



제429회국회(정기회)
제8차보건복지위원회

의료법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈특정 정보통신서비스 사용 강요를 통한
의료기관 이용 제한행위 금지 등〉

■ 이수진의원 대표발의(의안번호 제13123호)

2025. 11.

보 건 복 지 위 원 회

수석전문위원 이지민

목 차

I . 개요	1
II . 주요 내용별 검토	2
1. 개정안의 내용	2
2. 검토의견	5
3. 관계 부처 및 관련 단체 의견	10

I. 개요

1. 제안경위

(1) 제 안 자 : 이수진의원 등 10인

(2) 제 안 일 : 2025. 9. 18.

(3) 회 부 일 : 2025. 9. 19.

2. 제안이유 및 주요내용

최근 일부 의료기관이 특정 애플리케이션을 통한 예약만을 허용하고, 현장접수 등 다른 방법의 접수를 배제하는 사례가 나타나고 있음. 이는 현행법상 진료거부의 한 형태로 해석될 수 있음은 물론, 디지털 소외계층의 의료 접근권을 침해하는 결과로 이어질 수 있음.

이에 의료인 또는 의료기관 개설자가 의료기관을 이용하기 위하여 예약하려는 환자에게 특정 정보통신서비스를 사용하도록 강요하는 방법으로 의료기관 이용을 제한하는 행위를 금지하는 한편, 의료서비스 중개플랫폼 운영자로 하여금 해당 의료서비스중개플랫폼을 이용하는 환자를 우대하도록 유도하는 행위나 이를 대가로 경제적 이익을 취득하는 행위를 금지하려는 것임(안 제15조제2항 및 제3항 신설).

④ (현행 제2항과 같음)

제63조(시정 명령 등) ① 보건복지부장관 또는 시장·군수·구청장은 의료기관이 제15조제1항, 제16조제2항, 제21조제1항 후단 및 같은 조 제2항·제3항, 제21조의3제1항 후단, 제23조제2항, 제34조제2항, 제35조제2항, 제36조, 제36조의2, 제37조제1항·제2항, 제38조제1항·제2항, 제38조의2, 제41조부터 제43조까지, 제45조, 제46조, 제47조제1항, 제58조의4제2항 및 제3항, 제62조제2항을 위반한 때, 종합병원·상급종합병원·전문병원이 각각 제3조의3제1항·제3조의4제1항·제3조의5제2항제1호 또는 제2호에 따른 요건에 해당하지 아니하게 된 때, 의료기관의 장이 제4조제5항을 위반한 때 또는 자율심의기구가 제57조제11항을 위반한 때에는 일정한 기간을 정하여 그 시설·장비 등의 전부 또는 일부의 사용을 제한 또는 금지하거나 위반한 사항을 시정하도록 명할 수 있다.

④ (현행 제2항과 같음)

②·③ (생략) 제88조의2(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역이나 2천만원 이하의 벌금에 처한다. <신설> 1. ~ 3. (생략) 제89조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역이나 1천만원 이하의 벌금에 처한다. 1. 제15조제1항, 제17조제1항·제2항(제1항 단서 후단과 제2항 단서는 제외한다), 제17조의2제1항·제2항(처방전을 교부하거나 발송한 경우만을 말한다), 제23조의2제3항 후단, 제33조제9항, 제56조제1항부터 제3항까지 또는 제58조의6제2항을 위반한 자 2. ~ 4. (생략)	②·③ (현행과 같음) 제88조의2(벌칙) ----- ----- ----- -----. 1. 제15조제3항을 위반한 자(해당 의료서비스중개플랫폼을 이용하는 환자를 우대하는 대가로 금전·물품 등의 경제적 이익을 취득한 경우에 한정한다). 이 경우 취득한 경제적 이익은 몰수하고, 몰수할 수 없을 때에는 그 가액을 추징한다. 2. ~ 4. (현행 제1호부터 제3호까지와 같음) 제89조(벌칙) ----- ----- -----. 1. 제15조제1항·제2항·제3항(해당 의료서비스중개플랫폼을 이용하는 환자를 우대하도록 유도하는 경우에 한정한다)----- ----- ----- ----- ----- 2. ~ 4. (현행과 같음)
시행일: 공포 후 6개월이 경과한 날	

2. 검토의견

□ 현행법 제15조제1항¹⁾은 의료인 또는 의료기관 개설자는 진료나 조산 요청을 받으면 정당한 사유 없이 거부하지 못하도록 ‘진료 거부금지’ 조항을 마련하고 있음. 의료인 등의 진료거부는 환자 등의 진료요청이 있어야 성립할 것인데, 통상 의료기관에 방문한 환자는 접수대에서 성명과 주민등록번호 등을 제시하고 방문목적 또는 증상을 알린 후 대기 순서에 따라 의사와 대면하게 됨.

- 현행법 제15조제1항은 2016년 개정을 통해 진료거부금지 의무의 수범자를 기존의 의료인에 더하여 ‘의료기관 개설자’²⁾까지로 확대하였는데, 이는 원무과 직원 등 의료기관 개설자²⁾가 환자의 입원을 거부하는 등 부당한 진료거부 행위가 발생하는 경우에 대해서는 제재하기 어렵다는 지적에 따른 것임.³⁾

□ 또한 보건복지부는 “의원 또는 외래진료실에서 예약환자 진료 일정 때문에 당일 방문 환자에게 타 의료기관 이용을 권유할 수밖에 없는 경우”는 진료거부의 정당한 사유에 해당하는 것으로 해석하고 있음.⁴⁾

- 1) 「의료법」 제15조(진료거부 금지 등) ① 의료인 또는 의료기관 개설자는 진료나 조산 요청을 받으면 정당한 사유 없이 거부하지 못한다. <개정 2016. 12. 20.>
② 의료인은 응급환자에게 「응급의료에 관한 법률」에서 정하는 바에 따라 최선의 처치를 하여야 한다.
- 2) 즉, 의료기관 직원이 진료거부행위를 할 경우 해당 직원의 관리·감독 권한이 있는 의료기관 개설자에게 그 책임을 물을 수 있음.
- 3) 제20대국회 보건복지위원회, 「의료법 일부개정법률안」 2건(의안번호 제2001664 김승희의원안, 의안번호 제2001761 윤소하의원안)에 대한 검토보고서, 2016.10.
- 4) 보건복지부 보건의료정책과-5266('20.08.30.)

진료거부의 정당한 사유 예시

1. 의사가 부재중이거나 신병으로 인하여 진료를 행할 수 없는 상황인 경우
2. 병상, 의료인력, 의약품, 치료재료 등 시설 및 인력 등이 부족하여 새로운 환자를 받아들일 수 없는 경우
3. 의원 또는 외래진료실에서 예약환자 진료 일정 때문에 당일 방문 환자에게 타 의료기관 이용을 권유할 수밖에 없는 경우

- 참고로, 진료거부의 정당한 사유를 법률에서 구체적으로 규정하는 내용의 「의료법 일부개정법률안」이 제20대국회에서 발의된 바 있으며, 이 개정안에서도 “예약된 진료일정으로 인하여 새로운 환자를 진료할 수 없는 경우”를 진료거부의 정당한 사유 중 하나로 규정하고자 하였음.⁵⁾

□ 이처럼 현실에서 진료의 요청은 접수를 통해 이루어진다는 점, 예약된 진료 일정으로 인하여 진료를 받지 못하게 되는 것은 진료거부에 해당하지 않는 것으로 해석된다는 점 등을 고려할 때, 의료기관의 접수 방식은 국민의 의료접근성에 있어 중요한 의의를 지님.

□ 그런데 최근 일부 의료기관에서 특정 어플리케이션을 통한 예약만 가능하고 현장접수가 배제되는 사례가 발생하고 있어 논란이 되고 있음.

의료기관 예약 어플리케이션은 병원 외부에서 진료 접수가 가능하다는 점에서 병원에서 대기하는 시간을 단축시켜 환자의 편의를 증진시키는 측면이 있으나,

일부 의료기관에서는 현장접수를 받지 않거나 현장접수를 받더라도 어플리케이션을 통한 진료대기가 많아 현실적으로 진료를 볼 수

4. 의사가 타 전문과목 영역 또는 고난이도의 진료를 수행할 전문지식 또는 경험이 부족한 경우
5. 타 의료인이 환자에게 기 시행한 치료(투약, 시술, 수술 등) 사항을 명확히 알 수 없는 등 의학적 특수성 등으로 인하여 새로운 치료가 어려운 경우
6. 환자가 의료인의 치료방침에 따를 수 없음을 천명하여 특정 치료의 수행이 불가하거나, 환자가 의료인으로서의 양심과 전문지식에 반하는 치료방법을 의료인에게 요구하는 경우
7. 환자 또는 보호자 등이 해당 의료인에 대하여 모욕죄, 명예훼손죄, 폭행죄, 업무방해죄에 해당될 수 있는 상황을 형성하여 의료인이 정상적인 의료행위를 행할 수 없도록 한 경우
8. 더 이상의 입원치료가 불필요함 또는 대학병원급 의료기관에서의 입원치료가 필요치 아니함을 의학적으로 명백히 판단할 수 있는 상황에서, 환자에게 가정요양 또는 요양병원, 의원급 의료기관, 요양시설 등의 이용을 충분한 설명과 함께 권유하고 퇴원을 지시하는 경우

5) 의안번호 제2019070호 김명연의원 대표발의안, 임기만료폐기

없는 경우가 있어 디지털 소외계층의 의료접근성이 제한되는 문제를 야기함.⁶⁾

□ 각 지자체(보건소)는 이와 같은 문제로 인한 민원 등을 해소하기 위해 상시적으로 현장조사 및 그에 따른 행정지도 등을 시행해왔으며⁷⁾, 보건복지부는 2023.12.8., 2025.2.28. 두 차례에 걸쳐 대한의사협회, 전국 지방자치단체 등에 지도·감독을 요청하는 협조 공문을 발송한 바 있음.⁸⁾

- 해당 공문에서 보건복지부는 “의료기관이 진료가 가능함에도 특정 앱 또는 인터넷 사이트를 통해 예약된 진료 접수건 외에는 진료 접수를 받지 않고 진료 요청을 거부한다면, 이는 「의료법」 제15조 제1항에서 금지하는 정당한 사유가 없는 진료거부에 해당한다”고 안내함.

□ 또한 2023년도 및 2024년도 보건복지위원회 국정감사에서도 특정 진료예약앱으로 인한 진료거부 등 진료받을 권리가 훼손되는 문제에 대한 관리·감독 및 법적 조치의 필요성을 제기한 바 있음.⁹⁾

6) 조선일보 2023.12.11. 보도, ““유료 푹닥앱 모르는 노인, 병원 문열 때 가도 대기 40명” 병원 8곳 행정지도“

7) 2023년 1월~10월 기준 서울, 경기, 인천, 부산, 충남 민원처리 결과 총 9건의 행정지도 실시

8) 2023.12.8. 보건복지부 보건의료정책과-6649, 2025.2.28. 보건복지부 보건의료정책과-1392

9) ■ 보건복지위원회 2024년도 국정감사 결과보고서(2025.1.)

(주요 감사 실시 내용) ○ 푹닥 등 특정 진료예약앱 미이용시 진료거부 행위가 발생하고, 서비스 유료화로 사실상 유료회원으로 가입하지 않은 경우 진료권이 침해되는 결과가 발생하고 있는바 진료거부 등 진료권 훼손 문제에 대한 적극적 관리·감독 및 법적 조치 필요

(국정감사 시정 및 처리요구사항) ○ 진료예약앱 관련 진료거부 위법행위가 발생하지 않도록 관리·감독할 것

■ 국회의원회관(제21대국회 2023년도 국정감사 보건복지위원회(2023.10.12.)

(한정애위원) “선택의 여지가 없는 일반 서민들에게 비용을 전가하는 방식에 대해서는, 약간의 갑질이 될 수 있습니다. 유료화라고 하는 게 선택이 가능해야 되잖아요. 내가 이 서비스를 이용하지 않아도 다른 방식으로 병원 예약이 가능하고 해야 되는데 지금 여기에 속해 있는 병·의료원 중에는 ‘오로지 푹닥을 통해서만 예약을 받습니다’라고 하는 병원도 있습니다, 1차 의료기관이. 그러면 국민들에게는 선택의 여지가 있는 게 아니잖아요. 대한민국이 건강보험이라고 하는 서비스를 완전히 민영화를 해 가지고 운영하는 게 아니거든요....이건 의료법 위반이지요. 왜냐하면 환자를 골라서 받는다는 얘기잖아요. 본인이 환자를 거절한다는 얘기입니다. 저 플랫폼을 통해서 들어온 사람만 예약을 받는다는 거거든요. 여기 보면 커뮤니티 댓글도 있습니다. ‘우리 집 근처 병원도 푹닥으로밖에 예약이 안 되어서 울며 겨자 먹기로 결제합니다’라고 하는 게 있습니다. 이런 일이 일어나면 안 되고, 또 하나는 의료기관이 지금 사라지고 있는 특진처럼

□ 한편, 진료예약 및 접수를 지원하는 어플리케이션 등(개정안의 의료서비스중개플랫폼)은 해당 어플리케이션을 사용하는 환자가 많아질수록 네트워크 효과(Network Effect)에 의해 가치가 상승하며 시장지배력을 확보할 수 있음.

따라서 의료서비스중개플랫폼의 운영자는 사용자를 확대하기 위하여 의료기관에 해당 플랫폼 사용자를 우대하도록 유도하면서 경제적 이익을 제공하거나, 반대로 충분한 사용자를 확보한 경우 환자에게 우선적으로 노출시키는 것을 대가로 의료기관으로부터 경제적 이익을 제공받을 유인이 존재함.

□ 개정안은 의료기관이 특정 어플리케이션이나 인터넷 사이트를 통해서만 진료접수를 받음으로써 진료거부행위를 하거나 디지털 소외계층 등의 의료접근권을 저해하는 것을 방지하고, 의료서비스중개플랫폼 운영자가 의료기관에 해당 플랫폼 사용자를 우대하도록 유도하거나 환자에게 특정 의료기관을 우선적으로 노출시키는 등의 의료질서 저해 행위를 예방하기 위하여 이러한 행위를 법률에서 명시적으로 금지하려는 것으로, 타당한 측면이 있음.

□ 다만, 다음 사항을 고려할 필요가 있음.

□ 첫째, 안 제15조제2항에서 “특정 정보통신서비스를 사용하도록 강요하는 방법으로 의료기관 이용을 제한하여서는 아니된다”고

이쪽을 통해서 들어오는 사람들만 받는 그런 방식을 취하고 있는 것도 의료법 위반이기 때문에 이것은 감시를 철저히 하게 해야 된다.”

(신현영위원) “주말에 아이가 아파서 진료 가능한 주변 소아과 수소문했는데 똑닥 앱에서 정보를 유용하게 주시더라고요. 그런데 제가 유료 회원이 아니어서 예약은 불가능했고요. 절박한 마음에 아이 데리고 동네 의원 갔는데 예약 환자 넘쳐서 결국에는 진료 마감, 접수도 못 했습니다. 이게 똑닥 등 예약 어플 통해서 예약한 환자들이 진료를 선점하면서 마감을 시키거든요. 세네 개 이상의 예약 앱이 있기 때문에 소아과 진료 대란 상황에서는 이 예약 앱 진료 예약을 점유하는 유료 사용자, 그렇지 않은 사람에 대한 건강 접근성과 형평성의 차별이 발생을 합니다.”

규정하고 있는데, ‘특정 어플리케이션으로만 접수를 받는 행위’를 ‘이를 사용하도록 강요¹⁰⁾하는 행위’로 볼 수 있는지, 의료기관의 이용을 제한하는 것은 진료거부와 다른 의미인지, 특정 정보통신 서비스 사용 강요로 의료기관 이용을 제한하는 것의 의미가 현장 접수는 배제하더라도 여러 종류의 정보통신서비스를 사용하도록 하는 것은 가능한 것인지 등 불명확한 부분이 존재하므로, 개정안의 입법취지를 반영하여 보다 명확하고 간결한 표현으로 수정할 필요가 있음.

- 둘째, 안 제15조제3항은 “의료서비스중개플랫폼을 운영하려는 자는 의료인 또는 의료기관 개설자로 하여금 해당 의료서비스중개플랫폼을 이용하는 환자를 우대하도록 유도하거나 이를 대가로 금전·물품 등의 경제적 이익을 취득하여서는 아니된다”고 규정하고 있는데, 플랫폼 운영자가 의료인 등에게 해당 플랫폼 이용 환자를 우대하도록 유도하는 행위는 플랫폼 운영자가 의료인 등에게 반대급부를 제공함으로써 이루어질 것인데, 개정안은 오히려 플랫폼 운영자가 이를 대가로 경제적 이익을 취득하는 것을 금지하고 있음.

또한 의료서비스중개플랫폼을 “정보통신기술을 이용하여 환자와 의료기관을 연결하거나 진료 예약·접수, 처방전 발송, 약국 연계 등의 기능을 제공하는 것”으로 정의하고 있는데, ‘환자와 의료기관의 연결, 약국 연계’ 등 의미가 불분명한 측면이 있으므로 개정안의 취지에 맞게 자구를 수정할 필요가 있음.

10) 강요의 사전적 의미는 ‘억지로 또는 강제로 요구함’(국립국어원 표준국어대사전)이며, 「형법」상 강요(제324조)는 폭행 또는 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무없는 일을 하게 하는 것으로 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처해짐.

3. 관계 부처 및 관련 단체 의견

1) 보건복지부 (수정 수용)

□ 특정 애플리케이션 사용만을 강제하는 것을 금지하는 개정안 취지에 동의하되, 형법상 ‘강요’는 폭행이나 협박을 수단으로 하므로 입법의 실효성을 위해 문구를 수정하고, 과잉 처벌 방지를 위해 형사벌 대신 과태료 부과로 수정할 필요가 있음.

- 안 제15조제2항 수정의견: “특정 정보통신서비스만을 사용하도록 하여 의료기관 이용을 제한”

- 안 제89조 수정의견: 1년 이하의 징역이나 1천만원 이하의 벌금
→ 과태료 300만원

□ 개정안(제15조제3항)의 의미가 모호하나 플랫폼 운영자가 의료인이나 환자에게 진료예약 등 서비스를 제공하고 그에 따른 정상적인 대가를 받는 것도 금지될 우려가 있어 신중한 검토가 필요함.

2) 법무부 (보완검토 필요)

□ 디지털 소외계층의 의료 접근성을 침해하는 “특정 정보통신서비스만을 이용하게 하는 행위” 등을 금지하여, 사실상의 진료 거부로 이어지는 결과를 방지하려는 개정안의 입법취지에 공감함.

□ 다만 개정안 제15조제2항의 “특정 정보통신서비스를 사용하도록 강요하는 방법으로 의료기관 이용을 제한하여서는 아니된다”란 표현은 ‘강요’와 ‘권유’의 실무상 구별이 어려울 수 있으므로 개정안의 입법취지에 부합하도록 다음의 예시를 참조하여 보완 검토할 필요가 있음.

- (예시) “특정 정보통신서비스 외에 현장접수 등 다른 방법의 접수를 배제하여서는 아니된다.”

3) 대한의사협회 (신중검토)

□ 온라인 예약 시스템을 통한 분산 접수는 대기 인원을 최소화하고 감염 위험을 예방하기 위해 필수적인 수단임. 시중에 있는 모든 예약 애플리케이션을 사용하는 것은 현실적으로 불가능하며, 이를 일괄적으로 금지할 경우 예약의 중복 관리 등으로 인해 소규모 의료기관의 운영 부담이 가중될 우려가 있음.

□ 동 개정안에서 규정하는 ‘강요’의 의미가 모호함. 애플리케이션 예약 시 일부 편의를 제공하거나, 현장접수를 병행하는 등 여러 상황 중 어느 선까지를 규율할 것인지 자의적 판단의 여지가 있어 정당한 마케팅이나 제휴 활동을 위축시키고, 의료현장에 혼란을 야기할 우려가 있음.

□ 또한 운영 방식은 의료기관 개설자의 재량 영역인데 이를 국가가 제한하고, 이를 위반할 경우 형사적 제재를 부과하는 것은 과도한 규제임. 보건복지부의 해석에 따르면 현행법의 규제만으로 특정 경로를 통해서만 예약 및 진료 접수를 받고 그 밖의 진료 요청을 거부하는 행위를 규율할 수 있음.

4) 대한치과의사협회 (찬성)

- 특정 앱 설치나 회원가입을 전제로 한 예약 강제는 고령층·장애인·디지털 취약계층의 진료 접근을 제한하는 불합리한 조치로, 의료 공공성에 반하며, 특히 치과 진료의 경우, 고령층 및 노년층 환자 비율이 높아 디지털 접근 제한이 곧 의료이용 제한으로 이어질 우려가 큼.
- 의료서비스중개플랫폼은 환자의 민감한 진료정보를 수집·활용하며, 이를 마케팅에 이용할 소지가 있음. 플랫폼 사업자가 의료기관을 경쟁적으로 ‘유료 노출’ 시키거나, 환자 데이터를 이용하여 광고 수익을 얻는 행위는 의료기관 간 불공정 경쟁을 조장하고 의료의 공익적 성격을 훼손함.
- 개정안은 의료기관의 접근 방식에서 불필요한 디지털 장벽을 제거하여 국민의 보편적 진료권을 보장하고, 의료정보의 상업적 남용과 시장왜곡을 예방하는 최소한의 보호장치로 기능할 수 있음.

5) 원격의료산업협의회 (수정수용)

- 디지털 소외계층의 접근성 보장이라는 입법 취지에 공감하나, ‘우대하도록 유도 및 경제적 이익을 취득’이라는 표현은 그 의미가 불명확하고 추상적이므로 광범위하게 해석될 경우, 진료예약 시스템 제공 등 의료정보중개플랫폼의 통상적인 영업활동(예: 정당한 이용료, 광고료의 수취 등)까지 과도하게 제한될 우려가 있으며, 이는 결국 서비스 위축 및 관련 산업 전반의 발전 저해로 이어질 수 있음.

- 이에, 금지하는 행위를 “우대하도록 유도하고, 그에 대한 대가로 경제적 이익을 제공받는 행위”로 명확화하고, 정당한 서비스 제공에 따른 대가 수수는 본 조항의 금지 대상에 해당하지 않음을 명확히 규정하거나, 향후 시행령 또는 보건복지부 고시 등을 통해 “경제적 이익” 및 “우대 유도”의 기준과 범위를 구체적이고 한정적으로 정립할 수 있도록 하는 위임규정의 마련이 필요함.

6) 디지털 헬스산업협회 (반대)

- 의료기관이 전화나 현장접수 등 대체 수단을 보장하지 않고, 특정 앱 사용만을 강요하거나 특정 플랫폼을 우대하도록 유도하는 행위는 현행 의료법과 공정거래법에서 규율할 수 있어 중복규제의 우려가 있음.
- 특정 정보통신서비스를 사용하도록 강요하는 방법에서 ‘강요’의 개념과 범위가 모호하고, 특정 정보통신서비스가 민간 플랫폼뿐 아니라 의료기관 자체 시스템까지 포함하는지 불명확해 법 해석과 집행에 혼란을 야기할 수 있을 것으로 보임.
- 또한 모든 경제적 유인을 일괄 금지하면 혁신 서비스 위축과 시장 경쟁 저해도 우려되기에 플랫폼의 투명성과 자율규제 등 균형적 접근이 필요해 보임.
- 특히 오프라인 예약이 아닌 비대면진료의 경우, 서비스 본질상 정보통신서비스를 필연적으로 이용해야 진료가 성립하기 때문에 비대면진료 제도화를 위한 의료법 개정안과 충돌 가능성이 있음.

문 의 처
02)6788-5494