

서울특별시 인터넷 홈페이지 운영 활성화에 관한 조례

일부개정조례안

검 토 보 고

1. 회부경위

가. 의안번호 : 제2511호

나. 발 의 자 : 송경택 의원(찬성자 17명)

다. 제출일자 : 2025년 3월 28일

라. 회부일자 : 2025년 4월 2일

2. 제안이유

- 서울특별시는 일반 시민을 대상으로 효율적인 민원 처리와 지역 정보화 활성화를 위하여 전자우편 서비스를 제공하고 있음.
- 그러나 공공기관의 이메일 서비스 운영은 개인정보 보호 및 보안 문제의 위험을 수반하며, 민간에서 제공하는 전자우편 서비스가 좀 더 편리하고 효과적으로 활용되고 있어 서울특별시가 자체적으로 전자우편 서비스를 운영할 필요성은 낮아 보임.
- 이에 따라, 조례상의 전자우편 서비스 제공 조항을 삭제하고자 함.

3. 주요내용

가. 전자우편 서비스 제공 조항을 삭제함(현행 제9조).

4. 검토의견(수석전문위원 강옥심)

(1) 개정안의 개요

- 동 개정안은 서울시가 전자우편 서비스를 제공하도록 의무화하고 있는 규정을 삭제하여, 낮은 이용률 등으로 인해 유지 필요성이 적어진 전자우편 서비스의 운영 종료 근거를 확보하려는 것임.

< 신·구조문대비표 >

현행	개정안
<p>제9조(전자우편 서비스 제공) ① 시장은 효율적인 민원처리와 지역정보화의 활성화를 위하여 홈페이지에 전자우편 서비스를 제공한다.</p> <p>② 시장은 제1항의 전자우편 서비스 이용에 필요한 아이디를 소속 공무원 및 시민에게 제공할 수 있다.</p> <p>③ 시장은 전자우편 서비스 운영에 필요한 사항을 정하여 그 내용을 홈페이지에 게시하여야 하고, 시민은 게시한 내용을 준수함으로써 서비스를 이용할 권리를 가진다.</p>	<삭제>

(2) 전자우편 서비스 제공 현황

- 서울시 전자우편 서비스는 시 홈페이지 서비스의 한 가지로, 회원으로 가입하는 시민이 전자우편 계정(@citizen.seoul.kr) 발급을 신청하는 경우 이용할 수 있었음.

- 그러나, 시민 전자우편 계정 수가 약 190만 명(2025. 2.)에 이르렀음에도 6개월 내 1회 이상 서비스를 이용한 사람은 1만2천 명(0.6%)에 불과하여 서비스 제공의 필요성에 의문이 제기되었음.
- 이용자 중 대부분은 공무원 전자우편 계정(@seoul.go.kr)을 사용할 수 없지만 서울시 내부망에서 전자우편 서비스를 이용하여야 하는¹⁾ 공무원, 상주 용역업체 등으로 추정²⁾됨.
- 또한, 행정안전부의 범정부 정보시스템 등급제에 따른 등급 분류 결과 동 서비스는 필수 통폐합 대상인 4등급 판정을 받았음.
- 이에 서울시는 시민 전자우편 서비스 종료를 위한 방침(2025.2.)을 수립하였으며, 2025년 3월 5일부터 신규 계정 발급을 중지하였고 2025년 말 서비스를 종료³⁾할 예정임.

(3) 개정안의 필요성 및 타당성

- 동 개정안은 전자우편 서비스 운영 여부에 대한 집행기관의 재량권을 부여하기 위한 것으로, 궁극적으로는 서비스 종료의 근거를 마련하는 취지로 이해됨.
- 따라서 개정안의 타당성은 서비스 종료의 당위성을 입증함으로써 확인할 수 있는바, 그 근거는 다음의 3가지로 판단됨.

1) 서울시 내부망에서는 원칙적으로 상용 정보통신서비스(전자우편 등)를 이용할 수 없으나, 공무원 계정(@seoul.go.kr) 및 서울시민 계정(@citizen.seoul.kr)은 사용 가능함.

2) 홈페이지 회원가입 시 이용자를 구분하지 않으므로 정확한 이용자별 현황은 파악할 수 없음.

3) 기존 주 이용자인 공무원 등에 대하여는 외부메일 사용 허가, 내부 메신저 이용 독려 등의 조치를 취할 예정임.

- 첫째, 동 서비스는 2025년 행정안전부의 범정부 정보시스템 등급제에서 최하등급인 4등급 판정을 받으며 통폐합 대상이 되었음.
 - 이는 업무영향도·사용자 수·서비스 파급도 3가지 척도를 기준으로 평가한 결과로, 서비스 중단에 따른 대체 수단이 충분하고, 대시민 서비스임에도 일 평균 사용자 수가 약 2천6백명(2025. 3.)에 불과하며, 연계 서비스가 없다는 점에서 낮은 점수를 기록하였음.
 - 4등급 판정을 받은 시스템은 국제협약 또는 법령에 근거하는 등 예외적인 경우를 제외하면 반드시 통폐합을 추진하여야 하므로 전자우편 서비스는 특별한 사유가 없으면 통합·폐기를 검토하는 것이 바람직하다 하겠음.
- 둘째, 민간 영역의 무료 전자우편 서비스 활성화로 인해 공공 전자우편 서비스 운영의 필요성이 낮아졌음.
 - 국내 최초 무료 전자우편 서비스가 1997년(한메일)에 개시되었고 현재 국내 최대 점유율을 보유하고 있는 네이버가 1999년에 전자우편 서비스를 개시했다는 점 등을 고려하면 서울시 전자우편 서비스가 개시된 2000년에는 전자우편 서비스의 필요성이 대두되었을 수 있음.
 - 다만, 오늘날 민간 무료 전자우편 서비스가 상용화되었고 우편함 용량, 편의성 및 기타 부가 서비스 등 다방면적으로 서울시 전자우편 서비스보다 월등한 기능을 제공하고 있어 공공 예산으로 전자우편 서비스를 운영하여야 할 필요성이 낮다고 판단됨.

- 타 시도의 경우 대전시(2012년), 인천시(2013년), 경기도(2017년), 부산시(2020) 등 이미 시민 전자우편 서비스를 종료하였음.
- 셋째, 최근(2025. 2.) 시민 전자우편 서비스 계정을 악용하여 공무원을 사칭하고 악성 프로그램 배포·개인정보 탈취를 시도한 사례가 발생⁴⁾함에 따라 시스템 운영으로 인한 부작용이 우려되고 있음.
- 해당 사건은 내부 시스템에 대한 해킹 등 보안상의 문제가 아닌 시민 전자우편 계정 주소 자체가 공무원 사칭에 도용된 것이므로 서비스 지속 운영 시 반복적으로 발생할 여지가 있다고 보임.
- 이러한 점을 종합해보았을 때, 전자우편 서비스는 운영 종료의 당위성을 갖추었다고 판단되며 동 개정안의 필요성에 대해서도 공감하는 바임.
- 다만, 서울시⁵⁾가 행정안전부의 평가 및 계정 도용 사건이 있기 전에 전자우편 서비스의 필요성을 자체적으로 점검하고 불필요한 예산 및 행정력 투입을 중단하는 결정을 내리지 못한 것에 대하여는 비판을 피할 수 없을 것으로 보임.
- 한국인터넷정보센터(現 한국인터넷진흥원)의 조사에 따르면, 인터넷 이용자 중 전자우편 계정을 보유한 비율은 2000년도⁶⁾ 60.4%에서 2006년도⁷⁾ 92.5%로 빠르게 증가하였음.

4) “서울시 “공무원 사칭 해킹메일 주의” 당부..경찰 수사 착수(MBC, 2025.2.13.)”

5) 2009년부터 홍보기획관에서 디지털도시국으로 사업 이관되어 운영 중

6) 인터넷 이용자수 및 이용행태에 관한 설문조사 결과 보고서(한국인터넷정보센터, 2000.9.)

7) 2006년 하반기 정보화실태조사(한국인터넷진흥원, 2007.2.)

- 따라서, 서울시는 2000년대 후반 이후로는 공공 전자우편 서비스를 제공할 필요성이 낮다는 사실을 충분히 인지할 수 있었다고 보임.
- 그러나 서울시는 2025년 2월 서비스 종료 방침이 수립되기 전까지 전자우편 서비스의 필요성에 대한 검토를 실시한 바 없었으며, 시스템 유지·관리 목적으로 26년간 비용⁸⁾을 불필요하게 지출하여 예산 운영의 비효율성을 초래하였음.
- 서울시는 향후 이와 같은 사례가 반복되지 않도록 사업의 경제성을 매년 새로이 평가하는 영점 기준 예산(Zero-Based Budgeting) 편성 기조가 실질적으로 잘 이루어지고 있는지 세밀한 점검을 실시하여야 할 것임.

전문위원	임창균(2180-8113)	입법조사관	홍민지(2180-8118)
------	----------------	-------	----------------

8) 시민 전자우편 서비스는 서울시 공무원 전자우편 서비스와 통합 운영되고 있어 시민 전자우편 서비스에 대한 정확한 비용을 산출하기는 어려우나, 2023~2025년 기준 통합 유지관리비용은 연간 4억 8천8백만원임.

의안번호
2511

서울특별시 인터넷 홈페이지 운영 활성화 조례 일부개정조례안

발 의	제 안 자		제안일자	안건 소관 상임위	
		송정택		2025년 03월 28일	문화체육관광위원회
주요내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시민 편의를 위해 전자우편 서비스를 제공하고 있으나, 자체 메일 서비스 운영은 개인정보 보호 및 보안 문제 등을 수반하고 민간에서 제공하는 메일 서비스가 보편적으로 활용되고 있으므로 자체 전자우편 서비스 운영 필요성이 낮아 보임 				
추진경과	<ul style="list-style-type: none"> ○ '25. 3.28. 조례개정안 의원 발의 				
부 서 검토의견	원안가결(○) / 수정가결 () / 부결() / 보류()				
쟁점사항 (의회동향, 문제점 등)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 본 조례개정안은 민간 전자우편 서비스의 보편화로 활용도가 저하된 시민메일 서비스를 종료하고자 관련 조항 제9조(전자우편 서비스 제공 조항)를 삭제하는 것으로, 시민의 개인정보 보호 측면에서도 보안상 우려가 따르는 점을 감안할 때, 행정 효율성 제고와 안정성 확보 측면에서 타당한 조치라 판단됨 				
대응방안	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시민메일 서비스 종료를 위해서는 해당 조례 9조(전자우편 서비스 제공 조항)의 삭제 필수 <ul style="list-style-type: none"> - 「행정절차법」 제46조 제1항 폐기사유 및 서비스 이용에 대한 정보를 일정기간 제공(최소 3개월 이상)해야 하므로 조례개정 후 시민메일 서비스 종료에 대한 사전 안내를 진행할 예정 				
상 임 위 처리결과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상임위 안전처리 후 작성(원안가결, 수정가결, 부결, 보류, 미상정으로 구분) <ul style="list-style-type: none"> - 수정가결시 수정내용, 부결·보류·미상정시 사유 기재 				
담당부서	콘텐츠담당관	팀장	조현정(☎2133-6500)	담당	장미희(☎2133-6515)