

공 개



의안번호	제 227 호
의 결 연 월 일	2023. 8. 30. (제 15 차)

의  
결  
사  
항

아이비케이신용정보(주)에 대한  
수시검사 결과 조치안

금융위원회회의 안건

제 출 자	위원장 김 주 현
제출 연월일	2023. 8. 30.

## 1. 의결주문

아이비케이신용정보(주)에 대한 수시검사 결과 조치안을 <별지>와 같이 의결하며, 「질서위반행위규제법」 제16조 제1항에 따라 부여된 의견제출 기한 내에 제재조치 대상자가 과태료를 납부하지 아니하고, 의견제출을 하지 아니하는 경우에는 <별지>의 조치안을 그대로 확정한다.

## 2. 제안이유

아이비케이신용정보(주)에 대한 수시검사 결과 확인된 위법·부당사항에 대하여 필요한 조치를 하려는 것임

## 3. 주요골자

아이비케이신용정보(주)의 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」을 위반한 행위에 관해 과태료를 부과하고자 함

## 4. 참고사항

가. 금융감독원장이 안전 상정을 요청한 사항임

나. 관계법규 : <붙임 1>

다. 제재내용 공개안 : <붙임 2>

라. 관계부서 협의

- 제15차 제재심의위원회(2023.5.25.) 심의필
- 제15차 안전검토 소위원회(2023.8.25.) 심의필

<별지>

아이비케이신용정보(주)에 대하여 다음과 같이 조치한다.

- 다 음 -

## 1. 조치내용

### ☐ 기관에 대한 조치

- 아이비케이신용정보(주) : 과태료 12,560만원 부과
- 부과사유
  - 채권추심 착수 전 수입사실 통지의무 위반
  - 소속 위임직 추심인 성실 관리 의무 위반
- 법적근거
  - 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제6조, 제17조, 제18조
  - 「채권의 공정한 추심에 관한 법률 시행령」 제4조 및 [별표] 과태료의 부과기준(제4조 관련)
  - 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제27조, 제52조
  - 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 시행령」 제38조 및 [별표4] 과태료의 부과기준(제38조 관련)
  - 「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정」 제20조 및 [별표3] 과태료 부과기준

## 2. 조치사유

### 가. 채권추심 착수 전 수임사실 통지의무 위반

- 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제6조 제1항에 의하면 채권추심자는 채권자로부터 채권추심을 위임받은 경우에는 채권추심에 착수하기 전까지 채무자에게 수임사실을 통지하여야 하는데도,

#### ○ 아이비케이신용정보(주)는

A로부터 위임받은 카드 연체채권 중 2,007건\*에 대해서 채권추심행위 착수 전까지 채무자에게 수임사실을 통지하지 아니한 사실이 있음

\* 아이비케이신용정보가 카드채권추심 위탁업무를 시작한 날(2019.7.1.)부터 검사종료일(2022.11.18.)까지 카드 연체채권 추심대상자 수

### 나. 소속 위임직 추심인 성실 관리 의무 위반

- 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제27조 제9항 제1호 및 제2호에 의하면 채권추심회사는 그 소속 위임직채권추심인이 채권추심업무를 함에 있어 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해하는 일이 없도록 성실히 관리하여, 소속 위임직채권추심인이 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제8조의3 제1항 및 제11조 제5호를 위반하지 않도록 하여야 하는데도

#### ○ 아이비케이신용정보(주)는

소속 위임직채권추심인에 대한 관리를 소홀\*히 하여 소속 위임직채권추심인 甲이 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제8조의3 제1항 및 제11조 제5호를 위반하는 행위\*\*를 초래하였음

\* 휴대폰으로 통화 및 문자메시지를 발신·수신한 경우 그 기록을 채권관리시스템에 유지·관리하도록 내규에 반영하고 있음에도 개인휴대폰 문자메시지 발송 내역 등의 추심활동을 기록하지 않은 사례가 다수 확인되었으며, 각 부점 자체감사자는 점검대상자에 대한 선정내역과 인원수를 명시하지 않고 점검에 대한 증빙을 누락하였으며, 민원이 발생한 추심인에 대해서도 상담내역에 대한 점검을 누락한 사례가 다수 확인되었음

\*\* 채무자의 소재, 연락처 또는 소재를 알 수 있는 방법 등을 문의하는 목적이 아닌 채권추심 목적으로 관계인(채무자의 모)에게 연락(채권추심법 제8조의3 제1항) 및 다른단체 명칭(C기금)을 무단 사용(채권추심법 제11조 제5호)하였음

## 관계법규 등

### 【채권의 공정한 추심에 관한 법률】

**제6조(수입사실 통보)** ① 채권추심자(제2조제1호라목에 규정된 자 및 그 자를 위하여 고용, 도급, 위임 등 원인을 불문하고 채권추심을 하는 자를 말한다. 이하 이 조에서 같다)가 채권자로부터 채권추심을 위임받은 경우에는 채권추심에 착수하기 전까지 다음 각 호에 해당하는 사항을 채무자에게 서면(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호의 전자문서를 포함한다)으로 통지하여야 한다. 다만, 채무자가 통지가 필요 없다고 동의한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 채권추심자의 성명·명칭 또는 연락처(채권추심자가 법인인 경우에는 채권추심 담당자의 성명, 연락처를 포함한다)
2. 채권자의 성명·명칭, 채무금액, 채무불이행 기간 등 채무에 관한 사항
3. 입금계좌번호, 계좌명 등 입금계좌 관련 사항

**제8조의3(관계인에 대한 연락 금지)** ① 채권추심자는 채권추심을 위하여 채무자의 소재, 연락처 또는 소재를 알 수 있는 방법 등을 문의하는 경우를 제외하고는 채무와 관련하여 관계인을 방문하거나 관계인에게 말·글·음향·영상 또는 물건을 도달하게 하여서는 아니 된다.

**제11조(거짓 표시의 금지 등)** 채권추심자는 채권추심과 관련하여 채무자 또는 관계인에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

5. 채권추심을 위하여 다른 사람이나 단체의 명칭을 무단으로 사용하는 행위

**제15조(벌칙)** ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제8조의3제1항을 위반한 자

**제17조(과태료)** ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제6조를 위반하여 채권자로부터 채권추심을 위임받은 사실을 서면(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호의 전자문서를 포함한다)으로 통지하지 아니한 자
5. 제11조제3호부터 제5호까지를 위반한 자

**제18조 (과태료의 부과·징수 및 권한의 위임)** ① 이 법에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 과태료 대상자에 대하여 다른 법률에 따른 인가·허가·등록 등을 한 감독기관이 있는 경우에는 그 감독기관이, 그 외의 경우에는 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사가 부과·징수한다.

**【채권의 공정한 추심에 관한 법률 시행령】**

**제4조 (과태료 부과기준)** ① 법 제17조에 따른 과태료의 부과기준은 별표와 같다.  
 ② 법 제18조에 따른 과태료 부과권자는 위반행위의 정도, 횟수 및 그 동기와 결과 등을 고려하여 별표에 따른 과태료 금액의 2분의 1의 범위에서 가중하거나 경감할 수 있다. 이 경우 가중하여 부과하는 때에도 다음 각 호의 구분에 따른 금액(법 제17조제4항이 적용되는 경우에는 해당 금액을 2분의 1로 감정한 금액)을 초과할 수 없다.

- 법 제17조제2항의 경우: 1천만원
- 법 제17조제3항의 경우: 500만원

[별표]

**과태료의 부과기준(제4조 관련)**

1. 일반 기준

- 가. 위반행위의 횟수에 따른 과태료의 부과기준은 최근 1년간 같은 위반행위로 과태료 부과처분을 받은 경우에 적용한다. 이 경우 기준 적용일은 위반행위에 대한 처분일과 그 처분 후에 한 위반행위가 다시 적발된 날을 기준으로 하고, 적발된 위반행위에 대해서는 위반행위 직전 처분의 다음 차수에 따른 처분을 한다.
- 나. 과태료 금액란 중 괄호 안의 금액은 과태료 대상자가 법 제13조의2제1항의 사업자에 해당하지 않는 경우의 부과기준을 말한다(법 제17조제4항 관련).

2. 개별 기준

(단위: 만원)

위반행위	근거규정	과태료 금액		
		1회	2회	3회이상
나. 법 제6조를 위반하여 채권자로부터 채권추심을 위임받은 사실을 서면(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호의 전자문서를 포함한다)으로 통지하지 않은 경우(법 제2조제1호라목에 규정된 자와 그 자를 위하여 채권추심을 하는 자만 해당한다)	법 제17조 제2항 제1호	150	300	700

사. 법 제11조제3호를 위반하여 채권추심에 관한 법률적 권한이나 지위를 거짓으로 표시한 경우	법 제17조 제2항 제5호	150 (70)	300 (150)	600 (300)
자. 법 제11조제5호를 위반하여 채권추심을 위하여 다른 사람이나 단체의 명칭을 무단으로 사용한 경우	법 제17조 제2항 제5호	150 (70)	300 (150)	600 (300)

## 【신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률】

**제27조(채권추심업 종사자 및 위임직 채권추심인 등)** ⑨ 채권추심회사는 그 소속 위임직 채권추심인이 채권추심업무를 함에 있어 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해하는 일이 없도록 성실히 관리하여야 한다. 이 경우 그 소속 위임직 채권추심인이 다음 각 호의 구분에 따른 위반행위를 하지 아니하도록 하여야 한다.

1. 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제8조의3제1항, 제9조, 제10조제1항, 제11조제1호 또는 제2호를 위반하는 행위
2. 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제8조의3제2항, 제11조제3호부터 제5호까지, 제12조, 제13조 또는 제13조의2제2항을 위반하는 행위

**제52조(과태료)** ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과한다.

4의4. 채권추심회사 소속 위임직채권추심인이 제27조제9항제1호의 위반행위를 한 경우 해당 채권추심회사. 다만, 채권추심회사가 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관한 관리에 상당한 주의를 기울이지 아니한 경우는 제외한다.

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

5의2. 채권추심회사 소속 위임직 채권추심인이 제27조제9항제2호의 위반행위를 한 경우 해당 채권추심회사. 다만, 채권추심회사가 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관한 관리에 상당한 주의를 기울이지 아니한 경우는 제외한다.

⑥ 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융위원회가 부과·징수한다. 다만, 상거래기업 및 법인의 상거래정보보호규정 위반과 관련된 제2항부터 제5항까지의 규정에 따른 과태료 부과는 대통령령으로 정하는 바에 따라 보호위원회가 부과·징수한다.

## 【신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 시행령】

**제35조(채권추심회사 등의 금지사항)** 채권추심회사 및 소속 위임직 채권추심인은 채권 추심행위를 하는 과정에서 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제5조, 제6조 및 제8조를 준수하여야 하며, 같은 법 제9조부터 제13조까지의 규정을 위반하여 채권 추심을 해서는 아니 된다.

**제38조(위반행위별 과태료의 부과기준)** 법 제52조제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 과태료의 부과기준은 별표 4와 같다.

### [별표 4]

#### 과태료의 부과기준(제38조 관련)

##### 1. 일반기준

가. 하나의 위반행위가 둘 이상의 과태료 부과기준에 해당하는 경우에는 그 중 금액이 큰 과태료 부과기준을 적용한다.

나. 금융위원회 또는 보호위원회는 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제2호의 개별기준에 따른 과태료 금액을 줄이거나 면제할 수 있다. 다만, 과태료를 체납하고 있는 위반행위자의 경우에는 그렇지 않다.

- 1) 위반행위가 사소한 부주의나 오류로 인한 것으로 인정되는 경우
- 2) 위반행위자의 법 위반상태를 시정하거나 해소하기 위한 노력이 인정되는 경우
- 3) 그 밖에 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 그 금액을 줄이거나 면제할 필요가 있다고 인정되는 경우

다. 금융위원회 또는 보호위원회는 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제2호에 따른 과태료 금액의 2분의 1의 범위에서 그 금액을 늘릴 수 있다. 다만, 법 제52조제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 과태료 금액의 상한을 넘을 수 없다.

- 1) 위반의 내용·정도가 중대하여 신용정보주체 등에 미치는 영향이 크다고 인정되는 경우
- 2) 법 위반상태의 기간이 6개월 이상인 경우
- 3) 그 밖에 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 그 금액을 늘릴 필요가 있다고 인정되는 경우

##### 2. 개별기준

(단위: 만원)

위반행위	근거 법조문	금액
토. 채권추심회사 소속 위임직 채권추심인이 법 제27조제9항제1호의 위반행위를 한 경우 해당 채권추심회사. 다만, 채권추심회사가 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관한 관리에 상당한 주의를 게을리하지 않은 경우는 제외한다.	법 제52조 제2항 제4호의2	4,000



포. 채권추심회사 소속 위임직 채권추심인이 법 제27조제9항제2호의 위반행위를 한 경우 해당 채권추심회사. 다만, 채권추심회사가 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관한 관리에 상당한 주의를 게을리하지 않은 경우는 제외한다.	법 제52조 제3항 제5호의2	2,400
---	------------------	-------

## 【금융기관 검사 및 제재에 관한 규정】

- 제20조(과징금 및 과태료의 부과)** ① 감독원장은 금융기관 또는 그 임직원, 그 밖에 금융업관련법의 적용을 받는 자가 금융업관련법에 정한 과징금 또는 과태료의 부과대상이 되는 위반행위를 한 때에는 금융위에 과징금 또는 과태료의 부과를 건의하여야 한다. 당해 위반행위가 법령 등에 따라 부과 면제 사유에 해당한다고 판단하는 경우에는 부과 면제를 건의하여야 한다.
- ③ 제1항에 의하여 과징금 또는 과태료의 부과를 금융위에 건의하는 경우에는 <별표2> 과징금 부과기준, <별표3>과태료 부과기준 및 <별표6>업권별 과태료 부과기준에 의한다.

<별표3>

### 과태료 부과기준

#### 2. 과태료 산정방식

- 가. 금융업관련법상 정해진 과태료부과 대상자별 법정최고금액(금융업관련법령 등에서 위반행위의 종류별로 부과금액을 정하고 있는 경우 그 규정된 해당금액을 말한다. 이하 같다.)을 과태료부과 기준금액으로 한다.
- 라. 위반자에게 가중·감면사유가 있는 경우에는 위 예정금액을 가중·감면하여 과태료 부과금액을 산정한다.

#### 3. 예정금액의 산정

- 가. 과태료 부과대상자에 대하여 위반행위의 동기 및 결과를 고려하여 예정금액을 다음 표와 같이 산정한다.

위반결과 \ 동기	상	중	하
중 대	법정최고금액의 100%	법정최고금액의 80%	법정최고금액의 60%
보 통	법정최고금액의 80%	법정최고금액의 60%	법정최고금액의 40%
경 미	법정최고금액의 60%	법정최고금액의 40%	법정최고금액의 20%

※ 위반결과를 고려함에 있어 그 구분기준의 내용은 다음과 같다.

- (1) 중 대 : 당해 또는 동일 위반행위가 언론(「방송법」에 따른 지상파방송사업자가 전국을 대상으로 행하는 방송 또는 「신문 등의 진흥에 관한 법률」에 따른 일반일간신문 중 서울에 발행소를 두고 전국을 대상으로 발행되는 둘 이상의 신문을 말한다. 이하 같다)에 공표되어 당해 금융기관은 물론 금융업계의 공신력을 실추시킨 경우 등 사회·경제적 물의를 야기한 경우 또는 금융기관·금융거래자에 손실을 초래한 경우 또는 금융기관의 건전한 운영을 위한 기본적 의무 위반 등으로 금융질서를 저해하는 경우 등을 의미
- (2) 보 통 : '중대', '경미'에 해당하지 않는 경우를 의미
- (3) 경 미 : 당해 또는 동일 위반행위가 언론에 공표되어 당해 금융기관의 공신력을 실추시키거나 당해 금융기관이 신뢰를 상실하여 금융상품 해지 등이 초래된 정도의 사회·경제적 파급효과가 없고 금융거래자에 피해가 없는 경우 등을 의미

※ 구분기준 중 위반동기의 내용은 다음과 같다.

- (1) 상 : 위반행위가 위반자의 고의에 의한 경우로서 위반행위의 목적, 동기, 당해 행위에 이른 경위 등에 특히 참작할 사유가 없는 경우
- (2) 중 : 위반행위가 위반자의 고의에 의한 경우로서 위반행위의 목적, 동기, 당해 행위에 이른 경위 등에 특히 참작할 사유가 있는 경우 또는 위반행위가 위반자의 중과실에 의한 경우
- (3) 하 : 상 또는 중에 해당하지 않는 경우

#### 4. 최종 과태료 부과금액의 결정

위반자에게 다음과 같은 가중 및 감경사유가 있는 경우에는 각 가중금액의 합에서 각 감경금액의 합을 차감한 금액을 예정금액의 100분의 50 범위 내에서 가감하여 최종 과태료 부과금액을 결정한다. 다만 가중하는 경우에도 법률상 최고한도액을 넘지 못하며, 나목(5), (6) 및 (9)의 경우에는 예정금액의 100분의 50을 초과하여 감경할 수 있다.

##### 가. 가중 사유

- (2) 과태료 부과처분을 받은 날로부터 5년 이내에 기존의 과태료 부과처분과 동일한 법규위반 행위를 한 자에 대하여 과태료를 부과하는 경우에는 예정금액의 100분의 20 이내에서 가중할 수 있다.

##### 나. 감경 사유

- (5) 2개 이상의 동일한 종류의 위반행위에 대하여 부과하려는 예정금액의 총액이 해당 위반행위에 대한 법률상 최고한도액(위반행위를 한 자가 법인이 아닌 경우에는 법정최고금액으로 한다)의 10배를 초과하는 경우에는 그 초과부분 이내에서 감경할 수 있다.

#### 6. 기타

최종 과태료 부과금액(동일인의 2개 이상의 동일한 종류의 위반행위가 경합하는 경우에는 해당 위반행위에 대한 최종 과태료 부과금액의 합산액을 말한다)을 결정함에 있어서 10만원 단위 미만의 금액은 절사한다.

## 제재내용 공개안

1. 금융회사명 : 아이비케이신용정보(주)

2. 제재조치일 : 2023. 8. 30.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기관	과태료 12,560만원 부과

4. 제재대상사실

가. 채권추심 착수 전 수임사실 통지의무 위반

☐ 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제6조 제1항에 의하면 채권추심자는 채권자로부터 채권추심을 위임받은 경우에는 채권추심에 착수하기 전 까지 채무자에게 수임사실을 통지하여야 하는데도,

○ 아이비케이신용정보(주)는 A로부터 위임받은 카드 연체채권 중 2,007건\*에 대해서 채권추심행위 착수 전까지 채무자에게 수임사실을 통지하지 아니한 사실이 있음

\* 아이비케이신용정보가 카드채권추심 위탁업무를 시작한 날(2019.7.1.)부터 검사종료일(2022.11.18.)까지 카드 연체채권 추심대상자 수

### <관련규정>

1. 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제6조

## 나. 소속 위임직 채권추심인 성실 관리 의무 위반

□ 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제27조 제9항 제1호 및 제2호에 의하면 채권추심회사는 그 소속 위임직 채권추심인이 채권추심업무를 함에 있어 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해하는 일이 없도록 성실히 관리하여, 소속 위임직 채권추심인이 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제8조의3 제1항 및 제11조 제5호를 위반하지 않도록 하여야 하는데도

- 아이비케이신용정보(주)는 소속 위임직 채권추심인에 대한 관리를 소홀\*히 하여 소속 위임직 채권추심인 甲이 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 제8조의3 제1항 및 제11조 제5호를 위반하는 행위\*\*를 초래하였음

\* 휴대폰으로 통화 및 문자메시지를 발신·수신한 경우 그 기록을 채권관리시스템에 유지·관리 하도록 내규에 반영하고 있음에도 개인휴대폰 문자메시지 발송 내역 등의 추심활동을 기록하지 않은 사례가 다수 확인되었으며, 각 부점 자체감사자는 점검대상자에 대한 선정내역과 인원수를 명시하지 않고 점검에 대한 증빙을 누락하였으며, 민원이 발생한 추심인에 대해서도 상담내역에 대한 점검을 누락한 사례가 다수 확인되었음

\*\* 채무자의 소재, 연락처 또는 소재를 알 수 있는 방법 등을 문의하는 목적이 아닌 채권추심 목적으로 관계인(채무자의 모)에게 연락(채권추심법 제8조의3 제1항) 및 다른단체 명칭(C기금)을 무단 사용(채권추심법 제11조 제5호)하였음

### <관련규정>

1. 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제27조 제9항 제1호 및 제2호

< 의안 소관 부서명 >

	금융위원회	금융감독원
소관부서	금융 데이터정책과	금융 데이터실
연 락 처	02-2100-2623	02-3145-7164