

“**국민권익위 민원 빅데이터로 분석한**”

# 국민의 소리

## 국민권익위원회

2022년 9월 3주차 주간동향(9.12.~8.18.)

[2022.9.21.(수), 제683호]

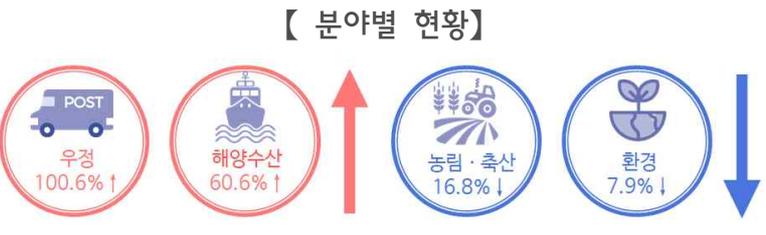
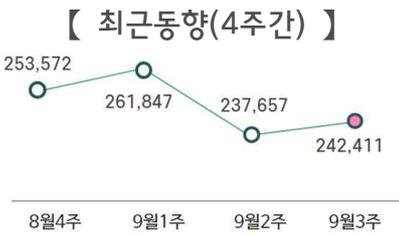
### 이슈 키워드

순위	온라인 여론		민원		
	키워드	언급량	키워드	민원건수	유형
1	물가	18,139	불법 주정차	74,719	생활불편
2	환율 상승	14,237	장애인 전용구역(불법 주·정차)	11,696	생활불편
3	신규 확진자(코로나19)	11,614	교통법규 위반차량(이륜차 등)	2,192	생활불편
4	영국 여왕 서거	10,223	과태료부과 요청(신호위반 등)	2,170	생활불편
5	통화 정책	7,093	인천 서구(GTX 정차역 확정 요구)	2,121	지역이슈
6	에미상 수상(오징어게임)	6,009	경의중앙선 향동역(역 설치 요구)	2,119	지역이슈
7	전세 사기	5,637	서울 접근성(GTX역 선정 요구)	2,021	지역이슈
8	예산안	4,988	수도권 지역(GTX역 선정 요구)	1,986	지역이슈
9	한은 금리	4,380	광역교통 불편 해소(갈매역세권)	1,921	지역이슈
10	대통령 순방	4,347	마포구 소각장(추가시설 반대)	1,703	지역이슈

\* 민원 : 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과로 중·반복 민원 포함(9.12.~9.18.) / 온라인 여론 : 문체부 정책여론수렴시스템 뉴스트위터커뮤니티 분석결과(9.8.~9.14.)

### 민원 동향

- 9월 3주차 민원은 242,411건(일평균 34,630건)으로 지난주(237,657건) 대비 2.0% 증가 ※ 안전신문고(51.6%), 국민신문고(31.5%), 새올 등(16.9%)
- 지역별로는 지난주 대비 충남(13.6%), 강원(9.6%) 등 증가한 반면, 전남(3.9%), 부산(3.8%) 등 감소
- 분야별로는 우편 발송비 문의 및 명절 전후 우편·택배 발송 관련 민원 등 우정, 해양수산 순으로 증가



## 주요 민원

### □ 전화금융사기(보이스피싱) 관련 의심 신고 및 제보 (699건)

- 추석 명절 이후 전화금융사기 범죄 시도가 급증하고 있으며, 최근에는 검찰·검찰·금융감독원 등을 사칭하여, 통장·계좌의 범죄 연류 등 보이스피싱 의심·제보 및 수사 촉구 민원

- 보이스피싱 의심 전화 신고입니다. 지역번호가 아닌 개인번호 000-000-0000으로 전화와서 본인을 서초경찰서 경찰이라고 어떤 사기꾼이 제 이름으로 통장을 개설해서 사기치고 다녀서 전화했다는 내용인데 말투가 너무 조선족 말투여서 보이스피싱으로 다분히 의심되어 신고합니다. (9.16., 경찰청)
- 검찰청 사칭 보이스피싱이 너무 많이 옵니다. 차명 계좌니 국민은행 직원이 빼돌린 개인정보로 우리은행 계좌가 있니 마니 하는데 이런 전화를 올해 들어 10건 넘게 받았습시다. 검찰청 그리고 거기에 소속된 조사관 분들을 사칭하는 사건이 너무 많은데 공권력을 사칭하는 범인들을 잡아주시기 바랍니다. (9.14., 대검찰청)
- 보이스피싱 제보 및 고발합니다. 대검찰청을 사칭하여 개인정보를 빼 내가고, 사이트를 만들어 교묘하게 속여 입금을 유도합니다. 신속하게 수사해 주시지 않으면 많은 사람들이 피해를 볼 것 같습니다. (9.13., 경찰청)

### 【 전화금융사기 관련 보도자료 (출처 : 경찰청) 】

<p><b>경찰청 보도자료</b></p> <p>2022. 8. 24. (수) 12:00</p> <p>국기수사본부 수사과</p> <p><b>기관사칭형 전화금융사기 다시 증가, 주의 필요</b></p> <p>- 1~7월 발생건수 기준, 지난해 21%에서 올해 37%로 큰 폭 증가 - - 지난해, 수심익 월 등 다액피해 사례가 늘어 각별한 주의 요망 -</p> <p>경찰청 국기수사본부는 “올해 전화금융사기 피해는 감소추세가 유지되고 있지만, 검찰·금융감독원 등을 사칭하여 ‘범죄에 연루되었다’라고 속이는 ‘기관사칭형’이 예년보다 큰 폭으로 증가했다.”라고 밝히며 주의를 당부했다.</p> <table border="1"> <caption>&lt;① 전화금융사기 피해 발생·검거 현황&gt;</caption> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>발생 건수(건)</th> <th>피해액(억 원)</th> <th>검거 건수(건)</th> <th>검거 인원(명)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021. 1~7월</td> <td>20,402</td> <td>5,006</td> <td>15,776</td> <td>14,685</td> </tr> <tr> <td>2022. 1~7월</td> <td>14,197</td> <td>3,613</td> <td>14,232</td> <td>14,158</td> </tr> <tr> <td>증감</td> <td>30% ↓</td> <td>28% ↓</td> <td>10% ↓</td> <td>4% ↓</td> </tr> </tbody> </table>	구분	발생 건수(건)	피해액(억 원)	검거 건수(건)	검거 인원(명)	2021. 1~7월	20,402	5,006	15,776	14,685	2022. 1~7월	14,197	3,613	14,232	14,158	증감	30% ↓	28% ↓	10% ↓	4% ↓	<p>&lt;거짓 상품 결제 미제문자&gt;</p>	<p>&lt;위조 수사 협조 의뢰 공문서&gt;</p>
구분	발생 건수(건)	피해액(억 원)	검거 건수(건)	검거 인원(명)																		
2021. 1~7월	20,402	5,006	15,776	14,685																		
2022. 1~7월	14,197	3,613	14,232	14,158																		
증감	30% ↓	28% ↓	10% ↓	4% ↓																		

### 【 주요 언론보도 】

<p><b>KBS</b></p> <p>추석 앞두고 전화 금융사기 주의 당부</p> <p>2022.09.07. 오후 7:49 수정 2022.09.07. 오후 7:59</p> <p>추석 앞두고 전화 금융사기 주의 당부</p>	<p><b>TVCHOSIN</b></p> <p>금감원, 전화금융사기 예방 캠페인... "정부 관계자가 현금전달 요구하면 100% 사기"</p> <p>2022.09.18. 오후 3:10 수정 2022.09.18. 오후 3:16</p> <p>금융감독원은 전화금융사기 피해를 막기 위해 오는 19일부터 30일까지 전 금융권과 공동으로 피해예방 캠페인을 벌이기로 했다.</p> <p>금감원은 피해예방을 담은 홍보물을 제작해 금융회사 영업점에 배포하고, 홈페이지에도 '정부기관 또는 금융회사 직원이 현금 전달을 요구한다면 100% 전화금융사기입니다' 등의 주의문구를 팝업창에 띄우기로 했다.</p> <p>최근 전화금융사기 피해 사례가 계좌이체보다 피해자로부터 직접 현금을 가로채는 대면 편취형이 대부분을 차지하고 있는 점을 고려한 조치이다.</p> <p>실제 대면편취형 보이스피싱 피해 비중은 2019년 8.6%에서 지난해 73.4%로 크게 늘어났다.</p>	<p><b>NEWSIS</b></p> <p>5년새 광주·전남 전화금융사기 피해액 4배 이상 급증</p> <p>2022.09.19. 오전 10:58 수정 2022.09.19. 오전 10:59</p> <p>기사내용 요약 2017~2021년 기준 광주는 4.88배 전남은 4.69배 증가</p>
---	---	---

< KBS(2022.9.7.) >

< TV조선(2022.9.18.) >

< NEWSIS(2022.9.19.) >



# 알림판

## 1. 주요민원 검토요청 사례

‘주요민원 검토요청 사례’는 한 주간 국민신문고 등을 통해 민원분석시스템 ([www.pias.go.kr](http://www.pias.go.kr))에 수집된 민원을 모니터링하여 다량으로 증가하였거나 이슈가 된 민원과, 언론 모니터링을 통해 시의성 있는 민원을 발굴하여 관계 기관에 통보, 적극적인 조치 협조 등을 통해 사후관리되고 있습니다.

### < 금주의 검토요청 사례 >

페이지	제목	민원번호	소관기관
3P	여수시 수질 오염으로 인한 주민 피해	1AA-2209-0503827	전라남도 여수시

## 2. 민원분석시스템 이용신청 안내

국민권익위원회는 국민신문고 민원·제안 및 외부게시판·트위터 등을 검색하고 최신 지능정보기술(AI)을 적용하여 분석이 가능한 차세대 민원분석시스템([www.pias.go.kr](http://www.pias.go.kr))을 운영하고 있습니다.

민원업무 기관 담당자, 민원발발 부서의 사업 담당자 등은 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