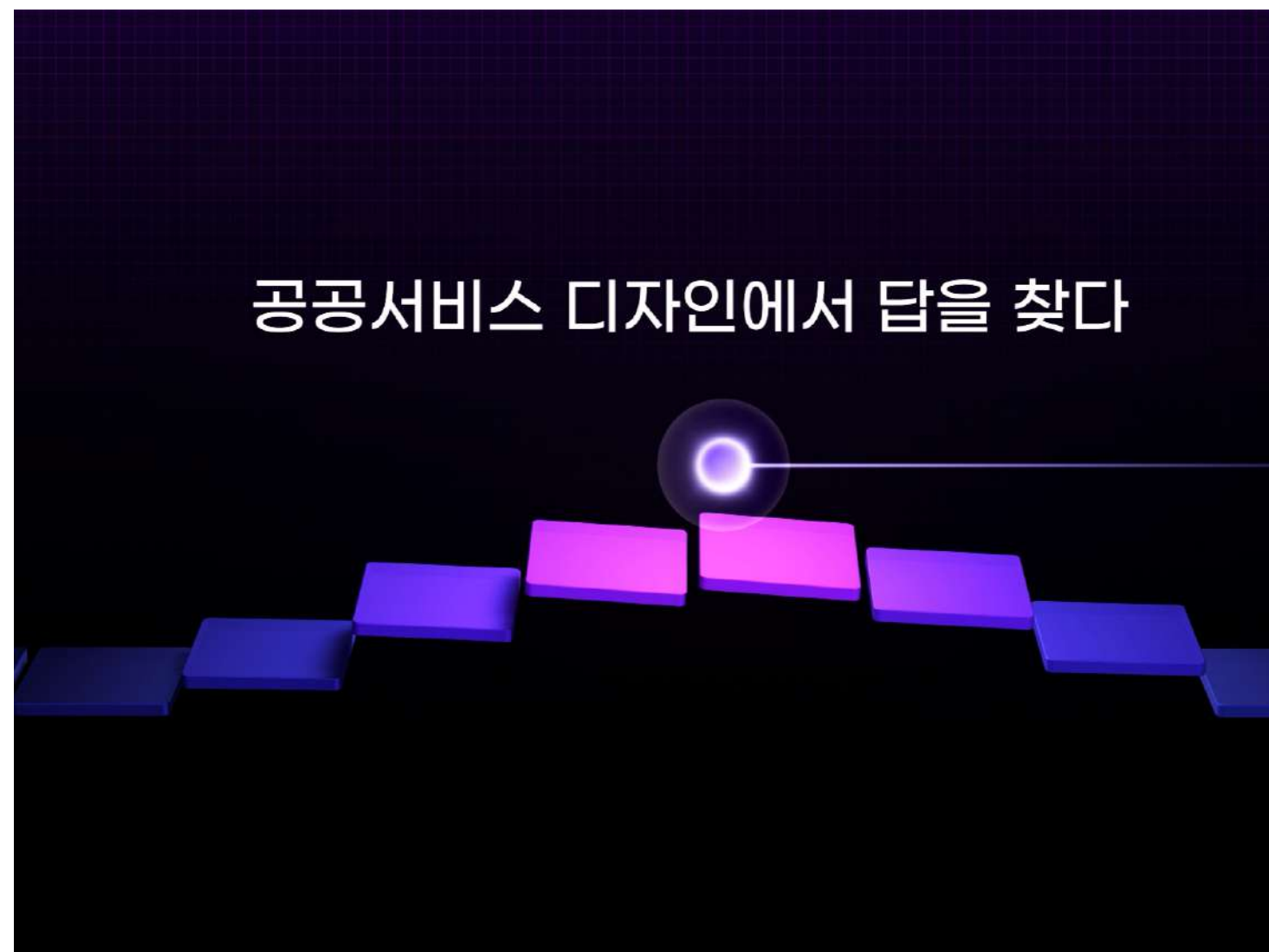
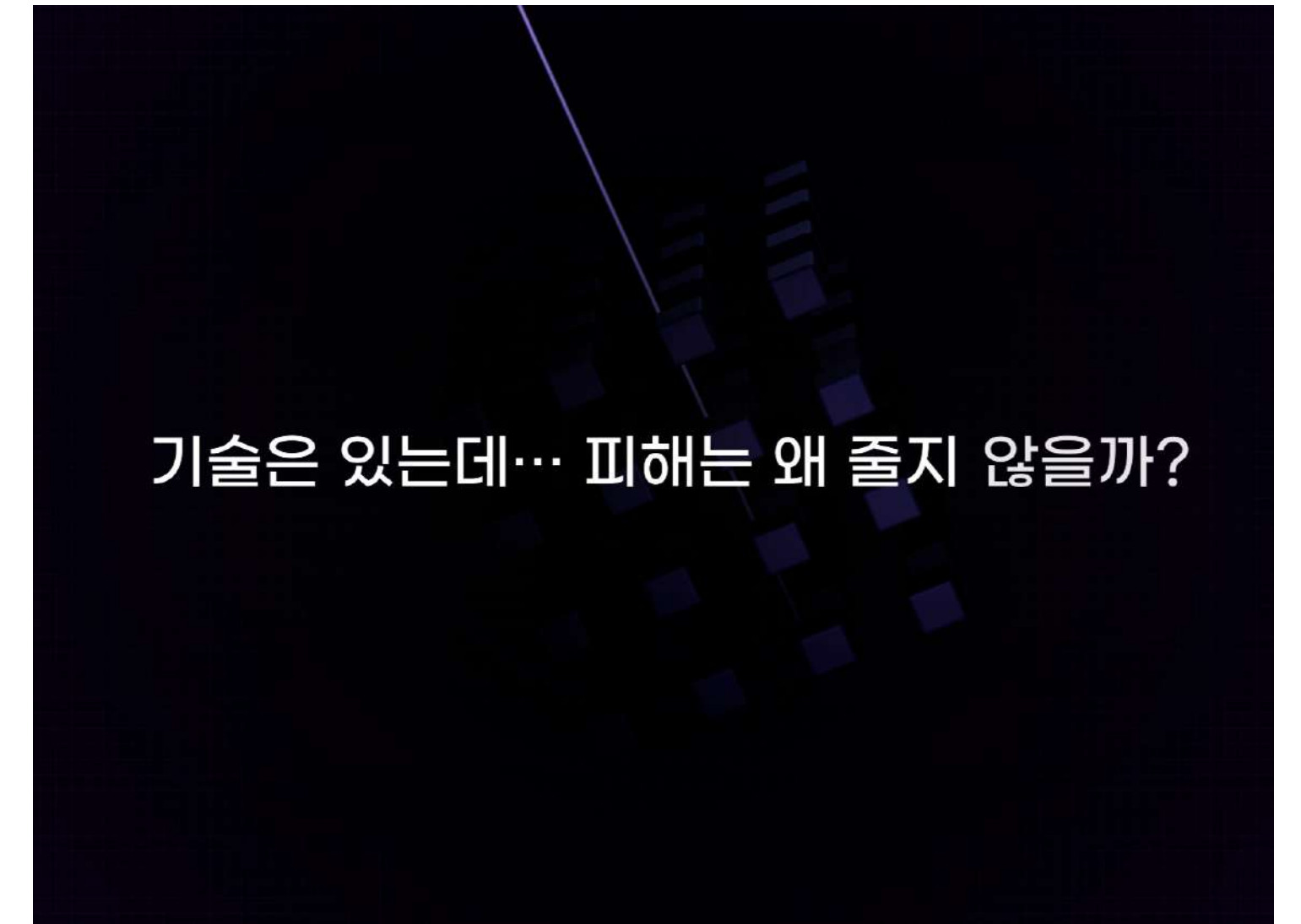






보이스피싱 심리방역 프로젝트

첫 의심이 최고의 백신, 의심으로 멈춤을 설계하다



광주경찰청
GWANGJU METROPOLITAN POLICE

"피해는 반복되는데, 우리는 무엇을 놓치고 있는가?"

이해하기

"정교해진 수법, 60대 이상은 최고의 표적"

- ✓ 심리 속임수에 **속수무책**
- ✓ 기술·제도가 있어도 **무용지물**
- ✓ 60대를 지켜줄 **안전망 부재**

"참 무서웠던 것 같아요"

"금감원, 검사 두분이 연결돼서 저를 계속 공격했어요"

"계속 뒤에서 감시하는 것 같고, 공포가 있었기 때문에"

"(보이스피싱 예방)앱 깔고 그런 것은 잘 몰라요"

"나이 드신 분이 동네주민센터가면 대신 해주면 좋겠어요"

| 피해자(요양보호사, 60세)

"속을 수 밖에 없던 이유, '심리의 틈'이 있었다"

이종우 경장

광주경찰청 강력계
보이스피싱 담당

서준배

경찰대 교수 /
한국금융범죄예방협회 이사

발견하기

"심리와 디지털 취약성의 틈"

BEFORE

이해 부족

앱 설치로 끝

스스로 조심

AFTER

심리 지배

환경이 예방

함께 지킴

"평소 일상 생활에서 대화를 안해보고 정보나 자기 일상을
공유하고 싶은데 못하니까 **범인들에게 다 털어놓는거죠**"

"실제로 노인정에서 직접가서 설치하라고 말씀드리는데 30분 걸리시고
못하세요, **경찰관 분들이나 지차제 공무원분들이 깔아드리는 거예요 직접**"

"알아도 속는 시대, 이제는 '의심'을 일상의 습관으로"

진짜 문제 정의하기

“스스로 경계심을 가질 수 있는 환경 필요”



STEP 01. 퍼소나



김미자(초등학교 급식보조원/65세)

"보이스피싱, 난 그런거 안 당해요"

- 정보 접근과 활용에 익숙하지 않은 김미자님의 요구 분석
- 최근 자녀 납치형수법에 속을 뻔 했음
- 예방에 관한 내용 듣지 못함

STEP 02. 고객여정맵

보이스피싱 상황에서 경험과 감정 변화를 시각화



진짜 문제 정의하기

“스스로 경계심을 가질 수 있는 환경 필요”



STEP 03. 서비스 목표 수립

퍼소나와 고객여정맵을 통해 도출한 문제점과
[이해-발견-정의] 활동 바탕으로 수요자의 어려움

모르거나 서툴러도 보호되는 예방 구조

자동으로 의심이 커지는 환경

함께 만드는 사회 안전망

"첫 통화, 어떻게 '의심'부터 시작하게 만들까?"

발전하기

"제도가 있어도 '활용하지 않으면' 그것은 '없는 것'과 다름 없다"



 **기술 제공**



 **사용 환경**

새로운 예방패러다임

실행전략·성과



'첫 의심' 환경부터

처음 수신 전화부터 의심이 커지도록

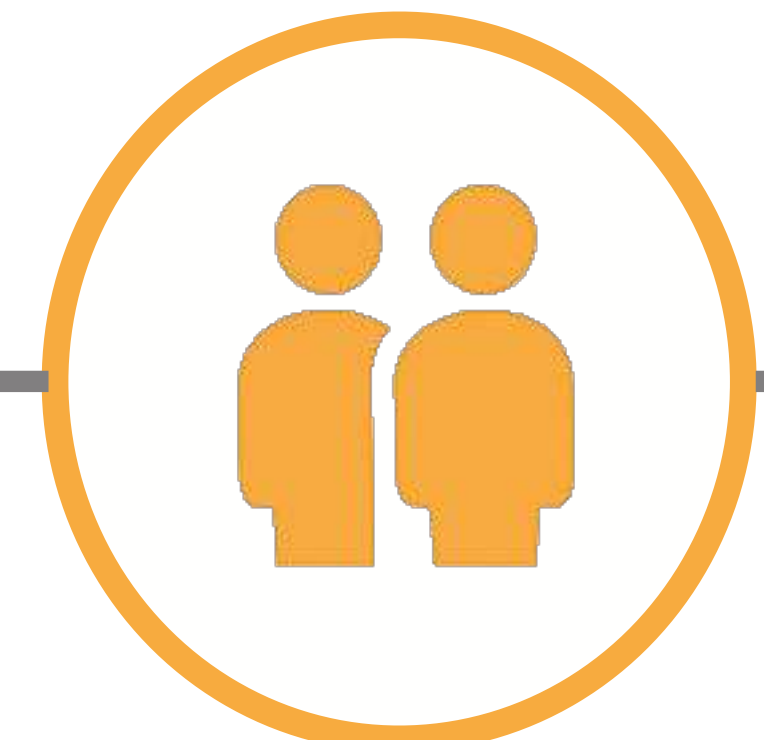
<통신사 협업>
대신 설치해주는 환경



마지막 안심까지

피해자를 구할 유일한 대면 접점

<은행 협업>
조용한 112신고 환경



일상 공간 곳곳에

일상 경로 내 심리 면역력 주입

<요양보호사/대중교통 협업>
넛지디자인 환경 조성

처음부터 끝까지, 일상 곳곳에 심리방역이 작동합니다

성과 1. 통신사 협업

'첫 의심' 환경부터

처음 수신 전화부터 의심이 커지도록



BEFORE



직접 앱설치와 설정 필요



복잡한 절차로 예방앱 미설치 다수



경찰 인력 문제 등 기술전달의한계



몰라도 못써도 대신 해주는 환경 설계

AFTER

LG U+

X

광주경찰청

보이스피싱

시범사업

동의 한번으로 올인원
(예방어플 및 보호자 알림 패키지 서비스)

대리점 직원이 대신 설치

**경찰청-통신사
MOU 확대**

Q. 이번 보이스피싱 예방 협업에서 LGU+가 주목한 부분은?

A. 고객이 복잡한 설정을 몰라도 매장에 있는 보안전문 직원이 보이스피싱 예방기술의 문턱을 많이 낮췄다는 점이 중요한 것 같습니다.

A. 광주에서 시작된 모델을 전국으로 확대해서 통신서비스가 단순 편의를 넘어선 국민의 안전을 지키는 생활 속 보안인프라로 자리잡히기를 기대하겠습니다.



Q. 대리점에서 무료 피싱예방앱 설치
이용 생각 있으세요?

A. 아주 좋은 일입니다. 감사하고요.
대리점 직원이 직접 휴대폰에 설치해주
신다고 하면, 저는 설치에 대한 어려움
이나 두려움이 해소가 될 것 같아요



성과 2. 은행 협업

마지막 안심까지

피해자를 구할 유일한 대면 접점



Q. 문자 신고 시스템 도입된 이후
현장에서 어떤 변화가 있었나요?

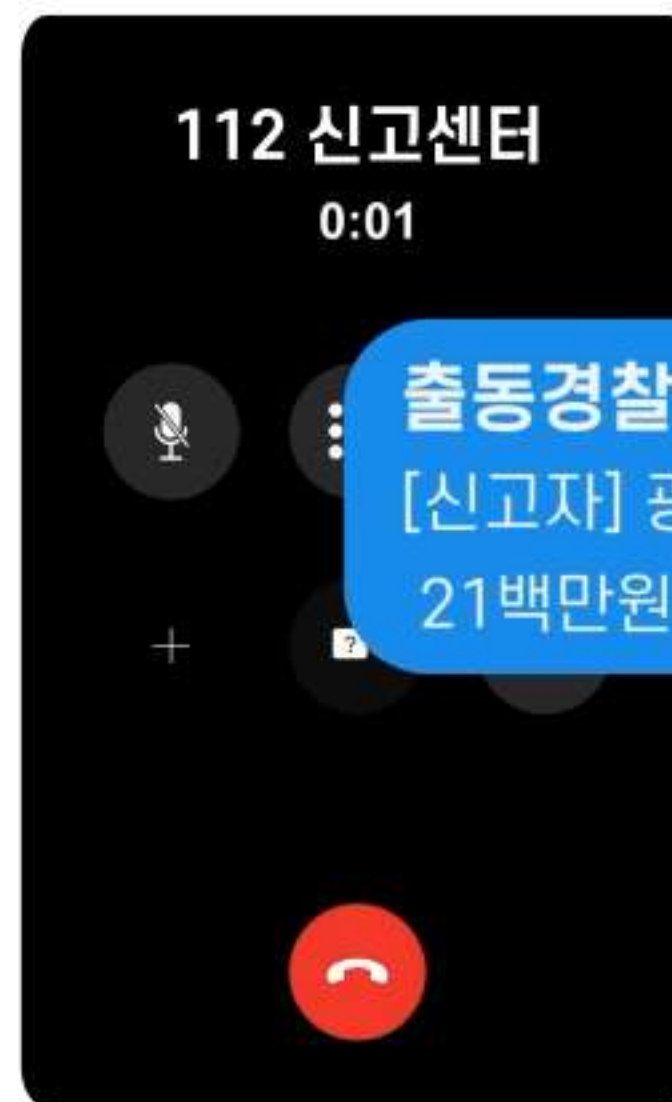
A. 예전에는 고액 인출 고객이 영업점에 방문하실 경우에 직접 은행 직원이 112신고를 하게 되어서 고객이 불안해 하시거나 기분이 언짢아하는 등의 행동들이 있었는데요.

A. 현재 시행하고 있는 문자 신고 제도는 고객의 기분을 상하게 하지 않고, 자연스럽게 신고를 할 수 있게 돼서 출동하신 경찰관 분들도 사전에 내용을 충분히 인지를 하시고 내점을 하시는 등 고액 인출 점검에 있어서 훨씬 더 효율적이고 수월하게 업무처리가 가능하게 됐습니다



기존

<직접 전화>



은행원

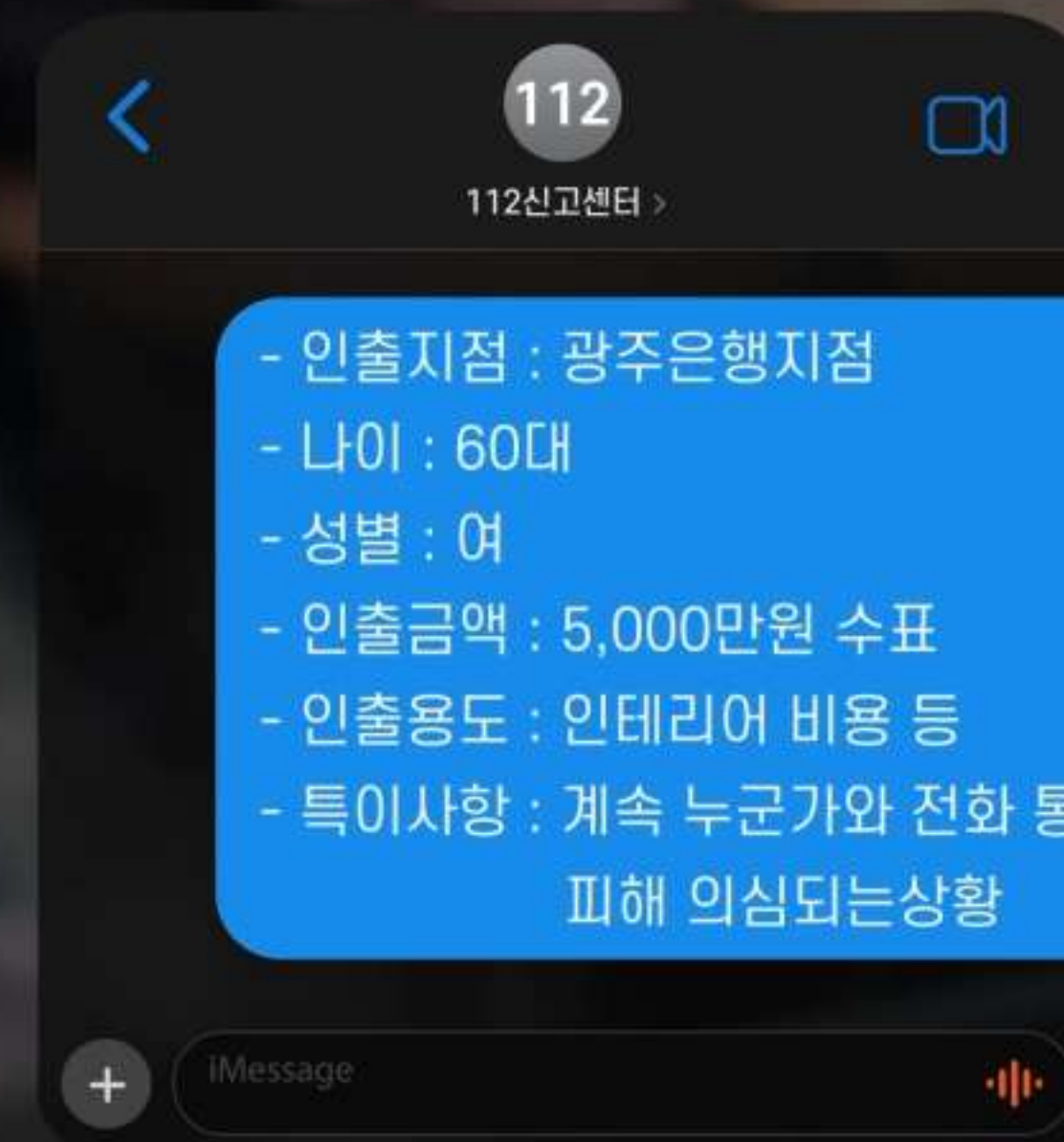
신고 부담 ▲

출동경찰

출동 및 신고 이해도 ▼

개선

<문자 신고>



은행원

신고 부담 ▼

출동경찰

출동 및 신고 이해도 ▲

순 243

성과 3. 요양보호사/대중교통 협업

일상 공간 곳곳에 일상 경로 내 심리 면역력 주입



요양보호사 협업

나도 지키고,
어르신도 지키는 이중 보호망



시니어 강사단 구성

같은 세대가 서로에게
전하는 예방교육



일상 속 심리 면역력 주입

반드시 거치는 공간을
심리 백신 접종소로 활용

Q. 요양보호사 예방 교육을 받고 난 뒤,
가장 달라진 점은 무엇인가요?

A. (이제는 모르는 전화가 오면) 일단
의심부터 하게 되고 전화도 차단하게
됐어요. 예방교육을 받은 다음부터는
저를 지키기도 하고, 어르신들에게 좋
은 정보를 주면서 보이스피싱을 조심하
라고 얘기할 수 있어서 좋은 것 같아요.



요양보호사

정스민

저를 지키기도 하고, 어르신들에게 좋은 정보를 주면서

공공서비스디자인 : 보이스피싱 심리방역 프로젝트

이 시작은 누군가의 평생의 땀과 꿈을 지켜내는
첫걸음이 될 것입니다