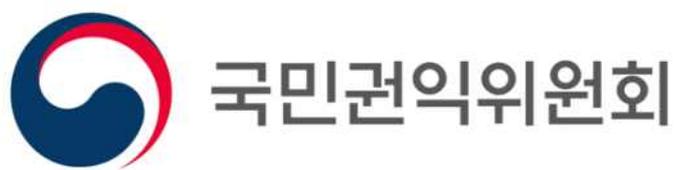


# 의 결



# 국 민 권 의 위 원 회 의 결

의안번호 제2020 - 198호

의 안 명 「수도·도시가스 사용자 부담 완화 및 불편 해소방안」

대상기관 산업통상자원부, 지방자치단체

의 결 일 2020. 5. 25.

## 주 문

「수도·도시가스 사용자 부담 완화 및 불편 해소방안」 권고안을 별지와 같이 「부패 방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조 규정에 따라 산업통상 자원부장관, 지방자치단체장에게 권고한다.

## 이 유

별지와 같다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2020년 5월 25일

위 원 이 건 리

위 원 권 태 성

위 원 김 기 표

위 원 김 태 응

위 원 김 의 환

위 원 강 재 영

위 원 황 성 주

위 원 홍 인 옥

위 원 윤 영 훈

위 원 김 수 정

위 원 정 정 미

위 원 오 완 호

위 원 이 근 동

위 원 박 홍 규

---

## 수도·도시가스 사용자 부담 완화 및 불편 해소방안

---

2020. 5.



국민권익위원회

# || 순 서 ||

I. 추진배경 .....	1
II. 일반현황 .....	2
III. 문제점 및 개선방안 .....	6
1. 요금 체납 후 수도·도시가스 공급 재개를 위한 해제수수료 폐지 ....	6
2. 수도요금이 과다한 경우 분할납부 가능하도록 개선 .....	10
3. 감염병 발생·확산 시 수도요금 감면 또는 납부유예제도 시행 ·	13
4. 다가구·다세대 주택의 세대별 수도계량기 설치 .....	16
5. 사용자 부주의가 아닌 가스누출 시 요금 감면제도 도입 ·	18
6. 사회복지시설 요금경감 적용시점 개선 .....	20
IV. 조치사항 및 기한 .....	22

# I. 추진배경

- ❖ 추진 근거 : 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조  
※ 과제선정 : 국민신문고 민원 등

## □ 추진배경

- 수도, 도시가스는 국민생활에 필수적인 공공서비스로 지난 5년간 수도 보급률 및 도시가스 수요가구 지속 증가

※ 수도 보급률 : 98.6%('14년)→ 98.8%('15년)→ 98.9%('16년)→ 99.1%('17년)→ 99.2%('18년)

※ 도시가스 수요가구 수 : 16,883천 가구('14년)→ 17,392천 가구('15년)→ 17,971천 가구('16년)→ 18,567천 가구('17년)→ 19,122천 가구('18년)

- 수도요금은 '수도급수 조례', 도시가스 요금은 도시가스사업자가 시·도지사의 승인을 받은 '도시가스 공급규정'에 근거하여 부과

- 국민신문고 등에 접수된 민원 중 수도, 도시가스 사용자의 부담과 불편을 초래하는 개선과제 발굴

- 수도·도시가스 요금 체납으로 공급 중지가 된 경우 체납금, 연체금 뿐만 아니라 해제수수료까지 추가 부과함에 따라 사용자 부담 가중
- 계절적 요인에 따라 수도를 많이 사용하거나 미납, 누수 등으로 요금이 과다한 경우에도 전액을 한 번에 납부해야 하는 부담 발생
- 감염병 발생·확산에 따라 경제적 어려움을 겪고 있는 소상공인, 취약계층 대상 수도요금 감면, 납부유예 지원 요청 민원 빈발

- ▶ 코로나 19로 인한 휴업중인 자영업자 등이 많이 있음. 휴업으로 인한 무소득으로 수도 요금이 부담되는데 2~3개월 정도 유예를 해줬으면 좋겠음 (20. 3월 국민신문고 민원)
- ▶ 수영장을 운영하는 자영업자인데 시에서 휴업권고를 해서 반강제로 휴업상태인데 수도요금을 납부하기가 어려우니 유예를 해줬으면 좋겠음 (20. 3월 국민신문고 민원)

- 이에 따라 수도, 도시가스 관련 규정의 미비점을 보완하고 사용자의 부담 완화 및 불편 해소를 위한 제도개선 추진

## □ 추진경과

- 실태조사('20. 3월) ⇨ 개선방안 마련(~'20. 4월초) ⇨ 관계기관 의견 조회 및 협의(~'20. 4월말)

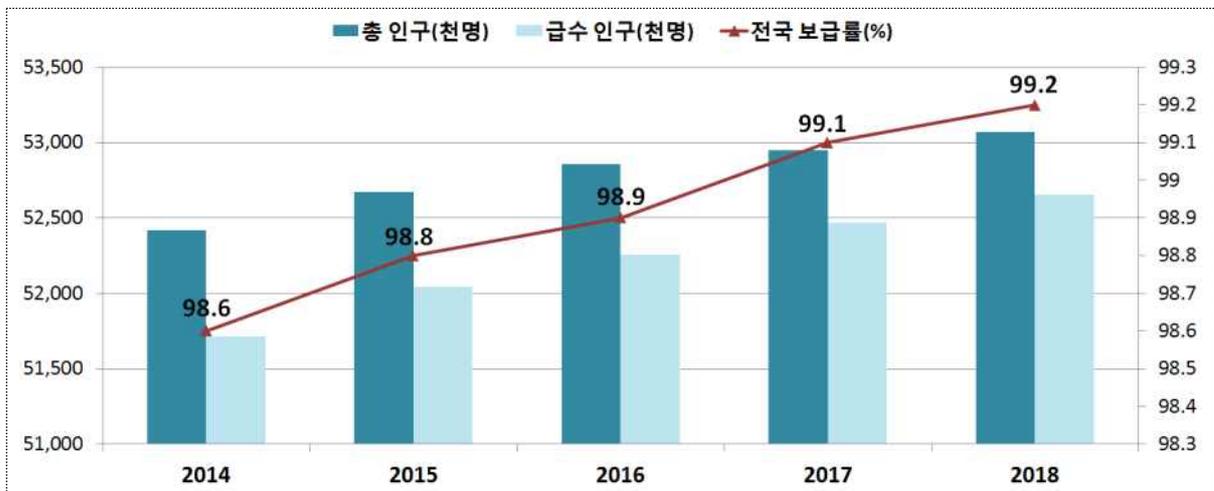
## II. 일반현황

### □ 수도 공급 현황

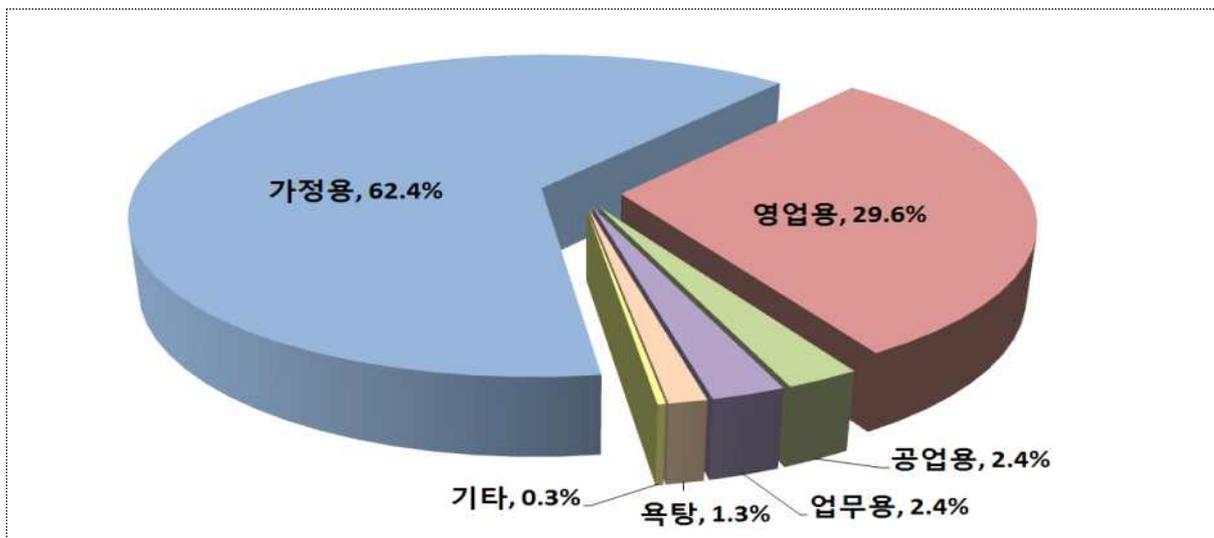
- '18년 말 기준 전국 161개 지방상수도사업자(광역 9개, 기초 152개) 등이 인구의 99.2%인 약 52,653천명에게 상수도 공급 중

※ 지난 5년간 수도 보급률(총 인구수 대비 급수 인구비율)은 지속 증가

구 분	2014	2015	2016	2017	2018
총 인구(천명)	52,419	52,672	52,858	52,950	53,073
급수 인구(천명)	51,712	52,045	52,259	52,468	52,653
전국 보급률(%)	98.6	98.8	98.9	99.1	99.2



- '18년 업종별 상수도 사용량은 가정용이 3,529백만 $m^3$ (62.4%)으로 가장 많고, 영업용 1,671백만 $m^3$ (29.6%), 공업용 136백만 $m^3$ (2.4%)등의 순임



## □ 수도요금 현황

- 수도요금은 특별시·광역시 및 시·군의 '수도급수 조례', '상수도 급수조례' 등에 따라 부과

※ 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산, 세종, 제주는 광역단위로 운영하고 있으며, 경기, 강원, 충북, 충남, 전북, 전남, 경북, 경남은 기초자치단체 단위로 운영

- '18년 전국 평균 수도요금은 736.92원/m<sup>3</sup>이며, 강원도가 1,010.68원/m<sup>3</sup>으로 가장 높고 대전이 556.44원/m<sup>3</sup>으로 가장 낮음

구 분	1인 1일 급수량(L)	평균단가 (원/m <sup>3</sup> )	생산원가 (원/m <sup>3</sup> )
<b>전국 평균</b>	<b>347.9</b>	<b>736.92</b>	<b>914.3</b>
서울	308.2	569.32	713.2
부산	286.2	894.51	982.3
대구	310.3	685.66	750.2
인천	353.9	664.98	682.5
광주	338.4	653.45	666.7
대전	336	556.44	576
울산	308.9	857.6	857.6
세종	281	779.33	912.5
경기	329.9	714.64	799.2
강원	454	1,010.68	1,563.4
충북	467.2	781.95	999.3
충남	374	895.36	1,410.5
전북	406.6	952.41	1,270.2
전남	377	876.37	1,388.7
경북	442.6	837.22	1,347.5
경남	350.2	875.57	1,161.7
제주	694.4	825.77	1,028.8

## □ 도시가스 공급 현황

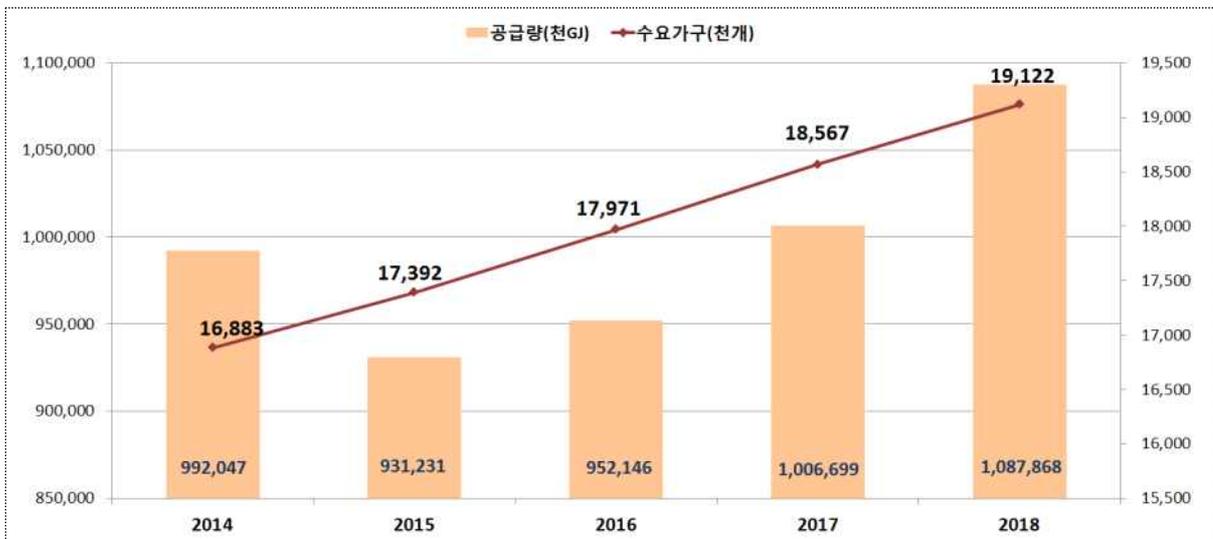
- '18년 말 기준 전국 34개(LNG\* 공급 33개사, LPG\*\*/AIR 제조공급 1개사) 도시가스 사업자가 약 19,122천 가구에 도시가스 공급 중

※ 지난 5년간 도시가스 공급량 및 수요가구 수 지속 증가 추세

\* Liquefied Natural Gas로 천연가스를 압축·냉각하여 액화한 액화천연가스

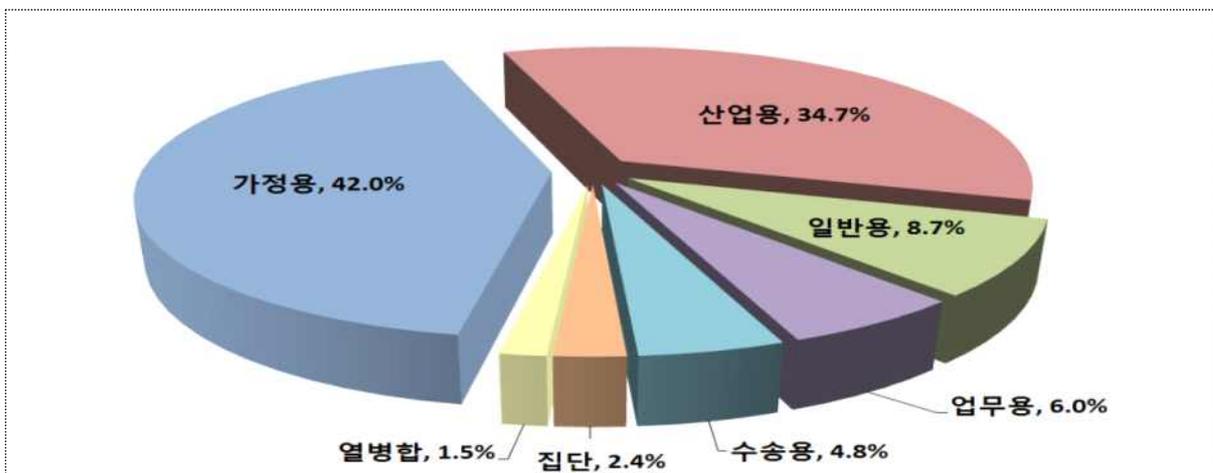
\*\* Liquefied Petroleum Gas로 석유 성분가운데 끓는점이 낮은 탄화수소가 주 성분인 가스를 상온에서 압력을 가하여 액화한 액화석유가스

구분	2014	2015	2016	2017	2018
수요가구(천 가구)	16,883	17,392	17,971	18,567	19,122
공급량(천GJ)	992,047	931,231	952,146	1,006,699	1,087,868



- '18년 용도별 도시가스 공급량은 가정용이 456,391천GJ\*(42%)로 가장 많고, 산업용 377,974천GJ(34.7%), 일반용 94,199천GJ(8.7%) 등의 순임

\* 기가줄(gigajoule)은 10억J을 나타내는 열량단위(1GJ은 239,000Kcal)



## □ 도시가스 요금 현황

- 도시가스 요금은 권역별 도시가스 사업자가 시·도지사의 승인을 받은 '도시가스 공급규정'에 따라 부과
- '18년 주택용 도시가스 기본요금은 750원~2,533원이며, 취사용인 경우 MJ\*당 14원~18원, 주택·중앙난방인 경우 MJ당 15~18원 사이임

\* 메가줄(megajoule)은 100만J을 나타내는 열량단위(1MJ은 239Kcal)

구 분		주택용(단위 : 원/MJ)				
지역	공급회사	기본요금	취사용	주택난방	중앙난방	취사전용
서울	서울 5사	1,000	15.3449	15.3449	15.3449	
경기	삼천리 외	850	15.6362	15.6027	15.6027	
인천	인천 외	840	15.6324	15.6695	15.6695	
부산	부산	900	16.3541	16.3541	16.3541	16.3541
대구	대성	820	16.3540	16.3540	16.3128	15.5590
광주	해양	750	15.2381	16.4443	16.4443	
대전	충남	850	15.4484	17.0370	17.0370	16.9891
울산	경동	778	15.9121	15.9121	15.9788	
세종	중부	(취) 2,533 (개·중)760	14.9554	16.2015	15.9328	16.3284
강원 춘천	강원	950	17.3769	17.3769	17.6670	
강원 원주	참빛원주	950	16.6785	16.6785	16.8900	
강원 영동	참빛영동,속초	950	18.5838	18.5838	18.4378	
강원 평창	명성	950	17.4331	17.4331		
충북 청주	충청ES	950	16.8246	16.5857	16.2263	
충북 충주	참빛충북	950	17.2515	16.9864	16.8683	
충남 천안	중부	820	15.1494	16.6861	16.3833	
충남 서산	서해	(취)2,400 (개·중)820	15.4135	16.4829	16.1274	
전북 전주	전북	750	16.2142	16.2142	15.9424	
전북 군산	군산	750	16.5627	16.5627	16.5627	
전북 익산	전북ES	(취)1,315 (개)750	17.3586	17.3586	17.3586	
전남 목포	목포	770	17.1572	17.1572	17.1572	
전남 순천	전남	770	16.9073	16.9073	16.9073	
전남 여수	대화	770	16.1351	16.1351	16.1351	
전남 나주	해양	770	17.1572	17.1572	17.1572	
경북 구미	영남ES	750	16.5410	16.5410	16.5410	16.5410
경북 포항	영남ES	750	16.7520	16.6295	16.6295	
경북 경주	서라벌	750	16.6876	16.6876	16.6876	
경북 안동	대성청정E	750	17.1591	17.1591	17.1591	
경남 창원	경남	(취·지)1,700 (개)850	16.7084	16.7084	16.5956	16.7084
경남 진주	지에스이	(취)1,100 (지)1,700 (개)1,100	16.8546	16.8546	16.8546	16.8546
경남 양산	경동	(지) 1,700 (취·개)850	16.6430	16.6430	16.6430	16.6430

※ 기본요금 : (취)취사전용, (지)지역난방 (개)개별난방, (중)중앙난방

### Ⅲ. 문제점 및 개선방안

#### 1 요금 체납 후 수도·도시가스 공급 재개를 위한 해제수수료 폐지

##### □ 현황

- 수도·도시가스 요금을 2개월 이상 납부하지 않으면 조례 또는 공급규정에 따라 수도·도시가스 공급 중지
  - (수도) 상수도사업소 직원이 수도 밸브를 잠근 후 계량기를 철거하거나 별도 수도밸브 잠금장치 설치 등을 통해 공급 중지
  - (도시가스) 도시가스회사 서비스센터에서 계량기 전단밸브를 잠그고 사용할 수 없도록 봉인 조치 등을 통해 공급 중지
- 수도·도시가스를 다시 공급받고자 하면 체납요금, 연체금, 해제수수료를 납부해야 하며 납부완료 후 공급 재개

구 분	연체금	해제수수료
수도	대부분 체납금의 2~3%를 체납한 일수만큼 계산(지자체별 상이)	급수관구경 등에 따라 금액이 다르며 최소 2,000원(의정부, 포천 등)에서 최대 50,000원(천안 등) 수준
도시가스	체납금의 2%를 체납한 일수만큼 계산	용도별로 다르며 주택용·일반용·업무용인 경우 2,000원, 산업용인 경우 11,000원

##### □ 문제점

- 수도·도시가스 공급 재개를 위해서 체납요금에 대한 연체금을 납부함에도 해제수수료까지 추가로 부과함으로써 사용자의 부담 가중

##### « 수도 »

「○○광역시 수도급수 조례」 제49조(정수처분) ① 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대하여 급수를 정지할 수 있다.

1. 사용요금을 체납하여 납부독촉을 받고 지정된 기한까지 납부하지 아니하거나, 수수료·공사비 기타 이 조례에 규정한 징수금을 기일 내에 납부하지 않는 자
- ② 제1항에 따른 정수처분을 해제할 때에는 정수처분해제에 따른 수수료를 징수한다.

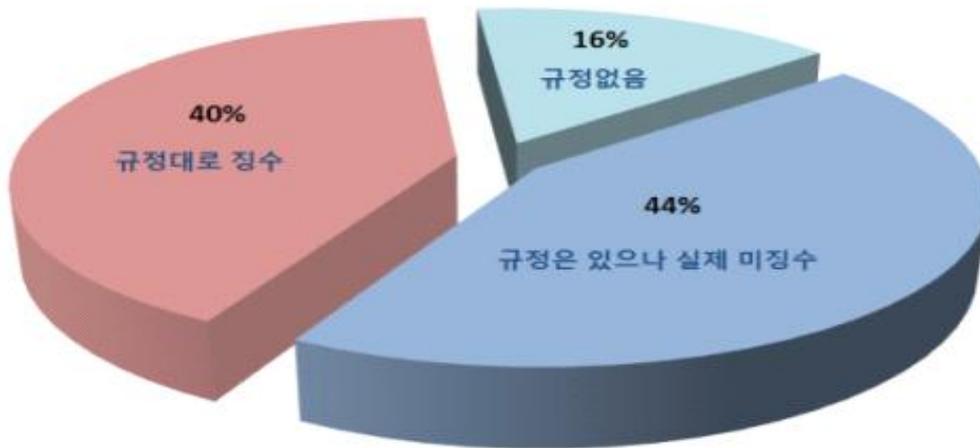
« 도시가스 »

[ ○○에너지(주) 도시가스 공급규정 ] 제29조(공급중지 등의 해제) ① 공급규정에 따라 공급을 중지한 시설에 재 공급을 받고자 하는 경우 가스 사용자는 그 공급 중지 사유를 해소하거나 공급중지 및 해제 시 발생하는 비용을 납부한 후 회사에 공급중지 해제를 신청하여야 합니다. 다만, 제28조의 규정에 의하여 가스공급 중지 후 해제 시에는 별표6의 해제수수료를 별도로 납부하여야 합니다.

< 별표 6 : 해제수수료 > 주택 및 일반용 : 2,000원, 기타 : 11,000원

- 체납자들의 경제적 여건을 감안하여 부담 완화를 위해 해제 수수료를 폐지하거나 징수 규정이 있음에도 실제 징수를 하지 않는 지역도 상당수 존재
- 동일 시·도내에서도 해제수수료를 징수하지 않는 지역이 있는 반면 해제수수료를 징수하는 지역이 있어 지역 간 형평성 문제 발생
- (수도) 서울·동두천·원주 등은 해제수수료 규정이 없으며, 대구·세종·과천·영월군 등은 규정은 있으나 실제 미징수

《 정수(停水)처분해제수수료 규정 및 징수 현황 》



- 해제수수료 규정이 있고 실제 징수하는 지자체는 52개(40%)
- 해제수수료 규정이 없는 곳은 20개(16%)
- 해제수수료 규정은 있으나 실제 징수하지 않는 지자체는 56개(44%)

※ 조례운영 161개 지자체 중 128개 지자체 실태조사 결과임

- (도시가스) 서울·세종·강원·충북·충남은 해제수수료 규정이 없으며, 인천·경남 내 일부지역은 규정은 있으나 실제 미징수

《 도시가스 공급중지 해제수수료 규정 및 징수 현황 》

광역자치단체	해제수수료 규정	실제 징수 여부
서울, 세종, 강원, 충북, 충남	x	x
대구	o	x
부산, 광주, 대전, 울산, 경기, 전북, 전남, 제주	o	o
인천	o	△
	부평구, 계양구, 서구, 강화군, 중구, 동구, 남동구 등 일부 지역은 규정은 있으나, 실제 미징수	
경북	△	△
	23개 기초자치단체 중 2개 지역(경산시, 고령군)만 해제수수료 징수	
경남	o	△
	진주시, 사천시, 거창군, 함양군, 하동군 등 일부 지역은 규정은 있으나, 실제 미징수	

□ 개선방안

- 수도·도시가스 요금 체납에 따른 공급중지 후 공급재개를 위한 해제수수료 폐지
  - 다만, 고의적인 체납 방지를 위해 고질·상습 체납자의 경우 예외적으로 해제수수료 징수 유지 등 지자체별 상황·여건을 고려하여 수수료 폐지대상 결정
    - ⇒ 수도급수 조례 등 수도요금 관련 조례 개정(해당 지자체)
    - ⇒ 도시가스 공급규정 개정(해당 광역시·도)

## 개선(안) 예시

### << 수도 >>

「○○군 수도급수 및 상수도 특별회계 설치 조례」 제38조(정수처분) ① 군수는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 급수를 정지할 수 있다.

1. 사용요금을 2개월 이상 납부하지 않거나, 수수료, 공사비, 그 밖에 이 조례에 규정한 징수금을 기일 내에 납부하지 않은 사람

② 제1항에 따른 정수처분을 한 후 이를 해제할 때에는 정수처분 해제에 따른 수수료를 징수한다. **다만, 수도사용요금의 체납으로 인해 급수정지 처분되었을 때에는 수수료를 징수하지 않는다.**

### << 도시가스 >>

「○○ 도시가스 공급규정」 제30조 (공급중지) ① 당사는 다음 각 호의 사유가 있을 때에는 가스사용자에게 공급중지일 3일전에 그 사유를 통지(문자메세지, 전화, 안내문 등)하고 가스공급을 중지할 수 있습니다.

1. 요금 및 그 밖의 이 규정에 의한 제징수금(보증금, 계량기교체비 등)을 기한 내 납부하지 아니하여 2회 이상 독촉(문자메세지, 전화, 안내문 등)을 받고도 이를 이행하지 아니한 때. 단, 납부하지 않은 금액의 납부가 명확히 예견되거나 특히 필요하다고 당사가 인정할 때에는 가스공급을 연장할 수 있습니다.

제31조 (공급중지 등의 해제) ①당사가 이 규정에 의하여 공급을 중지한 경우 가스사용자는 그 공급중지 사유를 해소하거나 손해를 배상한 때에는 당사에 공급중지 해제를 신청하여야 합니다. **다만, 제30조의 규정에 의하여 가스공급 중지 후 해제시에는 별표5의 해제수수료를 납부하여야 합니다. <삭제>**

**<별표5> 해제수수료 : 삭제**

※ 전기요금인 경우 미납으로 단전 되었을 때 미납요금 및 재사용수수료를 납부해야 하나, 주거·주택용 전력 고객인 경우 재사용수수료 납부 면제

**[ (전기)기본공급약관 시행세칙 ]** 제31조(전기사용계약 해지·휴지 또는 공급정지 후 재사용 및 재사용수수료) ③ 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 재사용수수료를 면제한다.

1. 주거용 주택용전력 고객(약관 제13조(고객의 요청에 따른 해지)에 따라 해지된 고객은 제외)

## 2

## 수도요금이 과다한 경우 분할납부 가능하도록 개선

### □ 현황

- 일부 지자체에서 사용량 과다, 요금 미납, 누수 발생 등으로 수도 요금 전액을 한 번에 납부하기 어려운 경우 분할납부 허용

※ 서울, 제주, 광양시, 속초시 등 일부 지자체에서는 조례 등으로 규정되어 있지는 않으나 분할납부 가능

### 《 사용량 과다에 따른 분할납부 규정 》

「○○시 수도급수 조례 시행규칙」 제33조(급수사용료 고지 및 체납요금의 납부 독촉) ④ 조례 제30조에 따라 수도요금을 부과할 때 **과다한 수도 사용에** 따른 요금에 대하여 수도사용자 등이 **일시에 요금 전액을 납부하기가 어려운 경우** 별지 제19호서식에 따라 **2회 분할 납부**를 시장에게 신청할 수 있다.

「○○군 수도급수 조례 시행규칙」 제19조(사용료 계산) ⑤ 제21조의 규정에 의하여 결정한 **사용수량이 과다하여 일시에 사용료 전액을 징수하기가 곤란하다고** 판단될 때에는 **3회 이내로 분할하여 징수**할 수 있다.

### 《 미납, 누수 발생 등에 따른 분할납부 규정 》

「○○군 수도급수 조례」 제30조(납기와 징수방법) ④ **미납금의 과다로 분할납부** 요청 시 일정기간을 정하여 분할납부할 수 있다.

「○○시 수도 급수 조례」 제37조(납부고지) ④ 시장은 당월 수도요금이 누수 등으로 직전 3개월 사용량에 대한 **평균수도요금의 2배 이상인 경우** 평균요금을 초과한 요금에 대하여 **6개월의 범위 내에서 분할 납부**하게 할 수 있다.

「○○시 수도급수 조례」 제35조의2(요금등의납부) ② **누수로 인하여 상수도요금이 전월 대비 100만원을 초과할 때** 부과된 금액은 **3개월 이내에서 분할하여 납부**할 수 있다.

## □ 문제점

- 대다수 지자체는 수도요금 분할납부 규정이 없어 요금이 과다한 경우에도 요금 전액을 한 번에 납부해야 하는 부담 발생
- 계절적 요인이나 미납 등으로 요금이 과다한 경우에 요금 전액을 한 번에 납부하기 어려우니 분할납부를 허용해달라는 민원 빈발

### 《 수도요금 분할납부 요청 민원 》

- 수도요금 9월 청구분이 누수로 인하여 약 100만 원 정도 발생함. 다른 달의 평균은 30만 원 정도로 평소보다 70만 원 정도 더 청구되었는데 분할 청구가 가능한 지 문의하니 불가능하다고 함. 분할 청구가 가능하도록 조례를 현실에 맞게 변경하거나 시스템을 변경했으면 좋겠음.  
(18. 10. 경상북도 경산시, 국민신문고 민원)
- 현재 재정적으로 곤궁에 처해있어 수도요금을 3개월 체납하였음. 내일부터 단수가 된다고 하는데 3개월 치를 한꺼번에 낼 수가 없는 상황이라 분할하여 낼 수 있도록 조치해주었으면 좋겠음.  
(17. 03. 경상북도 포항시, 국민신문고 민원)
- 지난 5월 아버지가 돌아가신 후 아버지께서 살고 계셨던 수도요금을 제가 내야 한다고 연락이 와서 확인해보니 70만원이 넘는 금액이었음. 분할 납부가 가능한 지 여쭙봤더니 불가능하고 다만, 신용카드를 이용해서 할부를 하는 방법은 있다고 함.  
(18. 11. 경상북도 상주시, 국민신문고 민원)
- 수도요금 체납금이 70만원인데 최근 30만원을 납부했고 남은 40만원은 올해 말까지 나누어 납부하겠다고 담당자에게 요청했으나 담당자는 무조건 당일까지 납부가 안 되면 단수 시키겠다고 일방적으로 통보함. 올해 말까지 체납금을 나누어 납부할 수 있도록 합리적으로 조치해주시길 요청드립니다.  
(19. 10. 서울특별시, 국민신문고 민원)

## □ 개선방안

- 계절적 요인이나 누수에 따른 사용량 과다 또는 미납 요금이 많은 경우 분할납부 규정 마련
- ⇒ 수도급수 조례 등 수도요금 관련 조례 개정(해당 지자체)

## 개정(안) 예시

제30조(납기와 징수방법) ③ **과다한 수도 사용, 누수, 미납 등에 따라 수도사용자 등이 일시에 요금을 전액 납부하기가 어려운 경우 분할납부 요청 시 일정기간을 정하여 분할납부할 수 있다.**

- ※ 전기요금인 경우 여름, 겨울철인 경우 직전월 요금보다 2배 이상 증가하거나 요금이 10만 원 이상인 경우 **분할납부 가능하도록 규정**

### [ 전기공급약관 시행세칙] 제57조(요금의 납부의무 및 납기일)

⑥ 약관 제74조 5항의 '세칙에서 정하는 바'란 저압으로 공급받는 계약전력 5kW이하의 주거용 주택용 전력고객과 고압이상의 전압으로 공급받는 아파트의 개별세대 중 다음 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 여름(7, 8, 9월 청구분) 및 겨울철(12, 1, 2월 청구분)의 월 요금이 기타 계절 중 직전월(6월, 11월 청구분) **요금보다 2배 이상 증가한 경우**
2. 여름(7, 8, 9월 청구분) 및 겨울철(12, 1, 2월 청구분)의 **월 요금이 100,000원 이상인 경우**

- ※ 도시가스 요금인 경우 대용량 가스 사용자 및 연 2회 이상 미납한 경우 **분할납부 가능하도록 규정**

[ ○○도시가스(주) 도시가스 공급규정 ] 제21조(요금의 납기와 수납방법) ① 요금은 매월 또는 각 청구분을 납기내까지 징수합니다. 다만, 대용량 가스 사용자 및 연 2회 이상 미납한 사례가 있는 가스사용자는 월2회 이상 분할 검침하여 징수할 수 있으며, 공급중지 및 사용계약해지 시에는 수시로 징수할 수 있습니다.

## □ 현황 및 문제점

- 코로나19 등 감염병 발생·확산에 따라 경제적 어려움을 겪고 있는 소상공인, 영세업자 및 취약계층 증가
- 일부 지자체에서는 소상공인과 취약계층 가구의 수도요금 부담 완화를 위해 요금을 감면해주거나 납부유예제도 시행 중

## 《 ○○시 수도요금 감면제도 시행 》

- 지원대상 : 2019년 월 평균 물 사용량 500m<sup>3</sup> 미만의 소상공인 및 자영업자  
※ 물 사용량이 500m<sup>3</sup> 이상이라도 대규모 집합상가 등에 소상공인 등이 입점해 있는 경우 가능
- 지원내용 : 3월 사용분부터 6월 사용분까지(4개월간) 수도요금의 50% 감면

## 《 ○○시 상하수도요금 징수유예제도 시행 》

- 지원대상 : 코로나 19 확진자 및 격리자, 확진자 방문에 따른 휴업으로 손실을 입은 사업자, 기타 코로나19확산으로 경영이 어려운 영세업자  
※ 다만 유흥, 사행성 업종은 제외
- 지원기간 : 20. 4월 ~ 코로나19 종식시까지
- 지원내용 : 지원기간 내 신청일로부터 최대 1년간 유예 및 분납 지원
- 신청방법 : 피해를 확인할 수 있는 문서 제출  
※ 격리·입원통지서, 폐쇄명령서, 기타 피해 확인 가능서류(매출내역 등)

- 「지방세징수법」에 따르면 사업이 중대한 위기에 처한 경우 등에 한해 징수금을 납부할 수 없다고 인정하는 경우 징수유예 가능

「지방세징수법」 제25조(징수유예등의 요건) ① 지방자치단체의 장은 납세자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 지방자치단체의 징수금을 납부할 수 없다고 인정하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 고지유예, 분할고지, 징수유예 및 체납액의 징수유예(이하 "징수유예등"이라 한다)를 결정할 수 있다.

1. 풍수해, 벼락, 화재, 전쟁, 그 밖의 재해 또는 도난으로 재산에 심한 손실을 입은 경우
2. 사업에 현저한 손실을 입은 경우
3. 사업이 중대한 위기에 처한 경우 (이하 생략)

- 일부 지자체에서 수도요금 감면 또는 납부유예를 시행하고 있지 않아, 이에 대해 지원을 요청하는 민원 빈발

- 20년째 작은 학원을 운영하고 있는 원장임. 이번 코로나19사태가 발생하고 휴원 권장을 할 때부터 동참하여 2월 24일부터 현재까지 휴원상태임. 다른 시는 **상하수도 요금 50%감면을 지원하는 등 지원정책이 많은데** 우리 시는 무엇을 하고 있는지 알려줬으면 좋겠음. (20. 3. 경상북도 구미시, 국민신문고 민원)
- 부천에서 수영장을 운영하고 있는 자영업자임. 메르스때에도 열심히 일해서 이겨냈는데 이번 코로나사태는 답이 없는 것 같음. 시에서 휴업권고를 해서 반강제로 **어린이반 휴업상태라서 수도, 전기요금을 납부하기가 힘든 상황임. 수도, 전기요금 징수를 유예해주면 좋겠음.** 시간을 조금 더 주면 제힘으로 해결하겠음. (20. 3. 경기도 부천시, 국민신문고 민원)
- **코로나 19로 인한 휴업중인 자영업자들이 많이 있음.** 휴업으로 인한 무소득으로 전기, 수도, 도시가스 요금 부담이 되어 내지 못하면 차단하는데 2~3개월 정도 유예를 해주었으면 좋겠음. (20. 3. 울산광역시, 국민신문고 민원)
- 저희는 결혼 4개월 차인 신혼부부이고 에어컨, 세탁기 가전청소업을 하고 있음. 보통 겨울에는 일이 없다가 봄부터 문의가 들어오면서 일이 많아지는데 올해는 **코로나의 여파로 전화문의도 의뢰도 없는 상황임.** 도시가스요금, 관리비 등 매달 나가야 하는 돈은 많은데 수입이 거의 없으니 한숨만 늘어감. **납부 연기나 징수유예, 체납처분 유예 등 어떤 것이라도 좋으니 도와줬으면 좋겠음** (20. 3. 국세청, 국민신문고 민원)

## □ 개선방안

- **코로나19 감염병 등 발생·확산으로 수도요금 납부가 어려운 소상공인, 취약계층 대상 요금 감면 및 한시적 납부유예제도 시행**
- ⇒ **감염병 발생·확산 시 수도요금 감면 또는 한시적 납부유예제도 시행 (해당 지자체)**
- ※ 도시가스, 전기요금인 경우 코로나19로 어려움을 겪고 있는 소상공인과 취약계층의 부담을 경감하기 위해 4월~6월분까지 3개월간 **요금의 납부유예 실시**

## 참고(전기요금 납부유예 시행)

### 《 전기요금 납부기한 연장 지원 》

#### ◇ 지원대상

- 일반용, 산업용, 주택용(비주거용) 전력을 사용 중인 소상공인 고객

- 계약전력 20kW 이하 : 소상공인이 신청한 내용을 바탕으로 한전 자체 판정
- 계약전력 20kW 초과 : 소상공인 발급 번호로 검증, 납기연장 신청 후 일정 기간내(2주) 소상공인 확인서 발급번호 미제출시 납기 여장이 취소됨

\* 전통시장의 고객의 경우에는 상인연합회가 확인한 신청서를 제출하는 경우 신청 가능

- 주택용(주거용) 전력을 사용하며, 복지할인(정액)을 적용받는 고객

- 복지할인(정액) : 기초수급자, 차상위계층, 장애인, 상이자1~3급, 독립유공자

◇ 지원내용 : 3개월(4월~6월분) 전기요금 납부기한을 3개월씩 연장

◇ 신청방법 : 한전 사이버지점, 고객센터(☎123), 관할지사(FAX)를 통해 신청

### 《 도시가스요금 납부유예 지원 》

#### ◇ 지원대상

- (소상공인) 「소상공인 보호 및 지원에 관한 법률」등 관련 법령에 따라 '업종별 소기업 중 상시근로자가 5인 또는 10인 미만인 경우(업종별 상세기준 별첨1)'에 해당
- (주택용 요금경감 가구) ①기초생활수급자(생계·의료, 주거, 교육 급여자) ② 장애인(중증) ③독립유공·상이자 ④차상위계층 ⑤다자녀가구 ⑥차상위확인서 발급계층 등 기존 요금경감 대상자

◇ 지원내용 : 4월 도시가스요금 청구분부터 3개월분(4월 청구서를 이미 납부한 경우에는 5~7월 청구서) 요금의 납부기한이 각 3개월 연장

※ 연장기간 중 미납에 따른 연체료를 부과하지 않으며, 납부기한 도래시부터 연말(12월)까지 균등분할납부가 가능토록 해 요금 부담이 일시에 몰리지 않도록 할 예정

◇ 신청방법 : 관할 도시가스사 콜센터로 문의 및 신청

## 4 다가구·다세대 주택의 세대별 수도계량기 설치

### □ 현황

- 대부분 지자체에서는 다가구·다세대 주택의 입주자간 수도요금 분쟁을 줄이기 위해 개별 계량기 설치
  - 세대별 급수가 가능하도록 배관시설이 분리되어 있고 건축주 또는 입주자의 동의가 있을 경우 계량기 설치 가능
- ※ 배관시설이 분리되어 있지 않더라도 전체 입주자로부터 동의가 있는 경우 내부배관 분리에 소요되는 비용을 부담하는 경우 개별 설치 가능

### □ 문제점

- 일부 지자체에서는 다가구·다세대 주택의 수도계량기가 통합되어 있어 입주자간 수도요금 분쟁 지속 발생
  - 개별 계량기 미설치 시 가구·세대별 사용량을 파악할 수 없어 일률적으로 요금을 나누어, 사용량이 적은 입주자에게 불리하게 적용
- 또한 입주자들끼리 매달 요금을 정산해야 하는 번거로움과 일부 세대 요금 미납 시 전체 세대가 단수되는 피해도 발생

#### 《 개별 계량기 설치 요청 민원 》

- 대전 있는 다가구주택에 살고 있음. 개인 사정으로 집을 약 3개월 정도 비운 후 돌아오니 수도요금이 많이 청구되었음. 관리소에 문의하니 계량기가 하나여서 세대수로 나누어 요금을 부과한다고 함. 서울시나 수도권은 다가구 주택의 수도계량기를 개별화한다고 하는데 대전은 왜 별도로 설치하지 않는지 모르겠음.

(18. 2. 대전광역시, 국민신문고 민원)

- ◎◎초중고 통합관사는 10가구 거주 중임. 전기, 가스는 개별 통지인데 수도 요금은 통합해서 나오고 있음. 다세대주택인 경우 모든 구성원이 동의하면 개별 계량기 설치가 가능한데 **다가구 주택은 안 된다고 함. 행정의 편의로 구성원 간 갈등의 소지를 해결해주지 않는 상황임.**

(18. 7. 강원도 인제군, 국민신문고 민원)

- 다세대주택에 거주 중인데 **계량기가 하나여서 수도요금이 나오면 각 세대별 인원수대로 나누어서 납부하라고 함.** 한 달에 열흘이상씩 집을 비우는데도 인원수대로 요금을 납부하라는 것은 불합리함. **사용한 만큼의 수도요금을 내고 싶다하니 돌아오는 답변은 불가능하다는 것뿐임.**

(19. 12. 충청북도 청주시, 국민신문고 민원)

## □ 개선방안

- 다가구·다세대 주택인 경우 **세대별로 수도계량기를 별도 설치** 할 수 있는 근거 마련
  - 다만, 배관시설이 분리되어 있거나 전체 입주자로부터 동의가 있어 내부배관 분리에 소요되는 비용을 부담하는 경우 등에 한해 개별 설치
- ⇒ **수도급수 조례 등 수도요금 관련 조례 개정(해당 지자체)**

개선(안) 예시
<p>「○○시 수도급수 조례」 제7조(세대별 계량기의 설치 등) ①<b>공동주택, 다가구 주택, 공동주택 단지내 상가와 주상복합건물의 상가로서 세대별급수가 가능하도록 배관시설이 분리되어 있고, 건축주 또는 전체입주자의 설치신청이 있을 경우 세대별 계량기를 설치할 수 있다.</b> 다만, 시장이 필요하다고 인정할 때에는 그러하지 아니하다.</p>

※ 도시가스, 전기인 경우 다가구·다세대 주택 내 계량기를 각각 분리하여 설치 가능

## 5 사용자 부주의가 아닌 가스누출 시 요금 감면제도 도입

### □ 현황

- '18년 가스누출 사고는 35건으로 전년대비 1.2배 증가하였으며, 가스누출 사고의 주된 원인은 가스시설 노후 및 제품결함 등임

《 가스누출 사고 현황(한국가스안전공사) 》

구분	사용자 부주의	공급자 부주의	다른공사로 인한 손상	시설 미비	가스시설 노후 및 제품결함	교통 사고	기타	계
2018년	0	1	6	3	14	3	8	35
2017년	1	0	6	1	11	7	3	29

### □ 문제점

- 사용자의 부주의가 아닌 가스배관 손상 등으로 누출된 경우에도 요금 전액을 사용자가 모두 부담하는 것은 불합리
- 일부 지역에서만 사용자의 부주의가 아닌 가스 누출량에 대해 전년 동월, 전월 사용량 등을 비교하여 초과된 요금감면 혜택 제공

※ 일부 지역에서는 공급규정에 명시하지 않으나, 도시가스 회사의 업무 과실인 경우 가스 사용자와 협의 등을 통해 보상 진행

[ ○○시 도시가스 공급규정 ] 제23조(이의신청) ⑥ 가스사용자가 사용자의 부주의가 아닌 옥내 가스배관 손상 및 가스보일러 이상으로 가스누출 시에 누출량에 대한 요금을 감면 받고자 하는 경우 요금고지서를 받은 날부터 90일 이내에 감면신청을 회사에 하여야 하며, 회사는 요금감면 신청이 있는 경우 누출여부를 확인하여 요금을 감면하여야 한다. 누출된 월의 요금은 전년동월 사용량, 전월사용량 순으로 산정하는 것을 원칙으로 하며, 그 외의 경우에는 월사용 예정량 등 합리적인 사용량을 적용하여 초과된 요금을 감면한다.

- 대부분의 가스 누출사고는 사용자 부주의가 아닌 가스시설 결함 등에 의해 발생하는 것을 감안하여 요금부담 완화를 위한 감면 필요

## □ 개선방안

○ 가스사용자의 부주의가 아닌 가스누출 시에 요금을 감면해주는 제도 도입

- 다만 가스사용자가 안전점검을 거부하거나 기피하여 발생하는 누출인 경우 감면에서 제외하는 등 도시가스회사별 상황·여건을 고려하여 감면대상 결정

※ 도시가스사업자는 안전관리규정에 따라 가스사용자의 안전 확보를 위해 사용세대 방문을 통한 안전점검을 1년에 2회 이상 실시하여야 함

⇒ 도시가스 공급규정 개정(해당 광역시·도)

개선(안) 예시
<p><b>[ ○○시 도시가스 공급규정 ] 제23조(이의신청) ⑥ 가스사용자가 사용자의 부주의가 아닌 옥내 가스배관 손상 및 가스보일러 이상으로 가스누출 시에 누출량에 대한 요금을 감면</b> 받고자 하는 경우 요금고지서를 받은 날부터 90일 이내에 감면신청을 회사에 하여야 하며, 회사는 요금감면 신청이 있는 경우 누출여부를 확인하여 요금을 감면하여야 한다. 누출된 월의 요금은 전년동월 사용량, 전월사용량 순으로 산정하는 것을 원칙으로 하며, 그 외의 경우에는 월사용 예정량 등 합리적인 사용량을 적용하여 초과된 요금을 감면한다.</p>
<p><b>[ ○○시 도시가스 공급규정 ] 제24조(이의신청) ⑤ 사용자의 부주의가 아닌 옥내 가스배관 손상, 가스보일러 이상으로 누출된 경우</b> 당사는 누출량을 확인하여 누출된 월의 요금은 전년 동월사용량, 전월사용량 순으로 비교 산정하는 것을 원칙으로 하며, 그 외의 경우는 월사용 예정량 등 합리적인 사용량을 적용하여 초과된 요금을 감면 합니다.</p>

※ 수도인 경우 사용자의 고의 또는 과실이 아닌 급수관 파열 또는 동파 등으로 인해 누수 발생 시 요금 감면

<p>「○○시 수도급수 조례」 제38조(수도요금 등의 감면) ① 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 수도요금의 일부 또는 전부를 감면할 수 있다.</p> <p>5. 수도사용자의 책임질 사유가 아닌 급수관 파열 또는 동파 등으로 인한 옥내 누수인 경우</p>
<p>「○○군 상수도 급수 조례」 제44조(요금 등의 감면) ① 군수는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 요금 및 수수료를 감면할 수 있다.</p> <p>12. 사용자의 고의 또는 과실이 없는 지하 및 벽체 등에서 누수 발생 시 누수가 있기 직전 3개월 동안의 월 평균 사용량에 해당하는 금액을 제외한 금액의 100분의 50을 감면</p>

## 6 사회복지시설 요금경감 적용시점 개선

### □ 현황 및 문제점

- 사회복지시설, 사회적 배려대상자(장애인, 국가유공자 등)에 대해 도시가스 요금 경감을 해주고 있으나 신청 후 경감 적용시기 상이
  - 사회적 배려대상자인 경우 신청한 날의 다음날 사용량부터 감면이 적용되나, 사회복지시설인 경우 신청한 달의 다음달 1일부터 적용

「사회복지시설에 대한 도시가스요금 경감지침」	「사회적 배려대상자에 대한 도시가스요금 경감지침」
가. 도시가스요금 경감요청을 위한 신고 및 적용시기 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지시설을 운영하는 자의 도시가스요금 경감요청은 신고한 달의 다음달 1일부터 적용한다.</li> </ul>	제9조(요금 경감의 적용시점)  이 지침에 따른 도시가스요금 경감 대상자의 경감은 신청한 일의 익일 사용량부터 적용한다.

- 사회복지시설인 경우 요금 경감 적용시기가 신청한 달의 다음 달 부터여서 바로 혜택을 받지 못하는 등 불리하게 적용
  - 월 초 요금 경감요청을 한 경우에 다음 달 1일부터 적용이 되어 한 달 동안 요금 감면혜택을 전혀 받지 못하는 상황도 발생

### □ 개선방안

- 사회복지시설의 경우에도 사회적 배려대상자 요금경감 적용시기와 동일하게 '신청일의 다음 날'부터 요금경감 적용
  - ※ 다만 신규 사회복지시설일 경우 자격대상 해당여부에 대한 확인이 필요하므로 신규 사회복지시설인 경우 사회복지시설 신고서 수리일부터 요금경감 적용

⇒ 사회복지시설에 대한 도시가스요금 경감지침 개정(산업부)

## 개선(안) 예시

### [ 사회복지시설에 대한 도시가스요금 경감지침 ] 4. 경감방법

가. 도시가스요금 경감요청을 위한 신고 및 적용시기

◦ **사회복지시설을 운영하는 자의 도시가스요금 경감요청은 신청일 다음날부터 적용한다.** 다만, 신규 사회복지시설의 경우 경감요청 신청일 다음날까지 해당 시장·군수·구청장이 사회복지시설 설치·운영 신고서 수리를 완료하지 아니한 경우, 사회복지시설 신고서 수리일부터 적용한다.

## IV. 조치사항 및 기한

### □ 세부과제별 조치사항

연 번	과 제 명	조 치 사 항	소관기관
1	요금 체납 후 수도·도시가스 공급 재개를 위한 해제수수료 폐지	▶ 수도, 도시가스 요금 체납에 따른 공급중지 후 공급재개를 위한 해제수수료 폐지 ⇨ 수도급수 조례 등 수도요금 관련 조례 개정 ⇨ 도시가스 공급규정 개정	
2	수도요금이 과도한 경우 분할납부 가능하도록 개선	▶ 계절적 요인이나 누수에 따른 사용량 과다 또는 미납 요금이 많은 경우 분할납부 규정 마련 ⇨ 수도급수 조례 등 수도요금 관련 조례 개정	<수도> 수도급수 조례 운영 지방 자치단체 (161개)
3	감염병 발생·확산 시 수도요금 감면 또는 납부유예제도 시행	▶ 코로나19 감염병 등 발생·확산으로 수도요금 납부가 어려운 경우 소상공인, 취약계층 대상 요금 감면 및 한시적 납부유예제도 시행 ⇨ 감염병 발생·확산 시 수도요금 감면 또는 한시적 납부유예제도 시행	<도시가스> 광역 자치단체 (17개)
4	다가구·다세대 주택의 세대별 수도계량기 설치	▶ 다가구·다세대 주택인 경우 세대별로 수도 계량기를 별도 설치할 수 있는 근거 마련 ⇨ 수도급수 조례 등 수도요금 관련 조례 개정	
5	사용자 부주의가 아닌 가스누출 시 요금 감면제도 도입	▶ 가스사용자의 부주의가 아닌 가스누출 시 요금 감면규정 마련 ⇨ 도시가스 공급규정 개정	
6	사회복지시설 요금경감 적용시점 개선	▶ 사회복지시설의 경우에도 사회적 배려대상자 요금경감 적용시기와 동일하게 '신청일의 다음 날'부터 요금경감 적용 ⇨ 사회복지시설에 대한 도시가스요금 경감지침 개정	산업통상 자원부

□ 조치기한 : '20. 11월(세부과제 3번 : '20. 6월)

정본입니다.

2020. 5. 26.

국 민 권 의 위 원



ACRC