

# 국민의 소리

2020년 7월 동향

2020. 8. 5.





**I 민원 동향** ..... 1

민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황  
분야별 현황 / 주요 민원키워드

**II 기관별 동향** ..... 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

**III 8월의 관심키워드 : 펜션/캠핑** ..... 10

**IV 「국민콜 110」 동향** ..... 13

상담 추이 / 상담 유형별 현황 / 상담 유형별 주요 내용

# I. 민원 동향

## 민원 추이

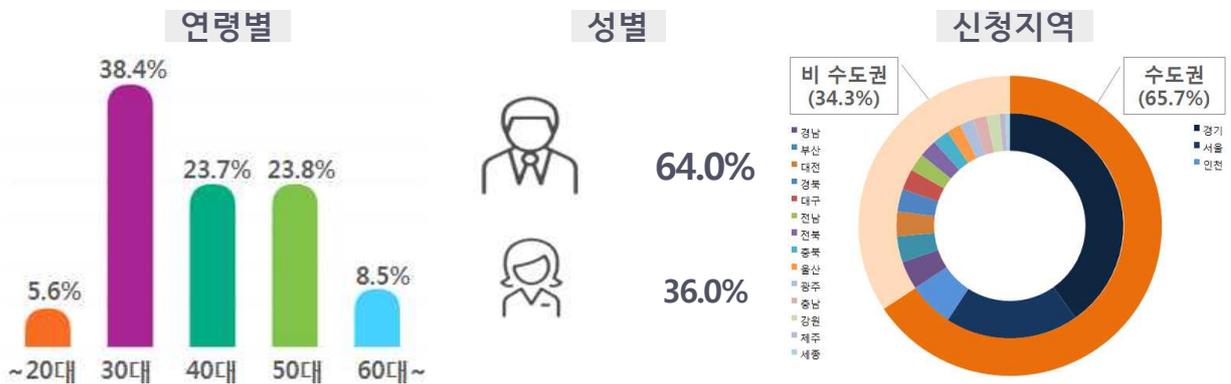
- 2020년 7월 민원 발생량은 총 1,133,742건
- 전년 동월(995,673건) 대비 13.9% 증가, 전월(1,083,563건) 대비 4.6% 증가



※ 국민신문고 및 지자체 민원 창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 민원 통계 ('20.8.3. 15시 추출)

## 신청인 현황

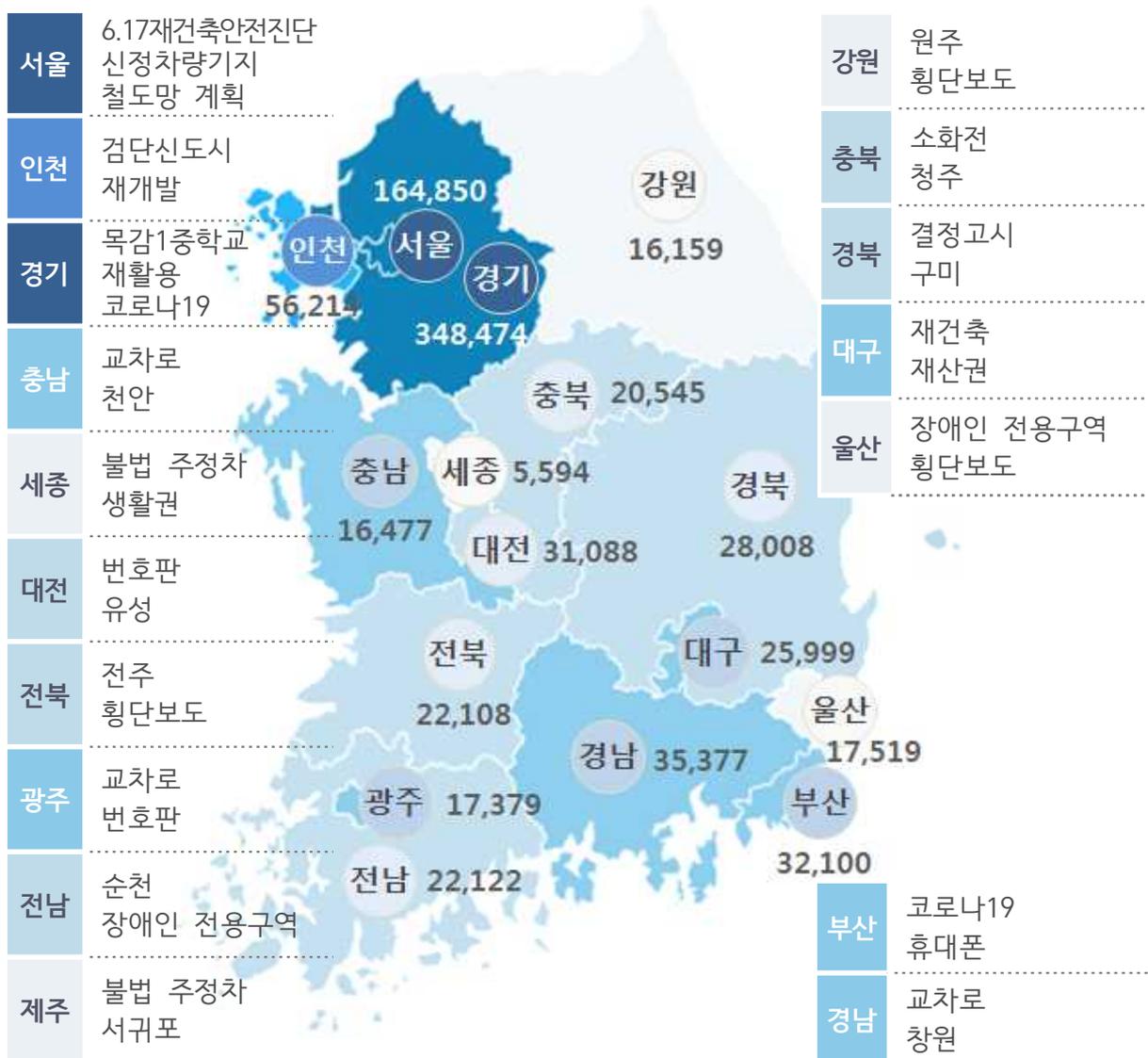
- 연령별로는 30대(38.4%)가 가장 많고, 50대(23.8%), 40대(23.7%) 등의 순
- 성별로는 남성(64.0%) 신청자가 많음
- 지역별로는 경기(40.2%), 서울(19.0%), 인천(6.5%) 등 수도권이 65.7%를 차지



※ 연령이 확인된 177,441건, 성별이 확인된 308,620건, 신청지역이 확인된 866,950건 대상

## 지역별 현황

- 7월 전체 민원(1,133,742건) 중 신청지역이 확인된 민원은 866,950건이며, 경기 40.2%(348,474건), 서울 19.0%(164,850건), 인천 6.5%(56,214건), 경남 4.1%(35,377건), 부산 3.7%(32,100건) 등의 순



※ 지역별 민원분포는 신청지 기준 현황으로, 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

## 분야별 현황

- 분야별로는 경찰 분야(32.4%)가 가장 많고, 교통(15.9%), 도로(8.8%), 주택 건축(7.1%), 행정안전(5.4%), 교육(3.8%), 산업통상(3.7%) 분야 등의 순

### 민원발생 상위 5개 분야



### 민원분야별 현황

(단위:건)

경찰	교통	도로	주택건축	행정안전	교육	산업통상	환경	수자원
32.4%	15.9%	8.8%	7.1%	5.4%	3.8%	3.7%	3.4%	2.5%
353,978	173,916	96,240	77,140	59,476	41,267	40,667	36,669	27,157
문화	보건	도시	체육	관광	노동	외무통일	방송통신	국방
2.1%	2.0%	1.8%	1.4%	1.2%	1.1%	1.0%	0.9%	0.9%
23,163	21,372	19,975	15,619	12,983	12,353	10,877	10,197	9,408
재정	과학기술	농림축산	사법	해양수산	법무	세무	복지	우정
0.7%	0.7%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.3%	0.3%
7,882	7,247	6,495	5,622	5,307	5,235	4,836	3,715	2,963

※ 분야 정보가 확인된 1,091,759건 대상

## 주요 민원키워드

- 7월의 상위 키워드는 불법주차, 재설치, 재조사, 화서, 공사소음, 시흥, 하남, 광주, 결사반대, 세부안 순
- 불법주차, 공사소음 등 생활불편신고와 목감1중학교 신설(시흥, 목감), 지하철 2·5호선 통합기지창 유치(세부안) 등 주거환경개선 관련 키워드가 상당수를 차지



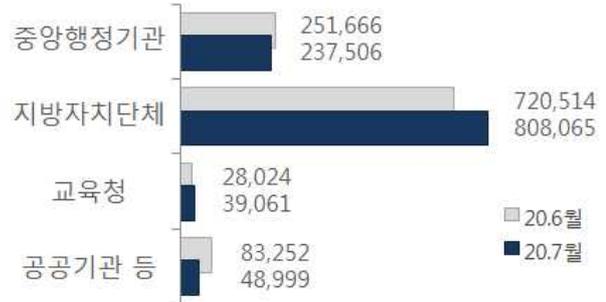
### Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주차	11	목감	21	동탄2
2	재설치	12	추가시공	22	피해보상
3	재조사	13	아파트	23	권리차원
4	화서	14	골목길	24	수수방관
5	공사소음	15	고급화 요청	25	동간거리
6	시흥	16	세종	26	의료법인
7	하남	17	GTX	27	입주민
8	광주	18	무단투기	28	의과대학
9	결사반대	19	광명	29	완충녹지
10	세부안	20	교통망 계획	30	적치물

## Ⅱ. 기관별 동향

< 전월대비 증감 현황 >

- 지방자치단체(12.2%), 교육청(39.4%)은 증가
- 중앙행정기관(5.6%), 공공기관등(41.1%)은 감소



### 중앙행정기관

- 7월 중앙행정기관 신청 민원은 총 237,506건으로 전월 대비 5.6% 감소
- 민원 발생 상위 10개 기관 중 민원이 증가한 기관은 국민권익위원회, 교육부, 보건복지부 등이고, 감소한 기관은 행정안전부, 국토교통부 등임

발생량 상위 10개 기관

기관명	'20.6월	'20.7월	증감률
경찰청	80,579	86,261	7.1%
국토부	85,195	63,360	-25.6%
노동부	15,259	16,738	9.7%
식약처	7,278	7,584	4.2%
국민권익위	3,306	6,102	84.6%
복지부	4,279	5,590	30.6%
국방부	5,420	5,212	-3.8%
행안부	8,578	4,895	-42.9%
교육부	3,139	4,182	33.2%
검찰청	3,723	4,004	7.5%

증가율 상위 10개 기관

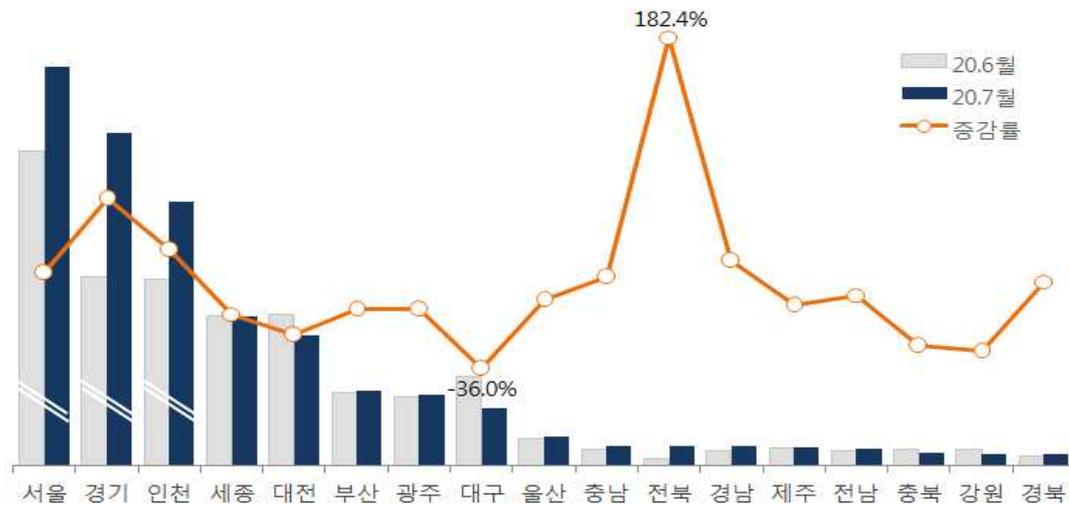
기관명	'20.6월	'20.7월	증가율
국민권익위	3,306	6,102	84.6%
기재부	811	1,417	74.7%
감사원	137	202	47.4%
농림부	1,250	1,769	41.5%
문체부	822	1,115	35.6%
교육부	3,139	4,182	33.2%
국가인권위	365	481	31.8%
복지부	4,279	5,590	30.6%
통계청	137	175	27.7%
특허청	245	299	22.0%

※ 7월 민원 100건 이상 기관 대상

- ▶ 국민권익위원회 : 남양주시에 종합병원 건립 요구(324건) 등 총 6,102건 발생(84.6% 증가)
- ▶ 기획재정부 : 주택 관련 비과세 문의(313건) 등 총 1,417건 발생(74.7% 증가)

### 지방자치단체 (광역)

- 7월 광역자치단체 신청 민원은 총 259,693건으로 전월 대비 27.6% 증가
- 전월 대비 민원이 증가한 시·도는 전북, 경기, 인천, 경남 등 13개, 감소한 시·도는 대구, 강원, 충북, 대전임



기관명	'20.6월	'20.7월	증감률	기관명	'20.6월	'20.7월	증감률
서울	172,427	219,380	27.2%	충남	354	440	24.3%
경기	8,323	14,635	<b>75.8%</b>	전북	153	432	<b>182.4%</b>
인천	8,153	11,603	42.3%	경남	309	418	35.3%
세종	3,283	3,284	0.0%	제주	370	392	5.9%
대전	3,330	2,871	-13.8%	전남	323	363	12.4%
부산	1,598	1,642	2.8%	충북	339	268	-20.9%
광주	1,521	1,564	2.8%	강원	340	256	-24.7%
대구	1,941	1,243	<b>-36.0%</b>	경북	211	256	21.3%
울산	590	646	9.5%				

※ '20.7월 민원 발생량 순

- ▶ 전북 : 단순 불만 제기(233건) 등 총 432건 발생(182.4% 증가)
- ▶ 경기 : 위례신도시 통합 관련 주민 간담회 개최 요구(10,911건) 등 총 14,635건 발생(75.8% 증가)

지방자치단체 (기초)

- 7월 기초자치단체 신청 민원은 총 548,372건으로 전월 대비 6.1% 증가
- 민원 발생 상위 15개 기관 중 민원이 증가한 지자체는 경기 수원, 인천 서구 등이고, 감소한 지자체는 경기 남양주, 경기 성남 등임

발생량 상위 15개 기관

기관명	'20.6월	'20.7월	증감률
경기 수원	12,643	60,138	375.7%
경기 남양주	37,264	15,888	-57.4%
인천 서구	8,445	14,587	72.7%
경기 화성	12,443	13,489	8.4%
경기 김포	15,092	13,393	-11.3%
경기 용인	11,286	13,138	16.4%
경기 성남	15,487	12,422	-19.8%
경기 안산	12,985	12,349	-4.9%
충북 청주	10,504	10,950	4.2%
경기 고양	9,978	10,718	7.4%
경기 시흥	6,913	10,043	45.3%
경남 창원	8,605	8,771	1.9%
충남 천안	8,606	8,326	-3.3%
대전 서구	7,501	7,995	6.6%
경기 부천	6,726	7,380	9.7%

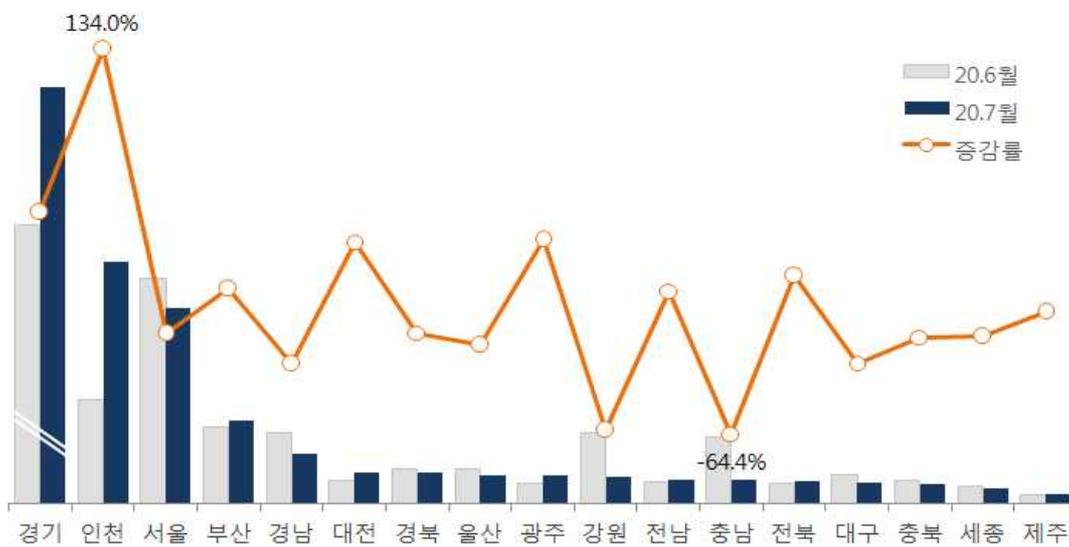
증가율 상위 15개 기관

기관명	'20.6월	'20.7월	증가율
경기 수원	12,643	60,138	375.7%
충남 공주	498	939	88.6%
울산 중구	1,629	2,979	82.9%
전남 신안	60	104	73.3%
인천 서구	8,445	14,587	72.7%
충북 단양	102	166	62.7%
강원 태백	153	247	61.4%
충남 서천	155	247	59.4%
전북 정읍	503	755	50.1%
강원 정선	299	438	46.5%
경북 고령	85	124	45.9%
경기 시흥	6,913	10,043	45.3%
경남 합천	59	85	44.1%
전북 고창	182	258	41.8%
부산 동구	1,257	1,773	41.1%

- ▶ 경기 수원시 : ○○○아파트 고급화 및 경계에 CCTV·가로등 설치 등 요청(48,121건) 등 총 60,138건 발생(375.7% 증가)
- ▶ 충남 공주시 : □□아파트 하자 처리 미진행 이의(302건) 등 총 939건 발생 (88.6% 증가)
- ▶ 울산 중구 : 불법주차 등 생활불편신고(2,752건) 등 총 2,979건 발생(82.9% 증가)

교육청

- 7월 교육청 신청 민원은 총 39,061건으로 전월 대비 39.4% 증가
- 전월 대비 민원이 증가한 교육청은 인천, 경기 등 7개, 감소한 교육청은 충남, 강원 등 10개임



기관명	'20.6월	'20.7월	증감률
경기	22,004	32,988	49.9%
인천	742	1,736	134.0%
서울	1,617	1,411	-12.7%
부산	543	599	10.3%
경남	501	358	-28.5%
대전	165	222	34.5%
경북	250	219	-12.4%
울산	245	199	-18.8%
광주	145	197	35.9%

기관명	'20.6월	'20.7월	증감률
강원	505	190	-62.4%
전남	153	167	9.2%
충남	469	167	-64.4%
전북	136	159	16.9%
대구	208	150	-27.9%
충북	157	134	-14.6%
세종	125	107	-14.4%
제주	59	58	-1.7%

※ '20.7월 민원 발생량 순

- ▶ 인천 : 검단1초등학교 신설 요구(617건) 등 총 1,736건 발생(134.0% 증가)
- ▶ 경기 : 목감1중학교 설립 요구(17,449건) 등 총 32,988건 발생(49.9% 증가)

## 공공기관등

- 7월 공공기관등 신청 민원은 총 48,999건으로 전월 대비 41.1% 감소
- 민원 발생 상위 15개 기관 중 민원이 증가한 기관은 한국도로공사, 금융감독원, 인천도시공사 등이고, 감소한 기관은 경기주택도시공사, 한국토지주택공사, 한국산업인력공단 등임

발생량 상위 15개 기관

기관명	'20.6월	'20.7월	증감률
한국토지주택공사	29,504	15,264	-48.3%
<b>금융감독원</b>	3,160	5,829	<b>84.5%</b>
한국통신사업자연협회	2,630	2,708	3.0%
한국산업인력공단	3,666	2,418	-34.0%
한국전력공사	1,350	2,016	49.3%
<b>한국도로공사</b>	633	1,781	<b>181.4%</b>
한국소비자원	1,514	1,752	15.7%
<b>경기주택도시공사</b>	25,362	1,642	<b>-93.5%</b>
법원행정처	1,339	1,587	18.5%
한국철도공사	1,335	1,100	-17.6%
한국철도시설공단	919	909	-1.1%
인천도시공사	485	856	76.5%
대한법률구조공단	655	733	11.9%
방송통신심의위원회	771	626	-18.8%
건강보험심사평가원	565	609	7.8%

증가율 상위 기관

기관명	'20.6월	'20.7월	증가율
<b>한국도로공사</b>	633	1,781	<b>181.4%</b>
<b>주택도시보증공사</b>	67	127	<b>89.6%</b>
<b>금융감독원</b>	3,160	5,829	<b>84.5%</b>
인천도시공사	485	856	76.5%
한국장애인고용공단	78	131	67.9%
한국전력공사	1,350	2,016	49.3%
한국에너지공단	81	114	40.7%
국립공원공단	88	121	37.5%
국민연금공단	129	174	34.9%
한국자산관리공사	139	186	33.8%
한국정보통신진흥협회	216	288	33.3%
인천항만공사	138	180	30.4%
한국교통안전공단	136	176	29.4%

※ 7월 민원 100건 이상 기관 중 전월 대비 증가한 13개 기관

- ▶ 한국도로공사 : 서울-세종 고속도로 남한산성 터널에 경사갱과 환기탑 설치 반대(444건) 등 총 1,781건 발생(181.4% 증가)
- ▶ 주택도시보증공사 : 대출 및 분양가 관련 문의(98건) 등 총 127건 발생(89.6% 증가)
- ▶ 금융감독원 : △△아파트 중도금 대출금리 인하 요청(1,738건) 등 총 5,829건 발생(84.5% 증가)

## Ⅲ. 8월의 관심키워드 : 펜션/캠핑

8월은  
여름휴가·방학 등으로  
휴양지 숙박시설  
이용이 많은 시기

### [펜션]

예약불편 및 바가지요금  
예약취소 환불 처리 불만  
위생 등 시설상태 불량  
불법시설 신고 등 기타

### [캠핑]

캠핑차량 무단 주정차 불만  
캠핑장 인근 주민생활 불편  
예약취소 환불 처리 불만  
불법 캠핑 신고 등 기타

‘8월의 관심 키워드’는 민원 빅데이터 중 최근 3년간 8월에 많이 언급된 민원키워드의 노출 건수 및 추이 등을 통계적 기반의 트렌드 분석을 통해 정기에보 형태로 제공하는 것입니다.

민원의 사전예방 및 대응에 참고하시기 바랍니다.

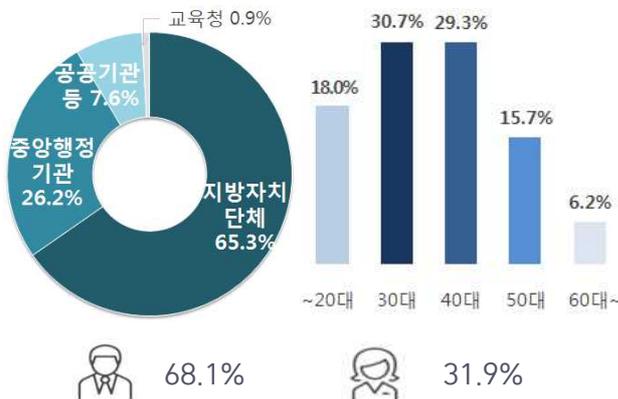
8월의 관심키워드 : 펜션 

< 키워드 트렌드 >



< 최근 3년간 펜션 관련 민원 현황 >

- 처리기관은 지방자치단체(65.3%), 중앙행정기관(26.2%)이 다수
  - 가평군(5.6%), 여수시(4.2%), 소비자원, 국토부, 양평군 등의 순
- 신청지역은 경기(25.6%), 서울(11.6%), 강원, 경남, 전남 등의 순
- 신청인은 30대>40대>20대 순, 남성이 68.1%, 여성이 31.9%임



민원 유형

- ✓ 예약불편 및 바가지요금
- ✓ 예약취소 환불 처리 불만
- ✓ 위생 등 시설상태 불량
- ✓ 불법시설 신고 등 기타

[ 추가 요금을 요구합니다 ]

비수기보다 두 배 비싼 요금이지만 예약하고 가족들과 갔더니, 현장에서 돈을 더 내라고 합니다.

[ 환불을 안 해 줍니다 ]

특히 우리가 사용할 수 있게 해 준다는 말에 선입금하고 방문했지만 시설상태가 기대와 달라 환불을 요구하니 자든지 말든지 한 푼도 환불해 줄 수 없다고 합니다.

[ 홍보와 달리 시설이 너무 안 좋아요 ]

온라인 홍보를 보고 예약 후 방문하였는데, 곰팡이 냄새가 나고 시설이 낡아 이용할 수 없을 정도였습니다.

[ 불법 설치한 평상 아닌가요 ]

계곡 인근 펜션에서 물가에 설치된 평상을 돈을 받고 대여해 주고 있는데 불법으로 설치한 시설로 보입니다.

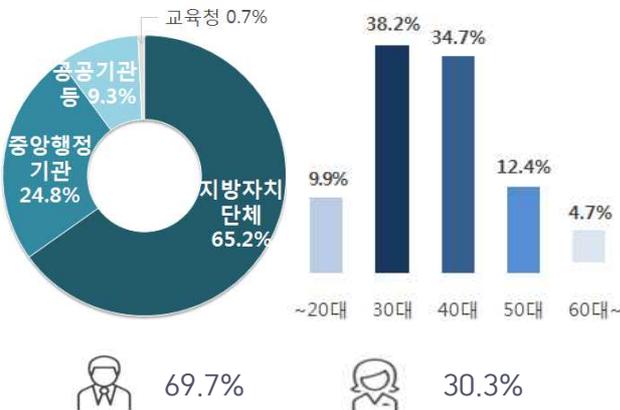
8월의 관심키워드 : 캠핑 

< 키워드 트렌드 >



< 최근 3년간 캠핑 관련 민원 현황 >

- 처리기관은 지방자치단체(65.2%), 중앙행정기관(24.8%)이 다수
  - 경찰청(7.7%), 국토부(4.7%), 인천시, 시흥시, 화성시 등의 순
- 신청지역은 경기(30.5%), 서울(10.4%), 인천, 경남, 경북 등의 순
- 신청인은 30대>40대>50대 순, 남성이 69.7%, 여성이 30.3%임



민원 유형

- ✓ 캠핑차량 무단 주정차 불만
- ✓ 캠핑장 인근 주민생활 불편
- ✓ 예약취소 환불 처리 불만
- ✓ 불법 캠핑 신고 등 기타

[ 카라반 무단 주정차로 불편합니다 ]

카라반, 트레일러가 주차하면 안 되는 곳에 무단으로 주차를 하고 있어 교통 불편을 야기하고 있습니다.

[ 캠핑장이 생긴 후 생활이 불편합니다 ]

조용한 시골 마을에 캠핑장이 생겨 고기 굽는 냄새와 소음 때문에 잠을 잘 수가 없을 지경입니다. 일상생활에 불편을 야기하는 시설을 그냥 허가해 줘도 되나요?

[ 태풍특보가 발효되도 환불이 안 됩니다 ]

태풍으로 캠핑장 예약 취소를 문의하니 기상 특보가 발효되면 취소가 가능하다고 하더니, 이용 당일 기상특보가 발효되었지만 이용 시작 시간이 지난 후 발효되었다면서 환불을 안 해 줍니다.

[ 군사보호구역 내 캠핑을 신고합니다 ]

유튜브에서 캠핑 영상을 보니 장소가 군사 보호구역이었습니다. 허가를 받고 캠핑한 것이 아니라면 위험하고 위법한 행위로 보여 처벌이 필요합니다.

## IV. 「국민콜 110」 동향

총 412,013건으로  
전월대비(364,891건)  
12.9% 증가

행정안전부 소관 내용이  
19.6%로 가장 많음

행정/교육/문화 분야가  
36.1% 차지

'국민콜110(정부민원안내)'은 중앙행정기관, 지방자치단체, 시·도교육청, 공공기관 등 316개 기관 관련 민원상담 및 국민 안전관련 비긴급 신고전화를 상담·안내하고 있습니다.

110 홈페이지 및 모바일 앱을 통해 채팅·화상·문자 등 다양한 상담서비스를 제공하고 있는 '국민콜110' 상담동향 정보를 수록하였습니다.

## 상담 추이

- 2020년 7월 국민콜 110의 상담건은 총 412,013건으로, 전년 동월(298,812건) 대비 37.9% 증가, 전월(364,891건) 대비 12.9% 증가

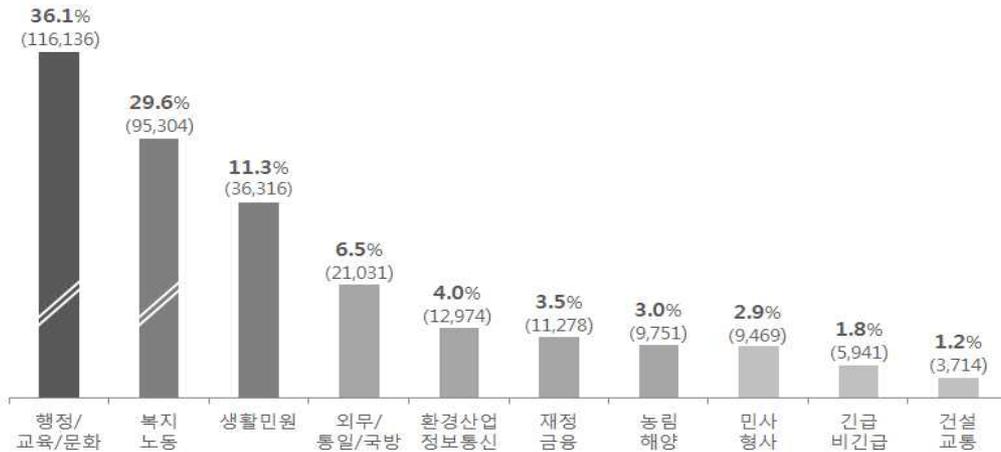


- 기관별로는 행정안전부 소관 내용이 19.6%(80,549건)로 가장 많고, 통계청 소관 내용이 가장 많이 증가(82.6%)
- 상위 10개 기관 관련 상담이 전체 상담의 55.7%(229,684건)를 차지

기관명	'20.6월	'20.7월	증감률	점유율
행정안전부	85,363	80,549	-5.6%	19.6%
고용노동부	30,479	54,866	80.0%	13.3%
식품의약품안전처	40,761	38,043	-6.7%	9.2%
국가보훈처	22,980	20,113	-12.5%	4.9%
과학기술정보통신부	9,712	8,651	-10.9%	2.1%
공정거래위원회	9,480	8,631	-9.0%	2.1%
국민권익위원회	8,693	8,044	-7.5%	2.0%
통계청	3,039	5,548	82.6%	1.3%
농림축산식품부	3,332	2,703	-18.9%	0.7%
문화체육관광부	3,702	2,536	-31.5%	0.6%

## 상담 유형별 현황

- 유형별로는 행정·교육·문화 분야(36.1%)가 가장 많고, 복지·노동(29.6%), 생활민원(11.3%), 외무·통일·국방(6.5%), 환경산업·정보통신(4.0%) 등의 순



상담유형	'20.6월	'20.7월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	117,471	116,136	-1.1%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 문의 주민등록 등·초본 등 각종 증명서 관련 문의
복지/노동	74,880	95,304	27.3%	코로나19 관련 각종 지원금제도 관련 문의 기초생활 수급자 자격 등 생활 보호 문의
생활민원	41,348	36,316	-12.2%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 기타 문의
외무/통일/국방	23,786	21,031	-11.6%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
환경산업/정보통신	14,302	12,974	-9.3%	동물사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 층간소음 신고 및 매연신고 문의
재정/금융	13,938	11,278	-19.1%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
농림/해양	10,796	9,751	-9.7%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부 발급 등 농지법 문의
민사/형사	10,191	9,469	-7.1%	불법 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
긴급/비긴급	6,253	5,941	-5.0%	상습 정체구역 교통단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	3,781	3,714	-1.8%	승차거부 신고 및 자동차등록 등 육운 관련 문의 도로 및 시설물 설치 및 보수 관련 문의

### 상담 유형별 주요내용

- “코로나19 긴급 고용안정지원금” 등 고용안정 사업 관련 문의(54,372건)가 많았으며, “집중호우 현황 및 피해복구(263.4%↑)” 관련 문의도 증가

상담유형	주요 내용	'20.6월	'20.7월	증감률
복지 노동	코로나19 긴급고용안정지원금 등 고용안정 사업 관련 문의	29,690	54,372	83.1%
	코로나19 긴급재난지원금 등 각종 지원금제도 관련 문의	4,398	2,529	-42.5%
	코로나19 정부 보건대책 등 관련 문의	2,835	1,945	-31.4%
행정 교육 문화	재산세, 주민세(재산분), 특별징수(반기) 납부 관련 문의	30,405	33,249	9.4%
	지방세 가상계좌 및 납부확인 등 지방세정 관련 문의	17,792	21,500	20.8%
	조직 개편 및 인사발령으로 인한 '온-나라' 이용방법 등 문의	5,531	6,573	18.8%
	<b>집중호우 현황 및 피해복구 관련 문의</b>	164	596	<b>263.4%</b>
건설 교통	주택임대차보호법 개정안 및 주택정책 관련 문의	525	557	6.1%
환경산업 정보통신	수돗물 유출 피해 및 침수로 인한 역류 피해 신고 문의	86	149	73.3%
농림 해양	선원근로 및 해기사, 항만운영 등 관련 문의	77	120	55.8%



# 알림판



## 민원정보분석시스템 이용신청 안내

국민신문고 민원·제안 및 외부게시판·트위터 등을 검색하고 최신 지능정보기술(AI)을 적용하여 분석이 가능한 차세대 민원정보분석시스템을 2020년 2월 3일 개통하였습니다.

민원을 처리하는 기관 담당자는 누구나 이용 신청을 통해 분석시스템을 업무에 활용할 수 있습니다. [www.pias.go.kr](http://www.pias.go.kr)(업무망)로 접속하셔서 공지사항의 '사용자 계정신청 안내' 글을 참조하시기 바랍니다.

✓ 인터넷망은 방화벽 포트 허용 조치를 위해 Helpdesk(070-4108-3625)로 문의 요망

## 담당자 안내

목 차	담당자	연락처
I. 민원 동향	강병희 사무관	044-200-7284
II. 기관유형별 동향		
III. 8월의 관심키워드	김성도 사무관	044-200-7286
IV. 「국민콜110」 동향	김시영 주무관 (국민콜110)	02-2110-6503
시스템 이용 문의	Helpdesk	070-4108-3625