



금융감독원

보도자료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2024.5.27.(월) 석간	배포	2024.5.24.(금)		
담당부서	금융민원국 중소서민민원팀	책임자	부국장	성용준	(02-3145-5768)
		담당자	수석조사역	조영훈	(02-3145-5771)

주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

- 채권추심 민원사례 및 유의사항 -

주요 내용

- ◆ 최근 접수·처리된 실제 민원 사례를 금융 권역별로 분석하여 금융소비자가 유의하여야 할 사항을 안내*하고 있으며, 이번에는 채권추심과 관련하여 민원이 빈번한 유형에 대해 안내하고자 함

* 1. [은행] 은행 대출 이용시 유의사항(5.8.)

2. [중소] 채권추심 민원사례 및 유의사항(5.27.)

- 장기간 변제되지 않은 채권(대출, 상행위로 인한 금전채권 등)의 회수 과정에서 발생하는 채권추심 위임·채권 매각 등에 따른 유의사항
- 채무의 연체 해소 등이 어려운 경제상황에서 신용회복을 위해 지원 받을 수 있는 채무조정프로그램(이자율·상환기간 조정 등) 안내

소비자 유의사항 주요 내용

- ① 금전거래가 전혀 없는 회사로부터 빚 독촉을 받은 경우, 채권자가 채권 추심을 위임하였는지를 확인하십시오.
- ② 대출 등 금융거래뿐만 아니라 휴대폰 사용료 등 상행위로 생긴 금전채무도 채권추심 위임 대상임을 유의해야 합니다.
- ③ 장기간 채권추심이 없던 대출의 변제요구에 대해서는 상환 전에 소멸시효 완성 여부를 확인하시기 바랍니다.
- ④ 경제상황이 어려워 현재의 소득으로 채무를 정상적으로 상환할 수 없는 경우, 채무조정프로그램을 이용할 수 있습니다.

금전거래가 전혀 없는 회사로부터 빚 독촉을 받은 경우, 채권자가 채권추심을 위임하였는지를 확인하십시오.

[민원 사례]

□ 자영업자인 김○○는 자금난으로 자동차할부를 연체 중인데, 대출을 취급한 **금융회사(채권자)**도 아닌 **◆◆신용정보사가 채권추심(빚 독촉)**을 하는 것은 부당하고 금융사기가 아닌지 불안하다며 민원 제기

➡ **채권추심업***을 허가 받은 **채권추심회사**는 채권자의 위임을 받아, 채무자(민원인)에게 **채권추심이 허용됨**을 안내

* 채권자의 위임을 받아 변제하기로 약정한 날까지 채무를 변제하지 아니한 자에 대한 재산조사, 변제의 촉구 또는 채무자로부터의 변제금 수령을 통하여 채권자를 대신하여 추심채권을 행사

< 소비자 유의사항 >

① 「신용정보법」 등에 따라 대출을 취급한 **금융회사(채권자)**뿐만 아니라, **채권추심회사도 채권자로부터 수임받아 채무자에게 채권추심이 가능합니다.**

○ 따라서 채권추심회사 등으로부터 ‘채권추심수임사실 통지’ 등을 받은 경우, 적극적으로 해당 채무를 확인하고 응대하여야 합니다.

※ 아울러 채권추심회사의 제도권금융회사 여부 및 대표연락처 등은 금융감독원 파인(금융 소비자 정보포털)에서 조회 가능합니다. 금융회사를 사칭하는 금융사기(보이스피싱 등)가 의심된다면 이를 참고하시고 채권자에게 채권추심 위임여부를 확인하시기 바랍니다.

② 또한, 금융회사의 부실대출채권이 매각되는 경우 **대출채권을 양수 받은 자***(변경된 채권자)는 **채권추심**을 직접 할 수도 있습니다.

* 부실대출채권 등을 양수한 대부업자 및 타 금융회사 등

○ 채권 양도(매각)는 채권의 동일성을 유지하면서 제3자에게 이전 되는 것이므로, 채권을 양수받은 제3자는 채권추심을 할 수 있습니다.

※ 참고로, 채권양수도 발생 시 크레딧포유 등을 통해 신용정보원에 등록된 채권변동 정보를 확인 할 수 있습니다(채권변동 전부가 등록대상은 아님에 유의)

대출 등 금융거래뿐만 아니라 휴대폰 사용료 등 상행위로 생긴 금전채무도 채권추심 위임 대상임을 유의해야 합니다.

[민원 사례]

- 유○○은 휴대폰(통신) 사용료를 연체하였지만, 이는 휴대폰을 개통한 통신사와의 계약으로 금융거래(대출)와는 무관한데 채권추심회사인 ■■■ 신용정보사가 채권추심을 하는 것은 부당하다고 민원을 제기
- ➡ 채권추심회사가 채권자의 위임을 받아 추심을 할 수 있는 채권에는 금융거래(대출 등)뿐만 아니라 상행위로 발생한 휴대폰 사용료도 포함됨을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 「신용정보법」 제2조 등에 정한 채권추심의 대상이 되는 채권에 대해서는, 채권자의 위임에 따라 채권추심회사의 채권추심이 가능합니다.
- 채권추심의 대상이 되는 “채권*”에는 「상법」에 따른 상행위로 생긴 금전채권, 판결 등에 따라 권원이 인정된 민사채권으로서 대통령령으로 정하는 금전채권 등도 포함됩니다.
 - * 예) 은행, 저축은행 등 금융회사의 대출금, 신용카드회사의 카드매출대금, 전기통신사업자의 통신요금, 매매계약에 의한 물건납품대금, 도급계약에 의한 공사대금, 공급계약에 의한 자재대금, 운송계약에 의한 운송료 등
- ② 한편, 채권추심의 목적으로 사용하는 개인신용정보는 개인의 동의를 받지 않고 채권추심회사에 제공할 수 있습니다.
- 개인정보보호를 위해 개인신용정보를 제공할 때에는 동의를 받아야 하나, 정확성·최신성을 유지하기 위한 경우와 같이 채권추심을 목적 등으로 제공하는 경우는 동의획득 의무가 없는 점 참고하시기 바랍니다.

장기간 채권추심이 없던 대출의 변제요구에 대해서는 상환 전에 소멸시효 완성 여부를 확인하시기 바랍니다.

[민원 사례]

□ 이○○은 10여년전 수 개의 대부업체로부터 신용대출을 받았는데, 그간 연락이 없어 잊고 있던 일부 대출에 대해 최근 채권추심을 받고 있다며 정당한 변제 요청인지를 문의하는 민원을 제기

➔ 채권추심행위는 채권자의 재산권 보장을 위해 보호되어야 하지만, 채권의 소멸 사유*에 해당되는지 등을 대부업체에 사실조회 요청

* 소멸시효는 권리자(채권자)가 권리를 행사할 수 있었음에도 일정한 기간 동안 그 권리를 행사하지 않는 상태가 계속된 경우에 그 권리를 소멸시키는 제도 (소멸시효 완성)

그 밖에 미등록대부업체에 대한 부당행위 혐의에 대해서는 구제 제도(채무자대리인 무료 지원 사업, 수사의뢰 등)를 안내

< 소비자 유의사항 >

① 장기 미상환 채무는 소멸시효가 완성되면, 상환의무가 없습니다.

- 소멸시효*가 완성되어도 일부 변제(승인)하면 소멸시효가 부활됩니다. 따라서 채무감면을 조건으로 일부 변제를 유도하는 경우 소멸시효 완성 여부를 우선 확인하시기 바랍니다.

* 금융채무 소멸시효는 상법상 5년(다른 법령에 단기의 시효의 규정이 있는 때에는 그 규정에 따름), 판결 등에 따라 확정된 채권의 소멸시효는 10년 등

② 미등록 대부업자로부터 불법 채권추심이나 법정 최고금리 초과 대출을 받은 경우 '채무자대리인 무료 지원 사업' 등 구제제도를 적극 이용하여 주십시오.

- 채무자대리인 무료 지원 사업은 대한법률구조공단(☎132) 변호사가 채무자를 대리하여 추심과정을 일체 대리하거나 최고금리 초과 대출 등에 대한 반환청구 소송 등을 대리합니다(지원대상 등 심사)

<참고 : 대부업자 이자율 산정 기준 요약>

- 사례금, 수수료 등 명칭이 무엇이든 대부업자가 받은 것은 이자로 산정하여야 합니다.(법이 허용한 부대경비 제외)
- 또한 선이자를 사전에 공제하는 경우에는 그 공제액을 제외하고 채무자가 실제로 받은 금액을 원본으로 하여 이자율을 산정합니다.

경제상황이 어려워 현재의 소득으로 채무를 정상적으로 상환할 수 없는 경우, 채무조정프로그램을 이용할 수 있습니다.

[민원 사례]

□ 이○○은 창업 초기로 수입이 고르지 않아 대출 이자납입이 어려워, 채권자인 금융회사로부터 채권추심을 받고 있다며 채무조정을 요청

➔ 채권자에게 채무조정을 강제할 수는 없으나, 당사자간 자율적으로 처리되도록 금융회사에 민원을 이첩하고, 적합한 채무조정프로그램을 신용회복위원회(☎1600-5500) 등과 상담하도록 안내

< 소비자 유의사항 >

① 신용회복위원회에서 운영 중인 연체 단계별 신용회복을 위한 대표적인 채무조정제도*의 주요 지원 내용은 아래와 같습니다.

* 개인신용평점, 소득, 재산, 채무총액, 채무조정이 제한되는 정책자금 여부 등을 감안하여 채무조정 협약에 참여한 채권금융회사가 동의하여 채무자 지원

- 연체전 채무조정(신속채무조정) : 연체 30일 이하인 경우 연체이자 감면, 상환기간을 연장(원금조정 불가)
- 이자율 채무조정(프리워크아웃) : 연체 31일~89일인 경우 장기간 원리금 균등상환방식으로 상환기간 연장(금리가 높은 대출부터 우선 상환 가능)
- 채무조정(개인워크아웃) : 연체 90일 이상인 경우 이자 및 원금이 감면 (채권금융회사가 감면에 부동의하는 경우 감면을 조정)

② 소득이 없거나 소득대비 채무가 많고, 금융기관외 개인채무 등도 많은 경우에는 법원이 총채무를 조정·면책하는 개인회생 및 파산을 신청하실 수 있습니다.(위 ①은 자율적인 채무조정)

※ 부동산 담보대출 등은 채무조정에서 제외될 가능성이 높으나, 채무조정에 따라 단기연체정보 집중 해제, 금융채무불이행자로 등록되지 않는 효과와 성실상환한 경우 공공기록정보가 삭제되어 신용회복에 유리합니다.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(<http://www.fss.or.kr>)