



## 금융권 취약 채무자 보호를 위한 채권추심 건전화 방안

2016. 9

관계기관 합동

### 목 차

I. 추진 배경 .....	1
1. 그간 채권추심 관련 제도개선 노력 .....	1
2. 추가적인 개선방안 마련 필요성 .....	3
II. 채권추심 관련 제도개선 방안 .....	5
1. 금융회사 등의 채권추심 행위·위탁 관련 규율 강화 6	
1-1. 채권추심업무 가이드라인 보완·시행 .....	6
1-2. 금융권 소멸시효 완성채권 매각·추심 금지 .....	9
1-3. 금융회사, 추심회사 등의 추심위탁 책임 제고 10	
1-4. 불법채권추심에 대한 검사·감독 강화 .....	11
2. 채무자 권리보호 능력 제고 .....	12
2-1. 채권자 변동 조회시스템 도입 .....	12
2-2. 채무자 교육·홍보 강화 .....	15
3. 가계 부실채권 매각·매입 제도 개선 .....	16
III. 향후 추진계획 .....	18

## I. 추진 배경

### 1 | 그간 채권추심 관련 제도개선 노력

#### ① 채권추심법과 금융권 가이드라인 제정 등을 통해 불법 채권 추심행위에 대한 규제 및 위반시 제재를 강화

- 일반적인 추심행위 전반을 규율하고 채무자 보호를 위해 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제정('09.8월, 법무부)
  - \* 신용정보법은 채권추심회사와 위임채권추심인에 대한 허가등록 사항 등을 규율
- 금융회사들이 채권추심 과정에서 준수해야할 내부통제기준을 강화하기 위해 「채권추심업무 가이드라인」 마련\*('09.11월)
  - \* 동 가이드라인은 '14년말 행정지도 정비시 폐지되었으나, 대부분 금융회사(약 81%)가 내규 등에 반영·준수하고 있음

#### ② 대부업법 개정('16.7월 시행)으로 금융채권이 불법추심 가능성이 높은 영세·무등록 대부업자 등에게 매각되는 것을 제한

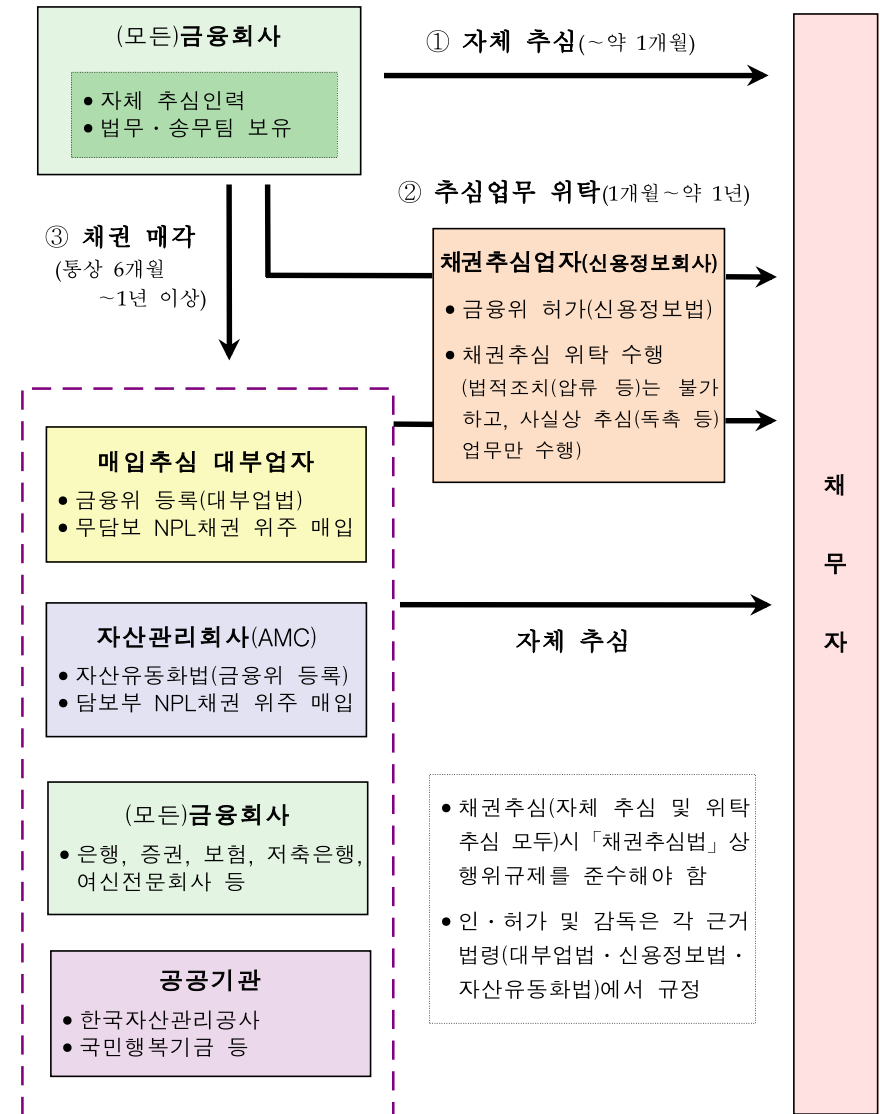
- 여신금융기관과 대부업자는 다른 여신금융기관 또는 금융위 등록 대부업자(매입추심업자) 이외에 대부채권 양도 금지
- 매입추심 대부업자의 등록요건 등(자기자본 3억원, 총자산은 자기 자본의 10배 이내 유지) 강화

#### ③ 불법 채권추심을 '민생침해 5대 금융악'의 하나로 포함시켜 집중 관리·감독

- '불법채권추심 척결 특별대책'을 발표('15.4월)하는 등 추심회사·대부업자 등에 대한 특별검사, 불법추심 광고물 집중 단속, 채권추심인 대상 준법교육 강화 등 추진
- 행정지도를 통해 소멸시효 완성채권의 추심·매각 금지('15.12월)

## 참고 1

## 채권추심 개요



## 2 추가적인 개선방안 마련 필요성

- ① 그간의 노력에 따라 채권추심과 관련한 민원은 감소 추세\*이나, 아직도 금융소비자의 불만은 지속되는 상황

\* 채권추심 민원(건) : ('13년) 3,469 → ('14년) 1,860 → ('15년) 1,635

- 채권추심자의 제3자 고지, 과도한 독촉전화 등이 채권추심 관련 민원의 주요 요인(<참고2> 참조)

- 언론, 국회 등에서도 소멸시효 완성채권에 대한 추심문제, 대부업체 등의 불법 추심문제를 지속적으로 제기

\* 소멸시효 민원상담건수(건): ('14년) 54 → ('15년) 229 → ('16년 상반기) 183

- ② 대부업자의 불법·부당한 채권추심 사례가 지속됨에도 불구하고 그간의 관리감독이 미흡했던 측면

- '16.7월, 대부업 감독체계 개편에 따라 대형 대부업자, 매입 추심업자 등에 대해 금융당국의 직접적인 관리·감독\*이 가능

\* 전국 등록 대부업자(8,752개)의 8.1%(710개)이나, 대부잔액은 13.7조원으로 전체 대부잔액(15.5조원)의 88.5%를 차지

- 대부업자의 불법 추심행위에 대한 금융당국의 검사·감독을 보다 강화할 수 있는 체계를 마련할 필요

- ③ 금융회사가 보유한 가계 부실채권을 매각·매입하는 과정에서 채무자 보호장치가 미흡

- 채권 매각은 채권자의 변경임에도 불구하고, 채무자에게 양도 사실을 통지하는 것 외에는 별도의 제한이 없는 상황

- 특히, 가계 신용대출 채권은 대부분 대부업체가 매입함에 따라 대부업체 채무자로 전락하고, 과도한 추심에 노출되는 경우가 다수

## 참고 2

### 채권추심 관련 민원 분석

\* 대부업체 관련 민원은 소관 지자체에서 담당하여 집계에 미포함

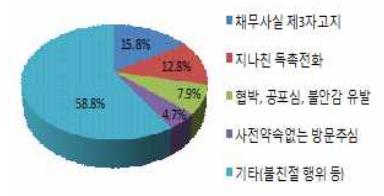
- ① '15년중 불법채권추심 민원은 총 1,635건으로, 전반적으로 감소 추세이나 아직까지 상당한 수준으로 지속되는 상황

○ 채권추심 민원(건) : ('13년) 3,469 → ('14년) 1,860 → ('15년) 1,635

부당채권추심 민원건수



주요 유형



- ② 금전적 분쟁보다는 추심행위의 부당성을 주장하는 민원이 다수이며, 상대적으로 소액채무가 많은 비은행권에서 주로 발생

- (유형별) '제3자에게 채무사실 고지'(15.8%), '과도한 독촉전화'(12.8%) 등의 경우가 다수를 차지

- (권역별) 카드사 관련 민원(26.9%)이 가장 많고 저축은행(21.3%), 채권추심회사(19.3%), 할부금융사(17.2%) 순

< 채권추심 관련 권역별·유형별 민원(단위: 건) >

구분	2014년				2015년			
	은행	비은행 <sup>1)</sup>	여전 <sup>2)</sup>	소계	은행	비은행 <sup>1)</sup>	여전 <sup>2)</sup>	계 (%)
제3자 고지	26	136	197	359	24	152	81	257(15.8)
지나친 독촉 <sup>3)</sup>	11	143	204	358	12	142	54	208(12.8)
협박/공포심/불안감유발	9	76	134	219	3	89	37	129(7.9)
방문추심	4	63	61	128	7	41	28	76(4.7)
기타 <sup>4)</sup>	135	423	238	796	169	267	520	956(58.8)
총계	185	841	834	1,860	215	691	720	1,635(100)

1) 저축은행, 채권추심회사, 신탁 등

2) 카드사, 리스, 할부금융회사 등

3) 오후 10시 이후 독촉전화, 하루에 10회 이상 독촉 등

4) 불친절 행위, 개인회생절차 진행 중 채권추심행위, 금전차용 등으로 채무변제자금 마련 강요

## Ⅱ. 채권추심 관련 제도개선 방안

### < 기본 방향 >

◇ 금융회사 등 채권자의 책임 강화 및 채무자의 권리능력 제고를 통해 금융시장의 건전한 채권추심 관행을 정착

- ① 금융회사 등 채권자의 채권추심 행위 및 위탁 관련 규율 강화
  - 불법·부당한 채권추심이 근절되도록 추심 관련 행위규율을 정립하고, 채권추심 위탁자의 책임 및 검사·감독을 강화
- ② 채무자에 대한 정보제공 확대, 불법추심 대응요령 홍보·교육 등 채무자 스스로가 권리보호를 할 수 있도록 지원
- ③ 가계 부실채권의 매각·매입 과정에서 채무자 보호가 강화될 수 있도록 제도를 정비
  - 부실채권 매각시 원 채권 금융회사의 책임을 제고하고, 매입추심업자에 대한 규율도 강화

금융회사등의 추심 행위 · 위탁 규율 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 채권추심업무 가이드라인 보완 · 시행</li> <li>• 금융권 소멸시효 완성채권의 매각 · 추심 금지</li> <li>• 금융회사, 추심회사 등의 추심위탁 책임 제고</li> <li>• 불법채권추심에 대한 검사 · 감독 강화</li> </ul>
채무자 권리보호 능력 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 채권자 변동 조회시스템 도입</li> <li>• 채무자 교육 · 홍보 강화</li> </ul>
가계 부실채권 매각 · 매입 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융권 대출채권 매각 가이드라인 마련</li> <li>• 매입추심 대부업자에 대한 규제 강화</li> </ul>

## 1 금융회사 등의 채권추심 행위 · 위탁 관련 규율 강화

### 1-1 채권추심업무 가이드라인 보완 · 시행

#### 1. 현 황

- 채권추심업무 가이드라인은 '14년말 행정지도 정비에 따라 폐지되었으나, 금융권에서 자율적으로 준수·운영 중
  - 대부분의 금융회사가 동 가이드라인을 내규에 반영했으나, 아직까지 관행으로 정착되기에는 일부 미흡한 측면
- 한편, 대부업권은 그간 금융당국의 감독 대상에 포함되지 않아 가이드라인의 직접적인 적용 대상이 되지 않았던 측면

\* 다만, 대부업협회를 통해 가이드라인 자율 준수를 유도('16.6월말, 319개사 동의)

#### 2. 개선 방안

- ◇ 금융위 등록 대부업체를 포함한 전 금융권에 대해 채권추심 업무 가이드라인을 재시행
- 그간의 여건 변화를 감안하여, 기존 내용을 보완하여 보다 현실에 맞게 채무자 보호측면을 강화
- ⇒ 건전한 채권추심 관행이 금융회사, 대부업 등 전체 금융 시장에 확고하게 정착될 수 있도록 규율\*

\* 채무자 권리 보장, 과도한 추심행위 제한, 무자격자에 대한 불법적인 추심 위임 근절 등

- ① (적용 대상) 종전 적용 대상이었던 전 금융회사 및 금번 대부업법 개정('16.7.25 시행)에 따른 금융위 등록 대상 대부업체
  - 금융위 등록 대상이 아닌 대부업체에 대해서는 지자체 협조 요청을 통해 동 가이드라인의 준수를 유도

② (가이드라인 주요 내용) 채권추심법, 신용정보법 등에서 규율하고 있는 채권추심 관련 준수사항을 업무 단계별로 구체화

① 기존 가이드라인의 주요 내용

- (채무자 동의 없는 제3자 고지 제한) 채무사실을 가족 등의 제3자에게 알려 채무변제를 압박하는 행위를 엄격히 제한
- (방문추심 통지 의무화) 사전 통지 없는 방문은 공포감 유발 우려가 있으므로 방문계획을 전화·우편 등을 통해 고지
- (유체동산 압류 제한) 소액채무자(150만원 이하), 임대주택 거주자, 기초수급자, 65세 이상 고령자 등에 대한 유체동산(TV 등 가전제품 포함) 압류 제한
- (채무자 안내 강화) 채무자가 알기 쉽도록 채권추심절차 및 불법추심 대응요령 등에 대한 안내를 의무화

② 추가 보완 반영사항

- (소멸시효 완성채권 추심·매각 금지) 소멸시효를 부활시키는 행위 금지 및 매각대상에 포함시키는 행위 금지(<1-2> 참조)
- (채권추심자의 입증자료 확보 의무화) 채무자가 채권의 정확성에 대해 이견을 제시할 경우, 입증 자료를 확보할 때까지 추심을 중단
- (채권추심회사의 추심위임 금지) 채권금융회사 및 대부업자는 신용정보법에 따라 채권추심업 허가를 받은 채권추심회사 외에는 추심 위임 금지
- (채무독촉 횟수 제한 강화) 반복적 채무독촉으로 채무자의 생활에 지장을 초래하지 않도록 채무독촉 횟수(예: 일 2회) 제한
- (채무자에 대한 알권리 강화) 채무자 요청시 채권의 발생연월일 및 소멸시효기간 등이 명시된 채무확인서 발급 의무화

③ (추진 계획) 금감원은 협회 등과 TF를 구성·운영('16.7월~)하여 가이드라인(안)을 마련 중 → 10월 중 행정지도 예고 후 실시

\* 지자체 소관 대부업체도 동 가이드라인 준수에 동참할 수 있도록 협조 공문 발송

- 우선 가이드라인을 통해 건전한 추심 관행을 유도하고, 향후 주요 사항은 법령(채권추심법 또는 금융관련 법령)에 반영하는 방안 검토

참고 3

채권추심 관련 해외의 규제 현황 및 동향

1. 미 국

- 채권추심자의 부당행위로부터 채무자 보호를 위해 **FDCPA\*** (FDCPA : Fair Debt Collection Practice Act, 1977년)를 제정
  - \* 부적절한 시간·장소로 연락, 폭력 또는 협박, 허위사실 고지 등 금지행위 규정
- **FTC**(연방공정거래위원회)와 **CFPB**(금융소비자보호기구)가 공동으로 추심업체의 FDCPA 준수를 감독
- CFPB는 추심관련 민원·소송 등이 지속되자 **FDCPA**를 보다 구체화하는 내용의 규제안을 발표('16.7.28일)

※ CFPB의 추심 규제안 주요내용

- (올바른 채권의 추심) 추심대상 채권에 대한 충분한 입증자료 필요
- (과도한 연락제한) 연락시도를 주 6회로 제한, 채무자가 특정 전화번호 등 특정방식의 연락 중단 요구 가능 등
- (정보제공 및 이의신청) 'Validation Notice'에 시효완성에 따른 채무자 권리 등 정보 제공, 이의제기 절차가 간편하도록 통지서 양식 개선
- (이의제기시 자료제공 의무) 채무자가 'Validation Notice' 후 30일 이내 확인 요청시 추심업자는 증명 자료를 보내야하며, 증명 전까지 추심 불가

2. 일 본

- 대금업법을 통해 대금업자\*에 대해 과도한 독촉, 제3자 고지, 차입 유도, 강압 등의 과도한 추심행위를 제한
  - \* 은행, 상호금융, 보험사 등을 제외한 개인 소비자 금융 제공사(카드신용 포함)
- 변호사법 특례로 '채권관리회수업에 관한 특별조치법(1998년, 법무부)'을 제정하여 채권회수회사\*를 허가제로 운영
  - \* 채권 관리회사의 위탁 또는 채권 매입을 통해 추심업무를 수행
- 자본금·인력 등의 허가요건, 점업 제한, 과도한 추심 금지 등을 규제하며, 법무부에서 정기 검사를 실시

## 1-2 금융권 소멸시효 완성채권의 매각·추심 금지

### 1. 현황

- 소멸시효 완성채권\*의 추심에 따른 서민층 피해 예방을 위해 소멸시효 완성채권 매각·추심을 금지하는 행정지도 실시('15.12월~)

\* 일반 채권은 10년, 상사채권은(금융채권) 5년 / 소멸시효가 완성된 경우에도 법원의 지급명령, 소액변제 등의 경우 채권의 효력이 부활

- 또한, 업권별 채권양도통지서에 시효완성 사실 명시하도록 '채권양도통지 표준(안)'을 마련·운영 중\*

\* 은행('15.9월~), 저축은행·여전('15.10월~), 상호금융조합('15.11월~) 등

- 다만, 동 행정지도가 '16년말 일몰이 도래하고, 불법·부당 추심 발생 사례가 많은 대부업권\*에는 적용되지 않았던 측면

\* 1만원만 입금시 원금의 50%를 감면해 준다고 회유하는 방법으로 소액변제를 유도하여 채권 효력을 부활시키는 사례가 빈번

### 2. 개선 방안

◇ 금융권 소멸시효 완성채권의 추심·매각을 금지하는 행정 지도를 금융위 등록 대부업권까지 포함하여 확대 적용

⇒ 소멸시효가 지난 후에도 채무를 다시 부활시켜 취약계층의 경제적·정신적 피해를 유발하는 행위를 원천적으로 차단

- 채권추심업무 가이드라인에 소멸시효 완성채권에 대한 매각·추심을 금지하는 내용을 포함하여 대부업권까지 확대·적용

- 금융시장에서 소멸시효 완성채권에 대한 매각·추심을 금지하는 관행이 정착될 수 있도록 유도

※ 한편, 법무부에서도 소멸시효 완성채권 관련 채권추심법 개정을 검토중

## 1-3 금융회사, 추심회사 등의 추심위탁 관련 책임 제고

### 1. 현황

- 현재 불법 추심행위를 한 채권추심인 또는 무허가 추심업자\* 등은 채권추심법, 신용정보법 등 위반으로 제재·처벌이 가능

\* 일부 대부업자는 추심회사가 아닌 개인 등에 대해 추심을 위탁 → 수탁자인 개인들은 무허가 추심업에 해당하여 신정법 위반

- 다만, 추심인의 위법행위에 대해 채권자인 금융회사·대부업자와 추심인에게 업무를 위탁한 추심회사의 책임은 매우 미미\*

\* (무허가 추심업자에 위탁) 금융회사대부업자 등 처벌근거 없음 / (채권추심인의 불법행위) 관라 감독 소홀로 추심회사도 일부 제재하고 있으나, 명시적 규정이 없어 적극적 제재에는 한계

### 2. 개선 방안

◇ 무허가 추심업자에 대한 추심위임과 추심인의 불법 추심에 대해 채권자(금융회사·대부업자 등), 채권추심회사에게도 책임을 부과

⇒ 위탁자의 책임을 강화하여 채권추심에 대한 금융회사 등의 자율적인 관리·감독 체계를 유도

- ① (무허가 추심업자에 대한 위탁 금지) 금융회사, 대부업자 등의 무허가 추심업자에 대한 채권추심위임 금지 명문화 및 위반시 처벌근거 신설(신용정보법 개정, '17.상)

\* 법 개정 전이라도 가이드라인에 우선 반영하여, 감독·검사시 점검

- ② (추심인 관리 강화) 채권추심회사에 채권추심인에 대한 관리·감독책임을 부여하여 제재 근거 명확화(신용정보법 개정, '17.상)

\* (유사사례) 보험설계사 위법행위시 보험회사에 과징금·과태료 부과(보험업법, §196·§209), 금융투자업자에 대해 투자권유대행인 관리 의무를 부과(자본시장법, §52)

- ③ (금융회사의 추심회사 관리 강화) 금융회사가 채권추심회사와 계약시 법령, 가이드라인 위반 여부 등을 감안\*하도록 의무화

\* (가이드라인에 반영) 불법추심 발생시 재계약 제한, 수수료 지급 페널티 부여 등



## 1-4 불법채권추심에 대한 검사·감독 강화

① 금감원은 불법 채권추심 척결 특별대책('15.4월) 등을 발표하고, 불법 추심행위에 대한 특별 검사 등 실시 중

- '15년~'16.상반기 중 추심회사(11개사), 카드사(8개사), 매입추심 대부업체(37개사) 대상 특별검사 실시
- 추심회사·여전사 등의 채권추심법 법령 위반행위에 대해서는 기관제재·과태료 부과 등 엄격하게 조치\*

\* 채권추심회사·여전사 등에 대해 기관제재(5건)·과태료(3건), 채권추심인에 대해 과태료(7명) 등 부과

② 금융위 등록대상이 된 매입추심 대부업자 등\*에 대해 추심업무 적정성을 중점 검사 실시

- \* '16년 하반기 중 약 20개사를 중점 검사하고, '17년에는 대상을 보다 확대
- 관리·감독주체가 지자체에서 금융당국으로 변경된 만큼, 불법·부당 추심행위를 엄격히 감독하여 시장 질서 확립 필요
- 특히, 대부업권은 채권추심업무 가이드라인을 신규로 적용받게 되므로, 가이드라인 이행실태\* 등을 중심으로 집중 점검
- \* 소멸시효 완성 채권 매각추심 제한, 채권추심 위임의 적정성, 지나친 독촉 금지 등

③ 대부업권 외 채권추심회사, 저축은행, 카드사 등에 대해서도 불법 채권추심에 대한 검사·감독 강화\*

- \* 하반기 중 채권추심회사(3개), 저축은행(3개), 카드사(8개) 등 검사 및 점검 예정
- 채권추심회사에 대해 불법 추심 등 상시감시강화 및 리스크 중심의 검사방안을 마련\*하여 취약한 부분을 중점 검사
- \* 민원 건수 내부통제시스템 구축 여부 등 관리지표 점검 → 리스크가 높은 회사를 중점 검사
- 민원 발생빈도가 높은 저축은행, 여전업체를 대상으로 채권 추심업무 가이드라인 이행실태에 대한 서면 전수조사 실시

## 2 채무자 권리보호 능력 제고

### 2-1 채권자 변동 조회시스템 도입

#### 1. 현황

□ 대부업권의 신용정보집중기관 편입('15.3월~), 대부업법 개정('16.7.25일~)\* 등으로 금융채권의 채권자 현황 파악은 가능

\* 금융회사 채권은 여신금융회사와 매입추심 대부업자에게만 양도 가능

□ 다만, 본인 채무에 대한 금융회사의 과거 채권 양수도 내역은 조회가 불가능\*하여,

\* 민법(\$450)에 따라 채권자는 채권 매각시 양도사실을 채무자에게 통지하도록 하고 있으나, 채무자가 기록·관리하지 않는 경우 채권자 변동 내역 확인이 곤란

- 채무자가 본인 채무의 채권자 변경내역·일자 등의 파악이 어렵고, 불법적 채권추심에 대한 대응에 한계

#### 2. 개선 방안

◇ 신용정보원을 통해 개인에 대한 '채권자 변동정보'를 관리·제공할 수 있는 시스템을 구축

⇒ 채무자에 대한 정보제공 확대로 채권·채무자간 정보 비대칭을 해소함으로써 채무자 권리보장 강화 및 불법 추심 피해 예방

① (신용정보원을 통한 채권자 변동정보의 집중) 최초 시행시 신용정보원이 집중하고 있는 금융회사 채권 정보\*를 일시에 등록

\* 현 채권자 및 채무액, 최초 채권자, 직전 채권자 등

- 이후 채권 매각이 발생할 때마다, 양수도 내역을 등록·집중

\* 채권 양수기관이 양도기관, 채권액, 매입일자 등의 정보를 입력 / 신청원은 관리 정보의 정합성 제고를 위해 양도·양수기관에 대한 모니터링 시스템 구축

### ※ 대부업, 자산관리회사(AMC) 등의 신정원 정보집중 확대

- 신용정보가 집중되고 있지 않는 일부 금융회사 채권 매입기관의 신용 정보 집중 확대를 추진하여 금융회사 채권정보를 포괄적으로 관리
- (대부업) '15.3월부터 일부 대부업자(193개사) 신용정보를 집중 중 → '16년 하반기 중 금융위 등록 대부업자 전체로 확대(459개사)
- (AMC) '15.9월 신정법령 개정으로 집중 대상에 포함 → '16년 하반기 중 실제 신용정보의 집중이 가능하도록 추진

### ② (조회 방법) 신정원은 집중한 채권자 변동정보를 CB사, 신용회복위원회 등과 공유

- 채무자는 신정원·CB사·신용회복위원회의 다양한 채널을 이용하여 본인 정보를 조회 가능(<참고4> 채권자 변동정보 제공 예시)

### ※ 신정원, CB사, 신복위의 온·오프라인 채널 현황

- (신정원) 민원실(11명), 본인신용정보 조회사이트([www.credit4u.or.kr](http://www.credit4u.or.kr))
- (CB사) 각 민원실(나이스 75명, KCB 28명), 콜센터 및 본인신용조회 사이트(나이스 지킴이 [www.credit.co.kr](http://www.credit.co.kr), 올크레딧 [www.allcredit.co.kr](http://www.allcredit.co.kr))
- (신복위) 전국 7개 지역(서울, 경기, 충청, 강원, 경상, 전라, 제주)의 30개 지부 상담소, 온라인사이트(<http://cyber.ccrs.or.kr>)

### ③ (기대 효과) 채무자가 본인 채무 정보를 보다 정확히 확인 가능함에 따라 불합리한 채권추심에 대한 피해 예방\*

- \* 권한 없는 채권추심자에 의한 추심행위, 이미 변제한 채권에 대한 추심 및 부정확한 금액의 변제 요구 등의 문제에 대응 가능

- 또한, 신복위와 정보 공유로 개인 워크아웃 심사시 채권자 파악 불가로 채무 조정에서 제외되었던 채무자를 최소화

### ④ (추진 계획) ('16년 하반기) 금융권 실무협의, 신정원 규약 개정 → ('17년, 1~3월) 시스템 구축 및 금융기관 대상 교육·홍보 → ('17.4월 ~) 시행

### 참고 4

### 신정원의 채권자 변동정보 제공 예시([www.credit4u.or.kr](http://www.credit4u.or.kr))

#### < 최초 시행시 : '17.4월 >

**채무 현황 조회**

\* 본인 채무 이력을 쉽게 조회해 보실 수 있습니다.  
\* 신용정보 조회 컨텐츠의 모든 서비스는 회원가입 및 공인인증서를 통한 본인확인을 마쳐야 이용하실 수 있습니다.

**[채무 현황] (총 3건)**

등록사유 발생일	채권기관	대출종류	계좌번호	금액(천원)	최초 채권기관	직전 채권기관
20160405	A은행	신용대출	100-112-3	60,000	A은행	-
20160811	B저축은행	주담대	200-112-2	40,000	Z은행	Z은행
20170125	C캐피탈	신용대출	301-200-1	3,000	Y저축은행	W저축은행

\* 채권자가 대부업권일 경우, '17.4.1 이후 매각된 채무만 조회 가능하고, 보유중인 채무와 '17.4.1 이전 변동 내역은 조회 불가

#### < 이후 시점 조회시 : (예) '21.4월 >

**채무 현황 조회**

\* 본인 채무 이력을 쉽게 조회해 보실 수 있습니다.  
\* 신용정보 조회 컨텐츠의 모든 서비스는 회원가입 및 공인인증서를 통한 본인확인을 마쳐야 이용하실 수 있습니다.

**[채무 현황] (총 3건)**

등록사유 발생일	채권기관	대출종류	계좌번호	금액(천원)	최초 채권기관	직전 채권기관
1 20190910	D저축은행	신용대출	201-665-1	60,000	A은행	A은행
2 20180516	E저축은행	주담대	200-224-7	40,000	Z은행	B저축은행
3 20201207	G대부	신용대출	500-722-3	3,000	Y저축은행	F대부

**[채권자 변동 내역]**

CLICK

등록사유 발생일	채권기관	대출종류	계좌번호	금액(천원)	최초 채권기관	직전 채권기관
1 20160405	A은행	신용대출	100-112-3	60,000	A은행	-
20190910	D저축은행	신용대출	201-665-1	60,000	A은행	A은행
2 20160811	B저축은행	주담대	200-112-2	40,000	Z은행	Z은행
20180516	E저축은행	주담대	200-224-7	40,000	Z은행	B저축은행
3 20170125	C캐피탈	신용대출	301-200-1	3,000	Y저축은행	W저축은행
20171121	F대부	신용대출	501-233-2	3,000	Y저축은행	C캐피탈
20201207	G대부	신용대출	500-722-3	3,000	Y저축은행	F대부

\* 채권자가 대부업권일 경우, '17.4.1 이후 매각된 채무만 조회 가능하고, 보유중인 채무와 '17.4.1 이전 변동 내역은 조회 불가



## 2-2 채무자 교육·홍보 강화

### 1. 현황

- 채무자는 불법 채권추심의 유형, 소멸시효 등에 대한 정확한 지식이 없어 불법·부당한 추심에 대한 적절한 대응이 어려움
  - 특히, 소멸시효 완성채권의 일부 변제시 전체 채무가 부활하는 사실을 모르고 채무자가 소액 변제하는 경우가 빈번

### 2. 개선 방안

- ◇ 채무자가 불법 채권추심을 사전에 인지하고, 적절히 대응할 수 있도록 교육 및 홍보를 강화
- ⇒ 채무자 스스로 불법 채권추심에 대응할 수 있는 역량을 강화

- ① 채무자가 추심과 관련하여 알아야 할 사항\*을 채권자 변동 조회시스템에서 조회시 필수적으로 제공
  - \* 채권추심 처리절차, 불법추심 대응요령, 소멸시효 완성채권 추심 관련 유의사항 등
  - 또한, 채권추심자가 동 내용을 채권추심 착수 이전에 안내하도록 의무화(채권추심업무 가이드라인에 포함)
- ② 채권양도통지서에 시효완성 사실 뿐만 아니라 시효완성 채권에 대한 대응방법 등\*을 함께 안내(업권별 채권양도통지 표준안 개정)
  - \* 채권자가 소제기시 시효완성을 주장할 수 있으며 지급명령 청구에 대해 이의신청이 가능하고, 일부만 변제할 경우에도 전체 채무가 부활할 수 있음
- ③ 불법 채권추심의 유형 및 대응방법에 대한 안내 책자를 마련하여 채무관련 신복위 등 상담시 교부·설명
- ④ 불법 채권추심 관련 추심회사, 민원유형 통계·분석\* 및 대응방안 등에 대해 금감원이 취합하여 공개
  - \* 민원분석결과 불법채권추심관련 부당한 대우를 받은 사례가 많이 발생한 금융회사에 대해서는 이를 검사시 적극 반영토록 관련 조치

## 3 가계 부실채권 매각·매입 제도 개선

### 1. 현황

- 금융회사는 일정 수준 이상의 연체 채권\*을 관리비용 절감, 재무건전성 개선, 유동성 확보 등을 위해 매각
  - \* 무담보 채권은 통상 상각채권을 매각 / 담보 채권은 경매 등을 통해 회수하는데 장기간 소요되는 점을 감안하여 재무건전성 관리를 위해 미상각채권도 매각
- 민법상 당사자간 계약에 따라 타 금융회사, 대부업체, 유동화전문회사 등에 채권 양도가 가능
- 채권 매각 이후 반복적인 재매각 등으로 불법·부당 추심이 발생할 우려\*가 있으나, 원 채권 금융회사의 관리 책임이 부재
  - \* 매입 기관은 상대적으로 고객과의 관계를 고려할 유인이 낮아 과도한 추심 가능성
- 가계 부실채권은 담보채권의 경우 자산관리회사(AMC), 무담보채권의 경우 대부업체(매입추심 대부업)가 주로 매입
  - 담보채권은 경매 등을 통한 담보 물건 처분으로 채무를 회수하므로 과도한 추심에 노출될 우려가 적음
  - 그러나, 무담보 채권(신용대출)의 경우 대부업자가 주로 매입·추심함에 따라 불법·부당 추심의 가능성\*이 높고,
    - \* 반복적인 재매각을 거치면서 소형 대부업체 등이 회수 가능성이 매우 낮은 부실채권을 매입하게 됨에 따라 강도 높은 추심이 발생
  - 그간 금융당국의 직접적인 관리·감독을 받지 않아 상대적으로 규제 수준이 낮았던 측면
  - \* 다만, '16.7.25일 개정 대부업법 시행으로 매입추심대부업자의 금융위 등록 의무화, 최저 자기자본(3억원 ↑), 총자산 한도(자기자본 10배 이내) 도입 등 규제 강화

## 2. 개선 방안

◇ 금융회사의 부실채권 매각 프로세스를 관리하고, 매입추심 대부업체에 대해 관리·감독 등 규제를 강화

⇒ 금융권 부실채권 매각·매입 시장에서 '금융회사의 건전성 관리'와 '채무자 보호' 측면을 균형있게 유지

① (원 채권 금융회사의 책임 강화) 대출채권 매각시 준수해야 할 기본적 사항을 제시하는 '대출채권 매각 가이드라인' 마련

- 무분별한 채권자 변경에 따른 민원 발생 축소, 평판 리스크 관리 등 측면에서 원 채권 금융회사의 이익에도 부합

⇒ 금감원 중심으로 TF를 구성·논의하여(각 금융협회, 법률 전문가 등) 금감원 행정지도(안)을 마련·시행('17년초)

### ※ '대출채권 매각 가이드라인' 주요내용(안) 예시

- 부실채권 매각시, 매입 기관에 대한 채권추심 가이드라인 준수 여부, 불법 추심 관련 과거 기록 고려 등 적절한 실사(Due Diligence)를 실시  
→ 현재 금감원 제재공시시스템을 통해 조회 가능, 향후 가이드라인 준수 여부 및 금융위 등록 대부업자에 대한 제재 결과도 동 시스템에 반영·공개할 예정
- 빈번한 재매각으로 인한 채무자 혼란 등을 방지하기 위해 매각 후 일정 기간(예: 6개월 등) 재매각 금지를 계약조건에 반영 등

\* 美 통화감독청(OC)은 은행의 부실채권 매각시 유의사항 관련 가이드라인 마련('14년)

② (매입추심 대부업 규제 강화) 최근 대부업법 개정으로 금융채권 매각기관 제한, 매입추심업자 등록요건 신설 등 규제를 강화

- 동 제도가 금융시장에 원활히 정착될 수 있도록 감독 및 시장 동향 모니터링을 강화

\* 또한, 소규모 매입추심 대부업자가 난립하지 않도록 여러 개의 매입추심 대부업체를 설립·운영하고 있는 동일인을 대상으로 합병을 유도

- 중장기적으로 시장 규모 대비 매입추심업체 수가 과도한 경우에는 추가적인 규제 강화 방안\* 등을 검토

\* 대부와 매입추심의 등록단위 분리, 자기자본 기준 상향, 영업행위 규제 명문화 등

## Ⅲ. 향후 추진 계획

□ 금번 방안에 포함된 과제들을 우선 가이드라인 등을 통해 조속히 추진함으로써 금융시장의 건전한 채권추심 관행을 확립

- 채권추심업무 가이드라인, 대출채권 매각 가이드라인 등은 각각 '16년 하반기, '17년 1/4분기까지 마련 후 시행

- 채권자 변동 조회시스템 도입은 시스템 개발이 수반되는 점을 감안, '17년 상반기 중 완료

- 금감원 특별검사, 채무자 교육·홍보강화는 연중 지속 추진

□ 추심 관련 준수사항, 위탁자 책임 강화 등 관련 규제 실효성 제고가 필요한 사항에 대해서는 향후 법령에 반영 추진

□ 또한, 추심관련 민원, 부실채권 매각·매입 시장 동향 등에 대한 모니터링을 강화함으로써 추가적 보완 사항을 지속 발굴·검토

### < 세부 과제 및 추진 일정 >

정책과제	조치사항	추진일정
1. 금융회사 등의 채권추심 행위·위탁 관련 규율 강화		
① 채권추심업무 가이드라인 재시행	채권추심업무 가이드라인 마련	'16.하
② 금융권 소멸시효 완성채권의 매각·추심 금지		
③ 채권추심 위탁자의 책임 강화	신용정보법 개정	'17.상
④ 불법 채권추심에 대한 검사·감독 강화	금감원 특별검사	'16.하~
2. 채무자 권리보호 능력 제고		
① 채권자 변동 조회시스템 도입	신청원 시스템 마련	'17.상
② 채무자 교육·홍보 강화	신복위 교육 강화	'16.하~
	채권양도통지 표준안 개정	
	금감원 보도자료 배포	
3. 가계부실채권 매각·매입 제도 개선		
① 금융권 대출채권 매각 가이드라인 마련	가이드라인 마련	'17.1분기
② 매입추심 대부업자에 대한 규제 강화	모니터링 및 규제 강화여부 검토	중장기