금융감독원	**보 도 자 료**	금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게

보도	2023.12.7.(목) 조간	배포	2023.12.6.(수)

담당부서	금융데이터실 금융데이터검사팀	책임자	팀 장	손성기	(02-3145-7185)
		담당자	선 임	김동건	(02-3145-7189)

「불법적인 채권추심 관련 금융소비자 주의사항」 금융소비자 2차 경보 발령‼

▣ 소비자경보 2023 - 23호			
등급	주의	경고	위험
대상	금융소비자 일반		

Ⅰ '금융소비자 경보' 발령 배경

□ 금융감독원은 그동안 축적된 **채권추심회사 검사사례**를 **활용**하여 **불법 채권추심**으로 인한 **금융소비자 피해**를 **예방**할 수 있도록

○ **금융소비자 경보**를 **총 3~4회**에 걸쳐 **순차**적으로 **발령**하여 ①**불법 채권추심** 관련 **검사사례**를 **소개**하고, ②이와 관련한 **금융소비자 주의사항**과 **대처요령** 등을 **안내할 계획**에 있으며,

○ **'23.11.16. 소비자 경보**(소멸시효 완성채권 등 추심시 대응요령)를 **1차 발령**한 데 이어, **'23.12.6. 소비자 경보**를 **두 번째**로 **발령**하였음

< 주요 안내사항 >

❶ 채권추심회사와 채무 감면 진행시 주의사항

- 첫째, 채권자가 아닌 채권추심인은 채무감면 권한이 없다는 점을 "명심"
- 둘째, 채무감면을 진행할 경우, 반드시 감면서류를 채권추심인한테서 교부받아 주요사항(감면금액, 변제일정, 감면조건 등)을 꼼꼼히 확인
- 셋째, 채무감면 관련 피해사례가 있을 경우 금감원에 신고

❷ 불공정한 대부계약으로 인해 발생한 채권을 추심할 경우 대처요령

- 약정서에 이자율이 未기재되어 있더라도 실제 이자율이 이자제한법을 초과한 경우, 초과 이자에 대한 추심 중단을 요청하고, 필요시 금감원에 신고
- "1회라도 연체하면 별도 통지절차도 없이 즉시 채무전액을 추심하겠다고 약정한 경우"(약관규제법 상 무효) 추심 중단을 요청하고, 필요시 금감원에 신고
- "미성년자에게 취급한 대출을 추심할 경우" 대부업체에 내용증명 등을 통해 취소하고, 추심 중단을 요청하는 한편, 필요시 금감원에 신고

Ⅱ 불법추심 관련 금융소비자 주의사항

1 채권추심회사와 채무 감면 진행시 주의사항

「검사 사례」

□ 채무를 감면해주는 것은 상환여력이 부족한 채무자일수록 채무를 상환해가는데 매우 유용한 사안이나, '**채권추심회사 소속 채권추심인**'(이하 '채권추심인') 또는 **채권자**가 이를 악용한 **피해사례**가 **다수 확인**

○ **(피해유형① : 채권추심인의 거짓 약속)** **채권자**가 **채무**를 **감면**해주겠다고 **언급**한 사항이 **전혀 없었음에도**, **채권추심인**이 **거짓**으로 채무자에게 **감면**해주겠다고 "**구두**"로 **약속***하였고, 이에 채무자가 '감면 후 채무금액'을 어렵게 상환하였지만, 추심인이 완납처리하지 않고 **계속 추심**

* **(대표 사례)** ①채권추심인이 채무금액 중 일부인 ×××만원을 ~~까지 상환하면, 채무를 종결해주겠다고 채무자에게 "**구두**"로 약속 ⇨ ②이에 채무자가 '감면 후 채무금액'을 모두 상환했지만, 추심인이 납득하기 어려운 이유(착오 등)를 들어 채무를 종결해주지 않음

☞ 채무감면 관련 피해사례 "실제 녹취자료 내용"(발췌)은 <붙임1> 참조

○ **(피해유형② : 채권자의 변심)** **채권자**가 **채권추심인**에게 **추심업무**를 **맡긴 뒤**, ❶**채권추심인**에게 채무금액 중 **일부**인 ×××**만원 정도만 상환**받으면 **종결**하겠다고 "**구두**"로 **언급**하여, ❷채권추심인이 채무자에게 이를 전달하여 '감면 후 채무금액'(×××만원)을 힘들게 상환하였지만,

- ❸**채권자**가 더 많이 상환받겠다는 생각에 **감면 합의**를 **번복**하고서, 채권추심인을 통해 **감면해준 금액까지** 받겠다고 **계속 추심**

< 채무감면 관련 피해발생 주요 원인 >

1 **채무자**들이 **채권추심인**에게 **채무감면**을 **결정**할 수 있는 **권한**이 있는 것으로 **잘못 알고 있는 경우**가 **많음**

○ **채권추심회사**(소속 채권추심인 포함)는 채권자로부터 추심업무(변제의 촉구 등)만을 수임받은 자로서, **채무감면**에 대한 **결정권한**은 **여전히 채권자**에게 **속함**

2 **채권자**가 **감면서류** 등을 통해 **감면의사**를 **채권추심인**에게 **전달**할 경우, **대부분의 채무자**는 **감면서류**를 받지 못해 세부내역(감면금액, 변제일정 등)을 **확인하지 못하고** 채권추심인에게 **구두로만 들은 상태에서**, 후속절차('감면 후 채무금액' 상환 등)를 진행하고 있는 상황

○ 현재 **채권추심회사**는 **2가지 유형**("채무감면 동의서", "채무감면 확인서")의 **감면서류 양식**을 **운영** 중으로, **감면서류**는 **채무자**의 **별도 요청**이 없으면 **교부하지 않아** 대부분 채권추심인이 구두로만 알려주고 있는 상황

☞ 감면서류 상세 양식은 <붙임2> 참조

< 금융소비자 주의사항 >

□ **금융소비자**들이 **채무감면**을 통해 **힘들게 상환**을 **완료**하고서도 **채권추심**에서 **벗어나지 못하는 불상사**를 **미연에 방지**하기 위해서는 **다음 사항**을 반드시 숙지할 필요가 있습니다.

❶ 첫째, 채권추심인은 채무감면을 채권자 동의 없이 단독으로 결정할 권한이 전혀 없다는 점을 유념하시기 바랍니다.

- **채무 감면**은 원칙적으로 **채권자**가 **결정**할 수 있고 **채권추심인**은 이를 결정할 **권한**이 **없습니다**. 채권자의 채무감면 결정이 없었음에도 채권추심인이 채무자에게 채무를 감면해주겠다고 언급하면서 추심하는 것은 불법적인 채권추심*에 해당합니다.

  * 채권추심법 9조1항1호에서 금지하는 '위계'에 해당

❷ 둘째, **채권추심인**이 **채무 감면**을 **진행**하는 것으로 **언급**할 경우, 반드시 채권추심인에게 감면서류를 요청하여 직접 확인한 이후에 후속절차(감면후 채무금액 상환 등)를 진행하고, 동 감면서류는 보관하시기 바랍니다.

- **채무감면**에 관한 사항을 구두로만 확인하는데 그치게 되면, 나중에 채권추심인 또는 채권자로부터 채무감면과 관련한 부당한 일을 당할 경우에 제대로 구제받지 못할 수 있습니다.

❸ 셋째, **감면서류**를 **확인**할 경우, 감면서류에 기재된 주요 사항을 꼼꼼히 확인하시기 바랍니다.

- **착오** 등으로 인해 **채무 감면**에 대한 **효력**이 **상실**되지 않도록, 감면서류에 기재된 감면 결정 금액, 변제 일정, 감면 조건(감면효력 상실사유 등) 등 주요 사항을 반드시 확인하시기 바랍니다.

❹ 넷째, 채권추심인이 **채권자의 채무감면 결정**이 **없었음에도** 채무자에게 감면해주겠다고 속이고 추심한 사실이 있을 경우에는 **관련증빙**(녹취 등)을 **확보**하여 금융감독원에 신고(민원접수)하시기 바랍니다.

2 불공정한 대부계약으로 인해 발생한 채권을 추심할 경우 대처요령

「검사 사례」

□ **채권추심회사**가 **다음**과 같이 **불공정한 대부계약**을 통해 발생한 **대부업체 채권**을 **추심** 중인 **사례** 확인

○ **대부 약정서**에 **주요 약정사항**(변제기일, 이자율, 이자납입일 등) **未기재***

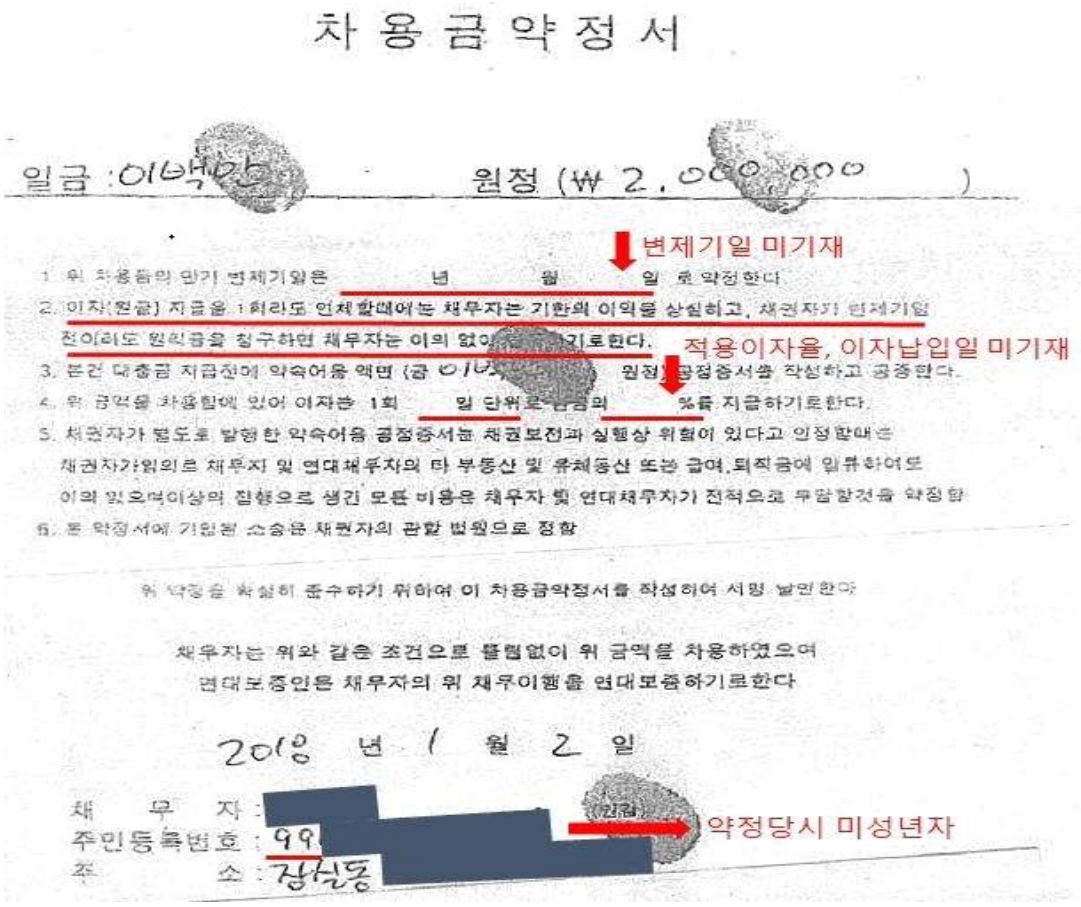
* 이자를 일 단위로 책정하는 구조로 되어 있어, 실제로는 이자제한법상 최고한도(연 20%)를 초과한 고율의 이자율을 적용했을 것으로 추정

○ **이자**를 **1회**라도 **연체한 즉시*** **'기한이익을 상실'**(남은 대출금 전체를 즉시 상환해야 하는 상태)하고, **채권자**는 **변제기일 前**이라도 **원리금 상환**을 **청구**할 수 있는 것으로 약정

* 대부거래 표준약관(공정위) 상 연체기간이 "2개월 이상" 지속되어야 기한이익이 상실되고, 이 경우 채무자에게 사전 통지하도록 명시하고 있음에도, '연체한 즉시 별도 통지절차도 두지 않고 기한이익이 상실'되도록 한 조항은 약관규제법(6조) 상 "불공정 조항"에 해당하여 무효에 해당

○ 대부채권의 **대부분**이 **사회 경험**이 **부족**한 **10~20대**를 대상으로 취급되었고, 이 중에는 **미성년자**도 **포함**

< **대부업체 약정서 샘플** >



< 금융소비자 대처요령 >

□ 대부업체(미등록 대부업체 포함) 등을 이용하고 있는 금융소비자들이 **채권추심회사** 및 채권자인 **대부업체** 등으로부터 **부당한 채권추심**을 **겪지 않기 위해서는** 다음과 같이 대처할 **필요**가 있습니다.

❶ **(이자제한법을 위반한 채권을 추심할 경우)** 채권자인 대부업체 등과 체결한 '대부 약정서'에 **이자율** 등이 기재되어 있지 않더라도, 실제 이자율이 이자제한법**상 최고한도**(20%)를 초과한 경우에는

- 동 채권을 추심하고 있는 채권추심인에게 이자제한법상 최고한도를 초과한 이자에 대한 채권추심 중단을 요청(필요시 관련 증빙<실제 이자 납입내역 등> 제시)하고, 필요시 채권추심회사를 상대로 금융감독원에 신고(민원접수)하시기 바랍니다.

- 아울러, 이자제한법을 초과한 대출을 취급한 대부업체(미등록 대부업체 포함)*에 대해서는 금융감독원 또는 수사기관에 신고하시기 바랍니다.

  * 대부업체(미등록 대부업체 포함)가 초과한 이자를 받은 경우 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 해당

❷ **(불공정 약관에 근거하여 채권추심을 할 경우)** 대부거래 표준약관(공정위) 상 "연체기간이 2개월 이상 지속"되어야 기한이익이 상실되고 이 경우 채무자에게 "사전 통지"하도록 명시되어 있음에도,

- 연체한 즉시 별도의 통지절차도 두지 않고 기한이익이 상실되도록 불공정하게 약정(약관규제법(6조) 상 무효에 해당)한 뒤 연체한 즉시 대출금 전체를 추심할 경우에는

- 채권추심인에게 채권추심 중단을 요청하고, 필요시 채권추심회사 및 채권자인 대부업체 등을 상대로 금융감독원에 신고(민원접수)하시기 바랍니다.

❸ **(미성년자 대출 채권을 추심할 경우)** 법정대리인(부모 등) 동의 없는 **미성년자 대출**은 관련법상(민법 §5, §141) **취소**할 수 있습니다.

- **대부업체**(미등록 대부업체 포함) 등으로부터 법정대리인(부모 등) 동의 없는 **미성년자 대출**을 받은 경우 채권자인 대부업체(미등록 대부업체 포함) 등에게 **내용증명** 등을 통해 취소 의사를 표시하시기 바랍니다.

- 아울러, **미성년자 대출**은 **취소**하면 **소급**해서 **무효**가 되므로, 채권추심인에게 채권추심 중단을 요청하고, 필요시 채권추심회사를 상대로 금융감독원에 신고(민원접수)하시기 바랍니다.

Ⅲ 향후 계획

1 **금융감독원**은 **채권추심회사**에 대해 **채권자**가 **채무감면**을 **결정**한 경우 **채무자**에게 **감면서류***를 **의무적으로 교부**하도록 **관련 제도**를 **개선**하는 한편,

* "채무감면 동의서", "채무감면 확인서" 등(감면서류 세부양식은 3페이지 하단부 참조)

○ 향후 채권추심회사에 대한 검사시 동 사항을 **중점 검사**할 예정에 있음

2 아울러, **금융감독원**은 '**불공정한 대부채권**에 대한 **불법 추심**'에 대해서도 **금융소비자**들에게 **민원** 또는 **제보** 등을 **적극적으로 유도**하는 한편,

○ 향후 채권추심회사 등에 대한 검사시 이를 **중점 검사**할 계획에 있음

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

붙임1 **채무감면 관련 피해사례 "실제 녹취자료 내용"(발췌)**

추심인 : 안녕하십니까? ○○신용정보입니다. ◇◇◇님 맞으신가요?

채무자 : 네 맞습니다.

추심인 : 채무 상환에 도움드리고자 하여, 특별 **채무감면 안내**드리고자 **전화**드렸습니다. 현재 **잔액 2,800만원**이나 **30일까지 1,400만원만 입금**해주시면 **채무종결 처리** 해드리겠습니다.

채무자 : 오늘 200만원 입금하고, 30일까지 1,200만원 입금하겠습니다.

추심인 : 예.... 그럼 알겠습니다.

('감면후 채무금액'(1,400만원) 전액 입금 후)

채무자 : **입금 완료**하였는데 연락이 없으셔서 전화드립니다. **완납증명서 부탁**드리겠습니다.

추심인 : 아.... **완납증명서요?....** 말씀드리려 했는데, **고객님께서 직장이 있으시더라구요**.. 1,400만원으로는 **완납 승인**이 **어려울 것 같습니다. 추가 입금 부탁드리겠습니다**.

채무자 : **직장 있는 건 이미 알고 있으셨잖아요**.. **무리**해서 **상환**했는데 저는 이제 어떡합니까?

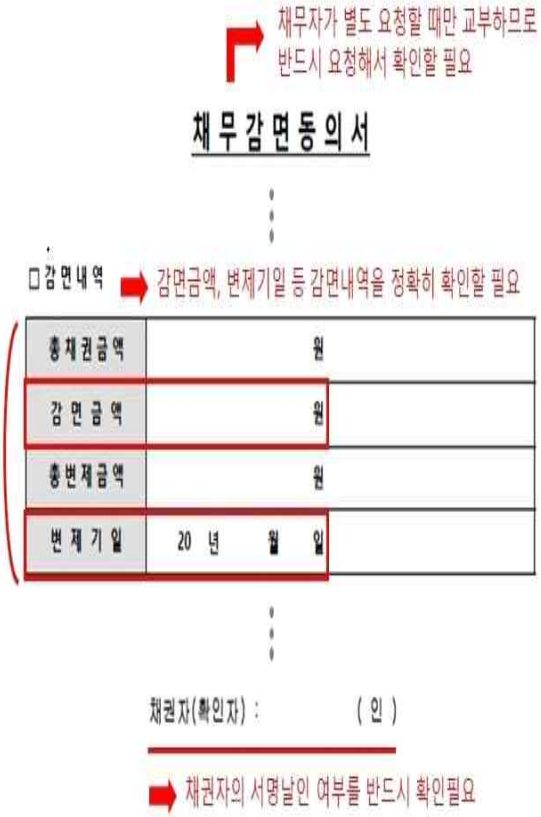
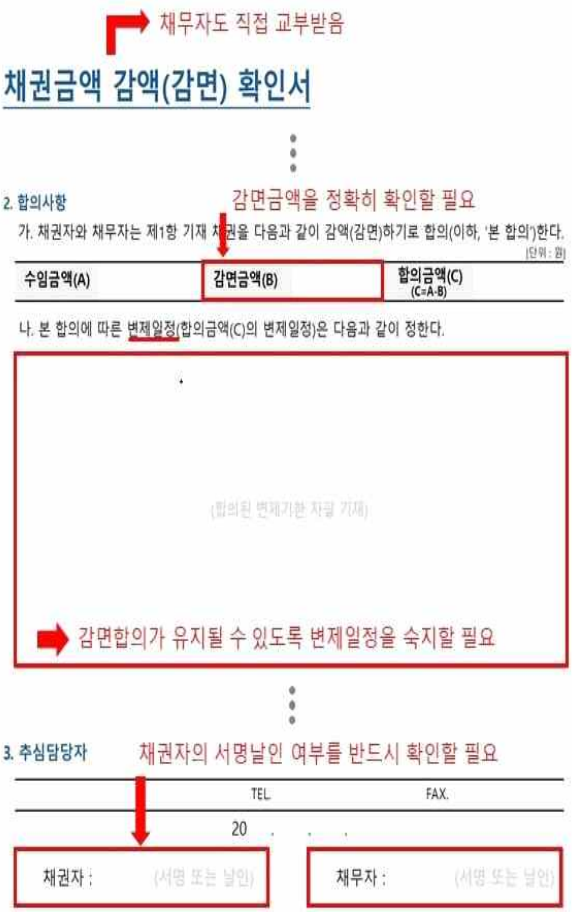
붙임2 채무감면 서류 양식

□ 채권추심회사는 현재 아래 2가지 유형*의 감면서류 양식을 운영 중인 상황

○ **(첫번째 유형 : "채무감면 동의서")** 채권자 단독으로 작성해서 서명한 뒤, 추심회사에 제출한 서류이며, 이 경우 채권추심인은 **채무자에게 구두로만 알려주는데 그치고, 채무자의 별도 요청**이 없으면 **교부**하지 않는 상황 (가장 많이 통용되는 양식)

○ **(두번째 유형 : "채무감면 확인서")** 채무자가 서명한 뒤 우편 등으로 발송하여 채권자가 나중에 서명하는 방식으로 작성한 서류로서, 이 경우 채권자와 채무자의 서명이 모두 들어간 **최종 감면서류**는 **채무자의 별도 요청**이 없으면 **교부**하지 않는 상황(사용빈도가 적은 양식)

< **첫번째 양식** >



< **두번째 양식** >