

2023. 05. 05.(금) 조간용

이 보도자료는 2023년 5월 4일 11:15부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당부서 : 주택정책실 주택정책과

주택정책과장	공병엽	2133-7010
주택금융지원팀장	김중헌	2133-7048
담 당 자	이은정	2133-7046

디지털정책관 정보시스템담당관

정보시스템담당관	우정숙	2133-2960
시스템혁신팀장	이우종	2133-2962
담 당 자	정혜경	2133-2983

사진없음 사진있음 쪽수 : 7쪽

서울시 '전월세종합지원센터' '챗봇 서비스'로 전세사기 상담 지원

- 5.8(월)부터 '전월세종합지원센터' 평일 09~20시, 주말·공휴일 10~16시 운영
- 개소 약 3개월 만에 1천8백건 상담...5.10(수)부터 '서울톡' 통해 챗봇 서비스 지원
- 임차보증금 이차지원대상자 중 전세사기 피해자 대출상환 연장... 대출한도도 증액
- 시 "상담·금융 등 시 차원에서 할 수 있는 실효성 있는 지원과 대책 전력 가동"

- 서울시는 전세사기·깡통전세 피해와 관련한 상담을 지원하는 '전월세종합지원센터'를 5.8(월)부터 확대 운영한다고 밝혔다. 기존에 09~17시까지 운영했던 평일 운영시간을 09~20시까지로 늘리고, 주말·공휴일에도 10~16시 운영한다.
- 현재 '챗봇'을 통한 비대면 안내 서비스도 준비(시험 운영) 중으로, 5.10(수)부터 카카오톡 <서울톡>을 통해 전세사기 대응절차 및 예방방법 등을 손쉽게 안내받을 수 있다.

- 또 청년·신혼부부 임차보증금 이자 지원을 받고 있는 대상자 중 전세사기 피해를 입은 경우, 대출 상환·이자 지원 연장과 전세자금 대출한도도 대폭 확대하는 등 전세사기 대응에 총력을 기울이고 있다.

<'전월세종합지원센터' 평일 야간, 주말·공휴일 확대 운영... 챗봇 안내서비스도>

- 먼저 '전월세종합지원센터(시청 서소문청사 1층)'에서는 평일 09~20시, 주말·공휴일 10~16시, 변호사·법무사·공인중개사 등 상주 전문인력이 무료로 전세사기 또는 깡통전세 관련 상담 서비스를 제공한다.
- 현재 전화 또는 방문 상담 서비스를 제공하고 있으며 주거 관련 금융 지원, 주택임대차·전세가격 상담, 지역별 전세가율 정보, 전세사기 등 피해자에 대한 정부·시 지원대책, 예방·대응방법 등 안내와 전세보증금 반환소송, 경·공매, 임대차계약 내용 등 전문적인 법률 상담까지도 지원한다.

- '전월세종합지원센터'는 올해 2월 개소 후 약 3개월 만에 총 1,799건을 상담했다. 이 중 법률 상담(508건)과 임대차 계약 관련 상담(503건)이 가장 많았으며, 등기·경매 관련 상담(425건)이 뒤를 이었다.

[전월세종합지원센터 관련 상담실적('23.2.1~4.28)]

구 분	전세사기 의심 상담건수			
	소계	방문	전화	온라인
계	1,799	274	1,284	241
법률상담	508	114	387	7
등기·경매 상담	425	101	324	-
임대차계약/중개사	503	41	462	-

전세가격 상담	234	-	-	234
전세피해확인서 상담	124	13	111	-
전세피해확인서 접수	5	5	-	-

- 5.10(수)부터는 방문·전화뿐만 아니라 비대면 채널 '챗봇'을 통해서도 전세사기 관련 정보 및 대응절차 등을 손쉽게 안내받을 수 있다. 카카오톡 <서울톡>에서 '전세사기 대응' 메뉴를 클릭하면 계약 시 유의사항부터 전세사기 피해 대응과 예방, 임차보증금 반환 청구 소송 절차까지 상세히 확인할 수 있다.
 - 현재 서울톡은 ▲120 상담 ▲민원 신청 ▲공공서비스 예약 ▲도서관 안내 ▲온라인 학습 ▲미세먼지 정보 등을 제공하고 있다. 카카오톡 검색창에 '서울톡'을 검색해 채널을 추가하면 바로 이용할 수 있으며 메뉴를 클릭하거나 채팅창 하단 '챗봇에게 메시지 보내기'에 원하는 질의어를 직접 입력하면 즉시 답변을 알려준다.
 - 그 밖에도 서울시는 주요 포털 사이트, SNS, 온라인 커뮤니티 등 전세사기·깡통전세 피해를 입은 시민이 필요한 정보를 확인하고 빠르게 대응할 수 있도록 '전월세종합지원센터' 및 '서울톡' 온라인 안내를 대대적으로 알리고 상담을 지속해 나갈 방침이다.

- '전·월세 종합지원센터'는 상담 외에도 정부 요청에 따라 전세사기 피해자의 정부 지원정책 신청에 필요한 '전세피해확인서' 발급 안내 및 접수 서비스도 제공 중이다.
 - 확인서를 발급받은 전세피해 임차인은 정부의 저리 기금 대출(금리 1~2%대) 상품 및 긴급 주거지원 등을 이용할 수 있다.

<임차보증금 이차지원 대상자 중 전세사기 피해자 대출상환 연장·대출한도도 증액>

□ 다음으로 시로부터 ‘청년·신혼부부 임차보증금 이차 지원’을 받고 있는 대상자가 전세사기·깡통전세로 인해 보증금을 돌려받지 못할 경우, 최장 4년까지 대출 상환 및 이차 지원을 연장해 주고 보증금 반환 소송·경매 등에 법적 대응을 준비하는 가구에는 대출이자 전액을 시가 지원한다.

○ 시는 깡통전세나 전세사기 피해가 20~30대 청년층에 집중된 점을 고려하여 임대차 계약 대출기간 만료 시 자격요건과 무관하게 예외적으로 대출 연장 및 이차를 지원키로 했다.

□ 지원대상은 ▲ 보증금을 반환받지 못해 임차권등기명령을 신청, 임차주택의 등기부에 임차권이 설정된 경우 ▲ 임대인에 대한 전세보증금 반환소송이 진행되는 경우 ▲ 임차주택에 대한 경매 절차가 진행되는 경우 등이다.

[신혼부부·청년 임차보증금 이차지원 사업 지원 확대내용]

구 분	현 재	확 대	
상 황	깡통전세 / 전세사기로 보증금 미반환 → 임대차계약기간 / 대출기간 만료 시 → 대출연장 또는 즉시 상환 필요		
연장조건	소득/연령 등 자격요건 불만족 → 대출연장 불가	소득/연령 등 자격요건 무관 → 대출연장 가능	
지원금리	없음	임차권 등기명령	최대 연 3.6%
		소송/경매	무이자
지원기간	없음	최장 4년	

□ ‘청년·신혼부부 임차보증금 이차 지원’ 대출 상환 및 이차 지원 연장은 5.2(화)부터 협약은행 전 지점에서 신청받고 있으며, 신청과

관련한 자세한 사항은 서울시 누리집(홈페이지) 또는 서울주거포털을 통해 제공 중이다.

○ 시는 이번 대출 상환, 이자 지원 연장 등의 지원 확대를 위해 보건복지부 사회보장제도 변경 및 협약기관과의 협의도 마쳤다.

□ 아울러 서울시는 높은 전세가 대비 대출한도가 낮아 주거불안에 내몰린 청년·신혼부부를 위해 전세자금 신규 대출한도도 확대키로 했다. 신혼부부는 당초 2억원→3억원으로, 청년은 7천만원→2억원으로 한도를 상향한다.

○ '임차보증금 이자 지원'을 희망하는 청년·신혼부부는 서울시 홈페이지 및 서울주거포털을 통해 신청대상과 요건, 절차 등을 확인하면 된다.

□ 한병용 주택정책실장은 "상담·금융 등 실효성 있는 지원과 대응을 통해 전세사기 피해를 입은 임차인의 고통을 덜어드리기 위해 시 차원에서 할 수 있는 모든 방안을 동원할 것"이라며 "정부와 유기적으로 소통·협력하여 안심하고 집을 구하고 안정적으로 살아가는 여건을 만드는데 최선의 노력을 계속 기울여 나가겠다"고 말했다.

붙임1

서울시 전·월세 종합지원센터

〈전·월세 종합지원센터 개요〉

□ 위치 : 서소문별관 1동 1층 상담실

□ 안내전화

○ 대표번호 : 02-2133-1200 ~ 8

ARS 0번(강통전세/전세사기 상담)

1번(주택임대차 상담)

2번(전월세보증금대출 상담)

3번(분쟁조정위원회 상담)

4번(위치안내)



□ 운영시간

○ 상담가능시간: (평일) 09:00 ~ 20:00 (중식 12:00~13:00)

(주말/휴일) 10:00 ~ 16:00 (중식 12:00~13:00)



붙임2

챗봇 '서울톡' 이용안내

○ 접속방법 : 카카오톡 친구 추가 (※ 채널명 : '서울톡')



○ 서울톡 이용화면 예시



홈(시작) 화면



'전세사기 대응' 메뉴



서비스 예시(전월세지원센터)