



카카오뱅크와 밀알복지재단이 함께하는

AI세이브콜



1. 교육 추진 배경

금융범죄에 취약한 고령자 대상 사회적 차원의 예방 교육 필요

01 사회적 고립의 취약성

- 외로움과 정보의 부족을 노린 사기 행위 발생

02 익숙하지 않은 디지털 환경

- 인터넷과 디지털 기기에 익숙하지 않음

03 혼자 해결하는 태도

- 사기에 당했을 때 혼자 문제를 해결하려 함

04 금융 관련 지식의 부족

- 금융과 사기에 대한 인식과 대응, 의심이 미흡

보이스피싱 근절 외쳤지만... '예산은 수천만원'에 난감한 금감원

기사입력 : 2023년08월25일 10:32 | 최종수정 : 2023년08월25일 10:32



가 + 가 - 프린트

'자녀 사칭' 메신저 피싱 빈번...정부, 보이스피싱 예방 홍보 '총력'

5월 가정의 달 집중

2024.05.01 국무조정

입력: 2023-11-27 00:00 | 수정: 2023-11-27 05:00

정부는 5월 가정의 달 집중
극적으로 홍보하

최근 학생·청년층
법의 메신저 피싱
또 이러한 피싱 범
신적 피해를 끼치

[잠깐] "금융사기 예방교육, 한번만 들어도 효과적"

[잠깐] 권순채 한국금융소비자보호재단 선임연구원
정부 차원 노력 절실



"금융사기 예방교육이 별 도움이 되지 않을 것 같지만 절대 그렇지 않아요. 교육을 한번이라도 받으면 적극적으로 예방행동에 나서거든요."

권순채 한국금융소비자보호재단 선임연구원은 '금융사기 예방교육'의 효과를 이렇게 설명했다. 그러면서 금융사기 예방교육·정보 경험을 주제로 한 설문조사 결과를 근거로 들었다.

"금융사기 예방교육을 받은 사람에게 실제 어떤 변화가 있었는지 물었어요. 그랬더니 한번이라도 교육에 참여한 사람들이 '악성 애플리케이션(앱)을 탐지했다' '의심이 가는 금융투자설명회에 가지 않았다' '잘 모르는 전화번호의 수신을 거부했다'와 같은 답변이 나왔죠. 교육받은 후 예방행동에 나섰다는 비율이 63%에 이릅니다."

※ AI Call 이란 ?

- 개념 : 뛰어난 음성인식 기술을 바탕으로, 간단한 대화형 시나리오의 Outbound콜을 제공하는 AI Call 플랫폼입니다.

- 특징

- ① 심플하고 유연한 시나리오 개발 및 구현

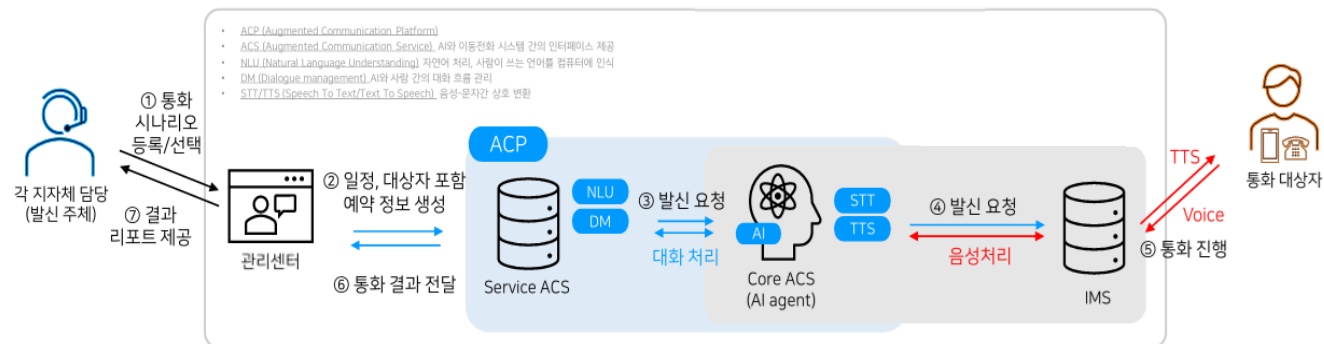
- 다양한 유형의 **맞춤형 질문 시나리오** 소화(질문 유형 : 네, 아니오, 객관식, 주관식, 숫자형, 범위, 시간, 답변 재확인, 자유발언 등)

- ② 발신 기능

- 가용 채널 기반으로 **콜 대량 발신** 및 **시간 단위 예약 발신** 가능

- ③ 통화 관제/모니터링

- **통합관제센터**에서 **실시간**으로 운영 및 관리
 - 발신 및 통화 내용 분석 **결과 보고서** 제공





2. 2차년도 AI 세이프콜 교육 개요

- 교육 주제 : AI Call 활용 금융범죄 예방교육
- 모집 일정 : 2025. 5. 29.(목) ~ 마감 시
- 교육 일정 : 2025. 7. ~ 10.(예정)
- 교육 지역 및 대상 : 전국, 60세 이상의 어르신(금융범죄 취약계층)
- 교육 내용
 - 1) 기관별 오리엔테이션
 - 2) 금융범죄 예방교육(12회 차 교육)
 - 3) 고위험군 사후관리 및 효과성 측정
- 교육 특혜 : 교육에 참여하신 모든 분에게 카카오뱅크에서 준비한 소정의 선물 증정
- 기대효과
 - 1) AI Call 예방교육으로 고령자의 금융범죄사기 대응 능력 향상
 - 2) 금융범죄 노출 시에도 주도권을 가지고 독립적 대처



3. 2차년도 AI세이브콜 교육 커리큘럼

최신 금융범죄 기반 총 12주차 교육 진행

AI세이브콜

카카오뱅크와 함께하는 AI Call 활용 금융범죄 예방교육

주1회 일주일에 1번 AI상담사가 전화드립니다
딱3분 편한한 곳에서 전화를 받아주세요
12번 총 12번 교육에 '꼭' 참여해주세요



· 교육 회차 : 총 12회 차

· 교육 내용

구분	회차	교육 주제
AI 첫걸음 및 테스트	1회	AI Call과 친해지기 : AI와 자유대화 1회
	2회	교육 안내 및 사전 테스트
금융범죄 예방교육	3회	택배주소 설정 요청
	4회	모바일 부고 문자
	5회	금전 자금이체 유도
	6회	건강검진 안내 문자
	7회	투자자 모집 후 잠적
	8회	카드발급 스미싱
	9회	자녀사칭
	10회	자글리 대출 갈아 타기
테스트 및 마무리	11회	사후 테스트
	12회	만족도 조사

* AI 세이브콜에 대한 문의는 소속되어 계신 복지관에 문의 부탁드립니다

기관명

에서 매주

요일

시

경에

연락처

으로 연락드릴 예정이니 "꼭" 받아주세요

2 교육 개요

kakaobank

2회. 택배주소 설정 요청

택배주소 변경 연락이 오면 어떻게 해야 할까요?

문제 제기

최근에 휴대전화로 **택배 주소**를 정정해 달라는 문자를 받아 보신 적이 있으신가요?

피싱 방법 안내

문자에는 **영어로 된 인터넷 주소**가 항상 들어 있습니다. 그 주소를 누르면 어떻게 될까요?

영어로 된 인터넷 주소를 누르면 **휴대전화에 악성 앱이 설치되고 휴대전화에 저장되어 있는 모든 정보가 도난 당할 수 있습니다.**

대응 방안 안내

즉시 112에 연락해야 합니다. 택배 주소지 변경을 요청하는 택배회사는 없습니다.

배송이 시작되면 **택배 배송지는 수정이 되지 않습니다.** 일반적으로는 택배 배달 예정 시간, 배달원 이름, 연락처를 알려줍니다.

문자 예시

고객님, 택배 담당자 000이라고 합니다. 새벽 배송 중 다쳐서 임원하는 바람에 000 택배 일하는 동료가 배송해 주기로 했습니다 주소 입력이 다시 필요해서 아래 링크 들어가셔서 간단히 입력 부탁드립니다. 죄송합니다.
<http://tinyurl.com/j45dfkl34>

[00 택배] 택배 배송 확인 중입니다. 배송지를 선택해 주세요. 1. 현관 앞 2. 경비실 3. 본인 수령
<http://agq.kr/WLqlm>

3

● 교육 회차 : 총 12회 차

● 교육 세팅

: 발신 번호 - 기관 번호 혹은 희망 번호

: 발신 일시 설정 - 기관 별 요일, 시간 설정

(예: 02-0000-0000, 수요일 오전 10시)

● 교육 시간

: 약 3분 이내(테스트 및 만족도 조사 외)

● 교육 내용

: 8가지 범죄 유형 예방 교육

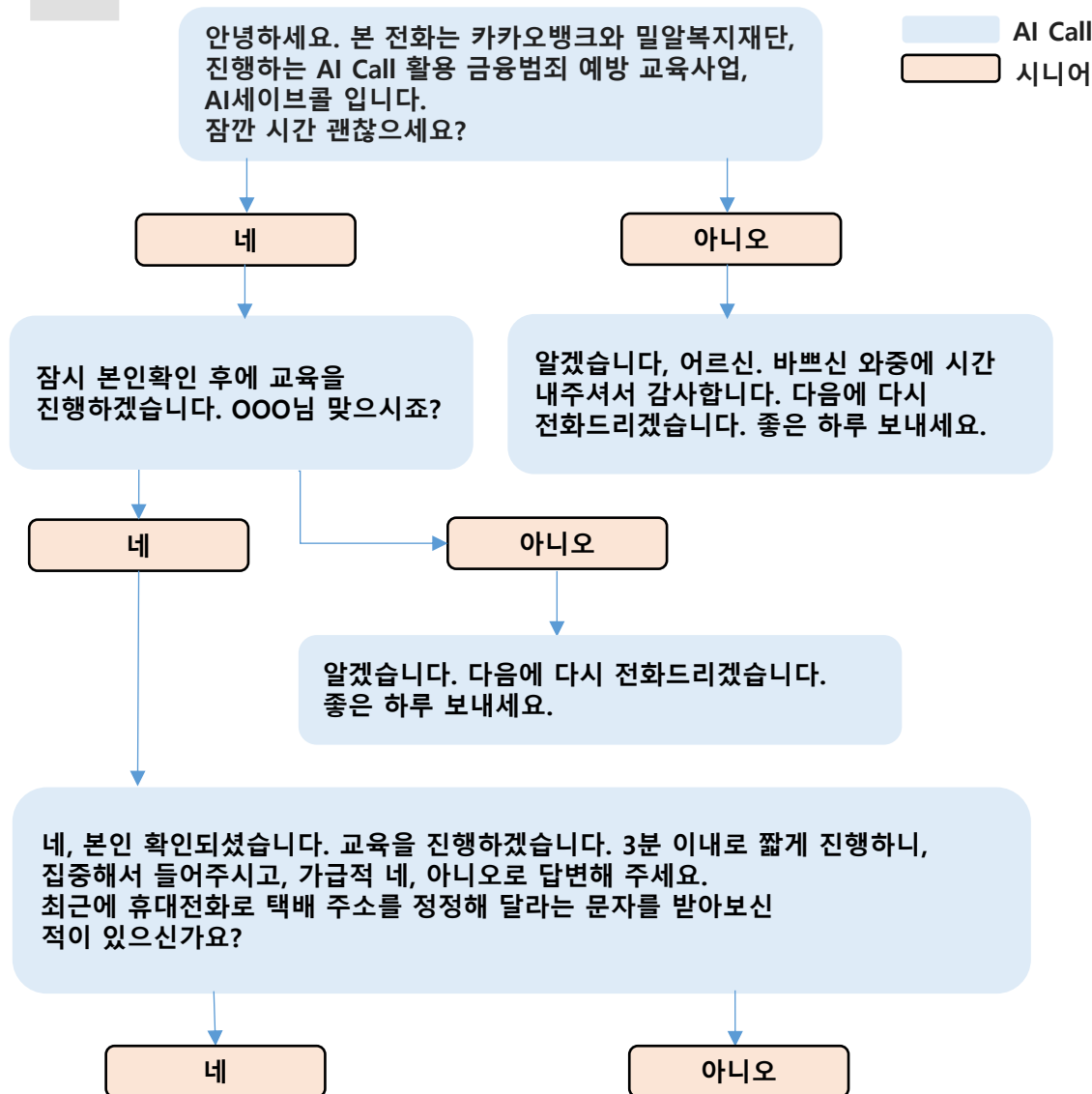
: 사전·사후 테스트, 만족도 조사

● 배포 자료 : AI세이브콜 안내서 및 리플렛

※ 교육 내용은 최신 금융범죄 사례를 기반으로 변경될 수 있습니다.



3-1. 2차년도 AI세이프콜 예시



< AI세이프콜 교육 >

- AI Call과 친해지기 : 안부 묻기
- AI와 자유 대화(단답식, 서술식)
 - 보이스피싱을 당한 경험이 있나요?(있다/없다)
 - 알고 계시는 보이스피싱 경험을 말씀해주세요
- 금융범죄 유형별 교육(객관식, 단답식)
 - 보이스피싱 피해 신고 전화번호는 몇 번일까요?
① 119 ② 112 ③ 111 ④ 114
- 다음 회 차 안내
: 다음 주에는 자녀 사칭에 대한 금융범죄 예방교육이 진행됩니다.



4. 2차년도 AI세이프콜 사후 관리 교육 및 결과 보고

1. 사후 관리 교육

- 교육 대상 : 금융범죄 고위험군과 교육 희망자
- 진행 시기 : '25년 11월 예정(교육 종료 이후)
- 교육 방식 : 카카오톡 오프라인 교육
- 교육 내용 : 금융범죄 실제 사례 위주의 교육 진행

2. 결과 보고

- 전달 시기 : '25년 12월 예정(사후 관리 교육 이후)
- 교육 내용 : 교육 참여 인원, 평균 수신율, 취소 인원 등
- 평가 내용 : 사전·사후 검사 결과(변화율), 고위험군 분류, 만족도 조사 결과 등