

# 국민의 소리

4월 동향

2019. 5. 8.



국민권익위원회

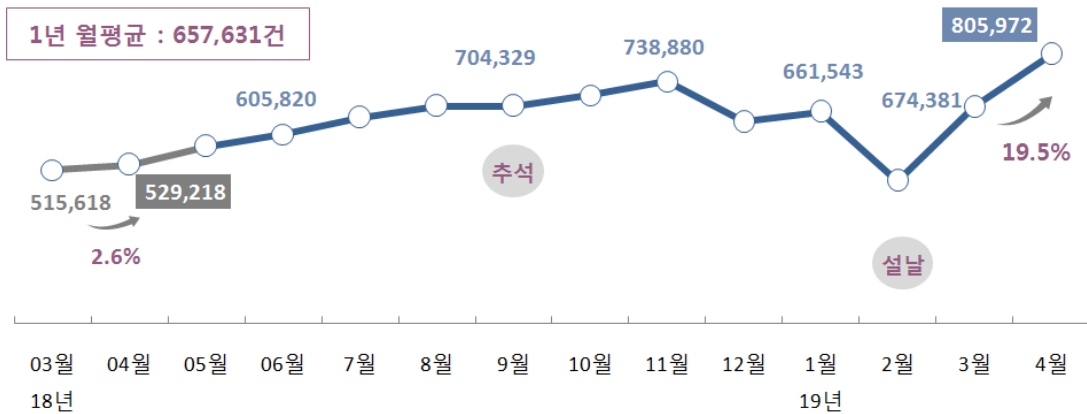


|            |                                        |           |
|------------|----------------------------------------|-----------|
| <b>I</b>   | <b>4월 민원동향</b>                         | <b>1</b>  |
|            | 민원추이/ 신청인 현황/ 기관유형별 현황                 |           |
| <b>II</b>  | <b>기관유형별 동향</b>                        | <b>2</b>  |
|            | 중앙행정기관/ 지방자치단체/ 시도교육청/ 공공기관등           |           |
| <b>III</b> | <b>지역 및 주요정책별 동향</b>                   | <b>7</b>  |
|            | 지역별 발생 현황 및 주요 키워드/ 주요정책별 현황(민원신호등 과제) |           |
| <b>IV</b>  | <b>이슈분석 : 배달음식</b>                     | <b>10</b> |
| <b>V</b>   | <b>5월의 관심 키워드</b>                      | <b>14</b> |
|            | (여행) 축제, 체험, 놀이동산/ (세금) 종합소득세          |           |
| <b>VI</b>  | <b>「국민생각함」 동향</b>                      | <b>20</b> |
| <b>VII</b> | <b>「국민콜110」 동향</b>                     | <b>25</b> |

# I. 4월 민원동향

## 민원 추이

- 4월 발생량\*은 총 805,972건으로 전월 대비 19.5% 증가  
전년도 동기('18년 4월) 증가율(2.6%) 보다 16.9%p 높은 수준



\* 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구(시도포털, 새올) 등을 통해 접수되어 민원정보분석시스템에 수집된 통계

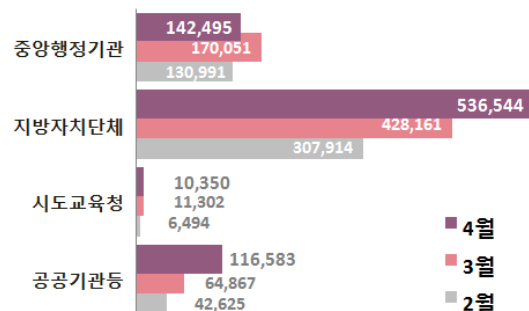
## 신청인 현황

- 연령별로는 40대(35.7%)가 가장 많고, 성별로는 남성(58.7%)이 많음
- 신청지는 서울(37.1%), 경기(35.1%), 인천(4.6%), 부산(3.6%) 순



## 기관유형별 현황

- 전월 대비 공공기관(79.7%), 지방자치단체(25.3%)는 증가하였고, 중앙행정기관(△16.2%), 시도교육청(△8.4%)은 감소함



## 중앙행정기관

### 민원발생량 상위 25개 기관\*

| 기관명  | 3월(건)  | 4월(건)  | 증감률     |
|------|--------|--------|---------|
| 경찰청  | 51,863 | 57,959 | ↑ 11.8% |
| 국토부  | 36,793 | 15,376 | ↓ 58.2% |
| 고용부  | 9,536  | 9,624  | ↑ 0.9%  |
| 국방부  | 5,077  | 5,448  | ↑ 7.3%  |
| 행안부  | 8,043  | 5,255  | ↓ 34.7% |
| 식약처  | 4,018  | 4,393  | ↑ 9.3%  |
| 복지부  | 4,542  | 3,772  | ↓ 17.0% |
| 검찰청  | 3,375  | 3,543  | ↑ 5.0%  |
| 해수부  | 3,118  | 3,348  | ↑ 7.4%  |
| 권익위  | 11,400 | 3,178  | ↓ 72.1% |
| 환경부  | 3,767  | 3,146  | ↓ 16.5% |
| 과기부  | 2,593  | 2,906  | ↑ 12.1% |
| 국세청  | 3,005  | 2,797  | ↓ 6.9%  |
| 교육부  | 2,918  | 2,580  | ↓ 11.6% |
| 기재부  | 1,235  | 1,789  | ↑ 44.9% |
| 공정위  | 1,798  | 1,684  | ↓ 6.3%  |
| 병무청  | 1,955  | 1,570  | ↓ 19.7% |
| 법무부  | 1,321  | 1,395  | ↑ 5.6%  |
| 외교부  | 1,155  | 1,147  | ↓ 0.7%  |
| 조달청  | 961    | 1,047  | ↑ 8.9%  |
| 소방청  | 928    | 1,043  | ↑ 12.4% |
| 인사처  | 904    | 998    | ↑ 10.4% |
| 문체부  | 1,413  | 997    | ↓ 29.4% |
| 농식품부 | 805    | 972    | ↑ 20.7% |
| 산자부  | 896    | 753    | ↓ 16.0% |

### 민원 추이

상위 25개 기관의 발생량은 전월 대비 16.3%\* 감소  
13개 기관이 증가했으며 7개 기관은 감소

\* 전체 중앙행정기관의 증가율(△16.2%) 보다 0.1%p 낮음

(증가율 상위) 기재부, 농식품부, 소방청, 과기부 등  
(감소율 상위) 권익위, 국토부, 행안부, 문체부 등

### 기관별 주요민원

#### 과학기술정보통신부

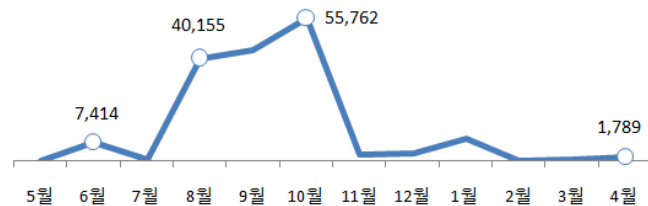
이동통신 통화 품질, 요금, 약관 등 통신서비스 관련  
불편·불만(674건) 등

#### 기획재정부

신분당선 광고~호매실 구간에 대한 예비타당성 검사\*  
신속한 진행 요구(920건) 등

\* '19.4.1. 예비타당성 검사 대상 사업으로 선정

< 기획재정부 민원 추이(월) >



#### 소방청

피난·제연 등 소방안전 설비 설치 기준(777건)이나  
소방안전교육 이수(26건) 관련 질의 등

#### 농림축산식품부

개·고양이 등 반려동물 보호정책 추진 요구(193건),  
농지 전용허가 대상 여부, 농지 취득 자격 등 농지  
이용 관련 질의(140건) 등

**참고** 중앙행정기관 최근 3개월 민원 발생 현황

(단위: 건, 4월 민원발생량 순)

| 기관명       | 2월     | 3월     | 4월     | 기관명       | 2월      | 3월      | 4월      |
|-----------|--------|--------|--------|-----------|---------|---------|---------|
| 경찰청       | 38,277 | 51,863 | 57,959 | 농림축산식품부   | 697     | 805     | 972     |
| 국토교통부     | 19,656 | 36,793 | 15,376 | 산업통상자원부   | 1,047   | 896     | 753     |
| 고용노동부     | 8,221  | 9,536  | 9,624  | 국가보훈처     | 622     | 715     | 690     |
| 국방부       | 3,851  | 5,077  | 5,448  | 산림청       | 497     | 587     | 613     |
| 행정안전부     | 11,320 | 8,043  | 5,255  | 국가인권위원회   | 718     | 571     | 471     |
| 식품의약품안전처  | 3,310  | 4,018  | 4,393  | 관세청       | 377     | 435     | 452     |
| 보건복지부     | 3,478  | 4,542  | 3,772  | 여성가족부     | 996     | 427     | 406     |
| 대검찰청      | 2,817  | 3,375  | 3,543  | 방송통신위원회   | 420     | 450     | 405     |
| 해양수산부     | 2,620  | 3,118  | 3,348  | 금융위원회     | 633     | 620     | 385     |
| 국민권익위원회   | 4,967  | 11,400 | 3,178  | 중소벤처기업부   | 289     | 262     | 346     |
| 환경부       | 3,260  | 3,767  | 3,146  | 특허청       | 169     | 185     | 238     |
| 과학기술정보통신부 | 2,020  | 2,593  | 2,906  | 국무조정실     | 666     | 386     | 214     |
| 국세청       | 2,232  | 3,005  | 2,797  | 통계청       | 119     | 147     | 167     |
| 교육부       | 2,219  | 2,918  | 2,580  | 통일부       | 201     | 231     | 144     |
| 기획재정부     | 4,034  | 1,235  | 1,789  | 문화재청      | 102     | 159     | 142     |
| 공정거래위원회   | 1,714  | 1,798  | 1,684  | 법제처       | 239     | 130     | 93      |
| 병무청       | 1,668  | 1,955  | 1,570  | 농촌진흥청     | 70      | 85      | 89      |
| 법무부       | 1,259  | 1,321  | 1,395  | 해양경찰청     | 83      | 81      | 87      |
| 외교부       | 958    | 1,155  | 1,147  | 방위사업청     | 43      | 40      | 56      |
| 조달청       | 849    | 961    | 1,047  | 행정복합도시건설청 | 54      | 60      | 43      |
| 소방청       | 807    | 928    | 1,043  | 원자력안전위원회  | 46      | 60      | 42      |
| 인사혁신처     | 847    | 904    | 998    | 기상청       | 35      | 33      | 37      |
| 문화체육관광부   | 921    | 1,413  | 997    | 새만금개발청    | 13      | 15      | 11      |
|           |        |        |        | 계         | 130,991 | 170,051 | 142,495 |

## 지방자치단체

### 민원발생량 상위 5개 기관(광역)

| 기관명 | 3월(건)   | 4월(건)   | 증감률     |
|-----|---------|---------|---------|
| 서울  | 150,664 | 175,264 | ↑ 16.3% |
| 경기  | 9,804   | 3,661   | ↓ 62.7% |
| 인천  | 3,736   | 3,325   | ↓ 11.0% |
| 세종  | 2,833   | 3,263   | ↑ 15.2% |
| 대구  | 1,502   | 1,782   | ↑ 18.6% |

### 민원발생량 상위 20개 기관(기초)

| 기관명    | 3월(건)  | 4월(건)  | 증감률     |
|--------|--------|--------|---------|
| 서울 은평  | 20,076 | 23,168 | ↑ 15.4% |
| 경기 남양주 | 3,481  | 11,749 | ↑ 238%  |
| 경기 용인  | 11,771 | 10,833 | ↓ 8.0%  |
| 경기 화성  | 9,386  | 8,820  | ↓ 6.0%  |
| 경기 수원  | 6,997  | 8,727  | ↑ 24.7% |
| 경기 성남  | 6,425  | 8,648  | ↑ 34.6% |
| 전북 전주  | 4,115  | 6,279  | ↑ 52.6% |
| 경남 창원  | 5,109  | 5,905  | ↑ 15.6% |
| 충북 청주  | 4,050  | 5,754  | ↑ 42.1% |
| 경기 시흥  | 3,299  | 5,517  | ↑ 67.2% |
| 충남 천안  | 3,695  | 5,253  | ↑ 42.2% |
| 경도 고양  | 5,797  | 4,936  | ↓ 14.9% |
| 경도 안양  | 5,371  | 4,832  | ↓ 10.0% |
| 경도 안산  | 2,351  | 4,765  | ↑ 103%  |
| 대전 서구  | 3,661  | 4,374  | ↑ 19.5% |
| 대구 수성  | 3,602  | 4,335  | ↑ 20.3% |
| 경기 하남  | 12,165 | 4,212  | ↓ 65.4% |
| 경기 김포  | 5,325  | 4,143  | ↓ 22.2% |
| 대구 북구  | 2,306  | 3,869  | ↑ 67.8% |
| 전북 군산시 | 1,997  | 3,838  | ↑ 92.2% |

### 민원 추이

광역시자체 민원은 전월 대비 11.6% 증가

상위 5개 지자체 중 대구, 세종, 서울 증가

기초지자체 민원은 전월 대비 22.0% 증가

(증가율 상위) 경기 남양주·안산, 전북 군산, 대구 북구 등  
(감소율 상위) 경기 하남·김포·고양 등

### 기관별 주요민원

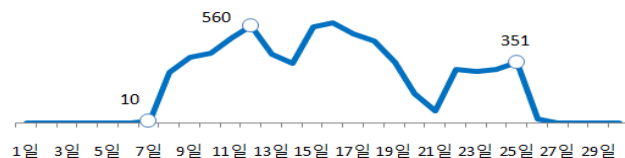
#### 대구광역시

대구역 인근에 고층아파트 건축 허가를 위한 건축위원회 심의 진행 반대(242건)

#### 경기 남양주시

'21년 입주예정인 △△공동주택의 층간 소음 방지설계에 대한 보완 요구(6,878건)

< 관련 민원 추이(4월) >



#### 경기 안산시

장애인 전용구역 위반 등 불법 주차 신고(3,253건), 일부 버스의 무정차 통과 등에 대한 조치 요구(40건)

#### 대구 북구

입주 전 사전점검에 따른 하자보수를 이행하지 않은 ○○아파트 준공승인 반대(26건) 등

#### 전북 군산시

노면홈 등 도로 파손에 따른 보수 요구(232건), 불법 가축 사육시설에 대한 조치 요구(24건) 등

## 시도교육청

### 시도교육청 민원발생량

| 기관명 | 3월(건)  | 4월(건)  | 증감률     |
|-----|--------|--------|---------|
| 경기  | 6,251  | 5,869  | ↓ 6.1%  |
| 서울  | 1,359  | 1,940  | ↑ 42.8% |
| 인천  | 793    | 392    | ↓ 50.6% |
| 부산  | 351    | 326    | ↓ 7.1%  |
| 경남  | 303    | 249    | ↓ 17.8% |
| 충남  | 302    | 213    | ↓ 29.5% |
| 대전  | 186    | 189    | ↑ 1.6%  |
| 대구  | 184    | 152    | ↓ 17.4% |
| 경북  | 259    | 151    | ↓ 41.7% |
| 전라  | 189    | 149    | ↓ 21.2% |
| 강원  | 206    | 141    | ↓ 31.6% |
| 충북  | 169    | 138    | ↓ 18.3% |
| 전북  | 358    | 137    | ↓ 61.7% |
| 광주  | 126    | 97     | ↓ 23.0% |
| 울산  | 92     | 71     | ↓ 22.8% |
| 제주  | 70     | 71     | ↑ 1.4%  |
| 세종  | 104    | 65     | ↓ 37.5% |
| 계   | 11,305 | 10,354 | ↓ 8.4%  |

### 민원 추이

시도교육청 민원발생량은 10,354건으로 전월 대비 8.4% 감소

(증가율 상위) 서울교육청, 대전교육청, 제주교육청  
(감소율 상위) 전북교육청, 인천교육청, 경북교육청, 세종교육청 등

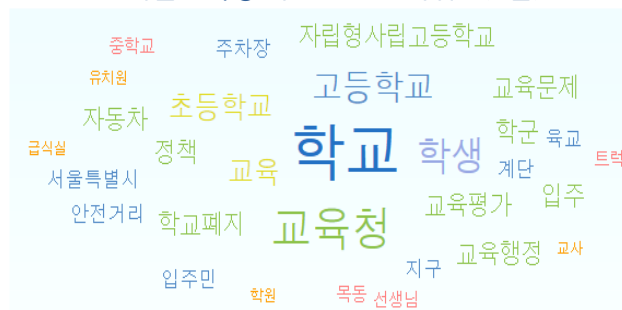
### 기관별 주요민원

#### 서울교육청

목동 △△공동주택에 배정된 초등학교를 공동주택에 가까운 학교로 변경 요구(315건),

자사고 운영 성과평가 결과를 활용한 자사고 지정 취소 반대(252건) 등

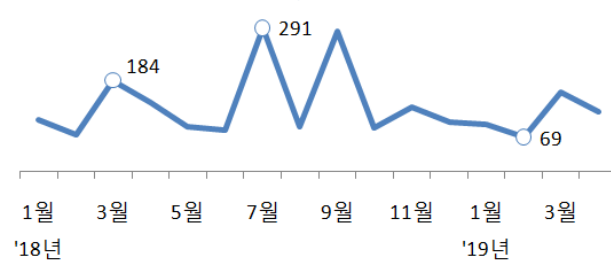
< 서울교육청 주요 민원 키워드(4월) >



#### 대전교육청

노은3지구 내 공립유치원 개설 요구, 고등학교 주변 학생 흡연행위 지도 요구 등

< 대전교육청 민원 추이(월) >



## 공공기관등

민원발생량 상위 25개 기관\*

| 기관명        | 3월(건)  | 4월(건)  | 증감률      |
|------------|--------|--------|----------|
| 한국토지주택공사   | 45,304 | 91,139 | ▲ 101%   |
| 한국도로공사     | 334    | 3,704  | ▲ 1,009% |
| 금융감독원      | 2,165  | 2,504  | ▲ 15.7%  |
| 한국통신사업자연합회 | 1,108  | 1,887  | ▲ 70.3%  |
| 한국산업인력공단   | 2,015  | 1,796  | ▼ 10.9%  |
| 한국전력공사     | 1,123  | 1,666  | ▲ 48.4%  |
| 한국소비자원     | 1,321  | 1,418  | ▲ 7.3%   |
| 대한법률구조공단   | 846    | 966    | ▲ 14.2%  |
| 한국철도시설공단   | 899    | 758    | ▼ 15.7%  |
| 건강보험심사평가원  | 582    | 657    | ▲ 12.9%  |
| 한국철도공사     | 341    | 649    | ▲ 90.3%  |
| 국민건강보험공단   | 679    | 545    | ▼ 19.7%  |
| 방송통신심의위원회  | 1,342  | 537    | ▼ 60.0%  |
| 근로복지공단     | 538    | 515    | ▼ 4.3%   |
| 한국인터넷진흥원   | 295    | 347    | ▲ 17.6%  |
| 한국산업안전보건공단 | 253    | 296    | ▲ 17.0%  |
| 한국정보통신진흥협회 | 262    | 273    | ▲ 4.2%   |
| 한국제품안전관리원  | 174    | 261    | ▲ 50.0%  |
| 경기도시공사     | 199    | 231    | ▲ 16.1%  |
| 한국농어촌공사    | 102    | 192    | ▲ 88.2%  |
| 국민연금공단     | 166    | 190    | ▲ 14.5%  |
| 한국주택금융공사   | 33     | 183    | ▲ 455%   |
| 자동차손해배상진흥원 | 143    | 172    | ▲ 20.3%  |
| 도로교통공단     | 272    | 164    | ▼ 39.7%  |
| 인천항만공사     | 25     | 153    | ▲ 512%   |

\*민원발생 242개 기관 중  
발생량 상위 25개 기관

### 민원 추이

공공기관등의 민원발생량(116,583건)은 전월 대비 79.7% 증가

\* 한국토지주택공사 민원발생량(91,139건)이 전체 공공기관등의 78.2%를 차지

(증가율 상위) 한국도로공사, 인천항만공사,  
한국주택금융공사, 한국토지주택공사 등

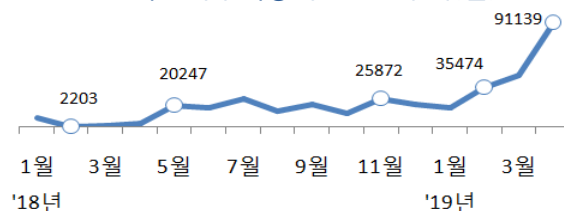
(감소율 상위) 국민연금공단, 도로교통공단

### 기관별 주요민원

#### 한국토지주택공사

위례광역교통개선대책인 송파 나들목 개선공사  
조속 추진 요구(11,241건), 시흥은계지구 OO블럭  
자재 변경 등 시공차별화 요구(5,939건) 등

< 한국토지주택공사 민원 추이(월) >



#### 한국도로공사

위례 광역교통 개선 대책인 송파 나들목 개선공사  
조속 추진 요구(3,383건)

#### 한국통신사업자연합회

전신주 통신선 정리 요구(539건) 등

#### 한국주택금융공사

공동주택 분양 대출금 이자에 대한 추심행위 중지  
요구(141건) 등

#### 인천항만공사

송도 9공구에 화물주차장 개설계획 반대(118건) 등

### Ⅲ. 지역 및 주요정책별 동향

지역별 발생 현황 및  
주요 키워드

주요정책별 현황  
(민원신호등)

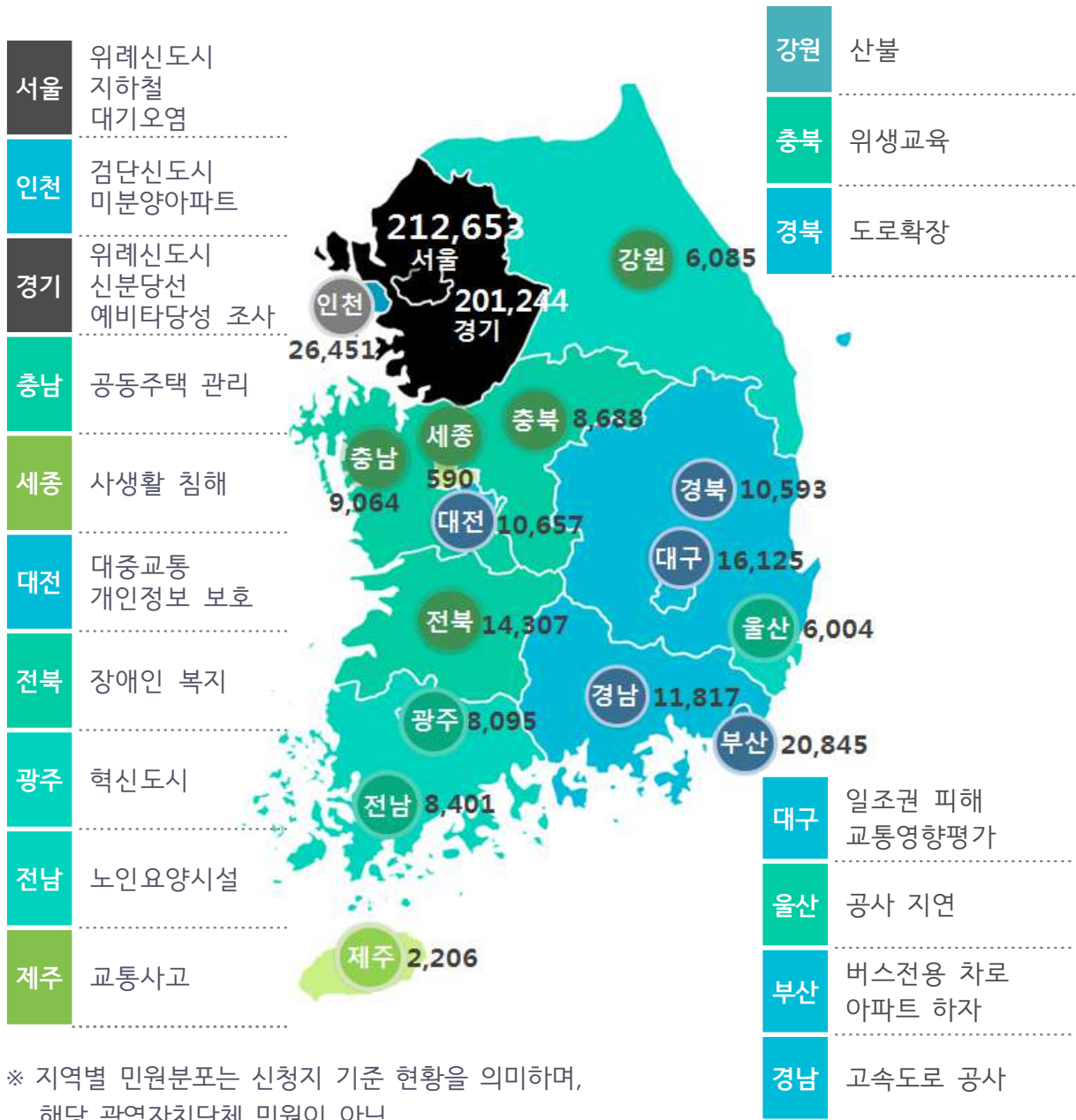
‘지역별 발생 현황 및 주요 키워드’은 신청지역이 확인되는 민원에 대한 지역별 현황과 해당 지역의 특징적인 민원 키워드를 소개하는 내용입니다.

‘민원신호등’은 국정과제 등 주요 정책, 다수 국민 관련성 등을 종합적으로 고려하여 선정한 주요과제(5대 분야>20개 과제)의 민원현황을 민원 증감률에 따라 신호등 색상(증가[●]-보합[●]-감소[●])으로 표시하여 추이정보를 제공하고 있습니다.

## Ⅲ. 지역 및 주요정책별 동향

### 지역별 발생 현황 및 주요 키워드

신청지역이 확인된 민원은 4월 전체 민원 805,972건 중 573,825건이며, 지역별로는 서울 37.1%(212,653건), 경기 35.1%(201,244건), 인천 4.6%(26,451건) 순



## 주요정책별 현황(민원신호등)

(단위: 건)

| 분야    | 번호 | 과제명                | 3월     | 4월     | 신호등 |
|-------|----|--------------------|--------|--------|-----|
| 환경·안전 | 1  | 미세먼지 피해 및 저감 대책    | 2,879  | 1,618  |     |
|       | 2  | 교통 안전 관리           | 36,212 | 37,157 |     |
|       | 3  | 시설물 안전 관리          | 4,533  | 4,785  |     |
|       | 4  | 유해물질 안전 관리         | 13,199 | 12,604 |     |
| 저출산   | 5  | 임신·출산 지원           | 743    | 638    |     |
|       | 6  | 보육 지원              | 986    | 799    |     |
|       | 7  | 다문화가족 등 지원         | 417    | 273    |     |
|       | 8  | 일·생활 균형 등 근무여건 개선  | 1,817  | 1,969  |     |
| 일자리   | 9  | 청년고용               | 611    | 490    |     |
|       | 10 | 저소득 근로자·비정규직 처우 개선 | 2,275  | 2,069  |     |
|       | 11 | 소상공인·자영업자 지원       | 774    | 742    |     |
|       | 12 | 중소·벤처기업 육성         | 654    | 677    |     |
| 교육·복지 | 13 | 청소년 보호 및 지원        | 286    | 200    |     |
|       | 14 | 대학입시 제도            | 98     | 97     |     |
|       | 15 | 노후생활 보장 제도         | 818    | 670    |     |
|       | 16 | 장애인 복지서비스 운영       | 1,010  | 765    |     |
| 주택·교통 | 17 | 공동주택 생활갈등          | 5,028  | 6,571  |     |
|       | 18 | 임대주택 등 주거복지 정책     | 1,656  | 2,004  |     |
|       | 19 | 청년층 주거부담 경감        | 284    | 228    |     |
|       | 20 | 대중교통 이용 불편         | 10,901 | 14,130 |     |

※ (신호등 표시) 전월 대비 10% 이상 민원 증가 시 빨강, +9.9%~9.9% 노랑, 10% 이상 감소 시 초록

※ 키워드 조정 등에 따라 민원건수는 일부 변경 가능

## IV. 이슈분석 : 배달음식

### 매년 월평균 증가 추세

'17년(1.8건)

'18년(2.8건)

'19년(4.0건)

### 민원신청 주체별

- 소비자 56.7%
- 음식업체 34.3%
- 배달업체 7.5%

‘이슈분석’은 국민생활과 밀접한 이슈와 관련된 민원 데이터를 분석, 관계 기관에 제공하여 제도개선을 유도하고 국민과 공유하는 자료입니다.

배달 음식 문화가 대중화됨에 따라 관련 민원을 분석하여 제공합니다.

## IV. 이슈분석 : 배달음식

### 분석배경

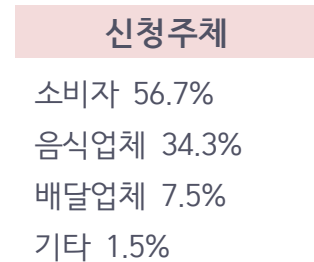
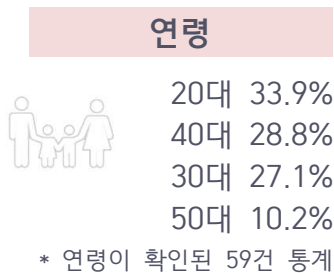
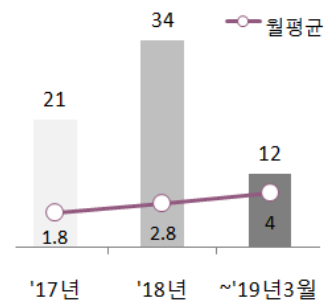
- 인터넷으로 음식을 주문하고 배달받아 식사하는 외식 문화가 대중화됨에 따라, 배달음식 관련 민원을 분석하여 관계기관 및 국민과 공유

#### < 분석대상 >

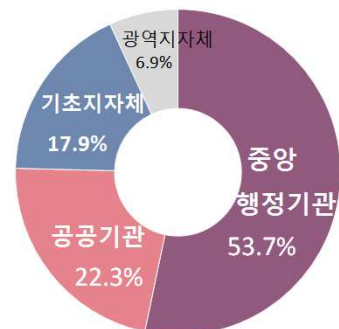
- ▶ '17년부터 '19년 3월까지 민원분석시스템에 수집된 배달음식 관련 민원 67건
- ▶ 검색어: 배달음식 앱, 배달음식 어플, 요기요, 배달의 민족
- ▶ 검색영역: 국민신문고+수집민원/ 제목+내용(완전일치)/ 중·반복민원 등 제외

### 민원현황

- 매년 월평균 증가 추세
  - '17년 1.8건 → '18년 2.8건 → '19년 4건
- 신청인은 연령대는 20대, 성별은 남성, 주체별로는 소비자가 많음



- 처리기관은 중앙행정기관이 53.7%(36건)로 가장 많음
  - 공공기관 22.3%(15건), 기초지자체 17.9%(12건), 광역지자체 6.9%(4건)
- ※ 중앙행정기관(36건) : 공정위(21), 경찰청(4), 농식품부(3), 국세청(3) 등
- ※ 공공기관(15건) : 소비자원(9), 금감원(3) 등



## 신청주체별 주요 민원사례

### 소비자 신청 민원 : 56.7%(38건)

- 배달음식 위생상태 불만이 31.6%로 가장 많고, 음식값 주문·환불처리 불만이 21.1%로 다음으로 많음
- 그 외 원산지·허위광고 신고와 가격·배달비 이의가 각각 15.8%

#### [ 배달음식 위생상태 불만 ]

- ○○앱을 이용하여 △△국밥을 배달시켜 먹던 중 벌레가 나와 매장에 전화해 문의하니 환불로 무마하려 하면서 전화를 끊어버렸고, 이후 또 한번 배달앱으로 주문을 했는데, 반찬으로 온 김치 안에서 또 다시 벌레를 발견했음
- □□앱에서 ○○비빔밥을 배달시켰는데 음식에서 담배꽂초가 나왔음. 위생상 문제가 있는 것이 아닌지 불시 점검을 해야 될 것임

#### [ 배달음식 주문·환불처리 불만 ]

- 배달음식 시켰는데 저희 집에 배달이 안 오고 다른 곳으로 배달을 가서 제가 음식을 못 받았는데 환불을 해 주지 않고 있음. 일단 △△앱 고객센터에 신고를 해봤는데 못 받게 되면 어떻게 해야 하나요?
- ○○○를 통해 음식주문 시켰으나 1시간 반 동안 배달음식점에서 연락이 없어 확인했더니 연락도 하지 않았으면서 연락했다고 주장하며 일방적으로 음식을 취소시킴

#### [ 배달음식 원산지·허위광고 신고 ]

- 배달앱 ○○○에 △△닭발과 △△족발 음식의 원산지 표기가 되어 있지 않으니 조치 바람
- ○○○에서 △△스시라는 음식점을 접하고 10만원 이상 구매할 경우 제주도 2인 왕복항공권과 렌트카 2일 무료 티켓을 준다는 광고를 보고 직원과 통화해 확인하고 주문을 했는데, 받고 보니 여행사 홍보패키지 티켓이었고, 무려 39만원 정도 돈을 내야 이용할 수 있는 것이었음. 주인에게 연락을 했는데 상황을 회피하고 기다리라는 말만 하고 있으며 광고도 내리지 않고 있음

#### [ 배달음식 가격·배달비 이의 ]

- ○○앱을 통해 주문을 했더니, 배달하는 지점에서 주문을 완료하자 바로 전화가 와서 이전에는 없던 배달료가 천원 있다고 함. 배달료를 받으려면 앱에서 포장주문, 배달주문을 구분하든지, 배달시 배달료 별도라고 표시해 주시든지 해야 할 것임. 소비자에게 주문 후 별도 배달료를 받는 행위는 정당하지 않다고 생각함

## 음식업체 신청 민원 : 34.3%(23건)

- 배달앱 수수료 과다·대금정산방법 이의가 43.5%, 특정업체 할인이벤트로 인한 피해 등 앱 운영 관련 내용이 21.7%

### [ 배달앱 수수료 과다·대금정산방법 이의 ]

- 배달앱의 발달로 자영업자는 배달 주문을 앱으로 거의 받고 있는데, **너무 비싼 수수료**(18.9%, 현장결제 12%)로 운영이 힘들. 또한 ○○앱은 음식금액을 올리지 못하도록 압박하면서 수수료에 비해 서비스 또한 형편이 없고, **선결제 대금지급을 보름에 한번** 하고 있어 가게운영에 막대한 지장을 초래함
- 모든 배달 업종이 영세업자인데, 배달 앱 수수료는 ○○○○ 0%, □□□□ 6.6%, △△△△ 9%, ◇◇◇◇ 약12%임. 고객들이 배달앱으로 주문하면 카드나 핸드폰 결제를 하고 결제한 금액은 앱회사로 입금되어 그 후 각 앱회사에서는 수수료를 제외한 금액을 사업자한테 입금해주는데 ○○○○, □□□□은 일주일 뒤에, ◇◇◇◇는 1일부터 15일까지 판매된 것을 정산해서 수수료를 공제하고 5일 뒤에 입금해 주는데, 약 20일 걸리고 중간에 휴무일이 끼면 25일도 걸림. 자영업자들이 자금 회전이 안되어 힘들어 하고 있음
- 배달앱 ○○○에 가입하여 영업을 하는 가맹점임. 고객이 배달앱을 통해 선결제하는 가맹점 매출금액을 한 달에 2번 정산하는데, 기준이 매달 1-15일까지의 매출, 16일-말일까지의 매출을 5영업일이 지난 후에 지급하고 있어 **정산기간이 길어서 매일 재료비·인건비를 지불하는 영세 가맹점들의 자금 유동성에 문제가 발생함**. 지불할 금액을 보유하면서 발생하는 이자수입은 가맹점에게 돌려 줘야 한다고 봄

### [ 특정업체 할인이벤트로 인한 피해 등 앱 운영 관련 ]

- 특정 **프랜차이즈 대상으로 한 반값 할인 행사**로 인해 다른 영세 상인에게 타격을 주어 폐업할 지경에 이르게 되는 행위를 하여 신고함. 이런 행위로 인해 모든 영세 상인이 타격을 입어 폐업이 속출할 것이니 정부 차원에서 ○○○의 갑질을 처벌하여 주시기 바람

## 배달업체 신청 민원 : 5건(7.5%)

- 영업정지 처분, 사업자 등록 관련 질의·문의 등

- 배달음식 판매 과정에서 미성년자에게 주류를 판매하였다는 사유로 영업정지 처분을 받았으나, 처분 취소를 구하는 행정심판 도중에 **‘재결이 있을 때까지 영업정지 처분을 정지한다’**는 결정을 받았음. 이런 경우 **재결이 있을 때까지 영업을 위한 광고를 하는 것에 다른 제한이 있는지** 알고 싶음

## V. 5월의 관심 키워드 [정기예보]

### 민원 키워드 트렌드 분석

#### I 키워드 맵

—  
분석 주제에 대한  
주요 연관 키워드 맵

#### II 키워드 트렌드

—  
키워드 관련 트렌드 정보  
\* 민원 & 키워드  
\* 포털검색, 소셜, 뉴스

#### III 5월의 관심 키워드

—  
키워드 클라우드  
민원 현황  
민원 사례

‘관심 키워드’는 매일 제공되는 정기예보 내용을 개선하여 최근 3년간 민원 빅데이터에서 많이 언급된 민원키워드의 노출 건수 및 추이 등을 통계적 기반의 트렌드 분석을 통해 정기예보 형태로 제공하는 것입니다.

민원의 사전예방 및 대응에 참고하시기 바랍니다.

## 분석개요



## 분석대상

- 대상기간 : 최근 3년('16~'18년) 매년 5월
- 대상민원 : 국민신문고 민원, 지자체 민원창구 수집민원



## 분석절차

## &lt;키워드 맵&gt;

주제 키워드의 핵심  
연관어 맵

\* 키워드와 민원건수  
증감량으로 맵 구성

## &lt;키워드 트렌드&gt;

주제 키워드와 관련된  
다양한 추세 정보

\* 민원추이 및 각종  
트렌드 정보 제공

## &lt;관심 키워드&gt;

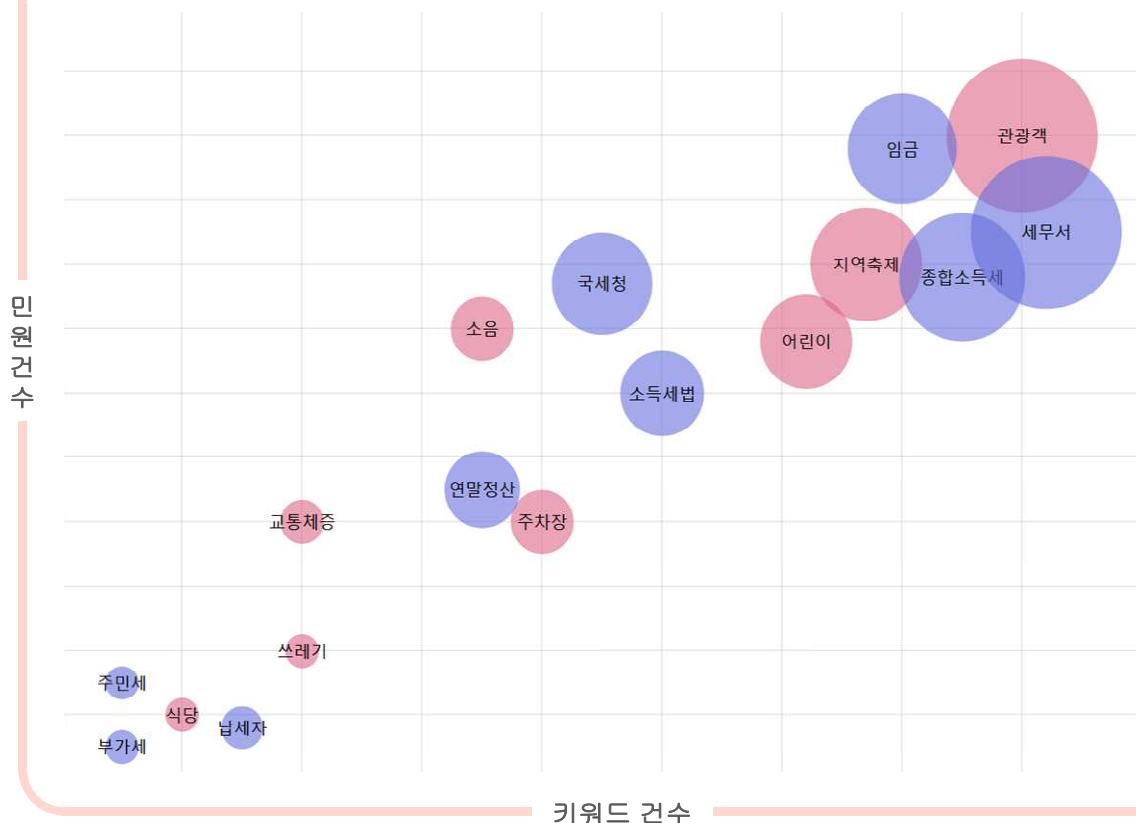
주제 키워드에서  
관심키워드 도출

\* 키워드 클라우드,  
민원 현황 및 사례

## 키워드 맵



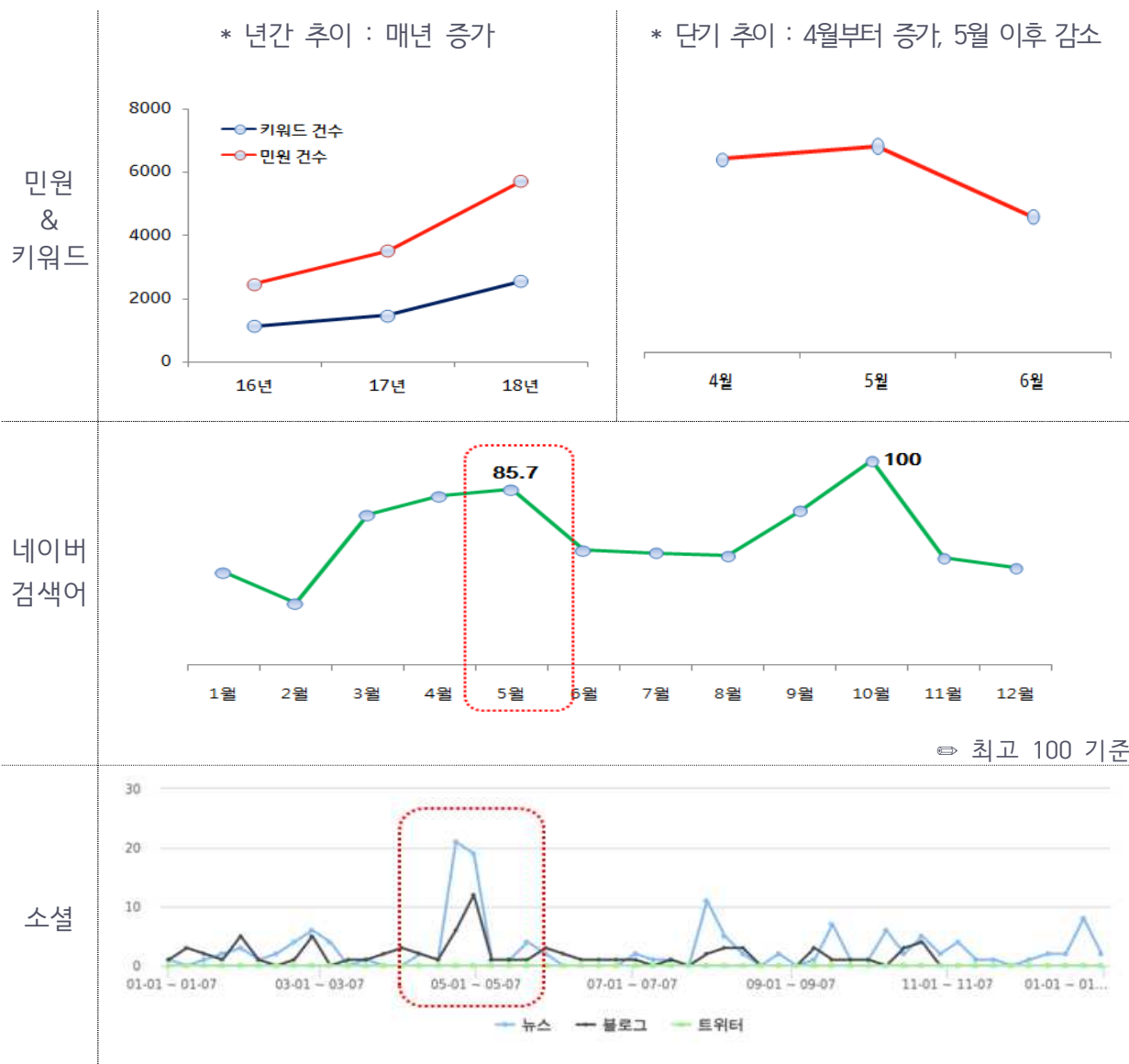
## 핵심 연관어



## 키워드 트렌드



<키워드 I : 여행> 연중 봄(5월), 가을(10월)에 가장 많이 발생



## 뉴스

[네이버 | 강원일보] [춘천]“놀이동산보다 재밌어 ... 엄마아빠도 웃음꽃”

제험 부스 종합체육관에 배치공연부터 각종 프로그램 동성 잊지못할 소중한 추억 제9회 어린이. 특히 올해는 인기 코너인 소방제험 부스를 인근 춘천종합체육관에 배치하면서 바이킹 드론제험 회전목마 등 놀이시설과 본도를 극대화했다.

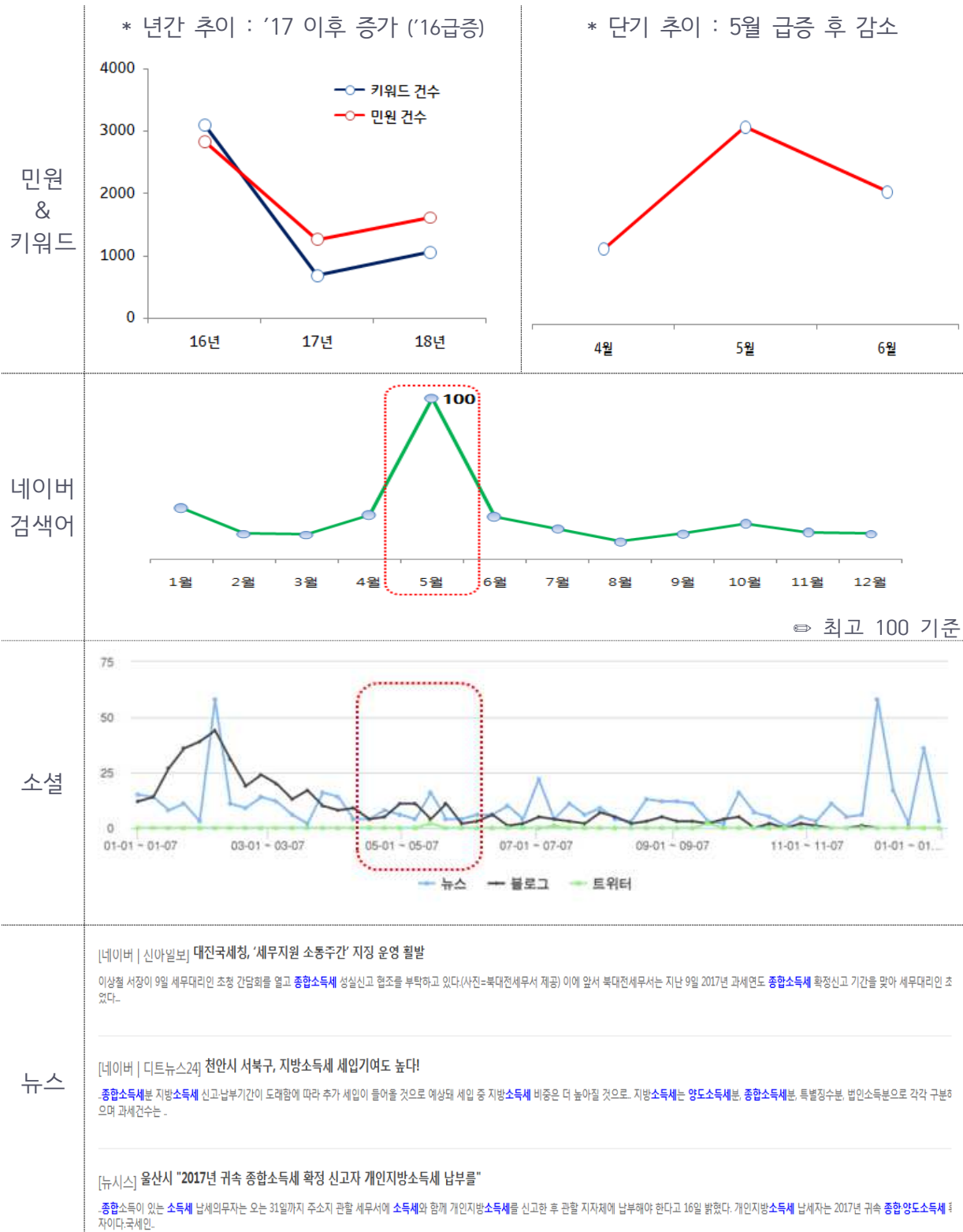
[네이버 | 에듀등아] 다가오는 어린이날, 온 가족이 즐길 수 있는 축제는?

더욱이 동화축제 장소가 어린이대공원 인근인 만큼 행사를 즐기다 아이들과 함께 놀이동산을 가는 것도 좋을 것이다. 이중에서도 특히 양평제험은 해마다 많은 아이들의 사랑을 받고 있다. 과자먹Go 행복담Go 과자축제 아래

[네이버 | 뉴스1] 어린이날 연휴 미술관에서 놀면서 예술 배워요

© News1 어린이날 연휴를 맞아 시끄러운 놀이동산이나 축제 대신 미술관은 어떨까. 제험. 서울관에서는 56일 어린이들이 놀이를 통해 예술을 배우는 제험 건담 프라모델 조립 스피드 배틀 등 무료제험 이벤트가 하루 종일

<키워드 II: 세금> 종합소득세 신고기간이 있는 5월에 급증



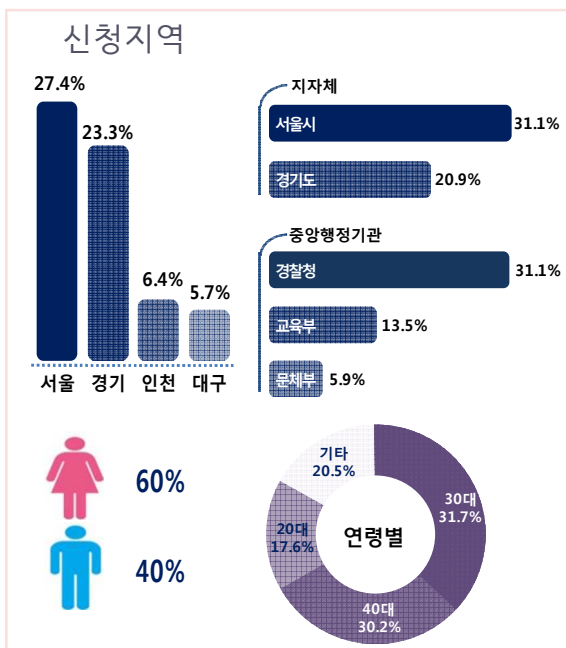
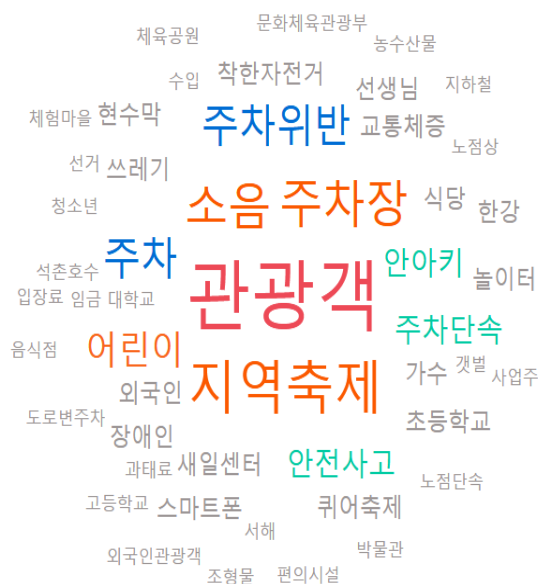
## 5월의 관심 키워드



## ○ 관심 키워드 I : 축제, 체험, 놀이동산

- ◆ 봄 여행주간 운영(4.27~5.12)에 따른 나들이 인파 증가 예상
- ◆ 축제·행사장소, 각종 시설물 관리점검을 통해 안전사고 예방
- ◆ 교통, 청결 등 이용불편 최소화를 위한 사전 대응

## 키워드 클라우드



## 시설물 파손·방치, 안전사고 위험 및 예방

- 야외무대 관람석 계단 파손 등 시설물 파손 및 방치로 안전에 큰 위해
- 축제때 사용한 유등의 쇠철사가 그대로 노출된 채 방치되어 아이들 보행에 위험

## 주차장, 불법 주정차, 교통혼잡 등 불편

- 불법주정차 차량들로 버스통행의 어려움, 견인 및 과태료 조치 요청
- 공공기관 주차장이 한산함에도 이용통제에 불만, 도민을 위한 축제이고 행정인지 의문

## 소음, 조명, 쓰레기, 흡연 등으로 인한 피해

- 스피커 소음으로 창문이 흔들릴 정도로 진동이 심함
- 불꽃놀이, 조명(발광, 점멸 등)으로 눈을 뜨기 어려울 정도로 불편, 단속과 규제 필요
- 쓰레기 방치, 악취, 흡연 등

## 체험프로그램 및 시설이용 불편 등

- 프로그램 대기시간, 대기 환경 열악, 관리자의 불합리한 진행 등 불만족
- 이용요금 책정 불만, 성인·아동 및 지역·외래주민 요금체계 불합리 등 개선 요구

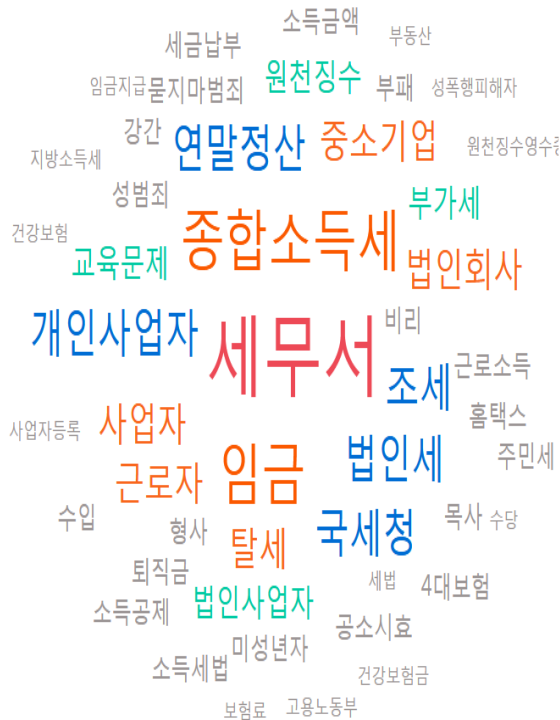
## 기타

- 교통 및 이용혼잡 해소를 위한 축제·행사일정 고려, 신규 행사 제안, 동물학대(체험), 소방 안전 점검, 불법 주류판매 단속요구 등

## ○ 관심 키워드Ⅱ : 종합소득세 신고

- ◆ 5월 종합소득세 신고기간 운영으로 웹, 방문, 전화 등 관련 문의 집중 예상
- ◆ 빈발 내용을 참고하여 종합소득세 신고기간 운영에 대한 대응 강화

## 키워드 클라우드



## 일반적 내용 및 신고 문의

- 종합소득의 종류, 소득금액 계산방법 문의
- 복수근로자 합산신고 여부에 따른 종합소득세 신고 문의
- 주택임대사업자의 임대사업에 대한 종합소득세 신고 및 소득세 감면혜택 등
- 기간 경과 후 신고 시 가산세 부과 여부
- 기타소득 해당여부, 관련 세법 및 신고절차
- 지급명세서 오·허위제출(근로부인 포함) 관련
- 일용근로소득자(아르바이트, 일용직)의 종합소득세 신고 대상 여부 문의

## 근로장려금 관련

- 종합소득세 확정신고를 기한 내 못할 경우 근로장려금 수령 가능 여부
- 소득금액 산정기준, 신청기한, 대상, 지급일 등

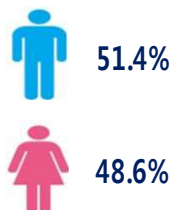
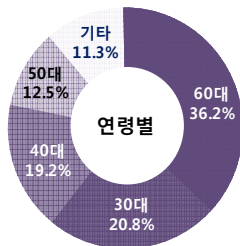
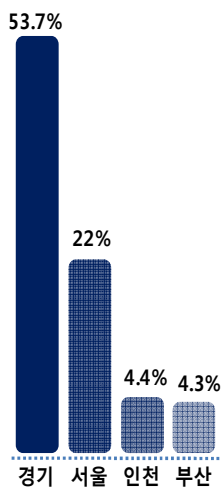
## 서비스 응대

- 현장불편(방문, 주차시설, 창구응대품질 등)
- 전화연결 불가·지연, 홈택스 등 인터넷서비스 불편 및 개선요청

## 기타 문의

- 세액공제·환급 관련 경정청구, 기한 후 신고 문의
- 근로소득 문의(비영리사업자, 스톡옵션 등)
- 개인·면세사업자 관련(현황신고, 필요경비 산입·공제·처리 등)
- 제도문의(창업자/폐업자 멘토링, 영세 납세자지원단 등)
- 간편장부(내용, 대상자 여부, 기장방법 등)
- 환급금, 연말정산, 소득금액증명원 발급 문의

신청지역



## VI. 「국민생각함」 동향

전월 대비 31% 증가

국민발제 263건

기관발제 140건

주요 국민발제 안건

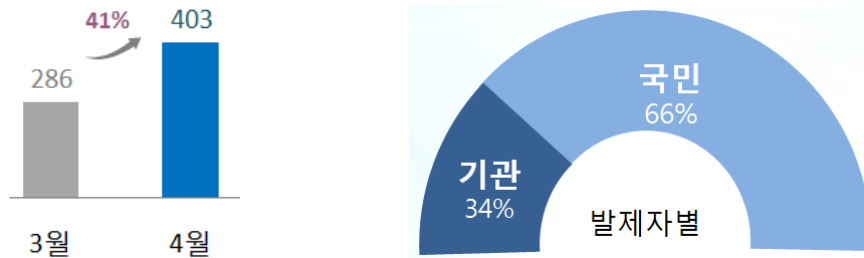
'국민생각함' ([idea.epeople.go.kr](http://idea.epeople.go.kr))은 국민들이 정책과 행정서비스의 제안·설계·집행·평가 전 과정에 참여할 수 있도록 구축된 온라인 국민참여 플랫폼입니다.

여러 사람들의 생각을 모아 정책과 행정을 개선하고자 국민들과 행정기관이 발제한 안건, 국민들의 참여나 공감에 많았던 안건 등 다양한 동향 정보를 「국민의 소리」 월간동향을 통해서 제공하고 있습니다.

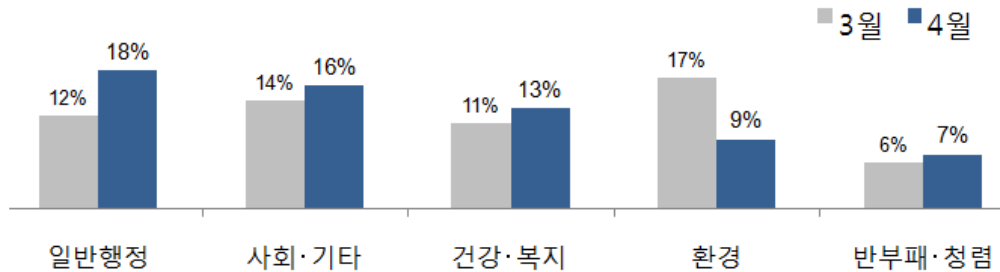
## 4월 현황

○ 4월 등록안건은 403건으로 전월 대비 41% 증가(286건 → 403건), 전년 동기 대비 124%(223건) 증가

- 발제자별로는 국민 발제안건이 66%(263건), 기관 발제안건이 34%(140건)

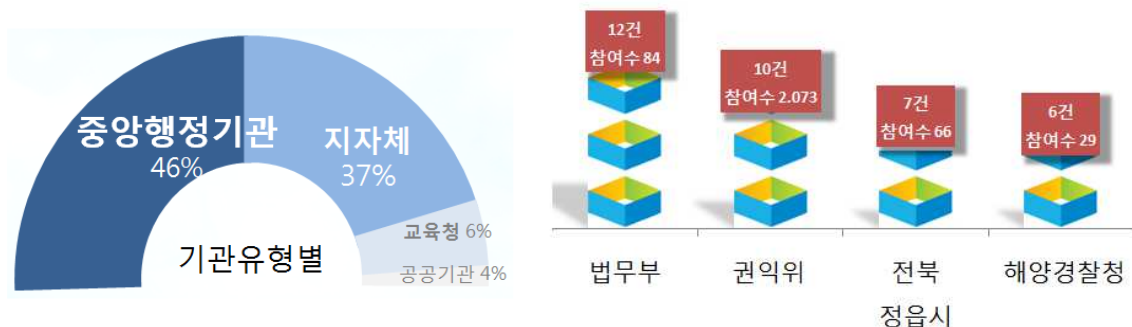


○ 분야별로는 일반행정 분야 안건이 18%(71건)로 가장 많고, 사회·기타 16%(63건), 건강복지 13%(53건), 환경 9%(37건) 등의 순임



○ 기관유형별로는 중앙행정기관 46%(65건), 지방자치단체 44%(62건), 교육청 6%(8건), 공공기관 4%(5건)

- 법무부(12건), 권익위(10건), 전북 정읍시(7건), 해양경찰청(6건)이 많은 안건 등재



## 참여율 상위 안건

- 국민이 발제한 안건 중 참여수가 가장 많았던 안건은 “남성육아휴직제도 선택이 아닌 필수가 되어야 할 때 아닐까요?” 임

### 【국민참여 상위 10개 안건】

| 순위 | 분야    | 안건 제목                               | 참여수 |
|----|-------|-------------------------------------|-----|
| 1  | 취업직장  | 남성육아휴직제도 선택이 아닌 필수가 되어야 할 때 아닐까요?   | 107 |
| 2  | 주택건축  | 끊이지 않는 공동주택 관리비 비리를 해결 할 수 있는 정책 방안 | 86  |
| 3  | 건강·복지 | NO키즈 ON키즈, 여러분의 생각을 ON 해 주세요!       | 79  |
| 4  | 환경    | 미세먼지만큼 위험한 미세플라스틱의 규제 방안            | 75  |
| 5  | 교육    | 대한민국 청년 실업 문제 해결 방안                 | 74  |
| 6  | 건강·복지 | 현재 시행되고 있는 '임산부 배려 시스템' 이대로 괜찮을까?   | 66  |
| 7  | 일반행정  | 홈택스, Wetax, 서울ETAX 사이트 통합건의         | 56  |
| 8  | 환경    | 답답하고 불쾌한 미세먼지 저감을 위한 개선 방안          | 53  |
| 9  | 사회·기타 | 장애인 대학생의 교육권리 문제                    | 31  |
| 10 | 환경    | 피씨게임방 소음문제, 규제가 필요하지 않을까요?          | 27  |

- 기관이 발제한 안건 중 참여수가 많았던 안건은 권익위가 발제한 “충간소음 문제, 같이 고민해 볼까요?” 임

### 【국민참여 상위 10개 안건】

| 순위 | 발제자     | 안건 제목                          | 참여수   |
|----|---------|--------------------------------|-------|
| 1  | 국민권익위원회 | 충간소음 문제, 같이 고민해 볼까요?           | 1,700 |
| 2  | 산림청     | 산림휴양 통합플랫폼에 어울리는 이름을 선정해 주세요!  | 463   |
| 3  | 경기 하남시  | 하남 혁신정책 아이디어 평가해 주세요!          | 460   |
| 4  | 행정안전부   | 2019년 국민이 제안하는 협업 아이디어 공모      | 400   |
| 5  | 인사혁신처   | 국가인재데이터베이스의 별칭을 지어주세요!         | 351   |
| 6  | 경기 하남시  | 하남형 리빙랩 명칭 공모                  | 180   |
| 7  | 광주 서구   | 광주 서구 혁신 대표 브랜드 과제 선정          | 165   |
| 8  | 경기 하남시  | 지역복지혁신사업평가해주세요!                | 140   |
| 9  | 외교부     | 해외 관광지 안내, 한국어로도 듣고 싶어요?       | 63    |
| 10 | 광주 북구   | 미세먼지 차량 2부제 전국 확대에 대한 당신의 생각은? | 54    |

## 주요 국민발제 안건

### ① 보냉팩 재사용을 통한 일회용품 줄이기



- 발제자 : 최○○ \*'19.4.1 발제(탄생)
- 내용(문제점)
  - 식·음료품의 온라인 상거래가 보편화 되면서 택배를 활용한 냉장·냉동식품의 유통이 활발하게 진행되고 있음
  - 냉장·냉동식품의 경우 신선도 유지를 위해 보냉팩을 사용하여 적정 온도에서 유통하고 있음
  - 하지만, 온도 유지를 위해 사용하는 보냉팩의 경우 대부분 일회성으로 사용되고, 사용 후 버려져 자원의 낭비와 환경의 오염을 초래할 가능성이 있음
- 개선방안
  - 재활용이 가능한 보냉팩을 제작·보급하고, 공병 수거방식처럼 사용 완료한 보냉팩을 돌려주는 경우, 금전보상을 실시하여 재활용률을 높이는 정책 도입 필요

### ② 해기사면허(소형선박면허) 취득에 필요한 건강검진 간소화



- 발제자 : 김○○ \*'19.4.15 발제(탄생)
- 내용(문제점)
  - 한국해양수산원에서 시행하는 해기사 시험에 합격하고, 해기사 면허를 받기 위해서는 국민건강보험관리공단에서 발급하는 건강검진결과통보서를 제출하여야 함
  - \* 이 외에도 행정기관에서 인허가 등을 진행하는 경우, 건강검진결과 통보서가 구비서류인 경우가 있음
- 개선방안
  - 운전면허증을 발급 시 국민건강보험관리공단의 건강검진 정보를 활용하여 민원인의 서류제출을 갈음하는 것과 같이 다른 시스템에서도 정보를 공동으로 활용할 수 있도록 개선

### ③ 식품영양성분 표시에 식이섬유 함량표시 제안



● 발제자 : 홍○○ \*'19.4.21 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 우리나라 국민은 식이섬유의 표준섭취량(25g/일)에 비해 섭취량이 부족한 경향이 있어 식이섬유 섭취를 돕는 식품관련 시장이 꾸준히 성장하고 있음
- 식이섬유는 장 개선 등 건강에 좋은 성분이지만, 많이 먹으면 다른 영양소의 흡수를 방해하는 부작용이 있는 성분임
- 현행 식품영양성분 표시관련 규정은 식이섬유의 함량에 대한 정보제공 기준이 없어 대부분의 가공식품에는 식이섬유정보가 제공되지 않고 있음

● 개선방안

- 식이섬유 또한 단백질, 탄수화물, 지방 등의 영양성분과 같이 식품영양성분표시가 필수적으로 기재되어야 하는 항목으로 추가하여 관리할 필요가 있음

### ④ 등산로 119 구급함 내용물 추가 요청



● 발제자 : 김○○ \*'19.4.28 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 주요 등산로에 설치된 119구급함을 통해 산행 중에 발생한 부상을 치료하는데 도움이 되고 있음
- 응급처치는 환자를 땅바닥에 눕히거나 앉아서 진행하는 경우가 있어서 상처 치료 시 2차 감염 등의 우려가 발생함

● 개선방안

- 구급함에 환자 보호 비닐커버를 함께 비치하거나, 구급함 옆에 간이의자 등을 설치하여 위생적이고 편리한 응급처치 환경 조성 필요

## VII. 「국민콜110」 동향

전월 대비 4.5% 증가

행정안전부 소관  
내용이 많음

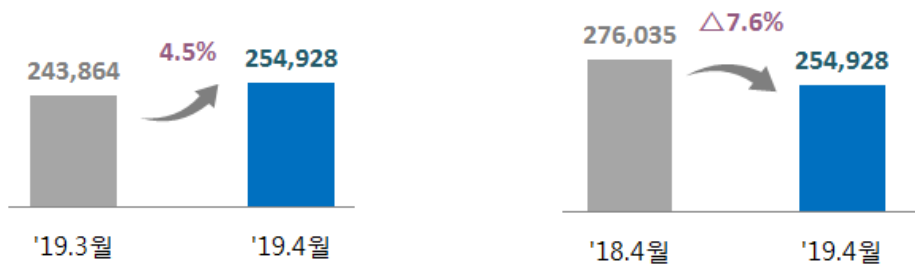
국세 신고 납부 관련  
문의 117.5% 증가

'국민콜110(정부민원안내)'은 중앙행정기관(45개), 지자체(243개), 시·도교육청(17개), 공공기관(11개) 등 316개 기관 및 국민 안전관련 20개 전화의 비긴급 신고전화를 상담·안내하고 있습니다.

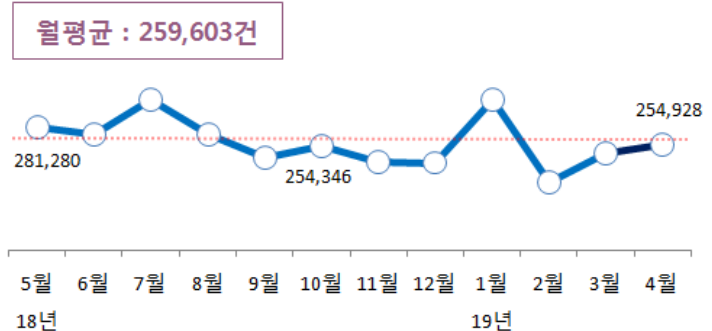
110 홈페이지 및 모바일앱을 통한 채팅·화상·예약상담 및 문자상담서비스를 제공하고 있으며, 365일 24시간 실시간 상담이 가능한 '국민콜110' 소식을 알려드립니다.

## 4월 상담현황

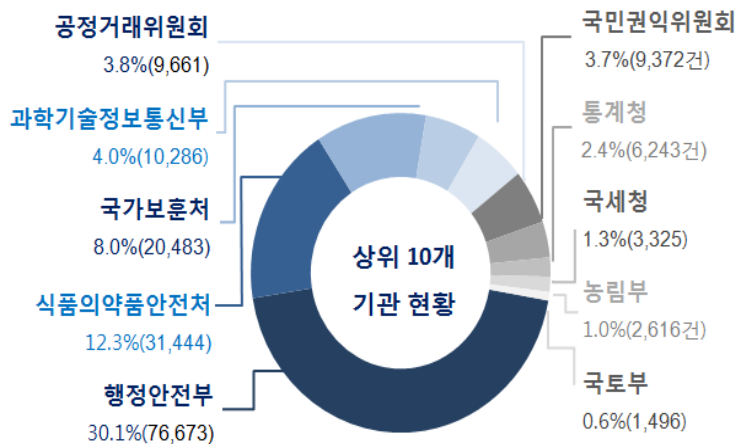
- 4월 상담요청 건은 254,928건으로 전월(243,864건) 대비 4.5% 증가, 전년 동기(276,035건) 대비 7.6% 감소



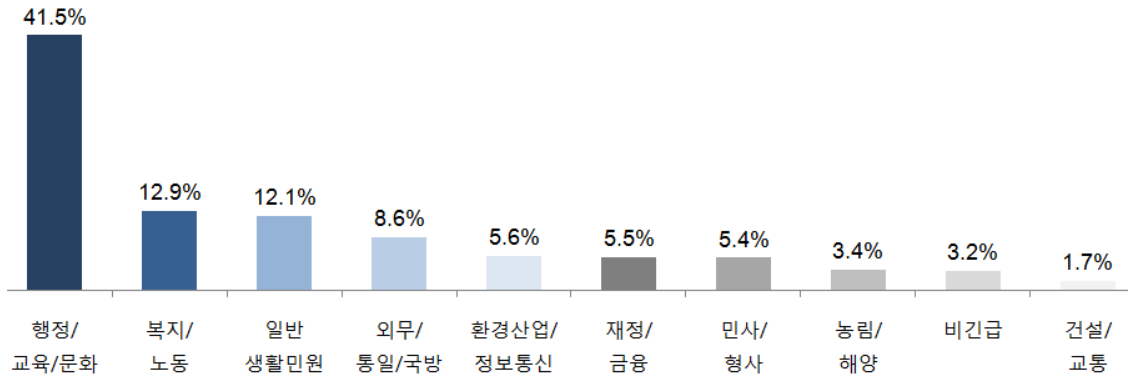
- 4월 상담요청 건은 최근 1년 평균 상담 건수(259,603건) 보다 1.8% 감소



- 상담내용을 기관별로 보면, 행정안전부 소관 내용이 30.1%(76,673건)로 가장 많음
- 상위 10개 기관 상담이 171,599건으로 전체 상담의 67.3%를 차지



## 상담유형별 현황



### 【상담유형별 전월 대비 증감률】

| 상담유형      | 3월      | 4월      | 증감률     | 주요 내용                                                  |
|-----------|---------|---------|---------|--------------------------------------------------------|
| 행정/교육/문화  | 105,387 | 106,976 | ↑ 1.5%  | 지방세 특별 징수, 주민세 균등분 방법 문의<br>주민등록등·초본 등 각종 증명서 발급 관련 문의 |
| 복지/노동     | 31,578  | 33,388  | ↑ 5.7%  | 금연 구역 내 흡연신고 및 예방접종 관련 문의<br>기초생활 수급자 자격 등 생활보호 문의     |
| 환경산업/정보통신 | 15,241  | 14,388  | ↓ 5.6%  | 동물 사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의<br>충간 소음 신고 및 매연 신고 문의          |
| 농림/해양     | 8,096   | 8,859   | ↑ 9.4%  | 유기동물 신고 등 동물보호 문의<br>농지원부발급 등 농지법 문의                   |
| 재정/금융     | 11,739  | 14,178  | ↑ 20.8% | 지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의<br>소비자 보호 관련 등 공정거래 문의           |
| 건설/교통     | 4,821   | 4,395   | ↓ 8.8%  | 승차거부 신고 및 자동차 등록 관련 문의<br>도로 시설물 설치 및 보수 관련 문의         |
| 민사/형사     | 14,396  | 13,852  | ↓ 3.8%  | 무단 주정차 단속 문의<br>생활법률 등 법률 상담 문의                        |
| 외무/통일     | 21,673  | 22,271  | ↑ 2.8%  | 여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의<br>국가 유공자 심사 및 생활보호 관련 문의      |
| 생활민원      | 33,999  | 31,309  | ↓ 7.9%  | 트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련<br>110업무 이외 의 기타 문의              |
| 긴급/비긴급    | 8,734   | 8,280   | ↓ 5.2%  | 상습 정체구역 교통 단속 등 경찰 민원 문의<br>자동차 매연 신고 등 환경 오염 신고 문의    |

○ 상담유형별 주요 내용

- 개인사업자의 종합소득세 신고가 5월에 예정됨 따라 “국세 신고 납부” 관련 문의가 전월 대비 117.5% 증가
- 건강보험료가 4월에 정산 부과되는 영향으로 “의료보험 부과 및 보험급여 혜택” 관련 문의도 78.4% 증가

| 주요 내용                            | 3월     | 4월     | 증가율      |
|----------------------------------|--------|--------|----------|
| 위택스 인터넷 신고 및 납부방법 문의<br>행정/교육/문화 | 32,674 | 33,247 | ↑ 1.8%   |
| 동물보호 및 방역대책 관련 문의<br>농림/해양       | 5,464  | 6,172  | ↑ 13.0%  |
| 국세 신고 납부 관련 문의<br>재정/금융          | 1,444  | 3,141  | ↑ 117.5% |
| 환경오염 및 관리시설 관련<br>긴급/비긴급         | 1,441  | 1,456  | ↑ 1.0%   |
| 공무원 채용시험 관련<br>행정/교육/문화          | 556    | 677    | ↑ 21.8%  |
| 법원 등기 발급 관련<br>민사/형사             | 410    | 435    | ↑ 6.1%   |
| 여권발급 및 외국인 상담 관련<br>외무/통일        | 341    | 383    | ↑ 12.3%  |
| 의료보험 부과 및 보험급여 혜택 관련<br>복지/노동    | 199    | 355    | ↑ 78.4%  |
| 민방위 재난 및 소방 관련<br>행정/교육/문화       | 314    | 319    | ↑ 1.6%   |
| 농산물 품질관리 및 원산지 표시 관련<br>농림/해양    | 241    | 246    | ↑ 2.1%   |



## 알림판

### 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 이용 안내

민원신청 정보를 기반으로 총 45종의 민원 통계 및 빅데이터 분석 결과를 시각화하여 제공하는 「한눈에 보는 민원 빅데이터」가 '19.1.30. 개통되었습니다.

✓ 국민신문고 홈페이지([www.epeople.go.kr](http://www.epeople.go.kr)), 업무망([www.pias.go.kr](http://www.pias.go.kr))을 통해 접속

### 민원정보분석시스템 이용신청 안내

우리 위원회에서는 국민신문고 민원, 제안을 검색하고 분석할 수 있는 민원정보분석시스템을 운영하고 있으며, 민원을 처리하는 기관 담당자는 누구나 이용 신청을 통해 분석시스템을 업무에 활용할 수 있습니다

민원정보분석시스템을 신규로 이용하거나 기존 사용자를 변경하는 경우에는 시스템 이용 신청서를 민원정보분석과(공문)로 보내 주시기 바랍니다.

✓ 신청서는 업무망([www.pias.go.kr](http://www.pias.go.kr))에서 다운로드(메뉴-신청서식-설명서)

### 담당자 안내

| 목 차                 | 담당자                 | 연락처          |
|---------------------|---------------------|--------------|
| I. 4월 민원동향          | 김성도 사무관             | 044-200-7286 |
| II. 기관유형별 동향        |                     |              |
| III. 지역 및 주요정책별 동향  |                     |              |
| IV. 이슈분석 : 배달음식     |                     |              |
| V. 5월의 관심 키워드(정기예보) | 김영수 사무관             | 044-200-7288 |
| VI. 「국민생각함」 동향      | 원지은 주무관<br>(국민신문고과) | 044-200-7267 |
| VII. 「국민콜110」 동향    | 김진 주무관<br>(110콜센터)  | 02-2110-6508 |