

# 금융 위기가구 발굴 및 지원 강화 방안

## 1 배경 및 경과

- (추진배경) '14년 송파 세 모녀 사건 이후, 빅데이터 기반 복지사각지대 발굴, 인적 안전망 확충 등 정부의 발굴·지원 노력에도 불구하고,
  - 채무 등 경제적 어려움으로 생계 위기나 극단적 선택으로 이어지는 사례 지속 발생하여, 추가적인 금융위기 가구 발굴·지원 필요
- \* 금융감독원 불법사금융 피해신고센터 신고건수 : ('23) 12,884 → ('24) 14,786 → ('25) 16,988
- \*\* (대통령 말씀, '26.6.2 국무회의) "채무로 인해 어려움을 겪는 취약 채무자를 추가적으로 찾아내는 방안을 강구하고 채무조정 등에 대한 홍보를 강화할 것"

- (그간경과) 불법사금융 피해 예방 등을 위해 복지부·금감원 업무협약('26.5.7)

- (협약내용) 금감원은 홍보물 제작배포, 복지부는 위기가구 대상 온오프라인 홍보체계 구축
- (후속회의) 불법사금융 피해신고자에 대한 지자체 의뢰 및 정보 연계 방안에 관한 후속 실무협의 추진(5.29, 6.2)

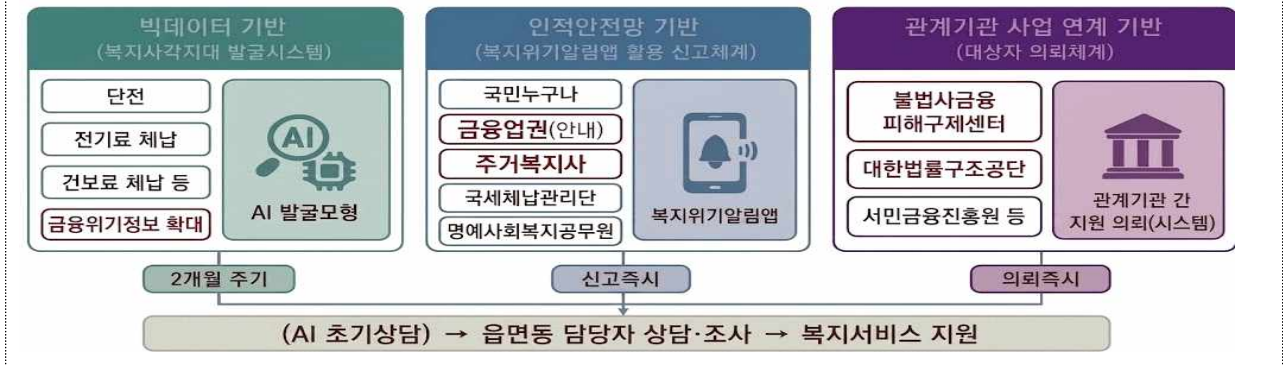
- 개인 채무로 일가족 자살예방 등을 위한 관계기관 회의('26.6.8)

- (참석부처) 국조실 제2차장(주재), 복지부, 금융위, 고용부, 법무부 등
- (주요내용) 금융 관련 위기정보 신속한 연계 추진, 개인채무로 어려움을 겪는 대상자와 지자체 간 의뢰체계 구축(법률구조공단) 방안 등 논의
- (후속조치) 복지부, 금융위, 금감원, 서금원, 신복위, 사보원, 건보공단 참여 실무TF 운영

## 2 개선 방향

- 복지부가 구축·운영 중인 빅데이터 기반 복지사각지대 발굴, 복지위기 알림 앱 등 사회보장정보시스템을 기반으로,
  - 금융위기 징후에 대한 포착 및 필요한 지원이 신속 지원될 수 있도록 관련 시스템 개편 및 위기정보 연계 확대 중점 추진

## [ 복지사각지대 발굴 및 지원 체계 ]



### 3 주요 추진 과제

◆ 금융위기 징후를 조기 포착하고 복지지원으로 연계하기 위해 ①**긴급의뢰 체계 구축**, ②**위기가구 발굴시스템 개선**, ③**신고 활성화**, ④**홍보·협력 강화**

① **[긴급 의뢰]** 복지서비스 연계가 필요한 금융위기 가구 지원을 위해 관계기관 ↔ 지자체 간 서비스 의뢰 체계 확대 구축(~'26.12)

\* (현행) 서민금융진흥원, 신용회복위원회 → (확대) 불법사금융 피해구제센터, 법률구조공단

○ (기관 간 연계) 서민금융진흥원, 신용회복위원회 서민금융 이용자의 복지지원, 자살예방 등을 위해 행복이음 통한 각종 서비스 연계('25.7~)

\* ('26.상) 서민금융진흥원→지자체 20,368건, 신용회복위원회→지자체 16,887건 의뢰

○ (확대 적용) 불법사금융 피해자 등 긴급한 대상자를 피해구제센터 등에서 지자체로 긴급 의뢰하는 시스템 구축('27~)

\* 現 행복이음의 서비스 일부 기능을 지원하여 금감원 임시 활용 조치('26.10~), '27년에 양 기관 시스템을 직접 연계하는 의뢰체계 구축 예정

- 의뢰받은 지자체는 상담·현장 확인을 거쳐 긴급복지 등 서비스 제공

### [ 긴급 의뢰 체계 개념도 ]



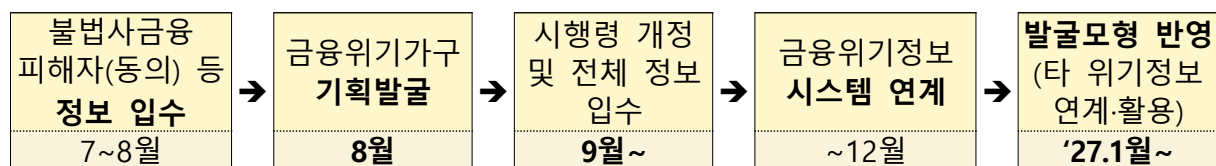
② **[빅데이터 발굴]** 금융 위기가구 발굴 관련 정보연계 확대 및 위기변수 정비방안 마련(~'26.12) 등 발굴 모형 정교화

< 복지사각지대 발굴시스템 운영 현황 >

※ 단전·단수 등 21개 기관 47종 위기정보를 입수·분석해 고위험 가구 선별\*, 지자체 통해 상담·조사 후 복지 지원 (신정원 금융연체, 채무조정중지 입수 중)  
 \* 연간 120만명 + 발굴 (2개월 간격 /연 6회 / 회차당 중앙 15만, 자체 5만명 발굴)  
 \*\* ('15년) 11.5만명 발굴, 16% 서비스 지원 → ('25년) 137만명 발굴, 63.9% 지원

- **(우선 시행)** 소득·신용 수준 낮은 취약 채무자(서금융), 불법 사금융 피해자(금감원) 정보 先 입수(동의기반) 및 기획 발굴('26.8.)
- **(위기정보 확대)** 신규 입수되는 금융 위기정보\* 연계 근거\*\* 마련('26.9.), 관련 시스템 개선 및 사각지대 발굴 모형에 반영('26.12.)  
 \* 채무조정 중지자(신복위), 서민금융 이용자 중 취약채무자(서금융), 불법사금융 피해자(금감원)  
 \*\* 사회보장급여법 시행령 개정 추진 중, 7월 중 입법예고 예정
- **(발굴모형 고도화)** 발굴 기여도 등을 고려한 위기변수 정비방안 마련('26.12.) 및 위기별 특화 모형 검토('27년)

< 위기정보 연계 확대 및 발굴 주요 일정 >



③ **[신고 활성화]** 복지위기 알림 앱 활용 관련 관계기관 협력 강화 등 지역사회 내 인적안전망 기반의 위기 발굴 활성화

< 복지위기 알림 앱 운영 현황 >

※ 경제적 어려움, 고립·고독 등 본인 또는 이웃의 위기상황을 모바일로 신고할 수 있는 앱 운영('24.6~)

\* (신고참여자) 국민누구나, 이통장, 전기·수도 검침원, GS편의점, 체납관리단 등  
 \*\* 앱 설치 157,327건, 회원가입자 87,915명, 누적신고 22,410건(본인 80.7%, 이웃 19.3%)

- **(협력 강화)** 제2금융권에서 금융 취약차주 등 위기 징후가 있는 채무자에게 복지위기 알림 앱 안내 절차 마련('26.하, 금감원)
  - \* (대상자 예시) 채무조정 중지자 등 금융권 이용이 어려워 불법사금융 등으로 내몰릴 가능성이 있는 금융위기 우려자
  - 기존 협력기관인 국세청 체납관리단 참여자 확대('26.7, 5→25백명), 국토부(주택관리공단) 주거복지사 참여 협약('26.8.)
- **(앱 활용 교육)** 주거복지사, 공인중개사 등 주민 접점이 많은 직군 보수교육 등과 연계하여 알림 앱 온라인 교육·홍보('26.8~)

**4 [홍보] 불법사금융 예방·대응 요령 및 복지서비스 연계 안내 등 관계기관 간 홍보 협력('26.6~)**

- 온·오프라인 채널로 불법 사금융 관련 홍보물 게시·전파, 금감원 등 관계기관으로 알림 앱 활용법 등 복지서비스 연계 홍보물 배포
  - \* (온라인) 복지로 배너, 복지멤버십 카카오톡 채널로 홍보물 발송(6월 3주~)
  - (오프라인) 시군구 청사, 읍면동 주민센터에 홍보영상 및 포스터 게시(6월 3주~)

## 4 관계기관 협조 사항

- ('26.7~) 금융 취약차주 상담 과정에서 경제적 곤란 등 어려움에 처한 대상에게 복지위기 알림 앱 안내 등 연계 지원
- (~'26.8) 사각지대 기획 발굴 대상자 정보 신속 제공
  - \* 사전 동의를 받은 불법사금융 피해자(금감원), 취약채무자(서금원) 약 95백여 명
- (~'26.12) 신규 입수되는 위기 정보 연계 시스템 신속 개선
- ('27) 복지지원이 필요한 대상자 지자체 긴급 의뢰체계 마련
  - \* 불법 사금융 피해 구제지원센터-지자체 간 협업 절차 마련, 정보시스템 개선 필요

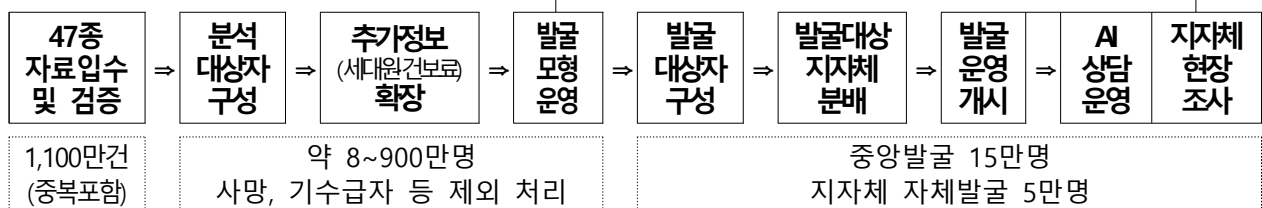
## 참고1

## 복지사각지대 발굴시스템 개요

- (개요) '14년 송파 세 모녀 사건 이후, 복지사각지대를 효율적으로 발굴하기 위해 빅데이터 기반 발굴시스템 구축·운영('15.12~)
- (법적근거) 사회보장급여법 제9조의2~제12의2, 시행령 제7조,제8조
  - \* 보장기관 발굴 의무 부과, 발굴시 정보 공유 협조 기관 및 정보 처리 근거 등
- (운영절차) 단전·단수 등 21개 기관의 47종 위기정보 입수·분석하여 고위험 가구를 선별\*, 지자체를 통해 상담·조사 후 복지 지원
  - \* 연간 120만명 +a 발굴 (2개월 간격 /연 6회 / 회차당 중앙 15만, 자체 5만명 발굴)
- (발굴) 중앙발굴은 발굴모형·기획발굴\* 병행, 자체발굴은 지자체가 관내 입수 위기정보 전체를 토대로 지역특성 등 고려 직접 선택
  - \* 정책소요 등에 따라 채무위험자, 여름·겨울철 주거 취약 대상자 등 조건 발굴
  - \*\* 장애인, 노인 등 가구 특성, 의료위기, 주거취약, 고용위기 등 조건 검색 가능
- (지원) 읍면동 찾아가는 보건복지팀이 대상자를 전화(AI초기상담 포함), 방문 등을 통해 상담 확인 후, 필요한 서비스 지원

### <복지사각지대 발굴 및 지원 절차>

#### 지원결과 환류(\*모형학습)



- (운영실적) 빅데이터 기반 사각지대 발굴시스템 구축('15.12) 이후, 발굴 규모 측면 양적 확대, 서비스 지원을 증가 등 질적 성장
  - (발굴 규모) '15년 11.5만명 → '25년 137만명으로 확대
  - (서비스 지원) 복지서비스 수혜자 '15년 1.8만명 → '25년 87.7만명, 서비스 지원을 '15년 16% → '25년 63.9%로 증가
  - \* 기초생활보장 255,920명, 차상위 81,931명, 긴급복지 135,503명, 기타공공서비스 887,087명 등

□ **추진 배경**

- 빅데이터를 활용한 기존의 복지사각지대 발굴방식을 보완하고, 복지위기 현장에서 쉽고 빠르게 도움을 요청할 수 있는 체계 마련

□ **주요 내용**

- (개요) 경제적 어려움, 건강 문제, 고립·고독 등 본인과 이웃이 겪고 있는 복지위기 상황을 모바일을 통해 신속하게 알릴 수 있는 앱(APP)
- (이용자) 국민 누구나, 지역사회보장협의체, 명예사회복지공무원, 사회복지장급여법상 신고의무자\* 등 업무유관자

\* (사회보장급여법 제13조) 공무원, 복지·의료·교육기관 종사자, 이통장, 검침원 등

- (위기 알림 대상) 복지 위기 상황에 처한 본인 또는 이웃

\* 생계지원, 돌봄·보호, 건강·의료, 일상생활, 주거지원, 일자리, 채무·법률 등

- (알림 정보) 위기상황, 가구유형\* 및 대상자 정보(성별, 주소, 알림내용 등)

\* 독거 가구, 조손 가구, 한부모 가구, 장애인 가구, 북한이탈주민 가구 등

- (처리 절차) ① 본인·이웃 위기 상황 발견·도움요청\*(앱·포털) ⇒ ② 시스템 접수·지자체 배정 ⇒ ③ 읍면동 대상자 확인 및 상담, 복지 서비스 제공

① 위기 상황 발견·도움요청	② 접수·지자체 배정	③ 대상자 확인·상담 및 서비스 제공
<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 본인·이웃의 위기 상황 발견</li> <li>▸ 모바일 위기알림 앱·포털(복지로)을 통한 도움요청</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 도움요청 접수(행복이음)</li> <li>▸ 대상자 정보* 매칭 (행복이음-사각지대발굴시스템)</li> <li>* 사각지대 발굴대상자 해당 여부, 위기정보 입수, 수급상담 이력 등</li> <li>▸ 지자체 배정(읍면동)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 대상자 확인(읍면동)</li> <li>* 수급상담 이력 등 조회</li> <li>▸ 상담 및 서비스 제공(읍면동)</li> <li>- 유선 또는 방문 상담</li> <li>- 필요시 공공·민간 등 복지서비스 제공·연계</li> </ul>

### 참고3

## 발굴시스템 연계 위기정보 현황 (47종, '26.6월 기준)

연번	정보명	입수주기	보유기관(연번)	
1	단전	매월	1	한국전력공사
2	전기료 체납	매월		
3	단수	격월	2	각 지자체 상수도사업본부(사업소)
4	수도요금 체납	격월		
5	단가스	격월	3	도시가스사(33개소)
6	가스요금 체납	격월		
7	초중고 교육비 지원사업 대상자	격월	4	교육부
8	건보료 체납	매월	5	건강보험공단
9	국민연금보험료 체납	매월		
10	피부양자 장기요양상태	격월		
11	의료비과다지출대상자	격월		
12	중증질환 산정특례	격월		
13	의료기관 장기 미이용	격월		
14	노인 장기요양 등급	격월		
15	건강보험료 부과내역	격월		
16	재난적 의료비 지원대상	매월		
17	전세취약가구(확정일자, 주택조사)	격월	6	국토교통부, 한국토지주택공사
18	월세취약가구(확정일자, 주택조사)	격월		
19	공공임대주택 임대료 체납	매월/격월	7	한국토지주택공사, 12개 지방도시공사(격월)
20	개별연장급여대상	매월	8	고용노동부
21	실업급여 수급자	매월		
22	실업급여 미수급자	매월		
23	고용위기(단절, 실업)	매월		
24	일용근로대상자	매월		
25	산재요양종결후 근로단절자	매월	9	근로복지공단
26	자살고위험관리대상자	매월	10	자살예방센터
27	세대주가 사망한 가구	격월	11	행정안전부
28	주민등록세대원	격월		
29	금융연체대상자	매월	12	한국신용정보원
30	채무조정 중지(실효)자	매월		
31	공동주택 관리비 체납	격월	13	아파트 관리사무소(관리업체 5개소)
32	집합건물(오피스텔) 관리비 체납	격월	14	집합건물 관리단
33	휴폐업자	격월	15	국세청
34	통신비체납	매월	16	한국정보통신진흥협회
35	노후긴급자금 대부(실버론)	매월	17	국민연금공단
36	정책서민금융신청반려자	격월	18	서민금융진흥원
37	기초·긴급 신청탈락 중지	격월		
38	시설 퇴소자	격월	-	보건복지부
39	보건소 집중관리군	매월		
40	저소득층 기저귀조제분유 지원 대상자	격월		
41	영양플러스 미지원 대상자	매월		
42	맞춤형급여 신청	격월		
43	범죄피해	격월	19	경찰청
44	화재피해	격월	20	소방청
45	내원사유 자해/자살 대상자	매월	21	중앙응급의료센터
46	재난피해가구	격월	-	행정안전부
47	신생아 난청 확진자	매월	-	보건복지부

# 참고4 범정부 서비스 의뢰 체계 개요

## □ 주요 내용

- (개요) 각 부처(기관)와 지자체, 민간시설·기관의 서비스가 필요한 대상자를 발굴하여 지자체, 부처(기관), 민간시설·기관으로 상호 의뢰
- \* (근거) 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제16조

<서비스 의뢰 개념도>



## □ 의뢰 절차

- (기관→지자체) 기관에서 복지욕구가 있는 대상자를 의뢰하고 지자체 담당자 복지 욕구에 맞는 지자체 복지서비스 제공
- (지자체→기관) 지자체가 민원인의 복지욕구에 따라 보장기관과 서비스를 선택하여 의뢰하면 보장기관에서 대상자에게 서비스를 제공

## □ 운영 현황

- 지자체 및 33개 범정부 보장기관, 6개 영역 서비스 의뢰 연계

구분	활용 기관
금융	(금융위)신용회복위원회 <sup>(20)</sup> , 서민금융진흥원 <sup>(17)</sup> , (경기도)경기복지재단 <sup>(22)</sup> (서울시)서울시복지재단 <sup>(26)</sup>
고용	(고용부)장애인고용공단 <sup>(13)</sup> , 고용복지+센터 <sup>(16)</sup> , 근로복지공단 <sup>(16)</sup> (중기부)소상공인시장진흥공단 <sup>(26)</sup>
의료	(복지부)국민건강보험공단 <sup>(20)</sup> , 지방의료원(13개) <sup>(14)</sup> , 국립암센터 <sup>(16)</sup> , (보건부)보훈병원 <sup>(20)</sup> , 보훈지청 <sup>(18)</sup>
심리	(복지부)정신건강복지센터 <sup>(18)</sup> , (국방부)병무청 <sup>(15)</sup>
주거·긴급	(국토부)한국토지주택공사 <sup>(17)</sup> , (복지부)응급안전지원센터 <sup>(18)</sup> , (행안부)경찰청 <sup>(16)</sup>
기타	(복지부)국민연금공단 <sup>(17)</sup> , (방통위)시청자미디어재단 <sup>(19)</sup> , (여가부)한국건강가정진흥원 <sup>(24)</sup>