

# 112 범죄신고체제에 관한 연구★

황현락\*

## 요 약

경찰의 기본임무는 국민의 생명과 신체 및 재산을 보호하는 것이다. 그 중에서 범죄로부터 국민을 보호하는 것은 가장 중요한 경찰의 활동이다. 그러나, 최근 수원에서 일어난 부녀자 납치·살인사건 같은 사례에서 보듯이 경찰의 범죄신고체제에 큰 문제가 있음이 드러났다. 이번 사건을 계기로 경찰의 범죄신고와 처리체제에 어떠한 문제가 있는지 그에 대한 개선방안은 무엇인지를 선행연구를 바탕으로 문헌적 법정책적 연구를 시도하였다. 이를 세가지 분야별로 나누어 보면, 법률적인 면에서 ‘긴급가택출입권’의 확보, 위치정보보호의 보호 및 이용, 신원보호대상자의 정보보호, 112허위신고 문제가 있고, 제도적인 면에서 112신고센터 근무자의 전문성의 확보와 자질향상, 지방경찰청별 통합지령제도, 다양한 긴급신고전화의 정비 문제 등이 있으며, 기술적인 면에서 112신고체제의 표준소프트웨어 개발, 위치추적 범위 축소방안, 112신고센터의 업무부담경감 등 여러 과제가 있다. 나아가, 이러한 과제를 법과 제도적·기술적인 측면에서 구체적 해결방안을 종합적으로 모색하고자 시도하였다.

경찰이 시민과 사회의 안전을 지키는 든든한 버팀목으로서 새롭게 거듭나는 환골탈퇴의 노력이 지속된다면 언젠가는 시민의 지지를 받는 협력치안의 성공적인 모델이 만들어 질수 있을 것이다.

## A study on 112 crime call system

Hwang Hyun Rak\*

### ABSTRACT

The police is responsible for protecting nation's property and life. Protecting nation from crime among the core duties is the most important activity of the police. But the big problem on reported crime system of the police was found in the recent Suwon incident. Unfortunately, the unprofessional response made a toll of human sacrifice.

Taking this opportunity, we need to consider closely the problems of the reported crime and system of the police and the solutions on the problems. This study analyzes the reported crime system of the police from the law and institutional and try to seek the solutions.

This study searches the management status of the police system and arranges the problems in legal and institutional terms. And then, it arranges the solutions on the problems.

**Key words : The 112 crime call system, police act, crime prevention**

---

접수일(2012년 8월 22일), 수정일(1차: 2012년 10월 23일),  
계재확정일(2012년 10월 29일)

★ 본 논문은 2012년 호원대학교 교내학술연구조성비 지원에 의하여 연구되었음.

\* 호원대학교 법경찰학부

## 1. 서 론

어느 사회나 국가를 막론하고 경찰의 시민보호활동은 국가존재의 필수적인 가치이자 핵심요소라고 할 수 있다.

경찰활동을 다룬 기존의 연구는 많지만 경찰이라는 개념을 명쾌하게 정의하기위한 학문적 시도는 드물다. 경찰의 개념형성은 나라별로 시대성과 역사성을 반영하는 산물이기 때문일 것이다. 경찰의 고유한 사전적 의미는 “질서를 유지하고, 법을 집행하며, 범죄를 예방하고 감시하며 처벌하고자 조직된 정부조직”이라고 정의한다. [1]

우리경찰은 다른 선진국과 비교해볼 때, 치안역량은 비교적 양호한데도 경찰에 대한 국민의 불신은 다른 나라에 비하여 크다고 할 수 있다. 이러한 원인을 분석해보면 다양한 원인이 있을것이다.

규제 위주의 경찰업무 특성은 물론이고, 경찰이 일제하의 식민지배 수단으로, 광복 후에는 정권 유지·강화의 도구로 악용되면서 뿌리 깊게 각인된 부정적인 이미지로 인해 좀처럼 국민으로부터 신뢰받기 어려웠다. 또한 언론에 보도되는 일부 경찰관들의 인권침해, 현장에서의 불친절 등 경찰업무와 관련된 불만, 음주운전, 금품수수 등의 비위 사실은 국민의 신뢰를 지속적으로 떨어뜨리고 있다. 이러한 국민적 불신과 경찰에 대한 질타로 인해 경찰업무는 타 직군에 비해 위험도와 난이도가 높음에도 불구하고 그에 상응한 예우를 받지 못하고 있는 게 안타까운 현실이다. [2]

그러한 분야중에서 국민의 질책을 크게 받는 것이 112범죄신고 출동과정에서 나타나는 경찰의 부정적 행태에도 있다고 본다. 이를 최근 수원에서 발생한 부녀자 납치살인사건을 다룬 언론의 보도를 통하여 문제를 제기해 보고자 한다.

*지난 2012.4.1 오후10시경 경기 수원에서 발생한 중국 동포의 20대 여성 납치살해사건에서 112신고센터와 경찰의 초동수사는 허점투성이인 것으로 드러났다.*

*피해자는 납치범이 잠시 자리를 비운 사이, 오후 10시50분쯤 경기지방경찰청 112신고센터에 전화를 걸어 급박한 목소리로 “성폭행당하고 있다”며 구조요청을 했다. 그러나 신고센터 접*

*수자는 “누가, 누가 그러는 거예요? 누가 어떻게 알아요? 문은 어떻게 하고 들어갔어요?”라며 답답한 물음으로 대응했다.*

*112신고센터의 지령을 받고 출동한 경찰도 오후 10시53분부터 탐문 수색에 나섰으나 갈팡질팡하기는 마찬가지였다. 그 사이 피해자는 안타깝게 희생되었고, 범인은 신고전화가 접수된 지 13시간 만인 2일 오전 11시쯤 “어젯밤 부부 싸움 소리를 들었다”는 주민 제보를 받고 서야 검거됐다. 경찰은 정확한 수색 상황을 알 수 있는 순찰차의 순찰일지 공개도 거부했다.*

*112신고센터는 법적·제도적 한계를 떠나 기본 매뉴얼조차 제대로 지키지 않았다.*

*(2012.4.6, 경향신문 사회면 기사를 중심으로 재구성함; 2012.4.11.중앙일보 사회면, 2012.4.11 동아일보 사회면등 참조).*

112범죄신고제도는 방법시스템의 핵심이며 나아가 경찰조직을 지구대나 파출소의 일선현장에서부터 경찰서와 경찰청 최고 핵심지휘라인에 이르기까지 연결시켜주는 신경망이라고 할 수 있다. 그러므로, 경찰의 112신고처리제도의 성패는 곧 범죄대응을 기본으로 하는 경찰조직의 건장성공과도 연결되며 국민의 생명과 재산을 보호하는 국가전체의 국정운영능력 평가와도 직결된다고 볼 수 있다.

특히 사례에서 보듯이, 평소에 국민의 안위와 직결되는 범죄대응을 112범죄신고처리제도에서 실효성있게 제대로 정비운용할 수 있을 때 국가와 경찰의 존립에 대한 정당성을 부여받게 된다.

본고에서는 이러한 논의를 위해 경찰의 범죄신고처리제도의 운영실태를 간단하게 살펴보고 현재 제기되고 있는 이 제도의 문제점을 도출한다음, 112시스템을 바람직한 방향으로 혁신하는 순서로 논의를 진행하고자 한다.

## 2. 현행 112범죄신고체제의 운영실태

### 2.1 112제도의 의의와 연혁

112제도는 알려져있는 바와 같이 경찰의 통합통신망을 이용하여 112신고센터에서 112순찰차, 싸이카,

도보순찰차등 경찰의 제반출동요소의 신속한 현장출동지령과 통제로 현장에서의 범죄대응능력을 향상시키고 범죄의 분석·통계자료와 첨단 IT기술을 이용하여 범죄대응시간을 단축하여 현장감거율을 높이는 통합제도이다.

사건발생시에 경찰의 조속한 출동을 기다리는 시민의 요청에 즉시 대응하기위해 제한된 경찰의 인력과 장비를 신속히 사건현장으로 총집결시켜 필요한 조치를 할수있도록 하는 자동화 시스템으로 지휘(Command), 통제(Control), 통신(Communication)을 통합 체계화함으로써 범죄의 광역화와 기동화에 효율적으로 대응함으로써 범죄를 사전에 제압하는 신속한 대응체제를 말한다. 우리나라 경찰의 112신고센터운영의 발전 연혁을 살펴보면 다음과 같다.

- '57. 7. 서울·부산에 112비상통화기 설치
- '58. 112비상통화기 전국 확대 실시
- '87. 11. 서울지방경찰청 C3시범체제 최초운영
- '90. 서울 및 5대광역시 와 118개 주요도시에 컴퓨터 시스템구축
- '95. 3. 112지령실을 112신고센터로 명칭 변경
- '96. 1. 5대광역시 신고자위치 자동표시시스템 운영
- '04. 112순찰차 신속배치 시스템 인천청 구축
- '10. 서울과 6대광역시를 비롯 경기지역 전 경찰서에 순찰차 신속배치시스템(IDS) 구축 완료되었고, 나머지는 추진중임. [3]

## 2.2. 지역경찰과 112제도 운영현황

### 가. 지역경찰의 출범

경찰은 지난 2003년 지역경찰 시스템의 큰 변화를 시도하였다. 기존의 경찰서와 파출소체제를 내근경찰과 외근경찰이라는 큰 틀에서 파출소를 2-3개 통합하여 지구대를 만들고, 이를 지역경찰로 부르면서, 파출소의 지역관서화를 시도하였고, 내용에 있어서도 지구대의 편성과 인력배치를 지역실정에 맞게 상이하게 조정하면서 근무형태도 실정에 맞게 선택적으로 운영하기 시작했다.

지구대라는 명칭은 2004.12.26. 경찰법과 경찰관 직무집행법 개정을 통하여 공식용어로 지정되었다(경찰법 제 17조 제3항). 또한 경찰청훈령인 '경찰기관의 조

직 및 정원관리규칙'에서도 지구대를 삽입하고, 치안센터라는 용어도 사용하게되었다. [4] 현재지역경찰의 운영현황은 <표1>과 같다.

<표1> 지역경찰 관서 현황(2011.12.31현재)

구분	계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기
지구대	428	88	51	31	29	9	14	10	49
파출소	1,517	146	38	27	40	31	12	20	255
치안센터	1,109	202	99	62	44	7	19	10	49
구분	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	
지구대	36	29	32	21	0	0	23	6	
파출소	67	48	83	140	206	242	144	8	
치안센터	55	47	91	82	128	80	10	24	

<출처: 경찰청 홈페이지 생활안전 경찰통계자료;  
[http://www.police.go.kr/infodata/pds\\_07\\_totalpds\\_02\\_01.jsp#none](http://www.police.go.kr/infodata/pds_07_totalpds_02_01.jsp#none)>

### 나. 112신고센터의 운영

국회에서 실시한 선행연구자료에 따르면 112신고센터는 2010년 현재 전국에서 총 1,329명의 경찰관이 근무하는 것으로 나타나고 있으며, 근무 경찰관은 대부분 경사·경위로 90%이상을 차지하고 있다. 이 중에서 남자가 91%(1,214명)이고 여자가 8.7%(115명)이며 연령별로는 4-50대가 주류를 이루고 있는 것으로 나타났다. [5]

112제도에 의한 경찰의 신고전화는 유선과 무선에 의하여 각 지방경찰청과 경찰서의 종합상황실 내의 112센터의 지령을 통해 이루어지고 있다.

112센터가 통합된 지방경찰청에는 112신고서 접수와 지령 종결업무를 모두 처리하는 주센터로서의 역할을 하고, 경찰서는 주센터의 지시를 받아 후속보완처리를 하는 보조센터로서 구분된다.

이들은 일반형사사건 뿐만아니라 교통사범이나 경범, 기타 민원신고전화등 경찰업무와 연관된 민원 업무를 담당하고 있다.

현재신고건수의 추이를 아래 <표2>에서 살펴보면 총건수가 2011년 현재 약1,000만건에 육박하며, 년 평

군 10% 가까운 폭발적인 증가가 이루어지고 있다. 이 중에서 일반형사범과 교통사범, 경범의 신고건수가 각각 20% 내외이며 기타 일반 민원성 전화가 40%대를 차지하는 것으로 분석된다.

<표2> 112신고 접수현황

단위: 건(%)

년도별	총계	일반형사범	(5대사범)	교통사범	경범	기타
'05	5,012,017	941,421	(654,337)	925,465	1,074,107	2,071,024
	100%	18.8%		18.5%	21.4%	41.3%
'06	5,408,884	1,007,334	(671,467)	997,364	1,071,086	2,333,100
	100%	18.6%		18.4%	19.8%	43.1%
'07	6,227,664	1,247,468	(661,060)	1,120,045	1,264,663	2,595,488
	100%	19.4%		18.0%	20.3%	41.7%
'08	7,007,990	1,341,305	(668,953)	1,194,866	1,367,230	3,104,589
	100%	19.4%		17.0%	19.7%	43.9%
'09	7,788,866	1,447,495	(575,136)	1,266,205	1,441,543	3,633,623
	100%	18.6%		16.3%	18.5%	46.7%

\* 2010년에는 총건수 8,564,736건, 2011년에는 총건수 9,951,202건임

(2010년 112신고 대응시스템 개선으로 통계 양식이 변경됨) [6]

<표3>에서 살펴보면, 112신고에 의하여 현장출동한 경찰에 의하여 범인이 검거되는 건수가 년 평균 22만건에서 24만건을 상회하고 있다. 이러한 수치는 <표2>와 비교해볼 때, 5대 민생사범중에서 약30% 이상이 현장에 출동하는 지역경찰에 의하여 해결되는 것으로 판단된다.

<표3> 5대사범 현장검거현황

년도별	총계	살인	강도	강간	절도	폭력
'05	223,013	132	710	1,600	22,810	197,761
'06	223,216	108	831	2,148	25,463	194,666
'07	245,759	117	928	2,488	35,891	206,335
'08	243,999	114	854	2,616	37,895	202,520
'09	227,140	109	857	2,854	35,724	187,596

\* 2010년에는 총건수 207,025건임 [7]

이는 112범죄신고체제를 통해 이루어지는 초동조치의 중요성을 말해주는 것이라 할 수 있다.

우리나라의 경찰의 부서별 배치비율 중에서 생활안전경찰의 비중이 전체경찰의 50%가 넘는 인원이 지구대나 파출소의 일선현장에 근무하고 있는 현실에 비추어볼 때 112범죄신고체제는 경찰활동의 성패를 가르는 핵심적 요소임을 알 수 있다.

### 3. 112범죄 신고체제의 문제점 도출 및 개선방안

#### 3.1 개관

경찰의 112범죄신고체제는 1957년부터 우리나라 경찰의 도입되어 활용되면서 과학과 기술의 발전에 따라 많은 발전을 이루어왔다. 그러나 이번 수원여성 납치살해사건에서 살펴본 바와 같이 사건의 발생과 신고 및 처리과정에 나타난 112신고체도를 중심으로 한 경찰의 현재의 범죄 대응시스템에 많은 허점이 노출되었다. 이에 따라 납치·강도등 긴급사건에 대한 경찰의 범죄초동대응조치에 대한 개선여론이 매우 높다.

이 장에서는 경찰의 112범죄신고제도 운용에 대한 문제점을 도출하여 그 개선안을 중심으로 살펴보기로 한다. 학술적인 논의를 위하여 제기되고 있는 문제점을 법적인 측면, 제도적인 측면, 기술적인 측면 등으로 구분하여 살펴본다.

#### 3.2 법적인 면

### 가. 경찰관직무집행법상 ‘긴급가택출입권’의 확보

현행 경찰관직무집행법은 국민의 인명등의 위험방지를 위한 출입조항을 두고 있다. 즉, 동법 제7조(위험방지를 위한 출입)은 제1항에서 “경찰관은 제5조 제1항·제2항 및 제6조 제1항에 규정한 위험한 사태가 발생하여 인명·신체 또는 재산에 대한 위해가 절박한 때에 그 위해를 방지하거나 피해자를 구조하기 위하여 부득이 하다고 인정할 때에는 합리적으로 판단하여 필요한 한도 내에서 타인의 토지·건물 또는 선차 내에 출입할 수 있다”고 하고, 제2항에서 “홍행장·여관·음식점·역 기타 다수인이 출입하는 장소의 관리자 또는 이에 준하는 관계인은 그 영업 또는 공개시간 내에 경찰관이 범죄의 예방 또는 인명·신체와 재산에 대한 위해예방을 목적으로 그 장소에 출입할 것을 요구한 때에는 정당한 이유없이 이를 거절할 수 없다”고 하여 경찰의 긴급가택출입권을 인정할 수 있는 여지를 두고 있다.

법학계에서는 경찰법의 개괄적 수권조항(일반조항)을 두고 많은 논란이 있어왔다. 경찰권발동을 위한 개별적 수권규범이 없는 예외적인 위험발생사태를 대비하여 이를 위한 보충적인 근거규범으로서 마련된 일반적이고 포괄적인 수권조항을 말한다.

여기서 경찰관직무집행법 제7조가 수원 납치사건 등에서 긴급가택출입권으로서의 기능을 할 수 있는가의 여부가 논란의 대상이 될 수 있을 것이다. 아무튼, 경찰법상 명문의 규정에도 불구하고 위험방지를 위한 출입과 검색권은 포괄적 긴급권으로서의 기능을 못하는 것이 현실이다. [8]

그렇다면, 살인 강간 등 긴급 신고가 들어왔을 때 출동한 경찰관이 의심스러운 곳에 강제로 문을 열고 들어가 현장을 확인할 수 있도록 ‘긴급출입권’이 별도로 신설되어야 한다. 경찰관이 출입문을 뜯는 등 가택수색 과정에서 생긴 손실을 정부가 보상하는 규정도 필요하다. 주거침입과 기물파손 논란을 우려해 경찰이 긴급신고에 소극적으로 대응하는 문제점을 개선하기 위해서 법규근거가 있어야 한다.

현행 법제아래서는 출동한 경찰이 사생활 침해나 야간주거침입을 이유로 경찰의 수색 요구를 거부하면 더 이상 경찰이 아무런 조치도 할 수 없는 게 현실이다.

‘긴급출입권’은 강력사건 신고가 들어왔을 때 의심

이 가는 주택에 강제로 출입해 현장에 있는 사람이나 상황을 조사할 수 있는 권한이다. 수원 사건 당시 경찰은 범인의 옆집을 수상하게 보고 탐문하려 했지만 집주인이 아무런 반응을 보이지 않자 1시간 반가량을 허비했다. 이튿날 발생한 팽택 여대생 성폭행 사건에서도 경찰은 신고 여성의 위치를 추적해 94가구를 특정하고 탐문수색을 했는데 인기척이 없어 내부를 확인하지 않은 12가구 중 한 곳에서 범행이 이뤄졌다. [9]

경찰이 필요에 의하여 긴급출입을 한 경우에는 소속 경찰관서장에게 지체 없이 보고해야 하는 의무를 넣어 사후 검증 절차도 강화해야 한다. 긴급출입권의 오남용을 방지하기 위해서는 반드시 필요한 사항이다.

### 나. ‘위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률’의 개정안

현행 ‘위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률’은 전화기 이용자의 통신사실과 관계없이 긴급구조, 재해대비 등 공익목적을 위한 위치정보를 활용을 규정하는 법률로 공공구조기관의 이용자의 생명 또는 신체의 보호를 긴급구조에 활용하는 것으로 현재 소방에서만 활용을 하고 있도록 규정하고 있어 이의 개정이 시급하다.

현행법상 경찰은 위치 추적권이 없어 실무상으로 자살등 긴급신고전화를 받은 경우 119에 위치추적을 하도록 요청하고, 119에서 알려주는 기지국위치로 수색을 하고 있는 실정이다.

개정 시행될 예정인 ‘위치정보보호의 보호 및 이용 등에 관한 법률[시행 2012.11.15] [법률 제11423호, 2012.5.14, 일부개정]은 아래와 같다.

제29조(긴급구조를 위한 개인위치정보의 이용)

② 「경찰법」 제2조에 따른 경찰청·지방경찰청·경찰서(이하 “경찰관서”라 한다)는 위치정보사업자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 개인위치정보의 제공을 요청할 수 있다. 다만, 제1호에 따라 경찰관서가 다른 사람의 생명·신체를 보호하기 위하여 구조를 요청한 자(이하 “목적자”라 한다)의 개인위치정보를 제공받으려면 목적자의 동의를 받아야 한다.

1. 생명·신체를 위협하는 급박한 위협으로부터 자신 또는 다른 사람 등 구조가 필요한 사람(이하 “구조받을 사람”이라 한다)을 보호하기 위하여

구조를 요청한 경우 구조를 요청한 자의 개인위치정보

2. 구조받을 사람이 다른 사람에게 구조를 요청한 경우 구조받을 사람의 개인위치정보
3. 「실종아동등의 보호 및 지원에 관한 법률」 제 2조제2호에 따른 실종아동등(이하 "실종아동등"이라 한다)의 생명·신체를 보호하기 위하여 같은 법 제2조제3호에 따른 보호자(이하 "보호자"라 한다)가 실종아동 등에 대한 긴급구조를 요청한 경우 실종아동 등의 개인위치정보

개정안에서는 동법 제15조에서 긴급구조 지원기관의 긴급구조 활동도 사전 동의 없이 위치추적을 허용하도록 법률 개정이 이루어졌다. 개정법안이 시행될 경우 위치 추적의 적용범위를 112나 119긴급전화로 한정해서 위치정보의 유출 및 오남용을 막아야 할 필요성이 제기될 것이다.

개정법안 제29조 제8항에서는 “긴급구조기관 및 경찰관서와 긴급구조업무에 종사하거나 종사하였던 사람은 긴급구조 목적으로 제공받은 개인위치정보를 긴급구조 외의 목적에 사용하여서는 아니 된다”고 규정하고 벌칙(동법 제39조)을 두고 있기는 하지만 운용상의 묘를 살려야할 것으로 본다.

수사와 관련하여 경찰의 개인정보유출 사례를 보면, 경찰관이 마음대로 일반인의 신원 또는 수사정보를 들여다보다 징계 당한 건수가 최근 5년새 급증한 것으로 나타났다. 경찰관은 전산조회 단말기, 형사사법정보시스템(Korea Information System of Criminal-justice Service) 등을 통해 일반인이나 피의자의 정보를 검색할 수 있다. 2012년에 경찰청이 국회 행정안전위원회에 제출한 자료에 따르면, 2008년부터 올 8월까지 개인정보 유출로 징계를 받은 경찰관은 모두 92명에 달했다. 이는 주민등록정보, 차적, 수배여부 등을 검색할 수 있는 경찰 전용 전산조회 단말기와 형사사법정보시스템을 무단으로 조회하고 그 정보를 유출한 경우이다(한국일보, 2012.10.9.사회면).

**다. ‘개인정보보호법’상 신원보호대상자의 개인정보 공유문제**

경찰관의 신변보호활동 중에 많이 나타나는 문제로 신원보호대상자의 정보보호의 문제가 있다. 개인정보보호법은 개인정보의 수집·유출·오용·남용으로부터 사생활의 비밀 등을 보호함으로써 국민의 권리와 이

익을 증진하고, 나아가 개인의 존엄과 가치를 구현하기 위하여 개인정보 처리에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

동법상 문제가 되는 개인정보의 수집이용의 경우는 신원보호대상자의 개인정보공유문제로 제15조(개인정보의 수집·이용)에서 “정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우”에 해당된다고 본다.

행정안전부는 금년 4월부터 시범 실시하고 있는 「SOS 국민안심 서비스」를 9월부터 단계적으로 전국 확대한다. 「SOS 국민안심 서비스」는 위급한 상황에서 휴대폰 등을 활용하여 112신고센터 또는 보호자에게 긴급상황과 위치정보를 알려 범죄상황에 조기 대응할 수 있는 새로운 범죄예방시스템이다. [10]

기존 112신고가 구두로 신고해야 하는 것과 달리 소리없이 간단하게 신고할 수 있어 범인이 신고사실을 알아채지 못하는 장점을 갖고 있다. 또한 신고자의 위치를 실시간으로 파악하고 인근의 순찰차 등이 신속하게 출동하여 범인검거와 신고자 구조가 가능하다.

「SOS 국민안심 서비스」는 모든 국민이 활용할 수 있도록 보유하고 있는 통신기기에 따라 일반휴대폰, 스마트폰, 전용단말기로 이용자 상황에 맞게 서비스받을 수 있는데, 원터치 SOS(일반휴대폰용), 112앱(스마트폰용), U-안심서비스(전용단말기용) 등 3가지 서비스로 이루어져 있다.

<표4>SOS 국민안심 서비스의 종류 [11]

<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 「원터치 SOS」 : 휴대폰 소지자가 소정의 가입절차를 거친 후 위급시 미리 등록된 단축번호를 눌러 112에 신고</li> <li>▶ 「112앱 서비스」 : 스마트폰 사용자가 사전에 112앱을 다운받은 후 위급시 112앱의 긴급신고 버튼 터치로 신고</li> <li>▶ 「U-안심서비스」 : U-안심 단말기를 보유한 어린이·노약자 등이 전용단말기의 SOS 버튼을 눌러 보호자 등에게 위급상황 신고</li> </ul>
---

행정안전부와 경찰청이 공동으로 시작한 이 서비스는 4개월의 시범사업기간 동안 9건의 범인 검거 및 피해자 구조 실적을 올려 어린이, 여성 등 취약계층에 대한 새로운 사회안전망으로 정착되고 있다.

#### <표5> 단말기의 종류와 이용대상 [12]



신변보호를 위한 SOS원터치 가입자가 범죄신고를 하면 경찰에서 가입자의 신상자료가 112신고센터 접수대에 화면에 현출되고 필요시 LBS추적을 실시하고 있으나 각지방청별로 데이터 베이스를 따로 관리하고 있어 다른 지역에서는 정보를 공유하지 못하는 문제점이 노출되고 있다. 예를 들어 가입자가 서울과 인접한 지역에서 원터치 신고를 하는 경우에 서울청 112신고센터에 접수되어 데이터베이스가 서울청 112신고 접수대 화면에 현출되지 않는 문제점이 있다. SOS원터치 가입자가 가입지방경찰청이 아닌 다른 청에 신고가 들어갈 경우 SOS원터치 가입사실에 대한 확인이 불가능해 신변보호서비스의 취지나 목적이 무력해질 우려가 있다.

#### 라. 허위신고자에 대한 형사처벌규정강화

112신고센터에 허위신고사례가 빈발하여 경찰력이 낭비되는 현상은 오래전부터 경찰의 큰 부담으로 작용해왔다. 만우절에는 장난 전화 받느라 정상적인 업무가 마비될 정도라고 하니, 따른 인적 물적 비용은 물리적으로 산출하기 어려울 만큼 크다. 이를 해결하기 위하여 경찰이 거짓이나 장난으로 112신고를 하는 사람에 대해 인신구속 등 형사처벌과 함께 손해배상도 청구하는 등 민·형사상 책임을 엄중하게 물을 필요가 있다. 단적인 사례를 하나 살펴보기로 하자.

2010년 가을, 한 남성이 서울경찰청 112신고센터

에 전화를 걸어 “용산의 J 나이트클럽을 폭파하겠다”고 알려왔다. 서울청은 즉시 발신지인 이태원의 공중전화 위치를 파악, 경찰 및 경찰특공대를 파견했다. 수십명의 경찰이 동원돼 손님들을 대피시켰다. 검문검색과 탐문조사도 병행했다. 전문가가 나서 업소 내부를 살살이 뒤졌지만 결국 허위신고로 확인됐다. 최근 들어 112신고센터에는 수원에서 발생한 여성 피살 사건과 관련해 납치신고를 시험해보겠다는 엉뚱한 전화도 종종 걸려온다. [13]

경찰은 연간 1만건을 넘는 허위·장난 112신고로 인해 경찰력이 낭비되고 다른 범죄나 긴급한 구조에 신속히 대처하지 못하게 되는 것을 방지하기 할 필요가 있는 것이다. 최근에는 실제로 상습적이고 악의적인 112 거짓 신고자에 대해 구속 등 형사처벌을 하고 출동비용을 포함한 사회적 비용을 손해배상으로 청구하는 사례가 늘고있다.

그러나, 현재의 허위장난전화에 대한 처벌규정이 매우 미약해서 이에 대한 보완이 시급하다. 관련 처벌조항으로는 경범죄처벌법 제3조제1항 제4호(거짓신고)와 형법 제137조(위계에 의한 공무집행 방해죄)등이 있다고 하지만 장난전화에 의한 처벌은 형법적용이 아닌 경범죄으로 다소러 대부분 10만원 이하의 벌금·구류·과료로 처벌의 실효성이 없는 것이 현실이다.

외국 사례를 살펴보면 <표6>과 같다.

<표6> 해외의 허위신고 처벌규정

국가	처벌규정
미국	-징역1-3년 또는 2,800만원의 벌금 -비긴급 전화는 일부 유료
영국	6개월이하의 징역 또는 900만원이하의 벌금
호주	3년이하의 징역
싱가포르	5년이하의 징역 또는 1,800만원이하의 벌금

<출처: 경찰청 내부자료>

미국과 영국 등에서도 가해자의 행위가 악의적이고 반사회적일 경우 손해액보다 훨씬 많은 손해배상을 부과하는 ‘징벌적 손해배상제도’를 도입해 악의적·상습적 허위 신고자에게는 막대한 손해배상액을 부과하고 있다.

최근 5년간 112 허위신고는 매년 1만여건이 발생해 이중 1천500여건이 처벌돼 왔으며 지난해의 경우 98% 정도가 경범죄로 분류돼 10만원 이하의 벌금형을 받았다. [14]

### 3.3 제도적인 면

#### 가. 전문성 확보 및 자질 향상

경찰의 모든 업무가 다 나름대로의 전문성이 필요하지만 112신고센터는 사건신고를 접수받아 지역경찰을 움직이는 핵심조직이다. 그렇지만, 경찰조직내부에서 112신고센터는 오래전부터 근무하기 힘들고 사건 발생시 잘못된 처리와 관련하여 내부감찰을 수시로 받는 등 근무기피부서로 분류되어왔다. 이리다보니 항상 빈자리채우기식 인사관행이 112신고센터의 근무의 비전문성을 조장해왔다고 볼 수 있고 이러한 것이 누적되어 수원사건 같은 아마추어적인 사건처리의 발미를 제공하였다고 볼 수 있다.

#### 나. 지방청 통합지령의 문제점 검토

112순찰차에 의하여 설치된 위치확인시스템(GPS) 단말기를 이용하여 순찰차량의 위치를 실시간으로 확인할수 있는 IDS시스템은 경찰력을 보다 효율적이고 체계적으로 운용하기위해 도입되고 있다. IDS시스템의 구축은 2010년까지 서울과 6대광역시를 비롯하여 경기지역 전경찰관서에 구축이 완료되었고 지속적으로 전국적으로 확대설치중에 있다

경찰서단위의 비통합시스템과 지방청단위의 통합112신고센터의 장점을 경찰은 <표7>에서와 같이 홍보하고 있다.

<표7>비통합·통합 112센터의 비교 [15]

구분	비통합(경찰서별)112신고센터	통합112신고센터
112신고처리속도	타서관할 112신고 등 이첩으로 출동지연	
이동성·광역사건처리	사건관련경찰서에 FAX 등으로 전파, 출동시간지연	지방청에서 동시전파 및 긴급배치
업무효율성	치안수요가 많은 경찰서에만 신고전화 통화량이 집중	지방청에서 신고전화 통합접수

지방청에서 112신고를 통합처리하는 시스템은 위에서 설명하는 많은 장점이 있음에도 신중을 기해야 하는 몇 가지 문제점이 지적되고 있다.

즉, 일선 경찰서와 지구대 파출소에서 책임감을 가지고 소신있게 근무하는 지역경찰관의 무력감이 높아져 일선조직이 침체될 가능성이 높다는 점이다. 경찰권한의 일선위임으로 협력치안을 통하여 지역사회 경찰활동을 달성하고자 하는 근본취지가 흔들릴 수 있고, 지방청에서 일선치안현장의 실정을 모르는 지휘로 불필요한 갈등과 치안력이 소모될 수 있다. 특정한 제도가 치안문제를 해결하는 전가의 보도는 아니므로 신중한 접근이 필요하다고 본다.

#### 다. 다양한 긴급신고전화번호의 정비

<표8>에서 조사된 것처럼 범죄등 긴급상황발생시에 국가별로 다양한 신고전화를 운영하고있다. 우리나라에는 112신고망을 오래전부터 사용하여 오다가 분야별로 새로운 형태의 전화번호가 하나씩 추가되어 현재에는 많은 수의 긴급전화가 운용되고 있어 웬만한 전문가가 아니면 일반국민은 긴급상황에 대한 신고전화번호조차 제대로 알기 힘들다.

<표8> 국가별 긴급신고 전화번호 [16]

국가	경찰	의료	소방	기 타
대한민국	112		119	국정원111,간첩신고113,미아신고182,전화번호114,해양122
미국	911			주별 지역별로 다양한 전화 있음
영국	999혹은	112		경찰비긴급101,건강비긴급111
프랑스		112		경찰17,병원앰블런스15,소방앰블런스18, 화재18, 노숙자115
독일		112		경찰110
일본	110		119	해양118
중국	110	120	119	
러시아		112		경찰02,앰블런스03,소방01,가스04,
호주		000		

일본에서는 경찰시스템항에서의 신고센터는 110번의 경찰신고용전화와 비긴급한 상황의 #9110으로 이원화하여 운영하고 있다. 이는 미국의 경우도 비슷하여 대표전화인 911전화로 통일하되 지역별로 다양한 전화를 별도로 사용하고 있고 국가별로 살펴봐도라든



대부분의 국가가 긴급신고용 대표전화를 선호하고 있는 것으로 나타나고 있다.

긴급한 조치가 필요한 경우는 대표전화를 활용하되 긴급하지않은 신고나 상담등이 필요한 경우에는 상담용 일반전화를 사용하도록 유도함으로써 범죄신고체제의 효율적인 운영이 가능하리라고 본다.

112신고방안에 대한 차별적인 경찰대응(Differentiated Police Response; DPR)이 반드시 필요하지만, 상담용 일반전화 대신 별도 번호를 부여한다고 해서 효과가 제대로 나타나기는 어려울 것이다. [17]

### 3.4 기술적인 면

#### 가. 표준소프트웨어의 개발

현재 112통합시스템은 지방청별로 다르게 개발되어 데이터의 호환이 이루어지지 않고 있다. 이는 광역범죄 발생시 지방경찰청간 신고사항을 팩스나 전화로 전달해야하는 등 대응에 한계가 있다. 신고접수의 데이터베이스를 표준화하여 신고유형이나 지역 등 데이터베이스 코드를 통일하고 신고접수지령을 지원하는 표준 소프트웨어를 개발하여야한다.

#### 나. 위치추적 시스템의 보완(추적범위의 축소)

현행 신고자의 위치추적 방식은 신고자의 휴대전화와 가장 가까이 교신을 한 기지국을 찾는 방식인데, 기지국 주변 반경 직경 약1000m 범위까지만 위치 파악이 가능하므로 신고자가 대도시 인구밀집지역에서 신고하는 경우에는 무용지물이다. 이번 수원사건의 경우에도 휴대전화 위치추적결과 '새마을 금고 주변 반경 158m'라는 정보를 얻었지만 해당지역에만 2000여 가구가 밀집해 있었다.

이 문제를 해결하기 위해서는 10-20m 범위내로 신고자의 위치를 특정할 수 있는 위성위치확인시스템(GPS)의 도입이 지속적으로 이루어 져야 할 것이다.

#### 다. 112신고센터 직원의 업무부담 경감

이미 앞에서 논의한 112제도 운영(2.2. 지역경찰과 112제도 운영현황)과 관련하여 연간 약1000만건에 육박하는 112신고건수는 <표2>에서 살펴보았듯이 매년 폭발적으로 증가하고 있다. 서울청을 기준으로 살

펴볼 때 112신고센터 근무자 1인당 연간 통화건수가 약65,000여건으로 미국의 뉴욕 911콜센터의 9배(미국 7,300건), 일본 도쿄의 5.5배(11,000건)로 나타나고 있다는 경찰청 내부자료가 있다.

보다 객관적인 자료조사를 거쳐서 112신고센터에 근무하는 경찰관의 근무를 경감하는등 근무여건을 개선하여 전문성과 책임성을 강화해 나아가야 할 것이다.

## 4. 맺음말

경찰은 사회적 이목이 집중되는 강력범죄가 발생할 때마다 여론의 질책을 받는다. 내부적으로 꾸준한 경찰의 혁신이 있어왔다고 하더라도 국민의 시각에서 피부로 느끼는 체감치안은 언제나 각종 사건사고를 통해 나타나는 경찰의 대응과정에서 평가를 받기 마련이다.

이번 수원사건에서 경찰의 아마추어적인 대응과 이에 대한 비판을 벗어나려는 경찰의 정보통제는 장기적인 안목에서 볼 때 경찰의 대국민 이미지나 정부의 치안정책에 매우 부정적인 영향을 미칠 수밖에 없다.

이는 경찰의 발전을 가로막는 중요한 장애요인이 될 것이다. 경찰이 치안역량을 강화하려는 부단한 노력은 경찰의 일방적인 시도만으로는 성공을 거두기 어렵다. 경찰 치안활동의 실패는 곧 국민에게 심각한 영향이 미친다. 특히 효율적인 치안대책은 시민 한 사람 한 사람이 범죄예방에 대한 관심과 적극적인 신고를 통해서 가능하다. 시민이 안심하고 밤길을 거닐 수 있는 안전한 사회공동체의 구축은 경찰과 국민이 서로 신뢰하며 함께 노력할 때 성공적으로 자리잡을 수 있을 것이다.

개선방안을 요약한다면, 법적인 측면에서, '긴급가택출입권'의 보장·위치정보 확인체제의 구축과 권한 부여, 신고자의 개인정보 공유 등이 있고, 제도적인 측면에서 생활안전경찰의 전문성과 자질의 향상, 통합지령의 문제점 보완, 긴급신고전화의 정비, 기술적인 측면에서 표준소프트웨어 개발, 위치추적 시스템의 정밀화, 112근무자의 사기향상 등으로 정리할 수 있다고 본다.

결국 경찰이 시민의 안전을 지키는 든든한 버팀목으로서 새롭게 거듭나고자하는 환골탈퇴의 노력이 지속된다면 시민의 지지를 이끌어 내어 협력치안의 성공적인 모델이 이루어 질 수 있을 것이다.

### 참고문헌

- [1] Webster's New World College Dictionary, 4th e d.(Forster City, CA: IDG Books,1997), p.1114.
- [2] 경찰청, '2011경찰백서', p13, 2011.
- [3] 경찰종합학교, '직무과정교재 생활안전경찰', p61 8, 2005.
- [4] 경찰종합학교, '직무과정교재 생활안전경찰', p7, 2005.
- [5] 2010국정감사 정책자료집 III, '112신고전화 실태분석 및 개선방안', 김태원/양승범, pp.3-4, 2010.
- [6] 경찰청, '경찰통계연보 2010', p108, 2011.
- [7] 경찰청, '경찰통계연보 2010', p109, 2011.
- [8] 장태주, '행정법개론', pp.1013-1017, 2003.
- [9] 동아일보, 2012.7.2. 사회면.
- [10], [11], [12] 행정안전부 홈페이지  
(<http://news.mopas.go.kr/govnews/branch.do?act=newsView&id=200000982>)
- [13] 서울신문, 2012.4.14. 사회면.
- [14] 2010국정감사 정책자료집 III, '112신고전화 실태분석 및 개선방안', 김태원/양승범, p8, 2010. [3-0]
- [15] 경찰청, '2011 경찰백서', p78, 2011.
- [16] ([http://en.wikipedia.org/wiki/Emergency\\_telephone\\_number](http://en.wikipedia.org/wiki/Emergency_telephone_number))
- [17] 석청호, "112신고에 대한 차별적 경찰대응방안에 대한 연구", 공안행정학회보 제33호, pp.220-228, 2008.

### [저자소개]



#### 황현락 (Hyun Rak Hwang)

1980년 영남대학교 법학과(법학사)  
 2000년 경북대학교  
 행정대학원(행정학석사)  
 2006년 한양대학교 대학원(법학박사)  
 2006-현재 호원대학교 법경찰학부  
 교수

email : 21chr@hanmail.net