제1차
재외국민보호기본계획
(2021-2025)

차 례

제1장 재외국민보호기본계획의 의의 5

제2장 재외국민보호 정책 환경 분석 11

제3장 그간의 정책 성과와 한계 19

제4장 기본방향, 비전 및 목표 33

제5장 정책과제별 중점 추진과제 39

〈정책과제 Ⅰ〉 재외국민보호 기반 강화

〈정책과제 Ⅱ〉 해외위난 및 사건·사고 대응 체계 고도화

〈정책과제 Ⅲ〉 국내외 협업·협력 체계 강화

〈정책과제 Ⅳ〉 국민 참여 및 소통 강화

제6장 중점 추진과제별 소관부처 및 추진 일정 111

제7장 재정투자 123

부 록

1. 재외국민보호위원회 운영 체계 129
2. 재외국민보호기본계획·집행계획 수립 절차 130
3. 행정사항 131

제1차 재외국민보호기본계획(2021-2025)

제1장

재외국민보호기본계획의 의의

1 일반 사항

■ 기본계획의 의의

○ 「재외국민보호를 위한 영사조력법」(이하 영사조력법) 제7조에 따라 5년마다 수립하는 재외국민보호 정책에 관한 범정부 차원의 국가계획

※ 영사조력법상 '재외국민'은 외국에 거주, 체류 또는 방문하는 우리국민을 의미

영사조력법 제7조

제7조(재외국민보호기본계획의 수립 등)

① 외교부장관은 5년마다 재외국민보호기본계획(이하 "기본계획" 이라 한다)을 수립하고, 위원회의 심의를 거쳐 확정한다.

② 기본계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 재외국민보호 정책의 기본방향
2. 재외국민보호 업무의 지역별·성질별 중점 추진 방향
3. 재외국민보호에 필요한 인력 및 예산에 관한 사항
4. 해외안전여행 홍보 등 재외국민 사건·사고 예방에 관한 사항
5. 재외국민보호를 위한 국제협력체제의 구축에 관한 사항
6. 재외국민보호 업무에 대한 평가 및 개선에 관한 사항
7. 그 밖에 외교부장관이 재외국민보호를 위하여 필요하다고 인정하는 사항

③ 외교부장관은 기본계획에 따라 매년 재외국민보호에 관한 집행계획(이하 "집행계획"이라 한다)을 수립하고, 위원회의 심의를 거쳐 확정한다.

④ 외교부장관은 기본계획 및 집행계획을 수립한 때에는 이를 재외공관의 장에게 통보하여야 하며, 재외공관의 장은 그 시행을 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

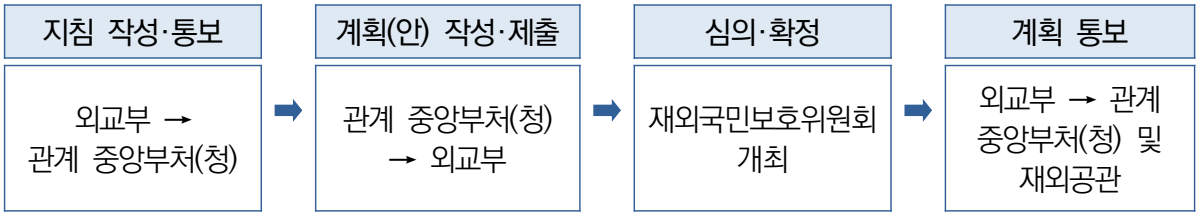
■ 수립 목적

○ 재외국민 관련 사건·사고 발생시 신속 대응하고, 국내외 급속한 환경 변화에 유기적으로 대처하기 위해 범정부 차원의 종합적·체계적인 재외국민보호 정책 추진이 필요

○ 이를 위해, 향후 5년간 정부의 재외국민보호 정책을 통합적으로 운영할 기본계획을 수립, 중앙행정기관·지방자치단체·민간이 개별적으로 추진해 온 재외국민보호 활동에 대한 기본지침으로 활용

■ 수립 절차

○ 재외국민보호위원회(위원장 : 외교부장관)에서 심의·확정



재외국민보호위원회 구성(20명)

○ 정부위원(14명) : 외교부 장관(위원장), 외교부, 기획재정부, 법무부, 국방부, 행정안전부, 문화체육관광부, 보건복지부, 국토교통부, 해양수산부, 국가정보원, 경찰청, 소방청, 해양경찰청 차관급 공무원

○ 민간위원(6명) : 경찰, 재난, 외교, 언론·홍보, 의료, 관광 분야 전문가

2 「재외국민보호기본계획」 추진 경과

○ 기본계획 수립을 위한 연구 용역 추진('20.11월-'21.3월)

○ 제1차 전문가 자문 회의 개최('21.5월)

○ 중앙행정기관 1차 의견 수렴('21.6-7월)

○ 제2차 전문가 자문 회의 개최('21.7월)

○ 부처별 기본계획(안) 작성·취합('21.7-8월)

○ 중앙행정기관 2차 의견 수렴('21.8월)

○ 기본계획 수립을 위한 민간위원 회의 개최('21.9월)

○ 재외국민보호위원회 실무위원회 개최('21.9월)

○ 재외국민보호위원회(외교부장관 주재) 개최('21.10월)

- 재외국민보호기본계획 심의·확정

3 영사조력법 제정 및 주요 내용

■ 「영사조력법」 제정

○ 헌법상 국가의 재외국민보호 의무*의 구체적인 내용이 법률로 규정됨에 따라, 정부는 재외국민에게 법률에 근거한 보다 체계적이고 강화된 영사조력을 제공 ('19.1.15. 제정·공포, '21.1.16. 시행)

- 재외국민의 생명·신체 및 재산을 보호하기 위한 국가의 영사조력과 관련한 제반사항을 규정함으로써 국민의 안전한 국외 거주·체류 및 방문을 도모

* 헌법 제2조 제2항은 "국가는 법률이 정하는 바에 의하여 재외국민을 보호할 의무를 진다"고 규정

영사조력법 추진 경과

- ('18.12월) 국회 외교통일위원회에서 이석현, 설훈, 김정훈 의원이 각각 대표 발의한 재외국민보호 관련 3개 법안을 통합·조정한 위원회 대안 가결(12.7.), 본회의 통과(12.27.)
- ('19.1.15.) 「영사조력법안」 제정
- ('19.11월-12월) 영사조력 범위·방식 등 공론화를 위한 국민참여사업 실시
- ('20.5월-'21.1월) 영사조력법 하위법령 제정절차 추진(의견수렴·입법예고 등)
  - 영사조력법 시행령('20.12.29.) 및 시행규칙('21.1.13.) 제정
- ('21.1.16.) 영사조력법, 시행령, 시행규칙 시행

■ 「영사조력법」 주요 내용

○ △형사절차, △범죄피해, △사망, △미성년자 및 환자, △실종, △위난상황 등 6개 유형별로 영사조력 내용이 구체화되어, 국가의 법적 의무 명확화 및 국민의 예측가능성 개선

○ 여행경보, 무자력자(無資力者) 긴급지원, 해외위난 시 전세기 투입, 신속 해외송금 등 다양한 제도가 명문화됨으로써, 법령에 기반한 안정적인 대국민 서비스 제공 가능

○ 재외국민보호위원회 설치, 재외국민보호기본계획 및 집행계획 수립 등 체계적인 재외국민보호 체제를 구축할 수 있는 제도적 여건 마련

○ 재외국민보호를 위한 국가의 책무와 해외 체류 우리 국민들의 책무를 합리적으로 규정함으로써, 균형 있는 재외국민보호 체계 구축

제2장

재외국민보호 정책 환경 분석

1 재외국민보호 정책 환경 변화

■ 해외출국자 및 사건사고 급증

○ 해외출국자가 2011년 1,200만명에 도달한 후, 2019년에는 약 2,800만명(약 133% 증가)을 넘어설 정도로 가파른 증가세 시현

- 동기간 재외국민 관련 사건·사고도 약 191% 증가(연평균 약 15% 상승)

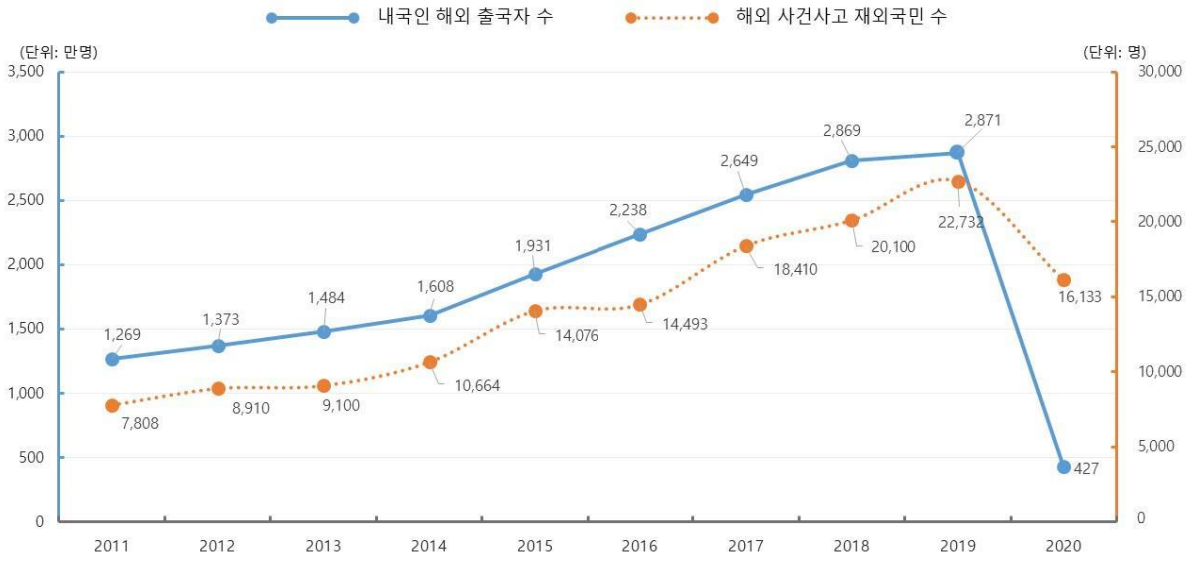
■ 코로나19 팬데믹 상황 지속

○ 코로나19의 영향으로 2020년 해외출국자 수가 급감하였으나(427만명), 향후 상황 호전시 다시 증가할 전망

○ 사건·사고도 다소 감소세를 보였으나, △귀국지원, △방역물품지원, △응급의료지원 등 이전과 다른 유형의 재외국민보호 수요 발생

○ 현지 코로나19 상황과 각종 방역강화 조치 하에서 영사조력을 제공해야 함에 따라 기존 대비 사건·사고 대응 난이도도 크게 증가

2011-2020년간 해외 출국자 및 재외국민 관련 사건·사고 현황



〈출처 : 외교부, 한국관광공사〉

■ 해외위난 유형의 다양화

○ △피해규모가 크고 사회적 파급도가 높은 복합재난, △기후변화의 영향으로 예측 불가능한 자연재난과 2차 피해, △신종 감염병 출현, △테러와 쿠데타, 정정불안 등 다양해지는 위난 유형에 대한 신속한 대응 시스템 마련 요구도 증가

■ 국민 기대수준 상승

○ 재외국민보호에 대한 국민적 요구와 기대수준 상승으로 「영사조력법」이 시행되기에 이르렀는바, 동법 시행이 다시 국민의 기대감을 높여 양질의 재외국민보호 서비스 제공과 제도 개선에 대한 추가 요구가 이어질 것으로 예상

○ 우리 국민이 관련된 해외위난상황 및 사건·사고는 유사한 규모의 국내 사건·사고에 비해 국민과 언론의 관심이 보다 집중되는 경향

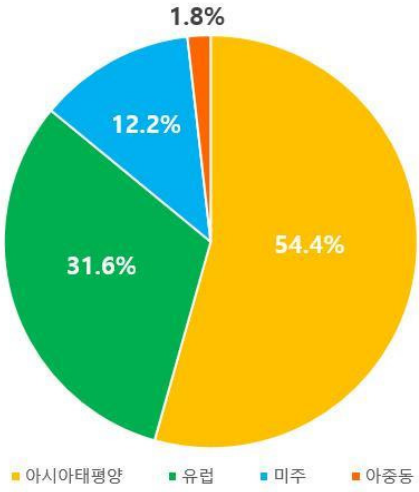
2 해외 사건·사고 발생 현황

■ 지역별 현황(2011-20년)

○ 2011-20년간 재외공관에 접수된 사건·사고와 관련된 재외국민의 수는 142,426명이며, 아시아태평양 77,496명(54.4%), 유럽 44,991명(31.6%), 미주 17,434명(12.2%), 아·중동 2,505명(1.8%) 순으로 집계

- 지리적 근접성과 저렴한 물가로 인해 휴가지와 이주지로서 인기가 높은 아태지역내 통계 수치가 매년 50% 이상을 차지

지역별 해외 사건·사고와 관련된 재외국민 현황



○ 코로나19의 영향으로 감소한 2020년을 제외하고, 2011-19년간 사건·사고와 관련된 재외국민 수는 약 191% 증가

- 자유로운 국경간 이동과 여행의 편의성이 높은 유럽(↑291%), 원거리 신흥 여행지 중남미가 포함된 미주(↑205%)의 증가세가 뚜렷

2011-2020년간 지역별 재외국민 사건·사고 발생 현황표 (단위 : 명)

	2011	2012	…	2016	2017	2018	2019	2020	총계	2011-19년 증가율(%)
아시아 태평양	4,772	5,266	…	7,523	9,301	10,357	11,860	9,471	77,496	149
유럽	2,003	2,303	…	4,917	6,148	6,942	7,839	3,953	44,991	291
미주	863	1,123	…	1,852	2,668	2,473	2,631	2,410	17,434	205
아프리카 중동	170	218	…	201	293	328	402	299	2,505	136
합계	7,808	8,910	…	14,493	18,410	20,100	22,732	16,133	142,426	191

■ 유형별 현황(2011-20년)

○ 사건·사고와 관련된 재외국민 142,426명중 피해자는 88,771명(62%), 가해(또는 위법) 혐의자는 17,743명(12%), 강제추방자·행려병자·자살자 등의 기타 사례는 35,912명(25%)을 차지

- 주요 피해 유형은 절도 50,831명(57.3%), 분실 9,745명(11%), 소재불명 4,305명(4.8%), 사기 3,671명(4.1%)
- 가해(또는 위반) 혐의 유형은 출입국 5,771명(32.5%), 폭행상해 1,651명(9.3%), 사기 1,370명(7.7%), 교통사고 1,311명(7.4%)

해외 사건·사고와 관련된 재외국민 현황 (단위 : 명)

○ 앞서 기술한 바와 같이 코로나19의 영향으로 통계치가 감소한 2020년을 제외한 기간의 변화 추이를 살펴보면, 피해(↑366%), 가해(또는 위반) 혐의(↑201%), 기타 유형(↑185%) 모두 지속 증가

제1차 재외국민보호기본계획(2021-2025)

제3장

그간의 정책 성과와 한계

1 재외국민보호 정책 및 제도 현황

■ **(재외국민보호 정책)** 재외국민의 생명과 안전 확보를 과제로 하여 해외에서도 24시간 365일 안심할 수 있는 재외국민보호 정책 추진

○ 재외국민을 보호하기 위한 법률적·제도적 체계 강화

○ 재외국민보호 역량 강화를 위한 인프라 확충

○ 해외 사건·사고 및 재난 대비 24시간 대응체계 구축을 통한 우리 국민 피해 최소화

○ 해외 사건·사고 예방을 위한 대국민 홍보 강화

■ **(재외국민보호 제도)** 재외국민보호 정책에 따라 해외 사건·사고 예방과 대응이라는 두 축을 중심으로 재외국민보호 제도를 운영

○ **(예방적 측면)** 재외국민보호 제도 인지도 제고 및 해외안전정보의 효과적인 전달·홍보를 통해 선제적 사건·사고 예방 효과 도모

○ **(대응적 측면)** 해외 사건·사고 상시 대응을 위한 해외안전지킴센터 및 영사콜센터 운영, 해외 대형 재난 발생시 신속대응팀 파견 등 해외 우리국민의 생명과 안전 확보를 최우선 과제로 시스템 구축

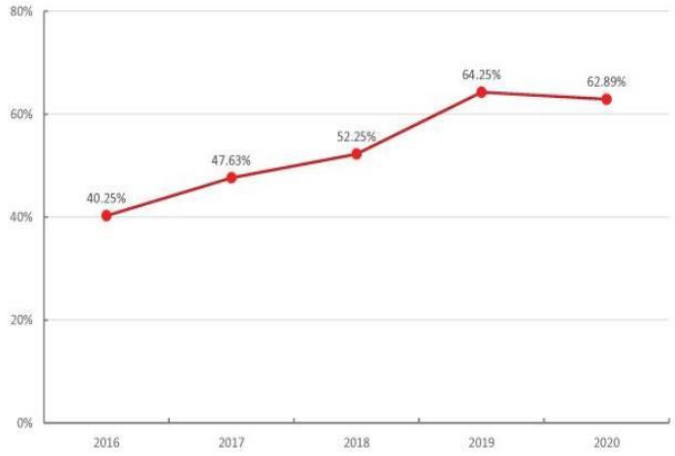
해외 사건·사고 예방 및 대응 제도

사건·사고 예방	사건·사고 대응
• **(해외안전여행 홍보)** 해외 현지 안전정보, 안전 공지, 여행경보 조정 등을 해외안전여행 포털(www.0404.go.kr)을 통해 수시 제공	• **(해외안전지킴센터)** 외교부 본부의 대응조직으로서, 해외 사건·사고 상시 모니터링, 초동 대응 상황 전파 및 관리 역할 수행
• **(여행경보제도)** 세계 각국/지역의 위험도와 이에 따른 우리국민의 대응요령을 4단계(남/황/적/흑)로 분류하여 발령	• **(영사콜센터)** 사건·사고 또는 긴급 상황에 처한 재외국민들에게 연중무휴 24시간 상담서비스 제공 및 대응 지원
• **(여행금지제도)** 특정 위험국가·지역에 대한 우리 국민의 방문·체류 금지. 단, 필수적 목적에 한해 예외 적용	• **(영사협력원)** 신속한 현장대응이 어려운 비상주 국이나 원격지에 위촉한 영사협력원을 통해 가능한 영사조력 제공
• **('동행' 서비스)** 여행객이 개인정보를 등록하면, 안전정보 수신과 비상연락처로 본인의 위치정보 공유 가능(위급상황 발생시 유용)	• **(신속 해외송금 지원)** 해외에서 도난/분실 등으로 긴급 경비가 필요한 우리국민이 국내 연고자로부터 재외공관을 통해 여행경비를 송금 받을 수 있는 제도
• **(안전정보 SMS 서비스)** 출국한 우리국민의 로밍 휴대전화로 맞춤형 안전정보 제공	• **(긴급지원비)** 해외 사건·사고시 일정 요건을 충족한 경우 무자력자 긴급 경비 지원
• **(사건·사고 담당영사 회의)** 각 지역별 회의를 통해 재외공관의 사건·사고 대응역량 강화	• **(법률전문가 자문 경비 지원)** 현지 법률전문가의 자문을 받아 재외공관이 민원인에게 사건·사고 관련 법률 자문 제공
• **(위험지역 안전점검)** 해외 위험지역의 정세 및 치안상황에 대해 정기점검. 올림픽 등 범세계적 이벤트 계기에도 실시	• **(신속대응팀)** 해외재난 발생 또는 위험이 현저할 경우, 신속대응팀 현지 파견을 통해 우리국민 보호 및 긴급피난 지원

2 재외국민보호 제도에 대한 국민의 인식

■ **(인지도 현황)** 재외국민보호 제도에 대한 인지도는 2016년 40.25%에서 2020년 62.89%로 상승

인지도 조사결과 (단위 : %)

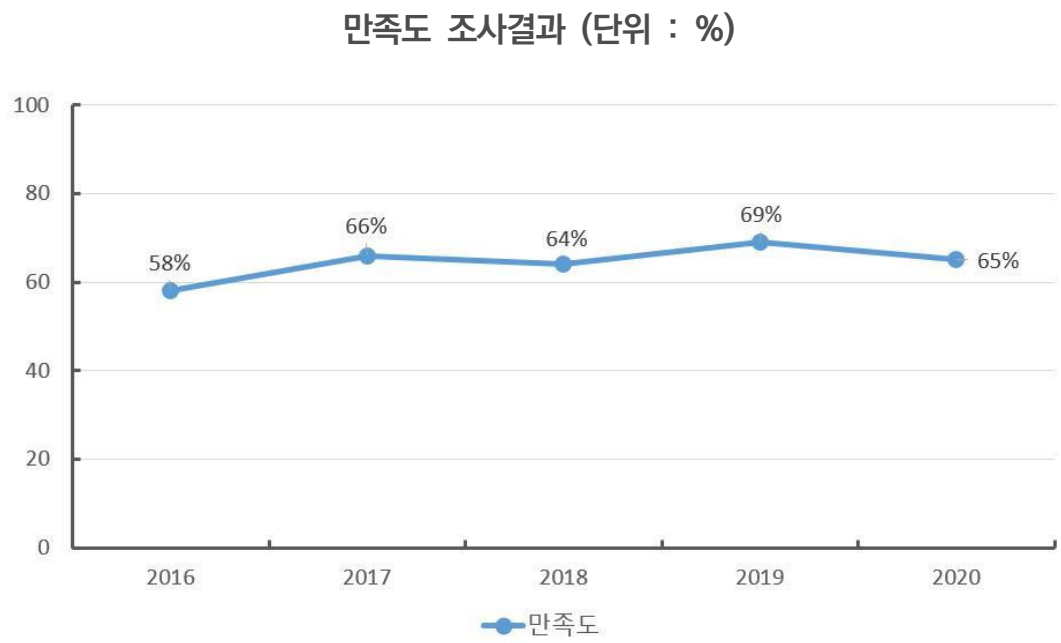


○ 유형별 인지도는 △신속해외송금('16년 8% → '20년 41.9%), △해외안전여행 앱('16년 9% → '20년 34.4%), △해외안전여행 홈페이지('16년 18% → '20년 50%) 순

제도 유형별 인지도 현황 (단위 : %)

	2016	2017	2018	2019	2020	2016년 대비 증가율
여행경보제도	62	57	62	72	81.6	31.6
여행금지제도	71	69	68	79	84.8	19.4
영사콜센터	52	51	52	66	66.1	27.1
해외안전여행 홈페이지	18	38	48	56	50	177.8
안전정보 로밍문자서비스	74	69	69	80	79	6.8
해외안전여행 앱	9	28	37	49	34.4	282.2
신속 해외송금	8	27	33	46	41.9	423.8
신속대응팀	28	42	49	66	65.3	133.2
평균	**40.25**	**47.63**	**52.25**	**64.25**	**62.89**	**137.74**

■ **(만족도 현황)** 전반적인 재외국민보호 제도에 대한 만족도는 2016년 58%에서 2020년 65%로 상승



※ 상기 인지도·만족도 조사 관련 참고사항

○ 코로나19 팬데믹 때문에 해외출국자 수가 급감한 2020년에는 표본대상 및 방식을 불가피하게 변경*함에 따라, 2020년 조사결과를 기존 통계치와 단순 비교하기는 어려운 상황

* 코로나19 전·후 표본 대상 및 방식 비교

- (2016-2019년) 인천공항에서 해외로 출국하는 15세 이상 남녀, 최근 3년 이내 해외여행 유경험자를 대상으로 대면 조사 실시
- (2020년) 15세 이상 국내 거주자(최근 3년 이내 해외여행 유경험자) 및 재외국민을 대상으로 온라인 설문 비대면 조사 실시

3 그간의 재외국민보호 정책의 주요 성과

■ 재외국민보호 정책 추진 기반 확보

○ 「영사조력법」을 제정('19.1월) 및 시행('21.1월)하여 재외국민보호를 위한 국가의 영사조력에 대한 법적 근거 마련

- 학계·일반국민·유관부처 등 다양한 이해관계자의 의견 수렴을 거쳐 「영사조력법」 하위법령(시행령·시행규칙) 제정·시행

○ 재외국민보호 관련 현장 대응 역량 강화를 위한 인력·예산 확충

- (인력) 107개 재외공관에 143명의 사건·사고 전담 영사 배치

※ 재외공관 영사 인력 증원 현황 : ('18) 80명 → ('19) 119명 → ('20) 132명 → ('21) 143명

- (예산) 「영사조력법」시행 대비, 재외국민보호 의무의 충실한 이행을 위한 사업 예산 확충('11년→'20년 416% 증액)

※ 재외국민보호 예산 증액 현황 : ('11) 37억원 → ('12) 41억원 … ('16) 102억원 → ('17) 104억원 → ('18) 111억원 → ('19) 118억원 → ('20) 191억원 → ('21) 139억원

- 2021년도의 경우, 사건사고 보조인력 인건비 사업 이관, 영사콜센터 이전사업 종료 등으로 총액은 감소하였으나, 실질 재외국민보호 예산은 전년대비 증가

■ 현장 중심의 통합 대응체계 확립

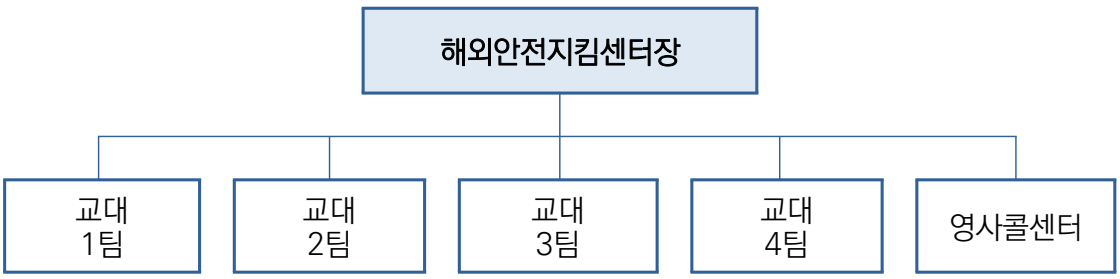
○ 해외재난 발생시 「재난 및 안전관리 기본법」 제14조 및 동법 시행령 제15-17조, 「중앙재난안전대책본부(중대본) 구성 및 운영 등에 관한 규정」 등에 따라 외교부 장관이 중앙대책본부장으로서 업무 총괄

※ 2019년 헝가리 유람선 침몰 사고 시, 외교부장관이 중앙대책본부장으로 업무 총괄

- △중대본 설치 및 운영, △관계기관 대책회의 개최, △정부합동신속대응팀 파견, △실종자 수색 및 사망자 유해수습, △언론대응, △피해자 및 가족지원, △법률 지원, △사고원인 조사 및 책임 규명, △헝가리 및 주변국과의 공조 등

○ **(해외안전지킴센터)** 본부 컨트롤 타워로서 해외안전지킴센터를 신설('18.5월), 24시간 365일 해외 사건·사고 실시간 모니터링 지속 및 야간·주말 등 취약 시간대 신속한 초동 대응 체계 확립

- 초동 대응의 신속성과 전문성 강화를 위해 국방부, 해양수산부, 경찰청, 소방청, 해양경찰청 인력을 파견 받아 유관 부처와 유기적인 협조 체계 구축



"24시간 365일 가동되는 해외 사건·사고 본부 컨트롤 타워"

- 야간·주말 등 취약 시간 신속한 초동 조치
- 부처간 협업 체계 가동을 통한 적극 대응
- 평시 실시간 대국민 안전 정보 제공 등 평시 상황 관리

각국의 해외안전정보 전담부서

- **(프랑스)** 외무부 위기대응센터(Centre de crise et de soutien)가 자국민 안전 및 위기 대응을 총괄하며 동 조직 산하 상황센터(Centre de situation)에서 해외안전정보 업무를 담당(총 85명으로 구성)
- **(영국)** 위기관리과 산하 위기관리센터(Crisis Center)는 권역별로 구성된 6개 현지 지역팀과 긴밀한 협력 하에 국가별 사건·사고 발생상황을 모니터링(최대 110명으로 운영)
- **(네덜란드)** 비상연락센터는 △연중무휴 24시간 콜센터 운영, △여행 자문 제공, △여행 앱 운영, △기타 안전정보 제공을 담당
- **(캐나다)** 영사안전비상관리실 산하에 15명(3개팀 각 5명)으로 구성된 위기감시대응센터(Emergency Watch and Response Centre)가 △24시간 체제 콜센터 운영, △위기 발생시 컨트롤 타워 역할 수행, △필요시 상설신속파견팀(Standing Rapid Deployment Team) 파견 등 역할 수행

○ **(신속대응팀)** 해외위난상황 대응을 위한 신속대응팀('05.4월) 창설 후, 총 70회 파견을 통해 대형 사건·사고와 재난 현장의 최전방에서 우리 국민의 생명과 안전 보호에 기여

- 상시 모의훈련 및 비상소집 훈련을 통해 대응능력 지속 향상

최근 5년간 신속대응팀 파견 현황

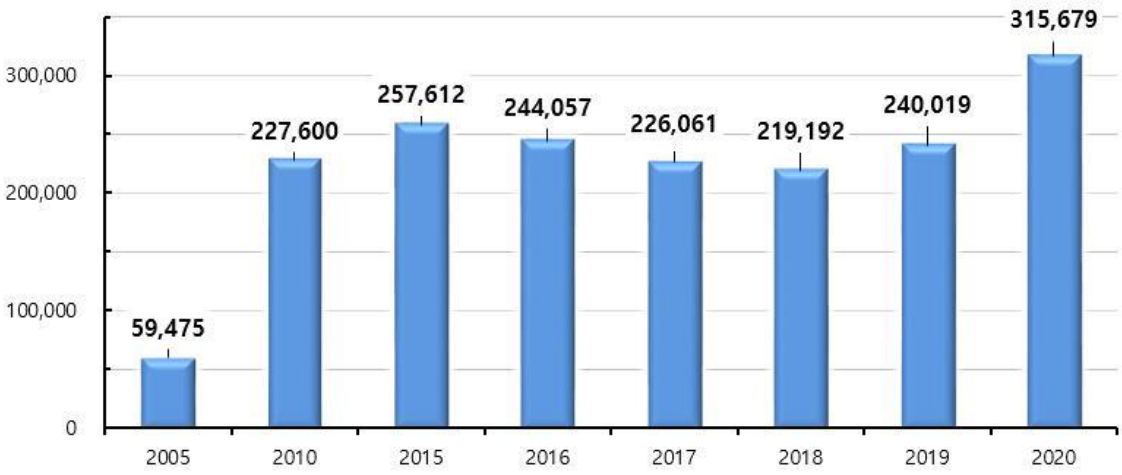
각국의 신속대응팀 운영 현황

- **(영국)** 전세계 5개 권역(아메리카, 유럽, 사하라 사막 주변, 중동 및 인도, 아시아 및 태평양)으로 나누어 전담 신속대응팀(Rapid Deployment Team) 운영
- **(캐나다)** 필요시 상설신속파견팀(Standing Rapid Deployment Team) 파견
- **(네덜란드)** 필요시 신속지원팀(Rapid Deployment Crisis Support Team) 파견
- **(프랑스)** 긴급상황 발생시 기본 13명의 직원으로 구성된 위기대응 TF가 24시간 가동, 필요시 신속대응팀(통상 2-3명으로 구성) 파견
- **(스웨덴)** 전담인력 30명으로 긴급대응팀(SNITS)을 구성하여, 필요시 파견
- **(일본)** 필요시 각 부서별 영사경험자, 어학특기자, 의무관 등으로 구성된 해외긴급전개팀(Emergency Response Team)을 파견

○ **(영사콜센터)** △사건사고·민원 등 24시간 접수 상담·지원, △7개 언어 통역 서비스 제공, △국가별 안전문자 발송, △신속 해외송금제도 등 개설('05.4월) 이래 상시 지원 서비스 제공

- △카카오톡 상담, △맞춤형 안전문자 발송, △무료 전화앱 등 차세대 디지털 사업 시행을 통해 서비스의 양적·질적 수준 제고

연도별 영사콜센터 상담 건수 (단위 : 건)



최근 5년간 맞춤형 해외안전정보 문자(SMS) 발송 현황 (단위 : 건)

구분	2016	2017	2018	2019	2020
총 발송건수	116,103,957	111,483,587	139,341,477	180,730,075	42,423,301

각국의 영사콜센터 운영 현황

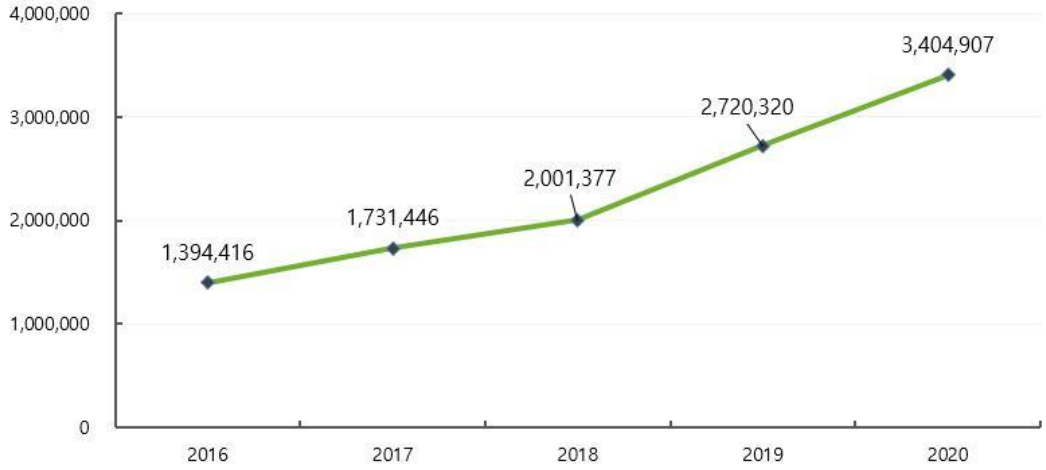
- **(네덜란드)** 외교부 산하 BZ 24/7 콜센터(BZ 24/7 Contact Center) 상시운영. 약 70명 근무
- **(캐나다)** 위기감시대응센터(Emergency Watch and Response Centre)를 상시운영중이며, 주간 4명, 야간/공휴일 2명(3교대) 근무중. 재외공관에 걸려온 전화는 공관 근무시간 외에는 동 센터로 자동으로 전환되어 연결.
- **(영국)** 스페인 말라가(Malaga), 캐나다 오타와(Ottawa), 홍콩(Hong Kong) 등지에 '영사콜센터(Consular Contact Centre)'를 운영, 동 센터는 영사 및 응급 관련 민원 접수 후 재외공관으로 연결. 약 50명 근무
- **(이탈리아)** 위기관리팀(Crisis Management Unit) 산하에 콜센터를 상시운영. 약 30명 근무
- **(중국)** '외교부 글로벌영사보호서비스응급콜센터(外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心)'를 상시운영. 약 70명 근무

■ 해외 사건·사고 선제적 예방체계 강화

○ 해외안전정보 적시 제공을 통한 재외국민 사건·사고 예방활동 전개

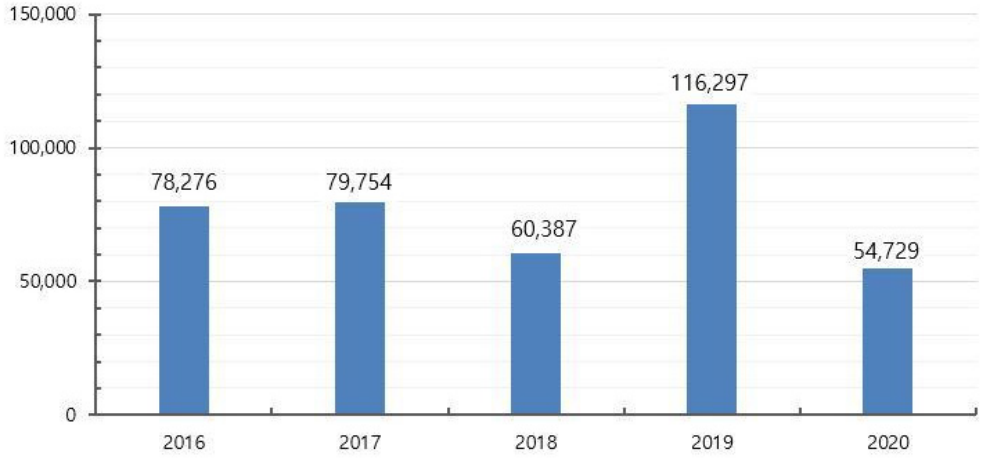
- 해외안전여행 홈페이지 등을 통해 △최신 안전 소식, △국가·지역별 정보, △여행경보 발령 현황 등 종합 해외안전정보 제공, △사건·사고 발생시 행동 요령 및 대응 방법 홍보

최근 5년간 해외안전여행 홈페이지 방문자 수 (단위 : 명)



- △모바일 동행 서비스, △위기상황별 대처요령, △'내위치 공관 찾기' 기능 등 해외 긴급상황 발생시 필요한 정보를 손쉽게 확인할 수 있는 해외안전여행 앱 개발 및 운영

최근 5년간 해외안전여행 앱 다운로드 수 (단위 : 건)



※ '20년은 코로나19에 따른 해외 출국자 수 급감('19년 2,871만명→'20년 427만명)으로 해외안전여행 애플리케이션 다운로드 수가 크게 감소

○ 온라인 홍보를 통한 재외국민보호 정책 관련 국민의 관심도 제고

- 국민들이 쉽게 이해할 수 있는 콘텐츠를 제작하여 유튜브, SNS 등 효과성이 입증된 디지털 매체를 통해 적극 홍보
- 유튜브, 주요 인터넷 포털(NAVER, DAUM 등), SNS(인스타그램, 페이스북)에 영사콜센터 차세대 서비스* 개시, 「영사조력법」 시행** 등을 게재

  * 영사콜센터 차세대 서비스 홍보 동영상 유튜브 조회 수 200만회 기록(2021년 기준)

  ** 영사조력법 시행 홍보 동영상 유튜브 조회 수 401만회 기록(2021년 기준)

4 정책의 한계

■ 해외 사건·사고 증가 대응을 위한 현장 대응기반 강화 시급

○ 매년 해외출국자 및 재외국민 수는 증가하고 있으나, 급증하는 영사조력 수요에 미치지 못하는 예산·인력 상태 지속

- 2021년도 외교부 영사서비스 관련 예산은 938억원(재외국민보호 예산 139억원, 여권·영사서비스 799억원)*, 사건·사고 영사 인력은 217명(영사 1인당 재외국민 약 12.5만명 담당)** 수준으로 주요 선진국에 비해 크게 부족

  * 주요국 영사서비스 관련 예산 : 미국 약 3조원, 영국 약 6,964억원, 호주 약 3,500억원(국별 예산편성 항목이 상이하여, 예산 총액의 단순 비교는 곤란)

  ** 주요국 영사 1인당 담당 국민 수 : 호주 약 11,000명, 일본 약 35,000명, 프랑스 약 38,000명

- 총 181개 재외공관 중 107개 공관에 사건·사고 전담 영사가 배정되어 있지만, 그 외의 공관은 사건·사고 영사가 여타 업무도 겸임

○ 재외국민보호 정책 관련 연구, 중장기적 계획 수립과 제도화를 위한 체계적 투자의 필요성에 대한 인식도 저조

■ 국내외 협업 네트워크 구축 및 제도화 필요성 대두

○ 해외위난 발생시 중앙부처-지자체-시민 사회가 주어진 역할과 임무를 효율적으로 수행할 수 있도록 범정부 차원의 재외국민보호 총괄·조정 체계 보완 필요

- 해외 응급환자 이송이나 무자력자(無資力者) 귀국 지원의 경우, 중앙부처-지자체간 협업과 사무분담이 불명확하여 사안별로 기관의 재량에 의해 서비스의 질과 범위가 상이할 가능성 존재

○ 정세불안, 자연재해, 신종 감염병, 테러, 전쟁시 우리 정부의 독자 대응이 어려울 경우에 대비한 양·다자 협의체 운영 및 참여 확대의 중요성도 점차 부각

■ 해외안전여행에 대한 대국민 인식 제고 필요

○ 그간 정부의 홍보 노력에도 불구하고 해외안전여행에 대한 국민들의 책임과 의무에 대한 인식은 아직도 충분하지 않은 상황

- 재외국민보호에 대한 국가의 책임과 서비스 향상에 대한 요구가 증가하는 만큼, 우리 국민들도 해외안전여행을 위해 본인의 책임과 의무를 충분히 이해하고 행동하도록 국민적 공감대 확대 필요

○ 기존 홍보 유형과 방식의 내실화를 기하는 한편, 연령·직업·성별 등을 고려해 국민들이 보다 쉽게 정보를 접하고 이해할 수 있는 창의적인 홍보 전략 및 대책 수립 추진

■ 새로운 환경 변화에 따른 비대면 업무 수요 급증

○ △신종 감염병 출현, 복합재난 등과 같은 재난 유형의 다양화, △정보통신 기술 발달, △온라인 소통 플랫폼 일상화 등으로 인한 비대면 업무수요가 급증하고 있음에도 불구, 이러한 수요에 부응할 수 있는 영사민원 업무의 디지털 기반은 다소 미흡

- 디지털 영사민원 시스템 지속 개선과 함께, 디지털 챗봇·SNS 상담을 통한 영사콜센터 기능 개선도 검토

제4장

기본방향, 비전 및 목표

1 재외국민보호 정책의 기본 방향

■ 중장기적·종합적 관점에서 추진

○ 재외국민보호 정책은 재외국민의 생명, 안전과 직결되고 사회적 파급효과가 광범위하므로 중장기적·종합적 관점에서 추진

■ 해외 사건·사고 증가에 따른 대응 인력·예산 지속적 확충

○ 「영사조력법」 시행을 통해 재외국민보호 정책 수행을 위한 법적 기반이 마련된 만큼 영사조력법의 내실 있는 이행이 긴요

- 국민이 체감할 수 있는 수준 높은 영사조력 서비스 제공을 위한 중장기적 인력·예산 투입 계획을 수립하여 재외국민보호 정책 추진 체계 강화

■ 국내외 협업 하에 지속 가능한 재외국민보호 정책 추진 체계 구축

○ 재외국민보호에 사각지대가 발생하지 않도록 중앙부처·지자체·민간과 긴밀한 협업을 통한 재외국민보호 정책 효과 제고

- 정책 통합조정기구로서, 유관기관 간 유기적인 협업을 이끌어낼 수 있도록 재외국민보호위원회의 역할 정립 및 범정부 차원의 협업 체제 구축 도모

○ 국제사회와 긴밀한 공조를 위한 양·다자 협의체 운영 및 참여 확대 추진

■ 국민 참여와 소통으로 국민의 수용성 제고

○ 재외국민보호 제도에 대해 국민과 함께 소통할 수 있는 다양한 프로그램을 마련하여 공감대를 형성

- △해외안전여행 홈페이지 개편, △영사종합 포털 홈페이지 신설, △해외안전여행 앱 시스템 개선 등 소통 플랫폼 강화

■ 디지털 기술을 활용한 비대면 서비스 확대

○ 신종 감염병 출현, 정보통신기술 발달, 온라인 포털과 SNS의 일상화 등 환경 변화에 맞춰 비대면·디지털화 기반 서비스 개선 및 신규 사업 투자 확대

- 영사콜센터 정보화사업 신규시스템 구축 및 기능 고도화
- 비대면·디지털 영사민원 시스템 구축 및 여권 민원 서비스 강화
- 비대면·디지털 영사민원 서비스에 익숙지 않은 재외국민을 위한 전통적 대면 서비스 정비도 병행 추진

2 제1차 재외국민보호기본계획 비전 및 목표

비전	**국민의 안전을 최우선으로 하는 재외국민보호 일류국가**
정책 목표	◆ 국민 누구나 안심하는 재외국민보호 정책 구현 ◆ 재외국민보호 기반 강화를 통한 폭넓고 두터운 안전망 구축 ◆ 국민 참여 및 소통 확대를 통한 新 재외국민보호 환경 조성
정책 과제	**재외국민보호 기반 강화** ① 재외국민보호를 위한 제도 정비 ② 재외국민보호 분야 전문 인력 양성 기반 공고화 ③ 재외국민보호를 위한 인력 및 예산 확충 ④ 디지털 기반 영사서비스 혁신
	해외위난 및 사건·사고 대응체계 고도화 ① 해외위난시 재외국민보호 대응 체계 강화 ② 해외 사건·사고 대응 역량 제고 ③ 해외 우리 국민 환자 보호체계 정비
	국내외 협업·협력 체계 강화 ① 국내 유관기관 간 협업·협력 활성화 ② 양·다자 간 국제협력 등 강화
	국민 참여 및 소통 강화 ① 우리 국민의 해외안전여행 인식 제고 ② 재외국민보호 업무 평가체계 구축 ③ 디지털 정보제공 기반 확충 및 쌍방향 소통 강화

제1차 재외국민보호기본계획(2021-2025)

제5장

정책과제별 중점 추진과제

Ⅰ 재외국민보호 기반 강화

필요성 및 추진방향

□ 필요성

○ 「영사조력법」 제정('19.1월)·시행('21.1월)에 따라 재외국민보호 의무의 구체적인 내용이 법률로 규정되었으며, 국민이 기대하는 수준의 영사조력을 제공하기 위한 현장 대응 기반 강화 시급

- 매년 해외 출국자 및 재외국민 수는 증가하나, 현재 예산·인력이 급증하는 영사조력 수요에 미치지 못하는 실정
- 신종 감염병 출현, 복합재난 등 재난 유형의 다양화, 정보통신기술 발달 등으로 인한 비대면 업무 수요 급증에 대응하기 위해 디지털 영사민원 서비스 고도화 필요

□ 추진방향

○ 외부 환경 변화에 대응하는 지속적인 제도 개선

○ 체계적·전문적 사건·사고 담당영사 인력 육성

○ 재외국민보호를 위한 안정적 재정 확보 및 인력 확충을 통한 사건·사고 대응 역량 강화

○ 비대면·디지털 영사시스템 및 온라인 여권민원 서비스 강화를 통한 재외국민 편익 증진

추진과제

- **Ⅰ-1. 재외국민보호를 위한 제도 정비**
- **Ⅰ-2. 재외국민보호 분야 전문 인력 양성 기반 공고화**
- **Ⅰ-3. 재외국민보호를 위한 인력 및 예산 확충**
- **Ⅰ-4. 디지털 기반 영사서비스 혁신**

Ⅰ-1 재외국민보호를 위한 제도 정비

1 영사조력 법령·지침·매뉴얼 정비

• 국민의 요구를 반영한 영사조력 법령과 제반 지침 최신화

1. 추진배경

○ 재외국민보호 제도가 국민들이 정부에 기대하고 요구하는 바를 충실히 반영하여 수립·운영될 수 있도록 관련 법령 주기적 개선

- 해외 상황 및 위험요인이 급변하고 재외국민이 지속 증가함에 따라 재외국민보호 제도에 대한 국민의 관심과 기대 증가

○ 영사조력은 현지 법령과 제도를 준수하고 문화 및 관습을 존중하는 범위 내에서 제공되므로 재외공관의 의견 등을 반영하여 영사조력업무 관련 제반 지침을 지속 정비

- 외교부는 「영사조력법」 및 동법 시행령·시행규칙, 관련 고시 외에도 재외국민보호를 위한 다수의 지침 운영

영사조력 관련 지침 현황

▸ 외교부 훈령(3개) : 재외국민보호를 위한 영사업무 처리지침, 재외국민 수감자 보호지침, 여행경보제도 운영지침

▸ 외교부 예규(5개) : 해외위난상황 발생시 전세기 등 운용지침, 해외 법률전문가 자문경비 지원 운용지침, 영사협력원 운영에 관한 지침, 신속 해외송금 지원제도 운영지침, 재외국민 사건·사고 및 수감자 통계 운영 지침

2. 추진 현황 및 필요성

○ 영사조력법령과 통일성 제고를 위해 관련 지침 일괄 정비('21.3.11.)

※ 영사조력 관련 지침 10개중 존속기한('21.3.14.)을 앞둔 8개 정비 완료(폐지 2개, 일부 내용 수정 및 기한 연장 6개)

○ 재외국민보호 제도 및 법령 관련 의견 수렴 절차 진행

- 2019.11.17. 및 2019.12.1. 2차례에 걸쳐 '영사조력의 범위와 방식'을 주제로 국민토론회 실시

※ 성별·연령·지역을 고려하여 선정한 일반국민 200명으로 국민참여단을 구성하여, 전문가가 제공하는 지식과 정보를 바탕으로 숙의과정을 거쳐 의견 도출

- 「영사조력법」 시행('21.1월) 이후 재외공관의 영사조력 과정에서 발생하는 애로사항과 개선 방향 등 수시 파악 필요

○ 국민적 요구와 현장의견이 반영된 개선방안 및 범정부적 부처합동 지원체계를 마련하고, 법제화 대상 영역을 추가 발굴하는 한편, 현행 법령·지침상 변경이 필요한 사항에 대한 일부개정도 추진

3. 과제 주요내용

○ 현행 제도 및 법령에 따라 제공되는 영사조력의 범위와 방식에 대한 국민의 만족도 파악 및 관계기관·재외공관 의견 수렴 **(외교부)**

○ 제도개선이 필요한 영사조력 유형 확인 및 개선 방안 검토 **(외교부)**

○ 필요사항 관련 법령 및 지침 제·개정 추진 **(외교부)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'21년-'25년	· 영사조력 범위와 방식에 대한 대국민 만족도 파악
	· 재외국민보호 관련 관계기관과 재외공관 의견 청취
	· 개선 방안 검토
	· 법령 및 지침 제·개정 추진
	· 부처 합동 영사조력 지원체계 확립

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	협 조 사 항
관계부처	· 관계부처 실무회의 참여 및 협업 체계 구축 지원
	· 재외국민보호 소관 법령 개정 검토 추진

2 재외국민등록률 제고

• 재외국민등록률 및 등록부의 정확성 제고

1. 추진배경

○ 우리 국민의 해외 체류 증가로 「재외국민등록법」에 의거, 외교부가 재외국민의 현황을 파악하고 이에 근거한 재외국민보호 활동을 효과적으로 수행할 필요성이 증대

※ 재외국민등록법은 '외국 일정 지역에 계속해 90일을 초과 거주하거나 체류할 의사를 가지고 그 지역에 체류하는 우리국민이 관할 공관에 등록'토록 규정

2. 추진 현황 및 필요성

○ 해외위난 발생시 재외국민등록부를 활용, 신속한 재외국민보호 활동 전개

○ 재외국민등록부 적정 활용을 위해 재외국민등록부상 등록자 정보와 실제 정보 간 불일치를 최소화할 필요

3. 과제 주요내용

○ 홍보를 통해 재외국민등록제도에 대한 국민의 이해도 제고 **(외교부)**

- 리플릿 등 홍보자료 제작 및 배포
- 홈페이지 등을 통한 온라인 홍보 및 민원인 대상 적극 안내

○ 재외국민등록부 정확성 제고 **(외교부)**

- 귀국신고, 사망, 국적상실, 등록 지역 미체류 등에 따른 등록말소 주기적 시행
- 착오나 누락 등으로 인한 부정확 재외국민등록정보 실태 파악 및 정비 시행

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'21년-'25년	· 홍보를 통한 국민 이해도 제고
	· 재외국민등록 말소대상자 정기적 말소 시행
	· 재외국민등록부상 부정확 정보 수시 정정
	· 재외국민등록부 전면 점검 및 정비

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
관계부처	· 사망, 국적상실 등 재외국민 관련 내용 연계 지원
재외공관	· 관할지역 내 재외국민 재외국민등록률 제고를 위한 홍보 확대

3 여행경보제도 운용 내실화

- **국민이 이해하기 쉽고 실효적인 여행경보제도 운영**
- **예외적 여권 사용 신청 및 발급 전산화**

1. 추진배경

○ 「여행경보제도 운영지침('20.5.1.시행)」을 통해 체계적인 여행경보 발령을 위한 기반 마련

○ 「여권법」 제17조에 따라 여행금지국으로 지정된 국가에 대해서는 우리나라 여권소지자가 입국하는 것을 금지

- 여행금지국으로 입국할 필요가 있는 우리 국민이 예외적 여권 사용 허가를 신청하면, 심사 후 발급 가능

2. 추진 현황 및 필요성

○ △범죄, △정정불안, △감염병, △테러, △재난 등 다양한 위험 요인으로 재외국민 대상 사건·사고가 지속 증가하고 있는 점을 감안, 해외여행 예정자·체류자의 안전 의식 제고 및 사건·사고 예방을 위한 여행경보제도 운용 내실화 필요

○ 여행금지국가·지역을 방문하고자 하는 우리 국민에 대한 예외적 여권 사용 허가 신청 및 발급 절차의 비효율 개선 필요

- 기존 절차는 이메일로 신청을 접수 후, 신청인이 외교부를 직접 방문하여 허가서를 교부하는 방식(매년 약 5,000건)

3. 과제 주요내용

○ 행동요령 명확화 및 운영 효율성 제고를 위한 지침 일부 개정 **(외교부)**

- 2021년 하반기 3단계 행동요령(철수권고) 내 용어 변경을 위한 여행경보제도 운영지침 개정 추진

○ 대국민 인지도 제고를 위한 여행경보제도 관련 홍보 실시 **(외교부)**

- △국적 항공사 기내 광고, △SNS 인플루언서 협업 등을 통한 매년 1회 이상 대국민 홍보 추진

○ 영사민원24 홈페이지에 예외적 여권 사용 허가 신청 절차 개설, 매년 정기 점검을 통해 추가 기능 업데이트 및 서비스 질 개선 **(외교부)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'21년	· 여행경보제도 내 행동요령 관련 용어 정비
'21년	· 예외적 여권 사용 허가 신청, 발급 시스템 구축 및 시범 운영
'22년	· 예외적 여권 사용 허가 신청, 발급 시스템 정식 운영
'21년-	· 여행경보제도 관련 대국민 홍보 실시

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
관계부처	· 여행경보제도 홍보 협조

I-2 재외국민보호 분야 전문 인력 양성 기반 공고화

1 재외국민보호 담당 인력에 대한 교육 강화

• 재외국민보호 담당 인력의 전문성 및 현장 대응력 제고를 위한 교육 강화

1. 추진 배경

○ 「외무공무원법」 제16조(교육훈련) 및 「외무공무원임용령」 제30조(교육훈련)에 근거하여 외무공무원의 기능별·지역별 전문화를 촉진하기 위하여 국내외에서 필요한 교육을 실시

2. 추진 현황 및 필요성

○ 최근 사건·사고 유형이 다양화되고 코로나19 등으로 인해 대응 난이도 또한 높아지고 있는 상황에서, 재외국민보호 담당 인력의 전문성 및 현장 대응력 제고를 위한 영사 교육 강화 필요성 대두

○ 외교부의 재외국민보호와 경찰인재의 국제화 역량강화를 위하여 「국립외교원, 경찰인재개발원, 경찰수사연수원간 상호협력을 위한 업무협력약정서」 체결('18.10.12.)

3. 과제 주요 내용

○ 기존 교육과정 내 영사교육 강화 **(외교부)**

- (외무영사직 및 사건·사고 담당영사 기본과정) 신규직원 대상 해외위난상황 대응 실습 과목 정례화, 영사시뮬레이션 실습 콘텐츠 다양화 및 횟수 확대 등 실무형·참여형 교육 강화
- (재외공관발령자과정) △실무형·참여형 영사교육을 지속 확대하고, △교육 이수율 제고를 위한 재외공관발령자과정 교육발령 추진

- (공관 중간관리자과정) 공관 중간관리자 과정에 영사교육을 신설하여, 관리자로서 갖춰야 할 정책 중심의 영사업무 교육 실시

○ 재외공관 재외국민보호 담당인력에 대한 수시 교육 강화 **(외교부)**

- 글로벌 온라인 화상교육시스템*, 국립외교원 나라배움터(사이버 수강) 등을 통해 재외국민보호 및 영사 업무 관련 콘텐츠 지속 개발 및 이를 활용한 재외공관 영사업무 담당자 대상 수시 교육 강화

  * '22년 상반기내 구축 추진 중인 본부-재외공관간 실시간 비대면 화상 교육시스템

○ 영사교육 인프라 강화 **(외교부)**

- (단계별 영사교육 도입) 영사업무의 전문성 제고를 위해 단계별 영사교육을 도입(기본, 심화, 전문과정)하고, 영사시뮬레이션 교육 과정 등 현장감각과 대응능력 배양을 위한 신규 커리큘럼 개발
- (전담 교수요원 확보) 영사 경험이 풍부한 전직 외교관들을 명예교수 등으로 위촉

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'22년-	· 기존 교육과정 내 영사교육 강화 및 재외공관을 위한 온라인 교육 실시
'22년-	· 단계별 영사교육 개발 및 전담교수 요원 확보

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
재외공관	· 온라인 교육 시스템을 통한 영사교육 참여
경찰청	· 기체결한 경찰교육기관과의 업무협력약정서('18.10월)를 바탕으로 교육 협력 강화
관계부처	· 재외공관 교육 콘텐츠 개발 및 전담 교수요원 위촉을 위한 예산 확보

2 영사 전문 인력 육성을 위한 대학교와의 협력 확대

• 영사법무학 강의 확대 등을 통한 전문 인력 육성

1. 추진 배경

○ 향후 영사 업무 수요는 급증할 것으로 예상되나, 이를 위한 영사 전문 인력은 크게 부족한 상황

- 이론과 경험을 갖춘 영사 전문 인력은 단기간 내 육성이 불가능한 만큼, 대학 수학 기간 중 이론 교육 필요

○ 「영사조력법 시행령」에 의거, 민관협력 관련 모범 사례로 추진 가능

2. 추진 현황 및 필요성

○ 현재 외교부와 2개 대학(동국대, 성신여대)간 업무협력약정(MOU)을 체결하여, 관련 교과과정(영사법무학) 강의 진행 중

○ △국내 대학 내 교육 과정 추가 개설·확대, △교육과정 개발 및 콘텐츠 강화, △체계화된 교육과정 운영 등을 추진하여, 영사 업무 수요에 부응하는 인적자원 역량 제고 필요

3. 과제 주요내용

○ 국내 대학에 영사법무학 관련 강의 확대 추진 **(외교부)**

- 강의 개설 희망 대학과 '영사분야 교육 및 전문 인력 양성을 위한 업무협력 약정(MOU)' 체결

○ 체계화된 교육과정 수립 및 운영 지원 **(외교부)**

- 교육과정 개발, 콘텐츠 강화, 실무교육 보강 등 관련 사항 지원
- 전문지식 보유 및 현장 경험이 풍부한 교수인력 확보 노력

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
‘23년	· 영사법무학 관련 교육과정 개발을 위한 연구용역 실시
–‘25년	· 현재 2개 대학(동국대, 성신여대)에서 2025년까지 3개 대학 추가 목표(총 5개 대학)
–‘25년	· 영사분야 교육 및 전문 인력 양성을 위한 업무협력약정(MOU) 체결 추진

I-3 재외국민보호를 위한 인력 및 예산 확충

1 인력 확보를 위한 중장기 계획 수립

• 국민 기대에 부응하는 영사조력 제공을 위한 재외국민보호 인력 확보

1. 추진배경

○ 「영사조력법」 제3조에 재외국민보호 정책 수립·시행에 필요한 인력 확보를 국가의 책무로 규정

> **영사조력법** §3(국가의 책무) ① 국가는 영사조력을 통해 사건·사고로부터 재외국민의 생명·신체 및 재산을 보호하기 위하여 노력하여야 하며, 이를 위하여 필요한 재외국민보호 정책을 수립·시행하여야 한다.
> ② 국가는 제1항에 따른 책무를 수행하기 위하여 **필요한 인력과 예산을 확보**하여야 한다.

2. 추진 현황 및 필요성

○ 코로나19의 전세계적 유행으로 해외출국자 수는 일시 감소하였으나, 재외국민보호 수요는 계속되고 있는 상황

- 기존 유형의 사건사고는 크게 줄었으나, 코로나19로 인한 △귀국 지원, △응급의료 지원, △출입국·방역 관련 문제 해소 등 새로운 유형의 업무 수요가 대폭 증가

최근 5년간 재외국민 사건·사고 현황 (단위 : 명)

구 분	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년
해외 출국자(만명)	2,240	2,650	2,870	2,871	427
사건·사고 관련 재외국민	14,493	18,410	20,100	22,732	16,133
해외 수감자	1,239	1,337	1,319	1,224	1,264

○ 최근 살인·강도·강간·납치 등 강력사건, 해적 피랍, 대형 인명사고 등의 발생도 늘어나고 있으며, 이러한 사건·사고의 특성상 대응 및 처리 과정상 장기간 많은 인적 자원이 필요

○ 또한, 해외 사건·사고가 야간 또는 주말에 많이 발생하고 있으나, 공관 내 만성적 인력 부족으로 효과적인 대응이 어려운 상황

최근 5년간 재외공관 사건·사고 전담 인력 현황 (단위 : 명)

2017	2018	2019	2020	2021
65	104	117	135	143

3. 과제 주요내용

○ 재외공관 사건·사고 영사(일반임기제) 확대 **(외교부)**

※ ('21) 143명 → ('22) 153명 → ('23) 163명 → ('24) 173명 → ('25) 183명

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
-'25년	· 매년 재외공관 사건·사고 담당인력 10명 이상 증원 추진

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
경찰청	· 재외공관 사건·사고 대응 역량 강화를 위한 경찰 주재관 파견 협의 및 증원 노력

2 예산 확보를 위한 중장기 계획 수립

• 안정적 재원 마련을 위한 예산 확보

1. 추진배경

○ 「영사조력법」 제3조에 따른 국가의 책무(재외국민의 생명·신체 및 재산 보호) 수행을 위한 대다수 활동은 예산 수반이 필수

- 우리 국민에게 법률에 근거한 영사 조력을 제공하고, 명문화된 재외국민보호 제도의 원활한 이행을 위한 안정적 재원 확보 필요

2. 추진 현황 및 필요성

○ 법령 시행에 따라 의무화된 영사조력 수요에 대응하기 위해 기존 사업의 내실화 및 신규 사업 추진

○ 2021년도 외교부 영사서비스 관련 예산은 938억원(재외국민보호 예산 139억원, 여권·영사서비스 799억원)*으로 주요 국가들과 비교했을 때 부족한 수준

* 주요국 영사서비스 관련 예산 : 미국 약 3조원, 영국 약 6,964억원, 호주 약 3,500억원 (국별 예산편성 항목이 상이하여, 예산 총액의 단순 비교는 곤란)

3. 과제 주요내용

○ 재외국민보호 예산 지속 확충 **(외교부)**

- 「영사조력법」 이행을 위한 재외국민보호 신규 사업 발굴
- 재외국민보호를 위한 중장기, 연간 예산 협의

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
-'25년	· 신규 사업 발굴 등을 통해 재외국민보호 예산 지속 확충

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
기획재정부	· 재외국민보호 역량 강화 및 실행력 제고를 위한 재정 확충 검토
재외공관	· 재외국민보호 활동을 위해 필요한 신규 사업 의견 제시

I-4 디지털 기반 영사서비스 혁신

1 영사콜센터 차세대 사업 추진

• 영사콜센터 비대면·디지털 기반 상담 조력 서비스 개선

1. 추진 배경

○ 비대면 업무 수요 급증에 대응하기 위한 디지털 영사조력 서비스 고도화 등 필요

2. 추진 현황 및 필요성

○ (일부 국가 서비스 제약) 중국 등 일부 국가의 통신정책 문제로 카카오톡 상담 등 영사콜센터 차세대 서비스 이용 제약

○ (재외국민 사건·사고 증가) 해외 출국자 수 증가와 함께 해외 사건·사고 및 관련 상담 건수가 지속적으로 증가

연도별 총 상담건수 및 사건·사고 접수 현황(ARS 포함) (단위 : 건)

연도	2005	…	2015	2016	2017	2018	2019	2020
총 상담 건수	59,475	…	257,612	244,057	226,061	219,192	240,019	315,679
사건·사고 (해외위난 포함)	3,076	…	22,911	45,448	45,112	49,040	51,585	116,376

3. 과제 주요내용

○ 영사콜센터 민원 상담 채널 확대 **(외교부)**

- (문자 상담 확대) 기존 카카오톡만 이용 가능했던 문자 상담 채널을 라인과 위챗으로 확대

- (챗봇 서비스 구축) 감염병 안내 및 해외위난 관련 자동화 접수창구 마련

○ 재외국민 민원상담 유관기관 간 기본 데이터 연계 **(외교부·질병관리청)**

- (데이터 연계구축) 타부처에서 담당하는 전세계 감염병 정보, 자연재난 발생 현황 및 관련 데이터를 연계하여 업무에 활용

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
-'21년	· 영사콜센터 SNS 상담 라인·위챗 서비스 구축
-'22년	· 재외국민 민원상담 데이터 연계 구축 협의
-'24년	· 영사콜센터 챗봇 상담 서비스 추진

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
질병관리청 (검역정책과)	· △정확한 정보 안내 및 △호 전환(call transfer) 없는 완결된 서비스 제공을 위해 질병관리청에서 관리하는 데이터 연계 구축

2 빅데이터 활용을 통한 정책 개선

• 재외국민보호를 위한 빅데이터 활용도 제고

1. 추진 배경

○ 우리 국민의 재외국민보호 서비스에 대한 기대 증가에 따라, 사건·사고 유형별 신속하고 정확한 영사조력 필요

2. 추진 필요성

○ 효과적이고 선제적인 재외국민보호를 위해 국가별·사건별 유형 정보를 수집·분석하고, 각종 유형별(절도, 강도, 분실 등) 위험도 예측 모델을 개발하여 국민이 체감 가능한 구체적인 영사조력 제공 방안 마련 필요

○ 영사콜센터 차세대 서비스 구축('20-'21)에 따른 세분화된 통계 데이터를 반영, 시범 사업('19)의 실제 활용이 어려웠던 점을 개선하여 재외국민보호에 활용

3. 과제 주요 내용

○ 빅데이터 분석 협업 추진 **(외교부·행정안전부)**

- (과제 발굴) 사건 유형별 위험도 예측 등 재외국민보호 강화를 위한 빅데이터 과제 발굴 및 분석 협력 추진

○ 구축된 재외국민 사건·사고 빅데이터 분석 활용 **(외교부)**

- (상황별 상담 대응 매뉴얼) 국가·사건별 상담 대응 매뉴얼을 만들어 상담 활용
- (맞춤형 안전문자) 고위험 국가를 대상으로 맞춤형 안전문자 제공

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
-'22년	· 빅데이터 활용 관련 관계부처 협의 및 구체화
'23년-	· 재외국민 사건·사고 빅데이터 분석 및 활용

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
행정안전부 (빅데이터분석활용과)	· 재외국민보호 강화를 위한 빅데이터 분석과제의 발굴 및 분석 지원

3 디지털 영사민원시스템 구축 및 온라인 여권민원 서비스 강화

- **재외국민 대상 비대면·디지털 여권민원 서비스 단계적 확대**
- **비대면·디지털 영사민원 시스템 구축을 통한 영사서비스 혁신**

1. 추진배경

○ 재외국민 비대면 서비스 수요 확대에 따라 온라인 본인인증 기반 구축 및 디지털 영사민원 시스템 구축 추진

○ 재외공관 민원행정 및 영사서비스 혁신(국정과제 10-3) 이행을 위해 재외국민에 대한 여권민원 서비스 강화 필요

2. 추진 현황 및 필요성

○ 코로나19 팬데믹 상황을 계기로, 재외국민의 영사민원 서비스 이용 편의 제고 및 안전 확보 등을 위해 비대면·디지털 영사서비스 구축 및 확대 시급

○ 온라인 민원 서비스(영사민원24, 정부24) 이용 편의를 위한 재외국민 본인인증 방식 개선 필요

- 현행 본인확인 수단이 국내 휴대전화 등으로 제한적인바, 여권에 기반한 온라인 본인확인 수단 마련 추진

3. 과제 주요내용

○ 비대면·디지털 영사민원 시스템 1-3단계 구축 **(외교부)**

○ 비대면 여권 발급을 위한 온라인 여권 재발급 서비스 확대 **(외교부)**

- 비대면 본인확인 방법, 시행 대상·범위 및 여권 교부방법 등 전면적 비대면 여권 발급을 위한 다각적 방안 강구

○ 여권을 신분증으로 안전하고 편리하게 활용하기 위한 여권 모바일 확인서비스 제공 **(외교부)**

- 신분 확인에 필요한 여권의 일부 정보를 바코드나 QR코드 등 안전한 형태로 모바일에 보관하여 신분증 용도로 활용

○ 여권 온라인 간편 서비스 확대 **(외교부)**

- 2021년 온라인 여권 재발급 신청대상자(병역미필자) 확대 시행

※ 여권 온라인 간편 서비스는 정부 24를 통해 제공되는 11종의 여권 관련 서비스(분실신고, 각종 정보조회, 증명서 발급 등)를 의미

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'21년-	· 여권 온라인 간편 서비스 확대
'23년-'24년	· 비대면 여권발급을 위한 온라인 여권재발급 서비스 확대
'23년-'25년	· 여권 모바일 확인서비스 제공
'23년-'25년	· 디지털 영사민원 시스템 1-3단계 구축

II 해외위난 및 사건·사고 대응 체계 고도화

필요성 및 추진방향

□ **필요성**

○ 해외위난 및 사건·사고 대응 상설 인력 부족 상황 해소 및 조직의 효율적 운영을 위한 정부 대응 체계 개선과 보강 필요

- 조직 운영개선 및 역량 제고를 통해 신종 감염병 출현 및 복합 재난 발생 등 다양한 영사조력 수요에도 효과적으로 대처
- 재외국민 환자의 생명과 안전 확보를 위한 정부의 관리체계 및 정보제공 강화, 여행자보험 보장성 확대 방안 등도 검토

□ **추진방향**

○ 해외위난 대응 체계의 법제화 및 조직 확대를 통한 재외국민보호 대응 체계 강화

○ 해외 사건·사고 발생시 효율적인 지휘 체계 구축 및 재외공관 대응 역량 강화

○ 재외국민 환자를 국내로 안전하게 이송하고, 여행자보험의 실효적 보장을 통해 국민의 보건 안전 증진

○ 민관협업을 통한 재외국민 의료 서비스 지원 강화

추진과제	
	II-1. 해외위난시 재외국민보호 대응 체계 강화
	II-2. 해외 사건·사고 대응 역량 강화
	II-3. 해외 우리 국민 환자 보호체계 정비

Ⅱ-1 해외위난시 재외국민보호 대응 체계 강화

1 해외위난 관련 법령·규정·매뉴얼 정비

• 해외위난 대응체제 개선 및 법제화

1. 추진배경

○ 「영사조력법」, 「국민보호와 공공안전을 위한 테러방지법」, 「재난 및 안전관리 기본법」 등에 따라, 국외테러, 해외 정정 불안, 해외재난 등 해외위난상황 발생시 재외국민보호를 위한 대응체제 운용 중

2. 추진 현황 및 필요성

○ 「영사조력법」은 해외위난 발생시 재외공관의 영사조력에 관한 규정을 담고 있는바, 범정부 해외위난 대응체제로서 재외국민보호 위기관리 매뉴얼*(국외테러 발생시에는 테러 위기관리 표준매뉴얼 적용)에 따라 구성되고 있는 재외국민보호 대책본부의 법제화 검토 필요

* 재외국민보호 위기관리 매뉴얼은 국가위기관리기본지침(대통령훈령)에 근거

○ 해외 체류 재외국민 수 증가, 광범위한 지리적 범위, 다양한 유형의 위난상황 등 변수가 존재하여, 재외국민보호 위기관리 매뉴얼의 적실성 증대를 위한 지속적인 점검 및 개정 필요

3. 과제 주요내용

○ 「영사조력법」 및 「재난 및 안전관리 기본법」 등을 토대로 해외위난에 대한 현행 범정부 대응체계 검토 및 관계부처 협의를 통해 개선방안 마련 및 제도 정비 **(외교부)**

○ 해외위난 대응체제 보완·발전을 위한 정책 수립 및 재외국민보호 매뉴얼 개정 **(외교부)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'22년-	· 해외위난 대응 체제 관련 정책 수립 ※ 격년마다 정책연구용역 실시('22년, '24년)
'21년-	· 재외국민보호 매뉴얼 개정 ※ 매년 1차례 개정
-'23년	· 재외국민보호대책본부 법제화
-'23년	· 재외국민보호 매뉴얼 근거 규정 법제화
-'23년	· 중앙재난안전대책본부 구성 및 운영에 관한 규정 중 해외재난 관련 내용 개정

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
행정안전부·국방부·경찰청·소방청·해양경찰청	· 해외위난에 대한 대응체계 검토 및 개선방안 마련

2 재외공관 해외위난 대응 역량 강화

• 재외공관 해외위난 대비 태세 강화 및 현장 대응 역량 제고

1. 추진배경

○ 「재난 및 안전관리 기본법」 제35조 및 「행정안전부 재난대비훈련 지침」에 근거, 각 중앙부처는 자체계획에 따라 재난 대비 상시 훈련 실시

- 외교부는 「재난 및 안전관리 기본법」 상 해외재난 주관기관으로, 전 재외공관별로 「재외국민보호 현장조치 행동매뉴얼」에 기초하여 매년 위기대응 도상훈련을 연중 실시할 수 있도록 관리·감독 중

2. 추진 현황 및 필요성

○ 전 재외공관별 위기대응 도상훈련 실시 및 훈련 결과 점검

- 2020년의 경우, 177개의 재외공관이 「재외국민보호 현장조치 행동매뉴얼」에 따라 사고 유형별* 위기대응 도상훈련을 실시

  * 테러, 납치, 정정 불안, 자연재해, 감염병, 산업재해, 대규모 교통사고

○ 재외국민 대상 대규모 사건·사고 및 해외위난 발생시 효과적이고 적시성 있는 영사조력 제공을 위한 평시 훈련 실시

3. 과제 주요내용

○ 재외공관 위기대응 도상훈련 실시 **(외교부·재외공관)**

- 재외공관별 테러, 지진, 감염병 등 주재국 내 특이 사고 및 위난상황을 상정하여 한인회, 현지 지상사 등과 함께 연 1회 이상 합동 도상 훈련 실시 및 공관별 매뉴얼 수시 현행화

○ 본부-공관 합동 도상훈련 시범 실시 **(외교부·재외공관)**

- 해외위난상황 발생 가능성이 있는 재외공관을 대상으로 위기상황 점검 및 대응역량 강화를 위한 본부-공관 합동 도상훈련 실시

○ 본부-공관 합동 도상훈련 정기(분기별) 실시 **(외교부·재외공관)**

- 해외위난 관련 신속대응팀 총괄반 직제 신설을 추진 중인 만큼, 관련 전담 부서 신설 이후 매 분기별 훈련 집중 실시

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'21년-	· 위기대응 도상훈련 실시 및 훈련 결과 점검(매년)
-'22년	· 본부-공관 합동 도상훈련 시범 실시
'23년-'25년	· 본부-공관 합동 도상훈련 정기(분기별) 실시

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
재외공관	· 재외공관별「재외국민보호 현장조치 행동매뉴얼」지속 현행화

3 본부의 해외위난 현장 지원 시스템 강화

• 신속대응팀 현장 지원 역량 및 전문성 강화

1. 추진 배경

○ 법령 및 국정과제에 따른 관련 업무 시행

- 「영사조력법」에 따라, 신속대응팀 파견 법제화

> **영사조력법** §16 (해외위난상황 발생 시의 영사조력) ② 제1항에 따른 보고를 받은 외교부장관은 「재난 및 안전관리 기본법」 제14조의2에 따른 수습지원단과는 별도로 신속대응팀을 파견하거나 재외국민을 안전한 지역으로 이동시킬 수 있는 수단을 투입하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.
>
> **중앙재난안전대책본부 구성 및 운영 등에 관한 규정** [별표 1] 및 [별표 6]에 의거 해외재난 시 중앙재난안전대책본부 편성(39명 이상, 현장지원반(4명 이상) 포함) 필요

- 국정과제 10-1 〈재외국민 사건·사고 예방 및 대응 역량 강화〉에 근거한 신속대응팀 파견은 해외위난에 대응할 수 있는 대표적인 제도

○ 외교부의 중앙재난안전대책본부, 중앙사고수습본부 등의 설치·운영이 법적 의무화되었으나, 전담 조직 및 인력(전문 인력 포함) 부족으로 동 의무 이행에 한계 존재

> **재난 및 안전관리 기본법** §14 ③ 중앙대책본부의 본부장(이하 "중앙대책본부장"이라 한다)은 행정안전부장관이 되며, 중앙대책본부장은 중앙대책본부의 업무를 총괄하고 필요하다고 인정하면 중앙재난안전대책본부회의를 소집할 수 있다. 다만, 해외재난의 경우에는 외교부장관이, 「원자력시설 등의 방호 및 방사능 방재 대책법」 제2조제1항제8호에 따른 방사능재난의 경우에는 같은 법 제25조에 따른 중앙방사능방재대책본부의 장이 각각 중앙대책본부장의 권한을 행사한다.
>
> **재난 및 안전관리기본법 시행령** §21 ①재난관리주관기관의 장은 법 제15조의2제1항에 따른 중앙사고수습본부를 효율적으로 운영하기 위하여 중앙사고수습본부의 구성과 운영 등에 필요한 사항(이하 "수습본부운영규정"이라 한다)을 미리 정하여야 한다. 이 경우 중앙대책본부장과 협의를 거쳐야 한다.

○ 출국 재외국민 규모의 증가, 코로나19 등으로 인한 신속대응팀 파견 수요 급증

- 2005-2020년 총 70회 신속대응팀 파견('20년 14회 파견)

최근 5년간 신속대응팀 파견 현황 (단위 : 회, 명)

연도	2016	2017	2018	2019	2020
횟수	4	3	6	4	14
인원	24	8	22	105	100

※ '05.9월 미국 허리케인 카트리나 피해시부터 '18.10월 미국령 사이판 태풍 위투 피해, '19.5월 헝가리 다뉴브강 우리 국민 탑승 유람선 침몰, '20.1-8월 코로나19 상황 대응을 위해 총 70회 신속대응팀 파견

2. 추진 필요성

○ 코로나19 등으로 인한 복합 재난* 대응 능력제고 필요

* 코로나19와 같은 전염병과 재난 동시 발생, 지진과 원전사고 동시 발생 등

○ 해외위난 발생 빈도 증가 및 언론과 여론의 관심도 지속 증대되고 있는 만큼, 해외위난상황 발생시 현지 대응 능력을 갖춘 인원의 신속한 파견을 위한 제도 정비

3. 과제 주요 내용

○ 현장지원 역량 강화를 위한 신속대응팀 상시대비 태세 및 전문성 제고 **(외교부)**

- △신속대응팀 예비대상자 제도 운영 개선, △모의훈련 강화, △신속대응팀 휴대 장비 점검 등

○ 해외위난별 정부 부처 간 긴밀한 협업 체계 구축 및 상시 합동 훈련 실시 **(외교부·경찰청·소방청)**

※ 해외위난

- 안보위기 : △국외테러, △해외납치, △정정불안
- 해외재난 : △풍수해·지진 등 자연재해, △감염병·가축질병, △방사능 누출, △항공기·선박·철도 등 교통사고

○ 해외 주요국 신속대응팀 사례 분석 및 현행 신속대응팀 제도 개선에 대한 연구용역 실시 **(외교부)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'22년-'25년	· 해외위난 상황에 대한 상시 합동 훈련 실시
'22년-	· 신속대응팀 예비대상자 선발 제도 및 운영 개선
'22년-	· 정례 모의 훈련 실시(반기별 1회 → 분기별 1회) · 신속대응팀 휴대장비 상시 점검 및 노후화 장비 교체
'23년-	· 신속대응팀 인센티브 부여 방안에 대한 부내외 검토
'24년	· 해외 주요국 신속대응팀 사례 분석 및 현행 신속대응팀 제도 개선 방안 연구용역
-'25년	· 신속대응팀 제도 개선 방안 검토

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
행정안전부·경찰청 ·소방청 등	· 관련 부처 간 협업체계 구축 및 상시 합동 훈련 실시

II-2 해외 사건·사고 대응 역량 강화

1 통합적 지원자로서 본부의 역할 강화

- **해외 사건·사고 지역별·유형별 DB 구축 및 활용을 통한 맞춤형 지원 체계 마련**
- **민간 전문가를 활용한 '재외국민 지킴이' 발족**

1. 추진 배경

○ 외교부는 재외국민보호 정책의 주관부처로서 재외공관의 현장 업무 지휘관리, 재외국민보호기본계획의 수립, 재외국민보호 사업의 조정·협력 등 재외국민보호 업무 전반에 있어 주도적 역할 담당

○ 「재난 및 안전관리 기본법」 제21조(해외재난상황의 보고 및 관리) 및 동법 시행령 제25조(해외재난상황의 보고 등)에 따라 해외재난 발생시 신속한 보고 체계 및 관계 기관과의 협조 체계 구축 규정

> **재난 및 안전관리 기본법 §21 (해외재난상황의 보고 및 관리)** ① **재외공관의 장**은 관할 구역에서 해외재난이 발생하거나 발생할 우려가 있으면 즉시 그 상황을 **외교부장관에게 보고**하여야 한다. ② 제1항의 보고를 받은 외교부장관은 지체 없이 해외재난 발생 또는 발생 우려 지역에 거주하거나 체류하는 대한민국 국민(이하 이 조에서 "해외재난국민"이라 한다)의 생사확인 등 안전 여부를 확인하고, **행정안전부장관 및 관계 중앙행정기관의 장과 협의하여 해외재난국민의 보호를 위한 방안을 마련하여 시행**하여야 한다.

2. 추진 현황 및 필요성

○ 외교부 본부가 재외공관의 현장 업무 대응 능력 제고를 위해, 그간 축적한 업무 노하우 및 DB 분석을 통한 지역별·통합적 지원 체계 다변화 시도 필요

○ 민간 전문가를 활용하여 적재적시에 필요한 정보와 지원을 제공할 수 있는 재외국민보호 분야 인재 POOL 부재

○ 사건·사고 발생시 국가별 상이한 상황에도 불구, 우리 국민의 생명·신체·재산상의 피해를 최소화하기 위해 각 관계기관에 신속하고 정확한 지침을 전파하고, 필요한 지원을 적시 제공하는 것이 긴요

○ 정기적으로 개최하는 지역별 사건·사고 담당 영사회의의 기능을 확대 개편하여, 사건·사고 담당 인력의 업무 지원에 유익한 다양한 프로그램 도입

3. 과제 주요 내용

○ 해외 사건·사고 지역별·유형별 DB 구축 및 활용 **(외교부)**

- 사건·사고 전자도서관 구축

○ 민간 전문가를 활용한 '재외국민 지킴이' 발족 **(외교부)**

- 민간 전문가(치안·재난·의료 등) 인재 POOL 구성, 재외공관 현지 실태 조사 및 컨설팅 실시

○ 신속한 정보 전파와 협업 체계 구축 **(외교부)**

- 주요 사건·사고 발생시 공관의 신속 보고 체계 수시 점검
- 사건·사고 접수시 관계부처·기관에 관련 사항 신속 전파 및 실시간 협업 체계 구축
- 사건·사고 접수 직후 본부-공관, 유관부처 간 대책회의 개최
- 사건·사고 성격 및 중요성에 따른 대책본부(중대본, 재대본 등) 운용을 통한 범정부적 대응 체계 구축
- 부내 및 관계부처와의 의견 조율을 통해 다방면의 요소들을 고려한 신속한 의사 결정 체계 구축
- 인력(신속대응팀, 업무지원팀 등)·예산·물자 등 현장에서 요청하는 필요 자원 적시 제공

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'22년-	· 사건·사고 담당영사회의 기능 확대 및 현장인력 교육 프로그램 도입
'22년	· 사건·사고 유형별 영사조력 실제 사례 DB 구축·분석 및 개선 필요 분야 모색을 위한 연구용역 실시
'22년-	· 재외공관 사건·사고 전파 체계 주기적 점검 실시
'22년-	· 민간 전문가 '재외국민 지킴이' 발족
'23년-	· 사건·사고 전자도서관 구축 사업 추진

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
재외공관	· 사건·사고 발생시 신속한 보고 체계 확립
관계부처	· 사건·사고 대응을 위한 실시간 협업 체계 확립 및 대책회의 참여 · 사건·사고 대응을 위한 대책본부 운용시 적극 협력

2 재외공관 사건·사고 현장 대응 역량 강화

- **사건·사고 담당 인력 대상 심리치료 지원 체계 구축, 운영**
- **영사협력원·해외 법률전문가 자문 제도 내실화**
- **주재국 내 사건·사고 관련 법, 규정, 관례 DB 구축**

1. 추진배경

○ 「영사조력법」 시행으로 사건·사고 유형별 재외공관의 영사조력 의무 구체화

※ 「영사조력법」 제3장(제12-19조)에 영사조력 기본 원칙 및 구체 의무 명문화

2. 추진 현황 및 필요성

○ 사건·사고 담당영사가 업무상 지속적으로 노출되는 심리적 스트레스 및 충격에 대한 심리치료 지원 체계 구축 필요

- △해외 사건·사고 및 우리 국민 수감자 수 증가, △정정 불안 지역 치안 문제 등 심리적 스트레스가 가중되고 있는 상황

○ 재외공관의 지휘 감독 아래 영사협력원*을 통해 원격지에서도 신속한 초동 대응이 이루어질 수 있도록 제도 내실화 필요

- 감사원·국회 등에서 영사협력원 위촉관리, 평가절차 강화 등 제도 내실화 필요성을 지속적으로 제기

* 영사협력원 : 공관 비상주 국가 또는 영사의 신속한 대응이 어려운 지역에서 재외공관의 지휘감독 아래 제한적 범위 내에서 재외국민 보호활동을 하는 자를 의미

- 2021.8월말 기준, 아태 34개 공관(91명), 미주 18개 공관(32명), 유럽·CIS 27개 공관(39명), 아중동 18개 공관(30명)에 운영중

○ 재외공관에서 우리 국민이 관련된 복잡한 사건·사고에 대해 법률적 검토가 필요한 사안이 있을 경우 현지 법률전문가 자문을 통해 대응 가능

* 현지 법률전문가는 주재국 법률에 대한 전문성을 갖춘 자로서, 약정계약 체결 후 재외공관에 법적 자문을 제공

○ 주재국 내 사건·사고 관련 법, 규정, 관례 등에 관한 DB를 구축, 상황에 맞는 영사조력 제공 기반 마련 필요

- 주재국 형사사법제도 및 범죄피해구제제도 번역 사업 추진

3. 과제 주요내용

○ 사건·사고 대응인력 심리치료 지원 체계 구축, 운영 **(외교부)**

○ 사건·사고 대응 제도의 운영 및 평가체계 정비, 운영 확대 **(외교부)**

- 「영사협력원 운영에 관한 지침」상 위촉기준 명시, 재외국민을 위한 통합전자행정시스템(G4K)상 운영실태 점검 체계 구축, 본부의 평가 및 위촉 승인 심의 강화
- 재외공관의 실정을 반영한 「해외 법률전문가 자문경비 지원 운용지침」의 지속적 정비 실시
- 영사협력원 배정, 법률전문가 자문경비 지원 공관 확대

○ 주재국 사건·사고 관련 법, 규정, 관례 등에 관한 DB 구축 **(외교부)**

- 주재국 형사사법절차 및 범죄피해제도 번역 지원 사업 추진

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'21년-	· 영사협력원 운영에 관한 지침 개정 추진
'22년-	· 재외공관 사건·사고 담당영사 심리치료 지원 체계 구축, 운영
'22년-	· 주재국 형사사법절차 및 범죄피해구제제도 번역 지원 사업 추진
'22년-	· 사건·사고 법령 DB 구축 추진
'21년-	· 해외 법률전문가 자문경비 지원 운용지침 지속적 정비 실시

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
재외공관	· 재외공관 사건·사고 담당영사 심리치료 적극 참여 · 영사협력원 및 법률전문가 관리 철저

II-3 해외 우리 국민 환자 보호체계 정비

1 해외 우리 국민 환자 조력을 위한 정부 관리체계 강화

• 재외국민 환자 대상 체계적 영사조력 제공을 위한 지원체계 강화

1. 추진배경

○ 제126회 국정현안점검조정회의에서 심의·확정('21.6.3.)된 「해외 우리 국민 환자 이송·보호체계 개선방안」에 따라, 해외환자 이송지원업(가칭) 관리체계 마련

2. 추진 필요성

○ 다부처 관련 사항임에도 주관부처가 불명확하여, 환자·항공사·민간업체 등 현장 목소리의 정책 반영에 한계

- △부처간 역할 분담 명확화, △이송 관련 통계 DB 구축, △현장 소통 확대 등을 통해 정부 관리체계 확립 필요

3. 과제 주요내용

○ 해외 환자 영사조력을 위한 정부 관리체계 강화 **(외교부)**

- (이송 절차 점검 체계 마련) 외교부가 이송 절차를 총괄하고, 주기적(2년)으로 관계부처 및 이송업체 등과 간담회를 실시하여 △현장 목소리 청취, △부처별 담당 역할 점검
- (이송 관련 통계 DB 구축) 정부 차원에서 이송 건수 및 방식 등 주요 통계 구축·관리

○ 현지 재외국민 환자 대응 영사조력 매뉴얼 마련 **(외교부)**

- 환자 발생을 인지한 순간부터 국내 이송까지 과정에서 재외공관이 제공할 수 있는 영사조력을 구체화한 매뉴얼 마련

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'22년-	· 이송절차 점검 체계 마련 ※ 해외환자 이송 관련 관계부처 및 이송업체 간담회 실시(매2년)
-'22년	· 해외환자 이송 관련 DB 구축 및 통계 관리
-'22년	· 해외환자 이송을 위한 영사조력 매뉴얼 마련

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
보건복지부(응급의료과)· 소방청(119구급과)	· 이송 절차 점검 관련 이송업체 간담회 참여
관계부처	· 재외국민 환자 영사조력 매뉴얼 마련 협조
재외공관	· 재외국민 환자 영사조력 매뉴얼 작성

2 현지 치료 및 국내 이송을 위한 정보 제공 강화

• 현지 치료 및 국내 이송 관련 정보 제공 강화 및 민간 해외이송 업체 관리체계 마련

1. 추진배경

○ 「재외국민보호를 위한 영사조력법」 제14조 및 동법 시행령 제15조에 근거, 환자인 재외국민에 대해 현지에서 이용 가능한 의료기관 및 사회보장제도 정보 제공

2. 추진 현황 및 필요성

○ 현지 병원 정보 부족 및 의사소통의 어려움 등으로 재외국민이 적절한 현지 의료서비스 정보를 파악하는데 애로 발생

○ 국민의 생명·안전에 관련된 서비스를 제공하는 민간 해외이송업체는 명확한 법적 근거 없이 자유 업종으로 운영 중

- 일부 이송업체의 과대광고 또는 경험 부족·의료장비 준비 소홀 등으로 환자 안전에 영향을 미치는 상황 발생 가능

○ 민간 해외이송업체가 인적·물적 요건을 갖추어 운영할 수 있도록 근거규정을 마련하고 관리할 필요

3. 과제 주요내용

○ 재외공관을 통한 현지 의료기관 및 사회보장제도 파악 및 민간 해외이송업체 목록 관리

- 재외국민 응급환자 대상 '119 재외국민 응급의료서비스' 강화 **(소방청)**
- 재외국민 대상 민간 해외이송업체 목록* 제공 **(외교부)**

* 보건복지부로부터 전달받은 등록 요건 통과 업체

○ 민간 해외이송업체 관리체계 마련

- 해외환자이송지원업(가칭) 제도화 방안 마련을 위한 정책연구 추진 **(보건복지부)**
- 해외환자이송지원업(가칭) 허가·관리를 위한 법적 근거 마련 **(보건복지부)**
- 외부 환경 변화에 대응하는 법령 등 개선 검토 **(외교부)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
-'22년	· 해외 응급의료정보 재외공관 홈페이지 게재 완료
'21년-'22년	· 해외환자이송지원업(가칭) 제도화 방안 마련을 위한 정책연구 추진
'22년-'24년	· 해외환자이송지원업(가칭) 허가관리를 위한 법적 근거 마련
-'25년	· 의료통역, 응급의료상담 등 관련 정보 제공
-'25년	· 외부 환경 변화에 대응하는 법령 및 개선 검토

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
재외공관	· 현지 의료기관 및 사회보장제도 현행화(매년) · 재외국민 대상 민간 해외이송업체 목록 제공 · 민간 해외이송업체 현지 활동 모니터링 및 위법·부당행위 시 보건복지부 통보 · 재외국민 응급환자 대상 소방청 '119 재외국민 응급의료서비스' 홍보 강화
보건복지부 (응급의료과)	· 민간 해외환자이송업체 정보·통계 등을 외교부에 제공
소방청 (119구급과)	· △의료통역, △응급의료상담 및 △국내이송방법 등 관련 정보 제공

3 여행자보험 가입률 제고 및 보장성 확대

• 여행자보험 실효성 제고 가입 홍보 강화

1. 추진배경

○ 제126회 국정현안점검조정회의('21.6.3)에서 여행자보험 '중대사고 구조송환비용 특약' 개선 관련 심의·확정

- 여행자보험의 '중대사고 구조송환비용 특약'의 보장한도 상향 및 보장조건 완화 요청

2. 추진 현황 및 필요성

○ 재외국민 사건·사고시 고가의 치료 또는 이송 비용 발생 등에 대비 민간 여행자보험 가입률 제고 필요

※ 주요국 여행보험 가입률 : 미국 34.1%, 영국 75%

○ 국내 이송시 실제 소요 비용 대비 평균 보장금액이 적고, 국내 이송 희망시 14일 입원요건을 충족해야 하는 문제 발생

- 구조송환비용 특약 보장한도액은 1백만원에서 5천만원 수준인데 비해 민간 이송지원업체 이용시 5천만원 이상 소요

3. 과제 주요내용

○ 여행자보험 가입률 제고를 위해 여행사·항공사 등 민간업체와 소통 강화 **(외교부·문화체육관광부)**

○ 손해보험협회, 보험개발원 및 손해보험사와 협업하여 중대사고 구조송환비용 특약개선 및 보상한도 상향 등 추진 **(금융감독원)**

○ 여행자보험 상품 개선 후 관련 내용을 홍보 **(외교부)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'21년(3분기)	· 손해보험협회, 보험개발원 회의를 통한 상품개선 협의 및 계속 입원요건 완화와 보장한도 상향관련 업계의견 수렴
'21년(4분기)	· 중대사고 구조송환비용 보험요율 마련(보험개발원) 및 특약개선
-'22년	· 대국민 여행자보험 가입률 제고를 위한 계획 마련
'22년-	· 여행자보험 가입에 대한 민간 협업체계 구축

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
금융감독원 (보험감독국)	· 업계 의견 공유
문화체육관광부 (관광기반과)	· 여행자보험 가입률 제고를 위한 여행사·항공사 등 민간업체와의 간담회 지원

4 재외국민 대상 비대면 진료·상담 서비스 정착 지원

• 재외국민 의료 서비스 접근성 제고를 통한 재외국민 건강 증진

1. 추진 배경

○ 재외국민 코로나19 확진자가 지속 증가함에 따라, 「산업융합촉진법」에 근거, 재외국민 대상 비대면 진료·상담 서비스 시행

- 산업융합 규제특례심의위원회, 인하대병원 및 라이프 시맨틱스-의료기관(서울성모병원, 서울아산병원, 분당서울대병원) 컨소시엄에 재외국민 비대면 진료 2년간 임시허가 부여('20.6.25.)

산업융합촉진법 §10조의 6 (임시허가) ⑫ 관계행정기관의 장은 제9항에 따른 임시허가 유효기간의 만료 전에 해당 산업융합 신제품·서비스에 대한 허가 등의 근거가 되는 법령 정비에 착수하여야 한다.

2. 추진 현황 및 필요성

○ △현지 의료시설·기술 낙후, △의료비용 부담, △언어 장벽 등으로 재외국민이 현지에서 적시에 필요한 의료서비스를 받지 못하는 상황 발생

○ 2020.9월부터 재외국민 대상 비대면 상담 서비스 개시

- (인하대병원) 의료상담 97건, 의료자문 35건 등 총 32개국 132건 실시(~'21.6.)
- (라이프시맨틱스) 의료상담 2건 등 2개국 총 2건 실시('21.6.14. 사업 개시)
- (2021년 6개 기관) 사업 개시 준비 중

3. 과제 주요 내용

○ 재외국민 비대면 진료 서비스에 대한 국내 법적 규제 완화 지원

- 재외국민 비대면 진료 서비스 한시적 허용(2년) 연장 검토 **(산업통상자원부)**

- 재외국민 비대면 진료 서비스 제공 법적 근거 마련 **(보건복지부)**

○ 재외국민 비대면 진료 제공 기관 대상 의료서비스 접근성 강화 등 효과성 분석 **(보건복지부)**

○ 재외국민 비대면 진료·상담 서비스 운영 현황 모니터링

- 재외국민 비대면 진료·상담 서비스 관련 부처 및 민간업계 회의 개최 **(외교부)**
- 해외건설노동자 대상 비대면 진료 현황 등 자료 공유 **(국토교통부)**

○ 비대면 진료 서비스 활용 사례 공유를 통한 비대면 서비스 개선 및 활성화 지원 **(외교부·보건복지부·국토교통부·산업통상자원부·소방청)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'22년	· 재외국민 비대면 진료 서비스 한시적 허용 연장 여부 검토
'22년-	· 재외국민 비대면 진료 제공 기관 대상 효과성 분석
'22년-'25년	· 재외국민 비대면 진료 제공 법적 근거 마련
'21년-	· 재외국민 비대면 진료 서비스 홍보 강화 및 서비스 개선

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
보건복지부(보건의료정책과)· 국토교통부(해외건설지원과)· 산업통상자원부(규제샌드박스팀) ·민간기관 등	· 재외국민 비대면 진료 서비스 관련 회의 참여
국토교통부 (해외건설지원과)	· 해외건설노동자 대상 비대면 진료 현황 등 자료 공유
재외공관	· 현지 비대면 의료 서비스 동향 및 법률 현황 수시 파악 보고 · 현지 재외국민 대상 비대면 진료 서비스 홍보 강화 · 비대면 진료 서비스 관련 주요 사례 보고
소방청 (119구급과)	· 재외국민 대상 119응급 의료상담 카카오톡 서비스 확대 검토

Ⅲ 국내외 협업·협력 체계 강화

필요성 및 추진방향

□ 필요성

○ 재외국민보호 정책의 사각지대 발생을 미연에 방지하기 위한 국내외 협업·협력 체계 구축 및 강화 노력 필요

- 재외국민보호 정책 통합조정기구로서, 유관기관 간 유기적인 협업을 이끌어낼 수 있도록 재외국민보호위원회의 역할 정립 및 범정부 차원의 협업 체제 구축 도모
- 영사분야 양·다자 국제협력 수요, 재외공관-현지 치안 당국 간 협력 강화 필요성도 증대

□ 추진방향

○ 재외국민보호위원회 운영 내실화를 통해 범정부 차원의 재외국민보호 대책 수립 및 원활한 이행

○ 중앙부처-외교부-지방단체간 협업 및 조율 체계 강화

○ 현장대응 유관부처 간 협력 강화 및 민간 협업 활성화

○ 양·다자간 국제 네트워크 활용을 통한 신속하고 효과적인 영사조력을 제공하여 재외국민 안전 확보

추진과제	
	Ⅲ-1. 국내 유관기관 간 협업·협력 활성화
	Ⅲ-2. 양·다자 간 국제협력 등 강화

Ⅲ-1 국내 유관기관 간 협업·협력 활성화

1 「재외국민보호위원회」 운영 내실화

• 재외국민보호 정책 통합기구로서 「재외국민보호위원회」 위상 확립

1. 추진배경

○ 「영사조력법」 제6조 및 시행령 제2-4조에서 재외국민보호위원회의 역할, 구성, 운영 등 규정

재외국민보호위원회(영사조력법 제6조, 시행령 제2-4조)

▸ 구성(총20명)
- (위원장) 외교부장관
- (정부위원) 기획재정부차관, 외교부차관, 법무부차관, 국방부차관, 행정안전부차관, 문화체육관광부차관, 보건복지부차관, 국토교통부차관, 해양수산부차관, 국가정보원차장, 경찰청장, 소방청장, 해양경찰청장
- (민간위원) 재외국민보호에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람 6명으로 구성

※ 위원회 사무 처리 간사 1명

▸ 역할 : 재외국민보호에 관한 중요 정책에 관한 사항, 재외국민보호기본계획(5년) 및 집행계획(1년)에 관한 사항 심의·확정

2. 추진 현황 및 필요성

○ 재외국민보호위원회가 범정부 차원의 주요 재외국민보호 정책을 심의·조정하고 중기 발전방향을 수립하는 역할을 충실히 이행할 수 있도록 범정부 협업 체계 구축

3. 과제 주요 내용

○ 재외국민보호위원회 설치 및 개최 **(외교부)**

- 재외국민보호기본계획 심의·의결 및 추진현황 점검, 부처 간 협업 방안 모색 및 유사·중복 업무 조정 등 범정부간 협업·협력 시행
- 재외국민보호기본계획 시행에 따른 환류 체계 강화

○ 재외국민보호 실무위원회 개최 **(외교부)**
- 재외국민보호위원회 상정 안건에 대한 사전 협의·조정
- 관계 부처 및 기관 간 재외국민보호 정책 관련 의견 교환 및 협업 방안 모색을 위한 실무 협의

○ 기본계획 평가 관련 연구용역 실시 **(외교부)**
- 제1차 기본계획의 성과 평가 및 제2차 기본계획 대비 연구용역 실시

○ 재외국민보호위원회 결과 및 주요 활동에 대한 홍보 강화 **(외교부)**
- 재외국민보호 정책에 대한 대국민 인식 확산 도모
- 재외국민보호 협업 우수 사례 공유 및 포상(기관, 단체, 개인)

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'21년	· 제1차 재외국민보호 실무위원회 개최(9월 예정)
'21년	· 재외국민보호위원회 개최(11월 예정) 및 제1차 재외국민보호기본계획 확정
'21년	· 재외국민보호기본계획 통보 및 집행계획 수립(11월)
'22년-'25년	· 재외국민보호 실무위원회 개최(매년)
'22년-'25년	· 재외국민보호위원회 개최(매년)
'22년-'25년	· 재외국민보호 집행계획 확정(매년)
'24년	· 제1차 재외국민보호기본계획 성과 평가 및 2차 기본계획 대비 연구용역 실시
'25년	· 제2차 재외국민보호위원회 개최 및 재외국민보호기본계획 확정

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
관련부처·재외공관	· 재외국민보호기본계획·집행계획 작성 및 이행 · 재외국민보호 협업 우수 사례 공유

2 중앙부처-지자체간 협업 및 조율 체계 강화

- **중앙부처-지자체-외교부 간 정책 온라인시스템 구축(영사로(04路))**
- **중앙부처-지자체-외교부 간 업무 조율 체계 강화**

1. 추진 배경

○ 중앙부처-지자체-외교부 간 재외국민보호 정책, 해외 사건·사고와 위난 대응 노하우 등을 공유하고 상호 소통할 수 있는 플랫폼 부재

- 재외국민보호기본계획과 각 부처가 수립한 집행계획의 이행상황을 수시 점검·평가·환류를 통한 정책 목표 달성도 제고 도모

○ 해외 사건사고와 위난 발생시 중앙부처와 지자체 간 사무분장이 명확하지 않아 사안별로 기관의 재량에 의해 서비스의 질과 범위가 상이할 가능성 존재

- 특히, △해외 무자력자 긴급 송환, △재외국민 연고자 파악 등을 위해 중앙부처 및 지자체와의 협업 필요성이 증가하는 상황에도 불구, 업무 조율을 위한 시스템은 다소 부족

2. 추진 필요성

○ 범정부 차원의 재외국민보호 기능이 효과적으로 작동할 수 있도록, 각 부처가 보유한 정책과 정보를 공유할 수 있고, 부처별 재외국민보호 정책의 이행상황을 점검할 수 있는 온라인 플랫폼 구축

○ 또한, 해외 사건사고와 위난시 발생할 수 있는 부처 간 엇박자를 최소화하고 중앙부처와 지자체 간 임무와 역할을 조율할 수 있는 협의체 운영도 검토

3. 과제 주요 내용

○ 범정부 재외국민보호 정책 온라인시스템 구축(가칭 : 영사로(04路)) **(외교부)**

- △재외국민보호 정책자료, 해외 사건·사고 유형별 대응 요령, 부처 간 협업 사례 등과 같은 정보 공유 기능과 △재외국민보호기본계획 및 집행계획

이행상황 평가체계로 구성

- 중장기적으로 동 시스템에 사건·사고 전자도서관, 주재국 법령·규정·관례 DB 반영 추진

○ 중앙·지방 간 소통·협력 채널 등을 통한 재외국민보호 업무 조율 체계 강화 **(외교부·행정안전부·지자체)**

* (예시) 중앙·지방 정책협의회(행안부) 등

- 외교부 재외국민보호 정책 방향 공유, 지자체 애로사항 청취, 유관기관 간 협업방안 모색

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'22년-	· 중앙-지방 소통·협력 채널 등을 통한 협의 안건 제출
'23년-	· 범정부 재외국민보호 정책 온라인시스템 구축 검토

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
지방자치단체	· (필요시) 지방자치단체 파견 국제관계대사 활용

3 현장대응 유관부처 간 협력 강화

• 재외국민보호 현장대응부처 업무협약 체결

1. 추진배경

○ 「영사조력법」 시행('21.1.16.)과 더불어 해외 사건·사고 및 위난상황에 처한 재외국민 대상 적극적인 영사조력 제공

○ 국정과제 10-1 〈재외국민 사건·사고 예방 및 대응역량 강화〉 이행을 위해 유관 부처 간 공조 체제 강화를 통한 해외 사건·사고와 위난상황 예방 및 상시 대응 역량 제고

2. 추진 현황 및 필요성

○ 해외 사건·사고 초동대응의 신속성 및 전문성 강화를 위해 유관부처 간의 신속·긴밀한 공조 체제 유지 및 강화 필요

- 해외 출국자 급증('11년 1,269만명 → '19년 2,871만명)에 따라 재외국민 사건·사고 발생 건수도 크게 증가('11년 7,808건 → '19년 22,732건)하였으며, 사건·사고 및 해외위난상황 유형도 다양화
- 해외안전지킴센터의 핵심 기능(24시간 365일 모니터링, 취약시간대 초동 대응 컨트롤 타워) 수행을 위해서는 국내외 사건사고 대응에 노하우와 전문 인력을 보유한 '현장대응부처' 들과의 협업이 긴요

  ※ 1일 평균 해외 우리 국민 관련 사건·사고 50건 이상 발생

○ 이를 위해, 현장대응부처 간 협업을 보다 체계화하기 위한 MOU 등 일정한 협력의 틀을 마련할 필요

- 재외국민보호 분야 전문 인력·장비 활용, 교육훈련 강화 도모
- 현재 해외안전지킴센터에 4개 부처 7명의 인력이 파견되어 근무중인바, 24시간 근무시스템(4조 2교대) 등 센터 임무 수행을 위한 인력수급 안정화 시급

※ 해외안전지킴센터는 출범('18.5월) 직후 3개 교대팀 체제로 운영해오다, 외교부 인력 4명을 증원하여 '20.8월부터 4개 교대팀 체제로 개편

- 그러나, 관련 부처의 자체 인력수급 상황으로 인해 '21년도에 △국방부 2명, △해양수산부 1명이 原소속부처로 복귀, 인력 운용에 불안정성

3. 과제 주요내용

○ 재외국민보호 현장대응 부처간 업무협약(MOU) 체결 **(외교부·경찰청·소방청·해양경찰청)**

- 현장대응 유관부처 간 △신속한 정보 공유 및 합동 대응 체제 강화, △기타 교육·훈련 및 인력·장비 확충 등 추진

○ 주요국의 해외안전지킴센터 유사 조직 운용사례 수집·분석 및 현행 해외안전지킴센터 조직 진단 관련 정책 연구용역 실시 **(외교부)**

○ 해외안전지킴센터 역량 강화를 위한 중장기적 예산·인력 계획 수립 **(외교부)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'22년-'24년	· 부처간 업무협약(MOU) 체결 추진
'22년-'25년	· 부처간 업무협약(MOU) 후속조치 및 신규 사업 발굴 ※ 현장대응 부처간 협의체 구성 및 부처간 합동 신속대응체계 구축
'23년	· 주요국 해외안전지킴센터 유사 조직 운용사례 수집·분석 및 현행 해외안전지킴센터 조직 진단 관련 정책 연구용역 실시
'22년-'25년	· 해외안전지킴센터 역량 강화를 위한 중장기적 예산·인력 계획 수립 및 재외국민보호위원회 논의

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
경찰청(인터폴국제공조과)· 소방청(119구급과)· 해양경찰청(국제협력과)	· 현장대응 부처간 협의체 구성 및 합동 신속대응체계 구축
기획재정부	· 해외안전지킴센터 역량 강화 및 실행력 제고를 위한 예산 확충 검토
국방부·해양수산부	· 현장대응 부처간 전문 인력 활용 및 교육·훈련 참여

4 민관협업(여행업계, 선교단체 등) 활성화

• 민관협업을 통한 재외국민보호 효율성 증대

1. 추진 배경

○ 「영사조력법 시행령」 제26조 1항에 근거, 영사조력을 효과적으로 제공하기 위해 민간부문과의 협력 추진

- 보충성이라는 성격을 가진 영사조력의 특성상, 정부가 재외국민보호에 있어 모든 것을 관장하기는 불가능한 만큼, 보다 효율적인 재외국민보호를 위해 민관협업이 긴요

영사조력법 시행령 §26 (민간부문과의 협력) ① 외교부장관은 영사조력을 효과적으로 제공하기 위하여 민간부문과의 협력이 이루어지도록 노력해야 한다.

2. 추진 현황 및 필요성

○ 해외 출국자 및 해외 사건·사고가 꾸준히 증가하는 상황에서 사건·사고 예방·대응을 위한 여행업계와의 네트워크 구축 및 필수 안전정보 공유를 위해 주요 국제행사 및 여행 성수기 대비 여행업계와의 안전간담회 개최(연 2회)

최근 3년간 정부-여행업계간 간담회 개최 실적

일자	개최내역
2018.5.24.	러시아 월드컵 및 하계 여행 성수기 대비 간담회
2018.11.30.	동계 여행 성수기 대비 간담회
2019.1.31.	동계 여행 성수기 대비 간담회
2019.7.3.	하계 여행 성수기 대비 간담회
2020.1.14.	동계 여행 성수기 대비 간담회

○ 코로나19 상황 하 해외 출국자 감소로 여행업계와의 간담회가 일시 중단되었으나, 향후 우리 국민의 해외여행 수요가 증가할 것에 대비하여 정부-여행업계 간 협력기반 재구축 필요

- 여행업 종사자 역량 강화 교육을 통해 우리 국민의 해외여행 중 발생할 수 있는 사건·사고에 대한 예방 및 대응 능력 강화 필요

○ 선교단체와는 위험 지역에 대한 파송 자제·중지, 파송 전 안전 교육, 파송 이후 현지 재외공관과의 협력 체제 유지 등에 있어 긴밀하게 협력 필요

○ 우리 기업의 해외 진출 확대로 해외에서 장기 체류하는 주재원의 증가 추세를 감안, 체류 국가별로 주의 사항과 비상상황 발생시 행동요령 등을 작성한 안전 매뉴얼 마련 필요

3. 과제 주요 내용

○ 국내 여행업계와의 협업 활성화 및 안전정보 공유 **(외교부·문화체육관광부)**

- 여행업계와의 안전 간담회 개최
- 여행업 종사자 역량 강화 교육 시행

○ 현지 진출 여행업 종사자 및 기업과의 협력 체계 구축 **(외교부)**

- 해외 장기체류 시 숙지해야 할 안전매뉴얼 마련 및 배포
- 해외 현지 한인이 운영하는 관광 및 숙박업계와의 안전 간담회 개최
- 현지 진출 기업 및 한인단체와의 민관합동 도상훈련 실시

○ 매년 2회(상하반기) 선교단체와의 안전간담회 개최 **(외교부·문화체육관광부)**

○ 각 국가·지역별 파송 선교사 명단 확보 및 재외공관-현지 선교사 협회간의 협력 체제 구축 **(외교부)**

○ 파송 선교사 대상 정기 안전 교육 실시 **(외교부)**

○ 기업 주재원 대상 사건·사고 대비 안전 매뉴얼 작성 및 교육 실시 **(외교부)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'21년-	· 국내 여행업계와의 안전간담회 개최 ※ 코로나19 상황 호전시 매년 개최
'21년-	· 파송 선교사 대상 안전 교육 실시
-'22년	· 각 국가별 선교사 연합회 현황 파악
-'23년	· 해외진출 기업을 위한 안전 매뉴얼 작성 및 배포
-'25년	· 국내 여행업 종사자 역량 강화 교육

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
문화체육관광부 (관광기반과)	· 여행업 종사자 역량 강화 교육 시행 · 여행업계와의 안전간담회 참여 · 한국여행업협의회와 협업을 통한 여행업 종사자 안전 매뉴얼 마련
재외공관	· 관광 및 숙박업계와의 안전 간담회 실시 · 현지 진출 우리 기업과의 협력체계 구축 및 비상상황 발생에 대비한 행동요령 매뉴얼 작성 및 배포

Ⅲ-2 양·다자 간 국제협력 등 강화

1 양·다자 간 국제협력 강화

• 양·다자 간 협의체를 활용한 협력 네트워크 구축 및 강화

1. 추진배경

○ 해외 출국자 및 재외국민 수가 증가하는 가운데 재외국민보호 업무를 위한 영사분야 양자 및 다자 협력 네트워크 강화 수요 증가

- 해외 사건·사고 또는 해외위난상황 발생시 동 협력채널을 기반으로 해당국 관계기관에 신속한 지원·협조 요청

2. 추진 현황 및 필요성

○ 일본, 중국, 인도네시아, 러시아 등 국가와 양자 영사협의체 운영 중이며, 대상국 확대 추진

- 2021년에는 한-아랍에미리트(UAE) 영사공동위원회 신설('21.6.23.)

※ '19년에는 일본, 중국, 인니, 태국, 몽골, 카자흐스탄 등과 개최

○ 영사분야 다자 협의체인 세계영사포럼(Global Consular Forum)을 통한 국제적 이슈에 대한 논의 필요

- 제3차 세계영사포럼 개최('16.10월, 한국) 및 합의 선언문 채택

세계영사포럼(GCF : Global Consular Forum

▸ (개요) 2013년 영국 주도로 글로벌 영사분야의 신규 의제 논의와 영사 관계에 관한 비엔나 협약의 충실한 이행을 위하여 GCF(Global Consular Forum) 창설

▸ (연혁) 제1차 2013.9월 영국 개최, 제2차 2015.5월 멕시코 개최, 제3차 2016.10월 한국 개최

- 제3차 회의 개최시 33개국이 참여하여 '서울선언' 채택

※ 서울선언은 1967년 발효된 비엔나 영사 협약 이후 최초의 영사관계 관련 국제적인 합의

3. 과제 주요내용

○ 양자 영사협의회 채널 활성화 및 확대 **(외교부)**

- 이란, 태국, 러시아, 우즈베키스탄 등 기존 양자협의회 개최 추진

○ 양자 영사협의회 계기 재외국민보호 분야 실질 협력 강화 **(외교부)**

○ 영사분야 다자 협의체인 세계영사포럼(GCF)을 활용하여 재외국민 안전 제고, 위기 및 재난 공동대응 등 국제협력체제 강화 **(외교부)**

- 세계영사 고위급회의 및 실무협의회 적극 참여
- 동 포럼 내 Safe Travel Culture 워킹그룹을 통한 영사보호 분야 소통 강화

○ 재외국민 대상 긴급 상황 발생 대비 국가 간 협력 MOU 체결 추진 **(외교부)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'21년-	· 영사협의회 채널 확대
'21년-	· 재외국민보호 분야 의제 발굴 및 논의 활성화
'22년-	· 세계영사포럼(GCF) 관련 회의 적극 참여
'22년-	· 해외 긴급 상황 대비 국가간 협력 MOU 체결 추진 검토

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
재외공관	· 영사협의체 확대를 위한 주재국 정부와의 네트워크 구축 · 주재국의 재외국민에 대한 정책 현황 파악 및 주재국 정부와의 네트워크를 활용하여 우리 정부 정책에 대한 이해도 제고

2 재외공관-현지 치안 당국 간 네트워크 강화

- **재외공관-현지 치안 당국 간 협력관계 강화**
- **치안관계자 초청사업 내실화**

1. 추진 배경

○ 「영사조력법」 제9조에 주재국 관계 기관과의 협력관계 유지 의무를 규정

> **영사조력법 §9** (주재국 관계 기관과의 협력) 재외공관의 장은 효과적인 재외국민보호 업무 수행을 위하여 주재국 관계 기관과 협력관계를 유지하여야 한다.

2. 추진 현황 및 필요성

○ 해외 사건·사고 및 대형 재난·위난상황 발생시 유관기관(치안 당국)과의 신속하고 체계적인 협력을 통한 재외국민보호를 위해 상시 협력관계 및 네트워크 구축 필요

※ 초청 현황 : ('15년) 23개국 59명, ('16년) 18개국 25명, ('17년) 14개국 21명, ('18년) 15개국 17명, ('19년) 27개국 31명, ('20년) 코로나19로 미시행

○ 기존 치안관계자 초청사업으로 구축된 네트워크를 활용하기 위해 지속적 사후관리 필요성 대두

○ 경찰청 주관의 유사한 국제치안협력 사업과 연계하여 프로그램 진행 시, 우리 정부와 타국 치안 당국 간 네트워크 강화 상승효과 기대

※ 경찰청은 매년 치안총수 회담, MOU 체결, 외국경찰 초청행사 등을 통해 해외 경찰기관과의 치안 협력 강화 노력 경주

3. 과제 주요내용

○ 해외 주요국 치안관계자 초청 교류 프로그램 개선

- 초청 대상자 선발 기준* 재정립 **(외교부)**

* 우리 국민 대상 사건·사고 다발지역, 우리 국민 보호 관련 기존 협조 사례 유무 등

- 정부기관 방문 프로그램 세부계획 점검 및 개선 **(외교부·경찰청)**
- 초청사업 참가자 대상으로 만족도 조사 실시 및 결과 분석 후 다음 해 프로그램 구성에 반영 **(외교부)**

최근 5년간 치안관계자 초청 사업 예산 현황 (단위 : 억원)

구 분	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년
예산액	1.5	1.8	1.8	1.8	1.8
집행액	1.4	1.5	1.8	-	-

※ '20년에는 코로나19로 치안관계자 초청 사업 진행 불가

○ 국내 유관기관의 국제치안협력 네크워크와 연계, 여타 재외공관-치안 당국 간 교류 행사 프로그램 개발 **(외교부·경찰청)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
'22년-	· 해외 주요국 치안관계자 초청 프로그램 개선
'22년-	· 여타 치안 당국 간 교류 행사 프로그램 개발

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
재외공관	· 초청사업 대상자와 지속적인 협력 관계 구축 및 초청사업 대상자 관리
경찰청	· 국제치안협력 네트워크 활용 방안 협의

Ⅳ 국민 참여 및 소통 강화

필요성 및 추진방향

□ 필요성

○ 우리 국민들의 해외안전여행 인식 제고, 국민외교 실현과 정책 수용성 제고를 위한 의견수렴 기회 및 소통 창구 확대 필요

- 재외국민보호 정책 점검·평가를 위한 표준모델 구축과 정보통신 환경 변화에 따른 국민들의 온라인 소통채널 확대 요구도 고려

□ 추진방향

○ 해외안전정보 및 재외국민보호 제도에 대한 홍보 강화를 통해 해외안전에 대한 국민 이해도 제고

○ 중장기적 재외국민보호 제도 성과목표 지표 및 성과평가 모델을 마련하고 현장 수요를 반영하는 평가 시스템 구축

○ 디지털 기반 대국민 의견 수렴 및 소통 창구 확대

추진과제	
	Ⅳ-1. 우리 국민의 해외안전여행 인식 제고
	Ⅳ-2. 재외국민보호 업무에 대한 평가체계 구축
	Ⅳ-3. 디지털 정보제공 기반 확충 및 쌍방향 소통 강화

Ⅳ-1 우리 국민의 해외안전여행 인식 제고

1 다양한 홍보 콘텐츠 제작 및 맞춤형 홍보전략 수립

- **재미있고 쉽게 이해할 수 있는 다양한 콘텐츠 제작·홍보**
- **연령·직업·성별을 고려한 맞춤형 홍보전략 및 대책 수립**

1. 추진배경

○ 우리 국민 대상 주요 사건·사고 사례 전파 및 홍보를 통한 해외 사건·사고 예방 필요

2. 추진 현황 및 필요성

○ △영사콜센터 차세대 서비스 영상, △「영사조력법」 시행 영상 등 디지털 콘텐츠 중심의 홍보를 지속

○ 재외국민 사건·사고 예방 및 대국민 안전 의식 제고를 위한 콘텐츠 제작, 매체 발굴 등 홍보 활동 강화 필요

○ 현행 재외국민보호 관련 제도(영사콜센터, 신속 해외송금 제도 등)에 대한 대국민 인식 제고 및 연령대별 차별화된 홍보 전략 마련

3. 과제 주요내용

○ 해외 사건·사고 유형별 행동요령 안내 동영상 제작 및 홍보 **(외교부)**

- 「영사조력법」에 적시된 6개 사건·사고 유형*에 대한 행동요령 및 영사조력 내용을 담은 안내 동영상 제작

  * ①형사절차 ②범죄피해 ③사망 ④미성년자 및 환자 ⑤실종 ⑥위난상황

- △유튜브, △SNS, △포털사이트 등을 통한 영상 홍보 및 대국민 참여 이벤트 실시

- 현행 재외국민보호 제도(영사콜센터 통역 지원, 신속해외송금제도, 카카오톡 상담 등)에 대한 홍보 강화

○ 인플루언서를 활용한 홍보 콘텐츠 제작 추진 **(외교부)**

- 유튜브 또는 SNS 인플루언서의 파급력을 활용하여 홍보 콘텐츠의 효과성 제고

○ 주기적인 홍보 콘텐츠 게재, 홍보 메시지 지속 발굴 등 온라인 홍보 관리 체계화 **(외교부)**

- 홍보 콘텐츠 게재 및 메시지 발굴을 통해 △영사 포털 홈페이지, △유튜브 및 SNS 계정 등 홍보 채널의 활성화 모색
- TV 방송 프로그램과 연계 등으로 해외안전여행 정보에 대한 대국민 접근성 강화

○ 연령대별 차별화된 홍보 전략 수립 **(외교부)**

- 디지털 매체에 익숙한 세대와 오프라인 매체에 익숙한 세대를 위한 차별화 홍보 전략 마련

○ 재외국민보호 유관부처 공동 홍보행사 실시 **(외교부)**

※ '21.3-4월, 외교부-소방청 공동으로 해외 사건·사고 경험담 공모전 개최

○ 해외안전여행 마스코트 개발 **(외교부)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
-'21년	· 해외 사건·사고 유형별 행동요령 안내 동영상 제작 및 홍보
'22년-'25년	· 인플루언서를 활용한 홍보 콘텐츠 제작
'22년-'25년	· 해외안전여행 마스코트 개발 추진
'23년-	· 연령대별 차별화된 홍보 전략 마련
-'25년	· 온라인 홍보 관리 체계화

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
경찰청·소방청	· 해외 사건·사고 경험담 공모전 등 공동 홍보행사 실시 협의
재외공관	· 재외공관 홈페이지 및 SNS를 통한 동영상 적극 홍보

2 국민 참여 및 교육 프로그램 확대

- **재외국민보호 제도에 대한 국민 참여 확대**
- **미래 세대를 위한 다양한 프로그램 추진**

1. 추진 배경

○ 2010년 제1기 해외안전여행 대학생 서포터스 발족을 시작으로, 매년 재외국민보호 제도와 관련된 온·오프라인 해외안전여행 홍보 활동을 통해 국민들에게 해외안전여행의 중요성 전파

- △해외안전여행 야외 홍보활동 및 캠페인, △해외안전여행 블로그 및 SNS를 통한 온라인 홍보, △서포터스 정기모임 등

※ 코로나19 상황으로 '20-'21년은 서포터스 미선발, 코로나19 상황 호전 시 재개 예정

2. 추진 필요성

○ 국내 대학생뿐만 아니라 재외국민도 '해외안전여행 서포터스'로 참여할 수 있도록 참여범위 확대

○ 재외국민보호 제도에 대해 국민과 함께 소통할 수 있는 다양한 프로그램을 마련하여 공감대를 형성

○ 안전한 해외여행의 지침서가 될 수 있는 가이드라인을 마련하고 청소년들의 참여 프로그램 확대

○ 국가평생교육진흥원 및 지자체 평생학습포털에 「영사조력법」, 해외안전여행 등 온라인 강의 개설 등을 통해 재외국민보호 제도에 대한 정보 접근성 강화

3. 과제 주요 내용

○ 국민 참여 프로그램 개발 추진 **(외교부)**

- 해외안전여행 서포터스 참여 범위 확대
- 국민이 참여하는 재외국민보호 정책 토크콘서트 개최

○ 국민 해외안전 교육 프로그램 활성화 **(외교부, 교육부)**

- 재외국민보호 제도 및 해외안전여행 관련 온라인 강의 개설
- 대학교 내 해외안전여행 등에 관한 특강 또는 교양 과목 개설

○ 미래 세대를 위한 다양한 교육·참여 프로그램 확대 **(외교부, 교육부)**

- 해외 수학여행 관련 안전교육 시행 및 '해외 수학여행 안전 길잡이' 매뉴얼 배포
- 청소년을 대상으로 하는 '해외안전여행 주니어 서포터스' 신설
- 국민외교아카데미 청소년 외교 배움터 과정 내 재외국민보호 강연 지속 개설

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
-'25년	· 해외안전여행 서포터스 확대 ※ 코로나19 상황 호전시 재개
'23년-	· 재외국민보호 정책 토크콘서트 개최
'21년-	· 국민외교아카데미 청소년 외교 배움터 과정 내 재외국민보호 강연 지속 개설
'23년-'25년	· 해외 수학여행 교육 및 매뉴얼 마련
'23년-	· 해외안전여행 주니어 서포터스 발족 추진
-'23년	· 지자체 평생학습포털 강의 개설

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
교육부 (교수학습평가과)	· 학교 방문을 통한 안전교육 시행 및 매뉴얼 배포 관련 시·도 교육청과의 협조 지원
교육부 (평생학습정책과)	· '늘배움' 평생학습포털에 해외안전여행 관련 온라인 강의 게재
지자체	· 학교방문을 통한 안전교육 시행 및 매뉴얼 배포시에는 시·도 교육청 협조 필요

Ⅳ-2 재외국민보호 업무 평가체계 구축

1 재외국민보호 정책 평가제도 내실화

• 재외국민보호 제도 인지도·만족도 조사 제도 정비

1. 추진 배경

○ 2005년부터 50개 재외공관 민원인을 대상으로 영사서비스 만족도 조사를 시작, 2010년부터 인지도 조사를 확대하여 재외국민보호 제도에 대한 대국민 인지도 및 만족도 파악

2. 추진 현황 및 필요성

○ 기존 재외국민보호 인지도·만족도 평가는 실적 위주의 정량적 평가로서, 재외국민보호 제도에 대한 국민들의 인지도·만족도를 질적·양적으로 평가할 수 있는 성과평가 모델 구축 필요

○ 중장기적 재외국민보호 정책 수립에 따른 재외국민보호 성과를 평가할 수 있는 성과평가 표준 매뉴얼 구축 및 평가모델 개발

3. 과제 주요 내용

○ 현행 재외국민보호 제도 인지도·만족도 조사 제도 정비 **(외교부)**

- 정량적 점수 평가 이외에 재외국민보호 제도 중 만족하는 부분과 개선이 필요한 부분에 대한 의견 서술이 가능하도록 개선
- 조사 결과를 바탕으로 학계 등 전문가와의 결과평가회를 실시, 관계 부처 및 재외공관과 결과를 공유하고 재외국민보호 제도에 반영

○ 재외국민보호 제도 인지도·만족도 평가 참여 대상 확대 **(외교부)**

- 재외국민 참여 인원 점진적 확대 및 지역·연령별로 평가 세분화

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
‘22년	· 현행 재외국민보호 제도 인지도·만족도 조사 제도 정비 및 전문가 결과평가회 실시
‘23년	· 중장기 재외국민보호 성과모델 구축을 위한 연구용역 실시
‘24년	· 중장기 정책성과 지표 및 성과모델 구축
‘21년-‘25년	· 재외국민보호 제도 인지도·만족도 평가시 재외국민 참여 숫자 점진적 확대(‘21년 300명 → ‘25년 600명 목표)

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
재외공관	· 현지 상황을 반영한 중장기 재외국민보호 성과 목표 수립

2 재외국민보호 정책의 객관적 평가 기준 수립

• 재외국민보호 정책 평가모델 개발

1. 추진 배경

○ 「영사조력법」 제7조에 따라 기본계획에 재외국민보호 업무에 대한 평가 및 개선에 관한 사항 포함 필요

2. 추진 필요성

○ 재외국민보호 정책의 효과성을 객관적으로 측정하고 정책의 미흡한 부분을 발굴하여 개선점을 제시할 수 있는 평가 모델 부재

- 중장기적 재외국민보호 정책 수립에 따른 재외국민보호 성과 평가 매뉴얼 구축
- 재외국민보호 정책 분석
- 연구용역 수행 등을 통한 재외국민보호 정책 지수 개발

3. 과제 주요 내용

○ 재외국민보호 정책 평가 모델 개발 **(외교부)**

- 성과평가 표준 매뉴얼 구축 및 평가모델 개발
- 연구용역 실시를 통한 기본 자료 분석 후 재외국민보호 정책 지수 개발 검토

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
‘23년-	· 재외국민보호 정책 성과평가 표준 매뉴얼 및 평가모델 개발
‘24년-	· 재외국민보호 정책 성과 지수 개발 추진

Ⅳ-3 디지털 정보제공 기반 확충 및 쌍방향 소통 강화

1 신속한 해외안전정보 제공 플랫폼 지원

• 디지털 매체를 활용한 신속한 해외안전정보 제공 플랫폼 마련

1. 추진배경

○ 정보통신 기술 발전에 따라 국민들의 해외안전정보 검색 경로가 디지털 매체로 전환

○ 디지털 매체 활용시 신속한 해외안전정보 제공 가능

2. 추진 현황 및 필요성

○ △해외안전여행 홈페이지 개편, △영사 포털 홈페이지 신설 등 해외안전정보 및 영사서비스 정보 제공 기반 구축

○ 해외안전정보 및 영사서비스의 효과적인 제공을 위한 디지털 기반 확충 필요

3. 과제 주요내용

○ 재외동포영사실 대표 홈페이지 제작 **(외교부)**

- 재외동포영사실 소관 5개 웹사이트*(해외안전여행, 영사민원24, 여권안내, 아포스티유, 워킹홀리데이)를 대표하는 홈페이지를 제작, 정보 제공의 통합성 제고

  * ‘20년 5개 웹사이트 방문자 수는 총 768만명

- 대표 홈페이지 내 카드뉴스 및 동영상 게재를 통해 디지털 홍보 콘텐츠 노출 효과 극대화

○ 모바일 편의성 제고 등을 위한 해외안전여행 홈페이지 및 애플리케이션 시스템 개선 **(외교부)**

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
‘21년	· 재외동포영사실 대표 홈페이지 제작
‘21년–	· 카드뉴스 및 동영상 제작 및 게재(상시)
‘21년–	· 홈페이지 및 해외안전여행 관련 애플리케이션 시스템 개선

5. 관련 기관 협조사항

관 련 기 관	추 진 내 용
재외공관	· 카드뉴스 및 동영상 활용 사건·사고 예방 활동 강화

2 국민과의 쌍방향 소통 강화

• 해외안전여행 홈페이지 내 의견 게시판 신설 등 추진

1. 추진배경

○ 「영사조력법」 시행 등에 따른 재외국민보호 수준에 대한 국민들의 기대·요구 증가

2. 추진 현황 및 필요성

○ 영사조력 범위 안내 및 효과적인 재외국민보호 제도 관련 국민들의 의견 수렴을 위한 대국민 소통 창구 필요

3. 과제 주요내용

○ 해외안전여행 홈페이지 및 애플리케이션 내 의견 게시판 구축 추진 **(외교부)**

○ 재외국민보호 관련 대국민 인식 조사 용역 실시 **(외교부)**

- 향후 재외국민보호 제도 및 정책 개선에 활용

4. 연도별 추진 일정

추 진 연 도	추 진 내 용
-'23년	· 해외안전여행 홈페이지 및 애플리케이션 내 의견 게시판 구축 추진
'23년-	· 재외국민보호 관련 대국민 인식 조사 용역 실시

제6장

중점 추진과제별 소관부처 및 추진 일정

Ⅰ 재외국민보호 기반 강화

과제	'21	'22	'23	'24	'25	소 관 부 처
Ⅰ-1. 재외국민보호를 위한 제도 정비						
1 영사조력 법령 및 관련 규정·지침 정비						
· 영사조력 범위와 방식에 대한 대국민 만족도 파악						외교부
· 재외국민보호 관련 관계기관, 재외공관 현장의견 청취						외교부
· 개선 방안 검토						외교부
· 법령 및 지침 제·개정 추진						외교부
· 부처 합동 영사조력 지원체계 확립						외교부
2 재외국민등록률 제고						
· 홍보를 통한 국민 이해도 제고						외교부
· 재외국민등록 말소대상자 정기적 말소 시행						외교부
· 재외국민등록부상 부정확 정보 수시 정정						외교부
· 재외국민등록부 전면 점검 및 정비						외교부
3 여행경보제도 운용 내실화						
· 여행경보제도 내 행동요령 관련 용어 정비						외교부
· 예외적 여권 사용 허가 신청, 발급 시스템 구축 및 시범 운영						외교부
· 예외적 여권 사용 허가 신청, 발급 시스템 정식 운영						외교부
· 여행경보제도 관련 대국민 홍보 실시						외교부

과제	'21	'22	'23	'24	'25	소 관 부 처
Ⅰ-2. 재외국민보호 분야 전문 인력 양성 기반 공고화						
1 재외국민보호 담당 인력에 대한 교육 강화						
· 기존 교육과정 내 영사교육 강화 및 재외공관을 위한 온라인 교육 실시						외교부
· 단계별 영사교육 개발 및 전담교수 요원 확보						외교부
2 영사 전문 인력 육성을 위한 대학교와의 협력 확대						
· 영사법무학 관련 교육과정 개발을 위한 연구용역 실시						외교부
· 현재 2개 대학(동국대, 성신여대)에서 2025년까지 3개 대학 추가 목표						외교부
· 영사분야 교육 및 전문 인력 양성을 위한 업무협력약정(MOU) 체결 추진						외교부
Ⅰ-3. 재외국민보호를 위한 인력 및 예산 확충						
1 인력 확보를 위한 중장기 계획 수립						
· 재외공관 사건·사고 담당인력 10명 이상 증원 추진						외교부
2 예산 확보를 위한 중장기 계획 수립						
· 신규 사업 발굴 등을 통해 재외국민보호 예산 지속 확충						외교부
Ⅰ-4. 디지털 기반 영사서비스 혁신						
1 영사콜센터 차세대 사업 추진						
· 영사콜센터 SNS 상담 라인·위챗 서비스 구축						외교부
· 재외국민 민원상담 데이터 연계 구축 협의						외교부 질병관리청
· 영사콜센터 챗봇 상담 서비스 추진						외교부

과제	'21	'22	'23	'24	'25	소 관 부 처
2 빅데이터 활용을 통한 정책 개선						
· 빅데이터 활용과 관련 관계부처 협의 및 구체화						외교부 행정안전부
· 재외국민 사건·사고 빅데이터 분석 및 활용						외교부 행정안전부
3 디지털 영사민원시스템 구축 및 온라인 여권민원 서비스 강화						
· 여권 온라인 간편 서비스 확대						외교부
· 비대면 여권발급을 위한 온라인 여권재발급 서비스 확대						외교부
· 여권 모바일 확인서비스 제공						외교부
· 디지털 영사민원 시스템 1-3단계 구축						외교부

II 해외위난 및 사건·사고 대응 체계 고도화

과제	'21	'22	'23	'24	'25	소관 부처
II-1. 해외위난 시 재외국민보호 대응 체계 강화						
1 해외위난 관련 법령·규정·매뉴얼 정비						
· 해외위난 대응 체제 관련 정책 수립						외교부
· 재외국민보호 매뉴얼 개정						외교부
· 재외국민보호대책본부 법제화						외교부
· 재외국민보호 매뉴얼 근거 규정 법제화						외교부
· 중앙재난안전대책본부 구성 및 운영에 관한 규정 중 해외재난 관련 내용 개정						외교부
2 재외공관 해외위난 대응 역량 강화						
· 위기대응 도상훈련 실시 및 훈련 결과 점검 (매년)						외교부 재외공관
· 본부-공관 합동 도상훈련 시범 실시						외교부 재외공관
· 본부-공관 합동 도상훈련 정기(분기별) 실시						외교부 재외공관
3 본부의 해외위난 현장 지원 시스템 강화						
· 해외위난 상황에 대한 상시 합동 훈련 실시						외교부 경찰청 소방청
· 신속대응팀 예비대상자 선발 제도 및 운영 개선						외교부
· 정례 모의 훈련 실시(반기별 1회 → 분기별 1회)						외교부
· 신속대응팀 휴대장비 상시 점검 및 노후화 장비 교체						외교부
· 신속대응팀 인센티브 방안 부여에 대한 부내외 검토						외교부
· 해외 주요국 신속대응팀 사례 분석 및 현행 신속대응팀 제도 개선 방안 연구용역						외교부
· 신속대응팀 제도 개선 방안 검토						외교부

과제	'21	'22	'23	'24	'25	소관 부처
II-2. 해외 사건·사고 대응 역량 제고						
1 통합적 지원자로서 본부의 역할 확대						
· 사건·사고 담당영사회의 기능 확대 및 현장 인력 교육 프로그램 도입						외교부
· 사건·사고 유형별 영사조력 실제 사례 DB 구축·분석 및 개선 필요 분야 모색을 위한 연구용역 실시						외교부
· 재외공관 사건·사고 전파 체계 주기적 점검 실시						외교부
· 민간 전문가 '재외국민 지킴이' 발족						외교부
· 사건·사고 전자도서관 구축 사업 추진						외교부
2 재외공관 사건·사고 현장 대응 역량 제고						
· 영사협력원 운영에 관한 지침 개정 추진						외교부
· 재외공관 사건·사고 담당영사 심리치료 지원 체계 구축, 운영						외교부
· 주재국 형사사법절차 및 범죄피해구제제도 번역 지원 사업 추진						외교부
· 사건사고 법령 DB 구축 추진						외교부
· 해외 법률전문가 자문 경비 운용지침 지속적 정비 실시						외교부

과제	'21	'22	'23	'24	'25	소관 부처
II-3. 해외 우리 국민 환자 보호체계 정비						
1 해외 우리 국민 환자 조력을 위한 정부 관리체계 강화						
· 이송절차 점검 체계 마련 ※ 해외환자 이송 관련 관계부처 및 민간해외 이송업체 간담회 실시(매2년)						외교부
· 해외환자 이송 관련 DB 구축 및 통계 관리						외교부
· 해외환자 이송을 위한 영사조력 매뉴얼 마련						외교부
2 현지 치료 및 국내 이송을 위한 정보 제공 강화						
· 해외 응급의료 정보 재외공관 홈페이지 게재 완료						외교부
· 해외환자이송지원업(가칭) 제도화 방안 마련을 위한 정책연구 추진						보건복지부
· 해외환자이송지원업(가칭) 허가관리를 위한 법적 근거 마련						보건복지부
· 의료통역, 응급의료상담 등 관련 정보 제공						소방청
· 외부 환경 변화에 대응하는 법령 등 개선 검토						외교부
3 여행자보험 가입률 제고 및 보장성 확대						
· 손해보험협회, 보험개발원 회의를 통한 상품 개선 협의 및 계속 입원요건 완화와 보장한도 상향관련 업계의견 수렴						금융감독원
· 중대사고 구조송환비용 보험요율 마련(보험개발원) 및 특약개선						금융감독원
· 대국민 여행자보험 가입률 제고를 위한 계획 마련						외교부 문화체육관광부
· 여행자보험 가입에 대한 민간 협업체계 구축						외교부 문화체육관광부
4 재외국민 대상 비대면 진료·상담 서비스 정착 지원						
· 재외국민 비대면 진료 서비스 한시적 허용 연장 여부 검토						산업통상자원부
· 재외국민 비대면 진료 제공 기관 대상 효과성 분석						보건복지부
· 재외국민 비대면 진료 제공 법적 근거 마련						보건복지부
· 재외국민 비대면 진료 서비스 홍보 강화 및 서비스 개선						외교부 산업통상자원부 국토교통부 소방청

Ⅲ 국내외 협업·협력 체계 강화

과제	'21	'22	'23	'24	'25	소관 부처
Ⅲ-1. 국내 유관기관 간 협업·협력 활성화						
1 「재외국민보호위원회」 운영 내실화						
· 제1차 재외국민보호 실무위원회 개최	■					외교부
· 재외국민보호위원회 개최 및 제1차 재외국민보호기본계획 확정	■					외교부
· 재외국민보호기본계획 통보 및 집행계획 수립	■					외교부
· 재외국민보호 실무위원회 개최(매년)		■	■	■	■	외교부
· 재외국민보호위원회 개최(매년)		■	■	■	■	외교부
· 재외국민보호 집행계획 확정(매년)		■	■	■	■	외교부
· 제1차 재외국민보호기본계획 성과 평가 및 제2차 기본계획 대비 연구용역 실시				■		외교부
· 제2차 재외국민보호위원회 개최 및 제2차 재외국민보호기본계획 확정					■	외교부
2 중앙부처 - 지자체 간 협업 및 조율 체계 강화						
· 중앙-지방 소통·협력 채널 등을 통한 협의안건 제출		■	■	■	■	외교부 행정안전부 지자체
· 범정부 재외국민보호 정책 온라인시스템 구축 검토			■	■	■	외교부 행정안전부 지자체
3 현장대응 유관부처 간 협력 강화						
· 부처간 업무협약(MOU) 체결 추진		■	■	■		외교부 경찰청 소방청 해양경찰청
· 부처간 업무협약(MOU) 후속조치 및 신규사업 발굴		■	■	■	■	외교부 경찰청 소방청 해양경찰청

과제	'21	'22	'23	'24	'25	소관 부처
· 주요국 해외안전지킴센터 유사 조직 운용사례 수집·분석, 현행 해외안전지킴센터 조직 진단 관련 연구용역 실시						외교부
· 해외안전지킴센터 역량 강화를 위한 중장기적 예산·인력 계획 수립 및 재외국민보호위원회 논의						외교부
4 민관협업(여행업계, 선교단체 등) 활성화						
· 국내 여행업계와의 안전간담회 개최 ※ 코로나19 상황 호전시 매년 개최						외교부 문화체육관광부
· 파송 선교사 대상 안전 교육 실시						외교부
· 각 국가별 선교사 연합회 현황 파악						외교부
· 해외진출 기업을 위한 안전 매뉴얼 작성 및 배포						외교부
· 국내 여행업 종사자 역량 강화 교육						외교부
Ⅲ-2. 양·다자 간 국제협력 등 강화						
1 양·다자간 국제협력 확대						
· 영사협의회 채널 확대						외교부
· 재외국민보호 분야 의제 발굴 및 논의 활성화						외교부
· 세계영사포럼(GCF) 관련 회의 적극 참여						외교부
· 해외 긴급 상황 대비 국가간 협력 MOU 체결 추진 검토						외교부
2 재외공관-현지 치안 당국 간 네트워크 강화						
· 해외 주요국 치안관계자 초청 프로그램 개선						외교부 경찰청
· 여타 교류 행사 프로그램 개발						외교부 경찰청

Ⅳ 국민 참여 및 소통 강화

과제	'21	'22	'23	'24	'25	소관 부처
Ⅳ-1. 우리국민의 해외안전여행 인식 제고						
1 다양한 홍보 콘텐츠 제작 및 맞춤형 홍보전략 수립						
· 해외 사건·사고 유형별 행동요령 안내 동영상 제작 및 홍보	■					외교부
· 인플루언서를 활용한 홍보 콘텐츠 제작		■	■	■	■	외교부
· 해외안전여행 마스코트 개발 추진		■	■	■	■	외교부
· 연령대별 차별화된 홍보 전략 마련			■	■	■	외교부
· 온라인 홍보 관리 체계화	■	■	■	■	■	외교부
2 국민 참여 및 교육 프로그램 확대						
· 해외안전여행 서포터스 확대 ※ 코로나19 상황 호전시 재개	■	■	■	■	■	외교부
· 재외국민보호 정책 토크콘서트 개최			■	■	■	외교부
· 국민외교아카데미 청소년 외교 배움터 과정 내 재외국민보호 강연 지속 개설	■	■	■	■	■	외교부
· 해외 수학여행 교육 및 매뉴얼 마련			■	■	■	외교부 교육부
· 해외안전여행 주니어 서포터스 발족 추진			■	■	■	외교부
· 지자체 평생학습포털 강의 개설	■	■	■			외교부 교육부
Ⅳ-2. 재외국민보호 업무 평가체계 구축						
1 재외국민보호 정책 평가제도 내실화						
· 현행 재외국민보호 제도 인지도·만족도 조사 제도 정비 및 전문가 결과평가회 실시		■				외교부
· 중장기 재외국민보호 성과모델 구축을 위한 연구용역 실시			■			외교부

과제	'21	'22	'23	'24	'25	소관 부처
· 중장기 정책성과 지표 및 성과모델 구축						외교부
· 재외국민보호 제도 인지도·만족도 평가시 재외국민 참여 숫자 점진적 확대 ('21년 300명 → '25년 600명 목표)						외교부
2 재외국민보호 정책의 객관적 평가 기준 수립						
· 재외국민보호 정책 성과평가 표준 매뉴얼 및 평가모델 개발						외교부
· 재외국민보호 정책 성과 지수 개발 추진						외교부
Ⅳ-3. 디지털 정보제공 기반 확충 및 쌍방향 소통 강화						
1 신속한 해외안전정보 제공 플랫폼 지원						
· 재외동포영사실 대표 홈페이지 제작						외교부
· 카드뉴스 및 동영상 제작 및 게재(상시)						외교부
· 홈페이지 및 해외안전여행 관련 애플리케이션 시스템 개선						외교부
2 국민과의 쌍방향 소통 강화						
· 해외안전여행 홈페이지 및 앱 상 의견 게시판 구축 추진						외교부
· 재외국민보호 관련 대국민 인식 조사 용역 실시						외교부

제7장

재정투자

1 그간의 재정투자 현황

○ 해외 체류 중인 우리 국민 수 증가에 따라, 재외국민보호 업무 수요 증가 및 난이도 또한 높아지면서 관련 예산도 지속 증가

- 재외국민보호 관련 예산은 2005년 해외 사건·사고 전담 대응을 위한 〈재외국민보호과〉 신설 후 8억원에서, 2021년 「영사조력법」 시행과 더불어 약 139억원으로 증가

※ 「외무공무원법」 개정으로 외무영사직 신설('05.11.) → 해외 사건·사고 전담 대응을 위한 〈재외국민보호과〉 신설('05.12.) → 해외위난상황 대응을 위한 〈재외국민안전과〉 신설('15.1.) → 〈재외동포영사실〉로 승격('18.3.) → 해외 사건·사고 초동 대응을 위한 〈해외안전지킴센터〉 신설('18.5.) → 〈영사조력법〉 시행을 위한 〈영사조력제도팀〉 신설('20.8.)

○ 해외 현장 대응 역량 제고를 위한 지속적인 투자 필요

- 2021년 예산 기준, 해외위난상황 및 해외 사건·사고의 예방·대응을 위해 투자하는 예산은 전체의 38.1% (약 53억원)
- 그러나, 전세기 투입(10억원), 무자력자 긴급지원(1억원) 등을 제외하면 평시 해외 현장 대응을 위해 직접적으로 투자하는 예산은 약 21억원 불과

○ 재외국민보호를 위한 국내외 협력 및 대국민 홍보 예산에 대한 투자 확대 필요

- 2021년 예산 기준, 국내 협력 예산은 여행업계 등과의 안전간담회(2백만원)가 유일, 국외 협력 예산도 3.4억원으로 전체 예산 대비 매우 적은 수준
- 대국민 홍보 예산은 홈페이지·애플리케이션 운영, 인지도·만족도 조사 시행 등 고정 비용의 비율이 높아, 실질적인 해외안전여행 홍보를 위한 예산은 약 7억원

2 2021-2025년 재정투자 계획

■ 2021-2025년 재정투자 기본 방향

○ 재외국민보호 정책의 주관부처인 외교부는 관계부처와의 협업을 통해 안정적 재원 마련 노력 경주

- 관계부처에서는 소관 과제 추진에 필요시 별도의 재원 확보 노력 필요

○ 해외 사건·사고 현장 및 위난상황 발생에 대응하는 사업에 재정투자를 확대함으로서 현장 대응능력 및 국민 편익 제고

○ 전통적 대면 서비스에서 디지털 기반 비대면 서비스로의 전환을 통해 국민 수요에 부합하는 서비스 제공을 위한 재정 투자 지속

부 록

1. 재외국민보호위원회 운영 체계
2. 재외국민보호기본계획 수립 절차
3. 행정사항

1 재외국민보호위원회 운영 체계

■ 재외국민보호위원회 구성

○ 구성 : 위원장, 위원(정부위원, 민간위원)

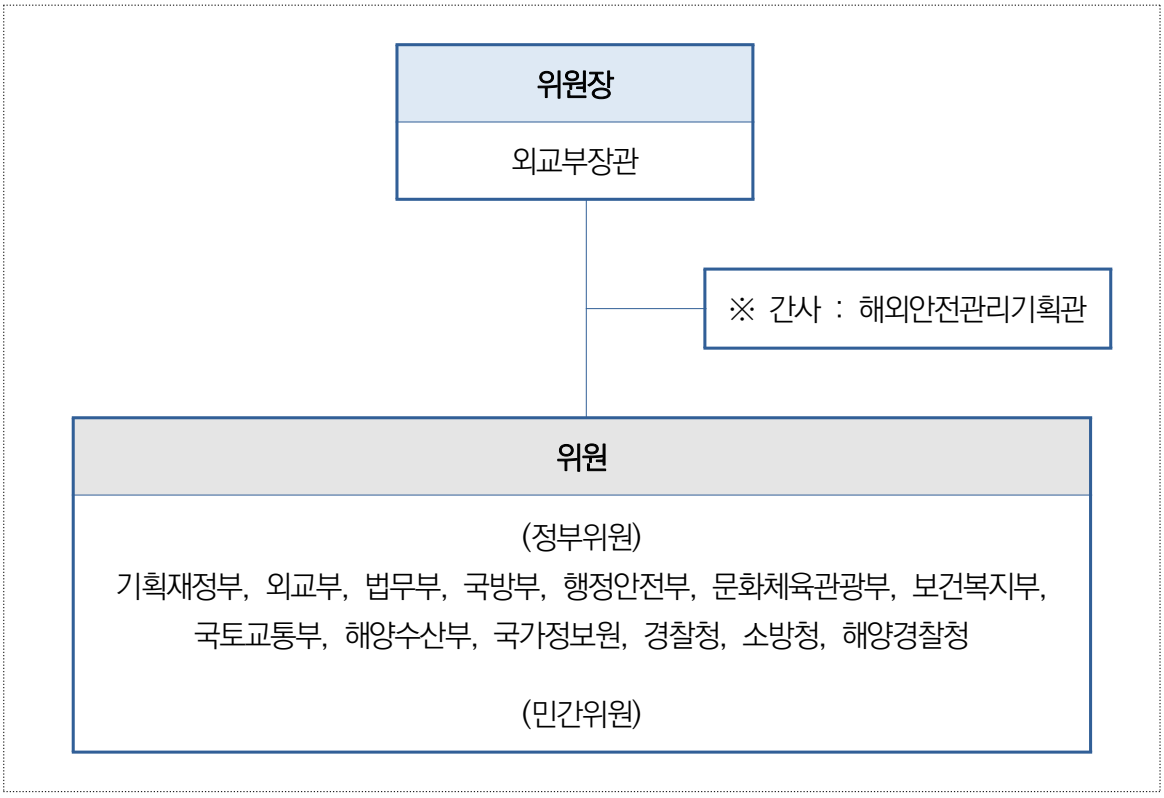
- 위원장 : 외교부장관
- 위원 : 정부위원(13개 부처 차관급 공무원), 민간위원

■ 재외국민보호위원회 역할

○ 5년마다 재외국민보호기본계획 심의·확정

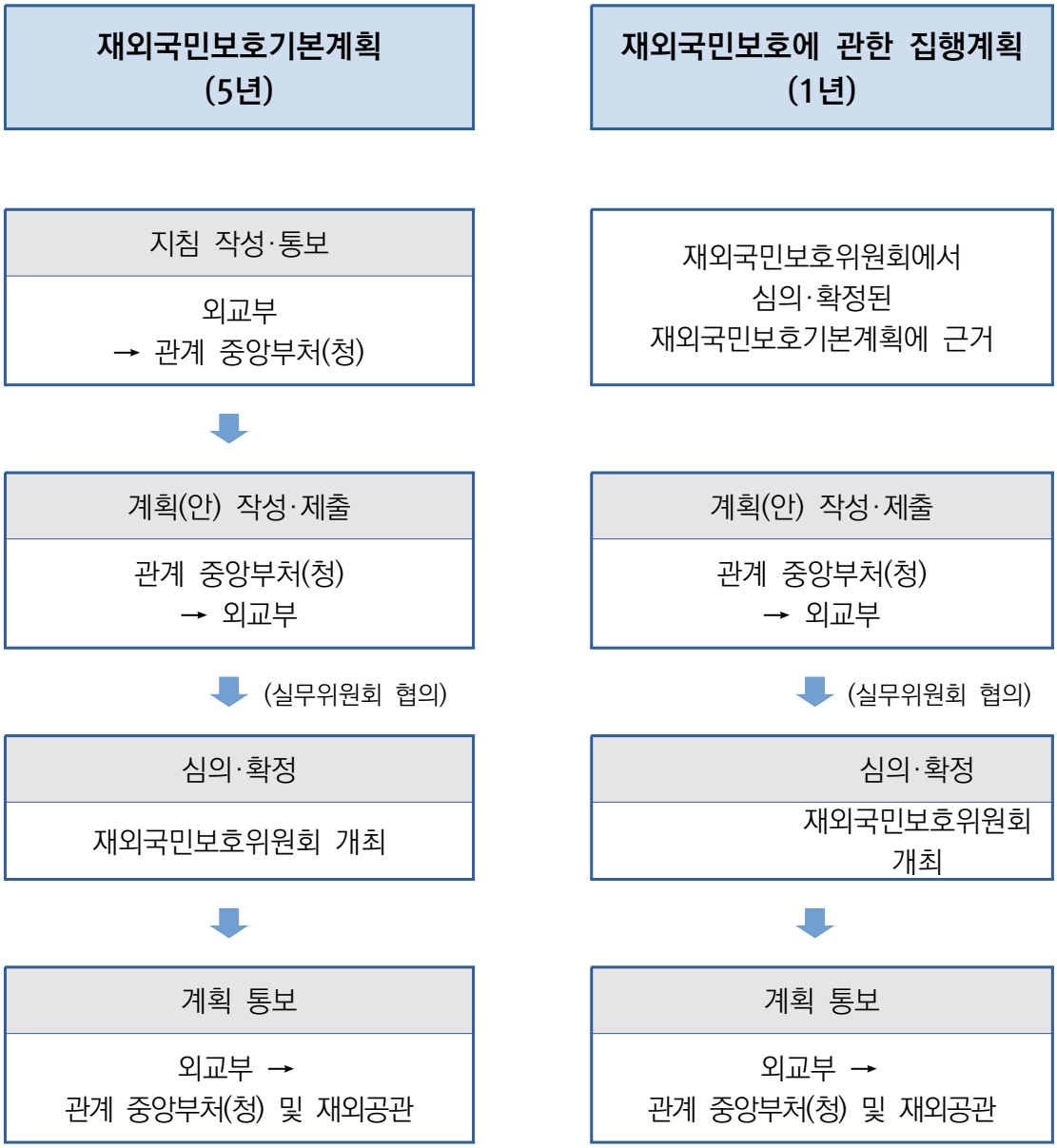
○ 매년 재외국민보호에 관한 집행계획 심의·확정

재외국민보호위원회 운영체계



2 재외국민보호기본계획·집행계획 수립 절차

■ 재외국민보호기본계획 및 집행계획 수립 절차



3 행정사항

○ 관계 중앙행정기관의 장은 소관 재외국민보호업무를 본 계획에 따라 추진하여야 하며, 관계기관과 긴밀히 협조해야 한다.

○ 관계 중앙행정기관의 장은 「재외국민보호를 위한 영사조력법」 제7조 규정에 따라 매년 재외국민보호에 관한 집행계획(이하 : 집행계획)을 수립하여야 한다.

- 중앙행정기관은 본 기본계획에 따라 소관 업무에 대한 집행계획을 작성하여 외교부로 제출해야 한다.
- 집행계획 수립 시에는 본 기본계획에서 제시하는 목표를 달성하고 중점 추진과제를 이행할 수 있도록 분야별 세부대책을 작성해야 한다.

○ 관계 중앙행정기관의 장은 소관계획을 지속적으로 발전시켜야 하며 본 기본계획을 추진하는 과정에서 도출된 문제점을 차기 계획에 반영해야 한다.

○ 관계 중앙행정기관의 장은 본 기본계획 추진에 필요한 소요예산 및 인력을 적기에 확보해야 한다. 끝.