



금융감독원

# 보 도 자 료

금융은 **튼튼**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2023.12.20.(수) 10:30	배포	2023.12.20.(수)		
담당부서	금융사기전담대응단	책임자	국 장	임정환	(02-3145-8150)
	금융사기대응총괄팀	담당자	팀 장	김세모	(02-3145-8130)
	민생금융국	책임자	국 장	홍석린	(02-3145-8270)
	민생금융총괄팀	담당자	팀 장	신동호	(02-3145-8266)
	자금세탁방지실	책임자	실 장	박상현	(02-3145-7500)
	자금세탁방지기획팀	담당자	팀 장	류영호	(02-3145-7502)

## 금융사기 취약계층 보호를 위한 은행권 CCO 간담회 개최

- ①은행권 「24시간 대응체계」 준비상황 점검, ②보이스피싱 예방 내부통제 시범평가 결과 공유, ③민생침해 금융범죄 대응을 위한 은행권 관심 당부

### 주요 내용

- 금융감독원은 은행권의 금융사기 취약계층 피해 예방을 독려하기 위하여 최근 현안들을 중심으로 CCO 간담회를 실시
  - (24시간 대응체계) 은행들은 야간·휴일 시간대를 포함하여 보이스피싱 의심 거래 24시간 모니터링 시스템을 '24.1월 중 가동
  - (보이스피싱 예방 내부통제 시범평가) 평가 결과가 미흡한 부문과 은행별 우수사례를 공유 → CCO 책임하에 미흡한 사항 등을 적극 개선할 필요
  - (민생침해 금융범죄 대응) 「비대면 금융사고 책임분담기준」을 차질없이 준비하고, 불법자금 거래 차단을 위해 자금세탁방지제도 운영 강화를 당부

## 1 개 요

- 금융감독원은 민생금융 담당 부원장보 주재로 금융사기 취약계층 보호를 위한 은행권 CCO 간담회를 개최하였음
  - 「24시간 대응체계」 구축 등 최근 현안을 논의하고, 피해자 지원 및 피해 예방을 위한 은행권 노력을 모범사례로 공유함

### 금융사기 취약계층 보호를 위한 은행권 CCO 간담회 개요

- (일시·장소) '23.12.20.(수) 10:30~11:30, 은행연합회 중회의실
- (참석자) 금융감독원 민생금융 담당 부원장보, 금융사기대응단 국·팀장  
은행연합회 및 19개 은행 금융소비자보호 담당 임원
- (논의내용) ① 은행권 「24시간 대응체계」 준비상황 점검  
② 은행권 보이스피싱 예방 내부통제 시범평가 결과  
③ 피해자 지원 및 피해예방 모범사례 발표(신한은행, 농협은행)

## 2 최근 현안 주요 내용

### 1. 「24시간 대응체계」※ 준비상황 점검

※ 주중 9시~20시까지는 직원이 의심거래 모니터링 및 대응을 하고, 주중 20시 이후 및 주말·휴일에는 피해의심거래 탐지 즉시 자동 임시조치가 가능하도록 시스템 구축

□ 은행 업무시간 이외 등 보이스피싱 피해 취약 시간대에 금융 소비자 피해 예방에 소홀함이 없도록 「24시간 대응체계」를 구축

○ 10개\* 은행이 「24시간 대응체계」 구축을 완료하였고, 나머지 9개\*\* 은행은 모니터링 직원 확보 등 '24.1월 중 구축 완료 예정임

\* 국민, 신한, 하나, 농협, 기업, 씨티, SC제일, 카카오, 케이, 토스

\*\* ('23.12월) 우리 / ('24.1월) 산업, 수협, 부산, 대구, 경남, 광주, 전북, 제주

○ 시스템으로 피해를 충분히 막을 수 있음에도 「24시간 대응체계」 준비 소홀로 피해가 초래되지 않도록 철저한 준비를 당부함

### 2. 보이스피싱 예방 내부통제 시범평가※ 결과

※ 은행의 보이스피싱 피해 예방 노력을 계량지표(ex. 사기이용계좌 비율)·비계량 지표(ex. 피해예방시스템 구축 여부)에 따라 종합적으로 평가

□ 일부 은행의 보이스피싱 예방 내부통제 수준이 다소 미흡\*한 것으로 나타난 반면, 은행 간 공유가 필요한 우수사례도 확인

\* 예시) 이상금융거래탐지시스템(FDS) 시나리오에 대한 주기적인 업데이트 미흡

○ 향후 미흡한 점이 재발하지 않도록 CCO가 업무 전반을 직접 살펴볼 것을 당부함

#### [참고] 내부통제 시범 평가 시 확인한 주요 우수사례

- ▶ (하나은행) 비대면대출 신청 처리시 신용평가회사로부터 제공받은 휴대전화 개통 정보를 활용 → 명의도용 등 의심거래 발생시 비대면 대출 차단
- ▶ (전북은행) 보이스피싱 피해금이 가상자산거래소의 실명계좌로 이전될 경우, 가상자산 거래소 내 계정 동결을 위한 전문 송·수신 시스템을 개발하고 핫라인을 운영
- ▶ (신한은행) ATM 거래 중 휴대폰 통화를 하는 등 이상행동 탐지 시 주의 문구를 안내 하고, 이상금융거래와 동시 탐지 시 예금주 추가 확인 절차(휴대폰 본인인증)를 진행

### 3 피해자 지원 및 피해 예방 모범사례

#### 1. 신한은행 : 「보이스피싱 제로」 사업

- 보이스피싱 피해를 입은 취약계층의 일상 회복을 지원하고, 국민의 경각심 제고를 위해 「보이스피싱 제로」 사업\*을 추진

\* 신한은행이 사회복지공동모금회에 3년간 300억원을 출연하여 보이스피싱 피해자에 대한 생활비 지원과 심리상담 등 지원 사업을 추진('23.5월 MOU 체결, '23.10.23. 사업 개시)

##### ◆ 「보이스피싱 제로」 주요 실시 사업

- ▶ (생활비 지원) 보이스피싱 피해를 입은 취약계층을 대상으로 심사를 거쳐 생활비 (1인당 300만원 이내)를 지원 ※ 10월 실적 : 18건에 대해 5,200여만원 지급
- ▶ (법률·심리상담) 취약계층 대상으로 보이스피싱 피해 관련 법률상담을 지원
- ▶ (심리상담) 심리적인 고통을 겪고 있는 보이스피싱 피해자에 대하여 심리상담 지원
- ▶ (보이스피싱 보험 지원) 보이스피싱 피해예방 교육 수료자 중 보험가입 희망자에 한해 보험 가입 지원('24.1월부터 예방교육 수료자 대상 지원 예정)
- ▶ (대국민 캠페인) 피해예방 광고 송출, 버스·지하철 승강장에 광고 게시

#### 2. 농협은행 : 의심거래 모니터링을 위해 직원이 24시간 상주

- 농협은행은 '23.4월부터 보이스피싱 의심거래 모니터링 및 상담 인력을 24시간 가동

\* '23.3월까지 월~금요일 9시~23시, 토요일 9시~22시만 인력 운영

- 주중 업무시간(9시~18시)에는 8명, 그 외 시간은 3명이 3교대 근무

※ 농협은행 자체분석 결과, 「24시간 대응체계」 도입 이후 6개월(4월~9월)간 피해 신고 건수는 직전 6개월 대비 11.2% 감소

### 4 민생침해 금융범죄 피해 취약계층 보호에 은행권 관심 당부

- 비대면 금융사고 책임분담기준이 차질없이 시행('24.1.1.)되도록 이상 거래탐지 및 본인확인 시스템 구축에 만전을 기하는 한편,
- 대포통장 등 불법자금 거래 차단을 위한 은행의 고객확인 등 자금세탁방지제도 운영 강화를 당부

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