



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2022.12.14.(수) 조간	배포	2022.12.13.(화)		
담당부서	신속민원처리센터 중소서민민원팀	책임자	팀 장	김익남	(02-3145-5768)
		담당자	선 임	허규만	(02-3145-5771)

부당 채권추심에 대한 적극 민원행정을 통해 사회적 배려 계층과 성실 상환자의 재기를 돕겠습니다!

주요 내용

- 금리 상승 및 물가 급등 등의 여파로 그간 채무를 성실하게 상환해 오던 채무자들의 채무상환 어려움이 가중되고 있습니다.
 - 특히 폐업·휴직·입원 등 일시적인 경제적 어려움에 처한 경우, 과도한 채권 추심은 자칫 성실 상환자의 상환 의지를 약화시켜 장기 연체자를 양산할 우려가 커질 수 있습니다.
- 이에 금융감독원은 2020년부터 2022년 6월말까지 접수된 채권 추심 관련 민원(11,909건)을 분석한 결과 (☞ <참고1> 참조)
 - 채무변제 시기 조정 및 생활비 통장의 가압류 해제 등을 요청하는 선처성 민원의 지속 증가, 연령대별 추심 민원의 유형별 차이 및 채권추심법을 우회하는 일부 부당 추심행위 등이 확인되어
 - 과도한 채권 추심이 취약계층의 생계 안정을 위협하지 않도록 적극적으로 민원업무를 처리할 수 있는 방안을 마련하였습니다.

[취약계층에 대한 채권추심 관련 적극 민원행정 방안]

- ① 취약계층에 대한 채권추심 자제 등 선처성 생계형 민원에 대해 신속 처리 추진
- ② 변호인 도움조차 받기 어려운 경제적 취약계층을 불법사금융 및 불법 추심행위로부터 보호하도록 민원접수시 「채무자대리인 및 소송변호사 지원 제도」 즉시 안내
- ③ 과도한 추심행위 근절 및 불법 추심행위에 대해서는 적발시 무관용 원칙으로 대응



지원 방안별 주요 내용

1. 취약계층에 대한 선처성 생계형 민원에 대해 신속 처리 추진

※ (사례) 취약계층의 생계형 민원에 대한 신속 처리

- ◆ 75세 A씨는 치매환자로서 기초연금으로 요양병원 입원비를 지급 중인데, ○○카드에서 과거 신용카드 대금 미납을 사유로 법원의 확정판결을 득한후 통장을 압류하여 기초연금을 통한 병원비 지급이 불가
 - 금융감독원은 동 민원을 취약계층에 대한 생계형 민원으로 판단하고 ○○카드사에 협조를 요청하여
 - ➔ 해당 카드사는 신속히 민원인 사정 등을 파악 후 통장 압류를 해제하고, 민원 신청인의 요양인에게 '압류금지 통장' 개설을 안내하는 등 취약계층에 대한 적극적인 소비자 권익 보호를 실현

- (개요) 금융감독원은 취약계층^{*1}의 생계형 민원^{*2}을 일반 민원과 다른 생활밀착형 민원으로 구분하여 패스트 트랙으로 신속히 처리할 계획

*1 (예) 장애인, 기초생활수급자, 초고령자(80세 이상), 소년소녀가장, 새터민 등

*2 (예) 긴급 치료비, 기초생계비 통장 압류, 과도한 채권추심으로 인한 생업 유지의 어려움 등

- 취약계층에 대한 과도한 채권추심 자제 요청 등의 선처성 민원이 특히 많은 중소서민권역*을 중심으로 운영할 예정

* 신용정보업(채권추심업), 신용카드업, 상호금융, 저축은행 등

※ 동 제도는 금융감독원 본원(신속민원처리센터) 접수 민원에 한하며, 지방소재 지원 등으로의 확대 실시는 제도를 공고히 하여 추후 결정

- (운용방안) 금융감독원은 민원 접수 즉시 패스트 트랙 대상 여부를 파악한 후, 금융회사에 신속히 지원 가능 여부 및 지원방안 등을 협의하여 민원인에게 통지

- 한편 채무자의 도덕적 해이를 유발하지 않도록 취약계층 증빙을 제출하지 않은 일반 금융소비자의 민원은 절차대로 공정히 처리

- **(향후 계획)** 취약계층의 생계와 직결된 선처성 민원의 수용 여부는 금융회사의 자율결정 사안으로서 금융회사의 전향적인 협조가 절대적
 - 이에 금융감독원은 여신협회·신용카드업 및 채권추심업(신용정보업) 영위 금융회사와의 간담회를 통해 협조 필요성을 적극 피력*
 - * 여신협회·신용카드사 및 기업·농협은행 : 11.8일 / 채권추심회사 : 11.10일
 - 한편 적극적인 자율조정을 통해 취약 계층에 대한 따뜻한 금융 실현에 동참한 금융회사에 대해서는 인센티브 부여*
 - * 자율조정 성립건은 금융회사의 「소비자실태평가」 계량점수에 유리하게 반영하고, 금융회사별 「민원통계 공시」의 건수에서 제외하며, 우수 회사 또는 직원에 대해 포상 등
- ☞ 자세한 사항은 우리원의 '22.12.2일자 보도자료 「금융민원분쟁의 예방과 효율적 처리를 위한 업무혁신 방안을 마련하여 금융소비자 권익보호를 끊임없이 경주하겠습니다」 참조

2. 민원처리와 「채무자대리인 및 소송변호사 지원 제도」 연계 강화

- **(개요)** 불법사금융·등록 대부업자로부터의 불법추심 피해 및 법정 최고금리 초과 피해 민원에 대해서는 민원사건 접수 즉시
 - 피해자에게 금융감독원·대한법률구조공단이 시행중인 「채무자대리인 및 소송변호사 지원 제도」를 즉시 안내하여, 피해자가 민원처리 기간중 발생할 피해를 최소화 (☞ 신청대상·방법은 <참고2> 참조)

※ 「채무자대리인 및 소송변호사 지원 제도」 지원 내용

- ① (채무자대리) 채무자가 불법 채권추심으로 고통받지 않도록 대한법률구조공단 소속 변호사가 채무자를 대신하여 채권추심 행위에 대응*
 - * 채권자 및 신용정보회사는 채무자 방문, 전화, 문자 등 직접적인 연락이 금지
- ② (소송대리) 최고금리 초과 대출, 불법추심 등으로 입은 피해에 대한 반환 청구·손해배상·채무부존재 확인 소송 등을 대리 진행
- ③ (기타 법률상담) 추심의 위법성, 소송 절차 등 불법사금융 관련 법률 상담

- **(기대효과)** 법률지식 부족 및 경제적 부담으로 부당행위에 대응이 어려운 취약 계층에게 공적 지원을 제공함으로써 민생 안정에 기여

3. 과도한 추심행위 근절 및 불법 추심행위에 대해 무관용 원칙 대응

- **(과도한 추심행위)** 일부 추심행위 중 현행법령 위반으로 규제하긴 어려우나, 채무자의 인권 침해 소지가 다분한 다수 사례가 발견

※ 과도한 채권추심 사례

- ◆ 상속인이 금융감독원 또는 지자체를 통해 「상속인 금융거래 조회」를 실시하였는데, 금융회사가 상속인 개인정보를 이용하여 망자에 대한 채권추심을 실시
- ◆ 피싱사기 등 통신사기 피해자가 '사건사고사실확인원'을 금융회사에 통보한 후 금융감독원 또는 수사기관에서 조사 중인데, 이자 미납 등을 사유로 추심
- ◆ 부모 명의로 핸드폰을 개통하여 자녀가 사용중임을 인지한 후에도 추심 문자를 발송
- ◆ 채권추심회사 직원이 집주인에게 채무자의 거주 여부 만을 문의하였다고 하나, 해당 사실로 임대인은 임차인의 임대차계약 연장을 거부
- ◆ 채권추심 직원이 채무자의 카톡, 인스타그램 등에 '친구 추가하거나, 여행사진 등에 조롱하는 어투의 댓글을 다는 등 채무자를 심리적으로 압박

- ➡ 추심 관련 민원의 다수를 차지하는 채권추심업·신용카드업계와의 간담회에서 사례 공유를 통해 과도한 추심 자제를 요청하였고

- 일부 사례에 대해서는 법률 쟁점 등을 검토하여 금융회사의 「채권 추심 및 대출채권 매각 가이드라인」에 반영 검토

- **(불법 추심행위)** 일부 금융회사가 경제력이 부족한 20·30대 채무자를 대상으로 부모 등 제3자를 통한 대위변제를 제안하거나

- 카드대금을 상환하면 현금서비스 한도가 바로 복원되니, 잠시 동안 제3자에게 급전을 차용하라는 식의 상담을 가장한 금전차용 유도 행위 정황을 다수 발견

- ➡ **객관적 중방을 확보하여 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 위반으로 금융감독원 소관 부서 및 수사기관에 통보하는 등 엄정 대처 예정**

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

참고 1 채권추심 관련 민원 동향 분석 결과

1 채권추심 관련 민원 추이

□ **(개황)** '20~22.6월 중 금융감독원에 접수된 채권추심 관련 민원(이하 '추심민원')은 총 11,909건(재민원 포함)으로서, 일평균(영업일) 19.1건 접수

○ 추심민원은 '20년 상반기 이후 지속 하락하다가, '22년 상반기(2,308건)에 전기(2,077건) 대비 11.1% 상승하였는데

- 금리 상승 및 경기 침체에 따라 취약계층의 채무 상환이 어려워지면서 이에 대한 선처성 민원* 증가에 기인

* 일시적 경제적 어려움에 따른 채무 변제시기 및 금액 조정 요청 또는 생활비 통장에 대한 가압류 해제 요청 등

추심 민원의 기간별 추이('20~'22.6월)

(단위: 건, %)

구 분	'20.上	'20.下	'21.上	'21.下	'22.上	합계
건수 (전기 대비 증감률)	2,758 (-)	2,447 (11.3 ↓)	2,319 (5.2 ↓)	2,077 (10.4 ↓)	2,308 (11.1 ↑)	11,909
영업일당 접수건수	22.1	19.6	18.6	16.6	18.5	19.1



2 | 추심 민원 유형

- 분석기간에 걸쳐 과도한 추심 등 「채권추심법」 위반 주장 민원이
 全 추심 민원의 약 38.3%로 가장 높은 비중을 차지
- 아울러, 취약계층의 채무 변제시기 조정 및 생활비 통장의 가압류
 해제 요청 등의 선처성 민원이 꾸준히 증가하여 약 17%에 이르며
 - 소멸시효 완성 및 채무부존재 주장(약 13.6%), 제3자 대위변제 유도
 주장(약 10%) 등의 민원도 높은 비중을 차지

추심 민원에 대한 주요 민원유형별 추이('20~'22.6월)

(단위: 건, %)

주요 민원 유형별 대표 사례	민원건수 (구성비)	반기별 민원 추이 ('20~'22.6월)
[과도한 추심 주장] ▶ 회사/사업장에 대한 방문추심 ▶ 카톡 등을 이용한 추심으로 2회 연락 제한을 우회	4,562 (38.3)	
[선처성 민원] ▶ 채무 변제시기 및 금액 조정 요청 ▶ 생활비 통장에 대한 가압류 해제 요청	2,023 (17.0)	
[채무부존재 주장] ▶ 소멸시효 완성 주장 ▶ 소송중인 사건에 대한 추심 자제	1,619 (13.6)	
[제3자 대위변제 유도 주장] ▶ 가족 등 제3자를 통한 대위변제 유도 ▶ 신용카드 현금서비스 이용을 변제 방법으로 제시	1,214 (10.2)	
[신복위 채무조정 및 회생/파산 관련] ▶ 부동의 후 채권추심을 과도하게 진행 ▶ 채권자가 추심회사에 채무자의 회생/파산 확정을 미통지	838 (7.0)	
[기 타] ▶ 개인정보 무단도용 주장, 채권양도후 대출금액 변동, 채권 양수도 미통지, 상속정보를 이용한 채권추심 등	1,653 (13.9)	

3 민원인 연령별 특성

▶ 주민번호 등 연령을 특정할 수 있는 민원(7,531건, 소 주심 민원의 63.2%)을 대상으로 분석

□ '22년 상반기 기준 40·50대가 다수를 차지하지만(44.8%), 30대 이하도 전체의 42.5%를 구성하며 시간이 경과할수록 증가 추세를 시현

○ 특히 20대 이하 민원이 전기기간에 걸쳐 약 11.2% 수준을 차지하는데, 주로 핸드폰 요금 및 소액결제 미납 등의 통신채권과 관련

연령대별 채권추심 관련 민원 추이('20~'22.6월)

(단위: 건, %)

구 분	'20.上	'20.下	'21.上	'21.下	'22.上	합 계
30대 이하	767 (40.9)	658 (40.7)	579 (42.2)	540 (42.7)	594 (42.5)	3,138 (41.7)
20대	227 (12.1)	193 (11.9)	155 (11.3)	116 (9.2)	156 (11.2)	846 (11.2)
40~50대	880 (46.9)	817 (50.5)	625 (45.6)	556 (43.9)	627 (44.8)	3,505 (46.5)
60대 이상	230 (12.3)	143 (8.8)	168 (12.2)	170 (13.4)	177 (12.7)	888 (11.8)

* ()안의 수치는 연령별 구성비율을 의미

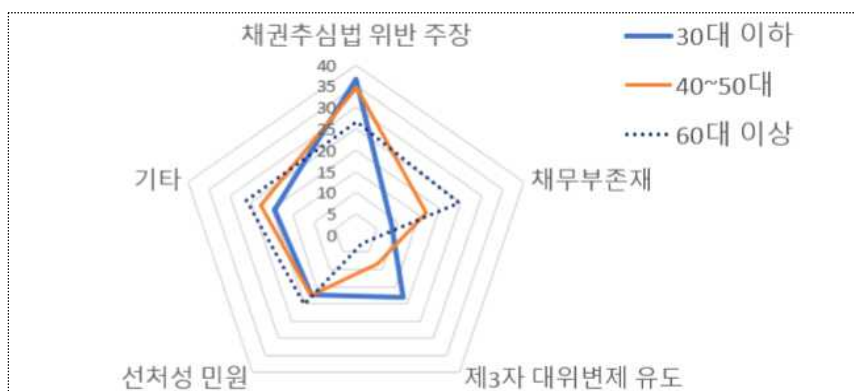
□ 민원 유형별로는 소 연령에 걸쳐 「채권추심법」 위반 주장 민원이 다수를 차지

○ (30대 이하) 아직 경제적 의존도가 높아 가족 등 제3자를 통한 직접적 대위변제 유도뿐만 아니라 금융회사가 제3자 고지를 통해 간접적으로 대위변제를 유도한다는 민원이 다수 접수*

* 일부 카드사 및 신용정보사는 카드 미납대금에 대해 타인에게 자금을 빌려 상환후 현금서비스 한도가 복원되면 해당 현금서비스로 지인 자금을 갚으라는 식의 금전차용을 유도

○ (60대 이상) 소멸시효 및 채무부존재를 주장하는 민원이 다수 발생*

* 법률적 지식 부족으로 단순히 대출을 받은지가 오래됐거나, 장기간 금융회사의 연체 독촉이 없었다는 이유로 소멸시효가 완성된 것으로 오인



참고 2 「채무자대리인 및 소송변호사 지원 제도」 신청 방법

☞ 동 제도에 대한 자세한 사항은 금융감독원 보도자료 「불법사금융 피해가 걱정되세요? 채무자대리인 및 소송변호사 무료지원 제도가 있습니다!」(2022.6.2.) 참조

□ (신청대상) 피해자의 재정 여력 등을 감안하여 사회 배려계층(기초생활수급자, 장애인 등)은 소송비용 전부 또는 변호사 보수를 무료로 지원

- 기타 기준중위소득 125%(1인 가구 기준 월 243.1만원) 이하는 대법원이 정한 변호사 보수의 약 42%를 부담

□ (신청방법)

① (전화 신청) 금융감독원 불법사금융신고센터(☎1332) 또는 대한법률구조공단(☎132)을 통해 신청 가능

② (온라인 신청) 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr > 민원·신고) '불법금융신고센터'에서 신청

- 불법금융신고센터 내 “채무자대리인 및 소송변호사 무료지원 신청”(최상단)을 클릭하면 신청 화면에 접속하거나 인터넷 포털에서 “불법사금융” 검색시 신청화면으로 연결

[참고] 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) 내 신청 화면

민원·신고센터	
투기의혹 불법대출 신고센터	부동산 투기의혹이 있는 차주에 대한 대출로서 위법·부당행위가 의심되는 대출(LTV 등 한도규제 위반, 담보물 과대평가 등)이 신고대상입니다.
채무자대리인 및 소송변호사 무료지원 신청	불법사금융 피해자가 법률구조공단 변호사를 채무자 대리인 및 소송대리인으로 선임하여, 각종 소송대리 및 법률상당 서비스를 지원받는 제도입니다.
불법사금융·개인정보 불법유통신고	불법채권추심·고금리 수취·대출사기, 유사수신행위 채보 등 서민생활침해사범에 대한 신고를 받고 있습니다.
불법대출중개수수료 피해신고	대부중개업체 등에 의한 대출중개수수료 편위로 피해가 발생함에 따라 서민금융 이용자의 피해구제 및 건전한 금융거래질서 확립을 위해 '불법대출중개수수료피해 신고코너'를 설치·운영하면서 중개수수료 편위 피해에 대한 신고를 접수 받고 있습니다.
사이버불법금융행위제보	금융소비자를 보호하고, 건전한 금융거래 질서를 확립하기 위해 금융투자업의 불법 행위, 불법 상호의 사용, 기타 사이버상 불법 금융행위에 대한 제보를

③ (현장 신청) 금융감독원 서울 본원 및 11개 지방소재 지원 또는 대한법률구조공단 본부 및 지부·출장소·지소