

# 민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

## (문진석의원 대표발의)

|          |       |
|----------|-------|
| 의안<br>번호 | 20439 |
|----------|-------|

발의연월일 : 2026. 8. 5.

발 의 자 : 문진석 · 김한규 · 박상혁  
강경숙 · 김우영 · 진선미  
모경종 · 백승아 · 김의겸  
윤건영 · 김문수 의원  
(11인)

### 제안이유 및 주요내용

현행법은 폭언·폭행 등 악성민원으로부터 민원 처리 담당자를 보호하도록 되어 있으나, 일선 공무원은 여전히 민원인의 위법·부당한 요구에 큰 고통을 받고 있음.

또한 민원 처리 담당자에 대한 인권침해행위에 대한 제재 규정이나, 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 벌칙 규정도 마련되어 있지 않아 민원 현장의 안전을 담보하기 어렵다는 지적이 있음.

이에 민원 처리 담당자 보호조치의 내용을 법률에 구체적으로 명시하고, 민원인의 인권침해행위를 금지행위로 규정하며, 이를 위반한 자에 대한 벌칙 및 과태료 규정을 신설함으로써 민원 처리 담당자의 안전과 인권을 실질적으로 보장하려는 것임(안 제4조 등).



## 민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

민원 처리에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4조제2항 중 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한”을 “다음 각 호의”로 하고, 같은 항에 각 호를 다음과 같이 신설한다.

1. 민원 처리 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 아니한 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위
  - 라. 그 밖에 다른 민원인이나 민원 처리 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위

4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 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. 민원 처리 담당자가 제6호에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원
8. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
9. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.
10. 그 밖에 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해 예방 및 치료 등을 위하여 필요하다고 인정되는 조치로서 대통령령으로 정하는 조치

제5조제2항 중 “행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를”을 “다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를”로 하고, 같은 항에 각 호를 다음과 같이 신설한다.

1. 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위
2. 민원 처리 담당자에게 업무상 적정범위를 넘는 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 “인권침해행위”라 한다)

제5장(제47조 및 제48조)을 다음과 같이 신설한다.

### 제5장 벌칙

제47조(벌칙) 제4조제4항을 위반하여 민원 처리 담당자에게 불이익을 준 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

제48조(과태료) ① 제5조제2항제2호를 위반하여 민원 처리 담당자에게 인권침해행위를 한 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

② 제1항의 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 관계 행정기관의 장이 부과·징수한다.

### 부 칙

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.



## 신 · 구조문대비표

| 현행                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 개정안                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (생략)</p> <p>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 조치를 하여야 한다.</u></p> <p><u>&lt;신 설&gt;</u></p><br><br><br><p><u>&lt;신 설&gt;</u></p><br><br><br><p><u>&lt;신 설&gt;</u></p> | <p>제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (현행과 같음)</p> <p>② -----<br/>-----<br/>-----<br/>-----<br/>-----<u>다음 각 호의</u>-----<br/>-----.</p> <p>1. <u>민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리 기기·호출장치·보호조치음 성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치</u></p> <p>2. <u>민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영</u></p> <p>3. <u>다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적</u></p> |

|                    |                            |
|--------------------|----------------------------|
|                    | <u>출입 제한</u>               |
|                    | <u>가. 폭언 · 폭행</u>          |
|                    | <u>나. 무기 · 흉기 등 위험한 물</u>  |
|                    | <u>건의 소지</u>               |
|                    | <u>다. 목적이 정당하지 아니한</u>     |
|                    | <u>반복 · 중복 민원 제기를</u>      |
|                    | <u>통한 공무 방해 행위</u>         |
|                    | <u>라. 그 밖에 다른 민원인이나</u>    |
|                    | <u>민원 처리 담당자에게 신</u>       |
|                    | <u>체적 · 정신적 피해를 입히</u>     |
|                    | <u>는 행위</u>                |
| <u>&lt;신 설&gt;</u> | <u>4. 민원인의 폭언 · 폭행 등이</u>  |
|                    | <u>발생한 경우 민원인으로부터</u>      |
|                    | <u>민원 처리 담당자를 보호하기</u>     |
|                    | <u>위한 조치로서 민원 처리 담</u>     |
|                    | <u>당자의 분리 또는 업무의 일</u>     |
|                    | <u>시적 중단</u>               |
| <u>&lt;신 설&gt;</u> | <u>5. 민원인의 폭언 · 폭행 등으로</u> |
|                    | <u>인한 신체적 · 정신적 피해의</u>    |
|                    | <u>치료 및 상담 지원</u>          |
| <u>&lt;신 설&gt;</u> | <u>6. 폭언 · 폭행 등 형사처벌 규</u> |
|                    | <u>정을 위반한 행위를 한 민원</u>     |
|                    | <u>인에 대한 수사기관에의 고발</u>     |
| <u>&lt;신 설&gt;</u> | <u>7. 민원 처리 담당자가 제6호에</u>  |
|                    | <u>해당하는 민원인에 대한 고소</u>     |
|                    | <u>를 희망하는 경우 해당 고소</u>     |



<신 설>

<신 설>

<신 설>

③ · ④ (생 략)

제5조(민원인의 권리와 의무) ①  
(생 략)

② 민원인은 민원을 처리하는  
담당자의 적법한 민원처리를  
위한 요청에 협조하여야 하고,  
행정기관에 부당한 요구를 하  
거나 다른 민원인에 대한 민원

를 위한 행정적·절차적 지원

8. 민원인의 폭언·폭행 등으로  
고소·고발 또는 손해배상 청  
구 등이 발생한 경우 민원 처  
리 담당자를 지원하기 위한  
조치로서 관할 수사기관 또는  
법원에 증거물·증거서류 제  
출 등 필요한 지원

9. 민원인과의 전화 또는 면담  
에 대한 1회당 권장 시간 설  
정. 이 경우 민원별 특성을  
고려하여 권장 시간을 달리  
설정할 수 있다.

10. 그 밖에 민원 처리 담당자  
의 신체적·정신적 피해 예방  
및 치료 등을 위하여 필요하  
다고 인정되는 조치로서 대통  
령령으로 정하는 조치

③ · ④ (현행과 같음)

제5조(민원인의 권리와 의무) ①  
(현행과 같음)

② -----  
-----  
-----  
다음 각 호의 어느 하나에 해  
당하는 행위를-----

처리를 지연시키는 등 공무를  
방해하는 행위를 하여서는 아  
니 된다.

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

-----.

1. 행정기관에 부당한 요구를  
하거나 다른 민원인에 대한  
민원 처리를 지연시키는 등  
공무를 방해하는 행위

2. 민원 처리 담당자에게 업무  
상 적정범위를 넘는 신체적 ·  
정신적 고통을 주거나 근무환  
경을 악화시키는 행위(이하  
“인권침해행위”라 한다)

제5장 벌칙

제47조(벌칙) 제4조제4항을 위반  
하여 민원 처리 담당자에게 불  
이익을 준 자는 1년 이하의 징  
역 또는 1천만원 이하의 벌금  
에 처한다.

제48조(과태료) ① 제5조제2항제2  
호를 위반하여 민원 처리 담당  
자에게 인권침해행위를 한 자  
에게는 500만원 이하의 과태료  
를 부과한다.

② 제1항의 과태료는 대통령령  
으로 정하는 바에 따라 관계  
행정기관의 장이 부과·징수한

다.