

신용계약 및 소비자금융법

고충신청 — 대출기관 및 차용자를 위한 정보



이 팩트 시트에 명시된 규정은 계약 체결 시점에 관계없이 2015년 6월 6일 이후에 시행된 고충신청에 적용됩니다.

이 팩트 시트는 고충을 겪고 있는 차용자가 소비자 신용계약변경 신청을 할 수 있는 상황을 설명합니다. 이를 통해 고충신청의 시기와 계약에서 변경할 수 있는 항목 등 대출기관과 차용자 모두의 이해를 돕습니다.

재정적 어려움에 직면해 있고 부채를 상환하기 어려운 상황이라면, 두 가지 옵션이 있습니다. 대출기관에 가능한 한 빨리 연락하여 신용 계약을 변경할 수 있는지 확인하거나, 자격이 된다면 **고충신청**을 할 수 있습니다.

고충신청서 작성

2003년 신용계약 및 소비자금융법(Credit Contracts and Consumer Finance Act, 이하 CCCF법)에 따라, 차용자는 다음과 같은 조건을 충족할 경우 대출기관에 개인대출, 담보대출, 신용카드 또는 기타 소비자 신용 계약의 변경을 요청할 권리가 있습니다.

- 차용자가 질병이나 부상, 실직, 계약 관계 종료, 또는 배우자의 죽음과 같이 합리적으로 예측할 수 없는 고충을 겪는 경우
- 이러한 고충의 결과로 차용자가 부채를 합리적으로 갚을 수 없는 경우
- CCCF법에 명시된 방식으로 계약이 변경되면, 차용자가 채무를 상환할 수 있다고 예상하는 경우(다음 문단 참조)

위와 같은 상황에서 소비자 신용 계약을 변경하기 위해 제출하는 신청서를 **고충신청서**라고 합니다. 차용자는 언제든지 대출기관에 계약 변경을 논의할 수 있지만, 차용자가 고충신청을 할 경우 대출기관은 이를 고려하여 CCCF법에서 요구하는 구체적인 절차를 따라야 합니다.^{1,2}

채무 불이행 단계에 접어들면 고충신청을 할 수 있는 기한이 제한되므로, 차용자가 채무 상환을 할 수 없는 경우 대출기관에 신속하게 연락하는 것이 중요합니다(다음 문단 참조).

차용자가 고충신청을 할 수 없더라도(CCCF법에 명시된 기준이나 기한 미충족 등) 계약상 고충을 겪고 있는 경우, 대출기관은 여전히 대출기관의 책임 원칙을 준수해야 합니다.³ 여기에는 대출기관이 차용자와 그의 재산을 합리적이고 윤리적인 방법으로 취급해야 한다는 수칙이 포함됩니다.

차용자는 언제 고충신청을 할 수 있는가?

차용자는 언제든지 고충신청을 할 수 있습니다. 단, 다음 상황에서는 불가능합니다.

- 두 달 이상 채무 불이행 중인 경우
- 압류 경고 또는 재산 법률 고시 후 2주 이상 채무 불이행 중인 경우
- 만기일에 4회 이상 연속으로 부채를 상환하지 못한 경우

대출기관이 다른 신청을 검토하는 데 동의하지 않는 한, 차용자는 4개월 내에 동일한 근거로 1건의 고충신청만 할 수 있습니다.

차용자가 채무 상환 및 채무 불이행을 만회하는 경우, 다시 고충신청을 할 수 있습니다.



1. 이 안내서의 모든 관련 조항은 2014년에 개정된 CCCF법을 참조함
2. CCCF법 제55절~제59절 참조함
3. CCCF법 제1A부 제9C절 참조함

변경 가능한 계약 항목

차용자는 다음 중 하나를 선택하여 계약 변경을 요청할 수 있습니다.

- 계약 기간 연장과 각 지급액 축소
- 일정 기간 동안 채무 상환 연기(지급 유예)
- 계약 기간 연장과 일정 기간 동안 채무 상환 연기(지급 유예)

이러한 옵션은 일시적인 구제를 제공하지만, 대출 총액은 늘어나게 됩니다.

차용자는 신용 계약에 따른 의무를 합리적으로 이행하는 데 필요한 것보다 더 광범위한 변경을 요청할 수는 없습니다. 또한 모든 상황을 고려할 때 요청된 변경 사항은 차용자와 대출기관 모두에게 공정하고 합리적이어야 합니다.

참고: 고충신청으로 계약이 변경되는 경우, 대출기관은 금리를 인상할 수 없습니다.

계약 변경은 채용자와 같은가?

아닙니다. 고충신청 후 변경된 기존 계약은 채용자와 같지 않습니다. 채용자는 새로운 수수료와 이자율 등 계약의 일부가 변경될 수 있습니다.

또한 차용자는 완전히 새로운 계약이 필요한 경우, 다른 대출 기관과의 채용자를 선택할 수도 있습니다.

차용자의 개인 사정에 따라 두 가지 옵션 각각에 장단점이 있을 것입니다. 예를 들어, 계약 변경을 선택하면 고충에서 즉시 벗어날 수 있지만 장기적인 해결책은 없습니다.

채용자를 선택하면 차용자는 더 낮은 이자율을 받을 수도 있지만, 첫 번째 대출을 조기에 파기하는 데 대한 수수료를 부담해야 할 수도 있습니다. 또한 기타 약정이 다를 수도 있으며 이러한 조건은 대출자에게 다른 방식으로 영향을 미칠 수 있습니다.

재정적 어려움에 직면한 차용자는 도움을 얻을 수 있는 옵션이 있는지, 그리고 지금 처한 상황에 가장 적합한 옵션이 무엇인지 대출기관과 상담해야 합니다.

차용자가 지급 보증 보험에 들었다면 어떻게 되는가?

차용자는 계약서를 확인하여 실직과 질병이나 고충 등에 대해 보장하는 지급 보증 계획 또는 지급 보증 보험이 있는지 확인해야 합니다. 차용자가 지급 보증 보험에 들었다면, 채무 상환이 보장될 수 있습니다. 하지만 보험금 청구가 거절될 경우에 대비하여, 보험금 청구와 함께 고충신청을 하는 것이 좋습니다. 차용자는 고충신청 시 보험의 영향에 대해서 대출 기관과 논의할 수 있습니다.

차용자는 어떻게 고충신청을 하는가?

차용자는 서면으로 고충신청을 해야 하고, 대출기관에 제출해야 합니다. 차용자는 신청서에 예기치 못한 어려움에 대한 이유를 명시해야 합니다. 또한 해고 통지 혹은 의사의 진단서와 같은 보충 정보를 포함하는 것이 도움이 됩니다.

신청서에는 다음과 같은 차용자가 원하는 구체적인 변경 사항을 포함해야 합니다.

- 계약 기간 연장과 각 지급액 축소
- 일정 기간 동안 채무 상환 연기(지급 유예)
- 계약 기간 연장과 일정 기간 동안 채무 상환 연기(지급 유예)

차용자와 대출기관은 대출금 상환과 관련한 변경을 허용하기 전에 변경 사항에 동의해야 합니다.



대출기관은 고충신청서를 받았을 때 무엇을 해야 하는가?

대출기관은 고충신청서를 심사할 때 책임 원칙을 준수해야 합니다. 책임 원칙에 따르면, 대출기관은 고충신청서를 신중하고 성실하며 능숙하게 심사해야 합니다. 또한 대출기관은 합리적이고 윤리적인 방법으로 대출자를 처우해야 합니다.

대출기관은 고충신청을 인정하고, 필요 시 차용자에게 추가 정보를 요청하며, 결정을 내려야 하는 구체적인 일정을 준수해야 합니다.

고충신청 심사 시 대출기관의 의무

대출기관은 고충신청을 받으면 다음과 같은 조치를 취해야 합니다.

- 신청서를 받은 후 영업일 기준 **5일** 이내에 차용자에게 서면 영수증이나 확인서를 보냅니다.
- 신청서를 받은 후 영업일 기준 **10일** 이내에 신청서 결정에 필요한 추가 정보를 요청하는 서면 요청서를 차용자에게 보냅니다.
- 추가 정보를 요청할 필요가 없는 경우에는 변경 사항에 동의할지 여부를 결정하고, 신청서를 받은 후 영업일 기준 **20일** 이내에 차용자에게 결정을 서면으로 통보해야 합니다.
- 변경에 동의하지 않기로 결정한 경우, 대출기관은 차용자에게 결정 이유와 함께 신용 계약 조건을 변경하기 위해 법원에 신청할 수 있는 차용자의 권리를 명확하게 요약하여 전달해야 합니다.
- 계약 변경에 동의하는 경우, 대출기관은 변경 사항이 발효되기 전에 차용자에게 변경 사항에 대한 구체적인 정보를 제공해야 합니다.

대출기관이 차용자에게 추가 정보를 요청한 경우, 대출기관은 늦어도 다음 기간까지 변경 동의 여부를 결정해야 합니다.

- 추가 정보 요청 후, 영업일 기준 **20일** 또는
- 요청한 정보 수신 후, 영업일 기준 **10일**

대출기관은 고충신청을 받는 대가로 신용 수수료를 부과할 수 없습니다. 그러나 신청이 성공적으로 이루어져 계약이 변경되었을 때, 대출기관은 다음과 같은 경우에 변동에 대한 수수료를 부과할 수 있습니다.

- 수수료가 계약서에 명시된 경우, 그리고
- 수수료를 차용자에게 공개한 경우

또한 수수료는 합리적이어야 하며, 계약 변경을 문서화하는 대출기관의 비용을 반영해야 합니다(고충신청 처리 비용은 제외).

소비자 신용 계약이 소비재 담보로 이루어진 경우, 대출기관은 고충신청을 심사하는 동안 다음을 포함하여 소비재와 관련된 집행 조치를 취해서는 안 됩니다.

- 압류 경고 통지
- 소비재를 압류하는 행위 또는 압류 목적으로 시설에 출입하는 행위

여기에 한 가지 예외가 있습니다. 소비재에 “위험 요인”이 있는 경우, 대출기관은 고충신청을 심사하는 동안 소비재를 압류할 수 있습니다.⁴ 그러나 대출기관은 고충신청이 결정될 때까지 추가 집행 조치를 취해서는 안 됩니다.

대출기관은 차용자의 고충 신청에 따라 계약을 변경하는 데 동의해야 하는가?

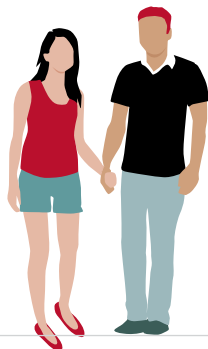
아닙니다. 대출기관은 고충신청을 반드시 **심사**해야 하지만, 계약 변경에 동의할 필요는 없습니다.

대출기관은 여러 이유로 신청을 거절할 수 있습니다. 예를 들어, 대출기관은 다음과 같은 판단을 내릴 수 있습니다.

- 고충이 예기치 못한 것이 아니며, 차용자는 고충으로 이어지는 상황을 합리적으로 예상했을 것이다.
- 제안된 변경이 합리적이지 않다. 즉, 차용자가 계약에 따른 기존 의무를 계속 이행할 수 있을 것이다.

대출기관이 계약 변경에 동의하지 않는 경우, 다음을 수행해야 합니다.

- 결정에 대한 이유를 서면으로 작성
- 신용 계약 조건을 변경하기 위해 법원에 신청할 수 있는 차용자의 권리를 명확하게 요약하여 전달



4. CCCF법 제83E(2)절 참조함

차용자가 대출기관의 결정에 동의하지 않을 경우 어떻게 하는가?

대출기관이 고충신청에 따른 계약 변경에 동의하지 않는 경우, 차용자는 고충신청에 요청한 방식으로 법원 또는 분쟁 재판소에 계약 조건 변경을 요청할 수 있습니다. 법원 또는 분쟁 재판소는 계약의 변경을 명령하거나 적합하다고 판단되는 다른 명령을 내릴 수 있습니다. 법원은 또한 고충신청과 관련한 결정이 내려질 때까지, 차용자에 대한 어떠한 집행 조치도 내려지지 않도록 막을 수 있습니다.

차용자가 법원이나 분쟁 재판소에 계약 변경을 요청하는 경우, 대출기관은 어떤 명령에도 항소할 권리가 있습니다.

또한 차용자는 고충신청을 거절한 대출기관의 결정에 동의하지 않을 경우, 대출기관의 금융 분쟁 해결 서비스에 불만을 제기할 수 있습니다.

대출기관 및 차용자

CCCF법은 거래의 성격에 따라 대출기관과 차용자를 설명하는 다양한 용어를 사용합니다.

- 책임대출(responsible lending) - 대출기관(lenders) 및 차용자(borrowers)
- 소비자신용계약(consumer credit contracts) - 채권자(creditors) 및 채무자(debtors)
- 소비자 임대(consumer leases) - 임대인(lessors) 및 임차인(lessees)
- 바이백 거래(buy-back transactions) - 양수인(transferees) 및 양도인(occupiers)

본 팩트 시트에서는 일반적으로 신용거래를 지칭할 때 **대출기관 및 차용자**라는 용어를 사용합니다. 이러한 용어는 독자가 본인의 권리와 의무를 더 잘 이해하도록 설명하는 데 쓰입니다.

본 팩트 시트는 참조용으로만 제공됩니다. 또한 확정본이 아니며 법률용으로 사용할 수 없습니다. 법 개정 등에 따른 책임은 귀하에게 있습니다.

업데이트 관련 정보는 다음 링크에서 구독이 가능합니다. www.comcom.govt.nz/subscribe

법률 위반 가능성에 대한 정보는 아래 연락처로 문의하시기 바랍니다.
전화: 0800 943 600 우편: Enquiries Team, PO Box 2351, Wellington 6140
이메일: contact@comcom.govt.nz

Applying for hardship - information for lenders and borrowers - Korean

