

카드사 사칭 통화연결음 피싱예방을 위한 협조 요청

□ 요청 배경

- 최근 범죄조직이 카드사를 사칭한 통화 연결음(컬러링)*을 설정하여 보이스피싱에 악용 중인 사실 확인(※ 총 139건의 사칭 컬러링 확보)

* 발신자가 상대방의 응답을 기다리는 동안 음성 메시지를 들려주는 부가 서비스

- ▶ (수법) ①배송원 사칭범이 '카드가 배송됐다고 전화, 피해자가 '신청한 적이 없다'고 하면 카드사 고객센터에 전화해보라며 가짜번호 안내→ ②피해자가 전화를 걸면 카드사를 사칭한 컬러링이 재생되고, 이후 사칭범이 명의도용 피해가 의심된다고 금융감독원·검찰청으로 연결 후 자산보호 명목으로 편취
- ▶ (사칭형) ○○카드 사고예방팀(센터)입니다. 잠시만 기다려 주시면 연결해드리겠습니다.
- ▶ (비사칭형) ① 금융안전 보호법에 따라 고객 응대, 근로자 보호조치를 시행하고 있습니다. 배려하는 마음으로 대화 부탁드립니다.
②잠시 후 연결될 직원은 누군가의 소중한 가족입니다. 산업안전보건법에 따라 고객응대, 근로자 보호조치를 시행하고 있습니다. 배려하는 마음으로 대화 부탁드립니다. → (수신 후 사칭범이) "○○카드 사고예방팀입니다."

- 사칭 컬러링이 실제 카드사로 오인하게 만들어 보이스피싱 피해를 유발할 위험이 높으므로 적극적인 피해 예방조치 마련 필요

□ 요청 사항

- (통신사) 컬러링 심사제 도입, 최소한 특정 기관명이 포함된 경우 사업자등록증 및 대표자 본인인증을 통해 진위 여부 확인

※ (주)카카오는 사업자등록증, 대표자 본인인증 심사 후 비즈니스 채널 개설 중

- 기존 컬러링 등록내역을 주기적으로 점검, 카드사 사칭 문구가 포함된 가입자에 대하여는 서비스 해지 등 차단조치 병행

- (카드사) 자사를 사칭한 컬러링으로 인해 고객 피해가 발생하지 않도록 해당 수법 및 대표번호에 대한 적극적인 예방 홍보 시행

※ 현재 대부분의 카드사에서 '카드 배송형' 보이스피싱 주의 컬러링 시행 중

붙임

사칭 및 실제 컬러링 비교

사칭 컬러링	구분	실제 컬러링
국민과 함께하는 KB 국민카드 사고 예방팀입니다. 먼저 걸려온 전화를 상담 중이니 잠시만 기다려 주세요.	국민	국민의 행복 생활 파트너 KB 국민카드입니다. 최근 KB 국민카드를 사칭하는 카드 발급 안내 문자 메시지가 발송되고 있습니다. 해당 문자 메시지에 포함된 전화번호로 연락하지 않도록 각별히 주의 부탁드립니다.
롯데카드 긴급 사고 예방 센터입니다. 잠시만 기다려 주시면 곧 연결해드리겠습니다.	롯데	큐레이팅 컴퍼니 롯데카드입니다. 최근 보이스피싱 범인이 롯데카드 배송 직원을 사칭하여 카드 발급 안내 문자 메시지 및 직접 전화를 거는 수법이 늘어나고 있습니다. 모르는 전화번호는 가급적 받지 마시고, 이미 전화를 받은 경우에는 수상한 요구에 응하지 않도록 주의하시기 바랍니다.
안녕하세요. 삼성카드 사고 예방 센터입니다. 잠시만 기다려 주세요. 전화 연결해 드리겠습니다.	삼성	안녕하세요 삼성카드입니다. 삼성카드 디지털 ars 입니다. 원하는 메뉴를 터치해 주세요.
안녕하세요. 신한은행 사고 예방 센터입니다. 상담원 연결 중입니다. 잠시만 기다려 주세요.	신한	고객 편의를 우선하는 신한카드입니다. 최근 신한카드를 사칭하는 카드 발급 안내 문자 메시지가 발송되고 있습니다. 해당 문자 메시지에 포함된 전화번호로 연락하지 않도록 각별히 주의 부탁드립니다.
①우리 고객님 안녕하세요 우리 마음속 첫 번째 금융 우리 카드에 전화 주셔서 감사합니다. 지금은 고객 문의가 많아 잠시 기다려 주시면 상담원 연결 도와드리겠습니다. ②안녕하세요. 우리 카드 사고 예방팀입니다. 상담자 연결 중이니 잠시만 기다려 주세요.	우리	우리 고객님 안녕하세요. 아이유입니다. 우리 마음속 첫 번째 금융 우리 카드에 전화해 주셔서 감사합니다. 최근 보이스 피싱범이 우리 카드 배송 직원을 사칭하여 직접 전화를 거는 수법이 늘어나고 있습니다. 본인이 신청하지 않은 카드가 배송된다는 전화는 응대하지 마시고, 카드 발급을 사칭한 문자 메시지를 받은 경우 메시지에 포함된 전화번호로 연락하지 않도록 각별히 유의해 주시기 바랍니다.
하나카드 사고 예방팀입니다. 잠시만 기다려 주시면 바로 연결드리겠습니다.	하나	모두의 기쁨 하나카드입니다. 최근 카드사를 사칭한 카드 발급 안내 문자 메시지가 발송되고 있습니다. 피해 방지를 위해 해당 문자 메시지에 포함된 연락처로 연락하지 않도록 주의 부탁드립니다.
안녕하세요. 현대카드입니다. 상담원 연결 중이오니 잠시만 기다려 주세요	현대	현대카드입니다. 최근 현대카드를 사칭하는 카드 발급 안내 문자 메시지가 발송되고 있습니다. 해당 문자 메시지에 포함된 연락처로 연락하지 않도록 각별한 주의 부탁드립니다.