



제420회국회(임시회)
제1차보건복지위원회

사회복지사업법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈사회복지 업무 종사자 보호 대책 마련 의무〉

■ 민형배의원 대표발의(의안번호 제05837호)

2025. 1.

보 건 복 지 위 원 회

전문위원 오세일

목 차

I . 개요	1
II . 주요 내용별 검토	2
1. 사회복지 업무 종사자 보호 대책 마련 의무	2

I. 개요

1. 민형배의원 대표발의안(의안번호 제5837호)

가. 제안경위

- (1) 제 안 자 : 민형배의원 등 12인
- (2) 제 안 일 : 2024. 11. 25.
- (3) 회 부 일 : 2024. 11. 26.

나. 제안이유 및 주요내용

사회복지 업무 종사자 보호 규정을 마련하고자 합니다.

현재 폭언·폭행 등으로부터 사회복지사 등 사회복지 업무 종사자와 사회복지전담공무원들을 보호할 수 있는 규정이 미흡합니다.

보건복지부 ‘2023년 사회복지사 통계연감’에 따르면, 사회복지사 33%가 언어폭력, 29%가 위협 또는 신체폭력을 겪었습니다. ‘2022년도 사회복지 담당 공무원 실태조사 및 연구’에서 응답자 약 86%가 최근 2년간 근무 중 언어폭력을 경험했습니다. 이처럼 사회복지서비스 일선에서 업무를 수행하는 복지업무 종사자와 공무원은 폭언·폭행 등에 자주 노출됩니다.

이에 국가와 지방자치단체에게 사회복지 업무 담당 공무원 등 사회복지 업무 종사자 보호 대책 마련 의무를 규정하고자 합니다. 사회복지 업무 종사자 보호 및 인권 침해 방지를 강화하기 위한 것입니다(안 제5조의2).

Ⅱ. 주요 내용별 검토

1. 사회복지 업무 종사자 보호 대책 마련 의무

가. 개정안의 내용

- 개정안은 국가와 지방자치단체로 하여금 사회복지 업무 담당 공무원과 사회복지사등을 폭언 또는 폭행, 그 밖에 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위로부터 보호하기 위한 대책을 마련하고, 사회복지필요로 하거나 이용하는 사람이 사회복지 업무 담당 공무원과 사회복지사등의 업무수행에 협조하도록 하려는 것임(안 제5조의2 신설).

현행	개정안
<신설>	<u>제5조의2(사회복지 업무 종사자 보호) ① 국가와 지방자치단체는 이 법이나 그 밖의 사회복지 관련 법률의 시행에 관한 사무에 종사하는 공무원(이하 “사회복지 업무 담당 공무원”이라 한다)과 사회복지사 등 사회복지사업에 종사하는 사람(이하 “사회복지사등”이라 한다)을 폭언 또는 폭행, 그 밖에 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위로부터 보호하기 위한</u>

	<u>대책을 마련하여야 한다.</u> <u>② 사회복지를 필요로 하거나 이용하는 사람은 사회복지 업무 담당 공무원과 사회복지사 등의 원활한 업무수행에 협조하여야 한다.</u>
제5조의2(사회복지서비스 제공의 원칙) (생략)	제5조의3(사회복지서비스 제공의 원칙) (현행 제5조의2와 같음)

나. 검토의견

□ 현행 「사회복지사업법」은 국가와 지방자치단체로 하여금 사회복지서비스를 이용하는 사람의 인권침해 예방 및 인권 옹호의 책임을 부여하고, 사회복지 업무 종사자로 하여금 사회복지 필요로 하는 사람의 인권을 존중하고 차별 없이 봉사할 것을 원칙으로 규정하면서도¹⁾, 사회복지 업무 종사자의 인권 및 보호에 대해서는 별도로 규정하고 있지 않음.

□ 사회복지사의 수는 매년 지속적으로 증가하고 있고²⁾, 한국사회

1) 「사회복지사업법」

제4조(복지와 인권증진의 책임) ① 국가와 지방자치단체는 사회복지서비스를 증진하고, 서비스를 이용하는 사람에 대하여 인권침해를 예방하고 차별을 금지하며 인권을 옹호할 책임을 진다.

② ~ ⑤ (생략)

⑥ 국가와 지방자치단체는 사회복지 필요로 하는 사람의 인권이 충분히 존중되는 방식으로 사회복지서비스를 제공하고 사회복지와 관련된 인권교육을 강화하여야 한다.

제5조(인권존중 및 최대 봉사의 원칙) ① 이 법에 따라 복지업무에 종사하는 사람은 그 업무를 수행할 때에 사회복지 필요로 하는 사람을 위하여 인권을 존중하고 차별 없이 최대로 봉사하여야 한다.

② 국가와 지방자치단체는 복지업무에 종사하는 사람이 그 업무를 수행할 때에 사회복지 필요로 하는 사람의 인권을 침해하는 행위를 한 경우에는 제2조제1호 각 목의 범률이 정하는 바에 따라 처분하고 그 사실을 공표하는 등의 조치를 하여야 한다.

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

복지사협회에서 실시한 조사³⁾에 따르면 사회복지사 중 폭력을 경험한 비율은 전체 응답자의 70.7%로 조사되었으며, 폭력 발생의 주요 원인으로는 클라이언트 문제, 서비스 제공에 대한 불만, 사회복지종사자에 대한 잘못된 인식 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)

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

- 사회복지 업무 담당 공무원들도 폭언 및 폭행 등 각종 민원피해를 입고 있는 것으로 확인된 바 있음.

<시군구 본청·읍면동 사회복지 업무팀별 폭력 경험>

(단위: 개, %)

구분	언어폭력	성희롱	신체적 폭력
미경험	472 (13.5)	2,391 (68.2)	2,983 (85.1)
경험	3,033 (86.5)	1,114 (31.8)	522 (14.9)

* (출처) 사회복지담당공무원 실태조사 및 행정환경 변화에 따른 복지전달체계 강화방안 연구(‘22, 보사연)

- 이에 따라 개정안은 국가와 지방자치단체로 하여금 사회복지 업무 종사자에 대한 보호 대책을 마련하도록 의무를 부여하고, 사회복지 업무를 필요로 하거나 이용하는 사람은 사회복지 업무 종사자에게 협조하도록 함으로써,

사회복지 업무 종사자를 폭언 또는 폭행, 그 밖에 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위로부터 보호하고, 원활한 업무수행을 가능하도록 하려는 것으로 보임.

- 다만, 국가와 지방자치단체에게 부여된 보호 대책 마련 의무의 내용과 범위 등을 명확히 할 필요가 있는 것으로 보임.

보호대책의 구체적인 내용 및 범위를 정하지 않는다면 동 개정안은 실질적인 의미를 갖지 못하고 단지 선언적인 의미에 그치게 될 것이므로, 하위 법령에 위임하여 보호 대책에 포함되어야 할 사항 등을 열거 또는 예시하는 방안 등을 검토할 필요가 있음.

예컨대, 「민원 처리에 관한 법률」 제4조제2항에서는 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하도록 규정하고, 동법 시행령 제4조제1항에서 관련 내용을 자세하게 규정하고 있음.

< 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조제1항 >

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

□ 한편, 보호 대책의 구체적인 내용을 하위법령에 위임하는 경우에는 하위법령의 정비를 위한 소요 시간을 고려하여 개정안의 시행일을 조정할 필요가 있을 것임.

- 개정안은 공포한 날부터 시행하도록 하고 있음.

3. 관계 부처 및 단체 의견

□ (보건복지부: 수용) 사회복지 업무 종사자 보호 대책 마련 의무 규정 필요성에 공감하며,

특히 「민원 처리에 관한 법률」을 통해 사회복지 업무 담당 공무원을 보호할 수 있으나, 동 법률을 적용받기 위해서는 행정기관에 대한 민원인의 특정한 요구가 우선되어야 한다는 한계가 있는바,

위기가구를 선제적 발굴하는 찾아가는 보건복지서비스 등은 민원 처리법 적용 대상에 해당한다고 보기 어려워 보호 대책 필요함.

문 의 처
02)6788-5497