



제433회국회(임시회)
제1차 정무위원회

부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 일부개정법률안 검 토 보 고

〈악성민원의 처리 시 발생한 징계에 대해 권익위가
감경 또는 면제 의견 표명 등〉

■ 이헌승의원 대표발의(의안번호 제2214911호)

2026. 3.

정 무 위 원 회

전 문 위 원 김 정 연

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견 : 악성민원의 처리 시 발생한 징계에 대해 권익위가 감경 또는 면제 의견 표명 등	3

I. 제안경위

1. 제안자 : 이현승의원 등 14인
2. 제안일 : 2025. 12. 4.
3. 회부일 : 2025. 12. 5.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 고충민원의 신속·공정 처리를 규정하고 있으나, 부적절한 언어표현이 포함된 민원을 선별할 수 있는 기준이 없고, 악성민원 등의 고충민원을 권익위원회에 이송한 기관에서 악성민원 등의 고충민원 처리 담당자에게 업무 과정에서 발생한 사유로 징계를 할 경우 이를 제도적으로 제어할 장치가 부재함.

이로 인해 권익위원회 고충민원 처리 담당자가 불필요한 조사 업무를 수행하게 되는 행정력의 낭비가 발생하고, 행정기관의 민원처리 담당자는 악성민원 등의 고충민원 처리 과정에서 발생한 사유로 징계 대상이 되는 등 2차 피해를 겪는 문제점이 발생함.

이에 ‘욕설·협박·모욕·성희롱 등 부적절한 언어표현이 상당 부분 포함된 고충민원’을 조사하지 않을 수 있도록 하고, 악성민원 등의 고

충민원 처리 시 발생하는 징계에 대해 권익위원회가 감경 또는 면제 의견을 표명할 수 있도록 함으로써, 고충민원 처리의 효율성을 높이고 행정기관 민원처리 담당자의 권익을 보호하려는 것임(안 제41조제1항 제3호, 제43조제6항 신설 등).

Ⅲ. 검토의견 : 악성민원의 처리 시 발생한 징계에 대해 권익위가 감경 또는 면제 의견 표명

□ 개정안은 국민권익위원회가 ‘욕설·협박·모욕·성희롱 등 부적절한 언어표현이 상당 부분 포함된 고충민원’을 조사하지 않을 수 있도록 하고,

권익위위노히에 고충민원을 이송한 행정기관등의 장이 이송된 고충민원의 처리 과정에서 발생한 위법행위 등을 이유로 해당 고충민원 처리 담당자에게 징계를 하는 경우 권익위원회가 행정기관등의 장에게 그 징계의 감경 또는 면제 의견을 표명할 수 있도록 하려는 것임(안 제41조제1항제3호, 제43조제6항 신설 등).

현 행	개 정 안
제41조(고충민원의 조사) ① 권익위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 아니할 수 있다. 1. 2. (생략) <u><신설></u>	제41조(고충민원의 조사) ① ---- ----- ----- ----- ----. ----- ----- ----- 1. 2. (현행과 같음) <u>3. 고충민원의 내용 중 욕설, 협박 등 폭언이나 모욕, 성희</u>

현행	개정안
3. (생략) ②·③ (생략) 제43조(고충민원의 이송 등) ① ~ ⑤ (생략) <신설> ※ 관련 조문 제43조(고충민원의 이송 등) ⑤ 권익위원회는 관계 행정기관등의 장이 권익위원회에서 처리하는 것이 타당하다고 인정하여 이송한 고충민원을 직접 처리할 수 있다. 이 경우 고충민원이 이송된 때 권익위원회에 접수된 것으로 본다.	<u>롱 등의 표현이 상당한 부분 포함되어 정당한 고충민원이 아닌 것으로 인정되는 사항</u> 4. (현행 제3호와 같음) ②·③ (현행과 같음) 제43조(고충민원의 이송 등) ① ~ ⑤ (현행과 같음) ⑥ <u>권익위원회는 제5항에 따라 고충민원을 이송한 행정기관등의 장이 이송된 고충민원의 처리 과정에서 발생한 위법행위등을 이유로 해당 고충민원 처리 담당자에게 징계를 하는 경우에는 행정기관등의 장에게 그 징계의 감경 또는 면제에 관한 의견을 표명할 수 있다.</u>

□ 현행법 제41조제1항1)은 권익위원회가 고충민원을 접수한 경우

- 1) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제41조(고충민원의 조사) ① 권익위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 아니할 수 있다.
1. 제43조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항
 2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 사항
 3. 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하는 경우 등 권익위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 사항
- ② 권익위원회는 조사를 개시한 후에도 제1항 각 호에 해당하는 사유 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 이를 중지 또는 중단할 수 있다.
- ③ 권익위원회는 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 아니하거나 조사를 중지 또는 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제43조(고충민원의 이송 등) ① 권익위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경

지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하도록 하되,

①고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 사항, ②고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항, ③고충민원에 해당하지 아니하는 경우 등 권익 위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 사항 등은 조사하지 않을 수 있도록 규정하고 있으나,

‘고충민원의 내용 중 욕설, 헐박 등 폭언이나 모욕, 성희롱 등의 표현이 상당한 부분 포함되어 정당한 고충민원이 아닌 것으로 인정되는 사항(이하 “특이민원2”)이라고 함)’을 조사하지 아니할 수 있는 법적 근거는 없는 실정임.

우에는 그 고충민원을 관계 행정기관등에 이송할 수 있다. 다만, 관계 행정기관등에 이송하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 국회·법원·헌법재판소·선거관리위원회·감사원·지방법원에 관한 사항
3. 수사 및 형집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
4. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
5. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
6. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
7. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
8. 행정기관등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
9. 그 밖에 관계 행정기관등에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항

- 2) 정부는 악성민원' 용어는 민원인에 대한 부정적인 이미지를 각인시킬 수 있음을 이유로 법령 및 관련 지침 등에서 '특이민원'으로 통일하고 있다고 설명함.

* 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응방안」(2025. 6. 행정안전부)

- (특이민원의 의미) 특이민원은 담당자에게 정당한 행정서비스를 요구하는 일반적인 민원과 차별되는 것으로, 민원담당자의 신체적·정신적 피해, 나아가 민원서비스의 질적 저하를 초래하는 민원이므로 기관 차원의 특별한 관리·대응이 필요

또한, 특이민원 등의 고충민원을 권익위원회에 이송한 기관에서 특이민원 등의 고충민원 처리 담당자에게 업무 과정에서 발생한 사유로 징계를 할 경우 이를 제도적으로 제어할 장치가 부재함.³⁾

□ 한편, 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “민원처리법”이라고 함) 제4조는 행정기관의 장에게 민원 처리 담당자 보호 조치 이행 의무를 부과하고 있고,⁴⁾ 이 법 시행령 제4조는 보호 조치 중 하나로 민원인이 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱을 한 경우 민원 처리 담당자가 전화나 면담을 종료할 수 있도록 하며, 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인에 대한 퇴거 또는 출입 제한과 수사기관에의 고발 등을 규정⁵⁾하고 있으나,

3) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제66조제3항은 신고등과 관련한 위법행위 등을 이유로 징계 등 불리한 행정처분을 하는 경우 권익위원회는 행정처분의 감경 또는 면제를 요구할 수 있도록 규정하고 있으나, 특이민원 이송 기관 담당자의 책임감면 관련 규정은 부재함.

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제66조(책임의 감면 등) ① 신고등과 관련하여 신고자의 범죄행위가 발견된 경우 그 신고자에 대하여 형을 감경하거나 면제할 수 있다.

② 공공기관의 장은 신고등과 관련하여 발견된 위법행위 등을 이유로 관계 법령 등에 따라 신고자에게 징계나 불리한 행정처분을 하는 경우 그 징계나 불리한 행정처분을 감경 또는 면제할 수 있다.

③ 신고등과 관련하여 발견된 위법행위 등을 이유로 신고자에게 징계를 하거나 불리한 행정처분을 하는 경우 위원회는 신고자의 징계권자나 행정처분권자에게 그 징계나 행정처분의 감경 또는 면제를 요구할 수 있다. 이 경우 요구를 받은 자는 정당한 사유가 있는 경우 외에는 그 요구에 따라야 한다.

④ 신고등의 내용에 직무상 비밀이 포함된 경우에도 다른 법령, 단체협약 또는 취업규칙 등의 관련 규정에 불구하고 직무상 비밀준수의무를 위반하지 아니한 것으로 본다.

⑤ 위원회는 제1항에 따른 신고자의 범죄행위에 관한 형사재판 또는 신고등으로 인한 징계나 불리한 행정처분과 관련된 소송에 대하여 법원의 요청이 있거나 필요하다고 인정할 때에는 법원의 담당 재판부에 의견을 제출할 수 있다.

4) 「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.

5) 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리

이 법 또한 해당 민원을 처리하지 아니할 수 있는 법적 근거는 두고 있지 않는 실정임.

□ 국민권익위원회가 2024년 특이민원인 현황에 대해 실태조사한 결과를 살펴보면, 특이민원인 3,277명 중 폭언·폭행이 1,187명으로 36.2%를 차지함.

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 수집**하기 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 **고소**를 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

<2024년 권익위 실태조사 중 특이민원인 유형별 현황>

유형	인원(명)	비율(%)	주요 내용
상습·반복 민원	1,685	51.4	▶ 상습·반복적으로 동일 내용의 민원을 제기하여 담당자를 괴롭히고 업무를 방해하는 민원
폭언·폭행	1,187	36.2	▶ 폭언·폭행·협박 등의 방법으로 민원을 제기·주장하는 범죄형 민원
신상공격 (좌표찍기 등)	191	5.8	▶ 인터넷 상 개인신상폭로, 좌표찍기를 통한 전화·민원 독려, 인터넷 비방글·댓글을 통한 공격 등
과도한 정보공개 청구	103	3.2	▶ 회의록, 출장기록, 법인카드 사용내역, 생산문서 일체 공개 등 과도한 정보공개요구
기타	111	3.4	▶ 부당한 기관장·간부 면담 요구, 과도한 보상·지원 요구, 기타 비이성적 주장 등

주) 기타는 위험물 소지, 주취소란, 업무방해 등임.

자료 : 국민권익위원회

□ 한편, 2023년 8월 민원인 응대 중 의식 불명에 빠진 뒤 사망한 국세청 공무원 사건⁶⁾과 2024년 3월 신상 정보 공개 및 항의성 민원에 시달리다 자살한 김포시 공무원 사건⁷⁾은 사회적으로 큰 논란이 된 가운데, 국민의 93.2%는 민원인의 폭언, 폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호할 필요성에 대해 공감하고 있는 것으로 보임.⁸⁾

□ 이에 개정안은 특이민원에 대해서는 해당 민원을 조사하지 않을 수 있도록 하고, 특이민원 등의 고충민원 처리 시 발생하는 징계에 대해 권익위원회가 감경 또는 면제 의견을 표명할 수 있도록 하려는 것으로,

6) 최아영, 「악질 민원인 상대하다...언쟁중 쓰러진 세무서 민원실장, 끝내 숨져」, 매일경제, 2023.8.17.

7) 홍현기, 「민원인에 신상 털리고 숨진 공무원...김포시, 순직 신청」, 연합뉴스, 2024.3.26.

8) 국민 10명 중 9명 “민원공무원 폭언, 폭행 등에 보호 필요”, 대한민국 정책브리핑, 2024.4.25.

고충민원 처리의 효율성을 높이고 행정기관 민원처리 담당자의 권익을 보호하려는 취지로 개정의 필요성은 인정될 수 있음.⁹⁾

- 다만, 개정안의 책임감면 대상은 특이민원뿐만 아니라 현행법 제43조제5항의 고충민원을 이송한 모든 민원처리 담당자를 포함하고 있는바,¹⁰⁾

개정안의 제안이유(“악성민원 등의 고충민원 처리 시 발생하는 징계에 대해 권익위원회가 감경 또는 면제 의견을 표명”)를 고려할 때, “제41조제1항제3호에 해당하는 고충민원(특이민원)으로 대상을 한정하는 것이 개정 취지에 보다 부합할 것으로 보임.

- 국민권익위원회는 개정안에 대해 욕설, 협박, 모욕, 성희롱 등이 상당부분 포함된 민원은 그 자체가 위법한 대표적인 특이민원 유형으로 특별 대응이 필요하다는 점에서 개정안에 동의하는 입장임.

문 의 처

02)6788-5110

9) 정부가 제출한 「민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안」(’24.10.24.)(의안번호 2204890)도 민원 처리의 예외 사유에 “욕설, 협박 등 폭언이나 모욕, 성희롱 등의 표현이 상당 부분 포함되어 정상적인 민원으로 보기 어려운 경우”를 포함하고 있음(동 개정안은 2025년 2월 행정안전위원회 전체회의에 상정 후 법안소위에 회부되어 있으며, 2026년 2월말 기준 소위에서 논의된 적은 없음)

10) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조(고충민원의 이송 등) ⑤ 권익위원회는 관계 행정기관등의 장이 권익위원회에서 처리하는 것이 타당하다고 인정하여 이송한 고충민원을 직접 처리할 수 있다. 이 경우 고충민원이 이송된 때 권익위원회에 접수된 것으로 본다.