

“**국민권익위 민원 빅데이터로 분석한**”

국민의 소리

국민권익위원회
2024년 1월 4주차 주간동향(1.22.~1.28.)

[2024.2.2.(금), 제751호]

이슈 키워드

일반민원 (교통 단속 민원 제외)			교통 단속 민원		
순위	키워드	민원건수	순위	키워드	민원건수
1	위례신사선 (조속 착공 요구)	3,377	1	횡단보도 (불법 주정차)	27,681
2	제2경인선 (사업 조속 추진 요구)	1,527	2	인도 (불법 주정차)	21,163
3	재시공 (〇〇시 △△아파트 재시공 요구)	1,206	3	장애인 전용구역 (불법 주정차)	18,776
4	고가도로 (〇〇시 □□아파트 인근 고가도로 신설 반대)	1,105	4	친환경차 충전구역 (불법 주정차)	11,072
5	△△시 (〇〇아파트 콘크리트 탈락 원인 설명 요구)	903	5	소화전 (불법 주정차)	10,050
6	악취 (△△시 〇〇구 악취 개선 요구)	701	6	버스정류소 (불법 주정차)	4,131
7	경의중앙선 향동역 (조기 착공 요구)	647	7	주정차 장소 (주정차단속 요구)	2,864
8	불법광고물 (전단지, 현수막 등 신고)	634	8	교통법규 위반차량 (신고위반 등)	1,929
9	□□시 (초등학교 통학구역 조정 요구)	490	9	차량 통행 (방해 신고)	622
10	〇〇도 교육청 (◇◇시 학군조정 철회 요구)	481	10	어린이 보호구역 (불법 주정차)	377

※ 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과(1.22.~1.28.)

※ 1월 2주차 대비 순위 신규진입 키워드: / 탈락 키워드: 동탄인덕원선, 영통 소각장 등

민원 동향

- 1월 4주차 민원은 222,554건(일평균 31,793건)으로 지난주(247,246건) 대비 10.0% 감소 ※ 안전신문고(58.0%), 국민신문고(24.7%), 새울 등(17.3%)
- 지역별로는 지난주 대비 대구(4.6%), 부산(2.8%) 등 증가한 반면, 인천(18.0%), 광주(14.1%) 등 감소
- 분야별로는 2023년 귀속 연말정산 관련 민원 등 세무 분야, ○○신도시 군용기 비행 소음 저감 요구 등 국방 분야 순으로 증가

【 최근동향(4주간) 】



【 분야별 현황 】



주요 민원

□ 홍콩 H지수 주가연계증권 불완전판매 여부 확인 요구(177건)

- 홍콩 H지수가 급락하며 이를 기초로 한 주가연계증권(ELS) 상품의 원금 손실*이 급증

* 4개 시중은행의 만기 손실액 3,121억원, 확정 만기 손실률 53%(1.27. 기준)

- ELS 가입자들이 은행에서 상품에 대한 충분한 설명 없이 고위험 상품 가입을 유도했다며,
- 금융 감독원에 주요 판매사 현장 검사를 통한 현황 파악, 불완전판매 여부 확인 요구

- **검토요청** 상품 가입 당시 직원은 원금 손실이 없고 이자율보다 높은 수익을 낼 수 있는 좋은 상품이라고 적극 권유했습니다. 가입을 고민하니 '은행에서 고객 손해 보게 하겠냐', '조금만 늦으면 다 판매되어 가입할 수 없다'고 종용하여 가입했는데 지금은 할 수 있는 게 없다는 말만 하네요. ELS가 뭔지도 모르고 은행 말만 믿고 진행했는데 이렇게 무서운 건 줄은 몰랐습니다. 이렇게 리스크가 큰 것인지 충분히 설명했다면 가입하지 않았을 것입니다. ELS에 대해서 찾아보다 보니 금융 교육을 받은 사람도 정확히 알기 어렵다는 것을 알게 되었습니다. 적극적으로 현황 조사를 해주시고 피해 복구를 위해 노력해주시기 바랍니다.(1.27.)
- 원금 비보장이라고 되어있으나 한번도 원금 손실을 본 적이 없고 직원 본인과 가족, 지인들도 많이 가입했다며 권유했습니다. 40년씩이나 거래해 온 주거래 은행이고 1금융권이라 믿었습니다. 은행에 가 제게 가입을 권유했던 직원을 찾았더니 다른 지점으로 가고 없네요. 금융감독원에서 철저히 조사해주세요.(1.26.)

【주요 언론 보도】

15조원 폭탄 임박..홍콩H지수 피해 눈덩이

입력 2024-01-23 20:12 | 수정 2024-01-23 21:46



MBC('24.1.23.)

연합뉴스

홍콩H지수 추락에 ELS 손실 '눈덩이'...손실률 56%까지 확대

송고시간 | 2024-01-21 05:45

| 5대 은행 판매 ELS 피해 확정 손실만 2천300억원



연합뉴스('24.1.21.)

속절없이 추락하는 홍콩H지수...ELS 손실을 최고 60% 육박

중앙일보 | 수정 2024-01-22 06:36



중앙일보('24.1.22.)

□ 도서정가제 개편 관련 웹 콘텐츠 창작자 보호 방안 마련 요구(91건)

- 웹소설 등 웹 콘텐츠가 도서정가제 적용 대상에서 제외되는 도서정가제 개편이 추진될 예정(출판문화산업진흥법 제22조)
- 웹 콘텐츠 창작자들이 플랫폼 수수료로 인해 이미 창작 활동이 어려운 상황임을 호소하며 가격 경쟁에 노출될 것을 우려
- 웹 콘텐츠 창작 환경 지원 등 창작자 보호 방안 마련 요구

■ 도서정가제에서 웹 콘텐츠를 제외한다는 기사를 봤습니다. 이미 웹소설 작가들은 플랫폼 수수료를 과다하게 지불하고 있습니다. 플랫폼들은 연말에는 벌금을 내며 대놓고 파격 할인행사를 합니다. 이 와중에 도서정가제가 적용되지 않는다면 작가들은 플랫폼에게 속수무책으로 휘둘리게 될 것입니다. 대책 없이 도서정가제 적용을 제외하면 작품을 보호받지 못한 작가들은 시장을 떠날 것이고 **신인 작가는 가격 장벽에 막혀 더욱 도전하기 어려워질 것입니다.** 당장 도서정가제에서 웹 콘텐츠를 제외하기보다는 **작가를 보호하는 장치를 마련해야 합니다.**(1.22.)

□ △△시 ○○아파트 콘크리트 탈락 원인 설명 요구(903건)

- ○○아파트 입주 예정자들이 아파트 외벽이 울퉁불퉁한 것을 발견하여 건축하자 관련 전문가에게 의뢰
- 골조 타설 시 콘크리트 탈락 사유 발생, 층간 이음부 누수 가능성 존재 소견을 받음
- 입주 예정자들이 콘크리트 탈락 원인 설명, 중대 하자 발생 여부를 면밀히 조사 요구



〈도색 전 외벽 사진〉

■ ○○아파트는 3월 말 준공으로 입주가 2개월이 채 남지 않았습니다. 최근 도색이 마무리 되어 사진을 보는데 **외벽이 울퉁불퉁하여 잘못된 것이 아닌지 걱정됐습니다.** 그래서 입주 예정자 대표 측에서 도색 전 외벽 사진을 건축하자 관련 전문가에게 보냈고 답변은 청천벽력 같은 소리였습니다. 하자 전문가 측 소견은 **콘크리트가 박리** 되었고 **층간 이음부에 누수 가능성**이 있다는 것이었고 이는 **콘크리트가 탈락된 이유에 문제가 있다는 진단**이었습니다. **중대하자 발생 가능성이 있는지 조사하여 입주 예정자들의 불안을 해소**해주시기 바랍니다.(1.24.)

알림판

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	홍콩 H지수 주가연계증권 불완전판매 여부 확인 요구	1AA-2401-0882415	금융감독원

※ 국민권익위원회는 집단민원을 선제적으로 발굴하여 처리하기 위해 집단고충조사팀을 운영하고 있습니다. 여러 기관이 관련되어 있거나 이해관계가 첨예하여 당사자 간 해결이 쉽지 않은 집단민원을 조정·중재하고 있으니 도움이 필요한 경우 연락(044-200-7418, 7321) 바랍니다.

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