금융감독원	**보 도 자 료**	금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게

보도	2025.2.13.(목) 14:00	배포	2025.2.13.(목)

담당부서	금융사기대응단 금융사기대응1팀	책임자	국 장	정재승	(02-3145-8150)
		담당자	팀 장	김호빈	(02-3145-8140)

카드배송 사칭 보이스피싱 증가, 소비자경보 상향!! (주의 → 경고)

- 신청한 적 없는 카드배송으로 고령층에 접근하여, 사고접수 도움을 주는 척 원격제어앱 설치
- 검찰, 금감원 사칭 직원이 자산보호 등 명목으로 자금이체를 유도...이체 요구시 무조건 사기

▣ 소비자경보 2025 - 1호			
등급	주의	경고	위험
대상	금융소비자 일반		

Ⅰ 경보발령 배경

□ 금융감독원은 '24년 하반기 **관계부처**의 노력에도 불구하고 **보이스피싱**이 **증가***함에 따라 **보이스피싱 피해사례**의 **주요특징** 및 **수법**을 분석하였습니다.

* [보이스피싱 피해액 추이] 249억원(9월) → 453억원(10월) → 614억원(11월) → 610억원(12월)

※「통신사기피해환급법」에 따라 '24년중 금융감독원에 접수된 보이스피싱 피해구제 신청 건 기준(추가 피해 접수시 변동가능)으로 수사당국의 범죄사건통계와 차이가 있을 수 있습니다.

□ 분석 결과, 수법이 더욱 **교묘**해진 **가짜 카드배송**으로 시작된 **기관 사칭형 수법**에 속은 **고령층**의 **고액피해 사례 증가**가 주요원인인 것으로 나타났으며,

○ '24.12월중 **소비자경보 발령**(주의)*에도 불구하고 해당 범죄가 **지속 발생**함에 따라 **소비자경보 등급**을 주의에서 **경고**로 **상향**하고, 금융소비자들의 **각별한 주의**를 **당부**하였습니다.

* ('24.12.10.)「고령층을 대상으로 범죄에 연루되었다며 거액 주택담보대출을 유도하는 보이스피싱에 주의하세요!!!」

Ⅱ 최근 보이스피싱 주요 특징 및 수법

□ **카드배송**을 사칭한 **보이스피싱** 사기의 **주요 특징** 및 **단계별 수법**은 아래와 같습니다.

1 [고령층 여성을 타겟] 고액 피해자의 2명중 1명은 60대 여성

※ '24년 하반기 보이스피싱 고액피해(2억원 이상) 관련 금융감독원 자체분석 결과

○ 고액 피해자의 약 **80%**가 **여성**이었으며, 특히 **60대 여성**이 **과반수**를 차지하였고, 서울의 경우 **강남3구**의 **피해액**이 **서울 전체 피해액**의 **약 30%**를 **차지**하는 것으로 나타났습니다.

2 [카드배송 사칭] 카드배송원으로 위장하여 가짜 콜센터로 전화를 유도

○ 종전에는 **카드배송 미끼문자**를 발송하였으나 **문자차단 대책** 등이 시행됨에 따라 **배송원**을 사칭하여 **전화**하거나 위조된 **실물카드**를 **직접 배송**하러 방문하는 등 **적극적인 범행**을 **시도**하고 있습니다.

○ 사기범들은 **신청하지 않은 카드**가 **발급**되었다고 피해자가 **오인**하게 만들어 **카드사 고객센터**로 **위장**한 **사기범**들의 **연락처**로 **전화**하게 **유도**합니다.

카드배송 사칭 보이스피싱 수법(실제사례)

▶ **[카드배송 사칭범]** "안녕하세요. ○○**년생** △△△**씨** 맞으시죠? 카드 배송차 연락드렸는데요. … **카드 신청하신 적 없다고요?** 그럼 반송처리 하셔야하는데 ◇◇**카드** 대표번호 **1788-0XXX**로 전화해보세요" → **생년월일, 성명을 언급하며 의심을 최소화하고 사기범의 연락처 전달**

▶ **[카드사 상담원 사칭범]** "카드내역 조회하니 고객님 신용카드랑 **연동**된 **계좌**가 있는데요, **계좌번호 837**번으로 시작하고 **61번**으로 끝나는 번호요. 금일 배송 중인 ◇◇카드와 **연동된** ○○**계좌**가 **정상개설** 되신 것으로 확인되거든요?" → **명의도용 카드발급 사고로 기망**

3 [피해자 휴대폰 통제] 공식 등록 원격제어앱 설치를 유도해 피해자의 휴대폰 장악

○ 피해자가 **가짜 고객센터**로 전화시 **개인정보 유출**로 **명의**가 **도용**되었다며 **보안점검**, **악성앱 검사**, **사고접수** 등을 명목으로 **앱 설치**를 **유도**하면서 실제로는 **원격제어앱**을 **설치**합니다.

○ 종전 문자에 URL을 포함하여 출처가 불분명한 **악성앱**을 설치토록 유도하는 방식이 어려워지자*, 사기범들은 **공식 앱스토어에 등록된 원격제어앱**을 다운받게 유도하여 앱 설치에 대한 **경각심**을 **최소화**합니다.

* '24년 보이스피싱 범정부 대책이 시행됨에 따라 휴대폰·금융앱 등의 강화된 보안기능을 무력화하기 위해 공식 앱스토어에 등록된 정상앱(원격제어앱)을 악용

○ 원격제어앱 설치후 **악성앱**까지 설치되면 **금감원(1332)·검찰청(1301) 공식번호**로 전화해도 **사기범**들에게 **연결**되므로 **의심**하기 더욱 **어렵고**, 사기범들은 위치추적, 녹음 등까지 가능하게 됩니다.

※ (참고) 원격제어앱 : any, OS**, Air** 등 다수**

▶ 휴대폰, 컴퓨터 등을 **원격**으로 '**제어**'할 수 있도록 만든 공식 어플리케이션. **주로 원격근무**나 **가족**(고령, 어린이 등)의 **휴대폰 관리** 등에 활용되는 유용한 프로그램이나, **사기범**들이 설치시 피해자 **휴대폰**을 **통제**하여 **악성앱**을 설치하는 등 **악용가능**

④ (심리지배) 검찰·금감원을 사칭한 정교한 시나리오로 피해자를 완전히 '가스라이팅'

○ **검찰 사칭 사기범**이 피해자가 연루된 사기범죄로 **다수 피해자**가 발생하여 **구속수사**한다고 협박하면, **금감원 직원** 등을 **사칭**한 다른 사기범은 **약식수사** 등을 할 수 있도록 **도와준다**고 하면서 피해자와의 **강한 신뢰관계**(rapport)를 형성시켜 피해자의 **심리**를 **지배**합니다.

○ 아울러, **가족**에게 **알리면 가족도 수사대상**이 된다고 **위협**하는 등 피해자를 **철저히 고립**시킵니다.

사기범들의 '가스라이팅' 시나리오(실제사례)

▶ **[검찰 사칭범]** "□□은행에서 **당신 명의로 계좌**가 만들어져서 불법자금세탁 사건에 이용됐고, 피해자 70여명이 **집단 고소장**을 접수한 상황… **72시간 동안 조사** 후에 **구속**할 예정… 만약에 **연락을 회피**하거나 **주변 사람들에게 수사내용을 발설**하면 **바로 체포**하고, **가족까지 소환장** 발부해서 **구속**합니다. " → **피해자를 협박하는 역할**

▶ **[금감원 사칭범]** "최근 명의도용 사건이 많이 접수되는데 선생님도 피해를 입으신 거 같네요. … 제가 **약식조사** 받을 수 있도록 얘기해 둘테니 **검찰청 대표번호 1301**로 전화해보세요." → **피해자를 도와주는 역할**

5 (피해자 직접이체) 피해자를 조종하여 직접 자금이체를 유도

○ 최근 금융앱 보안강화 등에 따라 악성앱, 대포폰 등을 통해 **사기범**이 **이체**하는 방식이 어려워지자, 사기범들은 **자산보호, 약식기소 공탁금** 등의 **명목**으로 피해자를 속여 **피해자 스스로** 사기범에게 자금을 **이체**하도록 **수법**을 **변경**하였습니다.

○ **사기범**들은 금융회사의 **본인확인, 거래목적확인** 등 **문진**에 대비하여 **자금 사용처** 등 답변을 **사전**에 **교육**하고, **금융회사·통신사·경찰까지 범죄**에 **연루**되어 있다고 **속여 주변**의 **도움**을 **무력화**시킵니다.

○ **최근**에는 완전히 **가스라이팅** 당한 피해자가 **직접 이체**함에 따라 금융회사가 **이상거래**로 **탐지**하여 **문진**을 하더라도 **본인 거래**로 **주장**하면서 **도움**을 **거절**하는 사례도 확인되고 있습니다.

▶ **[사례]** 은행이 이상거래로 탐지하여 본인확인을 하였으나, **피해자는 아들의 사업투자 목적 거래이므로 관여말라**고 답변(70대 여성, 피해금 21억원)

Ⅲ 소비자 주의사항 및 대응 요령

1 본인이 신청하지 않은 카드배송 연락을 받은 경우 카드사에 직접 확인하세요.

○ 본인이 카드를 신청하지 않은 경우 **배송직원**이 **알려준 번호가 아닌 카드사 홈페이지·앱·콜센터 전화번호**를 통해 경위를 **확인**하세요.

○ 확인 결과, **카드배송 사칭**을 통한 **보이스피싱**이 **의심**되는 경우에는 ☎**112**(경찰청 통합신고대응센터)로 **상담·신고**합니다.

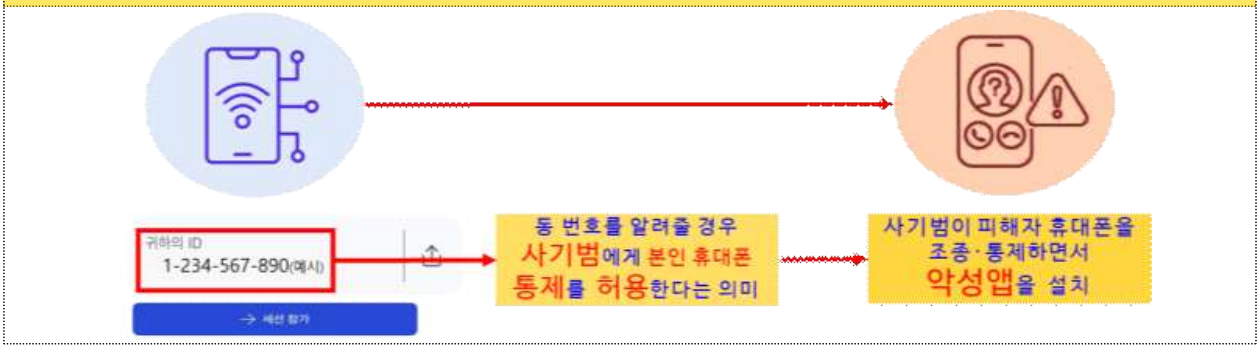
2 카드사 등 금융회사와 공공기관은 앱 설치를 요구하지 않습니다.

○ URL 링크를 통한 **출처가 불분명한 앱**뿐만 아니라 **공식 앱스토어**의 **앱 다운로드**를 **요구**하더라도 **거절**하세요. 카드사 등 **금융회사**와 금감원 등 **공공기관**은 **앱설치**를 **요구하지 않습니다.**

○ **공식 앱스토어**에 **등록**된 **원격제어앱***이라도 **ID·주소·인증번호** 등을 **타인**에게 **알려주는 것**은 **상대방**에게 **내 휴대폰을 맡기는 것**과 같습니다.

* Any**, Air** 등이 대표적이나 어플명만으로는 원격제어앱 여부를 알기 어렵다는 사실 인지필요

원격제어앱의 ID, 주소, 인증번호 등을 함부로 알려주지 마세요!



○ **원격제어앱**이나 **악성앱 설치**가 **의심**되는 등 **조금이라도 꺼림칙하다면 본인**의 **휴대폰**이 **아닌 가족** 등 **지인의 전화**를 **이용**하여 **경찰**(통합신고대응센터 ☎112) 또는 **금감원**(☎1332)으로 전화하여 상담하십시오.

3 금감원, 검찰 등 국가기관은 절대 직접 자금이체를 요구하지 않습니다.

○ 금감원, 검찰 등 국가기관이 **자산검수, 안전계좌 송금, 약식기소 공탁금** 등의 이유로 **자금이체**를 **요구**할 경우 **100% 사기**이므로 **거절**하고 경찰에 **신고**하세요.

4 통신사의 AI 보이스피싱 탐지 서비스를 적극 활용하세요.

○ 최근 **보이스피싱 수법**은 주소, 계좌번호 등 **개인정보**가 이미 노출된 **피해자**에게 **전화**를 걸어 **실제 금융회사 상담센터**와 **유사**한 내용 및 방식으로 접근하는 등 **교묘한 방식**으로 진화하여 피해자 스스로 **알아차리기**가 **어렵습니다.**

○ 통신사에서 제공중인 **AI 보이스피싱 탐지 서비스**※를 **이용**하면 보이스피싱 여부를 **휴대폰 알람**으로 **전달**받을 수 있어 피해예방에 도움이 됩니다.

※ AI 보이스피싱 탐지 서비스

▶ 금감원의 '**그놈 목소리**' 등 실제사례를 활용하여 AI가 통화내용을 실시간으로 분석하고 보이스피싱 의심 통화에 해당할 경우 이용자에게 **경고메시지** 및 **알람** 송출

· (LG유플러스) '익시오'앱(유플러스 아이폰 用), (KT) '후후'앱(모든 통신사 안드로이드폰 用)
→ 공식 앱스토어에서 다운가능

5 사기범에게 속아 금전을 이체한 경우에는 최대한 신속히 경찰(112) 또는 금융회사 콜센터로 연락하여 지급정지를 요청하십시오.

Ⅳ 향후 계획

□ 향후 **금융감독원**은 **금융권**뿐 아니라 **범정부 TF** 등을 통해 **관계부처**와도 **긴밀히 공조**하여 **보이스피싱**의 **근원적 차단**을 위한 **노력**을 **지속**해 나가겠습니다.

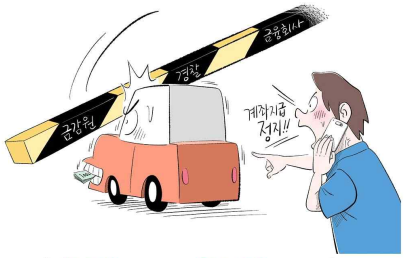
○ **「비대면 계좌개설 사전차단 서비스***」 등 구축·시행, **「이상거래탐지시스템**(FDS)」 기능 **고도화** 및 **통신사-금융사**간 **정보공유체계** 마련 등을 통해 **보이스피싱**에 대한 **금융회사**의 **현장대응능력**을 지속적으로 **강화**해 나갈 계획입니다.

* 소비자가 원하지 않는 **비대면 계좌개설**, **오픈뱅킹 사전 차단**

붙 임 | 보이스피싱 피해시 대응요령

보이스피싱 피해시 대응요령

01 피해신고 및 지급정지 요청

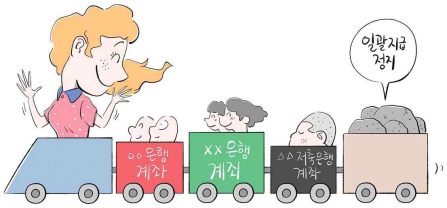


경찰(112), 금감원(1332), 금융회사에
피해신고 및 지급정지 요청

02 개인정보 노출등록

개인정보 노출자 사고예방시스템
[http://pd.fss.or.kr] 사고등록

03 계좌 일괄 지급정지 신청



계좌정보통합관리서비스[www.payinfo.or.kr] 및
금융회사 영업점에서 일괄지급정지

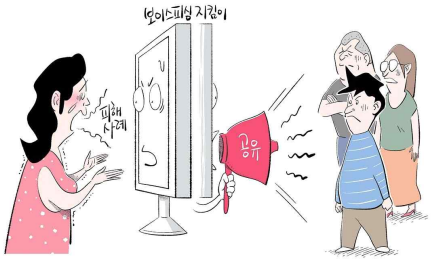
04 명의도용 신고

명의도용방지서비스[www.msafer.or.kr]에
명의도용 신고로 휴대전화 개설 방지

05 악성앱 삭제 및 휴대전화 초기화

악성코드 감염시 바로 삭제 및 휴대전화 초기화

06 피해사례 공유



보이스피싱지킴이 사이트에 접속하여
피해사례 공유

금융감독원 | 은행연합회 | 금융투자협회 | 저축은행중앙회 | 여신금융협회 | 농협중앙회
신협중앙회 | CLFA 한국대부금융협회 | MG새마을금고중앙회 | 신용정보협회 | 수협중앙회