



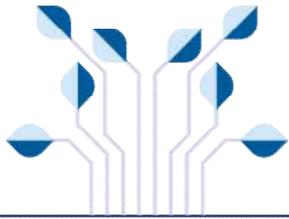
빅 데이터로 보는

국민의 소리

2020년 9월 (제586호)

총 1,180,516건 민원 발생, 전월 대비 10.7% 감소
질병관리청, 중소벤처기업부, 서울 송파, 국가철도공단 등이 전월 대비 증가
10월의 관심 키워드는 「주택임대차보호법 시행령」 시행(9.29)에 따른 '전월세 전환율'





빅 데이터로 보는

국민의 소리

CONTENTS

No. 586

월간 동향

2020년 9월

- 01** **민원 동향** 1
 민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황
 분야별 현황 / 주요 민원키워드

- 02** **기관별 동향** 5
 중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

- 03** **10월의 관심키워드 : 전월세 전환율** 10

- 04** **국민콜 110 동향** 11
 상담 추이 / 분야별 현황 / 분야별 주요 내용

01 | 민원 동향

민원 추이

2020년 9월 민원 발생량은 총 1,180,516건

전월(1,321,840건) 대비 10.7% 감소, 전년 동월(909,679건) 대비 29.8% 증가

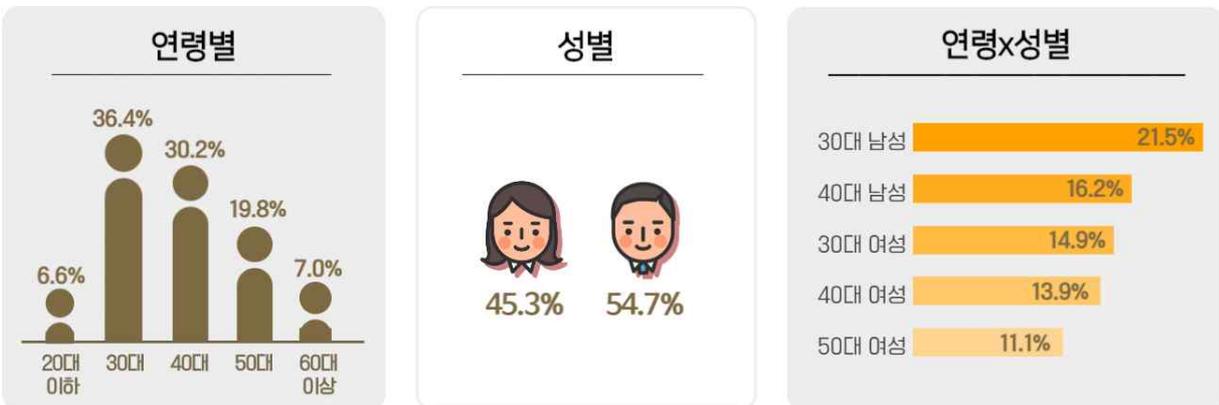


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새을) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('20.10.5. 9시)

신청인 현황

연령별로는 30대(36.4%), 성별로는 남성(54.7%)이 다수를 차지

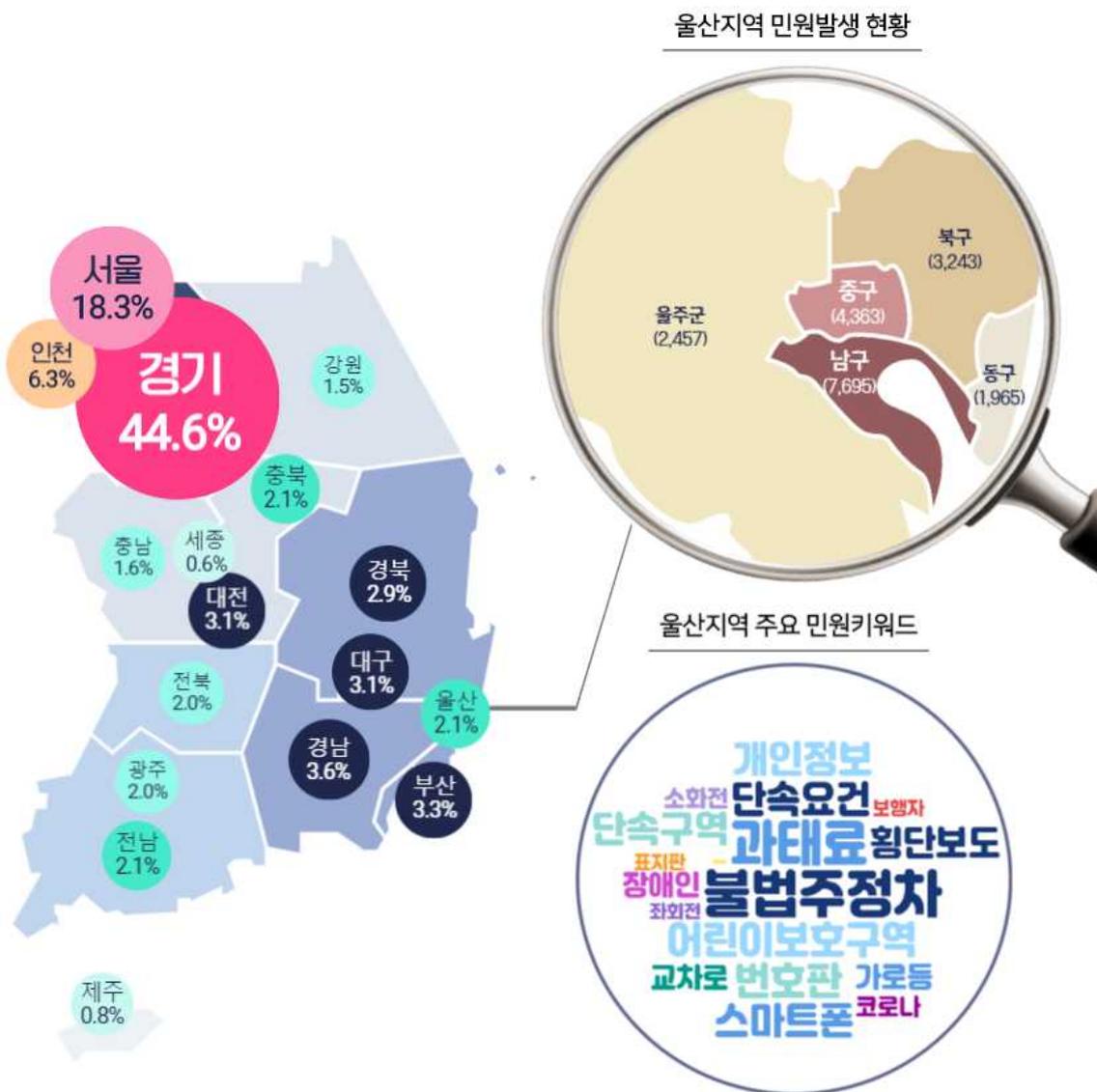
전월 대비 20대 이하 남성의 신청비율이 증가(9.7% ↑)



※ 연령과 성별이 확인된 295,181건 대상

지역별 현황

경기 44.6%(421,264건), 서울 18.3%(172,879건), 인천 6.3%(59,745건), 경남 3.6%(34,447건), 부산 3.3%(31,255건) 등 순으로 수도권이 전체의 69.2% 차지
전월 대비 울산 지역이 많이 증가(12.8%↑), 울산 남구에서 가장 많이 발생(7,695건)



※ 신청지역이 확인된 944,599건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(28.7%)가 가장 많고, 교통(17.2%), 주택건축(9.8%), 교육(9.2%), 도로(8.0%), 행정안전(7.8%), 문화(4.7%) 분야 등의 순

경찰	교통	주택건축	교육	도로	행정안전	문화	환경	산업통상
28.7%	17.2%	9.8%	9.2%	8.0%	7.8%	4.7%	3.5%	2.9%
수자원	노동	보건	체육	도시	방송통신	재정	관광	국방
1.9%	1.5%	1.5%	1.4%	1.1%	1.1%	1.1%	1.0%	1.0%
과학기술	농림축산	해양수산	사법	법무	세무	복지	외무통일	우정
0.9%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%

※ 분야 정보가 확인된 1,095,286건 대상

증감을 상위 분야

증가 학교 설립 요구, 각종 지원금 문의 민원 등 교육 및 노동 분야 증가



교육

58.2%↑



노동

40.7%↑



문화

33.3%↑



해양수산

23.9%↑



재정

15.0%↑

감소



도시

62.5%↓



외무통일

60.6%↓



보건

58.2%↓



수자원

42.5%↓



관광

39.0%↓

주요 민원키워드

9월 상위 민원키워드는 불법주정차, 과태료, 입주예정자, 자체투자, 학생안전, 양천구주민, 교육환경, GTX 등

불법주정차, 과태료 등 ‘각종 생활불편 신고’와 자체투자, 학생안전, 교육환경 등 ‘학교 설립’ 관련 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	조건부	21	주민설명회
2	과태료	12	통합차량기지	22	부적격
3	입주예정자	13	신정차량기지	23	거주민
4	자체투자	14	장애인전용주차구역	24	배출구
5	학생안전	15	신호등	25	고속도로
6	양천구주민	16	근린공원	26	방향지시등
7	교육환경	17	복정역	27	시의회
8	GTX	18	남한산성터널 경사갱	28	구도심
9	공사진행	19	열병합발전소	29	실효성
10	화룡점정	20	학부모	30	양천소각장

중앙행정기관

9월 중앙행정기관 민원은 총 263,952건으로 전월 대비 13.2% 증가

민원 발생 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 행정안전부, 교육부 등, 감소한 기관은 국민권익위원회, 국세청 등

- ▶ 질병관리청 : 코로나19 관련 문의(623건) 등 944건 발생
- ▶ 중소벤처기업부 : 소상공인 새희망자금 등 각종 지원금 관련 문의(388건) 등 808건 발생
- ▶ 행정안전부 : 위례신도시 행정구역 단일화를 위한 주민투표 요구(6,578건) 등 10,561건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'20.8월	'20.9월	증감률
국토교통부	70,917	81,632	15.1%
경찰청	73,176	77,746	6.2%
교육부	11,112	19,506	75.5%
고용노동부	12,463	15,353	23.2%
행정안전부	3,872	10,561	172.8%
국방부	7,200	7,835	8.8%
식약처	6,667	6,241	-6.4%
국민권익위	8,994	4,861	-46.0%
보건복지부	4,684	4,789	2.2%
대검찰청	3,318	3,412	2.8%
과기정통부	2,722	2,811	3.3%
환경부	1,996	2,803	40.4%
국세청	3,141	2,687	-14.5%
해양수산부	2,309	2,506	8.5%
법무부	1,590	1,800	13.2%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'20.8월	'20.9월	증가율
질병관리청	176	944	436.4%
중기부	270	808	199.3%
행정안전부	3,872	10,561	172.8%
교육부	11,112	19,506	75.5%
환경부	1,996	2,803	40.4%
개인정보보호위	294	405	37.8%
문화재청	119	151	26.9%
여성가족부	374	467	24.9%
고용노동부	12,463	15,353	23.2%
국가인권위	369	433	17.3%
관세청	357	417	16.8%
국토교통부	70,917	81,632	15.1%
외교부	933	1,070	14.7%
법무부	1,590	1,800	13.2%
병무청	1,214	1,364	12.4%

※ 9월 민원 100건 이상 기관 대상

지방자치단체(광역)

9월 광역자치단체 민원은 총 253,507건으로 전월 대비 12.9% 감소

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 대구, 경남 등 6개, 감소한 시·도는 경기, 전남 등 11개

- ▶ 대구 : 대구권 광역철도 원대역 신설 요청(2,845건) 등 5,293건 발생
- ▶ 경남 : 고성군 동물보호센터의 횡령 및 동물학대 신고(102건) 등 458건 발생



기관명	'20.8월	'20.9월	증감률
서울	230,022	206,117	-10.4%
인천	30,461	24,371	-20.0%
경기	14,543	5,455	-62.5%
대구	2,521	5,293	110.0%
세종	3,465	3,766	8.7%
대전	2,771	2,263	-18.3%
부산	1,828	1,632	-10.7%
광주	1,789	1,270	-29.0%
울산	795	872	9.7%

기관명	'20.8월	'20.9월	증감률
경남	332	458	38.0%
제주	449	443	-1.3%
전남	873	346	-60.4%
충남	307	341	11.1%
강원	235	233	-0.9%
충북	251	228	-9.2%
경북	221	225	1.8%
전북	222	194	-12.6%

※ 9월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

9월 기초자치단체 민원은 총 492,410건으로 전월 대비 26.3% 감소

민원 발생 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 지자체는 서울 송파, 경기 시흥 등, 감소한 지자체는 경기 수원, 경기 남양주 등

- ▶ 서울 송파 : 8호선 신설역의 역명 제정 관련 민원(4,843건) 등 9,731건 발생
- ▶ 경남 고성 : 동물보호센터 동물학대 신고(216건) 등 518건 발생
- ▶ 경기 시흥 : 불법주정차 등 각종 생활불편신고(4,493건) 등 9,572건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'20.8월	'20.9월	증감률
경기 파주	16,429	17,836	8.6%
경기 화성	18,145	17,519	-3.4%
경기 수원	157,839	16,224	-89.7%
경기 남양주	39,112	15,643	-60.0%
경기 고양	11,146	12,741	14.3%
경기 성남	12,139	12,557	3.4%
경기 용인	10,815	11,283	4.3%
충북 청주	10,027	9,788	-2.4%
서울 송파	3,214	9,731	202.8%
경기 시흥	6,598	9,572	45.1%
경기 김포	9,145	8,984	-1.8%
경남 창원	8,392	8,858	5.6%
대전 서구	8,108	8,786	8.4%
인천 서구	6,978	8,192	17.4%
인천 남동	6,513	7,569	16.2%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'20.8월	'20.9월	증가율
서울 송파	3,214	9,731	202.8%
경남 고성	269	518	92.6%
충북 진천	602	937	55.6%
경북 봉화	79	117	48.1%
경기 시흥	6,598	9,572	45.1%
경기 군포	1,528	2,216	45.0%
울산 북구	1,747	2,323	33.0%
경북 울진	171	218	27.5%
경기 양주	2,119	2,694	27.1%
경북 고령	99	125	26.3%
강원 춘천	2,204	2,752	24.9%
경북 예천	259	315	21.6%
경기 하남	3,711	4,510	21.5%
강원 삼척	386	466	20.7%
대전 대덕	1,869	2,247	20.2%

※ 9월 민원 100건 이상 기관 대상

교육청

9월 교육청 민원은 총 81,078건으로 전월 대비 72.0% 증가

전월 대비 민원이 감소한 교육청은 대전, 충북 등 14개, 증가한 교육청은 경기, 경남, 울산임

- ▶ 경기교육청 : 수원 팔달구역 내 초등학교 설립 요구(55,283건) 등 77,240건 발생
- ▶ 경남교육청 : 거제 고현항 매립지 내 초등학교 설립 요구(73건) 등 377건 발생



기관명	'20.8월	'20.9월	증감률	기관명	'20.8월	'20.9월	증감률
경기	41,952	77,240	84.1%	울산	111	133	19.8%
서울	1,630	1,256	-22.9%	충북	251	125	-50.2%
경남	263	377	43.3%	대전	612	122	-80.1%
부산	432	357	-17.4%	전북	183	118	-35.5%
인천	422	340	-19.4%	강원	140	111	-20.7%
대구	192	191	-0.5%	전남	152	103	-32.2%
충남	211	179	-15.2%	세종	107	77	-28.0%
경북	214	162	-24.3%	제주	46	43	-6.5%
광주	207	144	-30.4%				

※ 9월 민원 발생량 순

공공기관등

9월 공공기관 등의 민원은 총 89,521건으로 전월 대비 8.8% 증가

민원 발생 상위 15개 기관 중 전월 대비 증가한 기관은 국가철도공단, 한국농어촌공사 등, 감소한 기관은 금융감독원, 한국소비자원 등

- ▶ 국가철도공단 : 인동선 1호선 연장 및 솔빛나루역 신설 요구(647건) 등 1,624건 발생
- ▶ 울산시설공단 : 울산대공원 내 각종 정비 요청(51건) 등 143건 발생
- ▶ 한국농어촌공사 : 물왕저수지 수변산책로 조성 관련 사용허가 승인 요청(344건) 등 610건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'20.8월	'20.9월	증감률
한국토지주택공사	49,368	50,215	1.7%
한국도로공사	8,371	12,482	49.1%
한국산업인력공단	2,231	3,369	51.0%
금융감독원	3,492	2,780	-20.4%
한국통신사업자연합회	1,781	2,141	20.2%
국가철도공단	675	1,624	140.6%
한국전력공사	1,293	1,614	24.8%
한국소비자원	1,689	1,378	-18.4%
한국철도공사	1,280	1,325	3.5%
법원행정처	1,107	1,095	-1.1%
인천도시공사	975	953	-2.3%
대한법률구조공단	617	679	10.0%
한국농어촌공사	284	610	114.8%
방송통신심의위원회	714	605	-15.3%
한국제품안전관리원	499	571	14.4%

[증가율 상위 13개 기관]

기관명	'20.8월	'20.9월	증감률
국가철도공단	675	1,624	140.6%
울산시설공단	65	143	120.0%
한국농어촌공사	284	610	114.8%
인천시설공단	72	116	61.1%
한국산업인력공단	2,231	3,369	51.0%
한국도로공사	8,371	12,482	49.1%
한국수자원공사	210	299	42.4%
한국전력공사	1,293	1,614	24.8%
한국환경산업기술원	162	198	22.2%
한국통신사업자연합회	1,781	2,141	20.2%
한국제품안전관리원	499	571	14.4%
한국정보통신진흥협회	246	280	13.8%
한국콘텐츠진흥원	97	107	10.3%

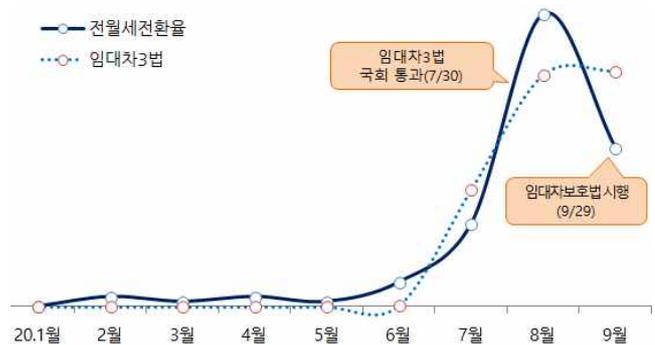
※ 9월 민원 100건 이상 기관 중 전월 대비 증가한 13개 기관

전월세 전환율

‘전월세 전환율(월차임 전환율)’을 2.5%로 인하하는 내용을 담은 「주택임대차보호법 시행령」이 시행(9.29)됨에 따라 관련 문의(법령 질의) 등 민원 발생 예상

전월세전환 관련 민원 현황(20.1~9월)

- 처리기관은 중앙행정기관(92.3%), 지방자치단체(6.8%)가 다수
 - 국토교통부(71.8%), 법무부(18.8%) 등
- 신청지역은 경기(39.3%), 서울(35.9%), 인천(6.8%), 부산, 세종 등의 순
- 신청인은 40대 > 30대 > 50대 순



주요 민원 사례

- ▶ 임대사업자입니다. 월세에서 전세 변경 관련하여 시세대로 하라는 국토부의 설명을 봤지만 사업자는 신고 금액에서 연간 5% 임대상환율을 넘지 못하는데 **전환율은 도대체 몇%로 해야 되는지** 법조문을 아무리 봐도 모르겠습니다.
- ▶ 월세를 놓고 있는 임대주택을 전세로 전환할 때 현재는 4%의 전월세 전환율을 적용하고 있는 것으로 알고 있습니다. 9월29일부터 전세를 월세로 전환하는 경우 **전월세 전환율이 2.5%로 바뀐다고** 하는데, 반대로 **월세를 전세로 전환할 경우 어떻게 계산** 하면 되는 건지요?
- ▶ 전세 만기가 도래합니다. 계약갱신청구권(2년 연장), 전월세상한제(5%)를 임대인에게 통보를 하였지만, 임대인은 2년 연장, 5%를 적용하되 **차임증감청구권으로 추가 5%를 지급**하라고 합니다. 차임증감청구권으로 추가 5%를 무조건 지급해 줘야 하는 건지 궁금합니다.
- ▶ 우리단지는 입주자 모집 시부터('15년 8월) 월세 전환율 4%, 보증금 전환율 6%로 하여 지내고 있는데 이 경우도 월세 전환율이 2.5% 적용이 되는 것인지 궁금하고, 또한 **보증금 증액의 경우 요율은 어떻게** 되는 것인지 궁금합니다

04 국민콜 110 동향

상담 추이

2020년 9월 국민콜 110의 상담건은 총 413,680건
전월(275,171건) 대비 50.3% 증가, 전년 동월(257,275건) 대비 60.8% 증가



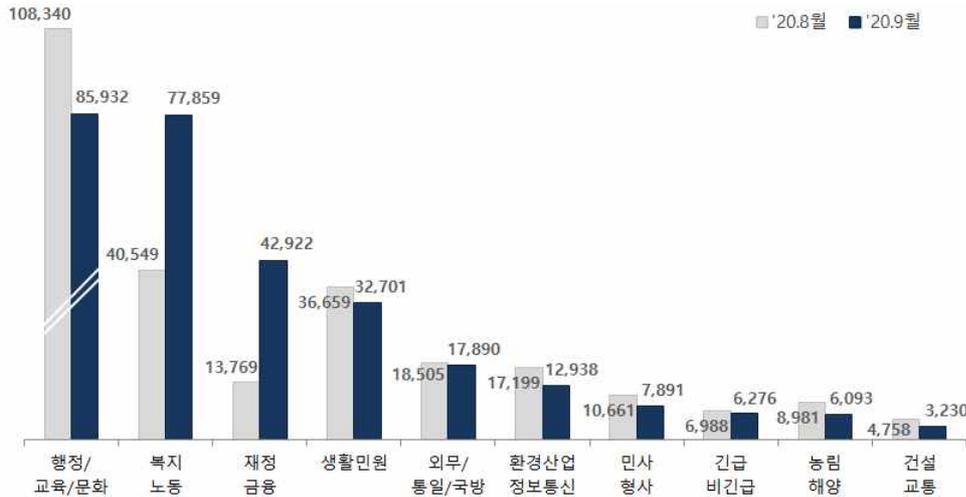
기관별로는 행정안전부 소관 내용이 15.2%(62,801건)로 가장 많고, 중소벤처기업부 소관 내용이 가장 많이 증가(43,537.8%)

[상담 발생량 상위 10개 기관]

기관명	'20.8월	'20.9월	증감률	점유율
행정안전부	74,172	62,801	-15.3%	15.2%
중소벤처기업부	74	32,292	43,537.8%	7.8%
식품의약품안전처	30,148	30,780	2.1%	7.4%
보건복지부	3,179	24,036	656.1%	5.8%
고용노동부	3,381	17,045	404.1%	4.1%
국가보훈처	17,403	16,977	-2.4%	4.1%
과학기술정보통신부	12,934	9,276	-28.3%	2.2%
국민권익위원회	9,553	9,161	-4.1%	2.2%
공정거래위원회	9,584	9,005	-6.0%	2.2%
통계청	2,870	2,774	-3.3%	0.7%

분야별 현황

분야별로는 행정·교육·문화 분야(29.3%)가 가장 많고, 복지·노동(26.5%), 재정·금융(14.6%) 순이며, 재정·금융 분야가 가장 많이 증가(211.7% ↑)



상담분야	'20.8월	'20.9월	증감률	주요내용
행정/교육/문화	108,340	85,932	-20.7%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 문의 주민등록 등·초본 등 각종 증명서 관련 문의
복지/노동	40,549	77,859	92.0%	기초생활 수급자 자격 등 생활 보호 문의 코로나19 관련 각종 지원금제도 문의
재정/금융	13,769	42,922	211.7%	소상공인·중소기업 긴급피해지원 패키지 관련 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
생활민원	36,659	32,701	-10.8%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 기타 문의
외무/통일/국방	18,505	17,890	-3.3%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
환경산업/정보통신	17,199	12,938	-24.8%	코로나19 관련 통신요금 지원 문의 충간소음 신고 및 매연신고 문의
민사/형사	10,661	7,891	-26.0%	불법 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
긴급/비긴급	6,988	6,276	-10.2%	상습 정체구역 교통단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연신고 등 환경오염 신고 문의
농림/해양	8,981	6,093	-32.2%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부 발급 등 농지법 문의
건설/교통	4,758	3,230	-32.1%	승차거부 신고 및 자동차등록 등 육운 관련 문의 도로 및 시설물 설치 및 보수 관련 문의

분야별 주요내용

“소상공인·중소기업 긴급 피해지원 패키지 관련 문의”가 가장 많았으며(32,852건), “청년특별구직지원금 및 일자리 지원 관련 문의”(4,456.8% ↑)와 “저소득층 긴급 생계지원 패키지 및 긴급돌봄 지원 패키지 관련 문의”도 증가(1,215.5% ↑)

상답분야	주요 내용	'20.8월	'20.9월	증감률
재정 금융	소상공인·중소기업 긴급 피해지원 패키지 관련 문의	349	32,852	9,313.2%
복지 노동	저소득층 긴급 생계지원 패키지 및 긴급돌봄 지원 패키지 관련 문의	1,988	26,152	1,215.5%
	2차 긴급고용안정지원금 및 구직급여 관련 문의	2,792	12,171	335.9%
	청년특별구직지원금 및 일자리 지원 관련 문의	95	4,329	4,456.8%
	산재보험 신청 및 적용·징수 등 관련 문의	43	61	41.9%
행정 교육 문화	온나라시스템 영상회의 및 전자문서, 메신저 등 관련 문의	5,353	6,939	29.6%
	청렴연수원 사이버교육 및 공공분야 갑질상담 문의	2,122	2,733	28.8%
긴급 비긴급	태풍(마이삭, 하이선)으로 인한 전기고장 신고 문의	1,309	1,790	36.7%
환경산업 정보통신	공장소음 및 생활소음 불편신고, 약취단속 등 관련 문의	1,497	1,578	5.4%
	이동통신요금 지원 관련 문의	135	731	441.5%

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(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. 10월의 관심키워드	김영수 사무관	044-200-7288
04. 국민콜 110 동향	김시영 주무관 (국민콜110)	02-2110-6503
시스템 이용 문의	Helpdesk	070-4108-3625