

층간소음해결지원사업 스테이윘서비스소개

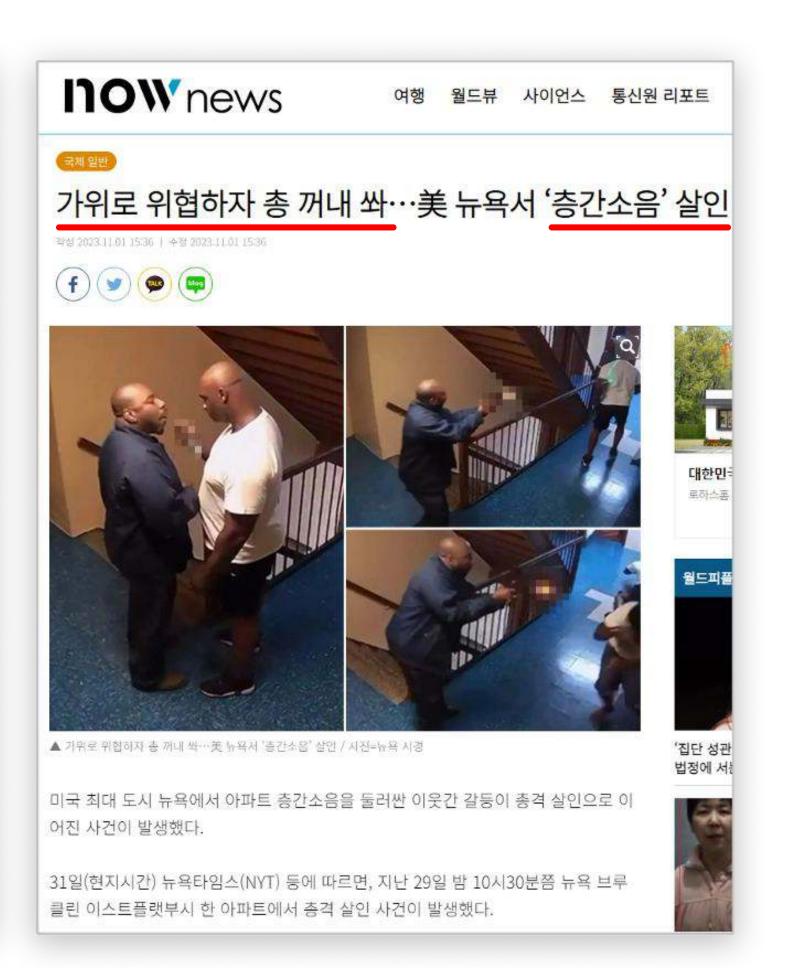
2025. 2.

우리 아파트 층간소음 갈등 해결과 예방을 위한 탁월한 해답









갈수록 심각해지는 층간소음 범죄, 우리 아파트도 이제 예외가 될 수 없습니다.



11

스테이윗은 층간소음 갈등의 **근본적인 문제점**에 집중했습니다. 층간소음 문제가 극단적인 폭력의 수준에 도달하기 전 주민들이 **공통적으로 겪고 있는 어려움**은 무엇일까요?

11

윗집 1위

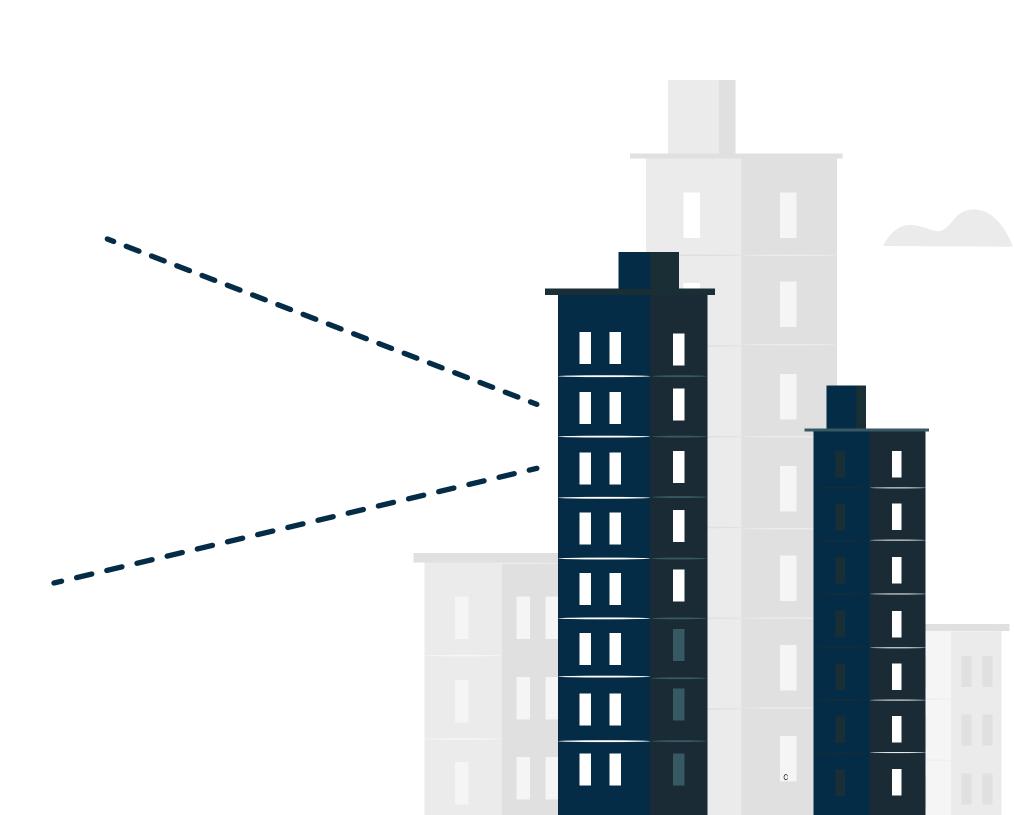
99%

아랫집에게 피해주지 않고 자유롭게 활동할 수 있는 시간대를 알 수 없어 불편함.

아랫집 1위

95%

아랫집의 불편한 감정과 의사를 윗집과의 마찰 없이 전달할 수 있는 간편한 소통 수단이 없어 불편함.





세계일보

한국사회 '관계의 단절' 가속화···단절된 '이웃관계', 무색해진 '이웃사촌' [김 현주의 일상 톡톡]

10명 중 4명 "옆집에 누가 사는지도 모른다"…20대, 1인 가구에서 두드러져 / 63.1% "평소 이웃과 인사를 하지만, 인사 이상의 '교류'(21.5%)하는 경우 드물어" / 이웃과 인사·교류하지 않는 이유 "평소 마주칠 일이 없고, 교류 안 해도 불편하지 않아" / 아직까진 향후 이웃과의 교류 희망하는 사람들(57%) 적지 않아

입력 2019-05-30 14:54:16, 수정 2019-05-30 14:58:16

날로 심각해지는 층간소음 분쟁···해법은 '이웃 간소통'에 있다

* 전소영 기자 ② 승인 2020.12.03 15:13

코로나19로 층간소음 갈등 더 늘어 폭언·폭력에 살인까지 '심각성' 커 국가 산하 분쟁해결기관 효과 '글쎄' "법·제도보단 이웃 간 소통이 최선책" 단절된 이웃관계 또한 충간소음 분쟁의 근본적인 원인입니다. 서로의 의사를 잘 표현하지 못하는 현대 사회 문제가 결국 극단적인 분쟁까지 이어지는 것입니다.



"

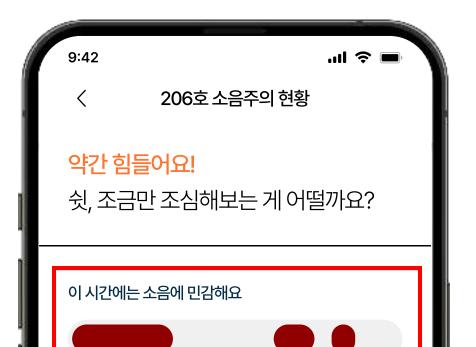
스테이윗은 이러한 주민들의 근본적인 어려움을 깊이 공감하기에 사전에 순화된 표현으로 평화롭게 의사를 전달할 수 있는 이웃간 배려 소통 솔루션을 제공합니다.



윗집 1위 99% 아랫집에게 피해주지 않고 자유롭게 활동할 수 있는 시간대를 알 수 없어 불편함.

아랫집 1위 **95%** 아랫집의 불편한 감정과 의사를 윗집과의 마찰 없이 전달할 수 있는 간편한 소통 수단이 없어 불편함.

층간소음 프로필 확인



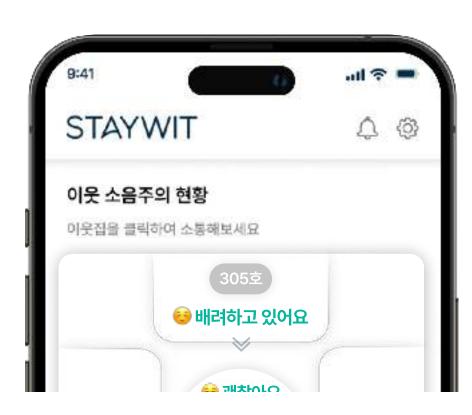
실시간 소음 주의 상태



층간소음 프로필 등록



소음 민감 시간대 공유



소음 해명 및 양해 요청







소음주의 요청



이웃 간 선물하기





99%

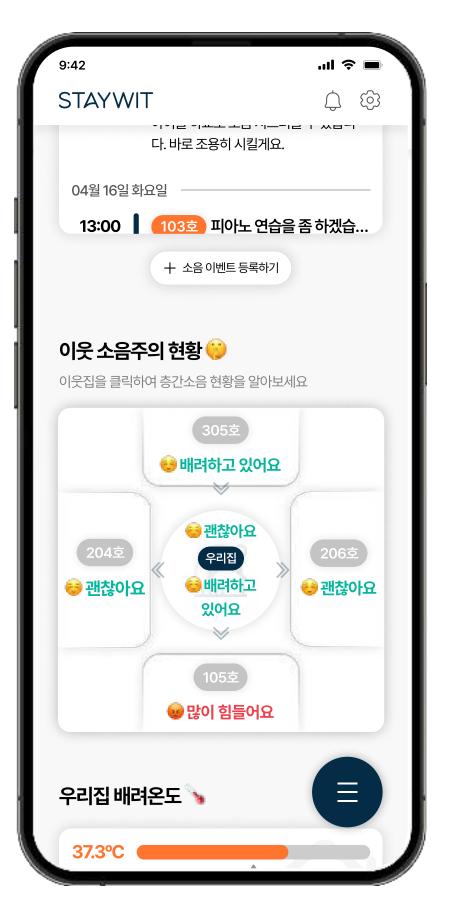
윗집을 위한 기능

아랫집에게 피해주지 않고 자유롭게 활동할 수 있는 시간대를 알 수 없어 불편함.

층간소음 프로필 확인



실시간 소음 주의 상태



소음해명및양해요청



선물과 함께 사과하기



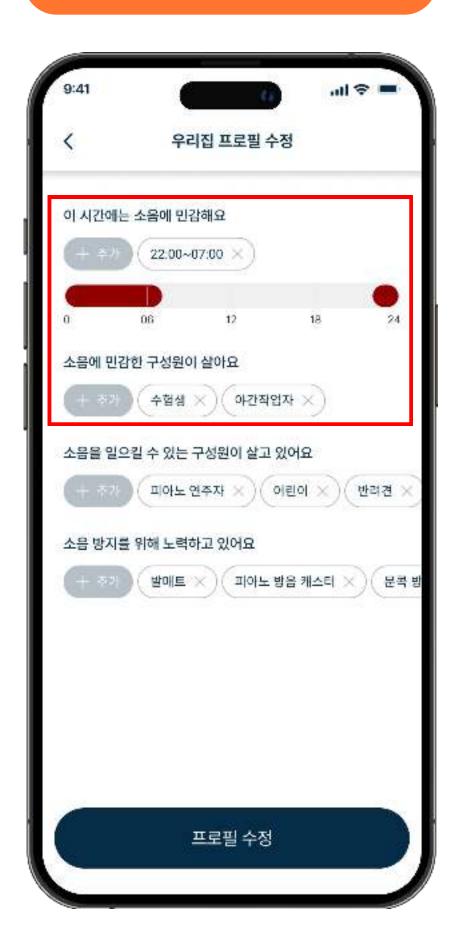


95%

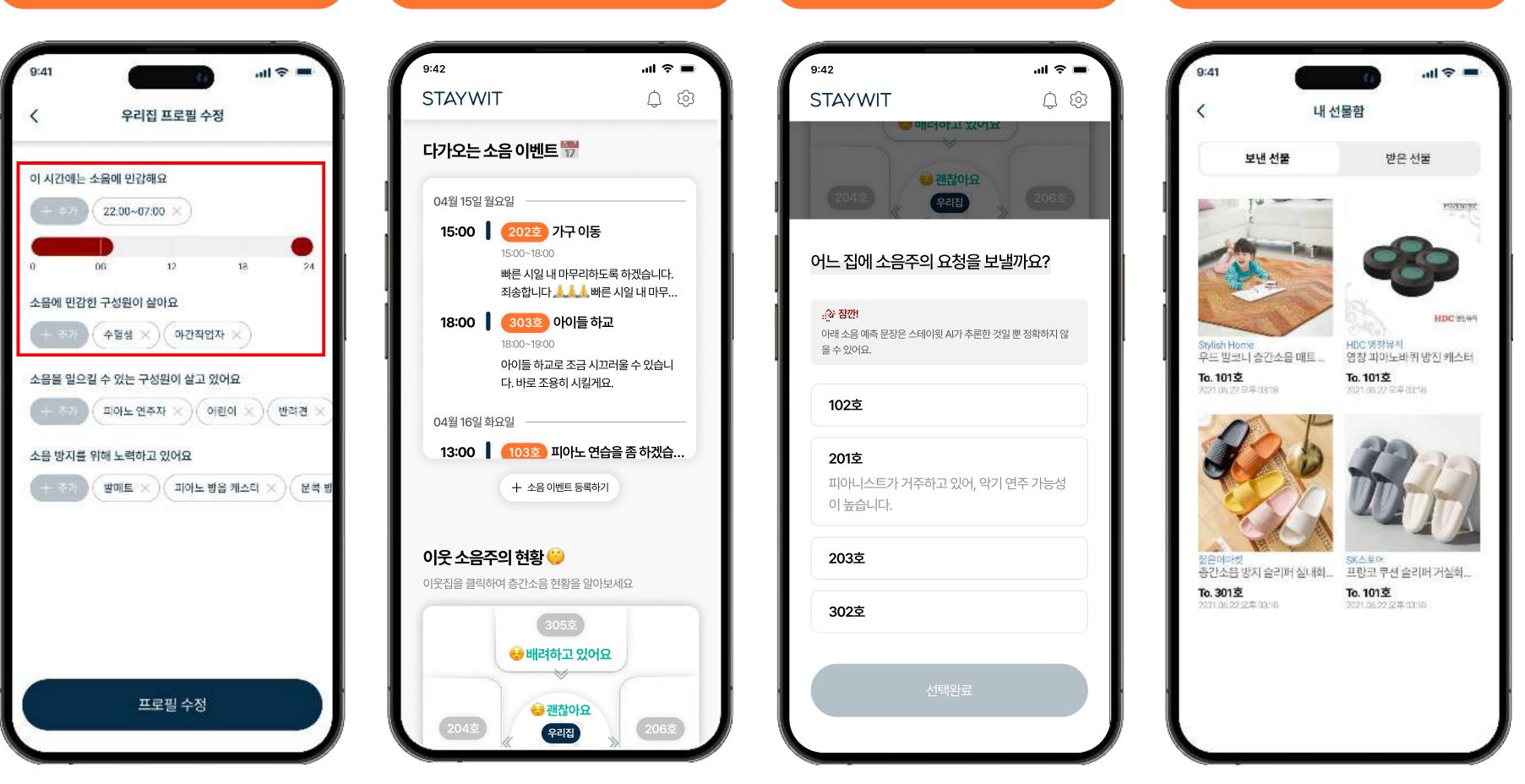
아랫집을 위한 기능

아랫집의 불편한 감정과 의사를 윗집과의 마찰 없이 전달할 수 있는 간편한 소통 수단이 없어 불편함.

층간소음 프로필 등록



소음 이벤트 확인



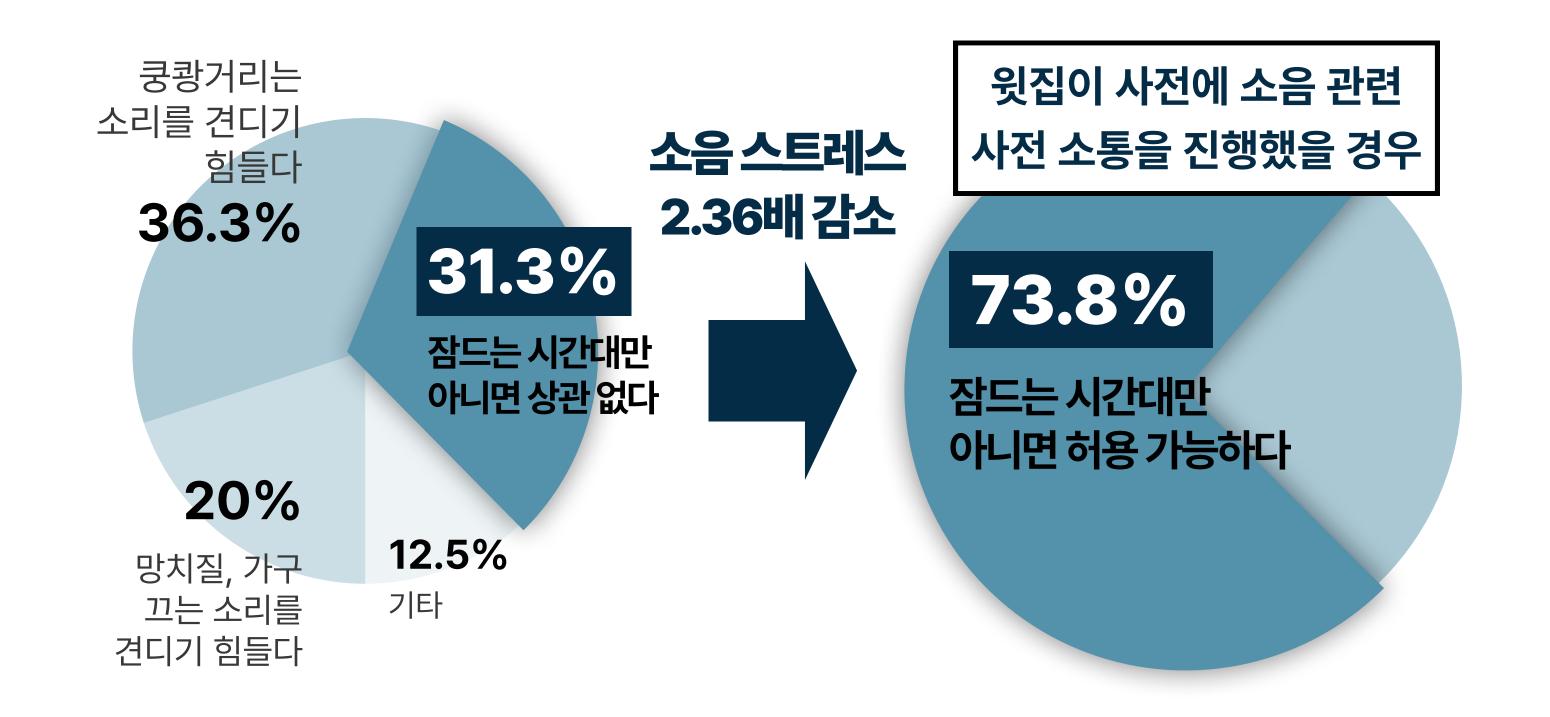
소음주의 요청



이웃 간 선물하기





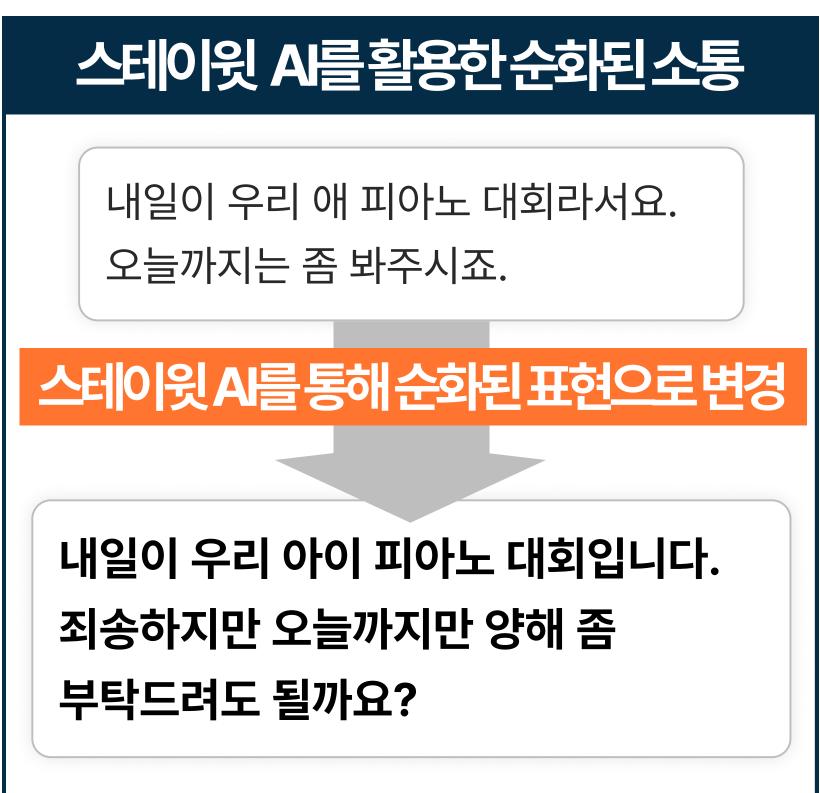


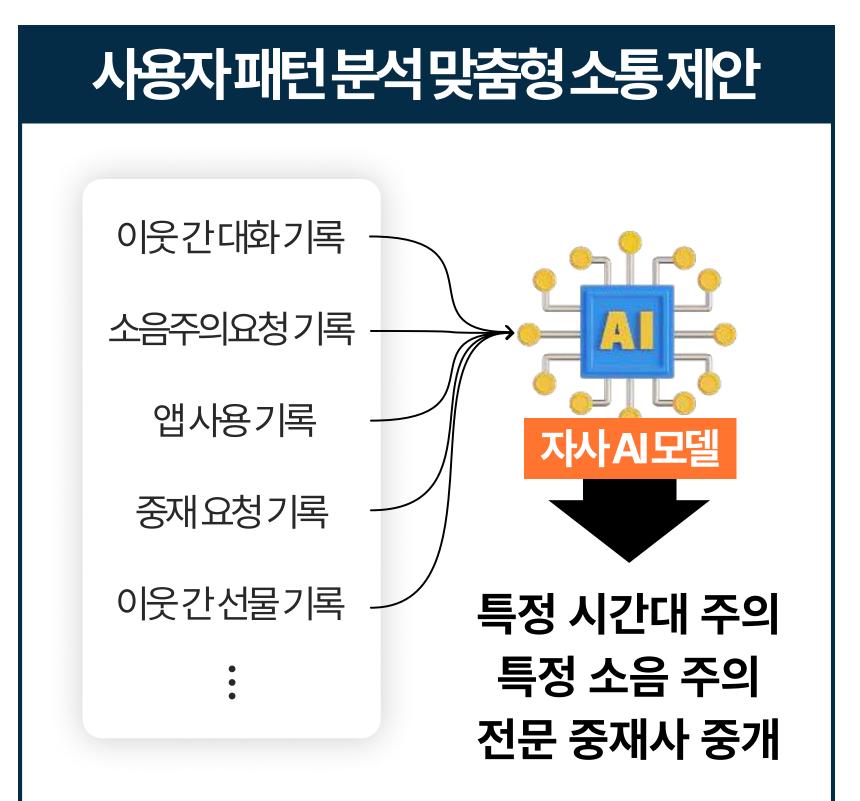
이렇게 **사전 소통**만 잘 되어도 주민들이 겪고 있는 소음 스트레스를 무려 **2.36배**나 감소시킬 수 있습니다.



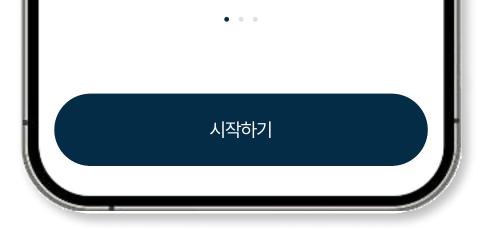


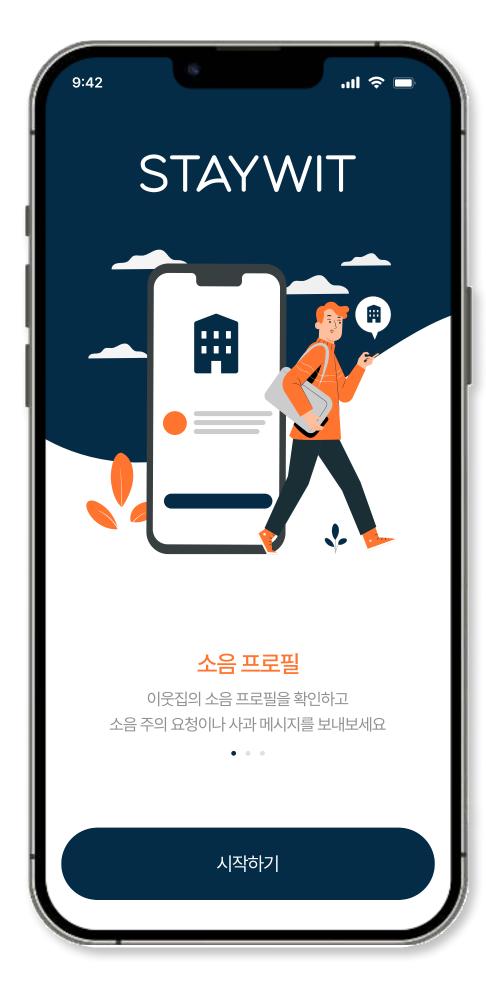




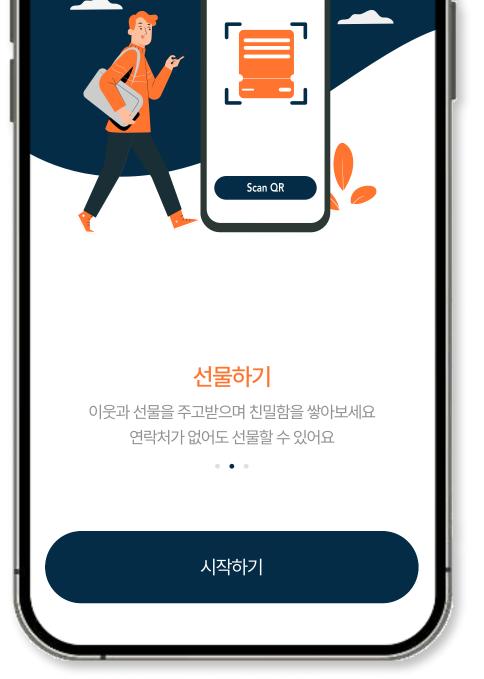


결국 층간소음 갈등이 극단적인 폭력으로 이어지는 것을 막는 근본적인 해결책은 이웃 간 평화로운 사전 소통











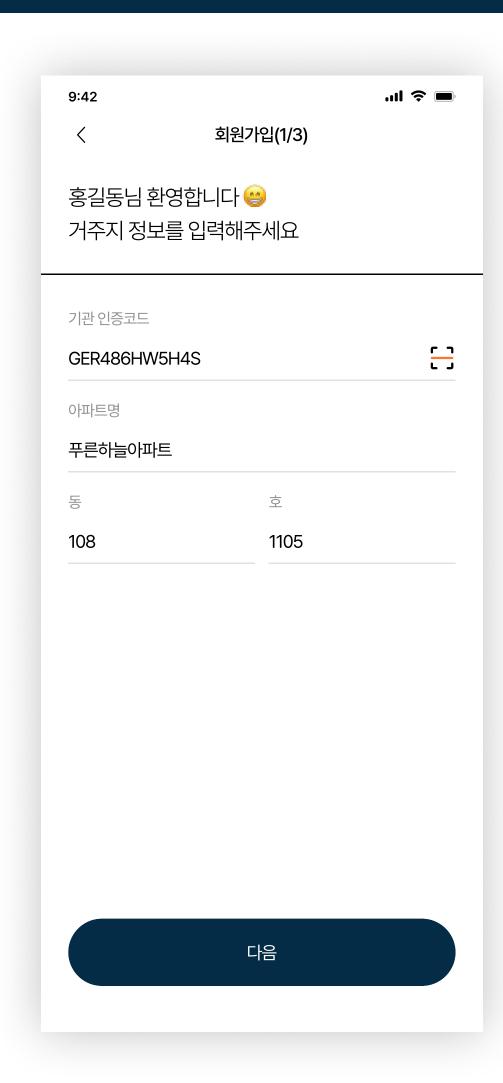
설치부터 사용까지,

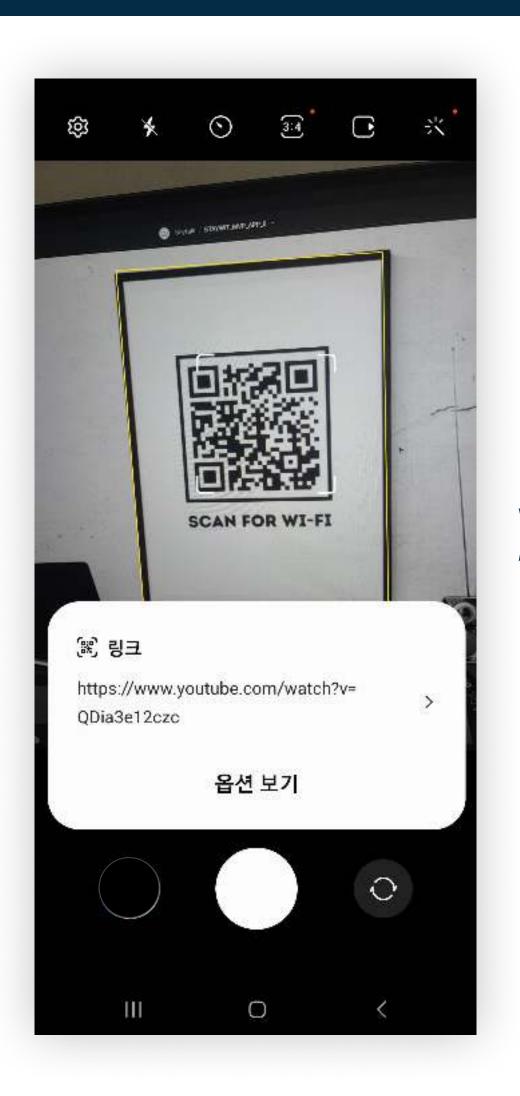
스테이윗은 다양한 연령대의 사용자가 손쉽고 편리하게 사용할 수 있도록 제작되었습니다.

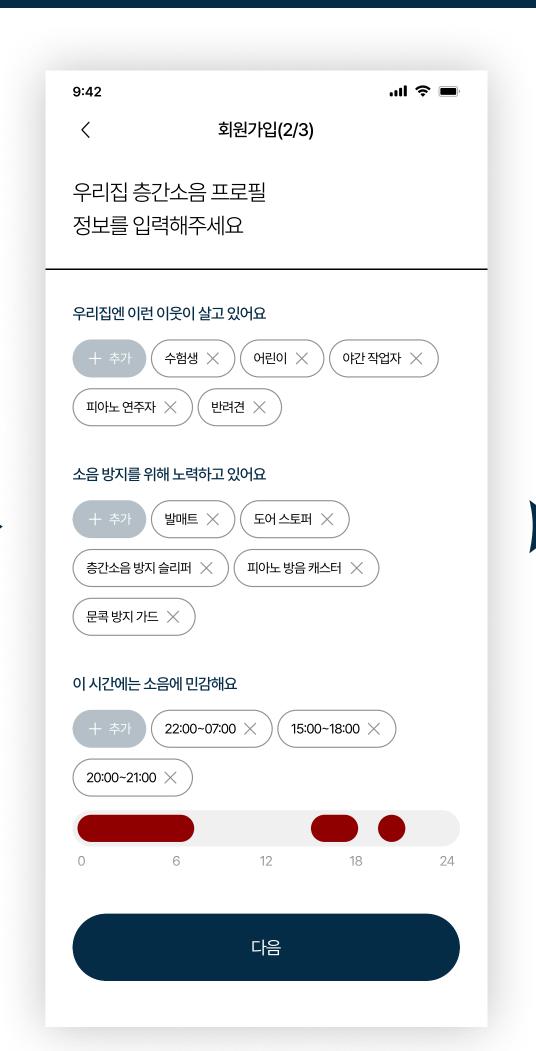
서비스 소개 | 서비스시나리오

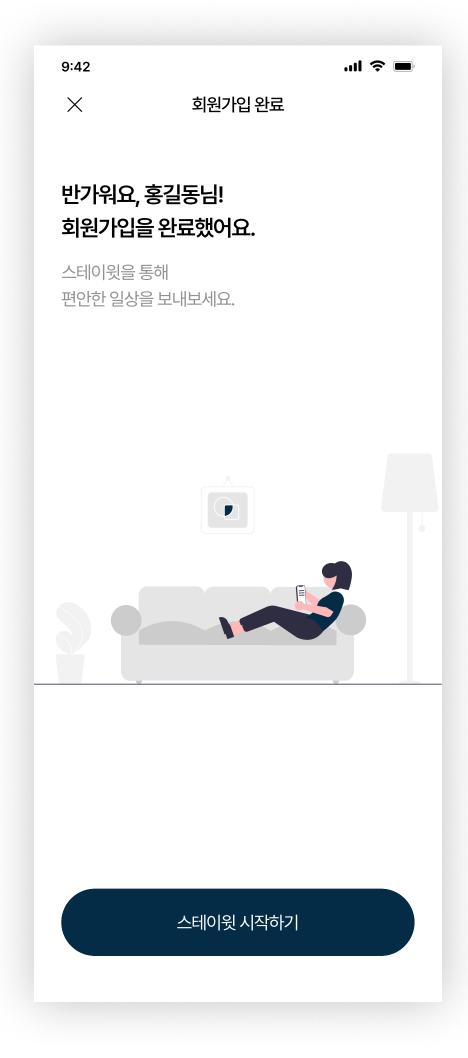


로그인 후 거주자의 기본정보를 수집합니다.





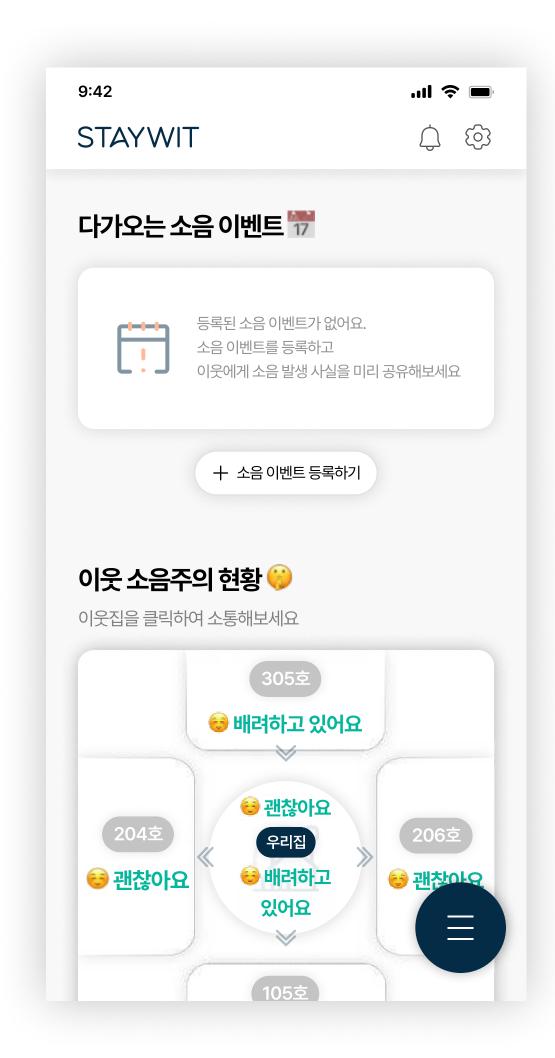


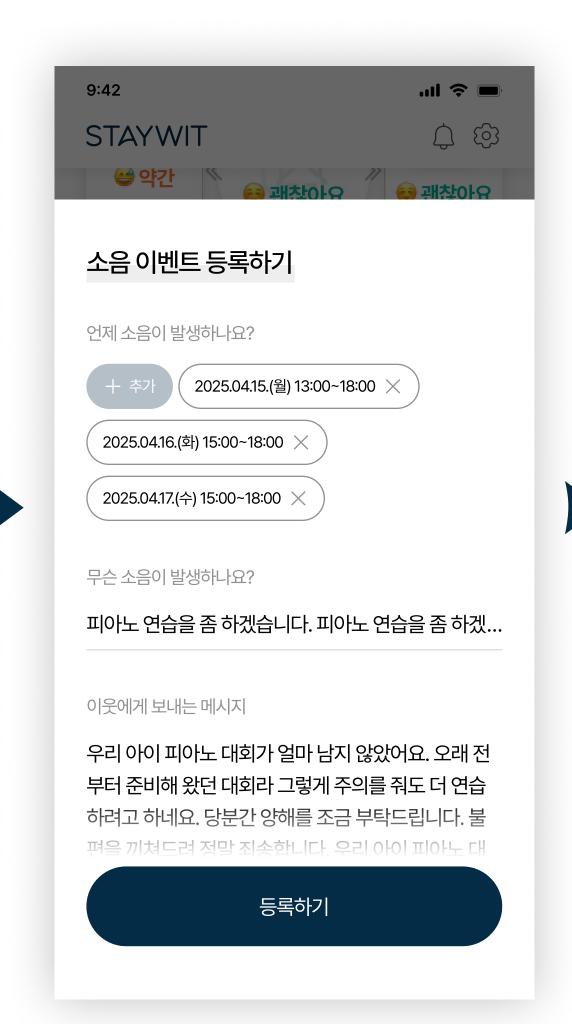


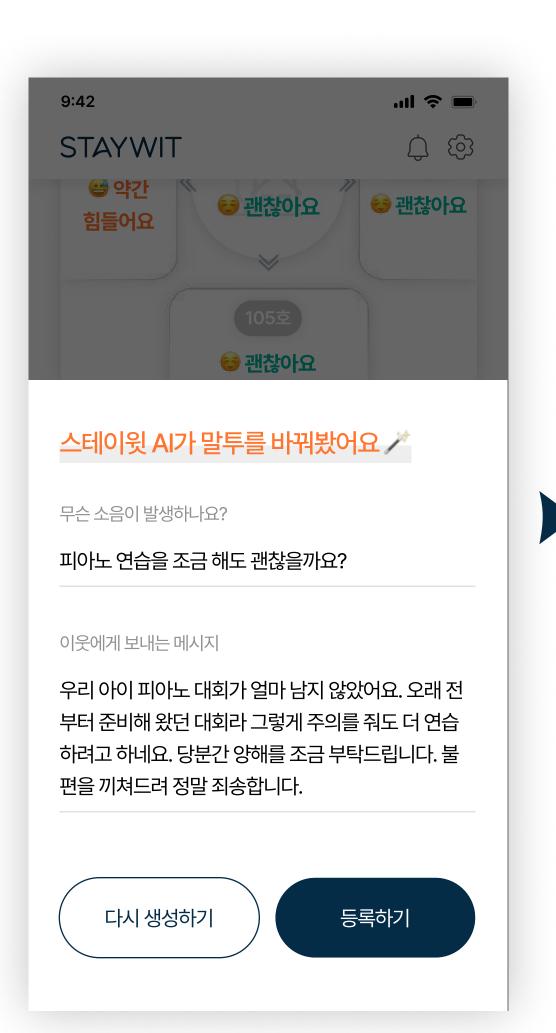
서비스 소개 | 서비스시나리오

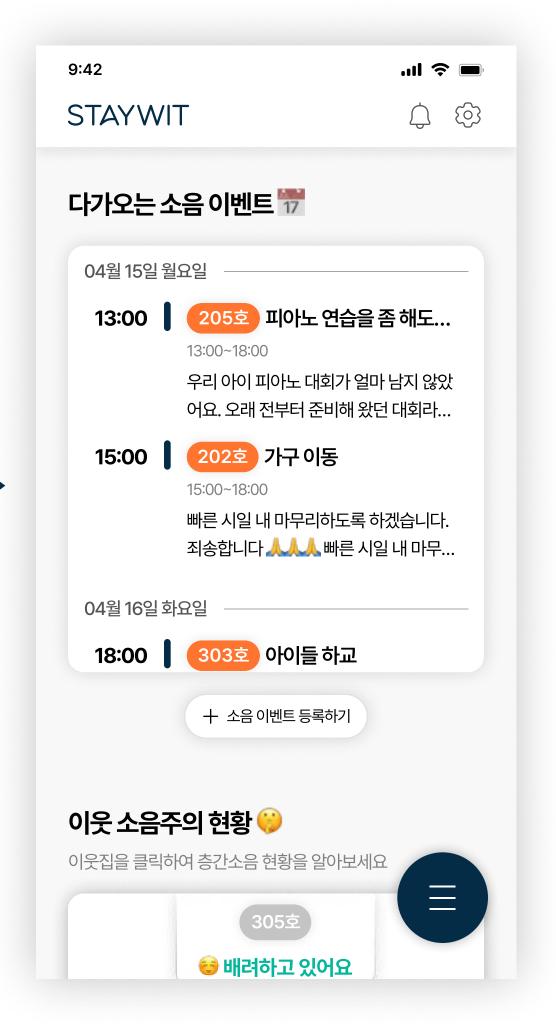


소음이벤트등록하기









소음이벤트 확인 및 수정



이웃집 이벤트 확인



우리집 이벤트 수정



Ш

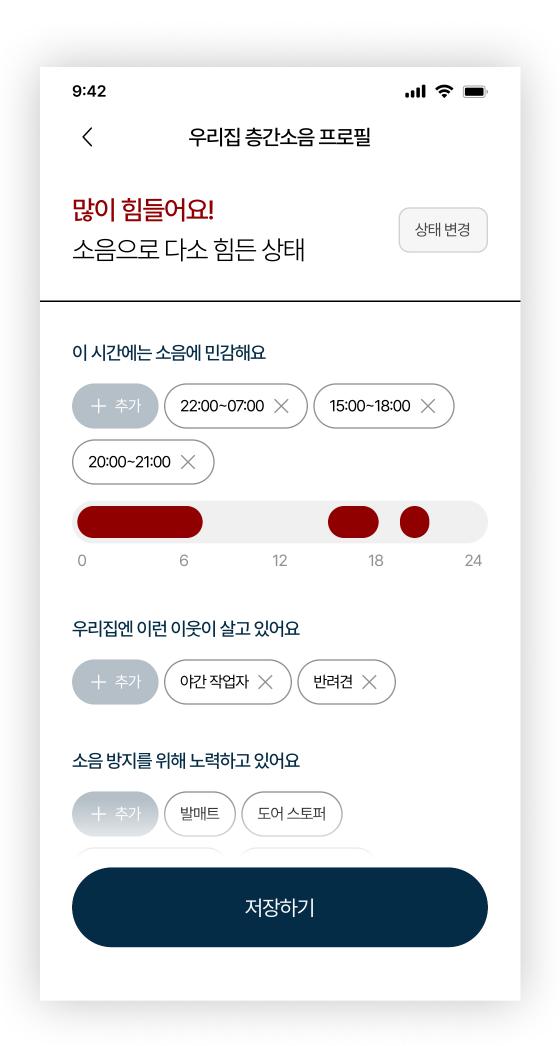


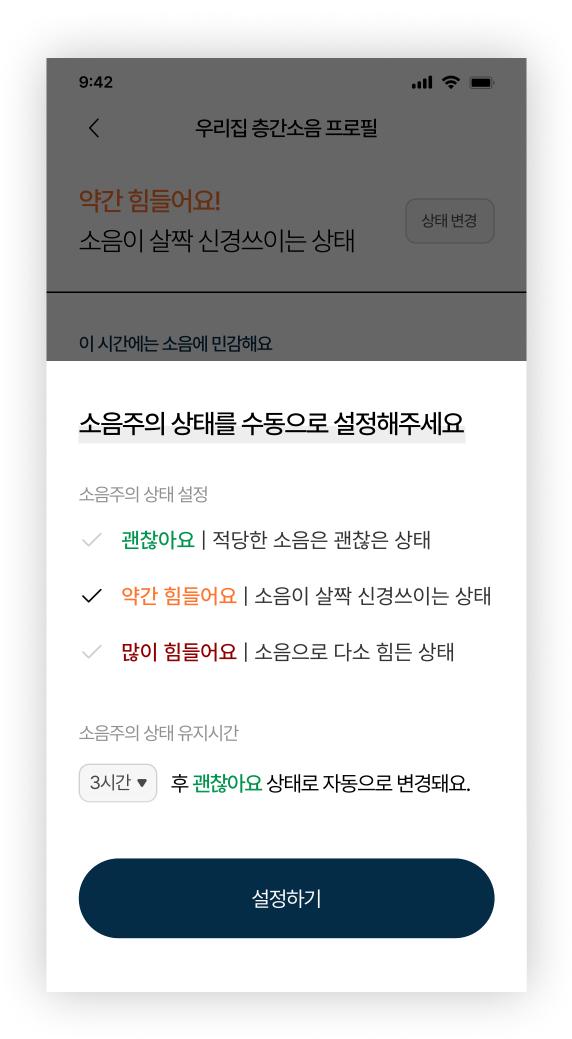




우리집 층간소음 프로필 수정하기









이웃집 소음 주의 프로필 확인 및 소음 주의 요청하기 |소음피해자 관점



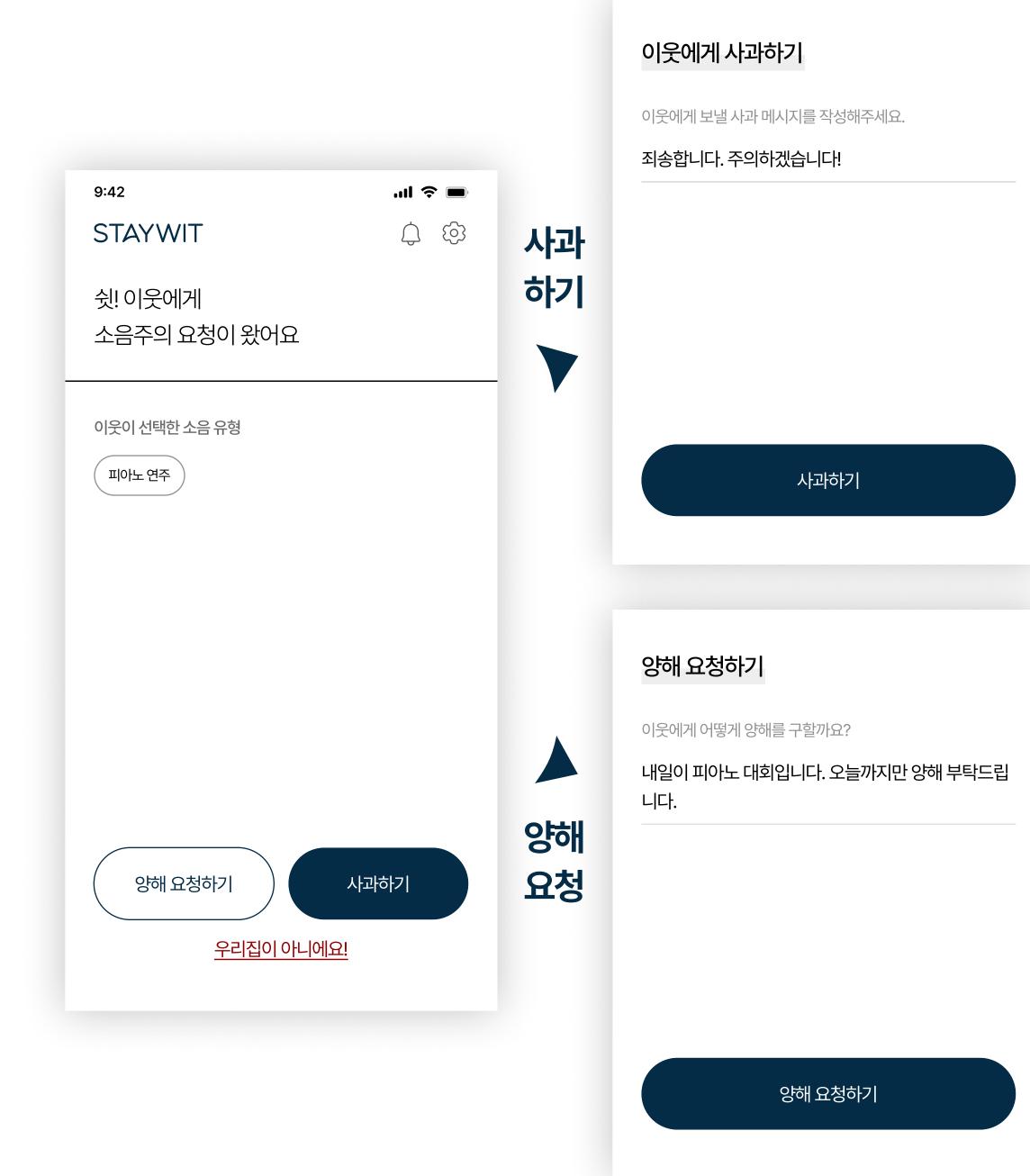






소음 주의를 요청 받은 이웃집

|소음가해자 관점



스테이윗 AI가 말투를 바꿔봤어요 🥕

이웃에게 보낼 사과 메시지를 작성해주세요.

죄송합니다. 더 주의하도록 하겠습니다.

다시 생성하기

사과하기

스테이윗 AI가 말투를 바꿔봤어요 🥕

이웃에게 어떻게 양해를 구할까요?

우리 아이 피아노 대회가 얼마 남지 않았어요. 오래 전부터 준비해 왔던 대회라 그렇게 주의를 줘도 더 연습하려고 하네요. 당분간 양해를 조금 부탁드립니다. 불편을 끼쳐드려 정말 죄송합니다.

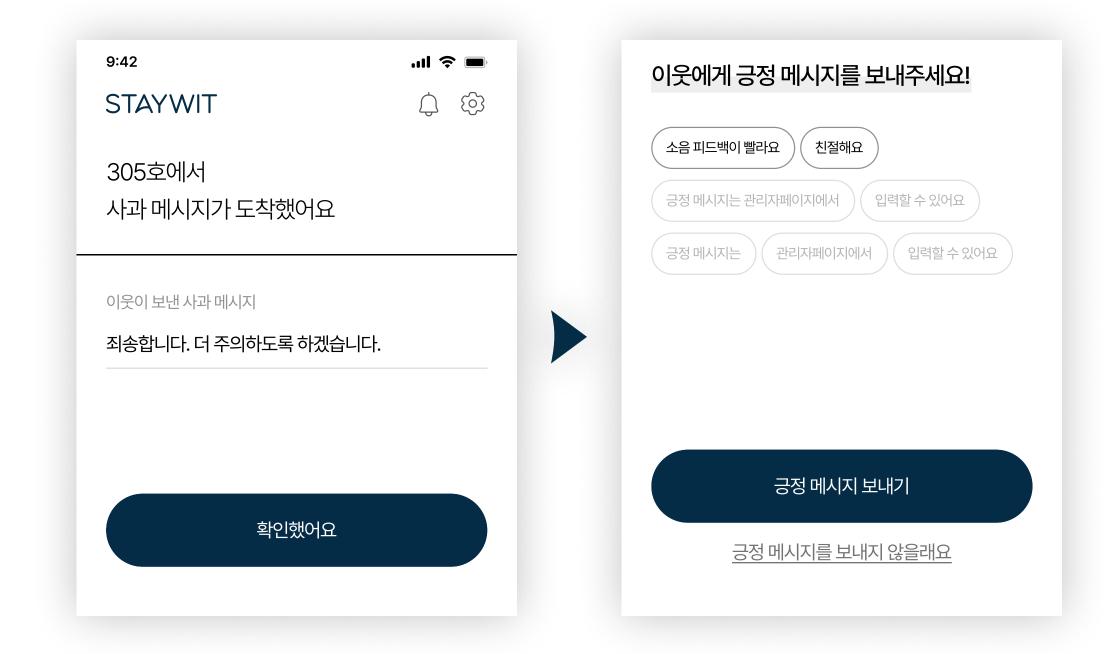
다시 생성하기

양해 요청하기



우리집 요청수락 사과회신

|소음피해자 관점





| 소음피해자 관점







층간소음 갈등 중재 전문가 상담 서비스







층간소음해결지원사업 소개 기존 해결책의 한계











이제껏 존재해왔던 다양한 해결책은 **층간소음 문제**를 해결하고자 하는 주민들의 **근본적인 어려움**을 해소해주지 못했습니다.

층간소음해결지원사업 소개 기존 해결책의 한계를 넘어선 효율적 솔루션



AS-IS

1. 소음발생



2. 민원 접수: 입주민이 관리사무소 또는 경찰에 민원 접수



3. 조사 및 중재: 관리사무소, 경찰, 이웃사이센터에서 문제 조사 및 중재



4. 분쟁 해결까지 3~6개월 소요, 높은 불편함.

TO-BE

1. 소음발생



2. 실시간 배려 소통: 스테이윗 앱을 통한 실시간 배려 소음 소통



3. 분쟁 예방 및 중재: AI 기반 실시간 중재 및 후속 관리



4. 몇시간내문제해결, 입주민만족도증가.

3~6개월 😩

높은 스트레스 🐷

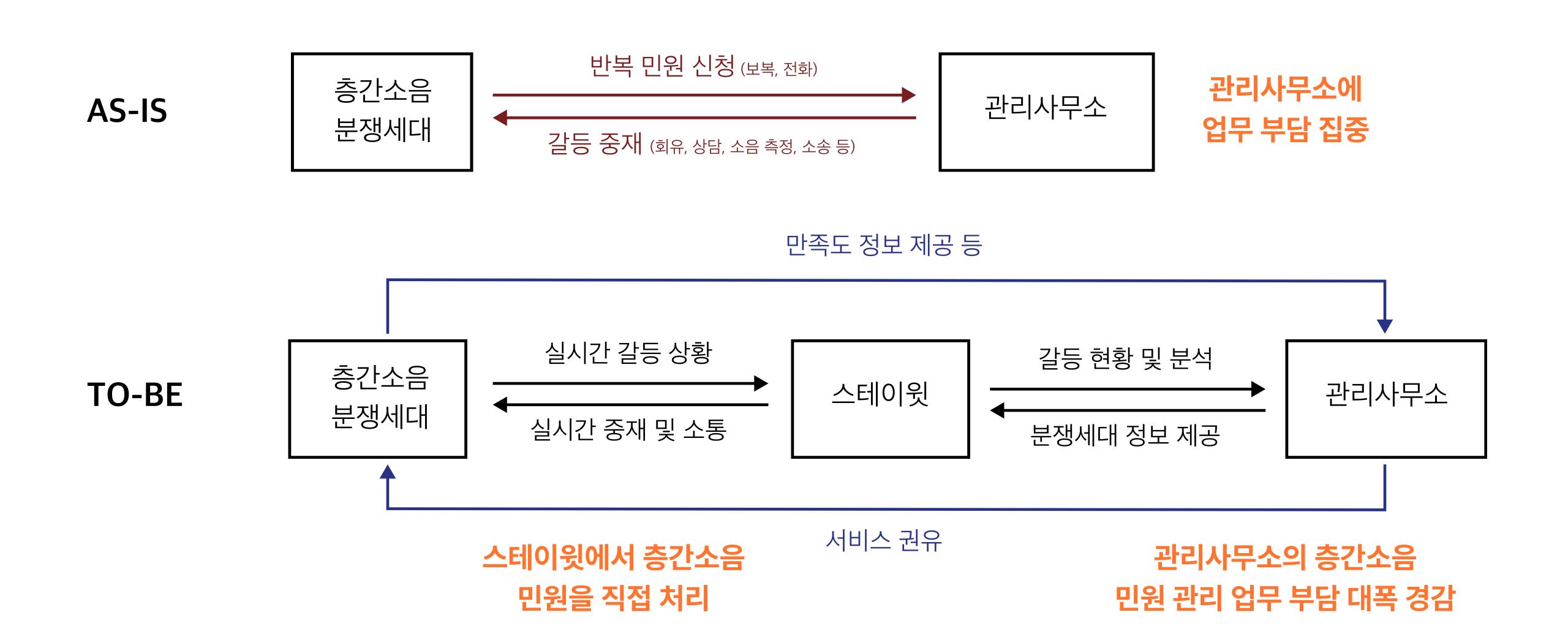
낮은 만족도 😡

몇시간내 😌

낮은 스트레스 😊

높은 만족도 🥹







공동주택관리법

제20조제7항 (층간소음의 방지 등)

입주민등이 <u>층간소음에 따른 분쟁을 예방하고 조정</u>하기 위하여 관리규약으로 정하는 바에 따라 <u>다음 각 호의</u> 업무를 수행하는 공동주택 층간소음관리위원회(이하 "층간소음관리위원회"라 한다)를 구성·운영할 수 있다. 다만, 제 2조제1항제2호에 따른 의무관리대상 공동주택 중 대통령령으로 정하는 규모(700세대) 이상인 경우에는 <u>층간소음관리위원회를 구성하여야</u> 한다. <개정 2023. 10. 24.>

충간소음해결지원사업

층간소음해결지원사업은 아파트 단지 내 층간소음 갈등 을 효과적으로 해결하기 위한 제도입니다. AI 기반 민원 관리 시스템인 스테이윗 서비스를 도입하여 실시간 소 통 정보를 제공하고, 신속하고 효율적으로 민원을 처리 할 수 있도록 지원합니다. 또한, 분쟁이 발생하면 자동으 로 기록을 관리하며, 초기 대응 업무를 보조합니다. 해당 데이터를 활용하여 관리자는 추후 주민 간 갈등 해결을 위해 양측과 개별 상담을 진행하고, 애로사항을 청취하 며 맞춤형 해결 방안을 마련할 수 있습니다. 아래에 보다 자세한 서비스 지원 내용을 소개합니다.



공동주택관리법 | 층간소음민원관리 및 조치 가이드라인

제1호. 층간소음 민원의 청취 및 사실관계 확인 의무

✓ 아래 민원일지와 안내 방송문 예시를 활용하여 층간소음 내용을 구체적으로 확인하고, 조치 및 주의사항을 전달한다.

민원일지(총간소음관리용)		총간소음 예방 안내 방송문 예시
[신청인]		SE_E 40 E 4 00E 444
長章卒	성명	
연락자	0 세일	안녕하십니까?
E WW doc	2020 4 3	관리시크소에서 출간소온과 관련하여 인내달은 프립니다. 네로 함께를 하는 자들 구름도움이다. 서한테시트에 어떤 수 있어 하고 모으려고
미원사항		니라 천성은 함께 쓰는 강동수석에게 성활하니보면 어쩔 수 없어 흥간 소음이 될 생 할 수 밖에 없지만 수간 여러분의 조그런 버리가 이무신 것이 되지는 아파트일
		다른 수 있습니다.
요구사용		집안이처는 머무 위에서 시면서뿐 같고, 슬리퍼 서울으로 같는 소리를 줄었주시
		기 바랍니다.
102000000		의 의료되다. 의자 : 기구를 즐길때는 조성조심하고, 기구의 바라를 위해서라도 조옥빗자 파다
[중간소음 현황]. 소개도 설		를 붙여 주시기 바랍니다.
중간소음 상대시대	소출발생시간데	늦은 밤에는 서울나 실거지 스러도 그거 들립니다. 늦은 말이나 여른 아침에는 생
소음 비용 - 아이들위는 - 반경당	A 의 기구 보 기계주리 및 반격통을	소기, 계약기 서왕 등은 우리 이웃을 위해 자체해 주시기 바랍니다.
(복수제되기능) 소리 ^{현건} 증	조크 끄는소리 청도소리 의기소리 소리	이름나온 음악이나 TV 소리도 이웃에게는 소음이 된 수 있으므로 석당한 불량원
기타(y :	지켜주시기 바랍니다
7575		현상을 자리자 보목소요을 내는 행약는 이웃간 근생은 가우는 행약입니다.
지집 않으 이력	그 있음 / 트 없음 - 횟수(- 회)	조금만 내려려면 이웃긴 성이 납치는 아무를 만들기가 가능합니다. 우리 도누 최
관리사무스를 통한 형의 이렇	그 있음 / 트 없음 . 핫한(- 회)	근데 노력해 주시기를 당부 드립니다.
		마시 한민 참여드립니다.
	2024년 뷀 및	
		EH.
	학성자:	
○○○ 아파트 관리사무소		이상은 관리사무소에서 얼리그렸습니다.

출처: 국토교통부 공동주택 층간소음관리위원회 구성운영 가이드북

▼ 직접 항의는 자제하도록 하며, 전화 등 비대면으로 대상세대에 민원사 항을 안내한다. 가능한 경우, 층간소음 발생 시점에 바로 안내한다.

층간소음해결지원사업 | 스테이윗서비스로보다더빠르고정확하게

층간소음 민원의 청취 및 사실관계 확인 지원 서비스

실시간 충간소음 소통 정보를 통해 관리사무소에서 민원일지를 보다 더 효율적으로 작성 가능

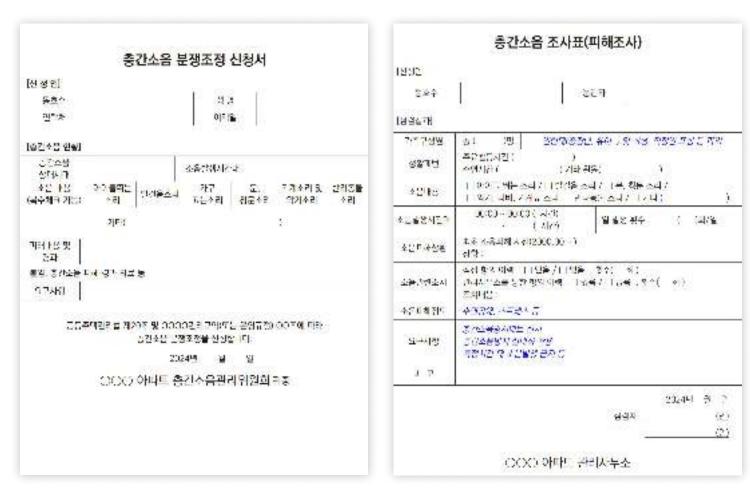




공동주택관리법 | 층간소음민원관리및조치가이드라인

제2호. 분쟁의 자율적인 중재 및 조정

☑ 입주민등이 층간소음 문제로 인해 불편을 겪는 경우, <u>민원이 접수되면 관리사무소는</u> 이를 기록하고, 초기 대응을 실시해야 한다.



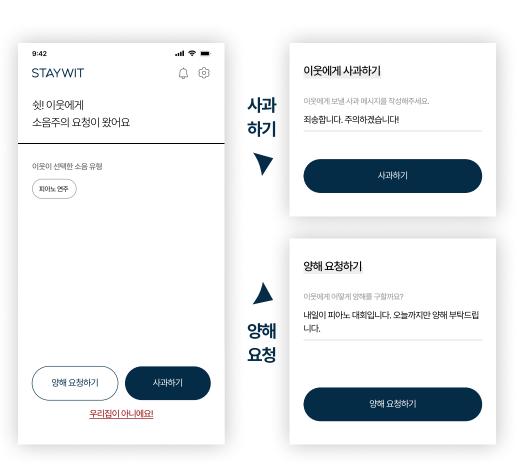
출처: 국토교통부 공동주택 층간소음관리위원회 구성운영 가이드북

- 전장을 방문하여 양쪽 당사자를 개별 상담하여 애로사항을 청취하고, 생활환경을 파악한다. 기존 충간소음 관련 민원일지를 사전에 확인하여 인지 한다. 현장 방문 시 각조정대상자에게 충간소음 체크사항을 점검한다.
- ▼ 현장방문 및 의견 청취를 바탕으로 <u>개선안을 만들어 당사자들에게 개선 기간 동안 개</u> 선안 준수를 요청한다.

층간소음해결지원사업 | 스테이윗서비스로보다더빠르고정확하게

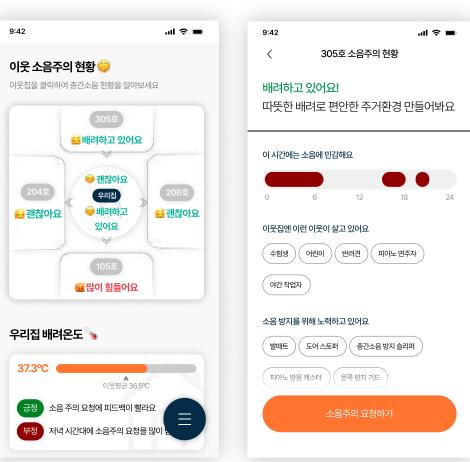
실시간 분쟁 중재 및 조정 업무 보조 서비스

□원 접수 시 기록 업무와 신속
한 초기 대응 업무를 보조



<u>원활한 개별 상담, 애로사항</u>

청취, 생활환경 파악 지원



층간소음해결지원사업 소개 | 층간소음해결지원사업 관리 유형









문제 세대 발굴형

유형별 모집형

전 세대 행복혁신형

단지 내 모든 세대 스테이윗 서비스

설치를 통해 스테이윗 모든 기능 체험

및 입주민 간 배려소통 플랫폼 구축

문제를 겪고 있는 세대에만 스테이윗 서비스를 도입하여 신속하고 효율적인 민원 중재 및 예방 플랫폼을 구축 아파트 내 홍보를 통해 사업에 관심 있는 **잠정 세대**와 **원만 세대**도 적용하여 보다 더 다양한 측면에서의 갈등 해결 및 예방 플랫폼 구축





더 많은 세대 잠재적 문제 사전 예방

특정 세대 갈등 사후 해결 및 관리

전 세대 잠재적 문제 사전 예방

층간소음해결지원사업 소개 | 층간소음해결지원사업 진행 절차



신청 및 접수 (현재)

• 신청서 제출

평가 및 선정 (1개월)

- 신청서 검토 및 사업 아파트 선정
- 아파트 맞춤형 사업 모델 개발

양해각서(MOU) 체결 (3주)

- 사업 및 서비스 구체사항 안내
- 양해각서(MOU) 체결 (순차적 안내)

사업 수행 (3개월)

- 갈등 중재 및 관리
- 사업 모니터링

성과 분석 (2주)

- 소음 지표 분석
- 순고객추천지수(NPS) 평가
- 지불 의사(WTP) 평가

성과 공유 및 홍보 (2주)

- 우수사례 언론 홍보
- 아파트 브랜딩 지원

본계약 체결 (별도 협의)

- 아파트 브랜딩 및 마케팅 지원 확장 (정부기관, 부동산, 시공사 등)
- 순고객추천지수(NPS) · 지불의사(WTP) 평가 결과 입주민 수수료 기반 연장 의사 안내 및 관리사무소 수입원 활용 의사 검토 (문제 세대 발굴형 / 전 세대 행복혁신형 / 유형별 모집형)
- 본계약 체결 및 후속 운영



■ 윗세대가 스테이윗 설치에 동의하지 않으면 어떻게 해야 하나요?

윗층에 설치 요청 시, <u>층간소음 발생 여부를 정확히 파악할 수 있어 오해를 줄이고 자유롭게 활동할 수 있는 장점을 강조</u>하면 긍정적인 반응을 얻을 수 있습니다. 아파트의 경우, <u>동대표나 관리사무소를 통해 스테이윗 설치를 권장</u>하거나 <u>분쟁 중재 시 설치를 요구</u>하는 방법도효과적입니다. 층간소음 중재기관에 민원을 신청하면 해당 기관이 양측 세대에 설치를 권유할 수 있으며, 이를 거부할 경우 중재에서 불리한 처분을 받을 가능성이 높습니다. 스테이윗은 이러한 기관들과 협력하여 효율적인 분쟁 해결을 추진할 계획입니다.

■ 아랫집이 스테이윗을 통해 너무 자주 연락해 오면 윗집이 스트레스를 받지 않을까요?

층간소음 판단시 진동소음 측정값 없이도 이웃이 느끼는 불편함을 기준으로 하는 것이 합리적입니다. 스테이윗은 지능형 알고리즘을 활용해 과도한 소음 자제 요구를 걸러내고, 동일한 소음 피해 호소는 한 번만 순화하여 전달해 윗세대가 스트레스를 받지 않도록 합니다. 아랫세대의 요구가 과도할 경우, AI 중재자가 재고를 요청하거나 해결 방법을 안내합니다. 또한, 상호 배려 기반 소통 기능을 제공해 불필요한 연락을 최소화합니다. 배려 온도 시스템을 통해 층간 이웃 간 배려심을 형성하고 유지할 수 있습니다.

■ 층간 이웃 간 공유나 소통을 하는 과정에서 프라이버시나 보안의 위험이 발생하지 않을까요?

스테이윗은 <u>층간소음 관련 정보만 공유하며, 재실 여부 등 프라이버시 정보는 보호</u>됩니다. 아파트 단지 커뮤니티 앱과 달리, 동·호수 공개 없이 층간이웃 간 소통이 이루어져 개인정보 노출 위험이 낮습니다. 이를 통해 안전하면서도 원활한 층간소음 문제 해결이 가능합니다.



■ 스테이윗은 배려심 많은 이웃들에게만 적합하지 않을까요? 이미 감정이 상한 이웃간에도 사용할 수 있나요?

스테이윗은 배려심 있는 소통을 통해 층간소음 분쟁을 예방하고, 발생한 분쟁도 중재하는 솔루션을 제공합니다. 분쟁 중재 요청 시, 층간소음 프로필과 소통 기록을 바탕으로 최적의 해결안을 제시합니다. AI 또는 휴먼 중재자가 단계별 해결책을 제공하며, 필요 시 피신청 세대 상담 및 3자 화상 면담을 진행합니다. 이후, 순화된 소통을 통해 분쟁 해결 과정을 지속적으로 관리합니다.

■ 앱을 도입한 후에 이전에 참으면서 지나갈 수 있었던 사소한 일까지 전달하여 오히려 마찰이 더 많이 발생하게 되지 않을까요?

주민들이 층간소음으로 인해 받는 사소한 스트레스를 적절히 표현하지 않고 묵혀둘 때, 갈등이 심화되고, 결국 범죄로 이어지게 되는 것입니다. 스테이윗은 사소한 일일지라도 AI의 순화되고 이웃친화적인 소통을 통해 **이웃 간의 관계**가 오히려 더 가까워지도록 하며, **갈등이 심화되는 것을 예방**하는 역할을 담당합니다. **층간소음 프로필과 소음 이벤트**를 통해 스테이윗은 이웃 간의 상황과 노력에 대한 **이해도**를 높이며, 이는 층간소음이 발생할지라도 이웃집의 상황을 봐서 **참아주고 눈감아주는 배려의 밑바탕**이 됩니다. 이러한 배려는 **또다른 배려**로 이어지며, 이를 통해 스테이윗은 궁극적으로 **'이웃 간의 담장 없는 배려와 소통'**을 실현해냅니다.

■ 어르신들께서 앱을 잘 사용하지 못하실 것 같아 우려됩니다.

스테이윗은 **간단하고 직관적인 인터페이스**로 구성되어 있어 누구나 쉽게 사용할 수 있습니다. 또한 앱 설치 시 손쉬운 **사용법 안내** 및 기능 소개를 통해 서비스 진입 장벽을 제거합니다.

우리 아파트 층간소음 갈등 해결과 예방을 위한 가장 탁월한 해답

STAYWIT

층간소음 갈등 해결과 예방을 위한 Al 기반 배려 소통 어플리케이션