

보도	2022.11.11.(금) 조간	배포	2022.11.10.(목)		
담당부서	신속민원처리센터 중소서민민원팀	책임자	팀 장	김익남	(02-3145-5768)
		담당자	선임조사역	허규만	(02-3145-5771)

## '22년 상반기 신속민원 처리결과 소비자 유의사항(중소서민)

- 주요 민원사례로 알아보는 채권추심 관련 유의사항 -

■ 소비자경보 2022-15호	
등급	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">주의</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">경고</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">위험</span>
대상	금융소비자 일반

### 소비자경보 주요 내용

◆ 신속민원처리센터는 '22년 상반기 민원처리 결과를 분석하여 권역별 금융소비자 주요 유의사항을 안내하고 있음

※ [참고] 금융감독원 보도참고자료

- ▶ 은행(개인형퇴직연금(IRP) 계좌개설 및 운용시 유의사항, '22.8.24.)
- ▶ 생명보험(주요 민원사례로 알아보는 생명보험 가입시 유의사항, '22.9.7.)
- ▶ 손해보험(주요 민원사례로 알아보는 손해보험 가입시 유의사항, '22.9.27.)
- ▶ 금융투자(주요 민원사례로 알아보는 금융투자상품 거래시 유의사항, '22.10.18.)

○ 중소서민권역과 관련하여 그간의 채권추심 관련 민원사례 분석을 통해 금융소비자가 유의해야할 주요 사항을 안내

#### [소비자 행동요령]

- ① 불법 사금융으로 인해 피해를 입고 있다면 「채무자대리인 및 소송변호사 무료지원 제도」로 도움을 받을 수 있습니다
- ② 일부 대부업체가 의도적으로 연체 추심을 지연하였다가 소멸시효 직전에 과도한 금액을 청구할 수 있으니 주의하세요
- ③ 채무자 사망 후 채권 추심을 피하려면 상속인은 상속포기 또는 한정승인 사실을 추심회사에 통보해야 합니다
- ④ 오래된 대출이라도 채무자 스스로 소멸시효의 완성을 주장하지 않으면 시효가 살아날 수 있음에 유의하세요

## I. 소비자경보 발령 배경

- 금융환경 급변, 복잡한 상품구조 및 판매채널의 다양화 등으로 합리적 금융생활을 위해 시의성 있는 금융지식이 요구되는 상황
  - 금융권역별 주요민원 처리결과에 대한 통합정보는 금융거래 전반의 트렌드에 대한 이해를 바탕으로 금융소비자가 합리적인 금융생활을 영위하는데 일조할 것으로 기대
- ➔ 신속민원처리센터는 '22년 상반기 민원처리 결과를 분석하고, 은행 부문을 시작으로 생보·손보·금융투자·중소서민 부문의 권역별 금융소비자 주요 유의사항을 순차적으로 안내하고 있음

## II. 소비자 행동요령

1

**불법 사금융으로 인해 피해를 입고 있다면 「채무자대리인 및 소송변호사 무료지원 제도」로 도움을 받을 수 있습니다**

### 「주요 사례」

- 30대 직장인 A씨는 미등록 대부업자에게 가족 연락처 등의 개인정보를 알려 주고 한달후 1천2백만원을 상환하는 조건으로 선이자 2백만원을 제외한 1천만원을 수령하였는데  
한달후 상환이 어려워 2백만원을 먼저 상환하고 두 번째 달에 1천만원을 상환하니, 대부업자는 먼저 상환한 2백만원은 대출 연장비용이라며 1천2백만원 상환을 지속 요구

- ➔ 금융감독원은 대한법률구조공단과 함께 공단소속 변호사를 '채무자 대리인'으로 선임하여, 미등록 대부업자의 불법추심 행위를 중단시키고, 법정이자를 초과하여 수취한 부당이득을 반환하도록 조치

◆ 금융감독원은 미등록·등록 대부업자로부터 불법추심 피해가 있거나 법정 최고금리 초과대출로 인한 피해자 구제를 위해 대한법률구조공단과 함께 공단 소속 변호사를 통한 “채무자대리 및 소송” 등을 무료로 지원하고 있습니다

① **(채무자대리)** 채무자가 불법채권추심에 고통받지 않도록 금융감독원에 신청하면 대한법률구조공단 변호사가 채무자를 대신하여 채권자에 의한 채권추심행위에 대응\*

\* 채권자는 채무자를 방문하거나 전화, 문자 등 직접적인 연락이 금지됨

② **(소송대리)** 법정최고금리 초과 대출, 불법추심 등의 피해에 대한 반환청구·손해배상·채무부존재확인 소송, 개인회생·파산 등을 대리

③ **(기타 법률상담)** 대출계약 및 추심의 위법성, 소송 절차안내 등 불법사금융 관련 법률 상담을 제공

#### <신청방법>

- ▶ (유 선) 금감원 불법사금융신고센터(☎ 1332), 대한법률구조공단(☎ 132)
- ▶ (온라인) 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) ▷ 민원·신고 ▷ 불법금융신고센터  
▷ 채무자대리인 및 소송변호사 무료지원 신청 ▷ 신청하기
- ▶ (방 문) 금융감독원 본원 및 지방지원, 대한법률구조공단 본부 및 지부·출장소·지소

#### ※ 미등록 대부업자 확인 방법

□ 최근 SNS 및 유튜브 등을 통해 **미등록 대부업자가 고금리·부당 연대보증·개인정보 과다 요구 등의 불법 영업**을 지속하고 있어 피해가 예상되나 신고부터 피해 보상까지 **장시간이 소요됨**에 따라

○ 대부 이용자는 **대부 이용전 금융감독원**을 통해 **미리 등록 여부를 확인**하여 피해를 예방하고, 피해 발생시에는 **금융감독원 또는 수사기관**에 신고하기 바랍니다

▶ **(확인 방법)** 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) ▷ 파인 ▷ 금융회사 ▷ 등록대부업체 통합관리에서 확인 또는 포털에서 “금감원 대부업체 조회”로 검색

## 2

## 일부 대부업체가 의도적으로 연체 추심을 지연하였다가 소멸시효 직전에 과도한 금액을 청구할 수 있으니 주의하세요

### 「주요 사례」

- 30대 주부 B씨는 △△대부업체에서 2천만원을 대출했다가 상환이 어려워 해당 대부업체와 원금을 감면하여(1천5백만원) 상환하기로 구두 합의하였으나, 며칠 후 해당 대부업체는 B씨의 대출채권을 ▲▲대부업체에 매각하였다고 통보
- 이후 B씨는 ▲▲대부업체로부터 연락이 없어 상환을 미루다가 ▲▲대부업체의 요청에 따른 법원의 지급명령서를 수령하였는데, ▲▲대부업체는 그간의 원리금 및 연체이자를 포함하여 2천2백만원을 상환하라는 요구

➔ 채무액 감면에 대한 구두 합의는 대출채권 매수인에게 대항력이 없어 채무감면을 인정받을 수 없으므로 서면증빙을 남겨야 하고

- 대부업체가 연체 이자 등을 바로 추심하지 않았다고 하여 채무가 소멸되는 것은 아니므로 주의

◆ 대출채권은 금융회사간 매각이 가능하며, 장기연체시 연체 기간 및 대출 조건에 따라 원금을 초과하는 이자를 상환해야 할 수도 있으니 유의할 필요가 있습니다

- 채무자는 채무액 감면 협의시 향후 채권이 매각될 가능성을 염두하여 협의서나 대출 서류를 재작성하는 등 서면증빙을 남겨야 하고,

- '채권매각통지서' 수령시에는 채권 매입자(새로운 채권자) 및 대출 금액 등을 꼼꼼히 확인해야 합니다

☞ 필요시 한국신용정보원(www.credit4u.or.kr)의 '본인신용정보 열람 서비스'에서 채권자 변동 내역 및 소멸시효 완성 여부 등을 확인 가능  
(다만, 2017년 4월 1일 이후 등록된 채권에 한함)

- 한편 일부 대부업체는 고의로 채권추심 등을 미루다가 소멸시효 완성 직전에 지급명령 등을 통해 고액을 요구하는 경우가 있으므로

- 대부업체 채무자는 성실 채무 상환에 주의를 기울여야 합니다

## 채무자 사망 후 채권 추심을 피하려면 상속인은 상속포기 또는 한정승인 사실을 추심회사에 통보해야 합니다

### 「주요 사례」

- 40대 직장인 C씨는 부친이 사망하여, 사망전에 부친이 ◆◆캐피탈에서 대출을 받아 차를 구입한 것을 알고 ◆◆캐피탈에 채무 내역을 문의하였더니 이후 ◆◆캐피탈이 C씨를 상대로 채권추심을 진행

➔ 금융회사는 「민법」 등 상속 관련 법령에 따라 상속인에게 추심할 수 있으므로\*, 불법부당한 추심 행위로 단정하기는 어려우나

\* 민법에서는 사망으로 상속이 개시되고(제997조), 상속인은 상속 개시부터 피상속인의 재산에 관한 포괄적 권리의무를 승계한다고(제1005조) 규정

- 상속인의 사정 등을 감안하여 상속결정 시효(3개월) 전까지 추심을 자제하도록 조치

◆ 망자의 금융채권·채무는 금융감독원 또는 지자체(주민센터 등)를 방문하여 「상속인금융거래 조회서비스」를 이용하거나, '정부24'에 온라인(www.gov.kr)으로 신청하여 조회할 수 있습니다

- 상속인은 상속재산 상태 확인 후 채무를 상환할 의사가 없다면

- 채무상속 개시가 있음을 안 날로부터 3개월 이내에 한정승인 또는 포기를 하고 해당 사실을 서면 등으로 금융회사에 통지하여야 합니다

➔ 그러나 상속포기 사실을 알렸음에도 ①추심이 계속되거나, ②금융회사가 상속인 재산으로 변제하도록 강요한다면 「채권의 추심에 관한 공정한 법률(채권추심법)」 위반 행위에 해당하므로

- 금융감독원에 민원을 제기하거나 수사기관에 신고하여 도움을 받을 수 있습니다

## 4

## 오래된 대출이라도 채무자 스스로 소멸시효의 완성을 주장하지 않으면 시효가 살아날 수 있음에 유의하세요

### 「주요 사례」

- 50대 자영업자 D씨는 7년전 □□저축은행에서 대출을 받고 상환을 못한 적이 있는데, 7년이 지나 법원으로부터 '지급명령'을 받았지만 주변에서 대출 소멸시효인 5년이 지났으니 갚을 필요가 없다는 말에 아무런 조치를 취하지 않다가 추심회사로부터 영업용 통장이 압류

➔ 법원의 지급명령서 등에는 “송달일로부터 2주 이내 이의를 신청” 하도록 안내하고 있었으나

- 법원에 신청 기한내 대출채권의 소멸시효가 완성되었음을 주장하지 않으면, 「민사소송법」에 따라 채무자가 채무를 인정한 것으로 확정판결되고 해당 시효는 10년이므로, 통장 압류 등의 채권추심 행위가 부당하다고 보기 어려움

◆ “소멸시효”는 시간이 지나면 자동으로 완성되는 것이 아니라 채무자가 법적으로 “소멸시효의 완성”을 주장해야 인정됩니다

- 따라서 채무자는 본인의 기억에만 의존하지 말고 '한국신용정보원(www.credit4u.or.kr)'의 '본인신용정보 열람 서비스'에서 소멸시효 완성 여부 등을 확인하여\*, 「민사소송법」에 따라 법원의 지급명령을 송달받은 날로부터 2주 이내에 지급명령을 한 법원에 이의 신청을 해야 합니다

\* 2017년 4월 1일 이후 등록된 채권에 한해 확인 가능

◆ 한편 금융감독원은 금융회사가 소멸시효 완성 채권을 다른 금융회사에 매각하거나 추심하지 않도록

- 대출채권을 다른 금융회사에 매각시 채권자 변동을 채무자에게 통지하는 '채권양도통지서'와 채권추심회사가 채권 추심을 알리는 '추심통지서'에 소멸시효 완성 여부를 명시하도록 하고 있습니다

➔ 따라서 채무자는 '채권양도통지서' 또는 '추심통지서'를 받으면 내용을 꼼꼼히 살피고, 만일 소멸시효가 완성되었다고 판단되면 금융회사에 알려야 합니다

※ 『채무자대리인 및 소송변호사 지원제도』 및 채권추심 관련 안내는 금융감독원의 기존 보도자료 등을 참조하시기 바랍니다.

- ▶ ('22. 9.29.) 금융꿀팁 200선(131) 사례로 알아보는 불법채권추심 대응방법
- ▶ ('22. 6. 2.) 불법사금융 피해가 걱정되세요? 채무자대리인 및 소송변호사 무료지원 제도가 있습니다!

※ 금융감독원 **시아나운서**가 전하는 소비자경보 동영상은 SNS 채널에서 보실 수 있습니다.

- ① 유튜브 : <https://youtu.be/kMrsGVmXE-w>
- ② 페이스북 : <https://www.facebook.com/fsskorea/videos/1161927217765009>
- ③ 네이버TV : <https://tv.naver.com/v/30621939>

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