



제426회 국회(임시회)
제2차 행정안전위원회

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈민원처리 담당자 보호조치의 구체화 등〉

■ 김태선의원 대표발의(의안번호 제2210219호)

2025. 7.

행 정 안 전 위 원 회

수석전문위원 정순임

목 차

I. 제안경위	1
II. 제안이유 및 주요내용	1
III. 검토의견	2
1. 민원처리 담당자의 보호 조치 구체화	2
2. 민원처리 담당자의 보호 등에 대한 실태조사	8

I. 제안경위

1. 발 의 자 : 김태선의원 등 17인
2. 발의연월일 : 2025. 4. 29.
3. 회부연월일 : 2025. 4. 30.

II. 제안이유 및 주요내용

2022년 1월 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 현행법이 일부개정되었으나, 민원인의 심각한 위법행위가 계속 발생하여 민원 담당 공무원들이 고통받고 있습니다.

그런데 현행법에서 기관장의 민원 담당자에 대한 보호 의무를 규정하고 있으나 구체적인 내용은 시행령에 위임하고 있습니다. 또한 민원 담당 공무원이 소송을 제기할 경우 비용에 대한 지원 역시 시행령에 근거를 두고 있어 실효성을 제고해야 한다는 지적이 있습니다.

이에 민원 처리 담당자에 대한 소송비용 지원 등 보호 조치를 시행령에서 법률로 상향 규정하고, 보호 조치 실태를 매년 조사하도록 하여 민원 공무원에 대한 실질적인 보호를 강화하려는 것입니다(안 제4조제2항 등).

Ⅲ. 검토의견

1. 민원처리 담당자의 보호 조치 구체화

개정안은 행정기관의 장이 민원인 등의 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 취하여야 하는 조치를 구체적으로 규정하려는 것임(안 제4조제2항 각 호 신설 등).

현행	개정안
제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (생략)	제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (현행과 같음)
② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 <u>민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치</u> 를 하여야 한다.	② ----- ----- ----- ----- ---- <u>다음 각 호에 해당하는</u> ---- ----- ----- -----.
<신설>	1. <u>담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치</u>
<신설>	2. <u>민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음</u>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

전화 등의 운영

3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한

가. 폭언·폭행

나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지

다. 목적이 정당하지 아니한 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위

라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위

4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 담당자를 보호하기 위한 조치로서 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단

5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원

6. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발

7. 담당자가 제6호에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적

<u><신 설></u>	<u>· 절차적 · 재정적 지원</u>
	8. <u>민원인의 폭언 · 폭행 등으로</u> <u>고소 · 고발 또는 손해배상 청구</u> <u>등이 발생한 경우 담당자를 지</u> <u>원하기 위한 조치로서 관할 수</u> <u>사기관 또는 법원에 증거물 · 증</u> <u>거서류 제출 등 필요한 지원</u>
<u><신 설></u>	9. <u>민원인과의 전화 또는 면담에</u> <u>대하여 1회당 권장 시간을 대통</u> <u>령령으로 정하여 제한</u>
<u><신 설></u> ③ · ④ (생 략)	10. <u>다음 각 목의 경우 전화나 면</u> <u>담의 종료 조치. 이 경우 그 조</u> <u>치 전에 해당 사유를 민원인에</u> <u>게 고지하여야 한다.</u> 가. <u>전화 또는 면담 중 민원인</u> <u>이 반복적 · 지속적으로 욕설,</u> <u>협박 등 폭언을 하거나 모욕,</u> <u>성희롱(성적인 언동 등을 통</u> <u>하여 성적 굴욕감 또는 혐오</u> <u>감을 느끼게 하는 행위를 말</u> <u>한다)을 한 경우</u> 나. <u>제9호에 따른 권장 시간을</u> <u>상당히 초과하여 공무를 방</u> <u>해한 경우</u> ③ · ④ (현행과 같음)

현행법 제4조는 민원 처리 담당자에게 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 할 의무를 부과하면서,¹⁾ 행정기관의 장의 민원처

리담당자 보호를 위한 조치 사항을 하위 법령으로 위임(제2항), 행정기관의 장에 대한 민원 처리 담당자의 보호 조치 요구(제3항), 보호조치 요구를 이유로 민원 처리 담당자에 대한 불이익 금지(제4항) 등 민원 처리 담당자의 보호를 위한 사항을 규정하고 있음.²⁾

이처럼 민원 처리 담당자에 공정하고 적법한 민원 처리 의무 부과와 아울러 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자의 보호 조치 사항을 하나의 조에서 함께 규정하게 된 데는 민원인의 폭언·폭행 등 증가³⁾로 민원담당 공무원에 대한 최소한의 보호 대책이 필요하다는 지적⁴⁾⁵⁾이 제기된 데 따른 것으로 이해됨.

그런데 현행법은 민원 처리 담당자의 보호 조치를 하위법령으로 위임하면서 위임될 내용을 구체화하지 아니하여 하위법령에서 규정될 내용의 예측을 어렵게 할 뿐만 아니라 민원 처리 담당자의 기본적인

1) 「민원 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.

2) 「민원 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

3) 행정안전부에 따르면, 2019년~2023년 민원처리담당자에 대한 폭언·폭행 등 위법행위는 38,054건(2019년) → 46,079건(2020년) → 51,883건(2021년)으로 증가하였다가 41,559건(2022년) → 37,655건(2023년)으로 다소 감소 추세이고, 위법행위의 유형으로는 폭언·욕설, 협박, 폭행, 성희롱, 기물파손, 위험물 소지, 주취 소란 등이 있음.

4) 2021년 행정안전위원회 국정감사 시 악성 민원인에 시달리는 공무원들의 처우를 개선하기 위해 제도 개선이 필요하다는 지적이 제기됨(2021년 행정안전위원회 국정감사결과보고서).

5) “욕설·협박·성희롱 등 ‘악성 민원’, 담당자가 종결 처리 가능”, 대한민국 정책브리핑, 2024.10.22.

“정부, ‘악성 민원’ 시달리는공무원 보호한다”, SBS 뉴스, 2024.5.2.

“‘악성 민원’에 쓰러지는 공무원들...보호할 대책 없나?”, YTN, 2024.3.11.

“‘악성민원’ 받은 뒤 공무원 숨져...보호대책은?”, KBS, 2024.3.11. 등 다수 언론 보도 참조

권 보장과 직접적 관련되는 중요한 사항을 법률에서 규정하지 아니하고 있어 이를 보완할 필요가 있음.

이에 개정안은 이 법 시행령 제4조제1항 각 호⁶⁾ 및 제2항⁷⁾에서 규정하고 있는 민원처리 담당자의 보호조치로 담당자의 안전보장을 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치 등에 관한 사항과 민원처리 담당자가 제6호에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 민원처리 담당자에 대한 소송비용 등 재정적 지원을 규정함으로써 행정기관의 장의 의무이행을 강화하기 위한 취지로 필요한 입법조치로 보임.

- 6) 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.
1. 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
 2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
 3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한
가. 폭언·폭행
나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지
다. 목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위
라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위
 4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 담당자를 보호하기 위한 조치로서 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
 5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
- 5의2. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발
- 5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원
6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
 7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.
 8. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.
가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우
나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우
- ② 행정기관의 장은 민원인과 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

다만, 악성 민원인으로 인한 업무부담 가중 해소와 민원처리 담당자의 보호 조치 등 개정안의 추상적 법문이 현장에서 실효성을 담보하기 위해서는 현장의 어려움을 담아낼 수 있는 구체적 제도개선 노력이 동반되어야 할 것으로 보임.

예를 들어, 안 제4조제2항제9호의 “1회당 권장시간의 설정”을 구체적으로 어떻게 설정할지에 관한 논의가 법 시행 전에 있어야 할 것으로 보임.

참고로 민원처리담당자 보호조치 구체화 등을 포함하는 내용의 「민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안」⁸⁾이 우리 위원회에 계류되어 있으므로, 개정안과 연계하여 심사가 필요해 보임.

8) 정부 제출(의안번호 제2204890호, 2024.10.24. 제안)

2. 민원처리 담당자의 보호 등에 대한 실태조사

개정안은 행정안전부장관이 민원처리 담당자의 보호조치에 관한 실태조사를 하도록 규정하려는 것임(안 제4조의2 신설).

현행	개정안
<신설>	<u>제4조의2(민원 처리 담당자의 보호 등에 대한 실태 조사) ① 행정안전부장관은 제4조제2항의 민원 처리 담당자에 대한 보호 조치와 민원인의 폭언·폭행 등의 행위에 대하여 매년 실태조사를 하여야 한다.</u> <u>② 행정안전부장관은 제1항에 따른 실태조사를 실시하기 위하여 필요한 경우 해당 행정기관의 장에게 자료의 제출을 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 행정기관의 장은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.</u> <u>③ 제1항에 따른 실태조사의 구체적인 내용, 범위 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</u>

이는 행정기관의 민원처리 담당자에 대한 실태조사를 통해 현장에서 민원처리 담당자에 대한 보호조치가 효과적으로 이루어질 수 있도록 하려는 것으로 타당한 입법취지로 보임.

참고로, 행정안전부는 현행법 제42조⁹⁾에 따라 행정기관의 민원개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가할 수 있는바, 현행 규정으로도 보호조치에 관한 실태조사가 가능하다는 의견을 제시함.

문 의 처
02)6788-5339

9) 「민원처리에 관한 법률」 제42조(확인·점검·평가 등) ① 행정안전부장관은 효과적인 민원행정 및 제도의 개선을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가하고 그 결과를 해당 행정기관의 장에게 통보할 수 있다.