



보도	2023. 4. 25.(화) 조간	배포	2023. 4. 24.(월)
----	--------------------	----	-----------------

담당부서	금융사기전담대응단	책임자	팀 장	서강훈	(02-3145-8521)
	금융사기대응2팀	담당자	선 임	김지영	(02-3145-8534)

“의심하고, 끊고, 확인하세요!”

- 보이스포싱 민원사례로 알아보는 소비자 대응요령 및 유의사항 -

- 금융감독원은 그간 빈번하게 접수된 보이스포싱 관련 주요 민원 사례를 바탕으로 금융소비자가 알아야 할 유형별 대응요령 및 유의사항을 안내해 드립니다.
 - 이를 통해 소비자의 이해를 돕고 안전한 금융거래 환경을 조성하여 보이스포싱 피해를 예방하고자 합니다.
- 최근에는 코로나19 거리두기 해제 이후 가정의 달을 앞두고 결혼식 또는 돌잔치를 빙자한 보이스포싱이 빈발하고 있습니다.
 - 이는 문자메시지 내 초대장 링크(URL) 클릭을 유도하여 악성 앱을 설치하고 탈취한 개인정보를 이용하여 자금을 편취하는 수법이므로 소비자 여러분의 각별한 주의가 필요합니다.

[소비자 대응요령 및 유의사항]

- ① 출처가 불분명한 URL주소는 절대 **클릭하지 마세요!**
- ② 통장협박을 받은 경우 사기범의 **합의금 요구에 절대 응하지 마세요!**
- ③ 개인정보가 노출되었다면 **추가 피해 예방조치**를 취하세요!
- ④ 물품 거래시 **보이스포싱**에 연루되지 않도록 **유의**하세요!
- ⑤ 사칭 전화는 **'그놈 목소리 신고'**에 **제보**하세요!
- ⑥ 피해금이 인출되거나 입금된 금융회사로 **피해구제를 신청**하세요!
- ⑦ 전기통신금융사기에 해당되지 않는 경우는 **수사기관에 신고**하세요!

소비자 대응요령 및 유의사항

① 출처가 불분명한 URL주소는 절대 **클릭하지 마세요!**

- (청첩장 빙자 스미싱) 사기범은 결혼식(혹은 돌잔치)에 초대한다며 모바일 청첩장 링크가 포함된 **가짜 문자메시지**를 피해자에게 발송
 - 피해자가 해당 문자메시지에 기재된 **URL주소를 클릭**하자 휴대폰에 악성앱이 설치되었고, 사기범은 악성앱을 통해 **탈취한 개인정보를** 이용하여 피해자 명의로 **비대면 대출**을 받는 등 **자금을 편취**

청첩장 빙자 스미싱 사례

모바일초대장♡결혼식
♡일시:○월○일
(○요일)많이와주세요
<URL>

A씨는 휴대전화로 결혼식 초대장 링크가 포함된 문자를 받았음. 별다른 의심없이 초대장 링크를 클릭하였는데 악성 앱(파일명: 모바일초대장.apk)이 설치되어 휴대전화에 보관하고 있던 개인정보, 금융정보 등이 사기범에게 전송되었음. 사기범은 이를 이용하여 A씨 명의의 ○○은행 앱에 접속하여 신규 비대면 대출을 받아 자금을 이체

[소비자 유의사항]

- ☞ 문자메시지 내 **출처가 불분명한 URL주소**는 클릭하지 말고 바로 **삭제**하세요.
- ☞ 문자메시지 **발신인**을 반드시 **확인**하세요.
- ☞ 악성앱을 설치했다면 ①**모바일 백신앱**(최신 버전)으로 **검사 후 삭제**하고, ②**데이터 백업 후 휴대폰을 초기화**하고, ③**휴대폰 서비스센터 AS**를 요청하세요.
- ☞ 자금이체 등 **피해가 발생**한 경우 **금융회사 콜센터** 또는 **금융감독원 콜센터** (☎1332)에 즉시 **전화**하여 **지급정지**를 요청하고 **피해구제**를 신청하세요.
- ☞ **휴대폰에는 절대 개인정보를 저장**하지 마세요.

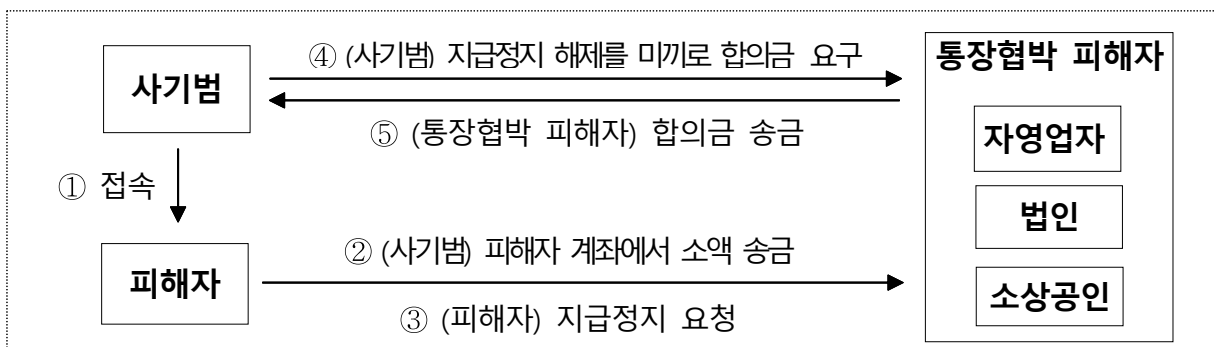
② 통장협박을 받은 경우 사기범의 합의금 요구에 절대 응하지 마세요

□ (통장협박) 사기범은 보이스피싱 피해자의 계좌에서 사기와 무관한 자영업자 등에게 소액(10~30만원)을 이체

○ 피해자의 피해구제 신청으로 자영업자 등의 계좌가 지급정지되면, 사기범은 지급정지 해제를 조건으로 자영업자 등에게 합의금을 요구*

* 사기범은 피해구제 신청자가 아니므로 지급정지를 해제할 자격이 없음

<통장협박 개요>



통장협박으로 인한 지급정지 사례

◆ 물품대금을 계좌로 이체받기 위해 계좌번호를 매장 내에 게시하고 있는 소상공인 B씨의 계좌로 신원 미상의 송금인이 30만원을 입금. 당일 저녁 은행에서 B씨 통장이 보이스피싱에 연루되었다며 계좌 전체를 지급정지. 이후 사기범이 B씨에게 연락하여 편취한 보이스피싱 금액을 B씨 통장에 넣었다며 지급정지를 풀고 싶으면 합의금 수백만 원을 보내라고 협박

[소비자 유의사항]

👉 사기범은 지급정지 해제 권한이 없으므로 **합의금을 절대 송금하지 마세요.**

👉 통장협박으로 계좌가 지급정지된 경우 **은행에 피해자와의 합의증재를 요청하세요.**

👉 공개된 장소에서 불특정 다수에게 **계좌번호 노출을 최소화**하세요.

※ 현재 「보이스피싱 대응 범정부 TF」에서 통장협박 피해자의 신속한 구제가 가능하도록 통신사기피해환급법 개정 등 대책을 추진중입니다.

③ 개인정보가 노출되었다면 추가 피해 예방조치를 취하세요!

- (지인사칭 보이스피싱) 피해자는 자녀를 사칭하는 사기범으로부터 휴대폰 액정이 파손되어 임시폰으로 연락하였으며 전화통화가 불가하다는 메시지를 받음
- 피해자는 메신저 대화 과정에서 주민등록번호, 계좌번호 등 개인정보를 사기범에게 노출하였고 금전적 피해가 발생하여 계좌 지급정지 및 피해구제 절차가 진행 중

자녀사칭 보이스피싱 사례

엄마, 딸인데, 핸드폰 액정이 깨져서 대리점에서 임시 폰 받았어. 전화통화 안되니까 메신저 친구 추가해줘

신분증과 계좌번호, 비밀번호 보내줘. 엄마 명의로 보험가입하게. 보내주는 앱 깔아줘 <URL>

사기범은 C씨의 딸을 사칭하면서 휴대전화가 파손되어 임시폰을 사용하고 있다고 연락. 액정보험을 가입할 경우 파손된 휴대전화를 무상으로 수리할 수 있다며 C씨 명의로 액정보험을 가입하겠다고 함. 이를 위해 계좌번호, 비밀번호, 주민등록증 사진을 보내달라고 하면서 원격조정 앱도 설치하라고 요구. 사기범은 탈취한 개인정보로 C씨의 자금을 편취

[소비자 유의사항]

- ☞ 금융감독원 『개인정보노출자 사고 예방시스템』에 개인정보 노출 사실을 등록하세요.
- ☞ 금융결제원 『계좌정보 통합관리서비스』, 금융감독원 『금융소비자 포털 파인』에서 본인 모르게 개설된 계좌 또는 대출을 확인하세요.
 - '내계좌 지급정지' 메뉴에서 본인 명의의 모든 계좌에 대한 일괄 지급정지 신청이 가능합니다.
- ☞ 『명의도용 방지서비스(www.msafes.or.kr)』를 통해 본인 명의로 개설된 휴대전화 조회 및 추가 개통 차단이 가능합니다.
- ☞ 악성앱을 삭제하고, 기존 공동인증서를 폐기·재발급 받으세요. 필요시에는 신분증도 분실신고하고 재발급 받으세요.

④ 물품 거래시 **보이스피싱**에 연루되지 않도록 **유의**하세요!

- (중고물품 거래 사기) 피해자(판매자)는 중고물품 구매를 원한다는 연락을 받고 구매자(사기범)와 거래
 - 구매자(사기범)는 동 거래와 무관한 다른 피해자를 기망하여 판매자의 계좌로 피해금을 이체하도록 유도
 - 피해자(판매자)는 정상거래가 이루어졌다고 생각하였으나 다른 피해자의 신고로 계좌가 지급정지되고 전자금융거래도 제한

중고물품 거래 사기 사례

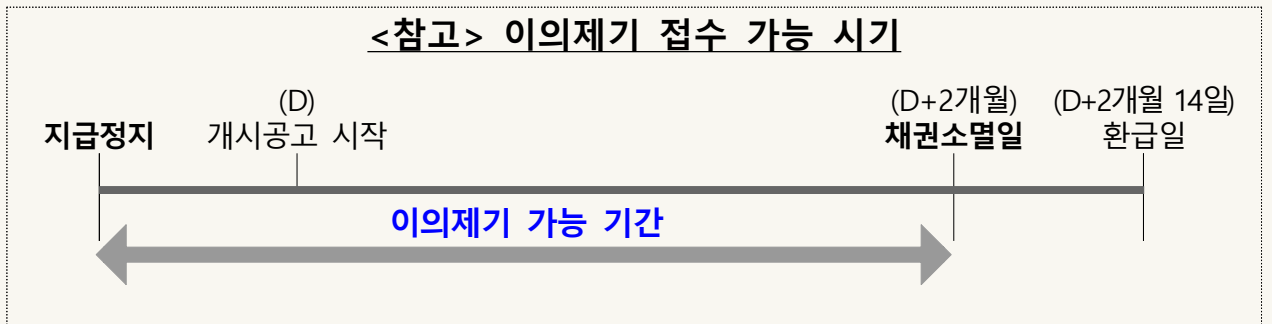
- ◆ D씨는 중고거래 앱을 통해 중고물품 판매글을 올린 후 직거래를 통해 구매자에게 물건을 전달. D씨는 OO은행 본인 계좌로 ◇◇만원이 입금되어 정상적인 거래라고 생각했지만 당일 오후 OO은행 측에서 D씨 계좌가 전기통신금융사기 이용계좌로 신고되어 지급정지된다는 문자를 받았음

[소비자 유의사항]

- ☝️ 중고물품 거래시에는 비대면 입금 대신 **대면**으로 거래하세요.
- ☝️ 거래상대방의 **거래 이력**과 **신분**을 확인하세요.
- ☝️ **구매자**와 **입금자**의 이름이 **일치**하는지 확인하세요.
- ☝️ 계좌 지급정지를 해제하기 위해서는 **금융회사**에 **이의제기***하세요.

* 채권소멸절차 개시공고일로부터 2개월이 경과하기 전까지 가능

<참고> 이의제기 접수 가능 시기



⑤ 사칭 전화는 '그놈 목소리 신고'에 제보하세요!

- (전화번호 이용중지 요청) 피해자는 검찰을 사칭하는 사기범으로부터 피해자 명의 통장이 중고물품 거래 사기에 이용된 혐의가 있어 조사를 받아야 한다는 보이스피싱 전화를 수신
 - 피해자는 보이스피싱임을 직감하고 다른 사람의 추가 피해를 막기 위해 사기범의 전화번호 이용을 중지시킬 수 있는지 문의

전화번호 이용중지 요청 사례

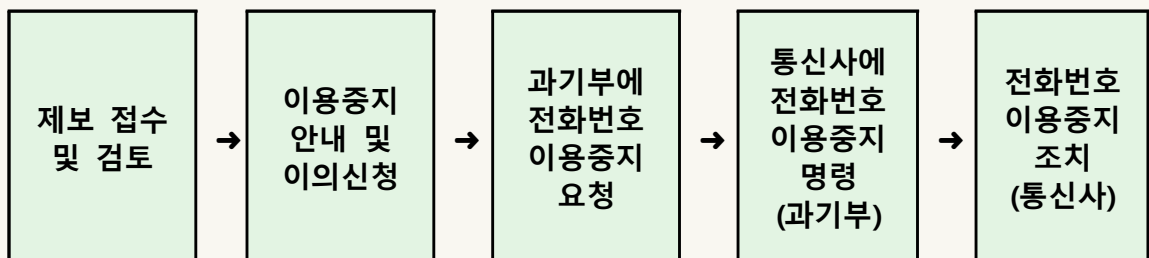
- ◆ 서울중앙지검 검사를 사칭하는 사기범은 E씨에게 경기도에 사는 50대 중반 윤◇◇이라는 사람이 중고거래 카페에서 E씨의 ▲▲은행 계좌를 도용하여 피해가 발생했다며, 서울중앙지검에 출석할 것을 요구. E씨는 ▲▲은행과 서울중앙지검에 전화해 본 결과, 그런 사실이 없으며 해당 계좌 또한 없다는 것을 확인한 후, 상기 번호가 보이스피싱임이 의심되어 전화번호 이용중지를 요청

[소비자 유의사항]

- ☞ 금융감독원 홈페이지 보이스피싱 지킴이 메뉴의 '그놈 목소리 신고'에 제보*하여 주시면 전화번호 이용중지 절차가 진행됩니다.

* 통화내역 화면 캡처, 녹취파일, 수신자의 통신사, 수신시각 등

<참고> 전화번호 이용중지 절차



⑥ 피해금이 인출되거나 입금된 금융회사로 **피해구제를 신청하세요!**

- (피해구제 절차 문의) 피해자는 보이스피싱을 당하면 어느 기관에 피해구제 신청을 해야 하는지 구체적인 절차에 대해 질의

[소비자 유의사항] 피해구제 절차 흐름

- ① **(피해구제 신청)** 피해자는 **피해금이 송금·이체된 금융회사(송금 금융회사) 또는 사기이용계좌를 관리하는 금융회사(입금 금융회사)에** 지급정지 등 피해구제 신청
 - ② **(지급정지)** 피해구제, 지급정지 요청을 받은 금융회사는 즉시 사기이용계좌를 지급정지
 - ③ **(채권소멸절차)** 금융회사는 지급정지 후 금감원에 계좌 명의인 채권의 소멸절차 개시공고를 요청하고, 금감원의 개시공고 후 **이의제기*** 등의 종료절차 없이 **2개월**이 경과하면 해당 계좌의 채권이 소멸
- * 사기이용계좌 명의인은 공고기간 중 이의제기를 통해 ① 본인 계좌가 사기계좌가 아니라는 사실 또는 ② 소멸될 채권이 정당한 권원에 의하여 취득한 것임을 소명하는 경우 지급정지 해제 및 채권소멸절차 종료 가능
- ④ **(피해환급금 결정·지급)** 금감원은 채권소멸일로부터 **14일** 이내에 **환급금액**을 결정하고, 금융회사는 지체없이 피해자에게 **환급**

<참고> 피해구제 절차 흐름도



⑦ 전기통신금융사기에 해당되지 않는 경우는 수사기관에 신고하세요

- (조건만남 피해구제 요청) 피해자는 조건만남 사이트에 회원가입 후, 현금을 입금해 포인트를 적립하라는 사기범의 요청에 응해 피해금을 입금하였으나 돌려받지 못해 구제 방안이 있는지 문의

조건만남 피해구제 요청 사례

- ◆ F씨는 신원미상의 자로부터 조건만남 사이트 회원가입 안내 메시지를 수신하고 해당 사이트에 회원가입. 이후 사기범은 F씨에게 현금으로 포인트를 적립해야 하며 추후 전액 환불이 가능하다고 안심시켜 입금을 유도. 입금 후 F씨가 사기임을 눈치채고 환불을 요청하자 환불 가능한 최소금액을 맞춰야 한다며 추가 입금을 지속적으로 요구

[소비자 유의사항]

- ☞ 조건만남 사기피해를 입은 경우 수사기관으로 신고하여 수사를 요청하여야 하며, **통신사기피해환급법 상 구제대상이 아닙니다.**

※ 전기통신금융사기란 전기통신을 이용하여 타인을 기망·공갈함으로써 ① 자금을 송금·이체하도록 하거나, ② 개인정보를 알아내어 자금을 송금·이체하여 재산상의 이익을 취하거나 제3자에게 재산상의 이익을 취하게 하는 행위를 의미합니다.

재화의 공급, 용역의 제공 또는 이와 관련한 불법 거래를 가장한 행위는 전기통신금융사기에 해당하지 않습니다.

향후 계획

- 금융감독원은 신속대응체계를 구축하여 금융회사 및 소비자 등 금융현장에서 인지한 신종 보이스피싱 수법을 제보받아,
 - 신종 수법 출현시 소비자경보 발령 등을 통해 관련 피해를 선제적으로 예방할 계획입니다.
 - 아울러 소비자가 보이스피싱에 사전 대처할 수 있도록 유사한 민원사례를 지속 제공하도록 하겠습니다.

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