

2015-12 책임연구보고서

전화금융사기 근절을 위한 경찰의 수사역량 강화방안

- 수사업무량 및 착안점을 중심으로 -

정 응

POLICE
SCIENCE
INSTITUTE

치안정책연구소
POLICE SCIENCE INSTITUTE

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구의 목적	1
제2절 연구의 범위	2
제2장 경찰의 전화금융사기 대응 현황 및 선행연구 검토	3
제1절 한국의 전화금융사기 발생과 대응 실태	3
제2절 주요국의 전화금융사기 추세	7
제3절 선행연구의 검토	9
제3장 조사 및 분석 결과	14
제1절 조사 설계 및 설문	14
1. 조사 설계	14
2. 설문 및 데이터	17
제2절 분석 결과	19
1. 응답 경찰관 및 사건에 대한 기초통계	19
2. 전화금융사기 수사 업무량 분석	31
3. 전화금융사기 수사의 착안점 분석	34
제4장 전화금융사기 수사역량 강화방안	51
제1절 전담수사 인력의 증원	51
1. 수사 경찰관의 적정 업무량의 검토	51
2. 지능팀의 보이스피싱 전담수사 인력표준안	53
제2절 형사 성격을 포괄한 전담부서의 확충	58

제3절 정보 및 수사 협력체계의 구축	63
제4절 관서·기능간 공조 및 국제 공조의 강화	66
제5절 수사 인프라의 개선	68
제6절 수사기법의 개발과 교육훈련	71
제7절 맞춤형 피해 예방 활동의 전개	74
제5장 결 론	78
참고문헌	87
< 부록 >	91
부록 1: 주요국의 계좌 보안성 관련 특징	91
부록 2: 주요국의 자금이체 관련 특징	92

표 목 차

<표 1> 전화금융사기 발생 및 검거 현황(2006.6~2014.12)	4
<표 2> 지역별 전화금융사기 발생 현황(건수)	5
<표 3> 2015년 상반기 전화금융사기 발생 현황	7
<표 4> 일본의 전화금융사기 피해 현황	8
<표 5> 중국의 전화금융사기 피해 현황	8
<표 6> 미국의 금융 신용도용 피해 현황	9
<표 7> 선행연구의 비교(수사 업무량 및 착안점)	11
<표 8> 보이스피싱 사건의 수사 업무량 조사 설계	15
<표 9> 보이스피싱 수사 착안점에 대한 설문조사 설계	17
<표 10> 보이스피싱 수사관의 인구사회학적 특징(2015년 5월 현재)	20
<표 11> 보이스피싱 사건의 기초통계(수사관)	22
<표 12> 보이스피싱 사건의 기초통계(피의자: 사칭기관 및 빙자수법)	25
<표 13> 보이스피싱 사건의 기초통계(피의자-외국인 가담여부 및 국적)	27
<표 14> 보이스피싱 사건의 기초통계(피의자 수와 역할)	28
<표 15> 보이스피싱 사건의 기초통계(편취금의 송금·이체 방법)	30
<표 16> 전화금융사기 수사 세부업무별 소요시간(h) 기술통계량	32
<표 17> 관서별 전화금융사기 수사 소요시간(h)	33
<표 18> 정보협력 필요도	34
<표 19> 정보협력 필요기관	35
<표 20> 수사지원 필요도	36
<표 21> 지원필요기관	37
<표 22> 통신수사 애로도	38
<표 23> 통신수사 애로원인	39
<표 24> 계좌수사 애로도	40

<표 25> 계좌수사 애로원인	41
<표 26> 추적수사 애로도	41
<표 27> 추적수사 애로원인	42
<표 28> 공조수사 필요도	43
<표 29> 공조수사 부분	44
<표 30> 물적 인프라 개선 필요도	44
<표 31> 물적 인프라 개선필요 부분	45
<표 32> 수사관 역량제고 필요도	46
<표 33> 교육훈련 프로그램의 형태	47
<표 34> 피의자의 검찰처분 예상 수준	48
<표 35> 형량강화 필요도	49
<표 36> 예방활동 필요도	49
<표 37> 수사경찰의 예방활동 분야	50
<표 38> 보이스피싱 수사관의 업무손실	54
<표 39> 각 지방청별 보이스피싱 전담수사 필요인원	56
<표 40> 수사기법 관련 애로도(개선 필요도)	71
<표 41> 2015년도 월별 보이스피싱 현황	74

제1장 서론

제1절 연구의 목적

전화금융사기(보이스피싱)는 서민들 대상의 대표적인 생활경제침해 범죄로서, 지난 2014년에 발생건수 7,635건, 피해액 974억으로 전년 대비 각각 60.2%, 76.4% 증가함으로써 최근 들어 다시 그 피해가 빈발하는 것으로 나타나고 있다. 아울러 범죄 가담자들이 보다 다양한 역할 분담 아래 조직화되고 그 수법 또한 더욱 지능화 되는 양상을 보여주고 있다.

이러한 전화금융사기에 대응하여 그간 금융감독 당국을 비롯한 정부 관련 기관들이 범정부적 차원에서 그 근절에 노력해 왔으며, 경찰청에서도 생활경제침해사범 근절을 2015년도 주요 추진과제로 설정하고 그 일환으로 보이스피싱 사범에 대해 총력 단속활동을 전개하고 있다.

한편 최근 전화금융사기 규모 증가와 범죄의 지능화·조직화 추세를 감안할 때 전화금융사기 수사를 담당하는 경찰 지능범죄 수사부서의 업무 부담 또한 지속적으로 늘어갈 것으로 예상된다. 이에 따라 경찰의 전화금융사기 대응 실태를 돌아보고, 전화금융사기의 근절을 위한 지능범죄 수사기능의 수사역량 강화 방안을 모색해 볼 시점에 있다.

본 연구는 이러한 지능범죄 수사기능의 수사역량 강화를 위하여 전국 경찰관서 전화금융사기 관련 수사팀의 적정 업무량을 추정하고, 아울러 수사과정에서의 착안점 분석에 따른 개선점들을 도출해보고자 하는 데 그 목적이 있다.

제2절 연구의 범위

본 연구는 경찰관서의 각 기능이 담당하는 사건들 중에서도, 지능범죄 수사기능에서 처리한 전화금융사기 범죄를 대상으로 한다. 따라서 연구 범위는 경찰관서의 지능범죄 수사부서(지방청 지능범죄수사대, 경찰서 지능팀)와 여기서 처리한 전화금융사기 사건에 한정되며, 그밖에 전화금융사기 범죄를 포함하고 있기는 하지만 형사기능에서 다루어진 강력 범죄(살인, 조직폭력 등) 유형의 사건은 제외된다.

연구의 구성은 제2장에서 경찰의 전화금융사기 대응 현황 및 수사기능의 수사 업무량·수사 착안점 분석과 관련한 선행연구를 개관하고 제3장에서 설문조사를 통한 전화금융사기 수사 프로세스 및 세부 업무량, 수사업무 여건과 착안사항 등을 실증적으로 분석한 후 제4장에서 전화금융사기 수사 경찰의 적정 업무량 및 착안사항 등을 고려한 수사역량 강화방안을 도출하고 마지막 제5장 결론에서 연구 요약 및 한계점 등을 제시하는 것으로 이루어진다.

제2장 경찰의 전화금융사기 대응 현황 및 선행연구 검토

제1절 한국의 전화금융사기 발생과 대응 실태

우리나라에서 발생한 최초의 전화금융사기(voice phishing)¹⁾는 2006년 5월 18일 「우리은행」 고객이 국세청을 사칭한 사기전화를 받고 800만원을 송금한 사건이었으며, 그 이후에도 보이스피싱은 수사기관 및 금융·공공기관 등을 사칭하는 수법으로 국민들에게 지속적인 피해를 끼쳐 왔다.

2006년 6월부터 2014년 12월까지 전화금융사기 발생 현황을 보면 총 발생건수 52,451건에 피해액은 5,731억원에 이른 것으로 나타나고 있다.

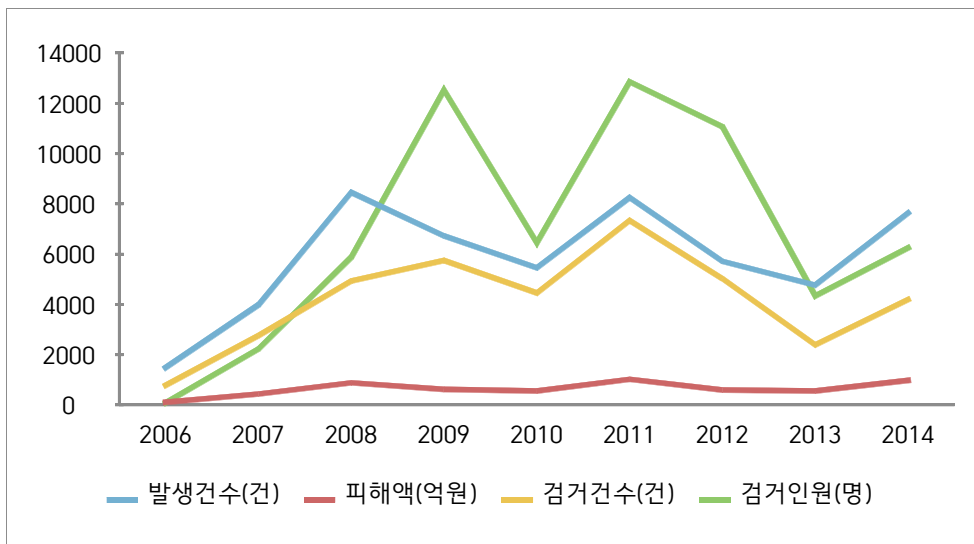
연도별 추세를 보면 2007년 발생건수 3,981건(피해액 434억원) 수준이던 전화금융사기는 2008년에 8,454건(피해액 877억원)으로 2배 이상 폭증하였으나, 2009년 5,742건 12,523명 검거실적에서 보여주듯 등 경

1) 전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법(이하 통신금융사기방지법, 법률 제12384호, 2014.1.28., 일부개정)에 의하면 전기통신금융사기란 전기통신을 이용하여 타인을 기망·공갈함으로써 재산상의 이익을 취하거나 제3자에게 재산상의 이익을 취하게 하기 위해 자금을 송금·이체하도록 하는 행위나 개인정보를 알아내어 자금을 송금·이체하는 행위를 말하며, 재화의 공급 또는 용역의 제공 등을 가장한 행위는 제외하고 대출의 제공·알선·중개를 가장한 행위는 포함한다(동법 제2조 제2호). 여기서 전기통신금융사기의 대표적인 유형이 바로 전화금융사기 즉 보이스피싱(Voice Phishing)인데, 이는 일반적으로 음성(voice)과 개인정보(private data) 및 낚시(fishing)를 합성한 신조어로서 ‘전화를 통하여 개인정보를 낚아 올린다’는 뜻으로 이해되고 있다. 금융감독원, 알기 쉬운 보이스피싱 이야기, 2012, p. 1; 이창운, “전자자금이체에 관한 연구”, 金融法研究, 제12권 제1호, 2015, p. 304.

찰의 지속적 단속과 함께 이루어진 휴대폰 국제전화 표시 서비스 시행, 피해예방 광고홍보, 대포통장 개설방지 시스템구축 등 피해예방 노력으로 2009년에 감소세로 돌아섰으며 2010년에는 발생건수가 5,455건으로 2008년의 65%, 피해액 역시 63% 수준으로 대폭 감소하였다.

<표 1> 전화금융사기 발생 및 검거 현황(2006.6~2014.12)

연도	발생건수(건)	피해액(억원)	검거건수(건)	검거인원(명)
2006	1,488	106	779	83
2007	3,981	434	2,757	2,221
2008	8,454	877	4,927	5,878
2009	6,720	621	5,742	12,523
2010	5,455	553	4,454	6,444
2011	8,244	1,019	7,336	12,853
2012	5,709	595	5,023	11,065
2013	4,765	552	2,386	4,336
2014	7,635	974	4,183	6,247
계	52,451	5,731	37,587	61,650



주: 1) 2006년도 현황은 6-12월(7개월간)
 자료: 경찰청 수사국, 2015.

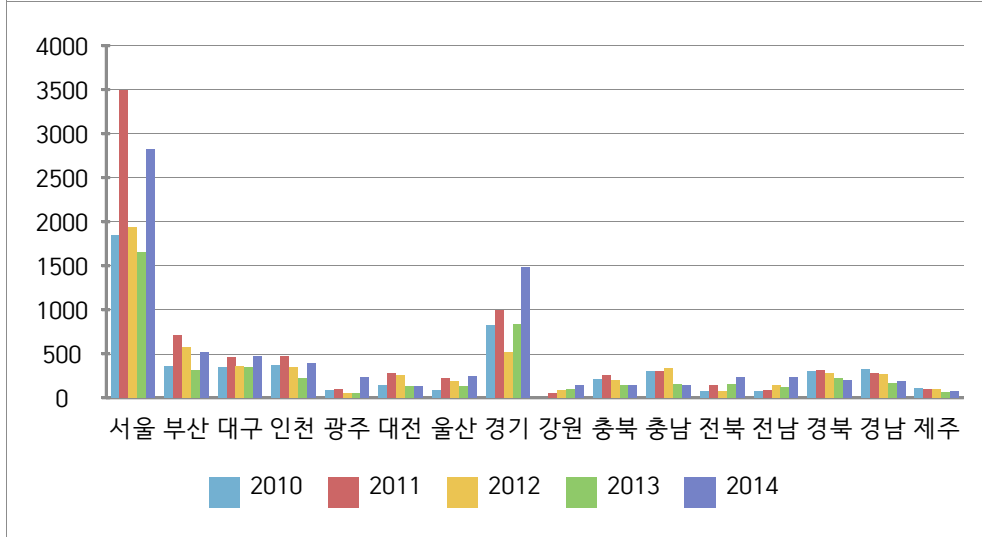
그러나 이러한 대응 노력에도 불구하고 공공기관 사칭 및 카드로 사기 수법, 인터넷전화상의 발신번호 변작 수법 등 진화된 사기수법에 의한 전화금융사기가 빈발하여 다시 2011년 동안에만 8,244건(피해액 1,019억원)의 피해가 발생하는 등 전년 대비 사건 수만 51.1%, 피해액은 무려 84.3% 증가하였다. 다만 2011년 이후에는 다소 감소 추세를 보이는 듯하였으나, 2014년에는 다시 사건 발생이 급증하여 전년 대비 60.2% 증가하였다.

2012년 이후 연도별 전화금융사기 발생건수 및 피해액(억원)을 구체적으로 보면(<표 1>), 2012년 5,709건(피해액 595억원), 2013년 4,765건(피해액 552억원), 2014년 7,635건(피해액 974억원)으로서 2011년을 기점으로 감소하다가 2014년 증가로 전환된 것으로 나타났다.

지역별로 전화금융사기의 발생 현황을 살펴보면, 대체적으로 보이스 피싱 사건은 지역경제 수준이 상대적으로 높고 금융과 교통·통신 인프라가 잘 갖추어진 수도권 및 대도시 지역에서 빈발하는 것으로 나타난다.

<표 2> 지역별 전화금융사기 발생 현황(건수)

연도	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계
2010	1851	357	349	368	85	147	84	823	-	210	300	77	76	302	319	107	5,455
2011	3485	704	462	476	101	283	222	988	49	253	303	145	84	316	277	96	8,244
2012	1934	571	358	347	52	260	193	521	84	196	330	76	145	280	262	100	5,709
2013	1647	315	351	217	48	130	131	833	90	138	148	149	118	222	168	60	4,765
2014	2822	517	470	388	230	136	248	1479	140	140	141	238	231	198	183	74	7,635
합계	11739	2464	1990	1796	516	956	878	4644	363	937	1222	685	654	1318	1209	437	31,808
연 평균	2348	493	398	359	103	191	176	929	73	187	244	137	131	264	242	87	6,362



자료: 경찰청 수사국, 최근 5년간 전화금융사기 발생 현황, 2015. 3.

<표 2>에서 보는 바와 같이 최근 5년(2010~2014) 동안 지역별 발생 건수를 보면 서울이 11,739건(연평균 2,348건, 전체 발생건수의 38%), 경기 4,644건(연평균 929건, 전체 발생건수의 15%), 부산 2,464건(연평균 493건), 대구 1,990건(연평균 398건), 인천 1,796건(연평균 359건) 순으로, 전화금융사기는 주로 서울 수도권 지역(53%), 그리고 부산 및 대구와 인천광역시 등 대도시 지역에서 집중적으로 발생하고 있다.

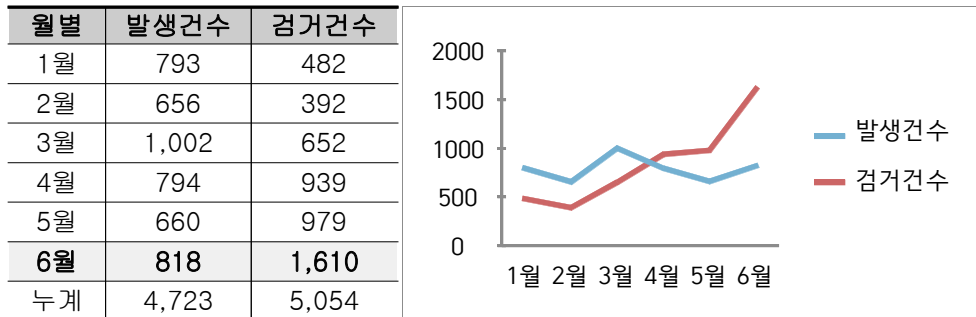
전체적으로 최근 5년간(2010~2014) 발생건수는 총 31,808건(연평균 6,361건), 동기간 피해액은 3,963억원(연평균 738억원)으로 파악되고, 사건당 평균 피해액은 약 1,160만원으로 추정된다.

한편, 금년 2015년에 들어서는 검거 건수와 함께 발생 건수 역시 전년도에 이어 계속 증가하고 있다. 즉 3대 악성사기꾼²⁾ 근절 노력의 일

2) 경찰청은 2015년 주요업무계획에서, 경제약자를 괴롭히는 금융사기(보이스피싱·대출사기, 스미싱·과핑), 노인 대상사기(건강보조·의료 등 불법 뺏다방, 상조사기 등), 중소상공인 대상사기(소규모 자영업자·건설하도급업자 등 대상 사기)를 '3대 악성 사기'로 규정함. 경찰청, 2015년 주요 업무계획. 2014. 12.

환으로 검거건수가 2015년 상반기에 4,723건으로 전년 동기(2014. 1~6, 1,560건) 대비 224%로 크게 증가하는 실적을 올렸으나, 발생건수 역시 6월에 들어 전월(2015. 5월, 660건) 대비 다시 증가하여(818건), 검거보다는 사건 자체의 발생에 대한 억제 필요성이 대두되고 있다.

<표 3> 2015년 상반기 전화금융사기 발생 현황



자료: 경찰청 수사국, 2015. 7. 8.

제2절 주요국의 전화금융사기 추세

전화금융사기 피해는 우리나라뿐만 아니라 전 세계적으로 확산되는 추세를 보이고 있다. 특히 일본·중국·미국 등 주요국에서는 우리나라와 달리 대규모 개인정보 유출 사태가 없었음에도 불구하고 보이스피싱 등 금융사기 피해가 증가하는 양상을 보이고 있다.

일본의 경우 2004년에 보이스피싱이 처음 발생한 후 2008년 정점에 이른 후 2011년까지 감소했으나 2012년부터 다시 증가세로 전환하였다.

특히, 2014년 피해규모(11,257건, 376억엔)는 전년(9,204건, 259억엔) 대비 크게 증가하였다(건수기준 22.3%↑, 금액기준 45.2%↑)

<표 4> 일본의 전화금융사기 피해 현황

(단위 : 건, 억엔)

2008년		2011년		2012년		2013년		2014년	
건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
20,481	276	6,233	127	6,384	160	9,204	259	11,257	376

자료: 일본 경찰청(금융감독원, 보도자료, 2015. 6. 11 재인용).

중국의 경우 공안 당국 추정에 의하면 2014년 피해규모(51만건, 212억위안)가 전년(30만건, 100억위안) 대비 크게 증가한 것으로 나타나고 있다(건수기준 70%, 금액기준 112%).

<표 5> 중국의 전화금융사기 피해 현황

(단위 : 만건, 억위안)

2011		2012		2013		2014	
건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
10	40	17	80	30	100	51	212

자료: 중국 공안부, 2014년은 추정치(금융감독원, 보도자료, 2015. 6. 11 재인용).

미국의 경우는 이른바 금융 신원도용(Identity Fraud), 즉 타인의 신원을 도용하여 대출, 신용카드 등 새로운 계정을 생성하는 신규계정사기(New Account Fraud)와 타인 명의 기존 계정을 탈취하여 자금이체·현금 인출 등을 수행하는 계정탈취사기(Account Takeover Fraud)가 많이 발생하고 있다. 금융 신원도용은 피싱사기와 유사한 것으로서 미국에서는 이로 인한 피해가 지속되고 있어 매 2초마다 새로운 피해자가 발

행하고 미국 가정의 7.5%가 피해를 입고 있다는 조사결과가 있다.

<표 6> 미국의 금융 신원도용 피해 현황

(단위 : 만건, 억달러)

2010		2011		2012		2013		2014	
피해자	피해액	피해자	피해액	피해자	피해액	피해자	피해액	피해자	피해액
1,020	200	1,160	180	1,260	209	1,310	180	1,270	160

자료: Javelin Strategy and Research, *2015 IDENTITY FRAUD REPORT* (금융감독원, 보도자료, 2015. 6. 11 재인용).

주요 국가들의 금융사기 추세에서 보듯이, IT기술의 발전과 다양한 비대면 거래 증가 등과 함께 범죄가 지능화·조직화 되면서 전 세계적으로 금융사기 피해가 확대되고 있으며 우리나라도 그 영향권 내에 들어가 있는 것으로 보인다.

제3절 선행연구의 검토

전화금융사기를 주제로 한 가장 최근의 연구로는 중국의 한국 관련 보이스피싱범죄 연구(김경찬, 2014), 보이스피싱 예방과 단속을 위한 한중 공조방안 연구(구길모, 2014)가 이루어져 보이스피싱의 국제적 성격과 공조수사 필요성에 주목하는 경향을 보이고 있다.

범죄수단으로서 통신 분야와 관련된 대책에서는 VPN(가상사설망)의 기술적 보완을 통한 전화금융사기 차단방법 연구(최정호·임관석, 2009), 국내 보이스피싱 현황과 통신 분야 대책(정상욱 외, 2009), 전기통신망에서의 전자금융사기(피싱) 대응방안(박시혜웅·정상욱, 2012) 등 보이스

피싱에 대한 기술적·정책적 시각에서의 연구가 이루어졌다.

이밖에 전화금융사기 피해자에 주목한 연구로는 전화금융사기의 피해 구조 분석(김성언·양영진, 2008), 전화금융사기의 유형과 피해자 분석(이봉한, 2008), 보이스피싱범죄 대응 및 피해회복 방안(이동임, 2010) 등의 성과가 있다.

이러한 각 분야별 연구 외에 전화금융사기에 대한 일반적, 종합적인 연구도 다수 이루어지고 있으나 그중 가장 폭넓은 연구로는 윤해성, 광대경의 보이스피싱의 예방과 대책마련을 위한 연구(한국형사정책연구원, 2009)가 대표적이라 할 것이다.

이러한 연구 성과에도 불구하고 전화금융사기 범죄 발생 시 가정 먼저 대응해야하는 경찰의 수사 프로세스와 그에 입각한 업무량 분석, 나아가 적정 업무량 및 필요 인력에 대한 연구는 아직 이루어지지 못한 상태이다. 아울러 수사 단계에서의 기관협력과 수사인프라, 공조수사 여건 등 수사 착안 요소에 대한 종합적 연구 역시 미흡한 상태이다.

우선 수사기능의 (적정)업무량 분석과 관련하여 업무량 측정이 이루어진 선행연구로는 한국개발연구원(KDI)이 1990년대 경찰관서 형사 및 조사계를 대상으로 한 연구(1992), 치안정책연구소의 경찰서 경제팀 연구(2012) 및 성폭력 수사 전담팀 연구(2013), 원스톱센터 수사지원팀 연구(2014), 보험사기 수사 전담팀연구(2014) 등이 있다.

2012년 경찰서 경제팀 연구는 KDI의 연구와 비교할 때, 경제팀 업무에만 분석범위가 제한되기는 하였으나, KDI의 면담 조사 방식과는 달리 전국 경찰서 경제팀의 접수 사건 전체(정식접수 사건 외에, 임시접수 후 상담 반려된 사건 포함)를 기초로 설문조사와 사건 유형의 비율 추정, 각 사건 유형별 소요시간을 추정하였다.

2013년에는 일선 경찰서의 성폭력 수사 전담팀 설치 및 확대를 준비

하면서 서울 관악경찰서의 시범 전담팀과 동 경찰서 내 형사과를 대상으로 직무 분석과 업무량 추정이 이루어진 바 있다. 이 연구는 조사 대상이 1개 표본 경찰서에 제한되기는 하였으나, 시범관서라는 표본의 동질성을 확보하면서 기존 부서(형사팀)와 신설 부서(시범 전담팀)의 성폭력 사건 수사업무를 비교하여 그 업무량을 추정하였다는데서 의의가 있다. 이 연구에서는 시범 전담팀이 피해자 보호 및 증거분석에서 우수한 업무 모형임을 실증적으로 보여주었다.

원스톱센터 수사지원팀 연구는 경제팀 및 성폭력 전담팀 연구와 같이 사건 유형을 구분하되 피해자 조사라는 원스톱센터의 특징을 고려하여, 일반인, 아동, 장애인, 장애아동, 비(非) 녹화 조사 등으로 세분하여 각 조사 유형별로 조사 소요시간을 추정하였다.

보험사기 전담수사팀 연구에서도 사건 유형을 구분하여 관서별, 보험종목별 등으로 세분하여 각 유형별 조사 소요시간을 추정하였다.

<표 7> 선행연구의 비교(수사 업무량 및 착안점)

구분	KDI, 용역연구 (1992)	치안정책연구소, 경제팀 연구 (2012)	치안정책연구소, 성폭팀 연구 (2013)
조사대상	형사과 형사 조사계 조사요원	전국 경찰서 경제팀 수사관	서울 관악서 시범전담팀 및 형사팀
연구방법	관계 수사관 면담	설문조사·통계분석	현지조사, 설문조사·통계분석
사건유형	형사 및 조사 2가지만 구분	경제범죄 11개 유형 (사기, 횡령 등)	성폭범죄 12개 유형 (강제추행, 강간 등)
건당평균 처리시간	외근형사: 40시간 조사요원: 25시간	정식접수사건: 21.8시간 상담반려사건: 47 분	강력팀: 28.8시간 전담팀: 17.4시간
수사 착안점	수사 착안점 관련 별도 조사 없음	수사 착안점 관련 별도 조사 없음	수사 착안점 관련 별도 조사 없음

구분	치안정책연구소, 원스톱 연구 (2014a)	치안정책연구소, 보험사기 연구 (2014b)
조사대상	전국 원스톱센터 수사지원팀 여경	전국 경찰관서 보험사기 전담수사팀 495명
연구방법	전문가면담, 설문조사·통계분석	전문가면담, 설문조사·통계분석
사건유형	피해자조사 5개 유형 (아동, 비녹화 등)	수사관서별(지수대, 지능팀), 보험종류별, 보험종목별
건당평균 처리시간	-일반인: 670분 -아동: 716분 -장애자: 733분 -장애아동: 734분 -비녹화조사: 679분	-경찰서 지능팀 393시간 지수대 1,383시간 -생명보험 528시간 손해보험 314시간 사회보험 391시간 다중보험 744시간
수사 착안점	업무환경과 착안점: -피해자 조사 인프라 -근무 형태 -원스톱 내 지원기능 -원스톱 외부 경찰기능 -업무 손실	분석 요소와 착안점: -정보협력 -유관기관 수사지원 -유형별 수사기법개발 -증거분석 전문성 확보 -조사시설 개선 -법규 정비

자료: 주학중 편(1992); 정웅 각년도 연구보고서(2012; 2013; 2014a; 2014b).

수사팀 업무량 분석 외에, 수사 과정에서의 수사 착안점 도출을 위한 연구가 원스톱센터 수사지원팀 및 보험사기 전담수사팀 연구에서 부분적으로 이루어졌다.

원스톱 연구에서는 업무수행을 위한 여건(업무환경)을 중심으로 피해자 조사 인프라, 근무 형태, 원스톱센터 내 여타 지원기능, 원스톱센터 외부 경찰기능, 업무 손실을 분석하였다.

보험사기 전담수사팀의 경우는 개선점 도출을 위한 분석요소로서 기관 협력, 수사기법, 분석역량, 조사인프라, 법제도 등을 설정하고, 구체적인 수사 착안점으로서 범죄정보 filtering(정보협력), 유관기관 수사지원, 유

형별 대응(수사기법개발), 증거분석에서의 역량 제고(전문성 확보), 사건 조사에서의 물적 인프라 확충(시설개선), 적용법조에 대한 명확성(법규정비) 등 법제 개선을 다루었다.

제3장 조사 및 분석 결과

제1절 조사 설계 및 설문

1. 조사 설계

본 연구의 전화금융사기 수사 업무량 및 착안점에 대한 분석은 이미 언급한 바와 같이 사건에 대한 수사 프로세스를 기준으로 설계되었다 (<표 8>).

우선 수사 업무 범주는 크게 ① 초기수사 업무, ② 본 수사 업무, ③ 수사 마무리 업무 등 수사 프로세스에 따라 세 단계로 구분하였다.

① 초기수사 업무는 내사첩보 업무와 초동수사 업무를 포괄한다. 초기 수사 중에서도 내사첩보 업무단계에서는 탐문과 첩보수집 활동, 보이스 피싱 수사단서의 사실관계 분석 등이 포함된다. 또한 초동수사 업무는 사고 현장으로의 출동, 현장 관계자 정황 및 기초증거 확보 등의 업무를 포함한다.

② 본 수사 업무는 세부적으로 보면 관계자조사, 통신수사, 계좌수사, 추적수사, 사이버수사, 수사지휘 등의 업무가 포함된다.

구체적으로 관계자조사는 피의자, 피해자, 참고인 등에 대한 조사업무, 통신수사는 통화 증거자료 확보, 통화내역 조회 등 업무가 포함되고 계좌수사에서는 금융거래 계좌서류 확보, 피해액의 송금·이체 내역과 대포통장 계좌 조사 등 업무가 이루어진다.

<표 8> 보이스포싱 사건의 수사 업무량 조사 설계

수사 프로세스	세부 업무범주	업무내용	조사 목적	
초기 수사	내사 첩보	- 탐문, 첩보수집 활동 - 수사단서에 대한 사실관계 분석	업무량 추정	
	초동 수사	- 사고 현장 출동. - 현장의 관계자 정황 및 기초증거 확보	"	
본 수사	관계자 조사	피의자	- 직접 범행 혐의자 조사 - 공범 및 기타 가담자 조사(통장양도 등)	"
		피해자	- 피해자 조사 - 수사진행 안내 및 피해금 회복 지원	"
		참고인	- 직접 증거물 부족의 보완을 위한 조사	"
	통신 수사	- 통화·통신 증거자료 확보 - 보이스포싱 통화내역 분석	"	
	계좌 수사	- 금융거래 계좌서류 확보 - 이체·송금 등 거래내역 분석	"	
	추적 수사	- CCTV 열람 - 목격자·참고인 탐문, 영장집행·체포	"	
	사이버 수사	- 디지털 증거물 등에 대한 자체 분석 - 사이버수사 협조 의뢰	"	
	수사 지휘	- 팀장의 서류검토, 수사방향 제시 - 외근 시 동행	"	
수사 마무리	서류 정리	- 수사보고서, 각종 조서, 사건송치서 등 수사서류 작성·정리	"	
수사관 역량강화	교육·연가	- 수사관 직무역량 제고를 위한 워크숍, 직무교육, 아카데미 등 - 개인 연가	근무 시간 재산정	
계			총 (시간)	

추적수사는 CCTV 열람, 목격자·참고인 탐문, 영장집행·체포 등 피의자 추적업무가 포함된다, 사이버수사는 통신수사 외에 나타난 디지털 증

거품에 대한 분석(의뢰) 등의 업무가 포함된다. 수사지휘는 팀장의 서류 검토, 수사방향 제시, 외근 시 동행 등의 업무를 포함한다.

③ 수사 마무리 업무는 수사보고서, 각종 조서, 사건송치서 등 수사서류작성·정리업무를 말한다.

보이스피싱 수사 업무량 분석에서는 이러한 기본 프로세스에서의 업무 외에 수사 중 불가피하게 실시된 직무교육, 개인연가 등을 조사하여 그에 따른 수사 업무의 정상적 손실 규모를 측정하도록 설계하였다.

보이스피싱 수사 착안점 분석을 위한 조사 설계 역시 초기수사와 본조사, 송치 전 수사 마무리 업무 등 수사 프로세스에 따라 진행하되, 개선점 도출을 위한 분석요소로서 기관협력, 수사기법, 수사관역량, 수사인프라, 수사공조, 법제도, 예방교육·홍보 등을 설정하였다(<표 9>).

구체적인 수사 착안점으로서 초기수사의 경우 우선 수사개시 전 내사 단계에서 범죄정보와 같은 유관기관의 정보 협력, 초동수사 이후 단계에서 유관기관 수사지원에 대해 설계하였다.

본 수사 과정 중 수사기법에서는 통신수사, 계좌수사, 추적수사에서 애로점을 조사하고, 수사관역량에서는 전담수사관의 금융사기 수사역량, 수사관 교육과정의 편성과 운영 등을 주목하였다. 조사에서의 물적 인프라에 대해서는 조사 시설과 수사 장비, 전산 시스템 확보를 포함하였다. 수사공조에서는 경찰서·지방청 관서 간 공조, 지능·외사 기능 간 공조, 국제공조 등으로 나누어 설계하였다.

수사 마무리 단계에서는 법적용 과정에서 피의자에 대한 처벌 형량의 적정성, 검찰단계의 관용적 처분에 대한 피의자의 기대 여부 등을 조사 설계하였다. 이밖에 교육·홍보에서는 보이스피싱 예방을 위한 현직 수사관들의 피해예방 교육·홍보 활동에 대한 의견을 구하였다.

〈표 9〉 보이스피싱 수사 착안점에 대한 설문조사 설계

수사 프로세스	분석 요소	착안점	조사목적 (개선점 도출)
초기 수사	기관 협력	- 수사개시 이전 유관기관의 정보 협력	기관간 협력체계 강화
		- 초동수사 이후 유관기관의 수사 지원	
본 수사	수사 기법	- 통신수사, 계좌수사, 추적수사에서 애로	수사기법 개선
	수사관 역량	- 전담수사관의 금융사기 수사역량 - 수사관 교육과정의 편성과 운영	전문적 수사역량 강화
	수사 인프라	- 조사 시설 확보 - 수사 장비 확보 - 전산 시스템 확보	물적 인프라 개선
	수사 공조	- 경찰서·지방청 관서 간 공조 - 지능·외사 기능 간 공조	효과적 공조체계 구축
수사 마무리	법제도	- 처벌법조의 (관용적) 형량 - 검찰단계의 (관용적) 처분	엄정한 형량·처분 모색
예방 활동	교육·홍보	- 보이스피싱 예방 교육·홍보 활동	반복적 피해발생 억제

2. 설문 및 데이터

설계된 조사의 설문은 2015년 초 각 지방경찰청에 편성된 보이스피싱 전담수사팀을 포함한 지능범죄수사대(이하 지수대) 및 일선 경찰서 지능팀을 대상으로 하였다. 다만 지방청의 경우 지수대의 경우 16개 지방청 전부를 대상으로 하였으나, 일선 경찰서 지능팀의 경우는 지역별 사건발생 빈도 등을 고려하여 비교적 사건이 집중된 서울, 부산, 인천, 경기청

만을 대상으로 하였다.

전화금융사기 수사는 현 지능팀 수사관 외에도 다른 기능 또는 부서에 배치된 수사관들도 그 수사경험을 가질 수 있다. 그러나 본 연구는 주로 전화금융사기를 담당하는 지능팀의 수사역량 강화를 위한 연구를 목적으로 했기 때문에 그 조사 대상을 지능범죄 수사부서에 편성된 수사관으로 확정하여 진행하였다.

또한 본 조사는 사건 담당 수사관의 자기 기입식 설문이었으나, 여러 사건 중에서도 가장 최근에 수사 송치한 사건 1건에 대해서만 응답토록 제한함으로써 사건 처리 실태에 대한 시의성을 높이는 한편 기억편견(memory bias)의 위험을 낮추도록 하였다.

본 설문조사는 2015년 5월 초에 경찰청 수사국 경제범죄수사계 및 전국 16개 지방청 지능수사 담당부서의 협조를 통해 약 3주간(2015. 5. 6. ~5. 26)에 걸쳐 진행하였다.

전국 범위의 설문 조사 진행에 따라, 설문 대상 중에는 최근 전화금융사기 수사 사례가 드물었던 지역의 관서(사건 미발생), 수사 담당자 변동(인사이동), 최근 주요 사건이지만 아직 송치되지 못한 경우(사건 미종결) 등의 사유로 인해 사건의 처리 내역을 확정하여 기록할 수 없는 불가피한 사례가 있었다.

또한 설문 조사 결과, 송부된 설문지 중 총 365부가 회수되었으나 이 중에는 답지 기입 착오로 인해 이상점(outlier)이 현출된 경우 등 업무량 측정에 사용되기에 어려운 사례도 발견되었다.

본 연구는 조사 설문에 대한 현장 수사관들의 적극적인 응답 노력에도 불구하고 이처럼 사건 자체에 대해 응답이 곤란하거나 변수 항목 중 이질성이 우려되는 사례들을 제외하고 최종적으로 361건을 본 연구의 분석에 이용하였다.

제2절 분석 결과

1. 응답 경찰관 및 사건에 대한 기초통계

수사업무 프로세스에 기초한 보이스피싱 수사관의 직무분석 및 그 직무에 따른 업무량, 수사착안점 등을 파악하기에 앞서 설문에 응한 전국 16개 지방청 소속의 보이스피싱 수사관(유효응답자, 361명)에 대하여 소속 지방청, 소속관서 유형(지방청 지수대 또는 경찰서 지능팀), 연령, 계급, 직위, 경찰관으로서의 총 재직년수, 지능부서 근무경력 등을 살펴 보았다.

우선 응답 수사관들의 소속 지방청을 보면 서울(51.2%), 경기(30.2%) 부산(5.0%) 등으로 이들 지역이 전체의 86.4%를 차지했으며, 특히 서울 경기가 81.4%로 4/5 이상을 차지하였다. 이는 앞서 밝혔듯이 당초 조사 대상에서 지수대는 전국 16개 지방청 전부를 대상으로 했지만, 일선 경찰서 지능팀의 경우는 서울, 부산, 인천, 경기청만을 대상으로 하였기 때문에 나타난 불가피한 결과이며, 그에 따라 서울, 경기 등 해당 지방청 경찰관 수가 여타 지방청들과 큰 차이가 나타난다.

소속된 관서의 유형을 보면 거의 대부분 일선 경찰서 지능팀 소속으로 전체의 83.1%(300명)을 차지했고 나머지는 지방청 수사대 소속으로 16.9%(61명)이었다.

경찰관들의 연령대는 20대 3명, 30대 134명, 40대 158명, 50대 61명으로 40대가 가장 많은 비중(43.8%)을 차지하고 있다.

<표 10> 보이스포싱 수사관의 인구사회학적 특징(2015년 5월 현재)

변수		빈도 (N=361)	%
소속	서울	185	51.2
	부산	18	5.0
	대구	5	1.4
	인천	7	1.9
	울산	3	.8
	경기	109	30.2
	강원	8	2.2
	충남	4	1.1
	전남	3	.8
	경북	4	1.1
	경남	5	1.4
	제주	10	2.8
	합계	361	100.0
관서	경찰서	300	83.1
	지방청	61	16.9
	합계	361	100.0
연령	20대	6	1.7
	30대	134	37.1
	40대	158	43.8
	50대	61	16.9
	합계	359	99.4
	결측	2	.6
계급	순경	4	1.1
	경장	64	17.7
	경사	126	34.9
	경위	149	41.3
	경감	16	4.4
	합계	359	99.4
	결측	2	.6
직위	팀원	331	91.7
	팀장	28	7.8
	합계	359	99.4
	결측	2	.6
재직연수	3년이상-5년미만	29	8.0
	5년이상-10년미만	91	25.2
	10년이상-15년미만	62	17.2
	15년이상	178	49.3
	합계	360	99.7
	결측	1	.3
부서경력	1년이상-3년미만	177	49.0
	3년이상-5년미만	63	17.5
	5년이상-10년미만	69	19.1
	10년이상	51	14.1
	합계	360	99.7
	결측	1	.3

수사관들의 계급은 순경 4명, 경장 64명(17.7%), 경사 126명(34.9%), 경위가 가장 많은 149명(41.3%)이며, 경감도 16명(4.4%)이 포함되었다.

수사관들의 부서내 역할은 팀원이 대부분이었지만(331명, 91.7%), 응답자 중 팀장을 맡은 경우도 28명(7.8%)이었다.

경찰관으로서의 재직년수를 보면 우선 3년 미만은 없는 것으로 나타났다. 최소 3년 이상~5년 미만인 경우가 29명(8.0%)이었다. 5년 이상~10년 미만이 91명(25.2%), 10년 이상~15년 미만이 62명(17.2%)을 차지했으며, 주목할 것은 15년 이상 재직자가 가장 많은 178명으로서 과반에 가까운 49.3%에 달하였다.

지능팀 근무경력을 보면, 1년 미만은 없는 것으로 나타났으며, 1년 이상~3년 미만이 가장 많은 177명(49.0%), 3년 이상~5년 미만이 63명(17.5%), 5년 이상~10년 미만이 69명(19.1%), 10년 이상이 51명(14.1%)으로서 1년 이상~3년 미만이 절반에 가까워, 재직 년수에 비하면 지능부서 경력기간은 그다지 길지 않은 것으로 나타났다.

■ 전체적으로 볼 때 응답자(보이스피싱 수사관) 警察像은 2015년 5월 현재 일선 경찰서 지능팀에서 근무하며, 경찰 입직 후 15년 이상 되었지만, 지능팀에 근무한지는 3년 미만된 40대의 경위이다.

응답 수사관들이 처리한 사건(361건)들의 송치년도를 보면 2015년이 가장 많은 328건(90.9%)이었고, 2014년이 그 다음으로 18건(5.0%), 2013년이 2건 등으로서 조사 대상이 된 사건의 대부분이 최근 2년 이내에 송치하여 수사를 종결한 사건이었다(95.9%).

수사관들이 처리한 사건 중 수사 단서를 보면 피해자 신고에 의한 것이 가장 많은 245건(67.9%)이고, 다음으로 탐문·첩보에 의한 것이 105

건(29.1%)를 차지한다. 이밖에 진정이 5건(20.9%), 고소·고발이 2, 불심
검문 1건의 순이었다.

<표 11> 보이스피싱 사건의 기초통계(수사관)

		빈도 (N=361건)	%
송치년도	2012	1	.3
	2013	2	.6
	2014	18	5.0
	2015	328	90.9
	합계	349	96.7
	결측	12	3.3
단서	신고	245	67.9
	첩보	105	29.1
	진정	5	1.4
	고소고발	2	.6
	불심검문	1	.3
	합계	358	99.2
	결측	3	.8
수사관수	1	135	37.4
	2	75	20.8
	3	24	6.6
	4	62	17.2
	5	30	8.3
	6	10	2.8
	7	1	.3
	8	12	3.3
	10	3	.8
	11	1	.3
	12	2	.6
	합계	355	98.3
	결측	6	1.7
수사기간	1개월이내	56	15.5
	2개월이내	81	22.4
	3개월이내	167	46.3
	3개월초과 ~ 6개월이내	42	11.6
	6개월초과	11	3.0
	합계	357	98.9
	결측	4	1.1

수사 단서에서 보듯이 보이스포싱 사건은 대부분 피해 신고에 의한 발생사건이며, 수사관의 첩보활동에 의한 인지사건은 30%에도 미치지 못한다.

또한 수사관의 인지에 의해 수사가 개시되는 사건과 달리 진정, 고소·고발 사건도 신고와 같은 발생사건의 범주에 들기 때문에, 보이스포싱 사건은 전체적으로 범인 검거와 피해회복이 매우 어려울 수밖에 없다. 더욱이 비대면 첨단통신과 금융거래의 신속성을 이용하는 보이스포싱 사건의 특성을 고려할 때 발생사건에 대한 수사는 극히 어렵다고 할 수 있다.

사건 수사에 투입된 수사관 수를 보면, 1인에 단독 배당된 경우가 가장 많은 135건(37.4%)이었으나, 2명이 진행한 경우도 75건(20.8%)으로 상당한 비중을 차지하였다. 2명 이상 최대 12명까지 투입되어 복수의 수사관들이 처리한 사건은 전체의 2/3에 가까운 62.6%로 나타나 보이스포싱이 다른 유형의 사건에 비해서 다수 수사요원의 협력을 요하는 난이도 높은 사건이라는 것을 보여주고 있다.

사건처리에 소요된 수사기간은 1개월 이내에 종결한 것이 56건(15.5%), 2개월 이내 종결한 경우 81건(22.4%), 3개월 이내가 가장 많은 167건(46.3%)으로 나타나 대체로 3개월 이내에서 종결되고 있다. 반면, 3개월 초과 ~ 6개월 이내 처리사건은 42건(11.6%), 6개월 초과 처리사건은 11건(3.0%)에 불과하여 보이스포싱 사건의 특성을 반영하고 있다.

즉 보이스포싱이 기본적으로 조직적·지능적 범죄임에도 보험사기 등 다른 사건에 비해 이처럼 짧은 수사기간을 갖는 것은³⁾ 발생사건의 경우 사건 초기 단계부터 피의자불상으로 기소중지 처리되는 경우가 많고, 또

3) 보험범죄 사건 수사기간은 1개월 이내 3.4%, 2개월 이내 13.8%, 3개월 이내가 23.5%에 불과한 반면, 3개월 초과 ~ 6개월 이내 처리사건이 28.7%, 6개월 초과 처리사건이 가장 많은 30.6% 등으로 나타난다. 정웅(2014b: 18).

조직형 범죄임을 인지하더라도 상선 피의자들에 대한 추가 수사와 송치가 이루어지지 못한 채 일부 직접 가담자들만 처리하는 선에서 종결되기 때문으로 보인다.

보이스피싱 범죄자들이 사칭한 기관들을 보면, 전체 361건 중 가장 많은 159건(44.0%)이 경찰, 검찰 등의 범죄수사 기관을 사칭하였다. 다음으로 은행, 카드, 대부업체 등 금융회사를 사칭한 경우가 60건으로 16.6%를 차지하였다. 이밖에 금감원, 각종 단체, 회사 등을 사칭한 경우도 있었으나 수사기관과 금융회사를 사칭하는 경우가 대부분이었다(63.5%).

주목할 것은 이처럼 하나의 기관만을 사칭한 것이 아니라 여러 기관을 동시에 사칭하여 피해자를 위협하고 혼란에 빠뜨린다는 점이다. 특히 수사기관과 금감원(40건, 11.1%), 수사기관과 금융회사(28건, 7.8%) 등 두 기관을 함께 사칭하거나, 더 나아가 수사기관과 금감원, 금융회사를 동시에 사칭하는 경우도 상당하다(37건, 10.2%). 이처럼 수사기관과 금감원, 금융회사 3기관을 2~3개 복수로 조합하여 사칭하는 사건은 전체의 29.1%에 달한다. 이 사칭 조합에는 수사기관이 항상 포함되어 있다는 점도 유의할 필요가 있다.

보이스피싱 피의자들의 사기 빙자 수법을 보면, 유효응답 354건 중 가장 많은 159건(47.1%)이 피해자의 예금보호 조치를 빙자하였다. 다음으로는 대출을 빙자한 경우가 52건으로 14.4%를 차지하였다.

그 외에 피해자가 대포통장 명의도용 등 범죄에 연루되었다고 빙자(10건, 2.8%)하는 경우, 사고에 대한 합의 또는 의료비 지불을 빙자(5건, 1.4%)한 경우가 있으며, 환급금 빙자(4건, 1.1%)의 경우도 여전히 발생되고 있다. 이밖에 납치·협박 빙자, 등록금·동창회비 등 각종 단체의 부담금 빙자 등도 있으나, 예금보호 조치(47.1%)와 대출(14.4%)을 빙자하는 경우가 대부분이었다(61.5%).

<표 12> 보이스포싱 사건의 기초통계(피의자: 사칭기관 및 빙자수법)

		빈도(N=361건)	%
사칭기관	1=범죄수사(경찰, 검찰 등)	159	44.0
	2=금융감독(금감원 등)	6	1.7
	3=조세복지(국세청, 건보공단 등)	1	.3
	4=우체국	0	0
	5=금융회사(은행, 카드, 대부업체 등)	60	16.6
	6=사회단체(학교, 동창회, 종친회 등)	2	.6
	7=일반회사	1	.3
	단일기관사칭 계	229	63.5
	1+2	40	11.1
	1+4	2	.6
	1+5	28	7.8
	1+6	1	.3
	1+출입국관리사무소	1	.3
	2+5	2	.6
	5+6	2	.6
	복수(2개) 기관 사칭 계	76	21.3
	1+2+4	1	.3
	1+2+5	37	10.2
	1+2+국정원	1	.3
	1+3+5	2	.6
	1+4+5	3	.8
	복수(3개) 기관 사칭 계	44	12.2
	복수(4개 이상) 기관 사칭 계	9	2.7
총계	358	99.2	
결측	3	.8	
빙자수법	1=예금보호 조치 빙자	170	47.1
	2=환급금 빙자	4	1.1
	3=대출 빙자	52	14.4
	4=우편물·택배 빙자	0	0
	5=납치·협박 빙자	1	.3
	6=사고 합의·의료비 빙자	5	1.4
	7=각종 부담금(등록금·회비 등) 빙자	2	.6
	8=범죄연루(대표통장 명의도용 등)	10	2.8
	9=스마트뱅킹 빙자	1	.3
	단일수법빙자 계	245	68
	1+2	2	.6
	1+3	53	14.7
	1+4	1	.3
	1+5	5	1.4
	1+6	1	.3
	1+9	3	.8
	1+개인정보보호	1	.3
	2+3	1	.3
	3+5	1	.3
	3+7	4	1.1
	3+윤락비	1	.3
	복수(2개) 수법 빙자 계	73	20.4
	1+2+3	7	1.9
1+3+5	19	5.3	
1+3+8	1	.3	
1+3+보증금	1	.3	
1+5+6	1	.3	
2+3+5	1	.3	
복수(3개) 수법 빙자 계	30	8.4	
복수(4개 이상) 수법 빙자 계	6	1.8	
총계	354	98.1	
결측	7	1.9	

또한 보이스피싱 범죄자들은 기관 사칭의 경우와 같이 하나의 빙자 수법만을 이용한 것이 아니라 여러 수법을 동시에 이용하는 양상도 보이고 있다. 특히 예금보호 조치와 대출 빙자(53건, 14.7%), 예금보호 조치와 납치·협박 빙자(5건, 1.4%) 등 두 수법으로 동시에 빙자하거나, 더 나아가 예금보호 조치와 대출, 납치·협박(19건, 5.3%) 또는 예금보호 조치와 환급금, 납치·협박 등으로 동시에 빙자하는 경우도 있다(7건, 1.9%).

이처럼 복수 빙자수법이 이용되는 사건 중에서도 특히 예금보호 조치와 대출 빙자가 동시에 이루어지는 사례, 또는 예금보호 조치와 대출 및 납치·협박 빙자가 동시에 이루어지는 사례에 주목할 필요가 있으며, 또한 이러한 빙자수법 조합에는 예금보호 조치 빙자가 항상 포함되어 있다는 점도 유의할 필요가 있다.

보이스피싱은 국제적인 조직 범죄 양상을 보이고 있어 내국인뿐만 아니라 외국인 피의자들이 상당수 가담하는 것으로 드러나고 있다. 보이스피싱 사건에서 외국인 없는 경우로 확인된 것은 전체 361건 중 85건(23.5%)에 불과하며, 대부분의 사건들이 내국인과 외국인 공범 사건(120건, 33.2%), 외국인 사건(17건, 4.7%), 외국인과 불상의 피의자들이 가담한 사건(4건), 불상의 외국인 사건(37건, 10.2%) 등으로 외국인이 가담한 사건은 178건(49.2%)으로 나타난다.

한편, 피의자 불상 사건이 96건(26.6%)로 나타나고 있으나, 이들 사건 중에는 불상 피의자들이 외국인임에도 불구하고, 그에 대한 추가 수사가 이루어지지 못한 채 종결한 사건들이 상당수 포함되어 있을 것으로 보이기 때문에 외국인 가담 사건의 비중은 더욱 높을 것으로 판단된다.

이처럼 국내에서 벌어지는 보이스피싱이 외국인이 가담하는 국제성 범죄라는 점은 피의자들의 국적에서도 확인되며, 또한 외국인 가담이 확인되는 178건의 사건 중에서 대부분은 중국인(조선족 포함)들이 포함된 사건(175건)이다.

<표 13> 보이스포싱 사건의 기초통계(피의자-외국인 가담여부 및 국적)

		빈도(N=361건)	%
외국인 가담 여부	피의자 불상	96	26.6
	외국인 없음	85	23.5
	내국인+외국인	120	33.2
	외국인만 있음	17	4.7
	외국인+불상피의자	4	1.1
	불상의 외국인	37	10.2
	총계	359	99.4
	결측	2	.6
피의자 국적	1=중국(조선족 포함)	175	48.5
	2=대만	0	0
	3=필리핀	1	.3
	1+2	1	.3
	1+3	1	.3
	총계	178	49.3
	결측	183	50.7

보이스포싱은 통상 복수의 피의자들이 공모하고 그 역할을 분담하여 조직적으로 움직이고 있는바, 우선 피의자 수를 보면 1명인 경우가 18.3%인 반면, 2~3명인 경우가 가장 많아 2명인 경우 25.8%, 3명인 경우가 25.5%로 나타난다. 4명의 피의자 사건은 6.4%, 5명인 경우는 7.5%, 6~10명인 경우 5.9%로서 대체로 4~10명 이내의 피의자가 있는 사건의 비중은 전체의 19.8%를 차지한다.

다수의 보이스포싱 피의자들 분담하는 역할에는 우선 콜센터 텔레마케터 등 전화유인책과 출금책, 송금책, 대포통장 모집책, 대포통장 양도자, 국내 총책(또는 중간책), 외국 총책(또는 중간책) 등이 있으며 이 밖에 범죄 규모에 따라서는 대포통장과 편취금 전달책, 인출자 모집책 등도 가담된다.

다양한 보이스포싱 사기 역할에도 불구하고 단일 역할 피의자만으로 종결된 사건 중에는 통장 양도자 연루 사건이 89건(24.7%), 콜센터 텔레마케터가 연루된 사건이 44건(12.2%)로 가장 많은 비중을 차지하고 있다. 기타 출금책 피의자 사건(33건, 9.1%) 또는 송금책 피의자 사건(5

건, 1.4%) 등을 포함하면 각종의 단일 역할 사건은 전체의 48.6%로 거의 절반에 이르고 있다.

<표 14> 보이스피싱 사건의 기초통계(피의자 수와 역할)

		빈도(N=361건)	%
피의자 수	0	1	.3
	1	66	18.3
	2	93	25.8
	3	92	25.5
	4	23	6.4
	5	27	7.5
	6~10	21	5.9
	11~20	13	3.7
	20~30	6	1.7
	30 초과	6	1.7
	합계	348	96.4
	결측	13	3.6
	역할	1=전화유인책(콜센터 텔레마케터 등)	44
2=출금책		33	9.1
3=송금책		5	1.4
4=대포통장 모집책		2	.6
5=(대포)통장 양도자		89	24.7
6=국내 총책(또는 중간책)		2	.6
7=외국 총책(또는 중간책)		0	0
단일(1개) 역할 사건 계		175	48.6
1+2		15	4.2
1+3		1	.3
1+4		2	.6
1+5		15	4.2
2+3		11	3.0
2+4		5	1.4
2+5		16	4.4
2+6		3	.8
2+전달책		1	.3
3+6		2	.6
4+5		4	1.1
4+6		1	.3
복수(2개) 역할 사건 계		76	21.2
복수(3개) 역할 사건 계		46	13.0
복수(4개) 역할 사건 계		23	6.6
복수(5개) 역할 사건 계		11	3.1
복수(6개 이상) 역할 사건 계		8	2.3
합계		339	93.9
결측		22	6.1

이는 보이스피싱 사건이 조직적으로 진행된다는 점을 고려할 때, 사건의 상당수가 여타 혐의자들의 추적수사로 발전되지 못하고, 수사 초기 대포통장(명의자) 같은 가장 직접적인 증거와 피의자 확보 단계에서 멈춘다거나, 또는 피의자 불상으로 조기 종결 처리되고 있다는 점을 시사한다.

복수의 역할로 분담된 보이스피싱 사건들은 대부분 콜센터 전화유인책과 출금책을 중심으로 하여 송금액, 대포통장 모집책, 대포통장 공급자(양도자) 등이 가담하여 이루어지는 것으로 나타나고 있다.

보이스피싱 범죄자들이 피해자로부터 편취한 금원을 송금, 이체, 인출하는 방법은 현금지급기(ATM)를 통하는 방법, 금융기관 창구를 직접 방문하는 방법, 인터넷뱅킹으로 송금·이체하게 하는 방법, 텔레뱅킹에 의한 방법이 주로 이용되었고 그중에서도 특히 현금지급기(ATM)를 통하는 방법(117, 32.4%), 인터넷뱅킹에 의한 방법(98건, 27.1%)이 대종을 이루고 있다.

최근 들어서는 지하철 물품보관소를 이용하여 현금을 편취하거나, 환전소·판매업소 등에서 환치기를 이용하는 경우도 발생하고 있고, 심지어는 피의자가 피해자로부터 얻은 개인정보를 이용하여 피의자가 직접 인터넷 이체를 하거나, 피의자가 현장 방문하여 피해자로부터 직접 수령하는 형태로도 발전하고 있다.

이밖에 범죄 피의자들은 피해자로부터 현금을 편취하기 위해 한 가지만 아니라 여러 가지 복수의 방법을 동원하는 사례도 빈발하는 바, 여기에서는 주로 현금지급기 또는 인터넷뱅킹을 중심으로 하여 2개의 방법(17.2%), 3개 방법 이상(6.7%)을 조합한 송금·이체가 이루어진다.

<표 15> 보이스피싱 사건의 기초통계(편취금의 송금·이체 방법)

		빈도(N=361건)	%	
송금이체 방법	1=현금지급기(ATM)	117	32.4	
	2=금융기관 창구를 직접 방문	31	8.6	
	3=인터넷뱅킹(가짜 사이트 포함)	98	27.1	
	4=텔레뱅킹	9	2.5	
	5=환차기	3	.8	
	6=물품보관함	7	1.9	
	7=피해자 정보 이용 피의자 직접 이체	4	1.1	
	8=피의자 직접 (방문) 수령	2	.6	
	단일(1개) 방법 이용 계		271	75
	1+2	10	2.8	
	1+3	33	9.1	
	1+4	8	2.2	
	1+5	1	.3	
	1+8	1	.3	
	2+3	4	1.1	
	2+4	1	.3	
	3+4	4	1.1	
	복수(2개) 방법 이용 계		62	17.2
	1+2+3	4	1.1	
	1+2+4	2	.6	
	1+3+4	5	1.4	
	1+3+7	3	.8	
	2+3+4	2	.6	
	1+2+3+4	8	2.2	
	복수(3개 이상) 방법 이용 계		24	6.7
	합계		357	98.9
	결측		4	1.1

2. 전화금융사기 수사 업무량 분석

전화금융사기 사건 1건당 수사 업무량(건당 평균 소요시간)에 대한 분석결과를 업무 프로세스에 따라 개관해 보면, 아래의 <표 16>에서 보는 바와 같이 첩보수집에 16.19시간, 초동수사 4.31시간, 피의자조사 19.84시간, 참고인조사 6.97시간, 피해자조사 12.51시간, 통신수사 22.83시간, 계좌수사 21.77시간, 추적수사 25.46시간, 수사지휘 14.50시간, 서류정리 14.22시간 등 1건당 평균 170.58시간이 걸리는 것으로 추정되었다.⁴⁾

세부업무별로 보았을 때 가장 많은 시간이 소요된 것은 추적수사로 약 26시간이 소요되었으며, 다음으로 통신수사가 약 23시간, 계좌수사가 22시간이었다. 즉 CCTV 열람·참고인 탐문·영장집행·체포 등 추적수사, 계좌서류 확보·송금내역 분석 등 계좌수사, 통화 증거자료 확보 및 통화내역 분석 등 통신수사에 소요된 시간을 볼 때, 전화금융사기 수사의 경우 무엇보다 본 수사 단계에서 외근 추적수사와 통신·계좌수사를 통한 범죄사실과 유죄증거의 확보, 증거분석의 과정이 매우 핵심적이라는 것을 보여준다.

아울러 추적, 통신, 금융계좌 수사에서 보이는 범죄 특징은 전화금융사기가 선진적인 교통망과 통신기술, 금융거래 인프라를 종합적으로 이용하는 전형적인 지능범죄라는 것을 보여준다.

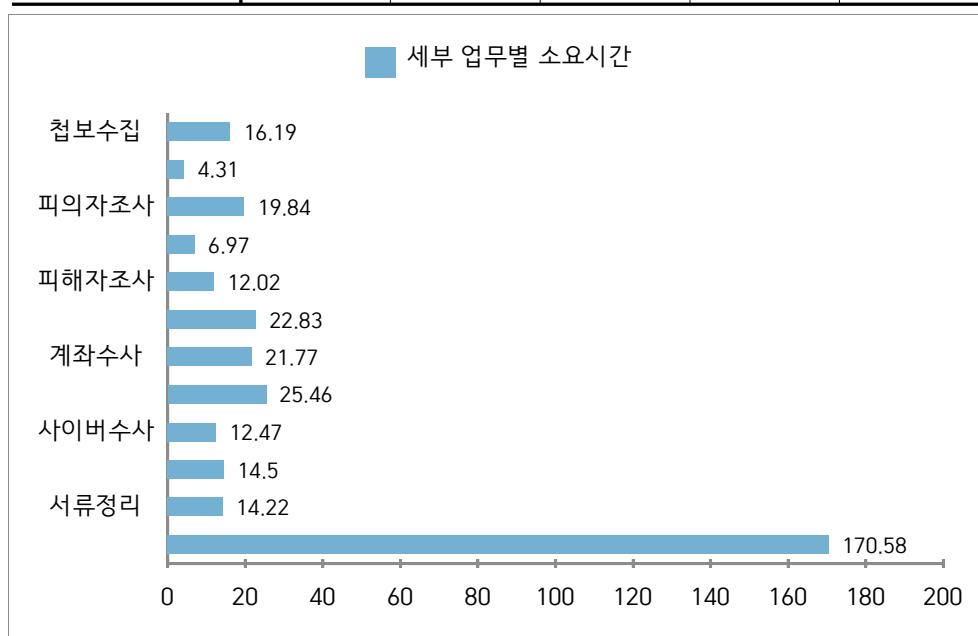
한편 관계자 조사에서는 피의자조사 약 20시간, 피해자조사 약 12시간, 참고인조사 약 7시간 등으로 나타났다.⁵⁾

4) 피의자, 참고인, 피해자 등 다수 관계자를 조사해야 하는 본 수사 단계의 경우, 본인 외에도 해당 보이스피싱 사건을 담당했던 타 수사관들이 수행한 조사 시간 전체를 구하여, 조사업무량(시간) 누락 위험을 피하였다.

5) 피의자가 통장명의자인 경우에는 대다수 관외 촉탁수사로 진행된다. 같은 관서 사무실(office)이 아닌 타 관서 조사이기 때문에 시간 측정이 어려워 실 조사시간이 누락된 경우가 많다. 피의자 촉탁수사의 경우 실제조사 “시간”이 아닌 촉탁수사 “기간”은 평균 30일

<표 16> 전화금융사기 수사 세부업무별 소요시간(h) 기술통계량

세부 업무	N	최소값	최대값	M	SD
첩보수집	331	0	480	16.19	42.081
초동수사	343	0	80	4.31	7.755
피의자조사	343	0	720	19.84	54.282
참고인조사	332	0	160	6.97	12.993
피해자조사	337	0	720	12.02	44.974
통신수사	340	0	1080	22.83	78.993
계좌수사	341	0	1080	21.77	62.120
추적수사	347	0	240	25.46	36.642
사이버수사	287	0	240	12.47	32.002
수사지휘	324	0	720	14.50	61.692
서류정리	353	1	120	14.22	13.580
업무량 합계				170.58	
유효수 (목록별)	205				

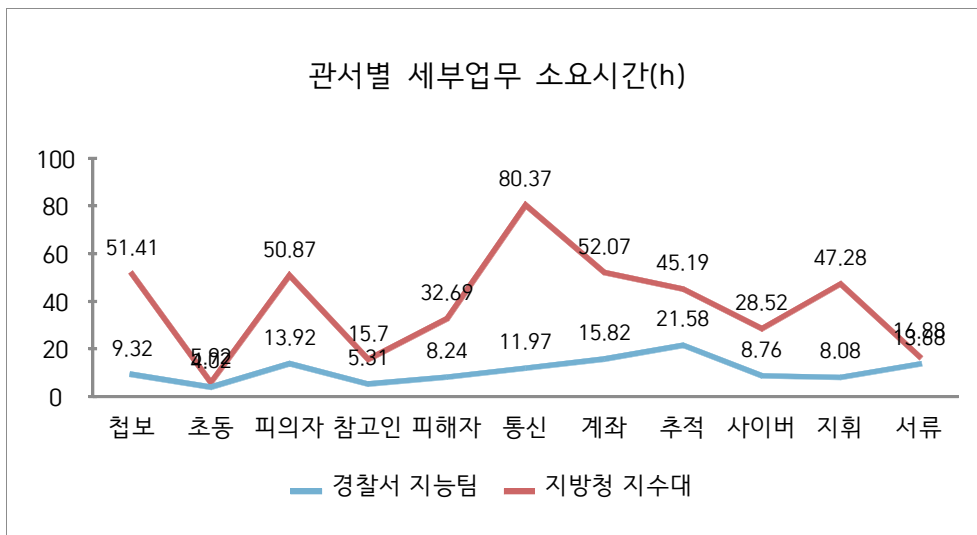


가량 소요된다(부산 S경찰서 등 사례). 참고인에 대한 촉탁수사도 이루어지며 참고인 촉탁 의뢰는 일주일 이상 소요되는 경우도 있다(서울 지수대 사례).

사건 수사를 관서별로 비교해 보면 다음의 <표 17>에서 보는 바와 같이 경찰서 지능팀의 사건처리 평균 소요시간은 113.6시간으로 나타난 반면, 지방청 수사대의 경우는 263.8시간으로 경찰서 지능팀에 비해 약 2.3배 이상 큰 것으로 추정되었다.

<표 17> 관서별 전화금융사기 수사 소요시간(h)

관서 세부업무	경찰서 지능팀			지방청 지수대			합계		
	M	N	SD	M	N	SD	M	N	SD
첩보수집	9.32	277	18.431	51.41	54	88.015	16.19	331	42.081
초동수사	4.02	290	6.745	5.92	53	11.812	4.31	343	7.755
피의자조사	13.92	288	22.142	50.87	55	122.017	19.84	343	54.282
참고인조사	5.31	279	8.002	15.70	53	25.296	6.97	332	12.993
피해자조사	8.24	285	12.584	32.69	52	109.217	12.02	337	44.974
통신수사	11.97	286	10.251	80.37	54	187.980	22.83	340	78.993
계좌수사	15.82	285	13.912	52.07	56	147.435	21.77	341	62.120
추적수사	21.58	290	26.668	45.19	57	64.427	25.46	347	36.642
사이버수사	8.76	233	26.590	28.52	54	45.917	12.47	287	32.002
수사지휘	8.08	271	23.549	47.28	53	139.468	14.50	324	61.692
서류정리	13.68	294	13.218	16.88	59	15.096	14.22	353	13.580
업무량합계	113.658	168	96.096	263.811	37	204.916	140.759	205	135.354



주: 전체 케이스(361개) 중 205개 유효 목록(지능팀 169개, 지수대, 36개) 기준

3. 전화금융사기 수사의 착안점 분석

본 연구는 수사 프로세스에 따라 보이싱피싱 수사 업무량 추정을 진행함과 동시에 착안점 분석을 위한 분석요소로서 기관협력, 수사기법, 수사관역량, 수사인프라, 수사공조, 법제도, 예방교육·홍보 등을 구성하고 그 개선점을 도출하고자 하였다.

구체적인 수사 착안점으로서 초기 수사의 경우 우선 내사단계에서 탐문·첩보(정보협력), 초동수사(수사개시) 이후 단계에서 유관기관 수사지원에 대해 조사하였다.

보이스피싱 범죄첩보의 수집, 범죄첩보 사실의 확인과 분석 등 내사단계에서 유관기관과의 정보협력 필요성 수준을 조사한 결과, 유효 응답 수사관 359명 중 80.2%인 288명이 매우 강한 협력 필요성을 느낀 것으로 답하였다.

또한 보통 수준의 필요성도 5.6%로 나타나, 보통 이상 대부분의 수사관들이 느끼는 정보협력 필요성은 매우 큰 것으로 나타났다(85.8%).

<표 18> 정보협력 필요도

	빈도	%	유효 %	누적%
(거의) 필요 없음	10	2.8	2.8	2.8
약간 필요	41	11.4	11.4	14.2
유효 보통	20	5.5	5.6	19.8
상당히 필요	288	79.8	80.2	100.0
계	359	99.4	100.0	
결측	2	.6		
합계	361	100.0		

정보협력이 필요한 유관기관(금감원, 미래부, 금융사, 통신사 등) 가운데서도 협력의 필요성을 가장 많이 느낀 기관에 대한 조사에서, 유효 응

답 수사관 358명 중 51.1%(183명)가 금융사를 지적하였다. 이는 보이 스피싱에 필수적인 대포통장의 개설과 이용 현황, 온-오프 객장에서 의심거래의 정황, 현금인출기 주변 정보, 사건사고 내력 등 보이 스피싱 관련 정보를 금융업계가 가장 잘 알고 있기 때문일 것으로 분석된다.

이밖에 통신회사 13.1%, 금융감독원 5.0%로 나타났으며, 피의자 동선 첩보 수집을 위한 지하철역, 외국인 정보 조회를 위한 출입국 사무소 등도 협력기관으로 지목하였다. 또한 30.2%의 수사관들이 단수가 아닌 복수기관들과의 협력을 지적하여 범죄첩보 내사단계에서 상기 유관기관들과의 동시 협력이 매우 중요함을 시사하고 있다.

이러한 복수 기관의 협력 중에도 특히 주목할 것은 21.8%의 수사관들이 금융사와 통신사 두 기관의 동시협력이 필요하다고 응답하여 이 기관들과의 협력에 집중해야 할 것으로 생각된다.

<표 19> 정보협력 필요기관

	빈도	%	유효 %	누적 %
1=금감원	18	5.0	5.0	5.0
2=미래부	0	0	0	0
3=금융사	183	50.7	51.1	56.1
4=통신사	47	13.0	13.1	69.3
5=지하철역(동선 추적)	1	.3	.3	69.6
6=출입국사무소(외국인정보조회)	0	0	0	0
7=지자체	1	.3	.3	69.8
협력 계	250	69.3	69.8	
유효				
1+3	2	.6	.6	70.4
1+4	1	.3	.3	70.7
2+4	1	.3	.3	70.9
3+4	78	21.6	21.8	92.7
5+6	1	.3	.3	93.0
1+3+4	22	6.1	6.1	99.2
1+2+3+4	3	.8	.8	100.0
복수 기관들과의 협력 계	108	30	30.2	
합계	358	99.2	100.0	
결측	3	.8		
합계	361	100.0		

수사 개시 후 증거자료의 확보와 분석 등을 위해 유관기관으로부터의 수사지원이 어느 정도 필요한가에 대한 조사에서 응답 수사관 358명 중 75.7%인 271명의 수사관들이 매우 강한 협력 필요성을 느낀 것으로 답하였다.

또한 보통 수준의 필요성도 9.2%로 나타나, 보통 이상 대다수 수사관들이 현장에서 느끼는 수사지원 필요성은 매우 큰 것으로 나타났다(84.9%).

<표 20> 수사지원 필요도

	빈도	%	유효 %	누적%
(거의) 필요 없음	12	3.3	3.4	3.4
약간 필요	42	11.6	11.7	15.1
유효 보통	33	9.1	9.2	24.3
상당히 필요	271	75.1	75.7	100.0
합계	358	99.2	100.0	
결측	3	.8		
합계	361	100.0		

수사지원이 필요한 유관기관(금감원, 미래부, 금융사, 통신사 등) 가운데서도 지원의 필요성을 가장 많이 느낀 기관에 대한 조사에서, 응답 수사관 355명 중 44.0%(159명)가 은행 등 금융회사를 지적하였다. 이는 내사 단계의 정보협력의 경우와 같이 수사 개시 후에도 금융사로부터의 지원이 매우 긴요함을 보여주고 있다.

이밖에 통신회사 19.4%, 금융감독원 4.8%로 나타났으며, 기타 사고 발생 후 신속한 피의자 동선 추적을 위한 지하철역, 외국인 정보 확보를 위한 출입국 사무소, 신속한 통신수사를 위한 검찰·법원으로부터의 수사 지원 등도 지적하였다.

또한 수사지원기관에 대해 29.7%의 수사관들이 특정 1곳이 아닌 복

수기관들과의 협력을 지적하여 수사단계에서 상기 유관기관들로부터의 전문적인 증거분석지원이 매우 중요함을 시사하고 있다.

복수기관의 지원에서는 금감원이 포함된 수사지원, 영상증거물의 분석을 위한 장비회사(CCTV)의 지원 등도 요청되었지만, 이러한 복수 기관의 지원 중에도 무엇보다 주목할 것은 22.0%의 수사관들이 금융사 및 통신사 두 기관의 동시 지원이 필요하다고 응답한 점이다. 이는 정보협력의 경우에서와 같이 수사 개시 후에도 금융사 및 통신사 두 기관의 동시 지원이 필요하다고 본 것으로 특히 이들 기관과의 협력과 수사지원 체계에 유의해야 할 것으로 생각된다.

<표 21> 지원필요기관

		빈도	%	유효 %	누적%
	1=금강원	17	4.7	4.8	4.8
	2=미래부	2	.6	.6	5.4
	3=금융사	159	44.0	44.8	50.1
	4=통신사	69	19.1	19.4	69.6
	5=지하철역(동선 추적)	1	.3	.3	69.9
	6=출입국사무소(외국인정보조회)	1	.3	.3	70.1
	7=지자체	0	0	0	0
	8=검찰·법원(신속한 통신수사 허가 등)	1	.3	.3	70.4
	9=cctv회사	0	0	0	0
	협력 계	250	69.3	70.5	
유효	1+3	1	.3	.3	70.7
	1+4	1	.3	.3	71.0
	3+4	78	21.6	22.0	93.0
	3+9	1	.3	.3	93.2
	4+6	1	.3	.3	93.5
	1+2+4	1	.3	.3	93.8
	1+3+4	19	5.3	5.4	99.2
	1+2+3+4	3	.8	.8	100.0
	복수 기관들과의 협력 계	105	29.2	29.7	
	합계	355	98.3	100.0	
결측		6	1.7		
합계		361	100.0		

보이스피싱 범죄는 그 성격상 본 수사단계에서 통신수사, 계좌수사, 추적수사 등의 수사기법이 동원되어야 한다. 그러나 실제 긴급한 사건 접수 및 수사 개시 후 신속한 진행이 요구됨에도 불구하고 각종 필수적 수사기법의 활용에 애로가 발생할 수 있다.

우선 통신수사를 보면, 유효 응답 수사관 359명 중 51.5%인 185명이 통화내역 확인 등 통신수사에서 매우 큰 애로를 느낀 것으로 나타났다. 또한 보통 수준의 애로도 28.7%로 나타나, 보통 이상의 정도로 애로를 느끼는 수사관들의 비중이 매우 큰 것으로 나타났다(80.2%).

<표 22> 통신수사 애로도

	빈도	%	유효 %	누적 %
유효	(거의) 없음	15	4.2	4.2
	약간	56	15.5	19.8
	보통	103	28.5	48.5
	상당히	185	51.2	100.0
	합계	359	99.4	100.0
결측	2	.6		
합계	361	100.0		

애로가 발생하는 이유에 대해 응답 경찰관 355명 중 가장 많은 40.0%(142명)가 통신수사 중 피의자들의 명의도용 통신수단 즉, 휴대폰 사용으로 인한 피의자 추적 등 애로를 들었다.⁶⁾ 다음으로 개인정보 보호 제도로 인한 사건 관계자 확인 등에서 애로가 23.4%. 인터넷 통신망 사용으로 인한 해외 IP 추적과 발신번호 조작 등 애로가 12.4%로 나타났다.⁷⁾ 그밖에 무선 통신(에그)를 사용하여 인터넷에 접속하여 실제 접속 장소 추적이 불가능하거나, 카톡 등을 이용하는 등 신종통신망 이용으로

6) 통신 분야에서 본인 실명제 정착이 미흡하여 전화 명의자가 수사에서 거의 의미가 없다.

7) 유동IP의 추적이 어려우며, 해외 IP의 경우 장소가 예컨대 '중국 길림성' 정도로만 확인되는 어려움이 있음.

인한 애로도 있으며, 촉탁수사로 진행되는 경우의 애로점도 나타났다.

또한 23.7%의 수사관들이 단수가 아닌 여러 부분에서 애로점을 느껴 통신수사에서의 애로 해소가 매우 중요함을 시사하고 있다. 애로가 중첩된 경우 중에도 특히 주목할 것은 인터넷 통신망 사용으로 인한 애로이다. 그중 대포폰 수사의 애로와 동시에 나타나는 경우가 가장 많은 9.3%(33명)이었으며, 그 외에도 대부분 인터넷 통신망 사용으로 인한 IP 추적과 발신번호 조작 수사 애로가 나타나 있어 인터넷 통신수사 애로점 극복과 수사기법 개발이 매우 중요함을 시사하고 있다.

<표 23> 통신수사 애로원인

		빈도	%	유효 %	누적 %
	1=대포폰으로 인한 애로	142	39.3	40.0	40.0
	2=개인정보 보호 제도로 인한 애로	83	23.0	23.4	63.4
	3=인터넷통신망 사용으로 인한 애로	44	12.2	12.4	75.8
	4=별정통신업체의 낮은 회신	-	-	-	-
	5=촉탁수사로 인한 애로	-	-	-	-
	5=신종통신망(카톡, 예그) 이용	1	.3	.3	76.1
	6=기타(분석시간 지연)	1	.3	.3	76.3
	애로 원인 계	271	75.1	76.4	
유효	1+2	15	4.2	4.2	80.6
	1+3	33	9.1	9.3	89.9
	1+4	1	.3	.3	90.1
	1+6	1	.3	.3	90.4
	2+3	8	2.2	2.3	92.7
	1+2+3	21	5.8	5.9	98.6
	1+2+3+4	3	.8	.8	99.4
	1+2+3+5	2	.6	.6	100.0
	복수 애로 원인 계	84	23.3	23.7	
합계	355	98.3	100.0		
결측	6	1.7			
합계	361	100.0			

다음으로 계좌수사를 보면, 유효 응답 수사관 357명 중 43.1%인 154명의 이 금융거래내역 등 계좌수사에서 매우 큰 애로를 느낀 것으로 나

타났다. 또한 보통 수준의 애로 정도 역시 38.9%(139명)로 나타나, 전체적으로 보통 이상의 수준에서 애로를 느끼는 수사관들이 큰 비중을 차지했다(82.0%).

<표 24> 계좌수사 애로도

	빈도	%	유효 %	누적 %
(거의) 없음	11	3.0	3.1	3.1
약간	53	14.7	14.8	17.9
유효 보통	139	38.5	38.9	56.9
상당히	154	42.7	43.1	100.0
합계	357	98.9	100.0	
결측	4	1.1		
합계	361	100.0		

계좌수사 중 애로가 발생하는 이유에 대해 응답 수사관 351명 중 가장 많은 47.3%(166명)가 명의도용 통신통장인 대포통장 사용으로 인한 피의자 추적 등 애로를 들었으며, 다음으로 개인정보 보호 제도로 인한 금융거래내역 확인 등에서 애로가 38.7%를 차지했다.

이밖에 금융기관으로부터의 늦은 회신과 미온적 협조 태도(1.9%), 구속 사건의 송치 기일로 인해 1, 2차 영장 집행이 지연된 점(1.7%)를 지적하였다. 그밖에 많은 피의자와 피해자가 연루된 보이스피싱 사건의 특성상 송치 후에도 계속 혐의가 확인되어 추송 수사가 이루어지는 어려움도 피력되었으며, 기타 무매체 계좌거래⁸⁾와 같은 신종 수법에 대한 애로도 있었다.

또한 9.5%의 수사관들이 두 종류 이상의 원인으로 계좌수사 애로점을

8) 무매체 계좌거래는 통장과 카드 없이 ATM기에서 계좌번호와 무매체 비밀번호 등을 입력하여 거래가 가능한 계좌를 사용하며, 통장 양도 양수 행위가 없어 추적 단서 확보가 불가능하며 피해자 확보 또한 어려움.

느끼고 있었으며 그 중에도 특히 대포통장 및 개인정보 보호로 인한 계좌수사 애로가 가장 큰 것으로 나타났다(8.0%).

<표 25> 계좌수사 애로원인

		빈도	%	유효 %	누적 %
	1=대포통장으로 인한 애로	166	46.0	47.3	47.3
	2=개인정보 보호 제도로 인한 애로	136	37.7	38.7	86.0
	3=금융기관의 늦은 회신	7	1.9	2.0	88.0
	4=구속기한내 수사	5	1.4	1.4	89.5
	5=추송 수사 등	3	.8	.9	90.3
	6=기타(무매체 거래 등)	1	.3	.3	90.6
유효	애로 원인 계	318	88.1	90.6	
	1+2	28	7.8	8.0	98.6
	1+3	1	.3	.3	98.9
	1+6	1	.3	.3	99.1
	1+2+3	3	.8	.9	100.0
	복수 애로 원인 계	33	9.2	9.5	
	합계	351	97.2	100.0	
결측		10	2.8		
합계		361	100.0		

추적수사에서는 응답한 수사관 354명 중 61.0%(216명)가 추적수사에
서 매우 큰 애로를 느낀 것으로 나타났다. 또한 보통 수준의 애로 또한
23.4%(83명)로 나타나, 보통 이상의 수준의 애로를 느끼는 수사관들이
매우 많은 비중을 차지했다(84.4%).

<표 26> 추적수사 애로도

		빈도	%	유효 %	누적 %
	(거의) 없음	15	4.2	4.2	4.2
	약간	40	11.1	11.3	15.5
유효	보통	83	23.0	23.4	39.0
	상당히	216	59.8	61.0	100.0
	합계	354	98.1	100.0	
결측		7	1.9		
합계		361	100.0		

추적수사에서 애로가 발생하는 이유에 대해 응답 수사관 348명 중 가장 많은 57.5%(200명)가 타사건 수사와 집회동원, 원거리 출장, CCTV 자료 열람 등 인력부족을 들었다. 다음으로 대부분 외국(인)이 개입된 보이스피싱 사건에서 외사 및 국제공조수사의 애로 19.3%(67명), 추적차량 낙후 등 장비상의 애로가 8.3%(29명) 등이 있었다. 이밖에 금융기관으로부터 cctv자료의 회신 지연, 공휴일 휴무 등으로 인한 자료 협조상 애로, 수사비 부족, 피의자 불상 등에 따른 애로도 있다.

또한 12.2%의 수사관들이 두 종류 이상의 원인으로 추적수사에서 애로를 느끼고 있었으며 그 중에도 특히 인력과 장비 부족(4.9%), 인력부족과 국제공조수사에서 애로(4.0%)가 가장 큰 것으로 나타났다.

<표 27> 추적수사 애로원인

		빈도	%	유효 %	누적 %
	1=인력 부족 애로	200	55.4	57.5	57.5
	2=추적차량 낙후 등 장비 애로	29	8.0	8.3	65.8
	3=외사·국제공조수사 애로	67	18.6	19.3	85.1
	4=cctv자료 협조 애로	4	1.1	1.1	86.2
	5=수사비 부족	2	.6	.6	86.8
	6=피의자 불상	4	1.1	1.1	87.9
	애로 원인 계	306	84.8	87.9	
유효	1+2	17	4.7	4.9	92.8
	1+3	14	3.9	4.0	96.8
	1+4	2	.6	.6	97.4
	1+5	1	.3	.3	97.7
	2+3	2	.6	.6	98.3
	1+2+3	3	.8	.9	99.1
	1+3+4	1	.3	.3	99.4
	1+3+5	2	.6	.6	100.0
		복수 애로 원인 계	42	11.8	12.2
	합계	348	96.4	100.0	
결측		13	3.6		
합계		361	100.0		

경찰의 공조수사가 어느 정도 필요한가에 대하여 응답 수사관 360명 중 68.6%(247명)가 상당히 큰 필요성을 느낀 것으로 나타났다. 경찰 수사에 대해 보통 수준의 공조 필요성도 19.2%(69명)로 나타나, 보통 이상의 필요성을 느끼는 수사관들이 매우 많은 비중을 차지했다(87.8%).

<표 28> 공조수사 필요도

	빈도	%	유효 %	누적 %
(거의) 필요 없음	1	.3	.3	.3
약간 필요	43	11.9	11.9	12.2
유효 보통	69	19.1	19.2	31.4
상당히 필요	247	68.4	68.6	100.0
합계	360	99.7	100.0	
결측	1	.3		
합계	361	100.0		

효과적인 보이스포싱 수사를 위해 가장 공조가 필요했던 부분은 어떤 것이었는가에 대한 조사에서, 응답 수사관 355명 중 49.9%(180명)가 관서 간 공조(경찰서, 지방청)를 지적하였다. 이는 경찰서에서의 기초수사와 지방청에서의 정밀수사의 공조 필요성을 제기한 것으로 보인다.

다음으로 공조수사 필요성이 제기된 부분은 기능 간 공조로 19.9%(72명)를 차지했다. 이는 지능팀과 사이버 분석·외사수사의 공조가 필요함을 의미한다. 이와 비슷한 수준인 17.2%(62명)가 국제 공조의 필요성을 지적하였다. 이는 우리 경찰과 중국 공안 등 외국경찰, 인터폴 등 국제적인 경찰 공조가 긴요함을 보여준다.

또한 11.5%의 수사관들이 단수가 아닌 여러 부문에서의 공조 필요성을 지적하였으며 그중 관서 간 공조와 기능 간 공조를 함께 지정한 경우가 가장 많았다(3.3%). 특히 관서 간 공조는 국제공조 등과도 동시에 지적되어 공조수사에서 무엇보다 관서 간 공조 협력에 우선을 두어야 할

것으로 생각된다.

<표 29> 공조수사 부분

		빈도	%	유효 %	누적 %
유효	1=관서간 공조(경찰서, 지방청)	180	49.9	50.7	50.7
	2=기능간 공조(지능, 사이버·외사)	72	19.9	20.3	71.0
	3=국제 공조	62	17.2	17.5	88.5
	공조부문 계	314	87	88.5	
	1+2	12	3.3	3.4	91.8
	1+3	10	2.8	2.8	94.6
	2+3	9	2.5	2.5	97.2
	1+2+3	10	2.8	2.8	100.0
	복수 공조부문 계	41	11.4	11.5	
	합계	355	98.3	100.0	
결측	6	1.7			
합계	361	100.0			

경찰의 수사환경으로서 물적 인프라에 대한 개선 필요성에 대한 조사에서 응답 수사관 359명 중 63.0%(226명)가 매우 큰 개선 필요성을 느낀 것으로 나타났다(인적, 재정적 인프라는 제외). 물적인 수사 인프라에 대해 보통 수준의 개선 필요성도 19.2%(69명)로 나타나, 보통 이상의 인프라 개선 필요성을 느끼는 수사관들이 87.8%로서 큰 비중을 차지했다.

<표 30> 물적 인프라 개선 필요도

		빈도	%	유효 %	누적 %
유효	(거의) 필요 없음	6	1.7	1.7	1.7
	약간 필요	48	13.3	13.4	15.0
	보통	79	21.9	22.0	37.0
	상당히 필요	226	62.6	63.0	100.0
	합계	359	99.4	100.0	
결측	2	.6			
합계	361	100.0			

보이스피싱 수사에 가장 개선이 필요한 구체적인 인프라가 무엇인가에 대한 조사에서 응답 수사관 348명 중 63.5%(221명)가 전산 시스템을 들었다. 이는 보이스피싱 수사와 관련된 데이터베이스 구축과 정보 공유 등을 지적한 것으로 보인다.

다음으로 개선 필요성이 제기된 부분은 수사 장비이다(20.4%). 추적 수사를 위한 비노출 추적차량, 포렌식 장비 등이 확보될 필요가 있다. 증거분석을 위한 조사공간의 확보도 주목된다.

또한 13.0%의 수사관들이 한 부문이 아닌 여러 부문에서의 개선 필요성을 지적하였으며 그중에서도 수사 장비와 전산시스템의 개선을 함께 요구한 경우가 가장 많았다(3.3%). 이를 볼 때 효과적 보이스피싱 수사 와를 해서는 특히 데이터베이스 구축과 정보 공유 등 전산시스템 개성에 최우선을 우선순위를 두어야 할 것으로 보인다.

<표 31> 물적 인프라 개선필요 부분

		빈도	%	유효 %	누적 %
	1=조사 시설 (조사실 확대 등)	11	3.0	3.2	3.2
	2=수사 장비 (추적차량 확보 등)	71	19.7	20.4	23.6
	3=전산 시스템 (데이터베이스구축과 정보 공유)	221	61.2	63.5	87.1
	개선 부문 계	303	83.9	87.1	
유효	1+2	1	.3	.3	87.4
	1+3	2	.6	.6	87.9
	2+3	33	9.1	9.5	97.4
	1+2+3	9	2.5	2.6	100.0
	복수 개선 부문 계	45	12.5	13.0	
	합계	348	96.4	100.0	
결측		13	3.6		
합계		361	100.0		

보이스피싱 사건의 범인 검거에는 정밀한 증거분석뿐만 아니라 신속한 추적수사가 요청된다. 그 때문에 높은 난이도를 갖는 보이스피싱 수사를 효과적으로 수행하기 위해서는 담당 수사관의 역량이 매우 중요하다. 수사관의 보이스피싱 수사역량의 제고가 어느 정도 필요한가에 대하여 응답 수사관 360명 중 과반이 넘는 51.1%(184명)가 상당히 큰 필요성을 느낀 것으로 나타났다. 보통 수준에서 역량제고 필요성을 답한 경우도 33.3%(184명)로 나타나, 보통 이상의 역량제고 필요성을 느끼는 수사관들이 84.4%로 매우 많은 비중을 차지했다(87.8%).

<표 32> 수사관 역량제고 필요도

	빈도	%	유효 %	누적 %
(거의) 필요 없음	8	2.2	2.2	2.2
약간 필요	48	13.3	13.3	15.6
유효 보통	120	33.2	33.3	48.9
상당히 필요	184	51.0	51.1	100.0
합계	360	99.7	100.0	
결측	1	.3		
합계	361	100.0		

수사관 역량제고를 위한 교육훈련 프로그램으로서 가장 적절한 형태는 어떤 것인가 하는 조사에서 응답 수사관 348명 중 36.8%(128명)가 매년 약 2주간 정도 보이스피싱·대출사기 등을 내용으로 하는 금융사기 아카데미를 들었다. 이는 보이스피싱 수사가 통신 및 금융, 추적수사 등 전문적이고도 종합적인 수사기법과 이해를 바탕으로 해야 한다는 것을 말해주고 있다.

다음으로 적절한 교육훈련 프로그램으로 든 것은 반기별 약 1주간 정도의 수사실무과정이다(31.9%). 수사관들이 현장 보이스피싱 수사에서

실질적으로 가장 긴요한 통신과 계좌수사 등 실무 연수가 우선적으로 요청되고 있다는 것을 보여준다.

분기별 약 3일간의 워크숍 형태도 요청되고 있다(27.6%). 수사관들이 직접 참여하는 워크숍은 수사관간의 현장 수사경험과 정보들을 공유할 수 있다는 점에서 매우 활용가치가 높은 프로그램으로 생각된다. 이밖에 정규 교육훈련 프로그램으로 보기에 어려운 면은 있으나, 수사관간 실무체험의 전수 또는 현장 정보의 공유와 공람 등도 제시되었다. 이것은 현장 경험과 정보 공유를 추구한다는 점에서 워크숍과도 유사한 형태라 할 것이다

전체적으로 위 3가지 유형의 프로그램들은 거의 비슷한 수준으로 요청되고 있어서 이에 대한 균형적인 교육훈련 프로그램 설계와 운용이 이루어져야 할 것으로 보인다.

<표 33> 교육훈련 프로그램의 형태

	빈도	%	유효 %	누적 %
1=분기별 워크숍 (경험·정보 공유)	96	26.6	27.6	27.6
2=반기별 실무과정 (통신·계좌실무 연수)	111	30.7	31.9	59.5
3=연례 금융사기 아카데미(심화 교육)	128	35.5	36.8	96.3
4=기타 실무체험(정보)의 전수(공람)	6	1.7	1.7	98.0
프로그램 계	341	94.5	98	
유효				
1+2	2	.6	.6	98.6
1+3	1	.3	.3	98.9
2+3	3	.8	.9	99.7
1+2+3	1	.3	.3	100.0
복수 프로그램 계	7	2	2.1	
합계	348	96.4	100.0	
결측	13	3.6		
합계	361	100.0		

보이스피싱의 억제는 범인에 대한 형량과 처벌 수준에 영향을 받는다. 이른바 기대 처벌(expected penalty)과 관련하여, 피의자에 대한 조사 단계에서 피의자들이 송치 후 검찰 처분의 수준에 대해 대체로 어떠한 예상을 하고 있는가를 조사하였다. 응답 수사관 361명 중 46.3%(167명)만이 검찰 단계에서 엄정한 처분을 예상하고 있었다. 나머지 과반이 넘는 숫자가 보통 수준(32.4%) 또는 관용적 처분을 예상하고 있었다(21.3%). 엄정한 경찰 수사에도 불구하고 이처럼 송치 후 검찰 단계에서 그에 상응하는 처분이 이루어지지 않을 것이라는 예상은 보이스피싱의 억제의 걸림돌로 작용할 수 있다.

<표 34> 피의자의 검찰처분 예상 수준

	빈도	%	유효 %	누적 %
유효	관용적 처분 기대	77	21.3	21.3
	보통	117	32.4	53.7
	엄정한 처분 예상	167	46.3	100.0
	합계	361	100.0	100.0

보이스피싱의 범죄의 처벌 형량에 대하여 개선의 필요성을 묻는 조사에서 응답 수사관 360명 중 과반이 넘는 55.0%(198명)가 형량의 강화가 필요하다고 답하였다. 이는 검찰 단계에서 엄정한 처분과 함께 통장 대여자 등 여러 역할 유형의 보이스피싱 가담자들에게도 처벌 규정을 높임으로써 범죄 억제의 실효성을 확보해야 한다는 것을 보여준다.

<표 35> 형량강화 필요도

	빈도	%	유효 %	누적 %
유효	현 상태로 충분	3	.8	.8
	다소 강화될 필요 있음	159	44.0	44.2
	상당히 강화될 필요 있음	198	54.8	55.0
	합계	360	99.7	100.0
결측	1	.3		
합계	361	100.0		

마지막으로 보이스피싱의 예방 차원에서, 현직 수사관들이 직접 참여하는 예방활동에 대해 그 필요성 정도를 조사하였다. 수사경찰이 참여하는 예방활동 필요성에 대해 응답 수사관 361명 중 31.6%(114명)만이 매우 큰 필요를 느낀 것으로 나타났다. 보통 수준의 필요성도 30.5%(110명)으로 나타났으며, 필요없다는 답변도 20.8%(75명)에 달하였다. 이는 예방 활동의 중요성은 인정하지만, 사건발생 후 피의자 검거에 주력해야하는 수사경찰로서는 그 참여에 한계가 있다는 것을 의미한다.

<표 36> 예방활동 필요도

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	(거의) 필요 없음	75	20.8	20.8
	약간 필요	62	17.2	17.2
	보통	110	30.5	30.5
	상당히 필요	114	31.6	31.6
	합계	361	100.0	100.0

수사관으로서 예방활동에 참여할 경우 가장 효과적인 부분이 어떤 것인가에 대하여, 응답 수사관 345명 중 가장 많은 48.4%(167명)가 외근 및 대민접촉시 sns, 리플릿 배포 등 홍보활동을 들었다. 다음으로 청소년·노인 등 취약계층 대상의 예방 교육 등 교육활동을 들었으며(23.5%), 대포물건 등에 대한 동향 정보 수집 등 정보활동에 의한 예방도 15.7%를 차지했다.

<표 37> 수사경찰의 예방활동 분야

	빈도	%	유효 %	누적 %
1=경찰 정보 활동	54	15.0	15.7	15.7
2=경찰 홍보 활동	167	46.3	48.4	64.1
3=경찰 교육 활동	81	22.4	23.5	87.5
4=금융기관과의 활동	4	1.1	1.2	88.7
5=범정부 방송홍보 활동	5	1.4	1.4	90.1
예방활동 계	311	86.2	90.2	
유효				
1+2	3	.8	.9	91.0
1+3	7	1.9	2.0	93.0
2+3	16	4.4	4.6	97.7
2+4	1	.3	.3	98.0
2+5	1	.3	.3	98.3
1+2+3	5	1.4	1.4	99.7
1+2+3+5	1	.3	.3	100.0
복수 예방활동 계	34	9.4	9.8	
합계	345	95.6	100.0	
결측	16	4.4		
합계	361	100.0		

이밖에 경찰 외에 금융기관이 참여하는 예방활동을 강조하거나, 경찰을 포함한 범정부적인 방송홍보의 중요성을 지적한 경우도 주목할 만하다.

제4장 전화금융사기 수사역량 강화방안

제1절 전담수사 인력의 증원

1. 수사 경찰관의 적정 업무량의 검토

수사 인력 증원을 위해서는, 보이스피싱 사건처리에 소요되는 업무량(work load) 측정과 함께 업무손실(work loss) 등이 반영된 지능수사부서 내 보이스피싱 전담수사 인력 표준안이 마련되어야 하지만, 그에 앞서 수사 경찰관의 사건처리 소요시간과 근무가능시간 등을 고려한 적정 업무량이 검토될 필요가 있다.

지능팀 수사관의 1인당 적정 업무량 추정은 내사에서부터 본 수사 단계를 거쳐 수사 마무리 조치에 이르기까지 사건 처리에 소요되는 시간 외에, 사건을 담당하는 수사관의 일정 기간 내 가용 근무시간이 고려되어야 한다.

1인당 연간 적정 업무량을 나타내는 기본적인 이론 모형(basic model)은 일반적으로 다음과 같이 나타낼 수 있다.

수사관 1인당 연간 적정 업무량(W_n) = 1인당 연간 기본 근무시간(L_y)
 ÷ 1건당 평균 사건처리 소요시간(\bar{h}) ----- 식 (1)

단,

$L_y = 1\text{일 기본 근무시간}(L_h) \times \text{연간 기본 근무일수}(L_d),$

$$\bar{h} = \frac{\sum h_i}{N}, \text{ 여기서 } h_i = \text{개별 사건 } i \text{의 처리 소요시간, } N = \text{전체 사건 수.}$$

1인당 연간 적정업무량을 나타내는 위의 모형은 지능팀 수사관이 연간 사용할 수 있는 연간 기본 근무시간을 1건당 평균 사건처리에 소요되는 시간으로 나눈 모형으로서 범죄 유형 등 차이를 고려하지 않은 가장 단순한 이론적 업무추정량 모형이다.

그러나 업무 현실에서는 수사의 단서, 범죄 규모 등 업무의 난이도가 상이한 다양한 유형의 사건들이 있고, 이러한 사건 유형을 고려하여 위의 1인당 적정 업무량 기본 모형을 다시 구성하면,

$$\text{수사관 1인당 연간 적정 업무량}(W_n) = \text{1인당 연간 기본 근무시간}(L_y) \div \text{1건당 평균 소요시간}(\bar{h}) \quad \text{----- 식 (2)}$$

단, 여기서 \bar{h} 는 사건 유형별 차이가 고려되어

$$\bar{h} = \frac{\sum(\text{유형별 건수} \times \text{유형별 평균 소요시간})}{\sum \text{유형별 건수}}$$

로서 산출된다.

$$\text{위의 식에서 } \bar{h} \text{을 다시 써보면, } \bar{h} = \frac{\sum n_i \bar{h}_i}{\sum n_i},$$

여기서 n_i = 유형 i 의 사건수, \bar{h}_i = 유형 i 사건의 평균 소요시간.

위 모형은 식 (1)의 기본 모형과 기본 산식에서 동일하다. ($W_n = L_y \div \bar{h}$) 그러나 \bar{h} 의 산출과정에서 차이가 있다. 즉 기본 모형의 식 (1)은 \bar{h} 을 구할 때, 개별 사건들에 소요되었던 시간을 단순히 모두 더하고($\sum h_i$)

이를 전체 사건(N)으로 나눈 것이다($\bar{h} = \frac{\sum h_i}{N}$). 반면에 식 (2)에서의 \bar{h} 는 사건 유형이 구분되어 있고 그에 따라 각기 상이한 사건 유형별 소요시간을 적용하여 구해진다.⁹⁾

2. 지능팀의 보이스피싱 전담수사 인력표준안

지능팀 내 보이스피싱 전담수사 필요인력의 산출을 위한 인력표준안 설계에는 앞선 적정 업무량 모형에서 적용되었던 1인당 연간 근무시간 (L_y), 건당 평균 사건처리 소요시간(\bar{h}) 등의 개념과 기본 식을 그대로 원용할 수 있다.

우리 경찰의 전체 규모, 즉 경찰청(P) 전체 수준에서 보이스피싱 전담팀을 설치 운영하는데 필요한 수사관 인원(L_p)은 다음과 같이 나타낼 수 있다.

[보이스피싱 전담수사 인력표준안(기본 모형)]

$L_p = \text{경찰청 연간 보이스피싱 사건처리 소요시간 } (H_p) \div \text{1인당 연간 기본근무시간}(L_y) \quad \text{----- 식 (3)}$

단, $H_p = \text{사건수}(N_p) \times \text{1건당 평균 소요시간}(\bar{h})$

9) 기본모형 중의 식 (2)는 업무 난이도가 반영된 사건유형에 기초하여 적정 업무량이 산출되었다는 점에서 업무배당과 과성과측정 등에 합리적이다. 적정 업무량 기본모형의 구축과 확장에 대해서는 다음을 참조. 정웅, “경찰서 경제팀 적정 업무량 분석”, 치안정책연구, 제27권 제1호, 2013, pp. 34-35; 정웅, “성폭력 전담수사팀의 업무량 분석과 적정 업무모형: 강력팀과의 비교”, 치안정책연구, 제28권 제1호, 2014, pp. 124-125; 정웅, 원스톱 지원센터 표준 직무모형 개발(연구보고서), 치안정책연구소, 2014.

위의 모형에 따라 경찰청(P)의 보이스포싱 전담수사 필요인력(L_p)을 산출해 보면, 보이스포싱 사건수(N_p)는 <표 2>의 최근 5년(2010~2014) 평균 사건 수 2348건¹⁰⁾, 건당 평균 소요시간(\bar{h})은 앞선 <표 13>에 추정결과에서 170.58시간, 1인당 연간 기본근무시간(L_y)은 2010~2014년 5년 평균 2,000시간¹¹⁾을 적용한 결과, $2348\text{건}(N_p) \times 170.58\text{시간}(\bar{h}) \div 2000\text{시간}(L_y) = 200.261\text{명}$ 이 필요한 것으로 나타났다.

한편 위의 기본 모형에서는 사건처리 중 연가·교육 등으로 인한 업무 손실 시간을 고려하지 않고 있다.

보이스포싱 사건에서는 <표 38>에서 보듯이, 사건 수사 중 불가피한 업무 손실에 대해 응답한 수사관 355명 중 대부분이 연가·교육 등을 실시하지 못한 것으로 나타났다(312명). 다른 사건에 비해서도 특히 신속한 수사진행을 요하는 보이스포싱의 경우 당연한 결과라고 보인다.

<표 38> 보이스포싱 수사관의 업무손실

손실일수	인원	손실 계(손실일×인원)	1인평균 건당 손실일	
0	312	0	-	
1	6	6		
2	18	26		
3	8	24		
4	3	12		
5	3	15		
6	4	24		
14	1	14		
합계	355	121		0.34일

10) 2011년 2231건, 2012년 2742건 발생.

11) 5년 평균 2,000시간(L_y)= 1일 8시간(L_h) × 연평균(5년) 기본근무일 250일(L_d). 최근 5년간 기본근무일수는 2010년 251일, 2011년 249일, 2012년 252일, 2013년 249, 2014년 249일이었다.

전체적으로 보이스포싱 전담수사관들의 사건당 평균 업무손실 시간 (\bar{h}_e)은 <표 38>에서 보듯이 사건당 평균 0.34일(=2.73시간)으로 조사되었으며, 연가·교육 등으로 실제 근무할 수 없는 시간인 업무손실 시간(2.73시간)을 포함한 확장 모형에서의 평균 소요시간을 최종 산정하면 $\bar{h}_e = 170.58 + 2.73\text{시간} = 173.31\text{시간}$ 으로 결정된다.

보이스포싱 전담수사 인력표준안을 확장 모형으로 다시 쓰면,

[보이스포싱 전담수사 인력표준안(확장 모형)]

$$ELP = EHp \div L_y, \quad \text{단, } EHp = N_p \times \bar{h}_e, \quad \bar{h}_e = \bar{h}_m + \bar{h}_c,$$

\bar{h}_e = 전담수사팀 확장모형의 평균 소요시간,

\bar{h}_m = 전담수사팀 기본모형의 평균 소요시간,

\bar{h}_c = 전담수사팀 업무 중 사건당 평균 손실시간이다

확장 모형에 따라 경찰청의 보이스포싱 전담수사 필요인력(ELP)을 다시 산출해 보면, $6362\text{건}(N_p) \times 173.31\text{시간}(\bar{h}_e) \div 2000\text{시간}(L_y) = 551.3$ 명이 필요한 것으로 나타났다.

전체 경찰청 규모의 필요인력($ELP = \sum L_i$) 외에 각 지역별(지방경찰청 별) 보이스포싱 전담수사관 필요인력(L_i)을 산출해 보면,

$$\sum L_i = \frac{\sum H_i}{L_y}, \quad H_i = n_i \times \bar{h}_e,$$

$$L_i = H_i \div L_y$$

단, $L_i = i$ 지방경찰청의 전담수사 필요인원,

$H_i = i$ 지방경찰청의 연간 사건처리 소요시간,

$n_i = i$ 지방경찰청의 연평균 사건수.

전국 지방청에 대해 $\bar{h}_e = 173.31$ 시간과 $L_y = 2,000$ 시간을 적용하여 그 필요인력을 산출해보면 서울지방경찰청의 경우 2010~2014년 5년간 평균 2348건의 사건이 발생하여 203.5명의 전담수사관이 필요한 것으로 나타났다.

그 다음으로 5년간 평균 929건의 사건이 발생한 경기청이 80.5명, 493건의 사건이 발생한 부산경찰청이 42.7명의 전담수사 인원이 필요한 것으로 나타났다(<표 39>).

<표 39> 각 지방청별 보이스피싱 전담수사 필요인원

구 분	보이스피싱사건 발생건수 (2010~2014년, 5년평균)	필요인원(명)
서울청	2348	203.5
부산청	493	42.7
대구청	398	34.5
인천청	359	31.1
광주청	103	8.9
대전청	191	16.6
울산청	176	15.3
경기청	929	80.5
강원청	73	6.3
충북청	187	16.2
충남청	244	21.1
전북청	137	11.8
전남청	131	11.4
경북청	264	22.9
경남청	242	21.0
제주청	87	7.5
계	6,362	551.3

이처럼 보이스포싱 범죄 사건을 처리하기 위한 적정 수사 인력은 서울청 약 204명, 경기청 약 81명, 부산청 약 43명을 비롯하여 전국 규모에서 약 551명이 필요한 것으로 나타나고 있다.

이러한 필요성을 반영하여 2015년 2월 경찰에서는 우선 지방경찰청 지능범죄수사대에 보이스포싱 전담수사팀을 편성한바 있다.¹²⁾ 지방청 지능범죄수사대는 전국 16개 지방청에 설치된 수사조직으로 총 395명으로 구성되어 있으며, 경찰에서는 이를 통해 지능화·광역화되고 있는 보이스포싱에 대한 전담수사체제를 운영하고 있다. 특히, 금융사기가 집중되는 서울·경기 지역은 서울청 지수대에 4개팀 40명, 경기청 지수대에 4개팀 21명을 투입하였으며 이외 전남청 지수대 5명 등 지방청에도 각기 전담팀을 편성하여 보이스포싱 사기 수사에 나서고 있다.

그러나 이러한 수사 인력은 적정 인력 규모인 서울청 약 204명, 경기청 약 81명의 20~25%에 불과한 실정이다.¹³⁾ 나아가 전국 16개 지능범죄수사대 인원 395명이 모두 동원되더라도 보이스포싱만 전담하는 필요인원 규모 551명에 미치지 못한다.

각 경찰서 지능팀의 경우는 극히 일부 경찰서에 보이스포싱을 다루는 대출사기팀이 설치된 경우를 제외하고는 보이스포싱 전담 경찰관이 없는 실정이다. 대부분의 경찰서 지능팀은 현재 보이스포싱뿐만 아니라 보험사기 등 여타 주요 금융사기사건을 수사하고 있으며, 또한 팀 내 주요 담당업무인 선거범죄, 불법집회시위, 공무원범죄 등과 각종 인지사건들도 담당하고 있다.

12) 경찰청 지능범죄수사1과, “지방청 지능범죄수사대에 「보이스포싱」 전담수사팀 편성(보도자료)”, 2015. 2.

13) 경찰서로부터 지방청으로 이관되는 사건의 과다, 촉탁 수사 등으로 인한 수사 애로와 인력 부족 문제가 지방청 지수대 수사관들로부터 제기되고 있다. 경남지방청 지수대 수사관의 경험 사례: “타 관서에 촉탁을 보내면 회신에 상당한 시일이 소요되어 처리가 어렵다. 혼자서 현재 40건의 보이스포싱 사건을 가지고 있다. 압수영장집행을 해도 어떤 사건인지도 혼동스럽다. 전담팀 구성 취지가 전문성 확보를 통한 집중수사라면 인원증원이 필요하다.”

따라서 지능팀에서 현재와 같이 보이스포싱 사건을 처리할 경우, 상기 보이스포싱 업무 관련 적정 인력을 고려하여 각 경찰서 지능팀 내에 전담수사 인력을 증원할 필요가 있다.

제2절 형사 성격을 포괄한 전담부서의 확충

보이스포싱의 수사역량 강화는 단순히 수사인력 증원에 머물러서는 안 되며, 형사 기능을 포괄한 전담부서의 확충으로 이어져야 한다.

그 이유는 첫째, 보이스포싱 범죄가 단순히 통신수사 혹은 계좌수사에 제한되지 않고 적극적인 외근 추적수사를 필요로 하는 사건이기 때문이다.

<표 16>에서 보듯이 보이스포싱 사건 1건당 수사 업무량을 보면, 초동수사 4.31시간, 피의자조사 19.84시간, 통신수사 22.83시간, 계좌수사 21.77시간, 추적수사 25.46시간, 서류정리 14.22시간 등 1건당 평균 170.58시간이 걸리는 것으로 추정되었으며, 그중에서도 세부업무별로 보았을 때 가장 많은 시간이 소요된 것은 추적수사였다. 즉 송금내역 분석 등 계좌수사, 통화 내역 분석 등 통신수사에도 적지 않은 시간이 소요되고 있지만 무엇보다 많은 시간을 요하는 것은 CCTV 열람·참고인 탐문·영장집행·잠복·체포 등 추적수사이다. 이것은 보이스포싱 사건의 경우 본 수사 단계에 들어서면 외근 추적수사를 통한 범죄사실과 유죄증거의 확보·분석, 범인 검거를 위한 활동이 매우 핵심적이라는 것을 보여준다.

따라서 보이스포싱 수사를 위해서는 단순히 내근 조사와 증거분석에만 치중하는 조직형태보다, 증원된 인력 아래 적극적인 추적수사를 전개할 수 있는 독립적 외근형사 성격의 전담부서가 마련되는 것이 바람직하다.

둘째, 보이스피싱 범죄가 국내외 다수 공범들이 역할을 분담하는 매우 조직적인 형태의 범죄로서 전담 경찰관들에 의한 협력 수사를 필요로 하는 사건이기 때문이다.

보이스피싱 사건의 조직적 면모를 보면, 우선 피의자 수에서 1명인 경우가 18.3%인 반면, 2명인 경우 25.8%, 3명인 경우가 25.5%로 나타난다. 4명 이상인 경우 19.8%로서 다수 공범에 의한 사건이 81.7%를 차지한다.

이러한 다수 공범들의 역할은 콜센터 텔레마케터 등 전화유인책과 출금책에서부터 송금책, 대포통장 모집책, 대포통장 양도자, 국내 총책(또는 중간책), 외국 총책(또는 중간책) 등이 있고 이 밖에 범죄 규모에 따라서는 대포통장과 편취금 전달책, 인출자 모집책 등까지 분담되어, 그 활동이 매우 조직화 되어 있다.

뿐만 아니라 보이스피싱은 외국인 피의자들이 상당수 가담하여 국제적인 조직범죄의 양상을 띠고 있다. 보이스피싱 사건에서 외국인 없는 경우는 전체의 23.5%에 불과하며, 외국인 가담이 확인된 사건만 해도 절반에 가깝다(49.2%). 피의자 불상 사건이 26.6%이지만 이들 사건 중에는 추가 수사가 이루어지지 못한 채 종결한 사건들이 상당수 포함되어 있는 것으로 보이기 때문에 사실상 외국인 가담 사건의 비중은 더욱 높을 것으로 보인다.

이 같이 국제적인 조직범죄 성격을 갖는 보이스피싱 수사를 위해 투입된 수사관 수를 보면, 1인에 단독 배당된 경우는 37.4%에 불과하고, 2명이상 최대 12명까지 투입되어 복수의 수사관들이 처리한 사건은 전체의 2/3에 가까운 62.6%로 나타나 보이스피싱이 다른 유형의 사건에 비해서 다수 수사요원의 협력을 요하는 난이도 높은 사건이라는 것을 보여주고 있다.

셋째, 보이스피싱 범죄가 선진적인 통신기술과 교통망, 금융거래 인프라, 범죄수법을 이용한 전형적인 지능범죄로서 전담 경찰관들의 전문적 수사 대응을 필요로 하는 사건이기 때문이다.

실제로 보이스피싱 발생 현황을 지역별로 살펴보면, 대체적으로 경제수준이 상대적으로 높으면서 특히 금융과 교통 인프라가 잘 갖추어진 수도권 및 지방 대도시 지역에서 빈발하여 이에 대한 적극적 대응이 요구되고 있다.

아울러 보이스피싱 범죄자들의 사칭 기관과 지능적인 사칭수법, 각종 금융거래 인프라를 이용한 송금·이체 수법이 날로 진화되고 있어 이에 대한 전담팀의 수사대책이 필요하다. 사칭기관은 경찰, 검찰 등 범죄수사 기관에서부터 금융회사, 금감원, 사회단체, 회사 등 각종 단체 등을 사칭할 뿐만 아니라, 최근 주목할 것은 하나의 기관만을 사칭한 것이 아니라 여러 기관을 동시에 사칭하여 피해자를 위협하고 혼란에 빠뜨린다는 점이다. 사기 빙자 수법도 피해자의 예금보호, 대출, 대포통장 범죄 연루에서부터 사고 합의(의료)비, 각종 단체의 부담금 빙자까지 사회 이슈에 따라 다양한 양태로 진화하고 있다. 또한 기관 사칭의 경우와 같이 하나의 빙자 수법만을 이용한 것이 아니라 여러 수법을 동시에 이용하는 양상도 보이고 있다.

편취금 인출도 현금지급기, 은행창구, 인터넷뱅킹, 텔레뱅킹에 의한 방법에서 여러 방법을 조합하여 동시에 동원하는 경우도 빈발하고 있다. 최근 들어서는 지하철 물품보관소를 이용하여 현금을 편취하거나, 환전소·판매업소 등에서 환치기를 이용하는 경우도 발생하고 있고, 심지어는 피의자가 피해자로부터 얻은 개인정보를 이용하여 피의자가 직접 인터넷 이체를 하거나, 피의자가 현장 방문하여 피해자로부터 직접 수령하는 등 사례도 있다.

이미 일본의 경우 피해자금 편취방식이 대포통장으로 돈을 이체시켜

인출하는 ‘이체형’ 대신, 피해자를 직접 찾아가 돈 또는 현금카드를 건네 받는 이른바 ‘현금수취형’이 최근 급증하고 있다.¹⁴⁾ 이는 대포통장에 대한 단속 강화, ATM 인출한도 하향, 금융회사의 피해예방 노력 등으로 인한 풍선효과로 추정되며, 우리의 경우도 전담팀을 통해 이러한 범죄수법 진화에 대처한 수사 역량을 축적할 필요가 있다.

형사 기능을 포괄한 보이스피싱 전담부서의 구체적인 형태는 지방청 지수대를 중심으로 확충해가는 것이 바람직할 것으로 보인다. 보이스피싱은 기본적으로 조직적·지능적 범죄임에도 상선 피의자들에 대한 추가 수사와 송치가 이루어지지 못한 채 일부 직접 가담자들만 처리하는 선에서 종결되고 또 피의자불상으로 조기 종결되는 경우도 많다. 예컨대 상당수 사건에서 각종 역할분담 혐의자들이 실재함에도 불구하고 여타 혐의자들에 대한 추적수사로 발전되지 못하고, 수사 초기 대포통장(명의자) 같은 가장 직접적인 증거와 피의자 수사 단계에서 멈춘다거나, 또는 피의자 불상으로 기소중지 처리되고 있는 것이다.

현재 경찰은 금융사기 대응역량 강화라는 큰 틀 아래 금융사기 지방청 직접 수사체제를 도입하고 있다. 즉 그간 경찰서에서 수사하던 보이스피싱, 대출사기 사건을 지방청 지수대로 단계적으로 이관하여 집중 수사(경찰서에서 피해조사 등 초동수사 후 지방청 이송, 강력 추적수사)하는 것을 내용으로 한다.

따라서 보이스피싱 전담부서 확충의 기본 방향은 이 같은 지방청 지수대 중심수사체제 하에 국내외 총책·콜센터 등에 대한 추적수사와 범죄조직 검거에 수사력을 집중하여 실효적이고 전담수사팀 형태를 갖도록 하되,

14) 일본의 현금수취형 보이스피싱 피해는 오레오레(オレオレ) 사기를 기준으로 2011년에는 48%, 2014년에는 무려 90%가 증가하였다. 일본에서는 보이스피싱으로 손자나 아들의 교통사고 합의금 등이 필요하다는 전화를 걸 때 부모들 속이기 위해 사기꾼이 “オレオレ(저예요!)”라는 말로 전화를 시작하는 데, 이러한 유형을 오레오레 사기로 칭한다. 금융감독원, 보도자료, 2015. 6. 11.

다만 담당 사건의 이관에서 탄력적인 운용이 필요할 것으로 생각된다.

현재 보이스포싱 사건 처리는 발생사건의 경우 예전과 같이 경찰서에서 접수하여 피해계좌의 신속지급정지 및 현행범 검거 등 초동수사를 수행한 후, 지방청 보이스포싱 전담수사팀에는 피해액 1,000만원 이상 또는 피해계좌 3개 이상의 사건을 모두 지방청으로 이관하는 협업운영체제로 이루어진다(2015. 2. 16 시행)¹⁵⁾.

이에 따라 지방청 전담팀은 고액 피해사건, 조직핵심 추적수사에 집중하는 효과를 기대하고 있으나 수사인력이 부족한 상황에서는 10여명 이내의 극소수 전담인력이 배치된 지방청 전담팀의 경우는 이송 사건 기준을 좀 더 강화하여 실질적인 추적수사가 이루어지도록 해야 할 것으로 본다.¹⁶⁾

아울러 경찰서 지능팀의 경우 주요 사건을 지방청으로 이송하고 발생 사건 및 자체 인지사건에 적극적인 수사를 기하고는 있으나, 고소고발 민원사건 처리와 병행하여 보이스포싱 인지범죄를 수사해야하는 지능팀 인원 자체가 매우 부족한 실정이다. 따라서 중장기적으로 수사인력 증원에 따라 지능팀 내에 금융사기 전담팀 확충을 도모하되, 현재로서는 사건발생 위험이 높은 대도시 권역을 중심으로 “거점형” 금융사기 전담팀의 설치와 운용이 최선이라고 생각된다.

15) 경찰서에서 수사하던 보이스포싱 37.4%(약 2,850건), 대출사기 20%(약2,800건)이 지방청으로 이관됨.

16) 예컨대 전남지방경찰청의 경우 전담팀 인원이 5명으로(팀장포함) 지역 특성상 보이스포싱 피의자 검거를 위해서 통신수사(기지국 중복수사)가 사실상 유일한 방법으로 매우 어려운 수사 여건에 있다. 그 결과 일선 경찰서에서 지방청으로 이송된 사건들 중에서 범인검거가 가능한 사건은 극소수에 불과하고 일체불상으로 송치할 수밖에 없는 경우가 대부분이다. 즉 검거 가능한 사건에 집중하지 못하고 일체불상 사건처리에 많은 시간을 소비하는 비효율적인 업무처리를 하고 있는 실정이다. 따라서 지방청 여건에 따라 지방청 이송사건에 대한 요건 개선(1,000만원 이상이면서 동시에 범행계좌 3개 이상인 사건 등으로 요건 강화)으로 실제 검거 가능한 집중할 수 있도록 할 필요가 있다.

제3절 정보 및 수사 협력체계의 구축

보이스피싱 수사의 역량 강화에는 수사 인력과 전담조직의 설계 이외에도, 효과적 수사 진행을 이끌어낼 수 있는 경찰 외부 유관 기관과의 협력체계가 구축될 필요가 있다. 수사 프로세스의 관점에서 볼 때 이는 구체적으로 수사 초기 내사단계에서 탐문·첩보 등의 정보협력, 수사개시 이후 단계에서 유관기관 수사지원으로 나타난다.

보이스피싱 범죄첩보의 수집, 범죄첩보 사실의 확인과 분석 등 내사단계에서 유관기관과의 정보협력에 대해서는 조사에 응한 대부분의 수사관들이 필요성을 지적하였고(85.8%). 그것도 보통 수준이 아닌 매우 강한 협력 필요성을 피력하였다(80.2%).

정보협력체계 구축에서 가장 중점을 두어야 할 유관기관은 금융기관이다. 실제로 금융업계는 보이스피싱에 필수적 수단인 대포통장의 개설과 추이 정보, 오프라인 객장에서 의심거래의 정황 정보, 온라인 이상 거래의 정보, 현금인출기 주변 상황 정보, 사건사고 계좌이력 정보 등 보이스피싱 관련 정보를 가장 많이 보유하고 있기 때문에 경찰은 무엇보다도 이들 금융기관과의 협력관계 구축에 가장 역점을 두어야 할 것이다. 과반이 넘는 응답 수사관(51.1%)들 역시 금감원, 미래부 등 정부 기관, 통신회사 보다도 금융기관과의 정보협력이 가장 절실함을 지적하였다.

금융업계와 함께 주요 유관 기관인 금융감독원, 통신회사 등과의 협력도 강화되어야 하며, 이밖에 피의자 동선 첩보 수집을 위한 지하철역, 외국인 정보 조회를 위한 출입국 사무소 등 최근의 범죄수법과 동향을 반영한 기관별 정보협력체계도 구축되어야 한다.

특히 주목할 것은 위와 같이 단일 기관만이 아니라 여러 복수의 기관들과 협력이 동시에 필요함을 지적한 수사관들도 있었으며(30.2%), 전체

수사관들의 상당수가(21.8%) 상기 유관기관들 중에도 금융사와 통신사 두 기관의 동시 협력이 필요하다고 응답하고 있다는 점이다. 따라서 범 죄첩보 단계에서 기관 간 협력체계의 구축은 전체적으로 볼 때 금융사를 중심으로 한 정보협력에 집중하는 것이 바람직하다.

수사 개시 후 증거자료의 확보와 분석 등을 위해 유관기관으로부터의 수사지원이 어느 정도 필요한가에 대해, 첩보 단계의 정보협력에서와 같이 대다수 수사관들이 그 필요성을 지적하였고(84.9%), 여기서도 보통 수준 정도가 아닌 매우 강한 협력 필요성을 표하였다(75.7%)

수사지원 협력체계 구축에서도 가장 중점을 두어야 할 유관기관은 정보협력에서와 같이 금융기관이다. 실제로 수사관들은 수사 현장을 확인하고 영장을 집행하는 과정에서 수사에 필수적인 증거자료 확보를 위해 은행의 협조를 필요로 한다. 예컨대 보이스피싱 피해 발생 후 경찰은 영장집행을 통해 금융사 영업점에 CCTV 화면, 피해 대상계좌, 거래기간, 입출금 거래내역, 거래신청서 작성시 관련 서류 등 금융정보제공을 요청하여야 한다. 이후 영업점으로부터의 신속한 회신과 충분한 수사자료의 확보는 사건해결에 있어 중요한 요소이기 때문에 경찰은 무엇보다도 이들 금융기관과의 협력관계 구축에 초점을 두어야 할 것이다. 조사과정에서 절반에 가까운 수사관(44.0%)들 역시 정부 기관 또는 통신회사 보다도 은행 등 금융회사와의 정보협력이 가장 필요함을 지적하고 있다.

수사지원에서도 금융기관 외에 금융감독원, 통신회사 등과의 협력 역시 강화되어야 하며, 이밖에 신속한 피의자 동선 추적을 위한 지하철역, 외국인 정보 확보를 위한 출입국 사무소 등도 정보협력의 경우와 동일하게 강화되어야 한다. 다만, 수사단계에서는 영장신청과 수사지휘 등이 수반되어야하기 때문에, 신속한 수사를 위한 영장절차와 사건송치 관할 지정 문제 등 검찰·법원과의 협력체계도 강구되어야 할 것이다.

또한 수사지원기관에 대해 약 30%의 수사관들이 특정 1곳이 아닌 복

수기관들과의 협력을 지적하여 수사단계에서 상기 유관기관들로부터의 전문적이고도 다양한 증거분석지원이 매우 중요함을 시사하고 있다.

복수기관의 지원에서는 영상증거분석을 위한 장비회사(CCTV)의 지원 등도 요청되었지만, 이러한 복수 기관의 지원 중에도 무엇보다 주목할 것은 22.0%의 수사관들이 금융사 및 통신사 두 기관의 동시 지원이 필요하다고 응답한 점이다. 이는 정보협력의 경우에서와 같이 수사 개시 후에도 금융사 및 통신사 두 기관의 동시 지원이 필요하다고 본 것으로, 종합적으로 볼 때, 정보 및 수사 협력체계는 금융기관을 중심으로 하여 구축해 나가는 것이 바람직하다고 보인다.

다만, 금융기관과의 협력과정에서 은행 등 금융기관 측의 업무 성격을 일부 이해할 필요가 있으며, 나아가 결정적 수사자료 협조와 검거 협력 활동 등에 대해서는 적절한 인센티브 제도가 도입되어야 한다. 예컨대, 영장집행 과정에 금융기관의 회신이 매우 늦는다는 점은 경찰의 애로이기도 하지만 또한 은행 측 애로사항이기도 하다.¹⁷⁾ 실제 회신업무에 들어가더라도 담당직원이 직접 CCTV 열람, 요청 시간대에 맞춘 화면발취, 서류창고에서 과거 (피의자가 직접 작성한) 수기 거래 전표철의 조사확인, 복사, 결재 후 회신발송 등에 많은 시간이 소요된다.¹⁸⁾ 따라서 양측의 업무프로세스에 대한 사전 이해와 아울러, 정보자료의 적시 제공과 현장 범인 검거 유공 등에 대하여 기여 수준별로 포상금 등을 비롯한 구조화된 인센티브제도(structured incentive system)가 설계될 필요가 있다.

17) 금융사기에 대한 협조가 중요하지만, 은행 측에서는 자료요청에 대한 회신업무가 영업활동에 매우 큰 장애가 된다. 주간 영업시간 중 위 업무를 할 수 없기 때문에 불가피 영업 종료 후 해야 하지만, 이것도 영업당일 야간 정산업무와 함께 해야 하기에 상당히 어렵다.

18) 은행은 경찰뿐만 아니라 국세청 등 각종 조사기관으로부터 금융거래정보에 대한 협조 요청이 있어, 이 또한 관련 업무량이 적지 않다.

제4절 관서·기능간 공조 및 국제 공조의 강화

보이스피싱 범죄가 갖는 지능성, (점)조직성, 국제성 등의 특징은 경찰 외부 타 기관들과의 협력뿐만 아니라 경찰 간 공조 역시 필요로 한다. 경찰의 공조수사 필요성에 대하여 수사관들도 대부분 경찰 공조가 필요하다고 보고 있으며(87.8%), 특히 전체 수사관의 2/3 이상이 매우 큰 공조 필요성을 지적하였다(68.6%).

보이스피싱의 효과적인 수사를 위해 가장 필요한 공조 부분은 무엇보다 관서 간 공조이다. 즉 경찰서 수사팀과 지방청 수사대 간의 공조로서 경찰서에서의 초동·기초수사와 지방청에서의 정밀·추적수사가 공조될 필요가 있음을 의미한다. 실제 효과적인 보이스피싱 수사를 위해 가장 공조가 필요한 부분은 어떤 것이었는가에 대해, 수사관 중 절반이 (49.9%) 관서 간 공조를 지적하였다.¹⁹⁾

관서 간 공조에서는, 앞서 지적했듯이 이관 사건의 기준을 현재 지역별 사건발생과 수사인력 수준을 고려하여 탄력적으로 운용하되, 무엇보다도 사건이송의 신속을 기하고²⁰⁾ 이첩될 기초수사·증거자료 범주를 명확하게 할 필요가 있다.

즉 보이스피싱 수사의 공조시스템 도입에 따라 현재 피해액 1,000만원 이상 또는 범행계좌 3개 이상인 사건의 지방청 이관이 이루어지고 있으나, 지방청 입장에서는 일선 서에서 이루어진 초동 수사와 수집증거가 절대적으로 중요할 수밖에 없다. 따라서 적어도 일선에서 기초 수사

19) 또한 11.5%의 수사관들이 단수가 아닌 여러 부문에서의 공조 필요성을 지적하였으며 그중 관서간 공조와 기능간 공조를 함께 지정한 경우가 가장 많았다(3.3%). 특히 관서간 공조는 국제공조 등과도 동시에 지적된 점을 고려할 때 수사공조 중에서도 무엇보다 관서간 공조 협력에 우선을 두어야 할 것으로 생각된다.

20) 신속한 사건이송의 중요성은 많은 수사관들이 지적하고 있다. 경남지방청 지수대 수사관의 경험 사례: “경찰서 접수 단계에서 즉시 수사할 가치 있는 사건도 이송 기간 등의 문제로 지방청 지수대에 배당시에는 수사 가치가 상당히 떨어져 있다.”

를 하고 지방청으로 이관하는 대상사건에 대해서는 증거(계좌추적, 영상 추적)가 충분히 확보되지 못하더라도, 사건 주변 확보를 요하는 증거물과 유의점 목록을 적시하여 신속하게 이첩함으로써 중요 증거물(CCTV 동영상) 등이 멸실되지 않도록 해야 할 것이다.

일선에서는 추적수사에 한계가 있기 때문에 지방청 단위 수사팀이 지정된 이관사건들을 전담하는 것이 타당하지만, 현 수사인력 상황을 고려할 때, 이송 사건 기준을 좀 더 강화하여(피해 금액 또는 계좌수를 상향) 중요사건에 대해 보다 집중수사가 이루어지도록 하는 실효적인 관서 협력관계를 구축해야 할 것이다. 인지사건을 중심으로 범죄 조직 전체의 검거를 지향하는 지수대가 발생사건에 대한 과도한 집중으로 인해 오히려 시간만을 많이 소비하고 발생사건과 인지사건 모두에 심도 있는 수사를 하지 못할 수 있기 때문이다.²¹⁾

일선 경찰서 수사팀 역시 많은 사건 처리로 인해 심도 있는 수사가 어려운 실정이다. 일선에 접수되는 실제 발생사건들은 대포통장명의자를 조사하는 수준에서 종결되는 경우가 대부분이다. 따라서 일반 추적이 불가하고 통장 명의자만을 내근 조사하여야 할 사건은 일단 경제팀에서 처리하고, 추적 필요성과 검거 가능성이 높은 사건은 지능팀 더 나아가 지방청 지수대에서 담당하는 것이 주요 범인 검거율 제고 등에 기여할 수 있는 관서 간 협력방안이라고 보인다.

관서 간 공조 다음으로 공조수사가 필요한 부분은 사이버 분석·외사 부서와의 기능 간 공조이다. 여기에는 지능팀 수사에서 미비한 통신기기 복원 및 디지털 포렌식(digital forensic) 분석과 외사수사의 공조가 이

21) 경기지방청 지수대 수사관의 경험 사례: “발생사건으로 수사하여 검거하는 것은 희박하다. 보이스피싱 범인검거는 첩보 또는 탐문으로 수사하여야 한다. 현재 이송 받아 하는 수사로는 범인을 검거할 수 없으므로 지방청 지수대에서는 직접 탐문 및 첩보 수집 정보원 활용하여야 한다. 이첩된 사건으로 인하여 탐문 및 첩보 정보원 활용수사를 할 수 없다. 현재 속칭 얇은뱅이수사를 하고 있는 실정이다.”

루어질 필요가 있다.

관서간 공조와 경찰 기능간 공조 못지않게 중점을 두어야 할 것은 외국 수사당국과의 국제공조이다. 보이스피싱 조직은 국제적인 점조직 형태로 되어 있어 조직원이 검거되더라도, 대부분이 중간책에서 마무리 되는 정도에 그쳐 조직 자체를 와해, 근절시키기가 매우 어렵다.

즉 외국에 총책 등 상선을 두고 국내 통장명의자들을 속여 대포통장을 만든다거나 대포폰 또는 선불폰을 사용하여 통장을 모집하고, 편취금의 인출책과 송금책들은 아르바이트를 이용하는 경우가 대부분이기 때문에²²⁾ 조직 전체에 대한 추적과 핵심 피의자의 검거에는 국제적인 수사공조가 수반되어야만 가능하다.

보이스피싱이 국제적인 조직범죄라는 점은 외국인 피의자들이 상당수가담되는 사실에서도 잘 드러난다. 보이스피싱 사건에서 외국인 없는 경우는 전체의 23.5%에 불과하며, 또한 외국인이 가담한 사건의 대부분은 중국인(조선족 포함)이 포함된 사건이다.

실제 수사에서도 피의자 추적수사 후 범인을 특정하였으나 국적이 중국으로 확인됨에 따라 더 이상 추적이 불가능한 경우가 빈번하게 발생하고 있다. 따라서 국제 수사공조에는 중국 공안을 중심으로 현지에 있는 보이스피싱 총책 등을 검거하는데 주력할 필요가 있다.

제5절 수사 인프라의 개선

보이스피싱의 수사 환경으로서 수사 인프라의 개선은 수사 역량 강화

22) 경기 B경찰서 수사관의 경험 사례: “인출책·송금책들이 주로 주거가 불안인 피의자이며, 또한 조선족인 경우가 많아 추적 검거에 어려운 점이 있다.”; 서울 W경찰서 수사관의 경험 사례: “중국공안과 협조하여 중국내 보이스피싱 총책 등을 검거하는데 주력할 필요가 있다. 국내에서 할 수 있는 수사는 대부분 단순 인출책에 불과하다.”

의 주요 구성요소라고 할 수 있다. 재정적 또는 제도적 인프라를 제외한 물적 인프라의 구축에 주목할 때 추적수사 및 증거분석을 위하여 가장 우선적으로 수사 장비(equipment), 시설(facilities) 그리고 전산정보시스템(information system) 등의 개선이 도모되어야 한다.

경찰의 수사 환경으로서 물적 인프라 개선 필요성에 대해서는 보이스포싱 수사관의 약 88%가 개선 필요성을 지적했으며 특히 전체 보이스포싱 수사관의 63%는 매우 큰 개선 필요성을 표시하고 있다.

물적인 수사 인프라 가운데서도 전산정보시스템의 개선이 가장 절실하다. 즉 효과적 보이스포싱 수사를 해서는 특히 관련 데이터베이스 구축과 수사 정보 공유 등 전산시스템 개선에 최우선을 두어야 할 것이다.

보이스포싱은 대체로 동일한 총책의 범죄조직이 불특정 다수인을 대상으로 전화를 걸어 여러 피해자에게 피해금을 편취하는 수법이 이용되는데, 이러한 범죄의 특성상 피해자들이 전국에 지역별로 산재할 수밖에 없고 그 사건처리도 해당 경찰관서별로 개별적으로 접수·처리되는 것이 일반적이다.

그 결과 수사과정에서 타 관서에 기 접수된 사건의 동일 전화번호나 계좌번호 등을 활용하여 여죄를 파악하거나, 다른 피해사실 및 피해자를 확보하는데 있어 어려움을 갖는다. 특히, 중국 등 외국에서 검거된 총책 등의 경우에는 구속기간 내 신속하게 피해사실이 확인되지 않는 경우가 많다. 또한, 수사 정보가 공유되지 않기에 다수의 수사관서에서 동일한 총책을 추적하는 등 중복수사가 진행되고 그에 따라 수사효율성이 크게 저해될 우려도 상존한다.

이러한 보이스포싱 범죄와 수사 특성을 고려할 때 전국 경찰관서에서 보유한 데이터를 적시성 있게 활용할 수 있는 효율적인 수사 정보시스템이 구축될 필요가 있다.

이러한 정보시스템의 개선 일환으로 경찰청은 형사사법정보시스템(KICS) 내 보이스피싱 추적시스템을 구축하여 2015년 7월말부터 행하고 있다.²³⁾ 향후 장기적으로는 사칭기관 및 빙자수법, 편취금 이체 및 취득 수단, 범죄발생지역 정보를 보다 세분화하고 그 외 금융·통신 정보 등을 포괄하는 데이터베이스(DB)를 구축하여 보이스피싱 사건의 분석과 추적수사, 추세 대응에 기여하는 정보지원 시스템으로 발전되어야 할 것이다.

보이스피싱 담당 수사관에서도 약 2/3에 달하는 수사관들이 보이스피싱 수사에 필요한 인프라에 대해 전산시스템을 최우선으로 꼽았으며(63.5%), 이는 보이스피싱 수사와 관련된 데이터베이스 구축과 정보 공유가 수사 현장에서 가장 긴요함을 의미한다.

다음으로 개선 필요성이 제기된 부분은 수사 장비이다. 보이스피싱 추적 수사에서는 신속출동과 비노출을 담보할 수 있는 양호한 추적차량이 확보될 필요가 있다. 아울러 보이스피싱 피의자들의 상선 추적이나 공범 추적 위해 적어도 지방청 단위에는 디지털 통신수사 필수 장비인 포렌식 장비가 개선되어야 한다.²⁴⁾ 이밖에 미행 잠복수사에 필요한 영상장비 등도 고려될 필요가 있다.

23) 이 추적시스템에서는 보이스피싱의 유형, 범행에 사용된 금융·통신정보 등 범죄정보를 시스템에 입력하여 활용할 수 있다. 또한 타 경찰관서에서 접수된 사건에 대해 동일한 범죄정보를 검색할 수 있어, △동일한 계좌를 사용한 사건 △동일한 전화번호를 사용한 사건 등에 대해 검색하여 여죄수사가 가능하다. 특히, 동일 총책 또는 콜센터를 여러 관서에서 수사 중인 경우에는 본청 또는 지방청에서 책임수사관서를 지정함으로써, 집중적 수사 및 수사인력의 효율적 운영도 가능하도록 되어 있다. 경찰청 수사국, “형사사법정보시스템(KICS) 내 「전화금융사기 추적시스템」 구축, 시행(보도자료)”, 2015. 7. 30.

24) 잠복에 필요한 휴대용 CCTV등이 지급되면, 통장양도자나 전달책들을 검거하기 위한 주된 미행 잠복장소인 물품보관함 인근 등에 자체 설치할 수 있어 검거에 상당히 효율적으로 작용할 것으로 기대된다(서울 M경찰서 지능팀 수사관의 경험 사례).

제6절 수사기법의 개발과 교육훈련

보이스피싱 수사가 개시되면 통신수사, 계좌수사, 추적수사 등의 수사 기법이 동원되어야 한다. 각 수사 기법이 동원 과정에서 나타나는 애로 점들을 중심으로 수사기법의 개선 필요도를 살펴보면, 통신, 계좌, 추적 수사에서 모두 약 80% 넘는 대부분 수사관들이 보통 이상 수준의 애로 점을 갖고 있었다. 우선 통신수사에서는 51.5%의 수사관들이 상당한 애로를 느껴 개선 필요성이 다른 분야에 비해 큰 것으로 보인다.

〈표 40〉 수사기법 관련 애로도(개선 필요도)

		통신수사	계좌수사	추적수사
응답 수사관 중 유효 %	보통	28.7	38.9	23.4
	상당히	51.5	43.1	61.0
	보통 이상 합계	80.2	82.0	84.4.0

통신수사 중 애로가 발생하는 이유로 명의도용 통신수단 사용(40.0%), 개인정보 보호(23.4%), 인터넷통신 추적(12.4%) 등의 순으로 나타났으나, 대포폰 사용과 정보보호의 장애는 제도의 개선으로도 해소될 수 있기 때문에²⁵⁾ 수사기법과 관련해서 가장 눈여겨 볼 부분은 인터넷, 무선 통신 관련 수사 부분이다.

즉 수사관들이 통신수사 과정에서 해외 IP 추적과 발신번호 조작 등에

25) 발신번호 변작전화 차단, 국제전화표시 조치 등의 통신제도 개선과 관련해서 경찰청은 관계부처 TF 회의를 개최(2015. 8.28)하는 등 제도 개선을 추진하고 있다. 현재 변작전화 차단, 국제전화 표시 조치들은 전기통신사업법 개정(2015. 4. 16)으로 법적 근거는 마련되었으나, 기술·비용상 문제로 미시행 상태이다. 구체적으로 <발신번호 변작전화 차단 방안>은 현재의 사후 신고에 의한 차단 시스템(KISA 사이트에 민원인이 입력·신고한 번호에 한해 사후 차단)이 실효성 없으므로, 향후 변작전화 발신·수신시 실시간 차단되는 방안을 마련토록하고, <국외발신전화 안내 방안>은 현재 인터넷 전화로 발신할 경우, 국외발신 전화 안내(액정·음성안내)가 되지 않는 문제점을 개선하는 방안을 마련하는 것이다.

의한 애로를 겪고 있어 인터넷 통신수사기법의 개발이 매우 중요함을 시사하고 있다. 또한 최근에는 무선 통신 에그(egg)를 사용하여 인터넷에 접속하여 실제의 접속 장소 추적이 불가능하거나, 카톡 등을 이용하는 등 신종 통신망 이용 수법도 나타나고 있어, 신종 수법에 대응할 수 있는 통신수사기법의 개발이 요구된다.

다음으로 계좌수사에서는 통신수사의 경우보다도 다소 많은 수사관들이 보통 이상의 수준에서 애로를 느끼고 있다(82.0%).

계좌수사 중 애로 이유로는 통신수사의 경우와 유사하게 명의도용 수단 즉 대포통장 사용(47.3%)과 개인정보 보호(38.7%) 등이 있었고 특히 계좌수사 과정에서 개인정보 보호의 장애는 통신수사 경우(23.4%) 보다 더욱 큰 것으로 나타났다. 이러한 대포통장 사용과 정보보호의 장애는 제도 개선을 통해 어느 정도 해소될 수 있기 때문에, 계좌수사기법과 관련해서 무엇보다 주목할 부분은 무매체 계좌거래와 같은 신종 거래수법에 대한 수사대응이다. 예컨대 통장과 카드 없이도 ATM인출이 이루어지는 무매체 피싱과 같은 경우는 보다 발전된 계좌수사기법에 의해 피의자 검거가 이루어져야 할 것이다.

추적수사에서는 통신, 계좌수사 보다 많은 수사관들이 애로를 느껴 그 개선 필요가 가장 크다는 것을 시사하고 있다(84.4%). 추적수사에서 애로 이유는 CCTV자료 열람 등 인력부족(57.5%), 외국이 개입된 사건에서 공조수사(19.3%), 추적장비 부족(8.3%) 등이 대종을 차지하여 대체로 인력 증원, 국제공조 강화, 장비인프라 개선이 수사기법 개발의 선결과제이다. 이 부분들에서의 개선을 기초로 하여 퀵서비스 등을 이용한 풍부한 첩보망 수사, 추적차량·휴대영상 장비를 갖춘 신속한 출동과 미행 압박 수사, 보이스피싱 범죄조직의 해외 현지 공조와 추적수사 등 수사기법이 발전될 필요가 있다.

전체적으로 볼 때 수사기법의 개발은 추적수사에 중점을 두되, 통신과

계좌수사에서는 에그, 카톡, 위챗(중국 어플), 스마트뱅킹 어플, 무매체 거래 등 신종 인터넷 무선통신과 거래수법에 대비한 수사기법들을 개발시켜 가야할 것이다.

아울러 최근의 보이스피싱은 그 사칭기관, 빙자수법, 송금·인출방법 등이 단순한 단일 방법에 의존하지 않고 사회 상황과 단속 여건에 따라 여러 가지 수법이 조합된 범죄로 나타나고 있어²⁶⁾, 이에 대비한 수사기법 개발도 준비될 필요가 있다.

보이스피싱 사건의 수사에는 정밀한 증거분석기법과 효과적인 추적수사기법이 요청되는바, 이러한 수사기법의 이해와 체득을 위하여 전담수사관을 대상으로 한 교육훈련 프로그램이 마련되어야 할 것이다.²⁷⁾

교육훈련 형태는 보이스피싱·대출사기 등을 내용으로 하는 연례 금융사기 아카데미, 반기별 수사실무과정, 분기별 워크숍 등 다양한 교육기간과 교육목표가 고려된 프로그램들이 설계될 수 있으나, 특히 현장 수사관들이 자신의 수사경험, 수사기법을 바탕으로 직접 참여하는 워크숍에 중점을 둘 필요가 있다. 워크숍 형태는 비교적 시간을 절약하면서 수사관 간의 수사경험과 정보들을 공유할 수 있다는 점에서 매우 실무가치가 높은 프로그램으로 생각된다.

정규 교육훈련 프로그램 외에 경찰관서 내에 팀별 수사관간 실무체협의 전수 또는 경찰관서 간 현장 정보의 공유와 공람 등도 현장 경험과 정보 공유를 추구한다는 점에서, 워크숍과 함께 반드시 활용되어야 할 것으로 생각된다.

26) 서울 S경찰서 지능팀 수사 사례: 가짜 사이트에서 자신의 사건을 검색하게 한 후 개인정보 입력하게 하고, 전화로 인증번호를 불러주게 한 후 인터넷 뱅킹으로 이체.

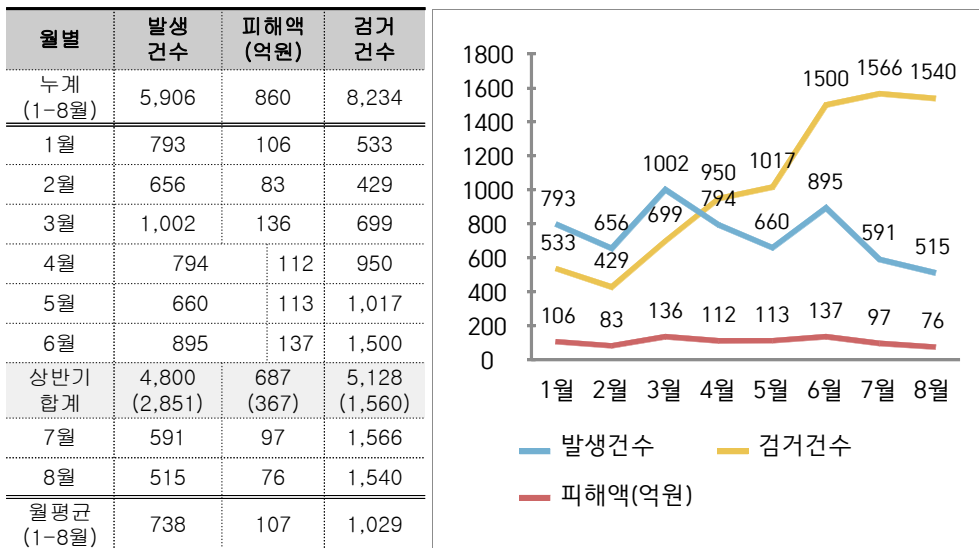
27) 보이스피싱 수사를 효과적으로 수행하기 위한 수사관 수사역량의 제고에 대해 수사관들도 대부분(87.8%)이 그 필요성을 느끼고 있다.

제7절 맞춤형 피해 예방 활동의 전개

보이스피싱은 그 피해금 회수가 매우 어렵고 특히 발생사건은 피해회복이 거의 불가능하므로 선제적 피해자 보호와 재발 방지의 관점에서는 경찰의 보이스피싱 예방활동이 매우 중요하다.

보이스피싱은 2011년 이후 감소추세를 유지하였으나, 2014년 다시 급증하여 최근 5년간(2010~2014) 연평균 발생건수는 6,361건, 피해액은 연평균 738억원, 발생사건당 피해액은 약 1,160만원으로 나타나고 있다.

<표 41> 2015년도 월별 보이스피싱 현황



주: ()는 2014년 상반기 합계
 자료: 경찰청, 2015. 9. 7.

2015년에 들어서 월별 발생건수는 3월을 정점으로 등락을 보이고 있으나 보이스피싱 예방홍보 집중 실시²⁸⁾와 지방청 지수대 중심의 강력한

단속 등으로 전반적으로 발생은 다소 감소하고, 검거실적은 크게 증가하는 추세를 보이고 있다.

수사력 집종의 결과, 검거건수가 4월부터 발생건수를 넘어서 7월 1,566건 검거로 연중 최고치 기록하고, 2015년 상반기(1~6월) 전년 동기대비 크게 증가하는 실적(329% 증가)을 올렸으나,²⁹⁾ 문제는 발생건수 역시 6월에 다시 증가하는 등 불안정한 양상을 보여 사건 자체의 발생 억제 필요성이 대두되고 있다는 점이다.

보이스피싱은 일단 발생하면 피해금이 거의 중국으로 송금되어 사실상 피해회복이 불가능하다. 즉 보이스피싱 인출·송금액 등에 대한 조사에 따르면, 편취금이 국내 환전소를 통해 중국 총책에게 전달되는 경우가 많이 발생하는 것이다.³⁰⁾

따라서 피해금액 송금예방 및 재발 방지를 위하여 불법 환치기³¹⁾ 등에 대한 집중단속을 실시하는 한편, 피해위험군에 대한 적극적인 보이스피싱 예방 활동을 전개할 필요가 있다.

다만, 수사경찰의 경우에는 예방 활동이 본 업무가 아니기 때문에 일정한 한계가 있을 수밖에 없다. 현직 수사관들이 직접 참여하는 예방활동 필요성에 대해 수사관의 약 32%만이 매우 큰 필요성을 느낀 것으로 나타났다. 보통 수준의 필요성도 30.5%으로 나타났지만, 필요없다는 의

28) 경찰청은 보이스피싱 피해예방을 위하여 2015년 7월 7일 이후, 경찰청은 홍보물 제작·언론홍보 등 신규과제를 발굴하고, 지방청은 홍보시책을 전국으로 확산하는 이른바 TWO-TRACK 홍보 전략을 지속적으로 전개하고 있다.

29) 최근 대표적 실적을 보면, 경찰 최초로 범죄단체조직죄를 적용하여 총책 등 41명 검거·1원 구속(2015. 8.3, 서울 서대문서), 중국태국 현지 콜센터 38명 검거/17명 국내송환전원구속(2015. 6~8월 서울광주 지수대 등) 사례가 있다.

30) 경기 시흥시 소재 '○○환전소'는 2015년 약 4개월 간 49억 상당 송금한 것으로 나타났다. 경찰청 수사1과, “전화금융사기 범죄수익금 불법 환치기 단속, 242억 원 적발(보도자료)”, 2015. 7. 9.

31) 환치기는 국내에 들어와 있는 외국인에게 원화를 준 뒤 해외에서 만나 그 만큼의 달러를 받는 불법 외환거래 일종으로서 연간 4조 원에 달하는 것으로 추정된다. 경찰청 수사1과, 보도자료, 2015. 7. 9.

견도 약 21%에 달하였다. 이는 예방 활동의 중요성은 인정하지만, 사건 발생 후 피의자의 신원과 장소를 특정하여 신속한 검거에 주력해야하는 수사경찰로서는 그 참여에 일정한 한계가 있다는 것을 보여준다.

경찰 전체의 예방활동 범주에는 크게 범죄 정보활동, 예방 교육, 홍보 등이 있을 수 있다. 그러나 수사관으로서 예방활동에 참여할 경우 가장 효과적인 부분이 어떤 것인가에 대하여, 가장 많은 수사관들이 외근 및 대민접촉 시에 리플릿 배포 등 홍보활동을 들었다(48.4%). 다음으로 청소년·노인 등 피해 고위험군(취약계층) 대상의 예방 교육 등 교육활동을 들었다(23.5%), 이밖에 경찰을 포함한 범정부적인 방송홍보의 중요성을 지적한 경우도 홍보활동 차원에서 주목할 만하다.

따라서 수사경찰의 보이스포싱 예방활동은 수사경찰로서의 제약과 기대효과가 큰 활동분야 등을 고려할 때, 협업에 기초한 경험 공유형 참여가 바람직할 것으로 생각된다. 즉 예방활동의 중요성에도 불구하고, 수사관은 일단 수사와 검거에 집중해야 하므로 경찰청 내의 유관 기능(생안, 사이버, 외사) 및 타 부처(금융위·금감원 등)와의 협업홍보체제 하에, 수사현장에서의 경험과 예방 착안점들을 공유하는 형태를 지향해야 할 것이다.

구체적으로 수사관의 참여시간 소요가 많은 현장 직접 홍보보다는 언론홍보를 중심으로, 여성·노인·구직 청년층 등 취약계층 대상 맞춤형 홍보물 제작에 참여하는 형태가 바람직할 것으로 보인다.

특히 홍보물 제작에서는 수사관들의 경험을 토대로 하여, 금융거래의 신속성·편리함 보다는 금융거래 안전성을 중심으로 한 홍보 내용을 구성하여 피해예방의 실효성을 갖도록 해야 할 것이다.

일반적으로 금융거래환경은 자금세탁, 금융사기, 테러자금 등 금융범죄 예방 필요와 함께 정보기술 발전 등에 영향을 받아 형성된 측면이 있

지만, 우리나라는 상대적으로 편의성 중심으로 금융거래가 발전하였고 여기에 국민들이 오랜 기간 익숙해져 있어 금융사기에 상대적으로 취약한 측면이 있다. 따라서 국내 수사 사례와 외국의 계좌 보안·이체 사례를 중심 내용으로 금융안전 협업홍보를 전개하여, 다소간의 불편함을 감수하더라도 신속·편리함과 금융안전 간 조화로운 균형점을 찾도록 하는 사회적 공감대 확산 노력을 기울여야 나가야 할 것이다(<부록>의 주요 국 계좌 보안, 자금이체 특징 참조).

아울러 이러한 예방활동이 정착되기 위해서는 수사경찰의 피해예방 활동을 고려하는 실적평가 시스템이 도입될 필요가 있다. 그간, 보이스피싱 대응 활동에 대한 평가는 피해자 수, 피해 금액 등 이미 발생한 피해를 최우선 기준으로 하고 있어 피해 보호와 회복 등 국민의 현실적 요구와 동떨어져 있는 측면이 있다. 발생사건 감소율과 피해회복 지원 사례 등을 실적평가 요소로 반영함으로써 그 개선을 도모해야 할 것이다.

제5장 결 론

본 연구는 전화금융사기(보이스피싱)의 근절을 위한 수사역량 강화를 위하여 전국 경찰관서 전화금융사기 관련 수사팀의 적정 업무량을 추정하고, 아울러 수사과정에서의 착안점 분석에 따른 개선점들을 도출해보고자 하였다.

수사 프로세스를 기준으로 한 연구설계와 조사분석 결과를 토대로, 본 연구는 보이스피싱의 수사역량 강화를 위해서 다음과 같은 수사역량 강화방안을 제시하였다.

첫째, 적정 업무량 추정에 따른 수사인력 증원이 이루어져야 한다. 본 연구의 적정 업무량 (확장) 모형을 통하여 보이스피싱 전담수사 인력표준안을 추정해보면, 보이스피싱 범죄 사건을 처리하기 위한 적정 수사인력은 서울청 약 204명, 경기청 약 81명, 부산청 약 43명을 비롯하여 약 551명이 필요한 것으로 나타나고 있다.

경찰은 2015년 2월 현재 지방경찰청 지능범죄수사대(전국 총 395명)에 보이스피싱 전담수사팀을 편성하고 이를 통해 지능화·광역화되고 있는 보이스피싱에 대한 전담수사체제를 운영하고 있다. 특히, 금융사기가 집중되는 서울·경기 지역은 서울청 지수대에 4개팀 40명, 경기청 지수대에 4개팀 21명을 투입하였으며 이외 전남청 지수대 5명 등 지방청에도 각기 전담팀을 편성하여 보이스피싱 사기 수사에 나서고 있다.

그러나 이러한 수사 인력은 적정 인력 규모인 서울청 약 204명, 경기청 약 81명의 20~25%에 불과한 실정이다. 나아가 전국 16개 지능범죄수사대 인원 395명이 모두 동원되더라도 보이스피싱만 전담하는 필요한

원 규모 551명에 미치지 못한다.

한편 일선 경찰서는 대출사기팀이 설치된 경우를 제외하고는 보이스포싱 전담 경찰관이 없는 실정이다. 각 경찰서 지능팀은 현재 보이스포싱 뿐만 아니라 보험사기 등 여타 주요 금융사기사건을 수사하고 있으며, 또한 팀 내 주요 담당업무인 선거범죄, 불법집회시위, 공무원범죄 등과 각종 인지사건들도 담당하고 있다. 따라서 경찰서 지능팀에서 현재와 같이 보이스포싱 사건을 처리할 경우, 상기 보이스포싱 업무 관련 적정 인력을 고려하여 각 경찰서 지능팀 내에 전담수사 인력을 증원할 필요가 있다.

둘째, 보이스포싱의 수사역량 강화는 단순히 수사인력 증원에 머물러서는 안 되며, 형사 기능을 포괄한 전담부서의 확충으로 이어져야 한다.

그 이유는 보이스포싱 범죄가 ① 단순히 통신수사 혹은 계좌수사에 제한되지 않고 적극적인 외근 추적수사를 필요로 하는 사건이며, ② 국내외 다수 공범들이 역할을 분담하는 매우 조직적인 형태를 띠고 있고, ③ 선진적인 통신기술과 교통망, 금융거래 인프라, 범죄수법을 이용한 전형적인 지능범죄로서 전담 경찰관들의 전문적 수사 대응을 필요로 하는 사건이기 때문이다.

형사 기능을 포괄한 보이스포싱 전담부서의 구체적인 형태는 지방청 지수대를 중심으로 확충해가는 것이 바람직할 것으로 보인다. 지방청 지수대 중심 수사체제 하에 수사력을 집중하여 실효적이고 전담수사팀 형태를 갖도록 하되, 다만 담당 사건의 이관에서 지역별로 탄력적인 운용이 필요할 것으로 생각된다.

아울러 경찰서 지능팀의 경우 주요 사건을 지방청으로 이송하고 발생 사건 및 자체 인지사건에 적극적인 수사를 기하고는 있으나, 고소고발 민원사건 처리와 병행하여 보이스포싱 인지범죄를 수사해야하는 지능팀

인원 자체가 매우 부족한 실정이다. 따라서 중장기적으로 수사인력 증원에 따라 지능팀 내에 금융사기 전담팀 확충을 도모하되, 현재로서는 사건발생 위험이 높은 대도시 권역을 중심으로 “거점형” 금융사기 전담팀의 설치와 운용이 최선이라고 생각된다.

셋째, 보이스피싱 수사의 역량 강화에는 수사 인력과 전담조직의 설계 이외에도, 효과적 수사 진행을 이끌어낼 수 있는 경찰 외부 유관 기관과의 협력체계가 구축될 필요가 있다. 수사 프로세스의 관점에서 볼 때 이는 구체적으로 수사 초기 내사단계에서 탐문·첩보 등의 정보협력, 수사 개시 이후 단계에서 유관기관 수사지원으로 나타난다.

유관기관과의 정보협력에 대해서는 조사에 응한 대부분의 수사관들이 필요성을 지적하였고(85.8%). 그것도 보통 수준이 아닌 매우 강한 협력 필요성을 피력하였다(80.2%).

정보협력체계 구축에서 가장 중점을 두어야 할 유관기관은 금융기관이다. 실제로 금융업계는 보이스피싱에 필수적 수단인 대포통장의 개설과 추이 정보, 오프라인 객장에서 의심거래의 정황 정보, 온라인 이상 거래의 정보, 현금인출기 주변 상황 정보, 사건사고 계좌이력 정보 등 보이스피싱 관련 정보를 가장 많이 보유하고 있기 때문에 경찰은 무엇보다도 이들 금융기관과의 협력관계 구축에 가장 역점을 두어야 할 것이다.

수사지원 협력체계 구축에서도 가장 중점을 두어야 할 유관기관은 정보협력에서와 같이 금융기관이다. 실제로 수사관들은 수사 현장을 확인하고 영장을 집행하는 과정에서 수사에 필수적인 증거자료 확보를 위해 금융기관의 협조를 필요로 한다. 예컨대 보이스피싱 피해 발생 후 경찰은 영장집행을 통해 금융기관 영업점에 CCTV 화면, 피해 대상계좌, 거래기간, 입출금 거래내역, 거래신청서 작성시 관련 서류 등 금융정보제공을 요청하여야 한다. 이후 영업점으로부터의 신속한 회신과 충분한 수사자료의 확보는 사건해결에 있어 중요한 요소이기 때문에 경찰은 무엇

보다도 이들 금융기관과의 협력관계 구축에 초점을 두어야 할 것이다.

종합적으로 볼 때, 정보 및 수사 협력체계는 금융기관을 중심으로 하여 구축해 나가는 것이 바람직하다고 보인다. 다만, 금융기관과의 협력 과정에서 금융기관 측 업무의 성격을 일부 이해할 필요가 있으며, 나아가 결정적 수사자료 협조와 검거 협력 활동 등에 대해서는 적절한 인센티브 제도가 도입되어야 한다. 예컨대, 영장집행 과정에 금융기관의 회신이 매우 늦는다는 점은 경찰의 애로이기도 하지만 또한 금융기관 측 애로사항이기도 하다. 따라서 양측 업무프로세스에 대한 사전 이해와 아울러 정보자료의 적시 제공과 현장 범인 검거 유공 등에 대하여 기여 수준별로 포상금 등을 비롯한 구조화된 인센티브제도가 설계될 필요가 있다.

넷째, 보이스피싱 범죄의 지능성, (집)조직성, 국제성 등의 특징으로 인해, 경찰 외부 타 기관들과의 협력뿐만 아니라 경찰 간 공조 역시 강화되어야 한다.

보이스피싱의 효과적인 수사를 위해 가장 필요한 공조 부분은 무엇보다 관서 간 공조이다. 즉 경찰서 수사팀과 지방청 수사대 간의 공조로서 경찰서에서의 초동·기초수사와 지방청에서의 정밀·추적수사가 공조될 필요가 있음을 의미한다.

관서 간 공조는, 이관 사건의 기준을 현재 지역별 사건발생과 수사인력 수준을 고려하여 탄력적으로 운용하되, 무엇보다도 사건이송의 신속을 기하고 이첩될 기초수사·증거자료 범주를 명확하게 할 필요가 있다.

일선에서는 추적수사에 한계가 있기 때문에 지방청 단위 수사팀이 지정된 이관사건들을 전담하는 것이 타당하지만, 현 수사인력 상황을 고려할 때, 이송 사건 기준을 좀 더 강화하여 중요사건에 대해 보다 집중수사가 이루어지도록 하는 실효적인 관서 협력관계를 구축해야 할 것이다.

인지사건을 중심으로 범죄 조직 전체의 검거를 지향하는 지수대가 발생 사건에 대한 과도한 집중으로 인해 오히려 시간만을 많이 소비하고 발생 사건과 인지사건 모두에 심도 있는 수사를 하지 못할 수 있기 때문이다.

일선 경찰서 수사팀 역시 많은 사건 처리로 인해 심도 있는 수사가 어려운 실정이다. 일선에 접수되는 실제 발생사건들은 대포통장명의자를 조사하는 수준에서 종결되는 경우가 대부분이다. 따라서 일반 추적이 불가능하고 통장 명의자만을 내근 조사하여야 할 사건은 일단 경제팀에서 처리하고, 추적 필요성과 검거 가능성이 높은 사건은 지능팀 나아가 지방청 지수대에서 담당하는 것이 주요 범인 검거율 제고 등에 기여할 수 있는 관서관 협력방안이라고 보인다.

관서 간 공조 다음으로 공조수사가 필요한 부분은 사이버 분석·외사 부서와의 기능 간 공조이다. 여기에는 지능팀 수사에서 미비한 통신기기 복원 및 디지털포렌식 분석과 외사수사의 공조가 이루어질 필요가 있다.

관서 간 공조와 경찰 기능 간 공조 못지않게 중점을 두어야 할 것은 외국 수사당국과의 국제공조이다. 보이스포싱 조직은 국제적인 점조직 형태로 되어 있어 조직원이 검거되더라도, 대부분이 중간책에서 마무리 되는 정도에 그쳐 조직 자체를 와해, 근절시키기가 매우 어렵다.

실제 수사에서는 피의자 추적수사 후 범인을 특정하였으나 국적이 중국 등으로 확인됨에 따라 더 이상 추적이 불가능한 경우도 발생하고 있다. 따라서 국제 수사공조에는 중국 공안과의 공조를 중심으로 보이스포싱 총책 등을 검거하는데 주력할 필요가 있다.

다섯째, 추적수사 및 증거분석을 위한 물적 수사인프라의 구축 측면에서는 가장 우선적으로 수사 장비, 시설 그리고 전산정보시스템의 개선이 도모되어야 한다.

경찰의 수사 환경으로서 물적 인프라 개선 필요성에 대해서는 보이스

피싱 수사관의 약 88%가 개선 필요성을 지적했으며 특히 전체 보이스 피싱 수사관의 63%는 매우 큰 개선 필요성을 표시하고 있다.

물적인 수사 인프라 가운데서도 전산정보시스템의 개선이 가장 절실하다. 즉 효과적 보이스피싱 수사를 해서는 특히 관련 데이터베이스 구축과 수사 정보 공유 등 전산시스템 개선에 최우선을 우선순위를 두어야 할 것이다.

이러한 정보시스템의 개선 일환으로 경찰청은 형사사법정보시스템(KICS) 내 보이스피싱 추적시스템을 구축하여 2015년 7월말부터 행하고 있다. 향후 장기적으로는 사칭기관 및 빙자수법, 편취금 이체 및 취득 수단, 범죄발생지역 정보를 보다 세분화하고 그 외 금융·통신 정보 등을 포괄하는 데이터베이스(DB)를 구축하여 보이스피싱 사건의 분석과 추적수사, 추세 대응에 기여하는 정보지원 시스템으로 발전되어야 할 것이다.

보이스피싱 담당 수사관들도 약 2/3가 수사에 필요한 인프라에 대해 전산시스템을 최우선으로 꼽았으며(63.5%), 이는 보이스피싱 수사와 관련된 데이터베이스 구축과 정보 공유가 수사 현장에서 가장 긴요함을 의미한다.

다음으로 개선 필요성이 제기된 부분은 수사 장비이다. 보이스피싱 추적 수사에서는 신속출동과 비노출을 담보할 수 있는 양호한 추적차량이 확보될 필요가 있다. 아울러 보이스피싱 피의자들의 상선 추적이나 공범 추적 위해 적어도 지방청 단위에는 디지털 통신수사 필수 장비인 포렌식 장비가 개선되어야 한다. 이밖에 미행 잠복수사에 필요한 영상장비 등도 고려될 필요가 있다.

여섯째, 통신수사 및 계좌수사, 추적수사 등에서의 수사기법이 개발되고 공유되어야 한다.

수사기법과 관련해서 가장 주목할 부분은 인터넷, 무선통신 관련 수사 부분이다. 즉 수사관들이 통신수사 과정에서 해외 IP 추적과 발신번호 조작 등에 의한 애로를 겪고 있어 인터넷 통신수사기법의 개발이 매우 중요함을 시사하고 있다. 또한 최근에는 무선 통신 에그(egg)를 사용하여 인터넷에 접속하여 실제의 접속 장소 추적이 불가능하거나, 카톡 등을 이용하는 등 신종 통신망 이용 수법도 나타나고 있어, 신종 수법에 대응할 수 있는 통신수사기법의 개발이 요구된다.

계좌수사기법과 관련해서 가장 주목할 부분은 무매체 계좌거래와 같은 신종 거래수법에 대한 수사대응이다. 예컨대 통장과 카드 없이도 ATM 인출이 이루어지는 무매체 피싱과 같은 경우는 보다 발전된 계좌수사기법에 의해 피의자 검거가 이루어져야 할 것이다.

추적수사에서는 통신, 계좌수사 보다 많은 수사관들이 애로를 느껴 그 개선 필요가 가장 크다는 것을 시사하고 있다(84.4%). 인력 증원, 국제공조 강화, 장비인프라 개선을 전제로 하여 킷서비스 등을 이용한 풍부한 첩보망 수사, 추적차량·휴대영상 장비를 갖춘 신속한 출동과 미행잠복 수사, 보이스피싱 범죄조직의 해외 현지 공조와 추적수사 등 수사기법이 발전될 필요가 있다.

전체적으로 볼 때 수사기법의 개발은 추적수사에 중점을 두되, 통신과 계좌수사에서는 에그, 카톡, 위챗(중국 어플), 스마트뱅킹 어플, 무매체 거래 등 신종 인터넷 무선통신과 거래수법에 대비한 수사기법들을 개발시켜 가야할 것이다.

아울러 이러한 보이스피싱 수사기법의 이해와 체득을 위한 교육훈련 프로그램이 마련되어야 할 것이다. 교육훈련 형태는 보이스피싱·대출사기 등을 내용으로 하는 연례 금융사기 아카데미, 반기별 수사실무과정, 분기별 워크숍 등 다양한 교육기간과 교육목표가 고려된 프로그램들이 설계될 수 있으나, 특히 현장 수사관들이 자신의 수사경험과 수사기법을

바탕으로 직접 참여하는 워크숍에 중점을 둘 필요가 있다. 워크숍 형태는 비교적 시간을 절약하면서 수사관 간의 수사경험과 정보들을 공유할 수 있다는 점에서 매우 실무가치가 높은 프로그램으로 생각된다.

정규 교육훈련 프로그램 외에 경찰관서 내에 팀별 수사관간 실무체협의 전수 또는 경찰관서 간 현장 정보의 공유와 공람 등도 현장 경험과 정보 공유를 추구한다는 점에서, 워크숍과 함께 반드시 활용되어야 할 것이다.

일곱째, 보이스피싱은 피해회복이 거의 불가능하므로, 선제적 피해자 보호와 재발 방지의 관점에서 피해위험군에 대한 적극적인 보이스피싱 예방 활동을 전개할 필요가 있다.

다만, 수사경찰의 경우에는 예방 활동이 본 업무가 아니기 때문에 일정한 한계가 있을 수밖에 없다. 따라서 수사경찰의 보이스피싱 예방활동은 수사경찰로서의 제약과 기대효과 등을 고려할 때, 협업에 기초한 경험 공유형 홍보참여가 바람직할 것으로 생각된다. 즉 예방활동의 중요성에도 불구하고, 수사관은 수사와 검거에 우선 집중해야 하므로 경찰청내의 유관 기능(생안, 사이버, 외사) 및 타 부처(금융위 등)와의 협업홍보체계 하에, 수사현장에서의 경험과 예방 착안점들을 공유하는 형태를 지향해야 할 것이다.

구체적으로 수사관의 참여시간 소요가 많은 현장 직접 홍보보다는 언론홍보를 중심으로, 여성·노인·구직 청년층 등 취약계층 대상 맞춤형 홍보물 제작에 참여하는 형태가 바람직할 것으로 보인다.

아울러 이러한 예방활동이 정착되기 위해서는 수사경찰의 피해예방 활동을 고려하는 실적평가 시스템이 도입될 필요가 있다. 그간, 보이스피싱 대응 활동에 대한 평가는 피해자 수, 피해 금액 등 이미 발생한 피해를 최우선 기준으로 하고 있어 피해 보호와 회복 등 국민의 현실적 요구

와 동떨어져 있는 측면이 있다. 발생사건 감소율과 피해회복 지원 사례 등을 실적평가 요소로 반영함으로써 그 개선을 도모해야 할 것이다.

한편 본 연구는 수사프로세스에 기초한 업무량 추정과정에서 피의자 등 관계자 조사 중 불가피하게 나타나는 관외 촉탁 수사 업무량을 충분히 반영하지 못하였다. 이는 본 연구조사에서 촉탁 수사를 별도의 업무 항목으로 구성하여 측정하지 않았기 때문에 발생한 한계이며 그에 따라서 추정 업무량이 실제보다 과소 추정되었을 가능성이 있다.

참고문헌

I. 국내문헌

1. 단행본

- 경찰청, 2015년 주요 업무계획. 2014. 12.
- 김경찬 외, 중국 동북지역 한국관련 마약범죄와 보이스피싱범죄의 실태 및 대응방안에 관한 연구, 한국형사정책연구원, 2014.
- 윤해성·곽대경, 보이스피싱의 예방과 대책마련을 위한 연구, 한국형사정책연구원, 2009.
- 이운 외, 경찰수사론, 경찰대학, 2012.
- 정용, 경제팀 적정 업무량 분석(연구보고서), 치안정책연구소, 2012.
- 정용, 관악서 시범 「성폭력 전담수사팀」의 직무분석(연구보고서), 경찰청 미간행 보고, 2013. 9.
- 정용, 윈스톱 지원센터 표준 직무모형 개발(연구보고서), 치안정책연구소, 2014a.
- 정용, 경찰의 보험범죄 대응실태와 수사역량 제고방안(연구보고서), 치안정책연구소, 2014b.
- 주학중 편, 2000년대 경찰행정발전방안, 한국개발연구원, 1992.

2. 논문 및 기타

- 경찰청 지능범죄수사1과, “지방청 지능범죄수사대에 「보이스피싱」 전담 수사팀 편성(보도자료)”, 2015. 2.
- 경찰청 수사국, “최근 5년간 전화금융사기 발생 현황”, 2015. 3.

- 경찰청 수사1과, “전화금융사기 범죄수익금 불법 환치기 단속, 242억 원 적발(보도자료)”, 2015. 7. 9.
- 경찰청 수사국, “형사사법정보시스템(KICS) 내 「전화금융사기 추적시스템」 구축, 시행(보도자료)”, 2015. 7. 30.
- 구길모, “보이스피싱 예방과 단속을 위한 한중 공조방안”, 비교형사법연구, 16권 2호, 2014.
- 금융감독원, “신변중 전기통신금융사기 피해방지 종합대책(보도자료)”, 2013. 12. 3.
- 금융감독원, “민생침해 5대 금융악 특별대책 추진(보도자료)”, 2015. 4. 8.
- 금융감독원, “보이스피싱 등 금융사기 척결 특별대책(보도자료)”, 2015. 4. 13.
- 금융감독원, “해외 주요국의 금융사기 피해실태-대응조치 및 시사점(보도자료)”, 2015. 6. 11.
- 금융위원회, “금융소비자 보호를 위한 전기통신사기 방지 대책(보도자료)”, 2014. 12. 18.
- 김성언·양영진, “전화 금융사기 범죄의 진화: 보이스피싱의 피해구조 분석과 대응”, 한국공안행정학회보, 제17권 제3호, 2008.
- 박시혜웅·정상욱, “전기통신망에서의 전자금융사기(피싱) 대응방안 및 시사점”, 정보통신정책연구, 제24권 23호, 2012.
- 이동임, “보이스피싱범죄 대응 및 피해회복 방안”, 피해자학연구, 2010.
- 이봉한, “전화금융사기의 유형과 피해자 분석”, 한국범죄심리학회, 제4권 제2호, 2008.
- 이창운, “전자자금이체에 관한 연구”, 金融法研究, 제12권 제1호, 2015.
- 정웅, “경찰서 경제팀 적정 업무량 분석”, 치안정책연구, 제27권 제1호, 2013.
- 정웅, “성폭력 전담수사팀의 업무량 분석과 적정 업무모형: 강력팀과의 비교”, 치안정책연구, 제28권 제1호, 2014.
- 정웅, “원스톱 지원센터 여성경찰관의 피해자 조사 업무량 분석”, 치안정책연구, 제29권 제1호, 2015.

- 정상욱 외, “국내 보이스피싱(전화금융사기) 현황 및 대응방안 검토-통신 분야 대책을 중심”, 정보통신정책연구, 2012.
- 최정호·임판준, “VPN을 이용하는 전화금융사기(보이스피싱) 차단방법 연구 : VPN(가상사설망)의 기술적 보완을 통한 전화금융사기 차단방법과 법적 문제점 연구”, 한국경찰연구, 제8권 제2호, 2009.

II. 외국문헌

1. 단행본

- Eide, Erling, Rubin, Paul H., and Shepherd, Joanna M., *Economics of Crime*, Hanover: now Publishers Inc., 2006.
- Pickett, K.H. Spencer and Jennifer M. Pickett, *Financial Crime Investigation and Control*, New York: John Wiley & Sons, Inc., 2002.
- Winter H., *The Economics of Crime: An introduction to rational crime analysis*, New York: Routledge, 2008.

2. 논문 및 기타

- Becker, Gary G., “Crime and Punishment: An Economic Approach,” *Journal of Political Economy*, Vol. 76, No. 2, 1968.
- Stevenson, Robert Louis B., “Plugging the Phishing Hole: Legislation versus technology,” *DUKE LAW & TECHNOLOGY REVIEW*, No. 5, 2005. 3.
- Petter, Gottschalk, “Categories of financial crime”, *Journal of Financial Crime*, Vol. 17, Issue 4, 2010.

Ⅲ. 인터넷 자료

Binational Working Group on Cross-Border Mass Marketing Fraud ,
“Report on Phishing: A Report to the Minister of Public Safety
and Emergency Preparedness Canada and the Attorney General of
the United States(2006. 10)”, https://www.justice.gov/sites/default/files/opa/legacy/2006/11/21/report_on_phishing.pdf(검색일:
2015. 9. 20).

Criminal Division, United States Dept. of Justice, “Special Report on
Phishing”, <https://www.ibr.com/en-us/Documents/phishing.pdf>(검색
일: 2015. 9. 20).

< 부록 >

부록 1: 주요국의 계좌 보안성 관련 특징

구분	주요 내용
미국	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금융회사는 USA Patriot Act에 따라 고객신원확인 프로그램을 마련하여 계좌 개설시 고객 신원확인 ○ 여권, 운전면허증, 주소증명 가능 서류* 등이 필요 * 운전면허증에 기재된 주소와 현재 거주지가 다른 경우 전기·가스요금 고지서 등 거주지 증명서류 필요 ○ 계좌개설 상담시 본인확인 등에 30~40분 정도 소요되고 실물통장을 발급하지 않고 약 2주간 사용가능한 임시 직불카드와 임시수표가 발행되며, 7~10일 후 우편으로 정식 직불카드와 수표 배송 ○ 계좌에 일정금액 이상 잔액을 유지하지 않으면 “계좌유지 수수료”가 부과되어 대포통장 양도목적의 계좌개설을 사전 차단하는 효과
영국	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계좌개설을 위해 사전에 인터뷰 예약을 해야 하며, 인터뷰까지 평균 1주일 대기 ○ 신분증 이외에 재직증명서 또는 재학증명서 등 본인의 신원을 입증해야 하며, 타은행 거래여부, 타은행 계좌 잔액 등도 확인 ○ 본인 거주지를 증명할 수 있는 우편물(전화고지서 등) 필요 ○ 계좌 개설 인터뷰 완료 이후 약 2주일 경과 후 현금카드와 Pin Number가 우편으로 발송
일본	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계좌와 통장은 즉시 발급되나 현금카드와 보안카드는 1~2주일 후 우편으로 발송 ○ 신분증(운전면허증, 여권, 건강보험증 등)과 도장이 필요하며, 현주소가 최신이 아닌 경우 본인확인 원본서류(공공요금청구서, 세금납부영수증, 주민등록등본, 인감증명서 등)를 요구 ○ 예금계좌가 범죄에 이용되는 것을 방지하기 위해 단기간 복수계좌를 신청하거나 계좌 개설점이 주소지와 먼 경우에는 계좌개설을 거절할 수 있음
홍콩	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신분증(홍콩ID, 여권, 운전면허증 등)과 주소지 증명(공과금 고지서 등)이 필요 ○ 계좌에 일정금액 이상 잔액 미유지시 “계좌유지 수수료” 부과

주: 개별 금융회사별로는 구체적인 내용에서 다소 차이가 있을 수 있음.

자료: 금융감독원, 2015. 6. 11.

부록 2: 주요국의 자금이체 관련 특징

구분	주요 내용
미국	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자행이체는 실시간으로 가능하지만 타행이체의 경우 경우에 따라 1~3일 소요 ○ 소요시간에 따라 수수료 차등 적용(타행이체시 익일기준 10달러 부과)
영국	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2008.5월 신속지급서비스(Faster Payments Service) 도입 이후 국내와 유사하게 인터넷뱅킹 및 폰뱅킹을 통해 자행/타행 실시간 이체 가능
일본	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자행이체는 평일 19시 이전, 타행이체는 평일 15시 이전에 이체한 경우에 한해 당일 이체 가능. 휴일의 경우 다음 영업일에 이체 완료 - 다만, 이체자금 및 이체수수료는 접수시점에 인출
홍콩	<ul style="list-style-type: none"> ○ 한도를 지정해야만 인터넷뱅킹 이체가 가능하며, 한도지정 후 4영업일 이후에 첫 이체 가능 - 고객이 인터넷뱅킹으로 이체신청을 하면 직원단말에서 신청내역을 불러와 건별로 승인하는 절차 수행(수신계좌의 유효여부, 블랙리스트 계좌 여부 등 체크)하므로 실제 송금에 몇시간 정도 지연 발생
독일	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자행/타행이체 모두 평균 1~2일 소요

주: 개별 금융회사별로는 구체적인 내용에서 다소 차이가 있을 수 있음.

자료: 금융감독원, 2015. 6. 11.

책임연구보고서 2015-12

전화금융사기 근절을 위한 경찰의 수사역량 강화방안
- 수사 업무량 및 착안점을 중심으로 -

2016년 9월 발행

발행인 : 치안정책연구소장

발행처 : **치안정책연구소**

충남 아산시 신창면 황산길 100-50

홈페이지 : www.psi.go.kr

이 책의 무단 복제를 금합니다.

이 책자에 게재된 내용은 연구자 개인의 의견이며
치안정책연구소 공식견해가 아님을 밝혀드립니다.