



보도	2023.12.7.(목) 조간	배포	2023.12.6.(수)		
담당부서	금융데이터실	책임자	팀장	손성기	(02-3145-7185)
	금융데이터검사팀	담당자	선임	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 검사사례를 활용하여 불법 채권추심으로 인한 금융소비자 피해를 예방할 수 있도록
 - 금융소비자 경보를 총 3~4회에 걸쳐 순차적으로 발령하여
 - ① 불법 채권추심 관련 검사사례를 소개하고, ② 이와 관련한 금융소비자 주의사항과 대처요령 등을 안내할 계획에 있으며,
 - '23.11.16. 소비자 경보(소멸시효 완성채권 등 추심시 대응요령)를 1차 발령한 데 이어, '23.12.6. 소비자 경보를 두 번째로 발령하였음

< 주요 안내사항 >

① 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

② 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

1 채권추심회사와 채무 감면 진행시 주의사항

「검사 사례」

- 채무를 감면해주는 것은 **상환여력이 부족한 채무자**일수록 채무를 상환해가는데 **매우 유용**한 사안이나, '채권추심회사 소속 채권추심인' (이하 '채권추심인') 또는 채권자가 이를 **악용한 피해사례가 다수 확인**
- **(피해유형① : 채권추심인의 거짓 약속)** 채권자가 채무를 감면해주겠다고 언급한 사항이 전혀 없었음에도, **채권추심인이 거짓**으로 채무자에게 **감면**해주겠다고 "구두"로 **약속**하였고, 이에 채무자가 '감면 후 채무금액을 어렵게 상환하였지만, 추심인이 완납처리하지 않고 **계속 추심**
- * **(대표 사례)** ①채권추심인이 채무금액 중 일부인 xxx만원을 ~~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)** 채권자가 채권추심인에게 추심업무를 맡긴 뒤, ①채권추심인에게 채무금액 중 일부인 xxx만원 정도만 상환받으면 종결하겠다고 "구두"로 언급하여, ②채권추심인이 채무자에게 이를 전달하여 '감면 후 채무금액'(xxx만원)을 힘들게 상환하였지만,
 - ③채권자가 더 많이 상환받겠다는 생각에 **감면 합의를 번복**하고서, 채권추심인을 통해 **감면해준 금액까지** 받겠다고 **계속 추심**

< 채무감면 관련 피해발생 주요 원인 >

- 1 채무자들이 채권추심인에게 채무감면을 결정할 수 있는 권한이 있는 것으로 **잘못 알고 있는 경우가 많음**
 - 채권추심회사(소속 채권추심인 포함)는 채권자로부터 추심업무(변제의 촉구 등)만을 수입받은 자로서, 채무감면에 대한 결정권한은 여전히 채권자에게 속함
- 2 채권자가 감면서류 등을 통해 감면의사를 채권추심인에게 전달할 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 채권추심회사는 2가지 유형("채무감면 동의서", "채무감면 확인서")의 감면서류 양식을 운영 중으로, 감면서류는 **채무자의 별도 요청**이 없으면 **교부하지 않아** 대부분 채권추심인이 구두로만 알려주고 있는 상황

☞ **감면서류 상세 양식은 <붙임2> 참조**

< 금융소비자 주의사항 >

□ 금융소비자들이 채무감면을 통해 힘들게 상환을 완료하고서도 채권추심에서 벗어나지 못하는 불상사를 미연에 방지하기 위해서는 다음 사항을 반드시 숙지할 필요가 있습니다.

① 첫째, 채권추심인은 채무감면을 채권자 동의 없이 단독으로 결정할 권한이 전혀 없다는 점을 유념하시기 바랍니다.

- 채무 감면은 원칙적으로 채권자가 결정할 수 있고 채권추심인은 이를 결정할 권한이 없습니다. 채권자의 채무감면 결정이 없었음에도 채권추심인이 채무자에게 채무를 감면 해주겠다고 언급하면서 추심하는 것은 불법적인 채권추심*에 해당합니다.

* 채권추심법 9조1항1호에서 금지하는 '위계'에 해당

② 둘째, 채권추심인이 채무 감면을 진행하는 것으로 언급할 경우, 반드시 채권추심인에게 감면서류를 요청하여 직접 확인한 이후에 후속절차(감면후 채무금액 상환 등)를 진행하고, 동 감면서류는 보관하시기 바랍니다.

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

③ 셋째, 감면서류를 확인할 경우, 감면서류에 기재된 주요 사항을 꼼꼼히 확인하시기 바랍니다.

- 착오 등으로 인해 채무 감면에 대한 효력이 상실되지 않도록, 감면서류에 기재된 감면 결정 금액, 변제 일정, 감면 조건(감면효력 상실사유 등) 등 주요 사항을 반드시 확인하시기 바랍니다.

④ 넷째, 채권추심인이 채권자의 채무감면 결정이 없었음에도 채무자에게 감면 해주겠다고 속이고 추심한 사실이 있을 경우에는 관련증빙(녹취 등)을 확보하여 금융감독원에 신고(민원접수)하시기 바랍니다.

2 불공정한 대부계약으로 인해 발생한 채권을 추심할 경우 대처요령

「검사 사례」

- 채권추심회사가 다음과 같이 불공정한 대부계약을 통해 발생한 대부업체 채권을 추심 중인 사례 확인
 - 대부 약정서에 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
 - 이자를 1회라도 연체한 즉시* '기한이익을 상실'(남은 대출금 전체를 즉시 상환해야 하는 상태)하고, 채권자는 변제기일 前이라도 원리금 상환을 청구할 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 대부분이 사회 경험이 부족한 10~20대를 대상으로 취급되었고, 이 중에는 미성년자도 포함

< 대부업체 약정서 샘플 >

차 용 금 약 정 서

일금 : 이백만원 원정 (₩ 2,000,000)

↓ 변제기일 미기재

1. 위 차용금의 일기 변제기일은 년 월 일 로 약정한다.
2. 이자(원금) 지급을 1회라도 연체 할때에는 채무자는 기한의 이익을 상실하고, 채권자가 변제기일 전이라도 원리금을 청구하면 채무자는 이의 없이 지로한다. 적용이자율, 이자납입일 미기재
3. 본건 대출금 지급전에 약속어음 액면 (금 0/1) 원정 공정증서를 작성하고 공증한다.
4. 위 금액을 차용함에 있어 이자는 1회 일 단위로 %를 지급하기로한다.
5. 채권자가 별도로 발행한 약속어음 공정증서는 채권보전과 실행상 위험이 있다고 인정할때는 채권자가 임의로 채무자 및 연대채무자의 타 부동산 및 유체동산 또는 급여, 퇴직금에 압류하여도 이의 없으며 이상의 집행으로 생긴 모든 비용은 채무자 및 연대채무자가 전적으로 부담할것을 약정함
6. 본 약정서에 기입된 소송은 채권자의 관할 법원으로 정함

위 약정을 확실히 준수하기 위하여 이 차용금약정서를 작성하여 서명·발인한다

채무자는 위와 같은 조건으로 불협없이 위 금액을 차용하였으며 연대보증인은 채무자의 위 채무이행을 연대보증하기로한다

2018 년 1 월 2 일

채 무 자 : (인) 약정당시 미성년자
 주민등록번호 : 99 주 소 : 강남동

< 금융소비자 대처요령 >

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

① **(이자제한법을 위반한 채권을 추심할 경우)** 채권자인 대부업체 등과 체결한 ‘**대부 약정서**’에 이자율 등이 **기재되어 있지 않더라도, 실제 이자율이 이자제한법상 최고한도(20%)를 초과**한 경우에는

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

- 아울러, **이자제한법을 초과한 대출**을 취급한 **대부업체(미등록 대부업체 포함)***에 대해서는 **금융감독원** 또는 **수사기관**에 **신고**하시기 바랍니다.

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

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

- **연체한 즉시 별도의 통지절차도 두지 않고 기한이익이 상실**되도록 불공정하게 약정(약관규제법(6조) 상 무효에 해당)한 뒤 **연체한 즉시 대출금 전체를 추심**할 경우에는

- 채권추심인에게 **채권추심 중단**을 **요청**하고, 필요시 **채권추심회사** 및 채권자인 **대부업체** 등을 상대로 **금융감독원**에 **신고**(민원접수)하시기 바랍니다.

③ **(미성년자 대출 채권을 추심할 경우)** 법정대리인(부모 등) 동의 없는 미성년자 대출은 관련법상(민법 §5, §141) **취소**할 수 있습니다.

- **대부업체(미등록 대부업체 포함)** 등으로부터 법정대리인(부모 등) 동의 없는 미성년자 대출을 받은 경우 채권자인 **대부업체(미등록 대부업체 포함)** 등에게 **내용증명** 등을 통해 **취소 의사**를 **표시**하시기 바랍니다.

- 아울러, 미성년자 대출은 취소하면 소급해서 무효가 되므로, 채권추심인에게 **채권추심 중단**을 **요청**하고, 필요시 **채권추심회사**를 상대로 **금융감독원**에 **신고**(민원접수)하시기 바랍니다.

① 금융감독원은 채권추심회사에 대해 채권자가 채무감면을 결정한 경우 채무자에게 감면서류*를 의무적으로 교부하도록 관련 제도를 개선하는 한편,

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

○ 향후 채권추심회사에 대한 감사시 동 사항을 중점 검사할 예정에 있음

② 아울러, 금융감독원은 '불공정한 대부채권에 대한 불법 추심'에 대해서도 금융소비자들에게 민원 또는 제보 등을 적극적으로 유도하는 한편,

○ 향후 채권추심회사 등에 대한 감사시 이를 중점 검사할 계획에 있음

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 승인이 어려울 것** 같습니다. **추가 입금** 부탁드립니다.

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

□ 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 >

채무자가 별도 요청할 때만 교부하므로 반드시 요청해서 확인할 필요

채무감면동의서

□ 감면내역 → 감면금액, 변제기일 등 감면내역을 정확히 확인할 필요

총채권금액	원
감면금액	원
총변제금액	원
변제기일	20년 월 일

채권자(확인자) : (인)

→ 채권자의 서명날인 여부를 반드시 확인필요

< 두번째 양식 >

채무자도 직접 교부받음

채권금액 감액(감면) 확인서

2. 합의사항

가. 채권자와 채무자는 제1항 기재 차권을 다음과 같이 감액(감면)하기로 합의(이하, '본 합의')한다. (단위: 원)

수입금액(A)	감면금액(B)	합의금액(C) (C=A-B)
---------	---------	--------------------

나. 본 합의에 따른 변제일정(합의금액(C)의 변제일정)은 다음과 같이 정한다.

(합의된 변제기한 자급 기재)

→ 감면합의가 유지될 수 있도록 변제일정을 숙지할 필요

3. 추심담당자

채권자의 서명날인 여부를 반드시 확인할 필요

TEL	FAX
20	

채권자 : (서명 또는 날인) 채무자 : (서명 또는 날인)