

시민고충처리위원회 고충민원 처리사례 (평택시)

□ 민원 제목 : 대설피해 농업용창고 재난지원 대상에서 제외 이의

□ 신청 원인

- 신청인은 대설피해 특별재난지역(2024. 12월)으로 선포된 평택시에 거주하며, 2024년 11월 26일부터 28일까지 발생한 대설피해로 인해 농업용 창고로 사용하던 건축물 일부가 파손되는 피해를 입었다. 신청인은 피신청인(평택시)에게 자연재난 피해 신고를 했으나, 해당 창고가 건축물대장에 일반건축물 창고로 등록되어 있다는 이유로 지원 대상에서 제외되었다.
- 이에 신청인은 행정안전부에 민원을 제기하였고, 행정안전부는 민원 답변으로 「제출하신 건축물대장을 확인한 결과 창고, 영업소 용도로 등록되어 있어 농업용 창고에 해당하지 않음. 다만, 사진을 통해 확인한 결과 영업소 용도로 등록된 건축물의 경우 농기계, 비료 등을 보관하여 영농목적으로 사용한 것으로 판단됨. 영농을 목적으로 사용한 창고 등에 피해가 발생한 경우, 재난지원금 지원 대상에 해당하며, 지원 여부는 해당 지자체에서 피해 현장을 면밀히 조사한 후 판단하여야 할 사항임」 이라고 회신하였다.
- 신청인은 이 행정안전부의 회신을 근거로 평택시 시민고충처리위원회에 재난지원금을 다시 요청하였다.

□ 피신청인 등의 주장

가. ○○면

- 2024년 12월 2일 신청인은 평택시에 대설피해 신고를 대면 구두로 접수하였으나, 면에서는 건축물대장 및 지참사진을 확인한 결과 일반 창고로 판단하여 주택 창고로 접수 예정임을 안내, 이 경우 재난지원금이 지급되지 않을 확률이 높다고 설명했다. 만약 농업용 창고로 사용하고 있다면 산업팀으로 신고해야 한다고 안내했으나, 민원인이 최종적으로 개발팀에 주택 창고로 신고하여 접수 처리했다.

- 민원인의 신고에 따라 2024년 12월 2일 재난관리시스템(NDMS)에 입력했다. NDMS 입력 기간 동안 주택 피해의 경우 반파 또는 전파가 아니면 재난지원금 대상에 해당하지 않는데, 신청인의 경우 이에 해당하지 않아 특별히 현장 확인을 하지 않았으며, 재난지원금 지급이 어렵다고 안내했다.
- 2025년 3월 10일 행정안전부에 제기한 민원 회신 결과를 확인 한 후에도 ○○면에는 재난 관련 기금이 책정되어 있지 않아 지원이 어렵고, ○○○○과를 통해 문의해 볼 것을 전달했다.
- 평택시(00면)는 2025년 3월 12일 ○○○○과에 피해 신고가 늦어진 이유와 농업 창고로 접수하지 않은 이유를 전달했다. 현재 재난지원금 지급이 모두 종료된 상황에서 추가 지급은 어려운 상황이며, 관련 부서에서 추가 집행이 가능하다면 사실 확인 후 민원 해소가 가능하다고 사료된다.

나. ○○○○과

- 민원인의 피해 신고서가 농업재해 관련 부서(○○면, ○○○○과, ○○실)로 접수되거나 전달받은 사항은 없다.
- 현재 시기상 피해 조사를 실시하여 피해 여부를 확인하기는 어려움이 있으며, 재난관리시스템(NDMS) 확정 후 지급해야 하는 절차상 어려움이 있다.
- 국·도비 예산 지원은 어렵고 시비로 편성된 예산으로만 지급이 가능하나, 기존 시비 예산은 집행이 완료되어 민원인이 요구하는 재난지원금을 지급하기 어렵다.
피해 신고 당시 관할 부서와 민원인 간의 사실관계 확인이 필요하며, 그 결과에 따라 면밀한 조사를 통해 지급 여부를 결정해야 한다.

다. ○○○○과

- 2024년 12월경 당시 ○○면에서 작성한 NDMS 보고 내용과 「자연재난조사 및 복구계획수립 요령」에 따라 미지급을 확정했다.
주택 피해로 접수되었으며, 관련 규정상 「건축법시행령」 {별표1}에서 규정한 주택 용도에 한하여 지원하도록 되어있는데, 해당 창고는 건축물대장상 창고로 되어 있어 주택의 부속 창고 등 거주가 아닐 경우 대상이 아니므로 미지급으로 확정했다.

- 관련 규정상 창고는 주거 목적이 있지 아니한 경우 지원 대상이 아니므로 현장 조사는 실시하지 않았다.
- 민원인이 농업용시설 피해로 신고를 했더라면 해당과에서 검토했을 사항이다. 해당과에서 농업용시설로 인정하여 피해 사항을 소급 적용할 수 있는지 여부에 대해 전화 협조를 요청했다.

□ 사실관계

- 2024. 12. 02.(10:40경): 신청인이 평택시 00면 개발팀에 대설 피해 대면 구두 접수
 - 2024. 12. 02.(10:45경): 면 개발팀, 건축물대장 및 지참 사진 확인 후 일반 창고로 판단, 주택 창고로 접수 예정임을 안내하며 재난지원금 지급 어려움 설명하였다 하고, 농업용 창고 사용 시 산업팀으로 신고해야 함을 안내했으나, 신청인이 주택 창고로 신고하여 접수했다고 함.
 - 2024. 12. 02.(10:52): 면 개발팀, 신청인의 신고(주택 창고)에 따라 재난 관리시스템(NDMS)에 입력.
- 2025. 03. 10.(09:38): 신청인의 형(J씨)이 행정안전부에 민원제기 회신 결과 확인
- 2025. 03. 12.(17:15): 00면, 0000과에 피해 신고 지연 및 농업 창고로 접수하지 않은 이유 전달.
- 2025. 03. 27.: 감사실에서 고충민원으로 처리가 필요하다고 요청, 신청인 동의서와 함께 시민고충처리위원으로 이송.

□ 관계법령 등

「재난 및 안전관리 기본법」은 각종 재난으로부터 국민의 생명·신체 및 재산을 보호하고, 재난의 예방·대응·복구를 목적으로 하며, 대설은 자연 재난에 해당한다.

▲ 「재난 및 안전관리 기본법(약칭: 재난안전법)」 [시행 2025. 4. 1.] [법률 제 20867호, 2025. 4. 1., 일부개정]

제1조(목적) 이 법은 각종 재난으로부터 국토를 보존하고 국민의 생명·신체 및 재산을 보호하기 위하여 국가와 지방자치단체의 재난 및 안전관리체제를 확립하고, 재난의 예방·대비·대응·복구와 안전문화활동, 그 밖에 재난 및

안전관리에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <개정 2013. 8. 6.> [전문개정 2010. 6. 8.]

제2조(기본이념) 이 법은 재난을 예방하고 재난이 발생한 경우 그 피해를 최소화하여 일상으로 회복할 수 있도록 지원하는 것이 국가와 지방자치단체의 기본적인 의무임을 확인하고, 모든 국민과 국가·지방자치단체가 국민의 생명 및 신체의 안전과 재산보호에 관련된 행위를 할 때에는 안전을 우선적으로 고려함으로써 국민이 재난으로부터 안전한 사회에서 생활할 수 있도록 함을 기본이념으로 한다. <개정 2023. 5. 16.>

제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2009. 12. 29. 2024. 1. 16.>

1.“재난”이란 국민의 생명·신체·재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것으로서 다음 각 목의 것을 말한다.

가. 자연재난: 태풍, 홍수, 호우(豪雨), 강풍, 풍랑, 해일(海溢), 대설, 한파, 낙뢰, 가뭄, 폭염, 지진, 황사(黃砂), 조류(藻類) 대발생, 조수(潮水), 화산활동, 「우주개발 진흥법」에 따른 자연우주물체의 추락·충돌, 그 밖에 이에 준하는 자연현상으로 인하여 발생하는 재해

○ 「자연재해대책법」 제1조(목적), 제2조(정의), 제3조 (책무)

제1조(목적) 이 법은 태풍, 홍수 등 자연현상으로 인한 재난으로부터 국토를 보존 하고 국민의 생명·신체 및 재산과 주요 기간시설(基幹施設)을 보호하기 위하여 자연재해의 예방·복구 및 그 밖의 대책에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. [전문개정 2011. 3. 7.]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2012. 2. 22. 2023. 4. 11.>

1. “재해”란 「재난 및 안전관리 기본법」(이하 “기본법”이라 한다) 제3조제1호에 따른 재난으로 인하여 발생하는 피해를 말한다.

2. “자연재해”란 기본법 제3조제1호가목에 따른 자연재난(이하 “자연재난”이라 한다)으로 인하여 발생하는 피해를 말한다.

○ 「자연재해대책법 시행령」 제73조(권한의 위임)

○ [별표] 자연재난에 대한 피해조사 및 복구계획수립 요령

「자연재난조사 및 복구계획수립 요령」 [시행 2024. 11. 29.] [행정안전부훈령 제370호, 2024. 11. 29., 일부개정]

제1조(목적) 이 훈령은 「자연재난 구호 및 복구 비용 부담기준 등에 관한 규정」 제4조에 따른 재난구호 및 재난복구비용 등을 국고나 지방비 등으로 지원하기 위한 피해조사 및 복구계획수립에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

2. 사유시설

마) 농산물 저장시설 농기계 창고

- 건축물관리대장을 확인하고 허가·신고유무 확인 및 건축물관리대장상 용도와 사실상 사용용도 일치 여부 확인
- 재난으로 인한 시설에 대하여 유실·매몰, 전파, 반파로 구분조사
 - 유실·매몰: 재난으로 시설이 완전히 유실되거나 매몰된 경우
 - 전 파: 기둥, 벽체, 지붕 등이 파손되어 재건축하지 않고는 그 사용이 불가능한 경우
 - 반 파: 기둥, 벽체, 지붕 등 주요 구조부가 파손되어 수리를 하지 않고는 사용이 불가능한 경우
- 피해액: 피해면적(m^2)×피해단가 (반파는 1/2적용)
- 재난지수 산정
 - 피해면적(m^2)×지원기준지수
 - 반파 시 당해시설 피해면적×당해 시설 지원기준지수의 1/2적용

□ 판단

- 2024년 11월 27일~28일 평택시에 폭설(누적 적설량 39cm)로 극심한 피해가 발생하였으며, 정부에서는“대설 피해 특별재난 지역”으로 선포(2024. 12. 18; 평택시, 안성시, 여주시 등)하였다.
- 신청인은 피해 발생 직후 평택시 00면에 구두로 피해를 접수했으며, 당시 00면은 건축물대장상 일반 창고로 분류되어 지원 대상이 아닐 수 있다고 안내했다. 그러나 피신청인(00면)은 신청인의 대설피해 신고에 대해 충분히 안내했다고 보기에는 미흡한 점이 일부 있다고 보여진다.
- 이와 관련하여 재난지원 관련 주무부처인 행정안전부는 「건축물대장상 영업소로 등록되어 있더라도 사진을 통해 확인한 결과 농기계, 비료 등을 보관하여 영농목적으로 사용한 것으로 판단하였고, 영농목적으로 사용한 창고에 피해가 발생한 경우 재난지원금 지원 대상에 해당하며, 지원여부는 지자체에서 현장 조사를 통해 판단해야 할 사항」 이라고 판단했다.

- 비록 피해 발생 시점으로부터 시간이 경과했으나, 시민고충처리위원들과 소관 부서가 참여한 현장 조사(2025. 4. 30.)를 통해 실질적인 피해 사실 여부를 확인하였다. 그리고 「2024년 자연재난조사 및 복구계획수립 편람」 상 농산물 저장 창고 등의 지원 기준에 의거하여 재난지원금 지급 대상에 해당할 수 있음을 확인 하였다.
- 그러나 고충처리위원에서 대설피해 조사를 한 시기가 많이 지나서 피해정도를 특정하기 어려움이 있고, 해당 건축물이 오래된 노후 된 건축물 (1965년 60년 이상 된 목조 구조물)이며, 건축물 일부가 무허가로 증축한 부분이 있음을 확인하였다.
- 현장 조사 이후 피해 정도와 재난피해 인정 정도에 대하여 신청인과 피신청인 사이에 이견이 있었다.
 - * 대설피해 부분 인정 기준에 대하여 피신청인(평택시)은 피해 부분에 한정하여야 한다고 주장하고, 신청인은 건축물 복구기준으로 해야 한다고 주장, 양측 입장이 상이
- 이에 평택시 시민고충처리위원은 「부패방지권익위법」 제44조(합의의 권고), 제45조(조정)에 근거하여 조정 합의를 통해 해결하고자 하며 신청인과 피신청인 고충처리위원이 조정합의서를 작성하여 마무리하고자 한다.

□ 결론

- 실태조사 및 관련 법령, 행정안전부의 회신 등을 종합적으로 검토한 결과, 신청인의 주장은 상당한 이유가 있는 것으로 인정되므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조 제2항 및 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 피신청인에게 의견표명(조정합의 내용 포함)을 하여 주문과 같이 의결한다.
- (주문) 피신청인(평택시)는 대설피해를 입은 신청인의 농업용 창고에 대해 관련 규정에 근거하여 합리적인 재난지원금(조정합의 내용)을 지급 할 것을 의견표명 한다.
- 피신청인 수용 (합의서 작성) : 2025년 7월 8일

□ 민원 제목 : 공인중개사법 위반 과태료 부과처분 부당 이의

□ 신청 원인

- 신청인은 2024년 7월 22일 밤 9시경 매도자로부터 매수자에게 계약금을 받았다고 신청인에게 전화를 받음. 신청인은 늦은 밤 시간이어서 부동산 광고에 올린 사실을 잊고 사무실을 나와 집으로 들어왔으며, 다음날 사무실 출근하여 오전에 부동산에서 광고를 내림.
- 이후 1년여 기간이 지난 2025년 9월에 평택시로부터 과태료처분을 받는 것은 부당하다고 주장.

□ 피신청인 등의 주장

- 「공인중개사법」 제18조의2 제4항제3호 및 「공인중개사법 시행령」 제17조의2 제4항제2호에 따라 ‘중개대상물이 존재하지만 실제로 중개할 의사가 없는 중개대상물에 대한 표시·광고를 금지하고 있음.

국토교통부고시 제2023-542호 「부당한 중개대상물 표시·광고행위의 유형 및 기준」 제5조제3항제2호에 따라 위 시행령 대상물에 대한 기준은 ‘거래계약서를 작성하는 등 계약이 체결된 사실을 알고 있음에도 지체 없이 표시·광고를 삭제하지 않은 경우’가 명시되어 있음.

- 신청인은 부동산 광고를 늦게 내려 표시·광고를 내리는 때까지 본인의 의무에 대한 과실이 있는 것으로 판단됨.
- 신청인의 과태료 처분까지 1년이 늦어진 것은 2024년 7월 한국부동산원 실거래 기반 모니터링 결과에 따라 통보되었으며, 당시 사실확인 절차를 거치지 않는 등 처리를 누락함. 이후 경기도의 처리 결과 입력 요청에 따라 새로운 담당자에 의해 확인된 것임.

□ 사실관계

- 해당 고충민원은 2024년 7월 한국부동산원 실거래기반 모니터링 결과에 따라 통보 되었으며, 당시 사실 확인 절차를 거치지 않는 등 처리를 누락하여 이후 경기도의 처리 결과 입력 요청에 따라 새로운 담당자에 의해

2025년 8월 사실이 확인되었고, 1년이 지난 2025년 9월 「공인중개사법」 위반을 통보한 사안임.

- 2025. 8. 19. 위반 대상자에게 사실확인을 요청하였으며, 2025. 8. 22.에 사실확인서를 접수하고, 2025. 9. 9. 위반 대상자에게 과태료 부과 사전 통지를 하였으며, 2025. 9. 15. 의견제출서를 접수함.

□ 관계법령 등

□ 「부당한 중개대상물 표시·광고행위의 유형 및 기준」 제5조 제3항 제2호(국토교통부고시 제2023-542호)

제5조(부존재·허위의 표시·광고) ① 법 제18조의2제4항제1호에 따른 중개대상물이 존재하지 않아서 실제로 거래를 할 수 없는 중개대상물에 대한 부당한 표시·광고의 유형과 기준 등은 다음과 같다.

③ 영 제17조의2제4항제2호에 따른 중개대상물이 존재하지만 실제로 중개할 의사가 없는 중개대상물에 대한 부당한 표시·광고의 유형과 기준 등은 다음과 같다.

1. 표시·광고한 중개대상물에 대한 중개요청에 응하지 않고 다른 중개대상물을 권유하는 등 실제로 중개할 의사가 없는 중개대상물에 대한 표시·광고를 한 경우
2. 개업공인중개사가 중개대상물에 관한 거래계약서를 작성하는 등 계약이 체결된 사실을 알고 있음에도 불구하고 [지체 없이] 표시·광고를 삭제하지 않는 경우

□ 「공인중개사법」 제18조의2(중개대상물의 표시·광고) 제4항 제3호

③ 개업공인중개사가 아닌 자는 중개대상물에 대한 표시·광고를 하여서는 아니 된다. <개정 2014. 1. 28., 2019. 8. 20.>

④ 개업공인중개사는 중개대상물에 대하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 표시·광고를 하여서는 아니 된다.<신설 2019.8.20.>

1. 중개대상물이 존재하지 않아서 실제로 거래를 할 수 없는 중개대상물에 대한 표시·광고
2. 중개대상물의 가격 등 내용을 사실과 다르게 거짓으로 표시·광고하거나 사실을 과장되게 하는 표시·광고
3. 그 밖에 표시·광고의 내용이 부동산거래질서를 해치거나 중개의뢰인에게 피해를 줄 우려가 있는 것으로서 대통령령으로 정하는 내용의 표시·광고

- 「공인중개사법 시행령」 제17조의2(중개대상물의 표시·광고) 제4항 제2호
- ④ 법 제18조의2제4항제3호에서 “대통령령으로 정하는 내용의 표시·광고”란 다음 각 호의 사항을 말한다. <신설 2020. 8. 21.>
1. 중개대상물이 존재하지만 실제로 중개의 대상이 될 수 없는 중개대상물에 대한 표시·광고
 2. 중개대상물이 존재하지만 실제로 중개할 의사가 없는 중개대상물에 대한 표시·광고
 3. 중개대상물의 입지조건, 생활여건, 가격 및 거래조건 등 중개대상물 선택에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사실을 빠뜨리거나 은폐·축소하는 등의 방법으로 소비자를 속이는 표시·광고 [본조신설 2013. 12. 4.]

○ 「공인중개사법」 제51조(과태료) 제2항 제1호

○ 「공인중개사법 시행령」 제28조(과태료의 부과 징수) 제1항

□ 질서위반행위규제법, 행정기본법, 행정규제법, 헌법

○ <질서위반행위규제법>

제6조(질서위반행위 법정주의) 법률에 따르지 아니하고는 어떤 행위도 질서위반행위로 과태료를 부과하지 아니한다.

제7조(고의 또는 과실) 고의 또는 과실이 없는 질서위반행위는 과태료를 부과하지 아니한다.

제8조(위법성의 착오) 자신의 행위가 위법하지 아니한 것으로 오인하고 행한 질서위반행위는 그 오인에 정당한 이유가 있는 때에 한하여 과태료를 부과하지 아니한다.

제14조(과태료의 산정) 행정청 및 법원은 과태료를 정함에 있어서 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 질서위반행위의 동기·목적·방법·결과
2. 질서위반행위 이후의 당사자의 태도와 정황
3. 질서위반행위자의 연령·재산상태·환경
4. 그 밖에 과태료의 산정에 필요하다고 인정되는 사유

제3조(법 적용의 시간적 범위) ① 질서위반행위의 성립과 과태료 처분은 행위시의 법률에 따른다. ② 질서위반행위 후 법률이 변경되어 그 행위가 질서위반

행위에 해당하지 아니하게 되거나 과태료가 변경되기 전의 법률보다 가볍게 된 때에는 법률에 특별한 규정이 없는 한 변경된 법률을 적용한다.

③ 행정청의 과태료 처분이나 법원의 과태료 재판이 확정된 후 법률이 변경되어 그 행위가 질서위반행위에 해당하지 아니하게 된 때에는 변경된 법률에 특별한 규정이 없는 한 과태료의 징수 또는 집행을 면제한다

제5조(다른 법률과의 관계) 과태료의 부과·징수, 재판 및 집행 등의 절차에 관한 다른 법률의 규정 중 이 법의 규정에 저촉되는 것은 이 법으로 정하는 바에 따른다.

<행정기본법>

○ 제22조(제재처분의 기준) ① 제재처분의 근거가 되는 법률에는 제재처분의 주체, 사유, 유형 및 상한을 명확하게 규정하여야 한다. 이 경우 제재처분의 유형 및 상한을 정할 때에는 해당 위반행위의 특수성 및 유사한 위반행위와의 형평성 등을 종합적으로 고려하여야 한다. ② 행정청은 재량이 있는 제재처분을 할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 위반행위의 동기, 목적 및 방법 2. 위반행위의 결과

3. 위반행위의 횟수 4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지에 준하는 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항 ※[제3조(제재처분의 기준) 법 제22조제2항제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각호의 사항을 말한다.

1. 위반행위자의 귀책사유 유무와 그 정도

2. 위반행위자의 법 위반상태 시정·해소를 위한 노력 유무

○ 제12조(신뢰보호의 원칙) ① 행정청은 공익 또는 제3자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 경우를 제외하고는 행정에 대한 국민의 정당하고 합리적인 신뢰를 보호하여야 한다. ② 행정청은 권한 행사의 기회가 있음에도 불구하고 장기간 권한을 행사하지 아니하여 국민이 그 권한이 행사되지 아니할 것으로 믿을 만한 정당한 사유가 있는 경우에는 그 권한을 행사해서는 아니 된다. 다만, 공익 또는 제3자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 경우는 예외로 한다.

○ 제8조(법치행정의 원칙) 행정작용은 법률에 위반되어서는 아니 되며, 국민의 권리를 제한하거나 의무를 부과하는 경우와 그 밖에 국민생활에 중요한 영향을 미치는 경우에는 법률에 근거하여야 한다.

○ 제10조(비례의 원칙) 행정작용은 다음 각 호의 원칙에 따라야 한다.

1. 행정목적의 달성에 데 유효하고 적절할 것
2. 행정목적의 달성에 데 필요한 최소한도에 그칠 것
3. 행정작용으로 인한 국민의 이익 침해가 그 행정작용이 의도하는 공익보다 크지 아니할 것

<행정규제기본법>

○ 제5조(규제의 원칙) ① 국가나 지방자치단체는 국민의 자유와 창의를 존중하여야 하며, 규제를 정하는 경우에도 그 본질적 내용을 침해하지 아니하도록 하여야 한다. ③ 규제의 대상과 수단은 규제의 목적 실현에 필요한 최소한의 범위에서 가장 효과적인 방법으로 객관성·투명성 및 공정성이 확보되도록 설정되어야 한다. [전문개정 2010. 1. 25.]

<대한민국 헌법>

○ 제37조 ② 국민의 모든 자유와 권리는 국가안전보장·질서유지 또는 공공복리를 위하여 필요한 경우에 한하여 법률로써 제한할 수 있으며, 제한하는 경우에도 자유와 권리의 본질적인 내용을 침해할 수 없다.

□ 판단

○ “중개대상물에 관한 ‘거래계약서를 작성하는 등 계약이 체결된 사실’을 알고 있음에도 불구하고 ‘지체 없이’ 표시·광고를 삭제”하도록 하는 규정에서 ‘계약체결’, ‘지체없이’에 대한 규정이 구체성·명확성이 미흡해 보이는 상황이며, 과태료부과와 관련하여 안중출장소는 사실확인 절차, 과태료부과 사전통지 등 법적·절차적으로 그 처분이 위법하다고 할 수는 없음. 다만 계약체결 된 시간이 밤 늦은 시간으로 신청인은 광고물 노출 종료를 잊어버리고 다음날 사무실에 출근하여 오전에 광고물 노출을 종료 한 것에 대하여,

- 한국사회에서 통상 밤 시간은 공공기관, 회사 등에서도 근무를 하지 않는 휴식하는 시간으로, 신청인이 늦은 밤시간(21시~23시)에 광고물 노출을 종료하지 않은 것은 경미한 잘못으로 보이며, 다음날 사무실에 출근하여 오전에 광고물 노출을 종료하였다면, 합리적인 이유에 따른 지체(법제처 법령해석)로 볼 수 있을 것임

※ [법제처(법령해석 기관)]에서 ““지체 없이”는 시간적 즉시성이 강하게 요구되지만 정당하거나 합리적인 이유에 따른 지체는 허용되는 것으로 해석되며, 사정이 허락하는 범위에서 가장 신속하게 해야 한다는 뜻으로 사용된다”

□“지체없이”관련 법제처, 대법원 판례, 행정안전부, 고용노동부

(1) 법제처 : 법령 입안 심사 기준(법제처, 2021, P.779)

마. 즉시/지체없이 : ‘즉시’는 어떤 일이 행하여지는 바로 그때라는 뜻으로 시간적 즉시성이 좀 더 강한 것이다. 이에 비해 ‘지체없이’는 시간적 즉시성이 강하게 요구되지만 정당하거나 합리적인 이유에 따른 지체는 허용되는 것으로 해석되며, 사정이 허락하는 범위에서 가장 신속하게 해야 한다는 뜻으로 사용된다.

(2) 대법판례 : 대법원 2002.3.9.선고 2000수124판결

- 「공직선거및부정방지법」 제49조제4항, 제8항, 제52조 제3항, 제55조의 각 규정에 의하니, 선거관리위원회는 후보자의 등록이 무효로 된 때에는 지체 없이 그 후보자와 그럴 추천한 정당에 등록무효의 사유를 명시하여 이를 통지하고 공고를 하도록 규정하고 있고, 여기서 ‘지체없이’라 함은 같은법 제52조 제1항 각호 소정의 등록무효 사유를 발견하고 이를 가능한 한 빨리 필요한 확인 등의 절차를 마친 후 즉시라는 뜻인바, 일률적으로 그 시간적인 한계를 그을 수는 없고 구체적인 등록무효사유의 성격내용과 정도, 객관적으로 발견 가능한 시기, 선거관리위원회의 조사방법과 권한, 해당 후보자에 대한 소명기회를 제공하여야 할 필요성의 정도와 타당한 기간 등을 종합하여 개별적으로 판단할 수 밖에 없는 것이어서 부재자투표용지 발송 시작 전이나 적어도 부재자투표 시작 전까지 그러한 처리가 이루어져야 된다고 단정할 수는 없을 이치이다.

(3) 행정안전부 : 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에 따르면 행정기관의 장은 민원사무의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하여야 하는 데, 위 규정에서의 ‘지체없이’란 몇시간 또는 몇일과 같이 물리적인 시간 또는 기간을 의미하는지 ?

○ ‘지체없이’의 의미는 ? : 몇시간 또는 몇 일과 같이 물리적인 시간 또는 기간을 의미하는 것은 아니라고 할 것임.

일반적으로 법령에서 사용되고 있는 “지체없이”라는 표현은 시간적 즉시성이 강하게 요구되지만 정당하거나 합리적인 이유에 따른 지체는 허용되는 것으로 사정이 허락하는 한 가장 신속하게 해야한다는 뜻으로 사용되는 법령용어인 점.

－ 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제29조제1항에서 “민원사무의 처리결과를 지체없이 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.”고 할 때의 “지체없이”는 몇시간 또는 몇일과 같은 물리적인 시간 또는 기간을 의미한다기 보다는 [민원사무의 처리 결과를 사정이 허락하는 한 가장 신속하게 처리해야하는 기간을 의미]하는 것으로 해석하는 것이 민원사무를 공정하게 처리함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 하는 [민원사무처리에 관한 법률]의 입법취치에 부합하는 것이라 할 것입니다.

* 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제29조(처리결과의 통지방법 등) ① 행정기관의 장은 접수한 민원의 처리를 완료하였을 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.

* 제21조(처리기간의 연장 등) ① 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다.

② 제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서로 통지하여야 한다.

③ 제2항에 따른 처리기간 연장의 통지에 관하여는 제23조를 준용한다.

(4) 고용노동부 [직장내 괴롭힘 예방.대응 매뉴얼]

4) 조치의무에 있어서 ‘지체없이’의 의미는

- 법령은 구체적으로 정하지 않고 있으나, 사업장의 취업규칙 단체협약 등에 정한 바가 있는 경우에는 이를 따름,

– 사내규정에서 구체적으로 정한바 없으면, 관련 사내규정, 사회적 통념, 조사. 조치에 있어 필요한 절차 이행을 위해 소요되는 최소한의 기한 등을 종합하여 개별적으로 판단할 필요

(5) 고용노동부(예방정책과-3231) 중대재해 사례(2015. 9.10.)

【질 의】 중대재해 발생보고에 대한 시간범위 관련

- 1) 사고로 인하여 「산업안전보건법」 상(제10조) 중대재해(사망)가 발생하면 지체없이 고용노동부 지방기관에 보고해야 되는데, “지체없이”가 시간상 몇 시간 이내인지 ?

【회 신】 「산업안전보건법」 시행규칙 제4조제2항의 “지체없이”는 “정당한 사유(재해 등으로 통신수단의 이용이 곤란하거나 재해자 응급구호, 2차 재해 재발방지를 위한 조치 등 최소한의 안전보건 조치를 위하여 지체되는 경우 등)가 없는 한 즉시”로 해석하고 있음

- 규정에서 ‘지체없이’와 ‘계약 완료’ 시점이 명확성이 미흡해 보이는 상황이며, 과태료부과와 관련하여 안중출장소는 사실확인 절차, 과태료부과 사전통지 등 법적·절차적으로 그 처분이 위법하다고 할 수는 없음. 다만 계약체결이 된 시간이 밤 늦은 시간으로 신청인은 광고물 노출 종료를 잊어버리고 다음날 사무실에 출근하여 오전에 광고물 노출을 종료 한 것이 문제가 된 바,
- 한국사회에서 통상 밤시간은 근무를 하지 않는 휴식하는 시간으로, 신청인이 계약완료 직후 늦은 밤시간(21시~23시)에 바로 광고물 노출을 종료하지 않은 잘못(경미한 잘못으로 볼 수 있음)은 있으나, 다음날 사무실에 출근하여 오전에 광고물 노출을 종료한 것을 고의성이 있거나 중과실로 보기 어려우며, 합리적인 이유에 따른 지체(법제처 법령해석)로 볼 수 있을 것임
- ‘지체없이’와 ‘계약 완료’시점에 대한 규정의 명확성 미흡 관련은 제도개선 과제로 검토 중이며(국민권익위원회 검토 개선 추진)

※ 「국토교통부고시」에서 “개업공인중개사가 중개대상물에 관한 거래계약서를 작성하는 등 계약이 체결된 사실을 알고 있음에도 불구하고 “지체 없이” 표시·광고를 삭제하지 않는 경우”

- 1) “지체없이”에 대한 기준미비 => 구체적 명시 필요”,
- 2) “계약 체결된 시점”을 구체적으로 명시하도록 제도개선 필요

○ 신청인의 위반행위가 고의성은 없어 보이며, 법개정취지인 부동산 시장 건전성 훼손, 거짓광고로 소비자피해를 주거나, 부동산거래 질서를 해치는 행위로 보이지 않는 점

○ 과태료 산정시에는 “1. 질서위반행위의 동기·목적·방법·결과, 위반행위의 횟수, 위반행위자의 귀책사유 유무와 그 정도 2. 질서위반행위 이후의 당사자의 태도와 정황, 법위반상태 시정·해소 노력 유무 3. 질서위반행위자의 연령·재산상태·환경”을 고려하도록 하고 있음 ; <질서위반행위규제법> 제14조(과태료의 산정), <행정기본법> 제22조(제재처분의 기준)

○ <질서위반행위규제법> 제7조(고의 또는 과실)에서 “고의 또는 과실이 없는 질서위반행위는 과태료를 부과하지 아니한다고 규정

○ <질서위반행위규제법> 제14조(과태료의 산정) 3호 질서위반행위자의 연령, 재산상태, 환경 과태료 산정시 고려 사항으로 규정

※ “신청인은 한부모가정의 여성가장이 홀로 13여년을 두 자녀 가정을 꾸려왔으며, 당장 생계가 힘든 환경에서 과태료 납부의 어려움을 호소

□ 결론

○ 본 민원 건은 2024년 7월에 발생한 건으로 1년 이상이 지난 2024. 9월에 과태료처분을 하여 신청인에게 그 권한이 행사되지 아니할 것으로 믿을 만한 사유가 된 점은 신뢰보호 원칙의 위배 다툼이 될 수 있으며, (「행정기본법」 제12조(신뢰보호의 원칙) ② 행정청은 권한 행사의 기회가 있음에도 불구하고 장기간 권한을 행사하지 아니하여 국민이 그 권한이 행사되지 아니할 것으로 믿을 만한 정당한 사유가 있는 경우에는 그 권한을 행사해서는 아니 된다. 다만, 공익 또는 제3자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 경우는 예외로 한다.

※ <헌법> 제37조제2항에서 “국민의 모든 자유와 권리는 국가안전보장·질서 유지 또는 공공복리를 위하여 필요한 경우에 한하여 법률로써 제한할 수 있으며, 제한하는 경우에도 자유와 권리의 본질적인 내용을 침해할 수 없다.”고 규정

○ 이상의 실태조사, 관련 법령 검토 등을 **종합적으로 검토한 결과** ‘지체없이 등’ 규정의 **명확성 미흡에 대하여는 제도개선을 추진**하도록 하며, 과태료 부과와 관련하여 신청인의 경우 위반사항에 고의성이 보이지 않는 점, 온라인 광고물 계약 체결이 늦은 밤에 성사되어 다음날 오전에 광고물노출 종료를 한 것은 경미한 과오로 보이며, 위반행위가 처음인 점, 한부모 여성가장으로 어려운 가정을 꾸리고 있는 점, 행정청에서 1년여 지난 후 과태료 부과는 신뢰보호 원칙 위배 여부의 다툼이 될 수 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때, **과태료부과 재고(취소)를 요청한** 신청인의 주장은 상당한 이유가 있는 것으로 인정되므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조 제2항 및 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 신청인에게 부과한 과태료 처분을 취소할 것과 “지체없이 등” 규정의 명확성이 미비한 부분에 대하여 제도개선을 추진 할 것을 의견표명 한다.

○ 피신청인 수용 통보 : 2025년 12월 30일