

NH Bank legal brief

금융기관 사칭 사기문자에 대한 은행의 대응방안

2022. 6. 28.

은행 사칭 불법 사기문자 대폭 증가

코로나19 장기화에 따라 은행을 사칭한 불법대출 · 정부지원금 스팸문자를 통한 사기 사례가 늘고 있습니다. 금융위원회 통계에 따르면 코로나19 관련 정부지원금, 소상공인 대책 등 은행 사칭스팸문자는 20년 상반기 7만여 건에서, 21년 상반기 46만여건에 이를 정도로 대폭 증가하였습니다.

이들 사기문자는 정상적인 대출을 받기 어렵거나 정보에 어두운 금융소외계층을 대상으로 한다는 점에서 피해의 심각성이 더욱 크다고 할 수 있습니다. 그동안 금융당국, 금융업계, 통신사 등에서 자체적인 대책을 마련하였지만 큰 효과 없이 소비자의 피해가 줄지 않는다는 지적도 있습니다.

NH농협[나라지원 특별희망대출 신청공고]
[Web발신]
(광고)[사업자,소상공인,근로자 나라지원 특별희망대출 신청공고]

귀하께서는「나라지원 특별희망대출」승인대상이시나 현재까지 미신청 상태이므로 마감 전 재안내드립니다.

▲ 실제 발송된 농협 사칭 사기문자

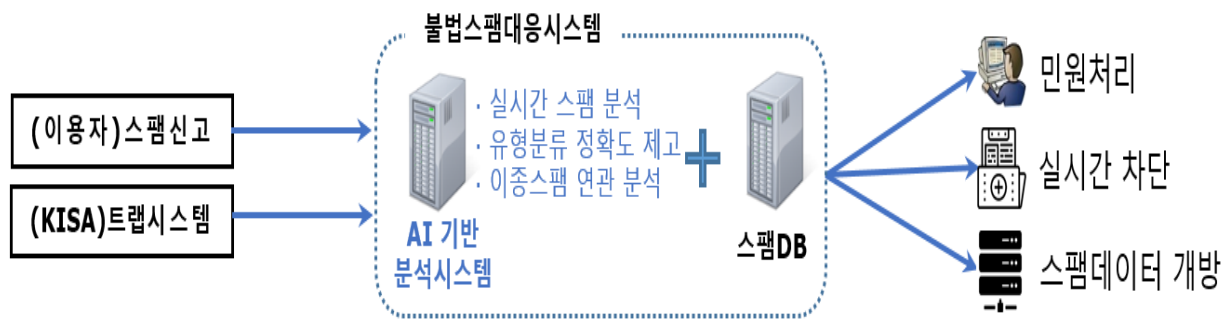
은행을 사칭하는 사기 범죄에 대하여, 은행이 직접 적극적으로 방지하여야 할 의무가 있다고 보는 것은 과도한 해석일 것입니다. 그러나 은행 사칭 스팸문자로 피해를 보는 소비자가 많아지면 이를 제대로 대응하지 못한 은행도 사회적인 책임에서 자유롭다고 보기 어렵습니다.

결국 은행 사칭 사기범죄에 대한 대응은 금융기관에 대한 신뢰 확보와 소비자 보호와 관련된 문제이므로, 단계별 적절한 대응이 중요하다고 하겠습니다. 새로운 정책지원금이 나올 때마다 쏟아지는 은행 사칭 사기문자에 대한 은행의 대응방안은 무엇인지 알아보겠습니다.

사기문자 차단, 진위확인시스템 등 기술적 개선·보완

금융위원회, 한국인터넷진흥원 등 정부기관은 2021년 10월 '은행사칭 불법스팸 유통방지 대책'을 마련하였습니다. 이에 따라 불법스팸 전화회선의 가입을 제한하고, 한국인터넷진흥원의 스팸 차단 시스템의 활용, 간편신고 앱 개발 추진 등 스팸사기 방지의 노력이 계속되고 있습니다. 또한 은행연합회는 '은행전화번호 진위확인서비스'를 실시하여 스팸문자의 번호가 은행의 실제 번호인지 확인할 수 있는 기능을 제공하고 있습니다.

그러나 금융기관 사칭 사기문자는 여전히 근절되지 않고 있습니다. 스팸문자 사기 조직은 유령 법인을 설립해 수백 개의 유선전화번호를 개통한 후 무차별적 문자메시지를 발송하고 있으며, 통신사의 스팸 차단 필터링을 회피하기 위해 "NH농협은행" 대신 "NH은행", "농협금융" 등의 문구로 바뀌가며 스팸을 전송하는 것으로 확인됩니다.



<AI기반 불법스팸분석시스템 구성도, 금융위원회>

이에 주요 은행들은 공식 문자메시지의 신뢰도와 안정성을 높이기 위해 국제 표준 메시지 규격인 '리치 커뮤니케이션 스위트(RCS)' 형태의 문자메시지를 도입하였습니다. RCS 메시지는 은행 고유의 로고와 정보 등을 표시할 수 있고, 기존의 문자메시지 형태보다 위·변조나 스팸으로 악용이 어려운 특징이 있습니다. 다만 여전히 문자수신자가 은행의 공식 메시지(RCS)와 사기 스팸 메시지를 스스로 구별하여야 한다는 점은 한계로 지적됩니다.

따라서 금융기관은 금융위원회 등 정부기관 및 은행연합회, 주요 통신사 등 관련 기관과 데이터를 공유하고, AI·빅데이터 등을 통한 스팸 필터링 시스템을 개선하여 사기 문자메시지의 사전 차단율을 높여야 할 필요가 있습니다. 이와 관련 금융위원회는 2022년 중 AI기반 불법스팸분석 시스템을 구축하고, 문자메시지에 고유의 식별코드를 삽입하여 불법문자로 신고되는 경우 최초 전송자를 추적·차단하는 제도를 2023년부터 각 통신사에 도입할 계획이라고 밝혔습니다.

수사기관 고소·고발 등 법적 대응

금융기관을 사칭하여 불특정 다수에게 허위의 메시지를 보내고 금원을 편취하는 행위는 명백한 범죄행위로, 은행은 수사기관에 고소·고발 등의 절차를 진행하고 수사에 적극 협력하는 방법으로 대응할 수 있습니다.

타인을 속여 금원을 편취하는 것은 형법상 사기죄에 해당합니다. 실제로 대출금이나 정부 지원금을 지급할 의사가 없음에도 은행을 사칭하여 스팸문자를 발송하고 피해자를 속이는 행위는 사기죄로 처벌될 수 있습니다. 또한 같은 방법으로 은행의 정상적인 대출업무가 방해된다는 점에서 형법상 업무방해죄에도 해당합니다.

그러나 이와 같은 사기 범죄에 대하여 그동안 수사기관의 태도가 미온적이었고 처벌의 수위도 낮아 불법스팸이 지속·양산된다는 지적이 있었습니다. 금융위원회는 경찰청 등과 공조하여 불법스팸 전송자에 대한 적극적인 추적에 나서고, 법령을 개정하여 처벌 수위의 강화를 추진한다고 밝혔습니다.

당행은 "NH", "농협은행", "NH농협" 등의 문구를 사용해 당행을 사칭하고 허위의 재난지원금, 불법대출을 미끼로 불특정 다수의 소비자들에게 문자메시지를 보낸 발송인들을 관할 경찰서에 고소하여 수사를 의뢰하였습니다. 사기문자를 전송하는 범죄조직은 발신번호를 수시로 변조하고 해외에 본거지를 두는 경우가 많아 수사에 어려움이 있지만, 지속적인 모니터링과 국제 공조 강화로 범죄조직 근절을 기대해볼 수 있을 것입니다.

은행 사칭 대출사기 범죄에 대한 은행의 책임 강화 주목

한편 은행 사칭 대출사기 피해가 급증하면서 규제당국은 은행의 책임을 강화하는 방향으로 정책을 추진하고 있어 이를 주목할 필요가 있습니다. 현재 금융회사는 보이스피싱 범죄로 인한 금융거래 시 본인 확인 절차를 거치지 않거나, 정당한 피해 구제 신청에도 지급정지 등의 조치를 취하지 않은 경우 등에 한하여 배상 책임을 지고 있습니다.

그런데 2020년부터 금융위원회 등 정부 부처는 「통신사기피해환급법」 개정 작업을 착수하여, 피해자에게 고의 또는 중과실 등이 없는 한 원칙적으로 피해 배상 책임을 금융회사가 부담하도록 정책을 추진하였고, 올해 초 금융위원회의 대통령직 인수위원회 업무 보고에 이와 같은 내용이 포함된 것으로 알려졌습니다.

이처럼 금융기관의 책임을 강화하는 분위기는 법원의 판결에서도 감지되고 있는데, 보이스피싱으로 인한 금융거래에 대하여 금융사의 본인확인 의무를 엄격하게 해석하여야 한다고 판단한 법원의 판결도 등장하고 있습니다(서울중앙 2021가단16087판결 등).

새정부는 보이스피싱 등 범죄에 대하여 엄단을 천명한 바 있어, 은행 사칭 사기범죄에 대한 은행의 책임을 강화하는 논의도 빠르게 전개될 수 있습니다. 올해 초 금융감독원은 보이스피싱 등 '불법 금융사기 근절을 위한 금융권 공동 대응'을 1년 연장한다고 밝혔습니다.

<참고> 주요 은행의 사기문자·보이스피싱 방지 대책

□□은행	<ul style="list-style-type: none"> · 문자메시지 발신 기업 정보 확인 서비스 · AI·빅데이터 접목 보이스피싱 차세대 모니터링 서비스 · 보이스피싱 발신번호 대상 형사 고소·고발
○○은행	<ul style="list-style-type: none"> · AI 기반 이상행동 탐지 ATM 도입 · 고령고객 대상 오픈뱅킹 지킴이 서비스 · 12시간 이체제한 서비스
▲▲은행	<ul style="list-style-type: none"> · AI 보이스피싱 실시간 대응 서비스 도입 등

법무지원국 규제대응지원반

박혜원 반장

☎ 02. 2080. 8741

@ hwonpark

@nonghyup.com

노은호 변호사

☎ 02. 2080. 8745

@ eunho_noh

@nonghyup.com

윤정은 변호사

☎ 02. 2080. 8739

@ jeyun8835

@nonghyup.com