

보도	2023.11.14.(화) 조간	배포	2023.11.13.(월)		
담당부서	금융민원총괄국 중소서민민원팀	책임자	팀장	김지정	(02-3145-5768)
		담당자	조사역	백종필	(02-3145-5777)

## '23년 상반기 주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항#02

- 채권추심(빚 독촉) 관련 유의사항 -

### 주요 유의사항

- ◆ 금융감독원은 '23년 상반기 중 자주 제기된 민원의 내용 및 처리 결과를 금융권역별로 분석하여 금융소비자가 유의하여야 할 사항을 발굴·안내\*하고 있으며, 이번에는 채권추심 관련 유의사항을 안내

- \* 1. [은행] 개인신용평가관리 관련 유의사항(11.3.)  
 2. [중소] 채권추심 관련 유의사항(11.14.)

#### 채권추심관련 민원 추이

	'21.上	'22.上	'23.上	전기 대비 증감
민원건수	2,319건	2,308건	2,861건	+553건(+23.9%)

#### [소비자 유의사항]

- ① 회사가 채권추심(빚 독촉) 가능기간이 지난(소멸시효 완성) 채권으로 변제를 독촉할 경우 **값을 책임이 없음**을 적극적으로 주장하시기 바랍니다.
- ② 채권추심 사유가 없는데 추심통지를 받은 경우 회사에 확인하거나 금감원에 문의하여 경위를 파악하시기 바랍니다.
- ③ 변제계획 불이행으로 신복위(개인워크아웃 등) 또는 법원(개인회생)의 채무조정 절차 효력이 상실될 경우, 채권추심이 재개될 수 있으니 변제계획에 따른 상황에 유의하여야 합니다.
- ④ 금전의 차용 또는 가족·지인이 대신 채무를 갚도록(제3자 대위변제) 유도하는 등 불법채권추심 정황이 의심되면 거절하여야 합니다.
- ⑤ 빚을 상환한 경우 반드시 채무변제확인서를 수령해야 합니다.

**1 회사가 채권추심(빛 독촉) 가능기간이 지난(소멸시효 완성) 채권으로 변제를 독촉할 경우 갚을 책임이 없음을 적극적으로 주장 하시기 바랍니다.**

**「주요 사례」**

- 민원인 甲은 과거에 통신요금을 연체하였으나 별다른 청구를 받지 않은 채 3년이 지났는데\* 채권추심을 위임받은 ■■신용정보가 최근 우편물, 전화 등으로 추심하기 시작하자 甲은 이미 시효가 경과된 채무를 변제해야 하는지 문의

\* 민법 제163조(3년의 단기소멸시효) 1호 : 사용료

➡ ■■신용정보사는 통신사를 통해 채권의 소멸시효가 완성되었음을 확인하고, 민원인 甲에 대한 추심을 중단하겠다고 답변

우리원은 ■■신용정보사에 대해 동일 채권이 재추심되지 않도록 유의할 것과, 통신사에 연락을 취해 해당 채권을 삭제함으로써 추후 추심 재위임이 발생하지 않도록 촉구해줄 것을 당부(민원은 취하)

**< 소비자 유의사항 >**

- ◆ 「채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인(행정지도)」은 채무자가 소멸시효 완성에 따른 추심 중단을 요청하는 경우 채권추심회사가 추심을 중단해야 한다고 규정하고 있습니다(제8조 제16항 제7호).
- 따라서 채권추심회사가 시효기간\*이 경과된 채권을 추심하는 경우 갚을 책임이 없음을 적극적으로 주장하시기 바랍니다.
- \* 예시 : 통신채권 3년(민법 제163조), 상행위 채권 5년(상법 제64조), 재판상 청구로 중단한 시효는 재판 확정시부터 10년(민법 제165조①, 제178조②) 등
- ◆ 소멸시효가 완성된 이후라도, ①일부를 갚거나 ②재판 대응을 소홀히 하면 더 이상 시효완성 효과를 주장하지 못할 수 있습니다.
- 따라서 시효완성 이후, 회사가 ‘원금의 일부를 탕감해 줄 테니 조금이라도 갚으라’고 유도하는 경우 거절하시기 바랍니다.
- 또한 회사가 법원에 소송을 제기한 경우에는 금융소비자도 재판 절차에 적극 대응하시기 바랍니다.

## 2

**채권추심 사유가 없는데 추심통지를 받은 경우 회사에 확인하거나 금감원에 문의하여 경위를 파악하시기 바랍니다.**

## 「주요 사례」

- A社は B社로부터 전산시스템 구축 용역을 제공받았으나 결과물의 품질에 대한 다툼으로 용역대금 정산이 완료되지 않던 상황. 그러던 중 A社가 갑자기 ◆◆신용정보회사로부터 '채권추심 수임사실 통지서'를 수령하게 되자

A社は 채무를 연체하거나 패소한 사실도 없는데 추심이 진행되는 상황을 납득하기 어려우니 이러한 불법채권추심 행위를 금지시켜 달라는 민원 제기

➔ ◆◆신용정보사는 B社로부터 A社에 대한 '신용조사'를 의뢰받았는데 (채권추심 위임이 아님), 담당자가 관련 조항을 과잉 해석\*하여 「채권추심 수임사실 통지서」를 발송하는 바람에 생긴 해프닝임을 확인

- \* 담당자는 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 정의상 '재산조사'도 '채권추심의 일종'이므로 채권추심 절차에 따라 채권추심 위임사실을 통지하여야 한다고 오인

민원인에게 대해서는 향후 추심행위가 없을 것이니 안심하도록 안내, 회사(신용조사업+채권추심업)에 대해서는 채권추심 통지가 주는 심리적 압박감을 감안하여 업무유형에 맞게 세심하게 처리해 줄 것을 당부

## &lt; 소비자 유의사항 &gt;

- ◆ 실제 상황에서는 적법한 채권추심 여부를 판단하기 어려울 수 있으니, 특별한 이유 없이 채권추심 수임사실 통지서를 수령하는 등 납득하기 어려운 상황이 발생할 경우

- 당황하지 말고, 채권추심 회사에 연락하여 정확한 경위를 확인하거나 금감원에 ①신고 또는 ②민원 접수를 하시기 바랍니다.

\* ① 금감원 불법사금융 피해신고센터(☎1332 → 3)

② 민원 접수방법: 금융감독원 홈페이지 - 민원·신고 - 민원신청

### 3

**변제계획 불이행으로 신복위(개인워크아웃 등) 또는 법원(개인회생)의 채무조정절차 효력이 상실될 경우, 채권추심이 재개될 수 있으니 변제계획에 따른 상황에 유의하여야 합니다.**

#### 「주요 사례」

- 민원인 乙은 '●●저축은행' 및 저축은행으로부터 채권추심을 위임받은 '■■■ 신용정보회사(추심회사)'에 대하여 **개인회생절차가 진행 중인데도 독촉장을 발송하는 등 추심행위를 지속하고 있으니 이러한 불법채권추심을 중단해 달라**는 민원 제기

➡ **개인회생 신청서가 법원에 접수된 이후에는 ●●저축은행 및 ■■■ 신용정보회사가 채권을 추심한 내역이 확인되지 않음.** 최근에 재개된 추심문자는 회생절차 폐지결정 이후 발송된 것임을 확인

\* ●●저축은행 外 다른 회생채권자의 신청으로 법원이 회생절차 폐지결정 개인회생절차가 폐지되었으므로 채권추심을 재개한 저축은행 등의 업무를 위법하다고 할 수 없어 민원 기각

#### < 소비자 유의사항 >

- ◆ 법원이 개인회생절차를 폐지할 경우 채권추심이 다시 진행될 수 있으니, 회생계획 등에 따른 변제를 성실하게 이행하여 채권 추심이 재개되지 않도록 유의하시기 바랍니다.
- 회생채권자 중 일부의 신청으로도 회생절차가 폐지될 수 있으니 변제계획 전반을 유의하여 관리하여야 합니다.
- ◆ 신용회복위원회에 개인채무조정을 신청한 이후 채권금융회사가 접수 통지를 받으면 추심활동이 중단됩니다. 그러나 3개월 이상 불이행하면 효력 상실로 채권 추심이 다시 진행될 수 있으니,
- 채무조정 방안이나 효력을 부활하는 제도 등에 대해 신복위에 문의(☎1600-5500)하여 자세한 내용을 상담하시기 바랍니다.

## 금전의 차용이나 가족·지인이 대신 채무를 갚도록(제3자 대위변제) 유도하는 등 불법채권추심 정황이 의심되면 거절하여야 합니다.

### 「주요 사례」

- 휴대폰 요금을 장기연체 중인 30대 丙씨. 통신요금 추심을 위임받은 ◆◆신용정보사로부터 변제를 요청하는 전화를 받았는데, 통화 중 추심직원이 민원인 丙에게 신용카드 소지 여부를 물어 해지되어 없다고 대답하였음

그러자 재차 '카드 주인의 동의를 받으면 타인의 신용카드로도 변제가 가능하다'라고 하는 등 제3자 대위변제를 유도하는 발언을 하였음. 불법추심 행위가 의심되니 ◆◆신용정보사를 조사해 달라는 민원 제기

➡ 채권추심 직원이 '변제자금 마련을 강요'하여 '공포심이나 불안감을 유발'한 정황은 확인되지 않으나(녹취록 등 확인)

추심행위에 수반하여 '신용카드 발급', '지인 신용카드로 변제' 등을 언급하는 것은 부적절하므로 추심업무 시 유의할 필요가 있다는 의견 전달(당사자 간 자율조정이 성립되어 취하로 종결)

### ※ 비교 : 불법채권추심 유형

- ① 금전차용 등의 방법으로 채무의 변제자금을 마련할 것을 강요하는 행위
  - ▶ 채권추심자가 채무자 또는 관계인에게 금전의 차용이나 이와 유사한 방법으로 채무의 변제자금을 마련할 것을 강요함으로써 공포나 불안감을 유발하여 사생활 또는 업무의 평온을 심하게 해치는 행위는 불법
- ② 채권추심자가 소속 등을 밝히지 않거나 법률적 권한이나 지위를 거짓으로 표시하는 행위
  - ▶ 채권추심자가 소속과 성명을 밝히지 않고 채권추심을 계속하거나, 채권추심자가 할 수 없는 채권의 압류·경매 등을 표시하여 독촉장을 송부
- ③ 제3자에게 채무자의 채무내용을 고지하는 행위
  - ▶ 채권추심자는 채무자와 연락이 닿지 않자 소재파악을 위해 채무자 모친에게 전화를 하였고, 모친이 문의하자 채무자의 채무 내용을 고지

④ 폭행·협박 등 과도한 추심 행위

- ▶ 채권추심자가 채무자의 직장에 찾아오고 심한 욕설이 담긴 문자 메시지로 협박을 하며, 저녁 9시가 넘은 시간에 수십 통의 독촉 전화를 하는 등 채무자에게 불안감을 조성

⑤ 민·형사 법적절차 진행사실 거짓 안내

- ▶ 채무자 또는 관계인에게 채권추심에 관한 민사상 또는 형사상 법적인 절차가 진행되고 있다고 거짓으로 표시하는 행위 금지, 법원·검찰 등 국가기관에 의한 행위로 오인될만한 말·문자 등을 사용하는 행위 금지

⑥ 정당한 사유 없이 야간(오후 9시 ~ 다음 날 오전 8시)에 방문하는 행위

- ▶ 채권추심자가 야간에 채무자 자택을 방문하여 문을 두드리고 소리를 지르는 등 채무자의 공포심이나 불안감을 유발

**< 소비자 유의사항 >**

- ◆ 채무자의 채무를 변제시킬 용도로 타인이 변제자금을 마련하도록 강요하는 행위는 금지됩니다. 채무자 본인도 신규대출을 일으켜 기존채무를 변제하라는 강요를 받으면 이를 거절할 수 있습니다.
  - 신규대출에 대한 자발적 수요가 생기더라도 현장에서는 심리적 압박감이 작용할 수 있으니, 추심상황에서 벗어난 차분한 상태에서 거래조건을 따져 본 이후에 결정하는 것이 좋습니다.
- ◆ 폭행·협박, 강요 등이 수반된 추심행위는 형사 범죄행위이므로 상황 발생 시 수사기관에 신고·고발 등의 조치를 취하셔야 합니다.

## 5 빚을 상환한 경우 반드시 채무변제확인서를 수령해야 합니다.

### 「주요 사례」

- 민원인 丁씨는 ○○캐피탈사로부터 채권을 양수한 ◎◎대부에 변제자금을 전달하여 채무변제를 완료하였는데

얼마 후 ◎◎대부에서 “가정의 달 특별감면 안내문”을 송부하는 등 재차 변제를 요구하고 있어 부당하므로 이를 시정해 달라는 민원 제기

➡ 민원인은 최초 채무변제를 완료하면서 ◎◎대부로부터 대표이사 날인이 되어 있는 “채무변제확인서”를 수령하였으므로 이를 제시

대부회사에서 담당자가 변경되는 과정에서 새로운 담당자의 업무 실수가 있었음을 인정하고 서로 당사자 간 합의를 함에 따라, 민원인이 민원 취하 의사를 밝혀 별도의 회신 없이 종결 처리

### < 소비자 유의사항 >

- ◆ 채무변제를 완료한 경우 채권자 또는 채권추심자로부터 “채무변제확인서”를 교부받아 반드시 보관해야 하며
  - “채무변제확인서”에 채권금융회사 또는 채권추심회사의 대표 직인이 날인되어 있는지 확인하고, 변제금액(원금, 이자 등)과 변제일자, 채권추심 담당자 성명 및 소속 등이 제대로 기재되어 있는지 확인해야 합니다.
- ◆ 채무의 감면을 받은 경우에도 감면 후 잔존채무 내역, 감면사유, 감면일자, 채권명 및 대표 직인이 날인된 “감면확인서”를 교부받아 보관해야 합니다.