

## 보이스피싱에 대한 사례연구

### 북미정(광주여자대학교 서비스경영학과 조교수)

우리나라의 한국인터넷진흥원에서는 보이스피싱을 ‘전화를 통해 개인정보를 뉘아올린다’는 뜻으로 ‘전화금융사기’라고 규정하고 있다. 즉 피해자에게 전화를 걸어 공공기관, 금융기관, 수사기관, 지인 등을 사칭해 세금환급, 카드대금 연체, 출석요구, 거짓 납치사고 등을 빌미로 송금을 요구하거나 개인정보 및 금융정보를 탈취하는 수법이라고 규정하였다(한국정보보호진흥원, 2007. 8. 31). 그리고 금융감독원에서는 보이스피싱을 피해자에게 전화를 걸어 공공기관 등을 사칭해 세금환급, 카드대금 연체 및 법원 미출석 등을 빌미로 계좌보호조치가 필요하다고 하며, 은행 자동지급기로 유인해 현금을 편취하거나 개인정보를 탈취하는 사기수법이라고 한다(윤혜성·곽대경, 2009). 본 연구에서는 오늘날 가장 심각한 사회문제로 논의되고 있는 보이스피싱의 실제 사례를 찾아 이를 실증적으로 분석하여, 소비자피해를 사전에 예방할 수 있는 방안을 모색해보고자 한다.

2013년 10월 3일에서부터 11월 11일까지 보이스 피싱을 경험한 사람을 찾기 위해 SNS(페이스북)에 모집 글을 올린 후 개별적으로 연락이 닿은 총 11명의 대상자에게 1:1 인터뷰를 실시하였다. 응답자의 프라이버시와 의견을 존중하여 전화 인터뷰와 이메일 인터뷰 방식을 취하였다. 분석방법으로는 사례조사(case study)를 사용하였다.

응답자의 특성은 <표 1>에 제시되어있다. 구체적으로 살펴보면 총 11명의 대상자 중 남성은 3명, 여성은 8명이었다. 이들의 연령은 10대에서부터 40대까지의 분포를 보였고, 교육수준은 고졸이거나 대학교 재학 중이었다. 직업은 무직부터 학생, 전업주부, 요리사까지 다양하였고, 거주지 역시 마찬가지로 다양하였다.

<표 1> 응답자의 특성

사례 번호	성별	연령	교육수준	직업	거주지
1	여성	44세	고졸	요리사	광주광역시
2	여성	47세	고졸	전업주부	전남 영광
3	여성	22세	대재	대학생	광주광역시
4	여성	40대	고졸	전업주부	전남 순천
5	여성	22세	대재	대학생	전남 여수
6	남성	19세	고재	고등학생	울산광역시
7	남성	20세	고졸	무직	울산광역시
8	남성	20세	대재	대학생	전남 여수
9	여성	20세	대재	대학생	충남 천안
10	여성	40대	고졸	전업주부	광주광역시
11	여성	20대	대재	학생	-

본 연구의 조사결과, 보이스피싱의 유형을 사고·거짓납치, 대금연체·도용, 우편물 반송, 도난, 기타 등 5가지로 구분하여 살펴보고, 구체적인 내용은 <표 2>에 제시되어있다.

<표 2> 보이스피싱의 유형

유형	내용
사고 · 거짓납치	- 모르는 번호로 연락이 와 아버지가 사고가 나 크게 다쳐서 수술할 치료비가 당장 필요하니 불러주는 계좌로 입금하라고 함. - 자녀의 학교선생님인척 전화를 하여 울먹이는 아이의 목소리를 들려주며, 아이가 아프다고 전함. 학교로 가겠다고 하니, 내가 감옥에서 나오지 얼마안 됐다며 누구에게도 말하지 말고, 계좌로 천만원 입금을 요구함. - 집전화로 어머니에게 전화를 하여 딸이 교통사고를 당해 병원에 가봐야한 다며 핸드폰 번호를 몰음. 핸드폰으로 다시 전화가 와 당신 딸이 뇌를 다쳤고, 3천만원을 입금하면 되돌려 보내겠다고 함. - 모르는 번호로 전화가 와 딸이 교통사고가 나서 병원에서 수술을 해야하는데 비용을 계좌로 입금하라고 함. - 자녀의 담임선생님인척 전화가 와 유리가 깨져서 아들이 다쳤다고 함. 우는 아이의 목소리를 들려주며, 3~4,000만원을 부치라고 협박함.
대금연체 · 도용	- 농협이라고 전화가 걸려와, 1,300원이 연체되어 본인이 지정한 계좌번호에 입금하라고 함. 입금하지 않으면 카드사용을 못할 수 있다고 함. - KB통장이 없는데 전화가 와서 지금 계좌에서 돈이 빠져나가고 있으니, 비밀번호 및 개인정보를 알려달라고 함. - 신용카드 결제 대금 중 80만원이 불확실하게 나왔으며, 확인을 위한 개인정보를 요구함.
우편물 반송	- 우체국에서 신용카드를 발송하였으나 부재중이어서 현재 카드를 우체국에 보관하고 있으니 신원확인을 위해 주민등록번호를 알려달라고 함.
도난	- 개인 신용카드의 도난신고가 접수되었으니, 주민등록번호를 알려달라고 함.
기타	- 신형 핸드폰으로 교체해준다며 유인. 요금문제 때문에 통장잔액 조회를 해야한다며, 주민등록번호와 계좌번호를 요구함. 옆에서 함께 듣고 있던 딸이 연락 온 핸드폰으로 전화를 걸어보니 없는 번호로 나옴.

보이스피싱은 실제 소비자에게 금전적, 심리적 피해를 야기시키고 있을 뿐만 아니라 정보통신 기술의 발달로 그 피해의 규모가 점점 커지고, 그 수법 또한 진화되고 있다. 이와 같은 소비자 피해를 예방하기 위해서는 금융권, 정부기관 등의 다각적인 노력이 요구되는데, 첫째, 금융권에서는 우선 개인정보의 관리를 철저히 하고, 보이스피싱범죄 피해자금 지급정지제도의 활용, 현금이체 및 인출한도의 조정 등으로 피해를 줄이기 위해 노력해야 할 것이다. 둘째, 소비자원, 금융감독원 등의 정부기관에서는 보이스피싱 예방을 위한 사전 소비자교육, 피해구제를 위한 전담팀 운영 등의 대응책을 제시하여 소비자피해를 줄일 수 있을 것이다.

### 참고문헌

한국정보보호진흥원(2007.8.31). 정보통신업계, 전화금융사기 예방 발벗고 나선다!. 보도자료. 윤혜성, 곽대경(2009). 보이스피싱의 예방과 대책마련을 위한 연구. 한국형사정책연구원 연구총서 09-15.