

국민의 소리를
제도와 정책의 중심에

제 451호
2018 | 01 | 26

국민의 소리

주간동향

(2018. 1. 18. ~ 1. 24.)



국민권익위원회

목 차

제451호

I. 주간 민원동향	1
1. 민원 추이	1
2. 주요 민원동향	1
II. 민원분석	5
○ ‘VAN 갑질’ 관련 민원 동향	
III. 국민불편 해소요청 사례	7
○ 친환경농산물 인증제도 개선 요청 등 2건	
IV. 국민불편 개선 사례	10
<알림 판>	11

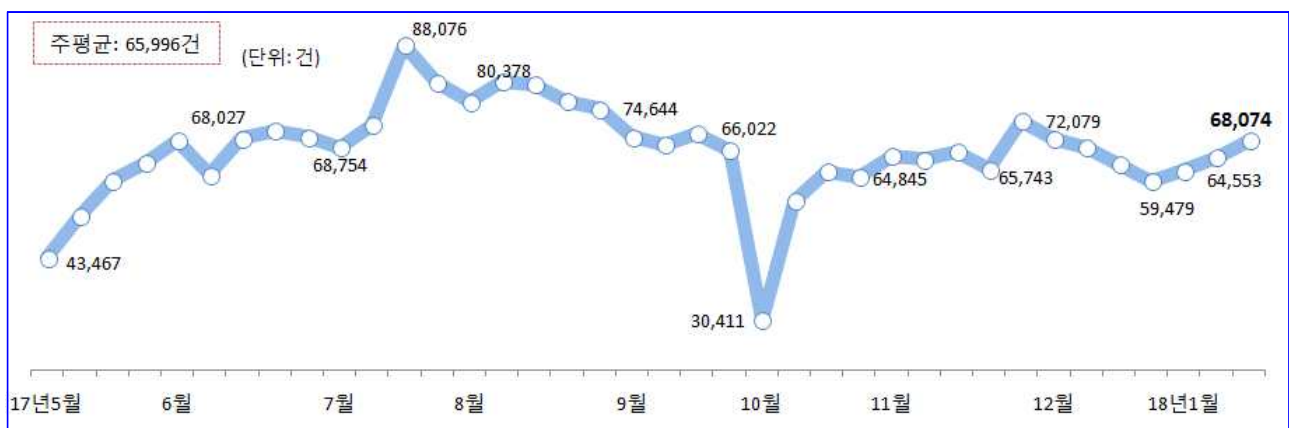
I

주간 민원동향

1 민원 추이

- 1월 셋째 주 민원은 총 68,074건으로 지난주(64,553건) 대비 5.5% 증가
- 2018.1.1.~1.24. : 총 221,905건(새정부 출범이후 2,507,841건)

(신청일 기준)



2 주요 민원동향

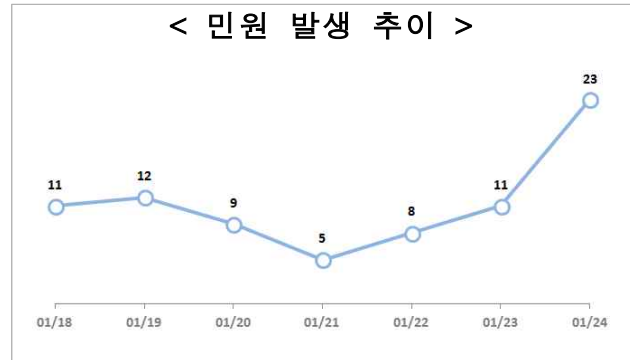
유형	민원 요지	건수	소관기관
특이	위례신도시 위례신사선 및 트램 건설 조기추진	79	서울시, 한국토지주택공사
갈등	화성 동탄2신도시 ○○아파트 준공승인 불허요청	55	경기도 화성시
갈등	김포시 한강○○파크 놀이시설 관련 민원	64	경기도 김포시

※ 건수 : 2018.1.18.~1.24. 중 발생한 민원 건수

① 위례신도시 위례신사선 및 트램 건설 조기추진

- 위례신도시 입주민들의 교통편의를 위해 위례신사선, 트램(TRAM, 노면전차)건설의 조기 추진을 요구하는 민원발생

- 24일 23건 등 지난 한 주간
총 79건 발생



- 민원 내용은 열악한 교통인프라와 트램건설 지연에 따른 허위 분양
광고 불만, 신도시 추진시 약속한 위례신사선·트램 조기착공 요청 등

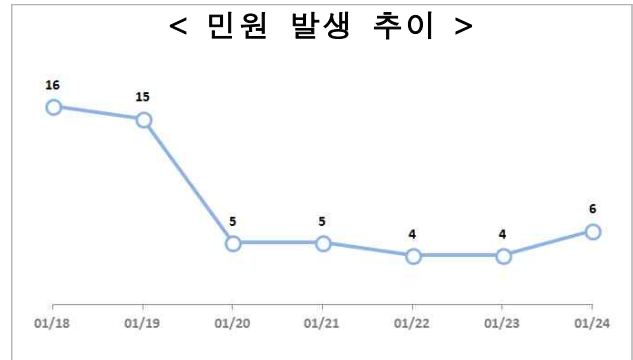
< 주요 민원 >

- 위례신도시에 늘어난 인구와 열악한 교통인프라로 인해 출퇴근시간이 매일 전쟁임. 분양전에 공고한 트램과 위례신사선이 개통된다면 어느정도 좋아질 거라는 기대감으로 버티고 있었는데 최근 트램도 불투명하고 위례신사선 마저 지연되고 있어 불만
- 위례신도시에 입주한 위례입주민인데 LH에서는 분양초기 트램을 선전하고 강남 대체 신도시로 개발하겠다고 광고하였음. 하지만 LH는 핵심적인 사업인 트램에 대한 경제성 검토도 없이 분담금을 부과하였는데 이런저런 사유로 사업을 중지시킨다면 명백한 사기분양임
- 사업의 수익성도 중요하지만 교통문제는 주민들의 편의성이라든지 접근성 등 여러가지를 고려해야 함
- LH와 국토부는 위례 신도시를 다른 계획도시와 다르게 트램라인에 따라 상가를 차별화하여 분양한 후 트램의 사업성의 문제로 무산시키려함. 처음부터 계획한 대로 위례신도시 개발을 추진해 주기 바람
- 사업의 수익성을 따지기 전에 제대로 살 수 있는 위례가 될 수 있도록 빠른 시일 안에 신도시 추진시 약속사항이었던 위례신사선과 트램의 착공 요청

② 화성 동탄2신도시 ○○아파트 준공승인 불허 요청

□ 화성시 동탄2신도시 ○○아파트 사전점검 시 하자가 많이 발생하고 불량시공 되어 있다며 준공승인을 불허해 달라는 민원발생

○ 18일 16건 등 지난 한 주간
총 55건 발생



□ 민원 내용은 안전을 고려하지 않은 난간설치, 균열·누수·결로 발생, 불량자재 사용, 간담회 약속사항 이행, 철저한 품질검수 요청 등임

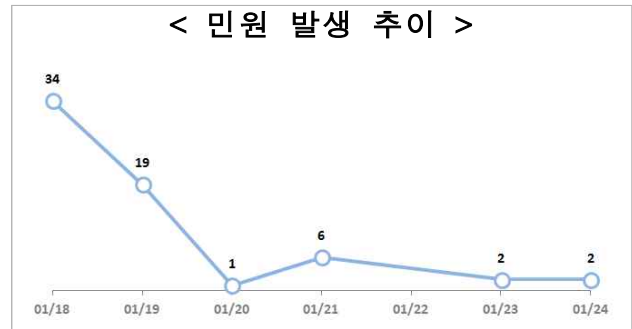
< 주요 민원 >

- 시공이 완료되지 않은 상태에서 사전점검을 무리하게 강행하여 황당했으며 사전 점검 기간에 많은 세대 외측 창호에서 결로가 발생
- 동탄2신도시 ○○아파트 부실시공 및 불량자재 사용, 결로, 균열, 누수 등 하자가 수없이 발생하고 시공이 덜 된 상태에서 사전점검을 실시함. 입주민들의 안전을 고려하지 않고 유리난간이 설치되었으니 하자가 완료되기 전까지는 준공 및 사용 승인을 해주지 않을 것을 요구
- 미시공과 결로, 입주민의 목숨과 관련된 소방시설의 미비 등 사실 관계를 확인하여 미비한 부분이 있다면 시정조치해 주고, 모두 완비된 상태에서 준공승인을 해주시길 바람
- 결로에 관한 유리와 창틀의 시험성적서도 없이 감리 승인하에 시공되어 대다수 세대의 외측 창호 주변으로 결로가 발생함. 도지사 간담회에서 약속한 내용을 이행하도록 시공사에 강력한 조치 요망
- 화성시에서는 하자보수가 이루어졌는지 현장을 확인하고 법적기준으로 시공하였는지 확인 후 준공승인 여부를 결정해 주기 바람

③ 김포시 한강○○파크 놀이시설 관련 민원

□ 김포시 구래동 한강○○파크 입주예정자들이 공용놀이시설의 재시공을 요구하는 민원 발생

○ 18일 34건 등 지난 한 주간
총 64건 발생



□ 민원은 내용은 입주예정 아파트 공용시설 놀이터의 변경시공 사유 및 내역 공개, 입주예정자협의회와 사전협의 없이 시공사 독단으로 계획변경은 부당 등

< 주요 민원 >

- 2월 28일 입주예정인 김포 구래동 한강○○파크 공용시설인 놀이터 관련하여 시공사는 단지 내 동측(가마지천 측) 모던포레스트 구역에 위치한 놀이터 시설이 현재 시공된 놀이터로 변경된 사유 및 내역을 투명하게 공개할 것
- 시공사는 한강○○파크 공용시설인 놀이터의 시공을 무효화하고 조경설명회 당초 계획되었던 놀이터 시설로 전면 재시공할 것
- 현재 시공된 놀이터는 금속재질로 안전사고 위험이 있어 놀이터로 적합하지 않으니 당초 시공재질인 나무공작소로 재시공되어야 함
- 일부 변경이 아닌 전면 변경을 한다면 입주예정자협의회와 사전 협의가 되었어야 하지만 사전 통지도 없이 시공사가 독단적으로 계획을 변경하였으니 재시공 요청

Ⅱ

민원 분석

‘VAN 갑질’ 관련 민원 동향

□ 대상민원

- ‘15년 1월부터 ‘17년 12월까지 3년간 ‘VAN 갑질’ 관련 국민신문고 민원 총 70건

“대리점에 고리대부업하는 ‘VAN 갑질’문제”...구조적 민생 갑질 해결 촉구
<국정감사 시 정재호의원 지적사항, '17.10. 30.>

□ 민원인

- 카드가맹점이 29건(41.4%)으로 가장 많았고, VAN대리점 17건(24.3%), 기타 3건(4.3%), 확인불가 21건(30.0%)

< 민원현황 >

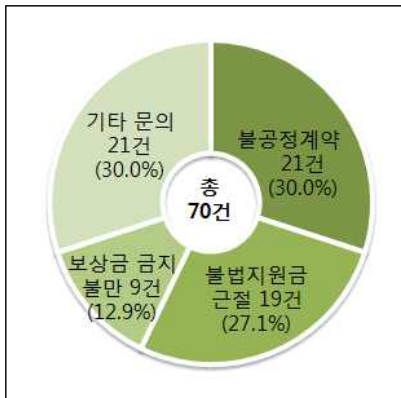
(단위 : 건)

대상 민원인	VAN사 (본사·대리점)	카드사	카드 가맹점	기 타 (협회·제약사)	확인불가	합 계
카드가맹점	16	1	2	1	9	29
VAN대리점	5	8	-	2	2	17
기 타 (협회·모집인)	1	-	2	-	-	3
확인불가	-	1	3	-	17	21
합 계	22	10	7	3	28	70

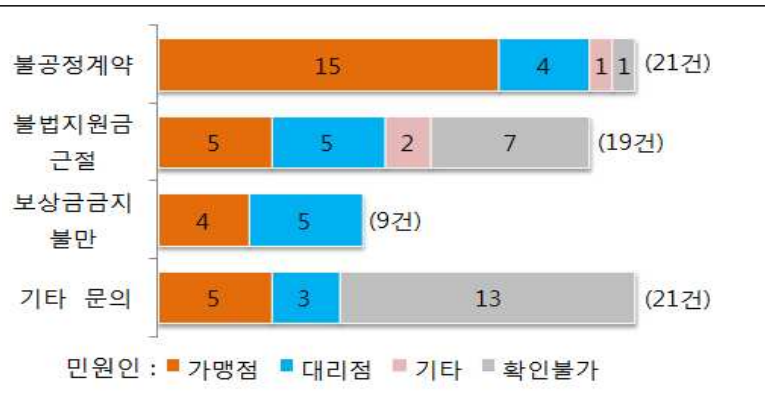
□ 민원유형

- VAN사의 위약금 과다 등 불공정계약 및 계약 불이행 관련이 21건 (30.0%)으로 가장 많았으며, 불법 지원금 근절 요구 및 신고 19건 (27.1%), 카드 가맹점 모집수수료 인하 및 단말기 유상 구매 불만 등 보상금 지원 금지 불만 9건(12.9%), 단말기 등 지원가능여부 문의 21건(30.0%)

<민원유형>



<세부유형>



- 카드가맹점은 VAN사*, VAN대리점은 카드사**에 대한 민원이 많았음

* 위약금 과다 불만, 연회비 미환급 등 16건

** 카드가맹점 모집수수료 인하 불만 등 8건

- VAN대리점의 본사에 대한 민원은 4건으로 대리점에 위약금 과다 부과 및 책임 전가 등 불공정계약(3건), 불법 지원금(1건) 관련임

□ 처리기관

- 공정위 24건(34.3%), 금융위 23건(32.9%), 금감원 14건(20.0%) 등

< 주요 민원사례 >

① 신용카드 승인 건수 부족 시 위약금 과다

본사와 카드 발생건수를 약정하고 장비와 현금을 지원받아 영업하는 대리점임. 정부의 가맹점 수수료 인하 등으로 본사에서 지원받는 카드 승인건당 비용은 크게 줄었는데, 가맹점 폐업이나 계약해지, 약정한 카드 발생건수 부족 시 위약금은 계약 당시 금액으로 청구하는 것은 부당함('17년 9월)

② 카드사와 VAN본사의 잘못을 대리점에 전가

가맹점 대표자가 변경되었으나 6개월간 전 대표자 명의 카드로 승인이 되어 입금이 누락됨. 이후 가맹점 대표가 해당카드사를 항의 방문하여 전액을 입금 받았다고 하나, 문제는 카드사는 VAN본사에게, 본사는 대리점에 책임을 떠 넘기며 그 금액을 요구하고 있음('17년 12월)

③ VAN대리점의 계약 불이행

VAN대리점에서 해당 pos기기 임대사용 시 매월 일정 결제 승인 건수 발생 시 3년간 무료 임대 가능하되 할부로 구입하였으나 10개월 동안 환급해 주지 않고 있으며, 계약해지시는 제품가 3배의 위약금을 부과하여 해지도 못 하고 있음('17년 12월)

④ 가맹점이 VAN대리점에 불법 지원금 요구

A제약사 지점장이 가맹점(약국)에 승인건수 대비 일정금액을 매월 현금 지급한다면서, 가맹점에서 민원인(VAN대리점)에게 리베이트를 요구함('15년 9월)

Ⅲ

국민불편 해소요청 사례

사 례 제 목	소 관 기 관
친환경농산물 인증제도 개선 요청	농림축산식품부
의약품 사용(유효)기한 표기 개선 요청	식품의약품안전처

- 국민불편 해소요청 사례는 민원 모니터링 결과 국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 민원을 선별한 것입니다.
- 소관기관에서는 동일 유사한 민원(국민불편)이 발생하지 않도록 법령 정비, 예산 확보 등을 통해 정책에 반영될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

친환경농산물 인증제도 개선 요청

[농림축산식품부]

- 친환경농산물인증*은 생산과정에 따라 유기농, 무농약, 무항생제 농산물로 구분하며 생산년도와 관계없이 인증 받은 날을 기준으로 하고 있음

* 농축산식품부가 농약, 화학비료 등 화학제품을 최소량으로 사용하거나 사용하지 않고 생산한 친환경농산물에 대하여 부여하는 표시

- A씨는 2017년 6월에 파종하여 9월에 출하하는 농산물에 대하여 파종 후 무농약 인증신청을 했는데 10월에 인증을 받아 당해 연도에 생산된 농산물에 인증서를 부착하지 못하고 판매하게 되었음
- 친환경농산물 인증은 생산과정에 대한 인증이므로 출하시점에 맞게 인증서를 발급해 주기 바람

의약품 사용(유효)기한 표시 개선 요청

[식품의약품안전처]

- 약국에서 판매하는 의약품의 사용(유효)기한을 제약사마다 다르게 표기하고 있음

※ 표기 예) 2020.12.31., 20.12.31., 201231 등

- 의약품의 사용(유효)기한 년월일 표시형태가 상이하여 처방전 없이 일반의약품을 구매하는 소비자와 판매하는 약사간에 사용(유효)기한을 두고 갈등이 발생함

※ 예시 : “201231”은 2020년 12월 31일을 의미하는데 소비자는 2012년 3월 1일로 인식할 수 있음

- 의약품의 사용(유효)기한 표시 기준을 표준화해 주기 바람

IV

국민불편 개선 사례

□ 민원 사례

주간동향 제427호 ('16.8.2.)

저소득층 학생 관련 통신문 전달방식 개선

- 저소득층 학생만 대상으로 학교에서 배포하는 통신문을 매번 다른 아이들이 보는 가운데 교실에서 담임선생님이 저소득층 학생에게 전달한다고 함. 이번 방학에도 우유지원서를 담임 선생님이 직접 교부하여 학교 담당에게 우편이나 다른 채널로 전달하도록 요청하였으나 우편은 곤란하다는 답변을 들었음
- 직접 수령 방식은 의도적이지 않더라도 노출이 되기도 하고 요즘처럼 학교폭력이나 왕따가 빈번해지고 있는 현실에서 아이들이 상처받을 수 있는 상황이 발생할 수 있음. 교육청에서 각 학교에 주의를 주고 있다고는 하지만, 일부학교에서는 여전히 담임이 직접 학생에게 전달하고 있음
- 예전과 달리 통신수단도 다양해졌고 담임과 학부모간의 소통도 문자나 카카오톡 등의 방식을 이용하고 있는 상황이니, 저소득층 학생 관련 통신문도 다양한 채널을 통해 전달하는 방안을 검토 바람

□ 조치사항

소관기관: 경기도교육청

- 저소득층 학생에게 각종 통신문이나 관련 서류 전달시 학부모에게 직접 문자 또는 이메일 등을 활용하여 안내하도록 조치



알림판

2월중 민원분석 예고

- 주제: 결혼, 출산, 육아관련 민원현황 분석
- 내용: ①결혼·출산 ②육아·보육 ③교육 ④노동환경