

현장조사 안전 종합 매뉴얼

2024. 3.



통계청
Statistics Korea

최근 사회적 안전에 대한 관심과 불안 고조에 따라, 응답자 가구 등을 방문하는 현장조사 직원에 대한 안전망 강화 필요성이 증대되고 있습니다.

조사관리국에서는, 보다 강화된 안전에 대한 직원 요구를 깊이 인식하고, 실효성 있는 보호 대책을 마련하기 위해 다각적으로 노력해왔습니다.

이에, 조사현장의 다양한 위험을 예방하고, 위기 상황에 효과적으로 대응하기 위한 「**현장조사 안전 종합 매뉴얼**」을 발간하게 되었습니다.

본 매뉴얼은 기존 발간된 유사 매뉴얼, 분야별 전문가·기관 자문 내용, 외부 전문자료, 사고 사례 등을 총망라하고, 그 중 직원 보호를 위해 필수적인 내용을 엄선하였습니다.

또한, 현장에서 즉시 작동할 수 있도록 업무 절차에 맞춰 내용을 구성하고, 안전 확보 관련 제도를 체계화하였습니다.

이 매뉴얼이 현장조사 직원 안전에 도움이 되길 기대하며,

제작에 도움을 주신 본청·지방청 직원 및 각 분야 전문가분들, 그리고 정확한 국가통계를 위해 항상 힘써주시는 현장조사 담당 직원분들께 깊이 감사드립니다.

2024년 3월

조사관리국장

• 일러두기

- ① 전문가·기관 자문, 전문자료 수집, 실제 사례를 종합 분석하여, 보다 정확하고 시의성 있는 안전수칙을 수록하였습니다.

구분	분야별 자문 전문가·기관
개물림	· 한국애견협회 · 이응중 연암대학교 교수 (이삭애견훈련소 대표, 前 SBS TV 동물농장 고정출연)
위험상황	· 경찰대학 행정학과 교수(치안대학원 범죄학과장)
교통사고	· 도로교통공단 대전·세종·충남지부 안전교육부장
벌쏘임	· 한국양봉협회

- ② 방문 위험지역 기준을 구체화하고, 2인 1조 동행출장 등 단계적 조치를 통한 안전 확보 체계를 제도화하였습니다.
- ③ 다양한 현장 상황에서 효과적으로 대응할 수 있도록, “준비 → 조사 중 → 발생직후” 단계별로 행동요령을 구성하였습니다.
- ④ 피해 최소화 및 직원 보호를 위해, 부서별 업무절차를 명확히 규정하고, 전문기관 등을 통한 사후 지원을 구체화하였습니다.
- ⑤ 누구나 쉽게 이해할 수 있도록 시각화 자료를 추가하고, 반드시 필요한 내용을 선별하여 체계적으로 정리하였습니다.

I 개요 8

II 현장조사 안전사고

1 교통사고	14
2 개물림	28
3 넘어짐	34
4 벌쏘임	36
5 뱀물림	38

III 현장조사 위험상황

III -1 대면응대

1 폭 언	42
2 성희롱 등	45
3 폭 행	48
4 조사표 훼손	51
5 기타(조사 지연 및 체류요구, 스토킹)	53

III -2 전화응대

1 폭 언	56
2 성희롱	58
3 상급자 통화요구	60
4 장시간 통화, 반복 전화	61

IV 안전 확보 조치

1	2인 1조 동행출장	64
2	단계적 조치방법	66
3	지역 안전 정보 확인	68
4	경찰·소방 지원 및 신고 요령	70

V 사후 대응조치

1	안전사고	76
2	위험상황	78

VI 피해직원 보호 및 지원

1	법률상담·자문	88
2	심리상담	92
3	성폭력 피해자 지원 제도	94
4	재해보상	97

VII 기타 안전 관련 정보

1	긴급신고전화 통합서비스	106
2	재난안전정보 포털 앱	108
3	관련 법령	110

• **현장조사 안전 종합 매뉴얼** •

현장조사 안전 종합 매뉴얼

I

개 요

I 개 요

「종합 매뉴얼」은 기존 현장조사 안전 관련 매뉴얼*을 포괄하므로, 관련 업무 수행 및 처리 시, 본 매뉴얼을 준수하시기 바랍니다.

* 「현장조사 안전 매뉴얼」(2021.12.)

「통계조사 직원 특이민원 응대 매뉴얼」(2019.05.)

「현장조사 안전사고 특이민원 사례집」(2020.12.)

현장조사 직원 안전 확보를 위한 기본원칙

- 통계청은 통계조사 수행 시 조사 직원의 안전을 중요한 가치로 두고, 이를 위해 최선의 노력을 다해야 한다.
- 통계청은 안전사고 예방 및 대응을 위한 안전관리 체계를 구축·운영하여야 한다.
- 통계청은 조사 직원에게 사전에 안전 관련 지침을 숙지하게 하는 등 안전사고 예방을 우선적으로 고려하여야 한다.
- 통계청은 안전사고 발생 시 신속·정확하게 대응하여 조사 직원의 피해가 최소화되도록 노력하여야 한다.

1 유형 및 현황

1. 안전사고

- (유형) 현장조사 수행 중 발생하는 교통사고, 넘어짐, 개물림, 벌쏘임, 뱀물림 등이 있음
- (발생현황) 교통사고의 비중이 가장 크며, 넘어짐, 개물림 등도 매년 지속적으로 발생하고 있음

2. 위험상황

- (유형) 현장조사 수행 중 직원의 안전이 위협받는 상황으로서, 대면 및 전화응대 시 폭언, 폭행, 성희롱, 조사표 훼손 등이 있음
- (발생현황) 응답자의 폭언이 가장 많은 비중을 차지하고 있음

2 현장조사 안전 기본수칙

1. 사전 준비

㉠ 물품, 복장

- 직무 수행 권한을 나타내는 증표를 반드시 패용(공무원증, 공무원직원증, 통계조사원증 등)
- 지급된 안전용품을 반드시 소지하고, 사용 방법 숙지
- 휴대전화는 ▼ 충분한 충전 상태 유지 ▼ 신속한 대처를 위해 112, 119, 사무실 등 비상연락처 저장 및 단축번호 지정 ▼ 위급 상황 시 경찰 등의 위치추적이 가능하도록 설정(GPS)
 - 신속한 사용을 위해, 가급적 가방보다는 옷 주머니 등에 소지
- 조사 수행에 적절한 의류, 신발을 착용하고, 지나치게 화려하거나 노출이 심한 복장, 종교·사회단체 배지 부착 금지

㉠ 상황 파악

- 조사 지역의 현황, 특성, 안전 우려사항 등을 사전에 확인
 - ※ 안전 유의지역은 64쪽 2인 1조 동행출장 실시기준 참조
- 필요 시 공동주택 관리사무소, 마을 이장 등에 지원 요청

㉠ 일정 공유

- 방문 일정 및 장소를 팀장에게 사전 보고하고, 총괄자 등에게 공유
 - ※ 방문대상, 방문시간, 방문장소, 출장자, 예상 복귀시간 등
- 예정에 없던 대상처를 방문하게 될 경우, 사전 유선 등 보고 실시

MEMO

2. 방문 시

㉠ 응대 태도

- 응답자의 감정을 자극하지 않는 단어와 표현을 사용하고, 공손한 태도와 목소리로 응대
- 조사 수행 외, 상대방에게 거부감을 줄 수 있는 종교 활동, 사회단체 활동, 방문판매 행위 등 금지

㉡ 조사장소

- 가급적 현관, 거실 등 외부와 연결된 개방적인 공간에서 조사 실시
 - ※ 방과 같은 밀폐된 공간은 지양
- 장소 내 출구를 확인하고, 문은 열어 두고 출입구와 가까운 곳에 앉아 위험 상황 발생 시 신속하게 나올 수 있도록 함
- 공장, 작업장 등 조사 시, 가동 중인 기계, 적재된 자재, 화학약품 등에 주의하여 안전한 장소에서 조사 실시
- 농·어업 대상처 조사 시, 가급적 긴소매 옷, 모자, 장갑, 장화 등을 착용하여 신체 노출을 최소화하고, 향이 강한 화장품 사용 자제
 - 농가 방문 시, 야생동물 뒹, 전기 울타리 등이 있는지 확인
 - 어선 이용 시, 구멍조끼를 착용하고 자리에 앉아 이동

㉢ 상황별 대처

- 응답자와 최소한의 안전거리를 유지(양팔을 펼친 공간_약 1미터)
- 응답자나 가족이 주취상태이거나 과격한 언행을 보이는 경우, 방문을 연기하고, 이미 방문했다면 조사를 중단하고 퇴거하도록 함
- 응답자가 흥분 상태일 때는 농담 등을 사용하지 않으며, 언쟁에 휘말리지 않도록 함
 - 말이나 행동에 간단명료하게 반응하고, 옳고 그름을 판단하는 등 감정을 자극하는 말은 자제
 - 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동하도록 함
 - 단호하지만, 정중한 태도로 필요한 내용을 정확히 전달

▶ 조사 직원이 복귀 예정시간이 경과했음에도 귀청하지 않을 경우, 담당 팀장은 다음 단계에 따라 조치

- (1단계) 유선으로 직원의 현재 위치와 특이사항을 확인
- (2단계) 연락이 안 될 경우, 인근 지역에서 조사 수행 중인 직원에게 **현장 확인 요청**
- (3단계) 2단계에도 불구하고, 직원 안전 확보 여부 확인이 어려울 경우, **부서장 보고 및 현장 확인**(필요 시 경찰 신고)

※ 귀청하지 않는 일정일 경우, 조사 수행 종료 후 팀장에게 전화, 문자 등 보고

MEMO

현장조사 안전 종합 매뉴얼

현장조사 안전 종합 매뉴얼

Ⅱ

현장조사 안전사고

- 1 교통사고
- 2 개물림
- 3 넘어짐
- 4 벌쏘임
- 5 뱀물림

II

현장조사 안전사고

1 교통사고



교통사고는 가장 높은 비중을 차지하는 안전사고이며, 인적·물적 피해를 크게 입을 수 있음 → 교통안전 수칙 준수로 사전 예방 및 피해 최소화 필요

주요사례

◆ 인적·물적요인

- 교차로 통과 중, 꼬리물기하는 다른 차량과 충돌
- 농촌지역 대상처 이동 중, 좁은 농로를 운전하다가 구조물에 충돌
- 언덕길 주차 시 주차브레이크 미잠금/고장으로 차량이 굴러내려가 구조물 충돌
- 다른 차량의 불법유턴, 무리한 끼어들기로 인해 충돌·추돌사고 발생
- 맞은 편 화물차에 적재된 철재 빔이 차량을 덮치는 사고 발생

◆ 환경적요인

- 겨울철 눈길에서, 브레이크를 밟았으나 빙판길에 미끄러져 다른 차량 추돌
- 골목길 주행 중, 도로 위 장애물(큰 돌/싱크홀/나사못 등) 등에 충돌
- 농촌 도로 주행 중, 야생동물이 도로에 출현하여 충돌

1. 사전 예방

㉠ 기본 안전 수칙

- 출발 전 목적지 사전 숙지 및 주행 중 내비게이션 조작 금지
- 규정속도 및 교통법규 반드시 준수
 - 교통약자 보호구역(어린이, 노인, 장애인)에 특히 유의
- 앞차와의 안전거리 유지, 방어·양보운전 실시
- 화물차, 버스 등 대형차량은 가급적 피해서 운전
 - ☞ 제동거리가 상대적으로 길고, 적재된 물건이 떨어질 가능성이 있음
- 핸들 등을 급조작 하지 않고, 다른 차량에 진행방향 및 방향전환을 명확히 알림

음주운전 금지

● 판단력, 공간감각, 시각기능, 인지반응 저하로 사고 위험 매우 높음

- 전두엽: 이성적 판단력 저하, 통제력 약화
- 후두엽: 시야 축소 및 시력 저하, 시각기능 둔화
- 두정엽: 종합적인 공간 감각 저하
- 소뇌: 운동기능이나 평형감각 둔화에 다른 균형감각 저하
- 척수: 감각기관의 전달이 늦어져 운동 반응시간 지연

● 술을 소량이라도 마셨다면 절대 운전 금지

● 특히, 음주 다음날 숙취 운전으로 인한 사고가 발생하지 않도록, 술이 완전히 깨기 전에는 절대 운전 금지

● 상황에 따른 음주운전 예방 방법

- (술자리 전) 술 약속이 있을 때는 가급적 차를 가져가지 않도록 함
- (술자리 중) 운전해서 가야할 때는 단호하게 술을 거절
→ 조금이라도 마셨다면 대중교통 이용 또는 대리운전으로 귀가
- (술자리 후) 술기운이 조금이라도 있으면, 반드시 대중교통 이용

※ 음주운전에 따른 형사처벌

- 도로교통법

구분	혈중알코올농도	징역	벌금
1회	0.03%이상~0.08%미만	1년 이하	500만원 이하
	0.08%이상~0.2%미만	1년 ~ 2년	500만원 ~ 1천만원
	0.2%이상	2년 ~ 5년	1천만원 ~ 2천만원
	측정불응	1년 ~ 5년	500만원 ~ 2천만원
2회 (기준: 10년)	0.03%이상~0.2%미만	1년 ~ 5년	500만원 ~ 2천만원
	0.2%이상	2년 ~ 6년	1천만원 ~ 3천만원
	측정불응	1년 ~ 6년	500만원 ~ 3천만원

- 특정범죄 가중처벌 등에 관한 법률

사람을 다치게 한 경우 (위험운전치상)	사람을 사망에 이르게 한 경우 (위험운전치사)
1년 이상 15년 이하의 징역 또는 1천만원 이상 3천만 원 이하의 벌금	무기징역 또는 3년 이상의 징역

㉠ 휴대전화 사용 금지

- 전방주시, 주의력, 운전조작 저하 등으로 대형사고의 요인
 - ☞ 운전 중 휴대전화 사용 시, 교통사고 가능성 4배 이상, 교통법규 위반확률 30배 이상 증가
 - ⇒ 음주운전 혈중알코올농도 0.1% 수준
- 도로교통법상, 운전 중에는 휴대전화 사용이 금지됨
 - ※ (예외) 범죄 및 재해 신고 등 긴급한 필요 시, 손으로 잡지 않고 휴대전화를 사용할 수 있는 장치 이용 시 등에 한하여 예외적으로 사용 가능
- 응답자와 통화 필요 시 안전한 장소에 주·정차 후 통화
 - ※ 운전 중 휴대전화 사용 시 벌점 15점, 범칙금 6만원 부과^{※용자 기준}

㉡ 졸음운전 예방

- 조향장치 조작 불안정에 따른 중앙선 침범, 도로 이탈 사고 빈발
 - 특히, 제동이 어렵기 때문에 충돌 시 충격이 큰 경우가 많음
- 주기적으로 창문을 열어 공기를 순환하여 충분한 산소 공급
- 졸음이 오면 안전한 곳에 주차하여 충분한 휴식을 취한 후 운전 재개
- 졸음 유발 의약품(비염약, 감기약 등) 복용 후 운전 시 특히 주의

㉢ 자전거, 개인형 이동장치(PM)*

- * 상대적으로 위험성이 높으므로 가급적 이용 자제
- 사전 준비
 - 반드시 안전용품 착용(안전모, 보호대, 야간등 등)
 - 우천 시, 야간 시 등에는 이용 자제

④ 운행 시

- 규정된 장소(자전거도로, 도로 우측 등)로만 통행
- 교통법규를 엄격히 준수하고, 장애물 등에 특히 유의
- 횡단보도에서는 내린 후 끌어서 이동

④ 인명피해 사고 처벌

- 보도 주행 중 보행자 인명피해 사고 발생 시 12대 중과실에 해당되어 보험가입 및 합의 여부 관계없이 형사처벌 대상

〈자전거와 PM의 음주운전 시 처벌〉

자전거	개인형 이동장치
	
<ul style="list-style-type: none"> · 벌칙금 3만원, 측정거부 10만원 · 단, 자전거 음주운전은 단속되어도 자동차 운전면허 행정처분은 불가 	<ul style="list-style-type: none"> · 벌칙금 10만원, 측정거부 13만원 · 운전면허 행정처분 가능 ✓ 예시) 전월키보드 음주운전 단속(0.08%) <ul style="list-style-type: none"> · 벌칙금 10만원 · 자동차 운전면허 취소

④ 자동차 경고등 주의

	엔진	엔진, 배기가스 제어장치, 연료공급 장치 이상 감지
	연료부족	연료가 10% 정도 남았을 경우
	이모빌라이저	스마트키가 차 내에 없을 경우
	배터리 충전	배터리 방전 또는 팬 벨트가 끊어진 경우 ☞ 계속 주행 시 과열이나 배터리 방전 우려
	에어백	에어백 이상이 감지된 경우
	냉각수	냉각수 온도가 120℃ 이상일 경우 ☞ 엔진 과열로 위험 → 시동을 끄고 이상 체크

[출처: 정책브리핑, 국토교통부]

2. 상황별 대처 요령

기상 상황

☉ 빗길

- ▶ 전방의 시야가 좁아지고, 가시거리가 짧아지며, 노면의 마찰력이 감소되어 쉽게 미끄러지므로, 각별히 유의
- ▶ 낮 시간이라도 전조등을 켜 상태로 운행
- ▶ 규정속도보다 20% 이상 감속하고, 충분한 안전거리 확보
 - ☞ 수막현상*으로 제동거리가 40~60% 늘어나며, 물이 튀어오를 수 있음

* (수막현상) 물에 젖은 노면 주행 시, 타이어와 노면 사이에 수막이 생겨 타이어가 노면 접지력을 상실하는 현상으로, 수상스키와 같이 미끄러짐
→ 핸들 및 브레이크 기능 상실로 인한 사고 사례 다수 발생

- ▶ 급출발, 급제동, 급격한 운전대 조작 등은 미끄러짐, 전복사고 유발
→ 브레이크 페달을 여러 번 나누어 밟는 등 주의하여 운행
- ▶ 물이 깊게 고인 곳 통과 시, 정지하지 말고 저속으로 주행

☉ 눈길

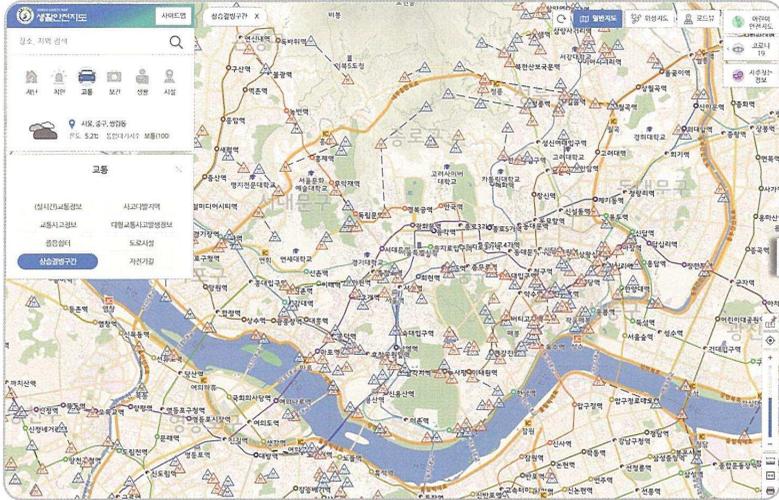
- ▶ 부동액 등 자동차 상태 사전 점검 및 스노체인 등 월동용품 구비
- ▶ 앞차와 충분한 안전거리를 유지하고, 결빙이 쉬운 다리 위, 터널 입·출구 등을 지날 때는 절대 감속
 - ☞ 노면이 얼어붙은 경우나 눈이 20mm 이상 쌓인 경우 속도 50% 감축
(도로교통법 시행규칙 제19조)

MEMO

- ③ 운행 지역의 상습결빙구간*을 미리 파악하여 대비

* '생활안전지도' 앱 또는 웹(safemap.go.kr) → 교통 → 상습결빙구간

〈생활안전지도 상습결빙구간〉



[출처: 생활안전지도, 행정안전부]

- ④ 눈이 녹거나 물기가 있을 때 기온이 강하할 경우, 도로 살얼음(Black Ice)*이 형성될 수 있으므로, 감속, 안전거리 확보, 급가속·급제동 자제 등 각별히 유의하여 운행
- 새벽 및 아침 시간의 다리 위, 그늘진 곳 특히 주의

* (블랙아이스) 도로위에 녹은 물이 도로 틈사이로 스며들어 기온 강하 시 얇은 얼음이 어는 것 → 먼지나 매연이 같이 얼어 아스팔트처럼 검게 보임

④ 안갯길

- ① 속도를 50%이상 줄이고, 차간 거리 충분히 확보
- ② 안개등이나 전조등을 작동하여, 위치 식별 가능성 높임
- ③ 창문을 열어, 눈으로 보이지 않는 위험을 소리로 감지

2. 상황별 대처 요령

도로, 신호 유형별

㉠ 우회전

- 교차로 우회전 관련 규정 개정*에 따라 운행 방법 숙지 필요

* '22.7월, '23.1월 도로교통법 및 동법 시행규칙 개정 → '23.4월부터 단속 중

〈경찰청 보도자료 인포그래픽(2023.4.20.)〉

지난해 7월과 금년 1월 두 차례에 걸친 도로교통법령 개정내용을 모두 반영한 교차로 우회전 방법

경찰청
KOREAN NATIONAL POLICE AGENCY

보행자 보호를 위한 우회전 방법

- 1번 위치에서 1-2 신호등이**
 - 적색신호이면 → 일시 정지 후 1-1 횡단보도에 통행하고 있거나 통행하려고 하는 보행자가 없으면 → 서행
 - 녹색신호이면 → 서행
- 2번 위치에서 2-1 횡단보도에**
 - 통행하고 있거나 통행하려고 하는 보행자가 있으면 → 일시 정지
 - 통행하고 있거나 통행하려고 하는 보행자가 없으면 → 서행
- 3번 신호등(우회전 신호등)이 있는 경우**
 - 적색신호이면 → 정지
 - 녹색화살표 신호이면 → 서행

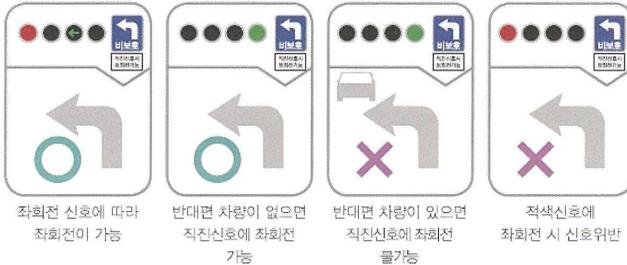
㉠ 비보호 좌회전

- 비보호 좌회전 표지판이 있고 ▼ 전방 신호등이 녹색이며 ▼ 반대방향에서 다가오는 차량이 없을 경우에 한하여, 좌회전 가능
 - ☞ 단, 사고 발생 시 책임을 물을 수 있으므로, 안전을 확보한 경우에 한하여 통과

㉡ 비보호 겸용 좌회전

- 좌회전 가능
 - ▼ 좌회전 신호 시 ▼ 직진신호(녹색) 시 반대편 차량이 없을 경우
- 좌회전 불가
 - ▼ 적색신호 ▼ 황색신호

〈비보호 겸용 좌회전 신호〉

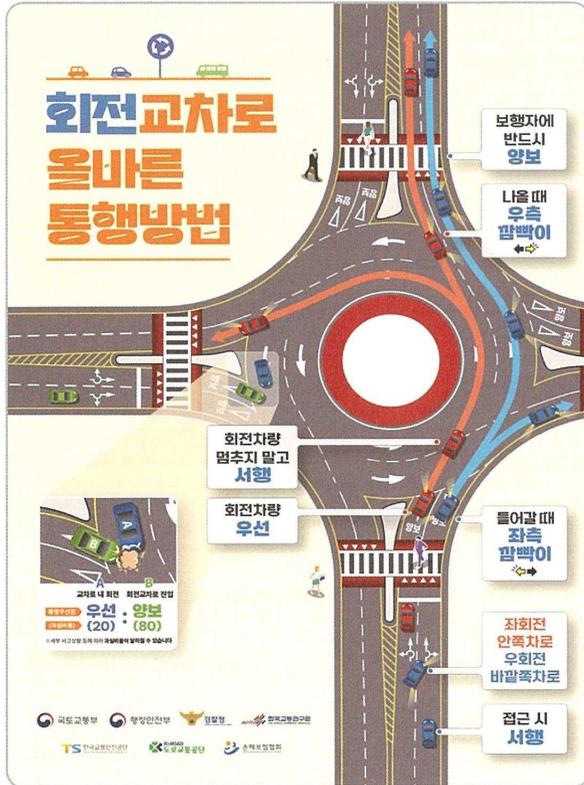


㉢ 교차로

- 전체 교통사고 중 약 50%가 교차로 또는 부근에서 발생
- (금지사항) 꼬리물기*, 차로변경, 앞지르기, 예측출발 금지
 - * 도로교통법 제25조(교차로 통행방법)는 다른 차에 방해가 될 우려가 있는 경우 교차로 진입 금지를 규정
- (황색신호 시) 반드시 정지해야 하며, 이미 진입했을 경우 신속히 교차로 밖으로 빠져나와야 함
- (신호등 없는 교차로 우선순위)
 - ※ 도로교통법 제26조(교통정리가 없는 교차로에서의 양보우선)
 - 먼저 교차로에 진입한 차 → 폭이 넓은 주 도로에서 교차로로 들어가려는 차 → 우측도로에서 진입한 차

㉠ 회전 교차로

- ㉠ (진입 시) 서행 또는 일시정지 후 진입 → 좌측 방향지시등 켜기
 - 회전 중인 차량이 있을 경우, 그 차량에 진로를 양보
- ㉠ (진입 후) 반시계 방향으로 서행
- ㉠ (진출 시) 우측 방향지시등 켜기



㉠ 황색신호

- ㉠ 황색신호는 녹색신호의 연장이 아니라 적색신호의 시작
 - 딜레마존을 줄이기 위해서는 교차로 진입 전 감속해야 함

〈딜레마 존(Dilemma Zone)〉

교차로에 접근하던 차량이 황색신호를 보았지만 속도 때문에 정지하기도 어렵고, 황색신호 중에 교차로를 완전히 벗어나지도 못하는 구간

기타

- 좁고 불규칙한 농로 대신 안전한 길로 우회
- 야간 운행, 급커브, 교통사고 빈발지역, 야생동물 보호구역 서행

2. 상황별 대처 요령

주차 시

- 주차장에서는 반드시 서행, 전조등 켜기, 사각지대 주의
- (후진 시) 사람 및 장애물 여부를 확실하게 확인한 후 실시
- (경사로 주차 시) 차량이 굴러 내려가지 않도록 다음의 조치 실시
 - ✓ 주차 제동장치 잠금
 - ✓ 운전대는 벽 방향으로 돌려놓기*
 - * 내리막길에서는 바퀴 앞부분, 오르막길에서는 뒷부분이 벽을 향하도록 조정
 - ✓ 고임목 설치

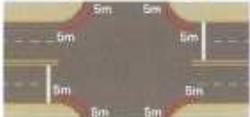
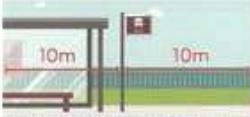
〈경사로 주차 시 안전 조치〉



- (주차 후) 주변 차량, 사람, 구조물 등 안전 확인 후 하차
 - 백미러 등을 통해 뒤에서 오는 차량이 있는지 반드시 확인
 - 차에서 내려 도보 이동 시, 주차장 바닥에 설치된 주차블럭에 걸려 넘어지지 않도록 주의

※ 불법주정차 6대 금지 구역 특히 유의(주정차 절대금지구역)

〈불법주정차 6대 금지 구역〉

<p>소화전 주변</p>  <p>주정차금지 교통안전표지판이 설치되어 있거나, 적색노면표시 소화전 주변 5m 이내 정지 상태 차량</p>	<p>교차로 모퉁이</p>  <p>주정차금지 규제 표시 또는 노면 표시가 설치된 교차로의 기점지점이나 도로의 모퉁이에 정지 상태차량</p>
<p>승용차 8만 원 / 승합차 9만 원</p> <p>과태료</p>	<p>승용차 4만 원 / 승합차 5만 원</p> <p>과태료</p>
<p>버스정류장</p>  <p>정류소 표지판 좌우 및 노면표시선 기준 10m 이내 정지 상태 차량</p>	<p>횡단보도</p>  <p>횡단보도 위나 정지선을 침범한 정지 상태 차량</p>
<p>승용차 4만 원 / 승합차 5만 원</p> <p>과태료</p>	<p>승용차 4만 원 / 승합차 5만 원</p> <p>과태료</p>
<p>어린이보호구역</p>  <p>초등학교 어린이 보호구역 주 출입문 앞 도로의 정지 상태 차량</p>	<p>인도(보도)</p>  <p>보행자의 통행을 막고, 갑작스러운 출발을 인해 빈번한 사고 발생</p>
<p>승용차 12만 원 / 승합차 13만 원</p> <p>과태료</p>	<p>승용차 4만 원 / 승합차 5만 원</p> <p>과태료</p>

MEMO

3. 사후 조치

㉠ 차량정지 및 2차 사고 방지

- 어떤 사고라도(피해차량이라도) 일단 정차
- 비상등을 켜고, 후방에 안전삼각대를 설치하여 다른 차량에 알림
- 위험 요인을 확인하며, 안전한 장소로 대피
 - ☞ 차에서 내릴 때는 자동차 기어를 반드시 주차 모드(P)로 변경
 - ※ 2차 사고 발생 가능성이 큰 경우에는 차량을 안전한 장소로 이동

㉡ 상대방 확인 및 부상자 구호

- 상대방 인적사항 확인(연락처 및 이름 교환)
 - ☞ 연락처를 전달받은 직후, 전화를 걸어 확인 실시
- 다친 사람이 있는지 확인 → 부상자가 있다면 응급처치 및 119 신고

㉢ 보험회사 접수 및 경찰 신고

- (보험회사 사고접수) 과실비율 및 사고처리 비용 명확화로, 운전자가 불리한 상황으로 물리거나 손해를 입는 상황을 방지할 수 있음
 - 경미한 사고라도, 가능한 한 보험회사를 통해 확실하게 처리
 - 보험회사 접수는 현장에서 바로 연락하여 처리
- (경찰 신고) 가해자·피해자를 명확히 구분할 수 있으며, 뺑소니범으로 물리는 경우를 예방
 - 차량만 파손된 것이 분명하고 도로 위험방지와 원활한 소통을 위한 필요한 조치를 했다면 반드시 신고할 필요는 없으며, (「도로교통법」 제54조 제2항 단서) 이 경우 각자 보험회사에 연락하여 사고 처리

㉠ 현장증거 확보

- 가해자·피해자 구분, 과실비율 산정 등에 활용
- (사진촬영) ▼ 상대 차량 번호판 및 내부 블랙박스 ▼ 사고 접촉 부위
 ▼ 차량 바퀴(진행방향) ▼ 일정 거리 떨어진 위치에서 다각도 촬영*
 - * 사고 위치 주변에 차량이 있을 경우, 번호판이 나오도록 촬영
- (블랙박스 녹화영상 확보) 일정 시간 경과 시 사고 영상이 자동 삭제될 수 있으므로, 사고위치 발생시점의 녹화영상 저장
- (목격자 확보 등) 필요 시, 목격자 확보 및 사고 주변 차량번호 파악

〈유의사항〉

- 중대한 사고로 부상 정도가 클 경우, 119 및 112 신고 최우선 실시
- 경미한 사고로 상대 피해자가 괜찮다고 해도 아무 조치없이 사고 장소를 벗어나서는 안 되며, 반드시 연락처를 교환
 - ※ 고속도로일 경우 무료견인 서비스 이용 가능(1588-2504)

▼ 부서(사무소)에서는 **V 사후 대응조치** 즉시 이행

MEMO

12대 중과실 사고 절대 주의

- ▶ 중대법규위반으로 인한 인사 사고 발생 시, 피해자의 처벌불원 의사나 자동차 보험 가입 여부와 상관없이 무조건 형사처벌 대상
 - 5년 이하의 금고 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

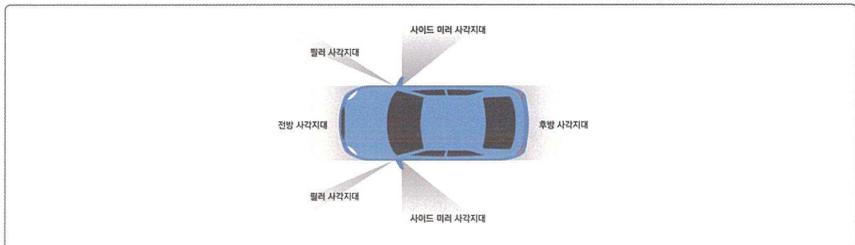
「교통사고처리 특례법 제3조 제2항」에 따른 12대 중과실

- 무면허운전, 음주운전
- 신호 위반, 중앙선 침범, 제한속도 20km 초과, 앞지르기 방법·금지위반
- 횡단보도 보행자 보호의무 위반, 어린이보호구역 내 어린이 상해사고, 보도침범, 철길건널목 통과방법 위반
- 승객의 추락방지의무 위반, 화물적재 불량사고



사각지대 주의

- ▶ 회전 시 A필러 사각지대, 후진 시 뒤쪽 어린이·노약자 주의



2 개물림



최근 반려견을 키우는 가구, 유기견 증가 등으로 조사 중 개에 물리는 사고 지속 발생 → 개의 습성을 고려한 사전 예방 및 대처요령 마련 필요

주요사례

- 현관 앞 대기 중, 중문 사이로 반려견이 나와 손을 문 사례
- 현관 문을 열고 들어갈 때, 줄에 묶여있지 않은 반려견이 다리를 문 사례
- 거실에서 면접조사 중, 방안에 있던 반려견이 뛰쳐나와 다리를 문 사례
- 조사 종료 후 현관문을 나설 때, 반려견이 울타리를 뛰어넘어 다리를 문 사례
- 마당에서 대기 중, 옆집 개가 뛰쳐나와 발목을 문 사례

1. 사전 예방

- (주의사항) 개를 만지거나, 특정 행동을 방해하는 등 자극하는 행동 자제
- (확인 및 요청) 방문장소 상황을 확인하고, 가능하다면 안전조치 요청

㉠ 사전 확인 및 도움 요청

- 방문 장소에 개가 있는지, 목줄 착용 여부, 장소 구분 등을 확인
- 가능하다면, 보호자 등에게 물림 사고 예방을 위한 안전조치 요청



보호자에 따라, 반려견을 우호적으로 대하지 않는 것에 대한 부정적 피드백이 있을 수 있으므로, 조심스럽게 사전 양해를 구함

“제가 강아지를 정말 좋아하고 예뻐하는데, 처음 보는 강아지는 조금 무서워할 때가 있습니다. 죄송하지만 방문드릴 때 강아지에게 목줄을 착용해주시거나, 방이나 강아지집 안에 있도록 해주시면 정말 감사하겠습니다.”

- 농가 등의 마당에 개가 있는 경우, 보호자 부재 시 접근 자제
- 보호자에게 연락하여 도착할 때까지 기다린 후 도움을 받아야 함

㉠ 주의해야 할 행동

- 불필요하게 개를 만지는 것
 - 실내에서 보호자와 함께 있는 경우라도, 머리를 쓰다듬거나 안아주는 등 불필요한 접촉은 삼가
- 특정 행동을 방해하거나, 자극하는 것
 - 무언가 먹고 있을 때, 잠을 잘 때, 강아지와 함께 있을 때 등
- 흥분해 있거나 겁을 먹은 개는 특히 주의하고, 근처에 가지 말 것
 - (흥분해 있거나, 공격적일 때) ✓ 이빨을 드러내고 으르렁거림 ✓ 털을 곤두세움
✓ 위로 꼬리를 곧게 올림 ✓ 배뇨행위(마킹)를 함
 - (공포를 느끼거나, 겁을 낼 때) ✓ 꼬리를 다리 사이로 내림 ✓ 뒤로 물러남
✓ 귀를 납작하게 함 ✓ 이빨을 드러냄

☞ 개의 특정 동작을 통해 감정·상태를 유추하는 행동 신호(카밍시그널)가 존재하나, 일반인은 정확한 판단이 어려워*, 오히려 오인에 따른 사고가 발생할 수 있음

* 견종 등에 따라 같은 행동이라도 상황에 따라 다른 의미로 해석될 수 있음



반려견에 대한 관심을 매개로 대화·소통이 원활해지는 사례가 있으므로, 호의적인 멘트를 적절히 활용하는 것도 좋음

“강아지가 너무 예쁘게 생겼네요.”, “강아지가 착하죠? / 말 잘 듣죠?”



보호자가 개를 만져보라고 권유하더라도, 가급적 직접 만지는 것은 자제 (평소 경계심·공격성이 낮더라도 외부인에게는 민감하게 반응할 수 있음)

“강아지가 너무 예뻐서 보기만 해도 좋은데요?”

- 부득이 만지게 될 경우, 개가 물러나거나, 움찔하거나, 고개를 아래로 내리는 등의 행동을 하면 즉시 중지

☞ 겁을 먹은 상태이므로, 물림 사고 위험이 높음

2. 상황별 대처 요령

- (문을 열 때) 보호자가 문을 열어줄 때까지 대기, 소지품으로 다리 보호
- (들어갈 때) 개와 눈을 마주치지 말고, 움직임과 소리를 최소화
- (짓을 때) 현관 등에서 비스듬히 서서 대기, 보호자에게 거리 유지 요청
- (대화 시) 가급적 거실 소파 등은 피하고, 장소 이동 최소화
- (외부에서 마주치면) 소리를 지르거나, 도망가는 등 자극하는 행동 자제
- (달려들면) 가방, 겹옷 등 소지품을 이용하여 방어

㉠ 문을 열 때

- 문 건너편에서 개 짖는 소리가 들릴 경우, 문을 열지 말고 안에 있는 사람에게 개가 달려들지 않도록 도와줄 것을 요청
 - 타인이 문을 직접 열고 들어갈 경우 개의 경계심이 높아지므로, 보호자가 문을 열어줄 때까지 기다려야 함
 - ☞ 개의 영역(공간)을 침범하는 것으로 인식
- 다리를 물리는 사례가 많으므로, 가방 등으로 다리 부분을 보호하여 만약의 상황에 대비
 - ※ 현관문을 열자마자 개가 달려들어 물린 사례 다수
- 문 밖에서는 개 짖는 소리가 들리지 않거나, 개를 기르고 있는 곳이 보이지 않을 수 있으므로, 벨을 누르거나 문을 열 때 특히 주의

㉡ 문을 열고 들어갈 때

- 개는 움직임과 소리에 매우 민감하므로, 움직임을 최소화하여 천천히 안쪽으로 이동하고, 지나치게 큰 소리를 내지 않도록 주의
 - ☞ 개의 영역(공간)으로 빠르게 진입할 경우, 침범으로 인지해 경계심이 강해짐
- 눈을 정면으로 쳐다보지 말고, 필요 시 겹눈질로 상황 확인
- 소지하고 있는 가방 등을 위협으로 느낄 수 있으므로, 가급적 정면에서 보이지 않도록 하고, 심하게 흔들리지 않도록 파지

㉠ 심하게 짚을 때

- 바로 내부로 들어가지 말고, 개를 자극하지 않도록 현관 등에서 비스듬히 서있는 상태로 기다림
- 시선은 개와 3초 이상 눈이 마주치지 않도록 다른 곳을 응시
- 보호자에게 일정한 거리를 유지해줄 것을 요청
 - ☞ 보호자와 외부인 간 거리가 가까워지면 경계심 및 공격성이 높아지나, 멀어질 경우 개의 자신감이 낮아져 보호자 쪽으로 이동할 가능성이 높음



산책할 때처럼 개에게 목줄을 착용한 후 잡고 있어달라고 요청하면, 개가 산책을 나가는 것으로 인식하여 경계심이 완화될 수 있음

➔ 짚음이 완화되면, 보호자 안내에 따라 천천히 이동

㉠ 대화를 나눌 때

- 개가 보호자와 함께 많은 시간을 보내는 거실 소파 등에 앉을 경우 경계심이 높아지므로, 가급적 다른 장소(식탁 등)에서 대화 진행
- 공간 내에서 외부인이 장소를 이동하면 개의 경계심이 높아지므로, 가급적 장소 이동을 최소화하며 조사 실시

㉠ 외부에서 마주쳤을 때

- 최대한 움직이지 말고, 개와 정면으로 마주하지 않도록 몸을 틀어 가만히 선 상태 유지
 - 근처 지형지물(나무, 의자 등)이 있을 경우, 옆에 서서 붙어 있기
 - ☞ 개의 시야에서 더 큰 물체로 보이기 때문에 함부로 달려들지 않음
- 개를 직접 주시하지 말고, 가만히 다른 곳을 응시
 - ☞ 개와 똑바로 시선을 마주 보면, 개가 공격으로 받아들일 수 있음
- 개의 시선이나 관심이 분산된 경우, 등을 보이지 말고 뒷걸음질 치면서 개가 시야에서 완전히 사라질 때까지 피하기
- 개에게 다가가거나, 소리치고 도망가는 등 개를 자극하는 행동 금지
 - ☞ 움직이는 것을 따라가 잡으려는 습성이 있어, 사람을 움직이는 동물 등 사냥감으로 간주해 공격할 수 있음

㉠ 개가 달려들 때

- ▶ 소리를 지르거나, 몸을 크게 움직이거나, 뒤로 물러서거나, 등을 보이며 도망가는 행동은 공격을 유발할 수 있으므로, **최대한 자제**
 - ☞ 몸을 움직일 경우 그 순간에 공격할 수 있으며, 뒤로 물러설 경우 개가 전진하며 자신감이 상승해 공격할 가능성이 높음
- ▶ **소지품(겉옷, 가방 등)을 정면으로 하여 신체 부위 대신 물도록 방어**
 - ➔ 개가 소지품을 물면, 계속 잡고 있기보다는 그대로 놓아줄 것

〈참고〉 외부인 방문 시 개의 반응에 따른 공격 성향

- ▶ (현관문과 보호자 사이를 왔다갔다하는 경우) 사람을 좋아하는 성향
- ▶ (보호자보다 먼저 현관문 앞에 대기하는 경우) 경계심이 높아 물 가능성이 높음
- ▶ (낮선 사람이 집으로 들어가도, 개집 등에서 나오지 않는 경우) 외부인에 대한 관심이 적은 개이므로 위험성이 낮음

MEMO

3. 사후 조치

- ◉ (물렸을 때) 그대로 힘을 줘서 버티고, 보호자 등에게 도움 요청
- ◉ (응급조치) 즉시 조사 종료 후 병원 진료, 흐르는 물로 씻어내기

㉠ 물렸을 때

- ◉ 최대한 소리를 내지 말고, 팔을 급하게 빼지 말고, 그대로 힘을 줘서 버텨야 피해를 줄일 수 있음
 - ☞ 큰 소리와 움직임은 개의 공격 본능을 자극하여 더 많이 물리게 됨*
 - * 움직이지 않으면 1~2번 물고 놓지만, 움직이면 더 강하게 여러 번 무는 습성
 - ☞ 개는 본능적으로 물다가 사냥감이 스스로 버티고 움직이지 않으면 물었던 것을 놓을 가능성이 높음
- ◉ 보호자 등 도와줄 수 있는 사람이 있을 경우, 도움을 요청

㉠ 응급조치

- ◉ 즉시 조사를 종료하고, 반드시 신속하게 병원 진료를 받아야 함
 - 위급할 경우 119에 신고하여 응급조치를 받음
 - ☞ 광견병 위험 및 다양한 세균 감염 우려
- ◉ 병원 진료까지 시간이 오래 걸릴 경우
 - 독소, 세균 등 제거를 위해, 상처 부위를 흐르는 물(수돗물, 생수, 식염수 등)로 깨끗이 씻어냄
 - 소독 후 깨끗한 밴드로 덮어놓음
- ✓ 부서(사무소)에서는 V 사후 대응조치 즉시 이행

3 넘어짐



넘어짐 사고 유형은 ▼ 미끄러짐 ▼ 헛디딤 ▼ 걸려 넘어짐 등이 있으며, 골절 등 피해 발생 우려 → 상시 대비를 통한 사전 예방 및 피해 최소화 필요

주요사례

- ◉ 조사완료 후 나오는 중, 현관 앞 빗물이 고인 부분에서 미끄러짐
- ◉ 계단을 내려오는 중, 마지막 계단을 못 보고 발을 헛디딤 넘어짐
- ◉ 주택가 근처 이동 중, 인도 옆에 쌓여있는 공사폐자재에 걸려 넘어짐
- ◉ 농가대상처 조사를 위해 이동 중, 농수로 위 나무판자가 부러져 수로에 빠짐

1. 사전 예방

㉠ 안전 수칙

- ◉ 보도블럭, 경계석, 경사로, 주차블럭 등 주변 위험요소 수시 확인
- ◉ 미끄러운 재질의 신발 착용은 가급적 자제
- ◉ 이동 중 휴대전화를 보다가 넘어지는 사고가 빈번하므로 주의

2. 상황별 대처 요령

㉠ 계단

- ◉ 올라가거나 내려갈 때 마지막 계단에서 헛디딤, 걸려 넘어짐 사고가 빈번하게 발생하므로 주의
- ◉ 안전난간대를 잡고 한칸씩 천천히 이동

㉠ 야간

- ◉ 휴대용 조명기구를 활용하여 충분한 시야 확보
- ◉ 특히, 차도와 인도가 구분되지 않는 곳에서는 위치 식별이 용이하도록 휴대용 조명기구를 켜고 이동

㉠ 주차장

- ◉ 최근 주차블럭(카 스톱퍼)이 설치된 주차장이 증가하면서, 도보 이동 중 걸려 넘어지는 사례가 다수 발생하므로 주의 필요

㉡ 비올 때

- ◉ 강도가 약해질 수 있는 임시 다리시설, 나무 구조물 등 주의
- ◉ 물이 고여있는 곳은 피해서 우회하여 이동

㉢ 겨울철

- ◉ 양손을 주머니에 넣지 않고 이동
- ◉ 바닥의 얼음, 눈에 쌓인 장애물 등에 주의하며 이동
- ◉ 수시로 신발 바닥의 눈을 털어줌

3. 사후 조치

㉠ 후속 사고 방지

- ◉ 부상 정도가 클 경우, 무리한 이동으로 인한 추가 사고가 발생하지 않도록 119에 신고하여 응급치료를 받음

㉡ 병원 치료 등

- ◉ 사고 정도에 따라 병원 치료 등을 실시
- ◉ 일정 기간이 지난 후 통증이 심해질 수 있으므로 지속적으로 경과를 주시하며 대처
- ✓ 부서(사무소)에서는 **사후 대응조치** 즉시 이행

4 벌쏘임



농·어촌 뿐만 아니라 최근 도시 지역에도 벌집이 늘어나는 추세로 벌쏘임 사고 위험 상존 → 벌의 습성을 고려한 예방 및 대처요령 숙지 필요

주요사례

- ◉ 조사구 내 양봉 사육장 옆 밭에서, 벌에 발목을 쏘임
- ◉ 차량 이동 중, 열린 창문으로 들어온 벌에 이마를 쏘임
- ◉ 농가 조사 중, 마당에서 조사표 작성하는 과정에서 벌에 쏘임

1. 사전 예방

㉠ 복장

- ◉ 피부 노출을 최소화하는 긴 옷, 모자 등 착용
- ◉ 흰색 계열의 밝은 색 옷, 모자 등 착용
- ◉ 양봉장 근처나 양봉농가 방문시에는 가급적 망사모자 착용 권장
☞ 어두운 색은 벌(특히, 말벌)이 천적으로 알고 공격성을 나타냄
* 공격성: 검은색 > 갈색 > 빨간색 > 초록색 > 노란색

㉡ 후각, 미각

- ◉ 벌을 자극하는 향수, 화장품, 스프레이 자제
- ◉ 벌은 단 성분을 좋아하므로 탄산음료 등 단맛이 나는 음료 자제

㉢ 주의사항

- ◉ 7~9월은 벌 산란기로 활동이 왕성하므로, 특히 주의
- ◉ 농·어업 관련 대상처 방문 시 벌쏘임 사례가 많으므로 주의

2. 상황별 대처 요령

㉠ 벌집을 발견했을 때

- ◉ 자세를 낮춰 천천히 다른 장소로 이동

㉠ 벌집을 건드렸을 때

- 즉시 머리 부위를 감싸고, 20m 이상 떨어진 곳으로 빠르게 대피
 - ☞ 땅에 엎드리거나 웅크리면, 검은색인 머리 부분을 집중적으로 공격하나, 빠르게 멀리 뛰어가면 대부분의 벌들이 벌집으로 복귀

3. 사후 조치

㉠ 응급조치

- 신용카드 등으로 환부의 벌침 제거*
 - * 다만, 침이 피부에 박히는 꿀벌과 달리, 말벌은 침이 박히지 않음
- 손 또는 핀셋으로 벌침 제거 금지
 - ☞ 벌침을 짜게 되어 벌독이 체내로 더 흡수될 위험
- 쓰인 부위를 깨끗한 물로 씻고 얼음주머니 등으로 차갑게 유지(통증 감소 가능)

㉠ 알레르기 증상이 있을 경우

※ 알레르기 과민반응(아나필락시스) - 자가면역질환

- (개념) 벌독(항원)이 몸에 들어올 때, 이에 대응하기 위한 히스타민 종류의 항체 반응이 과다하게 형성되어 쇼크 발생
- (주요증상) 어지러움, 두통, 울렁거림, 구토, 설사, 두드러기, 호흡곤란 등
- (반응단계) 혈관 확장 → 혈압 저하 → 어지러움, 두통
부종 발생 → 기도 축소 → 호흡 곤란

- 알레르기 반응이 나타날 경우 즉시 119에 신고, 1시간 내 병원 진료
 - 벌독에 의한 사망사건은 약 80%가 벌쏘임 후 1시간 이내 발생
- 혈압 저하로 인한 어지러움, 두통 등 발생 시, 누워서 다리를 드는 자세를 취함
 - ✓ 부서(사무소)에서는 **V 사후 대응조치** 즉시 이행

5 뱀물림



1. 사전 예방

㉠ 주의 지역

- 나무 또는 풀이 많은 곳, 창고, 개구리 등 양서류가 많은 지역

㉡ 복장

- 가급적 긴 바지, 장갑, 장화 등을 착용
 - ↳ 샌들 등 맨살이 드러나는 신발 착용 금지

㉢ 주의사항

- 비가 온 후 풀숲 등을 통과할 경우 특히 유의
- 잡초가 많은 곳에서는, 긴 막대 등으로 미리 헤쳐 안전 확인

2. 사후 조치

※ 뱀물림 징후 및 증상

- (징후) 이빨 자국, 출혈, 통증, 괴사, 피부 변색(멍든 색), 부종, 목 부음, 염증반응(발적, 화끈거림, 가려움), 수포 및 혈종 등
- (증상) ✓ 전신 증상: 구토, 복통, 두통, 감각저하(저림, 마비), 의식저하
 - ✓ 심혈관계 증상: 시야결손·복시, 어지러움, 식은땀

㉠ 응급조치

- 즉시 물린 장소에서 이탈하고, 물린 부위 액세서리 제거
- 물린 부위에서 5~10cm 위쪽(심장 쪽)을 끈, 손수건 등으로 묶어* 독이 퍼지지 않게 조치
 - * 손가락 1개가 편하게 들어갈 정도

- ▶ 물린 부위가 심장보다 아래 위치하도록 하고, 비누*와 물로 세척
* 뱀의 독소를 불활성화할 수 있음
- ▶ 구토 증상에 대비하여 옆으로 눕는 자세 취하기

🕒 주의사항

- ▶ 독이 빨리 퍼지지 않도록 움직임 최소화(걷기, 마사지 등 금지)
- ▶ 입으로 독을 빨아내는 행위 금지
 - 입 속 상처나 충치를 통해 독 전염 위험

MEMO

· 현장조사 안전 종합 매뉴얼 ·

- ◆ 조사 직원에 대한 응답자 등의 폭언, 폭행 등에 대하여, 기존에는 “특이민원”으로 규정하였으나,
 - 현장조사 업무 특성을 반영하는 명확한 용어 규정 필요성 등을 고려하여 “**현장조사 위험상황**”으로 변경하였고,
 - 실제 사례에서 세부적으로 분류하기 어려운 위험상황 유형을 **간소화(통합)** 및 **재분류** 하였습니다.

현장조사 안전 종합 매뉴얼

Ⅲ

현장조사 위험상황

Ⅲ-1 대면응대

- 1 폭 언
- 2 성희롱 등
- 3 폭 행
- 4 조사표 훼손
- 5 기 타
(조사 지연 및 체류요구, 스토킹)

Ⅲ-2 전화응대

- 1 폭 언
- 2 성희롱
- 3 상급자 통화요구
- 4 장시간 통화, 반복 전화

III

현장조사 위험상황

III -1 대면응대

1 폭 언

폭력적인 언어로 불안감을 조성하고 조사직원에게 위해를 가할 수 있다고 판단되거나, 외모·신체·가족 비하 등 인격을 무시하는 경우

대표적 유형은 조사직원에 대한 **욕설, 협박, 인격모독, 고성** 등이 있으며, **정부 불신, 조사 거부**의 언행이 동반되는 경우가 있음

주요사례

- **(욕설)** 다른 조사원에게 조사응답 거부 의사를 밝혔는데도 왜 인수인계를 제대로 안 하고 또 찾아오냐며, 항의하며 욕설
- **(협박)** 가구 설득 방문하였으나, 야간 근무로 낮잠을 자려고 하는데 초인종 소리 때문에 잠을 깬다면서, 욕설과 함께 조사원을 협박함
- **(인격모독)** 조사원이 전달한 조사표를 훑어본 이후, 한 장 써주면 얼마 받냐는 등 무시하는 어조로 조사 거부
- **(고성)** 조사협조 요청 및 답례품(상품권) 지급 설명을 들은 후, 정부 정책에 대한 불만을 반복적으로 발언하며 고성을 지름
- **(정부불신)** 사업체 대표가 조사에 대한 설명을 들은 후, 모욕성 폭언과 함께 정부가 하는 일은 믿을 수 없다고 조사 거부
- **(조사거부)** 정부가 본인을 제대로 지원해주지 않는다고 하며, 정부가 하는 일에는 협조할 수 없다면서 욕설을 하고, 조사에 참여하지 않겠다고 거부

기본 대처방법

- 논리적 설득 및 감정적 호소를 균형있게 병행하며 폭언 중단 요청
- 정중하지만 단호한 태도로 응답자를 진정시키도록 함
- 맞대응을 할 경우 상황이 악화될 수 있으므로, 절대 금지

<p>[1단계] 진정·자제요청</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 상대방의 행동이 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 일단 감정을 진정시키고 대화를 유도 ☞ 조금만 진정하시고 차분하게 말씀해주시면 감사하겠습니다. ☞ 진정하시고 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다. ☞ 조금만 마음을 가라앉히시고, 감정을 자제해주시기 바랍니다. 제가 선생님의 상황을 듣고 최대한 도와드리겠습니다.
<p>[2단계] 중단요구/ 법적조치 경고</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 조사 진행이 불가함을 전달하고, 폭언을 중단할 것을 요청 (정중한 어조→단호한 어조) ☞ 계속 심하게 말씀하시면 더 이상 조사를 진행할 수 없습니다. ☞ 지금 말씀이 너무 지나치십니다. 그만해주시길 바랍니다. • 위법행위에 따른 법적조치, 대화 녹음 등을 경고 ☞ 폭언을 계속하시면 관련 법령에 따라 처벌받으실 수 있으며, 대화 내용이 녹음 될 수 있습니다. ☞ 계속 이렇게 말씀하시면, 위법행위로 관련 법령에 저촉될 수 있으며, 이에 따른 법적조치를 받으실 수 있습니다.
<p>[3단계] 녹음 고지 및 실시</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 녹음 사실을 고지하고, 대화 녹음 실시 <ul style="list-style-type: none"> ※ 폭언 등이 이미 발생하여 사전고지가 불가한 급박한 사정이 있을 시, 녹음 중이라도 고지 ☞ 선생님 지금부터 대화 내용을 녹음하겠습니다. 관련 법령 위반으로 법적조치를 받으실 수 있으니, 폭언을 중단해주시시오.
<p>[4단계] 조사종료 → 후속조치</p>	<p>〈현장조치〉</p> <ul style="list-style-type: none"> • (안전 확보) 조사를 종료하고, 대상처를 벗어나 안전한 장소로 대피 • (경찰 신고) 위험요소가 존재할 경우 경찰 신고 • (유선보고) 총괄자, 팀장 등에게 즉시 유선 보고 • (일정 조정 및 귀청) 후속 업무수행이 어려울 경우, 이후 예정된 대상처 방문일정을 조정하고, 사무실로 복귀 <p>〈사후조치〉</p> <ul style="list-style-type: none"> • (상황 보고) 총괄자, 팀장, 부서장 등에게 상황 보고 • (충분한 안정) 충분한 심리적 안정 및 휴식을 취하고, 상황에 따라 조기 귀가 ✓ 부서(사무소)에서는 V 사후 대응조치 즉시 이행

• 위기, 응급상황으로 판단되는 경우, 즉시 4단계의 조사종료 및 후속조치 실시

※ 정부 불신, 조사 거부가 동반되는 경우

- ▶ 기관을 대표한다는 마음가짐으로, 기관 안내, 조사 목적 및 중요성, 응답 필요성, 비밀보장 등에 대하여 자신감 있고 차분한 태도로 설명

- 💬 (통계청 안내) 통계청은 인구, 고용, 물가, 농어업 등 나라살림에 필요한 사회경제 전반의 통계를 생산·제공하는 중앙행정기관입니다.
- 💬 (조사목적) ○○조사는 통계법에 따른 국가승인통계로서, ○○를 파악하여 ○○정책 수립 및 ○○를 위한 기초자료로 활용됩니다.
- 💬 (응답 필요성) 선생님 가구(사업체)는 통계적 방법에 따라 우리나라를 대표하는 가구(사업체)로 선정되었으며, 올바른 정부 정책 수립을 위해 적극적인 협조와 성실한 응답이 무엇보다 필요합니다.
- 💬 (비밀보장) 응답해주신 내용은 통계법에 의해 비밀이 철저히 보호되고, 다른 용도로는 절대 활용되지 않습니다.
바쁘시겠지만 소중한 시간을 내어주시면 정말 감사하겠습니다.

<관련 법률>

단순폭언

- (행위) 정당한 이유 없이 시비를 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위
- (법률) 「경범죄 처벌법」 제3조 제1항 제19호: 불안감 조성
- (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌

모욕에 해당하는 폭언

- (행위) 공연히 사람을 모욕하는 행위
 - 폭언의 내용이 '사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것'이라면 형법상의 모욕죄에 해당
- (법률) 「형법」 제311조: 모욕
- (형량) 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하 벌금
 - 모욕죄는 고발(제3자)로는 불가능하며 고소가 있어야 공소 제기 가능

협박에 해당하는 폭언

- (행위) 폭언의 내용에 '해약의 고지'로써 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

2 성희롱 등

‘성희롱’은 상대방이 원하지 않는 성적인 말이나 행동을 하여, 성적 굴욕감이나 불쾌감을 느끼게 하는 행위

- 성적 수치심 자극, 성적 농담, 특정 성별 비하, 신체 노출 등

‘성폭력’은 상대방의 의사에 반하여 성적 자기결정권을 침해하는 행위로 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제2조 제1항에 규정된 죄에 해당하는 행위로서, **강제추행** 등이 있음

주요사례

- 남성만 거주하는 가구 조사 시 부적절한 식사 권유, 약속 제안, 특정 성별 비하 소지가 있는 단어 사용 등으로 불쾌함 유발
- 조사 진행 중 성적인 농담을 하며, 본인에게 시집오라고 발언

기본 대처방법

㉠ 언어적 대처

- 가해자 등에게 해당 언행이 성적 폭력임을 분명하게 전달
- 분명하고 단호하게 불쾌함을 표현
- 말을 낮추기보다는 높임(말 높임 = 거리 두기)
- “부탁이에요”, “실례지만”, “죄송하지만” 등은 가급적 지양

㉡ 비언어적 대처

- 웃지 않도록 하고, 똑바로 상대방을 바라봄
- 가해자와 충분한 거리를 유지하고 똑바로 서서 대응

[1단계]
중단요구/
사실고지

• 상대방의 발언이 성희롱에 해당됨을 알린 후, 침착하고 사무적인 표정으로 불쾌감을 표현함

- ☞ 방금하신 말씀은 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 삼가주시시오.
- ☞ 방금 발언은 제가 듣기에/느끼기에 매우 불편합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해주십시오.

[2단계]
법적조치
등 경고

• 관련 법령에 따른 법적조치, 대화 녹음 등을 경고

- ☞ 이렇게 성희롱적 발언을 계속하시면 관련 법령에 따라 처벌받으실 수 있으며, 대화 내용이 녹음될 수 있습니다.

[3단계]
녹음 고지
및 실시

• 녹음 사실을 고지하고, 대화 녹음 실시

※ 성희롱 발언 등이 이미 발생하여 사전고지가 불가한 급박한 사정이 있을 시, 녹음 중이라도 고지

- ☞ 선생님 지금부터 대화 내용을 녹음하겠습니다. 관련 법령 위반으로 법적조치를 받으실 수 있으니, 성희롱 발언을 중단해주십시오.

[4단계]
조사종료
→
후속조치

〈현장조치〉

- (안전 확보) 조사를 종료하고, 대상처를 벗어나 안전한 장소로 대피
- (경찰 신고) 위험요소가 존재할 경우 경찰 신고
- (유선보고) 총괄자, 팀장 등에게 즉시 유선 보고
- (일정 조정 및 귀청) 후속 업무수행이 어려울 경우, 이후 예정된 대상처 방문일정을 조정하고, 사무실로 복귀

〈사후조치〉

- (상황 보고) 총괄자, 팀장, 부서장 등에게 상황 보고
- (충분한 안정) 충분한 심리적 안정 및 휴식을 취하고, 상황에 따라 조기 귀가
- (전문기관 상담) 필요 시 여성폭력 전문기관에 전화 또는 직접 방문하여 지원 요청
 - ※ 94쪽 성폭력 피해자 지원 제도 참조

✓ 부서(사무소)에서는 **V 사후 대응조치** 즉시 이행

☞ 위기, 응급상황으로 판단되는 경우, 즉시 4단계의 조사종료 및 후속조치 실시

※ 성희롱 가해자에 대한 손해배상 청구

성희롱은 위법(違法)한 행위이므로 성희롱 피해자는 가해자에게 불법행위를 이유로 한 민법상 손해배상을 청구할 수 있음

- ▶ **(근거법률)** 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 다른 사람에게 손해를 가한 경우 그 손해(적극적 손해, 소극적 손해 및 위자료)를 배상할 책임이 있음(「민법」 제750조)
 - 타인의 신체, 자유 또는 명예에 피해를 입었거나 정신적 고통을 받은 경우에는 재산 이외의 손해에 대해서도 배상을 청구할 수 있음(「민법」 제751조 제1항)
- ▶ **(입증책임)** 가해자의 고의 또는 과실에 대한 입증책임은 불법행위의 성립을 주장하는 피해자에게 있음
- ▶ **(소멸시효)** 손해배상청구는 피해자나 그 법정대리인이 손해 및 가해자를 안 날로부터 3년 내에, 성희롱이 있는 날로부터 10년 내에 청구해야 함(「민법」 제766조 제1항 및 제2항)

※ (출처) 법제처 찾기쉬운 생활법령정보

〈관련 법률〉

성희롱

- (행위) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 경우, 타인의 신체, 자유 또는 명예를 해하거나 기타 정신상 고통을 가한 경우
- (법률) 「민법」 제750조: 불법행위의 내용, 제751조: 재산 이외의 손해의 배상
- (구제) 피해자에 대한 손해배상

강제추행

- (행위) 폭행 또는 협박으로 사람에 대하여 추행하는 행위
- (법률) 「형법」 제298조: 강제추행
- (형량) 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금

3 폭 행

폭행은 신체적 공격(시도)을 하는 것으로, 밀기, 붙잡기, 때리기, 침 뱉기, 물건 던지기 등 다양한 수준 및 유형의 행위를 포함

신체에 대한 일체의 불법적인 유형력 행사를 말하며, 물리적인 힘의 행사에 한하지 않고, 담배 연기를 상대방에게 뿜는 등의 행위도 폭행에 해당

폭행으로 인한 상해 발생 시 폭행치상이나 상해죄도 성립 가능하며, 위험한 물건을 사용한 경우 가중처벌 될 수 있음

주요사례

- 가구원이 이웃 간의 층간소음 갈등으로 인해 평소 위험물을 소지하여 이웃을 협박하는 상황이었으며, 조사원 방문 시에도 소지하고 있는 것을 목격

기본 대처방법

- 가해자와 적절한 거리 확보(팔을 뻗거나 발로 차도 닿지 않을 정도)
- 마주볼 경우 정면으로 서지 말고, 오랫동안 시선을 고정하거나, 손가락으로 지적하거나, 위협적인 표정과 동작 자제
 - ☞ 흥분 상태인 가해자에게 공격적으로 해석될 수 있음
- 대상자가 위험한 도구로 위협할 경우, 도구를 빼앗으려고 접근하기 전에 위험 도구를 내려놓도록 조용히 제안
- 폭력 행사에 대한 방어 범위는 '위협에서 벗어나되 상대방에 대한 피해는 최소로 하는 정도'여야 하며,
 - 상대방에게 또 다른 위협을 가하는 정도가 되면, 그에 따른 책임이 가해질 소지가 있음
 - 신체 접촉이 발생하지 않도록 주의

[1단계]
진정·
자제요청

- 상대방의 행동이 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 일단 감정을 진정시키고 대화를 유도
- ☞ 조금만 진정하시고 차분하게 말씀해주시면 감사하겠습니다.
- ☞ 진정하시고 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.
- ☞ 조금만 마음을 가라앉히시고, 감정을 자제해주시기 바랍니다. 제가 선생님의 상황을 듣고 최대한 도와드리겠습니다

[2단계]
법적조치
등 경고

- 위법행위에 따른 법적조치, 녹음, 경찰 신고 등을 경고 (단호하지만 정중한 태도)
- ☞ 계속 이러시면 관련 법령에 따라 처벌받으실 수 있으며, 대화 내용이 녹음될 수 있습니다.
- ☞ 중단하지 않으시면, 경찰에 신고하겠습니다.

[3단계]
녹음 고지
및 실시/
경찰 신고

- 녹음 사실을 고지하고, 녹음 실시
 - ※ 사전고지가 불가한 급박한 사정이 있을 시, 녹음 중이라도 고지
- ☞ 선생님 지금부터 녹음을 하겠습니다. 관련 법령 위반으로 법적조치를 받으실 수 있으니 중단해주시시오.
- 경찰 신고(전화, 문자, 휴대전화 앱(긴급신고 바로) 활용)
 - ※ 신고 방법 및 요령은 7쪽 참조

[4단계]
조사종료
→
후속조치

〈현장조치〉

- (안전 확보) 조사를 종료하고, 대상처를 벗어나 안전한 장소로 대피
- (유선보고) 총괄자, 팀장 등에게 즉시 유선 보고
- (일정 조정 및 귀청) 후속 업무수행이 어려울 경우, 이후 예정된 대상처 방문일정을 조정하고, 사무실로 복귀
- (병원진료) 피해 정도에 따라 병원 치료 등 실시

〈사후조치〉

- (상황 보고) 총괄자, 팀장, 부서장 등에게 상황 보고
- (충분한 안정) 충분한 심리적 안정 및 휴식을 취하고, 상황에 따라 조기 귀가
- ✓ 부서(사무소)에서는 **V 사후 대응조치** 즉시 이행

● 위기, 응급상황으로 판단되는 경우, 즉시 4단계의 조사종료 및 후속조치 실시

※ 위험물(흥기 등)을 소지한 것이 파악된 경우

- ▶ 질문을 하거나 위험물 소지 사실을 지적하는 등 상대방을 자극하지 말고, 즉시 대상을 벗어나 안전한 장소로 대피 → 경찰 신고 후, 4단계 조치 실시

💬 실례지만, 긴급한 일이 생겨서 가봐야 할 것 같습니다.
다음에 다시 방문드리겠습니다.

<관련 법률>

폭행

- (행위) 사람의 신체에 유형력을 행사
- (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해 / 「형법」 제260조: 폭행, 존속폭행
- (형량) 5년 이하의 징역, 1천만원 이하의 벌금

상해

- (행위) 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위
- (법률) 「형법」 제257조: 상해, 존속상해 / 「형법」 제136조: 공무집행방해
- (형량) 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금

기물파손

- (행위) 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 등을 손상시키는 행위 등
- (법률) 「형법」 제141조: 공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴 / 「형법」 제144조: 특수공무방해
- (형량) 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
 - 위험한 물건을 휴대하여 공용물을 손괴하거나, 위험한 물건을 휴대한 공용물 손괴행위로 공무원이 상해를 입은 경우에는 가중처벌

업무방해

- (행위) 허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해하는 행위
- (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해 / 「형법」 제314조: 업무방해
- (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금

4 조사표 훼손

조사표를 찢는 등 사용 불가할 정도로 훼손하는 경우

주요사례

- 조사원이 마음에 들지 않는다며 조사표를 훼손하고 조사원 교체 요구
- 조사 응답 거부 의사를 밝히며, 조사표를 문 밖으로 던짐
- 조사에 협조할 수 없다며, 작성된 가구명부를 찢어서 휴지통에 버림

[1단계] 진정· 자제요청

- 상대방의 행동이 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 일단 감정을 진정시키고 대화를 유도
- ☞ 조금만 진정하시고 차분하게 말씀해주시면 감사하겠습니다.
- ☞ 진정하시고 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.
- ☞ 조금만 마음을 가라앉히시고, 감정을 자제해주시기 바랍니다. 제가 선생님의 상황을 듣고 최대한 도와드리겠습니다

[2단계] 법적조치 등 경고

- 조사표 훼손에 따른 법적조치, 경찰 신고 등을 경고
- ☞ 조사표는 공용서류에 해당하므로, 훼손하실 경우 형법 제141조에 따라 법적조치를 받으실 수 있습니다.
- ☞ 조사표를 훼손하시면, 사진 촬영 후 경찰에 신고하겠습니다.

[3단계] 사진촬영/ 경찰 신고

- ① 행동을 멈추고 사과하는 경우
 - 응답자에게 해당 행동의 위법성 고지 및 주의 요구
 - 조사 진행 또는 추후 재방문하여 조사 실시
 - ☞ 조사표는 국가통계 작성을 위해 제작된 공용서류이므로 훼손 시 엄중하게 처벌됨을 다시 한번 알려드리며, 앞으로 같은 행동을 하실 경우 관련 절차에 따라 예정이니, 주의해주시기 바랍니다.
- ② 조사표 훼손 후 폭언 등을 지속하는 경우
 - 가능할 경우 조사표 훼손 증거 사진을 촬영하고, 경찰 신고(전화, 문자, 휴대전화 앱(긴급신고 바로) 활용)
 - ※ 신고 방법 및 요령은 기쪽 참조

[4단계] 조사종료 →후속조치

- **3 폭행**의 경우와 동일하게 조치
- ✓ 부서(사무소)에서는 **V 사후 대응조치** 즉시 이행

- 위기, 응급상황으로 판단되는 경우, 즉시 4단계의 조사종료 및 후속조치 실시

※ 조사표에 부적절한 문구를 기재하는 경우

- ▶ 응답자가 조사표류에 폭언(욕설 등), 성희롱 등 소지가 있는 문구를 기재했을 경우, 다음의 절차에 따라 처리

① (사실 확인)

- 응답자에게 부적절한 문구 확인 사실을 알리고, 문구를 기재한 사람 및 기재 이유에 대한 소명을 요청

☞ 선생님, 조사표 검토 중에 00쪽 하단 부분에 00라고 기재하신 것을 확인하였습니다.
어떤 분께서 무슨 목적(이유)으로 기재하신건지 확인을 요청드립니다.

- ②-1 (경미한 사안) 대상이 특정되지 않거나 응답자가 사과하는 경우 등
 - 조사표 훼손 대응 3단계 ①번을 준용하여, 응답자에게 해당 행동의 위법성 고지 및 주의 요구 → 조사 진행 또는 추후 재방문하여 조사 실시
- ②-2 (중대한 사안) 직접적으로 심한 모욕감을 주거나 폭언을 지속하는 경우 등
 - 조사표 훼손 대응 3단계 ②번을 준용하여, 증거사진 촬영, 경찰신고 등 후속 조치 실시

<관련 법률>

조사표 훼손

- (행위) 통계 작성 또는 보급을 위해 수집되는 조사표 등 기초자료를 정당한 사유 없이 변경·말소
- (법률) 「형법」제141조 제1항 : 공용서류 손상
- (형량) 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금

MEMO

5 기 타

조사 지연 및 체류 요구

의도적으로 불필요하게 조사를 지연시키고, 대상처에 장시간 머물도록 사실상 강제하는 경우

[1단계]
상황 설명

- 다른 대상처 방문 일정상 이동해야 함을 설명
- ☞ 실례지만, 오늘 다른 통계조사 방문이 예약되어 있어서, 지금 가봐야할 것 같습니다. 더 머무르기 어려운 점 양해해주시기 바랍니다.

[2단계]
법적조치
등 경고

- 대상처를 나가지 못하게 하는 행동을 할 경우, 법적조치, 대화 녹음, 경찰 신고 등을 경고
- ☞ 계속 이러시면 관련 법령에 따라 처벌받으실 수 있으며, 대화 내용이 녹음될 수 있습니다.
- ☞ 중단하지 않으시면, 경찰에 신고하겠습니다.

[3단계]
녹음 고지
및 실시/
경찰 신고

- 녹음 사실을 고지하고, 대화 녹음 실시
 - ※ 사전고지가 불가한 급박한 사정이 있을 시, 녹음 중이라도 고지
- ☞ 선생님 지금부터 대화 내용을 녹음하겠습니다. 관련 법령 위반으로 법적조치를 받으실 수 있으니 중단해주시시오.
- 경찰 신고(전화, 문자, 휴대전화 앱(긴급신고 바로) 활용)
 - ※ 신고 방법 및 요령은 71쪽 참조

[4단계]
조사종료
→후속조치

- **3 폭행** 의 경우와 동일하게 조치
- ✓ 부서(사무소)에서는 **V 사후 대응조치** 즉시 이행

- 위기, 응급상황으로 판단되는 경우, 즉시 4단계의 조사종료 및 후속조치 실시

〈관련 법률〉

- 감금
- (행위) 사람을 감금하여 신체활동의 자유 침해
 - (법률) 「형법」제276조 : 감금
 - (형량) 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금

스토킹

정당한 이유없이 의사에 반하여, 접근하거나 따라다니거나 진로를 막아서는 행동을 함으로써 불안감 또는 공포심을 일으키는 행위

[1단계] 자제요청

- 상대방 행동이 불안감을 준다는 것을 명확히 전달하고, 자제해줄 것을 요청
- ☞ 선생님, 이렇게 저에게 ○○하시면 제가 너무 불안하고 마음이 힘듭니다. 이제 그만해주시기 바랍니다.

[2단계] 법적조치 등 경고

- 문제 행동을 중단하지 않을 경우, 법적조치, 대화 녹음, 사진 촬영, 경찰 신고 등을 경고
- ☞ 계속 이러시면 관련 법령에 따라 처벌받으실 수 있으며, 대화 내용 녹음, 사진 촬영을 할 수 있습니다.
- ☞ 중단하지 않으시면, 경찰에 신고하겠습니다.

[3단계] 녹음 고지 및 실시/ 경찰신고/ 사진촬영

- 녹음 사실을 고지하고, 녹음 실시
 - ※ 사전고지가 불가한 급박한 사정이 있을 시, 녹음 중이라도 고지
- ☞ 선생님 지금부터 대화 내용을 녹음하겠습니다. 관련 법령 위반으로 법적조치를 받으실 수 있으니 중단해주시시오.
- 경찰 신고(전화, 문자, 휴대전화 앱(긴급신고 바로) 활용)
 - ※ 신고 방법 및 요령은 71쪽 참조

[4단계] 조사종료 → 후속조치

- **3 폭행** 의 경우와 동일하게 조치
- ✓ 부서(사무소)에서는 **V 사후 대응조치** 즉시 이행

● 위기, 응급상황으로 판단되는 경우, 즉시 4단계의 조사종료 및 후속조치 실시

※ 「스토킹처벌법」상 스토킹행위 및 범죄

- ▶ (스토킹행위) 상대방의 의사에 반(反)하여 정당한 이유 없이 다음에 해당하는 행위를 하여 상대방에게 불안감 또는 공포심을 일으키는 것을 말함
 - 접근하거나 따라다니거나 진로를 막아서는 행위
 - 주거, 직장, 학교, 그 밖에 일상적으로 생활하는 장소(이하 “주거등”이라 한다) 또는 그 부근에서 기다리거나 지켜보는 행위
 - 전화를 발신하는 행위 등
 - 지속적 또는 반복적 행위가 아니라도, 사법경찰관은 신고를 받은 경우 응급 조치(제3조) *를 해야하며, 직권 또는 요청에 의하여 긴급응급조치(제4~7조) **를 할 수 있음
 - * 행위 제지, 중단 통보, 피해자와 분리, 범죄수사, 피해자 인도 등
 - ** 100미터 이내 접근 금지, 전기통신을 이용한 접근 금지 등
- ▶ (스토킹범죄) 지속적 또는 반복적으로 스토킹행위를 하는 것
 - 스토킹범죄를 저지른 사람은 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함 (흉기 등을 이용한 경우 가중처벌)

〈관련 법률〉

경범죄
처벌법

- (행위) 정당한 이유 없이 길을 막거나 시비를 걸거나 (중략) 뒤따르거나 몹시 거칠게 겁을 주는 말이나 행동
- (법률) 「경범죄 처벌법」 제3조 제1항 제19호 : 불안감 조성
- (형량) 범칙금 5만원

스토킹
처벌법

- (행위) 스토킹처벌법 제2조에 따른 스토킹행위
- (법률) 「스토킹범죄의 처벌 등에 관한 법률」 제2조: 정의, 제18조: 스토킹범죄 등
- (형량) 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금 등

Ⅲ -2 전화응대

1 폭 언

주요사례

- 담당자에게 전화하여 본인이 왜 표본가구에 선정되었느냐고 욕설
- 담례품 선지급 등을 요구하며, 반복적인 장시간 통화 및 외부기관 신고 위협

[1단계] 진정·자제요청

- 응답자의 감정을 진정시키고 대화를 유도
- ☞ 조금만 진정하시고 차분하게 말씀해주시면 감사하겠습니다.
- ☞ 진정하시고 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.
- ☞ 조금만 마음을 가라앉히시고, 감정을 자제해주시기 바랍니다.
제가 선생님의 상황을 듣고 최대한 도와드리겠습니다.
- ☞ 조금 천천히 말씀해주시면 제가 더 잘 알아들을 수 있을 것 같습니다.

[2단계] 중단요구/ 법적조치 경고

- 폭언을 중단할 것을 요청(정중한 어조→단호한 어조)
- ☞ 계속 심하게 말씀하시면 더 이상 통화를 할 수 없습니다.
- ☞ 지금 말씀이 너무 지나칩니다. 그만해주시길 바랍니다.
- 위법행위에 따른 법적조치, 통화 녹음 등을 경고
- ☞ 폭언을 계속하시면 관련 법령에 따라 처벌받으실 수 있으며,
통화 내용이 녹음될 수 있습니다.
- ☞ 계속 이렇게 말씀하시면, 위법행위로 관련 법령에 저촉될 수 있으며,
이에 따른 법적조치를 받으실 수 있습니다.

[3단계] 녹음 고지 및 실시

- 녹음 사실을 고지하고, 통화 녹음 실시
- ※ 폭언 등이 이미 발생하여 사전고지가 불가한 급박한 사정이 있을 시,
녹음 중이라도 고지
- ☞ 선생님 지금부터 통화 내용을 녹음하겠습니다.
관련 법령 위반으로 법적조치를 받으실 수 있으니, 폭언을 중단해주시시오.

[4단계]
통화종료
→
후속조치

☎ 계속 화내시고 협박하시면 제가 먼저 전화를 끊겠습니다.
그래도 계속하시겠습니까? 그럼 이만 전화 끊겠습니다.

- (유선보고) 총괄자, 팀장 등에게 즉시 유선 보고
- (일정 조정 및 귀청) 후속 업무수행이 어려울 경우, 이후 예정된 대상처 방문일정을 조정하고, 사무실로 복귀
- (상황 보고) 총괄자, 팀장, 부서장 등에게 상황 보고
- (충분한 안정) 충분한 심리적 안정 및 휴식을 취하고, 상황에 따라 조기 귀가

✓ 부서(사무소)에서는 **V 사후 대응조치** 즉시 이행

- 위기, 응급상황으로 판단되는 경우, 즉시 4단계의 조사종료 및 후속조치 실시
- ※ 정부 불신, 조사 거부가 동반되는 경우, 대면응대 시 대응방안 준용(44쪽)

〈관련 법률〉

단순폭언

- (행위) 정당한 이유 없이 시비를 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위
- (법률) 「경범죄 처벌법」 제3조 제1항 제19호: 불안감 조성
- (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌

모욕에 해당하는 폭언

- (행위) 공연히 사람을 모욕하는 행위
- 폭언의 내용이 '사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것'이라면 형법상의 모욕죄에 해당
- (법률) 「형법」 제311조: 모욕
- (형량) 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하 벌금
- 모욕죄는 고발(제3자)로는 불가능하며 고소가 있어야 공소 제기 가능

협박에 해당하는 폭언

- (행위) 폭언의 내용에 '해악의 고지'로써 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

2 성희롱

[1단계] 중단요구/ 사실고지

- 전화 상대방의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감을 표현함
- ☞ 방금 하신 말씀은 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 삼가주십시오.
- ☞ 방금 발언은 제가 듣기에/느끼기에 매우 불편합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해주십시오.

[2단계] 법적조치 등 경고

- 관련 법령에 따른 법적조치, 대화 녹음 등을 경고
- ☞ 이렇게 성희롱적 발언을 계속하시면 관련 법령에 따라 처벌받으실 수 있으며, 통화 내용이 녹음될 수 있습니다.
- ☞ 저에게 하신 말씀은 성폭력처벌법 제13조의 통신음란죄로 처벌받으실 수 있으며, 통화 내용을 녹음할 수 있습니다.

[3단계] 녹음 고지 및 실시

- 녹음 사실을 고지하고, 통화 녹음 실시
 - ※ 성희롱 발언 등이 이미 발생하여 사전고지가 불가한 급박한 사정이 있을 시, 녹음 중이라도 고지
- ☞ 선생님 지금부터 녹음을 하겠습니다. 관련 법령 위반으로 법적조치를 받으실 수 있으니, 폭언을 중단해주십시오.

[4단계] 통화종료 → 후속조치

- ☞ 중단 요청을 드렸음에도 성희롱적 발언을 계속하셨기 때문에 더 이상 통화가 어렵습니다. 이만 전화를 끊겠습니다.
- (유선보고) 총괄자, 팀장 등에게 즉시 유선 보고
- (일정 조정 및 귀청) 후속 업무수행이 어려울 경우, 이후 예정된 대상처 방문일정을 조정하고, 사무실로 복귀
- (전문기관 상담) 필요 시 여성폭력 전문기관에 전화 또는 직접 방문하여 지원 요청
 - ※ 94쪽 성폭력 피해자 지원 제도 참조
- (상황 보고) 총괄자, 팀장, 부서장 등에게 상황 보고
- (충분한 안정) 충분한 심리적 안정 및 휴식을 취하고, 상황에 따라 조기 귀가
- ✓ 부서(사무소)에서는 **V 사후 대응조치** 즉시 이행

- 위기, 응급상황으로 판단되는 경우, 즉시 4단계의 조사종료 및 후속조치 실시

〈관련 법률〉

(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 2천만원 이하의 벌금

MEMO

3 상급자 통화 요구

주요사례

- ◉ 조사에 대한 불신을 제기하며 담당 팀장과 통화를 요구
- ◉ 조사항목 선정에 대한 불만을 제기하며, 뒷사람과 통화하겠다고 조사거부

[1단계] 조사직원 대응

- 해당 업무에 대하여 기관으로부터 권한을 위임 받았음을 설명하고, 일관되게 응대
- ☞ 선생님 화가 많이 나시겠지만 차분하게 말씀해 주십시오. 해당 업무의 담당자인 제가 말씀을 듣고 도와드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.

[2단계] 대응 안내 및 보고

- 불만 상황이 지속되고, 상급자 통화를 계속 요구하는 경우
 - 현재 상급자가 전화를 받기 어려운 상황임을 안내하고, 다시 연락할 수 있는 연락처 등을 요청
 - ※ 즉시 상급자에게 연결할 경우, 정확한 상황 파악이 어려워 효과적 대응에 한계가 있으므로, 추후 상급자가 연락할 수 있도록 조치
 - ☞ 죄송하지만, 지금은 팀장님이 전화를 받기 어려운 상황입니다. 연락받으실 전화번호와 성함을 알려주시면, 가능한 신속하게 팀장님이 연락드릴 수 있도록 하겠습니다. 양해해주셔서 감사드리며, 조금만 기다려주시기 바랍니다.
- 팀장 등에게 상황*을 보고하고, 설득방안 논의
 - * 인적사항 및 성향, 불만 이유, 요구사항 등

[3단계] 상급자 대응

- 팀장 등이 응답자에게 전화하여, 응대 실시
 - 응답자의 불편한 마음을 경청하고, 기관의 입장과 담당 직원의 심리적 어려움에 대해 설명함
 - ☞ <상급자>
안녕하세요. 저는 OO사무소 OT팀 OOO팀장입니다. 조금 전에 바로 통화를 못했던 부분 양해바랍니다. 저희 팀 담당직원으로부터, 000에 대해 불편한 부분이 있으셨다고 전해들었습니다. 선생님께 불편을 드린 점에 대해, 대표하여 사과드리며, 요청하신 사항에 대해 개선할 수 있도록 조치하겠습니다.
(필요 시)
다만, 저희 직원에게 하셨던 말씀은, 감정적 피해를 주고, 관련 법령에 저촉될 수 있으니, 주의해주시길 부탁드립니다.



4 장시간 통화, 반복 전화

장시간 통화

정당한 사유 없이 20분 이상 통화를 계속 요구하는 경우

주요사례

- ☛ 조사 종료 후, 조사원에게 전화하여 30분 이상 조사에 대한 불만 제기

[1단계] 장시간 통화 곤란 안내

- (20분 이상) 장시간 전화통화가 곤란함을 안내하고, 용건 위주의 질문을 유도
- ☛ 선생님, 대기하고 계시는 다른 응답자 분이 계셔서(긴급하게 처리할 과제가 있어서) 장시간 통화가 어려운 점을 양해해 주시면 감사하겠습니다.

[2단계] 통화 종료

- (30분 이상) 통화를 지속하기 어려움을 안내하고, 종료
- ☛ 선생님, 죄송하지만 다른 응답자 분이 기다리고 계셔서(긴급한 과제를 처리해야 해서) 더 이상 통화하기가 어려울 것 같습니다.
부득이 통화를 종료하오니 많은 양해 부탁드립니다.

반복 전화

추가 사항이 없음에도, 동일한 내용에 대해 반복하여 전화하는 경우

주요사례

- ☛ 응답자가 과음 상태로 2~3일 간격으로 전화해서, 조사와 무관한 내용 질문

통화 곤란 안내 후 통화 종료

- 반복적인 통화에 응대하기 곤란함을 설명한 후, 통화 종료
- ☛ 선생님, 말씀하신 내용은 앞서 설명드린 바와 같이 정해진 절차에 따라 정상적으로 수행한 사항입니다. 동일한 답변 외에는 더 이상 도움드릴 수 없음을, 이해 부탁드립니다. 다른 응답자 분이 계셔서(긴급한 처리 과제가 있어서) 부득이 통화를 종료 하오니 양해해주시기 바랍니다.

현장조사 안전 종합 매뉴얼

IV

안전 확보 조치

- 1 2인 1조 동행출장
- 2 단계적 조치방법
- 3 지역 안전 정보 확인
- 4 경찰·소방 지원 및 신고 요령

IV

안전 확보 조치

1 2인 1조 동행출장

실시 기준

다음의 요건을 중심으로 조사 상황, 대상처 및 조사 직원 특성 등을 종합적으로 고려하여 위험성 및 필요성 판단

㉠ 상황

- 부득이 야간 또는 일몰 이후 방문할 경우
- 조사 직원에 대한 안전 위협 등이 우려되는 경우*
 - * 사전 전화 통화 시 과격하게 응대한 경우, 과거 안전 위협 이력이 있을 경우, 여성 직원 방문을 요구하는 경우, 응답자에게 스트레스 상황이 있을 경우 등
- 현장조사 위험상황 피해 직원이 추후 조사 업무를 수행할 경우(심신 안정에 필요한 시간을 자체 판단하여 실시)

㉠ 유형(지역, 가구 등)

- 여성 조사 직원이 남성 1인 가구를 방문할 경우
- 유흥업소 및 숙박시설 밀집 지역
- 재건축, 재개발 등으로 철거 중이거나 예정된 지역
- 고시원, 쪽방, 지하 등 주택
- 다세대·다가구·원룸 밀집 지역
- 최근 범죄 발생 빈도가 높은 지역

※ 행정안전부 “생활안전지도*”에서 범죄다발지역 확인 가능

– 경찰청 밀도분석 정보를 기반으로, 지도상에 최근 범죄주의구간을 색상 등급으로 표시(10등급)

* 세부내용 68쪽 참조



④ 성범죄자 거주지 인근 지역

※ 여성가족부 “성범죄자 알림e*”에서 지역 성범죄자 정보 확인 가능
 - 성명, 주소, 행정구역, 내 위치 반경 등 조건을 통한 열람서비스 제공
 * 세부내용 69쪽 참조

④ 유동인구가 적어 인적이 드문 지역

신청 및 승인

- ④ 팀장에게 사전 신청(대상처명, 실시 사유, 위험 인지 경로 등)
- ④ 동행출장 필요성 검토 후, 승인 및 동행직원 배정*

* 팀장을 원칙으로 하되, 현장안전, 이동거리, 업무량 등을 종합적으로 고려하여, 업무총괄자, 현장경험이 풍부한 직원, 인근 지역 담당 직원 등 배정 가능

실시 및 사후관리

- ④ 동행출장을 신청한 대상처에 대해, 안전에 유의하여 방문조사 실시
- ④ 해당 대상처 조사 종료 후, 팀장에게 특이사항 보고
- ④ 팀장은 해당 대상처에 대한 추가적 동행출장 필요성 검토

※ 각 부서(사무소)별로 동행출장에 따른 업무 부담, 예산 상황 등을 고려하여 실시

MEMO

2 단계적 조치방법

충분한 안전 확보가 필요하다고 판단되는 대상처 방문 조사 시, 다음의 절차에 따라 현장조사 수행

㉠ (1단계) 2인 1조 동행출장 실시

- (기준) 1인 방문 시 안전 확보가 어려울 것으로 판단되는 경우
- (절차) 팀장에게 사전 신청 → 팀장 승인 및 동행 직원 배정 → 방문조사 실시 → 팀장에게 특이사항 보고

- ※ 동행 출장 필요성이 낮다고 판단되거나, 업무 여건상 실시가 어려울 경우
 - (직원 간 상호 모니터링) 인접 지역 조사 직원과 '예비 2인 1조'를 구성하여 근거리에서 위치 확인 및 유사 시 팀장 유선 보고 후 동행 조사 실시
 - (팀장 방문 상황 확인) 팀장은 해당 직원의 대상처 방문 시작 및 종료 시점을 실시간으로 확인

㉡ (2단계) 표본 대상처 교체

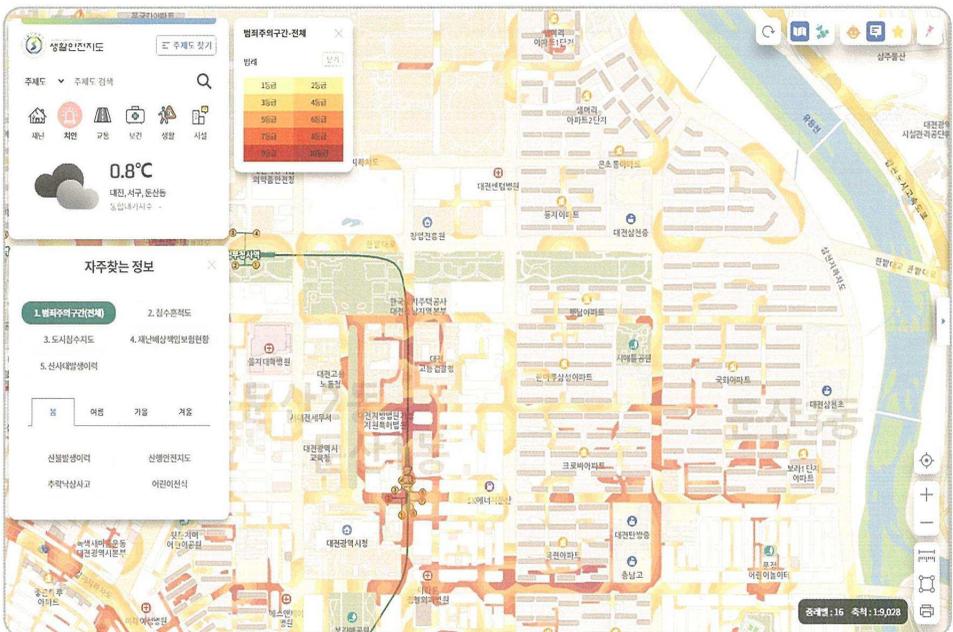
- (기준) 2인 1조 동행출장을 실시한 결과, 지속적인 안전 확보가 객관적으로 어려울 것으로 판단되는 경우
- (절차) 본청 표본과 또는 실사부서에 표본 대체 등 요청
 - ※ 구체적인 사항은 각 조사별 지침에 따름
- (조사방법 변경) 각 조사 지침상 방문조사 외 방법으로 변경 가능하며, 방문조사 시 안전 확보가 어려울 것으로 판단되는 경우
 - 적절한 조사방법으로 변경하여 실시
 - ☞ 세부 기준 및 절차는 각 조사별 지침에 따름
- (고위험 대상처 조치) 동행출장을 실시하더라도 지속적인 안전 확보가 객관적으로 어려울 것으로 예상되거나, 범죄 발생 가능성이 현저히 높다고 판단되는 경우에 한하여 → 1단계 생략 가능

3 지역 안전 정보 확인

생활안전지도(행정안전부)

- (개요) 치안, 재난, 보건, 교통 등 6대 분야 현황을 지도 형태로 제공하는 온라인 서비스로, 누구나 자유롭게 이용 가능
- (제공정보) 지역·구역별 최근 5대 범죄 발생현황에 대한 밀도분석 결과를 지도상에 색상 등급(10등급)으로 표현
- (접속방법) PC 또는 스마트폰으로 접속(별도 로그인 절차 없음)
 - PC: 생활안전정보 웹사이트(safemap.go.kr)
 - 모바일: 생활안전지도 앱 다운로드
 - “생활안전지도” 메뉴 → “치안” → “범죄주의구간” → “전체”

〈범죄주의구간 서비스 화면〉





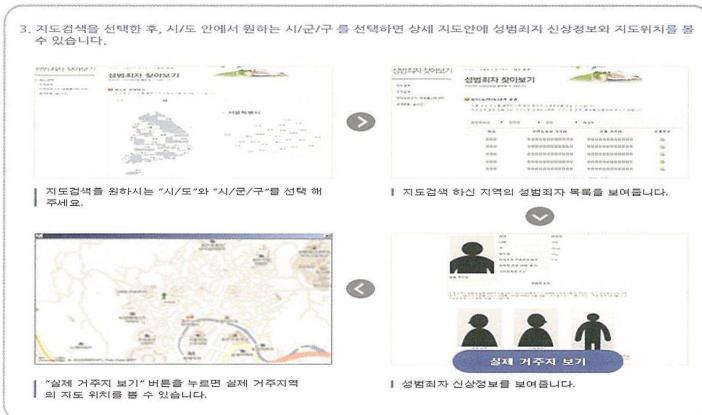
성범죄자 알림e(여성가족부)

- ① (개요) 법원으로부터 공개명령을 선고받은 성범죄자 신상정보를 PC 웹사이트 및 모바일 앱을 통해 공개하는 서비스
- ② (공개정보) 사진, 성명, 나이, 신체정보, 주소 및 실제 거주지 등
- ③ (접속방법) PC 또는 스마트폰으로 접속(본인 인증 필요)
 - PC: 성범죄자 알림e 웹사이트(sexoffender.go.kr)
 - 모바일: 성범죄자 알림e 앱 다운로드
- ④ (조회방법)
 - 조건검색: 이름, 읍·면·동, 주소, 학교 반경 등 조건으로 검색·열람
 - 지도검색: 지도를 클릭하여 시·군·구별 검색·열람
 - 내 주변 검색: 특정 주소 또는 현재 위치(스마트폰 GPS 정보) 반경 2km 이내 거주하는 조건으로 검색·열람

〈조건검색 화면〉



〈지도검색 화면〉



4 경찰·소방 지원 및 신고 요령

경찰 탄력순찰 요청

- ③ (개요) 안전 확보가 필요한 시간·장소 요청에 따라 경찰이 순찰서비스를 제공하는 순찰방식
 - 요청 시간·장소, 112 신고량 분석 결과를 반영하여, 우선순위 및 순찰주기를 결정하여 실시
- ③ (신청대상) 국민 누구나 신청 가능
- ③ (요청방법)
 - 경찰청 “순찰신문고” 홈페이지 접속(patrol.police.go.kr) ※ 모바일 가능
 - 검색창에 주소 입력 또는 ‘지도 바로가기’를 통해 직접 지정
 - 순찰장소, 날짜 및 시간, 순찰사유, 요청사항 등 작성 및 제출

〈경찰청 “순찰신문고” 홈페이지 - 탄력순찰 안내〉

Q. 순찰 요청을 하려면 어떻게 해야 하나요?



순찰신문고 누리집 접속 후
검색창에 순찰을 원하는 장소의
주소 입력
(지도 바로가기를 통해
직접 찾기 가능)



→ 지도에서 원하는
순찰 장소를 선택



→ 순찰장소, 날짜 및 시간,
순찰사유, 요청사항 등
작성 후 확인하면 완료!

112(경찰청) 신고 요령

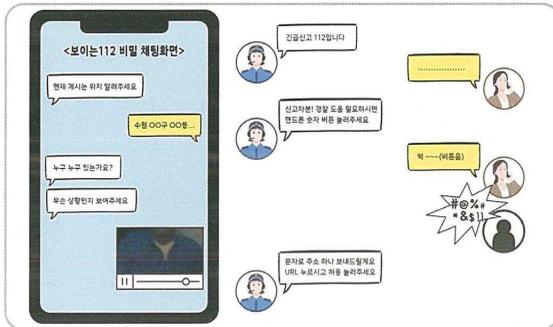
㉠ 신고 요령

- ① (정확한 위치) 아파트 동호수 등 정확한 주소, 인근 건물 상호 등 사건 발생 장소를 명확히 인지할 수 있는 정보 제공
 - ※ 유사 시 위치 추적이 가능하도록 스마트폰 GPS 기능을 켜도록 함
- ② (현장 상황) ▼ 피해 상황 ▼ 응급조치 필요 여부 ▼ 가해자 정보(위치) ▼ 예상 위험 등을 간결하게 전달

㉡ 신고 방법

- ① (전화) 국번없이 수신번호 “112”로 전화 발신
 - ② (문자메시지) 받는 사람 번호에 “112”를 지정하고, 위치 및 상황을 문자로 기재하여 메시지 전송 (필요시 사진, 영상 첨부)
 - ③ (보이는 112) 음성 대화 없이 ‘똑똑’ 숫자 버튼을 눌러 위급상황 신고
 - 112 전화 연결 → 전화기 숫자 버튼을 반복적으로 누름 →
 - (경찰) 위치 정보 확인, ‘보이는 112’ URL 전송 →
 - 현장상황 촬영 및 비밀채팅 → 실시간 현장위치·상황 전송
- ※ '22.1월 시행 이후, 위급 상황 다수 처리(정부혁신 우수사례 2위 선정_’23.4월)

〈“보이는 112” 비밀채팅 예시 화면〉



- ④ (휴대전화 앱) 행정안전부 “긴급신고 바로” 앱을 통해, 전화, 문자, 음성녹음 신고 실시

119(소방청) 신고 요령

㉠ 신고 요령

- ① (정확한 위치) 아파트 동호수 등 정확한 주소, 인근 건물 상호 등 사건 발생 장소를 명확히 인지할 수 있는 정보 제공

※ 유사 시 위치 추적이 가능하도록 스마트폰 GPS 기능을 켜도록 함

〈주소를 모를 경우, 위치 확인 방법〉



- ② (현장 상황) 부상 인원 및 현재 상태(부상 부위, 의식·호흡 여부 등) 를 전달하고, 필요 시 의뢰지도를 받아 응급처리를 하며 구급차 대기

㉡ 신고 방법

- ① (전화) 국번없이 수신번호 "119"로 전화 발신
- ② (문자메시지) 받는 사람 번호에 "119"를 지정하고, 위치 및 상황을 문자로 기재하여 메시지 전송(필요 시 사진, 영상 첨부)
- ③ (영상통화) "119"를 누르고 영상통화 버튼을 누르면 119 상황실로 연결 → 종이에 적은 신고내용, 손짓, 수화 등으로 신고 가능
- ④ (휴대전화 앱) 소방청 "119신고" 앱을 통해, 전화, 문자 신고

☞ 신고자의 현재 위치가 스마트폰 GPS를 통해 119상황실로 전송되므로, 정확한 위치를 모를 경우 용이함

현장조사 안전 종합 매뉴얼

현장조사 안전 종합 매뉴얼

V

사후 대응조치

- 1 안전사고
- 2 위험상황

V

사후 대응조치

공통적인 처리절차로서, 유형별 상세 내용은 각 사후 조치 참조
☞ 교통사고 25쪽, 개물림 33쪽, 넘어짐 35쪽, 벌쓰임 37쪽, 뱀물림 38쪽

1 안전사고

1. 현장조치

㉠ 안전 확보

- 조사 종료 → 위험 장소를 벗어나 안전한 장소로 대피

㉠ 긴급신고 및 응급조치

- 위험요소 존재 시 119 또는 112 신고
- (119_소방청) 전화, 문자, 영상통화, 휴대전화 앱(119 신고)
 - ☞ 필요 시, 전화 등을 통한 구조요원 의료지도를 받아 응급처치 실시
- (112_경찰청) 전화, 문자, 보이는 112, 휴대전화 앱(긴급신고 바로)
 - ※ 상세 신고 방법 및 요령은 “119” 72쪽, “112” 71쪽 참조

㉠ 유선보고

- 팀장 등에게 발생 사실, 피해상황 등 즉시 보고

MEMO

2. 사후조치

㉠ 일정 조정 및 귀청

- 후속 조사업무 수행이 어려운 상황일 경우, 이후 예정된 대상처 방문 일정을 조정하고, 사무실 복귀
 - ※ 응급조치가 필요할 경우, 병원 진료 우선 실시

㉡ 현장 지원

- 부상 등으로 사무실 복귀가 어려운 상황일 경우, 팀장 등이 현장을 방문하여 직원 안정·보호 및 사후 처리*
 - * 병원 이송, 귀가 조치, 보호자 연락, 소지품 정리, 복무 처리 등

㉢ 병원 진료

- 사고 정도에 따라 병원 치료 등 실시

㉣ 충분한 안정

- 부서(사무소)에서는 충분한 심리적 안정 및 휴식, 상황에 따라 조기 귀가 지원

㉤ 상황 보고

- 현장조사 운영지침 [별표5]의 즉시보고 사안에 해당될 경우*
 - * 입원 치료가 필요한 증상 등

1 부서·사무소

- 부서(사무소)장 보고 후, 지방청 본부 보고(메모보고)

2 지방청 본부

- “중대상황 발생 보고서”를 작성하여 본청 보고(메모보고)*
 - * (수신) 조사기획과, 운영지원과, 조사 소관부서

3 본청 조사기획과

- 상황 보고서 검토 → 추가 기재 필요사항 보완 요청

※ 사고 및 부상 정도에 따라 탄력적으로 대응 및 조치

2 위험상황

〈위험상황 사후 대응조치 요약〉

구분	담당부서	주요 내용
1단계 [현장 대응 및 지원]	부서/사무소	<ul style="list-style-type: none"> - 피해 직원 안정 및 관리, 후속 지원 - 상황 보고(→지방청 본부) - 대상처 조사 안전 관리 - 경찰 긴급신고(필요 시)
	지방청 본부	<ul style="list-style-type: none"> - 상황 보고(→본청) - 직원 보호 조치 등 지원
	본청 조사기획과	<ul style="list-style-type: none"> - 처리상황 총괄 관리(조치사항 시달 등) - 상황 보고서 검토 및 보완 요청
	본청 소관부서 등	<ul style="list-style-type: none"> - 대상처(표본) 관리 지원
2단계 [추가 대응 검토]	부서/사무소	<ul style="list-style-type: none"> - 증거자료 확보 - 법률상담 실시
	지방청 본부	<ul style="list-style-type: none"> - 증거자료 확보 지원 및 정리 - 법률상담 및 법률자문 의뢰 지원
	본청 조사기획과	<ul style="list-style-type: none"> - 법률자문 의뢰 - 진행상황 총괄 관리
3단계 [법적 대응] (형사 고발)	지방청 본부	<ul style="list-style-type: none"> - 사실관계 검증 및 증거자료 정리 - 법적대응 결정 및 경찰 고발
	본청 조사기획과	<ul style="list-style-type: none"> - 고발장 등 작성 지원 - 진행 상황 총괄 관리 및 보고 - 외부 질의 및 이슈 대응

※사안의 특성, 피해 상황 등에 따라 탄력적으로 대응 및 조치

1 단계(현장 대응 및 지원)

해당 부서·사무소는 **피해 직원 안정 및 보호**를 최우선으로 현장 대응 실시
 - 지방청 본부는 부서·사무소 대응 상황 관리 및 필요한 지원 실시

해당 부서(사무소)

㉠ 피해 직원 안정 및 관리

- 사무실로 복귀한 경우, 충분한 신체적·심리적 안정을 지원하고, 비밀 보호에 각별히 유의하여 사건의 경위를 파악*
 - * 부서(사무소)장, 담당 팀장, 행정팀장 등
- ※ 미확인 내용 확산 등에 따른 2차 피해가 발생하지 않도록, 필요 최소 인원으로 보안을 유지하며 관련 업무 처리
- 사무실 복귀가 어려운 상황일 경우, 팀장 등이 현장을 방문하여 직원 안정·보호 및 사후 처리*
 - * 병원 이송, 귀가 조치, 보호자 연락, 소지품 정리, 복무 처리 등

㉡ 피해 직원 후속 지원

- 피해 직원에게 신체적·심리적 안정이 필요하다고 판단되는 경우, 업무 중단 및 적절한 휴게시간 부여*
 - * 원칙적으로 60분 이내, 필요 시 추가 부여 가능
- 피해 직원 방문조사가 예정된 다른 대상처 방문 일정 조정 지원
- 복무 처리 및 병원 치료 지원
- 정신건강복지센터 등 피해 직원 심리상담 실시 지원

MEMO

㉠ 상황 보고

- 현장조사 운영지침 [별표5]의 즉시보고 사안에 해당될 경우*
* 폭행, 성폭행 · 성추행 · 성희롱, 조사원사칭, 조사표 도난 등

① 부서 · 사무소

- 부서(사무소)장 보고 후, 지방청 본부 보고(메모보고)

② 지방청 본부

- “중대상황 발생 보고서”를 작성하여 본청 보고(메모보고)*
* (수신) 조사기획과, 운영지원과, 조사 소관부서

③ 본청 조사기획과

- 상황 보고서 검토 → 추가 기재 필요사항 보완 요청

㉡ 대상처 조사 안전 관리

- 해당 대상처 조사에 대한 안전 확보를 위해, 2인 1조 동행출장, 담당자 변경, 대상처 (표본) 관리 방안 검토 등 필요한 조치 실시

(본청) 조사기획과

㉢ 처리상황 총괄 관리

- 개별 사안의 특수성을 고려하여 필요한 현장 조치 사항 시달
- 사고발생 경과, 처리상황 등 파악 및 정리 · 보고

(본청) 조사 소관부서, 표본과

㉣ 대상처(표본) 관리 지원

- 해당 부서(사무소)에서 위험 상황 등에 따른 대상처 교체 요청 시, 현장조사 수행 가능성을 판단하여 불능 처리, 표본 대체 지원

※ 경찰 긴급신고 및 후속 지원

▶ (부서·사무소) 경찰 긴급신고

- 피해 직원 안전 확보 등을 위해 **긴급한 보호 조치** 등이 필요하다고 판단되는 경우, 경찰에 신고
- 피해 직원에 대한 경찰 조사 시, 팀장 등이 **경찰서에 동행**하여, 객관적 상황 설명, 증거자료 제출, 진술조서 작성 등 지원

▶ (지방청 본부) 경찰 조사 지원

- 긴급 신고에 따른 피해 직원 경찰 조사 시, 부서(사무소) 요청 등에 따라 **전반적 경찰조사 조력**

MEMO

② 2단계(추가 대응 검토)

1단계 대응 완료 후, 사안의 중대성, 피해 직원 상황 등을 종합적으로 검토한 결과, 추가 대응이 필요하다고 판단되는 경우

해당 부서(사무소)

㉠ 증거자료 확보

- 피해 직원 등이 보유한 증거자료 확보 및 보존(녹음파일, 사진, 영상 등)
 - 필요 시 녹음된 내용을 보고서 형태로 작성하여 관리*
 - * 타인의 음성이 녹음된 파일은 개인정보이므로, 팀장 등 녹음장비 관리책임자, 부서(사무소)장 등 필요최소한의 범위 내에서 직접 청취 가능

- CCTV 영상자료 확보 필요 시, 지방청 본부와 협조하여 관리 주체*에 자료 보관 및 열람 요청
 - 촬영시간, 주소, 상세 위치, 기기 관리번호 등을 확인하여 요청
 - * (국가·지자체) 직접 방문 또는 온라인(정보공개포털) 신청
(법인·단체) 열람을 거부하는 경우가 많으므로, 해당 시간대 영상자료 보존을 요청한 후, 경찰에 신고하여 경찰관과 함께 방문하여 재요청

㉡ “대한법률구조공단” 법률상담 실시

- 사건의 위법성, 입증자료 등 법률적 검토사항에 대한 상담 실시
 - ☞ 피해 직원 직접 신청이 원칙이나, 담당 팀장 등 대리 가능
 - ※ 세부내용 88쪽 참조
- 필요 시, 지방청 본부에 상담 질의내용 검토, 보완 등 요청
 - 업무 상황에 따라, 지방청 본부에서 직접 신청

지방청 본부

㉠ 증거자료 확보 지원 및 정리

- 확보한 증거자료 정리 및 추가 필요자료 확보 지원
- 정황 증거, 당사자 의견청취 등을 통한 객관적 사실관계 검토 · 정리

㉡ 법률자문 의뢰 지원

- 본청에서 “정부법무공단” 법률자문 의뢰를 진행할 경우, 사건 경위, 증거자료 등을 정리하여 본청 조사기획과에 제출

(본청) 조사기획과

㉠ 진행상황 총괄 관리

- 최초 발생 보고서 이후, 추가 진행상황* 파악 및 정리 · 보고
- * 기관 차원 조치경과, 피해 직원 상황, 증거자료 확보 현황 등

㉡ “정부법무공단” 법률자문 의뢰

- 긴급 · 중대한 사안 등의 경우, 객관적 사실관계 확인 후 자문 의뢰서를 작성하여 혁신 행정담당관실을 통해 법률 자문 의뢰
- ※ 자문 의뢰 기준 90쪽 참조
- 결과 회신 즉시, 해당 부서(사무소) 및 지방청 본부 공유

MEMO

③ 3단계(법적 대응 실시(형사고발))

다음 요건 해당 여부 등을 검토한 결과, 기관 차원의 대응이 필요하다고 판단되는 경우, 경찰에 **형사고발** 조치

- ① 공무집행(조사수행) 과정에서 발생하였고,
- ② 범죄사실이 명확하고 중대한 사안으로서,
- ③ 사건 발생 후 경찰 신고 또는 경찰 인지수사가 진행되지 않았으며,
- ④ 피해자가 직접 고소하는 것이 적정하지 않은 상황일 경우

지방청 본부

㉠ 사실관계 검증 및 증거자료 정리

- 피해 사실을 객관적·구체적으로 입증할 수 있는 사실관계, 증거자료 등 재검토 및 보완(본청 조사기획과에 공유)

㉡ 법적대응 결정

- 관련 부서장 회의*를 통해 법적대응 여부 결정
 - 법률자문 결과를 기반으로, 사안의 중대성, 법적대응 실효성 등을 종합적으로 판단하여, 기관 차원의 형사고발 실시 결정
 - * 지방(지)청장, 조사지원과장, 담당 부서(사무소)장, 감사팀장 등 (본청 조사기획과, 혁신행정담당관실과 협의)
 - 결정 즉시, 본청 조사기획과, 혁신행정담당관실에 보고

㉢ 경찰 고발 조치

- 지방(지)청장 명의 고발장을 사건 발생지 관할 시도 경찰청 또는 경찰서에 제출
 - 사건 경위서 및 증거자료 제출
- **✓** 경찰 측의 전화 조사 대응 **✓** 출석요구서 발부를 통한 소환조사 시, 피해 직원 출석이 필요할 경우 동행하여 지원

(본청) 조사기획과

㉠ 고발장 등 작성 지원

- 정부법무공단에 고발장 및 사건 경위서 작성 자문 의뢰
 - 사실관계 및 증거자료 확인 후, 자문 의뢰서를 작성하여 혁신행정담당관실을 통해 의뢰
- 회신 후, 지방청 본부 조사지원과 및 부서(사무소)에 송부

㉡ 진행 상황 총괄 조정·관리

- 처리경과, 주요쟁점 등 파악 및 정리, 보고
- 해당 사건 관련 외부 질의, 이슈 대응 등

※ (참고) 경찰 고발 이후 절차

- (경찰 수사) 피해자 진술 청취, 피의자 신문, 증거조사 등
 - ↓ → 검찰 송치 또는 불송치
- (검찰 수사) 직접 조사 또는 경찰 보완수사 지휘
 - ↓ → 기소(공소제기) 또는 불기소
- (법원 재판)

※ 사안의 특성, 피해 상황 등에 따라 탄력적으로 대응 및 조치

MEMO

• **현장조사 안전 종합 매뉴얼** •

현장조사 안전 종합 매뉴얼

VI

피해직원 보호 및 지원

- 1 법률상담 · 자문
- 2 심리상담
- 3 성폭력 피해자 지원 제도
- 4 재해보상

1 법률상담·자문

대한법률구조공단

- ◉ (개요) 법률구조법에 의해 설립된 공공기관으로, 법의 보호를 충분히 받지 못하는 국민 대상으로 법률상담, 소송구조 등 지원
- ◉ (지원대상) 법적 분쟁이 발생한 국민 누구나 법률상담 신청 가능
- ◉ (지원내용) 공무수행 중 발생한 현장조사 위험상황 등에 대한 민·형사 등 법적 대응 방안 상담·자문 등
 - ※ (상담제한) 법령 등의 유권해석, 기관 내부 분쟁사항, 법률 외 전문내용 등
 - ※ 소송대리, 형사변호 등 법률구조는 기준 중위소득 125% 이하 등 기준요건에 부합하는 경우에 한해 지원
- ◉ (상담방법) 직접 방문, 온라인, 전화 등을 통해 상담 가능
 - (방문) 사전예약 후 공단 사무실을 방문하여 면접 상담
 - ※ 공단 홈페이지에서 전국 지부·출장소·지소 조회 가능(143개소)
 - (사이버) 공단 홈페이지에 상담내용 등록 후, 답변 확인
 - ※ 일 상담건수가 70건으로 제한되므로, 이른 오전 시간에 신청 필요
 - (기타) 화상상담, 채팅상담, 전화상담 등 가능
- ◉ (신청방법) 공단 홈페이지를 통해 신청 또는 예약
 - (면접, 화상) 예약 후 정해진 일정에 따라 상담 실시
 - (사이버) 홈페이지 사이버상담 메뉴에 접속하여 게시글 등록
 - (채팅) 홈페이지 채팅상담 메뉴에 접속하여 상담
 - (전화) 국번없이 132번으로 전화하여 상담(간단한 사안일 경우)
 - ☞ 홈페이지 접속 → 법률구조 → 법률상담 → 상담방법별 메뉴 선택



〈대한법률구조공단 홈페이지 - 법률상담 안내〉

상담유형	상담방법	이용 상황 (주 이용고객)	제공시간	상담시간	1일 최대 상담 건수	유의사항	바로가기
첫뺏상담	※ 법률상담 사례, 법률 서식에 대한 정보, 가운 worn 위치 안내, 상담예약이 필요한 고객은 첫뺏을 이용하기 바랍니다.						
면접상담 (예약)	예약-공인 법률-면접상담 (예약상담 완료)	법률구조가 필요한 고객	평일 오전 10시 ~ 오후 5시 (12-1시 휴가)	20분 이내	제한 없음	상담 제한 내용 확인	예약
132 전화상담	국번 없이 132전화를 통한 실시간 상담	긴급 상담이 필요한 고객	평일 오전 9시 ~ 오후 6시 (12-1시 휴가)	5분 이내	제한 없음	시간대별 상담직원 수에 따라 상담이 완료하지 않을 수 있음	이용안내
채팅상담	132전화, 첫뺏 플래이저를 통한 실시간 채팅 상담	순례배상, 계약 등 민사소송, 임대차, 개인회생 파산 등 긴급 상담이 필요한 고객	평일 오전 10시 ~ 오후 6시 (12-1시 휴가)	10분 이내	50-100건	상담 인원 제한(시간당 3-4명)으로 상담이 완료하지 않을 수 있음	바로가기
위상상담	예약일시예 외상을 통한 팩스상담	거동불편 취약계층 우선이용+ 서류를 보여줄 필요-100자 이상 상담내용 기재	예약 일시	20분 이내	40-60건	상담 인원 제한으로 상담이 완료하지 않을 수 있음	예약
사이버상담	홈페이지 [사이버상담]에서 상담신청	홈페이지를 통한 답변을 원하는 고객			70건	1일 상담 건수 제한으로 상담이 완료하지 않을 수 있음	바로가기

〈방문상담 신청화면〉

지역 조회

지역선택 ▼

확인

기관선택 ▼

2024년 3월 6일

일 월 화 수 목 금 토 일

24 25 26 27 28 29 30 31

방문상담 예약확인

예약방법

[단계] 지역 선택 > 확인 > 기관별 예약 가능일자 파악
[단계] 기관 선택 > 일자 선택 > 시간 선택 > 예약하기 선택

※ 본 예약 TIP

· 방문상담은 고객의 주소지나 직군의 가까운 사무실을 예약 후 방문하여 이용하실 수 있습니다.
· 다른 소송대리 등 법률구조를 신청하실 경우에는 원할 법인 소재지의 공인 사무실을 이용하실 보다 신속하게 도
· 불참 받으실 수 있습니다.

· 제 생활중상지부 등 일부 기관은 방문상담 수요가 많아 예약대기기간이 길므로 법률구조신청까지 원하는 경우가 아
· 단으로 방문상담을 기관별 예약 가능일자를 파악 후 방문이 가능한 가까운 사무실의 예약하여 이용하시면 신속하게
· 상담을 받으실 수 있습니다.

예약하기
예약취소

방문상담 상세정보

상담내용입력

상담 내용을 상세히 적어주시면 더 정확하게 처리할 수 있습니다.

내용 *

10 / 최대 1200자

이전상담기록

※ 이전 상담기록 입력은 공인 내 업무처리용 정보이며, 공인 사항상 예약 시 입력된 이전 상담기록과 상담자가 일치하지 않을 경우 부각됩니다.

전자서부 수신동의

※ 본인 동의가 필요합니다.
 ※ SMS수신동의, 계약 수신동의를 하지 않을 경우 예약신청된 원본 예약번호를 받을 수 없으며 예약 변경, 취소가 어려우니 반드시 1개 이상 수신동의 하려주시기 바랍니다.
 ※ 휴대전화번호가 변경된 경우에는 공인 대표전화(054-810-0132) 및 예약기록은 문의의 변경사항이 주시기 바랍니다.

신청하기
취소하기

정부법무공단

- ◉ (개요) 정부법무공단법에 의해 설립된 법인으로, 국가 송무, 법률 자문 등 공공부문 법률사무 지원
- ◉ (지원대상) 공무수행 중 발생한 현장조사 위험상황으로 인한 소속 직원 피해 등에 대해, 기관 차원의 대응이 필요한 사안 등

대한법률구조공단 법률상담 선행 후, 정부법무공단 법률자문 실시를 원칙으로 하되, 다음의 기준에 따라 사안별로 판단

- 대한법률구조공단 법률상담 결과, 추가적인 심층 자문이 필요한 경우
- 대한법률구조공단 법률상담을 선행하기 어려운 긴급·중대한 사안의 경우

- ◉ (지원내용) 응답자 등의 위법 소지가 있는 행위 대응방안* 등에 대한 법률적 검토·자문 (기관 차원의 고발 시 고발장 작성 자문 포함)
- * 사건의 위법성, 심각성, 적용법령, 후속조치 실효성 등
- ◉ (신청절차) 조사기획과에서 혁신행정담당관실에 자문의뢰서 발송 → 혁신행정담당관실에서 정부법무공단에 의뢰

〈정부법무공단 홈페이지 - 법률자문업무 안내〉



02 법률자문업무의 수행

01 수임절차

- 자문의뢰 및 계약체결
 - > 법률자문을 의뢰하고자 하는 기관에서 공단에 대하여 법률자문을 의뢰할 의사를 표시
 - > 기획홍보실은 당해 사안에 대한 자문료를 결정하고 계약을 체결

02 법률자문 수행

- 담당변호사는 사안을 검토한 후 법률검토의견을 작성한 후 의뢰기관에 발송

맞춤형 복지

- ◉ (개요) 공무원연금공단에서 위탁사업으로 운영
- ◉ (지원대상) 공무수행 과정에서 법적분쟁 등이 발생한 공무원
- ◉ (지원내용) 소송요건 판단, 소송 제기 시 필요서류 작성 자문 등
- ◉ (상담방법) 화상, 전화, 채팅 등을 통해 원격 상담
- ◉ (신청방법) 공무원연금공단 연금복지포털 홈페이지의 복지서비스 메뉴에서 개별 신청 가능
 - ※ 위탁사업으로 추진하므로, 서비스 기간, 방법 등이 연도별로 상이할 수 있음

〈연금복지포털 홈페이지 - 온라인 상담 안내〉

연금복지포털
재직공무원

화면

로그인연장
로그아웃
종업신청
Q

PC 원격지원

연금서비스
복지서비스
민원서류발급
마이페이지

용자사업	주택임대/분양	평생교육	후생복지서비스	월간공무원연금
연금대부	임대주택	교육과정신청 현황조회	공직활력 업(U/P) 프로그램	독자참여 안내
대여확자금	임대후분양주택	신청확인/온라인교육수강/고지서/수료증	인원담당공무원 법률상담	원고투고
대부종괄내역 조회	주택분양			투고내역
용자추천서 발급 신청	시설(하자) 보수			이벤트 응모하기
				이벤트 응모내역

사업안내

- 연금사업 >
- 재해보상 >
- 은퇴지원사업 >
- 용자사업 >
- 복지시설사업 >
- 제휴복지사업 >
- 후생복지사업 >
- 공무원예수대전
- 공무원 유망인 상담서비스 (인원담당법률서비스통합)
- 공무원 마음건강캠프
- 주택사업 >

공무원 온라인 상담서비스 "다들"

일상생활과 업무영역의 고민해결을 통해 직무에 전념할 수 있도록
공무원연금공단이 온라인 상담서비스를 운영합니다.

※ 다들 : '모든일을 술거롭게 해쳐나갈'이라는 손 우리말

상담주제

가족	개인심리	건강	법률(민원)	재무	부동산
부부갈등, 자녀양육, 가족관계	스트레스, 우울, 불안, 성격/성향, 대인관계	채력증진, 체중관리, 바른자세	법적증명, 명예훼손, 손해배상	소득지출관리, 노후자금, 보험관리, 절세방법	내 집 마련, 부동산계약, 부동산세금, 부동산세금

이용안내

- 이용대상 : 재직 공무원
- 상담방법 : 전문상담사와 1:1 온라인 상담(화상, 전화, 채팅, 게시판 선택)
- 이용시간 : 1인당 180일리지(화상·전화 6M, 채팅·게시판 3M 회당 차감)
 - ※ 연간 사업 예산 소진 시 상담서비스가 조기 종료될 수 있습니다.

2 심리상담

부서(사무소)에서는 폭언 등 응답자 위법행위 피해 직원에 대한 심리적 안정 및 치유 필요 시, 외부 전문기관 심리상담 적극 지원

정신건강복지센터

- ◉ (개요) 지방자치단체, 보건복지부, 지역 의료기관 협업으로 정신건강 상담 등을 수행하는 기관이며, 전국 광역·기초지자체에 설치
 - 전국 각 시·도에 광역정신건강복지센터(17개소), 전국 시·군·구 중심으로 기초정신건강복지센터(244개소) 운영 중
- ◉ (대상) 관내 거주자 등에 대한 무료 상담 서비스 제공
 - ※ 원칙적으로 해당 지자체 주민 대상이나, 관내 직장을 둔 타 지역 거주자도 가능
- ◉ (운영내용) 정신건강(우울, 스트레스) 관련 검사 및 상담, 정신건강 선별 검사 후 고위험군 치료 연계 및 사례관리 서비스 제공 등
 - ※ 필요 시 연계된 병원의 정신건강의학과 전문의 연계 치료·상담
- ◉ (신청방법)
 - 관할 센터 직접 방문, 온라인(각 센터 홈페이지), 전화(각 센터 전화번호 또는 1577-0199(정신건강 위기상담전화_전국 동일번호))

〈보건복지부 홈페이지 - (광역·기초)정신건강복지센터 현황 및 연락처〉

The screenshot shows the website of the Ministry of Health and Welfare (보건복지부). The main navigation bar includes '정보공개', '민원', '참여', '정보', '알림', '소개', '정책', '이용안내', and '검색어 입력해주세요'. The left sidebar has a menu with '정책' selected, and sub-items like '업무계획', '의료개혁(24년 업무계획)', '보건비료', '공공보건', '관의학', '건강보험', and '건강'. The main content area is titled '정신건강정책' and features a search bar and a list of links to various mental health services, such as '정신건강복지센터 및 정신건강상담전화 운영', '광역정신건강복지센터', '기초정신건강복지센터', '정신건강복지법 바로알기', and '정신건강복지법 제정수기 공모전 수상작'.

공무원 마음건강센터

- ① (개요) 인사혁신처에서 민간전문기관 위탁 운영하며, 전국 정부종합청사, 지방합동청사에 설치(총 9개소 운영 중*)
 - * 세종, 서울, 과천, 대전, 인천, 춘천, 대구, 광주, 제주
- ② (대상) 전체 공무원 및 그 가족에 대한 무료 상담 실시
- ③ (운영내용) 개인·집단 상담, 온라인 상담, 심리진단, 단체 프로그램 등
 - 민원 담당 공무원 스트레스 완화 등 맞춤형 특별 프로그램 운영
- ④ (신청방법)
 - 직접 방문, 이메일, 전화(각 센터 홈페이지에서 확인 가능)

〈인사혁신처 홈페이지 - 공무원 마음건강센터 안내 및 홈페이지 링크〉

The screenshot shows the official website of the HR Service Center (인사혁신처). The main navigation bar includes '공무원 인사제도' (Public Employee Personnel System) and '공무원 마음건강센터' (Public Employee Mental Health Center). The page content is as follows:

- 공무원 마음건강센터**
 - ☑ **이용대상**
 - / 전체 공무원 및 그 가족(순직공무원 유가족 포함)
 - ☑ **운영시간**
 - / 평일 10:00-19:00, 매주 월, 수, 금 10:00-20:00, 매월 마지막 토 10:00-15:00
 - ☑ **운영내용**
 - / 상담(개인·집단), 진단 및 심리검사, 단체 프로그램 (신청 및 예약: 방문, 전화, 온라인)
 - 공무원 마음건강센터 프로그램 신청서
 - **상담**
 - 우울·불안· 분노, 직무 스트레스, 성격, 가족관계, 대인관계, 직장 내 갈등, 코칭, 경력개발, 리더십 등
 - **진단 및 심리검사**
 - 기질 및 성격, 정신건강, 스트레스, 성격, 적성 및 진로, 인지, 검사 등
 - ☑ **공무원 마음건강 센터 운영 현황**
 - **세종센터**
 - 장소: 세종청사 5-3동 3층(302호) / 전화: 044-200-1558-9
 - 장소: 세종청사 13-2동 4층(433호) / 상담전화: 044-203-1418-9
 - 세종센터 홈페이지
 - **서울센터**
 - 장소: 서울청사 본관 2동(209호) / 전화: 02-2100-4554-5
 - 서울센터 홈페이지
 - **과천센터**
 - 장소: 과천청사 후생동 지하1층 / 전화: 02-2110-5959-60
 - 과천센터 홈페이지
 - **인천센터**
 - 장소: 정부인천지방민정청사 206호 / 전화: 032-588-4630-1
 - 인천센터 홈페이지

3 성폭력 피해자 지원 제도

해바라기센터

- (개요) 성폭력·가정폭력 피해자 대상 365일 24시간 상담, 의료, 법률, 심리치료 지원 등 서비스를 통합적으로 제공(여가부 등 지원)
- (주요 지원 내용)
 - (상담지원) 피해자 및 가족 상담, 치유 프로그램, 유관기관 연계
 - (의료지원) 성폭력 증거채취를 위한 응급키트 조치, 산부인과·정신건강의학과·응급의학과 등 전문의 진료, 피해자 진료 및 진단서 발급
 - (수사·법률지원) 수사 및 소송절차에 대한 정보제공, 피해자 진술서 작성, 진술녹화, 무료법률지원사업, 국선변호사연계 등
 - (심리치료 지원) 심리 상담 및 심리치료, 정신과적 치료 등
- (현황 및 연락처)

〈해바라기센터-위기지원형〉

센터명	주소	위탁병원	연락처	도메인/이메일
서울동부	서울 송파구 송이로 123 경찰병원 1층 (05715)	경찰병원	02-3400-1700 F.02-3400-1694	www.smonestop.or.kr seoulcnestop@naver.com
서울남부	서울 동작구 보리매로5길 20 보리매병원 원양관 2층 (07061)	보리매병원	02-870-1700 F.02-870-1116	www.smonestop.or.kr onestop1117@naver.com
서울북부	서울 중랑구 신내로16길 33, 신내의료인심주택 1층 (02053)	서울의료원	02-3422-4101 F.02-3422-4110	www.smcncestop.or.kr sbsunflower@naver.com
부산동부	부산 연제구 월드컵대로 359 부산의료원 지하 1층 (47527)	부산의료원	051-501-9117 F.051-506-4117	www.bsonestop.or.kr bsonestop@hanmail.net
대구	대구 서구 팔리로 157 대구의료원 건강증진센터 2층 (41845)	대구의료원	053-556-8117 F.053-556-5117	www.dgonestop.or.kr dgonestop@daum.net
인천동부	인천 동구 방축로 217 인천의료원 (22532)	인천의료원	032-582-1170 F.032-582-1179	www.iconestop.or.kr iconestop@hanmail.net
인천북부	인천 부평구 통수로 56 가톨릭대학교 인천성모병원 (21431)	가톨릭대학교 인천성모병원	032-280-5678 F.032-280-5677	www.iconestop.or.kr iconestop@hanmail.net
광주	광주 동구 팔문대로 365 조선대학교병원 2층 (61453)	조선대병원	062-225-3117 F.062-234-3117	www.gjonestop.or.kr gjonestop@hanmail.net
경기북동부	경기 의정부시 송선로 142 의정부의료원 신관 3층 (11671)	의정부의료원	031-874-3117 F.031-872-4117	www.gqonestop.or.kr gqonestop@hanmail.net
경기서부	경기 안산시 단원구 원곡공원로 10 단원병원 신관 7층 (15457)	단원병원	031-364-8117 F.031-365-5222	www.ggwsunflower.or.kr stop@ggwsunflower.or.kr
충북	충북 청주시 서원구 충덕로48 정주의료원 흥안1층(28547)	정주의료원	043-272-7117 F.043-268-7117	www.cbonestop.or.kr cj-onestop@hanmail.net
전북	전북 전주시 덕진구 건지로 20 전북대학교병원 응급의료센터 지하 1층 (54907)	전북대병원	063-278-0117 F.063-278-2117	www.jbonestop.mdcdo.at jbonestop@naver.com
전남동부	전남 순천시 순광로 221 순천성가톨릭병원 별관 (57931)	성가톨릭병원	061-727-0117 F.061-727-9024	www.jjonestop.or.kr jjonestop@hanmail.net
경북북부	경북 안동시 태서길 55 안동의료원 지하 1층 (36694)	안동의료원	054-843-1117 F.054-843-6117	www.gbonestop.or.kr gbonestop@hanmail.net
경북서부	경북 김천시 신원1길12 김천제일병원 7층 (39544)	김천제일병원	054-439-9600 F.054-439-8700	www.sbonestop.or.kr sbonestop@hanmail.net
경남	경남 창원시 마산합포구 원월동7길 74 (51264)	마산의료원	055-245-8117 F.055-244-3117	www.gnonestop.or.kr gn1stop@hanmail.net



〈해바라기센터-통합형〉

센터명	주소		위탁병원	연락처		도메인/이메일
서울	*본관	서울 중로구 대학로 95 서울대학교병원 합동어린이 지하층 (03082)	서울대병원	본관	02-3672-0365 F.02-3672-0368	www.help0365.or.kr help@help0365.or.kr
	*별관	서울 중로구 대학로8가길 56 동승빌딩 2층 (03086)		*별관	02-745-0366,0367 F.02-745-0368	
부산	부산 서구 구덕로 179 부산대학교병원 5동(응급의학과) 3층 (19041)		부산대병원	051-244-1375 F.051-244-1377		https://sunflower.pnuh.or.kr bssun1375@gmail.com
대전	대전 중구 문충로 282 충남대학교병원 본관 2층(35015)		충남대병원	042-280-8436 F.042-280-8434		www.djnsunflower.or.kr djonestop@hanmail.net
울산	울산 남구 신정로 160번길 41 (44686)		울산병원	052-265-1375 F.052-244-6117		www.ussunflower.or.kr ussunflower@hanmail.net
경기 남부	거점	경기 수원시 영통구 월드컵로 179번길 7, 도병원약국 3층 (16502)	아주대병원	본관	031-217-9117 F.031-217-5198	www.gqsunflower.or.kr basecenter@daum.net
	통합	경기 수원시 영통구 월드컵로 164 아주대학교병원 내 응급실 앞 만독건물(16499)		*지속	031-215-1117 F.031-214-9373	
				응급	031-216-1117 F.031-216-1109	
경기 북서부	*통합	경기 고양시 덕양구 화정로 65-1 우리프리자 501호 (10497)	영지병원	본관	031-816-1375 F.031-816-1399	www.gmwsunflower.or.kr gmwsunflower@gmail.com
	응급	경기 고양시 덕양구 화주북14번길 55 E관동, 영지병원 내 (10475)		*별관	031-816-1374 F.031-810-7399	
경기 중부	응급	경기 부천시 원미구 조마북로 170, 한샘관 지하2층(중동,순천향대부천병원)(14584)	순천향대 부천병원	본관	032-651-1375 F.032-651-1376	www.gcsunflower.or.kr joongbu2020@daum.net
	지속	경기 부천시 길주로 288, 다운타운빌딩 801호(14548)		*별관	032-328-1375 F.032-328-1376	
강원 서부	강원 춘천시 백령로 156 강원대학교병원 어린이병원 지하2층 (24289)		강원대병원	033-252-1375 F.033-254-1376		www.gwsunflower.or.kr gwchildsaver@hanmail.net
강원 동부	강원 강릉시 강릉대로419번길 42 강릉동인병원 별관 (25478)		강릉동인병원	033-652-9840 F.033-652-9839		www.sunflower6447.or.kr sunflower6447@hanmail.net
강원 남부	강원 원주시 일산로36번길 12 원주세브란스기독병원 서머산관 3층 (26427)		원주세브란스 기독병원	033-735-1375 F.033-742-1375		www.gnsunflower.or.kr grnsunflower@naver.com
충남	충남 천안시 동남구 망향로 201 단국대학교병원 1층 (31116)		단국대병원	041-567-7117 F.041-522-8117		www.cnonestop.or.kr cnone-stop@hanmail.net
전남	전남 영광군 영광읍 전년로 1351-15 영광기독병원 별관1층(57044)		영광기독병원	061-351-4375 F.061-353-4375		www.jnsunflower.or.kr jnygsun@hanmail.net
전북 서부	전북 익산시 우원로 895 원광대병원 (54538)		원광대병원	063-859-1375 F.063-859-1353		www.wksunflower.or.kr wksunflower@hanmail.net
경북 동부	경북 포항시 남구 대정동길 17 포항성모병원 루가관 지하3층 (37661)		포항성모병원	054-278-1375 F.054-278-1350		www.gbsunflower.or.kr gbsunflower@hanmail.net
경남 서부	경남 진주시 강남로 79 경상국립대학교병원 관악응급의료센터 3층 (52727)		경상대병원	055-754-1375 F.055-754-1378		www.savechild.kr gsc1374@hanmail.net
제주	본관	제주 제주시 도림로 65, 2층(연동, 한라병원) (63127)	한라병원	본관	064-749-5117 F.064-749-6117	www.jonestop.or.kr 117stop@hanmail.net
	*별관	제주 제주시 남영로 5-3 3층 (63098)		*별관	064-748-5117 F.064-748-6117	

MEMO

성폭력상담소

- ◉ (개요) 성폭력 피해자에 대한 상담, 법적조치 지원 등(여가부 등 지원)
- ◉ (주요 지원 내용)
 - 성폭력 피해 신고접수
 - 질병치료와 건강관리를 위하여 의료기관에 인도 등 의료 지원
 - 수사기관 조사, 법원 증인신문 등과의 동행
 - 고소, 피해배상청구 등 사법처리 절차에 관하여 대한법률구조공단 등 관계 기관에 필요한 협조 및 지원 요청
- ◉ (신청방법) 전국 100개소 이상 운영 중
 - 여성가족부 홈페이지 시설찾기 메뉴 → 성폭력피해상담 시설 검색

〈여성가족부 홈페이지 - 성폭력피해상담 시설 검색〉

여성가족부 *같이 고민해요! 서로 응원해요*

검색어를 입력하세요

국자상담 열려요

정책정보 민원.참여 정보공개 알림.소식 기관소개 ≡ 전체보기 ☆ 즐겨찾기

여성가족부 **언제나 든든한 가족**

정책자료 교육자료

홍보자료 **시설찾기**

일자리정보 정책문자신청

① 시설분류로 찾기 ② 시설명으로 찾기

시도 선택 시군구 선택 부류선택 단가스...

여성시설

- 전체선택
- 여성보호동력기생원

청소년시설

- 전체선택
- 청소년 상담복지센터
- 청소년상담복지센터
- 청소년수련시설
- 청소년상담
- 학교청소년상담지원센터
- 기타 청소년시설

거주시설

- 전체선택
- 가족연락

민방위가족시설 검색

관학시설

- 전체선택
- 여성상담전화(1366)
- 위대하기사실
- 성폭력피해상담
- 가정폭력피해상담
- 성폭력피해상담
- 성폭력피해상담
- 폭력피해 이혼대상 상담소 등

검색

4 재해보상

1. 공무원

㉠ 공무원 재해보상제도 개요

- 공무원의 공무상 재해 또는 공무원 본인과 그 가족의 사망 등에 대하여 적절한 보상을 제공하여 공무원과 그 유족의 생활안정 및 복리증진에 기여하는 제도
(※ 근거법률: 「공무원 재해보상법」)

㉠ 처리기관: 공무원연금공단

㉠ 급여의 성격

- (재해보상급여) 공무원이 공무수행과 관련하여 부상·질병·장해·사망하였을 때 사용자인 국가·지자체가 보상적 차원에서 지급
- (부조급여) 공무원 또는 그 가족의 사망과 재난으로 인한 주택피해 발생 시 사용자인 국가·지자체가 부조적 차원에서 지급

㉠ 공무상 재해 인정 기준

- (부상)
 - 공무수행 또는 그에 따르는 행위를 하던 중 발생한 사고
 - 통상적인 경로와 방법으로 출퇴근하던 중 발생한 사고
 - 그 밖에 공무수행과 관련하여 발생한 사고
- (질병)
 - 공무수행 과정에서 물리적·화학적·생물학적 요인에 의해 발생한 질병
 - 공무수행 과정에서 신체적·정신적 부담을 주는 업무가 원인이 되어 발생한 질병
 - 공무상 부상이 원인이 되어 발생한 질병
 - 그 밖에 공무수행과 관련하여 발생한 질병

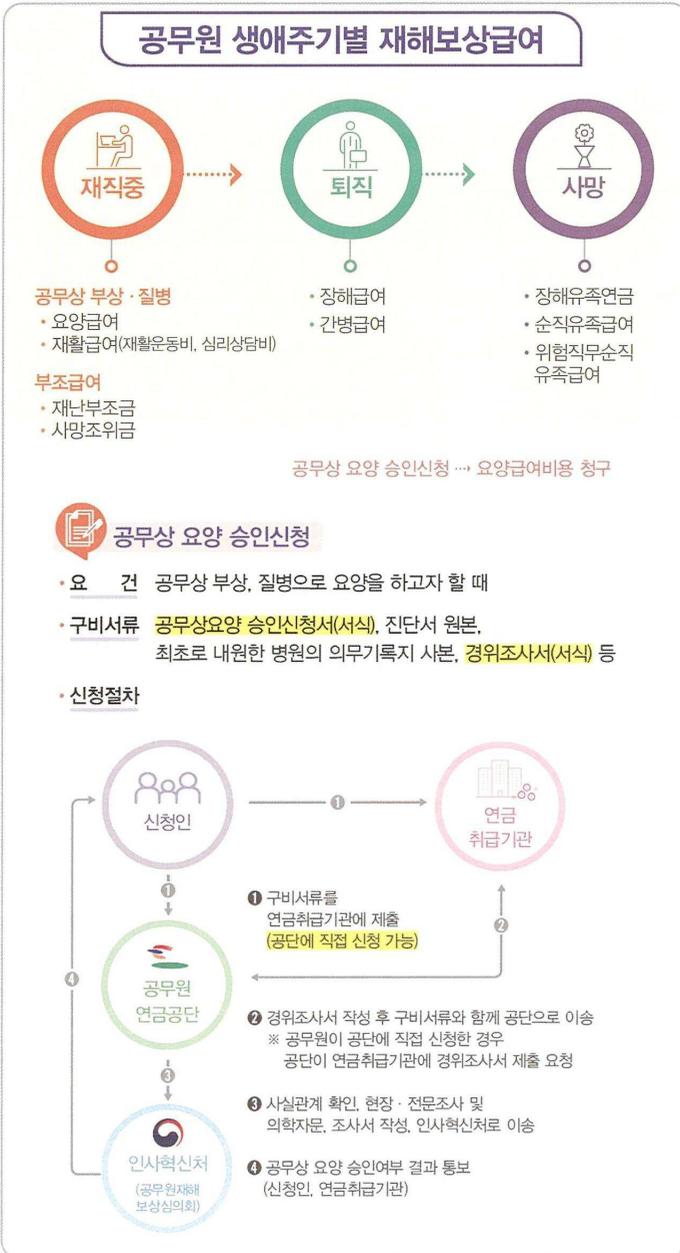
㉠ 주요 급여종류

구분	주요내용
요양급여	<ul style="list-style-type: none"> 공무상 요양 승인신청을 하여 승인받은 후, 요양급여비용 청구 가능 (공무상 요양 승인신청) 공무상 부상, 질병으로 요양을 하고자 할 때 (요양급여비용 청구) 공무상 요양 승인 후, 요양기관에서 요양 시
재활급여	<ul style="list-style-type: none"> (재활운동비) 공무상 요양 중 또는 요양 종료 후 3월 이내 재활운동 시 (심리상담비) 공무상 요양 중에 공무상 재해로 인한 심리치료 상담 시
장해급여 (연금 또는 일시금)	<ul style="list-style-type: none"> 공무상 부상·질병에 따른 장해로 퇴직 또는 퇴직 후 그 부상·질병에 따른 장해 시
간병급여	<ul style="list-style-type: none"> 공무상 요양을 마친 후, 의학적으로 간병이 필요하여 실제 간병을 받은 경우
재해유족급여	<ul style="list-style-type: none"> (장해유족연금) 장해연금을 받을 권리가 있는 공무원 사망 시 유족에게 지급 (순직유족급여) 재직 중 공무로 사망 또는 퇴직 후 재직 중의 부상·질병으로 사망한 경우
부조급여	<ul style="list-style-type: none"> (재난부조금) 공무원이 수재, 화재 등의 재난으로 재산에 손해를 입은 경우 (사망조위금) 공무원 본인 및 그 가족이 사망한 경우

㉡ 기본절차

- (청구) 청구인이 소속기관(통계청)에 승인·급여지급 청구
- (이송) 소속기관에서 구비서류를 첨부하여 공무원연금공단으로 이송
- (심의) 공무원연금공단, 인사혁신처(공무원재해보상심의회) 심의·결정
 - ※ 유형별로 절차가 상이하므로, 세부 내용은 공무원연금공단 홈페이지 > 사업안내 > 재해보상 메뉴 참조
- **맞춤형복지 단체보험(공무원 및 공무원직)**
 - 부상, 질병 등 발생 시 단체보험 가입 내용에 따라 보상
 - (보험 처리기관) 공무원 단체보험 계약 체결 보험사
 - (절차) 치료비 내역 등을 첨부하여 개인이 계약보험사에 청구
 - ※ 세부내용은 관련 공문 및 업무포털 게시판 참조

〈공무원연금공단 리플릿 - 생애주기별 급여 / 공무상 요양 승인신청 절차〉



2. 공무원 및 기간제 근로자

㉠ 산업재해보상 개요

- 업무상의 사유에 따라 4일 이상의 요양이 필요한 근로자의 부상, 질병, 장애 또는 사망을 말하며, 사고, 질병, 출퇴근재해로 구분 (※ 근거법률: 「산업재해보상보험법」)

산업재해보상보험법

제40조(요양급여) ① 요양급여는 근로자가 업무상의 사유로 부상을 당하거나 질병에 걸린 경우에 그 근로자에게 지급한다.

③ 제1항의 경우에 부상 또는 질병이 3일 이내의 요양으로 치유될 수 있으면 요양급여를 지급하지 아니한다.

- 다만, 근로자의 고의·자해행위, 범죄행위 또는 그것이 원인이 되어 발생한 부상·질병·장애 또는 사망은 산업재해로 인정되지 않음

㉠ 처리기관: 근로복지공단

㉠ 유형

- ① 업무상 사고, ② 업무상 질병, ③ 출퇴근재해

㉠ 업무상 재해 인정 기준

- (업무상 사고) 사업주 지배 관리하에 업무와 관련하여 우연히, 급격히, 외부의 영향(충돌, 추락, 감전 등)으로 발생한 사고
- (업무상 질병) 업무상 과로 등으로 인한 뇌심혈관계 질병, 신체에 부담을 주는 업무를 수행하다 발생한 근골격계 질병, 화학물질 등 근로자의 건강에 장애를 일으킬 수 있는 요인을 취급하거나 그에 노출되어 발생한 질병 등 업무와 관련하여 발생한 질병
- (출퇴근재해) 주거지를 출발하여 사업장으로 출근 또는 업무를 마치고 귀가하던 중 발생한 사고로 도보, 대중교통, 자가용 등 교통수단에 관계없이 통상적인 경로와 방법으로 출퇴근 하던 중 발생한 사고

㉠ 주요 급여종류

구분	주요내용
요양급여	• (진료비) 치료에 소요된 병원비용 (간병료) 간병에 따른 비용, (이송료) 통원치료 등에 따른 이송비용 (기타) 보조기 등
휴업급여	• 요양기간 중 일하지 못한 기간 동안 하루 평균임금의 70%에 해당하는 급여 지급
장해급여	• 치유 후 신체 등에 장해가 남은 경우 지급
간병급여	• 치유 후 의학적으로 간병이 필요하여 실제 간병을 받은 경우
유족급여	• 근로자가 업무상의 사유로 사망한 경우 유족에게 지급

㉠ 기본절차

- (진료) 산재 지정의료기관에서 검사, 진단, 치료
- (신청) 재해근로자가 근로복지공단에 신청서 제출
- (결정) 승인여부 결정 및 통지
 - ※ 유형별로 절차가 상이하므로, 세부 내용은 근로복지공단 홈페이지 > 사업안내 > 산재보상 메뉴 참조

3. 도급조사원

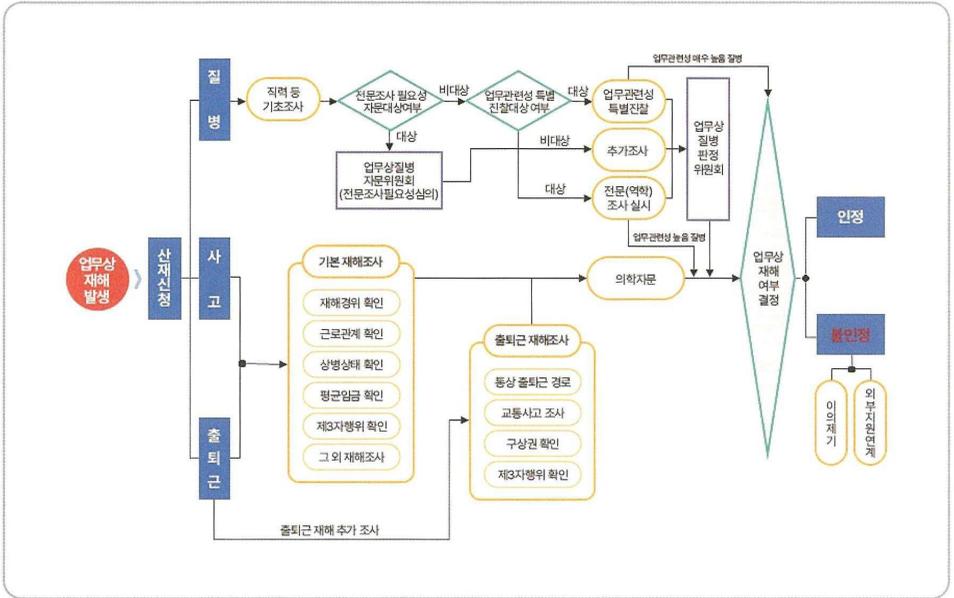
㉠ 기준

- 조사원이 가입한 개인 상해보험 또는 산재보험에서 보장하는 부상, 질병 등에 대하여 청구 가능

㉠ 절차

- 개인 상해보험의 경우 해당 보험사 청구 절차에 따라 실시
- 산재보상의 경우 위 “2. 공무원 및 기간제 근로자” 내용 참조

〈근로복지공단 홈페이지 - 산재인정절차 한번에 살펴보기〉



MEMO

현장조사 안전 종합 매뉴얼

현장조사 안전 종합 매뉴얼

VII

기타 안전 관련 정보

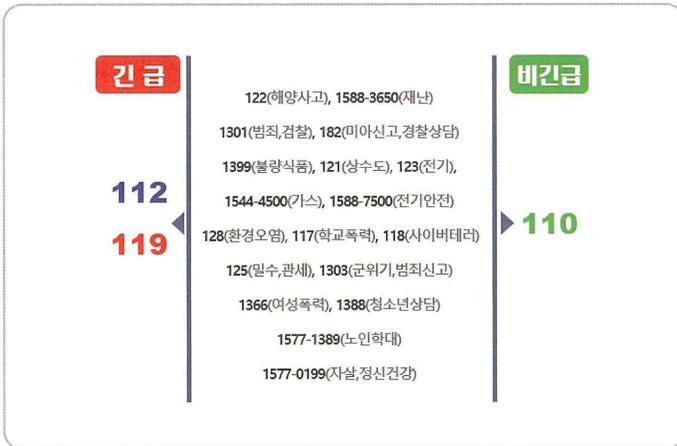
- 1 긴급신고전화 통합서비스
- 2 재난안전정보 포털 앱
- 3 관련 법령

VII

기타 안전 관련 정보

1 긴급신고전화 통합서비스(행정안전부)

⊙ 긴급 상황에서 쉽게 신고하고, 각 기관이 빠르게 대응할 수 있도록, 기존 각종 신고전화를 **긴급신고(112, 119)**와 **민원상담(110)**으로 통합





● 기타 주요 신고·상담 전화번호

신고내용	관련기관	전화번호	
간첩·테러·사이버안보	국가정보원	111	111콜센터
학교·가정·성폭력	아동·여성·장애인 경찰지원센터	117	117학교폭력신고센터
개인정보, 해킹/바이러스	한국인터넷진흥원	118	118사이버도우미
전기 고장	한국전력공사	123	한전123고객센터
환경 오염	환경부	128	환경신문고
복지지원, 긴급복지 등	보건복지부	129	보건복지상담센터
범죄신고, 사건상담 등	검찰청	1301	1301검찰콜센터
인권 침해	국가인권위원회	1331	인권상담전화
금융 관련	금융감독원	1332	금감원콜센터
감염병	질병관리청	1339	1339콜센터
고용, 노동	고용노동부	1350	1350전화상담센터
주민등록 진위확인	행정안전부	1382	-
부패·공익	국민권익위원회	1398	1398상담전화
식품안전	식품의약품안전처	1399	식품안전소비자신고

MEMO

2 재난안전정보 포털 앱 '안전디딤돌'(행정안전부)

- ◉ (개요) 국민행동요령, 대피소 등 재난 발생 시 또는 일상생활에서 필요한 재난안전 정보를 신속하게 제공하는 서비스
- ◉ (서비스 기간) 2012년 ~ 현재
- ◉ (주요 기능)
 - 재난대응: 재난 상황 시 행동요령(텍스트, 이미지, 동영상 등)
 - 시설정보: 위치 기반 대피시설, 의료시설, 경찰·소방서 등
 - 재난문자: 전국 및 지역 재난문자 조회 가능
 - 재난뉴스: 최근 재난 관련 뉴스 기사 조회 가능
 - 긴급신고: 112, 119 등 전화·문자 신고 지원

〈메인화면〉



〈국민행동요령〉



- (재난문자 수신 희망지역 설정 기능) 앱에서 수신 희망지역을 추가*하면, 전국 어디에서든지 원하는 지역의 재난문자를 받아볼 수 있음

* 환경설정 > 수신지역 설정 > 원하는 지역으로 설정(OFF→ON) > 지역 추가

- 휴대폰 사용이 익숙하지 않아 재난문자를 통한 위험상황 인지가 쉽지 않은 어르신 등을 위해 타지에 거주하는 보호자 등에게 위험정보를 발송
 - ☞ 태풍, 대설, 폭염 등 재난 상황 시, 사전 안내 등을 통한 예방 가능

〈관련 카드뉴스〉



3 관련 법령

형법

[시행 2024. 2. 9.] [법률 제19582호, 2023. 8. 8., 일부개정]

제136조(공무집행방해) ① 직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행 또는 협박한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

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.

제141조(공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴) ① 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 또는 전자기록등 특수매체기록을 손상 또는 은닉하거나 기타 방법으로 그 효용을 해한 자는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

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.

제257조(상해, 존속상해) ① 사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

제258조(중상해, 존속중상해) ① 사람의 신체를 상해하여 생명에 대한 위험을 발생하게 한 자는 1년 이상 10년 이하의 징역에 처한다.

② 신체의 상해로 인하여 불구 또는 불치나 난치의 질병에 이르게 한 자도 전항의 형과 같다.

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

③ 제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

제261조(특수폭행) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제260조 제1항 또는 제2항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

제276조(체포, 감금, 존속체포, 존속감금) ① 사람을 체포 또는 감금한 자는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.

제283조(협박, 존속협박) ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

③ 제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

제284조(특수협박) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 전조 제1항, 제2항의 죄를 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

제298조(강제추행) 폭행 또는 협박으로 사람에게 대하여 추행을 한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

제307조(명예훼손) ① 공연히 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.

② 공연히 허위의 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 5년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

제311조(모욕) 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.

제314조(업무방해) ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

제319조(주거침입, 퇴거불응) ① 사람의 주거, 관리하는 건조물, 선박이나 항공기 또는 점유하는 방실에 침입한 자는 3년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.

② 전항의 장소에서 퇴거요구를 받고 응하지 아니한 자도 전항의 형과 같다.

민법

[시행 2023. 6. 28.] [법률 제19098호, 2022. 12. 27., 일부개정]

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

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

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

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

③ 교사자나 방조자는 공동행위자로 본다.

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

② 불법행위를 한 날로부터 10년을 경과한 때에도 전항과 같다.

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.

2. (흉기의 은닉휴대) 칼·쇠몽둥이·쇠톱 등 사람의 생명 또는 신체에 중대한 위해를 끼치거나 집이나 그 밖의 건조물에 침입하는 데에 사용될 수 있는 연장이나 기구를 정당한 이유 없이 숨겨서 지니고 다니는 사람

3. (폭행 등 예비) 다른 사람의 신체에 위해를 끼칠 것을 공모(共謀)하여 예비행위를 한 사람이 있는 경우 그 공모를 한 사람

7. (관명사칭 등) 국내외의 공직(公職), 계급, 훈장, 학위 또는 그 밖에 법령에 따라 정하여진 명칭이나 칭호 등을 거짓으로 꾸며 대거나 자격이 없으면서 법령에 따라 정하여진 제복, 훈장, 기장 또는 기념장(記念章), 그 밖의 표장(標章) 또는 이와 비슷한 것을 사용한 사람
 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 공공 장소에서 고의로 험악한 문신(文身)을 드러내어 다른 사람에게 혐오감을 준 사람
 23. (물건 던지기 등 위험행위) 다른 사람의 신체나 다른 사람 또는 단체의 물건에 해를 끼칠 우려가 있는 곳에 충분한 주의를 하지 아니하고 물건을 던지거나 붓거나 또는 쏜 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
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 20만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.
3. (업무방해) 못된 장난 등으로 다른 사람, 단체 또는 공무원행 중인 자의 업무를 방해한 사람
- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 60만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.
1. (관공서에서의 주취소란) 술에 취한 채로 관공서에서 몹시 거친 말과 행동으로 주정 하거나 시끄럽게 한 사람
 2. (거짓신고) 있지 아니한 범죄나 재해 사실을 공무원에게 거짓으로 신고한 사람

스토킹범죄의 처벌 등에 관한 법률

[시행 2024. 1. 12.] [법률 제19518호, 2023. 7. 11., 일부개정]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “**스토킹행위**”란 상대방의 의사에 반(反)하여 정당한 이유 없이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여 상대방에게 불안감 또는 공포심을 일으키는 것을 말한다.
 - 가. 상대방 또는 그의 동거인, 가족(이하 “**상대방등**”이라 한다)에게 접근하거나 따라다니거나 진로를 막아서는 행위
 - 나. 상대방등의 주거, 직장, 학교, 그 밖에 일상적으로 생활하는 장소(이하 “**주거등**”이라 한다) 또는 그 부근에서 기다리거나 지켜보는 행위
 - 다. 상대방등에게 우편·전화·팩스 또는「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호의 정보통신망(이하 “**정보통신망**”이라 한다)을 이용하여 물건이나 글·말·부호·음향·그림·영상·화상(이하 “**물건등**”이라 한다)을 도달하게 하거나 정보통신망을 이용하는 프로그램 또는 전화의 기능에 의하여 글·말·부호·음향·그림·영상·화상이 상대방등에게 나타나게 하는 행위
 - 라. 상대방등에게 직접 또는 제3자를 통하여 물건등을 도달하게 하거나 주거등 또는 그 부근에 물건등을 두는 행위
 - 마. 상대방등의 주거등 또는 그 부근에 놓여져 있는 물건등을 훼손하는 행위
 - 바. 다음의 어느 하나에 해당하는 상대방등의 정보를 정보통신망을 이용하여 제3자에게 제공하거나 배포 또는 게시하는 행위
 - 1) 「개인정보 보호법」 제2조제1호의 개인정보
 - 2) 「위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률」 제2조제2호의 개인위치정보
 - 3) 1) 또는 2)의 정보를 편집·합성 또는 가공한 정보(해당 정보주체를 식별할 수 있는 경우로 한정한다)
 - 사. 정보통신망을 통하여 상대방등의 이름, 명칭, 사진, 영상 또는 신분에 관한 정보를 이용하여 자신이 상대방등인 것처럼 가장하는 행위
2. “**스토킹범죄**”란 지속적 또는 반복적으로 스톱킹행위를 하는 것을 말한다.
3. “**피해자**”란 스톱킹범죄로 직접적인 피해를 입은 사람을 말한다.
4. “**피해자등**”이란 피해자 및 스톱킹행위의 상대방을 말한다.

제3조(스토킹행위 신고 등에 대한 응급조치) 사법경찰관리는 진행 중인 스토킹행위에 대하여 신고를 받은 경우 즉시 현장에 나가 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 스토킹행위의 제지, 향후 스토킹행위의 중단 통보 및 스토킹행위를 지속적 또는 반복적으로 할 경우 처벌 서면경고
2. 스토킹행위자와 피해자등의 분리 및 범죄수사
3. 피해자등에 대한 긴급응급조치 및 잠정조치 요청의 절차 등 안내
4. 스토킹 피해 관련 상담소 또는 보호시설로의 피해자등 인도(피해자등이 동의한 경우만 해당한다)

제4조(긴급응급조치) ① 사법경찰관은 스토킹행위 신고와 관련하여 스토킹행위가 지속적 또는 반복적으로 행하여질 우려가 있고 스토킹범죄의 예방을 위하여 긴급을 요하는 경우 스토킹행위자에게 직권으로 또는 스토킹행위의 상대방이나 그 법정대리인 또는 스토킹행위를 신고한 사람의 요청에 의하여 다음 각 호에 따른 조치를 할 수 있다.

1. 스토킹행위의 상대방등이나 그 주거등으로부터 100미터 이내의 접근 금지
2. 스토킹행위의 상대방등에 대한 「전기통신기본법」 제2조제1호의 전기통신을 이용한 접근 금지

제5조(긴급응급조치의 승인 신청) ① 사법경찰관은 긴급응급조치를 하였을 때에는 지체 없이 검사에게 해당 긴급응급조치에 대한 사후승인을 지방법원 판사에게 청구하여 줄 것을 신청하여야 한다.

제6조(긴급응급조치의 통지 등) ① 사법경찰관은 긴급응급조치를 하는 경우에는 스토킹행위의 상대방등이나 그 법정대리인에게 통지하여야 한다.

제18조(스토킹범죄) ① 스토킹범죄를 저지른 사람은 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

- ② 흉기 또는 그 밖의 위험한 물건을 휴대하거나 이용하여 스토킹범죄를 저지른 사람은 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법

[시행 2024. 1. 25.] [법률 제19743호, 2023. 10. 24., 타법개정]

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 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

[시행 2024. 1. 23.] [법률 제20069호, 2024. 1. 23., 일부개정]

제44조의7(불법정보의 유통금지 등) ① 누구든지 정보통신망을 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보를 유통하여서는 아니 된다.

3. 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보

제74조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2012. 2. 17., 2014. 5. 28.>

3. 제44조의7제1항제3호를 위반하여 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 한 자

현장조사 안전 종합 매뉴얼

발 행 처 통계청 조사관리국
대전광역시 서구 청사로 189

발 행 일 2024년 3월