

보도	2024.3.7.(목) 조간	배포	2024.3.6.(수)
----	-----------------	----	--------------

담당부서	디지털혁신국 디지털혁신감독팀	책임자	국 장	곽범준	(02-3145-7160)
		담당자	팀 장	이수인	(02-3145-7180)
	신용정보원 신용데이터부	책임자	상 무	방태진	(02-3705-5806)
		담당자	부 장	이병철	(02-3705-5917)

**금융소비자 권익이 보호될 수 있도록  
건전한 채권추심 환경을 만들어 나가겠습니다.**

## I. 개 요

- 금융감독원은 채권추심회사의 부당한 채권추심 등으로부터 소비자를 보호하기 위해 그동안 채권추심회사의 내부통제를 강화\*하고, 금융소비자에 대한 정보 제공\*\*을 확대해 왔습니다.

\* 채권추심회사 등과의 간담회를 통해 내부통제 주요 취약점 및 위반사례를 전파하고 업계 자체적으로 수임 채권의 소멸시효 관리체계 등을 마련

\*\* 「불법적인 채권추심 관련 금융소비자 주의사항」 금융소비자 경보 발령(1~3차)

- 소비자가 정당한 권리를 행사하고, 불법·부당 추심행위가 근절될 수 있도록 금년에도 다음과 같은 제도 개선을 추진하겠습니다.

<b>&lt; 주요 개선방안 &gt;</b>	
문 제 점	개 선 방 안
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융 및 통신채무를 신용정보원 및 한국정보통신진흥협회 홈페이지에서 각각 조회</li> </ul>	<p>→</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용정보원 홈페이지에서 통합조회 가능 ☞ 소비자 편의성 향상</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소멸시효 완성 여부는 본인 채무의 채권자가 변동된 때에만 확인 가능</li> </ul>	<p>→</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 연체 발생 채권에 대해서도 소멸시효 완성여부를 확인 가능 ☞ 소멸시효 완성 사실 주장 용이</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 채무감면 사실을 악용한 소비자 피해 발생</li> </ul>	<p>→</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 채무감면 서류교부 의무화 ☞ 불건전한 채권추심행위 방지</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소멸시효가 완성된 통신채권 등에 대한 부당 채권추심이 우려</li> </ul>	<p>→</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소멸시효가 완성된 통신채권 등에 대한 추심방지 대책 추진 ☞ 부당 추심행위 발생 소지 감소</li> </ul>

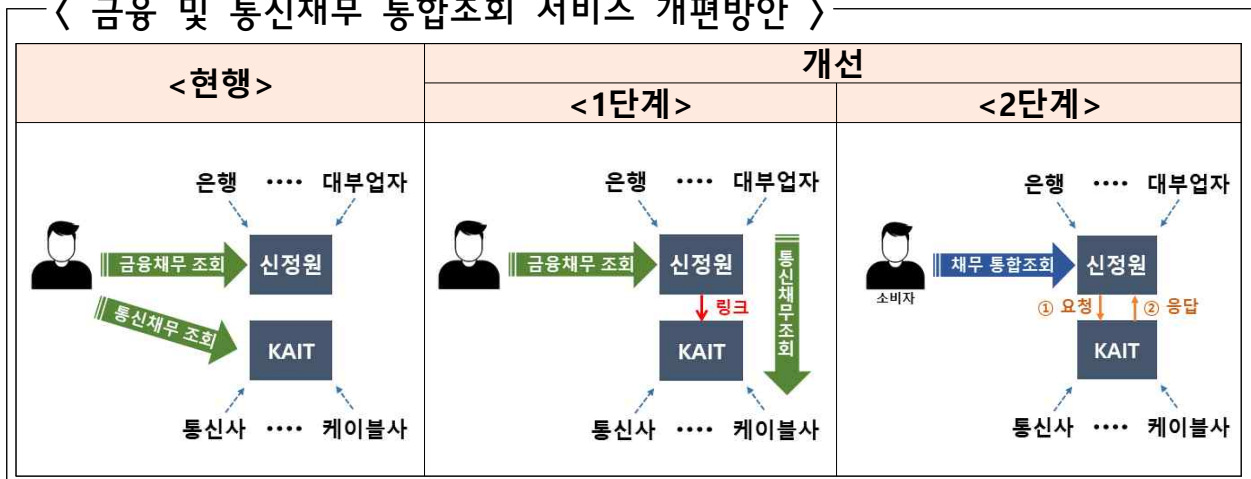
## Ⅱ. 주요 개선방안

1

금융 및 통신채무 통합조회 서비스 제공 (1단계: '24.3.8., 2단계: '24.5월)

- **(현황)** 소비자는 금융 및 통신채무를 신용정보원 및 한국정보통신진흥협회(이하 'KAIT') 홈페이지에서 각각 조회해야 하는 불편함이 있습니다.
- **(개선방안)** 소비자의 접근성을 높이기 위해 신용정보원의 '크레딧포유(www.credit4u.or.kr)'에서 통신채무까지 한 번에 확인할 수 있도록 개선됩니다.
  - **(1단계)** 최대한 빠르게 통합조회 서비스를 제공하기 위해 우선적으로 '크레딧포유'에 KAIT의 '통신채무 열람서비스'의 링크 및 팝업을 제공\*하고
    - \* 다만, 이용자 입장에서 본인인증을 재수행하는 등 불편함 존재
  - **(2단계)** 이후 시스템 개편 작업을 거쳐 추가적인 인증절차 없이 '크레딧포유'에서 통신채무까지 직접 조회할 수 있게 됩니다.

### 〈 금융 및 통신채무 통합조회 서비스 개편방안 〉



※ 통합조회 서비스 제공 이후에도 KAIT 홈페이지(www.credit.or.kr)를 통해 통신채무 정보는 직접 조회하실 수 있습니다.

- **(현황)** 소비자는 채권자가 변동된 대출채권, 장기카드대출(카드론)에 대해서만 신용정보원의 '크레딧포유' 등을 통해 소멸시효 완성 여부 정보를 조회\*할 수 있어

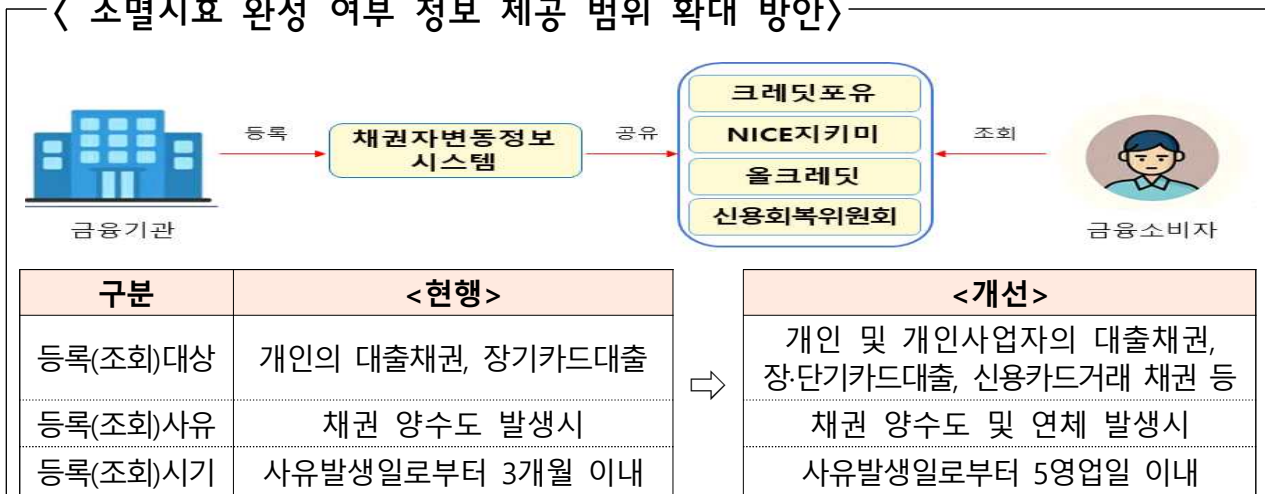
\* 금융회사는 채권양수도 발생시 신용정보원의 '채권자변동시스템'에 소멸시효 완성 여부 등 채권 변동정보를 등록하고 소비자는 동 정보를 '크레딧포유' 등을 통해 확인

- 그 외 단기카드대출이나 채권 양수도가 발생하지 않은 대출채권 및 장기카드대출에 대해서는 소멸시효 완성 여부를 알 수 없고
- 설령 대출채권 및 장기카드대출의 채권자 변동이 발생하더라도 최대 3개월이 소요되어 신속한 조회가 어렵습니다.

- **(개선방안)** 소비자가 대출채권, 장기카드대출(카드론) 외에도 단기카드대출(현금서비스), 신용카드 거래채권 및 개인사업자로서 받은 대출 등에 대해

- 채권자 변동이 생겼을 때 뿐만 아니라 연체가 발생한 때도 소멸시효 완성 여부를 확인할 수 있도록 정보 제공 범위를 대폭 확대하고
- 연체 또는 채권자 변동이 발생하면 5영업일 이내에 확인할 수 있도록 개선됩니다.

#### < 소멸시효 완성 여부 정보 제공 범위 확대 방안 >



## 3

## 채무감면 사실 안내 기준 마련 ('24.2.29. 시행)

- **(현황)** 채권추심인이 거짓으로 채무자에게 채무감면 사실을 알리고 이를 악용하는 등의 소비자 피해가 발생하고 있습니다.

〈 채무감면 사실을 악용한 피해 사례〉

- (피해유형① : 위임직 채권추심인의 거짓 약속) 채권자가 채무를 감면해주겠다고 언급한 사항이 전혀 없었음에도, 위임직 채권추심인이 거짓으로 채무자에게 감면해주겠다고 "구두"로 약속하였고, 이에 채무자가 어렵게 상환하였지만 추심인이 완납처리하지 않고 계속 추심
- (피해유형② : 채권자의 변심) 채권자가 ①위임직 채권추심인에게 채무금액 중 일부인 ×××만원 정도만 상환받으면 종결하겠다고 "구두"로 언급하여, ②위임직 채권추심인이 채무자에게 이를 전달하여 힘들게 상환하였지만, ③채권자가 이를 번복하여 계속 추심

- **(개선방안)** 채권추심회사가 채무감면 결정 사실을 채무자에게 반드시 서면으로 교부하도록 하였습니다.

※ 동 개선사항은 「채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인(행정지도)」에 반영하여 '24.2.29. 시행되었음

## 4

## 소멸시효 경과 통신채권 등에 대한 추심완화 방안 마련('24.8분기)

- **(현황)** 현재 소멸시효가 완성된 금융채권은 채권추심을 할 수 없으나\*, 비금융채권에 대해서는 가이드라인이 없어

\* 「채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인(행정지도)」을 통해 소멸시효가 완성된 금융채권에 대해서는 채권추심(위탁) 및 매각을 금지하고 있음

- 소멸시효가 경과한 통신채권에 대해 우편물, 전화 등으로 채권 변제를 요구하고 있으며 이 과정에서 소멸시효 이익을 포기시키는 등 부당 채권추심이 발생할 우려가 있습니다.

- **(개선방안)** 소멸시효가 완성된 통신채권 등에 채권추심회사 및 통신사 등과 협의하여 추심 완화 방안을 마련해 나가겠습니다.

### Ⅲ. 기대효과

#### 1 소비자 채무조회 편의성 제고

- 소비자는 일상생활과 밀접한 금융 및 통신채무를 손쉽게 조회할 수 있게 되어 본인 채무 확인을 위한 접근성이 좋아지고,
  - 그간 통신채무 조회 방법을 몰랐던 소비자에게 새롭게 안내함으로써 연체채권 등 채무 관리가 쉬워질 것으로 예상됩니다.

#### 2 부당 채권추심행위로부터 소비자 권익 침해 방지

- 보다 쉽게 본인 채무의 소멸시효 완성여부를 확인함으로써 소멸시효 완성 여부를 몰라 시효이익을 포기하게 되는 사례가 적어지고
  - 소멸시효가 경과한 통신채권 등에 대한 부당한 채권추심 행위로부터 발생하는 피해도 줄어들 것으로 기대됩니다.

#### 3 건전한 채권추심행위 질서 확립

- 채권추심업계의 부당·불법행위 등에 대한 기준을 마련하여 건전한 영업질서를 만들고, 이로 인해 취약 금융소비자를 보호할 수 있을 것으로 예상됩니다.

### Ⅳ. 시행시기

개선 사항	추진 일정(안)
1. 금융 및 통신채무 통합조회 서비스 제공	
1) '크레딧포유'에 통신채무 열람 서비스 링크 및 팝업 제공	'24년 3월 8일
2) '크레딧포유'에서 통신채무 일괄 조회 서비스 제공	'24년 5월
2. 소멸시효 완성여부 정보 제공 범위 확대를 위한 신용정보원의 '채권자변동정보 시스템' 개편	'24년 9월
3. 소멸시효 경과 통신채권 등에 대한 추심완화 방안 마련	'24년 상반기

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