

스마트폰으로 송금시 실수를 줄일 수 있도록 예방 기능을 강화하겠습니다.

- 착오송금 발생 상위 10개 금융회사의 모바일뱅킹/간편송금 앱 점검·개선
- 추가로 196개 자금이체 금융회사 등에 착오송금 예방 기능의 모범사례 전파

최근 간편송금이 높은 성장세를 보이고 있으며, 인터넷뱅킹 중 모바일뱅킹이 차지하는 비중 또한 꾸준히 증가하는 등 모바일을 통한 송금이 활성화되고 있다. 그러나, 간편하게 모바일 송금을 이용하는 과정에서 계좌번호 또는 송금액 잘못 입력 등으로 인해 의도치 않은 상대방에게 착오송금하는 사례 또한 증가하고 있다.

【인터넷뱅킹 및 간편송금 서비스 이용현황¹⁾】

(일평균, 만건, %)

구 분		2021	2022	2023 ²⁾	
인터넷뱅킹 서비스 (이용건수)	■ 인터넷뱅킹	1,732	1,971	2,265	(14.9%)
	모 바 일 뱅 킹	1,436	1,684	1,985	(17.9%)
	<비중>	<82.9>	<85.4>	<87.6>	
간편송금 서비스 (이용건수)	■ 간편송금	433.3	519.6	635.8	(22.4%)
	전자금융업자	399.8	481.1	591.2	(22.9%)
	금 용 회 사	33.5	38.6	44.7	(15.8%)

주 : 1) 출처: 한국은행, '2023년중 국내 지급결제동향' 및 '2023년중 전자지급서비스 이용현황'

2) ()내는 전년 대비 증감률

【착오송금 반환지원 계약 현황¹⁾】

(건, 백만원)

구 분	2021.7.6~	2022	2023	2024.1분기 ²⁾	소 계
건수	2,227	5,402	5,780	1,308	14,717
금액	3,100	7,054	9,653	1,737	21,544

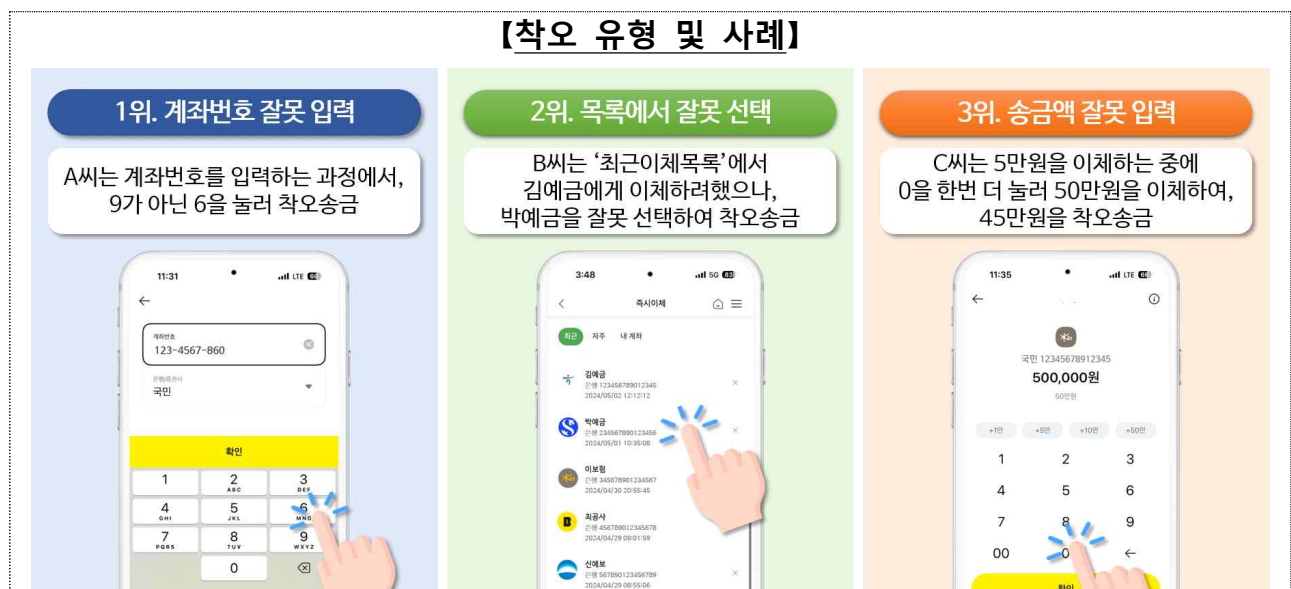
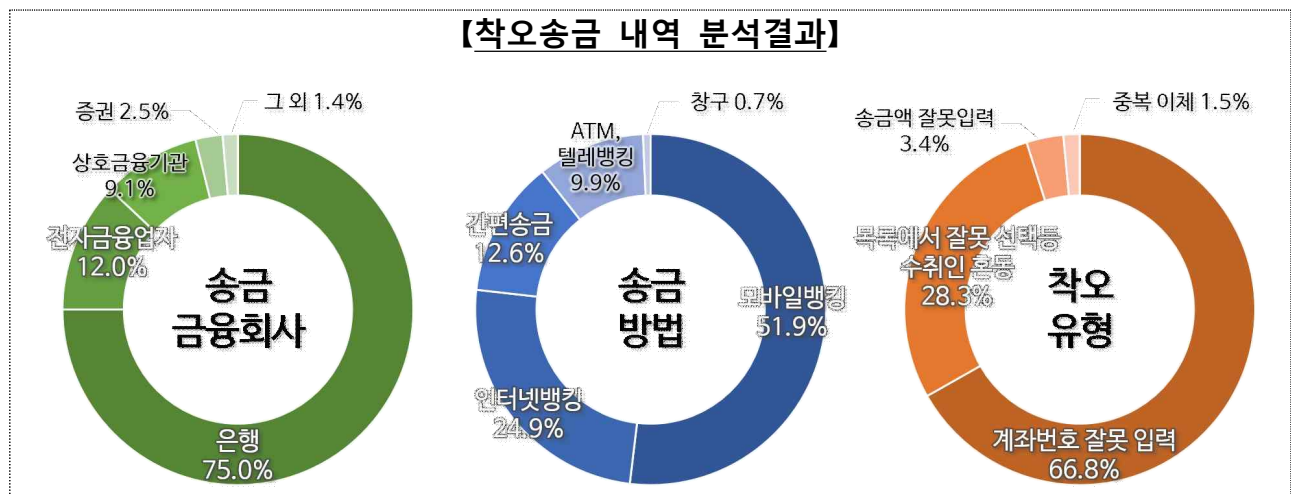
주 : 1) 출처: 예금보험공사, '21.7.6 제도시행 이후 착오송금 반환지원을 위한 계약 체결 현황 자료'

2) '24.1.1~3.31까지의 실적'

이에 따라 금융위원회(위원장 김주현, 이하 ‘금융위’)는 예금보험공사(사장 유재훈, 이하 ‘예보’)와 함께 착오송금이 발생하는 주요 원인을 파악하고 이체시스템상 이를 예방하기 위해 구축되어 있는 기능들을 점검하였다.

먼저, 예보가 '21.7월부터 ‘착오송금반환지원제도(잘못 보낸 돈 되찾기 서비스)’를 운영하면서 접수한 14,717건의 착오송금 내역을 분석하였다. 그 결과, 은행의 계좌 또는 간편송금 계정에서 송금시 착오송금이 발생한 경우가 87.0%였으며, 그중 스마트폰의 모바일 앱(모바일뱅킹 및 간편송금)을 이용할 때 발생한 경우가 64.5%로 대부분이었다.

또한, 송금 정보 입력 과정에서 계좌번호를 잘못 입력(66.8%)하거나, ‘최근 이체 목록’ 등에서 이체 대상을 잘못 선택(28.3%)하여 착오송금이 주로 발생했음을 알 수 있었다.



이런 분석결과를 바탕으로 금융위와 예보는 모바일뱅킹 및 간편송금 관련 앱의 착오송금 예방 기능을 강화할 필요성에 주목하고 총 206개 금융회사를 대상으로 착오송금 예방 기능 구축을 추진하였다.

먼저, 지난 3월 착오송금이 많이 발생한 상위 10개 금융회사*의 모바일 앱을 점검하여 이체 시 송금 실수를 줄이기 위해 필요한 기능들을 확인하였다.

* 은행 7개, 전자금융업자 2개 및 상호금융기관 1개('23년 전체 착오송금의 85.2% 발생)

【착오송금 유형 및 예방 기능】

	이체정보 입력 시		이체정보 입력 후		최종 이체 시
착오송금 유형	입력 실수 가능성		제3자 또는 동명이인 가능성		중복이체 등 가능성
착오송금 예방 기능	자주 쓰는 계좌를 목록에서 선택	자주 사용하는 금액을 버튼으로 입력	입력한 계좌의 예금주명 및 금액 확인창	이체직전, 계좌번호, 예금주, 금액의 일치여부 재확인창	최근 송금 이력, 이중 입금, 반환불가계좌 등 관련 경고창

이후 점검을 통해 확인한 착오송금 예방을 위해 필요한 기능의 모범사례를 마련하여 상기 10개 금융회사에 공유하고, 각각의 모바일 앱 보완·개선시 활용하도록 요청하였으며, 금융회사들은 모바일 앱을 보완·개선하기로 계획을 제출하였다.

또한, 추가로 자금이체가 가능한 금융회사 등 196개 사*에 고객들의 착오송금 가능성을 최소화할 수 있도록 모범사례를 전파하고, 각자의 모바일 앱에 필요 기능이 구축될 수 있도록 협조를 당부하였다.

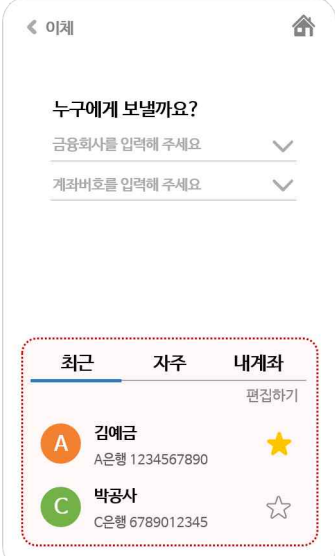

* 은행(외국은행 국내지점 포함) 46개, 증권·종합금융회사 48개, 상호저축은행 80개, 상호금융기관(새마을금고 등) 4개, 우체국, 전자금융업자 17개(총 196개)

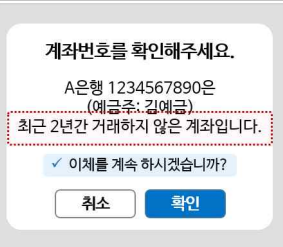
향후 모바일 앱의 이체시스템이 개선되면, 금융회사에 따라 착오송금 예방 기능들이 구현되는 조건은 상이*할 수 있으나, 착오송금 발생 가능성이 많이 감소될 것으로 기대된다. 다만, 무엇보다 중요한 것은 금융소비자 스스로 동 기능들을 활용하여 모바일을 통한 송금 시 계좌정보를 한 번 더 확인하는 주의를 기울이는 것이다.

* 예시) A은행은 30만원 초과 이체 시에만 ‘최근 송금 이력 없음’을 경고하고, B머니는 1분 이내인 경우에만 ‘이중 입금’ 경고하는 등 일부 다른 조건으로 예방 기능이 활성화

앞으로 금융위와 예보는 모바일 앱의 착오송금 예방 필요기능 보완·개선 현황을 확인하는 등 후속조치를 진행하면서 추가로 필요한 착오송금 예방 노력을 지속할 계획이다.

【모바일뱅킹상 착오송금 예방 기능의 모범사례】

① 자주 쓰는 계좌 등 계좌정보 목록화	② 자주 사용하는 금액, 버튼화	③ 입력한 계좌의 예금주명·금액 확인창
<p>▶ 계좌번호 입력 실수방지</p> 	<p>▶ 금액 입력 실수 방지</p> 	<p>▶ 목록에서 선택한/ 입력한 계좌정보 확인</p> 

④ 이체 직전, 이체정보 재확인창	⑤ 착오송금 예방을 위한 경고
<p>▶ 계좌번호·예금주·금액 일치여부 재확인</p> 	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>▶ 최근 송금 이력 없는 계좌 알림</p>  </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>▶ 이중입금 알림</p>  </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>▶ 사기이용계좌 등 반환불가 계좌 알림</p>  </div>

담당 부서	금융위원회 구조개선정책과	책임자	과 장	주 홍 민 (02-2100-2910)
		담당자	사무관	김 희 진 (02-2100-2904)
<공동>	예금보험공사 착오송금반환지원부	책임자	부 장	신재 민 (02-758-0261)
		담당자	팀 장	최지 만 (02-758-0252)