

보도시점 2026. 10. 16.(금) 조간
2026. 10. 15.(목) 12:00

배포

2026. 10. 15.(목)

전자바우처 부정수급 뿌리 뽑는다 예방-적발-제재 단계별 전주기 관리 강화

- 국민의 전자바우처 수급권 보호 위해,
「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리강화 방안」 수립·발표 -

【 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리강화 방안」 주요 내용 】

< 1. 부정수급 사전 차단 체계 강화 >

- ▶ QR·생체인증 결제 확대 등 결제수단 개선으로 허위 청구 구조적 차단
- ▶ 전자바우처(이용권) 결제비용 지급 전·후 적정성 심사체계 강화
- ▶ 제공기관의 부정수급 관리 역량 강화를 위한 교육, 컨설팅 등 지원 확대
- ▶ ‘주요 부정수급 발생 사례, ‘신고·상담방법 등 온·오프라인 홍보 강화

< 2. 부정결제 탐지 고도화 및 조사 인프라 확충 >

- ▶ FDS(Fraud Detection System, 부정수급탐지시스템) 인공지능(AI) 모델 개선 등 부정수급 탐지기능 강화
- ▶ FDS 탐지 결과의 지방정부 상시 공유 등 협조체계 강화로 FDS 활용 조사 확대
- ▶ 원활한 현지 조사를 위해, 사회보장정보원 지역센터 운영 예산 확대 등 기능 강화

< 3. 부정수급 제재 및 환수의 실효성 제고 >

- ▶ 부정수급 행위에 대한 ‘과징금, ‘영업정지·취소, ‘반복행위 판단 기간 확대 등 제재 수준 강화
- ▶ 부정수급 제공기관이 과징금 등 체납 시, 후속 제재 강화로 강제력 보완

보건복지부(장관 정은경)는 10월 16일(금) 「사회서비스 전자바우처* 부정수급 관리강화 방안」(이하 ‘강화방안’)을 발표하였다.

* (사회서비스 전자바우처) 이용 가능한 사회서비스(장애인활동지원 서비스 등)의 금액·수량이 기재된 이용권으로, 서비스 신청, 이용, 지불정산 등을 전산시스템으로 처리하는 전달수단

사회서비스 전자바우처 제도는 2007년 첫 도입 이후 ‘재정규모, ‘제공기관 및 ‘이용자 수* 등이 꾸준히 확대 중인 대표적인 사회서비스 전달체계이다.

* (재정규모) ('17) 1.5조 원 → ('21) 3.0조 원 → ('25) 5.2조 원
(제공기관) ('17) 8,749개소 → ('21) 11,258개소 → ('25) 16,041개소
(이용자) ('17) 51.1만 명 → ('21) 62.5만 명 → ('25) 84.7만 명

다만, 이용 규모 확대와 함께 부정수급* 또한 증가 추세를 보이고 있어 부정수급 관리 강화 필요성이 높아지고 있는 상황이다.

* (적발액(비중)) ('21) 73억 원(0.25%) → ('23) 185억 원(0.46%) → ('25) 478억 원(0.91%)
(건수(비중)) ('21) 25만 건(0.44%) → ('23) 36만 건(0.53%) → ('25) 94만 건(1.19%)

※ 비중은 각각 “부정수급 적발액 / 재정규모”, “부정수급 적발 건수 / 총 결제 건수”를 의미

현재 전자바우처 부정수급 관리는 보건복지부에서 총괄하고 있으며, 한국사회보장정보원이 부정수급 심사·현장조사를, 각 지방정부(시·군·구)에서 부정수급 조사 및 적발 후 사후제재·관리 등을 담당하고 있다. 세부적으로는 ①전자바우처 결제비용에 대한 지급 전·후 적정성 심사, ②부정수급 공익신고 접수에 따른 현장조사, ③부정수급탐지시스템*(FDS, Fraud Detection System)을 통한 이상결제 적발 등 관리체계를 운영하고 있다.

* AI 기반 상시 모니터링을 통한 이상결제 건 선별 및 부정위험도 점수화 등으로 부정수급을 탐지·관리하는 시스템

다만 ‘방문형 서비스의 경우 특성상 관리·감독이 어려운 구조적 문제점, ‘재정규모 대비 부족한 부정수급 조사 인프라, ‘가벼운 사후제재 수준 등 각 분야·단계별 문제점이 있어 관리체계 보완이 필요한 상황이다.

이에 따라, ‘부정수급 예방부터 제재까지 전 주기 관리 감독 강화’를 통해 부정수급을 최소화하기 위해 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리강화 방안」을 마련하였다. 주요 내용으로는 ①부정수급 사전 차단 체계 강화 ②부정결제 탐지 고도화 및 조사 기반 시설(인프라) 확충 ③부정수급 제재 및 환수의 실효성 향상 등 단계별 실행 방안을 중심으로 수립하였다.

① 부정수급 사전 차단체계 강화

【결제수단 기능 개선】

먼저, 주로 발생하는 ‘허위청구(서비스를 제공하지 않고 전자바우처 비용 결제), ‘카드소지(이용자의 전자바우처 카드를 제공인력·기관이 소지하고 서비스를 제공하지 않은 날에 결제) 등 유형의 부정수급을 사전에 차단하기 위해 결제수단을 개선한다.

전자바우처 결제 시, 이용자와 제공인력의 동의를 기반으로 위치정보를 검증하여 허위 청구를 사전에 차단한다. 관련하여 내년까지 전자바우처 결제앱 기능개선 및 시스템 개발 등을 추진하고, 개발 완료 후에는 현장 수용성 등을 고려하여 위치정보 검증 기능을 단계적으로 적용해 나갈 예정이다.

또한 서비스 제공 시작과 종료 시 이용자의 승인이 반드시 필요한 결제수단의 적용을 확대한다. 구체적으로 QR 결제, 생체인증 결제 등 실물카드를 대체할 수 있는 결제수단 적용을 확대하여 카드소지 등 형태의 부정수급 발생을 구조적으로 차단한다.

【부정수급 심사·평가연계 강화】

전자바우처 결제비용 심사체계를 강화한다. 현재 결제비용 지급 전 심야·반복결제 등 이상결제 여부를 심사하고 있으며, 향후 연구 결과를 기반으로 심사 유형을 다양화한다. 또한 9월 이전까지는 장애인활동지원 사업을 대상으로 장기입원 중 결제 여부를 점검해왔으나, 9월부터는 점검 대상을 13개 전자바우처 사업 전체로 확대 운영한다.

또한 제공기관의 부정수급 관리 체계 마련·운영 수준 등을 사회서비스 품질평가 지표로 추가하여, 부정수급 관리체계를 강화한다.

【이용자·제공기관의 인식 개선】

제공기관 및 이용자 대상 부정수급 예방 관련 교육·홍보 등을 강화하여, 자발적인 부정수급 억제 효과를 유도한다.

부정수급이 다빈도로 발생한 지역에는 관내 제공기관 전수 교육을 추진한다. 또한 신규 제공기관을 대상으로 부정수급 주요사례 등을 공유하는 등 기관별 맞춤형 컨설팅도 지속 제공한다.

부정수급에 대한 경각심 향상 등을 위해 ‘부정수급 주요사례 및 ‘신고·상담방법 등에 대해서 유관기관 누리집, 유튜브 및 오프라인 안내, 홍보물 배포 등 다양한 수단을 통한 홍보를 강화한다.

② 부정결제 탐지 고도화 및 조사 인프라 확충

【FDS 기능 개선 및 모니터링 강화】

2027년까지 인공지능(AI) 모델 개선 등 부정수급탐지시스템(FDS) 기능 고도화를 통해 부정수급 탐지 기능을 보완하여 부정수급 탐지 정확도를 높이고 조기 발견 체계를 강화한다.

또한 2027년 7월부터 FDS를 통해 탐지한 의심결제 내역을 각 지방정부(시·군·구)와 상시 공유하여 협조체계를 강화하고, FDS를 활용한 부정수급 적발 및 지역별 현장조사를 확대한다.

【부정수급 조사 인프라 확충】

신속한 현장 조사 및 적발 연계를 위해 부정수급 조사 인프라를 확충하여 조사 역량을 강화한다. 그간 한국사회보장정보원은 중부센터('24년), 대구·경북센터('25년), 부산·경남센터('26년), 광주·전라센터('26년) 등 지역센터를 설치·운영하여 주요 거점별 조사 역량을 보완해왔다. 앞으로는 신속한 현장조사를 위해 운영 예산을 늘리고, 현장조사 인력 확대도 추진한다.

또한 보건복지부-지방정부-한국사회보장정보원-국민연금공단 등 유관기관 합동으로 부정수급 점검반을 구성하여 정기적(반기별 1회 이상 등)으로 집중 점검을 추진할 계획이다.

③ 부정수급 제재 및 환수의 실효성 향상

【부정수급에 대한 제재 수준 강화】

관련 법령*을 개정하여 부정수급 행위에 대한 제재처분 기준을 강화한다. 허위청구 2차 위반 시 바로 영업취소 처분이 가능하도록 개정하고, 과징금은 부정수급 금액의 최대 5배까지 부과할 수 있도록 산정기준을 강화한다. 또한 반복 행위 판단 기간을 2년에서 5년으로 확대하여 상습적 부정수급자에 대한 제재처분의 실효성을 높인다.

* 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률(사회서비스이용권법)」 시행령, 시행규칙

< 현행 처분기준 및 개선(안) 비교 >

	현행	개선(안)
영업정지·취소	· 총수입 中 부정수급 비중 기준 영업정지일 산정 → 역진성* 발생 * 연간 총수입↑ → 처분 수준↓ · 3차 위반 시 취소	· ①부정수급 금액 + ②총수입 대비 부정수급 비중을 조합 · 2차 위반 시 취소
과징금	· 부정수급 금액과 무관 * 연 총수입, 영업정지 일수에 비례하여 산정	· 부정수급 금액의 최대 5배
반복행위 기준	· 최근 2년 기준	· 최근 5년 기준

【부정수급 환수·체납 관리체계 개선】

마지막으로 부정수급 적발 이후에도 부정수급 적발액에 대한 환수결정 및 최종 체납징수 단계까지 철저하게 관리한다.

부정수급 환수결정 후, 최종 징수까지 조속히 완결될 수 있도록 주기적으로 관리·감독(모니터링)하고, 사회서비스 제공기관이 과징금 등을 체납하는 경우 체납액에 대한 가산금을 부과할 수 있도록 관련 법령 개정을 추진한다.

정은경 보건복지부 장관은 “사회서비스 이용자의 수급권을 보호하고 복지재정의 지속가능성을 높이기 위해, 부정수급 관리에 대한 정부의 적극적인 개입이 필요하다” 라면서, “이번에 수립한 「사회서비스 전자바우처 부정수급 관리강화 방안」을 차질 없이 이행하여, 부정수급 최소화를 위해 지속 노력하겠다” 라고 밝혔다.

<별첨> 사회서비스 전자바우처 부정수급 관리강화 방안

담당 부서 <총괄>	보건복지부 사회서비스정책과	책임자	과 장	김우기 (044-202-3210)
		담당자	사무관	조호식 (044-202-3202)
담당 부서 <장애인활동, 발달장애인 주간활동서비스>	보건복지부 장애인서비스과	책임자	과 장	이고운 (044-202-3340)
		담당자	서기관	임선호 (044-202-3352)
		담당자	사무관	최용혁 (044-202-3341)
담당 부서 <지역사회서비스, 가시간병>	보건복지부 사회서비스사업과	책임자	과 장	이지은 (044-202-3220)
		담당자	사무관	이다예 (044-202-3222)
담당 부서 <발달재활 서비스>	보건복지부 장애인건강과	책임자	과 장	김성철 (044-202-3190)
		담당자	사무관	이지연 (044-202-3198)
담당 부서 <정신건강 심리상담>	보건복지부 자살예방정책과	책임자	과 장	박재우 (044-202-3890)
		담당자	사무관	신요한 (044-202-3891)
담당 부서 <한국사회보장 정보원 총괄>	보건복지부 급여기준과	책임자	과 장	송영조 (044-202-3140)
		담당자	서기관	유강열 (044-202-3141)
담당 부서 <부정수급 심사·관리>	한국사회보장정보원 심사관리부	책임자	부 장	문승삼 (02-6360-6161)
		담당자	대 리	조정인 (02-6360-6154)
담당 부서 <바우처 사업 품질평가>	중앙사회서비스원 품질평가부	책임자	부장 대리	최유진 (02-2271-9097)
		담당자	대 리	손현규 (02-2271-9037)