

세대누수 등에 의한 손실보상 업무처리지침

제1조 (목적) 이 지침은 임대주택의 시설 노후화 등으로 발생하는 세대누수 등에 의거 임대주택 입주자가 입은 피해에 대한 보상기준 및 업무처리절차를 정하여 관련 업무가 적정하게 시행되도록 하는데 그 목적이 있다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “임대주택”이란 서울특별시 SH공사의 건설임대주택, 매입임대주택 및 위탁관리임대주택을 말한다.
2. “입주자”란 공사와 주택임대차계약을 체결한 임차인 및 당해 임대주택에 주민등록을 등재하고 거주하는 임차인의 가족을 말한다. 가족의 범위는 민법 제779조에 따른다.

제3조(적용) 이 지침은 세대누수등에 의한 입주자의 피해에 대하여 공사가 입주자에 피해보상을 해야하는 경우에 적용한다

제4조(배상원칙) ① 공사는 세대누수등으로 입주자가 입은 피해에 대하여 제5조에 따라 수리, 교환, 피해에 상당하는 금액의 지급 방법으로 배상한다.

② 제1항의 입주자의 피해 중에서 입주자의 고의 또는 과실로 물건의 오손·파손·멸실이 명백한 경우나, 선량한 임차인로서의 유지·관리의무를 위반하여 입주자의 피해가 발생할 경우에는 피해배상 대상에서 제외한다.

③ 제1항의 입주자 피해의 경우 정신적 고통에 대한 위자료는 배상 대상에서 제외한다.

제5조(손실보상 기준) ① 세대누수 등에 의한 입주자 피해에 대한 품목별 배상기준은 별표 1을 적용한다.

② 입주자의 피해 물품은 수리를 원칙으로 한다. 다만, 수리가 불가능하거나 수리비가 새 제품을 구입하는 비용을 초과할 경우에는 같은 종류의 물품 또는 유사물품 등으로 교환하거나, 입주자가 같은 종류의 유사물품 등

으로 교환하는 것을 원하지 아니하는 경우에는 별표 1의 품목별 손실보상 기준에 의거 산정한 금액을 지급할 수 있다.

③ 피해 물품에 대해 공사가 수리하기로 합의한 경우로서 수리가 지체되는 사유가 있을 때는 입주자에게 즉시 알려야 한다. 수리하기로 합의한 날로부터 1개월이 지난 후에도 수리된 물품을 입주자에게 인도하지 못할 경우 같은 종류의 물품 등으로 교환해준다.

④ 피해보상액 산정을 위한 물품 등 구입가격은 거래 시 교부된 영수증 등에 적힌 가격을 기준으로 한다. 다만, 영수증 등에 적힌 가격에 대하여 다툼이 있는 경우에는 영수증 등에 적힌 금액과 다른 금액을 기준으로 하려는 자가 그 다른 금액이 실제 거래가격임을 입증하여야 하며, 영수증이 없는 등의 사유로 실제 거래가격을 입증할 수 없는 경우에는 그 지역에서 거래되는 동일 또는 유사물품의 통상적인 가격을 기준으로 한다.

⑤ 입주자 피해의 처리과정에서 발생하는 운반비용, 시험·검사비용 등의 경비는 공사가 부담한다.

⑥ 피해발생 책임에 대해 공사와 입주자 사이에 합의가 이루어지지 않을 경우 또는 공사가 산정한 손실보상안에 대해 합의에 이르지 못하는 경우 한국소비자원의 피해구제절차 등을 통하여 처리할 수 있다.

제6조(업무처리 절차 및 기타사항) ① 누수등에 의한 피해보상관련 업무처리절차는 별표 2를 준용하여 처리한다

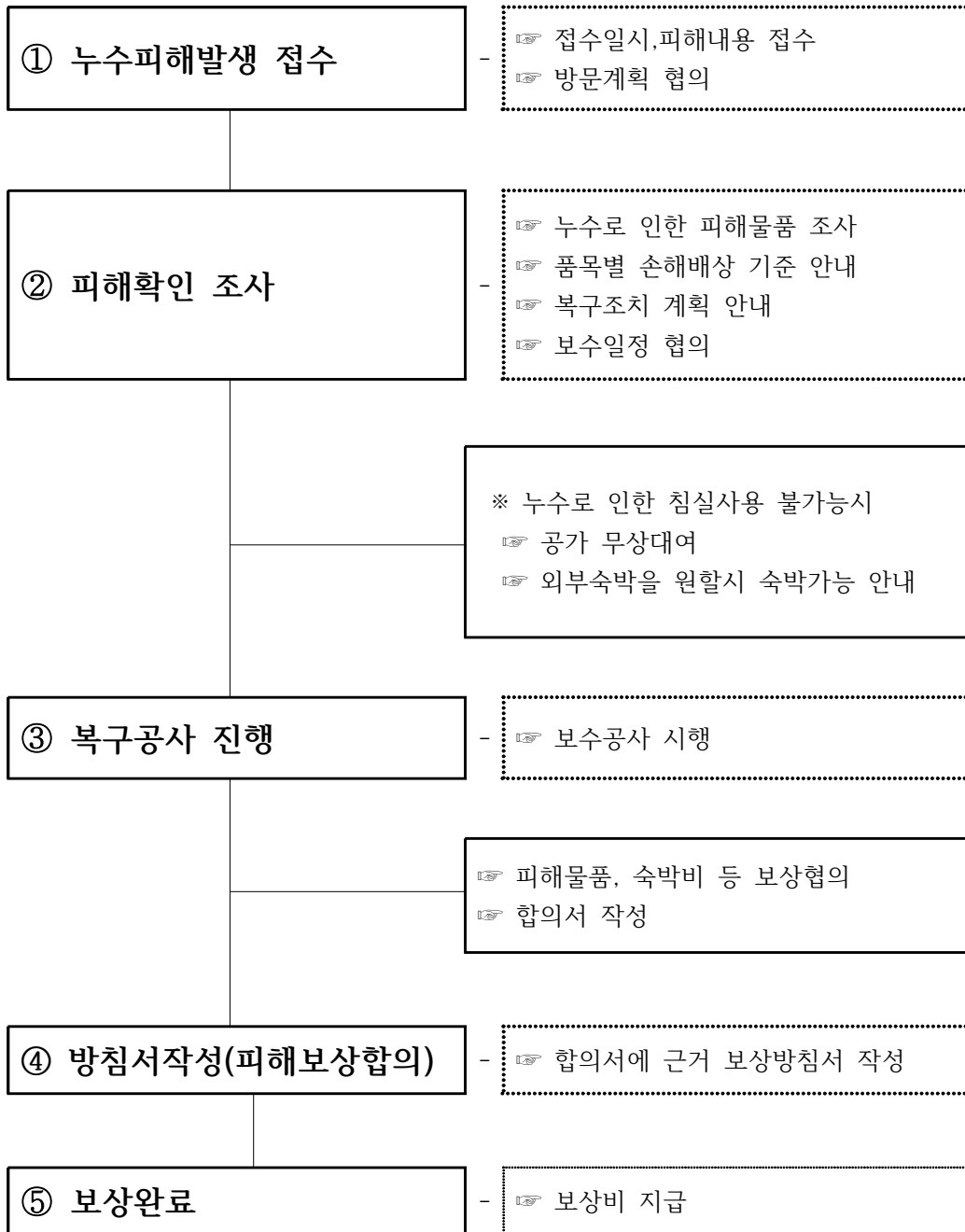
② 임대주택 입주자 피해에 대해 다른 법령 및 사규와 지침에 별도의 보상기준이 있는 경우에는 그 보상규정을 이 기준에 우선하여 적용한다.

<별표 1> 피해보상 기준

보상품목	대 상	증 빙	보상기준
세탁물	세탁, 수리가 가능한 피해의류	· 세탁비 영수증 · 수리비 영수증	<ul style="list-style-type: none"> · 세탁, 수리가 가능할 경우 실비 지급 · 세탁, 수리가 불가할 경우 증빙이 가능한 최초구입가격을 기준으로 정액감가 상각한 금액에 10%를 가산하여 보상 (최고한도 : 구입가격) · 품질보증기간 이내의 제품으로서 수리비가 새제품 구입비를 초과할 경우 또는 수리가 불가할 경우 제품교환 또는 구입가 지급
가전제품	A/S가 가능할 때	· A/S 영수증	
가구류	수리가 가능할 때	· 수리비 영수증	
서적류	파손된 서적류	· 표시가격	· 표시가격 이내에서 협의
숙식비	보수공사가 원인이 되어 자택에서 거주가 불가능할 경우	· 숙박비 영수증 · 식비 영수증	<ul style="list-style-type: none"> · 단지내 공가세대 또는 인근 공가세대를 활용하되 불가한 경우, 공사가 인정한 날로부터 일숙비 6만원/실 이내(최소1실 2인기준), 일식대비 2만원/인 이내 지급 · 숙박비 및 식비는 공사‘여비규정’의 직원기준 준용
생활상 간접피해 발생시	보수공사가 원인이 되어 재택근무 불가등의 생활상 간접피해 발생시	· 간접피해 증빙자료	<ul style="list-style-type: none"> · 생활상 간접피해 발생시, 보상금(위로금)지급 -보상금 2만원/일 이내 (※공사여비규정의 3급 일당 적용)

- 영수증 : 현금영수증 또는 카드영수증, 비용지급내역 첨부 (간이영수증 불가)
- 정액감가상각비 = (사용연수/내용연수)×구입가

<별표 2> 단계별 업무처리 절차 흐름도



① 누수피해 접수(별지1호 서식 참조)

- 누수발생등으로 인한 민원접수시 접수일시, 피해내용 등을 기록한다.
- 피해 확인조사를 위한 방문일정을 협의한다.

② 피해확인 조사(별지2호 서식 참조)

- 누수로 인한 피해물품 및 내용등에 대하여 피해조사서를 작성한다.
- 품목별 손해배상 기준을 안내한다
- 복구조치 계획을 안내하고 보수일정을 협의한다
- 누수로 인한 침실사용 불가능시, 공가무상대여 또는 외부숙박을 원할시 숙박가능함을 안내한다

③ 복구공사 진행

- 약속된 보수일정을 준수하여 공사진행한다
- 입주민의 추가 불편이 발생하지 않도록 신속하게 시행한다
- 누수로 인한 침실사용 불가능 세대는 복구공사 완료일정을 감안하여 침실재사용 일정을 안내한다

④ 방침서 작성(피해보상합의)(별지3호 서식)

- 손해배상기준에 의거 피해물품, 숙박비 등에 대하여 입주민과 보상협의 하고 보상합의서를 작성하고 날인한다(관련 증빙자료 확인)
- 피해자와의 합의가 불가할 경우 피해의 구제를 한국소비자보호원에 신청할 수 있음을 안내한다.
- 합의가 완료된 경우 서명한 보상합의서에 근거 방침서를 작성한다

⑤ 보상완료

- 보상방침 및 손해배상합의서에 의거 보상한다.

[별지 제1호 서식]

피해민원 접수대장

제 호

접수일시 : 20 . . .

민원명(제목)			
민원인	성 명		
	연 락 처	☎()	휴대폰 :
	주 소		
피 해 신 고	발생일시		
	발생원인		
	피해내용		
입 주 민 요구사항			
기타 특이사항			
처리 / 담당부서			
		접수자 :	(서명)
서울특별시 SH공사			

