



등기사항증명서 카드결제·해외체류자 피해구제 온라인신청... 민원불편 3건 개선

- SI민원서포터 이용 공무원 99%, “민원업무에 도움” -

- “현금이 없으면 무인민원 발급 안돼?” 등기사항증명서 발급 카드결제 확대
- “이제는 된다!” 국내 휴대폰이 없는 해외 장기체류자도 온라인 피해구제 신청 확대
- 다문화전담 결혼이주여성에 대한 임금을 전문성과 연계한 합리적 개편

□ 정부는 앞으로 주민센터 무인민원발급기에서 등기사항증명서를 발급받을 때 신용카드나 체크카드로 결제할 수 있게 하고, 국내 휴대전화기 없는 해외 장기체류자도 별도 식별번호를 이용해 한국소비자원 온라인 피해구제를 신청할 수 있도록 행정체계를 개선하며, 가족센터에서 통·번역 등 전문업무를 담당하는 결혼이주여성의 경력과 전문성을 보수에 반영하는 방안도 마련하기로 하였다.

□ 국무조정실·국무총리비서실(이하 국무총리실)은 8월 28일 정부세종청사에서 2026년도 제4차 민원합리성 검토위원회를 열어 3건의 민원 개선방안을 논의했다.

□ 민원합리성 검토위원회(이하 위원회)는 기존 법령과 관행을 이유로 받아들이지 않았던 민원을 국민의 상식과 눈높이에서 다시 살펴보는 민간 전문가 중심의 민원검토 기구다.

○ 위원회는 행정 절차에서 소외되는 사람이 없는지, 법령 위반이 없더라도 보다 적극적인 해결 방안은 없는지를 관계기관과 함께 검토한다.

< 무인발급기 등기사항증명서, 10월부터 카드결제 시범운영 >

- 위원회는 먼저, 무인민원발급기에서 등기사항증명서를 발급받을 때 카드 결제가 되지 않는 문제를 논의하였다.
- 주민센터 무인민원발급기는 대부분의 민원서류 발급 시 카드결제를 지원하지만, 대법원 소관 등기사항증명서는 현금으로만 결제할 수 있다. 이 때문에 야간이나 휴일에 현금을 소지하지 않은 민원인은 발급을 포기하거나 다시 방문해야 했다.
- 대법원은 주민센터에 설치된 통합 무인발급기에서 등기사항증명서 등 법원 민원서류를 발급할 때 신용카드와 체크카드로 결제할 수 있도록 시스템을 개편한다. 10월부터 시범운영한 뒤 연말까지 전국으로 확대할 계획이다.
- 아울러 ‘등기부등본’의 공식 명칭이 2011년 10월 13일부터 ‘등기사항증명서’로 변경되었는데도 일부 기관의 홍보물과 공문에서 종전 명칭을 사용하는 사례가 있어, 각 기관에 공식 명칭 사용을 요청하고 홍보도 강화하기로 했다.

< 국내 휴대전화 없어도 9월부터 온라인 피해구제 신청 >

- 국내 휴대폰이 없는 해외 장기체류자와 재외동포가 온라인 피해구제를 신청할 수 없는 문제도 함께 논의하였다.
- 현재 한국소비자원에 온라인 피해구제를 신청하려면 휴대폰 인증이나 네이버·카카오 간편인증을 거쳐야 한다. 간편인증에도 국내 휴대전화 번호가 필요해, 해외 장기체류자와 재외동포는 국내 제품이나 서비스를 이용하다 피해를 입어도 온라인 신청이 어려웠다.
- 한국소비자원은 1372소비자상담센터 1차 상담 후 고유식별번호를 e메일 통보하여 국내 휴대전화 없이 해외 장기체류자와 재외동포도 식별번호를 이용하여 피해구제를 신청할 수 있도록 개선한다. 새로운 방식은 9월부터 적용된다.
- 이 과정에서 민원인이 통보받은 개별 식별번호를 직접 변경하여 사용할 수 있도록 하는 등 강화된 보안절차를 적용한다.

< 14년 경력 결혼이주여성, 전문성·근속 반영한 보수체계 검토 >

- 다문화가족지원센터에서 이중언어코치로 14년간 근무해 온 결혼이주여성이 통·번역 등 전문분야에서 한국인과 동일한 공공업무를 수행하는데도 전문성과 임금이 연계되지 않는 문제도 논의하였다.
- 가족센터는 기본사업에는 호봉제를 적용하면서도 이중언어코치·통번역 등 개별사업 종사자에게는 호봉제를 적용하지 않아, 경력과 자격을 갖춘 전문 인력임에도 처우개선에서 소외된다는 민원이 제기되었다.
- 이에 성평등가족부는 가족센터 특성화사업 전담인력에 대한 처우 실태를 파악하는 연구를 빠르게 진행, 다문화 전담인력의 전문성과 연계된 임금 개선 방안을 마련하여 '27년 사업부터 반영하기로 하였다.
- 국무총리실은 다수 국민에게 영향을 미치는 합리적인 민원이 지연되거나 방치되는 사례를 찾기 위해 공무원이 직접 개발한 'AI민원서포터'를 민원 분석에 활용하고 중앙정부와 지방정부로 확산하고 있다.
- 지난 8월30일, 국무총리실이 AI민원서포터 이용 공무원 128명을 대상으로 자체 설문조사를 실시한 결과, 응답자의 99%가 '민원 업무에 도움되는 시스템'이라고 답했다.
- 민원업무처리에 도움되는가 질문에 대해 '매우만족' 40.0%, '만족' 41.4%, '보통' 21.9%였고, 도움 되지 않는다는 뜻의 '매우불만족'의 답은 1%였다.
- 설문 결과를 바탕으로 현재 운영중인 엑셀 대량민원분석, 1건 민원 원샷(OneShot) 분석, 우편·문서파일 분석 이외에도, 행정심판 답변서와 AI 토론을 통한 민원분석 등 민원업무 해결 기반 지원 기능을 추가로 개발해 각 기관에 배포할 계획이다.
- 국무총리실은 앞으로도 민간전문가가 참여하는 민원합리성 검토위원회와 AI민원서포터를 연계해 부처 단독으로 해결하기 어려운 민원, 제도 사각지대에 놓인 민원, 행정 편의적 관행으로 국민 불편을 초래하는 민원을 지속적으로 발굴·개선할 방침이다.

붙임 1. 2026년 제4차 민원합리성 검토 개선사례(3건)

2. 2026년 제4차 민원 개선 사례 인포그래픽

담당 부서	국무총리비서실 민정민원비서관실	책임자	행정관	이용하	(044-200-2818)
		담당자	사무관	나제순	(044-200-2815)
		담당자	주무관	이혜정	(044-200-2823)



① 다문화 전담인력 결혼이주여성 임금 차별 개선 성평등가족부

- [민원]** 결혼을 통하여 국내 정착 후 다문화가족지원센터에서 이중언어코치로 14년간 근무중인 이주여성이 통·번역 등 전문분야에서 한국인과 같은 동일한 공공업무를 수행하는데도 차별 받는 임금체계 개선 요청
- [방향]** 외국인 이주여성이라는 이유로 임금, 휴가 등의 차별 대우 해소 방안 마련
- [부처]** 성평등가족부가 전체 전담사업의 임금 등 처우개선의 실태를 우선 파악하고, '27년부터 이중언어, 통·번역 등 전문분야의 임금체계를 개선

② 무인발급기를 이용한 등기사항증명서 발급시 카드결제 확대 대법원

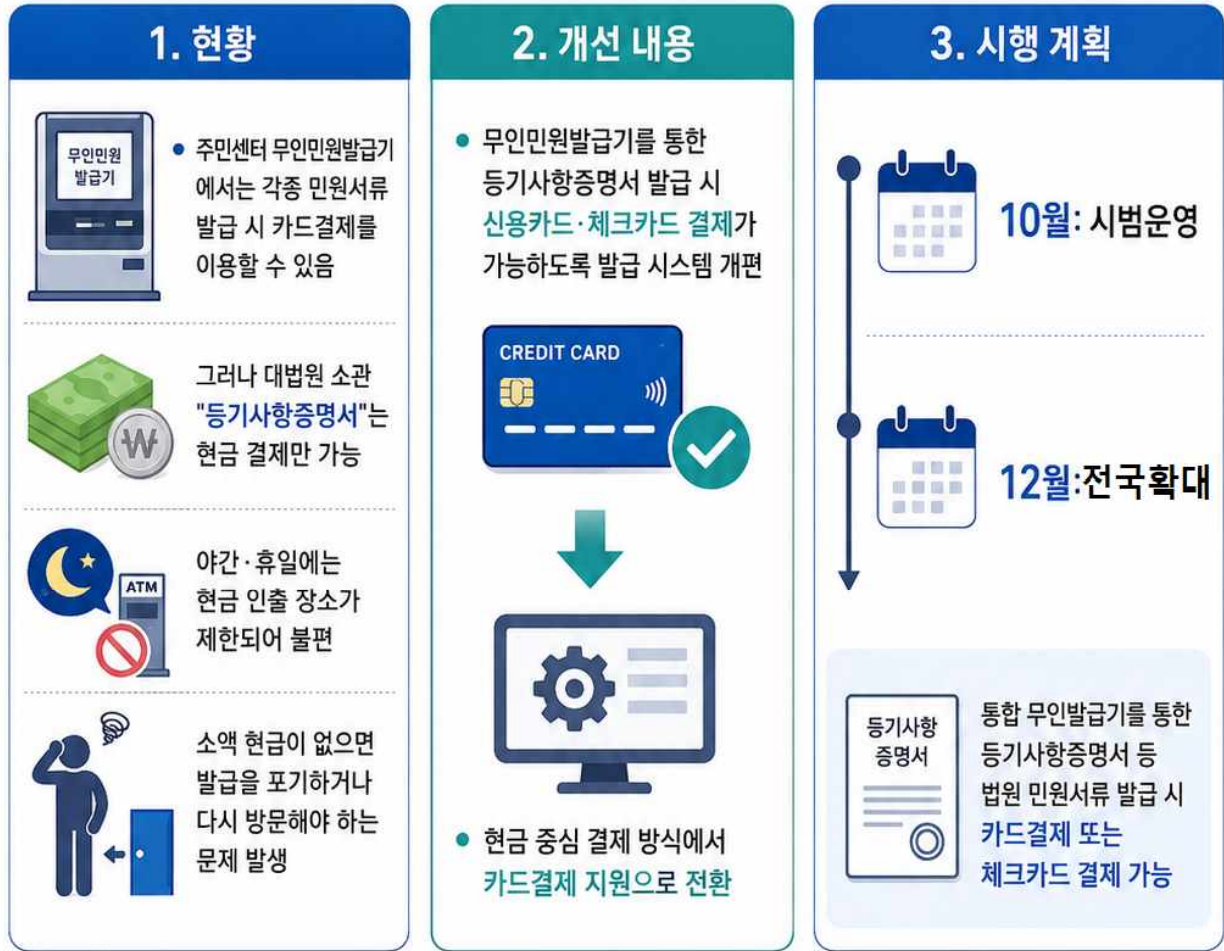
- [민원]** 주민센터에 설치된 무인민원발급기에서 각종 민원서류를 발급하면서 지불수단으로 카드결제를 이용하는데, 대법원 소관인 등기사항증명서는 현금 결제만 가능한 상황으로, 야간이나 휴일에는 현금을 인출 할 수 있는 장소가 제한적이어서 소액 현금을 소지하지 않은 민원인이 발급 포기 또는 재방문 해야 하는 문제 해소 요청
- [방향]** 무인민원발급기를 통한 등기사항증명서 발급시 신용카드, 체크카드 등 카드결제가 가능하도록 관련 발급시스템 개편
- [부처]** 통합 무인발급기를 통해 등기사항증명서 등 법원 민원서류 발급시 현금결제 외에도 카드·체크카드 결제 가능하도록 시스템 개편(10월 시범운영, 12월 전국 확대)

③ 해외장기체류자 온라인 피해구제 신청 방식 개선 한국소비자원

- [민원]** 소비자원에 피해 구제 신청을 하려면 본인확인 절차로 휴대폰 인증 또는 네이버·카카오 간편인증 등을 필수로 진행해야 하는데, 간편인증 방식도 국내 휴대전화가 필수여서 국내 제품이나 서비스 구매 후 피해를 입은 해외 장기체류자는 피해구제 신청이 어려우니 온라인 피해구제 시스템 개선 요청
- [방향]** 해외장기체류자는 국내 휴대폰이 없는 현실을 반영하여 온라인 접수 후 개별 식별번호 부여 등으로 온라인 피해구제 신청 가능하도록 개선
- [부처]** 1372 소비자상담센터 상담 후 개인별 식별번호를 eMail로 통보, 국내전화가 없는 신청자도 식별번호를 통하여 온라인 구제 신청 할수 있도록 개편('26.9월 시행)

무인발급기 등기사항증명서 카드결제 확대

— 대법원 소관 민원서류 결제 불편 해소 —



한국소비자원 해외장기체류자 온라인 피해구제 신청방식 개선



현황

소비자원에 피해 구제 신청을 하려면 본인확인 절차로
휴대폰 인증 또는 네이버·카카오 간편인증 등을 필수로 진행해야 하는데,
간편인증 방식도 국내휴대전화 필수여서
국내 제품이나 서비스 구매 후 피해를 입은
해외 장기체류자는 피해구제 신청이 어려운 상황



해외 장기체류자는
국내 휴대폰이 없어
온라인 피해구제 신청이
어렵습니다.

현재 본인확인 방식



휴대폰 인증
(국내 휴대폰 필수)

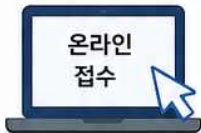
또는



네이버 간편인증 카카오 간편인증
(국내 휴대폰 필수) (국내 휴대폰 필수)

개선방안

해외장기체류자는 국내 휴대폰이 없는 현실을 반영하여
온라인 접수 후 개별 식별번호 부여 등으로
온라인 피해구제 신청 가능하도록 개선



eMail 등
별도 수단



시스템에서 임의 생성값으로
개별 식별번호 부여

개선 내용

온라인으로 민원접수 후
eMail 등 별도의 수단으로
시스템에서 임의 생성값으로
개별식별번호를 부여하고,
이를 통해 피해구제 신청시
상담내역을 조회할 수 있도록
온라인 피해구제 시스템 개편

시행 시기



'26. 9월 시행

해외장기체류자도 보다 편리하게
피해구제 서비스를 이용할 수 있습니다.



개선 후 신청 절차(예시)

1 1372 상담



1372 소비자상담센터
피해구제 신청 안내

2 이메일 등으로 개별 식별번호 안내



등록한 이메일 등으로
개별 식별번호 발송

3 개별 식별번호로 피해구제 신청



민원인 개별
비밀번호 설정

4 피해구제 조치



담당자가 상담 및
피해구제 처리

5 피해구제내역조회



설정한 비밀번호로
피해구제 내역 조회 가능

가족지원센터 결혼이주여성 처우 개선

14년간 통·번역 등 전문업무를 수행해도 최저임금 수준에 머물렀던 현실, 임금체계 개선

개선 전



- 가족지원센터 근무 결혼이주여성
- 통·번역 등 전문업무 14년 수행
- 현장 경험과 전문성 축적
- 그러나 임금은 최저임금 수준
- 경력이 임금에 충분히 반영되지 않음

임금 수준



전문성은 높지만 보상은 낮음

임금체계 개선

개선 후



- 성평등가족부, 호봉제 검토
- 근속연수와 전문성 반영 추진
- 통·번역 등 전문업무 가치 인정
- 경력에 따른 임금체계 개선 기대
- 장기근속 유도 및 처우 안정화

경력과 전문성이
보상으로 연결

1



전문성 인정

통·번역 등 전문업무의 가치를 인정합니다.

2



경력 반영

근속연수와 전문성이 임금에 반영됩니다.

3



처우 개선

공정한 임금체제로 안정적 근무환경을 만들겠습니다.