금융생활에 필요한 모든 정보, 인터넷에서 「파인」 두 글자를 쳐보세요

"금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게"

보 도 자 료

보도	2021. 4. 16. (금) 조간	배포	2021. 4. 15.(목)

담당부서	불법금융대응단	곽원섭 팀장(3145-8521), 김정현 선임(3145-8125)

제 목 : '20년 중 보이스피싱 현황 분석

– 자녀를 사칭한 메신저피싱이 크게 증가한 가운데 40·50대 남성은 대출빙자형 사기에, 50·60대 여성은 사칭형 사기에 취약

※ 금감원은 사기에 의한 자금의 송금·이체를 보이스피싱 피해로 집계하며, 「통신사기피해환급법」의 적용대상이 아닌 대면편취형 및 재화·용역을 가장한 사기는 미포함

< 개 요 >

□ '20년중 **보이스피싱 피해금액** 및 **피해건수**는 각각 **2,353억원** 및 **25,859건**으로 전년대비 **4,367억원**(△65.0%) 및 **46,629건**(△64.3%) **감소**

○ **피해금액 중 1,141억원**은 피해자에게 **환급**되어 **환급률**이 **48.5%**로 **20.0%p 상승**하는 등 **전반적으로 보이스피싱 피해가 감소**한 모습

○ 이는 그동안의 지속적인 **보이스피싱 예방노력***에 주로 **기인**하는 것으로 보이며, **코로나19**로 **사기조직**의 활동이 **제한**된 것도 일부 영향을 미친 것으로 보임

* '20년중 소비자경보 발령(5회), 사이버보이스피싱 체험관 출범(5월), TV·라디오 공익캠페인 시행(10월), 명절 및 연휴 기간 중 보이스피싱 경고문자(SMS) 발송 등

□ 다만, 보이스피싱 수법이 진화하면서 최근 **메신저피싱 피해가 크게 증가**하고, **연령별·성별**에 따라 **특정 사기수법에 취약**한 것으로 나타나고 있음에 따라 **금융소비자**는 보이스피싱 예방에 **각별히 유의**할 필요

보이스피싱 피해 현황

(단위 : 억원, 건, %, %p)

구 분	'17년	'18년	'19년	'20년	증감(률)
피해금액[1]	2,431	4,440	6,720	2,353	△4,367(△65.0)
환급액	598	1,011	1,915	1,141	△773(△40.4)
환급률[2]	24.6	22.8	28.5	48.5	20.0
피해건수	50,013	70,218	72,488	25,859	△46,629(△64.3)

주1) 금감원 피해구제신청접수(1차 계좌)기준임, 2) 환급액/피해금액

1 보이스피싱 현황 및 주요 특징

1 메신저피싱 피해 크게 증가

○ '20년중 전체 보이스피싱 피해액이 65.0% 감소하였음에도, **가족·지인** 등을 사칭한 **메신저피싱 피해액**은 **9.1% 증가**

- 이에 따라 메신저피싱 피해가 전체 피해금액에서 차지하는 비중은 **15.9%**로 전년대비 **10.8%p 증가**

○ 특히, '20년중 **메신저피싱**의 **연령별 분포***를 보면, **50대(43.3%) 및 60대(42.5%)가 전체 메신저피싱 피해의 85.8%**로 대부분을 차지

* (30대이하) 3.4% / (40대) 4.6% / (50대) 43.3% / (60대) 42.5% / (70대이상) 6.2%

유형별 보이스피싱 피해금액 현황

(단위 : 억원, %, %p)

구 분	'18년		'19년		'20년		증감	
	금액	(비중)	금액	(비중)	금액	(비중)	금액	(비중)
대출빙자형	3,093	(69.7)	4,506	(67.1)	1,566	(66.6)	△2,940	(△0.5)
사칭형	1,346	(30.3)	2,214	(32.9)	787	(33.4)	△1,427	(0.5)
메신저피싱	**216**	**(4.9)**	**342**	**(5.1)**	**373**	**(15.9)**	**31**	**(10.8)**
합 계	4,439	(100.0)	6,720	(100.0)	2,353	(100.0)	△2,940	(0.0)

2 대출빙자형 사기는 40~50대 남성이 가장 취약

○ '20년중 대출빙자형 피해금액은 **성별**로는 **남성의 비중**이 **61.2%**로 **여성**(38.8%)**보다 높고**,

○ **연령별**로는 **40·50대의 비중이 65.0%**로 가장 높으며,

○ **성별·연령별** 모두 감안시, **40·50대 남성이 38.7%**로 가장 높음

'20년 대출빙자형 피해의 성별·연령별 분포

(단위 : 억원, %)

구분	대출빙자형					
	남성		여성		합계	
	금액	(비중)	금액	(비중)	금액	(비중)
10대이하	0.2	(0.0)	0.1	(0.0)	0.3	(0.0)
20·30대	132	(8.5)	100	(6.4)	232	(15.0)
40·50대	600	(38.7)	408	(26.3)	1,008	(65.0)
60대이상	218	(14.0)	93	(6.0)	310	(20.0)
합계	950	(61.2)	601	(38.8)	1,551	(100.0)

* ( )안은 유형별 피해금액 합계 대비 비중이며, 개인사업자 등 법인은 제외

3 사칭형 사기는 50~60대 여성이 가장 취약

○ '20년중 사칭형 피해금액은 **성별**로는 **여성의 비중**이 **64.5%**로 **남성**(35.5%)**보다 높고,**

○ **연령별**로는 **60대 이상의 비중이 48.3%**로 가장 높으며,

○ **성별·연령별** 모두 감안시, **50대 여성**과 **60대 여성**이 각각 **28.4%** 및 **27.1%**로 가장 높음(40~50대 여성: 31.4%, 60대이상 여성: 30.8%)

'20년 사칭형 피해의 성별·연령별 분포

(단위 : 억원, %)

구분	대출빙자형					
	남성		여성		합계	
	금액	(비중)	금액	(비중)	금액	(비중)
10대이하	0.0	(0.0)	0.0	(0.0)	0.1	(0.0)
20·30대	60	(7.7)	18	(2.3)	78	(10.0)
40·50대	80	(10.2)	244	(31.4)	324	(41.7)
60대이상	136	(17.5)	239	(30.8)	376	(48.3)
합계	276	(35.5)	502	(64.5)	777	(100.0)

* ( )안은 유형별 피해금액 합계 대비 비중이며, 개인사업자 등 법인은 제외

4 모바일·인터넷뱅킹을 통한 피해금 이체 비중 증가

○ '20년중 **피해금 이체 채널별 비중**은 **모바일·인터넷뱅킹**이 **75.2%**로 대부분을 차지하며, 그 다음으로 **창구·ATM 13.5%**, 텔레뱅킹 4.8% 등임

- **모바일·인터넷뱅킹**을 통한 이체 비중은 **'16년 42.1%에서 '20년 75.2%로 지속적으로 증가**하는 반면,

- **창구·ATM**을 통한 이체는 **'16년 35.5%에서 '20년 13.5%로 지속 감소**하는 모습

채널별 피해금 이체비중* 현황

(단위 : %, %p)

구 분	'16년	'17년	'18년	'19년(A)	'20년(B)	증감(B-A)
모바일·인터넷 뱅킹	42.1	54.0	66.3	71.7	75.2	3.5
창구·ATM	35.5	34.4	23.5	15.1	13.5	△1.6
텔레뱅킹	5.1	5.5	5.7	8.4	4.8	△3.6
기타	17.3	6.2	4.5	4.8	6.5	1.7
전 체	100	100	100	100	100	-

* 전체 피해건수 대비 각 채널별 이체건수 비중

2 향후 대응방안

1 취약계층별·연령대별 맞춤형 홍보 실시

○ **(50~60대 여성)** 언론·매체 등을 활용하여 **사칭형**(특히 메신저피싱) 사기에 대하여 **실제 피해사례 및 대처요령** 등에 관하여 **집중 홍보**

○ **(40~50대 남성)** 금융회사로 하여금 **고객**과의 **소통채널***을 활용하여 **보이스피싱 예방 및 대처요령** 등을 **집중 안내**하도록 지도

* 인스타그램, 페이스북, 유투브동영상, 네이버포스트, 모바일 DM 등

2 금융이용자에 대한 보이스피싱 정보 제공 및 경보 발령

○ 금감원 홈페이지 "보이스피싱 지킴이"에 **연령별·성별·피해유형별 사례**를 **발굴**하여 **게시**

○ **보이스피싱 증가 우려**가 있거나 **신종 수법**이 출현할 경우 적시에 **소비자경보를 발령**하여 피해 확산을 예방

3 금융회사 보이스피싱 대응체계 강화 및 관련기관 공조 지속

○ **금융회사**로 하여금 **보이스피싱 예방·대응체계***(계좌개설절차 강화, 보이스피싱 피해구제 시스템 구축 등)를 **강화**토록 지도

* 최근 대면편취형 사기 증가를 감안하여 영업점창구에서 문진표 활용 등을 통한 보이스피싱 예방 노력을 강화할 필요

○ 특히, **금융위·과기정통부·방통위·경찰청** 등과 수시·정기적으로 **보이스피싱 경고 문자메시지 공동 발송**

○ **검찰·경찰** 등 수사기관과도 보이스피싱 피해사례 등 **정보 공유**를 통해 **공조 강화**

3 금융이용자 유의사항

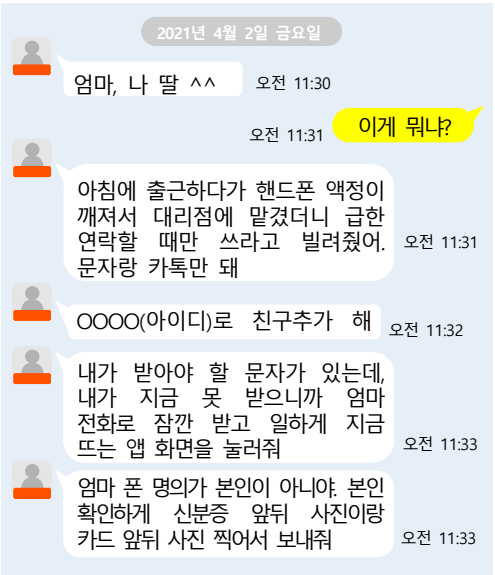
1 자녀를 사칭한 메신저피싱(“엄마, 나 딸”)에 속지 마세요

○ 최근 **메신저피싱 문자메시지**가 **무차별적으로 발송**되고 있고 이로 인한 **피해도 크게 증가***하고 있으므로

* 금감원은 ‘20. 2. 5. 자녀를 사칭한 메신저피싱에 관한 소비자경보를 기 발령

○ 메신저피싱 **사기 수법** 및 **대응 요령**을 **숙지**하고 **유의**하시기 바람

최근 자주 발송되는 메시지 내용 및 사기수법(예시)

메시지 내용	사기수법
	① 주로 자녀를 사칭하며 접근하여 친구 추가 및 악성 앱 설치 요구 ② 결제 또는 회원인증을 한다며 피해자의 신분증(촬영본), 계좌번호 및 비밀번호, 신용카드번호 등을 요구하여 탈취 ③ 탈취한 신분증과 개인정보를 활용하여 피해자 명의로 핸드폰과 비대면 계좌를 개설한 후, 피해자 명의로 은행대출, 카드론 및 약관대출 등을 받아 편취

메신저피싱 메시지 수신시 대응요령

메시지 내용(예시)	대응요령
핸드폰 고장, 분실 등으로 연락이 안됨 새로운 아이디를 메신저 친구 추가 요구	☞ **메시지 대화를 중단**하고 **유선통화** 등으로 **직접 확인**
출처가 불분명한 앱 설치 요구	☞ **무조건 거절** (앱을 설치한 경우 **스마트폰 보안 상태 검사**를 통해 **악성앱 설치 여부** 확인 후 **악성앱**을 **삭제**하고 **스마트폰 포맷** 및 **초기화**해야 함)
신분증 및 개인정보 요구	☞ **무조건 거절** (신분증 및 개인정보를 제공한 경우 즉시 금감원 금융소비자 정보포털 '**파인**'의 「**개인정보 노출자 사고예방 시스템**」에 **등록**하면 **피해예방** 가능)

2 보이스피싱 피해예방을 위해 5계명을 꼭 잊지 마세요

○ 금융이용자는 일상생활 속에서 **누구라도 보이스피싱에 당할 수 있다**는 점을 명심하고, **보이스피싱 피해예방 5계명**을 숙지하여 피해를 예방할 것을 요망

보이스피싱 피해예방 5계명

① **경찰·금감원**이라며 **금전을 요구**하면 무조건 **거절**

② **메신저·문자**를 통해 **금전을 요구**하면 유선 확인 전까지 무조건 **거절**

③ **등급 상향, 저금리 전환, 대출 수수료** 명목 **금전 요구**는 무조건 **거절**

④ **출처 불분명 앱, URL** 주소는 무조건 **클릭 금지**

⑤ **사용하지 않은 결제 문자**는 업체가 아닌 **해당 카드사**에 **확인**

○ **보이스피싱 피해**를 당한 경우 **지체없이 금감원(☎1332)·경찰청(☎112)** 및 **해당 금융회사** 등에 신고하여 **지급정지를 신청**하고,

- 보이스피싱에 관한 **문의**나 **상담**이 필요한 경우 **금융감독원 「불법사금융피해신고센터(☎1332)」**에 문의하시기 바람

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

붙임 보이스피싱 유형별 피해사례

1 기관 사칭형

□ **정부기관을 사칭**하면서 **개인정보를 입력**하도록 한 후, 피해자의 재산을 **사기이용계좌로 이체하도록 유도**하여 피해 발생

① '18.7월 E씨(34세, 직장인)는 서울OO지검 수사관을 사칭한 사기범으로부터 "국제마약 사건에 연루되었으니 내일 검찰로 출두하라"고 요구하였고 E씨가 보이스피싱을 의심하자 "내 말을 못 믿겠으면 대검찰청 홈페이지를 알려 줄테니 영장을 확인하라"며 피해자를 기망

② 사기범이 불러주는 인터넷사이트에서 자신의 성명과 주민등록번호를 입력한 후 본인에게 발부된 (가짜) 영장을 확인한 E씨는 사기범의 말을 신뢰하고 수사에 협조하기 위해 사기범이 자금이체를 요구하며 알려준 금감원 F팀장의 계좌로 전 재산 O억원을 이체

③ 자금출처를 확인한 후 곧 환급될 것이라는 말과 달리 며칠이 지나도록 연락이 없자 E씨는 금감원에 문의하는 과정에서 보이스피싱임을 알아차리고 지급정지 하였으나 이미 전액 현금으로 인출

2 지인 사칭형

□ **전화·메신저**로 가족 등 **지인을 사칭**하면서 **비밀번호, 인증서 오류 등을 명목**으로 **타인 계좌로 급히 자금을 이체할 것을 유도**

① 사기범이 ◇◇톡으로 지인(부모, 친인척, 친구, 직장동료 등)을 사칭하여 "급히 거래처에 결제를 해야 하는데 카드 비밀번호 오류로 보내지지 않는다"면서 타인 계좌로 90만원 이체 요청*

* 지연인출제도를 회피하기 위해 100만원 미만의 금액을 요청하거나 100만원 미만으로 쪼개서 여러 번 보내줄 것을 요청하는 사례 다수

② 사기범은 피해자 F에게 이체 내역을 사진찍어 보내달라고 하는 한편, 피해자가 전화하겠다고 하자 휴대폰이 고장나서 전화 수·발신은 안되고 ◇◇톡만 된다고 속여 전화 확인을 회피

3 대출빙자형

□ 금융회사를 사칭한 사기범은 유선으로 **피해자의 신용등급이 낮지만 대출이 가능**하다며 **대출진행비 및 선납이자를 요구하였고 피해자가 송금하자 이를 편취**하고 잠적

① '19년 OO캐피탈을 사칭한 사기범은 신용이 낮은 피해자에게 전화를 걸어 현재 신용등급으로는 대출이 어려우나 보증보험료 및 선납이자 65만원을 입금하면 2천만원까지 대출이 가능하다고 피해자를 기망

② 피해자는 사기범이 알려준 계좌에 65만원을 입금하였으며 사기범은 이를 확인 후 금전을 타 계좌에 이체하고 잠적

□ **저금리로 대환대출**이 가능하다고 속이고 **기존 대출에 대한 상환자금을 사기이용계좌로 송금**하도록 유도하여 피해 발생

① '18.9월 A씨(52세, 자영업)는 성명불상자로부터 "OO저축은행 박OO 대리입니다. 고객님은 저리로 대환대출 가능하십니다. 대출전용 애플리케이션(앱)을 설치하여 모바일로 신청"하라는 안내 문자메시지를 받고 메시지에 첨부된 링크를 눌러 OO저축은행 앱을 설치하고 대출을 신청

② 잠시후 박OO 대리라며 전화한 대출상담원이 "기존 대출상환을 위해 알려주는 계좌로 O천만원을 입금하라"고 하자 대출사기가 의심스러워진 A씨는 확인을 위해 일단 전화를 끊고 해당 저축은행으로 전화하였으나 방금 통화한 박OO이 다시 전화를 받자 이에 속아 기존 대출상환 자금을 알려준 계좌로 송금함에 따라 보이스피싱 피해 발생

4 사칭형 + 대출빙자형

□ **저금리로 대환대출**이 가능하다고 피해자에게 접근한 후 **경찰, 금감원을 사칭**하여 자산보호, 범죄연루 해명 등의 명목으로 **사기 이용계좌로 송금**하도록 유도하여 피해 발생

① (최초접근) '20.3.11. 사기범 일당은 OO금융그룹을 사칭하여 "2.9~5.8% 저금리 대출" 허위 문자메시지를 발송(붙임 참조), □□저축은행 고금리 대출(3천만원)을 이용하던 피해자는 저금리로 갈아타기 위해 발신번호로 전화

- OO금융 직원인 것처럼 대출한도를 조회하여 6천만원까지 대출된다고 속인 후, 대출실행을 위해 △△톡 메시지로 전송한 인터넷주소(URL)를 클릭하도록 함으로써 피해자 몰래 휴대폰에 '전화가로채기' 앱(App) 설치

② (금융회사 사칭) □□저축은행 직원 "이○○"라고 전화하여 기존 대출약관상 타 은행에서 대출을 받을 경우 즉시 가압류 등 채권추심이 실행되므로 금융거래 정지를 피하려면 당장 기존 대출금을 상환하라고 협박

- 피해자는 본인의 핸드폰을 통해 □□저축은행 대포번호로 전화하여 사실여부를 확인한 후 금융거래 정지를 피하기 위해 급히 3천만원을 마련하여 집 근처로 찾아온 "이○○"에게 현금 전달

③ (금감원 사칭) 3.18. 사기범 일당은 금감원 직원 "황△△"라고 사칭하며 신규 대출이 금감원 모니터링에 적발되었다고 하며 6천만원 대출실행을 위해 공탁 보증예치금으로 30%(18백만원)를 즉시 납부하도록 요구

- 피해자는 금감원 대표번호(1332), OO지원 대표번호(000-746-4200)로 전화하여 사실여부를 확인한 후 직장 인근 신제주 □□□로 찾아온 "황△△"에게 현금 전달

5 메신저 피싱

□ **문자메시지, 메신저** 등으로 **가족·지인**을 **사칭**하며 **긴급한 사정***을 이유로 **개인정보**** 및 **금전이체** 등을 요구

* 본인의 휴대폰 고장, 신용카드 도난·분실, 사고 합의금 명목의 급전 필요 등

** 신분증, 계좌번호 및 비밀번호, 신용카드번호 및 비밀번호, 공인인증서 비밀번호 등

○ 메신저피싱 피해는 주로 **고령층**에서 발생하는데, 이는 사기범이 **자녀를 사칭함**으로써 **부모의 이성적 판단**이 **와해**되는 취약점을 공략

○ 사기범이 **탈취한 신분증, 인증번호** 등으로 피해자 몰래 **계좌잔액 인출, 신규계좌 개설 및 신규대출신청, 오픈뱅킹 가입 후 피해자의 다른 금융계좌 잔액을 편취**하는 등 **추가 피해 위험**에 노출

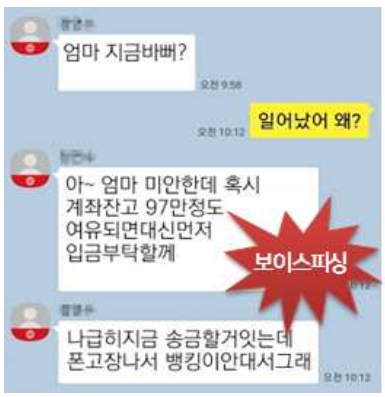
① '21.2월 딸 사칭 문자메시지를 받아 신분증·신용카드 사진 및 계좌비밀번호 전송 → 피해자의 OO은행 MMF 계좌에서 16,900만원을 인출

② '20.12월 딸 사칭 문자메시지를 받아 메신저친구 추가, 악성앱 설치, 신분증·신용카드 사진 전송 → △△은행 계좌 개설 및 2,360만원 대출·편취

③ '20.4월 OO은행 사칭 메시지를 받아 신분증·계좌번호·인증번호 등 전송 → □□은행 비대면 계좌 개설 및 오픈뱅킹 가입 후 피해자의 ◇◇은행 계좌 잔액 1,000만원, ▽▽카드 및 ☆☆캐피탈 피해자 명의 신규 신용대출 6,150만원을 □□은행 계좌로 이체하여 편취

※ 참고 - 가족간 **피싱방지표식**을 이용해 **보이스피싱 예방**에 활용할 수 있음

【 가족 사칭 보이스피싱 】



【 피싱방지표식 이용 】



* **피싱방지표식**은 **반려견 이름, 애칭, 장소, 숫자** 등으로 **가족간**에 **사전에 정**하여 사용