

국 민 권 의 위 원 회

제 2 소 위 원 회

의 결

의안번호 제2023-2소위24-산02호

민원표시 2AA-2305-1059180 정수(단수)예고장 통지방식 개선

신 청 인 A

피신청인 경기도 고양시장

의 결 일 2023. 7. 10.

주 문

1. 피신청인에게, 수도요금 체납자 정보가 불특정 다수에게 공개되지 않도록 수도요금 고지 및 체납 담당 공무원들에게 수도요금 납부 독촉장, 정수예고장 통지 방법 등에 대하여 교육을 실시할 것을 의견표명한다.
2. 피신청인에게, 「고양시 수도급수 조례」또는 「고양시 수도급수 조례 시행규칙」의 개정을 통하여 정수예고 통지 방법으로 정수예고 스티커를 대체할 수 있는 우편, SNS, 전자고지(이메일), 휴대폰 문자, 직접 전화 등의 방법을 마련할 것을 의견표명한다.

이 유

1. 신청취지

피신청인은 2023. 5. 22. 신청인이 수도요금을 3~4개월 체납했다는 이유로 정수(수돗물 공급중지)예고장을 노란색 스티커(이하 '이 민원 정수예고 스티커'라 한다)로 만들어 신청인의 거주지 우편함 전면에 붙이고 갔는데, 신청인은 주민 몇 분이 신청인의 우편함에 적힌 아파트 호수를 보고 손가락질 하는 모습을 보고 참을 수 없을 만큼 창피함을 느꼈다. 또한 우편함에 부착된 이 민원 정수예고 스티커를 스크래치 없이 제거하기 위해서는 추가적인 비용이 발생할 수밖에 없고, 이는 연체료 외에 또 다른 비용을 부담시켜 이중처벌을 주는 것과 같은 것이다. 수도요금 체납금액이 적힌 이 민원 정수예고 스티커를 우편함 전면에 부착하는 것은 신청인의 개인적인 재무상태를 이웃 주민에게 알리는 것으로 이는 너무 가혹하고 신청인의 명예를 훼손시키는 것인바, 이를 개선해 달라.

2. 피신청인의 주장

수도요금 체납으로 정수처분을 받을 경우 체납자들이 겪는 생활의 불편은 매우 크기 때문에 피신청인은 정수처분으로 인한 체납자들의 생활 불편을 사전에 방지하기 위하여 모든 노력을 기울이고 있다. 피신청인은 체납자들이 수도요금 체납 사실을 알지 못하고 있다가 정수처분을 받는 일이 없도록 사전에 독촉장과 정수예고장이 체납자들에게 도달되도록 최선을 다하고 있는데, 이 민원 정수예고 스티커를 신청인의 집 우편함 전면에 붙인 것도 정수 예고장이 신청인에게 반드시 전달되도록 하여 신청인이 정수처분을 받아 생활의 불편을 받는 일이 발생하지 않도록 하기 위한 것이다. 앞으로는 탈착(脫着)에 어려움이 없도록 정수예고장의 제작과 사용에 있어 더욱 주의를 기울이겠다.

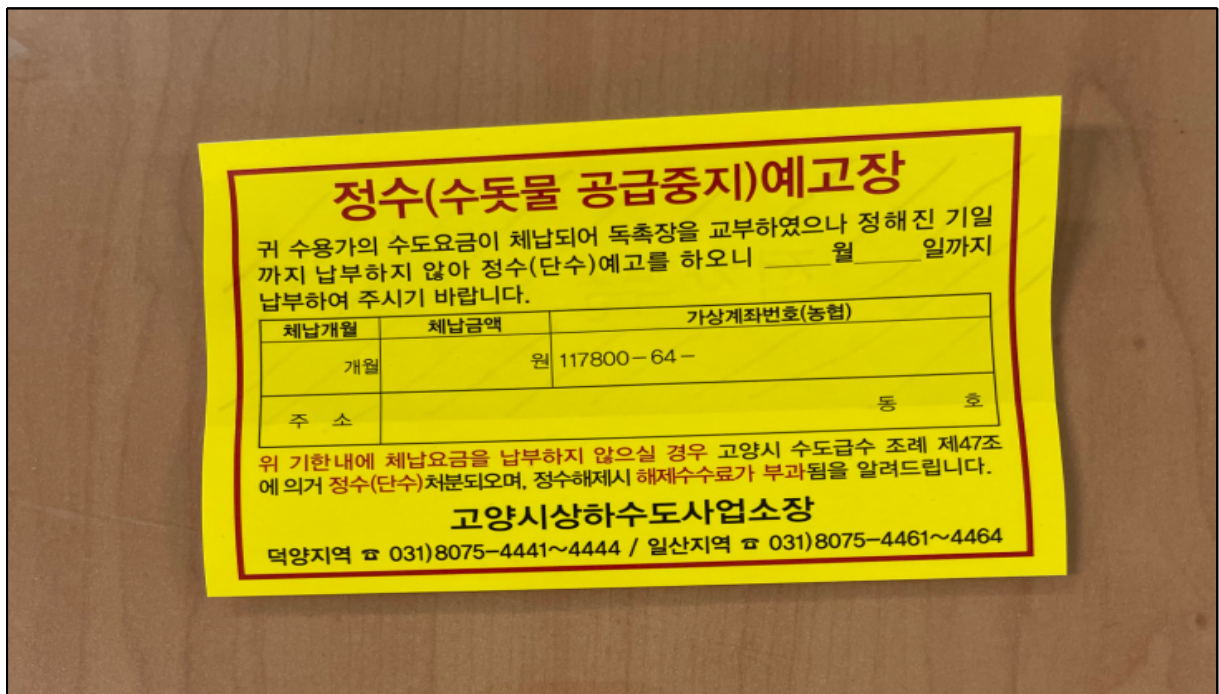
3. 사실관계

가. 피신청인은 신청인의 상하수도 요금체납을 이유로 2023. 3. 20., 4. 20. 각각 신청인에게 납부독촉장을 발부하였고, 피신청인의 수도 검침원은 2023. 5. 22. 신청인 부재로 납부독촉장은 신청인의 우편함에 넣어두고, 이 민원 정수예고 스티커는 신청인의 우편함 전면면에 부착하였다.

나. 피신청인이 제출한 자료에 따르면 신청인은 2023년 3월분 16,840원, 2023년 4월분 20,830원, 2023년 5월분 18,450원 총 56,120원의 상하수도¹⁾ 요금을 체납하였다.

다. 이 민원 정수예고 스티커 사진은 다음과 같다.

<그림1. 이 민원 정수예고 스티커 사진>



1) 피신청인에게 유선으로 확인한 바에 따르면 수도요금과 하수도요금을 합산하여 부과하고, 하수도 요금의 경우 수도 사용량에 따라 조례에 규정된 산정방식에 따라 요금이 정해짐

라. 신청인은 신청인 거주지 우편함에 부착되었던 이 민원 정수예고 스티커를 완전히 제거하지 못하였는데 이를 촬영한 사진은 다음과 같다.

<그림2. 신청인 거주지 우편함의 이 민원 정수예고 스티커 사진>



마. 피신청인은 우리 위원회와의 유선통화(2023. 6. 13. 15시경)에서 수도요금 체납자에 대한 정수예고장 배부는 피신청인의 수도 검침원이 정수예고 스티커를 체납자의 우편함에 부착하는 방식으로 체납자에게 통지한다고 진술하였다.

바. 피신청인의 「고양시 수도급수 조례」(이하 '이 민원 조례'라 한다) 및 같은 조례 시행규칙은 수도요금 체납자에 대한 정수예고장 통지 방법에 대하여 규정하고 있지 않다.

4. 판단

가. 관계법령 등

[별지]와 같다.

나. 판단내용

1) ① 피신청인이 이 민원 정수예고 스티커를 신청인 거주지 우편함 전면부에 부착함으로써 이 민원 정수예고 스티커에 기재되어 있는 체납개월, 체납금액, 아파트 동호수가 포함된 체납자 주소 등에 관한 정보가 우편함을 이용하거나 그 앞을 지나가는 주민 누구나 볼 수 있게 공개되는 결과를 초래하였고, 이에 따라 신청인 거주지 우편함에 적힌 아파트 호수에 관한 정보 등과 결합되어 이웃 주민이 신청인뿐만 아니라 신청인과 함께 생활하고 있는 신청인 가족을 수도요금 체납자로 인식하게 될 가능성이 큰 것으로 보이는 점, ② 신청인의 수도요금 체납에 관한 정보는 신청인의 개인적인 재무상태에 관한 정보이고 피신청인은 「대한민국헌법」제10조 및 제17조가 규정하고 있는 인간으로서 존엄과 가치, 사생활의 비밀과 자유 보장 등 기본적인 국민의 권리가 침해되지 않도록 주의를 기울일 필요가 있는 점, ③ 이 민원 조례는 정수예고 스티커 부착에 대하여 규정하고 있지 아니하고, 같은 조례 시행규칙 제32조 또한 수도요금 체납자에 대한 정수예고 및 정수처분에 대하여 정수예고일부터 10일간의 기간을 정하여 예고한 후 정수처분을 하여야 한다고 규정하고 있을 뿐 체납자 부재 시 별도의 정수예고 스티커 부착에 대하여는 규정하고 있지 아니한 점, ④ 수도요금 납부 독촉장 양식을 정하고 있는 이 민원 조례 시행규칙 [별지 제19호서식]은 ‘기한 내에 납부치 않을 시는 이 민원 조례 제47조 및 「지방세기본법」제91조2)에 따라 정수처분 및 체납처분합니다.’라고 기재하고 있는바, 신청인은 이 민원 정수예고 스티커 부착에 앞서 이루어진 피신청인의 두 번에 걸친 독촉장을 통하여 수도요금 체납 사실과 수도요금 체납 시 정수처분이 예정되어 있음을 알고 있었을

2) 조문 내용이 현행 법령과 다른바, 오타 내지 법령 개정 사항 미반영으로 보임

것으로 보이는 점, ⑤ 정수예고 방법으로 스티커 부착 이외에 우편, 전자고지(이메일), SNS, 휴대폰 문자, 직접 전화, 사전 방문 안내 등 여러 방법이 가능한 것으로 보이는바, 정수예고 스티커 부착만이 정수처분 사전 방지 및 수도요금 체납액 징수를 위한 정당한 방법이었다고 보기는 어려운 점, ⑥ 신청인은 이 민원 정수예고 스티커가 우편함에서 떨어지지 않아 스크래치 없이 이 민원 정수예고 스티커를 제거하기 위해선 부득이 추가적인 비용이 발생할 수 밖에 없다고 주장하는 점 등을 고려할 때, 피신청인의 이 민원 정수예고 스티커 우편함 부착은 신청인에게 가혹하다고 보이는바, 정수예고 스티커가 우편함에 부착되어 수도요금 체납정보 등이 공개되지 않도록 피신청인은 수도요금 고지 및 체납 담당 공무원들에 대하여 수도요금 납부 독촉장, 정수예고 통지 방법 등에 대하여 교육을 실시할 필요가 있다고 판단된다.

2) 또한 향후 신청인의 사정과 유사한 사례가 재발하지 않도록 피신청인은 수도요금 체납자에 대한 정수예고 통지 방법과 관련하여 우편, 전자고지(이메일), SNS, 휴대폰 문자, 직접 전화 등 대체방법을 마련하는 등 이 민원 조례 또는 이 민원 조례 시행규칙을 개선할 필요가 있는 것으로 판단된다.

5. 결론

그러므로 피신청인의 정수예고 통지 방법을 개선해 달라는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있고 유사사례 방지를 위한 시정 조치 및 개선방안 마련 등이 필요하다고 판단되므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조 제2항 및 제47조에 따라 피신청인에게 의견을 표명하기로 하여 주문과 같이 의결한다.

【별지】

1. 관계법령

◎ 대한민국헌법

제10조 모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다.

국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.

제17조 모든 국민은 사생활의 비밀과 자유를 침해받지 아니한다.

◎ 수도법

제38조(공급규정) ①일반수도사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 수돗물의 요금, 급수설비에 관한 공사의 비용부담, 그 밖에 수돗물의 공급 조건에 관한 규정을 정하여 수돗물의 공급을 시작하기 전까지 인가관청의 승인을 받아야 하고, 승인을 받은 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 다만, 수도사업자가 지방자치단체이면 그 지방자치단체의 조례로 정한다. <개정 2008. 2. 29., 2011. 7. 28.>

②제1항 본문에 따른 일반수도사업자 및 인가관청은 수돗물의 공급 조건에 관한 규정을 정하거나 승인할 때에 그 수도의 설치에 든 비용을 전액 수돗물의 요금으로 회수할 수 있도록 하여야 한다.

③ 일반수도사업자는 수돗물의 요금이 정하여지면 3개월 이내에 수도요금 생산원가, 요금부과 단가, 재원부족액, 부족 예산 충당 계획 등을 환경부령으로 정하는 바에 따라 공고하여야 한다. 다만, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 공공기관인 일반수도사업자는 같은 법 제11조·제12조에 따른다. <신설 2013. 12. 30.>

④ (생략)

◎ 고양시 수도급수 조례

제36조(납부고지)① 요금은 납부고지서에 따라 고지한다. 다만 수도사용자 등의 동의

하에 전자고지(이메일) 및 휴대폰 등을 통하여 고지할 수 있다.

② 제1항의 납부고지는 하수도사용료 등과 병기하여 발행할 수 있다.

③ 전월 미납액이 있는 경우에는 미납액 누계를 당월분 고지서에 표시하고, 미납액에 대해서는 독촉고지서를 발부한다. 다만, 시장이 필요하다고 인정하는 경우에는 당월 분 고지서와 독촉고지서를 통합하여 고지할 수 있다.

④ 제2항에 따라 다른 공과금을 통합 고지할 경우 위탁기관은 시장이 정한 부담금을 납부하여야 한다.

제47조(정수처분) ① 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대하여 급수를 정지할 수 있다.

1. 사용요금을 2개월 이상 납부하지 아니하거나, 수수료, 공사비, 그 밖에 이 조례에서 규정한 정수금을 기일내에 납부하지 아니한 자

2. 급수를 도용한 자

3. 시장의 승인없이 급수공사를 시행한 자

4. 수도계량기의 작용을 방해하거나 훼손 또는 무단 철거하여 사용요금을 포탈하고자 한 자

5. 허가를 받지 아니하고 급수에 관한 특수가압시설을 설치 운영한 자

6. 급수를 남용하거나 급수를 판매한 자

7. 이 조례의 규정을 위반하거나 시장의 정당한 요구에 불응한 자

8. 그 밖에 다른 법령의 급수제한 규정에 따라 주관행정기관으로부터 정수처분 요구가 있을 때

② 제1항에 따른 정수처분을 한 후 이를 해제할 때에는 정수처분 해제에 따른 수수료를 징수한다.

③ 제1항제1호에 따른 정수처분을 하고자 하는 경우 「국민기초생활 보장법」에 따른 기초생활수급자에 대하여는 사회복지분야 관련부서에 통보하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

◎ 고양시 수도급수 조례 시행규칙

제2조(정의)이 규칙에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “수도요금 등”이란 사용요금, 구경별 정액요금, 수수료, 공사비 및 그 밖에 조례에서 규정한 부과금을 말한다.
2. “검침원”이란 고양시 상하수도사업소에서 수도계량기 사용량을 검침, 요금 고지서 배부 등을 하는 자를 말한다.<개정 2010. 1. 4., 2011. 4. 4.>
3. “수용가”란 수도물의 공급을 받는 자를 말한다.
4. “설치지침”이란 수도계량기를 새로운 것으로 설치하였을 당시의 지침을 말한다.
5. “철거지침”이란 수도계량기를 철거하였을 당시의 지침을 말한다.

제28조(납부고지서) 조례 제36조제1항에 따라 발행하는 납부고지서의 서식은별지 제18호서식에 따른다.

② 제1항 이외의 조정분에 대한 납부기한은 제5조제2항에 따른다.

③ 제1항에 따른 고지서는 관할 구별로 구분되도록 표시하여야 한다.

제31조(독촉장) 제28조제1항에 따라 고지된 요금을 납부기한까지 납부하지 아니한 때에는 납부를 독촉하는 독촉장을 별지 제19호서식에 따라 발부하여야 한다.

② 제1항에 따른 독촉장 발부대상 중 2개월 이상 장기 고액(30만원 이상)채납자에 대하여는 별지 제19호서식의 독촉장과 별지 제20호서식의 안내장을 함께 발부하여야 한다.

제32조(정수예고 및 정수처분) 제31조에 따른 독촉 기일까지 체납액을 납부하지 아니한 때에는 별지 제21호서식에 따라 예고를 하는 날부터 10일간의 기간을 정하여 예고한 후 정수처분을 하여야 한다. 다만, 조례 제27조제2항에 따른 연대책임이 있는 자에게는 별지 제22호서식에 따라 최고를 하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 채권 보전상 부득이하다고 인정되는 경우에는 예고 전이거나 예고기간 중 또는 최고 전이거나 최고기간 중이라도 정수처분을 할 수 있다.

③ 제1항에 따라 정수처분을 한 때에는 수도전정수장 별지 제23호서식을 수용가에게

교부하여야 한다.

④ 조례 제47조제1항에 따른 정수처분은 다음 각 호의 방법에 따른다.

1. 정수처분대상자가 단독으로 수도전을 사용하는 경우에는 그 수도계량기에 정수 봉인
2. 정수처분대상자의 입주건물이 1개의 수도전으로 공동사용하는 경우에는 그 대상자의 인입급수관을 절단하거나 수도꼭지의 정수 봉인

⑤ 제1항에 따른 정수처분을 한 후에도 체납액을 납부하지 아니한 때에는 조례 제55조에 따라 체납처분을 할 수 있다.

⑥ 소장은 제1항에 따라 정수예고장 및 최고장을 작성하였을 때에는 수용가가 납부할 수 있는 고지서를 첨부하여 송달하여야 한다.<개정 2010. 1. 4., 2012. 8. 7.>

[별지 제19호서식] <개정 2012.8.7> (제31조제1항 관련)

고양시	년 월 상하수도사용료 납입영수증(독촉장)	《○○》																					
수용가번호 :	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px; text-align: center;">납기내</td> <td style="width: 100px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">체납액</td> <td style="width: 100px;"></td> </tr> </table>	납기내		체납액		까지																	
납기내																							
체납액																							
성명 :																							
주소 :																							
업종(상수/하수) :																							
<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px; text-align: center;">세대수</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">구경</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">사용량</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	세대수	구경	사용량																				
세대수	구경	사용량																					
<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 10%;">구분</th> <th style="width: 10%;">상수도</th> <th style="width: 10%;">정액요금</th> <th style="width: 10%;">상수도계</th> <th style="width: 10%;">하수도</th> <th style="width: 10%;">물이용</th> <th style="width: 10%;">동파비</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">본료</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">가산금</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	구분	상수도	정액요금	상수도계	하수도	물이용	동파비	본료							가산금								
구분	상수도	정액요금	상수도계	하수도	물이용	동파비																	
본료																							
가산금																							
※ 기한내에 납부치 않을시는 「고양시 수도급수조례」 제47조 및 「지방세기본법」 제91조에 따라 정수처분 및 체납처분 합니다. ※ 해당고지서를 이미 납부하신 경우에는 해당고지서를 이미 납부하신 경우에는 는 직접 폐기하여 주십시오																							
위 금액을 영수합니다. 년 월 일 (수납인)																							

(수용가보관용)

고양시	년 월 상하수도사용료 수납원부(독촉장)	《○○》
성명 : 수용가번호:		
구분	납기내	납기후
상수도		
정액요금		
상수도계		
하수도		
물이용부담금		
동파비		
합계		
년 월 일 (수납인)		

(수납은행보관용)

고 양 시	년 월	상하수도사용료 수납필통지서(독촉장) 《○○》	O C R
수용가번호:			
※이 부분은 컴퓨터로 처리되므로 구겨지거나 더럽혀지지 않도록 주의하여 주십시오.			
성 명 :		납 기 내 까 지 	
주 소 :		체 납 액 	
업종(상수/하수) :			
	상 수 도	정액요금	상수도계
본 료			하 수 도
가 산 금			물이용부담금
			동 파 비
위 금액을 납부마감일까지 고양시 관내은행(농,수협 포함)에 납부하시기 바랍니다. (단, 한국은행제외) # 관외지역 : 전국우체국, 농협 년 월 일 고양시상하수도사업소장 (수납인) (발행기관보관용)			

[별지 제20호서식] <개정 2011.4.4> (제31조제2항 관련)

년 월분 공과금(상·하수도)납부독촉 안내장				납 기 분 년 월 일	
성명 :		주소 :			
수용가번호	수전번호	납기내금액	가 산 금	납기후합계금액	
구 분	납 기 내 금 액	가 산 금	납 기 후 금 액		
상수도요금					
물이용부담금					
하수도요금					
합 계					
위 금액이 년 월 일 현재로 미납되었사오니 년 월 일(납기후 마감일)까지 당초 교부된 고지서로 가까운 은행(농, 수, 축협 포함) 및 우체국에 납부하시기 바랍니다. (단, 한국은행 제외) 년 월 일 고 양 시 상 하 수 도 사 업 소 장 140mm×100mm 인쇄용지(특급)70g/㎡					

안 내 문

공과금납부 독촉안내장 교부전에 이미 공과금을 납부하신 수용가께서는 본 안내장을 폐기하시기 바랍니다.

- 현재까지 공과금을 납부하지 않으신 수용가께서는 납기후 마감일까지 당초 교부된 고지서로 납부하시기 바랍니다.
- 이 독촉안내장으로 금융기관(은행, 우체국)에 납부하실 수 없습니다.
- 공과금을 납기후 마감일까지 납부하지 아니할 때에는 관련법규에 의한 수도물공급을 정지하거나 강제징수하게 됩니다.
- 당초고지서를 분실하였을 경우에는 고양시상하수도사업소에서 재교부받아 납부하시기 바랍니다

[별지 제23호서식 우] (제32조제3항 관련)

NO _____

수 도 전 정 수 장(보고서용)

수도전소재지	고양시 구 동 번지 호(통 반)				
성 명		구 경		사업소전화번호	
수 전 번 호					
업 종		수 용 가 번 호			
정 수	계 량 기 기 물 번 호		정 수 당 시 지 침	계 량 기 조 치	
내 용				현지정수 , 철거	

연 도	월 분	금 액	연 도	월 분	금 액
			합 계		

위와 같이 정수처분을 실시하고 결과보고합니다.

년 월 일

보고자 직 :

성명 : (인)

담 당 자	팀 장	과 장	결 재	대장정리필

이에 주문과 같이 의결한다.

2023년 7월 10일