



보도	2025.5.30.(금) 조간	배포	2025.5.29.(목)		
담당부서	자금세탁방지실 자금세탁방지기획팀	책임자	팀 장	이승훈	(02-3145-7502)
		담당자	선 임	여동주	(02-3145-7507)

**「비대면 금융사고 책임분담기준」을 개선하여  
무단이체 피해를 입은 금융소비자를 보다 두텁게 보호하겠습니다**

## <주요 내용>

- 은행권 및 제2금융권은 보이스포싱·스미싱으로 제3자에 의한 무단이체 등 금전피해가 발생한 경우 자율적으로 피해 일부를 배상(「비대면 금융사고 책임분담기준」)하고 있습니다.
    - 은행권의 경우 '24.1월~'25.4월 기간중 2,244건의 상담을 실시하였으며, 433건의 피해배상 신청에 대해 총 41명의 피해자에게 1억 6,891만 원을 배상(피해금액의 약 18% 수준)하였습니다.
  - 한편, 최근 법원이 비대면 금융사고에 대한 금융회사의 배상 책임을 적극적으로 인정하는 점 등을 고려하여, 금융권도 책임 분담을 확대해야 한다는 의견이 제기되고 있습니다.
    - 이에 금감원은 은행권 최고소비자보호책임자(CCO)들과 보다 적극적인 책임분담 필요성 및 이를 위한 제도개선 방향 등을 논의하였고(4.29. 간담회 개최),
    - 이를 바탕으로 은행권과 함께 ①책임분담기준 정비\* ②표준처리기한 신설 ③홍보 강화 등 개선방안을 마련하여 시행(3분기中)할 예정입니다.
- \* 금융회사의 배상책임 판단시 FDS(이상거래탐지시스템) 고도화 등 사고발생 예방 노력, 사고발생 이후 대응조치의 적정성 등을 충분히 고려 등
- 금융소비자께서도 무단이체 등 비대면 금융사고 피해가 발생할 경우 즉시 통합신고센터(☎112)에 신고(지급정지 요청)하시고, 금융회사에 적극적으로 자율배상을 신청하시기 바랍니다.
    - 아울러, 사고 예방을 위해 ①출처불명 메시지 링크(URL) 클릭 금지, ②휴대폰에 신분증, 비밀번호 등 저장 금지, ③금융회사의 단말기 지정 서비스 등 사고 예방 서비스 및 안심차단 서비스 가입 등을 당부드립니다.

# 1

## 제도 안내

- **(신청대상)** 보이스피싱·스미싱 등을 통해 ① 개인정보가 유출되어 ② 제3자에 의해 본인 계좌에서 자금 이체, 대출 실행 또는 카드 사용 등 ③ 금전 피해\*가 발생하였을 때 자율배상 신청이 가능합니다.

\* 은행은 '24.1.1. 이후, 은행을 제외한 제2금융권'은 '25.1.1. 이후 발생분

(† 증권사, 저축은행, 농수신협 단위조합 및 새마을금고, 보험사(생손보), 카드사, 캐피탈사, 우체국)

- 자녀(가족) 사칭 문자, 가짜 모바일 부고장 등을 클릭하여 휴대전화에 악성앱이 설치되고, 제3자가 악성앱을 통해 탈취한 개인정보를 이용\*하여 피해자의 예금을 무단이체하는 사례가 대표적입니다.

\* 알뜰폰을 무단 개통하여 피해자의 휴대전화에 불통된 상황에서 알뜰폰으로 피해자 명의의 금융앱에 가입(또는 로그인)하여 금전을 탈취하는 경우가 다수

- 다만, 제3자가 아닌 본인이 직접 이체한 경우, 가족 또는 지인에 의한 거래, 중고 사기나 로맨스 스캠 등은 배상 대상에서 제외됩니다.

- **(배상금액)** 배상금액은 전체 피해금액中 「통신사기피해환급법」상 피해 환급금\*을 제외한 금액을 대상으로 금융회사의 사고 예방노력\*\*과 소비자(고객)의 과실 정도\*\*\*를 종합적으로 고려하여 결정됩니다.

\* 보이스피싱 피해에 대해 금융회사에 지급정지 신청 후 채권소멸절차를 거쳐 환급받은 금액

\*\* 이상거래탐지시스템(FDS)의 운영, 본인 확인 및 거래 차단 등 사고 예방활동 평가

\*\*\* 신분증, 휴대전화, 비밀번호 등의 관리 소홀로 인한 유출 여부 등

### ☑ 책임분담기준에 따른 배상 사례

<p>엄마 급하게 돈 필요해 http://www.</p>	<p>원격조종앱 설치 중</p>	<p>예금 0원 무단이체</p>	<p>112</p>	<p>금융회사 배상금</p>
<p>① 자녀(딸) 사칭 문자 '휴대폰 수리 파손 보험금 신청' 명목으로 원격조종앱 설치 유도</p>	<p>② 피해자는 계좌 비밀번호를 전달, 휴대폰 앱에 저장된 신분증과 보안카드를 원격조종 앱으로 유출</p>	<p>③ 범인은 탈취한 개인정보 등을 활용하여 피해자의 계좌에서 제3자 명의 타행계좌로 무단이체</p>	<p>④ 피해자는 보이스 피싱을 신고하였으나, 당시 금융회사는 탐지된 이상거래에 적절하게 대응하지 못해 피해 차단은 실패</p>	<p>⑤ 금융회사는 신분증과 비밀번호를 노출한 소비자의 과실 및 금융회사 대응의 적정성 등을 종합적으로 고려하여 피해의 일부를 분담</p>

※ OpenAI 생성 일러스트

▣ '24.1월~'25.4월 기간중 은행권은 총 41건, 1억 6,891만원(피해액의 18% 수준)을 배상

- 은행별로 유사사건에 대한 배상결정 수준, FDS 고도화 실적, 처리기간 등에 편차가 큰 것으로 파악됨

□ (상담, 신청 및 배상 건수) '24.1월~'25.4월 기간중 은행권의 배상 상담은 2,244건, 배상 신청은 총 433건이었습니다.

- 배상 신청건 중 책임분담제 심사 대상은 183건\*이었으며, 심사가 완료된 109건 중 41건을 배상\*\*하였습니다.

\* 433건중 250건은 피해자 직접 이체, 로맨스 스캠, 중고 사기 등으로 심사대상에서 제외

\*\* 나머지 68건은 소비자의 중대한 과실 등으로 은행이 책임분담 않는 것으로 결정

□ (배상 금액 및 처리기간) 배상 완료 41건에 대해 총 1억 6,891만원\*, 1건당 평균 412만원의 배상금이 지급되었으며, 배상까지 평균 116일이 소요되었습니다.

\* 동 배상액은 피해금액(9억 8,122만원; 「통신사기피해환급법」상 피해환급금을 제외한 금액)의 18% 수준, 최고 배상액은 6,306만원

※ 제2금융권은 '25.1~4월중 배상 상담 402건, 신청 57건이었으며, 심사 완료 3건 중 1건을 배상(신용카드사, 피해금액 100만원, 배상액 35만원)하였습니다.

□ (개선 필요사항) 유사한 사고패턴에도 불구하고 책임분담기준을 실제 적용하는 과정에서 은행별로 편차가 큰 것으로 나타났습니다.

- 은행별로 FDS 고도화 실적이나 사고 발생 이후 대응조치 정도가 부족한 점이 있는데도 실제 책임분담시 적정하게 반영하지 않거나,
- 처리기간이 평균 처리기간에 비해 장기간(최대 307일) 소요되는 사례도 있었습니다.

- 은행권\*과 함께 적극적인 책임 분담과 사고 예방 노력 촉진에 중점을 둔 개선방안을 마련하여 3분기 중 시행할 예정

\* 최고소비자보호책임자(CCO) 간담회(4.29.)를 통해 적극적인 책임분담 필요성에 대한 공감대를 형성하고 제도개선 방향 등을 논의

- 이를 통해 보이스피싱·스미싱으로 무단이체 등 피해를 입은 금융소비자를 더욱 두텁게 보호할 수 있을 것으로 기대

## 1. 책임분담기준 개선

- 금융회사가 배상책임 판단시 FDS(이상거래탐지시스템) 고도화 및 대응조치의 미흡사항을 객관적으로 반영하도록 책임분담 기준을 개선하겠습니다.
- 또한 사고 예방을 위한 본인인증 강화를 위해 안면·생체인식, 신분증 원·사본 및 진위 여부 판별시스템 도입 등에 대해 관련 금융업권과 수시로 협의하고 필요한 사항을 적극 지원하겠습니다.

## 2. 표준처리기한 신설

- 금융회사와 협의하여 표준처리기간을 설정함으로써 배상 결정이 신속하게 이루어지도록 노력하겠습니다.

## 3. 제도 홍보 강화

- 「비대면 금융사고 책임분담기준」이 길고 어렵다는 지적을 고려하여 보다 쉽고 짧은 약칭\*을 마련해 다양한 채널\*\*로 홍보하겠습니다.

\* 약칭(안) : '무단이체 책임분담제' \*\* 금융감독원 및 업권별 협회 홈페이지 등

- 또한 금융회사의 모바일 등 비대면 배상신청 채널 확대를 유도하여 배상신청의 편의성을 제고하겠습니다.

## 1. 비대면 금융사고 예방을 위해 주의해야 할 사항은 무엇인가요?

- ① 출처 불명의 휴대폰 문자메시지 등은 클릭하지 않기!
- 첨부된 URL을 클릭시 원격조종앱이 설치되거나 피싱사이트로 연결될 수 있으므로 절대 클릭하지 않아야 합니다.
- ② 신분증 사진, 비밀번호 등을 휴대폰에 상시 저장하거나 함부로 타인에 제공하지 않기!
- 휴대폰에 신분증 사진이나 비밀번호 등을 보관하면 악성앱 등에 의해 유출될 우려가 있으므로 꼭 필요한 때 외에는 삭제하여야 합니다.
- ③ 금융회사의 사고 예방 서비스 및 안심 차단 서비스 적극 가입하기!
- 금융회사는 사전에 금융소비자가 지정한 방식의 금융거래만 가능하게 하는 다양한 사고 예방 서비스\*를 운영하고 있습니다.
  - \* 지연이체 서비스, 입금계좌 지정서비스, 단말기 지정 서비스, 해외 IP 차단 서비스, 기타 사고 예방을 위한 서비스 등을 **영업점 방문**이나 **모바일인터넷**으로 신청 가능
  - 또한 「여신거래 안심차단」, 「비대면 계좌개설 안심차단」 서비스를 신청\*하면 거래 금융회사뿐만 아니라 전 금융권의 여신 거래나 비대면 계좌개설을 한 번에 사전 차단할 수 있습니다.
  - \* ①영업점 방문 ②모바일인터넷(은행) ③어카운트인포(금융결제원)
- ④ 금융회사의 추가 본인확인 요청에 협조하기!
- 금융회사의 더욱 적극적인 금융범죄 탐지 및 차단 조치에 따라 일부 정상 거래에 대해서도 추가 본인확인 절차가 진행되는 등 소비자가 금융거래 시 조금 불편할 수 있습니다.

## 2. 비대면 금융사고가 발생하면 어떻게 대처해야 할까요?

- 사고 인지 즉시 통합신고 센터(☎112)에 신고하고 지급정지를 요청하십시오. 신고 지연 시 배상 금액 산정에 불리하게 작용할 수 있습니다.

## 3. 휴대폰 파손 보험금 신청이 필요하다는 자녀 사칭 문자를 수신하여 사기범의 지시에 따라 직접 이체하였습니다. 배상받을 수 있을까요?

- 아니요. 피해자가 직접 이체한 경우는 제외됩니다. 반대로 악성앱 등을 통해 유출된 개인정보를 이용해 사기범이 이체했다면 배상 대상입니다.

## 4. 휴대폰 파손 보험금 신청에 필요하다는 자녀 사칭 문자를 수신하여 계좌 비밀번호를 알려주었습니다. 배상받을 수 있을까요?

- 네. 제3자(사기범)가 직접 이체했다면, 피해자가 개인정보를 노출하였다는 사실만으로 배상 대상에서 제외되는 것은 아닙니다. 다만, 배상 금액 산정시 피해자에 불리하게 작용할 수 있습니다.

배상절차 및 유의사항

비고

사고 발생前 (예방)

- **출처불명 휴대폰 문자메시지\* URL(링크) 클릭 금지**  
클릭 시 개인정보를 탈취하는 악성앱 (휴대폰 원격조종앱)이 설치되거나, 피싱 사이트 연결
- **상시 저장중인 개인정보 삭제**  
- 신분증촬영 사진(사본) 유출 위험  
- 메모장 기재 계좌번호, 비밀번호 등 유출 위험
- **사고예방 서비스 가입**  
- 거래 금융회사의 전자금융사고 예방 서비스<sup>1</sup> 가입  
- '여신거래 안심차단' 및 '비대면 계좌개설 안심차단 서비스'<sup>2</sup> 신청
- **추가 본인확인 요청 협조**

\*허위·사칭 문자  
(※ 해외발신 문자 특히 유의)  
가족(자녀) 사칭, 모바일 부고장, 카드사사칭(배송,결제알림 등)과태료 고지서, 택배 해외직구(결제) 안내

**신분증사진, 비밀번호 등을 휴대폰에 상시 저장하거나 함부로 타인에게 제공하지 않기**

- 1) 입금계좌 지정 서비스, 단말기 지정서비스, 해외 IP 차단서비스, 지연이체 서비스, 기타 사고예방에 준하는 서비스
- 2) 금융회사방문, 모바일·인터넷 또는 여카운트인포(금융결제원)로 신청

사고 발생

- **통합신고 센터(☎ 112)**  
(또는 해당 금융회사 콜센터) 신고  
☞ 지급정지 등 필요 조치 요청

**사고 인지 즉시 신고 이상거래 탐지로 인한 거래 차단 시 추가 본인확인 필요**

피해 환급금 신청

- 하나** **피해구제 신청**  
• 피해자의 계좌 또는 대포통장(사기이용 계좌)를 관리하는 금융회사에 신청
- 둘** **채권소멸 절차**
- 셋** **피해 환급금 결정**

※ 「통신사기피해환급법」상 전기통신금융사기에 해당되는 경우만 진행  
**자율배상 동시에 신청 가능**

보통 2개월 이상 소요

채권소멸일로부터 14일 내 결정

자율배상 (책임분담) 신청

- 하나** **배상 신청**  
• 피해발생 금융회사 전화 또는 영업점 상담 후 접수  
(일부 금융회사 모바일/인터넷 접수 가능)
- 둘** **배상비율 심사 및 최종결정**  
• 손해사정사, 금융회사 자체심사 등을 통해 피해금 배상비율 심사 후 배상금액 결정
- 셋** **배상금액 지급**

- ① 배상 신청서\*
- ② 수사기관 사건사고사실확인원\*\*
- ③ 진술조서서\*\* 등 제출 필요

\* 개인정보 수집 등 동의서 포함  
\*\* 해당 금융회사에 기제출한 서류는 생략 가능