

통계조사 직원 특이민원 응대매뉴얼



통계청

통계조사 직원 특이민원 응대매뉴얼을 발간하며

경제·사회환경 변화에 따른 정책수요와 4차 산업혁명 시대에 접어들며 통계의 중요성은 커지는 반면, 1인 가구 증가 및 맞벌이 부부 증가, 사생활 노출 기피 등으로 조사환경은 갈수록 열악해지고 있습니다.

특히 지방통계청은 여성이 70%를 차지하고 있어 일부 악성 응답자가 행하는 폭언, 폭행, 조사표 훼손 등 특이민원에 노출되어 있으면서도 통계조사를 위해서 참아야 한다는 생각에 많은 정서적 아픔을 겪고 있습니다.

이러한 문제를 해결하기 위해 현장에서 암묵적으로 참거나 무시해버린 특이민원에 대응하여 통계조사 직원의 안전과 권익을 보호하기 위한 제도적 장치를 마련하고자 본 매뉴얼을 작성하였습니다.

2019년 5월

조사관리국

차 례



I. 목적 및 기본 응대요령 05

II. 특이민원 대면응대 07

1. 폭언(언어폭력) 08

- 1-1. 단순폭언(모욕이나 협박에 해당하지 않는 경우) 08
- 1-2. 단순폭언(정부불신, 조사거부의 경우) 09
- 1-3. 모욕성 폭언(인격을 무시하는 모욕적인 경우) 10
- 1-4. 모욕성 폭언(성희롱 발언의 경우) 11
- 1-5. 협박성 폭언(고성, 협박) 12

2. 폭행(신체에 대한 물리적 폭력) 13

- 2-1. 상해(폭력발생) 13
- 2-2. 상해(위험물 소지, 신변위협)의 경우 14

3. 조사표 훼손 15

- 3-1. 조사표 훼손 후 사과한 경우 15
- 3-2. 조사표 훼손 후 사과하지 않는 경우 16

4. 기타 17

- 4-1. 조사를 지연시켜 장시간 머무르게 하는 경우 17
- 4-2. 특별한 이유 없이 조사직원을 따라다니거나 조사를 방해하는 경우 18

III. 특이민원 전화응대 19

1. 폭언(언어폭력) 20

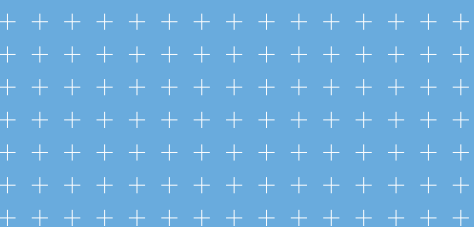
- 1-1. 단순폭언(모욕이나 협박에 해당하지 않는 경우) 20
- 1-2. 욕설 21

2. 성희롱	22
3. 상급자 통화요구	23
4. 반복전화 및 장시간 통화	23
Ⅳ. 온라인 민원 및 문서(조사표) 상 폭언·성희롱	25
Ⅴ. 특이민원 법적 대응요령	27
Ⅵ. 녹화·녹음 요령	31
Ⅶ. 조사원 보호	33

[참고]

1. 특이민원 발생보고서(양식)	36
2. 폭언에 대한 서면 경고문(예시)	37
3. 응답자를 배려하는 표현 예시	38
4. 우울증 또는 스트레스 자가진단법	39
5. 관련법령	43
6. 표준개인정보보호지침 별표1 [개인정보파일 보유기간 책정 기준표]	46





I 목적 및 기본 응대요령

목적

- 응답자를 통해 정확한 국가통계 작성 및 서비스
- 현장조사 직원이 응답자 응대 과정에서 발생하는 다양한 갈등상황에 본 매뉴얼을 적용하여 정신적·육체적 피해 최소화



목적 및 기본응대 요령

공통 사항

- 1 응답자의 말을 경청한다.
- 2 응답자 입장에서 생각하고 상황을 이해한다.
- 3 감정적인 표현이나 논쟁은 삼간다.
- 4 응답자가 제기한 불만원인을 파악하고 잘못된 부분은 즉시 사과한다.

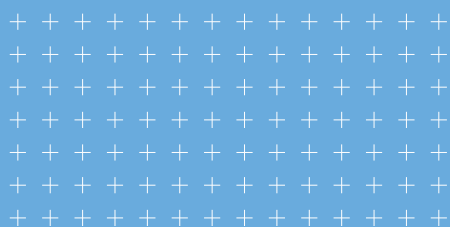
대면 조사

- 1 대상처 방문 시 예의 있게 인사를 한다.
- 2 신분과 조사목적을 밝히고 조사를 진행한다.
- 3 조사에 대해서는 전문가라는 생각으로 리드해간다.
- 4 응답자 질문 중에 모르는 사항은 다음 방문 시 답변해 드리겠다고 양해를 구한다.
- 5 조사를 마치고 공손하게 인사하고 이석한다.

전화 조사

- 1 응답자에게 인사한 후, 소속과 성명을 말한다.
- 2 전화하게 된 목적을 밝히고 조사를 진행한다.
- 3 조사에 대해서는 전문가라는 생각으로 리드해간다.
- 4 전화가 끝나면 공손하게 인사한 후, 전화를 끊는다.

※ 전화로 처리가 불가능한 경우, 방문약속 등으로 친절하게 응대한다.



II

특이민원 대면응대

1. 폭언(언어폭력) / 08
2. 폭행(신체에 대한 물리적 폭력) / 13
3. 조사표 훼손 / 15
4. 기타 / 17

II-1

폭 언 (언어폭력)

1-1. (단순폭언) 모욕이나 협박에는 해당하지 않는 경우

- 조사현장에서 응답자가 불만을 가지고 폭언을 하여 조사원의 불안감을 조성하는 경우
- 지속적인 자제요청에도 폭언이 지속되는 경우가 해당



1단계

진정요청

조사원 판단에 오해를 풀어 줄 수 없다고 판단되는 경우
(1-1) “선생님 화가 나셨겠지만, 제가 방문하게 된
얘기도 들어주시면 감사하겠습니다.”

2단계

다시 폭언

예의 있게 진정요청 후에도 2차 폭언을 하는 경우,
또는 음주가 의심되거나 진정기미를 보이지 않는 경우,
(2-1) “선생님! 오늘은 기분이 안 좋으신 것 같으니,
제가 나중에 다시 방문 드리겠습니다.”라고
말씀드린 후, 현장에서 철수

1-2. (단순폭언) 정부불신, 조사거부 등의 경우

- 응답자의 요구에 끌려가지 말고 ▶ 통계조사 취지를기관 입장에서 충분히 설명



1단계

담당자
대응

기관으로부터 통계조사 권한을 위임받았음을 설명하고
일관되게 응대

(1-1) “선생님! 화가 나셨겠지만, 진정하시기 바랍니다.
제가 도움 될 수 있는 방법을 찾아 보겠습니다.”

2단계

부서장
대응

불만이 지속되는 경우,

(2-1) “선생님! 필요하시면 제가 사무실에 가서
부서장님께 말씀드리고 책임자와 함께
다시 방문해서 설명해 드리겠습니다.”

3단계

상급자
동행
재방문

상급자(또는 불응설득반)와 동행 재방문 하였으나,
응답자 폭언이 지속되거나, 설득이 불가능하여 조사를
할 수 없다고 판단될 경우, 특이민원 발생 보고서 작성
및 보고

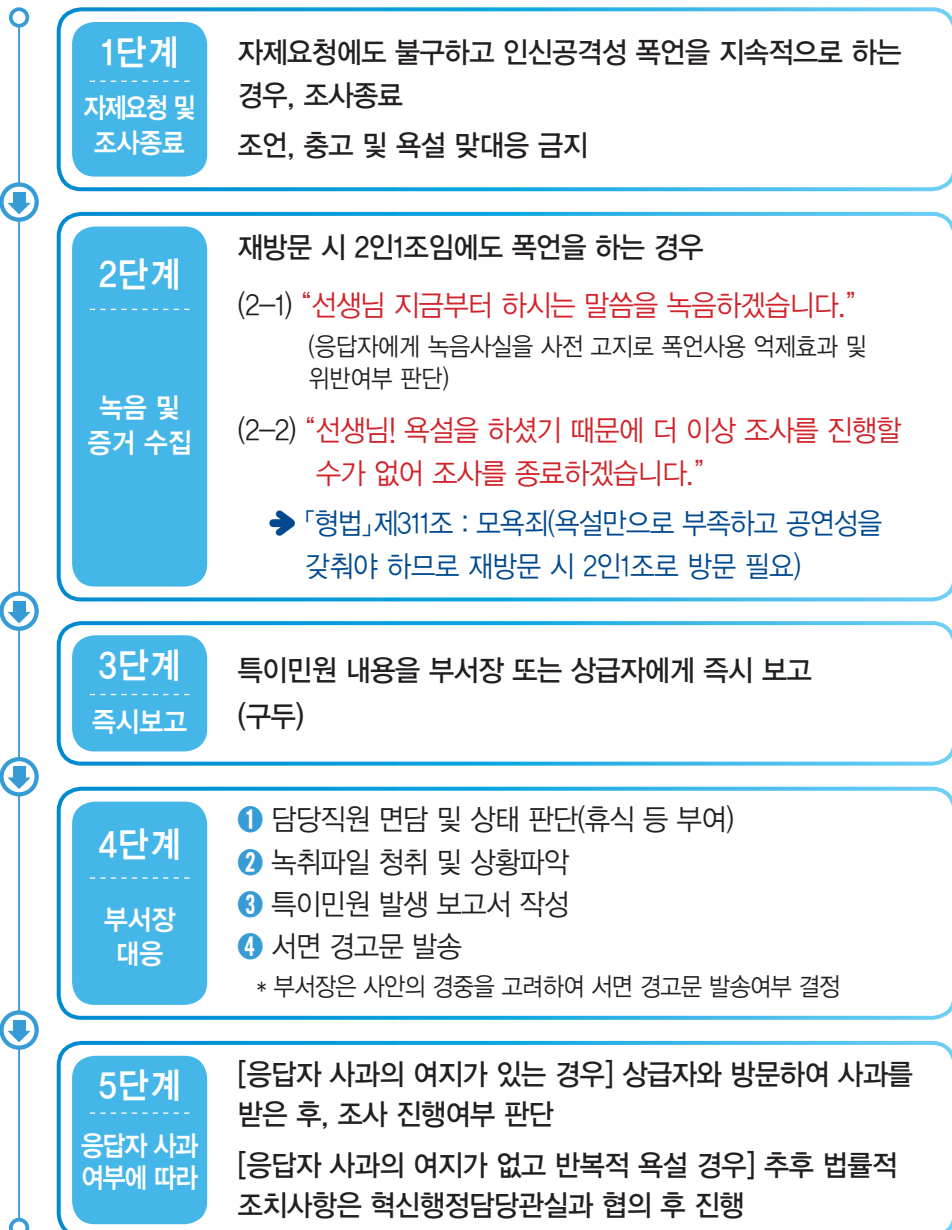
➔ 최대한 객관적 입장에서 사실에 근거 6하 원칙에
따라 작성

II-1

폭 언 (언어폭력)

1-3. (모욕성 폭언) 인격을 무시하는 모욕적인 경우

- 조사현장에서 조사직원의 인격을 무시하는 모욕적인 말로서 폭언의 정도가 비교적 심하다고 판단되는 경우
- 지속적인 자제요청에도 폭언이 지속되는 경우, 조사종료
- 재방문 시 2인1조 출장으로 증거수집 필요



1-4. (모욕성 폭언) 성희롱 발언의 경우

- 조사현장의 성희롱의 경우, 성폭력처벌법에 해당하지 않으나, 민사상 불법행위로 인한 손해배상청구 가능
- 응답자의 발언으로 인해 조사 직원이 성적 수치심 및 불쾌감을 느꼈다면 해당



1단계

자제요청
및
상황 녹음

1차 자제요청에도 불구하고 성희롱 발언을 지속

- (1-1) “선생님! 방금 하신 말씀은 듣기에 불편합니다.”
(1-2) “성희롱에 해당될 수 있으니, 말씀을 가려해 주십시오.”
(1-3) “자꾸 이러시면 지금부터 말씀을 녹음하겠습니다.”

* 성희롱 발언임을 고지한 후, 침착한 어조로 불쾌감을 강하게 표시

➔ 「민법」 제751조에 의거 민사상 불법행위로 인한 손해배상
청구 가능(※ 피해 증거 수집 필요)

2단계

조사 종료

법적조치 경고 및 조사종료

- (2-1) “선생님! 성희롱을 하셨기 때문에 민사상 불법행위에
해당하여 손해배상 청구가 이루어 질 수 있습니다.
더 이상 조사를 진행할 수가 없으므로 조사를 종료
하겠습니다.”

* 응답자의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인
어조로 불쾌감을 강하게 표현

3단계

즉시보고

특이민원 내용을 부서장 또는 상급자에게 즉시 보고
(구두)

4단계

부서장
조치사항

- ① 담당직원 면담 및 상태 판단(휴식 등 부여)
- ② 녹취파일 청취 및 상황파악 → 성희롱 여부 확인
- ③ 특이민원 발생 보고서 작성
- ④ 법적 조치사항 등에 대해 혁신행정담당관실과 협의하여
변호사 조력을 받아 진행

II-1

폭 언 (언어폭력)

1-5. (협박성 폭언) 고성, 협박

- 조사현장에서 고성, 폭언으로 그 정도가 조사원의 신체에 위해를 가할 수도 있다고 판단되는 경우
- 2차 돌발폭력 방지 및 증거확보를 위해 스마트폰을 사용한 녹화 또는 녹음 실시



1단계

진정요청

- (1-1) “선생님 조금만 진정해 주시면 감사하겠습니다.”
 (1-2) “선생님 폭언의 정도가 지나치십니다. 이러지 마세요!”
 * 2차 돌발폭력 등이 우려되므로 쉽게 자리를 피하거나, 구조를 받을 수 있도록 장소를 이동

2단계

1차 경고

- 욕설과 협박이 지속 발생 시(욕설 맞대응 금지!)
 (2-1) “선생님! 지금 하시는 말씀이 너무 지나치십니다. 계속 위협적인 말(협박)을 하시면 위법행위로 관련 법률에 저촉될 수 있습니다.”
 (2-2) “지금부터 녹음을 실시하겠습니다.”
 * 사전 고지 후, 녹음을 실시
 ➔ 「형법」제136조 공무집행방해, 「형법」제283조 협박

3단계

2차 경고

- 응답자의 행동이 제지되지 않을 경우, 경찰 신고
 (3-1) “이제 경찰에 신고하겠습니다.”

4단계

최후조치

- (4-1) “경찰에 신고하였습니다. 경찰이 도착할 때까지 조사를 종료하겠습니다.”
 ※ 경찰이 도착할 때까지 인근 안전한 장소에 대기

4단계

부서장 대응

- ① 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고
- ② 법적 조치사항 등에 대해 혁신행정담당관실과 협의하여 변호사 조력을 받아 진행

II-2

폭 행 (신체에 대한 물리적 폭력)

2-1. (상해) 폭력 발생

- 응답자로부터 폭력이 발생한 경우 ▶ 대피 및 경찰 신고
- 개인정보보호법 제15조에 따라 사전 녹화(녹음)하고 있음을 경고할 필요가 있음
- 증거자료 확보(녹화 및 녹음, 목격자 확보 등)



1단계

진정요청

(1-1) “선생님 차분하게 말씀해 주십시오.”

* 폭력이 우려되는 경우, 가급적 혼자방문하기 보다는 직근 상급자 등과 동행출장 실시

2단계

경 고

폭행 발생 시 ▶ 동료직원과 함께 신속하게 제지
혼자 방문한 경우, 증거자료 확보 후 신속하게 자리이동

(2-1) “선생님! 스마트폰으로 지금 상황을 녹화하고
있으니, 진정하십시오.”

(2-2) “형법 제260조에 의한 폭행죄에 해당됩니다.”

(2-3) “경찰에 신고하겠습니다.”

* 단호하지만 정중하게 법적근거를 말하고 경찰신고 등
법적대응 고지

➔ 「형법」제260조 폭행, 「형법」제136조 공무집행방해

3단계

경찰신고

경찰에 즉시 신고

* 사전에 인근 경찰서 또는 지구대와 핫라인 구축

4단계

최후조치

경찰이 도착할 때까지 안전한 장소에 대피하여 추가피해 방지

(3-1) 경찰에 상황 인계 후, 경찰의 지시에 따라 행동

5단계

부서장 대응

① 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고

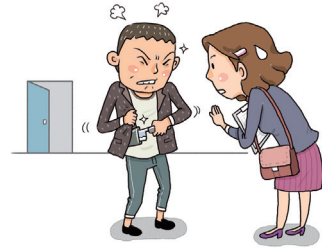
② 법적 조치사항 등에 대해 혁신행정담당관실과 협의하여
변호사 조력을 받아 진행

II-2

폭 언
(신체에 대한
물리적 폭력)

2-2. (상해) 위험물 소지 및 신변을 위협하는 경우

- 응답자가 위험물을 소지하여 위협하는 경우
- 혼자 방문한 경우에는 즉시 대피한 후,
경찰 신고 및 부서장 보고



1단계

조사종료
즉시대피

(1-1) “선생님 제가 좀 급한 일이 생겨서 잠시 후에 다시 방문
드리겠습니다.”

* 위험물 소지한 경우, 상대방을 자극하기보다 즉시 대피

➔ 「형법」제260조 폭행, 「형법」제136조 공무집행방해

2단계

부서장
대응

- ① 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고
- ② 추가방문, 불응처리 등에 대해 유관부서와 협의하고,
법적조치가 필요한 경우, 혁신행정담당관실과 협의하여
변호사 조력을 받아 진행

11-3

조사표 훼손

3-1. (조사표 훼손) 훼손 후 사과한 경우

- 응답자가 폭언하며 조사표를 훼손하는 경우
- 특이민원 처리 방법에 따라 증거사진 촬영 등 고지하자, 해당 행위를 멈추고 사과한 경우,



1단계

진정요청

응답자의 행동이 제지되지 않을 경우, 경찰 신고

(1-1) “선생님 화가 나셨겠지만, 진정해 주시면 감사하겠습니다.”

2단계

1차 경고

조사표 훼손 시, 사전고지 후 스마트폰으로 해당내용을 촬영

(2-1) “선생님 조사표는 공용문서에 해당하므로 훼손할 경우, 형법 제141조 제1항에 의거 법적조치를 받을 수 있습니다. 조사표를 훼손하셨기 때문에 사진을 찍겠습니다.”

* 사진촬영 시에는 증거자료가 될 수 있도록 해당 응답자가 대상처임을 증빙할 수 있는 정황증거를 수집

3단계

담당자 대응

응답자가 행동을 멈추고 사과한 경우

(▶ 경찰에 신고는 하지 않음)

(3-1) “사과하셨으니, 이번만은 참겠습니다. 앞으로 주의해 주시기 바랍니다.”

* 진정된 상태에서 조사표는 국가통계조사를 위해 만들어졌고, 공용서류 훼손 시 처벌수위가 높다는 내용도 공지 가능

4단계

부서장 대응

- ① 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고
- ② 계속 조사 또는 불응처리 등은 기관장 판단 하에 진행

II-3

조사표 훼손

3-2. (조사표 훼손) 훼손 후 사과하지 않는 경우

- 응답자가 폭언하며 조사표를 훼손하는 경우
- 증거사진 촬영에도 행위를 멈추지 않는 경우



1단계

진정요청

폭언과 함께 조사표를 훼손하는 경우,

(1-1) “선생님 화가 나셨겠지만, 진정해 주시면 감사하겠습니다.”

2단계

1차 경고

조사표 훼손 시, 스마트폰으로 사전고지 후 해당내용을 촬영

➔ 「형법」제141조제1항 공용서류 손상은 7년 이하 징역, 1천만원이하 벌금에 해당)

(2-1) “선생님 조사표는 공용문서에 해당하므로 훼손할 경우, 형법 제141조 제1항에 의거 법적조치를 받을 수 있습니다. 조사표를 훼손하셨기 때문에 사진을 찍겠습니다.”

* 사진촬영 시에는 증거자료가 될 수 있도록 해당 응답자가 대상처임을 증빙할 수 있는 정황증거를 수집

3단계

2차 경고

응답자의 행동이 제지되지 않을 경우, 경찰 신고

(3-1) “이제 경찰에 신고하겠습니다.”

4단계

최후조치

(4-1) “경찰에 신고하였습니다. 경찰이 도착할 때까지 조사를 종료하겠습니다.”

※ 경찰이 도착할 때까지 인근 안전한 장소에 대기

5단계

부서장 대응

- 1 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고
- 2 법적 조치사항 등에 대해 혁신행정담당관실과 협의하여 변호사 조력을 받아 진행

II-4

기 타

4-1. (기타) 조사를 지연시켜 장기간 머무르게 하는 경우

- 조사업무량이 많아 통계조사는 시간이 제한되어 있음을 고지하고 양해를 구한 후, 이석
- 문을 잠그는 등 강제성을 띤 경우, 법적조치 필요



1단계

진정요청

장시간 말을 시키는 경우 조사 할 대상이 많기 때문에 시간이 많지 않다고 설명한 후, 이석

(2-1) “선생님! 제가 오늘 방문할 집이 많기 때문에 오랫동안 머무를 수 없는 점 양해해 주시기 바랍니다.”

“다음에 다시 뵙겠습니다.”

2단계

감금의 경우 즉시 신고

반면, 불손한 의도로 문을 잠그는 등 감금의 징조가 보일 경우, 즉시 스마트폰 녹음을 실시하고 법적 조치를 고지

➔ 문을 잠그는 등의 강제성을 띤 경우에는 「형법」제276조 감금죄에 해당

(2-1) “선생님 저를 감금하려는 의도가 보이기 때문에 경찰에 신고하겠습니다.”

(2-2) “감금죄는 형법 제276조에 해당하는 범죄행위로 5년이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처해질 수 있습니다.”

* 사진촬영 시에는 증거자료가 될 수 있도록 해당 응답자가 대상처임을 증빙할 수 있는 정황증거를 수집

3단계

부서장 대응

- ① 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고
- ② 법적 조치사항 등에 대해 혁신행정담당관실과 협의하여 변호사 조력을 받아 진행

4-2. (기타) 특별한 이유 없이 조사 직원을 따라다니거나, 조사를 방해하는 경우

- 조사 직원이 원하지 않는데도 조사 직원을 따라다니거나, 조사를 하는데 방해하는 경우
- 스톱킹 수준으로 기다리거나, 지켜보기, 따라다니기를 반복하여 불안감이 발생하는 경우
- 신체 접촉을 시도하거나, 만남, 교제 등을 요구



1단계

진정요청

조사에 방해가 되므로 주의해 줄 것을 요청

(1-1) “선생님! 이러시면 조사에 방해가 되니까 주의해 주실 것을 부탁드립니다.”

2단계

1차 경고

스마트폰을 꺼내, 법적조치를 사전고지 후 해당내용을 촬영하거나 녹음

➔ 「경범죄처벌법」 제3조 제1항 제41호 지속적 괴롭힘

(2-1) “선생님께서 하신 행동이 너무 괴롭고 불편합니다. 한 번만 더 같은 행동을 반복하신다면 법적 절차를 밟겠습니다.”

* 사진을 찍을 때, 장소, 행위자 등이 특정되도록 정황증거를 수집

3단계

2차 경고

민원인의 행동이 제지되지 않을 경우, 경찰 신고

(3-1) “이제 경찰에 신고하겠습니다.”

4단계

최후조치

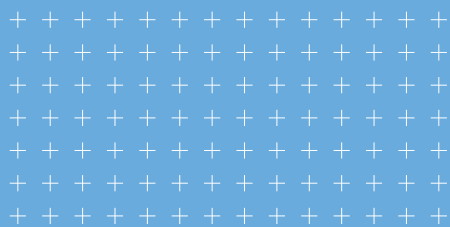
(4-1) “경찰에 신고하였습니다. 경찰이 도착할 때까지 조사를 종료하겠습니다.”

※ 경찰이 도착할 때까지 인근 안전한 장소에 대기

5단계

부서장 대응

- ① 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고
- ② 법적 조치사항 등에 대해 혁신행정담당관실과 협의하여 변호사 조력을 받아 진행



III

특이민원 전화응대

1. 폭언(언어폭력) / 20
2. 성희롱 / 22
3. 상급자 통화요구 / 23
4. 반복전화 및 장시간 통화 / 23

III-1

폭 언 (언어폭력)

1-1. (단순폭언) 모욕이나 협박에는 해당하지 않는 경우

- 응답자가 전화를 걸어와서 불만을 가지고 폭언을 하여 조사 직원이 불안감을 느끼는 경우
- 직접적으로 조사 직원을 지칭한 폭언은 아니지만, 듣기에 불편한 폭언 등이 해당



1단계

(1-1) “선생님 화가 나셨겠지만, 차분하게 말씀해주시면 감사하겠습니다.”

진정요청

(1-2) “선생님, 폭언을 하시면 전화통화가 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오.”

2단계

1차적으로 폭언중지 요청에도 2차 폭언을 하는 경우,

(2-1) “선생님, 폭언을 계속하시니 지금부터 욕설을 녹음 하도록 하겠습니다.”

녹 음

* 불가피하게 녹음고지가 곤란한 경우, 녹음고지 생략가능

3단계

녹음하겠다는 고지 후에도 3차 폭언을 하는 경우, 법적조치 경고를 한 번 더 고지한 후 전화종료

(3-1) “선생님! 폭언을 지속하실 경우에는 관계법령에 따라서 처벌받으실 수 있습니다.”

조사종료

➔ 「경범죄처벌법」제3조제40호 장난전화에 해당

(* 단, 가해자와의 통화 녹음 등 증거를 사전에 준비하여 반복적으로 공포감이나 불안감을 유발하는 내용의 정보를 전송하였다는 것을 입증해야 함)

4단계

동일 응답자가 전화를 해서 폭언하거나, 상급자를 찾을 경우,

(4-1) “선생님! 상급자에게 보고 드린 후, 전화를 드리도록 조치하겠습니다.”

2차 통화시 상급자 연결

* 당장 바꾸라고 재촉해도 차분하게 답변을 진행

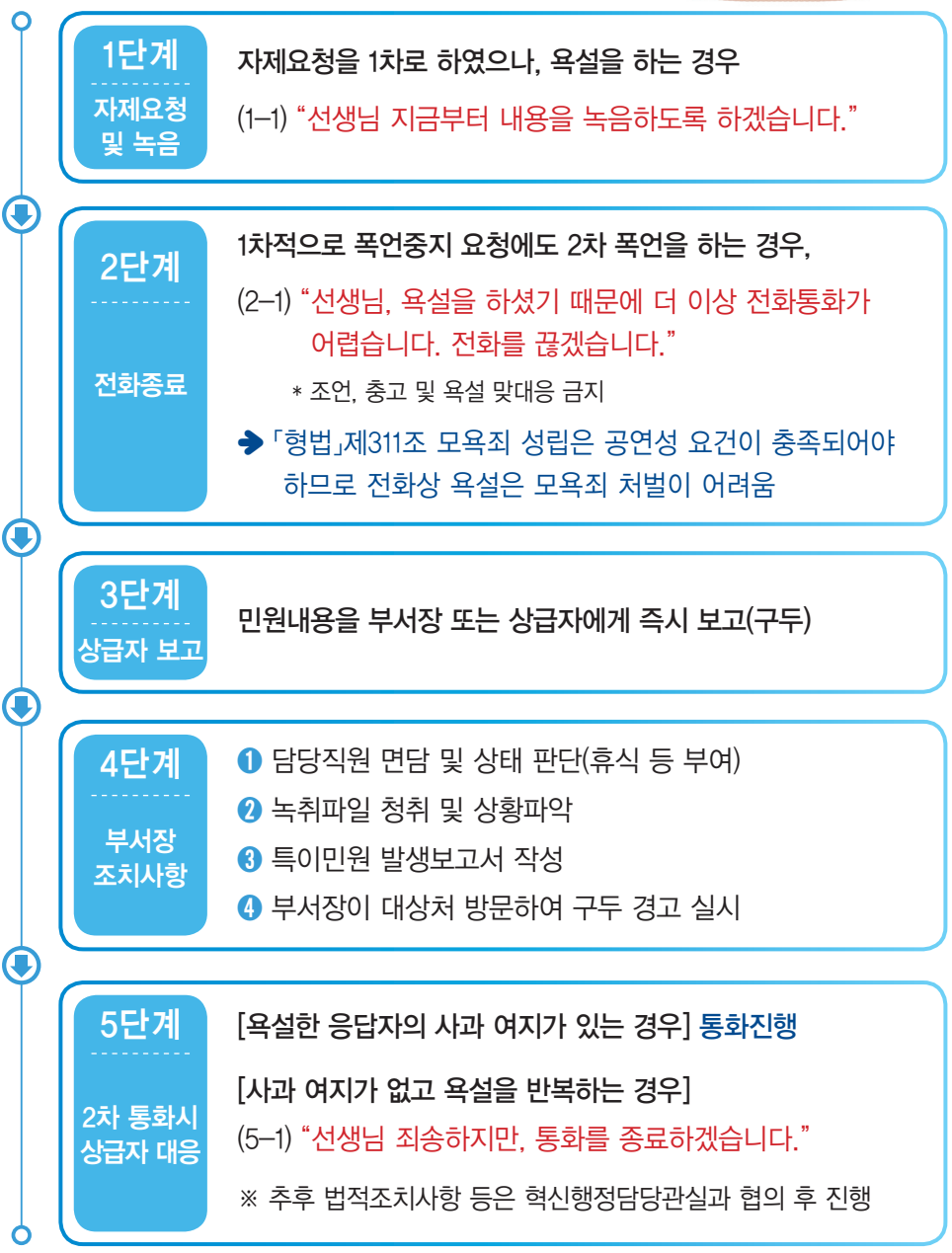
5단계

상급자 대응

- ① 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고
- ② 상급자가 직접 응답자와 통화
- ③ 폭언 지속시, 통화종료 및 서면경고문 발송(가능)

1-2. (욕설) 인격무시, 모독 등

- 조사 직원 인격을 무시하는 말로서 폭언의 정도가 심한 경우
- 진정을 요청하였음에도 지속하면 전화종료



III-2

성희롱

2-1. 전화를 이용한 성희롱

- 조사 직원이 성적 수치심이나, 불쾌감을 느낀 경우
- 성폭력처벌법에 근거하여 처벌 등 법적조치 경고



1단계

경고

전화로 성희롱을 하는 경우, 즉시 녹음

- (1-1) “방금 말씀은 제가 듣기 불편합니다. 지금 내용이 녹음되고 있습니다.”
 “성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려해주세요.”

➔ 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」제13조

2단계

전화종료

법적조치 경고 및 전화종료

- (2-1) “선생님은 전화를 이용해서 성적수치심이나 혐오감을 발생시켰으므로 「성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조에 따라 처벌될 수 있습니다.”

- (2-2) “더 이상 통화가 어려우니 종료하겠습니다.”

* 성희롱의 경우 법적내용을 고지하고 강하게 불쾌감을 표현

3단계

상급자 보고

민원내용을 부서장 또는 상급자에게 즉시 보고(구두)

4단계

부서장 조치사항

- 1 담당직원 면담 및 상태 판단(휴식 등 부여)
- 2 녹취파일 청취 및 상황파악
- 3 특이민원 발생보고서 작성
- 4 법적 조치 등에 대해 혁신행정담당관실 자문변호사 조력을 받는 등 협의하여 진행

III-3

상급자
통화요구

3-1. 전화를 이용한 상급자 통화요구

- 응답자 요구에 끌려가지 말고 기관입장을 일관되게 설명



1단계

기관장으로부터 조사권한을 위임 받았음을 설명,
일관되게 응대

담당자
대응

(1-1) “선생님, 화가 많이 나셨겠지만, 차분하게 말씀해
주십시오. 제가 도와드릴 방법을 찾아보겠습니다.”

2단계

불만이 지속되고 상급자 통화를 요구할 때

부서장
대응

(2-1) “선생님, 필요하시다면 부서장님께 돌려드리겠습니다.
잠시만 기다려 주시겠습니까?”

부서장이 전화면담 진행

III-4

반복전화 및
장시간 통화

4-1. 반복전화 및 장시간 통화

- 응답자가 동일한 내용을 3회 이상 제기하는 경우
- 통화시간 30분 지속, 반복전화 등의 경우



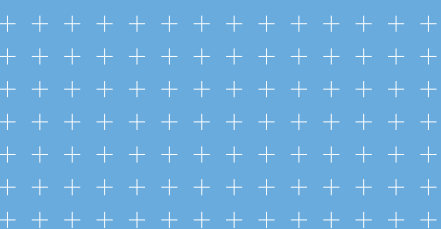
1단계

(1-1) “선생님, 저희가 업무 때문에 많은 시간을 할애해
드릴 수 없는 점을 양해해 주시기 바랍니다.”

담당자
대응

* 응답자와의 통화시간이 30분 이상 지속될 경우에는 상담
관련한 내용을 설명한 후, 응대 종료
다만, 동일한 민원이 반복되는 경우에는 10분 이상 지속 시
응대 종료 가능

➔ 「경범죄처벌법」제3조제1항제40호 장난전화 등



IV

온라인 민원 및
문서(조사표) 상
폭언·성희롱

IV

온라인 또는 문서 상 폭언·성희롱 등

1-1. 온라인 또는 문서 상 폭언·성희롱 등

- 전화·대면 폭언 등에 준하여 대응
- 조사표에 폭언, 성희롱, 낙서 등의 경우 조사표 훼손에 준하여 대응하되 증거자료 확보



1단계

사실확인

온라인 또는 조사표에 폭언 등 낙서를 행한 경우

- ▶ 조사표 작성은 되어 있으나, 조사표 상에 낙서(폭언 등)를 행한 경우
- ▶ 조사표 작성도 해주지 않으면서 조사표 상에 낙서(폭언 등)를 행한 경우

2단계

경고

▶ 조사표 작성은 되어 있으나, 조사표 상에 낙서(폭언 등)를 행한 경우 → 경고

- 온라인 또는 조사표 등에 내용을 보고 결정
- 설득이 가능한 불만인 경우 '민원해소'
- 폭언이 지나친 경우 관련법에 저촉될 소지가 있음을 경고

▶ 조사표 작성도 해주지 않으면서 조사표 상에 낙서(폭언 등)를 행한 경우 → 경고

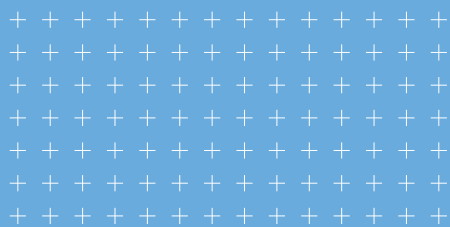
- 조사표에 표현된 표현만으로는 법적조치가 어려우나, 온라인 상의 성적 수치심 유발하는 낙서 등에 대해서는 법적조치를 취할 수 있다는 점을 고지하고 경고

3단계

법적조치

경고 후에도 폭언을 멈추지 않는 경우 법적조치

- ① 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고
- ② 법적 조치사항 등에 대해 혁신행정담당관실과 협의하여 진행(정신적 충격에 대한 민사상 손해배상 청구 등)



V

특이민원
법적 대응 요령



특이민원 법적 대응 요령

목 적

STATISTICS KOREA

- 통계조사 직원 보호를 위해 사안별 경중을 검토하여 법적 대응 (근거자료 바탕 합리적 대응)

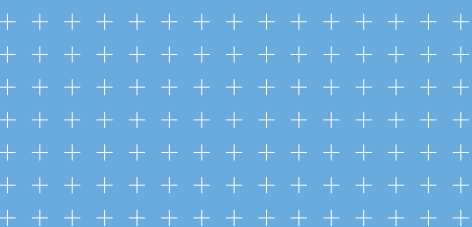
1 법적대응 절차

STEP 1 ▶	STEP 2 ▶	STEP 3 ▶	STEP 4 ▶	STEP 5 ▶	STEP 6 ▶
사전고지	법적조치 구두경고	법적대응 여부조사	법적대응 결정	민원인 (응답자)통보	법적조치 추진
녹음, 녹화 등 고지	법적조치 1~3회 고지	지방청 감사팀 통보 조사요청	감사팀 조사 결과를 토대로 조사기획과에서 혁신행정담당 관과 협의하여 최종 결정	조사기획과에서 응답자에게 의견제출 공문 발송	조사기획과에서 혁신행정담당 관의 조력을 받아 기관차원 대응

2 행위유형 및 적용법률

구분	행위유형 및 적용법률
단순폭언	(행위) 정당한 이유 없이 시비 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위 (법률) 「경범죄 처벌법」제3조제1항제19호 : 불안감 조성 (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료 처벌
모욕에 해당하는 폭언	(행위) 공연히 사람을 모욕하는 행위 * 폭언의 내용이 사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 경우 형법상의 모욕죄에 해당 (법률) 「형법」제311조 : 모욕 (형량) 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하 벌금형 * 모욕죄는 고발(제3자)로는 불가능하며, 고소가 있어야 공소 제기가 가능함
협박에 해당하는 폭언	(행위) 폭언의 내용에 '신체적인 위해 등' 상대방에게 공포심을 일으킬 정도의 것이 포함되어 있다면 협박죄에 해당 (법률) 「형법」제136조 : 공무집행방해 「형법」제283조 : 협박, 존속협박 (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 * 공무 수행하는 직원에 대한 협박은 공무집행방해죄로 처벌되며, 별도의 협박죄가 성립되는 것은 아님

구분	행위유형 및 적용법률
폭행	• (행위) 사람의 신체에 유형력(有形力)을 행사 • (법률) 「형법」제260조 : 폭행, 존속폭행 「형법」제136조 : 공무집행방해 • (형량) 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료 * 공무원수행 직원에 대한 협박은 공무집행방해죄로 처벌 될 뿐이고, 별도의 폭행죄는 미성립
상해	• (행위) 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위 • (법률) 「형법」제260조 : 폭행, 존속폭행 「형법」제136조 : 공무집행방해 • (형량) 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금 * 공무원수행 공무원에 대한 상해는 공무집행방해죄에 추가로 상해죄가 성립
조사표 훼손	• (행위) 통계 작성 또는 보급을 위해 수집되는 조사표 등 기초자료를 정당한 사유 없이 변경·말소 • (법률) 「형법」제141조제1항 : 공용서류 손상 • (형량) 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 100만원 이하의 과태료
[전화응대] 성희롱	• (행위) 전화를 이용하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위 • (법률) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」제13조 : 통신매체를 이용한 음란행위 • (형량) 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금
[대면/전화] 업무방해 조사방해	• (행위) 허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해하는 행위 • (법률) 「형법」제136조 : 공무집행방해 • (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
[전화응대] 반복전화	• (행위) 정당한 이유없이 전화, 문자, 편지, 전자우편, 전자문서 등을 여러차례 되풀이하여 괴롭히는 행위 • (법률) 「경범죄처벌법」제3조제1항제40호 : 장난전화 등 • (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료



VI

문화·노동
영역

VI

녹화·녹음 요령 (사전고지 필요)

목적

● 특이민원에 대한 조치(법적대응 등)를 위한 증거자료 확보

* [개인정보보호법 제25조제1~2항]에 의거, 범죄예방, 시설안전 및 화재예방 등을 위해 공개된 장소에는 CCTV 설치가 가능하나, 통계조사는 방문조사로 이루어지므로 CCTV 설치·활용은 불가능

1 녹화요령

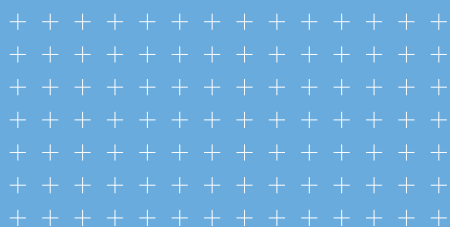
- ▶ 통계조사 특이민원 발생에 대비하기 위해서는 개인이 소유한 스마트폰을 활용하되 외부유출이 안되도록 조치를 취해야 함
- ▶ [개인정보보호법]제25조제6항에 의거 녹화된 영상정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손될 경우를 대비한 안전성 확보조치 필요

- ① 특이민원 발생 시, 스마트폰 카메라를 조작하여 6하 원칙이 드러나도록 촬영을 실시
- ② 가해자가 드러나도록 다양한 각도에서 사진 또는 동영상 촬영
- ③ 위해를 당한 경우, 제3자에게 의뢰하여 본인이 당한 상처 등을 촬영
 - 피해자가 명확히 특정될 수 있도록
- ④ 피해정도가 심할 경우, 즉시 병원에서 진단서를 발급
- ⑤ 경찰에 신고했을 경우, 지체 없이 증거자료를 제출
 - ※ 어떠한 경우라도 사건이 종결되기 전에는 증거자료 삭제 금지

2 녹음요령

- ▶ 통계조사 특이민원 발생에 대비하기 위해서는 개인이 소유한 스마트폰을 활용하거나, 보이스레코더 기기를 활용
- ▶ [개인정보보호법]제15조제1항제6호에 개인정보처리자의 정당한 이익을 위해 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보수집(녹음) 가능
 - 또한, 통신비밀보호법 제3조에도 공개되지 아니한 타인간의 대화녹음·청취는 불가하지만, 공무원 자신이 포함된 민원인과의 대화·전화 녹음 가능

- ① 통계조사 중에 폭언을 사용하는 경우
 - 내용에 대한 녹음사실을 사전에 고지하여, 폭언이 자제되도록 노력
 - “선생님, 폭언을 녹음하겠습니다. 말씀을 가려서 해주십시오.”
- ② 고지 후에도 폭언 등이 가라앉지 않는 경우
 - 스마트폰을 이용하여 녹음 실시
- ③ 녹음파일은 [참고6]의 표준개인정보보호지침 별표1[보유기간 책정 기준표]에 따라 해당 사건이 종료되는 시점까지 안전하게 관리



VII 조사직원 보호

VII

조사직원 보호 (의무사항)

목 적

- 특이민원에 피해를 입은 조사직원에 대한 적정 휴게시간, 휴식공간 및 힐링프로그램 지원
 - 폭력·폭언 등의 피해 직원에 대한 신체적 안전 및 심리적 안정 도모

1 휴게시간 제공

- ◎ 부서장은 조사 직원이 폭언, 반복 등 특이민원으로 인하여 심적 고충이 클 경우에는 60분 이내의 범위에서 휴게시간을 부여해야 한다.
- * 행안부 민원공무원 보호대책에 준하여 부여

2 특이민원 해소를 위한 심리상담 지원

- ① 특이민원 해소를 위한 조사직원 심리상담 공무원을 지정·운영
- ② 본청 운영지원과 협의를 통해 상담·심리치료 지원

3 피해 조사직원 보호

- ① 특이민원 피해 직원은 가해자와 분리, 안전하도록 보호조치 강구
- ② 피해가 큰 경우에는 조사대상처 변경 등의 조치
- ③ 정도가 심한 경우, 해당 직원 조사에 일정기간* 팀장동행 출장 실시
 - * 피해 직원의 심신이 안정될 수 있는 기간을 자체적으로 지정 운영
- ④ 국민신문고, 청와대 청원 등으로 조사직원을 포함하여 불이익 처분을 요구할 경우, 기관차원에서 사실 확인 후, 면책한다.
- ⑤ 언론을 통한 직원 포함의 경우, 기관차원에서 적극 지원

4 특이민원 폭언·폭행·성희롱 관련 법적 대응

- ◎ 고소·고발에 따른 참고인 조사 및 민·형사 소송 시 등에는 기관차원에서 변호사 선임 및 법적 지원(혁신행정담당관실 법무팀 협조)

참 고

1. 특이민원 발생보고서(양식) / 36
2. 폭언에 대한 서면 경고문(예시) / 37
3. 응답자를 배려하는 표현 예시 / 38
4. 우울증 또는 스트레스 자가진단법 / 39
5. 관련법령 / 43
6. 표준개인정보보호지침 별표1
[개인정보파일 보유기간 책정 기준표] / 46

1. 특이민원 발생보고서(양식)

발생일자		부서	OO지방통계청 OO조사과	부서장	
민원제목 (유형)					
가해방법	1. 대면접촉 2. 전화 3. 인터넷 4. 기타()				
민 원 인		전화 (휴대전화)			
주 소					
담 당 자		전화 (휴대전화)			
담당업무 (부문)					
민원내용 (6하 원칙)					
담당자 의견					
부서장 의견					
법률지원 요청사항					

※ 특이민원유형 : 단순폭언, 모욕성폭언, 협박성 폭언, 상해, 조사표 훼손, 기타(구체적으로 작성)

2. 폭언에 대한 서면 경고문(예시)

- 통계청에서 알려드립니다.
- 귀하께서는 2019. 0. 0. 00:20분경 우리청 조사직원이 「○○통계조사」를 위해 귀택을 방문하였을 때, 정당한 이유 없이 시비를 걸고 겁을 주는 말을 하였습니다.
- 이와 같은 행위는 「경범죄 처벌법」제3조제1항제19호에 해당 될 수 있는 사안입니다.
- 귀하께서는 앞으로 우리청 통계조사 직원에게 폭언 등이 재발될 경우에는 통계청 법무담당 부서를 통한 법적절차에 들어갈 수 있다는 점을 알려드리오니, 양지하여 주시기 바랍니다.

2019. 0. 0. 통계청장

3. 응답자를 배려하는 표현(예시)

무심코 쓰는 표현들		응답자를 배려하는 표현
▶ 기다리세요.	➡	▶ 잠시만 기다려 주시겠습니까?
▶ 모르겠는데요.	➡	▶ 죄송합니다만, 잘 모르겠습니다. 좀 더 알아보고 알려드려도 될까요?
▶ 할 수 없는데요.	➡	▶ 죄송합니다. 지금은 할 수 없지만, 도울 방법이 있는지 찾아보겠습니다.
▶ 자리에 없습니다.	➡	▶ 지금 부재중입니다. 메모를 남겨드릴까요?
▶ 담당자가 아니라서 모르겠는데요.	➡	▶ 죄송합니다만, 담당이 아니라서 자세히 알지 못하는 사항이니, 담당자를 바꿔드리겠습니다. 담당자 전화번호는 000-0000입니다.
▶ 예? 뭐라고요?	➡	▶ 죄송합니다만, 다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?
▶ 아닙니다.	➡	▶ 죄송합니다만, 확인해 본 결과 00가 아니라고 합니다. 양해해 주시면 고맙겠습니다.
▶ 잠깐 기다리세요.	➡	▶ 잠시만 기다려 주십시오.

4. 우울증 또는 스트레스 자가진단법

■ 스트레스 자가진단

0 전혀 그렇지 않다 / 1 가끔 그렇다 / 2 자주 그렇다 / 3 꽤 자주 그렇다 / 4 항상 그렇다

문 항	0	1	2	3	4
1. 나는 내가 하는 일에 대해 거의 열정을 느낄 수 없다.					
2. 나는 충분히 잠을 자는데도 피곤하다.					
3. 내가 맡은 책임을 모두 수행하는데 분노가 느껴진다.					
4. 나는 조금만 불편해도 기분이 처지고 짜증나며 참을 수 없다.					
5. 내 시간과 에너지를 계속 쏟아야 하는 것을 피하고 싶다.					
6. 내 업무가 하찮고 쓸데 없는 것 같아 우울하다.					
7. 내 의사결정 능력이 평상시보다 저하된 것 같다.					
8. 나는 필요한 만큼 유능하지 못한 것 같다.					
9. 내가 하는 업무의 질이 필요한 만큼에 이르지 못한다.					
10. 나는 신체적, 정신적, 영적으로 모두 지쳐있다.					
11. 나는 질병에 걸리기 쉬운 상태이다.					
12. 나는 성생활에 대한 관심이 적어졌다.					
13. 식사량이 달라졌고, 커피, 차 찬 음료나 술을 더 마시고 (흡연자의 경우) 담배를 더 피운다.					
14. 나는 다른 사람들의 문제나 욕구에 대해 무감각해졌다.					
15. 나는 친구나 가족들과 의사소통 할 때 뒤떨어져 있다.					
16. 나는 잘 잊어버린다.					
17. 나는 집중하는데 어려움을 느낀다.					
18. 나는 쉽게 지루해 진다.					
19. 나는 불만족하고 무엇인가 잘못된 것처럼 느낀다.					
20. 왜 일하느냐 자문하면 월급받기 위해서라는 답이 튀어 나온다.					

○ 평가방법

점수	스트레스 상태	조치
0~25점	적응을 잘하고 있음	특별한 조치가 필요없음
26~40점	스트레스가 있음	예방적 행위가 필요함
41~55점	소진의 위험이 있음	소진을 막으려는 노력이 필요함
56~80점	소진상태임	포괄적인 스트레스 관리계획이 필요함

4. 우울증 또는 스트레스 자가진단법

■ 우울증 자가진단

문항		점수	체크
1	나는 슬프지 않다.	0	☐
	나는 슬프다.	1	☐
	나는 항상 슬퍼서 그것을 떨쳐버릴 수 없다.	2	☐
	나는 너무나 슬프고 불행해서 도저히 견딜 수 없다.	3	☐
2	나는 앞날에 대해서 별로 낙심하지 않는다.	0	☐
	나는 앞날에 대해서 비관적인 느낌이 든다.	1	☐
	나는 앞날에 대해 기대할 것이 아무것도 없다고 느낀다.	2	☐
	나의 앞날은 아주 절망적이고 나아질 가망이 없다고 느낀다.	3	☐
3	나는 실패자라고 느끼지 않는다.	0	☐
	나는 보통사람들보다 더 많이 실패한 것 같다.	1	☐
	내가 살아온 과거를 되돌아보면, 생각나는 것은 실패뿐이다.	2	☐
	나는 인간으로서 완전한 실패자라고 느낀다.	3	☐
4	나는 전과 같이 일상생활에 만족하고 있다.	0	☐
	나의 일상생활은 전처럼 즐겁지 않다.	1	☐
	나는 요즘에는 어떤 것에도 참된 만족을 얻지 못한다.	2	☐
	나는 모든 것이 다 불만스럽고 지겹다.	3	☐
5	나는 특별히 죄책감을 느끼지 않는다.	0	☐
	나는 죄책감을 느낄 때가 많다.	1	☐
	나는 거의 죄책감을 느낀다.	2	☐
	나는 항상 죄책감을 느낀다.	3	☐
6	나는 벌을 받고 있다고 느끼지 않는다.	0	☐
	나는 아마 벌을 받을 것 같다.	1	☐
	나는 벌을 받아야 한다고 느낀다.	2	☐
	나는 지금 벌을 받고 있다고 느낀다.	3	☐
7	나는 나 자신에게 실망하지 않는다.	0	☐
	나는 나 자신에게 실망하고 있다.	1	☐
	나는 나 자신이 혐오스럽다.	2	☐
	나는 나 자신을 증오한다.	3	☐
8	내가 다른 사람보다 못한 것 같지는 않다.	0	☐
	나는 나의 약점이나 실수에 대해서 나 자신을 탓한다.	1	☐
	내가 한 일이 잘못되었을 때는 언제나 나를 탓한다.	2	☐
	일어나는 모든 나쁜 일들은 다 내 탓이다.	3	☐

4. 우울증 또는 스트레스 자가진단법

문항		점수	체크
9	나는 자살 같은 것은 생각하지 않는다.	0	☐
	자살 생각을 가끔 하지만, 실제로 하지는 않을 것이다.	1	☐
	자살하고 싶은 생각이 자주 든다.	2	☐
	나는 기회만 있으면 자살하겠다.	3	☐
10	나는 평소보다 더 울지는 않는다.	0	☐
	나는 전보다 더 많이 운다.	1	☐
	나는 요즘 항상 운다.	2	☐
	나는 전에는 울고 싶을 때 울 수 있었지만, 요즘은 울 기력조차 없다.	3	☐
11	나는 평소보다 더 짜증을 내는 편은 아니다.	0	☐
	나는 전보다 더 쉽게 짜증이 나고 귀찮아진다.	1	☐
	나는 요즘 항상 짜증스럽다.	2	☐
	전에는 짜증스럽던 일이 요즘 너무 지쳐서 짜증조차 나지 않는다.	3	☐
12	나는 다른 사람들에 대한 관심을 잃지 않고 있다.	0	☐
	나는 전보다 다른 사람들에 대한 관심이 줄었다.	1	☐
	나는 다른 사람들에 대한 관심이 거의 없어졌다.	2	☐
	나는 다른 사람들에 대한 관심이 없어졌다.	3	☐
13	나는 평소처럼 결정을 잘 내린다.	0	☐
	나는 결정을 미루는 때가 전보다 더 많다.	1	☐
	나는 전에 비해 결정 내리는데 더 큰 어려움을 느낀다.	2	☐
	나는 더 이상 아무 결정도 내릴 수가 없다.	3	☐
14	나는 전보다 내 모습이 더 나빠졌다고 느끼지 않는다.	0	☐
	나는 나이 들어 보이거나 매력 없어 보일까 걱정한다.	1	☐
	나는 내 모습이 매력 없게 변해버렸다고 느낀다.	2	☐
	나는 내가 추해 보인다고 믿는다.	3	☐
15	나는 전처럼 일을 할 수 있다.	0	☐
	어떤 일을 시작하는데 특별히 더 많은 노력이 든다.	1	☐
	무슨 일이든 하려면 자신을 심하게 채찍질 해야만 한다.	2	☐
	나는 전혀 아무 일도 할 수가 없다.	3	☐
16	나는 평소처럼 잠을 잘 수 있다.	0	☐
	나는 전처럼 잠을 자지 못한다.	1	☐
	나는 전보다 한 두시간 일찍 깨고 다시 잠들기 어렵다.	2	☐
	나는 평소보다 몇 시간 일찍 깨고 다시 잠들 수 없다.	3	☐

4. 우울증 또는 스트레스 자가진단법

문 항		점수	체크
17	나는 평소보다 더 피곤하지는 않다.	0	☐
	나는 전보다 더 쉽게 피곤해 진다.	1	☐
	나는 무엇을 해도 언제나 피곤해진다.	2	☐
	나는 너무나 피곤해서 아무 일도 할 수 없다.	3	☐
18	내 식욕은 평소와 다름없다.	0	☐
	나는 요즘 전보다 식욕이 좋지 않다.	1	☐
	나는 요즘 식욕이 많이 떨어졌다.	2	☐
	요즘에는 전혀 식욕이 없다.	3	☐
19	요즘 체중이 별로 줄지 않았다.	0	☐
	전보다 몸무게가 2kg가량 줄었다.	1	☐
	전보다 몸무게가 5kg가량 줄었다.	2	☐
	전보다 몸무게가 7kg가량 줄었다.	3	☐
20	나는 건강에 대해 전보다 더 염려하고 있지는 않다.	0	☐
	통증, 소화불량, 변비 등 여러 신체문제로 걱정하고 있다.	1	☐
	나는 건강이 매우 염려되어 다른 일은 생각하기 힘들다.	2	☐
	건강이 너무 염려되어 다른 일은 아무 것도 생각할 수 없다.	3	☐
21	나는 요즘 성에 대해 별다른 관심변화가 있는 것 같지 않다.	0	☐
	나는 전보다 성에 대한 관심이 줄었다.	1	☐
	나는 전보다 성에 대한 관심이 상당히 줄었다.	2	☐
	나는 성에 대한 관심을 완전히 잃었다.	3	☐

○ 평가방법

점수	스트레스 상태
9점 이하	정상
10~16점	가벼운 우울증
17~29점	중등 우울증
30~63점	심한 우울증

5. 관련 법령

■ 경범죄 처벌법 [시행 2017. 10. 24] [법률 제14908호, 2017. 10. 24, 일부개정]

제3조(경범죄의 종류) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료(科料)의 형으로 처벌한다. <개정 2014. 11. 19., 2017. 7. 26., 2017. 10. 24.>

19. **(불안감조성)** 정당한 이유 없이 길을 막거나 시비를 걸거나 주위에 모여들거나 뒤따르거나 몹시 거칠게 겁을 주는 말이나 행동으로 다른 사람을 불안하게 하거나 귀찮고 불쾌하게 한 사람 또는 여러 사람이 이용하거나 다니는 도로·공원 등 공공장소에서 고의로 혐악한 문신(文身)을 드러내어 다른 사람에게 혐오감을 준 사람
25. **(위험한 동물의 관리 소홀)** 사람이나 가축에 해를 끼치는 버릇이 있는 개나 그 밖의 동물을 함부로 풀어놓거나 제대로 살피지 아니하여 나다니게 한 사람
26. **(동물 등에 의한 행패 등)** 소나 말을 놀라게 하여 달아나게 하거나 개나 그 밖의 동물을 시켜 사람이나 가축에게 달려들게 한 사람
40. **(장난전화 등)** 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화·문자메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람
41. **(지속적 괴롭힘)** 상대방의 명시적 의사에 반하여 지속적으로 접근을 시도하여 면회 또는 교제를 요구하거나 지켜보기, 따라다니기, 잠복하여 기다리기 등의 행위를 반복하여 하는 사람

■ 형 법 [시행 2018. 12. 18] [법률 제15982호, 2018. 12. 18, 일부개정]

제136조(공무집행방해) ① 직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행 또는 협박한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>

② 공무원에 대하여 그 직무상의 행위를 강요 또는 조지하거나 그 직을 사퇴하게 할 목적으로 폭행 또는 협박한 자도 전항의 형과 같다.

제137조(위계에 의한 공무집행방해) 위계로써 공무원의 직무집행을 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>

제141조(공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴) ① 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손상 또는 은닉하거나 기타 방법으로 그 효용을 해한 자는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>

제144조(특수공무방해) ① 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제136조, 제138조와 제140조 내지 전조의 죄를 범한 때에는 각조에 정한 형의 2분의 1까지 가중한다.

② 제1항의 죄를 범하여 공무원을 상해에 이르게 한 때에는 3년 이상의 유기징역에 처한다. 사망에 이르게 한 때에는 무기 또는 5년 이상의 징역에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>

5. 관련 법령

제260조(폭행, 존속폭행) ①사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>

제261조(특수폭행) 단체 또는 다종의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제260조제1항 또는 제2항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>

제283조(협박, 존속협박) ①사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>

제311조(모욕) 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995. 12. 29.>

제312조(고소와 피해자의 의사) ①제308조와 제311조의 죄는 고소가 있어야 공소를 제기할 수 있다. <개정 1995. 12. 29.>

■ 민 법 [시행 2018. 2. 1.] [법률 제14965호, 2017. 10. 31., 일부개정]

제750조(불법행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

제751조(재산 이외의 손해의 배상) ①타인의 신체, 자유 또는 명예를 해하거나 기타 정신상고통을 가한 자는 재산 이외의 손해에 대하여도 배상할 책임이 있다.

②법원은 전항의 손해배상을 정기금채무로 지급할 것을 명할 수 있고 그 이행을 확보하기 위하여 상당한 담보의 제공을 명할 수 있다.

제760조(공동불법행위자의 책임) ①수인이 공동의 불법행위로 타인에게 손해를 가한 때에는 연대하여 그 손해를 배상할 책임이 있다.

②공동 아닌 수인의 행위중 어느 자의 행위가 그 손해를 가한 것인지를 알 수 없는 때에도 전항과 같다.

③교사자나 방조자는 공동행위자로 본다.

제766조(손해배상청구권의 소멸시효) ①불법행위로 인한 손해배상의 청구권은 피해자나 그 법정대리인이 그 손해 및 가해자를 안 날로부터 3년간 이를 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.

②불법행위를 한 날로부터 10년을 경과한 때에도 전항과 같다.

[단순위헌, 2014헌바148, 2018. 8. 30. 민법(1958. 2. 22. 법률 제471호로 제정된 것) 제766조 제2항 중 '진실·화해를 위한 과거사정리 기본법'제2조 제1항 제3호, 제4호에 규정된 사건에 적용되는 부분은 헌법에 위반된다.]

5. 관련 법령

■ 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법(약칭: 성폭력처벌법)

[시행 2018. 12. 18] [법률 제15977호, 2018. 12. 18, 일부개정]

제13조(통신매체를 이용한 음란행위) 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.

참조판례(대법원 2016. 3. 10., 선고, 2015도17847, 판결). 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조 ... 규정은 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하는 등의 목적으로 '전화, 우편, 컴퓨터나 그 밖에 일반적으로 통신매체라고 인식되는 수단을 이용하여' 성적 수치심 등을 일으키는 말, 글, 물건 등을 상대방에게 전달하는 행위를 처벌하고자 하는 것임이 문언 상 명백하므로, 위와 같은 통신매체를 이용하지 아니한 채 '직접' 상대방에게 말, 글, 물건 등을 도달하게 하는 행위까지 포함하여 위 규정으로 처벌할 수 있다고 보는 것은 법문의 가능한 의미의 범위를 벗어난 해석으로서 실정법 이상으로 처벌 범위를 확대하는 것이다

참조판례(대법원 2018. 9. 13., 선고, 2018도9775, 판결) 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조에서 정한 '통신매체 이용 음란죄'는 '성적 자기결정권에 반하여 성적 수치심을 일으키는 그림 등을 개인의 의사에 반하여 접하지 않을 권리'를 보장하기 위한 것으로 성적 자기결정권과 일반적 인격권의 보호, 사회의 건전한 성풍속 확립을 보호법익으로 한다.

'자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적'이 있는지는 피고인과 피해자의 관계, 행위의 동기나 경위, 행위의 수단과 방법, 행위의 내용과 태양, 상대방의 성격과 범위 등 여러 사정을 종합하여 사회통념에 비추어 합리적으로 판단하여야 한다.

'성적 욕망'에는 성행위나 성관계를 직접적인 목적이나 전제로 하는 욕망뿐만 아니라, 상대방을 성적으로 비하하거나 조롱하는 등 상대방에게 성적 수치심을 줌으로써 자신의 심리적 만족을 얻고자 하는 욕망도 포함된다. 또한 이러한 '성적 욕망'이 상대방에 대한 분노감과 결합되어 있더라도 달리 볼 것은 아니다.

■ 남녀고용평등과 일·가정양립 지원에 관한 법률

[시행 2018. 5. 29.] [법률 제15105호, 2017. 11. 28, 일부개정]

제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지) ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

6. 개인정보파일 보유기간 책정 기준표

— 표준개인정보보호지침(행정안전부고시 제2017-1호_시행 2017.7.26.) 별표1호

보유기간	대상 개인정보파일
영구	- 국민의 지위, 신분, 재산을 증명하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 영구보존이 필요한 개인정보파일 - 국민의 건강증진과 관련된 업무를 수행하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 영구보존이 필요한 개인정보파일
준영구	- 국민의 신분, 재산을 증명하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 개인이 사망, 폐지 그 밖의 사유로 소멸되기 때문에 영구 보존할 필요가 없는 개인정보파일 - 국민의 신분증명 및 의무부과, 특정대상 관리 등을 위하여 행정기관이 구축하여 운영하는 행정정보시스템의 데이터 셋으로 구성된 개인정보파일
30년	관계 법령에 따라 10년 이상 30년 미만의 기간 동안 민. 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
10년	관계 법령에 따라 5년 이상 10년 미만의 기간 동안 민. 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
5년	관계 법령에 따라 3년 이상 5년 미만의 기간 동안 민. 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
3년	- 행정업무의 참고 또는 사실 증명을 위하여 1년 이상 3년 미만의 기간 동안 보존할 필요가 있는 개인정보파일 - 관계 법령에 따라 1년 이상 3년 미만의 기간 동안 민. 형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일 - 각종 증명서 발급과 관련된 개인정보파일(단 다른 법령에서 증명서 발급 관련 보유기간이 별도로 규정된 경우 해당 법령에 따름)
1년	상급기관(부서)의 요구에 따라 단순 보고를 위해 생성한 개인정보파일

통계조사 직원 특이민원 응대 매뉴얼

발행일 2019년 5월

발행처 통계청 조사관리국

대전광역시 서구 청사로 189 정부대전청사 3동(우 35208)

Tel 042-481-3705 Fax 042-481-3719
