

보도	2026.5.4.(월) 조간	배포	2026.4.30.(목)
-----------	------------------------	-----------	----------------------

담당부서	금융감독원 금융사기대응단 금융사기대응2팀	책임자	팀 장	강 인	(02-3145-8521)
		담당자	선 임	윤영탁	(02-3145-8534)
	은행연합회 소비자보호부	책임자	부 장	박민기	(02-3705-5040)
		담당자	팀 장	모경원	(02-3705-5043)

[「금융소비자보호 개선 로드맵」 추진 과제]

**내 계좌가 왜 지급정지됐지?
보이스피싱 이의신청, 이제 더 쉽고 빨라집니다.**
- 억울한 계좌 정지, 표준 절차로 신속 해결 -

주요 내용

- 영문을 알 수 없는 보이스피싱 범죄 자금 입금으로 계좌가 지급정지되어 금융회사에 이의제기를 하였는데도, 장기간 심사결과를 통보받지 못하여 금융거래시 불편을 호소하는 사례가 빈발하고 있습니다.
- 이에 금융감독원은 은행권 등과 함께 보이스피싱과 무관한 계좌 명의인의 불편을 해소하고자 지급정지된 계좌와 관련된 이의제기 업무처리 절차를 아래와 같이 표준화할 예정입니다.
 - ① 지급정지된 계좌의 명의인이 이의제기 신청서와 함께 소명자료를 충분히 구비하여 제출한 경우, 5영업일 내 심사결과가 통보됩니다.
 - ② 이의제기 주요 사유별 공통 소명자료를 마련하여 명의인들의 자료 제출부담을 덜어드리겠습니다.
 - ③ 비교적 소액 입금건에 대해서는 통상의 이의제기 절차와 달리 자료요구 수준 등 심사절차를 간소화합니다.

I 추진 배경

- 최근 보이스피싱 피해금을 이전시켜 계좌 지급정지를 유발한 후, 지급정지 해제 대가를 요구하는 '통장협박'과 금전 요구없이 私的 보복을 위해 금융거래를 불가능하게 하는 '통장묶기'가 지속적으로 발생하고 있습니다.
- 통장묶기 등의 원인이 된 보이스피싱 피해금 입금액은 비교적 소액임에도, 지급정지 및 전자금융거래 제한은 수개월간 유지되어 지급정지된 계좌 명의인의 경제생활에 애로가 발생합니다.
- 이에 금융감독원은 금융소비자의 불편을 최소화하기 위해 은행업권 등과 함께 지급정지에 대한 이의제기 심사절차를 개선하고자 합니다.

통장협박 피해사례

- ▶ **[피해자(남, 20대)]** 피해자가 모르는 이에게 100만원을 입금받아 계좌가 동결(지급정지) 되자, 사기범이 금전을 편취하기 위해 지속적으로 1원을 추가 송금하면서 적요란에 휴대폰번호와 "연락을 주지 않으면 경찰에 신고하겠다." 등의 문구를 기재하여 협박

II 주요 개선 내용

- ① **[표준 업무처리기한]** 자료보완 기간을 제외하고, 지급정지에 대한 금융회사의 이의제기 심사가 5영업일 이내로 완료됩니다.

- 기존에는 별도 업무처리기한이 없었으나 향후에는 지급정지 계좌주(명의인)가 소명자료를 충분히 구비하여 이의제기 신청서를 제출할 경우, 5영업일 내 심사결과를 통보받게 됩니다.
- 다만, 자료 보완·재보완이 필요한 경우 심사기간은 각각 5영업일, 3영업일씩 연장되며, 은행 담당자가 요구하는 기간 내에 명의인은 소명자료를 보완*하여야만 합니다.

* 명의인이 기한 내 자료를 보완하지 않을 경우 이의제기는 자동 불수용 처리

② **[소명자료 표준화]** 최소한의 공통 소명자료로 수용여부를 결정하되, 소명이 불충분할 경우에만 추가 자료를 요청토록 하겠습니다.

- 금융소비자의 소명자료 준비 부담을 완화하기 위해 주요 이의제기 유형에 대해서는 최소한의 공통 소명자료만을 징구하여 이의제기 수용여부를 결정합니다.
- 다만, 고객별 상황 및 거래형태 등이 다양하고 일부 소명자료는 조작*이 가능하므로, 이의제기 담당자 판단하에 추가 자료를 요청할 수 있습니다.

* 시애플의 발달로 공문서, 신분증 등의 위변조가 용이해짐

소명자료 예시

구분	현행 요구자료 예시	공통 소명자료
물품 거래	<ul style="list-style-type: none"> • 사업자등록증 • 견적서, 계약서, 세금계산서, 거래명세서 등 • 구매자와 송금인의 일치여부 • 거래상대방 대화내역 • 수출입신고필증, 통관서류 	<ul style="list-style-type: none"> • 사업자등록증 • 거래상대방 대화내역 • 계약서, 세금계산서, 거래명세서 중 택일 • 구매자와 송금인의 일치여부
용역 대가 (급여 등)	<ul style="list-style-type: none"> • 건강보험자격득실확인서, 재직증명서, 고용계약서 • 소득금액증명원, 급여명세서 • 급여 입금내역 	<ul style="list-style-type: none"> • 건강보험자격득실확인서, 재직증명서 중 택일 • 급여 입금내역

③ **[통장류기 등 대응방안]** 특정 요건이 충족되는 소액건에 대해서는 일부지급정지를 하고 그외 잔액에 대해서는 지급정지를 해제합니다.

- ①입금액이 소액이고, ②과거 지급정지 이력이 없으며*, ③입금액을 제외한 입출금 내역이 생계 등과 연관된 것이 명확한 경우, 절차를 간소화하여 이의제기를 심사할 예정입니다.

* 지급정지 이력이 있는 계좌에 대해서는 별도 검토 없이 자동 불수용 처리

- 금융회사는 위 조건에 따라 이의제기 접수 시, 해당 계좌에서 입금액을 제외한 나머지 금액에 대해 지체없이 지급정지를 해제합니다. (일부지급정지 전환)

Ⅲ 시행 시기

- '26.5월중 개선방안을 은행업권부터 우선 시행하고, 조속히 타 금융업권으로도 확대 적용하도록 하겠습니다.

Ⅳ 소비자 유의사항 (통장묶기 등 대응요령)

1 근본적인 피해예방을 위해서는 **본인의 계좌가 외부에 쉽게 노출되지 않도록** 주의하는 것이 필요합니다.

- 중고거래플랫폼 등에서 개인간 거래시 상대방과 대면하기 전에 계좌번호를 먼저 공유하기보다는 플랫폼 내 결제수단*을 활용하세요.

* 플랫폼 결제수단 활용시 본인 계좌가 이용되지 않기 때문에 통장묶기를 피할 수 있음

- 아울러, 불특정 다수가 볼 수 있는 매장 홈페이지에 계좌번호를 게재하는 것은 가급적 지양하여 주세요.

2 **모르는 사람으로부터 돈이 계좌에 입금되었을 때는 바로 인출하거나 타인에게 이체하지** 마세요.

- 만일 출처를 모르는 돈을 입금받은 후에 임의로 인출·이체할 경우, 보이스피싱에 연루된 것으로 오인받아 계좌가 지급정지될 수 있습니다.

- 위와 같은 상황에 처할 경우 바로 해당 계좌를 통한 입출금을 하지 말고 금융회사에 연락하여 반환의사를 밝히시길 바랍니다.

3 **통장묶기 등으로 이미 계좌가 지급정지된 상황이라면 금융회사에 연락하고, 소명자료를 준비 후 신속하게 이의제기를** 신청하세요.

- 금융회사가 요청한 소명자료가 구비되지 않을 경우 업무 처리에 장시간이 소요될 수 있으니, 기한 내 소명자료를 제출하여 주세요.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(<http://www.fss.or.kr>)