



금융감독원

보 도 자 료



금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게

보도	2024.3.21.(목) 조간	배포	2024.3.20.(수)
담당부서	민생침해대응총괄국 대부업감독팀 대부업검사1팀 대부업검사2팀	책임자	팀 장 류영호 (02-3145-8288)
		담당자	선임조사역 변나혜 (02-3145-8261)
		책임자	팀 장 박운규 (02-3145-8272)
		담당자	선임검사역 최준희 (02-3145-8273)
		책임자	부 국 장 강형구 (02-3145-8280)
		담당자	선임검사역 송윤재 (02-3145-8282)

**서민들의 평온한 일상을 파괴하는
부당 채권추심행위에 대해 강력 대응해 나가겠습니다.**
[민생침해 채권추심 방지 대부업자 특별점검 실시]

I . 특별점검 배경

- 고금리·경기부진 지속으로 서민들의 채무상환 부담이 가중되는 가운데, 대부업자도 연체율 상승 등 영업환경이 악화되면서 민생침해·부당 채권추심행위 유인이 늘어나고 있습니다.
- 대통령 주재 「불법사금융 민생현장 간담회(‘23.11.9.)」 후속조치 일환으로, 금융감독원은 금년 1분기에 대부업자의 민생침해 채권추심행위 관련 특별점검을 실시하였습니다.
 - 대부업자의 채권추심全过程 점검을 통해, 법적 절차를 악용하여 서민들의 재산권을 부당하게 침해하거나 취약계층에 대한 과도한 독촉행위 등을 다수 적발하였습니다.

[대부업자 채권추심 영업행태 특별점검 개요]

① 부당 경매배당금 수취 여부 점검

- ▶ (점검대상) 매입채권 추심규모 상위 58개 대부채권매입추심업자*
 * '23.6월말 기준 개인담보대출 매입채권 잔액(1.3조원)의 약 70%(0.9조원) 비중
- ▶ (점검내용) 법원 담보물 경매(총 2,349건 대상)를 통한 채권 추심의 적정성

② 부당 채권추심행위 여부 점검

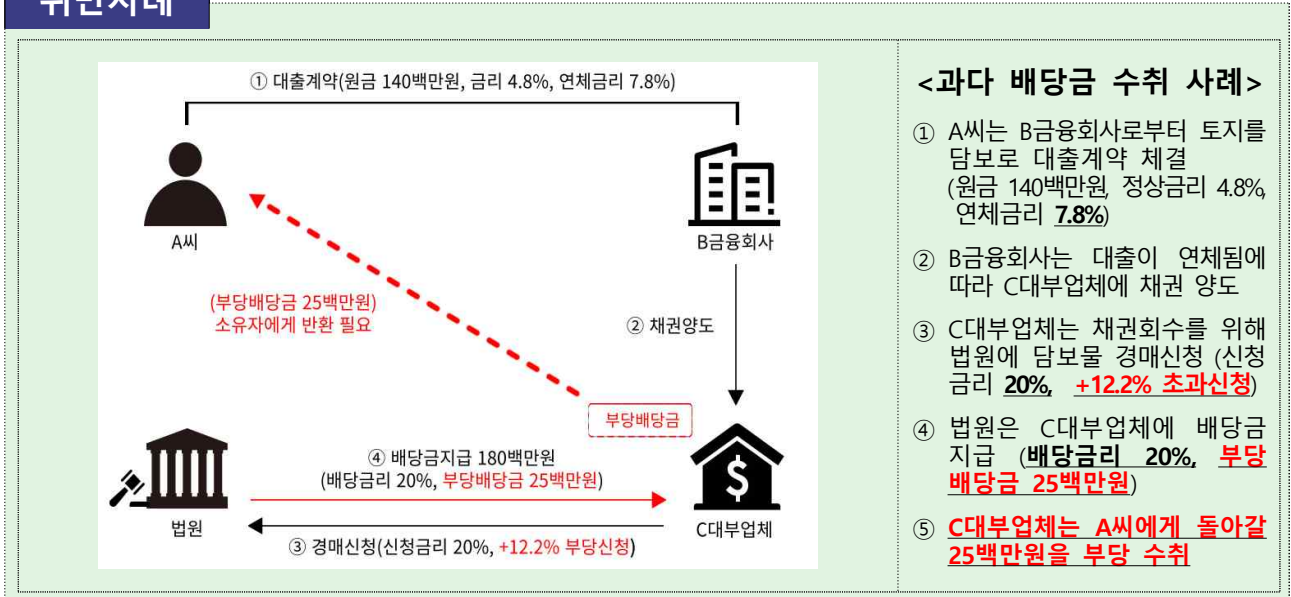
- ▶ (점검대상) 10개 대부업자 (금전대부 5사, 대부채권매입추심업자 5사)
- ▶ (점검내용) 불법·부당 채권추심 행위 여부, 불합리한 영업관행 유무 등

II. 주요 점검 결과

1 법원 담보물 경매 채권추심 과다 연체이자율 적용

- 금융감독원은 대부업자가 금융회사로부터 연체 담보 대출채권을 매입한 후 법원에 담보물 경매신청을 통해 채권 추심하는 과정에서,
 - 일부 대부업자가 정상 연체이자율(+3%p)을 크게 상회하는 이자율(예: 법정 최고금리 20%)을 적용하여 부당한 경매 배당금을 신청한 사실을 확인하였습니다.
 - 최근 3년간 177억원(원금 기준, 58건) 규모 담보 연체채권에 대해 과도한 연체이자율을 적용하여 경매 신청하였으며,
 - 실제 배당 과정에서 후순위 채권자 또는 채무자에게 돌아갈 4.4억원 규모 과다 배당금을 수취하였습니다.

위반사례



- 금융감독원은 대부업자가 부당 수취한 경매 배당금(4.4억원)에 대해 후순위 채권자 또는 채무자에게 돌려주도록 하였으며,
 - 향후 법원 경매 신청시 부당한 연체이자율을 적용하지 않도록 지도 하였습니다.

- **(취약차주 유체동산 압류)** 「채권추심 가이드라인(제27조 제10항 등)」에 따라 대부업자는 사회적 취약계층 차주에 대해서는 일상생활에 필요한 생활가전 등(TV, PC, 냉장고 등)을 압류해서는 안됩니다.

☞ 점검 결과, 일부 대부업자(3사, 41건)가 고령자 또는 최저생계비 이하 채무자에 대해 **심리적 압박** 등을 위해 차주가 사용 중인 TV, 냉장고, 세탁기 등을 압류하였습니다.

위반사례

- A사는 최OO(73세, 채무원금 201만원)을 대상으로 **생필품에 해당하는 사용 중인 TV, 냉장고 등을 압류**하여 **심리적 압박**을 가한 후 일부 상환을 받고 압류를 취하
- B사는 권OO(59세, 채무원금 21만원)을 대상으로 **심리적 압박 목적으로 소액 연체**임에도 불구하고, **유체동산 압류**를 신청하였으나, 재산조사 결과 채권 회수 실익이 있는 가전제품 등이 없자 이를 자진 취하

- **(추심 착수사실 및 안내사항 미통지)** 「채권추심 가이드라인(제8조 제9항 등)」에 따라 대부업자는 추심업무 착수 3영업일 전에 착수사실 및 관련 안내사항*을 채무자에게 통지(우편, 이메일 등)하여야 합니다.

* ①채권추심업무 처리절차 안내문, ②불법채권추심 대응요령, ③소멸시효 완성채권 추심 관련 금융소비자 유의사항 등

☞ 점검 결과, 다수 대부업자(7사)가 채권 매입 이후 추심착수 사실 또는 안내사항을 통지하지 않은 채 채무자에게 변제를 촉구하여, 차주의 평온한 일상을 저해하였습니다.

위반사례

- C사는 채권매입 후 채권양수도통지서만을 채무자에게 통지하고, 추심 착수사실 및 안내사항은 미통지한 채 바로 변제촉구
- D사는 채권양수도통지서 통지시 소비자 유의사항 등 안내사항을 같이 송부하였으나, 추심 착수사실 및 추심 개시시점 등은 미통지

- **(소멸시효 완성채권 매각)** 「채권추심 가이드라인(제9조 제1항 등)」에 따라 대부업자는 소멸시효 완성채권을 추심하거나 매각할 수 없습니다.

☞ 점검 결과, 일부 대부업자(2사, 10건)가 소멸시효 완성채권을 다른 대부업자에게 매각*하였습니다.

* 매각 후 소멸시효 완성채권임을 확인한 매입사의 요청으로 환매 처리

- **(소멸시효 연장사유 미작성)** 「채권추심 가이드라인(제9조 제4항)」에 따라 대부업자는 소멸시효가 임박한 채권의 소멸시효를 연장하기 위해서는 사유를 서면으로 작성하여야 합니다.

☞ 점검 결과, 다수 대부업자(6사)가 채권의 소멸시효를 연장하면서 사유를 서면으로 작성하지 않고 있어, 부당한 소멸시효 연장을 방지하는데 필요한 내부통제에 소홀하였습니다.

위반사례

- E사는 소멸시효가 임박한 채권을 연장하면서 이를 처리하는 직원이 해당 채권 담당 직원에게 연장 사유를 구두로만 확인 후 처리

- **(채권추심 사후관리 미흡)** 「채권추심 가이드라인(제29조 제2항)」에 따라 대부업자는 임직원의 불법·부당 추심행위 여부를 수시로 확인하고, 적법한 추심 활동이 이루어지도록 관리·감독하여야 합니다.

☞ 점검 결과, 일부 대부업자(3사)는 채무자 통화내용 녹음시스템이 적절히 마련하지 않아, 소속 임직원의 불법·부당 추심행위 여부를 확인하고 예방하는 데 미흡하였습니다.

위반사례

- F사는 회사 전화의 녹음시스템을 구축하지 않아 직원의 불법추심 활동 여부 등에 대한 관리 체계 취약
- G사는 회사 전화의 녹음시스템은 구비되어 있으나, 직원이 외부에서 채무자와 통화시 녹음을 하지 않은 채 개인 휴대폰으로 통화토록 하는 등 내부통제 미흡

Ⅲ. 시정조치 내용 및 소비자 유의사항 당부

1 주요 시정조치

- 금융감독원은 대부업자 특별점검 과정에서 확인된 부당 수취 경매 배당금을 차주 등에게 환급하고, 취약계층 차주의 생활가전 등을 압류하지 않도록 지도하였으며
 - 대부업자 전화 녹음시스템 구축, 전산시스템 개선 등을 내부통제 시스템 강화노력을 유도하였습니다.
- 금년 상반기중 대부업권 워크숍을 개최하여 대표적 민생침해 채권 추심 사례 및 조치내용을 전파하고 대부이용자 권익보호를 위한 준법교육을 실시하겠습니다.

주요 지도내용

- ① 법원 담보물 경매 배당 신청시 정당한 연체이자율을 적용하고, 사회적 취약계층 등에 대한 유체동산 압류는 사전 차단될 수 있도록 업무절차 및 전산시스템 등 변경
- ② 채권추심 착수 사실 및 채무자 유의사항 등에 대한 통지를 반드시 이행하고, 통지내역 등을 보존토록 조치
- ③ 채권 시효 데이터 관리 및 매각 대상 채권 점검 등 내부통제를 강화하여 소멸 시효 완성채권 매각 예방
- ④ 소멸시효 임박 채권 연장시 사유를 반드시 서면으로 작성·보존하고, 적정 여부 등에 대해 철저히 검토
- ⑤ 전화 녹음시스템을 조속히 구축하고, 회사 외부에서 채권 추심시 법인 휴대폰 (통화내용 자동녹음 조치) 사용 의무화 등

□ 채무자가 불가피하게 대출을 연체하여 금융회사에 담보로 제공한 본인 소유 부동산이 법원 경매절차로 넘어간 경우,

- 대부업자 등 대출채권을 보유한 채권자가 법원에 신청한 경매 배당금이 대출약정서에 기재된 연체이자율을 적용하여 정당하게 계산되었는지 반드시 확인*하시기 바랍니다.

* 법원은 채권자가 신청한 배당금을 기재한 배당표를 작성하여 이해관계자에게 사전 공람하고 이해관계자의 확인을 거쳐 최종 채권자별 배당금액을 결정. 채무자는 이의가 있는 경우 법원의 배당 결정 전 서면 등으로 이의를 제기할 수 있음(민사집행법 제151조)

□ 금융회사의 불법·부당한 채권추심 등으로 인해 피해를 당한 경우, 금감원 「불공정 금융관행 신고센터*」에 적극 신고해 주시기 바랍니다.

* 금융감독원 홈페이지(fss.or.kr) > 민원·신고 > 불공정 금융관행 신고센터

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