

서울특별시 공공서비스 예약시스템 운영 및 관리에 관한 조례 일부개정조례안

검 토 보 고

의안 번호	3251
----------	------

2025. 12. 17.
주택공간위원회
수석전문위원

1. 제안경위

- 2025. 10. 20. 성홍제 의원 발의 (2025. 10. 23. 회부)

2. 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.

3. 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).

4. 검토의견 (수석전문위원 윤은정)

- 이 개정조례안은 서울시가 운영 중인 ‘공공서비스 예약시스템’(붙임2)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 위한 ‘매크로 차단 시스템’을 도입·운영하는 등 기술적 대응을 추진하고

1) 2023년 매크로 프로그램 등을 이용한 민원이 다수 발생함에 따라, 서울시는 2023년부터 5초 이내 예약건에 대해서는 비정상예약으로 간주하고 직권 취소를 진행해왔으며(서울시 공공서비스 예약시스템 예약관련 운영개선 계획, 정보시스템담당관-9332, 2023.6.2.), 2024년도에는 315건의 부정예약 의심을 직권취소 하였음. (붙임3)

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) 4. 예약시스템의 공정한 이용을 위한 부정 이용 방지 기능 관리 및 개선 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 확대 적용된다는 의의가 있음.

○ 안 제4조는 실태조사 항목에 ‘시민 불편 및 부정 이용 발생 현황’을 추

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

가하고, 안 제8조의2는 운영성과 및 부정 이용 방지 조치 결과 등을 공개할 수 있도록 하려는 것임.

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

- 그간 실태조사는 주로 시스템 이용량 중심으로 파악되어(붙임4) 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>	<u>제8조의2(운영성과 공개) 시장은 예약시스템의 운영 성과 및 부정 이용 방지 조치 결과, 시민 불편 처리 현황 등을 공개할 수 있다.</u>	<u>제6조의2(운영성과 공개) (개정안 제8조의2와 같음)</u>

의안심사지원팀장 강대만	02-2180-8204
입 법 조 사 관 김태훈	02-2180-8203

[붙임1] 관계법령 (p.6)

[붙임2] 공공서비스 예약시스템 서비스제공 현황 (p.8)

[붙임3] 최근 3년간 부정예약 의심 직권취소 현황 (p.9)

[붙임4] 공공서비스 예약시스템 실태조사 자료 (p.10)

불임1

관계법령

■ 「공연법」

제4조의2(입장권등의 부정판매 금지 등) ① 문화체육관광부장관은 공연의 입장권·관람권 또는 할인권·교환권 등(이하 “입장권등”이라 한다)의 부정판매(입장권등을 판매하거나 그 판매를 위탁받은 자의 동의를 받지 아니한자가 다른 사람에게 입장권등을 상습 또는 영업으로 자신이 구입한 가격을 넘은 금액으로 판매하거나 이를 알선하는 행위를 말한다. 이하 같다)를 방지하기 위하여 노력하여야 한다. <개정 2023. 3. 21.>

② 누구든지 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망에 지정된 명령을 자동으로 반복 입력하는 프로그램을 이용하여 입장권 등을 부정판매하여서는 아니 된다. <신설 2023. 3. 21.>

■ 「국민체육진흥법」

제6조의2(운동경기 입장권·관람권 등의 부정판매 금지 등) ① 문화체육관광부장관은 운동 경기 입장권·관람권 또는 할인권·교환권 등(이하 “입장권등”이라 한다)의 부정판매(입장권등을 판매하거나 그 판매를 위탁받은 자의 동의를 받지 아니한자가 다른 사람에게 입장권등을 상습 또는 영업으로 자신이 구입한 가격을 넘은 금액으로 판매하거나 이를 알선하는 행위를 말한다. 이하 같다)를 방지하기 위하여 노력하여야 한다.

② 누구든지 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망에 지정된 명령을 자동으로 반복 입력하는 프로그램을 이용하여 입장권 등을 부정판매하여서는 아니 된다.

[본조신설 2024. 3. 26.]

■ 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」

제21조의2(체육시설 이용권등의 부정판매 금지 등) ① 문화체육관광부장관은 체육시설의 이용권 또는 할인권·교환권 등(이하 “이용권등”이라 한다)의 부정판매(상습 또는 영업으로 자신이 예약한 체육시설 이용권등을 웃돈을 받고 다른 사람에게 판매하거나 알선하는 행위를 말한다. 이하 같다)를 방지하기 위하여 노력하여야 한다.

② 누구든지 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망에 지정된 명령을 자동으로 반복·입력하는 프로그램을 이용하여 예약한 체육시설 이용권등을 부정판매하여서는 아니 된다.

[본조신설 2023. 8. 8.]

■ 「서울특별시립체육시설의 설치 및 운영에 관한 조례」

제4조의3(체육시설 이용권등의 부정판매 금지 등) ① 시장은 체육시설 이용권등의 부정판매를 방지하기 위하여 노력하여야 한다.

② 시장은 정보통신망에 지정된 명령을 자동으로 반복·입력하는 프로그램을 이용한 체육시설 예약을 방지하고 예방하기 위한 조치를 취할 수 있다.

[본조신설 2024.3.26.]

불입2

공공서비스 예약시스템 서비스제공 현황

구 분	서비스			비고
	2025년 (1월~11월)	2024년	2023년	
합 계	13,215	13,801	13,037	-
시설대관	소 계	5,186	5,374	5,004
	체 육 시 설	3,947	4,040	3,102 노량진 축구장, 월드컵 풋살구장 보라매공원 테니스장, 서남센터 파크 골프장 등
	강 당 / 강 의 실	187	251	239 강서구 등촌3동주민센터 강의실 보라매청소년센터 강의실 서울역사박물관 아주개홀 중구청소년센터 청소년극장 등
	캠핑장 등	220	303	314 난지캠핑장, 서울캠핑장
	공연장, 전시실	17	13	22 마곡문화거리 버스킹존 서울어린이대공원 열린무대 서울어린이대공원 팔각당 전시실 강남구민회관 전시실 등
	주 민 센 터	79	56	77 주민센터 (주민공유공간, 회의실 등)
	기 타	736	711	1,250 보라매공원 촬영, 문화비축기지 촬영, 광나루 한강 드론장, 이촌 슬로프 등
시민참여 프로그램	소 계	8,029	8,427	8,033 -
	교 육 강 좌	2,453	3,326	3,239 서울시 산악문화체험센터 영등포 축구·풋살교실 송파문화관광 해설 한성백제박물관 문화다양성 교육 등
	문 화 체 험	5,516	5,047	4,761 서울식물원 어린이정원학교 석촌호수 아뜰리에 문화예술 클래스 강북구 스마트팜 센터 체험 아차산 치유의 길 등
	진 료 복 지	60	54	33 서북병원, 어린이병원 진료예약 장애인버스 이용 예약 구로구 임신준비 지원 등

불입3**최근 3년간 부정예약 의심 직권취소 현황**

년월별	직권취소	공공서비스별 취소건수
합 계	538	
소 계	45	
'25년 11월	5	보라매공원 테니스장(1건), 서남센터테니스장(4)
'25년 10월	0	
'25년 09월	5	서남센터테니스장(5)
'25년 08월	7	서남센터테니스장(7)
'25년 07월	1	보라매공원 테니스장(1건)
'25년 06월	4	망원유수지 풋살장(2), 보라매공원 테니스장(2건)
'25년 05월	8	보라매공원 테니스장(8건)
'25년 04월	9	보라매공원 인조잔디 축구장(5), 보라매공원 테니스장(4건)
'25년 03월	2	망원 어린이 야구장(2)
'25년 02월	4	서남센터테니스장(4)
'25년 01월	0	
소 계	315	
'24년 12월	10	보라매공원테니스장(9), 이촌 한강공원 풋살장(1),
'24년 11월	9	보라매공원테니스장(5), 이촌 한강공원 풋살장(3), 서남센터테니스장(1)
'24년 10월	18	탄천에코파크 풋살장(5), 보라매공원테니스장(5), 이촌 한강공원 풋살장(3) 서남센터테니스장(2), 응봉공원테니스장(1), 난지야구장(1), 월드컵 보조경기장(1)
'24년 09월	88	이촌한강공원 테니스장(42), 고척스카이돔 야외축구장(13) 탄천에코파크 풋살장(13), 보라매공원테니스장(9) 광나루 한강공원테니스장(8) 서남센터테니스장(3)
'24년 08월	32	탄천에코파크 풋살장(11), 보라매공원 테니스장(10) 서남센터 테니스장(8) 월드컵 풋살장(2) 마루공원 풋살장(1)
'24년 07월	52	마루공원테니스장(11), 보라매공원테니스장(18), 광나루한강공원테니스장(1). 서남센터테니스장(9), 탄천에코파크 풋살장(6), 월드컵 풋살장(7)
'24년 06월	46	마루공원테니스장(1), 보라매공원테니스장(32), 탄천에코파크 풋살장(4), 월드컵 풋살장(2), 월드컵 보조경기장(7)
'24년 05월	50	마루공원테니스장(26), 보라매공원테니스장(11), 망원유수지 풋살장(1), 탄천에코파크 풋살장(4), 월드컵 풋살장(8)
'24년 04월	5	마루공원테니스장(2), 보라매공원테니스장(3)
'24년 03월	0	
'24년 02월	1	망원유수지 풋살장(1)
'24년 01월	4	보라매공원테니스장(4)
소 계	178	
'23년 12월	8	보라매공원테니스장(8)
'23년 11월	29	보라매공원테니스장(29)
'23년 10월	36	보라매공원테니스장(34), 응봉공원테니스장(2)
'23년 09월	69	보라매공원테니스장(65), 한남테니스장(1건), 보라매공원 축구장(3)
'23년 08월	28	보라매공원테니스장(28)
'23년 07월	8	난지천 인조잔디 축구장(5), 서남센터 테니스장(3)

불입4

공공서비스 예약시스템 실태조사 자료

*출처: 디지털도시국 정보시스템과 시스템운영팀

○ 회원가입 현황(연령별)

년도	합계	10대 이하	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
2025 (1~11월)	151,544	13,423 (8.86%)	44,540 (29.39%)	57,870 (38.19%)	21,386 (14.11%)	8,552 (5.64%)	4,704 (3.10%)	1,069 (0.71%)
2024	130,450	10,452 (8%)	39,933 (30.6%)	46,952 (36%)	20,735 (15.9%)	7,867 (6%)	3,567 (2.7%)	944 (0.7%)
2023	88,630	4,762 (5.4%)	23,734 (26.8%)	31,325 (35.3%)	18,634 (21%)	6,075 (6.9%)	3,091 (3.5%)	1,009 (1.1%)

○ 분야별 예약현황(연령별)

년도	연령	계	비율	체육시설	시설대관	교육체험	문화행사	진료복지
2025 (1~11월)	10대 이하	41,855	3.0%	25,623	7,046	6,303	2,808	75
	20대	265,983	19.0%	174,421	42,393	31,410	16,294	1,465
	30대	529,453	38.9%	185,916	51,166	239,402	51,476	1,493
	40대	240,084	17.6%	101,876	29,923	85,813	22,095	377
	50대	101,285	7.2%	59,593	7,948	25,663	7,917	164
	60대	88,608	6.2%	68,081	2,677	14,834	2,908	108
	70대 이상	26,855	1.9%	23,483	380	2,512	467	13
계(회원)		1,294,123	94.3%	638,993	141,533	405,937	103,965	3,695
기타		77,563	5.7%	18,577	8,968	41,808	7,494	716
합 계		1,371,686	100.0%	657,570	150,501	447,745	111,459	4,411

년도	연령	계	비율	체육시설	시설대관	교육체험	문화행사	진료복지
2024	10대 이하	33,669	2.4%	21,545	4,243	5,029	2,793	59
	20대	260,952	18.6%	177,850	38,078	26,240	18,548	236
	30대	515,172	36.6%	208,076	53,466	203,566	49,610	454
	40대	246,879	17.6%	100,544	34,533	86,274	25,219	309
	50대	89,037	6.3%	51,820	8,067	21,673	7,357	120
	60대	69,779	5.0%	51,061	2,813	12,826	3,029	50
	70대 이상	24,029	1.7%	20,572	390	2,484	583	0
계(회원)		1,239,517	88.2%	631,468	141,590	358,092	107,139	1,228
기 타		166,397	11.8%	42,739	32,585	73,654	16,527	892
합 계		1,405,914	100%	674,207	174,175	431,746	123,666	2,120

년도	연령	계	비율	체육시설	시설대관	교육체험	문화행사	진료복지
2023	10대 이하	13,883	1.6%	8,430	1,517	1,617	2,242	77
	20대	138,355	15.8%	89,105	18,897	16,046	14,255	52
	30대	351,096	40.2%	123,849	35,085	38,321	153,583	258
	40대	201,004	23.0%	61,490	25,114	24,026	90,214	160
	50대	59,060	6.8%	32,980	5,328	5,482	15,224	46
	60대	48,312	5.5%	34,107	1,760	2,748	9,633	64
	70대 이상	60,815	7.0%	33,052	4,239	4,859	18,607	58
계(회원)		872,525	99.8%	383,013	91,940	93,099	303,758	715
기 타		1,426	0.2%	413	551	108	239	115
합 계		873,951	100%	383,426	92,491	93,207	303,997	830

□ 최근 3년간 연도별, 월별, 연령별 이용현황

○ 연도별 예약시스템 이용현황

년도	방문자수(명)	접속건수(건)
2025년(1~11월)	5,942,347	84,983,735
2024년	7,339,279	110,939,189
2023년	8,101,098	124,364,008

○ 월별 예약시스템 이용현황

년도	방문자수(명)	접속건수(건)
2025년 계	5,942,347	84,983,735
2025.11월	400,909	5,564,817
2025.10월	516,068	7,899,672
2025.09월	616,103	8,919,651
2025.08월	543,895	7,711,079
2025.07월	572,257	8,343,892
2025.06월	539,436	7,682,953
2025.05월	604,308	9,065,819
2025.04월	653,523	9,480,628
2025.03월	571,343	7,757,623
2025.02월	502,939	6,684,646

년도	방문자수(명)	접속건수(건)
2025.01월	421,566	5,872,955
2024년 계	7,339,279	110,939,189
2024.12월	632,561	6,234,873
2024.11월	716,636	8,659,024
2024.10월	682,578	11,691,709
2024.09월	617,947	9,733,673
2024.08월	598,159	8,775,049
2024.07월	614,274	8,814,452
2024.06월	592,772	9,705,442
2024.05월	728,855	10,770,579
2024.04월	726,613	11,977,262
2024.03월	613,591	11,600,277
2024.02월	472,419	7,880,798
2024.01월	396,874	5,096,051
2023년 계	8,101,098	124,364,008
2023.12월	330,322	4,700,872
2023.11월	466,147	6,753,120
2023.10월	787,228	12,178,252
2023.09월	984,690	15,417,415
2023.08월	860,066	11,901,713
2023.07월	807,731	10,857,572
2023.06월	798,433	12,658,991
2023.05월	843,550	13,431,615
2023.04월	706,427	12,899,926
2023.03월	668,710	11,842,084
2023.02월	505,650	6,849,956
2023.01월	342,144	4,872,492

○ 연령별 예약시스템 이용현황(예약완료건수)

(단위 : 건)

년도	합계	10대 이하	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	기타*
2025 (1~11월)	1,371,686	41,855 (3.1%)	265,983 (19.4%)	529,453 (38.6%)	240,084 (17.5%)	101,285 (7.4%)	88,608 (6.5%)	26,855 (2.0%)	77,563 (5.7%)
2024	1,405,914	33,669 (2.4%)	260,952 (18.6%)	515,172 (36.6%)	246,879 (17.6%)	89,037 (6.3%)	69,779 (5.0%)	24,029 (1.7%)	166,397 (11.8%)
2023	873,951	13,883 (1.6%)	138,355 (15.8%)	351,096 (40.2%)	201,004 (23.0%)	59,060 (6.8%)	48,312 (5.5%)	60,815 (7.0%)	1,426 (0.2%)