



국민권익위  
빅데이터로 분석한

# 국민의 소리

2023년 4월 (제715호)

- ▶ 전월 대비 - 6.5% 감소(1,090,005건)
- ▶ 교육부, 공정위, 전북, 하남시, 과천시, 세종교육청, 금융감독원 등이 전월 대비 증가
- ▶ 어린이보호구역 내 교통사고로 인해 관련 민원이 급증하며, 근본적인 개선 대책이 필요하다는 요구가 제기되고 있어, 5월의 관심키워드로 '어린이보호구역 안전' 선정
- ▶ 국민생각함 설문조사 결과

# 국민의 소리

No. 715

월간 동향

2023년 4월

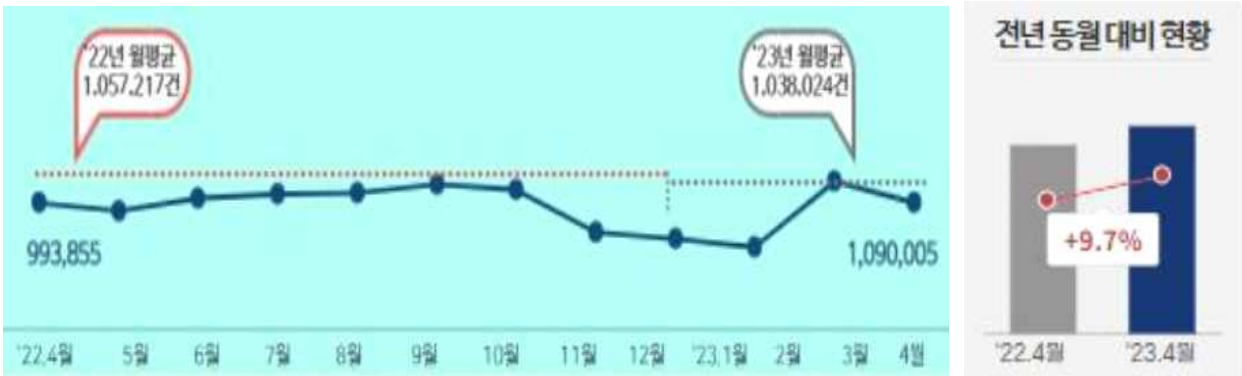
<b>01</b>	<b>민원 동향</b> .....	<b>1</b>
	민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황 분야별 현황 / 주요 민원키워드	
<b>02</b>	<b>기관별 동향</b> .....	<b>5</b>
	중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등	
<b>03</b>	<b>5월의 관심키워드 : 어린이보호구역 안전</b> .....	<b>10</b>
<b>04</b>	<b>국민생각함 설문조사 결과</b> .....	<b>14</b>

# 01 | 민원 동향

## 민원 추이

2023년 4월 민원 발생량은 총 1,090,005건

전월(1,155,571건) 대비 -6.5% 감소, 전년 동월(993,855건) 대비 9.7% 증가



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('23.5.1. 10시)

## 신청인 현황

연령별로는 40대(32.4%) 및 30대(27.1%), 성별로는 남성(72.3%)이 다수를 차지  
연령 및 성별은 40대 남성(22.1%), 30대 남성(19.5%), 50대 남성(15.2%) 등의 순



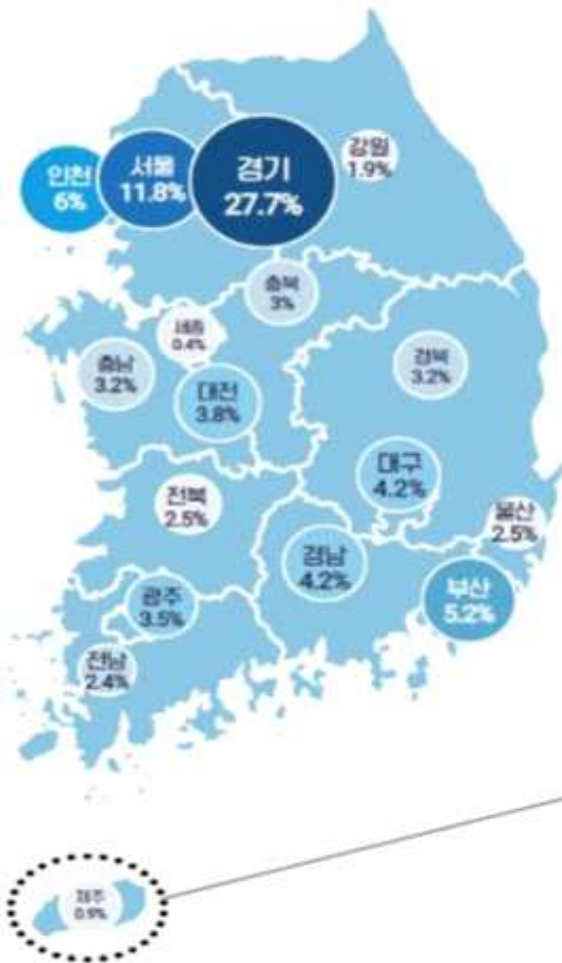
※ 연령과 성별이 확인된 182,243건 대상

# 01 | 민원 동향

## 지역별 현황

경기 27.7%(290,032건), 서울 11.8%(126,544건), 인천 6.0%(66,869건), 부산 5.2%(53,463건), 경상남도 4.2%(48,116건) 등 순으로 수도권이 전체의 44.0% 차지  
수영장 건축물 구조 안전진단 요청 등 **제주특별자치도**가 전월 대비 가장 많이 증가(8.8%↑), 제주특별자치도 지역 중에서는 제주시에서 발생한 민원이 가장 많음(8,822건)

4월 지역별 민원발생 비율



제주특별자치도 주요 민원키워드



제주특별자치도 민원발생 현황



※ 신청지역이 확인된 921,376건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

# 01 | 민원 동향

## 분야별 현황

분야별로는 교통 분야\*(58.1%)가 가장 많고, 도로(7.6%), 행정안전(6.3%), 환경(3.8%), 주택건축(2.3%), 산업통상(2.1%), 경찰·검찰·법원(2.1%) 분야 등의 순

\* 장애인 전용 주차구역 내 불법주정차 신고 등 교통법규 위반 신고가 교통 분야의 과반수 차지

교통	도로	행정안전	환경	주택건축	산업통상	경찰·검찰· 법원	교육	
58.1%	7.6%	6.3%	3.8%	2.3%	2.1%	2.1%	1.6%	
보건	문화	수자원	방송통신	국방	재정	노동	농림·축산	
1.4%	1.2%	1.1%	0.9%	0.8%	0.8%	0.7%	0.7%	
도시	과학기술	체육	관광	복지	세무	외무통일	해양수산	우정
0.7%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 1,036,829건 대상

### 증감률 상위 분야

**증가순** 코로나19 방역 조치 완화와 5월 연휴 기간을 맞아 여행객들의 증가로 인해 여권과 비자 문의 등 **외무통일** 분야 증가



외무통일  
45.9% ↑



교육  
34.7% ↑



방송통신  
6.9% ↑



환경  
2% ↑



도로  
2% ↑

### 감소순



세무  
22% ↓



행정·안전  
15.5% ↓



재정  
15.2% ↓



주택·건축  
15% ↓



노동  
14.3% ↓

## 주요 민원키워드

4월 상위 민원키워드는 ○○○○대학교 간호학과 학습권 보장, 생활 숙박시설 용도변경, 선별진료소, 동탄 전세사기 등과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

〈일반〉		〈도로교통〉	
순위	키워드	순위	키워드
1	○○○○대학교 간호학과	1	불법주정차 등
2	영흥공원 폐기물	2	통학대책 요구(덕은)
3	영통 소각장 대보수 반대	3	미디어밸리 지구
4	불법 광고물 무단 부착 신고	4	주차장 출입구 사고 위험
5	생활 숙박시설 용도변경	5	인천서구 GTX역
6	선별 진료소	6	지하철 혼잡률
7	시흥 과밀학급 해소	7	검단신도시 버스노선 개선
8	동탄 전세사기	8	구리갈매역 광역교통대책
9	쓰레기 무단 투기 단속	9	교통 흐름 방해 영상
10	아파트 공사 소음 피해	10	위례신사선 추가 연장

※ 불법주정차, 중앙선 침범, 과태료 처분 등 교통법규 위반신고 등은 '불법주정차 등' 키워드에 포함

### [ 주요 키워드 관련 민원 사례 ]

- 일반** ① ○○○○대학교 간호학과 학습권 보장 요구 ⑤ 생활형 숙박시설을 주거용 오피스텔로 변경하도록 권장함에 따라 이에 따른 행정처리 조치요청 ⑥ 코로나 선별 진료소 방문 시 불만사항(장시간 대기, 직원 불친절) 해결과 무료 검사 대상자 확대 요청 ⑧ 동탄 전세사기 피해자들이 전세피해 확인서 발급, 오피스텔 취득 관련 세금 감면 등의 전세피해자 지원을 위한 제도개선 요청
- 도로교통** ④ 주차장 출입구에서 출차 하는 차들의 임의 좌회전 등을 방지하기 위한 차선도색 및 중앙분리대 설치요청 ⑩ 위례신사선 하남 연장을 통한 교통문제 해결 요청

## 02 기관별 동향<sup>1)</sup>

### 중앙행정기관

4월 중앙행정기관 민원은 총 245,597건으로 전월 대비 **-4.8% 감소**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 교육부, 공정위 등, 감소한 기관은 금융위, 기재부 등

[ 발생량 상위 15개 기관 ]

기관명	'23.3월	'23.4월	증감률
경찰청	128,386	122,465	-4.6%
국토부	34,080	30,953	-9.2%
국민권익위	24,863	19,795	-20.4%
고용부	9,515	8,572	-9.9%
<b>교육부</b>	1,508	8,002	<b>430.6%</b>
국방부	8,315	7,906	-4.9%
대검찰청	5,496	6,167	12.2%
식약처	5,657	5,402	-4.5%
행정안전부	3,174	2,960	-6.7%
보건복지부	2,994	2,695	-10%
과기정통부	2,962	2,600	-12.2%
환경부	2,503	2,257	-9.8%
국세청	2,515	2,236	-11.1%
해수부	2,350	2,175	-7.5%
<b>공정위</b>	1,760	2,148	<b>22.1%</b>

[ 증가율 상위 15개 기관 ]

기관명	'23.3월	'23.4월	증감률
<b>교육부</b>	1,508	8,002	<b>430.6%</b>
총리비서실	182	307	68.7%
국정원	356	535	50.3%
인사혁신처	979	1,466	49.7%
해경청	99	124	25.3%
<b>공정위</b>	1,760	2,148	<b>22.1%</b>
대검찰청	5,496	6,167	12.2%
방통위	161	174	8.1%
감사원	680	732	7.7%
국조실	244	260	6.6%
관세청	1,420	1,503	5.9%
인권위	437	438	0.2%
산업부	818	803	-1.8%
식약처	5,657	5,402	-4.5%
외교부	1,274	1,216	-4.6%

※ 4월 민원 100건 이상 기관 대상

### [ 주요 민원 증가 사례 ]

#### 교육부

○○○○대학교의 재정문제와 무책임한 행정 업무로 인해 간호학과 전공 교수 충원이 되지 않아, 학생들이 학점 취득과 졸업에 어려움을 겪고, 간호사 국가고시 기회까지 박탈될 위기를 겪게 되어, 간호학과 교수 채용을 통한 학습권 보장 요구(6,316건)

#### 공정위

유튜브 조회수 조작을 통해 이뤄지는 특정 아티스트에 대한 차별, 사업활동 방해, 소비자 권익 침해에 관한 민원제기(384건), 네이버 구매대행 카페 및 쇼핑에 무자격 중개인, 허위 과대 광고 신고 등 민원제기(270건)

1) '23.5.1. 10시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

## 02 기관별 동향

### 지방자치단체(광역)

4월 광역자치단체 민원은 총 85,317건으로 전월 대비 **-0.3% 감소**

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 전북, 인천, 전남, 서울 4개 기관,  
감소한 시·도는 제주, 경북, 대구 등 13개 기관

[ 광역자치단체 민원 발생량 및 증감률 ]

기관명	'23.2월	'23.3월	증감률	기관명	'23.2월	'23.3월	증감률
서울	65,512	66,792	2.0%	충남	499	427	-14.4%
대전	5,704	5,490	-3.8%	전남	374	389	4.0%
세종	3,591	3,543	-1.3%	충북	377	360	-4.5%
경기	3,442	3,006	-12.7%	강원	351	343	-2.3%
인천	2,159	2,277	5.5%	경남	367	318	-13.4%
광주	1,581	1,479	-6.5%	제주	467	314	-33.0%
대구	1,909	1,449	-24.1%	전북	239	308	28.9%
부산	1,154	1,055	-8.6%	경북	374	277	-25.9%
울산	804	766	-4.7%				

※ 4월 민원발생량 순

### [ 주요 민원 증가 사례 ]

#### 전라북도

전주△△△이비인후과 직원들이 환자들의 SNS계정을 해킹하여 불법 로그인한 정황에 대한 민원제기(115건)

#### 인천광역시

○○○구에 위치한 건축물 임대사업자가 증액한도를 초과하는 보증금으로 임대차 계약을 체결하는 등 위반행위를 하여 해당 임대사업자의 등록상태 말소 요청 민원제기(39건)

### [ 분야별 현황 ]

교통법규 위반 신고 등 **교통**, 건설현장 도로 통제에 대한 불편사항 등 **도로** 분야가 많이 발생



① 교통(60.5%)



② 도로(8.5%)



③ 행정안전(7.0%)



④ 환경(3.9%)



⑤ 주택건축(2.2%)



## 02 | 기관별 동향

### 지방자치단체(기초)

4월 기초자치단체 민원은 총 719,559건으로 전월 대비 **-5.6% 감소**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 감소한 기관은 서울 서초구,  
증가율 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 경기 하남시, 과천시

[ 발생량 상위 15개 기관 ]

기관명	'23.3월	'23.4월	증감률
경기 수원시	30,823	34,787	12.9%
경기 고양시	15,991	16,961	6.1%
충북 청주시	17,690	16,786	-5.1%
경기 성남시	15,626	15,621	0.1%
경기 화성시	14,722	13,016	-11.6%
서울 강서구	12,536	12,724	1.5%
서울 관악구	12,251	12,418	1.4%
서울 서초구	24,165	12,414	-48.6%
경남 창원시	12,204	11,689	-4.2%
충남 천안시	12,326	11,341	-8.0%
서울 영등포구	14,610	11,026	-24.5%
경기 안산시	10,811	10,749	-0.6%
경기 용인시	11,412	10,590	-7.2%
대전 서구	10,944	10,525	-3.8%
경기 평택시	11,218	10,385	-7.4%

[ 증가율 상위 15개 기관 ]

기관명	'23.3월	'23.4월	증감률
경기 하남시	5,209	8,384	61.0%
경기 과천시	900	1,294	43.8%
충북 옥천군	265	328	23.8%
경북 고령군	138	169	22.5%
전남 여수시	3,245	3,972	22.4%
경북 안동시	1,344	1,637	21.8%
경기 연천군	310	376	21.3%
경북 문경시	461	558	21.0%
전북 고창군	179	216	20.7%
전남 고흥군	181	218	20.4%
부산 수영구	2,679	3,167	18.2%
충남 계룡시	408	482	18.1%
전북 부안군	283	334	18.0%
전북 임실군	187	219	17.1%
전남 강진군	114	132	15.8%

※ 4월 민원 100건 이상 기관 대상

### [ 주요 민원 증가 사례 ]

#### 경기 수원시

영통 소각장 인근 어린이 놀이터와 휴식공간의 소음, 매연 등의 피해가 심해  
폐쇄 요청(4,486건)

#### 경기 하남시

위례신사선 하남연장 요청(4,779건), 블로그상에서 이루어지는 의료기관  
광고에 대한 조치(22건)

#### 경기 과천시

○○○종교에서 종교시설이 아닌 곳에서 집회를 여는 행위 제재 요청(75건)

## 02 | 기관별 동향

### 교육청

4월 교육청 민원은 총 8,563건으로 전월 대비 **-22.7% 감소**

전월 대비 증가한 교육청은 세종 1개 기관, 감소한 교육청은 대전, 제주, 대구 등 16개 기관

[ 교육청 민원 발생량 및 증감률 ]

기관명	'23.3월	'23.4월	증감률	기관명	'23.3월	'23.4월	증감률
경기	5,060	4,064	-19.7%	강원	223	182	-18.4%
서울	1,274	1,226	-3.8%	대전	453	171	-62.3%
인천	867	496	-42.8%	전남	280	163	-41.8%
경남	383	369	-3.7%	울산	170	161	-5.3%
부산	472	364	-22.9%	세종	133	159	19.6%
경북	290	228	-21.4%	전북	206	154	-25.2%
대구	371	199	-46.4%	광주	243	151	-37.9%
충남	260	191	-26.5%	제주	130	61	-53.1%
충북	306	187	-38.9%				

※ 4월 민원발생량 순

### [ 주요 민원 사례 ]

#### 세종교육청

학생 징계절차의 적정성 및 학생 개인 정보 유출 여부 등에 대한 감사 관련 민원(78건) 등

#### 경남교육청

대형 중장비 학원의 소음과 매연으로 인근 철새 서식의 피해가 발생하여 해당 중장비 학원의 허가 철회 요청(47건) 등

## 02 기관별 동향

### 공공기관등

4월 공공기관등의 민원은 총 37,474건으로 전월 대비 **-2.9% 감소**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 금융감독원, 한국통신사업자연합회 등, 감소한 기관은 한국도로공사, 게임물관리위원회 등

[ 발생량 상위 15개 기관 ]

기관명	'23.3월	'23.4월	증감률
한국토지주택공사	5,138	5,264	2.5%
<b>금융감독원</b>	4,279	5,058	<b>18.2%</b>
한국전력공사	2,107	1,981	-6.0%
한국산업인력공단	1,119	1,799	60.8%
한국소비자원	1,592	1,425	-10.5%
게임물관리위원회	1,715	1,280	-25.4%
<b>한국통신사업자연합회</b>	1,086	1,231	<b>13.4%</b>
한국산업안전보건공단	1,105	1,053	-4.7%
대한법률구조공단	799	846	5.9%
국가철도공단	736	713	-3.1%
한국철도공사	743	690	-7.1%
한국도로공사	1,540	675	-56.2%
건강보험심사평가원	635	613	-3.5%
국민건강보험공단	662	544	-17.8%
한국제품안전관리원	442	480	8.6%

[ 증가율 상위 15개 기관 ]

기관명	'23.3월	'23.4월	증감률
<b>한국산업인력공단</b>	1,119	1,799	<b>60.8%</b>
방송통신심의위원회	322	430	33.5%
인천시설공단	113	146	29.2%
한국농어촌공사	377	452	19.9%
금융감독원	4,279	5,058	18.2%
한국교통안전공단	113	131	15.9%
인천국제공항공사	129	147	14.0%
한국통신사업자연합회	1,086	1,231	13.4%
한국제품안전관리원	442	480	8.6%
부천도시공사	197	213	8.1%
대한법률구조공단	799	846	5.9%
한국자산관리공사	171	177	3.5%
한국토지주택공사	5,138	5,264	2.5%
한국인터넷진흥원	360	349	-3.1%
국가철도공단	736	713	-3.1%

※ 4월 민원 100건 이상 기관 대상

### [ 주요 민원 증가 사례 ]

#### 금융감독원

#### 한국통신사업자연합회

#### 한국산업인력공단

◇◇은행의 신축아파트 중도금 추가 대출 거부에 관한 민원(1,854건) 등 서울시 송파구 인근 끊어져 방치된 통신선에 대한 조치 요청(282건) 등 4월 기능사 시험 필기합격자 발표에 따른 시험결과 문의, 이의신청, 실기접수문의(425건) 등

# 03 5월의 관심키워드 : 어린이보호구역 안전

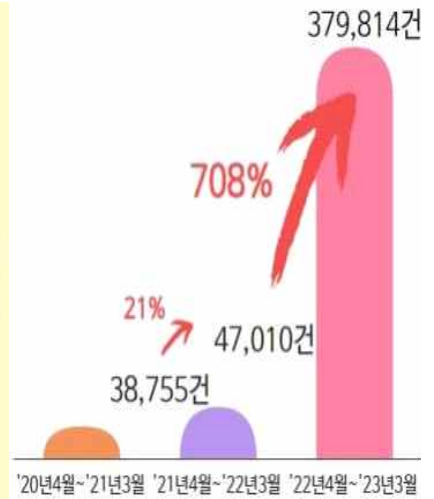
## 민원 추이

‘어린이보호구역 안전’ 관련 민원은 총 465,579건(‘20.4월~’23.3월) 22년 12월 이후 급격한 증가 추세를 보이며 ‘22년 4월 ~ ’23년 3월 기준 전년 대비 708%증가

< 최근 3년간(‘20.4~’23.3.) 월별 평균민원 추이 >



< 2020~2022년 연간 민원 증가율 >



## 신청인·신청지역

신청인은 남성(53.3%)이 여성(46.7%)보다 많고, 연령별로 30대(29.9%), 40대(26.6%), 50대(22.6%), 60대(16.2%) 등의 순

\* 성별 정보 확인 가능 321,051건(전체의 68%), 연령 정보 확인 가능 408,987건(전체의 837%) 대상

신청지역은 경기도 수원시(13.1%), 충북 청주(6.2%), 경기도 고양시(5.5%) 등의 순

\* 신청지역 정보 확인 가능 427,730건(전체의 91%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

## 처리기관

기관유형별로는 경찰청이 56.6%로 가장 많고, 교육부 35.1%, 국토교통부 5.6% 등의 순

## 개선 요청사항

어린이보호구역 내 연이은 교통사고로 인해 관련 민원이 급증하고, 근본적인 개선 대책이 필요하다는 요구가 제기되고 있어, 어린이 보호구역 안전에 대한 민원예보 발령 및 관계기관에 개선 요구

- ⇒ ① 안전펜스 설치 의무화 개정 ② 안전시설(과속단속카메라, 신호등 등) 필수 설치
- ③ 어린이 보호구역 맞춤형 대책 수립 요청 ④ 불법주정차 단속카메라 설치 권고

## 03 | 5월의 관심키워드 : 어린이보호구역 안전

### 민원 사례

#### [ 어린이 보호구역 내 차량의 직접적인 침범을 막을 수 있는 내구성 강한 안전펜스 설치 ]

- ▶ (현재) 「어린이·노인과 장애인 보호구역의 지정 및 관리에 관한 규칙」에서 안전펜스를 임의시설로 규정하여 설치 의무 없음
- ▶ (개선) 어린이 보호구역 내 안전펜스 설치 의무화 개정 권고

- 최근 언론에 대낮 음주운전사고로 등교 중이던 초등생이 사망했다는 기사를 보았습니다. 학부모로서 등교길이 매일 불안합니다. 어린이 보호구역에 띄엄띄엄 설치된 형식상의 펜스가 아닌 제대로 된 안전한 펜스 설치를 건의드립니다. ('23.4월 서울특별시 은평구)
- 어린이보호구역에 안전펜스가 설치되어 있지 않아 설치 요청합니다. 얼마 전 대전에서 어린이보호구역에 안전펜스가 설치 되어 있지 않아 보행로를 걷던 어린이 한명이 음주 차량에 치여 숨지는 사고가 발생했던 것을 보고 건의드립니다. ('23. 4월 경기도 시흥시)
- 초등학교앞 안전펜스가 도로공사를 하면서 없어졌습니다. 안전사고가 난 후에야 안전펜스를 설치할 건가요? 대전 어린이 보호구역 사고를 보니 안전펜스의 중요성도 더 느껴지네요. ('23. 4월 대구광역시 동구)
- 현재 설치된 키 낮은 안전펜스는 도보로 다니는 어린이들에게 차량 사고의 위험으로 부터 막아주지 못합니다. 어린이 보호구역은 차량에 부딪히더라도 막아 줄 수 있는 안전한 펜스가 필수적으로 설치되어야 합니다. ('22. 12월 부산광역시 사하구)
- 보행로 보수 및 어린이보호구역 안전펜스 설치 요청입니다. 얼마 전 대전에서 어린이보호구역에 방호울타리 설치가 되지 않아 보행로를 걷던 어린이 한명이 음주 차량에 치여 숨지는 사고가 발생했던 것을 보고 건의드립니다. ('23. 4월 경기도 시흥시)
- 초등학교 앞이 어린이보호구역으로 인지할 수 없는 환경입니다. 큰 사이즈의 사인물이나 표지판의 설치가 필요하며, 펜스도 아이들의 안전에 맞게 노란색의 두껍고 튼튼한 종류의 펜스로 교체 요청드립니다. ('23. 4월 경기도 고양시)
- 어린이보호구역 안전펜스를 확충해 주십시오. 어린이뿐만 아니라 교통약자 모두가 안전하기 위해 필요합니다. ('23. 2월 경상남도 거창군)

## 03 | 5월의 관심키워드 : 어린이보호구역 안전

### 민원 사례

#### [ 어린이 보호구역 내 과속단속카메라, 신호등 등 안전시설 필수 설치를 통한 안전 강화 ]

- ▶ (현재) 도로교통법 12조 「어린이 보호구역의 지정·해제 및 관리」에 따르면 **과속단속카메라, 신호등, 과속방지턱 등의 설치가 의무화** 되어 있음에도 불구하고, **어린이 보호구역 내에 설치되어 있지 않은 곳이 존재**
- ▶ (개선) 관련 규정의 시행규칙 등을 구체적으로 보완하여 **전체 어린이 보호구역 내 안전시설이 설치되도록 요청**

- 어린이보호구역으로 지정되어 있지만, 보행자 안전시설은 횡단보도가 전부입니다. 요청하는 사항은 방지턱 설치, 신호등 설치 등의 현실적인 개선을 요청합니다. (23. 4월 충청북도 진천군)
- 어린이보호구역에 **신호등 설치**를 필수로 설치해주세요. 버스나 대형 화물차도 자주 다니는 도로인데 어린이보호구역임에도 불구하고 **과속 단속 카메라만 설치되어 있고 신호등이 없습니다.** (23. 4월 경찰청)
- 어린이보호구역인데 과속단속카메라가 없네요. **최근 사망사고로 어린이 보호구역 내 과속카메라 필수 설치를 건의합니다.** (23. 4월 서울특별시 강남구)
- 며칠 전에도 어린이보호구역에 또 사고가 발생한 뉴스가 나왔습니다. 그런 뉴스를 볼 때마다 아이를 키우는 처지에서 불안한 마음을 가질 수밖에 없어서 민원을 넣어봅니다. **등하굣길에 아이들이 공사 차량 트럭과 배달 오토바이 등에 뒤섞여 지나다니는 걸 보면 큰일이 날 것 같은 불안감을 감출 수 없습니다. 어린이보호구역에 아이들을 안전하게 지켜줄 수 있는 보행안전장치 설치 바랍니다.** (22. 7월 경기도 고양시)
- 유치원 정문 앞의 **어린이 보호구역이 관리가 안 되고 방치되어 무법천지가** 되었습니다. 어린이 사망하고 이후에 개선할 것입니까? 유치원 정문 앞에 **과속방지턱, 횡단보도 등 안전시설물을 신속하게 설치 바랍니다.** (22. 8월 경기도 화성시)
- ○○초등학교 **주변300m내에 어린이 보호구역 시설 미설치**로 아이들 안전이 위협받고 있습니다. 관련법에 따르면, 어린이 보호구역 안에는 어린이의 안전을 위하여 산호등, 과속단속카메라, 과속방지턱 등을 설치해야 하는데 **설치가 되어 있지 않아 민원을 넣었으나 늦장대응에** 우리 아이들이 위협에 노출되어 더 이상 참을수 없는 상황이라 간곡히 민원을 다시 드립니다. (23. 1월 국민권익위)

## 03 | 5월의 관심키워드 : 어린이보호구역 안전

### 민원 사례

#### [ 어린이들의 보행환경 특성을 반영한 어린이 보호구역 맞춤형 대책 ]

- 어린이 보호구역에 과속단속 카메라가 있지만 속도제한이 50이라 횡단보도 앞에서 대기하는 어린이들이 위험해 보입니다. 단속 속도를 등하고 시간대에 만이라도 30으로 낮추는 방법을 고려해 주세요. ('23. 4월 경기도 수원시)
- 어린이집 후문은 어린이들이 이용하지 않는 길인데도 어린이 보호구역으로 지정되어 있고, 정작 어린이들이 다니는 정문은 어린이 보호구역에 포함되어 있지 않습니다. 어린이들의 통학로가 아닌 엉뚱한 길이 어린이 보호 구역으로 지정된 것이 이상합니다. 통학 환경에 맞게 지정 바랍니다. ('21. 11월 서울특별시 성북구)
- 어린이 보호구역이라 초등학생들이 통학 시 다니는 횡단보도인데, 보행 도중 신호가 바뀌어 위험한 경우가 너무 많습니다. 아이들이 시간에 쫓겨 급하게 건너거나 뛰어서 건너지 않도록 보행 시간 연장을 요청합니다. ('21. 10월 경찰청)
- 초등학교가 있는 어린이 보호구역이내에 교차로 구조가 복잡하여 무단횡단이 매일 이뤄지고 있습니다. 어린이 안전이 중요한 만큼 대각선횡단보도\* 를 설치하여 안전한 통학로를 만들어주시길 바랍니다. ('22. 9월 경기도 화성시)  
\* 대각선 횡단보도 : 사거리 등의 교차로에서 가로세로 방향으로 놓인 횡단보도 외에 대각선 모양으로 가로지르도록 설치된 횡단보도로, 신호가 바뀌면 모든 차량 통행을 일시 정지시켜 보행자들이 어느 방향으로든 동시에 건널 수 있는 횡단보도
- 해당 교차로는 보행자가 많고(특히 어린이, 초등학교 등하교를 위한 필수 코스) 교차로의 구조가 복잡하여 보행자 사고 발생 우려가 큼니다. 이에 해당 교차로의 보행자 신호를 동시 보행 신호로 변경 요청 드립니다. ('22. 10월 경찰청)

#### [ 어린이 보호구역 내 불법주정차 단속카메라 설치 권고 ]

- ○○초등학교 후문 어린이 보호구역이 오후 여섯시 이후에는 주차단속이 안되고 있습니다. 단속카메라를 설치하여 상습적으로 불법주차를 하는 차량을 단속하여 과태료를 부과 해야합니다. ('22. 10월 경찰청)
- △△중학교 앞에 왕복 2차선도로에 한쪽 차선이 상습적으로 불법주정차가 이루어져 보행자들이 위험한 상황입니다. 불법주정차단속카메라는 예산이 편성되는 대로 설치하겠다는 원론적인 답변만 받고 있어 답답한 마음에 민원글 올립니다. ('22. 12월 서울특별시 강서구)
- □□초등학교 사이 왕복 4차선 도로는 어린이 보호구역으로 지정되어 있습니다. 그러나 주정차 위반 카메라, 신호과속단속카메라는 도대체 언제쯤 설치할지 기약이 없는거 같아 문의드립니다. 불법 주정차 차량이 많아 아이들 등하교 길이 불안합니다. ('22. 6월 광주광역시 북구)
- ◇◇단지 앞 어린이 보호구역에 단속카메라를 달아서 밤샘주차단속 실시해주세요. ('22. 6월 광주광역시 북구)

# 04 '나이 확인에 대한 사업자 부담완화' 국민의견수렴 결과

## □ 조사 개요

- (배경) 위조된 신분증을 믿고 주류 등을 판매하거나, 신분 확인이 끝난 후 미성년자 일행이 합석하여 적발된 경우 등 사업자가 억울하게 피해를 보는 사례가 종종 발생
- (목적) '23년 6월 도입되는 '만 나이 제도'와 관련해 사업자의 나이 확인에 대한 어려움 고려, 사업자 부담완화 방안 마련을 위한 의견수렴 추진(법제처 협업)
- (기간) 2023. 3. 29. ~ 4. 11.(14일간)
- (참여) 총 4,434명 설문참여 (일반국민 1,681명, 국민패널 2,753명)

## □ 설문 결과

### ○ 사업자 부담완화 필요성

- 응답자 중 80.8%가 나이 확인에 따른 사업자 부담 완화가 '필요하다'고 답변, '필요하지 않다'는 답변은 10.3%에 불과
  - ※ '보통' 의견 8.9%
- 특히, 30대 이하의 긍정적 답변이 상대적으로 높음
  - ※ 30대 84.6% / 40대 77.2%

### ○ 사업자 부담완화 방안 선호도

- 응답자들은 억울한 피해를 본 사업자의 행정제재처분(과태료·영업정지)을 감경·면제해주는 방향을 선호(47.9%)하는 것으로 나타남
- 또한 사업자의 형사처벌(징역·벌금)의 완화에 대한 선호도(16.2%) 등을 볼 때, 응답자 과반수가 억울한 사업주에 대한 처분 완화에 긍정적 인식을 가지고 있는 것으로 보임



사업자 부담 완화 방안 선호도	
억울한 사업자의 행정제재처분 완화	47.9%
신분확인 요구 및 준수 의무 명문화	17.4%
신분확인 방법의 다양화(모바일 신분증 등)	16.4%
억울한 사업자의 형사처벌 완화	16.2%
기타의견(구매자 처벌 등)	2.1%

## □ 기타 국민의견

- 해외 일부 국가와 같이 구매자에 대한 제재도 있어야 함
- 모바일 주민등록증, QR패스 등의 방식을 적극 검토해야 함

## □ 시사점 및 향후계획

- 설문결과를 참고하여 청소년보호법, 식품위생법 등 관계 법령 정비안 마련



# 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
01. 민원 동향	최희영 사무관	044-200-7287
02. 기관별 동향		
03. 5월의 관심키워드		
04. 국민생각함 설문조사 결과	이철민 사무관	044-200-7274
시스템 이용 문의	HelpDesk	070-4108-3625