



국민권익위원회

빅 데이터 로 보는

국민의 소리

2021년 3월 (제612호)

전월 대비 25.1% 증가(1,374,226건), 최근 1년간 가장 많이 발생(월기준)
식품의약품안전처, 경기 시흥시, 경기교육청, 한국토지주택공사 등이 전월 대비 증가
오는 4월부터 시범 시행되는 '전월세 신고' 관련 민원 예보 발령

01 민원 동향 1

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

02 기관별 동향 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

03 이슈 분석 : 승차 구매점(드라이브 스루) 10

04 4월의 관심키워드 : 전월세 신고 13

01 | 민원 동향

민원 추이

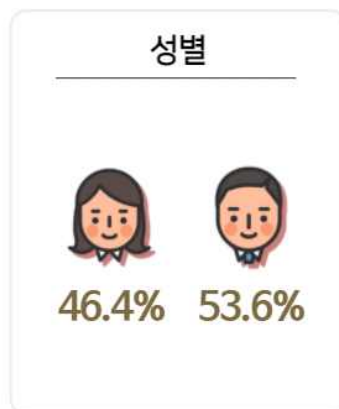
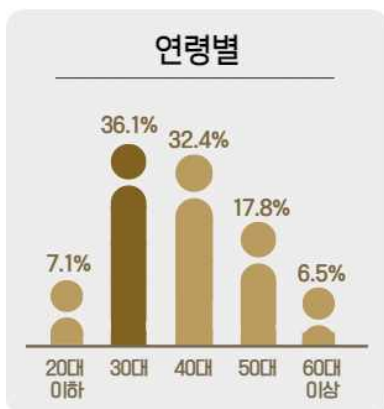
2021년 3월 민원 발생량은 총 1,374,226건, 최근 1년간 가장 많이 발생
전월(1,098,529건) 대비 25.1% 증가, 전년 동월(855,998건) 대비 60.5% 증가



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('21.4.2. 10시)

신청인 현황

연령별로는 30대(36.1%), 성별로는 남성(53.6%)이 다수를 차지
전월 대비 20대 이하 남성(64.6% ↑), 30대 남성(40.3% ↑)이 많이 신청

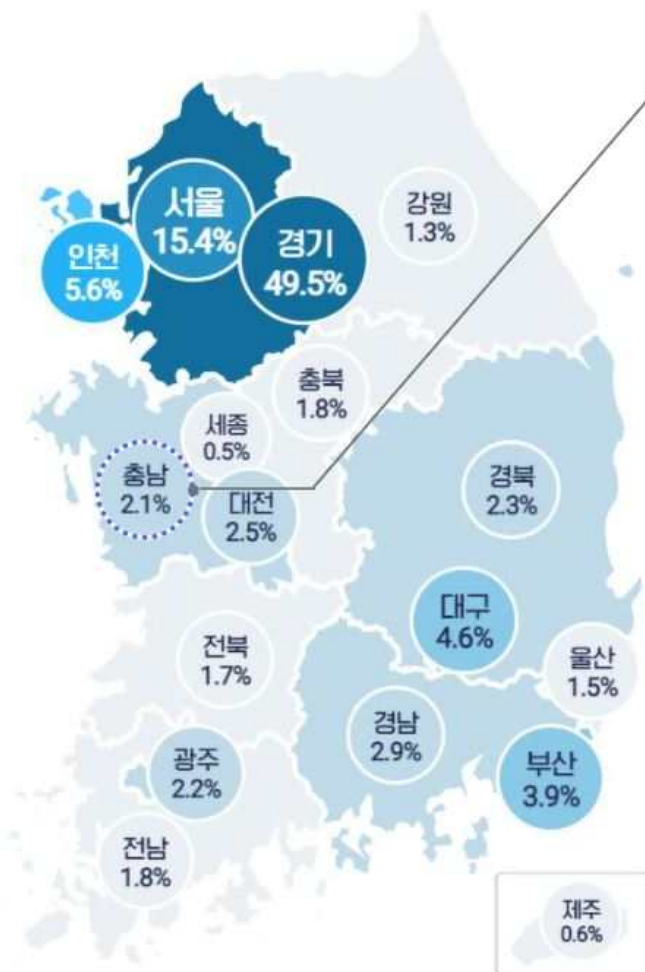


※ 연령과 성별이 확인된 505,235건 대상

지역별 현황

경기 49.5%(595,055건), 서울 15.4%(184,912건), 인천 5.6%(66,814건), 대구 4.6%(54,764건), 부산 3.9%(46,629건) 등 순으로 수도권이 전체의 70.4% 차지
불법 주정차 등 각종 생활불편 신고 민원 등 전월 대비 **충남 지역이 가장 많이 증가** (35.3%↑), 충남 지역 중에서는 천안시에서 발생한 민원이 가장 많음(10,833건)

3월 지역별 민원발생 비율



충남지역 민원발생 현황



충남지역 주요 민원키워드

어린이보호구역
불법광고물
생활불편 **번호판** 중도금 대출
네이밍 변경 **안전신문고**
소화전 **불법주정차**
장애인지원구역
이미지 실추 **과대로** 횡단보도
아파트명 결정 **스마트폰** 법률 위반
제차신호조작

※ 신청지역이 확인된 1,203,273건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(32.0%)가 가장 많고, 교통(22.1%), 주택건축(7.6%), 도로(6.0%), 환경(5.8%), 행정안전(4.7%), 교육(3.8%) 분야 등의 순

경찰	교통	주택건축	도로	환경	행정안전	교육	문화	도시
32.0%	22.1%	7.6%	6.0%	5.8%	4.7%	3.8%	2.4%	2.3%
산업통상	수자원	보건	방송통신	해양수산	노동	국방	관광	과학기술
2.0%	2.0%	1.5%	1.0%	0.9%	0.8%	0.6%	0.6%	0.6%
체육	사법	농림축산	재정	법무	복지	세무	우정	외무통일
0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.1%

※ 분야 정보가 확인된 1,259,008건 대상

증감률 상위 분야

증가

경기 시흥시 배곧~월곶 경관육교 조속한 설치 건의 등 해양수산 분야 증가



해양수산
141.1%↑



문화
74.6%↑



수자원
53.0%↑



교육
50.8%↑



도로
50.7%↑

감소



법무
22.1%↓



재정
13.0%↓



국방
6.7%↓



행정안전
4.9%↓

주요 민원키워드

3월 상위 민원키워드는 불법주정차, 오이도역 연장, 장애인전용구역, 수도권 서남부권, 제조업 발전, 비용대비 편익, 광역교통개선대책, 재산권 침해 등 오이도역 연장, 수도권 서남부권, 제조업 발전, 비용대비 편익 등 ‘GTX-C 노선’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	토지 소유기준	21	양천구청역
2	오이도역 연장	12	벌칙규정 강화	22	주민생활편의시설
3	장애인전용구역	13	갈매IC 조기착공	23	기지이전 부지
4	수도권 서남부권	14	경춘선도시철도화	24	물류센터 설립
5	제조업 발전	15	갈매역세권	25	쓰레기 소각장
6	비용대비 편익	16	어린이보호구역	26	화재 발생
7	광역교통개선대책	17	불암산터널	27	강북횡단선
8	재산권 침해	18	지구계획수립	28	설치 예정역
9	스마트허브	19	사유재산 침해	29	재건축 추진
10	조합원 자격	20	교통편익	30	비즈니스 시설

중앙행정기관

3월 중앙행정기관 민원은 총 475,826건으로 전월 대비 11.4% 증가

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 식품의약품안전처, 감소한 기관은 국민권익위원회, 국세청 등

- ▶ 중기부 : 소상공인 버팀목자금 플러스(4차 지원금) 관련 문의(370건) 등 624건 발생
- ▶ 인권위 : 각종 인권침해사건 진정 등 724건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.2월	'21.3월	증감률
국토교통부	258,496	281,244	8.8%
경찰청	78,360	100,596	28.4%
교육부	12,793	13,891	8.6%
고용노동부	9,987	11,949	19.6%
식약처	5,349	8,590	60.6%
국방부	5,064	7,412	46.4%
환경부	3,607	5,338	48.0%
보건복지부	3,603	4,699	30.4%
국민권익위	17,070	3,853	-77.4%
행정안전부	2,935	3,441	17.2%
대검찰청	2,900	3,170	9.3%
해양수산부	2,839	3,052	7.5%
국세청	3,527	2,907	-17.6%
과기정통부	2,041	2,811	37.7%
농식품부	1,921	2,568	33.7%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.2월	'21.3월	증가율
중기부	315	624	98.1%
인권위	431	724	68.0%
농촌진흥청	61	101	65.6%
식약처	5,349	8,590	60.6%
산업부	654	1,041	59.2%
문화재청	99	152	53.5%
환경부	3,607	5,338	48.0%
국방부	5,064	7,412	46.4%
방통위	136	189	39.0%
과기정통부	2,041	2,811	37.7%
법무부	1,359	1,823	34.1%
농식품부	1,921	2,568	33.7%
보건복지부	3,603	4,699	30.4%
질병관리청	986	1,273	29.1%
인사혁신처	706	908	28.6%

※ 3월 민원 100건 이상 기관 대상

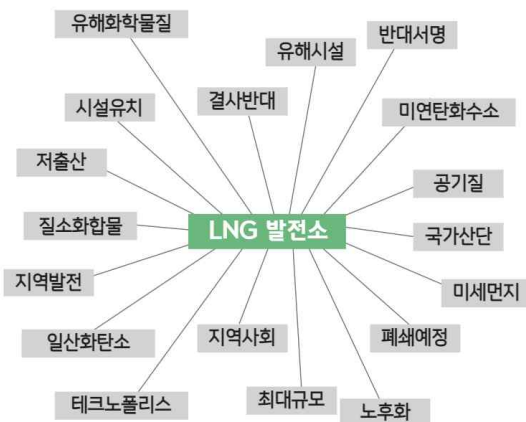
지방자치단체(광역)

3월 광역자치단체 민원은 총 106,612건으로 전월 대비 11.5% 증가

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 대구, 대전, 광주 등 14개, 감소한 시·도는 경기, 울산, 충남 등 3개

- ▶ 대구 : 달성군 국가산업단지 내 LNG 발전소 건립 반대(10,130건) 등 14,961건 발생
- ▶ 대전 : 불법 주정차 등 각종 생활불편 신고(1,773건) 등 2,861건 발생

〈 LNG 발전소 연관 키워드 〉



〈 생활불편 신고 연관 키워드 〉



기관명	'21.2월	'21.3월	증감률
서울	66,190	67,196	1.5%
대구	7,057	14,961	112.0%
경기	7,416	6,769	-8.7%
인천	5,313	5,499	3.5%
세종	2,632	3,360	27.7%
대전	1,934	2,861	47.9%
광주	1,271	1,757	38.2%
부산	852	1,029	20.8%
울산	863	815	-5.6%

기관명	'21.2월	'21.3월	증감률
제주	435	463	6.4%
충남	351	332	-5.4%
전남	245	319	30.2%
경남	269	318	18.2%
강원	235	311	32.3%
경북	211	250	18.5%
충북	170	203	19.4%
전북	141	169	19.9%

※ 3월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

3월 기초자치단체 민원은 총 670,048건으로 전월 대비 30.7% 증가

경기 시흥, 서울 종로, 경기 평택 등 발생량 상위 15개 기관 모두 전월 대비 민원이 증가

- ▶ 경기 시흥 : 배곧~월곶 경관육교 조소한 설치 요구(12,503건) 등 37,255건 발생
- ▶ 전북 진안 : 가로등 점등 불량 등 각종 생활불편 신고(196건) 등 248건 발생
- ▶ 서울 종로 : 불법 주정차 등 각종 생활불편 신고(10,140건) 등 11,326건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.2월	'21.3월	증감률
경기 시흥	6,046	37,255	516.2%
경기 수원	20,182	27,239	35.0%
경기 남양주	18,322	22,803	24.5%
경기 고양	10,698	14,994	40.2%
서울 마포	10,102	12,928	28.0%
경기 화성	12,091	12,666	4.8%
경기 성남	10,399	12,358	18.8%
서울 서초	10,442	11,926	14.2%
경기 평택	5,906	11,881	101.2%
서울 강동	9,631	11,584	20.3%
서울 종로	5,561	11,326	103.7%
경기 용인	7,840	11,297	44.1%
서울 관악	9,347	10,669	14.1%
충북 청주	7,929	10,168	28.2%
서울 강서	7,261	9,949	37.0%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.2월	'21.3월	증가율
경기 시흥	6,046	37,255	516.2%
전북 진안	109	248	127.5%
경북 문경	229	477	108.3%
서울 종로	5,561	11,326	103.7%
경기 평택	5,906	11,881	101.2%
전남 진도	121	230	90.1%
대구 수성	3,184	5,515	73.2%
경북 성주	88	152	72.7%
강원 화천	155	267	72.3%
강원 철원	171	285	66.7%
전남 장성	177	290	63.8%
경기 광주	2,154	3,411	58.4%
경남 하동	110	174	58.2%
경기 의왕	1,015	1,599	57.5%
충북 보은	159	245	54.1%

※ 3월 민원 100건 이상 기관 대상

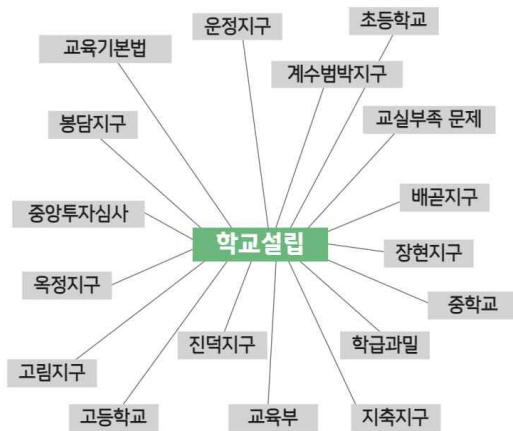
교육청

3월 교육청 민원은 총 31,094건으로 전월 대비 80.7% 증가

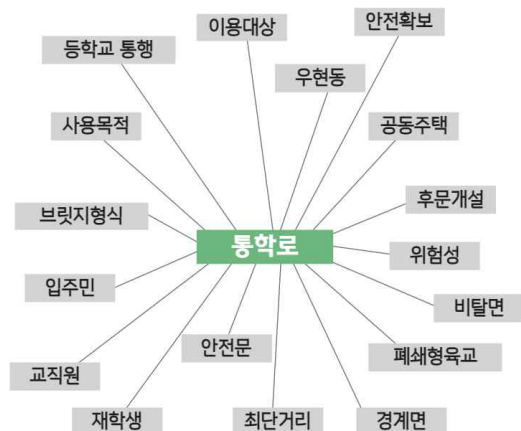
전월 대비 민원이 증가한 교육청은 경기, 경북 등 14개, 감소한 교육청은 대구, 강원 등 2개

- ▶ 경기교육청 : 고양·시흥·화성시 등에 학교 설립 요구(17,255건) 등 23,264건 발생
- ▶ 경북교육청 : 포항시 우현동 ○○초등학교 통학로 개설 요구(41건) 등 304건 발생

〈 학교 설립 연관 키워드 〉



〈 통학로 개설 연관 키워드 〉



기관명	'21.2월	'21.3월	증감률
경기	8,863	23,264	162.5%
서울	2,420	2,456	1.5%
인천	855	1,234	44.3%
강원	1,241	813	-34.5%
경남	467	492	5.4%
대구	1,751	452	-74.2%
부산	338	410	21.3%
충남	231	310	34.2%
경북	146	304	108.2%

기관명	'21.2월	'21.3월	증감률
광주	132	247	87.1%
전남	156	247	58.3%
대전	97	201	107.2%
충북	172	172	-
전북	130	163	25.4%
울산	89	136	52.8%
세종	68	121	77.9%
제주	51	72	41.2%

※ 3월 민원 발생량 순

공공기관등

3월 공공기관 등의 민원은 총 90,534건으로 전월 대비 96.3% 증가

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 한국토지주택공사, 한국산업인력공단, 감소한 기관은 국가철도공단, 법원행정처 등

- ▶ 인천국제공항공사 : 스카이 골프장 운영 중단 관련 고용안정 조치 요구(70건) 등 127건 발생
- ▶ 한국토지주택공사 : 신혼희망타운 명칭 변경 요구(33,716건) 등 58,826건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.2월	'21.3월	증감률
한국토지주택공사	19,754	58,826	197.8%
금융감독원	2,448	3,066	25.2%
한국전력공사	1,192	2,095	75.8%
한국남동발전	1,326	1,662	25.3%
한국산업인력공단	746	1,609	115.7%
한국통신사업자연합회	1,280	1,570	22.7%
중앙선거관리위원회	1,695	1,561	-7.9%
인천도시공사	955	1,526	59.8%
한국소비자원	1,221	1,493	22.3%
국가철도공단	1,912	1,401	-26.7%
법원행정처	1,584	1,290	-18.6%
경기주택도시공사	628	1,086	72.9%
한국제품안전관리원	615	757	23.1%
한국철도공사	586	687	17.2%
대한법률구조공단	717	686	-4.3%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.2월	'21.3월	증가율
인천국제공항공사	18	127	605.6%
전북대학교	30	126	320.0%
한국토지주택공사	19,754	58,826	197.8%
한국환경산업기술원	182	412	126.4%
한국산업인력공단	746	1,609	115.7%
한국농어촌공사	176	324	84.1%
방송통신심의위원회	338	608	79.9%
한국전력공사	1,192	2,095	75.8%
경기주택도시공사	628	1,086	72.9%
인천도시공사	955	1,526	59.8%
인천시설공단	71	113	59.2%
한국개발연구원	185	285	54.1%
헌법재판소	84	121	44.0%
한국산업안전보건공단	333	444	33.3%
한국정보통신진흥협회	260	338	30.0%

※ 3월 민원 100건 이상 기관

03 이슈 분석 : 승차 구매점(드라이브 스루)

분석배경

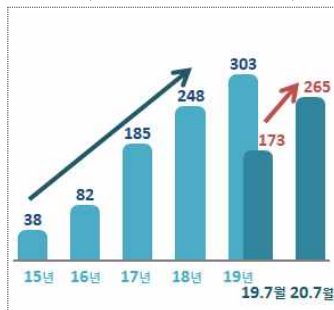
비대면 소비문화 확산과 자동차에 탄 채로 커피 등을 구입할 수 있는 편리성 때문에 승차 구매점(드라이브 스루) 이용이 대중화됨에 따라 관련 민원 증가

※ 분석대상 : '15.1월~'20.7월 민원분석시스템에 수집된 승차 구매점 관련 민원 1,121건

민원현황

'15년부터 '19년까지 매년 지속적으로 증가, 연 평균 증가율은 51.5%

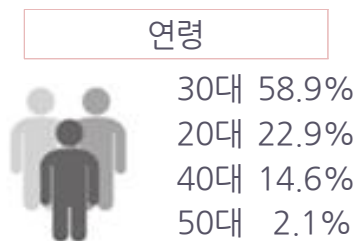
< 연도별 추이 >



< 월별 추이 >



신청인은 30대가 가장 많고, 남성(77.7%)이 다수이며, 신청지역은 경기, 부산, 서울 등의 순



기관유형별로는 지방자치단체 73.2%, 중앙행정기관 25.1% 등의 순

▶ 지자체는 광역별로 서울 21.6%, 경기 19.4%, 부산 6.2% 등의 순

▶ 중앙행정기관은 경찰청 23.8%로 가장 많고, 그 외 국토교통부 0.4% 등

민원유형 및 사례

승차 구매점 주변 불법 주정차 및 교통법규 위반 신고 등 차량통행 방해 : 51.4%(576건)

- ▶ 불법 주차 차량 2대 때문에 승차 구매점에서 나오던 차량을 빨리 확인하지 못했습니다. 그래서 급정거했고, 뒤따르던 오토바이도 겨우 급정거했습니다. 제가 무슨 잘못을 했다고 오토바이 운전자가 저에게 보복운전을 했습니다. ('20.5.26. 경찰청)
- ▶ 대로에서 직진하고 있는데 한 차량이 가로질러 역주행 하듯이 차선을 변경하여 ○○ 승차 구매점으로 들어가네요. 운전면허를 어떻게 취득했는지 궁금할 정도입니다. ('19.12.22. 경찰청)
- ▶ ○○ 승차 구매점에서 나오는 차들로 △△사거리 방향의 통행이 방해를 받습니다. 사거리에서 녹색신호가 켜지면 직진차량과 매장에서 나오는 차량들이 뒤엉켜서 직진하려는 차는 불과 몇 미터도 이동하지 못합니다. 특히 토요일이나 휴일에 사거리를 통과하려면 너무 많은 스트레스를 받습니다. ('19.10.19. 서울시 강동구)

승차 구매점 진출입 차량 및 인도 불법 주정차로 인한 보행 불편 : 32.2%(361건)

- ▶ 커피숍이 승차 구매 방식이라 시도 때도 없이 차들이 도로는 물론 인도까지 가득차서 주민들 보행이 많이 불편합니다. 단속 좀 해 주세요. ('20.6.29. 서울시 양천구)
- ▶ ○○ 승차 구매점 앞 인도로 주행하는 차량을 목격했습니다. 차량 운전자도 문제지만, 이를 방관하는 매장 측에도 책임이 있어 보입니다. ('20.5.8. 경찰청)
- ▶ ○○ 승차 구매점은 차량이 실 새 없이 들어가고 나오기 때문에 보행자는 차량통행이 잠시 쉬는 틈을 기다렸다가 차 사이로 지나다녀야 합니다. ('20.6.14. 서울시)
- ▶ 매장 앞 인도로 진입하면서 비상 점멸등이나 방향지시등도 켜지 않은 채로 보행자가 있음에도 그대로 들어가는 차량을 신고합니다. ('19.5.15. 경찰청)

승차 구매점의 구조 및 안전시설물 문제 : 9.7%(109건)

- ▶ ○○쪽에서 사거리를 통과한 차량이 △△ 승차 구매점에 가기 위해서는 2개 차로를 한 번에 가로질러 직각에 가까운 우회전을 해야만 합니다. 그런데 그 2개 차로는 ○○IC를 빠져 나온 차량들이 진입하는 경로여서 항상 통행량이 많은 구간이므로 서로 진행 방향이 엇갈리면 사고 위험이 높습니다. ('20.2.28. 경찰청)
- ▶ 매장 이용 차량들이 인도 위로 주행하는 등 보행자를 위협하고 있습니다. 도로와 인도의 경계를 확실히 알 수 있도록 길말뚝을 설치해 주세요. ('17.4.7. 대구시 달서구)

승차 구매점 이용자들의 담배꽂초 투기·자동차 매연 등 기타 불편사항 : 4.3%(48건)

- ▶ ○○ 승차 구매점에서 차량에 탄 채로 커피를 주문한 후 돌아 나오면서 차 밖으로 쓰레기를 무단으로 투기했습니다. ('18.5.13. 경찰청)
- ▶ ○○ 승차 구매점은 입차와 출차가 쉴 새 없어서 경보음 소리가 양쪽에서 계속 짹짹거리는데, 집에서 제대로 쉬지도 못하고 머리가 아픕니다. ('20.6.14. 서울시)

초등학교 인근 및 정체 가중 우려로 승차 구매점 입점 반대 등 : 2.4%(27건)

- ▶ 초등학생 학부모입니다. 아이 등하굣길에 새로 짓는 건물이 승차 구매점이라는 어이없는 사실을 알게 되었습니다. 승차 구매점 이용 차량들로 어린이를 포함한 보행자들이 교통 사고 위험에 더 노출될 것입니다. 스쿨존에 승차 구매점이 들어설 수 있도록 인가를 내 준다는 것은 더더욱 이해되지 않습니다. ('17.7.20. 부산시 사하구)

04 4월의 관심키워드 : 전월세 신고

전월세 신고(임대차 신고)

주택 임대차계약 내용 등을 신고하도록 하는 내용을 담은 「부동산 거래신고법」(6.1, 전면 시행)이 4월 시범 실시됨에 따라 법령 질의 등 관련 민원 발생 예상

관련 민원 현황('20.3~'21.3)

- 처리기관은 국토교통부(71.9%), 각 지자체(6.7%), 국세청(5.6%) 등
- 신청지역은 서울(31.4%), 경기(29.2%), 인천(11.2%), 부산(6.7%), 대구(3.3%) 등
- 신청인은 40대 > 50대 > 30대 순



주요 민원 사례

[소급 적용 문의]

- ▶ 2021년 1월 1일 재계약 건의 경우에도 6월1일에 신고를 해야 되는지 궁금합니다.

[신고 기준 문의]

- ▶ 신고의 주체가 임대인, 임차인 모두 인지 한쪽만 신고하면 되는지 문의 드립니다.
- ▶ 전월세 신고 시행대상은 전월세 계약의 계약일과 잔금일 중 어떤 것을 기준으로 하는지요?
- ▶ 임대인 또는 그 준비속이 실거주할 경우 계약서를 작성 안하고, 전입신고도 안하고 거주한다면 전월세 신고 의무가 임대인은 없어지나요?
- ▶ 오피스텔 및 오피스(건축물대장상 '사무소')를 보유하고 있습니다. 이것도 전·월세 계약 신고 대상이 되는지 궁금합니다.

[기타]

- ▶ 임대사업자의 경우 전월세신고(1개월 이내), 렌트홈 신고(3개월 이내) 두 번 다 신고해야 하는 것인지 문의 드립니다.

알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

국민신문고 민원·제안 및 외부게시판·트위터 등을 검색하고 최신 지능정보기술(AI)을 적용하여 분석이 가능한 차세대 민원정보분석시스템을 운영하고 있습니다.

민원을 처리하는 기관 담당자는 누구나 이용 신청을 통해 분석시스템을 업무에 활용할 수 있습니다. 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
01. 민원 동향		강병희 사무관	044-200-7284
02. 기관별 동향			
03. 이슈 분석		최상권 주무관	044-200-7285
04. 4월의 관심키워드		이상일 주무관	044-200-7379
시스템 이용 문의 및 기능개선 요청		Helpdesk	070-4108-3625