

ZOOM
-IN

주요국의 고령층 금융사기 피해 방지 노력

- 코로나19 팬더믹의 장기화로 현금 사용 감소 추세가 더욱 빨라지면서 디지털방식의 지급수단 이용이 보편화됨
- 모바일 금융서비스 이용 증가와 함께 고령층 대상 금융사기가 급증
- 미국은 고령층의 금융착취 및 금융사기 문제에 대해 별도의 법안제정 및 관련 조사활동, 교육 등 다방면에서 적극적으로 대응
- 영국은 고령층을 가장 취약한 금융서비스 계층으로 분류하고 이들을 보호하기 위한 관련법 제정 및 고령층 금융서비스 이용에 관한 심층적 연구를 수행
- 일본은 고령층 대상 소비생활 및 금융사기 방지를 위해 관련 법과 정책을 마련
- 주요국과 달리 비교적 최근에 고령층의 디지털금융 접근 어려움으로 관련 피해가 급증한 상황에서, 우리 정부와 금융기관은 고령층 보호를 위한 별도의 법제정을 포함한 포괄적인 노력을 지속

□ 코로나19 팬더믹의 장기화로 그동안 진행되어오던 현금 사용 감소 추세가 더욱 빨라지면서 디지털 방식의 지급수단 이용이 보편화됨

- 한국은행에 따르면 비현금지급수단 이용 확대 등으로 가계의 현금 사용 비중은 2015년 38.8%에서 2021년 21.6%로 감소한 반면 신용·체크카드는 37.4%에서 58.3%로 증가¹⁾
 - 2021년 기준 전체 지출액에서 현금이 차지하는 비중은 신용·체크카드 비중의 절반 수준으로 코로나19 팬더믹 확산으로 현금의 감소세가 더욱 빨라짐
- 코로나19 팬더믹의 장기화로 지급서비스 이용 행태가 비대면 방식으로 빠르게 전환되면서 핀테크와 빅테크 등 디지털 금융서비스의 중요성이 더욱 대두²⁾
 - 팬더믹 기간 중 온라인쇼핑몰 이용 규모가 급격히 증가하여 지급카드의 비대면지급 비중이 2019년 33%에서 2021년 40.7%로 큰 폭 상승
 - 코로나19 발발 전후로 모바일카드³⁾ 등 디지털방식의 지급수단 이용 비중(건수기준)이 2019년 3.8% → 2021년 9.0%으로 큰 폭 상승한 반면 현금은 26.4% → 21.6%로 하락

1) 한국은행, 2022. 6. 15, 2021년 경제주체별 현금사용행태 조사 결과, 한국은행 보도자료.

2) 한국은행, 2022. 4. 27, 2021년도 지급결제보고서.

3) 지급카드 정보를 모바일 기기 등에 저장하여 해당 지급카드 발급기관의 지급결제 플랫폼을 통해 사용할 수 있도록 하는 지급수단을 의미(한국은행(2022. 4. 27))

□ 모바일 금융서비스 이용 증가와 함께 고령층을 대상으로 메신저피싱 등 관련 금융사기가 급증

- 최근 몇 년간 보이스피싱 관련 사기피해는 전반적으로 감소하는 추세이나, 모바일을 기반으로 한 신종 범죄수법인 메신저피싱⁴⁾ 피해가 급격히 증가⁵⁾
 - 2019년 이후 코로나19로 인한 사기활동 위축 등으로 전체 피해금액은 대폭 감소(2020년은 전년대비 65%, 2021년은 28.5% 감소)
 - 반면, 코로나19 이후 메신저 등을 통한 비대면채널 이용 증가로 사기수법이 대출빙자형에서 메신저피싱으로 전환되어, 전체 보이스피싱 피해액 중 메신저피싱이 차지하는 비중이 2019년 5.1% → 2020년 15.9% → 2021년 58.9%로 큰 폭 증가
- 고령층의 스마트폰 보급률 증가 등의 영향으로 피해금액 중 60대 이상의 비중이 2019년 이후 지속적으로 증가
 - 지난해 말 기준, 60대 이상 스마트폰 보급률은 93.8%, 70대 이상은 59.2%⁶⁾
 - 주로 가족, 지인, 특히 자녀를 사칭한 범죄자가 피해자에게 휴대폰 파손, 신용카드 분실 등 불가피한 상황을 알리며 부모의 이성적 판단을 와해시켜 악성링크에 연결 유도한 후 개인정보를 탈취하는 방법을 사용

□ 미국은 고령층의 금융착취 및 금융사기 문제에 대해 별도의 법안제정 및 관련 조사활동, 교육 등 다방면에서 적극적으로 대응

- 고령자 금융거래에서 금융착취가 의심될 경우 금융기관이 고령소비자의 동의 없이 해당 거래를 중지시키거나 금융당국에 선제적으로 보고할 수 있는 「고령자안전법(Senior Safe Act)」을 제정(2018년 5월)⁷⁾
 - 미국에서는 금융회사 직원이 고령층의 자금을 횡령 혹은 유용하거나 가족, 친척, 간병인 등 지인에 의한 재산편취 등의 금융착취 피해가 심각
 - 해당 법안에서는 65세 이상 고령자의 금융착취가 의심되는 경우 금융기관과 그 직원 등이 해당 고령소비자의 동의 없이 금융당국에 의심사례를 보고하고 공개할 수 있음
 - 해당 법안 제정 전부터 SEC는 65세 이상 고령자의 증권투자계좌에서 금융착취 또는 금융사기가 의심되는 경우 브로커-딜러가 자금 또는 증권의 인출을 일시적으로 제한하는 것을 허용(2017년 2월) 하였으며, 이후 뮤추얼펀드와 일반사무수탁회사에도 이를 적용(2018년 6월)
- 피싱 등의 신종 금융사기로부터 고령층을 보호하기 위한 「사기 및 스캠 방지법안(Fraud and Scam Reduction Act)」이 미하원을 통과(2022년 3월)^{8) 9)}

4) 카카오톡, 네이버, 페이스북 등 타인의 메신저 아이디를 도용하여 로그인한 뒤 등록된 지인에게 메시지를 보내 금전을 편취하는 범죄수법

5) 금융감독원, 2022. 4. 20, '21년 보이스피싱 피해현황 분석, 금융감독원 보도자료.

6) 방송통신위원회, 2022. 12. 27, 방통위, 「2022 방송매체 이용행태조사」 결과 발표, 방송통신위원회 보도자료.

7) 이성복, 2020, 『해위의 고령 금융소비자 보호 강화 추세와 시사점』, 자본시장연구원 이슈보고서 20-12.

8) 박소영, 2021, 주요국의 피싱(Phishing) 사기 입법·정책 동향과 시사점, 국회입법조사처 외국 입법·정책 분석 제12호.

9) H.R.1215 - Fraud and Scam Reduction Act - 117th Congress (2021-2022), congress.gov.

- 해당 법안에 따르면, 미국 연방공정거래위원회 위원장, 재무장관, 법무장관, 소비자금융보호국장, 소매업·통신·송금서비스·디지털금융서비스 업체 및 소비자단체 대표 등으로 고령층 사기방지 자문그룹 구성 및 고령층 사기방지 자문 사무소를 설치
- 자문그룹은 고령층 대상 신종 금융사기 사례, 식별 기술 등에 대한 정보를 취합하여 고령층 금융사기 식별 및 예방을 위한 교육자료를 수집 및 개발하고 고령층 보호 정책 수립
- 고령층 금융착취 및 금융사기 적발을 위한 별도 조사 프로그램을 설치하여 관련 조사를 강화
 - 재무부 산하 금융범죄네트워크(FinCEN)는 2012년 이후 의심활동 보고서(Suspicious Activity Report: SAR)에 고령자 금융착취 항목을 신설하여 관련 피해 및 원인을 분석¹⁰⁾
 - Senior\$afe: 고령층의 금융착취 사례를 식별하고 보고하는 금융전문가를 훈련시키는 프로그램으로 2014년 Maine Council이 개발¹¹⁾
 - Retail Strategy Task force(RSTF): 2017년 SEC는 개인 투자자, 특히 고령층 투자자에게 영향을 주는 금융사기 행위를 식별하고 적발하는 기술과 전략을 개발하고 활용하기 위한 TF 구성¹²⁾
 - 상정된 「사기 및 스캠 방지법안(Fraud and Scam Reduction Act)」에서는 연방공정거래위원회(FTC)를 중심으로 관련 정부기관, 소비자 보호 단체 및 업계대표 등이 참여하여 소매업체, 금융기관 및 송금업체 등의 고령층 금융사기 예방을 위한 교육자료 개발 내용이 포함
- 이와 함께 고령층을 위한 교육과 훈련 프로그램을 다양한 방법으로 제공
 - 2013년 연방예금보험공사와 소비자보호국은 고령층을 위한 머니스마트프로그램(Money Smart Program for Older Adults)을 개발하여 노인 보호 전문기관 등에서 교육

□ 일찍이 고령화 사회로 진입한 영국은 고령층을 가장 취약한 금융서비스 계층으로 분류하고 이들의 보호 차원에서 관련법 제정 및 고령층의 금융서비스 이용에 관한 연구를 지속

- 1980년대부터 고령자 등 학대로부터 취약한 성인을 보호하기 위한 성인보호(adults safeguarding 또는 safeguarding adults) 정책이 시작되었고, 2014년 「돌봄법(Care Act)」을 제정하여 관련 법 및 규정을 일원화함¹³⁾
 - 동법 제 42조에서 학대와 방임 위험에 처한 고령자 등 성인을 보호하기 위하여 지방 당국에 의심 사례를 조사하고 조치를 취할 의무를 부과
 - 학대에는 금전 및 기타 재산의 절취·편취, 금전이나 다른 재산에 관한 압력, 금전이나 다른 재산의 오용 등의 경제적 학대가 포함
 - 생활여건의 변화, 사유불명의 계좌 인출, 금융서류에 대한 사유불명의 상실, 유언장 및 금융서류의 갑작스러운 변경, 인터넷사기, 우편사기, 방문범죄 등 경제적 학대에 대한 지표를 구체적으로 제시하여 가족 혹은 지인 등에 의한 금융착취 및 금융사기 위험을 의심

10) 이성복(2020)

11) Maine Council for Elder Abuse Prevention(<https://elderabuseprevention.info/>)

12) SEC, 2018. 7. 11, How the securities and exchange commission fights fraud, protecting retail investors and markets, Fact Sheets.

13) 김나영, 2022. 3. 15, 고령자 금융 피해 방지 관련 미국·영국·일본 입법례, 국회도서관 최신외국입법정보 2022-6호(통권 제187호).

- 금융회사에 의한 고령층의 금융착취 및 금융사기 피해 근절을 위해 감독당국이 불법적, 사기적 영업행위를 철저하게 감독¹⁴⁾
 - 2019년 6월, FCA는 금융회사의 취약고객 공정대우에 관한 지침안을 발표¹⁵⁾
- 또한 금융당국은 75세 이상 고령 금융소비자의 금융지식, 디지털 금융을 포함한 금융서비스 이용 현황 및 이용 시 어려움 등에 대한 심층적 연구를 수행하였으며 향후 추가 연구를 진행할 계획¹⁶⁾
 - 2017년, 고령화 인구 및 금융서비스에 관한 연구 보고서를 발표하였으며 보고서를 바탕으로 고령층 금융서비스 개설 및 격차 해소를 위해 정부와 금융기관이 협력하여 해결책 마련 등에 활용

□ 일본은 2000년대 초반 고령사회로 진입하면서 금융, 상거래를 포함한 고령층의 소비생활과 관련한 문제 및 피싱 등의 금융사기 증가가 심각한 사회적 문제가 되자 관련 법과 정책을 마련하며 방지 노력에 힘씀

- 2005년 제1기 소비자기본계획 수립('05-'09년)에서 고령소비자 관련 정책을 별도로 추진하였고, 이후 지속적으로 고령소비자 관련 정책을 확대시킴¹⁷⁾
 - 내각부 주도로 노인복지단체, 소비생활단체·기관, 유관 중앙부처, 지자체 등이 참여한 고령소비자보호 네트워크를 구축하였고 이를 통해 고령소비자 문제에 관한 기초정보 공유, 고령소비자 관련 가족이나 종사자들에게 새로운 사기 유형, 대처 방법 등의 정보를 제공
- 2014년 「소비자안전법」을 일부 개정하여, 고령자를 금융 등의 소비생활상 특히 배려가 필요한 소비자로 규정하고 지방공공단체는 소비자안전확보 지역협의회를 조직하여 고령자 등과 적당한 접촉을 유지하면서 필요한 대응을 하도록 규정¹⁸⁾
 - 고령자의 소비상담이 본인 이외로부터 이루어지는 경우가 많은 점에 주목하여, 고령자, 치매 등 판단능력이 부족한 사람의 피해를 사전에 예방하고 조기 해결할 수 있도록 지방공공단체에서 행정기관, 복지사업자 등 관계 기관의 협력을 강화하는 것이 중요함을 강조
- 또한 고령층의 보이스피싱 등 금융사기 문제가 심각해지자, 정부와 금융기관, 지자체가 연계하여 고령층을 대상으로 한 특수사기 예방 정책을 강화¹⁹⁾
 - 2000년 이후 증가하던 보이스피싱 등의 특수사기는 2014년 사상 최고 수준을 보였으며, 이후 정부의 강력한 근절 노력 등으로 2021년 피해규모가 절반으로 감소하였으나, 전체 특수사기 발생건수에서 고령자가 차지하는 비율은 88.2%로 여전히 높은 수준²⁰⁾

14) 이성복(2020)

15) FCA, 2019, Guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers.

16) FCA, 2017. 9. 21, Ageing population and financial services.

17) 배순영 외, 2016. 2. 29, 일본의 고령소비자 보호 동향 및 시사점, 한국소비자원 소비자정책동향 제67호.

18) 김나영(2022)

19) 박소영(2021)

20) 금융감독원 동경사무소, 2022, 2021년도 일본의 보이스피싱등 특수사기현황, 금융감독원 해외금융 Issue Journal(2022-5호).

- 2019년 발표된 특수사기로부터 고령층을 지키기 위한 「오레오레 사기등 대책플랜」에 입각하여 관계행정기관, 통신 및 금융사업자 등과 연계하여 특수사기 근절을 위한 피해방지대책, 범 죄도구 대책, 효과적인 단속 등을 강력하게 추진
- 경찰청을 중심으로 금융청, 금융협회 등이 협력하여 보이스피싱 피해예방 및 상담업무, 신종 금융사기 전파 등 대국민 예방 홍보 등을 실시하고 있으며 일부 지자체에서는 별도의 보이스 피싱 피해방지 조례를 제정하는 등 지자체가 주민보호에 적극적으로 참여²¹⁾
- 고령층을 대상으로 자동녹음기능이 부착된 보이스피싱 예방 전화기 구입비 보조, 고령자의 고액 출금시 경찰 통보, 고령자의 ATM 인출한도액을 소액으로 축소하는 방안을 추진하는 등 65세 이상 고령층을 대상으로 한 맞춤형 대책 실시

□ 주요국과 달리 비교적 최근에 고령층의 디지털금융 접근 어려움으로 인한 관련 피해가 급증한 상황에서, 우리 정부와 금융기관은 금융사기로부터 고령층을 보호하기 위해 별도의 법제정을 포함한 포괄적인 노력을 지속

- 정부는 다양한 정책적 노력에도 불구하고 고령층의 금융소외가 심화되고 고령층 대상 신종 금융사기 등 금융피해가 매년 증가하자 2020년 8월, 「고령친화 금융환경 조성방안」을 발표하고 보다 근본적·종합적 대책을 마련²²⁾
 - 고령층의 금융착취 대응을 위해 금융기관의 금융착취 적발·감시 노력을 강화하는 등 금융기관의 적극적 역할을 강화
 - 고령층 금융착취 방지 등(불완전판매 방지, 차별금지 등 포함) 관련 법적근거 마련을 위해 (가칭)「노인금융피해방지법」 제정을 추진
- 금융포용의 일환으로 고령층 맞춤 지원 및 소비자보호 강화에 중점을 두는 정책적 노력을 지속
 - 2022년 2월, 금융위·금감원은 은행권과 함께 「고령자 친화적 모바일 금융앱 구성지침(가이드라인)」을 자율규제로 신설하고, 은행앱에서 별도의 고령자모드 제공, 고령자의 이용편의성 제고에 관한 원칙을 제시²³⁾
- 금융기관 또한 신기술 등을 통해 고령층의 금융사기 예방을 위해 적극적 노력
 - 신한은행은 ‘AI 이상행동탐지 ATM’ 솔루션을 설치하여 ATM 출금시 선글라스·모자 착용 여부, 휴대폰 통화 여부 등 이상행동을 보일 경우 거래 전에 고객에게 주의 문구를 안내하여 보이스피싱 범죄사고를 예방
 - Sh수협은행은 비대면 영상상담시스템을 구축하여 모바일 금융앱 사용에 어려움을 겪는 취약 계층을 대상으로 고객지원 센터에서 영상통화를 통해 본인확인 및 상담하는 서비스를 시행할 예정으로, 비대면 본인확인 강화를 통해 고령층의 보이스피싱 피해를 사전에 예방

21) 금융감독원, 2016. 9. 23, 일본의 보이스피싱 피해실태와 예방노력 및 시사점, 금융감독원 보도자료.

22) 금융위원회, 2020. 8, 고령친화 금융환경 조성방안.

23) 금융위원회, 2022. 2. 25, 어르신들의 편리한 금융생활을 지원하기 위해 「고령자 친화적 모바일 금융앱 구성지침」을 마련했습니다, 금융위원회 보도자료.

- 궁극적으로 고령층의 디지털 역량 강화를 통해 관련 범죄를 줄여나갈 수 있게 맞춤형 금융교육을 실시
 - 디지털 전환 등 금융환경 변화에 대응하여 소비자의 금융역량 강화 등을 목표로 고령층을 위한 디지털 활용 및 금융피해 예방교육이 포함된 「2022년 금융교육 강화방안」을 발표²⁴⁾
 - 「2023년 금융교육 추진방안」에서는 고령층을 대상으로 보이스피싱, 착오송금반환 및 키오스크, 금융기관 앱 사용 등 보다 세부적인 디지털역량 강화 교육이 포함²⁵⁾

선임연구원 김보영

24) 금융위원회, 2021. 12, 디지털전환 등 금융환경 변화에 대응하는 금융교육 강화방안.

25) 금융위원회, 2022. 12, 생애주기별 금융역량 강화를 위한 2023년 금융교육 추진방안.