

사례명	보증금 반환 더 빠르고, 간편하고, 안전하게	부서명	보증이행처
분야	☐ 친절한 응대 ☐ 신속한 업무처리 ☒ 서비스 향상을 위한 제도·시스템 개선		

□ 추진배경

- (이행서비스 개선 필요) '25년 상반기 보증이행 민원 분석 결과 이행심사 현황 및 이사·명도에 대한 문의가 24%(558건)으로 높은 비중을 차지
- (담당자 연결 지연) 담당자의 전화 연결, 메일 확인 등의 지연으로 이행심사 현황 확인 및 이사일정 협의가 원활하지 않아 고객 불편 존재

<홈페이지 민원 사례>

- '전화 연결이 되지 않고 메일 수신도 확인되지 않아 담당자와 진행상태 관련 통화 원함'
- '명도일 지정 안내 메일 받고 회신했으나 명도일 가능 여부 답변 없음'

- (이행거절 방지) 보증이행 거절 건수가 지속적으로 증가함에 따라 사전에 이행거절을 방지할 수 있는 방안 마련 필요

→ 안심전세APP 이행 서비스 고도화를 통해 고객의 이행청구는 더 빠르고 간편하게, 보증금은 안전하게 보호 필요

□ 추진내용

- (이사에정일 통지시스템^{도입}) 임차인이 안심전세APP으로 이사에정일을 통지할 수 있는 시스템 도입('25.7月)

이사는 빠르게	개선 전	개선 후
	1단계 임차인 전화, 이메일 통지 → 2단계 담당자 협의 및 확정	1단계 임차인 안심전세APP 지정 및 확정

- (심사현황 조회기능^{개선}) 영업부서를 방문하여 보증이행을 신청한 고객이 안심전세APP에서 실시간으로 심사현황 조회할 수 있도록 기능 개선('25.7月)

조회는 간편하게	개선 전	개선 후
	이행청구접수 여부만 조회 가능	①서류제출, ②서류보완, ③접수완료, ④심사완료, ⑤대위변제로 이행심사 진행단계를 세분화하여 제공

- (이사 전·후 체크리스트^{제공}) 안심전세App을 통하여 이사 전·후 임차인이 확인해야 하는 주요내용을 체크리스트로 제공('25.7月)

보증금은 안전하게	- (이사 전) 임대인에게 퇴거 사실 통지 및 관리비 정산 등 안내 - (이사 후) 이사 당일 주민등록, 점유 및 HUG 보증가입 등 안내
--------------	--

- (안내 및 홍보) 이사에정일, 이행심사 현황 조회 등 개선사항에 대하여 SNS를 통한 동영상 제공 및 영업부서에 리플렛 배포('25.10月)

□ 추진 노력 디지털운영처 협업

추진내용	장애요인	극복방안
이사에정일 통지	• 임차인이 지정한 이사에정일 이 임박 한 경우 업무처리 곤란	⇒ • 이사에정일을 10영업일 이후의 날짜 를 지정하도록 시스템 구축
	• 이사에정일이 특정일에 집중 되는 경우 담당자 업무 과중	⇒ • 영업부서별 하루에 접수할 수 있는 건수를 20건으로 제한
	• 임차인의 이사에정일 통지와 동시에 확정되어 담당자의 일정관리 부담	⇒ • 이사에정일 관리화면 구축 및 이사에정일 5, 3, 1영업일 전 담당자에게 알림 팝업 전송
심사현황 조회	• 대면 접수 정보와 안심전세App의 연계 등 시스템 고도화 필요	⇒ • 유관부서 협의(2회)를 통해 구체적인 시스템 구축 방안 도출

□ 추진성과

- (신속한 보증금 반환) 이사에정일 통지 절차 간소화로 임차인의 이사 준비기간 9일 단축

* 이사준비기간(이행승인 ~ 보증금 반환) : (개선 전) 46일 → (개선 후) 37일

- (업무효율화) 이행심사 현황 및 이사·명도 관련 민원 감소로 담당자의 업무 부담이 경감되어 평균 이행심사 기간 2일 단축

* 월평균 민원 : (개선 전) 93건/월 → (개선 후) 17건/월

** 이행심사기간 : (개선 전) 10일 → (개선 후) 8일

- (임차인 권리보호 강화) 보증이행 거절, 임대차분쟁 예방을 위해 임차인 555명에게 이사 전·후 체크리스트를 제공

- (고객 편의성 증대) 모바일 이행청구 전 과정을 고객의 관점에서 개선하여 모바일 이행청구 이용률은 전년 동기 대비 5.7배 증가

* 모바일 이행청구 이용률 : ('24년 3분기) 5.1% → ('25년 3분기) 29.1%