



# 디지털 성범죄 지역특화상담소 운영실태 분석 및 개선방안 연구



# 디지털 성범죄 지역특화상담소 운영실태 분석 및 개선방안 연구

2023년 여성가족부 연구용역보고서를 제출합니다.

2023.12

## 연구기관

한국정책분석평가학회

책임연구원 임 준 형 (고려대학교)

공동연구원 박 종 수 (숙명여자대학교)

연구보조원 김 현 진 (고려대학교)

본 보고서는 한국정책분석평가학회가 여성가족부의 의뢰로 수행한 연구결과입니다.  
보고서의 내용은 연구진의 의견이며, 여성가족부의 공식적인 입장이 아님을 밝힙니다.

## 목차

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>제1장 서론</b>                  | <b>1</b>  |
| 제1절 연구의 배경 및 목적                | 1         |
| 1. 연구의 배경                      | 1         |
| 2. 연구 목적                       | 3         |
| 제2절 연구의 범위 및 방법                | 4         |
| 1. 연구 범위                       | 4         |
| 2. 연구 절차 및 방법                  | 5         |
| <b>제2장 디지털 성범죄 피해지원 환경 분석</b>  | <b>9</b>  |
| 제1절 디지털 성범죄 근절 정책환경            | 9         |
| 1. 디지털 성범죄 근절을 위한 국정운영 방향      | 9         |
| 2. 디지털 성범죄 근절을 위한 법·제도 현황      | 11        |
| 제2절 디지털 성범죄 발생 추세              | 17        |
| 1. 디지털 성범죄 발생 일반 현황            | 17        |
| 2. 디지털 성범죄 피해 특성               | 18        |
| <b>제3장 디지털 성범죄 피해자 지원사업 현황</b> | <b>21</b> |
| 제1절 디지털 성범죄 특화프로그램 지원사업        | 21        |
| 1. 사업 개요                       | 21        |
| 2. 디지털 성범죄 지역특화프로그램 피해자 지원 현황  | 25        |
| 제2절 디지털 성범죄 피해지원 유관기관 협력체계     | 27        |
| 1. 디지털 성범죄 피해지원 유관기관 현황        | 27        |
| 2. 한국여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터     | 29        |
| 3. 지방자치단체 디지털 성범죄 피해지원기관       | 30        |



## **제4장 특화상담소 현황 분석: 설문조사 ..... 39**

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 제1절 조사 개요 .....               | 39 |
| 제2절 설문조사 분석결과 .....           | 41 |
| 1. 디지털 성범죄 사례 관리 쟁점 .....     | 41 |
| 2. 디지털 성범죄 피해지원 프로그램 쟁점 ..... | 43 |
| 3. 디지털 성범죄 협업 네트워크 쟁점 .....   | 45 |
| 4. 설문조사 분석의 시사점 .....         | 49 |

## **제5장 특화상담소 현황 분석: 심층 인터뷰 ..... 51**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 제1절 조사 개요 .....                | 51 |
| 1. 조사 목적 및 대상 범위 .....         | 51 |
| 2. 인터뷰 질문 설계 .....             | 52 |
| 제2절 여성폭력긴급대응기관 유형 분석 .....     | 54 |
| 1. A지역 특화상담소 .....             | 54 |
| 2. B지역 특화상담소 .....             | 56 |
| 3. 여성폭력긴급대응기관 유형 현황 및 한계 ..... | 59 |
| 제3절 성폭력피해지원기관 유형 분석 .....      | 60 |
| 1. A지역 특화상담소 .....             | 60 |
| 2. B지역 특화상담소 .....             | 62 |
| 3. C지역 특화상담소 .....             | 64 |
| 4. D지역 특화상담소 .....             | 66 |
| 5. E지역 특화상담소 .....             | 69 |
| 6. 성폭력피해지원기관 유형 현황 및 한계 .....  | 71 |
| 제4절 성매매피해지원기관 유형 분석 .....      | 72 |
| 1. A지역 특화상담소 .....             | 72 |
| 2. 성매매피해지원기관 유형 현황 및 한계 .....  | 74 |
| 제5절 여성폭력통합피해지원기관 유형 분석 .....   | 76 |
| 1. A지역 특화상담소 .....             | 76 |
| 2. B지역 특화상담소 .....             | 79 |

|                                            |            |
|--------------------------------------------|------------|
| 3. 여성폭력통합피해지원기관 유형 현황 및 한계 .....           | 80         |
| 제6절 디지털 성범죄피해지원 전문기관 유형 분석 .....           | 82         |
| 1. 서울 디성센터 .....                           | 82         |
| 2. 경기 디성센터 .....                           | 84         |
| 3. 디지털성범죄피해지원전문기관 유형 현황 및 한계 .....         | 87         |
| 제7절 디성피해자지원 유관기관 인터뷰 결과 .....              | 88         |
| 1. 서울 디지털 성범죄안심지원센터 .....                  | 88         |
| 2. 경기 디지털 성범죄피해자원스톱지원센터 .....              | 90         |
| 3. 부산 여성폭력방지종합지원센터 .....                   | 92         |
| 4. 한국여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터 .....           | 93         |
| <b>제6장 디지털 성범죄 피해자 지원사업 개선 방안 .....</b>    | <b>97</b>  |
| 제1절 디지털 성범죄 지역특화프로그램 개선방안 .....            | 97         |
| 1. 지역특화상담소 피해자 지원 유형 개선 .....              | 97         |
| 2. 지역특화상담소 운영 개선 .....                     | 108        |
| 3. 유관기관 협력체계 개선 .....                      | 117        |
| 제2절 디지털 성범죄피해자 지원체계 발전 방향 .....            | 125        |
| 1. 피해지원 발전 방향 .....                        | 125        |
| 2. 사업운영체계 발전 방향 .....                      | 126        |
| 3. 유관기관 협업체계 발전 방향: 기존 협업체계의 연속 및 강화 ..... | 130        |
| 4. 유관기관 협업체계 발전 방향: 신규 협업체계의 발굴 및 확장 ..... | 131        |
| 제3절 지역특화상담소 사업 성과관리체계 개선방안 .....           | 132        |
| 1. 지역특화상담소 사업 성과관리 현황 .....                | 132        |
| 2. 지역특화상담소 사업 성과관리체계 개선방안 .....            | 133        |
| <b>참고문헌 .....</b>                          | <b>145</b> |

## 표 목차

|                                                |     |
|------------------------------------------------|-----|
| 〈표 1〉 디지털 성범죄 변모 현황 .....                      | 1   |
| 〈표 2〉 성폭력 근절 및 피해자 보호를 위한 국정운영 방향 .....        | 10  |
| 〈표 3〉 디지털 성범죄 처벌 규정 주요 개정사항 .....              | 12  |
| 〈표 4〉 디지털 성범죄 근절을 위한 법·제도 개선 현황 .....          | 14  |
| 〈표 5〉 디지털 성범죄 피해 발생 현황 .....                   | 17  |
| 〈표 6〉 디지털 성범죄 피해자 현황 .....                     | 19  |
| 〈표 7〉 디지털 성범죄 특화프로그램 지원사업 종사자 자격요건 .....       | 23  |
| 〈표 8〉 2023년 디지털 성범죄 지역특화상담소 현황 .....           | 24  |
| 〈표 9〉 디지털 성범죄 피해자 지원 실적 현황 .....               | 25  |
| 〈표 10〉 지방자치단체 자체 운영 디지털 성범죄 피해자 지원 기구 현황 ..... | 31  |
| 〈표 11〉 지역특화상담소 설문 문항(개방형 및 폐쇄형 응답) .....       | 52  |
| 〈표 12〉 A특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (여성폭력긴급대응유형) .....  | 55  |
| 〈표 13〉 B특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (여성폭력긴급대응유형) .....  | 58  |
| 〈표 14〉 A특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (성폭력피해지원유형) .....   | 61  |
| 〈표 15〉 B특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (성폭력피해지원유형) .....   | 63  |
| 〈표 16〉 C특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (성폭력피해지원유형) .....   | 65  |
| 〈표 17〉 D특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (성폭력피해지원유형) .....   | 68  |
| 〈표 18〉 E특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (성폭력피해지원유형) .....   | 70  |
| 〈표 19〉 A특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (성매매피해지원유형) .....   | 73  |
| 〈표 20〉 A특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (여성폭력통합지원유형) .....  | 77  |
| 〈표 21〉 B특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (여성폭력통합지원유형) .....  | 79  |
| 〈표 22〉 A특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (디성피해지원유형) .....    | 83  |
| 〈표 23〉 B특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (디성피해지원유형) .....    | 86  |
| 〈표 24〉 서울 디성센터 운영현황 및 주요 쟁점 .....              | 89  |
| 〈표 25〉 경기 디성센터 운영현황 및 주요 쟁점 .....              | 91  |
| 〈표 26〉 부산 디성센터 운영현황 및 주요 쟁점 .....              | 92  |
| 〈표 27〉 한국여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터 현황 및 쟁점 .....   | 94  |
| 〈표 28〉 디지털 성범죄 피해자 지원 유형별 개선방안 .....           | 105 |
| 〈표 29〉 지역특화상담소 운영 개선방안 .....                   | 114 |

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| 〈표 30〉 유관기관 협업체계 개선방안 .....                     | 122 |
| 〈표 31〉 성과관리체계 - 지역특화상담소 사업 실적 기준 .....          | 132 |
| 〈표 32〉 성과관리체계 - 치유회복프로그램 운영 실적 기준 .....         | 133 |
| 〈표 33〉 성과관리체계 - 지역특화상담소 사업 성과지표 .....           | 137 |
| 〈표 34〉 성과관리체계 - 지역특화상담소 사업 지표별 성과점수 및 가중치 ..... | 139 |

## 그림 목차

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 〈그림 1〉 연구수행 프로세스 .....                    | 6  |
| 〈그림 2〉 연구방법 .....                         | 7  |
| 〈그림 2〉 디지털 성범죄 발생건수 .....                 | 16 |
| 〈그림 3〉 디지털 성범죄 피해 유형별 추세 변화 .....         | 18 |
| 〈그림 4〉 디지털 성범죄 특화프로그램 지원사업 추진체제 .....     | 23 |
| 〈그림 5〉 디지털 성범죄 피해자 지원 유관기관 협력네트워크 .....   | 28 |
| 〈그림 6〉 디지털성범죄피해자지원센터 서비스 현황 .....         | 29 |
| 〈그림 7〉 지역 지역특화 상담소 피해자 지원 및 협력체계 .....    | 30 |
| 〈그림 8〉 인천 디성센터의 조직구성 .....                | 32 |
| 〈그림 9〉 경기 디성센터의 조직구성 .....                | 34 |
| 〈그림 10〉 서울 디성센터의 조직구성 .....               | 36 |
| 〈그림 11〉 특화상담소 운영 현황 및 주요 피해지원 내용 요약 ..... | 98 |

## 연구 요약

### 1. 연구의 목적

#### 1) 연구 목적 및 필요성

- 본 연구는 디지털 성범죄 피해자 지원조직의 현황 및 유관기관 협력체계 분석을 통해 정책환경의 역동성과 복잡성에 탄력적으로 대응할 수 있도록 지역특화상담소의 피해자 지원서비스 성과관리방안, 피해자지원체계 개선을 위한 유관기관별 역할 및 기능 정립 방안을 제시하여 디지털 성범죄(이하 디성) 문제를 성공적으로 해결할 수 있는 정부의 조직역량을 강화하는 것을 목적으로 함

#### 2) 연구 범위 및 방법

- 본 연구의 범위는 디지털 성범죄 지역특화상담소 및 유관기관들과의 협업체계를 대상으로 하며, 세부 내용은 다음과 같음
  - 지역단위 디지털 성범죄 현황 및 피해 지원체계 분석
  - 지역사회 디지털 성범죄 피해자 지원체계 개선 방안
- 연구목적 달성을 위한 연구 수행 절차는 현황조사 및 분석 → 부문별 개선이슈 도출 → 개선방안설계 단계로 요약될 수 있음
  - 1단계인 현황조사 및 분석 단계에서는 선행연구 및 문헌검토를 실시하고 디지털 성범죄 지역특화상담소 관련 현황자료를 분석함. 실태조사를 위하여 지역특화상담소 종사자 대상의 설문조사와 심층인터뷰를 실시함. 또한, 여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터, 지방자치단체(이하 지자체)의 디지털 성범죄 피해자 지원 기관 종사자 대상의 심층인터뷰를 실시하여 지역특화상담소와 유관기관들 간의 협업실태를 분석함
  - 2단계에서는 부문별 개선이슈를 도출함. 설문조사 및 심층인터뷰 조사결과를 분석하여 지역특화상담소의 성과와 한계들을 파악하고 개선 이슈들을 도출함. 또한, 여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터 및 지자체 디지털 성범죄 피해지원

기관, 경찰청, 교육청, 지역 유관단체들과의 협업과정의 문제점을 분석하고 개선 이슈들을 도출함

- 3단계에서는 지역특화상담소 운영 개선을 위한 발전방안을 설계하였으며 그 내용은 다음과 같은 사항을 포함함

- ▶ 지역특화상담소의 디지털 성범죄 사전 예방 및 피해자 지원체계 개선 방안

- ▶ 지역특화상담소 사업의 성과관리체계 구축방안

- ▶ 디지털 성범죄 피해자 지원을 위한 유관기관들과의 협업체계 개선방안

## 2. 디지털 성범죄 피해지원 환경분석

### 1) 디지털 성범죄 근절 정책환경

#### □ 디지털 성범죄 근절을 위한 국정운영방향

- 정부는 국정과제 64 중 "범죄피해자 보호지원 시스템 확립"과 "5대 폭력 피해자 보호·지원 강화"를 중심으로 디지털 성범죄 피해자를 위한 지원센터 및 해바라기 센터 등의 전문성을 강화하고, 권력형 성범죄, 디지털 성범죄, 가정폭력, 교제폭력, 스토킹범죄에 대한 피해자 보호를 강화하고 있음
- 국정과제 64번을 구체화하기 위한 이행 계획으로서 디지털 성범죄피해자 지원센터의 전문성 강화 및 디지털 성범죄 지역특화상담소를 운영함으로써 피해자에 대한 신속 대응체계를 구축하도록 하고 있음

#### □ 디지털 성범죄 근절을 위한 법·제도 현황

- 국내에서는 여러 법률이 성폭력 및 아동·청소년 보호에 관한 내용으로 개정되었으며, 여성가족부가 주도하여 시행된 "아동·청소년의 성보호에 관한 법률"에서는 성매매대상 아동·청소년을 '피해자'로 규정하고, 신상공개 대상을 아동·청소년 대상 성범죄자로 확대하여 아동·청소년성착취물 등의 범죄에 대한 처벌을 추가하였음
- 디지털 성범죄에 대한 대응으로는 "성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률"에서 디지털 성범죄 피해자 지원기관의 법적 근거를 마련하였으며, "전기통신사업법"에서도 부가통신사업자 및 웹하드사업자의 불법촬영물 및 아동·청소년 성착취물

에 대한 삭제 및 접속차단 등 유통방지 의무를 부여하고, 위반 시에는 과태료를 상향 조정함. 이는 디지털 플랫폼에서의 불법 콘텐츠 유통을 억제하고 사용자들을 보호하기 위한 것임

- "정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률"은 2020년 6월 9일에 공포되어 12월 10일에 시행되었으며, 국외 행위에 적용되는 이 법은 정보통신서비스 제공자에 불법촬영물 등 유통방지 책임자를 지정하도록 규정하고, 해당 서비스 제공자에게는 불법촬영물 등에 대한 조치 관련 투명성 보고서 제출 의무를 부여함
- 이와 같은 법률의 변화는 디지털 성범죄와 아동·청소년 보호에 대한 사회적 요구에 부응하기 위한 노력의 일환으로 진행되고 있으며, 이러한 변화들은 성폭력 예방과 피해자 지원, 사회적 책임 등 다양한 측면에서의 강화된 대응을 목표로 하고 있음

## 2) 디지털 성범죄 발생 추세

### □ 디지털 성범죄 발생 일반 현황

- 디지털미디어의 발달에 따라 디지털 성범죄 발생건수는 2019년 8,095건에서 2022년 19,626건으로 큰 폭으로 증가하고 있음
- 디지털 성범죄 피해 유형별로 분석해 보면, 유포불안이 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 불법촬영 및 유포 등이 유사한 비중으로 나타나고 있음

### □ 디지털 성범죄 피해자 특성

- 디지털 성범죄 피해자의 연령대별 특성을 살펴보면, 2022년 기준 10~20대가 약 36% 이상으로 대다수를 차지하고 있으며, 30~50대는 통합하여 약 11% 미만의 비율로 적게 나타나고 있음
- 신원미상의 비율이 2021년 약 46%, 2022년 약 53%로 나타나고 있는데 이것은 10대~20대에 이르는 젊은 연령의 피해자가 신원 노출의 우려로 개인정보를 제공하기를 회피하기 때문인 것으로 해석됨

### 3. 디지털 성범죄 피해자 지원사업 현황

#### 1) 디지털 성범죄 특화프로그램 지원사업

##### □ 디지털 성범죄 특화프로그램 지원사업

- 디지털 성범죄 특화프로그램 지원사업은 디지털 성범죄에 대해 전문성이 있는 상담원을 통해 피해자에 대한 심층 상담, 피해영상물 삭제지원, 수사기관·법원 동행, 법률·의료서비스 연계, 치유회복프로그램 제공 등 맞춤형 피해 지원서비스를 제공하는 것을 목적으로 함
- 이와 같은 목적을 달성하기 위하여 디지털 성범죄 특화프로그램을 운영하는 기관, 법인 또는 비영리민간단체를 선정하여 서비스를 제공하며, 이러한 서비스 기관을 디지털 성범죄 특화상담소(이하 '지역특화상담소')로 지칭함

##### □ 지역특화상담소가 디지털 성범죄 피해자에게 제공하는 서비스 및 관련 기능은 다음과 같음

- 디지털 성범죄 피해의 신고 접수·상담 및 초기 긴급 삭제지원
- 디지털성범죄피해자지원센터 등과 연계한 불법영상물 등 유포 모니터링 및 삭제지원
- 디지털 성범죄 피해자와 수사기관·법원 동행, 의료·법률 연계 지원
- 디지털 성범죄 피해자 맞춤형 치유회복프로그램 제공
- 디지털 성범죄 피해자 종합 사례 관리 및 유관기관 네트워크 구축

##### □ 여성가족부와 광역지방자치단체가 공동으로 참여하여 사업을 운영하며, 지자체는 해당지역 내 운영기관을 공모를 통하여 심사·선정하고, 여성가족부는 시도의 사업자를 선정하여 보조금을 지급하고 사업운영을 총괄함

- 2023년 현재 지역특화상담소는 총 14개소가 운영되고 있으며, 2023년 사업예산은 총 1,190백만원(국비 50%, 지방비 50%)으로, 지역특화상담소 1개소당 85백만원의 사업비가 제공되고 있음

- 지역특화프로그램 사업이 시작된 2021 년~2023 년 상반기 기간 동안 피해자 지원 실적의 추세를 분석하면 동 기간동안 지원피해자의 규모와 총지원 실적은 지속적으로 증가하고 있음
  - 지원 피해자 규모는 2021년 631명, 2022년 1,141명, 2023년 상반기 896명으로 증가하였으며, 총지원실적은 2021년 7,927건, 2022년 17,635건, 2023년 상반기 10,048건으로 지속적으로 증가함
  - 전반적으로 전체 지원실적 중 심층상담이 가장 많은 비중을 차지하고 있고, 내림차순으로 삭제지원, 수사법률지원 순서로 비중이 나타나고 있으며, 치유회복프로그램이나 의료지원 실적은 저조한 편임
- 상담소 간에 피해자 지원 실적에서 차이가 발생하고 있으나, 이러한 격차를 단순 비교하기 보다는 상담소별 상황을 고려하여 해석할 필요가 있음. 상담소별 상담원의 근무기간에 따른 숙련도 및 이직율, 지역별 피해자의 특성과 지원 유형에 대한 수요의 차이, 수탁기관이 디지털 성범죄 피해지원 특화사업을 위해 동원할 수 있는 자원의 차이 등을 고려해야 함

## 2) 디지털 성범죄 피해지원 유관기관 협력체계

- 디지털 성범죄 피해자의 피해 예방과 지원을 위하여 산하 디지털성범죄피해자지원센터를 포함해 중앙정부와 지방자치단체, 그리고 비영리단체들이 피해 촬영물 삭제지원과 유포 모니터링, 아동·청소년 성착취물의 선제적 삭제지원, 수사를 위한 증거자료 수집, 고소장 작성과 수사·법률기관 동행 등의 법률지원, 의료 및 심리치료를 위한 치유지원 등의 다양한 서비스를 제공하고 있음
- 여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터는 피해자에 대한 상담지원, 피해영상물 삭제지원과 유포 모니터링, 아동·청소년 성착취 영상물의 선제적 삭제지원, 수사를 위한 증거자료 수집, 고소장 작성과 수사·법률기관 동행 등의 법률지원 연계, 의료 및 심리치료를 위한 치유지원 연계 등의 다양한 서비스를 제공하고 있음

- 디지털 성범죄가 확산되면서 피해자 지원을 위한 논의가 광역과 기초지방자치단체 모두에서 진행되고 있으며, 그 결과로 조례 제정과 피해자지원체계 구축으로 이어지고 있음
  - 경기도와 인천광역시는 2020년, 서울시와 부산시는 2022년부터 피해자 지원센터를 운영하고 충청남도 등에서도 조례를 제정하고 피해자지원센터 설립을 준비하고 있음.
  - 기초자치단체로는 성남시가 성남시 디지털 성범죄 피해자통합지원센터(2020년 10월 개소)를 설립·운영하고 있음
- 지방자치단체 디지털 성범죄 피해자지원센터는 삭제지원, 수사지원, 법률지원과 치유지원 등의 서비스를 제공하고 있으며, 서비스를 강화하기 위하여 해당지역의 지방경찰청과 협력강화, 시스템 개발, 피해자 치유지원(의료 및 전문상담)을 위한 바우처 제공 등 기관 자체의 특성을 가지고 발전시켜 나가고 있음

#### 4. 디지털 성범죄피해지원 특화상담소 실태 분석을 위한 설문조사

##### 1) 조사 개요

- 본 연구는 디지털 성범죄피해지원 특화상담소의 현황 분석을 위하여 설문조사를 실시하였음. 설문조사는 응답의 편의를 위하여 온라인 설문조사로 진행되었으며, 주요 질문들은 사례 관리 및 대응 중인 사건의 유형과 특성에 대한 질문, 피해자 지원을 위한 프로그램에 대한 질문, 피해자 지원을 위한 협업 네트워크에 대한 질문, 그리고 디지털 성범죄 대응의 개선 과제에 대한 질문 등으로 분류됨
- 설문조사는 전국 특화상담소를 대상으로 2023년 11월 2주에서 3주의 2주간 진행되었으며, 총 8개 특화상담소로부터 응답이 수집되었음. 설문조사는 심층 인터뷰와는 별개로 진행되었으며, 실제 성범죄 대응과

관련한 특화상담소의 역할과 기능, 과제에 대한 논의는 심층인터뷰를 통해서 수집한 자료를 활용할 예정임

## 2) 설문조사 분석결과

- 특화상담소가 사례 관리 및 대응 중인 디지털 성범죄의 유형이 단독 사건으로 인식되는 경향이 높게 나타나는데, 이러한 경향은 최근 디지털 성범죄가 다른 폭력과 결합되어 나타나는 추세와는 일치하지는 않음. 지자체의 디지털 성범죄센터가 다성을 단독 사건으로 접근하기 보다는 복합 사건으로 접근하고 있음을 고려할 때, 디지털 성범죄의 유형의 재분류와 복합 사건으로서의 사례 대응을 위한 관리 체계로의 재편이 필요할 수 있음
- 피해자 지원을 위한 다양한 프로그램 중 상담을 통한 치유회복 프로그램의 활용도와 만족도가 높게 나타나는 것과 비교하여, 수사 및 법률지원이나 의료지원의 활용도는 상대적으로 낮게 나타났음. 디지털 성범죄가 실제 수사로 진행되는 과정의 난해함이 프로그램의 활용 사례에서 부분적으로 보여지며, 특히 피해지원에서 상담과 의료지원의 성격이 상이한 것과 상담의 경우 전문상담원의 역량이 중요한 것을 고려할 때 보다 전문적인 상담 및 의료지원의 수요가 존재함이 보여짐
- 디지털 성범죄 피해자 지원을 위한 네트워크 자원의 경우 치유회복에 특화되어 개발 및 유지되고 있는 특징이 보임. 디지털 성범죄의 저연령화에 따른 학교와의 협력이나 디지털 성범죄의 사건화를 위한 수사기관과의 협력, 그리고 수사 및 재판과정에서의 사법기관과의 협력은 잘 이루어지지 못하는 한계가 존재함. 디지털 성범죄 피해지원과 관련한 홍보 및 정책 사업의 빈도를 높이고, 특히 지역 단위에서 교육청과의 협력과 피해자 지원을 위한 사법기관과의 협력이 강화될 필요가 있음

## 5. 디지털 성범죄피해지원기관 종사자 심층인터뷰

### 1) 조사 개요

- 본 연구는 디지털 성범죄 피해지원기관의 종사자를 대상으로 지역에서 발생하는 디지털 성범죄의 현황과 특성, 피해지원을 위한 프로그램의 내용 및 한계, 피해지원을 위한 유관기관의 현황과 네트워크 구축, 그리고 향후 디지털성범죄 대응 관련 거버넌스 체계 개편 방향을 질문하였음. 구조화된 사전 질문지를 활용하였고, 전국에 위치한 특화상담소 및 기타 디지털 성범죄 피해지원 관련 기관 종사자를 대상으로 온라인과 오프라인 인터뷰를 진행함
- 본 연구는 특히 피해지원과정에서 기관이 다른 유관기관과 협력하는 형태에 대한 인터뷰를 별도로 진행하였는데, 각 지원유형별로 어떤 기관과 어떠한 형태의 네트워킹 및 상호작용이 있는지를 질문함. 또한, 네트워크의 실제 현황을 파악하기 위한 심층 질문으로 협력체계의 특성, 신뢰관계를 포함한 협력 활동의 내용, 협력 활동에 있어서의 장애요인에 대한 질문을 추가로 구성함

### 2) 여성폭력긴급대응기관 유형 분석

- 여성폭력긴급대응기관 수탁하여 운영 중인 특화상담소는 디지털 성범죄 피해지원을 상담을 중심으로 제공하는 특징을 보임. 여성 피해지원이 치유회복을 위한 심리적 및 의료적 치료와 성범죄의 수사 및 법률 동행 등을 주요 프로그램으로 하고는 있으나, 특화상담소는 피해자에 대한 심층 상담을 중심으로 치유회복 프로그램을 운영하고 있는 중임.
- 여성폭력 전문기관에서의 특화상담소 운영은 기관이 보유하고 있는 의료지원 자원이 활용 가능하다는 장점을 가지고 있으나, 상대적으로 디지털 성범죄에 대한 전문성이 미흡한 약점을 가지고 있음
- 또한, 여성폭력에 대한 기존 수탁 기관의 전문성이 디지털 성범죄의 특성으로 확장되지 못한다는 한계도 일부 발견되고 있음. 디지털 성범죄가

성폭력 등과 중복으로 발생하고 있음에도 불구하고, 피해사례에 대한 대응이 성폭력의 관점에서 접근되기 보다는 여성폭력의 관점에서 접근되는 경향이 발견되고 있음

### 3) 성폭력피해지원기관 유형 분석

- 특화상담소의 디지털 성범죄에 대한 대응 및 태도는 수탁기관의 성격에 따라 일부 달라지기도 하는데, 특히 수탁기관이 성폭력 피해지원에 특화되어 있는 경우 기존의 성폭력과 관련한 전문성을 디지털 영역으로 확장 또는 연계하는 방식으로 특화상담소가 운영되고 있음
- 성폭력 전문기관은 수탁 기관이 보유하고 있는 법률 자원에서 다른 유형의 수탁기관과 차별성을 가지고 있는데, 수탁기관은 직접 또는 간접적으로 가용한 법률 전문가를 보유하거나 협업 자원으로 확보하고 있는 중임
- 특화상담소의 운영 성과는 해바라기센터와의 협업 관계에 따라 일부 상이하게 나타나고 있음. 특화상담소는 해바라기센터를 통하여 디지털 성범죄 사례를 연계 받기도 하는데, 이러한 연계 절차가 정례화 또는 공식화되어 있지는 않은 상황임. 이에 따라, 피해자가 해바라기센터와 특화상담소를 동시에 활용하기 보다는 해바라기센터를 우선 활용한 이후에는 특화상담소를 선택적으로 활용하는 경향이 나타남

### 4) 성매매피해지원기관 유형 분석

- 성매매피해지원 전문기관이 수탁하여 운영 중인 특화상담소는 기관이 가지는 협업 자원을 활발하게 활용하는 특징을 가지고 있음. 삭제지원의 경우 경찰, 방심위, 진흥원 등과의 연계 삭제, 수사 및 법률 지원의 경우 국선변호사 등의 협업, 그리고 의료지원의 경우 해바라기센터 등과의 협업을 이루어짐
- 성매매 피해지원 전문기관은 성매매와 성폭력에 대한 기존의 전문성에 더하여 디지털 성범죄로 전문성을 확장하고 있는 중임. 하지만, 디지털

성범죄에 대한 전문적인 교육 및 훈련이 충분하지 않으며, 상당수가 온라인 훈련에 의존하고 있어 전문성 강화를 위한 외부 자원의 활용이 필요한 것으로 분석됨

- 또한, 디지털 피해자 지원과 관련한 전문성을 갖춘 인력 확보의 어려움도 일부 나타나고 있는데, 이는 기관이 위치한 지역 내에서 폭력 유형별로 전문성에 대한 기대치에 차이가 있고 비교적 신종 폭력에 대한 전문성의 확보가 타 여성폭력 피해지원기관으로의 이동에 유리한 정황으로 작용하는 것에 기인하는 것으로 분석됨

#### 5) 여성폭력통합피해지원기관 유형 분석

- 가정폭력과 성폭력을 통합한 피해지원기관이 수탁하여 운영 중인 특화상담소는 기관이 보유한 인적 자원의 관점에서 경쟁력을 가지고 있음. 통합상담소 형태의 수탁기관은 가정폭력, 성폭력, 디지털 성범죄를 통합하여 확장하는 방향으로 전문성을 확보해 가고 있고, 디지털 성범죄 대응에서 기존 기관의 전문성을 활용하면서 강화해 가는 패턴이 일부 발견됨
- 피해지원 과정에서 집단 상담의 빈도와 비중이 상대적으로 높게 나타나는데, 특화 상담소마다 집단상담에 참여하는 피해자의 주요 특성은 상이하나 집단 상담을 통해 일상회복 지원의 프로그램을 효과적으로 운영하는 모습이 발견됨. 이러한 집단상담의 운영은 주로 상담원의 적극적인 태도와 연계되며, 특히 유사연령대 피해자 집단을 연계하는 과정을 통하여 일상회복의 지원 프로그램의 효과를 높인 것으로 보임
- 디지털 성범죄에 대한 전문성 확보가 디지털 현상에 대한 이해와 사례 대응의 경험을 통해서 축적될 수 있다는 점에서 기존 폭력 지원 기관의 전환 보다는 다성 전담 인력의 확보와 각 폭력 유형별 인적 교류의 방식을 통한 통합형으로의 접근이 보다 효과적일 것임

## 6) 디지털성범죄피해지원 전문기관 유형 분석

- 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관 내 특화상담소는 디성센터와의 업무 경계의 모호성으로 인하여 특화상담소의 고유의 성과와 특성을 찾기가 어렵다는 한계를 가짐. 특히, 일부 특화상담소의 경우 디성센터 내에 동일업무를 수행하는 종사자에 대한 인건비를 지원 받는 방향으로 재원을 구분할 뿐 실제 업무 수행의 내용이 동일한 현상도 발견되고 있음
- 특화상담소를 수탁한 디성센터의 경우 공공기관이라는 특성에 따라 지역 내 공공기관과의 협업 관계를 구축하는데 경쟁력을 가지고 있음. 특히, 자치경찰제 등의 도입으로 지역 내 디성센터와 경찰청 간의 협의체를 구축하고 운영하는데 있어서 장점을 가짐

## 6. 디지털 성범죄 피해자 지원사업 개선방안

### 1) 디지털 성범죄 지역특화프로그램 개선방안

- 지역특화상담소 피해자 지원 유형 개선
  - 특화상담소는 한국여성인권진흥원과 연계하여 삭제지원을 제공하고 있으며, 개별 특화상담소가 자체적으로 직접 영상물을 삭제하는 방식은 거의 발견되지 않고 상당수는 진흥원의 삭제지원 프로그램을 소개하고 연계하는 방식으로 진행됨. 이 과정에서 삭제지원과 관련한 진행 사항은 진흥원과 피해자 간에 전달되며, 특화상담소가 삭제지원의 결과를 제도적으로나 절차적으로 통보 받지 못하고 있음. 삭제지원을 진흥원에서 우선적으로 제공하고, 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관 등에서 삭제지원을 위한 데이터베이스를 확보하고 공유하는 역할의 분담 구조를 갖추어 가는 것이 적절할 수 있음
  - 특화상담소의 전문성은 상담원의 역할과 기능을 재정립하는 것으로 확보될 수 있는데, 우선 상담원의 역할은 피해자에 대한 일상회복을 위한 프로그램을 설계하고 프로그램을 활용할 수 있도록 하는 신뢰관계의 구축과 계속 활용을 위한 지지상담으로 한정될 필요가 있음. 피해자를 대상으로 한 특화상담소를 통한 ‘상담’은 피해

자의 사례관리를 위한 상담으로 재분류하고, 상담의 성과로 사건화, 프로그램의 계속 이용, 지원 프로그램 운영 중 심리적 안정화의 수준의 성과로 관리될 필요가 있음. 그리고, 피해자의 전문적인 치료를 위한 심층 상담은 일상회복을 위한 다른 치유 프로그램과 동일한 목적으로 활용됨을 분명히 하고, 관련 실적을 별도로 집계할 필요가 있을 것임

- 특화상담소가 치료 목적의 의료지원을 제공하는데 있어서 가장 제약 요인이 사업 예산의 부족의 문제임. 의료비의 대신 수납의 형태로 이루어지는 의료지원의 활용 실적은 낮게 나타나며, 수탁기관이 보유한 의료자원의 활용의 경우 실적으로 잡히지 않는 문제도 나타남. 이에 따라, 의료지원을 의료비의 실질적인 집행으로 실적으로 평가하기 보다는 의료지원과의 연계와 의료기관이 공익활동의 일환으로 피해자를 지원할 수 있도록 하는 협업체계를 구축하는 것을 장려할 필요가 있음
- 법률 지원의 경우 특화상담소를 유지한 여성폭력방지기관의 기보유 자원(사내 변호사 등)과 기연계 협력 자원(국선변호사 등)의 여부에 따라 상이한 수준으로 서비스가 제공되고 있음. 디지털 성범죄의 경우 피해사실을 입증하는 것과 가해자를 특정하는 것에서의 난해함이 존재하며, 이를 사건화하는 과정에서 일반적인 성범죄 사건과 차별화된 법률적 지원을 필요로 할 수 있음. 이에 따라, 법률 지원을 재판과정에서의 동행에 한정하기 보다는 재판과정에서의 동행은 지지상담의 하나의 실적으로 이해하고, 보다 전문적인 법률서비스의 연계를 추가적인 실적으로 포함시킬 필요가 있을 것임

#### □ 지역특화상담소 운영 개선

- 디지털 성범죄 피해 지원을 위한 상담소 인력 규모를 효율화할 필요가 있는데, 피해지원 수요 및 지원 실적에 비례하여 전담 인력 배치의 조정이 필요할 것으로 보임. 특히, 특화상담소들 간의 피해지원 서비스의 품질과 성과 격차가 나타나고 있으므로, 상담소의 피해지원 수요와 서비스 성과평가 결과에 따라 인력배치를 차별화할 필요가 있음. 피해 지원 수요가 많고 지원 실적이 우수한 상담소에는 인력을 순증하는 인센티브를 제공할 수 있고, 미흡 상담소의 경우 상담소 성과제고를 위한 진단 및 피해지원 역량강화를 위한 후속조치가 필요함
- 특화상담소의 여성 피해 지원 전문 상담원의 채용과 교육훈련은 민간위탁의 서비스 제공 방식과 다르게 공공 제공으로 이루어질 필요가 있음. 즉, 여성가족부나 공

공기관인 한국여성인권진흥원 등을 중심으로 전문상담원의 자격 요건을 규정하고 이를 위한 채용과 교육훈련의 가이드라인을 제공할 필요가 있음

- 디성 피해 지원 전문가로서의 상담원의 지위를 보다 안정화하는 방향도 고민될 필요가 있음. 기존 특화상담소 형태의 디성피해지원사업 수탁기관들이 사회복지기관으로서 사회복지 종사자의 처우를 보장 하고 있는 것과 비교하여, 여성가족부의 정책사업의 지원을 받는 특화상담소의 상담원의 처우는 이와 동등하지 않는 경우도 존재함. 디성센터 종사자의 처우적인 측면에서 불리한 지점으로 작용하고 있는 상황을 고려하여, 디성 종사자의 고용안정성을 지속적으로 개선하기 정부와 지자체 및 관련 지역사회의 지원이 지속적으로 제공될 필요가 있음
- 특화상담소 상담원의 역량 개발은 삭제지원과 일상회복 지원을 구분하여 이루어 질 필요가 있음. 삭제지원의 경우 한국여성인권진흥원이 전문성을 갖추고 있다면, 일상회복 지원의 경우에는 실제 피해자를 대상으로 대인 서비스를 제공하는 특화상담소 및 지자체 디성센터가 전문성을 갖추고 있다고 볼 수 있음. 이를 고려하여 역량개발을 위한 총괄기구로서의 인권진흥원의 역할과 기능 그리고 콘텐츠 개발 및 공유, 사례 학습의 참여자로서의 지역 피해자 지원 기관의 역할과 기능을 구분할 필요가 있을 것임
- 특화상담소 상담원의 소진방지에 있어서 진흥원의 역할을 보다 적극적으로 유도 할 수 있는데, 특화상담소 상담원에 대한 소진지원을 위하여 진흥원이 찾아 가는 소진방지를 제공하는 것임. 지역 내의 소진방지를 위한 적절한 자원이 확보되지 않을 가능성을 고려하여 진흥원이 소진방지를 설계하고 그 자원을 특화상담소의 지역으로 이동시키는 방식의 소진방지 운영 방식의 전환이 필요함

#### □ 유관기관 협력체계 개선

- 특화상담소가 디지털 성범죄 피해자 지원을 위해 협력하는 유관기관의 유형은 심리적 치료 지원을 위한 전문상담기관과 치료프로그램 운영기관, 사건 중심으로 피해자 지원을 위한 수사기관과 법률기관으로 크게 구분됨. 그리고, 디지털 성범죄가 발생하는 위치를 중심으로 학교폭력과 연계로 인한 교육기관, 가정폭력 및 성폭력과 연계로 인한 여성폭력기관도 유관기관의 범위에 포함될 수 있음
- 한국여성인권진흥원은 디성 피해자 지원과 관련하여 특화상담소의 의견을 수렴하고 현장에서 활용 가능한 업무 지침을 마련하고 매뉴얼을 제작하고 공급하는 형태

로 특화상담소와 협력체계를 갖추 필요 있음. 진흥원이 직접적인 피해자 지원 관련 업무를 수행하지 않고 있다는 점에서, 지역특화상담소는 피해자 지원 경험과 사례를 콘텐츠로 제공하고, 진흥원이 이를 종합하여 매뉴얼을 제작하는 방식의 협업을 프로그램화할 필요가 있음

- 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관은 지역특화상담소와 달리 지방정부의 예산 사업으로 여성 피해 지원을 공공위탁하는 방식으로 제공하고 있으며, 일상회복지원 중심의 피해자 지원과 관련하여 지역특화상담소와의 협력체계를 구축할 수 있음. 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관과 지역특화상담소 간 사례 공유 및 슈퍼비전을 중심으로 한 학습의 공간이 만들어질 필요가 있으며, 특히 법원동행 등의 업무에서 센터와 상담소 간 협력이 강화될 필요가 있음
- 한국여성인권진흥원과 지역특화상담소의 여성 피해 지원 유형에서 차별성이 존재함으로 고려할 때, 삭제지원을 진흥원에서 우선적으로 제공하고, 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관 등에서 삭제지원을 위한 데이터베이스를 확보하고 공유하는 역할의 분담 구조를 갖추어 가는 것이 적절할 수 있을 것임
- 지역경찰청 및 경찰서와의 협업 관계는 지역특화상담소의 독자적 노력만으로 개선되기에는 어려운 한계가 있음. 따라서, 여성가족부와 지방자치단체가 공동으로 국가 및 지역 경찰청과의 협의를 통해 디지털 성범죄 피해자 지원에 대한 협업을 강화할 수 있도록 하는 제도적 기반을 구축하는 것이 바람직함
- 교육기관과의 협업은 주로 학교 현장에서의 여성 범죄 예방 및 대응에 대한 홍보 사업을 중심으로 추진될 필요가 있음. 지역 교육청과 각급 학교는 여성 문제에 대하여 방어적인 태도를 취할 가능성이 있으며, 디지털 성범죄의 피해 사례에 대한 교육과 여성 범죄 피해자에 대한 지원 프로세스에 대한 교육과 홍보가 교육 분야 실무자(교사, 교육청 등)와 학생 및 학부모를 대상으로 전달될 필요가 있음. 특히, 대면 교육 및 홍보 사업이 진행되는 현장에서 여성 범죄 피해자의 지원 요청이 일부 이루어진 사례를 참조하여 각급 학교에 찾아가는 여성 범죄 예방 프로그램 등의 기획도 고려해 볼 수 있을 것임

## 2) 디지털 성범죄 피해자지원체계 발전방향

### □ 피해지원 발전방향

- 피해지원 프로그램의 개선방안은 우선 상담의 개념을 재정립하는 것에서 출발할 필요가 있음. 피해지원 중 심리치료와 치유를 통한 프로그램은 전문상담기관, 전문치료기관, 전문의료기관 등을 통해서 연계되어 제공되는 프로그램임. 이 프로그램의 효과성은 피해자에 대한 맞춤형 기관 소개와 지원을 통해 결정될 수 있으며, 이 때문에 특화상담소를 유치한 수탁기관 자체가 네트워크 자원으로 확보하고 있는 기관의 외연이 확장될 필요가 있음
- 수사 및 법률동행의 경우 일선 경찰서와의 지속적인 협력과 디성 관련 홍보 사업의 성과가 목표로 관리될 필요가 있음. 디성 피해자의 지원이 가해자에 대한 처벌 가능성과 피해영상물의 확산 및 유포 방지, 그리고 일상으로의 회복을 구분될 때, 수사 동행의 목표는 가해자에 대한 처벌 가능성 확인과 수사기관에서의 2차 가해의 방지로 구체화될 필요가 있음

#### □ 사업운영체계 발전방향

- 특화상담소는 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관 형식으로서의 전환을 미래 과제로 추진할 필요가 있음. 현재의 특화상담소는 국비를 통한 예산 지원에 한정하여 피해지원이 이루어지는 구조이나, 수탁기관이 한시적으로 인력을 운영하고 있어 피해지원 서비스의 연속성 및 지속가능성에서 한계를 가지고 있음. 이에 따라, 특화상담소의 발전모형으로 지자체에 의한 공공위탁형 사업으로서의 전환을 적극적으로 고려할 필요가 있음
- 중장기적으로, 디성 피해 지원이 지역 단위로 이루어질 수 있도록 지자체의 관심과 지원이 강화될 필요가 있음. 현재 지역특화상담소는 국가와 지자체가 분담한 재정을 통해 운영되고 있는데, 지역적 문제에 있어서 지자체의 재정적 지원이 증가될 필요가 있을 것임. 이상적인 기대 사항은 지자체가 지방비로 운영하는 디지털 성범죄 피해지원기관(서울 및 경기 지역 디성센터의 사례)의 피해 지원 역량이 고도화되어 관할 지역의 피해 지원을 스스로 해결할 수 있게 되는 것임. 만약 이러한 기대가 현실화되면, 해당 권역의 특화상담소는 철수하거나 피해지원체계가 열악한 다른 지역으로 재배치될 필요가 있음

#### □ 유관기관 협업체계 발전방향: 기존 협업체계의 연속 및 강화

- 특화상담소의 협업체계는 우선 기존 여성폭력기관과 별개로 운영되는 것을 가정할 경우 수탁기관이 보유하고 자원을 보다 적극적으로 활용하는 방향으로 개선

될 필요

- 유관기관 협업체계 발전방향: 신규 협업체계의 발굴 및 확장
  - 기존 여성폭력기관과의 연계가 강화될 필요가 있으며, 특히 다른 유형의 폭력으로 신고 및 지원이 이루어지더라도 디지털 성범죄가 연관되어 있으면 관련 내용이 특화상담소로 자동적으로 연계될 수 있도록 하는 체계가 갖추어질 필요가 있음

### 3) 지역특화상담소 사업 성과관리체계 개선방안

- 지역특화상담소 사업 성과관리체계 개선방안
  - 지역특화상담소 사업 성과평가체계는 피해지원, 사전예방, 대외협력의 3대 주요 기능을 중심으로 세분화한 분야별 성과측정지표로 구성함
  - 지표별 성과점수는 성과목표 달성율\*가중치로 산출한다. 목표달성율 100% 기준 1점으로 환산하여 가중치 점수를 곱하여 최종지표 점수를 산출함. 성과목표 달성율이 100%를 초과할 경우, 예컨대 120%일 경우 1.2점으로 환산함
  - 각 지표별 성과목표의 설정 기준은 각 상담소의 전년실적 대비 증가율(약 10% 또는 그 이상)로 함. 각 지표별 전년도 전국 평균값을 성과목표값의 최저기준으로 설정하며, 최저기준을 충족할 경우 70점~80점을 부과함. 전년도 전국 평균값을 상회하는 실적을 달성할 경우 평균값을 초과한 비율에 비례하여 가산점을 부과하며, 각 지표별 전국평균값 기준 30% 이하의 실적을 달성할 경우 최저점수를 부여함
- 성과지표의 단계별 적용
  - 사업성과관리는 상담소의 자체 성과관리 역량의 성숙도에 따라 단계별로 지표의 적용 범위를 확대하는 접근법을 취하는 것이 바람직하며, 지역특화상담소의 성과관리를 처음 실시하는 초기 단계와 성과관리 체제가 정착된 고도화 단계로 구분하여 성과지표를 다르게 적용할 수 있음
  - 지역특화프로그램의 성과관리를 도입하는 초기 단계에서는 상담소의 성과관리 마인드를 조성하고, 사업 운영과정정보다는 결과 중심의 사업 수행 문화를 촉진할 필요가 있다. 초기 단계에서는 지역특화상담소의 성과관리 경험이나 역량이 부족하

므로 핵심적인 피해지원 서비스 유형의 지표 위주로 평가를 실시하여 성과관리가 점진적으로 착근될 수 있도록 유도하는 것이 바람직함

- 사업 성과관리가 지역특화프로그램 사업의 일반적인 업무 관행으로 정착되고 상담소가 성과관리를 위한 경험과 역량을 갖추게 되는 고도화 단계에서는, 피해자에 대한 서비스 품질을 제고하기 위하여 성과지표의 적용범위를 확대해야 함

#### □ 지역특화상담소 사업 성과평가 사후관리 방안

- 디지털 성범죄피해자 지원서비스의 효과성을 제고하기 위해 지역특화상담소 사업 성과평가결과를 반영하여 다음과 같은 사후관리 조치를 실시할 필요가 있음
- 상담소별 사업성과평가결과에 따른 성과평가점수를 기준으로 가(우수)등급, 나(보통)등급, 다(미흡)등급으로 구분하며, 현행 14개 상담소 기준으로, 우수등급(상위 20%: 3개 기관), 보통등급(70%: 8개 기관), 미흡등급(하위 20%: 3개 기관)으로 구분할 수 있음
- 사업성과평가결과에 따른 후속조치는 사업 수탁기관 변경 및 재선정, 인적자원 및 물적자원 투입 축소 및 재배치 등 자원배분의 효율화, 미흡 등급의 상담소는 피해 지원체계 진단 컨설팅 등을 통해 지원역량 및 실적 강화 등을 포함할 수 있음



# 제1장 서론

## 제1절 연구의 배경 및 목적

### 1 연구의 배경

4차산업 혁명에 의한 디지털 초연결사회의 도래에 의해 정보통신 기술을 이용한 성범죄와 인권침해가 확산되고 있다. 디지털 성범죄는 빠르게 진화하는 정보통신 기술과 결합하여 그 유형과 양태가 다양화되는 추세이며, N번방, 박사방 사건, 디지털교도소 등 인터넷을 통한 동영상 유포로 사회적인 피해가 심화되고 있다.

〈표 1〉 디지털 성범죄 변모 현황

| 플랫폼                 | 운영기간      | 특 징                                                                     |
|---------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------|
| 웹사이트<br>(소라넷 등)     | '99 ~ '16 | 성범죄물 대규모 유통 최초 플랫폼<br>개인이 불특정 다수 대상 몰래 촬영한 '불법 촬영물' 업로드                 |
| 웹하드                 | '08 ~ '18 | '웹하드 - 불법자료 필터링 업체 - 디지털 장의사' 카르텔<br>동일 주체가 영상을 지원준 후 몰래 재유포 등 순환적 수익구조 |
| 다크웹                 | '15 ~ '18 | 특정 프로그램을 설치해야 접속 가능한 폐쇄적 사이트(다크웹) 통해<br>아동·청소년 성착취물 대량 유통               |
| 폐쇄적 SNS<br>(텔레그램 등) | '19 ~ '20 | 해외 서버 기반 SNS 활용, 대화방 단계별 유료회원제,<br>조직적 운영, 특정 피해자 대상 성착취물 제작 지속 강요·협박   |

정부는 이러한 문제에 대응하기 위해 그 간 여러 차례에 걸쳐 관계부처 합동 디지털 성범죄 대응책을 마련하여 신종 범죄 대응을 강화하였다. 아울러, 2018년 여성폭력방지기본법을 제정하고 2021년 동법을 개정하여 아동 및 청소년 성착취영상물의 선제적 삭제 등을 명시하는 등 다성 근절을 위한 법제도적 기반을 강화하였다. 새 정부는 국정과제 64번에서 디지털 성범죄를 포함하는 5대 폭력 피해자 보호 및 지원 강화 명시하였다.

❖ 「디지털 성범죄 피해방지 종합대책」(’17.9월), 「웹하드 카르텔 방지대책」(’19.1월), 「디지털 성범죄 근절대책」(’20.4월)

여성가족부(이하 ‘여성가족부’)는 디지털 성범죄 피해지원의 접근성과 전문성을 제고하기 위해 지역특화상담소를 운영하고, 피해자의 ‘잊혀질 권리 보장’을 위해 방송통신위원회, 검찰 및 경찰 등 관계기관 간, 중앙-지방 간의 협업 강화를 추진하고 있다.

❖ 여성가족부는 지난 3년간 디지털 성범죄 피해자지원 지역특화상담소를 14개소로 확대하여 피해자 전담지원 서비스 전달체계를 강화하였음

❖ 아동청소년 대상 온라인 성착취 정황 발견시 경찰, 피해지원기관 등에 직접 연계하는 실시간 협업체계를 마련하였음

또한, 한국여성인권진흥원(이하 진흥원) 내에 디지털 성범죄피해자 지원센터를 설립하고 방송통신심의위원회(이하 방심위), 경찰청 등 유관기관들과의 공조체제를 구축하여 디지털 성범죄 근절을 위한 전방위 협력을 강화하고 있다. 과기정통부·한국전자통신연구원(ETRI)과 협업하여 인공지능(AI) 기술을 활용한 ‘웹하드 사이트 불법촬영물 삭제지원시스템’, 경찰청과 업무협약을 통해 경찰청의 ‘불법촬영물 등 추적시스템’을 해외음란사이트 등에 유포된 불법촬영물의 검색에 활용할 수 있도록 지원하였다. 방송통신심의위원회의 심의처리 시스템과의 핫라인 구축을 통해서 ‘삭제지원’의 효율화를 추진하고, 불법촬영 및 유포 피해와 더불어 사이버 성착취 등 다양한 디지털 성범죄를 지원대상으로 포함하는 등 협력을 확대하여 왔다.

그러나, 디지털 성범죄 사이트 및 인터넷 도메인의 수시 변경, 다크웹을 통한 성착취 영상물 유포 등으로 추적을 회피하는 등 범죄의 지능화로 피해자 지원의 효과성이 저하되고 있다.

## 2 연구 목적

디지털 성범죄의 증가 및 유형의 다양화에 따라 피해자 지원체계 및 서비스 범위의 확대 요구가 강화되고 있으나 이에 대응하기 위한 조직 및 인력은 제한되어 있다. 아울러, 디지털 성범죄 지역특화상담소, 디지털성범죄피해자지원센터, 지방자치단체, 검·경, 교육청 등 유관기관들과 피해자 지원 역할 및 기능의 미정립에 따른 협업체계 운영의 비효율성 문제가 나타나고 있다. 따라서, 디지털 성폭력 근절을 위한 지역 밀착형 피해자 서비스를 제공하기 위한 목적으로 운영하고 있는 지역특화상담소의 피해자 지원 성과와 한계를 진단하고 정책수요에 효과적으로 대응하기 위한 유관기관 간 협력체계의 발전 방향을 모색할 필요가 있다.

본 연구는 디지털 성범죄 피해자 지원조직의 현황 및 유관기관 협력체계 분석을 통해 정책환경의 역동성과 복잡성에 탄력적으로 대응할 수 있도록 지역특화상담소의 피해자 지원서비스 성과관리방안, 피해자지원체계 개선을 위한 유관기관별 역할 및 기능 정립 방안을 제시하여 다성문제를 성공적으로 해결할 수 있는 정부의 조직역량을 강화하는 것을 목적으로 한다.

## 제2절 연구의 범위 및 방법

### 1 연구 범위

본 연구의 범위는 디지털 성범죄(이하 디지털 성범죄) 지역특화상담소 및 그 유관기관들과의 협업체계를 대상으로 한다. 연구내용으로서 지역특화상담소의 서비스 운영 개선 방안과 이를 위한 유관기관들의 협업체계 개선방안을 도출하는 것에 초점을 둔다.

연구의 세부내용은 다음과 같다.

- ❖ 지역단위 디지털 성범죄 현황 및 피해 지원체계 분석
  - 디지털 성범죄 동향과 발생 추세 분석(지역단위 포함)
  - 지역단위 디지털 성범죄 피해지원 서비스 현황 및 실태 조사 분석
  - 디지털 성범죄 피해자 지원기관 역할과 기능 및 연계·협력 현황 분석
  - 지역단위 디지털 성범죄 대응을 위한 유관기관(지자체, 수사기관, 교육청, 학교 등) 간 연계·협력 현황 분석
  - 지역단위 디지털 성범죄 피해 지원체계의 성과와 한계
- ❖ 지역사회 디지털 성범죄 피해자 지원체계 개선 방안
  - 지역특화상담소의 효과적인 운영 방안 및 성과관리 방안
  - 디지털성범죄피해자지원센터, 지역특화상담소, 지자체 디지털 성범죄 피해자 지원기관 간 역할과 기능 분담 및 연계·협력 강화 방안
  - 지역단위 디지털 성범죄 대응을 위한 유관기관 간 연계·협력 강화 방안

## 2 연구 절차 및 방법

### 1) 연구수행절차

연구수행절차는 현황조사 및 분석 → 부문별 개선이슈 도출 → 개선방안설계 단계의 순서로 진행하였다.

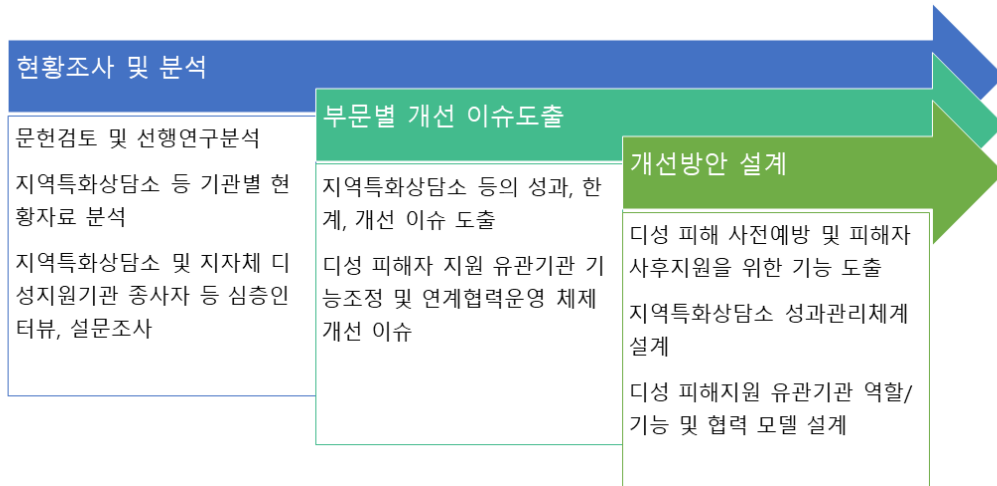
1단계인 현황조사 및 분석 단계에서는 선행연구 및 문헌검토를 실시하고 디지털 성범죄 지역특화상담소 관련 현황자료를 분석하였다. 실태조사를 위하여 지역특화상담소 종사자 대상의 설문조사와 심층인터뷰를 실시하였다. 또한, 여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터, 지방자치단체(이하 지자체)의 디지털 성범죄 피해자 지원 기관 종사자 대상의 심층인터뷰를 실시하여 지역특화상담소와 유관기관들 간의 협업실태를 분석하였다.

2단계에서는 부문별 개선이슈를 도출하였다. 설문조사 및 심층인터뷰 조사결과를 분석하여 지역특화상담소의 성과와 한계들을 파악하고 개선 이슈들을 도출하였다. 또한, 여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터 및 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관, 경찰청, 교육청, 지역 유관단체들과의 협업과정의 문제점을 분석하고 개선 이슈들을 도출하였다.

3단계에서는 지역특화상담소 운영 개선을 위한 발전방안을 설계하였으며 그 내용은 다음과 같은 사항을 포함한다.

- ❖ 지역특화상담소의 디지털 성범죄 사전 예방 및 피해자 지원체계 개선 방안
- ❖ 지역특화상담소 사업의 성과관리체계 구축방안
- ❖ 디지털 성범죄 피해자 지원을 위한 유관기관들과의 협업체계 개선방안

〈그림 1〉 연구수행 프로세스

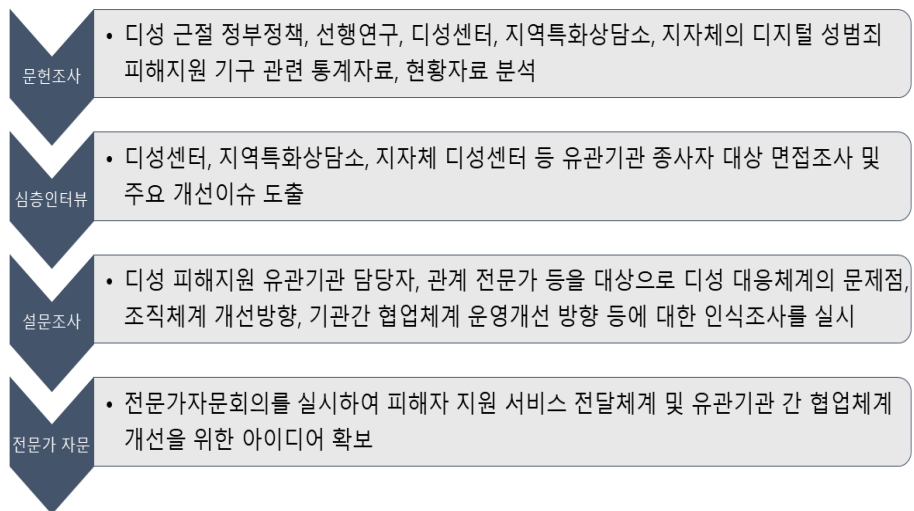


## 2) 연구방법

연구수행을 위하여 문헌조사, 설문조사, 심층인터뷰 등을 실시하였다.

- ❖ 문헌조사 : 디지털 성범죄 근절을 위한 정부정책, 관련 논문 및 보고서 등 선행연구, 디지털성범죄피해자지원센터, 지역특화상담소, 지자체의 디지털 성범죄 피해지원 기능 관련 문건, 통계자료, 현황자료를 수집/분석하였다.
- ❖ 심층인터뷰 : 디지털성범죄피해자지원센터, 지역특화상담소, 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관, 디지털성범죄 피해 지원 유관기관별 현장 종사자 등을 대상으로 심층 면접조사를 실시하여 대한 주요 개선이슈들을 도출하였다.
- ❖ 설문조사 : 디지털성범죄 피해지원 유관기관 담당자, 관계 전문가 등을 대상으로 디지털성범죄 대응체계의 문제점, 조직체계 개선방향, 기관간 협업체계 운영개선 방향 등에 대한 인식조사를 실시하였다.
- ❖ 전문가 자문 : 디지털 성범죄, 행정조직 전문가 대상 자문회의를 실시하여 피해자 지원 서비스 전달체계 및 유관기관 간 협업체계 개선을 위한 아이디어를 확보하였다.

## 〈그림 2〉 연구방법





## 제2장

# 디지털 성범죄 피해지원 환경분석

### 제1절 디지털 성범죄 근절 정책환경

#### 1

#### 디지털 성범죄 근절을 위한 국정운영방향

정부는 국정과제 64 중 "범죄피해자 보호지원 시스템 확립"과 "5대 폭력 피해자 보호·지원 강화"를 중심으로 디지털 성범죄 피해자를 위한 지원센터 및 해바라기센터 등의 전문성을 강화하고, 권력형 성범죄, 디지털 성범죄, 가정폭력, 교제폭력, 스토킹범죄에 대한 피해자 보호를 강화하고 있다.

이러한 노력의 일환으로 여성폭력 예방 및 피해지원을 전문화하고 내실화하기 위해 여성폭력방지기본법 시행, 여성폭력방지정책 기본계획(2020~2024)의 제정, 관계부처 합동으로 디지털 성범죄 근절대책을 발표하는 등의 정책을 추진하여 왔다. 또한, 여성폭력 2차 피해 방지를 위한 지침 표준안을 마련하고, 스토킹방지 및 피해자보호 등을 다룬 법률을 제정 및 시행하는 등의 다양한 노력을 기울이고 있다.

아울러, 국정과제 64번을 구체화하기 위한 이행 계획으로서 디지털 성범죄피해자 지원센터의 전문성 강화 및 디지털 성범죄 지역특화상담소를 운영함으로써 피

해자에 대한 신속 대응체계를 구축하도록 하고 있다.

〈표 2〉 성폭력 근절 및 피해자 보호를 위한 국정운영 방향

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 국정과제       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○(국정과제 64) 범죄피해자 보호지원 시스템 확립 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (국정과제 64-6) 5대 폭력 피해자 보호지원 강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 디지털 성범죄 피해자 지원센터 및 해바라기센터 등 전문성 강화, 신고부터 피해회복까지 5대 폭력(권력형 성범죄, 디지털 성범죄, 가정폭력, 교제폭력, 스토킹범죄) 피해자 보호 강화</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |
| 정부정책<br>방향 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○여성폭력 예방 및 피해지원의 전문화·내실화 정책 추진 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 「여성폭력방지기본법」시행(19.12.25.)</li> <li>▶ 「제1차 여성폭력방지정책 기본계획(2020~2024)」</li> <li>▶ 관계부처 합동 ‘디지털 성범죄 근절대책’ 발표(2020.4.23.)</li> <li>▶ 여성폭력 2차 피해 방지 지침 표준안 마련(2021.1.25.)</li> <li>▶ 스토킹방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 제정(2023.1.17.)</li> <li>▶ 인신매매 등 방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률 시행(2023.1.1.) 등</li> </ul> </li> <li>○범죄피해자 보호지원 시스템 확립 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 5대 폭력(권력형 성범죄, 디지털 성범죄, 가정폭력, 교제폭력, 스토킹범죄) 피해자 보호지원 강화</li> </ul> </li> </ul> |

자료: '23 여성인권진흥원 내부 자료

## 2

## 디지털 성범죄 근절을 위한 법·제도 현황

### 1) 디지털 성범죄 근절을 위한 법·제도 개요

디지털 성범죄 근절을 위한 처벌 조항이 다수 관련 법률의 개정에 따라 다각적으로 강화되고 있으며 주요 관련 법의 내용은 다음과 같이 요약된다.

형법에서는 미성년자의 의제강간 연령이 상향 조정되어 13세에서 16세 미만으로 변경되었으며, 성폭력 예비·음모에 대한 처벌이 신설되어 최대 3년 이하의 징

역이 부과된다.

성폭력 처벌법에서는 촬영·반포에 대한 처벌이 강화되어 최대 7년 이하 또는 5천만원 이하의 벌금이 부과된다. 또한, 촬영물 이용에 대한 협박 및 강요에 대한 처벌이 신설되었고, 허위 영상물 등의 반포에 대해서도 더 엄격한 처벌이 부과된다. 소지·구입·저장·시청에 대한 처벌도 신설되어 최대 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금이 부과된다.

청소년성보호법에서는 아동·청소년 성착취물에 대한 처벌이 강화되어 판매에 대해 5년 이상의 유기징역, 배포에 대해 3년 이상의 유기징역, 소지·구입·시청에 대해 1년 이상의 유기징역이 부과된다. 또한, 성착취 목적의 대화, 유인, 권유에 대한 처벌이 신설되었으며, 범죄 신고 시에는 포상금이 지급되고 소지죄에 대한 취업제한이 확대되었다.

전기통신사업법에서는 부가통신사업자 등이 불법촬영물의 유통을 방지하기 위해 기술적·관리적 조치를 취하지 않을 경우 과태료가 상향 조정되어 5천만원까지 부과된다.

디지털 성범죄 근절을 위한 법·제도 개선의 보다 구체적인 내용을 소개하면 다음과 같다.

〈표 3〉 디지털 성범죄 처벌 규정 주요 개정사항

| 법률        | 개정 내용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 형법        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 미성년자 의제강간 연령 상향 (13→16세 미만)</li> <li>▲ 성폭력 예비·음모 처벌 신설 (3년 이하 징역)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 성폭력 처벌법   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 촬영·반포 처벌 강화 (5년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금 → 7년 이하 또는 5천만원 이하)</li> <li>▲ 촬영물 이용 협박·강요 처벌 신설 (1년 이상 유기징역, 상습범은 1/2 가중처벌, 미수범 처벌)</li> <li>▲ 허위영상물 등의 반포 (5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금)</li> <li>▲ 소지·구입·저장·시청 처벌신설 (3년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            |
| 청소년 성보호 법 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 아동·청소년 성착취물 처벌 강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- (기존) 판매 10년 이하 징역, 배포 7년 이하 징역 또는 5천만원 이하, 소지 1년 이하 또는 2천만원 이하 벌금</li> <li>- (개정) 판매 5년 이상 유기징역, 배포 3년 이상 유기징역, 소지·구입·시청 1년 이상 유기징역</li> </ul> </li> <li>▲ 성착취 목적 대화, 유인 권유 신설 (3년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금)</li> <li>▲ 아동·청소년성착취물 제작·판매·알선 범죄 신고 시 포상금 지급 신설</li> <li>▲ 아동·청소년 성착취물 소지죄 취업제한 확대 (벌금형 선고자 제외 → 벌금형 선고자 취업제한 대상 포함)</li> <li>▲ 법적 용어 ‘아동·청소년이용음란물’을 ‘아동·청소년성착취물’로 변경</li> </ul> |
| 전기통신사업 법  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 부가통신사업자 등 불법촬영물 유통방지 및 기술적·관리적 조치 의무위반 과태료 상향 (2천 → 5천만원)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 2) 법·제도 개선 세부 내용

국내에서는 여러 법률이 성폭력 및 아동·청소년 보호에 관한 내용으로 개정되었다. 여성가족부가 주도하여 시행된 "아동·청소년의 성보호에 관한 법률"에서는 성매매대상 아동·청소년을 '피해자'로 규정하고, 신상공개 대상을 아동·청소년 대상 성범죄자로 확대하여 아동·청소년성착취물 등의 범죄에 대한 처벌이 추가되었다. 이 법은 또한 13세 미만의 간음·추행 범죄에 대한 공소시효를 폐지하였고, 아동·청소년이용 '음란물'을 '성착취물'로 변경하여 처벌을 강화하였다.

또 다른 법무부 소관 법률로는 "성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법"이 있다. 이 법은 불법촬영물 다운로드에 대한 처벌과 성적 촬영물 유포협박죄 신설, 성적 촬영물 이용 강요에 대한 처벌 등을 포함하고 있다. 또한, "형법"에서는 의제강간 연령을 상향 조정하고, 강간 및 미성년자 의제강간죄의 예비음모 처벌을 신설하여 성폭력 범죄에 대한 처벌을 강화하였다.

그 외에도 "마약류 불법거래 방지에 관한 특례법"에서는 경찰의 기소전 추정보전 제도를 도입하였고, "범죄수익은닉의 규제 및 처벌 등에 관한 법률"에서는 범죄수익 추정 규정을 신설하고 독립몰수제를 도입하려는 논의가 국회에서 진행 중이다.

디지털 성범죄에 대한 대응으로는 "성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률"에서 디지털 성범죄 피해자 지원기관의 법적 근거를 마련하였다. 또한 "전기통신사업법"에서도 부가통신사업자 및 웹하드사업자의 불법촬영물 및 아동·청소년 성착취물에 대한 삭제 및 접속차단 등 유통방지 의무를 부여하고, 위반 시에는 과태료를 상향 조정하였다. 이는 디지털 플랫폼에서의 불법 콘텐츠 유통을 억제하고 사용자들을 보호하기 위한 것이다.

교육 분야에서는 "초·중등교육법"에서 성범죄 시 교대 등 재학생의 교원자격 제한을 도입하고, "유아교육법"에서는 사회복지요원 복무의무 위반자에 대한 제재를 강화하였다. 이러한 법률 개정은 각각의 공포 및 시행일을 기준으로 시행되었다.

성폭력 및 아동·청소년 보호와 관련된 법률 중 "양성평등기본법"은 2020년 4월 20일에 공포되어 10월 21일에 시행되었다. 이 법은 여성에 대한 폭력을 예방하고 피해자를 보호하며, 성차별을 근절하기 위한 목적으로 제정되었다.

또한 "정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률"은 2020년 6월 9일에 공포되어 12월 10일에 시행되었다. 이 법은 국외 행위에 적용되고, 정보통신서비스 제공자에 불법촬영물 등 유통방지 책임자를 지정하도록 규정하고, 해당 서비스 제공자에게는 불법촬영물 등에 대한 조치 관련 투명성 보고서 제출 의무를 부여하였다.

이와 같은 법률의 변화는 디지털 성범죄와 아동·청소년 보호에 대한 사회적 요구

에 부응하기 위한 노력의 일환으로 진행되고 있으며, 이러한 변화들은 성폭력 예방과 피해자 지원, 사회적 책임 등 다양한 측면에서의 강화된 대응을 목표로 하고 있다.

〈표 4〉 디지털 성범죄 근절을 위한 법·제도 개선 현황

| 법률제명                             | 주요내용                                                                                                                                                                                                        | 진행상황                          |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 아동·청소년의<br>성보호에 관한 법률<br>(여성가족부) | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 성매매대상아동청소년을 ‘피해자’로 규정</li> <li>· 신상공개 대상을 아동·청소년대상 성범죄자로 확대하여 아동·청소년성착취물 등 범죄 추가</li> <li>· 13세 미만 간음·추행 범죄 공소시효 폐지</li> </ul>                                     | 공포(‘20.5.19)<br>시행(‘20.11.20) |
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 아동·청소년이용 ‘음란물’ → ‘성착취물’로 변경</li> <li>· 아동·청소년성착취물 판매·유포·소지 처벌 상향, 광고·구입·시청 처벌 신설</li> <li>· 아동·청소년 강간, 강제추행 예비·음모 처벌 신설</li> <li>· 아동·청소년성착취물 신고포상금제 신설</li> </ul> | 공포·시행<br>(‘20.6.2)            |
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 아동·청소년 그루밍 처벌 등</li> <li>· 아동·청소년 성착취물 제작행위 공소시효 폐지</li> <li>· 아동·청소년 대상 디지털 성범죄 위장수사 특례</li> </ul>                                                                | 공포(‘21.3.23)<br>시행(‘21.9.24)  |
| 성폭력범죄의 처벌<br>등에 관한 특례법<br>(법무부)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 불법촬영물 다운로드 처벌(성인대상 성범죄물 소지 처벌)</li> <li>· 성적 촬영물 유포협박죄 신설</li> <li>· 성적 촬영물 이용 강요 처벌</li> <li>· 불법촬영 및 불법촬영물 반포상영죄 상습범 가중 처벌</li> <li>· 성폭력 범죄 예비음모죄 신설</li> </ul> | 공포·시행<br>(‘20.5.19)           |
| 형법<br>(법무부)                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 의제강간 연령 상향(13세 → 16세 미만)</li> <li>· 강간, 미성년자 의제강간죄의 예비음모 처벌 신설</li> </ul>                                                                                          | 공포·시행<br>(‘20.5.19)           |
| 마약류 불법거래<br>방지에 관한 특례법<br>(법무부)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 경찰의 기소전 추정보전 제도 도입</li> </ul>                                                                                                                                      | 공포(‘20.6.9)<br>시행(‘20.9.10)   |

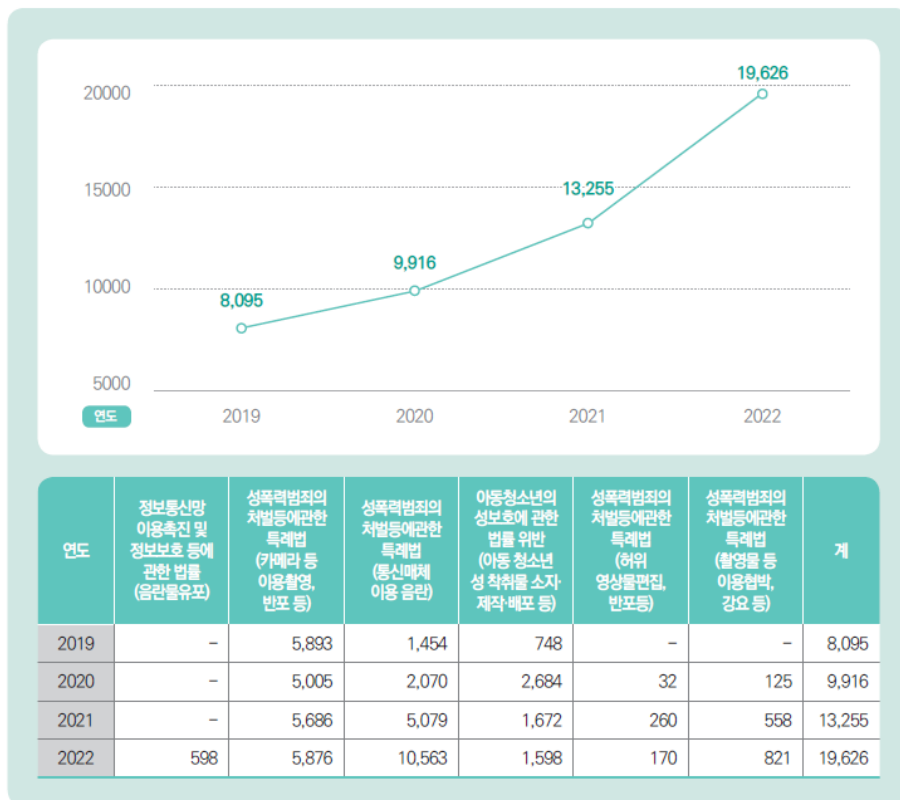
| 법률제명                                       | 주요내용                                                                                                                                                                                       | 진행상황                               |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 범죄수익은닉의 규제<br>및 처벌 등에 관한<br>법률<br>(법무부)    | • 범죄수익추정 규정 신설                                                                                                                                                                             | 공포('20.5.19)<br>시행('20.6.25)       |
|                                            | • 독립몰수제 도입                                                                                                                                                                                 | 국회 계류<br>* 한정애의원 대표발의<br>( '20.6월) |
| 성폭력방지 및<br>피해자보호 등에 관한<br>법률<br>(여성가족부)    | • 디지털 성범죄 피해자 지원기관 법적 근거마련 등                                                                                                                                                               | 양성평등기본법<br>공포(4.20)·<br>시행(10.21.) |
| 전기통신사업법<br>(방통위)                           | • 부가통신사업자 및 웹하드사업자의 불법촬영물·불법편집<br>물·아동청소년성착취물('불법촬영물등') 삭제·접속차단 등<br>유통방지 의무<br>• 부가통신사업자 및 웹하드사업자의 불법촬영물등에 대한<br>기술적·관리적 조치 의무<br>• 웹하드사업자 불법음란물에 대한 기술적 조치 의무 위반<br>시 과태료 상향(2천만원→ 5천만원) | 공포('20.6.9)<br>시행('20.12.10)       |
| 정보통신망 이용 촉진<br>및 정보보호 등에 관한<br>법률<br>(방통위) | • 국외 행위에 적용<br>• 정보통신서비스 제공자에 불법촬영물등 유통방지 책임자<br>지정 의무<br>• 정보통신서비스 제공자에 불법촬영물등 조치<br>관련 투명성 보고서 제출 의무                                                                                     | 공포('20.6.9)<br>시행('20.12.10)       |
| 초·중등교육법<br>(교육부)                           | • 성범죄 시 교대 등 재학생의 교원자격 제한                                                                                                                                                                  | 공포('20.12.22)<br>시행('21.6.23)      |
| 유아교육법<br>(교육부)                             |                                                                                                                                                                                            |                                    |
| 병역법<br>(병무청)                               | • 사회복무요원 복무의무 위반자 제재 강화                                                                                                                                                                    | 공포('20.12.22)<br>시행('21.6.23)      |

## 제2절 디지털 성범죄 발생 추세

### 1 디지털 성범죄 발생 일반 현황

디지털미디어의 발달에 따라 디지털 성범죄 발생건수는 2019년 8,095건에서 2022년 19,626건으로 큰 폭으로 증가하고 있다.

〈그림 2〉 디지털 성범죄 발생건수



출처 : 경찰청(2020~2023), 「범죄통계」

## 2 디지털 성범죄 피해 특성

### 1) 디지털 성범죄 피해의 유형별 추세

디지털 성범죄 피해 유형별로 분석해 보면, 유포불안이 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 불법촬영 및 유포 등이 유사한 비중으로 나타나고 있다.

2021년과 2022년의 디지털 성범죄 유형별 발생 현황을 살펴보면, 2021년에는 총 10,353건이 발생했으며, 이 중 유포불안이 25.7%로 가장 많았고, 불법촬영 및 유포가 각각 21.5%, 20.3%, 유포협박이 18.7% 등으로 다양하게 분포하였다.

2022년에는 총 12,727건의 디지털 성범죄가 발생했는데, '21년과 마찬가지로 유포불안이 30.1%로 가장 많았고, 불법촬영 및 유포, 유포협박 순으로 각각 21.1%, 19.5%, 18.0% 등으로 나타났다.

〈표 5〉 디지털 성범죄 피해 발생 현황

| 기간    | 합계                 | 불법촬영             | 편집·합성         | 유포               | 유포협박             | 유포불안             | 사이버 괴롭힘       | 기타            |
|-------|--------------------|------------------|---------------|------------------|------------------|------------------|---------------|---------------|
| 2021년 | 10,353<br>(100.0%) | 2,228<br>(21.5%) | 176<br>(1.7%) | 2,103<br>(20.3%) | 1,939<br>(18.7%) | 2,660<br>(25.7%) | 533<br>(5.1%) | 714<br>(6.9%) |
| 2022년 | 12,727<br>(100.0%) | 2,684<br>(21.1%) | 212<br>(1.7%) | 2,481<br>(19.5%) | 2,284<br>(18.0%) | 3,836<br>(30.1%) | 534<br>(4.2%) | 696<br>(5.4%) |

자료: 2022 디지털 성범죄 피해자지원 보고서, 한국여성인권진흥원

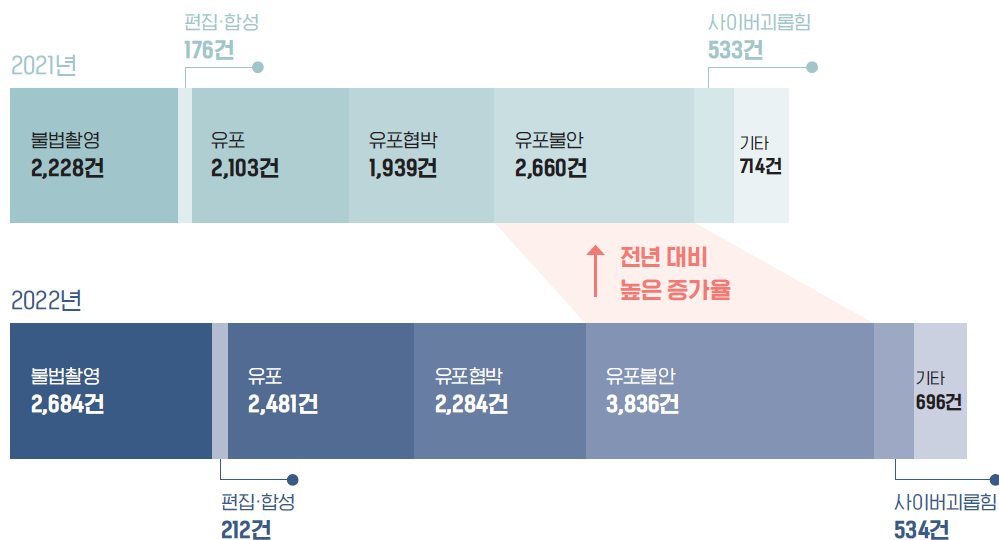
2021년과 2022년의 사이버성폭력 피해 유형별 변화 추세를 살펴보면 다음과 같이 나타나고 있다.

❖ 불법촬영은 2021년 2,228건에서 2022년 2,684건으로 21.1% 증가했다. 이는 아동·청소년 대상 불법촬영물이 유통되는 온라인 커뮤니티가 증가하고, 스마트폰 보급률이 높아지면서 불법촬영물 제작이 용이해졌기 때문으로 분석된다.

- ❖ 편집·합성은 2021년 176건에서 2022년 212건으로 다소 증가하였으며, 이는 딥페이크 기술의 발전으로 얼굴 합성 등이 용이해지고 있기 때문인 것으로 해석된다.
- ❖ 유포와 유포협박 건수는 각각 22년에 전년 대비 19.5%, 18.0% 증가했는데, 이는 불법촬영물의 유통 경로가 다양해지고, 불법촬영물 유포를 빌미로 금품이나 성적 요구를 하는 경우가 증가했기 때문으로 분석된다.

특히 주목할 점은 유포불안이 2021년 2,660건에서 2022년 3,836건으로 47.9%로 크게 증가하고 있는 것인데, 이는 실제 유포나 협박보다는 불법촬영물 유포 가능성에 대한 심리적 우려가 문제가 되고 있다는 시사점을 제시한다. 그리고, 사이버 괴롭힘이나 기타 건수는 큰 변화는 없는 것으로 나타나고 있다.

〈그림 3〉 디지털 성범죄 피해 유형별 추세 변화



자료: 2022 디지털 성범죄 피해자지원 보고서, 한국여성인권진흥원

## 2) 디지털 성범죄 피해자 특성

디지털 성범죄 피해자의 연령대별 특성을 살펴보면, 2022년 기준 10~20대가

약 36% 이상으로 대다수를 차지하고 있으며, 30~50대는 통합하여 약 11% 미만의 비율로 적게 나타나고 있다. 또한, 신원미상의 비율이 2021년 약 46%, 2022년 약 53%로 나타나고 있는데 이것은 10대~20대에 이르는 젊은 연령의 피해자가 신원 노출의 우려로 개인정보를 제공하기를 회피하기 때문인 것으로 해석된다.

〈표 6〉 디지털 성범죄 피해자 현황

| 기간    | 구분 | 합계                | 10대              | 20대              | 30대           | 40대           | 50대 이상        | 연령 미상            |
|-------|----|-------------------|------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| 2021년 | 여성 | 5,109<br>(73.5%)  | 1,194<br>(17.2%) | 1,090<br>(15.7%) | 367<br>(5.3%) | 91<br>(1.3%)  | 42<br>(0.6%)  | 2,325<br>(33.4%) |
|       | 남성 | 1,843<br>(26.5%)  | 287<br>(4.1%)    | 371<br>(5.3%)    | 104<br>(1.5%) | 81<br>(1.2%)  | 96<br>(1.4%)  | 904<br>(13.0%)   |
|       | 계  | 6,952<br>(100.0%) | 1,481<br>(21.3%) | 1,461<br>(21.0%) | 471<br>(6.8%) | 172<br>(2.5%) | 138<br>(2.0%) | 3,229<br>(46.4%) |
| 2022년 | 여성 | 6,007<br>(75.3%)  | 1,211<br>(15.2%) | 1,093<br>(13.7%) | 430<br>(5.4%) | 131<br>(1.7%) | 51<br>(0.6%)  | 3,091<br>(38.7%) |
|       | 남성 | 1,972<br>(24.7%)  | 212<br>(2.6%)    | 357<br>(4.5%)    | 104<br>(1.3%) | 65<br>(0.8%)  | 71<br>(0.9%)  | 1,163<br>(14.6%) |
|       | 계  | 7,979<br>(100.0%) | 1,423<br>(17.8%) | 1,450<br>(18.2%) | 534<br>(6.7%) | 196<br>(2.5%) | 122<br>(1.5%) | 4,254<br>(53.3%) |

자료: 2022 디지털 성범죄 피해자지원 보고서, 한국여성인권진흥원

보다 구체적으로 피해자의 성별/연령대별 현황을 살펴보면 다음과 같다.

2021년에는 여성 피해자의 수가 5,109명으로 전체 피해자 중 73.5%를 차지했으며, 이 중 10대가 1,194명(17.2%), 20대가 1,090명(15.7%), 30대가 367명(5.3%) 등으로 분포되었다. 40대와 50대 이상은 각각 91명(1.3%), 42명(0.6%)이었고, 연령 미상인 경우가 2,325명(33.4%)이었다. 남성 피해자는 1,843명으로 나타났고, 이 중 10대가 287명(4.1%), 20대가 371명(5.3%), 30대가 104명(1.5%) 등으로 나타났다. 전체 피해자 중 50대 이상의 비율은 13.0%이었다.

2022년에는 여성의 피해자 수가 6,007명으로 전체 피해자 중 75.3%를 차지했



다. 여성의 연령대별 분포는 10대가 1,211명(15.2%), 20대가 1,093명(13.7%), 30대가 430명(5.4%) 등이었다. 40대와 50대 이상은 각각 131명(1.7%), 51명(0.6%)이었고, 연령 미상인 경우가 3,091명(38.7%)이었다. 남성 피해자는 1,972명이었으며, 이 중 10대가 212명(2.6%), 20대가 357명(4.5%), 30대가 104명(1.3%) 등으로 나타났다. 전체 피해자 중 50대 이상의 비율은 14.6%이었다.

전반적으로 여성 피해자의 비율이 남성보다 높았으나, 남성 피해자들의 비율도. 2021년에는 26.5%, 2022년에는 24.7%로 적지 않게 나타나고 있는 점은 디지털 성범죄가 성별에 무관하게 일반적으로 발생하고 있다는 시사점을 제공한다.

## 제3장

# 디지털 성범죄 피해자 지원사업 현황

## 제1절 디지털 성범죄 특화프로그램 지원사업

### 1 사업 개요

#### 1) 목적 및 정의

디지털 성범죄 특화프로그램 지원사업은 디지털 성범죄에 대해 전문성이 있는 상담원을 통해 피해자에 대한 심층 상담, 피해영상물 삭제지원, 수사기관·법원 동행, 법률·의료서비스 연계, 치유회복프로그램 제공 등 맞춤형 피해 지원서비스를 제공하는 것을 목적으로 한다.

이와 같은 목적을 달성하기 위하여 디지털 성범죄 특화프로그램을 운영하는 기관, 법인 또는 비영리민간단체를 선정하여 서비스를 제공하며, 이러한 서비스 기관을 디지털 성범죄 특화상담소(이하 ‘지역특화상담소’)로 지칭한다.

법적 근거로서 「여성폭력방지기본법」 제15조 및 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제3조에 의거하여 사업을 시행한다.

#### 2) 주요 기능

지역특화상담소 디지털 성범죄 피해자에게 제공하는 서비스 및 관련 기능은 다

음과 같다.

- ❖ 디지털 성범죄 피해의 신고 접수·상담 및 초기 긴급 삭제지원
- ❖ 디지털성범죄피해자지원센터 등과 연계한 불법영상물 등 유포 모니터링 및 삭제지원
- ❖ 디지털 성범죄 피해자와 수사기관·법원 동행, 의료·법률 연계 지원
- ❖ 디지털 성범죄 피해자 맞춤형 치유회복프로그램 제공
- ❖ 디지털 성범죄 피해자 종합 사례 관리 및 유관기관 네트워크 구축

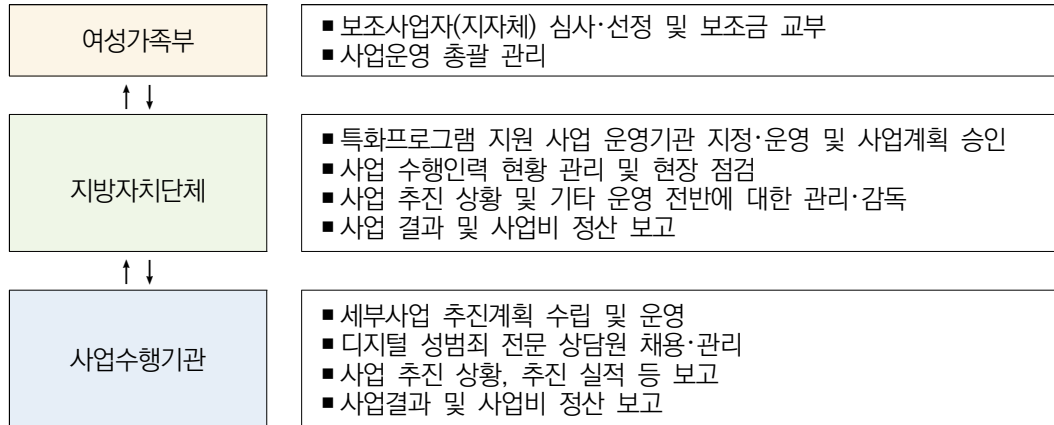
### 3) 사업 운영

여성가족부와 광역지방자치단체가 공동으로 참여하여 사업을 운영한다. 따라서 전체 사업비 중 50%는 국비로 제공하며, 지자체는 지방비로 사업비의 50%를 확보해야 한다. 지자체는 해당지역 내 운영기관을 공모를 통하여 심사·선정 후, 사업신청서 및 제출서류 일체를 여성가족부장관에게 제출한다. 여성가족부는 시도의 사업자를 선정하여 보조금을 지급하고 사업운영을 총괄한다.

- ❖ 사업 운영 절차: 운영기관 공모 및 선정(광역지자체) → 사업 신청서 및 제출서류 일체 제출(광역지자체 → 여성가족부) → 시도 사업자 선정(여성가족부)

2023년 현재 지역특화상담소는 총 14개소가 운영되고 있으며, 2023년 사업예산은 총 1,190백만원(국비 50%, 지방비 50%)으로, 지역특화상담소 1개소당 85백만원의 사업비가 제공되고 있다. 사업 수행기관으로 선정된 기관은 상담소당 2명의 디지털 성범죄 피해 전담 상담원을 채용하여 서비스를 제공하며, 상담원 교육과정 100시간을 이수할 관련 자격조건 중 하나로 전문성 요건을 갖추도록 하고 있다.

〈그림 4〉 디지털 성범죄 특화프로그램 지원사업 추진체제



〈표 7〉 디지털 성범죄 특화프로그램 지원사업 종사자 자격요건

| 구 분              | 내 용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 자<br>격<br>기<br>준 | <p>① 아래의 개별기준 요건(시행령 제7조 [별표 1] 제2호) 중 어느 하나를 갖추어야 하며,</p> <p>〈상담원〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 「고등교육법」 제2조제1호부터 제6호까지의 규정에 따른 학교 졸업자(졸업예정자 포함) <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 「학점인정 등에 관한 법률」 제7조에 따라 일정한 학점을 인정받은 자는 「고등교육법」 제2조 제1호에 따른 대학이나, 제2조제4호에 따른 전문대학을 졸업한 자와 같은 수준 이상의 학력이 있는 것으로 인정됨(「학점인정 등에 관한 법률」 제8조제1항)</li> </ul> </li> <li>• 사회복지사의 자격을 취득한 사람</li> <li>• 「사회복지사업법」 제2조제3호 및 제4호에 따른 사회복지법인·시설·단체의 임직원으로 성폭력 방지 관련 업무에 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람</li> <li>• 공무원으로 성폭력방지 관련 업무에 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람</li> <li>• 장애인복지시설 또는 장애인 관련 단체의 임직원으로 2년 이상 상담·보호 업무에 근무한 경력이 있는 사람(장애인상담소만 해당)</li> </ul> <p>② 상담원 교육훈련시설에서 상담원 교육과정(100시간)을 이수한 사람</p> <p>※ 2011년 이전 종전 법률(「성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률」)에 따라 적법하게 교육훈련시간(64시간)을 이수하였을 경우, 현행 법령에 따라 상담원 교육훈련과정을 이수한 사람으로 간주함</p> |

표 8 2023년 디지털 성범죄 지역특화상담소 현황

| 연번 | 보조사업자<br>(시·도) | 간접보조사업자<br>(운영기관)                 |
|----|----------------|-----------------------------------|
| 1  | 경상남도           | 사회복지법인 범숙 - 여성긴급전화1366 경남센터       |
| 2  | 경상북도           | 사회복지법인 직지사 복지재단 - 여성긴급전화1366 경북센터 |
| 3  | 광주광역시          | (사)광주여성민우회 성폭력상담소                 |
| 4  | 대구광역시          | (사)대구여성의전화 부설 여성인권상담소 피어라         |
| 5  | 대전광역시          | 대전여민회 부설 성폭력상담소 다힘                |
| 6  | 부산광역시          | 부산광역시 여성폭력방지종합지원센터                |
| 7  | 세종특별자치시        | (사)세종YWCA성인권상담센터                  |
| 8  | 울산광역시          | 동구 가정·성폭력 통합상담소                   |
| 9  | 인천광역시          | (재)인천여성가족재단 - 인천 디지털 성범죄예방대응센터    |
| 10 | 전라남도           | (재)전남여성가족재단 - 여성긴급전화1366 전남센터     |
| 11 | 전라북도           | (사)성폭력예방치료센터 부설 전주성폭력상담소          |
| 12 | 제주특별자치도        | (사)제주YWCA 통합상담소                   |
| 13 | 충청남도           | 사회복지법인 행복도량 - 여성긴급전화1366 충남센터     |
| 14 | 충청북도           | (사)충북여성인권 부설 상담소 늘봄               |

## 2 디지털 성범죄 지역특화프로그램 피해자 지원 현황

### 1) 지역특화프로그램 연도별 실적 추세

#### (1) 연도별 지원 실적

지역특화프로그램 사업이 시작된 2021년~2023년 상반기 기간 동안 피해자 지원 실적의 추세를 분석하면 동 기간동안 지원피해자의 규모와 총지원 실적은 지속적으로 증가하고 있다.

- ▶ 지원 피해자 규모는 2021년 631명, 2022년 1,141명, 2023년 상반기 896명으로 증가하였다.
- ▶ 총지원실적은 2021년 7,927건, 2022년 17,635건, 2023년 상반기 10,048건으로 지속적으로 증가하였다.

〈표 9〉 디지털 성범죄 피해자 지원 실적 현황

| 지원실적<br>총괄          | 지원<br>피해자<br>(명) | 총지원<br>(건) | 심층<br>상담<br>(건) | 피해<br>영상물<br>삭제<br>지원<br>(건) | 치유회복<br>프로그램 |           | 연계 지원(건) |     |
|---------------------|------------------|------------|-----------------|------------------------------|--------------|-----------|----------|-----|
|                     |                  |            |                 |                              | 횟수<br>(건)    | 인원<br>(명) | 수사<br>법률 | 의료  |
| 2023년 상반기<br>(14개소) | 896              | 10,048     | 5,989           | 1,684                        | 471          | 158       | 1,662    | 242 |
| 2022년<br>(10개소)     | 1,141            | 17,635     | 10,011          | 3,554                        | 1,041        | 324       | 2,374    | 655 |
| 2021년<br>(7개소)      | 631              | 7,927      | 5,656           | 179                          | 512          | 144       | 1,270    | 310 |

자료: 2022 디지털 성범죄 피해자지원 보고서, 한국여성인권진흥원

전반적으로 전체 지원실적 중 심층상담이 가장 많은 비중을 차지하고 있고, 내림

차순으로 삭제지원, 수사법률지원 순서로 비중이 나타나고 있으며, 치유회복프로그램이나 의료지원 실적은 저조한 편이다.

- ❖ 2023년 상반기 디지털 성범죄 피해자 지원 실적을 보면, 총지원건수 10,048건 중 심층상담 59.6%, 피해영상물 삭제지원 16.8%, 치유회복프로그램 지원 4.7%, 수사·법률 지원 16.6%, 의료 지원 2.4%으로 나타났다.
- ❖ 2022년 지원 실적은, 총지원건수 17,635건 중 심층상담 56.7%, 피해영상물 삭제지원 20.3%, 치유회복프로그램 지원 6.0%, 수사·법률 지원 13.6%, 의료 지원 3.7%으로 나타났다.
- ❖ 2021년 지원 실적은, 총지원건수 7,927건 중 심층상담 71.4%, 피해영상물 삭제지원 2.3%, 치유회복프로그램 지원 6.4%, 수사·법률 지원 16.0%, 의료 지원 4.0%으로 나타났다.

## (2) 지원유형별 실적 추세

2021~2023년 기간 동안 지역특화상담소의 수가 7개~14개로 확대되면서 지원 대상 피해자의 수와 지원 건수가 증가하여 왔는데, 지원유형별로 연도별 실적의 변화 추세를 살펴보면 다음과 같다.

- ❖ 심층상담은 2023년 상반기 59.6%, 2022년 56.7%, 2021년 71.4%로, 전체 지원 실적에서 가장 높은 비중을 차지하고 있으나 사업 초기에 비해서는 다소 비중이 감소하고 있는데, 그 이유는 사업운영이 안정화되면서 상담 외 다른 지원유형의 비중이 높아진 것에 기인한 것으로 해석된다.
- ❖ 피해영상물 삭제지원은 2023년 상반기 16.8%, 2022년 20.3%, 2021년 2.3%로, 다른 해에 비해 2023년 상반기에 가장 큰 폭으로 증가하여 피해 영상물 삭제 수요가 증가하는 경향을 나타낸다.
- ❖ 치유회복프로그램 지원은 2023년 상반기 4.7%, 2022년 6.0%, 2021년 6.4%로 나타나고 있는데, 2023년 하반기 실적을 합산할 경우 지원율이 전년 대비 다소 증가할 것으로 예상된다.
- ❖ 수사·법률 지원은 2023년 상반기 16.6%, 2022년 13.6%, 2021년 16.0%로, 2023년 상반기에 전년 대비 큰 폭으로 증가하는 추세를 나타내고 있다. 이는 디지털

성범죄에 대한 처벌을 강화하고 피해자 보호를 강화하는 사회적 분위기가 조성되면서, 피해자들이 수사·법률 지원을 적극적으로 활용하는 경향이 높아지고 있는 것으로 해석된다.

❖ 의료지원은 2023년 상반기 2.4%, 2022년 3.7%, 2021년 4.0%로, 전체 지원 실적에서 가장 낮은 비중을 차지하고 있다.

## 2) 지역특화프로그램의 실적 관련 시사점

본 보고서에서는 상세하게 제시하지는 않았지만, 지역특화상담소별 실적을 비교 분석한 결과를 종합하면, 상담소 간에 피해자 지원 실적의 질과 양적 측면에서의 차이가 발생하고 있으며, 이러한 격차는 상담소별 상황에 기인한 것으로 보여진다.

상담소별 상담원의 근속기간에 따른 숙련도 및 이직율, 지역별 피해자의 특성과 지원 유형에 대한 수요의 차이, 수탁기관이 디지털 성범죄 피해지원 특화사업을 위해 동원할 수 있는 자원의 차이 등이 존재하며, 이러한 차이는 각 지역에서 기존에 형성된 여성폭력피해자지원 서비스전달체계에 기인한다.

특히, '23년에 여성 피해지원 특화사업을 신규 수탁한 상담소의 경우 사업 운영 기간이 오래된 상담소에 비해 피해자 지원 여건이나 경험이 충분히 성숙하지 못하여 실적이 저조할 수 있다. 이러한 점을 고려하여 신규 상담소가 피해자 지원 운영 체계를 정착시킬 수 있도록 사업 초기 컨설팅을 강화할 필요가 있다.

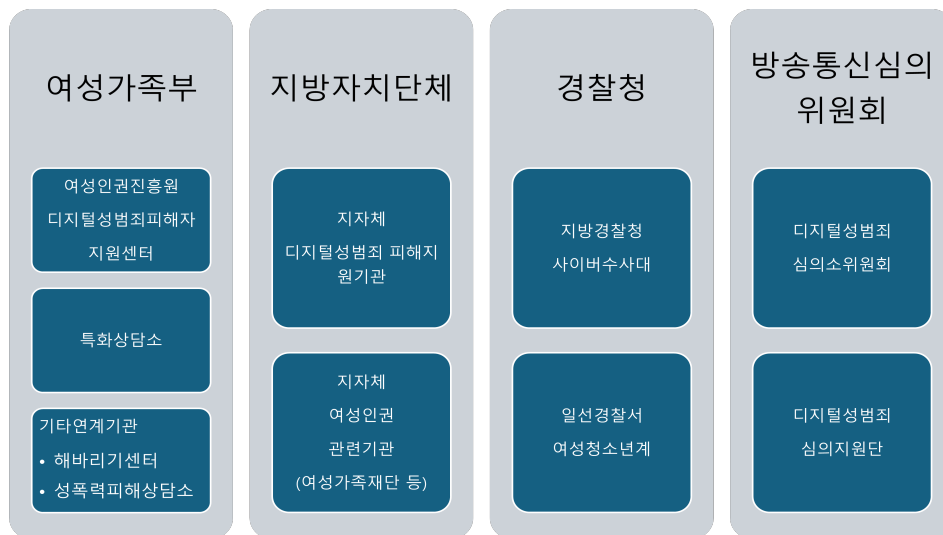
## 2 디지털 성범죄 피해지원 유관기관 협력체계

### 1) 디지털 성범죄 피해지원 유관기관 현황

디지털 성범죄 피해자의 피해 예방과 지원을 위하여 산하 디지털성범죄피해자지

원센터를 포함해 중앙정부와 지방자치단체, 그리고 비영리단체들이 피해 촬영물 삭제지원과 유포 모니터링, 아동·청소년 성착취물의 선제적 삭제지원, 수사를 위한 증거자료 수집, 고소장 작성과 수사·법률기관 동행 등의 법률지원, 의료 및 심리치료를 위한 치유지원 등의 다양한 서비스를 제공하고 있다. 피해자 지원체계에 있는 정책결정 부서와 집행기관들은 아래의 그림과 같이 정리된다.

〈그림 5〉 디지털 성범죄 피해자 지원 유관기관 협력네트워크



2019년 여성가족부, 방송통신심의위원회, 경찰청이 함께 디지털 성범죄 공동대응을 위한 업무협약을 체결하고, 분기별 회의를 통해 정책 동향 등 다양한 정보를 교류하고 있다. 또한, 이들 4개 기관은 피해자에게 서비스 제공을 위한 핫라인을 구축하고 있으나, 지역특화 상담소, 지방자치단체 등과의 공식적인 협력관계는 구축되어 있지 않다. 효과적인 피해자 지원을 위해서는 교육과 예방, 신고 및 상담, 수사 및 법률지원, 삭제지원, 치유지원 등 디지털 성범죄 해결을 위한 전 과정에서 부처 간, 실행기관 간, 그리고 부처와 실행기관 간의 유기적 협력 관계 형성이 필요하다.

## 2) 한국여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터

여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터는 피해자에 대한 상담지원, 피해 영상물 삭제지원과 유포 모니터링, 아동·청소년 성착취 영상물의 선제적 삭제지원, 수사를 위한 증거자료 수집, 고소장 작성과 수사·법률기관 동행 등의 법률지원 연계, 의료 및 심리치료를 위한 치유지원 연계 등의 다양한 서비스를 제공하고 있다.

〈그림 6〉 디지털성범죄피해자지원센터 서비스 현황

| 기간    | 피해자 수 (명) | 지원 건수 (건)           |                    |                  |                 |               |
|-------|-----------|---------------------|--------------------|------------------|-----------------|---------------|
|       |           | 합계                  | 피해촬영물<br>삭제지원      | 상담지원             | 수사·법률<br>지원연계   | 의료<br>지원연계    |
| 2021년 | 6,952     | 188,083<br>(100.0%) | 169,820<br>(90.3%) | 17,456<br>(9.3%) | 708<br>(0.4%)   | 99<br>(0.1%)  |
| 2022년 | 7,979     | 234,560<br>(100.0%) | 213,602<br>(91.1%) | 19,259<br>(8.2%) | 1,525<br>(0.6%) | 174<br>(0.1%) |

자료: 2022 디지털 성범죄 피해자지원 보고서, 한국여성인권진흥원

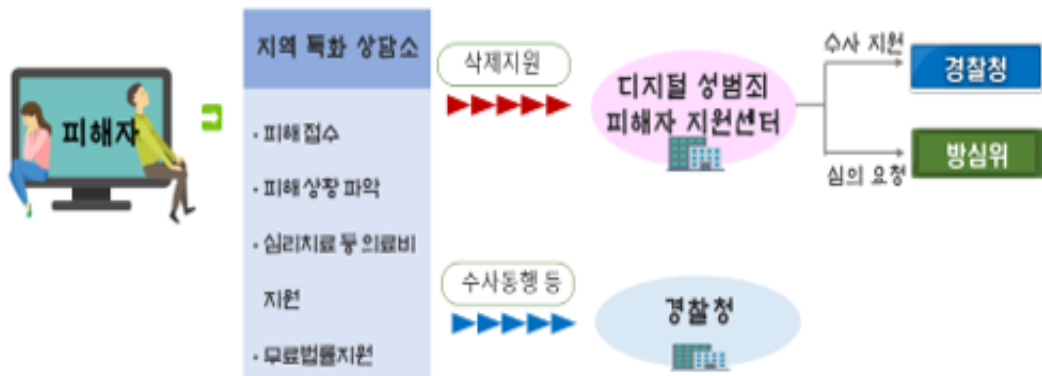
디지털성범죄피해자지원센터는 피해자지원기능의 직접 수행과 함께 다양한 기관들과의 협력을 통해 피해자 지원기능을 수행하고 있다.

- ❖ 삭제지원을 위해 방송통신심의위원회, 경찰청, 인터넷 서비스 제공자들과 협력 관계를 유지하고 있다
- ❖ 수사지원을 위해 경찰청 대상 채증 지원을 하고 있다.
- ❖ 법률지원(수사기관 동행과 사건모니터링)을 위해 지역특화상담소, 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관, 성폭력피해상담소 등과 협력관계를 유지하고 있다.
- ❖ 상담·의료지원을 위해 성폭력피해상담소, 해바라기센터, 특화상담소 등과 협력관계를 유지하고 있다.

디지털성범죄피해자지원센터와 지역특화 상담소는 불법 영상물 삭제지원, 지역

소재 피해자지원 연계, 종사자 교육 등을 통해 상호협력 관계를 유지하고 있다. 여성인권진흥원은 디지털 성범죄피해지원 종사자 직무역량 강화를 위한 보수교육을 제공하고 있으며, '22년에는 920명, '23년에는 총 1,109명이 교육과정을 수료하였다. 아울러, 2023년 상/하반기에 디지털 성범죄피해자 지원 종사자 전문성 강화 워크숍을 개최하여 디지털 성범죄 피해자지원기관 현황 및 사례들을 공유하고, 종사자 간 협업 네트워크를 강화하고 있다.

〈그림 7 지역 지역특화 상담소 피해자 지원 및 협력체계〉



자료: 여성가족부 (2021)

### 3) 지방자치단체 디지털 성범죄 피해지원기관

디지털 성범죄가 확산되면서 피해자 지원을 위한 논의가 광역과 기초지방자치단체 모두에서 진행되고 있으며, 그 결과로 조례 제정과 피해자지원체계 구축으로 이어지고 있다. 경기도는 2020년 6월 디지털 성범죄 유관기관 협의체인 경기도 다성추진단을 3개월간 운영하면서 조례 제정, 피해자지원센터 설립, 도민모니터링단 등의 지원체계를 구축하였다. 인천광역시는 2020년 주민참여예산을 통해 피해자지원센터를 설립하였고 민간협력단 설립을 통해 피해자지원체계 강화를 위해 노력하고 있다. 서울시는 2022년부터 서울시 여성가족재단, 부산시는 2023년부터

부산광역시 여성폭력방지종합지원센터 등을 통해 피해자지원센터를 운영하고 있으며, 충청남도 등에서도 조례를 제정하고 피해자지원센터 설립을 준비하고 있다. 기초자치단체로는 성남시가 성남시 디지털 성범죄 피해자통합지원센터(2020년 10월 개소)가 설립·운영되고 있다.

〈표 10〉 지방자치단체 자체 운영 디지털 성범죄 피해자 지원 기구 현황

| 지역 | 기관                                  | 예산     |
|----|-------------------------------------|--------|
| 서울 | 서울시여성가족재단 - 서울디지털 성범죄안심지원센터         | 지자체    |
| 경기 | 경기도여성가족재단 - 경기도 디지털 성범죄피해자 원스톱 지원센터 | 지자체    |
| 부산 | 부산광역시 여성폭력방지종합지원센터                  | 지자체/특화 |
| 인천 | (재)인천여성가족재단 - 인천디지털 성범죄예방대응센터       | 지자체/특화 |

지방자치단체 디지털 성범죄 피해자지원센터는 삭제지원, 수사지원, 법률지원과 치유지원 등 진흥원 디지털성범죄피해자지원센터가 제공하는 모든 서비스를 제공하고 있으며, 서비스를 강화하기 위하여 해당지역의 지방경찰청과 협력강화, 시스템 개발, 피해자 치유지원(의료 및 전문상담)을 위한 바우처 제공 등 기관 자체의 특성을 가지고 발전시켜 나가고 있다.

#### (1) 인천 디지털 성범죄예방대응센터

인천디지털 성범죄예방대응센터(이하 ‘인천 디성센터’)는 「인천광역시 여성폭력 방지와 피해자 보호·지원에 관한 조례」제16조 정보통신망을 이용한 폭력 예방 및 피해자 지원 조항에 따라 시장이 설치한 기관이다. 인천 디성센터는 2021년 기준 팀장 1인과 5명의 (계약직) 전담직원으로 조직을 구성하고 있고, 4억원의 예산을 인천광역시로부터 지원 받아 운영되고 있다. 인천 디성센터는 21년 6월 개소 이후

9월30일까지 약 3개월간 50명(남자 38명, 여자 12명)에 대해 상담지원 489건과  
 삭제지원 170,798건 등을 포함 총 171,769건을 지원하였다.

〈그림 8〉 인천 디성센터의 조직구성



인천 디성센터는 피해자 원스톱지원과 사건지원을 강조하고 있으며, 피해자에게 홈페이지와 1366을 통한 24시간 피해접수 및 지지 상담, 사건 지원(지지동행 및 무료법률지원 연계), 삭제지원과 유포모니터링(500여개 사이트), 개인 특화된 센터 치유프로그램과 외부프로그램(피해 회복 치료비) 비용 지원, 경찰 동행과 변호사 선임을 포함한 법률지원을 직접 수행하고 있다. 특히 피해자에게 필요한 외부상담소를 소개하고 상담비용을 200만 원까지 직접 지원하고 있으며, 센터에서도 피해자와 1:1로 진행되는 7개의 특화된 치유프로그램을 14회까지 제공하고 있다. 2021년 기준 인천 디성센터는 삭제지원을 위해서 500여 개 사이트를 모니터링하

고 있으며, 경찰청과 정보시스템 연계협약을 맺고 정보시스템을 개발 중이다. 또한, 여성가족부 특화상담소 등과 함께 방송통신위원회가 지정한 불법촬영물 등에 대한 신고·삭제요청 기관으로 선정되었다.

## (2) 경기 디지털 성범죄피해자원스톱지원센터

경기 디지털 성범죄피해자원스톱지원센터(이하 ‘경기 디성센터’)는 2020년 7월 15일 제정된 「경기도 디지털 성범죄 방지 및 피해지원에 관한 조례」에 의해 설립된 기관이다. 경기 디성센터는 2020년 10월 시범사업단으로 출범한 뒤 경기여성가족재단에서 (공공)위탁사업의 형태로 운영되고 있으며, 2021년 기준 센터장 포함 총 15명 현원(정원 18명)으로 조직을 구성하고 있고, 17.5억원의 경기도 예산으로 운영되고 있다.

경기 디성센터는 도민이 안심하는 디지털 성범죄 대응안전망 구축이란 비전 아래 피해자 관점, 회복, 연대, 협력이란 4대 핵심가치를 바탕으로 피해자 지원, 예방체계 구축, 제도개혁 네트워크의 3대 추진 전략을 중심으로 활동하고 있다.

- ❖ 피해자 지원을 위해서는 피해 접수 및 상담지원, 삭제 및 모니터링 지원, 수사연계 및 법률지원, 지속상담 및 의료기관 연계, 안심지지 동반자 프로그램 등의 프로그램을 운영하고 있다.
- ❖ 예방체계 구축을 위해서 종사자 역량강화 교육지원, 인식개선 콘텐츠 개발, 도민참여 대응감시단 운영, 유관기관 협력회의 운영, 사례관리 및 사례집 발간 등의 활동을 하고 있다.
- ❖ 제도개혁을 위하여 디지털 성범죄 실태조사, 제도개혁 전문가 라운드테이블 운영, 디지털 성범죄 방지정책 제언 등의 활동을 추진하고 있다.

경기 디성센터는 한국여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터와 유사한 업무처리 구조를 가지고 있어, 삭제지원과 유포모니터링은 직접 수행하고 있으며, 치유와 상담을 포함한 나머지 지원은 성폭력상담소, 건강가정지원센터, 해바리기센터, 지역 성문화센터 등과의 연계를 통해 시행하고 있다. 경기 디성센터는 경기도남

부와 북부 지방경찰청과 핫라인(hotline)을 개설하고 있으며, 한국여성변호사회 변호사 29명과 업무협약(MOU)을 맺어 경기도 사업비 일부를 반영하여 법률지원을 제공하고 있다. 그 외에도 도내 디성 전문가 회의 운영 및 정책제안, 디지털 성범죄 관련 교육을 제공하고 관련 내용들을 홍보하고 있다.

조직적 특성으로, 경기 디성센터는 상담지원팀(5명), 삭제지원팀(5명), 사업운영팀(2명), 정보화팀(2명)으로 구성되어 있고, 경기지방경찰청 소송 특별사법경찰관 1명이 파견되어 상담팀 2명과 함께 법률지원단(특사경단)이 운영되고 있다.

- ❖ 사업운영팀은 총무업무와 함께 도민대응감시단을 운영하고 센터 종사자 교육계획을 수립하여 시행하고 있다.
- ❖ 정보보안팀은 센터의 정보화사업관리, 전산시스템 구축운영, 개인정보보호 및 관리의 기능을 수행하는데, 전산시스템 개발을 위해 5억의 예산을 배정하였음
- ❖ 상담지원팀은 피해자 신고 접수상담 및 기관 연계, 상담 및 연계보고서 작성 및 서류 관리, 피해자 지원 매뉴얼과 상담가이드라인 작성, 기타 피해자지원업무를 수행하고 있다.
- ❖ 삭제 및 모니터링 지원팀은 피해영상물 삭제 및 모니터링, 민감정보 자료 보관 및 저장매체 관리, 삭제 및 모니터링 업무매뉴얼 제작, 기타 피해자지원 활동 등을 수행하고 있다.
- ❖ 특별사법경찰과 함께하는 법률지원단은 청소년 보호법 위반 수사 및 송치, 센터 내 피해자 수사 연계지원, 기타 센터 사업운영에 필요한 업무지원 기능을 수행하고 있다.

〈그림 9〉 경기 디성센터의 조직구성



경기도는 아동·청소년 불법영상물의 선제적 삭제지원을 위하여 12명으로 구성된 도민감시단을 운영하고 있기도 하다. 지원대상은 경기도에 거주, 재직, 재학하고 있는 사람과 경기도 쉼터에 있는 (타 지역 포함) 청소년을 지원대상으로 하고 있다

### (3) 서울 디지털 성범죄안심지원센터

서울 디지털 성범죄안심지원센터(이하 ‘서울 디성센터’)는 서울시 여성가족재단이 서울시로부터 수탁받아 운영하는 디지털 성범죄 피해 원스톱 지원 기관으로서 2022년 3월 개소하였다. 서울디성센터는 이와 같은 서비스를 제공하기 위해 3개 팀을 운영되어 있으며 각 팀의 업무분장은 다음과 같다.

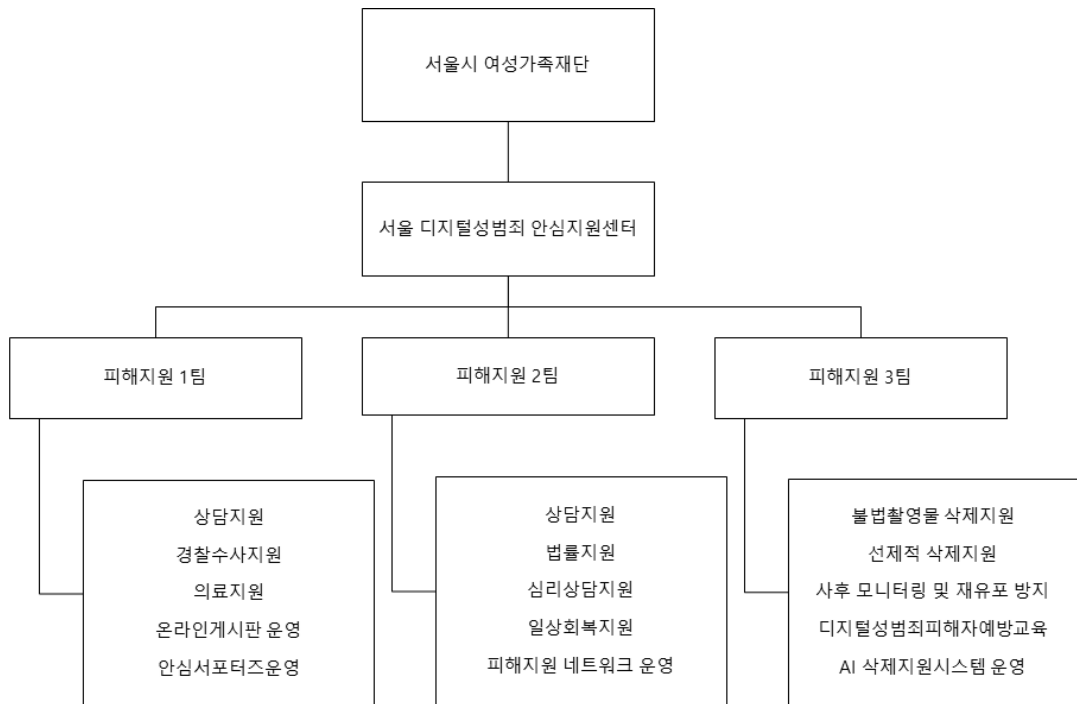
- ❖ 피해지원 1팀: 상담지원, 수사지원, 의료지원
- ❖ 피해지원 2팀: 상담지원, 법률지원, 심층심리상담 및 일상회복 프로그램, 피해지원 네트워크 운영
- ❖ 피해지원 3팀: 삭제지원

피해자의 첫 상담부터 피해회복 단계까지 필요한 지원을 종합적으로 제공하며, 경찰청·학교·상담소 등과 연계한 디지털 성범죄 예방 캠페인과 교육을 운영하고 있다.

서울센터는 전반적으로 여성인권진흥원의 디지털성범죄피해자지원센터의 피해자 지원 기능과 지역특화상담소의 피해자 지원 기능들을 아우르는 유사한 지원서비스를 제공하고 있다. 센터의 서비스는 상담지원, 수사지원, 법률지원, 삭제지원, 심리상담지원, 의료지원 등 피해회복 등을 포함한다. 수사 및 법률지원은 고소장 작성부터 공판에 이르기까지 수사·법률의 전 과정을 동행 지원하며, 피해자의 수사 동행 및 법정동행, 수사 및 재판 모니터링 등의 서비스 제공을 포함한다.

- ❖ 법률지원을 위해 한국여성변호사회와의 업무협약을 통해 전문 변호인단이 무료 자문과 피해자를 위한 법률지원을 제공하고 있다.

〈그림 10〉 서울 디성센터의 조직구성



서울 디성센터는 삭제지원을 위해 피해촬영물의 삭제지원과 유포현황 모니터링 및 수사 중인 사건의 채증자료 작성을 지원하고, 삭제지원현황보고서를 발간하며 다음과 같은 서비스를 포함한다.

- ❖ 불법촬영물 삭제지원
- ❖ 아동·청소년 성착취물 선제적 삭제지원
- ❖ 유포·재유포 모니터링
- ❖ AI 시스템 활용 모니터링 및 삭제지원
- ❖ 삭제지원 현황보고서 발간(최초3개월 월간보고서, 연간보고서, 최종보고서 발간)

#### (4) 부산 여성폭력방지종합지원센터

부산광역시는 여성폭력방지 및 피해자 지원체계를 구축하기 위하여 2021년 12

월 제정된 조례에 의거, 2022년 9월 여성폭력방지 종합지원을 위한 이젠센터(E-GEN)를 개소하였으며, 그 운영은 부산여성가족과 평생교육 진흥원에서 수탁 관리하고 있다. 부산광역시 이젠센터는 젠더범죄예방사업실, 디지털성범죄피해자 지원센터, 여성긴급전화1366 부산센터의 1실 2센터로 구성되어 있으며, 자치경찰제와 연계하여 경찰관이 상시 배치되어 젠더범죄 피해자 원스톱 통합지원창구를 운영하고 있다.

부산시 디지털성범죄피해자지원센터(이하 ‘부산 디성센터’)는 디지털 성범죄 근절을 위해 디지털 성범죄피해자 통합지원, 피해지원 자문단 운영, 디지털 성범죄 대응 감시단 운영, 디지털 성범죄 예방교육 사업 등 4대 사업을 수행하고 있으며 세부 내용은 다음과 같다.

디지털 성범죄피해자 통합지원과 관련한 내용은 다음과 같다.

- ❖ 상담지원: 심리상담, 치유회복프로그램(개별,집단,심신회복캠프)
- ❖ 삭제지원: 피해촬영물 삭제지원, 유포현황 모니터링, 삭제결과 보고서
- ❖ 수사지원: 수사관련 상담, 고소장 작성 지원, 진술동석, 수사기관 연계
- ❖ 법률지원: 무료법률상담, 증인 출석동행 지원, 재판 모니터링, 법률구조지원 연계
- ❖ 의료지원: 의료비지원, 심리검사비 지원, 의료기관 연계
- ❖ 연계지원: 보호시설 연계, 피해자지원기관 연계 등
- ❖ 디지털 성범죄 특화프로그램 지원사업 운영

디지털 성범죄피해지원 자문단 운영과 관련한 내용은 다음과 같다.

- ❖ 자문변호사를 통한 피해자 상시 법률자문 지원
- ❖ 상·하반기 정기 자문회의를 실시하여 사례별 대응방안 및 통합지원방안 도출
- ❖ 임상분야의 전문가 자문을 반영한 심리치유 회복프로그램 운영 등
- ❖ 자문단 구성 : 수사·법률 상담 및 진단을 위한 임상, 여성폭력 유관기관 등 분야별 전문가

디지털 성범죄대응 감시단 운영과 관련한 내용은 다음과 같다.

- ❖ 불법·유해사이드, SNS 등 모니터링 및 신고활동을 통해 디지털 성범죄의 인식개선 및 예방을 위한 활동으로 부산지역 내 30명의 사이버 감시단을 양성하여 불법 유해정보 사이트 SNS 등을 통해 온라인 성착취물을 감시하여 신고

디지털 성범죄 예방교육과 관련한 내용은 다음과 같다.

- ❖ 디지털기기 사용 및 소통이 원활한 2~30대 청년층을 대상으로 전문강사를 파견해 찾아가는 디지털 성범죄예방교육 지원
- ❖ 사업대상: 지역 내 군 장병·간부, 대학생 등

## 제4장 특화상담소 현황 분석: 설문조사

### 제1절 조사 개요

본 연구는 디지털 성범죄피해지원 특화상담소의 현황 분석을 위하여 설문조사를 실시하였으며, 특화상담소에 대한 전수 조사를 목적으로 하여 자료를 수집하였다. 설문조사는 질문의 특성을 고려하여 개방형과 폐쇄형으로 진행되었으며, 개방형 질문은 주로 정성적인 자료의 수집을 목적으로 그리고 폐쇄형 질문은 정량적인 자료의 수집을 목적으로 하고 있다.

설문조사는 응답의 편의를 위하여 온라인 설문조사로 진행되었으며, 주요 질문들은 사례 관리 및 대응 중인 사건의 유형과 특성에 대한 질문, 피해자 지원을 위한 프로그램에 대한 질문, 피해자 지원을 위한 협업 네트워크에 대한 질문, 그리고 디지털 성범죄 대응의 개선 과제에 대한 질문 등으로 분류될 수 있다.

사례 관리 및 대응 중인 사건의 유형과 특성에 대한 질문은 최근 발생하는 디지털 성범죄가 주로 단일 사건으로 나타나기 보다는 성폭력, 가정폭력, 학교폭력 등의 다양한 사례와 연결되어 나타난다는 점에 착안한 질문이다. 구체적으로, 디지털 성범죄는 남성의 경우 몸캠피싱을 포함한 사기 범죄와 연결되어 나타나고, 여성의 경우 연령과 사회경제적 지위에 따라 성폭력 또는 학교폭력과 연결되어 나타날 수 있다. 피해자 지원을 위한 프로그램은 특화상담소가 피해자를 대상으로 제공하는 상담소 자체 프로그램(지지 목적 상담 및 수사법률을 위한 동행 등), 상담소가 외부



기관과 연계하여 제공하는 상담 및 치유 프로그램 등으로 구분되며, 디지털 성범죄 사례 접수 이후부터 이루어지는 전반적인 프로그램을 구분하여 질문하였다. 피해자 지원을 위한 협업 네트워크는 특화상담소의 자체 또는 기관 내 자원 이외에 활용하는 자원의 유형을 확인하기 위한 목적을 가지며, 피해자 지원 프로그램과 직접 또는 간접적으로 이용되는 협력 기관을 네트워크의 이름으로 질문하였다. 마지막으로, 디지털 성범죄 대응 체계의 개선 과제와 관련한 질문은 특화상담소를 중심으로 한 현재의 제도가 가지는 적절성에 대한 내용으로 구성된다.

설문조사는 전국 특화상담소를 대상으로 2023년 11월 2주에서 3주의 2주간 진행되었으며, 총 8개 특화상담소로부터 응답이 수집되었다. 설문조사는 다음의 심층 인터뷰와는 별개로 진행되었으며, 설문조사는 디지털 성범죄 대응과 관련한 현황을 전반적으로 확인하기 위한 목적이며, 실제 성범죄 대응과 관련한 특화상담소의 역할과 기능, 과제에 대한 논의는 심층인터뷰를 통해서 수집한 자료를 활용할 예정이다.

## 제2절 설문조사 분석결과

### 1 디지털 성범죄 사례 관리 쟁점

#### 1) 디지털 성범죄 중 단독 사건과 복합 사건의 비교

특화상담소를 대상으로 한 설문 조사 결과, 특화상담소는 디지털 성범죄를 단독 사건으로 분류하는 경향이 나타났다. 8개 응답 상담소에서 유효 응답이 3개가 나와 이 결과를 타당한 결과로 보기는 어려우나, 수집된 자료에 한정하여 분석하며 특화상담소 담당자는 디지털 성범죄의 단독 사건 비율을 약 80%로 이해하고 있는 것으로 나타났다.

단독사건이 아닌 복합사건으로 분류하는 경우에, 주로 디지털 성범죄는 성폭력과 동시에 발생하는 것으로 나타났고, 학교폭력 또는 가정폭력과 동시에 발생하는 것은 소수인 것으로 나타났다. 하지만, 디지털 성범죄가 가정에서 가정폭력과 성폭력으로 동시에 나타나거나, 학교에서 학교폭력과 성폭력으로 동시에 나타나는 경우도 일부 존재하였다. 특히, 학교에서 발생하는 성폭력을 동반한 디지털 성범죄가 가정에서 발생하는 경우보다 빈번하게 관찰되고 있는 것도 또 하나의 특징으로 볼 수 있다.

디지털 성범죄가 단독으로 주로 발생하거나 다른 폭력과 함께 나타나는 경우가 소수로 나타나고 있어, 특화상담소는 디지털 성범죄에 한정하여 사례관리를 주로 한다는 응답이 일부 발견되었다. 한가지 특이 사항으로 디지털 성범죄와 성폭력이 함께 발생하는 경우 디지털 성범죄가 구체적 증거로 송치 및 기소되는 경우에도 성폭력의 경우 증거 수집의 어려움으로 불송치 및 불기소되는 사례에 대한 의견이

접수되었다. 이는 디지털 성범죄와 성폭력이 수사 단계에서 같은 사건으로 병합되어 처리되기보다는 각각의 사건으로 접수하여 처리되는 현상을 부분적으로 보여주는 사례이기도 하다.

## 2) 디지털 성범죄 피해자와 가해자 특성

단독 및 복합사건에 대한 대응 및 피해자 지원 등의 사례관리 전반에 있어서 특화상담소가 경험하는 어려움으로 의료비 지원의 한계와 피해자 지원 주기가 상대적으로 긴 것에 대한 언급이 일부 나타났다. 의료비 지원의 경우 피해자가 실질적으로 필요한 의료 지원이 이루어지지 않아, 디지털 성범죄 사건을 다른 폭력 사건과 연계하여 지급하는 절차의 어려움과 관련이 있다. 그리고, 피해자의 지원 주기의 경우 최초 신고 접수에서 수사 및 재판까지의 전체 지원의 주기가 통상 2~3년의 기간이 소요되나, 이 기간 중 특화상담소 기관 종사자가 퇴사할 가능성이 있고 그 결과 사례와 관련한 인수인계의 어려움과 사건 전체의 과정 파악의 곤란함, 그리고 최초 신고 이후 일정 기간 동안 연락이 부재하였다가 갑자기 찾아 오는 피해자와의 관계 형성 및 대응의 어려움과 관련이 있다. 디지털 성범죄 사건은 기본적으로 피해자의 거주 지역을 중심으로 사례 관리가 이루어지나, 수사 및 재판 동행의 경우 가해자의 거주 및 생활 지역을 중심으로 이루어지는 특징을 가지고 있다. 또한, 피해자가 본인 거주 지역의 기관을 활용하는 것이 아니라 타 지역의 기관을 활용하는 특징도 나타나고 있다.

피해자에 대한 유효 응답은 총 2건으로 나타났으며, 이들의 응답을 요약하면 전체 피해자 중 타지역 거주자의 비율은 약 16%인 것으로 나타났다. 타지역 피해자와 관련한 특성은 주로 도 지역 거주자가 시 지역 지원 기관에 사건 접수를 의뢰하고 지원 상담을 받는 경우로 보여지는데, 이는 신원 노출에 대한 부담감을 가지는 피해자의 특성과 특화상담소별 지역 간 격차의 문제와 연관이 있는 것으로 보인다.

실제로 타지역 거주자의 상담 및 피해지원 신청의 사유로 가장 빈번하게 언급되는 것은 지역 사회에서의 피해자 신원 노출의 우려였으며, 이 외에도 피해자 거주지와 별개로 디지털 성범죄가 일어난 지역이거나 가해자의 거주 지역이기 때문에 상담 신청이 이루어지는 경우도 일부 발견되고 있다. 또한, 생활권역과 거주권역의 차이로 주로 생활하는 지역에서의 피해 지원 신청 사례도 일부 보여지고 있다.

가해자의 특성과 관련한 질문에서 피해자와의 지인에 의한 피해 사례는 약 25%인 것으로 나타났으며, 가해자의 인구사회적 특성을 살펴 보면 가해자의 성별과 연령을 특정하기 어렵다는 응답과 가해자의 저연령화 상황에 대한 응답이 발견되고 있다. 디지털 성범죄가 이루어지는 환경적 특성 상 가해자를 특정하기 어렵고, 특정되는 경우 다른 성폭력과 달리 가해자의 연령이 낮은 상황이 설문조사에서도 확인되고 있는 것이다.

## 2 디지털 성범죄 피해지원 프로그램 쟁점

특화상담소는 디지털 성범죄 피해자에 대한 지원으로 상담, 삭제지원, 치유회복, 수사 및 법률 동행 등의 프로그램을 제공하고 있다. 이 중 상담의 프로그램의 성격 정의에서 일부 모호성이 나타나는데, 특화상담소의 경우 피해자와의 관계를 형성하고 지원과정을 돕는 전과정으로 상담으로 지칭하는 사례가 일부 발견되었다. 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관들이 피해자의 사례 관리를 목적으로 한 업무를 상담 이외의 단어를 사용하고 치료 목적의 상담을 분리하여 관리하는 것과 비교하며, 특화상담소에서의 상담의 의미를 보다 명확히 할 필요가 있다.

특화상담소의 응답을 중심으로 지원프로그램의 효과를 살펴 보면, 프로그램의 효과성과 관련한 가장 긍정적인 반응은 치유회복을 위한 상담프로그램이었으며, 가장 낮은 수준의 응답은 사례관리를 위한 지지상담과 수사 및 법률 동행인 것으로

나타났다. 그리고 중간 지점에서 삭제지원의 기능과 치유회복을 위한 치료 프로그램이 위치하고 있다.

사례관리를 위한 상담의 경우 아동/청소년을 대상으로 한 상담에서 부모의 동석 여부와 방문 상담이 필요한 사례에서의 애로사항이 일부 발견되고 있다. 각 특화상담소의 인력이 많지 않은 상황에서 보호자의 동행이 필요한 피해자 지원에 대한 어려움과, 그리고 기관에 내방하는 피해자가 아닌 자택 등에 거주하는 피해자에 대한 상담에서의 이동의 어려움이 일부 보여지는 것이다.

치유를 목적으로 한 상담의 경우 전문상담소를 이용하기 위한 예산의 부족과 지역 내 전문상담원의 부재의 문제가 확인되고 있다.

삭제지원 및 선제적 삭제의 경우 특화상담소가 직접 삭제가 필요하나 관련 역량이 부족하다는 응답과 원본 촬영물 등이 부재하여 삭제 지원 자체가 불가하거나 또는 기술적인 한계로 인한 지원 부족의 응답이 일부 나타나고 있다.

상담 이외의 치유목적에서의 회복 프로그램의 경우 의료비 예산의 부재의 문제와 집단 프로그램에서의 신분 노출을 우려하는 피해자의 특성으로 인한 프로그램 계획 및 운영의 어려움이 지적되고 있다.

수사 및 법률동행의 경우 상담원이 가지고 있는 법적 지식의 한계로 이를 보완하기 위한 교육의 필요성에 대한 응답과, 실제 지역에서 수사 및 법률동행 업무가 거의 이루어지지 않는다는 환경적 특성에 대한 응답이 일부 존재하였다.

지원 프로그램을 세부화하여 살펴 보면, 치유회복의 경우 개인상담과 집단상담의 상담과 놀이치료, 음악치료, 미술치료 등 다양한 치료 프로그램이 운영 중인데, 주로 상담과 미술치료의 활용성과 효과성에 대한 긍정 응답이 나타났고, 수사 및 재판동행의 경우 프로그램 자체에 대한 만족도는 높은 것으로 나타났다.

치유 상담으로 개인상담과 집단 상담이 주로 활용되고 있는데, 만족도 자체가 유사한 상황에서 집단 상담의 경우 효과는 높으나 지원 받을 피해자를 모집하는데 어려움이 존재하여 개인 상담이 상대적으로 많이 활용되고 있는 것으로 나타났다.

치료 프로그램의 경우 미술치료가 활용도와 만족도 모두에서 놀이 및 음악치료

보다는 상대적으로 긍정적으로 평가되고 있다.

수사 및 법률동행의 경우 활용도와 만족도 모두에서 긍정적인 응답이 나타나고 있는데, 수사동행이 주로 피해자의 거주 지역을 중심으로 법률동행은 가해자의 거주 지역을 중심으로 이루어지고 있다는 점에서 각 업무의 성격이 일부 상이함이 나타나고 있다.

피해지원 프로그램 중 집단상담의 프로그램과 수사 및 법률 동행의 프로그램에 대한 축소 의견이 일부 나타났는데, 주로 효과성의 문제 보다는 프로그램의 난이도의 문제에 기인하고 있다. 이는 집단상담의 경우 피해자들의 연대를 통해 일상회복 지원의 효과성이 높게 나타날 수는 있으나 신원 노출의 어려움으로 인해 모집의 한계가 존재하기 때문이다. 또한, 수사 및 법률 동행의 경우 수요가 적다는 응답이 일부 특화상담소에서 반복하여 제기되고 있는 상황이다.

피해지원 프로그램 중 추가 강화 수요가 있는 프로그램은 의료비 지원과 집단상담, 삭제지원 및 유포현황 모니터링인데, 이러한 프로그램은 피해자에게 직접적으로 혜택을 주는 특징을 가지고 있다. 하지만, 의료비지원의 경우 수요 대비 예산 부재의 문제, 집단 상담의 경우 수요자 발굴의 어려움, 그리고 삭제지원의 경우 기술 및 역량 부족의 문제를 가지고 있는 것으로 보여진다.

### 3

## 디지털 성범죄 피해지원 협업 네트워크 쟁점

### 1) 피해지원 협업 네트워크 현황

유효한 응답이 있는 8개 기관을 대상으로 디지털 성범죄 피해자 지원을 위한 유관기관과의 협력체계를 문의한 결과는 아래와 같이 요약 가능하다. 우선, 상당수의 특화상담소는 치유상담, 심리지원, 의료지원 등의 치유회복의 전문기관과 공식적 협약 관계를 구성하고 있으나, 공공기관과의 협약은 공식 또는 비공식의 관계를

설정하고 있다. 하지만, 여성폭력대응기관과 지방자치단체 내 행정기관(의회 포함)과의 협업은 거의 비공식적으로 진행되고 있는 상황이다.

피해자의 일상회복 지원이 크게 치유회복, 수사법률동행으로 구분될 수 있다고 볼 때, 치유회복과 관련한 협업은 주로 공식적인 관계 속에서 이루어지고 있었다. 비교하여, 수사법률동행의 경우에는 경찰과의 공식적 협력 관계는 존재하나 지역 외 경찰, 검찰 및 법원 등의 수사기관 및 심판기관과의 협력 관계는 주로 비공식적으로 진행되는 상황이다.

디지털 성범죄 대응과 관련하여 행정 및 공공기관과의 협업은 주로 공식적 협력이 아닌 비공식적 협력의 모습으로 나타나고 있으며, 지자체와 관련 행정부서와의 협력은 거의 보여지지 않는다. 비교하여 한국여성인권진흥원과는 비공식적인 협력이 이루어지고는 있는 상황이다.

여성폭력대응기관과의 협업은 주로 비공식적 형태로 나타나고 있으며, 폭력의 유형별 전문기관과의 협업 양상이 다르게 나타나지는 않고 있었다. 디지털 성범죄의 저연령화에 대응하여 학교와 교육청, 교육부 등과의 협업을 문의한 결과는 거의 대부분의 특화상담소와의 교류가 없는 상황인 것으로 나타났다.

특화상담소가 주로 여성폭력대응기관 내에 위치하고 있음을 고려하여, 현재의 협력 기관이 기존 여성폭력 대응을 위한 자원이었는지 디지털 성범죄 대응을 위한 신규 자원이었는지를 설문을 활용하여 문의하였다. 설문 응답 결과 거의 대부분의 협력 기관이 기존의 여성폭력전담기관이 가지고 있는 협력 기관으로 나타났으며, 디지털 성범죄 대응을 위하여 신규로 협력을 맺은 기관은 치유상담과 심리지원 분야에 한정되어 이루어지고 있었다.

공식적인 협약 관계는 아지지만, 각급학교를 신규 네트워크 자원으로 활용하려는 상담소가 일부 존재하는 것으로 나타났다. 학교폭력과 관련한 총괄 대응으로서의 교육청과의 협력 보다는 개별 사건에 대한 대응체계로서의 각급 학교가 네트워크 자원으로 활용되고 있음이 발견되는 것이다.

기존 여성폭력대응 기관의 협업 자원으로서의 한국여성인권진흥원의 역할은 계

속 유효한 것으로 나타났다.

특화상담소가 피해지원을 위한 유관기관과의 상호작용하는 협업의 내용적 특성을 보면, 주로 치유상담을 위한 프로그램에서 네트워크 활동의 빈도가 높게 나타나고, 수사 및 법률 지원을 위한 수사기관과의 네트워크 활동의 빈도는 낮게 나타나고 있다. 이는 치유상담을 위한 프로그램의 경우 피해자의 회복을 위한 프로그램의 수요가 높아 실제 프로그램 운영 단위에서의 의사소통이 빈번하게 이루어지고 있는 것과 비교하여, 수사 및 법률지원의 경우 연 1회 정도 지역 내 협의체 등의 형식을 통해 의사소통이 제한적으로 이루어지는 것을 보여 준다.

이러한 경향은 협력의 수준을 묻는 질문에 대한 응답에서도 일부 나타나는데, 특화상담소는 지역 내 경찰과의 협력에 대하여 긍정적으로 응답하고 있으나 지역 외 경찰, 검찰, 및 법원과의 협력에 대하여는 긍정적으로 응답하지 못하고 있다. 공공 및 행정기관과의 협업 상황에서는 지자체 행정기관과의 협력은 높은 수준으로 긍정적인 응답이 나타나고 있다. 하지만, 교육청과의 협력 수준은 높지 않고, 각급 학교와의 협력 수준이 상대적으로 높게 나타나 앞서 언급하였던 개별 사례로서의 학교폭력화된 디지털성범죄에 대한 사례 관리 및 대응이 이루어지고 있는 것으로 보여 진다.

여성폭력대응기관과의 협력은 가정폭력, 성폭력, 성매매, 아동청소년 폭력 등 폭력 유형과 관계 없이 긍정적인 협력 수준이 유지되고 있었다. 이러한 형태는 치유상담을 위한 상담소와 의료지원, 치료지원과의 협력에서도 유사하게 나타나고 있다.

## 2) 피해지원 협업 네트워크 쟁점

특화상담소는 기존의 지역 내 여성폭력대응기관과 디지털 성범죄 피해지원 관련 협업을 진행하고 있으며, 협업의 주요 내용은 의료비의 재원 부재에 따른 해바라기 센터나 지역 성폭력 대응기관과 의료 지원 협업, 피해자 일상회복 지원을 위한 개

별 및 집단 상담 형태의 심층 상담을 진행하는 전문 상담원의 섭외 협업, 상담 연계의 의뢰 및 간담회와 캠페인을 위한 협업 등으로 구분될 수 있다.

학교폭력 형태의 디지털 성범죄 사건과 관련하여 교육청과 각급 학교와의 협력에 대한 내용은 상대적으로 소극적인 것으로 보여지며, 기관의 사업 홍보를 중심으로 한정적으로 이루어지고 있는 특징이 보여진다. 디지털 성범죄의 저연령화 현상이 나타남에 따라 교육청과 각급 학교와의 협력이 필요하다는 의견도 일부 있으나, 협업과 관련하여 교육부, 교육청, 각급 학교에서 상대적으로 적극적이지 않거나 제도화되어 있지 않아 애로 사항으로 여겨지는 경우도 다수 존재하였다.

특화상담소는 한국여성인권진흥원(이하 진흥원) 내 디지털성범죄피해자지원센터와 삭제 지원에 관하여 연계 형태로 협업을 진행하고 있으며, 종사자 보수교육과 피해지원 관련 간담회 참여, 상담 연계의 의뢰 등의 형태로 협업의 방향을 탐색하고 있다. 하지만, 진흥원의 주요 업무가 삭제지원과 디지털 성범죄 예방 정책 사업, 종사자 보수교육 및 소진 방지 등으로 이루어지고 있어, 특화상담소가 진흥원과 연계하여 피해자 지원을 진행하는 상황은 주로 삭제지원에 한정된다는 특징도 발견되고 있다.

타지역의 특화상담소와의 협업의 형태와 내용은 일부 편차가 존재하는데 정보교환 수준의 네트워킹에서 간담회 진행이나 상담연계 의뢰, 사례워크숍 등의 형태로 보다 활성화된 수준의 네트워킹도 이루어지고 있다.

피해자 지원과 관련하여 보다 강화된 협력 체계로는 지역 내 아동청소년보호 전문기관과의 협업, 수사법률 분야에서의 전문 변호사와 수사기관과의 협업, 그리고 정신과 치료 및 약물치료 등과 관련한 협업 등의 내용으로 요약될 수 있다.

## 4 설문조사 분석의 시사점

특화상담소로부터 수집한 유효한 응답이 많지 않아 설문조사 분석의 계량적 의미를 발견하기는 어려운 상황이지만, 주관식 질문에 대한 응답을 중심으로 도출한 시사점은 아래와 같이 요약될 수 있다.

우선, 특화상담소가 사례 관리 및 대응 중인 디지털 성범죄의 유형이 단독 사건으로 인식되는 경향이 높게 나타나는데, 이러한 경향은 최근 디지털 성범죄가 다른 폭력과 결합되어 나타나는 추세와는 일치하지 않는다. 실제 디지털 성범죄가 단독으로 진행되는 것은 주로 가해자를 특정하기 어려운 익명의 인터넷 공간에서 이루어질 때이며, 가해자가 특정되거나 피해 사례가 명확한 경우에는 복합적인 피해로 사례가 접수될 가능성이 높다. 실제로 지자체의 디지털 성범죄센터가 다성을 단독 사건으로 접근하기 보다는 복합 사건으로 접근하고 있음을 고려할 때, 디지털 성범죄의 유형의 재분류와 복합 사건으로서의 사례 대응을 위한 관리 체계로의 재편이 필요해 보인다.

둘째, 피해자 지원을 위한 다양한 프로그램 중 상담을 통한 치유회복 프로그램의 활용도와 만족도가 높게 나타나는 것과 비교하여, 수사 및 법률지원이나 의료지원의 활용도는 상대적으로 낮게 나타나고 있었다. 디지털 성범죄가 실제 수사로 진행되는 과정의 난해함이 프로그램의 활용 사례에서 부분적으로 보여지며, 특히 피해 지원에서 상담과 의료지원의 성격이 상이한 것과 상담의 경우 전문상담원의 역량이 중요한 것을 고려할 때 보다 전문적인 상담 및 의료지원의 수요가 존재함이 보여진다. 문제는 특화상담소의 상담원들이 디지털 성범죄 피해자를 대상으로 한 지지상담에서는 일부 강점을 가지고 있으나 전문적인 치유회복 및 치료 목적의 상담은 전문상담원의 역량이 중요하다는 점이다.

셋째, 디지털 성범죄 피해자 지원을 위한 네트워크 자원의 경우 치유회복에 특화



되어 개발 및 유지되고 있는 특징이 보인다. 디지털 성범죄의 저연령화에 따른 학교와의 협력이나 디지털 성범죄의 사건화를 위한 수사기관과의 협력, 그리고 수사 및 재판과정에서의 사법기관과의 협력이 필요하나, 아직까지는 이러한 협력이 잘 작동하지는 못하고 있다. 이러한 협력체계의 특성은 기존 여성폭력대응기관이 가지고 있던 자원에 대한 의존도가 높고 새로운 협력 자원의 개발에 대해서는 소극적인 상황에 기인하고 있다. 이를 개선하기 위해서 디지털 성범죄 피해지원과 관련한 홍보 및 정책 사업의 빈도를 높이고, 특히 지역 단위에서 교육청과의 협력과 피해자 지원을 위한 사법기관과의 협력이 강화될 필요가 있어 보인다.

## 제5장

# 특화상담소 현황 분석: 심층 인터뷰

## 제1절 조사 개요

### 1 조사 목적 및 대상 범위

디지털 성범죄피해 지원기관은 지역 단위에서는 특화상담소이며, 일부 지자체들이 자체 디지털 성범죄 피해지원기관을 운영하는 사례가 존재한다. 전국 단위에서 디지털 성범죄에 대응하는 기관은 한국여성인권진흥원이나 진흥원의 경우 피해자에 대한 직접 지원을 삭제지원을 중심으로 제공하고 있으며, 피해자의 일상회복지원을 위한 관련 종사자에 대한 지원이 이루어지고 있어 직접 및 간접적인 지원을 동시에 제공하는 상황이다.

본 연구는 디지털 성범죄 피해지원기관의 종사자를 대상으로 지역에서 발생하는 디지털 성범죄의 현황과 특성, 피해지원을 위한 프로그램의 내용 및 한계, 피해지원을 위한 유관기관의 현황과 네트워크 구축, 그리고 향후 디지털성범죄 대응 관련 거버넌스 체계 개편 방향을 질문하였다. 구조화된 사전 질문지를 활용하였고, 전국에 위치한 특화상담소 및 기타 디지털 성범죄 피해지원 관련 기관 종사자를 대상으로 온라인과 오프라인 인터뷰를 진행하였다.

## 2 인터뷰 질문 설계

디지털 성범죄 피해지원 기관 종사자를 대상으로 한 인터뷰 질문은 크게 8가지로 구성되었다. 시작하는 질문으로 지역 내 디성 피해 사례의 변화 추세를 질문하고, 디성 업무 담당자의 업무 범위에 대한 질문이 추가로 이어졌다. 이후, 피해지원을 위한 프로그램 중 심층상담(치유회복 목적), 삭제지원, 치료프로그램, 수사법률동행, 의료지원이 이루어지는 현황에 대한 질문이 이어졌다.

본 연구는 특히 피해지원과정에서 기관이 다른 유관기관과 협력하는 형태에 대한 인터뷰를 별도로 진행하였는데, 각 지원유형별로 어떤 기관과 어떠한 형태의 네트워킹 및 상호작용이 있는지를 질문하였다. 또한, 네트워킹의 실제 현황을 파악하기 위한 심층 질문으로 협력체계의 특성, 신뢰관계를 포함한 협력 활동의 내용, 협력 활동에 있어서의 장애요인에 대한 질문이 추가로 구성되었다. 마지막으로, 향후 디지털 성범죄 대응을 위한 개선 과제에 대한 질문을 하는 것으로 인터뷰는 마무리되었다.

인터뷰는 각 기관별로 1~2명의 종사자를 대상으로 진행되었으며, 인터뷰 시간은 1시간에서 1시간30분 동안 진행되었다.

〈표 11〉 지역특화상담소 설문 문항(개방형 및 폐쇄형 응답)

1. 지역 디성 피해자들은 증가하는가 감소하는 추세인가? 지원 피해자는 모두 디성 피해자인가? 아니면 성폭 가폭 피해자가 포함되어 있는가?
2. 디성지원 담당은 디성만 전담해서 지원하는가? 다른 성폭, 가폭 사례까지 겸임 지원하는가?
3. 심층상담의 내용은 주로 어떤 것들인가? 1인당 몇 번 상담하는가? 초기상담과 지속상담을 모두 하고 있는가? 아니면 사례마다 다른가? 사례종료까지 대체로 몇 번 상담하는가? 1회 상담 시간은?

4. 삭제지원은 어떻게 하고 있는가?(잘 안되면 그 이유는?)
5. 치유회복 프로그램은 어떻게 운영하고 있는가?
6. 수사법률, 의료지원은 어떻게 운영하고 있는가?
7. 피해지원과정에서 유관기관 협조는 지원 유형별로 어떻게 이루어 지는가?
- 가. 주로 협업하고 있는 유관기관들은 어떤 기관들인가?  
(※ 유관기관 사례: 여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터, 방심위, 경찰, 지자체, 지역 시민단체, 성폭/가폭 상담소, 각급학교)
- 나. 지원유형별 유관기관 협조상황은 어떠한가?
  - 1) 상담지원 유관기관 협조상황은 어떠한가?
  - 2) 삭제지원 유관기관 협조상황은 어떠한가?
  - 3) 치유회복프로그램 유관기관 협조상황은 어떠한가?
  - 4) 수사법률지원 유관기관 협조상황은 어떠한가?
  - 5) 의료지원 유관기관 협조상황은 어떠한가?
- 다. 유관기관들과의 공식적인 협력체제는 구축되어 있는가? 피해자 지원과정에서 유관기관들과의 공식적인 역할 분담은 명확히 이루어져 있는가?
- 라. 유관기관들과 업무협조가 원활하게 진행되고 있는가?
- 마. 유관기관들과 업무상 신뢰관계는 형성되어 있는가?
- 바. 유관기관들과 사례 관련 소통 및 정보공유는 잘 이루어지고 있는가?
- 사. 유관기관 협업에서 애로사항은 무엇인가?
  - 아. 디성예방을 위한 홍보, 또는 캠페인 등(시민 또는 각급 학교 대상)을 실시하고 있는가?
8. 피해자 지원 효과를 높이기 위해 디성 특화상담소 운영 관련 개선해야 할 사항 등에 대한 의견을 자유롭게 제시한다면?

## 제2절 여성폭력긴급대응기관 유형 분석

### 1 A지역 특화상담소

#### 1) 특화상담소 운영 현황

A지역 특화상담소는 지역 내 피해자의 주요 특성은 다른 기관과 비교하여 상대적으로 높은 남성 피해자 지원 실적과 주로 10대와 20대를 대상으로 한 피해자 지원의 경험으로 요약될 수 있다.

특화상담소가 제공하는 주요 피해지원은 심층상담이 상당수이며, 의료지원을 위한 연계지원의 실적이 소수 있으나, 대부분의 지원 프로그램 운영은 거의 이루어지지 못하고 있다.

주요 프로그램별로 구분하여 보면, 경북지역 특화상담소는 상담소가 중심이 되어 심층상담을 제공하고 있으며, 심층상담 중 전문상담을 위하여 지역 내 상담전문 기관과의 협업관계를 유지하고 있었다. 하지만, 삭제지원과 의료지원의 경우 기관이 자체적으로 제공하기 보다는 진흥원의 디지털 성범죄 피해자지원센터로 삭제지원을 연계하거나 수탁기관의 자체 예산을 활용한 의료비 지원을 연계하는 등의 역할을 수행하고 있는 상황이다.

#### 2) 특화상담소 운영 특징 및 쟁점

A지역 특화상담소는 1366센터 내에 위치하여 있어, 여성폭력 중 다성 분야 피해가 발생하는 경우 센터로부터 연계 협력을 받고 있는 중이다. 하지만, 성폭력 사례가 다성으로 연계되는 경험이 거의 없다는 점에서, 특화상담소를 수탁한 기관이 전담하여 대응하고 있는 폭력 사례와의 연계 활동은 활성화되어 있으나, 기관이 전담하지 않는 폭력 유형, 특히 디지털 관련 폭력 및 범죄에 대한 협업이 거의 이

루어지지 않음이 보여진다.

특화상담소는 상대적으로 기관의 인지도가 부족한 한계를 가지고 있으며, 여성 관련 사건 접수는 주로 해바라기센터(이하 해센)에서 우선 접수되는 경향이 보여진다. 또한, 피해자에 대한 지원이 주로 피해자와의 사례 관리 중에 발생하는 상담 특히 지지상담의 형태로 진행되고 치유회복 목적의 심층상담과 치료프로그램, 의료지원 등의 프로그램 운영이 거의 나타나진 않는 문제도 보여진다.

이러한 현황은 피해자 지원 관련 네트워크 및 협력 자원의 구축 현황에서도 유사하게 나타난다. 특화상담소는 주로 1366센터를 중심으로 한 피해자 지원 체계를 구축하고 있으며, 가정폭력, 성폭력, 성매매 등의 다양한 여성 폭력 대응 및 피해지원을 기관이 보유한 기존의 물리적, 공간적 피해를 중심으로 설계하고 있다. 이러한 협업체계는 기존 폭력과는 양상과 특성이 상대적으로 차별화되는 디지털 성범죄에 대한 대응을 상대적으로 미흡하게 만들어 가는데 기여하는 것처럼 보여지기도 한다.

또한, 디지털 성범죄 피해자의 일부가 관할 지역 내(주로 도 단위)에서는 신원 노출의 우려로 다른 지역(주로 시 단위)으로 피해 접수를 신청하는 등의 사례도 나타나고 있고, 피해지원과 여성 예방 활동이 특화상담소의 단위로 이루어지기 보다는 사업 기반으로 진행되는 분절적 경향도 보여진다.

〈표 12〉 A특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (여성폭력긴급대응기관 유형)

| 구분         | 조사결과                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해자 특성     | <ul style="list-style-type: none"> <li>2023년 기준, 피해자 지원 37명, 피해 유형 69건(유포 17건, 불법촬영 10건, 유포협박 16, 유포불안 21건, 사진합성 1건, 사이버 1건)</li> <li>피해자 상당수 여성(28명, 남성 9명), 10대(17명) &gt; 20대(8명) &gt; 30 = 50대 이상(2명), 미상 6명</li> </ul> |
| 주요 피해지원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해지원 총건수 218건 중 심층상담이 대부분을 차지함(217건)</li> <li>연계지원: 의료지원 1건</li> <li>그 외 지원실적은 부실한 편임</li> </ul>                                                                                    |
| 유관기        | <ul style="list-style-type: none"> <li>상담지원: 피해자 기준 1인당 10회 수준 지원, 전문상담원과의 연계(피해자</li> </ul>                                                                                                                               |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관 협업 | <p>거주지역과 상담원 활동 지역 간 불일치); 심리상담 관련 실적 부재</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 삭제지원은 여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터에 연계지원의 형식으로 이루어지나 삭제 이후 성과 및 결과 공유가 이루어지지 못하는 문제</li> <li>• 의료지원은 1366 경북센터 자체 예산을 통해 집행 중</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 장점   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1366 센터 내 위치하여, 여성폭력 관련 사건 접수 중 다성 분야 피해자 접수 가능, 다만 성폭력 중 다성 관련 피해자의 연계가 이루어지지 못하는 한계 존재</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 문제점  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관 인지도 부족에 따른 피해자 사건 접수 및 연계 등의 한계 존재 (해바라기센터로의 우선 접수 문제)</li> <li>• 피해자에 대한 상담지원(초기상담 수준) 이외에 치유회복을 위한 심층상담과 의료지원, 수사 및 법률지원 등의 성과 미흡(프로세스는 구축 중)</li> <li>• 삭제지원 기능 부재로 피해자 지원 과정의 효율성 및 효과성 한계</li> <li>• 지역 내 협업 네트워크의 미작동: 1366 에서의 사건 연계, 삭제지원 관련 지역 내 경찰청 협조 부족; 1366 중심 기존 피해자 지원 체계의 경로의존에 따른 신설기관의 입지 및 인지도 부족</li> <li>• 주요 피해자 거주 지역과 상담소 위치의 불일치</li> <li>• 치유회복 프로그램 운영의 한계: 미성년 학생에 대한 공동 치유 회복은 현실적으로 불가능</li> <li>• 피해지원과 다성 예방 등 지원과 예방이 사업 단위로 분리됨에 따라 예산의 유연한 활용 어려움</li> </ul> |

## 2 B지역 특화상담소

### 1) 특화상담소 운영 현황

B 지역 특화상담소는 약 100여명의 피해자를 지원하고 있으며, 이는 근접한 지자체의 특화상담소와 유사한 규모이다. 타 지역 상담소와 달리 피해유형과 피해자의 수가 일치하고 있는데, 이는 피해유형별로 피해자를 관리하는 것으로 보여진다. 한편, 주요 피해 유형은 불법촬영과 유포불안인 것으로 나타났다.

특화상담소에서의 피해지원은 심층상담을 중심으로 진행되고 있으며, 치유회복도 병행하여 제공되고 있다. 다만, 의료지원과 수사/법률지원 등에서의 성과가 상

대적으로 미흡하게 나타나고 있다. 수사에서의 연계지원의 부족 문제는 경찰서와의 디지털 성범죄 사례 분석 및 대응 과정에서의 협력의 부족과 연계될 수 있다.

수탁기관의 특성에 따라 가정폭력 중심의 대응 체계가 갖추어져 있으며, 그 결과 디지털 성범죄 특화 대응 보다는 피해자의 심리적 지원을 중심으로 지원 프로그램이 운영되고 있는 중이다.

## 2) 특화상담소 운영 특징 및 쟁점

수탁기관은 특히 가정폭력에 대한 대응과 지원에 특화되어 있고, 수탁하여 운영 중인 특화상담소는 지지상담 지원을 중심으로 하고 있어, 디지털 성범죄가 별도의 업무 영역이기 보다는 기존의 폭력 피해 지원의 영역의 확장으로 다루어지고 있다는 인상이 보여진다. 이에 따라 가정폭력과 디지털 성범죄 간 연계성이 높지 않은 상황에서 디지털 성범죄에 대한 전문성을 확보해 나가고 있는 상황으로 보여진다.

문제는 디지털 성범죄 상담원의 전문 역량이 기관의 기존 보유 역량과 차이가 있는 상황에서, 디지털 성범죄 특화로의 기관의 업무 방향의 전환이 나타나지 않는다는 것이다. 1366의 전화상담을 중심으로 디지털 성범죄 사례 대응 등의 업무가 처리되고 있으며, 기존 폭력 대응 기관의 자원을 활용하여 통합 상담 및 연계 지원 등이 가능하지만 심리적 지원을 중심으로 일상 회복 중심의 업무가 이루어지고 있는 것이 대표적인 사례이다.

〈표 13〉 B특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (여성폭력긴급대응기관 유형)

| 구분                | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해자<br>특성         | <ul style="list-style-type: none"> <li>2023 년 상반기 기준, 피해자 지원 98 명, 피해 유형 98 건(유포 15 건, 불법촬영 27 건, 유포협박 2, 유포불안 22 건, 사진합성 1 건, 사이버 11 건)</li> <li>피해자 상당수 여성(76 명, 남성 22 명), 전체 피해자 중 20 대(25 명) &gt; 10 대(22 명) &gt; 30 (13 명)&gt; 40 대 = 50 대 이상; 신원미상(5 명)</li> <li>복합/중복 피해 사례 최근 증가 중</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 주요<br>피해지<br>원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해지원 총건수 415 건 중 심층상담 360 건, 삭제지원 0 건(직접삭제 0), 치유회복 47 건(19 명)</li> <li>연계지원: 수사 및 법률 지원 8 건(수사/재판 동행), 의료지원 0 건</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 유관기<br>관 협업       | <ul style="list-style-type: none"> <li>상담지원: 전문상담원을 통한 10 회기 우선 지원 중이며, 사업비 예산 소진시 기관 자체 상담원을 통한 심층 상담 제공; 다만, 현재까지는 10 회기 전체를 사용하는 경우는 많지 않음</li> <li>집단 상담 진행의 어려움; 집단적 피해 사례의 경우에도 개인 상담으로 진행되는 것이 보다 효과적 (성폭의 익명성 유지 필요성 대비 다성의 경우 익명성 및 신분노출에 대한 민감성이 보다 높음)</li> <li>삭제지원: 특화상담소를 통한 지원 요청 보다는 진흥원 디지털성범죄피해자지원센터로 직접 지원 신청 (피해 사실 유출 가능성 차단 목적)</li> <li>수사/법률지원: 불법촬영물의 보유 제 3 자 인지에 대한 수사 연계가 되지 못하는 문제, 수사기관의 법적 판단과 상담소의 전문적 판단 간 불일치 및 격차의 문제 존재</li> <li>타 기관(해센 등): 피해자 지원을 위한 연계 요청시 기관 협조가 잘 안되는 한계 존재</li> <li>심층상담소, 신경정신과 병원, 지역 내 쉼터 등과의 업무 협약 중</li> </ul> |
| 장점                | <ul style="list-style-type: none"> <li>1366 센터의 수탁기관의 성격에 따라 가정폭력 관련 전문성이 연계되는 장점을 가짐. 다만, 1366 의 가폭과 디지털 성범죄 간 연계성이 높지 않다는 점에서 추가적인 자원확보가 필요한 상황</li> <li>전화 접수 이후의 내방상담으로 연계되는 것의 한계, 이에 따른 통합적 운영의 시너지효과가 발생할 수 있으며 이를 위한 환경적 조건이 형성되어 있다는 부분은 장점임</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 문제점               | <ul style="list-style-type: none"> <li>가정 폭력 분야 전문성에 기반하였으나, 디지털 성범죄 관련 추가 교육 및 훈련은 미흡한 수준-오프라인 보수교육강화, 지원프로그램 매뉴얼 필요</li> <li>상담지원의 의미 모호: 전문적인 치유 및 회복을 위한 심리상담을 우선적으로 제공하고는 있으나, 이후에는 특화상담소 상담원이 상담을 보완하는 형태</li> <li>다성 범죄의 고도화와 양적 증가에 대응하여 다성 대응 전문가의 전문성에 대한 요구는 높으나 직무수요에 상응하는 급여 및 고용 조건이 제공되지 못하는 한계(고용의 불안정성)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            |

### 3 여성폭력긴급대응기관 유형 현황 및 한계

1366 긴급전화가 수탁하여 운영 중인 특화상담소는 디지털 성범죄 피해지원을 상담을 중심으로 제공하는 특징을 나타내고 있다. 여성 피해지원이 치유회복을 위한 심리적 및 의료적 치료와 성범죄의 수사 및 법률 동행 등을 주요 프로그램으로 하고는 있으나, 특화상담소는 피해자에 대한 심층 상담을 중심으로 치유회복 프로그램을 운영하고 있는 중이다.

여성폭력 전문기관에서의 특화상담소 운영은 기관이 보유하고 있는 의료지원 자원이 활용 가능하다는 장점을 가지고 있으나, 상대적으로 디지털 성범죄에 대한 전문성이 미흡한 약점을 가지고 있다. 이는 디지털 성범죄 피해자 지원이 주로 기관 자체 상담원과 외부 상담 기관과의 연계를 통한 심층상담을 중심으로 이루어지고 있는 점에서 확인될 수 있다.

또한, 여성폭력에 대한 기존 수탁 기관의 전문성이 디지털 성범죄의 특성으로 확장되지 못한다는 한계도 일부 발견되고 있다. 디지털 성범죄가 성폭력 등과 중복으로 발생하고 있음에도 불구하고, 피해사례에 대한 대응이 성폭력의 관점에서 접근되기 보다는 여성폭력의 관점에서 접근되는 경향이 발견되고 있다.

## 제3절 성폭력피해지원기관 유형 분석

### 1 A지역 특화상담소

#### 1) 특화상담소 운영 현황

A지역 특화상담소는 약 40명 정도의 피해자를 지원하고 있는데, 피해자의 상당수는 여성이었다. 타상담소와 달리 특화상담소가 지원하는 남성 피해자의 경우 몸 피싱 등의 범죄 이외에도 군인권 관련 피해 사례가 존재한다는 점에서 차별점을 가지고 있다. 특화상담소의 피해지원 프로그램의 상당수는 심층 상담이며, 삭제지원은 별도로 제공하지 않고 있다. 연계지원으로 치유회복 목적의 상담 및 치료프로그램이 존재하고, 수사 및 법률 지원 부분에서도 상대적으로 적극적인 참여가 확인되고 있다.

특화상담소는 심층상담을 위하여 기관이 기보유 중인 성폭력 상담 전문가를 활용하는 내부 자원의 활용 사례를 보여 주고 있으며, 상담 관련 전문성은 기관 내부 자원을 개발하고 활용하여 강화하고 있는 중이다. 삭제지원은 진흥원과의 연계지원의 형태로 나타나고 있으며, 수사 및 법률 지원을 위한 동행 활동의 빈도는 상대적으로 높게 나타나고 있다. 피해자에 대한 법률 지원은 기관이 협업하고 있는 국선변호사 등의 활용으로 나타나고 있다.

#### 2) 특화상담소 운영 특징 및 쟁점

특화상담소는 피해자의 주요 특성이 주로 30대로 나타나고 있고, 이들을 대상으로 한 치유회복 및 의료지원의 지원 프로그램의 운영이 적극적으로 나타나고 있다.

군부대에서 일부 발생한 동성 간 디지털 성범죄에 대한 사례 관리가 특징적으로 나타나고 있는데, 피해자가 주로 제대 이후에 신고 및 지원 접수를 한다는 점에서

군인권 보호체계와 차별화되는 디성 관련 업무가 나타나는 사례로 보여진다.

A 지역의 경우 인근 지자체와의 지역적 근접성과 생활권역의 중첩이 발견되는데, 그 결과 A지역에서 이루어진 피해지원을 신청하는 사례 중 일부는 거주지역이 A가 아닌 인근 지자체 및 기타 지역인 경우가 다수 존재하였다.

〈표 14〉 A특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (성폭력피해지원유형)

| 구분         | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해자 특성     | <ul style="list-style-type: none"> <li>2023 년 기준, 피해자 지원 44 명, 피해 유형 79 건(유포 11 건, 불법촬영 27 건, 유포협박 8 건, 유포불안 18 건, 사진합성 2 건, 사이버 5 건)</li> <li>피해자 상당수 여성(41 명, 남성 3 명), 전체 피해자 중 20 대(12 명) &gt; 10 대(9 명) = 30 대(9 명) &gt; 40 대 이상(3~7 명)</li> <li>특이사항으로 군인피해자(전역자 포함) 사례(군인권이 아닌 디성으로 접근 중)</li> </ul> |
| 주요 피해지원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해지원 총건수 391 건 중 심층상담 186 건, 삭제지원 0 건, 치유회복 45 건(22 명)</li> <li>연계지원: 수사 및 법률 지원 126 건, 의료지원 34 건</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| 유관기관 협업    | <ul style="list-style-type: none"> <li>타 기관과 유사한 심층상담(치유회복)의 경우 기관의 기존 성폭력 상담전문가를 활용하는 방향으로 상담 자원 확보 중</li> <li>여성의 전화 본부 및 지부 간 네트워크를 통한 상담 인력 자원 개발 및 활용</li> <li>삭제지원은 진흥원 디지털성범죄피해지원센터로 연계하여 처리</li> <li>수사 및 법률지원은 동행 형태로 이루어지며, 국선변호사 등이 소극적으로 법률 지원하는 경우 보충 역할 수행</li> </ul>                        |
| 장점         | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해자 범주 중 30 대 비율이 상대적으로 높게 나타나고 있으며, 치유회복 및 의료지원 등의 지원 실적이 높게 나타남</li> <li>지역 내 군부대 사건 접수에 따른 신규 디성 유형 발굴 및 사례 경험 중</li> <li>지역 생활권역 확장에 따른 해당 지자체 및 인근 지역 일부 주민에 대한 지원 제공 중</li> </ul>                                                                             |
| 문제점        | <ul style="list-style-type: none"> <li>특이 사항 없음</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 2 B지역 특화상담소

### 1) 특화상담소 운영 현황

B지역 특화상담소는 비교적 적은 피해자를 지원하고 있는 상황이며, 심층상담 이외에도 수사 및 법률 지원과 의료지원 등의 연계 프로그램을 다수 운영하는 특징을 가지고 있다. 특화상담소는 해바라기센터의 자원을 활용하고 있으며, 그에 따른 의료비 지원 등의 연계 자원에서 강점을 가지고 있다.

특화상담소는 삭제지원을 일부 시도한 경험이 있으며, 현재는 지자체가 온라인 모니터링단을 별도로 구성하여 선제적 삭제지원을 별도로 제공하고 있는 중이다.

특화상담소가 피해 지원을 위한 협력관계를 별도로 형성하고는 있지는 않으며, 수탁기관이 기존에 보유하고 있던 자원을 적극적으로 활용하고 있는 사례로서의 특징을 가진다.

### 2) 특화상담소 운영 특징 및 쟁점

B지역 특화상담소는 치유회복을 위한 심층 상담과 연계지원 부분에서 다른 지역 특화상담소와 대비하여 우수한 성과를 보이고 있으며, 이는 수탁기관이 가지고 있는 자원의 연계에 기인한 바 크다.

하지만, 피해 지원을 위한 협력 체계의 구성에서 경찰청 등과의 수사기관과의 연계 수준과 비교하여 기타 협력기관과의 연계는 많지 않은 한계를 보인다. 특히, 상담소가 주로 지원하는 피해자가 저연령층에 집중되어 있으나 학교 등의 교육기관과의 협업은 높지 않은 상황이며, 고연령층의 이성 관련 피해가 적극적으로 발굴되지 않는 한계도 존재한다.

〈표 15〉 B특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (성폭력피해지원유형)

| 구분                | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해자<br>특성         | <ul style="list-style-type: none"> <li>2023 년 기준, 피해자 지원 69 명, 피해 유형 176(유포 25 건, 불법촬영 41 건, 유포협박 21 건, 유포불안 39 건, 사진합성 3 건, 사이버 23 건)</li> <li>피해자 상당수 여성(64 명, 남성 5 명), 10 대(25 명) &gt; 20 대(14 명) &gt; 30 대(10 명) &gt; 40=50 대 이상, 미상 15 명</li> <li>일반 성폭과 다성의 복합사례 증가, 남성피해자는 몸캠피싱 다수</li> </ul>                                                                                                                |
| 주요<br>피해지<br>원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해지원 총건수 884 건 중 심층상담 427 건, 삭제지원 7 건, 치유회복 101 건(21 명)</li> <li>연계지원: 심층상담, 수사 및 법률 지원 338 건(수사동행, 재판 모니터링), 의료지원 11 건(병원비 지원 가능 기관으로 연계, 해센 등)</li> <li>심층 상담지원 중 집단상담은 가족상담으로 진행</li> <li>삭제지원은 디지털성범죄피해자지원센터에 피해자가 직접 접수하도록 안내</li> <li>사업 초기에 선제적 삭제지원 7 건의 실적 있음(현재는 하지 않고 있음-대전시에서 온라인모니터링단을 구성해서 선제적삭제 실시)</li> </ul>                                                |
| 유관기<br>관 협업       | <ul style="list-style-type: none"> <li>다성 특화상담소가 공식적 협력관계를 맺고 있는 유관기관들은 없음</li> <li>치유회복: 마음 치유 관련 협회 및 센터 활용 활성화</li> <li>수사 및 법률지원: 상담지원 대비 치유회복 성과 높은 상황, 개별 상담 및 집단 상담 활성화중</li> <li>의료지원: 의료비용 사후 결제 협조 기관, 상담소 연계 병원 중심, ad-hoc 기반으로 피해자별 개별 병원 협조 중</li> </ul>                                                                                                                                               |
| 장점                | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해자 1 인당 평균 12.8 건의 지원이 이루어지고 있어 평균 수준의 지원이나, 치유회복과 연계지원 부문에서 타 상담소 대비 높은 성과</li> <li>치유회복 관련 지역 협업기관 및 네트워크 활성화</li> <li>경찰청 등과의 간담회 개최를 통한 협조 강화</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |
| 문제점               | <ul style="list-style-type: none"> <li>교육청및 각급 학교와의 공식적 협력관계 부재(교육청이 간헐적으로 다성 문제를 상담소에 연계)</li> <li>다성 피해자 중 10 대 피해자는 학교폭력(이하 학폭)과 디지털성폭력(이하 다성)을 복합적으로 경험 중, 교육청 및 학교는 다성을 학폭으로 좁게 해석하여, 학교 안에서 해결하는 관행, 미성년 학폭/다성 복합 피해자 지원은 피해자 보호자, 직간접 관찰/경험 학생 및 교사 등을 대상으로 확대될 필요</li> <li>피해지원 대상의 유형의 다양성이 부족한 부분, 미성년 피해자 대상 지원이 치유회복 및 수사법률 지원 등의 성과로 나타나고 있으나, 타 상담소 대비 고연령층의 다성 피해 발굴 및 관리 실적이 저조하게 나타나는 중</li> </ul> |

### 3 C지역 특화상담소

#### 1) 특화상담소 운영 현황

C 특화상담소는 타 특화상담소와 비교하여 비교적 적은 인구에 따른 피해자 접수 지원 건수가 적은 특징을 가지며, 피해유형도 사이버 공간에서의 디지털 성범죄로 특이사항을 가지고 있다. 피해자의 상당수는 여성이나 연령층을 특정하기 어렵는데, C산북북전의 지역 인구 특성에 따른 노출가능성의 우려가 존재하는 것으로 보여진다.

수탁기관의 특성에 따라 디지털 성범죄 지원은 가정폭력과 성폭력 등의 폭력과 복합적으로 다루어지고 있으며, 치유회복 프로그램의 활용 규모와 비중이 높은 특징을 가지고 있다. 또한, 수사 및 법률 지원 등에서 수탁기관의 상주 변호사를 활용할 수 있는 자원적 측면의 강점을 가지고 있다. 다만, 의료지원 등에 있어서 연계실 적은 존재하지 않는다.

#### 2) 특화상담소 운영 특징 및 쟁점

수탁기관이 가지고 있는 역량이 특화상담소의 운영 성과에 영향을 주는 사례로 다양한 여성폭력에 대한 지원이 한 기관 내에서 제공되고 있어, 특화상담소는 새로운 사례 등에 대한 대응 역량을 높은 수준으로 유지할 수 있는 상황이다. 또한, 지역의 유관 기관과의 적극적인 협업 관계를 형성하고 있는 중인데, 이는 C가 가지는 지역적 특성으로 인하여 비교적 적은 규모의 유관 단체 간의 긴밀한 협력이 가능한 환경이 조성되어 있기 때문이다.

하지만, 디지털 성범죄 관련 업무가 전담화되어 있는 것이 아니라 기관의 다른 여성폭력 대응 업무와 병행하여 진행되고 있어 디지털 성범죄에 대한 특화 수준이 높지 않은 것은 한계이기도 하다. 또한, 지역적 특성으로 인하여 타 지자체 대비

여성폭력 유관 기관 및 협업 기관의 자원이 충분하지 않고, 인근 타 지자체에서 사례를 이관 받는 등 피해자 탐색과 지원 대상의 발굴도 쉽지 않은 어려움이 존재한다.

〈표 16〉 C특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (성폭력피해지원유형)

| 구분         | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해자 특성     | <ul style="list-style-type: none"> <li>2023 년 기준, 피해자 지원 37 명, 피해 유형 201 건(유포 30 건, 불법촬영 2 건, 유포협박 7, 유포불안 16 건, 사진합성 15 건, 사이버 92 건.)</li> <li>피해자 상당수 여성(33 명, 남성 4 명), 10 대(14 명) 및 미성(17 명), 20~30 대가 적은데, 신원노출 우려로 지원신청을 기피하는 경향으로 해석됨</li> <li>미성 피해자 중 일부는 60 대 이상으로 추정되며, 이 중 일부는 남성.고연령층으로 추정됨(몸캠피싱 등)</li> <li>지역이 좁아서 신원노출 우려로 상담소 피해지원신청을 기피하는 경향, 실제로는 피해자가 많은 것으로 예측</li> </ul>            |
| 주요 피해지원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해지원 총건수 218 건 중 심층상담 191 건, 삭제지원 1 건(상담소가 연계 또는 피해자 직접 접수 안내 선택), 치유회복 26 건(9 명)</li> <li>피해자 1 인당 22 회 상담을 표준으로 하며 평균 10 회 이상 상담 진행함</li> <li>연계지원: 심층상담, 수사 및 법률 지원(수사/재판 동행), 의료지원 각 0 건</li> </ul>                                                                                                                                                           |
| 유관기관 협업    | <ul style="list-style-type: none"> <li>기관(성인권상담센터) 특성에 따른 가정폭력, 성폭력과 디성 지원을 동시 진행 중</li> <li>치유회복 관련 프로그램 상대적으로 활성화 - 기존 성폭력 치유 프로그램 협력 관계 활용 중</li> <li>수사 및 법률지원 경우 기관 상주 변호사를 통한 무료 법률 상담 가능(자치경찰위원회외 공동모금위원회의 지원); 관할 법원 소재지가 대전으로 대전지역과 협업 관계 설정 중, 피해자는 신원노출 우려로 거주지에서 거리가 먼 경찰서로 고발을 희망</li> <li>타 지역 피해자가 지원 신청할 경우, 거주지 특화상담소로 연계(피해자가 희망할 경우에 한함). 거주지와 사건 발생지가 다를 경우 광역적 연계 및 지원필요</li> </ul> |
| 장점         | <ul style="list-style-type: none"> <li>상담소 설치 센터 자체의 역량(가폭, 성폭 등 전문 종사자 역량 보유)과 자원(법률, 예산 등)의 공동 활용 가능성 높음</li> <li>YWCA 성폭상담소 차원에서 지역아동센터, 사회복지기관, 학교, 시민단체, 지역 자치경찰위원회 및 경찰청 등과의 mou 등 협업 관계 우수</li> <li>치유회복 등 프로그램 운영 성과 존재</li> </ul>                                                                                                                                                               |
| 문제점        | <ul style="list-style-type: none"> <li>기관과 특화상담소 간 채용기준의 차이: 기관의 채용기준이 상대적으로 높아 인력충원이 적시에 이루어지지 못하는 문제(1 인 이직으로 1 인이 디성 전담,</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>몇개월 동안 신규채용 안됨)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 다성 전담인력이 성폭/가폭을 같이 지원하고 있음</li> <li>• 타 지자체 대비 여성폭력 유관기관 및 협업기관의 자원 부족(1366 센터 등 부재, 대전 및 천안과 사건/사례 연계 다수, 타 지역 해센 등에서 접수된 사례 세종에서 이관하여 수행 중)</li> <li>• 지역 주요 피해자 유형이 미성년(중학생 이하)인데, 다성이 학폭으로 접근되는 경향, 학교 단위의 다성 피해 지원 한계 존재(위클래스 등 학교 상담 중 다성 상담으로 발굴 사례 거의 전무). ☞ 학교에서 외부로 문제 확산을 우려해 상담소에 지원요청을 하지 않음</li> <li>• 수사/법률지원 과정에서 가해자와 피해자가 전환되는 사례 일부 존재</li> <li>• 피해지원 관련 예산 및 자원 부족 상황: 기관/센터 자체 자원 및 예산을 통해 해결 중이나, 지속가능성에서의 한계를 가짐</li> <li>• 다성 예방/교육 사업의 효과성의 문제 - 피해취약집단인 학교와의 협업/협력 미흡, 다성 예방 중심 교육 및 콘텐츠의 한계</li> <li>• 삭제지원의 범위: 영상물 단위 삭제 지원이 이루어지고 있음, 뉴스 기사 형태의 2차 가해에 대한 제재 수단 미흡</li> </ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 4 D지역 특화상담소

### 1) 특화상담소 운영 현황

D지역 특화상담소는 약 50여명의 피해자를 지원하고 있어 피해자 지원 규모와 실적면에서 약점을 가지고 있다. 피해지원의 주요 내용은 심층상담과 수사/법률지원이나, 심층상담의 경우 특화상담소의 상담과 정신건강의학과 등의 전문병원 및 상담기관의 상담이 복합적으로 제공되고 있는 상황이다. 상담소는 지역 경찰청과의 협력 관계를 갖추고 있으나, 보다 현장에 가까운 경찰서와의 협력 관계는 상대적으로 부족한 상황이다. 계획 및 관리 수준에서의 협의체의 성과가 나타나나, 실제 디지털 성범죄 사례 대응의 차원에서의 성과는 확인되지 못하고 있는 것이다.

## 2) 특화상담소 운영 특징 및 쟁점

수탁기관이 성폭력 상담소의 경험을 가지고 있으며, 디지털성폭력의 사례로 업무 영역을 확장하고 있는 특징이 나타난다. 성폭력 전문기관이 디지털 성문제를 동시에 수행하면서 기관 경험의 시너지 효과가 발생하는 것은 긍정적인 모습이다. 또한, 수탁기관의 자원을 활용할 수 있다는 점에서 기존 보유 네트워크를 통한 즉각적인 대응이 가능한 상황이기도 하다.

다만, 심층상담의 의미가 기관 자체의 상담과 외부 전문 기관의 상담을 모두 포함하고 있어 개념의 불명확성이 존재하고, 성폭력과 디지털 성범죄 등의 다양한 폭력이 별개로 관리 및 대응되고 있어 신종 폭력 유형의 등장이 기관의 양적 팽창으로 나타나고 있다는 점은 특이 사항으로 볼 수 있다.

〈표 17〉 D특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (성폭력피해지원유형)

| 구분                | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해자<br>특성         | <ul style="list-style-type: none"> <li>2023 년 기준, 피해자 지원 50 명, 피해 유형 92 건(유포 18 건, 불법촬영 21 건, 유포협박 14 건, 유포불안 8 건, 사진합성 1 건, 사이버 8 건)</li> <li>피해자 상당수 여성(45, 남성 5 명), 전체 피해자 중 10 대(21 명) &gt; 20 대(15 명) &gt; 30 (7 명)&gt; 40 대 이상(2~3 명)</li> <li>온라인그루밍, 벵방, BJ 등 디지털 상황 다양한 성폭력 유형 사례화 중</li> <li>오프라인 성폭력이 온라인/디지털 성폭력으로 발전 및 혼합되는 사례 발견</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
| 주요<br>피해지<br>원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해지원 총건수 932 건 중 심층상담 579 건, 삭제지원 16 건, 치유회복 9 건(33 명)</li> <li>연계지원: 수사 및 법률 지원 232 건, 의료지원 95 건</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 유관기<br>관 협업       | <ul style="list-style-type: none"> <li>수사지원: 경찰청과 경찰서 간 협조 태도 차이 일부 나타남; 경찰서의 경우 권한 범위 밖의 사유로 상대적으로 소극적인 협업 관계 유지 중</li> <li>심층상담: 정신건강의학과 등 전문 병원 및 전문 상담기관 연계 중(기존 성폭상담소 네트워크 자원)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 장점                | <ul style="list-style-type: none"> <li>성폭력 상담소의 기관 경험 바탕으로 디지털성폭력 사례를 특화, 발전시켜 나가는 구조; 성폭력 전문 기관이 다성 문제를 함께 수행하면서, 기관 경험의 시너지 효과가 발생</li> <li>성폭력 상담소의 법률, 의료, 상담 자원을 활용할 수 있어, 특화상담소를 위한 별도 자원을 추가로 확보할 필요가 없는 상황: 자조모임형태의 집단상담 제공 실적이 타기관 대비 우수</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 문제점               | <ul style="list-style-type: none"> <li>청소년/미성년 피해자와 성인 피해자 간 지원 과정의 이질성 일부 발견(미성년 피해의 경우 수사의뢰 까지로 진행은 드문 사례)</li> <li>실적 관리와 관련하여 상담의 의미가 불명확, 심층상담은 치유회복의 과정일 수 있으며, 기관 상담원과 외부 기관 전문 상담원을 통해서 제공될 수 있음. 치유회복 및 의료지원의 과정으로 심층상담의 실적이 잡히고, 심층상담의 중복 실적으로의 집계 문제가 발생할 수 있음</li> <li>학교폭력 내 다성문제의 발굴이 어려운 문제 - 교육청 및 일선 학교와 다성 문제에 대한 접근 차이 해소 필요</li> <li>성폭력과 디지털성폭력 등 다양한 폭력에 대한 지원 기관이 개별적으로 있고, 폭력 관련 실태 조사 및 실적 현황 등의 통계도 각 폭력 유형별로 설정되어 있음. 이에 따라 신종 폭력 유형의 등장은 인원 확대의 계기가 될 수 있으나 동시에 시스템의 중복, 별개 사용으로 행정 부담이 존재</li> </ul> |

## 5 E지역 특화상담소

### 1) 특화상담소 운영 현황

E지역 특화상담소는 지리적 특성으로 인하여 지역 내 자원을 활용하여 다성 사례에 대응해야 하는 제약을 가지고 있다. 지역적 특성 상 피해자의 규모는 크지 않으나, 단체 피해 사례가 최근 발견됨에 따라 개인 피해 사례 중심으로 대응하는 타 특화상담소와의 차별성이 나타나고 있다.

피해지원의 주요 내용은 심층상담이며, 치유회복을 위한 프로그램은 비교적 제한된 인원에 대하여 제공되고 있는 상황이며, 연계지원 등에서의 실적은 높지 않은 상황이다.

### 2) 특화상담소 운영 특징 및 쟁점

수탁기관이 법률적 전문성을 기보유하고 있어 수사법률지원의 경우 내부 자원을 적극적으로 활용하고 있는 상황이며, 의료지원 등에 있어서는 사업비의 부족으로 타여성폭력대응기관의 자원을 활용하고 있는 중이다.

지역 내 피해자의 익명성이 지켜지기 어려운 제약 요인으로 인하여 피해 접수가 제한적으로 이루어지고 있으며, 특화상담소 채용 조건에 맞는 상담원이 지역 내에서 확보되지 않는 문제도 존재하여 디지털 성범죄 피해지원의 수요와 공급 자체의 부족의 문제가 발견되고 있다.

또한, 피해 지원 과정에서 지역 내에서 처리될 수 있는 부분과 지역 외에서 타지역과의 연계가 필요한 부분이 분리되어 나타나고 있으며, 지역 외 연계의 경우 교통비 등의 문제로 적극적인 상호작용이 이루어지지 못하는 지역 특화된 제약 요인이 존재한다.

〈표 18〉 E특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (성폭력피해지원유형)

| 구분                | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해자<br>특성         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023 년 기준, 피해자 지원 45 명, 피해 유형 212 건(유포 45 건, 불법촬영 49 건, 유포협박 9 건, 유포불안 31 건, 사진합성 0 건, 사이버 52 건)</li> <li>• 피해자 상당수 여성(37 명, 남성 8 명), 전체 피해자 중 10 대(21 명) &gt; 20 대(11 명) &gt; 30 (13 명)&gt; 40 대 이상(4~7 명)</li> <li>• 특이사항으로 단체피해사례 및 군인피해자(전역자 포함) 사례(군인권이 아닌 디성으로 접근 중)</li> </ul> |
| 주요<br>피해지<br>원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해지원 총건수 407 건 중 심층상담 354 건, 삭제지원 1 건, 치유회복 29 건(4 명)</li> <li>• 연계지원: 수사 및 법률 지원 22 건, 의료지원 1 건</li> </ul>                                                                                                                                                                           |
| 유관기<br>관 협업       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 수사법률지원 경우, YWCA 상담소 이사(현직 변호사)와 법률구조공단을 자원으로 활용 중</li> <li>• 의료지원의 경우, 의료비 관련 예산이 책정되지 않아 해센 등의 피해지원기관 활용</li> <li>• 발달장애인 등 특수계층 대상 협약 체계 구성</li> <li>• 임상심리, 청소년상담 복지 등 협약 기관 확대 중</li> <li>• 치안약자대응협의체(경찰, 학교, 지역아동센터 등 참여)</li> </ul>                                             |
| 장점                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• YWCA 기관 자원의 활용: 상담 및 법률 지원 분야</li> <li>• 지역 내 피해자의 익명성 보장 및 유지에 대한 우려로, 피해자 지원 건수 상대적으로 적음. 최근 군인피해자 등으로 남성 비율 상대적으로 증가 중</li> </ul>                                                                                                                                                  |
| 문제점               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• F 지역 특성에 따라, 상담 100 시간 등의 자격/역량가진 전문가 자원의 부재/부족</li> <li>• 상담원(치유회복 등 포함) 섭외 및 활용 비용 문제 발생</li> <li>• 지역 내부와 외부 간 업무 연계 과정의 어려움</li> </ul>                                                                                                                                            |

## 6

## 성폭력피해지원 전문기관 유형 현황 및 한계

특화상담소의 디지털 성범죄에 대한 대응 및 태도는 수탁기관의 성격에 따라 일부 달라지기도 하는데, 특히 수탁기관이 성폭력 피해지원에 특화되어 있는 경우 기존의 성폭력과 관련한 전문성을 디지털 영역으로 확장 또는 연계하는 방식으로 특화상담소가 운영되고 있다.

성폭력 전문기관은 수탁 기관이 보유하고 있는 법률 자원에서 다른 유형의 수탁 기관과 차별성을 가지고 있다. 모든 기관에 해당하는 것은 아니지만, 수탁기관은 직접 또는 간접적으로 가용한 법률 전문가를 보유하거나 협업 자원으로 확보하고 있는 중이다.

특화상담소의 운영 성과는 해바라기센터와의 협업 관계에 따라 일부 상이하게 나타나고 있다. 특화상담소는 해바라기센터를 통하여 디지털 성범죄 사례를 연계 받기도 하는데, 이러한 연계 절차가 정례화 또는 공식화되어 있지는 않은 상황이다. 이에 따라, 피해자가 해바라기센터와 특화상담소를 동시에 활용하기 보다는 해바라기센터를 우선 활용한 이후에는 특화상담소를 선택적으로 활용하는 경향이 나타난다. 또한, 특화상담소는 해바라기센터의 자원을 활용하여 의료지원을 제공하는 경향도 나타나고 있다.

## 제4절 성매매 피해지원기관 유형 분석

### 1 A지역 특화상담소

#### 1) 특화상담소 운영 현황

A지역 특화상담소는 약 100여명의 피해자를 지원 중에 있으며 피해자의 상당수가 여성이나 남성의 비율이 약 20%를 차지하고 있어 남성 피해자에 대한 지원이 상대적으로 높은 수준에서 이루어지는 특징이 발견된다. 상담소가 대응하는 다성은 최근 복합 및 중복 사례로 접수되어 관리되고 있으며, 복합사례의 주요 유형은 학폭과의 결합 또는 성매매와의 결합이다.

타지역특화상담소와 다르게 직접적인 삭제지원을 제공하는 것도 특징이나, 실제 직접삭제의 실적은 높지 않다. 이는 피해영상물의 소재 확인의 곤란함에 기인하며, 진흥원 등과의 연계를 통한 삭제지원을 제공한다는 점에서는 타 특화상담소와 유사하다.

#### 2) 특화상담소 운영 특징 및 장점

특화상담소 수탁 이전에도 기관 자체가 디지털 성범죄와 관련한 경험을 축적하고 있는 중이며, 수탁기관이 성매매 분야에서의 여성폭력 대응기관으로 역할하고 있어 성매매와 연관된 성폭력 분야의 전문성을 갖추고 있는 것으로 보여 진다.

최초 피해자가 일상회복지원을 위한 연속적 프로그램을 이용하는 비율이 상대적으로 높은 상황이며, 기관 자체의 상담원이 다성 사례 대응에 활용될 수 있는 등의 기관이 보유한 자원을 활용할 수 있다는 점도 장점이다. 특히, 지역 내 전문기관으로서의 위상으로 인하여 경찰청 등의 유관기관과의 협력관계를 구축하고 자원을 확보하고 있다는 점도 긍정적이다.

다만, 성매매-성폭력 전담기관에서 디지털 성범죄 특화기관으로의 전환 과정 중에 있고, 그 결과 디지털 성범죄 자체에 대한 특화 노력은 미흡한 상황이다. 디지털 성범죄 관련 대응 역량은 상담원의 경험에 따라 상이하게 나타나는데, 디성 전문 상담원이 경력 발전의 도구로 활용되는 의도하지 않은 효과도 발견되고 있다.

또한, 상담원의 역량에 따른 피해지원의 성과 편차에도 불구하고, 특화상담원에 대한 채용 조건이 보수 등의 기준에서 타 기관 대비 낮은 경쟁력으로 나타나고 있는 한계점에 대한 대책이 필요한 상황이기도 하다.

〈표 19〉 A특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (성매매피해지원유형)

| 구분         | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해자 특성     | <ul style="list-style-type: none"> <li>2023 년 기준, 피해자 지원 96 명, 피해 유형 290 건(유포 83 건, 불법촬영 22 건, 유포협박 92, 유포불안 57 건, 사진합성 35 건, 사이버 1 건)</li> <li>피해자 상당수 여성(86 명, 남성 19 명), 전체 피해자 중 20 대(29 명) &gt; 10 대(20 명) &gt; 30 (7 명)&gt; 40 대 = 50 대 이상; 신원미상(37 명)</li> <li>복합/중복 피해 사례 최근 증가 중, 학폭+디성 및 디성+성매매</li> </ul>            |
| 주요 피해지원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해지원 총건수 290 건 중 심층상담 200 건, 삭제지원 60 건(직접삭제 47), 치유회복 0 건</li> <li>연계지원: 수사 및 법률 지원 30 건(수사/재판 동행), 의료지원 0 건</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| 유관기관 협업    | <ul style="list-style-type: none"> <li>삭제지원: 경찰, 방심위, 진흥원과 협업(타기관과 유사) - 피해영상물의 소재 확인 곤란으로 직접삭제 보다는 연계삭제를 활용 중</li> <li>수사 및 법률지원: 선임된 국선변호사와 협업 이외에 전문 법률 지원을 받지 못하는 상황, 수사 및 재판동행은 상담원이 주도적으로 참여 중</li> <li>피해자 지원 중 특히 진술녹화 등의 지원과 관련하여 지역 해바라기센터(이하 해센)와 협업 중</li> <li>의료지원은 예산부족으로 해센 이외의 전문 의료기관을 활용하지 못하는 한계</li> </ul> |
| 장점         | <ul style="list-style-type: none"> <li>특화상담소 이전 디지털 성범죄 관련 기관의 정책활동 경험 및 실적(디성 관련 사이버멘토링 및 사이버폭력 대응)</li> <li>성매매 분야 상담 전문성에 따른 성매매 및 성폭력 분야 교육/훈련 역량 우수(단 디성 관련은 최근 정책활동 및 기관 사업 경험으로 대체)</li> <li>최초 피해자 지원 이후 지속 상담으로 가는 비율 상대적으로 우수: 30~40% 수준 성매매 분야 상담 경험 기반, 상담 지원 인력의 전문성 확보</li> </ul>                                |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 성매매와 성폭력 관련 기존 기관 인력이 디성 피해자 상담지원에 직,간접적으로 참여 중</li> <li>• 경찰, 해센 등과의 협조 원활(성매매 상담소가 20 년 이상 운영 중이므로 지역네트워크 우수)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 문제점 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 성매매/성폭력 분야 전문성에 기반하였으나, 디지털 성범죄 관련 추가 교육 및 훈련은 미흡한 수준-오프라인 보수교육강화, 지원프로그램 매뉴얼 필요</li> <li>• 직접 삭제 실적도 일부 있으나 실제 영상물의 삭제 등의 효과성은 연계삭제를 통해서 성취 중, 삭제지원을 전제/목표로 한 피해자 지원 체계에 따른 비효율의 문제 일부 발생(재삭제, 재유포 등 디성 피해 특성에 따른 지원 프로세스 및 체계의 미흡)</li> <li>• 상담지원의 의미 모호: 전문적인 치유 및 회복을 위한 심리상담은 사업비 부족 등의 이유로 진행되지 못하는 문제</li> <li>• 디성 관련 사업/홍보 활동은 학교 및 일반 시민 대상 예방 중심 활동으로, 디성 피해자 지원의 사업 성격과 연관성이 낮은 한계</li> <li>• 각급 학교와의 협력관계는 잘 이루어지지 않음</li> <li>• 피해지원의 성과가 상담원의 역량에 따라 크게 다르며 전문 상담원 채용 필요성 대비 채용의 어려움(지역 내 유사 여성폭력기관 대비 낮은 경쟁력)</li> <li>• 피해지원 상담 역량 강화 관련 대면 교육 및 심층 교육 및 경험 공유/사례 슈퍼비전 네트워크 수요 미충족</li> <li>• 특화상담소 종사자가 경력을 쌓은 후 처우가 좋은 타 복지기관으로 이직</li> </ul> |

## 2

### 성매매피해지원기관 유형 현황 및 한계

성매매 피해지원 전문기관이 수탁하여 운영 중인 특화상담소는 기관이 가지는 협업 자원을 활발하게 활용하는 특징을 가지고 있다. 삭제지원의 경우 경찰, 방심위, 진흥원 등과의 연계 삭제, 수사 및 법률 지원의 경우 국선변호사 등의 협업, 그리고 의료지원의 경우 해바라기센터 등과의 협업이 이루어지고 있다. 하지만, 삭제지원을 제외한 협업의 활성화 수준이 높지 않은 것은 한계로 나타난다.

성매매 피해지원 전문기관은 성매매와 성폭력에 대한 기존의 전문성에 더하여 디지털 성범죄로 전문성을 확장하고 있는 중이다. 하지만, 디지털 성범죄에 대한 전문적인 교육 및 훈련이 충분하지 않으며, 상당수가 온라인 훈련에 의존하고 있어

전문성 강화를 위한 외부 자원의 활용이 필요한 것으로 분석된다.

또한, 디지털 피해자 지원과 관련한 전문성을 갖춘 인력 확보의 어려움도 일부 나타나고 있는데, 이는 기관이 위치한 지역 내에서 폭력 유형별로 전문성에 대한 기대치에 차이가 있고 비교적 신종 폭력에 대한 전문성의 확보가 타 여성폭력 피해 지원기관으로의 이동에 유리한 정향으로 작용하는 것에 기인하는 것으로 분석된다.

## 제5절 여성폭력통합피해지원기관 유형 분석

### 1 A지역 특화상담소

#### 1) 특화상담소 운영 현황

A지역 특화상담소는 10~30대 여성을 주요 피해자 집단으로 하고 있으며, 디지털 성범죄를 단독 사건으로 관리하기 보다 성폭력 등과 연계한 복합 사건으로 대응하는 경향을 보이고 있다. 지역의 특화상담소가 주로 제공하는 피해자 지원 프로그램은 심층상담에 집중되어 있으며, 이 중 상담수는 전문상담가에 의한 치료 목적의 상담 보다는 상담소 직원에 의한 상담이다.

특화상담소는 치유회복 목적의 심층상담을 위해 기존 성폭력 상담 전문가를 활용하고 있으며, 여성의 전화 여성폭력 대응기관의 자원을 활용하는 방향에서 협력기관을 형성하고 있다.

#### 2) 특화상담소 운영 특징 및 쟁점

특화상담소는 수탁기관이 가정폭력과 성폭력 관련 경험과 전문성을 갖추고 있는 상황에서 디지털 성범죄를 추가로 하여 특화한 형태로 상담원이 디지털 성범죄에 대한 이해도가 높아서 보다 적극적인 방향으로 피해자에 대한 지원프로그램을 설계하여 제공하고 있다.

상담원의 연령이 비교적 낮고, 소명의식을 포함한 피해지원에 대한 열의가 높은 상황으로 타지역 특화상담소와의 지속적인 비공식 협력 관계를 유지하면서 피해자에 대한 지원 프로그램을 제공하는 중이다.

하지만, 피해지원이 상담원 개인의 역량에 의존하고 있으며, 유관 기관과의 협력이 주로 공식적 채널 보다는 비공식적 채널을 활용하는 경우가 많은 것은 아쉬운

부분이다.

〈표 20〉 A특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (여성폭력통합지원유형)

| 구분                | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해자<br>특성         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 일반 성폭에 비해 다성이 빠르게 증가함</li> <li>• 2023 년 기준, 피해자 지원 101 명, 피해 유형 215 건(유포 22 건, 불법촬영 56 건, 유포협박 28 건, 유포불안 42 건, 사진합성 3 건, 사이버 5 건)</li> <li>• 피해자 상당수 여성(91 명, 남성 10 명: 몸캠피싱), 20 대(41 명) &gt; 10 대(21 명) &gt; 30 대(17 명) &gt; 50 대 이상(10 명), 40 대 및 미상 각 4 명</li> <li>• 성폭과 다성 복합사례가 대부분을 차지함(연인, 친구, 스토크 등 지인들, 채팅의 관계에서 주로 발생, 모르는 사람에 의한 피해는 전체 중 10%)</li> <li>• 노인 및 중장년 취약계층 여성의 피해사례도 소수 존재 (주로 불법촬영, 유포협박 사례 - 네이버 밴드 등 SNS 전파)</li> <li>• 경북 등 타 지역 피해자가 전체 10% 정도 차지</li> </ul> |
| 주요<br>피해지<br>원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해지원 총건수 1,342 건 중 심층상담 1,051 건, 삭제지원 2 건, 치유회복 63 건(11 명)</li> <li>• 집단상담: 상담원이 권유하여 주로 참여. 중년여성들에게 치료 효과</li> <li>• 연계지원: 수사 및 법률 지원 217 건, 의료지원 4 건</li> <li>• 복합사례는 다성 전담 인력이 처리</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 유관기<br>관 협업       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 심층상담(치유회복)의 경우 기관의 기존 성폭력 상담전문가를 활용하는 방향으로 상담 자원 확보 중</li> <li>• 여성의 전화 본부 및 지부, 유관기관 협력 네트워크를 통한 상담 인력 자원 개발 및 활용</li> <li>• 삭제지원은 진흥원 디지털성범죄피해자지원센터로 연계하여 처리</li> <li>• 수사 및 법률지원은 동행 형태로 이루어지며, 국선변호사 등이 소극적으로 법률 지원하는 경우 보충 역할 수행 중</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |
| 쟁점                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 가폭 및 성폭 사건 상담 경험 가진 기관에서 다성을 추가로 특화하는 구조; 최근 다성 사건 증가로 전담 직원화 되고 있는 중</li> <li>• 성폭력이 이루어지는 환경이 디지털로 전환됨에 따라, 다성에 대한 높은 이해도 바탕으로 업무 지원 가능</li> <li>• 상담원의 연령이 비교적 낮고 직업적 소명의식이 높으며, 다성 환경 이해 및 적응도가 높은 수준</li> <li>• 타 지역 피해자도 지원하며, 지원유형에 따라 거주지 상담소와 역할 분담하는 경우도 있음</li> <li>• 지역 특화상담소 간 비공식 네트워크 형성 및 활용 중(텔레그램 및 카카오톡 등)</li> </ul>                                                                                                                                                |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 문제점 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해지원이 상담원 개인의 역량(활동가적 접근)에 의존하고 있으며, 시스템화가 이루어지지 못한 한계가 존재(진흥원 등의 유관기관과의 공식적 업무 협조 보다는 지역 상담원 간 개인적 네트워크를 통한 경험 공유 사례 다수 발생)</li> <li>• 경찰청 등 유관기관의 경우 기본적으로 협업에 긍정적이나 협의체 참여 대상자가 빈번하게 교체되는 과정에서 연속성이 약화되는 문제</li> <li>• "여성의 전화" 기관이 보유한 네트워크 및 자원을 활용하는 것은 긍정적인 측면(치유회복 활성화)과 부정적인 측면(신규 자원 확보)이 동시에 존재</li> <li>• 수사법률 등의 연계지원의 경우 가해자 중심으로 이루어지다 보니 피해자에 대한 지원 유형의 다양성이 심하게 나타남</li> <li>• 생활권역을 고려할 때, 인근 지역 피해자에 대한 직접 지원 및 연계 지원 사례 빈번</li> </ul> |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2 B지역 특화상담소

### 1) 특화상담소 운영 현황

B지역 특화상담소는 주로 10~30대의 여성에 대한 피해지원을 제공하고 있으며, 특정 연령대를 중심으로 집단피해자에 대한 피해지원을 제공한 경험을 가지고 있다. 상담소는 피해 사례 접수 단계에서 성폭·디성의 복합 사례 등이 발견되는 경우 접수 상담원의 재량에 따라 사건이 분류되는 체계를 갖추고 있다.

유관기관과의 협업은 타 특화상담소와 유사한 형태로 나타나는데, 삭제지원은 진흥원 디지털성범죄피해자지원센터로의 연계가 이루어지며, 심층상담은 기관 자체의 상담과 전문가에 의한 상담이 동시에 제공되나 심층상담을 제공하는 주체에 대한 구분은 이루어지지 않고 있다.

### 2) 특화상담소 운영 특징 및 쟁점

수탁기관인 통합상담소가 가지는 연혁과 네트워크 자원을 활용하고 있으며, 특

히 지역 내에서 보유하고 있는 인지도에 따라 다양한 기관과의 협업을 일정 수준 이상 양호하게 유지하고 있는 특징을 가지고 있다.

주요 피해자 특성과 유사한 연령대의 상담원에 의한 피해지원으로 타상담소 대비 열의와 관심도에서 차별성이 나타나고 있다. 이는 특히 경찰 수사 단계에서의 소극적인 태도로 인한 사례를 사건화하거나 학교 등의 공간에서 발생하는 집단 사건을 공론화하는 등의 성과로 나타나고 있다.

다만, 피해지원의 내용 중 집단 상담이 이루어지는 특이점 이외에는 타 특화상담소와 유사한 형태가 계속 발견되고 있는데, 상담의 개념 구분의 모호성에서 그 내용을 더욱 확인할 수 있다.

〈표 21〉 B특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (여성폭력통합지원유형)

| 구분         | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해자 특성     | <ul style="list-style-type: none"> <li>2023 년 기준, 피해자 지원 77 명, 피해 유형 228 건(유포 41 건, 불법촬영 8 건, 유포협박 43 건, 유포불안 41 건, 사진합성 6 건, 사이버 58 건)</li> <li>피해자 상당수 여성(73 명, 남성 4 명), 전체 피해자 중 10 대(58 명) &gt; 20 대(10 명)</li> <li>10 대 여성(디지털 기기 사용과 비례) 피해사례가 집중되어 있는 구조(중고등학생 중심, 초등학생 사례도 일부 발견)</li> </ul>                                                                                            |
| 주요 피해지원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해지원 총건수 404 건 중 심층상담 256 건, 삭제지원 0 건, 치유회복 0 건, 수사 및 법률 지원 148 건</li> <li>특정 연령대 집단 피해 사례 경우 피해자 집단 상담을 통한 사건화 등이 피해지원 사례 발생 (학교 내 사건이나 특화상담소에 의한 사건화)</li> <li>가해자에 대한 상담 및 교육 등의 사례 존재(다성 피해자에 대한 가해자는 제외)</li> <li>상담지원: 10 회기, 심리상담전문가와 의 협업(일상회복 지원에 집중); 사건화를 통한 가해자 처벌이 1 순위이나, 사건화를 위해 회복지원에 집중</li> <li>수사 및 법률동행: 신뢰관계동석, 재판모니터링 등</li> </ul> |
| 유관기관 협업    | <ul style="list-style-type: none"> <li>경찰서 등에의 최초 접수 건에 대하여 특화상담소로 연계되지 않고 피해자가 추가 지원을 요청하지 않는 경우가 일부 존재; 가해자 특징이 안되는 경우 사건화 어려움에 따른 수사에 소극적</li> <li>기관 보유 자원과 협업 네트워크를 활발히 활용 중</li> <li>학교와의 연계가 다소 있는 수준</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
| 장점         | <ul style="list-style-type: none"> <li>기관의 자체 연혁과 네트워크에 따른 대외 인지도가 높은 장점; 다성 피해자 주요</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>특성과 유사한 연령대의 상담원의 역량적 장점</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 학교 폭력과 연계한 디지털 성범죄 대응 경험 및 집단 상담 사례 존재</li> <li>• 기관의 기존 상담원 인력의 전문성과 그에 따른 기관 자체가 보유한 상대적 경쟁력 확보</li> <li>• 기존 여성폭력 대응에서 디지털 성범죄가 추가되는 형태로 업무가 확장되고 있음</li> </ul>            |
| 문제점 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담의 경우 기관 자체의 상담과 전문 상담원에 의한 상담의 의미가 불명확하고, 혼용되어서 사용되고 있음</li> <li>• 지역 경계 구분 없이 피해자 지원이 이루어지고 있으며, 특히 인근 기초 지자체 거주 피해자가 광역 지자체 권역과 관계 없이 피해 지원 신청 사례 존재</li> <li>• 수도권 대비 상담원 및 피해지원 관련 활동가 등의 부족</li> </ul> |

### 3 여성폭력통합피해지원기관 유형 현황 및 한계

가정폭력과 성폭력을 통합한 피해지원기관이 수탁하여 운영 중인 특화상담소는 기관이 보유한 인적 자원의 관점에서 경쟁력을 가지고 있다. 통합상담소 형태의 수탁기관은 가정폭력, 성폭력, 디지털 성범죄를 통합하여 확장하는 방향으로 전문성을 확보해 가고 있고, 디지털 성범죄 대응에서 기존 기관의 전문성을 활용하면서 강화해 가는 패턴이 일부 발견된다.

피해지원 과정에서 집단 상담의 빈도와 비중이 상대적으로 높게 나타나는데, 특화 상담소마다 집단상담에 참여하는 피해자의 주요 특성은 상이하나 집단 상담을 통해 일상회복 지원의 프로그램을 효과적으로 운영하는 모습이 발견된다. 이러한 집단상담의 운영은 주로 상담원의 적극적인 태도와 연계되며, 특히 유사연령대 피해자 집단을 연계하는 과정을 통하여 일상회복의 지원 프로그램의 효과를 높인 것으로 보인다.

디지털 성범죄가 성폭력과 학교폭력 등의 다른 폭력과 중복하여 나타나는 현상과 연계하여 통합상담소 형태의 여성폭력에 대한 통합적 접근은 상담원 간 역량 강화 및 학습 기회의 제공이라는 점에서 긍정적인 방향으로 분석된다. 다만, 디지

텔 성범죄에 대한 전문성 확보가 디지털 현상에 대한 이해와 사례 대응의 경험을 통해서 축적될 수 있다는 점에서 기존 폭력 지원 기관의 전환 보다는 다성 전담 인력의 확보와 각 폭력 유형별 인적 교류의 방식을 통한 통합형으로의 접근이 보다 효과적일 것이다.

## 제6절 디지털 성범죄피해지원 전문기관 유형 분석

### 1 A지역 특화상담소

#### 1) 특화상담소 운영 현황

A지역 디성센터는 삭제지원과 일상회복지원 모두를 균형 있게 제공하고 있는 중이며, 피해자의 주요 인구 특성은 10~30대의 여성이며, 불법촬영과 사이버 디지털 성범죄가 주요 피해유형으로 확인되고 있다.

디성센터는 삭제지원을 직접 제공하고 있으며, 방심위와 진흥원 디지털성범죄피해지원센터와의 연계를 통한 삭제지원도 제공 중에 있다. 직접 삭제지원을 제공하는 노력 대비 실제 실적은 높지 않게 나타나고 있어, 삭제지원에서의 전문성을 갖추고 있는지는 확인하기 어려우나 다른 특화상담소와는 달리 삭제지원과 관련된 업무가 별도로 분장되어 있는 특징을 가지고 있다.

수사 및 법률 지원은 특화상담소 내 자문변호사의 법적 자원을 활용하고 있으며, 의료지원 등은 의료비를 사후 결제하는 방식의 협업을 통해 제공되고 있는 중이다.

#### 2) 특화상담소 운영 특징 및 쟁점

A 지역의 디성센터로서의 삭제지원이 직접적으로 이루어지는 것은 장점이나, 광역 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관과 비교하여 지원 실적의 우수성은 나타나지 않는다. 수도권에 위치한 디성센터가 삭제지원과 일상회복지원을 분리하여 각각의 영역에서 전문성을 확보하고 있는 것과 비교하여, A지역의 특화상담소는 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관 내 별도 하부조직으로 피해자의 일상회복지원을 중심으로 업무가 추진되고 있다.

특화상담소를 운영하는 디성센터는 지방자치단체의 전문 지원 기관으로서의 위

상을 확보해 가는 단계이며, 지역 기반으로 지역 내 경찰청 등과의 협의체가 공식적인 협업 자원으로 확보되고 있는 사항은 강점으로 분류된다.

다만, 예산의 한계로 지역의 디성센터와 특화상담소가 중복으로 운영되고 있으며 디성센터와 특화상담소 간 사업의 구분 및 재정의 구분 등이 모호한 한계가 나타난다. 이는 지자체의 특화상담소가 디성센터와 분리되어 운영되기 보다는 디성센터의 업무를 공동으로 수행하는 방식의 거버넌스를 가지고 있기 때문인 것으로 분석된다. 특화상담소의 발전 단계로서 민간위탁형과 공공위탁형의 분화가 나타나고 있는데, 공공위탁형의 경우 디성센터 내 하부조직으로 특화상담소를 두는 모형과 디성센터를 별도의 전담조직을 분리하여 특화상담소를 디성센터로 확대하여 운영하는 모형의 분화도 존재한다. A지역의 경우 디성센터 내 하부조직으로 운영되고 있으나, 삭제지원 보다는 지지상담 등의 일상회복 지원으로 업무를 수행하여 타 지자체 특화상담소와는 특화상담소 자체의 성과 및 운영에서 큰 차이를 보여 주지는 못하고 있다.

〈표 22〉 A특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (디성피해지원유형)

| 구분                | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해자<br>특성         | <ul style="list-style-type: none"> <li>2023 년 기준, 피해자 지원 107 명, 피해 유형 397 건(유포 39 건, 불법촬영 110 건, 유포협박 52, 유포불안 38 건, 사진합성 7 건, 사이버 93 건)</li> <li>피해자 상당수 여성(100 명, 남성 7 명), 10 대(39 명) &gt; 20 대(24 명) &gt; 30~40 대 &gt; 50 대 이상</li> </ul>                                                                  |
| 주요<br>피해지<br>원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해지원 총건수 2,874 건 중 심층상담 1,026 건, 삭제지원 1,396 건, 치유회복 18 건(14 명)</li> <li>연계지원: 수사 및 법률 지원 356 건, 의료지원 78 건</li> </ul>                                                                                                                                                   |
| 유관기<br>관 협업       | <ul style="list-style-type: none"> <li>심층상담: 인천 및 수도권 지역 전문심리상담원</li> <li>삭제지원: 직접삭제 또는 방심위, 진흥원 디지털성범죄피해자지원센터 연계</li> <li>치유회복: 마음 치유 관련 협회 및 센터</li> <li>법률지원: 센터 내 자문변호사(2 명) 활용, 자문변호사가 국선변호사로 지정/선임될 경우 보다 다양한 지원 가능</li> <li>수사동행: 자문변호사 우선 동행, 센터 상담원 동행(수도권 지역 전체, 비수도권 지역은 해당 지역 상담소와 연계)</li> </ul> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>의료지원: 의료비용 사후 결제 협조 기관, 상담소 연계 병원 중심, ad-hoc 기반으로 피해자별 개별 병원 협조 중</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 장점  | <ul style="list-style-type: none"> <li>지방자치단체 자체 디성센터로서, 삭제지원 분야 전문성 및 실적 보유 중(삭제지원 중 직접삭제 비중 100%)</li> <li>지역 기반 경찰청, 경찰서 등과의 업무 협약이 원활하게 이루어지는 제도적 특징(자치경찰제도 시행 이후, 자치경찰위원회 주관 협의체 참여 중)</li> <li>자문변호사의 내부 법률 자원을 활용한 수사 및 법률 지원 단계의 전문성 확보</li> <li>특화상담소의사업비 및 지원인력의 한계를 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관 인력 및 사업비로 보충하고 있음</li> </ul>                                                                                                                                                                            |
| 문제점 | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해자지원(상담, 수사법률, 치유회복)과 삭제지원의 기능을 동시 수행 중</li> <li>한정된 예산에 따른 업무 과부하(유사피해지원 실적을 가진 타지역 특화상담소와 비교하여, 지원피해자 수는 동일, 지원건수는 2 배 이상)</li> <li>지자체 자체 디성센터가 특화상담소를 수탁 운영하고 있어, 운영상 자체사업비와 상담소 간 사업비 구분의 불명확</li> <li>디성 피해자 중 10 대 피해자는 학교폭력(이하 학폭)과 디지털성폭력(이하 디성)을 복합적으로 경험 중, 교육청 및 학교는 디성을 학폭으로 좁게 해석하여, 학내에서 소극적 처리 관행, 미성년 학폭/디성 복합 피해자 지원은 피해자 보호자, 직간접 관찰/경험 학생 및 교사 등을 대상으로 확대될 필요</li> <li>개인별 피해 지원과 함께 집단/지역 단위 피해 지원의 필요가 존재하나 이를 적극적으로 대응하지 못하는 한계</li> </ul> |

## 2 B지역 특화상담소

### 1) 특화상담소 운영 현황

B 특화상담소는 비교적 신생 기관으로 2023년 상반기 기준 약 44명의 피해자를 지원하고 있으며, 피해자의 주요 인구적 특징은 10~20대 여성이라는 점이다. 지원 중인 피해자 대비 피해유형과 피해지원의 실적이 높은 편인데, 이는, 피해자 당 평균 10여개의 중복 디지털 성범죄 피해를 겪고 있기 때문인 것으로 보인다.

특화상담소는 국비 예산을 지원 받는 기관이나, B지역의 경우 디성센터를 별도로 가지고 있어 공공위탁형 사업이 국비와 시비의 이중적 재원을 통하여 제공되는

구조를 갖추고 있다. 하지만, 사업 수행 방식에서의 자원 출처에 따른 차이가 없고 종사자의 신분상의 차이가 존재한다는 점에서 업무 간 경계의 모호성이 나타난다.

## 2) 특화상담소 운영 특징 및 쟁점

특화상담소가 위치한 여성폭력방지종합지원센터(이젠센터)는 여성폭력 일반과 스토킹 및 디지털 성범죄의 신종 범죄에 대한 대응 체계를 종합하고 있으며, 성폭력과 가정폭력, 성매매 등의 민간 여성폭력대응기관과 구분되는 업무를 수행하고는 있다. 디지털 성범죄에 대한 사례 연계는 모기관인 이젠센터 내에서 이루어지기 보다는 B지역에 위치한 다른 여성폭력대응기관과의 사이에서 이루어지고 있다.

이젠센터가 B시의 공공위탁형 사업을 수행하는 기관으로 수사관의 파견, 자문변호사의 법률지원, 의료기관과의 연계 등의 자원을 확보하고 있어, 특화상담소가 활용 가능한 자원 및 협업이 가능한 기관은 상대적으로 많은 상황이다. 다만, 디성센터와 특화상담소 간 업무 경계의 모호한 구분은 상담소가 활용가능한 자원에 대해서도 적용되는 상황이기도 하다.

〈표 23〉 B특화상담소 운영현황 및 주요 쟁점 (디성피해지원유형)

| 구분                | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해자<br>특성         | <ul style="list-style-type: none"> <li>2023년 기준, 피해자 지원 44명, 피해 유형 555건(유포 160건, 불법촬영 139건, 유포협박 96건, 유포불안 22건, 사진합성 0건, 사이버 24건)</li> <li>피해자 상당수 여성(38명, 남성 6명), 전체 피해자 중 20대(13명) &gt; 10대(10명) &gt; 30대(5명); 미성 17명</li> <li>남성피해는 주로 몸캠피싱, 디성의 단독 피해 사례는 40% 수준으로 파악 중이며, 그 외는 스토킹, 가폭, 성폭 등의 복합사례 확인</li> </ul>                                                                                                              |
| 주요<br>피해지<br>원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>피해지원 총건수 555건 중 심층상담 411건, 삭제지원 7건(연계지원), 치유회복 67건(16명)</li> <li>연계지원 중 수사법률 지원은 61건, 의료지원은 11건</li> <li>삭제지원은 방심위에 요청하는 형태이며, 진흥원 디지털성범죄피해자지원센터로의 직접적인 연계는 이루어지지 않는 상태, 부산 내당 상담자는 부산 센터로 삭제를 연계하나 부산 디성센터의 삭제지원 기능은 충분치 않은 상태</li> <li>집단상담은 참여자 모집 곤란(피해자 신원노출 기피): 미성년자의 경우 학부모의 관심과 지원 속에 집단상담 및 치유회복 캠프 운영이 가능(성인 피해자는 노출 우려로 모집 곤란)</li> <li>연계지원: 수사 및 법률 지원 8건, 의료지원 0건</li> </ul> |
| 유관기<br>관 협업       | <ul style="list-style-type: none"> <li>자문 변호사가 위촉되어 자동으로 연계: 법률자문 받고 상담</li> <li>경찰청 파견 경위 수사관이 상주하며 근무; 통합지원창구 배치 수사관이 여성폭력 전체 조력 및 고소장 작성 지원 등</li> <li>상담원의 경우 수사 및 재판동행 등의 지지동반 업무 수행 중</li> <li>시비로 의료지원: 협업 병원 의료기관의 협업 구축: 정신건강의학과, 임상심리치료자, 토털 심리검사 등</li> </ul>                                                                                                                                                           |
| 장점                | <ul style="list-style-type: none"> <li>디성센터와 특화상담소가 공동 업무를 제공하고 있어 디지털 성범죄 전문 인력의 양적 규모는 충분하며, 디성센터와 특화상담소 간 신분의 차이는 있으나 처우는 동일하게 제공 중</li> <li>이에 따라, 전문성 갖춘 상담원의 채용 및 유지가 가능한 환경적 조건은 긍정적</li> <li>수사기관이 현장에서 직접 수사지원을 제공함으로써 피해의 사건화 등에 긍정적 기여</li> </ul>                                                                                                                                                                       |
| 문제점               | <ul style="list-style-type: none"> <li>디성센터와 특화상담소 간 업무 영역의 구분이 모호</li> <li>특화상담소의 국비 비원과 디성센터의 시비 지원 간 모호한 차별과 차이 존재: 향후 근무 위치가 아닌 채용 형태에 따른 차이 발생 가능</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### 3 디지털성범죄피해지원 전문기관 유형 현황 및 한계

지자체 디지털 성범죄 피해지원기관 내 특화상담소는 디성센터와의 업무 경계의 모호성으로 인하여 특화상담소의 고유의 성과와 특성을 찾기가 어렵다는 한계를 가진다. 특히, 일부 특화상담소의 경우 디성센터 내에 동일업무를 수행하는 종사자에 대한 인건비를 지원 받는 방향으로 재원을 구분할 뿐 실제 업무 수행의 내용이 동일한 현상도 발견되고 있다.

특화상담소를 수탁한 디성센터의 경우 공공기관이라는 특성에 따라 지역 내 공공기관과의 협업 관계를 구축하는데 경쟁력을 가지고 있다. 특히, 자치경찰제 등의 도입으로 지역 내 디성센터와 경찰청 간의 협의체를 구축하고 운영하는데 있어서 장점을 가지고 있다.

다만, 디성센터 내 특화상담소의 역할의 구분이 이루어지지 않고 있다는 점에서 디성센터에 대한 국비 지원 형태의 인력 증원 방식과 디성센터로의 전환과 지자체의 전담 운영 방식 간의 장·단점을 비교할 필요가 있을 것이다.

## 제7절 디성피해자지원 유관기관 인터뷰 결과

현재 서울, 경기, 부산, 인천에 소재한 4개 지역에 디성피해자 지원기관이 지역 특화상담소와 별도로 설치되어 있는 중이다. 본 연구는 이 중 서울, 경기, 부산 지역을 중심으로 특화상담소와 구분된 디성 피해지원 기관의 지원 경험에 대한 종사자 인터뷰를 실시하였다. 이에 따라, 아래에서는 인천을 제외한 3개 지역의 디성 피해자 지원기관에 대한 종사자 심층 인터뷰 결과를 요약하여 소개한다.

### 1 서울 디지털 성범죄안심지원센터소

서울 디성센터는 서울시 산하 공공기관이 여성가족재단 내에 설치된 하부조직으로 서울시로부터 디지털 성범죄 피해자 지원을 수탁하여 사업을 수행하고 있다. 공공위탁형 사업은 삭제지원과 일상회복지원의 주요 기능과 피해지원 사업 자체의 효과성을 제고하기 위한 조사연구 및 정책홍보를 집합하여 제공할 수 있도록 비교적 대규모로 운영되고 있다. 이에 따라, 디성센터는 여성인권진흥원의 디지털성범죄피해자지원센터와 유사한 구조를 갖추어 가고 있는 중이다.

서울 디성센터의 주요 사업은 삭제지원과 치유회복지원으로 분류되며, 삭제지원의 경우에는 진흥원의 디지털성범죄피해자지원센터와 개별 및 독립적으로 피해자 지원을 제공하고 있는 중이다. 이에 따라 디성 피해자가 상이한 데이터베이스에서의 영상물 삭제를 위하여 서울 디성센터와 한국여성인권진흥원의 디지털성범죄피해자지원센터를 공동으로 사용하는 사례도 일부 나타나고 있다. 이는 서울 디성센터와 진흥원의 디성센터 간의 관계가 상호 보완적인 관계로 설정될 수 있음을 시사하는데, 실제로는 진흥원과 서울 디성센터 간 업무 협조 및 상호 작용이 이루어지지 않는 것으로 나타났다.

삭제지원과 관련한 한국여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터의 업무 지

침 및 매뉴얼, 가이드라인 등이 거의 지역 단위에서 활용되지 못하고 있으며, 이는 경기 디성센터에서도 동일하게 나타나고 있다.

일상회복지원의 경우 사례관리와 상담지원을 구분하고 있으며, 디성센터 종사자의 주요 업무는 사례 관리 및 피해자에 대한 지원 프로그램의 패키지지를 설계하고 제공하는 것이며, 피해자의 치유회복을 위한 심층 상담은 전문 상담기관과의 연계를 통하여 제공되고 있는 중이다.

광역 정부 단위에서 비교적 안정적인 예산이 지원되고 있는 서울 디성센터는 여성폭력대응기관이 물리적 및 공간적으로 집합되어 있는 공간에 위치하고 있으며, 이에 따라 통합적인 여성폭력 및 디지털 성범죄에 대응할 수 있는 환경을 갖추고 있다. 하지만, 운영 주체가 상이함에 따라 통합적 대응을 위한 협의체를 조성하기 어렵고, 그 결과 물리적 공간의 통합에도 불구하고 기관 간 연계 및 협력이 잘 이루어지지 않고 있다.

아래는 서울 디성센터의 인터뷰 내용의 주요 결과를 요약한 것이다.

〈표 24〉 서울 디성센터 운영현황 및 주요 쟁점

| 구분                | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 조직<br>특성          | <ul style="list-style-type: none"> <li>서울시여성가족재단 내 정책사업본부, 양성평등사업실 아래 하부조직으로 구성</li> <li>피해지원 1~3 팀의 3 팀(6~7 명)으로 조직 구성 중: 지지동반상담 및 피해회복지원 프로그램 (1,2 팀), 삭제지원(3 팀)</li> <li>피해지원 1 팀: 지지동반 상담 + 경찰수사, 의료지원, 안심서포터즈</li> <li>피해지원 2 팀: 지지동반 상담 + 법률, 심리상담, 일상회복지원, 피해지원네트워크</li> <li>피해지원 3 팀: 삭제지원 + 사후모니터링, 예방교육 및 시스템 운영</li> </ul> |
| 주요<br>피해지<br>원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>삭제지원: 한국여성진흥원과 유사한 직접 삭제 지원 제공 중, 긴급삭제와 삭제 모니터링으로 단계 구분; 자체 모니터링 시스템 구축/운영</li> <li>치유회복: 상담의 개념 구분(일상회복 지원을 위한 사례관리와 심리적 치유를 위한 심층상담을 구분하여 관리 중)</li> <li>수사/법률지원: 종사자 1 인당 평균 50 여건의 수사 및 법률/재판 동행 지원 중</li> </ul>                                                                           |
| 유관기               | <ul style="list-style-type: none"> <li>한국여성인권진흥원과의 관계 및 상호작용 미흡의 문제: 경쟁관계로의 인식에</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관 협업  | <p>따른 피해지원 노하우의 전수 등이 안되는 사례 발생</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 삭제지원을 위한 경찰청, 방심위등과의 협업 관계 구축 중; 서울시 소재 기술연구원의 지원을 통한 인공지능 기술 개발 등의 삭제 지원 관련 환경적 자원의 우위</li> <li>• 서울여성플라자 내 서울시 공공 및 민간위탁 여성폭력대응기관이집중되어 있는 구조, 화학적인 결합은 아니나 물리적인 연계 및 소통이 가능한 환경 조성 중</li> <li>• 변호사회등의 전문가 집단과의 협업체계 구축</li> </ul> |
| 주요 쟁점 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 삭제지원에서의 한국진흥원과의 협력 관계: 데이터베이스 공유, 삭제 노하우 및 경험의 상호 교류가 이루어지지 않는 문제</li> <li>• 광역 정부 단위 디성센터의 예산 지원 문제: 공공위탁형 사업으로 진행 중이나 타지자체로의 확산은 지자체장 및 의회의 관심과 협력이 필요한 부분</li> <li>• 다양한 여성폭력유형의 통합대응체계 구축 환경은 조성 중이나, 운영 주체가 상이함에 따른 물리적 결합 및 통합연계의 한계가 존재</li> </ul>                |

## 2 경기디지털 성범죄피해자자원스톱지원센터

경기 디성센터도 서울 디성센터와 유사한 피해지원을 보여 주고 있는데, 역시 삭제지원과 관련하여 한국여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터와의 상호작용의 부족의 문제가 발견되고 있다. 경기 디성센터 구성원의 일부가 과거 한국여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터 구성원이었음을 고려할 때 업무 단위에서의 교류와 협력이 잘 이루어지지 않고 그에 따라 초기 삭제지원 관련 시스템의 구축 시간이 지연되었던 것은 한계로 나타난다.

서울 디성센터가 센터 상담원의 업무를 사례 관리로 정의한 것과 비교하여, 경기 디성센터는 심층상담을 센터 상담원의 업무로 정의하고, 자체 상담 이후에 치유회복을 위한 목적에서의 외부 기관으로 연계하고 있다. 이에 따라 상담원의 업무 범위가 확장되는 효과가 나타나며, 이는 지역특화상담소에서 나타나는 상담 개념의 모호성의 문제와 연관된다.

경기 디성센터의 인원이 충분히 확보됨에 따라 디성피해예방을 위한 교육 및 홍

보가 가능한 상황이며, 서울 등이 지역 교육청과 공식적 협업 관계를 구축하지 못하고 있는 것과 비교하며 경기 디성센터는 교육청과의 협업 관계를 적극적으로 활용하고 있는 특징이 있다.

아래는 경기 디성센터의 인터뷰 내용의 주요 결과를 요약한 것이다.

〈표 25〉 경기 디성센터 운영현황 및 주요 쟁점

| 구분                | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 조직<br>특성          | <ul style="list-style-type: none"> <li>경기여성가족재단 내 경기도디지털성범죄피해자지원원스툼지원센터 (가족여성연구원에서 여성재단으로 위탁 운영 주체 변경)</li> <li>1 센터, 4 팀(피해대응, 피해지원, 사업운영, 정보보안)으로 조직 구성</li> <li>피해대응(지지도반 상담), 피해지원(삭제지원), 사업운영(정책홍보), 정보보안(삭제지원시스템 운영 등)으로 조직 편제</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| 주요<br>피해지<br>원 유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>경기도의 지역적 경계가 넓음에 따라 디성센터가위치한 지역 주민을 중심으로 피해지원 서비스 제공 중</li> <li>삭제지원: 여성진흥원과 유사한 직접 삭제 지원 제공 중, 3 개월 긴급삭제(집중), 이후 3 년간 삭제 모니터링 중; 자체 모니터링 시스템 구축/운영</li> <li>치유회복: 심리치유 최초 진행 중, 상담기관과의 연계(자체 상담 10 회기 이후 외부 상담과 연계); 가족상담 및 성/부모교육 운영</li> <li>수사/법률지원: 종사자 1 인당 평균 50 여건의 수사 및 법률/재판 동행 지원 중(안심지지 동반의 명칭 사용); 여성변호사회 등 경기도 지역 법률구조 변호 지원단 구성(경기도 예산 지원)</li> </ul> |
| 유관기<br>관 협업       | <ul style="list-style-type: none"> <li>여성인권진흥원과의 관계 및 상호작용 미흡의 문제: 경쟁관계로의 인식에 따른 피해지원 노하우의 전수 등이 안되는 사례 발생</li> <li>삭제지원을 위한 경찰청, 방심위등과의 협업 관계 구축 중; 도민대응감시단에 대한 방심위의 교육 등 부가적 수단 확보 중</li> <li>경찰청 및 교육청과의 협조 관계는 원활: 경기교육청과의 협업 관계를 통해 디성센터가 교육을 제공하고, 교육청이 교사 및 교직 고위직 대상 교육 수요 발굴 및 모집; 사건 발생시 교육청, 경찰청 등과의 핫라인을 구축하여 대응 중이며, 정기적 회의가 제도화되어 있는 중; 경찰서 2 차 가해 예방을 위한 기록 관리 및 수사동행 보고서 공유 등 조치</li> </ul> |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 주요<br>쟁점 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 삭제지원에서의 진흥원과의 협력 관계: 데이터베이스 공유, 삭제 노하우 및 경험의 상호 교류가 이루어지지 않는 문제</li> <li>• 광역 정부 단위 디성센터의 예산 지원 문제: 공공위탁형 사업으로 진행 중이나 타 지자체로의 확산은 지자체장 및 의회의 관심과 협력이 필요한 부분</li> <li>• 센터 인력은 21 명이며, 심리치유, 도민대응감시, 교육 및 훈련, 홍보/교육 (콘텐츠 제작 등), 정보 보안 등의 전담 업무 담당자와 삭제지원 및 일상회복지원(안심지지 등)의 인원을 구성하여 운영 중(진흥원 디지털성범죄피해자지원센터의 축소 모형으로 운영 중)</li> <li>• 다양한 여성폭력유형의 통합대응체계 구축 준비 중; 폭력 대응 체계별차이에 대한 상호 이해 및 협력 관계 구축의 중요성</li> </ul> |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3 부산광역시 여성폭력방지종합지원센터

부산 디성센터는 부산의 여성폭력방지종합지원센터(이젠센터) 내 하부조직 중의 하나로 설치되어 있으며, 디성센터 내에 특화상담소를 위치시켜 동일 조직 내에서 시비 예산에 기반한 팀과 국비 예산에 기반한 팀을 구분하여 운영하고 있다.

디성센터의 주요 특징으로 삭제지원의 초기 단계 구축, 일상회복 지원을 위한 상담 업무, 그리고 정책홍보 사업 등의 사업의 구분 중 일상회복 지원과 관련하여 디성센터와 특화상담소 간 업무 경계의 모호성을 찾아 볼 수 있다.

아래는 부산 디성센터의 인터뷰 내용의 주요 결과를 요약한 것이다.

〈표 26〉 부산 디성센터 운영현황 및 주요 쟁점

| 구분       | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 조직<br>특성 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 부산여성가족과 평생교육진흥원 내 부산광역시여성폭력방지종합지원센터(이젠센터), 하부조직으로 디성센터 위치</li> <li>• 젠더범죄예방사업(7 명), 디지털성범죄피해자지원원(6 명), 여성긴급전화(17 명) 업무가 이젠센터 내에 통합하여 제공 중</li> <li>• 이젠센터 내 부산경찰청 1 명(경위급)을 파견 운영 중에 있으며, 여성폭력(디지털 성범죄, 스토킹, 긴급전화 등)에 대한 상시 대응 체계 구축 중</li> </ul> |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 디성센터는 피해자 통합지원과 사이버감시단 운영 지원을 주요 기능으로 하고 있음</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 주요<br>피해지<br>원<br>유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해자 통합지원(상담지원, 불법촬영물 삭제지원, 법률수사지원, 피해회복연계지원 등의 프로그램)</li> <li>• 사이버감시단(지자체 사업) 운영 중</li> <li>• 초기상담 후 개별 심리상담으로 연계, 이후 집단 상담 또는 심신회복캠프로 피해지원이 완료되는 구조를 갖추</li> <li>• 수사지원의 경우 디성센터 내 경찰관의 업무와 연관, 법률지원의 경우 자문 변호사의 법률 자문</li> <li>• 수사 및 재판 동행은 상담원의 업무로 분리 중</li> </ul>                                                                                                                                  |
| 유관기<br>관<br>협업       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시-경찰청 협업 통합지원창구 운영 중: 자치경찰인력 1 인이 이젠센터 접수된 사례에 대한 수사 과정에서의 대응 및 협조 중</li> <li>• 디성센터(6 명 중 센터장 1 명, 디성센터 직원 3 명) 내 특화상담소(이젠센터 6 명 중 2 명)가 설치되어 있는 구조로 디성센터와 특화상담소 간 업무 관계는 물리적으로 분리되는 것이 아니라 업무 단위로 구분되는 중</li> <li>• 이젠센터는 긴급전화 관련 폭력 대응 업무 기반에 신종폭력(스토킹, 디성)을 결합한 형태이며, 기존 1366 센터의 네트워크를 활용 중에 있음</li> <li>• 디성센터는 지자체 예산, 특화상담소는 국비 예산을 재원으로 활용하며, 업무 단위의 구분 보다는 재정 출처에 따른 신분산의 구분의 성격이 강함</li> </ul> |
| 주요<br>쟁점             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 디성센터와 특화상담소 간 업무 영역의 모호한 구분, 디성센터의 운영 예산은 시 예산을 재정적 출처로 하며, 특화상담소에 해당하는 인건비 지원을 국비 통해 마련 중; 특화상담소가 일상회복지원에 특화, 디성센터가 삭제지원, 회복지원, 정책홍보 사업을 종합적으로 제공하는 것이 적절하나, 실제로는 업무 내용의 구분이 거의 이루어지지 않는 상태</li> <li>• 삭제지원이 디성센터의 주요 기능으로 분류는 되나 전담 인력 및 직위가 확보되지 않고, 진흥원의 디지털성범죄피해자지원센터로의 연계 지원의 형식으로 제공 중</li> <li>• 삭제지원 및 상담지원 관련 진흥원과의 업무 협력, ' 특화상담소와의 업무 협력이 잘 이루어지지 못하는 한계</li> </ul>                           |

## 4

## 한국여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터

한국여성인권진흥원의 디지털성범죄피해자지원센터와의 인터뷰는 주로 삭제지원을 중심으로 한 쟁점을 도출하는 방향으로 진행되었다. 삭제지원의 주요 이슈는

다성피해 사례의 다양성 증가에 따른 사례의 정의 및 구분, 그리고 사례 간 우선순위의 부여 문제 등으로 요약될 수 있다.

아직 그 사례가 많지는 않지만 최근 동의 촬영 및 제작한 상업 및 비상업적 영상물의 목적 외 사용과 외부 유출의 피해 사례가 접수되고 있기도 하다. 다성 피해 사례는 점점 더 복잡성이 증가하고 정의하기 어려워지고 있는데, 예를 들어 외부 유출된 해당 영상물로 인한 피해(비동의 유포 사례)를 디지털 성범죄의 한 유형으로 볼 것인지 아니면 저작권 위반의 문제로 볼 것인지에 대한 논의 등이 보다 체계적으로 정리될 필요가 있다.

한국여성인권진흥원의 삭제 지원 관련 경험과 노하우는 주로 내부 직원의 교육 및 훈련을 목적으로 공유되고 있으며, 지자체의 디지털 성범죄 피해지원기관 및 특화상담소에 대한 제공 및 공동 활용은 거의 이루어지지 않고 있다. 이에 따라 다성피해 지원 및 연계 매뉴얼 등의 지속적인 생산과 보고서의 발간에도 불구하고 진흥원의 업무 지침 등이 지역특화상담소의 지역 특성을 반영하여 작성되지는 않고 있으며, 보다는 지역 상담소가 자체적으로 매뉴얼을 작성하고 상담소 간 공유하는 사례가 일부 나타나고 있다.

아래는 한국여성인권진흥원과의 인터뷰 내용을 요약한 결과이다.

〈표 27〉 한국여성인권진흥원 디지털성범죄피해자지원센터 현황 및 쟁점

| 구분                   | 조사결과                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 주요<br>피해지<br>원<br>유형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>삭제지원은 규모의 경제와 범위의 경제가 함께 작용하는 특성을 가짐: 일정 규모 이상의 인원이 다양한 피해사례를 축적함으로써 삭제 지원 역량 강화 및 고도화가 가능함</li> <li>피해자 신고 기반 직접삭제와 연계삭제, 모니터링 기반 직접삭제가 병행되는 구조</li> <li>삭제지원의 범위 설정 문제 등(삭제지원 대상 피해자와 비대상 피해자구분 문제등): 종결이 없는 다성피해 생존주기를 고려하여, 삭제지원 대상과 내용에 대한 기준이 범위로 설정되고 있는 중, 영상물 유출 여부에서 영상물의 제작 경위 및 내용에 대한 판단 기준이 제도화되는 중</li> </ul> |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 삭제지원 대상 점진적 축소 경향: 상업적 목적 제작 영상물의 경우 우선 지원 대상에서 제외중(지역특화상담소에서 해당 피해지원 사례 발생) → 일부 영상물(벗방, 록북등)의 목적 외 사용의 경우 경찰에 수사의뢰 및 신고한 피해자에 한정하여 지원이 이루어지는 중</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 다성종<br>사자<br>역량<br>강화<br>관련<br>지원 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 특화상담소 상담원에 대한 교육지원등 지원 유형 및 실태(2021, 2022 년 기준) <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 다성피해지원 역량 강화, 보수교육으로 진행;이러닝 콘텐츠 개발 및 교육과정 운영</li> <li>☞ 역량강화 전문교육 - 상담원 교육, 법률 실무지원, 치료회복 운영 등연평균 2 회, 총 6 회 진행(151~176 명 수료)</li> <li>☞ 이러닝 콘텐츠 운영 - 3 종, 681~771 명 수료 ÷ 전문성강화 워크숍(2023 년): 서울 및 부산(특화 상담소 14 개소 정원 20 명 + 진흥원, 서울 및 경기도 다성지원센터 3 개소 종사자 대상)</li> </ul> </li> <li>• 특화상담소 상담원에 대한 메뉴얼 개발 현황 <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 다성피해지원 및 연계 매뉴얼(2020 년),</li> <li>☞ 다성상담지원 가이드라인(2022 년, 전체용) 및 피해지원매뉴얼(2022 년, 내부용)</li> <li>☞ 다성피해지원 안내서 및 선제적 삭제지원 (2021 년, 2 종)</li> <li>☞ 다성 피해자 지원 보고서(웹 안내물), 피해지원 사전추적 보고서</li> </ul> </li> </ul> |
| 유관기<br>관<br>협업                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유관기관: 과기정통부, 방통위, 수사 및 사법기관; 해외 디지털 성범죄 대응기관, 온라인플랫폼 사업자, 지역특화상담소및 지자체 등 <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 피해자지원 협의체 - 경찰청(불법촬영물 추적시스템), 방심위, 방통위, 과기정통부등</li> <li>☞ 여성가족부중심 중앙행정기관과 업무협약(국내외 주요 포털 및 SNS 사업자 대상 삭제전용창구 개설)</li> <li>☞ 과기정통부: 불법촬영물 삭제지원 시스템, 유해 웹사이트 자동 수집 시스템. 불법촬영물 내 특정 얼굴 검색 기술 등 시스템 개발 협업</li> <li>☞ 해외 유관기관 업무협력 및 지원공조: 미국, 영국, 호주, 캐나다, 네덜란드, 대만 등 국제 간 협력 확대 ÷ 전문가 자문 및 사례회의: 법률 분야 등(수시)</li> <li>☞ 지역특화상담소 등 피해자지원기관과 간담회(연 2 회)</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                              |
| 주요<br>쟁점                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 특화 상담소 등 지역 피해자지원기관 대상 메뉴얼, 교육과정, 콘텐츠, 협업 등 수행 중이나, 온라인 교육 중심과 서울(진흥원 소재) 중심 오프라인 운영으로 인한 접근성 문제 발생 <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 지자체 상담소 경우, 교육훈련예산 미배정으로 온라인 교육 이외 참여 어려움; 지자체 기반 소진방지 프로그램 수요 존재하나, 진흥원의 소진방지는 서울/부산 등 특정 지역 기반</li> <li>☞ 온라인교육과 메뉴얼 등이 지역 지원기관에서 잘 활용되지 못하는 한계; 메뉴얼 등의 일방향적 교육/협업 보다 양방향적 방식으로의 전환 필요</li> </ul> </li> <li>• 삭제지원과 상담지원 간 업무 프로세스 재정립 필요</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>☞ 삭제지원은 경험 기반 역량 강화가 이루어지며, 진흥원의 삭제 지원 대비 지자체의 삭제지원 건수(상담원 1 인당)는 높지 않음. 지자체는 진흥원을 통한 연계지원의 형식으로 삭제지원을 진흥원 중심으로 통합할 필요성 검토(단, 진흥원의 삭제 대상 범위 제한으로 인한 지자체 단위 보충적 삭제 지원 상황 발생)</li><li>☞ 특화상담소는 삭제지원 외 지역 피해자의 사례관리, 상담지원, 법률/수사지원, 치유회복 지원으로 중심으로 운영될 필요</li><li>☞ 단, 삭제지원과 상담지원 간 유기적 연계가 필요한 상황에서 각 기능을 진흥원과 지자체로 분리 운영하는 것의 모순적 상황 - 디지털성범죄피해자지원센터-특화상담소의 삭제지원의 중복성도 고려 필요</li></ul> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 제6장

# 디지털 성범죄 피해자 지원사업 개선방안

### 제1절 디지털 성범죄 지역특화프로그램 개선방안

본 보고서는 전국 지역특화상담소 및 디성피해지원 전문기관을 대상으로 한 문헌연구와 설문조사, 인터뷰 조사 등을 참고하여, 디지털 성범죄피해자 지원을 위한 사업의 개선 방안을 도출하였다.

사업의 개선 방안은 크게 지역특화상담소 단위에서의 피해자 지원을 위한 과제, 지역특화상담소의 협업적 측면에서의 과제, 그리고 지역특화상담소의 성과 관리를 위한 과제로 요약될 수 있다. 이에 제1절에서는 지역특화상담소 단위에서의 프로그램 개선 방안, 제2절에서는 디지털 성범죄 피해자 지원 차원에서의 체계 개선 방안, 그리고 제3절에서는 지역특화상담소를 대상으로 한 성과관리 방안 등을 제시한다.

#### 1 지역특화상담소 피해자 지원 유형 개선

전국 지역특화상담소 인터뷰 결과 상담소별로 지원하는 디지털 성범죄의 유형은 상이하였으며, 피해자의 특성도 상이하게 나타났다. 디지털 성범죄 피해자 유형의 상이함은 지역의 주요 인구사회적 특성에 기인할 수 있지만, 특화상담소의 상담원의 특성과도 관련성이 일부 나타나고 있다. 특화상담소별로 상담원의 차이는 연령

과 디지털 성범죄에 대한 전문성을 중심으로 나타나고 있는데, 특히 특화상담소 구성원의 연령이 낮을수록 해당 상담소에서 지원 및 대응하는 디지털 성범죄의 유형이 보다 다양해지고 피해자 지원 프로그램도 다양해지는 특징도 나타나고 있다.

특화상담소의 피해유형별 사례 관리는 피해자 지원의 최일선에 있는 상담원의 관심과 노력 등의 행태적 특징에 따라 다르게 나타나고 있다. 예를 들어, 상대적으로 우수한 성과를 보여 주는 지역의 특화상담소와 그렇지 않은 상담소가 구분되는 기준으로 상담소의 피해지원을 제공하는 종사자의 태도를 찾아 볼 수 있으며 구체적으로 상담 의뢰를 받은 피해자 지원을 종합적인 지원으로 확대하여 고도화하는 기관과 상담소에 접수된 피해 사례에 대하여 지지 상담을 중점적으로 제공하는 기관이 대조될 수 있다.

#### 〈그림 11〉 특화상담소 운영 현황 및 주요 피해지원 내용 요약

| 디지털 성범죄 피해 추세                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 성범죄는 지역별 차이를 보이며, 주로 10~20대 여성피해자가 주를 이룸; 10대 여성의 경우 중고등학생 중심 미성년 피해자로 학폭과의 연관성 일부 존재</li> <li>• <b>남성 피해자는 소수사례에서 조금 빈번한 사례로 증가하고 있으며, 몸캠피싱, 동성간 성범죄</b> 등의 사건 유형 진화 중</li> <li>• 성폭력 대비 디지털성범죄 사례 증가 중</li> <li>• <b>복합성폭력 사례 증가</b>: 디지털+학폭(10대 경우), 디지털+성폭력(연령 불문), 동성간 성범죄(유포블안 등) 사례 증가 중; 소위 빗방 등 상업적 영상 제작 과정에서의 성범죄 사례 일부 발견</li> <li>• <b>피해자가 거주지역에서의 신원노출을 우려하여 타 지역 특화상담소에 지원 요청하는 경우 빈발</b></li> </ul>                                                                                                             |
| 상담소 간 지원 실태 비교                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담-삭제지원 병행: 직접삭제 및 연계삭제를 통해 피해자에 대한 다양한 지원이 가능함, 이에 따라 수사법률 연계지원 분야에서 성과가 나타날 수 있음(삭제지원이 특화상담소로 업무로 분장될 때의 장점)</li> <li>• 상담지원 + 치유회복: 기존 성폭력상담소의 네트워크와 협업기관이 있는 상황에서는 치유회복 프로그램이 원활하게 작동; 의료비 지원 등의 한계가 있음에 따라 치유회복 중심으로 지원 활동 중</li> <li>• <b>상담지원만 수행하는 상담소 경우 : 디지털 문제에 특화된 맞춤형 지원이 아니라 기존 성폭력/성매매 상담지원 등과 유사한 방식으로 지원이 이루어 지고 있어 수사법률연계 및 치유회복 등에서 성과가 나타나지 않음</b></li> <li>• 우수사례: 삭제지원, 디지털 특화 및 전담지원, 상담소 운영 기관의 경험 및 자원 공유</li> <li>• 미흡사례: 디지털 분야 특화지원 보다는 일반 성폭력 관점에서 상담 지원, 상담 인원 부족 및 채용 어려움 등 양질의 상담사 충원 한계</li> </ul> |

특화상담소의 피해자 지원은 피해자의 사례 접수 및 관리에 해당하는 일차적인 지지상담, 피해자의 치유회복을 위한 심층상담과 의료 및 비의료적 치료, 그리고 가해자 처벌 및 피해 확산 방지를 위한 수사 및 법률동행 등의 법적 지원으로 구분되고 있다. 디지털 성범죄 피해자가 모든 피해지원 프로그램을 균형 있게 활용하는

것은 아니다. 피해지원의 과정은 지지상담을 통해서 심층상담 등의 일상회복지원 프로그램으로 이어지는 것이 이상적인 모습이며, 피해자의 지원 신청 목적이 상이함에 따라 초기 상담을 통한 피해의 사건화를 모색하는 것과 일상회복 지원을 위한 심리상담만을 목적으로 하는 경우도 빈번하게 나타나는 양상이다. 초기 피해 접수에서 일상회복지원으로의 연계는 피해자의 의지와 상담원의 역량으로 인해 결정되며, 피해자가 계속 지원 프로그램을 활용하려는 의지는 특화상담소의 상담원과의 신뢰 관계에 기반하는 경우가 많다.

아래에서는 지역특화상담소 운영과 관련하여 피해지원 프로그램별 주요 쟁점과 이에 대한 개선 과제 및 방안 등을 논의한다.

## 1) 삭제지원

특화상담소는 한국여성인권진흥원과 연계하여 삭제지원을 제공하고 있으며, 개별 특화상담소가 자체적으로 직접 영상물을 삭제하는 방식은 거의 발견되지 않고 상당수는 진흥원의 삭제지원 프로그램을 소개하고 연계하는 방식으로 진행된다. 이 과정에서 삭제지원과 관련한 진행 사항은 진흥원과 피해자 간에 전달되며, 특화상담소가 삭제지원의 결과를 제도적으로나 절차적으로 통보 받지 못하고 있다.

일부 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관을 중심으로 삭제지원의 직접적인 제공이 이루어지고 있는데, 삭제지원과 관련하여 여성인권진흥원과 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관 간 연계와 협력이 잘 이루어지지 않는 문제점이 존재한다.

특히, 한국여성인권진흥원이 초기에 전담하였던 삭제지원이 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관과 이원화되어 중복적으로 제공되고 있는 상황도 일부 발생하였다. 현재는 진흥원과 지자체의 디성센터가 삭제지원을 중복으로 접수 받았을 경우, 진흥원이 피해자와 협의 후 사건 접수를 종결하고 지자체가 삭제지원을 하도록 하여 중복을 최소화하고 있는 중이다. 하지만, 진흥원과 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관이 개별적으로 경찰청 등의 국가기관과 협력 관계를 형성하고 별도의 데

이터베이스 및 영상물 추적 시스템을 사용하고 있다는 점에서의 삭제 지원을 위한 자원의 중복의 문제가 일부 나타나고 있다.

삭제지원은 국내외 기관에 대한 특정 영상물의 주소를 기반으로 추적한 자료의 삭제를 요청하는 방식으로 이루어지며, 인공지능과 빅데이터 기술의 활용을 통해 점차적으로 자동화가 이루어지고 있는 영역이다. 하지만, 디지털 성범죄 피해를 가쳐오는 영상물은 지속적으로 재생산 및 재배포되고 있다는 점에서 완전한 자동화에는 어려움이 존재하기도 한다. 이에 따라 삭제지원과 관련한 전문적 역량을 지속적으로 강화할 필요가 있으며, 진흥원과 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관이 보유하고 있는 별도의 데이터베이스와 크롤링 기반의 영상물 추적 및 자동 모니터링 시스템의 연계가 적극적으로 추진될 필요가 있다.

또한, 삭제지원의 경우 기술의 집합과 역량의 집중을 통해서 강화될 필요가 있는 영역으로 중앙집중적인 방식으로의 서비스 제공을 고려할 필요가 있다. 이는 일부 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관에서의 삭제지원이 거주지역을 기반으로 하기 보다는 신청 접수 지역을 기반으로 이루어지고 있고, 삭제지원의 진행 방식이 국가 단위의 진흥원의 업무와 지자체 단위의 디지털 성범죄 피해지원기관의 업무에서 차별성을 가지지는 못하기 때문이다.

이에 따라, 삭제지원을 진흥원에서 우선적으로 제공하고, 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관 등에서 삭제지원을 위한 데이터베이스를 확보하고 공유하는 역할의 분담 구조를 갖추어 가는 것이 적절할 수 있을 것이다.

지자체 단위에서 디성센터의 형태로 삭제 시스템을 개별적으로 개발함에 따라 중복투자의 문제가 발생하고 있으나, 디성 센터의 피해 지원 효과적 측면에서는 디성센터에서의 자체적인 삭제 지원이 제공될 필요가 있기도 하다. 이에 따라, 지자체가 스스로 삭제지원 서비스를 제공할 수 있도록 하되, 지자체의 디성센터 신설에 따라 독자 시스템을 개발하기 보다는 진흥원의 삭제지원 시스템을 공동 활용하는 수준으로 공유하면서 상호협업을 강화하는 방향이 바람직할 것이다.

즉, 삭제지원 시스템은 현재의 한국여성인권진흥원의 디지털 성범죄지원센터의

시스템을 주요 플랫폼으로 하여 각 지자체의 디성센터가 시스템 활용의 권한을 부여 받아 공동으로 시스템을 활용하는 방향으로 비용 절감을 추진할 필요가 있을 것이다.

## 2) 상담지원

특화상담소의 상담원의 역할은 피해자의 일상회복을 지지하는 협력자로서의 역할과 이들의 회복을 지원하기 위한 외부 자원의 소개와 연계를 돕는 중개자로서의 역할을 수행하는 것으로 구분될 수 있으며, 상담소 별로 협력자의 역할에 비중이 높은 곳과 중개자의 역할의 비중이 상대적으로 높은 곳의 차이가 보여 진다.

협력자의 역할은 주로 피해자의 피해사실의 사건화, 일상회복으로의 과정으로 진입하도록 돕는 상담(전문적 치유 목적은 아님), 그리고 사건의 진행에 따른 수사 및 재판 과정에서의 지원으로 요약될 수 있으며, 이러한 역할의 복잡성과 다양성이 피해자의 일상회복을 위한 다양한 프로그램을 설계하는 것에 가깝기 때문에 상담원이라는 직위보다는 코디네이터(coordinator)의 직위가 보다 적합해 보이기도 하다. 실제로 서울 디성센터는 ‘상담원’ 보다는 ‘지원관’의 명칭을 활용하고 있으며, 피해자에 대한 복수의 피해지원 프로그램을 소개하고 적시에 필요한 프로그램을 제공하는 역할을 강조하고 있다.

중개자의 역할은 특화상담소의 권역 내 협력 자원을 탐색하여 개발하고, 기존의 자원을 활용하는 업무와 연관성이 높다.

특화상담소가 주로 활용하는 외부 자원은 치료적 목적의 심층상담과 마음치유를 위한 프로그램(놀이, 미술, 음악 치료 등)이며 이는 특화상담소별로 편차가 크게 나타나지는 않는다.

하지만, 수사동행과 법률지원의 경우 특화상담소별로 편차가 크게 나타난다. 특히, 특화상담소 내 상담원의 역량과 특성에 따라 수사동행의 빈도의 차이가 발생하고 있으며, 수탁기관의 특성과 연혁에 따라 법률지원에서의 방식의 빈도의 차이가

발생하고 있음에 주목할 필요가 있다.

이는 심층상담과 마음치료 등의 경우 비교적 활용 가능한 자원의 확보가 용이한 경우에는 외부 기관의 활용 빈도가 높으나, 전문적 의료지원과 법률지원의 경우 예산의 부족으로 인한 활용 빈도가 낮은 현상과도 연관된다.

특화상담소의 전문성은 상담원의 역할과 기능을 재정립하는 것으로 확보될 수 있는데, 우선 상담원의 역할은 피해자에 대한 일상회복을 위한 프로그램을 설계하고 프로그램을 활용할 수 있도록 하는 신뢰관계의 구축과 계속 활용을 위한 지지상담으로 한정될 필요가 있다.

피해자의 치유회복을 위한 치료적 목적의 프로그램은 심층상담, 마음치료, 의료지원 등의 형태로 제공되고 있는 중이다. 피해자 지원 목적의 ‘상담’ 기능은 특화상담소의 ‘지지’ 상담과 전문 심리상담원의 ‘심층’ 상담으로 구분될 수 있는데 실적관리 등에 있어서 사례 관리 및 지속을 위한 ‘지지’상담과 심리 치료를 위한 ‘심층’ 상담의 개념적 구분이 모호한 상황이다.

이를 보완하기 위하여 피해자를 대상으로 한 특화상담소를 통한 ‘상담’은 피해자의 사례관리를 위한 상담으로 재분류하고, 상담의 성과로 사건화, 프로그램의 계속이용, 지원 프로그램 운영 중 심리적 안정화의 수준의 성과로 관리될 필요가 있다.

그리고, 피해자의 전문적인 치료를 위한 심층 상담은 일상회복을 위한 다른 치유프로그램과 동일한 목적으로 활용됨을 분명히 하고, 관련 실적을 별도로 집계할 필요가 있을 것이다.

### 3) 의료지원

특화상담소가 제공하는 일상회복 프로그램에서 의료적 지원의 실효성을 높일 필요가 있는데, 직접적인 신체적 또는 물리적인 피해가 발생하지 않는다는 점에서 현재까지의 지원 프로그램은 심리적 상담에 한정되고 있기 때문이다.

특화상담소가 제공하는 일상회복 프로그램은 심리적 치료와 의료적 치료의 2가

지 유형으로 분류된다. 심리적 치료는 전문 상담원을 통한 심층상담과 심리 치료 프로그램으로 제공되고 있으며, 의료적 치료는 의료기관과의 연계를 통한 의료비 지원으로 제공되고 있다.

하지만, 심리적 치료에 대한 사업예산이 책정되고 있는 것과 비교하여, 의료적 치료에 대한 사업예산은 거의 없다는 점에서 특화상담소의 피해지원은 심리적 치료에 특화 또는 한정되는 것으로 보인다.

의료비 지원을 필요로 하는 일부 피해자들에 대하여 특화상담소가 제공할 수 있는 지원은 협력 의료기관의 소개와 특화상담소가 입주한 기관의 예산을 활용한 의료비의 간접적 지원에 불과하다.

특화상담소가 삭제지원을 제공하지 못하고 있는 상황에서, 피해자를 위한 프로그램은 결국 상담원에 의한 지지상담과 상담기관과 연계한 심층상담에 국한되고 있는 것이다. 놀이, 미술, 음악 치료 등과 같은 치유 프로그램과 집단 상담 등의 부가적 수단도 활용되고는 있으나 외부인과의 노출을 기피하는 피해자의 성향을 고려할 때 보다 전문적인 의료적 목적의 상담 및 치유가 제공될 필요가 있을 것이다.

특화상담소가 치료 목적의 의료지원을 제공하는데 있어서 가장 큰 제약 요인이 사업 예산의 부족의 문제이다. 이에 따라, 의료비의 대신 수납의 형태로 이루어지는 의료지원의 활용 실적은 낮게 나타나며, 수탁기관이 보유한 의료자원의 활용의 경우 실적으로 잡히지 않는 문제도 나타난다. 이에 따라, 의료지원을 의료비의 실질적인 집행으로 실적으로 평가하기 보다는 의료지원과의 연계와 의료기관이 공익 활동의 일환으로 피해자를 지원할 수 있도록 하는 협업체계를 구축하는 것을 장려할 필요가 있다.

#### 4) 수사 및 법률지원

디지털 성범죄 피해자를 위한 수사 및 법률 동행의 경우 수사 및 재판 과정에

대한 상담원의 이해와 참여의 적극성이 요구된다. 디지털 성범죄의 유형이 다양해지고, 다른 폭력과의 연계가 나타남에 따라 피해자의 지원을 위한 수사가 이루어지는 과정도 복잡해지고 있다. 하지만, 특화상담소가 전문적인 법률 지원의 자원을 보유하고 있지 못하는 경우가 많아, 대부분의 수사 및 법률 동행에서의 법률지원은 국선변호사 등의 협력에 의존하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

피해자 지원을 위한 수사 동행은 단순히 수사 기관에 피해자와 동행하는 것에 한정되는 것이 아니라, 수사 기관과의 사전 협조를 통해서 디지털 성범죄에 대한 수사기관의 관심과 이해를 장려하는 선제적 조치를 포함시킬 필요가 있다. 상당수의 특화상담소가 지역의 경찰청과 경찰서 등과 협력 관계를 맺으며 디지털 성범죄에 대한 홍보 및 연계 사업을 진행하고 있는 것으로 나타났는데, 지역 경찰기관 구성원의 순환보직 등으로 인해 협력 관계의 지속적인 갱신과 확대가 필요한 상황이다. 이에 따라, 특화상담소의 피해지원 프로그램의 실적으로 수사 동행의 양적 실적과 함께 수사기관과의 협력 관계 형성 및 유지의 질적 실적도 포함되어 관리될 필요가 있을 것이다.

아울러, 지역별로 경찰청 및 경찰서와의 협조 관계가 원활하게 이루어지지 않은 경우도 나타났는데, 그것은 지역 경찰관서가 특화상담소의 조직적 위상을 인정하지 않기 때문인 것으로 분석된다. 따라서, 여성가족부가 경찰청과의 협의를 통해 디지털 성범죄 피해자 지원에 있어서는 지역경찰청과 경찰서가 적극적으로 협조할 수 있도록 제도적 환경을 조성할 필요가 있다.

법률 지원의 경우 특화상담소를 유치한 여성폭력방지기관의 기보유 자원(사내변호사 등)과 기연계 협력 자원(국선변호사 등)의 여부에 따라 상이한 수준으로 서비스가 제공되고 있다. 디지털 성범죄의 경우 피해사실을 입증하는 것과 가해자를 특정하는 것에서의 난해함이 존재하며, 이를 사건화하는 과정에서 일반적인 성범죄 사건과 차별화된 법률적 지원을 필요로 할 수 있다. 또한, 피해자가 사건의 확장을 원하지 않는 경우가 많아, 기관이 기보유한 자원을 통하여 사건에 대한 전문적인 법률 지원을 제공할 수 있는 전담 자원을 확보할 필요가 있다. 이에 따라, 법률

지원을 재판과정에서의 동행에 한정하기 보다는 재판과정에서의 동행은 지지상담의 하나의 실적으로 이해하고, 보다 전문적인 법률서비스의 연계를 추가적인 실적으로 포함시킬 필요가 있을 것이다.

〈표 28〉 디지털 성범죄 피해자 지원 유형별 개선방안

| 지원유형                                                     | 현황 및 문제점                                                                                                                                                                                                                                                            | 개선방안                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 삭제지원</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역특화상담소는 삭제지원을 직접 제공하기 보다는 여성인권진흥원으로 삭제지원 연계 중, 하지만, 삭제지원의 결과에 대한 정보 공유는 개인정보 등의 문제로 이루어지지 않음</li> <li>• 지역 디지털 성범죄 피해지원기관은 자체적으로 삭제지원을 제공하고 있는데, 진흥원과의 연계 및 협력이 거의 이루어지지 않고 개별 또는 독립적으로 삭제지원 체계 및 업무를 만들어 가는 중</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국여성인권진흥원을 중심으로 삭제지원이 이루어질 수 있도록 하고, 삭제지원의 연계에 대하여 지역특화상담소에 대한 정보 공유 등의 채널을 확보할 필요</li> <li>• 지역 디지털 성범죄 피해지원기관과 진흥원이 독립적으로 개발하고 축적하고 있는 데이터베이스의 공유와 삭제지원 업무를 중심으로 진흥원과 센터 간 인적 교류 및 정보 교류의 활성화가 이루어질 필요</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담지원</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 일상회복지원을 위한 피해지원 프로그램의 소개 및 설계와 피해자의 심리적 안정을 위한 전문심층 상담의 개념 구분이 모호한 상황</li> <li>• 특화상담소 상담원에 의한 심리상담과 전문상담소의 심층상담의 역할과 기능이 구분되지 않는 문제</li> <li>• 심층상담의 경우 개별상담과 집단상담이 구분되고 있는데, 집</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 특화상담소 운영 실적에서의 “상담”의 의미를 재정립. 피해자에 대한 종합적인 지원의 경우 “코디네이팅”에 가까운 기능이며, 피해자의 심리적 안정 지원의 경우 “상담”에 가까운 기능임. 이에 따라 특화상담소의 상담원에 의한 상담은 별도 실적으로 관리되도록 하고, 심리적 지원을 위한 심층상담과 치유프로그램의 실적을 별도로 관</li> </ul>                     |

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               | <p>단상담 구성과 운영의 현실적 제약을 고려할 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 청소년 피해자 지원의 경우 보호자 동반 조항에 따른 피해지원 신청 기피 현상</li> </ul>                                                                                                                | <p>리할 필요가 있음</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 청소년 피해자 지원의 경우 보호자 동반 조항을 의무가 아닌 선택 사항으로 개선하여, 청소년이 단독으로 피해지원 신청할 수 있도록 개선(이 경우, 디성 종사자가 보호자로서 역할을 수행하도록 관련 규정 등을 개선)</li> </ul>                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 의료지원</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 의료지원의 경우 심리적 치료와 신체적 치료로 구분될 수 있는데, 특화상담소의 사업 예산에서 의료비에 대한 지원 항목에 대한 구체적인 근거가 존재하지 않음</li> <li>• 일부 특화상담소의 경우 디성 피해지원 사업을 수탁한 기관이 보유한 자원을 활용하여 의료지원을 제공하고 있으며, 그 결과 특화상담소 간 의료지원의 실적의 편차 발생</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 심리적 상담과 심리적 치료의 개념을 구분하고 정신과적 치료와 신체물리적 치료가 연계될 수 있도록 의료지원의 개념을 재정립할 필요가 있음</li> <li>• 보다 적극적인 의료지원을 확보하기 위하여 디지털 성범죄 피해지원을 공익활동화하고, 이를 위한 사업화 및 연계 활동을 강화할 필요가 있음</li> </ul>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 수사 및 법률지원</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 수사 및 법률지원의 경우 수사 접수의 경우 피해자 거주지를 중심으로 하여, 특화상담소가 지원이 가능하나, 사건화 이후 과정 및 법원동행의 경우 가해자 거주지를 중심으로 하여 특화상담소가 타지역 특화상담소 및 지자체 디지털 성범죄피해지원기관과 연계해야 하는 상황 발생</li> <li>• 수사기관과의 협력 관계, 법률</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 수사기관과의 협업은 디지털 성범죄에 대한 수사관의 태도의 변화를 가져오는 것을 지향할 필요가 있으며, 공식적인 협의체의 참여 이외에도 디지털 성범죄에 대한 인식 제고와 사건화를 위한 수사기관의 협조를 장려할 필요가 있음</li> <li>• 이를 위하여 여성가족부가 경찰청과의 협의를 통해 디지털 성범죄 피해자 지원에 있어서는</li> </ul> |

|  |                                 |                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 적 지시의 수준에 따라 특화상담소 간 실적의 편차가 발생 | <p>지역경찰청과 경찰서가 적극적으로 협조할 수 있도록 제도적 환경을 조성할 필요가 있음</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 법률적 지원은 법원 동행의 심리적지지 이외에 전문적 법적 지식의 활용으로 나타날 필요가 있음. 수탁기관의 법률 자원을 활용하는 것 이외에도 지역 내 공익변호사 등과의 연계 강화를 통하여 전문적 상담이 제공될 수 있도록 할 필요</li> </ul> |
|--|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2 지역 특화상담소 운영 개선

### 1) 특화상담소 성과의 시스템 대비 상담원 역량 의존 완화

특화상담소의 대응 역량은 상담소의 시스템 보다는 상담원 개인의 역량에 의존하는 경향으로 인해 모든 상담소가 유사한 수준의 피해지원을 제공하지 못하고 있다. 이에 따라, 특화상담소별로 피해지원 서비스의 양적 및 질적 차이가 나타나고 있다. 이를 보완하기 위하여 특화상담소별로 특정 유형의 디지털 성범죄를 전문화하는 방향도 고려될 필요가 있다.

최근 디지털 성범죄가 단독 사건보다는 복합 사건의 형태로 발생되고 있으나, 상당수의 특화상담소는 단독 사건으로서 디지털 성범죄에 접근하는 경향을 보여주고 있다. 하지만, 특화상담소에서 지원하는 디지털 성범죄는 개별 디지털 성범죄 자체에 특화하고는 있으나, 복합 사건으로서의 디지털 성범죄, 즉 성폭력과 함께 발생하거나 학교폭력과 함께 발생하는 디지털 성범죄에 대하여 통합적으로 접근하기 보다는 개별적으로 접근하는 경향이 보여진다. 이에 따라, 보다 복잡한 형태의 디지털 성범죄에 대한 대응은 이루어지지 못하는 한계도 나타난다.

각 특화상담소별로 상담소로부터 피해지원을 받는 피해자의 특성이 상이하며, 남성 피해자의 경우 피싱의 범죄로 여성 피해자의 경우 불법촬영 및 유포 등의 범죄가 집중되는 경향도 나타나고 있다. 여성 피해자도 연령별로 피해 유형의 차이를 보여 주고 있다. 지역 기반의 소규모 특화상담소가 전연령의 모든 디지털 성범죄를 지원하는 것의 자원적 한계를 고려하면, 특화상담소가 지역별로 다성 유형 또는 피해자 특성을 특화하여 전문상담소로 발전하는 것도 하나의 대안이 될 수 있다.

앞서 언급한 것과 같이 특화상담소의 대응 역량이 상담원의 전문성에 의존하는 것을 고려하면, 전문상담소의 개념 보다는 전문상담원의 개념이 적합할 수 있으며 일반적인 디지털 성범죄 피해지원의 기본 역량과 특정 유형 또는 특정 피해자 집단

에 특화된 사례대응역량을 분리하여 상담원에 대한 업무 기대와 교육훈련을 실시할 필요가 있을 것이다.

지역특화상담소의 시스템 역량의 부족은 확일적으로 2인의 전담 인력을 배치하는 것이 원인이 될 수 있다. 디지털 성범죄는 비교적 새롭게 등장한 범죄유형이며, 일반적인 성폭력에 비해 피해자가 지속적으로 증가하고 있다. 종사자 인터뷰 결과에 따르면, 기존의 성폭력에서 점차 디지털 성폭력으로 전환되는 추세를 나타내고 있다. 이에 따라, 상담소는 피해자의 신고와 접수에 의한 소극적인 지원에서 보다 적극적인 피해자를 찾아서 지원을 제공하는 적극적인 지원으로 태도를 전환할 필요가 있다.

그러나, 지역별로 디지털 성범죄 피해 건수 및 피해지원 수요가 다르게 나타나고 있는데도, 모든 상담소에 2인의 상담 인력을 동일하게 배치하는 것은 인력 활용의 효율성을 제한하는 결과를 가져올 수 있다.

이러한 점은 수탁기관별로 지역특화프로그램 전담 상담원을 활용하는 실태의 차이에서 나타난다. 일부 수탁기관들은 특화사업 전담 상담원을 채용한 후 기존의 일반 성폭력 또는 가정폭력에 대한 상담 지원을 같이 담당하도록 운영하고 있다. 반대로 디지털 성폭력에 대한 피해지원 수요가 많은 지역 상담소의 경우, 수탁기관이 보유한 자체 인력이 디지털 성폭력 전담 상담원의 업무를 보조해 주는 사례도 나타나고 있다. 이것은 지역별 피해지원 수요의 차이에 따라 디지털 성폭력 전담 상담원의 업무량이 과다할 수도, 상대적으로 업무에 여유가 있을 수도 있다는 점을 나타내고 있다.

이와 같이 피해 건수와 지원 수요가 많은 지역에서 2인의 디지털 성폭력 전담 인력 규모는 대체자원의 부족과 피해자 지원 프로그램의 확장성 제약의 문제점을 가지고 있다. 더욱이, 디지털 성범죄 전문 상담원이 많지 않은 상황에서, 특화상담소별로 상담원이직 등에 따른 인력 확보의 어려움이 발생하고 있다는 점도 문제이다.

이에 따라 디지털 성범죄 피해 지원을 위한 상담소 인력 규모를 효율화할 필요가 있는데, 피해지원 수요 및 지원 실적에 비례하여 전담 인력 배치의 조정이 필요할 것으로 보인다. 적절한 규모의 인력이 유지되는 것이 상담원의 소진 방지와 상호

대체를 가능하도록 하기 때문이다.

특히, 특화상담소들 간의 피해지원 서비스의 품질과 성과 격차가 나타나고 있으므로, 상담소의 피해지원 수요와 서비스 성과평가 결과에 따라 인력배치를 차별화할 필요가 있다.

피해 지원 수요가 많고 지원 실적이 우수한 상담소에는 인력을 순증하는 인센티브를 제공할 수 있고, 미흡 상담소의 경우 상담소 성과제고를 위한 진단 및 피해지원 역량강화를 위한 후속조치가 필요하다.

## 2) 특화상담소 상담원 및 종사자의 역량 제고

특화상담소의 다성 피해 지원 전문 상담원의 채용과 교육훈련은 민간위탁의 서비스 제공 방식과 다르게 공공 제공으로 이루어질 필요가 있다. 즉, 여성가족부나 공공기관인 한국여성인권진흥원 등을 중심으로 전문상담원의 자격 요건을 규정하고 이를 위한 채용과 교육훈련의 가이드라인을 제공할 필요가 있다. 특히, 채용자격에 있어서 사회복지사의 기본 역량에 대한 교육과 별도로 다성 관련 전문 교육 이수 of 최저 시간(현재는 다성을 포함한 100시간의 교육 수료를 기준으로 하고 있으나, 다성에 대한 최저 시간을 설정하는 것을 의미)을 이수하도록 하고, 여성폭력과 차별적인 다성 관련 사례 대응 및 코디네이팅을 위한 교육훈련이 제공될 필요가 있다.

특화상담소 내 상담원의 자격 요건이 상담소별로 상이하게 적용되고 있으며, 일부 상담소의 경우 상담소의 수탁기관의 자격요건으로 상담원의 자격요건 보다 높은 기준을 적용하고 있기도 하였다. 이에 따라, 특화상담소의 상담원 채용의 어려움이 존재하며, 1인으로 상담소가 운영되는 상황도 존재한다. 이에 따라서, 디지털 성범죄 피해 지원에 한정하여 필요한 상담원의 자격 요건의 최저선을 적용하도록 하고, 민간위탁하는 특화상담소의 수탁기관의 자체 채용 기준보다 낮은 최저선이 라 하더라도 이를 준용하도록 하여 수탁기관에서의 다성 전문 상담원의 채용 가능

성을 제고할 필요가 있다.

다성 피해 지원 전문가로서의 상담원의 지위를 보다 안정화하는 방향도 고민될 필요가 있다. 현재 상당수의 지역특화상담소에서의 상담원은 정책 사업 예산을 재원으로 하여 기관에서 한시적으로 고용되어 있는 형태이며, 이에 따라 수탁 기관의 기존 종사자와 동일하지만 반드시 동일하지는 않은 계약으로 신분을 유지하고 있는 중이다. 특히, 기존 수탁기관들이 사회복지기관으로서 사회복지 종사자의 처우를 보장하고 있는 것과 비교하여, 여성가족부의 정책사업의 지원을 받는 특화상담소의 상담원의 처우가 동등하지 않게 적용되고 있는 것이 현실이다. 이는 다성센터 종사자의 처우적인 측면에서 불리한 지점으로 작용하고 있으며, 빈번한 이직에 따른 상담소 종사자의 연속성과 전문성 확보에 장애요인으로 적용되고 있기도 하다. 이러한 문제를 해소하기 위해서는 다성 종사자의 고용안정성을 지속적으로 개선하기 정부와 지자체 및 관련 지역사회의 지원이 지속적으로 제공될 필요가 있다.

특화상담소 상담원의 역량 개발은 삭제지원과 일상회복 지원을 구분하여 이루어질 필요가 있다. 한국여성인권진흥원이 삭제지원과 피해자 일상회복지원과 관련한 역량을 보유하는 전문기관으로 기능하고는 있으나, 피해자와의 접근성을 고려하면 일상회복지원에 있어서 일선 특화상담소의 경험과 사례가 진흥원 및 타 기관과 공유 및 연계될 필요가 있기도 하다. 한국여성인권진흥원이 삭제지원을 중심으로 종사자 역량 강화 기능을 특화하고, 진흥원과 지역특화상담소 및 지자체 다성센터가 일상회복지원에 대한 종사자 역량 강화 기능을 공유하는 방식으로 역할과 책임을 재정립하는 것도 생각해 볼 대안이다. 즉, 다성 피해지원 종사자 역량 개발과 관련하여 총괄기구 및 긴급대응기관으로서의 한국여성인권진흥원의 역할과 기능 그리고 피해자의 일상회복에 주안점을 둔 콘텐츠 개발 및 공유, 사례 학습의 참여자로서의 지역 피해자 지원 기관의 역할과 기능을 구분할 필요가 있을 것이다.

특화상담소 상담원의 교육훈련은 인권진흥원을 통해서 제공될 필요가 있다. 상당수의 상담원이 디지털 성범죄 특화 교육 보다는 여성폭력피해지원을 중심으로 한 교육훈련을 받고 있는 중이다. 즉, 디지털 성범죄와 관련한 전문성의 축적은 상

담원 개인의 사례 관리 경험에 의존하는 것이며, 이를 전문적으로 교육 및 훈련시켜주는 수단이 부재한 것이다.

디지털 성범죄의 특성이 기존 여성폭력과 공유하는 유사성보다 차별성을 강조하는 방향으로 확장되면서, 피해자의 일상회복을 전제로 한 지원체계 역시 기존 여성폭력의 지원 체계와는 상이하게 설계될 필요가 있다. 이 때문에, 디지털 성범죄 피해자 지원을 위한 종사자에 대한 교육이 체계적으로 진행될 필요가 있으며, 진흥원을 중심으로 종사자 간 교류와 협력이 공식적으로 이루어질 수 있도록 하여 경험의 공유와 학습의 기회가 마련될 수 있어야 한다.

특화상담소 상담원 역량개발은 디지털 성범죄의 특수성과 고유성을 중심으로 이루어질 필요가 있다. 현재의 디성피해자 지원은 상담원이 피해자의 피해 상황을 이해하고 공감하는 수준에 따라서 차별적인 성과가 나타나고 있다. 그리고, 이러한 상담원의 역량은 주로 디지털 상황에 대한 이해(디지털 리터러시), 디지털 기기 활용 수준에 대한 경험 및 이해(디지털 신종용어의 이해도 및 활용 능력), 디지털 삭제지원 시스템에 대한 이해 등으로 요약될 수 있기도 하다.

특화상담소를 수탁한 기관의 기존 전문성에 따라 디성피해자 지원의 형태와 수준에서 이질성이 나타나고 있음을 고려할 때 디성피해자 지원의 전문성이 별도로 구분될 필요가 있다. 특히, 현재 상당수의 폭력이 디지털 공간 또는 디지털 기기를 활용한 상황에서 이루어지고 있다는 점을 고려할 때 디지털에 대한 이해를 갖춘 전문적인 종사자를 양성할 수 있는 전문 기관화와 관련 역량 개발 지원이 필요하다.

### 3) 특화상담소 상담원 소진 방지 프로그램의 활용성 제고 필요

특화상담소의 상담원(종사자)에 대한 소진방지 프로그램의 현실화도 필요한 상황이다. 현재의 소진방지는 진흥원이 계획하여 운영 중에 있는데, 진흥원 자체의 상담원(종사자)를 위한 소진방지로 설계되고 있으며 전국의 산재한 특화상담소의

종사자들에게 소진방지가 전달되지 못하는 한계가 나타나고 있다. 이는 거리의 문제로 인해 전국에 산재한 특화상담소가 서울에 위치한 여성인권진흥원의 소진방지 프로그램에 접근하기 어려운 데 기인하며, 특화상담소의 인력이 소규모이므로 업무수행을 중지하고 소진방지에 참여하기 어려운 제약 조건도 원인이 되고 있다.

이를 보완하기 위해서 소진방지 프로그램이 진흥원을 통해 직접 제공되는 방식에서의 변화가 필요하다. 진흥원이 위치한 수도권외의 경우 지자체의 디지털 성범죄 피해자 지원 기관들이 설립되어 공공위탁형 사업으로 피해 지원이 이루어지고 있다. 비교적 대형의 지자체 디지털 성범죄 피해자 지원 기관들은 종사자들에 대한 자체적인 소진방지 등을 제공하고 있는데 비해, 소형의 지역특화상담소는 자체적인 소진방지가 이루어지지 못하고 있으며 수도권에서 운영되는 소진방지 프로그램에의 참여를 위한 경비 지원들도 잘 이루어지지 못하고 있다.

이 때문에 소진방지가 진흥원을 중심으로 수도권 단위에서 직접 제공되는 것이 아니라 지역의 특화상담소가 위치한 지역에서 제공되도록 하거나, 특화상담소가 자율적으로 활용할 수 있는 소진방지 관련 예산의 추가적인 지원이 이루어질 필요가 있다.

또는, 지역 상담소별로 소진방지를 자체 추진할 수 있도록 바우처를 제공할 수 있다. 상담원이 바우처를 활용하여 본인이 희망하는 소진방지 방안을 지역사회에서 선택할 수 있도록 자율성을 부여하는 방안이다.

소진방지에 있어서 진흥원의 역할을 보다 적극적으로 유도할 수 있는데, 특화상담소 상담원에 대한 소진지원을 위하여 진흥원이 찾아 가는 소진방지를 제공하는 것이다. 특화상담소의 상담원은 피해자 지원을 위한 지지상담의 과정에서 소진의 가능성이 높으며, 이들의 소진 예방 및 완화를 위해서는 상담원을 대상으로 한 지지상담과 컨설팅 및 업무로부터의 일시적 분리 등의 소진 방지 프로그램이 제공될 필요가 있다. 지역 내의 소진방지를 위한 적절한 자원이 확보되지 않을 가능성을 고려하여 진흥원이 소진방지를 설계하고 그 자원을 특화상담소의 지역으로 이동시키는 방식의 소진방지 운영 방식의 전환이 필요한 것이다.

〈표 29〉 지역특화상담소 운영 개선방안

| 운영 이슈                                                                                                                | 현황 및 문제점                                                                                                                                                                                                                                                                              | 개선방안                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 특화상담소 성과의 시스템 대비 상담원 역량 의존도 심화</li> <li>• 특화상담소 간 성과 및 역량 편차의 심화</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 특화상담소의 규모는 전문 상담원의 인건비 지원이 적용되는 2인으로 한정됨</li> <li>• 상담소의 규모는 특화상담소의 지원 성과에 대한 시스템의 영향 보다는 상담원 개인의 역량의 영향을 받기 쉬운 구조적 한계를 가짐</li> <li>• 특화상담소 상담원의 역량과 전문성의 지역 간 편차가 존재하며, 상담원의 개인 역량에 따른 사업 성과 창출 구조는 특화상담소 간 성과 및 역량 편차를 심화시키고 있음</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역별 피해지원 수요의 차이를 고려하여 지역 상담소별로 전담 인력 배치 규모를 차별화함</li> <li>• 지자체 행정권역별로 특화상담소가 설치되고 있으나, 시·도 단위의 행정권역의 구분의 의미가 모호함. 이에 따라 시·도를 연계한 광역 권역별로 거점 특화상담소를 위치시키고 특화상담소의 인력 규모 자체를 키울 필요가 있음</li> <li>• 특화상담소 간 성과 실적의 편차를 고려하여 우수 성과를 달성한 상담소와 저성과 상담소 간 인적 자원의 배치 규모를 차별화</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 특화상담소 상담원 및 종사자의 역량 부족 및 인력 확보의 어려움</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 성범죄 전문 상담원의 채용 자격 등은 사회복지사 자격 및 디성 포함 100시간의 교육훈련 이수 충족으로 확인됨</li> <li>• 하지만, 디성 관련 교육훈련에서 디성 분야에 대한 최저 기준이 설정되지 않고 있어, 디성 분야 전문</li> </ul>                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 성범죄 대응 전문성 강화를 위하여 디지털 성범죄 내용 전문성과 사례 대응 전문성에 대한 교육훈련 이수 시간의 기준을 상향 조정할 필요</li> <li>• 특화상담소 수탁기관의 채용자격과 전문상담원</li> </ul>                                                                                                                                                   |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | 상담원과 타 여성폭력 전문 상담원 간 역량과 전문성의 차이가 가시적으로 드러나지 않는 한계가 존재                                                                                                                                                            | 의 채용자격 간 차이가 존재할 경우 여성 전문 상담원의 자격 요건을 우선 적용시켜 인력 채용의 가능성을 제고할 필요                                                                                                                                                      |
| • 특화상담소 간의 협업                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>다수 지역 특화 상담소 간의 피해지원을 위한 협업을 위한 기준이나 지침 부족</li> </ul>                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>여성 피해지원 광역화 및 지역간 협력체계 강화 필요</li> <li>지역상담소들 간의 피해자 지원 협력체계를 강화하여, 지원 유형별 상담소간 역할 분담에 따른 협업지원으로 서비스전달체계 개선 필요 (광주사례: 전남 피해자의 경우 수사지원은 광주 경찰서에, 심리치료 지원은 거주지에서 실시 등)</li> </ul> |
| • 특화상담소 상담원 소진 방지 프로그램의 활용성 제고 필요 | <ul style="list-style-type: none"> <li>특화상담소는 인적 자원과 재정 자원의 부족으로 한계 상황에서 운영되고 있는 상황임</li> <li>진흥원 등의 소진방지 프로그램이 진흥원 내부 직원 및 수도권 지역 상담원에게는 제공될 수 있으나 비수도권 지역특화상담소의 경우 프로그램에 대한 접근성의 시간, 공간, 예산적 제약이 존재함</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>인권진흥원이 소진방지 프로그램을 제공하는 주요 기관이 되도록 하고, 지역특화상담소가 찾아오는 서비스에서 지역 상담소로 찾아 가는 서비스로 서비스 제공 방식을 전환할 필요</li> <li>소진방지와 관련하여 진흥원이 가진 자원을 활용할 수 있도록 협업체계를 개선한 필요</li> </ul>               |



|  |  |                                                                                         |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>지역별로 소진방지 자체<br/>해결을 위한 소진방지<br/>바우처 제공</li></ul> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|

### 3 유관기관 협력체계 개선

특화상담소가 디지털 성범죄 피해자 지원을 위해 협력하는 유관기관의 유형은 심리적 치료 지원을 위한 전문상담기관과 치료프로그램 운영기관, 사건 중심으로 피해자 지원을 위한 수사기관과 법률기관으로 크게 구분된다. 그리고, 디지털 성범죄가 발생하는 위치를 중심으로 학교폭력과 연계로 인한 교육기관, 가정폭력 및 성폭력과 연계로 인한 여성폭력기관도 유관기관의 범위에 포함될 수 있다.

#### 1) 한국여성인권진흥원

한국여성인권진흥원은 국가 단위에서의 디지털 성범죄 피해지원의 총괄 집행 기관으로서의 역할을 수행 중에 있다. 진흥원과의 협력은 주로 삭제지원에의 연계와 다성 특화상담소 종사자에 대한 교육훈련 등의 지원 프로그램을 통해서 이루어질 수 있다.

삭제지원에 있어서 진흥원의 역할의 중요성은 지역특화상담소가 자체적으로 삭제지원을 제공하지 못한다는 점에서 더욱 증가하고 있으나, 특화상담소는 삭제 과정에 대한 정보를 공유 받지 못하고 지원 중인 피해자로부터 정보를 수집 받아야 하는 한계를 가지고 있다. 이에 따라, 삭제지원에서의 진행 상황에 대한 정보 공유를 위한 수단이 탐색될 필요가 있다.

진흥원은 삭제지원과 피해지원과 관련한 매뉴얼 및 가이드라인을 제작하고 배포하고 있으나, 이러한 매뉴얼이 진흥원에 한정하여 활용되는 한계가 나타나고 있다. 삭제지원과 관련한 업무 지침 등이 고도화되고 있으나, 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관으로 업무 지침의 전달 및 연계가 이루어지지 못하고 있으며, 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관은 삭제지원을 위한 체계를 자체적으로 구축해 가고 있는 중이다.

다성 피해자 지원과 관련하여 한국여성인권진흥원은 대면으로서 피해자에 대한

직접적인 일상회복지원을 제공하지는 않고 있다. 한국여성인권진흥원은 피해자의 일상회복지원과 관련하여 비대면 지속상담을 제공하고 있으며, n차 피해 상황에 대한 대처 방안 공유, 정보 제공 및 자원 연계 등의 피해자 조력을 실시하고 있다. 진흥원이 비대면 형식의 일상회복지원(피해자 감정 및 정서 변화에 대한 정상화 및 타당화 반응 등 밀착 심리적 연결감 유지 상담 등)을 하고 있다면, 지역특화상담소는 대면 형식의 보다 접근적인 일상회복지원을 하고 있는 중이다. 피해자에 대한 일상회복지원을 다른 형식으로 제공하고 있기는 하지만, 지역 특화상담소는 진흥원보다는 타지역의 특화상담소 간 교류와 수탁기관이 가지고 있던 피해지원 노하우 및 경험을 하고 있는 중이다.

이에 따라 여성인권진흥원이 여성 피해자 지원과 관련하여 특화상담소의 의견을 수렴하고 현장에서 활용 가능한 업무 지침을 마련하고 매뉴얼을 제작하고 공급하는 형태로 진흥원과 특화상담소가 협력체계가 갖추어질 필요가 있다.

진흥원이 직접적인 피해자 지원 관련 업무를 수행하지 않고 있다는 점에서, 지역 특화상담소는 피해자 지원 경험과 사례를 콘텐츠로 제공하고, 진흥원이 이를 종합하여 매뉴얼을 제작하는 방식의 협업을 프로그램화할 필요가 있다.

특히, 진흥원이 특화상담소의 의견 수렴 결과에 따라 어떠한 개선 조치를 실시하였고, 매뉴얼을 어떻게 개정하였는지 상담소에 피드백을 제시하는 절차를 수립하여 의견수렴-개선조치-환류의 프로세스가 작동할 수 있도록 개선할 필요가 있다.

## 2) 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관

지자체 디지털 성범죄 피해지원기관은 지역특화상담소와 달리 지방정부의 예산 사업으로 여성 피해 지원을 공공위탁하는 방식으로 제공하고 있으며, 일상회복지원 중심의 피해자 지원과 관련하여 지역특화상담소와의 협력체계를 구축할 수 있다.

현재, 특화상담소는 민간위탁 그리고 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관은 공

공위탁의 형식으로 이루어지고 있으며, 특화상담소 간 네트워크와 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관 간 네트워크가 분리되어 별도로 운영되고 있다. 하지만, 특화상담소와 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관의 피해지원 프로그램의 형식적 차이는 크지 않으며, 생활권역 등의 이유로 지자체 간 피해지원의 교차 네트워크가 형성되는 경우도 존재한다.

이에 따라 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관과 지역특화상담소 간 사례 공유 및 슈퍼비전을 중심으로 한 학습의 공간이 만들어질 필요가 있으며, 특히 법원동행 등의 업무에서 센터와 상담소 간 협력이 강화될 필요가 있다.

### 3) 지역 경찰청 및 경찰서 등 수사기관과의 협업

수사 및 법률기관과의 협업은 주로 지역 경찰서와 경찰청과의 협업이 우선적으로 이루어지며, 법률기관과의 협업은 재판동행 이외의 내용은 잘 나타나지 않고 있다. 수사기관과의 협업은 경찰청과의 협의체 참여, 경찰서예의 방문 및 협력으로 나타나며, 디지털 성범죄의 특성에 대한 홍보와 최초 신고 시점부터의 특화상담소와의 협력이 이루어지도록 하는 프로세스의 개선을 주요 내용으로 하고 있다.

지역경찰청 및 경찰서와의 협업 관계는 지역특화상담소의 독자적 노력만으로 개선되기에는 어려운 한계가 있다. 지역특화상담소의 운영이 국가와 지자체의 공동재원으로 이루어진다는 점을 고려할 때, 여성가족부와 지방자치단체가 공동으로 국가 및 지역 경찰청과의 협의를 통해 디지털 성범죄 피해자 지원에 대한 협업을 강화할 수 있도록 하는 제도적 기반을 구축하는 것이 바람직하다.

### 4) 여성폭력 지역 유관단체와의 협업

심리적 치료를 위한 전문상담기관과의 협업은 주로 특화상담소의 수탁기관이 보유하고 있는 기존 협력자원을 활용하는 경향성이 보인다. 심층상담과 심리치료 프로그램 등이 디지털 성범죄 피해자에 특화되어 있지는 못하는데, 이는 여성 자체가

비교적 새롭게 등장하는 피해 유형이며 피해자를 위한 특화된 상담과 치료가 제공 되기에는 아직 서비스전달체계가 충분히 성숙되지 못했기 때문이다.

심리치료 프로그램의 운영 과정에서 빈번하게 관찰되는 문제는 심리치료의 효과성에 대한 평가와 별개로 심리치료를 적극적으로 활용하지 못하는 활용성의 한계이다. 특화상담소 상담원의 심리 상담과 전문상담가에 의한 심층상담이 구분될 필요가 있고, 심층상담의 경우에도 전문의료기관에 의한 치료적 목적의 상담과 상담기관에 의한 치유적 목적의 상담이 구분될 필요가 있다.

문제는 치유적 목적의 의료기관으로부터의 상담에 대한 사업 지원이 잘 이루어지지 못하고 있고, 심층상담과 지지상담의 내용적 차이와 효과성의 차이가 가시적으로 나타나지는 않는다는 것이다.

더욱이, 광역시 지역의 특화상담소와 달리 광역도 지역의 특화상담소는 전문적인 상담을 제공하는 인력의 부족의 문제를 가지고 있다. 코로나 시기 온라인 상담 등을 통해 지역적 한계를 극복하는 노력도 발견되고는 있으나, 오프라인 상담과 온라인 상담의 효과의 차이 등을 고려할 때 상담 채널을 다양하게 하고 이를 위한 자원이 적절하게 제공될 필요가 있다.

온라인 상담의 경우 효과성에 대한 평가가 다를 수 있는데, 신원노출을 꺼리는 개인상담을 희망하는 피해자들에 대한 상담 지원의 접근성을 높였다는 긍정적인 효과와 집단 상담을 통한 유대감 형성이 피해지원의 주요한 기제인 것을 고려할 때 실질적인 치유회복 효과가 높지 않다는 부정적인 효과가 동시에 존재하기 때문이다.

여성폭력예방기관과의 협업은 주로 특화상담소가 위치한 수탁기관이 특화된 여성폭력을 중심으로 이루어지며, 타기관에 제공하는 다른 여성폭력에 대한 협업은 잘 이루어지지 못하고 있다.

이는 여성폭력방지 및 대응기관의 분절화와 관련이 있는데, 현재 가정폭력, 성폭력, 성매매 등의 다양한 여성폭력은 각각의 전문 기관별로 역할과 기능을 독립적으로 수행하는 개별적 또는 분절적인 서비스전달체계를 통해 제공되고 있다. 수탁기

관이 전담하는 폭력의 유형에 대해서는 특화상담소와의 협력이 가능하나 그 외의 폭력의 유형에 대해서는 협력이 잘 이루어지지 않는 현상이 나타나는 것이다.

문제는 수탁기관의 특화 폭력 유형에 따라 특화상담소가 피해자에 지원하는 서비스와 프로그램의 차이가 발생한다는 것이다. 수탁기관이 피해자에 대한 직접적인 지원 프로그램을 운영하는 경우와 수탁기관이 피해자에 대한 상담 중심의 지원과 연계 프로그램을 운영하는 경우에 따라 특화상담소는 피해자에 제공 가능한 서비스의 내용을 차등화하고 있다.

## 5) 교육기관과의 협업: 각급 학교 및 지역 교육청 등

디지털 성범죄 피해자의 저연령화가 나타나고 있음에 따라 각급 학교와 교육청 등의 교육기관과의 연계도 중요해지고 있다. 하지만, 학교폭력과 디지털 성범죄 간 복합 사례에 대한 실태조사가 이루어지지 않고 있는 상황에서, 디지털 성범죄가 학교 현장에서 별도의 사건으로 다루어지지 않고 학교폭력 내에서 다루어지는 사례도 자주 나타나고 있다.

디지털 성범죄가 학교에서 적절하게 접수되어 관리되지 못하는 경우 2차적으로 특화상담소에 접수되어 지원되는 경우가 일부 존재하고 있는데, 디지털 성범죄 자체가 수사 대상으로 사건화되지 못하는 경우 학생과 연관된 피해 사례가 수면 위에 드러나지 못하는 경우가 존재하기 때문이다.

더욱이 학교 밖 청소년이 경험하는 디지털 성범죄의 문제도 존재하는데, 디지털 성범죄 신고 및 지원이 주로 익명성을 기반으로 이루어지고 있어 피해자의 인구사회적 특성에 대한 관리가 이루어지지 못하는 한계도 발견되고 있다.

교육기관과의 협업은 주로 학교 현장에서의 디성 범죄 예방 및 대응에 대한 홍보 사업을 중심으로 추진될 필요가 있다. 지역 교육청과 각급 학교는 디성 문제에 대하여 방어적인 태도를 취할 가능성이 있으며, 학교 내에서 피해지원이 적절히 이루어지지 않은 경우 2차 피해 및 디성 범죄의 재생산 및 확대의 문제로 심화될 위험

성도 있다. 이에 따라, 디지털 성범죄의 피해 사례에 대한 교육과 디지털 성범죄 피해자에 대한 지원 프로세스에 대한 교육과 홍보가 교육 분야 실무자(교사, 교육청 등)와 학생 및 학부모를 대상으로 전달될 필요가 있다. 특히, 대면 교육 및 홍보 사업이 진행되는 현장에서 디지털 성범죄 피해자의 지원 요청이 일부 이루어진 사례를 참조하여 각급 학교에 찾아가는 디지털 성범죄 예방 프로그램 등의 기획도 고려해 볼 수 있을 것이다.

## 6) 기타 전문가 단체와의 협업: 지역 변호사 단체 및 의료기관

디지털 성범죄 피해지원 프로그램과 관련하여 가장 부족한 자원은 법률 및 의료 분야 전문가의 지원의 부족이다. 법률지원의 경우 수탁기관의 사내 변호사와 지역의 공익변호사의 자원을 활용하고는 있으나 디지털 성범죄 전담 변호사의 법률적 지원은 이루어지지 못하고 있다. 의료지원의 경우도 유사하게 수탁기관의 의료비 지원 이외에 의료기관의 지원을 확보할 수 있는 수단이 부족한 실정이다.

이를 보완하기 위한 방법으로 지역의 변호사 및 의사의 전문가 집단을 대상으로 한 공익적 목적의 피해자 지원 사업을 기획하고 집행할 필요가 있다. 특화상담소를 통해 피해지원을 신청하는 피해자의 상당수가 전문적인 법률 및 의료지원을 받기 어려운 것을 고려하여 이들을 위한 지원 사업을 공익사업으로 제공하는 방식으로 협력 관계를 구축하고 유지할 필요가 있는 것이다.

〈표 30〉 유관기관 협업체계 개선방안

| 유관기관                                                      | 현황 및 문제점                                                                                                                      | 개선방안                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>여성인권진흥원</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>삭제지원의 경우 지역특화상담소에 대한 정보 공유의 부족(개인정보보호 등의 제약 요인), 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관에 대한 삭제지</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>삭제지원에 대하여 진흥원과 특화상담소 간 정보 공유의 제도화 등이 갖추어질 필요</li> <li>삭제지원과 피해지원 등에 대한 매뉴얼 및 업무지침의 활용</li> </ul> |

|                                                                         |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | <p>원 체계 구축에서의 협력 관계의 부족 문제</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해지원에 대한 매뉴얼 및 업무 지침 등이 제공되고는 있으나 지역특화상담소 등에서 활용하지 못하는 문제</li> </ul>                                 | <p>도 제고를 위한 현장 기관과의 대화와 피드백 환류 체계를 갖출 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 삭제지원 등에 대한 특화상담소 종사자 교육강화/ 종사자 소진방지 지원 강화</li> </ul>                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체 디지털 성범죄 피해지원 기관</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관과 지역특화상담소는 센터 간, 상담소 간 별도 네트워크를 운영 중에 있음</li> <li>• 여성인권진흥원 디지털성범죄 피해지원센터와 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관 간의 협업 미흡</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 센터와 상담소 간 교차 네트워크의 운영과 진흥원을 연계한 종합적인 네트워크 체계의 구축 필요</li> <li>• 진흥원이 지자체에 대해 삭제지원 종사자 교육 및 매뉴얼 제공, 삭제지원 크롤링 사이트 공유 등 정보공유 활성화</li> <li>• 여성인권진흥원 및 지자체 여성 센터 간의 삭제지원을 위한 국제협력 공조 강화</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 경찰청 및 경찰관서</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 성범죄에 대한 일선 수사기관의 대응역량이 부족하며, 수사기관의 지속적인 교체로 피해지원의 전문성 및 2차 가해의 가능성 차단이 이루어지지 않는 한계 존재</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역협의체 등의 공식적 협력 관계 이상으로 수사일선의 경찰서 및 수사제도를 총괄하는 지역경찰청과의 수사 협력 관계를 형성할 필요</li> <li>• 여성가족부가 경찰청과의 협의를 통해 지역경찰관서와 특화상담소간의 협업을 위한 제도적 환경 강화</li> </ul>                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육청 및 각급 학교</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 디성이 학교폭력과 결합되어 나타나는 사례와 비교하여 교육청과 특화상담소 등 간의</li> </ul>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 학교 상담 및 교육홍보사업 등을 통하여 학교 현장에서 발생하는 디성 문제의 사</li> </ul>                                                                                                                                   |

|                                                                               |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                               | 교류 및 협력이 이루어지지 않는 문제                                                                                                                   | <p>건화 및 피해자 지원이 이루어지도록 할 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이를 위한 여성가족부와 교육청 간의 협조강화</li> <li>• 교사, 교육행정가, 학생, 학부모 대상 교육 제공을 중심으로 협업 체계를 갖추며, 다성 범죄 대응을 위한 우수 협업사례 확산 필요</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 여성폭력 지역 유관 단체</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 수탁기관의 여성폭력대응 유형이 디지털 성범죄 대응에 영향을 주고 있으며, 수탁기관의 자원이 다성 피해지원에 활용됨에 따라 특화상담소 간 편차가 발생</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 내 다양한 여성폭력대응기관과의 연계 강화 및 기존 네트워크 자원에 대한 정보 공유 등을 통한 협력 체계 개선 필요</li> </ul>                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 변호사 단체</li> <li>• 의료기관</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문 상담 및 지원을 위한 자원 확보가 이루어지지 않고 있음</li> <li>• 디지털 성범죄 전담 법률 지원과 의료 지원 등이 제공되지 않고 있음</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문가의 법률 및 의료지원을 공익사업화하고, 경비 지원의 한계를 고려하여 디지털 성범죄 피해지원의 정당성 및 필요성에 대한 홍보와 대외협력 강화</li> </ul>                                                             |

## 제2절 디지털 성범죄피해자 지원체계 발전 방향

### 1 피해지원 발전 방향

피해지원 프로그램의 개선방안은 우선 상담의 개념을 재정립하는 것에서 출발할 필요가 있다. 디지털 성범죄 피해 지원은 초기 상담을 통해서 이루어지며, 상담을 통해서 사건화와 지속적인 일상회복 지원 프로그램에의 연계가 이루어진다.

하지만, 상담의 개념이 가지는 의미적 한계로 피해자의 일상회복 지원프로그램 활용을 위한 코디네이팅과 실제 심리적 지원을 통한 일상회복을 위한 상담의 의미가 분리되지 못하고 있는 것이다.

이러한 구분의 한계를 해소하기 위해서는 특화상담소 종사자의 업무를 코디네이팅으로 재정립하고, 피해자에 대한 종합적인 지원 프로그램을 소개하고 상황을 진단하고 상황에 맞는 프로그램을 제공하는 등의 업무로 재정립할 필요가 있는 것이다.

코디네이터로서의 종사자의 업무는 다성 피해자가 일상회복 지원프로그램에 진입하고 계속하여 프로그램을 활용할 수 있도록 장려하는 등의 지원 기능이 될 필요가 있으며, 실제 피해자에 대한 심리 상담은 전문상담기관 및 의료기관을 통해서 제공될 수 있도록 하여야 한다.

특화상담소 종사자의 심리 상담 제공이 필수적이고 불가피하다면, 상담원이 제공하는 심리 상담의 전문성을 강화하기 위한 교육훈련이 이루어질 필요가 있다.

피해지원 중 심리치료와 치유를 통한 프로그램은 전문상담기관, 전문치료기관, 전문의료기관 등을 통해서 연계되어 제공되는 프로그램이다. 이 프로그램의 효과성은 피해자에 대한 맞춤형 기관 소개와 지원을 통해 결정될 수 있으며, 이 때문에 특화상담소를 유치한 수탁기관 자체가 네트워크 자원으로 확보하고 있는 기관의 외연이 확장될 필요가 있다.

앞서 언급한 것과 같이 현재의 특화상담소는 상담소를 유치한 수탁기관의 자원을 활용하는 방향으로 피해자 지원 프로그램을 운영하고 있다. 하지만, 수탁기관이 전담하여 특화하고 있는 폭력유형별로 상담 및 치료기관과 의료기관의 차이가 나타나고 있다. 즉, 디지털 성범죄에 특화한 상담기관, 치료기관, 의료기관에 대한 정보가 축적되지 않고 있으며, 피해자의 거주 및 생활 권역을 중심으로 자원이 발굴되고 있으나 디지털 성범죄의 전문성을 갖춘 자원이 발굴되지는 못하고 있는 것이다.

수사 및 법률동행의 경우 일선 경찰서와의 지속적인 협력과 다성 관련 홍보 사업의 성과가 목표로 관리될 필요가 있다. 다성 피해자의 지원이 가해자에 대한 처벌 가능성과 피해영상물의 확산 및 유포 방지, 그리고 일상으로의 회복을 구분될 때, 수사 동행의 목표는 가해자에 대한 처벌 가능성 확인과 수사기관에서의 2차 가해의 방지로 구체화될 필요가 있다.

## 2 사업운영체계 발전 방향

특화상담소는 각 지역별로 피해자의 일상회복을 지원하는 것을 목적으로 하고 있으며, 이를 위한 다양한 프로그램을 운영 중에 있다. 하지만, 일상회복 지원의 과정이 상담원(종사자)과 피해자 간 신뢰 관계 속에서 다양한 과업을 수행하는 것으로 나타남에 따라 상담원과 피해자 간 상호작용의 수준이 사업의 성과를 결정하는 중요한 원인이 된다.

현재 특화상담소는 별도의 디지털 성범죄 전문 상담소를 만드는 것이 아니라, 기존의 여성폭력방지기관 내에 위탁 사업으로 시행되고 있다. 이 때문에 수탁기관의 특성이 특화상담소의 업무 수행 방식에 영향을 주고 있고 있다. 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관이 공공위탁의 형식으로 디지털 성범죄를 전문화하는 것과 비교

하여, 특화상담소는 민간위탁의 형식으로 디지털 성범죄를 별개의 사업으로 위탁 받아 수행하고 있는 것이다.

특화상담소가 민간위탁으로 운영되는 경우 지속적으로 여성가족부의 사업비 예산에 의존할 수 밖에 없으며, 지역 자체에서 관련 사업에 대한 예산 지원에 대한 동기가 마련되지 않는 현상도 일부 나타나고 있다.

이상의 내용을 종합하면, 현재의 특화상담소는 디지털 성범죄의 전문성을 갖추어 가고는 있으나 수탁기관의 기존 폭력 대응의 연장선의 관점에서 업무를 처리하며 국가 예산의 지원 외에 타 예산의 확보가 이루어지지 않아 지속가능성의 한계를 가지고 있는 것으로 보인다.

이에 따라, 지역 단위의 특화상담소의 이상적인 모습으로 디지털 성범죄 피해자 지원의 책임을 국가와 지방자치단체가 공유하는 모습으로 재편하고, 지역 단위에서 환경적 특성에 맞추어서 공공위탁과 민간위탁을 선택하는 방식으로 변화될 필요가 있다.

지자체 디지털 성범죄 피해지원기관의 경우 디지털 성범죄를 복합사건으로 간주하고 다른 여성폭력과의 연계를 추진하는 것과 비교하여, 지역특화상담소는 디지털 성범죄를 개별사건으로 간주하고 다른 여성폭력과의 연계를 거의 추진하지 못하고 있다.

디지털 성범죄가 기존 여성폭력을 대체하고 있거나 그 비중이 점차 증가하고 있는 현실을 고려할 때 특화상담소는 디지털 성범죄에 한정하여 특화 기관으로 운영되기 보다 디지털 성범죄와 다른 여성폭력유형을 통합하여 복합적인 사례에 대응할 수 있는 방향의 통합 기관으로 확장되어 운영될 필요가 있다.

디지털 성범죄 특화에서 통합 여성폭력 대응 기관으로의 전환은 디지털 성범죄 전담 인력의 규모의 한계를 보완하기 위한 시도일 수 있다. 디지털 성범죄의 대응과 지원이 피해 예방과 피해자에 대한 종합적인 프로그램 지원을 주요 내용으로 한다는 점에서 디지털 성범죄를 담당하는 전담 인력의 확보가 일정 수준의 최소한으로 이루어질 필요가 있다.

상담원 1인당 집중 지원과 간헐적 지원을 포함하여 관리 가능한 피해자의 수가 약 50~60명 규모임을 고려할 때, 일부 특화상담소는 상담소 인원 대비 과도한 피해자를 관리하고 있고 다른 특화상담소는 과소한 피해자를 관리하고 있다.

이에 따라 전국 단위에서 균형적인 인력 지원을 제공하는 방식에서 권역(시도 통합)형을 기준으로 인적 자원에 대한 예산 및 사업비를 제공하는 방식으로 전환도 고려될 필요가 있다. 특히, 도 지역 거주자가 생활권역으로 인해 시 지역에 위치한 특화상담소를 활용하는 사례가 있음을 고려할 때 시도를 통합한 권역별 특화상담소의 설치와 운영이 적절할 수 있을 것이다. 더욱이, 피해자에 대한 지원이 삭제 지원을 중심으로 국가에서 이루어지고 일상회복 지원이 지역의 경계를 느슨하게 적용되고 있다는 점에서 보다 넓은 범위의 권역별 지원체계로의 전환도 고려될 필요가 있는 것이다.

특화상담소는 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관 형식에서의 전환을 미래 과제로 추진할 필요가 있다. 현재의 특화상담소는 국비를 통한 예산 지원에 한정하여 피해지원이 이루어지는 구조이나, 수탁기관이 한시적으로 인력을 운영하고 있어 피해지원 서비스의 연속성 및 지속가능성에서 한계를 가지고 있다. 이에 따라, 특화상담소의 발전모형으로 지자체에 의한 공공위탁형 사업으로의 전환을 적극적으로 고려할 필요가 있다.

이는 중장기적으로 지역별 균등한 인력 및 예산의 자원을 배분하는 특화상담소 사업을 폐지하고, 피해지원 수요를 고려하여 차등적으로 자원을 배분하며 수요 대응하여 자원을 재배치하는 방향으로 연결될 수 있다.

지역별 피해자 규모에 따라 특화상담소 또는 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관의 전담인력의 배분을 차별화하는 것도 하나의 방법일 수 있다. 지역특화상담소의 최소 인원 규모가 2인으로 설정되어 있으나, 피해자 규모 및 피해지원 수요 등을 종합적으로 고려하여 최소 피해자 규모가 확보되지 않는 경우에는 시도의 경계를 구분하지 않고 권역별로 경계를 재설정하여 특화상담소를 위치시키도록 하고,

피해자 규모가 과다하여 추가적인 자원이 소요되는 경우에는 해당 특화상담소에 대한 자원의 투입을 증가시키는 방향의 유연적인 대응이 필요할 수 있다.

피해지원 수요가 많고, 피해자들이 인접 지역의 특화상담소로 지원을 요청하는 경우가 다수 발생하는 경우, 인접 시·도 지역을 하나의 거점 단위로 광역화하는 방안도 고려할 수 있다.

중장기적으로, 다성 피해 지원이 지역 단위로 이루어질 수 있도록 지자체의 관심과 지원이 강화될 필요가 있다. 현재 지역특화상담소는 국가와 지자체가 분담한 재정을 통해 운영되고 있는데, 지역적 문제에 있어서 지자체의 재정적 지원이 증가될 필요가 있을 것이다. 이상적인 기대 사항은 지자체가 지방비로 운영하는 디지털 성범죄 피해지원기관(서울 및 경기 지역 다성센터의 사례)의 피해 지원 역량이 고도화되어 관할 지역의 피해 지원을 스스로 해결할 수 있게 되는 것이다. 만약 이러한 기대가 현실화되면, 해당 권역의 특화상담소는 철수하거나 피해지원체계가 열악한 다른 지역으로 재배치될 필요가 있다.

지역의 다성문제가 지방자치단체가 자체적으로 해결되는 것이 보다 바람직한 방향일 수 있으나, 현재 지역별로 다성 문제 대응 및 피해 지원 성과에서의 존재하는 상황에서 일괄적으로 피해지원의 기능을 지역에 맡겨 두는 것은 한계가 있을 수 있다.

이에, 지자체가 현재와 같은 지역특화상담소(국가와 지자체 공동 부담)를 지속적으로 운영하면서 다성문제 해결 역량을 갖추도록 할 환경을 조성할 필요가 있으며, 이를 위해서 여성가족부 특화상담소 프로그램을 통해 피해지원을 분담하고 지자체의 역량 발전에 도움을 주는 모형이 필요할 것이다.

그리고 향후, 지자체의 대응 수준과 역량 강화를 고려하여, 중장기적으로는 지자체가 다성 피해자를 근거리에서 자율적으로 지원하고 필요한 사업을 진행할 수 있도록 하는 피해지원체계를 갖출 필요가 있을 것이다. 특히, 현재 지자체의 다성센터 모형이 주로 지자체가 출자 및 출연한 공공기관에 관련 사업을 위탁하는 공공위탁 방식을 가지고 있는 상황과 삭제 지원 및 회복 지원이 가지는 서비스의 공적

특성을 고려하면 지자체가 공공위탁형으로 지역특화상담소를 발전시켜 나가는 것도 고려될 필요가 있다.

### 3 **유관기관 협업체계 발전 방향: 기존 협업체계의 연속 및 강화**

현재 특화상담소가 디지털 성범죄 피해자 지원을 위해 구축한 협업체계는 기존 네트워크를 통해서 활용 가능한 자원을 중심으로 하고 있다. 이러한 협업체계는 주로 심층상담과 치료프로그램을 중심으로 한 유관기관과의 협업이며, 여성폭력기관과의 협업이나 의료 및 수사기관과의 협업으로는 나타나지는 않고 있다.

특화상담소의 협업체계는 우선 기존 여성폭력기관과 별개로 운영되는 것을 가정할 경우 수탁기관이 보유하고 있는 자원을 보다 적극적으로 활용하는 방향으로 개선될 필요가 있다.

하지만, 기존의 여성폭력피해자에 효과적으로 인식되었던 집단적 상담 및 치료 프로그램의 활용 가능성은 피해자의 특성에 따라 재평가될 필요가 있다. 집단 프로그램 자체의 효과성은 높으나, 디지털 성범죄 피해자의 연령별로 집단 프로그램의 운영 가능성이 달라지며 특히 저연령화가 심화될수록 피해지원에서 집단화의 가능성이 낮아질 수 있기 때문이다.

의료지원의 경우 여성가족부의 사업 예산에서 실질적인 의료비 지원의 한계가 존재하기 때문에, 수탁기관이 보유한 의료지원 예산을 적극적으로 활용할 필요가 있으며 피해자 지원의 공익성을 중심으로 의료기관과의 협업이 보다 활성화될 필요가 있다.

#### 4 유관기관 협업체계 발전 방향: 신규 협업체계의 발굴 및 확장

디지털 성범죄의 특성은 다양한 폭력과 연계 및 복합적 폭력으로 나타나고, 저연령화에 따른 학교폭력으로의 결합, 그리고 여성 피해자의 수 증가와 함께 남성 피해자의 수와 비중의 증가 등으로 요약될 수 있다.

이러한 디지털 성범죄의 특성을 고려하여 기존 여성폭력기관과의 연계가 강화될 필요가 있으며, 특히 다른 유형의 폭력으로 신고 및 지원이 이루어지더라도 디지털 성범죄가 연관되어 있으면 관련 내용이 특화상담소로 자동적으로 연계될 수 있도록 하는 체계가 갖추어질 필요가 있다.

반복되어 제안되는 모든 여성폭력에 대한 통합지원이 이루어질 수 있도록 하는 원스톱체계의 구축이 제안되며, 이를 위해서는 특화상담소의 체계 보다는 통합상담소의 체계로의 서비스전달체계의 개편이 필요하다.

학교폭력으로의 결합 양상은 디지털 성범죄에 대한 각급 학교와 교육청, 교육부 등의 교육기관과의 협업의 중요성을 보여 준다. 이에 따라, 특화상담소의 정책 홍보 사업이 학교를 대상으로 실현될 수 있도록 하는 협업체계가 제도화될 필요가 있다. 특히, 학교에서 발생하는 디지털 성범죄가 가시화되거나 사건화되는 채널로서 특화상담소의 방문 상담 및 홍보 사업이 가지는 효과를 고려할 때 특화상담소와 교육기관과의 빈번한 소통에 대한 제도화가 필수적이다.

또한, 여성인권진흥원의 경우, 지자체 디지털 성범죄 피해지원기관과 국제협력을 강화하여 피해영상물의 서버를 외국에서 운영하는 가해자들에 대해 공동 대응하는 방안을 모색할 필요가 있다.

## 제3절 지역특화상담소 사업 성과관리체계 개선방안

### 1 지역특화상담소 사업 성과관리 현황

지역특화상담소 사업의 성과관리는 상담소별로 피해지원 실적을 점검하는 방식으로 수행되고 있다.

지역특화상담소 사업의 상담소별 피해자 지원실적 점검 기준은 다음과 같다.

❖ 지원피해자 명수

❖ 피해자지원 건수 총계

❖ 심층상담건수

※ 심층상담은 다성 피해지원 상담원 등에 의한 상담에 한정

❖ 피해영상물 삭제지원 건수

❖ 치유회복프로그램 횟수 및 참여 인원

※ 치유회복프로그램 개별상담건수, 집단상담건수, 심신회복프로그램 건수

❖ 수사법률지원 건수

❖ 의료지원 건수

※ 의료진에 의한 심리치료 건수 등 포함

〈표 31〉 성과관리체계 - 지역특화상담소 사업 실적 기준

| 상담소 | 지원피해자<br>(명) | 총지원<br>(건) | 심층<br>상담<br>(건) | 피해영<br>상물<br>삭제지<br>원(건) | 치유회복<br>프로그램 |           | 연계 지원(건)  |    |
|-----|--------------|------------|-----------------|--------------------------|--------------|-----------|-----------|----|
|     |              |            |                 |                          | 횟수<br>(건)    | 인원<br>(명) | 수사·<br>법률 | 의료 |
|     |              |            |                 |                          |              |           |           |    |

〈표 32〉 성과관리체계 - 치유회복프로그램 운영 실적 기준

| 치유회복<br>운영실적 | 합계  |     | 개별상담 |     | 집단상담 |     | 심신회복<br>프로그램 |     |
|--------------|-----|-----|------|-----|------|-----|--------------|-----|
| 계            | (명) | (건) | (명)  | (건) | (명)  | (건) | (명)          | (건) |
|              |     |     |      |     |      |     |              |     |

현재 상담소별 실적을 단순 집계하고 있으나, 실적이 부실한 상담소에 대해 사업 성과 제고를 위한 후속조치 등이 이루어지지 않고 있어 성과관리체계의 개선이 필요하다. 상담소별로 성과목표를 부여하고, 목표의 달성도를 평가하여 그 결과에 따른 후속 조치를 실시할 필요가 있다. 아울러, 사업 실적 점검 기준이 피해자에 대한 사후지원에 초점을 두고 있어 디지털 성범죄 피해의 사전예방을 위한 상담소의 노력과 실적을 점검하지 못하는 한계를 가지고 있다.

## 2

## 지역특화상담소 사업 성과관리체계 개선방안

## 1) 지역특화상담소 사업 성과평가체계

지역특화상담소 사업 성과평가체계는 피해지원, 사전예방, 대외협력의 3대 주요 기능을 중심으로 세분화한 분야별 성과측정지표로 구성한다. 총지표의 수는 7개로 구성된다.

## (1) 피해자 지원기능

디지털 성범죄피해자에 대한 지원서비스 유형에 따른 상담지원, 치유지원, 삭제지원, 수사/법률지원, 의료지원서비스 실적을 측정하기 위한 5개 지표로 구성한다. 지표별 산식은 다음과 같다.

### 가. 상담지원서비스 성과지표

상담지원서비스 지표는 피해자 1인당 상담지원 서비스 제공실적을 평가한다. 피해자 1인당 평균 최소 10회 이상의 상담지원을 실시하는 것을 기준으로 하며 상담지원 횟수가 증가할수록 높은 성과점수를 부여한다. 성과지표 산식은 피해접수 건수 대비 직접상담 건수로 구성된다.

※ (종사자의 직접상담 건수/피해접수 건수)/성과목표치

### 나. 치유지원서비스 성과지표

치유지원서비스 성과지표는 상담소가 기획/연계 시행한 개인별 전문상담, 집단상담, 심신회복 프로그램 운영실적을 평가한다. 의료진에 의한 심리치료 실적은 치유지원서비스 지표에서 제외하고, 의료지원서비스 성과지표의 실적으로 반영한다. 성과지표 산식은 치유프로그램 운영 건수와 참여자 규모를 각각 5:5의 가중치로 산정하여 합산하도록 구성한다.

※ (치유프로그램운영 건수\*0.5+치유프로그램 참여자(명수)\*0.5)/성과목표치

집단상담의 경우 피해자의 신원노출 우려에 의한 참여 회피 경향이 있어 참여자 모집과 프로그램 운영의 난이도가 높다. 이러한 점을 감안하여 집단상담 프로그램을 시행한 경우, 집단상담 참여 피해자의 수를 개인상담건수의 1.5~2배로 산정하여 가중치를 부여할 수 있다. 이러한 경우 성과지표의 산식을 다음과 같이 구성할 수 있다.

※ {치유프로그램운영 건수\*0.5+치유프로그램 참여자 명수(개인상담 참여자+ 집단상담 참여자\*1.5+심신회복프로그램 참여자)\*0.5}/성과목표치

### 다. 삭제지원서비스 성과지표

삭제지원서비스 성과지표는 상담소가 피해영상물을 직접 삭제, 또는 여성인권진

홍원 디지털성범죄피해자지원센터나 방송통신심의위원회 등으로 삭제 연계를 실시한 실적을 평가한다. 성과지표 산식은 피해접수 건수 대비 삭제지원 건수로 구성한다

❖ (삭제지원 건수/피해접수 건수)/성과목표치

#### 라. 수사법률지원서비스 성과지표

수사법률지원서비스는 피해사례 대응을 위한 법률 컨설팅, 가해자 수사를 위한 신고, 재판 등의 모니터링을 포함한 피해자 지원 실적을 평가한다.

성과지표 산식은 피해자 1인당 수사동행, 법률컨설팅, 재판모니터링 실적을 포함하여 3개 지표로 구성하되, 그중에서 2개 지표를 상담소가 자율적으로 선택한다.

❖ 수사동행 실적=(수사동행 건수/피해자 명수)/성과목표치

❖ 법률지원 실적=(법률지원 컨설팅 건수/피해자 명수)/성과목표치

※ 법률지원 건수는 변호사에 의한 컨설팅을 의미한다.

❖ 재판동행 실적=(재판동행 건수/재판접수 피해자 명수)/성과목표치

#### 마. 의료지원서비스 성과지표

의료지원서비스 성과지표는 상담소가 피해자를 병원 등 전문의료기관에 연계하여 치료받을 수 있도록 서비스를 제공한 실적을 평가한다. 성과지표 산식은 의료지원 신청 건수 대비 의료지원을 제공한 건수로 구성된다

❖ (의료지원연계건수/의료지원 신청건수)/성과목표치

### (2) 사전예방 기능

디지털 성범죄는 한 번 발생하면 피해영상물이 완전히 제거되기 전까지는 피해가 지속적으로 반복될 소지가 높아, 피해의 사후 구제보다는 사전 예방이 더욱 중

요하다. 따라서 디지털 성범죄가 어떻게 발생하고, 이를 예방하기 위해서는 어떠한 주의가 필요한지, 피해가 발생했을 경우 어떻게 대처해야 하는지 등에 대해 국민들의 인식을 개선하기 위한 홍보 노력을 강화할 필요가 있다. 특히, 디지털 성범죄 피해자의 주류를 차지하고 있는 10대~20대 여성들에게 피해 예방을 위한 인식개선을 위해서는 각급 학교 등을 방문하여 예방교육을 실시할 필요가 있다.

홍보 성과지표는 지역특화상담소가 디지털 성범죄피해의 사전 예방을 위해 국민 인식 개선 활동을 실시한 실적을 평가한다. 성과지표 산식은 교육청, 각급 학교, 공공기관, 지역 경찰관서 등을 대상으로 홍보를 실시한 실적으로 구성한다.

※ {(교육청, 각급 학교, 공공기관, 경찰관서, 기타 기관 대상 방문 홍보 건수)\*0.6+(SNS 등 온라인 홍보실적)\*0.4}/성과목표치

※ 방문 홍보 건수: 교육청, 각급 학교 등 방문을 통한 교육, 디성피해지원 서비스 안내, 캠페인, 이벤트 시행 건수(수사동행, 대외협력 등 다른 지표와 중복 실적 건수는 제외)

홍보의 효과성 측면에서는 SNS 등을 통한 온라인 홍보 외에도, 교육청과 각급 학교 등을 직접 방문하여 디성 피해의 예방을 위한 교육 등을 실시하고 피해 발생 시 상담소로 피해지원 요청을 할 수 있도록 안내하는 것이 중요하다. 따라서 지표의 산식에서 홍보활동 유형별 실적의 가중치를 방문홍보실적: 온라인 홍보실적=6:4 비율로 설정한다.

### (3) 대외협력기능

디지털 성범죄 피해 사전예방 및 피해자 사후지원을 위한 유관기관들과의 협업 활성화 실적을 측정하기 위한 1개 지표로 구성한다. 대외협력 성과지표의 산식은 유관기관들과 디지털 성범죄 사전예방 및 사후 피해지원을 위한 협의 실적, 협의 결과를 반영하여 피해지원 서비스를 개선한 실적으로 구성한다.

❖ (유관기관들과 디지털 성범죄 사전예방 및 피해 사후지원을 위한 회의 건수\*0.5+협의 결과를 반영하여 피해지원 서비스를 개선한 건수\*0.5)/성과목표치

유관기관들과의 협의를 통한 피해지원 개선실적은 여성인권진흥원, 교육청, 학교, 경찰청/경찰관서, 지역 유관 단체들과의 회의 결과를 반영하여 상담소가 디지털 성범죄 피해지원서비스를 개선한 실적을 의미한다. 단, 수사동행, 홍보 관련 실적 등 다른 지표들과의 중복실적 건수는 제외한다.

디지털 성범죄와 관련 없는 일반성폭력 대상 협의 실적은 제외한다. 다만, 디지털 성범죄가 포함된 성폭력, 성매매, 학교폭력 관련 협의 실적은 반영하되 디지털 성범죄 예방 및 피해자 지원 개선실적이 있는 경우에 한하여 건수를 반영한다.

표 33) 성과관리체계 - 지역특화상담소 사업 성과지표

| 주요기능 | 지표범주                | 지표          | 산식                                                                                     |
|------|---------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 피해지원 | 상담지원                | 1인당 상담지원실적  | (종사자의 직접상담 건수/피해접수 건수)/성과목표치                                                           |
|      | 치유지원                | 치유프로그램 운영실적 | (치유프로그램 운영건수*0.5 +치유프로그램참여자(명수)*0.5)/성과목표치                                             |
|      | 삭제연계                | 1인당 삭제지원실적  | (삭제지원 건수/삭제지원요청 건수)/성과목표치                                                              |
|      | 수사법률지원<br>(3개 중 택2) | 1인당 수사동행실적  | (수사동행 건수/피해자 명수)/성과목표치                                                                 |
|      |                     | 1인당 법률지원실적  | (법률컨설팅 건수/피해자 명수)/성과목표치                                                                |
|      |                     | 1인당 재판동행실적  | (재판동행 건수/재판접수 피해자 명수)/성과목표치                                                            |
|      | 의료지원                | 1인당 의료지원실적  | (의료지원 연계 건수/의료지원 신청 건수)/성과목표치                                                          |
| 사전예방 | 홍보                  | 홍보실적        | {(교육청, 각급 학교, 공공기관, 경찰관서, 기타 기관 대상 방문홍보 건수)*0.7+(SNS 등 온라인 홍보실적)*0.3}/성과목표치            |
| 대외협력 | 대외협력                | 대외협력활동실적    | (유관기관들과 디지털 성범죄 사전 예방 및 사후 피해 지원을 위한 회의 건수*0.5 +협의 결과를 반영하여 피해지원서비스를 개선한 건수*0.5)/성과목표치 |

#### (4) 지표별 성과점수 및 가중치

지표별 성과점수는 성과목표 달성율\*가중치로 산출한다. 목표달성율 100% 기준 1점으로 환산하여 가중치 점수를 곱하여 최종지표 점수를 산출한다.

❖ 성과목표 달성율이 100%를 초과할 경우, 예컨대 120%일 경우 1.2점으로 환산한다.

예를 들어, 1인당 상담지원실적 지표의 성과목표 달성율이 95%(0.95점)일 경우 성과점수는 다음과 같이 산정된다.

❖ 상담지원실적 지표점수(23.75점)=성과목표달성도 점수 0.95(95%)\*25점(가중치)

#### (5) 성과목표 설정 기준

각 지표별 성과목표의 설정 기준은 각 상담소의 전년실적 대비 증가율(약 10% 또는 그 이상)로 한다. 각 지표별 전년도 전국 평균값을 성과목표값의 최저기준으로 설정하며, 최저기준을 충족할 경우 70점~80점을 부과한다. 전년도 전국 평균값을 상회하는 실적을 달성할 경우 평균값을 초과한 비율에 비례하여 가산점을 부과한다. 각 지표별 전국평균값 기준 30% 이하의 실적을 달성할 경우 최저점수를 부여한다.

[표 34] 성과관리체계 - 지역특화상담소 사업 지표별 성과점수 및 가중치

| 지표                  | 가중치<br>(100점만점) | 성과점수                                 | 비고                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|-----------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1인당<br>상담지원실적       | 25              | 성과목표치 달성율*가중치<br>(달성율 100%를 1점으로 환산) | <ul style="list-style-type: none"> <li>1인당 평균 최소 10회 이상 실시(사례 모니터링)</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |
| 치유프로그램<br>운영실적      | 15              | 성과목표치 달성율*가중치<br>(달성율 100%를 1점으로 환산) | <ul style="list-style-type: none"> <li>상담소가 기획/연계 시행한 개인별 전문상담, 집단상담, 심신회복프로그램 운영실적</li> <li>의료진에 의한 심리치료는 실적에서 제외(의료지원 지표 해당 실적임)</li> </ul>                                                                                                                        |
| 1인당<br>삭제지원실적       | 10              | 성과목표치 달성율*가중치<br>(달성율 100%를 1점으로 환산) | <ul style="list-style-type: none"> <li>상담소가 삭제연계, 직접삭제 실적</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |
| 1인당<br>수사법률지원<br>실적 | 20              | 성과목표치 달성율*가중치<br>(달성율 100%를 1점으로 환산) | <ul style="list-style-type: none"> <li>1인당 수사동행, 재판동행, *법률지원컨설팅 중 2개 지표의 실적 합산</li> <li>*법률지원의 경우 변호사를 통한 컨설팅 지원 실적만 인정</li> </ul>                                                                                                                                   |
| 1인당<br>의료지원실적       | 10              | 성과목표치 달성율*가중치<br>(달성율 100%를 1점으로 환산) | <ul style="list-style-type: none"> <li>의료진에 의한 치료 실적</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |
| 홍보실적                | 10              | 성과목표치 달성율*가중치<br>(달성율 100%를 1점으로 환산) | <ul style="list-style-type: none"> <li>교육, 강의, 상담, 현장방문, 캠페인, 이벤트 실적</li> <li>(수사동행, 대외협력 등 다른 지표와 중복실적 건수는 제외)</li> </ul>                                                                                                                                           |
| 대외협력활동<br>실적        | 10              | 성과목표치 달성율*가중치<br>(달성율 100%를 1점으로 환산) | <ul style="list-style-type: none"> <li>여성인권진흥원, 교육청, 학교, 경찰청/경찰관서, 지역 유관 단체들과의 회의결과에 따른 다성 피해지원 방안 개선 실적 (수사동행, 홍보실적과 중복건수는 제외)</li> <li>디지털 성범죄와 관련 없는 일반성폭력 대상 협의 실적은 제외(단, 디지털 성범죄가 포함된 일반학폭, 성폭, 성매매관련 협의 실적은 반영하되 복합성폭력에서 다성피해예방 및 피해자지원 개선실적이 있어야함)</li> </ul> |

## 2) 성과지표의 단계별 적용

사업성과관리는 상담소의 자체 성과관리 역량의 성숙도에 따라 단계별로 지표의 적용 범위를 확대하는 접근법을 취하는 것이 바람직하다. 따라서, 지역특화상담소의 성과관리를 처음 실시하는 초기 단계와 성과관리 체제가 정착된 고도화 단계로 구분하여 성과지표를 다르게 적용할 수 있다.

### (1) 성과관리의 초기 시행 단계

지역특화프로그램의 성과관리를 도입하는 초기 단계에서는 상담소의 성과관리 마인드를 조성하고, 사업 운영과정보다는 결과 중심의 사업 수행 문화를 촉진할 필요가 있다. 초기 단계에서는 지역특화상담소의 성과관리 경험이나 역량이 부족하므로 핵심적인 피해지원 서비스 유형의 지표 위주로 평가를 실시하여 성과관리가 점진적으로 착근될 수 있도록 유도하는 것이 바람직하다.

따라서, 초기 단계에서는, 본 연구에서 제시한 성과지표들 중 상담지원, 수사법률지원, 치유지원, 삭제지원의 4개 지표를 중심으로 사업성과를 평가한다. 또는, 삭제지원의 경우 삭제 연계가 주요 내용이므로, 삭제지원 지표를 제외한 나머지 3개 지표 위주로 초기 평가를 실시할 수도 있다.

### (2) 성과관리의 고도화 단계

사업 성과관리가 지역특화프로그램 사업의 일반적인 업무 관행으로 정착되고 상담소가 성과관리를 위한 경험과 역량을 갖추게 되는 고도화 단계에서는, 피해자에 대한 서비스 품질을 제고하기 위하여 성과지표의 적용범위를 확대해야 한다. 고도화 단계에서는 피해지원뿐만 아니라, 사전예방, 대외협력 등 모든 기능들의 실적을 총체적으로 평가할 수 있도록 성과지표들을 전면적으로 확대·적용한다.

### 3) 지역특화상담소 사업 성과평가 사후관리 방안

디지털 성범죄피해자 지원서비스의 효과성을 제고하기 위해 지역특화상담소 사업 성과평가결과를 반영하여 다음과 같은 사후관리 조치를 실시할 필요가 있다.

상담소별 사업성과평가결과에 따른 성과평가점수를 기준으로 가(우수)등급, 나(보통)등급, 다(미흡)등급으로 구분한다. 현행 14개 상담소 기준으로, 우수등급(상위 20%: 3개 기관), 보통등급(70%: 8개 기관), 미흡등급(하위 20%: 3개 기관)으로 구분할 수 있다.

사업성과평가결과에 따른 후속조치는 다음과 같은 사항을 포함할 수 있다.

- ❖ 사업 위탁기관 변경 및 재선정
- ❖ 인적자원 및 물적자원 투입 축소 및 재배치 등 자원배분의 효율화
- ❖ 미흡 등급의 상담소는 피해지원체계 진단 컨설팅 등을 통해 지원역량 및 실적 강화

#### (1) 사업 위탁기관의 변경 및 재선정

지속적으로 사업성과가 미흡한 상담소와는 사업 위탁계약을 해지하고, 위탁기관을 재선정할 수 있다. 5년 내 2회 이상 미흡등급으로 평가된 상담소를 사업 위탁계약의 해지 대상으로 한다.

#### (2) 인적/물적자원 배분의 효율화

현재 각 지역특화상담소에는 모두 동일한 인력규모(종사자 2인)와 사업예산이 배분되어 있다. 그러나 지역별 피해자 규모나 피해지원서비스 수요가 다르게 나타나므로 지역별 지원서비스 수요 및 상담소의 지원실적을 반영하여 인적자원과 예산을 상담소 간에 효율적으로 재배분할 필요가 있다.

예컨대 A 지역의 경우 피해자의 수가 많고 지원실적이 높게 나타나고, B 지역의

경우 피해자의 수와 지원실적이 상대적으로 저조한 경우에도 각 지역상담소에 동일한 규모의 인적자원과 예산자원이 배분되어 있어 자원배분의 효율성을 확보하지 못하고 있다. 피해자의 규모와 서비스 수요, 서비스 성과가 높은 상담소에는 더 많은 인력과 예산이 필요하고, 그 반대의 경우 상대적으로 많은 자원이 투입될 필요성이 낮으므로 서비스 수요와 성과에 비례하여 사업 자원의 배분을 차별화하는 것이 효율적이다. 따라서, 지역별 피해자의 수가 많고 지원실적이 우수한(우수 등급) 상담소에는 더 많은 종사자 인력이나 예산을 배분하도록 개선할 필요가 있다.

### (3) 우수 상담소 인센티브 제공

아울러, 우수한 실적을 창출한 상담소에는 인력이나 예산 증가와 더불어 인센티브를 제공할 필요가 있다. 우수상담소를 표창하고 집단포상 인센티브로서 종사자 소진방지를 위한 경비 지원을 고려할 수 있다. 이는 종사자의 업무노력에 따른 보상으로서 직무스트레스를 해소할 기회를 제공하여, 지속적인 피해지원서비스 업무를 위한 심리적 에너지를 회복하는 효과를 가져올 수 있다. 그 결과로 다시 종사자의 사기 진작과 피해지원 노력의 강화를 촉진하여 성과를 제고하는 선순환 구조를 창출할 수 있다. 궁극적으로 사업성과평가 결과에 따른 보상과 개선 요구 조치가 명확하게 시행될 때 지역특화상담소 사업의 총체적인 성과가 향상될 수 있다.

### (4) 지역특화상담소 역량강화를 위한 사후관리

#### 가. 우수사례의 확산 및 공유

성과평가에서 우수등급을 받은 상담소의 피해자지원 프로세스나 문제해결 과정을 우수사례 요약보고서 등의 형식으로 작성/배포하거나, 사례공유 워크숍 등을 통해 전체 특화상담소와 공유함으로써 벤치마킹과 상호 학습에 따른 개선이 이루어지도록 촉진할 필요가 있다.

#### 나. 미흡 상담소 역량 강화를 위한 심층진단 컨설팅

성과평가 결과가 미흡한 상담소의 경우 원인파악 및 서비스 운영체계 개선을 위한 심층진단을 실시할 필요가 있다. 우수기관 종사자 또는 전문가들로 구성된 진단팀을 구성하여 사업성과가 미흡한 상담소의 서비스지원 프로세스, 지원 노력, 종사자의 직무태도 등에 대한 진단을 실시하여 상담소의 사업운영역량을 제고하기 위한 컨설팅을 제공할 필요가 있다. 심층진단 컨설팅 대상은 실적이 미흡한 상담소 이외에도, 컨설팅을 요청한 상담소들도 포함할 수 있다.



## 참고 문헌

- 강은영. (2021). 한국의 사회동향 2020: 디지털성범죄의 현황과 특성. 통계개발원.
- 경기도여성가족재단. (2022). 디지털 성범죄 피해자 원스톱 지원 보고서.
- 경기도여성가족재단. (2023). 디지털 성범죄 피해 대응 안내서.
- 관계부처합동. (2020). 디지털성범죄 근절대책(안).
- 관계부처합동. (2021). 디지털성범죄 근절대책 이행실적.
- 김안나. (2021). 울산 시민의 디지털 성범죄 인식 및 정책방안. 울산여성가족개발원.
- 김연우·정준섭 (2018). “디지털 성범죄”관련 정부대책과 개선방안. <동북아법연구>, 제 11권 제3호
- 김윤권·이경호. (2017). 협업행정의 성과에 미치는 영향요인에 관한 연구. <한국행정학보>, 51(2), 123-155.
- 김한균 (2017). 사이버성범죄·디지털 성범죄 실태와 형사정책. <이화젠더법학>, 제9권 제3호
- 서승희. (2017) 사이버성폭력 피해의 특성과 근절을 위한 대응방안. <이화젠더법학>, 9(3), 59-95.
- 서승희. (2017). 사이버성폭력의 실태와 문제점. <사이버성폭력 근절을 위한 입법정책의 개선방향 세미나 자료집> (16면). 서울:한국사이버성폭력대응센터.
- 안정민 외. (2018). 디지털 성범죄에 대한 해외 주요국의 제도적 대응 실태조사. 방송통신심의위원회.
- 여성가족부. (2021). 디지털성범죄 특화프로그램 운영현황. 내부자료
- 윤덕경 외. (2019). 디지털 성범죄 예방 및 피해자 지원체계 발전방안 연구. 한국여성정책연구원.
- 윤덕경. (2020). 디지털 성폭력범죄 관련 검찰 통계분석. KWDI 이슈페이퍼 2020년3월22일. 한국여성정책연구원.

- 윤상민 (2017). 일본의 리벤지 포르노방지법의 내용과 우리나라의 대처 현황 및 그 시사점. <법학연구>, 17(4): 199-222.
- 임준형·명성준 (2021). 디지털 성범죄 예방 및 피해자 지원 강화방안 연구. 한국여성인권진흥원.
- 조세현 외. (2015). 협업행정활성화를 위한 조직진단에 관한 연구. 한국행정연구원.
- 최란. (2018). 디지털 성폭력 현황과 대응방안. 2018 가을. 젠더리뷰,
- 한국사이버 성폭력대응센터. (2017). 사이버 성폭력 피해자 지원을 위한 안내서. 한국성폭력상담소 부설 연구소 올림.
- 한국여성변호사회. (2018). 디지털 성범죄의 처벌 및 피해자 지원 방안 연구. 서울: 국회여성가족위원회
- 한국여성인권진흥원. (2022). 디지털성범죄 피해자 지원 보고서. 한국여성인권진흥원
- 한국여성정책연구원. (2020). 『KWDI Brief 텔레그램 ‘n번방’ 등 온라인 매개 성폭력 사건들을 통해 본 이 시대 성폭력의 특성』 제53호.
- Cyber Civil Rights Initiative. (2017). *Nationwide Online Study of Nonconsensual Porn Victimization and Perpetration*. CCRI.
- Data & Society Institute. (2016.12.13.). Nonconsensual Image Sharing: One in 25 Americans has been a victim of “Revenge Porno”
- Department of Communications and the Arts. (2018). Reviews of the Enhancing Online Safety Act 2015 and the Online Content Scheme—discussion paper
- Hayes, J. (2002), *The Theory and Practice of Change Management*. New York: Palgrave
- Howard, A. (1994). *Diagnosis for Organizational Change: Methods and Model*. New York: Guilford Press.
- Kim, Y. W. (2019.12) How the United States Responds to Sexual Violence. *Broadcasting and Communication Review Trends*, 19: 18-27

- Leavitt, H. J. (1965). Applying Organizational Change in Industry: Structural, Technological, and Humanistic Approaches. In *Handbook of Organizations*, edited by James G. March. Chicago: Rand McNally.
- Office of eSafety Commissioner. (2017) eSafety Commissioner-annual report 2016-17.
- Office of eSafety Commissioner. (2019) eSafety Strategy 2019-2022.
- Office of eSafety Commissioner. (2021) eSafety Commissioner-annual report Annual Report 2020-2021.
- Office of eSafety Commissioner. (2022). Image-based abuse. accessed at <https://www.esafety.gov.au/key-issues/image-based-abuse>
- Research@eSafety. (2018). Image-based Abuse: National Survey. Office of the eSafety Commissioner
- Sang, Y. W. (2019) Australia's policy and legal response to 'image-based abuse'. *Broadcasting System Communication Review Trend*, 19-2
- Shin, H. R. (2019). Australia with no tolerance for 'digital sex crime' Two years in prison for refusing to comply with the deletion order. Accessed at <http://news.mk.co.kr/v2/economy/view.php?year=2019&no=812806>
- Weisbord, M. (1976). Organizational Diagnosis, Six Places to Look for Trouble With or Without a Theory. *Groups & Organizational Studies*, 1(4): 430-447.