

이재명 정부는 반드시 죽음의 사슬을 끊어야 한다

「공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절」

국회 긴급 토론회

일시 | 2025년 6월 16일 (월) 15:00 ~ 17:30

장소 | 국회도서관 대강당

주 최: 한국노동조합총연맹 · 더불어민주당노동존중실천단

공동주관: 민주당 박정현·백승아 국회의원 · 교사노동조합연맹 · 공무원노동조합연맹 ·
전국경찰직장협의회

후 원: 교사노동조합연맹 · 공무원노동조합연맹

■ 토론회 식순

※ 사전행사 진행: 정수경 위원장(교사노조연맹 수석부위원장)

구분	시간	세부내용	비고
1 부	사전 행사	15:00~15:02	등록 및 개회
		15:02~15:05	참석자 소개
		15:05~15:15	축사 및 인사말 - 김동명 한국노동조합총연맹 위원장 - 전현희 더불어민주당 노동존중 실천단 단장 - 이보미 교사노조연맹 위원장 - 김현진 공무원연맹 위원장 - 민관기 경찰직협 위원장 - 박정현 더불어민주당 행안위 위원 - 백승아 더불어민주당 교육위 위원
		15:15~15:20	단체 기념사진 촬영
		15:20~15:25	영상 시청
	현 장 증 언	15:25~15:30	교사
		15:30~15:35	공무원
		15:35~15:40	경찰

※ 좌장: 정진주 소장(사회건강연구소)

2 부	본 행 사	15:40~15:55	(발제) 공직자 악성민원 실태와 법제도상 개선과제 - 김종진 소장(일하는시민연구소)	
		15:55~17:20	(종합토론) 1. 장경주(교사노조연맹 정책처장) 2. 김태신(한국노총 공무원본부 본부장) 3. 김건표(전국경찰직장협의회 연대사업팀장) 4. 김교열(행안부 민원제도과장) 5. 조훈희(교육부 교원정책과장)	
		17:20~17:30	질의 및 답변	
		17:30	토론회 마무리	

「공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절」 국회 긴급 토론회

2025. 6. 16.(월) 15:00~17:30 / 국회도서관 대강당

■ 인사말

- 김동명 한국노동조합총연맹 위원장..... 7
- 이보미 교사노동조합연맹 위원장..... 9
- 김현진 공무원노동조합연맹 위원장..... 11
- 민관기 전국경찰직장협의회 위원장..... 13

■ 축사

- 전현희 더불어민주당 노동존중 실천단 단장..... 15
- 박정현 더불어민주당 행안위 위원 17
- 백승아 더불어민주당 교육위 위원 19

■ 현장 증언

1. 윤수연(23년차 광주 초등교사)..... 23
2. 조주현(전국우체국노동조합 위원장)..... 25
3. 안유신(전국경찰직장협의회 운영지원실장)..... 31

■ 발제

- 공무원 감정노동 및 악성민원의 제도적 개선과제 - ‘제도의 지체’ 속 인권침해 일상화의 문제점
- 김종진(일하는시민연구소 소장·유니온센터 이사장·감정노동전국네트워크 공동위원장)..... 33

■ 토론

1. 이어지는 교사의 죽음, 학교민원 어떻게 해결할 것인가
- 장경주(교사노동조합연맹 정책처장) 71
2. “국가가 채용한 ‘공무원’도 노동자이며, 공무원을 보호하는 것은 국가와 사회의 책무다”
- 김태신(한국노총 공무원본부장) 79
3. 악성 민원의 심각한 문제와 대책 - 김건표(전국경찰직장협의회 연대사업팀장) 83
4. 김교열(행안부 민원제도과장) - 현장 발표
5. 조훈희(교육부 교원정책과장) - 현장 발표

인사말/축사

「공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절」 국회 긴급 토론회

2025. 6. 16.(월) 15:00~17:30 / 국회도서관 대강당



한국노동조합총연맹 위원장 김동명

안녕하십니까? 한국노총 김동명 위원장입니다.

이번 21대 대선을 통해 내란정권을 심판하고 정권교체를 이루어낸 기쁨도 잠시, 여기저기서 우리 노동자들의 안타까운 사고가 끊임없이 이어지고 있습니다. 제빵공장, 화력발전소에서 또다시 노동자가 작업중 사망하였고, 서이초 교사사망의 아픔이 채 가시기도 전에 제주에서도 교사사망 소식이 전해졌습니다. 우리 노동자들은 지금 공장, 교실 할 것 없이 어느 누구든 목숨을 담보로 죽음의 일터에서 일하고 있다고 해도 과언이 아닙니다.

특히, 국민 전체의 봉사자로서 우리 국민의 일상, 사회질서 유지에 직접적 역할을 수행하는 공무원, 교사 등 공직자들은 더욱 심각한 상황입니다. 공직자들은 현재 매일같이 악성민원에 시달리면서 극단의 상황까지 내몰리고 있습니다. 이 때문에 공직은 점점 기피업종이 되어가고 있으며, 평생직장이 아닌 평생감옥이라는 말까지 나올 지경입니다. 공무원의 우울·적응장애 등 정신질환은 일반 노동자보다 무려 11배가 높을 뿐만 아니라, 지난 5년간 민원응대 공무원 퇴사자 규모는 48,134명(연간 9,627명)을 기록하고 있습니다. 이와 같이 악성민원은 지금 공직자들의 생명을 위협하는 차원을 넘어 공직사회 근간 자체를 무너뜨리고 있습니다.

문제는 악성민원 문제를 해결하기 위해 정부가 내놓은 대책이 현장에서 실제 아무런 도움이 되고 있지 않다는 것입니다. 현재 각 지자체에서 시행하는 민원응대 교육은 현장 담당자 보호에 한계가 드러나며 제도시행상 실효성에 의구심이 제기되고 있고, 악성민원에 대한 기관내 행동지침이나 매뉴얼, 행정안전부의 민원처리 담당자의 신체적 및 정신적 피해방지조치 의무화대책 역시 현장에서는 제대로 작동하지 않고 있습니다. 현재 시행되고

있는 악성민원 근절 정책에 대해 전반적인 실태점검과 함께 이를 토대로 실질적 종합대책 수립이 요구되는 상황입니다.

새로 출범한 정부는 ‘일하는 모든 사람에 대한 노동권 보장’을 표방하고 있습니다. 공무원, 교원 등 공직자들도 예외가 될 수 없습니다. 한국노총은 공직자들의 보편적인 노동기본권 보장과 처우개선을 위해 법제도 개선투쟁을 전방위로 전개해 나갈 것입니다. 아무쪼록 오늘 토론회 자리에서 활발한 논의를 통해 악성민원으로부터 공직자들을 보호하고 공직사회를 지키기 위한 실질적인 해법이 마련되기를 기대합니다. 바쁜 의정활동 와중에도 토론회 준비에 많은 도움을 주신 의원님들과 오늘 토론회 발제와 사회, 토론을 위해 기꺼이 먼길 마다않고 자리를 함께해주신 각계각층 전문가 여러분들께도 진심으로 감사의 말씀드립니다.

2025년 6월 16일

한국노동조합총연맹 위원장 김 동 명

「공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절」 국회 긴급 토론회

2025. 6. 16.(월) 15:00~17:30 / 국회도서관 대강당



교사노동조합연맹 위원장 이보미

존경하는 내외 귀빈 여러분, 그리고 이 자리에 함께해주신 교육 가족 여러분, 안녕하십니까. 교사노동조합연맹 위원장 이보미입니다.

오늘 이 뜻깊은 자리를 마련해주신 한국노동조합총연맹의 김동명 위원장님과 더불어민주당 노동존중실천단의 전현희 단장님께 먼저 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 아울러 이번 토론회를 공동주관해주신 더불어민주당 교육특별위원회 백승아 위원장님, 박정현 국회의원님, 그리고 김현진 공무원노동조합연맹 위원장님, 민관기 전국경찰직장협의회 회장님께도 진심으로 감사드립니다. 여러분의 관심과 연대가 오늘 이 자리를 가능하게 만들었습니다.

오늘 이 자리는, 더 이상 외면할 수 없는 공직자들이 처한 노동환경의 현실을 말하는 자리입니다. 우리 교사노동조합연맹은 공직자 중 교사들이 겪는 악성 민원의 심각한 현실에 관해 이야기하고자 합니다. 최근 조사에 따르면, 교사의 약 47%가 지난 1년간 악성 민원으로 인해 수업이나 교육활동이 방해받은 경험이 있다고 응답했습니다.

올해 들어서 전국 시·도교육청에 접수된 교권침해 사례는 4천 건을 넘었으며, 그중 대부분이 교육활동 방해로 인정됐습니다. 특히 학부모의 부적절한 개입은 점점 증가하고 있으며, 올해는 전체 침해 사례 중 10건 중 1건 이상이 보호자의 민원으로 발생했습니다.

이러한 수치들은 단순한 통계를 넘어, 교육 현장에서 교사들이 마주하고 있는 실질적인 고통을 보여줍니다. 많은 교사가 민원에 시달리며 교단을 떠나고 있고, 더는 버티기 힘든 현실에 내몰리고 있습니다. 이대로라면 ‘교사

없는 학교', '교육 없는 교실'이 멀지 않았다는 우려가 현실이 될 수 있습니다.

교사가 존중받지 못하는 사회에서 아이들이 제대로 성장할 수는 없습니다.

이제는 말이 아닌 제도와 정책으로 교사를 지키고, 교육의 본질을 회복해야 할 때입니다. 악성 민원에 대한 법적 대응 체계 마련, 교사의 교육활동 보장, 정신적 피해 회복 지원 등 실질적인 변화가 절실합니다.

오늘 이 자리가 교사의 고통을 외면하지 않고, 우리 사회가 함께 해법을 찾아가는 계기가 되기를 바랍니다. 그리고 이 논의가 법과 제도로 이어져, 교사도 학생도 안전한 교육현장을 만드는 데 기여할 수 있기를 기대합니다.

다시 한 번, 오늘 귀한 시간 내어 함께해주신 모든 분들께 깊이 감사드립니다. 감사합니다.

2025.06.16

교사노동조합연맹 위원장 이 보 미

「공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절」 국회 긴급 토론회

2025. 6. 16.(월) 15:00~17:30 / 국회도서관 대강당



공무원연맹 위원장 김현진

동지 여러분 안녕하십니까?! 공무원연맹 위원장 김현진입니다.

오늘 이 자리는 단순한 토론회가 아닙니다. 우리는 더 이상 물러설 수 없는 경계선 위에 서 있습니다.

고 서이초 교사 사건 이후에도, 제주중 교사의 안타까운 죽음이 이어졌고, 현장에서는 여전히 수많은 공직자들이 악성 민원으로 고통받고 있습니다.

이 죽음의 사슬을 끊어내지 않는다면, 또다시 누군가의 삶이 무너질 수 있다는 절박함 속에서 이 자리를 마련하였습니다. 공무원연맹은 그간 공직사회의 구조적 문제를 개선하고자 다양한 투쟁을 벌여왔습니다.

특히, 악성 민원 문제는 단순한 감정노동의 문제가 아니라, 공직자의 생명권과 직결된 문제입니다.

지난해 5월과 10월 행안부가 ‘민원인의 위법행위에 대한 대응 지침’을 배포했으나, 실효성이 부족하고 법적 대응 또한 피해 당사자가 직접 수행해야 하는 등 법적 보호장치는 선언에 그치고 있습니다.

우리는 오늘 이 자리에서 분명히 요구합니다.

악성 민원을 단호히 제재할 수 있는 실효성 있는 법제도 마련, 현장 공무원의 심리적 회복과 보호 시스템 구축, 그리고 무엇보다도 공직자에게 ‘사람답게 일할 권리’를 보장해야 합니다.

공무원연맹은 교사·경찰·소방을 포함한 모든 공직자들과 함께, 공공의 생명을 지키기 위한 연대를 이어갈 것입니다. 법령의 개정은 물론, 국회를 통한 제도 개선과 사회적 인식 전환까지, 결코 멈추지 않겠습니다.

오늘 이 자리를 통해 우리 사회가 공직자의 희생을 더 이상 당연하게 여기지 않기를 바랍니다. 악성 민원에 맞서 공직자의 존엄을 지키는 일은, 결국 국민 모두의 안전과 직결되는 일입니다.

끝까지 함께하겠습니다. 감사합니다.

2025년 6월 16일

공무원연맹 위원장 김 현 진

「공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절」 국회 긴급 토론회

2025. 6. 16.(월) 15:00~17:30 / 국회도서관 대강당



전국경찰직장협의회 위원장 민관기

존경하는 여러분,

오늘 이 자리는 단지 제도 개선을 위한 자리가 아닙니다.

공직자들이 살아남기 위한 절박한 외침의 자리입니다.

우리는 모두 알고 있습니다.

민원실에서 욕설을 견디는 행정직 공무원,

술에 취한 사람에게 조롱당하는 경찰,

구조 현장에서도 민원부터 처리해야 하는 소방관,

그리고 악성 민원에 시달리다 교단을 떠나는 교사들.

문제는, 모두가 알고 있는데도 누구도 나서지 않았다는 것입니다.

인사혁신처에 따르면 공무원의 정신질환 발생률은 일반 노동자의 11배,

자살 사망률은 9배에 달합니다.

이 수치는 단지 통계가 아니라,

국가가 감정노동을 방치한 결과이자 구조적 무관심의 증거입니다.

우리는 분명히 말하고자 합니다.

공직자는 국민의 감정 쓰레기통이 아닙니다.

참는 것이 능력이고, 침묵이 생존 조건이 되어선 안 됩니다.

악성 민원은 일부의 문제가 아니라

이미 사회 전반에 퍼진 일상화된 폭력입니다.

제도는 조금 바뀌었다지만,

현장은 여전히 똑같이 아프고, 똑같이 고립되어 있습니다.

왜일까요?

책상이 아니라 현장을 중심에 두지 않았기 때문입니다.

오늘 이 자리가 말잔치로 끝나지 않기를 간절히 바랍니다.

또 다른 비극이 일어나기 전에,

지금 우리가 함께 행동해야 합니다.

공직자가 존중받는 나라,

부당함에 침묵하지 않아도 되는 현장,

사람이 먼저인 제도

그 시작이 오늘이기를 바랍니다.

감사합니다.

2025년 6월 16일

전국경찰직장협의회 위원장 민관기

「공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절」 국회 긴급 토론회

2025. 6. 16.(월) 15:00~17:30 / 국회도서관 대강당



더불어민주당 최고위원 전현희

안녕하세요.

더불어민주당 최고위원 전현희입니다.

오늘 「공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절」 긴급토론회를 준비해주신 더불어민주당 노동존중실천단 의원님들, 한국노총 관계자 여러분들께 감사드립니다.

발제와 토론을 맡아주신 김종진 일하는시민연구소 소장님, 장경주 교사노조연맹 정책처장님, 김태신 한국노총 공무원본부 본부장님, 김건표 전국경찰직장협의회 연대사업팀장님, 김교열 행안부 민원제도과장님, 조훈희 교육부 교원정책과장님께도 감사드립니다.

특히, 현장의 절박한 현실을 직접 증언해주신 윤수연 선생님, 조주현 공무원연맹 우체국노조 위원장님, 안유신 경찰직협 운영지원실장님께도 용기 내어 주신 데 대해 깊은 존경과 감사의 마음을 전합니다.

공무원과 교사 여러분이 겪고 있는 어려움은 어제오늘의 일이 아닙니다. 정치적 기본권 제한, 표현의 자유 침해, 상대적으로 낮은 보수와 과중한 업무, 그리고 무엇보다 악성 민원으로 인한 정신적·육체적 고통이 반복되고 있습니다. 이로 인해 생명과 직결된 비극적인 사건마저 계속되고 있습니다.

지난해 7월, 서이초등학교 교사의 안타까운 죽음은 우리 사회에 경종을 울렸지만, 아직 진상조차 온전히 밝혀지지 않았습니다.

그 후에도 대전과 제주에서 교사의 극단적 선택이 잇따랐습니다. 반복되는 비극은 더 이상 개인의 문제가 아니라 사회가 책임져야 할 구조적 문제입니다.

공직자 여러분은 국민의 민원을 해결하고, 행정과 교육의 질서를 유지하기 위해 묵묵히 자신의 역할을 다하고 계십니다. 그러나 정작 이들을 보호할 제도와 시스템은 너무나 허술하고 미비합니다.

학교에는 교권보호위원회나 민원 대응 매뉴얼이 마련되어 있지만 실질적으로 작동하지 않고 있고, 일선 행정기관의 공무원들 또한 감정노동에 노출된 채 고립된 상황에서 모든 부담을 감내하고 있습니다.

이제는 실질적인 변화가 필요합니다. 교권 보호와 공직자 인권 보장은 말뿐이 아니라 법과 제도로 구현되어야 합니다.

악성 민원으로부터 공무원과 교사를 지켜내는 일은 단지 개인의 권익을 보호하는 것이 아니라, 우리 사회 전체의 신뢰와 공공성, 그리고 국민의 삶의 질을 지키는 일입니다.

오늘 이 자리가 제도적 변화의 출발점이 될 수 있기를 바랍니다.

국회에서도 공직자들이 더 이상 위협받지 않고 존중받으며 일할 수 있는 사회를 만들기 위해 우리 노동존중실천단 의원님들과 함께 지속적인 연대와 실천방안을 찾겠습니다.

감사합니다.

2025년 6월 16일

더불어민주당 노동존중실천단장 전 현 희

「공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절」 국회 긴급 토론회

2025. 6. 16.(월) 15:00~17:30 / 국회도서관 대강당



더불어민주당 대전 대덕구 국회의원 박정현

안녕하세요,

더불어민주당 대전 대덕구 국회의원 박정현입니다.

존경하는 한국노총 김동명 위원장님과 이보미 교사노동조합연맹 위원장님, 김현진 공무원연맹 위원장님, 민관기 경찰직협 회장님을 비롯한 한국노총, 교사노동조합연맹, 공무원노동조합연맹, 전국경찰직장협의회 여러분과 더불어민주당 노동존중실천단 전현희·백승아 의원님을 비롯해 토론회에 함께해 주신 모든 분께 감사의 인사를 드립니다.

공직자들을 향한 악성민원이 날이 갈수록 심각해지는 상황입니다. 국민 권익위원회가 2024년 3월부터 5월까지 실시한 ‘악성민원 실태조사’에 따르면, 폭행·협박이나 상습적이고 반복적으로 담당자를 괴롭히는 악성민원이 90%에 육박한 것으로 나타났습니다.

또한 지난 2023년 7월 과도한 민원으로 극단적 선택을 한 서이초등학교 교사의 사례와 지난해 3월 악성민원에 시달리다 사망한 경기 김포시 공무원의 사례처럼 공직자들의 삶은 악성민원에 무분별하게 노출되며 고통받고 있는 실정입니다.

공직사회의 효율성을 저해하고 공직자들의 기본권이 보호받지 못하는 현실을 더 이상 방치해서는 안됩니다. 이제는 악성민원이라는 죽음의 사슬을 끊고, 보다 근본적이고 체계적인 제도 개선이 필요한 시점입니다.

오늘 〈공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절〉 긴급토론회를 통해 일선 공직자 여러분들의 목소리를 경청하고 실질적인 해법을 함께 모색하겠습니다.

또한 논의된 내용이 실질적인 제도화로 이어질 수 있도록 국회에서 최선을 다하겠습니다.

바쁘신 와중에도 참석해 주신 모든 분께 다시 한번 감사드리며, 앞으로도 지속적인 논의와 관심 부탁드립니다.

감사합니다.

2025년 6월 16일

더불어민주당 대전 대덕구 국회의원 박정현

「공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절」 국회 긴급 토론회

2025. 6. 16.(월) 15:00~17:30 / 국회도서관 대강당



국회의원 백승아

안녕하십니까. 국회의원 백승아입니다.

오늘 “악성민원 대책 점검, 새정부에게 요구한다! 공직자 보호를 위한 긴급토론회”가 열리게 된 것을 매우 뜻깊게 생각합니다. 이 자리를 마련해 주신 모든 분들께 감사의 말씀을 전합니다.

먼저 아이들을 위한 남다른 열정으로 교육에 헌신하시다 악성민원으로 돌아가신 제주 중학교 고 현승준 선생님께 깊은 애도의 마음을 표합니다.

2023년 7월 18일 서이초등학교에서 한 교원이 생을 마감한 사건은 우리 사회 전체에 깊은 충격을 안겨주었습니다. 그러나 그로부터 2년도 지나지 않은 5월 22일 제주에서 또 한 명의 교원이 악성 민원에 시달리다 안타까운 죽음을 맞이하는 일이 벌어졌습니다. 우리는 과연 무엇이 바뀌었는지 되묻지 않을 수 없습니다.

저는 지난해 11월 국회에서 ‘학교 민원처리 지원법’(초·중등교육법 개정안)을 통과시켰습니다.

이 법은 학교 현장 실정에 맞는 민원처리 방법과 전자적시스템 구축, 행.재정적 지원을 제공하여 교사들이 민원에 시달리지 않도록 방지하는 법안입니다.

안타깝게도 제주 교사 사망 사건은 6월 21일 법 시행을 눈앞에 두고 벌어진 일이었습니다.

학교 현장뿐만 아니라 민원 창구에서 폭언과 위협에 시달리는 지자체 공무원, 반복 민원으로 정신과 치료를 받는 민원 담당자, 현장에서 폭행을 당하는 소방관, 위협 속에 근무하는 경찰관까지, 악성 민원은 공무원들의 생명과 정신 건강을 위협하고 있습니다.

악성 민원으로 인한 공무상 재해와 정신질환은 일반 산업 재해보다 훨씬 높은 수치를 기록하고 있으며, 이미 '생존'의 문제로 번지고 있습니다. 이는 더 이상 개인의 인내나 직업 윤리로 감당할 수 있는 문제가 아닙니다.

공무원들을 실질적으로 보호할 수 있는 실행력 있는 제도 보완, 악성 민원에 대한 신속하고 엄정한 대응 체계 마련, 그리고 국민 인식 전환이 반드시 뒤따라야 합니다.

오늘 토론회가 이러한 변화의 새로운 출발점이 되기를 기대합니다.

저 백승아 역시 국회에서 교원과 공무원 여러분의 목소리에 귀 기울이며, 반드시 체감할 수 있는 제도적 개선으로 이어지도록 끝까지 함께하겠습니다.

감사합니다.

2025년 6월 16일

국회의원 백승아

현장 증언

공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절 국회 토론회

윤수연 광주 초등학교사

안녕하십니까? 저는 광주에서 근무 중인 23년차 초등학교사 윤수연입니다.
제가 이 순간 이 자리에 서서 이렇게 이야기를 할 수 있는 것은 운이 좋았
기 때문입니다.

2022년 6월 21일 새벽 저는 죽기 위해 약을 먹었습니다. 2022년 5월 최초로
불안장애를 진단받고 약을 복용한지 한달정도 지난 다음이었습니다. 잠들기
전 항불안제, 항우울제를 먹고 누웠지만 새벽까지도 잠들기 어려웠습니다.
연락 없이 갑자기 교실로 찾아와 소리치며 화내던 학부모의 표정이 눈앞에
아른거렸습니다. 밤낮을 가리지 않고 울려대던 전화벨소리가 귓가에 맴돌았
습니다. 내일이 오는 것이, 다시 학교에 가야 하는 것이 너무 두려웠습니다.
옆에 잠든 아이를 두고서 귀신 들린 사람처럼 일어나 진정제를 손에 집히
는 대로 삼켰습니다.

하지만 저는 운이 좋아, 이렇게 살아 남았습니다.

병원에서 살아 돌아온 후에 저를 기다린 것은 아동학대 고소장이었습니다.
2500만원을 요구하는 학부모의 민사 소송장과 함께요.

저는 당시 초등학교 3학년 담임을 맡고 있었습니다. 해당 학생은 교실에서
난동을 부리거나 친구를 때리는 등 폭력적인 성향이 강했습니다. 그 학생의
학부모는 학기가 시작되기 전부터 자신의 아이가 학교폭력 피해자로서 정서
적 어려움이 있으니 배려해 달라고 요구하였습니다. 잦은 지각, 숙제를 안
해오는 것 등을 문제 삼지 말아달라고 했습니다. 피해자 부모의 마음도, 상
처받았을 아이의 마음도 이해했기 때문에 다 받아주고 배려해 주었습니다.
하지만 해당 학생은 이유없이 친구를 때리거나 무차별적으로 주먹질을 하는
등 점점 난폭해져갔습니다. 그 친구가 맞은편에 앉으면 급식을 못 먹겠다 호
소할 정도로 아이들은 공포에 떨어야 했습니다.

학급을 회복시키고자 아이들에게 힘들었던 점, 불편했던 점을 기록하게 하였더니 아버지가 찾아와 “그런거 하지마라!” 요구하셨고, 교장실을 찾아가 담임을 교체하라 요구했습니다. 며칠 뒤엔 수업 시작 직전에 어머니가 찾아와 소리를 질렀고, 또다시 교장실에 찾아가 “이제 내 방법대로 처리하겠다.” 며 교장선생님께도 고성을 지르고 갔습니다.

그로부터 4일 뒤 저는 자살을 시도했습니다.

서이초 선생님 사건이 발생하기 1년 전이었습니다.

몸이 채 회복되기도 전에 각종 조사와 재판으로 1년 반을 시달렸고 아동학대 무혐의 처분을 받았습니다. 하지만 아직까지도 저는 정신건강과 치료를 받으며 약을 복용하고 있습니다.

교권보호위원회를 개최하고 [반복적 부당한 간섭]에 해당한다며 침해 인정받았지만, 저를 괴롭힌 학부모에게는 어떤 조치도 취해지지 않았습니다.

교권 5법이 개정되고 민원대응팀을 신설한다 하였지만 여전히 교사들은 악성민원과 협박에 노출되어 있습니다. 악성민원인에 대한 강력한 처벌과 실질적인 민원응대 시스템이 갖춰지지 않는다면 선생님들의 죽음은 계속될 것입니다.

민원이 두려워 교육활동이 위축되어서는 안됩니다. 선생님들이 마음껏 교육활동을 펼칠 수 있도록, 아이들과 함께 행복한 교실을 만들어 갈 수 있도록 악성민원으로부터 학교를 지켜주십시오. 감사합니다.

공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절 국회 토론회

조주현 전국우체국노동조합 위원장

안녕하십니까?

한국노총 공무원노조연맹 전국우체국노동조합 위원장 조주현입니다.

오늘 공무원의 생명을 위협하는 악성민원 근절을 위한 대책을 마련하기 위해 이 자리에 함께하신 모든 분들께 깊이 감사드립니다.

공무원도 국민입니다

우리는 국민과 국가를 위해 묵묵히 헌신하는 헌법상 공복(公僕)입니다. 그러나 오늘날 공무원들은 욕설, 협박, 인격모독, 성희롱에 무방비로 노출되어 있으며, 조직은 참으라는 말만 되풀이하고 있습니다.

전국적 악성민원 피해 실태는 우체국만의 문제가 아닙니다. 전국 공공서비스 현장 곳곳에서 악성민원 피해가 광범위하게 발생하고 있습니다.

<공무원 악성 피해 사례>

1. 춘천시 '날아차기·지팡이 난동' 사건

최근 춘천시에서는 민원인이 청사에서 공청회 담당 경비에게 날아차기를 하고, 지팡이로 책상을 내려치며 민원실 유리를 파손하는 등 물리적 폭력을 행사한 사례가 보도되었습니다.

2022년 약 100건이던 악성 민원이 2024년에는 700건 이상으로 폭증했고, 폭언·폭행·살해 위협·반복 민원 등 다양한 유형이 발생했습니다.

2. 김포시 공무원 자살 사건

김포시 도로 보수 민원 담당 주무관은 50여 건 이상의 항의 전화를 받으며 민원인의 지속적 폭언·비방에 시달렸고, 급기야 극단적 선택을 한 것으로 알려졌습니다.

3. 반복·보복형 민원

일부 민원인은 하루 수십 통, 경우에 따라 100통 이상 전화를 걸며 집요하게 반복 민원을 제기합니다. 개인정보 공개·신상털기·좌표 공유 등 사이버 불링 형태의 민원도 보고되었습니다

4. 폭언·협박·염산 협박 사례

조사에서 2024년 3-5월간 ▲염산 뿌리겠다, ▲죽이겠다, ▲칼 들고 가겠다 등의 협박이 다수 확인되었고, 40% 이상이 폭언·폭행형이었습니다.

5. 전신 탈의·성적 수치심 유발

울산의 한 구청에서 사회복지 담당 민원인(고령 남성)이 ‘전신 탈의’ 한 채 방문해 담당 공무원에게 성적 수치심을 유발했고, 이 사건은 담당 공무원이 결국 사직하는 계기가 되었습니다.

<악성 민원 규모 및 대응 현황>

2021-2023년 동안 공직자 대상 위법행위 악성 민원이 13만여 건 발생하였고, 이중 83%는 폭언, 10% 협박, 1.3% 성희롱, 0.6% 폭행 등이었습니다.

실제로 대응이 이루어진 경우는 **1.5%**에 불과하며, 고소·고발은 매우 드물다고 보고되었습니다.

1. 84세 노인의 2년 8개월 간 ‘돈 내나라’ 난동 <매일경제 단독 보도 (2019년)>

서울 강남의 한 우체국에 84세 민원인이 2017년 4월부터 2년 8개월 동안 매일 ‘돈 내나라’며 난동을 피웠습니다. 직원들이 “CCTV가 조작됐다”고 주장하자 결국 폭행까지 발생했고, 경찰이 출동했지만 현행법상 규제는 어려웠다고 합니다.

2. 5년간 ‘도둑’ 누명…욕설·신상털기 <국민일보 (2024년)>

서울의 우체국 주무관 ‘A씨’는 발령 이틀 만에 80대 민원인에게 “네가 내 돈 160만 원 훔쳐갔다”며 지속적으로 공격받았습니다. 이 민원인은 거짓 주장을 바탕으로 수사기관에 신고하고, 5년간 수백 회의 민원과 욕설·협박 등으로 A씨를 괴롭혔습니다.

3. 민원인 폭언에 욕설 맞대응한 집배원 징계위기 <파이낸셜뉴스 (2016년)>

민원인이 폭언을 퍼부었고, 집배원이 감정이 격해져 욕설로 맞대응 → 징계위원회 회부

집배원은 이후 “극심한 스트레스로 잠을 못 자고”, “목소리가 비슷한 수화기만 들어도 손이 떨린다”고 호소, 근로자건강센터에서 상담 받음

지난해 전국우체국노조 악성민원 실태 조사 결과, 72.6% 주 1회 이상 악성민원 경험하였고, 58.9% 언어폭력 경험, 45.2% 정신적 고통 호소하고 있습니다.

그럼에도 불구하고, 현장에서 대응은 **민원 무마 중심**으로만 운영되고 있습니다.

관리자는 피해자에게 참으라고만 하고, 피해자 보호는 제도적으로 부재합니다.

최근 서울 시내 우체국에서 발생한 성적 괴롭힘 사건과 조직적 2차 가해 의혹이 사회적 공분을 사고 있습니다.

우체국 민원 담당 직원은 성적 수치심을 유발하는 편지를 교도소에 있는 제소자로부터 지속적으로 받았습니다. 60여 장에 달하는 불쾌한 편지에는 ‘입맞춤의 히로인이 되어 주십시오’, ‘결혼해 달라는 적극적인 구애입니다’, ‘저를 책임져 주셔야 합니다’ 등의 명백한 성적 괴롭힘 내용이 담겼고, 피해자는 결국 경찰에 고소를 진행했습니다.

그러나 더 심각한 문제는 조직 내 2차 가해입니다. 피해직원은 편지내용에 출소 후 찾아오겠다는 내용으로 정신적 충격과 두려움으로 업무조차 할 수 없었고, 관리자에게 피해 사실을 알렸으나, 우체국의 한 간부는 “왜 편지를 뜯어 봤냐”, “수취 거절했으면 아무 일 없었을 것”이라고 책임 전가 발언을 했고, 또 다른 간부는 “밝게 웃고 예뻐서 생긴 일”, “그 민원인은 피해자 당신을 만나러 오는 것”이라는 등 명백한 2차 가해성 발언을 했습니다.

이는 우정사업본부 성희롱·성폭력 예방규정과 남녀고용평등법의 취지에 명백히 어긋납니다. 법과 규정은 피해자 보호와 2차 피해 예방을 명시하고 있으나, 이번

사례는 오히려 조직이 피해자의 고통을 가중시키는 구조적 문제를 보여주었습니다.

이 사건은 일부 우체국의 문제가 아닙니다.

전국의 공공서비스 현장에 뿌리 깊게 자리 잡은 “무조건 참아야 한다.”, “고객은 무슨행동을 해도 언제나 우선이다”이라는 잘못된 문화가 만들어낸 사회적 참사입니다.

우정사업본부는 지난 26년간 고객만족 서비스 평가 1위를 달성하는 등,국민에게 봉사하고 헌신하는 조직으로 높이 평가받아왔습니다. 이는, 우정공무원들이 현장에서 묵묵히 헌신한 노력의 결과입니다. 그러나 그 이면에는 과도한 친절 강요가 있었습니다. “고객이 왕”이라는 논리가 조직 곳곳에 자리 잡으면서, 내부 고객인 우정공무원의 인권은 종종 경시되고 보호받지 못하는 현실이 존재합니다.

고객이 왕이라면, 내부 직원도 사람입니다. 국민을 위한 서비스 정신과 더불어, 공무원의 존엄과 인권 역시 마땅히 존중되고 보호받아야 합니다.

저는 오늘 국회토론회를 통하여 **공무원의 인권보호와 국민과 공무원이 상호 존중하는 사회**로 나가기 위해서 몇가지 제안하고 싶습니다.

첫째, 악성민원응대 매뉴얼에 피해공무원 보호대책 보완

① 긴급 보호조치 및 안전조치

악성민원으로 인해 신변 위협이 있는 경우 : 출입제한 즉각 발동 (민원인 기관 출입금지)

기관명, 직위, 연락처 등 개인정보 즉시 비공개 처리

필요시 관할 경찰서와 연계하여 신변보호 요청 가능

② 피해자 근무환경 조정

피해자 본인 동의 하에 근무지 임시 변경 또는 재배치

동일 민원인 관련 업무에서 분리 배치

원상복귀시 불이익 금지 원칙 명시 (승진·평가 등에 불이익 금지)

③ 휴식 및 치료 지원

유급 특별휴가 명확화: 악성민원 피해 시 개인 연차금지, 충분한 유급휴가 보장

심리상담·치료 지원: 전문기관 심리상담 지원 의무화, 기관 예산에 반드시 반영하여 본인 비용 부담 금지 / 상담·치료 이력은 비공개 원칙 보장

④ 법률 지원

기관 차원에서 법률지원 제공: 민·형사 고소·고발 시 법률대리인 선임 지원
소송비용 지원 명문화 → 피해 공무원 개인 부담 완화

⑤ 가해자에 대한 관리

출입제한 조치 외에도: 가해 민원인 블랙리스트 관리 (기관 단독뿐 아니라 유관 기관 공유 가능)
재접근·보복 민원 발생 시 가중처벌 추진

⑥ 피해자 보호 및 사후 평가 반영

피해자의 상담·치유 이후 근무평가에서 피해 경험 고려 (불이익 방지)
관리자가 보호조치 실패 시 기관 평가에 반영 → 보호책임 명확화

⑦ 공무원 동료 보호

동일 사건과 관련하여 동료 공무원 보호조치 병행 적용
관리자·감독자가 “참아라”, “넘어가자”고 강요 시 징계 또는 경고 가능 규정 신설

둘째, 공무원서비스 현장에 공무원의 인권과 안전 보호 원칙 명시

“정부는 공무원 서비스현장을 통해 공공서비스의 품질과 친절성을 강조하고 있습니다.

그러나 현장에서는 서비스현장이 오히려 공무원에게 과도한 감정노동을 강요하고, 악성민원 대응에서조차 참아야 한다는 잘못된 관행으로 작용하고 있습니다.

공무원서비스현장에 반드시 ‘공무원의 인권과 안전 보호 원칙’을 명시하고, 국민과 공무원이 상호 존중하는 원칙을 명문화해야 합니다.

(예시)

“공무원의 인권과 안전 보호는 기본 원칙으로 보장합니다.”

“공무원에 대한 폭언·협박 등 행위는 정당한 민원이 아닙니다.”

“공무원은 법과 원칙에 따라 공정하게 처리하며, 부당한 요구에 응하지 않습니다.”

다.“

“공무원에 대한 인권 침해 행위에는 즉각적 대응과 법적 보호를 시행합니다. “

셋째, 공무원인권보호법 제정

현행 「국가공무원법」과 「지방공무원법」 어디에도 “공무원의 인권 보호“를 명시한 조항은 없습니다. 현행 법령에는 공무원의 인권 보호를 위한 명확한 규정이나 실효성 있는 제도적 근거가 부재합니다. 「공무원 인권 보호법」 제정을 요청드립니다.

- 악성민원 정의·범위 명문화
- 피해자 보호·회복을 위한 국가 책임 명시
- 반복 가해자 법적 제재 명확화 및 고발체계 마련
- 공무원 인권보호위원회 설치 및 운영

넷째, 「공무원의 날」 기념일 제정 및 상호 존중 문화 확산

- 6월 23일 UN ‘공공행정의 날’ 처럼 우리나라도 ‘공무원의 날’ 법정기념일로 제정
- 초·중등 교육과정에 ‘공공직업군 이해 교육’을 포함하여 공공서비스 종사자의 가치와 역할을 배우는 교육이 필요합니다.
- 민원현장에서는 올바른 민원 제기 교육과 공무원 인권 보호 문구 고지를 제도화하여 상호 존중의 민원 문화를 만들어야 합니다.
- 공공기관과 시민사회가 함께 참여하는 민관협의체를 구성하여 지속적인 상호 존중 문화 확산 캠페인을 추진하여 국민과 공무원 사이의 신뢰를 쌓아야 합니다.

마지막으로, 공무원은 봉사자이지, 모욕과 폭력의 대상이 아닙니다.

우리는 단지 ‘일’을 하고 있을 뿐이며, 그 일이 존중 속에서 이루어질 수 있기를 바랄 뿐입니다.

이제는 바뀌어야 할 때입니다. 공무원을 위한 법과 제도, 그리고 그들의 헌신을 인정하는 사회적 기반을 마련하여, 공무원을 국민답게, 공공서비스를 존엄하게 만들기 위한 전환점이 되길 희망하며, 국회가 반드시 나서 주시길 간곡히 요청드립니다.

공직자 생명을 위협하는 악성민원 근절 국회 토론회

안유신 경찰직협 운영지원실장

안녕하십니까.

저는 경찰직협 운영지원실장 안유신입니다.

오늘 이 자리에 선 이유는, 직접적인 피해자는 아니지만,
전국 곳곳에서 근무하는 수많은 경찰관들이 악성 민원으로 인해 어떤 고통
을 겪고 있는지
이 자리를 빌려 꼭 말씀드리고 싶었기 때문입니다.

지난 5월 25일 아침 7시 39분경, 김해시 중앙지구대에서 실제로 벌어진 일입
니다. 갑자기 “평” 하는 소리와 함께 지구대 현관 앞에서 화재가 발생했습
니다. 내부에 있던 경찰관은 즉시 소화기를 들고 뛰쳐나가 화재를 진압했습
니다. 그 순간, 도로 건너편에서 온몸에 불이 붙은 남성이 비명을 지르며 뛰
고 있었습니다.

즉시 진화 조치를 하고, 119에 연락해 화상 전문 병원으로 이송했습니다. 하
지만 안타깝게도, 그 남성은 일주일 뒤 전신 화상으로 사망했습니다. 이 남
성은 민원인으로, 경찰의 사건 처리에 불만을 품고 있었던 이 남성은 수차례
에 걸친 경찰의 설명에도 분을 이기지 못하고 극단적인 선택에 이른 것으로
보입니다.

이것은 단순한 민원이나 항의 차원의 문제가 아니라 본인, 다른 시민들, 그
리고 공직자들까지 위협하는 범죄행위입니다.

이런 일은 특별한 일이 아닙니다. 진주에서는 포크레인으로 지구대와 순찰차
를 파손한 사건이 있었고, 김해에서는 부탄가스를 차량에 가득 실은 채 지구
대로 돌진해 폭발한 사건도 있었습니다.

이런 식으로 악성 민원은 단순히 요구를 넘어, 요구를 들어주지 않을 경우 명백한 생명 위협, 범죄 행위로 진화하고 있습니다.

이런 현실에서 경찰서만이 아니라, 어느 관서든, 어떤 공무원이든 언제든 위협의 대상이 될 수 있습니다.

이 자리에 함께한 공직자 여러분 모두가 예외가 아닙니다.

이제는 악성 민원을 더 이상 정당한 국민의 요구로만 보아서는 안 됩니다.

정부가 이 문제를 심각하게 인식하고,
악성 민원의 범죄화 경향에 대한 실태를 정확히 파악하고,
제도적 대책 마련에 즉각 나서야 합니다.
이 자리를 빌려 강력히 요청드립니다.

경찰을, 그리고 공직사회를 지켜주십시오.
감사합니다.

발 제

공무원 감정노동 및 악성민원의 제도적 개선과제

— ‘제도의 지체’ 속 인권침해 일상화의 문제점 —

김 종 진 | 일하는시민연구소 소장·유니온센터 이사장
감정노동전국네트워크 공동위원장

소방관, 경찰관 무례하고 때로는 어두운 유머

“소방관이나 경찰관은 비극적인 상황에 직면하고 업무 중 사망 사고를 당할 수 있습니다. 하지만 본부에서 누군가가 ‘뭘, 뭘, 하루 일과죠.’라고 말할 수도 있습니다. 악의 없는 말일지라도 그날 누군가의 감정을 자극할 수 있습니다. ‘힘내, 네 일이니까’라는 뜻이 아닐 수도 있지만, 그렇게 들릴 수도 있습니다.”

교사의 온라인상 폭력과 인권 침해

“선생님들을 거의 신상이 드러나도록 특정하고, 일방적으로 학부모 입장만 적다 보니까, 다른 사람들이 ‘그 선생이 미쳤네.’, ‘저런 사람은 잘라야지.’ 이런 식으로 댓글 공격이 있던 걸 몇 번 목격했어요. 온라인상에서 막 이렇게 ‘매 타작’이라고 해야 하나요? 때와 장소를 가리지 않고..... 그냥 교사가 아프다, 교사 때리기가 수시로 일어나고 있다고 생각합니다.”

민원 공무원 일상적 현상과 위험성

“긴급복지 생계비 신청을 도와주었으나 3회 지급인데 2회차 지급 시기일을 당겨달라고 분청담당자에게 안됨을 확인하였으나, 주민센터에 소동을 일으켜 가정방문하였으나 담배연기 가득한 곳에서 바닥에 식칼, 술상에 가위 양팔에 문신 가득, ‘조직 탈퇴하였다’ 반복 언급하며 상담하였으나, 결국 분청 쫓아갔고 안된다 재차 확인하였으나 가정방문온 사람들이 인권을 무시했다 고발하겠다!”

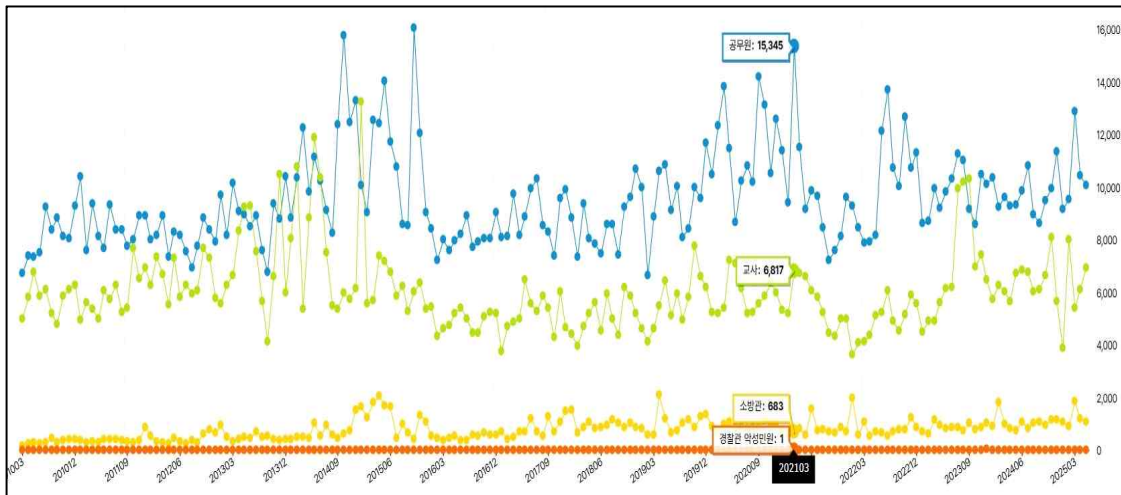
I. 머리말 - 민원응대와 감정노동 되짚어 보기

- 최근 한국 사회에서 2023년(서울)과 2025년(제주)의 학교 선생님의 악성 민원으로 부터 시달리다 숨진 교사의 사례부터, 2020년 11월 응급처치 중 피고인으로부터 폭행을 당한 소방공무원이 119구조·구급에관한법률위반 혐의로 형사고소를 진행한 사

레까지 공무원들의 악성 민원으로 인해 공직자(교사, 경찰, 소방관, 공무원 등)의 안전과 사기가 위협받는 사례가 급증하고 있음.

- 언론재단 빅카인즈 통해 2010년부터 2025년 5월까지 약 15년 동안 공무원, 교사, 소방관, 경찰관의 ‘악성민원’ 기사를 검색한 결과 약 3,062,604건(연평균 211,214건)이 검색됨. 2010년 148,853건이었던 것이, 2024년에는 207,702건(2025년 1월-5월 89,099건)으로 약 58,849건의 기사량이 증가했음. 2013년-2014년, 2019년-2021년 시기에 악성민원 기사량이 대폭 증가했음.

[그림1] 공무원, 교사, 소방관, 경찰관의 ‘악성민원’ 기사량 추이 : 2010.1-2025.5



* 자료 : 언론재단 빅카인즈 필자 분석(전국 일간지 및 방송사)

- 이와 같은 현상은 우리만이 아니라 다른 외국에서도 유사하게 공무원 감정노동이나 괴롭힘 문제가 제기되고 있음. 미국의 한 연구에 따르면 공공부문 일자리의 4분의 3이 상당한 감정노동을 요구하며, 조직 차원에서 감정노동을 인정하고 관련 보상이 중요함. 집단주의 문화에서 감정노동이 개인주의 문화보다 덜 스트레스를 유발한다는 연구결과를 바탕으로, 공공서비스의 공유된 이상을 강조하는 조직문화 조성을 권장하고 있음.¹⁾
- 악성·강성민원은 단순한 개인의 불만을 넘어, 사회적 비용 증가와 행정력 및 공공서비스 질 저하를 초래함. 공직자는 국민을 위한 국가서비스를 수행하는 ‘국가가 채용한 노동자’로, 이들의 보호는 국가와 사회의 책무가 존재함. 정당한 민원은 존중해야 하지만, 악성민원으로 인한 공직자들의 정신적·육체적 피해가 심각함.

1) <https://patimes.org/rethinking-emotion-emotional-labor-public-administration/>

- 사실 한국 사회에서는 지난 20년 동안 감정노동(emotional labour) 제도화 논의 이후 실태조사 및 정책 개발 등을 통해 법 시행 초기 정부(중앙, 지방)에서 많은 관심과 노력 등이 있었지만, 실효적인 내용을 담고 있지 못해 제도적 해결은 쉽지 않은 상황임. 일반 민간 사업장은 물론 공공기관에서조차 관련 법률(동시행령, 시행규칙)이 제대로 이행되지 않고 있는 것이 확인되고 있음(김종진, 2019:2023:2024).
- 특히 최근에는 공공행정 영역에서 서비스를 이용하거나 제공받는 시민과 주민(고객 혹은 제3자)의 폭언·폭행·성희롱·괴롭힘 등 다양한 문제점이 제기되고 있으나 실효적인 사전적·사후적 조치(징벌 조항)들이 부재하기 때문임. 게다가 기존 감정노동자 보호를 위한 산업안전보건법에서 다른 해외 국가들과 달리 형식적으로 ‘공무원’을 포함한다는 규정이 적시되지 않은 문제도 있음.²⁾
- 물론 특정 서비스 산업(유통, 콜센터)이나 사업장에서 감정노동 대응의 선도적인 모델이 제시되어, ‘제도적 동형화’(Institutional Isomorphism)가 의무적, 모방적, 규범적 형태로 나타나고 있음.³⁾ 이는 개별 사업장에서 홍보물이나 고지 등의 형태로 미약하나 자율적 개선 사례들로 확인됨. 새롭게 변화된 환경에 맞게 감정노동 규칙은 다양하게 나타나고 있음. 이는 개별 기업차원에서 발전된 내용(휴가, 녹음, 인터넷 게시 제제)으로 확인됨.
- 감정노동 제도화 과정에서 핵심은 노동과정에 있어서의 통제 양식 규제와 감정노동 노출과 개별 노동자의 직무 만족 및 감정노동 격차를 해소하는 것임. 이를 위해서는 감정노동자들의 노동안전 영역에서 작업장 내 기본권(알 권리-참여할 권리-행동할 권리)이 보장되어야 함. 그간 공무원 조직은 감정노동 문제에 소극적 대응으로 개선이 더딘 측면이 있었음.
- 이와 같은 상황에서 최근 몇 년 사이 언론을 통해 교원, 제복 공무원(경찰, 소방 등), 민원응대 공무원의 악·강성 민원으로 인한 사건·사고들이 보도되면서 사회적 이슈가 되고 있음. 인사혁신처는 2023년 12월 국가공무원의 감정노동 설문조사 결과를 발표(2023.12.13.)한바 있고, 국회입법조사처에서도 2023년 지자체 민원 담당 공무원

2) 2018년 10월부터 소위 ‘감정노동보호법률’(산안법: 고객응대근로자 건강장해 예방조치)이 시행된 이후 공공부문과 민간부문에서 감정노동 문제는 제도화가 시작되었음. 2019년 「산업안전보건법」 전면 개정(26조) 이후 동법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)가 현재 법령임.

3) 법률이나 규정 등에 의해 시행되는 ‘의무적/강제적 동형화’는 감정노동 법률 시행이나 개별 사업장의 단체협약을 통해서만 나타나고 있음. 법률 시행으로 일정하게 감정노동 개별 영역(법률과 시행령 등 항목)이 도입·실행되고 있는 수준임. 그러나 아직 산업별 노사관계 차원에서 감정노동 단체협약은 거의 제도화되지 못하고, 개별 사업장 차원에서만 일부 나타나고 있는 상황임.

(1,873명) 대상 조사 결과를 발표 한바 있음.⁴⁾

- 한편 국민권익위원회 공무원 대상 악성민원 실태조사 결과 폭행·협박이나 상습·반복 민원 90%(2024.7)나 되었음. 게다가 기존 정부 조사 결과 공무원은 근무 중 민원 대응이 업무에 지장을 받는다는 의견이 54%나 되었는데, 공무원 악성 민원은 2018년 3만4484건, 2021년 5만1883건으로 최대 증가했고, 2022년 업무상 이유에 따른 공무원 자살 순직 신청은 49건(승인 22건)이었음. 이는 2021년 26건(승인 10건)에 비해 약 2배 가량 증가한 수치임(행정안전부, 2023:2024)⁵⁾.

○ 현재 ‘악성 민원’은 폭력을 동원한 불법부당한 형태, 허위민원 등 고의적으로 담당자 업무를 방해하는 민원인으로 민원처리 기관 및 타 민원인들에게 피해를 미치고, 특히 민원처리 담당자의 지속적인 인권침해는 심각하여 업무수행이 불가능할 정도임. 때문에 문재인 정부와 윤석열 정부 시기 두 차례 정도 대책(법령, 시행령)을 발표한바 있음.

- 문재인 정부 시기에는 「민원처리에 관한 법률」 개정(‘22.10.11)으로 민원처리담당자의 보호조치가, 윤석열 정부에서는 악성민원으로 인한 민원처리 담당자의 정신적·신체적 피해, 민원처리 지연 등의 문제를 해결하기 위하여 관계 부처 합동으로 ‘악성민원 방지 및 민원공무원 보호 강화 대책’을 발표했음(‘24.5).

○ 이를 바탕으로 2024년 행정안전부는 후속 조치 범정부 대책의 법적 기반을 마련하기 위해 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 개정안을 입법 예고(‘24.7.22-8.31)하고, 대책 발표(2024년 4월)와 민원행정 및 제도개선 기본지침서를 발표(2025.4)한바 있음. 주요 내용은 민원인 위법 행위 사전 예방대응 위한 민원 전화 상시 녹음, 폭언 전화 종결, 악성민원에 대한 기관 차원의 법적 대응 및 악성 민원인의 퇴거 조치 등을 포함하고 있음.

- 그러나 정부가 발표한 입법 예고안이나 관련 대책이 실제 현장에서는 실효성 문제를 제기하고 있음. 이에, 악성민원 문제를 범국민적으로 공유하고, 공직자 보호와 국

4) 국회입법조사처가 2023년 지자체 민원담당 공무원 조사 결과 부당 민원을 경험했고, 빈번한 특이민원 행태는 혼잣말욕설 등 기타 폭언(88.9%), 반복 전화(85.8%), 장시간 전화(85.4%), 인격모독(80.8%) 이었음(임준배 외, 2023), 『지방자치단체 민원 처리 담당자 보호 실태와 개선과제』, NARS 현장실태조사 제10호, 국회입법조사처.

5) 21대 국회 행정안전위원회 용혜인 의원실에서 인사혁신처와 공무원연금관리공단을 통해 받은 자료에 따르면, 산재보험에 가입된 일반인들의 2020년 1만명당 자살산재율이 0.03명인 데 비해 공무원(군인과 선출직 공무원은 통계에서 제외)은 1만명당 0.06명임. 자살 순직의 원인이 모두 악성 민원 때문이라고 할 수는 없음. 하지만 2020년 통계만 보더라도, 순직 공무원 65명 가운데 업무를 수행하다 스스로 목숨을 끊은 자살 순직자는 7명(10.8%)에 이를 만큼 적지 않은 비중을 차지함(시사IN, 2024.4.2., 원자료: https://www.sisain.co.kr/news/articleView.html?idxno=52599#google_vignette).

가서비스 품질을 함께 지키기 위한 사회적 논의와 해법 모색이 필요함. 이 자료를 토대로 민원응대 공무원 노동 상황을 비롯하여 제도적 개선 방향을 제시하는데 있음.

II. 공무원 민원응대 주요 현황과 실태⁶⁾

1. 민원응대 공무원 민원 접수 및 상해 현황

- 우선, 지난 5년(2019년~2023년) 동안 245개 지자체 민원접수는 총 627,575,630건(평균 125,515,126건)이었고, 수도권(326,551,499건)이 비수도권(301,024,131건)에 비해 약 3백만건 규모 많았음. 같은 시기 245개 지자체 민원접수 5년 동안 누계 기준 평균적(이하, 중위 값 median)으로 발생 건수는 1,183,019건이었고, 연간 접수는 평균적으로 236,603건으로 확인됨.

[표1] 지자체 민원응대 접수 현황 합계 추이 : 2019~2023(단위: 건수)

구분		2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	계	합계 평균
전체		132,537,418	147,624,715	134,067,346	117,778,636	95,684,556	627,575,630	125,515,126
광역 기초	광역	3,132,436	3,432,388	2,976,869	2,600,223	2,188,421	14,330,337	2,866,067
	기초	129,404,982	144,192,327	131,090,477	115,178,413	93,496,135	613,245,293	122,649,059
지역	수도 권	70,328,362	79,898,063	69,785,783	58,959,847	47,579,444	326,551,499	65,310,300
	그외 지역	62,209,056	67,726,652	64,281,563	58,818,789	48,105,112	301,024,131	60,204,826
권역	특광 역시	50,180,767	56,678,778	49,938,072	41,859,900	33,375,160	232,032,677	46,406,535
	광역시 광역시 도	82,356,651	90,945,937	84,129,274	75,918,736	62,309,396	395,542,953	79,108,591

* 주 : 법정서식에 의한 민원 청구 접수 현황이며, 국민신문고(건의서, 질의서, 조사업구 형식) 건의 제외

- 한편 지난 5년(2019년~2023년) 동안 245개 지자체 민원응대 공무원 상해 인원은 총 7,044명(평균 1,408명)이었고, 수도권(1,253명)에 비해 비수도권(5,791명)이 3배 이상 많은 것으로 나타남. 같은 시기 245개 지자체 민원응대 공무원 상해 인원은 5년 동안의 누계 기준 평균적(이하, 중위 값 median)으로 14.5명이었고, 연간 민원응대 공무원 상해 인원은 평균 2.9명으로 확인됨.

6) 공무원 민원응대 접수 및 상해 현황 실태는 한국노총 공무원본부와 공무원 연맹이 일하는시민연구소·유니온센터와 함께 22대 국회 행정안전위원회 박정현 의원실을 통해 전국 245개 광역과 기초 지자체를 대상으로 2024년 7월 22일부터 8월 14일까지 진행된 자료요청 내용을 분석한 것임.

[표2] 지자체 민원응대 공무원 상해 현황 평균 추이 : 2019~2023(단위: 건수)

구분		2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	계	평균
전체		1,144	1,314	1,395	1,488	1,717	7,044	1,408
광역 기초	광역	503	613	663	735	795	3,309	661
	기초	641	701	732	753	922	3,735	747
지역	수도권	211	236	230	245	331	1,253	250
	그외	933	1,078	1,165	1,243	1,386	5,791	1,158
권역	특광역시	106	122	112	112	153	601	120
	광역시도	1,038	1,192	1,283	1,376	1,564	6,443	1,288

* 주 : 민원응대 공무원 상해 현황은 전체 245곳 중 131곳(53.7%)에서만 현황 파악된 내용이라 전체 규모 과소 추정 유의 필요

○ 둘째, 인사혁신처 발표자료(2024.6.21.)에 의하면 공무원 업무상질병은 '우울·적응장애 등 정신질환'이 일반 노동자의 산업재해보다 11배 많은 것으로 나타났다. 인사혁신처 자료에 의하면 2022년도 공무상 재해 승인 건수를 분석한 결과 공무원들의 정신질환 관련 요양이 1만명당 2명 정도였음.⁷⁾

- 2022년도 공무상 재해보상 승인 현황을 보면 공무원의 업무상질병 요양자 수는 △정신질환(274명), △근골격계질환(226명), △뇌·심혈관 질환(111명) 순임. 이는 1만명당 요양자 수를 기준으로 산재와 비교했을 때, 같은 기간 업무상 정신질환으로 인한 요양자는 약 11배, 업무상 뇌·심혈관 질환으로 인한 요양자는 약 3.6배나 많은 수준임.⁸⁾

[표3] 공무원 공무상 재해 발생 현황(단위: 건, $\frac{\%}{1000}$ 만분율)

	뇌심혈관 질환 요양자		뇌심혈관 질환 사망자		정신질환 요양자		정신질환 사망자(자살)	
	건수	비율 $\frac{\%}{1000}$	건수	비율 $\frac{\%}{1000}$	건수	비율 $\frac{\%}{1000}$	건수	비율 $\frac{\%}{1000}$
공무상 재해	111	0.86	43	0.34	274	2.14	22	0.17
산업재해	480	0.24	486	0.24	393	0.19	50	0.02

* 자료 : 인사혁신처(2024.6.21.), <2022년도 공무상 재해 산업재해 발생 비교>, 인사혁신처.

7) 인사혁신처 자료(2024.6.21.)에 의하면 공무원의 정신질환으로 인한 사망(자살)은 1만명당 0.17명으로 산업재해보다 약 9배 높고 뇌·심혈관 질환으로 인한 사망은 1만명당 0.34명으로 산업재해 대비 1.4배 수준이었음.

8) 2024년 전국 245곳 현황조사 결과 공무원의 병가 사용은 연간 15만2천건에 연간 병가 사용일은 1,621일(평균 연간 27.8일)이나 되었음.

2. 민원 응대 공무원 고소·고발, 손해배상 현황

- 전국 245개 지자체 민원응대 공무원들이 업무 중 고소 혹은 고발도 적지 않은 상황임. 각 지자체에서 해당 사안을 통계로 잡고 있지 않은 상황에서 일부 사례 수집 현황을 보면, 많은 곳은 지난 5년(2019년~2023년) 동안 149건(연 평균 27.2건)도 있고, 적은 곳은 8건(연평균 1.6건) 정도 발생한 곳도 있음.

[표4] 지자체 민원응대 공무원 고소·고발 사례 : 2019~2023(단위: 건수)

지자체	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	합계	평균
A	29	11	30	49	17	136	27.2
B	49	24	17	11	20	121	24.2
C	3	2	2	1	0	8	1.6
D	3	6	3	8	4	24	4.8
E	0	0	14	0	0	14	2.8
F	18	13	24	22	12	89	17.8
G	40	3	32	5	16	96	19.2
H	23	20	22	24	28	117	23.4
I	3	10	13	11	6	43	9
J	52	26	40	14	17	149	29.8

- － 전국 245개 지자체 민원응대 공무원들이 업무 중 손해배상도 발생하는데, 이 또한 각 지자체에서 해당 사안을 통계로 잡고 있지 않은 상황에서 일부 사례 수집 현황을 보면 현장 상황을 알 수 있음. 조사 결과 지난 5년(2019년~2023년) 동안 많은 곳은 29건(연 평균 5.8건)도 있고, 적은 곳은 6건(연 평균 1.2건) 정도 발생한 곳도 있음.

[표5] 지자체 민원응대 공무원 손해배상 사례 : 2019~2023(단위: 건수)

지자체	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	합계	평균
L	2	4	1	1	2	10	2
M	9	2	0	1	1	13	2.6
N	6	3	3	1	8	21	4.2
O	1	1	1	1	2	6	1.2
P	4	6	6	1	12	29	5.8
Q	2	8	6	2	7	25	5
R	1	3	5	1	1	11	2.2
S	1	4	8	4	2	19	4
T	2	1	4	1	3	11	2
U	2	4	3	1	1	11	2.2

Ⅲ. 민원응대 공무원과 교원의 감정노동 실태 - 2024년 설문조사⁹⁾

1. 민원인과의 상호 작용 과정 문제점

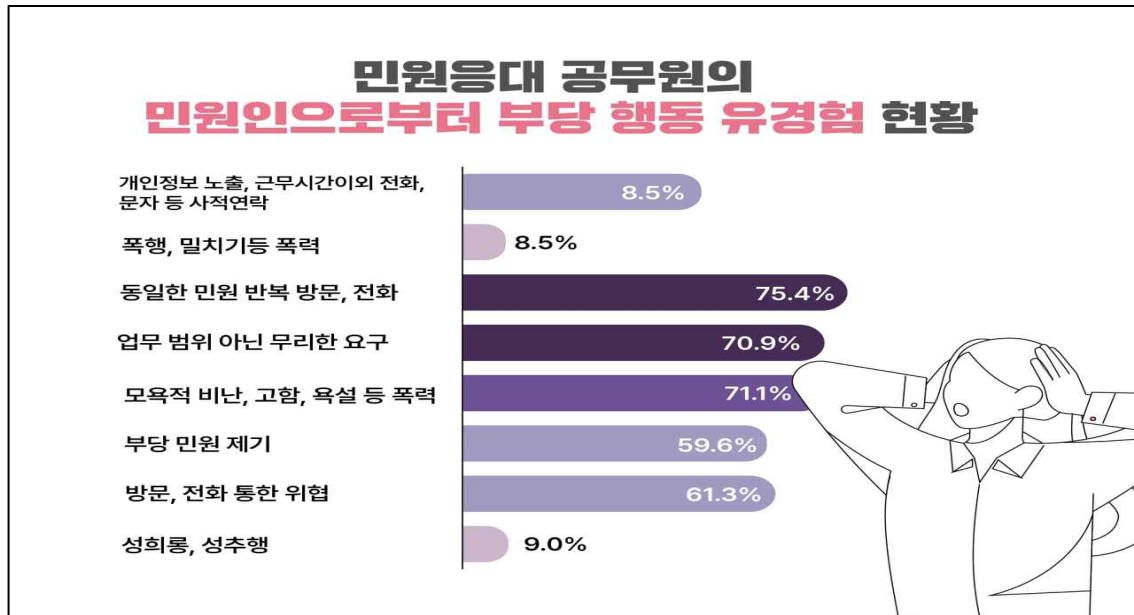
- 2024년 설문조사 결과, 지자체 민원응대 공무원들의 지난 1년간 민원인으로부터 부담한 경험은 위험한 수준으로 파악됨. 주된 부담대우나 현실은 반복적인 민원과 전화(78.2%), 언어적 폭력(73.9%), 무리한 요구(73.1%), 방문 및 전화로 위협(64.4%), 부담민원 제기(61.8%), 개인정보 노출 및 사적인 연락(48.1%), 성희롱 및 성추행(9.5%), 신체적 폭력(8.8%) 순서로 나타남.

[표6] 민원인으로부터 당한 부담한 경험(단위: %)

		개 인 정 보노출/ 사적 연 락	신 체 적 폭력	반복 민 원/전화	무 리 한 요구	언 어 적 폭력	부당 민 원 제기	방문/전 화로 위 협	성희롱/ 성추행
성별	여성	43.6	7.8	78.0	72.4	75.3	59.1	65.4	12.8
	남성	54.1	10.2	78.6	73.9	72.0	65.4	62.9	5.2
근속기간	5년 미만	42.4	9.8	82.6	76.8	81.3	64.7	67.0	11.6
	5년 이상	50.2	8.5	76.7	71.7	71.2	60.7	63.4	8.8
지역특성	도심상권	44.0	8.6	76.7	73.2	71.6	56.0	59.5	9.3
	도농복합	50.2	8.4	80.0	76.9	72.0	65.8	68.9	6.2
	농어촌	65.6	4.8	76.8	68.8	67.2	64.8	60.0	7.2
	주민주거	41.6	11.5	79.0	71.6	81.5	62.6	67.5	14.0
업무특성	민원 대면	42.6	12.7	79.7	74.1	81.3	63.7	67.3	12.7
	민원 비대면	37.1	1.7	67.2	56.9	59.5	47.4	53.4	6.9
	민원 대면+비대 면	53.6	8.5	80.1	76.4	73.5	64.2	65.4	8.5
근무특성	내근	42.1	9.4	73.1	68.3	71.9	58.1	60.6	11.0
	외근	60.0	20.0	70.0	60.0	70.0	30.0	60.0	10.0
	내근+외근	55.8	7.8	85.3	79.7	76.7	67.5	69.4	7.5
전체		48.1	8.8	78.2	73.1	73.9	61.8	64.4	9.5

* 주 : 별첨자료 인포그래픽은 소수 기타 직렬은 포함한 응답이며, 본문은 기타 직렬을 제외한 응답임.

9) 설문조사는 기초 시군구 민원 업무수행 공무원 대상 온라인 설문조사(2024.5-6, 약 1개월) 자료이며, 조사표본(850명) 가운데 여성은 486명(57.2%, 남성 364명), 평균 연령은 39세(30대 40.2%, 40대 33.6%, 20대 13.5%, 50대 이상 12.6%) 순임. 직급은 7급 31.9%, 8급 29.3%, 6급 20.7%, 9급 15.8%, 기타 2.4%로 순임. 근속기간 5년 이상 73.6%(5년 미만 26.4%)이며, 현업무 담당은 13.6개월이었음. 지역 특성은 도심상권 지역 30.2%, 도농복합 26.5%, 주민주거지역 28.6%, 농어촌 지역은 14.7% 순임. 업무특성은 민원대면과 비대면업무 동시 56.8%, 대면업무 29.5%, 비대면 업무 13.6%였음.



[표7] 교원의 학생이나 보호자로부터 교육활동 과정 인권 침해 현실(중복응답)

구분	* (보호자로부터) 교육활동 침해 유경험 56.9% (6,490명) * (학생으로부터) 교육활동 침해 유경험 78.9% (8,546명)	학생		보호자	
		비율%	명	비율%	명
인권 침해	1) 상해, 폭행	22%	1,862	2%	119
	2) 모욕, 명예훼손	40%	3,433	49%	3,212
	3) 성적 굴욕감, 혐오 유발 행위	12%	1,220	3%	206
	4) 협박	8%	689	32%	2,077
	5) 성폭력 범죄	1%	69	0%	28
	6) 교원 영상, 화상, 음성 촬영 무단 배포	3%	272	5%	355
업무 교육 활동 방해	7) 손괴	20%	1,696	1%	61
	8) 공무, 업무 방해	32%	2,768	38%	2,491
	9) 정당한 교육 활동 반복적 부당 간섭	49%	4,179	70%	4,560
	10) 정당한 생활지도 불응, 의도적 교육활동 방해	82%	7,045	51%	3,281

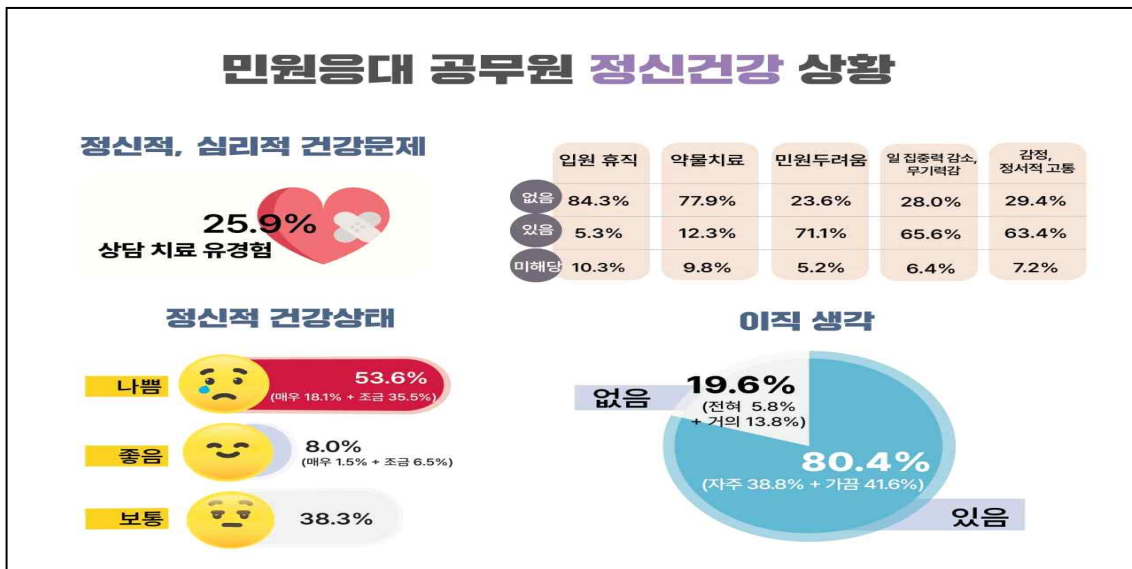
* 주 : 이 조사는 국가인권위원회 발주로 진행된 설문조사로 는 2024년 7월 12일-26일까지 총 14일간 온라인으로 실시되었으며, 전체 교원 규모(총 508,850명 기준) 대비 2.14%에 해당하는 10,888명의 유효 응답했음.

* 자료 : 국가인권위원회(2204), 『교원 인권상황 경험과 인식: 설문조사 분석 결과』, 『교원 인권상황 실태조사 연구』, 국가인권위원회, 71-75 쪽의 내용 필자 재구성.

- 한편 공무원들의 악성민원인으로부터 부당한 경험 여부에 따라 “죽고 싶다는 생각” 비중의 차이가 확인됨. 예를 들어 폭행, 밀치기 등 신체적 폭력 유경험자(50.7%)는 미경험자(22.2%)에 비해 죽고 싶다는 생각을 한 적이 있다고 응답한 결과와 모든 항목에서 극단적인 생각 경험의 차이가 큰 것을 확인할 수 있음([표7]).

[표8] 악성민원인으로부터 부당한 경험과 극단적인 생각 경험(단위 :%)

항목	경험 여부	있다	없다
1)개인정보 노출이나 근무시간 외 전화/문자로 사적인 연락 등	경험	33.0	67.0
	미경험	17.0	83.0
2)폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	경험	50.7	49.3
	미경험	22.2	77.8
3)동일한 민원으로 반복 방문 또는 반복 전화	경험	30.4	69.6
	미경험	4.3	95.7
4)업무 범위를 넘는 무리한 요구	경험	30.9	69.1
	미경험	7.9	92.1
5)모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력	경험	31.1	68.9
	미경험	6.8	93.2
6)일하는 곳(또는 기타 기관)에 부당한 민원을 제기	경험	33.7	66.3
	미경험	10.2	89.8
7)방문 또는 전화를 통한 위협	경험	34.4	65.6
	미경험	7.3	92.7
8)성희롱 또는 성추행(성적 농담, 신체적 접촉 등)	경험	45.7	54.3
	미경험	22.5	77.5
전체		24.7	75.3



- 지난 1년간 민원인의 항의로 인해 상급자·관리자로부터 경험한 불이익은 상급자로부터 질책(76.8%)이 가장 많았으며, 민원인에게 직접 전화 혹은 방문 사과(70.2%), 업무평가 불이익(45.0%), 업무 외 시간에 추가 교육(22.5%), 징계나 해고 등 위협(20.5%), 시달서(15.9%) 순서로 나타남.

[표9] 지난 1년간 민원인 항의로 인해 상급자/관리자로부터 불이익 내용(단위 :%)

		민원인 항의로 불이익 유경험	상급자/관리자로부터 불이익 내용					
			민원인에 게 직접 전화방문 사과	상급자의 질책	시말서 (반성문) 등 요구	업무평가 불이익 (근평반 영)	업무 외 시간에 추가 교육	징계나 해고 등 위협
성별	여성	18.3	66.3	77.5	13.8	43.8	24.7	19.1
	남성	17.0	75.8	75.8	19.4	46.8	19.4	22.6
근속기간	5년 미만	16.1	72.2	80.6	11.1	30.6	16.7	8.3
	5년 이상	18.4	69.6	75.7	17.4	49.6	24.3	24.3
지역특성	도심상권	17.5	73.3	68.9	15.6	40.0	28.9	22.2
	도농복합	17.3	61.5	84.6	7.7	35.9	12.8	12.8
	농어촌	21.6	81.5	85.2	18.5	59.3	22.2	29.6
	주민주거	16.5	67.5	72.5	22.5	50.0	25.0	20.0
업무특성	민원 대면	21.5	75.9	74.1	14.8	51.9	31.5	20.4
	민원 비대면	12.1	71.4	78.6	14.3	57.1	28.6	21.4
	민원 대면+비대면	17.2	66.3	78.3	16.9	38.6	15.7	20.5
근무특성	내근	16.9	74.1	70.4	18.5	50.6	28.4	24.7
	외근	0.0	—	—	—	—	—	—
	내근+외근	19.4	65.7	84.3	12.9	38.6	15.7	15.7
전체		17.8	70.2	76.8	15.9	45.0	22.5	20.5

- 특히 지난 1년간 민원인의 항의로 인해 상급자/관리자로부터 불이익 경험 여부에 따른 자살 생각 여부와 비교한 결과, 조직 내 불이익 유경험자는 “죽고 싶다는 생각을 한 적이 있다”는 응답이 상대적으로 높게 나타난 것으로 확인됨([표9] 참조).

[표10] 지난 1년간 민원인 항의로 조직 내 경험한 불이익과 극단적인 생각(단위 :%)

항목		있다	없다
1)민원인에게 직접 전화(방문) 사과	경험	55.7	44.3
	미경험	37.8	62.2
2)상급자의 질책	경험	54.3	45.7
	미경험	37.1	62.9
3)시말서(반성문) 등 요구	경험	66.7	33.3
	미경험	47.2	52.8
4)업무평가 불이익(근무평가 반영)	경험	61.8	38.2
	미경험	41.0	59.0
5)업무 외 시간에 추가 교육	경험	70.6	29.4
	미경험	44.4	55.6
6)징계나 해고 등 위협	경험	61.3	38.7
	미경험	47.5	52.5
전체		50.3	49.7

- 현재 민원응대 대처 보호제도 중 시행 중인 내용은 휴대용 영상음성 기록 장비, 녹음 전화 등 운영(50.4%), 영상정보처리 기기, 호출 장치 보호조치 음성안내 등 안전장비 설치 및 안전요원 등 배치(37.4%), 민원처리 담당자의 신체적 및 정신적 피해의 치료 및 상담 지원(36.0%)이 상대적으로 많았음.
- 다만 폭언·폭행 등 발생 시 민원인에게서 담당자 분리 및 업무의 일시적 중단(18.9%), 폭언·폭행 등으로 민원처리 지연 및 방해하는 민원인 퇴거 조치(17.8%), 그리고 고소·고발, 손해배상 청구 발생 시 필요한 지원 및 관련 전담 부서 지정(15.3%)은 10곳 중 2곳 이외에 그치는 것으로 나타남.

2. 민원인으로부터의 보호조치와 대응

- 한편 현재 각 지자체에서 시행하는 민원응대 교육의 효과성이나 실효성은 없는 것으로 확인됨. 설문조사 결과 민원인에게 필요한 서비스 내용을 숙지하는 데 “도움이 되지 않는다”는 응답이 46.8%(모름 26.7%)나 되었음. 민원인과의 마찰을 줄일 수 있어서 노동 강도를 낮추는 데에도 “도움되지 않는다”는 응답이 53%(모름 25.3%).¹⁰⁾
- 민원으로부터 부당한 대우를 당했을 때 기관 내에 행동지침과 매뉴얼이 있지만 도움이 안된다는 응답(47.5%)이 가장 많았으며, 행동지침과 매뉴얼이 있지만 잘 모른다(33.6%), 행동지침과 매뉴얼이 없다(14.4%), 행동지침과 매뉴얼이 있고 도움이 된다(4.5%)에 순이었음.

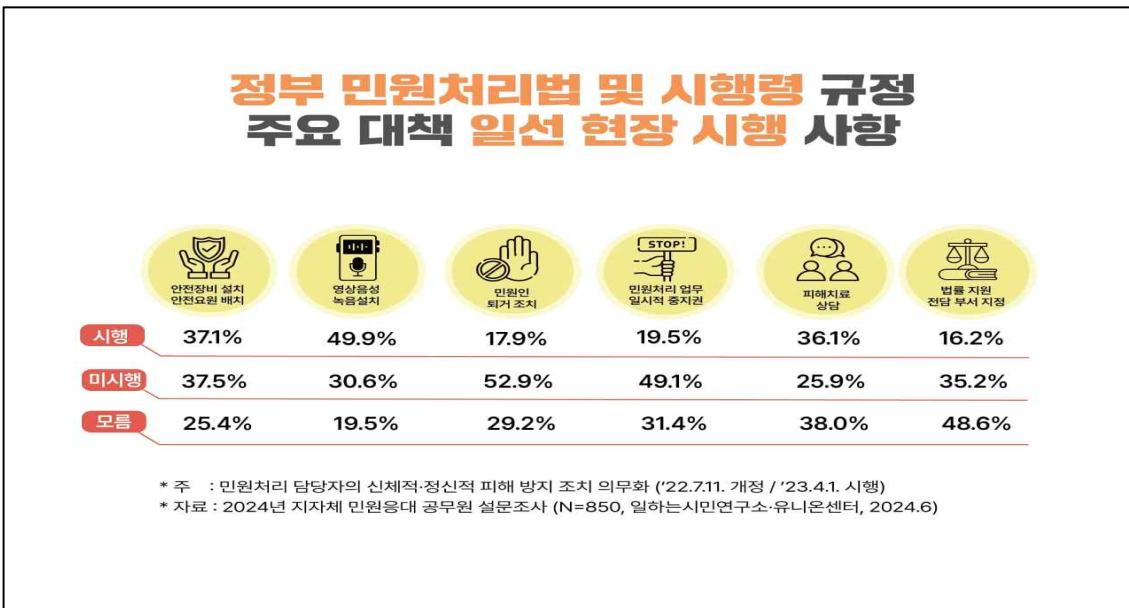
[표11] 민원응대 대처 보호제도 시행 여부(단위 :%)

		안전장비 설치 및 안전요원 등 배치		휴대용 영상 음성 기록 장비, 녹음전화 등 운영		폭언·폭행 등으로 민원처리 지연 및 방해하는 민원인 퇴거 조치		폭언·폭행 등 발생 시 민원인에게서 담당자 분리 및 업무의 일시적 중단		민원처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담지원		고소·고발, 손해배상 청구 발생 시 필요한 지원 및 관련 전담부서 지정	
		시행 중	시행 안함	시행 중	시행 안함	시행 중	시행 안함	시행 중	시행 안함	시행 중	시행 안함	시행 중	시행 안함
전체		37.4	37.3	50.4	30.5	17.8	54.0	18.9	50.0	36.0	25.4	15.3	35.4
성별	여성	41.2	35.2	53.9	30.5	19.8	56.0	20.0	53.3	36.4	26.1	16.0	35.6
	남성	32.4	40.1	45.6	30.5	15.1	51.4	17.6	45.6	35.4	24.5	14.3	35.2
근	5년 미만	39.7	33.0	49.6	26.8	19.6	52.2	15.2	51.3	29.0	21.4	15.6	30.4

10) 감정노동 대응 양태 분석에 있어 노동 및 직업의학 전문가나 개별 기업의 컨설팅 등에 의해 각각의 ‘규범적 동형화’가 나타나는 곳도 있음. 주로 직원 교육(CS)에 반영되거나 내부 개선 움직임(홍보물, 힐링 프로그램 등)이 대표적인 사례로 볼 수 있음.

		안전장비 설치 및 안전요원 등 배치		휴대용 영상 음성 기록 장비, 녹음전화 등 운영		폭언·폭행 등으로 민원처리 지연 및 방해하는 민원인 퇴거 조치		폭언·폭행 등 발생 시 민원인에게서 담당자 분리 및 업무의 일시적 중단		민원처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담지원		고소·고발, 손해배상 청구 발생 시 필요한 지원 및 관련 전담부서 지정	
		시행 중	시행 안함	시행 중	시행 안함	시행 중	시행 안함	시행 중	시행 안함	시행 중	시행 안함	시행 중	시행 안함
속	5년 이상	36.6	38.8	50.6	31.8	17.1	54.6	20.3	49.5	38.5	26.8	15.2	37.2
지역특성	도심상권	34.6	38.9	49.4	31.1	17.1	51.8	20.2	49.8	35.0	28.4	12.5	42.0
	도농복합	36.0	38.7	44.9	34.7	12.4	58.2	16.9	49.8	37.8	24.9	18.2	36.4
	농어촌	34.4	33.6	45.6	31.2	16.8	50.4	14.4	46.4	25.6	26.4	9.6	32.8
	주민주거	43.2	36.2	58.8	25.5	23.9	54.3	21.8	52.3	40.7	22.2	18.5	28.8
업무특성	민원 대면	43.0	38.2	55.0	30.3	19.1	59.4	19.9	55.8	40.2	26.3	19.1	34.7
	민원 비대면	26.7	34.5	47.4	25.9	13.8	42.2	19.8	36.2	34.5	19.8	16.4	30.2
	민원 대면+비대면	37.1	37.5	48.7	31.7	18.0	54.0	18.2	50.3	34.2	26.3	13.0	37.1
근무특성	내근	40.4	34.2	51.7	29.4	19.6	52.1	20.2	49.0	38.8	22.9	17.3	33.1
	외근	20.0	60.0	40.0	50.0	0.0	60.0	10.0	40.0	20.0	40.0	10.0	30.0
	내근+외근	33.9	40.8	48.9	31.4	15.8	56.4	17.5	51.7	32.8	28.3	12.8	38.6

* 주 : 각 설문조사 해당 항목 응답 값에서 '시행 중', '시행 안함' 이외에 '모름'은 표에서 표기하지 않음.



- 행정안전부 민원처리 담당자의 신체적 및 정신적 피해 방지 조치 의무화가 도움 여부 의견은 “별로 도움 안 된다”는 응답이 60.8%(보통 31.1%)이 다수였음. 한편 행정안전부 공무원 악성민원 종합대책 발표는 “별도 도움이 안 된다”는 응답이 63.4%(보통 29.6%)였음.

[표12] 행정안전부 민원처리 조치와 개선대책 효과 의견(단위 :%)

		행정안전부 민원처리 담당자의 신체적 및 정신적 피해 방지 조치 의무화(23.4 시행)					행정안전부의 공무원 악성민원 종합대책 발표(24.5)				
		전혀 도움 안됨	도움 안됨	보통	도움 됨	매우 도움 됨	전혀 도움 안됨	도움 안됨	보통	도움 됨	매우 도움 됨
전체		32.8	28.9	30.1	6.9	1.2	34.1	28.7	30.0	5.9	1.3
성별	여성	29.8	30.9	31.1	7.6	0.6	30.7	32.7	29.6	6.2	0.8
	남성	36.8	26.4	28.8	6.0	1.9	38.7	23.4	30.5	5.5	1.9
근속기간	5년 미만	33.9	28.6	32.6	3.1	1.8	33.9	31.3	30.4	3.1	1.3
	5년 이상	32.4	29.1	29.2	8.3	1.0	34.2	27.8	29.9	6.9	1.3
지역특성	도심상권	29.6	29.2	31.5	7.4	2.3	31.5	28.0	31.9	6.6	1.9
	도농복합	36.9	33.8	22.2	6.2	0.9	38.7	31.1	25.3	4.0	0.9
	농어촌	36.8	23.2	31.2	8.8	0.0	36.0	28.0	28.0	7.2	0.8
	주민주거	30.5	27.2	35.4	6.2	0.8	31.7	27.6	33.3	6.2	1.2
업무특성	민원 대면	29.5	32.7	31.1	5.6	1.2	31.9	30.3	29.9	6.8	1.2
	민원 비대면	25.9	25.9	37.9	8.6	1.7	26.7	28.4	37.9	5.2	1.7
	민원 대면+비대면	36.2	27.7	27.7	7.2	1.0	37.1	28.0	28.2	5.6	1.2
근무특성	내근	31.0	29.4	31.5	7.1	1.0	32.1	29.0	31.3	6.5	1.3
	외근	20.0	20.0	50.0	10.0	0.0	30.0	20.0	40.0	10.0	0.0
	내근+외근	35.6	28.6	27.8	6.7	1.4	36.9	28.6	28.1	5.0	1.4

[표13] 악성민원 예방 및 감정노동 보호 위한 개선대책 필요도(단위 : 1점-5점)

		민원인 으 로부터 심 각한 폭언 이나 폭행 등을 경험 할 경우 업무 재배 치가 필요	민원 폭행 /폭언/성 희롱/괴롭 힘 시, 상 황 대체 자율·권한 과 업무 중지 권한 필요	문제 민원 인 관리나 외부 악성 고객 방문 시 2인 1 조 근무를 시행이 필 요	직원을 효 율적으로 보호할 수 있는 민원 응대 매뉴 얼이 필요	정당하지 않은 민원 을 인사 및 근무평 가에 반영 하지 않는 것이 필요	민원응대 업무 수행 에 대한 보상체계 (휴가, 수 당, 실적) 가 필요	민원응대 관련 전담부서 지정·설치 와 법률 대응 지원 이 필요	직원 보호 전화 녹 음, CCTV 녹화, 사 원증(녹음 기능), 웨 어러블 등 고도화 작 업 필요
전체		4.16	4.48	4.29	4.35	4.59	4.38	4.49	4.54
성별	여성	4.25	4.52	4.41	4.43	4.63	4.42	4.56	4.59
	남성	4.05	4.41	4.12	4.24	4.54	4.33	4.41	4.47
근속 기간	5년 미만	4.16	4.53	4.31	4.32	4.67	4.47	4.53	4.59
	5년 이상	4.17	4.46	4.28	4.35	4.56	4.35	4.48	4.52
지역 특성	도심상권	4.15	4.45	4.27	4.39	4.56	4.40	4.49	4.51
	도농복합	4.13	4.45	4.19	4.24	4.60	4.38	4.48	4.57
	농어촌	4.19	4.50	4.22	4.34	4.51	4.27	4.44	4.49
	주민주거	4.19	4.51	4.43	4.40	4.65	4.43	4.54	4.57
업무 특성	민원 대면	4.20	4.47	4.25	4.32	4.60	4.49	4.53	4.51
	민원 비대면	4.10	4.31	4.20	4.18	4.42	4.28	4.34	4.42
	민원 대면+비대면	4.16	4.52	4.32	4.40	4.63	4.35	4.51	4.58
근무 특성	내근	4.15	4.46	4.29	4.35	4.56	4.36	4.46	4.51
	외근	4.00	4.50	4.30	4.20	4.70	4.70	4.60	4.60
	내근+외근	4.19	4.49	4.28	4.34	4.62	4.41	4.54	4.57

○ 악성민원 예방 및 감정노동 보호 개선 대책(8개 항목: 5점 만점 기준)과 관련하여

‘정당하지 않은 민원을 인사 및 근무 평가에 반영하지 않는 것’(4.59점), ‘직원 보호할 수 있는 각종 장치에 대한 고도화 작업 필요’(4.54점), ‘민원의 폭행·폭언·성희롱·괴롭힘 시 자율 권한과 업무 중지 필요’(4.48점) 등의 순서로 나타났다.

[표14] 교원의 교육활동 및 인권 문제 개선 사항 의견(점수, 5점)

영역	점수	순위	영역	점수	순위
아동학대 신고 시 조사와 수사를 받을 때 교원을 보호하는 규정을 추가적으로 강화 해야 한다.	4.92	1	학생과 보호자(학부모 등)에게 학교(유치원)의 역할과 교원의 권리에 대한 교육을 강화해야 한다.	4.73	12
불합리한 민원이나 악성 민원 제기 시 교원을 보호하고 가해자에게 패널티를 가하는 내용을 법률로 규정해야 한다.	4.92	1	교원을 보호하고 지원하는 교육 활동보호센터의 기능과 역할을 확대할 필요가 있다	4.17	13
교원의 휴식권과 치유권을 강화하여 교원의 신체적, 정신적 건강과 치유·회복을 지원 하 여야 한다.	4.87	3	교원의 교육활동을 강화하기 위해서는 교육과정 편성권이나 평가권 등교사의 참여권을 확대해야 한다	4.71	13
교육활동 방해 학생을 분리 지도할 수 있는 운영 환경 (인원, 예산, 시설, 분리 학생 교육자 료)이 제공되어야 한다.	4.86	4	아동학대 사안에 대해서는 사법 기관에 앞서 교육기관 차원에서 조사하고판단해야 한다.	4.69	15
교육활동을 보장하기 위해서는 늘봄학교나 방과후 학교 제도를 학교가 아닌 국가돌봄 책임제 로 전환할 필요가 있다	4.85	5	교원 교육활동 보호를 위해 정서적 행동 위기 학생 지원을 강화해야 한다.	4.52	16
현재 고지로 되어 있는 수업방해 학생 분리 기준을 법령화 해야 한다.	4.82	7	교원의 인권을 보호하기 위해서는 직장 내 괴롭힘 대응 체계를 강화하는 것이 필요하다	4.5	17
교원 교육활동 보호를 위해 과밀학급 해소 및 학급당 학생 수 감축을 추진해야 한다	4.82	7	(Wee)센터와 (Wee)클래스의 전담인력 증원과 예산 확대가 필요하다.	4.08	18
교원의 인권을 보장하기 위한 노동기본권을 보장하는 것이 필요하다	4.83	7	학생과 보호자(학부모 등)에게 아동·청소년의 권리와 아동학대에 관한 교육을 강화해야 한다.	4.07	19
학교의 민원대응과 관련하여 관계자(각 주체)의 권리와 의무를 명확히 법률로 규정해야 한다.	4.81	9	경미한 학교폭력 사안은 학교장에게 처리 권한을 부여해야 한다.	3.96	20
교원의 인권을 보장하기 위한 정치기본권을 보장하는 것이 필요하다	4.81	9	각종 문제를 사법 체계로 해결하기보다는 신뢰와 공감에 기초한 교육공동체를 회복하는 것이 필요하다.	3.69	21
아동복지법에서 금지하고 있는 정서적·신체적 아동학대와 방임행위를 명확하게 규정해야 한다	4.77	11	교원에게 아동·청소년의 권리와 아동학대에 관한 교육을 강화해야 한다.	3.34	22

* 주 : 1) 이 조사는 국가인권위원회 발주로 진행된 설문조사로 는 2024년 7월 12일-26일까지 총 14일간 온라인으로 실시되었으며, 전체 교원 규모(총 508,850명 기준) 대비 2.14%에 해당하는 10,888명의 유효 응답했음.

2) 5점 척도 응답을 점수화하여(전혀 그렇지 않음=1, 그렇지 않은 편=2, 보통=3, 그런 편=4, 매우 그럼=5) 계산한 값.

* 자료 : 국가인권위원회(2204), 「교원 인권상황 경험과 인식: 설문조사 분석 결과」, 『교원 인권상황 실태조사 연구』, 국가인권위원회, 99-100쪽의 내용 필자 재구성.

IV. 해외 주요 국가의 공무원, 교사, 경찰, 소방관 민원 대응 사례

- 해외 주요 국가 및 지방정부에서는 일반행정 공무원, 교사, 경찰, 소방공무원의 고객이나 시민, 이용자 등으로부터의 폭언·폭행 및 괴롭힘 등에 대한 대책이 마련된 곳이 적지 않음. 특히 각 개별 공무원법률에서 규정한 나라들 이외에도 유관 법률(노동법, 산업안전보건법, 인권 및 성희롱 등)에서 함께 다루고 있는 곳도 적지 않음.¹¹⁾

1) 공무원

- 일반 공무원의 직장에서의 괴롭힘 대응은 유럽연합 회원국 이외에도 미국이나 캐나다, 싱가포르와 같은 곳에서 제도가 다양하게 운영되고 있음. 대표적으로 미국은 직장 내 괴롭힘이나 차별을 금지하고 있고 연방 공무원에게도 적용되고 있으며, 캐나다와 싱가포르도 공무원의 괴롭힘이나 안전과 건강 관련 규정들이 마련된 상태임.

[표15] 공무원의 일터 괴롭힘 대응 사례 - 미국, 캐나다, 싱가포르

구분	미국	캐나다	싱가포르
법제도	연방 평등고용기회위원회(EEOC)	Bill C-65(캐나다 노동법 개정안)	괴롭힘 방지법(Protection from Harassment Act, POHA)
내용	직장 내 괴롭힘과 차별 금지하고 있으며, 1986년 연방대법원의 Meritor Savings Bank v. Vinson 판결을 통해 직장 내 괴롭힘이 1964년 민권법 제7조에 따른 불법 차별에 해당한다고 판단. 연방 정부 공무원들에게는 적대적 업무 환경 조성을 방지하는 포괄적 보호 체계 제공	연방정부 공무원을 포함한 모든 연방 관할 직장에서의 괴롭힘과 폭력을 금지하는 포괄적 법률을 제정. 고용주가 위험 평가를 수행하고, 예방 정책을 수립하며, 발생 시 해결 절차를 마련하도록 의무화. 공공서비스 가치 및 윤리 강령을 통해 공무원이 괴롭힘과 차별이 없는 안전하고 건강한 직장을 만들고 유지하도록 명시	싱가포르는 공무원과 공공서비스 종사자에 대한 강화된 보호를 제공. 공무원 대상 괴롭힘 시 가해자는 최대 12개월 징역과 5,000달러 벌금의 가중처벌

* 출처: 미국(<https://www.usa.gov/job-discrimination-harassment>), 캐나다(<https://www.canada.ca/en/government/publicservice/wellness-inclusion-diversity-public-service/harassment-violence/harassment-tool-employees.html>, <https://www.cbc.ca/news/canada/ottawa/public-service-bullying-harassment-experiences-1.4001255>), 싱가포르(<https://jotwani.com/mental-harassment-at-workplace-understanding-its-implications-and-legal-safeguards-in-india>)

11) 영국에서는 정신건강 자선 단체인 마인드(Mind's Blue Light Time to Change Pledge)가 실시한 조사에 따르면, 경찰, 소방, 구급, 수색 및 구조 서비스 근무 직원과 자원봉사자 중 5%가 실제로 자살을 시도한 적이 있는 것으로 나타남.

[표16] 캐나다 연방공무원 포괄적인 감정노동 지원 체계 구축

구분	주요 내용
주요 내용	* 조정(conciliation), 중재, 옴부즈맨 제도 등 다양한 분쟁해결 메커니즘을 제공하며, 직장 내 괴롭힘과 폭력 예방을 위한 교육 프로그램을 의무화. 또한 데이터 기반 정책 개선을 위해 괴롭힘 사건을 연례 보고하도록 하고, 프라이버시 보호 가이드라인 제공
권장 조치 5가지 주제	1. 직원 지원 : 모든 직원이 갈등을 예방하고 해결하고, 문제와 불만을 제기하는 데 안전함을 느끼며, 복잡할 수 있는 과정을 탐색할 수 있도록 조언, 도구 및 리소스를 제공합니다. 2. 리더십 : 모든 직급의 리더는 괴롭힘이 없는 직장을 만들고, 존중하는 조직 문화를 강화하며, 부적절한 행동이 발생할 경우 조치를 취하겠다는 의지를 보여야 합니다. 3. 대응 역량 향상 : 공무원을 지원하기 위한 전문 지식을 더 쉽게 식별하고 활용할 수 있도록 합니다. 4. 기술 개발 및 모범 사례 : 직원과 관리자에게 괴롭힘의 범위와 공무원이 예의 바르고 존중하는 직장을 만드는 데 어떤 역할을 하는지 더 잘 이해할 수 있도록 교육과 지원을 제공합니다. 5. 데이터 활용 : 조직 내에서 무슨 일이 일어나고 있는지에 대한 시야를 넓혀 조치를 취하도록 합니다.

*주 : 연례보고서는 예방 활동, 불만 사항 수와 해결책(추세 분석 포함), 행동 유형에 대한 결과(예: 익명화된 계정, 결과 유형에 대한 제시된 그리드) 및 직장 내 괴롭힘 신고 이후 직장 복구에 대한 접근 방식.

*출처 : <https://www.canada.ca/en/privy-council/corporate/clerk/publications/safe-workspaces.html>

[참조1] 캐나다 공공서비스 분야 직장 내 괴롭힘 입법적 틀 (각 법률)

1. 재정 관리법 부국장과 재무위원회가 공유하는 인적자원 관리 책임을 명시합니다. 재무위원회는 부국장의 권한 행사와 직장 내 괴롭힘 방지, 분쟁 해결에 관한 정책을 수립하거나 지침을 내립니다. 부책임자의 직접적인 책임은 학습, 훈련 및 개발, 징계 및 처벌 기준, 징계 이외의 사유로 인한 해고와 관련됩니다. 2. 캐나다 인권법 금지된 근거(예: 나이, 성별, 성적 지향, 성 정체성 또는 표현, 피부색, 종교 등)에 따른 차별이나 괴롭힘이 없어야 하며, 부당한 어려움을 초래할 정도로 숙박 시설이 필요합니다. 3. 캐나다 노동법 제2부 위험으로부터의 보호를 포함하여, 직장에서 직원의 직업적 건강과 안전을 보호해야 하는 일반적인 고용주 의무를 담고 있습니다. 4. 캐나다 직업 건강 및 안전 규정 직장에서의 폭력 예방에 대해 다룹니다. 고용주가 직장에서의 폭력을 예방하고 보호하기 위한 규정된 조치를 취하도록 요구합니다(예: 폭력 예방 정책 및 교육). 5. 법안 C-65, 캐나다 노동법 및 기타 법령(괴롭힘 및 폭력) 개정법 캐나다 노동법 제1 편에 명시된 현행 폭력 예방	6. 공공 서비스 고용법 직무 수행 중에 다른 사람을 괴롭히는 경우, 동의 없이 배치를 고려할 수 있는 권한이 부장에게 있습니다. 7. 연방 공공부문 노동 관계법 고용 조건이나 조건에 영향을 미치는 모든 사항에 대한 불만을 포함한 불만 처리 및 심판 제도, 집단 협약, 징계 등의 적용과 관련됩니다. 8. 공무원 정보공개보호법 불법 행위에 대한 폭로 - 괴롭힘은 법률에서 정의한 불법 행위의 맥락에서 제기될 수 있습니다. 예를 들어, 생명, 건강 또는 안전에 실질적이고 구체적인 위험을 초래하는 행위나 행동 강령을 심각하게 위반하는 행위가 여기에 해당합니다. 직원이 잘못을 폭로한 경우 보복으로부터 보호, 보복 행위를 저지른 것으로 밝혀진 사람에 대한 징계 가능성. 부국장은 행동 강령을 수립하고 공개 내용을 관리하기 위한 내부 절차를 수립해야 합니다. 부국장은 특정 상황에서 공개 또는 불만 사항에 연루된 공무원에게 다른 업무를 일시적으로 배정할 수 있는 권한을 갖습니다(직장에서 연루 사실이 알려지거나 임시 배정이 직장의 효과적인 운영을 유지하는 데 필요한 경우). 9. 공무원 보상법
---	--

요건을 확대하여 고용주의 폭력 예방 및 보호 의무와 조사 수행 의무를 명시적으로 명시합니다. 이 개정안에는 괴롭힘에 대한 명시적 언급이 포함될 예정입니다. 고용주는 괴롭힘 및 폭력 발생 시 대응하고, 피해 근로자에게 지원을 제공해야 합니다. 규정에 따라 고용주에게 괴롭힘과 폭력을 기록하고 보고하도록 명시적으로 요구합니다. 개인정보 보호 기능이 강화되었습니다.	직장 사고 및 질병에 대한 보상 제도.
---	-----------------------

* 출처: <https://www.canada.ca/en/privy-council/corporate/clerk/publications/safe-workspaces.html>

2) 경찰

- 영국 경찰연합이 2016년에 17,000명의 경찰관을 대상으로 실시한 조사에 따르면 경찰관의 정신 건강에 대한 놀라운 통계가 나타났으며, 그중 39%가 정신 건강 문제로 도움을 요청. 병가를 낸 경찰관의 4분의 1 이상이 스트레스, 우울증, 불안 때문에 병가를 냈다고 답했고, 65%는 정신 건강 상태로 인해 출근해서는 안 된다고 생각했음에도 불구하고 출근했다고 응답. 2016년 영국 경찰이 일을 그만두고 싶어했던 경찰관의 69.4%가 "직무가 건강과 웰빙에 미치는 영향" 때문에 그만두고 싶어하는 것으로 나타남.¹²⁾
- 미국의 평균적인 법집행 경찰관은 경력 기간 동안 188건의 외상적 사건에 노출되는 반면, 일반 성인은 평생 2~3건의 외상적 사건을 경험한다는 연구 결과(2015)도 확인됨.¹³⁾ 경찰 업무는 누적된 스트레스로 이어지는데, 매일같이 쏟아지는 폭력, 비참함, 그리고 죽음, 그리고 평범한 사건에서 순식간에 극적인 사건으로 치닫는 끊임없는 연쇄적인 신고가 그 예로 들 수 있음.¹⁴⁾
- 한편 캐나다 연방경찰관의 50.2%, 지방/시 경찰관의 36.7%가 하나 이상의 심리적 질환에 양성 판정을 받았다는 연구결과에 따라, 자기인식 기법을 포함한 심리교육 프로그램을 개발하여 스트레스 관리뿐만 아니라 인지 재활까지 다루는 포괄적 접근을 시행하고 있음.

12) <https://www.polfed.org/our-work/wellbeing/mental-health/>

13) <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/jts.21996>

14) <https://www.npr.org/2025/05/26/nx-s1-5389653/police-protests-mental-health-treatment-growth>

[표17] 주요 국가 경찰 공무원 감정노동 대응 사례

영국	호주	미국	캐나다
국가경찰웰빙서비스(National Police Wellbeing Service) 'Oscar Kilo' 운영 1. Mind의 Blue Light Programme: 응급서비스 인력 전용 정신건강 지원 2. Police Care UK: 실용적, 정서적, 재정적 지원 제공 3. 웨스트미들랜즈 경찰의 TRIM 프로그램: 외상사건 대응 동료 지원 4. 치료 프로그램: 스트레스 감소와 정신건강 증진	"Your Wellbeing Matters" 프로그램: 웰빙 허브, 온라인 자원, 신체활동 프로그램	뉴욕, 뉴저지, 캘리포니아, 텍사스 : 전담 웰니스 부서 설립, 주 의회는 응급구조대원 위한 웰니스 프로그램 의무화/예산 지원 조지아 2023년 전담 웰빙실 운영 : 마사지 의자, 조광 조명, 아로마테라피, 음향 몰입 시스템 갖춘 소규모 공간에서 경찰관 스트레스 상황 후 휴식 지원	캐나다 몬트리올: 경찰관 정신건강을 위한 동료지원 프로그램 운영하며, 정신건강 문해력, 낙인 감소, 경찰 문화 개선, 내부 정책 교육 포함한 포괄적 프로그램 제공
https://www.polfed.org/our-work/wellbeing/mental-health/	https://policecareaustralia.org.au/	https://www.npr.org/2025/05/26/nx-s1-5389653/police-protests-mental-health-treatment-growth	https://icjia.illinois.gov/research-hub/articles/addressing-police-officer-stress-programs-and-practices

2) 소방관

- 국제소방관협회(IAFF)는 350,000명 이상의 전문 소방관과 응급의료 종사자 권익 보호를 위해 활동하고 있음. 소방관의 감정노동 연구조사에서 표면 연기(Surface Acting)가 정서적 소진과 비인격화와 양의 상관관계($r=.24$, $p<.001$)를 보인다는 연구결과에 따라, 감정 표현 훈련 강화 등을 제시함. 10가지 소방관 정신건강 자가관리 방법 보급(수면 우선순위, 건강한 식습관, 운동, 가족과의 소통, 창의적 활동, 종교적/영적 활동 등)하고 있음.¹⁵⁾
- 실제로 영국은 소방관 및 구조대(FRS)의 인권보호를 위한 체계적인 접근을 하고 있음. 2023년 His Majesty's Inspectorate of Constabulary and Fire & Rescue Services가 영국 내 소방서의 절반 이상에서 괴롭힘과 위법행위 처리에 문제가 있다고 지적한 바있음.¹⁶⁾
- 이에 대응하여 영국 평등인권위원회(EHRC)는 2025-2028년 전략계획의 일환으로 소방서를 포함한 공공서비스에서의 성희롱, 차별, 보복행위 근절에 특별히 집중하고 있음.¹⁷⁾ 실제로 영국 정부(경찰 및 소방 구조 서비스 감독원(HMICFRS))는 소방 및 구

15) <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/3/914>

16)

<https://www.equalityhumanrights.com/our-work/advising-parliament-and-governments/our-letter-fire-and-rescue-services>

조 서비스 검사 프레임워크 및 프로그램에 대한 협의를 했음.¹⁸⁾

- 장세진 외(2021)는 한국 소방관 18,936명(남성: 17,790명, 93.9%, 여성: 1,146명, 6.1%) 대상 감정노동과 소진의 관계를 다루었음. 이 조사에서 소방관은 고도로 훈련되어 있고 이 직업에 종사하도록 선발된 사람들은 스트레스 요인에 대처할 수 있는 개인적 특성을 가지고 있을 가능성이 높지만, 스트레스가 많은 상황과 위험한 작업 환경에 장기간 노출되면 실제로 신체적, 정서적 웰빙에 영향을 미칠 수 있다고 보고 있음.¹⁹⁾ 감정노동 관리를 위한 개입과 정책의 필요성을 제기함.

[표18] 해외 주요 국가 소방공무원 노동환경 및 처우개선 사례

영국 소방관	호주 소방관	캐나다 소방관
Worker Protection Act 2023에 의해 도입된 새로운 예방의무 시행 지원 성희롱 방지를 위한 기술 지침 제공 소방서 대상 맞춤형 교육 및 상담 지원	2011년 소방관 공정보호법(Fair Protection for Firefighters Act)을 통해 특정 압에 대한 보상 절차를 간소화 2022년 개정으로 ACT 소방구조서비스 대원과 자원봉사 소방관까지 보호 범위 확대 소방관 특화 질병 보장 제도 운영	온타리오주는 산업안전보건법(Bill 168)을 통해 직장 내 폭력과 괴롭힘을 안전 문제로 규정하고, 특히 소방서와 같은 밀접한 작업 환경에서의 특수성을 고려한 접근법 채택
https://www.equalityhumanrights.com/our-work/advising-parliament-and-governments/our-letter-fire-and-rescue-services	https://www.comcare.gov.au/scheme-legislation/src-act/guidance/disease-provisions-relating-to-firefighters	https://www.cdnfirefighter.com/safety-first-5950/

3) 교사

- 미국에서는 주로 ‘교사에 대한 폭력(violence against teachers)’, ‘교사의 피해자화(Teacher Victimization)’라는 용어로 교원 인권 보호가 논의되고 있음. 미국의 <교육통계센터(National Center for Educational Statistics: NCES)>와 <법무부 통계청(the Bureau of Justice Statistics: BJS)>에서 매년 발표하는 학교 범죄 및 안전 관련 데이터에서는 2023년 기준 학생에 의한 교사 협박과 물리적 폭력이 각각 5.7%와 4.1%로 나타났다.²⁰⁾

17)

<https://hmicfrs.justiceinspectorates.gov.uk/publications/values-and-culture-in-fire-and-rescue-services/>

18)

<https://www.equalityhumanrights.com/our-work/advising-parliament-and-governments/response-hmicfrs-proposed-fire-and-rescue-services>

19) Da-Yee Jeung & Sei-Jin Chang(2021), "Moderating Effects of Organizational Climate on the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Korean Firefighters", *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18 (3), 914.

- 미국의 교원 인권 보호 제도는 「교원권리법(Teacher Bill of Rights)」에서 찾아볼 수 있는데, 이는 주 정부마다 각기 다른 방식으로 마련되고 있음. “학교에서 교사는 일정한 예외를 제외하고, 학교를 대표하여 수행한 행위 또는 부작위로 인한 피해에 대해 책임지지 않는다. 다만, 이는 해당 교사가 교육 서비스를 제공하는 과정에서 직무 범위 내에서 행동한 경우에 한하며, 일부 조건이 충족된 경우에 적용됨. 또한, 징벌적 손해배상의 부과가 제한됨.

[표19] 미국 교원권리법 사례 - 루이지애나, 플로리다

「루이지애나 교원권리법」	「플로리다 교원권리법」
A. 교사의 권위를 존중하는 것은 학습, 교실에서의 효과적인 교육, 시·도 및 기타 지역 공립학교의 적절한 관리에 도움이 되는 환경을 조성하는 데 필수적이다. 이러한 권위를 유지하고 보호하기 위해, 교사, 행정가, 학부모 및 학생은 본 조항에 따라 교사에게 부여된 여러 권리에 대해 충분히 인지해야 한다. 1. 교사는 사소한(frivolous) 소송의 두려움 없이 수업할 권리를 가진다. 2. 교사는 시, 행정구 및 지역 공립학교 위원회 규정에 따라 학생들을 적절하게 훈육할 권리를 가진다. 3. 교사는 수업 방해로 지속하는 학생을 교실에서 퇴출할 권리가 있으며, 이 경우 해당 학생을 교장 또는 지정된 인물에게 인계할 수 있다. 7. 교사는 학생의 징계 결정에 대해 학부모와 소통하고 협조를 요청할 권리를 가진다. 8. 교사는 법률 또는 규정에 따른 경우를 제외하고 과도한 문서 작업에서 벗어날 권리가 있으며, 필요할 경우 해당 법이나 규정을 과도하게 해석하지 않는 범위 내에서만 문서 작업을 수행해야 한다 B. 시, 도, 또는 기타 지역 공립 교육청은 본 조항 또는 다른 조항에 따라 교사들이 권리를 행사하는 것을 방해하는 정책을 수립할 수 없다. C. 본 조항은 학생 징계와 관련된 다른 주법, 주 초등·중등 교육위원회의 정책, 또는 지역 공립 교육청의 정책을 대체하는 것으로 해석되지 않는다.	1015.03 고용에 관한 권리 제1조. 공공 부문 근로자(교사 포함)는 노동조합 가입 여부와 상관없이 고용을 거부당하거나 제한받지 않는다. 제2조. (a) 교사는 과도한 폭력 사용이나 잔혹한 처벌을 하지 않는 한, 교육위원회 규정에 따라 한 행동에 대해 민·형사 책임을 지지 않는다. 또, 교육자 책임 보험 프로그램을 통해 예산 범위 내에서 배상 책임을 보장받을 수 있다. (b) 교사는 직무 수행 중 발생한 소송과 관련된 합리적인 법률 비용을 교육청에서 돌려받을 수 있다. 1015.05 교실 통제에 관한 권리 제1조. 교사는 교실과 담당 구역에서 학생을 통제하고 훈육할 권리가 있다. 교사는 안전한 학습 환경을 위해 다음과 같은 권리를 가진다: (a) 교실 규칙을 정한다. (b) 규칙 위반 시 행동을 고치기 위한 제재를 시행한다. (c) 불순종하거나 폭력적이거나 통제가 어려운 학생은 교실에서 퇴출할 수 있다. (d) 폭력적이거나 통제하기 어려운 학생은 학교 담당자에게 인계한다. (e) 학교 내와 학교 행사에서 규칙을 집행하는 데 협조할 수 있다. (f) 규칙 위반으로 보고된 학생의 처리 결과를 요청하고 받을 수 있다. (g) 긴급 상황에서는 즉각적인 지원을 요청하고 받을 수 있다. (h) 교실 관리, 폭력 예방, 갈등 해결 관련 교육과 지원을 요청하고 받을 권리가 있다. (i) 학교 또는 학교 행사 중 범죄가 발생했다고 판단되면 법적 조치를 취할 권리가 있다. (j) 자신과 타인을 보호하기 위해 적절한 수준의 물리력을 행사할 수 있다. 제2조. 이 조항에 따라 교사가 한 조치는, 교실의 안전과 교육 분위기를 유지하기 위해 필요했던 것으로 간주된다. 1015.06 수업 지도의 권리 제1조. (a) 교사는 수업을 지도할 권리가 있다. 만약 학교가 법을 어기도록 교사에게 지시하면, 교사는 교육부장관에

20) 국가인권위원회(2024), 『교원 인권상황 실태조사 연구』, 국가인권위원회, 38-39쪽.

「루이지애나 교원권리법」	「플로리다 교원권리법」
	게 5년 이상의 행정법 경험이 있는 변호사를 특별 조정관으로 임명할 것을 요청할 수 있다. 조정관은 문제를 조사하고, 30일 이내에 권고 결정을 교육위원 회에 제출해야 한다

- 교사들은 존중받을 권리가 있으며 괴롭힘과 학대가 없는 환경에서 일할 권리가 있다는 기본적인 인권임. 캐나다(뉴브런즈윅)의 교직원들은 학생, 학부모 및 기타 성인들로부터의 부적절한 행동이 보고되고 있음. 캐나다 교사노조(노바스코시아)는 괴롭힘과 학대로부터 교사를 보호하기 위한 모범 정책을 제안한바 있음.
- 이 정책에 따른 부적절한 행위는 언어적, 물리적, 서면 또는 전자적으로 제시됨. 노동조합의 요구는 교육법 70조는 누구든지 학교 구내에서 교사에게 모독적, 위협적, 욕설적 또는 부적절한 언어를 사용하는 것을 금지하도록 했기 때문임.²¹⁾ 실제로 캐나다는 교사의 인권보호를 위한 부적절한 행동 또한 여러 법률과 정책이 마련되어 있음. 특히 학교 관리자는 학교 계획, 규칙, 학생, 학부모, 교사, 학교 행정 및 기타 학교 직원의 역할과 책임이 학교 공동체 구성원에게 전달되고 이해되도록 해야 함.
- 한편 호주에서는 범죄법(Crimes Act 1900)에는 학교 구내에서 또는 학교를 출입하는 동안 학생과 교직원에게 대한 폭행, 괴롭힘, 스토킹 및 협박에 대한 구체적인 범죄와 상당한 처벌 규정이 있음.²²⁾ 학생이나 교직원이 학교에 출석하는 동안 폭행, 스토킹, 괴롭힘 또는 협박하는 행위는 최대 5년의 징역형에 처해짐.
- 또한 캐나다 교육부의 정책(정책 703)에서 긍정적인 학습 환경 조성을 위한 내용은 "모든 사람은 소중히 여겨지며 모든 개인, 교직원, 학생, 학부모는 존중을 받고 다른 사람을 존중합니다." "공립학교 시스템의 성인과 학생은 안전하고 질서 있고 생산적이며 존중심이 있고 괴롭힘이 없는 환경에서 일하고 배울 권리가 있습니다."가 있다고 적시하고 있음.
- 교사의 구체적인 인권보호 대응 정책도 세부적으로 제시하고 있는데,²³⁾ 1) 유형별

21) <https://nstu.ca/nstu-members/member-services/protection-other-services/teacher-rights>

22) <https://education.nsw.gov.au/rights-and-accountability/legal-issues-bulletins/assault--harassment--stalking-and-intimidation-of-students-and-s>

23) <https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/ed/pdf/K12/policies-politiques/e/703A.pdf>

심각한 위법행위, 용납되지 않는 행동으로 구분하고, 2) 학생, 학부모 또는 방문자의 위법 행위 예방 및 개입을 제시하고 있음.

[표20] 캐나다 교사의 노동인권 보호 위한 우려사항과 금지행동

학생, 학부모 및 다른 성인이 관련된 사고의 우려사항들	정책 703에 의해 금지된 일부 행동 유형	부적절한 행동을 다루는 교사를 위한 팁
1. 교실에 들어와 교사에게 소리를 지르는 학부모들 2. 교사들이 공개적으로 화난 말이나 부적절한 말을 듣는다 3. 교실에서의 부적절한 발언이나 행동 4. 집이나 학교에서 받은 위협 5. 집이나 학교에서 재산 피해가 발생했을 때 6. 밀거나 기타 원치 않는 신체 접촉 7. 반복적인 전화 통화	1. 괴롭힘, 협박 및 폭력 2. 차별 3. 증오 선전 4. 도난 또는 고의적인 재산 피해 5. 모든 사람의 건강이나 안전을 위협하는 모든 행동	1. 자신을 비난하지 마세요. 2. 무시하지 마세요. 지속적인 괴롭힘은 신체적, 정신적 건강, 집중력, 업무 수행 능력에 영향을 미칠 수 있습니다. 3. 믿을 수 있는 사람에게 말하세요. 정서적 지지를 받는 것이 중요합니다. 4. 서면 기록을 보관하세요. 무슨 일이 일어났는지, 날짜, 목격자 이름, 그리고 당신이 어떻게 대응했는지 기록하세요. 5. 해당 주제에 대해 읽고 질문해 보세요. 6. 조사에 협조하십시오. 불만을 제기하는 경우 조사의 모든 단계에 협조하는 것이 중요합니다. 불편하거나 긴장되는 경우, 친구에게 면접에 동행해 달라고 요청하십시오. 7. 적극적으로 행동하세요. 학부모, 학생, 교사가 학교 안팎에서 적절한 행동에 대해 논의하는 워크숍이나 행사를 시작하거나 참여하세요.

* 출처: https://www.legal-info-legale.nb.ca/en/index.php?page=teachers_rights_harassment

[표21] 캐나다 교사의 노동인권 보호 위한 유형별 사항 구분 - 심각한 부적절, 미허용

심각한 부적절/위법적 행위 (Behaviours not Tolerated)	용납/허용되지 않는 행동 (Serious Misconduct)	학부모&방문자 위법행위 예방 및 개입
1. 괴롭힘, 따돌림 또는 모든 형태의 협박을 금지합니다 2. 사이버 괴롭힘 - 온라인에 부적절한 자료 게시, 괴롭히거나 고의적이거나 반복적인 이메일 보내기, 관련자의 허락 없이 온라인에 항목 게시하기 등을 포함하되 이에 국한되지 않습니다; 3. 무기의 소지, 사용 또는 제공 - 무기는 상해 또는 사망을 초래하거나 사람을 위협 또는 협박하기 위해 사용되었거나 사용하려는 모	1. 부정행위, 표절, 메모 위조, 서명 또는 변명; 2. 허위사실 또는 악의적인 의도가 포함된 고발; 3. 실제 또는 인지된 인종, 피부색, 종교, 국가 또는 민족 출신, 조상, 출신지, 언어 그룹, 장애, 성별, 성적 지향, 성 정체성, 연령, 사회적 조건 또는 정치적 신념이나 활동에 근거한 차별; 4. 무례하거나 부적절한 언어 또는 제스처를 사용하는 행위;	1. 학습 및 업무 환경을 방해하는 학부모 또는 기타 방문객의 행위는 용납할 수 없으며 학교의 계획 및 본 정책의 지침에 따라 조치됩니다. 2. 부모 또는 방문자와 관련된 위법행위가 발생하면 부록 C에 설명된 비공식 분쟁 해결 조치를 취해야 합니다. 직접 당사자 간에 가능한 신속하게 문제를 해결하기 위해 모든 합리적인 노력을 기울여야 합니다.

심각한 부적절/위법적 행위 (Behaviours not Tolerated)	용납/허용되지 않는 행동 (Serious Misconduct)	학부모&방문자 위법행위 예방 및 개입
든 물건이 될 수 있습니다. 징계 결정은 관련된 물건의 내재적 또는 인지된 위험성을 고려합니다; 4. 불법 또는 위험한 물질 또는 물건의 소지, 사용 또는 판매 - 불법 약물, 담배, 알코올 및 대마초 사용, 마약류 소지, 폭발물 소지 등이 그 예입니다; 5. 음란물(전자 이미지 포함)의 소지 또는 공유; 6. 신체적 폭력 - 무력을 사용하거나 타인에게 무력을 사용하도록 선동하여 신체적 상해를 입히는 행위; 7. 성폭행, 괴롭힘, 학대 및 위법 행위; 8. 혐오 문화를 포함한 모든 혐오 선전 자료의 유통; 9. 괴롭힘 - 반복적으로 장소를 따라다니거나 직간접적으로 반복적으로 연락하여(예: 메모 남기기, 지속적이거나 괴롭히는 전화 또는 이메일 보내기 등) 본인 또는 지인의 안전에 대한 두려움을 유발하는 행위; 10. 위협 발언 - 사람, 동물, 장소 또는 사물을 해치거나 손상시키려는 의도를 전달하는 행위; 11. 학교 재산 및 학교 건물에 광범위한 피해를 입히는 기물 파손 행위; 12. 도난; 13. 학교 운영 방해 - 학교 직원을 포함한 모든 사람의 건강 또는 안전을 위협하는 행위(예: 방화, 폭탄 위협, 화재 경보기 등 안전 장비 훼손) 14. 학교 또는 학군 관계자의 의견에 따라 심각한 위법 행위로 합리적으로 간주될 수 있는 기타 모든 행동	5. 무질서한 행동; 6. 정당하지 않은 결근 및 만성 지각; 7. 지속적이거나 반복적인 방해 행위 또는 만성적인 경미한 위반 행위; 8. 밀치거나 밀치거나 사소한 신체적 언쟁을 벌이는 행위; 9. 배회; 10. 무례, 불복종 또는 권위에 대한 반항; 11. 학교 규칙이나 지시를 준수하지 않는 경우; 12. 고의적인 재산 피해 13. 학교 또는 학군 관계자의 의견에 따라 합리적으로 용납할 수 없는 행동으로 간주되는 기타 모든 행동	3 위법 행위가 반복적이거나 괴롭히거나 만성적이고, 본 정책에 위배되거나 실질적이고 지속적이며, 비공식적인 분쟁 해결이 실패한 것으로 판명된 경우, 부록 C에 규정된 공식 보고 절차를 따라야 합니다.

*출처 : https://www.legal-info-legale.nb.ca/en/index.php?page=teachers_rights_harassment

[표22] 캐나다 교사의 노동인권 보호 위한 행위 유형 - 학생 행동 유형별

학생의 위법 행위에 대한 개입 7개	학생 행동 정보 기록 및 공유 5개
1. 타인 또는 자신의 안전에 즉각적인 위협이 되는 행동을 한 학생은 즉각적인 위험 감소 개입을 받게 되며, 학교 건물에서 퇴거된 경우 폭력 위협 및 위협 평가	1. 학생 기록을 유지하는 주된 목적은 개별 학생의 학습을 지원하는 것입니다. 학생 행동 정보의 문서화 및 공유에 관한 결정은 이러한 맥락에서 이루어져야 함

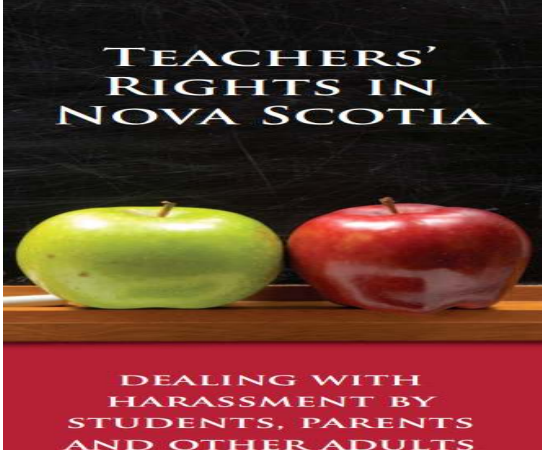
학생의 위법 행위에 대한 개입 7개	학생 행동 정보 기록 및 공유 5개
프로토콜 또는 관련 절차에 따른 평가에 따라 안전이 합리적으로 보장될 수 있을 때 복귀가 허용됩니다. 2. 학생이 술, 약물 또는 기타 물질에 취한 경우 부모에게 알려야 하며, 학생이 부모나 다른 기관에 인계될 때까지 적절한 성인 감독 없이 방치해서는 안 됩니다. 3. 일부 학생은 학생이 통제하거나 이해할 수 없는 도전적인 방식으로 행동할 수 있습니다. 예를 들어, 이러한 행동은 단순히 다른 사람과 소통하려는 학생의 시도를 나타낼 수 있습니다. 이러한 경우 해당 학생은 학교에서 정한 일반적인 처벌을 받지 않을 수 있습니다. 학생의 개인별 학습 계획에 따라 방향을 제시하고 해당 행동이 계속 문제가 되는 경우 수정할 것입니다. 특정 행동은 학생에게 제공되는 행동 지원에 대한 추가 고려가 필요하다는 것을 나타낼 수 있습니다. 4. 사례 회의에서 교육감의 승인을 받아 사용 가능한 모든 중재(긍정적 행동 지원 및 기타 편의 제공 포함)가 소진되고 교실 환경에서 학생의 행동 관련 요구를 충족할 수 없다고 판단되면 대체 교육 조치가 취해집니다. 이러한 사례 회의에는 학생, 해당되는 경우 학부모, 관련 교직원 및 학생에게 서비스를 제공하는 데 관여하는 기타 전문가가 참여합니다. 대체 배치의 목표는 궁극적으로 가능한 한 빨리 학생을 교실로 복귀시키는 것입니다. 5. 훈육은 긍정적인 학습 및 업무 환경 유지를 지원하기 위해 학생들이 적절하고 자기 조절적이며 생산적인 행동을 배우도록 돕는 것을 목표로 하는 교정적인 것입니다. 6. 교육감은 교직원에게 학생이 어려움을 겪고 있다는 징후를 인식할 수 있도록 적절하고 적절한 교육을 제공해야 합니다. 조기에 발견하면 적절한 개입이나 의뢰의 가능성이 높아집니다. 그러나 학생에 대한 고정관념을 갖지 않도록 주의해야 합니다. 7. 학교 직원은 학부모에게 자녀와 관련된 문제를 알리고 적절한 경우 개입 계획 수립에 참여하도록 권장합니다. 학부모는 합의된 개입 계획을 지원할 책임이 있습니다. 학부모의 지원이 제공되지 않는 경우, 교육시스템이 아동에게 서비스를 제공하는 데 있어 학부모에게 이로 인한 제약과 아동의 진행 및 발달에 미치는 결과를 알려야 합니다.에서 부모의 지원이 이루어지지 않는 극단적인 경우, 교육감은 사회개발부에 의뢰할 수 있습니다. 가족 서비스법 31조 2항에 따라 조사가 진행될 수 있습니다.	니다. 2. 교사와 버스 운전사와 같은 기타 직원은 주목할 만한 위법 행위에 대한 정확한 서면 기록을 보관해야 합니다. 사건 처리 방식, 후속 개입 및 진행 상황도 기록해야 합니다(알려진 경우). 직원은 특정 및 일반적인 징계 문제에 대해 학교 관리자에게 계속 정보를 제공해야 합니다. 3. 학생의 행동을 기록한 기록은 기록 보존 일정 및 관련 절차에 따라 보관해야 합니다. 4. 학생이 받은 지원과 관련된 관련 정보는 이러한 지원을 효과적으로 제공하는 데 필요한 범위 내에서 학생과 함께 일하는 모든 사람에게 제공되어야 합니다. 5. 학생이 자신, 타인 또는 학교 재산에 잠재적 위험을 초래할 수 있다고 평가되는 경우, 이러한 위험의 성격은 버스 기사 등 학생과 함께 일하는 사람들과 학생이 전학할 수 있는 학교의 행정부에 알 필요성에 따라 가능한 한 빨리 알려야 합니다.

* 출처: https://www.legal-info-legal.nb.ca/en/index.php?page=teachers_rights_harassment

- 교사 학대 방지에 대한 내용은 NSTU 단체협약 제6.05조에 명시되어 있음. 이 조항은 노조가 학교 운영위원회가 교사를 괴롭힘과 학대로부터 보호하는 정책을 수립할 책임이 있음을 인정한다고 명시하고 있음. 각 지역 교육 위원회는 이 정책의 일부 또

는 전체를 채택할 수 있음. 주 전역의 여러 지역(애너폴리스 벨리, 치넥토-센트럴, 스트레이트 지역 교육 위원회)에는 괴롭힘 방지 정책이 시행되고 있음. 이 정책에 따른 부적절한 행동은 언어적, 신체적, 서면 또는 전자적인 것이 포함됨.

[참조2] 캐나다 노바스코샤 교사노조 권리 가이드와 단체협약 사례

교사 권리 가이드	NSTU 단체협약 제6.05조
	1. 원치 않는 의견, 추론 또는 제안(Unwanted comments, inferences or suggestions) 2. 공격적이고 위협적인 행동(Aggressive and intimidating behaviour) 3. 언어적 위협(Verbal threats) 4. 환영받지 못하는 성적 발언, 행동 또는 접근(Unwelcome sexual comments, conduct or advances) 5. 언어적, 정서적 학대(Verbal and emotional abuse) 6. 무력 또는 신체적 폭행의 적용(Application of force or physical assault) 7. 불링 괴롭힘(Bullying : 잔혹하거나 굴욕적인 행동을 통해 두 군가를 약화시키려는 시도) 9. 모빙(Mobbing 집단적으로 사람을 심리적으로 괴롭히는 행위)

- 한편 호주에서는 아래 나열된 범죄 중 하나를 저지를 의도로 학교 부지에 들어가는 경우 최대 징역 5년형에 처해짐. 학교 내 학생 및 교직원에게 대한 폭행, 괴롭힘, 스토킹 및 협박, 법률 문제(공지 27, LIB27 ; 이 권고는 2012년 6월)

[표23] 호주 학생과 교사 범죄 행위와 보호 조치, 법률의 실제적 조치

범죄 행위	직원의 물리적 힘 사용	경찰에 신고하기
학생이나 교직원이 학교에 다니는 동안 학교 학생이나 교직원을 폭행, 스토킹, 괴롭히거나 위협하는 경우(최대 징역 5년형) 학생이나 교직원이 등교 중일 때 실제 신체적 상해를 입히는 상황에서 학생이나 교직원을 폭행하는 행위. "실제 신체적 상해"는 정신적 상해를 포함하여 일시적이고 사소한 상해를 넘어 단순한 공포나 공황을 유발하는 상해를 의미(최대 징역 7년) 학생이나 교직원이 학교에 다니는 동안 학생이나 교직원에게 상처를 입히는 행위. "상처 입히기"란 악의, 결과에 대한 무관심, 무모함, 방탕함 또는	교직원은 (필요한 경우) 여전히 물리적 힘을 사용하여 학생을 예측 가능한 부상 위험으로부터 보호해야 하는 교육부의 의무를 이행할 수 있습니다. 직원이 예측 가능한 부상 위험으로부터 학생을 보호하기 위해 사용하는 모든 합리적인 신체적 접촉이나 힘은 학생에 대한 폭행, 괴롭힘 또는 협박으로 간주되지 않습니다. 새로운 규정에 따라 안전하고 보안이 유지되고 효과적인 학습 환경을 유지하기 위한 모든 수업 관리 기술, 학생의 신체적 제지 또는 기타 조치는 관	교직원이 폭행을 당하거나 괴롭힘, 협박, 스토킹을 당했다고 생각하는 경우, 경찰에 신고할 수 있습니다. 또한 교장에게도 신고해야 합니다. 학생이 학교에서 또는 등하교 중 폭행을 당하여 부상을 입고 해당 사건이 학교와 관련된 경우, 교장은 경찰에 신고할 책임이 있습니다. 학부모나 학생이 경찰의 개입을 원하지 않더라도 신고해야 합니다. 학부모와 학생은 이러한 문제를 경찰에 신고할 책임이 없지만, 언제든지 신고할 권리가 있습니다.

범죄 행위	직원의 물리적 힘 사용	경찰에 신고하기
상해를 입히려는 의도로 사람의 피부를 찢거나 베는 행위를 의미하며, 최대 징역 12년형에 처할 수 있음. 학생이나 교직원이 학교에 다니는 동안 해당 학생이나 교직원에게 중상을 입히는 행위. "중상을 입히다"는 악의적인 의도로 심각한 상해를 입히는 것을 의미(최대 징역 12년)	런 부서의 학생 관리 및/또는 교직원 의무를 다루는 정책이나 절차에 따라 취해지는 합리적인 징계 조치로 간주될 가능성이 높습니다. 학생들 간의 사건	학교에서 또는 학교 활동 중에 폭행이나 폭행 위협이 발생한 모든 사건은 학교 안전 및 대응 핫라인 1300 363 778로 신고해야 합니다

* 주 : "교직원"에는 학교를 위해 자원봉사하는 모든 사람이 포함됩니다. P&C(학교를 위한 봉사) 활동 및 기타 유사한 활동은 "학교를 위한 활동"의 의미에 해당하므로 새로운 범죄 조항의 적용을 받습니다. 축제 및 기타 유사한 모금 활동은 새로운 조항의 적용을 받지 않을 가능성이 높습니다.

* 출처 : 호주 교육부 NWS 누리집 재구성(<https://education.nsw.gov.au/rights-and-accountability/legal-issues-bulletins/assault-harassment--stalking-and-intimidation-of-students-and-s>)

V. 맺음말 - 요약, 과제

- 한국 사회에서 공공서비스를 제공하는 공무원(민원, 교원, 소방, 경찰 등)에 대한 다양한 유형의 괴롭힘과 폭력 등에 대한 엄격한 조사 및 처벌 관련 절차를 체계화해야 할 시점이 되었음. 기존의 공무원행방해(형법 제136조 제1항) 유형을 사회 변화와 요구에 조응하여 본원적인 개선 방향에 대해 사회적 토론이 필요한 시점임.²⁴⁾
- 사실 이와 같은 문제는 한국 사회만이 아니라 해외에서도 동일 유사한 문제를 경험하고 있는 상황임. 이런 이유로 미국, 캐나다, 영국 등에서 공무원, 교원, 소방관, 경찰관 등에 대한 법률 및 제도적 지원이 상대적으로 체계화되어 있음. 외국 사례에서 시사점을 확인할 수 있는 것은 근로기준법상의 근로자가 주로 적용받는 산업안전보건법이나 괴롭힘 관련 법률도 공무원이 동일하게 적용받고 있다는 것임.
- 2024년 실태조사 결과 지난 5년 동안 지자체 민원응대 현황 및 상해, 고소·고발, 손해배상 등 주요 현황을 보면, 공무원 민원응대 건수 연 평균 1억2천5백만건이나 되었음. 현재 지난 5년 동안 민원응대 공무원 퇴사자 규모는 48,134명(연간 9,627명)이나 되고, 업무상 다툼으로 상해는 7,044명(평균 1,408명)이었으며, 손해배상 추이가 최근 5년 증가하고 있다는 것임.
- 공무원의 업무상질병 요양자(정신질환 274명, 근골격계질환 226명, 뇌·심혈관 질환 111명 등의 순) 중 1만명당 요양자 수 기준으로 산업재해와 비교했을 때, 같은 기간

24) https://sc.scourt.go.kr/sc/krsc/criterion/criterion_41/execution_disturbance_01.jsp

의 업무상 정신질환 요양자(약 11배)와 업무상 뇌·심혈관 질환 요양자(약 3.6배)에 비해 많은 수준인 것으로 확인됨. 특히 공무원의 정신질환 사망(자살)은 1만명당 0.17명으로 산업재해보다 약 9배 높고, 뇌·심혈관 질환으로 인한 사망은 0.34명으로 산업재해 대비 1.4배 수준이었음.

- 2024년 설문조사 결과 민원인으로부터 부당한 경험을 경험한 공무원들이 자살과 같은 극단적 생각을 한 경험이 더 높다는 것은 제도적 개선이 시급함을 의미함. 결국 이와 같은 민원응대 공무원 실태조사 및 정부 자료를 종합적으로 고려하면 몇몇 시사점을 찾을 수 있음. 제도적 개선 과제는 통계와 실태, 법제도 개선으로 구분하여 살펴볼 수 있음. 특히 제도 이행의 실효성을 위해 향후 정부 차원에서 현황 파악과 점검과 이행점검 등 구체적인 대책이 수립되어야 함.

- 첫째, 현재의 공무원의 민원응대처리법 적용대상으로 보편적인 공무원(국가&지자체, 교원, 소방, 경찰 등)과 공무원으로 확대 적용하고, 제도의 확장성을 위해 유관 법률(산업안전보건법, 교육공무법, 경찰공무원법, 소방공무원법)에 시행결과 시행규칙, 지침, 고지 등 실효성을 높이는 법제도화가 진행될 필요가 있음. 이를 위해 총리실과 인사혁신처에서 유관 법률과 대책마련을 위한 전담기구 설치와 이행점검 및 시정조치 등을 담당하도록 해야 함.

- 둘째, 공무원, 교원, 소방, 경찰 등 공무원 민원응대 현황과 대책을 위한 정기적인 실태와 기초 현황 파악 그리고 법률 개선이 필요함. 현재 민원응대 과정에서 발생하는 민원접수, 처리 관리(VOC)에서 통계를 감정노동 영역에 해당하는 ‘특이 민원’(욕설 등 폭언, 폭행, 성희롱·폭행, 괴롭힘 등)과 ‘고소고발 및 손해배상’ 항목 구분부터 마련하는 것이 필요함. 2024년 조사 결과 지자체에서 민원접수와 처리 현황(VOC)은 있으나, 민원응대 유형별 구분이나 특이 민원 파악은 별도로 진행되지 않는 것으로 확인됨.

「민원처리에 관한 법률」(제2조 정의 1) 개선 사항

일반민원	고충민원 ²⁵⁾	고객응대민원
법령, 질의, 건의, 기타(제2조) ▶ 특이민원, 고소고발, 손해배당 기초 통계 분류	부패방지권익위 법률(제2조) 	산업안전보건법(41조) ▶ 고객 응대근로자 감정노동 기초 통계 분류

- **셋째**, 개별 기관에서 정착될 수 있도록 타법을 관계 조응과 개선 및 이행점검이 필요함.²⁶⁾ 우선 현행 민원처리법 제4조와 민원처리법시행령 제4조의 ‘민원 처리 담당자 보호조치’(건강장애 및 안전보건 등)를 강화하고, ‘민원인의 권리와 의무’에서 금지 규정(폭언폭행, 성희롱·폭행, 협박, 위협 등) 및 과태료 조항을 명시할 필요가 있음. 더불어 현재 산업안전보건법의 안전조치 등 175개 조항이 있고, 공무원 재해보상법은 63개 조항 중 1개 조항만 적용 받기에 관계 협의 통한 법률 개정도 필요함.

「민원처리에 관한 법률」(제5조) 개선사항

현행	개선안
제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다. ② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 <u>부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.</u>	① 좌동 ② 좌동 ③ 민원인은 민원 처리 전후 과정에서 담당자에게 폭언폭행 등이나 업무상 방해를 하는 행위를 할 반복 지속할 경우에는 관계 법령에 따라 불이익을 받을 수 있다.*

* 주 : 성희롱, 폭언폭행, 협박 위협 등 관련 「경범죄 처벌법」 제3조 1항 3호, 19호, 20호, 23호, 41호 등 업무상 감정노동 관련 벌칙금 과태료 조항(각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 20만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.) 시행령·규칙추가

- **넷째**, 민원응대 문제와 관련하여 공무원의 안전보건을 위해 기존 산업안전보건법 관련 규정 검토를 이제는 해야 할 시점임. 2024년 9월 인사혁신처에서도 국가·지자체 공무원 대상 재해예방의 전망(비전), 기본원칙, 추진 목표 및 주요 과제를 종합적으로 담은 ‘범정부 공무원 재해예방 종합계획’ 발표(‘24.8.26)한 내용에서도 이미 공무원 상 재해의 특수성을 반영했다는 것도 이런 취지를 반영한 것으로 볼 수 있음.²⁷⁾

- **다섯째**, 공무원 감정노동 문제 해결 위한 문제인식은 ‘민원인’이라는 이유로 무조건적

25) “고충민원”이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정체도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)을 말한다(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(제2조 정의 4)).

26) 산업안전보건법 제29조 및 시행규칙 제26조 제1항 관련에 따라 고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방에 관한 사항에 대한 정기적인 안전보건교육 미실시는 과태료 부과 대상임. 또한 산업안전보건법 제41조 제2항 위반은 1천만원 이하 과태료, 제41조 제3항 위반은 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하 벌금이 가능함. 따라서 지자체에서도 적어도 민원처리법과 시행령에서 관련 안전보건 교육을 관련 법률에 추가해야 함.

27) 인사혁신처의 공무원 재해예방 종합계획 내용 중 심리재해 위험성 평가 안내서(매뉴얼) 개발과 모든 기관의 건강안전책임관 지정, 업무수행 중 건강과 안전에 위험이 생겼을 때 즉시 직무 중지(긴급 직무 휴지제)나 치료받을 수 있도록 예방을 강화 등이 포함되어 있음. 이 같은 재해예방 정책은 최근 공무원 사망 건수와 재해보상금 지급액이 증가하고 직무 스트레스, 업무 중압감 등 새로운 재해요인들이 대두됨에 따라 추진된 것이며, 실제로 일을 하다 사망한 공무원 사망 건수는 지난 2018년 78명에서 22년에는 109명으로 43%가 증가했고, 재해보상금 지급액도 2018년 1532억원에서 2022년 1868억원으로 22% 늘어나는 등 재해예방 정책 필요성이 증대해 왔음.

인 부당한 민원과 특히 민원임에도 불구하고 국가와 조직 등에서 방치한 것이 문제임. 이와 같은 문제인식을 반영하여 자체 평가(고객평가 만족도, 고용의 질, 정부 시책 도입 항목)에서 평가의 균등성이나 보완 조치(제도적 상호 보완)가 필요함. 특히 정부 및 관계부처에서 안전 관리 지침에서 ‘사고성 재해’ 항목에서 민원응대 항목을 추가하고, 활동 수준 평가 규정을 강화(‘고객응대근로자 보호 및 건강증진’ 항목 신설 배점) 해야 함.²⁸⁾

[표24] 독일 독일 주정부위원회 ‘일터에서 정신적 부담: 감독과 상담을 위한 해설과 지침’ 중 위험상 판단 분류 ‘정신건강 영역’(Psychische Belastung bei der Arbeit: Erläuterungen und Hinweise für die Überwachung und Beratung)²⁹⁾

영역	내용	직업, 직무
1.7. 과도한 감정사용	- 심각한 질병, 사고, 사망처리와 같은 강한 정서적 영향을 주는 사건을 경험하는 경우 - 고객, 환자, 학생 등 타인의 요구에 지속적으로 응답하게 되는 경우 - 자신의 감정과는 무관하게 요구되는 감정을 지속적으로 나타내야 하는 경우 - 고객, 환자 등 타인의 폭력에 따른 위협에 노출되는 경우	의사, 간호사, 보육교사, 교사, 서비스업 종사자 등
1.8 폭력, 공격, 트라우마 아기하는 사건	- 심리적 폭력 : 모욕/협박/폭력을 가하겠다는 협박 - 신체적 폭력 : 날뛰는 행위/ 물리적 공격	모든 작업 활동에서 발생할 수 있으나 특히 : 고용 및 사회복지사무소, 경찰, 소방, 훈련지역, 구조요원, 정신병원 간호, 버스 기사, 역무원 활동 등
	- (언어적 물리적) 성희롱	서비스 직원, 웨이터, 영업직, 공연예술, 패션업계 등
	- 습격, 인질로 삼기	주유소, 소매점, 아케이드, 택시 운전, 경비 및 보안 업무, 은행 및 송금업무, 사법 교정업무 등
	- 동물을 통한 공격(물기, 차기, 쥐어짜기)	농업, 수의사, 동물보호사, 우편배달, 택배원 등

자료 : 노동보호 산업안전 주정부위원회(LASI) Psychische Belastung bei der Arbeit: Erläuterungen und Hinweise für die Überwachung und Beratung, LV52.(2.Auf.). LASI 2021. 부록 4 정신적 부담의 위험판단(Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung) 재구성.

□ 여섯째, 민원처리법과 감정노동 제도 운영 효과성을 위해서는 법률과 정책 시행을 위한 조건(인력, 예산, 교육, 프로그램 등)이 함께 모색되어야 함. 공무원 대상 인권 교

28) 2024년 설문조사 결과 민원 및 이용자 만족조사로 서비스 향상을 위한 교육 및 상담자료 활용(45.6%)도 있었지만, 표창과 징계 등 인사관리에 반영(21.0%), 성과급과 감봉 등 임금(보상) 반영(11.9%), 마지막으로 업무량 할당에 반영(8.6%) 등이 적지 않았음.

29) 독일 주정부 위원회(LASI)는 노동 사회 장관회의(Arbeits- und Sozialministerkonferenz, ASMK) 산하기구로 노동세계의 안전, 건강보호의 유지 및 증진, 제품의 안전한 설계 및 시장 감시와 관련된 이슈에 대해 노동 사회 장관 회의에 자문하거나, 국가의 전략적 입장과 산업안전전략을 구현하고 개발하기 위한 협력관계를 구축함. 또한 전 연방 주에서 일관된 법률 적용 및 행정 처리가 가능하도록 쟁점이 되는 문제(집행전략, 조직, 인사 보고 및 정보처리 시스템, 훈련 및 추가 교육, 품질 보증과 평가)를 논의하고 처리하는 기구이며, ‘주정부 위원회’는 산하에 6개 소위원회(Arbeitsgruppe, AG)를 두고 있음.

육 항목에도 교육 내용(인재개발원 정기교육 과정 ▶ 산안법 중 제3장 안전보건교육 제외 조항 개정)으로 삽입할 필요가 있음. 특히 외근형태 민원응대 공무원의 위험위해 상황 유경험자 업무 배치와 휴가(사후적), 업무 과정에서의 작업중지권 실질화(2인 1조)와 노동안전(사전적) 관련 정책과 예산이 투여될 필요가 있음.

행정안전부 '2025년 민원행정 및 제도개선 기본지침'(2025.4.21)
1. 각 기관은 민원인의 폭언 등을 방지하기 위한 전수 녹음 시스템을 구축하고 '민원 응대 권장시간'을 설정해야 한다. 또 구축에 필요한 예산 확보 및 관련 규정 마련 등의 필요한 조치를 실행 2. 방문 민원인이 폭언이나 폭행 등 형사 처벌 규정을 위반한 경우, 수사기관 고발과 소송비용에 대한 기관별 지원과 민원 담당자에 대한 사전 교육 사항도 지침에 포함. 3. 지자체는 소관 자치민원(자치법규에 근거한 법정민원)에 대한 등록·정비를 통해 기관 내 업무 효율과 국민의 민원 이용 편의도 높일 것. 4. 조례 등 자치법규 제·개정으로 인해 법정민원을 신설할 경우, 처리기간·구비서류·수수료의 적정성을 점검한 후 자치민원처리기준표 반영, 민원처리운영창구 누리집 등록 광역 시·도 고시의 절차 등을 밟아야 *기존에 등록된 민원도 행정정보공동이용 활성화, 민원인 제출서류 감축 등의 자체적인 민원 정비와 개선도 수행

[별첨자료1] 영국 경찰공무원의 정신건강 및 스트레스 해소 7가지 대안



Supporting mental wellbeing in the workplace: Our commitment

A Nine-Point Plan

- 1

The organisation will sign up to the College of Policing and the National Police Chiefs Council's workplace wellbeing framework 'Oscar Kilo' ensuring there is commitment from all levels within the service. The Framework provides a self-assessment standard which the organisation can follow to address wellbeing in the workplace. Not only is the commitment of Chief Officers essential but so is the subsequent buy in from rank and file officers and staff. There must be an active steering group overseeing the implementation of the framework.
- 2

All staff will have knowledge or awareness of the Health and Safety Executive's 'Stress Management Standards'. Whilst it is not practicable for every officer or member of staff to know the full details, an awareness of the standards will suffice. Managers of the organisation must have a deeper understanding and make a firm commitment to a co-ordinated and consistent application of a risk assessment approach.
- 3

Identify and understand the sources of stress within the organisation. The Health and Safety Executive's Stress Management Standards identify the six risk areas of the sources of stress in the workplace as being *Demand, Control, Support, Relationships, Roles and Change*. The organisation must understand how these factors impact on its officers and staff. There must be suitable arrangements to identify such risks. Many police forces conduct regular staff surveys that contain a wealth of information. This information can identify the risk areas for stress and must be fed into the well-being steering group for a coordinated response.
- 4

There will be effective measures to share sickness data. Early recognition and support of officers and staff is crucial in minimising the impact of stress on individuals. Suitable arrangements must be made between the HR Departments and the Police Federation to share such information. The use of such information is for a common purpose, to support the officer during their period of absence and will be treated in confidence.

* 주 : 이 계획은 잉글랜드와 웨일즈 43개 경찰의 보건 및 안전 담당자, 스코틀랜드 경찰 연맹, 북아일랜드 경찰 연맹, 그리고 영국 교통 경찰, 시민 핵 경찰대, 국방부 경찰 등 3개 비본토 경찰의 담당자들에게 발표

* 출처 : <https://www.polfed.org/media/14122/tackling-stress-in-the-police-service-published-9-point-plan-template.pdf>



5

Direct access to Chief Officers. Federation officers will establish and maintain regular contact with the Chief Officer responsible for welfare. There are occasional barriers within middle management and the Executive need to know what the current true picture is.

6

Breaking down the stigma of stress. A huge barrier in supporting officers is being able to identify and support officers at an early stage. An openness campaign will be initiated to break down the barriers of the stigma of stress. 'Champions' ('role models' who have first-hand experience) are to be identified, recruited and trained to be in a position to provide signposting to suitable support, congruent with the philosophy of 'Oscar Kilo'.

7

Ensure suitable training and empowerment of first line supervisors, managers and HR managers. In a recent survey, over 70% of line managers had not had any training in the identification and support in welfare matters. These are the officers most likely to spot the early symptoms and provide early intervention.

8

The organisation will provide suitable welfare support for officers. EAP and other such schemes need to be suitably funded and readily accessible. Forces that have been successful in tackling stress have a full time welfare officer(s) that are readily contactable to provide support. Many of these posts have been 'lost' over the years with financial cuts. However, evidence clearly demonstrates that the benefits (including long term costs) far outweigh the cost of employing a full time welfare officer.

9

The Police Federation will identify and train suitable advocates to support officers. These officers will have the depth of knowledge not only to signpost officers to medical/welfare support but also support the officer through any subsequent absence management processes that can further impact on the welfare of the officer. These officers will meet regularly to share best practice.

.....
Chief Constable
XXXXXX Police/Constabulary

.....
Chairman
XXXXXXX Police Federation

[별첨자료2] 캐나다 교사의 인권 침해 유관 적용 법률 틀

교육법 SNB 1997, c. E-1.12 교육법 제13조는 부모의 역할을 명시하고 있습니다 . 부모는 "학교에 고용된 교직원과 합리적으로 소통"하고 "자녀의 품행에 대해 충분한 주의를 기울여야 한다"고 명시하고 있습니다. 더 나아가, 부모는 자녀의 담임교사와 "합리적인 협의"를 할 권리가 있지만, 담임교사와 학부모 모두 " 존중하는 태도로 행동해야" 합니다. 제22조(3) 항은 학교 부지 내 또는 외부에 있는 사람이 "위협적이거나 모욕적인 언어를 사용하거나", "학교 부지 내 또는 외부에서 질서와 규율 유지를 저해하는 방식으로 말하거나 행동하는 경우" 처벌 가능한 범죄를 저지른 것으로 규정하고 있습니다. 형법 R.SC 1985, c. C-46 형법은 모든 캐나다 국민을 다양한 형태의 피해로부터 보호합니다. 다음은 형법 조항 에 따라 타인을 괴롭히거나, 해를 끼치거나, 위협하는 사람들이 저지르는 범죄 유형입니다 . 형사적 괴롭힘(제264조) - 상대방이 자신이나 타인의 안전에 대해 합리적으로 우려하게 하는 행위. 여기에는 상대방을 미행하거나, 직간접적으로 반복적으로 접촉하거나, 스토킹하거나, 상대방 또는 그 가족에게 위협적인 행동을 하는 것이 포함됩니다.	괴롭히는 전화통화(제372조(3)항) - 누군가를 괴롭히려는 의도로 반복적으로 전화를 하는 것은 범죄입니다. 폭행(제265조) - 타인에게 직간접적으로 해를 끼치거나, 타인 또는 타인에게 해를 끼치겠다고 위협하는 행위. 이 조항에는 언어적 위협부터 가중 성폭행과 같은 매우 심각한 범죄에 이르기까지 모든 형태의 폭행이 포함됩니다. 도난(322조) - 소유자에게서 물건을 영구적으로 또는 일시적으로 빼앗아 그 소유자에게서 물건을 빼앗는 행위. 위협 발언(264.1조) - 타인을 살해하거나 신체적 해를 입히겠다고 위협하는 행위, 실물 또는 개인 재산을 손상하겠다고 위협하는 행위, 애완동물에게 해를 입히겠다고 위협하는 행위. 횡령(430조) - 고의로 재산을 파괴하는 행위뿐 아니라 재산의 사용, 향유 또는 운영을 방해하는 행위도 포함될 수 있습니다. 인권법 RSNB 1973, c. H-11 성희롱은 인권법 위반입니다 . 인권법 은 인종, 피부색, 성별, 종교, 혼인 여부, 성적 지향, 장애 등의 특성을 근거로 한 차별과 괴롭힘을 금지합니다.
---	---

https://www.legal-info-legale.nb.ca/en/index.php?page=teachers_rights_harassment

토론

■ 토론

이어지는 교사의 죽음, 학교민원 어떻게 해결할 것인가?

장경주 교사노동조합연맹 정책처장

최근 두 달간 교사가 직접적인 폭행이나 악성 민원에 노출되어 상해를 입거나 사망에 이른 사건이 언론에 노출된 것만 7건에 달한다. 교사들은 휴대전화를 든 손으로 가격을 당하기도 하고 흉기 난동에 여러 교직원이 함께 심각한 상해를 입기도 하고 야구방망이로 맞는 폭행을 당하기도 하였다. 또한 2023년 서이초 사건이 일어난 지 채 2년이 지나지 않은 시점에서 학부모에 의한 악성민원으로 최근 제주의 한 중학교에서 교사가 사망하는 사건이 또다시 발생하였다. 서이초 사건 이후 교권 보호를 위해 교사들이 요구했던 법 개정(「초·중등교육법」, 「유아교육법」, 「교원지위법」, 「교육기본법」, 「아동학대처벌법」)이 이루어졌고 '교원의 학생 생활지도에 관한 고시'가 마련되고, 시·도교육청별 교육활동보호센터가 설치되었다. 또한 2024년에는 학교에 있던 교권보호위원회를 교육청으로 이관하였으며 학교의 특수성을 반영한 <학교 민원 대응 안내자료>가 제작되었다. 이러한 변화에도 불구하고 2025년 5월 또다시 학부모의 악성민원으로부터 교사를 보호하지 못하고 떠나보내는 비극이 제주에서 발생한 것이다. 이유는 무엇인가? 한정우 제주교사노동조합위원장이 쓴 추모글에서 그 이유를 짐작할 수 있다.

...며칠째 아픈 머리를 한 손으로 짚으며 도저히 더는 견디지 못하겠노라고 **홀로 괴로워하시는 선생님**이 계셨습니다.

선생님은 몇 달간 **하루에도 몇 차례씩 퇴근 시간을 가리지 않고 핸드폰으로 걸려오는, 학생 가족의 악성 민원** 전화에 시달리고 계셨습니다.

'**선생님 때문에 애가 학교 가기 싫어한다, 징계를 각오하시라**'는 모멸감을 느끼게 하는 수 없이 반복되는 악의에 찬 말들.

지난주 수술받은 겨드랑이는 아물지 않고 있었고, 너무 지치고 힘들어 학교에 병가를 쓰고 싶다고 얘기해 봤지만 돌아오는 얘기는 진단서를 가지고 오라는 말뿐.

너무도 힘든 주말을 보내고 출근한 월요일, 교장실에 찾아오겠다는 학생의 가족

은 찾아오지 않고 선생님을 비웃습니다.

문제를 해결해 보려고 애쓰며 학생과 그 가족에게 다가가려 진심으로 노력한 선생님은 너무도 허망합니다.

머리가 너무 깨질 듯이 아프다고, 너무 힘들어서 병가를 쓰고 싶다고 학교에 다시 말씀 드렸지만 학교에서는 지금 일들은 마무리하고 쉬자고 합니다. ...

악성민원을 교사가 ‘홀로’ 감당하며 괴로워하는 모습, 시도 때도 없이 걸려 오는 악성 민원을 개인 휴대전화로 받는 현실, 악성민원인보다 교사에게 가혹한 징계(처벌)의 불균형, 교사의 고통을 외면하고 학교 민원 책임자로서의 역할에 소홀한 학교 관리자... 악성민원으로 교사가 죽음에 이를 수밖에 없게 만들었던 그 이유들이 2025년 오늘도 고스란히 남아 또다른 교사의 죽음을 부르고 있었다.

1. 2025년 학교 민원 현황

2025년 5월 교사노동조합연맹(이하 교사노조연맹)이 실시한 ‘학교민원시스템 개선을 위한 설문조사’에 따르면 최근 1년 이내에 악성 민원으로 교육활동 침해 경험 이 있다고 응답한 교사는 전체 응답자 4,068명 중 1,902명으로 46.76%에 달했다. 2023년 8월 교육부는 ‘교권 회복 및 보호 강화 종합방안’을 발표하였다. 여기에 교원 개인이 아닌 기관이 민원에 대응하고 학교장 책임하에 민원대응팀을 운영하여 민원을 처리하겠다는 기본 원칙을 담았다. 하지만 ‘현재 근무 학교의 민원처리를 학교장이 책임지고 있다’고 생각하는 교사는 24.14%(982명)에 불과했다. 설문에 참여한 교사 중 61.18%(2,489명)는 현재 근무학교의 ‘민원대응팀’ 구성과 안내가 잘 되어 있지 않다고 응답(전혀 그렇지 않다 34%, 그렇지 않다 27.2%)하였다. 현재 근무학교가 민원대응팀 차원의 실질적 민원 대응이 잘 이루어지지 않고 있다는 응답도 2,693명으로 66.2%(전혀 그렇지 않다 38.2%, 그렇지 않다 28%)에 달했다.

2. 「아동복지법」 개정 없이는 교사의 죽음을 멈출 수 없다

1) 학생-학부모 그리고 교사, 별의 불균형

“징계를 각오하라”, ‘혼 좀 나봐라’식 악성 민원을 제기하는 학부모들은 교사에게 가할 수 있는 타격에 비해 자신들에게 돌아오는 피해가 미미하다는 것을 알고 있

다. 실제로 교권 침해로 학부모에게 내려진 특별교육 이수, 300만 원의 과태료 처분을 이행하지 않는 경우 불이익을 주는 방법이 마땅히 없는 상태다. 반면 판단 기준이 모호한 '정서적' 학대를 이유로 악성 민원을 받는 교사는 교사 '직'을 잃을 수도 있는 극한의 위기를 경험한다. 학생에 의한 교권침해는 심각한 물리력을 행사한 경우가 아니라면 그 정도에 따라서 봉사활동, 전학, 퇴학 등 교권보호위원회의 심사를 통해 결정된다. 교사노조연맹 보도자료(2025.4.30.)에 따르면 학생 지도 과정에서 욕설 들은 경험이 있는 교사는 전체 설문 응답자 2,605명 중 1,763명(67.7%)이었다. 욕설을 한 학생에 대하여 상처받은 교사는 주로 학생의 사과를 받고 정리했거나 정도가 심하면 가해학생에 대해 교권보호위원회의 심의를 요청했을 것이다. 만약 교사가 학생에게 욕설을 했다면 어떤 일이 벌어졌을까? 현재의 아동복지법에 따르면 교사의 '어떤 말'은 '욕설'이 없어도, 단 한 번에 불과하더라도, '정서적 학대'로 간주하여 법적 처벌의 대상이 될 수 있다. 교사가 학생에게 상처를 줄 수 있는 부적절한 표현을 사용할 경우 사과하고 상황이 마무리되는 경우도 있을 것이다. 그러나 학부모가 어떤 교사의 해당 발언이나 행동을 '정서적 학대'로 규정하여 악성 민원이나 고소를 진행하는 경우 교사가 이를 막을 방법은 없다. 교사는 정서적 아동학대로 낮은 벌을 받아도 교직을 잃을 수 있다. 한 번의 말실수로 교직을 잃을 수도 있는 현실은 합리적이라고 보기 어렵다. 최종적으로 무죄가 나더라도 몇 년간 소송에 대응하며 고통의 시간을 보내야 한다. 학부모의 경우 악성 민원이나 소송이 받아들여지지 않는다 해도 잃는 것이 거의 없다. 학부모는 '혼 좀 내줘야지' 차원으로 악성민원을 제기하지만 교사는 생을 걸어야 하는 극심한 고통에 처하게 되는 것이다.

학교 교육의 정상화를 위해 필요한 조치에 대한 학부모 설문조사(김용 외, 2023)에 따르면 학부모들은 교육활동을 침해한 학생과 학부모에 대한 처벌 강화(49.82%)를 가장 많이 제시하였다. 학부모들이 생각하기에도 교육활동을 침해한 학생과 학부모에 대한 벌이 부족하다는 의미이다. 교육활동을 침해하고 악성민원을 제기하는 학부모에게 책임을 묻는 합당하고 강제적인 조치가 마련되어야 한다. 최근 교사에게 야구방망이를 휘두른 학생이 "교사의 지도 방식이 마음에 들지 않았다"(경기신문, 2025.6.9.)고 범행 이유를 밝혔다. 폭력을 동반한 학생의 악성민원이라고 할 수 있다. 교사노조연맹 보도자료(2025.4.30.)에 따르면 22.9%의 교사가 학생으로부터 물리적 폭력을 당한 적이 있다고 응답했다. 학생이 교사를 폭행한 경우에도 교권보호위원회에서 내린 징계로 마무리하는 경우가 적지 않았다. 학생의 교사에 대한 폭력이 갈수록 심각해지고 있어 학교가 어떠한 폭력에도 단호하게 대

처한다는 원칙을 강화하는 것이 필요하다. 따라서 물리적 폭력을 행사한 자에 대해서는 교사, 학부모, 학생, 직원 누구도 예외 없이 사건 발생 직후부터 경찰 신고를 의무화하여 교내 징계(벌)와 동시에 형사적 절차가 진행될 수 있도록 해야 한다.

2) 교사의 죽음을 부르는 「아동복지법」, 신속한 개정만이 답이다

2022년 10월 전국교직원노동조합이 교사 6,243명을 대상으로 한 설문에서 아동학대 신고·민원을 받은 적이 있다는 응답자 중 무혐의 처분을 받았다는 비율은 61.4%, 유죄가 확정된 사례는 1.5%였다. 2023년 서이초 사건을 계기로 「아동학대법」이 개정되어 교사가 아동학대로 신고될 때 ‘교육감 의견 제출’ 제도가 마련되었다. 이에 따라 정당한 교육활동이나 생활지도에 해당하는 경우 경찰 수사 개시 전 종결과 검사 불기소율이 53.9%(2018~2022년 평균)에서 85.4%(2024년)로 높아졌다(한겨레, 2025.01.02.). 하지만 교육감이 의견을 제출한 경우에도 경찰 수사 개시 전 종결 비율은 28.2%에 불과하여 71.8%가 경찰 조사를 받거나 검찰 송치로 이어지기 때문에 교사들은 힘겨운 시간을 보내야 한다. 교육감이 정당한 교육활동이라고 의견서를 제출한 경우 경찰 수사를 받지 않고 종료할 수 있도록 제도 개선이 필요하다.

근본적으로는 「아동복지법」을 개정하여 ‘정서적 아동학대’를 학생을 지도해야 하는 교사에게 무분별하게 적용하여 비극이 반복되는 상황을 끝내야 한다.

2020년 헌법재판소 결정(2019헌바537, 2020. 4. 23.)에서 밝힌 ‘정서적 아동학대’의 구성요건으로서의 ‘아동에 가해진 위력의 정도’, ‘지속성’, ‘반복성’을 아래와 같이 「아동복지법」에 답아야 한다.

아동복지법 제17조(금지행위)

5. 아동의 정신건강 및 발달에 해를 끼치는 정서적 학대행위 (현행)

→ 5. 아동의 정신건강 및 발달에 해를 끼치는 정서적 학대행위로서, 반복적 또는 집요한 언어폭력, 인격모독, 사회적 고립 강요 등 정상적 지도 및 생활지도의 범위를 명백히 벗어나는 행위 (가안)

2023년 12월 개정된 「아동학대처벌법」 제2조(정의)에 따라 「유아교육법」과 「초·중등교육법」에 따른 교원의 정당한 교육활동과 학생생활지도는 아동학대로 보지 않는다. 그러나 정서적 아동학대의 범위는 ‘정신건강 및 발달에 해를 끼치는

행위'로 법률에 명시되어 있어, 교사의 정당한 생활지도나 지도가 아동의 주관적 감정에 따라 정서적 아동학대로 오인될 수 있다. '정서적 아동학대'의 구성요건을 분명하게 밝히는 방향으로 「아동복지법」을 개정하여 더 이상의 비극이 반복되지 않도록 해야 한다.

3. 학교민원 책임자로서의 관리자 역할 강화

학교에서 악성민원이 발생하면 교사는 관리자와 상의하기보다는 혼자 해결하거나 동료 교사와 상의하는 경우가 더 많았다(김용 외, p65, 2023). 교사가 위기에 처했을 때 믿고 의지할 수 있는 조직 시스템과 문화가 부족하다는 방증이다. 선행연구에 따르면 교권침해 문제가 발생했을 때 이를 주도적으로 해결해 나가고자 하는 관리자의 변혁적 리더십이 문제를 해결하는 데 핵심적인 역할을 한다(장세린, 2021). 2023년 8월 803명의 초·중·고 교장이 서이초 집회 지지를 밝히며 교장 중심의 학교 단위 민원대응팀 구성을 제안했다. 이후 학교민원의 책임자를 교장으로 명시하는 「초·중등교육법」 개정이 이어졌다. 2024년 교육부는 민원인의 위법행위 등으로부터 교직원을 보호할 목적으로 학교 민원 응대 안내자료를 발표하였다. 민원대응 안내자료는 법률적으로 학교 민원의 책임자인 교장이 민원 처리 과정에서 어떤 역할을 해야 하는지 인식할 수 있도록 매우 구체적인 내용을 담고 있다. 그러나 교사노조연맹의 설문결과를 보면 악성민원을 교장 책임하에 학교민원팀이 조직 차원에서 대응한다는 취지가 현실에서 제대로 실현되지 않고 있다. 여전히 대부분의 교사가 '학교장이 민원 처리를 책임지고 있다'고 체감하지 못한다. 교육당국이 홍보한 정책과 현실의 괴리가 큰 것이다. 교육부가 학교 민원 총괄 책임자로서의 교장의 역할을 명시한 학교 민원 응대 안내자료를 만들었지만 매뉴얼 자체가 현장을 바꾸지는 못한다. 기존의 뿌리 깊은 관행을 대체하는 새로운 정책이 자리 잡기 위해서는 교육당국이 현장의 이행 현황을 파악하고 점검하는 것이 필요하다. 학교장이 학교민원을 책임지는 것이 법적 의무인 만큼 관리자 역량 강화 연수와 함께 책임의 이행 여부에 대한 관리, 감독을 강화해야 한다. 또한 학교 민원 처리에 있어 관리자의 역할에 대한 평가도 이루어져 보상체계에 반영될 수 있도록 해야 한다.

폭력을 동반한 민원이 증가하는 만큼 교장의 민원 대응력을 높이기 위해서는 학교 안전 인력의 확충이 필요하다. 학교안전인력을 확대하여 학교 민원대응팀에 속하도록 하는 것도 교장을 돕는 방법이다. 교사가 악성민원으로 고통받을 때 교장

이 휴가를 부담없이 허락할 수 있도록 해당 교사의 수업과 업무 부담을 대신할 인력을 교육청이 보내준다면 교사가 감당하는 극심한 스트레스를 줄일 수 있다. 이 모든 것이 예산확보가 가능해야 현실화될 수 있다. 교사를 보호하겠다는 정부의 진정성은 말과 문서가 아닌 예산확보 여부로 확인할 수 있다.

4. 민원 발생의 주요 '경로'로서의 교사 개인 휴대폰

교사노조연맹의 민원시스템 관련 설문조사에서 교사들은 악성 민원이 가장 많이 발생하는 경로로 '교사 개인 휴대전화 및 온라인 소통앱'이라고 응답(84%, 3,418명)하였다.

교사노조연맹의 가맹노조인 전국중등교사노동조합이 지난 6월 4일 발표한 설문조사(전국 중고교 교사 대상) 결과를 보면 전체 응답자 14,942명 중 77.8%가 교육 및 상담 과정에서 개인 휴대전화 번호를 학생과 학부모에게 공개하고 있으며 현재는 학생 및 학부모에게 휴대전화 번호를 공개할 수밖에 없는 구조라고 생각(87.3%)라고 생각하고 있었다.

일반 공무원의 민원과 교사의 민원에는 일정한 차이가 있다. 처음부터 특이(악성) 민원의 특성을 보이는 것이 아니라 상담, 일반민원의 성격을 보이다가 특이민원으로 전환되는 경우가 적지 않다. 또한 교사는 민원인과의 갈등 이후에도 상당기간 동안 학생의 교육을 매개로 밀접한 관계를 지속해야 하는 특수성이 있다. 교육은 신뢰를 기반으로 한 전인적 만남을 의미한다. 교사가 자신의 휴대폰 번호를 학생과 학부모에게 준다는 것은 신뢰에 기반한 전인적 만남을 하고자 하는 의지의 표현이었다. 교사 개인 휴대폰 번호가 악성민원의 통로가 되면서 이러한 인식에도 변화가 불가피하게 되었다.

상담, 일반민원이 특이민원으로 전환될 때 교사가 소통앱을 사용하고 있다면 악성민원이 들어오는 경로를 일정부분 통제할 수 있다. 서이초 사건 이후 대부분의 초등학교 교사들은 개인 핸드폰 번호를 노출하지 않고 학교에서 부여한 소통앱 번호를 사용하고 있다. 그러나 중·고등학교에서는 아직도 대부분 개인 핸드폰 번호를 학생과 학부모에게 알려주고 있다. 중·고등학교에서도 초등학교처럼 교사들에게 개별 소통앱 번호를 부여하여 교사가 개인 휴대폰 번호를 사용하지 않도록 공통 지침을 마련해야 한다. 소통앱 사용 시간을 학교 구성원의 협의를 통해 업무시간으로 설정하여 안내한다면 퇴근 시간 이후에도 시도 때도 없이 걸려 오는 전화를 일정부분 통제할 수 있다.

5. 온라인 민원 시스템 구축

지난 5월 민원시스템 개선 관련 교사노조연맹 설문 결과 학교 차원의 '공식 온라인 민원 시스템'이 반드시 필요하다고 응답한 비율은 86.34%로 나타났다(교사노조연맹 보도자료, 2025.5.26.)

교사들이 온라인 민원 시스템에 포함되길 바라는 내용으로는 학교 관련 일반 문의(89.7%), 상담 사전 예약(76.4%), 학생 상담(61.5%) 등이 꼽혔다. 기능 면에서는 악성 민원 발생 시 교육청 대응팀으로의 자동 이관(83.9%), 악성 민원 제한 및 차단 기능(82%), 근무 시간 외 민원 차단 기능(80.3%)에 대한 요구가 높았다.

온라인 민원 시스템은 교사 개인이 민원을 처리하던 기존 관행을 조직 차원의 민원 대응으로 전환하는 방안이다. 따라서 온라인 민원 시스템을 포함하여 민원 관련 학교 계획을 마련할 때 학교 관리자가 온라인 민원 시스템을 직접 관리하고 교사에게 '업무분장'을 하여 교사업무로 전가되는 일이 없도록 지침을 마련해야 한다. 민원은 전화 및 SNS 등 비공식적 경로가 아닌 민원 전용 시스템으로 통해 접수하도록 해야 한다. 민원 전용 시스템 사용 방법에 대한 동영상은 교육부에서 제작하여 보급하고 학교는 학기 초에 학부모들에게 자세히 이용 방법을 안내하는 것도 필요하다. 특이민원(악성민원)의 경우 학교장이 민원 이력과 해당 민원을 교육청 통합 민원팀으로 연계하는 기능을 마련하여 교육청이 대응할 있도록 해야 한다.

6. 학교 구성원의 권리와 책임에 대한 균형적 인식 강화

교육부가 제작한 <학교 민원 응대 안내자료>에는 학교 민원처리의 책임자로서 학교장의 역할 뿐만 아니라 교사의 권리와 책임, 학부모의 권리와 책임을 명시하고 있다.

학부모들이 한자리에 모일 여건이 안 되거나, 참여에 소극적이라 보통 학부모 연수는 집합 연수가 아닌 통신문으로 대체되는 경우가 많다. 하지만 통신문에 의존하는 학부모 교육은 효과성이 떨어질 수밖에 없다. 학교 학부모 총회는 학부모 연수에 좋은 기회이긴 하지만 참여자가 한정되어 있다. 학교 민원 시스템의 변화처럼 모든 학부모가 알아야 할 사안에 대해서는 모두가 누리는 교복 구입비 등의 복지 혜택과 연계하여 홍보하는 방법을 도입하는 것이 필요하다. 교육부가 학교 민원의 절차와 학부모의 권리와 책임'에 대한 내용을 담은 홍보 영상을 제작하고 영

상을 시정한 경우에만 교복 구입비 등 복지 혜택을 연계하여 제공한다면 새로운 학교 문화가 정착하는 데 도움이 될 것이다. 교권 침해에 대응하는 데 필요한 큰 틀의 법 개정과 제도 개선을 해왔지만 실제적인 효과를 거두는 데 필요한 점검과 제도적 보완이 이루어져야 한다. 또한 기존에 중심을 둔 법적, 제도적 차원의 변화뿐만 아니라 학교 구성원이 권리와 책임을 균형적으로 인식할 수 있도록 하는 교사의 교육활동을 지원해 나가야 한다.

- 참고문헌 -

- 김용,양희준,장귀덕,한만중,안영은(2023). 학교교육 당사자 간 관계의 변화 및 대응에 대한 정책·입법 분석 - 교원과 학부모 관계를 중심으로. (사)한국교육정책연구원. 서울특별시교육청교육연구정보원
- 장세린,정운경. (2021). 교권침해를 경험한 초등학교 교사의 회복과정에 대한 자문화기술지. 질적탐구, 7(3), 231-265.
- 교사노조연맹 보도자료(2024.7.22.)[보도자료] 아동복지법-초중등교육법 개정안에 대한 우려 표명 공동성명에 대한 4개 교원단체의 입장
- 교사노조연맹 보도자료(2025.5.26.) 학교 민원시스템 개선을 위한 설문 결과 발표
- 교사노조연맹 보도자료(2025.4.30.) 교내 학생 휴대전화 사용 및 폭력에 관한 설문 결과 발표
- 경기신문(2025.6.9.). 수업 중 '야구방망이'로 교사 폭행한 중학생..."지도 방식 마음에 안 들어"
- 문화일보(2023.7.25). 교사 아동학대 신고 대부분 '무고성'... 기소율 1.6% 그쳐
- 한겨레 신문(2025.1.2). '아동학대 아니다' 교육감 의견 제출에도 교사 72% 송치

“국가가 채용한 ‘공무원’도 노동자이며, 공무원을 보호하는 것은 국가와 사회의 책무다”

김태신 한국노총 공무원본부장

I. 피해 사례

- #1. (2025.5.22.) 제주교사 A씨(40대) 극단적 선택
 - 무단결석과 흡연 학생 학부모 지속적 ‘악성민원’, 교육시스템의 보호 실패
- #2. (2025.4.16.) 광주광역시 북구청 8급 공무원 B씨(30대) 공영주차장서 자살
 - “민원인들 때문에 너무 힘들다” 유서 ‘폭언·폭행’
- #3. (2024.3.5.) 경기도 김포시청 9급 공무원 C씨(도로관리 및 보수업무) 자살
 - 도로 보수공사 불만 14만 카페에 ‘좌표찍기’

<김종진 일하는 시민연구소 소장>

- 정신적 상담치료 경험 : 25.9%(1/4명 꼴)
- 정신건강 상태 : 나쁨 53.6%
- 이직 생각 : 80.4%

II. 개선현황 및 실태

- 「민원행정 및 제도개선 기본지침」 개정 (‘24, ‘25)
- 「민원인의 위법행위 대응지침」 개정 (‘24)
- 「2024년 민원서비스 종합평가」시 악성민원 반영
- 「민원처리에 관한 법률 시행령」 개정 (‘24)

□ 행정안전부

<「민원처리에 관한 법률 시행령」 개정 (2024. 10. 29) 후 이행 실태조사 결과>

- 대상 : 중앙부처, 지자체, 교육청 등 3934개

- 전화민원의 전수 녹음 도입률 : 100%
- 민원 권장시간 설정 : 평균 1회당 20여분
 - 이행률 : 중앙행정기관 20%, 지자체 30%, 교육청 76%
- 담당자 안전 교육 : 49.3%
- 예산 확보율 : 79% (집행률은 ???)
- ‘폭언·폭행시 퇴거가 가능하다’ 안내 고지율 : 70.2%

□ 국민권익위원회

< 공무원대상 악성민원 실태조사 결과 >

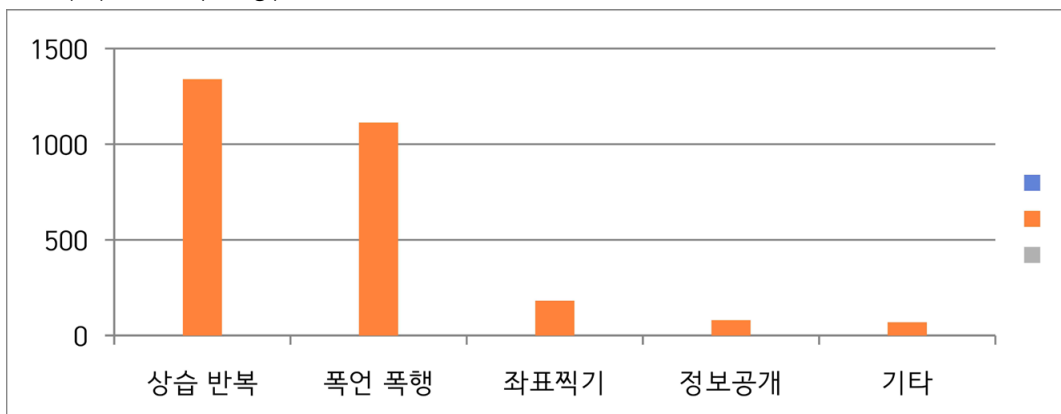
- 대상 : 309곳(중앙부처 49, 지자체 243, 교육청 17)

- 시기 : 2024. 3월 ~ 5월

<민원유형별 현황>

☞ 악성민원 : 2784명(상습반복, 위법행위 등)

- 상습·반복 : 48%(1340명)
- 폭언·폭행 : 40%(1113명)
- 신상공격(좌표찍기) : 6% (182명)
- 과도한 정보공개청구 : 3%(80명)
- 기타 : 3%(69명)



<기관 유형별 현황>

- 중앙행정기관 : 상습·반복(물량폭탄) 76%
- 광역(기초) 지자체 : 폭언·폭행 63%(56%)
 - 교육청 47%

Ⅲ. 개정 법률안 비교분석

<국회 계류중인 법안>

1. 정부 「민원처리에 관한 법률」 개정안 발의 (2024. 10. 24)
 - 시행령 종결 근거 마련 및 악성민원 발생시 기관 차원의 법적 대응 강화
2. 김태선 의원
3. 권칠승 의원

<항목별 비교표>

구분	정부안	김태선 의원안	권칠승 의원안
공무원 보호조치	○	○	-
실태조사 규정	-	○	-
전자민원 제한	○	-	-
반복민원 종결	○	-	○

○ 제4조(민원처리 담당자의 의무와 보호)

② 각호 (정부안, 김태선 의원)

1. 영상정보처리기기·호출장치·보호조치 음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 배치
2. 휴대용 영상음성기록장비·녹음전화 등의 운영
3. 민원에 대한 퇴거 또는 일시적 출입제한
 - 폭언·폭행 / 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지
 - 반복·중복 민원제기, 신체적·정신적 피해 입히는 행위
4. 민원처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
5. 피해의 치료 및 상담지원
6. 민원인에 대한 수사기관에의 고발
7. 고소를 위한 행정적·절차적 지원
8. 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
9. 면담에 대한 1회당 권장시간
 - 민원인과의 전화나 면담 종료, 민원인에게 해당사유 고지
욕설, 협박 등 폭언하거나 모욕, 성희롱, 권장시간 초과시

○ 제4조의 2(민원처리 담당자의 보호 등에 대한 실태조사)

<정부안> 없음

<김태선 의원>

①행안부장관은 보호조치와 폭언 폭행에 대해 매년 실태조사를 실시

②실태조사를 위해 행정기관의 장에게 자료제출 요청- 강행규정

○ 제12조의 3(전자민원창구 등의 이용제한·정지 <정부안>

행정기관의 장은 전자민원창구 또는 통합전자민원창구 이용을 제한하거나 정지할 수 있다

1. 반복적·중복적 민원제기
2. 다른 민원인의 정보 도용
3. 고의 또는 중대한 과실로 창구에 장애를 일으키는 행위

○ 제23조(반복 및 중복 민원의 처리) <정부안>

②행정기관의 장은 「청원법」에 따른 청원, 「행정절차법」에 따른 국민제안, 「국가공무원법」에 따른 제안 등에 동일한 내용의 민원이 다시 접수된 때에는 민원을 종결할 수 있다.

그 사유를 민원인에게 통지해야 한다

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 공무원(노동자) 보호는 국가의 사회의 책임
2. 실효성 있는 법제화 시급
3. 일회성 아닌 지속적 ‘실태조사’와 ‘예산’ 뒷받침
4. 공무원도 ‘일하는 시민’으로서 존중받는 사회풍토 정착

악성 민원의 심각한 문제와 대책

김건표 전국경찰직장협의회 연대사업팀장

- 목 차 -

■ 머리말

1. 악성 민원으로 인한 경찰 피해 상황

가. 2024. 12. 경찰청 자료(3,260명 모바일 설문조사)

나. 국민신문고에 접수된 경찰 민원(건국대 강소영 교수 자료)

2. 악성 민원을 넘어선 범죄행위

가. 공무집행방해 범죄의 심각성(경찰청 통계 원보)

나. 5. 31. 연합뉴스 자료

3. “무분별한 고소·고발, 민원을 넘어 악성민원으로”

가. 고소·고발 접수 의무화가 초래한 공직사회 피로와 행정력 낭비

나. 민원성 고소의 남용과 공직자에 대한 반복적 법적 위협 실태

4. 악성 민원을 양성하는 민원처리에관한법률

가. 실효성 없는 직원 보호 의무

나. 위법행위 수반 민원을 유발시키는 민원처리에관한법률

다. 유명무실한 민원처리에관한법률

5. 개선책

가. ‘악성 민원 처벌법’ 신설을 통한 법적 대응 기반 마련

나. 고소·고발 남용에 대한 제도적 대응체계 정비

다. 기관별 전담 변호사 제도의 도입 확대

라. 소수의 악성 민원인에 대한 분별 대응 및 제한 조치 마련

■ 머리말

2024년 교사의 자살과 경찰의 연이은 자살 문제가 언론에 대서특필되었습니다. 하지만 정부의 대책 마련은 없었고, 초임 경찰들은 흉기 난동범 체포보다 악성 민원 대응이 더 힘들고 자괴감을 느낀다고 합니다.

공무원이 아무리 공정하게 업무를 진행하더라도 악성 민원들은 갖가지 이유와 “~카더라” 식의 인터넷 게시물을 들이대고, 악성 유튜버들은 돈벌이 수단으로 동영상을 촬영하는 등의 방법으로 경찰들을 괴롭히고 있습니다.

1명이 연간 1만 건 이상 민원 제기를 하는가 하면, 스토킹 범죄처럼 공무원을 괴롭힐 목적으로 지속, 반복적으로 민원을 제기하는 악성 민원이 늘고 있으며, 더욱 심각한 문제는 경찰청 자료에 의하면 22년 대비 23년 위법행위를 동반한 민원이 거의 두 배로 급증했습니다.

경남 진주의 경우 포크레인으로 지구대와 순찰 차량을 파손하거나, 김해의 경우 부탄가스 통을 차량에 가득 싣고 지구대로 차량을 돌진해 피습하는 등 악성 민원이 범죄행위로 이어지는 경우도 발생하고 있습니다. 악성 민원은 자신과 타인에게 피해를 가하는 방식으로 진화하고 있으며 생명의 위협을 받는 경찰들이 늘어나고 있습니다.

악성 민원인들의 스토킹 범행처럼 정당한 이유 없이 지속, 반복된 민원의 경우 담당자는 잘못이 없음에도 불구하고 경위서를 제출하고, 국민신문고, 국가권익위, 인권위에 답변서를 써야 합니다. 경찰의 경우 국권위, 인권위, 경찰청에 제기된 민원 외, 2022년 국민신문고에 접수된 민원만 162만건으로 악성 민원의 답변서와 경위서를 쓰느라 경찰 본연의 업무를 처리할 수 없을 상황입니다.

법을 집행하는 경찰관이 이 지경이니 행정, 교육기관 등 소속 공무원들의 경우 얼마나 심각한 상황인지는 말씀드리지 않아도 이해되시리라 생각합니다.

국민에게는 부당한 공무 처리에 대해 항의 또는 민원 제기를 할 수 있는 권한이 부여되는 것은 국민 권익 보호를 위해 꼭 필요합니다. 다만, 정당한 민원은 정당한 방법으로 반영되어야 합니다.

권투선수가 잼 한방으로 쓰러지지 않습니다. 하지만 계속 두들겨 맞다 보면 결국

KO를 당합니다. 악성 민원도 스토킹 범죄와 같이 지속, 반복함으로써 공무원들의 정서는 차츰차츰 자괴감과 무력감으로 잠식당하고 결국 극단적 선택을 하게 되는 심각한 사안입니다. 경찰청 데이터와 건국대 강소영 교수님의 자료를 바탕으로 악성 민원의 문제와 해결책을 설명하겠습니다. 이 문제에 대해 정부가 적극적으로 개선했을 수 있길 당부드립니다.

1. 악성 민원으로 인한 경찰 피해 상황

가. 2024. 12. 경찰청 자료(3,260명 모바일 설문조사)

	위법행위 수반 민원	고질적 반복 민원
2022년	5,218	71,957
2023년	10,393(99.17%증가)	85,236(18.45%증가)

- 상기 자료를 볼 때 위법행위 수반 민원과 고질적 반복 민원이 매년 급증하는 추세이며, 특히 범죄행위에 준하는 위법행위 수반 민원이 폭증하고 있음
- 참여 경찰관의 98.8%는 악성 민원 고충 토로하고,
- 악성 민원 중, 23명은 시, 도 불문 반복 민원
- 2명은 연간 1만 건 이상, 3명은 3천 건 이상 민원 제기
- 악성 민원의 내용은 반복 민원(83%), 담당자 징계 요구(60%), 폭언, 욕설(58%), 협박(19%) 순이며, 악성 민원은 중복민원도 많다는 것을 알 수 있습니다.

나. 국민신문고에 접수된 경찰 민원(건국대 강소영 교수 자료)

2022년 중앙행정기관 46곳에 제기된 국민신문고 민원 중, 경찰 관련 민원은 **162만 건으로 112신고 건수 2천만 건**과 비교해 볼 때 업무를 할 수 없을 심각한 수준입니다.

2. 악성 민원을 넘어선 범죄행위

경찰청 통계에 따르면, 2023년 기준 위법행위를 수반한 민원은 전년 대비 99.17% 급증했으며, 고질적·반복 민원도 18.45% 증가했습니다. 이는 악성 민원인들이 공무원에게 욕설과 행패를 부려도 실질적 처벌을 받지 않는다는 인식 아래, 반복적으로 민원을 제기하며 공무원을 위축시키는 악순환으로 이어지고 있음을 보여줍니다. 경찰관을 폭행해도 실형 없이 끝나는 ‘숨방망이 처벌’은 공권력을 약화시키는 사회적 분위기를 더욱 조장하고 있습니다.

가. 공무집행방해 범죄의 심각성(경찰청 통계 원보)

	공무집행방해	특수공무집행방해	불구속 인원
2023년	10,759	606	10,092
2022년	10,288	583	9,714
2021년	9,132	453	8,659

특히 공무집행방해 범죄의 증가는 심각합니다. 2023년 한 해 동안 11,365명의 경찰관이 폭행·상해를 당했으며, 이는 전체 지역 경찰관의 약 4명 중 1명꼴입니다. 그러나 이들 가해자 중 무려 88.78%가 불구속 처리되면서, 공무원에 대한 폭력과 위협이 사실상 제재 없이 방치되고 있습니다.

나. 5. 31. 연합뉴스 자료

	부상 당한 경찰관	습격 당한 경찰관
2024년	1,181명	360명

2024년에도 상황은 개선되지 않았습니다. 연합뉴스 보도에 따르면, 올해 상반기에만 경찰관 1,181명이 부상당하고, 360명이 습격을 당했습니다. 정당한 공무를 수행하던 경찰조차 폭행당하는 현실에서, 일반 공무원에게 가해지는 악성 민원과 위협이 얼마나 심각한지 짐작할 수 있습니다.

3. 무분별한 고소·고발, 민원을 넘어 악성 민원으로, 악성 민원을 넘어 직무유기고소로

가. 고소·고발 접수 의무화가 초래한 공직사회 피로와 행정력 낭비

2023년 검·경 수사권 조정 이후 개정된 규정에 따라, 고소·고발 사건은 원칙적으로 수사기관의 의무 접수 대상이 되었습니다. 이는 ‘억울한 국민을 보호하자’는 선한 취지에서 비롯되었으나, 실제 현장에서는 고소·고발의 남용을 유도하는 부작용을 초래하고 있습니다. 범죄 성립이 명백히 어려운 사건조차도 무조건 접수되며, 이후 각하 또는 불송치 처분까지 수사의 전 과정을 거쳐야 하기 때문에 경찰 수사 인력은 본연의 업무와 무관한 민원성 사건 처리에 막대한 행정력을 소모하게 됩니다. 예컨대 허위 또는 경미한 고소·고발 한 건을 처리하는 데 평균 6시간 이상이 소요되며, 이는 긴급 범죄 대응이나 실질적 민생 수사에 필요한 인력과 시간이 지속적으로 잠식되는 구조입니다. 결과적으로 고소·고발이 ‘수사의 효율성’을 제고하기보다 ‘행정력 낭비’와 ‘업무 피로도 상승’이라는 역효과를 초래하고 있습니다.

나. 민사사건의 형사화와 수사권의 본질적 변질

문제는 이뿐만이 아닙니다. 경찰청은 고소·고발뿐만 아니라 진정, 탄원 등 모든 사건의 접수를 반려하거나 각하하지 말고 일괄 접수하라는 지침을 하달하였습니다. 그 결과, 술값 시비, 인터넷 거래 분쟁, 개인 간 채권 추심 등 분쟁조정이 필요한 사안과 명백한 민사 사안들도 경찰 수사 시스템에 접수되고 있으며, 이는 경찰 수사권의 과도한 개입이라는 위험한 왜곡을 낳고 있습니다. 분쟁조정은 담당 기관에서, 민사 사건은 원칙적으로 사법부를 통해 해결되어야 하며, 경찰 공권력이 개입할 수 없습니다. 그러나 일단 접수가 이루어진 이상, 경찰은 사실관계를 조사할 수밖에 없고, 이 과정에서 채무자가 채무를 갚는 일이 발생하면 오히려 경찰이 채권추심 업무를 대행하는 기형적 상황이 벌어지게 됩니다. 이는 경찰 수사의 본질을 심각하게 훼손하는 결과입니다.

다. 피고소인이 일상이 된 경찰 수사관과 반복되는 법적 위협

이러한 제도적 구조는 일선 수사관들에게 ‘피고소인’ 신분의 일상화

라는 심각한 후유증을 남기고 있습니다. 수사 대상자에게 ‘채무 변제가 이루어졌다’는 이유로 경찰의 개입이 효과 있었다고 주장되면, 이를 근거로 수사관에게 직무유기를 이유로 역고소를 하는 경우도 빈번하게 발생합니다. 결국 경찰 수사관들은 수사 중인 사건뿐만 아니라, 본인에 대한 고소·고발 사건에도 상시 대응해야 하는 이중의 법적 압박 속에서 업무를 수행하고 있습니다. 경찰 민원이 중앙행정기관 민원의 절반 이상을 차지하고 있으며(전체 46개 중앙행정기관 중 경찰 민원 비율 56.8%, 연간 약 162만 건), 이는 악성 민원과 고소 남용의 단면을 여실히 보여줍니다. 특히, 수사부서 경찰관의 자살률이 증가하는 현상은 단순한 개인의 문제를 넘어, 구조적 위기임을 방증합니다.

라. 수사권 남용이 아닌 수사권 왜곡에 대한 대응 필요

현 상황은 수사권이 과도하게 사용되는 문제가 아니라, 악성민원인들이 수사권의 잘못된 방향으로의 악용하려고 시도하는 점에서 더 심각합니다. 고소·고발 접수 의무는 본래 취지를 살릴 수 있도록 합리적인 예외 규정과 사전심사 제도를 도입해야 하며, 민사 사안을 수사기관이 자동적으로 떠안지 않도록 명확한 수사·민사 사안 분류 기준이 마련되어야 합니다. 이를 통해 수사 공무원들이 수사권을 남용하거나, 직무를 유기한 ‘범죄자’가 아닌 ‘범죄 대응자’로서 본연의 역할을 수행할 수 있도록 하는 제도 개선이 시급합니다.

4. 악성 민원을 양성하는 민원처리에 관한 법률

가. 실효성 없는 직원 보호 의무

현행 「민원 처리에 관한 법률」 제4조 제2항은 악성 민원으로부터 직원을 보호할 책임이 기관장에게 있음을 명시하고 있습니다. 그러나 실제 현장에서는 이 조항이 거의 작동하지 않고 있으며, 기관장이 직원 보호에 실질적으로 개입한 사례는 극히 드뭅니다. 많은 공무원들은 민원 대응 최전선에서 폭언과 위협에 노출되어 있음에도 불구하고, 기관장은 ‘민원인의 권리’라는 이유로 소극적인 태도를 보이거나, 오히려 직원에게 사과를 종용하는 상황도 발생하고 있습니다. 기관장이 진정으로 직

원을 보호하려면, 단순히 법률상의 의무를 넘어 적극적인 대응 조치를 취해야 합니다. 예를 들어, 반복적 악성 민원인을 즉시 차단하거나, 전화·면담 중단 후 법률적 조치를 안내하고, 필요시 변호사 조력을 제공하는 등의 조치로 실질적인 보호가 이뤄져야 합니다. 또한 직원이 악성 민원으로 정신적·신체적 피해를 입은 경우, 기관 차원의 심리상담, 병가 보장, 사후 관리 체계가 뒷받침되어야 합니다. 더불어, 기관장은 민원 대응 기준과 직원 보호 매뉴얼을 사전에 명확히 설정하고, 내부 전파 및 교육을 통해 구성원들이 자신이 보호받고 있다는 믿음을 주어야 합니다. 기관장의 책임과 의무가 선언적 수준에 그친다면, 해당 조항은 아무런 실효성을 가질 수 없으며, 오히려 현장 공무원들의 피로와 불신을 가중시킬 뿐입니다.

나. 위법행위를 방치하는 「민원 처리에 관한 법률」의 구조적 한계

현행 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조 제1항 제8호는 민원인이 반복적·지속적으로 폭언, 모욕, 성희롱을 하거나 권장 시간을 초과해 공무를 방해할 경우, 전화 또는 면담을 종료할 수 있도록 규정하고 있습니다. 그러나 이는 스토킹, 모욕, 성범죄, 공무집행방해 등 형사처벌 대상이 될 수 있는 위법행위에 대해 실질적인 제재 없이 행정적으로 대응하도록 한 것으로, 사실상 면책의 여지를 제공하고 있습니다.

더욱이 같은 법 제5조는 ‘민원인은 공무를 방해해서는 안 된다’는 의무 규정을 담고 있으나, 이를 위반할 경우 적용할 수 있는 처벌 조항이 존재하지 않아 실효성이 매우 낮습니다. 결과적으로 「민원 처리에 관한 법률」은 민원인의 권리 보장에는 집중하면서도, 그 권리 행사의 책임성이나 공직자 보호에 대한 장치는 형식적으로만 존재하고 있습니다. 이러한 비대칭적 법률 구조는 악성 민원의 확산을 막지 못할 뿐만 아니라, 현장 공무원을 반복적인 폭력과 위협에 노출시키고 있습니다.

5. 개선책

가. ‘악성 민원 처벌법’ 신설을 통한 법적 대응 기반 마련

공무원도 헌법상 보호받아야 할 국민으로, 정당한 공무 수행 과정에서 반복적이고 악의적인 민원에 지속적으로 노출되어서는 안 됩니다. 단순 민원 제기의 자유와 공무 방해 행위를 구분하여, 공무원을 괴롭히기 위한 반복적·지속적인 민원 행위는 스토킹 범죄와 유사한 범주로 간주해 별도의 처벌 조항을 마련할 필요가 있습니다. 이를 통해 현장 공무원이 감정노동과 물리적 위협에서 벗어나 본연의 공적 역할에 집중할 수 있는 환경을 조성하고, 불필요한 민원 대응에 낭비되는 행정력과 예산도 절감할 수 있습니다.

나. 고소·고발 남용에 대한 제도적 대응체계 정비

수사기관의 1차 판단권 도입으로 범죄 혐의가 명백히 없는 경우, 고소장을 접수하지 않거나 민사조정이나 분쟁조정으로 유도할 수 있는 권한을 부여해야 합니다. 또한, 허위 고소·고발에 대한 책임 강화하여 반복적인 허위 고소에 대해서는 과태료 또는 손해배상 청구 등 실질적 제재 조치를 도입할 필요가 있습니다.

다. 기관별 전담 변호사 제도의 도입 확대

일부 지방경찰서에서는 전담 변호사를 통해 공무집행방해, 모욕죄 등 악성 민원과 관련된 법적 대응을 강화하고 있습니다. 피해 공무원을 대신해 민사상 손해배상을 청구하거나, 형사 절차와 병행해 책임을 물음으로써 예방적 효과를 거두고 있으며, 이러한 제도는 공공기관 전반으로 확대되어야 합니다. 특히 반복 민원인에게는 사법적 경고 수단으로 작용해, 현장 대응에 실질적인 효과를 낼 수 있습니다.

라. 소수의 악성 민원인에 대한 분별 대응 및 제한 조치 마련

전체 민원인의 대다수는 건전한 방식으로 의견을 제기하지만, 일부 악성

민원인은 반복적·공격적으로 민원을 남발하며 공공서비스 전체를 저해하고 있습니다. 일정 횟수 이상 반복 민원을 제기하거나, 위법 요소가 포함된 민원 제기자에 대해서는 별도 분류와 행정적 조치가 가능하도록 제도화할 필요가 있습니다. 이러한 기준이 마련되면, 성실한 다수의 국민에게는 보다 질 높은 행정서비스가 가능해지고, 현장 공무원도 악성 민원으로부터 보호받을 수 있습니다.

마지막으로 정부에 한 말씀 올립니다.

정부는 국민 위에 군림해서는 안 되며 공직자는 국민을 위해 존재해야 합니다.

하지만 자유가 팽배해지면 방종이 되며,

정당하지 않은 권리를 주장하는 악성 민원인 목소리에 집중한다면

대다수의 국민들의 정당한 민원에 집중할 수 없을 것입니다.

악성민원인의 권리를 우선하는 것이 아닌,

악성민원인에게 책임을 지게 하는 국가가 되도록,

오늘 이 토론회가 안전한 사회가 되는 자리가 될 수 있었으면 합니다.

