



금융감독원

# 보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2025.1.23.(목) 조간	배포	2025.1.22.(수)	
담당부서	서민금융보호국 채권추심업팀	책임자	부국장	홍진섭 (02-3145-8260)
		담당자	수 석	황준혁 (02-3145-8266)

## 불법·부당 채권추심을 받지 않도록 채권추심 단계별 금융소비자 대응요령을 안내합니다.

### I. 개 요

- 금융감독원은 부당한 채권추심 등으로부터 금융소비자를 보호하기 위해 그동안 대부업자에 대한 특별 현장점검\* 등을 실시하고 채권추심회사의 내부통제를 강화해 왔습니다.

\* '24.9.5.~10.16일 기간 중 30개 대부업자에 대하여 부당 채권추심행위 여부 등을 점검

- 그간 반복적인 지적 및 제도 개선\*에도 불구하고 고금리·경기부진 지속으로 인한 연체율 상승 등 악화된 영업환경 하에서 소비자의 권익을 무시한 채 불법 채권추심이 지속되고 있습니다.

\* 「개인채무자보호법」 제정('24.1월), 채권추심 및 매각 가이드라인 개정('24.2월, 11월) 등  
(☞ 붙임2. 「개인채무자보호법」상 개인금융채권 추심 유의사항' 참조)

- 금융감독원은 설명절을 앞두고 채권추심 행위에 대해 금융소비자가 정당한 권리를 행사하고, 불법 추심행위가 근절될 수 있도록 금융소비자의 대응요령을 단계별로 안내해 드립니다.

### 〈참고〉 채권추심 관련 법규

	신용정보법	대부업법	채권추심법	개인채무자보호법
주요 내용	채권자로부터 채권추심을 위임받은 채권추심회사 허가 등	채권매입 후 추심하는 대부업체 등록 등	불법채권추심 행위 규제 등	개인금융채권의 관리(양수도) 및 추심·조정 등
소관	금융위(원)	금융위(원)	법무부	금융위(원)

## Ⅱ. 단계별 대응요령

### 1단계 내 채무정보를 확인하시기 바랍니다.

□ 금융소비자가 부당한 채권추심으로부터 피해를 입지 않기 위해서는 본인 채무에 대해 추심을 받는 것인지 먼저 **확인**하여야 합니다.

○ 개인금융채권의 경우 채권추심자로부터 통지되는 채권추심 착수 통지서를 통해서 주요 채권추심 정보\*를 확인하시기 바랍니다.

\* ①채권자, 채무금액, 연체금액 및 연체기간, ②추심 착수 예정일, ③채권추심자의 성명·명칭 및 연락처, ④연락·독촉 등 추심업무 방법, ⑤방어권 행사 방법 등

- 채권추심회사가 채권자로부터 채권추심을 위임받아 추심하는 민·상사 채권에 대한 채무정보\*는 수임사실 통지서를 통해 확인하시기 바랍니다.

\* ①채권추심자 성명·명칭 또는 연락처, ②채권자 성명·명칭, 채무금액, 채무불이행 기간 등 채무에 관한 사항, ③입금계좌번호, 계좌명 등 입금계좌 관련사항 등

○ 아울러, 상기 통지서 외에도 채권추심자에게 채무확인서를 요청\*하여 본인 채무를 확인하실 수 있습니다.

\* 채권추심법(제5조)에 따라 채권추심자는 채무자의 채무확인서 교부 요청에 응하여야 함. 다만, 교부비용은 채무자에게 청구될 수 있음

### 참고사항

□ 한국신용정보원에서 제공하는 ‘크레딧포유(www.credit4u.or.kr)’를 통해서도 채권정보\*와 채권자 변동정보\*\*를 확인할 수 있습니다.

\* ①개인대출정보, 계좌 및 카드 개설정보, 채무보증 및 연체정보, 세금 및 과태료 체납정보 등 금융채권 정보 및 ②통신 연체금액, 연체 통신사 정보 등 통신채권 정보

\*\* 채무가 연체되거나 채권자가 변동된 경우에는 연체정보, 채무조정 여부, 소멸시효 완성 여부 정보 등과 함께 채권자 정보를 확인 가능

## 통신채권 및 채권자 변동정보 (한국신용정보원 제공) 확인 방법

### 본인신용정보 조회, 로그인하면 언제 어디서나 확인!

한국신용정보원에서 제공하는 무료 조회서비스로  
나의 대출·연체·보증·보험 정보 등을 확인하고 신용을 관리하세요.

일반신용정보 발급 > 보험신용정보 발급 >

일반신용정보조회서 발급

보험신용정보조회서 발급

자주하는 질문

#### 일반신용정보

금융기관 등이 등록한 신용정보를  
조회할 수 있어요

- 신용정보 등록현황
- 신용도판단정보
- 개설·발급정보
- 채권자 변동정보**
- 대출채권소각정보
- 방송통신연체정보
- 공공정보
- 개인대출정보
- 채무보증정보
- 개인회생 신청 등 정보
- 신용정보 제공내역
- 여신거래 안심차단정보

#### 보험신용정보

보험유형별, 보장기간 등 내 보험정보를  
한눈에 볼 수 있어요

- 보험계약현황
- 실손해보장
- 화재특종보장
- 저축성보험보장
- 정액형보장
- 실손지급내역
- 자동차보험보장
- 보험신용정보 제공내역

\* 크레딧포유 홈페이지 이동 후 '방송통신연체정보' 클릭하거나 '채권자 변동정보' 클릭

### 2단계 오래된 채권에 대해서는 추심 중단을 요청하시기 바랍니다.

☐ 변제기한이 상당기간 경과하여 소멸시효\*가 완성된 채권에 대하여 채권추심자에게 소멸시효 완성을 주장할 수 있습니다.

\* 민사채권 10년, 금융채권 5년, 상사채권 5년(물품대금·통신채권은 3년) 등

- 아울러, 3년 이상 연체된 30만원 미만의 통신요금\*은 소멸시효 완성 여부와 상관없이 추심을 금지하고 있으므로 채무자는 추심 중단을 요청할 수 있습니다.

\* 해당 소비자가 사용한 연체된 모든 회선의 이동전화 및 유선서비스 요금, 콘텐츠 이용료 등 통신사가 청구하는 금액을 합하여 적용

#### 유의사항

☐ 소멸시효 완성을 주장할 수 있는 상태임에도 채무자가 인지하지 못하여 채무자가 자기의 채무를 승인\*(인정)하는 등 시효이익을 포기하는 경우 시효는 중단되어 새로이 진행될 수 있습니다.

\* (예시) 채무자가 소멸시효 완성 사실을 확인하지 않고 채권 감면을 목적으로 소액변제

### 3단계

변제 의무가 없는 경우 추심 중단을 요청하고 즉각적인 변제가 어려운 경우에는 추심 유예를 요청하시기 바랍니다.

- ① **(추심 중단)** 채무자가 회생절차 중인 경우 또는 면책 사유가 있는 채권, 부존재 채권에 대한 추심에 대해서는 채권추심 중단을 요청하시기 바랍니다.

#### 채권추심 중단 주요 사유

- ① 「채무자회생법」에 따라 개인회생절차개시결정, 중지명령 또는 포괄적 금지명령의 대상이 된 경우
- ② 「채무자회생법」에 따라 회생절차, 파산절차 또는 개인회생절차에 따라 채무의 전부 또는 일부가 면책된 경우
- ③ 「채무자회생법」에 따라 채무조정 절차가 계속 중이거나 채무조정의 합의가 성립되어 효력이 유지 중인 개인금융채권인 경우
- ④ 채무자 사망 후 상속 여부가 확정되지 않거나 상속을 포기한 경우
- ⑤ 채권원인서류가 존재하지 않거나 명의도용·대출사기 또는 채권·채무 관계가 불명확한 경우

- ② **(추심 제한)** 채권추심자가 정당한 사유없이 반복적(7일 7회 초과)으로 추심\*하는 경우에도 즉시 추심 중단을 요청하시기 바랍니다.

\* 방문하거나 말·글·음향·영상·물건 등을 도달하게 하는 일체의 추심연락 행위를 포함

- 아울러, 개인금융채권의 경우 추심연락을 받음으로써 일상적인 사회생활이 저해되지 않기 위해 특정한 시간대\* 또는 특정한 수단을 통한 추심연락은 제한 요청할 수도 있습니다.

\* 일상적인 사회생활이 저해되는 시간대(예: 통상근무시간 9시~18시)로서 1주일에 28시간의 범위에서 채권추심자에게 요청하여 정할 수 있음

- ③ **(추심 유예)** 개인금융채권에 대해서는 특별재난지역 선포로 인한 특별지원의 대상이 되거나, 사고 등으로 즉각적인 변제가 곤란한 경우\*에는 추심연락을 유예(3개월 기한 내) 요청할 수 있습니다.

\* ①채무자 본인, 배우자, 직계존·비속 또는 배우자의 직계존·비속이 사망, 사고나 질병 등으로 인한 수술·입원한 경우, ②채무자 및 채무자의 직계존·비속이 혼인한 경우

#### 4단계    불법 채권추심 행위는 즉시 신고하시기 바랍니다.

- 채권추심자로부터 불법 채권추심을 받는 경우 직접 구두로 대응하기 보다는 서면으로 공식적으로 대응하는 것이 중요합니다.
- 금융소비자는 정확한 추심 날짜와 내용이 포함된 **관련증빙**(문자, 녹취, 이메일 등)을 확보하시어 해당 **채권금융회사**(대표번호) 또는 **금융감독원**에 **신고\***(민원접수)하시기 바랍니다.
- \* (국번없이 ☎1332) 금융감독원 통합콜센터 및 불법사금융피해신고센터
- 특히, **폭력적인 추심이나 폭행·협박** 등이 동반된 경우, 즉시 **경찰**(☎112)에 신고하시기 바랍니다.

#### 불법 채권추심 행위 주요 사례

- ① 폭행·협박·체포 또는 감금하거나 위계나 위력을 사용
- ② 정당한 사유 없이 반복적으로 또는 야간에 방문하거나 말·글·음향·영상 또는 물건을 도달하게 하는 행위
- ③ 채무자 외의 사람에게 채무에 관한 거짓 사실을 알리거나 채무자를 대신하여 채무 변제를 요구
- ④ 금전의 차용이나 그 밖의 이와 유사한 방법으로 채무의 변제자금을 마련할 것을 강요
- ⑤ 무효이거나 존재하지 아니한 채권을 추심하는 의사를 표시
- ⑥ 법률적 권한이나 지위를 거짓으로 표시
- ⑦ 채권추심에 관한 민사상 또는 형사상 법적인 절차가 진행되고 있다고 거짓으로 표시
- ⑧ 엽서에 의한 채무변제 요구 등 채무자 외의 자가 채무사실을 알 수 있게 하는 행위
- ⑨ 회생절차, 파산절차 또는 개인회생절차에 따라 전부 또는 일부 면책되었음을 알면서도 반복적으로 채무변제를 요구

\* 신용정보법(§27), 채권추심법(§9, §11, §12), 개인채무자보호법(§14, §16, §19) 등 참조

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

## 붙임1

## 통신채권 및 채권자 변동정보 조회방법

### 1 금융채권 및 통신채권 일괄 조회

- '크레딧포유' 홈페이지(www.credit4u.or.kr) 이동 후 '방송통신연체정보' 클릭

#### 통신채무 조회결과

종류	성명	등록사업자	연체금액(단위:원)
신용도판단정보(통신요금연체)	홍길동	LG U+(무선)	50,000
신용도판단정보(통신요금연체)	홍길동	SK텔레콤	100,000

\* 통신채무에 대해 종류, 성명, 등록사업자, 연체금액 조회 가능

### 2 채권자 변동정보 조회

- '크레딧포유' 홈페이지(www.credit4u.or.kr) 이동 후 '채권자변동정보' 클릭
  - 나이스평가정보(NICE지키미), KCB(올크레딧) 및 신용회복위원회(사이버상담부) 홈페이지의 링크를 통해서도 조회 가능

#### 채권자 변동정보 조회결과

채무현황

(단위: 천원)

순번	구분	대출종류	기관명	발생일자	금액
1	개인사업자대출	운전자금(일반)(1051)	A은행	2023.10.01	20,000
2	개인대출정보	카드론대출(0037)	B카드	2024.05.01	8,000
3	개인대출정보	신용대출(100)	C대부	2024.06.12	30,000

연체채권의 채권자 변동 현황

버튼을 선택하시면 해제 정보가 미출력됩니다.

(단위: 천원)

순번	금융기관명 (전환번호)	채권구분	등록사유 발생일자	변제예정금액		기한이익 상실여부 (상실일자)	채권추심 위탁여부 (위탁업체)	채무조정 유 형	양도사유 (양도일자)	양수기관 (양도금액)	해제사유 (해제일자)	소멸시효 완성여부
				원금	이자							
1	A은행 (1588-1688)	일반대출	'17.12.11	3,000	20	상실 (18.02.11)	위탁 (과려신용정 보)	신목위 채무조정	매각 (24.09.08.)	D대부 (2,500)	-	-
	D대부 (1588-1234)	양수채권	'24.09.08	1,500	5	상실 (18.02.11)	미위탁	-	미양도	-	-	-
2	A은행 (1588-1688)	일반대출	'23.10.11	50,000	500	상실 (23.12.27)	미위탁	-	매각 (24.06.12.)	C대부 (50,500)	-	-
	C대부 (1588-2154)	양수채권	'24.06.12	30,000	0	-	미위탁	-	미양도	-	-	-

\* 연체되거나 채권자가 변동된 채무별로 구분, 대출종류, 기관명, 발생일자, 금액 등 **채무현황**과 순번, 금융기관명, 채권구분, 등록사유 발생일자, 원금, 이자, 기한이익상실여부(상실일자), 채권 추심 위탁여부(위탁업체), 양도사유(양도일자), 양수기관(양도금액), 해제사유(해제일자), 소멸 시효 완성여부 등 **연체채권의 채권자 변동 현황**이 조회

## 붙임2

## 「개인채무자보호법」상 개인금융채권 추심 유의사항

※ 개인채무자보호법 계도기간 : '24.10.17.~'25.4.16.

### 1 추심 금지 대상 채권 여부를 확인하세요!(법 § 14)

- **(채무조정)** 동법 또는 서민금융법에 따른 채무조정 절차가 진행 중이거나, 합의가 성립된 이후 합의 효력이 상실되지 않은 경우
  - 한국자산관리공사가 출자·투자한 회사에게 채무조정을 신청한 사실이 확인되는 경우(채무조정 여부 확정시까지)
- **(채무자 사망)** 상속 여부가 확정되지 않거나 상속인의 상속포기 사실이 확인된 경우
- **(소송)** 채권의 존재 여부나 범위에 대한 소송이 계속 중인 경우
- **(3회 이상 양도)** 세 차례 이상 기 양도된 경우로서, 한국자산관리공사 및 한국자산관리공사가 출자·투자한 회사가 아닌 자에게 양도하려는 경우
- **(채무확인서 미교부)** 채무확인서 교부 요청에도 불구하고 교부가 되지 않은 경우
- **(채권·채무 관계 불명확)** 채권원인서류 부존재 또는 명의도용·대출사기 등 사유로 채권·채무 관계가 불명확한 경우
- **(채권자 변동정보 미제공)** 채권자 변동정보가 신용정보원에 제공되지 아니한 경우
- **(회생절차 신청 및 개시)** 채무자회생법상 개인회생절차개시결정, 다른 절차의 중지명령 또는 포괄적 금지명령의 대상이 된 경우

### 2 추심 착수 전 착수통지를 받으셨는지 확인하세요!(법 § 15)

- **(통지내용)** 추심대상 채권의 기본정보\* 및 기타 사항\*\*을 통지
  - \* ①채권자, 채무금액, 연체금액 및 연체기간 등 추심 대상 개인금융채권에 관한 사항, ②추심 착수 예정일, ③채권추심자의 성명·명칭 및 연락처,
  - \*\* ①연락·독촉 등 수행하려는 추심업무의 방법, ② 불법추심·소멸시효 완성채권의 추심에 대한 대응요령, ③채권 존재 여부 및 범위 관련 소송·조정·중재 등의 방법, ④추심 대응을 위한 변호사 등 대리인 선임에 관한 사항 등



- **(통지 시기)** 추심착수일 전 3영업일 전까지
- **(통지 제외)** 금융회사가 직접 금전 대부하여 보유하게 된 채권

### **3 추심연락은 채권별 7일 7회를 초과할 수 없습니다!(법 § 16)**

- **(추심연락 범위)** 방문, 전화, 우편, 전자우편, 모사전송, 그 밖의 어떠한 방법으로든지 추심을 위하여 채무자에게 연락하는 행위
- **(횟수 계산)** 동일한 채권에 대해 다수의 채권추심자가 추심하는 경우 모두 추심연락 횟수로 합산하여 계산
- **(횟수 제외)** 착수통지와 같이 법령이나 약관에 따른 통지행위는 추심 연락 횟수에서 제외
  - 방문하였으나 채무자 부재시 7일 2회, 전화하였으나 채무자 거절시 1일 2회, 채권 정보 통지 1일 1회에 한하여 연락 횟수에서 제외

### **4 추심연락 유예(최대 3개월) 사유에 해당하는지 확인하세요!(법 § 17)**

- **(유예 사유)** 중대한 재난, 채무자 본인(배우자 포함) 또는 채무자 본인(배우자 포함)의 직계존·비속의 수술·입원 및 사망, 채무자 본인 또는 채무자 본인의 직계존·비속의 혼인 등

### **5 필요시, 특정 시간대 및 특정 수단의 추심연락 제한을 요청하세요!(법 § 18)**

- **(시간대)** 1주일 28시간 범위 내 제한 지정 가능
- **(수단)** 방문, 전화, 문자, 전자우편, 팩스 중 2가지 이하 제한 지정 가능
  - ※ 단, 방문과 전화 동시 제한 지정은 불가

### **6 추심연락시 적절한 고지를 받으셨는지 확인하세요!(법 § 19)**

- **(고지방법)** 채권추심자는 추심연락시 소속, 성명 및 연락처를 밝히고, 추심업무에 대한 정당한 권한이 있음을 나타내는 증표를 제시하여야 함
  - 단, 정보원, 탐정 및 이와 유사한 명칭은 사용 금지