

11-1320082-000013-09

ISSN 1738-2963



2016 제2호
치안정책연구

The Journal of Police Policies

2016. 9 (제30권 제2호)

치안정책연구소
POLICE SCIENCE INSTITUTE

재산범죄 피해회복 지원을 위한 수사민원 상담실 발전방향*

Development of Investigation Complaint Counseling Center for Support to Damage Recovery from Property Crime

정 응**

차 례

I. 서 론	III. 수사민원 상담실 발전방향의 모색
II. 경찰의 재산범죄 피해회복 지원 실태	IV. 결 론

국 문 요 약

경찰의 피해자 보호활동 강화와 우리 사회에서 나타나고 있는 사기, 횡령 등 재산범죄의 증가 양상을 고려할 때 기존의 강력범죄에 대한 피해자보호·지원 이외에도 재산범죄 사건에 대한 피해회복과 회복적 수사 활동에 대한 요구 역시 지속적으로 늘어날 것으로 예상된다. 그에 따라 본 연구는 현재 일선 경찰서에서 이루어지는 재산범죄 피해자 보호활동 실태를 살펴보고, 그중에서도 피해회복 지원을 위한 수사민원 상담실의 발전방안을 모색해보고자 하였다.

본 연구의 결과, 전문 상담실 운영 시 수사관의 수사집중도, 상담경찰관의 상담에 대한 신중도, 상담변호사의 법률서비스, 민원인의 만족도 측면에서 기대효과가 높아지는 것으로 나타났다.

수사민원인 전문 상담실이 재산범죄 피해회복 지원을 위한 효과적인 제도로서 분명하게 나타난 만큼, 첫째, 그 운영을 현재 송파경찰서 「수사민원 상담실」 또는 시범 실시 중인 일산 고양경찰서의 「수사민원 상담센터」 단계로부터 보다 더 확대·발전시킬 필요가 있다. 둘째, 변호사 상담체제의 상시성 강화를 통한 법률서비스의 확대를 추진할 필요가 있다. 셋째, 수사관의 상담지원 업무부담 애로를 극복하고 실효적인 피해자 보호 기대효과를 거두기 위해서는 기존 수사역량이 훼손되지 않는 수준에서 경찰인력의 상담지원과 전문역량 강화가 이루어져야 한다. 넷째, 장기적으로 전문 상담실의 효과적 운영을 위한 물적 인프라로서 민원 상담시설의 개선을 도모할 필요가 있다.

◆ 주제어 : 재산범죄, 피해회복, 수사민원상담실, 회복적 수사

* 이 글은 치안정책연구소 2015 연구보고서(경찰의 재산범죄 피해회복 지원 실태와 발전방향) 내용을 수정·보완한 것임.

** 경찰대학 치안정책연구소 연구관

I. 서론

경찰은 사기와 횡령·배임 등 재산범죄 사건의 대응과정에 있어, 강력범죄의 경우와는 달리 피해자의 피해회복에서 한계를 보여 왔다. 특히 고소·고발과 진정 등 민원에 의한 대부분의 사기범죄는 사건 처리과정에서 피의자의 소재를 특정하지 못한 채 주로 법률상 기소여부만 판단하여 송치하여 온 사례가 적지 않아, 경찰이 피의자 검거 외에 피해자의 실질적인 피해회복을 위한 활동에는 미흡한 면을 보인 것이 사실이다.

한편 최근 들어 이른바 ‘회복적 사법’ 개념의 도입으로 피해자 보호가 갖는 중요성이 더욱 커지고 있으며, 특히 피해자의 보호·지원 활동 가운데서도 피해 직후 ‘경찰단계’가 피해자 보호와 피해회복의 골든타임으로 인식되고 있다. 그에 따라, 경찰은 2015년을 「피해자보호 원년의 해」로 선포하고 피해자 보호를 위한 전담체계 구축과 지원 활동을 전개하고 있다.

이 같은 경찰의 피해자 보호활동 강화와 우리 사회에서 나타나고 있는 사기, 횡령 등 재산범죄의 증가 양상을 고려할 때 기존의 강력범죄에 대한 피해자보호·지원 이외에도 재산범죄 사건에 대한 피해회복과 회복적 수사 활동에 대한 요구 역시 지속적으로 늘어날 것으로 예상된다.

그에 따라 경찰의 전반적인 피해자보호·지원 관련 정책과제의 성공적인 추진을 겨냥하면서, 재산범죄에서도 회복적 수사 활동의 현황과 대책을 검토해볼 시점에 있다고 보인다.

본 연구는 이 같은 회복적 수사 활동 필요성의 제기 하에 현재 일선 경찰서에서 이루어지는 재산범죄 피해자 보호활동 실태를 살펴보고, 그

중에서도 피해회복 지원을 위한 수사민원 상담실의 발전방안을 모색하는 데 그 목적이 있다.

일반적으로 재산범죄의 범주에는 사기를 비롯하여 횡령·배임, 장물, 재물손괴가 포함되며, 또한 재산피해를 발생시키는 범죄라는 넓은 의미에 볼 때에는 이러한 지능형 범죄 외에도 강·절도에 의한 강력범죄도 포함될 수 있을 것이다.

그러나 본 연구는 고소·고발 및 진정 등에 의한 피해자의 민원사건과 그에 대한 재산피해 보호활동에 연구 초점을 두고 있는 바, 본 연구의 범위 역시 일선 경찰서 ‘경제팀’과 여기서 처리된 ‘민원사건’에 중점이 두어진다.

그에 따라 본 연구 진행에서 조사연구의 대상은 일선 경찰서 중에서도 비교적 큰 규모의 경제팀이 배치되어 민원사건이 처리되고 있고, 특히 현재 시범 운영 중인 수사민원 상담실을 갖고 있는 서울 및 경기지역의 경찰관서에 제한하고자 한다.¹⁾

II. 경찰의 재산범죄 피해회복 지원 실태

1. 재산범죄의 발생 및 단속 현황

1) 발생 현황

아래 <표 1>에 보는 바와 같이 사기와 횡령·배임, 그 외 신용·경매

1) 본 연구는 조사의 기술적·시기적 제약으로 인해 경제팀 수사관(설문) 및 상담실 참여 변호사만을 조사 대상으로 하였으며, 재산범죄 피해자 또는 민원인을 조사대상에 직접 포함하지 못한 한계를 가지고 있다.

에 관한 범죄 등을 포괄한 재산범죄의 발생건수는 2010년 이후 2013년 까지 다소 증가하였다. 특히 사기죄가 재산범죄의 대부분을 차지한 가운데 사기와 횡령은 매년 지속적인 증가 양상을 보였다.

이와 같은 재산범죄의 증가는, 세계적 규모의 재정·금융위기와 국내 경제회복의 지연으로 가계와 기업 등 국민경제 전체가 전반적인 어려움을 겪고 있는 여건 아래, 특히 은행 등 제도권 금융기관에서 자금수요를 충족하지 못한 서민들이 생활자금 마련을 위해 불법사금융 등을 이용하는 과정에서 사기와 같은 각종 경제적 범죄에 노출되었기 때문인 것으로 보인다.

〈표 1〉 주요 재산범죄 발생 추이

(단위 : 건)

연도	계	사기죄	횡령죄	배임죄	부수법위반
2009	268,613	221,796	26,637	6,266	13,914
2010	252,425	203,835	25,767	14,365	8,458
2011	262,287	223,470	26,767	4,812	7,238
2012	277,156	235,366	31,273	4,267	6,250
2013	313,891	269,082	34,892	4,617	5,300

자료: 경찰청, 경찰백서, 2014. 10.

재산범죄 중에서도 특히 사기범죄는 우리나라 금융시장의 규모 확대와 그에 따른 높은 범죄기대수익²⁾ 속에 그 증가세가 효과적으로 통제되

2) 우리나라 금융시장 규모는 2012년 6월말 현재 총 2,708조원으로서 1980년 6.6조원의 310배, 1990년 158조원의 17배에 달하고 있다. 이는 투기적 거래에 의한 금융시장 자체의 변동성 위험뿐만 아니라 불법적 수익을 겨냥한 범죄 위험성 역시 커진다는 것을 의미한다. 정웅, “한국 금융범죄의 유형과 범정부적 대응과제”, 대한정치학회보, 제22권 제2호, 2014.

지 못하고 있어, 사회 전체의 신용거래질서를 훼손할 뿐만 아니라 일반 서민생활 차원에서도 직접적인 금전 피해와 수사민원을 야기하고 있다.

〈표 2〉 최근 5년간 사기범죄 발생 및 검거 현황(2010~2014)

연도	2010	2011	2012	2013	2014
발생건수 (검거율)	203,799건 (79.7%)	223,470건 (74.9%)	235,408건 (68.3%)	269,082건 (61.7%)	238,643 (69%)

자료: 경찰청 수사국, 보도자료, 2015. 3.

주: 1) 2014년의 사기발생 감소는 전년 대비 총범죄가 감소(2013년 1,857,276→2014년 1,780,786건, 4.1%↓)한 것과도 연동되어 해석할 필요가 있음.

2) 2014. 10월 기준으로 발표된 〈표 1〉의 경찰백서 발생건수 수치와 〈표 2〉의 2015. 3월 기준으로 수정 작성된 발생건수에 약간의 차이가 있음.

경찰의 단속 활동에도 불구하고 현재까지 지속되고 있는 이러한 사기범죄 양상을 총 범죄와 대비하여 구체적으로 살펴보면, 사기범죄는 최근 5년간 절대 발생 건수뿐만 아니라 총 범죄 중 차지하는 사기범죄 비중 면에서도 모두 증가한 것으로 나타났다(〈표 2〉).

최근 5년간 사기범죄 동향을 보면, 연간 사기범죄 발생건수는 2010년 203,799건에서 2014년 238,643건으로 34,844건 늘어나 17.1% 증가한 것으로 나타났으며, 총 범죄 중에서 차지하는 사기범죄 비중은 11.4%에서 13.4%로 2.4% 포인트 늘어나, 사기 발생건수 증가율은 17.5%로 확인된다.

〈표 3〉 총 범죄 대비 사기범죄 비율

연 도	2010	2011	2012	2013	2014
총 범죄 발생건수	1,784,953	1,752,598	1,793,400	1,857,276	1,780,786
사기 발생건수	203,799	223,470	235,408	269,082	238,643
총 범죄 중 사기 비율	11.4%	12.8%	13.1%	14.5%	13.4%

자료: 경찰청 수사국, 보도자료, 2015. 3.

특히, 사기범죄 가운데서도 고령화와 인구구조 변화에 따른 노인계층의 사기범죄피해가 매우 큰 것으로 나타나고 있다. 범죄정보에 취약한 노인 대상의 사기는 2010년 17,622건에서 2014년 22,700건으로 5,078건, 28.8%나 급증하였다.

〈표 4〉 노인(60세 이상) 대상 사기

연 도	2010	2011	2012	2013	2014
피해 인원(명)	17,622	10,265	19,485	22,331	22,700
총범죄 중 노인사기 비율	8.6 %	4.6%	8.2 %	8.3%	9.5%

자료: 경찰청 수사국, 보도자료, 2015. 3.

2) 경찰의 단속활동 현황

경찰은 2015년 들어서 사기범죄 중에서도 특히 국민 생활경제에 가장 큰 위협으로 작용하고 있는 악성사기를 중심으로 사기범 근절을 위해 수사역량을 집중하고 있다.³⁾ 특히 피해 발생 시 회복이 어려워 취약계층의 기초생활에 큰 위협 요인이 되고 있는 ‘금융사기, 중소기업인 대상 사기, 노인 대상 사기’ 등을 3대 악성사기로 선정하여 강력한 단속활동을 전개하고 있다.⁴⁾

한편 2015년 상반기에 이러한 악성사기에 대한 단속을 실시(2015. 3.

3) 경찰은 악성사기범에 대해서 실질적 전담수사체제의 운영을 기하고 있다. 예컨대 중소기업인·노인 대상 사기는 각 경찰서 경제팀·지능팀에 별도 수사팀을 구성하여 민원상담부터 조사, 추적·검거까지 전담수사하고, 또한 도주한 사기범(기소증지자) 및 즉시 체포가 필요한 악성사기범은 추적팀을 별도로 구성하여 검거활동에 주력하고 있다.

4) 3대 악성사기는 사건 비중 면에서도 총 사기범죄의 약 20%에 이르는 것으로 확인되기 때문에 수사력을 집중할 가치가 있다고 보인다. 경찰청 수사국, 보도자료, 2015. 3.

9 ~ 6. 16, 100일간)한 결과, 금융사기범(전화금융사기, 대출사기 등)은 3,893건, 5,435명(구속 612명)을 검거하고, 중소기업인을 대상으로 한 사기범은 총 1,393건 1,563명(구속 138)을 검거하였으며, 특히 중소기업인 피해사건의 경우 사전조사예약제⁵⁾를 통해 230건의 야간·휴일조사를 실시하여 편의를 제공하였다.

건강식품 떼다방 등 노인을 대상으로 한 사기범은 총 701건, 1,061명(구속 70)을 검거하는 성과를 거두었다. 또한, 관서별 악성사기범 전담팀을 구성해 악성사기 기소중지자(수배자) 등 2,208명을 선정하고 그 중 1,011명을 검거하였다.

〈표 5〉 악성사기 검거현황 (2015. 3. 9 ~ 6. 16, 100일간)

구 분	검거건수(건)	검거인원(명)			
		소계	구속	불구속	
총 계	5,987	8,059	830	7,229	
금융사기	전화금융사기	2,990	4,143	512	3,631
	대출사기	903	1,292	110	1,182
중소상공인 대상 사기	1,393	1,563	138	1,425	
노인 대상 사기	701	1,061	70	991	

자료: 경찰청 수사국, 보도자료, 2015. 6. 19.

이러한 악성사기범 전담팀 운영 및 적극적인 추적수사 활동(2015. 1~5월)의 결과 사기범죄 검거건수 및 검거율이 증가하여, 검거건수는 2014년 68,813건에서 2015년 74,976건으로 전년대비 9.0% 늘어났고(6,163건 증가), 사기범죄 검거율은 2014년 67.8%에서 2015년 73.5%로 5.7% 포인트 증가하였다.

5) 중소기업인 영업 피해사건 조사시, 사전에 조사일정을 야간·휴일 등으로 조정할 수 있도록 하여 생업에 지장이 없도록 배려해주는 제도.

〈표 6〉 사기범죄 검거 현황(2015년 1~5월)

	발생건수	검거건수	검거율
2014년 1~5월	101,565	68,813	67.80%
2015년 1~5월	102,062	74,976	73.50%
전년대비 증감	0.5%↑	9.0%↑	5.7% p↑

자료: 경찰청 수사국, 보도자료, 2015. 6. 19.

주: 1) 악성사기의 단속(2015. 3) 이후 검거율(3~5월간)은 전년 동기 대비 9.0% 증가함(2014년 70.9% → 2015년 79.9%).

경찰은 자체적 단속 활동 외에도 금융감독원 등과의 기관 공조⁶⁾를 통해 금융사기 검거 실적 증가, 명의도용통장(대포통장) 발생 및 사기 피해규모 감소 등의 성과를 거두었다.

예컨대 경찰은 전화금융사기범 검거⁷⁾와 함께, 금융사기에 필수적으로 사용되는 명의도용통장 단속에 수사역량을 집중한 결과, 상반기 명의도용통장 특별단속 성과는 전년 특별단속(2014. 2. 24 ~ 4. 23, 2개월) 대비 검거건수 37.8%, 검거인원은 33.1% 각각 증가하였다.

〈표 7〉 2015년 상반기 금융사기 특별단속 결과(명의도용통장)

구 분	검 거 건 수	검 거 인 원		
		소 계	구 속	불 구 속
2014년 2~4월	2,852	3,962	102	3,860
2015년 3~5월	3,930	5,275	349	4,926
증 감	37.8%	33.1%	242%↑	27.6%↑

자료: 경찰청·금감원, “「금융사기 근절」 협력 성과 및 향후 대응(보도자료)”, 2015. 5. 27.

- 6) 금융범죄 근절을 위한 경찰청·금융감독원 합동 선포식(4. 13), 전국 일제 캠페인(5. 22), 단속 및 제도개선, 홍보 등.
- 7) 전화금융사기 검거건수(2014년 3-4월)의 경우 전년 동기 대비 108%(736건 → 1,531건), 검거인원은 112.2%(1,061건 → 2015년 2,252건) 증가하였다. 경찰청·금감원, 「금융사기 근절」 협력 성과 및 향후 대응(보도자료), 2015. 5. 27.

2. 경찰의 재산범죄 피해회복 지원 활동: 수사민원의 상담

1) 사건 접수 전 수사민원 상담의 필요성

전반적인 재산범죄의 증가 추세 속에 경찰은 악성사기 사건을 비롯한 주요 재산범죄의 경우 전담팀 운영과 추적수사, 기관 공조를 통해 적극 대응활동을 전개하고 또한 피해 규모 감소 효과를 거두고 있기도 하다.

그러나 일선 경찰서 고소·고발 사건 등 대다수 국민들이 체감하는 민원사건의 경우에는 접수 규모에 비해 검찰처분 단계에서 매우 낮은 기소율을 보여 경제팀 수사역량이 낭비되는 문제점을 갖고 있으며, 피해자를 위한 실질적 피해회복과 지원도 미흡한 상태에 있다.

현재 경찰에서는 ‘민사사건의 형사사건화’ 역제를 위하여 민사성격의 수사민원에 대한 ‘팀장상담 후 반려제도’를 시행 중임에도 불구하고⁸⁾ 2014년 고소·고발사건은 총 68만여 건에 달하며, 고소·고발사건의 기소율은 22.3%에 머물고 있다(〈표 8〉).

특히 고발을 제외한 대다수 고소사건 56만여 건⁹⁾의 기소율은 겨우 18%에 불과하다.

〈표 8〉 고소·고발사건 처리현황(2014년)

	접수	처분 결과			기소율
		기소	불기소	기타	
고소(건)	566,831	1021,88	320,545	141,911	18.1%
고발(건)	117,562	50,768	48,527	16,838	43.1%
계	684,393	152,956	369,072	158,749	22.3%

주: 기타는 기소중지, 참고인중지, 공소보류, 타관이송 등.

자료: 경찰청 수사국, 내부자료, 2015. 6. 26.

8) 2014년 1급지 경찰서의 반려사건 비율은 19.7%(115,184건)임.

9) 이러한 고소건수 규모는 일본에 비해 50배가 넘고, 인구 10만 명당 피고소인은 일본의 140여배에 이르는 실정이다(경찰청 수사국, 내부자료, 2015. 6. 26).

이처럼 경찰에서 수사하는 고소사건 중 80% 이상이 불기소처분 되는 등 경제팀 수사역량의 대부분이 불기소사건에 투입됨으로써 운용상 비효율성이 나타나고 있다.

고소·고발사건의 기소율이 저조한 원인은 범죄성립 및 처벌가능성이 없거나 현저히 낮은 사건 이른바 민사사안에 대하여, 일선 경찰서 현장에서는 어쩔 수 없이 대체로 이를 접수해야 하는 현실에 있다.

즉 민·형사적 책임이 혼재하는 재산범죄의 본질적 특성을 고려하여 팀장상담 후 반려제도를 통해 민사사건의 형사사건화를 억제하는 장치를 두었으나, 여기서 말하는 이른바 반려는 민원인의 동의를 전제로 한다는 점에서 그 억제에 한계가 있다.

민원인들은 자신의 민원 사안에 대하여 민사·형사의 구별이나 민사소송 및 피해회복절차에 대한 이해가 부족한 것이 현실이고, 나아가 향후 민사소송에 대비한 증거확보 목적으로 형사고소까지 진행하는 형편이기 때문에 일선 경찰서 현장에서는 여전히 접수사건은 증가하고 그에 반비례하여 기소율이 낮아지는 현상이 지속되고 있는 것이다.

따라서 사건 접수 전에 전문적인 상담을 통해 형사고소가 아닌 민사구제절차가 피해회복을 위한 효율적인 수단임을 민원인에게 인식시킬 필요가 있다.

구체적으로는, 무엇보다 접수 전 상담 단계에서 민사사안 성격의 수사민원을 감축하도록 유도하는 한편, 수사관은 수사 가치가 있는 주요 경제범죄에 수사역량을 집중함으로써 신속한 피의자 검거 및 피해물품 회수 등을 통해 피해자 보호에 기여하도록 하는 것이 바람직하다.

특히 민원상담 과정에서는 법률전문가(변호사) 참여로 상담의 공정성·신뢰도를 높이고 실효적 피해회복 절차를 안내함으로써 국민 만족도를 제고시킬 수 있는 전문 상담실, 즉 민·형사 전반에 걸쳐 전문적

상담이 가능한 “수사민원 상담실”이 설치·운영될 필요성이 대두된다.

2) 수사민원 상담실의 운영 실태

(1) 최초 운영 사례: 송파경찰서 수사민원 상담실

형사 민원사건에 대한 수사역량 집중과 전문적인 (변호사)법률상담 서비스 제공을 통해 민원 만족도를 제고하고자 하는 배경 아래, 일선 경찰서에 수사민원 상담실이 최초로 운영된 사례는 서울 송파경찰서에서 찾아 볼 수 있다.

송파경찰서에서는 이미 ‘수사민원상담관제’,¹⁰⁾ ‘경찰관 즉일 민원상담팀’¹¹⁾ 등을 운용하면서 수사민원에 대응하고 있었으나, 퇴직 경찰관과 현직 경제팀 수사관만으로 구성된 상담제도에 민원인 신뢰도와 전문성이 높지 못해 민원인으로부터 체감 만족도가 저조한 문제가 있었다.

그에 따라 2014년 9월부터 민원상담 시스템을 개선하여, 제3자인 변호사의 상시적(월~금, 매일 지정 시간) 민원상담 참여를 핵심으로 하는 「수사민원 상담실」의 운영을 시작하였다.

송파경찰서 「수사민원 상담실」은 민원상담관, 변호사, 경찰관 3자의 역할이 구분되어 민·형사 전반에 걸친 수사와 구제절차 안내가 전문화되어 있다.

특히 변호사는 민사사안임에도 불구하고 형사 고소를 목적으로 경찰서를 방문하는 민원인들에게 정확한 법률상담을 제공하는 한편, 적절한

10) 퇴직경찰관을 민원상담관으로 고용, 구제절차를 안내하는 제도.

11) 경제범죄수사과 직원을 매일 순환(09~18시) 배치하고, 경제팀장 책임수사 일환으로 즉일 민원인 전문상담 실시.

민사구제절차를 안내함으로써 상담 신뢰도와 전문성을 높이고 있다.

〈표 9〉 송파경찰서 「수사민원 상담실」의 운영 개관(2015년 9월 현재)

	주요 내용
개시 시기	2014년 9월
운영 참여자	변호사(1명) - 서울변호사회(동부지회) 소속 변호사들이 날짜지정 순회상담 - 민원인에게 민사형사 사안에 대한 정확한 법률상담, 적절한 민사구제 절차 안내
	경찰관(2명) - 각 경제팀장(1명), 팀원(1명) - 일일 순번 근무
	수사민원상담관(1명) - 수사 및 상담관 경력 퇴직경찰관 - 접수/반려 여부를 일방적으로 통보하지 않고, 해당 유형의 법적 절차 안내 - 민사 및 민·형사 중첩사항은 상담변호사에게 안내 - 명백한 형사사항은 즉일조사팀에 안내
운영 프로세스	- 수사민원상담관이 최초 민원인 상대로 상담요지 청취 - 민원사항은 상담변호사, 명백한 형사고소·고발사항은 즉일조사관에게 안내 - 상담변호사는 민·형사 전반에 걸쳐 법률상담 등 조력 - 당사자 요청 시 변호인 활동 가능
일시 장소	- 매일 14-17시(3시간, 월-금, 휴일 제외) - 송파경찰서 내 별도의 상담조사실

자료: 경찰청 수사국 내부자료(2015) 및 실사 등을 기초로 작성.

(2) 시범 운영 사례: 고양 일산경찰서 수사민원 상담센터

수사민원 접수 전 변호사 참여에 따른 전문 상담체제가 수사역량 집중과 국민만족도를 제고하고 피해자보호에 기여할 수 있다는 판단 아래, 경찰은 송파경찰서의 전문 상담체제 즉, 「수사민원 상담실」운영모델의 전국 확대 시행을 염두한 시범운영 계획을 수립하고(2015. 6), 이를 이른바 「수사민원 상담센터」의 명칭으로 2015년 7월부터 고양 일산경찰서

에서 실시 중에 있다.

〈표 10〉 일산경찰서 「수사민원 상담센터」 시범운영 개관(2015년 9월 현재)

	주요 내용
실시 기간	2015년 7-11월(5개월)
운영 참여자	<p>변호사(1명)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 경기북부지방변호사회 소속 변호사 순회상담 - (역할) 민사분쟁 사건 또는 민원인이 변호사 상담을 희망하는 경우 피해회복을 위한 민사구제절차를 중심으로 법률상담 실시 <hr/> <p>현직 경찰관(3명).</p> <ul style="list-style-type: none"> - (근무편성) 팀장 경감 1명, 팀원(상담요원, 상담보조요원) 경위 2명 - (근무형태) 상담팀장 및 상담보조요원 순환, 전문상담요원 고정 근무 <ul style="list-style-type: none"> □ 상담팀장: 경제1-4팀장이 일일순번제 근무. □ 전문상담요원: 경위1명 고정근무, 일근 원칙, 필요시 한시 현업인정 □ 상담보조요원: 팀장 근무일에 소속팀 경위급 1명 선발, 순번 근무 <ul style="list-style-type: none"> ※ 수사민원상담관(퇴직경찰관)은 없음. - (역할) <ul style="list-style-type: none"> □ 상담팀장: 센터운영총괄, 수사보고, 필요시 직접상담, 전문상담요원 상담결과 최종승인, 즉일상담 접수민원에 대한 팀별 배당 지휘감독, 고소건 화해중재 요청 시 고소접수 보류 여부 승인 □ 전문상담요원: 고소·고발·진정 등 방문 민원인에 대한 전문상담, 우편·인터넷 접수 민원 중 반려 상담, 민사사안 반려 시 변호사 무료법률상담 인계 □ 상담보조요원: 즉일접수 민원인 대기자 발생 시 전문상담 실시, 민사사안 반려 시 변호사 무료법률상담 인계, 전문상담요원 부재 시 대리 근무, 변호사 법률상담 신청 접수 및 안내, 접수 결정 민원에 대한 각 팀별 순번 배당 및 사무실 안내, 구두상담을 원하는 민원인 또는 형사사건 전화민원인 상담, 문맹·장애자 등의 수사민원서 무료대서 서비스, 고소인 화해 의사표시자에 대한 협의진행 조력
운영 프로세스	<ul style="list-style-type: none"> - 최초 방문 상담 시 <ul style="list-style-type: none"> □ 전문상담요원은 충분한 상담진행으로 접수, 반려, 접수보류 여부 등 결정 ※ 수사민원인 화해제도 대상 범죄인 경우 접수 전 상담단계에서 화해제도를 고지 □ 보조요원은 변호사 상담만 신청한 민원인 방문 시, 상담을 통해 민·형사 쟁점을 판단하여 형사는 상담요원, 민사는 변호사 상담으로 안내 - 상담결과

	주요 내용
	<p>[형사사건 접수인 경우]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ 전문상담요원은 상담팀장에게 상담결과에 대한 승인을 득한 후, 상담체크리스트 복사본 1부를 민원인에 배부 ▣ 상담팀장은 상담결과 결재 후, 보조요원이 즉일조사 팀 배당 및 사무실 안내하도록 지시 ▣ 즉일조사 수사관은 상담체크리스트의 상담내용을 파악 후, 고소인 보충조사 실시 <p>[상담결과 반려 등 민사사건인 경우]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ (변호사 상담시간 내) 전문상담요원은 상담체크리스트 복사본을 변호사에 교부 ▣ (변호사 상담시간 외) 전문상담요원은 변호사 무료법률상담제를 안내하고, 작성된 상담신청서를 상담체크리스트와 함께 희망일 방문 변호사에게 인계 <p>[상담결과 민사형사 쟁점이 혼재된 경우]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ 전문상담요원의 판단 하에 민원 불만 최소화하는 방향으로 형사민사상담 우선순위 조치 <p>[상담결과 각하사건인 경우]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ 각하 대상사건을 민원인 요구로 부득이 접수한 경우, 해당 내용을 체크리스트에 기재하고, 즉일조사관에게 사건접수 후 각하의견으로 신속 종결하도록 당부 <p>[수사민원인 화해제도 대상 범죄인 경우]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ 화해 거부할 경우 내용 검토 후 접수·반려 여부 판단 ▣ 화해 원하는 경우 임시접수기간 중 상호 협의 진행하도록 접수보류 ▣ 화해 성립시 고소철회의사 확인되면 사건반려 ▣ 화해 성립에도 불구하고 고소철회의사 불분명할 경우 고소내용 검토하여 필요시 사건접수 후 검찰에 사건송치 ▣ 화해 불성립시 범죄혐의 유무를 판단하여 정식접수 또는 사건반려
<p>일시 장소</p>	<p>- 매일 (월수금 10-12시, 월-금 14-17시, 휴일 제외) - 일산경찰서 내 별도의 상담조사실</p>

자료: 경찰청 수사국 내부자료(2015) 및 실사 등을 기초로 작성.

고양 일산경찰서 「수사민원 상담센터」는 변호사의 상시적 민원상담 참여를 핵심으로 하여 수사역량 집중과 수사민원 만족도 제고를 지향한다는 점에서 그 모태가 되고 있는 송파경찰서의 「수사민원 상담실」체제와 큰 차이가 없다.

다만, 「수사민원 상담센터」의 운영 취지가 당초 송파서의 「수사민원 상담실」에서 보이는 단순한 체감 만족도 제고로부터 국민만족도 제고와 피해자보호·지원의 차원으로 확대 발전되어 가고 있으며, 실제 운영 측면에서도 전문상담요원의 고정 배치와 변호사 참여 확대를 통해 이를 구체화 하고 있다.

「수사민원 상담센터」는 상담팀장 경감 1명, 팀원(전문상담요원, 상담보조요원) 경위 2명 등 3명의 현직 경찰관만으로 편성되고, 상담팀장과 상담보조요원은 일일 순번제 근무를 하되 전문상담요원은 고정 근무하는 형태를 갖고 있다. 퇴직경찰관이 맡던 기존의 수사민원상담관은 여기에 참여하지 않는다.

현재 일산경찰서는 경찰관 가운데 법률지식과 수사경험이 풍부한 수사관을 전문상담요원으로 선발하여 「수사민원 상담센터」내에 고정 배치하고 원칙적 일근 근무 형태를 통해 전문상담요원의 민원상담 근무 여건을 보장하고 있다.

고정 배치된 전문상담요원은 접수 전 초기 민원인 상담 과정에서 충분한 상담진행, 신중한 민·형사 쟁점 판단과 사건접수 여부 결정, 실질적 피해보전을 위한 화해제도 안내 등을 담당함으로써 민원인에 대한 보다 실효적 피해회복을 지원하는 역할이 기대된다.¹²⁾

12) 상담보조요원의 경우는 팀장과 함께 경제팀원 전원이 일일 순번 근무를 하는 것 아니라 각 경제팀 내 경위급 팀원이 지정되어 4일 주기(일산경찰서는 4개 경제팀 편제)로 순환 근무하는 형태로 되어 있다.

또한 일산경찰서 「수사민원 상담센터」에는 변호사의 상담 참여가 확대되어 피해자보호에 기여하고 있다. 우선 변호사 상담시간 형태는 송파경찰서에 비해 다소 늘어나, 오후(월~금, 14-17시, 휴일 제외) 시간대 외에, 오전(월수금 10-12시) 상담도 실시되고 있다(2015. 10월 현재).

변호사 상담만을 원하는 상담신청인 대상의 '변호사 무료법률상담소' 운영도 체계화하여, 이를 방문상담 경우와 전화상담 경우로 상담신청을 구분하고 각 사안의 유형과 신청인 여건에 맞게 상담 서비스를 확대하고 있다. 또한 일산경찰서 「수사민원 상담센터」에는 변호사의 상담 참여가 확대되어 피해자보호에 기여하고 있다. 우선 변호사 상담시간 형태는 송파경찰서에 비해 다소 늘어나, 오후(월~금, 14-17시, 휴일 제외) 시간대 외에, 오전(월수금 10-12시) 상담도 실시되고 있다(2015. 10월 현재).

Ⅲ. 수사민원 상담실 발전방향의 모색

1. 조사 설계 및 설문

본 연구는 조사 대상으로, 서울 및 경기지역의 1급서 중에서 8개 경찰관서의 '경제팀'을 추출하였다.¹³⁾ 서울지역 4곳, 경기지역 4곳 등 총 8개 경찰관서 경제팀에 소속된 수사관이었다. 구체적으로 경제팀에 대한 조사 내용은 크게 경제팀 수사관의 재산범죄 피해회복 지원활동 경험. (수사민원) 전문 상담실 개선방향, 기대효과, 교육훈련 등의 범주로 구분하

13) 서울 송파경찰서, 강남경찰서, 서초경찰서, 강서경찰서, 경기 광명경찰서, 고양 일산경찰서, 수원남부경찰서, 성남분당경찰서.

여 설계되었다.

본 설문조사는 2015년 9월말 초에 경찰청 수사국 경제범죄수사계 및 서울지방청·경기지방청 수사과의 협조를 통해 1주간(2015. 9. 18 ~ 9. 24)에 걸쳐 진행하였다.

본 조사는 담당 수사관의 자기 기입식 설문이었으나, 피해자 보호활동 경험 조사에서 가장 최근 1년간에 대해서만 응답토록 제한함으로써 기억편견의 위험을 낮추는 한편, 「수사민원 상담센터」시범운영에 즈음한 사건 처리 실태의 시의성을 높이도록 하였다.

설문조사 결과, 송부된 설문지 중 경제팀 249명의 수사관으로부터 설문지가 회수되었으며, 회수된 설문지들은 모두 성실하게 작성되어 249부 전체를 분석에 이용할 수 있었다.

2. 분석 결과

1) 경제팀 수사관의 기초통계

응답 수사관들의 소속 경찰관서를 보면 고양일산 12.9%(32명), 광명 7.65(19명), 성남분당 4.0%(10명), 수원남부 4.8%(12명)로서 경기지역이 전체의 29.5%를 차지했다. 이중 고양일산경찰서는 「수사민원 상담센터」가 시범운영 중인 관서로서 경제팀이 4개 팀으로 편제되어 소속 인원이 많고 응답률 역시 이 높아 응답자 수가 비교적 많게 나타나고 있다.

서울지역은 송파 20.5%(51명), 강남 16.5%(41명) 서초 17.7%(44명) 강서 16.1%(40명)로서 전체의 70.5%를 차지했다. 그중 송파경찰서는 최초로 수사민원 전문 상담실인 「수사민원 상담실」이 실시된 관서로, 관서 내에 기존 지능범죄수사과와 독립된 별도의 경제범죄수사과가 운영되고

있어 응답자 수 역시 가장 많이 나타나고 있다.

〈표 11〉 경제팀 응답 수사관의 기술통계(2015년 9월 현재)

변수		N=249명	%
소속 경찰관서	고양일산	32	12.9
	광명	19	7.6
	성남분당	10	4.0
	수원남부	12	4.8
	서울송파	51	20.5
	서울강남	41	16.5
	서울서초	44	17.7
	서울강서	40	16.1
	합계	249	100.0
소속관서 내 상담실 운영 여부	상담실 운영중	83	33.3
	상담실 미운영	166	66.7
	합계	249	100.0
소속팀 내 역할	팀원	223	89.6
	팀장	26	10.4
	합계	249	100.0
경찰 재직년수	3년 미만	25	10.0
	3년 이상-5년미만	31	12.4
	5년이상-10년미만	40	16.1
	10년이상	153	61.4
	합계	249	100.0
지능부서 경력	1년 미만	82	32.9
	1년 이상-3년 미만	43	17.3
	3년 이상-5년 미만	36	14.5
	5년 이상	88	35.3
	합계	249	100.0

소속관서 내 전문 상담실 운영 여부에 대해서는 응답 수사관의 33.3%(83명)이 운영 중, 66.7%(166명)가 미운영으로 나타나 전문 상담

실 운영 대 비운영 관서 소속 비율이 약 1:2로 나타났다.

경찰관으로서의 재직년수를 보면 3년 미만이 가장 적은 10.0%(25명)인 반면, 10년 이상 재직자가 가장 많은 61.4%(153명)을 차지하여 전체의 약 2/3에 달하고 있다.

지능부서 근무경력을 보면, 1년 미만이 32.9%(82명)로 전체의 약 1/3을 차지하고, 5년 이상이 가장 많은 35.3%(88명)으로 약 1/3를 약간 넘어서고 있다.

본 조사 대상자들은 전체적으로 볼 때 경찰 입직 후 10년 이상인 경우가 많았지만, 지능부서에서 근무한지는 적게는 1년 미만에서 많게는 5년 이상에 이르기까지 고르게 분포되어 있는 것으로 나타났다.

2) 경제팀 수사관의 피해회복 지원경험 통계

경제팀 응답자들의 피해회복 지원경험을 보면, 절반에 가까운 상당수 수사관이 직접적인 지원활동 없었던 것으로 나타났다. 즉 유효 응답자의 45.3%(110명)가 자신의 지원활동 경험이 전혀 없거나, 본인 외에 타인(별도의 상담실 근무자 등)이 수행했던 간접적 지원 사례가 있었을 뿐이라고 답하였다.

피해회복 지원경험이 있었던 경우에는 피해 민원인에 대한 피해구제제도와 구제절차의 안내, 상담이 대부분을 차지했다(전체 유효 응답의 36.6%).

다음으로 수사과정에서 압수수색 등을 통해 피해 물품(피해금)을 피해자에게 가환부하여 실질적인 피해회복을 지원한 경우도 있으며(9.5%), 고소 접수 전에 고소인·피고인 쌍방간 화해조정의 경험도 있었던 것으로 나타났다(2.1%).

단지 한 가지 지원 경험만이 아니라 여러 유형(복수)의 지원 경험을

가진 경우도 있었으나 여기에는 모두 피해구제제도의 안내와 상담을 포함하고 있어, 피해회복 지원활동 유형의 대종은 사건 접수 전 구제제도의 안내와 화해조정 등이라고 할 수 있다.

따라서 사건 접수 후 수사과정에서 피해물품 가환부 등도 피해회복의 한 방안으로 관심을 가져야 할 필요가 있음은 분명하나, 피해회복 지원활동 전체의 틀과 실제적 활동전개의 비중 측면에서 볼 때, 접수 전 지원활동에 보다 중점적인 노력을 기울여야 할 것으로 보인다.

〈표 12〉 경제팀 응답 수사관의 피해회복 지원경험

		빈도(명)	유효 %
유효	1=직접 지원활동 없었음 (상담실 근무자에 의한 별도 지원 등)	110	45.3
	2=구제제도절차 안내/상담 (상담실 근무 포함)	89	36.6
	3=피해 물품(금)의 가환부	23	9.5
	4=화해조정	5	2.1
	(복수 경험)		
	2+3	3	1.2
	2+4	3	1.2
	2+물수보전 신청	7	2.9
	1+2+3	3	1.2
	계	243	100.0
결측		6	
합 계		249	

주: 지원 경험은 2015년 9월 조사 당시까지 최근 1년간의 경험.

응답자들의 피해회복 지원활동에서의 애로점을 보면, 유가장 많은 애로의 원인으로 지원활동을 위한 시간 또는 인력의 부족을 들었다(27.2%). 다음으로는 피해자 보호에 대한 전문성 부족(17.2%), 불명확

한 업무분장(14.2%)의 순으로 나타났다.

피해자보호의 중요성에도 불구하고 피의자에 대한 범죄사실의 확인, 그리고 피의자 소재 특정과 검거에 주력해야 하는 수사관의 입장에서는 시간과 전문성 부족에 직면하게 되고, 나아가 인적 역량이 미흡한 상황에서 피해지원활동까지도 적극 수행해야만 할 경우, 수사기능의 업무분장이 불명확하다는 느낌을 가질 수밖에 없다.

따라서 지원활동에서의 애로를 극복하기 위해서는 기존 수사역량이 훼손되지 않는 수준에서 피해지원 인력의 증원과 전문역량 강화를 이루어내고, 이를 토대로 보다 실효적인 피해자 지원체계를 구축하는 데에 주목해야 할 것으로 보인다.

〈표 13〉 피해회복 지원활동에서의 애로점

		빈도(명)	유효 %
유효	1=애로점 없었음	46	19.2
	2=피해구제 법·제도의 미비	21	8.8
	3=시간(인력) 부족	65	27.2
	4=수사관의 전문성 부족	41	17.2
	5=불명확한 업무분장	34	14.2
	(복수의 애로점)		13.3
	계	239	100.0
결측		10	
합 계		249	

피해회복 지원활동과정에서 외부기관과의 협조 필요성에 대하여, 82.2%에 달하는 대부분의 수사관들이 피해회복 지원을 위한 기관협조 필요성을 느꼈던 것으로 나타났다.

그 중 가장 많은 47.9%가 구제절차 지원을 위한 법률구조공단, 변호

사회 등 법률서비스기관과의 협조 필요를 경험하였고, 다음으로 재산 상황 파악을 위하여 은행 등 금융기관과의 필요성도 느낀 것으로 나타났다(26.4%).

〈표 14〉 피해회복 지원을 위한 협조기관

		빈도(명)	유효 %
유효	1=기관협조 필요 없음	43	17.8
	2=법률서비스기관	116	47.9
	3=금융기관	64	26.4
	(복수의 기관협조 필요) 4=2+3	19	7.9
	계	242	100.0
결측		7	
합계		249	

재산범죄 피해회복 지원을 위한 상담제도의 하나로서, 민원인을 위한 전문 상담실이 필요한가에 대하여, 응답자의 77.9%에 달하는 대다수 수사관들이 피해회복 지원을 위한 전문 상담실의 운영이 필요하다고 보았다. 특히 보통 또는 그 이상의 필요성을 피력한 경우가 절반이 넘어(51.0%), 수사민원 전문 상담실이 설치·운영될 필요성은 분명한 것으로 나타났다.

〈표 15〉 전문 상담실 운영 필요성

		빈도(명)	%	누적 %
유효	(거의) 필요 없음	55	22.1	22.1
	약간	67	26.9	49.0
	보통	71	28.5	77.5
	상당히	56	22.5	100.0
	합계	249	100.0	

수사민원 전문 상담실이 운영될 경우, 바람직한 근무 형태에 대하여, 유효 응답자의 35%가 상담팀장(각 경제팀장), 상담요원(경제팀원)이 모두 상담실에 (일일) 순번 근무를 선택하였다.

다음으로 상담팀장과 상담요원이 모두 상담실에 고정 근무하는 것이 바람직하다고 본 경우가 27.8%를 차지했고, 상담팀장(각 경제팀장)만 순번 근무, 상담요원(경제팀원)은 고정 근무하는 형태는 19.0%로 나타났다. 이밖에 경제팀 외부의 별도 전문인력으로 상담실을 운영하는 것이 바람직하다는 의견도 15.6%로 나타났다.

〈표 16〉 전문 상담실 근무 형태

		빈도(명)	유효 %
유효	상담팀장 순번, 상담요원 순번	83	35.0
	상담팀장 순번, 상담요원 고정	45	19.0
	상담팀장 고정, 상담요원 고정	66	27.8
	상담팀장 고정, 상담요원 순번	1	.4
	사건담당자가 직접 상담	5	2.1
	외부 전문인력으로 운영	37	15.6
	합계	237	100.0
결측		12	
합계		249	

이러한 근무 형태는, 경제팀 외부에서 전문 인력을 충원하여 별도의 상담실을 운영하자는 의견과 연결하면, 장기적으로 피해자보호에 특화된 보다 전문적인 조직 구성과 운영을 도모할 필요가 있음을 시사한다.

법률전문가(변호사)의 참여에 대하여, 절대 다수의 수사관들은 그 필요성을 인정하였다(96.5%).

변호사 상담 참여 형태에 대해서는, 유효 응답자의 51.9%가 계약직 등 변호사의 채용과 경찰서 상주에 의한 상담이 필요하다고 본 반면, 변호사의 채용 없이 외부 변호사의 주기적인 경찰서 방문과 상담으로도 충분하다는 의견도 40.3%를 차지했다.

〈표 17〉 전문 상담실 운영 시 변호사 참여 형태

		빈도(명)	유효 %
유효	필요 없음	8	3.5
	주기적인 변호사 방문과 상담	93	40.3
	변호사 채용과 경찰서 상주	120	51.9
	변호사자격 보유 경찰관 배치	10	4.3
	합계	231	100.0
결측		18	
합계		249	

변호사의 참여 범위와 관련하여, 사건 접수 후 수사과정에서 변호사의 지속적인 상담 필요성에 대하여, 사건 접수 전 상담 단계뿐만 아니라 접수 후 단계에 이르기까지 그 필요성이 있다는 의견이 80.6%에 달하여 대다수 수사관들이 지속적인 변호사 상담이 필요한 것으로 보고 있다.

〈표 18〉 수사과정에서 변호사의 지속적 상담 필요성

		빈도(명)	유효 %	누적 %
유효	(거의) 필요 없음	48	19.4	19.4
	약간	69	27.8	47.2
	보통	84	33.9	81.0
	상당히	47	19.0	100.0
	합계	248	100.0	
결측		1		
합계		249		

전문 상담실 운영 시, 효과적 운영을 위해 중점을 두어야 할 인프라로서 상담변호사의 참여 확대를 가장 많이 지적하였으며(42.8%), 다음으로 상담 경찰인력의 증원(35.8%), 상담실 환경개선 및 대기실 확충(12.8%), 상담 전문화 교육과정 운영(2.1%) 등으로 나타났다.

상담시설과 같은 물적 인프라는 개선 우선순위에서 현재 인적 인프라에 미치지 못하지만 상담 및 상담 예비 공간의 효과적인 운영과 방문민원인의 만족도 제고를 위해 장기적으로 개선을 요하는 부분으로 보인다.

〈표 19〉 전문 상담실 운영에서 개선이 필요한 상담인프라

		빈도(명)	유효 %
유효	1=개선 필요 없음	4	1.6
	2=상담 경찰인력 증원	87	35.8
	3=상담 변호사 참여 확대	104	42.8
	4=상담 시설 개선	31	12.8
	5=상담 전문교육과정 운영	5	2.1
	(복수의 인프라 필요)		4.9
	합계	243	100.0
결측		6	
	합계	249	

전문 상담실 운영 시, 상담 경찰관 및 변호사 등 운영 참여자 그리고 경제팀 수사관, 민원인 등 이해관계자들에 대한 기대효과와 관련하여 수사관의 수사집중도, 상담경찰관의 상담에 대한 신중도, 상담변호사의 법률서비스, 민원인의 만족도 측면에서 각각 조사가 이루어졌다.

상담실 이해관계자(참여자)들의 전문 상담실 운영 따른 총 네 그룹의 기대효과는 큰 차이가 없이, 보통 및 상당한 수준에서의 업무수행 효과 또는 만족도가 전체적으로 높아지는 것으로 나타났다.

예컨대 비교적 기대효과가 낮은 것으로 보이는 경제팀 수사관의 수사

집중도 효과는 보통 수준이 35.3%, 상당한 수준이 23.3%인 반면, 기대 효과가 높아 보이는 민원인 만족도에서는 보통 수준이 35.3%, 상당한 수준이 28.5%로 큰 차이가 없다. 기대 평균값에서도 경제팀 수사관의 수사집중도 효과는 2.67, 민원인 만족도 제고는 2.80으로 큰 차이가 없다.

다만, 전문 상담실 운영 필요성에 대하여 대다수 수사관들이 상담실의 운영이 필요하다고 본 반면(77.9%), 수사집중도 기대효과가 다른 그룹의 기대효과에 비해 다소 낮게 나온 것은, 수사업무 외에 상담업무도 순환 근무를 해야 하는 근무 부담 여건에도 그 원인 있다고 보인다.

〈표 20〉 전문 상담실 운영 시 기대효과

기대효과 부분	효과 수준	빈도 (N=249명)	%	기댓값 M	기댓값 SD
수사관의 수사집중도 제고	(거의) 효과 없음	36	14.5	2.67	.989
	약간	67	26.9		
	보통	88	35.3		
	상당히	58	23.3		
상담경찰관의 상담신중도 제고	(거의) 효과 없음	37	14.9	2.78	1.019
	약간	52	20.9		
	보통	90	36.1		
	상당히	70	28.1		
상담변호사의 법률서비스 제고	(거의) 효과 없음	49	19.7	2.76	1.135
	약간	50	20.1		
	보통	62	24.9		
	상당히	88	35.3		
민원인의 만족도 제고	(거의) 효과 없음	31	12.4	2.80	.992
	약간	59	23.7		
	보통	88	35.3		
	상당히	71	28.5		

주: 기댓값 1=(거의) 효과 없음, 2=약간, 3=보통, 4=상당히

피해회복 지원을 위한 수사관의 정보공유와 교육훈련 필요성에 대하여, 필요성이 있다는 의견이 86.7%에 달하여 대다수 수사관들이 정보

공유와 교육훈련이 필요한 것으로 보고 있다.

〈표 21〉 피해회복 지원을 위한 정보공유와 교육훈련 필요성

		빈도(명)	%	누적 %
수사관의 정보공유와 교육훈련	(거의) 필요 없음	33	13.3	13.3
	약간	61	24.5	37.8
	보통	88	35.3	73.1
	상당히	67	26.9	100.0
	합계	249	100.0	

피해회복 지원을 위한 적절한 교육훈련 프로그램의 형태에 대하여, 응답자의 2/3를 넘는 대다수는 교육기관 등에서 상담실무 연수 등 피해회복 지원 상담실무 과정을 선택하였다.

전체적으로 볼 때, 수사관들은 상담실 운영에 참여할 경우, 제대로 된 상담전문가로서 역할 수행을 위해서는 상담전문화 과정의 연수와 교육을 받는 것이 적절하다고 보고 있다.

〈표 22〉 정보공유와 교육훈련 프로그램 유형

		빈도(명)	유효 %
유효	1=관서내 미팅	46	19.2
	2=지방청별 워크숍	31	12.9
	3=피해회복 지원 상담실무 과정	161	67.1
	(복수의 프로그램)		0.8
	합계	240	100.0
결측		9	
합계		249	

3. 수사민원 상담실의 발전방향

1) 수사민원 상담실 운영의 확대

재산범죄 피해회복 지원 제도의 하나로서, 민원인을 위한 전문 상담실 운영에 대하여, 대다수 수사관들이 그 필요성을 지적하고 있다(응답자의 77.9%). 또 전문 상담실 운영 시, 상담 경찰관 및 변호사, 경제팀 수사관, 민원인 등 관계자들에 대한 기대효과 즉 수사관의 수사집중도, 상담경찰관의 상담에 대한 신중도, 상담변호사의 법률서비스, 민원인의 만족도 측면에서도 네 그룹 모두 보통 및 상당한 수준에서의 업무수행 효과 또는 만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

따라서 수사민원인 전문 상담실이 재산범죄 피해회복 지원을 위한 효과적인 제도로서 분명하게 나타난 만큼, 그 운영을 현재의 송파경찰서 「수사민원 상담실」 또는 일산경찰서의 「수사민원 상담센터」 단계로부터 보다 더 확대·발전시킬 필요가 있다.

전국 차원에서는 경무관 경찰서를 비롯하여 서울 및 수도권, 광역시 등 1급서에 설치를 확대하고 그 중에서도 특히 경제팀의 편성과 배치 경력 규모가 큰 관서를 중심으로 전문 상담실을 우선적으로 확대 실시해야 할 것이다.

예컨대 서울 지역에서는 송파 이외에 재산범죄 발생건수와 민원 수요가 많은 강남 지역의 서초, 강남경찰서 등과 서부경찰서, 수도권 지역에서는 경기 북부의 고양 일산 외에 경기 남부의 수원과 성남, 경기 서부의 부천 등이 상담실 운영 확대 지역으로 고려될 수 있다.

2) 변호사 상담체제의 상시성 강화

수사관들은 피해회복 지원활동과정에서 대부분 외부 기관의 협조 필요성을 경험하고 있으며(응답자의 82.2%), 그중에서도 구체절차 지원을 위한 법률구조공단, 변호사회 등 법률서비스기관과의 협조 필요를 지적하고 있다. 이를 볼 때, 실효적인 피해자 지원을 위해서는 유관단체인 변호사회 등과 협력관계를 통한 법률서비스 활성화에 주목해야 할 것으로 보인다.

재산범죄 피해회복 지원을 위한 법률서비스 확대의 관점에서, 절대 다수의 수사관들은 경찰서 내 수사민원 전문 상담실이 운영될 경우 법률 전문가(변호사)의 상담참여에 대하여서도, 그 필요성을 지적하고 있다(응답자의 96.5%). 변호사 참여의 필요성은 전문 상담실 운영 시, 효과적 운영을 위해 중점을 두어야 할 상담 인프라 부분들 가운데 상담변호사의 참여 확대를 가장 많이 지적한데서도 나타난다(응답자의 42.8%).

특히 법률서비스 제고에 대한 기대효과는 전문 상담실 미운영 관서(기댓값 평균, $M=2.67$) 보다, 이미 시범 실시중인 관서에서 더 크게 나타났다는 점에서($M=2.94$) 변호사의 참여 확대에 주목할 필요가 있다. 다만 두 집단 기대 평균들에 대한 t-test 결과, 현재로서는 평균 차에 있어 전체적으로 유의한 값에 미치지 못하기 때문에 향후 상담실 시범실시 추이에 따라 좀 더 많은 상담실 표본 조사 아래 그 유의성 여부를 확보해야 할 것으로 보인다.

〈표 23〉 상담실 운영 유형별 기대효과에 대한 집단통계량 및 t-검정

효과 유형	상담실 운영 여부	N	M	SD	t	P
수사집중도 제고효과	운영	83	2.63	1.145	-.502	.616
	미운영	166	2.70	.904		
상담신중도 제고효과	운영	83	2.69	1.136	-.913	.363
	미운영	166	2.82	.955		
법률서비스 제고효과	운영	83	2.94	1.130	1.784	.076
	미운영	166	2.67	1.130		
민원만족도 제고효과	운영	83	2.76	1.031	-.451	.652
	미운영	166	2.82	.974		

수사민원 전문 상담실 운영에서 이러한 변호사의 상담참여 필요성과 기대효과를 고려할 때, 변호사 상담체제의 상시성 강화를 통한 법률서비스의 확대를 추진할 필요가 있다.

변호사 상담체제의 상시성 강화를 위해서는,

첫째, 변호사의 참여 시간과 관련하여, 현재 시범 실시되고 있는 무료 법률 상담시간이 주중 일근 시간대로 확대되어야 할 것이다.

송파경찰서 「수사민원 상담실」의 경우, 현재 변호사의 민원상담이 매일 지정 시간(월~금, 14-17시, 휴일 제외)에 이루어지고, 일산경찰서「수사민원 상담센터」경우 송파경찰서에 비해 다소 늘어나, 주중 오후 시간대 외에, 오전(월수금 10-12시) 상담도 실시되고 있다.

향후 지역 변호사회와의 협조 하에 상담 위촉변호사의 증원이 가능하다고 보이며, 상담 시간을 평일 일근 시간대로 확대함으로써 피해자보호망의 공백을 줄여가는 상담체제의 상시성 강화가 이루어질 수 있을 것으로 생각된다.

둘째, 변호사의 참여 범위와 관련하여, 사건 접수 전 단계뿐만 아니라 사건 접수 후 수사과정에 이르기까지 상담 범위가 확대되어야 할 것이다.

변호사의 지속적인 상담 필요성에 대하여, 대다수 수사관들은 접수 전 상담 단계뿐만 아니라 접수 후 단계까지 지속적인 변호사 상담이 필요한 것으로 보고 있어(응답자의 80.6%), 변호사의 참여 범위가 정식접수 후 수사단계에까지 확대될 필요와 방향성에는 큰 이견이 없는 것으로 보인다.

실무적으로도, 현재 전문 상담실 시범 실시 중인 고양경찰관서의 경우 사건수사 중 사안에 따라 법률적 자문이 필요할 시 변호사 상담을 적극 활용하도록 하고 있기 때문에, 향후 변호사의 참여 범위를 명확히 제도화하여 수사 쏠 과정에 대한 변호사의 상담 참여를 확대할 필요가 있다.

셋째, 변호사의 참여 형태와 관련하여, 정식 채용과 경찰서 상주보다는 주기적인 경찰서 방문과 상담체제를 지향할 필요가 있다.

변호사가 전문 상담실 운영에 참여할 경우 적절한 참여 형태에 대해서, 현장 수사관들은 계약직 등 변호사의 채용과 경찰서 상주에 의한 상담이 필요하다는 의견(응답자의 51.9%)과 외부 변호사의 주기적인 경찰서 방문과 상담으로도 충분하다는 의견(전체 유효 응답자의 40.3%)이 대부분을 차지했다.

수사관 전체를 대상으로 한 조사에서는 기존 수사관들의 동원 배치 없이, 신규 변호사 채용과 상담에 의한 운영이 적절한 것으로 나타났지만, 상담실 운영 여부에 따른 변호사 참여 형태의 교차분석에서는 다소 다른 결과를 보였다.

즉 미운영 관서에서는 계약직 등 변호사의 채용과 경찰서 상주에 의한 참여가 59.6%를 차지하여 가장 높은 참여 형태로 나타났으나, 현재 시범운영 중인 관서에서는 변호사의 주기적인 경찰서 방문과 상담이

60.0%를 차지하였다.

〈표 24〉 상담실 운영 * 변호사 참여 형태에 대한 교차표

		변호사 참여 형태				전체
		변호사 참여 필요없음	주기적 경찰서 방문	채용 및 경찰서 상주	변호사 자격 경찰관 배치	
상담실	빈도	2	48	30	0	80
운영관서	%	2.5%	60.0%	37.5%	0.0%	100.0%
상담실	빈도	6	45	90	10	151
미운영관서	%	4.0%	29.8%	59.6%	6.6%	100.0%
전체	빈도	8	93	120	10	231
	%	3.5%	40.3%	51.9%	4.3%	100.0%

$\chi^2(p)=22.389*(0.000)$, * $p<.05$

이는 상담실을 아직 운영해보기 전 단계에서는 변호사의 고정 배치 및 상시적 근무가 상담실 운영의 전문성·안정성 확보에 기여할 것이라는 기대를 하고 있으나, 실제 상담실을 운영해 본 경우 주기적인 경찰서 방문과 상담으로도 충분했다는 것을 시사한다.

따라서 변호사 참여 형태의 방향성은, 변호사의 전문성을 과도하게 기대하여 변호사 채용과 배치라는 이론적 예단으로 경도되기 보다는, 경찰관의 실무전문성과 변호사의 법률전문성의 조합에 의한 참여가 피해자 보호에 더욱 효과적이라는 관점에서, 변호사 참여 형태의 가닥을 잡아가는 것이 바람직 할 것으로 판단된다.

3) 수사관의 상담지원과 전문화

전문 상담실 운영에 따른 수사관의 수사집중도 제고 효과는(2.76), 여타 기대효과들 가운데 가장 낮은 값을 보이고 있다.

대다수 수사관들이 전문 상담실 운영에 대하여 그 필요성을 적극 표명하면서도(응답자의 77.9%), 이처럼 수사집중도 기대효과가 다른 기대효과에 비해 낮게 나온 것은, 기존 수사업무 외에 상담업무도 순환 근무를 해야 하는 업무 부담 여건에 그 원인이 있다.

예컨대, 수사관들이 피해회복 지원활동에서 애로점을 보면, 대부분의 수사관들이 애로를 겪은 가운데(81.8%) 특히 지원활동을 위한 시간 또는 인력의 부족을 가장 많은 애로 원인으로 들었다(응답자의 27.2%). 또한 전문 상담실 운영 시 중점을 두어야 할 인프라 부분에 대하여, 변호사 참여 다음으로 상담 경찰인력의 증원(35.8%)을 지적하고 있는데서 그 업무부담의 스트레스를 가늠해 볼 수 있다.

기존 수사관의 인력 동원 아래 피해회복 지원활동을 수행하는 데서 오는 업무 부담으로 인해 수사 집중 효과가 기대만큼 구현되지 못 할 수 있고, 나아가 상담경찰관의 신중한 상담과 민원인의 만족에도 기대효과가 크게 나오지 않을 수도 있다.

따라서 지원활동에서의 애로를 극복하고 상담실 운영을 통한 실효적인 피해자 보호 기대효과기 거두기 위해서는 기존 수사역량이 훼손되지 않는 수준에서 경찰인력의 상담지원과 전문역량 강화가 이루어져야 할 것으로 보인다.

이러한 상담실 경찰관 운영 방향에서 볼 때,

첫째, 수사관의 상담지원 근무형태는 상담인력의 순환/고정 혼합근무를 통해 상담실 운영의 현장성, 안정성, 전문성을 확보할 필요가 있다.

수사민원 전문 상담실이 운영될 경우 바람직한 상담실 근무 형태에 대하여, 가장 많은 수사관들은 상담팀장, 상담요원 모두 상담실에 순환 근무 하는 일일 순번 근무제를 선택하였다(응답자의 35%).

즉 송파경찰서 근무 모델(상담팀장, 상담요원 모두 순번 근무)이 가장 많은 비중으로 나타나고 있으나, 상담팀장과 상담요원이 모두 상담실에 고정 근무하는 것이 바람직하다고 본 의견도 그에 못지않은 비중을 차지하고, 고양 일산경찰서 근무 모델인 상담요원 고정 근무 의견도 있어 사실상 고정 근무가 가미된 형태가 주류를 이루고 있다.

이는 전문 상담실 인력의 고정 근무를 통한 안정적 운영과 전문적 상담역량의 강화와 함께, 상담업무량 축소 및 그에 따른 업무수사집중 효과 등을 바라는 것으로 보인다.

이러한 근무 형태는, 경제팀 틀을 벗어나 아예 외부에서 별도의 전문 인력을 충원하여 상담실을 운영하자는 의견과 결합하면, 피해자보호에 특화된 보다 전문적인 조직 구성과 운영을 도모할 필요성이 있음을 시사한다. 따라서 수사민원 전문 상담실의 근무형태는 모두 상담실에 순환 근무 하는 형태보다는 일부 경찰관을 고정 근무토록 하여 안정적 운영과 전문적 상담역량의 강화를 도모하는 것이 바람직할 것으로 보인다.

다만, 상담팀장의 경우는 각 경제팀장이 순번 근무체제를 유지함으로써 사건 실무와 괴리되지 않는 상담실 운영의 현장성을 살려나가는 것이 필요하다고 판단되며, 그런 의미에서 상담팀장 순환, 상담팀원 고정 근무라는 순환/고정 혼합 근무형태가 보다 구체적인 근무 모델로 설정될 수 있다.

둘째, '상담전문경찰관' 제도를 통한 전문상담요원의 배치와 전문화가 필요하다. 위에서 제시된 순환/고정 혼합 근무형태가 성공적으로 운영되기 위해서는 장기적으로 경제팀 정원 외의 상담전담요원이 고정 근무팀원으로 배치되어야 하며, 또한 이를 통해 그 전문적 역량이 강화되어야 한다.

상담요원의 전문화와 관련하여 대다수 수사관들이 정보공유와 교육훈

런이 필요한 것으로 보고 있으며(응답자의 86.7%), 교육훈련 프로그램의 유형의 경우, 대부분 상담실무 연수 등 피해회복 지원 상담실무 과정을 선택하였다(응답자의 67.1%). 따라서 팀원 중 단순한 상담보조요원으로 순환 근무를 하는 수사관의 경우에는 경제팀 내 경험·정보 공유 등으로 충분하다고 보이나, 적어도 상담실에 고정 배치된 전문상담요원의 경우에는 ‘상담전문경찰관’으로서 전문화된 교육훈련이 요청된다.

IV. 결 론

본 연구의 결과 재산범죄 피해회복 지원을 위한 상담제도의 하나로서, 민원인을 위한 전문 상담실이 설치 운영될 필요성은 분명하다. 전문 상담실 운영 시, 수사관의 수사집중도, 상담경찰관의 상담에 대한 신중도, 상담변호사의 법률서비스, 민원인의 만족도 측면에서도 기대효과가 높아지는 것으로 나타났다.

따라서 수사민원인 전문 상담실이 재산범죄 피해회복 지원을 위한 효과적인 제도로서 분명하게 나타난 만큼,

첫째, 그 운영을 현재 송파경찰서 「수사민원 상담실」 또는 시범 실시 중인 일산경찰서의 「수사민원 상담센터」 단계로부터 보다 더 확대·발전시킬 필요가 있다.

둘째, 변호사 상담체제의 상시성 강화를 통한 법률서비스의 확대를 추진할 필요가 있다.

이를 위하여, ① 변호사의 무료 법률 상담시간을 주중 오전오후 일근 시간대로 확대시키고, ② 변호사의 참여 범위를 사건 접수 전 단계뿐만

아니라 사건 접수 후 수사과정에 이르기까지 확대되어야 할 것이다. 또한 ③ 변호사의 참여 형태와 관련하여, 정식 채용과 경찰서 상주보다는 주기적인 경찰서 방문과 상담체제를 지향할 필요가 있다.

셋째, 수사관의 상담지원 업무부담 애로를 극복하고 실효적인 피해자 보호 기대효과가 거두기 위해서는 기존 수사역량이 훼손되지 않는 수준에서 경찰인력의 상담지원과 전문역량 강화가 이루어져야 한다.

이를 위하여, ① 수사관의 상담지원 근무형태는 순환/고정의 혼합근무를 통해 상담실 운영의 현장성, 안정성, 전문성을 확보할 필요가 있다.

다음으로 ② ‘상담전문경찰관’ 제도를 통한 전문상담요원의 배치와 전문화가 필요하다. 순환/고정 혼합 근무형태가 성공적으로 운영되기 위해서는 장기적으로 경제팀 정원 외의 상담전담요원이 고정 근무 팀원으로 배치되어야 하며, 또한 이를 통해 전문적 역량이 강화되어야 한다.

넷째, 장기적으로 민원 상담시설의 개선을 도모할 필요가 있다. 현 단계에서는 효과적 전문 상담실 운영을 위한 인프라로서 상담변호사 참여의 확대와 상담 경찰인력의 증원 등 인적 인프라에 집중되어 있지만 효과적인 상담운영과 방문민원인의 만족도 제고를 위해 상담안내 공간과 민원인 대기 공간, 민원실 주변 상담예비 공간 개선 등을 검토해 볼 필요가 있다.

한편, 변호사 상담서비스의 확대 과정에서 나타날 수도 있는 부정적 현상에 대한 준비도 있어야 할 것으로 생각된다. 즉 상담실의 확대와 운영이 부실하게 이루어질 경우, 변호사와 경찰관의 사적 유착에 따른 공정성과 신뢰성 훼손, 민원인의 절박함에 편승한 수입활동, 법률상담 및 수입과정에서 불필요한 형사고소 등이 나타날 우려가 있는 것이다.

따라서 무료법률상담 활동 시 충실한 상담일지 작성, 「민원상담실 운영 매뉴얼」의 작성·교부 등 세부적인 운영지침을 마련함으로써 향후

피해회복을 위한 수사민원 상담실의 충실한 운영과 활동이 조기에 안착 되도록 해야 할 것이다.

〈논문 접수 : 2016. 8. 15, 심사 개시 : 2016. 8. 23, 게재 확정 : 2016. 9. 21〉

참 고 문 헌

I. 국내문헌

1. 단행본

경찰청, 경찰백서, 2010-2014.

정웅, 경제팀 적정 업무량 분석(연구보고서), 치안정책연구소, 2012.

_____, 윈스톱 지원센터 표준 직무모형 개발(연구보고서), 치안정책연구소, 2014.

허경미, 피해자학, 서울: 박영사, 2011.

2. 논문 및 기타

강동욱·송귀채, “범죄피해자지원시스템의 문제점 및 그 개선방안”, 피해자학연구, 제23권 제2호, 한국피해자학회, 2015.

경찰청(피해자보호담당관), “「피해자전담경찰관」 운영계획”, 2015. 2. 4.

경찰청 수사국, “수사민원 상담실(내부자료)”, 2014-2015.

_____, “「3대 악성사기범」 집중단속 돌입(보도자료)”, 2015. 3.

경찰청·금감원, “「금융사기 근절」 협력 성과 및 향후 대응(보도자료)”, 2015. 5. 27.

김지선, “경찰의 피해자지원제도 통합 모형에 따른 다기관 협력방안 연구”, 피해자학연구, 제19권 제1호, 한국피해자학회, 2011.

정웅, “경찰서 경제팀 적정 업무량 분석”, 치안정책연구, 제27권 제1호, 2013.

_____, “성폭력 전담수사팀의 업무량 분석과 적정 업무모형: 강력팀과의 비교”, 치안정책연구, 제28권 제1호, 2014.

- 정웅, “한국 금융범죄의 유형과 범정부적 대응과제”, 대한정치학회보, 제 22권 제2호, 2014.
- _____, “윈스톱 지원센터 여성경찰관의 수사지원 업무환경 개선방향”, 경찰학논총, 제10권 제2호, 2015.

II. 외국 문헌

1. 단행본

- Eide, Erling, Rubin, Paul H., and Shepherd, Joanna M., *Economics of Crime*, Hanover: now Publishers Inc., 2006.
- Radelet, Louis A. and David, L. Cater, *The Police and Community*, New York: Macmillan College Publishing, 1994.
- Pickett, K.H. Spencer and Jennifer M. Pickett, *Financial Crime Investigation and Control*, New York: John Wiley & Sons, Inc., 2002.
- Wallace, Harvey, *Victimology : legal, psychological, and social perspectives*, Boston : Allyn and Bacon, 1998.
- Winter H., *The Economics of Crime: An introduction to rational crime analysis*, New York: Routledge, 2008.

2. 논문

- Becker, Gary G., “Crime and Punishment: An Economic Approach,” *Journal of Political Economy*, Vol. 76, No. 2, 1968.
- Petter, Gottschalk, “Categories of financial crime”, *Journal of Financial Crime*, Vol. 17, Issue 4, 2010.

< ABSTRACT >

Development of Investigation Complaint Counseling Center for Support to Damage Recovery from Property Crime

Chung, Woong

Considering the growing trend of property crime including fraud and embezzlement in the Korean society in one hand, and the strengthening of protection activities of the Korean police for the crime victims in the other hand, demand for restorative investigation activities is also expected to continue to grow.

In the course, this study aims to analyze the recent activities of the Korean police for victims protection, and to grope for the development program of investigation complaint counseling center for support to damage recovery.

As results of this study, it is revealed that installation and operation of professional counseling center leads to the improvement of expected effects in the concentrated investigation of investigator, prudent counseling of consulting policeman, law service of consulting lawyer, and satisfaction of investigation complainant.

As the professional counseling center is clearly shown as a effective institution for support to damage recovery, first of all, the center should be more expanded and developed than the present pilot phase. Secondly, law service has to be expanded through strengthening

the regular consultation system. Thirdly, counseling capacities of consulting policeman should be strengthened for effective benefits. Finally, it's necessary for the facilities of counseling center to be improved as a material infrastructure for effective operation.

◆ Key Words : Property Crime, Damage Recovery, Investigation Complaint Counseling Center, Restorative Investigation

