

# 국 가 인 권 위 원 회

## 장애인차별시정위원회

### 결 정

사 건 21진정0243700 사회복지사의 장애인에 대한 폭언 등

진 정 인 ○○○○

피 해 자 △△△

피진정인 1. □□□

2. ●●●

3. ▽▽▽

4. ▲▲▲

### 주 문

1. 경찰청장에게, 피진정인 □□□을 △△△·○○○·◇◇◇에 대한 「장애인 복지법」 제59조의9(금지행위) 제6호 위반의 장애인 학대 혐의로 수사의 되합니다.
2. ○○시장장애인복지관장에게, 장애인 인권침해에 관한 내부처리절차를 마련할 것과 향후 유사 인권침해 사례가 발생하지 않도록 전 직원 대상으로 장애인 인권교육을 실시할 것을 권고합니다.
3. ○○시장에게, ○○시장장애인복지관 주간보호센터의 장애인 인권침해 및 보호의무 소홀 행위에 대해 「사회복지사업법」 제40조에 따른 행정처분을 실시할 것을 권고합니다.

## 이 유

### 1. 진정 요지

진정인은 피해자의 모친이며 피해자는 ○○시장장애인복지관 주간보호센터 (이하 '주간보호센터'라고 한다) 이용 장애인이다.

가. 주간보호센터 종사자였던 피진정인 1 내지 피진정인 3은 중증 지적장애자인 피해자를 욕박지르고 강압적으로 대하는 등 정서적으로 학대하였다.

나. 장애인 인권보호 의무가 있는 주간보호센터장인 피진정인 4는 피해자의 피해사실을 인지하고도 적절한 사후조치를 취하지 않았다.

### 2. 당사자 및 관계인의 주장 요지

가. 진정인

진정요지와 같다.

나. 피해자

피진정인1이 피해자에게 수시로 소리를 질렀다.

다. 피진정인

1) 피진정인 1(주간보호센터 퇴사 종사자, 사회복지사)

2021. 1. 12. 외에는 피해자를 욕박지르거나 강압적으로 대한 적 없다. 사건 당일에는 피해자 컨디션이 안 좋아 피진정인 1도 함께 흥분되어 그렇게 된 것이며, 그 외에는 피해자를 포함한 이용 장애인에게 폭언 및 폭행하지 않았다. 2021. 3.경, ○○시장장애인복지관 관장이 2021. 1. 12. 녹음과 일을 들려주며 “자진퇴사하면 더 이상 문제 삼지 않고 명예를 지켜주겠다.

그런데 계속 근무하겠다고 하면 이 파일을 수사기관에 전달하고 인사위원회를 개최하겠다”라고 하여 2021. 3. 10. 자진퇴사하였다.

2) 피진정인 2(주간보호센터 퇴사 종사자, 사회복지사)

2019. 4. 11. ○○시장장애인복지관 주간보호센터에 입사하였으나, 2021. 3. 18. 이 진정의 원인이 된 녹음파일로 인해 자진퇴사 하였다. 문제가 된 날 외에는 피해자를 강압적으로 대한 적 없고, 행위에 대해 깊이 반성하고 있다.

3) 피진정인 3(주간보호센터 퇴사 종사자, 사회복지사)

2020. 4. 1. ○○시장장애인복지관 주간보호센터에 입사하였으나, 이 진정의 원인이 된 녹음파일로 인해 2021. 3. 12. 인사위원회에서 견책 징계를 받고, 같은 달 15일 자진퇴사하였다. 피진정인3 등의 행위가 정서적 학대에 해당할 수 있다고 생각하며 반성하고 있다.

4) 피진정인 4(주간보호센터장)

2013. 11. 1. ○○시장장애인복지관에 입사하였으며, ○○시장장애인복지관 총무부장과 주간보호센터장을 겸직하고 있다. 낮에는 주로 복지관 사무실에서 근무하고 있으며, 하루에 한번 정도 종사자들과 회의하기 위해 센터에 잠시 들른다. 주간보호센터장 업무와 관련하여 별도 직책수당은 받지 않았다.

진정의 원인이 된 사실은 2021. 3. 2. 19:09 참고인에게 녹음파일을 전송받아 알게 되었고, 그전에는 피진정인 1이 피해자를 비롯한 이용 장애인들에게 폭언한다는 사실을 인지하지 못했다. 참고인에게 녹음파일을 전달 받은 다음날 긴급인사위원회를 개최하여 관계자 인사위원회 회부를 결정하

였고, 피진정인 1 내지 피진정인 3에게 그 사실을 고지하였으나, 3. 10. 피진정인 1이, 3. 12. 피진정인 2가 사직서를 제출함에 따라 3. 12. 오후로 예정된 인사위원회에는 피진정인 3만 참석하여 징계(건축)결정하였다. 사건 직후 이 사건 관련하여 별도 내부조사한 적은 없다. 왜냐하면 피진정인 1 내지 피진정인 3 이 모두 자진퇴사하였기 때문이다. 피해자와 관련한 녹음 파일은 2021. 3. 18. ○○시장애인복지관 사무국장 ◆◆◆을 통해 피해자의 모친에게 전달하였고, 그 외 이용 장애인 ○○○에 대한 녹음 건도 있었으나 그 파일은 ○○○의 보호자에게 전달하지 않았다.

라. 참고인

1) 참고인 1

피진정인 1의 직장 내 괴롭힘을 입증하고자 2021. 1. 12. 및 2. 25. 상황을 녹음해 두었으며, 애초 참고인 1건만 민원제기 하려다가 장애인들에 대한 언어폭력도 심각한 수준이라고 생각하여 피진정인 4에게 녹음파일을 전달했다.

참고인 1이 녹음한 파일에는 이 사건 피해자와 ○○○ 건만 있지만, 평소 피진정인 1은 ◇◇◇ 등 다른 장애인에게도 자주 폭언을 하였고, 참고인 1은 2019년 말 이후부터 그 모습을 지속적으로 목격하였다. 장애인들이 마스크를 착용하지 않거나, 배식 때 음식을 골라먹거나, 프로그램에 잘 참여하지 않거나, 피진정인 1이 지시하는 것을 하지 않을 때 피진정인1이 주로 소리를 질렀다.

피진정인 1이 장애인들을 폭행한 적은 없으나, 샷대질을 하며 소리치거나, 허공에다 물건을 던지는 등 상대방이 위협적이라고 느낄만한 행동은 자주 하였다. 장애인들에게 거의 반말을 사용했으며, 옆에 두고 혼잣말 하듯이 “××, ×× 열 받네”하는 식의 욕도 수시로 하였다. 평소 피진정인 1이 장

애인들을 대하는 고압적인 태도를 상/중/하로 나눈다고 가정했을 때, 녹음 파일 2건은 '중' 정도에 해당한다.

## 2) 참고인 2

○○시장애인복지관 주간보호센터에서 근무하는 동안 피진정인 1이 피해자와 장애인 ○○○·◇◇◇에게 소리 지르는 장면을 수차례 목격하였다. 피진정인 1은 피해자가 심부름을 잘 하지 못할 때, 프로그램을 잘 따르지 않을 때, 배고프다고 흥분하는 태도를 보일 때 주로 욕박을 지르며 말했으며, 횡수로는 일주일에 2~3번 가량이다. 장애인 ○○○의 경우 마스크를 착용하지 않을 때, ◇◇◇의 경우 말을 잘 듣지 않을 때 피진정인 1이 소리 지르며 말하는 등 고압적으로 대했다.

## 3) 참고인 3

○○시장애인복지관 주간보호센터에서 근무하면서 일주일에 2~3회 가량은 피진정인 1이 피해자에게 욕박을 지르거나 위협감을 느끼게 하는 언행을 하는 것을 보았다.

## 3. 관련 규정

별지 기재와 같다.

## 4. 인정사실

진정인 및 피해자 주장, 피진정인 주장 및 제출자료, 참고인들 진술 및 제출된 녹음파일, 현장조사 결과 등을 종합하여 보았을 때, 다음과 같은 사실이 인정된다.

## 가. 진정요지 가항(피해자에 대한 폭언)

1) 참고인이 녹음한 두 건의 녹음파일에 따르면, 피진정인 1은 2021. 1. 12. 피해자에게 “심보가 못됐어. 이게... ×.. (중략) 누가 앉으래? 차렷! 혼나 너.. ×..”라고 말한 사실이 있고, 2021. 2. 25. 장애인 ○○○에게 “마지막 경고야. 너 김밥 먹을거야? 너 김밥 싫어하잖아. ○○○ 대답해. 마지막 경고야. 선생님 오늘 기분 안좋아. 그러니까 말 잘 들어.. 혼나고 싶지 않으면.. 너 이러면 니네 엄마한테 저번에 ×××한 거 다 이른다”라며 상대방이 위협감이 들게 할 만한 언행을 하였다. 또한 ○○○를 혼낸 직후 “xx같은 xx들, 도로에 왜 나와 있어”라며, 승용차라는 폐쇄된 공간에서 지적 장애인이 정신적 고통을 충분히 느낄만한 장애인 비하 용어 및 욕설을 한 사실이 있다. 비록 녹음파일은 제출되지 않았으나, 참고인 1 및 참고인 2 진술에 따르면 피진정인 1은 장애인 ◇◇◇에게도 소리를 질러 주눅이 들게 하는 등 수차례 폭언한 사실이 있다.

2) 피진정인 2와 피진정인 3은 2021. 1. 12. 녹음파일에서 “고개 들고... 지금 혼나는 거예요, 지금”, “손들어, 벌서”라며 피진정인 1의 행위에 일부 동조한 사실이 있으나, 그 외 피해자에게 폭언·폭행했다는 사실은 확인되지 않는다.

3) 2021. 3. 12. 인사위원회 회의록에 따르면, 피진정인 3은 “피진정기관 소속 직원 전원이 이용인들에 대해 언어적 폭력을 하였다”라고 인사위원들 앞에서 진술하였고, 피진정인 4 역시 “주간보호센터장직을 발령받은 시점부터 종사자 간, 그리고 종사자가 이용인에게 소리를 지르거나 강압적으로 대하는 것을 알고 있었다”라고 진술한 사실이 있다. 피진정인 4가 2020. 8.부터 피진정기관 센터장직을 겸임한 점과 참고인 1이 2019. 11. 15.부터 피진

정기관에 있었던 점, 그리고 참고인 1 내지 참고인 3이 모두 주 1~2회 피진정인 1의 폭언 등을 목격했다고 진술한 점을 감안하면, 피진정인 1의 피해자 △△△, ◎◎◎, ◇◇◇에 대한 폭언 및 괴롭힘은 최소 2019. 11. 이후부터 주 1~2회 가량 수시로 이루어졌을 것으로 추정된다.

#### 나. 진정요지 나항(피해자 보호의무 소홀)

1) 피진정인 4는 2021. 3. 3.경 피진정인 1 내지 피진정인 3에게 이 사건에 대한 인사위원회를 개최하겠다고 고지하였으나, 피진정인 1과 피진정인 2는 인사위원회가 개최되기 이전인 3. 10.과 3. 12.(오전) 각각 자진 퇴사하였고, 이에 피진정인 3만 3. 12.(오후) 인사위원회에 참석하여 징계(견책) 처분을 받았다. 3일 후인 3. 15. 피진정인 3 역시 자진 퇴사하였다.

2) 이 사건 이후 피진정인 4가 내부조사 및 관련자 고발 등 피해자 권리구제를 위해 별도의 조치를 한 사실은 확인되지 않는다. 피진정인 4는 녹음파일 2건 중 피해자의 건에 대해서만 2021. 3. 18. 진정인에게 전달하였고, ◎◎◎ 건은 피해자의 보호자에게 전달하지 않았다. 피진정인 4는 이 일로 2021. 5. 7. 인사위원회를 통해 센터장직 면직 후 ○○시장애인복지관 총무부장직만 유지하게 되었다.

### 5. 판단

#### 가. 진정요지 가항(피해자에 대한 폭언)

1) 「장애인복지법」 제2조(장애인의 정의 등)에 따르면, ‘장애인학대’란 장애인에 대하여 신체적·정신적·정서적·언어적·성적 폭력이나 가혹행위, 경제적 착취, 유기 또는 방임을 하는 것을 의미하며, 같은 법 제59조의 9(금지행위) 제6호에 따라 “장애인의 정신건강 및 발달에 해를 끼치는 정서

적 학대행위” 는 장애인 학대 행위에 해당된다. 만일 이를 어기고 장애인을 학대하는 자는 같은 법 제86조(벌칙) 제3항 제3호에 따라 “5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금”에 처할 수 있으며, 직무상 학대사실을 알고도 장애인권익옹호기관 또는 수사기관에 신고하지 아니한 사람은 같은 법 제90조(과태료)에 따라 300만원 이하의 과태료에 처할 수 있다.

2) 이 사건의 피진정인은 모두 4명으로, 그 중 피진정인 1 내지 피진정인 3은 장애인을 보호 및 지원해야 할 지위에 있는 사회복지사이고, 피진정인 4는 장애인 학대 발생 시 조치의무를 갖는 기관장으로 이들에 대한 판단은 그 의무 정도에 따라 달리 이루어져야 할 것이다. 다만, 이 사건에서 피진정인 2와 피진정인 3 은 피해자에게 폭언·폭행한 사실이 인정되지 않으므로, 이 결정에서는 피진정인 1과 피진정인 4의 행위에 대해서만 판단한다.

3) 피진정인 1은 피해자 △△△을 비롯한 ○○○, ◇◇◇ 등 장애인에게 일 년 이상 주 1~2회 소리를 지르며 말하거나 괴롭히거나 위협을 가하는 등 행동한 점이 인정되고, 다만 그 행위가 「장애인복지법」 제59조의9(금지행위)가 금지하는 장애인 학대 행위에 해당하는지에 대해서는 별도의 판단이 필요하다. 관련하여, 최근 대법원은 2018. 3. 복지시설에서 사회복지사로 일하던 B씨가 지적장애 3급인 A씨의 머리 위에 쇼핑백 끈 다발을 올려놓은 뒤 다른 장애인 근로자들에게 “여러분 A씨 어때요”라고 말하며 조롱하고, 스스로 눈을 찔러 우는 시늉을 하게하고, 평소 자신의 말을 듣지 않으면 퇴근을 못하게 하며 혼을 낸 행위에 대해 장애인에 대한 정서적 학대에 해당한다고 판단, 벌금 700만원을 선고한 원심을 확정하였다(대법원 2021. 4. 8. 선고 2021도1083 판결).



4) 또한 대법원은 어린이집 보육교사가 4세 아동을 78cm 교구장 위에 40분 간 앉혀둔 행위에 대해 「아동복지법」에 의해 금지되는 ‘정서적 학대 행위’에 해당한다고 판단하면서, “정서적 학대행위란, 정신적 폭력이나 가혹행위로서 아동의 정신건강 또는 복지를 해치거나 정신건강의 정상적 발달을 저해할 정도 혹은 그러한 결과를 초래할 위험을 발생시킬 정도에 이르는 것을 말하고, 어떠한 행위가 이에 해당하는지 여부는 행위자와 피해아동의 관계, 행위 당시 행위자가 피해아동에게 보인 태도, 피해아동의 연령, 성별, 성향, 정신적 발달상태 및 건강상태, 행위에 대한 피해아동의 반응 및 행위를 전후로 한 피해아동의 상태 변화, 행위가 발생한 장소와 시기, 행위의 정도와 태양, 행위에 이르게 된 경위, 행위의 반복성이나 기간, 행위가 피해아동 정신건강의 정상적 발달에 미치는 영향 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다”라고 정의하였다(대법원 2020. 3. 12. 선고 2017도5769 판결). 2016년 춘천지방법원 역시, 어린이집 보육교사가 낮잠을 자기 위해 누워 있는 3세 원아에게 휴대전화로 무서운 영상을 틀어주어 이를 시청한 유아가 다리가 떨릴 정도로 공포심을 느껴 울게 한 사건에 대해 “그 전에도 보육교사가 최소한 한 차례 이상 유아가 두려워하는 영상을 보여주어 위협하면서 자신의 의사를 관철하여 온 것으로 보이는 점, 유아가 쉽게 공포심을 느끼는 소양이 있었다라도 이를 이용하여 공포심을 야기하는 영상을 강제로 보게 하는 행위가 정당화 될 수는 없는 점 등을 감안하면 해당 교사의 행위는 정서적 학대행위에 해당된다”고 판시하였다(춘천지법 2016. 1. 22. 선고 2015고단651 판결). 결국 정서적 학대 여부를 인정함에 있어 주요 판단기준은 행위자와 피해자 간의 관계, 행위 이후 피해자가 보인 반응, 행위의 반복성과 기간, 행위 이유와 고의성 여부 등이라 할 것이다.

5) 이에 비추어 볼 때, 피진정인 1이 피해자 △△△, ◎◎◎, ◇◇◇ 등에게 상습적으로 사대질을 하며 소리를 지르고, 말을 듣지 않으면 혼내겠다고 위협하고, 싫어하는 음식을 먹게 하겠다고 괴롭히고, 본인이 감추고 싶은 특정 행위를 보호자에게 이르겠다고 협박하고, 허공을 향해 물건을 던지거나 장애인을 비하하는 욕설을 한 행위는 관계(항거불능의 중증 지적장애인과 이들을 보호해야 할 위치에 있는 사회복지사), 피해자의 반응(두려움과 위축감 등), 반복성(주 2~3회 가량) 및 기간(1년 이상), 고의성(피해자에 대한 행동통제 목적 및 행위자의 자기의사 관철), 악의성(때때로 본인의 감정이 좋지 않은 상황에서 일종의 화풀이) 측면에서 정서적 학대로 보기 충분하다. 따라서 이는 「장애인복지법」 제59조의9(금지행위) 제6호가 금지하는 정서적 학대 행위로서 「헌법」 제10조 등에 따른 인격권을 침해한 것이라 판단된다.

#### 나. 진정요지 나항(피해자 보호의무 소홀)

피진정인 4는 ○○시장장애인복지관 주간보호센터장직을 부여받은 2020. 8. 당시부터 센터 내 강압적인 분위기를 인지하고 있었음에도 이를 개선하기 위한 노력을 충분히 하지 않았다. 또한, 사건이 불거진 직후 피진정인 3 및 참고인으로부터 피진정인 1이 상당기간 동안 피해자 등 이용 장애인들에게 폭언 등을 한 사실을 알게 되었음에도 추가 피해 상황에 대한 조사 및 외부 신고, 내부 인권교육 등을 실시하지 않았다. 뿐만 아니라 학대 가해자에게 인사위원회 결정 없는 자진퇴사를 유도하고 녹음파일을 피해자의 모친에게 전달하는 것으로 책임을 회피 하였으며, ◎◎◎ 건에 대해서는 전혀 조치를 취하지 않았다. 이는 「장애인복지법」 제59조의4(장애인학대 및 장애인 대상 성범죄 신고의무와 절차) 제2항 제1호에 따른 장애인 학대신고의무를 위반한 행위에 해당하며, 장애인 보호의무의 책임이 있는 자로서 적

절한 행동이었다고 보기 어렵다.

## 6. 결론

이상과 같은 이유로 「국가인권위원회법」 제34조 제1항 및 제44조 제1항 제1호 규정에 따라 주문과 같이 결정한다.

2021. 5. 17.

위 원 장     정 문 자

위     원     임 성 택

위     원     서 미 화

<별지>

## 관 련 규 정

### 1. 「헌법」

제10조 모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.

### 2. 「장애인복지법」

제2조(장애인의 정의 등) ③ “장애인학대”란 장애인에 대하여 신체적·정신적·정서적·언어적·성적 폭력이나 가혹행위, 경제적 착취, 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.

제59조의4(장애인학대 및 장애인 대상 성범죄 신고의무와 절차) ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 그 직무상 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄를 알게 된 경우에는 지체 없이 장애인권익옹호기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

1. 「사회복지사업법」 제14조에 따른 사회복지 전담공무원 및 같은 법 제34조에 따른 사회복지시설의 장과 그 종사자

제59조의9(금지행위) 누구든지 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

6. 장애인의 정신건강 및 발달에 해를 끼치는 정서적 학대행위

제86조(벌칙) ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 5년 이하의 징

역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

3. 제59조의9제2호(폭행에 한정한다)부터 제6호까지에 해당하는 행위를 한 사람

**제90조(과태료)** ③다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 300만원 이하의 과태료를 부과한다.

3의4. 제59조의4제2항을 위반하여 직무상 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄의 발생사실을 알고도 장애인권익옹호기관 또는 수사기관에 신고하지 아니한 사람

### 3. 「사회복지사업법」

**제40조(시설의 개선, 사업의 정지, 시설의 폐쇄 등)** ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 시설이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 그 시설의 개선, 사업의 정지, 시설의 장의 교체를 명하거나 시설의 폐쇄를 명할 수 있다.

9. 시설에서 다음 각 목의 성폭력범죄 또는 학대관련범죄가 발생한 때
- 가. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조제1항제3호부터 제5호까지의 성폭력범죄
  - 나. 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제3호의 아동·청소년대상 성폭력범죄
  - 다. 「아동복지법」 제3조제7호의2의 아동학대관련범죄
  - 라. 「노인복지법」 제1조의2제5호의 노인학대관련범죄
  - 마. 그 밖에 대통령령으로 정하는 성폭력범죄 또는 학대관련범죄