

---

# 소상공인 · 자영업자 맞춤형 지원 강화방안

- “다시 뛰는 소상공인·자영업자, 활력 넘치는 골목상권” -

---

2024. 12. 5.

관 계 부 처 합 동

# 순 서

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| I . 추진배경 .....                  | 1  |
| II . 소상공인 맞춤형 지원 강화방안 .....     | 3  |
| 1. 소상공인 종합대책 가속화 .....          | 3  |
| 2. 생업 4대 피해구제 및 현장밀착형 규제개선 ·    | 9  |
| 3. 매출기반 및 경쟁력 강화 지원 .....       | 11 |
| III . 향후 계획 및 주요 프로그램 문의처 ..... | 15 |
| IV . 향후 추진일정 .....              | 16 |

# I. 추진배경

## □ 코로나 이후 채무부담 + 내수회복 지연으로 어려움 지속

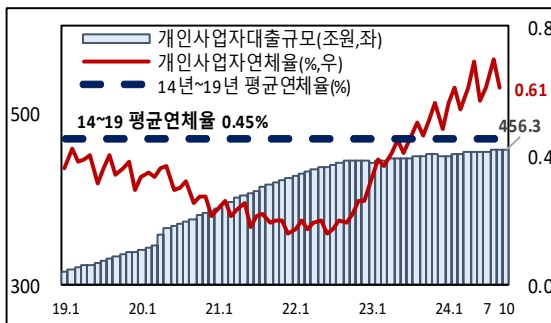
- 자영업 비중이 구조적으로 감소\*하는 상황에서 코로나 이후 채무부담 증가와 내수회복 지연이 겹치며 자영업 어려움 지속

\* '00년 이후 약 8%p 감소('00년 27.8% → '24.1~10월 19.8%), 연평균 △0.3%p

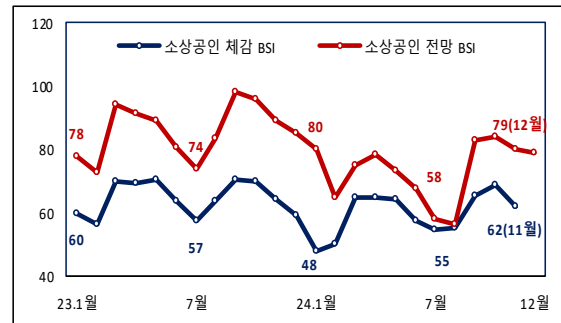
- 음식점 폐업수\*도 10월까지 8만건 이상으로 지속 증가

\* 폐업수(만개, 행안부): ('21)7.9 ('22)8.6 ('23)10.0 ('24.1~10월)8.4만개(전년 동기대비 +0.6만개)

개인사업자 대출규모 · 연체율 동향



소상공인 경기동향(BSI)



## □ 소상공인 종합대책을 통해 지원 확대→ 현장의견 감안 지속 보완

- 소상공인 재기지원·부담경감 등 종합대책(7.3)을 통해 적극 지원

- 새출발기금을 취업·재창업과 연계하여 채무조정과 재기를 지원하고, '금융지원 3중세트'를 통해 원리금 상환 부담 경감

\* (지원실적) 새출발기금('22.10~10.31): 신청 15.0조원, 지원 4.5조원  
금융지원 3중세트(11.29 기준): 6.4만건, 1.5조원 지원

- 온누리상품권 사용처 확대, 추석특판 등 매출기반 강화 지원

- 현장에서는 지원 사각지대, 절차적 어려움, 병목현상 등 보완 의견

- 어려운 경영여건 등을 고려하면 지원대상을 넓힐 필요가 있으며, 민간 은행권 대출에 대한 상환부담 완화 요구도 다수 제기

- 지원제도를 충분히 모르거나, 신청방식·절차 등에 어려움을 호소하고 있으며, '신청→집행'까지 신속히 이루어지기를 희망

## [ 소상공인 종합대책에 대한 현장의 목소리\* ]

※ 민생안정지원단 현장방문(40회), 금융위원장 간담회(10.22), 중기부 장관 현장방문(9.5)시 발언 중심 정리

### ◇ 현장에서는 **원리금 상환부담 완화, 채무조정·재기지원 연계** 등을 긍정 평가

- ▶ 정책자금 상환기간 연장\*, 전환보증 등 금융지원을 받은 소상공인은 월평균 원리금 상환액이 감소하여, 경영부담이 직접적으로 완화되었다는 평가

\* 코로나 시기 소진공 정책자금 등 1억원 대출 → 원금 상환이 시작되면서 매달 278만원씩 원리금 상환 부담 → 상환연장제도를 이용하여 원리금 부담이 월 104만원으로 크게 줄어 재도약에 도움

- ▶ 폐업한 소상공인도 코로나 시절의 늘어난 대출에 대한 빚 걱정을 덜고, 새로운 도전에 보다 집중할 수 있어 새출발에 큰 보탬이 되었다는 평가

### ◇ ①사각지대 해소, ②절차 간소화 및 집행 가속화, ③지역상권 활성화 등 개선 요구

- ① 기존 지원요건을 충족하지 못해 지원에서 제외되던 소상공인에 대한 지원과 함께 민간 은행권 대출에 대해서도 민관합동의 부담완화 방안 마련 희망
- ② 소상공인들은 지원정책을 여전히 알지 못하는 경우가 많고, 복잡한 신청절차로 신청을 포기하는 사례도 발생, 어렵게 신청하더라도 실제 지원까지 상당시간 소요
- ③ 코로나 시기만큼이나 지역상권 어려움이 지속, 젊은 소비층 유입, 온누리상품권 등을 활용한 소비심리 회복과 상권활력 제고를 위한 지원이 강화되기를 희망

➡ 더 많은 소상공인들이 금융·재기 등 지원혜택을 받을 수 있도록 지원대상 확대, 서비스 편의개선, 현장의 목소리를 반영한 제도보완 필요

## □ 소비·판매의 트렌드 변화와 함께 새로운 형태의 부담 대두

- 소비·판매의 디지털·온라인화로 불법 광고대행, 노쇼, 악의적인 리뷰·댓글 등 새로운 형태의 피해가 발생·심화
  - 광고 대행사가 SNS 등 온라인 광고 판매 후 부실한 홍보 등으로 분쟁 빈번 + 식당 예약 후 노쇼 등 피해도 이슈화
  - 특히, SNS 활성화 등으로 소상공인 매장에 대한 경험 리뷰·후기가 일상화되며, 악의적 리뷰·갑질 등 피해도 확산
- 엄격한 일회용품 사용 규제 등 현장에서 소상공인에게는 다소 과도하고 불합리한 부분에 대한 개선 요구도 지속 제기

## II. 소상공인 맞춤형 지원 강화방안

- ◇ 소상공인 종합대책(7.3) 보완을 통해 **맞춤형 지원**을 **가속화**하고, **피해구제·규제개선** 등 현장애로를 해소하는 한편, **매출기반 강화** 등 지원 필요

### 소상공인 종합대책 가속화

- ▶ 금융지원 3종세트 개선
- ▶ 새출발기금 확대
- ▶ 플랫폼 상생협력 등

### 피해구제·규제개선

- ▶ 불법 광고대행, 노쇼, 악의적 리뷰 피해 지원방안 마련
- ▶ 현장밀착형 규제개선 추진

### 매출기반·경쟁력 강화 지원

- ▶ 온누리상품권 활용 제고
- ▶ 지역상권 활성화
- ▶ 경쟁력 강화 관련 재정지원

## 1. 소상공인 종합대책 가속화

### 1 금융지원 3종세트 지원 추가 확대

#### ① 취약 소상공인 추가 자금공급 및 원리금 상환부담 완화

- **(자금공급)** 신용취약 소상공인<sup>1)</sup>에 대한 저리 대출자금을 금년 중 **2천억원 추가 공급**(총 8천억원<sup>2)</sup>) 중기부

1) 지원대상: 대표자의 나이스신용평점(NCB)이 839점 이하인 소상공인

2) 공급규모(억원, 누적): (당초) 4,000 → (7.3 대책) 6,000 → (12.4 보완대책) 최대 8,000

- **(전환보증)** 지역신보 전환보증 규모를 '27년까지 총 8조원으로 확대 공급하고, 기보형 전환보증\* 2조원 신규 공급('25.1~) 중기부

\* (대상) 다중채무 보유 여성·청년 기술창업인

(지원) '25~'27년 만기도래 보증부 대출 만기연장

| 구분   |             | '24.下          | '25              | '26              | '27            | 합계         |
|------|-------------|----------------|------------------|------------------|----------------|------------|
| 지역신보 | 당초<br>(수혜자) | 1조원<br>(3.2만명) | 2조원<br>(6.4만명)   | 2조원<br>(6.4만명)   | -              | 5조원        |
|      | 확대<br>(수혜자) | 1조원<br>(3.2만명) | 2.5조원<br>(8.0만명) | 2.5조원<br>(8.0만명) | 2조원<br>(8.0만명) | <b>8조원</b> |
| 기보   | 신규          | -              | 0.6~0.7조원        | 0.6~0.7조원        | 0.6~0.7조원      | <b>2조원</b> |

## ② 금융지원 사각지대 최소화를 위해 금융지원 대상 추가 확대

- **(상환연장)** 상환연장제도 경영애로 인정요건을 대폭 완화하고, 1개월 이내 단기연체자에 대해서도 상환연장 대상\*에 포함 [중기부]

\* 다만, 적용금리는 정상차주 상환연장보다 높게 적용(+0.2%p) + 현장실사 의무화

**상환연장제도 경영애로 인정요건 개선**(아래 중 1개라도 해당하면 인정)

| 구분   | 기존                | 개선               |
|------|-------------------|------------------|
| 다중채무 | 3개 이상 금융기관 대출 보유  | 2개 이상 금융기관 대출 보유 |
| 매출   | 전기 대비 10% 이상 감소   | 전기 대비 감소         |
| 신용도  | NCB 신용점수 839점 이하  | (현행 유지)          |
| 부실징후 | 최근 1년 내 신용도 지표 하락 | (현행 유지)          |

### 현장의 목소리

- **소상공인:** 2개 금융기관에 2억원 이상의 대출을 시행하여 원리금 상환에 큰 부담을 겪고 있으나, 연장요건 중 "3개 이상 금융기관"에 미달하여 심사에서 반려
- **소상공인:** 최근 사업부진으로 연매출이 11→10억원으로 1억원 가까이 감소하는 등 급격히 매출이 감소하였음에도 매출 감소기준 10%에 미달하여 지원대상에서 제외

- **(대환대출)** 초기 원금상환 부담완화를 위해 거치형 대환대출을 신설<sup>1)</sup>하고, 지원대상에 햇살론<sup>2)</sup> 등 정책 보증부 대출 추가 검토 [중기부]

1) (現) 10년 분할상환 → (改) 2년 거치 8년 분할상환

2) 저신용·저소득 사업자 대상 지역신보 특례보증 지원(제2금융권 취급)

### 현장의 목소리

- **소상공인:** 높은 금리가 부담되어 거치중인 5천만원 규모의 대출을 저금리 상품으로 대환하였으나, 바로 원금 상환이 개시되어 오히려 상환에 필요한 유동성 부담이 증가
- **소상공인:** 10% 이상 금리로 제2금융권 정책 보증부 대출인 햇살론을 이용중인데, 저금리 대환대출을 신청하였으나 정책보증부 대출을 이용하고 있다는 이유로 거절

## ③ 금융지원 3종세트 성실상환자에 추가자금 공급 등 인센티브 강화

- **(상환연장·대환대출)** 3개월 이상 성실상환자에게 1천억원 규모 '소상공인 재도전특별자금\*'을 신규로 연계 지원 [중기부]

\* (금리) 정책자금 기준금리+1.6%p, (한도) 7천만원, (기간) 5년(2년거치), (방식) 직접대출

○ **(전환보증)** 3개월 이상 성실상환자에게 최대 3천만원까지 추가 보증을 지원하는 '**전환보증 플러스 특례보증**' 신설·공급 중기부

○ **(대환대출)** 상환연장 후 성실상환하여 신용점수를 회복한 소상공인 대상으로 **대환대출 신용점수 기준**(NCB 919점 이하) 미적용 중기부

#### 현장의 목소리

- **소상공인:** 상환연장을 통해 남은 채무를 성실 상환하였지만, 신용점수가 940점으로 상승(대환대출 기준 초과)하여 오히려 대환대출 지원대상에서 제외됨

### 4 문자 홍보, 전산 등 보강을 통한 서비스 신속성·편의 제고

○ **(홍보)** 카카오톡, 문자메시지 등을 통해 원금상환 개시, 경영애로 발생 등 **상환연장제도 신규 대상자 타겟형 홍보** 추진 중기부

\* 예: 정책자금 원금 상환개시 안내문자 발송시, 상환연장제도 안내 및 링크 첨부

- **소상공인의 활용도가 높은 온라인 커뮤니티·플랫폼** 등을 통해 **집중 홍보**(배너·팝업 게시 등) 검토 중기부

○ **(편의성 제고)** 소상공인 대환대출 신속심사를 위해 대환대상 채무를 은행에서 전산으로 조회할 수 있는 **채무조회 플랫폼\*** 구축 중기부+금융위

\* 민간 금융기관에서 시행된 7% 이상 사업자 대출의 데이터 조회 가능

- **지역별로 대환대출 전문 취급 핵심 영업점 지정 등 편의성 제고** 중기부

#### [ 금융지원 3종세트 추가 개선내용 ]

|                                   | 구분        | 추가 개선                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>정책자금<br/>상환연장<br/>(소진공)</b>    | 지원대상 확대   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 지원요건 중 경영애로 인정요건 완화</li> <li>- 다중채무 기준: 現3→<sup>改</sup>2개 이상 금융기관 대출보유</li> <li>- 매출감소 기준: 現전기대비 10% 이상 감소→<sup>改</sup>전기대비 감소로 개선</li> <li>■ 1개월 이내 단기 연체자를 지원대상에 포함</li> </ul> |
|                                   | 성실상환 인센티브 | ■ '소상공인 재도전특별자금' 연계 지원(한도 7천만원, 5년, 정책자금 기준금리 +1.6%p)                                                                                                                                                                     |
|                                   | 편의성 제고    | ■ 신규대상자 타겟형 홍보                                                                                                                                                                                                            |
| <b>저금리<br/>대환대출<br/>(은행→정책자금)</b> | 지원대상 확대   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 지원대상 상품으로 햇살론 등 정책보증부 대출 추가 검토</li> <li>■ 2년 거치 8년 분할상환 신설</li> </ul>                                                                                                            |
|                                   | 성실상환 인센티브 | ■ '소상공인 재도전특별자금' 연계 지원(한도 7천만원, 5년, 정책자금 기준금리 +1.6%p)                                                                                                                                                                     |
|                                   | 편의성 제고    | ■ 채무조회 플랫폼 구축 + 대환대출 전문 영업점 지정                                                                                                                                                                                            |
| <b>전환보증</b>                       | 추가 금융지원   | ■ 지역신보: 5→8조원 / 기술보증: 신규 2조원                                                                                                                                                                                              |
|                                   | 성실상환 인센티브 | ■ 최대 3천만원까지 추가 보증을 지원하는 전환보증 플러스 특례보증 신설공급                                                                                                                                                                                |

## 2

## 은행권 소상공인 맞춤형 지원방안 마련

## □ 은행권의 소상공인 맞춤형 지원방안 마련·시행을 적극 지원

- 분할상환·이자감면 등 채무조정, 자금지원 등 은행권의 지속가능한 소상공인 지원방안을 금년 중 마련(은행권·관계기관 TF 구성) 금융위
- ① **(채무조정)** 연체 전 상황에 어려움이 있는 소상공인에 대해 개별 상황에 맞춰 소상공인 맞춤형 채무조정을 마련
  - 장기분할상환 전환, 만기조정, 금리 감면 등 채무조정 지원
- ② **(폐업 지원)** 어려운 소상공인들이 폐업 후 남은 대출금을 천천히 갚아나갈 수 있도록 저금리·장기 분할상환 프로그램 도입
  - 연체가 발생한 폐업자는 새출발기금으로 지원이 가능하다는 점을 감안하여, 연체 未발생 사업자를 중심으로 도입
- ③ **(상생보증대출)** 재기 의지가 있고 경쟁력 제고 가능한 소상공인에 대해 '소상공인 상생 보증·대출'을 보증기관과 협의하여 마련
- ④ **(금융주치의)** 주거래은행이 상권분석, 금융·경영지원 등 상황별 (창업·성장·폐업) 맞춤형 컨설팅을 제공하는 '은행권 금융주치의' 도입
- 정부의 특화 취업지원 사업 등과 연계하여 지원효과 제고 검토

## 소상공인 금융지원 방안

|     | 정책자금                                                                                            | 민간(은행)대출                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 정 상 | <b>"금융지원 3종 세트"(7.3 대책)</b><br><div> <div>① 3종 세트 대상 확대</div> <div>② 성실상환자 추가자금 공급</div> </div> | <div> <div>① 연체전 채무조정</div> <div>③ 상생보증·대출</div> <div>④ 금융주치의</div> </div> |
| 연 체 | 새출발기금 채무조정(7.3 대책) + 새출발기금 성실상환자 자금지원(10.22. 발표)                                                |                                                                            |
| 폐 업 | 폐업자 교육 이수시 원금감면을 우대 (7.3 대책)<br><div>③ 새출발기금 연계 교육 과정 확대 + 신속한 채무조정 유도</div>                    | <div>② 폐업자 채무조정</div>                                                      |
| 재 기 | 중기부 희망리턴패키지 + 고용부 국민취업지원제도 연계 → "새출발희망프로젝트"(7.3 대책)                                             |                                                                            |
|     | ④ 중기부-고용부 취업지원 프로그램 간 신속 연계 및 편의 제고                                                             |                                                                            |

## 3

## 재기지원 강화 (새출발기금 확대 + 특화 취업지원)

① '25년 새출발기금 10조원<sup>목표</sup> 채무조정 + 재기지원 연계 강화

- '25년 새출발기금을 통해 10조원<sup>목표</sup> 채무조정 금융위
- 원금감면 우대(최대 10%) 요건으로 인정되는 연계 교육과정 확대 금융위
- \* (現) 국민취업지원제도, 희망리턴패키지 → (改) 폴리텍 직업훈련 지역신보 재기교육 포함

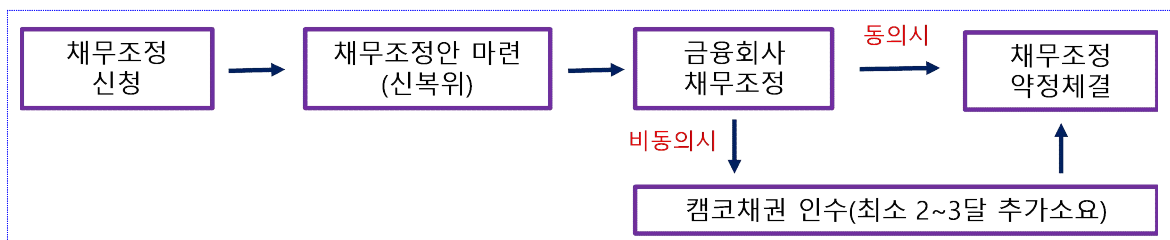
## 현장의 목소리

- 소상공인: 폐업후 집에서 가까운 폴리텍 직업훈련 과정을 수강중인데 내용이 중복되지만 원금감면 대상에 포함되는 국민취업지원프로그램을 다시 이수할지 고민중

- 새출발기금 성실상환자를 정책서민금융상품\* 지원요건에 포함 금융위
- \* 서민금융진흥원에서 제공하는 햇살론, 최저신용자 특례보증 등

## ② 신속한 채무조정 지원 등을 위한 제도개선

- 새출발기금을 몰라서 이용하지 못하는 경우가 없도록, 그간 신청자의 인지경로 분석결과를 활용한 맞춤형 홍보\* 강화 금융위
- \* 소상공인 이용 간편결제 서비스 등을 활용한 수혜자 밀착형 홍보 진행
- 금융기관의 채무조정 동의율 현황을 공개 금융위 하고, 정책금융기관의 신속한 채무조정 유도 금융위+중기부



## 현장의 목소리

- 폐업 소상공인: 새출발기금을 통해 채무조정을 신청하였으나, 금융사 채무조정안 동의 등 절차로 지연되다가 2달여가 지난 후에야 채무조정이 승인

- 지역신보 보증부대출에 대한 채무조정시 적용하는 금리를 기존 금리보다 높아지지 않도록 합리화 방안 검토 금융위+중기부

### ③ 특화 취업지원 프로그램 연계 강화 및 신청편의 제고

- 중기부<sup>1</sup> 취업마인드셋 교육에서 고용부<sup>2</sup> 국민취업지원제도로 신속히 연계<sup>1</sup>고용부 하고, 재취업 성공사례 멘토링 프로그램<sup>2</sup> 신설<sup>중기부</sup>
- 1) (現) 취업마인드셋 교육 전체 이수 후 연계 → (改) 기본교육 이수 후 연계
- 2) 희망리턴패키지를 통해 취업에 성공한 폐업 소상공인을 멘토로 선임, 성공사례 강연 등
- 1:1 심층상담을 통해 맞춤형 취업활동계획(IAP)을 수립하고, 입사지원 점검·동행면접 등 개인 밀착형 구직활동 지원<sup>고용부</sup>
- 신청편의 제고를 위해 보건소·세무서 등 폐업자 방문기관에 취업서비스 신청 모바일 QR코드 보급<sup>(25.1~)고용부 등</sup>

## 4 원스톱 플랫폼 보강 + 배달 플랫폼 등 상생협력

### ① [원스톱 정보제공 플랫폼] 전용채널 신설, 전문 상담인력 배정 등

- <sup>1357</sup>콜센터에 소상공인 전용채널(1번)을 신설하고, 소상공인 전담 상담인력을 배정하여 전문성·체계성 강화<sup>(25.1~)중기부</sup>
- 오프라인 전국 소상공인지원센터(77개), 콜센터<sup>1357</sup>, 온라인 소상공인24를 중심으로 관계기관 정책 통합·원스톱 안내<sup>중기부+고용부+금융위</sup>

### ② [플랫폼 상생협력] 배달앱, 모바일상품권 분야 상생협력 가속화

- 배달앱 중개수수료 차등 인하(9.8 → 2.0~7.8%), 소비자 영수증 표기 개선 등 배달앱 분야 상생방안<sup>\*</sup>(24.11) 신속 시행 추진
- \* 수수료 인하(9.8 → 2.0~7.8%), 영수증 표기 개선, 중개수수료 0% 전통시장 확대 등
- 배달앱 상생 논의 및 이행점검을 위한 상설협의체 구성을 검토하고, 최혜대우 요구 등 공정거래법상 불공정행위에 대해 신속 조사<sup>공정위</sup>
- 모바일상품권 민·관 협의체를<sup>\*</sup>(24.4~) 통해 연내 상생방안 도출<sup>공정위</sup>
- \* 모바일상품권 유통사·발행사, 가맹본부·가맹점주단체, 정부부처 등 참여 → 모바일상품권 수수료(5~14%) 감면, 정산주기(현행 약 60일) 단축, 환불비율 상향(90→95%) 등 논의 중

#### 현장의목소리

- 프랜차이즈 가맹점주: 최근 모바일상품권 결제가 증가하면서 추가적인 수수료 부담, 긴 정산주기로 가맹점주의 수익·자금운용에 어려움 가중

## 2. 생업 4대 피해구제 + 현장밀착형 규제개선

### ① (피해구제) '소상공인 생업 4대 피해' 구제·지원방안 마련

\* ①일회용품 사용 제한, ②불법 광고대행, ③과도한 노쇼, ④악의적인 리뷰·댓글 피해

- ① (일회용품) 사업자가 1회용품 규제를 준수했으나 고객이 변심한 경우, 사업자가 과태료(최대 200만원) 처분을 받지 않도록 면책행위 명확화 [환경부]

\* (환경부 예규) 現시장·군수구청장이 정당한 사유가 있다고 판단하여 인정하는 경우  
→ 改매장 외 사용 조건으로 제공한 1회용품을 고객의 변심으로 매장에서 사용하는 경우

#### 현장의 목소리

- 소상공인: 카페에서 손님이 커피를 테이크아웃 주문하여 1회용 플라스틱컵에 제공했는데, 변심하여 매장에서 마시는 경우 애꿎은 사업자에게 과태료 부과 우려

- ② (불법 광고대행) 광고대행 불법행위 근절 및 분쟁조정 강화

#### 현장의 목소리

- 소상공인: 중소대행사 A社가 허위성공사례를 제시하며 광고 계약 체결 유도 → 월 5만원 내외 관리비로 다양한 광고를 집행한다는 약정 후 광고 미이행

- 온라인광고분쟁조정위원회 <sup>한국인터넷진흥원</sup> 법적근거를 '25년말까지 마련하고, 피해조정에 대한 법적 구속력\*을 강화 [과기부]

\* 現민사상 화해(법적 구속력·법적근거 없음) → 改재판상 화해(법적 구속력 있음, 전자문서법 시행령 개정)

- 광고대행 관련 표준약관 제정\* 및 민원·신고 등을 토대로 불공정 약관을 점검하고, 민·관 합동 광고대행 불법행위 대응 TF\*\* 구성 [공정위]

\* 과기부 중심으로 「온라인 소액광고 종합 대행을 위한 표준계약서」 문안을 마련하고, 공정위와 협의하여 최종 표준약관 마련('25.下)

\*\* 분기별 회의 통해 신고 사항 검토 및 피신고업체의 법 위반 사항 확인 시 경찰 수사 의뢰

- 소상공인 맞춤형 광고 계약을 위한 「온라인광고 계약 안내서」를 발간하고, 「분쟁조정 사례집」을 통해 피해 예방 [과기부]

- ③ (노쇼 피해) 다양한 외식업 업종별 특성 등을 고려하여 구체적 위약금 기준 및 부과유형 마련 등 소비자분쟁해결기준 개정('25.上) [공정위]

#### 현장의 목소리

- 언론보도: '디저트 70개 시키고 노쇼' (9.9), '고기 270만원 주문한 뒤 잠적' (7.31)
- 현대경제연구(17년): 노쇼로 인해 5대 서비스 업종에서 발생하는 매출 손실 약 4.5조원

[ 現 소비자분쟁해결기준 ]

- ▶ 외식업의 경우 소비자에게 사전 고지시 총 이용금액의 10%까지 예약보증금 부과 가능, 예약부도시 예약취소 시기에 따라 위약금 차등 부과
- ①이용시점부터 1시간 전 이전 취소시에는 예약보증금 환급,  
②이용시점부터 1시간 전 이후 취소시에는 예약보증금을 위약금으로 지불

④ (악성 리뷰) 소상공인 업장에 대한 악의적인 리뷰·댓글 피해 최소화

현장의 목소리

- 경기도소비자단체협의회(‘23년): 경기도내 소상공인 55.8%가 최근 2년간 갑질 및 악성 댓글 문제 경험. 41.9%는 블랙컨슈머로 인한 금전적 피해 호소

- 부처합동 「소상공인 생업피해 대응반」 운영을 통해 악성리뷰를 포함한 다양한 생업 규제에 적극 대응 중기부+과기부+공정위+경찰청 등
- \* 「소상공인 현장애로 접수센터」 운영을 통해 신속하게 피해상담 및 애로 해소 (13개 지방중기청, 77개 소진공 지역센터 등 활용)
- 소상공인에 대한 배려와 존중하는 인식 확산을 위해 협·단체와 공동으로 「소상공인 권리장전」 마련 중기부

② (규제개선) 소상공인의 경영부담이 되는 현장 규제개선

- 고용허가제(E-9) 이용 활성화를 위해 외국인력 고용허가서 발급기간 단축 및 시범사업 평가 후 음식·숙박업 관련 요건완화\* 검토 고용부

\* 현행 음식업 고용허가제 요건 (업종) 한식외국식 (지역) 전국 (업력) 5년 이상 (업무) 주방 보조원

현장의 목소리

- 소상공인연합회: 외국인력 업무는 설거지나 상치우기 등 주방보조에 한정되고 홀서빙은 불가능한데 식당 업무를 칼로 자르듯 구분할 수 없는 것이 현실

- 노란우산공제 미환급금 지급 개선방안\* 마련 및 미환급금 소멸 시효 연장·중단 등 검토 중기부

\* (現) 행정정보(주민등록·가족관계 전산자료 등) 활용 →  
(改) 공제가입시 추가 연락처 확보 및 연락불가자 공제금 수령 안내 등 추가

현장의 목소리

- 중기중앙회: 환급사유가 발생해도 청구하지 않고 기간이 도과하는 경우 빈번, 소상공인의 경우 압류된 계좌가 많아서 임의로 계좌이체도 불가능

- 사업 여건에 따른 **운송사업자의 탄력적인 차량 운용을 위해 직영을 조건으로 화물차 신규증차 허용**(1년 한시, '24.12) 국토부

\* 현재 화물자동차 공급기준 개정 추진 중이며, '25년 1년간 한시 적용예정

**현장의 목소리**

- **중기중앙회**: 현재 운영중인 가구 배송업체는 전국 130여 개, 직원 900여 명, 배송기사 1,900여 명에 불과, 가구 설치 배송 수요에 비해 영업용 번호판이 현저하게 부족

- 소상공인 편의제공을 위해 **버스터미널 내 입점가능 편의시설 확대** 국토부

\* (現) 음식점, 카페, 소규모 매점 → (改) 물류창고 추가

**현장의 목소리**

- **중기중앙회**: 최근 지방인구 감소로 버스터미널 이용객이 감소하고 상가 공실률은 증가하여 운영사의 경영난 가속, 물류이동 채널로 버스터미널 이용 확대

### 3. 매출확대 및 경쟁력 강화 지원

#### ① **(지역상권) 상권 간 양극화 해소 + 민간 주도 지역상권 활성화**

- **(상권 양극화 해소) 중·소규모 상권 성장 지원 및 쇠퇴 방지** 중기부

- 로컬 콘텐츠로 특화한 지속가능한 지역상권 성장 지원
  - 지역이 가진 매력과 정체성을 로컬 콘텐츠화하는 창의적인 소상공인을 기업(로컬브랜드)으로 집중 육성(~'27년 5천개)
  - 로컬 콘텐츠 사업화를 위한 지역 창작공간을 조성(~'27년 10곳)하고, **지역활력타운\***과 연계(지정 우대)하여 **직주락 복합거점 조성** 중기부+국토부

\* 다부처 협업으로 "주거+생활인프라+서비스" 복합 주거거점 조성을 지원하는 사업

**※ 프랑스 '제3의 장소' 사례**

- **(개념)** 집(제1의 장소), 직장(제2의 장소) 外 사람들이 교류하고 창조적 활동을 펼치는 공간으로 공유작업장, 메이커스페이스, 문화 제작소 등 다양한 형태로 존재
- **(현황)** '21년 기준 프랑스 전역에 2,500여개 제3의 장소 운영 중, '**지역 제작소'** 인증사업을 통해 300개소 지원 중

**현장의 목소리**

- **군산시 상인**: 군산의 로컬 메이커스페이스가 성공리에 운영중으로 전국 확대 필요, 젊은 혁신가들의 지방 이탈 방지를 위해 주거·생활 여건 개선 필요

- 그간 정책 사각지대에 있던 소규모 상권에 대한 지원 확대
  - 인구감소지역 내 소규모 상권이 「지역상권법」 상 상권구역으로 지정되어 관련 지원을 받을 수 있도록 점포수 기준 완화(100→50개)
  - 소규모 상권 전용 지원사업을 신설\*하고, 기존의 소상공인 협업 지원대상을 소규모 상권 중심으로 전환·규모 확대(<sup>24</sup>4→<sup>25</sup>30곳)

\* '골목 경영패키지' 시범사업(점포수 100개↓ 또는 골목상권 등 대상 컨설팅, 마케팅 등 종합지원)

**현장의목소리**

- 태백시 상인: 전통시장 밖에 있다는 이유로 각종 지원대상에서 소외, 특히 소멸 지역은 상권지원을 위한 점포수 요건 충족 불가능

- **(민간주도 상권)** 민간의 상권 기획 및 기금·투자조합 등 '민간주도 상권 3중세트\*' 제도화를 위한 「지역상권법」 전면 개정 추진 중기부

\* (기획) '상권기획자'의 요건, 권한 규정 및 정부·지자체의 지원 근거 신설  
(기금) 지역주도 상권발전기금 조성을 위한 마중물 자금 지원(<sup>25</sup>년 국비 20억원)  
(조합) 민간이 출자·결성하여 지역상권에 투자하는 '상권투자조합' 제도화

**현장의목소리**

- 대전시 상인: 대전은 지역 자원, 앵커기업(성심당)을 활용한 민간 주도 상권기획 활발 → 상권기획자, 기금·투자 등 지원제도 법제화도 필요

**② [온누리상품권] 발행 규모 확대(<sup>24</sup>년5조원 → <sup>25</sup>년5.5조원)와 함께 ①부정유통 차단, ②사용처 확대, ③디지털 상품권 활성화 추진**

- **(부정유통 차단\*)** 그간 불법에 취약했던 발행·환전체계 보완 중기부

※ 고액매출 부정유통 개선 중심의 1차 개선방안 기 발표(<sup>24</sup>.11.6일)

- 상품권 적법유통에 관한 현장 교육과정을 신설하고, 가맹점·금융기관 등과 정기 소통하여 불법유행 조기 포착 및 제도 보완

- 상인회를 통한 지류 환전 시에도 현금화 전 상품권 정보 등록을 의무화하여 불법 의심 거래는 환전 원천 차단
- 금융기관도 부정유통 연루 시 환전기관 해지 등 적극 조치하고, 만 14세 미만 명의의 편법 구매\* 방지를 위해 구매한도 제한 검토
  - \* 연령대별 지류 구매액('24.1~8월): 14세 미만(776만원) >> 전연령 평균(235만원)
- **(사용처 확대)** 가맹 상권·점포를 대폭 확대하고, 모든 가맹점에서 전 권종(지류/카드/모바일)을 취급하도록 단계적 의무화 중기부
  - 가맹상권 지정 기준 완화를 위해 골목형상점가의 밀집·동의기준을 완화하는 표준조례안\*을 배포하여 지자체의 조례 제·개정 독려
    - \* (밀집기준) 시행령 2,000㎡ 이내 30개 이상 점포 또는 별도 조례 → 완화된 조례 제·개정 (동의요건) 조례지역별 상이(예: 영월 상인, 토지주, 건축주 동의) → 상인 동의만 필요
  - 신규 가맹 시 전 권종(지류/카드/모바일) 가맹을 의무화('24.12월~)하고, 기존 가맹점도 차기 등록 갱신(매 3년)시 전 권종 자동 가맹화
  - 온누리 가맹점인 경우, 공공배달앱 및 주요 커머스 플랫폼 내에서도 디지털 온누리상품권 결제 연계
- **(디지털상품권 활성화)** 디지털상품권 편의 개선 및 단체구매 확대 중기부
  - 서로 다른 앱으로 접속하여 충전·결제를 했던 카드형/모바일형 온누리상품권앱을 '25년부터 하나의 앱으로 통합('디지털온누리앱')
  - 결제금액 부족시 차액 자동충전·결제\* 등 사용편의 기능 추가
    - \* (現) 결제금액>충전액 시 전액 일반결제 → (改) 차액 자동충전 후 전액 상품권 결제
  - 공공기관에 지류 대신 디지털상품권 구매를 유도(기관평가 반영)하고, 민간·공공기관의 복지몰과 연계(포인트로 상품권 구매 등) 추진

### ③ [판로확대] 동행축제, 지역채널 커머스 방송 등 판로 확대

- 30여개 지역행사, 부처·카드사 등과 연계한 소비촉진 캠페인 (동행축제, 12.1~12.28) 확대 중기부
- \* (착한가격업소) BC·신한·현대·하나카드, (백년가게) 농협·BC카드, 롯데카드
- 소상공인 온라인기획전, 지역 우수 소상공인 제품 할인판매전, 전통시장·상점가·백년가게 등 방문객 대상 판촉 이벤트 진행
- \* (온누리상품권) 앱 신규 가입시 5천원 충전쿠폰 증정, 충전 인증시 경품 추첨 (백년가게) 5천원 이상 결제 인증시 추첨을 통해 경품 제공
- 소상공인 제품, 지역 농·수산물 등을 종합유선방송사업자\*가 지역 채널에서 소개·판매하는 지역채널 커머스 방송 제도화 과기부
- \* 지역성 구현을 위해 운영하는 지역채널에서 지역 정보, 지자체 시책 홍보프로그램 등을 편성·제공하는 케이블 TV 14개사
- 제도화 이전 규제샌드박스를 통해 상품판매 한시허용 중(~'25.10월)
- 빅데이터 기반 경영지원 플랫폼인 “소상공인 365”를 본격 운영 하여 상권분석·경영진단·정책정보 안내 등 제공(’25.1~) 중기부

### ④ [경쟁력 강화] 소상공인 scale-up, 스마트化 등 적극 지원 중기부 등

- ※ '25년 예산사업으로 예산안이 확정되면 '25.1월부터 신속히 사업 추진
- 유망 소상공인 스케일업 지원을 위해 기업가형 소상공인 육성 지원<sup>1)</sup> 확대(524→834억원) 및 TOPS 프로그램<sup>2)</sup> 신설·운영(150억원)
- 1) 예비 소상공인 대상 창업교육실습 지원, 유망 소상공인 발굴 및 사업화 자금 지원
- 2) 민간 플랫폼사가 유망 소상공인 직접 발굴하여 1:1 컨설팅 등 밀착지원
- 소기업으로의 성장촉진을 위한 마일스톤 방식 정책자금\* 신설
- \* 소상공인 졸업 후보기업 전용 자금 : '25년(안) 1,700억원(소진공1,500억원, 증진공200억원)
- 키오스크·서비스형 SW 등 스마트기술 보급 확대(+0.5만개) 및 플랫폼社 입점 소상공인 지속 성장을 위한 상생성장지원자금\* 신설
- \* 소진공과 상생협약을 체결한 플랫폼 입점 소상공인 대상 융자 지원(1,000억원)

※ 배달·택배비 신규지원(연 30만원), 점포철거비 지원 확대(250→400만원) 등 주요 소상공인 예산지원 사업도 예산 확정 후 차질없이 시행

### Ⅲ. 향후 계획 및 주요 프로그램 문의처

#### □ 향후 계획

- 민생안정지원단<sup>기재부</sup>을 중심으로 소상공인 현장방문·이행점검 확대 추진→ 현장의 목소리를 반영하여 지속 보완 추진<sup>기재부</sup>
- 대책 추진에 따른 부처·지자체 감사부담 완화 추진('25.上)<sup>각부처</sup>

#### [ 공공기관 자체감사 면책 등 관련 규정 및 제도운영 정비]

- ① 기관별 적극행정 면책 관련 규정을 정비하고, 적극적으로 공개  
→ 각 부처별로 소관 공공기관 규정 정비 독려
- ② 자체감사 사전컨설팅 기간 단축(통상 30→15일), 적극행정 면책사례 대내외 홍보 등을 통해 기관별 자체감사 적극행정 면책제도 활성화
- ③ 기관평가 시 적극행정 실적 적극 고려, 표창·승진 등 인센티브 강화

#### □ 주요 프로그램 문의처

| 구분                       | 유선(대표번호)                           | 홈페이지                                                        |
|--------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 전체 총괄                    | 콜센터 1357                           | 소상공인 24(sbiz24.kr)                                          |
| 새출발기금<br>(채무조정)          | 캠코 1660-1378<br>신용회복위원회 1600-5500  | 새출발기금(newstartfund.or.kr)<br>신용회복위원회(ccrs.or.kr)            |
| 정책자금 상환연장<br>저금리 대환대출    | 1357                               | 소상공인정책자금<br>(ols.semas.or.kr)                               |
| 지역신보 전환보증                | 1588-7365                          | 신용보증재단중앙회(koreg.or.kr)                                      |
| 정책서민금융상품                 | 1397                               | 서민금융진흥원(kinfa.or.kr)                                        |
| 희망리턴패키지,<br>취업지원(취업마인드셋) | 1800-5981                          | 소상공인마당(sbiz.or.kr)                                          |
| 취업지원(국민취업지원제도)           | 1350                               | 고용24(kua.go.kr)                                             |
| 온누리상품권                   | (카드형) 1533-1728<br>(모바일) 1670-1367 | 온누리상품권 가맹등록신청<br>(ongift.or.kr)                             |
| 동행축제                     | 02-6678-9881~3                     | 동행축제(k-shoppingfesta.org)                                   |
| 불법 광고대행                  | 118                                | 온라인광고분쟁조정위원회<br>(onlinead.ecmc.or.kr)<br>한국인터넷광고재단(kiaf.kr) |
| 노란우산공제                   | 1666-9988                          | 노란우산공제(8899.or.kr)                                          |

## IV. 향후 추진일정

| 정책 과제                              | 추진시기    | 부처·기관     |
|------------------------------------|---------|-----------|
| <b>1. 소상공인 종합대책 가속화</b>            |         |           |
| ▶ 신용취약 소상공인 추가 자금공급                | '24.12  | 중기부       |
| ▶ 소상공인 전환보증 확대                     | '25.1Q~ | 중기부       |
| ▶ 상환연장 경영애로 인정요건 완화 및 거치형 대환대출 신설  | '25.1Q~ | 중기부       |
| ▶ 금융지원 3종세트 성실상환자에 인센티브 강화         | '25.1Q~ | 중기부       |
| ▶ 상환연장제도 신규 대상자 타겟형 홍보 등 편의제고      | '25.1Q~ | 중기부       |
| ▶ 은행권 소상공인 맞춤형 지원방안 시행 지원          | '25.1Q~ | 금융위       |
| ▶ 새출발기금 재기지원 연계 강화                 | '25.1~  | 금융위       |
| ▶ 지역신보 보증부대출 채무조정시 금리 합리화 방안 검토    | '25.1Q~ | 중기부·금융위   |
| ▶ 새출발기금 맞춤형 홍보 강화 및 채무조정 동의율 공개    | '25.1~  | 금융위       |
| ▶ 특화 취업지원 프로그램 연계 강화 및 신청편의 제고     | '25.1~  | 고용부·중기부   |
| ▶ 배달앱 분야 상설협의체 구성 검토               | '25.1~  | 공정위·중기부   |
| ▶ 모바일상품권 분야 상생방안 도출                | '24.4~  | 공정위       |
| ▶ 최혜대우 요구 등 불공정행위 신속 조사            | '24.11~ | 공정위       |
| <b>2. 생업 4대 피해구제 + 현장밀착형 규제개선</b>  |         |           |
| ▶ 불법 광고대행 근절 및 분쟁조정 강화             | '25.1~  | 과기부·공정위   |
| ▶ 노쇼 피해 완화                         | '25.1~  | 공정위       |
| ▶ 악성 리뷰·댓글 피해 최소화                  | '25.1~  | 중기부·과기부 등 |
| ▶ 일회용품 과태료 면제 명확화                  | '25.1~  | 환경부       |
| ▶ 외국인력 고용허가서 발급기간 단축 및 업종 요건 완화 검토 | '25.1~  | 고용부       |
| ▶ 노란우산공제 미환급금 지급 개선방안 마련           | '25.上   | 중기부       |
| ▶ 영업용 화물차 신규증차 허용, 버스터미널내 입점시설 확대  | '24.12~ | 국토부       |
| <b>3. 매출확대 및 경쟁력 강화 지원</b>         |         |           |
| ▶ 지역 창작공간 확대 및 지역활력타운과 연계          | '25.1~  | 중기부·국토부   |
| ▶ 소규모 상권 지원 확대                     | '25.上~  | 중기부       |
| ▶ 민간주도 지역상권 활성화 등                  | '25.上~  | 중기부       |
| ▶ 온누리상품권 부정유통 차단                   | '24.12~ | 중기부       |
| ▶ 온누리상품권 사용처 확대 및 디지털상품권 활성화       | '25.1~  | 중기부       |
| ▶ 동행축제 개최                          | '24.12  | 중기부       |
| ▶ 지역채널 커머스 방송 제도화                  | 계속      | 과기부       |
| ▶ 소상공인 365(빅데이터 플랫폼) 본격 운영         | '25.1~  | 중기부       |