

금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게



금 융 감 독 원

수신 수신자 참조

(경유)

사본수신

제목 소비자경보 '주의' 발령 안내(2023-22호)

1. 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. 우리원은 금융소비자의 피해 가능성을 사전에 알리고 피해를 예방하기 위해 소비자경보 제도를 운영하고 있으며, 금융민원 발생빈도 및 연속성, 피해사례의 심각성 등을 고려하여 '주의→경고→위험' 3단계로 소비자경보를 발령하고 있습니다.

3. 이에, 불법 채권추심 관련 소비자 유의사항에 대해 소비자경보 '주의'를 발령하였으니 업무에 참고하시기 바랍니다.

붙임 소비자경보(2023-22호) 보도자료 1부. 끝.

금융감독원장

수신자

전국은행연합회 회장, 상호저축은행중앙회 회장, (사)한국이신전문금융협회 회장, 한국대부금융협회 회장, 신용협동조합중앙회 회장, 농업협동조합중앙회 회장, 산림조합중앙회 회장, 한국거래소 이사장, 한국금융투자협회 회장, 생명보험협회 회장, 손해보험협회 회장, (사)한국보험대리점협회 회장, 금융지주, 국내은행, 저축은행, 신용카드업자, 할부금융업자, 신기술사업금융업자, 시설대여업자, 대부업자, 증권사, 자산운용사, 생명보험회사, 손해보험회사

담당부서 상품심사판매분석국 금융상품총괄팀

조사역 11/17 오윤경 팀장(S) 전결 11/17 이창규

합의자

일상감사

시행 금융상품총괄팀-1067 (2023.11.17.) 접수

우 07321 서울특별시 영등포구 여의대로 38

/ <http://www.fss.or.kr>

전화번호 02-3145-8235

팩스번호 02-3145-8229

/ yungyeong@fss.or.kr

/ 비공개(5)

 금융감독원	보 도 자 료	금융은  하게 소비자는  행복하게
---	----------------	--

보도	2023.11.16.(목) 조간	배포	2023. 11. 15.(수)		
담당부서	금융데이터실 금융데이터검사팀	책임자	팀 장	손성기	(02-3145-7185)
		담당자	선 임	황준혁	(02-3145-7186)

불법 채권추심 관련 금융소비자 경보 발령II

■ 소비자경보 2023 - 22호	
등급	주의 경고 위험
대상	금융소비자 일반

I 배 경

- 최근 금감원 검사에서 소멸시효가 완성된 채권임에도 추심 회사가 부당 추심한 사례가 확인되었음
- 특히, OO신용정보는 수입받은 채권 중 66%가 소멸시효가 완성된 상태임에도 불구하고 채권추심을 진행하고 있었고,
- 채무자에게 이자제한법 상 이자 한도*를 초과하여 무효에 해당하는 이자 채권을 추심한 사례도 확인되는 등 소비자 피해가 우려되는 상황

* (이자제한법 상 이자 한도) 2021년 7월 7일부터는 연 20%에 해당

참고. 소멸시효 개념

- ◆ (소멸시효) 「민법」 제162조 및 「상법」 제64조 등에 따라 채권자가 권리를 행사할 수 있음에도 불구하고 권리를 행사하지 아니한 상태가 일정기간 계속되면 채권의 소멸을 인정하는 제도
- ◆ (시효 중단) 소멸시효는 「민법」 제168조에 따라 ①청구(예: 재판상의 청구), ②압류, 가압류 또는 가처분, ③승인(예: 소액상환을 통한 채무승인 등)의 사유로 인하여 중단되며, 이러한 경우에는 소멸시효가 새로이 진행
- ◆ (소멸시효 기간) 민사채권 10년, 상사채권 5년(물품대금·통신채권은 3년) 등

II 소비자 경보 사항

- 1 채권추심인에게 채무확인서를 요청하여 소멸시효 기간 등을 확인하고, 변제기한이 상당기간 경과하여 소멸시효가 완성된 채권인 경우에는 채권추심인에게 소멸시효 완성을 주장하시기 바랍니다.

□ 소멸시효 완성을 주장할 수 있는 상태임에도 채무자가 인지하지 못하는 경우, 부당 추심으로 인해 시효이익을 포기하는 상황이 발생할 수 있습니다.

「주요 사례」

- 채권추심회사에서 소멸시효 완성('17.12.30.)된 채권을 수임하면서 소멸시효 완성일을 고의로 '21.7.11.로 변경·등록한 후 추심
- 소멸시효가 완성된 채권임에도 불구하고 소액변제 또는 일부 감면 등을 통해 시효이익을 포기하도록 유도

< 소비자 유의사항 >

- ◆ 채권의 소멸시효 완성은 채무자가 시효완성 사실을 주장해야만 효력이 발생하며, 소멸시효가 완성된 이후에는 채권자가 소송 등을 하더라도 소멸시효가 다시 산정되지는 않습니다.
- 소멸시효가 완성된 채권을 추심하는 경우 채무자는 변제 책임이 없음을 적극적으로 주장하시기 바랍니다.
- 아울러, 소멸시효완성 채권추심 관련하여 아래와 같은 위법 행위가 확인되는 경우, 관련 녹취, 문서 등 증빙을 확보하시어 즉시 금감원에 신고 또는 민원접수를하시기 바랍니다.
- ① 소멸시효가 완성되었음에도 채무자에게 소멸시효 완성 사실을 숨긴 채 채권추심인이 소액상환을 유도하거나 채무를 감면해 주는 행위
- ② 채권추심회사가 채권추심 수임사실을 통보하면서 채무불이행 기간을 반드시 고지해야 하나, 소멸시효 완성사실을 숨기기 위해 고지하지 않는 경우 (☞ 붙임. 수임사실통보서 표준 양식 참조)

2

채권추심인이 **이자제한법을 초과한 이자**를 독촉하는 경우, 채권추심인에게 **채무확인서**를 서면으로 요청하여 **이자제한법 초과 여부를 확인**하시기 바랍니다.

- **이자제한법을 초과한 이자**는 **무효 채권**에 해당하여 채무자가 **상환할 의무가 없음**에도, 채무자가 **채무확인서** 등을 통해 **채권 명세를 확인하지 않을 경우에는** 이자제한법을 초과한 **무효 채권(이자)**을 납부할 수도 있습니다.

「주요 사례」

- 채권추심회사에서 채권관리시스템을 통해 수임채권을 관리하면서 이자제한법을 초과한 무효인 이자를 채무잔액에 추가하여 추심

< 소비자 유의사항 >

- ◆ 채권추심인은 **금융권 대출상품** 뿐만 아니라 **개인 간 금전거래** 등 모든 채권에 대해 **이자제한법을 초과한 이자**를 추심할 수는 없습니다.
 - 아래와 같이 **과도한 이자**를 불법으로 추심하는 경우에는 수임 사실통지서, 채무확인서 등을 확인하여 금감원으로 즉시 신고 또는 민원접수를 하시기 바랍니다.
 - ① **일 단위로 고리의 이자**를 책정하는 방법 등을 통해 **이자제한법 상 연 이자율 20%를 초과하여 무효**에 해당하는 이자를 추심
 - ② **공정증서 상 차입금액**을 실제보다 많이 기재하는 방식으로 **이자제한법을 초과한 사실**을 은폐하여 추심
- ※ (참고) 채권추심회사는 채권추심 전 **원금, 이자, 채권 발생일** 등 채무사실을 채무자에게 **통보**해야 하며, 필요시 채무자는 **채무 확인서** 등을 요청할 수도 있습니다.

3

채권추심인이 추심과정에서 직접 법적 조치를 취하겠다고 하면 채권추심인을 통해 채권자의 법적조치 의사 여부를 확인하시기 바랍니다.

- 채권자는 압류, 경매 등 조치를 취할 의사가 없음에도 불구하고 위임직 채권추심인이 채무자의 공포심·불안감 등을 조성할 목적으로 채무자를 속이면서 불법 채권추심을 수행할 수는 있습니다.

「주요 사례」

- 위임직 채권추심인이 채무자와 통화하면서 소송 취하 결정 권한이 채권자에게 있음에도 불구하고 추심인 본인에게 있다고 거짓으로 알림

< 소비자 유의사항 >

- ◆ 채권추심회사는 압류·경매 또는 채무불이행정보 등록 등의 법적 조치를 직접 취할 수 없으며, 법적절차를 직접 진행하겠다고 채무자에게 안내할 수 없습니다.
- 아울러, 아래와 같이 채무자를 속이거나 불안감·공포심 등을 조성하는 행위는 **녹취 또는 증빙을 확보**하시어 금감원으로 즉시 신고 또는 민원접수를 하시기 바랍니다.
- ① 가족을 포함한 제3자에게 채무사실을 알리는 행위
- ② 가족·친지에게 연락하여 대위변제할 것을 요구하는 행위
- ③ 채권추심회사 명의로 압류·경매 또는 채무불이행정보 등록 등의 조치를 직접 취하거나 법적절차를 직접 진행하겠다고 알리는 행위
- ④ 정당한 사유없이 반복적으로 또는 야간(21:00~익일 08:00)에 전화
- ⑤ 채무자의 직장이나 거주지 등 채무자의 사생활 또는 업무와 관련된 장소에서 채무자 외의 사람에게 채무사실을 공연히 알리는 행위

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

붙임 수입사실 통보서 표준 양식

채권추심 수입사실 통보서(예시)

000님(사)의 일익 번창하심을 기원합니다.

당사는 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 에 따라 채권추심업에 대한 허가를 받은 채권추심회사로서 채권자 000와의 채권추심위임계약을 통하여 아래와 같이 귀하(사)에 대한 채권추심을 20 . . .자로 위임받았음을 통지합니다. 당사는 채권추심을 목적으로 채권자로부터 귀하의 개인신용정보를 수집·제공 받거나 제공할 수 있으며, 신용조회회사로부터 귀하의 개인신용정보를 수집할 수 있음을 알려드립니다.

1. 채무에 관한 사항

채권자	채무금액(원)				채무불이행 기간	비고
	원금	이자	기타	계		
000						

* 상기 내용은 20 . . . 기준으로 작성되었으므로 이후 변동될 수 있습니다.

2. 채무의 변제 방법

가. 계좌입금

예금주	금융회사명	계좌번호	비고
000	00은행	0000-0000	

* 수입사실 통보일 현재 입금계좌가 지정되지 아니한 경우에는 추후 상담 시 구두 또는 서면으로 별도 안내드리도록 하겠습니다.

나. 기타(예시)

- 동봉된 청구서로 가까운 금융회사(은행 등)에서 지로 납부 가능합니다.
- 채권자 000(주)의 가까운 지점(또는 대리점)을 직접 방문하시어 현금으로 납부 가능합니다.

3. 채무불이행 시 불이익 안내

4. 기타 통지 사항

- 귀하가 기초생활수급자에 해당한다는 증빙을 첨부하여 채권추심 중단을 요청하는 경우 당사는 일정 기간 채권추심을 하지 아니할 예정임을 알려드립니다.

5. 문의 방법 안내(예시)

담당자	소속	전화번호	사무실 주소
홍길동	00센터	000-0000	서울 00구 00로 00-00

6. 채권의 존재 여부 확인 방법

가. 채권의 존재 여부에 대하여 이의가 있는 경우 채권자에게 원금, 이자, 비용, 변제기, 채권의 발생 연월일, 소멸시효 기간(단, 금융회사의 대출채권인 경우 소멸시효 완성여부) 등 채무를 증명할 수 있는 서류(채무확인서)를 요청하여 그 내역을 확인할 수 있으며, 채권자는 채권의 공정한 추심에 관한 법률 제5조제1항에 따라 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 합니다. 채무확인서를 요청하였음에도 제시하지 못하는 경우 채권추심 중지를 요청하실 수 있습니다.

나. 전 가호의 경우 채무확인서 교부에 직접 사용되는 비용 범위(1만원 이내)에서 채권자가 청구 하는 바에 따라 교부 비용을 부담하실 수 있습니다(같은 조 제2항).

※ 채권추심회사의 채권추심업무 처리절차와 채무자의 불법채권추심 대응요령이 당사 홈페이지(www.0000.co.kr)에 공시되어 있으며, 공시내용에 대하여 담당부서(0000-0000)로 전화문의도 가능합니다.

0000신용정보(주)

서울 00구 00동 00-00 00빌딩 0층

(홈페이지: www.0000.co.kr, 대표전화 : 0000-0000)