



학교민원 대응 및 교육활동 보호 강화 방안

2026. 1.

교 육 부
[학교정책실]

목 차

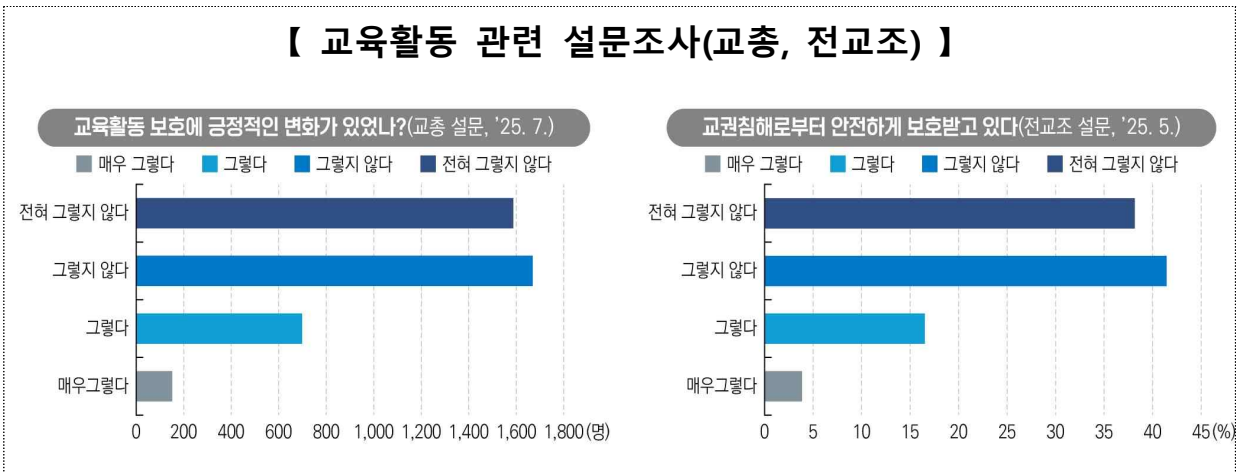
I. 추진 배경 및 추진 경과	1
II. 그 간의 교육활동 보호 정책의 성과와 문제점	3
III. 추진 방향 및 주요 정책 과제	8
1. 중대한 교육활동 침해 엄정 대응 및 교원 보호 강화	9
2. 기관 단위 학교민원 대응 체계 안착	11
3. 지역 교육활동 보호 지원체계 확대 운영	13
4. 안전한 학교 환경 및 교육활동 존중 문화 조성	15
IV. 교육활동 보호 정책 관리 및 협력체계 운영 ..	16
V. 추진일정	17
[참고 1] 교육활동 침해 및 특이민원 유형	18
[참고 2] 교권보호 5법 개정 현황	19
[참고 3] 지역 교육활동보호센터 조직 및 인력 현황	21

I. 추진 배경 및 추진 경과

□ 추진 배경

- 서이초 사안('23.7.) 이후 종합 방안* 시행('23.8.) 및 교권 5법 개정 등 교육활동 보호 정책을 추진 중이나 현장 체감도는 여전히 부족
 - * 아동학대 신고 대응 및 침해교원 지원 강화, 학교민원 대응체계·환경 구축 등

【 교육활동 관련 설문조사(교총, 전교조) 】



- 최근에도 특이(악성)민원 및 교육활동 침해 사례*가 지속되고 있어 교원의 교육활동 위축과 사기 저하, 다수 학생의 학습권 침해 우려
 - * '25년 : 양천구 교사 폭행(4월), 제주교사 사망(5월), 전북 성희롱성 메시지 발송(6월)

【 특이(악성)민원 유형】

교육활동 방해·침해 유형	
부당 요구형	위법하거나 사회 통념상 부당한 행위를 강요
시간 지연형	정당한 사유 없이 전화·면담 시간을 지연
반복형	정당한 사유 없이 지속·반복적으로 전화·면담 요구
위법·불법행위 유형	
폭언·폭력형	폭언, 모욕, 명예훼손, 협박, 성희롱, 물리적 폭력, 기물파손 등
스토킹형	지속·반복적 접근, 학교·주거지 찾아오기, 전화·문자 반복 등
신상 공개형	SNS·인터넷 등에 개인 정보 공개 등

❑ 기존 정책의 성과와 문제점 진단, 현장 의견을 바탕으로 실효성 있는 학교민원 대응 및 교육활동 보호 방안 마련

□ 추진 경과

- 교육부-교육청 합동, 학교 민원 대응 현장 점검('25. 6. ~ 7., 9,961교)
 - ※ 학교(기관) 단위 민원 접수처리 절차, 악성(특이) 민원 대응 등 4개 영역 22개 항목
 - * (점검 방식) 1차학교 자체점검 → 2차교육부-교육(지원)청 합동점검 및 컨설팅
- 교육부장관, 교원단체 및 교원노조 의견수렴을 위한 간담회(3회)
- 정책연구('25.4.~8.) 및 교원 대상 설문조사('25.7.14.~28.)
 - ※ 학교 민원처리 계획수립을 위한 기초 연구(연구책임자 : 서울교대 김성식 교수)
- 온라인 학부모 소통시스템(이어드림) 구축 및 시범운영·기능 점검('25.1.~12.)
- 교육부장관, 학교 현장 간담회 개최(신자초/'25.9.23., 미산초/'25.10.23.)
- 「방안 시안」 교육부장관-시도교육감협의회('25.11.20.), 교원단체 및 교원노조('25.11.17.), 시도교육청 및 현장 교원('25.11.28.,12.9.) 시도교육청('25.12. 8.~12.19.), 학부모 7개 단체 및 학부모('25.12.18.) 의견 수렴

□ 교원단체·노조 등 현장 의견 [요약]

- ① 교원의 개인정보 보호 : 교사의 개인 휴대전화, SNS로 접수되는 민원을 '부당 민원'으로 규정할 수 있도록 교육부의 학교민원 처리 매뉴얼에 명시
- ② 고발, 퇴거 등 악성민원에 대한 대응 : 학교 민원대응팀을 중심으로 악성(특이) 민원은 즉시 차단하고 법률지원이 가능한 기관으로 이첩할 수 있는 근거 마련 필요, 특이민원 발생 시 학교장 제지 의무와 종결권한 등 부여, 상해·폭행, 협박 등 위법행위에 대해 교육청의 고소·고발 의무화
- ③ 지역단위 교육활동보호센터 설치·운영 ※ 교원3단체 공동성명서('25.8.21.)
 - 교육활동 침해 사안별 상담·심리치료 및 법률상담 등 맞춤형 지원을 위해 전국의 모든 교육지원청에 교육활동보호센터 설치 필요
 - 교육활동 보호를 전담하는 교육전문직 정원을 별도 신설, 조직·예산 등 지역별 격차 없는 센터 운영을 위한 국가적 지원 요청
- ④ 온라인 학부모 소통 시스템(이어드림) 구축·운영 : 상담 신청 시 교원을 직접 지정하는 기능을 삭제하고, 상담예약, 공지 등 주요 기능을 학교별로 자율 선택·활용하고, 글 작성 전후 이용자가 교육활동 침해 경고 문구를 확인하도록 기능 개선

Ⅱ. 그 간의 교육활동 보호 정책의 성과와 문제점

1. 주요 성과

□ 교원과 학생·보호자의 협력·존중 원칙 규정

- (교육·생활지도 원칙 확립) '교권 5법' 개정 및 관련 판례 등을 통해 교원과 보호자의 협력과 존중, 아동학대 면책 원칙 등 확립

【 교권보호 주요 법률 개정 현황 】

구 분	주요 내용	근거 법률
협력·존중 관계 확립	<ul style="list-style-type: none"> • 유·초·중등 교원은 법령에 따라 학생을 교육, 생활지도 • 보호자 등은 교육·생활지도에 관한 교원과 학교의 전문적 판단을 존중하고 교육과 돌봄을 위해 협력 	<ul style="list-style-type: none"> • 교육기본법 • 유아교육법 • 초·중등교육법
아동학대 면책	<ul style="list-style-type: none"> • 유·초·중등 교원의 정당한 교육활동과 학생 생활지도, 방어 및 보호를 위한 제지 등은 아동학대로 보지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> • 유아교육법 • 초·중등교육법 • 아동학대처벌법

- 대법원 판례(2023두37858, '23. 9. 14.) : '학부모의 지속적 담임교체 요구' 관련 부모 등 보호자는 자녀 또는 아동의 교육에 관하여 의견을 제시할 수 있으나, 교원의 전문성과 교권을 존중하는 방식으로 이루어져야 하며, 교원의 정당한 교육활동에 대하여 반복적으로 부당하게 간섭하는 행위는 허용되지 않음

□ 교육활동 침해행위 대응 강화(교원지위법 개정)

- (교육감 의견 제출) 교원 대상 아동학대 신고 시 교육감이 '정당한 생활지도' 여부에 대한 의견 제출, 조사·수사 기관의 참고 의무 부여
- (교권보호위원회 운영) 교육청·교육지원청이 교권보호위원회*를 설치·운영하여 심의의 전문성 강화 및 피해 교원의 보호를 확대
- (침해 당사자 조치) 교육활동 침해 당사자에 대한 조치 신설·강화

- 침해 학생 : 학교·사회봉사, 특별교육, 심리치료, 출석정지, 학급교체, 전·퇴학
- 침해 보호자 : 서면사과, 재발방지 서약, 특별교육, 심리치료
- 피해 교원 : 학교장의 분리조치 및 관할청 보고, 관할청의 수사기관 고발 등

□ **시·도 단위 교육활동 보호·지원체계 구축**

- **(교육활동보호센터 설치)** 교육(지원)청에 교육활동보호센터를 설치하여 교원 심리상담·치료, 분쟁조정, 법률지원, 예방교육 등 역할 확대

• (센터 수) ('23) 25개 → ('24) 32개 → ('25) 55개
• (센터 상주인력) ('23) 131명 → ('24) 187명 → ('25) 356명
• (센터 이용인원) ('22) 28,033명 → ('23) 85,928명 → ('24) 250,846명
• (센터 이용건수) ('22) 25,308회 → ('23) 76,578회 → ('24) 123,641회

- **(교원보호공제사업 운영)** 배상책임보험 표준약관에 따라 전국 공통 교원보호공제사업* 운영, 피해교원 지원을 위해 사업 범위를 확대

* ('25년 보장범위) ① 신설분쟁조정 ② 강화소송지원(심급별 660만원) ③ 강화배상 책임(2억원내) ④ 강화치료요양(200만원내) ⑤ 신설위협대처 서비스(20일내)

□ **학교민원 대응 체계·환경 조성**

【 학교민원 대응 체계 및 환경 조성 현황('25.2.28. 기준) 】

구분	기관 단위 대응 체계 구축		안전한 민원대응 환경 조성		
	학교 민원대응팀	교육(지원)청 통합민원팀	통화녹음 전화기	통화연결음	민원 상담실
조치 현황	99.9% (14,145교)	100% (207개)	98.8% (13,993교)	96.0% (13,590교)	95.2% (13,473교)

- **(기관 단위 민원 대응)** 대다수 학교(민원대응팀, 99.9%), 교육(지원)청(통합민원팀, 100%) 내 기관 단위 민원 대응 체계를 구축

• (학교 민원대응팀) 학교 내부 전담조직·기구 또는 대응체계로, 학교장 책임 하에 민원접수·처리 창구 일원화, 특이민원 처리, 관할청 보고 및 지원요청 등 수행
• (교육(지원)청 통합민원팀) 관할청의 교권보호 업무부서 등과 연계하여 교육활동 침해 사안 또는 특이민원의 접수·검토 또는 처리 등을 담당 ※ 구체적인 업무처리 방식은 시도 교육(지원)청별 상이

- **(안전한 민원대응 환경 조성)** 통화녹음 전화기 설치(98.8%), 통화 연결음 설정(96.0%), 민원상담실 지정·운영(95.2%) 등 실시

2. 교육활동 침해 현황

※ '25년 1학기 실태조사 결과

- (조사 기간) '25년 9월 (조사대상 기간 : '25학년 1학기, '25.3월 ~ 8월)
- (조사 기관) 유치원 및 초·중·고, 특수학교 및 각종학교
- (조사 내용) 교보위 심의건수, 유형별 침해건수, 조치현황, 피해교원 보호조치 등
- (조사 방법) 시도교육청 조사표 작성 → 교육부 수합·분석 → KEDI 자료 검증

□ 교육활동 침해행위 발생 현황

- (연도별 추이) '23년 이후 교권보호위원회* 심의 건수가 소폭 감소하였으나, 여전히 교권 침해가 빈번하게 발생

* 교권보호위원회: '23년까지 학교에 설치·운영, '24년 이후 교육(지원)청에 이관

구분(학년도)	2020	2021	2022	2023	2024			2025
					1학기	2학기	합계	1학기
심의 건수	1,197	2,269	3,035	5,050	2,358	1,876	4,234	2,189

- (침해 주체) 총 2,189건의 교육활동 침해행위 중 약 91%(2,000건)가 학생에 의해 발생하였으며, 보호자의 침해는 약 9%(189건) 수준

※ 학교급별로는 중학교 58.9%, 고등학교 23.8%, 초등학교 14.6% 순

- (침해 유형) 학생의 경우 '정당한 생활지도 불응' 29%(584건) 이외에 '모욕·명예훼손' 27%(536건), '상해·폭행' 16%(328건), '성적 굴욕감' 8%(163건) 등 중대한 교육활동 침해의 비율이 높으며,

- 보호자의 경우 '교육활동 부당·반복 간섭'이 31%(59건), '공무·업무 방해' 12%(22건), '모욕·명예훼손' 11%(20건) 순

□ 교육활동 침해행위에 대한 조치 현황

- (학생·보호자 조치) ^{학생}'출석정지' 28%(556건), '학교봉사' 20%(406건), '사회봉사' 19%(384건), ^{보호자}'서면사과 및 재발방지 서약' 39%(74건), '특별교육 및 심리치료' 24%(46건) 등 교육적 갈등 해결 우선

- (피해교원 보호조치) '심리상담 및 조언' 67%(1,564건), '치료·요양' 9%(220건) 위주로, '법률 지원' 0.1%(3건) 등 제도적 조치는 부족

3. 문제점 분석

□ 중대한 교육활동 침해 대응 조치의 실효성 부족

○ 중대한 침해의 경우에도 교권보호위원회의 조치가 교육적 갈등 해결을 우선하여 형사절차로의 이행은 극히 제한적인 수준

- 관할청의 고발이 재량사항으로 규정(교원지위법 20조④)되어 있어, 중대한 교육활동 침해에 대한 실제 고발 조치는 미미

* (학생) 학교봉사, 사회봉사, 특별교육심리치료, 출석정지, 학급교체, 전학, 퇴학 (학부모) 서면사과 및 재발방지서약, 특별교육(미이수 시 과태료 부과 처분)

※ 관할청 고발 건수: 6건('22) → 11건('23) → 24건('24) → 10건('25.10. 기준)

○ 현행법*상 학교장이 민원대응 책임자로 되어 있으나 법적·행정적 조치에 대한 경험·전문성이 부족하고 지역·학교 간 격차 존재

* [초·중등교육법 제20조] ①교장은 교무를 총괄하고, 민원처리를 책임지며, 소속 교직원을 지도·감독하고 학생을 교육한다.

[유아교육법 제21조] ①원장은 유치원 업무를 총괄하고, 민원처리를 책임지며, 소속 교직원을 지도·감독하고 해당 유치원의 유아를 교육한다.

○ 침해 사안의 발생 후 교사-학생의 '분리 기간'(최대 7일)이 짧아 피해 교원의 마음건강 보호와 치유·회복 지원에 미흡

※ 침해 발생 후 교권보호위원회 개최까지의 소요 기간 : 평균 20.7일

□ 교사 개인이 학교민원 접수·처리를 부담하는 관행 지속

○ 관리자, 민원대응팀의 실질적인 역할과 교육(지원)청의 지원 기능이 미흡하여 높은 비율로 교사 개인이 민원 접수·처리를 전담

【 교원 대상 설문조사 결과 ('25.8., 정책연구) 】

학교 민원대응팀의 주요 기능은?		학교민원의 접수·처리 담당자는?	
① 민원 접수 및 전달	20.5%	① 담임 및 업무담당 교사	60.3%
② 특이민원 해결 지원	50.9%	② 민원대응팀	20.6%
③ 특이민원 직접 대응	11.2%	③ 교장·교감 등 관리자	17.3%
④ 모든 민원 총괄 접수·처리	17.3%	④ 기타	1.8%

- 접수 창구가 단일화되지 않아 다양한 경로*로 학교민원이 제기되고 있으며, 이 과정에서 원하지 않는 교사 개인번호 노출이 빈번하게 발생
* 대표번호(유선), 누리집, 교사 개인번호 또는 SNS, 예약 또는 임의방문 등
- 다수의 교사가 교육활동 침해, 악성민원으로 인한 직무 스트레스, 우울감 및 직무 소진(burn-out) 등을 호소

【 교원의 교육활동 침해 또는 악성민원 경험 설문조사 】

정책연구진 설문조사('25.7. 6,550명 응답)		한국교총 설문조사('25.7. 4,104명 응답)	
① 있음	43.5%	① 있음	48.3%
② 없음	56.5%	② 없음	51.7%

□ 전문적인 교육활동 보호 지원체계 및 기능 미흡

- 대다수 시도에서 본청에 교육활동보호센터가 설치되어 교원의 접근 편의성이 낮고, 지역별 침해 유형에 적합한 맞춤형 지원에 한계

【 시도 교육활동보호센터 설치 현황('25.8. 기준) 】

구 분	본청·지원청 모두 설치	본청에 설치	지원청에 설치
시도 수	2 (서울, 경기)	14	1

- 시도교육청별 조직·인력·예산 상황에 따라 교원보호공제사업에서 수행하는 세부 사업 내용과 교권 보호 수준의 격차 존재
- 공제사업이 사후 소송비 지원 중심으로 운영되고 있어, 현장 방문, 변호사 동행 등 분쟁 발생 초기의 긴급 대응, 전문적인 조정 미흡

【 시도 교원보호공제사업 주요 업무 현황('25.8. 기준) 】

구 분	현장방문·사안조사	변호사 동행·법률상담	심리상담	소송비 지원
시도 수	8	5	3	17

□ 교육활동 존중 환경·문화 부족

- 학교 민원대응 체계 점검('25.6.~7.) 결과 전용 민원상담실* 설치 등 학교별 민원 처리 환경에 편차 존재
* (현황) 전용 공간(19.2%), 겸용 공간(56.4%), 유휴공간 활용(24.4%)
- 일부 학부모가 학생의 학습권과 인권 보호를 명분으로 교사의 수업권을 경시하는 요청·행위를 반복하는 사례 발생

Ⅲ. 추진 방향 및 주요 과제

비전	<p style="text-align: center;">교원의 신장과 모든 학생의 학습권 보장</p>					
목표	<p style="text-align: center;">기관 책임형 교육활동 보호 & 학교민원 대응 시스템 교원의 수업 몰입과 전문성 향상을 지원하는 학교</p>					
주요 과제	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <p>1 중대한 교육활동 침해 엄정 대응 및 교원 보호 강화</p> </div> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • 관할청의 고발 강화 • 과태료 상향 조정 • 학교장의 조치 권한 강화 • 마음돌봄 휴가 </td> <td style="width: 10%; text-align: center; border: none;">  </td> <td style="width: 40%; border: none; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • 교육활동 보호 매뉴얼 • 학교민원 처리 매뉴얼 • 유, 초·중등교육법 개정 • 교원지위법 개정 </td> </tr> </table> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 48%; border: none;"> <p style="text-align: center;">2 기관 단위 학교민원 대응 체계 안착</p> <ul style="list-style-type: none"> • 학교민원 처리 표준 모델 안내 • 민원대응팀 책무성 제고 • 민원창구 단일화 • 관할청 지원 요청·이첩 </div> <div style="width: 48%; border: none;"> <p style="text-align: center;">3 지역 교육활동 보호 지원 체계 확대 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> • 지역 대표번호 설정 • 종합적 교권보호 서비스 제공 • 교원보호공제사업 지역 격차 해소 • 지역 교육활동보호센터 확대 </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>4 안전한 학교 환경 및 교육활동 존중 문화 조성</p> </div> <table style="width: 100%; border: none; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • 안전한 학교환경 조성 • 학교 관리자 역량 강화 </td> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • 교원의 수업권 보장 • 학부모 학교 협력 </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • 관할청의 고발 강화 • 과태료 상향 조정 • 학교장의 조치 권한 강화 • 마음돌봄 휴가 		<ul style="list-style-type: none"> • 교육활동 보호 매뉴얼 • 학교민원 처리 매뉴얼 • 유, 초·중등교육법 개정 • 교원지위법 개정 	<ul style="list-style-type: none"> • 안전한 학교환경 조성 • 학교 관리자 역량 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 교원의 수업권 보장 • 학부모 학교 협력
<ul style="list-style-type: none"> • 관할청의 고발 강화 • 과태료 상향 조정 • 학교장의 조치 권한 강화 • 마음돌봄 휴가 		<ul style="list-style-type: none"> • 교육활동 보호 매뉴얼 • 학교민원 처리 매뉴얼 • 유, 초·중등교육법 개정 • 교원지위법 개정 				
<ul style="list-style-type: none"> • 안전한 학교환경 조성 • 학교 관리자 역량 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 교원의 수업권 보장 • 학부모 학교 협력 					
협력 · 관리 체계	<p style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"><small>가칭</small> 교육활동 보호 정책협의회 구성·운영</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; border: none; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • 과제 발굴·점검 • 성과 관리 </td> <td style="width: 33%; border: none; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • 교원단체 협의회 • 학교현장 의견수렴 </td> <td style="width: 33%; border: none; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • 교육활동 보호 실태조사·분석 </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • 과제 발굴·점검 • 성과 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 교원단체 협의회 • 학교현장 의견수렴 	<ul style="list-style-type: none"> • 교육활동 보호 실태조사·분석 		
<ul style="list-style-type: none"> • 과제 발굴·점검 • 성과 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 교원단체 협의회 • 학교현장 의견수렴 	<ul style="list-style-type: none"> • 교육활동 보호 실태조사·분석 				

1. 중대한 교육활동 침해 엄정 대응 및 교원 보호 강화

□ 기관 차원의 고발 및 과태료 강화

- (관할청의 고발 강화) 학생·학부모의 중대한 교권 침해가 발생한 경우 교권보호위원회의 심의를 거쳐 관할청(교육감)의 고발 강화 추진
 - 고발 요건과 판단기준, 절차·방법, 지원 체계 등 주요 내용을 교원지위법, 시행령, 매뉴얼에 신설

< 관할청의 고발 요건 및 절차(예시) >

- (고발요건/판단기준) 상해·폭행, 성폭력, 불법정보 유통 등 교원지위법 시행령 제18조에 따른 '중대한 사안'이 발생한 경우, 그 밖에 교육감이 필요하다고 인정하거나 교육부장관이 요청하는 경우 등
- (교권보호위원회 기능) 중대한 사안에 대한 심의와 관할청에 고발 권고 추가
- (고발 절차) 고발 요청이나 보고를 받은 날로부터 14일 이내에 시도교권 보호위원회 심의 및 권고 → 심의일로부터 14일 이내에 교육감의 고발

- (과태료 상향 조정) 학부모의 위반 횟수와 관계 없이 과태료 부과 금액을 300만원으로 상향 조정 추진(학교폭력 과태료와 동일하게 조정)
 - 과태료 부과 기준을 안내하고 학부모의 불이행 시 이행 독촉, 담당자의 집행·징수 역량 강화 등 의무이행 확보수단 마련

※ 과태료 관련 「교원지위법 시행령」 개정 추진('26.上)

(현재 과태료 기준 : 1회 100만 → 2회 150만 → 3회 300만)

【 위반 또는 미이행 시 과태료 부과 사례 】

주요내용	과태료 금액		
	1회(차)	2회(차)	3회(차)
사업주의 장애인 인식개선 교육 미실시	100만원	200만원	300만원
사용자가 매년 1회 이상 퇴직연금제도 가입자 대상 교육 미실시	200만원	500만원	1천만원
사업주가 성희롱 예방 교육 미실시	500만원		
보호자가 학교폭력심의회 교육 이수조치 미이행	300만원		

□ **학교장의 조치 권한 강화**

- **(특이민원 긴급조치)** 특이(악성)민원인에 대한 학교장의 조치 권한 및 조치 사항을 명시하여 조치의 실행력 확보

- 특이민원인에 대한 학교장의 조치 권한, 조치 대상, 방법·절차 등 주요 내용을 초·중등교육법, 유아교육법, 시행령 및 매뉴얼에 신설

< 특이민원 대응 조치(예시) >

- 학교 관리자 면담, 요구사항 청취, 사안 확인, 구두 경고 등 기관 대응
- 민원인에 대한 행위 중지, 접근제한 조치, 퇴거 요청, 학교 소통시스템 이용 제한, 경찰 신고, 학교 또는 관할청의 고소·고발 조치 등 엄정 대응
- 단위학교에서 해결이 불가능한 경우 관할청에 지원 또는 이첩 요청

- **(중대 침해 긴급조치)** 중대한 교육활동 침해 시 교권보호위원회 조치 전 학교장이 교사-학생 간 긴급 분리할 수 있도록 조치 근거 마련

- 상해·폭행, 성폭력범죄에 해당하는 침해를 한 학생에게 학교장이 학교봉사, 특별교육·심리치료, 출석정지, 학급교체의 조치 가능

※ 중대 침해 학생에 대한 긴급조치 관련 「교원지위법」 개정 추진('26.3.)

□ **교원의 마음돌봄 지원**

- **(마음돌봄 휴가)** 중대 피해를 입은 교원을 두텁게 지원하기 위해 특별휴가 일수를 상향하여 분리조치 내실화 및 치유·회복 지원 강화

- 상해·폭행, 성폭력범죄에 해당하는 침해를 받은 경우, 현재 5일에 추가로 5일의 범위내에서 특별휴가 부여

※ 특별휴가 관련 「교원 휴가에 관한 예규」 개정 추진('26.上)

< 중대 피해 교원의 마음돌봄휴가(특별휴가) 확대(안) >

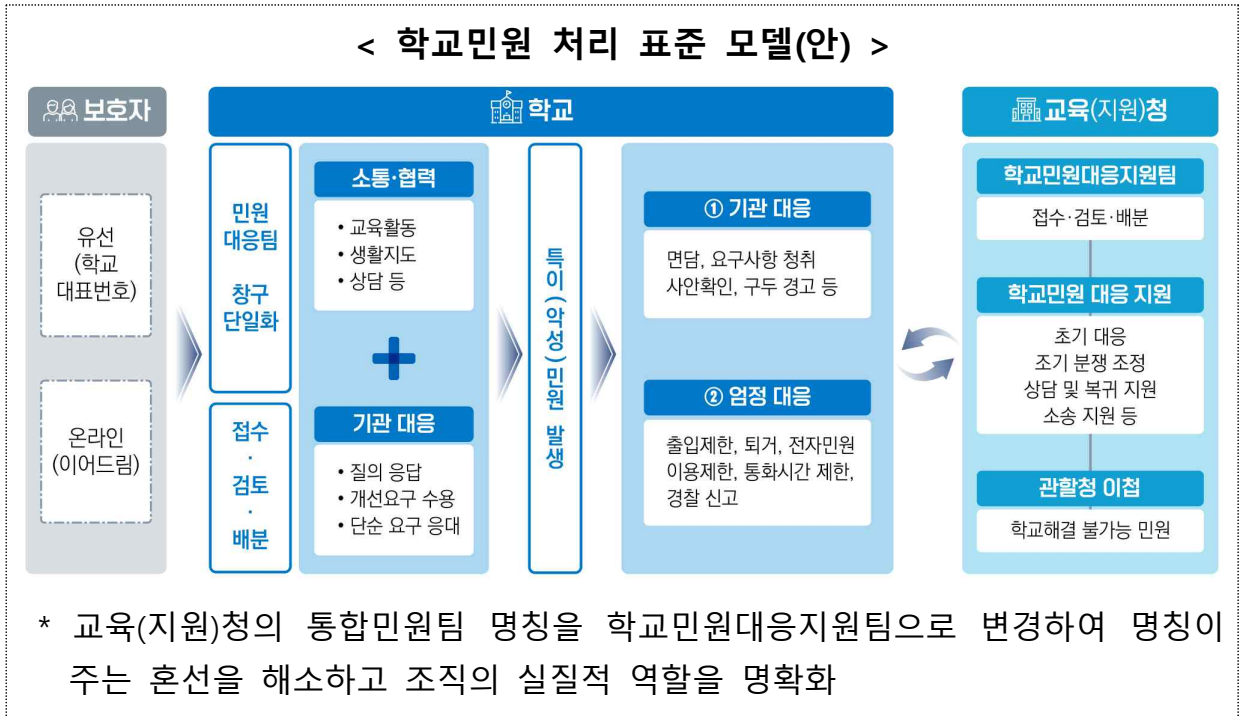
현재	특별휴가(5일)	공무상 병가(6일)	학교 복귀 또는 연가·병가 사용
	사안 발생 시 교권보호위원회 개최		
개선	특별휴가(5일+추가 5일)	공무상 병가(6일)	학교 복귀 또는 연가·병가 사용

※ 휴가 일수에는 토요일과 공휴일을 산입하지 않으며, 근무일을 기준으로 계산

2. 기관 단위 학교민원 대응 체계 안착

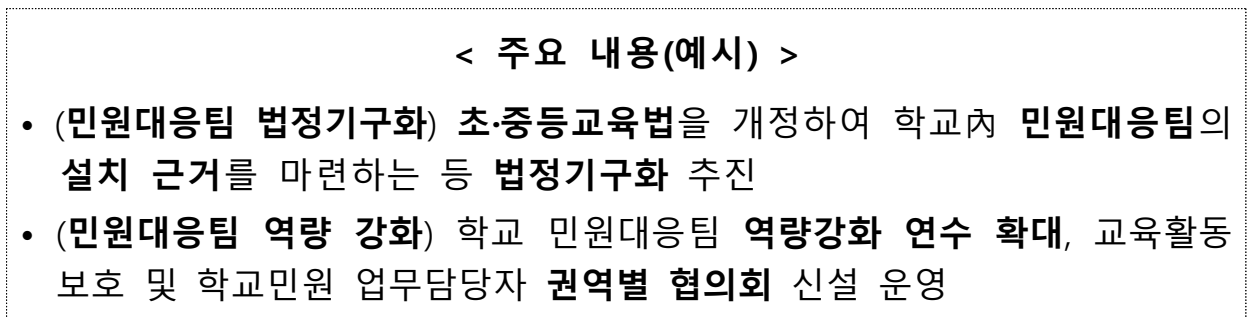
□ 통일된 학교민원 처리 원칙·절차 확립

- (학교민원 처리 표준모델 안내) 학교 현장이 학교민원 처리 원칙·절차를 인식·공유할 수 있도록 민원처리 세부 매뉴얼 안내·적용(26.2)



□ 기관 차원의 학교민원 대응 체계 내실화

- (민원대응팀 책무성 제고) 학교장의 책임하에 민원대응팀이 학교 민원의 접수·처리를 전담하는 등 기관단위 민원대응 현장 안착



- (민원창구 단일화) 학교민원 창구를 학교 대표번호(유선)와 온라인 등 학교가 지정한 공식창구로 단일화하고 교원이 원하지 않는 개인 연락처·SNS 노출 금지

- 온라인 학부모소통 시스템(이어드림) 시범 사업('25.10.~12. 374교 참여) 추진 결과 분석 및 운영 방안 안내('26.2.)

< 이어드림 주요 기능 >

- **상담 예약** : 학부모가 이어드림에서 상담 예약
 - **온라인상담** : 학부모가 이어드림에서 온라인상담 신청(대면/유선, 상담내용)
→ 학교는 대면 또는 유선으로 상담 답변
 - **특이민원 관리** : 교권침해 사안 발생 시 교원이 특이민원을 등록, 관리 및 관할청에 지원 요청 또는 이첩
- ※ 학부모가 신청한 모든 '상담 예약', '온라인상담'은 학교 민원대응팀에서 우선 접수·검토 후 처리하도록 시스템 구축

- 유치원 온라인 학부모소통 시스템(이어드림) 구축 추진('26.下~)

□ 관할청 지원 강화

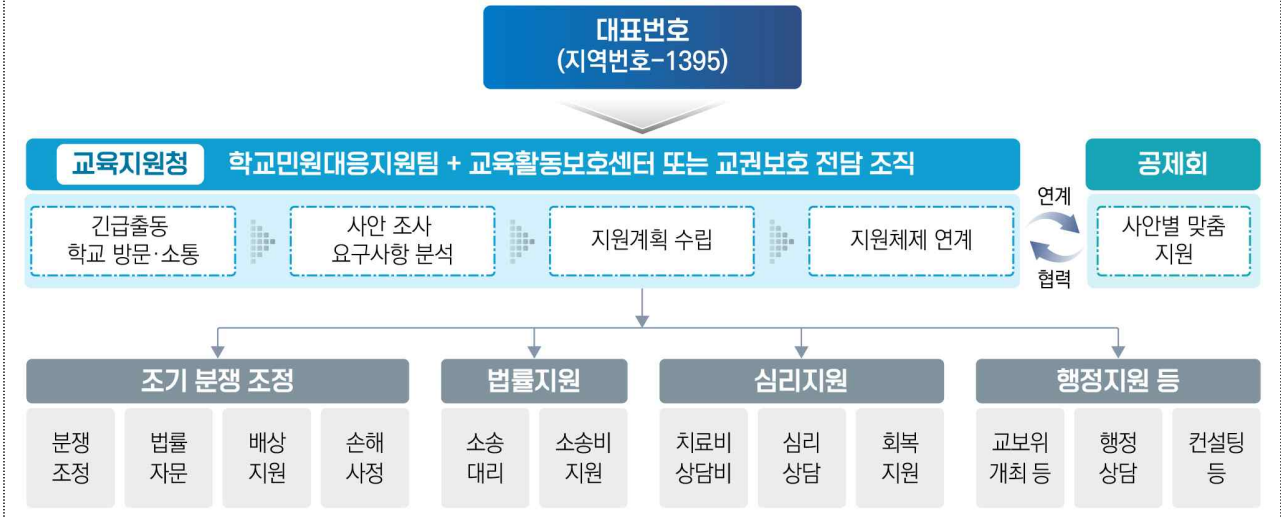
- **(관할청 지원 요청·이첩)** 학교 내에서 직접 처리하기 어려운 악성 민원은 교육지원청에 지원 요청 또는 이첩하여 처리
 - 교육(지원)청은 학교민원대응지원팀을 통해 접수·내용 확인, 주관·협조 부서를 결정하는 등 학교의 민원 처리 지원 또는 직접 처리*
- * (예시) 학교 방문, 유선 협의, 조기 분쟁조정, 상담·복귀 지원, 소송 지원
- **(중대 사안 법적 대응)** 중대·심각한 위법 사안에 대해 학교 구성원이 요청 시, 교육청은 법무 부서와 협의하여 고소·고발 등 법적 대응 추진

< 관할청 이첩 요청 판단 기준(매뉴얼 中) >

- 합리적인 답변을 했음에도 3회 이상 동일·유사한 민원을 제기하여 종료 처리 하였으나 지속적으로 처리를 요구하거나 위력을 행사하는 경우
- 위법·부당한 행위로 학교장이 퇴거명령, 민원 제한 등의 조치를 했음에도 불응하고 학교 및 상급기관에 지속적으로 민원을 제기하는 경우
- 위법 행위가 관련 법령에 따라 처벌이 가능할 정도로 중대 사안인 경우
- 학교에서 분쟁조정, 중재, 법률지원 등을 받았음에도 자체적으로 해결이 불가능한 경우
- 기타 학교의 정상적인 교육활동에 심각한 지장을 초래하는 경우

3. 지역 교육활동 보호 지원 체계 확대 운영

< 지역단위 교육활동 보호 지원 체계 개념도(안) >



□ 지역별 통합 지원 서비스 강화

- (지역 대표번호 설정) 기존 교육활동보호 대표번호(1395)를 지역 번호와 결합하여 교육(지원)청의 교육활동보호 지원 창구*로 활용

* (대표번호 예시) 인천(032-1395), 세종(044-1395), 대구(053-1395) 등

- (종합 서비스 제공) 교육청(학교민원대응지원팀, 교육활동보호센터) 및 공제회 연계·협력을 통한 지역 단위 원스톱 교육활동 보호 서비스* 제공

* 교총-교사노조-전교조 공동성명(25.8.21) : '학생·학부모·교사 대상 사전 예방 교육, 갈등 조정, 회복 프로그램을 포함한 종합 운영 체계 필요. 현재 많은 교육활동보호센터가 법률 지원, 사안 처리에 치중해 재발 방지나 관계 회복까지 이어지지 못하는 한계'

< 울산교육청 교육활동 보호 지원 사례 >

- (예방 교육) 찾아가는 연수, 관리자 및 담당자 역량 강화 연수, 교육용 자료 및 영상 제작·보급 등
- (신속 지원) 긴급지원팀 운영, 법률상담 및 전문상담, 외부 법률지원단 운영, 학교 민원대응팀 지원 등
- (치유 지원) 개인상담 및 집단상담 프로그램 운영, 병원 및 전문 상담 기관 연계 지원, 교원보호 공제사업 연계 지원 등
- (회복 지원) 마음챙김, 건강챙김 프로그램, 교원 회복력 강화 캠프 등

□ **지역 단위 교육활동 보호 사업 강화**

- **(지역 교육활동보호센터 확대)** 보호센터를 교육지원청까지 설치하고 전담인력을 확충하여 교원의 접근성 제고 및 신속 서비스 제공

※ 지역센터·팀 수 : 25개('23) → 32개('24) → 55개('25) → 112개('26. 목표)

※ 센터·팀 근무인력 : 131명('23) → 187명('24) → 356명('25) → 500명('26. 목표)

< 서울교육청 교육활동보호 긴급지원팀(SEM119) 운영 사례 >

- **(운영 개요)** 교육지원청의 담당 장학사, 주무관, 변호사와 교육활동보호 지원단으로 구성, 교육활동보호 사안과 아동학대 신고 등을 원스톱 지원
- **(지원 절차)** ①접수·분류(교육지원청 유선, 카카오톡 채널 등) → ②지원 계획 수립(교육지원청) → ③맞춤형 지원(중재, 법률, 상담, 교육지원 등) → ④사후 관리(후속조치, 결과보고, 사례관리 등)
- **(운영 체계)** 서울시의 11개 교육지원청에서 SEM119 담당자, 교육활동보호지원단 및 지원청의 각 부서가 협력체계 구축 및 운영

- **(교원보호공제사업 지역격차 해소)** 시도별 교원보호공제사업의 상향 평준화 및 지역 간 격차 해소 추진

- 소송비 지원 등 사후 지원뿐만 아니라, 사전·예방적 지원을 위한 조기 분쟁조정, 법률·상담 등 사업 범위 확대·내실화
- 교육부-교육청 공동 「교육활동 보호 정책협의회」를 통해 시도별 운영 현황을 공유하고, 상호 개선사항 발굴

【 교원보호공제사업 표준약관 주요내용 ('25.3.~'26.2.) 】

구분	민형사상 소송비용	분쟁조정 서비스	배상책임	상해치료, 심리상담 조연비용	재산상의 피해비용	위험대처 보호 서비스
약관 내용	각 심급별 최대 660만원	한도없음	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 소송 등 확정판결에 의한 경우 1사고당 2억원 이내 ▶ 소 제기전 합의에 의한 경우 1사고당 1억원 이내 	1사고당 200만원 한도 내	피해물품당 100만원 이내	1사고당 최대 20일

4. 안전한 학교환경 및 교육활동 존중 문화 조성

□ 안전한 학교환경 조성 및 관리자 역량 강화

- (안전한 학교환경 조성) 학교방문 민원인을 응대할 전용 민원 상담실 설치* 확대 등 안전한 민원대응 환경 조성
 - * '26년 목표 : 약 750실 추가(수업방해학생 분리지도실 겸용, 특교·교육청 자체예산 포함)
- (관리자 역량 강화) 학교 관리자 대상 연수에 사례중심 갈등관리, 학부모 소통시스템(이어드림) 활용 등 과정 확대 운영
 - 학교 관리자뿐만 아니라 교육청 소속 교육전문직원까지 확대하여 직무연수, 직장 내 교육 등 다양한 방식으로 역량 강화* 추진
 - * (예시) 교권침해 관련 법·제도, 단계별 대응 절차, 민원대응팀 운영사례 등
 - 교(원)장·교(원)감 자격연수 표준교육과정에 교육활동 보호* 내용을 반영하고 실무 중심의 연수 내용 강화
 - * (예시) 교권보호와 교육활동 침해 예방, 민원대응 전략 및 사례분석, 교원의 정신건강과 스트레스 관리, 교내 갈등관리, 학부모 상담 및 민원 대응 등

□ 교육활동 존중 문화 조성

- (교원의 수업권 보장) 교원이 헌법적 가치를 존중하며 토의·토론 수업을 실시할 수 있도록 교수학습 원칙 수립 및 법제화 추진
 - ※ 14개 교육청 조례·독일 보이텔스바흐 합의(1976) 등을 참고하여 사회적 공론화 추진
- (학부모-학교 협력) 교사·학생·학부모가 서로 소통하며 존중·협력하는 문화 조성 및 학부모 역량 강화 지원
 - ※ 학부모On누리(www.parents.go.kr), 함께학교(togetherschool.go.kr) 등 플랫폼 활용
 - ※ 학부모 학교협력역량 온라인 영상 총 5종 제작·배포(유·초저·초고·중·고, ~'26.3), 영유아교원의 학부모 소통역량 강화 연수 콘텐츠 개발·연수 및 교육·홍보 영상 제작·배포(~'26.)
- (대국민 홍보) 교원의 교육활동 존중 문화 정착을 위한 대국민 홍보 추진
 - ※ 학교 소통 문화 정착 및 악성·특이민원 관련 공익광고, 교육·홍보 영상 제작·배포(~'26.上)

IV. 교육활동 보호 정책 관리 및 협력체계 운영

□ 교육부-교육청 공동 「교육활동 보호 정책협의회」

- (목적) 교육부와 시도교육청이 교육활동 보호를 위한 정책의 수립·실행 및 관리, 관련 법령·제도 개선, 협력 방안 등 공동 추진
- (구성) 교육부 장관, 17개 시도교육청 교육감
※ (공동의장) 교육부 장관, 대한민국교육감협의회 회장
- (기능) 교육활동 보호와 관련된 정책의 종합적인 심의·조정
- (회의) 공동의장은 연 2회 정기회 소집, 필요시 임시회 소집 가능
※ 대한민국교육감협의회 총회 및 시도 부교육감 회의와 연계하여 추진

< 교육활동 보호 정책협의회 주요 안건(예시) >

- 교원의 교육활동 보호 정책의 수립·운영 및 법·제도의 개선 방안
- 교원의 교육활동 보호 관련 과제의 발굴 및 교육부-교육청 협력 방안
- 시도교육청의 자율적 성과 관리 및 교육부의 지원 방안
- 학교 현장, 교원 단체 의견수렴 및 대국민 소통, 학부모 홍보 방안
- 교육활동 보호 실태조사 등 과학적 조사·분석 및 환류 방안 보고 등

□ 학교 현장 의견수렴 및 대국민 소통 강화

- (단체·노조) 교원단체·노조 협의회 및 의견수렴 : 분기별 1회 개최
- (대국민 소통) 국회 보고, 신학기 학부모 안내 및 홍보방안 마련 등

□ 교육활동 보호 관련 실태조사·분석 및 활용

- (시기) 매년 2회 정기 실태·현황 조사(1학기, 2학기 기준) 실시
- (내용) ①교육활동 침해 실태, ②교육활동 보호 조치 현황
※ (침해) 유형, 주체, 보호조치 등 / (조치) 교육감 의견제출, 민원응대 환경 등
- (활용) 분석 결과를 교육활동 보호 정책협의회에 보고, 추가 과제 발굴

V. 추진 일정

추진 과제	소관 부서	일정(안)
① 중대한 교육활동 침해 업정 대응 및 교원 보호 강화		
①-1 관할청의 고발 강화	교원정책과	'26. 1.~
①-2 과태료 상향 조정	교원정책과	'26. 1.~
①-3 특이민원 긴급조치	교원정책과	'26. 1.~
①-4 중대 교육활동 침해 긴급조치	교원정책과	'26. 1.~
①-5 마음돌봄 휴가 확대	교원정책과	'26. 1.~
② 기관 단위 학교민원 대응 체계 안착		
②-1 학교민원 처리 표준모델 안내	교원정책과 시도교육청	'26. 1.~
②-2 민원대응팀 책무성 제고	교원정책과 시도교육청	'26. 3.~
②-3 민원창구 단일화	교원정책과 영유아교원지원과 시도교육청	'26. 3.~
②-4 관할청 지원 요청·이첩	교원정책과 시도교육청	'26. 3.~
③ 지역 교육활동 보호 지원 체계 확대 운영		
③-1 지역 대표번호 설정	교원정책과 시도교육청	'26. 1.~
③-2 종합 교권보호 서비스 제공	교원정책과 시도교육청	'26. 3.~
③-3 지역 교육활동보호센터 확대	교원정책과 시도교육청	'26. 3.~
③-4 교원보호공제사업 지역격차 해소	교원정책과 시도교육청	'26. 3.~
④ 안전한 학교환경 및 교육활동 존중 문화 조성		
④-1 안전한 학교환경 조성	교원정책과 학교폭력대책과	'26. 1.~
④-2 학교관리자 역량 강화	교원정책과 교원양성연구수과 영유아교원지원과	'26. 1.~
④-3 교원의 수업권 보장	교원정책과	'26. 1.~
④-4 교육활동 존중 문화 조성	교원정책과 영유아교원지원과 공교육진흥과	'26. 1.~

참고 1

교육활동 침해 및 특이민원 유형

유형		주요 내용 및 사례	
교육활동 방해·침해 유형			
1	부당 요구형	담당자에게 위법하거나 사회 통념상 부당한 행위를 강요하거나 직무와 관련 없는 내용의 이행을 요구하는 행위	
2	시간 지연형	적절한 민원 처리가 완료되었으나, 정당한 사유 없이 전화·면담 시간을 지연하는 행위	
3	반복형	적절한 민원 처리가 완료되었으나, 정당한 사유 없이 지속·반복적으로 전화·면담 요구	
위법행위·불법행위 유형			
4	폭언형	단순 폭언	담당자에게 정신적 피해를 주는 공격적인 발언
		모욕	외모·신체 비하 등 담당자 인격을 부정하는 모욕적 발언
		명예 훼손	특정 내용을 언급하며 담당자 명예를 실추시키는 행위
		협박	담당자에게 해악을 끼칠 것을 예고하며 공포심을 조장하는 행위
		성희롱	담당자에게 성적 언동 등 통해 성적 굴욕감 등을 느끼게 하는 행위
5	폭력형	폭행	담당자에게 물리적인 폭력을 사용하는 행위
		기물 파손	서류나 집기 등 공적 기물을 파손하는 행위
6	스토킹형	담당자 의사에 반하여 지속·반복적으로 접근하기, 학교·주거지 등 찾아오기, 전화·문자 등 반복 등 행위	
7	신상 공개형	SNS·인터넷 등에 담당자 명예훼손 정보 또는 담당자 개인 정보를 공개하는 행위	

* 민원의 내용에 따라 둘 이상의 유형에 중복 해당할 수 있음

참고 2

교권 보호 5법 개정 현황

법률	조문	주요 내용	개정	시행
① 교육 기본법	제13조	• 부모 등 보호자는 교원과 학교가 전문적인 판단으로 학생을 교육·지도할 수 있도록 협조하고 존중	'23.9.	
	제14조	• 학교 교육에서 교원의 교육활동과 학생 생활지도 권한은 법령이 정하는 바에 따라 보장	'25.1.	'25.7.
② 유아 교육법	제21조	• 원장은 유치원 업무를 총괄하고 민원 처리를 책임	'23.9.	
	제21조의3	• 원장 등 교원은 유아 인권을 보호하고 법령과 유치원 규칙으로 정하는 바에 따라 유아를 지도 • 교원의 정당한 유아 생활지도는 「아동복지법」의 신체적·정서적 학대 등 금지행위에 해당하지 않음		
	제21조의4	• 보호자는 교원의 유아생활지도를 존중하고 지원 • 보호자는 교원과 유치원의 전문적인 판단을 존중, 교육과 돌봄이 원활히 이루어질 수 있도록 적극 협력		
	제21조의5	• 유치원, 원장은 교원 전화번호 등 개인정보 보호 조치		
③ 초·중·등 교육법	제18조의5	• 보호자는 ①교직원 및 다른 학생의 인권침해 금지, ②교원의 학생생활지도를 존중하고 지원, ③교원과 학교의 전문적인 판단을 존중하고 적극 협력	'23.9.	
	제20조	• 교장은 교무를 총괄하고, 민원 처리 책임	'25.4. '26.3.	
	제20조의2	• 학교장과 교원은 긴급한 경우 학생의 행위에 대하여 방어를 위한 제지 가능		
	제20조의3	• 학교, 학교장은 교원 전화번호 등 개인정보 보호 조치	'23.9.	
	제20조의6	• 학교장, 교원의 정당한 학생생활지도, 방어 및 보호를 위한 제지, 개별학생교육지원은 아동복지법의 금지행위로 보지 않음	'25.4.	'26.3.
	제30조의10	• 교육부장관, 교육감에게 학교민원 처리 계획의 수립·시행 의무 부여	'24.12	'25.6.

법률	조문	주요 내용	개정	시행
④ 아동학대 처벌법	제2조	• 유치원 및 초중등 교원의 정당한 교육활동과 학생 생활지도는 아동학대로 보지 않음	'23.12.	
	제11조의2 제17조의3	• 시·도지사, 시장·군수·구청장, 사법경찰관, 검사는 교원의 교육활동 중 행위가 아동학대 범죄로 신고되어 조사 중인 사안에 대해 교육감이 의견을 제출하는 경우 이를 참고해야 함		
⑤ 교원 지위법	제6조	• 교원이 아동학대 범죄로 신고된 경우 임용권자는 정당한 사유 없이 직위해제 제한	'23.9.	
	제17조	• 아동학대 사안에 대한 교육감 의견제출 의무화		
	제18조	• 교원보호위원회 이관(학교→교육지원청)		
	제19조	• 교육활동 침해행위 정의 규정 신설		
	제20조	• 교육활동 피해 교원에 대한 학교장의 보호조치 , 학생과 교원의 분리조치 , 관할청 보고 등 의무 부여 • 교육활동 침해행위가 형사처벌규정에 해당한다고 판단하면 관할청은 수사기관에 고발 가능		
	제22조	• 교육감이 교원보호공제사업 운영		
	제25조	• 교육활동 침해 학생에 대한 조치		
	제26조	• 교육활동 침해 보호자 등에 대한 조치		
	제27조	• 학교장은 교육활동 침해행위 축소·은폐 금지		
	제28조	• 교육활동 침해행위에 대한 신고 의무		
제29조	• 관할청은 전문기관 등을 교육활동보호센터로 지정	'25.1.	'25.8.	
제22조	• 피해교원 학교 복귀 지원을 공제사업 범위에 포함			
제29조의2	• 교육감은 교원의 정신건강 증진을 위한 사업 실시	'25.3.	'25.9.	

참고 3

지역 교육활동보호센터 조직 및 인력 현황('25.8. 기준)

시도	교육활동보호센터						교육활동 보호 관련 변호사* 인원	
	센터 수			센터 인원(명)			상주	비상주
	본청	지원청	계	상주	비상주	계		
서울	1	11	12	88	309	397	5	0
부산	1	0	1	11	95	106	1	55
대구	1	0	1	20	49	69	1	0
인천	1	0	1	9	78	87	0	0
광주	0	2	2	16	0	16	2	0
대전	1	0	1	10	84	94	0	0
울산	1	0	1	8	38	46	2	2
세종	1	0	1	8	16	24	1	0
경기	1	25	26	127	646	773	9	8
강원	1	0	1	6	0	6	1	0
충북	1	0	1	8	0	8	1	3
충남	1	0	1	7	67	74	1	0
전북	1	0	1	9	72	81	2	0
전남	1	0	1	9	62	71	1	0
경북	1	0	1	6	47	53	1	30
경남	2	0	2	10	256	266	1	5
제주	1	0	1	4	0	4	1	0
합계	17	38	55	356	1,819	2,175	30	103

* 교육활동보호센터, 교원보호공제사업 관련 변호사