



금융감독원

## 보 도 참 고

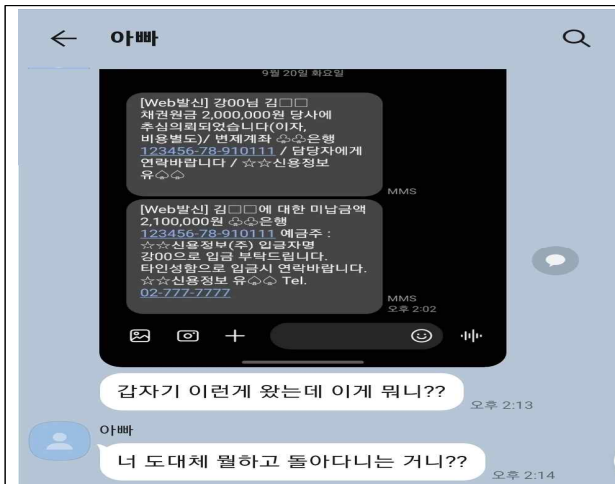


금융은 통통하게 소비자는 행복하게

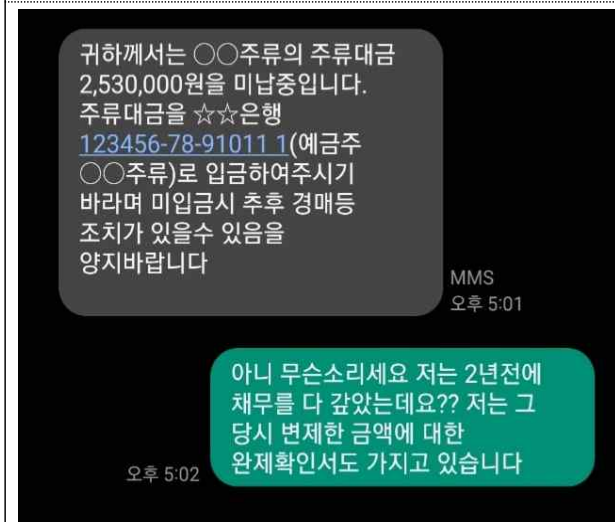
보도	2022.9.30.(금) 조간	배포	2022.9.30.(금)		
----	------------------	----	---------------	--	--

담당부서	금융데이터실 신용정보감독팀	책임자	팀 장	유상범	(02-3145-7155)
		담당자	조사역	강종훈	(02-3145-7157)

## 금융꿀팁 200선 - ⑬ 사례로 알아보는 불법채권추심 대응방법



<사례 1> 강○○씨는 채권자 김□□씨에게 돈을 갚지 못하여 김씨가 채권추심을 의뢰한 ☆☆☆신용정보로부터 추심을 당하게 되었다. 그런데 ☆☆☆신용정보가 채무자 강씨가 아닌 강씨의 아버지에게 추심성격의 문자를 보내어 곤란한 상황에 놓이게 되었다.



<사례 2> 최△△씨는 ○○주류로부터 주류를 공급받았으나 사업에 실패하여 대금을 지불하지 못하였다. 이후 최씨는 대금을 완제하였으나, 완제 후 2년이 된 때에 채권자는 ○○신용정보를 통해 다시 대금을 지급하라고 독촉하였다.

□ 최근까지도 채권추심행위에 대한 민원이 다수 발생\*하고 있으며, 불법 채권추심사례도 금감원 검사에서 적발되고 있습니다.

\* '17년~'21년중 금감원에 채권추심 관련 민원 13,542건 접수(연 평균 2,708건)

◦ 이에 최근 민원사례 등을 반영하여 채권추심 과정에서 발생할 수 있는 불법행위에 대한 대응 방안을 안내드립니다.

<별첨> 금융꿀팁 200선 - ⑬ 사례로 알아보는 불법채권추심 대응방법

## 1. (첫 연락시) 우선 확인하세요!

※ 처음 추심 연락을 받으시는 분들은 당황하시기 쉽습니다.  
먼저 본인이 갚아야 할 돈이 맞는지 반드시 확인하세요.

### ① 채권추심인의 신분을 확인하세요

채권추심인이 법원 등 국가기관을 사칭하는 경우 불법으로 처벌될 수 있음에도 불구하고, 이를 사칭하거나 법원 서류 등을 이용하여 채무자들의 오해를 유도하는 경우가 있습니다.

채권추심인이 소속과 성명을 명확하게 밝히지 않는 경우에는 알려달라고 요청하시되, 답변하지 않거나 내용이 거짓으로 의심되는 경우에는 대응하지 마시고 관련 자료 등을 확보하여 금감원, 지자체 또는 경찰서에 신고\*하세요.

\* 금감원 불법사금융 피해신고센터(☎ 1332 → 3), 각 지자체(시청, 군청, 구청 등) 또는 경찰서에 신고하실 수 있습니다.

### ② 오래된 채권의 경우 소멸시효 완성여부를 확인하세요

금융회사에서 대출을 받은 경우 그 대출원금은 권리를 행사하지 않은 때부터 5년이 경과하면 소멸시효가 완성되며, 법원의 판결 또는 지급 명령이 확정된 경우에는 추가적으로 10년이 경과해야 소멸시효가 완성됩니다. 채무자는 소멸시효가 완성되었다면 소멸시효 완성을 주장하여 채무상환을 거부할 수 있습니다.

다만, 소멸시효가 완성된 경우에도 채무를 소액이라도 일부 변제하거나 변제하겠다는 서류를 작성하신다면 다른 제반사항이 없는 이상 본격적인 채권추심이 다시 시작될 수 있습니다.

### ③ 증거자료를 확보할 수 있도록 준비하세요

평소 휴대폰 등의 녹취 및 촬영기능을 잘 익혀두었다가 불법채권추심이 의심되는 경우에는 당황하지 말고 휴대폰을 이용해 통화내용 녹취, 사진·동영상 촬영을 통해 증거자료를 확보하세요. 독촉장, 감면안내장 등 우편물도 보관하세요.

## 2. (추심 과정에서) 보호받으세요!

※ 다양한 채무자 보호제도가 마련되어 있습니다. 위반이 의심되는 경우 부당함을 적극 주장하시고 도움을 요청하세요.

### ④ 채권추심인은 정당한 사유 없이 반복적으로 또는 야간에 방문하거나 연락할 수 없습니다.

채권추심인이 정당한 사유 없이 반복적으로 자택을 방문하거나 전화, 문자메시지 등으로 연락하는 경우 불법추심행위로 처벌될 수 있고, 특히 저녁 9시부터 아침 8시까지의 야간시간에 방문하거나 연락하는 경우에는 횡수에 관계없이 처벌될 수 있습니다.

금감원의 감독대상인 금융회사, 채권추심회사 및 대형 대부업자 등은 「채권추심 및 대출매각 가이드라인」이 적용됨에 따라 1일 2회를 초과하여 전화, 이메일 문자메시지, 방문 등으로 채무자에게 접촉할 수 없고\*, 방문하려는 경우에는 사전에 채무자와 방문일시 등을 협의\*\*해야 합니다.

\* 다만 계좌번호 등 단순정보 안내(1일 1회 한정), 채권추심인 등이 의무적으로 안내해야 하는 사항 및 채무자의 요청에 따른 안내사항은 횡수에서 제외됩니다.

\*\* 이 경우에도 수신거부 등 채무자와 연락이 닿지 않거나 채무자가 고의적으로 2회 이상 방문을 거부할 경우에는 협의없이 방문 가능합니다.

### ⑤ 채권추심인은 제3자에게 채무자의 채무를 공개할 수 없습니다.

채권추심인이 채무자의 직장 등을 방문하여 동료 등에게 채무사실을 알리거나 가족 등에게 채무사실을 알리는 행위, 엽서 등 내용이 보이는 우편물 등을 통해 제3자가 채무사실을 알 수 있도록 하는 행위는 모두 불법입니다.

이러한 행위가 있는 경우 채권추심인에게 즉시 중단요청하시고, 이미 발생한 경우에는 일자·내용 등을 상세히 기록하고 진술 등 증빙자료를 확보한 후 신고하세요.

**⑥ 민·형사상 법적인 절차를 거짓으로 표시하는 행위는 금지됩니다.**

압류·경매, 채무불이행정보 등록 등 법적절차가 실제로는 이루어지지 않았음에도, 채권추심인이 이를 실행한 것처럼 거짓으로 표시한 사실을 적발하여 제재한 사례가 있습니다.

압류, 경매 등이 실시 또는 완료되었다는 독촉장이나 문자메시지를 받으신 경우, 내용을 확인해 보시고 사실관계와 부합하지 않으면 증거 자료와 함께 신고하세요.

**⑦ 채권추심인은 개인회생 또는 파산시 추심을 할 수 없습니다.**

파산절차 또는 개인회생절차에 따라 채무가 면책된 경우 반복적으로 채무변제를 요구하는 행위는 금지되며, 면책되기 이전이라도 법원이 추심행위를 중지 또는 금지하거나 회생절차가 개시된 경우에는 반복적인 변제요구 행위가 금지됩니다.

위와 같은 상황에서 채권추심인으로부터 변제요구를 받으신 경우, 사정을 설명해 주시면서 녹취 등으로 근거를 남겨 놓으시고 반복적으로 요구 받으시는 경우에는 신고하세요.

**⑧ 대부업자 등에 대해서는 채무자대리인을 선임할 수 있습니다.**

채권추심인이 대부업자, 대부중개업자, 미등록대부업자(사채업자) 등인 경우 채무자가 변호사 등을 채무자대리인으로 선임할 수 있습니다. 채무자 대리인이 선임되고 대부업자 등에게 서면으로 통지된 이후, 대부업자 등은 정당한 사유가 있는 경우 등을 제외하고는 채무자를 방문하거나 채무자에게 연락할 수 없습니다.

**※ (참고) 채무자대리인 무료 지원 사업**

법률구조공단 소속 변호사가 대부업자 등의 불법추심 피해(우려)자의 채무자 대리인 및 고금리 위반에 대한 부당이득청구소송, 불법추심 손해배상청구 등 소송대리인으로서 무료로 지원하는 제도입니다.

**<신청방법>**

- 전 화 : 금감원 불법사금융신고센터(☎ 1332), 대한법률구조공단(☎ 132)
- 온라인 : 금융감독원 홈페이지([www.fss.or.kr](http://www.fss.or.kr)) → 민원·신고 → 불법금융신고센터 → 채무자대리인 및 소송변호사 무료지원 신청 → 신청하기
- 오프라인 : 금융감독원 본원 및 11개 지원, 대한법률구조공단 본부 및 지부·출장소·지소

### 3. (상환할 때) 증거를 확보하세요

※ 채무자와 채권추심인간 합리적인 수준에서 채무재조정에 합의하고 상환하시게 될 경우 상환 증거를 확보하세요.

#### 9 채권자 등 법인명의 계좌로 상환하세요.

채권추심인이 금융기관이나 채권추심회사 등 회사 소속임에도 불구하고 채권추심인 개인 계좌로 입금할 경우 횡령, 송금지연 등의 사고가 발생할 수 있습니다. 이러한 안내를 받으셨다면 채권자나 채권추심회사의 법인 계좌를 요청하세요.

#### 10 채무변제확인서는 반드시 보관하세요.

향후 분쟁이 발생할 경우 입증자료로 활용할 수 있도록 반드시 채권추심인에게 채무변제확인서를 요청하셔서 보관하세요. 금감원의 감독대상인 금융회사, 채권추심회사 및 대형 대부업자 등은 「채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인」에 따라 채무자가 채무변제확인서를 요청하는 경우 즉시 교부하여야 합니다.