



넥서스 리서치 2026_102 · NR-2026-102

보이스피싱 은행 뺏은 자율 기준이 정한다

피해 1,000만원 한 건을 법률·시행령·자율 기준·환급 산식에 넣어 본 계산 · 2026년 9월 기준

국회 국정감사 자료를 인용한 언론 보도에 따르면 2024년 1월부터 2025년 4월까지 피해자가 은행에 낸 배상 신청은 433건이었다. 은행이 돈을 물어 준 사람은 41명, 금액은 모두 1억6,891만원이었다. 받은 돈은 그 사람들이 잃은 돈의 약 18%였다.

법률은 남이 몰래 빼 간 돈을 금융회사가 물어 주는 것을 원칙으로 둔다. 그러나 본인 과실이 있을 때 얼마를 덜 물어 줄지는 정하지 않았다. 그 뺏은 금융감독원과 금융권이 맺은 자율 기준이 정하고, 피해자가 미리 볼 수 있는 비율표는 확인하지 못했다. 속아서 직접 보낸 돈은 이 기준에서도 빠집니다.

연구소는 두 문제를 나눠 풀어야 한다고 본다. 비율 구간과 처리 기한을 공개하는 일은 협약만 고쳐도 할 수 있다. 속아서 보낸 돈의 배상은 2025년 12월 발의된 법률 개정안이 국회를 통과해야 가능하다.

발행일	자료 기준일	분량
2026년 9월 26일	2026년 9월 21일	PDF 20쪽

넥서스 금융경영연구소

NEXUS Finance and Management Institute

nexusfmi.com

이 보고서는 국민의 금융생활과 관련된 사안을 넥서스 금융경영연구소가 자체 기준에 따라 조사하고 분석한 자료이다. 특정 금융회사나 금융상품의 매매를 권유하거나 그 가치를 판단하려는 목적이 아니다. 본문의 견해는 넥서스 금융경영연구소의 것이고, 투자와 계약 결정의 책임은 이용자 본인에게 있다.

세 줄 요약

무엇을 물었나

보이스피싱이나 명의 도용으로 돈이 빠져나갔을 때 은행이 물어 주는 뭇은 얼마이고, 그것을 무엇이 정하는지 물었다.

무엇을 알아냈나

법률은 원칙만 두고 비율은 자율 기준에 맡겼다. 16개월 동안 배상 신청 433건 가운데 41명이 한 사람에 평균 412만원, 잃은 돈의 약 18%를 받았다. 속아서 직접 보낸 돈은 은행이 물어 주지 않는다. 2023년에는 사기 계좌에 남은 돈으로 피해금의 33.2%, 세 원 가운데 한 원꼴이 돌아왔다.

읽는 사람은 무엇을 하면 되나

돈이 빠져나간 것을 알면 곧바로 거래 금융회사나 112에 지급정지를 신청한다. 본인이 이체하지 않은 거래라면 금융회사에 책임분담 심사를 따로 신청한다.

한눈에

피해 1,000만원을 넣으면 명의 도용은 법률상 은행이 전부 물어 줍니다. 자율 기준의 공표 평균으로는 약 180만원, 속아서 직접 보낸 경우 은행 뭇은 0원이다. 2026년 9월 현행 규정으로 이 보고서가 계산한 값이다.

차례

1장	같은 피해도 돈이 빠져나간 방식에 따라 은행 뭇이 갈린다같은 피해도 돈이 빠져나간 방식에 따라 은행 뭇이 갈린다	3
2장	공개 실적은 신청보다 배상까지 가는 길이 좁다고 말한다배상 신청 433건 가운데 돈을 받은 사람은 41명이다	4
3장	법률은 원칙을 두고 비율은 자율 기준에 맡긴다법률은 원칙만 두고 비율은 자율 기준에 맡겼다	6
4장	속아서 직접 보낸 돈은 현행 자율 기준 밖에 있다속아서 직접 보낸 돈은 은행 배상 밖에 있다	10
5장	비율표·처리기한·직접이체 배상이 공개되지 않았다비율표와 처리 기한, 직접 이체 배상이 비어 있다	12
6장	공개는 협약으로, 직접이체 배상은 법률로 풀어야 한다비율 공개는 협약으로, 직접 이체 배상은 법률로 풀어야 한다	13

1장 · 같은 피해도 돈이 빠져나간 방식에 따라 은행 몫이 갈린다

같은 피해도 돈이 빠져나간 방식에 따라 은행 몫이 갈린다

41명 은행권 자율 기준으로 배상을 받은 사람. 배상 신청은 433건 2024년 1월~2025년 4월 기준 · 금융감독원	18%(약) 배상 받은 41명이 잃은 돈 가운데 은행이 물어 준 비율 2024년 1월~2025년 4월 기준 · 금융감독원	1,700만원 보이스피싱 피해자 1인당 피해액. 전년의 1.5배 2023년 기준 · 금융감독원
--	--	---

보이스피싱 피해자가 가장 먼저 묻는 것은 은행이 얼마를 물어 주느냐이다. 답은 돈이 빠져나간 방식에 따라 다르다. 남이 본인 몰래 인증수단을 써서 빼간 돈과, 본인이 속아서 직접 보낸 돈은 서로 다른 규칙을 탑니다.

법률은 앞의 경우에 금융회사가 손해를 물어 주는 것을 원칙으로 둔다.¹ 예외도 있다. 본인에게 중대한 과실이 있고 약관에 미리 적어 두었다면 손해의 전부나 일부를 본인이 집니다.² 법률은 이 '일부'가 몇 %인지 적지 않았다.

이 보고서는 은행 몫을 실제로 정하는 규칙이 어느 층에 있는지를 묻다

2024년 1월부터 16개월 동안 은행권 자율 기준으로 배상을 받은 사람은 41명이었다. 한 사람이 평균 412만원을 받았고, 이는 잃은 돈의 약 18%였다.³ 2023년 보이스피싱 피해자 한 사람이 잃은 돈은 평균 1,700만원이었다.⁴

이 보고서는 피해 1,000만원 한 건을 지금 적용되는 네 규칙에 차례로 넣다. 법률의 원칙, 법률의 예외, 자율 기준의 공표 실적, 사기 계좌에 남은 돈을 나누는 환급 산식이다. 그다음 그 몫이 왜 그렇게 갈리는지, 누가 규칙 밖에 서 있는지를 본다.

명의를 도용된 피해에 은행이 물어 준 돈은 배상 받은 사람이 잃은 돈의 약 18%였다.

책임분담기준

남이 몰래 빼 간 돈을 은행과 피해자가 얼마씩 질지 정하려고 금융감독원과 금융권이 맺은 자율 기준이다. 은행권은 2024년 1월 사고부터 적용했다.

이 장에서 확인할 것

- 1 돈이 빠져나갔다면, 그 이체를 본인이 했는지 남이 했는지부터 가려 적다.

확인하는 곳 · 은행 앱의 거래내역, 이체 시각과 받은 계좌

- 2 본인이 하지 않은 이체라면, 그 전에 인증번호나 비밀번호를 누구에게 알려 줬는지 기억나는 대로 적어 둔다.

확인하는 곳 · 문자·메신저 대화 기록, 통화 기록

하지 않아도 되는 것 · 은행 뭉이 얼마일지 먼저 따지느라 지급정지 신청을 미룰 일은 아니다. 지급정지는 과실과 상관없이 바로 신청할 수 있다.

2장 · 공개 실적은 신청보다 배상까지 가는 길이 좁다고 말한다

배상 신청 433건 가운데 돈을 받은 사람은 41명이다

6,324억원

보이스피싱 피해액. 전년 같은 기간
1조1,137억원보다 43.2% 줄었음

2025년 10월~2026년 7월 기준 ·
금융위원회

12,554건

보이스피싱 발생 건수. 전년 같은
기간 20,900건

2025년 10월~2026년 7월 기준 ·
금융위원회

88%

영국에서 속아서 보낸 돈 가운데
금융회사가 돌려준 비율(금액 기준)

2024년 10월~2026년 3월 기준 · 영국
결제시스템규제청

비교축 · 시계열

금융위원회가 발표한 발생 기준 통계를 세 기간 이상 나란히 놓았다. 2025년 1~11월 피해액은 1조1,330억원으로 전년 같은 기간의 1.56배였다. 2025년 10월부터 2026년 7월까지의 6,324억원으로 전년 같은 기간보다 43.2% 줄었다. 하루 약 21억원꼴이다.⁵ 2026년 7월 한 달 피해액은 337억원으로 1년 전의 4분의 1 수준이었다.

피해는 줄기 시작했지만, 은행
배상 신청 433건 가운데 돈을
받은 사람은 41명이었다.

<표 1> 보이스피싱 피해액은 2025년 가을부터 줄기 시작했다

발생 건수 기준 · 2024년~2026년 7월

(단위: 건, 억원, %)

기간	발생 건수	피해액	건수 증감	피해액 증감
2024년 1년	20,839	8,545	.	.
2025년 1~11월	21,588	11,330	+15.6	+56.1
2025년 10월~2026년 7월	12,554	6,324	-39.9	-43.2
2026년 7월	907	337	-61.7	-74.9

주: 증감은 전년 같은 기간 대비로 금융위원회가 발표한 값이다. 2024년 1~11월은 18,676건·7,257억원, 2024년 10월~2025년 7월은 20,900건·1조1,137억원이다.

자료: 금융위원회 2025.3.6, 2025.12.30, 2026.9.2 보도자료. (확인일 2026년 9월 26일)

비교축 · 해외

영국은 같은 물음에 다른 답을 냈다. 2024년 10월부터 속아서 계좌이체로 보낸 돈을 금융회사가 돌려주도록 의무로 정했다. 한 건에 8만5천 파운드까지이고, 사기에 가담했거나 중대한 과실이 있으면 빠집니다.⁶ 18개월 동안 대상 30만1,500건에서 잃은 돈의 88%인 3억1,600만 파운드가 돌아갔다. 열 파운드를 잃으면 아홉 파운드 가까이 돌려받은 셈이다.⁷

한국 은행권 자율 기준은 명의 도용만 받는다. 16개월 동안 배상 신청은 433건, 돈을 받은 사람은 41명이었다. 신청 100건에 9.5명꼴이다.³ 두 나라의 비율은 모집단이 달라 빼서 격차를 재지 않고 <표 2>에 나란히만 둔다.

<표 2> 영국은 자율에서 의무로 바꾼 뒤 돌려준 비율이 68%에서 88%로 올랐다

영국 계좌이체 사기 환급과 한국 은행권 책임분담기준

구분	영국 자율 규약	영국 의무 첫 석 달	영국 의무 18개월	한국 자율 기준
기간	2023년	2024.10~12	2024.10~2026.3	2024.1~2025.4
대상	규약 참여 10개사 고객	모든 금융회사, 속아서 보낸 계좌이체(청구받은 곳 60개사)	같음	명의 도용 이체만
돌려받은 비율	68%	86%	88%	배상 받은 41명 피해금의 약 18%
규모	.	약 2,700만 파운드	대상 30만1,500건	신청 433건, 배상 41명

구분	영국 자율 규약	영국 의무 첫 석 달	영국 의무 18개월	한국 자율 기준
근거	업계 자율 규약	규제기관 규칙	규제기관 규칙	자율규제(협약)

주: 영국은 환급 대상에 든 피해금 가운데 돌려준 몫이고, 한국은 배상이 결정된 사람의 피해금 가운데 물어 준 몫이다. 모집단이 달라 격차를 계산하지 않았다. 영국 2023년 68%는 규제청이 업계 단체 자료를 인용한 값이다.

자료: 영국 결제시스템규제청(PSR) 2025.5.15, 2026.7.30 자료, 금융감독원 2025.5.29 보도자료. (확인일 2026년 9월 26일)

이 장에서 확인할 것

1 거래 금융회사가 책임분담 신청을 받는 창구와 필요한 서류를 미리 확인한다.

확인하는 곳 · 금융회사 누리집의 금융사고 안내, 고객센터

하지 않아도 되는 것 · 영국 제도는 국내 거래에 적용되지 않으므로 해외 기관에 따로 문의할 필요는 없다.

3장 · 법률은 원칙을 두고 비율은 자율 기준에 맡긴다

법률은 원칙만 두고 비율은 자율 기준에 맡겼다

412만원 자율 기준으로 배상 받은 사람 한 명이 받은 평균 금액 2024년 1월~2025년 4월 기준 · 금융감독원 값으로 이 보고서 계산	50% 명의 도용 대출 사건에서 법원이 금융회사 책임으로 정한 몫 2023년 4월 판결 기준 · 서울중앙지방법원	68% 영국이 의무화하기 전 자율 규약 아래에서 돌려준 비율(금액 기준) 2023년 기준 · 영국 결제시스템규제청
--	--	--

물어 줄 몫을 정하는 자리에 물어 주는 쪽이 앉아 있다

은행은 배상할수록 손실을 본다. 그 기준은 금융감독원과 은행권이 2023년 10월 협약으로 만들었고, 19개 은행이 참여했다.⁹ 감독당국은 법을 고치지 않고 빨리 시행할 수 있었고, 은행은 그 자리에 함께 앉았다. 피해자는 그 자리에 없다.

기준 당사자들의 공지는 물어 줄 금액이 없을 수도 있다고 밝힙니다.¹⁰

법률이 비율을 비워 두자 실제 뒀은 협약과 소송이 정했다

본인 부담 예외는 고의나 중대한 과실이 있고 그 내용이 약관에 미리 적혀 있을 때만 적용된다.² 시행령은 중대한 과실을 네 가지로 좁혔다.

인증수단이나 보안수단을 남에게 넘기거나 노출한 경우, 추가 보안조치를 거부한 경우이다.¹¹

법률이 본인 뒀을 정하지 않자 그 뒀은 두 곳에서 정해집니다. 자율 기준을 쓰면 금융회사가, 다투면 법원이 정한다. 서울중앙지방법원은 2023년 명의를 도용된 대출 사건에서 금융회사 책임을 50%로 정했다. 본인 확인이 부족했고 이상 징후도 살피지 않았다고 봤다.¹²

법률은 전부 물어 주는 것을 원칙으로 두었을 뿐 비율은 정하지 않았고, 실제 비율은 자율 기준이 정한다.

협약 당시 언론 세 곳은 은행 부담 비율을 피해액의 20~50%로 전했다. 기존 원문의 비율표로는 확인하지 못한 2차 값이다.⁸

규칙은 속아서 직접 보낸 돈을 배상 밖에 두었다

법률의 배상 원칙은 인증수단이 위조되거나 남이 몰래 쓴 사고에 붙는다.

속아서 직접 지시한 이체는 여기에 들지 않는다. 자율 기준도 같은 선을 그었다. 금융위원회는 이 기준의 배상 대상을 "비밀번호 위·변조에 따른 제3자 송금·이체"로 적었다.¹³ 연구소는 규칙이 피해의 크기가 아니라 누가 이체를 지시했는지로 배상을 갈랐다고 본다.

영국은 자율에서 의무로 바꾼 뒤 돌려준 비율이 올랐다

영국도 업계 자율 규약으로 시작했다. 2024년 10월 의무로 바꾼 뒤 돌려준 비율은 68%에서 86%로 올랐다. 비용은 보낸 쪽과 받은 쪽 금융회사가 절반씩 나눠 집니다.¹⁴ 연구소는 이 설계가 받는 계좌 관리까지 책임 안으로 끌어들었다고 본다.

지금 규칙은 네 층에 나뉘어 있다

배상 원칙과 예외는 법률에, 과실 범위는 시행령에, 그 근거는 약관에 있다.

비율은 자율규제인 책임분담기준이 정한다.¹⁰

재구성 값

피해 1,000만원을 네 규칙에 넣으면 은행 뒀은 1,000만원에서 0원까지 갈린다

공표 자료에는 과실 단계와 피해 방식별로 은행이 물어 주는 금액이 없다. 연구소는 법률과 시행령의 원칙과 예외, 금융감독원의 배상·환급 실적에 피해 1,000만원을 넣었다. 그렇게 은행 뒀과 본인에게 남는 손실을 계산했다.

계산식

1인당 평균 배상 = 1억6,891만원 ÷ 41명 ≈ 412만원

신청 대비 배상 = 41명 ÷ 433건 ≈ 9.5%

2023년 환급 비율 = 652억원 ÷ 1,965억원 ≈ 33.2%

사례의 은행 뒀 = 1,000만원 × 적용 비율

배상 실적은 모두 같은 발표, 같은 기간(2024년 1월~2025년 4월)의 값끼리 나눴다. 환급 비율은 금융감독원 2023년 집계 안의 두 값을 나눴다. 입력값은 모두 1차 자료이다.

(단위: 건, 명, 원)

원자료

입력값	값	기준 시점	근거 층위·등급
명의 도용 사고의 배상 원칙	금융회사 책임	현행	법률·1차
본인 부담 예외	전부 또는 일부(비율 없음)	현행	법률·시행령·약관·1차
은행권 배상 신청	433건	2024.1~2025.4	언론 보도·2차
배상 받은 사람	41명	같음	언론 보도·2차
배상 총액	1억6,891만	같음	언론 보도·2차
배상액 ÷ 피해금	약 18%	같음	언론 보도·2차
보이스피싱 피해금·환급금	1,965억·652억	2023년	법률(환급 절차)·1차
영국 의무 환급 비율(참고)	88%	2024.10~2026.3	영국 규제기관 규칙·1차

<표 3> 피해 1,000만원 한 건의 은행 뒀과 본인 손실

(단위: 만원)

사례	적용되는 규칙	은행 뒀 또는 돌아오는 돈	본인 손실
가. 명의 도용·과실 없음 또는 가벼운 과실	금융회사가 손해를 물어 줌(법률)	1,000	0
나. 명의 도용·중대한 과실 + 약관에 미리 약정	전부 또는 일부 본인 부담, 비율은 법률에 없음	0~1,000	0~1,000

사례	적용되는 규칙	은행 뭇 또는 돌아오는 돈	본인 손실
다. 명의 도용 · 인증수단을 고의로 넘김	본인 부담 가능	0	1,000
라. 명의 도용 · 자율 기준 배상 결정 (공표 평균)	약 18%(자율규제)	약 180	약 820
마. 속아서 직접 이체 · 은행 배상	배상 규정 없음, 자율 기준 제외	0	1,000
바. 속아서 직접 이체 · 환급 (2023년 평균)	사기 계좌 남은 돈을 피해금 비율로 나눔(법률)	약 332	약 668
사. [참고] 영국 의무 환급 평균	규제기관 규칙, 88%	약 880	약 120

주: 1) 바의 332만원은 은행 돈이 아니라 사기 계좌에 남아 있던 돈이다. 2) 사는 통화와 제도가 다른 나라의 비율을 옮긴 참고값이다. 3) 나의 법원 사례는 50%였다(각주 12).

자료: 전자금융거래법·같은 법 시행령, 통신사기피해환급법, 금융감독원 2024.3.7·2025.5.29 보도자료, 영국 PSR 2026.7.30 자료로 연구소 계산. (확인일 2026년 9월 26일)

이 값이 아닌 것

이 표의 금액은 어느 사건의 실제 배상액이 아니다. 조문이 정한 원칙과 예외, 국정감사 자료를 인용한 언론 보도가 전한 평균 비율에 피해 1,000만원을 넣어 본 사례 계산이다. 실제 사건의 뭇은 은행의 예방 노력과 본인 과실을 따로 심사해 정하므로 0원일 수도 있고 더 많을 수도 있다. 18%는 배상이 결정된 41명의 합계 비율이지 신청한 사람 모두의 평균이 아니다. 33.2%는 2023년 보이스피싱 전체의 환급 비율이다.

이 장에서 확인할 것

1 거래 은행의 전자금융거래 약관에서 이용자가 책임지는 '고의나 중대한 과실'이 어떻게 적혀 있는지 확인한다.

확인하는 곳 · 은행 누리집 약관 게시판의 전자금융거래 기본약관

하지 않아도 되는 것 · 은행이 배상하지 않겠다고 해도 그 판단이 마지막은 아니다. 금융감독원 분쟁조정이나 소송으로 다시 다룰 수 있다.

4장 · 속아서 직접 보낸 돈은 현행 자율 기준 밖에 있다

속아서 직접 보낸 돈은 은행 배상 밖에 있다

180만원(약) 명의 도용 피해 1,000만원에 자율 기준 공표 평균을 넣었을 때 은행 몫 2024년 1월~2025년 4월 실적 기준 · 이 보고서 계산	0원 속아서 직접 보낸 1,000만원에 대해 은행이 물어 주는 돈 2026년 9월 기준 · 이 보고서 계산	66.3% 보이스피싱 주요 사기유형 가운데 대출빙자형과 정부기관 사칭형의 비중 합계 2023년 기준 · 금융감독원 값으로 이 보고서 계산
--	--	---

같은 1,000만원을 잃은 사람을 돈이 빠져나간 방식으로 나누면 두 집단이 나온다. 남이 몰래 빼 간 사람과 본인이 속아서 보낸 사람이다. 앞 집단은 법률과 자율 기준에 환급 절차까지 세 길이 있고, 뒤 집단은 환급 절차 하나뿐이다.

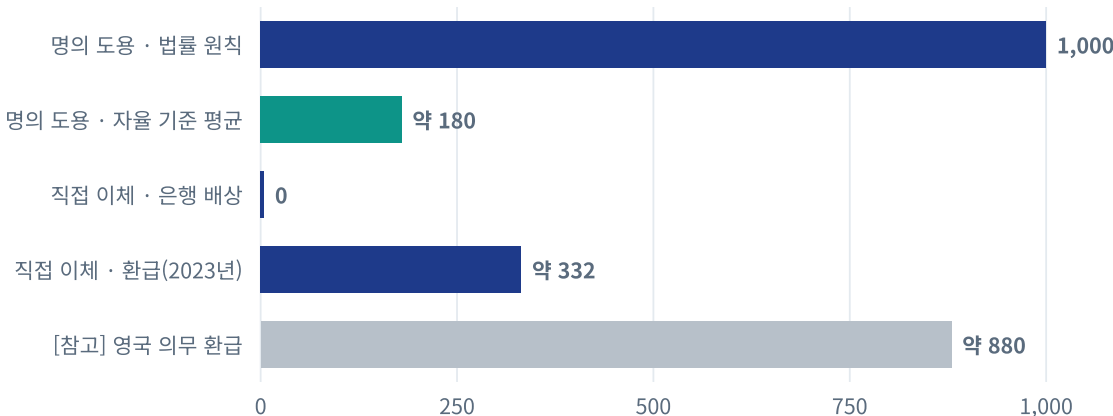
피해가 큰 유형은 속아서 직접 보내는 수법인데, 자율 기준은 명의 도용 피해자만 받는다.

2023년 금융감독원 집계에서 주요 사기유형 가운데 비중이 가장 큰 것은 대출빙자형으로 35.2%였다. 가족·지인을 사칭한 메신저피싱은 33.7%, 정부기관 사칭형은 31.1%였다.⁴ 세 유형을 더하면 100%가 된다. 이 가운데 대출빙자형과 정부기관 사칭형을 합치면 66.3%로, 셋을 통틀어 3분의 2에 해당한다. 연구소는 이 두 유형이 피해자가 속아서 직접 돈을 보내게 하는 수법이 중심이라고 본다. 유형별로 직접 이체가 얼마인지는 공표 자료로 확인하지 못했다.

[그림 1] 1,000만원을 잃었을 때 돌아오는 돈은 빠져나간 방식에 따라 0원에서 1,000만원까지 갈린다

<표 3>의 사례 계산 · 2026년 9월 규정과 공표 평균 기준

(단위: 만원)



주: 환급은 은행 돈이 아니라 사기 계좌에 남은 돈이다. 가로축은 0에서 시작한다.

자료: <표 3>과 같다. (확인일 2026년 9월 26일)

집단 구분

돈이 빠져나간 방식으로 두 집단을 나누면 은행 배상은 한 집단에만 있다

<표 4> 같은 1,000만원 피해, 빠져나간 방식별 은행 몫과 다른 길

(단위: 만원, 건)

구분	명이가 도용된 사람	속아서 직접 보낸 사람
법률의 배상 원칙	적용(금융회사 책임)	해당 없음(본인이 지시한 거래)
자율 책임분담기준	대상	제외(가족 사칭·협박 포함)
1,000만원 사례의 은행 몫	법률상 1,000 · 자율 기준 평균 약 180	0
다른 길	환급 절차도 함께 쓸 수 있음	지급정지 뒤 환급, 2023년 평균 약 332
은행권 신청 433건 가운데 (2차)	심사 대상 183건 · 배상 41명	직접 이체·로맨스 스캠·종교 사기 등 250건 제외

주: 1) 신청 433건, 배상 41명, 심사 대상 183건과 제외 250건은 국정감사 자료를 인용한 언론 보도의 2차 값이다. 250건에는 직접 이체가 아닌 제외 사유도 섞여 있다. 2) 제외 유형은 기준 당사자 공지를 따랐다.

자료: 전자금융거래법, 금융위원회 2025.8.28, 금융감독원 2024.3.7·2025.5.29 보도자료, 교보생명 공지, 헤럴드경제·녹색경제신문·이데일리 2025.5.29 보도로 연구소 정리. (확인일 2026년 9월 26일)

이익이 큰 사람과 실제로 쓰는 사람 · 다르다. 연구소는 배상 제도의 이익이 가장 큰 사람을 대출빙자형·기관 사칭형 피해자로 본다. 주요 사기유형의 3분의 2를 차지하는 집단이다. 그런데 자율 기준을 실제로 쓸 수 있는 사람은 명이가 도용된 사람뿐이다. 은행권 신청 433건 가운데 250건이 직접 이체 등으로 심사 대상에서 빠졌다 (2차).¹⁶ 신청 열 건 가운데 여섯 건에 가까운 수가 심사 전에 빠졌다. 차이는 배상을 누가 이체를 지시했느냐에 묶은 설계에서 옵니다.

제2금융권 피해자도 2025년 1월 사고부터 같은 기준을 쓸 수 있다. 두 곳의 공지 모두 본인이 직접 지급지시한 거래를 제외 대상으로 적었다.¹⁰ 다만 제2금융권의 배상 실적은 1차 자료로 확인하지 못해 은행권과 나란히 두지 않았다.

이 장에서 확인할 것

- 1 가족이 대출을 갈아타 주겠다고거나 수사기관이라는 전화를 받았다면, 돈을 보내기 전에 꼭게 한다. 해당 기관 대표번호로 다시 걸어 확인하게 한다.

확인하는 곳 · 금융회사 · 수사기관 누리집에 적힌 대표번호

하지 않아도 되는 것 · 이미 직접 보낸 돈을 은행 책임분담으로 돌려받으려고 서류를 모을 일은 아니다. 지급정지와 피해구제 신청에 먼저 시간을 씁니다.

5장 · 비율표 · 처리기한 · 직접이체 배상이 공개되지 않았다

비율표와 처리 기한, 직접 이체 배상이 비어 있다

1.8% 은행권 상담 2,244건 대비 배상 받은 사람 41명의 비율 2024년 1월~2025년 4월 기준 · 금융감독원 값으로 이 보고서 계산	33.2% 보이스피싱 피해금 가운데 사기 계좌에서 돌려받은 비율 2023년 기준 · 금융감독원 값으로 이 보고서 계산	1,313억원 같은 해 피해금 1,965억원 가운데 돌려받지 못한 돈 2023년 기준 · 금융감독원 값으로 이 보고서 계산
---	--	---

은행권에 상담을 청한 2,244건 가운데 배상까지 간 사람은 41명이었다. 상담 100건에 2명꼴이 안 된다.³ 연구소는 규칙이 답하지 않는 곳을 셋으로 본다.

피해자는 자기 사건에 몇 %가 적용될지 미리 알 수 없다

기준 당사자의 공지는 판단 요소만 적고 비율은 적지 않았다.¹⁰ 금융감독원은 2025년 5월 기준을 고치고 처리 기한을 새로 두겠다고 밝혔다. 시행은 그해 3분기 중으로 예정했다.³ 고친 기준의 시행일과 기한 일수는 확인하지 못했다. 결과가 나오기까지 통상 3개월 이상 걸린다는 안내가 있다.¹⁰ 비율을 모르면 피해자는 소송과 분쟁조정 가운데 어느 쪽이 나은지도 가늠하기 어렵다.

속아서 보낸 돈은 사기 계좌에 남은 만큼만 돌아오고, 2023년에는 피해금의 3분의 1이었다.

직접 보낸 돈의 회수는 사기 계좌에 남은 돈에 달려 있다

법률은 피해자가 지급정지를 신청하면 금융회사가 사기 의심 계좌를 즉시 멈추게 한다. 금융감독원 공고 뒤 2개월이 지나면 명의인의 권리가 사라지고, 14일 안에 환급금을 정한다. 남은 돈이 모자라면 피해자들이 각자 잃은 돈의 비율대로 나눕니다.¹⁵ 2023년에는 피해금 1,965억원 가운데 652억원이 돌아갔고 1,313억원은 돌아오지 않았다.⁴ 2024년 이후 환급 비율은 1차 자료로 확인하지 못했다.

국회에 있는 배상 법안도 금액의 테두리를 시행령에 맡깁니다

속아서 보낸 돈까지 금융회사가 일정 범위에서 물어 주게 하는 법안이 2025년 12월 23일 발의됐다.¹⁷ 금융위원회는 2026년 9월 2일에도 개정안이 "신속히 국회를 통과하도록 노력"하겠다고만 적었다.⁵ 두 매체는 최대 5,000만원까지 배상하는 안이 논의 중이라고 전했다(2차).¹⁸ 법안이 통과해도 피해자가 받을 몫은 시행령에서 다시 정해집니다. 2026년 3월 통과한 환급법 개정은 가상자산을 환급 대상에 넣었고 금융회사 배상은 다루지 않았다.¹⁹

이 장에서 확인할 것

- 1 책임분담 심사를 신청했다면, 신청 날짜와 담당 부서를 적어 두고 결과 통지 예정일을 물어 기록한다.

확인하는 곳 · 금융회사 고객센터, 신청 접수 문자

하지 않아도 되는 것 · 법안 통과를 기다리며 피해구제 신청을 미루지 않아도 된다. 법안이 통과해도 지난 사고에 적용될지는 정해지지 않았다.

6장 · 공개는 협약으로, 직접이체 배상은 법률로 풀어야 한다

비율 공개는 협약으로, 직접 이체 배상은 법률로 풀어야 한다

은행 몫을 정하는 방법을 여섯 갈래로 나눠 견줍니다. 갈래마다 바꾸는 주체와 규범의 층위가 다르고, 층위가 낮을수록 빨리 바꿀 수 있는 대신 쉽게 되돌아갈 수도 있다.

<표 5> 대안 비교 · 속아서 보낸 돈을 은행 뭉 안으로 들이는 갈래는 법률 개정뿐이다

대안별 주체 · 근거 규범의 층위 · 대상 · 지금 상태

대안	누가 한다	근거 규범의 층위	대상	지금 상태 / 남는 것
가. 지금 책임분담기준 유지	금융감독원·금융권	자율규제	명의 도용	시행 중 / 비율을 미리 알 수 없음
나. 비율 구간·처리 기한 공개	금융감독원·금융권	자율규제	명의 도용	2025.5 개정 발표 / 공개 여부 미정
다. 약관의 중대한 과실 문구 정비	금융회사, 금융당국 심사	약관	명의 도용	현행 / 비율은 여전히 없음
라. 법률의 배상 원칙으로 다툼	피해자, 법원·분쟁조정	법률·시행령	명의 도용	현행, 법원 50% 사례 / 시간과 비용
마. 지급정지·환급	금융회사·금융감독원	법률	두 집단 모두	현행 / 사기 계좌에 남은 돈만
바. 속아서 보낸 돈 배상 법제화	국회, 정부	법률·시행령	직접 이체까지	계류 중 / 금액 테두리는 시행령에

주: 층위는 법률·시행령·고시·약관·자율규제 가운데서 적었다. 영국은 바와 같은 효과를 규제기관 규칙으로 냈다.

자료: 전자금융거래법·같은 법 시행령, 통신사기피해환급법, 금융위원회 2025.8.28·2026.9.2, 금융감독원 2025.5.29 보도자료를 연구소가 정리. (확인일 2026년 9월 26일)

읽는 사람이 할 일

오늘 할 수 있는 것

- 1 돈이 빠져나간 것을 알면 곧바로 지급정지와 피해구제를 신청한다.
확인하는 곳 · 112, 거래 금융회사 고객센터
- 2 본인이 하지 않은 이체라면 책임분담 심사를 따로 신청한다.
확인하는 곳 · 경찰서 사건사고사실확인원, 금융회사 금융사고 신청 창구
- 3 은행 결정에 동의하지 않으면 서면 결과로 분쟁조정을 신청한다.
확인하는 곳 · 금융감독원 e-금융민원센터

하지 않아도 되는 것 · 과실이 있다고 스스로 판단해 신청을 포기하지 않아도 된다. 중대한 과실인지는 금융회사가 심사한다.

비율표 공개는 협약만 고쳐도 되지만, 속아서 보낸 돈의 배상은 법률이 있어야 한다.

금융회사가 할 일

금융권은 책임분담기준의 비율 구간과 심사 요소를 신청 안내 화면에 공개할 수 있다. 자율규제 층위의 일이라 법을 고치지 않고 협약만 바뀌어도 된다. 신청·심사·배상 건수와 배상 비율을 해마다 같은 양식으로 공표하면 제도가 얼마나 쓰이는지 누구나 셀 수 있다.

당국이 할 일

금융감독원은 2025년 5월 발표한 기준 개정과 처리 기한의 적용 시점을 공표해야 한다. 협약을 고치는 수준이라 몇 달 안에 할 수 있다. 속아서 보낸 돈의 배상은 국회가 법률로 정할 일이고, 금액 테두리와 분담 방식은 시행령에서 정해집니다.¹⁴

아직 정해지지 않은 것

배상 법안의 금액 테두리와 면책 사유의 범위, 시행 전 사고에 적용할지는 아직 정해지지 않았다. 국회 의안정보시스템의 소위원회 심사 결과와 금융위원회의 시행령 입법예고에서 방향을 알 수 있다.

APPENDIX A

부록 가 · 용어 풀이

명의 도용

남이 본인 몰래 인증수단을 써서 본인 계좌의 돈을 빼 가거나 대출을 받는 것.

인증수단(접근매체)

공동인증서, 비밀번호, 보안카드, 일회용 비밀번호처럼 전자금융거래에서 본인임을 증명하는 수단.

중대한 과실

조금만 주의했어도 막을 수 있었는데 그러지 않은 큰 잘못. 시행령이 네 유형으로 정했다.

책임분담기준

명의 도용 피해를 금융회사와 피해자가 얼마씩 질지 정하려고 금융감독원과 금융권이 맺은 자율 기준.

지급정지

사기에 쓰인 것으로 보이는 계좌에서 돈이 나가지 못하게 금융회사가 막는 조치.

피해환급금

지급정지한 계좌에 남은 돈을 피해자들이 잃은 돈의 비율대로 나눠 돌려받는 돈.

APPENDIX B

부록 나 · 자료 출처와 각주

1. 금융위원회, 「보이스피싱 근절을 위해 금융권의 대응역량을 강화…」, 2025.8.28.
<https://www.fsc.go.kr/no010101/85187> (<https://www.fsc.go.kr/no010101/85187>)
(확인일 2026년 9월 26일)
2. 금융위원회, 「'보이스피싱 근절 종합대책' 1년, 발생건수 40%·피해액 43% 감소 성과」, 2026.9.2. <https://www.fsc.go.kr/no010101/87637>
(<https://www.fsc.go.kr/no010101/87637>) (확인일 2026년 9월 26일)
3. 금융위원회, 「당정, 「보이스피싱 근절 종합대책」 추진상황 점검」, 2025.12.30.
<https://www.fsc.go.kr/no010101/85959> (<https://www.fsc.go.kr/no010101/85959>)
(확인일 2026년 9월 26일)
4. 금융위원회, 「정부, 국민의 안전을 위협하는 민생범죄 총력 대응」, 2025.3.6.
<https://www.fsc.go.kr/no010101/84097> (<https://www.fsc.go.kr/no010101/84097>)
(확인일 2026년 9월 26일)
5. 금융위원회, 「가상자산으로 당한 보이스피싱 피해금도 이제는 돌려받을 수 있다」, 2026.7.15. <https://www.fsc.go.kr/no010101/87333>
(<https://www.fsc.go.kr/no010101/87333>) (확인일 2026년 9월 26일)

6. 금융감독원, 「「비대면 금융사고 책임분담기준」을 개선하여 무단이체 피해를 입은 금융소비를 보다 두텁게 보호…」, 2025.5.29. 순천상공회의소 전재본 경유.
<https://scci.korcham.net/front/boardlink/boardlinkContentsView.do?boardId=17&contId=112991&menuId=10030>
(<https://scci.korcham.net/front/boardlink/boardlinkContentsView.do?boardId=17&contId=112991&menuId=10030>) (확인일 2026년 9월 26일)
7. 금융감독원, 「2023년 보이스피싱 피해현황 분석」, 2024.3.7. 국회도서관 국가전략정보포털 전재본 경유. <https://nsp.nanet.go.kr/plan/subject/detail.do?nationalPlanControlNo=PLAN0000045188>
(<https://nsp.nanet.go.kr/plan/subject/detail.do?nationalPlanControlNo=PLAN0000045188>) (확인일 2026년 9월 26일)
8. 법제처, 「전자금융거래법」 제9조. <https://www.law.go.kr/lsLinkProc.do?lsClsCd=L&mode=11&lsNm=전자금융거래법&joNo=000900>
(<https://www.law.go.kr/lsLinkProc.do?lsClsCd=L&mode=11&lsNm=전자금융거래법&joNo=000900>) (확인일 2026년 9월 26일)
9. 법제처, 「전자금융거래법 시행령」 (2026.4.28 시행) 제8조.
<https://www.law.go.kr/lsLinkProc.do?lsClsCd=L&mode=11&lsNm=전자금융거래법시행령&joNo=000800> (<https://www.law.go.kr/lsLinkProc.do?lsClsCd=L&mode=11&lsNm=전자금융거래법시행령&joNo=000800>) (확인일 2026년 9월 26일)
10. 법제처, 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해자환급에 관한 특별법」 (법률 제21909호) 제3·4·9·10조. <https://www.law.go.kr/lsLinkProc.do?lsClsCd=L&mode=11&lsNm=전기통신금융사기피해방지및피해금환급에관한특별법&joNo=001000>
(<https://www.law.go.kr/lsLinkProc.do?lsClsCd=L&mode=11&lsNm=전기통신금융사기피해방지및피해금환급에관한특별법&joNo=001000>) (확인일 2026년 9월 26일)
11. 법제처, 서울중앙지방법원 2023.4.11 선고 2021가단5243198 판결.
<https://www.law.go.kr/LSW/precInfoP.do?precSeq=234623>
(<https://www.law.go.kr/LSW/precInfoP.do?precSeq=234623>) (확인일 2026년 9월 26일)
12. 국민참여입법센터, 의안 제2216766호 통신사기피해환급법 일부개정법률안(대안).
<https://opinion.lawmaking.go.kr/gcom/nsmLmSts/out/2216766/detailRP>
(<https://opinion.lawmaking.go.kr/gcom/nsmLmSts/out/2216766/detailRP>) (확인일 2026년 9월 26일)
13. 영국 결제시스템규제청(PSR), 「APP fraud reimbursement protections」.
<https://www.psr.org.uk/information-for-consumers/app-fraud-reimbursement-protections/> (<https://www.psr.org.uk/information-for-consumers/app-fraud-reimbursement-protections/>) (확인일 2026년 9월 26일)
14. 영국 PSR, 「APP scams reimbursement dashboard for Q1 2026」, 2026.7.30.
<https://www.psr.org.uk/information-for-consumers/app-scams-reimbursement-dashboard/> (<https://www.psr.org.uk/information-for-consumers/app-scams-reimbursement-dashboard/>) (확인일 2026년 9월 26일)
15. 영국 PSR, 「The story so far」, 2025.5.15. <https://www.psr.org.uk/news-and-updates/thought-pieces/thought-pieces/the-story-so-far-a-snapshot-of-what-we-ve-seen-since-our-app-scams-reimbursement-requirement-went-live/>
(<https://www.psr.org.uk/news-and-updates/thought-pieces/thought-pieces/the-story-so-far-a-snapshot-of-what-we-ve-seen-since-our-app-scams-reimbursement-requirement-went-live/>) (확인일 2026년 9월 26일)

16. 영국 PSR, 「PSR confirms new requirements for APP fraud reimbursement」, 2023.6.7. <https://www.psr.org.uk/news-and-updates/latest-news/news/psr-confirms-new-requirements-for-app-fraud-reimbursement/> (<https://www.psr.org.uk/news-and-updates/latest-news/news/psr-confirms-new-requirements-for-app-fraud-reimbursement/>) (확인일 2026년 9월 26일)
17. [기준 당사자] 신탁중앙회, 「비대면 금융사고 책임분담제도 안내」. <https://www.cu.co.kr/cu/cm/cntnts/cntntsView.do?mi=201220&cntntsId=11060> (<https://www.cu.co.kr/cu/cm/cntnts/cntntsView.do?mi=201220&cntntsId=11060>) (확인일 2026년 9월 26일)
18. [기준 당사자] 교보생명, 「비대면 금융사고 책임분담기준 제도 안내」. <https://www.kyobo.com/dgt/web/customer/finance-education/fds> (<https://www.kyobo.com/dgt/web/customer/finance-education/fds>) (확인일 2026년 9월 26일)
19. [2차] SBS 뉴스, 2023.10.5. https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1007371124 (https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1007371124) (확인일 2026년 9월 26일)
20. [2차] 서울신문, 2023.10.6. <https://www.seoul.co.kr/news/economy/2023/10/06/20231006006004> (<https://www.seoul.co.kr/news/economy/2023/10/06/20231006006004>) · 뉴스로드 <http://www.newsroad.co.kr/news/articleView.html?idxno=25553> (<http://www.newsroad.co.kr/news/articleView.html?idxno=25553>) (확인일 2026년 9월 26일)
21. [2차] 헤럴드경제, 2025.5.29. <https://biz.heraldcorp.com/article/10498575> (<https://biz.heraldcorp.com/article/10498575>) (확인일 2026년 9월 26일)
22. [2차] 녹색경제신문, 2025.5.29. <https://www.greened.kr/news/articleView.html?idxno=327120> (<https://www.greened.kr/news/articleView.html?idxno=327120>) · 이데일리, 2025.5.29. <https://edaily.co.kr/News/Read?mediaCodeNo=257&newsId=03083206642173840> (<https://edaily.co.kr/News/Read?mediaCodeNo=257&newsId=03083206642173840>) (확인일 2026년 9월 26일)
23. [2차] 뉴스핌, 2026.7.22. <https://www.newspim.com/news/view/20260722001173> (<https://www.newspim.com/news/view/20260722001173>) (확인일 2026년 9월 26일)
24. [2차] 머니투데이, 2026.9.15. <https://www.mt.co.kr/finance/2026/09/15/2026090923522942242> (<https://www.mt.co.kr/finance/2026/09/15/2026090923522942242>) (확인일 2026년 9월 26일)

각주

1. 전자금융거래법 제9조 제1항(자료 8). 법제처가 내준 조문은 2026.12.17 시행본 (법률 제21205호)이다.
2. 같은 조 제2항 제1호·제3항(자료 8).
3. 금융감독원 2025.5.29 발표(자료 6). 금감원 누리집 대신 상공회의소 전재본을 따랐다. 고친 기준의 시행일과 기한 일수는 이 발표문과 기준 당사자 공지(자료 17·18)에서 확인하지 못했다.
4. 금융감독원 2023년 분석(자료 7). 피해구제 신청 기준이라 발생 기준 통계와 섞지 않았다. 발표문은 사기유형별 비중이 피해금액 기준인지 건수 기준인지 적지 않았고, 자세한 내용은 첨부 파일에만 있어 확인하지 못했다. 2024년 이후 같은 연간 분석은 전재본과 공개 검색에서 확인하지 못했다.
5. 금융위원회가 발표한 값(자료 2·3·4). 세 보도자료는 발생 건수와 피해액의 집계 기관을 적지 않았다.
6. PSR 소비자 안내(자료 13). 선택적 공제 100파운드 이하, 취약 소비자에게는 중과실 예외를 쓰지 않는다.

7. PSR 2026.7.30 자료(자료 14).
8. 세 매체가 같은 값을 전했다(자료 19·20).
9. 은행 수는 세 매체 보도(자료 19·20).
10. 기준 당사자 공지(자료 17·18). 비율표는 실지 않았다.
11. 전자금융거래법 시행령 제8조 제1~4호(자료 9).
12. 2021가단5243198(자료 11). 보험계약대출 사건이다. 회사 이름은 적지 않는다.
13. 금융위원회 2025.8.28 발표(자료 1).
14. PSR 2025.5.15 자료(자료 15). 68%는 PSR가 UK Finance 자료를 인용한 값이다. 비용을 절반씩 나눈다는 내용은 PSR 2023.6.7 발표(자료 16)에서 확인했다.
15. 통신사기피해환급법 제3·4·9·10조(자료 10). 법률 제21909호, 2026.9.8 시행. 금융위원회 보도자료는 시행을 10.1로 적었다(자료 5).
16. 세 매체 보도(자료 21·22). 제외 250건과 불인정 68건은 자료 22의 두 매체가 함께 전했고, 심사 대상 183건과 심사 완료 109건은 자료 21에서만 확인했다. $433-250=183$, $109-41=68$ 로 두 보도의 값이 서로 맞는다.
17. 금융위원회 2025.12.30 발표(자료 3). 두 의원안 원문은 확인하지 못했다.
18. 두 매체 보도(자료 23·24). 5,000만원 상한은 두 매체가 함께 전했다. 한 의원안은 5,000만원 이하에서, 다른 의원안은 1,000만원 이상에서 대통령령으로 정한 금액을 한도로 둔다는 내용은 자료 23에서만 확인했다.
19. 의안 제2216766호(자료 12). 2026.3.12 본회의 의결.



제목	보이스피싱 은행 뒤편 자율 기준이 정한다
시리즈	넥서스 리서치 2026_102 · NR-2026-102
발행	넥서스 금융경영연구소 · 2026년 9월 26일
자료 기준일	2026년 9월 21일
인용 형식	넥서스 금융경영연구소, 「보이스피싱 은행 뒤편 자율 기준이 정한다」, 넥서스 리서치 2026_102(NR-2026-102), 2026.9.26. 영구 링크 · https://nexusfmi.com/research/voice-phishing-bank-compensation-share
수정 이력	없음
누리집	nexusfmi.com

이 보고서는 국민의 금융생활과 관련된 사안을 넥서스 금융경영연구소가 자체 기준에 따라 조사하고 분석한 자료이다. 특정 금융회사나 금융상품의 매매를 권유하거나 그 가치를 판단하려는 목적이 아니며, 개별 사안에 대한 법률 자문이나 투자 자문이 아니다. 본문의 견해는 넥서스 금융경영연구소의 것이고, 투자와 계약 결정의 책임은 이용자 본인에게 있다. 인용할 때는 출처를 밝혀 주기 바랍니다.