

속는 사람들의 심리



이승환의
어드바이스

사기는 결코 남의 이야기가 아니다. 누구나 한순간 방심하면 사기의 피해자가 될 수 있다. 심리학자들에 따르면 선의의 사람들이 쉽게 속는 것은 몇 가지 인지편향이 작용한다. 대표적인 것이 진실편향과 낙관편향이다. 진실편향은 우리가 일상에서 접하는 정보에 대해 특별한 의심이 없으면 일단 그것을 사실로 받아들이는 경향이다. 낙관편향이란 나쁜 일은 자신에게는 일어나지 않을 것이라고 믿는 심리다.

실제로 전자금융사기 피해자를 대상으로 한 연구에서는 피해자들 대부분이 “나는 괜찮을 거야”라는 근거 없는 자신감이 공통적으로 발견됐다. 특히 마음씨가 착하고 동정심 많은 사람일수록 함정에 더 취약하다는 연구 결과도 있다.

한 범죄 심리 보고서에 따르면 사기꾼은 동정심을 유발해 피해자의 판단 능력을 흐리게 만든다. “고아로 힘들게 컸어요.” “가족이 큰 사고를 당해 급히 돈이 필요합니다.” 같은 거짓 신세 한탄으로 피해자의 측은지심을 자극한다.

실제로 몇 년 전 큰 충격을 준 ‘어급니

야빠’ 사건이 있었다. 희소병을 앓는 딸을 둔 아버지가 거리 캠페인과 방송에 나와 치료비 도움을 호소하자 수많은 국민이 수십억 원을 모아 주었다. 그러나 그 중 상당액을 개인 용도로 탕진했을 뿐만 아니라 그는 결국 살인 범죄까지 저지른 파렴치범으로 드러났다.

진실을 신뢰하는 마음은 인간관계의 미덕이다. 하지만 낯선 상황에서는 한 번쯤 의심해 볼 필요가 있다. 특히 금전이 걸린 중요한 상황이라면 상대의 말을 그대로 받아들이지 말고, 확인 절차를 거치는 습관이 필요하다. 친한 지인이 급하게 돈을 요구하거나 경찰·검찰 등 공공기관 직원이라는 사람이 전화를 걸어 무언가를 요구할 때도 예외는 아니다. 일단 의심하고 반드시 확인하는 자세가 필요하다. 선한 마음을 지키고 그 선의가 자신의 약점으로 악용되지 않도록 한 걸음 물러서서 생각해 보는 지혜를 가져야 한다.

정도 차이는 있지만 많은 사람들이 타인의 부탁이나 제안을 정면으로 거절하기를 어려워한다. 사회심리학에서는 이를 순응 경향성 또는 동조 성향으로 설명한다. 사기범은 작은 부탁을 가장한 요구를 슬쩍 던져 놓고 착한 피해자가 차마 거절하지 못하고 걸려들기를 노린다.

실제로 방송인 정준하 씨는 과거 20년 만에 연락이 닿은 동창의 부탁을 받고 돈

을 빌려줬다가 사기를 당한 적이 있다고 털어놨다. 그 친구는 “여행 중인데 지갑을 잃어버렸다. 급히 200만원만 빌려줘”라고 전화로 요청했다. 정준하 씨는 고민이 되었지만 끝내 거절하지 못했고, 돈을 보내준 뒤 곧바로 연락이 끊겼다고 한다. 평소 호의를 중시하는 사람일수록 상대의 부탁이나 요구를 뿌리치지 못해 사기 수법에 더 취약해진다.

정당한 이유를 들어 부탁을 거절하는 것을 전혀 미안한 일도 무례한 일도 아니다. 정말 가까운 사이라면 합리적으로 거절했을 때 오히려 서로 이해하고 존중할 수 있다. 만약 누군가가 “우리 친근데 이 정도도 못 들어줘?”라거나 “넌 착한 사람이잖아” 같은 말로 압박하면서 선을 넘는 부탁을 계속한다면 그 관계를 다시 생각해 봐야 한다. 진정한 친구는 호의를 강요하지 않는다. 무엇보다 사기범에게는 애초에 미안해할 필요조차 없다. 때로는 조금 불편하고 마음이 쓰일 수 있지만 결국 큰 피해를 당하는 것보다는 단호하게 거절하는 편이 낫다. “다른 중요한 일이 있어서 어렵겠다”, “저도 여유가 없어서 힘들 것 같다”처럼 완곡하면서도 단호한 표현을 미리 준비해 두면 좋다. 착한 마음으로 베푸는 호의는 소중하지만 자기 보호 또한 잊지 말아야 한다.

/'사기 프로파일링' 저자

약속과 보험금 지급



기지수첩
김주형
(금융부)

보험은 약속이다. 보험료를 내는 순간의 약속이 아니라, 위험이 닥쳤을 때 보험금을 제대로 받을 수 있다는 약속이다.

생명보험업계가 최근 ‘생명보험 약속의 날’을 열고 소비자와의 다섯 가지 약속을 발표했다. 전 생보사 최고경영자들이 한 자리에 모여 모든 의사결정을 소비자 기준으로 바꾸고, 소비자가 이해하기 어렵거나 불이익 우려가 있는 상품은 팔지 않으며, 보험금 지급을 지연시키지 않겠다고

다짐했다. 필요한 선언이다. 보험산업이 신뢰를 잃은 이유는 상품이 부족해서가 아니다. 가입할 때 들은 설명과 보험금을 청구할 때 마주한 현실이 달랐기 때문이다. 보험은 가입 순간보다 청구 순간에 평가받는다. 소비자에게 보험사의 이름이 가장 선명하게 각인되는 때도 설계사가 상품을 설명할 때가 아니라, 보험금 지급 여부가 결정될 때다.

문제는 숫자가 선언을 따라가지 못하고 있다는 점이다. 올해 1분기 생명보험사 민원은 4888건으로 전년 동기보다 24.6% 늘었다. 보험업권 전체로 봐도 보험금 지급 관련 민원이 절반 이상을 차지했다. 소비자보호를 말하기 가장 좋은 시점에, 소비

자 불만도 함께 커진 셈이다. 물론 보험금 민원이 모두 보험사의 잘못이라고 단정할 수는 없다. 약관상 지급 대상이 아닌 청구도 있고, 의료비·진단비·간병보험 처럼 판단이 복잡한 영역도 있다. 보험금 누수와 도덕적 해이를 막는 것도 보험사의 책임이다. 보험금은 무조건 빨리 주는 것이 능사가 아니라, 정확하게 지급하는 것이 원칙이다.

그렇다고 소비자가 느끼는 불만이 사라지는 것은 아니다. 보험사가 “약관상 어렵다”고 설명하는 순간에도 소비자는 “가입할 때는 보장된다고 들었다”고 기억한다. 이 간극이 반복되면 보험은 약속이 아니라 분쟁이 된다.

/gh471@metroseoul.co.kr

재미로 보는 오늘의 운세 5월 15일 (음 3월 29일) 포춘토리(www.fortunetory.com)

- 48년생** 평화로운 중에 항상 함정이 있는 법입니다. **60년생** 건강이 최고입니다. **72년생** 잘해주는 낯선 사람을 조심하세요. **84년생** 이성과 아주 즐거운 시간을 보내게 될 것입니다.
- 49년생** 남의 일에 신경 쓰지 마세요. **61년생** 금전운이 불리하니 유념하여야 합니다. **73년생** 실행에 옮기면 큰 성과가 있습니다. **85년생** 지금이 바로 절호의 기회입니다.
- 50년생** 언제나 말 실수를 조심하세요. **62년생** 시기적으로 어두운 시기입니다. **74년생** 어려움을 헤쳐나갈 용기가 필요합니다. **86년생** 늘 배우는 자세로 사람들의 대하세요.
- 51년생** 타산지식이라는 말을 가슴에 새겨주세요. **63년생** 각별히 가정에 신경을 쓰는 것이 좋습니다. **75년생** 욕심은 금물입니다. **87년생** 때로는 고집을 조금 꺾는 것이 좋습니다.
- 52년생** 구설수를 항상 조심하세요. **64년생** 흥한 운을 가진 사람을 만날 수 있습니다. **76년생** 고집을 부릴 때가 아닙니다. **88년생** 친한 친구와 갈등이 우려됩니다.
- 53년생** 대형 사고가 우려되니 조심하세요. **65년생** 주변인 사람들을 조심하세요. **77년생** 귀인이 귀하를 찾고 있습니다. **89년생** 고집을 버리고 말과 행동을 주의하세요.
- 54년생** 남을 위해 일하는 것이 좋습니다. **66년생** 윗 사람의 의견을 존중하세요. **78년생** 모든 일이 순조롭게 잘 풀립니다. **90년생** 너무 어렵다고 혼자 미리 걱정 마세요.
- 55년생** 직장운과 명예운이 아주 좋습니다. **67년생** 사람들에게 너무 마음을 주지 마세요. **79년생** 욕심은 실패의 지름길인 것을 명심하세요. **91년생** 휴식을 취하며 일을 정리하도록 하세요.
- 56년생** 아래사람들과 관계에 각별히 신경 쓰도록 하세요. **68년생** 약한 자를 돕는 것이 최우선입니다. **80년생** 소원대로 모든 일이 잘 이루어집니다. **92년생** 아주 무난한 하루가 됩니다.
- 57년생** 신경 쓰이는 일이 없습니다. **69년생** 약간의 휴식을 취하는 것이 건강에 좋습니다. **81년생** 조그마한 일에도 최선을 다하세요. **93년생** 그동안의 노력을 인정받습니다.
- 58년생** 건강이 가장 큰 재산입니다. **70년생** 쉽게 들어오는 돈을 쉽게 내갑니다. **82년생** 오늘은 빨간색이 귀하에게 행운의 색입니다. **94년생** 정신적으로 좀 힘이 들더라도 밀고 나가세요.
- 59년생** 사회적인 책임감 때문에 많이 힘들어집니다. **71년생** 서둘러서 되는 일은 없습니다. **83년생** 운이 상승하는 시기입니다. **95년생** 어려운 상황에서 벗어나게 됩니다.



김상회의四季 양심 불량

세상을 지탱하는 두 기둥은 ‘양심과 수치심’이라고 석가모니는 말씀했다. 인간이 고귀할 수 있는 최소한이지만 최대한이 될 수도 있다. 현대사회의 익명성이 높아지면서 프라이버시를 존중하는 문화는 당연히 여기지만, 더불어 공익에 위배되는 행위는 우리 모두 삼가야 한다. 그럼에도 부끄러운 행위를 하는 이들이 적지 않다. 뉴스를 보다 보니, 지하철 부정승차 행위가 끊이지 않고 있다는데, 한 30대 남성은 석 달 동안 아버지의 우대용 카드를 180번 넘게 사용하다 적발돼 운임의 서른 배에 이르는 778만 원을 물게 됐다라는 내용이다. 납부를 거부하자 공사는 민사소송을 제기했고 결국 지연이자까지 받아내고 있으며, 최근 3년간 이 같은 부정승차 적발 건수는 서울 지하철 기준 연평균 5만 3천여 건으로 징수액은 77억 원에 이른다고 한다.

장애인이나 국가유공자 및 65세 이상 경로우대의 차원으로 발급되는 어머니나 아버지 등 지인의 카드를 사용하는 수법이 80%로 가장 많았는데, 이렇게 무임권 부정 사용뿐만 아니라 영유아 사고육을 포함해 보 조금 부정수급 사례도 적지 않고 부정으로 실업급여를 수급하는 등 국가나 지자체 보조금 제도가 몰 양심으로 새고 있다. 국가가 복지 차원에서 여러 분야에 보조금이나 지원금 제도를 만든 것은 분명 사회적 경제적 약자에 대한 지원 의도인데 제도를 활용하여 부정으로 보조금이나 지원금을 받는 것이다. 당장은 이익을 보는 것 같지만 자신이 영리하게 살아가는 것이라고 여기겠지만 이는 생각일 뿐이다. 이해한다 해도 공짜가 없는 것은 우주의 진리다. 보는 눈이 없었지만 마음이 CCTV다. 가책을 느끼지 않는다고? 그런 일은 어리석어서 그렇다고 생각할 뿐이다. 자신의 무의식에는 도장처럼 찍힌다. 양심불량한 그의 영혼은 쉼 곳이 없다.

‘김상회의 사계’에서는 애독자를 위해 전화·방문상담을 해드립니다.
김상회 역학연구원02) 533-8877 / www.saju4000.com

매일매일 두뇌트레이닝

스도쿠365

3X3 �도쿠 X는 가로 세로 3X3 박스에 1부터 9의 숫자가 대각선 화색 9개에 1부터 9의 숫자가 겹치지 않게 푸는 퍼즐입니다.

문제출제: 손호성
새로운 크리어드의 알파벳을 즐기세요
<http://www.argo9.com>

할인도서

메트로미디어

서울시 종로구 자하문로17길 18. TEL:02)721-9800, FAX:02)730-1551

발행·편집인	이장규	편집국장	윤휘중
인쇄인		중앙일보(주)	
광고문의 / 독자센터	02)721-9851, 9826 / 02)721-9861		
일간 메트로	서울 가00206 2002년5월28일 제5912호		
일간 메트로경제	서울 가50111 2017년3월09일 제2016호		

본지는 한국신문윤리위원회의 서약사서로 신문윤리강령을 준수합니다.