로그램을 가지고 있다. 구체적인 프로그램은 아래와 같다.

- 농업, 축산업, 임업과 관련한 교육 (Crops, Farm Animals, & Nursery)
- 유소년관련 프로그램 (4-H Youth Development)
- 정원가꾸기 및 집안꾸미기에 관련된 프로그램 (Lawn, Garden, & Home)
- 식품 및 영양관련 프로그램 (Food, Nutrition, & Health)
- 가족 및 지역사회 프로그램 (Family Life & Community)
- 자연환경 및 수질보호와 관련된 프로그램 (Natural Resources & Water Quality)

그 중에서 가족 및 지역사회와 관련된 프로그램을 살펴보면 아래와 같다.

① 가족 서비스 센터 (Family Services Center)

가족 서비스 센터에서는 가족 및 결혼 치료센터를 운영하고 있으며 가족학과내에 설치되어 있다. 가족 및 결혼 치료센터에서는 가족이 당면한 관계문제의 치료를 제공하고 있으며 대학원생들에게 임상 경험의 장을 제공하는 한편 임상연구의 자료를 제공한다.

② 어린이집 및 방과후 프로그램 운영 (Child Care and After School Programs)

MCE에서는 전문적으로 어린이집 및 방과 후 프로그램을 운영하기 위한 트레이닝 프로그림을 제공하고 있으며 MCE에서 직접 운영하는 어린이집과 방과 후 프로그램이 있다. 또한 지역사회 주민들에게 어린이집이나 방과 후 프로그램에 대한 정보를 제공하여 주민들이 수준 높은 서비스를 선택할 수 있도록 도와 준다.

③ 전문가를 위한 개인재무 세미나 (Personal Finance Seminar for Professionals)

전문적인 재무상담원을 위한 세미나를 제공한다. 1년에 1회의 세미나를 제공하여 전문가들에게는 평생교육의 장을 마련한다.

④ 지역사회 서비스 (The Engaged University)

The Engaged University는 지역사회를 위한 서비스로 대학과 그 대학이 위치해 있는 지역사회를 연결해 주고 대학의 연구와 교육이 지역사회와 대학 서로에게 이익을 제공할 수 있도록 서비스의 장을 제공한다. 특히 메릴랜드 대학의 College Park 캠퍼스가 있는 College Park를 중심으로 지역사회의 발전을 도모할 수 있도록 지역사회의 경제, 교육기관, 청소년 및 어린이 개발 프로그램, 중소기업 육성, 주거문화, 다양한 기관, 음식문화, 기술적인 발전, 개인재무 및 신용기관의 수준향상 등의 내용을 제공한다.

⑤ 농업 안전과 비상체계 관리 센터 (Center for Agro Security and Emergency Management)

메릴랜드의 농림부와 공동으로 농업기반사회에 농업 및 식량 안정을 제고하기 위한 다양한 교육 프로그램와 포럼의 장을 제공하는 센터이다.

⑥ 가족 생활과 지역사회에 관한 출판물 (Family Life & Community Publications)

MCE는 기본적으로 다양한 무료의 안내 혹은 정보 책자를 발간하여 제공하고 있다. 이러한 책자들 중에서 다른 주의 익스텐션 서비스와 공동으로 개발한 것들이 포함되어 있으며 메릴랜드 이외의 다른 주에 거주하는 주민들에게도 제공된다. 각 영역별로 이러한 책자의 내용을 살펴보면 아래와 같다.

• 노인과 은퇴: 장래설계, 은퇴설계 (IRA에 투자하기), 은퇴설계 (IRA로부터 돈 꺼내쓰기), 은퇴설계 (401(k) plan), 장기간병보험, 어린 자녀가 있는 경우의 상속설계, 농업에 종사하는 가계의 상속설계, 농장을 가진 경우의 상속문제, 노인부모에 대한 이해 (관계, 사고력, 육체적 변화에 대한 이해)

• 지역사회: 농업기반의 지역사회 발전에 관한 책자 10종

• 가계재무설계: 가계재무자료의 정리, 가계부정리, 예산세우기, 선택이해하기, 저축하기, 재무상담 핸드북, 생명보험설계, 신용 및 부채관리, 부채에서 벗어나기, 돈에 관한 커뮤니케이션, 저축 개론, 투자 개론, 신용카드 선택 및 사용, 재무제표에 대한 이해, Credit Bureaus에 대한 이해, Rent-to-own contracts, 공과금 내기, 재무목표 달성하기, 가계의 자원 관리하기, Treasury Securities와 Mortgage-backed securities에 대한 투자, 대학자금 마련하기, Capital Gains Tax에 관한 이해, 지출확인하기, 10-minute checkup (가계재무설계), 파산에 대한 이해

• 부모되기: 부모가 되기 위한 기본적인 정보를 제공하는 10가지 책자

• 초등생자녀를 둔 부모를 위한 자료: 10종류

• 중고생 자녀를 둔 부모를 위한 자료: 12종류

2) MCE 조직

MCE office는 메릴랜드의 23개 카운티와 볼티모어 시에 위치하고 있다. 각각의 사무실들은 MCE의 기본적인 단위로 교육을 제공하고 연구 결과를 일반 시민들 수준에 적용하는 역할을 담당한다. 미국에는 스미스 레버 법률(Smith-Lever Act)에 의해 전국적으로 약 3,500개의 익스텐션 사무실이 각 주의 랜드 그랜트 대학 대학을 중심으로 존재하고 있다.

각각의 MCE에는 농업기술이나 경제를 담당하는 전문가들이 있으며 가정과 영역을 담당하는 전문가들이 있다. 가정과 영역의 전문 교육자들은 가계와 개인의 가계재무문제, 신용문제, 가계경제, 라이프 스타일, 투자, 은퇴 및 상속설계 등의 이슈에 대한 교육 및 상담을 담당한다. 대부분의 office 들은 비슷한 프로그램을 제공하고 있으며 규모와 인적자원에 따라 프로그램의 수준/종류가 달라진다. 이 중에서 볼티모어시에 위치하고 있는 사무실의 가계경제 프로그램을 살펴보면 아래와 같다.

- 저축 기본 (Savings Basics)
- 투자 기본 (Investing Basics)
- 가계장부 정리 (Record Organization)
- 부채에서 탈출하기 (How to Get Out of Debt)
- 10분 가계재무 진단 (10 Minute Financial Check-up)
- 현명한 사람들조차 저지르게 되는 재무적 실수 (Financial Mistakes Even Smart People Make)
- 개인 정보 도용 문제 (Identity Theft)
- 가계의 재정적 건강을 위한 처방 (Prescription for Financial Wellness)
- 장기 간병 보험 (Long Term Care Insurance)
- 메릴랜드에서 유언 작성하기 (Writing Wills in

Maryland)
- 재무설계 기본 (Basics of Financial Planning)
- 상속 설계와 기타 법률 이슈 (Estate Planning and Legal Tools)

또한 각 extension service office 들 중에는 가계재무상담 프로그램을 운영하고 있는데, 그러한 프로그램은 자원봉사자들과 각 기관의 직원을 대상으로 하는 상담원 훈련 프로그램을 제공하고 있으며 이러한 훈련된 상담원들은 상담 프로그램을 일반적인 시민들에게 제공한다. 자원봉사자 훈련 프로그램은 3시간짜리 세션 6개의 시리즈로 구성되어 있으며 대부분 부채 문제로 어려움을 겪고 있는 가계를 위한 내용을 포함하고 있다.

3. 버지니아 익스텐션 서비스

버지니아 주의 익스텐션 (Virginia Cooperative Extension, VCE)은 주정부와 지역정부 그리고 연방정부의 다각적인 파트너쉽으로 만들어진 결과이다. 버지니아 주에 있는 랜드그랜트 대학인 버지니아 텍, 버지니아 주 대학, 미국의 농림부와 전국적인 익스텐션 서비스 연합 (Cooperative State Research, Education, and Extension Service)이 공동으로 만들어낸 프로그램으로 농업, 가정생활, 4-H 프로그램을 포함하고 있다.

VCE는 버지니아 텍의 농업생명과학대학, 자연자원대학, 수의과 대학, 농업실험처 등과 버지니아 주 대학의 농대 교수 및 직원들이 주축이 되어 있으며 지역사회에서 계획, 실행, 평가를 담당하는 익스텐션 지도자회 (Extension Leadership Councils)이 주된 인력으로 참여하고 있다.

VCE의 미션은 시민들로 하여금 이슈와 니즈에 기본한 과학적 지식을 바탕으로 한 교육과정을 통하여 자신들의 삶을 보다 나은 것으로 만드는데 기여하는 것이다.

1) VCE에서 제공하는 프로그램

VCE에서는 농업, 가정, 4-H 및 청소년 등 크게 3가지 영역의 프로그램을 제공한다. 4-H를 제외한 농업과 가정에 관련한 프로그램은 크게 14개의 영역을 포함하여 아래와 같다.

- 농작물 (Crops & Grains)
- 과채 식물 (Fruits & Vegetables)
- 건강, 영양 및 식품 (Health, Nutrition & Foods)
- 가축 및 유제품 (Livestock, Poultry & Dairy)
- 주거 (Housing, & Farm Structures)
- 임업 및 수산업 (Forestry, Fisheries, & Wildlife)
- 정원 조경 (Home Gardening)
- 재무관리 (Financial Management)
- 자연환경 (Natural Resources & Environmental Management)
- 수산물 및 양식업 (Seafood & Aquaculture)
- 부모교육 및 가족생활 (Parenting & Families)
- 농업산업경영 (Farm Business Management)
- 그린하우스 및 원예 (Commercial Greenhouse, Nursery, & Landscapes)
- 재난 대비 (Disaters Prepartion and Response)

가정의 재무관리를 위한 프로그램과 교육 자료를 살펴보면 아래와 같다.
- 신용 (Credit)
- 가계재무 특강 시리즈 (Families Taking Charge of Finances Series)
- 건강 보험 및 관리 Health Care
- 자영업 경영 (Home Business Management)
- 보험 (Insurance)
- 실직에 대처하는 방법 (Loss of Income)
- 은퇴 및 상속 설계 (Managing Prosperity: Estate and Retirement Planning)

2) VCE의 부채관리 프로그램 내용

이 중에서 부채관리를 위한 프로그램의 세부 내용을 살펴보면 아래와 같다.

이 프로그램에서는 먼저 소비자 스스로 신용의 과다한 사용을 회피하는 방법을 설명한다. 우선 각 소비자의 가족 구성원들과 가계 재무의 현황에 대하여 이야기 하고 부채를 줄이기 위하여 지출을 줄일 것에 대하여 협의하도록 교육하고, 채권자와 접촉을 시도하여 현 상황을 논의하고 부채를 청산해나가는 프로그램(계획)을 협의하는 방안을 유도한다. 소비자 스스로 할 수 있는 건전한 재무행동을 소개하고 신용을 남용하지 않도록 훈련한다. 또한 소비자들에게 적대적인 부채청산기구들에 대한 정보를 제공하여 신용문제에 처해있는 소비자가 또 다른 피해를 보지 않도록 도움을 제공한다.

버지니아 텍의 교육에서 소개하고 있는 Debt Payment Plan은 NFCC 산하의 CCCS에서 사용하는 프로그램과 비슷하다. 소비자는 먼저 자신의 부채 상황을 점검하는 표를 작성한다. 누구에게 얼마의 부채를 가지고 있는지에 대한 자세한 상황을 살펴보는 표이다. 이러한 표를 작성할 때에는 채권자에 대한 자세한 정보를 수집한다. 채권

자의 이름이나 주소는 물론이고, 해당되는 부채의 이자율, 담보여부, 월평균 부채상환액, 가장 마지막에 납입액을 지불했던 시기와 금액, 법적인 조치가 취해졌는지의 여부, 부채 잔액의 규모 등을 수집한다.

다음에는 자신의 현재 수입과 지출상황에 비추어 매달 부채상환에 사용할 수 있는 금액이 어느 정도인지를 파악한다. 그리고 이러한 부채상환은 언제부터 시작할 수 있는 지를 결정한다. 소비자들로 하여금 월평균 수입지출표를 작성하도록 하고 경우에 따라서는 소비자가 청산할 수 있는 자산을 가지고 있는 경우 자산을 청산하도록 권유하기도 한다. 지출을 줄이고 수입을 늘릴 수 있는 방안에 대하여 교육하고 필요한 경우에는 loan consolidation, home equity loan, 또는 가지고 있는 모기지의 refinancing을 권유하기도 한다.

각 개인의 가계재무상황에 따른 월단위 부채상환액 수준이 결정되면, 소비자는 부채상환계획을 세우게 된다. CCCS와 마찬가지로 버지니아 텍 익스텐션에서 소개하는 부채 상환방법은 크게 4가지의 방법이 있다. 먼저 매월 부채상환에 사용할 수 있는 금액이 계산되었으면, 그러한 금액을 채권자 수로 나누어서 각각의 채권자에게 동일한 금액을 상환하는 것이다. 예를 들어 채권자가 4명이 있고 고객이 매월 부채상환에 사용할 수 있는 금액이 20만원이라면 각각의 채권자에게 5만원씩을 지불하는 방법이다. 두 번째 방법은 각각의 채권자에게 진 채무액의 크기와 비례하여 금액을 상환하는 방법이다. 즉, 전체 채무액에서 각각의 채권자에게 진 채무액이 차지하는 비율을 계산하고 매월 부채상환에 사용할 수 있는 금액을 각각의 비율에 따라 나누어서 각 채권자에게 지불하는 방법이다. 세 번째 방법은 각 개인이 매월 지불가능한 부채상환액과 각 부채의 현황에 따른 부채상환액을 비교하여 그 비중에 따라 부채를 지불하는 방법이다. 예를 들어, 각 부채의 현황에 따르면 월 부채상환액이 40만원이지만 고객의 현황에 따라 지불 가능한 부채상환액이 20만원이라면 각각의 채권자에게 매월 상환해야 할 부채액의 50%만을 상환하는 방법이다. 네 번째 방법은 부채액의 크기에 따라 크기가 작은 부채부터 변제해 나가는 방법이다. 즉, 모든 부채에 매월 일정한 금액을 상환하면서 그중에서 잔액이 가장 작은 부채에 보다 많은 금액을 책정하여 이를 가장 먼저 변제하고 다음에는 두 번째로 잔액인 큰 부채에 첫 번째 상환금액을 더하고 이를 변제하면 남는 금액을 다음의 부채상환으로 넘기는 방법이다. 각 부채의 크기와 이자율 등을 고려하여 이러한 방법을 사용하기 위한 컴퓨터 프로그램이 개발되어 있으며 각 지역의 카운티에 일하는 익스텐션 전문가의 도움을 받을 수 있다.

이러한 프로그램의 결정과 더불어 중요한 단계는 채권자와의 접촉이다. 채권자와 접촉을 통하여 현재고객의 상황을 설명하고 향후 계획을 알리는 단계는 중요한 단계로 이후 소비자의 신용등급이나 신용사용에 영향을 미치게 된다. 채권자가 먼저 소비자와 접촉을 하고 채권추심행동을 실시하기 이전에 적당한 경로를 통해 채권자와 접촉을 하게 된다면 소비자는 때로 다양한 이점을 얻을 수 있다. CCCS와 마찬가지로 소비자들이 익스텐션 서비스의 상담서비스를 사용하게 되면 상담원은 채권자와의 접촉을 통해서 이자율에 대한 협상이나 부채의 기간에 대한 협상을 진행하기도 하며 때로는 부채 액수와 기타 수수료, 벌금 등에 대한 협상을 하기도 한다. 소비자 스스로 부채관리를 원하는 경우에는 익스텐션 서비스에서 다양한 정보(예를 들면 채권자에게 보내는 편지의 샘플)를 제공받게 되어 소비자가 직접 채권자와의 접촉을 시도할 수 있도록 도움을 준다.

V. 논의 및 결론

삼성경제연구소(2003)의 '신용사회 정착을 위한 보고서'에서는 우리나라의 금융채무불이행자 급증의 원인으로 ① 소비자의 지불능력 이상의 소비 ② 금융기관의 회원확보 및 수수료 수입증대에 주력, ③ 정부의 신용카드 촉진과 감독 소홀, ④ 법·제도 측면의 신용회복을 지원하는 시스템의 미비 등을 들고 있다. 소비자와 금융기관, 정부 모든 측면에서 신용불량의 원인이 제공되고 있는 바 이에 대한 소비자, 금융기관, 정부 차원의 노력이 필요하다고 할 수 있다.

미국의 NFCC는 민간 단체로 채무자를 돕기 위해 자발적으로 생긴 비영리 단체이다 (최공필 등, 2004). NFCC를 비롯한 미국의 신용불량 예방 교육 및 상담을 고찰한 결과 몇가지 특징을 발견할 수 있다. 우선 제공하고 있는 프로그램의 포괄성을 생각해 볼 수 있다. NFCC에서 제공되고 있는 서비스는 소비자의 부채 문제를 둘러싼 다양한 영역을 포함한다. 부채 문제의 발생을 미연에 방지하기 위한 일반적인 금융 이해력에 대한 교육에서부터, 신용과 부채에 대한 중점적인 교육, 좀 더 나은 가계재정을 위한 재무 설계, 내 집 마련을 위한 주택관련 상담 및 교육, 그리고 부채 문제가 발생한 경우의 부채 문제 해결을 위한 부채 관리 계획 (Debt Management Plan, DMP)을 포함한다. 우리나라의 신용회복위원회에서 제공하는 서비스와 비교하면 보다 포괄적이고 다양하다고 할 수 있다. 부채 문제가 있는 사람들에게 당면 문제에 집중한 상담과 교육을 제공하는 것에서 한 발 더 나아간 서비스라고 할 수

있겠다. 가계가 흔히 겪게 되는 다양한 이슈 특히 라이프 사이클에 따른 재무 이슈 (주택 마련, 교육비 문제 등)를 다루면서 기본적인 예산 및 현금관리가 강화된 교육을 제공하고 있다.

이와 함께 미국의 신용불량 예방 교육에 있어서 눈여겨 볼 점은 프로그램들의 일관성이다. 예를 들어 금융채무불이행자들의 신용회복을 위한 프로그램인 DMP는 대부분의 비영리 단체에서 사용되고 있는 프로그램이며, 랜드 그랜트 대학을 중심으로 한 익스텐션 서비스에서도 유사한 서비스를 제공하고 있다. 또한 이러한 단체들이 조직하여 연합을 만들었다는 것 또한 눈여겨 볼만한 일이라고 생각된다. 점프스타트 연학(Jump$tart Coalition)에서 실제 Clearinghouse를 제공하고 있으며 이러한 자료를 누구나 이용할 수 있게 한 점은 소비자 입장에서 제공받는 프로그램 수준의 일관성을 생각할 때 바람직하다고 할 수 있다.

미국의 경우 상담원에 대한 관리가 엄격하다. NFCC의 가입기관에서 상담원으로 활동하기 위해서는 일정한 교육을 거친 후 관련 시험을 통과하여 인증을 받은 전문 상담원 (Certified Credit Counselor)이어야 한다. NFCC는 상담원에 대한 관리 뿐 아니라 상담기관(member agency)에 대한 관리에도 엄격하다. NFCC 자체의 가입기관의 질적 표준 (Member Quality Standards)를 지정하고 있으며 이에 따르는 기관이 NFCC의 인증을 받은 신용상담기관으로 활동할 수 있도록 하고 있다. 각 기관이 NFCC의 가입기관으로 활동하기 위하여 지켜야 하는 사항은 각 상담사의 자질 뿐 아니라 조직 전체의 구성, 프로그램, 이사회 등에 있어서 일정한 요건을 갖추어야 하며, DMP의 제공에 있어서는 NFCC가 제공하는 정보공개 원칙을 따르도록 하고 있다. 소비자들에게 이러한 인증절차는 신용교육 및 신용상담 서비스의 질을 측정할 수 있는 도구가 되므로 매우 중요하다. 우리나라에서도 신용교육 및 상담을 제공하는 기관에 대한 인증절차나 질적관리가 절실하다고 생각된다.

미국의 익스텐션제도의 고찰을 통해 살펴본 특징은 우선 정부의 노력이 크다는 것이다. 시민들에게 이슈를 중심으로 한 연구의 결과물과 전문가들에 의해서 개발된 교육내용들이 전파될 수 있도록 하는 시스템의 구성은 평생교육의 관점에서 긍정적이다. 현재 우리나라의 경우 전국의 지방자치단체 17곳에 소비생활센터가 설치되어 있으며, 전국의 34개 대학에 소비자학과, 소비자정보학과, 소비자관련학과들이 있으므로 지방자치단체와 대학이 연계한 교육 및 상담 프로그램을 운영할 수 있는 인프라가 존재한다. 익스텐션의 모델은 좀 더 지역적으로 전문화된 익스텐션 사무실의 형태로 신용불량 상담 및 교육에 이용될 수 있을 것으로 보인다.

이러한 서비스가 소비자와 시민들에게 실질적으로 도움을 주기 위해서는 전문가 양성과 더불어 지역사회의 조직 형성이 시급하다고 할 수 있다. 소비자들의 직접적인 생활의 질 향상과 재정적인 건강을 위한 정부차원의 시도가 필요하며 그러한 시도는 문제해결을 위한 사후적 프로그램 (신용회복 프로그램이나 debt repayment program 등) 운영에 그쳐서는 안 된다고 본다.

주제어 : 신용불량, 신용 상담, 부채 교육

참 고 문 헌

금융위원회(2008.7.24). 금융소외자 지원 종합대책, 보도자료.

내일신문(2005.10.14), '서울 20대 신용회복 지원신청 급증, 지난달보다 배 늘어.'

머니투데이 (2007.3.1). '금융채무 불이행자 무늬만 감소.'

삼성경제연구소(2003), '신용사회정착을 위한 제언,' 삼성경제연구소 연구보고서.

송성태(2003), 한국의 신용불량자 증가원인 분석과 정책적 대응방안, 연세대학교 대학원 석사학위논문.

임병철(2005), '생계형 신용불량자 신용회복지지원에 대한 소고,' 주간 금융브리프, 14(16), 3-7.

재경부(2004), 신용불량자 현황 및 대응방향, 보도 참고자료.

최공필 · 이건범 · 이명환 · 임병철(2004), '신용불량자 급증의 원인과 대책,' 정책조사보고서, 한국금융연구원.

About Maryland Cooperative Extension (n.d.). retrieved on April 18, 2008 from http://extension.umd.edu/

About us (n.d). retrieved on April 13, 2008 from http://www.moneymanagement.org/

About us (n.d.) Money Management International. Retrieved on April 29, 2008 from http://www.crediteducation.org/page.php?pagename=about_us

About us (n.d.). retrieved on April 10, 2008 from http://www.nfcc.org/

Bankruptcy Reform. Value of credit counseling requirement is not clear. (2007). U.S. Government Accountability Office. GAO-07-203.

Clearinghouse (n.d.) retrieve on April 19, 2008 from http://www.jumpstartcoalition.org

Courses (n.d.). Money Management International. Retrieved on April 29, 2008 from http://www.crediteducation.org/page.php?pagename=courses

DebtAdvice.org (n.d.). retrieved on April 13, 2008 from

http://www.nfcc.org/

Educational programs. Virginia Cooperative Extension (n.d). retireved on April 20, 2008 from www.ext.vt.edu

Family Life and Community (n.d.). retrieved on April 18,m 2008 from http://extension.umd.edu/

Getting Out of Debt. Virginia Cooperative Extension (n.d). retireved on April 20, 2008 from www.ext.vt.edu

Members (n.d.) retrieve on April 19, 2008 from http://www.jumpstartcoalition.org

Programs and Services (n.d.). retrieved on April 13, 2008 from http://www.moneymanagement.org/

Standards (n.d.) retrieve on April 19, 2008 from http://www. jumpstartcoalition.org

Volunteer Program (n.d.). Money Management Internationl. Retireved on April 29, 2008 from http://www.crediteducation.org/page.php?pagename=volunteer_program

(2008. 9. 15 접수; 2008. 11. 8 채택)