

금융생활에 필요한 모든 정보, 인터넷에서 「파인」 두 글자를 쳐보세요

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”



		보도참고자료	
보도	2017. 4. 28. (금) 조간	배포	2017. 4. 26. (수)
담당부서	신용정보실	임채율 실장(3145-7850), 구원호 팀장(3145-7830)	

## 제 목 : 금융꿀팁 200선 - ⑯ 불법채권추심 10대 유형과 대응요령

- 금융감독원은 국민들이 일상적인 금융거래과정에서 알아두면 유익한 실용금융정보(금융꿀팁) 200가지를 선정, 알기 쉽게 정리하여
  - 매주 1~3가지씩 보도참고자료를 통해 안내하고
  - 동시에 2016.9.1일 개설한 금융소비자정보 포털사이트 “파인”(FINE)에도 게시하고 있음
- 이에 따라 마흔 여섯 번째 금융꿀팁으로, “불법채권추심 10대 유형과 대응요령”을 별첨과 같이 안내해 드림

### <별첨> 금융꿀팁 200선 - ⑯ 불법채권추심 10대 유형과 대응요령

금융감독원은 국민이 행복해 지는 국민체감 20대 금융관행 혁신을 추진하고 있습니다. 금융거래 과정에서 경험한 불합리한 금융관행 및 불편사항에 대한 의견은 '금융관행 혁신포털'(<http://better-change.fss.or.kr>) 내 '국민 참여방'으로 제보 바랍니다.

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

제 목	불법채권추심 10대 유형과 대응요령
사례	<p>(1) 가정주부 이○○(33세)씨는 ○○카드회사의 카드대금을 연체하였는데 정체불명의 채권추심인들이 이씨의 자택에 찾아와 자신의 성명과 소속을 밝히지 않고 추심행위를 하여 무척 당황스러웠다.</p> <p>(2) 직장인 박○○(28세)씨는 3년 전 카드금액을 모두 상환하였음에도 불구하고 최근 ○○카드로부터 카드금액이 상환되지 않았다고 전화를 받았다. 박씨는 상환완료된 내역을 증빙자료로 제출하였으나 얼마 후 ○○카드는 다시 같은 내용으로 독촉전화를 하였다.</p> <p>(3) 직장인 김○○(41세)씨는 ○○저축은행에서 대출을 받은 후 연체하게 되었는데 처음에는 핸드폰으로 간단한 안내문자만 오더니, 차츰 추심의 강도가 더해져서 최근에는 하루에도 10차례가 넘게 전화하여 직장생활에 큰 지장을 받고 있다.</p> <p>(4) ○○신용정보는 채무자인 최○○(39세)씨에게 유선으로 연락하였으나, 최씨의 매제가 전화를 대신 받자 매제에게 최씨의 연체 관련사실을 말했다. 최씨는 매제가 자신의 연체내역을 상세히 알고 있다는 사실에 굉장한 수치심을 느꼈다.</p> <p>(5) 대학생 주○○(23세)씨는 채무를 갚지 못하자 ○○신용정보가 자신의 부모에게 전화해서 대신 변제해줄 것을 독촉하는 것을 보고 부모님께 죄송한 마음을 감출 수 없었다.</p>

## 꿀 팁

☞ 아래의 불법채권추심 10대 유형과 대응요령을 숙지하여 억울한 피해를 입지 않도록 유의하세요.

불법채권추심 10대 유형	대응 요령
<ul style="list-style-type: none"><li>① 채권추심자의 신분을 밝히지 않고 추심</li><li>② 무효이거나 존재하지 않는 채권의 추심</li><li>③ 반복적인 전화 또는 방문</li><li>④ 야간(저녁 9시~ 아침 8시)의 전화 또는 방문</li><li>⑤ 관계인 등 제3자에게 채무사실 고지</li><li>⑥ 관계인 등 제3자에게 채무변제 요구</li><li>⑦ 협박·공포심·불안감을 유발</li><li>⑧ 금전을 차용하여 변제자금 마련 강요</li><li>⑨ 개인회생·파산자에게 추심</li><li>⑩ 법적절차 진행사실 거짓 안내</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>① 채권추심인의 신분 확인</li><li>② 채무확인서 교부 요청</li><li>③ 채권추심인 및 소속회사 앞 불법채권추심행위 고지</li><li>④ 증거자료(휴대폰 녹취 등) 확보 및 신고</li><li>⑤ 형사처벌이 가능한 경우 수사기관에 고소</li></ul>

### 불법채권추심 10대 유형

#### ① 채권추심자의 신분을 밝히지 않고 추심

채권추심업 종사자 등은 채무변제 촉구를 위하여 채무자를 방문하는 경우 종사원증(채권추심업에 종사함을 나타내는 증표)을 제시하여야 합니다. 특히 대부계약에 따른 채권의 추심을 하는 자는 채무자 또는 그의 관계인에게 그 소속과 성명을 밝혀야 합니다.

따라서, 채권추심자의 신분을 밝히지 않고 추심행위를 하는 것은 불법채권추심에 해당될 수 있습니다.

## ② 무효이거나 존재하지 않는 채권의 추심

채권추심자가 무효이거나 존재하지 않는 채권을 추심하는 의사를 표시하는 행위는 불법채권추심행위에 해당합니다. 사망한 채무자의 상속인이 상속포기를 한 사실을 알면서도 채무를 변제하라고 요구하는 행위, 채무자가 채무를 변제했다고 주장하면서 증거를 제시했음에도 불구하고 사실관계 확인 없이 추심을 지속하는 행위 등이 이에 해당합니다.

한편, 「채권추심업무 가이드라인」에서는 금융회사가 소멸시효가 완성된 대출채권을 추심하거나 채권추심회사에 위임하지 않도록 하고 있습니다. 또한, 금융회사는 채권양도시 소멸시효 완성여부를 확인하고 '채권양도통지서'상에 소멸시효 완성여부를 명시하여 소멸시효가 완성된 채권이 양도대상에 포함되지 않도록 하고 있습니다.

따라서, 오랫동안 연락을 받지 못한 채권은 소멸시효가 완성된 채권일 가능성이 있으므로, 이러한 채권에 대해 대부업자 등으로부터 추심이 있는 경우 소멸시효 완성여부를 먼저 확인하는 것이 좋습니다.(상세 대응요령은 후술)

## ③ 반복적인 전화 또는 방문

정당한 사유 없이 반복적으로 전화, 문자메시지, 자택방문 등의 방법으로 공포심이나 불안감을 유발하여 사생활 또는 업무의 평온을 심하게 해치는 행위는 불법추심행위에 해당합니다.

## ④ 야간(저녁 9시~ 아침 8시)의 전화 또는 방문

정당한 사유 없이 야간(저녁 9시 ~ 아침 8시)에 전화, 문자메시지, 자택방문 등의 방법으로 공포심이나 불안감을 유발하여 사생활 또는 업무의 평온을 심하게 해치는 행위는 불법추심행위입니다.

## **⑤ 관계인 등 제3자에게 채무사실을 고지**

채권추심자가 채무자의 가족이나 회사동료 등 관계인에게 채무자의 채무 내용 또는 신용에 관한 사실을 알리는 것은 불법행위입니다.

## **⑥ 관계인 등 제3자에게 채무변제를 요구**

채무를 변제할 법률상 의무가 없는 채무자 외의 사람에게 채무자를 대신하여 채무를 변제할 것을 요구함으로써 공포심이나 불안감을 유발하여 사생활 또는 업무의 평온을 심하게 해치는 행위는 불법행위입니다.

## **⑦ 협박 · 공포심 · 불안감을 유발**

채권추심자가 협박조의 내용으로 언성을 높이거나, 욕설 등 폭언을 하였다면 이는 불법채권추심에 해당될 수 있습니다.

## **⑧ 금전을 차용하여 채무 변제자금 마련 강요**

채권추심자가 채무자 또는 관계인에게 금전의 차용이나 이와 유사한 방법으로 채무의 변제자금을 마련할 것을 강요함으로써 공포심이나 불안감을 유발하여 사생활 또는 업무의 평온을 심하게 해치는 행위는 불법채권추심행위에 해당합니다.

## **⑨ 개인회생 · 파산자에게 추심**

채권추심자는 개인회생채권에 대한 변제를 받거나 변제를 요구하는 일체의 행위가 중지 또는 금지되었음을 알면서 반복적으로 채무자에게 채무변제를 요구하는 행위를 할 수 없습니다.

또한 채무자가 파산선고 및 면책결정을 받은 사실이 확인되었음에도 불구하고 채무자에게 채무의 변제를 요구하는 행위는 채권추심법상 금지되어 있습니다.

#### ⑩ 법적절차 진행사실의 거짓 안내

채권추심자가 채무자 또는 관계인에게 채권추심에 관한 민사상 또는 형사상 법적인 절차가 진행되고 있다고 거짓으로 표시하는 행위는 불법행위입니다.

또한 법원, 검찰청 등 국가기관에 의한 행위로 오인할 수 있는 말·문자 등을 사용하는 행위도 법상 금지되어 있습니다.

### **대응요령**

#### ① 채권추심인의 신분 확인

채권추심자가 신분을 밝히지 않거나 신분이 의심스러울 경우 신분을 확인할 수 있는 증표(사원증 또는 신용정보 업종사원증)를 제시하도록 요구할 수 있습니다.

만약 신분증을 제시하지 못하거나 사진 미부착.훼손 등 신원이 의심스러운 경우 소속회사나 관련 협회에 재직여부 등을 확인하는 것이 바람직합니다.

#### ② 채무확인서 교부 요청

본인의 채무의 존재여부 및 금액에 대해 의구심이 드는 경우, 채권추심자에게 채무확인서 교부를 요청하여 채무금액과 채무의 상세내역을 확인할 수 있습니다. 채권추심자가 채무확인서를 제시하지 못할 경우 채권추심을 즉시 중단할 것을 요청할 수 있습니다.

한편, 대출채권의 경우에는 채무확인서 교부를 통하여 채무금액 및 채무의 상세내역과 함께 해당 채권의 소멸시효 완성여부를 확인할 수 있습니다.

'소멸시효 완성' 사실이 확인된 경우, 채권자 등에게 소멸시효 완성사실을 주장(구두 또는 서면)하고, 채무상환을 거절할 수 있습니다. 채무자가 채무를 일부 변제하거나, 갚겠다는 각서 및 확인서 등을 작성해 준 경우, 해당일로부터 소멸시효기간이 재산정 될 수 있으므로 유의하여야 합니다.

법원으로부터 지급명령을 받은 경우에도, '소멸시효 완성' 사실이 확인되고 변제할 의사가 없다면, 지급명령을 받은 날로부터 2주 이내에 지급명령을 한 법원에 이의신청을 해야 합니다.

### ③ 불법채권추심행위 고지

불법채권추심이라고 판단되는 경우, 추심인에게 불법채권추심행위에 해당할 수 있음을 고지하고, 소속회사의 감사담당자에게 연락하여 위반여부에 대해 질의하고 필요한 조치를 취할 것을 요청하는 것이 바람직합니다.

### ④ 증거자료 확보 및 신고

필요시 증거자료(휴대폰 녹취, 사진, 목격자 진술 등)를 사전에 확보하여 금융감독원 콜센터(☎1332) 또는 관할경찰서에 신고하면 도움을 받을 수 있습니다.

## ⑤ 형사처벌이 가능한 경우 수사기관에 고소

불법추심행위에 대한 형사처벌이 가능한 경우\*, 위법한 추심 행위로 피해를 입은 자는 수사기관에 직접 고소하여 형사 절차를 진행할 수 있습니다.

\* 불법채권추심 주요 유형 중 ②~⑧에 해당

※ 불법채권추심 유형별 사례 및 소비자 대응요령에 대한 보다 상세한 내용은 **금융감독원 홈페이지**에 게시된 「**채권추심업무 가이드라인**」\*을 참조하시기 바랍니다.

\* [www.fss.or.kr](http://www.fss.or.kr) > 법규정보 > 금융행정지도.감독행정작용 > 행정지도내역 > 채권 추심업무 가이드라인