

시민고충처리위원회 고충민원 처리사례 (안산시)

□ 민원 제목 : 자동차관리법위반 신고처리 담당공무원의 소극행정 등

□ 신청 원인

- 민원인은 2023. 8.경 자신소유 자동차가 접촉사고로 안산시 소재 ○○○ 공업사에서 정비의뢰 하였으나 고치지 않은 부품을 고친 것으로 속이거나 의뢰한 부분을 제대로 수리하지 않아 정비업체에 수차례 AS 등을 요구하였으나 해결해 주지 않아 안산시청 업무 담당자에게 신고하였으나 담당자의 소극적인 업무처리와 함께 직원의 관리책임인 담당팀장의 소극적인 행정처리로 자동차 정비피해가 해결되지 않고 있어 이를 해결해 달라는 취지의 민원임(민원신청서 참조)

□ 피신청인의 주장

- 피신청기관에서 제출한 민원 내용의 사실 여부 등 검토 의견은 다음과 같다
 - 차량 교통사고 후 공업사 수리 불만으로 안산시청 담당자와 통화하였고 담당팀장을 찾았으나 연결해주지 않았다는 민원인 주장과 관련하여
(답변) 담당자가 유선으로 답변(추정) 2023. 11. 29. 국민신문고 민원제기 후 서면 답변.
 - 이후 공업사에서 민원인에게 연락하여 안산시 담당자의 연락요청이 있었다고 공업사에서는 더 이상 해줄 것이 없다고 하였다는 주장과 관련하여
(답변) 민원인과 공업사와의 통화 내용으로 확인이 불가함.
 - 이후 감사실에 신고했고 국민신문고 답변에서는 자동차관리법에 해당하나 합부로 차량을 가져가서 수리를 할수 없다고 하였다는 주장과 관련하여
(답변) 공업사에서 주장하는 사항이며, 민원인과 공업사 간의 합의 사항으로 판단됨.
 - 국민신문고 답변 후 전화 하니 공업사에서 사후관리 해준다고 기다리 라는 답변을 하였다는 주장과 관련하여
(답변) 민원인과 공업사와의 통화내용으로 확인이 불가하나, 이전에 이미 공업사에서 사후관리를 3회 이상 실시한 것으로 파악되며 공업사에서 의견서 제출을 통해 민원인의 요구사항 중 일부를 수용하여 사후관리 하기로 함
 - 담당부서 연락이 없어 25. 6.경 국민신문고에 접수하니 ○○○과 팀장에게 연락

왔고 민원인이 주말에 증거사진 보내준다고 했고 팀장은 확인 후 연락주겠다고하였다는 주장과 관련하여

(답변) 국민신문고에 민원(0021978) 접수되어 담당 팀장과 전화통화를 요구하여 통화.

- 주말 지난 월요일 해당 팀장은 부서에서 해줄 것이 없다고 하며 막말하였다는 주장과 관련하여

- ① 감사실까지 갔으면 거기서 해결을 봐야지 왜 다시 우리에게 오게하냐?
- ② 사후관리 받으라고 했잖나. 당신이 받아야지.
- ③ 우리가 뭘 처리주느냐. 1년지나 사후관리 연락안왔다고 연락하면 안되잖느냐
- ④ 지금 어떻게 판단하느냐. 소송하시라고 왜 우리한테 판단하래요
- ⑤ 우리는 업체가 아니에요 판단하는데가 아니라니까
- ⑥ 사후관리를 안해준게 안해준건지... 요구를 안했는지 우리가 어떻게 알아

(답변) 1년 전부터 여러차례 답변 했던 사항이며, 정비사항의 의견차에 따른 조정은 행정청 지도·감독 범위에 해당되지 않으므로 담당부서에서 개입할 수 없어 사인 간 분쟁조정 또는 민사소송을 통해 권리를 주장하여야 할 사항이라는 취지로 답변한 사항임

○ 그간 민원 추진 경과

- 2023. 11. 29. / 12. 8. : 국민신문고 민원(1104818) 접수(1차) / 답변
- 2023. 12. 1. : 담당과에서 해당 공업사에 민원에 따른 의견 제출 요청
- 2024. 4. 26. : 감사관실의 부서 확인 요청에 따른 회신(2차)
- 2024. 5. 31. : 감사관실의 국민신문고 답변을 위한 부서 확인 요청 회신(3차)
- 2025. 6. 2. / 6. 10. : 국민신문고 민원(0021978) 접수(4차) / 답변
- 2025. 6. 10. / 6. 17. : 국민신문고 민원(0355248) 접수(5차) / 답변

□ 사실관계

- 민원인은 2023. 8. 19.경 자신 소유 ○○○차량의 교통사고가 발생되어 경기 안산 소재 정비업체인 주)○○○에 정비의뢰 한 사실이 확인된다.
- 정비업체 의견서에 따르면 사고차량에 대해 2023. 8. 30.경 수리가 완료되었으나 민원인의 사정으로 2023. 9. 4.경 사고차량에 대하여 수리내역서와 수리품질 보증서를 확인 후 출고 조치 한 사실이 확인된다(정비업체 의견서 참조)

- 민원인은 위 사고차량 수리 후, 정비업체 의견서에 따르면 사고차량에 대해 2023. 8. 30.경 수리가 완료되었으나 민원인의 사정으로 2023. 9. 4.경 사고차량에 대하여 수리내역서와 수리품질 보증서를 확인 후 출고조치 한 사실이 확인된다(정비업체 의견서 참조)
- 민원인은 출고된 사고차량에 대해 정비불량이 발생되었다며 2023. 11. 8.경부터 2025. 6.경까지 국민신문고 민원 및 감사실에 민원을 제기한 사실이 확인된다.
- 그럼에도 민원인은 사고차량에 대하여 정비업체에서는 아래와 같이 주장한다.
 - ① 차량 교통사고 후 공업사 수리 불만으로 안산시청 담당자와 통화하였고 담당팀장을 찾았으나 연결해주지 않았다는 주장과 관련하여
 - 피신청기관 담당자가 유선으로 답변한 것으로 판단하였으며(추정)2023 11. 29. 정식으로 민원을 제기한 후에는 서면으로 답변을 해주었음
 - ② 이후 공업사에서 민원인에게 연락하여 안산시 담당자의 연락요청이 있었다고 공업사에서는 더 이상 해줄 것이 없다고 하였다는 주장과 관련하여
 - 피신청기관은 민원인과 공업사와 통화 내용으로 이를 확인이 불가하다는 의견임
 - ③ 감사실에 신고했고 국민신문고 답변에서 자동차관리법에 해당하나 함부로 차량을 가져가서 수리를 할 수 없다는 주장과 관련하여
 - 피신청기관에서는 민원인이 공업사에서 주장하는 사항이며, 민원인과 공업사 측간의 사항으로 판단된다는 의견임
 - ④ 국민신문고 답변 후 전화 하니 공업사에서 사후관리 해준다고 기다리라고 답변하였다는 주장과 관련하여
 - 민원인과 공업사와의 통화내용으로 확인이 불가하나, 이전에 이미 공업사에서 사후관리를 3회 이상 실시한 것으로 파악되며 공업사에서 의견서 제출을 통해 민원인의 요구사항 중 일부를 수용하여 사후관리 하기로 하였다는 의견임
 - ⑤ 담당부서 연락이 없어 25. 6.경 국민신문고에 접수하니 대중교통과 팀장에게 연락왔고 민원인이 주말에 증거사진 보내준다고 했고 팀장은 확인 후 연락주겠다고 하였다는 주장과 관련하여
 - 국민신문고에 민원(0021978)이 접수되어 담당 팀장과 전화통화를 요구하여 통화를 하였다는 의견임.
 - ⑥ 피신청기관 업무담당자와 팀장의 민원신고 사항에 대한 불친절 행위가 있었다는 주장과 관련하여

- 민원인은 피신청기관 담당자가 위와 같이 자동차관리법을 위반하였다는 신고를 진행하면서 민원인에게 불친절한 태도나 언동이 있었다고 주장하고 있으나 이와 관련하여 담당부서의 민원사항에 대한 제출한 의견에서는 민원처리과정에서 고압적이거나 업무 해태 등의 부당한 사실이 없었다, 전화통화시 설명과정에서 민원인에게 친절하고 잘 이해할 수 있는 충분한 설명 등이 부족하였다고 보여진다.(민원인 제출 녹취록 등 참조)

□ 관계법령 등

- 자동차관리법 제58조(자동차관리사업자 등의 고지 및 관리의 의무 등)
- 자동차관리법 시행규칙 제134조(자동차정비업자의 사후관리등)

□ 판단 및 결론

- 따라서, 정비업체 정비부실 등에 따른 행정조치 관련하여 피신청기관의 위법부당한 사실확인과 정비업체에 대한 추가적인 행정조치를 할 수 있는 관련 규정이나 근거 등을 확인할 수 없었다. 다만 업무담당자가 민원 응대 과정에서 불친절한 대응 등을 하였다는 주장에 대해서는 재발 방지책 등이 필요하다고 보여지고
- 민원인이 사고차량이 정비불량으로 A/S 등이 필요하다는 주장에 대해서도 이를 배제할 수 없다고 보여지므로 자동차관리법 제58조(자동차관리사업자 등의 고지 및 관리의 의무 등)동법 시행규칙 제134조(자동차정비업자의 사후관리 등)등에 따라 정비업체가 사고차량에 대해 실제 미 해결된 정비사항이 있는지에 대한 정확한 사실확인을 거쳐 이에 해당 된다고 판단될 경우, 차주와 정비업체 간에 원만히 해결할 수 있도록 관련 사실 등을 적시한 내용의 통보를 적극적으로 판단할 필요가 있다고 보여진다
- 그러므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조, 「안산시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관한 조례」 제23조 등에 따라 피신청인에게 의견표명을 하기 위해 주문과 같이 의결하고자 한다

□ 민원 제목 : 기초생활수급자 취소 처분이 부당한바 취소 요구

□ 신청 원인

- 신청인은 수입이 없고 생계가 곤란하여 기초생활수급자로 책정되어 최저생계를 보장 받고 있던 중 민원인 소유의 ○○시 ○○읍 xx-xx 토지에 대하여 근저당이 설정(약 15억)되어 있었으나 2024.12.19.자로 채무자가 변경(○○○→○○○)되었다는 사유로 피신청인으로부터 기초생활수급자가 취소되어 금융채무, 생계곤란, 뇌경색 등 지병을 치료할 수도 없는바 원상회복해 달라.(민원 신청 내용 참조)

□ 피신청인의 주장

- 신청인의 기초생활수급자 취소 처분에 대한 취소는 기초생활수급자 중지 후 이의신청(90일)을 초과하여 취소할 수 없으며, 향후 현 신청인의 소유 재산인 이 민원토지의 명의 진전 완료 후 재 신청을 통해 수급적격 여부를 검토하겠다

□ 사실관계

- 신청인은 2024. 6. 24. 서울 ○동에서 기초생활수급자로 책정된 후 재산변동 등이 있을 경우 국민기초생활보장법 제22조(수급자의 변동신고)에 근거하여 재산변동(채무자 변경)발생후 14일 이내에 거주지 동 행정복지센터에 신고하여야 하나 신고한 사실이 없다.
- 피신청인은 이 법에 근거하여 매년 2회(4월·10월)정기적으로 수급자와 부양의무자의 소득·재산 등의 변동 사항을 사회보장정보시스템으로 조사 중 신청인의 *재산이 변동(부채)된 사실을 확인하여 2025. 5. 29. 중지 대상으로 확인되었다.

(재산변동 내역)

구 분	근로소득	일반재산	금융재산	부채
24.06.24.(책정)	0원	998,903,200원	6,995,000원	1,291,925,560원
25.05.29.(중지)	0원	996,268,790원	104,000원	793,080,000원

- 피신청인은“나”항의 사유로 신청인에게 수급자 중지대상자임을 1차 2025. 4. 11., 2차 2025. 4. 15. 유선(2회)으로 통보하면서 이의 해소를 위해 부채증명서를 제출해야 수급자가 유지된다고 안내하고 신청인도 동의하였으나, 신청인에게 문서로 통보한 사실은 없다.
- 피신청인은 신청인에게 4월~5월까지 부채 관련 서류 제출을 여러 차례 요구하였으나 미제출하였고, 재산가액 증가사유로 기초생활수급자 자격 취소 결과를 통지하였고, 통지서를 받은 날로부터 90일 이내 이의신청을 할 수 있음에도 신청인은 이의신청을 하지 않았다.
- 이 민원 토지 등기부등본 갑구(토지권에 관한 사항)을 살펴보면
 - － ○○○에서 신청인에게 소유권이 2023.7.21.(제6xxx호)이전 되었고, 2023. 8. 22.(제xx호) 소유권이전청구권가등기(매매예약)가 편형태로 되었다.

- 2024.6.5. ○○법원의 가압류결정(2024카단xx)청구금액 약 2000만원(채권자○○조합) 가압류되었고 2024.7.18. 서울○○법원가압류결정(2024카단2x) 청구금액 약 1000만원(○○조합)되었다.
- 이 민원토지 을구(소유권 이외의 관리에 관한 사항을 살펴보면)
2022.6.14. 지상권자(○○농협협동조합)로부터 토지의 전부에 대한 건물 기타 공작물이나 수목의 소유에 대하여 지상권이 설정되었다. 신청인은 2023.7.21. ○○조합(xx-xxx, 충남 ○○면)에 15억6천만원의 근저당권설정이 되었고, 2024.12.10.일 계약인수에 따른 채무자가 신청인에서 ○○○으로 변경(근저당권)되었다.
- 채권자(○○조합)는 이 민원 토지의 13건에 대해 압류한다는 사유로 경매절차를 개시하고 채무자, 소유자를 대상으로 약 13억 2천만원의 채무회수를 위해 2026. 1. 8. ○○지원에 경매 개시결정(사건 2026타경 10,부동산임의경매)을 신청하였고 2026.1.13. 승인(결정)하였다.
- 피신청인은 아래와 같은 사유로 신청인에게 경기도형 긴급지원에 대하여 (긴급지원 사유)
 - 대상자는 노인 단독가구로서 현재 기초연금 외 별도의 소득이 없고, 최근 재산가액 상승을 사유로 기초생활수급자에서 갑작스럽게 탈락하여 생계유지가 곤란하고 생활비 및 의료비 부담이 급격히 가중되어 일상적인 생계유지에 심각한 어려움을 호소함.
 - 대상자는 고령으로 인해 근로활동이 사실상 불가능하고, 부양의무자나 실질적인 지원 체계가 부재한 상태로 위기상황이 단시간 내 해소되기 어려운 실정임.
 - 대상자의 현재 생활 실태를 종합적으로 고려할 때, 긴급복지지원 제도의 취지에 부합하는 위기 상황으로 판단되며, 소득재산 기준 또한 적합하여 경기도형 긴급복지 지원 대상자로 결정.
 - 신청인은 2025. 11. 14. ~ 2026. 1. 12. 까지 3차에 걸쳐 긴급지원금을 지급받았고, 2026. 2. 20. ~ 2026. 4. 20까지 4~6차에 대해서는 지급여부를 심사 중에 있다
- 신청인은 2024. 11. 11. 월세 50만원에 현 거주지에 임대차 계약하고, 수입 없는 생활로 국민건강보험공단 확인결과 2023.12.~2025.11월까지 보험료 미납액이 2,856,720원이고, ○○의료원에서 발급한 진단서(2026.1.14.)에 따르면 뇌경색으로 6개월 이상의 지속적인 치료가 필요하다고 한다.

□ 관계법령 등

- 국민기초생활 보장법 제1조(목적), 제23조(확인조사), 제29조(급여의 변경), 제30조(급여의 중지 등), 제34조(급여 변경의 금지), 제37조(신고의 의무), 동법 시행령 제5조의4(재산의 소득환산액), 제11조(생계급여의 조건 제시방법 및 결과통지), 제38조의 2(이의신청의 방법 등), 동법 시행규칙 제7조(생계급여의 중지 및 재개 등)
- 2025 국민기초생활보장사업안내(보건복지부) 06 :재산의 소득환산액
- 행정절차법 제21조(처분의 사전 통지), 제22조(의견청취)
- 판례
 - 대법원 2019. 8. 9. 선고 2019두38656 판결 등 참조). 대법원 2011. 11. 10. 선고 2011도11109 판결, 대법원 2019. 7. 11. 선고 2017두38874 판결 등 참조).
 - 서울시행정심판 2011-375, 2011.7.25.

□ 판단 및 결론

- 국민기초생활 보장법에 의거 기초생활수급자는 저소득층을 대상으로 한 사회보장제도로, 국가에서 생계비, 주거비, 의료비 등을 지원하여 최소한의 생활의 유지 및 향상을 위하여 지원하는 제도로 법령에 따른 보호가 우선하여 행하여지는 것을 원칙으로 하며, 2025년도 급여별 선정기준(1인 가구) : 생계급여 765,444원, 의료급여 956,805원, 주거급여 1,148,166원, 교육급여 1,196,007원이고 소득인정액=소득평가액+재산의 소득환산액이며 재산의 소득환산액은 개별가구의 재산가액에서 기본재산액(기초생활의 유지에 필요하다고 보건복지부장관이 정하여 고시하는 재산액) 및 부채를 공제한 금액에 재산종류별 소득환산율(주거용 재산 1.04%, 일반재산 4.17%, 금융재산 6.26%, 자동차 100%)을 곱해 산정한 금액을 말한다.
- 상대방 있는 행정처분은 특별한 규정이 없는 한 의사표시에 관한 일반 법리에 따라 상대방에게 고지되어야 효력이 발생하고, 상대방 있는 행정처분이 상대방에게 고지되지 아니한 경우에는 상대방이 다른 경로를 통해 행정처분의 내용을 알게 되었다고 하더라도 행정처분의 효력이 발생한다고 볼 수 없다(대법원 2019. 8. 9. 선고 2019두38656 판결 등 참조). 행정절차법 제24조는 "행정청이 처분을 하는 때에는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서로 하여야 하며, 전자문서로 하는 경우에는 당사자 등의 동의가 있어야 한다. 다만, 신속이 처리할 필요가 있거나 사안이 경미한 경우에는 말 또는 그 밖의 방법으로 할 수 있다."고 규정하고 있는데, 이는 행정의 공정성 · 투명성 및 신뢰성을 확보하고 국민의 권익을 보호하기 위한 것이므로 위 규정을 위반하여 행하여진 행정청의 처분은 하자가 중대하고 명백하여 원칙적으로 무효이다(대법원 2011. 11. 10. 선고 2011도 11109 판결, 대법원 2019. 7. 11. 선고 2017두38874 판결 등 참조).
침해적 행정처분으로 볼 수 있는 수익적 행정행위의 철회는 보다 엄격한 행정절차를 준수하여야 함에도 피청구인은 철회에 해당하는 이 사건 처분을 하면서 「행정절차법」 제21조 제1항의 "행정청은 당사자에게 의무를 과하거나 권익을 제한하는 처분을 하는 경우에는 미리 당사자에게 통지하여야 한다"라고 규정되어 있음에도 이를 사전통지를 하지 않았고, 피청구인이 내세우는 이의신청 안내는 같은법 제22조제3항의 의견제출의 기회를 준 것이라고 볼 수 없는 점 등에 비추어 볼 때, 이는 피청구인이 「행정절차법」을 지키지 않은 위법한 처분이라 할 수 있다.(서울시행정심판 2011-375, 2011.7.25.)
피신청인은 이 법 제23조(확인조사)에 의거 전수 정기조사 과정에서 신청인의 재산(이 토지의 채무자 변경)의 변동사항이 확인되어 직권변경사항은 복지대상자 자격 및 급여변동사전 안내문을 차세대사회보장정보시스템에서 출력하여 이 법 제29조 제2항은 '급여의 종류·방법을 변경하는 경우 '산출 근거 등 이유를 구체적으로 밝혀 서면으로 수급자에게 통지'하도록 규정하고 있고, 같은 법 제30조는 급여를 중지할때에도 같은 방식으로 하도록 규정하고 있다. 또한 이 법 제34조는 수급자에 대한 급여는 정당한 사유 없이 불리하게 변경할 수 없다고 규정하고 있다. 따라서 행정절차법에 근거하여 서면으로 통지하여야 함에도 유선으로만 통지한 점은 위법하다고 판단된다,
- 이 민원 토지를 등기부등본 기준으로 살펴보면 ①)○○○에서 신청인에게 소유권이 2023. 7. 21.(제xx호)이전 되었고, 2023.8.22.(제74252호) 소유권이전청구권가등기(매매예약)가 편형태로 되었고. ② 2024.6.5. ○○법원의 가압류결정(2024카단xx) 청구금액 약 2,000만원(채권

자 ○○조합) 가압류 되었고, 2024.7.18. 서울○○지방법원의 가압류결정(2024카단xx)금액 약 1,000만원(○○조합)되었다. ③ 2022.6.14. 지상권자(○○조합)로부터 토지의 전부에 대한 건물 기타 공작물이나 수목의 소유에 대하여 지상권이 설정되었고 ④ 2023.7.21. ○○조합 (xx-xxx, 충남○○면)에 15억6천만원의 근저당권설정이 되고, 2024. 12. 10.일 계약인수에 따른 채무자가 신청인에서 ○○○으로 변경(근저당권)되었으나 이 민원 토지에 대한 근저당권이 채권자에 의거 설정되어 있고 채권자(○○조합)는 채무자(○○○), 소유자(○○○)를 대상으로 13억2천만원의 채무 회수를 위해 채권에 대한 담보권 확보를 위하여 이 민원 토지의 13건에 대하여 채권자를 위하여 이를 압류한다는 사유로 2026.1.8. ○○지원에 경매개시결정 (사건 2026타경 10, 부동산임의경매)을 신청하였고 동 법원은 2026. 1. 13. 결정하여 현재 경매가 진행중에 있어도 소유자는 여전히 신청인으로 근저당설정은 채무자 변경만으로 소멸하지 않으며 또한 신청인은 낙찰전까지 소유자지만 마음대로 이 민원토지의 처분은 불가하여 사실상 권한이 제한된다 할 것이다. 따라서 기초생활보장제도에서 특정한 재산이 소득환산에서 제외되는 사유는 해당 재산이 가압류,경매,담보권 설정등으로 인해 사실상 소유권행사가 불가능한 상태일 때 법적·물리적 제한으로 인해 해당된다할 것이며, 또한 2025 국민기초생활보장사업안내(p175)재산의 소득환산액 다항 수급(권)자의 재산범위 특례(소득 환산에서제외되는재산의 범위)2호 재산처분이 곤란한가구(2)의(가)가압류, 경매상태에 있는 등의 사유로 사실상 재산권 행사가 어려운 경우 특례로 인정하고 있다.

- 피신청인은 신청인에 대하여 2025. 5. 29. 기초생활수급자자격 취소(기초생계급여, 기초의료급여,기초주거급여) 후, 노인단독가구로서 기초연금 외 별도 소득이 없고, 기초수급자에서 갑작스럽게 탈락하여 생계유지가 곤란하고 생활비 및 의료비 부담이 급격히 가중되고 일상적인 생계유지에 심각한 어려움을 호소하고 있고, 고령으로 근로활동이 불가능하고 부양 의무자나 실질적인 지원체계가 부재한 상태로 위기상황이 단시간 해소되기 어려운 실정 등을 종합적으로 검토하여 긴급복지제도의 취지에 부합하는 위기상황에 처한 가구로 판단되며, 소득·재산 기준 또한 적합하여 경기도형 긴급복지지원 대상자로 결정하였다.
- 이상의 점을 종합적으로 판단할 때 2)항의 절차적 하자에 의거 취소되어야 하며, 또한 기초생활수급자지원 제도는 생활이 어려운 사람에게 필요한 급여를 실시하여 이들의 최저생활을 보장하고 자활을 돕는 것을 목적에 있다할 것이다. 따라서 노인 단독가구이고 뇌경색 등 질병과 고령으로 경제(근로)활동을 수행하는데 사실상 곤란하여 소득이 없어 질병 등 치료와 일상생활에 어려움을 겪고 있다고 보여지는바 신청인의 기초생활수급자 자격을 부여하는 것이 바람직하다고 판단된다
- 그러므로 이 민원 기초생활수급자 취소에 따른 원상회복을 요구하는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있다고 판단되므로 「부패방지 및 국민권익위원회회의 설치 및 운영에 관한 법률」 제46조제2항 및 「안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제23조 제2항에 따라 피신청인에게 의견을 표명하기로 하여 주문과 같이 의결한다.