

정보 무늬(QR코드) 이용 시, 음성으로 보도자료를
확인할 수 있는 앱을 다운로드할 수 있습니다.

안드로이드



아이폰



국민권익위원회

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

보도자료

보도시점: 2026. 2. 25.(수) 08:30 배포: 2026. 2. 25.(수) 08:30

“최근 3년간 ‘배달 음식’ 민원만 9천 건 돌파”... ‘민원주의보’ 발령

- 국민권익위, 최근 3년간 ‘배달 음식’ 관련 민원 9,046건 분석
- 배달 음식점 위생 관리 강화, 포장 용기 사용 관리 내실화 등 관계기관에 사전 조치 필요 안내

□ 국민권익위원회(위원장 직무대리 한삼석, 이하 국민권익위)가 배달 음식 관련 민원을 분석한 결과, 배달 음식점 위생 점검 요구 및 부적절한 음식 포장 용기 사용에 대한 불만 민원이 증가하고 있는 것으로 확인되었다.

향후 관련 민원이 지속적으로 발생할 것으로 예상됨에 따라 국민권익위는 배달 음식 관련 ‘민원주의보’를 발령하고, 관계기관에서 대책 마련에 참고할 수 있도록 개선 방향을 공유하였다.

□ 국민권익위는 2022년 2월부터 2026년 1월까지 최근 3년간 민원 정보분석시스템*에 수집된 배달 음식 관련 민원 9,046건에 대한 분석 결과를 공개했다.

* 국민신문고, 지방정부 민원창구 등에 접수된 민원 빅데이터를 종합적으로 수집·분석하기 위한 국민권익위의 범정부 민원분석시스템

□ 이번 민원 분석 결과, 배달 음식 관련 민원은 최근 지속적으로 증가하고 있으며, 2025년의 월평균 배달 음식 관련 민원은 354건으로 2023년 189건 대비 1.9배 증가했다.

< 최근 3년간(2023.2.~2026.1.) 월평균 민원 추이 >



※ 국가정보자원관리원 화재로 인한 국민신문고 시스템 등 운영 중단(25.9.26.~10.27.)

- 배달 음식 관련 주요 민원*은 ▲배달 전문 음식점 위생 점검 요구, ▲부적절한 음식 포장 용기 사용 불만, ▲허위 광고 및 원산지 위반 신고 등이 있었다.

이에 따라 국민권익위는 ‘민원주의보’를 발령하는 한편, ▲ 위생 관리 강화, ▲포장 용기 사용 관리 내실화, ▲원산지 및 메뉴 표시 관리 강화 등의 개선 방향을 관계기관에 제시했다.

* [붙임] ‘배달 음식’ 관련 주요 민원 사례

- 이와 함께 국민권익위는 지난 한 달 동안 민원정보분석시스템에 수집된 1월 민원 빅데이터 동향을 발표했다.

- 1월 민원 발생량은 약 116만 건으로, 지난달 123만 건 대비 5.6% 감소하였으며, 전년도 1월(98만 건)과 비교 시 18.1% 증가했다.



지난달 대비 민원이 가장 많이 증가한 지역은 6.1%가 증가한 제주특별자치도이며, ‘교차로 모퉁이 및 횡단보도 불법 주차 신고’와 관련한 민원이 가장 많았다.

- 기관 유형별로 1월 민원 발생량을 지난달과 비교한 결과 중앙행정기관은 11.2%, 교육청은 24.3% 증가했으나, 지방정부는 7.2%, 공공기관 등은 21.3% 각각 감소한 것으로 나타났다.

중앙행정기관인 국토교통부의 경우 ‘고양은평선 일산 연장 추진’ 관련 민원의 증가로 인해 지난달보다 67.9% 증가한 50,544건의 민원이 접수되었다.

지방정부 중에서는 전북특별자치도 무주군에서 ‘장애인 전용구역 불법 주정차 신고’ 등으로 지난달보다 75.8% 증가한 160건의 민원이 발생하였으며, 교육청 중에서는 인천광역시교육청에서 ‘검단신도시 □□초 배정 원안 유지 요구’ 민원으로 지난달보다 137.9%가 증가한 7,849건의 민원이 발생한 것으로 확인되었다.

공공기관 등 중에서는 ‘KC 안전 인증 관련 문의’ 등 총 425건이 접수된 한국화학융합시험연구원이 지난달 대비 1,600.0%가 증가하여 증가율 1위를 보였다.

- 국민권익위는 민원 빅데이터를 분석하여 정기적으로 각 기관에 제공하는 민원 동향 자료인 「국민의 소리」를 ‘한눈에 보는 민원 빅데이터(bigdata.epeople.go.kr)’ 누리집에 공개하여, 국민 누구나 언제든지 쉽게 찾아볼 수 있도록 하고 있다.

[붙임] 빅데이터로 분석한 국민의 소리(1월 동향)

담당 부서	민원정보분석과	책임자	과 장	박은령 (044-200-7281)
		담당자	주무관	윤영성 (044-200-7330)

#국민권익위 #민원분석 #민원정보분석시스템 #배달음식 #배달전문점 #
민원주의보 #민원빅데이터 #포장용기 #국민의소리 #한눈에보는민원
빅데이터 #국토교통부 #무주군 #인천광역시교육청 #한국화학융합시험
연구원

[배달 음식 위생상태 불만]

- 짬뽕 음식점에서 배달된 음식을 비닐에서 꺼내 식탁에 올려놓는 순간 바퀴벌레 4마리가 순식간에 나왔고 2마리는 잡았지만, 2마리는 잡지 못해 집을 방역해야 합니다. 그동안 벌레 하나 없이 관리를 했던 자택에 바퀴벌레가 생길것 같아 매우 화도 나고 불안합니다. 위생 상태가 얼마나 엉망이면 배달 음식에서 바퀴벌레가 같이 배달되다니 더 많은 피해자가 나오기 전에 조치바랍니다.(‘24.4.)
- 배달로 음식을 수령하였고, 제가 먹은 마늘, 고추에 곰팡이가 보였습니다. 너무 화가나 음식점으로 연락을 했는데 환불만 해주고 말겠다는 성의 없는 답변에 너무나 화가 났습니다. 심지어 같은 날 동일하게 문제 제기를 한 다른 사람도 있었습니다. 청결 해야하는 음식점이 관리도 안되고, 보관 상태도 불량한 이런 음식점이 버젓이 영업하고 있다니요. 집중 점검부탁드립니다.(‘23.6.)
- 배달음식에서 철 수세미가 나왔어요. 철 수세미가 나왔다고 글을 올렸는데 사장님의 대처는 큰일 아닌 듯 너무 간단하시네요. 요즘은 배달을 시켜먹는 사람들이 많은데 너무 위생 관념이 없는 거 같네요. 철저하게 배달음식점도 관리를 해 주셨으면 합니다.(‘24.9.)(‘24.12.)

[배달 전문 음식점 위생 점검 요구]

- 음식 배달 기사입니다. 음식(물회)을 픽업하러 매장에 도착했는데 주방 안에서 담배 냄새가 많이 났습니다. 양파, 양배추가 쌓여있는 곳 바로 옆에 담배꽂초가 담긴 종이컵이 있는 것을 보고 기겁했습니다. 불시위생점검 등 조치를 취해 주셔야 될 것 같습니다.(‘24.10.)

[식품 유통기한 위반 신고]

- 이 음식점에서만 상한 음식을 두 번째 받아서 민원을 접수합니다. 음식을 열자마자 떡갈비에서 악취가 심하게 나고는 한입 먹어보니 완전히 음식이 상했습니다. 두 번이나 유통기한이 심하게 경과 된 상한 음식을 배달한 것으로 의심되어 매장 전체 식재료의 유통기한 조사가 필요하다고 생각됩니다.(‘23.10.)
- 배달 받은 음식 중 콘샐러드가 유통기한이 지났습니다. 유통기한 지난 제품을 판매하는 거에 대한 불쾌함과 다른 피해자가 나타나지 않길 바라며, 매장 내 제품들에 대한 관리 소홀 등 확인 후 조치해주시기 바랍니다.(‘23.3.)

- 8가지 업종의 배달음식점 한 곳에서 동시 판매하고 있는데 그 중에서는 육회는 냉동 보관이 된다고 어마어마한 유통기간을 지난 재품을 사용하고 있습니다. 식자재 또한 위생과 유통기한 불량합니다. 확실한 단속 바랍니다.(‘23.4.)

[부적절한 포장 용기 사용에 따른 불만]

- 배달 음식을 먹던 중, 이상한 냄새가 나서 보니 포장 용기가 녹아 있었습니다. 배달 우려로 전부 폐기하였고, 플라스틱이 섞인 음식을 먹었는데 식당에서는 포장 시 온도 체크를 하였기 때문에 문제없다고 합니다. 점검바랍니다.(‘25.1.)
- 배달음식을 시켰는데 일회용 용기가 부적합하게 사용 되었습니다. 뜨거운 음식을 담아서 아래쪽 부분이 다 찌그러졌으며, 환경호르몬 범벅된 음식을 아이가 먹었습니다. 식약처 위생인증 업체라고 나오는데 적합한 용기도 모르는 곳입니다. 단속 부탁드립니다.(‘24.12.)

[배달 음식 허위광고 신고]

- 광고에 표시되는 사진과 전혀 다른 음식을 받았습니다. 해당 사진 및 메뉴를 보면 팔보 요리를 연상시키며 사진도 팔보채 혹은 팔보밥 등 볶은 것을 연상시킵니다. 하지만 실제 배달된 것은 해물 짜장면으로 추정되는 것으로 이는 허위 과장 광고로 식품표시 광고법을 위반한 것으로 보입니다.(‘24.5.)

[원산지 위반 의심 신고]

- □□돼지김치찜 이라는 음식점에서 국내산김치라며 광고를 하고 있는데, 김치에 쓰는 고추가루는 중국산 입니다. 원산지표시 위반으로 신고합니다.(‘23.9.)
- 앱 상 원산지표시란에 닭고기가 일괄 국내산으로 표시되어 있었음에도 불구하고 수입산 저급한 닭고기로 의심되는 제품이 배달되었습니다. 철저히 조사하셔서 강력 처벌 부탁드립니다.(‘24.7.)
- ◆◆식당' 에서 '직화오징어볶음' 메뉴를 배달 시켰습니다. 메뉴에 표기되어있는 원산지는 오징어(국산) 으로 표기 되어있었으나, 음식을 먹어 본 결과 페루산 대왕오징어를 사용 한 것으로 사료 됩니다. 원산지를 허위로 표시 하는 것은 명백한 소비자기만입니다. 정확한 조사 부탁 드립니다.(‘24.5.)