

2026년 2월

# 온라인 민원 상담 동향



정부합동민원센터  
일반상담총괄과

# 정부합동민원센터 온라인 상담 동향

## 01 2월 온라인 상담 현황 ..... 3

민원 상담 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황 /  
분야별 현황 / 처리 유형별 현황 / 발생원인별 현황

## 02 2월 주요 상담내용 ..... 7

분야별 빈발 상담 내용 / 분야별 주요 상담사례

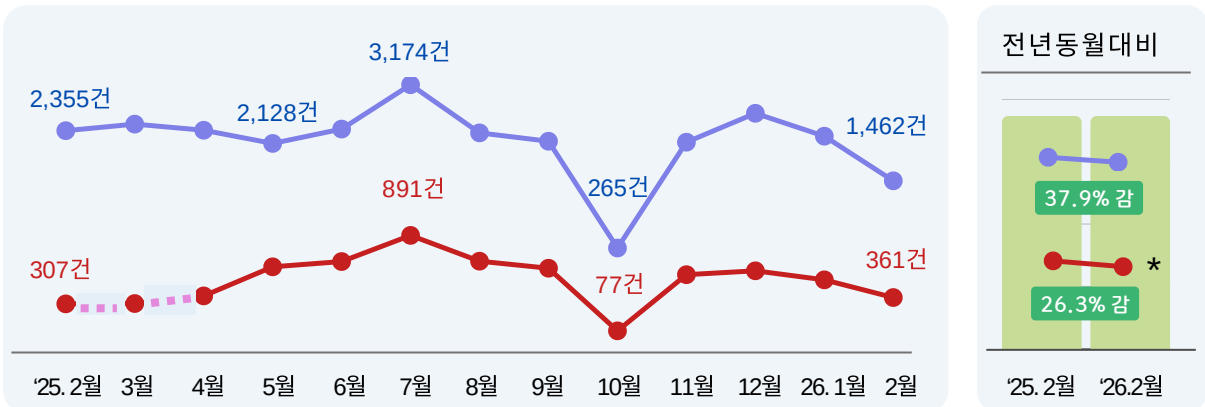
## 03 참고자료 ..... 11

분야별 처리유형 현황 / 분야별 처리유형별 현황(전월대비) /  
다수기관복합민원 처리현황

# 01 | 2월 온라인 상담 현황

## 민원 상담 추이

- '26년 2월 온라인 상담 처리건수는 1,462건, 1월 2,257건에 비해 35.2% 감소
- '26년 2월 다수기관 복합민원 상담 처리건수는 361건, 1월 512건에 비해 29.5% 감소



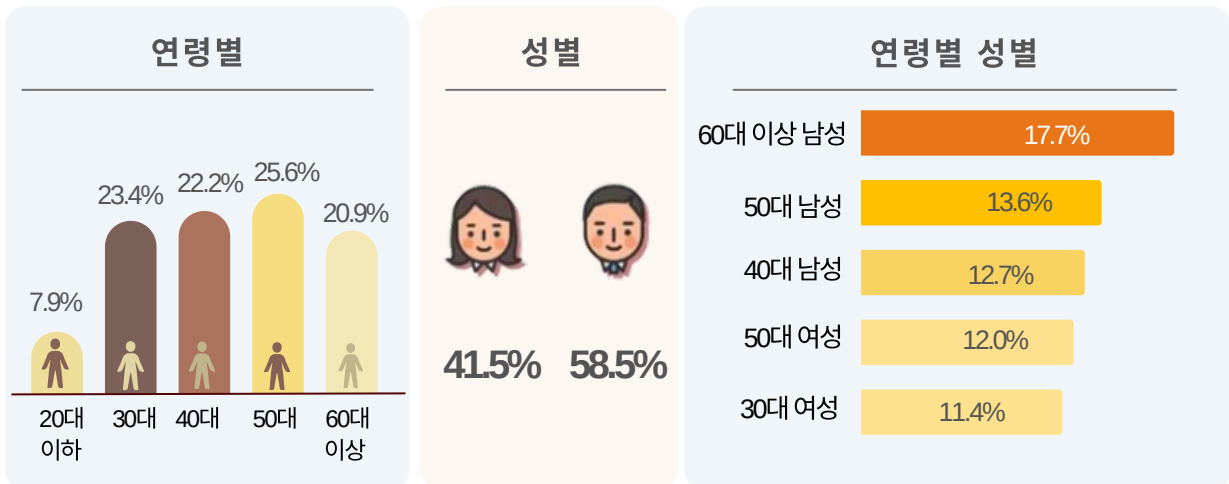
\* 다수기관 복합민원 증감률 : 전년 평균 처리건수 대비 증감률('25.5월부터 실적 통계 관리 운영)

### ※ 2월 온라인 상담 건수 감소 사유

- 전월 대비 온라인 상담 건수 감소는 설 연휴 기간(2.16.~2.18.) 중 신청 감소에 따른 것임

## 신청인 현황

- 연령별로는 50대(25.6%) 가 가장 많고, 성별로는 남성(58.5%)이 많음
- 연령별 성별은 60대 이상 남성(17.7%), 50대 남성(13.6%), 40대 남성(12.7%) 순



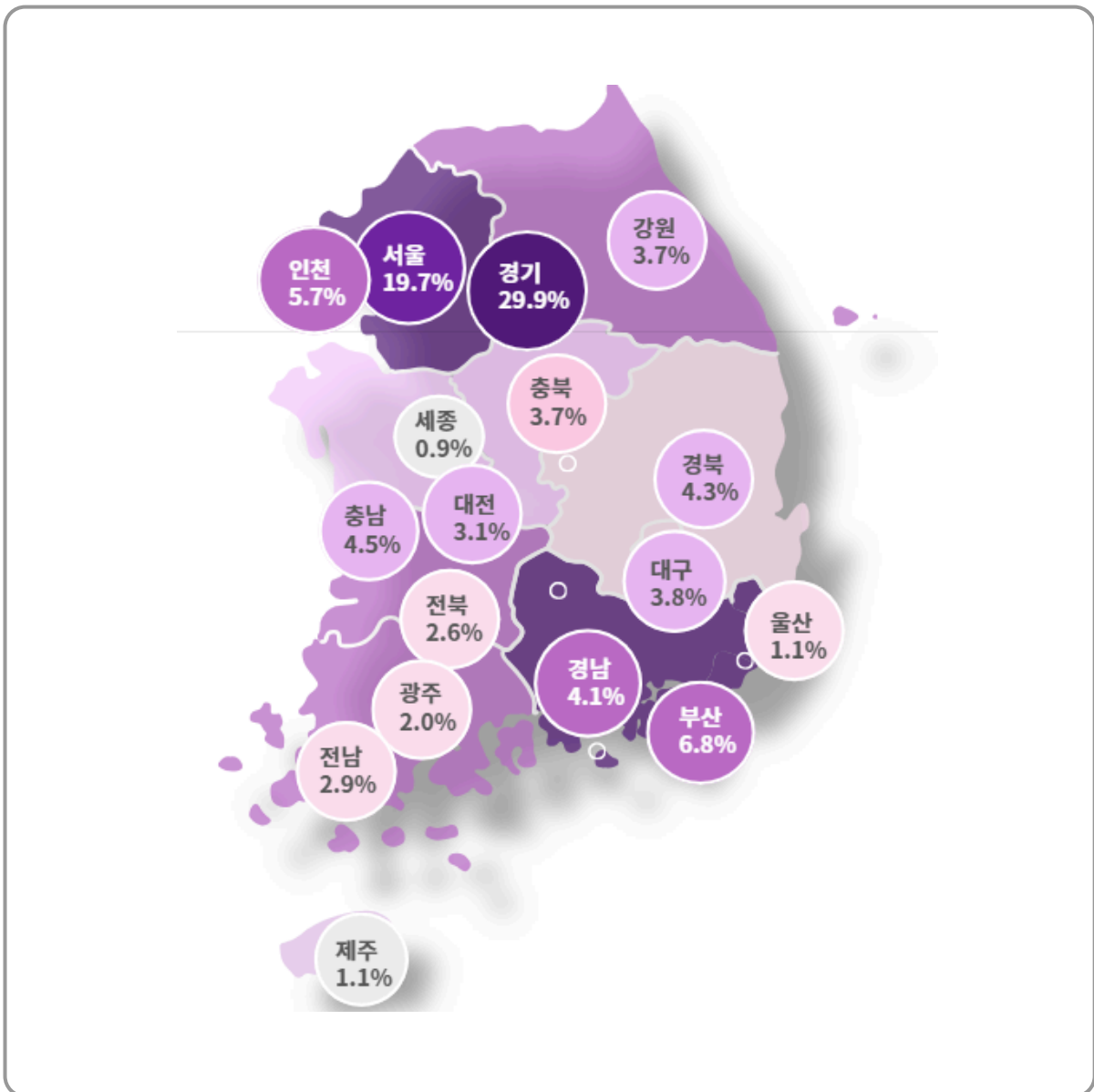
※ 연령과 성별이 확인된 316건에 대한 통계임

# 01 | 2월 온라인 상담 현황

## 지역별 현황

- 경기(29.9%), 서울 (19.7%), 부산(6.8%), 인천(5.7%), 충남(4.5%), 경북(4.3%), 경남(4.1%) 순으로 55.3%가 수도권에 집중

지역별 발생 비율



※ 지역이 확인된 1,098건에 대한 통계임

# 01 | 2월 온라인 상담 현황

## 분야별 현황

건축	경찰	고용노동	교육	교통	국방	군사
2.7%	3.9%	23.0%	3.5%	2.3%	2.5%	0.0%
기타	농림·축산	도로	도시	문화관광체육	민사법무	방송통신
1.2%	2.3%	0.5%	1.6%	1.1%	5.1%	1.4%
보건복지	보훈	산업통상자원	세무	식품의약	외무통일	인사행정
5.9%	0.1%	4.2%	2.3%	6.4%	0.1%	1.4%
재정금융	주택	해양수산	행정안전	환경	상담취하	
6.4%	6.4%	0.3%	8.7%	3.7%	2.8%	

## 상위 8개 분야



고용노동 23.0%



주택건축 9.1%



행정안전 8.7%



식품의약 6.4%



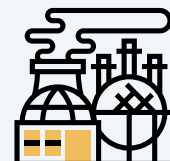
재정금융 6.4%



보건복지 5.9%



민사법무 5.1%



산업통상자원 4.2%

※ 1월 온라인 상담 상위 분야

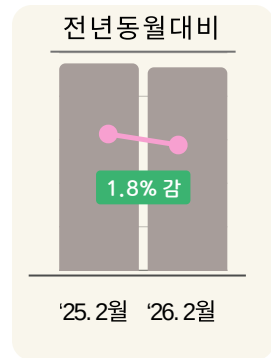
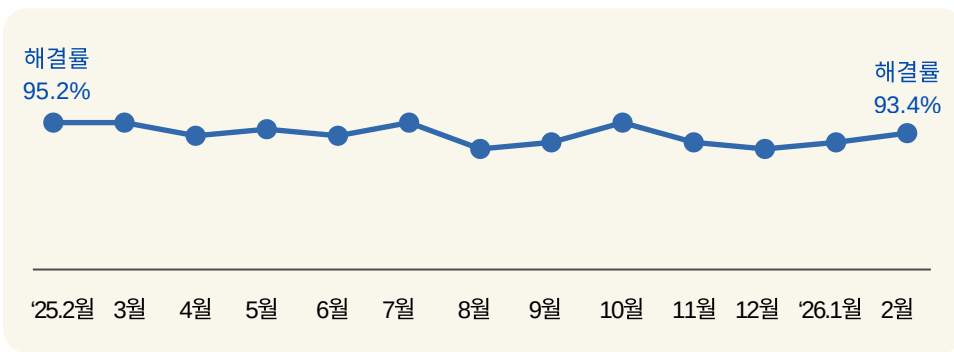
고용노동 > 주택건축 > 행정안전 > 식품의약 > 보건복지 > 재정금융 > 민사법무 > 경찰

# 01 | 2월 온라인 상담 현황

## 처리유형별 현황

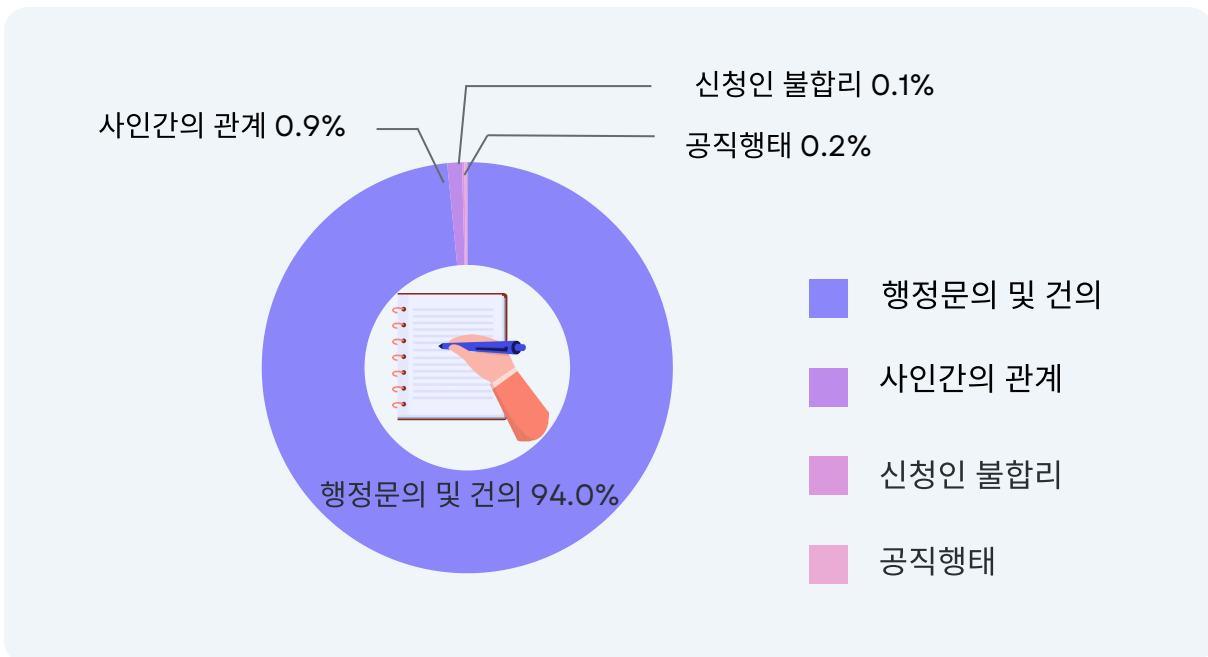
- 총 처리건수 1,462건 중 상담해결이 1,366건으로, 전체 상담건의 93.4% 차지

상담해결	상담취하 등	기관안내	조정협의	민원신청(전환)
93.4%	4.9%	1.7%	0.0%	0.0%



## 발생원인별 현황

- 총 처리건수 1,462건 중 행정문의 및 건의가 1,374건(94.0%)으로 대부분을 차지



## 02 | 2월 주요 상담 내용

### 분야별 빈발 상담 내용

#### 고용노동

- 육아기근로시간 단축에 관련 문의
- 연차 유급휴가 산정 및 미사용수당 발생 기준 등 문의
- 퇴직금 산정을 위한 평균임금 범위 등 문의
- 실업급여 수급자격 가능 여부

#### 주택건축, 재정금융, 산업 통상

- 다주택자 주택양도소득세 종과세 유예기간 만료 관련 문의
- 담배사업법 개정에 따른 합성니코틴 액상형 전자담배 판매 가능 여부
- 전파법에 따른 KC 적합성 평가 문의
- 불법건축물 신고 및 불법건축물에 대한 이행강제금 산정 방식 문의

#### 행정안전

- 개인정보보호법(영상정보, 위탁/수탁), 정보 유출 관련 사항
- 공무원 품위, 복무규정(수당) 등 문의
- 소방(관련 규정 해석, 시설, 화재경보, 안전교육)등 문의

#### 식품의약

- 식품위생법 관련 영업(반려동물 출입 등), 보고, 기준규격 등 유권해석
- 수입 관련(식품, 화장품 등), 의약품 관련 세부사항 문의
- 식품 등 표시·광고(부당한 광고, 영양성분), 화장품 표시·광고, 원료 문의

#### 보건복지

- 장애인차별금지법, 의료기사법, 의료법 등 법령 유권해석
- 국민건강보험(보험료 산정, 비급여), 노인장기요양보험(급여, 수당) 관련 문의
- 기초수급, 주거급여 등 복지제도 관련 문의

## 02 | 2월 주요 상담 내용

### 분야별 주요 상담 사례

#### 경제분야 (1)

##### 민간임대주택에 관한 특별법 관련 문의 (국토교통부, 국세청)

###### [신청내용]

- 단독주택을 2018. 3월 준공공임대로 임대사업자 등록하여 임대하다가 2020. 7월 자녀에게 증여한 경우 임대의무기간 및 매각가능시점 문의

###### [답변내용]

- 2018. 3월 '준공공임대'등록 당시 법정 의무임대기간은 8년이고, 해당 주택을 자녀에게 증여하며 사업자를 포괄 승계했으므로 자녀의 임대기간은 부모가 임대를 시작한 2018. 3월부터 소급하여 8년 기간이 계산됨
- 민간임대주택에 관한 특별법상 단독주택은 장기일반민간임대주택(기존 준공공)으로 지자체에 말소 신청을 하지 않는 이상 의무기간(8년)이 지나더라도 임대사업자 지위는 계속 유지됨. 다만, 장기보유특별공제 특례를 받으려면 10년 이상 임대를 유지하고 매각할 경우 세제혜택이 가능할 것으로 보이며, 정확한 확인을 위해 국토교통부 민간임대 정책과로 문의해 볼 것을 안내함

#### 경제분야 (2)

##### 전자상거래법에 따른 청약 철회 문의 (한국소비자원, 공정거래위원회)

###### [신청내용]

- 인터넷쇼핑몰에서 상품명(모델명)이 오기재되어 있는 탓에 잘못된 사이트 경유 후 물건을 구매하게 되었다면 판매자의 책임이 아닌지

###### [답변내용]

- 전자상거래법에 따라 소비자는 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있음
  - 판매자가 상품명(모델명)을 오기재함으로써 소비자가 오인하여 관련 피해를 입었고 구제를 원한다면 정확한 유권해석 및 확인을 위해 해당 법률의 소관 부처인 공정거래위원회에 문의해 볼 것을 안내함
  - 아울러, 상품이나 서비스 이용과정에서 발생하는 개별피해에 대한 신고 및 구제 등의 업무는 한국소비자원에서 주관하고 있으므로 상담 안내하였음

## 02 | 2월 주요 상담 내용

### 사회분야 (1)

#### 주한이탈리아대사관 혼인증명서 발급 및 국내 혼인신고 (외교부)

##### [신청내용]

- 주한이탈리아대사관에서 혼인성립요건수비증명서 발급 및 국내 혼인신고 코무네 등록에 대한 문의

##### [답변내용]

- 국내 혼인신고를 위해서는 주한이탈리아대사관에서 발급받은 「미혼증명서(Affidavit of Eligibility for Marriage)」가 필요  
\* 미혼증명서 발급에는 ① 유효한 이탈리아 여권 원본 및 사본 ② 미혼 신청서(Self-Declaration) ③ 대사관에서 지정한 이탈리아어 공인 번역사를 통해 이탈리아어로 번역한 한국인 배우자의 「기본증명서」, 「혼인관계증명서」, 「가족관계증명서」(아포스티유 필요)가 필요, 영사업무 관련은 주한이탈리아대사관에 서류 확인 후 방문을 권함

### 사회분야 (2)

#### 개인의 강사 경력 증명 (교육부)

##### [신청내용]

- 과거 근무한 학원은 폐업, 당시 학원강사로 미등록된 경우, 개인의 경력 증명 방법 문의

##### [답변내용]

- 폐업으로 경력증명서 발급이 불가능하므로, 객관적 증빙 서류를 통해 실무 경력을 소명하는 방법을 참고 바람  
가. 국세청홈택스 > 민원증명/신청에서 소득금액증명을 발급 후 사업장 등록번호를 확인하여 폐업사실 증명을 신청 발급, 제출  
나. 건강보험공단홈페이지 > 개인민원에서 건강보험자격득실확인서 및 보험료 납부확인서를 발급 제출  
다. 국민연금공단홈페이지 > 전자민원서비스 > 가입증명서에서 서류를 발급, 제출  
라. 근로복지공단 고용산재보험토탈서비스홈페이지 > 고용산재보험자격이력내역서를 확인하여 제출

# 03 | 참고자료

## 분야별 처리유형 현황

(단위 : 건)

분 야	계		상담결과(2월)				
	건수	비율(%)	상담해결	기관안내	상담취하 등	민원전환	조정협의
계	1,462	100	1,366	25	71	-	-
건축	40	2.7	40		1		
고용노동	336	23.0	324	9	3		
경찰	57	3.9	56		1		
교육	51	3.5	50				
교통	33	2.3	33				
국방	37	2.5	36	1			
군사	-	0.0	-				
기타	18	1.2	12		6		
농림·축산	34	2.3	33		1		
도로	8	0.5	7		1		
도시	24	1.6	24				
문화체육관광	16	1.1	16				
민사법무	74	5.1	72	2			
방송통신	20	1.4	18		2		
보건복지	86	5.9	73	12	1		
보훈	1	0.1	1				
산업통상자원	62	4.2	60		2		
세무	34	2.3	34				
식품의약	94	6.4	92		2		
외무통일	1	0.1	1				
인사행정	21	1.4	20		1		
재정·금융	94	6.4	93		1		
주택	94	6.4	92		2		
해양수산	5	0.3	4	1			
행정안전	127	8.7	123		4		
환경	54	3.7	52		2		
상담취하	41	2.8			41		

# 03 | 참고자료

## 분야별 처리유형별 현황(전월대비)

(단위 : 건)

구 분	상담결과('26년 2월)						상담결과('26년 1월)						증감율 (%)
	소계	상담 해결	기관 안내	상담 취하	민원 전환	조정 협의	소계	상담 해결	기관 안내	상담 취하	민원 전환	조정 협의	
계	1,462	1,366	25	71	-	-	2,257	2,067	92	98	-	-	↓ -35.2
건축	40	40		1			64	61	1	2			↓ -37.5
고용노동	336	324	9	3			570	524	37	9			↓ -41.1
경찰	57	56		1			87	84	2	1			↓ -34.5
교육	51	50					54	53	1				↓ -5.6
교통	33	33					50	49		1			↓ -34.0
국방	37	36	1				43	42		1			↓ -14.0
군사	-	-					1	1					↓ -100.0
기타	18	12		6			14	11		3			↑ 28.6
농림·축산	34	33		1			40	40					↓ -15.0
도로	8	7		1			13	13					↓ -38.5
도시	24	24					30	28		2			↓ -20.0
문화체육관광	16	16					29	29					↓ -44.8
민사법무	74	72	2				91	89		2			↓ -18.7
방송통신	20	18		2			49	48		1			↓ -59.2
보건복지	86	73	12	1			151	115	35	1			↓ -43.0
보훈	1	1					5	5					↓ -80.0
산업통상자원	62	60		2			82	81		1			↓ -24.4
세무	34	34					43	41	1	1			↓ -20.9
식품의약	94	92		2			160	150	8	2			↓ -41.3
외무통일	1	1					14	14					↓ -92.9
인사행정	21	20		1			34	34					↓ -38.2
재정·금융	94	93		1			133	127	1	5			↓ -29.3
주택	94	92		2			152	151	1				↓ -38.2
해양수산	5	4	1				7	3	3	1			↓ -28.6
행정안전	127	123		4			201	195	2	4			↓ -36.8
환경	54	52		2			79	79					↓ -31.6
상담취하	41			41			61			61			↓ -32.8

## 03 | 참고자료

### 다수기관 복합민원 처리 현황

(단위 : 건)

분 야	계		상담결과(2월)				
	건수	비율(%)	상담해결	기관안내	상담취하 등	민원전환	조정협의
계	361		352	6	3		
건축	9		9				
경찰	9		9				
고용노동	32		31	1			
교육	7		7				
교통	13		13				
국방	1		1				
농림·축산	12		12				
도로	1		1				
도시	6		6				
문화관광체육	5		5				
민사법무	18		18				
방송통신	3		2		1		
보건복지	20		16	4			
산업통상자원	21		20		1		
세무	14		14				
식품의약	83		83				
외무통일	0		0				
재정금융	44		43		1		
주택	28		28				
해양수산	2		1	1			
행정안전	20		20				
환경	9		9				
인사행정	2		2				
기타	2		2				