

정보 무늬(QR코드) 이용 시, 음성으로 보도자료를  
확인할 수 있는 앱을 다운로드할 수 있습니다.



보도자료

다시 대한민국!  
새로운 국민의 나라

보도시점

2025. 4. 30.(수) 11:00

배포

2025. 4. 30.(수) 08:30

## “늘어나는 절도 행위에 위생 문제까지”... 무인 매장 관련 ‘민원주의보’ 발령

- 권익위, 최근 3년간 ‘무인 매장’ 관련 민원 2,748건 분석...무인 매장 물품 절도 신고, 식품 위생 불만 관련 민원 다수
- 무인 매장 범죄 예방 대책 마련 및 위생관리 강화 등 관계기관에 사전 조치 필요 안내

□ 국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 국민권익위)가 무인 매장 관련 민원을 분석한 결과, 물품 절도 신고 및 식품 위생 불만 등 민원이 매년 급격히 증가하고 있는 것으로 나타나 ‘민원주의보’를 발령하고 관계기관에 대책 마련에 참고할 수 있도록 개선 방향을 공유하였다.

국민권익위는 지난 2022년 4월부터 2025년 3월까지 3년간 민원 정보분석시스템\*에 수집된 무인 매장 관련 민원 2,748건의 분석 결과를 공개했다.

\* 국민신문고, 지방자치단체 민원창구 등에 접수된 민원 빅데이터(Big-Data)를 종합적으로 수집·분석하기 위한 국민권익위의 범정부 민원분석시스템

□ 이번 민원 분석 결과, 무인 매장 관련 민원은 최근 지속적으로 증가하고 있으며, 2024년 월평균 민원이 103건으로 2022년 대비 1.91배 증가했다.

이에 따라 국민권익위는 ‘민원주의보’를 발령하는 한편, ▲무인 매장 범죄 예방 대책 마련 ▲무인 매장 위생관리 강화 ▲무인 매장 시설 관리 내실화 등을 관계기관에 제시했다.

< 최근 3년간(2022.4.~2025.3.) 월평균 민원 추이 >



- 무인 매장 관련 주요 민원\*으로는 ▲ 무인 매장 물품 절도·파손 신고, ▲ 무인 매장 식품 위생 불만, ▲ 무인 매장 시설 관련 생활 불편 등이 있었다.

\* [붙임] '무인 매장' 관련 주요 민원 사례

- 이와 함께 국민권익위는 지난 한 달 동안 민원분석시스템에 수집된 3월 민원빅데이터 동향을 발표했다.
- 3월 민원 발생량은 약 119만 건으로, 2월 97만 4천 건 대비 21.8% 증가하였으며 전년도 3월과 비교 시(121만 건) 2.3% 감소했다.



민원이 가장 많이 증가한 지역은 45.0%가 증가한 광주광역시이며, '불법 주정차 신고'와 관련한 민원이 가장 많았다.

- 기관 유형별로 3월 민원 발생량을 지난달과 비교한 결과 중앙행정기관은 23.3%, 지방자치단체는 22.9%, 공공기관은 68.5% 증가했고, 교육청은 25.0% 감소한 것으로 나타났다.

중앙행정기관인 산림청의 경우 산불 예방 활동 강화, 산불 진화 및

확산 방지 요구 관련 민원의 증가로 인해 지난달보다 52.1% 증가한 812건의 민원이 발생하였다.

지방자치단체 중에서는 경상북도 영양군에서 미얀마 난민 수용 정책 반대 민원 등으로 지난달보다 161.4% 증가한 183건의 민원이 발생하였으며, 교육청 중에서는 인천광역시교육청에서 늘봄교실 운영과 관련한 명확한 업무분장 요구 민원 등으로 지난달보다 106.6%가 증가한 502건의 민원이 발생한 것으로 확인되었다.

공공기관 중에서는 한국토지주택공사의 민원수가 지난달 대비 10배가 넘게 증가된 15,892건으로 증가율 1위를 보였는데, 그 이유는 ‘경기도 ○○지구 등교 안전을 위한 보행로 확보 요구 민원’이 약 13,000여 건 발생하였기 때문이다.

- 국민권익위는 민원빅데이터를 분석하여 정기적으로 각 기관에 제공하는 민원 동향 자료인 「국민의 소리」 등 다양한 민원 분석 자료를 ‘한눈에 보는 민원 빅데이터(bigdata.epeople.go.kr)’ 누리집에 공개하여, 국민 누구나 언제든지 쉽게 찾아볼 수 있도록 하고 있다.

[별첨] 빅데이터로 보는 국민의 소리(3월 동향)

담당 부서	민원정보분석과	책임자	과 장	박은령 (044-200-7281)
		담당자	주무관	윤영성 (044-200-7330)



**[ 무인 매장 물품 절도·파손 신고 등 ]**

- 편의점 야간 무인 시간에 30대 후반으로 보이는 여자가 아이스크림 7,000원을 결제하지 않고 갔습니다. 절도사건으로 신고합니다.(‘24.4.)
- 운영 중인 무인 가게에서 아이스크림을 절도 당했습니다. 6개 중 1개만 계산 후 사라지셨고 카드사 연락하여 연락을 취했으나, 연락이 없습니다. 소액이지만 이게 시작일듯하여 신고합니다. 제발 쉽게 넘기지 않으셨으면 합니다.(‘24.4.)
- 피의자가 아이스크림 1개를 계산하고 나가다가 키오스크 옆에 있는 사탕을 3~4개 훔쳐 주머니에 넣고 매장을 나갔습니다. 절도한 CCTV영상 2개와 신용카드 결제 내역서 같이 첨부하니 수사에 참고 부탁드립니다.(‘24.5.)
- 무인 사진관을 운영 중입니다. 매장 내 설치된 CCTV 녹화영상 확인 중 손님이 매장에 비치된 촬영 소품을 파손, 쓰레기 투기 및 매장 내 흡연을 한 사실을 확인 하였습니다. 재물손괴로 신고합니다.(‘23.6.)

**[ 무인 매장 영업방해 행위 신고 ]**

- 새벽에 무인 카페에서 음식 주문 없이 핸드폰 충전하는 등 전기를 사용하고 외부 음식을 먹고, 친구들과 놀기 위해서 카페를 몇 시간씩 이용하고 있습니다. 손님들이 나가는 일까지 생기고 있는데요. 영업방해로 신고합니다.(‘23.8.)
- 카페 문 잠그기는 기본, 손님을 못 들어오게 막기, 손님 괴롭혀서 내보내기 등 아이와 함께 있는 보호자는 방관할 뿐입니다. 카페를 무단 점유하여 저희 매장 영업 매출에 심한 악영향을 끼치고 있으며, 다른 손님들에게도 피해가 심각 합니다. 영업방해로 신고합니다. 조속히 조치 부탁드립니다. (‘22.6.)
- 반복적으로 업장 불을 소등하고, 머신 기기 호스를 분리하고 밖으로 나갑니다. 무인카페의 특성상 불이 꺼지면 영업 종료로 인식해 들어오지 않습니다. 매일 이뤄지는 행태로 악의적이고 의도적이며 지속적인 영업방해를 신고합니다.(‘24.7.)

**[ 무인 매장 식품 위생 불만 ]**

- 무인 매장 자판기에서 판매할 수 없는, 그것도 냉장 보관이 아닌 상온에서 식품을 판매 중이라 신고합니다. 또한 해당 식품을 직접 제조 및 소분 판매 중이라고 합니다. 해당 사업자 영업 신고를 하고 제조·판매 중인지 확인 부탁드립니다.(‘24.2.)
- 무인 편의점이 유통기한이 두 달 이상 지난 식품을 사 먹고 식중독 증세로 병원 갔다 오고 일주일 이상 고생했습니다. 식품 안전을 위해 계도해 주시기 바랍니다.(‘22.5.)

- 무인 아이스크림 할인점에서 유통기한이 지난 과자, 라면을 진열하여 판매 중입니다. 이전에 확인하여 조치해달라는 메모를 남겨놓았지만 아무런 조치 없이 그대로인 상황입니다.(‘23.5.)

### [ 분실 카드 부정·무단 사용 ]

- 제가 무인 편의점을 이용하고 카드를 두고 나왔는데 당일 새벽 2시 41분에 다른 사람이 제 카드로 2,400원을 결제했습니다. 첨부사진은 다른사람이 제 카드를 사용한 내역입니다.(‘24.2.)
- 무인 아이스크림 가게에서 분실한 체크카드를 누군가 가져가서 300만원 가량의 물건을 구매하려다 잔액 부족으로 승인 거절되었습니다. 미수이지만, 금액이 크고 죄질이 나빠 형사처벌 하고 싶습니다.(‘24.1.)
- 무인 기계에 카드를 둔 채로 매장을 나갔습니다. 그 이후 카드 분실 사실을 알고 다시 매장을 방문해서 카드를 발견했으나, 해당 매장에서 결제된 이력이 확인되어 신고합니다. 해당 매장 입구부터 무인 기계가 있는 부스 안까지 CCTV 설치 되어 있음을 확인하여 수사 부탁드립니다.(‘24.4.)

### [ 무인 매장 시설(빛·소음 등) 관련 불편 ]

- 1층에 무인 빨래방이 들어왔습니다. 기계 후드가 입구 문 위로 설치되어있는데 그 소음이 하루 종일 계속되면서 소리가 위로 올라오네요. 트럭이 정차해서 있는 듯한 소음같이 웁~웁~ 하는 소리 계속되어 스트레스 유발합니다. 관련 소음 체크 부탁드립니다 소음을 줄일 수 있는지도 확인부탁드립니다.(‘24.10.)
- 무인 인형뽑기 가게의 오락 기계에서 음악 소리가 나오는데, 24시간 동안 계속 반복되어 들립니다. 소리가 창문을 다 닫고 있어도 지속적으로 계속 들리니 늦은 밤에 거리도 조용하기 때문에 음악 소리가 더욱 잘 들려서 잠도 잘 못자고 너무 스트레스를 받고 있습니다.(‘24.11.)
- 24시 운영하는 가게의 빛 공해가 너무 심해 잠을 잘 수가 없습니다. 제 방에서 보면 새벽 동이 트는 것처럼 환합니다. 심지어 차광을 위한 조치가 어느 정도 되어 있음에도 너무 심한거 같습니다. 아무리 24시간 운영이라지만, 밤에는 간판의 불을 끄는게 맞지 않나 싶습니다.(‘24.4.)