정책토론회 행사보고

○ 개 요

- 주 제 : 하자저감을 위한 공동주택 하자관리체계 개선방안
- 일 시 : 2015년 11월 5일(목) 14:00-17:00
- 장 소 : SH공사 2층 대강당

○ 참석자

구 분	성 명	소 속	직 책	비고
발표자	두성규	건설산업연구원	연구위원	
	서덕석	한라대학교	교수	
	김형근	SH도시연구소	연구위원	
좌 장	현창택	서울시립대학교	교수	
토론자	김찬호	주택산업연구원	선임연구위원	
	손정락	LH토지주택연구원	연구위원	
	이우필	SH공사 서비스혁신처	처장	
	조원혁	현대건설	CS센터장	
	최종수	동국대학교	교수	
	정종대	서울시 주택정책개발센터	센터장	

○ 프로그램

구분	시 간		내 용
개회식	13:30～14:00	30’	등록 진행사회 : 이학주 (SH도시연구소)
	14:00～14:10	10‘	인사말 변창흠 사장(SH공사)
주제 발표	14:10～14:30	20‘	제1주제 발표 “하자분쟁의 주요쟁점 사항 및 제도개선 방안 ” 발표자: 두성규 (건설산업연구원)
	14:30～14:50	20‘	제2주제 발표 “공동주택 하자소송의 현황 및 시사점” 발표자: 서덕석 (한라대학교)

	14:50～15:10	20‘	제3주제 발표 “공공주택의 하자 관리체계 개선방안:SH공사 사례를 중심으로” 발표자: 김형근 (SH도시연구소)
	15:10～15:30	20‘	Coffee Break
종합 토론	15:30～16:50	80‘	사회 현창택 교수(서울시립대) 토론 김찬호 선임연구위원(주택산업연구원) 손정락 연구위원(LH토지주택연구원) 이우필 처장(SH공사) 조원혁 센터장(현대건설) 최종수 교수(동국대학교) 정종대 센터장(서울시 주택정책개발센터) 발표자 3인
	16:50～17:00	10‘	토론 정리 및 폐회

○ 주요내용

발제자

- 공동주택의 하자분쟁을 해결하기 위해 국토교통부 산하기관인 하자심사분쟁조정위원회의 적극 활용, 공인감정기관 지정, 입주자의 공동주택이용 매뉴얼 제공 등이 필요함.
  - 국토교통부 하자심사분쟁조정위원회 하자신청건수는 2010년 69건에서 2015년 2,880건으로 5년 동안 40배 이상 급증하는 등 최근 공동주택의 하자분쟁이 급격히 증가하는 추세임.
  - 최근까지 하자 관련 법제는 상당부분 정비되었으나, 하자분쟁이 매년 증가하고 있는 현실은 여전히 법제도 미비로 하자분쟁 처리결과에 대한 불신이 크다는 반증임.
  - 또한 공동주택 관련 건축기술 및 자재품질의 진화에도 불구하고 하자발생은 불가피한 측면이 존재함.
  - 최근 공동주택의 하자분쟁은 하자판정기준의 부재, 하자재판에서 감정결과에 대한 공정성 담보 곤란, 하자발생 방지를 위한 입주자의 합리적 관리책임 여부 등이 주요 쟁점임.
  - 공동주택 하자분쟁의 개선방안으로는 하자심사분쟁조정위원회의 적극 활용, 감정인 제도의 개선 또는 공인감정기관 지정, 입주자의 합리적 공동주택이용 매뉴얼 제공 등이 필요함.

- 공동주택 하자소송 문제를 해결하기 위해서는 하자정의의 구체화, 공동주택 표준계약서 개정 및 설계 및 시공기술개발이 필요함.
  - 공동주택공급은 계획시기와 건설시기의 차이(약 3~5년)로 인해 소비 경향 변화에 따른 질적 수준을 맞추기가 어렵고, 주택의 성능규정 및 설계 등 기술표준이 모호한 점 등으로 인해 소비자와 공급자 간의 갈등이 심화되고 있으며, 이는 하자소송으로 확대되고 있음.
  - 하자소송은 막대한 비용과 시간이 소요되어 소비자와 공급자 모두에게 실익이 없으므로,

양측의 대화와 타협을 통한 합의를 추구하는 것이 바람직하지만, 하자에 대한 사회적 관점의 합의가 미비하기 때문에 갈등이 반복되고 있음.

- 하자소송 문제를 해결하기 위해서는 하자의 대상 지정, 성능 규정 등 하자의 기술적 정의를 구체화함으로서 하자 현상에 대한 올바른 이해를 통해 사회적 인식을 개선하고 오해로 인한 분쟁이 발생하지 않도록 해야함.
- 또한, 공동주택의 사양과 성능에 대한 계약사항을 구체화하고, 거주자의 눈높이에서 쉽게 이해할 수 있도록 표준계약서의 개정이 필요함. 그리고 소비자의 시대적 요구사항에 부합할 수 있도록 공동주택의 설계 및 시공기술을 향상시키는 노력이 필요함.

- SH공사 하자민원중 '법적하자'는10%, '민원성하자'는 90%로 '민원성하자'에 대한 별도의 관리방안이 필요한 실정임.
  - SH공사의 최근 2년간 하자관련 민원 전수조사결과 '법적'vs'민원성' 단계별하자는 설계 0%:100%, 시공 14%:86%, 유지관리 2%: 98%로 하자민원의 대부분은 민원성하자로 이에 대한 별도 관리필요성이 대두됨.
  - 입주민은 '생활에 불편을 끼치는 것=하자'로 인식하고 있으며, 잔손보기 등 민원상하자부터 우선처리하기를 희망함.
  - 또한, 하자처리에서 가장 중요한 사항은 '신속'하고 '정확'한 처리를 요구하고 있으며, '하자전용상담콜센터' 개설, 하자처리과정 안내서비스 등을 희망함.
  - 민간건설사는 고객의 불만족은 하자, 고객의 만족은 브랜드가치 향상이라고 인식하고 있으며, 잔손보기 등 민원성하자관리에 만전을 기하고 있음.
  - 또한 민간건설사는 하자관리를 사전예방과 사후관리로 구분하여 관리하고 있으며, 설계단계부터 사전 설계도서 검토, 하자재발방지를 위한 하자정보등록 의무화 등 하자예방체계를 구축하고 있고, 하자발생 후에는 신뢰성', '신속성', '숙련성', '접근가능성', '의사소통', '고객이해' 등 6개 항목 하자서비스 시행하고 있음.
  - 특히 민간건설사의 경우 하자발생시 즉각적인 하자정보등록 및 공유를 통하여 동일하자의 재발을 방지하고 있으나, SH공사는 직원들의 지적성 감사 기피 현상으로 하자사례 정보 누락 및 이로 인한 하자관련 기술노하우축적이 곤란함.
  - 또한 SH공사의 경우 지급자재 의무적용으로 일무 품목의 시공품질저하 및 하자처리 지연이 우려되고 있었으며, 2~3년 근무후 정기적 보직 이동으로 하자업무 전담직원이 없고 설계단계 하자업무가 상대적으로 미흡한 것으로 확인됨.
  - 향후 민원성하자 관리체계 개선방안으로 설계단계부터 하자예방 선순환구조를 구축하고, 하자발생시 '신뢰성','신속성','숙련성','접근가능성','의사소통','고객이해'등 민간에서 성공적으로 시행하고 있는 6개 항목 하자서비스 시행이 필요함.

토론자

- 공공주택 하자저감을 위한 건설환경 및 제도적 정비 검토필요
  - 공공주택은 최저가낙찰제도, 공사용자재 직접구매제도에 의해 하자발생에 대해 제도적으로 불리한 면이 있음에도, 언론에서는 일방적인 책임 묻기식 보도를 하고 있음. 따라서 공공주택에서 하자저감을 위해서는 전반적인 제도의 개선이 선결되어야 함(손정락, LH토지주택연구원)
  - 최저가낙찰제도의 태생적 한계를 극복하기 위해 발주제도를 연구해야 하며, 적절한 공기와 적절한 비용의 균형감은 하자저감을 위해 매우 중요함(최종수, 동국대)
  - 최저가낙찰로 인한 공사비 부족, 공기부족, 지급자재 적용에 따른 공정관리의 어려움은 하자와 직접 연계되는 문제임. 또한 시공시 하자방지를 위한 설계변경이 필요한 경우가 있으나 현실적으로 어려운 상황임. 심의단계에서 하자에 대한 확인기능 부재, 설계가 불완전한 상태에서의 착공 등 하자를 만들어내는 환경들이 있기 때문에 하자분쟁이 지속되고 있음(문명렬, SH공사)
  - 시공사 입장에서 하자방지를 위해 설계변경이 필요함에도 설계변경에 대한 왜곡된 시선으로 인해 예상된 하자가 발생하기도 함(조원혁, 현대건설)
  - 공사과정에서는 감리 또는 CM의 품질관리 역할이 중요함(최종수, 동국대)

- 하자분쟁해결을 위한 제도 및 중재기관의 중요성
  - 소비자의 품질인식이 상승하는데 반해 주택가격 상승이라는 매력은 감소함에 따라 하자문제는 앞으로 더 큰 사회문제가 될 것으로 예상하며, 하자 예방을 위해 3가지 제도 개선방안을 제시함. 첫째, 집합건물법과 주택법에서의 하자담보책임기간 일치가 필요함. 현재 두 법은 각각 서로 상이하게 기간을 설정하고 있어 현장에서의 혼란을 주고 있음. 둘째, 국토부 분쟁조정과 법원 실무에서의 하자판정기준 일치가 필요함. 두 기준은 모호하고 상이한 기준에 의해 판결의 편차가 발생하고 있음. 세째, 주택품질보증제도의 도입을 통해 준공 이전에서의 품질 관리를 강화할 필요가 있음(김찬호, 주택산업연구원)
  - 지하주차장 및 발코니의 결로 문제는 피하기 어려운 현상임에도 입주자는 하자로 주장하고 있어 갈등이 심화되기 때문에, 중재기관에서 명확한 의견제시가 필요. 높은 비용과 기간이 소요되는 소송 대신에 중재기관을 통한 해결이 절대적으로 중요함(이우필, SH공사)

- 하자 초기대응의 중요성
  - 하자 대응은 초기가 가장 중요하기 때문에, 초기 대응은 수급자인 건설사에서 전적으로 책임을 지울 수 있는 방안 수립 필요. 또한 현재의 하자이행보증의 범위 및 기능을 확대하는 연구를 수행하고 이를 국토부에 제안하였으면 좋겠음(정종대, 서울시 주택정책개발센터)
  - 시공중 잔손보기 발생은 공공이나 민간이나 차이가 없음. 대신 어떻게 대응하느냐의 차이가 존재함. 사용 중 발생하는 하자에 대해서는 입주자의 합리적 관리책임으로 해결하는 것이 바람직하나 작동이 잘 않되고 있어 이에 대한 대등방안이 요구됨. 예를들어 시공사의 장기수선충당계획서에 사용 중 발생할 수 있는 하자에 대해 구체적으로 명기하는 방안을 고려할 수 있음(조원혁, 현대건설)
  - 하자처리 지연을 방지하기 위해서는 계약관계에서의 정확한 명기가 필요함.(이우필, SH공사)

- 하자데이터의 활용 및 안전관리로의 확대
  - 하자분쟁 중재 심사결과를 피드백하여 하자가 재발되지 않도록 하는 것이 중요함. 하자심사분쟁조정위원회의 데이터 활용, 데이터를 활용할 경우 낙찰자 점수에 가점을 주는 방식 고려 필요

(최종수, 동국대)

- 하자의 업무를 확대하여 안전과 연결시켜야 함. 유지관리단계에서는 입주민 안전, 위해요인 제거에 대해 주의를 기울여야 함(손정락, LH토지주택연구원)

○ 행사사진

사전등록

사장님 인사말

주제발표(SH도시연구소 김형근 연구위원)

종합토론