



보도시점 2026. 7. 8.(수) 조간 온라인·방송 2026. 7. 7.(화) 12:00

국민 일상 속 불편은 덜고, 안전과 편의는 높이는 경찰청 ‘국민 체감 과제’ 본격 추진

- 교통 과태료 모바일 고지, 원격 화상 조사, 해외 피싱 조직 송환 시 선제적 안내 등 국민 삶을 바꾸는 생활밀착형 서비스 확대

경찰청은 국민이 일상에서 겪는 크고 작은 불편을 해소하고, 한층 편리하고 세심한 치안 서비스를 제공하기 위해 생활밀착형 ‘국민 체감 과제’ 14건을 선정하여 본격적인 추진에 나선다.

이번 과제는 치안 현장에서 활약하는 경찰관들의 생생한 아이디어와 경찰청 각 부서에서 발굴한 과제를 바탕으로, 국민이 즉시 효과를 체감할 수 있고 신속한 도입이 가능한 과제 위주로 엄선되었다.

세부적으로는 △민원 편의 △수사 편의 △알권리 △국민 안전 등 국민 생활과 밀접한 4개 분야 14건으로 구성되었으며, △교통 과태료 고지서 모바일 발송 및 위반 영상 확인 서비스 △원격화상조사시스템 도입 △해외 피싱범 송환 시 피해자 대상 선제적 정보 안내 △사건사고사실확인원 온라인 발급 등이 있다.

민원 편의	1. 교통 과태료 모바일 고지 및 정보무늬(QR코드) 위반 영상 확인
	2. 경범죄 범칙금 통고서 모바일 발송(종이 고지서 대체)
	3. 운전면허증 재발급 시 온라인 사진 변경(수령 시 경찰서·면허시험장 1회 방문)
	4. 경찰서 방문이 필요 없는 온라인 집회신고제 도입
	5. ‘모두의 경찰관’ 인공지능 서비스 도입으로 경찰 민원 편의성 제고
	6. 사건사고사실확인원 온라인 신청 및 발급 서비스 도입
수사 편의	7. 사건관계인 불편 최소화를 위한 원격화상조사시스템 도입
	8. 일반인도 쉽게 쓰는 주요 죄종 ‘간이 진술서 작성 가이드’ 확대
	9. 중증 지적장애인 성폭력 피해조사 기법 개발 및 진술오염 방지 기준 수립
알 권리	10. ‘사건통지 가이드라인’ 마련으로 사건 중간·결과 통지 내실화
	11. 해외 피싱조직 송환 시 피해자 대상 진행상황 선제적 안내
국민 안전	12. 아파트 공동현관 자동출입시스템 구축으로 112신고 현장 대응시간 단축
	13. 디지털 성착취물 삭제·차단 요청 절차 신속화
	14. 스토킹 가·피해자 신속·정확한 위치 확인으로 현장 대응력 강화

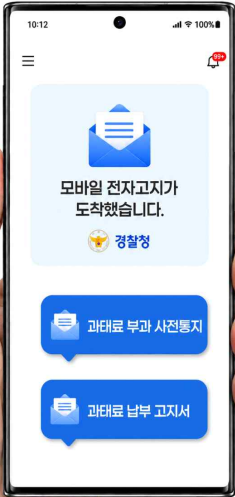
「교통 과태료 고지서」 … 이제 휴대 전화로 받고 위반 영상도 바로 확인

그동안 교통 과태료 고지서는 위반 사진 1장만 첨부된 채 종이 우편물로 발송되었다. 이 때문에 우편물을 제때 확인하지 못해 의도치 않게 납부 기한을 놓치는 사례가 많았고, 위반 영상을 확인하기 위해서는 경찰서를 직접 방문해야 하는 번거로움도 컸다.

앞으로는 종이 우편물 대신 휴대 전화로 과태료 고지서를 전자적 방식(예: 카카오톡 알림톡)으로 발송하고, 위반 영상을 확인할 수 있는 정보무늬(QR코드)를 넣어, 경찰서 방문 없이도 간편하게 본인 인증 후 위반 영상을 즉시 확인할 수 있도록 개선한다.

이를 통해 국민은 교통 과태료 부과 사실을 신속·정확하게 안내받고, 위반 사실과 관련된 영상도 언제 어디서나 편리하게 확인할 수 있게 된다. 국민 편익이 크게 높아지는 동시에 과태료 체납 방지와 종이 우편물 발송에 드는 행정비용 절감 효과도 함께 기대된다.

현재 대국민 서비스 제공을 위해 관련 전산시스템을 차질 없이 구축하고 있으며, '26년 11월 중 시범운영을 통해 첫선을 보일 예정이다.

<table><tr><td>위반일시</td><td>2020년 12월 02일 11시 54분</td></tr><tr><td>위반장소</td><td>강원 원주시 봉산동 1202 삼광택지 gs편의점 앞</td></tr><tr><td>위반내용</td><td>통행구분 위반(중앙선 침범에 한함)</td></tr><tr><td>적용법조</td><td>도로교통법 제13조3항</td></tr><tr><td>일련번호</td><td>[REDACTED]</td></tr></table> 서울노원경찰서장 (관인)	위반일시	2020년 12월 02일 11시 54분	위반장소	강원 원주시 봉산동 1202 삼광택지 gs편의점 앞	위반내용	통행구분 위반(중앙선 침범에 한함)	적용법조	도로교통법 제13조3항	일련번호	[REDACTED]	 모바일 전자고지가 도착했습니다. 경찰청 과태료 부과 사전통지 과태료 납부 고지서	 → 본인인증 ↓ 
위반일시	2020년 12월 02일 11시 54분											
위반장소	강원 원주시 봉산동 1202 삼광택지 gs편의점 앞											
위반내용	통행구분 위반(중앙선 침범에 한함)											
적용법조	도로교통법 제13조3항											
일련번호	[REDACTED]											
개선 전(현재)	개선 후(예시)											

「원격화상조사시스템 도입」… 경찰서 방문 없이 조사 가능

경찰 수사는 간단한 진술이나 사실관계 확인을 위해서도 대부분 대면조사를 원칙으로 진행됐다. 이 때문에 원거리 거주자나 거동이 불편한 분들, 신분 노출을 꺼리는 참고인 등은 출석 자체에 심리적·시간적 부담을 느끼는 경우가 적지 않았다.

이번에 새롭게 도입되는 ‘원격화상조사시스템’을 활용하면 경찰관서에 출석하지 않고도 자택이나 직장 등 편안한 공간에서 사용기기(개인용컴퓨터, 스마트폰, 태블릿 등)의 제약 없이 비대면으로 조사를 받을 수 있다.

이를 통해, 국민으로서는 생업이나 일상생활에 미치는 지장이 최소화되고, 경찰 또한 더 효율적이고 신속한 수사가 가능해질 전망이다.

현재 경찰청은 참고인을 대상으로 전국 시범운영 중이며, 시범운영 이후 연내 정식 시행할 예정이다.

아울러, 향후 전국 시범운영 과정에서 나타나는 문제점을 지속해서 보완하고, 제도의 안정적인 정착을 위해 보완을 완료한 후 '26년 하반기까지 원격화상조사 관련 업무 지침도 마련할 계획이다.

- 간단한 참고인 조사를 위해 매년 수십만 명이 수사기관 출석 국민의 불편 가중
- 원격지 거주, 거동불편, 신분노출 보복 우려로 출석 기피, 조사 지연 발생

[최근 3년간 진술조서 작성건수]

2023년	2024년	2025년
911,916건	989,287건	977,209건

피조사자
(수용거주)

왕복 이동만
3시간 이상

경찰관서

참고인 등 사건관계인의 접근 편의성 향상

사건관계인

조사 공간

집, 사무실 등

유치장, 교정기관

도구

모바일

PC, 노트북

원격 화상 조사 시스템

본인인증

영상녹화동의서

화상 조사

영상녹화
(참고인 동의 시)

진술조서

경찰관서

수사관 등

•기관 출석에 따른 국민의 시간과 비용 절감 및 효율적 조사 가능

개선 전(현재)

개선 후(예시)

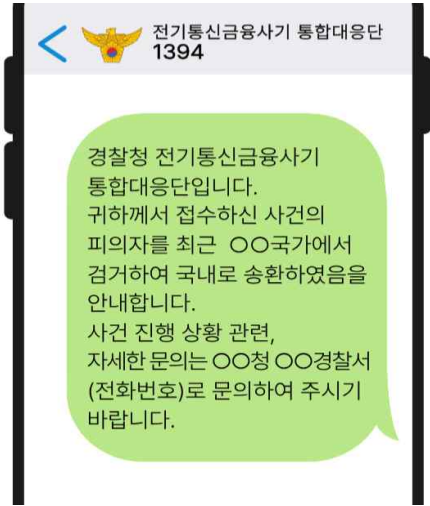
「해외 피싱 조직 송환 사실」…피해자에게 선제적 안내

해외 피싱 조직 송환 시 피해자에게 해당 사실을 선제적으로 안내하는 제도 도입을 추진한다.

그동안 피싱 범죄 피해자들은 해외 피싱 조직원의 국내 송환 소식을 언론 보도로 접한 뒤, 자신의 사건과 관련된 피의자가 맞는지 애타는 마음으로 담당 수사관에게 일일이 확인해야 하는 불편이 있었다.

이달부터 해외 대규모 피싱 조직이 강제 송환되면 경찰청 전기통신금융사기 통합대응단(1394) 명의로 피해자에게 검거·송환 사실과 사건 진행 상황 문의처, 피해자 지원 안내 등을 문자메시지로 먼저 발송한다.

이를 통해 피해자는 피의자 송환 여부를 신속·정확하게 파악하고, 피해 회복 절차에도 더욱 적극적으로 대응할 수 있게 될 것으로 기대된다.

-	
개선 전(현재)	개선 후(예시)

「사건사고사실확인원 온라인 발급」… 경찰서 방문 없이 발급 가능

사건사고사실확인원은 경찰에 접수된 사건·사고의 일시, 장소, 개요(신고 내용) 등 사실관계를 확인하는 민원 서식으로, 보이스피싱 피해자의 지급정지 신청 등에 폭넓게 활용되고 있다. 그러나 지금까지는 발급받으려면 경찰서를 직접 방문해야 하는 번거로움이 있었다.

앞으로는 관련 규정을 정비하고 시스템을 개발해 온라인으로도 신청·발급이 가능하도록 개선한다. 2027년 상반기 도입을 목표로 데이터 연계를 위한 형사 사법정보시스템 개발에 착수할 예정이다. 연간 약 22만 건(2025년 기준)에 달하는 발급 건수를 감안하면, 경찰서 방문에 따른 불편이 크게 줄어든 것으로 예상된다.

유재성 경찰청장 직무대행은 “국민 체감 과제는 국민이 일상에서 변화를 직접 체감하는 것이 무엇보다 중요하다.”라며, “국민의 입장에서 불편을 세심하게 살피고 현장의 목소리를 적극 반영해 국민이 체감하는 경찰 서비스를 지속해서 만들어 나가겠다.”라고 말했다.

담당 부서	기획조정관 경찰개혁과제관리팀	책임자	총경	박상민	(02-3150-1909)
		담당자	경정	기경호	(02-3150-3330)
담당 부서	미래치안정책국 치안인공지능정책과	책임자	총경	이동환	(02-3150-2041)
		담당자	경정	이치화	(02-3150-1419)
담당 부서	범죄예방대응국 치안상황과	책임자	총경	윤광현	(02-3150-2062)
		담당자	경정	김상균	(02-3150-0525)
담당 부서	범죄예방대응국 범죄예방정책과	책임자	총경	조재광	(02-3150-2046)
		담당자	경정	박수완	(02-3150-2147)
담당 부서	생활안전교통국 교통기획과	책임자	총경	이용관	(02-3150-2051)
		담당자	경정	김동주	(02-3150-2153)
담당 부서	생활안전교통국 교통안전과	책임자	총경	김용태	(02-3150-2052)
		담당자	경정	백초현	(02-3150-0663)
담당 부서	생활안전교통국 여성안전기획과	책임자	총경	유미숙	(02-3150-0210)
		담당자	경정	김상민	(02-3150-0213)
담당 부서	치안정보국 치안정보상황과	책임자	총경	김병선	(02-3150-2083)
		담당자	경정	박주용	(02-3150-1450)
담당 부서	수사기획조정관 수사기획담당관	책임자	총경	이종서	(02-3150-2066)
		담당자	총경	우동석	(02-3150-3171)
담당 부서	수사인권담당관 수사인권담당관	책임자	총경	홍장득	(02-3150-0135)
		담당자	경정	정혜선	(02-3150-0139)
담당 부서	수사국 사이버범죄수사과	책임자	총경	이기범	(02-3150-1605)
		담당자	경정	조성실	(02-3150-1658)
담당 부서	형사국 여성청소년범죄수사과	책임자	총경	권호석	(02-3150-2049)
		담당자	경정	이혜수	(02-3150-2548)
담당 부서	전기통신금융사기통합대응단 전기통신금융사기신고대응센터	책임자	총경	박재홍	(02-3150-2915)
		담당자	경정	박상현	(02-3150-0384)

① 교통 과태료 모바일 고지 및 정보무늬(QR코드) 위반 영상 확인		민원 편의
현 황	- 과태료 고지서는 위반 사진 1장만 첨부된 채 종이 우편물로 발송되고 있어 우편물 미확인으로 납부 기한 초과 사례 다수 - 위반 영상 확인을 위해 경찰서 직접 방문 필요	
개선 내용	과태료 고지서 전자적 방식 발송 및 위반 영상 확인 가능('26년 하반기)	
기대 효과	- 국민 편의 제고 - 과태료 체납 예방 및 행정 효율성 제고	
담당 부서	생활안전교통국 교통안전과 경정 백초현(02-3150-0663)	
② 경범죄 범칙금 통고서 모바일 발송(종이 고지서 대체)		민원 편의
현 황	경범죄 범칙금 통고서는 종이로만 발부하고 있어, 분실 시 범칙금 납부를 위해 재발부를 요청하거나 미납으로 즉결심판에 청구되는 등 국민 불편	
개선 내용	피단속자 동의를 받고 카카오톡으로 범칙금 통고서 발부 가능토록 개선('27년 상반기)	
기대 효과	- 범칙금 조화·납부 절차 간소화 - 미납 예방 및 행정비용 절감 등 행정 효율성 제고	
담당 부서	범죄예방대응국 범죄예방정책과 경정 박수완(02-3150-2147)	
③ 운전면허증 재발급 시 온라인 사진 변경(수령 시 경찰서·면허시험장 1회 방문)		민원 편의
현 황	운전면허증 사진을 변경하려는 경우 경찰서나 운전면허시험장을 직접 방문해야 하는 번거로움 존재	
개선 내용	2026. 6. 30.부터 온라인에서도 사진 변경 가능하도록 시스템 개선	
기대 효과	직장인·원거리 거주자 등 편의 향상 및 민원 창구 혼잡 완화 등	
담당 부서	생활안전교통국 교통기획과 경정 김동주(02-3150-2153)	
④ 경찰서 방문이 필요 없는 온라인 집회신고제 도입		민원 편의
현 황	현재 집회신고는 경찰관서 방문 방식으로만 가능해 신고자가 시간·장소의 제약을 받고, 집회 장소 선점을 위해 장시간 대기해야 하는 등 어려움 지속	
개선 내용	언제 어디서나 이용 가능한 '온라인 집회신고 시스템' 구축·운영('27년 상반기)	
기대 효과	방문 집회신고의 시간·장소적 제약이 사라져 국민 편의성 향상	
담당 부서	치안정보국 치안정보상황과 경정 박주용(02-3150-1450)	

⑤ ‘모두의 경찰관’ 인공지능 서비스 도입으로 경찰 민원 편의성 제고		민원 편의
현 황	■ 민원 종류 다양, 접수 창구 분산으로 국민은 어디로 신청해야 하는지 찾기 어렵고 현장 경찰관은 반복 민원 응대로 업무 부담 지속 증가	
개선 내용	■ 국민이 직접 이용할 수 있는 경찰 민원 처리 인공지능 챗봇 구현, 경찰관 업무를 지원하는 민원 답변 생성 인공지능 도우미 등 단계적 도입('27년 하반기)	
기대 효과	■ 365일 24시간 필요한 민원 정보 신속 안내 ■ 반복·유사 민원 응대 부담 경감	
담당 부서	■ 미래치안정책국 치안인공지능정책과 경정 이치화(02-3150-1419)	
⑥ 사건사고사실확인원 온라인 신청 및 발급 서비스 도입		민원 편의
현 황	■ 보이스피싱 피해자의 지급정지 신청 등에 폭넓게 활용되나 발급 시 경찰서 직접 방문 및 신청 필요	
개선 내용	■ 관련 규정 정비 및 시스템 개발로 온라인 신청·발급 가능토록 개선('27년 상반기)	
기대 효과	■ 연간 약 22만 건(2025년 기준) 발급 건수 감안 시 경찰서 방문에 따른 국민 불편 대폭 해소	
담당 부서	■ 수사기획조정관 수사기획담당관실 총경 우동석(02-3150-3171)	
⑦ 사건관계인 불편 최소화를 위한 원격화상조사시스템 도입		수사 편의
현 황	■ 간단한 진술을 위해서도 대부분 대면조사 진행, 원거리 거주자·거동 불편자·신분 노출 우려 참고인 등은 일상 지장으로 출석에 부담	
개선 내용	■ 공간 및 사용기기(개인용컴퓨터, 휴대전화, 태블릿 등) 제약 없이 비대면 조사 가능한 원격화상조사 시스템 도입('26년 하반기)	
기대 효과	■ 생계유지·출근 등 일상생활 지장 최소화 등 국민 편의 도모 ■ 효율적 조사로 신속한 수사 가능	
담당 부서	■ 수사인권담당관 경정 정혜선(02-3150-0139)	

⑧ 일반인도 쉽게 쓰는 주요 죄종 ‘간이 진술서 작성 가이드’ 확대		수사 편의
현 황	△ 절도·폭행·교통사고에 대한 간이진술서 서식 사용 △ 주요 죄종(사기·폭행 등) 간이 고소장 및 비대면 사기·전기통신금융사기 피해신고서 활용	
개선 내용	간이진술서 및 피해신고서 표준 서식 확대(‘26년 하반기)	
기대 효과	국민은 쉽고 간편하게 진술서 작성 가능, 수사관은 진술서 내용 파악 용이	
담당 부서	수사기획조정관 수사기획담당관실 총경 우동석(02-3150-3171)	
⑨ 중증 지적장애인 성폭력 피해조사 기법 개발 및 진술 오염 방지 기준 수립		수사 편의
현 황	중증 지적장애인 성폭력 사건은 해바라기센터에서 아동·장애인 조사 기법(NICHD)을 활용해 전담 조사하고 있으나, 의사소통 어려움으로 기존 조사기법만으로는 정확한 피해 내용 확인에 한계	
개선 내용	해외 선진국 조사·면담 기법 및 판례 분석하여 중증 지적장애인 맞춤형 의사소통 보조도구 개발 및 진술 오염 방지를 위한 조사기법 마련(‘26년 하반기)	
기대 효과	진술 신뢰성·수사 완결성 제고 및 피해자 인권 보호 등	
담당 부서	형사국 여성청소년범죄수사과 경정 이혜수(02-3150-2548)	
⑩ ‘사건통지 지침’ 마련으로 사건 중간·결과 통지 내실화		알 권리
현 황	피해자 등 사건관계인에게 수사 진행 상황 통지 시, 통지 가능한 내용 및 범위 기준 불명확으로 수사관별 안내 내용에 차이 발생	
개선 내용	사건 유형별 통지 가능 내용과 및 통지 신중 사항을 구분한 지침 마련(‘26년 하반기)	
기대 효과	수사관 판단 부담 경감 및 사건관계인 대상 보다 구체적인 안내	
담당 부서	수사기획조정관 수사기획담당관실 총경 우동석(02-3150-3171)	
⑪ 해외 피싱 조직 송환 시 피해자 대상 진행 상황 선제적 안내		알 권리
현 황	피싱 피해자는 해외 조직원 국내 송환 관련 언론보도를 접할 시, 본인 사건 피의자 송환 여부 확인을 위해 담당 수사팀에 개별 문의	
개선 내용	해외 피싱 조직 강제송환 시 피해자에게 송환 사실 선제 통지(‘26년 하반기)	
기대 효과	- 피해자의 피의자 송환 여부 신속·정확한 파악 - 피해 회복 절차에 적극적 대응 가능	
담당 부서	통합대응단 전기통신금융사기신고대응센터 경정 박상현(02-3150-0384)	

⑫ 아파트 공동현관 자동출입시스템 구축으로 112신고 현장 대응시간 단축		국민 안전
현 황	■ 공동주택 강력범죄·화재 등 긴급상황 시 경찰관이 공동현관 비밀번호 미인지로 현장 진입 지체 사례 존재	
개선 내용	■ 블루투스 기반 경찰 전용 공동현관 자동출입시스템 앱 개발을 통해 112신고 시 모바일 단말기에 인근 공동주택 자동표시로 진입 시 현관 자동 개방('26년 하반기)	
기대 효과	■ 긴급상황 시 신속 대응으로 국민 생명·신체·재산 보호를 위한 최적 시간 확보	
담당 부서	■ 범죄예방대응국 치안상황과 경정 김상균(02-3150-0525)	
⑬ 디지털 성착취물 삭제·차단 요청 절차 신속화		국민 안전
현 황	■ 전담팀이 정보통신서비스 제공자·방송통신심의위원회에 삭제·차단 요청 중으로 관리자 연락처 확인 및 전자우편 작성 등 전 과정 수작업 처리	
개선 내용	■ 시스템 고도화로 불법 인터넷 주소(URL) 등록시 삭제·차단 요청 전자우편 자동 생성·발송, 삭제·차단 조치 이행 여부 자동 확인('26년 하반기)	
기대 효과	■ 수작업 방식으로 인한 처리 지연 및 누락 최소화 ■ 불법 성착취물 유통 신속 차단, 피해자 2차 피해 예방	
담당 부서	■ 수사국 사이버범죄수사과 경정 조성실(02-3150-1658)	
⑭ 스토킹 가·피해자 신속·정확한 위치 확인으로 현장 대응력 강화		국민 안전
현 황	■ 경찰 112시스템-법무부 위치추적시스템 별도 운영으로 경보 발생 시 법무부가 경찰에 112문자 신고 방식으로 정보 전송	
개선 내용	■ 연계 시스템 구축을 통해 법무부 경보 정보 112시스템 자동 접수·지령, 가해자 실시간 이동경로 확인('26년 하반기)	
기대 효과	■ 현장 대응력 강화를 통한 신속한 피해자 보호	
담당 부서	■ 생활안전교통국 여성안전기획과 경정 김상민(02-3150-0213)	