

2026년 3월

온라인 민원 상담 동향



정부합동민원센터
일반상담총괄과

정부합동민원센터 온라인 상담 동향

01 3월 온라인 상담 현황 3

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

02 3월 주요 상담내용 7

분야별 빈발 상담 내용 / 분야별 주요 상담사례

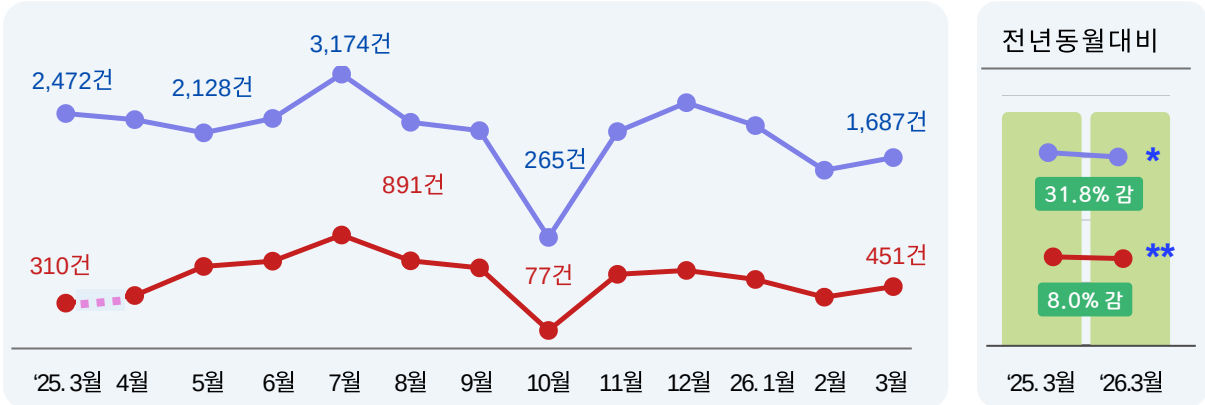
03 참고자료 11

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

01 | 3월 온라인 상담 현황

민원 상담 추이

- '26년 3월 온라인 상담 처리건수는 1,687건, 2월 1,462건에 비해 15.4% 증가
- '26년 3월 다수기관 복합민원 상담 처리건수는 451건, 2월 361건에 비해 24.9% 증가



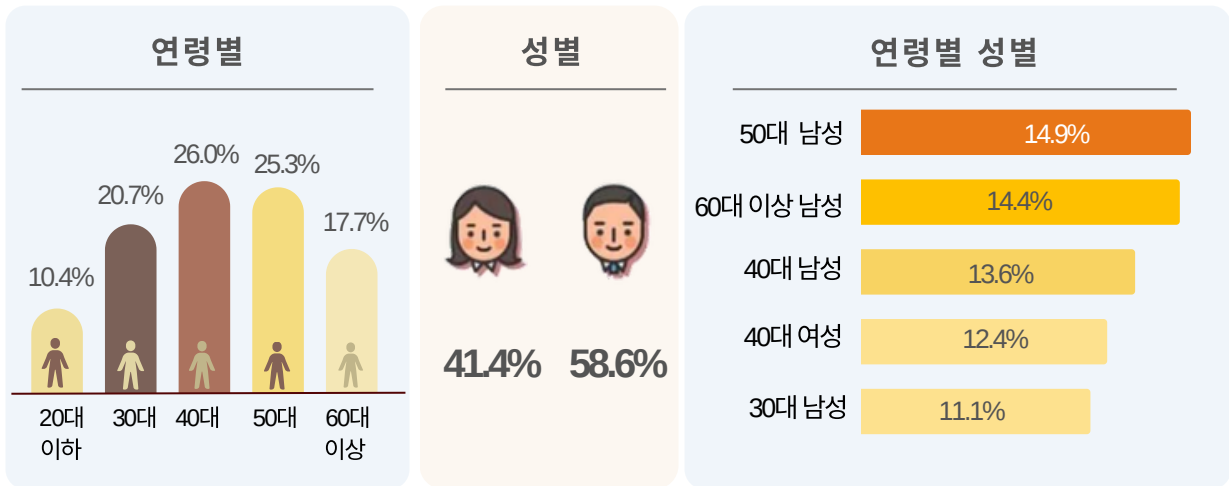
* 전년 동월대비 온라인 상담 건수 감소 사유

- AI 기반 상담서비스의 확산에 따라 단순·반복 민원이 감소한 것으로 추정

** 다수기관 복합민원 증감률 : 전년 평균 처리건수(490건) 대비 증감률('25.5월부터 실적 통계 관리 운영)

신청인 현황

- 연령별로는 40대(26.0%) 가 가장 많고, 성별로는 남성(58.6%)이 많음
- 연령별 성별은 50대 남성(14.9%), 60대 이상 남성(14.4%), 40대 남성(13.6%) 순



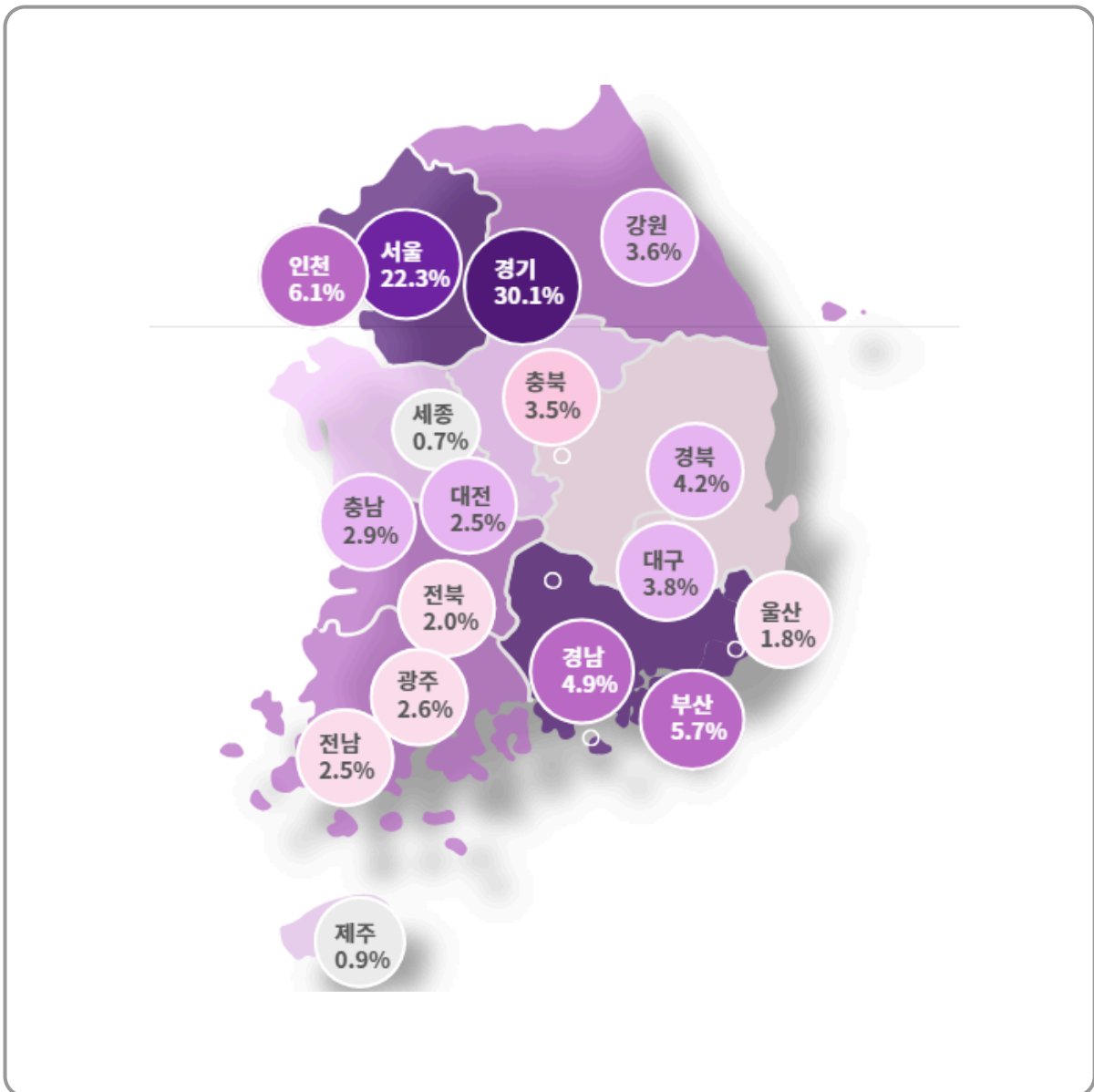
※ 연령과 성별이 확인된 396건에 대한 통계임

01 | 3월 온라인 상담 현황

지역별 현황

- 경기(30.1%), 서울 (22.3%), 인천(6.1%), 부산(5.7%), 경남(4.9%), 경북(4.2%), 대구(3.8%) 순으로 58.5%가 수도권에 집중

지역별 발생 비율



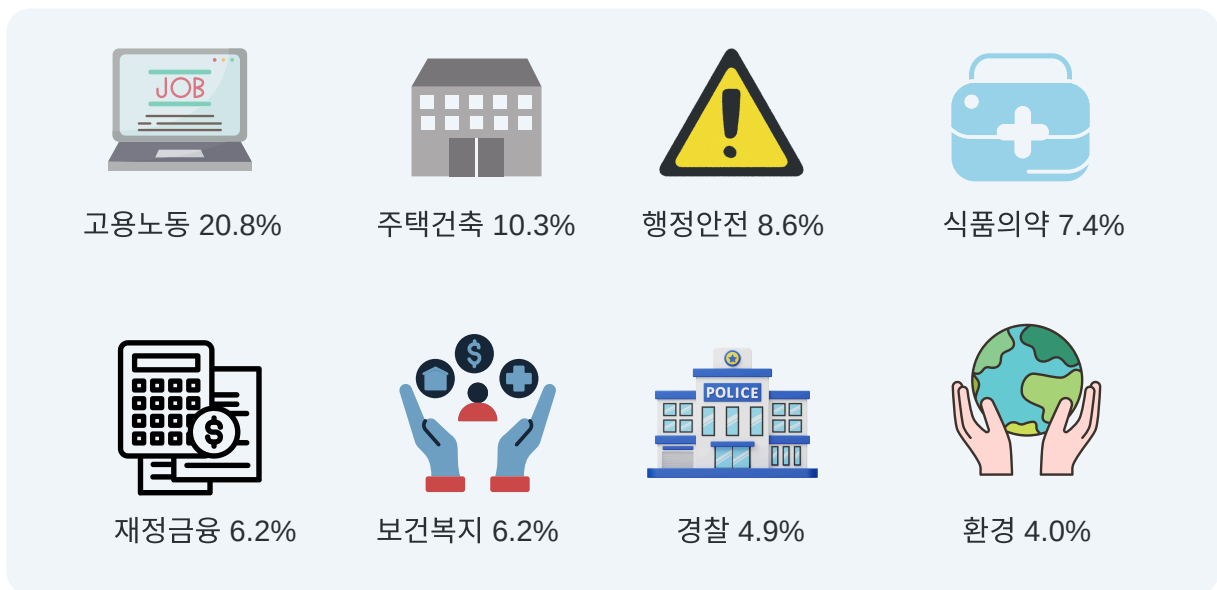
※ 지역이 확인된 1,277건에 대한 통계임

01 | 3월 온라인 상담 현황

분야별 현황

건축	경찰	고용노동	교육	교통	국방	군사
3.5%	4.9%	20.8%	3.9%	2.6%	2.9%	0.0%
기타	농림·축산	도로	도시	문화관광체육	민사법무	방송통신
1.5%	2.4%	0.7%	1.1%	1.3%	3.5%	1.4%
보건복지	보훈	산업통상자원	세무	식품의약	외무통일	인사행정
6.2%	0.3%	3.0%	2.1%	7.4%	0.5%	1.4%
재정금융	주택	해양수산	행정안전	환경	상담취하	
6.2%	6.8%	0.4%	8.6%	4.0%	2.6%	

상위 8개 분야



※ 2월 온라인 상담 상위 분야

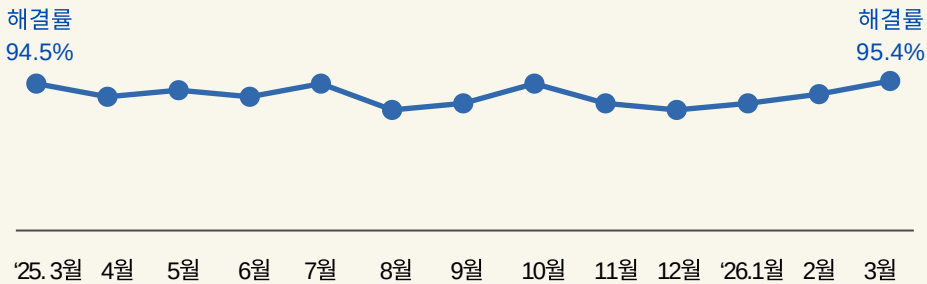
고용노동 > 주택건축 > 행정안전 > 식품의약 > 재정금융 > 보건복지 > 민사법무 > 산업통상자원

01 | 3월 온라인 상담 현황

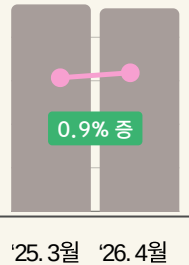
처리유형별 현황

- 총 처리건수 1,687건 중 상담해결이 1,610건으로, 전체 상담건의 95.4% 차지

상담해결	상담취하 등	기관안내	조정협의	민원신청(전환)
95.4%	4.5%	0.1%	0.0%	0.0%

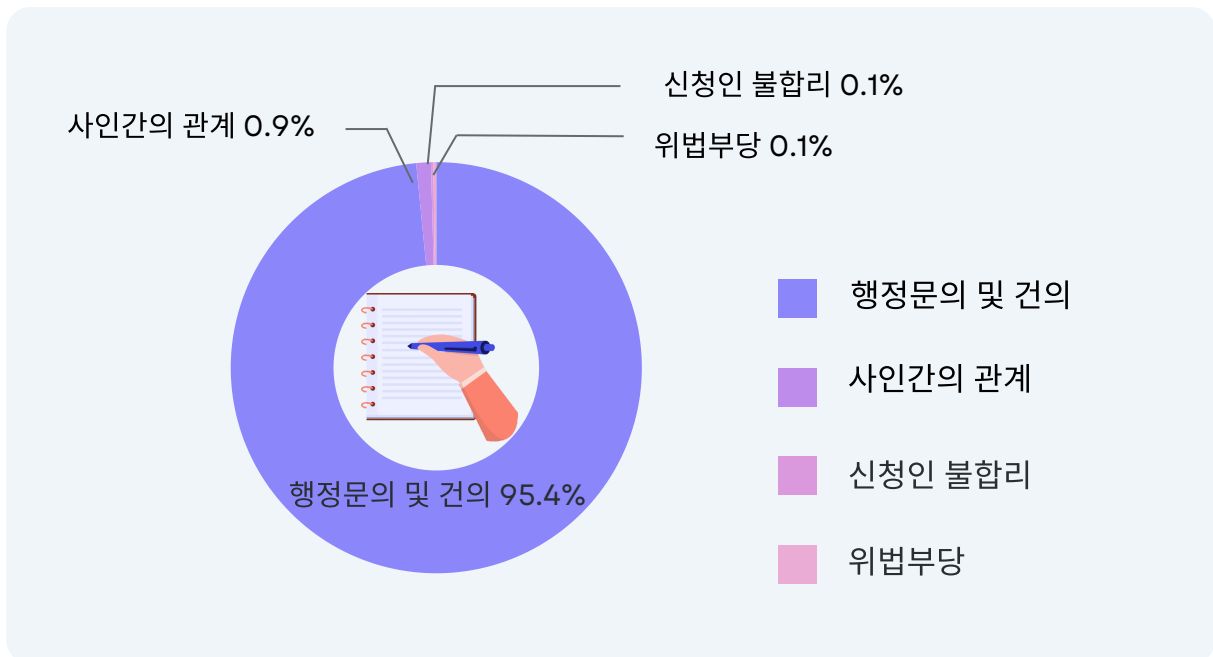


전년동월대비



발생원인별 현황

- 총 처리건수 1,687건 중 행정문의 및 건의가 1,609건(95.4%)으로 대부분을 차지



02 | 3월 주요 상담 내용

분야별 빈발 상담 내용

고용노동

- 퇴직금 중간정산 사유 및 정산 가능 여부 문의
- 육아기 근로시간 단축 근로자의 연차 사용 문의
- 부당해고 및 부당해고구제신청 문의
- 연차유급휴가 발생 및 수당 지급 문의

주택건축, 재정금융, 산업 통상

- 건축물의 설치 및 증축 기준과 용도변경 기준
- 토지거래허가구역 내 주택 거래 가능 문의
- 전기용품 및 생활용품 안전관리법 관련 KC안전인증 문의
- 아파트주차장 및 주차관리 관련 문의

행정안전

- 개인정보보호법(CCTV 설치 및 관리), 개인정보침해 관련 사항
- 지방세(지방세 체납, 주택 취득세, 감면 등 특례사항) 관련 문의
- 소방(위반 여부, 화재감지기, 과태료), 위험물 보관 등

식품의약

- 식품위생법 관련 영업 등 유권해석, 식품유형, 규격, HACCP 관련 사항
- 수입식품 판매, 의약품 수출입 관련 절차 및 허가 등
- 식품, 화장품 표시·광고(제품명, 원료명), 의료기기 기재사항 등

보건복지

- 의료법(의료광고, 의료기관 시설규격 및 규격), 약사법 등 법령 관련
- 국민건강보험(급여기준, 환수), 장기요양기관 관련 문의사항
- 생계급여 등 복지제도 관련 문의, 장애인 주차 등

02 | 3월 주요 상담 내용

분야별 주요 상담 사례

경제분야 (1)

전기용품 및 생활용품 안전관리법 관련 문의 (산업통상부 국가기술표준원)

[신청내용]

- 색 변경은 안되고 리모컨은 없는 USB형 스탠드 LED 조명 제품 수입하여 판매 시 KC인증 필요 유무 문의

[답변내용]

- 문의하신 제품은 전기용품 및 생활용품 안전관리법 별표3(안전인증대상제품)에서 정하는 안전인증대상제품에 해당이 되며, 이 경우 제조업자 또는 수입업자는 동법에 따라 KC인증 관련 절차를 따라야 함
- 다만, 문의제품이 실제 안전인증대상제품에 해당이 되는지는 소관 부처에서 제품의 상세 설명서를 검토 후 최종 판단함으로, 정확한 확인을 위해 산업통상부 국가기술표준원(전기통신제품안전과, 043-870-5441)으로 문의해 볼 것을 안내하였음

경제분야 (2)

파견근로자의 직접 고용의무 문의 (고용노동부)

[신청내용]

- 프리랜서 PD로서 방송국에 파견되어 2년간 근무 후 기간제 계약을 체결한 경우 기간제 법에 따라 무기계약직 전환이 가능한지 문의

[답변내용]

- 파견근로자 직접고용 시 계약직 근로자로 채용할 수 있는지에 대한 고용노동부 행정해석에 따르면 파견법은 직접고용 의무만 부여할 뿐 고용형태는 규정하고 있지 아니하므로 당사자 간 합의로 기간제 근로계약을 체결할 수 있으나, 그 실질이 단지 직접고용 의무를 면할 목적인 경우 법 위반으로 볼 수 있음
- 법원은 특별한 사정이 없는 한 사용사업주는 직접고용 의무 규정에 따라 근로계약을 체결할 때 기간을 정하지 않은 근로계약을 체결하여야 함이 원칙이라고 판시함. 이와 같은 고용노동부 행정해석, 법원 판결을 고려하여 고용노동부에 문의해 볼 것을 안내함.

02 | 3월 주요 상담 내용

사회분야 (1)

단종된 의약품의 재생산 희망 (식품의약품안전처)

[신청내용]

- 복용하던 약품이 단종되었고, 대체약이 없으므로 재생산을 희망함

[답변내용]

- 「약사법」 제83조의5에 따르면 국가필수의약품 안전공급 협의회등을 거쳐, 식약처장은 국가필수의약품등의 생산 또는 수입 확대를 위하여 의약품 제조업자 또는 수입자에게 협조를 요청할 수 있음
- 아울러, 한국희귀필수의약품센터에서 국내에 유통되지 않거나 공급중단된 의약품에 대하여 의료진 및 환자로부터 구입가능 여부 및 가격 등에 대한 사항을 조사 의뢰받아 그 정보를 수집하여 제공 중임을 안내
 - 희귀의약품지원본부 전화 : ☎ (02) 508-7316~8
 - 한국희귀필수의약품센터(<https://www.kodc.or.kr/cntnts/198>)

사회분야 (2)

공사현장에 이동형 영상정보처리기기 도입 (개인정보보호위원회)

[신청내용]

- 안전관리를 위한 이동형CCTV 관련 규정 또는 운영 문의

[답변내용]

- 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」에서 근로자 감시 장비는 노사 양자의 협의 사항으로 정하고 있으므로, 근로 모니터링 목적의 CCTV 설치 범위 및 사생활 침해 방지 조치 등에 대해 노사 협의(상시근로자 30인 이상인 경우) 필요하다는 기존 상담 사례를 안내
 - 개인정보포털(<https://www.privacy.go.kr>) > 자료 > 상담사례
- 아울러 「표준 개인정보 보호지침」(고시)에서 이동형 영상정보처리기기의 운영에 대한 사항을 정하고 있으므로, 소관부서를 안내
 - 개인정보보호위원회(개인정보보호정책과 ☎ 02-2100-3057)

03 | 참고자료

분야별 처리유형 현황

(단위 : 건)

분 야	계		상담결과(3월)				
	건수	비율(%)	상담해결	기관안내	상담취하 등	민원전환	조정협의
계	1,687	100	1,610	1	76	-	-
건축	59	2.7	58		1		
고용노동	351	23.0	346		5		
경찰	82	3.9	79		3		
교육	65	3.5	63		2		
교통	44	2.3	43		1		
국방	49	2.5	47		2		
군사	-	0.0	-				
기타	25	1.2	20		5		
농림·축산	41	2.3	41				
도로	12	0.5	12				
도시	18	1.6	18				
문화체육관광	22	1.1	22				
민사법무	59	5.1	59				
방송통신	24	1.4	24				
보건복지	105	5.9	104		1		
보훈	5	0.1	5				
산업통상자원	50	4.2	50				
세무	36	2.3	36				
식품의약	125	6.4	122	1	2		
외무통일	8	0.1	8				
인사행정	24	1.4	24				
재정·금융	105	6.4	103		2		
주택	115	6.4	111		4		
해양수산	7	0.3	7				
행정안전	145	8.7	141		4		
환경	67	3.7	67				
상담취하	44	2.8			44		

03 | 참고자료

분야별 처리유형별 현황(전월대비)

(단위 : 건)

구 분	상담결과(3월)						상담결과(2월)						증감율 (%)
	소계	상담 해결	기관 안내	상담 취하	민원 전환	조정 협의	소계	상담 해결	기관 안내	상담 취하	민원 전환	조정 협의	
계	1,687	1,610	1	76	-	-	1,462	1,366	25	71	-	-	↑ 15.4
건축	59	58		1			40	40		1			↑ 47.5
고용노동	351	346		5			336	324	9	3			↑ 4.5
경찰	82	79		3			57	56		1			↑ 43.9
교육	65	63		2			51	50					↑ 27.5
교통	44	43		1			33	33					↑ 33.3
국방	49	47		2			37	36	1				↑ 32.4
군사	-	-					-	-					0.0
기타	25	20		5			18	12		6			↑ 38.9
농림·축산	41	41					34	33		1			↑ 20.6
도로	12	12					8	7		1			↑ 50.0
도시	18	18					24	24					↓ -25.0
문화체육관광	22	22					16	16					↑ 37.5
민사법무	59	59					74	72	2				↓ -20.3
방송통신	24	24					20	18		2			↑ 20.0
보건복지	105	104		1			86	73	12	1			↓ 22.1
보훈	5	5					1	1					↑ 400.0
산업통상자원	50	50					62	60		2			↓ -19.4
세무	36	36					34	34					↑ 5.9
식품의약	125	122	1	2			94	92		2			↑ 33.0
외무통일	8	8					1	1					↑ 700.0
인사행정	24	24					21	20		1			↑ 14.3
재정·금융	105	103		2			94	93		1			↑ 11.7
주택	115	111		4			94	92		2			↑ 22.3
해양수산	7	7					5	4	1				↑ 40.0
행정안전	145	141		4			127	123		4			↑ 14.2
환경	67	67					54	52		2			↑ 24.1
상담취하	44			44			41			41			↑ 7.3

03 | 참고자료

다수기관 복합민원 처리 현황

(단위 : 건)

분 야	계		상담결과(3월)				
	건수	비율(%)	상담해결	기관안내	상담취하 등	민원전환	조정협의
계	451	100	444	1	6	-	-
건축	16	3.5	16				
경찰	20	4.4	19		1		
고용노동	30	6.7	29		1		
교육	13	2.9	13				
교통	14	3.1	14				
국방	5	1.1	5				
농림·축산	6	1.3	6				
도로	6	1.3	6				
도시	5	1.1	5				
문화관광체육	7	1.6	7				
민사법무	14	3.1	14				
방송통신	3	0.7	3				
보건복지	18	4.0	18				
산업통상자원	19	4.2	19				
세무	13	2.9	13				
식품의약	112	25.0	109	1	2		
외무통일	1	0.2	1				
재정금융	45	10.0	45				
주택	38	8.4	37		1		
해양수산	1	0.2	1				
행정안전	41	9.1	40		1		
환경	20	4.4	20				
인사행정	3	0.7	3				
기타	1	0.2	1				