

보도	2025.2.24.(월) 14:00	배포	2025.2.24.(월)	
담당부서	금융사기대응단	책임자	국 장	정재승 (02-3145-8150)
	금융사기대응총괄팀	담당자	팀 장	김태근 (02-3145-8130)

보이스피싱 현장 대응능력 제고를 위한 금감원 · 검경 · 금융권 공동 간담회 개최

- 금융회사 영업점에서 수사기관 공조 등을 통해 보이스피싱 피해를 예방한 모범사례 등을 공유하고, 금융회사의 적극적인 현장 대응 및 협조를 당부

1. 개 요

- 최근 보이스피싱 피해가 증가*한 가운데 더욱 지능화된 카드배송 사칭 수법을 중심으로 고액 피해사례가 지속되는 상황임

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

- 이에 금융감독원은 국민들의 경각심을 제고하기 위해 소비자경보 등급을 기존 '주의'에서 '경고'로 상향('25.2.14.)발령하였고
- '25.2.24.(월)에는 금융회사 현장 대응능력 강화를 위해 수사기관, 금융권과 공동으로 간담회를 개최하였음

- 동 간담회에서는 영업점 보이스피싱 피해예방 모범사례를 공유하는 한편, 금융권이 고객과의 접점에서 수사기관과의 유기적 협력을 통해 적극적으로 대응해줄 것을 당부하였음

간담회 개요

- (일시·장소) '25.2.24.(월) 14:00~15:30, 금융감독원 9층 대회의실
- (참석자) 금융감독원 금융소비자보호처장, 금융사기대응단 국장
동부지방검찰청 보이스피싱범죄 정부합동수사단 단장
경찰청 형사국 국장
금융협회* 및 금융회사** 소비자보호 담당 임원

* 은행연합회, 금투협회, 상호금융중앙회(농·수·산림·신협), 새마을금고중앙회, 저축은행중앙회

** 신한·국민·우리·하나·농협·기업은행, 삼성증권, 산림조합, 새마을금고

2. 간담회 주요 논의 내용

1 인사말씀

□ 금융감독원 김미영 금융소비자보호처장은

- 그간 범정부 차원의 대응 노력에도 불구하고 최근 피해 규모가 지속적으로 증가하고 있어
- 고객과의 접점에서 대응하는 금융회사 임직원들이 적극적으로 나서줄 것을 주문하는 한편
- 특히 보이스피싱 범죄를 효과적으로 차단하기 위해 수사기관과 보다 긴밀하고 유기적으로 협조해줄 것을 당부

□ 동부지방검찰청 홍완희 정부합동수사단장은

- '22.7월 합동수사단이 출범한 이래 국내외 콜센터 총책, 대포통장 유통조직 등을 다수 검거하는 등 큰 성과를 거두었음에도 '24년 들어 보이스피싱 피해 규모가 큰 폭으로 증가하였다는,
- 보이스피싱 범죄를 효과적으로 막기 위해서는 금융권 현장에서 수상한 상황 포착 시 신속한 수사기관 신고가 필요함을 강조하였음

2 영업점 피해예방 모범사례 발표

□ 최근 보이스피싱 범죄를 예방한 금융회사 영업점 직원들이 실제 경험사례(총 4건)를 발표하였음

① 삼성증권 도곡WM1지점 : 보유주식 매도자금(6억원) 출금 차단

◇ 고객이 보유주식을 전량(6억원) 매도 후 출금을 요청하면서 주식 담보대출에 대해서도 문의하였음. 영업점 문진제도에 따라 출금 목적을 문의하자 고객은 위촉된 모습으로 목소리가 작아지면서 사업자금이라 답변함. 영업점 직원은 보이스피싱을 의심하고 적극적으로 고객을 설명하여 피해를 예방

② 기업은행 인천주안지점 : 정기예금(1억원) 출금 차단

- ◇ 고객이 **전날 중도 해지**한 예금(1억원)에 대해 **현금 출금**을 요청하면서, 영업점 직원이 **휴대폰을 보여달라**고 하자 **계속 거부**하고 문자메시지 **대화내역**을 모두 **삭제**. 영업점 직원이 같은 은행 고객인 배우자에 연락하여 문의한 결과 해당 고객이 **최근에 카드배송 관련 연락** 받았다는 사실을 듣고 **보이스피싱**임을 **확신**할 수 있었음. 끈질기게 고객을 **설득**하고 **설명**하여 **피해**를 **예방**

③ 고양시산림조합 일산지점 : 현금 인출책 검거

- ◇ 고객이 **수 천만원의 현금 출금**을 요청하여 확인한 결과 **바로 인근 지점**에서도 **수 차례 출금**한 사실이 있음을 인지하였음. "현금 수량이 부족하니 **기다려달라**"고 하여 **시간을 끌면서 경찰에 신고**하였음. 현금 출금이 지연되자 해당 고객은 **다른 영업점**으로 이동하였고, 출동한 경찰에 **CCTV 영상**과 **인상착의** 등을 공유한 뒤 이를 바탕으로 경찰이 **인근 영업점**에서 해당 고객을 **보이스피싱 현금 인출책**으로 현장에서 **검거**

④ 교남동새마을금고 본점 : 정기예금(1억원) 중도해지 차단

- ◇ 고객이 **통장과 도장도 없이** 영업점에 방문하여 **정기예탁금(1억원)**을 급하게 **중도해지**를 신청함. 영업점 직원의 해지 사유 문의에 **답변을 회피**하고 **불안해하는** 모습을 보이자 **보이스피싱** 가능성을 인지함. 해당 직원이 **보이스피싱**이 의심된다는 점을 설명하고 계속 설득하였음에도 고객은 **보이스피싱이 아니라고 우기며** 해지를 계속 요구. 동료 직원이 경찰에 도움을 요청하여, 출동한 **경찰**과 함께 **상담실**에 들어가 **장시간 설득**한 끝에 **피해**를 **예방**

3 수사기관과 금융회사 간 협조 필요사항

□ 경찰청 형사국 안찬수 마약조직범죄수사과장은

- 보이스피싱 피해 예방을 위해서는 금융권과 경찰 간에 신속한 정보 공유 등이 이루어질 필요가 있다는 점을 강조하면서
- 금융권의 예방조치를 무력화하기 위해 범행 시나리오가 교묘해지는 만큼 금융회사에서는 경찰에서 제공하는 의심거래 정보를 활용하여 영업점 창구에서의 문진 등 예방조치를 적극적으로 수행해줄 것을 당부

3. 향후 계획

□ 향후에도 금융감독원은 수사기관, 금융권과 긴밀히 공조하여 신종 수법에 적극 대응하는 등 보이스피싱 근절을 위해 노력하겠음

- 또한 금융회사 영업점 대응 모범사례를 지속적으로 발굴하여 금융권과 적극적으로 공유할 계획