

책임을 다하는 국민의 경찰

“모은 건 평생, 잃는 건 한 순간”

- 첫 의심이 최고의 백신, 보이스 피싱 심리방역 프로젝트 -

2025. 7.



광주경찰청

광주경찰청

“모은 건 평생, 잃는 건 한 순간”

□ 추진 배경

- 보이스피싱은 기술과 심리를 정교하게 결합한 조작형 범죄로 진화
- 60대 이상, 자산 많고 대응력 낮아 피싱범에게는 최적의 표적
- 예방 제도·기술 있어도 모르거나 활용하지 못해, 보호 사각지대

□ 추진 내용

- 단순 안내를 넘어 ‘대신 실행해주는 구조’로 전환, 방어체계 구축
 - 전화 수신부터 인출 직전, 전 과정에 개입 심리 방역 체계 구현
 - 민간 현장을 예방 거점으로 전환하여 확산 기반 마련
- ❖ LGU+, 광주은행, 요양보호사 협회 등 협력, 예방이 작동하는 ‘생활 접점’ 구축
- 일상 곳곳에 ‘의심의 씨앗’을 심는 심리방역 설계 적용



심리방역프로젝트



통신사 대리점



심리 방역 휴대폰



은행 창구



요양보호사 협회

□ 추진 성과 및 기대 효과

- 시도경찰청 최초로 공공서비스디자인을 치안시책에 접목한 첫 사례
- 예방이 더 이상 개인 책임이 아닌, 환경이 함께 작동 구조로 전환
- 60대 이상 중심 설계된 모델은 ‘연령’과 ‘지역’을 넘어 확장 가능

< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none">• 경고는 있었지만, 행동은 개인의 몫• 정보 제공 중심(주의 안내)• 기술·시스템 중심 예방• 불특정 다수 대상 일괄적 메시지• 예산 소요가 큼	<ul style="list-style-type: none">• 환경이 ‘대신’ 개입 가능하도록 설계• 심리 개입 중심(의심 유도, 심리 멈춤 설계)• 기술 + 심리 결합 설계• 연령대별 심리 특성 기반 맞춤 설계• 기존 제도 안에서 정착 가능

□ 향후 계획

- 기존 인프라(통신망·금융창구·생활 플랫폼) 기반 확산으로 실행력 강화
- 경찰청(국수본) 다중피해사기 대응 TF 연계, 현장 적용 가속화

I

“모은 건 평생, 잃는 건 한 순간” (광주경찰청)

과제유형	실행·협업과제	정책분야	생활안전
주관기관	광주경찰청 홍보담당관실 및 형사과		
협업기관	LGU+, 금감원, 광주은행, 요양지원센터, 카카오 모빌리티, 시내버스 광고사, KISA 등	과제담당자	1. 박도연 경감 2. 박동숙 경감

1

과제 개요

- ◆ (사업목표) 피싱 피해 고위험군인 60대 이상 일상 속에서 스스로 위험을 인지하고 대응할 수 있도록, 심리 기반 공공서비스디자인 적용, 실천 가능 예방 체계 구축
- ◆ (수요자) 심리 조작에 취약하고 정보 접근성이 낮은 60대 이상(지역·연령 확장 가능)
- ◆ (추진기간) '25. 2. ~ 12.
- ◆ (소요예산) 27백만원
 - 서비스디자이너 6백만원 (행정안전부 3백만원 지원)
 - 국민디자인단 운영비 10백만원
 - 시범운영 예산 11백만원
- ◆ (추진내용)
 - 보이스피싱을 ‘심리 조작 범죄’로 재정의하고, 이에 대응하기 위해 피해자·경찰·전문가·금융기관·디자이너가 함께 참여한 국민디자인단 운영
 - 통화 수신부터 송금 직전까지 실제 심리 흐름을 분석, 심리 개입 중심 전략 도출
 - 기존 제도와 인프라(통신사, 은행 등)를 활용, 심리 중심의 예방 체계 마련
 - 금융기관(광주은행), 통신사 대리점(LGU+), 지역 돌봄기관(장기요양요원센터) 등 활용, 60대 이상이 쉽게 접근 가능한 현장 접점 활용, 지속 가능성 확보
 - 지하철, 시내버스 등 60대 이상 주요 이동수단 협력, 예방 홍보 상시화



2

추진배경

- 정교해진 심리 조작, 누구나 당할 수 있는 시대, 60대 이상은 놓칠 수 없는 표적
- 기술·제도 대응 한계, 예방 중심 심리적 방어만이 유일한 해법

□ 정교해진 수법, 마음을 노리는 시나리오, 속수무책 피해

- 보이스피싱은 과거 단순 전화사기 수준을 넘어 ‘기술’과 ‘심리’를 정교하게 결합한 심리 조작 범죄로 진화, 피해 확산세 뚜렷



- 최근 피싱은 범행 ‘초반’부터 심리의 틈을 노려 정교하게 설계·접근

* 카드 배송, 택배 지연 등 일상적이고 익숙한 상황을 위장하여 접근, 피해자의 연령과 상황에 맞춰 설계된 정교한 시나리오로 피해자의 심리의 틈을 노림

《최근 피싱 수법 시나리오》 ✓ “정교한 시나리오 앞에 누구나 피해자가 될 수 있습니다.”

- ① 카드 배송원 위장 전화, 카드 신청 확인 ▶ ② 고객센터 연결 유도, 개인정보 유출 의심된다며 원격제어 앱 설치 ▶ ③ 피해자 휴대폰 완전 장악 ▶ ④ 금감원, 검사 사칭 반복 통화 ▶ ⑤ 피해 발생



- 특히, 60대 이상은 안정된 자산 보유와 디지털·심리적 취약성을 동시에 가지고 있어 피싱범에게는 최고의 표적, 고액 피해 집중

* 1억원 이상 고액 피해 연령대 - △ 60대 이상 68.4% △ 50대 21.1%로 피해 집중

- 다양한 기관에서 제도적·기술적 대응책 운영 중이지만, 정작 피해 고위험군인 60대 이상은 ‘모르거나 못 써서’ 보호받지 못하는 실정

□ “범인은 잡혀도, 돈은 돌아오지 않는다 – 그래서 예방 만이 살 길이다”

- 피해금은 자금세탁 조직을 거쳐 순식간에 해외로 유출되기 때문에 검거를 하더라도 자금 회수 가능성 사실상 낮아 ‘예방’ 만이 최선
- 피해자의 삶은 무너지고, 신뢰는 흔들리며, 사회 전체는 막대한 비용



□ 기술·제도 중심 대응의 한계, 심리 기반 실효적 방안 전환 필요

- 과거 무작위 발신에서 개인정보 기반 ‘타깃형 범죄’로 진화
※ 암거래 되는 개인정보 사들이고 SNS 염탐하며 자산부터 가족 관계·동향까지 파악, 각본 연구팀 뒤 심리 지배 위한 치밀한 각본 짜 범행, 특히 60대 이상 주요 타깃
 - 정부의 대응에 따라 수법 빠르게 진화*, 기존 기술·제도 중심 대응 한계
- | 정부 대응 | 피싱범 회피 |
|-----------------|--------------|
| 해외 발신 번호 식별 의무화 | 국내 번호로 위장 발신 |
| 추적기술 개발 | 우회로 뚫어 |
- 심리를 조작당한 피해자가 ‘직접’ 금융거래 실행, 제도 개입 한계
※ ‘내 돈을 내가 인출한다’는 점에서 개인정보 보호 기조 속 제도적 개입 한계 내재
 - 딥페이크 기술 발전, 60대 이상 피해 지속 증가 전망, 위기감 고조

□ 공공이 함께 설계하는 통합 대응, 그 중심에 선 경찰

- 보이스피싱은 예방→신고→대응→수사→재발 방지까지 전 과정의 유기적 연계가 중요, 이를 효과적으로 수행 가능 조직은 경찰이 유일
※ 특히, 경찰은 112신고 시스템을 통해 범죄 징후 조기 감지와 즉각적인 현장 개입 및 신속한 수사로 피해 확산 효과적 차단 가능한 강력한 대응 역량 갖춤

☞ 목표 : 피해 발생 전 초기 의심을 활성화하고, 심리적 면역력을 강화하는 맞춤형 전략을 통해 범죄자의 시나리오를 무력화 시킨다!

3

추진내용

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가 서준배 교수(경찰대)	<ul style="list-style-type: none"> 해당 분야 전문지식 제공 및 자문
	허달묵 (60대 이상 피해자)	
	정주영 (60대 이상 피해자)	<ul style="list-style-type: none"> 수요자 입장의 관점 및 아이디어 제시 리서치 인터뷰 참여 핵심문제 발굴, 개선방안 도출
	김영심 (60대 이상 피해자)	
서비스디자이너	이미경 차장 (광주은행)	
	이종휘 대표 (크레타입)	<ul style="list-style-type: none"> 서비스디자인 과제 수행 총괄 기획 및 운영 ※ 행정안전부 지원 서비스디자이너
공무원	정우경 (보조디자이너)	<ul style="list-style-type: none"> 서비스디자인 과제 수행 보조
	공공서비스 디자인 담당	<ul style="list-style-type: none"> 과제 추진상황 총괄 공공서비스디자인단 운영 지원 공공서비스디자인단 아이디어 제시 및 운영성과 도출 최종 보고서 작성·완성(시각화 작업 등)
	사업담당	
		<ul style="list-style-type: none"> 공공서비스디자인 관련 사업 추진 아이디어 제시 및 사후관리 총괄

※ 실제 피해경험 있는 60대 이상 정책수요자와 분야 전문가인 경찰대학 교수, 현장에서 예방 (홍보)과 수사를 실무적으로 담당하는 경찰 강력계와 홍보실, 금융기관 실무진, 서비스 설계 전문가인 디자이너가 함께 참여, 현장 중심 관점에서 실질적이고 실효성 있는 해결책 도출 중점

나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	<p>보이스피싱 심리 방역 서비스에 대한 이해</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 오리엔테이션 : 보이스피싱 실태 및 심리 방역 서비스 디자인 개요 공유, 참여자 역할 정의 ② 문제점 토론 : 도출한 문제점 그룹 Pool을 대상으로 메인 이슈 TOP3 선정 ③ 조사목표 설정 : 구체적 논의가 필요한 문제점 도출 및 조사 목표 설정 	<ul style="list-style-type: none"> · 핵심수요자 선정 · 보이스피싱 심리 방역 서비스에 대한 이해 · 조사목표 설정
발견하기	<p>보이스피싱 심리 방역 서비스 문제점 파악</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 인터뷰 : 피해자 및 전문가 인터뷰로 심리적 취약성과 정보 부족 등 주요 어려움 파악 ② 이해관계자맵 : 보이스피싱 예방 관련 주요 기관과 인물(경찰, 은행, 복지 등) 정리 ③ 친화도맵 : 퍼소나와 여정맵을 통해 핵심 문제 도출 및 우선순위 구분 	<ul style="list-style-type: none"> · 인터뷰 조사자료 · 이해관계자 맵 · 친화도맵
정의하기	<p>대표인물 설정, 서비스 목표 수립</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 퍼소나 : 디지털 활용이 서툴고 정보 습득 경로가 제한된 65세 여성 '김미자' 님 설정 ② 고객여정맵 : 김미자 님이 보이스피싱 위험에 노출되는 과정의 경험과 감정을 시각화 ③ 서비스 목표 수립 : 발견한 문제점을 기회로 바꾸는 질문으로 변환하여 서비스 방향성 설정 	<ul style="list-style-type: none"> · 퍼소나 · 고객여정맵 · 서비스 목표 수립
발전하기	<p>서비스 목표와 관련된 아이디어를 발산</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 아이디어 워크숍 : 서비스 목표별 아이디어 도출 ② 아이디어 스케치 : 최종선정 아이디어 시각화 ③ 서비스 시나리오 : 제안 서비스를 스토리로 전달 	<ul style="list-style-type: none"> · 브레인라이팅 · 아이디어 스케치 · 시나리오
전달하기	<p>최종 성과물 구체화</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 스토리보드 : 보이스피싱 심리방역 3단계 서비스를 시각적으로 표현 ② 프로토타입 : "의심의 근육을 기르고, 안심금융 환경을 만들고, 사회적 심리안전망을 세우는" 통합 서비스 제안 	<ul style="list-style-type: none"> · 스토리보드 · 프로토타입

□ [이해하기]

✓ “피해는 반복되는데, 우리는 무엇을 놓치고 있는가?”

① 오리엔테이션

② 문제점 도출

③ 조사목표 설정

- (오리엔테이션) 문제 인식 출발점 및 피해 심화 원인, 제도적 한계
 - 국민정책디자인단 운영 목적, 최근 피해 수법 양상, 피해 대상군 설명
 - 최초 선정 주인공 : 금융 지식 낮아 비공식 채널 주로 이용 자영업자, 공공 기관을 신뢰하고 디지털 · 심리적 취약, 대응력이 낮은 기관 사칭 취약 은퇴자
- (문제점 도출) 60대 이상 피싱 예방 문제점과 우선순위에 따른 목표 설정 - 도출한 문제점 그룹 Pool을 대상으로 메인 이슈 TOP3 선정

문제 ① : (디지털 기기와 예방 정보 제도 활용 어려움) 60대 이상은 피싱 예방 제도나 기술이 존재 자체를 모르거나 알더라도 접근 방법에 어려움을 겪어 사실상 이용 사각지대 존재

문제 ② : (신뢰 기반 심리 조작에 무방비 노출) △외로움과 소외감 △낯선 디지털 환경 불안 △권위 순응 △자존감과 체면 유지 등 특유의 심리적 취약성을 피싱범은 정교하게 분석·악용, 피해 증가로 이어짐

문제 ③ : (60대 이상 맞춤 예방 환경 설계 미흡) 기존 대응은 기술 차단, 정보 제공 위주로 이루어져 있으며, 피해자의 심리를 고려한 경계심 유도나 환경 설계 미흡

- (조사목표 설정) 60대 이상 고위험군의 심리적 · 인지적 특성에 기반한 실질적 개입 지점 발굴

▣ 어떻게 하면 디지털 · 심리적 취약성을 가진 60대 이상이 급박한 상황에서도 보이스피싱 위험을 인지하고 스스로 효과적으로 대처할 수 있도록 도울 수 있을까?



오리엔테이션



문제점 토론



조사목표 설정

□ [발견하기] ✓ “누구나 속을 수 밖에 없던 이유, 거기엔 ‘심리의 틈’이 있었다”

① 심층인터뷰

② 이해관계자맵

③ 친화도맵

- (심층인터뷰) 피해자, 피싱범, 수사관 등 대상 심층인터뷰

1. 피해자(60대 요양보호사) 인터뷰

“신용카드 도용이 의심된다며 전화를 받았어요. 처음엔 의심했지만 제 이름과 계좌, 사용 내역까지 알고 있어서 속을 수 밖에 없었어요. 시티즌코난 앱이 있는지도 몰랐어요.”

- 피해자는 보이스 피싱이 범죄라는 사실을 인지하고 있었지만 실제 상황에서는 정교하게 설계된 시나리오와 심리적 압박에 몰입되어 정상적인 판단을 하지 못함
- 개인정보가 이미 유출된 상태에서 오는 ‘무력감’과 제도 ‘접근성’의 구조적 한계 인식

2. 피싱범 인터뷰

“시나리오에서 가장 중요한 건 ‘초반’이다. 악성 앱만 설치되면 게임은 끝난 거다. 광주은행 이용하는 분이면 저희가 실제 광주은행 번호로 전화를 건다. 피해자는 그 전화를 진짜라고 믿는거고 저희가 설계한 범행 시나리오에 주인공이 되는거다”

- 피싱범들은 범행 초반 피해자의 경계심을 무너뜨리기 위해 가장 많은 공을 들이고, 악성 앱 설치를 결정적 분기점으로 봄(일단 설치되면, 피해자는 통제권 상실)
- 전화 수신 후 초기 단계에 ‘진짜가 아닐 수 있다’는 의심의 씨앗을 심는게 중요

3. 수사관(광주경찰청 형사기동대 팀장) 인터뷰

“요즘 피싱은 단순 사기가 아니다. 디지털 취약성과 정서적 심리를 결합시킨 복합형 범죄다. 기술 싸움을 넘어 사람 마음을 조작하는 ‘심리전’에 가깝다. 특히, 60대 이상은 제도가 있어도 활용을 하지 못해 ‘제도 밖 사각 지대’에 있다”

- 보이스피싱은 단순 전화사기가 아니라 사람의 마음을 조작하는 ‘심리전’임
- 현재 기술·제도 중심 예방하고 있지만 정작 고위험군인 60대 이상은 사각지대

4. 경찰대학 교수(한국금융범죄예방협회 연구·기획이사) 인터뷰

“피싱범들은 피해자를 속이기 위해 엄청난 라포형성에 공을 들인다.(조직적, 치밀함) 60대 이상이 가지는 심리적 외로움, 불안감, 인정욕구 등을 교묘하게 이용한다. ‘지금 위험한 상황이다’, ‘내가 도와줄 수 있다’는 식으로 접근, 정서적 연결고리를 만들고 이를 바탕으로 피해자를 점점 외부로부터 고립시켜 심리적으로 지배하게 된다. 생활비, 노후자금, 퇴직금 등 생존 기반 자산이 한 번에 사라지는 고위험군이다.”

- 보이스피싱은 단순한 정보 범죄가 아니라, 정서적 허기를 노리고 심리적 지배를 강화해 피해자를 고립시키는 ‘정교한 심리 조작 범죄’임

5. 60대 이상 설문 조사 결과

“글씨가 작아서 잘 안 보이고, 앱은 설치부터 어렵다. 예방하고 싶지만 방법을 모른다.”

- 정보 전달 방식의 물리적 장벽 존재 - 글자크기, UI 구성 등 시각적·인지적 개선 要
- 기술 중심 예방 전략은 60대 이상에게는 실질적으로 작동하지 않음

○ (핵심 문제 요약)

- ✓ **정보 기반 신뢰 조작**: 개인정보 알고 접근하면 누구나 속음 / 무작위 발신 아닌 타깃 범죄로 진화 / 피싱범 초반 심리 공략 집중
 - ✓ **심리 조작 취약**: 60대 이상은 디지털 정보보다 정서적 소통에 더욱 민감 / 한번 신뢰 형성되면(고립) 의심하지 않고 적극적 협조 / 피해 금액 가장 높음
 - ✓ **기준 대응 한계**: 앱 설치, 교육 콘텐츠 등 있어도 ‘몰라서’, ‘사용할 줄 몰라서’ 무용지물 / 디지털 정보 격차와 심리적 착각(“나는 안당해”)이 실질적 사각지대를 만들 / 은행·통신사 최전선 기관의 대응 실효성 한계

1

- ✓ 보이스피싱은 단순한 기술 기반의 정보 탈취를 넘어, 심리적 신뢰와 감정 조작을 통해 피해자 스스로가 정보를 넘기고 송금하게 만드는 정교한 범죄
 - ✓ 기존 대응 방식 한계 인식, 피해 발생 전 초기 의심을 활성화하고 의심이 작동되는 환경 설계와 주변 개입 등 사회적 방어선 절대적으로 필요

○ (이해관계자 맵, 친화도 맵) 이해관계자 파악 및 문제 구조화

- 60대 이상 보이스피싱 피해자를 중심으로 경찰청, 금융기관, 통신사, 복지 기관, 가족 등 다양한 직·간접 이해관계자 분석
 - 문제점 수렴 및 구조화 : 신뢰를 악용한 심리 조작, 정보·예방 콘텐츠 전달력 부족, 금융·통신 현장의 대응 공백, 서비스 접근성 한계 등 구조적 문제 도출

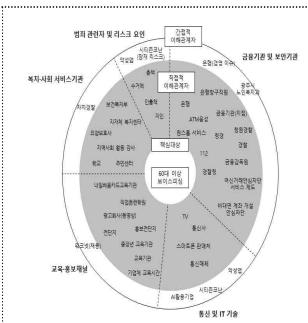
수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
예방 정보 부족과 디지털 이해력 부족 때문에 피해 발생	정서적 약점과 디지털 취약성이 범죄자에게 이용당해 심리적으로 지배당함
개인이 배우고 알아서 주의해야 한다는 개인 책임 중심	개인 노력만으로는 한계, 주변인·금융기관·통신사 등 외부 개입이 필수
정보 전달 및 안내가 충분히 이루어지면 예방이 가능할 것이라는 믿음	60대 이상이 몰라도, 못써도 전화 수신부터 보호되는 심리적·환경적 구조 설계 필요



시즌이터브



이해관계자매



문제점 치화도맵 분석

- [3위] 은행 및 제도적 대응 부족
 - 제3금융권은 은행과 시장에서 벗어난 독립적인 차원에 존재하는 제3금융권은 저축은행과 펀드 등이 있다. 제3금융권은 저축은행과 펀드 등이 있다.
- [4위] 저축은행과 펀드 등 제3금융권은 저축은행과 펀드 등이 있다.
- [5위] 저축은행과 펀드 등 제3금융권은 저축은행과 펀드 등이 있다.
- [6위] 저축은행과 펀드 등 제3금융권은 저축은행과 펀드 등이 있다.
- [7위] 저축은행과 펀드 등 제3금융권은 저축은행과 펀드 등이 있다.
- [8위] 저축은행과 펀드 등 제3금융권은 저축은행과 펀드 등이 있다.
- [9위] 저축은행과 펀드 등 제3금융권은 저축은행과 펀드 등이 있다.
- [10위] 저축은행과 펀드 등 제3금융권은 저축은행과 펀드 등이 있다.

□ [진짜 문제 정의하기] ✓ “알아도 속는 시대, 이제는 ‘의심’을 일상의 습관으로”

① 퍼소나

② 고객여정맵

③ 서비스 목표 수립

○ (퍼소나) 보이스피싱 피해 위기 경험 있는 65세 초등학교 급식보조원

‘김미자’ 님을 대표 퍼소나로 선정

- 스마트폰을 사용하지만 정보 접근과 활용에는 익숙하지 않고, 유튜브를 통해 제한된 정보만 반복적으로 접하는 상황 설정, 김미자 님의 요구를 분석 · 도출
- 평소 “보이스피싱? 난 그런 거 안 당해요”라고 생각했지만, 최근 자녀 납치형 수법에 실제 속을 뻔 했음 → 이를 통해, 정보가 부족해서가 아니라, 심리적으로 무장해제 되는 순간 누구든 피해자가 될 수 있다는 점 보여줌
- 예방 교육이나 홍보물은 제대로 읽어본 적 없고, 예방 앱이나 보이스피싱 차단 기능 등에 대해 알지 못하며, 누가 설명해줘도 복잡해서 포기 → 이는 기존 대응 방식이 일상 속에서는 실질적으로 작동하지 않았음을 보여주는 사례

○ (고객여정맵) ‘김미자’ 님 보이스피싱 피해 상황에서 경험과 감정 변화를 시각화

- 김미자) 평소 “난 안 당해”라는 인식 → 모르는 번호 수신 → 친절한 말투에 대화 지속 → 개인정보를 알고 있다는 사실에 당황 → 심리적 무장 해제 및 공포감 → 송금 직전, 이상함 감지 → 대응 방법을 몰라 혼란 → 주변 도움으로 겨우 위기 모면 → 예방 교육과 정보의 필요성 실감 → 이후 유사 전화 수신 시에도 긴장과 불안 지속, 대응에 대한 자신감 부족 → 일상에서 반복 가능한 교육과 안내의 필요성 인식

퍼소나 (Persona)



“보이스피싱.. 그런거 난 절대~~~ 안 당해요”

필요한 것 & 불편한 것

- 보이스피싱을 하거나 모르나?
- 난 그런거 당할일 없나니 생각 함
- 보이스피싱을 잘 알고 있다고 생각하지만 최근에 발생하는 보이스피싱 유형에 대한 정보는 부족
- 스마트기기를 사용하고 있으나 잘 나utherford는 못한다.
- 주로 유튜브 시청으로 원하는 정보만 습득하여 다양한 정보는 부족 (뉴스 안保姆)

이름 : 김미자

성별 : 여자

나이 : 65세

직업 : 초등학교 구내식당 급식도우미

성격 : 조용한, 내성적인 성격

행동 : 행동이 조심스럽고, 신중한 편

- 수요자의 이야기
- 초등학교 구내식당에서 급식도우미로 일을 하고,
- 동네 친구들과 등산, 노인복지회관 노래교실을 다니고 있음
- 그 외 특별한 사회 활동은 없음
- 전에 보이스피싱을 당한 빙한 경험이 있음(자녀납치)
- 재산은 아파트 1채, 시골에 땅 보유, 예금 1억, 생명보험 등
- 보이스피싱 예방 교육을 받거나, 홍보물(인터넷, 전단지) 등을 본 경험이 없음

고객 여정 지도 (Customer Journey Map)
페르소나: 김미자

여정 단계	경험	감정 폭선	문제점 / 니즈
1. 문제 인식	1. 낯선 전화를 받음 ▶ “보이스피싱”이라는 단어가 되어 알게 되었고 그 말을 기억하고 믿음	😊 자신감 있음 👉 자신감 있음 👉 자신감 있음	인식 부족, 사전 교육이나 노출 없음
2. 상황 직면	2. 전화 걸 사람의 지나치게 친절한 대화를 듣고 정부를 언급함 ▶ 혼란스럽고 불안한 감정을 느끼	😊 → 😕	익숙함과 신뢰로 인한 심리적 무장 해제
3. 반응 시도	3. 홀나발로 번호로 다시 전화를 걸었지만 바로 연결됨 ▶ 혼란스러움 👉 혼란스러움	😊 혼란스러움 👉 혼란스러움	실제 절차가 어떤지에 대한 사전 지식 없음
4. 외부 도움 요청	4. 사람들에게 물어봄 / 응답을 받음 ▶ 사람들은 사실을 알게 된 👉 혼란스러움 👉 혼란스러움	😊 → 😕 → 😕	혼자 대응 불가능; 누군가의 안내 필요
5. 시후 인식 / 인식 이후	5. 사기라는 사실을 알게 된 ▶ 더 쉽게 접할 수 있는 예방 👉 혼란스러움 👉 혼란스러움	😊 → 😕 (지속되는 불안)	반복 교육이나 직관적인 일상 속 예방 안내 부재

퍼소나 ‘김미자’

퍼소나 ‘김미자’ 고객여정맵

○ (서비스 목표 수립) 퍼소나와 고객여정맵을 통해 도출한 문제점

- [이해-발견-정의] 활동을 바탕으로 수요자의 어려움과 문제 발생 지점을 다음과 같이 확정하고, 이를 기반으로 서비스 목표를 수립함

(1) 『의심이 자동으로 작동되는 심리적 환경 설계』

: 보이스피싱 시나리오의 핵심인 통화 초반에 주목하여, 전화 수신 순간부터 통화 종료까지 자연스럽게 의심이 유도되는 심리적 트리거 설계

(2) 《몰라도, 못써도 보호되는 구조적 예방 시스템》

: 앱 설치나 정보 활용이 어려운 60대 이상도 자동으로 보호받을 수 있도록
통신사, 금융기관, 돌봄인력 등 외부 주체와 연계된 구조적 개입 장치 설계

(3) 《현실 시나리오 기반, 체험형 학습과 사회적 방어선 확보》

: 실제 범죄에 사용되는 시나리오를 바탕으로 공감 기반 체험 교육·홍보를 제공하고, 은행, 대리점, 지자체 등 생활밀착형 사회적 방어망 작동 가능 설계



□ (발전하기)

✓ “첫 통화, 어떻게 ‘의심’부터 시작하게 만들까?”

① 아이디어 워크숍

② 아이디어 스케치

③ 시나리오

- (아이디어 워크숍) 60대 이상 보이스피싱 예방 위한 브레인라이팅 실시한 결과, 총 228개의 구체적 실행 전략 아이디어 도출
 - ▶ 수요자의 일상 흐름, 통화 환경, 심리 반응, 사회적 연결망 등 다양한 지점에서 개입 가능한 실행 전략 제안



브레인 라이팅 실행 내용

《브레인 라이팅 결과 정리 - 228개 아이디어 전략 개요 및 아이디어 분류》

	전략 개요	주요 아이디어
전략 1 의심의 반사 신경	통화 초기, 이상 징후를 감지하고 즉시 멈출 수 있는 경계 반응을 생활 속에 구조화	<ul style="list-style-type: none"> - 통화 수신 시 자동 팝업 + 음성 안내 송출 (* “이 전화 피싱일 수 있습니다. 통화 전 확인하세요.”) - 전화 연결 버튼 3초 지연 + 진동 또는 화면 점멸 - 모르는 번호, 색상 경고(인지 경계 작동) → 既 통신사 운영 안심 앱 활용(LGU+익시오, SKT에이닷 등) - ATM 인출 시 피싱 경고 음성 및 영상 송출 - 일상적 접촉 환경(냉장고, 현관문 등) 예방 메시지
전략 2 사용 장벽을 허문, 누구나 보호 받는 인프라	단순 기술 제공이 아닌 누군가 대신 해주는 구조로 설계	<ul style="list-style-type: none"> - 휴대폰 개통·기기 변경 시 피싱 예방 앱 자동 설치 및 사용법 안내 / 우수대리점 선정 및 홍보 - 공공 접점*, 누군가 ‘대신 해주는’ 구조 설계 <p>* 주민센터(기초연금), 고용복지+센터(실업급여), 국민연금공단(건강보험) 등 60대 이상 필수 접점 기관 활용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지구대·파출소 민원 접수 시 예방 앱 설치 지원 - 은행·대리점 등 현장 앱 설치 및 이용 안내 지원 - 은행 창구에 무료 보급형 ‘안심 확인폰’ 비치 (* 피싱 의심 전화 수신 또는 악성 앱 감염 시 즉시 확인 가능)
전략 3 은행은 마지 막 안심 지대	심리델에 갇힌 피해자를 구할 수 있는 유일한 대면 접점 → 단순 응대가 아닌 제도화된 개입 절차와 심리적 멈춤 장치 설계 필수	<ul style="list-style-type: none"> - 112 ‘문자’ 신고 체계 활성화 (* 고액인출 시 112 신고 의무화지만, 전화 신고내용의 불완전성, 비표준화로 접수 지연 발생, 문자 신고 활성화로 구조적 신속성 확보) - 고액인출 전, 피싱 피해사례 ‘영상’ 의무 시청 - 은행직원 응대 매뉴얼에 ‘지연 응대’ 전략 포함 - 심리적 멈춤, 송금 전 자필 확인 서명(책임 경고) (* 예방 영상 시청/체크리스트 사실대로 기재 / 보이스피싱이 아님 등 내용 자필 서명하여 심리적 멈춤과 책임 인식 순간 제공) - 은행 자체 AI기반 피싱 위험 거래 감지 시스템 구축
전략 4 지역사회가 만든 심리적 울타리	지역사회가 심리적 외벽이 되어 사전에 알려주고, 공감하고, 함께 판단할 수 있는 관계망을 일상 속에 배치	<ul style="list-style-type: none"> - 요양보호사 등 돌봄 인력 활용, 일상 심리 울타리 구축 (* 돌봄 인력 다수가 60대 이상 ‘전달자’인 동시에 ‘수혜자’) - 시니어 피싱 강사단 발족(동년배 예방 메신저) - 공공 접점, ‘심리백신 접종소’ 운영 및 안내 - 가족 연계형 예방 챌린지(SNS 인증 등) 활성화 - 일상 이동수단 활용, 찾아가는 피싱 예방 홍보 (* 시내버스, 지하철, 택시, 복지관 셔틀버스 등) - 보드게임, 체험키트 개발, 참여형 프로그램 운영

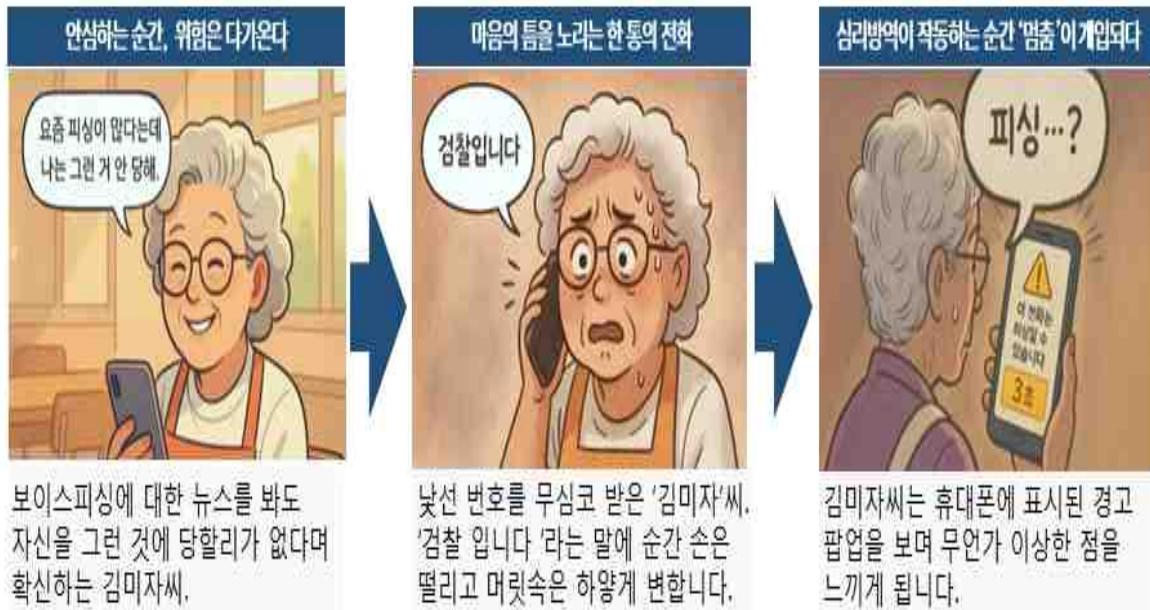
○ (아이디어 스케치) 보이스피싱 예방 실효성 강화 위한 실행 전략 스케치



□ [실행 전략 전달하기] ✓ “모은 건 평생, 잃는 건 한 순간, 첫 의심이 최고의 백신입니다. 이제는 설명이 아닌 ‘설계’로, 60대 이상의 마음을 지켜야 할 때입니다.”

○ (스토리보드)

최종 스토리보드- 심리방역으로 안 속는 일상, 김미자에서 시작됩니다



4

공공서비스디자인 운영 성과

가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

□ 제도가 있어도, 못 쓰면 무용지물 - 사용 장벽을 허문 환경 설계

- (기존) 피해 고위험군인 60대 이상은, 보이스피싱 예방 위한 제도·기술이 있어도 설치·가입 방법을 몰라 활용 못하는 경우 대부분
✓ 제도가 있어도 ‘활용하지 않으면’ 그것은 ‘없는 것’과 다름 없다!!!

⇒ 단순 기술 제공이 아닌, 누군가 대신해 줄 수 있는 환경 설계 집중

① 통신사 대리점 ② 지구대·파출소 ③ 은행 창구 ④ 지역 네트워크 ⑤ 가족 챌린지	▶ 휴대폰 개통 시, 피싱 예방 앱(시티즌코난) 설치·지원 등 신고 및 상담 시, 피싱 예방 앱 설치·지원 등 60대 이상 고객 응대 시, 피싱 예방 앱 설치·지원 등 노인복지관에서 시니어 강사가 앱 설치와 예방 교육 등 부모 스마트폰에 예방 앱 설치, SNS 예방 수칙 공유 등
--	--



□ 기술과 정보 제공 한계 직시, 심리 대응 패러다임 전환

- (기존) 기술 대응은 법·제도 한계로 수법 진화를 실시간 따라가기 어렵고, 60대 이상은 디지털 기기 사용 장벽으로 예방 사각지대 존재

⇒ 기술 대응 한계를 넘어, 심리 면역력 강화 전략으로 패러다임 전환

“기술의 한계를 넘어선 심리적 안전망 구축”

- ① 의심의 근육 키우기, ② 금융기관 안심벨트 착용, ③ 사회적 심리안전망 완성 -

① “첫 10초가 전부다 - ‘의심’은 가장 강력한 심리 백신”

	▶ 피싱범 : “우린 초반에 전부 걸어. (악성)앱만 깔리면 네 폰은 내꺼야.” 우리는 : “그래서 방어도 초반에 시작되어야 한다. 첫 의심이 최고의 백신, 의심으로 멈춤을 설계한다”
--	---

- <심리방역 휴대폰> 피싱범은 초반 심리 교란과 악성 앱 설치 집중, 통화 전 과정에서 의심이 작동되도록 휴대폰을 심리방역 중심 설계

구간	구체적 설계
① 전화 수신 순간 (심리적 의심 트리거)	통신사별 既 운영 중인 안심 전화 기능 활용, 수신 시점부터 심리적 의심이 작동되도록 유도(경고 문구 등)
② 통화 연결 직후 (자동 심리 버퍼 작동)	(흐름도) 통화 연결 → 자동 심리 버퍼* 작동(3~5초) → 심리적 멈춤 유도(* 무음 전환 / 음성안내 자연효과 등)
③ 통화 중 (실시간 의심 유도)	통화 도중 피싱 키워드 자동 탐지 → 팝업/음성 경고
④ 통화 종료 후 (행동 리마인더)	통화 종료 직후 “방금 통화 안전했나요?” 팝업 이상하다면 “112 통합신고대응센터 챗봇 상담**” 연결 팝업 (* 24시간 365일 상담 가능한 경찰청 운영 챗봇 상담 서비스)

❖ 직접 설치가 아닌 누군가 대신해 줄 수 있는 환경 설계로 구현 LGU+ 시범 예정



- <심리 백신 접종소> 60대 이상이 행정적, 생활적 이유로 반드시 거치는 공간으로 일상 경로 내 인지적 면역력 주입하는 심리적 개입 지점

심리 백신 접종소	선정 이유
✓ 고용복지+센터	60대 이상 실업급여, 재취업 등 위해 방문 필수장소 ※ 대기시간 + 대면상담 구조로 심리 백신 개입 적합
✓ 지자체(주민센터)	△ 기초연금 △ 무임 교통카드 필수 방문 장소
✓ 국민연금공단	△ 국민연금 수급 △ 건강보험 납부 (※ 국민연금 전체 가입자 중 60세 이상 약 47만명)
✓ 보건소, 병원 등	건강검진, 독감 예방접종, 만성질환 등 정기 방문 장소



❖ 기초연금 등 복지제도 신청 위해 필수 방문 기관을 심리 백신 접종소로 활용

② “은행 창구는 마지막 안심 지대 - 불안에서 안심으로 전환”

▣ 심리적 덫(긴장·두려움·조급함)에 갇힌 피해자를 구할 유일한 대면 접점

<p>✓ 대면 문진 고도화 금감원 논의중 (심리브레이크 강화형)</p>	<p>① 고액인출 시 피싱 예방 영상 시청 의무화(15초 내외) ② 심리적 멈춤, 송금 전 자필 확인 서명 ③ 은행 자체 AI기반 피싱 위험 거래 감지 시스템 활용</p>
<p>✓ 112 문자 신고 활성화 광주은행 시범</p>	<p>① 정확한 정보 전달 가능(경찰 대응 속도 · 정확도 향상) ② 은행 직원 112신고에 대한 심리적 부담 완화</p>
<p>✓ 안심폰 비치 금감원 논의중</p>	<p>악성앱 설치된 휴대폰을 가지고 은행 방문, 피해자가 안전하게 신고할 수 있는 최소한의 통신 수단 확보</p>
<p>✓ 안심금융지점 인증제 도입</p>	<p>금융기관 예방 역할 제도적 강화(ESG 사회적 책임 실현)</p>

③ “함께 하면 절대 안 속는다 - 지역사회 합심, 심리적 울타리”

- ▶ 피싱범은 피해자를 **심리적 고립** 후 **조종 범죄**로 특히 60대 이상은 **외로움·불안감**으로 인해 쉽게 범죄에 노출, **가족대표·이웃·지역의 심리적 올타리 필요**

<p>✓ 돌봄 네트워크 활용 요양지원센터 협약</p>	<p>① 예방 백신 전달자 역할(예방 앱 설치 지원 등) ② 요양보호사 3년마다 보수 교육 - 피싱 교육 접목 ③ 신종수법 등 소속 회원 문자 발송 정례화 (60대 이상 인지 특성 맞춤형 문안, 예산 11백만원 확보)</p>	
<p>✓ 시니어 피싱 강사단 (공감과 수용성 극대화)</p>	<p>① 같은 세대가 같은 세대에게 예방 정보 전달 ② 카카오 찾아가는 시니어 디지털 스쿨 사업 연계, 피싱 예방 앱 설치 지원 등 교육</p>	
<p>✓ 일상 접점 네트지 시내버스, 카카오T 협약</p>	<p>① 일상 이동 수단 활용, 찾아가는 피싱 예방 홍보 (카카오택시-승객용모니터/시내버스 광고/ 지하철 모니터) ② 지자체 등 심리 백신접종소 활용 교육 · 홍보 ③ 일상적 접촉 환경(냉장고, 현관문 등) 예방 메시지</p>	
<p>✓ 가족 챌린지 캠페인</p>	<p>① 자녀가 부모님 휴대폰에 예방 앱 설치 ② 가정통신문 활용, 손자 → 조부모 예방 앱 설치(광주교육청 협업) → 인증서 발급</p>	

□ 기존 일괄 홍보 방식 → 심리 기반 맞춤형 홍보 전환

- (기존) 연령·상황을 고려하지 않은 일괄 메시지로 개인정보를 확보해 정교한 맞춤형 시나리오로 접근하는 피싱법 막기에는 역부족

→ 연령·상황·심리를 반영한 맞춤형 홍보전략으로 전환

□ 실제 제도 구현 성과

- (LGU+ 협업) 통화 단계별 심리개입 메시지 탑재 ‘심리방역 휴대폰’ 시범 도입으로 통신사 대리점을 피싱 예방 첫 관문 전환 모델 구축

※ '25년 6월부터 전국 LGU+ 매장이 '보안 전문 매장'으로 개편, 매장당 1명 이상 배치된 '보안 전문 상담사'를 '심리방역 전달자'로서 역할 부여, 대면 접점 예방 체계 실현

- (광주은행 협업) 창구 직원이 고액인출 등 피싱 의심 정황 인지 시, 경찰에 신속하게 ‘문자’로 신고해 조용한 개입 가능 시스템 설계

※ 음성 신고 한계(비표준화, 불필요한 민원소지 등) 극복, 향후 전 금융사 확대 가능 모델

 금감원, 금융기관 간담회	 문자 신고 시범(112사건처리표)	인출지점 / 나이 / 성별 / 인출금액 / 인출용도 / 특이사항 등 표준화된 문자 포맷 신고
--	--	--

- (카카오 모빌리티 협업) 60대 이상 건강 문제, 대중교통 불편 등 이유로 택시 이용 빈도 높고, 피해자 상당수 피싱범과 통화하며 이동 시 택시 이용 착안

※ 전국 확장성과 향후 음성 메시지, 알림, 경고 영상, 112 연결 등 기술 연계 가능성



구분	기준	개선
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 앱을 ‘몰라서’ 또는 ‘알아도 못 써서’ 예방 수단을 활용하지 못함 • 누군가 도와줄 사람 없이 혼자 판단 해야 했음 	<ul style="list-style-type: none"> • 예방 앱을 대신 설치해주는 구조로 전환해 디지털 장벽 해소 • 통신사 대리점·돌봄인력 등 통한 ‘의심의 씨앗’ 전파 환경 조성
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 정보 제공·캠페인 중심 단방향 예방 및 기술·제도 기반 대응 	<ul style="list-style-type: none"> • 통신사·은행 등 현장 주체와의 협업 구조 구축, 전화 수신~인출까지 심리 개입 흐름 설계
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 예방을 ‘홍보 협조’ 수준에 그치는 등 사전 대응 체계 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> • LGU+ 등 통신사가 자기 주도적 예방 체계 개입, 실행 주체로 전환

5 향후 추진계획

가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

□ 시범사업 고도화 통한 실행력 중심 추진

- **LGU+와 협업** 성과를 토대로, 타 통신사로의 제도 확산 추진
 - 최근 통신망 해킹 등 고객 신뢰 위협 보안사고 지속 발생, 이러한 위기를 브랜드 전환점 삼아 사회적 신뢰 확보 위한 참여형 도입 유도※ ‘보안 대응 = CSR·ESG 리더십’ 포지셔닝, 공공기여 통한 차별화된 브랜드 전략 구현
- 은행-112 ‘문자’ 신고 연계 확산 도입으로 ‘콜든 타임’ 개입력 강화
 - 조용한 문자 신고 체계를 통해 은행 직원 부담 감소, 경찰 신속 대응 가능케 하며, 표준화된 신고 양식 고도화로 전국 확산 기반 마련
 - ※ 은행 대응 매뉴얼에 포함 시, 전국 금융기관 단위 일괄적 시스템 확산 가능

□ 지속 가능 기반 강화 – 제도화 · 확산 · 협력 구조

- 일상 행정과 금융, 복지 체계 안에 심리 방역 요소를 자연스럽게 녹아내어, 예산 부담 없이 전국 확산과 제도화 동시 실현
 - ※ 지자체·은행·고용복지+센터 등 실무 접점 중심 예방 현장 중심 협력 구조 구축
- 통신 3사와 생활 플랫폼* 연계, 심리 메시지 전국 확산 구조 마련
 - * △ 카카오T택시(승객용 모니터) △ 시내버스(명진광고사) △ 통신사 앱 △ 은행 ATM 등

주요 운영 방안	자원 운용 (인력, 예산, 조직법령 등)
• ‘심리방역 휴대폰’ 제도화 및 통신 3사 전반 확대	• 통신사, KISA* 협약 <ul style="list-style-type: none">* 현재 광주 경찰과 공모전 협업 추진 중
• 금융기관 대상 심리 대응 표준 매뉴얼 도입	• 금융감독원·은행연합회 협업
• 복지·보건 행정기관 내 ‘심리 백신 접종소’ 제도화	• 기초연금/ 무임교통카드 등 복지 연계 창구 활용
• 시민 확산 캠페인 및 환경 구축	• ‘심리 백신 챌린지’ 확산 <ul style="list-style-type: none">• 심리 공감형 메시지 전국 표준화

첨부1

공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

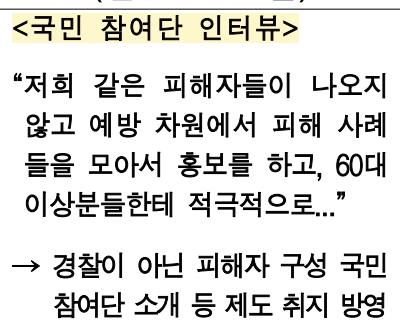
□ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2025.02.26. 10:00~12:00	광주경찰청 회의실(9층)	박도연, 이종휘, 이종우 등 5명	운영 계획 설계 및 방향성 논의
2차	2025.03.28. 09:30~12:30	광주경찰청 회의실(9층)	공공서비스디자인단 13명	사업설명 및 조사 준비활동 (이해 및 발견하기) 등
3차	2025.04.11. 09:30~12:30	광주경찰청 회의실(9층)	공공서비스디자인단 11명	조사 방법 공유 및 조사 준비 논의
4차	2025.04.18. 09:30~12:30	광주경찰청 회의실(9층)	이종휘, 서준배, 현상민 등 6명	심층 인터뷰 조사활동
5차	2025.04.24. 10:00~12:00	빛고을50+ 센터	박도연, 박지인, 정주영 등 5명	새도링(예방 어플 설치 과정 관찰 및 인터뷰, 설문조사 등)
6차	2025.04.25. 09:30~12:30	광주경찰청 회의실(9층)	공공서비스디자인단 10명	친화도맵 및 이해관계자맵 작성
7차	2025.05.02. 09:30~12:30	광주경찰청 회의실(9층)	공공서비스디자인단 10명	퍼소나 및 고객여정맵, 서비스목표 설정
8차	2025.05.08. 14:00~16:00	광주 GJT모빌리티	김주환, 장부남, 박도연 등 6명	전국 카카오T블루 택시 활용 홍보 방안 논의
9차	2025.05.09. 09:30~12:30	광주경찰청 회의실(9층)	공공서비스디자인단 10명	브레인라이팅 아이디어 도출 및 서비스 목표 설정
10차	2025.05.23. 09:30~12:30	광주경찰청 회의실(9층)	공공서비스디자인단 11명	아이디어 스케치 공유 및 베스트 아이디어 내용 취합
11차	2025.05.30. 09:30~12:30	소셜캠퍼스온 중회의실	공공서비스디자인단 11명	시나리오, 스토리보드, 프로토타입 도출 등
12차	2025.06.13. 09:30~12:30	소셜캠퍼스온 중회의실	공공서비스디자인단 11명	최종 서비스 컨셉 검토 및 수정 논의
13차	2025.06.26. 15:00~16:00	광주경찰청 무등홀(5층)	금감원, 금융기관 등 총 26명	광주은행 등 16개 기관 참여 간담회 추진
14차	2025.07.04. 09:30~12:30	광주경찰청 회의실(9층)	공공서비스디자인단 11명	최종 내용 공유, PMI 회고
15차	2025.07.09. 14:00~16:00	광주경찰청 홍보실(2층)	정도성, 박우성, 박도연 등 6명	광주 시내버스 외부 광고 업무협약 추진
16차	2025.07.10. 10:00~11:30	광주장기요양 지원센터	이병귀, 김상구, 박동숙 등 10명	보이스피싱 피해 예방 위한 업무 협약 체결 및 논의
17차	2025.07.16. 14:00~16:00	광주경찰청 홍보실(2층)	이복무, 선용원, 박도연 등 7명	LGU+ 시범사업 논의 (1차 실무 미팅)

※ 행정안전부 전문가 지원 5회 및 권역별 컨설팅 4회 전회 수행

□ 홍보실적 및 계획

○ 공공서비스디자인 활동 관련 언론보도 총 46건

 <p>머니투데이 광주경찰청, 행안부 공공서비스디자인 사업 선정 입력 2025.03.24. 오전 10:24 수정 2025.03.24. 오전 10:25 기사원문 보이스피싱 예방 홍보 촉력 나서...60대 이상 보이스피싱 예방·홍보 위한 실효적 홍보 시책 발굴·추진</p>	 <p>뉴스 '보이스피싱' 예방·협력...광주경찰청, 금융기관 간담회 등 [광주소식] 입력 2025.06.28. 오후 12:48 수정 2025.06.28. 오후 12:49 기사원문 변재훈 기자</p>	 <p>아시아경제 광주경찰, 카카오T와 보이스피싱·딥페이크 예방 홍보 입력 2025.05.08. 오후 12:32 수정 2025.05.08. 오후 12:33 기사원문 송보현 기자</p>
행안부 지원과제 선정 (언론보도 15건)	금감원, 금융기관(16) 협업 (언론보도 6건)	전국 카카오T블루 택시 (언론보도 18건)
 <p>광주경찰·장기요양요원지원센터, 보이스피싱 예방 및 순찰 2025-07-10 14:03 [광주=연합뉴스] “10일 광주시 장기요양요원지원센터(이하 장기요원센터)는 전화 금융사기(보이스피싱) 예방 및 순찰을 위한 업무협약을 맺었다고 10일 밝혔다. 장기요원센터는 보이스피싱 피해를 예방하고자 협업하고자 광주도지사, 시책관, 노인복지관 등 266곳과 협력해 예방활동을 벌이고 있다. 장기요원센터는 2025년 7월 10일까지 전국 16개 금융기관과 협력해 예방활동을 벌여나갈 예정이다.”</p>	 <p>전화 금융 사기..피해자가 직접 예방 활동 입력 기자 2025-04-01 17:11:40 수정 2025-04-01 18:54:01 조회수 88 [전체보기] 전화 금융 사기, 피해자가 직접 예방 활동 (뉴스데스크 2025.04.01 광주MBC) 보이스피싱 범죄 '피해자가 직접 예방 활동'</p>	 <p><국민 참여단 인터뷰> “저희 같은 피해자들이 나오지 않고 예방 차원에서 피해 사례들을 모아서 홍보를 하고, 60대 이상분들한테 적극적으로...” → 경찰이 아닌 피해자 구성 국민 참여단 소개 등 제도 취지 방영</p>
장기요양요원지원센터 협약 (언론보도 6건)	광주 MBC 방송 (2025.4.1. 보이스피싱 범죄... '피해자가 직접 예방 활동')	

□ 향후 홍보 계획

○ 既 협업 추진 기관* 활용, ‘반복 노출형 홍보’ 추진

* △공공 플랫폼 △장기요양요원지원센터 △카카오모빌리티(택시) △시내버스 및 지하철 광고 △ 민·관·경 참여 ‘범죄피해자 통합지원단’(70개 기관) 등 활용

○ 홍보실의 기획력을 기반으로, 예방 메시지를 언론 기사와 방송 기획보도로 확장, 정책적 파급력 극대화

※ '24년 광주경찰청-KBS와 협업, 사기의 재구성 코너 신설, 10회 기획방송 추진 한 바 있음

○ LGU+ 시범사업 업무 협약(예정)을 바탕으로 예방 메시지를 통신망과 일상 플랫폼에 자연스럽게 연계하는 홍보 전략 추진 계획

※ 추가 실무 미팅 실시 후 8~9월 중 LGU+와 업무협약 체결 계획 / 향후 경찰청 단위로 확장 통신 3사와 공동 캠페인 추진 전국 단위 확산 기반 마련

○ 경찰청 피싱 범죄 종합 홍보계획* 연계, 전국 확산 가능 홍보망 구축

* 생활 속 체감형 홍보망 구축 목표로 범정부 공동 홍보 체계 전략 추진 중

첨부2

공공서비스디자인 활동 총평

□ 공공서비스디자인 활동 총평

- (참여국민) 보이스피싱은 단순한 경고가 아닌, 우리가 함께 설계하고 바꿔야 할 사회적·심리적 문제 체감, 막연했던 공포가 ‘충분히 막을 수 있는 문제’로 인식 전환 계기

정책수요자 정00 님

“다양한 사람들과 함께 활동하며 다양한 실제 피해사례를 접하고, 우리가 살고있는 사회 현실을 제대로 마주하게 됐습니다. 단순히 조심하자는 경고를 넘어서, 정말 실질적인 해결 방법을 함께 고민하였습니다. 그 과정에서 경찰청에 대한 인식도 바뀌었고 여러 기관이 힘을 모으면 정말 바꿀 수 있겠다는 생각도 들었습니다. 거대하고 막막하게만 느껴졌던 보이스피싱이 이제는 작지만 의미있는 실천과 제도 설계를 통해 우리가 충분히 맞설수 있는 문제라는 확신을 가지게 된 것이 가장 큰 변화였습니다.”

- (사업담당) 이번 사업은 치안 시책의 전환점이였으며, 협업 없이는 결코 막을 수 없는 범죄임을 다시 한번 확인, 60대를 시작으로 세대별 맞춤형 대응으로 확장해, 국민과 함께 국민을 지키는 시책으로 발전

사업담당 광주경찰 박00 님

“이번 사업을 통해, 보이스피싱이 단순한 범죄가 아니라 수많은 국민의 일상을 무너뜨리는 고통의 문제임을 다시금 체감했습니다. 피해를 막고 싶다는 절실한 마음 하나로, 무엇이 진짜 실질적인 대응인지 끝없이 고민하고 현장에서 부딪쳤습니다. 특히 60대 이상이 갖는 다양한 심리·디지털 취약성을 정면으로 마주했고, 그들이 평생 모은 자산을 단 한 통의 전화로 빼앗기는 현실을 멈추고 싶었습니다. 이 과정에서 한 기관의 힘만으로는 절대 막을 수 없는 문제임을 절감했고, 기관 간 협업과 국민 참여가 핵심이라는 것도 절감했습니다. 이번 사업은 단지 예방이 아니라, 치안 정책의 방향을 다시 세우는 전환점이였습니다. 60대를 넘어 20대·30대 등 세대별 맞춤 대응까지 확장해, 누구도 혼자 고립되지 않는 예방 구조를 만들어 가고 싶습니다.”

□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과 창출을 위한 제언

- 과제의 실질적 성과는 실행 가능한 주제 선정, 협력 체계 구축, 종료 이후에도 안정적으로 정착할 수 있는 지속 가능성 확보가 중요