

보도시점 2023. 12. 20.(수) 14:00 배포 2023. 12. 20.(수) 10:00

## 갑질에 대한 국민인식 조사결과 응답자 4명 중 1명(25.7%)이 갑질을 경험

- ▲ 우리사회의 갑질이 심각하다는 답변은 79.4%로 높은 수준이나 매년 완화 추세
- ▲ 만19세 이상 69세 이하 남녀 2,000명 대상 조사

- 국무조정실(실장 방기선)은 최근 일반 국민을 대상으로 우리 사회 내 갑질에 대한 인식 실태를 조사하고 그 결과를 발표했다.
- 이번 조사는 2018년 국무조정실 주관으로 마련한 「공공분야 갑질 근절 종합 대책」 시행의 일환으로, 정책의 보완 및 추진 방향을 모색하기 위해
- 일반국민 2,000명을 대상으로 갑질 심각성 인식 수준, 피해 경험 유·무, 정책 인지도 등을 설문조사 방식으로 실시한 것이다.

### □ 갑질에 대한 국민인식 조사 개요

- 기간/방법 : '23. 11. 22 ~ 11. 28 /유무선 전화조사
- 조사기관 : (주) 더퍼스트원
- 조사대상 : 만19세~69세 남녀 2,000명
- 표본오차 : 95% 신뢰수준에 ±2.2%P

- 갑질 심각성에 대해서는 응답자의 79.4%가 '우리 사회의 갑질이 심각하다'고 생각하고 있으나, 전년과 비슷한 수준으로 과거에 비해 완만한 감소추세를 보이고 있다.

\* ('18년) 90% → ('19년) 86% → ('20년) 83.8% → ('21년) 81.9% → ('22년) 79.2% → ('23년) 79.4%

- '과거에는 갑질이라고 생각하지 않았던 것들을 최근에는 갑질이라고 생각해 본 적이 있느냐'라는 질문에는 56.4%가 '그렇다'라고 답해, 갑질에 대한 국민인식이 바뀌고 있음을 알 수 있었다.

- 갑질 경험에 대해서는 응답자 4명 중 1명(25.7%)이 '최근 1년 이내에 갑질을 경험했다'라고 답했으며 완만한 감소 추세를 보이고 있다.

\* ('18년) 27.7% → ('19년) 29.3% → ('20년) 26.9% → ('21년) 27.3% → ('22년) 26.1% → ('23년) 25.7%

- ‘당한 갑질은 어떤 관계에서 발생하였느냐는 질문에는 ‘직장 내 상급자-하급자 관계’(36.1%), ‘본사-협력업체 관계’(19.7%), ‘서비스업 이용자-종사자 관계’(14.7%), ‘공공기관-민원인 관계’(14.5%) 등의 순으로 답했다.
  - ‘당한 갑질은 어떤 형태였는지’에 대해서는 ‘부당한 업무지시’(43.4%), ‘폭행·폭언 등 비인격적 행위’(32.7%), ‘불리한 계약조건 강요’(27.6%), ‘사적용무 지시’(21.3%) 등의 순으로 답했다.
  - ‘최근 논란이 된 갑질 중 본인 또는 주변인 중 경험한 사람이 있는지’에 대한 질문에는 ‘학부모 갑질’(20.8%), ‘원청업체 갑질’(15.2%), ‘가맹 본부의 대리점 대상 갑질’(11.6%), ‘치킨 프랜차이즈 업계의 가맹점 대상 갑질’(10.2%) 등 다양한 유형의 경험이 고르게 분포되었다.
- 갑질 신고 용이성에 대한 질문에는 응답자 87.4%가 ‘갑질이 발생하였을때 신고하기 어렵다’고 답변하였다.
- 신고를 쉽게 할 수 있는 방안으로는 ‘신고자 보호대책 강화’(12.6%), ‘신고자 익명보장 철저’(11.8%), ‘신고에 따른 불이익 해소’(6.4%) 등 피해자 중심의 보완방안을 제시하였다.
- 정부의 갑질 근절 노력에 대해서는 응답자의 절반(49.8%)이 알고 있었으며,
- 정부가 더 노력해야 할 사항으로 ‘갑질에 대한 처벌강화(30.8%)’, ‘제보자·피해자에 대한 보호강화(26.1%)’, 관련 법·제도 개선(16.4%), 갑질근절 캠페인 및 홍보강화(9%), 갑질 신고절차 등 개선(8.9%) 등을 제시하였다.
- 방기선 국무조정실장은, “그동안 정부가 우리 사회 내 갑질 근절을 위해 대책을 수립하고 규정과 제도를 정비하는 등 많은 노력을 기울여 왔지만, 여전히 상당수 국민들은 직·간접적으로 갑질을 경험하고 있는 것이 현실이다” 고 평가하면서
- “갑질은 피해자 개인에게 심적 고통을 안겨주고 직장 내 근무환경을 악화시키는 것에 그치는 것이 아니라 회사, 단체 나아가 우리가 속해 있는 모든 공동체의 유지·발전에 큰 걸림돌로 작용할 수 있는

장애 요인이라는 점에서 갑질 근절 노력은 결코 소홀히 할 수도, 해서도 안되는 과제”라며

- “정부는 이번 조사에서 제시된 갑질 신고를 쉽게 할 수 있는 방안을 정책에 적극 반영하는 한편, 직장내 괴롭힘 금지를 명시하는 내용의 국가공무원법 개정안 등 국회에 계류 중인 관련 법안들의 조속한 통과를 위해 노력하겠다”고 밝혔다.

담당 부서	국무조정실	책임자	과 장 이한형 (044-995-2011)
	정부합동 부패예방추진단	담당자	사무관 김산성 (044-995-2013)

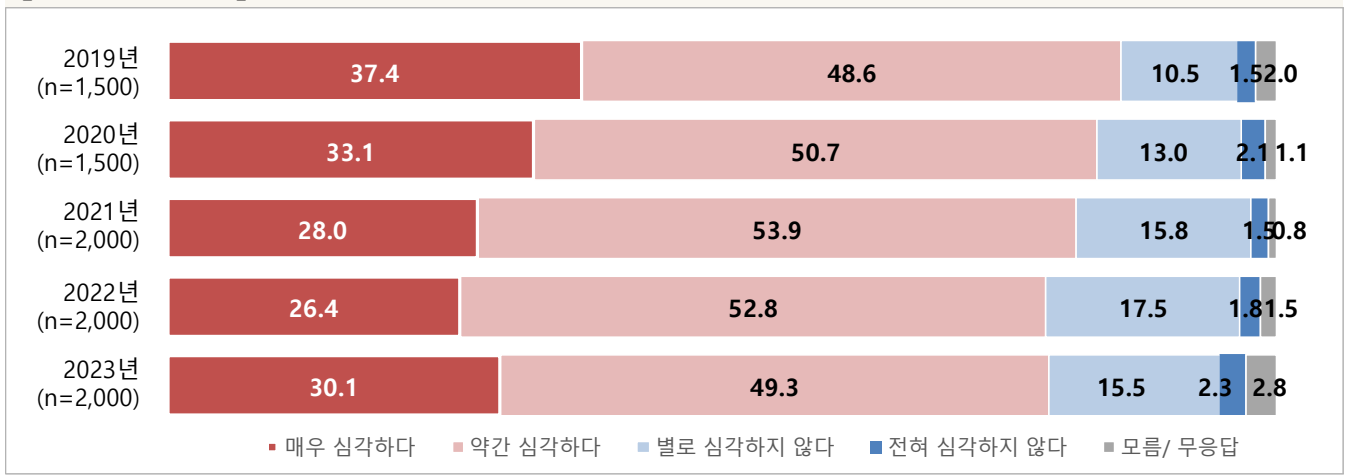


□ 갑질 심각성에 대해서는 응답자 중 79.4%가 '우리 사회의 갑질이 심각하다'고 응답

○ '19년 86%, '20년 83.8%, '21년 81.9%, '22년 79.2%로 완만하지만 매년 감소 추세이나 심각하다는 인식이 여전히 높은 수준을 유지

[갑질 심각성]

(base: 전체, 단위: %)

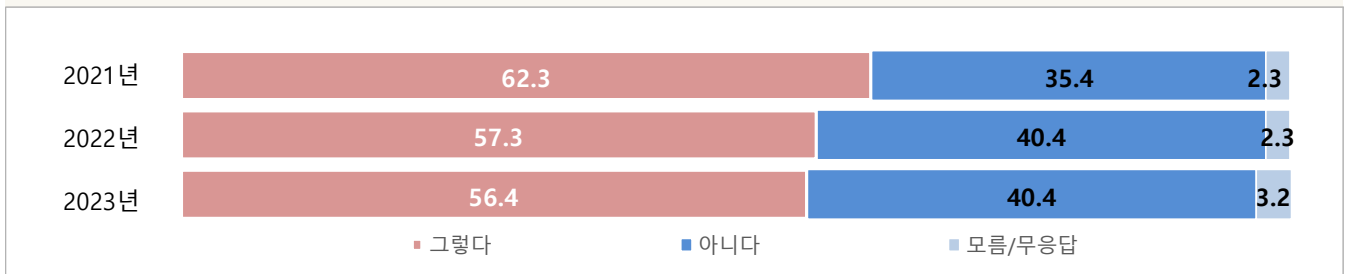


□ 과거대비 갑질에 대한 인식이 변했다(그렇다) 56.4% > 아니다 40.4%

○ 과거에는 갑질이라고 생각하지 않았던 것들을 최근에는 갑질이라고 생각해 본 적이 '있다'(그렇다)는 응답이 56.4%로, '없다'(아니다)의 응답 40.4%보다 높게 나타나는 등 응답자 과반수 이상이 갑질에 대한 인식이 바뀌고 있음을 알 수 있음

[과거 대비 갑질에 대한 인식 변화]

(Base: 전체, N: 2,000명, 단위: %)

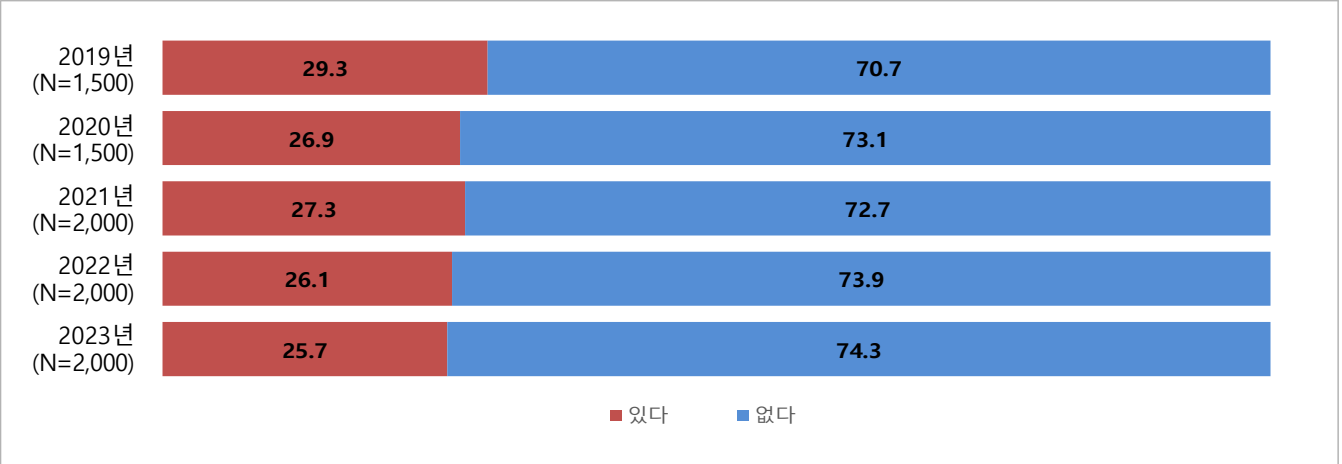


□ 최근 1년 이내 갑질 피해 경험은 25.7%로 응답자 1/4이 직접 경험

- 최근 1년 이내 실제로 갑질을 당했다는 응답은 2023년 25.7%로, 지난 5년간 완만한 감소 추세를 보임

**[최근 1년 이내 갑질 경험]**

(base: 전체, 단위: %)

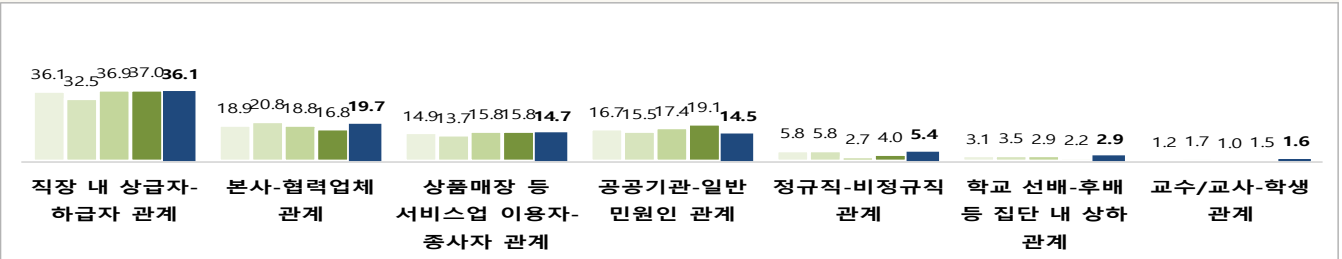


- 갑질을 경험한 경우의 갑질 발생관계는 '직장 내 상급자-하급자 관계(36.1%)', '본사-협력업체 관계'(19.7%), '상품매장 등 서비스업 이용자-종사자 관계'(14.7%) 등 다양한 관계 속에서 경험함

**[갑질 발생 관계]**

(base: 최근 1년 이내 갑질을 당한 응답자, 2019년(n=440) 2020년(n=403)

2021년(n=546), 2022년(n=523) 2023년(n=514), 단위: %, 기타, 모름/무응답 제외)

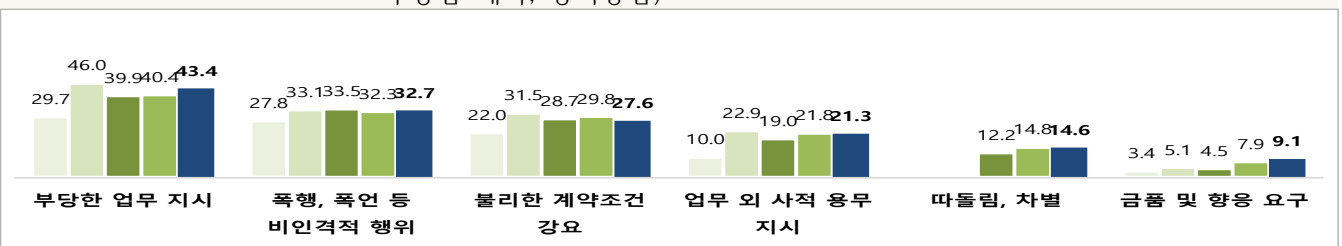


- 구체적으로 경험한 갑질 형태는 '부당한 업무지시(43.4%)', '폭행·폭언 등 비인격적 행위'(32.7%), '불리한 계약조건 강요'(27.6%) 등의 순으로 나타남.

**[구체적 갑질 형태]**

(중복응답, base: 최근 1년 이내 갑질을 당한 응답자, 2019년(n=440)

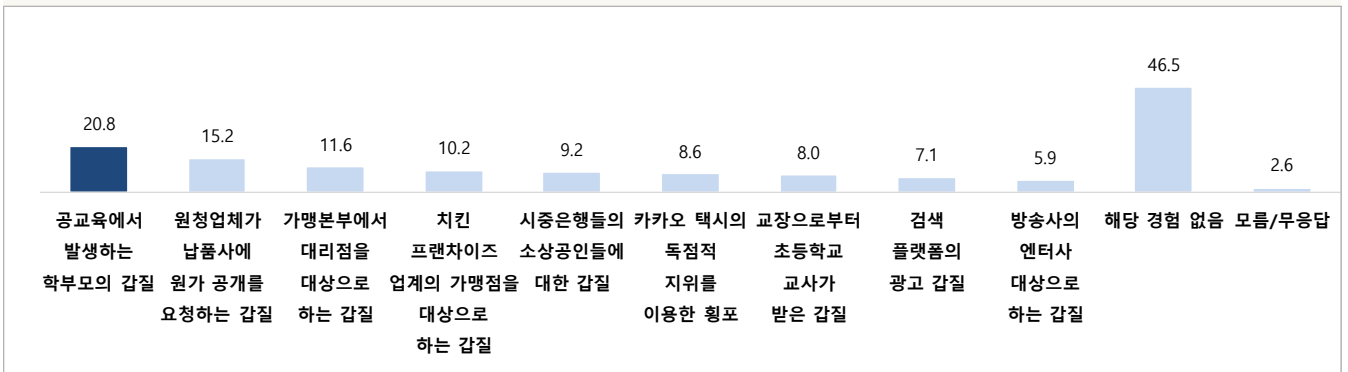
2020년(n=403) 2021년(n=546), 2022년(n=523), 단위: %, 기타, 모름/무응답 제외, 중복응답)



- 최근 사회적으로 논란이 된 갑질 중에서 응답자나 주변인이 경험한 갑질로는 '공교육에서 발생하는 학부모의 갑질(20.8%)', '원청업체가 납품사에 원가 공개를 요청하는 갑질'(15.2%), '가맹본부에서 대리점을 대상으로 하는 갑질'(11.6%), '치킨 프랜차이즈 업계의 가맹점을 대상으로 하는 갑질'(10.2%) 등 비중이 높지는 않지만 다양한 유형의 갑질 경험이 고르게 분포되는 양상을 보임

**[최근 사회적 논란이 된 갑질 중에서의 경험]**

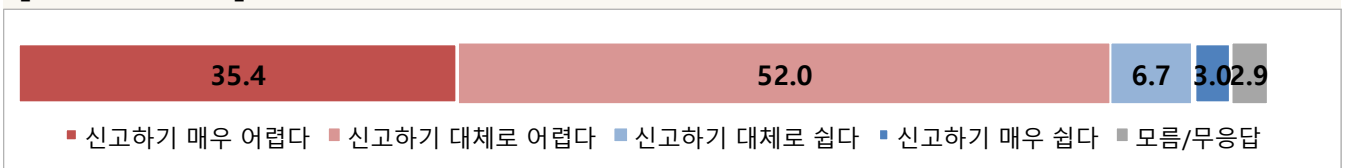
(base: 전체, 단위: %, 중복응답)



- 갑질 발생시 신고 용이성에 대한 질문에는 응답자 87.4%가 '갑질이 발생했을 때 신고가 어렵다'고 답했고, 관련 개선의견으로 '신고자 보호대책 강화(12.6%)', '신고자 익명보장 철저'(11.8%), '신고에 따른 불이익 해소'(6.4%) 등 피해자 중심의 보완방안을 제시함

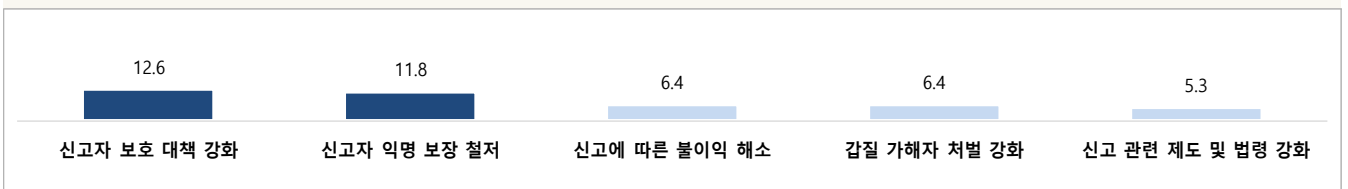
**[신고 용이성]**

(base: 전체, 단위: %)

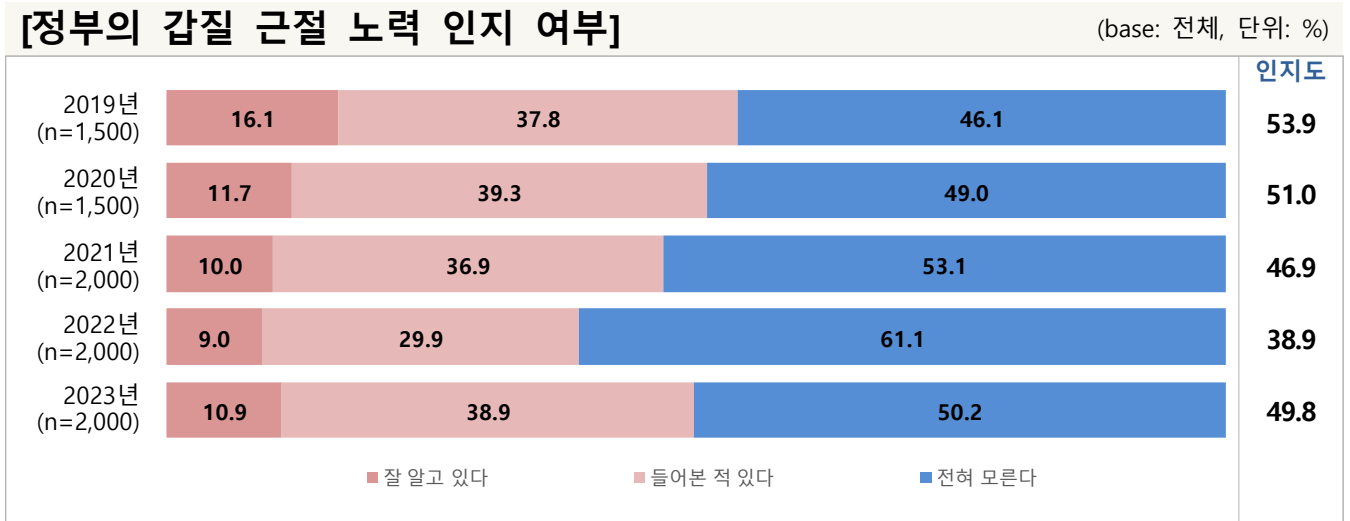


**[신고관련 개선의견]**

(base: 신고가 어려운 경우, n=1748, 단위: %, 5% 이상 값만 제시)



□ 정부의 갑질 근절 노력에 대해 응답자의 절반(49.8%)이 인지하고 있음



- 갑질을 줄이기 위해 정부가 노력해야 할 사항으로는 ‘갑질에 대한 처벌 강화’(30.8%), ‘제보자·피해자에 대한 보호강화’(26.1%), ‘관련 법·제도 개선’(16.4%), ‘갑질근절 캠페인 및 홍보강화’(9%), ‘갑질 신고절차 등 개선’(8.9%) 순으로 제시함
- 다만, 추세적으로 가해자에 대한 처벌은 감소 추세이나, 피해자에 대한 보호는 상승추세로 피해자 중심으로 국민의 인식이 변화하고 있음 (이에 따라 갑질 신고 절차 등 개선도 상승추세)

