

서울특별시 공공서비스 예약시스템 운영 및 관리에 관한 조례 일부개정조례안

심사 보고

의안 번호	3251
----------	------

2025. 12. 17.
주택공간위원회

I. 심사경과

- 제안일자 및 제안자: 2025. 10. 20. 성흡제 의원 발의
- 회부일자: 2025. 10. 23.
- 상정 및 의결일자
 - 제333회 정례회 제4차 주택공간위원회 (2025. 12. 17. 상정·의결)

II. 제안설명 요지 (성흡제 의원)

1. 제안이유

- 서울시 공공서비스 예약시스템은 시민이 체육시설, 문화강좌 등을 예약·결제할 수 있는 통합 플랫폼이지만, 매크로 등 자동화 프로그램을 이용한 부정 예약으로 공정성 훼손과 시민 불편이 지속되고 있음.
- 서울시는 매크로 차단 시스템을 도입해 부정 접속을 차단하는 등 기술적 대응을 강화했으나, 조례에는 이를 뒷받침할 근거 규정이 미비함.
- 이에 시장의 책무에 부정 이용 방지 및 이용절차 간소화 시책을 명시하고, 실태조사 등의 조항을 신설하여 공정하고 투명한 예약환경을 조성하고자 함.

2. 주요내용

- 가. 시장의 책무에 부정 이용 방지 및 이용절차 간소화를 위한 시책 마련을 추가함 (안 제3조제3항 신설).
- 나. 시민 불편 및 부정 이용 발생 현황을 포함한 실태조사 근거를 신설함 (안 제4조).
- 다. 예약시스템의 공정한 이용을 위한 부정 이용 방지 기능 관리 및 개선 사업을 추가함 (안 제6조제4호 신설).
- 라. 예약시스템 운영성과 및 부정 이용 방지 조치 결과, 시민 불편 처리 현황 등을 공개할 수 있는 근거를 신설함 (안 제8조의2 신설).

III. 검토보고 요지 (윤은정 수석전문위원)

- 이 개정조례안은 서울시가 운영 중인 ‘공공서비스 예약시스템’(검토보고서 첨부2)의 부정 예약을 방지하고자 시장의 책무, 실태조사, 사업 범위에 부정이용 방지에 관한 사항을 추가하여 공공서비스의 공정하고 투명한 예약환경을 조성하려는 것임.
- 먼저 안 제3조제3항은 시장의 책무에 ‘부정 이용 방지를 위한 기술적 조치 및 이용절차 간소화를 위한 시책 마련’ 의무를 신설하고 안 제6조 제4호는 사업의 범위에 ‘부정 이용 방지 기능 관리 및 개선 사업’을 추가하려는 것임.
 - 최근 서울시 공공서비스 예약시스템에서 지정된 명령을 자동으로 반복·입력하는 프로그램(이하: “매크로 프로그램”)을 활용한 부정 예약 의심 사례가 다수 발생¹⁾하였고, 서울시는 2025년도부터 부정 접속 차단을 위

한 ‘매크로 차단 시스템’을 도입·운영하는 등 기술적 대응을 추진하고 있는데²⁾, 개정안은 이에 대한 근거를 마련한다는 의의가 있음.

< 최근 3년간 부정예약 의심 직권취소 >

구분	2023년도	2024년도	2025년도(~11월)	계
직권취소	178	315	45	538

※ 출처: 디지털도시국 정보시스템과 제출 자료(2025.12.8.)

현 행	개 정 안
제3조(책무) ① · ② (생 략) <u><신 설></u>	제3조(책무) ① · ② (현행과 같음) <u>③ 시장은 예약시스템의 부정 이용을 방지하기 위한 기술적 조치 및 이용자 편의 증진을 위해 이용절차의 간소화에 필요한 시책을 마련하여야 한다.</u>
제6조(사업추진) 시장은 예약시스템의 이용 편의를 위하여 다음 각 호의 사업을 추진 할 수 있다. 1. ~ 3. (생 략) <u><신 설></u> 4. (생 략)	제6조(사업추진) ----- ----- -----. 1. ~ 3. (현행과 같음) <u>4. 예약시스템의 공정한 이용을 위한 부정 이용 방지 기능 관리 및 개선</u> 5. (현행 제4호와 같음)

- 또한, 2024년도에는 「서울특별시립체육시설의 설치 및 운영에 관한 조례」(이하: “체육시설 조례”) 상 체육시설 예약 시 ‘매크로 프로그램 이용 예약 방지 및 예방 조치’를 신설토록 개정한 바 있는데³⁾, 이 조례가 개정되면 그간 체육시설에만 적용되던 것이 공공서비스 전체 시설에

1) 2023년 매크로 프로그램 등을 이용한 민원이 다수 발생함에 따라, 서울시는 2023년부터 5초 이내 예약건에 대해 서는 비정상예약으로 간주하고 직권 취소를 진행해왔으며(서울시 공공서비스 예약시스템 예약관련 운영개선 계획, 정보시스템담당관-9332, 2023.6.2.), 2024년도에는 315건의 부정예약 의심을 직권취소 하였음. (검토보고서 복사본)

2) “부정 접속 잡고 공정성도 잡고…서울시, ‘공공서비스 예약시스템’서 매크로 차단” -서울시 보도자료, 2025.9.8.

3) (11-01555) 「서울특별시립체육시설의 설치 및 운영에 관한 조례 일부개정조례안」_2024.2.2. 이민석 의원 발의, 대안반영 폐기, (11-01667) 「서울특별시립체육시설의 설치 및 운영에 관한 조례 일부개정조례안(대안)」_2024.3.8., 원안가결

확대 적용된다는 의의가 있음.

- 안 제4조는 실태조사 항목에 ‘시민 불편 및 부정 이용 발생 현황’을 추가하고, 안 제8조의2는 운영성과 및 부정 이용 방지 조치 결과 등을 공개할 수 있도록 하려는 것임.

현 행	개 정 안
제4조(실태조사) 시장은 예약시스템의 효율적인 운영 등을 위하여 예약시스템 이용 현황 등에 관한 실태조사를 실시할 수 있다. <u><신 설></u>	제4조(실태조사) ----- ----- 시민 불편 및 부정 이용 발생 현황을 포함한 예약시스템 이용 -----. 제8조의2(운영성과 공개) 시장은 예약시스템의 운영성과 및 부정 이용 방지 조치 결과, 시민 불편 처리 현황 등을 공개할 수 있다.

- 그간 실태조사는 주로 시스템 이용량 중심으로 파악되어(검토보고서 붙임 4) 부정 이용 사례 분석은 충분히 이뤄지지 못한 측면이 있었으나, 조례가 개정되어 부정이용 실태조사가 면밀히 이루어진다면 향후 철저한 예방과 대응이 가능해질 수 있을 것으로 판단됨.
 - 또한 운영성과와 부정 이용 방지 조치 결과 등을 공개할 경우, 시민이 시스템 운영의 투명성과 개선 노력을 직접 확인할 수 있어 공공서비스 이용의 시민 신뢰도 제고와 행정의 책임성 강화에 기여할 것으로 기대됨.
- 다만, 안 제8조의2의 ‘운영성과 공개’는 사후평가와 관리를 위한 사항으로 시행규칙(제8조) 뒤보다는, 제6조(사업추진)와 연계되도록 조문의 위치를 조정할 필요가 있겠음.

현 행	개 정 안	수 정 안
<신 설>	<p><u>제8조의2(운영성과 공개) 시</u> <u>장은 예약시스템의 운영</u> <u>성과 및 부정 이용 방지</u> <u>조치 결과, 시민 불편 처</u> <u>리 현황 등을 공개할 수</u> <u>있다.</u></p>	<p><u>제6조의2(운영성과 공개) (개</u> <u>정안 제8조의2와 같음)</u></p>

IV. 질의 및 답변요지 : 생략

V. 토론요지 : 없음

VI. 수정안의 요지

- 조례의 체계상 조문의 위치를 조정함(안 제8조의2)

VII. 심사결과 : 수정안 가결(출석위원 전원 찬성)

VIII. 소수의견 요지 : 없음

서울특별시 공공서비스 예약시스템 운영 및 관리에 관한 조례 일부개정조례안에 대한 수정안

의 안	관련
번 호	3251

제안일자 : 2025. 12. 17.

제 안 자 : 주택공간위원회 위원장

1. 수정이유

- 조례의 체계상 조문의 위치를 수정함.

2. 수정의 주요내용

- 안 제8조의2(운영성과 공개)를 제6조의2로 수정함. (안 제8조의2)

서울특별시 공공서비스 예약시스템 운영 및 관리에 관한 조례 일부개정조례안에 대한 수정안

서울특별시 공공서비스 예약시스템 운영 및 관리에 관한 조례 일부개정조례안
일부를 다음과 같이 수정한다.

안 제8조의2를 제6조의2로 한다.

수정안 조문 대비표

현 행	개 정 안	수 정 안
<u><신 설></u>	<u>제8조의2(운영성과 공개)</u> <u>개) 시장은 예약시스</u> <u>템의 운영성과 및 부</u> <u>정 이용 방지 조치</u> <u>결과, 시민 불편 처</u> <u>리 현황 등을 공개할</u> <u>수 있다.</u>	<u>제6조의2(운영성과 공</u> <u>개) -----</u> <u>-----</u> <u>-----</u> <u>-----</u> <u>-----</u> <u>-----.</u>

서울특별시 공공서비스 예약시스템 운영 및 관리에 관한 조례 일부개정조례안

서울특별시 공공서비스 예약시스템 운영 및 관리에 관한 조례 일부를 다음과
같이 개정한다.

제3조에 제3항을 다음과 같이 신설한다.

③ 시장은 예약시스템의 부정 이용을 방지하기 위한 기술적 조치 및 이용
자 편의 증진을 위해 이용절차의 간소화에 필요한 시책을 마련하여야 한
다.

제4조 중 “예약시스템 이용”을 “시민 불편 및 부정 이용 발생 현황을 포함
한 예약시스템 이용”으로 한다.

제6조제4호를 제5호로 하고, 같은 조에 제4호를 다음과 같이 신설한다.

4. 예약시스템의 공정한 이용을 위한 부정 이용 방지 기능 관리 및 개선
제6조의2를 다음과 같이 신설한다.

제6조의2(운영성과 공개) 시장은 예약시스템의 운영성과 및 부정 이용 방지
조치 결과, 시민 불편 처리 현황 등을 공개할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

신·구조문대비표

현 행	개 정 안
제3조(책무) ①·②(생 략) <u><신 설></u>	제3조(책무) ①·②(현행과 같음) <u>③ 시장은 예약시스템의 부정 이용을 방지하기 위한 기술적 조치 및 이용자 편의 증진을 위해 이용절차의 간소화에 필요한 시책을 마련하여야 한다.</u>
제4조(실태조사) 시장은 예약시스템의 효율적인 운영 등을 위하여 <u>예약시스템 이용 현황 등에 관한 실태조사를 실시할 수 있다.</u>	제4조(실태조사) ----- ----- -- <u>시민 불편 및 부정 이용 발생 현황을 포함한 예약시스템 이용</u> ----- --.
제6조(사업추진) 시장은 예약시스템의 이용 편의를 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다. 1. ~ 3. (생 략) <u><신 설></u> 4. (생 략) <u><신 설></u>	제6조(사업추진) ----- ----- -----. 1. ~ 3. (현행과 같음) 4. <u>예약시스템의 공정한 이용을 위한 부정 이용 방지 기능 관리 및 개선</u> 5. (현행 제4호와 같음) 제6조의2(운영성과 공개) 시장은 <u>예약시스템의 운영성과 및 부정 이용 방지 조치 결과, 시민 불편 처리 현황 등을 공개할 수 있다.</u>