

문자메시지를 이용한 범칙금 납부 안내 방안

문자메시지를 이용한 범칙금 납부 안내 방안

치안정책연구소 치안행정연구실

권태형

목 차

I. 서 론	1
II. 범칙금 실태와 현황분석	3
1. 범칙금 통고처분의 의의와 절차	3
가. 의의	3
나. 절차	3
다. 범칙금 고지서 발부 방법	4
2. 2007년 범칙금 납부 현황 분석	5
가. 범칙금 통보처분 현황	5
나. 범칙금 납부기간별 분석	6
3. 관련 설문조사 분석	7
가. 일반인 대상 설문조사	7
나. 2차 납부기한 후 범칙금 납부자 대상 설문조사	11
다. 경찰관 대상 설문조사	17
라. 소결	21
4. 기대효과 분석	22
III. 추진방안	24
1. 주요 추진사항	24
가. 관련 법령 검토	24
나. 범칙금 납부 고지서에 안내 추가	26
다. 전산시스템 변경·구축	27
라. 경찰 사칭 보이스피싱에 대한 대응	31

마. 40자 이내의 효과적인 안내문구 정의	33
바. 휴대전화번호 수집을 위한 교통단속 지침 마련	35
2. 경찰 분야별 주요 담당업무	38
IV. 결 론	40
참고문헌	41
I. 단행본	41
II. 기타	41
1. 주요 참고 웹사이트	41
2. 도움주신 분(가나다 순)	42

표 목 차

<표 1> PDA와 수기을 이용한 범칙금 고지서 발부 건수(2007년)	5
<표 2> 2007년 범칙금 통보처분 건수	6
<표 3> 범칙금 납부기간별 납부현황	6
<표 4> 단속시 휴대전화번호 제공 여부	8
<표 5> 휴대전화번호를 알려줄 수 없는 이유	9
<표 6> 휴대폰 번호를 알려 줄 수 없는 이유(기타)	10
<표 7> 범칙금 납부에 도움 여부	11
<표 8> 범칙금을 납부기간 내에 납부하지 못한 이유	12
<표 9> 범칙금 미납사실을 알게 된 경위	13
<표 10> 현 주소지와 거주지 동일 여부	14
<표 11> 미납시 가산금 부과 및 면허정지에 대한 인식 여부	14

<표 12> 범칙금 납부만료일 사전통보시 기한내 납부 여부	15
<표 13> 납부만료일 문자메시지 안내방안에 대한 호감도	15
<표 14> 단속시 휴대전화번호 응답 여부	16
<표 15> 시행시 효과 여부	16
<표 16> 응답자 계급 분포	17
<표 17> 시행시 효과 여부	18
<표 18> 휴대전화번호 취득의 단속업무 영향 여부	19
<표 19> 본 방안에 대한 경찰관들의 기타의견	20
<표 20> 설문조사결과 비교	21
<표 21> 범칙금 미납시 행정처리 우편요금	22
<표 22> 2007년도 범칙금 미납에 따른 우편발송요금	23
<표 23> SMS와 MMS 비교	33
<표 24> 안내 문자메시지의 회신번호 비교검토	34
<표 25> 경찰 분야별 주요 담당업무	38

그림 목차

<그림 1> 범칙금 통고처분 처리 절차	4
<그림 2> 범칙금 납부기간별 납부현황	7
<그림 3> TAMS의 문자메시지(SMS) 통지 기능	29
<그림 4> 전화번호 입력기능이 없는 TCS(일반단속)	30
<그림 5> 전화번호 입력기능이 있는 TCS(주취자단속)	30
<그림 6> 전화번호를 입력할 수 없는 PDA 교통단속 프로그램	31
<그림 7> 은행 ATM기기의 사기주의 안내 화면	32

<그림 8> ATM에서 계좌이체시 사기주의 안내 화면	32
<그림 9> 외국어 상태의 ATM 계좌이체시 사기주의 안내화면	33
<그림 10> 안내메시지 문구안 및 휴대폰 수신화면	35
<그림 11> 교통단속시 경찰관의 대응(대화) 방안	37

I. 서론

경찰청에 의하면 2007년도에 운전자에게 발부된 범칙금 통고처분 건수는 모두 5,197,697건으로 일일 평균 14,240건이 단속되었다. 이 중에서 납부기한(30일)이 지나서 범칙금을 납부한 건수는 830,230건(16.5%)이고 미납한 건수는 185,218(3.6%)건이다.

이들 대부분이 납부고지서를 분실하거나 관심이 부족하여 기한 내에 납부하지 못한 것으로 가정한다면, 경찰에서 납부기간 만료 전에 운전자에게 납부안내 문자메시지를 발송하여 범칙금 납부를 유도하는 것이 효과가 있을 것이다. 이 제안은 2008년 초에 치안정책연구소가 공모한 치안정책연구소 연구과제에 선정된 현장경찰관의 아이디어이다. 본 연구에서는 이 제안의 타당성을 검토하고 실행방안을 제시하는데 목적이 있다.

본 연구보고서의 구성은 다음과 같다.

II장에서는 범칙금 실태와 현황에 대해 알아본다. 먼저 범칙금 통고처분의 의의와 절차를 간략하게 살펴보고 2007년도 범칙금 통고처분 통계를 분석하여 본다. 다음으로 이 제안의 타당성과 효과를 검증하고 예상 문제점을 도출하기 위하여 실시한 설문조사 결과를 분석한다.

III장에서는 이 제안을 시행하기 위해 필요한 주요 사항을 살펴보고 실행방안을 제시하며 이를 경찰분야별로 담당업무를 간략하게 정리한다.

본 연구에서는 설문조사, 관련전문가 협조, 문헌참조, 인터넷 검색, 관련 업계 종사자 협조, 관련 경찰부서 협조, 통계자료 입수·분석 등의 연구 방

법을 동원하였다.

끝으로, 본 보고서는 경찰의 실무담당부서에서 활용할 것이기 때문에 일반인을 대상으로 한 불필요한 개념소개나 부연설명을 생략하였음을 미리 밝힌다.

II. 범칙금 실태와 현황분석

1. 범칙금 통고처분의 의의와 절차

가. 의의

범칙금과 통고처분에 대한 정의는 ‘도로교통법 제14장 범칙행위의 처리에 관한 특례’에 있다. 이를 다시 설명하자면 다음과 같다.

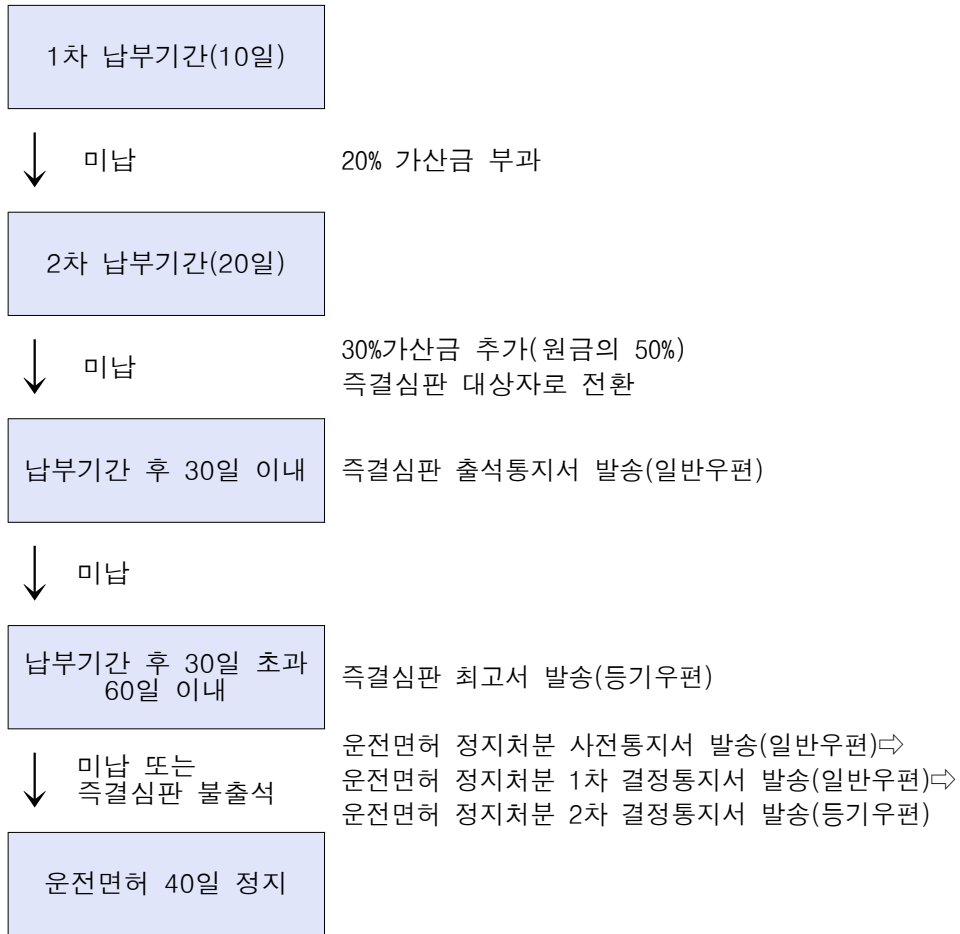
범칙금 통고처분제도란 경미한 교통법규 위반자에 대하여 경찰관이 직접 위반장소 등에서 위반자에게 범칙금을 납부할 것을 통고하여 범칙금을 납부하도록 하고, 운전을 계속하게 하는 제도를 말한다. 이 제도는 경미한 위반자들을 즉결심판에 회부하는 복잡성을 피하고 신속·간편하게 처리함으로써 즉결심판하는 것과 동일한 효과를 부여하여 사무처리의 신속과 능률을 기할 뿐만 아니라 피단속자에게도 법원에 출석하여 재판을 받는 부담을 없애고 신속·간편을 생명으로 하는 교통 민원행정에 이바지 하는 제도이다.¹⁾

나. 절차

운전자가 교통법규 위반으로 범칙금 납부고지서를 받게 되면 다음과 같은 처리절차를 거치게 된다. 운전자가 범칙금을 납부하지 않으면 경찰에서는 모두 3번의 일반우편과 2번의 등기우편을 발송한다.

1) 김남현·문병혁, 경찰교통론, 경찰대학, 2007, p416.

<그림 1> 범칙금 통고처분 처리 절차



※ 즉결심판 출석통지서, 즉결심판 최고서는 지방경찰청에서 발송하며 운전면허 정지처분관련 통지서는 경찰서에서 발송함

다. 범칙금 고지서 발부 방법

현재 경찰관이 범칙금 고지서를 발부하는 방법에는 2가지가 있다. 하나는 종이에 인쇄된 범칙금 고지서에 수기(手記)로 작성하는 방법이고

다른 하나는 PDA로 발부하는 방법이다.

현재 경찰에서는 2007년도에 PDA 1,107대를 추가로 구매하여 총 6,741대를 운영중에 있으며, 교통경찰관 4,270대, 순찰지구대 2,447대 및 교육기관 24대를 운영하고 있다²⁾.

PDA로 범칙금 고지서를 발부하는 경우에는 고지서 발부 즉시 경찰청에 내용이 무선으로 전송되기 때문에 경찰관이 사무실에서 단속내용을 PC로 입력하는 불편함이 없다. 이와 같은 편리함 때문에 수기로 단속하는 건수 보다 PDA로 단속하는 건수가 더 많다.

<표 1> PDA와 수기를 이용한 범칙금 고지서 발부 건수(2007년)

범칙금고지서 총 발부 건수	PDA 이용 발부건수	수기 발부 건수
5,197,697	3,103,934 (59.7%)	2,093,763 (40.3%)

(출처: 경찰청)

2. 2007년 범칙금 납부 현황 분석

가. 범칙금 통보처분 현황

2007년 한 해 동안 우리나라에서 운전자의 교통법규위반으로 발부된 범칙금 통보처분 건수는 총 5,197,697건이다. 이 중에서 범칙금을 납부한 건수는 5,012,478건(96.4%)이고, 범칙금을 내지 않은 건수는 185,218건(3.6%)이다.

2) 경찰청, 2008 경찰백서, p236.

<표 2> 2007년 범칙금 통보처분 건수

범칙금 통보처분건수	범칙금 납부건수	범칙금 미납건수
5,197,697	5,012,478 (96.4%)	185,218 (3.6%)

(출처: 경찰청)

나. 범칙금 납부기간별 분석

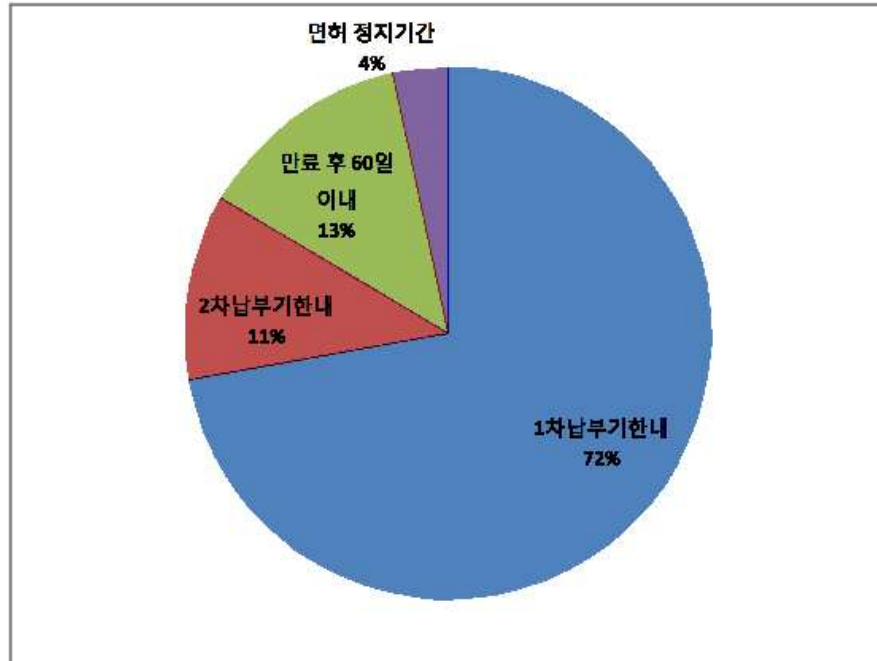
범칙금 납부기간은 ①범칙금 고지서에 명시된 1차·2차 납부기간 ②납부기한 만료 후 60일 이내 ③면허정지기간(40일)으로 나눌 수 있다. 기간 별 납부현황을 분석해 보면 83.4%가 범칙금 고지서에 명시된 1차·2차 납부 기한 내에 범칙금을 납부하였고, 13.1%는 납부기한 만료 후 60일 이내에 납부하였으며, 3.4%는 면허정지 기간 중에 납부하였다<표 3>.

<표 3> 범칙금 납부기간별 납부현황

납부기간 구분	납부건수	백분율	비고
1차납부기한 내	3,619,957	72.2%	
2차납부기한 내	562,291	11.2%	
납부기한 만료 후 60일 이내	658,691	13.1%	<ul style="list-style-type: none"> ● 즉결심판통지서(일반) ● 즉결심판 최고서(등기) ● 운전면허 정지처분 사전통지서(일반) ● 운전면허 정지처분 1차 결정통지서(일반) ● 운전면허 정지처분 2차 결정통지서(등기)
면허정지 기간(40일)	171,539	3.4%	
합계	5,012,478	100.0%	

(출처: 경찰청)

<그림 2> 범칙금 납부기간별 납부현황



3. 관련 설문조사 분석

이와 같은 방안에 대하여 사람들은 어떻게 생각하는지 알아보기 위하여 3종류의 설문조사를 실시하였다. 설문대상은 일반인, 1차·2차 납부기한을 지나서 경찰서에 방문하여 범칙금을 납부한 사람, 일선 지구대 경찰관을 대상으로 하였다.

가. 일반인 대상 설문조사

먼저 ‘문자메시지를 이용하여 범칙금 납부를 안내한다’는 방안에 대하여 일반인은 어떻게 생각하는지 알아보기 위하여 다음과 같이 설문조사

를 실시하였다.

- 설문제목: 문자메시지를 이용한 범칙금 납부 안내 설문조사
- 설문대상: 도로교통공단 경기지부 교육생
- 설문인원: 415명
- 설문기간: 2008년 8월 19일 ~ 8월 26일
- 분석도구: MS Excel 2007

1) 단속시 휴대전화번호 제공 여부

본 방안을 시행하기 위해서는 단속시 경찰관이 운전자의 휴대전화번호를 확보해야만 한다. 경찰에게 휴대전화번호를 알려줄 수 있겠냐는 질문에 과반수 이상인 51.6%가 알려줄 수 있다고 응답했으며, 31.1%는 알려줄 수 없다고 응답했다.

1. 교통위반으로 단속되어 범칙금스티커를 받을 때 납부기간 안내용으로 귀하의 휴대폰 번호를 알려주실 수 있습니까?
휴대폰 번호는 상기 용도 외에는 사용하지 않으며, 납부 후에는 폐기합니다.

① 휴대폰 번호를 알려 줄 수 있다.(3번으로)
② 휴대폰 번호를 알려 줄 수 없다.(2,3번으로)

<표 4> 단속시 휴대전화번호 제공 여부

항 목	응답자(명)	비율(%)	비고
휴대폰 번호를 알려 줄 수 있다	214	51.6	
휴대폰 번호를 알려 줄 수 없다	129	31.1	
무응답	72	17.3	

※ 응답비율에 대한 내림차순으로 정리함

2) 휴대전화번호를 알려 줄 수 없는 이유

앞의 응답자 중 휴대전화번호를 알려 줄 수 없다고 응답한 사람에게 그 이유를 질문 한 결과 ‘단속시 기분이 나쁘기 때문’이라고 응답한 사람이 41.1%이고 ‘경찰이 전화번호를 다른 용도로 사용할 것 같다’라고 응답한 사람은 27.1%, ‘납부기간을 넘기지 않기 때문에 알려주지 않는다’라고 응답한 비율은 25.6%로 나타났다. 이 외에 기타 의견은 17.1%로 그 내용을 <표 5>에 정리하였다.

2. 휴대폰 번호를 알려 줄 수 없는 이유는 무엇입니까?(복수응답 가능)

- ① 경찰이 용도 외에 휴대폰 번호를 사용할 것 같다.
- ② 단속된 것도 기분 나쁘는데 휴대폰 번호까지 알려 주기 싫다.
- ③ 나는 절대로 납부기간을 넘기지 않으므로 알려 줄 필요 없다.
- ④ 기타(자유롭게 기술)_____

<표 5> 휴대전화번호를 알려줄 수 없는 이유

항 목	응답자(명)	비율(%)	비고
단속된 것도 기분 나쁘는데 휴대폰 번호까지 알려 주기 싫다	53	41.1	
경찰이 용도 외에 휴대폰 번호를 사용할 것 같다	35	27.1	
나는 절대로 납부기간을 넘기지 않으므로 알려 줄 필요 없다	33	25.6	
기타(자유롭게 기술)	22	17.1	

※ 응답비율에 대한 내림차순으로 정리함

※ 복수응답으로 응답비율 합계는 100%를 초과함

설문결과, 전화번호를 확보하기 위해서는 무엇보다도 단속경찰의 태도가 가장 중요하다는 것을 알 수 있다. 따라서 단속경찰은 운전자에게 문자메시지를 이용한 안내방안이 운전자를 위한 경찰의 서비스이란 것을

친절한 자세로 알려져 전화번호를 입수할 수 있도록 해야 할 것이다.

<표 6> 휴대폰 번호를 알려 줄 수 없는 이유(기타)

No	의 건
1	정보유출
2	다른사람이 내 휴대폰 문자를 볼 수 있기 때문에 싫다. 비밀보장이 새나가므로
3	별로 이런 것으로 인해 전화받고 싶지가 않다
4	휴대폰으로 문자가 오면 다른 사람이 알수있어서 안된다.(애인, 부모님)
5	지금 현재 가르쳐 주지 않았는데도 어떻게 알고 휴대폰이 오는데 다른 용도로 많이 쓰일 것 같다
6	위 내용이 아닌 개인적인 사정으로...
7	가정주부들은 때로는 신랑들에게 들킬까봐 불안하며, 또한 핸드폰으로까지 문자가 온다면 기분이 상할것 같다.
8	내고자 하는 마음만 있다면 저처럼 차를 팔아서라도 낼꺼라 생각한다.
9	현재 핸드폰 번호의 유출이 조직적으로 이루어져 현재계를 믿을 수 없기 때문에
10	문자를 귀찮을 정도로 계속 보낼것이다
11	요즘 전화사기꾼들이나 스팸이 넘치기 때문에 범죄에 악용될 가능성이 많음!!
12	개인정보이기때문
13	납부 할 사람은 납부하지만 알면서도 납부하지 않은 운전자가 더 많은것 같다
14	경찰서에 계속해서 핸드폰 번호가 남아있기 때문
15	사생활을 침해
16	경찰에서 전화오면 누구나 겁내고 한다
17	경찰을 믿을수가 없다(특히 교통에 대해서...)
18	돈 받을라고 핸드폰 문자까지 보내면 너무 야박하지 않은가.. 너무하다 서민들 고생해서 번돈인데
19	그냥
20	피곤해 질것 같다.
21	번호변경이 될것 같다.
22	앞으로 법규를 준수 할것임.

※ 맞춤법과 띄어쓰기 수정 없이 그대로 옮김

기타 의견에는 교통단속에 적발된 사실을 다른 사람이 알까봐 걱정하는 의견, 보이스피싱을 우려하는 의견, 계속해서 문자를 보낼 것 같다는 의견, 경찰을 믿을 수 없다는 의견 등이 있었다.

3) 범칙금 납부에 도움 여부

이 방안이 범칙금 납부에 도움이 될 것인가에 대한 질문에 45.5%가 ‘도움이 될 것 같다’고 응답하였고 28.9%는 ‘그저 그렇다’고 응답했으며 14.5%가 ‘도움이 되지 않을 것 같다’고 응답했다. 이는 ‘도움이 될 것 같다’라는 비율이 ‘도움이 되지 않을 것 같다’에 비해 3배 이상 높은 수치이다.

3. 이와 같은 방법이 귀하의 범칙금 납부에 도움이 될 것으로 생각하십니까?
- ① 도움이 될 것 같다.
 - ② 그저 그렇다.
 - ③ 도움이 되지 않을 것 같다.

<표 7> 범칙금 납부에 도움 여부

항 목	응답자(명)	비율(%)	비고
도움이 될 것 같다	189	45.5	
그저 그렇다	120	28.9	
도움이 되지 않을 것 같다	60	14.5	
무응답	46	11	

※ 응답비율에 대한 내림차순으로 정리함

나. 2차 납부기한 후 범칙금 납부자 대상 설문조사

다음으로 미납된 교통범칙금을 납부하기 위하여 경찰서를 방문한 사람

들에게 ‘문자메시지를 이용하여 범칙금 납부를 안내한다’는 방안에 대하여 아래와 같이 설문조사를 실시하였다³⁾.

- 설문대상: 미납된 교통범칙금을 납부하기 위하여 경찰서를 방문한 사람
- 설문인원: 53명
- 설문기간: 2008년 3월 ~ 4월
- 분석도구: MS Excel 2007

1) 범칙금을 납부기간 내에 납부하지 못한 이유

범칙금을 기한 내에 납부하지 못한 이유로 ‘납부기간을 잊어버려서’가 43.4%, ‘범칙금용지 분실’이 41.5%로, 두 가지 이유가 대부분으로 나타났다.

귀하가 교통범칙금을 납부기간내에 납부하지 못한 이유는 무엇인가요 가) 교통범칙금 용지 분실 나) 납부기간을 잊어버려서 다) 납부하고 싶지 않아서 라) 기타()
--

<표 8> 범칙금을 납부기간 내에 납부하지 못한 이유

항 목	응답자(명)	비율(%)	비고
납부기간을 잊어버려서	23	43.4	
교통범칙금 용지 분실	22	41.5	
기타	8	15.1	
납부하고 싶지 않아서	0	0	

※ 응답비율에 대한 내림차순으로 정리함

3) 설문대상자가 많지 않으나, 납부기간 내 미납자에 대한 실태 파악에 있어서 중요한 설문조사라고 할 수 있다.

<표 10> 현 주소지와 거주지 동일 여부

항 목	응답자(명)	비율(%)	비고
같다	33	62.3	
다르다	10	18.9	
같지만 집에는 자주 안 간다	10	18.9	

※ 응답비율에 대한 내림차순으로 정리함

4) 미납시 가산금 부과 및 면허정지에 대한 인식 여부

설문결과 범칙금 미납시 가산금 부과 및 면허정지가 있다는 사실을 모르는 운전자가 58.5%로, 알고 있다는 응답자 41.5%보다 많은 것으로 나타났다.

범칙금을 기간내에 납부하지 않으면 원금의 50% 가산금이 부여되고, 운전자에게는 자동차 운전면허가 40일 강제 정지처분 된다는 것은 알고 있나요 가) 안다 나) 모른다
--

<표 11> 미납시 가산금 부과 및 면허정지에 대한 인식 여부

항 목	응답자(명)	비율(%)	비고
모른다	31	58.5	
안다	22	41.5	

※ 응답비율에 대한 내림차순으로 정리함

5) 범칙금 납부만료일 사전통보시 기한내 납부 여부

응답자의 100%가 납부만료일 만료 전에 납부 안내 문자메시지를 받으면 기한내에 납부하겠다고 하여, 이 방안이 매우 유용할 것이라고 판단할 수 있는 결과로 나타났다.

만약 경찰에서 귀하의 범칙금 납부만료일을 사전에 통보해 준다면, 귀하는 범칙금을 기한 내에 납부하겠나요
 가) 바로 납부한다 나) 신경 안쓴다 다) 납부하지 않는다

<표 12> 범칙금 납부만료일 사전통보시 기한내 납부 여부

항 목	응답자(명)	비율(%)	비고
바로 납부한다	53	100	
신경 안쓴다	0	0	
납부하지 않는다	0	0	

※ 응답비율에 대한 내림차순으로 정리함

6) 납부만료일 문자메시지 안내방안에 대한 호감도

또한 이와 같은 방안에 대해 어떻게 생각하는지를 질문한 결과 모든 응답자가 좋은 방법이라고 응답하였다.

그럼 귀하의 휴대폰으로 범칙금 납부만료 기간을 경찰서에서 문자메시지로 전송해 주는 서비스에 대해서 어떻게 생각하나요
 가) 좋은 방법이다 나) 좋지 않다 다) 기타()

<표 13> 납부만료일 문자메시지 안내방안에 대한 호감도

항 목	응답자(명)	비율(%)	비고
좋은 방법이다	53	100	
좋지 않다	0	0	
기타	0	0	

※ 응답비율에 대한 내림차순으로 정리함

7) 단속시 휴대전화번호 응답 여부

이 방안을 시행하기 위해 가장 중요한 전화번호 제공여부에 대해 질문한 결과, 94.3% 응답자가 전화번호를 알려주겠다고 응답하였다.

교통단속 과정에서 귀하께 전화번호를 적기 위해 묻는다면 순순히 응답 하겠는가요
 가) 알려준다 나) 안 알려 준다 다) 기타()

<표 14> 단속시 휴대전화번호 응답 여부

항 목	응답자(명)	비율(%)	비고
알려준다	50	94.3	
안 알려 준다	2	3.8	
기타	1	1.9	

※ 응답비율에 대한 내림차순으로 정리함

8) 시행시 효과 여부

이 방안이 시행된다면 범칙금 미납이 줄어들 것으로 생각하냐는 질문에 94.3%가 상당히 줄어들 것이라도 응답하였으며, 효과 없을 것이라는 응답은 없었다.

만약 시행된다면 범칙금을 납부하지 못하는 경우가 줄어들 것이라고 생각하나요
 가) 상당히 줄어든다 나) 효과 없을 것이다 다) 모르겠다 라) 기타

<표 15> 시행시 효과 여부

항 목	응답자(명)	비율(%)	비고
상당히 줄어든다	50	94.3	
효과 없을 것이다	0	0	
모르겠다	2	3.8	
기타	1	1.9	

※ 응답비율에 대한 내림차순으로 정리함

다. 경찰관 대상 설문조사

그렇다면 이 방안에 대하여 일선에서 교통단속업무를 수행하는 경찰관들은 어떻게 생각하는지 알아보기 위하여 다음과 같이 설문조사를 하였다.

- 설문대상: 서울지방경찰청 소속 경찰서 지구대 경찰관
- 설문인원: 106명
- 설문기간: 2008년 11월 20일 ~ 23일
- 분석도구: MS Excel 2007

1) 경찰관 계급 분포

먼저 설문에 응답한 경찰관의 계급을 물어 보았다. 경사가 39.6%로 가장 많으며 경위가 30.2%로 다음으로 많았다. 경장은 17.9%, 순경은 12.3%이다.

1. 귀하의 계급은 다음 중 무엇입니까?
 ① 순경 ② 경장 ③ 경사 ④ 경위 ⑤ 전의경

<표 16> 응답자 계급 분포

구분	순경(%)	경장(%)	경사(%)	경위(%)	전의경(%)
응답수	13(12.3%)	19(17.9%)	42(39.6)	32(30.2%)	0

2) 시행시 효과 여부

이 방안이 운전자의 범칙금 납부에 얼마나 도움이 될 것으로 생각하는지 질문하였다. 도움이 될 것으로 생각한다는 응답이 모두 73.6%이고, 도움이 되지 않을 것이라는 응답은 모두 15.1%로, 대부분의 경찰관은 이 방안에 대하여 긍정적으로 생각하고 있음을 알 수 있었다.

<p>2. 이 방법이 운전자의 범칙금 납부에 도움이 될 것으로 생각하십니까?</p> <p>① 매우 도움이 될 것 같다</p> <p>② 약간 도움이 될 것 같다</p> <p>③ 그저 그렇다</p> <p>④ 별로 도움이 되지 않을 것 같다</p> <p>⑤ 전혀 도움이 되지 않을 것 같다</p>
--

<표 17> 시행시 효과 여부

항 목	응답자(명)	비율(%)	비고
매우 도움이 될 것 같다	45	42.5	
약간 도움이 될 것 같다	33	31.1	
그저 그렇다	12	11.3	
별로 도움이 되지 않을 것 같다	10	9.4	
전혀 도움이 되지 않을 것 같다	6	5.7	

※ 응답비율에 대한 내림차순으로 정리함

3) 휴대전화번호 취득의 단속업무 영향 여부

이 방안을 시행하기 위해서는 단속경찰관이 운전자로부터 휴대전화번호를 알아내는 것이 필수이다. 이 과정이 단속업무에 얼마나 부담이 될 것으로 생각하는가를 질문한 결과 58.5%가 부담이 될 것이라고 응답하였고 33%가 부담이 되지 않을 것이라고 응답하였다.

3. 범칙금 납부 고지서를 작성할 때 운전자에게 휴대폰 번호를 물어 보는 것이 귀하의 단속업무에 부담이 될 것 같습니까?

- ① 전혀 부담되지 않을 것 같다
- ② 별로 부담되지 않을 것 같다
- ③ 그저 그렇다
- ④ 약간 부담될 것 같다
- ⑤ 매우 부담될 것 같다

<표 18> 휴대전화번호 취득의 단속업무 영향 여부

항 목	응답자(명)	비율(%)	비고
매우 부담될 것 같다	33	31.1	
약간 부담될 것 같다	29	27.4	
별로 부담되지 않을 것 같다	23	21.7	
전혀 부담되지 않을 것 같다	12	11.3	
그저 그렇다	9	8.5	

※ 응답비율에 대한 내림차순으로 정리함

4) 기타 의견

4번 설문항목은 주관식으로써, 경찰관의 의견을 자유롭게 기술하게 한 바 아래와 같이 모두 24건의 의견이 있었다.

이 중에서 특히 주목할 의견으로 ‘스티커 발부시 대부분 격하처리하는 실정임. 현실을 모르고 설문조사하고 있음’에 대하여 고려할 필요가 있다. ‘격하처리’란 운전자의 위반내용과 다른 위반사항으로 범칙금 고지서를 발부하는 것으로, ‘벌점 없는 썬 것으로 끊는 것’이다. 만일 휴대전화 번호가 있다면 감찰에서 피단속자에게 전화하여 격하처리 여부를 확인할 수 있게 된다. 이 때 격하처리 사실이 밝혀지게 되면 단속경찰관에게 여

러모로 불이익이 발생하게 된다는 것을 우려한 의견이다.

<표 19> 본 방안에 대한 경찰관들의 기타의견

No.	의 건
1	교통범칙금 통지서에 납부기간이 이미 기록되어 있어 불필요함
2	경찰 신뢰 향상. 써비스 분야 호감을 얻을것임
3	써비스 차원에서는 하는 것이 좋겠다. 그러나 갈수록 행정업무가 더 복잡하게 될 것이다
4	위반자의 단속과정은 감정이 상호 대립되는데 이 과정에서 휴대전화 번호를 묻는다는 것은 무리가 된다
5	왜냐하면 스티커 발부시 대부분 격하처리하는 실정임. 현실을 모르고 설문조사하고 있음
6	단속으로 기분이 상한 상태에서 휴대전화번호를 물어보면 화를 내지 않을까 부담됨
7	범칙금 미납으로 인해 면허정지되는 것을 구제할 수 있어 매우 유용할 것으로 생각된다
8	위반자는 대부분 기분이 나쁘다는 이유로 날인거부까지 하는 경우가 많은데, 휴대폰 전화번호까지 알려달라고 하면 개인정보라는 이유로 거부하는 경우가 대부분임
9	부담이 될 것 같진 않지만 허위로 진술할 가능성이 있음
10	개인사생활이라 기분 나빠할 수 있기 때문에 문자서비스를 받을 여부를 물어본 뒤 고지문자 보내는 것이 좋을듯
11	휴대폰 기술여부는 자유에 맡겨야 함
12	현재와 같이 범칙금 납부만으로 충분하며 휴대폰 전송시 개인사생활 침해 우려가 있으므로 스티커를 보완 활용하는 것이 좋을 것 같음
13	경찰신뢰도 향상에 도움이 될것으로 판단됨
14	전화번호를 묻는 것은 부담이 없지만, 단속경찰관에게 전화번호를 밝히지 않으려는 피단속자가 많을 것 같음
15	차량등록 혹은 면허증 갱신등에 휴대폰 or 일반전화 기재를 의무화 하면 도움이 많이 될 듯 합니다.
16	휴대폰 번호를 물어보면 운전자들이 부담을 느끼는 사람이 있을 것으로 마스크를 통한 홍보가 필요할 것 같다.
17	도움은 되나 위반자가 응하기 꺼려함
18	쓸데없이 휴대폰 번호를 물어보면 사생활 침해가 될것으로 사료됨. 왜 정부기관에서 휴대폰번호를 수집하는지 의문.
19	교통법규위반자 적발시 위반내용을 인정하지 않거나 단속한 경찰관데 대한 감정이 우선시 하는 태도로 서어비스 보다는 부정적 견해가 일부 예상됨
20	문자메시지 발송시 앞 멘트시 "친절한 서울경찰 교통법규.질서의식을 생활화 함

No.	의 건
	시다."를 하면 좋을것으로 생각합니다.
21	기일전 미리 납부한 범칙자에게 납부독촉(?) 문자발송은 또다른 불쾌감과 민원대상이 우려됨.
22	*지구대 휴대폰 조회기 추가 보급
23	국민정서상 아직까지는 범칙금 납부에 대하여도 자기자신 정당화 불만이 많은데 시기상조인것 같음
24	좋은 연구자료입니다. 무궁한 발전을 기원합니다.

※맞춤법·띄어쓰기를 교정하지 않고 그대로 옮김

라. 소결

이 방안에 대하여 효과가 있을지에 대해 일반인과 납부기한 후 납부자, 경찰관의 응답결과를 비교하면 <표 20>과 같다. 납부 기한을 넘겨서 경찰서에 방문하여 범칙금을 납부한 사람 100%는 모두 이 방안을 긍정적으로 생각하였고, 일선 경찰관은 73.6%가 긍정적으로 생각하고 있으며, 일반인은 45.5%정도가 긍정적으로 생각하고 있음을 알 수 있다.

납부기한을 넘겨서 범칙금을 납부한 사람은 이 방안에 대해 한 명도 부정적으로 생각하지 않으며, 일반인은 14.5% 그리고 경찰관은 15.1%가 부정적으로 생각하고 있는 것으로 나타났다.

<표 20> 설문조사결과 비교

구분	일반인	기한 후 납부자	경찰관
긍정적	45.50%	100%	73.60%
부정적	14.50%	0%	15.10%

4. 기대효과 분석

운전자가 단속 후 범칙금을 납부하지 않으면 경찰에서는 운전자에게 면허취소시까지 일반우편물을 3번, 등기우편물을 2번 발송한다. 이러한 행정처리를 위해 소요되는 우편요금은 단속 1건당 모두 4,250원이다.

<표 21> 범칙금 미납시 행정처리 우편요금

No	행 정 처 리 구 분	우편요금	종류	발송기관
1	즉결심판 출석통지서	250원	일반	지방청
2	즉결심판 최고서 발송	1,750원	등기	지방청
3	운전면허 정지처분 사전통지서 발송	250원	일반	경찰서
4	운전면허 정지처분 1차 결정통지서 발송	250원	일반	경찰서
5	운전면허 정지처분 2차 결정통지서 발송	1,750원	등기	경찰서
합 계		4,250원		

이를 참고하여 2007도에 범칙금 미납에 따른 행정처리를 위해 소요된 우편요금을 산출한 결과 최대 28억원 정도로 계산되었다<표 22>.4) 만일 2007년도를 기준으로 하여 범칙금 납부안내 문자메시지 발송비용을 계산한다면 최대 3천 백만원 정도로 추산되었다5).

- 4) 면허정지기간에 납부한 경우와 미납자에게는 모두 5번의 우편물이 발송되었음이 분명하기 때문에 정확한 금액을 계산할 수 있다. 그러나 ‘납부기한 만료 후 60일 이내’에 ‘즉결심판 출석통지서’와 ‘즉결심판 최고서’를 발송한 건수는 파악이 되지 않아 ‘납부기한 만료 후 60일 이내’에 범칙금을 납부한 전체 건수에 대하여 ‘즉결심판 출석통지서’와 ‘즉결심판 최고서’를 발송한 것으로 가정하여 최대 금액을 산출하였다. 따라서 실제로 소요된 우편요금은 28억원에 미치지 않을 것이다.
- 5) 2007년도 전체 단속건수에서 1차 납부기간 내에 납부한 건수를 제외하면 1,577,339건이다. 문자메시지 발송요금을 20원으로 가정하면 문자발송요금은 31,546,780원이 된다. 안내 문자메시지는 2차 납부기한 며칠 전에 보내고 그 전에 범칙금을 납부한 사람도 있을 것이므로 실제 문자메시지 발송요금은 3천 백만원에 미치지 않을 것이다.

<표 22> 2007년도 범칙금 미납에 따른 우편발송요금

구 분	건수	우편요금(원)	비고
납부기한 만료 후 60일 이내	658,691	1,317,382,000 (최대)	즉결심판 출석통지서 + 즉결심판 최고서 = 2,000원
면허정지 기간(40일)	171,539	729,040,750	즉결심판 출석통지서 + 즉결심판 최고서
미납	185,218	787,176,500	+ 운전면허 정지처분 사전통지서 + 운전면허 정지처분 1차 결정통지서 + 운전면허 정지처분 2차 결정통지서 = 4,250원
합계	1,515,448	2,833,599,250	

앞의 '2차 납부기한 후 범칙금 납부자를 대상으로 한 설문조사'에서 '범칙금 납부만료일을 사전에 알려준다면 기한 내에 납부하겠다'는 응답자가 100%였다. 이 설문결과를 근거로 한다면 범칙금 미납으로 발생하는 수십억원의 우편요금은 놀라울 정도로 감소할 것으로 예측할 수 있다. 또한 범칙금 납부율 향상에도 효과가 있을 것이며, 운전자가 범칙금 납부를 위해 경찰서 방문시 발생하는 비용 등도 감안하면 경제적 효과는 더 많아질 것이다.

뿐만 아니라 이러한 경제적 효과 외에도 국민의 불편함을 덜어주려는 경찰의 노력이 국민에게 감동을 주게 된다면 이는 금전적으로 환산할 수 없는 효과로 작용할 것이다.

III. 추진방안

1. 주요 추진사항

가. 관련 법령 검토

현재 범칙금 납부고지서에는 전화번호를 기입하는 공간이 있다. 이를 근거로 하여 운전자의 휴대전화번호를 물어 볼 수 있으나 이 전화번호를 이용하여 문자메시지를 보내는 것에 대해서는 관련법령을 검토해 볼 필요가 있다.

먼저, ‘공공기관의 개인정보보호에 관한 법률’ 제3조의 2에서는 다음과 같이 개인정보보호의 원칙을 정하고 있다.

제3조의2 (개인정보보호의 원칙) ①공공기관의 장은 개인정보를 수집하는 경우 그 목적을 명확히 하여야 하고, 목적에 필요한 최소한의 범위 안에서 적법하고 정당하게 수집하여야 하며, 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니 된다.

그리고 동법 제10조에서는 다음과 같이 처리정보의 이용 및 제공의 제한을 규정하고 있다.

제10조 (처리정보의 이용 및 제공의 제한) ①보유기관의 장은 다른 법률에 따라 보유기관 내부 또는 보유기관 외의 자에 대하여 이용하게 하거나 제공하는 경우를 제외하고는 당해 개인정보파일의 보유목적 외의 목적으로 처리정보를 이용하게 하거나 제공하여서는 아니 된다. <개정 2007.5.17>

②보유기관의 장은 보유목적에 따라 처리정보를 이용하게 하거나 제공하는 경우에도 업무수행에 필요한 최소한의 범위로 그 이용 또는 제공을 제한하여야 한다. <신설 2007.5.17>

③보유기관의 장은 제1항의 규정에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 당해 개인정보파일의 보유목적외의 목적으로 처리정보를 이용하게 하거나 제공할 수 있다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에도 정보주체 또는 제3자의 권리와 이익을 부당하게 침해할 우려가 있다고 인정되는 때에는 그러하지 아니하다. <개정 1999.1.29, 2007.5.17>

1. 정보주체의 동의가 있거나 정보주체에게 제공하는 경우

.....

5. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명등으로 동의를 할 수 없는 경우로서 정보주체외의 자에게 이용하게 하거나 제공하는 것이 명백히 정보주체에게 이익이 된다고 인정되는 경우

6. 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지에 필요한 경우

7. 법원의 재판업무수행을 위하여 필요한 경우

이 법에 의하면 운전자의 휴대전화번호를 취득할 때에는 반드시 목적을 설명하고 동의를 받아야 하며, 수집된 휴대전화번호의 용도는 범칙금 납부안내를 위한 문자메시지 발송에 한정된다고 볼 수 있다. 따라서 수집된 전화번호를 이용하여 경찰홍보 문자메시지를 발송하거나 감찰의 교통단속 격하처리 조사를 위한 용도로 사용할 수 없다. 다만 필요시 범죄 수사를 위해서는 각각의 범죄사건에 한정하여 전화번호정보를 이용할 수 있다.

‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’ 제50조에서는 광고성 문자메시지 전송제한시간을 오후 9시부터 그 다음 날 오전 8시까지로 정하고 있다. 물론 범칙금 안내 문자메시지는 영리목적이 아니지만 법에서 문자메시지 전송시간을 정하고 있다는 점을 반영해야 한다. 또한 휴일이나 야간에 범칙금 납부안내 메시지를 받는 것에 대해 좋게 생각하

는 사람은 많지 않을 것이다. 그러므로 범칙금 납부 안내 문자메시지를 전송하는 시간은 국민이 불편한 기분을 느끼지 않을 평일 업무시간 (09:00~18:00)으로 한정하는 것이 바람직하다.

제50조 (영리목적의 광고성 정보 전송 제한)

③ 오후 9시부터 그 다음 날 오전 8시까지의 시간에 수신자의 전화·모사전송기에 영리목적의 광고성 정보를 전송하려는 자는 제2항에도 불구하고 그 수신자로부터 별도의 사전 동의를 받아야 한다.

나. 범칙금 납부 영수증에 안내문 추가

현재 범칙금 납부 영수증 뒷면에는 다음과 같이 범칙금 통고처분에 대한 안내문이 있다⁶⁾.

1. 1차 납부기한 내에 범칙금을 납부하지 아니한 때에는 그 기한이 만료되는 날의 다음 날부터 20일 이내에 통고 받은 범칙금에 그 100분의 20을 더한 금액을 납부하여야 하며, 납부기한이 지난 때에는 수납을 하지 않습니다.

If the fine is not paid before the first deadline date, you must pay an additional charge of 20% within 20 days(The date following the date of the first deadline date up to the date of the second deadline date).

2. 만약 2차 납부기한까지 납부하지 아니한 때에는 납부기한 만료일 다음 날부터 60일 이내에 경찰서에 출석해서서 즉결심판을 받거나 통고받은 범칙금에 그 100분의 50을 더한 금액을 납부하여야 하며, 그렇지 아니한 때에는 40일간의 운전면허 정지처분을 받게 됩니다.

If the fine is not paid before the date, you must be present at the summary court hearing at the applicable police station within 60 days from the day following the date of the second deadline date or pay an additional charge amounting to 50% of the fined amount.

3. 「주민등록법」에 의한 주소지와 실제 거주지가 다른 때에는 운전면허증 관련 통지서가 귀하에게 도달되지 않아서 불이익을 받을 수도 있으므로 「주민등록법」 제10조에 따라 실제 거주지를 신고하시기 바랍니다.

6) 도로교통법 시행규칙 별지 제160호서식

4. 범칙금납부통고서를 잃어버리거나 손상시켜 못 쓰게 된 때에는 가까운 경찰서(교통계)[자치경찰대]에 가서서 재발급 받으시기 바랍니다.

If the citation is lost, displaced or damaged, you must have it reissued at a police station(at a municipal police force office).

5. 단속 내용에 이의가 있으시면 이 통고서를 받은 날로부터 10일 이내에 단속지 경찰서의 교통계(단속지 자치경찰대)에 이의를 제기하실 수 있으며, 이 경우에는 즉결심판을 받게 됩니다.

If you wish to appeal your case, you can file for an appeal at the district police station(Division of Traffic Affairs)[at the district municipal police force office] within 10 days from the date of receiving this notice. In this case, your appeal will be tried in court.

6. 범칙금영수증서는 3년간 보관하시기 바랍니다.

You must keep this "traffic citation fine notice" for 3 years.

여기에 추가로 ‘범칙금 납부와 관련하여 휴대전화로 안내 문자메시지가 수신될 수 있습니다.’ 라는 내용의 안내문을 납부영수증에 명시하는 것이 필요하다. 만일 이 방안이 시행되기 전까지 도로교통법 시행규칙이 개정되지 않거나, 이미 인쇄되어 있는 범칙금 납부영수증 용지를 모두 사용하기 전까지는 안내문구가 인쇄된 스티커를 범칙금 납부영수증 용지에 붙이는 방법을 사용할 수 있을 것이다.

다. 전산시스템 변경 · 구축

이 방안을 시행하기 위해서는 현재 경찰청에서 운영하는 TCS(Traffic Cop Information Management System) 시스템을 변경·구축해야 한다. 본 보고서에서는 주요 변경사항에 대해서 다루도록 한다.

1) 문자메시지 발송시스템 구축

범칙금 2차 납부기한 며칠 전에 범칙금 납부결과를 확인하여 미납건에 대해 자동으로 범칙금 납부안내 문자메시지를 발송하는 시스템을 구

축해야 한다.

2007년 범칙금 납부현황을 기준으로 하면 문자메시지 일일 발송예상량은 약 4,300여건이다⁷⁾. 휴일에는 문자메시지를 발송하지 않으므로 휴일(연휴) 전후로는 안내문자 발송량은 평일의 몇 배가 될 것이다. 이런 상황을 고려하여 일일 평균 예상 발송량보다 몇 배의 발송능력을 가진 시스템을 구축해야 한다.

현재 범칙금 납부 여부가 실시간으로 경찰에 통보되고 있다. 문자메시지 발송시점에서 범칙금 납부 결과와 비교하여 미납자에게만 문자메시지를 발송하도록 하는 것이 좋으나, 실시간 비교는 시스템에 부하를 미칠 수 있으므로 충분한 용량의 시스템을 구축하고 시스템을 합리적으로 설계해야 한다.

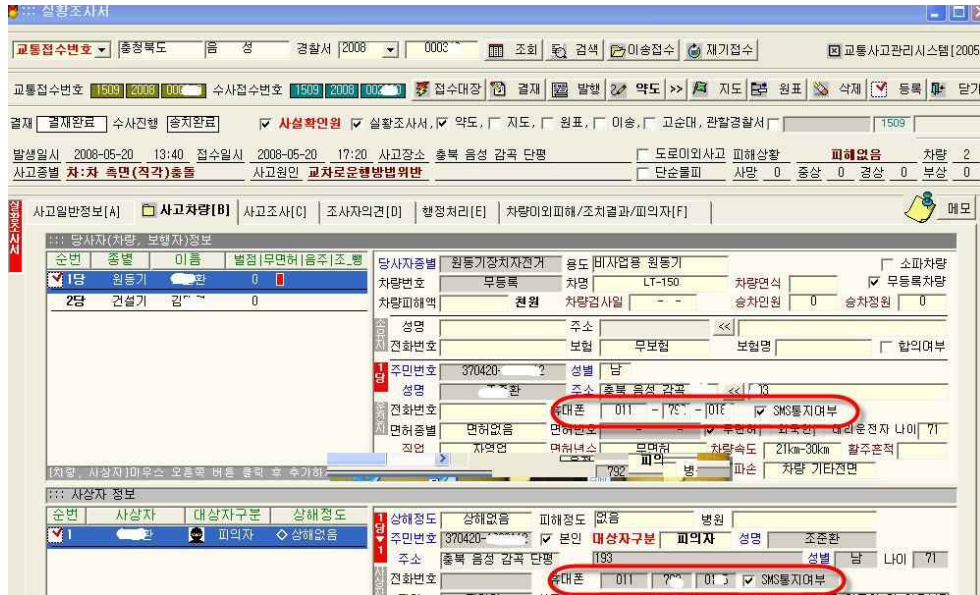
경찰에서는 교통사고나 수사사건 대상자에게 문자메시지로 처리경과를 알려주는 서비스를 시행하고 있다. 교통사고는 TAMS(Traffic Accident Management System, 교통사고관리시스템)에 문자메시지를 보내는 기능이 있으며, 수사사건은 CIMS(Crime Information Management System, 범죄정보관리시스템)에서 문자메시지를 보내고 있다.

TAMS에서 보내는 문자메시지는 수사국에서 운영하는 CIMS의 문자메시지 발송시스템을 이용하여 보내고 있다. 범칙금 납부안내 문자메시지 발송을 CIMS의 시스템을 이용할 수 있다면 시스템 구축 예산을 절감할 수 있을 것이다⁸⁾.

7) 2007년 단속건수 5,197,697 중에서 1차 납부기간 중 납부건수 3,619,957건을 빼면 1,577,739건이다. 이를 365(1년)로 나누면 4,323건이 된다.

8) CIMS 외에도 운전면허관리단에서도 문자메시지를 발송하고 있다. 현재 운영하고 있는 문자메시지 발송시스템을 이용하기 위해서는 부서간 협조가 필요할 것이다.

<그림 3> TAMS의 문자메시지(SMS) 통지 기능



1) 경찰관서용 TCS 프로그램 변경

<그림 4>는 경찰관서에서 교통단속내용을 입력하는 TCS 화면이다. 여기에 휴대전화번호와 문자메시지 통지여부를 설정·해제하는 기능을 추가하고, 문자메시지 회신번호로 사용할 전화번호(경찰서의 범칙금 담당 경찰관 전화번호)를 관리하는 기능이 있어야 한다.

<그림 4> 전화번호 입력기능이 없는 TCS(일반단속)

교통경찰업무관리 시스템 사용자: TCSDBDGM PC IP: 10.16.15.188 접속서버: NODE41

통고처분 입력

내 10의 관할관서 : 음성경찰서 ver. 2007.01.31

발부유형	운전자	접수일련번호	2008-
스티커번호	0000 - 1-1509-	위반자성명	
조회구분	면허번호	주민번호	-
면허번호		스쿨존 여부	<input type="checkbox"/>
주소		2차납부기한	-
발부일자	2008-11-18	가산금	0
1차납부기한	-	면허별점	0
범칙금		위반법조항	
법조항조회		상세내용	
법조항코드		위반일시	2008-11-18 00:00
상세내용		차량번호	
위반일시		용도	
위반장소		차종	
용도		단속자계급	
단속자계급		단속자성명	

등록 취소 [F3] 종료

Message: 스티커번호는 범칙금통지서번호 중 0137 다음번호부터 입력하세요

<그림 5> 전화번호 입력기능이 있는 TCS(주취자단속)

통고처분 축결심판 현장과태료 입금지정계좌 무인 범법 위반 주취단속 지방청업무 코드 게시판 통계 지침 이력

적발보고서 작성

스티커번호 0000 - 1-1509- 접수일련번호 2008-

주취운전축정

음주축정유형		음주위반유형	단순음주
음주축정일시	2008-11-18 00:00	속정기거번호	
음주축정장소		발부일자	2008-11-18
속정기모델명		범칙금	0.000 %
음주축정결과		위반일시	2008-11-18 00:00

주취운전자

성명		차량번호		전화번호	
조회구분		면허번호	-	주민번호	-
주소					

참고인

성명		전화번호	
주소			

단속자

소속관서	음성경찰서	소속부서	
계급		성명	
인수자			
소속			
계급		성명	

ver. 2007.06.21

등록 취소 [F3] 종료

Message: F2 키를 누르면 업무지침, Shift+F1 키를 누르면 사용법을 보실 수 있습니다.

2) PDA 프로그램 변경

현재 경찰PDA에는 범칙금 납부고지서 발부시 피단속자의 전화번호를 입력하는 기능이 없다. 경찰관서 PC에서 사용하는 TCS 프로그램은 경찰청 자체 개발인력이 프로그램을 개발하기 때문에 개발예산이 필요하지 않으나, PDA는 외부업체에서 개발하였기 때문에 전화번호를 입력하는 기능을 추가할 경우 개발예산이 발생할 것이다.

<그림 6> 전화번호를 입력할 수 없는 PDA 교통단속 프로그램



라. 경찰 사칭 보이스피싱에 대한 대응

이 방안이 시행되면 경찰을 사칭하여 은행 ATM기기로 범칙금을 납부하게 유도하는 보이스피싱이 발생할 가능성이 매우 크다. 따라서 이에 대한 대책을 미리 마련해야 한다.

<그림 7>은 은행 ATM기기에서 기기 사용 전 보여주는 사기경고 화면이고 <그림 8>은 계좌 이체시 사기를 경고하는 화면이다. 최신 ATM

기기에서는 계좌 이체시 한국어 음성으로도 경고를 하고 있다. <그림 9>는 외국어로 이용하는 ATM 기기 화면이다. 안내화면을 외국어로 바꾸는 것은 보이스피싱 피의자가 사기대상자를 속이기 위해 사용하는 방법으로, 외국어 화면에서는 마지막 이체 직전에 한글로 전화사기를 경고하고 있다.

이와 같이 금융기관은 보이스피싱 사기를 예방하기 위하여 여러 가지 방법을 사용하고 있다. 경찰에서는 범칙금 납부와 관련한 전화사기를 예방하기 위한 다방면에 걸친 대책을 미리 강구해야 할 것이다.

<그림 7> 은행 ATM기기의 사기주의 안내 화면



<그림 8> ATM에서 계좌이체시 사기주의 안내 화면



<그림 9> 외국어 상태의 ATM 계좌이체시 사기주의 안내화면



마. 40자 이내의 효과적인 안내문구 정의

문자메시지에는 SMS와 MMS가 있다. SMS는 Short Message Service로서 한글 40자 까지만 전송할 수 있다. 반면에 MMS는 Multimedia Message Service로서 한글메시지를 1천자도 보낼 수 있으며 사진, 그림, 음악파일 등도 첨부하여 보낼 수 있다. SMS는 모든 휴대폰에서 수신할 수 있으나 MMS 기능이 없는 구형 휴대폰에서는 수신할 수 없다. 아직까지 MMS 기능이 없는 휴대폰을 사용하는 사람이 많기 때문에 범칙금 납부안내 메시지는 SMS로 보내야 한다.

<표 23> SMS와 MMS 비교

구분	발송문자수	지원 휴대폰	발송비용
SMS	한글 40자 이하	모든 휴대폰 가능	싸다
MMS	한글 40자 초과 가능	일부 휴대폰만 가능	비싸다

40자 이내에 모든 안내를 담을 수는 없다. 따라서 다음과 같은 사항을 고려하여 꼭 필요한 내용을 함축적으로 담은 안내문을 정해야 한다.

첫째, 운전자의 이름을 명시하지 않아야 한다. 이는 개인정보보호 목적도 있지만, 운전자가 전화번호를 다르게 알려 주거나 경찰관이 전화번호

호를 잘못 기록, 입력했을 경우 등을 위해서이다.

둘째, 범칙금 납부기한을 정확하게 알려주어야 한다.

셋째, 미납시 운전자가 받게 되는 불이익을 알려주어야 한다.


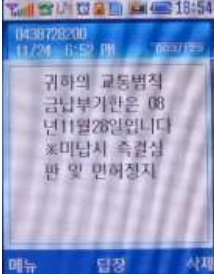
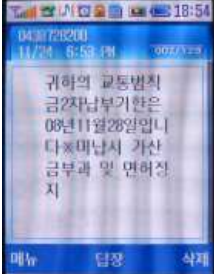

넷째, 안내 문자메시지에 대하여 문의할 수 있는 회신번호를 알려주어야 한다. 회신번호는 문자메시지 본문에는 포함하지 않고 문자메시지 수신화면에서 통화버튼을 눌렀을 때 바로 연결할 수 있는 Callback번호를 사용한다. 회신번호는 경찰서의 범칙금 담당자 전화번호를 사용하거나 경찰민원 대표전화번호(1566-0112)를 사용하는 방법이 있다. 각각의 경우에 대하여 장단점을 비교해 보면 <표 24>와 같다. 이러한 장단점을 비교하였을 때 회신번호는 경찰서 담당자 전화번호로 하는 것이 더 효과적이라고 볼 수 있다.

<표 24> 안내 문자메시지의 회신번호 비교검토

구분	장점	단점
경찰서의 범칙금 담당자 전화번호	<ul style="list-style-type: none"> ● 담당자의 신속한 민원해결 	<ul style="list-style-type: none"> ● 범칙금 납부를 가장한 보이스 피싱 피해 발생예상 ● 문의전화 폭주시 업무지장
경찰민원 대표전화번호 (1566-0112)	<ul style="list-style-type: none"> ● 24시간 민원상담 가능 ● 경찰민원 대표전화번호 홍보효과 큼 	<ul style="list-style-type: none"> ● 민원실 상담범위의 한계(조회 불가)에 따른 민원인 불편 증대 ● 담당자 연결이 필요한 경우 전화돌림에 대한 민원인 불만 발생

앞의 고려사항을 반영한 문구안과 그 수신화면은 <그림 10>과 같다. 문구안을 정할 때에는 일반인을 대상으로 설문조사를 실시하여 가장 효과적인 것을 선택하는 것이 바람직하다.

<그림 10> 안내메시지 문구안 및 휴대폰 수신화면

<p>귀하의 교통범칙 금납부기한은 08 년11월28일입니 다※미납시 가산 금,즉결심판,면허 정지</p>	<p>귀하의 교통범칙 금납부기한은 08 년11월28일입니 다※미납시 즉결 심판 및 면허정 지</p>	<p>귀하의 교통범칙 금2차납부기한은 08년11월28일입 니다※미납시 가 산금부과 및 면 허정지</p>	<p>귀하의 교통범칙 금2차납부기한은 08년11월28일입 니다※미납시 즉 결심판 및 면허 정지</p>
			

※휴대폰에 따라서 메시지 수신화면이 다르게 나타남

바. 휴대전화번호 수집을 위한 교통단속 지침 마련

2003년도에 경찰청에서 만든 교통단속처리지침(교안 63310-2165) 마지막 부분에는 ‘교통외근요원의 자세’를 2페이지에 걸쳐 명시하고 있다. 그 중에서 ‘교통단속에 임하는 자세’와 ‘단속절차’에 대하여 다음과 같이 기술하고 있다.

○ 교통단속에 임하여

- 교통단속시 상대방에게 불쾌하거나 감정을 자극하는 말은 삼가야 한다.
- 교통사고 주요요인행위에 대해서는 중점 단속하되, 가족 동승차량이나 지리 미숙자의 경미한 위반행위에 대해서는 계도위주로 처리한다.
- 애매한 위반행위에 대해서는 계도처리하여 단속과정에서 시비가 발생하지

않도록 한다.

- 곡각지나 교각 뒤와 같이 잘 보이지 않는 곳에서는 단속을 지양하여 비노출 단속이라는 오해가 없도록 한다.
- 출·퇴근시간 등 혼잡시간대에는 단속보다는 소통위주 교통관리를 실시한다.
- 무인교통단속장비를 적극 활용하여 단속과정에서 마찰을 없애고 객관적인 단속이 이루어질 수 있도록 한다.

○ 단속 절차는

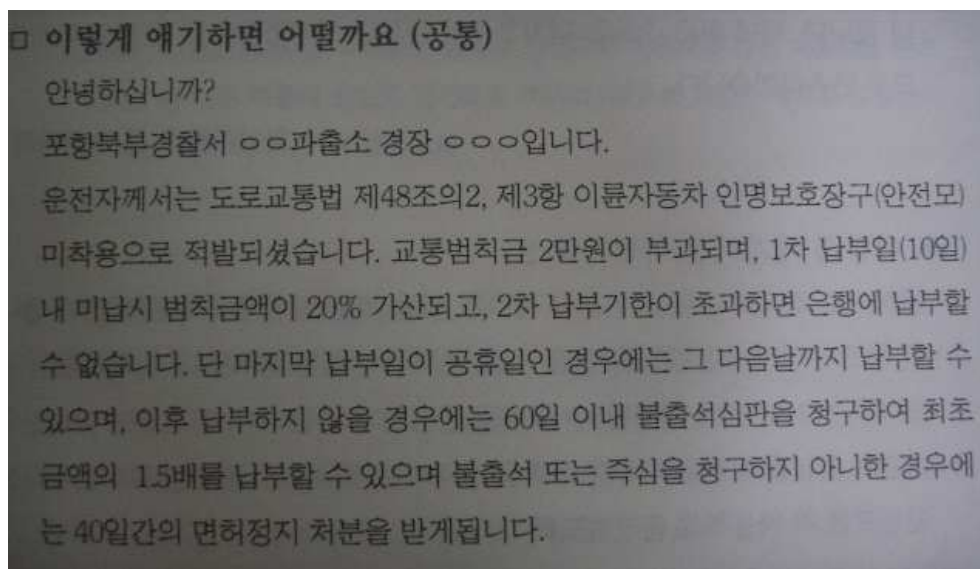
- 명백한 위반사실 확인 후 안전장소로 유도
- 경례 후 소속과 계급, 성명을 밝힘
예) 안녕하십니까. ○○경찰서 ○○○ 경장입니다.
- 위반내용과 적용법규 설명 후 정중히 면허증 제시 요구
예) 선생님께서는 지금 도로교통법 제5조 신호위반을 하셨습니다. 죄송하지만 면허증을 제시해 주십시오.
- 통고처분 후 이의신청절차 안내
예) 단속에 이의나 불만이 있으시면 10일 이내 ○○경찰서 교통계에 이의신청을 하십시오. 정당성이 인정되면 즉결심판에서 구제를 받으실 수 있습니다.
- 경례와 함께 간단한 인사말
예) 협조해 주셔서 감사합니다.
안녕히 가십시오. (안전운행 하세요)

현재 경찰관은 단속을 위해 운전자로부터 면허증을 받고 나면 운전자와 별 다른 대화가 없어도 단속을 종료할 수 있다. 그러나 이 방안을 시행하기 위해서는 휴대전화번호를 알아내기 위한 절차가 추가되어야 한다. 이러한 구체적인 절차에 대해서는 좀 더 심도 있는 연구가 필요하다. 경찰의 휴대전화번호 취득의 취지가 운전자의 편의를 위한 것임을 충분히 이해시켜 운전자가 별 다른 거부감 없이 전화번호를 알려 줄 수 있는 방법을 연구하여 지침을 만들어야 한다.

이와 관련한 지역경찰서의 활동사례가 있다. 포항북부경찰서에서는

2001년도에 「“교통지도단속” 이렇게 하여 국민불만을 줄여 갑시다!」라는 책을 발간하였다. 이 책에는 위반항목에 대하여 사안별로 단속시 착안점 및 위반자의 예상항변을 제시하고 각 사례마다 현장 경찰이 제시한 대응(대화) 방안을 소개하고 있다⁹⁾.

<그림 11> 교통단속시 경찰관의 대응(대화) 방안



(출처: 포항북부경찰서, “교통지도단속” 이렇게 하여 국민불만을 줄여 갑시다!, 2001.)

이처럼 단속시에 휴대전화번호 취득을 원활하게 할 수 있게 하는 여러 가지 좋은 아이디어를 모으는 활동이 추진되면 좋은 방안이 도출될 수 있을 것이다. 이와 함께 새롭게 바뀐 교통단속지침이 있을 경우 함께 반영하여 새로운 교통단속지침서를 발간하도록 해야 한다.

9) 이 책에서 다룬 위반사항은 다음과 같다.

안전띠 미착용, 주정차 위반, 이륜자동차 인명보호장구 미착용, 무단횡단 보행자, 속도위반, 무면허 운전, 음주운전, 신호위반, 중앙선 침범, 앞지르기 금지위반, 보행자 보호의무위반, 관광버스 가무행위.

2. 경찰 분야별 주요 담당업무

앞에서 살펴본 바와 같이 이 방안을 시행하기 위해서는 경찰의 여러 관련부서가 함께 힘을 모아야 한다. 경찰조직 전반에 걸쳐 관련 부서가 모인 TFT를 구성하여 세부 시행방안을 마련하고, 서비스 시행시에는 전 경찰조직이 일사분란하게 업무를 추진하여 단기간에 제도를 정착시키도록 해야 한다.

<표 25> 경찰 분야별 주요 담당업무

부 서	담 당 업 무
TFT	<ul style="list-style-type: none"> ● 교통관리관실 주관으로 관련 부서가 참여하는 TFT
교통관리관실	<ul style="list-style-type: none"> ● 전산시스템 구축 <ul style="list-style-type: none"> - TCS 시스템 및 프로그램 - PDA 프로그램 변경 ● 교통단속처리지침 변경 <ul style="list-style-type: none"> - 효과적인 휴대전화번호 수집 방법을 마련, 교통단속처리지침에 반영 ● 범칙금 납부고지서 개정(도로교통법시행규칙) <ul style="list-style-type: none"> - 문자메시지 발송에 대한 안내문 추가 ● 40자 이내의 효과적인 안내문구 정의 ● 각 지방청별 추진 실적 분석
수사국	<ul style="list-style-type: none"> ● 경찰을 사칭하여 범칙금 납부 유도하는 보이스피싱 대비 <ul style="list-style-type: none"> - 금융기관과 협조 ● CIMS의 문자메시지 발송시스템 이용시 협조
대변인실	<ul style="list-style-type: none"> ● 각종홍보활동을 통한 국민관심 유도 및 서비스 인식 <ul style="list-style-type: none"> - 기본 언론매체를 이용한 홍보 - 정부전광판을 이용한 홍보 - UCC 포털을 이용한 홍보 - KTV(한국정책방송) 홍보
감사관실	<ul style="list-style-type: none"> ● 민원실 상담지침 마련 ● 수집된 전화번호를 이용한 감사활동 금지(개인정보보호법 근거)

부 서	담 당 업 무
혁신기획단	<ul style="list-style-type: none"> ● 서비스 만족도 모니터링 후 개선점 도출
경무기획국	<ul style="list-style-type: none"> ● 홈페이지를 이용한 홍보 <ul style="list-style-type: none"> - 홍보 이메일 발송 - 경찰기관 홈페이지, 블로그 홍보 방침 마련 ● 우편요금 절감에 따른 예산 재배정
경비국	<ul style="list-style-type: none"> ● 기동대 경찰관·전의경 교양 협조
생활안전국	<ul style="list-style-type: none"> ● 지구대·파출소 경찰관 교양 협조
정보통신관리관실	<ul style="list-style-type: none"> ● 필요시 전산시스템에 대한 국정원보안심의 협조 ● 필요시 개발인력지원
지방경찰청	<ul style="list-style-type: none"> ● 지역언론 홍보 ● 지역경찰관 교양

IV. 결 론

‘범칙금 납부기한 만료 전 운전자에게 문자메시지를 보낸다’라는 아이디어에 대하여 검토한 결과 본 연구는 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 예상되는 효과는 매우 크다. 경제적으로는 최대 수십억원의 예산절감 효과가 예상되며, 금액으로 환산할 수 없는 경찰이미지 향상도 예상된다.

둘째, 설문조사 결과 일반인은 46%, 경찰은 74%, 기한 후 범칙금 납부자는 100%가 이 방안이 효과가 있을 것이라고 생각하였다. 이 방안을 실시하기 위해 가장 중요한 휴대전화번호 알림 여부에 대해서는 일반인의 52%, 기한 후 범칙금 납부자는 100%가 알려줄 수 있다고 응답하였다. 단속시 운전자에게 휴대전화번호를 물어보는 것에 대하여 경찰관의 59%가 부담이 된다고 응답하여 이 방안의 성공여부가 일선 경찰관에게 달려있다는 것을 예상할 수 있었다.

셋째, ‘공공기관의 개인정보보호에 관한 법률’에 의거, 단속시 휴대전화번호 수집 목적을 운전자에게 알리고 동의를 얻어야 한다. 수집된 전화번호는 범칙금 납부기한 안내 목적 외에는 사용할 수 없다.

넷째, 본 방안을 시행하기 위해서는 많은 경찰부서의 협조가 필요하다. 교통관리관실을 주축으로 한 TFT를 구성하여 세부 시행방안을 마련하고, 서비스 시행시에는 전 경찰조직이 일사분란하게 업무를 추진하여 단기간에 제도를 정착시키도록 해야 한다.

참고문헌

I. 단행본

포항북부경찰서, “교통지도단속” 이렇게 하여 국민불만을 줄여 갑시다! , 2001.

경찰청, 도로교통관계법령집, 2008.

경찰청, 도로교통법 등 교통단속 업무 해설집, 2008.

경찰청, 2008 경찰백서.

김남현·문병혁, 경찰교통론, 경찰대학, 2007.

II. 기타

1. 주요 참고 웹사이트

법제처, <http://www.moleg.go.kr> .

경찰청, <http://www.police.go.kr> .

네이버, <http://www.naver.com> .

엠파스, <http://www.empas.com> .

다음커뮤니케이션스, <http://www.daum.net> .

구글, <http://www.google.com> .

2. 도움주신 분(가나다 순)

박철완 경사, 치안정책연구소.

손정미 주무관, 경찰청 교통관리관실.

이상수 연구관, 치안정책연구소.

이용희 경사, 충북 음성서 교통관리계.

임종만 사무관, 경찰청 교통관리관실.

임재명 팀장, 한국정보보호진흥원 스팸대응팀.

조은순 경감, 치안정책연구소.

차건상 박사, 행정안전부 개인정보보호과.

최충렬 경감, 경찰청 정보통신관리관실.

한경호 경위, 경찰청 교통관리관실.

도로교통공단 수원지부.

서울지방경찰청 지구대 경찰관.

경기지방경찰청 민원실.

문자메시지를 이용한 범칙금 납부 안내 설문조사

치안정책연구소 연구관 권태형(031-283-5231)

교통범칙금을 운전자가 납부기한(30일)내에 미납할 경우 즉결심판대상자로 전환됩니다.

대부분의 운전자는 고의로 범칙금을 미납하는 것이 아니라 납부고지서 분실 및 관심부족 등으로 미납하고 있는 경우가 많습니다.

이에, 경찰에서는 납부기한 만료일 전에 문자메시지로 납부안내를 하여 운전자의 편의를 돕는 방안을 검토하고 있습니다.

이와 관련하여 아래 설문에 답해 주시기 바랍니다.

1. 교통위반으로 단속되어 범칙금스티커를 받을 때 납부기간 안내용으로 귀하의 휴대폰 번호를 알려주실 수 있습니까?

휴대폰 번호는 상기 용도 외에는 사용하지 않으며, 납부 후에는 폐기합니다.

- ① 휴대폰 번호를 알려 줄 수 있다.(3번으로)
- ② 휴대폰 번호를 알려 줄 수 없다.(2,3번으로)

2. 휴대폰 번호를 알려 줄 수 없는 이유는 무엇입니까?(복수응답 가능)

- ① 경찰이 용도 외에 휴대폰 번호를 사용할 것 같다.
- ② 단속된 것도 기분 나쁘는데 휴대폰 번호까지 알려 주기 싫다.
- ③ 나는 절대로 납부기간을 넘기지 않으므로 알려 줄 필요 없다.
- ④ 기타(자유롭게 기술)_____

3. 이와 같은 방법이 귀하의 범칙금 납부에 도움이 될 것으로 생각하십니까?

- ① 도움이 될 것 같다.
- ② 그저 그렇다.
- ③ 도움이 되지 않을 것 같다.

대단히 감사합니다.

■ 설문 조사 ■

성명: (남, 여) 나이: 세 연락처:

운전자의 실수로 교통범칙금 납부기간을 경과하게 되어 범칙금 원금에 50%의 가산금을 납부하거나, 차량의 압류, 또는 운전자의 자동차 면허정지 처분을 받는 사례가 많아, 이를 사전에 예방하고자 경찰에서는 휴대폰 문자메시지를 통한 납부기간 사전안내 서비스를 시행하고자 다음과 같이 설문 조사를 받고자 하오니 협조하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하는 미납된 교통범칙금을 처리하고자 경찰서를 방문한 것인가요
가) 그렇다 나) 아니다 다) 기타() 라)
2. 귀하가 교통범칙금을 납부기간내에 납부하지 못한 이유는 무엇인가요
가) 교통범칙금 용지 분실 나) 납부기간을 잊어버려서
다) 납부하고 싶지 않아서 라) 기타()
3. 그럼 범칙금을 미납하게 된 것은 어떤 경위로 알게되었나요
가) 경찰서에서 안내통지가 와서 나) 갑자기 생각나서
다) 보관중인 교통범칙금을 발견하고 라) 기타()
4. 귀하는 현재 주소지와 거주지가 같은가요
가) 다르다 나) 같다 다) 같지만 집에는 자주 안 간다
5. 단속 당한 억울한 감정으로 교통범칙금을 납부하지 않겠다고 생각한 적은 있나요
가) 있다 나) 없다 다) 시간이 지나면서 할 수 없이 납부한다.
6. 범칙금을 기간내에 납부하지 않으면 원금의 50% 가산금이 부여되고, 운전자에게 자동차 운전면허가 40일 강제 정지처분 된다는 것은 알고 있나요
가) 안다 나) 모른다
7. 만약 위 6번 설문에서 가산금 부여 및 면허정지처분이 된다는 것을 알았다면, 범칙금을 미리 납부하겠나요
가) 그렇다 나) 안 낸다
8. 만약 경찰에서 귀하의 범칙금 납부만료일을 사전에 통보해 준다면, 귀하는 범칙금을 기한 내에 납부하겠나요
가) 바로 납부한다 나) 신경 안쓴다 다) 납부하지 않는다
9. 그럼 귀하의 휴대폰으로 범칙금 납부만료 기간을 경찰서에서 문자메시지로 전송해 주는 서비스에 대해서 어떻게 생각하나요
가) 좋은 방법이다 나) 좋지 않다 다) 기타()
10. 교통단속 과정에서 귀하께 전화번호를 적기 위해 묻는다면 순순히 응답 하겠는가요
가) 알려준다 나) 안 알려 준다 다) 기타()
11. 만약 시행된다면 범칙금을 납부하지 못하는 경우가 줄어들 것이라고 생각하나요
가) 상당히 줄어든다 나) 효과 없을 것이다 다) 모르겠다 라) 기타

문자메시지를 이용한 범칙금 납부 안내 설문조사

경찰대학 치안정책연구소 연구관 권태형(경비 61-5207)

교통범칙금 납부기간을 경과하게 되어 범칙금 원금에 50%의 가산금을 납부하거나 운전자의 자동차 면허정지 처분을 받는 사례가 많습니다.

치안정책연구소는 이를 사전에 예방하고자 단속시 위반자의 휴대폰 번호를 수집하여 납부기간 만료 전에 납부안내 문자메시지를 발송하는 방안을 연구하고 있습니다.

이에 다음과 같이 설문 조사를 하오니 협조하여 주시기 바랍니다.

설문조사결과는 연구용도로만 사용되며 개인정보는 수집하지 않습니다.

1. 귀하의 계급은 다음 중 무엇입니까?
① 순경 ② 경장 ③ 경사 ④ 경위 ⑤ 전의경

2. 이 방법이 운전자의 범칙금 납부에 도움이 될 것으로 생각하십니까?
① 매우 도움이 될 것 같다
② 약간 도움이 될 것 같다
③ 그저 그렇다
④ 별로 도움이 되지 않을 것 같다
⑤ 전혀 도움이 되지 않을 것 같다

3. 범칙금 납부 고지서를 작성할 때 운전자에게 휴대폰 번호를 물어 보는 것이 귀하의 단속업무에 부담이 될 것 같습니까?
① 전혀 부담되지 않을 것 같다
② 별로 부담되지 않을 것 같다
③ 그저 그렇다
④ 약간 부담될 것 같다
⑤ 매우 부담될 것 같다

4. 이와 관련하여 의견이 있으시면 자유롭게 기술하여 주세요.

대단히 감사합니다.

책임연구보고서 2008-07

문자메시지를 이용한 범칙금 납부 안내 방안

발행일 : 2008년 12월 26일

발행인 : 김 길 배

발행처 : **치안정책연구소**

경기도 용인시 기흥구 연동1길 29

홈페이지 : www.psi.go.kr

이 책의 무단 복제를 금합니다.

이 책자에 게재된 내용은 연구자 개인의 의견이며
치안정책연구소 공식견해가 아님을 밝혀드립니다.



POLICE SCIENCE INSTITUTE