국민권익위 민원 빅데이터로 분석한

국민의 소리

국민권익위원회

2023년 6월 3주차 주간동향 (6.19.~6.25.)

[2023.6.29.(목), 제721호]

이슈 키워드

	일반민원(교통 단속 민원 제외)			교통 단속 민원	
순위	키워드	민원건수	순위	키워드	민원건수
1	**대안 노선**(제2경인선 인천시(안) 찬반)	8,640	1	**횡단보도**(불법 주정차)	31,090
2	**서창동 갯골**(인천 서창동 갯골 수로에 물 공급 요구)	3,158	2	**장애인 전용구역**(불법 주정차)	16,222
3	**병점역 정차**(GTX 화성시 병점역 정차 요구)	2,870	3	**소화전**(불법 주정차)	10,476
4	**방역 요청**(사랑벌레 방역 요구)	2,687	4	**친환경차 충전구역**(불법 주정차)	5,746
5	**직무유기**(성남 창곡천 터널분수 설계불량 시정 요구)	1,158	5	**버스정류소**(불법 주정차)	4,472
6	**영통 소각장**(대보수 반대)	1,036	6	**주정차 장소**(주정차단속 요구)	3,652
7	**배정 변경**(수원 통학구역 조정 요구)	1,010	7	**교통법규 위반차량**(신호위반 등)	2,748
8	**염리5구역**(마포구 재개발 구역 조속 지정 요구)	960	8	**방향지시등 미점등**(위반 신고)	1,742
9	**부출입구 개설**(수원 아파트 단지 부출입구 개설 요구)	949	9	**차량 통행**(방해 신고)	1,074
10	**경기도 구리시**(GTX 갈매역 정차 요구)	849	10	**어린이 보호구역**(불법 주정차)	1,027

※ 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과(6.19.~6.25.)

※ 6월 2주차 대비 순위 신규진입 키워드: / 탈락 키워드: 준공승인, 덕은지구 등

민원 동향

○ **6월 3주차** 민원은 **275,445건**(일평균 39,349건)으로 지난주(271,883건) 대비 **1.3% 증가** ※ 안전신문고(51.5%), 국민신문고(31.4%), 새올 등(17.1%)

○ **지역별**로는 지난주 대비 강원(10.0%), 대구(6.7%) 등 **증가**한 반면, 대전(8.9%), 세종(8.4%) 등 **감소**

○ **분야별**로는 사랑벌레 방역 요구 등 **보건 분야**, 수원 ○○아파트 입주 예정자 초등학교 통학구역 조정 요구 등 **교육 분야** 순으로 **증가**

【 최근동향(4주간) 】

【분야별 현황】

주요 민원

□ 대구 ○○ 주상복합 단지 중도금 가산금리 체계 개선 요구(201건)

○ 아파트 중도금 대출은 건설사가 특정 은행을 정해 진행되기 때문에 수분양자에게 은행 선택권이 없고 집단대출이기 때문에 금리인하요구권도 사용할 수 없음

- 은행이 자체적으로 정하는 가산금리가 서로 달라 비슷한 시기, 같은 건설사에서 분양한 아파트 사이에서도 금리 차이가 남

- 입주 예정자들이 은행 선택권 및 금리인하요구권을 요구

※ 금리인하요구권: 대출을 받은 뒤 신용상태가 대출 당시보다 개선되는 경우 은행법에 의해 금융회사에 금리 인하를 요구할 수 있는 제도

■ **검토요청** 기준금리가 동일함에도 불구하고 가산금리로 인해 **비슷한 분양 시기, 비슷한 대출 금액에도 어떤 단지는 3% 대의 대출, 어떤 단지는 5% 대의 대출로 이자를 납부**하고 있습니다. 0.01%의 금리도 민감한 상황에 **가산금리 산정 기준에 대한 명확한 설명도 없이** 무조건적인 대출 실행은 과도한 이자 부담으로 이어지고 있습니다. **입주 예정자들의 금리 인하 요구**, 금리 우대에 대한 요구는 **전혀 반영되지 않고** 있습니다. 최근 개인별 대출금리에 대한 금리인하요구권 보장이 강화되는데도 **집단대출에 금리인하요구권 사용이 불가하다는 것도 부당**하다고 생각합니다. **가산금리 체계에 대한 검토를 요청**드립니다.(6.19., 금융감독원)

민원배경 중도금 대출 가산금리는 사업장 규모 및 입지 조건, 시행사·시공사의 신용도 및 시공 능력, 분양 가능성 등 다양한 요인을 감안해 은행 자체 기준에 따라 산정됨

【 주요 언론보도 】

KBS NEWS

선택권 없는 중도금 집단대출…"금리 내려주세요"

〈KBS('23.6.27.)〉

한국경제

아파트 중도금대출 금리, 주담대보다 4배 더 올라

〈한국경제('23.6.19.)〉

SBS Biz

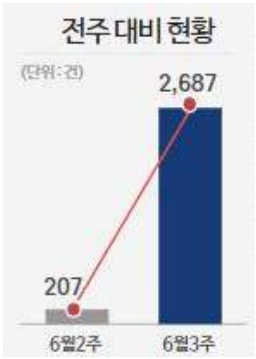
"중도금 대출 가산금리 개선해야"…국민청원 등장

〈SBS('23.4.4.)〉

□ 사랑벌레 방역 요구(2,687건)

○ 지난해 여름 대량 출몰한 사랑벌레(러브버그) 출몰 시기가 앞당겨지고 출몰 지역도 확대됨

- 생김새와 달라붙는 특성이 시민들에게 혐오감을 주고 있어 일상생활에 불편을 호소하고 방역을 요구하는 민원 다수 발생



- 러브버그가 작년에 이어 다시 기승을 부리네요. **작년보다 더 심각**해졌습니다. 집 안에도 마구 들어옵니다. 해충은 아니라고 하지만 이렇게나 많이 생겨 불편을 주면 해충이라고 생각합니다. **작년에 비 온 뒤 개체 수가 많이 증가**했습니다. **장마가 본격화되기 전에 방역 요청**드립니다.(6.24., 경기도)
- 러브버그가 너무 많이 돌아다닙니다. **아이들에게도 다 달라붙어** 아이들이 소리를 지르고 잠깐 편의점 다녀온 사이에 차에 수십 마리가 붙어있습니다. **너무 심각**합니다. **방역 좀 부탁**드립니다.(6.23., 서울특별시)

□ GTX-C 노선 화성시 병점역 연장 및 정차 요구(2,870건)

○ GTX-C 노선 연장 관련 연구용역 결과가 곧 발표될 것으로 예상되는 가운데,

- 병점역 차량기지를 회차 자리로만 사용하는 것에 반대하며 노선 연장 및 병점역 정차를 요구하는 민원 급증

※ GTX-C: 경기도 양주시 덕정역부터 수원역을 잇는 수도권 광역급행철도 노선

- 화성시 병점역 차량기지를 활용하여 정차하지 않고 GTX-C 노선 회차만 허용하는 것에 반대합니다. **화성시는 회차 자리도 제공하고 병점역 신설에 100% 원인자 부담**도 한다고 하는 등 노선 운행에 적극 협조하고 있습니다. 병점역 정차가 확정되어야 원인자 부담하지 않는 타 지역과의 형평성에서도 어긋나지 않는다고 생각합니다. **본선 구간 발표 시 병점역 정차 확정을 강력히 요청**드립니다.(6.23., 국토교통부)

주요 민원 시사점

○ **대구 ○○ 주상복합 단지 중도금 가산금리 체계 개선 요구**

- 취급 은행에서 합리적으로 금리 체계를 마련하고 이에 따라 적정하게 산정한 것인지 검토

○ **사랑벌레 방역 요구**

- 비 온 뒤, 산 인근 등 벌레가 많이 출몰하는 장소, 시기에 집중적으로 방역 횟수 확대

알 림 판

1. 주요민원 검토요청 사례

'주요민원 검토요청 사례'는 한 주간 국민신문고 등을 통해 민원분석시스템(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
2P	대구 ○○ 주상복합 단지 중도금 가산금리 체계 개선 요구	1AA-2306-0669717	금융감독원

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)을 운영하고 있습니다.

민원업무 기관 담당자, 민원빈발 부서의 사업 담당자 등은 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