

70 광복70년  
위대한 여정  
새로운 도약



국민권의 보호, 신뢰받는 정부

# 국민 권익

A BIMONTHLY MAGAZINE OF ACRC



국민권익위원회  
고충처리 · 부패방지 · 행정심판 · 재의제전



2015  
VOL.46

09  
10

30초만 생각하면 청렴한 세상이 됩니다.

# 청탁금지법



청탁 하기전 잠깐!  
금품 받기전 잠깐!  
딱! 30초

청탁금지 법이 연고나

이해관계에 얽매이지 않는  
청렴한 세상을 만들어갑니다.

청탁으로부터 자유로운 대한민국, 국민권익위원회가 함께 합니다.

《모두가 꿈꾸는 청렴한 대한민국을 '청탁금지법'이 만들어 갑니다》

청탁금지법  
주요 내용



### 1. 부정청탁 금지

- 공직자등에 대한 부정청탁 금지
- 부정청탁에 따른 직무 수행 금지
- 부정청탁 시 부정청탁 관련자 제재

### 2. 금품등 수수 금지

- 공직자등의 금품등 수수 금지 (※ 공직자등의 배우자 포함)
- 금품등 수수 시 관련자 제재
- 기준금액 초과 외부강의 사례금 제한

### 3. 위반행위 신고 및 보호·보상

- 위반행위 발생 공공기관 (또는 감독기관), 감사원·수사기관, 국민권익위원회에 신고
- 신변보호 등 신고자 보호장치 마련
- 신고자에 대한 보상금·포상금 지급

「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 시행일: 2016년 9월 28일

## CONTENTS

A Bimonthly Magazine of ACRC  
2015 09+10 vol.46



### Special Theme

- 04 스페셜 1 세계 옴부즈만이 한 자리에 국민신문고의 성공사례를 공유하다
- 08 스페셜 2 국민의 소리를 더욱 크게 듣는다 '옴부즈만'
- 10 스페셜 3 세상을 바꾸는 힘 '공익신고' 당신의 양심에 안심을 더합니다
- 12 연중기획 권익위와 함께 간다 '희망'을 선물해주셔서 감사합니다



### 소통 공감

- 14 현장 24시 추석 연휴에도 국민과 함께 정부민원안내콜센터 110
- 18 글로벌 ACRC 한국의 반부패 역량 세계에 알리다
- 22 이슈 포커스 화성 매송고색로 주택가에 차량 소음 차단시설 설치된다
- 26 권익위가 간다 전국 방방곡곡 국민의 목소리를 들으러 떠나다
- 28 국민권익 Q&A 국민의 권익을 지키는 권익위, 희망은 덤으로 드립니다
- 30 행복 공감 국민생활 불편 사례, 민원분석 통해 제도개선 이룬다
- 32 핫 민원 키워드 TV홈쇼핑 이용불만에 속터지는 소비자 보호



### 행복 나눔

- 36 청렴 토크 생각을 넘어 실천하는 청렴이 행복한 대한민국을 만듭니다
- 40 맛있는 초대 면역력을 높여주는 가을철 건강 식탁
- 42 문화 레시피 낭만이 깃든 문화생활로 오롯이 즐기는 가을
- 44 똑똑! 생활법률 매년마다 반복되는 이사대란, 똑똑하게 준비하자
- 46 ACRC News 태국 옴부즈만과 고위급 양자협의회 개최 외
- 48 꼭 알아두세요! 여행을 떠나요, '나리장터'로
- 50 독자 옴부즈만

발행일 2015년 10월 15일 (격월간, 비매물)  
발행처 국민권익위원회 발행인 이성보 편집인 임윤주  
주소 339-012 세종특별자치시 도움5로 20 정부세종청사 7동  
전화 044.200.7075 팩스 044.200.7911  
홈페이지 www.acrc.go.kr 블로그 blog.daum.net/loveacrc  
트위터 twitter.com/loveacrc  
페이스북 www.facebook.com/loveacrc  
기획, 디자인, 인쇄 이팝 02.514.7567 www.eepop.co.kr

정리.  
이종철 기자

자료 제공.  
국제교류담당관실

# 세계 옴부즈만이 한 자리에, 국민신문고의 성공사례를 공유하다

## 권익위, 나미비아 빈트후크 세계옴부즈만협회 이사회 참가

세계옴부즈만협회(International Ombudsman Institute, IOI)는 옴부즈만 개념을 널리 알리고 세계 각 지역의 옴부즈만 간 정보·경험 교류를 위해 결성한 기관이다. 9월 21일부터 23일까지 3일간 나미비아 빈트후크에 열린 세계옴부즈만협회 이사회에 이성보 국민권익위원회 위원장이 참석해 우리의 국민신문고를 소개하고 운영 경험을 발표하는 기회를 가졌다.



▶ 이성보 권익위 위원장이 세계 각 지역 옴부즈만들과 옴부즈만 주요 정책동향 등에 대하여 논의하고 있다.

### 국민신문고 성공 사례에 쏠린 지대한 관심

이사회 기간 중 각 지역 이사들이 참석한 회의장에서 이성보 국민권익위원회 위원장이 국민신문고를 소개하는 프레젠테이션이 진행됐다. 이성보 위원장은 국민신문고의 탄생 배경과 연혁, 주요 기능과 운영성과, 향후 발전방향 등을 차례로 설명했다.

먼저 “국민신문고라는 이름이 약 600년 전 조선시대에 백성들이 관청에서 해결되지 않는 어려움이 있을 때 ‘신문고’라는 북을 두드려 왕에게 호소한 데서 유래했다”고 설명하고, “여기에 IT기술을 융합해 탄생한 현대판 신문고가 바로 국민신문고”라고 소개했다. 이어서 국민신문고는 2005년 당시 7개 중앙행정기관의 민원처리시스템을 통합해 시작한 이후, 현재 846개 정부기관이 국민신문고를 이용해 국민들의 요구를 처리하고 있다고 말했다. 이성보 위원장은 “중앙행정기관, 지방자치단체, 사법부, 주요 공공기관들을 온라인으로 연결하고 있어서 국민신문고를 ‘범 정부 대표 온라인 소통포털’이라고 할 수 있다”고 강조했다.

세부적인 기능 소개에서는 민원 접수와 처리 방식의 합리성과 우수성을 중점적으로 언급했다. 국민들이 국민신문고에 접속하여 민원을 신청하면 해당 관련 기관으로 자동 분류되고 처리 결과를 제공받을 수 있다는 점, 또한 행정기관의 위법·부당한 처분이나 불합리한 제도 때문에 국민권익이 침해된 고충민원의 경우는 권익위가 직접 조사한 후 처리한다고 말했다. 국민신문고가 12개 외국어 민원 서비스를 제공하고 있다고 말하자, 참석자들은 “한국어를 몰라도 외국어로 민원을 신청하고 답변도 받을 수 있다는 것이 놀랍다”라는 반응을 보였다.

이밖에 정부 정책·제도에 대한 ‘제안’, 이해관계자와 전문가, 국민들이 자유롭게 의견을 제시할 수 있는 ‘정책참여’ 기능도 수행하고 있다고 설명했다. 또한 2011년부터는 ‘예산낭비 신고’를, 2012년에는 공익침해행위를 신고할 수 있는 ‘공익신고’까지 처리 영역을 확대해 오고 있다고 밝혔다. 이성보 위원장은 “최근에는 스마트폰, 태블릿 PC 등을 활용한 모바일 서비스를 제공하고 있으며, 이를 통해 시간과 공간의 제약을 뛰어넘는 유비쿼터스 민원행정이 가능해졌다”고 소개했다.



▶ 이성보 권익위 위원장(뒷줄 왼쪽 첫번째)이 세계 각 지역 옴부즈만들과 기념촬영을 하고 있다. / 이성보 권익위 위원장(왼쪽)이 세계 각 지역 옴부즈만을 대표하는 IOI 이사들을 대상으로 국민신문고 시스템을 소개한 후 존 월터스(John Walters) 세계옴부즈만협회 회장과 기념촬영을 하고 있다. / 이성보 권익위 위원장(왼쪽)이 콜린 니브(Colin Neave) 호주연방부즈만과 양 기관 MOU 이행방안 등에 대하여 논의하고 있다.

“  
이성보 위원장은 국민신문고의 발전 방향을 소개하면서 “한국의 국민신문고는 국민고충의 발생 원인을 해소하고 예방하면서 정부와 국민 간 온라인 소통공간을 확대하는 데 초점을 맞출 것”이라고 말했다.”

**민·관이 함께 호흡하는 소통의 장 만들 것**

이성보 위원장은 국민신문고의 발전 방향을 소개하면서 “한국의 국민신문고는 국민고충의 발생 원인을 해소하고 예방하면서 정부와 국민 간 온라인 소통공간을 확대하는 데 초점을 맞출 것”이라고 말했다. 이를 위해 민원확산 조기 방지와 함께 그동안 축적된 민원 분석 노하우를 활용해 ‘민원 예보’를 실시할 수 있는 민원 캘린더를 준비하겠다고 말했다. “주기적으로 반복되는 민원을 사전에 예방하는 수단이 되어 근본적으로 민원의 원인을 해소할 수 있는 제도 개선도 이루어 질 수 있을 것”이라는 설명에 참석자들은 큰 공감을 표시했다.

한편 이성보 위원장은 사회의 여러 구성원들이 지혜를 모아 공공의 문제를 해결하는 ‘아이디어 플랫폼(Idea Platform)’ 구축 계획을 공개했다. 특히 “지금보다 진일보한 민·관 소통의 장으로 만들어, ‘수요자 맞춤형 행정’을 실현하는 국민신문고의 차세대 서비스가 될 것”이라고 강조하며 발표를 끝맺었다.

발표 직후 국민신문고의 성공적인 운영 노하우에 대한 궁금증을 증명하듯, 참석자들은 국민신문고 시스템의 세부적인 운영 방식에 대해 집중적으로 질문했다. 특히 169만 건에 이르는 민원 처리방법 등 많은 관심을 표명했고, 아일랜드·스페인 바르셀로나·미국 데이턴시 옴부즈만 등은 국민신문고에 대한 추가적인 자료를 요청하기도 했다. 아일랜드 옴부즈만은 우리의 국민신문고를 참고해 시스템 구축을 추진하기로 했고, 스페인 바르셀로나 옴부즈만은 국민신문고 도입을 위해 권익위를 초청하겠다는 의사를 전해왔다.

**세계 옴부즈만 정책 논의에 주도적으로 참여**

이번 이사회에서는 세계 각 지역 옴부즈만의 정책·제도의 발전 현황과 문제점, 향후 도전 과제 및 효과적인 대응방안 등에 대한 활발한 토론이 이루어졌다. 이성보 위원장은 옴부즈만 발전을 위한 전략방안으로 IOI 회원들이 보유한 우수한 정책과 제도를 공유할 것을 제안했다. 구체적인 실천방안으로 우선 IOI 사무국에서 각국 회원들의 대표적인 우수 정책과 제도를 접수 받아 동 사항을 회원들에게 회람해 가장 수요가 많은 정책과 제도를 선정한 후, IOI 지원 등을 통해 교육프로그램으로 제공하는 방안을 제시했다. 아울러 태국 옴부즈만, 호주연방 옴부즈만 등과 MOU 체결을 통한 옴부즈만 간 협력 시스템을 구축한 사례와 「청탁금지법」의 제정목적 및 주요내용을 소개하는 등 세계 옴부즈만 정책 논의에 적극 참여해 권익위의 위상을 확고히 다졌다. 또한 태국의 2016년 IOI 총회 유치활동을 지원해 IOI 총회 개최지로 태국 방콕이 선정되도록 기여하는 등 아시아 지역 대표로서 역할도 충실히 수행했다.

**국제협력의 소기 성과 달성하다**

세계옴부즈만협회 이사회 기간 중에는 각 지역 옴부즈만 간 국제적인 협력 활동이 두드러졌다. 권익위도 여러 옴부즈만과 면밀한 접촉을 통해 소기의 성과를 이뤄냈다. 먼저 북미 옴부즈만 협회(USOA)와 MOU 체결에 관련한 협의가 진행됐다. 다이언 웰본 미국 데이턴시 옴부즈만(IOI 제1부회장)은 권익위와의 MOU 체결을 적극적으로 희망하면서, 10월 중 개최되는 USOA 총회(미국 애리조나 주 피닉스 개최)에서 심도 깊게 논의하겠다고 약속했다.

또한 호주연방 옴부즈만, 태국 옴부즈만과 양자협력에 관한 논의도 여러 차례 오갔다. 호주연방 옴부즈만과는 지난 6월에 체결한 MOU 이행의 일환으로 10월 말에 양자 실무협력회의(Bilateral Working Party Meeting)를 개최하고, 회의 의제와 화상회의 방식 등 세부절차를 확정하기로 합의했다. 태국 옴부즈만의 경우에는 올해 11월 파키스탄에서 개최되는 AOA 총회에서 차기 이사회 선출과 2017년 AOA 총회 권익위·강원도 공동 개최 방안 등에 관해 긴밀하게 협력하기로 뜻을 모았다.

한편 이성보 위원장은 키티 크로이터 사무총장과의 면담 자리에서 세계옴부즈만협회와 월드뱅크의 협력과 관련해 “향후 양 기관의 협력사업 추진 시 권익위는 세계은행(WB)과의 협력사업 추진 경험을 활용해 적극 기여하겠다”는 의향을 전달했다.

이성보 위원장은 “세계옴부즈만 정책을 주도하는 이번 모임에서 권익위의 우수한 정책을 소개함으로써 권익위의 위상을 더 높일 수 있었다”고 성과를 소개하면서, “앞으로도 재외 교민 보호를 위해 세계 각 지역의 옴부즈만과 교류·협력 네트워크를 강화하겠다”고 밝혔다.

**세계옴부즈만협회 (IOI)**

International Ombudsman Institute

세계옴부즈만협회는 옴부즈만 개념의 확대와 발전을 목표로 1978년 발족했다. 현재 오스트리아 빈에 본부를 두고 있으며, 100여 개 국가 180여 개의 기관을 회원으로 보유하고 있다.

세계옴부즈만협회는 다양한 방법으로 회원들을 지원한다. 옴부즈만 제도가 없는 국가에는 옴부즈만의 설립과 발전을 장려하기 위해 연구자금 지원, 훈련 프로그램 제공, 정보교환 및 지식공유 촉진 활동을 진행한다. 총회는 4년마다, 이사회는 1년마다 개최된다(우리나라는 2001년 서울에서 이사회를 개최한 경험이 있다). 세계옴부즈만협회는 회원 수가 많은 유럽지역에 5명의 이사를 선정하고, 아프리카/아시아/호주·태평양/북미/남미·카리브 등 5개 지역에 각 3명의 이사를 선정해 총 20명의 이사를 두고 있다. 이사회원들은 세계옴부즈만협회에서 여는 각종 이사회와 총회 등에 참석해 협회의 훈련 사업과 연구 프로젝트, 지역 지원금 사업 등에 대한 논의를 진행한다. 또한 각종 결정에 적극 참여하는 임무도 맡는다. 이성보 권익위 위원장은 지난 2013년 2월에 아시아지역 이사로 선출된 이래, 우리나라의 옴부즈만 제도를 국제적으로 홍보하는 데에 많은 역할을 수행했다. 또한 외국 옴부즈만 기관들과 사례를 공유하고 정보를 교환하는 등 국제 협력 관계 강화에도 힘써왔다.

**자료.**

<국가옴부즈만 현황 및 발전방안(2012)>  
 <옴부즈만 소개 자료(국민권익위원회 고충처리국)>

# 국민의 소리를 더욱 크게 듣는다 옴부즈만

옴부즈만(Ombudsman)은 1809년 스웨덴에서 의회의 행정권 견제라는 목적으로 처음 도입된 이래 현재 약 120여 개 국가에서 설치, 운영하고 있다. 200여 년이 지나면서 각 나라마다 형태와 의미가 조금씩 달라 일률적으로 정의하기 어렵지만, 일반적으로 국민의 대리인으로서 행정 사항에 대한 시민의 고충을 듣고 중립적인 입장에서 조사한 뒤, 필요한 경우 시정조치를 권고하는 역할을 맡는다. 즉 시민과 행정기관 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람이나 기관을 의미한다고 볼 수 있다.

## 대한민국 대표 옴부즈만은 어디일까?

### 국민권익위원회의 출범과 발전

국민권익위원회는 우리나라의 대표 옴부즈만 기관으로, 1994년 8월에 국민고충처리위원회(국무총리실 산하)라는 이름으로 출범했다. 이후 2005년에 독립법 제정을 통해 상임위원 체제와 대통령 직속기관으로 변경되어 독자적 운영기반이 마련됐고, 2008년에는 국민권익구제를 원스톱으로 처리하기 위해 타 부처에서 각각 수행되던 부패방지과 행정심판 기능을 통합해 지금의 조직과 형태를 갖추게 됐다. 새롭게 출범한 국민권익위원회는 통합 이전보다 더 많은 민원을 처리하고 민원창구 일원화를 통해 국민들의 접근성을 높였다. 또한 제도개선 기능을 하나로 합쳐 업무 시너지를 살리는 등 여러 가지 긍정적인 효과를 얻고 있다.



## 국민의 목소리, 어떻게 들을까?

### 고충민원 신청 절차

국내에 거주하는 사람(내국인 · 외국인 모두)이라면 누구나 인터넷 국민 참여 포털인 국민신문고와 서신, 권익위 방문 등 다양한 창구를 통해 고충민원을 신청할 수 있다. 각 창구를 통해 접수되는 민원은 매년 늘어나는 추세이고, 국민신문고의 경우 연간 100만 건 이상이 등록된다. 권익위의 고충민원 처리기간은 60일이며, 그동안 지속적으로 처리기간을 단축하려 노력한 결과 현재 고충민원 처리기간은 평균 14일로 단축됐다.

고충민원 중 심의가 필요한 건은 조사관을 배정해 조사한 후 보고서를 만들어 소위원회의 심의 절차를 거쳐도록 한다. 대부분의 고충민원은 소위원회에서 심의해 신청인에게 결정사항을 통지하고, 만일 재심의가 필요하거나 주요 고충민원에 대해서는 전원위원회에서 심의해 통지하고 있다.



## 나의 고충민원은 어떻게 처리될까?

### 고충민원 처리 유형

권익위를 통해 접수된 고충민원은 크게 인용과 불인용으로 구분해 처리된다. 인용은 다시 시정권고, 의견표명, 조정 · 합의로 나뉘고 불인용은 기각, 심의안내, 각하 · 이송, 이첩으로 나뉜다.

구분	처리유형	내용
인용	시정권고	위법 · 부당한 처분이 있는 경우
	의견표명	위법 · 부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있는 경우
	조정 · 합의	조정회의를 거쳐 조정서를 작성하거나, 합의권고 등에 의해 합의서를 작성한 경우 권익위에서 확인
불인용	기각	신청인의 주장이 적법성을 인정할 수 없어 받아들이지 않음
	심의안내	다른 구제수단이나 절차 등을 안내
	각하 · 이송	수사 · 판결 또는 다른 법률에 따른 불복절차가 진행되는 민원을 각하하거나 관계 기관에 이송
	이첩	권익위보다 관계 기관에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 경우



## 고충처리를 위한 사업은 무엇이 있을까?

### 권익위 고충처리 부문 역점사업

권익위에서는 현장중심의 이동신문고 운영, 사회 공공갈등에 대한 조정역할 확대, 고충민원 예방을 위한 정책기능 활성화에 역점을 두고 활동하고 있다. 이동신문고는 권익보호 사각지대에 놓인 지역이나 계층을 찾아가 현장에서 고충을 듣고 해소하는 고충해결제도로 확고히 자리잡은 사업이다. 또한 권익위는 집단갈등 민원의 조속한 조정 · 해소를 통해 사회적 공공갈등을 예방하는 활동도 적극 추진하고 있으며, 고충민원 예방을 위한 각급 기관별 고충민원 해결 시스템 구축과 역량강화를 지원하는 정책적 기능도 확대해 나가고 있다. 한편 고충민원 특별조사팀을 운영해 고질 민원을 해소 하는데도 집중하고 있다.



# info

### 옴부즈만(Ombudsman)의 유래

옴부즈만은 스웨덴어의 옴부즈(Ombud : '대리인', '조정자', '감시자' 등을 의미)라는 단어에서 비롯됐다. 19세기 전후 왕정제에 정면 도전했던 유럽 시민혁명의 여파가 1809년 스웨덴에서 '대리인'이란 이름으로 새로운 싹을 틔웠고, 초기 옴부즈만은 스웨덴 의회의 대리인 자격으로 사법부와 행정부 공무원들의 법률 준수를 감시했다. 이후 200여 년간 정부의 권한남용을 견제해오며 면면히 이어졌고, 핀란드(1919년), 덴마크(1955년), 노르웨이(1962년) 등 북유럽 중심으로 시작해 유럽과 오세아니아 등지로 확산됐다.

클. 편집실

# 세상을 바꾸는 힘 ‘공익신고’ 당신의 양심에 안심을 더합니다

국민의 건강이나 안전·환경·소비자 이익·공정 경쟁을 침해하는 공익침해행위를 신고한 자를 보호·지원하는 「공익신고자 보호법」이 시행 5년째를 맞았다. 이에 공익신고 처리 시스템이 어느 정도 정착됐는지, 공익신고자 보호법이 민간에 어떤 영향을 미쳤는지 숫자 키워드로 살펴보자.

## 공익신고 처리 시스템의 시작

‘공익신고’ 왜 필요한가

# 5대 분야

건강, 안전, 환경, 소비자 이익, 공정경쟁 등 5대 분야에서 발생하는 공익침해행위는 사회 안전을 해치고 신뢰를 훼손하는 등 심각한 사회적 손실을 초래하고, 막대한 사회적 비용을 발생시킨다. 공익신고자보호법은 2011년 국민의 건강과 안전, 환경 등 공익을 침해하는 행위를 누구나 안심하고 신고할 수 있도록 하고, 공익침해행위를 예방하기 위해 제정됐다.

예) 건강 분야 : 무자격자 의약품 조제 · 판매 안전 분야 : 교량 부실시공 환경 분야 : 폐기물 불법매립 소비자 이익 : 유사석유 판매 공정경쟁 : LPG 가격담합

공익침해행위 대상

# 180개 법률

누구든지 5대 분야 180개 법률을 위반하는 행위가 발생했거나 발생한 것을 알게 된 때, 공익신고기관에 신고할 수 있다. 건강·안전·환경·소비자 이익·공정 경쟁 등 180개의 시선이 존재하는 셈이다.

# step 1



## 공익신고 시스템의 오늘

공공기관 내 공익신고, 얼마나 정착됐을까

# 17,639건

공익신고자 보호법이 시행된 2011년 9월부터 지난해까지 권익위가 접수한 공익신고는 총 17,639건으로, 특히 2014년 한해에만 9,130건이 접수됐다. 공익신고자 보호 제도가 도입된 이후 공익신고에 대한 인지도가 높아지면서 민간 부분의 공익신고가 활발해진 결과로 생각할 수 있다.

2015년 1~7월 지급된 공익신고 보상금

# 3억 5천여만 원

2015년 1~7월 기간 동안 지급된 공익신고 보상금\*이 3억 5천여만 원으로 최고치를 경신했다. 이는 공익신고자보호법 시행 후 최초로 보상금을 지급했던 2012년 총 2천 8백여만 원보다 약 12배 늘어난 금액이며, 신고 유형별로는 ‘건강’ 분야 보상금이 3억 9백만 원으로 가장 많이 지급됐다. 이를 통해 공익신고제도가 국민건강을 지키는 파수꾼으로서의 역할을 톡톡히 수행하고 있다고 볼 수 있다.

# step 2



\* 공익신고 보상금 : 공익침해행위를 신고한 사건 중 국가 또는 지방자치단체에 직접적인 수입의 회복 및 증대를 가져온 공익신고에 대해 최고 10억 원까지 보상금이 지급된다.

## 정직한 목소리를 지키는 공익신고자 보호

공익신고자 보호, 더욱 강화된다

# 2천만 원

공익신고 조사 과정 등에서 신고자의 위법행위가 드러났을 때 형벌·징계를 감경·면제할 수 있었던 책임감면의 범위가 불리한 행정처분(영업정지·과태료·자격정지 등)까지 확대됐다. 권익위의 보호조치 결정을 이행하지 않은 경우 2천만 원 이하의 이행 강제금을 연 2회, 최대 2년간 부과할 수 있도록 해 신고자 보호의 실효성도 높아지게 됐다.

공익신고 대상 법률 대폭 확대

# 279개 법률

공익신고 대상 법률이 현행 180개에서 2016년부터는 279개로 대폭 확대된다. 국민의 생활안전과 관련된 주요 법률이 추가됐는데, 해상안전 사고 예방을 위한 법률, 아동 학대와 같은 사회적 약자 보호에 관한 법률 등 최근 신고자 보호의 필요성이 강조됐던 분야의 법률이 다수 포함됐다. 이를 통해 국민의 생활안전 관련 분야, 사회적·경제적 약자 보호 관련 분야 등에서 공익신고자 보호가 강화됨으로써 국민이 보다 안심하고 안전하게 신고할 수 있는 여건이 마련될 것으로 기대된다.

# step 3



추가되는 신고분야 사례

해상 침몰사고의 능장 신고(수난구호법), 아동학대(아동복지법), 위생 기준 위반아동하한 급식관리(학교급식법), 최대승선인원 위반한 어선의 항행(어선법), 회계처리 기준을 위반하여 거짓으로 재무제표 공시(주식회사의 외부감사에 관한 법률) 등



## 공익신고는 어떻게 해야 할까요?

신고자의 인적사항, 공익침해행위 내용, 신고 취지·이유 등을 기재한 후 증거를 첨부해 서식에 따라 신고합니다.

## 공익신고 대상 기관

국민권익위원회, 행정기관, 수사기관, 국회의원, 공공단체(공사·공단), 해당 기업 대표자 등

## 신고서 기재 사항(법 제8조 제1항)

1. 공익신고자 이름, 주민등록번호, 주소·연락처 등 인적사항
2. 공익침해행위를 하는 자
3. 공익침해행위 내용
4. 공익신고의 취지와 이유

## 신고 방법

홈페이지, 우편, FAX,  
공익신고 앱 등으로 신고

전화는  
상당만 가능

## <독자와 함께하는 나눔 프로젝트>

# ‘희망’을 선물해주셔서 감사합니다

우리 주위에는 작은 손길 하나, 세심한 눈길 하나에 커다란 위로를 얻는 이웃이 많습니다. 권익위의 이동신문고가 전국을 다니며 이웃의 이야기에 귀 기울이는 이유이기도 합니다. 도움이 절실한 분들에게 실질적인 혜택을 전하고, 희망과 용기를 전하는 일. 그리고 혼자가 아니라는 사실을 되새겨 주는 일. 이러한 나눔의 연결고리를 지속적으로 이어가고자 합니다. 이번 호 <국민권익>에서 만난 분은 거동이 불편하여 마당으로 나오는 것조차도 어려운 이웃이었습니다. 그런 그에게 당장 필요한 것은 쌀과 반찬이었지만 실질적으로 필요한 것은 혼자서도 살아갈 수 있다는 ‘희망’이었지요. 기초생활수급자 등록이 절실했던 이 분에게 등록 서류 준비에 필요한 검사비용 지원과 물품을 전달했습니다. 지속적인 삶의 희망을 선물한 권익위의 나눔에 깊은 감사를 표하는 이 분을 보면서 다시금 깨닫습니다. 권익위 이동신문고가 들어야 하는 국민의 소리와 보아야 하는 국민의 모습이 어떠한 것인지 말이지요. 앞으로도 권익위는 또 다른 이웃에게도 적극적인 나눔을 실현하고자 합니다. 희망과 사랑은 나눌수록 배가 된다고 하지요. 독자 여러분의 관심과 사랑이 또 다른 이웃에게 희망으로 다가갈 수 있습니다. <국민권익>을 읽으신 후 <국민권익> 편집실로 엽서를 보내주세요. 엽서의 숫자만큼 금액을 적립해 이를 필요로 하는 이웃에게 전달하겠습니다. 지금처럼 꾸준한 관심과 성원 부탁드립니다.

안녕하세요. 지난 9월에 열린 이동신문고를 통해 상담을 받았습니다. 저는 대리운전 일을 하다 교통사고를 당해 허리가 좋지 않습니다. 사실 그 전부터 디스크로 고생을 많이 했어요. 8년 전에 제일 심한 디스크를 수술했는데 그 이후에 교통사고를 당한 거죠. 그래서 사회복지사가 현장방문을 왔을 때도 기척을 내기 힘들었습니다. 하루에 걷는 양이 마당 몇 걸음 걷는 것이 전부거든요. 부산에 있는 남동생이 2~3년 전까지만 해도 지원을 해줬는데, 이제는 동생도 형편이 어려워져서 지원을 받지 못하는 처지에 있었습니다. 그나마 동네 분들이 쌀과 반찬을 가져다 주셔서 겨우겨우 지내고 있었지요.

치료와 재활을 꾸준히 해야 하지만, 형편이 어려운 처지라 치료 시기를 놓쳤습니다. 병원비 부담이 커서 다른 진료를 전혀 받지 못했거든요. 그래서 몇 년째 눕지도, 앉지도 못하는 자세로 지내고 있습니다. 긴급지원제도로 3개월 동안 지원을 받았지만 지속적인 지원이 필요한 상황입니다.

지난 9월에 함양에서 이동신문고가 열렸습니다. 이런 제 사정을 알고 권익위에서 기초생활수급자 등록될 수 있는 방법을 알려주셨습니다. 기초생활수급자가 되려면 근로능력상실진단서를 떼어야 한다고 하더군요. 그러려면 우선 MRI를 찍어야 하는데, 수입이 전무한 저에게는 몇 십 만 원 가량하는 MRI 비용이 부담으로 다가왔습니다. 이때 권익위에서 검사 비용을 지원해 준 덕분에 기초생활수급자 신청을 할 수 있었습니다. 이제는 혼자 힘으로도 설 수 있는 용기를 얻었습니다. 저에게 희망을 선물해준 권익위에 깊은 감사를 전합니다.

### 소통 공감

- 14 **현장 24시** 추석 연휴에도 국민과 함께 정부민원안내콜센터 110
- 18 **글로벌 ACRC** 한국의 반부패 역량 세계에 알리다
- 22 **이슈 포커스** 화성 매송고색로 주택가에 차량 소음 차단시설 설치된다
- 26 **권익위가 간다** 전국 지방공공 국민의 목소리를 들으러 떠나다
- 28 **국민권익 Q&A** 국민의 권익을 지키는 권익위, 희망은 덤으로 드립니다
- 30 **행복 공감** 국민생활 불편 사례, 민원분석 통해 제도개선 이룬다
- 32 **핫민원 키워드** TV홈쇼핑 이용불만에 속터지는 소비자 보호

글.  
정은주 기자

사진.  
정준택(fun studio)

# 추석 연휴에도 국민과 함께

## 정부민원안내콜센터 110

### 궁금증 해소를 위한 넘버원 소통 창구

국민과 함께하는 정부대표전화 정부민원안내콜센터 110은 출범 이후 해양수산부 · 농림축산식품부 · 교육부 등 총 9개 부처 콜센터 통합 과정을 거치면서, 정부 업무에 대한 국민들의 궁금증을 한 번에 해결할 수 있는 허브 콜센터로 단단히 자리 매김했다. 여러 단계의 자동응답을 거치는 번거로움 없이 전문교육을 이수한 상담사가 직접 상담해주는 방식으로 만족도를 높이는 한편, 국민들이 언제든 가깝게 활용할 수 있도록 추석 연휴 기간에도 서비스를 정상적으로 운영했다.

110콜센터가 추석을 비롯한 명절 근무를 시작한 것은 110 출범 이듬해인 2008년으로, 처음에는 사회안전망 구축이 주요 목적이었다. 기초생활수급자 탈락이나 생계가 어려운데도 지원을 받지 못하는 등 명절에도 복지 사각지대에 놓인 사람들은 여전히 존재하기 마련. 이런 국민들이 연휴기간에도 편하게 상담을 받을 수 있도록 돕자는 취지였다.

그러다 점차 발전해 요즘은 명절 기간 약국이나 병원 문의를 비롯해 교통상황, 쓰레기 처리 문제 등 전반적인 문제를 해결해주는 소통 창구로 거듭났다. 연휴기간 동안 쓰레기 수거가 쉬는데, 배출된 쓰레기가 많으니 이를 처리해달라는 요청이라든지 불법적으로 투기한 것을 단속해달라는 내용이 많은 편이고, 전국 고속도로 교통상황 문의, 가족과 함께 즐길 수 있는 지역축제나 공연정보 문의 등 생활과 관련된 민원이 대부분을 차지한다.

명절 연휴 기간의 상담 내용은 이처럼 다양하지만 당번 약국과 진료 가능한 병원에 관한 문의가 월등히 높은 편이다. 긴급 상황에서 당황할 경우 스마트폰 어플리케이션이나 인터넷 검색 활용도 쉽지 않은 것이 현실. 110콜센터로 전화해 빠르게 정확한 정보를 얻는 것이다.

정부 각 부처와 관련된 궁금증이라면 무엇이든 해결해주는 '정부민원안내콜센터 110'. 교통, 의료 등 각종 생활민원이 폭주한 추석 명절 연휴에도 이들의 활약은 계속됐다. 지난 9월 26일부터 28일까지, 범국민 소통 창구로서의 역할에 충실하고자 빠르고 속 시원한 상담 서비스를 펼친 110콜센터를 소개한다.



### 때와 장소를 가리지 않는 범국민 서비스

올해 추석 연휴였던 지난 9월 26일부터 28일까지, 3일 동안의 상담 처리 건수는 총 3,133건으로 하루 평균 1천 건을 웃돌았다. 평상시 하루 상담 건수인 약 1만 건에 비해서는 1/10에 불과한 수준이나 명절 연휴인 걸 감안하면 결코 적지 않은 수치다.

상담은 오전 9시부터 오후 6시까지 이루어졌으며 예약상담도 실시됐다. 상담시간 외에 홈페이지에 접속하거나 110으로 전화해 연락처를 남기면, 이후에 상담사가 연락하는 콜백 서비스 개념이다. 전화뿐 아니라 모바일 홈페이지(m.110.go.kr)를 통한 문자 상담, 청각언어 장애인을 위한 온라인 채팅 및 화상수화 상담(www.110.go.kr), SNS(트위터 : @110callcenter, 페이스북 : 110call)를 통한 실시간 상담, 국내 거주 외국인을 위한 21개 외국어 통역 서비스도 변동 없이 실시됐다.

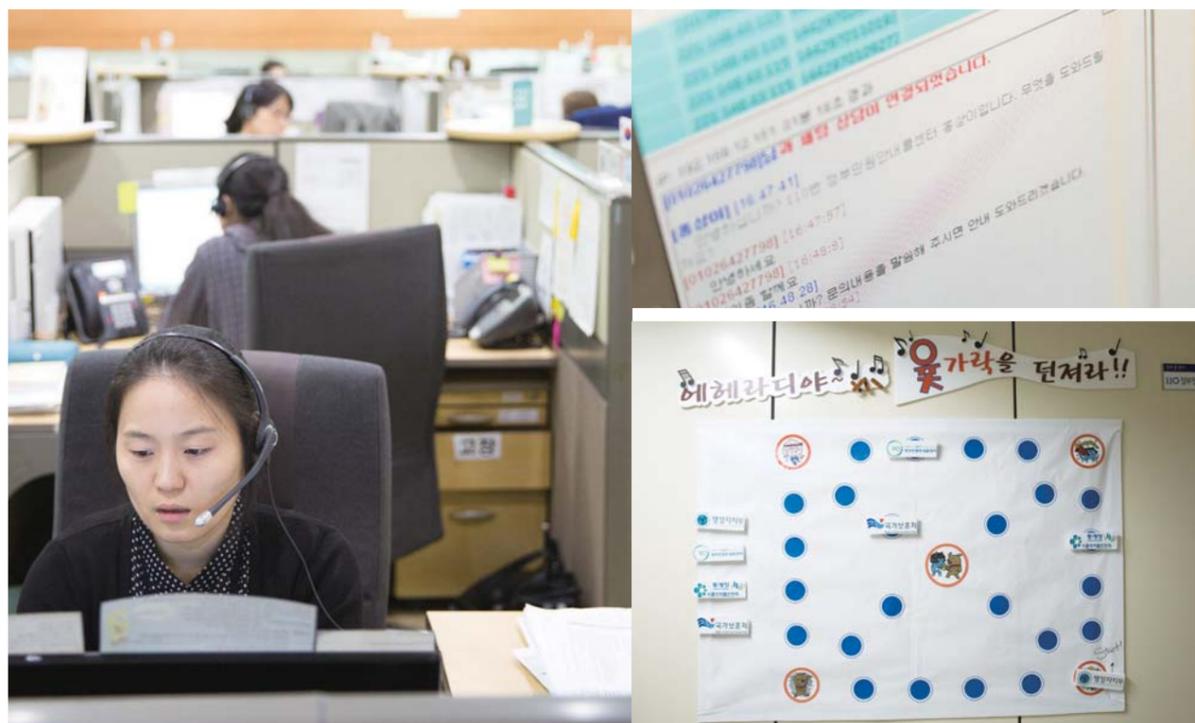
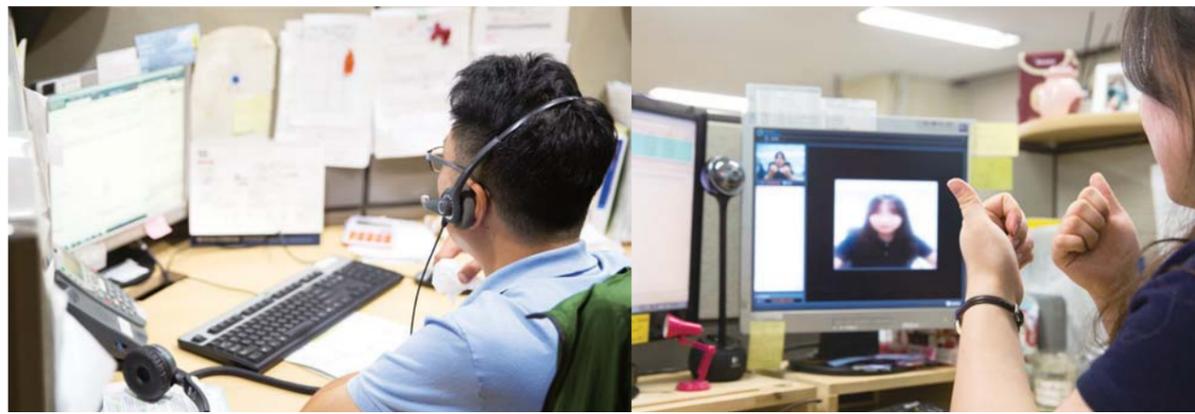
한편, 110콜센터는 지난해 12월 개발된 110 어플리케이션 활용 서비스를 기존의 안드로이드 핸드폰은 물론 최근 애플 기종으로까지 확대, 보다 많은 국민들이 편의를 누릴 수 있도록 했다. 하루 평균 20~30건의 이용률을 보이는 화상수화 상담 역시 공공기관은 물론 병원, 금융기관 등 어디서든 손쉽게 이용할 수 있도록 서비스를 구축해 운영 중이다.

### 상담 수준 극대화를 목표로 지속적인 노력

매년 추석 때마다 110콜센터를 운영하다보니 어떤 민원이 주를 이룰지 콜센터 내에 대략적인 데이터가 이미 갖추어져 있다. 이제는 상담사들이 알아서 척척 처리할 정도의 수준에 이르렀지만 추석 연휴 상담 대비는 항상 철저히 한다. 보통 명절 연휴 근무 상담사는 한 달 전부터 신청을 받아 정해지는데, 인원이 확정된 후부터 별도의 교육이 진행된다.

평상시에도 월 평균 3시간 이상의 기본 교육과 개인별 선택 교육, 다 빈도 민원이나 특이 민원 관련 정기교육이 이루어지지만, 추석 명절 민원은 내용적 특수성이 있기 때문에 별도의 교육을 실시한다. 특히 명절 기간에는 각 정부부처 홈페이지가 간편 페이지로 바뀌는데 상담원들이 일상적으로 접하던 내용이 아니기 때문에 사전에 내용을 숙지하는 것이 무엇보다 중요하다.

이처럼 서비스 수준을 높이고자 다각적인 노력을 기울인 덕분에 110콜센터 이용률은 점차적으로 높아지는 추세다. 인입되는 콜 수가 지난해보다 약 20% 증가했으며, 이에 따라 2007년 오픈 당시 60명이던 상담원도 지금은 138명으로 늘어났다. 이는 110서비스에 대한 국민들의 만족도가 높아지고 있다는 반증으로도 해석될 수 있다. 한편 지난해 1차 통합에 이어 올해 말 국토부, 미래부, 외교부, 기상청 2차 통합 진행을 앞두고 있는 110콜센터. 성공적인 2차 통합을 이루어내는 것은 물론, 국민 편의를 돕는 소통 창구로서의 역할을 더욱 확대해 나갈 방침이다.



# MINI INTERVIEW

### 더 나은 서비스를 위해, 24시간 110만 생각하는 열정!

염민경 매니저



민원인의 목소리를 듣는 상담사 업무를 시작으로 교육 강사 등을 거쳐 현재 매니저로 근무 중인 염민경 매니저. 평소 각종 통계나 상담 이력을 보며 개선 방향을 고민하고 추후 프로세스를 잡아가는 게 그의 역할이다. 그동안 여러 위치에서 다양한 업무를 두루 경험한 터라 110콜센터에 대한 애정과 관심이 누구보다 특별한 그는 110콜센터가 처음 생겨날 때에 비하면 검색 시스템도, 업무 절차도 눈에 띄게 좋아졌지만 여전히 해결해야 할 난제들은 존재한다고 말한다. “당시에는 응급약국 등에 대한 정보조차 귀해 일일이 전화해 알아봐야 했을 만큼 시스템이 열악했어요. 지금은 검색만 하면 지역별 당번약국을 한 번에 찾을 수 있으니 훨씬 빠른 서비스가 가능해졌죠. 상담은 정확성과 신속함이 생명인 만큼 앞으로 프로세스 자동화가 더욱 체계적으로 갖추어졌으면 하는 바람이에요.”

### 정부를 대표하는 얼굴, 110과 함께 한다는 자부심으로!

이은경 팀장



110콜센터 근무 8년 차, 이은경 팀장. 그는 110 번호가 생겨난 2007년부터 상담 현장 한 가운데서 변화와 발전을 함께해 왔다. 현재 팀장으로서 상담팀 관리, 상담사 케어, 업무지원 등의 업무를 담당하는 그는 이번 추석 연휴 기간 동안 상담 근무를 자처, 대민 안내에 역량을 펼쳤다. 혹자는 온종일 상담과 민원 업무 처리에 에너지를 집중해야 하는 일이 힘들지 않느냐고 묻곤 한다. 그러나 그때마다 그는 단호하게 말한다. 110콜센터에서 일할 수 있음이 너무 기쁘다고. 그는 덧붙여 110번은 정부를 대표하는 얼굴과 같으며, 자신감과 사명감이 반드시 뒤따라야 함을 강조한다. “저희 상담원의 친절한 대답 한 번, 도움 한 번이 정부의 이미지를 보다 긍정적으로 바꿀 수도 있단니, 생각할수록 즐거운 일이에요. 앞으로 더 많은 국민들이 110을 믿고 이용할 수 있도록 더 열심히 노력할거예요.”

# 한국의 반부패 역량 세계에 알리다

## 제16차 국제반부패회의(IACC)

권익위가 말레이시아의 행정 수도 푸트라자야에서 열린 제16차 국제반부패회의에 참가했다. 세계 최대 규모로 치러진 이번 회의에서 권익위는 우리나라의 청렴증진을 위해 노력해온 과정과 성과를 소개하고, 부패척결을 위한 정책 수행의 의지를 밝혔다. 회의 기간 동안 권익위는 우리의 청렴교육을 아프가니스탄에 전수하고 싶다는 미국 상무부측의 제안과 사우디아라비아·이란 반부패기관의 교류 협력을 요청받는 등 소기의 성과를 거뒀다.

9월 2일~4일까지 말레이시아 푸트라자야에서 제16차 국제반부패회의(International Anti-Corruption Conference, IACC)가 열렸다. 국제투명성기구(Transparency International, TI) 산하 국제반부패회의협의회(IACC Council)와 말레이시아 정부 및 부패방지위원회(MACC), 말레이시아 TI가 주관한 이번 회의에서는 시민단체, 정부기관, 기업, 언론인 등 총 130여 개국 1,200여 명이 참가했고, 권익위에서는 곽진영 부패방지부위원장이 참석했다. IACC 회의는 민-관 공동으로 세계의 반부패 활동가들이 다양한 반부패 의제를 논의하고 새로운 아이디어 공유하는 자리로, 참가 규모로 세계 최대를 자랑한다. 이번 회의 주제로 '면죄부 종식: 시민·청렴·행동'이 선정된 가운데 총 55개 세션이 진행됐고, 개발에서의 부패, 깨끗한 기업, 불법 자금, 사실의 조사 및 폭로, 거대 부패에 초점을 맞추어 여러 이해관계자간 다양한 토론이 열렸다.

### 한국의 청렴문화 확산, 반부패 노력에 대해 높은 관심 보여

권익위 곽진영 부패방지부위원장은 9월 2일에 열린 'Country experiences in dealing with governance and corruption' 워크숍에서 '한국의 청렴증진을 위한 권익위의 노력과 성과'를 주제로 발표해 참석자들의 많은 호응을 얻었다. 각국의 반부패 전문가, 국제기구, 정부관계자, 시민단체, 학계 등 300여 명이 참석한 이 자리에서 곽진영 부위원장은 청렴과 국가경쟁력의 관계에 대해 설명하고, 한국의 급속한 경제성장 중에 발생한 문제와 그에 대응한 정부 차원의 반부패 정책 변화를 소개했다. 또 현재 한국의 부패상황에 대한 내·외국인과 기업인의 인식과 실제 부패 발생 빈도에 큰 차이가 있음을 언급하면서, "사회발전에 따라 공직자의 윤리 수준에 대한 국민적인 기대수준이 지속적으로 높아지고 있는데 비해 기존의 행동기준이나 규제가 이를 따르지 못한 측면이 있다"고 말하고 "알선 청탁 관행의 근절, 민간부문의 투명성 증대, 사회전반의 청렴문화 확산에 더욱 노력하겠다"고 밝혔다.



▶ 권익위 곽진영 부위원장이 9월 2일 열린 워크숍에서 주제발표를 하고 있다.



▶ Michelle Gyles-McDonnough UN 상주 조정자와 면담한 곽진영 부위원장

권익위가 시행 중인 정책과 제도 가운데, 국제적으로 인정받고 있는 청렴도 평가와 부패영향평가를 소개하고, 권익위가 중점적으로 추진하고 있는 사회 전반의 청렴도 개선을 위한 반부패 3법(청탁금지법·공익신고자 보호법·부정환수법) 입법 노력도 설명했다. 한편 최근 공직사회에서 인기를 끌고 있는 청렴교육을 소개하는 청렴콘서트의 세션을 동영상 시연으로 보여줌으로써 좋은 반응을 얻었다. 이어진 질의응답 순서에서는 부패인식과 실제와의 괴리, 기업에 대한 청렴도 평가 여부, 부패의 근원, 기업 부패 등 질의에 대해 답변했다. 오스트리아의 한 교수는 “오스트리아에서도 부패 관련 설문조사를 시행하면 부패가 거의 없다고 수치가 나오고 있고, 많은 관련 법령과 절차가 있지만 일반국민은 부패하다고 생각한다”며 왜 이런 결과가 나오는지 원인에 대해 질문했다. 박진영 부위원장은 “기본적으로 부패에 대한 개념이 일반국민은 넓게 해석하고, 공직자는 좁게 인식하는 경향이 있다. 따라서 공직자 대상의 교육을 통해 인식을 전환하는 노력을 추진하고 있다”고 답변했다.

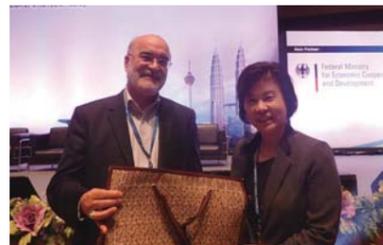
질의응답 시간이 끝난 이후에도 많이 참가자들이 권익위의 제도에 대해 큰 관심을 보였다. 언론사와 외국 반부패기관 등 10여 곳에서 워크숍 발표자료를 요청하기도 했다.

또한 권익위는 이번 회의 기간 중 적극적인 국제 교류협력 활동에도 나섰다. 우리 권익위와 조만간 MOU를 체결하여 한국의 반부패 정책을 타국에 전수하기로 한 UNDP의 경우 소속 고위급 관계자인 Michelle Gyles-McDonnough UN 상주 조정자(UN Resident Coordinator, 싱가포르·말레이시아·브루나이 3개국에서 유엔기구를 조정하고, 유엔을 대표하는 대사 역할 수행)와 Patrick Keuleers UNDP 정책 프로그램 지원국 거버넌스 담당 사무국장을 만나 양 기관 간 협력의 의사를 다졌다. 한편 교류협력의 결과로 사우디아라비아 반부패당국에서 새로이 교류협력 의사를, 이란 감찰원에서 반부패 업무협약(MOU)을 제안하는 등 권익위와 향후 교류협력을 하고자 하는 의사를 밝혔다. 폐회식에서는 미국·영국·노르웨이·스위스·독일 등 선진국과 함께 IACC 지지 선언에 동참했다.

### 국제반부패회의 이모저모

9월 2일 개막식 참석이 예정됐던 말레이시아 나지브 라자크 총리는 부패 스캔들로, 말레이시아 부패방지위원회(MACC) 위원장은 건강 문제로 불참한 가운데 MACC 부위원장이 대신 IACC 개최 환영사를 낭독했다. 이후에 열린 전체 회의에서는 각각 ‘평화, 평등, 사회정의; 2015년 이후 개발과 투자에서 부패적결’, ‘기업이 청렴하고 불법자 금흐름을 멈추도록 하는 것’, ‘도망가지 못하게 해라: 사실의 조사와 폭로’, ‘대형부패: 부패행위자가 우리들을 약탈하지 못하게 막는 법’ 등의 주제로 9월 2일과 3일 이틀간 일정이 진행됐다. 워크숍에서는 ‘거버넌스와 부패를 다루는 국가별 경험’, ‘소유권 및 공공 조달의 투명성, 개방형 데이터 등에 대한 G20 조치’ 등의 주제로 다양한 논의가 오갔다.

9월 4일 폐막식에서는 IACC 의장이 회의 세션에서 논의된 사항들을 종합해 작성한 푸트라자야 선언문을 발표했다. 또한 Friends of IACC(IACC를 지지하는 정부측 모임)가 준비한 선언문을 소개하면서, 정부 측의 참여를 적극 환영한다고 언급했다. 한편 성황리에 종료된 이번 IACC 이후 다음 제17차 회의는 파나마에서 개최될 예정이다.



▶ 권익위는 국제반부패회의를 통해 타 기관 고위급 인사와 교류하는 기회를 가졌다.

## 국제반부패회의

국제반부패회의는 전 세계적으로 부패의 위험성에 대한 경각심이 높아짐에 따라 반부패 인사 간 협력과 정보공유의 장을 마련하기 위해 창설된 국제회의다. 1983년 미국 워싱턴에서 제1차 회의가 개최된 이후 2년마다 개최되고 있고, 우리나라는 2003년 서울에서 제11차 회의를 개최한 바 있다. 이 회의는 국제반부패회의협의회가 주관하고, 국제투명성기구가 사무국 역할을 수행하고 있다. 회의 기간 중에 수십 개의 워크숍이 개최되는데, 반부패를 위한 국제 동향을 공유하고 각국의 반부패 노력과 홍보 방안 등을 벤치마킹한다.

## 국제투명성기구 (TI) Transparency International

국제투명성기구는 1993년 반부패 국제 비영리, 비정부 단체로 설립된 기관으로, 독일 베를린에 본부가 있다. 각국에 있는 지부 간의 국제적 연합 형태로 운영되며, 개인 회원 없이 비정파·비정치적 조직으로 운영된다. 특정 국가의 부패사건을 조사하지 않는다는 원칙 하에 각국 지부는 투명성기구의 전략을 실천하는 활동을 한다. 지금까지 활동은 국제기구의 반부패 노력에 대한 민간파트너로서의 역할을 수행하고 있는데, OECD 협약을 비롯해 유럽연합, 미주기구(Organization of American States, OAS) 등의 국제 상거래 관련 반뇌물 협약을 회원국들이 적절히 이행하고 있는지 점검·감시하고, 각국 정부 조달 행정에서의 투명성과 책임성 향상을 위한 프로그램 개발, 후진국 국민들의 반부패의 중요성에 대한 자각 활동 등을 해왔다. 이중 부패인지수(CPI), 뇌물지수(BPI)를 작성·공개하는 활동이 큰 주목을 받고 있는데, 각국이 반부패시스템의 채택을 촉진하도록 하는 강력한 수단이 되고 있다. 우리나라는 1999년 8월에 한국투명성기구가 투명성기구의 한국 지부로 설립돼, 국제부패 방지 및 해외 반부패 운동을 국내에 소개하고 있고, 한국 반부패 활동을 해외에 소개하는 활동을 수행하고 있다.

※참고자료 : 박홍식 중앙대 행정학 교수 <정부와 NGO(2000)> “해외 반부패 NGO 활동의 현황과 의미(pp.268~298)”

권익위는 국민의 고충민원을 처리하면서 불합리한 행정제도를 개선하는 데에 힘을 기울이고 있다. 특히 권익위는 주민과 관계 기관 간 갈등이 발생한 곳을 직접 찾아가 합의·조정을 이끌어내는 현장조정회의를 통해 국민의 권리를 보호하는 데 앞장서왔다. 지난 5월 초, 경기도 화성시 매송고색로 마을 인근을 지나는 수원~광명 간 민자고속도로 공사현장에서 차량 소음과 분진 등이 발생한다며 주민 741명이 민원을 제기했다. 이에 권익위는 자료 조사와 현지 조사를 실시한 뒤 주민과 관계 기관들이 서로 합의점을 모색하는 자리를 마련하고, 안전대책에 대해 조정하는 역할을 맡아 진행했다.

### 수원~광명 간 민자고속도로

## 화성 매송고색로 주택가에 차량 소음 차단시설 설치된다

경기도 화성시 매송고색로 마을은 행정구역 상 화성시에 속해 있으면서 수원·의왕·군포시 등과 접경에 있고, 봉담2공공주택지구와 호매실공공주택지구, 수원산업단지가 가까이 있어 평소에도 교통량이 많은 지역으로 꼽힌다. 또한 봉담~동탄 간 고속도로가 맞붙어 있고, 서해안고속도로와 영동고속도로가 인접해 있을 뿐만 아니라 각급 학교시설도 몰려 있어서 교통 혼잡과 안전사고의 가능성이 많은 곳이다.

#### 방음벽 높이 재조정해야 Vs. 현재 높이로도 충분하다

매송고색로 마을을 가로지르는 수원~광명 간 고속도로사업이 시작된 것은 2011년의 일이다. 수도권 서남부와 서북부 지역을 오가는 교통 요건을 줄이기 위해 27.38km 길이의 고속도로를 2016년 4월까지 완공하는 것으로 추진하고 있었다. 그런데 이 마을을 지나는 공사구간에서 소음과 분진 문제가 발생하고, 이것을 차단할 방음벽을 설치하는 부분에서 주민과 공사 관계 기관인 서울지방국토관리청, 사업시행자인 수도권서부고속도로(주)의 갈등이 불거졌다.

# 수원~광명간 민자고속도로 소음분진 예방 현장조정회의

주관 : 국민권익위원회

일시 · 장소 : 2015. 9. 4(금) 14:00, 현장사무소 안전교육장



소음분진 예방 현장조정회의

▶ 권익위는 주민대표와 관계기관, 사업시행자 간 조정회의를 주재하고 원만한 합의를 이끌어냈다.

먼저 주민들은 수원~광명간 고속도로가 매송고색로에 있는 쌍용예가아파트와 75m 정도 밖에 떨어져 있지 않아 완공된 후 차량 소음 문제가 발생할 것이라는 점, 인근 신창아파트의 경우 방음벽 높이가 9.5m인데 비해 쌍용예가아파트는 6.5m로 설계해 놓아 소음은 물론 분진 문제마저 일어날 소지가 있다는 점을 들어 관계 기관과 사업시행자 측에 안전대책을 요구했다. 그런데 수도권서부고속도로(주)는 당초 설계한 6.5m 높이의 방음벽으로도 소음 등을 예방할 수 있다는 입장을 밝히며 수용 불가를 주장했다. 협의가 어렵게 되자 쌍용예가아파트와 인근 주민 741명은 지난 5월 19일, 권익위에 민원을 제기하고 방음벽 높이 재조정과 안전대책 마련 등을 요구했다.

“

수원~ 광명간 고속도로가 매송고색로 마을을 지나는 공사구간에서 소음과 분진 차단을 위한 방음벽을 설치할 때 주민과 공사 관계 기관인 서울지방국토관리청, 사업시행자인 수도권서부고속도로(주)의 갈등이 불거졌다.

”



▶ 이성보 권익위 위원장과 참석자들이 공사현장 브리핑을 지켜보고 있다.

**매송고색로 주민**

“고속도로 현장이 주택가와 가까워 차량 소음이 크고, 6.5m의 방음벽 높이도 낮으니 신창아파트와 같은 9.5m로 높여달라.”

**서울지방국토관리청**

“환경관련 규정에 따라 적법하게 소음 예측을 실시한 결과, 방음벽을 6.5m로 설치해도 소음이 감소할 것으로 판단되므로 수용하기 곤란하다.”

**수도권서부고속도로(주)**

“주민요구를 반영하면 방음시설 설치와 교량 개축 공사를 위해 추가로 246억 원의 예산이 소요되므로 수용하기 어렵다.”

**권익위, 높이 9.5m의 이중 방음벽 설치하도록 중재**

권익위는 민원 접수 후 수차례 실무협의를 현장 조사를 진행했다. 철저한 자료 조사와 현지 조사를 통해 객관적인 데이터를 확보하고, 관계 기관과 사업시행자 및 주민들과 여러 번 회의를 거쳐 입장을 수렴했다. 이후 당사자 간 양보와 조정을 통해 최종 합의를 이끌어냈다. 그리고 결과를 공표하기 위해 9월 4일, 현장사무소 안전교육장에서 현장조정회의를 열었다. 이 회의에는 매송고색로 주민 대표와 송석준 서울지방국토관리청장, 수도권서부고속도로(주) 대표 등이 참석한 가운데 이성보 국민권익위원장의 주재로 진행됐다.

이날 최종 조정안을 발표하면서 매송고색로 마을 주민과 서울지방국토관리청, 수도권서부고속도로(주)는 신창아파트에서 쌍용에가아파트 간 교량이 끝나는 지점까지 방음벽을 2개(내측, 외측)로 설치하고 높이는 6.5m에서 9.5m로 상향하기로 합의했다. 아울러 미관을 고려하기 위해



▶ 이성보 권익위 위원장이 조정회의를 마치고 주민대표와 악수하고 있다.

3m는 흡음형, 나머지는 투명형으로 설계하기로 했다. 만일 합의된 대로 공사를 진행한 후에도 문제가 발생할 경우 추가 소음측정 등 다양한 검사를 실시하고, 그 결과에 따라 조치하기로 뜻을 모았다.

**주요 조정·합의사항**

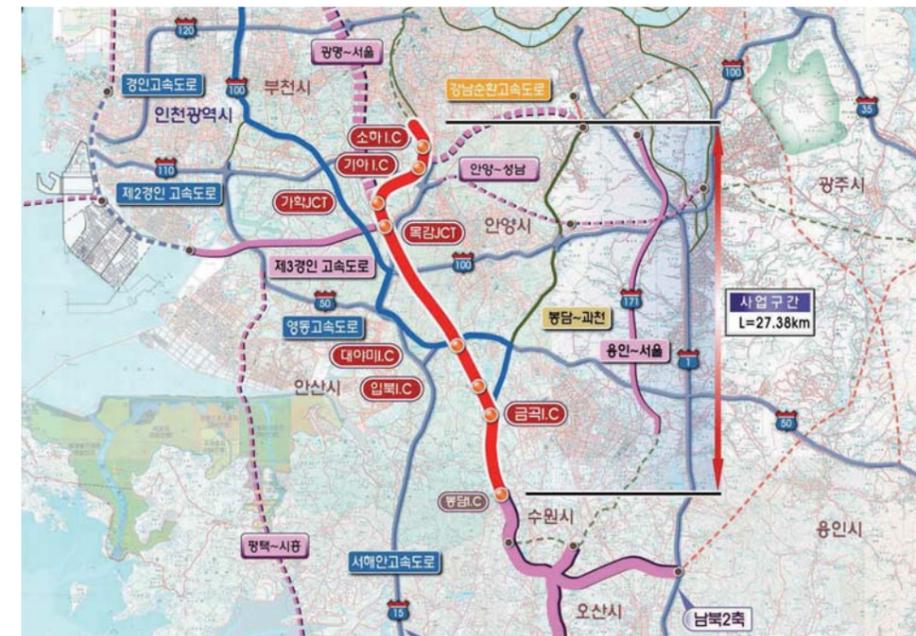
- 주변 아파트에서 민원아파트 교량 끝(600m)까지 이중 방음벽을 설치하고,높이는 9.5m로 시공 (3m는 흡음형, 6.5m는 투명형)
- 교량에 설치되는 방음시설은 구조(안전도) 검토 후 조정
- 2016년 4월 28일 준공 시까지 방음시설 공사완료

이성보 위원장은 현장조정회의를 마무리하면서 “이번 조정으로 수원~광명 간 고속도로에서 발생하는 차량 소음과 분진 등이 최소화됨으로써, 주민의 건강과 안전에 기여할 수 있게 됐다”라고 소감을 말했다. 또한 “관계기관과 사업시행자들은 오늘 이루어진 조정내용을 성실하게 이행해 주기를 부탁하며, 권익위에서도 조정내용에 대한 이행 상황을 주기적으로 점검해 나가도록 하겠다”고 밝혔다.

권익위는 이번 현장조정회의처럼 불편·부당한 행정 처분 앞에서 국민의 권리를 보호하는 데에 앞장서고 있다. 앞으로도 국민 불편 현장을 찾아서 더욱 적극적으로 해소해 나갈 계획이다.

**‘수원~광명 간 민자고속도로’ 사업 개요**

- 사업규모 : 27.38km(4~6차로)
- 경로 : 수원-광명-서울-문산(1시간), 수원-영동고속도로-서울외곽고속도로-국도 1호선-문산(2시간)
- 총투자비 : 1조 1,700억원
- 공사기간 : 2011년 4월~2016년 4월
- 사업자 : 수도권서부고속도로(주)



공사 정보 제공 : 국토해양부 광역도시도로과(2011. 3. 16 보도자료)

“ 이번 조정으로 수원~광명 간 고속도로에서 발생하는 차량 소음과 분진 등이 최소화됨으로써, 주민의 건강과 안전에 기여할 수 있게 됐다. ”



▶ 이성보 권익위 위원장이 마무리 인사말을 전하고 있다.

# 전국 방방곡곡 국민의 목소리를 들으러 떠나다

## 경남지역 이동신문고 현장

권익위는 국민의 어려움을 현장에서 직접 듣고 해소하고자 직접 찾아가는 이동신문고를 운영하고 있다. 소외계층 및 취약지역 등을 대상으로 하는 '맞춤형 이동신문고'와 운영 지자체 인접지역 주민을 위한 '지역형 이동신문고'로 운영되는 이동신문고. 국민의 고충이 있는 곳이라면 전국 방방곡곡을 다니는 이동신문고가 지난 9월 16일부터 18일에는 경남지역을 찾았다.



### 소통 사각지대를 찾아

이동신문고가 이번에는 경남지역 중 거제시, 산청군, 함양군 세 곳을 다녀왔다. 9월 17일에는 거제군청에서 지역형 이동신문고가 진행됐다. 거제시뿐 아니라 인근 지역인 통영시와 고성군의 고충민원을 상담했다. 9월 18일에는 산청군청에서 산청군과 함양군, 거창군의 상담민원이, 그리고 함양군청에서 맞춤형 이동신문고가 진행됐다.

행정 · 문화, 복지 · 노동, 사회복지, 산업 · 환경, 농림, 도시 · 수자원, 교통 · 도로, 주택 · 건축 및 민 · 형사 법률 등의 분야에서 상담이 이뤄졌다. 또한 행정심판 접수상담, 공공분야 예산낭비와 각종 부패행위에 대한 신고, 국민의 건강 · 안전 · 환경 · 소비자의 이익 및 공정한 경쟁을 침해하는 행위에 대한 공익침해 신고 접수도 병행됐다.

함양에서 진행된 맞춤형 이동신문고는 복지 제도권 밖 긴급지원 필요 가정과 위기 가정 등을 대상으로 진행됐다. 오미영 씨(함양군 함양읍)는 “어떻게 해결해야 할 지 어려움이 있었는데, 이렇게 이동신문고를 통해 고충을 토로하니 마음이 든든하다”며 민원이 잘 해결됐으면 좋겠다는 바람을 전했다. 불편한 거동을 이끌고 이동신문고를 찾은 허상임 씨(경남 함양군 함양읍) 역시 “기초생활수급자였는데 갑자기 탈락하게 됐다”라고 밝히며 “해결이 어떻게 될는지 알 수는 없지만 속사정을 잘 들어준 것만으로도 위로가 된다”라고 말했다.

“

권익위는 이동신문고의 상담민원 중 바로 해결 가능하거나 궁금한 사항에 대해서는 현장에서 해소하고, 조사가 필요한 사안은 고충민원으로 접수해 정밀조사와 위원회 심의를 거쳐 처리하고 있다.

”

### 현장에서의 발 빠른 해결부터 전문 인력 활용한 상담 서비스까지

권익위는 이동신문고의 상담민원 중 바로 해결 가능하거나 궁금한 사항에 대해서는 현장에서 해소하고, 조사가 필요한 사안은 고충민원으로 접수해 정밀조사와 위원회 심의를 거쳐 처리하고 있다. 특히 이번 이동신문고는 민간 전문역량을 적극 활용하여 상담 서비스를 시행했다. '맞춤형 이동신문고'로 진행된 함양군의 경우, 사회복지단체인 '거창군 좋은이웃들'과 함께 독거노인, 긴급위기가정, 장애인 가구 등 복지 사각 지대에 있는 민원인들의 목소리를 들었다. 뿐만 아니라 이동신문고를 통해 제기된 건의사항은 정부 정책에 반영할 수 있도록 관계기관과 협의하고 불합리한 법령이나 제도가 있으면 개선을 권고할 계획이다.

한편 권익위는 금년 들어 지난 8월까지 충남, 전남, 경북, 경기 제주 등 28개 시, 군 지역 및 현장에서 이동신문고를 운영하여 현장해결 347건, 고충민원접수 157건, 상담안내 430건 등 총 934건의 민원을 상담 처리했다. 권익위 전문 조사관과 법률전문가 등으로 구성된 상담반으로 꾸러진 이동신문고. 국민의 목소리를 가장 가까운 곳에서 듣기 위한 권익위의 노력은 오늘도 계속된다.

## 한눈에 보는 국민권익 주요 사례

# 국민의 권익을 지키는 권익위, 희망은 덤으로 드립니다



국민의 권익을 보호하고 신뢰받는 정부를 만들고자 노력하는 국민권익위원회는, 작은 소리도 크게 듣는 국민권익의 수호자로서 언제나 국민 곁을 지키고 있습니다. 이번 호에도 권익위에 접수된 행정 심판, 고충민원, 부패·공익신고 등의 사례를 통해 소중한 국민권익이 어떻게 개선되고 있는지 전해 드리려 합니다.



### 국가유공자 가정의 자녀, 어린이집 우선 입소 가능

#### Case

1년 전 군복무 중 심각한 부상을 당한 A씨 가정은 어려운 형편으로 3살 된 아이를 키우기에 너무 벅했다. 경제적으로 어려운 가정에게 어린이집 우선 입소 혜택이 있다는 말을 들었지만, A씨와 같은 국가유공 전몰·순직·상이자 가정은 여기에 포함되지 않는다는 주민센터의 답변에 실망감이 컸다.

#### Solution

「영유아보육법」에서는 기초생활수급자, 다문화·한부모·장애인가정 등의 자녀를 대상으로 어린이집 우선 입소 혜택을 부여하고 있지만, 국가유공 전몰·순직·상이자 가정은 포함되지 않았다. 이에 권익위는 국가유공자 중 경제적 여건, 심신장애 등으로 자녀를 돌보기 어려운 전몰·순직·상이자(전투 중 사망(전몰), 공무상 임무수행 중 사망(순직), 군복무 중 부상(상이)) 가정도 어린이집 우선입소 대상에 포함하도록 보건복지부에 권고했다. 보건복지부는 이 권고에 따라 국가유공 전몰·순직·상이자 가정의 자녀도 한부모·다문화·장애인가정 등의 자녀와 더불어 어린이집 우선 입소가 가능하도록 「영유아보육법」개정을 추진하기로 했다.



### 자회사를 실질적 운영한 모회사, 자회사 근로자 퇴직금도 책임 지금

#### Case

B씨는 전신주를 제조하는 회사에 채용됐지만, 인천에 있는 자회사에서 근무하라는 지시를 받고 1년 이상 근무한 후 퇴직했다. 그런데 자회사는 B씨에게 퇴직금을 주지 않았고, 이에 모회사를 상대로 퇴직금을 지급해 달라며 지방고용노동관서에 진정을 냈다. 이에 대해 지방고용노동관서는 B씨가 소속된 자회사가 모회사의 상호·대표자와 다르고, 4대 보험의 신고가 별개로 이루어져 같은 사업장으로 보기 어렵다며 B씨의 주장을 인정하지 않았다.

#### Solution

권익위는 B씨가 근무하던 모회사가 자회사의 근로자 채용과 부서배치, 자금운용 등을 관리하면서 직접적인 지배권을 해왔다는 사실을 알아냈다. 비록 4대 보험을 자회사가 가입했다 하더라도 실질적인 인사·운영·자금집행 등 전반적인 경영 지배권을 행사한 모회사에서 근로자의 퇴직금을 지급하지 않은 것은 문제가 있다고 판단해, 고용노동부에 이를 구제할 제도·규정의 변경을 요청했다.



### 그린벨트 내 화재로 잃은 주택, 재건축할 수 있는 방안 권고

#### Case

어느 날 C씨는 오래 전부터 살던 집을 화재사고로 잃은 아픔을 경험했다. 그린벨트(개발제한구역) 내에 있던 집이었지만 지정 전부터 살았으니 관철을 거라 생각하고 시청에 재건축 허가를 신청했다. 그런데 시청은 건축물대장과 등기부상에서 C씨의 집이 등재되지 않았으며 허가를 내주지 않았다. 이 때문에 C씨는 가족과 함께 창고에서 임시로 거주하며 큰 불편을 겪었다.

#### Solution

C씨는 지난 1987년 이 주택을 취득했고 개발제한구역 건축물관리대장에서도 주택이 확인됐지만, 시청은 현재의 주소에 다른 사람의 주택이 있어 C씨가 주택을 불법 신축했을 가능성이 높다고 판단했다. 그러나 권익위가 과거 건축 인허가 등 관련 서류를 살펴본 결과 표기가 잘못된 부분이 발견돼, C씨의 주택과는 별도의 주택이라는 것을 확인할 수 있었다. 권익위는 C씨의 주택이 개발제한구역 건축물관리대장에 등록되어 있고, 도면도 일치하며 화재 전후의 사진에서도 C씨의 주택으로 확인된다는 의견을 시청에 전달했다.



### 20여 년 전 폐광된 광산 근로자, 진폐재해위로금 지급 권고

#### Case

1972년부터 규조토 생산공장(본사)에서 10여 년간 근무했던 D씨. 1982~1985년까지는 규조토 광산에서 3년 5개월간 근무했다. 이후 2012년에 진폐장에 3급 판정을 받게 되자 근로복지공단에 진폐재해위로금 지급을 신청했는데 “해당 규조토 광산은 산재보험에 미가입된 상태에서 1997년 폐업(폐광)됐고, D씨가 실제로 미세먼지가 발생하는 분진작업에 근무했는지 확인되지 않는다”는 이유로 거부 당했다.

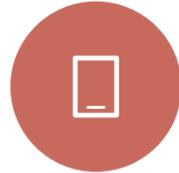
#### Solution

권익위가 조사·확인한 결과, 한국지질자원연구원의 자료에 A씨의 근무 시기인 1981~1995년까지 37명의 직원이 연평균 약 2만 톤의 규조토를 생산했다는 사실이 드러났다. 또한 D씨의 지갑에서 근무 당시 동료 광부들과의 단체 사진이 발견됐고, 동료들의 증언, 탄광부진폐증(탄가루에 의한 만성폐질환)으로 진폐장해 3급을 받은 사실 등을 통해 근로복지공단의 지급 거부가 위법·부당하다는 것을 밝혀낼 수 있었다. 이에 권익위는 근로복지공단이 D씨에게 해당 위로금을 지급해야 한다고 결정했다.

권익위는 2015년 상반기 국민신문고에 접수된 국민생활 불편사례 중 140건을 분석하고, 이 자료를 「국민의 소리 주간동향」에 게재해 각급 기관에 제공했다. 이 국민생활 불편 사례의 활용 현황을 최근 조사한 결과, 39건에 대해 제도개선이 이루어진 것으로 나타났다. 이처럼 권익위는 국민생활에 불편을 초래하는 민원을 조사·분석해 제도개선 등 정책에 반영되도록 할 계획이다.

# 국민생활 불편 사례, 민원분석 통해 제도개선 이룬다

국민이 겪은 생활 불편 사례, 이렇게 개선됐다



### 군부대 면회실, 휴대전화 사용 가능

군 복무 중인 아들의 면회를 간 A씨. 그리웠던 아들을 만나게 되어 좋았지만, 즐거워야 할 면회시간 동안 마음이 편치 않았다. 면회실이라는 제한된 공간에 머무르는데도 불구하고, 부대 위병소에서 A씨의 휴대폰을 수거해가는 바람에 아들이 보고 싶어 하던 가족 사진, 기르던 강아지 사진 등을 보여주지 못했다. 뿐만 아니라 전화나 문자 등의 기본적인 연락도 할 수 없었기 때문에 더욱 불편할 수밖에 없었다.

국방부는 면회자의 불편을 최소화하기 위해 사령부 보안 예규를 개정하고, 부대 내에 마련된 면회실에서 휴대전화를 사용할 수 있도록 조치했다.



### 지자체 입지제 공무원 응시원서, 우편·FAX 접수도 OK!

○○지역의 어느 직장에 다니고 있던 B씨는 △△지역에 있는 지방자치단체의 입지제 공무원이 되려고 준비하고 있었다. 그런데 응시원서를 접수할 때 응시자 본인이 직접 방문해 접수해야 한다는 것을 알고 깜짝 놀랐다. 우편이나 인터넷 접수가 되는지 해당 지자체에 문의했지만 안 된다는 답변만 듣고, 결국 직장에 휴가를 내어 자비로 △△ 지자체를 방문해야 했다.

일부 지자체에서는 입지제 공무원 응시원서를 접수할 때 응시자 본인이 직접 방문 접수해야만 한다고 공고해 불편을 줬다. 직장 업무와 취업준비로 바쁜 응시 희망자들은 별도의 시간과 비용을 마련해 직접 해당 지자체에 방문할 수밖에 없었다. 이에 따라 행정자치부는 우편·인터넷 등 방법으로도 응시원서 접수가 가능하도록 관련 규정을 개정했다.



### 육군 기술행정병 모집 공고 시 면접일자 안내

대학생 C씨는 군입대 전 자신의 전공과 관련된 육군 기술행정병이 되기 위해 알아보고 있었다. 하지만 모집 공고를 살펴보니 접수기간, 합격자 발표일자, 입영일자 등은 소개되어 있었으나 면접일자가 안내되어 있지 않았다. 마침 기말고사가 다가오고 있었고, 면접과 시험 날짜가 겹치지 않을까 노심초사하다가 결국 두 날짜가 중복됐다는 것을 알고 면접에 불참하고 말았다.

병무청은 이 불편 사례를 접수하고 2015년 3회차 모집 공고부터는 면접일자를 포함해 공고하고 있다.



### 문화재 입장료, 신용카드로도 결제

어느 날 모초등학교가 경주로 수행여행을 갔다. 수백 명의 학생을 인솔하고 불국사 앞 매표소에 도착한 교사 D씨는, 불국사와 석굴암을 관람할 때 오로지 현금으로만 입장료 결제가 가능하다는 매표소 직원의 말을 들었다. 결국 인근의 현금인출기를 통해 돈을 찾아 입장료를 내야 했다.

불국사와 석굴암 관리소는 관광지 이용료를 신용카드도 결제할 수 있도록 조치했다.



### 보훈보상 대상자 확인원, 민원24시에서 발급 가능

인터넷 민원24(www.minwon.go.kr)는 24시간 365일 언제나 필요한 각종 민원서류를 발급·열람할 수 있는 서비스다. H씨는 보훈보상 대상자 확인원 발급을 위해 인터넷으로 민원24에 접속했는데, 유사 민원서류(국가유공자 확인원)는 신청이 가능했지만 보훈보상 대상자 확인원은 신청이 불가능했다.

국가보훈처는 보훈보상 대상자도 다른 국가유공자(유족) 확인원과 동일하게 민원24를 통해 발급받을 수 있도록 행정자치부와 협의해 개선할 계획이다.



### 영유아 언어장애 발달재활서비스, 구강외과 전문의 추가

언어치료사 E씨는 자신이 케어하던 아동 F가 언어장애등급 판정을 받지 못해 발달재활서비스를 이용할 수 없다는 사실을 알고 지자체 담당자에게 규정을 문의했다. 발달서비스 사업 지침 상 언어장애등급 판정까지 내릴 수 있는 전문의 범위에 구강외과가 제외되어 있다는 것을 안 E씨는 곧 민원을 접수했다.

보건복지부는 2016년도 발달서비스 사업지침을 개정하기로 하고, 구강외과 전문의가 발급한 진단서도 증빙서류로 가능하도록 조치할 예정이다.



### 일반행정사 자격 취득자는 다른 종류 행정사 시험에서 1차 시험 면제

일반행정사 자격증을 가지고 있던 G씨. 외국어번역 행정사 시험에 응시하려고 보니, 1차 시험 과목이 일반행정사 자격시험과 모두 동일하고 2차 시험 역시 한 과목을 빼고 모두 같다는 것을 알았다. 막상 시험공부를 하면서도 일반행정사 자격이 있는 사람이 유사 자격증 취득을 위해 또 다시 시험을 치러야 한다는 것은 불합리하다고 느꼈다.

행정자치부는 행정사 자격 취득자가 다른 종류의 행정사 자격시험에 응시할 경우, 1차 시험을 면제하도록 하는 관련 법령 개정을 추진하기로 했다.



# TV홈쇼핑 이용불만에 속 터지는 소비자 보호

1995년 첫 TV 홈쇼핑 방송이 시작된 이래, 많은 사람들은 영상을 통해 상품을 쉽게 설명하고 주문이 편리하다는 장점 때문에 자주 홈쇼핑을 이용한다. 이에 따라 주요 TV홈쇼핑 5개사의 2014년 총 매출액이 4조8,400여억 원(금융감독원 전자공시 기준)에 이를 정도로 우리나라 소비자 구매 경향에서 상당한 영향력을 발휘하고 있다. 그러나 구매가 늘어나면서 이용자들의 민원도 증가하는 추세다. 권익위는 홈쇼핑 이용 관련 최근(2013년 1월~2015년 8월) 민원을 분석하고, 곧 다가올 연말연시 소비자들의 피해예방을 지원하는 데 힘쓰기로 했다.

작년에 홈쇼핑에서 공짜폰이라고 하여 스마트폰을 구매했어요. 그런데 나중에 단말기 할부금이 청구됐더라고요! 요즘 통신사들의 불법행위에 대해 제재를 강화하겠다는 뉴스를 보고 혹시나 도움 받을 수 있는 방법이 있는지 알고 싶어요.

2015년 8월

홈쇼핑에서 쇼 호스트가 멋있게 매직 리모컨으로 스마트 TV를 조작하는 걸 보고 구매했어요. 그런데 도착한 TV를 켜려고 보니 광고에서 봤던 매직 리모컨이 아니라 일반 리모컨이더라고요. 홈쇼핑에 이의를 제기하니 광고 중에 매직 리모컨은 별도 구매라는 내용이 안내됐다고 하네요. 방송을 확인해 보니 맨 밑 오른쪽 구석에 아주 작은 글씨로 '매직 리모컨 별도 구매'라는 안내가 5초 쯤 있다가 사라지더군요. 이거야말로 소비자를 기만하는 행위 아닌가요?

2015년 7월

코팅이 벗겨지지 않는 제품이라는 홈쇼핑 광고를 보고 냄비세트를 구입했는데, 몇 개월이 채 지나지 않아 코팅이 벗겨졌어요. 교환 요청을 해서 새 제품을 받았지만, 교환 받은 제품도 똑같은 제품이었고, 역시 코팅이 벗겨져 화박에 안 나더라고요. 이런 불량 제품으로 소비자를 우롱하는 행태는 없어져야 한다고 생각합니다.

2015년 8월

2015년 2월에 홈쇼핑에서 백수오 제품을 구입해서 한달 정도 복용하다가 생리 주기에 문제가 생겼어요. 직후에 언론에서 가짜 백수오 사건을 알게 되어 홈쇼핑에 얘기를 하니 50%만 환불을 해준다고 합니다. 너무 속상하고 억울한 생각뿐입니다.

2015년 5월



홈쇼핑에서 가구를 보고 구매했어요. 그런데 업체 측에서 예정보다 6일 정도 늦게 도착할 것 같다고 안내하더라고요. 그런 줄 알고 있었는데 약속한 날짜가 지나도 가구가 오지 않아 전화해보니, 배송이 밀려 있어서 도착할 때까지 무조건 기다리라고만 하더군요. 항의를 하니 죄송하다고만 앵무새처럼 말하는데 속이 부글부글 끓더라고요.

2014년 10월

부모님의 금혼식에 맞춰 해외여행을 보내드리려고 여행사를 통해 2인당 3백여만 원하는 여행상품을 계약했습니다. 그런데 사정이 생겨 취소신청을 했는데 위약금을 60만 원이나 내라고 얘기하네요. 계약 당시 그런 안내도 없었거니와 여행날짜보다 한 달 전에 해약할 경우 위약금이 없는 게 아니냐고 하니, 회사특약이 그렇다고 합니다. 업체의 횡포, 고압적인 자세에 혀를 내둘렀습니다.

2015년 1월

홈쇼핑에서 홈 CCTV를 판매하는 것을 보고 아이를 위해 좋겠다는 생각에 구매했어요. 가입 신청서를 메일로 보내줘서 작성하다보니 개인정보 제3자 활용동의가 필수라는 항목이 있었어요. 개인정보 보호가 강화되는 추세인데, 이렇게 개인정보를 수집한다는 것이 납득할 수 없었습니다.

2015년 8월

## TV홈쇼핑 이용불만 1위는?...

### ‘허위·과장 광고’

2013년부터 올해 8월까지 국민신문고에 접수된 TV홈쇼핑 이용 관련 민원은 총 1,576건으로 집계됐다. 민원 추이를 살펴보면 특정 사건이 발생할 때 민원이 증가하는 경향이 있는데, 2013년 7월의 ○○홈쇼핑 에어컨 가격 허위광고 불만, 2015년 5월의 건강식품(백수오) 환불 요청 증가 등이 대표적이다. 그 결과 전년 동기(1~8월) 대비 민원 증감률은 2014년의 경우 12.3% 감소한 반면, 2015년은 18.9%가 증가한 것으로 나타났다.

민원의 유형으로 보면, 허위·과장 광고가 40.4%로 단연 으뜸이었고, 품질불량·AS 부실(19.4%)과 교환·환불 거부 또는 지연(18.4%)이 뒤를 이었다. 배송(6.1%)과 계약 해지(3.4%) 민원도 상당수 있었다.

허위·과장광고 민원의 경우 짧은 시간에 정보를 제공하면서 사은품 제공 약속을 지키지 않거나 가격할인·품질·효과 등을 과장하는 행위가 많았고, 판매에 불리한 정보를 축소하거나 물량이 확보되지 않은 상태에서 주문을 받는 등 다양했다. 품질불량·AS부실 민원의 경우 불량 제품 판매, 상품에 대한 사후 관리 부실 등의 불만이 컸다.

민원이 가장 많이 제기된 품목은 휴대폰(13.9%)이었고, 다음으로 보험(11.6%), 가전제품(11.5%), 건강기능 식품(6.6%), 의류·신발(6.3%), 화장품(6.6%) 등의 순이었다. 민원인의 연령대는 30·40대가 전체의 71.4%를 차지했는데, 이것은 경제력을 가진 주소비층 패턴이 반영된 결과로 보인다. 성별로는 여성(50.4%)과 남성(49.6%)의 비율이 비슷하게 나타났다. 거주지별로는 경기(28.5%), 서울(28.2%), 부산(7.4%), 인천(6.1%), 경남(4.0%) 순으로서, 수도권 지역이 전체 민원의 62.9%를 차지했다.

한편 소비자들이 가장 많이 찾는 민원 처리 기관은 소비자 피해 구제기관인 한국소비자원이 53.2%로 압도적이었고, 공정거래위원회(21.8%), 금융감독원(6.3%), 미래창조과학부(5.9%) 등이 다음을 이었다.



### 행복 나눔

- 36 **청렴 토크** 생각을 넘어 실천하는 청렴이 행복한 대한민국을 만듭니다
- 40 **일상생활 개념노트** 면역력을 높여주는 가을철 건강 식탁
- 42 **문화 레시피** 낭만이 깃든 문화생활로 오롯이 즐기는 가을
- 44 **똑똑 생활법률** 매년마다 반복되는 이사대란 똑똑하게 준비하자
- 46 **ACRC News** 태국 음부즈만과 고위급 양자협의회 개최 외
- 48 **꼭 알아두세요!** 여행을 떠나요, '나라장터'로
- 50 **독자 음부즈만**

# 생각을 넘어 실천하는 청렴이

## 행복한 대한민국을 만듭니다

### 前 국민권익위원회 부패방지부위원장 이영근

“결국은 사람의 문제다.” 이영근 전 부위원장이 말하는 ‘청렴’의 핵심에는 사람이 있다. 거시적 관점에서 국민의 권익 그리고 행복과도 직결된다는 게 그 이유다. 그래서 누구보다 열정적으로 우리 사회의 청렴에 집중했다. 올곧은 한길만을 고집했다. 덕분에 어제보다 훨씬 투명한 오늘, 그가 다시금 청렴에 대해 목소리를 높인다.



#### 오늘의 청렴 대한민국을 있게 한 리더

어제보다 오늘 더 나아지는 것, 이 작은 변화가 쌓일수록 꿈꾸는 미래는 한 발짝 더 가까워진다. 더욱 청렴하게, 더욱 바르게, 더욱 투명하게 움직이는 대한민국을 만들겠다는 단 하나의 목표로 한 길을 걸은 이영근 전 부위원장. 그가 힘을 실어 실현한 지금의 청렴사회 역시 결코 하루아침에 생겨난 게 아니다. 오랜 열정과 애정이 응축되어 빚어진 결정체다. 국민권익위원회 초대 부패방지부위원장 자리에 있으면서 그는 부패의 원인에 대해 고민했고, 제도적 허점과 개개인들의 의식 부족을 변화시키기 위해 누구보다 치열하게 발로 뛰었다. 부패 유발 요소가 있는 제도를 찾아 개선하고 정부 공공기관들의 부패 방지 시책 노력들을 전략적으로 강구하는 한편, 우리 사회 전반의 반부패 청렴에 대한 의식 변화를 위해서도 다양한 노력을 기울였다.



“  
국가 발전은 먹고 사는 문제를 넘어섭니다. 여기에는 국가의 품격, 신뢰, 안전·청렴 등이 모두 포함되어야 합니다.”

뿐만 아니다. 대외적 활동에도 역량을 집중했다. 특히 국제적 접근을 적극적으로 시도했는데, 청렴도를 높이고자 실시한 대내적 노력들을 알리고자 국제기구, 국제 경제단체 등을 주기적으로 방문해 홍보활동을 펼쳤다. 또한 국제적인 반부패 국제기구 활동 참여에도 적극적으로 나섰다.

그의 활동과 시기를 나란히 해 우리나라의 청렴성과 변화 모습에 대한 국제적 인식은 눈에 띄게 높아졌다. 오랜 기간 축적된 시책 노하우와 정교하게 짜인 제도는 여러 아시아 국가들의 벤치마킹 사례로 주목받았을 정도. 실제로 인도네시아에서는 우리나라 청렴도 평가를 자국에 적용하기도 했다.

“공직자로서 가치 있는 일을 했다는 느낌을 많이 받습니다. 당시 국제투명성기구에서 평가하는 청렴수준도 등수가 40등대에서 39위까지 개선이 됐었습니다. 활동한 만큼 효과가 있



으니 보람이 컸지요. 특히 청렴의 문제를 국가발전 전략 차원으로 만들었다는 데 자부심도 느끼고요. 국가 발전은 먹고 사는 문제를 넘어섭니다. 국가의 품격, 신뢰, 안전 등이 다 필요하죠. 또한 청렴도 포함되어야 합니다.”

**올바른 문화 형성에 대한 올곧은 가치관**

부패 문제는 경제가 발전하고 소득이 높아질수록 점차 개선되는 것이 일반적 흐름이다. 그러나 우리나라의 경우 높아지는 경제수준에 비해 부패 지수 개선 정도는 그에 미치지 못하는 것이 현실이다. 이영근 전 부위원장은 어느 부분에 있어서는 오히려 시대를 역행하고 있는 부패 문제를 보며 안타까움을 느낀다며, 이 문제에 대해 깊이 있게 생각해 볼 필요가 있다고 강조한다.

“예전보다 많이 개선된 건 사실입니다. 공직사회 내에서도 부패 문제에 대해 의식을 하고 그에 따른 노력을 지속적으로 기울여 왔으니까요. 그런데 청렴성에 대한 국민들의 인식은 낮게 조사되기도 합니다. 왜 그런 건지 따져보면, 높아진 성과만큼 국민들의 요구 수준도 같이 높아졌기 때문이라 생각해요.”

그렇다면 이에 대한 해결책은 없는 걸까. 이영근 전 부위원장은 부패 방지를 위한 노력이 시대 흐름을 뒤따라가서는 이 같은 현상을 바꿀 수 없다며, 국가발전과 관계해 나아갈 방향을 예측하고 앞선 노력이 이루어져야 함을 제안한다.

“**반부패 청렴 문제를 고민하면서 느낀 건 결국 사람의 문제라는 겁니다. 아무리 우수한 제도와 시스템을 갖춰도 사람이 판마음을 먹으면 안 되니까요.**”

더불어 부패는 짧은 기간 내에 변화되기 어려운 난제인 만큼 사회 문화를 형성해 나가는 지속적인 노력이 뒷받침 되어야 한다고 강조한다. 대표적으로는 그동안 관행이라는 이름으로 통용되던 불합리하고 후진적인 행태들에 대한 생각을 바로 잡아야 한다는 의견이다.

“다들 문제를 인식하고 동의를 하지만 실제 상황에서 행동은 달라지는 경우가 많죠. 문화란 그런 겁니다. 의식과 인식만으로는 안돼요. 생각을 바꾸고, 생각을 행동으로 옮겨야 합니다. 또한 실행했다고 끝난 게 아닙니다. 그 실행이 누적적으로 반복될 때 비로소 문화로 형성이 됩니다. 전체의 노력이 필요해요.”

그가 말하는 노력의 시작은 지도층의 솔선수범에서부터 비롯된다. 뭔가 큰 대의명분을 갖고 앞장서라는 의미가 아니다. ‘나 하나 바뀐다고 되겠어’가 아니라 ‘나라도 해보자’는 작은 마음을 먹는 것부터 시작하지는 거다. 청렴과 반부패는 한두 명의 실천으로, 하나의 수단만으로는 결코 달성할 수 없기 때문이다. 크고 작은 변화가 모아지고 다양한 형태의 시책이 종합되어 움직일 때 비로소 제대로 된 힘이 발휘되는 것이다.

**청렴은 신뢰를 바탕으로 한 행복의 기본**

사람들은 궁극적으로 행복을 추구하며 살아간다. 즉, 모든 것은 행복이라는 가치와 맞닿아 있다는 의미다. 이영근 전 부위원장은 청렴이란 선진 행복국가를 만들기 위한 매우 중요하고 핵심적인 개념이라며, 특정 분야가 아니라 우리의 생활 속에 나타나야 할 보편적 형태로써 받아들여져야 한다고 말한다.

“반부패 청렴 문제를 고민하면서 느낀 건 결국 사람의 문제라는 겁니다. 아무리 우수한 제도와 시스템을 갖춰도 사람이 판마음을 먹으면 안 되니까요. 청렴성의 기본은 개인적 정직입니다. 절차를 투명하게 운영하고, 처리 과정에서 공정성을 기하며, 책임감을 느끼는 것 같은 거죠. 막는 데만 집중하는 건 한계가 있습니다. 그러니 국민적 입장에서 생각하고 실행해야죠. 국민을 범죄시 하는 게 아니라 믿고 신뢰함으로써 자연스럽게 해결될 수 있도록 말이지요.”

그는 이에 덧붙여 청탁금지법이 나아가야 할 방향에 대한 제안도 아끼지 않는다. 반드시 해결해야 할 문제를 다루고 있는 청탁금지법의 기본 취지에는 긍정적인 의견이나, 본래의 취지대로 작동이 되는 것에도 신경을 써야 할 것이라고.

“청탁금지법이 처벌법이 되어서는 안 됩니다. 부정청탁이 일어나지 않도록 노력하는 것이 먼저라는 거죠. 또한 부작용으로 예상되는 것이 공직자들의 소극적인 업무행태가 일어날 수 있다는 건데요. 그럴 경우 소통의 문제가 발생할 수 있습니다. 자기의 정당한 권리 주장이나 의견 개진이 제한을 받는 요소로 작용하지 않도록, 이러한 활동들이 투명하고 공개적으로 일어날 수 있는 제도적 고민을 해야 합니다.”

이영근 전 부위원장은 말한다. 눈에 보이지 않는다고 존재하지 않는 것이 아니듯, 무조건 틀어막는다고 문제가 저절로 사라질지 만무하다고, 때문에 제도와 법적 제한에만 집중할 게 아니라 그에 앞서 건전한 문화가 자연스럽게 자리 잡도록 노력해야 한다고 제차 강조한다. 유연하지만 강단 있는 가치관으로 한 발 앞서 바른 길을 제시하는 리더, 그에게서 청렴한 대한민국의 미래를 발견한다.



글:  
편집실

오슬오슬 추워진 날씨,  
땅에서 발견한 보약

# 표고버섯

## 면역력 강화를 위한 최선의 선택, 표고버섯 & 연근

환절기에 표고버섯은 최고의 영양식으로 가치가 높다. 약 600년 전 명나라 사람인 오서(鳴瑞)는 표고를 일컬어 '풍치혈파기익(風治血破氣益)'이라 말했는데, 이 뜻은 독감이나 암에 속하는 풍을 다스린다는 것이다. 그래서 표고버섯은 여러 음식의 주요 식재료로서 두루두루 쓰였다. 특히 표고버섯을 건조시키면 감칠맛이 강해지는데, 건조 표고버섯을 가루로 만들어 천연 조미료로 쓰기도 한다. 단, 건조 표고버섯을 물에 불릴 때는 단시간에 불려야 한다. 구아닐산, 에리다데닌 성분이 물에 녹아 나오기 때문이다. 설탕을 약간 넣어두면 빨리 불릴 수 있고 감칠맛 성분도 오래간다.

## 국민 밥반찬 '표고버섯볶음'

**재료** 건조 표고버섯 5개, 청·홍고추 각각 1/2개, 국간장(또는 굴소스) 1/2큰술, 식용유 2큰술, 다진 마늘 2/3큰술, 참기름 1큰술, 설탕·후춧가루·양파·대파·소금·깨 약간

**만드는 법** ① 건조 표고버섯은 미지근한 물에 설탕을 약간 넣고 불린다.  
② 불린 표고버섯은 물기를 꼭 짜고 밀동을 떼고 채 썬다. 양파·대파·고추 등도 채 썬다.  
③ 팬을 달구고 식용유 1큰술을 두른 후 다진 마늘을 볶는다. 마늘향이 나면 표고버섯을 넣고 더 볶는다.  
④ 표고버섯이 익기 시작하면 식용유 1큰술, 국간장 1/2큰술을 넣고 채 썬 양파·대파·고추 등을 넣고 볶는다.  
⑤ 소금과 후춧가루로 간하고 불을 끈 뒤 참기름을 넣고 섞는다.

## 초간편 영양만점 '연근밥'

**재료** 불린 쌀 2컵(백미:참쌀=2:1), 연근 1/8개, 당근 1/8개, 가다랑어포 1줄, 자른 다시마 1장  
**양념장** 간장 2큰술, 맛술 1/2큰술, 다진 파 1큰술, 다진 마늘 1작은술, 다진 풋고추 1/2큰술, 통깨 1/2큰술, 고춧가루 1/2큰술, 들기름 약간  
**만드는 법** ① 가다랑어포와 다시마를 끓여 육수를 내고 식힌다.  
② 손질한 연근과 당근을 먹기 좋은 크기로 자른다.  
③ 밥솥에 불린 쌀, 연근, 당근, 육수를 넣는다.  
④ 평소 밥할 때와 같은 물량을 넣어 밥을 짓는다.  
⑤ 뜸을 들인 후 밥을 담고 양념장을 따로 곁들여 낸다.

히포크라테스는 '면역은 최고의 의사이자 치료법'이라 말했다. 면역력이야말로 만병의 근원이자 면역력 강화는 곧 건강의 지름길이라는 말이 되겠다. 날로 기온이 떨어지는 요즘, 면역력 증강에 좋고 집에서 간단히 만들어 먹을 수 있는 음식은 무엇이 있을까? 땅 속에서 그 해답을 찾았다.

# 연근

연꽃의 뿌리를 뜻하는 연근은 식이섬유가 풍부하고 아삭한 식감을 가지고 있어 자주 식단에 오르는 식품이다. 조선시대 율곡 이이가 어머니 신사임당을 여의고 실의에 빠져 지내다 건강을 심하게 잃은 적이 있었다. 이때 그의 건강을 회복시켜 준 음식이 연근죽이었다고 한다.

'물에서 자라는 삼(蓼)'이라는 별명에서 보듯 환절기에 연근은 감기와 기침, 천식에 뛰어난 효능을 발휘한다. 피로회복은 물론이고 체내 독소를 배출해 면역력을 높여준다. 그야말로 팔방미인인 셈이다.

흔히 표고버섯과 연근은 반찬으로 많이 먹는다. 여기서는 두 식재료를 간단히 한 끼의 식사를 만들어 먹을 수 있도록 표고버섯볶음과 연근밥을 소개해본다.

# 낭만이 깃든 문화 생활로 오롯이 즐기는 가을

가을은 어느 때보다 마음의 양식을 쌓아줄 볼거리가 풍성한 달이다. 올 가을, 마법처럼 감성을 자극해줄 다채로운 문화 소식으로 낭만에 흠뻑 취해보자.

## BOOK

### 내 옆에 있는 사람

#### 여행에서 만난 우연한 인연들과 삶의 풍경

‘여행’이란 풍경을 관광하는 것이 아니라 사람 사이로 걸어 들어가는 일이라 믿는 작가 이병률. 그가 여행길에서 만난 다채로운 이야기가 도서 <내 옆에 있는 사람>에 고스란히 녹아있다. 함께 시(詩) 캠프를 떠난 사람들의 시 낭송 시간, 제주도 동물원에서 돌고래와 조우한 일 등 이 책에 존재하는 각각의 이야기들은 평범한 일상임과 동시에 특별한 인연에 대한 이야기다. 가능한 사람 안에서, 사람 틈에서 살려고 한다는 작가 이병률의 말처럼 그의 여행산문집인 <내 옆에 있는 사람>은 사람 냄새가 고스란히 느껴진다.



#### Information

저자: 이병률  
출판: 달

## MUSICAL

### 태양의 서커스 <퀴담>



#### 상상력을 깨우고 마음을 움직이는 서커스

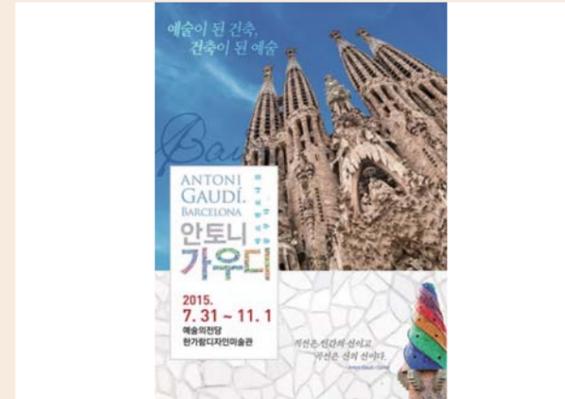
보고도 믿기지 않는 기예, 종합예술로 불리는 서커스. 그 중 태양의 서커스 <퀴담>은 20년 동안 전세계를 중흥무진하며 환상적인 무대를 펼쳤다. 퀴담은 익명의 행인'이란 뜻의 라틴어로, 익명성의 사회와 소외된 세상에 따뜻한 희망과 화합의 메시지를 전한다. 태양의 서커스 공연 중 가장 예술적이고 스토리텔링이 뛰어난 작품으로 손꼽힌다. 서커스 자체가 주는 재미에, 아름다운 의상, 마법같은 조명 그리고 독특한 음악이 조화를 이루며 관객의 시선과 눈길을 사로잡는다. 뿐만 아니라 아티스트가 직접 바퀴살이 되어 바퀴를 돌리는 공중제비와 곡예는 민첩성과 독창성을 뽐내며 관객의 혼을 빼놓는다. 또한 아티스트의 동작과 딱딱 떨어지는 라이브 밴드의 흥겨운 연주도 관객의 환호성을 자아내기 충분하다.

#### Information

기간: 2015년 9월 10일~11월 1일  
장소: 서울 잠실종합운동장 내 빅탑

## EXHIBITION

### 바르셀로나를 꿈꾸다, 안토니 가우디展



#### 키탈루나가 사랑한 천재 예술가의 흔적

탁월한 미적 감각과 독창적 양식으로 세계 건축과 예술, 디자인 분야의 새로운 장을 연 안토니 가우디(Antoni Gaudí). 가우디의 개인적인 기록과 작품에서부터 시작하여 한 예술가가 작업하는 방식을 엿볼 수 있는 미발표 작품들을 최초로 만날 수 있는 기회가 왔다. 서울 예술의 전당에서 열린 <바르셀로나를 꿈꾸다, 안토니 가우디展>에서는 가우디의 건축 도면, 디자인 도면, 스케치, 캐스트, 가구, 장식, 당대의 기록 사진, 멀티미디어, 건축물 모형 등 200여 점을 만날 수 있다. 가우디가 누구인지에 대한 전기적 기록부터 건축학도 가우디의 면모, 주요 고객이자 후원자였던 구엘을 위한 건축물까지. 여기에 바르셀로나의 시가지인 에이삼플라 지구에 건설한 바닥 모양의 도시 주택 설계 원본 스케치도 볼 수 있는 등 위대한 건축가이자 예술가인 가우디의 모습을 고스란히 느낄 수 있다.

#### Information

기간: 2015년 7월 31일~11월 1일  
장소: 서울 예술의 전당 한가람 디자인미술관

## FESTIVAL

### 민둥산역새꽃축제

#### 가족과 함께 하는 은빛 추억

선선한 바람과 유난히 맑고 청량한 하늘, 그리고 은빛 물결을 자랑하는 역새꽃까지. 가을에만 볼 수 있는 풍경이 오롯이 들어온다. 알록달록한 가을 단풍과는 다르게 차분한 느낌의 역새꽃밭은 가을의 인기 여행지 중 하나. 강원 정선군 일대에서 펼쳐지는 민둥산 역새꽃축제는 발길이 향하는 이유기도 하다. 해발 1,119m의 민둥산은 전국 5대 역새 군락지 중 하나로 역새꽃밭이 7부 능선에서 정상까지 66만여 m<sup>2</sup>에 이르는 은빛 장관을 연출한다. 특히 올해는 민둥산 세계 사진전을 비롯해 서커스와 각설이 공연, 감자, 옥수수 화로에 굽기, 달집태우기 체험 등 다채로운 프로그램도 진행된다. 역새꽃이 만발한 능선길을 걸으며 가을 정취를 만끽해보자.



#### Information

기간: 2015년 9월 18일~11월 1일  
장소: 강원 정선군 민둥산 일원

# 매년마다 반복되는 이사대란! 똑똑하게 준비하자



원룸 계약기간이 끝났는데, 새로운 임차인으로부터 보증금 받은 후 보증금을 준다고 해요.  
새로운 임차인이 오지 않으면 보증금을 돌려 받을 수 없나요?

〈주택임대차보호법에 대한 문의〉

원룸을 보증금 5천만 원, 월세 20만 원에 2년간 빌렸습니다. 두 달 후 계약기간이 끝나면 이사하려고 하는데, 원룸 임대인은 보증금을 새로운 임차인에게 받으면 준다고 합니다. 계약기간이 끝난 후 원룸을 비워주더라도 새로운 임차인이 들어오지 않으면 보증금을 돌려받을 수 없는 것인가요?

## 개인적인 사유를 들어 보증금 반환을 거절할 수는 없습니다!

물론 임대인은 계약기간이 끝난 후 임차인으로부터 원룸을 돌려받을 때까지 보증금을 돌려줄 수 없다는 주장은 할 수 있습니다(대법원 1977. 9. 28. 선고 77다1241 판결 참조). 하지만 새로운 임차인으로부터 보증금을 받아야만 보증금을 돌려줄 수 있다는 개인적인 사유를 들어 보증금 반환을 거절할 수는 없습니다. 임대인이 계속 보증금반환을 거절할 경우 보증금반환청구소송을 하여 확정판결을 받아 위 원룸에 대한 경매를 신청할 수 있습니다. 이 경우 일반적인 경우와는 달리 임대인의 보증금반환의무와 동시이행관계에 있는 임차인의 임대차목적물반환의무가 이행 또는 이행제공될 필요가 없으므로(주택임대차보호법 제3조의2 제1항), 원룸 인도나 인도의 제공 없이도 경매신청이 가능합니다.

〈똑똑! 생활법률〉에서는 생활 곳곳에서 일어나는 사건사고에 대한 국민들의 궁금증을 해결해 드립니다. 이번 호에서는 가을철 이사 대란을 맞이하여 부동산 관련 법률에 대해 알아봅니다. 매년 가을철 마다 반복되는 이사대란을 더욱 현명하게 대비하시길 바랍니다.



원룸 보증금을 돌려받지 못한 채 아파트에 임차할 경우 아파트에 대한 대항력 및 우선변제권을 얻고자 주민등록을 이전할 예정인데 가능한가요?

〈우선변제권에 대한 문의〉

왼쪽의 질문에 이어 계속 질문 드리겠습니다. 두 달 후 아파트를 임차하게 되면 아파트에 대한 대항력 및 우선변제권을 얻기 위해 주민등록을 옮길 예정인데, 이 경우 원룸에 대한 대항력 및 우선변제권은 잃는 것으로 알고 있습니다. 그때까지 원룸 보증금을 돌려받지 못할 경우 아파트로 주민등록을 옮기면서도 원룸에 대하여 얻어둔 대항력 및 우선변제권을 유지할 수 있는 방법이 있는지 궁금합니다.

## 주민등록 이전, 가능합니다!

주택임대차보호법은 주민등록을 옮기면서도 기존에 취득한 대항력 및 우선변제권을 계속 유지할 수 있도록 임차권등기명령제도를 두고 있습니다(제3조의3). 임대차가 끝난 후 보증금을 반환받지 못한 임차인은 임차주택 소재지 관할 법원에 임차권등기명령을 신청할 수 있고(제1항), 법원의 명령에 따른 임차권등기가 마쳐진 경우 그 전에 얻은 대항력 및 우선변제권이 그대로 유지되며 그 후 주민등록을 옮기더라도 효력에 영향이 없습니다(제5항). 신청 및 등기에 든 비용은 임대인에게 청구할 수 있습니다(제8항). 또한 임대인의 보증금반환의무는 임차인의 임차권등기말소의무보다 먼저 이행되어야 하므로(대법원 2005. 6. 9. 선고 2005도4529 판결 참조) 임차권등기는 보증금반환채권에 대한 담보 역할도 하게 됩니다.

# ACRC News

2015. 09+10

## 태국 옴부즈만과 고위급 양자협의회 개최



권익위 이성보 위원장은 9월 7일 정부세종청사에서 태국 수석 옴부즈만 씨라차 웡싸라양군(Prof. Sirachavonsarayankura)을 비롯한 11명의 태국 옴부즈만 방문단을 맞아 고위급 양자협의회를 개최했다. 이번 회의는 두 기관이 2014년 12월 18일 연장 체결한 양해각서(MOU) 이행의 일환으로서, 양국 교민의 권익 보호 등 협력강화 방안에 대한 논의와 두 기관의 주요 정책 및 추진업무에 대한 활발한 의견 교환이 이루어졌다.

## 추석 명절, 노인복지시설 방문한 흥성칠 부위원장



권익위 흥성칠 행정심판 부위원장이 추석을 맞아 9월 24일 대전 중구 소재 노인복지시설을 방문했다. 지역 어르신과 송편을 빚으며 이야기를 나누는 등 함께 시간을 보냈다. 또한 시설 종사자의 애로사항을 청취하고 격려하는 시간을 가지며, 명절기간 어르신들을 각별히 보살펴 달라고 당부했다.

## 광교신도시 주민, 대형마트 이용 불편 해소



권익위는 영동고속도로 동수원IC 아래 기존 지하통로를 이용해 마을과 대형마트 사이에 보행로를 개설해달라는 광고 주민 223명의 집단민원을 중재해 해결방안을 마련했다. 김인수 권익위 부위원장은 "이번 조정을 통해 광교신도시 내 단독주택용지 주민과 대형마트를 비롯한 관계기관 간 상생과 협력을 통해 근본적인 해결방안이 마련됐다"며, "조속한 시일 내에 후속조치가 완료되어 주민들의 주거환경이 개선되고 지역경제 활성화에 도움이 되기를 바란다"라고 밝혔다.

## 안산시 외국인 근로자 대상 이동신문고 운영



권익위는 9월 6일 안산시 소재 외국인 주민센터에서 국내거주 외국인 근로자 대상의 '맞춤형 이동신문고'를 운영하고 고충민원 상담을 실시했다. 특히 이번 신문고에서는 외국인 근로자들의 임금체불, 근로조건, 노사관계, 출입국, 체류, 국적취득 등 고충민원을 해소하기 위해 고용노동부·법무부와 공동으로 상담 서비스를 제공했다. 또한 외국인들이 가장 궁금해 하는 고용노동·출입국·복지·일반행정 등 4개 분야의 전문조사관으로 상담반을 편성하고, 원활한 상담을 위해 통역사를 배치하는 등 외국인 근로자들에게 편의를 제공했다.

## 이성보 권익위 위원장, 「2015 건설산업 CEO 미래전략포럼」 청렴 특강



이성보 권익위 위원장은 10월 15일 오후 제주 메종 글래드 호텔에서 열린 '2015 건설산업 CEO 미래전략포럼'에서 건설업계 대표와 관계자들을 대상으로 「반부패·청렴과 기업의 윤리경영」을 주제로 강연했다. 이날 강의에서 이성보 위원장은 청렴과 윤리경영이 가지는 의미와 중요성에 대해 설명하고, 국민들이 기대하는 윤리 수준을 해외기업 사례를 통해 살펴보는 등 우리사회가 한 단계 더 발전하는 데에 청렴이 가장 중요한 가치임을 강조했다. 또한 건설업계가 뜻을 모아 청렴하고 깨끗한 대한민국을 만들어 가는데 함께해 줄 것을 당부했다.

## 곽진영 부위원장, 「제1회 빛가람 청렴문화제」 개막식 축사



권익위 곽진영 부패방지 부위원장은 9월 14일 오전 나주 한전 KDN 빛가람홀에서 열린 '제1회 빛가람 청렴문화제' 개막식에 참석해 축사를 했다. 이번 행사는 나주혁신도시 내 청렴문화조기 정착과 확산을 위해 사학연극, 한전KDN, 한국전력거래소, 나주시 주관으로 개최됐다. 9월 14일부터 17일까지 4일간 청렴콘서트공모전, 청렴문화전시회, 청렴영화상영, 청렴연극, 토크콘서트 등의 다양한 프로그램이 진행됐다.

서비스조달 활성화

# 여행을 떠나요, '나라장터'로!

그림·구성: 미소안

여름 휴가 여행지! 치즈!

지난 번 다녀온 군산 '역사문화탐방' 아이들이 좋아했는데...

조달청의 다른 여행 서비스는 없을까?

있습니다! 조달청 여행 서비스 상품이 더 늘어났어요!

어머! 정말인가요?

조달청 최초로 지방자치단체와 직접 계약한 여행 서비스 상품! 더 다양한 지역, 다양한 테마형 상품이 기다리고 있어요~

조달청 지자체

어디어디인가요? 알려주세요~

365세이프타운 안전체험

까아~

국내 최초의 안전 테마파크인 '365세이프타운 안전체험'은 어떠세요? 안전 교육도 하고, 각종 재난·재해 체험으로 안전에 대비할 수 있어요!

소방교육

재난체험관

트리트랙 체험

한발짝, 한 발짝 조심조심!

'365세이프타운 안전체험 서비스'는 3개의 안전체험 코스로 초등생, 청소년, 성인별로 체험이 가능해요~! 20명 이상 단체 기준으로 운영된다고 하니 참고하세요~!



서산 천수만 생태문화탐방

어머! 저 새는 무슨 새지?

자연과 역사가 함께하는 여행을 원한다면 서산 '천수만 생태문화탐방'을 추천해요! 철새도래지 탐방, 천수만 풍경 체험뿐만 아니라 교황도 방문한 해미읍성까지 있어요.

해미읍성

서천 금강하구 생태학습

갯벌은 참 신기한 것 같아

서천 '금강하구 생태학습'도 빼놓을 수 없죠! 자연을 그대로 느낄 수 있는 금강하구 송림갯벌 체험부터 국립생태원 등 다양한 볼거리와 지역 주민의 음식 문화를 체험하는 코스까지 놓칠 수 없어요!

국립생태원

군산 역사문화탐방

우리나라 근대 역사를 그대로 간직하고 있는 군산 '역사문화탐방'으로 시간 여행을 떠나는 것도 좋겠죠?

동국사

이 모든 여행 서비스를 나라장터 종합쇼핑몰에서 편리하게 이용할 수 있어요!

클릭!

우리나라 곳곳에 이렇게 특색 있는 여행 상품이 있는 줄 몰랐어요~

교육성 + 경제성

교육성도 있고, 가격도 저렴하군!

'백제 역사유적지구', '국립공원 생태 탐방' 까지~ 조달청 여행 서비스는 앞으로도 계속 됩니다~

모두 다 재미있을 것 같아 하나만 고르기 힘들어요~

행복한 고민이구나~

조달청

정부 3.0

