



일상 속 보이스피싱 ‘안심필터’ 장착! 소중한 재산과 안전, 정부가 24시간 함께합니다

- 연중무휴 24시간 「보이스피싱 통합대응단」 가동, 골든타임 대응체계 구축
- 보이스피싱 피해는 더 이상 개개인의 부주의 탓이 아냐 ... 대포폰 개통시 이동사 관리 책임을 강화하고 사고 발생시 금융기관 등 예방책임 있는 주체가 배상
- 올해 9월부터 5개월간 ‘보이스피싱 특별단속 기간’ 지정, 범죄조직 일망타진

- 정부는 8.28일(목) 오전 정부서울청사에서 윤창렬 국무조정실장 주재로 ‘범정부 보이스피싱 대응 TF’를 개최하여 「보이스피싱 근절 종합대책」을 확정·발표하였다.
- 최근 보이스피싱 범죄는 기관사칭 등 교묘한 신종수법이 계속 등장하며 피해 규모가 크게 증가하면서 국민의 재산과 안전을 지속적으로 위협하고 있다.
- 이에 정부는 기존의 개별기관 중심 사후대응 방식을 넘어, 예방적·선제적 대응과 유관기관 통합적 협력체계를 중심으로 범죄 대응 방식을 근본적으로 혁신한 종합대책을 마련하였다.
- 이번 대책은 ‘예방중심의 유관기관 통합 대응을 통해 보이스피싱 근절’이라는 정책목표 아래 △대응 거버넌스 개편 △예방중심·선제대응 △배상책임·처벌강화 등 3대 전략을 축으로 추진되며, 대책의 주요내용은 다음과 같다.

거버넌스 개편	• 유관기관간 통합 대응하는 조직구축, 수사·검거 등 역량 강화
예방중심·선제대응	• 악성앱 차단, 긴급차단, 대포폰 개통 방지, 보이스피싱 AI 플랫폼 구축
배상책임·처벌강화	• 금융회사 등 배상책임 법제화, 보이스피싱 전담 수사체계 구축

1. 유관기관 통합대응체계 구축

1 24시간 · 365일 가동되는 보이스피싱 통합대응단 구축

- 그간 보이스피싱 대응은 통신·금융·수사기관이 각각 분산적으로 이루어져 정보공유와 협업에 한계가 있었다.
 - '23.10월부터 경찰청에 통합신고대응센터를 설치·운영 중이나 인력부족에 따른 상담 위주 응대에 머물러 △응답률 저조 △분석·차단 부재 △기관 간 정보공유 미흡 등으로 피해예방 효과는 제한적이었다.
- 정부는 이러한 문제점을 해소하기 위해 '25.9월부터 경찰청 중심으로 관계기관이 함께 참여하는 '보이스피싱 통합대응단'을 운영한다.
 - 기존 센터의 43명 규모 상주인력을 137명으로 대폭 늘리고, 운영시간도 평일 주간에서 연중무휴 24시간 체계로 전환한다.
 - 상담·분석·차단·수사까지 연계하는 실시간 대응체계를 마련하며, 전담 인력을 배치해 범죄 이용 전화번호는 10분 이내 긴급 차단한다.
 - 또한 통합대응단에서 수집·분석한 범죄정보는 전담수사조직에 즉시 제공되어, 범행 전모를 파악하고 전국 단위 병합수사가 가능해진다.
- 조직은 치안감급 단장을 중심으로 정책협력팀, 신고대응센터, 분석수사팀으로 구성하고, 금융위·과기부·방통위·방심위·KISA·금융감독원·금융보안원 등 유관기관 파견 인력도 대폭 보강한다.
- 정부는 통합대응단을 통해 부처별 분절 대응의 한계를 극복하고, 국민이 신고만으로도 차단과 수사가 동시에 이루어지는 실질적인 골든타임 대응 체계를 구축할 계획이다.

2. 범죄수단 원천 차단, 접근경로 봉쇄(접근단계)

2 불법스팸·악성앱 3중 차단체계 구축



- 보이스피싱 범죄조직은 부고 문자 등 불법 스팸을 보내서 피해자의 휴대 전화에 악성앱 설치를 유도하고, 피해자의 개인정보를 탈취하거나 휴대 전화를 제어하는 방법으로 범죄를 저지르고 있다.
- 앞으로는 이용자의 휴대전화에 악성앱이 설치되지 않도록 문자사업자 - 이통사 - 개별 단말기에 이르는 3중 차단체계가 구축된다.
 - (문자사업자) 대량문자 전송을 서비스하는 모든 문자 사업자에게 ‘악성 문자 탐지·차단 시스템(X-ray)’을 거치도록 의무화하여, 불특정 다수를 대상으로 한 악성 문자전송을 1차 차단한다.
 - (이통사) X-ray가 탐지하지 못한 문자나 개인이 보낸 악성 문자는 2단계로 이통사가 문자에 포함된 URL 접속을 차단하거나, 전화번호 위변조 여부를 확인해 수신을 차단한다.
 - (개별 단말기) 1·2차 단계에서 차단하지 못한 문자나 SNS 등의 피싱 문자는 스마트폰 제조사와 협력하여 개별 휴대전화(15년 이후 출시된 구형폰 포함)의 ‘악성앱 설치 자동방지 기능’을 통해 차단한다.

3 피싱 전화번호 긴급차단 제도 도입

- 그간 범죄이용 전화번호는 실제 이용중지까지 상당한 시간이 소요되었으나, 앞으로는 보이스피싱 통합대응단으로 제보되는 범죄이용 전화번호를 임시로, 신속 차단하는 ‘긴급차단’ 제도를 도입한다.
- 범죄이용 전화번호는 신고·제보접수 기준으로 10분 이내에 우선 범행에 이용되지 않도록 통신망 접속 등이 차단되고, 24시간 이내에 정식으로 이용중지된다.

4 이통사의 범죄예방 의무 및 제재 강화

- 대리점·판매점은 이통사의 통신서비스를 위탁 판매하고 있으나, 이통사의 관리책임이 미흡하여 일부 대리점·판매점에서 고의적으로 부정개통을 시도할 경우에도 이를 통제하지 못하는 한계가 있었다.
- 앞으로 휴대폰 불법개통에 대한 이통사(알뜰폰사 포함)의 관리책임이 대폭 강화된다.
- 이통사는 휴대전화 개통 이상 징후(특정 대리점·판매점에서 외국인 가입자 급증 등) 기준을 마련하고, 대리점·판매점을 지속 모니터링 하면서 이상징후 발견 시 과기정통부에 신고해야 한다.
- 이통사의 관리의무 소홀로 휴대전화 불법개통이 다수 발생할 경우, 정부는 해당 이통사에 대해 등록취소나 영업정지 등 강력한 제재를 부과할 계획이다.
- 또한, 고의 또는 중과실로 불법 개통을 목인한 대리점이나 판매점에 대해서는 이통사가 위탁계약을 의무적으로 해지하도록 한다.(One strike-out)
- 정부는 이통사 관리의무 및 제재강화를 위해 「전기통신사업법」을 개정할 계획이다.

5 대포폰 유통 및 전화번호 거짓표시 차단체계 구축

- 그동안 외국인에 대해서는 본인확인 절차가 간소화될 수 밖에 없는 점을 이용해 외국인 명의 대포폰 개통이 늘어나고 있고, 전화번호변작에 사용되는 사설 중계기에 대한 통제 방법도 없었다.
- 앞으로는 대포폰 유통을 방지하기 위해 휴대전화 가입 시 본인확인을 강화하고, 전화번호 변작에 사용된 사설 중계기는 사용이 금지된다.
- 외국인 여권으로는 1회선만 개통할 수 있고(기존 2회선), 휴대전화 개통시 본인확인 절차에서 ‘안면인식 솔루션’을 통해 신분증과 실제 얼굴이 동일한지 한번 더 확인을 거쳐야 한다.
- 외국인등록증도 국내 신분증과 같이 신분증의 텍스트 정보와 사진정보를 확인하는 절차를 거치게 된다.
- 해외 발신번호를 국내번호로 거짓표시하는 사설 중계기(SIM Box)에 대한 제조·유통·사용을 금지하고, 앞으로는 범죄 이용번호는 물론 해당 번호와 연결된 전화번호*까지 모두 차단한다.

* 휴대전화번호 1개당 번호변경·듀얼 넘버 서비스를 활용, 최대 5개 번호 생성 가능

6 구인광고를 빙자한 범죄조직원 모집 모니터링 강화

- 표면적으로 합법적인 행위를 가장하는 온라인상 보이스피싱 범죄조직원 모집 광고의 경우, 불법성 입증이 곤란하여 그간 방심위 차원에서 삭제·차단 조치에 한계가 있었다.
- 이에 따라 경찰청 등 수사기관이 정보통신망법상 ‘범죄 목적 등’ 해당 여부를 적극적으로 해석하고, 관련 증빙자료를 첨부하여 방심위에 신속히 조치 요청할 수 있도록 보완할 계획이다.

3. 첨단기술을 활용한 범행탐지 강화(기망단계)

7 AI 기반 보이스피싱 탐지·차단체계 구축

- 현재 개별 금융회사별로 ‘이상거래탐지시스템(FDS)’으로 보이스피싱 범죄 의심계좌를 탐지하여 지급정지 등 조치를 하고 있으나,
 - 금융회사·통신사·수사기관 간 원활한 정보공유가 이뤄지지 않고 제한된 범죄사례를 바탕으로 개별 금융회사가 자체 패턴분석 등에 의존하면서, 효과적인 사전탐지·차단을 하지 못한 한계가 있었다.
 - 이에, 보이스피싱과 관련된 금융·통신·수사 등 전 분야의 정보를 한데 모아 AI 패턴분석 등을 통해 범죄 의심계좌를 파악하고, 피해가 발생하기 전에 해당 계좌를 사전에 지급 정지하는 「(가칭) 보이스피싱 AI 플랫폼」을 구축한다.
 - 이를 위해 금융당국·경찰청 간 악성앱 정보 공유와 관련된 업무협약은 8월중 이미 마무리*되었고, 쏘 금융권·통신사 등의 보유정보도 순차적으로 공유될 수 있도록 관련 기준·법령 개정 등을 신속히 추진할 예정이다.
- * 경찰청은 금융보안원에 악성앱 설치자 관련 범죄정보를 금융보안원에 제공
- 또한, 제조사와 이통사는 정부가 제공한 보이스피싱 데이터와 AI 기술을 활용하여 보이스피싱 의심 전화통화 시 이용자에게 자동으로 보이스피싱 경고를 해주는 기능을 개발하여 적용한다.
 - 제조사는 보이스피싱 탐지 기능이 기본으로 장착된 단말기 출시를 고급형 뿐만 아니라 중저가로 확대할 계획이며,
 - 이통사는 이용자들이 보이스피싱 탐지 앱을 잘 활용할 수 있도록 대리점, 언론매체를 통해 집중 홍보할 계획이다.

8 범행차단 기술 고도화를 위한 정보공유 환경 조성

- 사회적·산업적으로 꼭 필요한 AI 기술개발에 개인정보 원본을 활용할 수 있도록 하고, 보이스피싱 피해 방지를 위한 자료제공 규정 등 관련법상 특례를 신설한다.

※ △(개인정보보호법) 개인정보 원본 활용 관련 특례 조항 신설 △(통신사기피해환급법) 전기통신금융사기 피해 방지를 위한 관련 자료제공 규정 신설 등

- 또한, 정부는 민간·연구기관의 AI 기반 피싱 예방 기술개발을 위해 관련 법령해석을 적극적으로 하고 있으며,
 - 앞으로도 공익적 기술 개발에 「개인정보보호법」상 금지된 개인정보 처리가 수반되는 경우 규제특례(샌드박스)를 통해 적극 지원할 예정이다.

4. 금융권 등 피해방지·배상책임 강화(편취단계)

9 금융회사 등의 범죄피해 배상책임 법제화

- 보이스피싱 범죄수법은 날로 고도화되고 피해금액도 빠르게 확대되어 국민 개개인의 주의여부에만 책임을 돌려서는 효과적인 범죄 차단과 피해구제가 이뤄지기 어려운 실정이다.
- 이에, 금융회사 등 보이스피싱 예방에 책임있는 주체가 피해액의 일부 또는 전부를 배상할 수 있도록 법제화해 효과적인 범죄예방 노력을 유도 하고 내실있는 피해구제가 이뤄지도록 할 계획이다.
 - 영국·싱가포르 등 보이스피싱 피해에 대한 금융회사의 무과실책임을 인정하는 해외국가사례를 참고해 제도개선 방안을 구체화하는 한편,
 - 배상에 필요한 사실관계 확인을 위한 수사기관 정보제공 근거도 마련할 예정이다.

10 금융회사 자체 대응역량 강화

- 급증하는 보이스피싱 범죄를 효과적으로 차단하고 피해를 내실있게 지원하기 위해서는 금융회사 등의 전담인력을 충분히 갖추는 것이 매우 중요하다.
- 이를 위해, 금융회사 내에 보이스피싱 전담부서 설치·전문성 있는 인력배치 등 인적·물적 설비를 충분히 갖추도록 의무화하고, 금감원이 이를 종합적으로 평가하여 필요시 개선조치를 요구하는 체계를 갖추나갈 계획이다.

11 가상자산거래소 등 범죄 사각지대 해소

- 가상자산거래소도 일반 금융회사와 동일하게 범죄에 이용된 계정을 지급 정지하고 피해금을 환급할 수 있도록 법적 근거를 마련할 예정이다.
- 아울러, 오픈뱅킹을 악용해 보이스피싱 피해자금이 이체되는 것을 방지하기 위한 ‘안심차단 서비스’도 신속히 구축할 방침이다.

5. 수사 및 처벌 강화(수사단계)

12 보이스피싱 전담수사체계 구축, 국가수사역량 집중

- 보이스피싱 범죄는 총책·중간책·현금수거책 등으로 세분화되고 해외에 거점을 두는 등 조직적이고도 대규모화되는 양상이다. 개별 사건 단위 수사로는 범행 전모 파악이 어렵고, 동일 조직 사건이 전국에 산재하면서 수사 효율에도 한계가 있었다.
- 경찰청은 국가수사본부장을 단장으로 하는 ‘보이스피싱 TF’를 운영하는 등 전국 단위 전담수사체계를 구축하여 조직망 전체를 추적·검거할 예정이다.
- 이를 위해, 전국 수사부서에 400여명 전담수사인력을 증원하고, 특히 5개 중점 시도경찰청(서울·부산·광주·경기남부·충남)에는 피싱범죄 전담수사대·팀(221명)을 신설한다.

- 또한 '25.9월부터 '26.1월까지 5개월간을 '보이스피싱 특별단속기간'으로 지정하여 중점 수사한다. 전국 경찰 수사역량을 총동원해 범죄조직 일망타진에 나설 계획이다.
- 아울러, 해외 콜센터 총책 검거를 위해 중국·동남아 등 주요 국가와의 국제공조를 강화하고, 인터폴과 합동작전도 추진한다.
- 한편, 범정부 수사기관인 '보이스피싱 범죄 정부합동수사단*'을 중심으로 범죄조직에 대한 집중 수사도 계속한다.
 - * 검찰, 경찰, 금감원, 국세청, 관세청, 방통위, 출입국·외국인정책본부 등 범정부 수사단속기관
 - 합수단은 콜센터 조직 뿐만 아니라 발신번호 변작중계기 운영조직, 대포통장 유통조직 등 범행단계별 범죄조직을 엄단하여, 출범('22. 7.) 이후 3년간 총 829명을 입건, 335명을 구속(구속비율 40.4%)하였다.
 - 아울러, 합수단은 '통합대응단' 등과 연계하여 공동 대응을 강화할 계획이다.
- 대검찰청은 내부조직원이 범죄조직이나 상위 조직원을 제보하면 형을 감경하거나 면제하는 '사법협조자 형벌감면제도'를 도입한다.
 - 보이스피싱 범죄는 해외에 거점을 둔 조직원들이 조직적으로 지능화된 범행수법을 이용하고 있어 기존 수사방법에 한계가 있으므로, 가담자의 실증적 정보를 확보하여 신속하게 범죄조직 상선을 검거할 계획이다.

13 보이스피싱 등 사기죄 처벌 법정형 강화

- 법무부는 보이스피싱 등 불특정·다수의 서민을 상대로 한 대규모 사기 범죄의 경우 전체 피해액이 같더라도 피해자가 다수이면 오히려 가중처벌이 불가능한 법정형 체계의 모순을 해소하기 위해 「형법」상 사기죄의 법정형을 상향하는 등 관계 법률을 정비한다.
- 보이스피싱 범죄로 얻은 범죄수익은 반드시 몰수·추징하기 위해 관련 법 개정도 추진한다.

14 해외거점 조직검거를 위한 국제공조 강화

- 법무부 주관으로 검찰·경찰·외교부·금융위·관세청·국정원 등이 참여하는 ‘해외 보이스피싱 사범 대응 범정부 TF’를 운영하여 관계부처간 협력 및 국제공조를 강화함으로써 해외 체류 총책급 범죄자를 검거하고, 해외로 유출된 피해금 환수를 강화한다.

5. 전방위 홍보·교육

15 범죄예방 콘텐츠 제작 및 교육프로그램 강화

- 정부는 보이스피싱 범죄 근절을 위해 노출 범위가 많은 디지털 미디어 중심 홍보를 강화한다.
- 아울러, 신뢰도 높은 전문가나 유명 인플루언서와 협업하여 對국민 홍보를 실시하고 민관 파트너십을 활용해 지속성을 확보하는 한편, 맞춤형 교육 프로그램도 운영할 계획이다.
 - 경찰청은 국가수사본부장이 직접 출연하는 영상을 포함하여 전문배우가 참여하는 드라마 형식의 예방 영상 5편을 제작 완료하였으며, 이를 옥외광고물·SNS 등에 중점 배포할 계획이다.
 - 금융위·금감원은 유명 인플루언서와 협업하여 피해예방 홍보 Shorts를 제작하고, 이를 유튜브 및 금융기관 영업점·다중이용시설 스크린에 송출할 예정이다.
 - 법무부는 사회초년생을 대상으로 보이스피싱 범죄에 대한 경각심과 대응능력을 향상시키기 위한 맞춤형 출장강연을 시행한다.

□ 윤창렬 국무조정실장은 “정부는 이번 대책을 통해 보이스피싱을 반드시 근절하겠다는 굳은 의지를 가지고 있다.”고 강조하면서, “무엇보다 중요한 것은 국민 여러분의 주의를 협조라며, 의심되는 전화와 문자는 절대 대응하지 말고 곧바로 신고해주시길 바란다”고 당부하였다.

□ 앞으로, 정부는 ‘범정부 보이스피싱 대응 TF’를 통해 기관별 대책 추진 실적을 주기적으로 점검해 나갈 예정이다.

담당 부서	국무조정실 행정관리총괄과	책임자	과 장	김성훈 (044-200-2082)
		담당자	경 정	이은일 (044-200-2083)
		담당자	경 위	한현서 (044-200-2094)
담당 부서	과학기술정보통신부 통신이용제도과	책임자	과 장	신대식 (044-202-6650)
		담당자	사무관	남지은 (044-202-6651)
담당 부서	문화체육관광부 소통정책과	책임자	과 장	박기홍 (044-203-2911)
		담당자	사무관	박민수 (044-203-2915)
담당 부서	법무부 형사기획과	책임자	과 장	신동환 (02-2110-3547)
		담당자	검 사	한웅세 (02-2110-3544)
담당 부서	금융위원회 금융안전과	책임자	과 장	김태훈 (02-2110-2970)
		담당자	사무관	유은지 (02-2110-2974)
담당 부서	방송통신위원회 디지털이용자기반과	책임자	과 장	최충호 (02-2110-1520)
		담당자	사무관	이명심 (02-2110-1522)
담당 부서	개인정보보호위원회 인공지능프라이버시티팀	책임자	팀 장	구민주 (02-2110-3073)
		담당자	사무관	최주은 (02-2110-3072)
담당 부서	대검찰청 조직범죄과	책임자	과 장	나영욱 (02-3480-2280)
		담당자	계 장	김수정 (02-3480-2284)
담당 부서	경찰청 국가수사본부 경제범죄수사과	책임자	총 경	박찬우 (02-3150-2037)
		담당자	경 정	진우경 (02-3150-2168)
담당 부서	금융감독원 금융사기대응단	책임자	국 장	정재승 (02-3145-8150)
		담당자	팀 장	김태근 (02-3145-8130)

III. 정책목표와 추진과제

정책목표

예방중심의 유관기관 통합대응으로
보이스피싱 근절

3대 전략

① 대응 거버넌스 개편

② 예방중심·선제대응

③ 배상책임·처벌강화

6대 정책과제

1. 유관기관 통합대응체계 구축

2. 범죄수단 원천 차단,
접근경로 봉쇄
[접근단계]

3. 첨단기술을 활용한
범행탐지 강화
[기망단계]

4. 금융권 등 피해방지·
배상책임 강화
[편취단계]

5. 수사 및 처벌 강화
[수사단계]

6. 전방위 홍보·교육

15개 실천과제

① 24시간·365일 가동되는 보이스피싱 통합대응단 구축

② 불법스팸·악성앱 3중 차단체계 구축

③ 피싱 전화번호 긴급차단 제도 도입

④ 통신사의 범죄예방 의무 및 제재 강화

⑤ 대포폰 유통 및 전화번호 거짓표시 차단체계 구축

⑥ 구인광고를 빙자한 범죄조직원 모집 모니터링 강화

⑦ AI 기반 보이스피싱 탐지·차단체계 구축

⑧ 범행차단 기술 고도화를 위한 정보공유 환경 조성

⑨ 금융회사 등의 범죄피해 배상책임 법제화

⑩ 금융회사 자체 대응역량 강화

⑪ 가상자산거래소 등 범죄 사각지대 해소

⑫ 보이스피싱 전담수사체계 구축, 국가수사역량 집중

⑬ 보이스피싱 등 사기죄 처벌 법정형 강화

⑭ 해외거점 조직검거를 위한 국제공조 강화

⑮ 범죄예방 콘텐츠 제작 및 교육프로그램 강화

범
행
단
계
별

대
응

<이전과 달라지는 주요 내용>

현행

- ◆ 보이스피싱 신고대응센터
 - ▶ 단순 상담·안내 위주 대응
 - ▶ 평일 주간(09~22) 운영, 응답률 60%
 - ▶ 번호 차단까지 평균 2~3일 소요
[알뜰폰은 긴급 차단 불가]

- ◆ 불법스팸·악성앱 사전차단 체계 부재
- ◆ 휴대폰 불법개통에 대한 통신사 등 제재 無
- ◆ 외국인 여권 휴대전화 개통시 1인 2회선 허용
* 외국인 명의 대포폰(22년 7,295건→24년 71,416건)

- ◆ 사전 예방보다 사후 수습에 치중,
신종 수법에 수동적 대응

- ◆ 실효성 없는 금융사 책임분담 제도 등
'고객 보호 의무' 조치 미흡*
* 자율배상제 시행('24.1월) 이후
배상액은 1.6억에 불과
- ◆ 가상자산거래소 범죄계좌 조치 불가능

- ◆ 분산된 수사조직으로 수사력 집중 한계
- ◆ 범죄의 중대성에 비해 낮은 형량

개선

- ◆ 보이스피싱 통합대응단 구축·운영
 - ▶ 통신·금융·수사 등 통합 대응
 - ▶ 24시간·365일 운영, 응답률 100%
 - ▶ 10분 이내 긴급 차단(알뜰폰도 번호 긴급차단)

- ◆ 불법스팸·악성앱 3중 차단 체계 구축
* ①문자사업자(X-ray 도입) ②통신사(악성 URL, 위변조 번호차단)
③휴대전화 단말기(악성앱 자동 차단)
- ◆ 불법개통시 통신사·대리점 등에 대해 제재 부과
(one strike-out)
- ◆ 외국인 여권 휴대전화 개통 1회선으로 제한

- ◆ AI 보이스피싱 탐지 앱으로 피해 예방
- ◆ AI 플랫폼 구축·활용 등을 통해 사전 범죄 예방

- ◆ 금융회사 등 실질적인 배상책임 법제화
- ◆ 금융회사 자체 대응역량 강화
* 금융회사별 범죄대응 인력·시설 확충
* 금감원의 금융사에 대한 관리·감독 강화
- ◆ 가상자산거래소 범죄계좌 규제 신설
* 지급정지 및 환급조치가 가능하도록 환급법 개정

- ◆ 「보이스피싱 대응TF」 신설(400여명 전담 수사)
- ◆ 보이스피싱 등 사기죄 처벌 강화
* 법정형 상향 및 가중처벌, 범죄수익 환수 강화