



제433회국회(임시회)
제1차보건복지위원회

사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈이용자 등의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치〉
■ 김선민의원 대표발의(의안번호 제16071호)

2026. 3.

보 건 복 지 위 원 회

전문위원 신은호

목 차

I . 개요	1
II . 주요 내용별 검토	2
1. 이용자 등의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치	2

I. 개요

1. 김선민의원 대표발의안(의안번호 제16071호)

가. 제안경위

(1) 제 안 자 : 김선민의원 등 11인

(2) 제 안 일 : 2026. 1. 15.

(3) 회 부 일 : 2026. 1. 16.

나. 제안이유

현행법은 국가와 지방자치단체로 하여금 사회복지사 등의 인권 및 복지를 증진하고, 사회복지사 등을 폭력으로부터 보호하기 위하여 적극적으로 노력하여야 함을 규정하고 있음.

그러나 이는 선언적 규정에 불과하며, 사회복지서비스 이용자나 민원인의 폭언·폭행 등의 행위로부터 사회복지사 등을 보호하기 위하여 사회복지법인 등의 장으로 하여금 업무의 중단·전환 등 보다 구체적이고 실질적인 조치를 하도록 할 필요가 있음.

이에 사회복지법인 등의 장이 사회복지서비스 이용자 등의 폭언 등으로부터 사회복지사 등을 보호하기 위한 조치를 할 수 있는 명확한 법적 근거를 마련함으로써 사회복지사 등을 보다 효과적으로 폭력으로부터 보호하고 이들의 인권을 증진하려는 것임(안 제3조의6 신설).

II. 주요 내용별 검토

1. 이용자 등의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치

가. 개정안의 내용

- 개정안은 사회복지법인 등의 장으로 하여금 사회복지서비스 이용자 또는 민원인의 폭언, 폭행 또는 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 사회복지사 등의 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 취하도록 하려는 것임
(안 제3조의6 신설).

현행	개정안
법률 제21260호 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률 일부개정법률 <u><신설></u>	법률 제21260호 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률 일부개정법률 <u>제3조의6(사회복지서비스 이용자</u> <u>등의 폭언 등으로 인한 건강장</u> <u>해 예방조치 등) ① 사회복지</u> <u>법인 등의 장은 「사회복지사</u> <u>업법」 제2조제6호에 따른 사</u> <u>회복지서비스의 이용자 또는</u> <u>민원인(이하 “서비스이용자등”</u> <u>이라 한다)이 사회복지사 등에</u> <u>대하여 폭언, 폭행 또는 그 밖</u> <u>에 적정 범위를 벗어난 신체적·</u> <u>정신적 고통을 유발하는 행위</u>

현행	개정안
	(이하 “폭언등”이라 한다)를 가함으로 인한 사회복지사 등의 건강장해를 예방하기 위하여 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. ② 사회복지법인 등의 장은 업무와 관련하여 서비스이용자등의 폭언등으로 인하여 사회복지사 등에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. ③ 사회복지사 등은 사회복지법인 등의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사회복지법인 등의 장은 사회복지사 등의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

나. 검토의견

- 한국사회복지사협회에서 실시한 조사¹⁾에 따르면, 사회복지사 중 폭력을 경험한 비율은 전체 응답자의 70.7%에 이르는 것으로 나타났으며, 폭력 발생의 주요 원인으로 클라이언트 문제, 서비스 제공에 대한 불만 등으로 조사되었음.

< 사회복지사의 폭력 경험 유무 >

(Base: 전체 응답자, n=4,210)

폭력 유형 구분	지금까지 한번이라도 일어난 적 있음		지난 1년간 한번이라도 일어난 적 있음		지난 1년간 일어나지 않았지만 최근 5년간 한번이라도 일어났음	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
신체적 폭력	1,510	35.9	1,466	34.8	44	1.0
언어적 폭력	2,539	60.1	2,382	56.6	148	3.5
정서적 폭력	1,817	43.2	1,800	42.8	17	0.4
성적 폭력	969	23.0	960	22.8	9	0.2
경제적 폭력	1,110	26.4	1,065	25.3	45	1.1
의료적 위험	1,256	29.8	1,241	29.5	15	0.4
정보적 위험	1,354	32.2	1,310	31.1	44	1.0
폭력경험	2,987	70.7	2,670	63.4		

자료: 사회복지사 안전확보를 위한 폭력 경험 등에 관한 종합실태조사연구('21 한국사회복지사협회)

< 클라이언트 폭력 발생 원인 >

(Base: 전체 응답자, n=4,210, 단위: 명, %)

클라이언트 폭력 발생 원인	빈도	비율
클라이언트의 문제	1,611	38.3
서비스 제공과 관련된 클라이언트의 불만	816	19.4
사회복지 종사자에 대한 잘못된 인식 및 낮은 권위	609	14.5
클라이언트가 느끼는 대인관계 및 스트레스 해소에서의 어려움	276	6.6
전문 인력 부족으로 인한 클라이언트 욕구의 미충족	197	4.7
서비스 관련 정책 및 제도의 문제	191	4.5
서비스 제공과정에서의 의사소통상의 오해	166	3.9
클라이언트와의 라포 형성 미흡	135	3.2
폭력에 대한 시설/기관의 인식 부족	118	2.8
사회복지사의 전문지식, 경험 및 기술의 부족	47	1.1
서비스제공 과정상의 문제	44	1.0

자료: 사회복지사 안전확보를 위한 폭력 경험 등에 관한 종합실태조사연구('21 한국사회복지사협회)

1) 유조안 외, 「사회복지사 안전확보를 위한 폭력경험 등에 관한 종합실태조사연구」, 2021, 보건복지부(한국사회복지사협회)

□ 이러한 폭력 피해 실태와 더불어 사회복지사의 수가 매년 지속적으로 증가²⁾하고 있다는 점을 고려할 때, 사회복지사의 안전한 근무환경을 제도적으로 보장할 필요성이 점차 커지고 있으므로,

개정안은 사회복지서비스 이용자 또는 민원인의 폭언·폭행 등 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통 유발 행위로부터 사회복지사 등의 건강장해를 예방하기 위하여, 사회복지법인 등의 장이 필요한 조치를 취하도록 하려는 취지로 보임.

□ 사회복지서비스는 대면으로 이루어지는 경우가 많아 이용자와 제공자 간 관계가 중요하게 작용하는데, 그 과정에서 발생하는 위험과 정신적 부담이 종사자의 인내나 직업윤리의 문제로 개인화되어 온 측면이 있었는바, 폭언 등으로 인한 건강장해 예방을 사회복지법인의 장의 법적 의무로 규정한 것은 이러한 문제를 개인의 차원이 아닌 제도적 차원에서 다루려는 것으로 볼 수 있음.

□ 또한, 폭언 등으로 인하여 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 취하도록 하고, 사회복지사 등이 이러한 조치를 요구할 수 있도록 하면서 해당 요구를 이유로 불리한 처우를 금지한 점은 실질적인 보호 장치로서 기능할 수 있을 것으로 보임.

이는 사회복지사 등이 폭언·폭행 상황에서 업무 중단을 요구하기 어려웠던 기존의 위계적·관행적 구조를 완화하고, 사회복지 현장의 안전성을 제고하는 한편, 장기적으로는 종사자의 직무 만족도 향상과 사회복지서비스 제공의 안정성 확보에도 기여할 것으로 보임.

2) 보건복지부 자료에 따르면, 2018년 이후 매년 평균 9만 건의 사회복지사 자격증이 발급되고 있으며, 2023년 기준 총 148만 건의 자격증이 발급되었음.

□ 다만, 2026년 7월 1일 시행 예정인 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」(법률 제21260호, 2025.12.30.일부개정)에는 사회복지사 등에 대한 인권침해 금지에 관한 규정³⁾이 신설되어, 누구든지 사회복지사 등에게 업무상 적정범위를 넘는 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(인권침해행위)를 하여서는 아니되고, 인권침해행위가 발생한 경우 「근로기준법」 제76조의3⁴⁾을 준용하여 필요한 조치를 취하도록 하고 있음.

개정안에 따른 사회복지서비스의 이용자 또는 민원인은 ‘누구든지’에 포함될 수 있고, 폭언·폭행 등의 행위 역시 신체적·정신적 고통을 주는 ‘인권침해행위’에 포섭될 수 있으며, 업무의 일시적 중단 또는 전환과 같은 조치도 「근로기준법」 준용 규정을 통해 대체되는

3) 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」[시행 2026. 7. 1.][법률 제21260호, 2025. 12. 30., 일부개정]
제3조의4(사회복지사 등에 대한 인권침해 금지) ① 누구든지 사회복지사 등에게 업무상 적정범위를 넘는 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 이 조에서 “인권침해행위”라 한다)를 하여서는 아니 된다.
② 사회복지법인 등의 장은 사회복지사 등에 대한 인권침해행위가 발생하지 아니하도록 최선의 노력을 다하여야 한다.
③ 보건복지부장관은 사회복지사 등에 대한 인권침해행위가 발생하지 아니하도록 예방 및 교육을 충실히 하여야 한다.
④ 제3항에 따른 예방 및 교육 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.
⑤ 누구든지 사회복지사 등에 대한 인권침해행위가 발생한 사실을 알게 된 경우 그 사실을 해당 사회복지법인 등의 장에게 신고할 수 있고, 신고를 받은 사회복지법인 등의 장은 「근로기준법」 제76조의3을 준용하여 필요한 조치를 하여야 한다.

4) 「근로기준법」
제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.
② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시하여야 한다.
③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해근로자등”이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.
⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
⑦ 제2항에 따라 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고받은 사람 및 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

측면이 있다는 점에서, 관련 규정을 종합적으로 고려하여 개정 필요성을 논의할 필요가 있을 것으로 보임.

- 한편, 「산업안전보건법」⁵⁾에서도 고객응대근로자에 대하여 폭언·폭행 등으로부터의 보호 및 사업주의 조치 의무를 규정하고 있고, 사회복지사 등 역시 고객응대근로자에 포함될 수 있다는 점을 고려할 필요가 있을 것으로 보임.

다. 관계 부처 및 관련 단체 의견

- (보건복지부) 사회복지사 등을 폭력으로부터 보호하기 위한 기관장의 조치 의무를 마련하려는 입법 취지에 공감하나, 최근 개정된 사회복지사법('25.12.30.공포, '26.7.1.시행) 제3조의4에서 유사한 상황에 대한 기관장의 조치 의무를 기 마련하여, 개정 실익이 없음.

문 의 처

02)6788-5497

5) 「산업안전보건법」

제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.