고용노동부 | 보도자료 | 대체불가 대한민국

보도시점 2026. 11. 12.(목) 14:00 (2026. 11. 13.(금) 조간)

국민과의 "소통"은 더욱 강화하고, 악의적 특이민원은 엄정 대응하겠습니다

- 장기·고질적 반복민원 해소를 위한 중립적 「민원소통조정위원회」 운영
- 악의적인 특이민원인에 대한 「기관 고발」 조치도 병행

고용노동부(장관 김영훈)는 11.12(목) 산안·고용 분야의 외부 전문가 4명을 중심으로 **장기 반복 민원을 해소**하기 위한 본부 **「민원소통조정위원회(이하 민소위)」** 개최했다고 밝혔다.

민소위는 **노동 분야 외부 전문가 중심**으로 **민원인이나 이해당사자 의견을 직접 청취**한 후 **공정하고 객관적인 해결(처리) 방안**을 모색하기 위해 지난 9.1.부터 고용노동부 본부와 각 지방노동관서별로 구성하여 운영 중이며 이를 통해 **고질적인 반복민원은 줄이고 국민들의 수용성은 높여 나가고 있다.**

☑ **장기 · 반복민원 해소 노력**

✓ **(소통)** '24년부터 2년여에 걸쳐 각종 불만 민원을 지속 제기한 민원인을 본부에서 직접 거주지(전라남도)까지 찾아가 면담한 결과 **"고용센터를 통해 취업하고 싶다"라는 진의를 확인**하고 **민소위에 민원인 맞춤형 취업지원서비스 방안을 상정 논의하고 서비스 제공**

✓ **(소통+대안 모색)** '25년부터 80건이 넘는 건설 현장의 비계 사용과 관련하여 제기된 유사민원을 민소위에 상정, **관련분야 전문가 5인이 민원인 입장을 직접 청취하고 정책 대안 모색**

✓ **(공정· 객관적 사건 처리)** 난해한 직장 내 괴롭힘 사건 중심으로 **외부전문가 중심의 민소위를 정례 운영하여 처리결과의 객관성과 신뢰성은 높이고 감독관의 업무 부담은 경감**(대전청)

* 민소위 운영 주요 사례 '붙임' 참조

더불어, 금번 본부 민소위에서는 **'25년부터 전국을 돌며 2천 건이 넘는 민원을 제기하면서 50명이 넘는 노동감독관에게 욕설과 협박 등 위법행위를 한 특이 민원 대응 방안을 논의하고, 정상적인 공무집행과 직원 보호를 위해 고용노동부 차원의 엄정한 법적 대응이 필요**하다는 의견에 따라 해당 민원인을 **공무집행방해, 상습 협박 등 혐의로 「기관 고발」 조치**할 계획이다.

그간 폭언, 폭행 등 민원인의 불법행위에 대해 주로 지방관서 차원에서 고발 등 법적 대응해 왔으나, **해당 사안의 심각성을 고려하여 고용노동부 차원에서 법적 대응하는 첫 번째 사례이다.**

고용노동부에서는 앞으로도 **민소위 정례 운영을 통해 국민의 목소리를 직접 듣고 공정하고 객관적인 민원 처리 노력을 통해 노동자 권리보호에 최선을 다할 계획이다.**

아울러, 직원에 대한 폭언, 폭행 등 특이민원에 **대해서는 기관 차원의 법적 대응을 원칙으로 엄정 대응**해 나갈 계획이다.

김영훈 장관은 **"국민과의 소통은 더 좋은 노동 서비스와 노동자의 권익 보호를 위한 출발점"**임을 강조하면서 **"현장의 목소리에 더욱 귀 기울이면서 직원들도 안전한 환경에서 업무에만 전념할 수 있도록 보호와 지원 노력을 더욱 강화해 나가겠다"**라고 밝혔다.

담당 부서	감사관 민원운영팀	책임자	과 장	최충운	(044-202-7792)
		담당자	사무관	조은정	(044-202-7794)
		담당자	주무관	박정현	(044-202-7795)

대한민국 정책브리핑
대체불가 대한민국
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

붙임 **‘민원소통조정위’를 통한 민원 해소 및 특이민원 대응 사례**

[사례 1] 소통을 통한 민원 해결 사례

“일자리를 찾고 싶은 마음에 귀 기울여, 맞춤형 취업지원으로 연결”

전남 순천에 사는 40대 구직자 A씨는 오랫동안 일자리를 찾지 못했다. 취업 의지는 있었지만 고용센터의 구직 상담과 일자리 소개가 충분한 도움이 되지 않는다고 느꼈고, 중장년층에 대한 취업지원제도와 고용서비스에 대한 불만으로 2024년부터 본부 고용정책을 소관하는 다수 부서에 29건의 민원을 제기하였다.

민원소통조정위원회(이하 ‘민소위’) 안건을 준비하며 담당자들은 A씨가 거주하는 전남 순천을 찾아 직접 이야기를 들었다. 제도에 대한 불만 뒤에는 자신에게 맞는 일자리를 찾도록 실질적인 도움을 받고 싶다는 바람이 있었다. A씨는 순천뿐 아니라 여수·광양의 일자리도 알선받고, 동행면접 등 적극적인 맞춤형 취업지원을 받기를 희망했다. 이에 순천고용센터가 총괄하는 취업지원 종합관리계획을 마련했다. 서비스업 관련 경험과 희망 직종을 고려한 일자리 알선, 순천 뿐 아니라 여수·광양을 포함한 채용정보 월 1회 이상 안내, 입사지원서 작성 지원, 모의면접 및 동행면접 지원 계획을 담았고, 필요시 직업훈련 및 구직자 도약패키지 등 프로그램 참여와 사후관리도 실시하기로 하였다.

민소위를 계기로 민원인의 목소리를 직접 듣고, 반복민원의 배경에 있는 구직의 어려움과 실제 지원 요구를 구체적으로 파악했다. 이를 순천·여수·광양 세 지역 고용센터가 함께 하는 맞춤형 취업지원계획으로 연결해 제도에 대한 불만을 실질적인 구직 지원으로 풀어갈 기반을 마련했다.

[사례 2] 전문위원회의 공정한 판단으로 민원 수용성을 높인 사례

“당사자의 목소리를 듣고, 공정한 판단으로 신뢰를 높이다”

직장 내 괴롭힘 사건은 당사자 간 주장이 엇갈리고 판단이 어려워 민원인에게 처리 결과를 납득시키기 쉽지 않다. 대전지방고용노동청은 공정하고 객관적인 사건처리를 위해 학계·법조계·노무사 등 외부 전문가가 참여하는 ‘직장 내 괴롭힘 판단 전문위원회’(민소위 분과위원회, 이하 ‘전문위원회’)를 적극 활용했다.

전문위원회는 진정인과 사용자 모두에게 출석하여 충분히 소명할 기회를 부여했다. 위원들은 당사자를 직접 면담하고 주요 쟁점을 질문해 사실관계와 양측 주장을 확인한 뒤, 집단 토의를 거쳐 괴롭힘 여부를 판단했다.

전문위원회는 ‘26년 9월까지 9건을 심의했으며, **사업장 자체조사에서 괴롭힘이 아니라고 판단한 사건 중 3건을 인정했다.** 이 중 한 **공공기관은 전문위원회 의견에 따라 담당 감독관이 괴롭힘을 인정하자 재심의 후 기존 결정을 번복하여 괴롭힘을 인정하였고, 가해 행위자에 대한 전보·분리조치에 나서 피해 근로자의 실질적인 권리구제로 이어졌다.**

전문위원회 심의 사건 중 판단 결과에 불복해 감독관에게 항의하거나 재진정으로 이어진 사례는 없었다. **당사자의 주장이 첨예하고 객관적인 기준을 세우기 어려운 괴롭힘 사건에 대해 당사자의 목소리를 충분히 듣고 전문가가 함께 판단하는 절차를 통해 민원 처리의 공정성과 객관성을 높이고, 처리 결과에 대한 민원 수용성과 신뢰를 높였다.**

[사례 3-1] 민원인의 위법행위에 대해 기관이 적극적으로 대응한 사례

“민원 폭탄과 직원 협박을 일삼은 위법행위에 단호하게 대응하다!”

학교 급식실에 특정 공기정화 필터를 설치해야 한다고 주장하는 B씨는 ‘25.8월부터 본부 및 전국 고용노동관서에 2,026건의 민원을 제기했다. 본부 정책부서와 고용노동관서 감독관 등은 B씨를 만나 해당 작업이 분진작업에 해당하지 않고 특정 필터 설치 의무도 없어 산업안전보건법 위반으로 보기 어렵다는 취지로 설명했다. 국민권익위도 같은 취지로 고충민원을 종결했으나 직원들을 향한 폭언과 협박은 계속 됐다.

B씨는 한 직원에게 ‘찾아가서 죽여버리겠다’고 위협했고, 다른 직원에게는 ‘한 시간 안에 원하는 답변을 하지 않으면 면직시키겠다’고 협박했다. 여러 차례 전화를 걸어 욕설을 퍼붓거나 사표를 쓰라고 강요하는 일도 있었다. 전국적으로 B씨에게 폭언, 협박 등 피해를 입은 직원은 52명에 달했고, 담당 감독관 등 13명의 직원이 고발당했다. 고용노동부는 산업안전 분야 외부 전문가와 함께하는 면담도 제안했으나 B씨가 거절하였고, 위법행위가 계속되면 법적 조치에 나설 수 있음을 알렸다.

민소위에서는 직원들의 피해 정도와 법률자문 결과를 바탕으로 기관 차원의 고발 계획을 심의했다. 민소위 외부 위원들도 법적 대응이 필요하다는 의견을 제시했으며, 고용노동부는 관련 증거를 확보하고 장관 명의의 고발을 추진하기로 했다.

이번 대응은 피해 직원 개인에게 부담을 맡기지 않고 기관이 직접 직원 보호에 나섰다는 데 의미가 있다. 민원인의 의견을 경청하면서도 직원의 안전과 정당한 업무 수행을 위협하는 위법행위에는 기관 차원에서 단호하고 엄정하게 대응한다는 원칙을 분명히 했다.

[사례 3-2] 민원인의 위법행위에 대해 기관이 적극적으로 대응한 사례

“폭언·폭행에는 기관이 직접 대응하고, 피해 직원의 회복까지 돕다”

‘24년 3월 ○○고용센터를 찾은 C씨는 실업인정 신청 과정에서 담당 창구를 옮겨야 한다고 안내를 받자 직원이 불친절하다며 폭언을 시작했다. 담당 직원은 C씨가 민원서류를 착오로 작성하여 담당 창구를 잘못 안내하게 되었다며 경위를 설명했지만, C씨는 “이딴 식으로 일하면서 월급을 받고 있냐”, “일하기 싫으면 그만둬라” 등의 폭언을 반복하며 사과를 요구했다.

○○고용센터는 담당 직원과 C씨를 분리하고 센터 소장이 직접 면담에 나섰다. 그러나 **C씨는 소장과 면담 도중 다시 담당 직원의 창구로 찾아가 폭언을 이어갔고, 소지하고 있던 취업희망카드를 담당 직원의 얼굴을 향해 집어 던지는 폭행을 가했다. ○○고용센터는 즉시 경찰에 신고했으며, 출동한 경찰은 CCTV를 확인하고 피해 직원과 목격자의 진술을 확보했다.**

○○지방고용노동청은 본부와 협의해 C씨를 공무집행방해 혐의로 기관 명의로 고발했다. 또한 법적 대응과 함께 피해 직원 면담과 트라우마 전문상담을 연계하고, 병가를 부여해 직원의 회복을 지원했다. 이후 피해 직원은 질병휴직을 거쳐 다른 고용센터로 근무지를 옮겼다.

법원은 ‘24년 10월 C씨에게 징역 4개월, 집행유예 1년과 사회봉사 40시간을 선고했다. 이번 대응은 **폭언·폭행을 당한 직원이 홀로 법적 대응을 감당하지 않도록 기관이 직접 고발에 나서고, 심리상담과 인사조치까지 연계했다는 데 의미가 있다. 위법행위에 대한 책임을 묻는 동시에 피해 직원의 회복과 안전한 근무를 지원한 것이다.**