

보도	2025.3.26.(수) 15:00	배포	2025.3.25.(화)	
담당부서	서민금융보호국 채권추심업팀	책임자	부국장	홍진섭 (02-3145-8260)
		담당자	수 석	황준혁 (02-3145-8266)

## **불법추심 방지 및 개인채무자보호법 안착을 위한 채권추심업계 대표이사 간담회 개최**

### **I 간담회 개요**

- 금융감독원은 '25.3.26.(수) 민생금융 담당 부원장보 주제로 「개인채무자보호법」 주요 내용 및 이행 관련 유의사항 등을 전달하는 채권추심회사 대표이사 간담회\*를 개최하였음

\* '25.3.6. 채권추심회사 실무자를 대상으로 개인채무자보호법 주요 내용 및 유의사항 등을 전달하는 설명회를 개최한 바 있음

- 이번 간담회에서 「개인채무자보호법」 본격 시행('25.4.17.)을 앞두고 실시한 현장점검('25.3.17.~21., 5개사 대상) 결과 등을 공유하고,
- 추심업계의 자발적 법규 준수 및 내부통제 강화 등을 위해 경영진에게 적극적인 역할을 당부하는 한편, 업계의 애로사항 등 현장의 목소리도 청취하였음

#### 채권추심업계 간담회 개요

☑ 일 시 : '25. 3. 26.(수) 15:00 ~ 16:30

☑ 장 소 : 금융감독원 9층 대회의실

☑ 참석자 : (금감원) 민생금융 담당 부원장보, 서민금융보호국장, 채권추심업팀장  
(채권추심업계) 24개 채권추심회사\* 대표이사

\* BNK, 아이엠, SM, 고려, 나이스, 나라, 미래, 새한, 세일, 신한, 아이비케이, 에스지아이, 에이앤디, 에프앤유, 오케이, 우리, 제이엠, 엠지, 중앙, 케이비, 케이에스, 코아신용정보, SCI평가정보, 농협자산관리

(협회) 신용정보협회 전무이사

## II 인사말 요지

- 김성욱 부원장보는 과도한 추심으로부터 금융소비자의 권익을 보호하기 위해 마련된 「개인채무자보호법」의 준수 필요성을 당부하고
  - 불법추심 관련 소비자 정보 발령, 불법추심에 대한 단계별 대응요령 배포 등 그간 불법추심에 대한 경각심을 고취하기 위해 추진한 금감원의 노력과 의지에 대해 설명하는 한편,
  - 위법·부당 채권추심 행위에 대한 감독·검사를 강화하기 위해 금융소비자보호처에 채권추심업 전담조직을 신설하였음을 강조
- 아울러, 「개인채무자보호법」 본격 시행을 앞두고 5개 채권추심회사를 대상으로 실시한 현장점검 결과를 공유함으로써 새로운 제도가 일선 현장에서 착실히 안착되기를 기대하며,
  - 주요 민생침해 이슈인 불법추심에 대해 추심업계 스스로 내부통제 점검 및 준법의식 고취 등을 통해 불법·부당 추심을 원천적으로 근절해 줄 것을 촉구하였음

## III 주요 논의 사항

### 1. 「개인채무자보호법」 준비실태 등 현장점검(3월) 결과 설명

- 채권추심회사(5개사)에 대하여 3개 부문\*을 중점 점검한 결과 추심 회사들은 추심현황을 한눈에 보여주는 기능 구축, 추심인 간 법령 관련 Q&A 공유, 필수 내부기준 마련 등 다양한 노력을 하고 있었음
  - \* ①불법추심 예방을 위한 시스템 기능의 구축, ②필수 내부기준(추심 시 준수 사항, 이용자보호기준 등) 마련, ③영업관행 개선 관련 내부통제 운영실태
- 다만, 법규 준수 유도를 위한 시스템 기능 미비, 원인서류를 구비하지 않는 채권 추심 및 소멸시효 완성 여부가 불분명한 채권 추심 등 미흡한 사례를 다수 확인하였음

**【 개선 필요사항 (미흡한 점) 】**

구분		미흡한 점
추심 절차	① 착수통지	- 통보서식에 채권종류 미기재, 원금·이자 구분없이 총액을 기재, 연체금액과 채무금액을 혼용
	② 추심연락	- 특정 시간대와 추심수단을 동시에 제한된 경우에도 다른 수단으로 추심 가능(예: 점심시간대 통화금지 요청시 문자발송, 방문 등을 통해 추심)
	③ 추심제한 등록	- 추심유예 등 추심제한 여부를 관리자에 의한 일관된 판단없이 개별 추심인이 자의적으로 판단
시스템 기능	① 추심제한	- 추심인이 추심제한 시간대를 分단위(△△시▽▽분~◇◇시○○분)로 요청해도 時단위(○○시~△△시)로 시스템 운영 - 추심 방식(방문, 전화 등)을 구분하는 시스템 기능이 없이 메모로 기록함에 따라 추심연락 횟수 계산 시 누락
	② 준법안내	- 추심시 유의사항에 대한 상시 알람(팝업) 기능 부재
	③ 시스템 기능 도입	- 채권자의 시스템 연계 활용으로 자체 시스템 기능 추가(또는 개발)가 불필요한 것으로 오인하여 미구축
내부 통제 개선*	① 시효완성 채권 추심	- 소멸시효 완성 여부가 확인되지 않은 민·상사채권을 다수 수임하며 시효완성 여부를 사후적으로 확인
	② 원인서류 보유	- 금융채권(채권자가 금융회사)에 대한 원인서류(사본) 미보유
	③ 채무감면 서식 구비	- 채무감면 확인을 위한 교부 서식(채무변제확인서 등) 미비 및 교부 절차를 마련하지 않음

\* 다수 민원을 유발할 수 있는 영업관행 상의 미흡사항(23.10월, 채권추심회사 CEO간담회)에 해당

〈참고〉 **우수사례**

- ① (사례1) ◇◇신용정보는 채권추심인 등의 법령 위반 방지를 위해 추심제한사항(소멸 시효 완성일자, 추심횟수 등 잔여 시한)을 담당자별로 알람(팝업)으로 수시 제공
- ② (사례2) △△신용정보는 개인채무자보호법 준수 및 모든 담당 추심업무를 채권관리 시스템을 통해서만 해결할 수 있도록 세부적인 기능까지 시스템에 구현하여 운영(담당 업무, 유의사항, 교육내용 등 일명 원스톱서비스 시스템 구축)
- ③ (사례3) ○○신용정보는 임직원 및 채권추심인 등의 채권추심관련 법규 이해와 준법 유도를 위해 개인업무용 PC 부팅 시 '채권추심 유의사항' 자가점검 Test 실시 의무화
- ④ (사례4) ◇◇신용정보는 채권추심인 등이 채권추심 관련 법령(개인채무자보호법 등) 주요 내용 등을 상시 숙지할 수 있도록 Q&A 형식으로 작성하여 수시 알람(팝업) 기능을 통해 교육

## 2. '25년 채권추심회사 검사방향 설명

- 불법추심 제보·민원\* 빈발 및 장기 미임점 회사 위주로 금년도 채권추심회사에 대한 검사를 실시할 계획임을 설명하고, 주요 검사 지적사례\*\*에 대해서도 업계와 공유하였음

\* 채권추심 관련 민원건수 : ('22) 1,762건→('23) 2,535건→('24) 2,778건

\*\* <붙임> 「채권추심회사 검사 주요 지적사례」 참조

- 특히, 「개인채무자보호법」 위반 여부 및 불법채권추심 방지를 위한 내부통제의 적정성 등을 집중 점검할 예정임을 밝힘

### 【 중점 검사사항 】

- ① (내부통제 중점 점검) 위임직채권추심인에 대한 추심활동 관리 및 채권원인 서류 등록 등 내부통제를 집중 점검함으로써 불법·부당 채권추심을 원천 차단
- ② (수임채권의 적정성 점검 강화) 채권원인서류\*에 대한 샘플점검을 필수적으로 실시하여 개별 채권의 적정성을 면밀히 점검
  - \* 채권추심위임 계약서, 거래약정서(차용증 등), 상사채권 인정서류(사업자 등록증 등), 민사채권 집행권원(판결문, 공증 등) 등
- ③ (개인채무자보호법 준수 점검) 개인금융채권에 대한 불법추심 관련 민원 중심으로 개인채무자보호법 위반 여부 등을 집중 점검

## 3. 채권추심업계 의견

- 채권추심업계는 금융소비자의 권익 보호를 위해 시행하는 「개인채무자 보호법」이 추심 현장에서 뿌리내릴 수 있도록 법령 시행 관련 시스템 및 내규 정비 등을 조속히 마무리하겠다고 밝혔음
- 또한, 불법·부당추심 방지를 위한 내부통제·절차를 고도화하고 「개인채무자보호법」 준수를 위한 추심인력 등에 대한 교육도 지속적으로 실시해 나가는 한편,
- 신용정보협회를 중심으로 채권추심업계에 대한 사회적 인식 및 위상 제고를 위한 노력도 꾸준히 펼쳐나갈 계획임을 밝힘

## IV 향후 계획

- 금감원은 금번 설명회를 통해 채권추심업권 준법의식이 제고되고, 취약차주 권익 보호를 위한 내부통제 구축 등 업무관행 개선을 기대
  - 아울러, 「개인채무자보호법」 본격 시행에 따른 추심업계의 법규 준수 및 운영상황 등을 중점 점검해 나갈 계획이며,
    - \* '25년도 검사대상 채권추심회사에 대해 「개인채무자보호법」 준수실태 점검 병행
  - 불법추심 행위 등 위법사항이 발견될 경우, 엄정한 검사를 통해 무관용 대처하는 등 건전한 시장질서를 확립해 나갈 예정임

**① 집행권원이 없는 민·상사채권 수임 추심(☞신용정보법 §2, §27 위반)**

- ▽▽신용정보는 집행권원이 인정(판결, 공증 등)되지 않은 민·상사채권을 수임받아 추심하는 등으로 민원 야기

**② 채무자가 아닌 관계인에게 채무사실 통지(☞신용정보법 §27 위반)**

- ◇◇신용정보(소속 채권추심인)는 추심관련 채무내용 등을 전화 및 문자메시지로 채무자의 모친에게 무단으로 전송

**③ 추심과정에서 법적 진행절차 등 허위·거짓 표시(☞신용정보법 §27 위반)**

- ① △△신용정보(소속 채권추심인)는 채권추심 법적인 절차가 진행 중인 사실이 없음에도 그러한 절차가 진행되고 있는 것으로 문자메시지를 발송
- ② ◇◇신용정보(소속 채권추심인)는 채권추심 과정에서 채권추심회사에 소송관련 법률적 권한이나 지위가 있는 것처럼 거짓으로 표시

**④ 웹사이트를 통해 개인정보 유출(☞신용정보법 §27 위반)**

- ○○신용정보(소속 채권추심인)는 채권추심 진행사항을 보고하는 웹사이트를 운영하면서 다수 채무자의 개인정보 게시하여 상시 노출

**⑤ 추심채권 전 수임사실 통지의무 위반(☞채권추심법 §6 위반)**

- ▽▽신용정보는 은행으로부터 위임받은 연체채권(2천여건)에 대해서 채권추심 착수 전 채무자에게 수임사실을 통지없이 추심 개시