



국민권익위원회

빅 데이터 로 보는

국민의 소리

2021년 6월 (제625호)

전월 대비 3.1% 증가(1,288,124건)

질병관리청, 대구광역시, 광주교육청, 국가철도공단 등이 전월 대비 증가

7월부터 시행되는 특수형태근로종사자에 대한 '고용·산재보험' 과

잘못 보낸 금전을 대신 찾아주는 '착오송금 반환' 지원제도 관련 민원예보 발령

01 민원 동향 1

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

02 기관별 동향 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

03 7월의 관심키워드 10

고용·산재보험 / 착오송금 반환

01 | 민원 동향

민원 추이

2021년 6월 민원 발생량은 총 1,288,124건

전월(1,249,406건) 대비 3.1% 증가, 전년 동월(1,097,836건) 대비 17.3% 증가

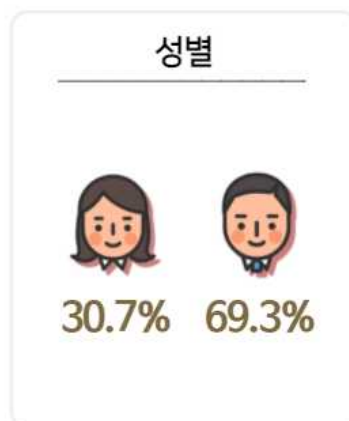
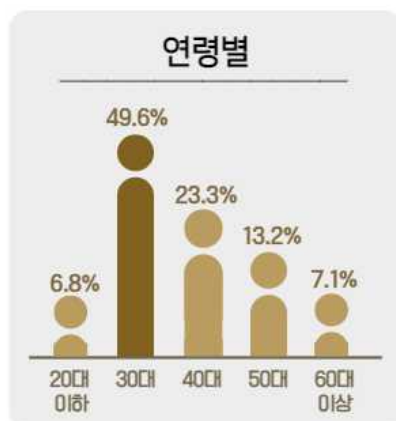


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('21.7.2. 17시)

신청인 현황

연령별로는 30대(49.6%), 성별로는 남성(69.3%)이 다수를 차지

연령 및 성별은 30대 남성(38.0%), 40대 남성(13.2%), 30대 여성(11.6%) 등의 순



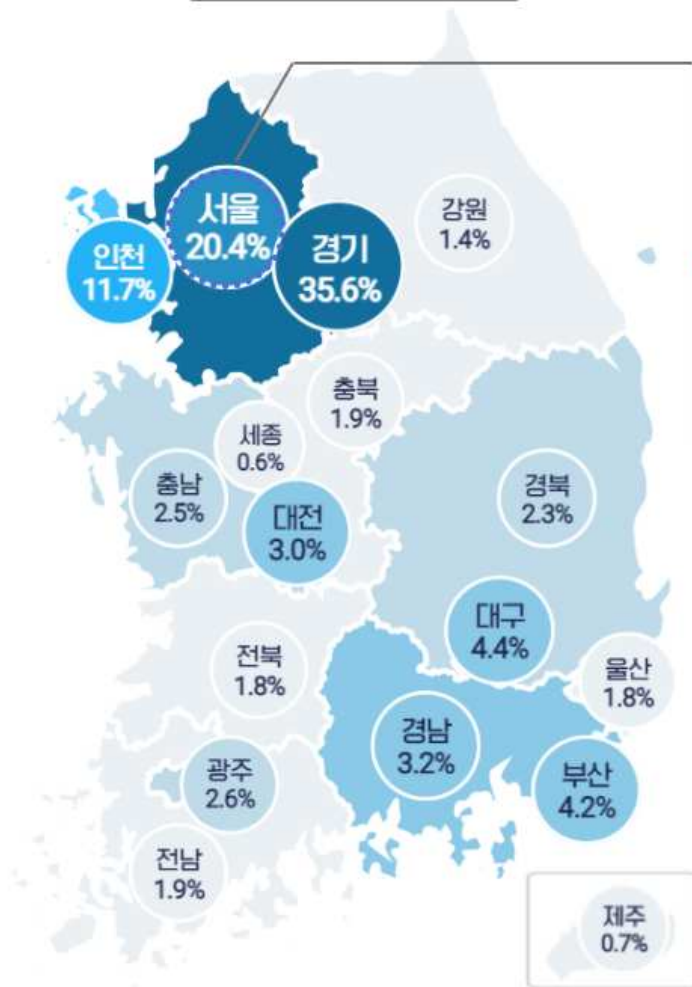
※ 연령과 성별이 확인된 450,473건 대상

지역별 현황

경기 35.6%(403,199건), 서울 20.4%(230,374건), 인천 11.7%(131,924건), 대구 4.4%(49,419건), 부산 4.2%(47,513건) 등 순으로 수도권이 전체의 67.6% 차지

서부권 광역급행철도(GTX-D) 노선을 서울까지 연결 요청 등 전월 대비 서울 지역이 가장 많이 증가(25.6% ↑), 서울 중 강서구에서 발생한 민원이 가장 많음(72,075건)

6월 지역별 민원발생 비율



서울지역 민원발생 현황



서울지역 주요 민원키워드

오피스텔 거주인구
김포 도시철도
주요업무지구
교통 인프라
불법주정차
군형발전출퇴근 지옥
역사 위치
고속터미널 노선 사업비
수도권 인구상승률

※ 신청지역이 확인된 1,132,044건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(35.8%)가 가장 많고, 교통(22.9%), 도로(6.7%), 행정안전(5.2%), 환경(5.0%), 주택건축(4.5%), 도시(2.8%) 분야 등의 순

경찰	교통	도로	행정안전	환경	주택건축	도시	교육	보건
35.8%	22.9%	6.7%	5.2%	5.0%	4.5%	2.8%	2.3%	2.0%
수자원	산업통상	문화	방송통신	노동	국방	관광	과학기술	농림축산
1.7%	1.6%	1.6%	0.8%	0.8%	0.7%	0.7%	0.6%	0.6%
사법	체육	해양수산	재정	법무	세무	우정	복지	외무통일
0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%

※ 분야 정보가 확인된 1,156,168건 대상

증감률 상위 분야

증가

출국 전 백신접종, 해외 백신접종자 자가격리 면제 문의 등 외무통일 분야 증가



외무통일
43.1%↑



도시
35.9%↑



보건
28.4%↑



관광
28.0%↑



국방
26.5%↑

감소



세무
57.6%↓



주택건축
45.6%↓



문화
39.9%↓



방송통신
34.4%↓



복지
30.2%↓

주요 민원키워드

6월 상위 민원키워드는 확정 고시, 서울 직결, 노선 선정, GTX D 노선 단독, 적격성 심사, 도시 기반시설, 반쪽짜리 노선, 서부권 광역급행철도, 서부권 교통난 등 ‘GTX-D 노선’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	불균형 정책	21	균형발전
2	장애인전용구역	12	서부권 교통난	22	서울 주요업무지구
3	확정 고시	13	부천종합운동장	23	어린이 보호구역
4	서울 직결	14	국가철도망 계획	24	기지이전 부지
5	노선 선정	15	사업비 추정	25	주민생활편의시설
6	GTX D노선 단독	16	광역교통개선 대책	26	물류센터 유치
7	적격성 심사	17	창릉역 신설	27	출퇴근 지옥
8	도시 기반시설	18	신도시 주민	28	교통인프라
9	반쪽짜리 노선	19	오피스텔 거주인구	29	구축계획 공청회
10	서부권 광역급행철도	20	수도권 인구상승률	30	민자적격성

중앙행정기관

6월 중앙행정기관 민원은 총 494,885건으로 전월 대비 18.6% 증가

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

- ▶ 질병관리청 : 코로나19 백신 예약 관련 불편사항(1,399건) 등 4,674건
- ▶ 중기부 : '소상공인 버팀목자금 플러스' 지원 관련 요청사항(773건) 등 1,257건 발생
- ▶ 보건복지부 : 코로나19 거리두기 개편안 등 방역 관련 문의(1,131건) 등 5,373건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.5월	'21.6월	증감률
국토교통부	228,845	288,916	26.2%
경찰청	104,206	112,614	8.1%
고용노동부	9,841	11,111	12.9%
교육부	7,155	10,613	48.3%
식약처	6,236	6,848	9.8%
국방부	5,193	6,513	25.4%
환경부	7,166	6,364	-11.2%
보건복지부	3,207	5,373	67.5%
질병관리청	2,255	4,674	107.3%
국세청	10,209	4,600	-54.9%
행정안전부	2,647	3,993	50.9%
국민권익위	3,958	3,676	-7.1%
대검찰청	3,235	3,198	-1.1%
해양수산부	2,664	2,997	12.5%
과기정통부	2,572	2,807	9.1%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.5월	'21.6월	증가율
중기부	468	1,257	168.6%
질병관리청	2,255	4,674	107.3%
보건복지부	3,207	5,373	67.5%
행정안전부	2,647	3,993	50.9%
교육부	7,155	10,613	48.3%
개인정보위	367	544	48.2%
산업부	594	859	44.6%
외교부	923	1,289	39.7%
농식품부	1,546	2,130	37.8%
문화재청	137	175	27.7%
국토교통부	228,845	288,916	26.2%
국방부	5,193	6,513	25.4%
통계청	96	118	22.9%
소방청	873	1,059	21.3%
국가보훈처	480	582	21.3%

※ 6월 민원 100건 이상 기관 대상

지방자치단체(광역)

6월 광역자치단체 민원은 총 91,082건으로 전월 대비 15% 감소

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 대구, 제주, 경남, 경북, 충북 등 11개,
감소한 시·도는 인천, 경기, 울산, 서울, 광주, 대전 등 6개

- ▶ 대구 : 도심순환 트램 시범노선 발표 촉구(2,214건) 등 7,951건 발생
- ▶ 제주 : ○○파크 수족관 돌고래 방류 요청(149건) 등 553건 발생

〈 트램 연관 키워드 〉



〈 돌고래 연관 키워드 〉



기관명	'21.5월	'21.6월	증감률
서울	70,517	59,448	-15.7%
대구	4,639	7,951	71.4%
경기	9,427	6,426	-31.8%
인천	10,592	4,320	-59.2%
세종	2,996	3,446	15.0%
대전	3,157	3,108	-1.6%
광주	1,432	1,394	-2.7%
부산	1,207	1,334	10.5%
울산	810	668	-17.5%

기관명	'21.5월	'21.6월	증감률
제주	374	553	47.9%
경남	370	543	46.8%
충남	416	509	22.4%
경북	228	306	34.2%
강원	286	305	6.6%
전남	257	296	15.2%
충북	219	255	16.4%
전북	209	220	5.3%

※ 6월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

6월 기초자치단체 민원은 총 630,868건으로 전월 대비 3.8% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 증가한 지자체는 경기 남양주, 경기 안산 등,
감소한 지자체는 경기 수원, 경기 고양 등

- ▶ 경기 안산 : 불법 주정차 등 각종 생활불편 신고(6,652건) 등 10,341건 발생
- ▶ 경북 군위 : 불법 개농장 행정처분 시행 촉구(41건) 등 179건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.5월	'21.6월	증감률
경기 수원	62,024	26,366	-57.5%
경기 화성	14,058	15,870	12.9%
경기 성남	14,455	14,873	2.9%
경기 고양	27,453	14,427	-47.4%
경기 남양주	11,745	13,496	14.9%
서울 마포	13,441	12,974	-3.5%
서울 서초	11,743	11,952	1.8%
경기 용인	10,637	11,412	7.3%
충북 청주	9,819	10,892	10.9%
서울 관악	11,016	10,638	-3.4%
서울 강서	10,427	10,565	1.3%
경기 안산	8,958	10,341	15.4%
서울 강동	10,852	10,042	-7.5%
경남 창원	9,662	9,587	-0.8%
서울 영등포	8,494	8,826	3.9%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.3월	'21.4월	증가율
전북 진안	90	1,168	1197.8%
경북 군위	86	179	108.1%
경북 청송	53	106	100.0%
경기 과천	1,611	3,136	94.7%
경북 영양	63	118	87.3%
경남 합천	90	162	80.0%
강원 홍천	489	841	72.0%
경남 남해	118	197	66.9%
전남 강진	136	227	66.9%
경남 함양	96	159	65.6%
경북 고령	146	235	61.0%
경남 산청	99	159	60.6%
서울 은평	4,408	6,944	57.5%
충북 단양	117	183	56.4%
경남 고성	172	267	55.2%

※ 6월 민원 100건 이상 기관 대상

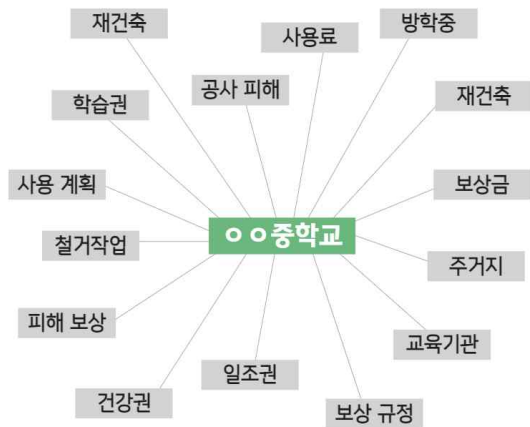
교육청

6월 교육청 민원은 총 17,901건으로 전월 대비 9.1% 증가

전월 대비 민원이 증가한 교육청은 광주, 전남, 부산, 강원, 서울 등 13개,
감소한 교육청은 울산, 전북, 경남, 경기

- ▶ 광주교육청 : ○○중학교 교육환경보상비 청구 관련 이의(401건) 등 548건 발생
- ▶ 전남교육청 : Wee클래스 전문상담사 방학 중 자율연수 확대 요청(497건) 등 808건 발생

〈 ○○중학교 연관 키워드 〉



〈 전문상담사 연관 키워드 〉



기관명	'21.5월	'21.6월	증감률
서울	1,291	1,888	46.2%
전남	258	808	213.2%
광주	145	548	277.9%
부산	376	676	79.8%
강원	188	332	76.6%
인천	363	444	22.3%
충남	167	240	43.7%
충북	109	153	40.4%
경북	178	220	23.6%

기관명	'21.5월	'21.6월	증감률
대전	123	161	30.9%
세종	68	99	45.6%
대구	175	205	17.1%
제주	59	70	18.6%
경남	294	282	-4.1%
울산	431	260	-39.7%
전북	387	174	-55.0%
경기	11,800	11,341	-3.9%

※ 6월 민원 발생량 순

공공기관등

6월 공공기관 등의 민원은 총 53,297건으로 전월 대비 1.1% 증가

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

- ▶ 국가철도공단 : 시흥시청역 출입구 신설 요청(899건) 등 1,881건 발생
- ▶ 한국산업인력공단 : '21년 정기 기사 실기시험 결과 발표 이의제기(2,121건) 등 3,445건 발생
- ▶ 인천항만공사 : 송도 화물차주차장 조성 반대(125건) 등 143건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.5월	'21.6월	증감률
한국토지주택공사	18,376	24,005	30.6%
한국산업인력공단	1,405	3,445	145.2%
금융감독원	2,500	3,000	20.0%
국가철도공단	728	1,881	158.4%
한국통신사업자연합회	1,356	1,620	19.5%
한국소비자원	1,476	1,600	8.4%
한국전력공사	1,500	1,476	-1.6%
법원행정처(대법원)	1,374	1,265	-7.9%
한국제품안전관리원	696	1,212	74.1%
한국도로공사	719	956	33.0%
경기주택도시공사	11,140	894	-92.0%
대한법률구조공단	647	764	18.1%
한국철도공사	587	694	18.2%
건강보험심사평가원	511	534	4.5%
소상공인시장진흥공단	695	467	-32.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.5월	'21.6월	증가율
인천항만공사	19	143	652.6%
국가철도공단	728	1,881	158.4%
한국산업인력공단	1,405	3,445	145.2%
한국제품안전관리원	696	1,212	74.1%
감사원	176	290	64.8%
한국도로공사	719	956	33.0%
한국토지주택공사	18,376	24,005	30.6%
한국산업안전보건공단	315	403	27.9%
한국인터넷진흥원	339	429	26.5%
한국수자원공사	121	153	26.4%
한국자산관리공사	133	163	22.6%
인천시설공단	160	193	20.6%
금융감독원	2,500	3,000	20.0%
근로복지공단	295	353	19.7%
한국통신사업자연합회	1,356	1,620	19.5%

※ 6월 민원 100건 이상 기관

03 | 7월의 관심키워드 : 고용·산재보험

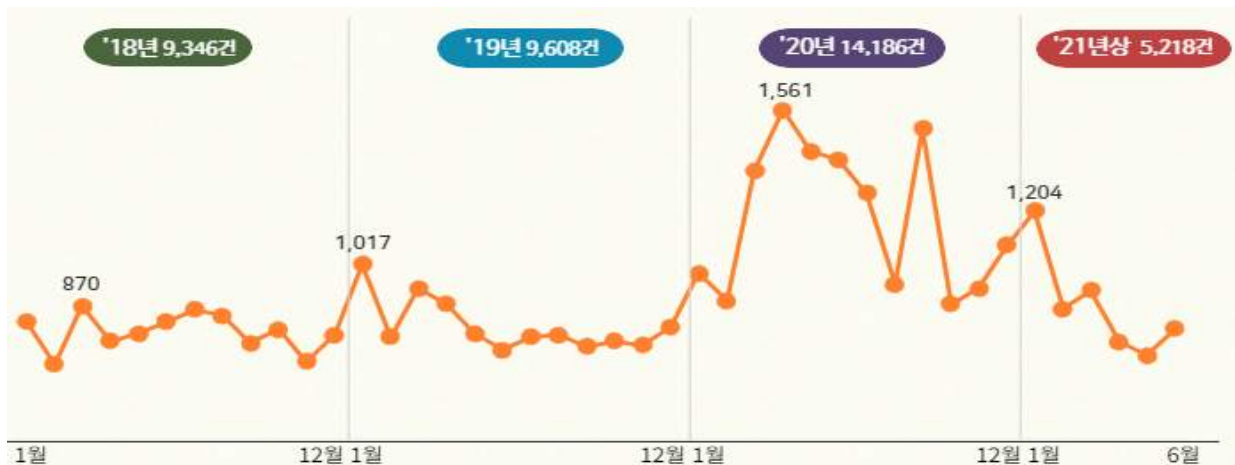
특수형태근로종사자의 고용보험(12개 직종) 적용 및 산재보험 적용제외 사유를 구체화* 하는 법령이 시행(7.1.)됨에 따라 달라지는 제도에 대한 각종 문의 등 민원 발생 예상

* ▲ 부상·질병, 임신·출산·육아 ▲ 사업주 귀책사유 ▲ 천재지변, 전쟁, 이에 준하는 재난이나 감염병의 확산으로 1개월 이상 휴업하는 경우

민원 추이

최근 3년 6개월간('18.1월~'21.6월) '고용·산재보험' 관련 민원은 총 38,358건

< 최근 3년 6개월간 월별 민원 현황 >



* '20년의 경우, 긴급고용안정지원금 수급자격 등 코로나19 관련 지원정책에 대한 문의로 일시적 폭증

신청인·신청지역

신청인은 남성(55.4%)이 여성(44.6%)보다 많고, 30대(34.6%), 20대(26.8%), 40대(21.7%), 50대(10.5%), 60대(5.6%) 등의 순

신청지역은 서울(28.1%), 경기(26.6%), 부산(6.6%), 인천(6.2%), 경남(4.6%) 순

처리기관

처리기관은 중앙행정기관 73.3%, 공공기관 21.6%, 지방자치단체 4.5% 순

민원 사례

[고용보험 관련]

- **(가입 대상)** 본사인 자동차제조유통회사가 각 지역에 판매대리점을 운영하고, 대리점주가 카마스터를 채용하여 차량을 판매합니다. 카마스터는 특수형태근로종사자 고용보험 가입 대상인 방문판매원에 포함될까요? ('20.6월 서울 중랑구)
- **(가입 주체)** 대학 시간강사입니다. 50만원 강의료를 받으며 강의하고 있는데, 100만원 강의료를 받는 다른 학교에도 나갈 예정입니다. 이런 경우, 고용보험 가입주체가 보수를 더 많이 주는 학교로 자동 변경되는지 여쭙습니다. ('20.12월, 서울 서대문구)
- **(자격 확인)** 사업자 관리번호 없는 사업장에서 4대 보험 가입도 못하고 일을 했습니다. 피보험자격확인 청구를 했는데 신속 해결 부탁드립니다. ('21.2월, 부산 수영구)
- **(실업급여)** 실업급여 신청 시 고용산재보험 토털서비스에 보험 가입사항이 나오는데, 근로 사업장에서 발급하는 이직확인서 제출이 필요한가요? ('21.5월, 경기 성남시)
- **(육아휴직급여)** 현 직장에서 고용보험 가입 후 4개월 간 재직 중이며, 육아휴직급여를 신청하려 하는데 자격 유무와 신청 절차 문의 드립니다. ('20.12월, 전북 전주시)
- **(부당행위)** 1년3개월간 아르바이트를 했으나 사업주가 근로계약을 작성하지도 않고, 퇴직금도 지급하지 않았고, 고용보험도 가입해주지 않아 실업급여를 받기도 어렵습니다. 신속한 해결 부탁드립니다. ('20.6월, 부산 부산진구)

[산재보험 관련]

- **(가입 대상)** 소프트웨어 프리랜서 중 회사와 계약한 1인 개인사업자도 산재보험 가입 대상이 되는지 궁금합니다. ('21.5월, 서울 강서구)
- **(가입 주체)** 레미콘 제조사와 운반계약을 체결한 콘크리트믹서트럭기사의 산재보험 가입주체가 건설사인지를 문의 드립니다. ('20.6월 경기 구리시)
- **(보상)** 지인이 한 식당에서 일을 하고 다른 식당에서 근무하다가 쓰러져 혼수상태에 있습니다. 이에 산업재해 보상 등 지원 방안을 문의 드립니다. ('21.4월, 제주)
- **(부당행위)** 아들이 특수형태근로종사자로 근무를 하다가 사고로 중상을 입었습니다. 회사 강요로 산재보험 적용 제외 신청서를 작성했던 사실로 인해 산재사고에 불승인 되어 민원을 제기합니다. ('20.6월, 인천 중구)

03 | 7월의 관심키워드 : 착오송금 반환

송금인이 잘못 송금한 금전을 돌려받을 수 있는 ‘착오송금 반환지원 제도’가 시행(7.6)됨에 따라 착오송금 반환 관련 각종 문의 등 민원 발생이 예상

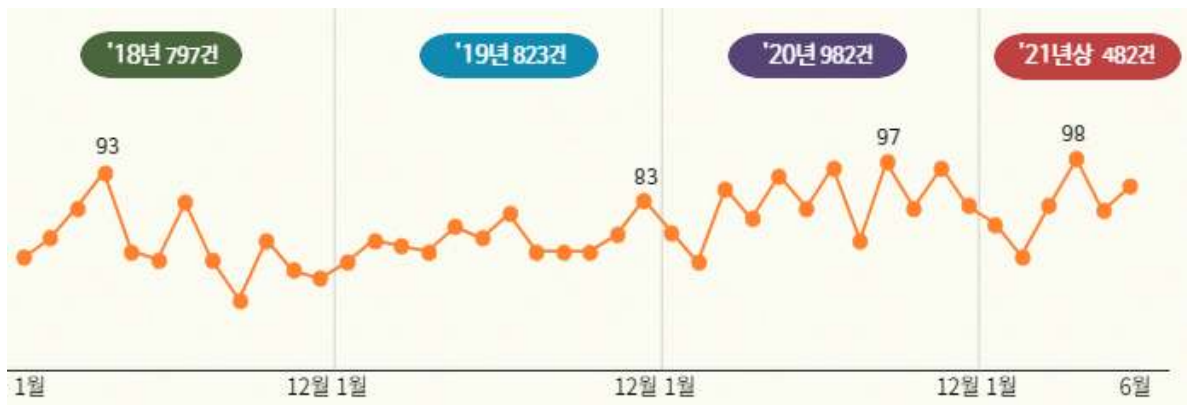
* (현행) 송금한 은행이 수취인에 반환 요청, 연락이 어렵거나 반환 거부 시 소송 필요
⇒ (개선) 금융회사로부터 돌려받지 못한 경우 예금보험공사를 통해 수취인에 자진반환 안내 또는 지급명령 등 절차 진행

민원 추이

최근 3년 6개월간('18.1월~'21.6월) ‘착오송금 반환 요구’ 관련 민원은 총 3,804건, '18년부터 '20년까지 매년 지속적으로 증가, 연 평균 증가율은 11.0%

* '20년에 약 20만건의 착오송금 발생, 이중 절반에 이르는 10.1만건이 미반환 (출처 : 예금보험공사)

< 최근 3년 6개월간 월별 민원 현황 >



신청인·신청지역

신청인은 남성(64.4%)이 여성(35.6%)보다 많고,

40대(29.1%), 30대(27.5%), 50대(20.2%), 20대(12.4%), 60대(8.5%) 등의 순

신청지역은 경기(27.6%), 서울(26.7%), 부산(6.7%), 인천(6.6%), 대구(4.2%) 순

처리 기관

처리기관은 중앙행정기관 53.3%, 공공기관 27.2%, 지방자치단체 18.2% 순

민원 사례

[착오송금한 금전 환수 방법 문의]

- 계좌이체 3일 후에 송금을 잘못된 것을 알게 되어 해당 은행에 착오송금 반환신청을 하였습니다. 해당 은행은 수취인이 연락을 받지 않는다며 부당이득반환소송을 하라고만 합니다. 개인정보보호로 수취인의 연락처도 알 수가 없어 정말 소송까지 가야하는지 문의 드립니다. ('20.1월, 대한법률구조공단)

[착오송금한 금전 반환 지원 요청]

- 수취인에게 착오송금 금전에 대해 반환을 요청하였지만 거절당하였습니다. 엄연히 타인의 재산을 허락 없이 받아서 돌려주지 않는 건 범죄라고 생각합니다. 해당 은행에 신고한 상태이지만 은행에서도 더 이상 할 수 없는 상황이라고 연락받았기에 이곳에 문의 드립니다. ('21.5월, 예금보험공사)
- 회사 직원의 실수로 A사에 보내야 할 대금을 기존 거래처였던 B사에게 잘못 송금 하였습니다. B사는 현재 법정관리 중이며 ○○은행에서 B사의 통장을 압류한 상태 입니다. B사는 반환을 약속했지만 ○○은행은 착오송금이여도 법원의 확인을 통하지 않으면 반환이 불가하다고 합니다. 단순한 착오송금으로 인해 우리 회사는 문을 닫아야 할지도 모릅니다. 제발 도와주세요. ('20.12월, 금융감독원)

[착오송금 피해 신고]

- 비행기 시간에 임박하여 계좌번호를 잘못 입력하는 바람에 모르는 사람에게 송금 하였습니다. 수취인은 해당 은행의 연락을 받고 착오송금을 알면서도 반환을 거부 하였다고 합니다. 저는 해외에 거주하며 공인인증서가 없고, 해외취업 때문에 소송을 하러 한국에 가기 어려운 상황입니다. 꼭 좀 도와주세요. ('20.2월, 경찰청)

[착오송금 반환 제도 법안 통과 촉구]

- 월급 전액을 전혀 모르는 타인에게 착오로 송금한 후 은행 고객센터에 반환 청구를 하였지만, 은행에서는 상대방이 연락두절이어서 소송을 진행해야 한다고 합니다. 저와 같은 일반인은 소송이라는 것이 복잡하고 어렵기도 하지만, 출근을 해야 하기에 시간을 내서 소송을 하기란 거의 불가능합니다. 저와 같은 사람을 구제하기 위해 국회에서 착오송금 반환에 대한 법안이 발의된 것으로 알고 있습니다. 그러나 여러 가지 이유로 법안이 통과되지 않고 있는데, 착오송금으로 고통 받지 않는 사회를 위해 법안을 꼭 통과시켜 주시기 바랍니다. ('20.5월, 예금보험공사)

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		이주현 사무관	044-200-7283
02. 기관별 동향			
03. 7월의 관심키워드			
- 고용·산재보험		이주현 사무관	044-200-7283
- 착오송금 반환		강병희 사무관	044-200-7284
시스템 이용 문의 및 기능개선 요청		Helpdesk	070-4108-3625