발간등록번호
11-1613000-002160-01

부동산 소비자 보호방안 연구

2018. 03.

국토교통부

제 출 문

국토교통부 장관 귀하

이 보고서를 귀부가 국토연구원에 의뢰한 「부동산 소비자 보호 방안 연구」의 최종보고서로 제출합니다.

2018. 3.

국 토 연 구 원
원 장 김 동 주

참 여 연 구 진

책임연구원	이 형 찬	연구위원(국토연구원)
연구진	김 승 종	연구위원(국토연구원)
	최 명 식	책임연구원(국토연구원)
	송 하 승	책임연구원(국토연구원)
	문 새 하	연구원(국토연구원)
	조 정 희	연구원(국토연구원)

차례

제1장 연구 개요

1. 연구 배경과 목적 ····· 1
2. 연구 범위와 방법 ····· 2
3. 선행연구와 차별성 ····· 3
4. 기대효과 ····· 4
5. 연구 수행 흐름 ····· 5

제2장 부동산서비스 현황과 부동산소비자의 개념

1. 부동산 서비스 산업의 현황 ····· 7
2. 부동산 서비스 시장의 여건변화 ····· 11
3. 부동산소비자의 개념 ····· 16

제3장 부동산 소비자 보호 관련 제도 현황

1. 부동산서비스 단계별 소비자 보호 관련 법령 ····· 19
2. 기획-분양단계에서 소비자 보호를 위한 법령 ····· 22
3. 중개-거래단계에서 소비자 보호를 위한 법령 ····· 23
4. 임대-관리단계에서 소비자 보호를 위한 법령 ····· 33
5. 상가-집합건물단계에서 소비자 보호를 위한 법령현황 ····· 24

제4장 부동산 소비자를 위한 서비스 단계별 문제점과 정책과제

1. 기획-분양단계 ····· 34
2. 중개-거래단계 ····· 36
3. 주거용 임대-관리단계 ····· 39
4. 비주거용 임대-관리단계 ····· 45

제5장 부동산 소비자 보호를 위한 정책 개선

1. 부동산 서비스 관련 분쟁조정제도 통합화 ····· 113
2. 부동산 소비자 보호를 위한 정책 방안 ····· 142

참고문헌 ····· 145

부록 1: 부동산소비자 보호를 위한 해외사례 ····· 147

부록 2: 부동산 관련 주요 분쟁조정기구 현황 ····· 205

1. 하자심사 분쟁조정위원회 ····· 211
2. 공동주택관리 분쟁조정위원회 ····· 215
3. 주택임대차 분쟁조정위원회 ····· 216
4. 임대주택 분쟁조정위원회 ····· 217
5. 집합건물 분쟁조정위원회 ····· 220
6. 소비자 분쟁조정위원회 ····· 224

부록 3: 부동산소비자 보호 전문가 자문회의 주요 내용 ····· 281

표 차례

|표 1| 부동산 관련 민형사상 사건 발생 추이(2007~2016) ····· 1
|표 2| 전산업 부가가치 변동 추이 ····· 7
|표 3| 부동산산업 매출액 추이 ····· 8
|표 4| 한국 부동산산업 사업체수 추이 ····· 9
|표 5| 한국 부동산산업 종사자수 추이 ····· 01
|표 6| 부동산 소비자 관련 법령 현황 ····· 12
|표 7| 건축물 분양업종 관련 중요한 표시·광고 사항 고시 개정안 행정예고 2
|표 8| 부동산업에서 건축물 분양업종의 광고대상 중요정보 항목 ····· 6· 2
|표 9| 부동산업에서 토지 분양업종의 광고대상 중요정보 항목 ····· 7· 2
|표 10| 건축물 분양법령에 따른 건축물 분양광고의 내용 ····· 0 3
|표 11| 부동산 중개거래 관련 제도 현황 ····· 43
|표 12| 중개대상물의 표시·광고 관련 법령 ····· 53
|표 13| 표시광고법령의 표시·광고의 자율규약 ····· 63
|표 14| 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 조항 ····· 7 3
|표 15| 불공정 약관 조항 시정 전·후 비교 ····· 73
|표 16| 임대주택 종류별 재원 및 입주대상 ····· 83
|표 17| 공공임대주택 관련 법령 ····· 93
|표 18| 공동주택의 관리비 공개 관련 법령 조항 ····· 04
|표 19| 집합건물과 공동주택 관련 제도의 주요 내용 ····· 3 4
|표 20| 집합건물법과 공동주택관리법에 따른 관리 관련 비교 ····· 4· 4
|표 21| 허위·과장광고 유형별 현황-문제-판례(사례)-정책과제 ····· 5 ··· 4
|표 22| 대규모 집합건물 상가의 거짓·과장 표시광고 사례 ····· 5 4
|표 23| 주거용 허위·과장광고 유형별 현황,문제,판례,판례결과 ····· 9· 4
|표 24| 비주거용 허위·과장광고 유형별 현황,주요문제,소비자피해,정책과제 5

|표 25| 부동산 분양관련 부당광고 주요유형과 사례 ·····75
|표 26| 부동산 분양 관련 현황-문제-시정조치(공정거래위원회 조치) ··8··· 5
|표 27| 부동산 관련 불공정약관 시정조치 실적 ·····85
|표 28| 공정위의 부동산 분양관련 거짓·과장 광고유형과 사례 ·····9· 5
|표 29| 표시광고법와 건축물분양법 처벌 등의 비교 ·····4 6
|표 30| 부동산 매매 거래규모 추이 ·····76
|표 31| 부동산 임대차 거래규모 추이 ·····86
|표 32| 공인중개사를 통한 부동산 매매 중개거래 신고 현황 ·····9· 6
|표 33| 부동산 매매거래 중 공인중개사 신고 건수와 비중 추이(유형별) 0·· 7
|표 34| 부동산 관련 민형사상 사건 규모(2011-2015) ·····1·· 7
|표 35| 부동산 거래규모와 민·형사상 분쟁 건수에 따른 사고율 추이 ····2· 7
|표 36| 연도별 개업공인중개사 지도·단속 실적 ·····37
|표 37| 고발조치 현황 (2015년) ·····57
|표 38| 업무정지 현황 (2015년) ·····77
|표 39| 과태료 처분 현황 (2015년) ·····87
|표 40| 등록취소 현황 (2015년) ·····97
|표 41| 부동산 중개·거래 시장규모 및 분쟁 현황-문제-정책과제 ·····0·· 8
|표 42| 전세계약금만을 노린 사례 ·····08
|표 43| 매수인의 사기 사례 ·····08
|표 44| 이중매매 관련 사례 ·····08
|표 45| 등기부등본 열람 시기를 이용한 사례 ·····18
|표 46| 계약시기와 잔금 지급시기를 이용한 사례 ·····18
|표 47| 명도 소송의 다양한 사례 ·····18
|표 48| 소유권 분쟁의 다양한 사례 ·····28
|표 49| 매매 분쟁의 다양한 사례 ·····28
|표 50| 확인설명 과실에 따른 분쟁 사례 ·····38
|표 51| 확인설명 과실 사례 ·····38
|표 52| 한국공인중개사협회 공제금 지급 원인별 분류 (2013~2015) ····3·· 8

|표 53| 공제금 지급 유형별 부동산 중개·거래 현황-문제-정책과제 ·····5·· 8
|표 54| 근저당 관련 피해사례 ·····68
|표 55| 이중계약에 따른 중개업자 사기 ·····78
|표 56| 이중계약에서 대리인의 문제 ·····78
|표 57| 매도인의 기망 ·····78
|표 58| 중개인의 횡령(고의사고) ·····78
|표 59| 신문 광고료 입금 사기 피해 사례 ·····88
|표 60| 온라인 부동산 중개거래 현황-문제-정책과제 ·····0·· 9
|표 61| 주요 모바일 중개 서비스 앱 업체 현황 ·····19
|표 62| 주요 모바일 중개 서비스 앱 내용 비교 ·····29
|표 63| 온라인을 중심으로 허위·과장 광고한 사례 ·····39
|표 64| 주요 온라인 중개 서비스 피해사례 ·····49
|표 65| 자동차관리법 ·····59
|표 66| 공동주택과 집합건물 현황-문제-정책과제 ·····8· 9
|표 67| 지역별 공동주택과 집합건물의 현황 ·····89
|표 68| 지역별 의무관리대상 및 비의무관리대상 공동주택 현황 ·····001
|표 69| 의무관리대상 공동주택의 자치관리와 위탁관리 현황 ·····001
|표 70| K-apt 시스템 운영 등의 법적 근거 ·····011
|표 71| 공공임대주택 관리관련 현황-문제-정책과제 ·····301
|표 72| 공공임대주택 관련 주요 민원 현황 ·····011
|표 73| 공공임대주택 임차인대표회의 구성 등 ·····011
|표 74| 임대주택분쟁조정위원회 주요 분쟁 현황 ·····711
|표 75| 임차인대표회의와 분쟁조정위원회 ·····811
|표 76| 공공임대주택의 공공주택사업자가 임대료 증액을 청구하는 경우 901
|표 77| 보증금·임대료의 일방적 인상 사례 ·····911
|표 78| 임대사업자에 의해 불공정 계약으로 체결하는 사례 ·····911
|표 79| 특별수선충담금 미적립 사례 ·····011
|표 80| 관리사무소, 경비업체 등의 선정에 임차인 참여를 배제한 사례 ··111

|표 81| 임대아파트의 잡수입 관리 사례 ····· 11
|표 82| 주민복리시설 불법전용한 사례 ····· 11
|표 83| 공동·임대주택분쟁조정위 유명무실 사례 ····· 21
|표 84| 집합건물 관리비 및 회계정보의 불투명성 현황-문제-정책과제 ·511
|표 85| 서울시 상가, 오피스텔 등과 공동주택 관리비 비교 ····· 31
|표 86| 집합건물의 보고의무 등에 관한 법령 ····· 6
|표 87| 대규모 집합상가 시설관리비 공개 여부 현황 ····· 61
|표 88| 대규모 집합상가 임차인 비율과 의결권 현황 ····· 71
|표 89| 아파트보다 비싼 오피스텔(집합건물)의 관리비 문제 사례 ·····811
|표 90| 아파트보다 비싼 오피스텔, 원룸(집합건물)의 관리비 문제 사례 811
|표 91| 집합건물 관리단에 회계서류 공개 요구 사례 ····· 81
|표 92| 오피스텔 관리비를 관리인 개인통장으로 관리한 사례 ····· 921
|표 93| 관리직원 임금을 '잉여금 처분'으로 처리한 사례 ····· 01
|표 94| 오피스텔 입주자 대표기구 조직의 방해한 사례 ····· 11
|표 95| 짬짜미 계약 체결 사례 ····· 11
|표 96| 행정기구 관리감독 및 분쟁조정위원회 현황-문제-정책과제 ·····3211
|표 97| 집합건물법과 공동주택관리법에 따른 관리 관련 비교 ····· 321
|표 98| 전국 광역지자체 집합건물 분쟁조정위원회 운영 실적 ····· 421
|표 99| 행정기관 조사 권한 없어 '구멍' 사례 ····· 125
|표 100| 환산보증금 현황-문제-정책과제 ····· 721
|표 101| 서울시 상가건물임대차분쟁조정위원회 조정접수 현황 ····· 721
|표 102| 서울시 상가건물임대차분쟁조정위원회 조정 접수 분쟁 유형 ····721
|표 103| 환산보증금의 시기별 변화 비교 ····· 8
|표 104| 서울시 상권별 환산보증금 현황 ····· 91
|표 105| 서울시 광역상권에서 구간별 환산보증금 현황 ····· 921
|표 106| 상가 환산보증금 보호대상 비중의 변화 ····· 01
|표 107| 환산보증금 기준을 교묘하게 악용한 사례 ····· 31
|표 108| 환산보증금 기준을 초과할 경우 임대료 인상 상한이 없는 경우131

|표 109| 임대료 인상 상한 현황-문제-정책과제 ····· 231
|표 110| 부동산 서비스 관련 분쟁조정기구와 관련 법률 현황 ····· 631
|표 111| 부동산 소비자 보호를 위한 부문별-단계별 세부 추진과제 제안 1241

|부록표 1| 부동산 관련 주요 분쟁조정기구 현황 ····· 61
|부록표 2| 공동주택관리법 상 분쟁조정위원회 ····· 65
|부록표 3| 주택임대차보호법 상 분쟁조정위원회 ····· 66
|부록표 4| 주택임대차보호법 조정신청 시 수수료 ····· 66
|부록표 5| 민간임대주택에 관한 특별법 상 분쟁조정위원회 ····· 71
|부록표 6| 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률 상 분쟁조정위원회 ····· 71
|부록표 7| 소비자기본법 상 분쟁조정위원회 ····· 74
|부록표 8| 소비자 분쟁조정위원회 개최 실적 ····· 74

그림 차례

|그림 1| 연구 수행 흐름도 ····· 5
|그림 2| 부동산 서비스 산업의 융복합 유형 ····· 51
|그림 3| 부동산 산업의 융복합화와 새로운 영역 확대 ····· 51
|그림 4| 부동산 매매 거래규모 추이 ····· 66
|그림 0| 부동산 임대차 거래규모 추이 ····· 86
|그림 6| 부동산 유형별 매매거래 공인중개사 신고 비중 추이 ····· 96
|그림 7| 부동산 관련 민·형사상 분쟁 추이(2001-2015) ····· 1·· 7
|그림 8| 부동산 거래규모와 민·형사상 분쟁 건수에 따른 사고율 추이 ···3· 7
|그림 9| 연도별 단속업소수 및 적발 건수 현황 ····· 47
|그림 10| 연도별 고발센터 신고접수 및 고발건수 현황 ····· 57
|그림 11| 연도별 업무정지 현황 ····· 77
|그림 12| 연도별 과태료 처분 현황 ····· 87
|그림 13| 연도별 등록취소 현황 ····· 97
|그림 14| 연간 주택 전월세 거래량과 1인 가구 추계 현황 ····· 09
|그림 15| K-apt 운영 체계도 ····· 02
|그림 16| 국토교통부 공동주택관리정보시스템 홈페이지 ····· 11
|그림 17| 서울시 집합건물 통합정보마당 홈페이지 ····· 1
|그림 18| OECD 주요 회원국 갈등 수준 ····· 15

|부록그림 1| 중앙분쟁조정위원회 분쟁조정절차 ····· 1
|부록그림 2| 공동주택 분쟁관련 법령 ····· 9
|부록그림 3| 주택임대차 분쟁조정절차 ····· 63

제1장 연구 개요

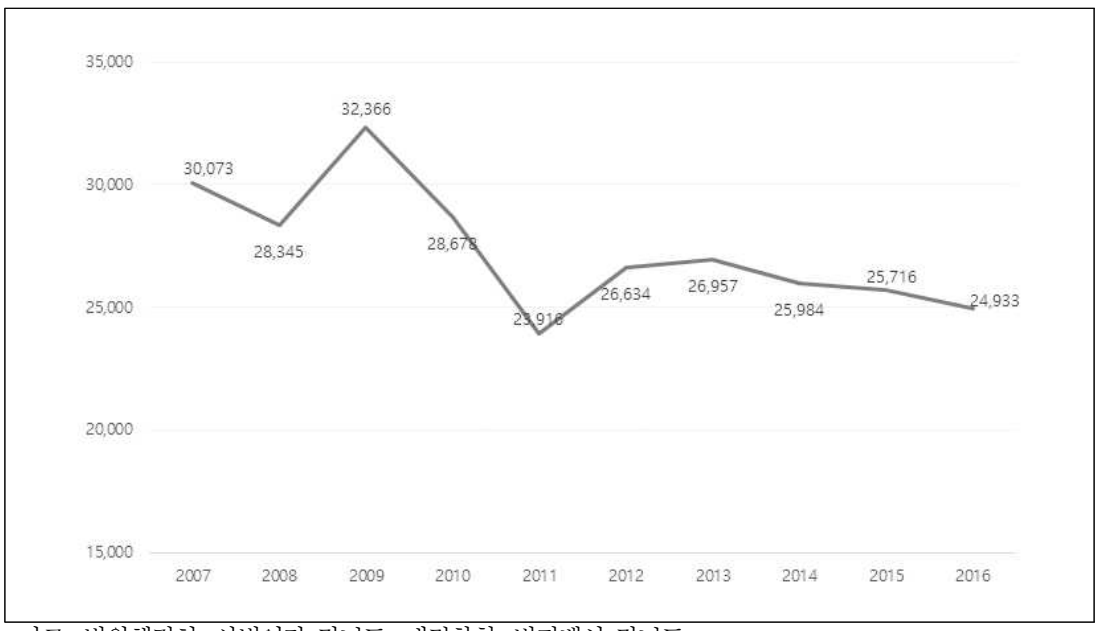
1. 연구 배경과 목적

1) 연구 배경

○ 부동산과 관련한 기획, 개발, 임대, 관리, 중개, 자금조달, 자문, 정보제공, 연구조사 등으로 설명되는 부동산서비스산업은 국민의 주거 안정 및 재산권과 밀접한 관련이 있으므로, 대국민 서비스와 소비자 보호 필요성이 큰 영역임

○ 그러나 부동산시장에서의 정보 비대칭과 소비자 보호 시스템 미비로 부동산 사기 등 민형사상 사건은 최근 10년간 연평균 27,360건으로 소비자 피해와 분쟁이 지속적으로 발생함

|표 1| 부동산 관련 민형사상 사건 발생 추이(2007~2016)



자료: 법원행정처. 사법연감 각년도; 대검찰청. 범죄백서 각년도.
주: 1) 민사사건 각 연도의 상고심, 항소심, 제1심의 접수 합계임
2) 제1심 민사 본안사건 발생 건수이므로 요건 불비로 소송이 각하된 사건을 감안하지 않음

○ 향후 소비자의 거주 양식 다양화, 삶의 질 향상 등으로 부동산에 대한 국민의 기대 수준은 상승할 것으로 전망되며 이와 함께 부동산과 관련한 소비자의 권리보호 및 분쟁조정 요구가 증가할 것으로 예상됨

○ 따라서 부동산의 개발·분양·중개거래·임대·관리 등 부동산의 가치사슬의 모든 단계에서 소비자와 관련한 현황과 문제를 분석하고, 포괄적인 시각에서 소비자 권리보호 방안을 검토할 필요가 있음

○ 이를 위해 부동산서비스산업 전반에서 발생할 수 있는 주요 분쟁 현황을 분석하여 유형화하고, 부동산소비자의 서비스 개선 요구를 파악하고, 소비자 권익을 보호할 수 있는 정책적 방안을 마련할 필요가 있음

2) 연구 목적

○ 이 연구를 통해 부동산서비스와 관련한 소비자 분쟁 현황과 관련 법령 체계의 조사·분석을 통해 시사점을 도출하고, 부동산소비자의 권익을 보호하기 위한 제도 개선방안과 분쟁조정 시스템 구축방향을 제시함으로써 관련 정책 수립 근거로 활용하고자 함

2. 연구 범위와 방법

1) 시간적 범위

○ 최근 5년간의 부동산 서비스와 관련한 소비자의 분쟁, 조정, 법령 등의 조사

2) 공간적 범위

○ 전국을 대상으로 하되 필요에 따라 부동산소비자가 밀집된 지역으로 한정

3) 내용적 범위

○ 과업의 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 세부사항을 다루기로 함
- 부동산서비스 현황을 분석하고 부동산 소비자 보호의 필요성을 제시
- 부동산서비스 관련 소비자 피해와 분쟁 현황을 분석

- 국내외 부동산서비스 소비자 보호정책과 관련 법령 체계를 비교
- 부동산서비스 소비자 보호를 위한 제도 개선 방안을 제시
- 부동산서비스 관련 피해예방과 분쟁조정 시스템 구축 방향을 제시

4) 연구 방법

○ 문헌 연구: 선행연구 검토, 법령과 제도 조사, 국내외 사례 조사
○ 통계 분석: 현황 조사와 분석
○ 전문가 자문회의: 부동산소비자보호 관련 전문가 간담회와 자문회의를 통해 의견 수렴
○ 현지 방문조사와 면담조사

3. 선행연구와 차별성

○ 선행연구는 주로 부동산 거래와 관련하여 소비자 보호를 위한 안전성을 제고하거나 분쟁해결 방안을 제시하는 연구가 수행되었음

(최수 외. 2016. 부동산 거래 안전성 제고 방안 연구. 국토교통부)
- 부동산 에스크로우, 부동산권리보험 등 기존에 도입된 제도가 활성화 되지 못한 원인을 분석, 실질적인 부동산 거래 안전성을 확보하기 위한 정책적 방안을 제시함
- 이를 위해 부동산 거래 규모와 거래사고 현황을 파악하고, 부동산 거래 안전성 관련 제도를 검토하여 부동산 거래 안전성 제고 방안으로 단기적으로 부동산 안심거래제도 도입, 장기적 방안으로 부동산 안심거래 전담기구 신설 등을 제안함

(정미애. 2010. 부동산거래의 분쟁해결 방안에 대한 연구. 한국전자통신학회 논문지. 제5권 제4호: 464-470)
- 부동산 거래 과정에서 발생할 수 있는 사고의 피해예방 및 손해배상제도를 보완하고, 중개거래활동에 있어 부동산 중개제도의 문제점을 해소하기 위해서 부동산 거래사고의 근본적인 원인중의 하나로 지적되는 공인중개사제도의 질적 향상과 전문성을 제고할 수 있는 방안을 제시함

(정희남 외. 2014. 상가권리금 보호방안 중 국토교통부 소관사항 연구. 국토교통부)

– 권리금 거래 표준계약서 개발과 권리금 산정기준을 마련하고, 상가권리금 보호방안이 부동산시장에 미치는 영향을 분석하였으며 특히 상가권리금 산정기준 마련, 상가권리금 거래를 위한 표준계약서 개발 등 권리금 거래기반 조성을 목적으로 함

○ 이 연구의 차별성

– 부동산과 관련한 개발–분양–중개거래–임대–관리 등의 단계에서 발생할 수 있는 소비자의 피해와 분쟁 현황을 분석함
– 또한, 관련 정책과 법령체계 비교, 제도개선 방안 검토를 통해 피해예방과 분쟁조정 시스템 구축 방향을 제시함으로써 부동산서비스 전반에 걸친 부동산 소비자보호 방안을 도출하고자 함
– 이를 위해 관련 전문가, 시민단체, 정부부처 담당자, 연구기관 등 이해당사자가 참여하는 정책협의체 또는 워킹그룹을 구성하여 운영, 의견을 수렴하여 정책방안을 제시하는 실사구시 연구임
– 또한 필요하다면 제도 개선을 위해 제도나 법령을 제정 또는 개정하는 방안을 도출함으로써 정책적 실행력을 제고할 수 있는 연구임

4. 기대효과

○ 부동산산업 전반에서 발생하는 주요 분쟁을 유형화하고 관련 법령 및 제도를 비교 분석하여 부동산 소비자의 권익을 보호할 수 있는 개선방안을 도출하고 부동산소비자 분쟁을 조정할 수 있는 시스템을 마련함으로써 다음과 같은 성과를 기대할 수 있음

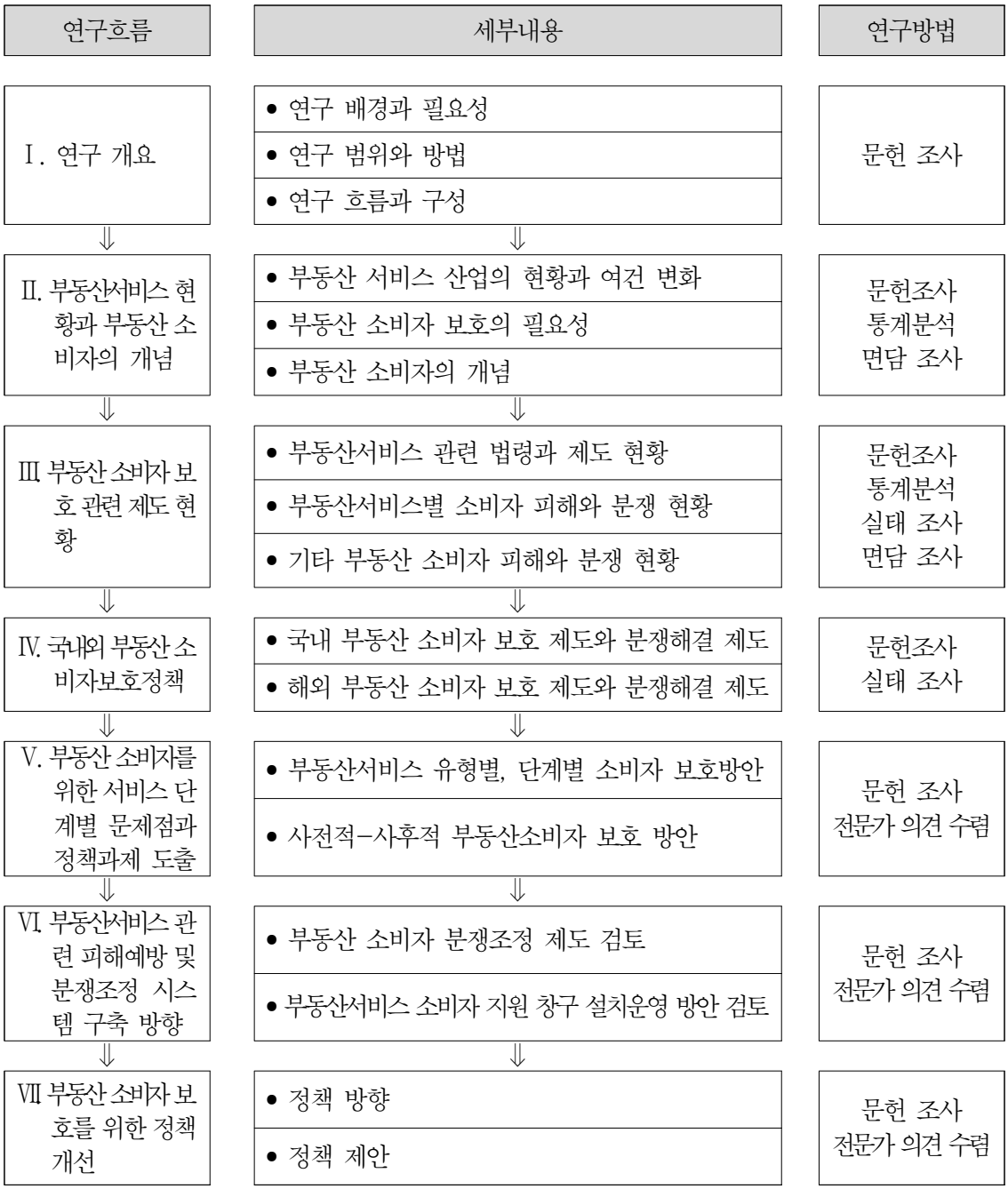
① 부동산서비스 소비자의 실태파악을 통해 현황 자료 제공
② 부동산서비스 소비자 권익 보호를 위한 정책과제 발굴
③ 부동산소비자 분쟁조정 체계 구축을 위한 근거 제시
④ 부동산소비자 피해, 분쟁 해결을 통해 사회적 갈등비용 절감

○ 부동산 서비스 전체 단계에서 발생할 수 있는 소비자 피해와 분쟁을 예방하고 소비자의 권익을 보호할 수 있는 정책적 방안을 제시, 부동산소비자 보호를 위한 정책지원 시스템 구축 방향과 관련 정책의 로드맵을 제시할 것으로 기대됨

5. 연구 수행 흐름

○ 연구 수행 흐름과 세부내용 및 방법에 대한 내용은 다음과 같음

|그림 1| 연구 수행 흐름도



제2장 부동산서비스 현황과 부동산소비자의 개념

1. 부동산 서비스 산업의 현황

○ 부동산 서비스 산업의 정의[1)]

- 부동산에 대한 기획, 개발, 임대, 관리, 중개, 평가, 자금조달, 자문, 정보제공 등의 행위를 통하여 경제적 또는 사회적 부가가치를 창출하는 산업이며
- 부동산서비스사업은 부동산서비스 활동을 수행하는 사업으로 정의됨[2)]

1) 부가가치

○ 부동산 및 임대업의 부가가치는 2016년 총 부가가치 중 8.0%(118조 원)을 차지, 1995년 8.4%에서 2000년 9.4%로 정점을 이룬 이후 감소 추세[3)]인 반면 전체 서비스업 비중은 1995년 54.6%, 2016년 59.2%로 지속적인 수준을 유지하고 있음

|표 2| 전산업 부가가치 변동 추이

(단위: 10억 원, %)

구분	1995	2000	2005	2010	2016
서비스업	212,268(54.6)	327,961(57.5)	492,673(59.4)	678,590(59.3)	880,313(59.2)
부동산 및 임대업	32,567(8.4)	53,540(9.4)	72,384(8.7)	91,042(8.0)	118,153(8.0)
농림어업	22,894(5.9)	25,049(4.4)	26,125(3.1)	28,297(2.5)	32,665(2.2)
광업	1,816(0.5)	1,681(0.3)	2,028(0.2)	2,199(0.2)	2,653.7(0.2)
제조업	108,164(27.8)	165,229(29.0)	234,696(28.3)	351,770(30.7)	435,937.4(29.3)
전기, 가스 및 수도업	8,789(2.3)	16,069(2.8)	21,305(2.6)	25,632(2.2)	49,650(3.3)
건설업	34,799(9.0)	34,231(6.0)	53,214(6.4)	58,633(5.1)	84,681(5.7)
총부가가치(기초가격)	388,731	570,222	830,043	1,145,124	1,485,899

자료: 한국은행 경제통계시스템.

1) 부동산서비스산업 진흥법(법률 제15276호, 2017.12.19., 제정) 제2조

2) 이하의 절에서 부동산 및 임대업, 부동산산업 등은 부동산서비스산업 진흥법 제정 이전에 통계적으로 작성한 자료에 따른 명칭을 사용하고 있음

3) 부동산 및 임대업에는 장비임대업(약 0.25%p)이 포함되어 있어서 전산업 대비 부동산산업의 비중은 7.7%로 추정되며, 이중 주거서비스(5.8%p)는 자신 소유의 부동산을 이용할 때 자신에게 귀속되는 지대인 귀속임료(imputed rent)를 의미함

2) 매출액

○ 부동산산업 매출액은 2008년 48.2조원에서 2016년 110.6조원으로 증가함

– 임대업 매출액 비중은 9.2%('08년)에서 11.4%('16년)로 증가하였으며, 개발 및 공급업 매출액 비중은 55.9%('08년)에서 55.8%('16년)로 비슷했으며, 관리업 매출액 비중은 24.3%('08년)에서 19.6%('16년)로 감소하였으며 중개 및 감정평가업 매출액 비중은 10.6%('08년)에서 13.2%('16년)로 증가함

|표 3| 부동산산업 매출액 추이

(단위: 백만 원, %)

구분		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2016
계		48,164,357	48,775,176	59,462,276	53,502,272	50,014,697	50,335,612	55,492,765	110,674,457
임대 및 공급업		31,343,001 (65.1)	29,065,885 (59.6)	41,510,676 (69.8)	33,955,166 (63.5)	30,532,148 (61.0)	30,540,803 (60.7)	34,337,674 (61.9)	74,398,667 (67.2)
임대업		4,433,463 (9.2)	4,749,823 (9.7)	5,057,425 (8.5)	5,351,625 (10.0)	5,639,400 (11.3)	5,540,538 (11.0)	5,830,307 (10.5)	12,645,612 (11.4)
	주거용	275,955 (0.6)	351,157 (0.7)	465,383 (0.8)	573,946 (1.1)	505,719 (1.0)	570,694 (1.1)	611,494 (1.1)	2,259,950 (2.0)
	비 주거용	4,131,960 (8.6)	4,366,549 (9.0)	4,556,070 (7.7)	4,748,176 (8.9)	5,077,487 (10.2)	4,919,023 (9.8)	5,144,553 (9.3)	10,276,891 (9.3)
	기타 부동산	25,548 (0.1)	32,117 (0.1)	35,972 (0.1)	29,502 (0.1)	56,193 (0.1)	50,821 (0.1)	74,260 (0.1)	108,771 (0.1)
개발 및 공급업		26,909,538 (55.9)	24,316,062 (49.)	36,453,251 (61.3)	28,603,542 (53.5)	24,892,749 (49.8)	25,000,265 (49.7)	28,507,367 (51.4)	61,753,055 (55.8)
	주거용	15,286,291 (31.7)	12,202,014 (25.0)	21,026,175 (35.4)	14,504,374 (27.1)	12,228,365 (24.4)	12,099,513 (24.0)	13,726,537 (24.7)	29,816,733 (26.9)
	비 주거용	1,579,783 (3.3)	1,176,992 (2.4)	4,189,111 (7.0)	2,236,653 (4.2)	1,797,402 (3.6)	1,949,384 (3.9)	2,432,838 (4.4)	6,052,586 (5.5)
	기타 부동산	10,043,464 (20.9)	10,937,056 (22.4)	11,237,965 (18.9)	11,862,515 (22.2)	10,866,982 (21.7)	10,951,368 (21.8)	12,347,993 (22.3)	25,883,736 (23.4)
관련 서비스업		16,821,357 (34.9)	19,709,291 (40.4)	17,951,600 (30.2)	19,547,106 (36.5)	19,482,549 (39.0)	19,794,809 (39.3)	21,155,091 (38.1)	36,275,790 (32.8)
관리업		11,725,898 (24.3)	14,619,811 (30.0)	12,249,874 (20.6)	13,649,354 (25.5)	13,497,124 (27.0)	13,729,381 (27.3)	14,227,228 (25.6)	21,684,614 (19.6)
	주거용	8,095,572 (16.8)	10,419,788 (21.4)	8,283,005 (13.9)	9,151,157 (17.1)	8,754,460 (17.5)	8,829,647 (17.5)	8,839,697 (15.9)	9,724,337 (8.7)
	비주거용	3,630,326 (7.5)	4,200,023 (8.6)	3,966,869 (6.7)	4,498,197 (8.4)	4,742,664 (9.5)	4,899,735 (9.7)	5,387,531 (9.7)	11,960,277 (10.8)
중개 및 감정평가업		5,095,459 (10.6)	5,089,480 (10.4)	5,701,726 (9.6)	5,897,752 (11.0)	5,985,424 (12.0)	6,065,427 (12.0)	6,927,864 (12.5)	14,591,176 (13.2)
	자문 및 중개업	4,506,201 (9.4)	4,345,484 (8.9)	5,018,807 (8.4)	5,203,221 (9.7)	5,321,379 (10.6)	5,349,458 (10.6)	6,171,032 (11.1)	13,627,666 (12.3)
	감정 평가업	589,258 (1.2)	743,996 (1.5)	682,919 (1.1)	694,531 (1.3)	664,046 (1.3)	715,969 (1.4)	756,832 (1.4)	963,510 (0.9)

자료: 통계청. 시도/산업/매출액규모별 현황.

3) 사업체수

○ 부동산산업 사업체수는 2008년 11.1만개에서 2016년 14.3만개로 증가함

– 임대업 사업체 비중은 5.8%('08년)에서 9.5%('16년)로 증가하였으며, 개발 및 공급업 사업체 비중은 2.9%('08년)에서 4.1%('16년)로 증가, 관리업 사업체 비중은 20.8%('08년)에서 24.9%('16년)로 증가, 중개 및 감정평가업 사업체 비중은 70.5%('08년)에서 70.7%('16년)로 비슷함

|표 4| 한국 부동산산업 사업체수 추이

(단위 : 개, %)

KSIC	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
계	111,291	112,653	113,154	116,262	117,795	118,627	125,913	131,079	143,143
임대 및 공급업	9,717 (8.73)	9,827 (8.72)	10,409 (9.20)	10,541 (9.07)	11,016 (9.35)	11,026 (9.29)	12,641 (10.04)	14,514 (11.07)	17,865 (13.63)
임대업	6,491 (5.83)	6,698 (5.95)	7,425 (6.56)	7,503 (6.45)	7,683 (6.52)	7,814 (6.59)	8,910 (7.08)	10,221 (7.8)	12,524 (9.55)
주거용	1,023 (0.92)	1,149 (1.02)	1,391 (1.23)	1,395 (1.20)	861 (0.73)	762 (0.64)	879 (0.70)	928 (0.71)	953 (0.72)
비주거용	5,422 (4.87)	5,491 (4.87)	5,961 (5.27)	6,015 (5.17)	6,703 (5.69)	6,929 (5.84)	7,876 (6.26)	9,147 (6.98)	11,411 (8.70)
기타부동산	46 (0.04)	58 (0.05)	73 (0.06)	93 (0.08)	119 (0.10)	123 (0.10)	155 (0.12)	146 (0.11)	160 (0.12)
개발 및 공급업	3,226 (2.90)	3,129 (2.78)	2,984 (2.64)	3,038 (2.61)	3,333 (2.83)	3,212 (2.71)	3,731 (2.96)	4,293 (3.28)	5,341 (4.07)
주거용	1,705 (1.53)	1,555 (1.38)	1,441 (1.27)	1,412 (1.21)	1,582 (1.34)	1,576 (1.33)	1,825 (1.45)	2,130 (1.62)	2,718 (2.07)
비주거용	676 (0.61)	640 (0.57)	569 (0.05)	599 (0.52)	667 (0.57)	662 (0.56)	826 (0.66)	918 (0.7)	1,126 (0.86)
기타부동산	845 (0.76)	934 (0.83)	974 (0.86)	1,027 (0.88)	1,084 (0.92)	974 (0.82)	1,080 (0.86)	1,245 (0.95)	1,497 (1.14)
관련 서비스업	101,574 (91.27)	102,826 (91.28)	102,745 (90.80)	105,721 (90.93)	106,779 (90.65)	107,601 (90.71)	113,272 (89.96)	116,565 (88.93)	125,278 (95.57)
관리업	23,164 (20.81)	24,026 (21.33)	24,753 (21.88)	25,800 (22.19)	27,140 (23.04)	27,926 (23.54)	29,999 (23.83)	31,256 (23.85)	32,596 (24.87)
주거용	16,386 (14.72)	16,956 (15.05)	17,451 (15.42)	17,988 (15.47)	18,688 (15.86)	19,072 (16.08)	19,752 (15.69)	20,149 (15.37)	21,112 (16.11)
비주거용	6,778 (6.09)	7,070 (6.28)	7,302 (6.45)	7,812 (6.72)	8,452 (7.18)	8,854 (7.46)	10,247 (8.14)	11,107 (8.47)	11,484 (8.76)
중개 및 감정평가업	78,410 (70.45)	78,800 (69.95)	77,992 (68.93)	79,921 (68.74)	79,639 (67.61)	79,675 (67.16)	83,273 (66.14)	85,309 (65.08)	92,682 (70.71)
자문/중개업	78,076 (70.15)	78,452 (69.64)	77,607 (69.59)	79,470 (68.35)	79,083 (67.14)	79,079 (66.66)	82,565 (65.57)	84,559 (64.51)	91,949 (70.15)
감정평가업	334 (0.30)	348 (0.31)	385 (0.34)	451 (0.39)	556 (0.47)	596 (0.50)	708 (0.56)	750 (0.57)	733 (0.56)

자료: 통계청. 시도·산업·사업체구분별 사업체수.

4) 종사자수

○ 부동산산업 종사자수는 ’08년 38.9만명에서 ’16년 50.3만 명으로 증가함

– 임대업 종사자 비중은 7.7%(’08년)에서 9.5%(’16년)로 증가하였으며, 개발 및 공급업 종사자 비중은 7.6%(’08년)에서 8.5%(’16년)로 증가, 관리업 종사자 비중은 51.3%(’08년)에서 54.4%(’16년)로 증가, 중개 및 감정평가업 종사자 비중은 33.4%(’08년)에서 35.9%(’16년)로 감소함

|표 5| 한국 부동산산업 종사자수 추이

(단위 : 개, %)

KSIC		2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016
계		389,432	398,609	403,045	402,994	413,028	435,852	464,340	502,540
임대 및 공급업		59,522 (15.3)	58,886 (14.8)	60,057 (14.9)	58,310 (14.5)	59,951 (14.5)	64,682 (14.8)	73,159 (15.8)	83,924 (18.1)
	임대업	29,870 (7.7)	30,115 (7.6)	31,433 (7.8)	30,332 (7.5)	33,004 (8.0)	35,171 (8.1)	40,738 (8.8)	44,288 (9.5)
	주거용	2,238 (0.6)	2,377 (0.6)	3,007 (0.7)	2,134 (0.5)	2,124 (0.5)	2,338 (0.5)	2,717 (0.6)	2,749 (0.6)
	비주거용	27,455 (7.1)	27,551 (6.9)	28,174 (7.0)	27,899 (6.9)	30,519 (7.4)	32,329 (7.4)	37,600 (8.1)	41,051 (8.8)
	기타부동산	177 (0.0)	187 (0.0)	252 (0.0)	299 (0.1)	361 (0.1)	504 (0.1)	421 (0.1)	488 (0.1)
	개발 및 공급업	29,652 (7.6)	28,771 (7.2)	28,624 (7.1)	27,978 (6.9)	26,947 (6.5)	29,511 (6.8)	32,421 (7.0)	39,636 (8.5)
	주거용	14,498 (3.7)	12,505 (3.1)	9,999 (2.5)	9,428 (2.3)	9,946 (2.4)	11,408 (2.6)	13,833 (3.0)	15,867 (3.4)
	비주거용	4,712 (1.2)	4,076 (1.0)	4,008 (1.0)	4,474 (1.1)	4,396 (1.1)	5,064 (1.2)	4,813 (1.0)	5,955 (1.3)
	기타부동산	10,442 (2.7)	12,190 (3.1)	14,617 (3.6)	14,076 (3.5)	12,605 (3.1)	13,039 (3.0)	13,775 (3.0)	17,814 (3.8)
관련 서비스업		329,910 (84.7)	339,723 (85.2)	342,988 (85.1)	344,684 (85.5)	353,077 (85.5)	371,170 (85.2)	391,181 (84.2)	418,616 (90.2)
	관리업	199,909 (51.3)	204,602 (51.3)	205,651 (51.0)	208,309 (51.7)	215,280 (52.1)	226,487 (52.0)	240,368 (51.8)	251,782 (54.4)
	주거용	146,076 (37.5)	146,729 (36.8)	142,780 (35.4)	144,460 (35.8)	146,735 (35.5)	147,059 (33.7)	150,382 (32.4)	158,848 (34.2)
	비주거용	53,833 (13.8)	57,873 (14.5)	62,871 (15.6)	63,849 (15.8)	68,545 (16.6)	79,428 (18.2)	89,986 (19.4)	92,934 (20.0)
	중개 및 감정평가업	130,001 (33.4)	135,121 (33.9)	137,337 (34.1)	136,375 (33.8)	137,797 (33.4)	144,683 (33.2)	150,813 (32.5)	166,834 (35.9)
	자문/중개업	124,332 (31.9)	128,570 (32.3)	130,591 (32.4)	129,694 (32.2)	130,901 (31.7)	137,325 (31.5)	142,527 (30.7)	158,567 (34.1)
	감정평가업	5,669 (1.5)	6,551 (1.6)	6,746 (1.7)	6,681 (1.7)	6,896 (1.7)	7,358 (1.7)	8,286 (1.8)	8,267 (1.8)

자료: 통계청. 시도·산업·사업체구분별 사업체수.

2. 부동산 서비스 시장의 여건변화

1) 인구와 가구 구조 변화

○ 인구성장률은 2020년 0.28%, 2031년부터 마이너스 성장을 시작, 2060년 -1.0% 수준으로 전망[4]되며 부동산구매력이 높은 인구비율(25~49세)은 2000년(58.8%)을 정점으로 2050년 45.2%까지 감소할 것으로 전망됨

○ 1~2인 가구는 1990년 259만 가구(22.8%) → 2000년 496만 가구(34.6%) → 2010년 835만 가구(48.2%)로 빠른 속도로 증가하고 있음

2) 사회경제적 변화

○ 1970년대 9%에 달하던 경제성장률은 2010년대 약 3% 수준으로 하락함
- 2015년 말 국민총생산은 1,558.6조원에 달하고 있으나, 경제성장률은 2.6% 수준임

○ 2인 이상 가구의 도시근로자 실질소비지출 증가율은 감소함
- 1990년대 연평균 8% 수준에서 2000년대 이후 2% 내외로 크게 줄어든 후 2011년 이후 정체임

○ 도시화율은 1960년 39.1% → 2000년 88.3% → 2015년 91.8%로 증가하였지만, 신규 개발수요는 정체하고 있음
- 택지수요 감소로 택지개발 지정면적과 공급면적이 감소함

3) 부동산시장 구조변화

○ 부동산가격 상승 둔화
- 1970년대 연평균 27.4%씩 상승하던 지가는 2010년대 연평균 1.5% 상승하는 수준으로 둔화됨
- 1980년대 연평균 10.6%씩 상승하던 주택가격은 2010년대 연평균 2.5% 상승하는 수준으로 둔화됨

---

4) 통계청. 2011. 12. 7. 장래인구추계: 2010년~2060년.

○ 부동산 소유의식 감소

- 주택보유의식: 83.7%(2010년) → 79.1%(2014년)[5]
- (신)주택보급률: 98.3%(2005년) → 101.9%(2010년) → 103.5%(2014년)[6]
- 자가보유율: 61.0%(2006년) → 60.3%(2010년) → 58.0%(2014년)[7]

○ 임대차시장의 월세화[8]

- 전세 자가전환: 53.0%(2005년) → 26.1%(2010년) → 23.2%(2012년)
- 전세거주 비중: 29.7%(1995년) → 28.2%(2000년) → 21.7%(2010년)
- 월세거주 비중: 14.5%(1995년) → 14.8%(2000년) → 21.5%(2010년)

○ 부동산 임차수요 증가[9]

- 주택가격 상승에 대한 기대가 낮아지면서 주택에 대한 소유의식이 약화되고 거주 중심의 주거소비 강해지면서 임대수요 증가함[10]
- 공유경제(sharing economy), 노동유연화, 이동 및 접속 강화 등 환경변화로 사무공간 공유화도 증가함[11]
- 예를 들어 JLL에 따르면[12] 동남아시아의 사무 공간 공유화는 현재 1%수준에서 2030년까지 10~15% 수준까지 증가할 것으로 전망되며 Airbnb 등 홈쉐어링사업은 미국 및 유럽의 전체 호텔객실의 25%를 차지하고 있음

○ 전통적 부동산 산업의 정체 전망[13]

- 부동산 개발수요 감소로 개발공급업, 감정평가업, 중개업 등 성장이 정체될 것으로 전망되며 개발사업 감소로 보상평가 등 감정평가 시장 축소, 신도시개발에 대한 수

---

5) 국토교통부. 2015. 1. 23. 주택보유의식 감소세. 국토교통부 주택정책과 보도자료: 7.
6) 국토교통부. 국토교통통계누리(stat.molit.go.kr)
7) 국토교통부. 2015. 1. 23. 주택보유의식 감소세. 국토교통부 주택정책과 보도자료: 7.
8) 국토연구원. 2013. 10. 17. 제2차 장기(2013~2022)주택종합계획 수립연구. 공청회 자료집: 10
9) Michael Buehler, 2016. 4, 10 ways the real estate industry is changing, World Economic Forum(https://www.weforum.org/agenda/2016/04/death-of-a-real-estate-broker-10-ways-the-industry-is-changing/)
10) 김찬호, 2016, "종합부동산회사 도입방안", 부동산산업 발전 기본계획(안) 수립에 관한 연구 자료집, 국토교통부: 4.
11) Michael Buehler, 2016. 4, 10 ways the real estate industry is changing, World Economic Forum(https://www.weforum.org/agenda/2016/04/death-of-a-real-estate-broker-10-ways-the-industry-is-changing/)
12) Regina Lim, 2016. 5, The Fourth Industrial Revolution: The Impact on Real Estate in Southeast Asia, JLL: 4.
13) 김승종 외, 2016, 부동산산업 발전 기본계획(안) 수립에 관한 연구, 국토교통부: 106.

요 감소로 대규모 택지개발도 축소될 것임

○ 개발의 패러다임 전환

– 대규모 택지개발을 통한 아파트 건설공급 중심의 산업구조에서 도시재생, 수요맞춤형 임대주택공급, 소규모개발, 유통, 관리 부문 중심으로 패러다임이 전환[14]

○ 부동산 유지관리 등의 중요성 증대

– 재건축, 재개발사업에서 개발이익을 기대하기 어려워지기 때문에 노후주택의 슬럼화가 확산되고, 주택의 자산가치 유지를 위해 건물 및 시설관리의 중요도가 높아짐

– 거주중심의 주거소비, 주택거래 침체, 중고주택 슬럼화 등의 문제로 부동산산업에서 임대, 유통, 관리 분야의 중요성이 확대될 것임

○ 부동산입지 수요 변화

– 4차 산업혁명에 따른 가상현실, 초연결사회 등 기술발전은 부동산 수요와 입지에 영향을 미칠 것으로 전망됨[15]

– 고객의 요구에 즉각적으로 대응할 수 있도록 생산지는 소비시장에 근접할 것이며, 과거 대량생산에서 벗어나 지역단위의 시장 인근에 소규모 생산설비가 증가함[16]

– 3차원 프린팅, 신소재개발, 드론, 빅데이터 등은 전통적인 수요공급의 패턴을 변화시켜 매장용 점포 및 시내 중심가 쇠퇴될 것임[17]

○ 부동산시장 분석 및 예측가능성 증대

– 빅테이터 및 인공지능 기술발전에 따라 부동산시장 및 투자분석 등 맞춤형 서비스 제공할 전망임[18]

– 핀테크(fintech)를 통한 투자자문업의 발전에 따라 국·내외 부동산투자자문에 로봇이

---

14) 김찬호, 2016, “종합부동산회사 도입방안”, 부동산산업 발전 기본계획(안) 수립에 관한 연구 자료집, 국토교통부: 4.

15) Michael Buehler, 2016. 4, 10 ways the real estate industry is changing, World Economic Forum(https://www.weforum.org/agenda/2016/04/death-of-a-real-estate-broker-10-ways-the-industry-is-changing/)

16) BEOS Survey, 2014. 1, Real Estate in the Age of the Fourth Industrial Revolution, Bulwiengesa, p.4(http://beos.net/fileadmin/user_upload/06_BEOS-NET_Wissen/06_4_Wissen_BEOS-Survey/06_4_BEOS-Survey_Nr5/06_4_3_Nr5_Textinhalte/BEOS_Survey_Nr5_Januar2014_ENG.pdf)

17) Michael Buehler, 2016. 4, 10 ways the real estate industry is changing, World Economic Forum(https://www.weforum.org/agenda/2016/04/death-of-a-real-estate-broker-10-ways-the-industry-is-changing/)

18) 조영임, 2016. 9, 빅데이터 기반 인공지능의 부동산분야 활용 가능성 및 전망, 부동산포커스, 한국감정원: 50.

등장할 것으로 전망되며, 실제 국내 KPLUS 빅데이터연구소와 인포케어는 감정평가사가 사용하는 프로세스를 인공지능화하여 부동산가격 추정 로봇(AI-GOBUNI)을 개발함[19]

- 크라우드펀딩 역시 향후 부동산투자에 커다란 영향을 미칠 것으로 전망되며,[20] 2015년 부동산 크라우드펀딩 규모는 2015년 25억 달러에서 2016년 35억 달러 수준으로 성장함[21]
- 국내 P2P업체인 테라펀딩은 크라우드펀딩을 통해 2017년 2월 누적투자액 1000억 원을 달성함[22]
- 공간정보를 생산, 관리, 가공, 유통, 활용하여 서비스를 제공하는 공간정보산업이 서비스 산업으로 부상함[23]

○ 부동산 서비스 산업의 인력 구조 변화

- 부동산컨설턴트 및 중개인은 인공지능 기술 도입에 따라 대체 확률이 99.05%로 상위 30개 업종(공사노동직, 단순 사무보조, 영업판매직 등) 중 14위를 차지하여 고위험 직업군으로 분류되어 중장기적으로 대체가능성 높음[24]
- 시설관리 및 임대관리업 등은 부동산 전반에서 체계적이고 과학적인 관리가 가능해질 것이며, 수요자 맞춤형 서비스로 전환될 가능성이 높아 인공지능 기술의 도움을 지대하게 받을 것으로 전망됨[25]

○ 가상현실 기술의 발달로 맞춤형 부동산서비스 확대

- 잠재적 부동산소비자에게 주거공간에서 사무공간까지 맞춤형 서비스를 제공할 것으로 전망되며, 전세계적으로 2018년까지 2,800만명의 잠재수요가 예상됨[26]

---

19) 김지훈 기자, 2017. 3. 16, 인공지능 '부동산가격 추정 로봇' 개발, 머니투데이.
20) Michael Buehler, 2016. 4, 10 ways the real estate industry is changing, World Economic Forum(https://www.weforum.org/agenda/2016/04/death-of-a-real-estate-broker-10-ways-the-industry-is-changing/)
21) Waleed Esbaitah, 2016. 4. 5, Growth of Real Estate Crowdfunding in 2016, Crowdfunding beat(http://crowdfundbeat.com/2016/04/05/growth-of-real-estate-crowdfunding-in-2016/)
22) 김진솔 기자, 2017. 3. 2, P2P금융 테라펀딩, 업계 최초 누적투자액 1000억 원 돌파, 매일경제
23) 조영임, 2016. 9, 빅데이터 기반 인공지능의 부동산분야 활용 가능성 및 전망, 부동산포커스, 한국감정원, p.44.
24) 한국고용정보원, 2016, "AI 로봇-사람, 협업의 시대가 왔다!"; 이형찬, 2016. 5, 인공지능과 부동산 서비스 산업의 미래, 부동산포커스: 74.
25) 이형찬, 2016. 5, 인공지능과 부동산 서비스 산업의 미래, 부동산포커스: 75.
26) Amy Carswell, 2016. 1. 26, Real estate in the Fourth Industrial Revolution, JLL(http://www.jllrealviews.com/trends/the-fourth-industrial-revolution-and-real-estate/)

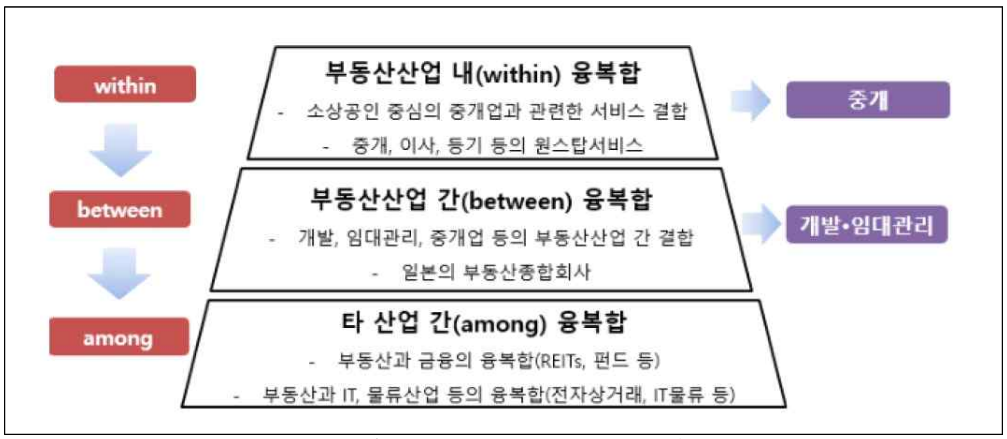
○ 비주거용부동산임대업(Commercial Real Estate Industry)을 둘러싼 기술 환경 변화[27)]

– 이동성(mobility) 증가는 업무, 생활, 구매에 대한 사람들의 행동에, 클라우드 컴퓨팅(cloud computing)은 부동산임대비용의 효율성에, 소셜미디어는 임차인을 유인하는 수단에, 빅데이터는 임대업자에게 유의미한 정보를 제공하는데 혁신적인 영향을 미칠 것으로 전망됨

○ 융복합과 새로운 부동산 서비스 산업의 영역 확대[28)]

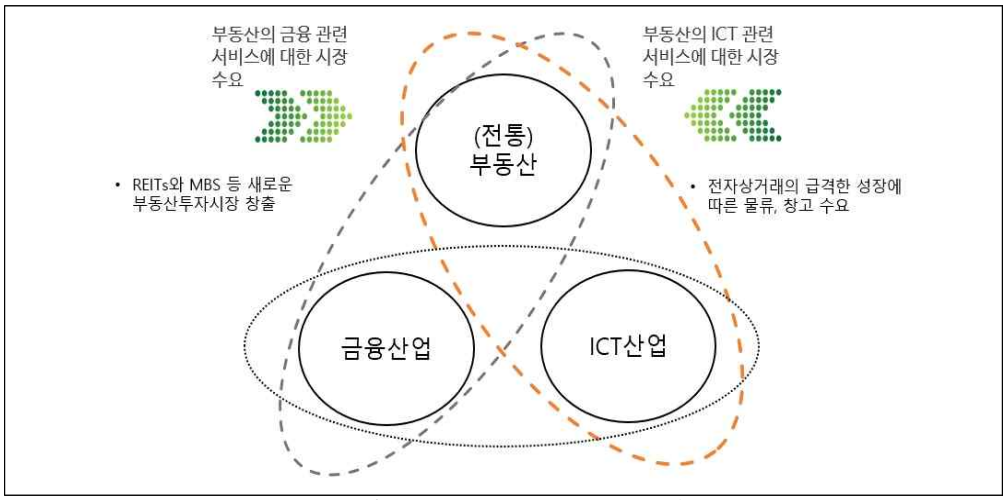
– 부동산 산업 내(within), 부동산 산업 간(between), 다른 산업 간(among) 융복합의 활성화가 전망됨

|그림 2| 부동산 서비스 산업의 융복합 유형



자료: 이현석. 2015. 부동산산업 융복합의 개념과 성장기반 구축방안

|그림 3| 부동산 산업의 융복합화와 새로운 영역 확대



자료: 이현석. 2015. 부동산산업 융복합의 개념과 성장기반 구축방안: 7.

27) 김승종 외, 2016, 부동산산업 발전 기본계획(안) 수립에 관한 연구, 국토교통부: 120.
28) 이현석. 2017. 4차 산업혁명과 부동산시장 변화: 8.

3. 부동산소비자의 개념

1) 일반적 소비자의 의미

○ 경제학에서는 소비자를 소비재에 대한 수요와 생산요소의 공급에 관한 의사결정을 하는 경제주체로 정의함
- 즉 자원을 보유하고, 증권 또는 주식의 형태로 기업을 전부 또는 부분적으로 소유하며, 소비와 저축, 노동의 공급을 중심으로 경제생활을 영위하는 경제주체를 소비자(consumer) 또는 가구(household)로 정의함
- 따라서 경제활동에서 생산요소를 공급하거나 생산한 재화나 용역을 사용하는 개인이나 가구를 소비자로 정의
- 소비재의 수요와 생산요소의 공급에 관한 의사결정이 개별소비자에 따르기보다 가구(household)에 의해 결정된다고 볼 때 가구를 소비자로 정의할 수 있음

2) 법률적 소비자의 의미

○ 일반적으로 소비자는 소비생활을 위해 물품이나 용역을 사용, 이용하는 자연인임
- 소비자기본법, 전자상거래 등에서 소비자보호에 관한 법률, 방문판매 등에 관한 법률에서 소비자를 정의함

○ 소비자기본법(1980년 1월 4일 제정, 2016년 3월 29일 일부개정)
- 소비자기본법에 따르면 사업자가 제공하는 물품이나 용역을 소비생활을 위하여 사용하는 자 또는 생산 활동을 위하여 사용하는 자로 소비자를 정의함으로써 소비자를 소비재에 대한 수요와 생산요소의 공급자로 보고 있음

○ 전자상거래 등에서 소비자보호에 관한 법률(2002년 3월 30일 제정, 2016년 3월 29일 일부개정)
- 전자상거래법에 따르면 사업자가 제공하는 재화 등을 소비생활을 위하여 사용(또는 이용)하는 자 또는 소비생활 외의 목적에 사용 혹은 이용하는 자로 정의
- 이는 소비자기본법의 정의를 따르는 것으로 판단됨

○ 방문판매 등에 관한 법률(1991년 12월 31일 제정, 2016년 3월 29일 일부개정)
  - 방문판매법에 따르면 사업자가 제공하는 재화 등을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 자로 소비자를 정의
  - 또한 법률의 특성에 맞도록 다단계판매업자 또는 후원방문판매업자로부터 재화 등을 최초로 구매하는 자나 방문판매원 또는 전화권유판매원 등을 포함

3) 부동산 소비자의 개념

○ 부동산소비자를 정의할 경우 경제학에서 소비자의 개념과 "소비자의 권익을 증진하기 위하여 소비자의 권리와 책무, 국가·지방자치단체 및 사업자의 책무, 소비자단체의 역할 및 자유시장경제에서 소비자와 사업자 사이의 관계를 규정함과 아울러 소비자정책의 종합적 추진을 위한 기본적인 사항을 규정"하고 있는 소비자기본법에서 소비자의 정의를 담아야 할 것임

○ 이용자(user)와 소비자(consumer)의 비교
  - 시장에서 생산자와 소비자는 경제주체로서 각각 공급과 수요를 담당, 즉 생산자는 생산요소의 수요자이면서 재화나 용역의 공급자의 역할을 하며 소비자는 생산요소의 공급자이면서 재화나 용역의 수요자의 역할을 수행함
  - 이용자는 시장에서 생산요소를 이용하거나 재화나 용역을 이용하려는 자를 의미하기 때문에 수요와 공급에 따른 소비자와 생산자의 개념을 모호하게 할 수 있으므로 적합하지 않음

○ 부동산소비자의 정의(잠정)
  - **부동산을 기반으로 생산한 물품 또는 용역(시설물을 포함)을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함)하는 자 또는 생산 활동을 위하여 사용하는 자**
  - 즉, **부동산 생산 단계별로** 기획-개발-분양, 중개-거래, 임대-관리 과정에서 **생산되는 재화나 용역을 이용하는 개인이나 가구**로 정의될 수 있음

제3장 부동산 소비자 보호 관련 제도 현황

1. 부동산서비스 단계별 소비자 보호 관련 법령

○ 부동산소비자 보호를 위한 제도는 부동산서비스 단계(개발-분양, 중개-거래, 임대-관리 등)별로 나누거나 주거용 여부(주택, 상가, 집합건물 등)로 구분할 수 있음

○ 개발-분양 단계

- 부동산서비스 단계별로 개발-분양에서는 부동산개발업의 관리 및 육성에 관한 법률, 건축물의 분양에 관한 법률, 표시·광고의 공정화에 관한 법령(표시광고법), 부동산의 표시·광고에 관한 심사지침, 중요한 표시·광고사항 고시 등이 있음
- 부동산개발업의 관리 및 육성에 관한 법률은 부동산개발에 관한 기본적인 사항과 부동산개발업의 등록, 부동산개발업자의 의무 등에 관하여 필요한 사항을 규정함으로써 부동산개발업을 관리·육성할 목적임
- 건축물의 분양에 관한 법률은 건축물의 분양 절차 및 방법에 관한 사항을 정함으로써 건축물 분양과정의 투명성과 거래의 안전성을 확보하여 분양받는 자를 보호할 목적임
- 표시·광고의 공정화에 관한 법령은 상품 또는 용역에 관한 표시·광고를 할 때 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 하는 부당한 표시·광고를 방지하고 소비자에게 바르고 유용한 정보의 제공을 촉진함으로써 공정한 거래질서를 확립하고 소비자를 보호할 목적임
- 또한 표시·광고의 공정화에 관한 법률에 따라 공정거래위원회에서는 소비자의 상품 또는 용역의 구매선택에 영향을 미칠 수 있는 중요한 표시·광고사항을 정하여 소비자가 합리적으로 선택하는데 필요한 정보 제공을 확대하여 정보부족으로 인한 소비자 피해를 사전에 예방하기 위해 중요한 표시·광고사항 고시 등을 운용하고 있음
- 그리고 특히 부동산과 관련된 부당한 표시·광고를 심사하기 위해 표시·광고에 관한 구체적인 심사기준을 부동산의 표시·광고에 관한 심사지침으로 운용하고 있음

○ 중개-거래 단계

- 부동산 거래와 관련한 제도는 사인 간 거래의 기본이 되는 민법 외에 부동산 등기 특별조치법, 부동산거래신고 등에 관한 법률, 부동산 실권리자 명의 등기에 관한 법률 등이 있음
- 부동산등기 특별조치법은 부동산거래에 대한 실체적 권리관계에 부합하는 등기를 신청하도록 하여 부동산등기에 관한 특례 등에 관한 사항을 정하여 건전한 부동산 거래질서를 확립할 목적임
- 부동산거래신고 등에 관한 법률은 부동산 거래 등의 신고 및 허가에 관한 사항을 정하여 건전하고 투명한 부동산 거래질서를 확립할 목적임
- 부동산 실권리자 명의 등기에 관한 법률은 부동산 거래 등의 신고 및 허가에 관한 사항을 정하여 건전하고 투명한 부동산 거래질서를 확립할 목적임
- 부동산 가격공시에 관한 법률은부동산의 적정가격(適正價格) 공시에 관한 기본적인 사항과 부동산 시장·동향의 조사·관리에 필요한 사항을 규정함으로써 부동산의 적정한 가격형성과 각종 조세·부담금 등의 형평성을 도모할 목적임

ㅇ 임대-관리 단계
- 부동산 임대-관리와 관련한 제도는 공동주택관리법, 공공주택건설 등에 관한 특별법, 민간임대주택에 관한 특별법, 주택임대차보호법, 상가건물 임대차보호법 등이 있음
- 공동주택관리법은 공동주택의 관리에 관한 사항을 정함으로써 공동주택을 투명하고 안전하며 효율적으로 관리할 수 있게 하여 주거수준 향상에 이바지함
- 공공주택건설 등에 관한 특별법은 공공주택의 원활한 건설 등을 위하여 필요한 사항을 규정함으로써 저소득층의 주거안정 및 주거수준 향상을 도모하고, 무주택자의 주택마련을 촉진하여 쾌적한 주거생활에 이바지함
- 민간임대주택에 관한 특별법은 민간임대주택의 건설·공급 및 관리와 민간 주택임대사업자 육성 등에 관한 사항을 정함으로써 민간임대주택의 공급을 촉진하고 국민의 주거생활을 안정시키는 것을 목적으로 함
- 주택임대차보호법은 주거용 건물의 임대차에 관하여 민법에 대한 특례를 규정함으로써 국민 주거생활의 안정을 보장함을 목적으로 함
- 상가건물 임대차보호법은 상가건물 임대차에 관하여 민법에 대한 특례를 규정하여 국민 경제생활의 안정을 보장함을 목적으로 함

- 집합건물 소유 및 관리에 관한 법률은 고층건물 기타 집합건물 내에서의 공동생활을 합리적으로 규율하고, 그 권리관계를 간명히 공시할 수 있도록 단행법을 제정하여 일반국민에게 법적 안정성과 거래의 편익을 제공하려는 것임

|표 6| 부동산 소비자 관련 법령 현황

구분	법률	소관부처	소관부서	제정
1	부동산개발업의 관리 및 육성에 관한 법률	국토교통부	부동산산업과	2007.5.17.
2	건축물의 분양에 관한 법률	국토교통부	부동산개발정책과	2004.10.22
3	부동산 가격공시에 관한 법률	국토교통부	부동산평가과	1989.4.1
4	부동산등기 특별조치법	법무부	법무심의관실	1990.8.1
5	부동산 실권리자 명의 등기에 관한 법률	법무부	법무심의관실	1995.3.30
6	부동산 거래신고 등에 관한 법률	국토교통부	토지정책과	2016.1.19
7	공인중개사법	국토교통부	부동산산업과	1983.12.30
8	공동주택관리법	국토교통부	주택건설공급과	2015.8.11
9	공공주택건설 등에 관한 특별법	국토교통부	공공주택총괄과	2014.1.14.
10	민간임대주택에 관한 특별법	국토교통부	주거복지기획과	1984.12.31
11	주택임대차보호법	법무부	법무심의관실	1981.3.5.
12	상가건물 임대차보호법	법무부	법무심의관실	2002.8.26.
13	집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률	법무부	법무심의관실	1984.4.10.
14	소비자기본법	공정거래위원회	소비자정책과	1980.1.4
15	표시·광고의 공정화에 관한 법률	공정거래위원회	소비자안전정보과	1992.2.5.

2. 기획-분양단계에서 소비자 보호를 위한 법령

○ 부동산 분양 관련 허위·과장광고로부터 소비자를 보호하기 위한 법제도
- (공정거래위원회) 표시·광고의 공정화에 관한 법령(표시광고법), 부동산의 표시·광고에 관한 심사지침, 중요한 표시·광고사항 고시 등
- (국토교통부) 건축물 분양에 관한 법령, 부동산개발의 표시·광고 등에 관한 규정 등

(1) 표시광고에 관한 법률

○ 부당한 표시·광고 행위(표시광고법 제3조)
- 거짓·과장의 표시·광고, 기만적인 표시·광고, 부당하게 비교하는 표시·광고, 비방적인 표시·광고 등

○ 광고의 방법(표시광고법 시행령 제2조)
- 전단·팸플릿·견본 또는 입장권, 인터넷 또는 PC통신, 포스터·간판·네온사인·애드벌룬 또는 전광판, 비디오물·음반·서적·간행물·영화 또는 연극, 자기 상품 외의 다른 상품, 그 밖에 유사한 매체 또는 수단

○ 시정조치(표시광고법 제7조)
- 공정거래위원회는 사업자 등이 부당한 표시·광고 행위를 하는 경우 그 사업자 등에 대하여 시정을 위한 해당 위반행위의 중지, 시정명령을 받은 사실의 공표, 정정광고, 그 밖의 위반행위의 시정을 위하여 필요한 조치를 명할 수 있음

○ 과징금(표시광고법 제9조)
- 공정거래위원회는 표시·광고 행위를 위반한 사업자등에 대해 매출액의 2%를 곱한 금액을 초과하지 않는 범위에서 과징금을 부과할 수 있음
- 다만, 위반행위를 한 자가 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우* 5억원을 초과하지 않는 범위에서 과징금을 부과할 수 있음

* 영업을 시작하지 아니하거나 영업 중단 등으로 영업실적이 없는 경우이거나 매출액 산정 자료를 제출하지 아니하거나 거짓으로 제출한 경우 등 객관적인 매출액 산정이 어렵다고 인정된 경우

○ 손해배상(표시광고법 제10조, 제11조)

- 사업자등은 부당한 표시·광고 행위를 함으로써 피해를 입은 자가 있는 경우 그 피해자에 대하여 손해배상의 책임을 짐
- 다만 손해배상의 책임을 지는 사업자등은 고의 또는 과실이 없음을 들어 그 피해자에 대한 책임을 면할 수 있음
- 위반행위로 인해 손해발생 사실은 인정하나 그 손해액을 증명하는 것이 사안의 성질상 곤란한 경우 법원은 변론 전체의 취지와 증거조사의 결과에 기초하여 상당한 손해액을 인정할 수 있음

○ 벌칙(표시광고법 제17조)

- 2년 이하의 징역 또는 1억 5천만 원 이하의 벌금
  ① 사업자 등이 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고 행위로서 공정한 거래를 해칠 우려가 있는 행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 하게 한 경우(제3조 제1항)
  ② 사업자 등이 부당한 표시·광고 행위를 하여 시정조치를 받았으나(제7조 제1항) 이에 따른 명령을 따르지 아니한 자

○ 과태료(표시광고법 제20조)

- 사업자등이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우(⑤ 제외) 1억원 이하의 과태료 부과
- 법인 또는 사업자단체의 임원이나 종업원 또는 그 밖의 이해관계인이 다음 중 하나에 해당하는 경우에는 1천만 원 이하의 과태료 부과
  ① 고시된 중요정보를 표시·광고하지 아니한 경우
  ② 실증자료를 제출하지 아니한 경우
  ③ 표시·광고 행위를 중지하지 아니한 경우
  ④ 임시중지명령에 따르지 아니한 경우
  ⑤ 시정명령에 따르지 아니한 경우
  ⑥ 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」를 위반하여 정당한 사유없이 출석하지 않은 경우
  ⑦ 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」에 따른 보고 또는 필요한 자료나 물건의

제출을 하지 아니하거나 거짓으로 보고하거나 거짓 자료·물건을 제출한 경우

⑧ 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 경우

– 단, ⑤의 경우 사업자등이 해당한 경우 3천만 원 이하의 과태료 부과

(2) 중요한 표시·광고사항 고시: 부동산 분양 광고

○ 목적

– 수익형 부동산의 경우 수익(률) 산출방법, 수익보장 기간 등을 소비자에게 제공하도록 하여, 소비자에게 바르고 유용한 정보의 제공을 촉진함으로써 소비자를 보호하고자 함

○ 방안

– 수익형 부동산 분양광고에 따른 소비자 피해를 예방하기 위해 분양업체들이 수익(률)의 정확한 산출근거, 보장기간 등을 광고하도록 함

○ 규정

– 부동산(건축물, 토지) 분양 업종의 중요정보 항목 추가, 부동산의 수익(률) 관련 광고 시, 수익(률) 산출방법 또는 수익보장기간 등을 반드시 함께 제공하도록 의무화

|표 7| 건축물 분양업종 관련 중요한 표시·광고 사항 고시 개정안 행정예고

현 행	개 정 안
3. 부동산업 및 임대업 가. 건축물 분양업종 가-1. 적용범위 1) 건축물을 분양하는 사업자에 대하여 적용한다.	3. 부동산업 및 임대업 가. 건축물 분양업종 가-1. 적용범위 건축물을 분양하는 사업자(분양대행업자 포함)에 대하여 적용한다. 다만, 「건축물의 분양에 관한 법률」의 적용범위에 해당하는 건축물을 분양하는 사업자 및 「주택법」에 의한 주택 및 복리시설을 분양하는 사업자에 대해서는 '가-2. 2) 가) 내지 마)' 항목을 적용하지 아니하고, 「산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률」에 의한 지식산업센터, 「관광진흥법」에 의한 관광숙박시설, 「노인복지법」에 의한 노인복지시설을 분양하는 사업자 대해서는 '가-2. 2) 가) 및 나)'항목을 적용하지 아니하며, 「건축법」에 의한 오피스텔을 분양하는 사업자에 대해서는 '가-2. 2) 가)'항목을 적용하지 아니한다.
가-2. 중요정보 항목 1) (생 략) 2) 광고대상 중요정보 항목	가-2. 중요정보 항목 1) (현행과 같음) 2) 광고대상 중요정보 항목

가) 건축허가 취득여부 나) 대지소유권 확보여부 다) 신탁계약 체결여부 등 분양대금 관리방법 라) 시행사·시공업체명 마) 분양물의 용도·규모·지번 <신설>	가) 건축허가 취득여부 나) 대지소유권 확보여부 다) ~ 마) (현행과 같음) 바) 광고에 수익금액 또는 수익률을 포함하는 경우, 수익(률)의 산출방법(광고내용이 해당 수익을 보장한다는 취지인 때에는 보장 기간 및 방법을 포함해야함) 【광고 예시】 - 수익(률)의 산출방법(광고내용이 해당 수익을 보장한다는 취지인 때에는 보장 기간 및 방법 포함) 예시 ① 수익금액 광고시 예시 ② 수익률 광고시 예시 (예 1: 총투자금 대비 수익률 및 그 산출방법) (예 2: 실투자금 대비 수익률 및 그 산출방법)
라. 토지분양 업종 라-1. 적용범위 자기 소유의 토지를 분양하거나 타인 소유 토지의 분양을 대행하는 사업자에 대하여 적용한다.	다. 토지분양 업종 다-1. 적용범위 (현행과 같음)
라-2. 중요정보 항목 1) (생 략) 2) 광고대상 중요정보 항목 가) 분양대상 토지의 소재지·지목·지번 및 면적 나) 국토의 계획 및 이용에 관한 법률상 용도지역·용도지구 및 용도구역 다) 토지거래허가구역 여부 등 법령상 거래규제 사항 라) 매매시 소유권 이전 형태(지분등기 또는 분할등기 여부) <신설>	다-2. 중요정보 항목 1) (현행과 같음) 2) 광고대상 중요정보 항목 가) ~ 라) (현행과 같음) 마) 광고에 수익금액 또는 수익률을 포함하는 경우, 수익(률)의 산출방법(광고내용이 해당 수익을 보장한다는 취지인 때에는 보장 기간 및 방법 포함) 【광고 예시】 - 수익(률)의 산출방법(광고내용이 해당 수익을 보장한다는 취지인 때에는 보장 기간 및 방법 포함) 예시 ① 수익금액 광고시 ② 수익률 광고시 (예 1: 총투자금 대비 수익률 및 그 방법) (예 2: 실투자금 대비 수익률 및 그 산출방법)

자료: 공정거래위원회공고 제2017-62호(2017년 5월 31일)
http://www.law.go.kr/admRulInfoP.do?admRulSeq=2100000051050 ※확인 필요

|표 8| 부동산업에서 건축물 분양업종의 광고대상 중요정보 항목(광고 예시)

【광고 예시】
광고대상 중요정보 항목들을 구체적으로 명시
– “건축허가 취득” “건축허가 미취득”, “대지소유권 100%확보”(대지소유권 확보가 완료된 경우) “대지소유권 ○○% 확보”(대지소유권 확보가 완료되지 않은 경우) 등과 같이 명시(현행과 같음)
– “분양대금 관리방법 : ○○은행 신탁관리”(신탁계약이 체결된 경우), “분양대금 관리방법 : 시행사 자체관리(신탁계약 없이 시행사가 자체 관리하는 경우)”등과 같이 명시(현행과 같음)
– “시행사 ○○ 사, 시공사 : ○○ 사”, “분양물 용도 : 상가, 분양규모 : ○○㎡, 지번 : ○○시 ○○동 ○○ 번지” 등과 같이 명시(현행과 같음)
– 수익(률)의 산출방법(광고내용이 해당 수익을 보장한다는 취지인 때에는 보장 기간 및 방법 포함)
① 수익금액 광고시 예시
·수익금액: 월 50만원(15평형 A타입 기준)
·보장 기간: 계약서 상 지급개시일부터 3년간
·보장 방법: 분양사업자(전문운영업체)가 임차인과 임대계약 체결 후 임차인에게 임대료를 받아 수분양자에게 지급하되 임대계약 체결 지연 등의 경우에는 분양사업자(전문운영업체)가 해당 금액을 직접 지급
② 수익률 광고시 예시
(예 1: 총투자금 대비 수익률 및 그 산출방법)
·수익률: 총투자금 대비 연 6.34% (15평형 A타입 기준)
·수익률 산출방법: 연간 총 수익(600만원)*/총 투자금(9460만원)**
* 연간 총 수익: 임대수익 월 50만원 × 12개월(소득규모 등에 따라 소득세 등 발생 가능)
** 총 투자금: 분양대금(1억원) + 취득세(460만원) – 부가가치세(1천만원)
(예 2: 실투자금 대비 수익률 및 그 산출방법)
·수익률: 실투자금 대비 연 8.97% (15평형 A타입 기준)
·수익률 산출방법: 연간 실수익(400만원)*/실투자금(4460만원)**
* 연간 실수익: 임대수익 월 50만원 × 12개월(소득규모 등에 따라 소득세 등 발생 가능) – 대출이자(200만원(대출금 5천만원, 연 이율 4%))
** 실투자금: 분양대금(1억원) – 대출금(5천만원) + 취득세(460만원) – 부가가치세(1천만원)
·보장 기간: 계약서상 지급개시일부터 3년간
·보장 방법: 분양사업자(전문운영업체)가 임차인과 임대계약 체결 후 임차인에게 임대료를 받아 수분양자에게 지급하되 임대계약 체결 지연 등의 경우에는 분양사업자(전문운영업체)가 해당 금액을 직접 지급

|표 9| 부동산업에서 토지 분양업종의 광고대상 중요정보 항목(광고 예시)

【광고 예시】
광고대상 중요정보 항목들을 구체적으로 명시
– "○○군 ○○면 ○○리 ○○번지 임야 ○○㎡, 농림지역, 토지거래허가구역에 해당됨" 등과 같이 명시 (현행과 같음)
– "잔금 완납시 공유지분 등기", "잔금 완납시 별도지번 분할등기" 등과 같이 명시 (현행과 같음)
– 수익(률)의 산출방법(광고내용이 해당 수익을 보장한다는 취지인 때에는 보장 기간 및 방법 포함)
① 수익금액 광고시
·수익금액: 월 15만원
·보장 기간: 계약서상 지급개시일부터 10년간 보장
·보장 방법: 분양사업자가 수분양자와 임대계약 체결 후 해당 토지에서 석골재를 채취하여 얻는 수익금으로 매월 15만원씩 수분양자에게 지급
② 수익률 광고시
(예 1: 총투자금 대비 수익률 및 그 방법)
·수익률: 총투자금 대비 연 5.73%
·수익률 산출방법: 연간 총 수익(180만원)*/총 투자금(3138만원)**
* 연간 총 수익 : 임대수익 월 15만원×12개월(소득규모 등에 따라 소득세 등 발생 가능)
** 총 투자금 : 분양대금(3000만원)+취득세(138만원)
(예 2: 실투자금 대비 수익률 및 그 산출방법)
·수익률: 실투자금 대비 연 7.32%
·수익률 산출방법: 연간 실수익(120만원)*/실투자금(1638만원)**
* 연간 실수익 : 임대수익 월 15만원×12개월(소득규모 등에 따라 소득세 등 발생 가능) – 대출이자 60만원(연 이율 4%, 대출금 1500만원)
** 실투자금 : 분양대금(3000만원) – 대출금(1500만원) + 취득세(138만원)
·보장 기간: 계약서상 지급개시일부터 10년간 보장
·보장 방법: 분양사업자가 수분양자와 임대계약 체결 후 해당 토지에서 석골재를 채취하여 얻는 수익금으로 매월 15만원씩 수분양자에게 지급

(3) 부동산 표시·광고 등에 관한 심사지침

○ 목적

– 부당한 표시·광고를 심사할 경우 부동산과 관련된 표시·광고에 관한 구체적인 심사기준을 제시

○ 일반원칙

– 부동산의 분양과 관련된 표시·광고의 부당성(소비자의 오인성) 여부를 판단할 경우 문구의 명료성, 글자 및 도안의 상대적인 위치와 크기 또는 색상, 표시·광고 내용과 표현이 사실에 근거하는지 여부, 명시적·묵시적으로 소비자를 기만하거나 오인시킬 우려가 있는지 여부 등을 종합적으로 고려하여 판단함

– 심사지침에서 규정한 부당한 표시·광고유형은 주택, 토지 또는 상가 등의 분양 표시·광고에 있어서 발생하기 쉬운 유형을 예시한 것에 불과하므로 지침에 규정되지 않았다고 하여 부당한 표시·광고행위에 해당되지 않는 것은 아님

– 특정 행위가 심사지침에서 제시된 법 위반에 해당될 수 있는 행위(예시)에 해당되더라도 소비자를 오인시킬 우려가 없거나 공정한 거래질서를 저해할 우려가 없는 경우에는 부당한 표시·광고행위에 해당되지 않을 수 있음

○ 세부원칙

– 상가 등의 명칭, 시행자, 시공자, 분양자, 분양업종, 분양방법, 분양현황, 공사현황 등, 입지조건, 생활여건, 접근성, 재산가치, 수익성, 부동산의 가격, 부동산의 면적, 부동산의 특징, 융자·전세금 등, 인허가, 조감도 등, 건물인증, 견본주택, 콘도미니엄, 기타 거래조건 등

(4) 건축물 분양법령에 따른 분양 광고 등

○ 적용 대상 건축물(건축물 분양법 제3조 제1항, 시행령 제2조)

– 분양하는 부분의 바닥면적의 합계가 3,000㎡이상인 건축물

– 일반 업무시설로 30실(室) 이상인 오피스텔

– 주택 외의 시설과 주택을 동일 건축물로 짓는 건축물 중 주택 외의 용도로 쓰이는 바닥면적의 합계가 3,000㎡이상인 건축물

– 바닥면적의 합계가 3,000㎡이상으로서 임대 후 분양전환을 조건으로 임대하는 건축물

○ 적용 제외 건축물(건축물 분양법 제3조 제2항)

- 주택 및 복리시설(주택법), 지식산업센터(산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률), 관광숙박시설(관광진흥법), 노인복지시설(노인복지법)
- 공공기관이 매입하는 업무용 건축물(공공기관의 운영에 관한 법률), 지방공기업이 매입하는 업무용 건축물(지방공기업법) 등

○ 분양 신고(법 제5조, 시행령 제7조, 규칙 제2조)

- 분양사업자는 건축물을 분양하려면 허가권자(특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장이며 21층 이상 건축물이나 연면적 합계가 100,000㎡ 이상 건축물은 특별시장 또는 광역시장임)에게 신고
- 분양 신고 시 분양광고안을 제출하도록 규정하여 분양 받은 자에게 정보를 제공할 수 있도록 사전적 조치를 취함

○ 분양 광고(건축물 분양법 제6조, 시행령 제8조, 시행규칙 제6조)

- 분양광고와 관련하여 분양광고에 포함해야할 사항을 구체적으로 표시하여 허위·과장광고의 여지를 없애고 공정한 공개모집을 위해 일간신문 게재를 의무화함
- 따라서 분양사업자는 분양신고 수리 통보를 받은 후 건축물을 분양할 경우 전국을 분양지역으로 하는 일간신문 또는 해당 사업장 지역을 주된 분양지역으로 하는 일간신문에 1회 이상 분양 광고를 게재하도록 함
- 단 100실 미만의 오피스텔의 분양광고는 해당 사업장이 위치한 시군구의 인터넷 홈페이지에 게재하는 것으로 갈음함

|표 10| 건축물 분양법령에 따른 건축물 분양광고의 내용

구분	내용	비고
1.	분양신고번호 및 분양신고일	
2.	대지의 지번(地番)	
3.	건축물 연면적	
4.	분양가격(면적별·용도별 또는 위치별)	
5.	건축물의 층별 용도	
6.	건축물의 내진(耐震)설계에 관한 사항(내진성능 확보 여부, 내진능력)	
7.	분양사업자·분양대행사 및 시공업체의 명칭	
8.	분양대금의 관리자와 분양사업자 간의 관계	
9.	신탁업자 또는 분양보증기관의 명칭	
10.	연대보증을 한 둘 이상의 건설업자의 명칭	
11.	준공예정일 및 입주예정일	
12.	분양받은 자의 사용승인 전 건축물 방문에 관한 사항(오피스텔)	
13.	분양받을 자의 모집기간 및 선정 일시	
14.	구분소유권에 대하여 우선 공개모집하는 경우 우선 공개모집 내용에 관한 사항 (업종, 건축물 내 위치, 전체 분양면적 중 우선모집 면적비율, 분양받은 자의 자격제한 등)	
15.	전매행위 제한에 관한 사항	
16.	분양대금의 납부시기	
17.	구조내력	

○ 시정명령(법 제9조, 시행령 제12조)

- 허가권자는 분양사업자의 분양 광고의 내용과 다르거나 분양광고에 포함될 사항이 포함하지 아니한 경우 즉시 분양사업자에게 시정을 명하고, 허가권자가 운영하는 정보통신망에 공표하도록 함
- 분양사업자는 10일 이내에 시정명령을 받은 내용과 정정할 사항을 공표하고 분양받은 자에게 통보해야 함

○ 보고 및 감독(건축물 분양법 제9조의 2)

- 건축물 분양 과열 시 국토교통부장관이 신속하게 대처할 수 있도록 감독권을 부여함
- 국토교통부장관은 허가권자에게 분양사업자의 분양신고 등과 관련하여 필요한 자료 제출이나 보고를 요구할 수 있음
- 허가권자는 필요한 자료 제출이나 보고를 요구받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 그 요구에 따라야 함
- 국토교통부장관은 허가권자가 한 명령이나 처분이 이 법에 위반된다고 인정하는 경우에는 그 명령 또는 처분의 취소·변경이나 그 밖에 필요한 조치를 명할 수 있음

– 국토교통부장관의 필요한 조치명령을 받은 허가권자는 그 시정 결과 등을 국토교통부장관에게 지체 없이 보고하여야 함

○ 벌칙 및 과태료(건축물 분양법 제10조와 제12조)

– 분양신고 제도와 공개모집, 공개추첨, 전매행위 제한 등 의무 규정

– (3년 이하 징역 또는 3억 원 이하의 벌금) 분양신고를 하지 않거나 거짓으로 분양신고를 하고 분양한 자

– (1년 이하의 징역 또는 1억 원 이하의 벌금)

· 분양신고 수리를 통보받지 않고 분양광고하거나 공개모집이 아닌 방법으로 분양받을 자를 선정한 자, 분양계약의무를 위반하여 계약을 체결한 자, 거주자 우선 분양을 위반하여 분양한 분양사업자, 전매행위 제한을 위반하여 전매한 자 또는 전매를 알선한 자, 분양받은 자의 전원 동의 또는 통보를 하지 않고 설계변경을 한 자 등

– (1억 원 이하의 벌금) 거주자 우선 분양광고의무를 위반하여 분양광고한 분양사업자

– (1억 원 이하의 과태료) 분양대금 수납방법을 위반하여 분양대금을 받은 자, 시정명령을 위반하여 공표 또는 통보를 하지 않은 분양사업자

(5) 부동산 표시·광고 등에 관한 규정

○ 부동산개발에 관하여 표시·광고를 하는 경우에 그 표시·광고에 밝혀야 할 세부적인 기준으로 직접적인 소비자보호 규정은 아님

○ 다만, 등록사업자가 표시·광고에 밝혀야 할 사항을 명시하여 소비자보호를 위한 규정을 두고 있음

① 공급대상물의 소재지·지번·지목·용도·규모
② 공사의 착공·준공 및 공급 예정일
③ 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 상 용도지역·용도지구 및 용도구역
④ 토지거래허가구역 여부 등 법령상 거래규제에 관한 사항
⑤ 건축물의 경우 대지소유권 확보 여부
⑥ 판매의 경우 소유권 이전형태(지분등기 또는 분할등기 여부 등)
⑦ 시공업체의 명칭과 공급을 대행하는 경우에는 그 대행사의 명칭
⑧ 공급대금의 관리자가 따로 있을 경우에는 그 관리자의 명칭 및 등록사업자와의 관계
⑨ 신탁업법에 의한 신탁회사와 신탁계약 및 대리사무계약을 체결한 경우 또는 금융기

관 등으로부터 분양보증을 받는 경우에는 그 신탁회사 또는 분양보증기관의 명칭

⑩ 당해 건축물의 사용승인에 대하여 다른 건설업자 2 이상의 연대보증을 받아 이를 공증 받은 경우에는 그 건설업자의 명칭

3. 중개-거래단계에서 소비자 보호를 위한 법령

○ 부동산 거래와 관련한 제도는 사인 간 거래의 기본이 되는 민법 외에 부동산 등기 특별조치법, 부동산거래신고 등에 관한 법률, 부동산 실권리자 명의 등기에 관한 법률 등이 있음

(1) 부동산 중개 관련 제도

○ 민법 상 신의성실의 원칙, 대리 관련 규정, 무효와 취소, 기간 산정 원칙, 소멸시효, 물권 등 일반적인 거래 관련 규정이 부동산 거래와 관련하여 적용가능

- 전세권(민법 제303조 전세권의 내용, 민법 제312조 전세권의 존속 기간), 저당권(민법 제356조 저당권의 내용), 임대차, 매매(민법 제568조 매매의 효력) 등의 규정이 부동산 거래 관계와 관련한 특정 법률상 분쟁에 적용 가능
- 전세권자는 부동산 전부에 대하여 우선하여 전세금을 변제받을 권리를 가짐
- 저당권자는 채무자 또는 제삼자가 점유를 이전하지 아니하고 채무의 담보로 제공한 부동산에 대하여 다른 채권자보다 자기채권의 우선변제를 받을 권리를 지님
- 매매 계약 시 매도인이 그 권리를 취득하여 매수인에게 이전할 수 없는 때에는 매수인은 계약을 해제할 수 있다는 규정에 의해 소유권이 없는 자가 고의로 부동산 매매 거래를 한 경우 이는 해제 가능
- 부동산에 설정된 저당권 또는 전세권의 행사로 인하여 매수인이 그 소유권을 취득할 수 없거나 취득한 소유권을 잃은 때에는 매수인은 계약을 해제할 수 있으며 매수인은 그로 인한 손해 배상을 청구할 수 있음

○ 부동산 등기 특별조치법은 부동산 거래에 대한 실체적 권리관계에 부합하는 등기를 신청하기 위한 관련 내용을 규정

○ 부동산거래신고 등에 관한 법률은 부동산 거래 등의 신고 및 허가에 관한 사항을 규정

하며 거래자에게 신고의무를 부과

○ 부동산 실권리자 명의 등기에 관한 법률은 부동산 등기제도를 악용한 투기, 탈세, 탈법 행위 등을 방지하고자 하는 목적으로 관련 내용을 규정

○ 공인중개사법에서는 중개거래 자격, 명칭 및 광고, 중개계약 및 공인중개사의 확인 설명의무, 손해배상 책임의 보장, 금지행위 등을 규정하고 있음

- 부동산 중개거래 관련 자격(공인중개사법 제2조), 부동산 중개거래 관련 명칭 및 광고(공인중개사법 제18조, 18조의 2, 제19조), 중개계약 및 공인중개사의 확인 설명의무(공인중개사법 제22조, 제25조), 손해배상 책임의 보장(공인중개사법 제 30조), 금지행위(공인중개사법 제 33조)등 규정이 중개·거래 시 적용 가능

|표 11| 부동산 중개거래 관련 제도 현황

법률명	주요내용	주요 처벌내용
부동산 등기 특별조치법	●부동산계약을 체결한자는 등기를 신청할 수 있는 날, 즉 반대급부를 할 수 있는 날로부터 60일 이내에 소유권 이전등기를 신청해야 함 – 증여 등 편무계약은 계약의 효력발생일로부터 60일 이내 ●계약을 원인으로 소유권이전등기를 신청할 때에는 계약서에 검인신청인을 표시하여 시장군수 등에 제출해야 함	●부실한 등기신청에 대한 등록세액의 5배 이내의 과태료 ●조세부과를 면하려 하거나 시점간의 가격변동에 따른 이득을 얻으려하거나 법령의 제한을 회피할 목적, 등기원의 허위 기재 등의 경우 3년 이하 징역, 1억 원 이하 벌금 – 위 내용에 해당하지 않는 경우로 검인신청 특례에 위반하는 경우 1년 이하 징역, 3000만 원 이하 벌금
부동산거래 신고 등에 관한 법률	●부동산거래 당사자는 거래계약의 체결일로부터 60일 이내에 시군구청장 등에 공동으로 신고하여야 함 ●소유권이전등기를 신청할 때에는 다음의 사항이 기재된 계약서에 검인신청인을 표시하여 부동산의 소재지를 관할하는 시장(구가 설치되어 있는 시에 있어서는 구청장)·군수 또는 그 권한의 위임을 받은 자의 검인을 받아 관할등기소에 이를 제출해야 함 – 당사자, 목적부동산, 계약연월일, 대금 및 그 지급일자등 지급에 관한 사항 또는 평가액 및 그 차액의 정산에 관한 사항, 부동산중개업자가 있을 때에는 부동산중개업자, 계약의 조건이나 기한이 있을 때에는 그 조건 또는 기한 등	●토지의 이용의무를 이행하도록 이행 강제금 부과, 실제거래가격 거짓신고에 대한 신고포상금 ●허가를 받지 아니한 토지취득에 대한 2년 이하 징역 또는 2,000만 원 이하 벌금 ●허가 또는 변경허가를 받지 아니한 토지거래 계약, 속임수, 부정한 방법에 의한 거래허가는 2년 이하의 징역 또는 30%의 과징금 부과취소, 처분 또는 조치명령 위반은 1년 이하 징역 또는 1,000만 원 이하 벌금 부과 등
부동산 실권리자 명의 등기에 관한 법률	●누구든지 부동산에 관한 물권을 명의신탁약정에 따라 명의수탁자의 명의로 등기하여서는 안됨 ●채무의 변제를 담보하기 위하여 채권자가 부동산에 관한 물건을 이전 받는 경우에는 채무자, 채권금액 및 채무 변제를 위한 담보라는 뜻이 적힌 서면을 등기신청서와 함께 등기기관에 제출해야 함	●명의 신탁약정과 명의신탁약정에 따른 등기로 이루어진 물권변동은 무효로 함 ●명의 신탁등기 등에 대해서는 30/100 과징금을 부과 ●과징금을 부과 받은 자가 자신의 명의로 등기하지 않은 경우 1년이 진난 때 부동산 평가액의 10%, 다시 1년이 지나면 20%의 이행강제금을 부과 ●기타 실권자 등기위무 등을 위반한 자는 그 내용에 따라 5년 이하 징역 또는 2억 원 이하의 벌금

(2) 모바일 부동산 중개 앱 관련 제도

○ 현재 공인중개사법에는 부동산 허위매물에 대해 직접적으로 규제하는 법 규정이 미비함

– 공인중개사법은 제18조의2제1항에서 중개대상물에 대한 표시·광고는 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제2조에 따른 표시·광고를 말한다고 규정하고 있으나, 해당 조항에서는 표시·광고에 대한 정의를 내릴 뿐 금지 행위 등의 내용은 명시하고 있지 않음

| 표 12| 중개대상물의 표시·광고 관련 법령

공인중개사법[시행 2016.1.29.][법률 제12374호, 2014.1.28. 일부개정]
제18조의2(중개대상물의 표시·광고) ① 개업공인중개사가 의뢰받은 중개대상물에 대하여 표시·광고(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제2조에 따른 표시·광고를 말한다. 이하 같다)를 하려면 중개사무소, 개업공인중개사에 관한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항을 명시하여야 한다. <개정 2014.1.28.> 제18조의2(중개대상물의 표시·광고) ② 개업공인중개사가 아닌 자는 중개대상물에 대한 표시·광고를 하여서는 아니 된다. <개정 2014.1.28.>[본조신설 2013.6.4.]
표시·광고의 공정화에 관한 법률 [시행 2014.4.29.][법률 제12380호, 2014..1.28. 일부개정]
제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. "표시"란 사업자 또는 사업자단체(이하 "사업자등"이라 한다)가 상품 또는 용역(이하 "상 품등"이라 한다)에 관한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 소비자에게 알리기 위하여 상품의 용기·포장(첨부물과 내용물을 포함한다), 사업장 등의 게시물 또는 상품권·회원권·분양권 등 상품등에 관한 권리를 나타내는 증서에 쓰거나 붙인 문자·도형과 상품의 특성을 나타내는 용기·포장을 말한다. (생략) 2. "광고"란 사업자등이 상품등에 관한 제1호 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호 및 제2호에 따른 신문·인터넷신문, 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 정기간행물, 「방송법」 제2조제1호에 따른 방송, 「전기통신기본법」 제2조제1호에 따른 전기통신, 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 소비자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말한다. (이하 생략)

○ 표시·광고의 공정화에 관한 법률 및 시행령에 의하면 사업자에게 거짓·과장 광고, 기만적인 표시·광고 등을 해서는 안 되며, 위반 시 임시중지 명령·시정 조치·과징금·벌칙 등을 부과할 수 있도록 규정

– 같은 법 시행령 제3조에 의하면 거짓·과장의 표시·광고는 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고를 하는 것을 말하고, 기만적인 표시·광고는 사실을 은폐하거나 축소하는 등의 방법으로 표시·광고하는 행위임

○ (사)한국인터넷자율정책기구(KISO)를 통해 '온라인 부동산 매물 광고 자율 규약'

을 마련하여 자율적 노력을 시행 중

- 표시·광고의 공정화에 관한 법률 상 사업자는 자율적으로 규약을 마련할 수 있다는 근거 마련
- KISO는 '온라인 부동산 매물 광고 자율 규약'에 대한 공정거래위원회의 승인을 바탕으로, '부동산매물클린센터'를 설치하여 12개 참여사('16.2. 기준)를 대상으로 거짓·과장 광고 등의 행위 방지를 위한 노력
- 자율 규약에서는 허위매물(거짓매물)을 ⅰ) 거짓·과장된 가격의 매물 ⅱ) 노출기간 중 거래가 완료되었음에도 부동산정보사이트에 게재되어 있는 매물 ⅲ) 가격 이외의 매물 정보를 거짓으로 기입한 매물로 규정
- 허위 매물을 방지하기 위해 다양한 규정을 마련: 매물 등록 시 최초 등록일을 명시, 제시된 시세 범위를 벗어난 매물의 경우 사실 입증을 통해 사전 확인 의무화, 신고가 들어온 매물의 경우 3단계의 사후 확인 시스템을 통해 개업공인중개사에게 페널티를 부여함

|표 13| 표시광고법령의 표시·광고의 자율규약

표시·광고의 공정화에 관한 법률 제14조(표시·광고의 자율규약)
제14조(표시·광고의 자율규약) ① 사업자등은 제3조제1항을 위반하는 행위를 방지하기 위하여 자율적으로 표시·광고에 관한 규약이나 기준 등(이하 "자율규약"이라 한다)을 정할 수 있다. (생략) ③ 사업자등은 공정거래위원회에 자율규약이 제3조제1항을 위반하는지에 대한 심사를 요청할 수 있다. 제14조의2(표시·광고의 자율심의기구등) ① 사업자등의 표시·광고가 제3조제1항 또는 자율 규약에 위반되는지 등을 심의(그 명칭에 관계없이 표시·광고가 법령 또는 자율규약에 위반되는지를 판단하는 행위를 말한다. 이하 같다)하는 등 부당한 표시·광고를 방지하기 위한 조직(이하 "자율심의기구등"이라 한다)을 운영하는 자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 신고할 수 있다. (생략) ⑥ 공정거래위원회는 자율심의기구 등이 제5항에 따라 공정거래위원회가 요청한 심의 대상 표시·광고를 심의하여 처리한 결과에 따라 사업자등이 부당한 표시·광고 행위를 시정한 경우에는 제7조에 따른 시정조치명령을 하지 아니한다. 다만, 사업자등이 자율심의기구 등이 심의하여 처리한 결과에 따라 시정한 경우라도 이 법을 위반하는 행위를 반복하는 등 자율심의기구 등의 시정만으로는소비자나경쟁사업자의피해를방지하기곤란하다고판단하는경우에는그러하지아니하다.
온라인 부동산 매물 광고 자율규약[한국인터넷자율정책기구]
제6조 (매물의 최초 게재일 기재) 참여사는 매물의 최초 등록일을 소비자가 알 수 있도록 하여야 한다. 제7조 (온라인 부동산 매물 사전 확인) ① 중개업소가 각 참여사의 부동산정보사이트에 매물을 게재하고자 할 경우 각 참여사의 사전 확인 절차 없이 매물 게재가 가능한 시세 범위는 아래 범위를 따른다. – 아파트, 재건축·재개발, 주상복합, 오피스텔, 토지·임야 등 : 부동산 하한가 기준시세보다 10% 낮은 시세~상한가 기준시세보다 20% 높은 시세 – 아파트분양권, 주상복합분양권, 오피스텔분양권, 재개발입주권 등 부동산 관련 권리 : 하한가

기준시세보다 20% 낮은 시세~상한가 기준시세보다 30% 높은 시세
② 중개업소는 참여사의 사전 확인 절차 없이 매물 게재가 가능한 시세 범위를 벗어난 매물을 게재하고자 할 경우 사실 입증 자료를 온라인 전송 등을 통하여 참여사에 제출하여야 한다. 참여사는 중개업소가 제출한 사실 확인 자료를 3년간 보관하여야 한다.

○ 현재 상위 모바일 중개업체들은 모두 '통신판매업자'로 등록되어있고, 전자거래의 방법으로 상행위를 하고 있어 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」의 적용을 받음

– 이 경우 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 고지하여야 하며, 그렇지 않을 경우 소비자의 재산상 피해에 대하여 통신판매 의뢰자와 연대하여 배상할 책임이 있음

|표 14| 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 조항

전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률 제20조
제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) ① 통신판매중개를 하는 자(이하 "통신판매 중개자"라 한다)는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 총리령으로 정하는 방법으로 미리 고지하여야 한다. <개정 2016.3.29.>
제20조의2(통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임) ① 통신판매중개자는 제20조제1항의 고지를 하지 아니한 경우 통신판매중개의뢰자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다.

○ 공정거래 위원회는 불공정약관 시정조치('17.5.)를 통해 모바일 중개 사업자가 서비스 관리자로서의 물건 및 거래와 관련한 책임을 부담하며, 회원이 등록한 정보도 사업자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 책임은 사업자가 부담하도록 시정

|표 15| 불공정 약관 조항 시정 전·후 비교

약관 유형	주요 적용 대상	시정 전	시정 후
사업자 책임 면제 및 면책 의무 부과	매물 수요자	●회원이 등록한 정보의 적법성 등에 대한 사업자 책임 면제	●사업자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 책임을 부담
	공통	●서비스 중단에 대한 사업자 책임 면제	●사업자의 고의 또는 과실로 인한 책임을 부담
	공통	●회원에게 일방적인 사업자 면책 의무를 부과	●삭제
저작권 귀속	매물 공급자	●회원의 저작권을 회사에 귀속	●회원의 저작권은 회원에게 귀속
매물 정보 이용	매물 공급자	●동의 없이 다른 목적으로 이용 가능	●별도의 동의하에 이용 가능
계약 해지	공통	●통지 없이 이용 제한 및 계약 해지	●사전 고지 후 이용 제한 및 계약 해지

4. 임대-관리단계에서 소비자 보호를 위한 법령

○ 부동산 임대, 관리와 관련한 제도는 공공임대주택의 기본이 되는 공공주택특별법 외 민법, 주택법, 건축법 등이 있으며, 민간임대주택과 관련한 법으로는 민간임대주택에 관한 특별법외에도 공동주택관리법, 주택임대차보호법 등이 있음

1) 공공임대주택에서 소비자(임차인) 보호를 위한 제도 현황

○ 임대주택 종류별 재원 및 입주대상을 보면 다음과 같음

|표 16| 임대주택 종류별 재원 및 입주대상

구분	유형별(사업주체)		비용부담	임대기간	대상(임차인)	규모(전용)
공공임대	영구 및 50년 공공임대 (국가, 지자체, 토지주택공사)		-국가지자체 제정(85% 이상) -사업자 및 입주자부담 15%	영구	-국민기초생활보장법에 의한 수급자(생보자) -모자가정, 국가유공자 등 -기타 청약저축가입자 *주택공급에 관한 규칙 제31조	40㎡ 이하
			-'92~'93년 사업분 *제정 50%, 기금 20%, 입주자 30% -'94년 이후 *규모별로 기금지원	50년	-청약저축가입자 -기타 특별공급대상자 국가유공자, 철거민, 장애인 등 *주택공급에 관한 규칙 제19조	60㎡ 이하
	국민임대 (토지주택공사, 지자체)		-제정 20-50% -주택기금 37%-42% -사업자 10% -임차인3%-28%	30년	-50㎡미만: 전년도 도시근로자 가구당 월평균소득의 70%이하인 무주택세대주(50% 이하인자 우선공급) -50-60㎡이하: 전년도 도시근로자 가구당 월평균소득의 70%이하인 청약저축가입자 (무주택 세대구성원) -60㎡초과: 전년도 도시근로자 가구당 월평균소득의 100% 이하인 청약저축가입자(무주택세대구성원) *주택공급에 관한 규칙 제32조	85㎡ 이하
	장기전세 (토지주택공사, 지자체)	건설	-공공임대와 동일	20년	-국민임대와 동일 단, 소득은 50% 완화 가능	85㎡ 이하
		매입	-시행자 100%		-무주택세대구성원	제한 없음

	5년·10년 공공임대 (토지주택공사, 지방공사, 민간업체)	-규모별로 기금지원(85㎡이하) -택지는 149㎡까지 공급	5년·10년	-무주택세대구성원(청약저축 가입자) *주택공급에관한규칙 제11조, 제11조의2, 제12조	149㎡ 이하
	사원임대 (토지주택공사, 지방공사, 민간업체, 고용자)	-위와 같음	5년	-5인이상 고용사업체의 무주택 세대주인 피고용자 *근로자주택공급 및 관리규정	85㎡ 이하
민간 임대	민간건설임대 (민간업체, 개인)	-자체자금 및 임대보증금	5년	-사업자 자율선정	제한 없음
	매입임대 (개인, 법인)	-매입임대(개인, 법인)	5년·10년	-사업자 자율선정	제한 없음

*국민임대주택 비용부담은 지원유형별로 차이가 있음

○ 임대주택건설촉진법(1984년) → 임대주택법(1993년) → 공공주택특별법(2016년)

- 기존에 상이하게 규정되었던 공공주택건설 등에 관한 특별법과 임대주택법의 공공주택 정의를 일원화하고 공공주택의 공급과 관리 등에 관한 사항을 포함하여 공공주택특별법으로 변경(2015.8.28.)

|표 17| 공공임대주택 관련 법령

내용	관련법규	소관부처
공공임대주택 건설·공급	●공공주택특별법 ●주택법(주택건설기준 등에 관한 규정) ●건축법 ●주택공급에 관한 규칙	국토교통부
공공임대주택 계약	●공공주택특별법 ●주택임대차보호법 ●민법 ●약관규제에 관한 법률	국토교통부 법무부 공정거래위원회
임대아파트관리	●공공주택특별법 ●주택법 ●주택공급에 관한 규칙 ●집합건물의소유및관리에관한법률	국토교통부 법무부
임대주택 분양전환	●공공주택특별법 ●주택공급에 관한 규칙	국토교통부
임대주택 행정서비스 및 분쟁조정 기능 문제	●공공주택특별법	국토교통부

2) 공공임대주택 관리와 임차인 보호를 위한 기구

○ 공공임대주택의 분쟁 관련 기구: 공공주택 특별법 제50조(공공임대주택의 관리)에 따르면 주택의 관리(민간임대주택에 관한 특별법 제 51조), 임차인대표회의(민간임대주택에 관한 특별법 제 52조) 및 분쟁조정위원회(민간임대주택에 관한 특별법 제 55조)등에 관하여는 민간임대주택에 관한 특별법에 따라 준용하도록 함

3) 공동주택에서 분쟁이 빈번한 관리비와 하자보수 관련 제도

○ 공동주택의 경우 관리비와 하자보수 등 거주와 관련한 분쟁을 해결하기 위해 공동주택관리법령 등에 따라 관리비 납부 및 공개 등의 규정

- 지방자치단체의 관리감독을 받아야 하고, 회계서류 보관과 공개 의무·회계감사의무 등이 있으며, 공동주택관리법은 특히 관리비 집행·감독에 대해 면밀하게 규정하고 있으며, 법을 위반하면 형사처벌과 과태료 부과 대상이 될 수 있음
- 관리비 내역의 공개: 공동주택관리법에 따라 관리비의 항목별 산출내역을 해당 공동주택단지의 인터넷 홈페이지와 공동주택관리정보시스템에 공개하도록 규정(300세대 이상)

|표 18| 공동주택의 관리비 공개 관련 법령 조항

공동주택관리법 제23조(관리비 등의 납부 및 공개 등)
① 의무관리대상 공동주택의 입주자등은 그 공동주택의 유지관리를 위하여 필요한 관리비를 관리주체에게 납부하여야 한다. ② 제1항에 따른 관리비의 내용 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. ③ 제1항에 따른 관리주체는 입주자등이 납부하는 대통령령으로 정하는 사용료 등을 입주자등을 대행하여 그 사용료 등을 받을 자에게 납부할 수 있다. ④ 제1항에 따른 관리주체는 다음 각 호의 내역(항목별 산출내역을 말하며, 세대별 부과내역은 제외한다)을 대통령령으로 정하는 바에 따라 해당 공동주택단지의 인터넷 홈페이지[인터넷 홈페이지가 없는 경우에는 인터넷포털에서 제공하는 유사한 기능의 웹사이트(관리주체가 운영·통제하는 경우에 한정한다), 해당 공동주택단지의 관리사무소나 게시판 등을 말한다. 이하 같다]와 제88조제1항에 따라 국토교통부장관이 구축·운영하는 공동주택관리정보시스템(이하 "공동주택관리정보시스템"이라 한다)에 공개하여야 한다. 다만, 공동주택관리정보시스템에 공개하기 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 해당 공동주택단지의 인터넷 홈페이지에만 공개할 수 있다. 1. 제2항에 따른 관리비 2. 제3항에 따른 사용료 등 3. 제30조제1항에 따른 장기수선충당금과 그 적립금액 4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

공동주택관리법 제27조(회계서류의 작성·보관 및 공개 등)
① 의무관리대상 공동주택의 관리주체는 관리비등의 징수·보관·예치·집행 등 모든 거래 행위에 관하여 장부를 월별로 작성하여 그 증빙서류와 함께 해당 회계연도 종료일부터 5년간 보관하여야 한다. 이 경우 관리주체는 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제2호에 따른 정보처리시스템을 통하여 장부 및 증빙서류를 작성하거나 보관할 수 있다. ② 제1항에 따른 관리주체는 입주자등이 제1항에 따른 장부나 증빙서류, 그 밖에 대통령령으로 정하는 정보의 열람을 요구하거나 자기의 비용으로 복사를 요구하는 때에는 관리규약으로 정하는 바에 따라 이에 응하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 정보는 제외하고 요구에 응하여야 한다. 1. 「개인정보 보호법」 제24조에 따른 고유식별정보 등 개인의 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있는 정보 2. 의사결정과정 또는 내부검토과정에 있는 사항 등으로서 공개될 경우 업무의 공정한 수행에 현저한 지장을 초래할 우려가 있는 정보

4) 민간임대주택에 관한 특별법

○ "민간임대주택"이란 임대 목적으로 제공하는 주택[토지를 임차하여 건설된 주택 및 오피스텔 등 대통령령으로 정하는 준주택(이하 "준주택"이라 한다)을 포함한다. 이하 같다]으로서 임대사업자가 제5조에 따라 등록한 주택을 말하며, 민간건설임대주택과 민간매입임대주택으로 구분함

○ 주택 임대 관리업과 관련해서는 주택임대관리업의 등록(민간임대주택에 관한 특별법 제7조), 주택임대관리업의 등록기준(민간임대주택에 관한 특별법 제8조), 주택임대관리업의 업무범위(민간임대주택에 관한 특별법 제11조)

○ 임대와 관련해서는 임대의무기간 및 양도(민간임대주택에 관한 특별법 제43조), 임대료(민간임대주택에 관한 특별법 제44조), 임대차계약의 해제·해지(민간임대주택에 관한 특별법 제45조), 임대차계약 신고(민간임대주택에 관한 특별법 제46조), 표준임대차 계약서(민간임대주택에 관한 특별법 제47조), 설명의무(민간임대주택에 관한 특별법 제48조), 임대보증금에 대한 보증(민간임대주택에 관한 특별법 제49조), 민간임대준택의 관리(민간임대주택에 관한 특별법 제51조), 임차인 대표회의(민간임대주택에 관한 특별법 제52조), 특별수선충담금의 적립(민간임대주택에 관한 특별법 제53조), 준주택에 관한 특례(민간임대주택에 관한 특별법 제54조)를 정해놓고 있음

5. 상가-집합건물단계에서 소비자 보호를 위한 법령현황

1) 집합건물법

○ 집합건물(한 동의 건물 중 구조상 구분된 수 개의 독립된 건물로 사용될 수 있는 건물)의 관리는 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률(집합건물법)에 따라 적용

○ 집합건물의 의미

- 일물일권주의(一物一權主義)에 따라 하나의 물건에 대해서는 하나의 소유권이 성립하는 것이 원칙이므로 1동의 건물은 하나의 소유권의 대상이 되나, 집합건물법은 1동의 건물의 각 부분이 구조상, 이용상 독립성을 갖추고 있는 때에는 그 부분에 대해서 소유권(구분소유권)의 목적이 될 수 있음을 규정하고 있으므로(집합건물법 제1조) 집합건물법의 적용을 받는 집합건물은 구분소유관계가 성립되어 있는 1동의 건물을 말함
- 다만, 건물이 구분소유권의 목적이 될 수 있는 객관적 요건을 갖추고 있더라도 그 건물이 당연히 집합건물이 되는 것이 아니라, 그 건물을 집합건물로 하고자 하는 소유자의 의사(구분행위)가 있어야 하므로, 일반적으로 집합건물이란 위의 객관적 요건을 갖춘 후 집합건축물 대장에 등록되고, 부동산등기부에 집합건물로 등기된 건물임

○ 집합건물법에 적용을 받는 주요 건물

- 집합건물법 제1조에서는 그 용도와 종류에 대해 특별히 제한하지 않고 있으므로 주택, 준주택, 아파트, 상가, 주상복합건물, 공장형 아파트, 오피스텔, 콘도미니엄 등을 집합건물로 봄
- 유통산업발전법에 따라 매장이 분양된 대규모 점포와 등록 준대규모 점포 등을 유지, 관리하기 위해 필요한 업무 중 구분소유와 관련된 사항
- 산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률에 따라 설립한 지식산업센터의 관리
- 일정 규모 이하의 공동주택(비의무관리대상)
- 주택 외의 건축물과 부속토지로서 주거시설로 이용 가능한 오피스텔 등의 준주택

○ 집합건물 관리와 공동주택 관리의 비교

– 집합건물의 소유(민사특례) vs 집합건물의 관리(공법적 접근) 분리(1984년)
– 아파트 등의 공동주택은 주택법(공동주택관리령: 1981년)에 따라 관리현장의 분쟁을 해결해 오다 2016년 전문적이고 체계적인 공동주택 관리를 위해 공동주택관리법령을 제정하여 적용

→ 집합건물 관리제도의 이원화

|표 19| 집합건물과 공동주택 관련 제도의 주요 내용

구분	공동주택	집합건물
관련법령	공동주택관리법	집합건물법
소관부처	국토교통부	법무부
적용대상	300세대 이상 공동주택*	구분소유관계가 성립된 건물 (1동 건물 중 구조상 여러 개의 부분이 독립한 건물)
관리주체	입주자대표회의	관리단, 관리위원회
관리주체의 설립절차	지자체에 신고	당연 설립(절차 불필요)
행정기관의 권한	– 관리규약 준칙 제정 – 관리비 공개의무와 감사 – 관리교육 – 자금집행 방법 – 장기수선계획과 충당금 – 분쟁조정 – 관리업무조사와 감독권한	– 표준관리규약 보급 – 분쟁조정위원회 운영
비고	(목적) 국민의 주거안정과 주거기준의 향상 (감독) 지자체 장은 공동주택관리의 효율화와 입주자와 사용자의 보호	행정기관 감독 규정이 실효성 없음 (피신청인이 불응시 제재 규정이 없음)

자료: 국민권익위원회. 2016. 대규모 집합상가 입주 소상공인 권익보호 및 영업활동 개선방안: 3.

2) 상가건물 임대차보호법

○ 상가건물의 임대차와 관련하여 민법에 대한 특례를 규정한 상가건물 임대차보호법(법무부 법무심의관실)의 적용을 받으며, 주택의 임대차와 관련하여 주거용 건물의 임대차에 관하여 민법에 대한 특례를 규정한 주택 임대차보호법(법무부 법무심의관실)의 적용을 받음

○ 그간 상가임대차 관련 분쟁을 사적 자치의 영역으로 보고 민법으로 규율해 왔으나 상가임대료와 권리금 갈등으로 사회문제화가 되면서 2001년에 상가건물의 임대차와 관련하여 사회적, 경제적 약자인 임차인을 보호하기 위해 상임법에 따라 민법에 대한 특례를 규정함

- 제정 당시 임차인의 계약갱신청구권을 5년간으로 보장하고, 임대료 인상 상한율을 연 12%로 제한, 환산보증금 제도를 도입하여 환산보증금이 일정 금액 이하인 소액 임차인을 보호할 수 있도록 규정함

○ 2013년 법 개정을 통해 계약갱신청구권을 모든 상가 임차인에게 보장하고, 재개발 또는 재건축이나 건물주 변경의 경우 기존 임대차 계약의 대항력이 인정되지 않아 발생하는 피해를 예방하기 위해 임차인의 대항력을 강화함

○ 2015년 법 개정으로 권리금을 법제화(제10조의3 등)하여 임차인이 권리금을 회수할 수 있는 기회를 보장함

○ 상가건물 임대차 보호법의 변천의 내용

|표 20| 집합건물법과 공동주택관리법에 따른 관리 관련 비교

시기	계약갱신청구권	임대료인상률상한	대항력		권리금
			건물주 변경	재건축, 철거	
2001년	△	△	×	×	×
2013년	○	△	△	△	×
2015년	○	△	○	△	○

자료: 경기연구원. 2017. 상가임대차 보호의 쟁점과 대안: 4.

제4장 부동산 소비자를 위한 서비스 단계별 문제점과 정책과제

1. 기획-분양단계

1) 부동산 분양 광고의 유형별 사례: 대법원 판례

|표 21| 허위·과장광고 유형별 현황-문제-판례(사례)-정책과제

현황	주요문제	판례(사례)	판례결과
대법원 판례	거짓과장 표시·광고	대규모 집합건물 상가 수익률의 거짓·과장 분양광고	거짓·과장 광고 ○
			기망행위 해당 ×
		평형수치를 다소 과장한 분양 표시광고	기망행위 해당 ×
			기망행위 해당 ×
		전용면적 산정의 기준선에 대한 이견	허위·과장 광고 ×
		사업관련 광고내용을 인용하여 넣었으나 사업이 지연된 경우	기망행위 해당 ×
		건물에 대한 거짓, 과장광고	기망행위 해당 ×
	기망적인 표시·광고, 소극적 기망행위	외부불경제를 유발하는 시설에 대한 의무고지	고지의무 있음 ○
		분양받은 자의 전매이익에 영향을 미칠 가능성이 있는 사항	신의칙상의 의무 ×
	착오에 따른 분쟁	계약 시 중개인의 설명과는 다른 토지상황으로 동기착오 발생	동기착오 인정 ○
			동기착오 인정 ×

(1) 거짓과장의 표시·광고 관련 판례

□ 대규모 집합건물 상가의 거짓·과장 분양광고

○ 대규모 집합건물 상가의 분양 광고에서 다음과 같은 사례로 소비자를 속이거나 잘못 알게 할 우려가 있어 거짓과장의 표시광고에 해당한다고 본 판례[29)]

|표 22| 대규모 집합건물 상가의 거짓·과장 표시광고 사례

① 내용을 제대로 밝히지 않은 채 극히 일부 점포의 사례를 일반적인 점포의 사례인 것처럼 광고 ② 미래 재산 가치에 대하여 객관적· 구체적인 근거 없이 높은 가치를 보장 ③ 확정적 투자수익 또는 영업수익이 가능한 것처럼 광고

29) 대법원, 2005. 02. 18, 선고 2003두8203, 판결(미간행)

□ 분양회사의 지분 보유율이나 이익 배당률에 관하여 다소 과장된 설명을 한 광고

○ 백화점 부대 특수시설에 대한 지분을 분양함에 있어, 특수시설의 분양이 쉽게 이루어지도록 하려는 의도에서 수익성 등에 관하여 다소 과장된 표현을 한 것으로 보아 기망행위에 해당하지 않는다고 본 판례[30]

□ 아파트 평형수치를 다소 과장한 분양 표시광고

○ 분양가 결정방법, 분양 계약 체결의 경위 및 최종대금의 절충과정 등 제반 사정에 비추어 볼 때, 거래당사자사이에서 매매대금을 산정하기 위한 기준이 되었다고 할 수 없으므로 기망행위에 해당하지 않는다고 본 판례[31]

□ 연립주택을 분양하면서 평형의 수치를 다소 과장하여 광고

○ 광고가 단지 분양 대상 주택의 규모를 표시하여 단지 분양이 쉽게 이루어지도록 하려는 의도에 불과하므로 기망행위에 해당하지 않는다고 본 판례[32]

□ 전용면적 산정의 기준선에 대한 이견

○ 입주자모집공고나 주택공급계약서에 표시된 주상복합건물의 전용면적은 중심선 치수가 아니라 외벽의 내부선을 기준으로 산정되었어야 함

– 피고(반소원고)가 법집행 기관인 지자체장의 해석을 좇아 중심선 치수에 따라 전용면적을 산정하고 이를 입주자모집공고나 주택공급계약서에 전용면적으로 표시한 것을 두고 허위·과장에 의한 부당한 표시·광고행위에 해당하지 않는다고 판단한 판례[33]

□ 사업관련 광고내용을 인용하여 넣었으나 사업이 지연된 경우

○ 부동산 개발회사가 인천도시공사와 한국토지주택공사의 광고내용을 그대로 인용하여 다수 편의시설이 입지할 것으로 광고했으나 사업의 지연으로 분양계약 취소를 주장한

30) 대법원, 1995. 09. 29, 선고, 95다7031, 판결(공1995, 3613)
31) 대법원, 2002. 02. 05, 2001도5789, 판결; 대법원, 1991. 06. 11, 선고, 91도788, 판결.
32) 대법원, 1995. 07. 28, 선고, 95다19515, 95다19522(반소), 판결(공1995, 2982)
33) 대법원, 2014. 04. 10, 선고, 2011다72011, 72028, 판결

경우

- 해당 개발사업의 진행이 지연되고 있기는 하였으나 당시 각 사업이 무산되거나 그 실현가능성이 현저히 낮아졌다고 보기는 어려웠으며 '예정'또는 '추진 중'임을 명시하여 사업이 취소·변경·지연될 수 있음을 고지했기에 기망의 고의를 인정하지 않은 판례[34]

□ 건물에 대한 정보를 과장하여 광고

○ 분양점포의 전용면적, 위치, 영화아카데미 학원의 입점 여부, 통로의 폭, 상가 2층에 고객휴식공간을 설치하는지 여부에 대한 광고가 사회적으로 용인될 수 있는 상술의 정도를 넘는 기망행위에 해당하지 않는다고 본 판례[35]

(2) 기망적인 표시·광고와 소극적 기망행위관련 사례

○ 외부불경제를 유발하는 시설에 대한 의무고지

- 당사자 일방이 알고 있는 정보를 상대방에게 사실대로 고지하여야 할 신의칙상 주의의무가 있으므로 해당 지역에 쓰레기 매립장을 건설할 예정 사실이나 아파트 인근 군사격장 등 유해시설 고지할 의무가 있다고 본 판례[36]

○ 분양받은 자의 전매이익에 영향을 미칠 가능성이 있는 사항

- 최초분양인지, 전매분양인지를 포함하여 분양받은 자의 전매이익에 영향을 미칠 가능성이 있는 사항들에 관하여 분양사업자가 가지는 정보를 밝혀야 할 신의칙상의 의무가 없다고 본 판례[37]

(3) 착오에 의한 분양 계약 취소관련 사례

○ 토지관련 중개인의 거짓 정보를 듣고 토지를 매수하였고, 이후 동기착오를 이유로 매매계약 취소를 인정한 경우

---

34) 대법원, 2015. 05. 28, 선고, 2014다24327판결; 24334 ; 24341 ; 24358 ; 24365 ; 24372, 판결
35) 대법원, 2009. 03. 16, 선고, 2008다1842, 판결(공2009상, 552)
36) 서울고등법원, 2011. 04. 21, 선고, 2010나109826, 판결 ; 서울고등법원, 2011. 04. 21, 선고, 2010나109833, 판결
37) 대법원, 2010. 02. 25, 선고, 2009다86000, 판결(공2010상, 657)

- 매매대상 토지 중 20~30평가량만 도로에 편입될 것이라는 중개인의 말을 믿고 주택 신축을 위하여 토지를 매수함
- 그와 같은 사정이 계약 체결 과정에서 현출되어 매도인도 이를 알고 있었는데 실제로는 전체 면적의 약 30%에 해당하는 197평이 도로에 편입된 경우, 동기의 착오를 이유로 매매계약의 취소를 인정한 판례[38]

○ 분양대상인 주거용 주상복합의 인접토지에 분양사업자의 직원이 설명한 것과 달리 고층의 건물이 신축된 경우

- 분양받은 자가 일정한 조망·일조의 확보를 분양 계약의 내용으로 삼을 것을 분양사업자에게 표시하고 그러한 내용이 분양 계약의 내용으로 되어 있다고 인정하기 어렵다고 한 판례[39]
- 인천국제공항 국제 업무센터의 오피스텔을 분양하면서 모노레일 설치 광고가 거짓과장의 표시·광고에 해당하지만 모노레일 설치에 관한 분양받은 자들의 착오는 동기의 착오이고 분양 계약 당시 그 광고의 내용을 당사자 사이에 계약의 내용으로 삼았다고 보기 어렵다고 한 판례[40]

※ 부동산 분양 광고에서 사기죄를 적용하려면 기망행위의 의도가 입증되어야 하나 분양광고와 관련하여서는 법원에서 대체적으로 기망행위를 인정하지 않는 실정이어서 부동산소비자의 각별한 주의가 필요함

38) 대법원, 2010. 02. 25, 선고, 2009다86000, 판결(공2010상, 657)
39) 대법원, 2010. 04. 29, 선고, 2009다97864, 판결
40) 대법원, 2009. 08. 20, 선고, 2008다19355, 판결(공2009하, 1512)

2) 주거용 건축물 허위과장광고 사례

|표 23| 주거용 허위·과장광고 유형별 현황-문제-판례(사례)/소비자 피해-판례결과/정책방안

분류	문제유형	주요문제	판례(사례)	판례결과
아파트	거짓·과장 표시광고	전용면적 광고의 피해	공급면적을 전용면적처럼 오인하게끔 광고한 경우	기망행위 해당 ○
		중도금대출이 가능하다는 광고	융자, 중도금 대출이 가능하다고 거짓 광고한 경우	기망행위 해당 ×
				기망행위 해당 ×
				동기착오 인정 ○
				일방적 계약해지 ×
		전철역까지의 거리에 대한 광고	분양안내책자에 교통접근성, 다양한 기술시스템에 대한 과장광고	기망행위 해당 ×
		과장된 카탈로그/모델하우스 모형	분양 카탈로그나 모형과는 다른 시공형태	손해배상 책임 ○
	착오에 따른 분쟁	조망확보 광고의 피해	조망에 따라 분양가격 차별화하였으나 조망이익을 향유하지 못하게 된 경우	손해배상 책임 ○
유형	문제유형	주요문제	소비자 피해	
다세대-다가구 주택	기망적인 표시·광고, 소극적 기망행위	근린생활시설을 일반주택으로 속여서 분양하는 경우	구청으로부터 원상복귀명령을 받을 경우 취사시설 철거	
		불법확장을 고지하지 않는 경우	경미한 경우 원상복귀명령, 이행강제금 부과 정도이지만 사안이 중대한 경우 고발당할 수 있음	
	사기행위	계약금을 분양사에서 횡령하는 경우	건축주 계좌가 아닌 곳에 입금 시 분양 계약금이 사라져도 보장받지 못함	
	착오에 따른 분쟁	분양면적 과대포장	실제 면적을 눈으로 확인하지 않고 계약한 경우 소비자 과실	

(1) 아파트 거짓·과장 표시광고 사례

□ 전용면적 광고의 피해

(사례) 아파트 43평형의 수분양자들로 하여금 다른 일반 아파트의 43평형보다 전용면적이 더 넓어질 것이라고 오인하게끔 광고

(위법성 판단) 이는 피고가 거래에 있어 중요한 사항에 관하여 구체적 사실을 신의성실의 의무에 비추어 비난받을 정도의 방법으로 허위로 고지한 경우로서 기망행위에 해당한다고 봄

(판결) 피고는 허위광고에 속아 이 사건 아파트 43평형을 분양받은 원고들에게 이로 인한 손해를 배상할 책임이 있다고 봄[41]

41) 대법원 2008. 10. 23. 선고 2007다44194 판결

□ 중도금대출이 가능하다는 광고

(사례1) 오피스텔의 소유주로부터 분양계약 업무의 대행을 위임받은 자가 분양 실적을 올리기 위하여 분양자들에게 계약금 및 제1차 중도금만 납부하면 나머지는 은행 융자나 임대보증금으로 대체할 수 있을 것이라는 취지의 말을 하였고 또 분양광고문에 '융자 대출 가능'이라는 문구를 삽입하여 광고를 함

(위법성 판단과 판결) 분양대행업자의 은행 융자나 임대보증금으로 대체할 수 있을 것이라는 취지의 말이나 '융자 대출 가능'이라는 공고 문구는 거래 관행상 계약의 유인에 해당할 뿐 계약의 내용이 되었다고 할 수 없음[42)]

(사례2) 분양회사가 신문광고 및 분양상담에 의하여 금융기관에 의한 중도금 대출이 가능하다고 선전

(위법성 판단과 판결) 분양계약서에 중도금의 대출절차를 비롯하여 그에 관한 아무런 내용이 기재되어 있지 않다면, 그 선전은 계약의 유인에 불과할 뿐 분양회사가 스스로 중도금대출이행의무를 부담하겠다는 의사를 표시한 것이라고는 볼 수 없음

(사례3) 분양계약에 있어서 수분양자가 신문광고, 분양상담 등에 의하여 분양회사에게 중도금대출이행의무가 있는 것으로 잘못 알고 계약을 체결함

(위법성 판단과 판결) 계약을 체결한 것이 동기의 착오이고 그 동기가 법률행위의 중요부분에 해당한다고 한 사례

(사례4) 분양계약이 금융기관에 의한 중도금 대출이 가능하다는 분양회사의 능동적, 적극적인 유인에 따라 이루어졌으나 수분양자는 중도금대출을 받지 못해 중도금채무 불이행하여 분양계약해제를 통지받음

(위법성 판단과 판결) 수분양자의 분양계약해제의 원인이 중도금 대출을 받지 못한 데서 비롯된 것이라면, 분양회사가 수분양자에 대하여 분양계약상의 위약금 규정을 들어 이미 지급된 계약금의 자기귀속을 주장하는 것은 신의성실의 원칙에 반함[43)]

---

42) 수원지방법원 1997. 4. 11. 선고 95가합19006, 97가합5049 판결
43) 서울중앙지방법원 2000. 7. 20. 선고 99나77808 판결

□ 전철역까지의 거리에 대한 광고

(사례) 아파트 신축업체가 분양안내책자에 전철역까지 걸리는 시간, 원격진료시스템 등의 시설 등에 관하여 다소 과장되게 광고

(위법성 판단) 이러한 분양광고는 청약의 유인에 불과할 뿐 분양계약의 내용이 되었다고 볼 수 없고, 일반 상거래의 관행이나 신의칙에 비추어 충분히 시인될 수 있는 한도 내로 보임

(판결) 따라서 기망행위에 해당하지 않는다고 본 사례[44]

□ 과장된 카탈로그나 모델하우스 모형

(사례) 피신청인이 제공한 분양 카탈로그나 홈페이지와 다른 거실 원목마루와 화장실 대리석이 시공되어 있고, 대리석은 부서지지는 문제가 발생하여 욕실 사용이 어려워 전면적 재시공을 요구함

(판결) 이에 소비자분쟁조정위원회는 피신청인들은 신청인의 부부욕실 욕조 옆판 대리석에 발생한 색상 차이 하자와 세면대 상판 대리석에 발생한 토분 발생 하자에 대하여 동일 대리석으로 교체하는 하자 보수공사를 시행해야 한다고 봄

(2) 아파트 광고에서 착오에 따른 분쟁 사례

□ 조망확보 광고의 피해

(사례) 향(向)이나 조망에 따라 분양가격을 차별화하여 책정하고 이를 광고·설명한 다음 아파트를 사전 분양한 경우

(위법성 판단) 조망에 관한 사항은 분양계약의 내용을 이루게 됨

(판결) 분양회사는 인접 학교의 신축으로 광고·설명되었던 조망이익을 향유하지 못하게 된 수분양자들에게 채무불이행에 따른 손해배상책임을 부담하고, 그 손해액은 수분양자들이 조망이익 향수를 이유로 추가 지급한 분양대금 상당액이라고 한 사례[45]

(3) 다세대-다가구의 기망적인 표시·광고 사례

---

44) 수원지방법원 1997. 4. 11. 선고 95가합19006, 97가합5049 판결

45) 인천지방법원 2007. 11. 22. 선고 2005가합6248 판결

□ 근린생활시설을 일반주택으로 속여서 분양하는 사례

(위법행위) 상가용도로 허가를 받은 건축물(근린생활시설)에 사람이 주거하는 것
(소비자 피해) 이를 확인 못하고 입주했을 경우 구청으로부터 원상복귀명령을 받을 수 있으며, 주거를 위해 설치된 싱크대 등 취사가능시설을 철거해야 함

□ 불법확장을 고지하지 않는 사례

(위법행위) 준공허가가 난 후 확장할 수 없는 부분을 불법확장해서 집을 넓히는 경우 불법건축물로 보며, 이는 계약할 때 동의서 또는 확인서를 입주자에게 받으며 이로 인해 소비자가 책임을 지게 됨
(소비자 피해) 불법확장이 경미한 경우에는 원상복귀명령이나 이행강제금 부과가 발생되지만 확장면적이 크거나 사안이 중대할 경우 고발당할 수도 있음

(4) 다세대-다가구의 착오에 따른 분쟁

□ 분양면적 과대포장

(위법행위) 도면에서 합법적으로 확장한 발코니 면적을 실제면적으로 넓히고, 그 확장 부분을 과장되게 부풀려 표기하는 등 전용면적을 실제보다 더 크게 표기한 경우
(소비자 피해) 확장이 포함된 실제 면적은 도면을 보지 않으면 알 수가 없기 때문에 실제 눈으로 확인하지 않고 계약한 경우 소비자 과실

(5) 다세대-다가구의 사기행위

□ 계약금을 분양사에서 횡령하는 사례

(위법행위) 분양가를 낮추는 조건으로 분양실장과 건축주가 서로 다른 계좌로 계약금 이체를 요구함
(소비자 피해) 건축주 계좌로 입금하지 않고 분양실장 계좌로 입금한 경우 분양실장에 입금한 계약금은 중간에 분양실장이 사라져도 보장을 받지 못함

3) 비주거용 건축물 허위과장광고 사례

(1) 현황

|표 24| 비주거용 허위·과장광고 유형별 현황-주요문제-소비자피해-정책과제

현황	문제유형	주요 문제	소비자 피해
상가	거짓·과장 표시광고	확실하지 않은 수익률 보장	재산 상 손해를 입음
	사기행위	UP-계약서를 통해 분양가를 올리는 경우	재산 상 손해를 입음
	착오에 의한 분쟁	확정되지 않은 개발예정사업을 광고에 표기	개발예정 사업이 취소되거나 거짓·과장광고라도 소비자가 보상을 받기 어려움
오피스텔	거짓·과장 표시광고	높은 임대수익률 보장	분양대행업체의 말만 믿고 계약했으나 임대수익률이 그 절반이 불과함
		조감도, 높이, 동간 간격, 공원 규모 등 과장해서 표현	분양광고, 모델하우스 설치 등 제시된 것과 동일한 정도의 품질과 수준 등을 구비하고 있을 것으로 기대하고 계약
	사기행위	중복 분양	수많은 분쟁·인적 관계 파탄·각종 소송이 잇따르는 등 막대한 경제적 손실
		시행사 분양대금 횡령	분양대금을 환불을 요청했으나 납부계좌로 입금하지 않은 입금 및 납부는 보호받지 못함
주상복합	착오에 의한 분쟁	개발예정사업/건설가능성 광고	허위·과장 광고로 인해 비싸게 분양 받음
	거짓·과장 표시광고	분양면적 과장 광고	일부 주상복합의 경우 아파트에 비해 규제가 약하고, 관리주체가 나뉘어 갈등을 겪고 있음

(2) 문제와 피해사례

□ 상가

○ 확실하지 않은 수익률 보장

(사례) 강남의 대형복합상가에 2년간 10%의 수익률을 보장한다는 광고를 보고 2평짜리 점포를 2억에 분양받았으며 지난 2년간 매달 170만원씩 임대료가 들어왔으나 보장기간이 끝나자 바로 50만원으로 줄음

(소비자 피해) 이는 분양회사가 매월 120만원씩 2년간 부담해 왔기 때문이며, 실제 임차해 들어있던 회사가 내는 월세는 평당 25만원 수준으로 즉 1억 7천만 원 주고 월세 50만원 나오는 상가를 분양받음 셈(재산세, 건보료, 대출 이자 등을 따지면 한 달에 10만 원 이상 적자)

(위법성 판단) B회사는 A씨가 고가의 차임지급 약정으로 인해 착오에 빠져 점포를 구

매하려는 것임을 알고 있는 이상 신의성실의 원칙에 따라 추가 지급되는 차임은 B 회사의 자금으로 지급되는 것임을 알려줬어야 할 법률상 의무가 있다고 봄

(판결) 본 추가지급 차임이 B회사 자금으로 지급된 것을 알려주지 않은 행위는 신의성실의 의무에 비춰 비난받기 충분하고 부작위에 의한 기망행위에 해당한다고 보아 A씨에게 계약금을 반환하라고 판결함[46]

○ UP-계약서를 통해 월세를 부풀여 분양가를 올리는 경우(선임대 후분양)

(사례) 수지에 있는 도시형 생활주택에 현재 임차인이 보증금 1000만원 월세60만원에 살고 있어 P씨는 수익률이 연 7%가 넘어 1억 1000만 원에 서둘러 계약했으나 나중에 알고 보니 주변 시세가 40만원에 불과했음(현 임차인은 보증금이 500만원이고 나머지 보증금은 월세 40만원에 20만원씩 얹어서 2년 동안 나누어 내는 조건이었음)

(소비자 피해) P씨는 계약 후 분양업자에게 속았다는 사실을 깨달았으며 P씨는 분양회사를 상대로 책임을 물을 수 있으나 해결이 쉽지는 않음[47]

○ 확정되지 않은 개발예정사업을 광고에 표기

(사례) 아파트 단지 내 상업용 필지를 대형할인매장 부지로 변경을 검토해 달라는 요청을 받고 아직 시당국의 승인이 나지 않은 상태에서 대형할인매장 부지라고 광고한 행위[48]

□ 오피스텔

○ 높은 임대수익률 보장이라는 허위·과장광고

(사례) 오피스텔 분양을 건축주가 분양대행업체에 맡겼고, 분양대행업체는 실제보다 훨씬 높은 임대수익을 올릴 수 있다고 수분양자들을 현혹함

(소비자 피해) 분양대행업체 말을 믿고 오피스텔을 분양받은 수분양자들은 나중에 확인해보니 주변 시세는 그 절반에 불과하여 임대수익률이 턱없이 낮았음

(판결) 이에 상가(오피스텔) 기대수익에 관하여 기망을 하였음을 이유로 사기로 인해 계약을 취소하라는 청구를 하여 법원은 계약금 전액을 돌려주라고 판결[49]

---

46) 서울서부지법 2015. 8. 24. 선고 2014가단204478 판결
47) "세상에 공짜 점심은 없다", 세계일보, 2014.02.13.
48) 대법원 2010.08.26. 선고 2009다67979 판결
49) 인천지법원 2014가합3678 판결

○ 조감도, 높이, 동간 간격, 공원 규모 등 과장해서 표현

(사례) 오피스텔을 광고할 때, 주변의 다른 건물들에 비하여 월등히 크고 높을 뿐만 아니라 충분한 간격을 유지한 채 건축되어 있어서 일조와 조망이 탁월해 보이는 조감도를 신문과 팸플릿 등에 실어 광고

(위법여부1) 수분양자에게 분양계약 체결여부에 영향을 미치는 중요한 사실에 관하여 신의성실의 원칙상 정확하고 충분한 정보를 수분양자에게 고지할 의무가 있음

(위법여부2) 사전 분양을 하는 경우 분양광고, 모델하우스 설치 등 제시된 것과 동일한 정도의 품질과 수준 등을 구비하고 있음을 명시적, 묵시적을 보증한 것으로 이와 같은 보증을 신뢰하여 분양계약을 체결한 것으로 보아야 할 것

(판결) 피고는 원고들로부터 지급받은 계약금을 부당이득으로서 원고들에게 반환할 의무가 있고, 기망행위로 인하여 이익을 얻은 것으로 악의의 수익자로 보고 이익에 이자를 붙여 반환하여야 할 것[50]

○ 중복 분양

(사례) 광주 서구 농성동에 신축한 482가구 규모 오피스텔 시행사 대표가 자금난으로 공사가 중단되자 계약해지·미분양 물량을 532명에게 중복 분양해 363억원 상당을 가로챔

* 전체 482가구 중 80%가량을 정상 분양한 뒤 계약해지나 미분양 물량을 정상가보다 절반 가량 낮은 가격으로 내놓아 투자자들을 끌어 모음

(소비자 피해) 피해자들은 막대한 경제적 손실을 보았고 아직까지 피해 복구가 이루어지지 않았으며, 부동산 시장의 경제질서가 교란되고 사후에도 수많은 분쟁·인적 관계 파탄·각종 소송이 잇따르는 등 피해규모가 큼[51]

○ 시행사 분양대금 횡령

(사례) 오피스텔을 분양받는 과정에서 잔금까지 모두 치렀지만 시행자가 기 분양자가 낸 분양대금 전부를 신탁계좌에 넣지 않고 다른 곳에 써버리면서 소유권을 회수할 수밖에 없는 상황이 발생

(소비자 피해) 피해자들은 신탁사에 분양대금을 환불해 달라고 요청하고 있으나 신탁

50) 서울남부지방법원 2005가합6359 판결

51) "오피스텔 중복 분양사기 시행사 대표 징역 14년", SBS뉴스, 17.05.22

사는 분양계약서상에 '분양대금을 신탁사 명의의 지정된 계자로 입금해야 하며 납부계좌로 입금하지 않은 다른 형태의 입금 및 납부는 효력이 없다'는 조항을 들어 분양대금 반환요구에 응하지 않고 있는 실정[52]

□ 주상복합

○ 개발예정사업/건설가능성을 부풀려 광고

(사례 1) 광진구 소재 주상복합아파트 분양 당시 1)역에서 위 주상복합아파트 지하까지 지하아케이드가 곧 설치될 것처럼 광고, 2)외벽 내부선이 아닌 중심선을 기준으로 전용면적에 포함시켜 공급면적을 부풀여 표시하는 등 허위·과장 광고로 인해 손해배상청구

(판결) 판결은 기각되었음

(의의) 아파트 분양 광고시 지하철역, 기차역, 지하아케이드 등 사회기반시설의 설치가능성을 부풀려 광고할 경우 허위·과장 광고에 해당한다고 판단한 데 의의가 있음[53]

(사례 2) 청주시 대농지구 초고층 주상복합아파트가 분양될 당시 시행사는 아파트 주변에 통합청사와 백화점이 들어서고, 주상복합 아파트의 2차 분양도 이뤄진다고 광고해 주민들은 주변보다 3.3㎡당 200만 원 이상 비싸게 주고 아파트를 분양받음

(소비자 피해) 분양 이후 2년이 지나도록 사업에 진척이 없어 인프라를 누릴 수 없는 등 당시 시행사들의 광고가 허위·과장 되었다고 주장

(판결) 이에 청주지방법원은 잔금을 완납한 원고에게 분양가의 10%씩 모두 지급하라고 승소 판결함[54]

○ 분양면적 과장광고

(사례) 주상복합아파트 대부분이 분양면적에 주차장 면적을 포함시켜 광고하여 실제 31.1평형 아파트를 주차장면적을 포함시켜 33평으로 광고

(소비자 피해) 주상복합아파트는 건축법의 적용을 받기 때문에 주택법의 적용을 받는 아파트에 비해 규제가 비교적 약한 편(개정전) 현재는 150가구 이상 주택법의 관리주체인 입주자대표회의가 주상복합 관리주체가 될 수 있으나 일부 주상복합의 경우 관리주체가 나뉘어 갈등을 겪고 있음[55]

---

52) "잔금 다 치뤘는데"... 오피스텔 분양사기 '주의보', MK뉴스 16.04.06

53) '아파트 허위·과장광고'거액 보상, KBS뉴스, 12.02.22

54) "지웰시티 시행사 계약금 120억 반환하라", 중부매일, 14.02.04

55) "주상복합아파트 허위 과장 광고 적발", KBS뉴스, 03.08.28, "집합건물법 주택법 충돌.. 주상복합 관리주체 둘로 쪼개져 갈등", 한국경제 15.06.04

4) 공정거래위원회의 부동산 분양 관련 주요 조치

□ 분양관련 부당광고 주요 유형(공정거래위원회)

○ 공정거래위원회에 따르면 분양관련 부당광고는 교통·거리, 공원, 인근 도시 인접성 등의 물리적 사항, 분양가격 등 가격 사항, 면적 등 분양 조건과 관련한 사항 등으로 주요 유형은 표와 같음

|표 25| 부동산 분양관련 부당광고 주요유형과 사례

주요유형	사례
교통·거리가 실제보다 가까운 것처럼 허위광고	단지에서 10분 거리로 OO학교가 근접(실제는 승용차로 10분 거리, 대중교통 이용 시 30분 이상 소요)
공원이 조성되는 것처럼 광고	단지 뒤에 대규모 공원 조성
신도시 지역에 포함되어 있는 것처럼 허위광고	화성신도시의 300만평에 포함
초고속 인터넷 환경을 구축한 아파트인 것처럼 허위광고	정보통신 1등급 인증 아파트
분양 후 아파트 가격 상승률을 과도하게 허위·과장광고	분양가 대비 상승률 170% 예상, 시세차익 3.3㎡당 약 200 ~ 400만원 등
분양이 마감되었거나 마감이 임박한 것처럼 허위광고	OO평형 마감, OO평형 마감임박 등
미분양 아파트를 분양하면서 회사보유분을 특별히 분양하는 것처럼 허위광고	회사보유분 일부세대 한정분양, 회사보유분 특별분양 등
실사용면적 또는 전용면적이 실제보다 넓은 것처럼 허위광고	+8평 와이드 설계, 전용공간 4평을 더 드립니다 등
모든 세대에 세제혜택이 가능한 것처럼 허위광고	취득세, 등록세 50% 감면 등
거래조건에 대하여 허위광고	중도금 60% 무이자 융자 등

자료: 공정거래위원회 뉴스 보도/해명 생활법령정보. http://easylaw.go.kr/CSP/CnpClsMain.laf?csmSeq=549&ccfNo=2&cciNo=2&cnpClsNo=1 [2017년 10월 25일 검색]

|표 26| 부동산 분양 관련 현황-문제-시정조치(공정거래위원회 조치)

현황	주요문제	공정위 시정조치
공정위 불공정 약관시정 사례	수익형 부동산을 분양하며 수익률을 부풀리거나 안정적 확정수익을 보장하는 경우	부당광고한 사업자에 시정명령과 과징금 2억 7,700만 원 부과 및 검찰고발
		거짓·과장, 기만적 광고를 한 21개 분양사업자에 대해 시정조치(시정명령, 공표명령, 경고 등)
	기획부동산을 분양하며 부당한 광고횡의를 하는 경우	허위·과장 광고를 한 토지분양 사업자 9개에 대해 시정조치
		토지·상가 등의 분양 및 임대 표시·광고에 관한 심사지침 개정
	분양물(주변환경, 임대실적 등)에 대한 허위·과장 광고를 하는 경우	허위·과장 광고, 기만적 행위를 한 12개 분양사업자에 대해서는 시정조치
		허위·과장 광고, 기만적 행위를 한 3개 사업자에 대해서는 총 5,500만 원 과징금 부과

(1) 현황

□ 부동산 관련 불공정약관 시정 실적(공정거래위원회)

○ 공정거래위원회의 업종별 불공정약관 시정조치 현황 중 부동산 업종이 차지하는 비율은 8.0%임

|표 27| 부동산 관련 불공정약관 시정조치 실적

연도	2010	2011	2012	2013	2014	2015	계	비율(%)
부동산	17	18	21	11	15	18	100	8.0
금융	18	7	14	46	47	38	170	13.5
도소매업	10	10	16	17	31	75	159	12.7
서비스업	120	159	64	155	172	157	827	65.8
계	**165**	**197**	**115**	**229**	**265**	**288**	**1,256**	**100**

자료: 공정거래위원회. 2016년판 공정거래백서: 375.

□ 부동산 분양관련 거짓·과장 광고유형 (공정거래위원회)

○ 공정거래위원회에 따른[56] 대표적인 부동산 분양관련 거짓·과장 광고유형임

- 부동산 분양 광고와 관련한 유형은 수익률, 분양가격, 비용과 관련하여 객관적 근거를 제시하지 않은 광고, 불확실한 상황을 확정적인 것처럼 하는 광고, 과도한 표현을 하는 광고 등으로 구분됨

56) 공정거래위원회. 2015년판 공정거래백서.

|표 28| 공정위의 부동산 분양관련 거짓·과장 광고유형과 사례

부동산 분양 광고유형	사례
수익률을 부풀리거나 확정수익 보장기간을 밝히지 않고 광고	“연수익률 14.8%”, “년 수익률 20%” “수익률 10%~” “연 8%의 안정적인 수익+α수익” “실질적인 수익률이약 9%대에 이른다” “8천만원 투자로 월 80만원 수익 예상” 등
객관적인 근거 없이 최상급 표현을 사용하거나 막연히 높은 가치가 보장되는 것처럼 분양물의 가치를 부풀려 광고	“주변상가 대비 최저 분양가” “국내 최초, 최대 규모, 키즈 파크” “신촌이대 고수익 특급상가, 임대수요 최고, 임대수익 최고”, “국내 첫 기업형 임대관리 서비스 도입”
분양가가 저렴하거나 적은 비용만으로 투자가 가능한 것처럼 광고	“강남 1억에 2채”, “900만원대로 만나는 강남 마지막 오피스텔”, “삼성타운 상권 앞 1층 상가를 1천만~3천만원대에 잡을 수 있는 마지막 기회” 등
객관적 근거 없이 임대수요를 확보하고 있는 것처럼 광고하거나 공실 부담이 전혀 없는 것처럼 광고	“12만여명의 임대수요 확보” “1만2천여명의 임대수요” 등
건축물 용도를 허가 받은 용도와 다르게 거짓으로 광고하는 행위	“일산 화정역의 단 하나뿐인 호텔식 오피스텔” (사무소를 오피스텔로 광고)
고객 유인효과가 큰 명품브랜드나 유명 패밀리레스토랑의 입점이 확정된 것처럼 거짓으로 광고	“국내/해외 명품브랜드 임대확정 5년” “베니건스 임대확정”

자료: 공정거래위원회. 2015년판 공정거래백서: 340.

(2) 문제와 공정위 시정조치

□ 수익형 부동산[57]을 분양하며 수익률을 부풀리거나 안정적 확정수익을 보장한다는 사례

○ 상가 분양업체의 거짓·과장 광고(조치: 2015년 9월)

- 사업자 A는 책자, 인터넷 블로그, 신문 등을 통해 아울렛 분양광고를 하면서 실제로는 ‘120개 유명업체와 입점계약’을 체결한 사실과 장기임차인이 미리 확보된 사실이 전혀 없음에도, 장기임차인이 미리 확보되어 공실 발생에 대한 위험부담 없이 안정적인 수익을 올릴 수 있는 것처럼 광고함
- 공정위는 이와 같은 행위가 표시광고법 제3조 제1항의 거짓·과장 광고에 해당하는 것으로 판단하고, A에 시정명령과 과징금 2억7,700만 원을 부과하고 검찰에 고발함

57) 수익형부동산은 주택이나 토지를 제외하여 상가나 오피스텔 등 주기적으로 수익(월세 등)을 얻을 수 있는 부동산임

○ 수익형 부동산의 분양사업자의 부당·광고행위(조치: 2015년 1월)

- 저금리 기조 속에 고정적인 임대수익 목적의 수익형 부동산에 관심이 높아지면서 '분양가', '수익률', '임대수요' 등과 관련하여 부당한 광고행위가 증가함
- 소비자 피해가 우려된 공정위는 수익형 부동산을 분양하면서 거짓·과장, 기만적인 광고를 한 21개 분양사업자를 적발하여 시정조치(시정명령, 공표명령, 경고 등)함

○ 수익형 부동산 부당 표시·광고(조치: 2014년 12월)

- 객관적이고 구체적 근거 없이 수익률을 임의로 산출하여 부풀려 광고하거나 임대수익 보장기간이 단기간임에도 장기간 확정수익이 보장되는 것처럼 광고
- 사업자가 제시하는 수익률은 환불받는 세금은 분양가에서 차감하고, 납부해야 하는 세금은 분양가에 포함하지 않은 채 계산하는 경우가 많아 공정위는 이에 소비자는 수익률세금까지 꼼꼼히 따져봐야 함을 경고하며, 피해주의보를 발령함

□ 기획 부동산[58]을 분양하며 거짓·과장 광고행위를 하는 경우

○ 토지분양 관련 사업자의 부당한 광고행위(조치: 2008년 7월)

- 분양대상 토지 인근의 개발계획 등에 관하여 사실과 다르게 허위·과장 광고를 하고, 중요한 표시·광고사항 고시를 위반한 경우
- 공정위는 토지분양 사업자 9개에 대하여 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 부당 표시·광고를 한 것으로 판단하고 시정조치함
- 주요 부당 표시·광고 유형은 ① 리조트·물류단지·레저타운·인터체인지 등의 건설 계획이 없거나 내부 검토 단계임에도 불구하고 마치 존재하거나 확정된 것처럼 허위·과장 광고, ② 분양대상 토지가 임야임에도 불구하고 마치 평야지대의 토지를 분양하는 것처럼 허위 광고, ③ 분양대상 토지의 대부분은 전원주택의 건축이 불가능함에도 불구하고 모두 가능한 토지인 것처럼 허위 광고, ④ 분양대상 토지에서의 택지식 분할은 허용되지 않고 있음에도 불구하고 분할도를 광고에 게재하여 분할이 이루어진 것처럼 허위로 광고 등임

58) 기획부동산은 개발가능성이 적은 토지를 매수한 후 이를 소비자들에게 고가로 분양하여 이득을 취하는 부동산임

○ 토지·상가 등의 분양 및 임대 표시·광고에 관한 심사지침(개정: 2013년)

- 기획부동산으로 인한 소비자피해가 급증하면서 공정위는 기획부동산 관련 부당 표시·광고 유형 4가지를 규정하고 사례를 제시하고 심사지침을 개정함
- 토지 분양 관련 부당 광고 유형은 ① 토지의 분할허가를 받지 않았거나 허가 가능 여부가 불분명함에도 불구하고 분할이 가능한 것처럼 표시·광고하는 행위, ② 토지 등의 주소를 정확히 표시하지 않아 실제보다 우량 또는 유리한 것처럼 표시·광고하는 행위, ③ 개발가능성이 없거나 확정되지 않은 개발계획을 확정된 것처럼 표시·광고하는 행위, ④ 아무런 객관적·구체적 근거 없이 확정적 투자수익이 가능한 것처럼 표시·광고하는 행위 등임

□ 주변환경, 임대실적 등 분양물에 대한 허위·과장, 기만적 광고

○ 부동산 분양사업자의 부당한 광고행위(조치: 2010년 6월)

- 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 부당광고를 한 경우
- 공정위는 아파트, 오피스텔, 상가 등을 분양하면서, 허위·과장의 광고, 기만적인 광고 행위를 했다고 판단하여 12개 분양사업자에 대해서는 시정조치를 내리고, 3개 사업자는 총 5,500만 원의 과징금을 부과함

○ 분양물에 대한 허위·과장 광고의 주요 유형은 ① 분양물의 확정 수익 보장기간, 프리미엄을 허위·과장 및 기만적으로 광고, ② 수도권광역급행철도 건설사업을 허위·과장하여 광고, ③ 아파트 전실, 단지시설, 방향 등을 허위·과장하여 광고, ④ 분양물의 주변 환경을 허위·과장하여 광고, ⑤ 분양물의 임대실적을 허위·과장 및 기만적으로 광고 등임

(3) 공정위 시정조치의 의의

□ 수익형 부동산에 대한 시정조치와 과징금, 검찰 고발

- 저금리 기조와 맞물려 수익형 부동산에 대한 관심이 급증하자 공정위는 시정명령과 과징금 , 검찰고발 등을 통해 소비자에게 경각심을 주고자 함
- 또한 소비자에게 수익률 세금까지 꼼꼼히 따질 것을 경고하며 피해주의보를 발령

□ 기획 부동산에 대해 시정조치와 분양 및 임대 표시·광고에 관한 심사지침을 개정

- 공정위가 부당 표시·광고로 판단한 주요 유형을 제시함으로써 일반 소비자들에게 토지분양광고의 실상을 정확히 알려 주고, 허위·과장 광고로 인한 소비자의 피해를 사전에 예방이 가능함
- 토지·상가 등의 분양 및 임대 표시·광고에 관한 심사지침을 개정하여 토지분양사업자들의 허위·과장 광고행위를 억제하고, 토지분양시장에서 올바른 분양광고행위가 이루어질 수 있는 계기 마련

□ 분양물의 허위·과장광고에 대한 경각심 제고

- 소비자를 속이거나 잘못 알게 할 우려가 있는 부당광고에 대한 주요 유형사례를 일반 소비자들에게 공개하여 부동산 분양광고의 실상을 알려줌
- 몇몇 사업자에 시정조치 및 과징금을 부과하여 소비자의 피해를 사전예방하고 올바른 분양광고가 이루어질 수 있는 계기 마련함

□ 온라인 상 허위·과장 광고에 대해 시정조치 및 권고

- 공정위는 소비자의 피해예방을 위해 인터넷 부동산 허위매물을 직접 게재한 공인중개사업자 뿐 아니라 부동산 포털사이트에도 책임을 물었음
- 부동산 허위매물 근절을 위해 공인중개사업자, 부동산정보제공업체, 관련부처가 수차례 간담회 등을 통해 업계 및 시장의 자율적 방법으로 매물정보 제공시스템이 개선될 수 있는 계기를 마련함

5) 기획-분양단계에서 소비자 보호를 위한 정책 과제

1) 표시광고법 vs 건축물분양법

○ 중요한 표시·광고 사항 고시(공정거래위원회)에서 건축물 분양 업종의 적용 범위를 “건축물을 분양하는 사업자”로 규정하고 있으며, 주택법에 따른 공동주택 분양 사업자와 건축물분양법에 따른 건축물 분양 사업자를 제외하고 있음

- 즉 현행 제도에 따라 바닥면적 3,000㎡이상인 건축물과 30실 이상의 오피스텔은 건축물분양법에 적용을 받게 되고, 바닥면적 3,000㎡미만인 건축물과 30실미만의 오피스텔의 표시광고는 표시광고법에 규정됨

○ 표시광고법은 상품의 종류별로 구분하여 수익률 산출 등 광고예시를 규정하는 일반법임
  - 일반 상품과 달리 부동산은 지역성, 고가성, 정보의 비대칭성이 강한 상품으로 특히 신규 부동산 분양 상품의 경우 소비자 보호를 위한 체계적이고 실질적인 규정이 필요하므로 일반 상품의 광고로 규정하기 어려움
  - 부동산의 표시·광고와 관련하여 공인중개사법에서는 개업공인중개사의 명칭과 중개대상물의 표시·광고에 관한 사항으로 규정(개업공인중개사의 성명 표기, 중개대상물의 표시·광고, 공인중개사가 아닌 자의 표시·광고에 대한 규제 등)으로 부동산 분양 광고와 관련한 직접적인 소비자 보호 규정으로 보기 어려움

○ 현재 부동산(건축물) 분양과 관련하여 중요한 표시·광고 사항 고시와 건축물 분양법에 따라 이원적 제도로 운영하고 있는데, 현행의 이원적 운영을 유지하는 방안, 중요한 표시·광고 사항 고시에 따라 통합 운영하는 방안, 이원적 운영을 하되 건축물 분양법 시행령에 '부동산 분양 광고'에 관련 조항을 개정하는 방안을 고려해 볼 수 있음

|표 29| 표시광고법와 건축물분양법 처벌 등의 비교

구분	표시광고법(중요한 표시·광고사항 고시)	건축물분양법
적용범위	●건축물을 분양하는 사업자 (공동주택 분양사업자와 건축물분양법을 대상으로 하는 건축물 분양사업자는 제외)	●적용 건축물 1. 오피스텔로서 30실 이상 2. 주택 외 용도로 쓰이는 바닥면적이 3,000㎡ 이상 3. 주택 외의 시설과 주택을 동일 건축물로 짓는 건축물 중 주택 외의 용도로 쓰이는 바닥면적의 합계가 3,000㎡이상인 건축물 4. 바닥면적 합계가 3,000㎡ 이상으로 임대 후 분양전환 조건으로 임대
시정조치	1. 해당 위반행위 중지 2. 시정명령 받은 사실 공표 3. 정정광고	1. 분양사업자의 광고내용이 신고 내용과 다른 경우 시정명령을 정보통신망에 공표 2. 시정명령 10일 이내에 명령받은 내용과 정정 사항을 공표 3. 분양받을 자와 받은 자에게도 공표내용을 알려야 함
과징금	– 매출액의 2% 초과하지 않는 범위에서 과징금 부과 – 사업자인 경우 5억원을 초과하지 않는 범위에서 과징금 부과	
벌칙	– 2년 이하의 징역 혹은 1억 5천만 원 이하의 벌금	– 3년 이하의 징역 또는 3억원 이하의 벌금 (분양 미신고, 거짓·부정 분양신고) – 1년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금
과태료	– 사업자의 경우 1억 원 이하의 과태료 (시정명령 따르지 않는 경우는 3천만 원 이하) – 그 밖 이해관계인들은 1천만 원 이하의 과태료	– 1억 원 이하의 과태료 부과

2) 부동산 분양 분쟁 조정을 위한 소비자 보호 전담 기구 마련

○ 부동산을 매개로 수요와 공급에 따라 형성되는 부동산시장에서 부동산 소비자는 분쟁이나 갈등이 발생하였을 때 부동산 생산단계별 또는 부동산 종류별로 다양한 법률과 제도, 기구에 의해 규정을 받고 있는 실정임

○ 부동산 분양 허위·과장 광고와 관련한 소비자 분쟁을 조정하기 위한 전담 기구 설치 방안 검토 논의

3) 분양사기 관련 처벌강화 및 관리·감독 체계수립

○ 부동산 분양 사기 업체나 개인에 대해 형법상 사기죄에 준하는 처벌 규정을 마련하는 등 강력한 처벌 강화

- 국토부가 부동산을 주 사업으로 하는 방문판매업자(주로 기획부동산)등을 관리·감독

○ 분양관련 피해예방을 위해 분양 계약 시 사전점검 소비자 체크리스트 발간

- 분양계약 시 분양광고 내용을 반영하고, 분양광고 가이드라인을 제시
- 분양 계약 시 계약 상 광고내용이 자동으로 조항에 편입될 수 있도록 하는 방안 검토

○ 분양정보제공 시스템 구축

- 이중계약이나 분양대금 횡령 등을 실시간으로 검색 가능한 시스템 구축
- 분양사업자는 분양관련 정보를 등록하고, 분양 받고자 하는 소비자는 정보를 얻을 수 있는 시스템
- 해당 시스템에서 분양업체를 등록, 가능하게 하는 등 업체관리도 병행

○ 분양관련 주요사항 고지 및 가이드라인 의무화

- 주요사항 고지나 가이드라인 의무화와 더불어 대국민 홍보나 매체를 활용한 인식개선이 필요
- 가이드라인을 통해 소비자가 알아야 할 정보습득이 가능하며, 계약 시 필수 조항으로 넣도록 하는 방법

2. 중개-거래단계

1) 부동산 중개·거래 현황과 분쟁

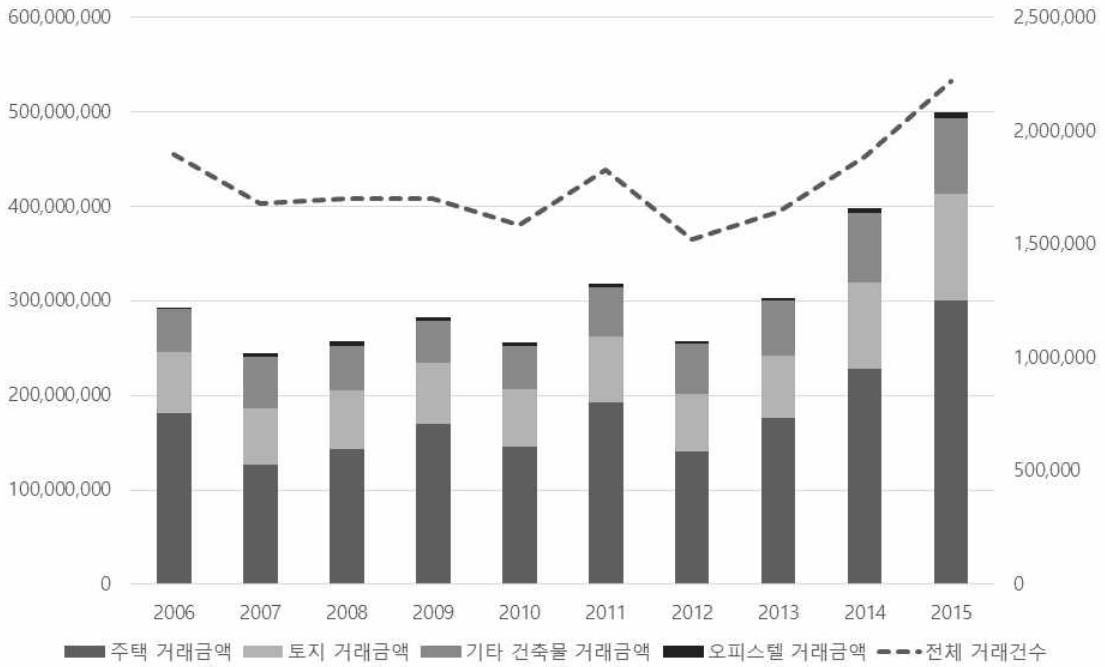
(1) 부동산 거래 일반현황

○ 부동산 거래규모는 부동산 실거래가 신고 자료를 기준(2015년)으로 매매시장과 임대차 시장으로 나누어 볼 수 있음

○ 전체 부동산 매매 거래 규모는 경기의 영향을 받아 변동이 있으나 최근 3년 간 증가 추세에 있음

- 부동산 유형별로 살펴보면 주택 거래가 2006년부터 2015년까지 연평균 약 180조 원, 93만 건으로 거래금액과 건수에서 대부분을 차지하고 있음

|그림 4| 부동산 매매 거래규모 추이



자료: 국토교통부. 2015. 부동산 실거래가 신고자료.

|표 30| 부동산 매매 거래규모 추이

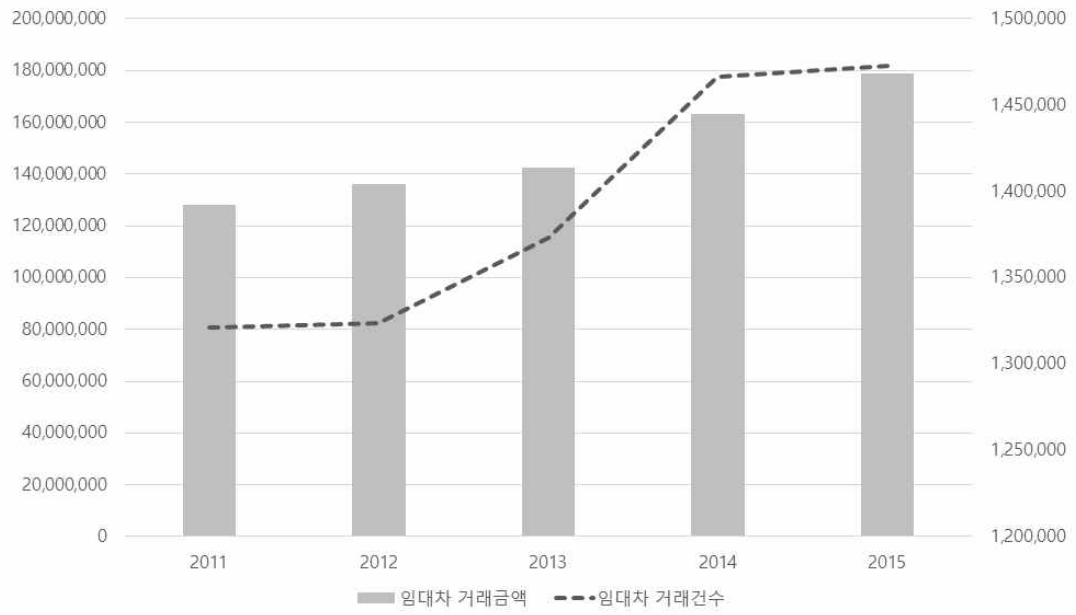
구분	소계		주택 (분양권거래제외)		오피스텔 (전용면적85㎡이하)		기타 건축물		토지	
	거래금액 (백만)	거래 건수	거래금액 (백만)	거래 건수	거래금액 (백만)	거래 건수	거래금액 (백만)	거래 건수	거래금액 (백만)	거래 건수
2006	293,250,324	1,898,960	181,108,708	1,082,453	2,214,622	23,517	44,461,714	98,201	65,465,280	694,789
2007	244,548,891	1,682,170	126,305,018	867,933	3,507,167	36,335	54,983,047	109,636	59,753,658	668,266
2008	256,916,704	1,702,289	143,600,457	893,791	4,232,546	41,504	46,996,373	100,349	62,087,328	666,645
2009	283,294,262	1,699,577	170,491,708	870,370	3,870,728	38,089	44,250,471	99,919	64,681,356	691,199
2010	255,858,434	1,584,086	145,945,272	799,864	4,060,439	38,730	45,239,488	100,910	60,613,235	644,582
2011	318,800,599	1,827,202	192,410,885	981,304	4,338,536	37,150	51,859,573	123,879	70,191,604	684,869
2012	257,767,735	1,523,304	140,775,671	735,414	3,212,075	27,997	52,523,777	114,136	61,256,212	645,757
2013	303,208,394	1,643,184	176,413,410	851,850	3,139,371	26,748	57,837,180	117,453	65,818,433	647,133
2014	397,518,384	1,887,296	228,668,830	1,005,173	4,045,999	33,931	73,912,962	132,590	90,890,592	715,602
2015	499,650,058	2,217,974	300,817,176	1,193,691	5,907,762	45,383	80,950,062	147,910	111,975,057	830,990
평균	311,081,378	1,766,604	180,653,714	928,184	3,852,925	34,938	55,301,465	114,498	71,273,275	688,983

자료: 국토교통부. 2015. 부동산 실거래가 신고자료.

○ 전체 부동산 임대차 거래 규모는 2011년 이후 계속해서 증가 추세에 있음

– 부동산 유형별로 살펴보면 주택 거래가 금액과 건수에서 월등히 높지만, 최근 오피스텔의 임대차 거래가 빠르게 증가하고 있음

|그림 0| 부동산 임대차 거래규모 추이



자료: 국토교통부. 2015. 부동산 실거래가 신고자료.

|표 31| 부동산 임대차 거래규모 추이

구분	소계		주택		오피스텔 (전용면적 85㎡이하)		오피스텔 (전용면적 85㎡ 이상)	
	거래금액 (백만)	거래 건수	거래금액(백만)	거래 건수	거래금액 (백만)	거래 건수	거래금액 (백만)	거래 건수
2011	128,226,237	1,321,242	125,304,720	1,284,602	2,243,256	32,871	678,261	3,769
2012	135,990,536	1,323,827	132,844,487	1,286,038	2,467,575	33,863	678,475	3,926
2013	142,433,899	1,373,172	138,613,566	1,327,822	3,111,668	41,558	708,665	3,792
2014	163,222,668	1,466,566	158,400,672	1,409,920	4,059,328	53,040	762,669	3,606
2015	178,889,853	1,472,398	172,948,979	1,407,012	5,098,007	61,913	842,866	3,473
평균	**149,752,639**	**1,391,441**	**145,622,485**	**1,343,079**	**3,395,967**	**44,649**	**734,187**	**3,713**

주: 임대차 거래금액은 보증금+월차임×100으로 합산함. 단, 합산한 금액이 5천만 원 미만인 경우에는 보증금+월차임 ×70으로 합산함

자료: 부동산 실거래가 신고자료(2015), 국토교통부

(2) 공인중개사를 통한 부동산 중개거래 현황

○ 부동산 실거래가 신고자료(2015년 기준)에 의하면 전체 부동산 매매거래 건수인 약 220만 건 중 공인중개사 신고건수는 약 97만 건으로 전체의 약 44% 수준

- 2006년부터 2015년까지 실거래가 거래 기준 전체 부동산 거래의 약 177만 건 중 공인중개사 신고는 60만 5천여 건으로 연평균 약 33.8% 수준
- 전반적으로 전체 거래 중 공인중개사를 통한 거래 비중은 증가하는 추세

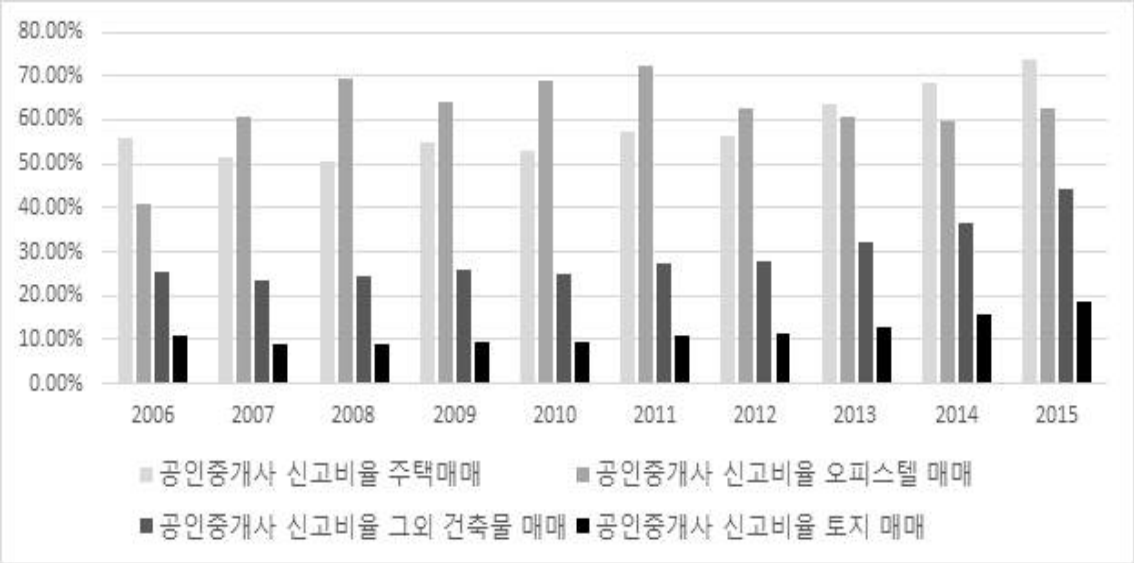
|표 32| 공인중개사를 통한 부동산 매매 중개거래 신고 현황

(단위: 건)

구분	전체		
	총 신고건수	공인중개사 신고건수	공인중개사 신고비율
2006	1,898,960	637,576	33.58%
2007	1,682,170	494,063	29.37%
2008	1,702,289	504,546	29.64%
2009	1,699,577	526,808	31.00%
2010	1,584,086	474,117	29.93%
2011	1,827,202	623,363	34.12%
2012	1,523,304	464,394	30.49%
2013	1,643,184	596,126	36.28%
2014	1,887,296	756,325	40.07%
2015	2,217,974	974,673	43.94%
(평균)	1,766,604	605,199	(33.8%)

자료: 국토교통부. 실거래가신고시스템(RTMS)

|그림 6| 부동산 유형별 매매거래 공인중개사 신고 비중 추이



○ 부동산 유형별 전체 거래 중 공인중개사 신고건수 비율은 최근 10년 간(2015년 기준) 전용면적 85㎡이하 오피스텔이 62.2%로 가장 높았으며, 다음으로 주택 58.5%, 그 외 건축물과 토지 매매는 각각 29.29%, 11.17% 이었음

|표 33| 부동산 매매거래 중 공인중개사 신고 건수와 비중 추이(유형별)

구분	총 신고건수			
	주택매매	오피스텔 매매	그외 건축물 매매	토지 매매
2006	1,082,453	23,517	98,201	694,789
2007	867,933	36,335	109,636	668,266
2008	893,791	41,504	100,349	666,645
2009	870,370	38,089	99,919	691,199
2010	799,864	38,730	100,910	644,582
2011	981,304	37,150	123,879	684,869
2012	735,414	27,997	114,136	645,757
2013	851,850	26,748	117,453	647,133
2014	1,005,173	33,931	132,590	715,602
2015	1,193,691	45,383	147,910	830,990
(평균)	928,184	34,938	114,498	688,983

구분	공인중개사 신고건수			
	주택매매	오피스텔 매매	그외 건축물 매매	토지 매매
2006	603,258	9,591	24,727	76,786
2007	445,951	22,117	25,995	60,476
2008	451,183	28,729	24,634	58,805
2009	476,367	24,506	25,935	64,023
2010	422,245	26,645	25,227	61,924
2011	562,851	26,833	33,679	76,087
2012	414,961	17,505	31,928	74,970
2013	542,000	16,240	37,886	83,875
2014	687,640	20,190	48,495	113,542
2015	880,559	28,412	65,702	153,482
(평균)	548,702	22,077	34,421	82,397
구분	공인중개사 신고비율			
	주택매매	오피스텔 매매	그외 건축물 매매	토지 매매
2006	55.70%	40.80%	25.20%	11.10%
2007	51.40%	60.90%	23.70%	9.10%
2008	50.50%	69.20%	24.50%	8.80%
2009	54.70%	64.30%	26.00%	9.30%
2010	52.80%	68.80%	25.00%	9.60%
2011	57.40%	72.20%	27.20%	11.10%
2012	56.40%	62.50%	28.00%	11.60%
2013	63.60%	60.70%	32.30%	13.00%
2014	68.40%	59.50%	36.60%	15.90%
2015	73.89%	62.60%	44.40%	18.50%
(평균)	58.48%	62.15%	29.29%	11.80%

자료: 국토교통부. 실거래가신고시스템(RTMS)

(3) 부동산 거래관련 민형사상 분쟁현황

○ 부동산관련 민형사상 건수를 살펴보면, 민사사건의 건수는 줄고 있는 추세이지만 형사사건의 건수는 증가하는 추세에 있음

– 대검찰청 사법연감에 의하면 2001년부터 2016년 동안 평균적으로 부동산 관련 민사상 사건은 22,939건, 형사상 사건은 3,993건, 민형사상 분쟁건수는 26,931건임

|그림 7| 부동산 관련 민·형사상 분쟁 추이(2001-2015)

|표 34| 부동산 관련 민형사상 사건 규모(2011-2015)

(단위: 건)

연도			**민사** 사건 중 부동산 부문 (A+B)	**형사** 사건 중 부동산 사기 (C)	**민형사상** 부동산관련 사건 (A+B+C)
	부동산소유권 (A)	임대차보증금 (B)			
2001년	11,279	7,374	18,653	2,730	21,383
2002년	11,854	5,108	16,962	2,248	19,210
2003년	14,052	6,119	20,171	11,603	31,774
2004년	14,965	8,848	23,813	299	24,112
2005년	17,153	10,764	27,917	2,547	30,464
2006년	19,008	8,156	27,164	3,193	30,357
2007년	20,039	5,559	25,598	4,475	30,073
2008년	18,742	5,148	23,890	4,455	28,345
2009년	19,822	7,743	27,565	4,801	32,366
2010년	18,328	7,015	25,343	3,335	28,678
2011년	17,011	5,712	22,723	1,193	23,916
2012년	15,561	6,478	22,039	4,595	26,634
2013년	15,208	7,506	22,714	4,243	26,957
2014년	14,661	7,012	21,673	4,311	25,984
2015년	15,334	5,537	20,871	4,845	25,716

2016년	15,326	4,595	19,921	5,012	24,933
연평균	16,201	6,939	**22,939**	**3,993**	**26,931**

자료: 법원행정처. 사법연감 각년도; 대검찰청. 범죄백서 각년도.
주: 1) 민사사건 각 연도의 상고심, 항소심, 제1심의 접수 합계임
2) 제1심 민사 본안사건 발생 건수이므로 요건 불비로 소송이 각하된 사건을 감안하지 않음

○ 부동산 거래 건수대비 부동산 관련 민형사상 사건규모 비율은 최근 5년 간 연평균 0.81%로 낮지만 매년 분쟁건수가 2만 건 이상으로 절대적으로 작은 수치는 아님

– 부동산 관련 민형사상 사건 규모를 해당 기간 동안 부동산 거래 건수를 고려하면 부동산 관련 거래분쟁은 최근 5년간 연평균 거래의 0.81%로 추정

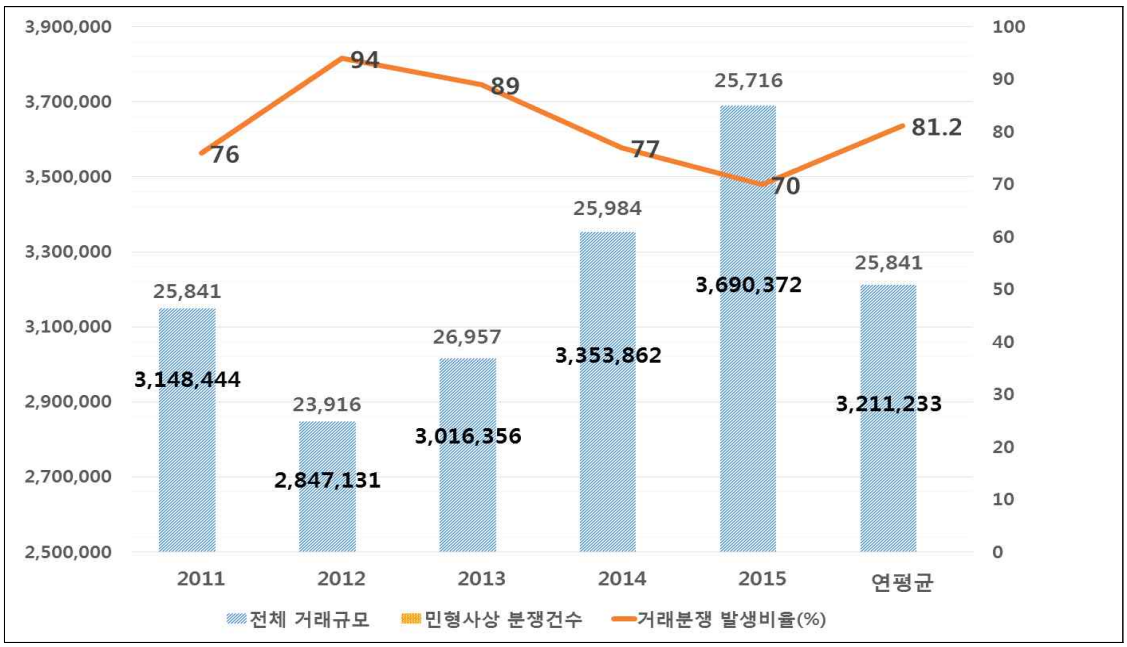
|표 35| 부동산 거래규모와 민·형사상 분쟁 건수에 따른 사고율 추이

(단위: 건, %)

연도	매매 거래	임대 거래	전체 거래규모	분쟁건수	거래분쟁 발생비율(%)
2011	1,827,202	1,321,242	3,148,444	23,916	0.76%
2012	1,523,304	1,323,827	2,847,131	26,634	0.94%
2013	1,643,184	1,373,172	3,016,356	26,957	0.89%
2014	1,887,296	1,466,566	3,353,862	25,984	0.77%
2015	2,217,974	1,472,398	3,690,372	25,716	0.70%
(평균)	1,819,792	1,391,441	3,211,233	25,841	0.81%

자료: 한국감정원의 부동산실거래가 자료를 바탕으로 연구진 작성.

|그림 8| 부동산 거래규모와 민·형사상 분쟁 건수에 따른 사고율 추이



자료: 연구진 작성.

(4) 국토교통부 부동산중개업자 지도단속 현황

○ 국토교통부의 연도별 부동산 중개업자 지도·단속통계는 단속업소수와 적발건수, 고발센터 신고접수, 고발, 행정처분현황으로 구분되어 있음

|표 36| 연도별 개업공인중개사 지도·단속 실적

(2015년 4/4분기 기준)

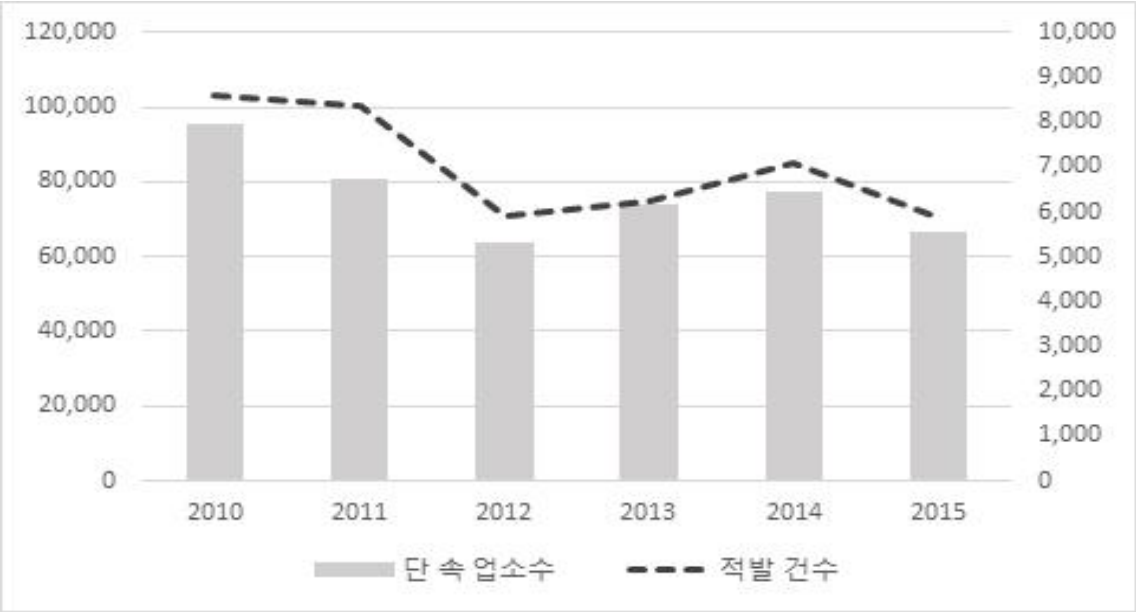
연도	단속 업소수	적발 건수	고발 센터 신고 접수	고발	행 정 처 분 현 황						
					계	업무 정지	과태료	등록 취소	자격 취소	자격 정지	경고 시정
2010	95,560	8,575	497	524	8,244	2,614	732	511	33	3	4,351
2011	80,865	8,343	382	472	7,990	2,277	784	344	44	1	4,540
2012	63,687	5,901	497	454	5,574	1,779	673	334	46	3	2,739
2013	73,708	6,230	367	390	6,184	1,845	683	327	45	5	3,316
2014	77,600	7,064	846	971	6,524	1,591	1,054	262	31	2	3,595
2015	66,851	5,871	1,062	691	5,472	1,297	642	231	14	6	3,282

자료: 국토교통부.2016.내부자료.

○ 국토교통부 공인중개사 단속업소수 및 적발건수 현황

– 2015년 기준 최근 6년 간 연평균 단속 업소수는 76,378개이며 이중 적발건수는 6,997개로 단속 시 적발되는 비율은 약 9% 정도임

|그림 9| 연도별 단속업소수 및 적발 건수 현황



자료: 국토교통부.2016.내부자료.

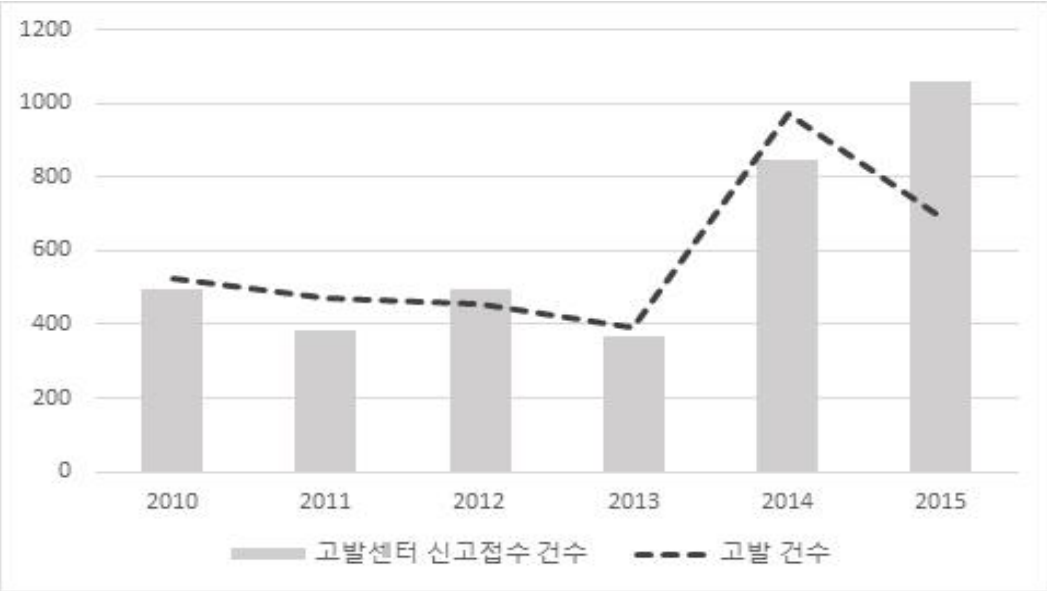
○ 국토교통부 공인중개사 고발센터 신고접수 건수 및 고발건수 현황

– 최근 2년간 고발센터 신고접수 건수(2014년 846건, 2015년 1,062건)가 크게 증가하였으며, 실제로 고발까지 이르는 경우(2014년 971건, 2015년 691건)도 점점 더 빈번히 발생하고 있음

– 고발에 이르는 경우는 사칭과 같이 고의성이 인정되고 중대한 사안에 대해 주로 이루어지고 있으며 고발건수도 최근 증가 추세

– 이러한 현상은 ⅰ) 부동산 거래당사자들의 권익 보호에 대한 의식수준이 높아진데 비해 부동산 중개업자들의 업무능력이나 전문성이 이를 따라가지 못하고 있거나, ⅱ) 사회가 점차 발전해 나감에 따라 공인중개사 제도의 운영상의 문제점들이 점차 가시화되어 표출되고 있음을 시사함

|그림 10| 연도별 고발센터 신고접수 및 고발건수 현황



자료: 국토교통부. 2016. 내부자료.

○ 국토교통부 공인중개사 고발조치 현황

– <표 40>의 고발조치 한 위반내용을 보면 대부분이 무등록 중개행위와 관련한 내용임

– 대부분 중개업자로 공인받지 못한 사람이 중개행위를 하거나 자격증을 대여하는 등의 공인중개사의 자격과 관련한 사항이 주를 이룸

– 무등록 중개행위와 관련된 고발조치 건수(<표 40>에서 음영 처리된 부분)는 전체 고발조치 건수 127건 중 116건으로 91.3%를 차지하고 있어 매우 심각한 상황임

| 표 37| 고발조치 현황 (2015년)

근거조문	위반내용	건수	비율(%)
제48조제1호	중개사무소의 개설등록을 하지 아니하고 중개업을 한 행위	33	26.0
제48조제2호	거짓 그 밖의 부정한 방법으로 중개사무소의 개설등록	1	0.8
제48조제3호	법 제33조제5호 내지 제7호 위반 (양도·알선금지,부동산의분양권등중개,직접거래,쌍방대리,미등기전매등부동산투기조장)	5	3.9
제49조제1항1호	다른 사람에게 자기 성명을 사용하여 중개업무를 하게 하거나 공인중개사 자격증 양도· 대여 또는 양수·대여 받은 행위)	7	5.5
제49조제1항2호	공인중개사가 아닌 자가 공인중개사 또는 유사명칭 사용	14	11.0
제49조제1항제3호	중개사무소 이중 등록 또는 2이상의 중개사무소에 소속	3	2.4
제49조제1항제4호	2 이상의 중개사무소를 두는 행위	1	0.8
제49조제1항제5호	임시 중개시설물 설치	1	0.8
제49조제1항제6호	개업공인중개사가 아닌 자가 공인중개사무소 또는 부동산중개 또는 유사명칭 사용	12	9.4
제49조제1항제6의2호	개업공인중개사가 아닌 자가 중개대상물 표시·광고를 한 경우	20	15.7
제49조제1항제7호	다른 사람에게 자기의 성명 또는 상호를 사용하여 중개업무를 하게 하거나 등록증 양도·대여 또는 다른 사람의 성명·상호를 사용하여 중개업무를 하거나 등록증 양수·대여를 받는 행위	9	7.1
제49조제1항제9호	업무상 비밀 누설	1	0.8
제49조제1항제10호	제33조제1호 내지 제4호 위반 (중개대상물의 매매를 업으로 하는 행위, 무등록 개업공인중개사에게 중개를 의뢰받거나 자기의 명의를 이용하게 하는 행위, 보수 과다 징수, 중개의뢰인을 현혹하여 판단을 그르치게 하는 행위)	20	15.7
무등록 중개행위 관련 고발조치 합계		116	91.3
합 계		127	100.0

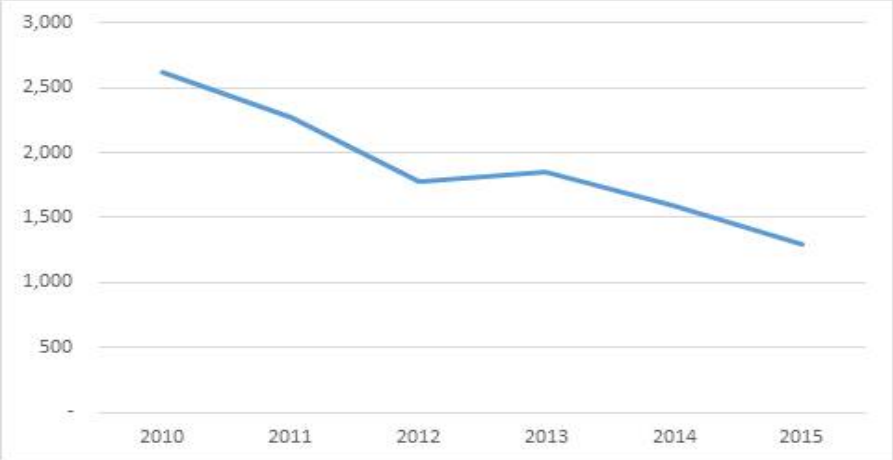
자료: 국토교통부. 2016. 내부자료.

○ 국토교통부 공인중개사 행정처분 현황: 업무정지

– 공인중개사 지도단속 실적 중 행정처분으로 경고시정 다음으로 업무정지가 높은 비율을 차지하고 있으며, 주로 중개대상물 확인·설명의무 위반으로 인한 사례가 많이 발생하였음

– 이와 함께 거래계약서 문서 관련 사항도 상당수 존재하였으며, 대다수는 기타 사항으로 자세한 내용을 파악할 수 없는 경우가 절반가량

|그림 11| 연도별 업무정지 현황



자료: 국토교통부. 2016. 내부자료.

|표 38| 업무정지 현황 (2015년)

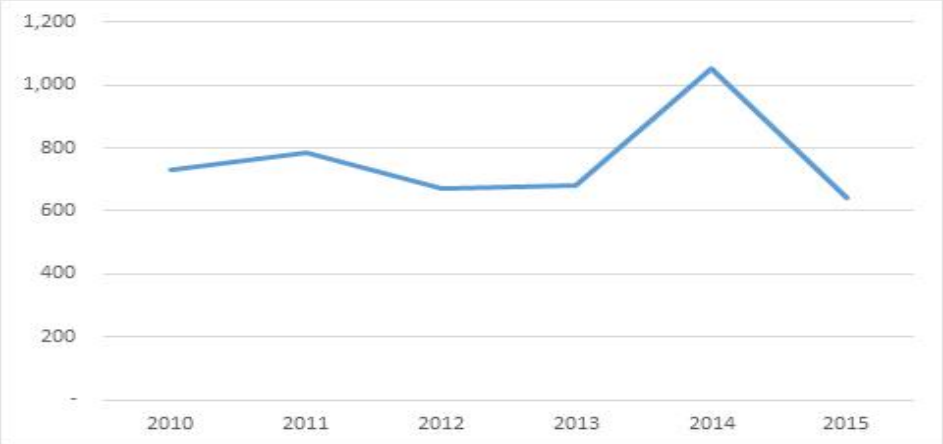
근거조문	위반내용	건수	비율(%)
제1항제1호	결격사유자를 소속공인중개사 또는 중개보조원으로 둔 경우	3	1.0
제1항제2호	인장 미등록 또는 미등록 인장 사용	3	1.0
제1항제3호	전속중개계약서에 의하지 아니하고 전속중개계약을 체결 또는 계약서 미보존	1	0.3
제1항제4호	중개대상물 정보 거짓공개 또는 공개의뢰 대상물의 거래완성 사실을 거래정보사업자에게 미통보	1	0.3
제1항제5호	확인·설명의무 미이행, 설명 근거자료 미제시	7	2.3
제1항제6호	중개대상물 확인·설명서 미교부 또는 미보존	41	13.5
제1항제7호	중개대상물 확인·설명서에 서명·날인 누락	17	5.6
제1항제8호	거래계약서 작성·교부 불이행 또는 미보존	21	6.9
제1항제9호	거래계약서에 서명·날인 누락	23	7.6
제1항제10호	보고, 자료의 제출, 조사 또는 검사를 거부·방해 또는 기피, 그 밖의 명령 불이행, 거짓으로 보고 또는 자료제출	1	0.3
제1항제11호	개설 등록기준 미달을 비롯한 위법 및 금지행위	33	10.9
제1항제14호	그 밖에 이 법 또는 이 법에 의한 명령이나 처분위반(개별 적용 조항이 없는 경우)	152	50.2
합 계		303	100.0

자료: 국토교통부. 2016. 내부자료.

○ 국토교통부 공인중개사 행정처분 현황: 과태료 처분

- 과태료 처분의 경우 확인 설명 의무 위반이나 등록증 미게시, 중개물 표시 위반 등 비교적 경미한 위반에 대해 이루어지고 있음
- 과태표 처분은 다른 사안에 비해 크게 증가하고 있지는 않은 실정임

|그림 12| 연도별 과태료 처분 현황



자료: 국토교통부. 2016. 내부자료.

|표 39| 과태료 처분 현황 (2015년)

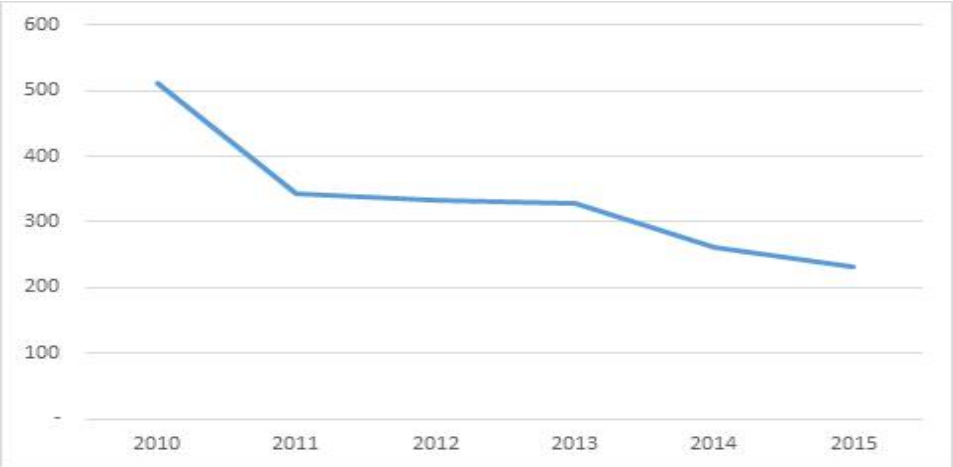
근거조문	위반내용	건수	비율(%)
제2항 제1의2호	성실정확하게 중개대상물의 확인 설명을 하지 아니하거나 설명의 근거자료를 제시하지 아니한 자	49	30.1
제2항 제5의2호	연수교육을 정당한 사유 없이 받지 아니한 자	6	3.7
제3항제1호	중개사무소 등록증 등 미게시	38	23.3
제3항제2호	사무소 명칭에 공인중개사사무소, 부동산중개 문구 미사용, 옥외광고물에 성명을 표기하지 아니하거나 허위로 표기	11	6.7
제3항 제2의2호	중개대상물의 표시·광고를 위반	27	16.6
제3항제3호	중개사무소 이전신고 미이행	2	1.2
제3항제4호	휴업, 폐업, 중개업 재개, 휴업기간의 변경 미신고	15	9.2
제3항제5호	손해배상책임에 관한 사항 미설명, 관계증서의 사본 또는 관계증서에 관한 전자문서 미교부	11	6.7
법제7638호 부칙 제6조제5항	법 제7638호 부칙 제6조제3항의 규정을 위반하여 그 사무소의 명칭에 "공인중개사"라는 문자를 사용한 자	4	2.5
합 계		163	100.0

자료: 국토교통부. 2016. 내부자료.

○ 국토교통부 공인중개사 행정처분 현황: 등록취소

- 공인중개사 지도단속 실적 중 등록취소 현황을 살펴보면 등록취소 사안은 주로 공인중개사 활동을 하고 있는지 실태파악 및 지도단속 건임
- 개업공인중개사의 사망이나 법인 해산 등 불가피하게 등록이 취소될 수밖에 없는 사정에 대한 처분이 주를 이루며, 이중거래와 같은 거래 관련 위반으로 등록취소된 사례가 거의 없는 등 부동산 거래사고와는 큰 관련이 없음

|그림 13| 연도별 등록취소 현황



자료: 국토교통부. 2016. 내부자료.

|표 40| 등록취소 현황 (2015년)

근거조문	위반내용	건수	비율(%)
제1항제1호	개인인 개업공인중개사 사망 또는 법인 해산	22	45.8
제1항제3호	법 제10조제1항제2호 내지 제6호·제11호·제12호의 결격사유에 해당	7	14.6
제1항제6호	다른 사람에게 자기의 성명 또는 상호를 사용하여 중개업무를 하게 하거나 등록증 양도 대여	7	14.6
제1항제7호	업무정지 기간 중의 중개행위 또는 자격정지 기간 중의 소속공인중개사에게 중개업무를 하게 한 경우	1	2.1
제1항제8호	최근 1년 이내 2회 이상 업무정지 처분을 받고 다시 업무정지처분에 해당하는 행위를 한 경우	2	4.2
제2항제1호	중개사무소 개설 등록기준 미달	6	12.5
제2항제5호	계속하여 6월을 초과하여 휴업	1	2.1
제2항제7호	거래계약서에 거래내용 거짓 기재 또는 서로 다른 2 이상의 거래계약서 작성	1	2.1
제2항제9호	법 제33조 각 호에 규정된 금지행위를 한 경우	1	2.1
합 계		48	100.0

자료: 국토교통부. 2016. 내부자료.

2) 부동산 중개·거래 단계의 문제와 피해사례

|표 41| 부동산 중개·거래 시장규모 및 분쟁 현황-문제-정책과제

현황	도출과정	주요문제	
부동산 거래 현황, 부동산 거래관련 민형사상 분쟁현황	대법원 판례 및 사례분석	고의에 따른 사기 피해 유형	전세계약금만 노린 사기행위
			매수인 사기행위
			이중매매
			등기부등본 열람시기 이용
			계약시기와 잔금 지급시기 이용
		명도, 소유권, 매매계약과 관련한 분쟁 유형	명도 소송
			소유권 분쟁
			매매 분쟁

□ 고의에 따른 사기 피해 유형

○ 부동산 거래와 관련 매도인, 매수인 등에 의해 고의적으로 다양한 사기가 발생함

|표 42| 전세계약금만을 노린 사례

전형적인 계약금 편취 사기유형으로 자기 물건이 아니면서 자기 물건인척 한 후 일반시세보다 저렴한 가격을 제시한 후 급하게 계약금을 요구하는 유형이 존재. 동시에 한 지역에서 여러 건의 사기를 벌인 후 잠적하는 수법 (원칙대로라면 주인의 등기권리증도 확인하고 등기부등본도 확인을 해야 하지만 실무에서 그 지역 사람들과 친분이 있고 거래금액이 크지 않을 경우에는 등기부등본확인 및 주인과의 통화 절차만으로도 계약을 진행하는 점을 악용)

|표 43| 매수인의 사기 사례

매수인이 시세보다도 물건이 비싼데도 불구하고 물건확인도 하지 않은 채 등기 신청 접수 이후 잔금 지급이 가능하다고 하여 잔금 지급을 미룬 후 등기신청 직후 근저당권을 신청하여 소유권을 이전 시킨 후 제3자에게서 융자를 받아 잠적하는 유형

|표 44| 이중매매 관련 사례

계약서(매매, 전세, 월세) 작성 후 매수인이나 임차인의 경우 잔금을 치르고 등기부 등본 등록이나 확정일자를 받기 전까지는 확인할 수 있는 절차가 없어 이를 악용하여 여러 이중계약을 하는 사기사건 발생

|표 45| 등기부등본 열람 시기를 이용한 사례

신혼부부 Y씨는 지난 6월 30일 중개업소를 통해 전세대금 1,600만원에 전세계약을 체결하고 7월 5일 잔금을 치른 후 이틀 뒤인 7월 7일 전입과 확정일자를 받고 입주를 했다. 중개업소는 계약당일 6월 10일자 등기부등본을 열람하게 했고 잔금을 치르는 날에도 6월 10일 자 등기부등본을 계약서에 함께 주면서 내용은 같다고 했다. Y씨는 당일 것으로 알고 이삿짐을 정리한 후 7월 7일 등기소에 가서 등기부등본을 확인해보니 이미 6월 27일에 경매개시 결정이 되고 7월 1일 경매접수가 되어 있었다. 현재 집은 경매로 넘어가 Y씨는 전세금 가운데 100만 원만 받고 살고 있는 집에서 쫓겨나게 생겼다. 집주인은 전세대금을 받고 도망간 상태고 부동산 역시 한동안 문을 닫고 자취를 감춰버렸다.

|표 46| 계약시기와 잔금 지급시기를 이용한 사례

전세계약 시에 등기부상 융자가 없었으나 잔금 전에 은행에 융자신청 들어가 잔금이후에 선순위 근저당이 잡히는 경우: 임대인이 고의로 융자 신청한 사실을 숨기면서 임차인이 잔금을 치루고 이사보다 먼저 동사무소에 가서 전입신고 및 확정일자를 받으라고 하거나, 계약서상 특약사항에 잔금 일까지 또는 잔금일 이후 3일 이내 현 등기부상태를 유지한다는 내용을 넣는 사례 임차인이 입주하여 거주하는 중에 임차인에게 통보하지 않은 상태에서 대출을 받는 행위

□ 명도, 소유권, 매매계약과 관련한 분쟁 유형

○ 부동산 거래와 관련하여 명도[59], 소유권, 매매계약 등과 관련한 다양한 분쟁 유형이 발생함

|표 47| 명도 소송의 다양한 사례

· 임차인이 임대차 기간 만료에도 불구하고 임대인에게 임의 명도를 하지 않을 경우 · 임차인이 차임(월세)을 지급하지 않을 경우 · 임대인이 임차인의 동의 없이 임대 건물 내 임차인 소유의 동산(물건 등)을 처분(혹은 이동)하고, 새로운 임차인에게 임대하였을 경우 · 낙찰자의 명도 요구에도 불구하고 권원 없는 점유자(대항력 없는 임차인, 가장 유치권자 등)가 임의 명도하지 않을 경우 · 대항력 있는 임차인(혹은 적법한 유치권자 등)이 경,공매의 낙찰자로부터 명도 청구(혹은 인도명령)를 받은 경우 · 상가건물의 임대인이 임차인에게 명도를 요구하면서 임차인의 영업을 방해하는 경우

59) 명도란 토지, 건물 또는 선박을 점유하고 있는 자가 그 점유를 타인의 지배하에 옮기는 것을 말합니다. 즉 소유자의 건물이나 토지를 제 3자가 점유할 경우가 생기고, 원인된 계약 등이 무효/취소/해제/해지되면 점유자는 소유자에게 당해 부동산을 명도 해야 함

|표 48| 소유권 분쟁의 다양한 사례

· 부동산 소유권 이전 등기 후 증여 해제 원인 · 타인의 대지 매수 후 대금 미납 시, 자기의 노력으로 건물을 건축하면서 건축허가명의를 대지소유자로 한 경우의 법률관계 · 이혼위자료로 양도한 아파트의 소유권 이전등기 · 소유권 이전 등기를 미루다 전 소유자에게 세금이 부과된 경우 · 무허가 건물이 등기절차 없이 이중으로 양도된 경우, 선매수인이 후매수인을 상대로 한 소유자 명의변경청구 · 농지를 상속받을 경우에 농지취득자격 여부 · 중복등기에 따른 국가를 상대로 한 보존등기말소 청구 · 등기필증 분실 시 부동산 소유권 이전등기 신청 방법 · 매도인 사망으로 인한 피상속인 대상 소유권이전등기 신청 · 경매목적물의 소유자가 경매로 인하여 입게 된 손해의 범위 · 인접한 건물의 신축으로 피해 예상 시 해당 건물의 철거 청구 · 무주부동산으로 국가명의로 등록된 토지에 대한 상속인의 원인무효소송

|표 49| 매매 분쟁의 다양한 사례

· 위약금 약정이 없는 경우 매매계약해제와 손해배상의 범위 · 위약금 약정이 있는 경우 매매계약해제와 손해배상의 범위 · 계약금을 지급하지 않고 있던 중 계약을 해제할 경우 · 매매목적물의 가압류를 이유로 매매계약의 해제 가능 여부 · 매수인의 잔금이행지체로 인한 계약해제 시 법률관계 · 토지거래허가지역 내의 부동산매매계약의 해제 · 매매목적물(토지 등)의 수량이 부족한 경우 대금감액청구 가능 여부 · 중도금까지 받은 부동산 매도인이 이중매매를 한 경우 · 부동산 매수 후 이전등기 전에 매도인의 채권자가 한 압류의 효력 · 교환 받은 토지에 건축 제한이 있는 경우 계약취소 여부 · 부동산중개업자의 주의 의무 · 부동산 거래신고 위반 시 과태료 · 등기부를 믿고 매매한 경우 법률관계 등

□ 중개대상물 확인설명 누락 및 근거자료 부재, 확인설명서 미교부 혹은 미보존

○ 현재 중개대상물 확인·설명서는 토지대장 등본 또는 부동산종합증명서, 등기사항증명서 등 설명의 근거자료로 제시(공인중개사법 제22조)

- 공인중개사가 중개대상물에 대한 확인, 설명이 제대로 이루어지지 않아 거래당사자 간 불쟁이 발생
- 중개대상물 확인·설명서의 항목이 추상적이고 객관성이 미흡하여 분쟁이 발생함
- 중개거래사고 중 24.6%(국토연 2016년 지자체공무원 대상 설문)가 중개대상물의

확인 설명서와 물건의 상태가 상이해서 발생하는 경우임

|표 50| 확인설명 과실에 따른 분쟁 사례

– 개업공인중개사 □□□의 중개로 부산시 북구 만덕동 소재 상가건물에 관하여 임대인 △△△과 임차보증금 35,000,000원, 월차임 1,300,000원, 임대차기간 2013.2.1.부터 2015.1.31.까지로 임차하는 계약을 체결 – 위 상가건물에 56,662,000원 상당의 공사비용으로 공사를 하였으나, 위 건물의 일부가 공부상 주차장에 해당하여 영업을 할 수 없게 되자, 개업공인중개사 □□□가 위와 같은 사실을 확인·설명하지 않은 과실을 이유로 개업공인중개사 □□□를 상대로 민사소송을 제기하여 법원으로부터 △△△는 원고에게 피해금액 29,672,250원 중 70%에 해당하는 20,770,575원을 지급하라는 판결

|표 51| 확인설명 과실 사례

원고 조용심은 2013.1.17. 개업공인중개사 민종기의 중개로 부산시 북구 만덕동 918–14 소재 상가건물에 관하여 임대인 문무홍과 임차보증금 35,000,000원, 월차임 1,300,000원, 임대차기간 2013.2.1.부터 2015.1.31.까지로 임차하는 계약을 체결하고 위 상가건물에 56,662,000원 상당의 공사비용으로 공사를 하였으나, 위 건물의 일부가 공부상 주차장에 해당하여 영업을 할 수 없게 되자, 개업공인중개사 민종기가 위와 같은 사실을 확인·설명하지 않은 과실을 이유로 개업공인중개사 민종기를 상대로 민사소송을 제기하여 법원으로부터 민종기는 원고 조용심에게 피해금액 29,672,250원 중 70%에 해당하는 20,770,575원을 지급하라는 판결을 받은 후, 협회를 상대로 22,378,161원 (원금 20,770,575원, 지연이자 1,607,586원)의 공제금지급을 청구한 사건

3) 공제금 지급에 따른 분쟁 사례와 문제점

□ 공제금 지급 현황(한국공인중개사협회, 2013–2015)

○ 공제금 지급 현황을 분석하면 거래사고가 발생하는 원인 중 40.5%로 가장 많은 유형을 나타내는 내용은 근저당 및 보증금 관련 내용임

– 다음으로 사기·횡령 등 범죄행위가 32.5%, 잘못된 대상과 거래가 12.7%, 잘못된 정보 제공 또는 주의의무 위반은 9.8%, 기타 4.5% 임

– 이중 중개보조원에 의한 사고가 전체의 13.9%를 차지하고 있다는 점과 근저당 및 보증금 문제에서 다가구 주택의 사고가 18.9% 차지하고 있다는 점이 주목할 만 함

|표 52| 한국공인중개사협회 공제금 지급 원인별 분류 (2013~2015)

대분류	중분류	2013		2014		2015		계	
		건수 (건)	비율 (%)	건수 (건)	비율 (%)	건수 (건)	비율 (%)	건수 (건)	비율 (%)
근저당 및	**임대차 거래 선순위 근저당 및**	47	25.3	61	34.7	112	50.9	220	37.8

보증금	보증금 관련								
	(다가구 관련)	*5*	*2.7*	*26*	*14.8*	*79*	*35.9*	*110*	18.9
	매매 거래 근저당 및 대항력 있는 임차인 보증금 관련	5	2.7	6	3.4	5	2.3	16	2.7
	근저당 및 보증금 최근 3년 간 합계							236	40.5
사기 횡령 등 범죄	이중계약	17 (보조원 7, 대리인 2)	9.1	20 (보조원 8)	11.4	16 (보조원 4, 임대인 1)	7.3	53	9.1
	기망	31 (보조원 15, 매도자 2, 임대인 5)	16.7	23 (보조원 10, 임대인 5, 매도자 1)	13.1	31 (보조원 12, 임대인 1, 매도자 1, 컨설팅회사 1)	14.1	85	14.6
	횡령	28 (보조원 10, 대리인 3)	15.1	11 (보조원 7)	6.3	8 (보조원 5)	3.6	47	8.1
	매수가격 고의로 허위고지	–		–		2	0.9	2	0.3
	불법행위	1	0.5	–		1	0.5	2	0.3
	사기 횡령 등 범죄 최근 3년 간 합계							189	32.4
잘못된 대상과 거래	소유권, 임대권, 분양권 등의 진정성 미확인 등	27	14.5	27	15.3	20	9.1	74	12.7
	잘못된 대상과 거래 최근 3년 간 합계							74	12.7
잘못된 정보제공 또는 주의의무 위반	불법 및 무허가 건축물 증개	6	3.2	4	2.3	6	2.7	16	2.7
	건물하자(누수, 주변환경 등)	1	0.5	1	0.6	2	0.9	4	0.7
	사고지 설명 미흡(상가번영회 규약, 임차인과의 계약관계, 재개발구역 포함여부, 소유권 등 설명 미흡)	3	1.6	4	2.3	1	0.5	8	1.4
	공부와 다른 용도(영업 불가 등)	1	0.5	2	1.1	2	0.9	5	0.9
	공부와 현황 불일치(실제 호수와 공부 다름, 위치, 상태 다름)	2	1.1	3	1.7	2	0.9	7	1.2
	보존등기 경료 이전 거래로 인한 사고(분양권 관련)	1	0.5	–		1	0.5	2	0.3
	양도 및 전대금지 물건 증개	4	2.2	5	2.8	1	0.5	10	1.7
	가격 설명 미흡(잘못된 건축연도 정보, 면적 정보, 세금 정보 제공)	2	1.1	2	1.1	1	0.5	5	0.9
	잘못된 정보제공 또는 주의의무 위반 최근 3년 간 합계							57	9.8
기타	약정 불이행 및 전대 관련 사고, 신축허가 취소(분양권) 등	10 (보조원 2)	5.4	7	4.0	9	4.1	26	4.5
	기타 최근 3년 간 합계							26	4.5
계		186	100	176	100	220	100	582	100

자료: 국토교통부. 2016. 내부자료.

|표 53| 공제금 지급 유형별 부동산 중개·거래 현황-문제-정책과제

현황	주요문제	정책과제
공제금 지급조건 현황	거래 사고 시 부동산 소비자 손해 보상을 위한 제도적 장치 미비	외국처럼 다양한 손해배상 수단과 보상범위를 제시해 줘야 할 것
공제금 지급 현황	권리관계에 대한 정보제공의 한계	중개대상물 확인·설명서에 권리관계를 충실하게 반영하는 방안
		공인중개사가 작성하는 부분과 매도인(임대인)이 작성하는 부분으로 이원화
	사기, 횡령 등 범죄로 인한 피해발생	전자거래시스템 활성화로 투명하고 안전한 거래질서 확립
	잘못된 대상과 거래	
	잘못된 정보제공 또는 주의의무 위반	정부차원의 제재와 인센티브 강화
	기타	

□ 거래 사고 시 부동산 소비자 손해 보상을 위한 제도적 장치 미비

○ 국내의 경우 부동산거래 규모에 비해 보장되는 공제금의 규모가 지나치게 작음
- 중개거래를 통해 발생한 소비자 피해를 보상하기 위해 공인중개사법 상 공제제도를 규정하고 있으나 현재 공인중개사 1인당 연간 1억 원의 한도로 공제금을 지급함

○ 외국의 경우 공인중개사의 손해배상 수단이 다양하고 그 보상 범위가 큼
- 국내의 부동산 거래로 인한 소비자 피해 보상 수단인 중개사 공제제도의 경우 캐나다 온타리오 주에서 정하는 보상한도의 1/10 수준임
- 미국 12개 주[60], 캐나다 온타리오 등은 공인중개사의 확인·설명의무나 선관주의의무 위반으로 거래당사자에게 재산상 손실이 발생할 경우를 대비하여 EOLI(Error & Ommission Liability Insurance)가입을 의무화[61]하고 있음
- 캘리포니아, 유타, 플로리다 등 미국 내 26개주는 real estate recovery fund[62] 제도를 통해 EOLI이나 다른 보장 수단으로도 보장하지 못하는 중개사의 배상 금액을 지원하기 위해 real estate recovery fund 제도를 법에 명시

60) Colorado, Idaho, Iowa, Kentucky, Louisiana, Mississippi, Nebraska, New Mexico, North Dakota, Rhode Island, South Dakota와 Tennessee

61) 온타리오 주의 EOLI 상 배상한도는 최소기준으로 사고 한 건에 대해 50만 달러, 연간 백만 달러 수준으로 우리의 10배 규모임

62) ※ 플로리다주의 경우 공인중개사(broker)의 자격 등록 및 갱신 시 $3.5, 보조원 등 (sales associate lisenses)의 자격 등록 및 갱신 시 $1.5의 금액을 징수하여 해당 기금을 운영 중
※ 캘리포니아의 경우 2009년 이후 기금의 최대 보상 범위는 건 당 5만 달러, 한 면허 당 25만 달러(Bus & P C §10474)

□ 권리관계에 대한 정보제공의 한계

○ 근저당 등 권리관계에 대한 거래사고나 분쟁이 가장 많이 발생하고 있으나 권리관계에 대한 정보가 제한적임
  - 최근 3년간 공인중개사협회 공제금 지급 원인을 살펴보면, 임대차 거래 선순위 근저당 및 보증금 관련 공제금 지급이 37.8%, 매매 거래 근저당 및 대항력 있는 임차인 보증금관련 공제금 지급이 2.7% 이었음
  - 주로 권리관계에 대한 분쟁이 다수 발생하고 있으며, 이와 관련한 대책 마련이 시급함

○ 권리관계의 정확한 분석을 위해 필요한 정보에 공인중개사는 접근할 수 없음
  - 주택 및 상가 임차권에 관한 현황을 조사할 수 있도록 주민등록 현황, 사업자등록 현황에 대한 정보가 필요함
  - 하지만 현행 개인정보 보호법에 의하면 공인중개사가 개인정보에 접근하는 것은 법에 위반되는 행위임
  - 또한 국세 및 지방세 체납 관련 부분에 대해서 열람이 가능하려면 국세청의 협조가 필요하나 현실적으로 공인중개사가 의뢰인의 해당 정보를 파악하는 것은 불가능

|표 54| 근저당 관련 피해사례

피고 복○○는 중개업자 장□□, 박△△의 공동중개로 피고 박◇◇ 소유의 ▲▲시 서북구 두정동 1126-1 501호에 대하여 2013년 03월 07일 임차보증금 8천만 원에 계약을 체결하고 거주하였으나, 거주한 후 2달 안에 이 사건부동산의 근저당권자인 아산동부신협에서 부동산 임의경매를 신청하였고, 배당과정에서 한 푼도 배당을 받지 못할 것을 염려하여 중개업자 및 임대인을 상대로 소를 제기한 사건

□ 사기, 횡령 등 범죄로 인한 피해발생

○ 두 번째로 많은 유형인 사기, 횡령 등 범죄로 인한 피해는 사전 예방이 쉽지 않음
  - 따라서 공제제도나 권리보험 등 사후 보상체계의 대처를 생각해 볼 수 있음
  - 사기, 횡령 등의 범죄 피해의 다수가 중개보조원에 의해 일어나고 있음
  - 거래대상에 대한 진정성이 의심되는 사고는 거래 관계자들의 신원확인과 관련 대책을 통해 해결방안을 모색할 수 있음

|표 55| 이중계약에 따른 중개업자 사기

원고는 2012.04.11. 개업공인중개사 김신영의 중개로 소외 주태열 소유의 부산 수영구 광안동 99-5 롯데골드로즈 1512호에 대하여 임대인 주태열을 대리한 김신영과 계약을 체결하고 거주하였음. 그런데 2013.04.15.경 주태열이 원고에게 연락하여 이 사건부동산에 대하여 롯데공인중개사무소를 믿고 계약을 체결하게 하였고, 이 사건부동산에 대하여 임차보증금 1천만 원에 월세 65만원에 계약을 하였는지의 질문에 원고는 임차보증금 5천만 원에 월세 10만원에 계약을 체결하였다고 대답하고 난 후 확인한 결과 계약체결 당시 김신영인줄 알았던 사람은 김신영이 아닌 중개보조원 이형선임을 알게 되었고, 현재 원고는 임대인 주태열이 제기한 부산지방법원 동부지원 2013가단17218 건물인도 등 청구의 소송을 진행 중이며, 소송결과에 따라 손해 발생여부가 결정되므로 원고는 패소를 염려하여 미리 소를 제기한 사건

|표 56| 이중계약에서 대리인의 문제

원고가 중개업자 권회경, 서채원의 공동중개로 소외 한정임 소유의 수원시 팔달구 매산로2가 26-48 1층 좌측전체에 대하여 임대인의 대리인이라는 범영창과 2010.06.04. 임차보증금 4500만원에 계약을 체결하고 보증금을 범영창에게 지급하였음. 그러나 추후 확인된 결과 범영창은 임대인에게 월세(보증금 1천만 원 월차임 32만원)에 대해서만 위임을 받았음에도 불구하고 원고 및 중개업자를 기망하여 이중계약을 체결하고 보증금 차액을 편취한 사건

|표 57| 매도인의 기망

원고는 중개업자 피고 양재용의 중개로 부산시 부산진구 부전동 124-4번지의 주차장에 대하여 피고 이유상이 가지고 있는 권리 1/2에 대하여 2012.03.03. 권리금 6700만원에 권리양도양수 계약을 체결하고 권리를 인수하였음. 이 사건부동산은 소외 이찬수가 2007.10.09.경 부지 소유주로부터 임대받아 영업해 오다가 소외 오세영, 피고 이유상에게 전대하였던 것을 원고가 매수한 것이지만 이 사건부동산의 소유주가 이미 1년 전부터 계약기간에 대하여 연장을 하지 않겠다고 피고 이유상 및 소외 오세영에게 통보를 하여 이를 인지하고 있었음에도 매도자 피고 이유상은 이러한 사실을 숨기고 계약을 체결하여 원고에게 손해가 발생하게 되자 원고는 매도자에게는 매매계약의 취소를 사유로 중개업자 및 협회에게는 위에 대한 사실에 대하여 제대로 확인설명을 하지 못한 과실을 사유로 소를 제기한 사건

|표 58| 중개인의 횡령(고의사고)

원고들은 중개업자 손민혜의 중개로 임대인 조치훈의 물건에 대하여 임대차계약체결 및 보증금 수령에 관한 권한 일체를 위임받았다는 대리인 손민혜와 각 임대차계약을 체결하였으나, 손민혜가 임대인 조치훈의 대리인으로 가장하여 계약을 체결하고 원고들로부터 수령한 임대차보증금을 소외 조치훈에게 지급하지 않고 횡령한 사건으로 이에 원고들은 피해액에 대해 협회 및 중개업자를 상대로 손해배상청구소송을 제기한 사건

|표 59| 신문 광고료 입금 사기 피해 사례

온라인 직거래 장터에다가 점포를 판다고 올린 J씨는 '부동산'이라고만 밝힌 곳으로부터 전화를 한통 받았다. 해당 업종과 위치를 원하는 매수자가 있으니 계약을 성사시켜 주겠다며 '부동산'에서 알려준 곳에 전화해 시세확인서를 발급(비용 40만원)받아 보내달라고 했다. 이를 다소 수상히 여긴 J씨는 인터넷을 통해 이 같은 사기 사례가 많음을 알고 포기하려 했으나 금일 당장 계약서를 쓰러 오겠다고 해 그 말만 믿고 시세확인서를 발급받아 넘겨줬다. 하지만 '부동산'은 계약 날짜를 계속 변경하며 결국 전화도 받지 않아 J씨는 발급비용만 날린 셈이 됐다.

(3) 정책 과제

□ 전자거래시스템 활성화로 투명하고 안전한 거래질서 확립

○ 전자계약정보와 국세정보 등과 연계하여 대국민 정보제공을 통한 사기피해 예방 수단으로 활용
  - 전자계약시스템 활성화로 거래 및 권리관계 변동을 실시간 파악이 가능하도록 함
  - 전자계약 시스템 활성화로 거래 관계자간 신원확인이 가능함
  - 개인정보보호를 위한 제도적 장치 마련 및 안전성 강화도 병행되어야 함

□ 중개대상물에 대한 확인·설명 관련 가이드라인과 자료제공 규정 마련

○ 실제 분쟁사례를 바탕으로 확인 및 설명서의 구체적 범위와 위반 시 손해배상 책임 등에 관한 판례와 규정 포함
  - 중개의뢰인(매도인 또는 임대인)이 중개업자의 자료 제공 요구를 거부하여 거래로 인한 손해가 발생한 경우, 그에 대한 배상책임을 매도인이나 임대인에게 부과하는 규정을 마련

□ 중개대상물 확인·설명서에 권리관계를 충실하게 반영하는 방안

○ 대리권 확인란, 소유권확인란, 임차권란, 미공시 권리 및 시설란(법정지상권, 유치권, 무허가시설 여부) 등을 신설하는 방안
  - 임차권란에는 매매의 경우 임차인수, 총 보증금 액수, 월임대료, 월 관리비 등을 기재하도록 함
  - 임대차의 경우 임차인수 및 총 보증금 액수, 전대차의 경우 임대임의 동의여부를 기재하도록 함

○ 다가구 주택용 서식을 별도로 마련
  - 다가구 주택의 경우 임차인 계약 현황, 임차인 총 보증금에 대한 항목을 추가하고 해당 항목에 대한 매도인이나 임대인의 작성 또는 확인을 의무화

□ 공인중개사가 작성하는 부분과 매도인(임대인)이 작성하는 부분으로 이원화

○ 권리관계를 정확하게 분석하기 위해서는 매도인(임대인)스스로 작성하며 확인하는 과정이 필요함

- 조사결과 부동산 거래사고 예방을 위해 '매도인이 직접 작성하는 항목이나 확인하는 항목을 신설하는 것이 중요'하다는 응답이 23.3%로 나타남(전체 항목 중 2위)
- 특히 권리관계를 정확하게 파악하기 위해서는 각종 근저당을 조사와 관련하여 등기부등본 이외에도 포괄근저당 여부, 채무의 범위, 실제 채무액 등을 조사해야 함
- 따라서 위와 같은 항목의 경우 매도인(임대인) 스스로 작성 하도록 작성주체를 이원화하거나 최소한 매도인(임대인)의 확인란을 마련

□ 정부차원의 제재와 인센티브 강화

○ 허위매물 게제업자에 대한 정부제재 강화와 모범 중개업소에 대한 인센티브 부여

- 상습적인 허위매물 게재업자는 업계에서 리스트업해서 정부에 제출하면 정부가 제재를 가하는 방안 고려
- 모범 중개업소 선정 시 온라인 평판과 거래 경험 등을 반영하여 우수업체에 인센티브 부여

4) 온라인 부동산 중개거래 소비자 분쟁

|표 60| 온라인 부동산 중개거래 현황-문제-정책과제

현황	주요문제	정책과제
국내 모바일 부동산 중개 서비스 시장 규모(2016년)	준비되지 않은 새로운 시장의 문제의 확산 우려	한국인터넷광고재단 활용하여 부동산 분야에 대한 조사
모바일 부동산 중개 서비스의 최근 동향	공개된 소스의 중개사 자격 문제	정부차원의 올바른 중개거래 확립을 위한 유인요인 활성화 필요
O2O서비스로서 모바일 및 온라인 부동산 중개 서비스의 한계	모바일 및 온라인 중개서비스의 허위매물 문제	악성 중개업자 처벌 근거마련 필요, 공인중개사법 개정을 통해 허위매물에 대한 실질적 제재 강화
모바일 및 온라인 부동산 중개 서비스의 허위매물 신고 시스템	사전 검수보다 사후 조치에 집중하는 모바일 중개앱	확인매물증서 제도화 필요성 및 효과
	자율규제 및 확인매물서비스의 한계	KISO의 자율규제 권한을 강화하여 실효성 높이는 방안

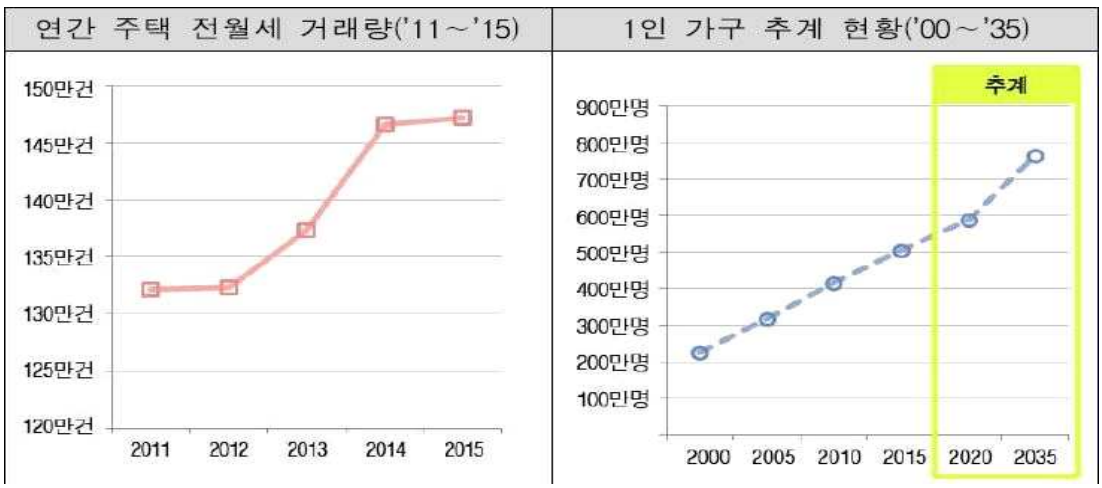
(1) 현황

□ 국내 모바일 부동산 중개 서비스 시장 규모(2016년)

○ 국내 모바일 부동산 중개 서비스 시장 규모는 약 2조 원으로 추정됨

- 원룸·오피스텔 등의 전월세 거래량 증가 및 1인 가구의 지속적 증가로 인해 향후 시장 규모는 더욱 커질 것으로 예상됨

|그림 14| 연간 주택 전월세 거래량과 1인 가구 추계 현황(2016년 1월 현재))



출처: 모바일 부동산 중개서비스 이용 관련 실태조사. 2016. 소비자원 (원자료: 국토교통부, 통계청)

○ 전체 250여 개 이상의 모바일 부동산 중개 서비스 앱 중 다운로드 건수 상위 3개 앱은 '직방', '다방', '방콜' 순

- 2017년 4월 기준 직방과 다방 등 상위 사업자가의 앱 누적 다운로드 수가 각각 2,000만 건, 1,350만 건을 넘어섰음

|표 61| 주요 모바일 중개 서비스 앱 업체 현황

구분	직방	다방	방콜
서비스 개시 시점	2012.1.	2013.7.	2014.11.
앱 누적 다운로드 수	2,000만 건	1,350만 건	-

주: 2017년 4월 기준

□ 모바일 부동산 중개 서비스의 최근 동향

○ 직방, 다방과 같은 모바일 앱 이외에 최근 네이버카페 카카오톡, 밴드, 인스타그램, 페이스북 등 공개된 소스에서도 중개·거래업무를 시작하고 있음

- 네이버나 포털사이트의 경우 아파트에서 오피스나 원룸, 빌라 등으로 영역을 확장하고 직방 같은 모바일은 원룸에서 아파트로 영역을 확대함

□ O2O서비스로서 모바일 및 온라인 부동산 중개 서비스의 한계

○ 모바일 및 온라인 부동산 중개 서비스의 가장 큰 문제는 O2O 서비스의 한계로써 실시간 업로드가 불가능하다는 점을 악용한 허위·거짓 매물임

- 온라인 중개서비스는 실제 매물과 일치하지 않는 허위매물에 집중되어 있으며, 소비자는 이로 인해 헛걸음을 하거나 원하지 않는 매물을 소개받는 등의 피해를 입음
- 부동산 거래 경험이 없는 20-30대를 타겟으로 이사철이나 방학시즌 같은 특정시기에 허위과장 거짓매물이 다수 등장함

○ 사전검증의 한계로 사후관리 및 검증에 집중하고 있으나 중개업자에게 강력규제는 어려움

- 사전검증단계에서 020서비스의 약점을 노리고 오프라인 상 가격이나 매물변동의 이유로 허위거짓매물을 내놓기 때문에 사후관리 및 검증에 집중함
- 따라서, 국내외적으로 자율규제를 하고자 하는 추세가 있지만 조사나 행정조치에 있어 자율규제의 한계가 있음

□ 모바일 및 온라인 부동산 중개 서비스의 허위매물 신고 시스템

○ 상위 3개 모바일 앱 또한 허위매물의 심각성을 인지하고 있으며, 소비자원(2016)의 조사에 따르면 상위 3개 앱 모두 허위매물 신고 시스템을 갖추고 있음

– 이들 업체는 신고 후 대처엔 다소 차이가 있으나, 허위매물 판단 기준(유형)은 대체적으로 유사한 양상을 보임

|표 62| 주요 모바일 중개 서비스 앱 내용 비교

구분	직방	다방	방콜
허위매물 신고시스템	O	O	O
피해 발생 시 금전적 보상	O	O	X
매물등록비 수수	O	O	O
허위매물 판단 기준(유형)	– 입력한 위치 및 주소, 사진 등이과 실제 매물의 정보 일치하지 않는 매물 – 직방의 방 등록 규정에 맞지 않는 내용이 있는 매물	– 지역구별 평균 시세를 파악해 시세에 비해 확연히 저렴한 매물 – 위치가 사실과 다르게 기재된 매물 – 거래가 완료되었으나 광고되고 있는 매물 – 옵션사항이 사실과 다른 매물	– 고객을 유인하기 위해 등록되어 실제로는 존재하지 않는 매물 – 이미 거래 완료되었으나 개업공인중개사가 삭제되지 않은 매물 – 방문했으나 실제 현장 사진과 다르거나 상이한 매물
신고 된 업자 최고 처벌 내용	– 경고 3회 누적 시 회원 강제탈퇴, 3개월 재가입 불가	– 경고 5회 누적 시 6개월 계정정지, 강제탈퇴 검토	– 경고 3회 누적 시 회원 자격 박탈 후 1년간 재가입 불가

출처: 한국소비자원. 2016. 모바일 부동산 중개서비스 이용 관련 실태조사.

○ 온라인 부동산 매물의 경우 KISO를 중심으로 파트너사들끼리 허위매물 확인 시 1달에서 3달까지 매물등록을 할 수 없게 하고 있음

– 부동산 호황기였던 2007–2008년에도 허위매물방치문제가 수면 위에 떠올랐으며, 이를 계기로 네이버 부동산에서는 '확인매물서비스'를 시작

– 확인매물 서비스를 통해 거짓매물확인방법으로 거래사실을 확인하는 싸인, 실명정보 확인된 집주인 계약여부 문자로 확인, 직접 전화, 현장 방문 등 5가지로 검증함

□ 온라인을 중심으로 허위·과장광고를 하는 경우 공정위 시정조치

○ 부동산중개 관련 부동산중개사업자 및 부동산포털사이트 사업자의 부당한 표시행위 (조치: 2009년 3월)

- 인터넷 포털사이트에 매물정보제공 관련 기만 및 허위·과장의 매물을 게재한 경우
- 공정위는 인터넷 부동산포털사이트에 허위매물을 게재한 18개 공인중개사업자에 대해 시정조치, 8개 사이트업체에 대해 허위매물 필터링 시스템마련 등의 조치, 3개 부동산포털사이트업체에 대해서는 시정권고를 받은 사실의 공표 및 정확한 매물정보제공을 위한 시스템 개선 등의 사항을 시정 권고함
- 공정위가 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 부당한 표시·광고로 판단한 주요 유형은 다음과 같음

|표 63| 온라인을 중심으로 허위·과장 광고한 사례

① 실제로 존재하지 않거나 현재 중개 불가능한 매물 등을 허위로 게재(부동산중개사업자) ② 실제 보유한 매물보다 더 많은 매물을 보유한 것처럼 보이기 위하여 동일매물을 중복하여 여러 개로 게제(부동산중개사업자) ③ 24시간이 지난 기존 매물도 등록날짜만 갱신하면 게재될 수 있다는 사실을 은폐한 상태에서 “24시가 이내 등록 매물”, “오늘의 매물”이라고 표시 ④ 프리미엄매물은 우선노출을 조건으로 연회비(광고비)를 추가로 지불하는 회원이 게재하는 매물일 뿐 실제로 엄선된 정보가 아님에도 “프리미엄매물은 엄선된 정보입니다”라고 표시

(2) 문제점과 사례

□ 준비되지 않은 새로운 시장에 대한 문제 확산 우려

□ 공개된 소스의 중개사 자격 문제

○ 모바일 앱은 중개사 등록을 한 후 매물을 올릴 수 있지만, 공개된 소스의 경우 중개사 등록을 하지 않아도 매물을 올릴 수 있어 문제가 있음

□ 모바일 및 온라인 중개서비스의 허위매물 문제

○ 모바일 및 온라인 중개서비스 관련 피해사례는 주로 허위 매물에 집중되어 있으며 구체적으로 다음과 같은 유형으로 분류됨

- 소비자를 유인하기 위해 상세주소를 명시하지 않는 점을 악용하여 존재하지 않는

매물을 올리거나 이미 팔린 매물을 내리지 않는 경우가 있으며, 주로 광고의 내용과는 다른 매물을 올리는 경우가 대다수 임

|표 64| 주요 온라인 중개 서비스 피해사례

구분	
해당 매물의 부재	- 광고상 매물이 실제로 존재하지 않는 경우
해당 매물과 불일치	- 매물의 광고사진과 실제 매물이 현저하게 불일치하는 경우 - 광고상 매물의 가격이 실제와 차이가 나는 경우 - 해당 매물의 층수가 일치하지 않는 경우 - 해당 매물의 옵션 내용이 일치하지 않는 경우 - 주차 가능 여부가 일치하지 않는 경우 - 엘리베이터 설치 여부가 일치하지 않는 경우 - 매물과 인근 전철역과의 거리가 현저하게 불일치하는 경우 - 기타 광고 정보와 실제 매물이 현저하게 불일치하는 경우
불확실한 중개업자 정보	- 공인중개업소의 정보가 일치하지 않는 경우

주: 2017년 4월 기준

□ 사전 검수보다 사후 조치에 집중하는 모바일 중개앱

○ 그러나 3개 앱 모두 허위매물에 대한 사전 검수보다 사후 조치에 집중하고 있음
- 모바일의 경우 앱 내에 일정영역에 광고를 하는 형태이지만 네이버 부동산의 경우 매물등록 한 건당 비용발생으로 실시간 업로드에 부담
- 거래가 끝나도 매물을 유지하는 경우가 대다수이며 이때 최종적인 확인도 공인중개사를 통해 이루어지기 때문에 이 또한 허위매물로 집계됨
- 소비자가 매물에 대해 문의하거나 직접 방문한 후에야 매물 정보에 대한 정확한 파악이 가능하여 지속적인 피해 발생이 우려됨
- 계약기간이 만료되기 전 집을 나가야 하는 임차인이나 관리인이 집주인 대신 매물을 올리는 경우의 책임 문제도 있음

□ 자율규제 및 확인매물서비스의 한계

- KISO와 파트너가 아닌 곳에서 매물등록을 할 수 있기 때문에 다소 한계가 있음
- 확인매물서비스를 통해 매도인과 매수인에게 직접 매물을 확인하고 있으나 허위매물에 대한 법적책임을 지울 수 없어 민간으로써 한계가 있음

(3) 정책과제

□ 한국인터넷광고재단 활용하여 부동산 분야에 대한 조사

○ 필요시 부동산 분야에 대한 전수조사를 실시하여 조사자료를 제공해 줄 수 있음
  - 한국인터넷광고재단은 광고와 관련 사후처리문제를 다루고 있음
  - 보건복지부가 의약품 등 허위과장광고 관련하여 전수조사를 의뢰할 시 조사 후 자료를 넘겨 행정조치를 가능하게 하는 등의 역할을 하고 있음

□ 정부차원의 올바른 중개거래 확립을 위한 유인요인 활성화 필요

○ 올바른 중개사들에게는 혜택을 주어 다른 중개사들도 따라갈 수 있는 유인요인이 있어야 함
  - 네이버의 경우 우수관리 중개사에게 뱃지를 부여하고, 상위노출을 해주는 데, 정부차원에서 우수 중개사에게 뱃지를 부여한다면 유인 요인이 될 것
  - 하지만 뱃지를 부여하기 위한 평가기준이 필요하며, 대부분의 사람들이 뱃지를 받게 된다면 차별화가 없어 실효성이 떨어질 것
  - 전속중개계약을 활성화하는 방안도 생각해 볼 수 있음
  - 중개거래 문제의 본질은 오프라인 상 문제이며, 근본적 해결을 위해선 오프라인 상 문제개선이 이루어 져야 함

□ 악성 중개업자 처벌 근거마련 필요

○ 민간에도 블랙리스트는 분명히 존재하나 명분이 없어 내쫓는 데 무리가 있으므로, 법적인 틀을 마련해 주었으면 좋겠음
  - 민간의 경우 중개업자가 소비자이기 때문에 허위과장광고 매물이 발견되어도 퇴출을 하기 에는 부담이 큼
  - 하지만 민간에서도 소수의 중개사가 허위매물을 시작하면 다른 업자들에게도 물들기 때문에 퇴출하는 것이 훨씬 좋다고 생각함

□ 공인중개사법 개정을 통해 허위매물에 대한 실질적 제재 강화

○ 공인중개사법 개정을 통해 허위매물 근절을 위한 제도적 장치 마련을 위해 「공인중개

사법」 제18조의2(중개대상물의 표시·광고) 등에 거짓 표시·광고 금지 규정 및 업무정지 사유에 포함시키는 방안에 대한 검토

- 허위매물로 인한 피해를 방지하기 위해서 관할 행정기관에서는 공인중개사협회 등과 협업하여 허위매물 관련 소비자 신고를 활성화하고, 사업자에 대한 행정적 제재를 적용할 필요가 있음
- 자동차관리법 사례와 같이 허위매물에 대한 정의 등을 시행령·시행규칙 등에 추가하여, 허위 매물에 대한 실질적인 제재를 강화하는 방안

|표 65| 자동차관리법

□ (중고자동차 허위매물) 허위매물 문제는 부동산뿐만 아니라 중고자동차 거래시장에서도 만연하여, 「자동차관리법(시행규칙)」을 통해 중고자동차 매매 시사업자가 필히 구비해야하는 자료를 규정
□ 같은 법 제57호제3항제2호에 '매도 또는 매매를 알선하려는 자동차에 관하여 거짓이나 과장된 표시·광고를 하는 행위'도 금지행위로 규정
○ '15년 12월 국토교통부는 중고차 거래 과정에서 허위·미끼 매물 등으로 인한 소비자 피해를 막기 위해 대국민 홍보와 피해 구제를 대폭 강화할 것이라고 밝혔음
- 중고차의 가격이 시세에 비하여 현저히 낮은 경우 허위·미끼 매물일 가능성이 높으므로, 사전에 자동차매매사업조합연합회 홈페이지에서 매달 공개하는 평균시세 정보와 실제 상품용으로 등록된 차량인지 여부를 확인할 것을 권고
- 또한, 중고차매매업자가 고지한 사고·침수사실, 주행거리가 실제 차량의 상태와 상이한 경우 계약을 해제하고 구매자가 차량대금을 환불받을 수 있도록 하는 제도 개선도 추진 중

□ 확인매물증서 제도화 필요성 및 효과

○ 확인매물증서 제도화
- 확인매물증서를 통해 온라인과 오프라인의 연동이 가능
- 확인매물증서를 계약 당시 작성하여 KISO나 기타 공신력있는 기구에 제출하도록 하여 법적 책임을 지움

○ 온라인 상 매물을 확인하고 오프라인에서 계약을 체결하기 때문에 모바일 앱은 온라인과 오프라인 연동에 집중하고 있음
- 무엇보다 사고는 온라인이 아닌 오프라인 계약 당시 일어나고 있으며, 이에 대한 법적책임을 지우기 위해선 확인매물증서를 제출하도록 해야 함
- 확인매물증서가 실효성이 있긴 위해서는 항목과 매물의 상세주소, 책임소재 등을 명확히 명시해서 소비자가 법적으로 보호받을 수 있게 해야 함

- 확인매물증서는 계약 당시 작성할 수 있도록 하며, KISO나 기타 기구등에 제출하도록 해야 함
- 확인매물증서 제출이 의무화 된다면, 공인중개사 네트워크 구조를 볼 수 있을 것

□ KISO의 자율규제 권한을 강화하여 실효성 높이는 방안

○ KISO의 파트너사들 뿐만 아니라 전체 통신망에서 매물등록을 할 수 없도록 해야 실효성이 있을 것
- 파트너쉽 회사의 수를 확장하거나 회사의 행정조치 권한 부여하여 권한을 강화할 수 있음
- 또한 온라인상 허위매물을 방지하기 위해서는 매물 등록 및 신고를 법적으로 의무를 지워야 함

3. 주거용 임대-관리단계

1) 공동주택의 임대-관리

|표 66| 공동주택과 집합건물 현황-문제-정책과제

현황	주요문제	정책과제
공동주택 현황	공동주택 세부현황 데이터 부재	공동주택 관리체계 구축을 위한 세부현황 데이터 구축
의무관리대상과 비의무관리대상 공동주택	비의무관리대상 공동주택의 관리 한계	공동주택의 의무관리대상 범위의 확대
300세대 이상의 의무관리대상 공동주택의 관리비와 하자보수	비의무관리대상 공동주택의 불투명한 관리비 및 임대료 문제	비의무관리대상 공동주택을 소규모공동주택으로 구분하여 관리

(1) 현황

□ 공동주택 현황

○ 전국의 공동주택은 전체 1200만 세대, 집합건물은 1400만 호가 있음

- 지역별로는 경기도가 공동주택이 314만 세대(25.9%), 집합건물이 372만 호(26.1%)로 전국에서 가장 높은 비율을 차지함
- 또한 수도권(서울, 경기, 인천)에 공동주택의 52.6%와 집합건물 54.1%가 있어, 전국의 과반을 차지하고 있음

|표 67| 지역별 공동주택과 집합건물의 현황

지역	공동주택		집합건물	
	세대 수	비중	호 수	비중
서울특별시	2,390,439	19.8%	3,001,351	21.1%
부산광역시	916,465	7.6%	1,100,710	7.7%
대구광역시	568,925	4.7%	643,761	4.5%
인천광역시	830,775	6.9%	976,813	6.9%
광주광역시	392,022	3.2%	431,453	3.0%
대전광역시	377,461	3.1%	427,916	3.0%
울산광역시	284,406	2.4%	310,242	2.2%
경기도	3,137,673	25.9%	3,723,324	26.1%

강원도	320,966	2.7%	369,579	2.6%
충청북도	339,094	2.8%	377,836	2.7%
충청남도	434,225	3.6%	492,999	3.5%
전라북도	390,734	3.2%	428,600	3.0%
전라남도	325,398	2.7%	365,793	2.6%
경상북도	517,236	4.3%	569,939	4.0%
경상남도	698,288	5.8%	810,752	5.7%
제주특별자치도	105,434	0.9%	136,373	1.0%
세종특별자치시	64,145	0.5%	77,925	0.5%
계	12,093,686	100.0%	14,245,366	100.0%

주: 공동주택은 2015년 12월말 기준, 집합건물은 2016년 5월말 기준. 자료: 국토교통부

□ 의무관리대상과 비의무관리대상 공동주택

○ 공동주택은 공동주택관리법에 따라 의무관리대상과 비우무관리대상으로 나뉘며, 세대수를 기준으로 보았을 때 의무관리대상 공동주택은 전체의 70.5%임

- 전국의 공동주택(아파트, 연립주택, 다세대주택) 거주가구는 꾸준히 증가하여 2015년 현재 1,200만 가구로 전체 가구의 약 61%를 차지함
- 공동주택관리법 시행령 제2조(의무관리대상 공동주택의 범위)에 따르면 300세대 이상의 공동주택, 150세대 이상으로서 승강기가 설치된 공동주택, 150세대 이상으로서 중앙집중식 난방방식의 공동주택, 건축법 제11조에 따른 건축허가를 받아 주택 외의 시설과 주택을 동일건축물로 건축한 건축물로서 주택이 150세대 이상인 건축물이 의무관리대상임

○ 의무관리대상 공동주택은 **자치관리**와 **위탁관리**로 분류됨

- 자치관리는 입주자대표회의에서 관리사무소장을 고용하여 관리하는 형태이며, 위탁관리는 입주자대표회의에서 주택관리업자에게 관리를 맡기는 형태임
- 2015년 말 세대 수를 기준으로 전체 의무관리대상 공동주택은 8,521,234세대가 있으며, 이 중 자치관리는 1,396,061세대(16.4%), 위탁관리는 7,125,173세대(83.6%)로 위탁관리가 대부분 차지하고 있음

|표 68| 지역별 의무관리대상 및 비의무관리대상 공동주택 현황(2015년 말)

시·도	전체세대수	의무관리대상			비의무관리대상	
		단지수	세대수	비율	세대수	비율
계	12,093,686	**14,644**	**8,521,234**	**70.5%**	3,572,452	29.5%
서울	2,390,439	2,303	1,400,172	58.6%	990,267	41.4%
부산	916,465	976	600,224	65.5%	316,241	34.5%
대구	568,925	778	456,589	80.3%	112,336	19.7%
인천	830,775	755	495,651	59.7%	335,124	40.3%
광주	392,022	686	346,469	88.4%	45,553	11.6%
대전	377,461	423	306,198	81.1%	71,263	18.9%
울산	284,406	386	201,927	71.0%	82,479	29.0%
경기	3,137,673	3,733	2,316,126	73.8%	821,547	26.2%
강원	320,966	538	241,873	75.4%	79,093	24.6%
충북	339,094	514	265,145	78.2%	73,949	21.8%
충남	434,225	599	334,627	77.1%	99,598	22.9%
전북	390,734	627	320,318	82.0%	70,416	18.0%
전남	325,398	506	271,155	83.3%	54,243	16.7%
경북	517,236	691	346,473	67.0%	170,763	33.0%
경남	698,288	956	528,715	75.7%	169,573	24.3%
제주	105,434	77	32,509	30.8%	72,925	69.2%
세종	64,145	96	57,063	89.2%	7,082	11.0%

자료 : 국토교통부, 2016년 주택업무편람: 584
주1) 공동주택 지역별 세대수는 세움터 자료 활용
주2) 의무관리대상 공동주택 단지수 및 세대수는 K-APT 자료 활용

|표 69| 의무관리대상 공동주택의 자치관리와 위탁관리 현황

구분	계	자치관리	위탁관리
단지 수	14,644	2,966	11,648
		(20.5%)	(79.5%)
세대 수	8,521,234	1,396,061	7,125,173
		(16.4%)	(83.6%)

자료 : 국토교통부, 2016년 주택업무편람: 585.

○ 세대 수를 기준으로 위탁관리의 비중이 높은 것은 의무관리대상 공동주택이 대단위 단지의 경우 위탁관리를 통해 관리되고 있음을 간접적으로 시사함

□ 의무관리대상 공동주택의 관리비와 하자보수

○ 300세대 이상의 공동주택의 경우 관리비와 하자보수 등 거주와 관련한 분쟁을 해결하기 위해 공동주택관리법령 등에 따라 관리비 납부 및 공개 등의 규정함
- 지방자치단체의 관리감독을 받아야 하고, 회계서류 보관과 공개 의무·회계감사의무 등이 있으며, 공동주택관리법은 특히 관리비 집행·감독에 대해 면밀하게 규정하고 있으며, 법을 위반하면 형사처벌과 과태료 부과 대상이 될 수 있음
- 공동주택관리법에 따라 관리비의 항목별 산출내역을 해당 공동주택단지의 인터넷 홈페이지와 공동주택관리정보시스템에 공개하도록 규정
- 공동주택 관리비 및 회계관련 조항을 살펴보면 관리비 등의 납부 및 공개(공동주택관리법 제23조), 회계서류의 작성·보관 및 공개(공동주택관리법 제27조)

□ 공동주택관리정보시스템(K-apt)의 운영

○ 국토교통부의 위임으로 한국감정원에서 공동주택 관리비의 투명성 제고와 건전한 관리문화 정착 도모를 위해 의무관리대상 공동주택[63]의 관리비 등 유지관리이력, 입찰정보, 회계감사보고서 등 공동주택관리 정보를 공개하고, 전자입찰을 운영하는 시스템

○ 법적 근거

|표 70| K-apt 시스템 운영 등의 법적 근거

구분	법령
관리비 등 공개	●공동주택관리법 제23조(관리비 등의 납부 및 공개 등)와 같은 법 시행령 제23조 제8항 ●공동주택관리법 제26조(회계감사) 제3항 감사보고서 ●공동주택관리법 시행령 제36조(담보책임기간) 제2항 주택인도일
설계도서 등록	●공동주택관리법 제31조, 같은 법 시행령 32조, 같은 법 시행규칙 제10조 제2항
시스템 구축과 운영의 위탁	●공동주택관리법 제88조(공동주택관리정보시스템의 구축 운영 등) 제1항 ●공동주택관리법 제89조 제2항과 같은 법 시행령 제95조 제2항 한국감정원 위탁

63) 300세대 이상 공동주택과 의무관리대상 공동주택 중 입주자 등의 10% 이상의 연서 또는 입주자대표회의에서 의결한 경우 외부회계감사보고서를 공개하도록 함(공동주택관리법 제26조 제3항)

○ 주요 공개 항목

- (단지정보) 기본정보 및 관리시설정보 공개로 입주민에게 정확한 단지 및 관리시설 정보 제공
- (관리비정보) 공용관리비 등 47개 항목 공개로 관리비 내역 확인과 유사단지와 항목별 관리비 비교, 검증
- (유지관리 이력정보) 사내용, 금액 등 유지관리이력 공개로 장기수선항목, 적기보수를 통한 장수명화 유도로 사회적 비용 절감 효과
- (입찰정보) 주택관리업자와 사업자를 선정할 때 전자입찰진행과 공개로 입찰 전과정에서 투명한 관리비 집행과 비리 차단
- (회계감사 보고서) 회계감사결과와 감사의견을 공개하여 전반적인 관리업무의 외부회계감사로 관리 업무 적정성 판단

|그림 15| K-apt 운영 체계도

(2) 문제점과 사례

□ 공동주택과 집합건물 세부현황 데이터 부재

○ 현재 공동주택과 집합건물의 대략적인 지역별 현황은 파악되지만 규모별, 세부 지역별 현황파악이 되지 않았음
- 부동산의 관리와 하자보수 등 건축물 분쟁을 파악하기 위해서는 전국의 지역별 공동주택과 집합건물의 현황분석이 필요함
- 또한 부동산 관리체계를 구축해 나가기 위해서는 세부 현황 데이터를 구축해 나갈 필요가 있음

□ 비의무관리대상 공동주택의 관리 한계

○ 비의무관리대상 공동주택은 공동주택관리법의 사각지대에 놓여 체계적인 관리가 어려움
- 의무관리대상 이외의 공동주택은 관리규약제정, 입주자대표회의구성 등의 여러 규정이 임의조항으로 있어 체계적인 관리업무 수행에 한계가 있음
- 비의무관리대상 공동주택에서는 층간소음, 흡연 등 조정이 주체와 기준이 없어 입주민 간에 분쟁으로 비화하거나, 지자체로부터 안전점검 서비스 등을 지원받을 수 있음에도 관리주체가 없어 활용이 불가능하며, 건물의 노후화에 따른 안전사고 등이 우려됨

□ 비의무관리대상 공동주택의 불투명한 관리비 및 임대료 문제

○ 비의무관리대상 공동주택인 소규모 공동주택이나 원룸 등의 경우 관리비나 임대료 등과 관련한 정보 공개가 미흡
- 해당 지자체도 비의무관리대상의 문제를 인지하고 있으나 실질적인 지도·감독권한이 없음
- 관리비를 산정하고 부과하는 주체가 없어 체계적인 관리비 산정과 납부가 어려우며, 관리비 부과 내역을 세부항목으로 구분하지 않거나, 관리비 내역을 비공개로 하여 관리비 수준을 다른 공동주택과 비교하기 어렵고, 잡수익의 처리 등과 관련하여 횡령사고가 발생하기도 함

○ 관리비의 귀속 주체

- 관리비 채권의 귀속 주체가 당연히 **관리단(입주자대표회의)**임을 전제로 위탁관리업체가 관리비 청구를 대신 수행할 경우 임의적 소송 신탁에 해당하지 않아 관리비 소송은 적법하다는 판결[64]

○ 계약기간 중 임의로 해지하였다는 사유만으로 손해배상의무가 존재하지 않는다는 사례[65]

○ 아파트 관리업체에 관리소장 교체 요구에 불응하였을 경우 기간이 정해져있는 위·수탁관리 계약을 관계법령 또는 계약 위반을 이유로 중도에 해지하기 위해서는 사소한 의무위반만으로는 부족하여 위탁관리계약을 해지할 수 없음[66]

○ 위탁관리업체로서는 직원들에 대한 퇴직금을 지급하고 남은 금액이 있으면 위임관계에 비추어 입주자대표회의에 반환하여야 함[67]

○ 관리업체가 적법한 관리인이 아닌 자와 위·수탁계약을 체결하였다면 해당 위·수탁계약은 무효이고, 더불어 기 지급한 관리비는 부당이득으로 반환의 대상이 되나 관리업체가 실제 관리업무를 지속하였고 당시 지급한 위탁수수료가 부당하게 과다하다고 보이지 않은 한 부당이득으로 반환 청구할 수 없음[68]

○ 관리비와 관련하여 적절한 시효 중단 조치를 취하지 아니한 관리소장에 대하여 손해배상 청구를 인정한 사례[69]

(3) 정책과제

□ 공동주택과 집합건물 관리체계 구축을 위한 세부현황 데이터 구축

---

64) 대법원, 2016.12.15, 선고 2014다87885,87892
65) 창원지방법원 2012가합5049 손해배상(기)
66) 서울고등법원 2013나71014
67) 대법원 2015다887373
68) 인천지방법원 부천지원 2013.7.10. 선고 2012가합1954
69) 서울동부지방법원 2015가단19026 용역비 청구

- 집합건물의 규모별 현황파악을 통해 관리체계 수립
- 공동주택관리법을 바탕으로 집합건물법을 보완하여 통합적 관리 체계 구축

□ 공동주택의 의무관리대상 범위의 확대

○ 의무관리대상 공동주택의 기준을 낮추어 대상범위 확대
- 현재 적용대상을 300세대 이상 공동주택에서 100세대 이상 공동주택으로 확대하는 방안 검토
- 하지만 의무관리 대상을 확대할 경우 체계적 관리는 가능하나, 관리비 부담의 문제가 있음

□ 비의무관리대상 공동주택을 소규모공동주택으로 구분하여 관리

○ 사각지대에 놓인 비의무관리대상 공동주택은 '소규모 공동주택 ' 으로 구분하여 관리하는 방안
- 소규모 공동주택의 경우 관리주체를 입주민 자치관리, 민간업체의 위탁관리, 지자체의 공적관리 등 공동 및 순환관리 방식을 채택하여 다양하게 관리

2) 공공임대주택의 임대 관리

|표 71| 공공임대주택 관리관련 현황-문제-정책과제

현황	주요문제	정책과제
공공임대주택 관련 주요 민원 현황, 공공임대주택의 관리 분쟁조정기구 현황	보증금·임대료 일방적 인상 및 불공정 계약 체결	민간 임대주택 분쟁해결을 위한 임대차 가이드라인 발간, 분쟁 예방과 해결을 위해 필요한 관련 법규나 지침 보완
	임대주택 분양전환 관련 갈등	
	하자보수 처리 없이 분양전환, 임대아파트의 부실한 하자보수 관리체계	
	원상복구 비용의 임의청구	
	아파트관리 관련 분쟁 및 문제	임대주택에 대한 '임대주택 관리규약 준칙' 마련
	공공임대주택의 임차인 대표회의 부재	
공공임대주택의 관리 분쟁조정기구 관련 법	공동주택 분쟁조정위원회와 임대주택 공동주택분쟁조정위의 역할 부재	부동산 분쟁조정 담당 기구 신설 및 뉴욕주택국 조사관제도(HPD Inspector) 차용

(1) 현황

□ 공공임대주택 관련 주요 민원 현황

○ 3년 간(2007~2009년) 국민권익위원회에 접수된 공공임대주택 관련 민원은 총 276건 중 보증금 및 임대료 관련 민원이 47%로 가장 많았고, 분양전환 관련 민원이 29%를 차지

- 공공임대주택의 경우 불공정한 임대차계약, 임차인들의 관리권한, 보증금 및 임대료의 일방적인 인상, 하자보수, 관리감독기관의 조정기능 미흡, 분양전환 소송 등 임대사업자와 임차인 간 갈등 및 분쟁 빈발의 문제가 있음

|표 72| 공공임대주택 관련 주요 민원 현황

구분	건수	비율(%)	주요 내용
보증금 및 임대료	128	(47%)	일방적인 보증금·임대료 인상 부당
임대주택 분양전환	80	(29%)	분양전환계약 지연, 특별수선충당금 인계 미이행, 분양전환 대상자 자격 등
하자보수	25	(9%)	하자보수처리없이 분양전환 강행 등
아파트관리 분쟁	23	(8%)	관리업무인계지연, 임차인대표회의 구성, 관리소장과 임차인간 분쟁, 용역업체의 선정과정 비리의혹, 경비근무태만, 관리비 부당지급 등
주택임대차(제도) 관련	20	(7%)	임대주택 입주자격·퇴거, 임대보증금 반환 요청,
계	276	(100%)	

자료: 국민권익위원회. 2010. 서민주거안정을 위한 임대주택 제도개선: 5.

□ 공공임대주택의 관리·분쟁조정기구 현황

○ 임차인 권익을 보호하기 위한 임차인대표회의는 조사대상(2006년 기준) 전국 16개 시·도 1,451개 단지 중 644개단지(44%)에 구성되어 있음

- 이 중 LH, SH, 경기도시공사의 643개 단지 중 339개 단지(53%)에만 임차인 대표회의를 구성하고 있음
- 전국에 분양주택 17,759단지 중 13,293개 단지(75%)에 입주자대표회의가 구성되어 있음(2006. 3. 국민권익위원회 조사)

|표 73| 공공임대주택 임차인대표회의 구성 등

지역	임차인대표회의구성			분쟁조정위원회 구성			분쟁조정 관련 조례		
	단지(수)	구성(수)	%	시군구(수)	구성(수)	%	시군구(수)	제정	%
서울	111	103	92.8	11	0	0.0	11	1	9.1
부산	31	15	48.4	0	0	0.0	0	0	0.0
경기	250	152	60.8	31	18	58.1	31	14	45.2
인천	37	26	70.3	3	1	33.3	3	1	33.3
강원	131	40	30.5	14	4	28.6	14	4	28.6
대구	42	21	50.0	8	3	37.5	8	7	87.5
대전	41	17	41.5	5	0	0.0	5	0	0.0
울산	30	11	36.7	5	1	20.0	5	1	20.0
광주	98	35	35.7	5	4	80.0	5	4	80.0
전남	116	50	43.1	5	5	100.0	5	5	100.0
전북	130	63	48.5	14	5	35.7	14	9	64.3
충남	121	40	33.1	9	0	0.0	9	7	77.8
충북	30	6	20.0	–	–	0.0	–	–	0.0
경남	187	46	24.6	20	4	20.0	20	6	30.0
경북	96	19	19.8	5	0	0.0	5	5	100.0
제주	56	4	7.1	1	0	0.0	1	0	0.0
계	1,451	644	44.4	135	45	33.3	135	64	47.4

자료: 국민권익위원회. 2010. 실태조사. 재구성

○ 임대주택분쟁조정위원회는 조사대상(2006년 기준) 135개 시·군·구 중 45개 지역(33%)에서 구성되어 있으며, 관련조례는 64개 지역(48%)에서 제정·운영

– 2007년부터 2009년까지 16개 시·도에서 총 41건의 임대주택분쟁조정심의가 이루어져 총 24건(59%)의 조정이 성립되었음

– 분양전환가격관련 10건(24%), 하자보수 관련 8건(20%), 분양전환 하자보수 5건(12%), 부도임대주택매입관련 16건(39%), 임대보증금반환 1건(2%), 기타 1건(2%)

|표 74| 임대주택분쟁조정위원회 주요 분쟁 현황

구분	건수(건)	비율(%)
부도임대주택매입	16	39
분양전환가격	10	24
하자보수	8	20
분양전환 하자보수	5	12
임대보증금반환	1	2
기타	1	2

□ 공공임대주택의 관리·분쟁조정기구 관련 법

○ 공공주택 특별법 제50조(공공임대주택의 관리)에 따르면 주택의 관리, 임차인대표회의 및 분쟁조정위원회 등에 관하여는 민간임대주택에 관한 특별법에 따라 준용하도록 함
  -민간임대주택에 관한 특별법에서는 민간임대주택관리(민간임대주택에 관한 특별법 제51조)와 임차인 대표회의(민간임대주택에 관한 특별법 제52조)를 명시하고 있음

| 표 75| 임차인대표회의와 분쟁조정위원회

민간임대주택에 관한 특별법 제51조(민간임대주택관리)
① 민간건설임대주택 및 대통령령으로 정하는 민간매입임대주택의 회계서류 작성, 보관 등 관리에 필요한 사항은 대통령령으로 정하는 바에 따라 「공동주택관리법」을 적용한다. ② 임대사업자는 민간임대주택이 300세대 이상의 공동주택 등 대통령령으로 정하는 규모 이상에 해당하면 「공동주택관리법」 제2조제1항제15호에 따른 주택관리업자에게 관리를 위탁하거나 자체관리하여야 한다. ③ 임대사업자가 제2항에 따라 민간임대주택을 자체관리하려면 대통령령으로 정하는 기술인력 및 장비를 갖추고 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 시장·군수·구청장의 인가를 받아야 한다. ④ 임대사업자(둘 이상의 임대사업자를 포함한다)가 동일한 시(특별시·광역시·특별자치시·특별자치도를 포함한다)·군 지역에서 민간임대주택을 관리하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공동으로 관리할 수 있다. ⑤ 임대사업자는 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 임차인으로부터 민간임대주택을 관리하는 데에 필요한 경비를 받을 수 있다.

민간임대주택에 관한 특별법 제52조(임차인대표회의)
① 임대사업자가 20세대 이상의 범위에서 대통령령으로 정하는 세대 이상의 민간임대주택을 공급하는 공동주택단지에 입주하는 임차인은 임차인대표회의를 구성할 수 있다. ② 임대사업자는 입주예정자의 과반수가 입주한 때에는 과반수가 입주한 날부터 30일 이내에 입주현황과 임차인대표회의를 구성할 수 있다는 사실을 입주한 임차인에게 통지하여야 한다. 다만, 임대사업자가 본문에 따른 통지를 하지 아니하는 경우 시장·군수·구청장이 임차인대표회의를 구성하도록 임차인에게 통지할 수 있다. ③ 제1항에 따라 임차인대표회의가 구성된 경우에는 임대사업자는 다음 각 호의 사항에 관하여 협의하여야 한다. 1. 민간임대주택 관리규약의 제정 및 개정 2. 관리비 3. 민간임대주택의 공용부분·부대시설 및 복리시설의 유지·보수 4. 그 밖에 민간임대주택의 유지·보수·관리 등에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항 ④ 제1항의 임차인대표회의의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

민간임대주택에 관한 특별법 제55조(임대주택분쟁조정위원회)
① 시장·군수·구청장은 임대주택[민간임대주택 및 공공임대주택을 말한다. 이하 같다]에 관한 학식 및 경험이 풍부한 자 등으로 임대주택분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)를 구성한다. <개정 2017.1.17> ② 조정위원회는 위원장 1명을 포함하여 10명 이내로 구성하되, 조정위원회의 구성, 운영, 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. ③ 위원장은 해당 지방자치단체의 장이 된다.

(2) 문제점과 사례

□ 보증금·임대료 일방적 인상 및 불공정 계약 체결

○ 특약조약과 재계약으로 임대료 인상을 하는 한계

- 현행법(공공주택 특별법(제49조 공공임대주택의 임대조건 등))에서는 공공임대주택의 임대료(임대보증금 및 월 임대료) 등 임대조건에 관한 기준을 정하고 있음

|표 76| 공공임대주택의 공공주택사업자가 임대료 증액을 청구하는 경우(재계약을 하는 경우를 포함)

- 임대료의 5% 이내의 범위에서 주거비 물가지수, 인근 지역의 주택 임대료 변동률 등을 고려하여 증액하여야 하고, 이 경우 증액이 있은 후 1년 이내에는 증액하지 못한다고 규정하고 있음

- 하지만 특약조항을 통해 임대료 및 보증금을 매년 5%씩 인상할 수 있도록 하고, 매년 재계약을 하여 주택임대차보호법에서 보호하고 있는 2년 보호규정이 유명무실

|표 77| 보증금·임대료의 일방적 인상 사례

- 충남 논산시 ○○임대아파트, 강원 춘천시 ○○임대아파트, 경기 화성시 ○○임대아파트 등 대부분의 민간건설 임대아파트가 매년 5%씩 인상할 수 있도록 임대계약서 특약조항으로 명시 - 경기 동두천시 ○○임대아파트의 경우 분양전환시점이 1년이 지난 시기에 분양전환분쟁과정에서 일방적으로 보증금과 임대료를 5% 인상해 임차인이 소송을 제기

○ 임대사업자에 의한 불공정 계약 체결

- 최초 임대계약 시 표준보증금·임대료를 받도록 한 규정을 위반해 임대조건에 대한 설명 없이 임대사업자가 일방적으로 제시하는 조건으로 계약하는 사례
- 이외 일부 임대사업자는 임대사업자가 제시하는 인상분을 3개월 이상 연체하는 경

우 계약을 해지하고 위약금을 부과하는 등 표준계약서를 위반하는 사례도 있음

|표 78| 임대사업자에 의해 불공정 계약으로 체결하는 사례

– 경기 성남시 ○○임대아파트의 전용면적은 84.99㎡, 표준임대보증금이 1억3천7백만여 원(임대료 90만 8000원)이나 실제 계약한 보증금은 2억4천6백75만여 원(임대료 59만 3000원)으로, 임차인은 임대보증금을 금융기관 대출로 마련해야 하는 경우 은행 고금리로 대출을 받아야 함

□ 임대주택 분양전환 관련 갈등

– 특별수선충담금을 관리비에 부과하고 있음에도 적립하지 않아 향후 수리 시 추가 청구된 사례

|표 79| 특별수선충담금 미적립 사례

– 강원 원주시 ○○임대아파트에서는 도배·장판·앞뒤 베란다 페인트칠 등 부가세 포함 3백80만원을 요구한 사례 – 광주시 ○○임대아파트에서는 입주 5년이 경과했음에도 현관 및 각 방·거실 전체벽지 70만원과 거실 전체의 장판 교체비용 56만원을 포함, 총 1백68만여 원을 청구한 사례 – 관리 외 수입(장기수선충담금으로 적립하여야 하는 금액)과 장기수선충담금으로 임원 명절선물비를 구입했다면, 이는 업무상 횡령죄가 성립함(창원지방법원 2013고정1490 판결)

□ 하자보수 처리 없이 분양전환, 임대아파트의 부실한 하자보수 관리체계

○ 임대아파트가 분양전환되었다고 하더라도 하자담보책임과 관련하여 소유자의 권리와 동일하게 집합건물법 규정이 적용되고, 다만 그 하자담보책임 기간은 분양전환시가 아니라 최초 임차인들에게 인도된 때로부터 10년임[70]

○ 입주자대표회의가 하자 보수 청구권을 구체적으로 밝혀 행사하지 않았더라도 그와 같은 하자를 전반적으로 밝혀 그 대책을 요구하였다면 포괄적인 권리행사를 한 것으로 볼 수 있음[71]

○ 분양계약이 체결된 이후 사업주체가 주택법령에 따른 사업계획 변경승인절차를 거치지

70) 대법원 2012.4.13. 선고 2011다46036
71) 대법원 2007.12.26. 선고 2002다73333

않은 채 시행사와 시공사간 합의에 따라 임의로 하향시공 또는 미시공한 부분에 관하여는 하자 판단을 기준으로 준공도면으로 하기는 어렵다는 판결[72]

□ 임대주택관리 관련 분쟁 및 문제

○ 임대주택관리 관련 분쟁으로는 관리업무인계지연, 임차인대표회의 구성, 관리소장과 임차인 분쟁, 용역업체의 선정과정 비리의혹, 경비근무태만, 관리비 부당지급 등이 있음
  - 입주자 대표회의의 회의록이나 회의절차, 관리사무소 회계 내역 등 정보가 투명하지 않아 발생하는 소비자 피해사례들도 있음

○ 관리비 부과 절차의 문제
  - 별도의 관리규약이 존재하지 않더라도 관리비를 부과할 수 있으나 세부적 항목 중 관리규약에 없는 장기수선충담금 및 예비비 그리고 임의로 만든 관리업무비는 청구할 수 없음[73]
  - 입주자대표회의 명의로 관리비 미납 소유자에 대하여 소를 제기할 경우 별도의 입주자대표회의 의결은 필요 없음[74]

|표 80| 관리사무소, 경비업체 등의 선정에 임차인 참여를 배제한 사례

- 충남 논산시 ○○임대아파트에서는 주민복리시설을 불법 전용해 관리소장의 개인사무실이나 창고로 사용하거나 임차인과 협의 없이 관리사무소 직원 인건비를 인상하면서 관리비를 인상한 사례 - 임차인이 관리(관리사무소·경비·청소용역업체 등) 비용을 전부 부담하고 있는데도 위탁관리업체 선정 등 임대주택관리업무에서 임차인 참여는 배제시키는 사례

|표 81| 임대아파트의 잡수입 관리 사례

- 임대아파트의 잡수입(재활용, 알뜰시장, 광고수입 등) 관리운영을 대부분 관리사무소가 하고 있고 수익에 대해 공개하지 않고 있어 관리운영의 투명성 제고가 필요

72) 서울고등법원 2014나46015
73) 수원지방법원 2013나7537
74) 서울동부지방법원 2013가합9404

|표 82| 주민복리시설 불법전용한 사례

– 충남 논산시 ○○임대아파트에서는 주민복리시설을 불법 전용해 관리소장의 개인사무실이나 창고로 사용하거나 임차인과 협의 없이 관리사무소 직원 인건비를 인상하면서 관리비를 인상한 사례

□ 원상복구 비용의 임의청구

○ 임대주택에서 이주하는 경우 전용부분에 대한 원상복구 의무비용을 임대사업자가 임의로 정해 청구함

– 이때 자연 마모되는 도배, 장판, 페인트까지 원상복구를 요구하면서 임대보증금을 돌려주지 않거나 보증금에서 차감하는 사례

□ 공공임대주택의 임차인대표회의 부재

□ 공동주택 분쟁조정위원회와 임대주택 공동주택분쟁조정위의 역할 부재

○ 분쟁조정은 말 그대로 조정에 그치기 때문에 곧장 소송으로 가는 경우가 많으므로 관련 규정을 강화하거나 분쟁조정의 실효성을 높일 방안 필요

– 공동주택분쟁조정위와 임대주택분쟁조정위에선 임대료 증감에 따른 분쟁과 임대차기간에 관한 분쟁, 보증금이나 임차주택의 반환에 관한 분쟁, 임차주택 유지·수선에 관한 분쟁 등을 중재하는 역할을 담당

|표 83| 공동·임대주택분쟁조정위 유명무실 사례

– 임대료를 대폭 인상하여 서민들에게 큰 부담을 안기는 임대주택 건설회사의 횡포를 막기위해 설치된 각종 위원회가 유명무실('17.10.27. 전북일보 "익산시 공동·임대주택분쟁조정위 '유명무실'")
– 자치조례에 공동주택분쟁조정위원회를 의무적으로 설치·운영하도록 되어 있으며, '민간임대주택에 관한 특별법'에 따라 임대주택분쟁조정위원회를 운영해야 하나 단 한 차례도 개최되지 않아

(3) 정책과제

□ 민간 임대주택 분쟁해결을 위한 임대차 가이드라인 발간

○ 기본적 사고방식, 법률상 원칙 및 판결 등 소개
  – 예를 들면 동경도 임대주택 트러블 가이드라인처럼 설명의무를 부여한 원상회복과 계약기간 중 수선 등에 대한 기본적 사고방식, 법률상 원칙 및 판결 등을 소개

□ 분쟁 예방과 해결을 위해 필요한 관련 법규나 지침 보완

○ 유지보수 분쟁 관련 임대인과 임차인의 의무조항을 규정하여 하자발생시 일차적 책임주체와 분쟁처리절차를 명확히 설정
  – 주택의 상태 및 하자여부 등에 대하여 정밀하고 객관적인 판단기준을 마련하여 계약이전과 입주, 퇴거 시 활용하여 분쟁예방

□ 임대주택에 대한 '임대주택 관리규약 준칙' 마련

○ 임대주택의 사후관리에 대한 구체적인 규정의 필요
  – (예) 임차인 대표회의 의결사항으로 임차인의 자치활동과 관련한 임차인 대표회의 구성, 운영비와 잡수입 사용 등
  – (예) 임대 사업자와 협의사항으로 임대주택의 가치 보존, 수선과 유지보수 관련 비용부담, 관리사무소 직원 보수 결정 등

○ 벽면 및 도배상태, 환경조건, 입지조건 등에 대한 사항을 객관적으로 검증할 수 있는 방안
  – 현재 추상적, 주관적으로 표시된 평가항목을 객관적이고 구체적인 수치로 나타낼 수 있는 방안을 검토하도록 함
  – 비선호 시설 항목 삭제하거나 작성방법에 구체적인 시설 종류를 명시
  – 도배는 도배 날짜를 명시하는 방식으로 변경
  – 벽면 상태, 일조량은 전문가의 평가서를 첨부하는 방식으로 변경
  – 소음은 창문을 열었을 때, 닫았을 때 측정한 데시벨을 기입
  – 인증이나 지표의 점수를 바탕으로 한 객관적 기준으로 전환

□ 부동산 분쟁조정 담당 기구 신설 및 뉴욕 주택국 조사관제도(HPD Inspector) 차용

ㅇ 부동산 분쟁조정 담당 기구 신설

- 부동산 분쟁조정을 담당하는 기구를 설치하여 적정한 최초 임대료 수준이나 임대료 인상 제한율 검토
- 임대료 수준 설정 및 임차권 보호강화 등 임차인 보호에 집중한 제도적 기반강화가 필요함
- 본 기구에서 지역별, 주택 유형별 적정 임대료 및 변동 기준 등에 대해 논의 및 판단
- 임대차 기간 확대 혹은 계약 갱신 요구권 등 임차인 권리보호를 위한 적극적 정책수단을 검토

ㅇ 뉴욕주택국 조사관제도(HPD Inspector)차용 및 대안적 분쟁해결 제도 다양화를 통한 실효성 강화

- 행정적 수단을 활용하여 신속하고 즉각적인 분쟁해결과 소비자 보호 도모
- 시민들이 쉽게 접근가능하도록 일선 행정기관의 대민 창구를 이용
- 주택관련 불만사항을 신고 접수하게끔 함
- 신고내용이 긴급할 경우 조사관을 파견하여 임대인에게 보수지시를 서면으로 송부하며 빠른 시일 내 처리가 안될 경우 HPD가 지정하는 유지관리 업자가 수리하고 비용을 임대인에게 청구
- 긴급하지 않은 경우엔 임대인에게 수리 통지가 송달되고, 임대인은 주택법원에 제소가 가능함

4. 비주거용 임대-관리단계

1) 집합건물의 관리비 및 회계

|표 84| 집합건물 관리비 및 회계정보의 불투명성 현황-문제-정책과제

현황	주요문제	정책과제
집합건물과 아파트 관리비 실태 비교, 집합건물의 관리내역 청구제도 및 현황	불투명한 관리비 내역	집합건물 관리비 정보공개시스템 구축
	미흡한 정보공개시스템	
	체계적이지 못한 회계운영	회계감사제도 도입 및 회계서류 작성과 보관 의무화
대규모 집합상가 임차인 비율과 의결권 현황	집합건물 임차인의 의결권과 입주자 대표기구 부재	실거주자 위주의 대표회의 조직
	계약체결과정의 부실	공개경쟁입찰 제도의 도입, 계약서의 공개

(1) 현황

□ 집합건물과 아파트 관리비 실태 비교

○ 서울시 조사(2014년)에 따르면 집합건물의 관리비가 아파트에 비해 훨씬 높음

- 세부항목을 살펴보면 전기, 수도, 난방 등 평균 개별 사용료는 평균적으로 집합건물은 945원, 아파트는 778원으로 크게 차이가 없었음
- 하지만 공용관리비(인건비, 청소비, 경비비 등)에서 차이로 집합건물의 관리비가 아파트에 비해 높게 나타남

|표 85| 서울시 상가, 오피스텔 등과 공동주택 관리비 비교

지역별	상가·오피스텔 등(A)	아파트 (B)	비교(A/B)
강서구	A 오피스텔 1,349원/㎡	강서구 평균 762원/㎡	177%
서초구	B 주상복합 1,411원/㎡	서초구 평균 940원/㎡	150%
종로구	C 주상복합 1,243원/㎡	종로구 평균 855원/㎡	145%
광진구	D 주상복합 1,370원/㎡	광진구 평균 862원/㎡	159%
구로구	E 오피스텔 1,401원/㎡	구로구 평균 719원/㎡	195%
영등포구	F 오피스텔 1,628원/㎡	강서구 평균 828원/㎡	197%

자료 : 서울시. 2014. 서울시 집합건물관리비 실태조사 결과.

□ 집합건물의 관리내역 청구제도 및 현황

○ 2012년 집합건물법 상 집합건물의 비용과 자료 열람의 청구 제도를 도입함(2012년 개정 집합건물법 제26조 제2항)

- 해당 법에 의해 집합건물의 세입자 등 이해관계인이 관리비 등 관리단 사무집행을 위한 분담금액과 비용 등에 대해 자료의 열람을 청구하거나 자기 비용으로 등본의 교부를 청구하는 것이 가능해짐
- 하지만 관리인이 이를 거부할 경우에는 자료를 열람할 수 없어 현실적으로 정보공개청구 제도가 제대로 작동하지 못함

|표 86| 집합건물의 보고의무 등에 관한 법령

집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률 제26조(관리인의 보고의무 등)
① 관리인은 대통령령으로 정하는 바에 따라 매년 1회 이상 구분소유자에게 그 사무에 관한 보고를 하여야 한다. ② 이해관계인은 관리인에게 제1항에 따른 보고 자료의 열람을 청구하거나 자기 비용으로 등본의 교부를 청구할 수 있다. ③ 이 법 또는 규약에서 규정하지 아니한 관리인의 권리의무에 관하여는 「민법」의 위임에 관한 규정을 준용한다.

○ 대규모 집합상가의 시설관리비 공개여부 현황(2016년)를 살펴보면 전체 229개 상가 중 160개 상가만이 시설관리비를 공개하여 공개율이 70% 정도이며 지역별로 편차가 큼

|표 87| 대규모 집합상가 시설관리비 공개 여부 현황

구분	상가 수	공개				비공개	공개율(%)
			공개주기				
			월간	분기	연간		
합계	229	160	119	3	38	69	69.9
서울(25)	120	90	65	-	25	30	75.0
부산(15)	25	21	19	-	2	4	84.0
대구(8)	8	8	6	-	2	-	100.0
인천(10)	39	15	11	2	2	24	38.5
광주(5)	10	8	7	-	1	2	80.0
대전(5)	17	8	3	1	4	9	47.1
울산(5)	3	3	1	-	2	-	100.0
수원	2	2	2	-	-	-	100.0
청주	2	2	2	-	-	-	100.0
창원	3	3	3	-	-	-	100.0

자료 : 국민권익위원회 실태조사. 2016. 4. 재구성

□ 대규모 집합상가 임차인 비율과 의결권 현황

○ 대규모 집합상가의 임차인 비율과 의결권 현황을 보면 집합상가 관리 업무에 대한 의결권 구성원에 임차인이 포함되어 있는 비율은 23.6%로 매우 낮음
- 공동주택과 달리 매장이 분양된 집합상가의 임차인 비율이 50%이상 되는 상가는 전체 229개 중 149개소, 65.1%로 높음
- 집합상가 관리비는 입점상인이 지불하게 되는데 관리비로 운영되는 관리업체는 소유자를 위한 이익을 대변하는 문제가 있음
- 결국 이는 관리비의 효율성과 귀결되어 집합건물의 관리비가 높게 나타나는 이유로 볼 수 있음

|표 88| 대규모 집합상가 임차인 비율과 의결권 현황

구분	상가 수	임차인 비율(%)				의결권 구성원			
		~50	50~70	70~90	90~100	소유자	임차인	소유자와 임차인	임차인 포함비율(%)
합계	229	80	29	61	59	175	17	37	23.6
서울(25)	120	19	19	49	33	82	10	28	31.7
부산(15)	25	13	5	1	6	23	2	-	8.0
대구(8)	8	2	-	2	4	7	1	-	12.5
인천(10)	39	28	2	4	5	35	2	2	10.3
광주(5)	10	10	-	-	-	10	-	-	-
대전(5)	17	4	3	4	6	11	1	5	35.3
울산(5)	3	2	-	-	1	3	-	-	-
수원	2	1	-	-	1	2	-	-	-
청주	2	-	-	-	2	1	1	-	50.0
창원	3	1	-	1	1	1	-	2	66.7

자료 : 국민권익위원회 실태조사. 2016. 4. 재구성

(2) 문제점과 사례

□ 불투명한 관리비 내역

○ 상가나 주상복합건물 등의 비주거용 부동산의 경우 공동주택과 달리 관리비 공개와 관련한 규정이나 공개의무가 엄격하지 않아 이와 관련한 분쟁이 지속적으로 발생
- 집합건물의 관리비 등 자료열람청구제도가 있으나 관리인이 거부할 경우 정보공개가 불가능해 실효성이 낮음

|표 89| 아파트보다 비싼 오피스텔(집합건물)의 관리비 문제 사례

○ 서울시 평균 공용관리비 오피스텔 1,512원/㎡, 아파트 616/㎡로 약 2.5배
- 6개 집합건물이 위치한 자치구별 아파트 평균 관리비와 비교해도 오피스텔 등의 관리비가 1.45~2.37배였으며, 전기·수도·난방 평균 개별 사용료는 945원으로 아파트 평균 778원과 큰 차이가 없음
- 오피스텔·상가·주상복합 등 소유권이 분리된 '집합건물'은 아파트와 달리 행정기관의 관리·감독 등 규정이 없어 '사각지대'로 남아있고 관리비에 거품도 많이 끼어 있다는 지적

|표 90| 아파트보다 비싼 오피스텔, 원룸(집합건물)의 관리비 문제 사례

○ "오피스텔 관리비 아파트의 2배, 원룸 관리비 아파트의 5배"
- 신음하는 집합건물 입주자들 "정부가 주거관리영역에 개입해야" '경쟁입찰, 장기수선충당금 적립, 회계장부 보관, 주택관리사 배치 의무화' 담은 집건법 개정안 발의

(한국아파트신문. 2016.07.06. 제983호)

□ 미흡한 정보공개시스템

○ 공동주택과 달리 집합건물은 정보공개시스템의 활용도가 낮아 집합건물 관리와 회계운영에 관한 정보접근이 쉽지 않음
- 불투명한 관리 및 회계운영 내역은 결국 관리비 상승의 요인으로 귀결됨

|표 91| 집합건물 관리단에 회계서류 공개 요구 사례

- 건물 관리단에 '회계서류를 열람·등사하게 해달라'고 요청한 사건에서 법원은 "신청인들은 집합건물법 제26조 및 민법 제683조의 취지에 따라 피신청인인 관리단에 대해 집합건물의 회계장부나 서류에 대한 열람·등사를 구할 권리가 있다"며 "가처분에 의해 열람·등사를 허용할 필요가 있다"고 판시함 (서울고법 2012라342 결정, 서울중앙지법 2013가합74290 판결)

○ 공동주택은 국토교통부의 공동주택관리정보시스템(www.k-apt.go.kr)을 통해 매월 관리비 관련 47개 항목을 공개함

|그림 16| 국토교통부 공동주택관리정보시스템 홈페이지

○ 집합건물의 관리비 비교, 집합건물에 등록된 입찰정보, 건물지도 조회 가능

– 서울시는 집합건물의 관리 실태를 투명하고 공정하게 관리하기 위해 집합건물 통합정보마당(www.openab.seoul.go.kr)을 통해 원룸텔, 오피스텔, 주상복합, 상가 등의 관리비를 공개(2015.6.4.)

|그림 17| 서울시 집합건물 통합정보마당 홈페이지

□ 체계적이지 못한 회계운영

○ 불투명한 집합건물 관리와 회계운영은 관리비의 남용 및 비리로 이어져 문제가 됨
  - 집합건물은 회계 내용을 공개해야 할 의무가 없어 회계 장부를 허위로 기재하거나 관리소장과 관리인 등이 임의로 처리하는 경우가 발생
  - 관리비는 공동 명의 통장으로 관리해야 하나 관리인 등이 개인명의 통장에 넣어버리는 경우가 있으며, 오피스텔이나 상가 관리사무소가 관리비 내역 등을 담은 회계자료를 보관하고 있더라도 항목이 제멋대여서 제대로 관리되지 않는 경우가 많음

|표 92| 오피스텔 관리비를 관리인 개인통장으로 관리한 사례

- 종로구 B오피스텔, 지난 2008년 3월부터 오피스텔 주차장을 이용할 수 있는 주차 스티커를 발부(보증금으로 3만원)하여, 총 2460만 원(820대)을 관리인 개인 통장에 입금. 이후 오피스텔 주차장 이용 방식이 바뀌면서 보증금 3만원을 반환해야 했지만, 개인 통장으로 사용하다 보니 반환해야 할 보증금 금액조차 파악하지 못하고 있음

|표 93| 관리직원 임금을 '잉여금 처분'으로 처리한 사례

- 서초구 C주상복합, 2013년 1월부터 2014년 8월까지 관리업체 직원에게 총 680만 원(170만원씩 4회)을 지급하면서 회계 장부에 '도급용역비(관리업체에 노동의 대가를 지불하는 것)'가 아닌 '잉여금처분(벌어서 남는 돈을 주는 것)'으로 처리함. 사용처 명세서를 남겨야 하는 도급용역비와 달리 잉여금처분은 정확한 내용을 적지 않아도 됨 - 다른 집합건물들도 관리업체 직원에게 연차수당을 주거나 경조사비를 줄 때 모두 '잉여금처분'으로 적어 내역을 불명확하게 함 (출처: 조선일보, 2015.01.23.)

□ 집합건물 임차인의 의결권과 입주자 대표기구 부재

○ 공동주택에 비해 매장으로 분양되는 집합상가는 임차인 비율이 높지만, 임차인의 의결권이 부재한 경우가 많음
  - 소유자 비율이 높은 아파트의 경우 입주자 대표기구를 통해 회계절차를 감시하거나 관리가 가능함
  - 세입자 비율이 높은 오피스텔의 경우 입주자 대표기구를 구성하기 어렵거나 때론 방해하기도 함
  - 따라서 오피스텔이나 상가같이 임차인 비율이 높은 집합건물은 집단조직이나 대표기구가 없어 관리비 내역의 공개요구에 한계가 있음

|표 94| 오피스텔 입주자 대표기구 조직의 방해한 사례

– 서초구의 A씨는 오피스텔 관리비를 줄이기 위해선 입주민 대표기구인 '관리단'을 조직해야 한다는 사실을 깨닫고 관리단구성에 애썼으나 관리사무소의 조직적 방해로 구성에 어려움을 겪은 사례

□ 계약체결과정의 부실

○ 공동주택법령에서는 2억 원 이상의 공사나 용역은 공개경쟁 입찰하도록 돼 있고 대부분 집합건물 규약도 공개경쟁을 우선하도록 함

○ 집합건물은 공용부분의 개량, 변경의 경우 구분소유자와 의결권 3/4의 엄격한 결의 요건에 따라 가능하지만, 실제 개량과 변경의 공사에서 투명성을 확보하기 위한 수단은 부재

○ 법무부 상가표준관리규약(2013.5)에 따라 서울시의 경우 2천만 원 이상의 공사 또는 1천만 원 이상의 용역을 발주할 경우 공개경재입찰방식을 따르도록 하지만, 표준관리규약을 채택하는 집합건물이 거의 없음

|표 95| 짬짜미 계약 체결 사례

– 서초구 E주상복합 관리인은 2012년부터 2년간 18건의 공사·용역을 경쟁입찰 없이 수의계약으로 사업자를 선정, 이 중 공사 12건에 대해서는 계약서도 작성하지 않고 업체 견적을 그대로 발주하는 사례 – 서울 C주상복합은 CCTV설치 공사를 공개입찰을 통해 최저가 낙찰업체에 하기로 하였음에도 불구하고 최고가를 제시한 주민대표 중 한 명인 CCTV 설치업자에게 수의계약을 한 사례

(3) 정책과제

□ 집합건물 관리비 정보공개시스템 구축

○ 오피스텔이나 대형 상가건물의 관리비를 투명하게 공개하여 비교할 수 있도록 하여 관리비를 절감할 수 있는 유인장치 마련

□ 회계감사제도 도입 및 회계서류 작성과 보관 의무화

○ 일정 규모 이상 집합건물에 대해 회계감사를 매년 1회 이상 받도록 하는 방안
  – 현행 공동주택관리법(제26조)에서는 300세대 이상에 대해 매년 1회 이상 회계감사를 받도록 하고 있으며, 공동주택 입주자 등의 2/3이상 서면동의를 거친 연도에는

회계감사를 받지 않을 수 있음

- 집합건물 구분소유자의 요구가 있을 경우 회계감사를 매년 1회 이상 받도록 하고 그 내용을 구분소유자에게 보고하도록 하는 방안 제시

○ 회계서류의 작성을 의무화하고, 일정기간 동안 보관하도록 함

- 현재 집합건물은 회계자료의 보관의무가 없으며, 회계자료를 폐기하거나 관리사무실 이외 다른 장소에서 보관해도 법적인 제재를 받지 않음
- 일정 규모 이상 대형 집합건물에 대해서 공동주택과 마찬가지로 관리인에게 관리비 등의 징수, 보관, 예치, 집행의 의무를 부과하는 방안
- 공사계약서, 관리비의 부과·징수 등 집행 자료의 보관기간을 5년으로 집합건물법에 명시하는 방안

□ 임차인 대표기구 활성화

○ 소유자보다 세입자비율이 높은 집합건물은 실거주자 위주의 대표기구 조직이 필요함

□ 공개경쟁입찰 제도의 도입

○ 일정 규모 이상 대형 집합건물의 경우 행정적 개입을 통하여 공개경쟁입찰을 통하여 사업자를 선정하도록 하는 방안

- 공동주택의 경우 일정규모 이상의 공사나 용역은 경쟁입찰에 따라 사업자를 선정하여 계약을 하도록 규정하고 있음
- 집합건물은 공용부분의 개량, 변경의 경우 구분소유자와 의결권 3/4의 엄격한 결의 요건에 따라 가능하지만, 실제 개량과 변경의 공사에서 투명성을 확보하기 위한 수단은 부재함
- 법무부 상가표준관리규약(2013.5)에 따라 서울시의 경우 2천만 원 이상의 공사 또는 1천만 원 이상의 용역을 발주할 경우 공개경재입찰방식을 따르도록 하지만, 표준관리규약을 채택하는 집합건물이 거의 없음

□ 계약서의 공개

○ 집합건물에 대해 투명한 계약서 공개제도 도입 방안

– 공동주택의 경우(공동주택관리법 제28조) 의무관리대상 공동주택은 공사, 용역을 체결한 후 1개월 이내 그 공동주택단지의 인터넷 홈페이지에 공개하도록 함

2) 집합건물의 행정기구 관리감독과 분쟁조정위원회

|표 96| 행정기구 관리감독 및 분쟁조정위원회 현황-문제-정책과제

현황	주요문제	정책과제
공동주택관리법 vs 집합건물법	집합건물법 상 관리 및 분쟁해결을 위한 조항의 부재	집합건물법의 개정
행정기구의 관리감독 규정의 미비	행정기관의 조사 권한의 한계,	행정기관의 관리감독 권한 개선, 집합건물의 전문적 관리 의무화, 부정행위금지, 집합건물의 관리인의 손해배상책임을 제도화
유명무실한 분쟁조정위원회	집합건물 분쟁조정위원회 활용 저조	

(1) 현황

□ 공동주택관리법 vs 집합건물법

○ 관리 및 분쟁해결을 위한 조항이 공동주택관리법에 비해 미흡한 집합건물법

– 아파트와 같은 공동주택의 경우 공동주택관리법에 의해 사적 자치에 따른 사고 또는 분쟁을 해결하기 위해 행정기관의 감독, 시정조치 등의 공적 개입을 통해 가능하나 집합건물은 공동주택관리법 적용대상이 아님

– 특히 상가 등 집합건물은 공동주택과 달리 관리비 공개와 관련한 규정이나 공개의무가 엄격하지 않아 이와 관련한 분쟁이 지속적으로 발생

|표 97| 집합건물법과 공동주택관리법에 따른 관리 관련 비교

구분	공동주택관리법	집합건물법
지자체 관리 감독	자료제출 명령, 공무원 방문 조사	규정 없음
처벌	지자체 관리·감독 거부 및 방해하면 형사처벌과 과태료	
관리사무소장 손해배상 책임	고의 또는 과실로 손해 발생 시 배상책임	
사업계획 및 예산수립	회계연도 개시 1개월 전까지 사업 계획·예산안 제출	
회계자료 보관	5년 의무보관	
외부 회계감사	300가구 이상 매년 회계감사	
자료공개	관리비, 사용료 등 인터넷에 의무 공개	
공사 및 용역 계약	공개 입찰 경쟁(2억 원 이상)	

자료: 서울시

□ 행정기구의 관리감독 규정의 미비와 유명무실한 분쟁조정위원회

○ 집합건물법에 따르면 분쟁조정 규정(제2장의2)이 있지만 강행규정이 아니라 사실상 유명무실하게 운영된다는 평가

– 집합건물의 경우 「집합건물 소유 및 관리에 관한 법률」(집합건물법)에 따라 각 시·도에 분쟁조정위원회를 두고 관리비 관리·사용에 관한 분쟁을 조정하도록 하고 있으나 조정은 강제력이 없어 실효성이 높지 않음

○ 최근 4년간(2013~2016년) 집합건물 분쟁조정위원회 운영 실적

– 서울시의 경우 분쟁신청 91건 중 합의 8건, 조정 불응 83건이며, 다른 지역은 조정에 불응하거나 신청건수조차 없었음

|표 98| 전국 광역지자체 집합건물 분쟁조정위원회 운영 실적

구분	분쟁신청 접수	조정 실적
서울	2013년 8건 2014년 32건 2015년 40건 2016년 11건	8건 조정불응 28건 조정불응, 합의 4건 36건 조정불응 합의 4건 11건 조정불응
부산	2015년 2건	조정불응
인천	–	–
대전	2014년 2건 2015년 2건	조정불응 조정불응
경기	2016년 2건	조정불응
강원	–	–
충남	–	–
전북	–	–
경남	2015년 1건	조정불응
세종	–	–

자료 : 국민권익위원회 실태조사. 2016. 4. 재구성
주: 대구, 광주, 울산, 충북, 전남, 경북, 제주 등 7개 광역자치단체는 위원회 미설치

(2) 문제점과 사례

□ 집합건물법 상 관리 및 분쟁해결을 위한 조항의 부재

○ 현재 집합건물의 경우 집합건물법에서 관리 및 감독, 조치 등의 조항이 부재하여 행정의 개입이 어려움

□ 행정기관의 조사 권한의 한계

○ 공동주택법을 적용받는 아파트와 달리 집합건물법을 적용 받는 오피스텔은 관할 부처가 달라 행정력 개입이 어려움

- 아파트 등 공동주택은 소관부처가 국토교통부이며 집합건물은 법무부 관할임

|표 99| 행정기관 조사 권한 없어 '구멍' 사례

- A오피스텔의 일부 소유자들이 비대위를 만든 다음 강서구청과 서울시청을 찾아가 "관리 회사의 비리가 의심 된다"고 제보하였으나, 시나 구청 모두 "우리는 권한이 없어 조사를 할 수 없다"고 응답
- 서울시는 2013년과 2014년 오피스텔 등 집합건물 실태 조사에 나섰지만 17개 건물 중 6개 건물이 조사를 거부했으며, 건물 관리사무소 직원은 "무슨 권한으로 조사를 하느냐"고 항의함

□ 집합건물 분쟁조정위원회 활용 저조

○ 집합건물은 분쟁이 생겨도 조정불응 등의 한계로 분쟁조정위원회의 활용이 저조함

- 집합건물은 공동주택에 비해 엄격하지 않은 규정 등으로 분쟁의 소지가 많으나 조정에 불응할 경우 조정이 불가능한 한계가 있음
- 대구 등 7개 광역자치단체는 분쟁조정위원회 조차 설치되어 있지 않은 상황

(3) 정책과제

□ 집합건물법의 개정

○ 공동주택관리법을 바탕으로 집합건물법 상 집합건물의 관리에 관한 조항 보완

□ 행정기관의 관리감독 권한 개선

○ 집합건물의 구분소유자나 점유자들이 관리인의 비리를 제보하거나 시정을 요구하더라

도 행정기관이 적절히 대응하지 못함

- 공동주택의 경우(공동주택관리법 제93조) 지자체장은 관리업무와 관련한 사항을 보고하거나 자료 제출, 필요한 명령 등을 할 수 있음
- 집합건물은 법원에 관리인(관리업체)을 해임시키는 소송을 제기하거나, 관리인이 관리단집회의 소집을 거부할 때 법원에 임시총회 소집권자 지명을 요청하는 신청을 하는 등 법원의 소송을 통해 문제를 해결해야 함
- 따라서 집합건물에도 행정기관의 권한을 확대하여 분쟁의 비용적·시간적 효율성을 높일 필요가 있음

□ 집합건물의 전문적 관리 의무화

○ 일정 규모(예를 들어 공동주택의 경우 150세대)이상의 집합건물에 대해 관리의무화 대상으로 선정하여 전문적인 집합건물 관리가 이루어지도록 방안

- 비주거용 건물들 중에서도 준주거용 건물로서 성격이 다른 오피스텔 등은 관리규약이 필요함
- 집합건물법은 구분소유자 10인 이상이면 관리인을 선임하도록 하고 있을 뿐 별다른 조직을 요구하지 않고 있음
- 건물의 소유와 관리는 구별할 필요가 있으며 관리사무의 집행도 전문성을 지닌 인력과 장비를 갖춘 일정 요건을 갖춘 관리조직으로 운영할 수 있도록 규정해야 함

ⅰ) 집합건물법의 시행령을 개정하여 두는 방안

ii) 지자체 조례로 규정을 둘 수 있도록 시행령을 개정하는 방안

□ 부정행위금지, 집합건물의 관리인의 손해배상책임을 제도화하는 방안

○ 관리인이 고의 또는 과실로 구분소유자에게 재상 상 손해를 입힌 경우 손해를 배상하는 관리인의 손해배상책임을 제도화

○ 관리인과 관리위원회 위원이 건물과 그 대지 및 부속시설의 관리와 관련하여 부정하게 재물 또는 재상상의 이익을 취득하거나 제공하는 것을 금지하는 부정행위 금지제도 도입

3) 상가건물의 환산보증금

|표 100| 환산보증금 현황-문제-정책과제

현황	주요문제	정책과제
상가임대차 상담센터 및 분쟁조정위원회(서울시 사례) 현황, 환산보증금 제도 현황	(단기) 환산보증금 적용범위에 따른 피해	현실적으로 환산보증금 보호 범위를 확대하는 방안, 환산보증금의 환산비율을 조정하는 방안
	(장기) 환산보증금 제도 개선의 한계	중장기적으로 환산보증금을 폐지하는 방안 검토

(1) 현황

□ 상가임대차 상담센터 및 분쟁조정위원회 현황: 서울시

○ 서울시는 상가임대차분쟁을 해결하기 위해 2002년부터 '서울시 상가임대차상담센터'와 2016년 '서울시상가건물임대차분쟁조정위원회'를 설치, 운영하고 있음

- 2015년부터 2017년까지 분쟁조정 접수 현황을 살펴보면 총 106건을 접수받아 이 중 42건의 조정이 성립됨(39.6%)

|표 101| 서울시 상가건물임대차분쟁조정위원회 조정접수 현황

신청 연도	계	조정 성립				조정 불성립				진행중
		소계	조정회의	중재	자체협의	소계	중재 및 조정회의	피신청인 참여거부	중지 (소송등)	
계	106	42	7	16	19	53	3	33	17	11
2015년	29	16	4	5	7	13	-	11	2	
2016년	44	16	0	4	12	28	3	17	8	
2017년 6월	33	10	3	7		12		5	7	11

○ 분쟁조정위에 접수된 유형으로는 권리금 문제(58.8%)가 가장 높고, 다음으로 임대료 조정(10.4%) 순임

|표 102| 서울시 상가건물임대차분쟁조정위원회 조정 접수 분쟁 유형

신청연도	계	권리금	보증금반환	임대료조정	계약 갱신	원상회복	기타(해지 외)
계	106	62	5	11	9	8	11
2015년	29	20	3	3	2		1
2016년	44	28	1	5	3	3	4
2017년 6월	33	14	1	3	4	5	6

□ 환산보증금 제도 현황

○ 2001년 상임법 제정 당시 상가임대차 갈등의 핵심이었던 권리금은 법제화되지 않았으며 소액 임차인을 보호하는 것이 우선이라는 이유로 환산보증금 제도 도입
- 권리금의 법적 실체를 인정하기 어려운 상황에서 권리금을 법제화하는 대신 임차인에게 5년간의 계약갱신청구권을 주고 권리금을 회수할 기회를 보장하는 방향
- 환산보증금 규모가 큰 상가임대차 계약을 보호할 경우 건물주의 재산권을 지나치게 침해한다는 반론이 있어 일정 금액 이하인 경우에만 상가건물 임대차 보호법 적용

○ 환산보증금 계산법
- 환산보증금제도는 보증금과 월세의 보증금 환산액(월세 ×100)을 합한 금액
  (예)보증금 1억 원, 월차임 200만 원인 상가: 1억 원 +(200만원×100)=3억 원

○ 상임법에서는 환산보증금을 기준으로 임차인에 대한 보호범위를 구분하고 있음
- 지역별로 서울, 과밀억제권역, 광역시 등, 그 밖의 지역으로 구분, 환산보증금 기준금액을 달리 적용하며 지속적으로 인상되어 왔음

|표 103| 환산보증금의 시기별 변화 비교

구분		2002년	2008년	2010년	2014년
환산보증금 상한	서울	2.4억 원 이하	2.6억 원 이하	3억 원 이하	4억 원 이하
	과밀억제권역	1.9억 원 이하	2.1억 원 이하	2.5억 원 이하	3억 원 이하
	광역시 등	1.5억 원 이하 (군지역, 인천 제외)	1.6억 원 이하 (군지역, 인천 제외)	1.8억 원 이하	1.4억 원 이하
	그 밖의 지역	1.4억 원 이하	1.5억 원 이하	1.5억 원 이하	1.8억 원 이하
보증금 환산비율		1/100			
임대료 인상 상한		12%	9%		
월차임 변환비율		연 15%			연 12% 또는 기준금리의 4.5배
최우선 변제 임차인 범위	서울	4500만 원		5000만 원	6500만 원
	과밀억제권역	3900만 원		4500만 원	5500만 원
	광역시 등	3000만 원			3800만 원
	그 밖의 지역	2500만 원			3000만 원

자료: 정주희. 2015. 상가임차인의 안정적 영업을 위한 환산보증금제도 개선방향에 관한 연구: 115. 재구성

○ 2014년 상가임대정보 실태조사에 따라 서울시 상권별 환산보증금은 다음과 같음

- 2014년 서울시 전역은 호당 평균 3.2억 원이며 강남지역이 5.5억 원으로 가장 높고, 도심지역이 3.7억 원, 신포마포지역이 2.8억 원, 기타 2.6억 원 순임
- 임대료는 상권이 활성화되고 접근성이 좋은 지역이 서울 평균을 상회함
- 전 상권에서 평균임대기간이 1.7년으로 상임법(제10조 제2항)에서 보장된 최장평균임대기간(계약갱신청구)인 5년의 1/3에 불과함

|표 104| 서울시 상권별 환산보증금 현황

지역별	동수	호수	계약기간	임대료	공실률	전환율	환산보증금
	(동)	(호)	(년)	(천원/호)	(%)	(%)	(천원/호)
도심	136	1,046	1.7	103.0	5.5	11.5	370,028
강남	117	852	1.7	75.1	6.5	11.6	546,968
신촌마포	64	405	1.7	49.7	4.6	10.9	284,754
기타	411	2,749	1.7	42.3	6.4	11.2	258,633
전체	728	5,052	1.7*	59.3*	6.2*	11.3*	332,417*

자료 : 한국감정원. 2014. 서울특별시 상가임대정보 및 권리금 실태조사: 2.
주: *평균값

○ 구간별 환산보증금은 호당 상위 8.0억 원, 중위 2.1억 원, 하위 7천만 원 수준임

- 도심과 강남의 경우 상위, 중위, 하위 모든 구간에서 서울 전체의 평균을 상회함
- 2014년 당시 전체 조사 대상 5,052호 중 상임법 적용 기준인 4억 원 이하는 3,908호(77.4%)이며 4억 원 초과는 1,144호(22.6%)

|표 105| 서울시 광역상권에서 구간별 환산보증금 현황

지역별	평균	표본수	4억 원 초과		4억 원 이하	
	(동)	(호)	호	비율	호	비율
서울전체	136	1,046	1.7	103.0	5.5	370,028
도심	117	852	1.7	75.1	6.5	546,968
강남	64	405	1.7	49.7	4.6	284,754
신촌마포	411	2,749	1.7	42.3	6.4	258,633
기타	728	5,052	1.7*	59.3*	6.2*	332,417*

자료 : 한국감정원. 2014. 서울특별시 상가임대정보 및 권리금 실태조사: 4.

○ 2017년 지역별 주요 상권의 통계자료(한국감정원 내부자료[75])에 따르면

– 하위 90% 환산보증금액은 서울이 6.1억 원, 서울을 제외한 과밀억제권역은 5억 원, 광역시 등은 4.2억 원, 그 밖의 지역은 2.8억 원임

○ 환산보증금의 보호대상 비중을 연도별로 살펴보면 지속적으로 감소하고 있음

– 서울지역은 2004년 90.7%에서 2008년 84.8%, 2013년 84.1%으로 계속 하락하고 있음

– 한편 상가건물 임대차 실태조사에 따르면 “임차인의 보호대상 범위가 확대되어야 한다”는 응답이 2008년 84.4%에서 2013년 95.5%로 크게 상승함

|표 106| 상가 환산보증금 보호대상 비중의 변화

(단위: %)

구분	2004	2008	2013			
			평균	일반	중심	시장
전국	–	–	84.0	89.1	78.8	92.1
서울	90.7	84.8	84.1	88.0	79.6	94.4
수도권	87.9	86.1	–	–	–	–
과밀	–	–	86.6	93.0	81.5	94.1
광역시	90.5	83.9	85.7	90.2	81.2	90.7
기타	92.6	87.4	80.5	85.6	74.0	91.3

자료: 정주희. 2015: 118. 표 3.

(2) 문제점과 사례

□ 환산보증금 적용범위에 따른 피해

○ 환산보증금의 범위를 교묘하게 악용하여 임대료와 보증금을 인상함

– 임대인(건물주)이 변경될 경우 환산보증금 기준을 초과하는 상가는 대항력 부재로 새로운 임대인이 계약을 거부하면 점포를 비워주어야 함

– 상임법에서 임차인의 권리가 확대, 강화되어 왔지만, 환산보증금 제도로 인해 계약갱신청구권이나 권리금 보장에 한계를 보인다는 지적

75) 상업용 부동산 임대동향조사에 따른 통계자료로 주요 상권 지역 중심으로 표본 수 약 4만여 개임

|표 107| 환산보증금 기준을 교묘하게 악용한 사례

– 2013년 서울의 한 미용실은 월임대료가 250만 원에서 251만 원으로 인상된 후, 환산보증금이 3억 원에서 3억 100만 원으로 인상되어 상임법 보호를 받지 못하고 피해를 경험한 사례(당시 환산보증금은 3억 원임)

□ 환산보증금 제도 개선의 한계

○ 법 개정으로 임차인 권리보호를 강화해 가고 있지만 아직 한계가 있음
  – 환산보증금 기준 금액을 초과할 경우 계약갱신청구권이 인정되지 않아 피해가 발생한다는 지적에 따라 법 개정(2013년) 환산보증금 기준 금액을 초과하더라도 모든 임대차 계약에 5년간의 계약갱신청구권을 보장함
  – 2015년 법 개정으로 건물주가 변경될 경우 임차인의 대항력을 모든 상가임대차 계약으로 확대하는 등 진전이 있었지만, 환산보증금 기준 금액을 초과하는 경우에는 여전히 임대료 인상률 제한 적용을 받지 못하는 문제 발생

|표 108| 환산보증금 기준을 초과할 경우 임대료 인상 상한이 없는 경우 사례

– 광화문의 유명 중화요리집은 건물주가 보증금을 4,000만원에서 2억 원으로, 월임대료를 650만 원에서 1,550만 원으로 인상하는 바람에 결국 폐업 결정 – 환산보증금 기준을 초과하는 상가는 권리금과 시설투자로 발목이 잡힌 임차인에게 임대인이 높은 임대료를 요구함 – 기존 임차인이 임대료를 감당하지 못해 점포를 비우게 되면 새로운 임차인이게 임대인이 권리금을 직접 받아내는 수단으로 활용함

(3) 정책과제

□ 현실적으로 환산보증금 보호 범위를 확대하는 방안

○ 환산보증금의 상한은 상임법 제정 당시 목표였던 전체 상가임차인의 90%를 보호할 수 있도록 하는 방안 검토
○ 광역지자체장이 조례로 정하는 방안
○ 환산보증금 산정 시 차임을 산입하지 않는 방안

□ 환산보증금의 환산비율을 조정하는 방안

○ 경제상황을 고려하여 1/000에서 1/70로 조정하는 방안
○ 한국은행 기준금리와 연동하는 방안

□ 중장기적으로 환산보증금을 폐지하는 방안 검토

○ 상가임차인의 영업활동 보호에 초점을 맞춰 중장기적으로 환산보증금을 폐지하여 주요 상권의 임대료 인상을 규제할 필요

4) 상가건물의 임대료

|표 109| 임대료 인상 상한 현황-문제-정책과제

현황	주요문제	정책과제
임대료 인상 기준 및 상승률 동향	임대료 인상으로 임차인의 퇴거 유도	임대료 상한이나 월차임 전환비율을 재조정하는 방안
	재건축이나 철거를 이유로 기존임차인과 계약 갱신을 거부함	계약갱신보호기간의 조정 혹은 퇴거보상비 지급
	임대료 인상이 불가능할 경우 관리비를 인상함	관리비 내역 투명화 및 인상 규제

(1) 현황

□ 임대료 인상 기준 및 상승률 동향

○ 임대료 인상 상한 기준과 상승률을 살펴보면 다음과 같음
- 2002년 당시 임대료 인상 상한을 규정할 때 중소기업청 '상가건물 임대차 실태조사'를 통해 당시 평균 임대료 상승률 12.4%를 근거로 12%로 정함
- 2002년에는 실제 임대료를 인상한 경우만을 집계하여 평균값을 사용하여 기준으로 부적합하다는 비판이 있었음
- 2008년 당시에는 물가상승률 2~3%, 국채수익률 5%, 주택임대차보호법에 따른 증액 한도 5% 등을 고려하고 2005년 전국 상가임대료 평균 인상률 4.53%를 감안하여 9%로 정함

○ 한국감정원의 상업용부동산 임대동향 조사 통계를 살펴보면 다음과 같음
- 통계상으로만 보았을 때 2013년 3분기부터 2017년 3분기까지 전국 중대형상가 임

대료 1.31% 상승함

- 다만 상가임대차의 임대료가 10%를 초과하여 상승한 곳도 약 15% 있으므로 임대료 인상률 상한을 조정할 필요가 있음

(2) 문제점과 사례

□ 임대료 인상으로 임차인의 퇴거 유도

○ 건물주가 현 임차인에게는 임대료를 최대 5%까지 올릴 수 있으나 새 임차인과 신규 임대차계약을 맺을 때는 인상률 상한이 따로 적용되지 않음

- 이 때문에 건물주가 무리하게 월세 인상을 요구하며 기존 임차인과의 계약 갱신을 거부하는 등 다양한 방법으로 현 임차인의 퇴거를 유도할 수 있음
- 부동산 업계에 따르면 상가임대차보호법 시행 후 바뀐 건물주가 임차인에게 과도한 임대료 인상을 요구하거나 임차인을 내쫓기 위해 계약갱신을 거부하는 사례가 늘고 있음

□ 재건축이나 철거를 이유로 기존임차인과 계약 갱신을 거부함

○ 계약기간 5년이 다가오면 건물주는 임대료 인상을 위해 새 임차인과 신규계약을 맺고 싶어 함

- 또한 건물주는 임차인이 3번 이상 월세를 연체하거나 재건축과 철거를 포함한 사유가 있을 때 계약 갱신을 거부하기도 함

□ 임대료 인상이 불가능할 경우 관리비를 인상함

○ 건물주는 계약 갱신 시 임대료를 5% 이상 못 올리는 대신 관리비를 올리기도 함

- 이는 관리비 인상을 제제할 마땅한 법규가 없기 때문인데 준주거용 건물의 경우 투명한 관리비 관리가 되는 공동주택에 비해 턱없이 비싼 관리비를 내고 있음

(3) 정책과제

□ 임대료 상한이나 월차임 전환비율을 재조정하는 방안

ㅇ 소비자물가상승률과 연동하는 방안
ㅇ 환산보증금 기준 이하(7%)와 기준 초과(연 12%)로 차등을 두어 규정하는 방안
ㅇ 경제상황과 주택임대차를 고려하여 고정비율 연 12%를 연10%로 조정하는 방안
ㅇ 소비자 물가상승률 2배 이내에서 시도지사가 고시하는 방안

□ 계약갱신보호기간의 조정 혹은 퇴거보상비 지급

ㅇ 갱신보호기간을 10년 이상으로 늘리고 퇴거 보상비 지급 의무화
  - 계약기간 5년이 다가오면 건물주는 새 임차인과 신규계약을 맺고 싶어 하기 때문에 갱신보호기간을 늘릴 필요가 있음
  - 임차인을 내보낼 경우 의무적으로 건물주는 임차인에게 퇴거 보상비 지급하는 방안

ㅇ 재건축과 철거의 가능여부는 건물안전진단등과 같은 제 3자에 의한 객관적 판단을 기준으로 할 것
  - 따라서 안전진단서류를 발급받은 후 재건축과 철거를 진행하도록 함

□ 관리비 내역 투명화 및 인상 규제

ㅇ 임차인이 대부분인 상가 등 비주거용 건물은 불합리한 계약을 체결하거나 임대료 대신 관리비를 올리기도 함
  - 임차인 들은 대부분 고나리비 내역에 접근이 어려우므로 관리비 내역을 투명하게 하고, 건물주의 불합리한 관리비 인상을 규제가 필요가 있음

제5장 부동산 소비자 보호를 위한 정책 개선

1. 부동산 서비스 관련 분쟁조정제도 통합화

1) 부동산 서비스 관련 분쟁조정제도

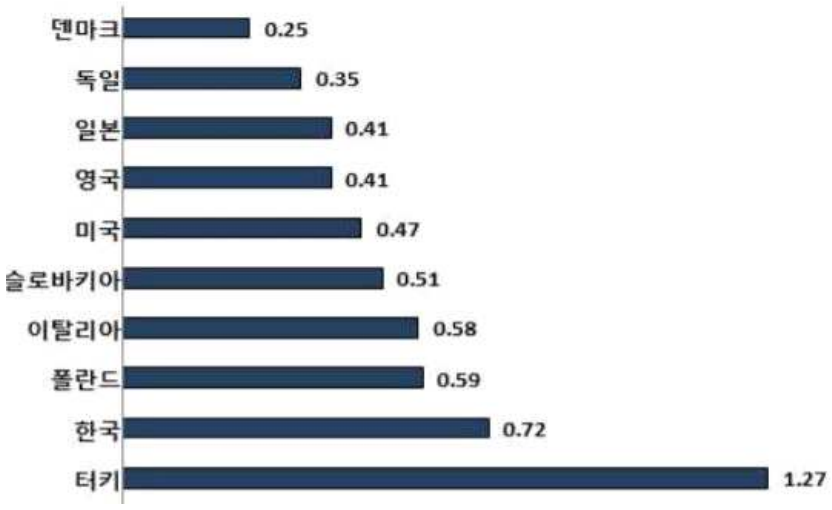
○ 부동산 서비스 시장에서 분쟁조정

- 부동산 서비스 시장에서 공급위주의 정책에서 소비자의 권익 보호정책으로 변화가 필요한 상황에서 이해당사자간의 정보와 참여 확대에 따라 기존 제도의 경직성으로 인해 발생할 수 있는 분쟁을 관리하기 위한 사회적 비용 발생

○ 사회적 갈등에 다른 비용

- 한국의 사회적 갈등 관리 능력은 OECD 34개국 중 27위(0.72) 수준이며 갈등으로 발생하는 사회적 비용은 연간 82~246조 원으로 추정
- 한국의 갈등지수를 OECD 평균(0.44)를 낮출 경우 1인당 GDP는 7~17% 상승할 것으로 예상(한국행정연구원. 2013)
- 사회적 갈등은 경제적 비용을 유발할 뿐만 아니라 국가공동체의 발전, 정상적 정책 수행 등의 장애요인으로 작용함

|그림 18| OECD 주요 회원국 갈등 수준



○ 현행 부동산 관련 분쟁조정기구와 관련 법령

|표 110| 부동산 서비스 관련 분쟁조정기구와 관련 법률 현황

구분	법률	분쟁조정기구	소관부처	
개발	부동산개발업의 관리 및 육성에 관한 법률	*	국토교통부	부동산개발정책과
분양	건축물의 분양에 관한 법률	–	국토교통부	부동산개발정책과
	표시·광고의 공정화에 관한 법률	–	공정거래위원회	소비자안전정보과
거래·중개	부동산 거래신고 등에 관한 법률	–	국토교통부	토지정책과
	공인중개사법	–	국토교통부	부동산산업과
	부동산 가격공시에 관한 법률	–	국토교통부	부동산평가과
임대관리	공동주택관리법	하자심사·분쟁조정위원회	국토교통부	주택건설공급과
		공동주택관리 분쟁조정위원회	국토교통부	주택건설공급과 (사무국: LH)
	상가건물 임대차보호법	–	법무부	법무심의관실
	주택임대차보호법	주택임대차분쟁조정위원회	법무부	법무심의관실 (대한법률구조공단)
	공공주택특별법	**	국토교통부	공공주택정책과
	민간임대주택에 관한 특별법	임대주택분쟁조정위원회	국토교통부	주거복지기획과
	집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률	집합건물분쟁조정위원회	법무부	법무심의관실
전반	소비자기본법	소비자분쟁조정위원회	한국소비자원	소비자정책과

* 소비자피해분쟁조정의 요청을 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에 의뢰함
** 공공주택의 분쟁조정위원회 등은 민간임대주택에 관한 특별법을 준용함

○ 부동산 서비스 관련 분쟁의 특성

– 부동산 서비스 상품을 소비하는 과정은 다양한 당사자(개발자, 분양판매자, 중개자, 임대인과 임차인 또는 점유인, 유지관리인 등)가 관여하고 있어 복잡성을 지니며 이에 따른 분쟁원인도 다양하게 발생함

– 판매인과 취득인, 임대인과 임차인 또는 점유자 간의 경제력의 불균형을 지니고 있어 일방의 의사에 따른 분쟁이 다수 발생함

– 정보 비대칭과 복합적 공정, 시간 소요 상품이라는 특성으로 불확실성이 크므로 분쟁이 발생할 확률이 높음

– 일반적으로 다른 상품에 비해 일회성의 성격이 강하며 고가인 경우가 많아 주관적 판단과 감정 개입의 여지로 여러 원인으로 분쟁이 발생할 개연성이 높음

○ 부동산 서비스 관련 분쟁조정기구 운영상의 문제점

– 현행 부동산 서비스와 관련한 분쟁조정위원회는 개별법 또는 특별법에 따라 설치 운영되고 있어 이러한 제도를 이용하려는 일반 부동산 소비자는 각 조정위원회가 어떠한 역할과 기능을 수행하고 있으며 분쟁 조정에 따라 어떠한 효력을 가지고 있는지 파악하기 어려움
– 관련 분쟁조정위원회를 통합적으로 파악하고 홍보, 안내할 수 있는 전담 부서나 시스템을 갖추고 있지 않고 있음
– 조정위원의 구성도 주로 고위공무원이나 저명인사 위주로 구성하고 있고 조정위원의 수도 제한이 있어 투명성과 전문성에 한계가 있음
– 해당 조정위원회의 예산과 인력 부족으로 집행력과 실효성을 제고하는 데 한계가 있음
– 따라서 부동산 관련 분쟁조정기구의 이용 실적이 저조한 실정임

○ 부동산 서비스 관련 분쟁조정기구 효력상의 문제점

– 조정은 재판상의 화해와 동일한 효력(민사조정법 제29조)을 가지며, 이는 민사소송법 제220조에 따른 확정판결과 같은 효력을 가지지만 행정형의 조정은 개별 법률마다 다르게 규정하고 있음[76)]
– 이는 제도를 이용하려는 부동산 소비자에게 혼란을 가중시키고 이를 기피하는 문제를 불러일으킴

76) 환경분쟁조정위원회의 조정은 단순한 민법상 화해와 같은 효력을 인정하고, 소비자분쟁조정위원회 등은 재판상 화해와 같은 효력을, 건설분쟁조정위원회나 건축분쟁조정위원회는 당사자간의 합의와 동일한 효력을 부여하고 있음

2) 부동산 서비스 관련 분쟁조정시스템 구축

(1) 부동산 서비스 분쟁조정제도의 개선 방안

○ 조정의 효력을 통일하는 방안: 즉, 민사조정법 제29조에 따라 재판상 화해로 조정의 효력을 통일하여 운영함으로써 조정의 실효성을 제고

○ 조정위원의 전문성과 자율성 제고 방안: 분쟁조정위원회를 담당할 실무형 전문가를 대거 영입하여 구성

○ 통합적 부동산 서비스 분쟁조정위원회를 설치하여 상설 운영하는 방안: 인력과 예산확보의 용이성, 중립성과 신뢰성 확보, 전문성 제고

※ 일본 건설공사분쟁심사회의 경우 분쟁위원회를 일원화하여 해결하고 있어 ADR의 긍정적 효과를 실제 분쟁해결 사례로 실현하고 있음

(2) 부동산 소비자 보호 전문가 포럼 운영(안)

○ 부동산 서비스 상품은 여러 단계를 거쳐 시장에 공급되며, 지역성이 강한 상품으로 정보 비대칭에 따른 공급자와 수요자간의 분쟁이 노출되어 있음

○ 부동산 서비스 상품의 특성 상 부동산 소비자 분쟁조정 기구에 산학연과 시민단체 등 식견 있는 전문가의 참여와 의견이 필요함

- 이를 통해 조정기구의 신뢰성과 투명성, 책임성, 문제해결 능력을 제고하여야 함
- 소비자 분쟁 조정기구의 모니터링 체계를 구축하고 학자, 법률가, 행정가, NGO 등과 네트워크를 구성할 필요가 있음

○ '부동산 소비자 보호 전문가 포럼'을 구성, 운영하는 방안

- 분쟁조정기구를 설치운영하기 위한 전단계로 부동산 소비자 보호를 위한 정부의 역량 제고를 위해 관련 분야 전문가와 정부간 네트워크를 형성하고 정기적 회의, 의견 교류와 논의를 활성화
- 전문가 포럼을 통해 예방적이고 미래지향적인 부동산 소비자 보호 정책 과제 도출

– 부동산 소비자 보호 사례에 대한 정보 공유와 확산, 홍보 방안 마련

(3) 부동산 소비자 지원 창구 설치·운영 검토(안)

○ 부동산 소비자 권익을 보호하기 위한 사후적 방안으로 부동산 소비자 지원 창구 설치
– 복잡성, 정보 비대칭성, 시간소요, 고가성 등의 특성을 지닌 부동산 서비스 관련하여 상담, 조정 지원, 홍보 등의 지원 창구 마련
※ 예시: 한국소비자원 1317 소비자상담센터

○ 부동산 소비자 지원 창구의 특징
– 신속성: 전화 상담이나 인터넷 상담, 부동산 소비자상담 포털 등을 통해 신속하고 다양한 정보 제공
– 책임성: 상담 또는 지원 DB를 구축하여 상담 자료로 제공하고 피해 구제 등 서비스 개선
– 편의성: 부동산 소비자 상담 응대 업무처리시스템을 갖추어 통합관리함으로써 원활한 상담 업무 지원
– 공공성: 전문가 자문회의, 교육 등을 통해 공공성 확보

□ 참고: 대안적 분쟁해결제도(ADR; Alternative Dispute Resolution)

○ ADR은 당사자가 선정한 분쟁해결 주체가 분쟁을 해결하는 알선, 조정, 중재 등 소송 이외의 모든 분쟁을 해결하는 기관으로 국내외 상거래에서 발생하는 분쟁을 해결 또는 예방함으로써 상거래 질서를 확립하여 국민의 편익을 증진하기 위해 설립한 대한상사중재원이 대표적임

○ 화해(和解, compromise)
– 소송에 갈음하는 분쟁해결제도로 당사자가 서로 양보하여 당사자간의 분쟁을 종지(終止)할 것을 약정함으로 성립되는 계약(민법 제731조)
– 화해는 당사자가 직접 분쟁해결에 나서기 때문에 자주적이고 비공개적이며 신뢰를 전제하여 중립성을 유지함
– 반면 중재는 당사자가 직접 분쟁해결에 나서지 않고 제3자에게 맡김

– 따라서 화해는 당사자 자치, 중립성 유지, 화해 절차의 효율성, 비밀유지를 전제로 한 신뢰 등의 장점이 있음

○ 중재(仲裁, arbitration)

– 중재는 당사자 간의 합의(중재합의)에 따라 사법상의 권리 기타 법률관계에 관한 분쟁을 법원의 소송 절차에 따르지 않고 사인인 제3자를 중재인으로 선정하여 그 분쟁의 해결을 중재인의 결정에 맡기는 동시에 최종적으로 그 결정에 복종함으로써 분쟁을 해결하는 제도임
– 즉, 중재는 당사자들 간에 제3자의 결정에 따르기로 서면으로 합의한 후 중재신청을 하여 제3자의 결정에 따르는 분쟁해결 절차임
– 중재절차: 중재합의 → 중재신청 → 중재 → 중재결정
– 중재는 분쟁 당사자 사이에 제3자가 개입하여 화해에 이르게 한다는 점에서 일상적인 조정과 유사하나 법률적으로는 구별됨
– 즉, 중재는 제3자의 판단이 법적 구속력을 가지기 때문에 당사자는 이에 따라야 하지만, 조정은 분쟁의 당사자가 제3자의 조정안을 승낙하여 당사자를 구속함

○ 조정(調停, mediation)

– 분쟁을 법원의 판결에 의하지 않고 중립적인 위치에 있는 제3자의 권고에 의하여 양 당사자가 서로 양보하여 당사자의 합의로서 해결하는 제도임
– 즉, 분쟁의 일방 당사자가 조정 신청을 하면 제3의 기구에서 당사자들의 주장과 사실 여부를 확인, 과실 유무, 인과관계의 유무 등을 종합하여 판단하여 적절한 합의안을 도출하고 양측에 권고함으로써 당사자들이 이에 동의하면 원만한 해결에 이를 수 있도록 하는 분쟁해결 절차임
– 조정절차는 조정신청 → 조정 → 합의/조정결정/조정불성립
– 조정은 소송에 비해 비용이 저렴하며, 신속하고 간편함
– 대표적 조정 사례: 소비자분쟁조정위원회(소비자보호법 제34조), 의료심사조정위원회(의료법 54조의 2), 환경분쟁조정위원회(환경분쟁조정법 4조), 건설업분쟁조정위원회(건설업법 제32조), 저작권심의조정위원회(저작권법 제81조), 배상심의회(국가배상법 제10조), 언론중재위원회(정기간행물의 등록 등에 관한 법률 제17조) 등이 있음

○ 조정 vs 소송 vs 화해

- 조정은 관계자의 합의 필요하다는 점에서 소송과 다르며, 조정은 제3자의 중개를 필요하다는 점에서 화해와 다름
- 조정은 조정결정서의 정본이 당사자에게 송달되어 양당사자 모두가 조정결정에 동의하거나 동의한 것으로 간주될 때에는 재판상 화해와 같은 효력을 지님
- 조정절차 중에 당사자 간에 합의가 이루어져 조정조서가 작성된 경우에도 재판상 화해와 같은 효력을 지님
- 중재에 대한 판정은 확정판결과 같은 효력을 지님

2. 부동산 소비자 보호를 위한 정책 방안

|표 111| 부동산 소비자 보호를 위한 부문별-단계별 세부 추진과제 제안

부문	주요 과제	내용	단계
기획-분양	표시광고법과 건축물분양법 간 충돌	이원적 운영을 유지하되 부동산 분양광고 조항 개정	◎
		중요한 표시·광고 사항 고시에 따라 통합 운영	◎
	부동산 분양관련 잦은 분쟁 및 부동산 전담 기구 필요성	부동산 분양, 허위·과장광고, 부동산관련 소비자분쟁 조정기구 설치	◎
	부동산 사기에 대한 처벌 강화	형법상 사기죄 처벌	◎
	사전 분양 피해 예방	분양계약 시 사전 점검리스트 발간	○
		분양관련 주요 고지사항, 가이드라인 의무화	○
	이중계약이나 분양대금 횡령 방지	분양정보제공시스템 구축	◎
	허위·과장광고 처벌 강화	오피스텔의 경우 바닥면적 합계가바닥면적 3,000㎡미만이더라도 30실 이상이면 분양신고 의무화	○
		부동산 소비자가 해약할 수 있는 근거를 분양계약서에 명시	○
		분양사업자가 형사처벌 받은 경우 건축물 분양해약 규정 마련	○
	생활형 숙박시설 분양의 안전한 투자방법 개발	REITs 등 부동산 상품을 통한 투자 유도, 이익배당을 통한 투자 유도	◎
중개-거래	정보의 투명성 강화(거래 및 권리관계 변동을 실시간으로 파악)	중개·거래 전자시스템 활성화	○
		권리관계 관련 항목 세분화된 계약서 (다가구의 경우 별도서식을 통해 상세히 작성)	○
	중개·거래 분쟁발생 최소화	작성주체를(임대인/임차인)으로 이원화 및 최소한 임대인 확인란 마련	○
		확인매물증서 제도화	○
		상습적인 허위매물 게제업자 제재방안	◎
		모범 중개업소에는 인센티브 부여	◎
	소비자 권익 보호	중개협회 공제기능 강화(공제 상품 다양화, 권원보험 활성화)	◎
		허위매물 신고센터 및 포상제 운영	◎
		중개·거래 시 객관적으로 수치화된 체크리스트	○
임대-관리	부동산 임대·관리체계 수립	유지 및 하자보수 분쟁 관련 임대인과 임차인의 의무조항을 규정, 객관적 판단기준 마련	○
		임대주택 관리규약 준칙 마련	○
	신속한 분쟁해결 및 임대차 분쟁발생 최소화	임대차 가이드라인 발간(법률상 원칙 및 판결 등 소개)	○

		뉴욕주택국 조사관 제도 차용하여 국내 조사관 제도 도입	◎
		부동산 분쟁조정 기구 설치	◎
집합건물	관리비, 회계 등 금전적 분쟁 해결	집합건물 관리정보공개시스템 구축	○
		수시 회계감사제도 도입	◎
		회계서류 작성 및 보관 의무화(자료보관기간 5년 명시)	○
	투명한 건물관리내역	공개경쟁입찰제도 도입(사업자 선정)	○
		공사, 용역 체결 계약서 공개	○
	사각지대에 놓인 집합건물 내 준주거용 건물 피해예방	공동주택 의무관리 대상범위 확대	○
		비의무관리대상 공동주택 구분해서 관리	○
		집합건물 전문적 관리 의무화	◎
		공동주택관리법을 바탕으로 집합건물법의 보완	◎
		집합건물 관리인의 손해배상책임 및 부정행위금지 제도화	◎
	집합건물 관리체계 수립	집합건물의 규모별 현황파악	○
상가	환산보증금 제도 개선	환산보증금 보호 범위 확대	○
		환산보증금 환산비율 조정	○
		갱신보호기간 및 퇴거보상비 기준 정립	○
		환산보증금 폐지	◎
	임차인 내몰림 방지	임대료 상한 재조정	○
		월차임 전환비율 조정	○
		객관적 기준(건물안전진단 등)을 통한 재건축 및 철거허용	◎
		관리비 인상 규제	○
		상가 임대차 분쟁조정위원회 설치 및 활성화	◎
		건물주와 임차인 간 자발적 상생협약	◎
	권리금 제도 개선	권리금 표준계약서 작성	○
		권리금 의무신고제 도입	○
		바닥권리금 제도 폐지	◎
기타	부동산 소비자 기본법 제정		◎
	통합 부동산 분쟁조정위원회 설립		◎
	부동산 소비자 지원 기구 설치와 운영		○
	부동산 소비자 보호원 설립		◎

주: ○ 단기 과제, ◎ 장기과제

참고문헌

이형찬 외. 2016. 부동산 중개업의 발전·육성 방안 연구. 세종: 국토교통부.

정미애. 2010. 부동산거래의 분쟁해결 방안에 대한 연구. 한국전자통신학회 논문지. 제5권 제4호: 464-470.

정희남 외. 2014. 상가권리금 보호방안 중 국토교통부 소관사항 연구. 세종: 국토교통부.

최수 외. 2016. 부동산 거래 안전성 제고 방안 연구. 세종: 국토교통부.

※ 본문 중 인용 문헌 추가

부록 1: 부동산소비자 보호를 위한 해외사례

(1) CMA(Competition and Markets Authority)

- (주요업무) 공정경쟁과 거래를 위한 독과점과 담합 조사, 소비자 보호, 특수시장(시장거래와 가격이 형성되기 어려운 상품과 서비스 시장(예를 들어 노인 요양 주택시장 가격 비교가 대표적) 모니터링
- (독과점과 담합조사) 압수수색, 과징금 축소와 조정, 수사결과 공개 가능, 운영의 효율성을 위해 전략적, 피해의 크기 등에 따라 우선 순위를 정해 수사 가능
- 소비자 보호 관련 조항은 대체로 EU법령을 따르고 있으며, 집행은 지방정부로 이양됨

(2) NTSEAT(National Trading Standards Estate Agency Team)

- CMA(2013) 재편으로 부동산 부문이 독립되어 Powys County로 이전
- (기능) 금지 및 경고 사항 공표와 문서화, 소비자 구제 제도 승인과 감시, 부동산 산업 관련 문제에 대해 포괄적 조언과 지침 제공
- (자격)영국에서는 중개, 임대 등 부동산 산업 종사자들에 대한 국가자격증은 따로 없으며, 특히 중개업은 네거티브 조항(채무 변제를 받지 않은 자, TNS에 의해 부동산 관련 업무를 금지 당한 자 등)만 규정
- (소비자 구제 제도)영국의 주거용 부동산 중개업체는 3개의 소비자 구제 제도 중 하나에 의무 가입
- (임차인 보호) Scotland에서는 임대료 조정 구역을 지정하여, 임대료 상승을 절차에 따라 고지하고, 임차인이 정부에 조정신청을 요청할 수 있는 법안 마련 중

(3) TPO(The Property Ombudsman)

- 대안적 분쟁 조정으로 NTSEAT에서 의무 가입을 규정하는 제3자 소비자 구제 제도 중 하나임
- (제외 대상) 법원 또는 규제기관에서 다루는 분쟁, 법적 결정과 제재가 수반되는 분쟁 등
- (구제 규모) TPO의 부동산 소비자 최대 구제 금액은 £25,000(약 3700만 원)이며,

임대의 경우 평균 £524 (약 78만 원), 매매는 £374 (약 56만 원) 수준으로 구제 받음(2014)

- (운영 행태) 중개업체는 느슨하게 운영되는 제3자 소비자 구제 기구에 가입하는 것을 선호하며, 소비자 구제 기구의 조정은 임차인에게 유리한 결정하는 경향이 있음

(4) CalBRE(California Bureau of Real Estate)

- (목적) 소비자 보호, 부동산산업의 새로운 기준 등을 마련함으로써 부동산 거래에서 공익을 보호
- (연혁과 운영체계) 캘리포니아州 의회는 1917년 미국 최초로 부동산면허법 제정
- (면허) 부동산 관련 활동 중 부동산 중개, 판매, 모기지 중개 등에 면허가 필요
- (중개면허와 판매 면허) 부동산 시험을 통과하고 특정 부동산 교육 요건을 충족해야 취득 가능
- (모기지 중개면허) SAFE법(The Secure and Fair Enforcement for Mortgage License Act of 2008)에 따라 서술 시험(윤리, 모기지 관련 연방정부와 주정부 법률, 사기 또는 소비자 보호와 공정대출 등과 관련한 연방정부와 주정부 법률 시험 통과, 면허 교부 전 교육과정 이수, 매년 정기교육 이수 등을 통해 면허를 취득하고 유지
- (소비자 보호) 부동산법, 토지분할법, SAFE법 등에 대한 위반을 서류를 바탕으로 조사 가능
- (조치) 부동산중개와 판매업자, 모기지 중개업자, 토지분할업자의 위반 사항이 확정되면 CalBRE는 공식적으로 법적, 행정적 징계 조치
- (보상) 부동산 소비자는 면허소지자의 사기, 허위진술, 기만 등으로 발생한 손실에 대해 상환 요청 가능

(5) 시사점

○ 부동산 소비자 보호를 위한 전담기구와 통합적 분쟁조정 기구의 설립 검토 필요

- 부동산서비스는 일반 재화나 서비스와 차이가 있고, 국민의 재산권과 밀접하게 관련되기 때문에, 부동산서비스 공급자 간의 공정 경쟁과 소비자 보호의 제도 정비, 집행을 전담하는 기구 설립 검토 필요

- 부동산서비스산업 전반에서 발생할 수 있는 소비자 분쟁의 유형화, 소비자의 서비스 개선 요구와 권익 보호사항 등을 체계적으로 파악할 필요
- 전담기구를 통해서 부동산서비스 시장의 공정성, 안정성, 투명성, 신뢰성 등을 제고함으로써, 부동산서비스의 질적 제고, 대국민 인식 변화 유도, 분쟁과 소송에 따른 사회적 비용 저감에 기여
- CMA로부터 부동산 분야 전담조직으로 분리된 NTSEAT(영국) 사례는 부동산소비자 보호, 담합 조사 등에서 노하우를 축적함으로써 운영의 전문성, 효율성을 제고할 수 있음을 시사

○ 부동산서비스 공급자의 의무교육과 전문화된 자격증 제도 도입 검토 필요
- 부동산서비스의 질적 수준을 담보하고 다양하고 차별화된 수요에 대응할 수 있도록 부동산서비스 공급자에 대한 의무교육과 전문화된 자격증 제도의 도입을 검토할 필요
- 윤리교육을 포함시켜 부동산서비스산업의 인식을 개선하고, 부동산소비자 보호를 통해 부동산 서비스산업의 신뢰성 제고 필요

부록 2: 부동산 관련 주요 분쟁조정기구 현황

|부록표 1| 부동산 관련 주요 분쟁조정기구 현황

구분	분쟁조정제도	근거법	소관부처	소관부서	설립년도
1	하자심사·분쟁조정위원회	공동주택관리법(제39조)	국토교통부	주택건설공급과(사무국: 한국시설안전공단)	2008
2	공동주택관리분쟁조정위원회	공동주택관리법(제71조)	국토교통부	주택건설공급과(사무국: LH)	2004
3	주택임대차분쟁조정위원회	주택임대차보호법(제14조)	법무부	법무심의관실	2016
4	임대주택분쟁조정위원회	민간임대주택에 관한 특별법(제55조)	국토교통부	주거복지기획과(지자체운영)	2008
5	집합건물분쟁조정위원회	집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률(제52조의 2)	법무부	법무심의관실	2012
6	소비자분쟁조정위원회	소비자기본법(제60조)	한국소비자원	소비자정책과	1987

1. 하자심사 분쟁조정위원회

(1) 설립취지와 근거(관련법령)

○ 국민의 쾌적한 주거생활 환경조성과 국가경제발전에 기여하기 위하여 공동주택관리법 제39조에 따라 국토교통부에 하자심사·분쟁조정위원회를 설치함

○ 공동주택의 하자 여부 판정, 하자담보책임 및 하자보수 등에 대한 사업주체·하자보수보증금의 보증서 발급기관과 입주자대표회의 등 간의 분쟁의 조정, 하자의 책임범위 등에 대하여 사업주체등·설계자 및 감리자 간에 발생하는 분쟁의 조정 등을 수행함

(2) 위원회 주요 연혁

- 2008년 3월 하자심사·분쟁조정위원회 제도 도입
- 2009년 3월 제1기 하자심사·분쟁조정위원회 구성 (위원수 15인)
- 2010년 4월 하자심사·분쟁조정위원회 사무국 설치근거 마련, 하자분쟁조정위원회 소위원회 구성근거 마련 (5인 이내)
- 2010년 7월 하자심사·분쟁조정위원회 사무국 위탁(한국시설안전공단)
- 2010년 10월 하자분쟁조정위원회 사무국 개소
- 2011년 3월 제2기 하자심사·분쟁조정위원회 구성 (위원수 15인)
- 2011년 7월 하자 여부 판정 업무개시
- 2013년 6월 제3기 하자심사·분쟁조정위원회 구성 (위원수 50인)
- 2015년 6월 제4기 하자심사·분쟁조정위원회 구성 (위원수 50인)

(3) 관할 부처와 부서

○ 소관부처 및 부서: 국토교통부 주택건설공급과
○ 사무국: 한국시설안전공단

(4) 주요 기능과 업무

○ 하자심사(공공주택관리법 제43조)

– 당사자가 건축물의 내력구조부별 또는 각종 시설물별로 발생하는 하자의 존부 또는 정부에 관한 의문이나 다툼이 있는 사건에 대하여 하자심사·분쟁조정위원회에서 하자 여부를 판정

○ 분쟁조정(공공주택관리법 제44조)

– 건축물의 하자와 관련된 민사에 관한 분쟁을 재판에 비해 간단한 절차에 따라 당사자 간 상호 양해를 통하여 관계법규 및 조리를 바탕으로 실정에 맞게 해결

(5) 위원회 구성: 위원장, 위원 등의 자격 및 인원, 사무국 등

○ 위원회 구성(공공주택관리법 제40조)

– 위원회는 위원장 1명 포함 50명 이내의 위원으로 구성하며 분과위원회는 위원장이 지명하는 9~15명 위원으로 구성함

○ 위원회 자격(공공주택관리법 제43조 제5항)

– 위원은 공동주택 하자에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 국토교통부 장관이 임명 또는 위촉함

· 1급부터 4급까지 상당의 공무원 또는 고위공무원단에 속하는 공무원
· 공인된 대학이나 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직한 사람
· 판사·검사 또는 변호사의 직에 6년 이상 재직한 사람
· 건설공사, 건설업, 건설용역업 또는 감정평가에 대한 전문적 지식을 갖추고 그 업무에 10년 이상 종사한 사람
· 주택관리사로서 공동주택의 관리사무소장으로 10년 이상 근무한 사람
· 「건축사법」 제23조제1항에 따라 신고한 건축사 또는 「기술사법」 제6조 제1항에 따라 등록한 기술사로서 그 업무에 10년 이상 종사한 사람

○ 사무국(공공주택관리법 시행령 제63조)

– 하자분쟁조정위원회의 운영을 지원·보조하는 등 그 사무를 처리하기 위하여 한국시설안전공단에 사무국을 둠

(6) 조정절차와 기간 등

○ 조정절차

- 하자심사 절차: 사건접수 → 피신청인 답변요청 → 의견수렴 → 사실조사 → 하자감정 → 하자판정 → 하자여부 → 하자보수 실시 → 이행결과등록
- 분쟁조정 절차: 사건접수 → 피신청인 답변요청 → 의견수렴 → 합의권고 → 사실조사 → 임의조정 → 하자감정 → 직권조정 → 조정안제시 → 조정성립 → 조정서 교부 → 이행결과등록

○ 조정기간(공공주택관리법 제45조)

- 하자분쟁조정위원회는 조정등의 신청을 받은 때에는 그 신청을 받은 날부터 60일 이내에 그 절차를 완료
- 기간 이내에 조정등을 완료 할 수 없는 경우 해당 사건을 담당하는 분과위원회 또는 소위원회의 의결로 그 기간을 1회에 한하여 연장할 수 있으나, 그 기간은 30일 이내로 함

(7) 조정 효력

○ 조정서의 내용은 재판상 화해와 동일한 효력이 있으나, 다만 당사자가 임의로 처분할 수 없는 사항으로 대통령령으로 정하는 것은 그러하지 아니함

○ 하자분쟁조정위원회는 분쟁의 조정절차를 완료한 때에는 지체 없이 대통령령으로 정하는 사항을 기재한 조정안을 결정하고, 각 당사자 또는 그 대리인에게 이를 제시해야 함

○ 조정안을 제시받은 당사자는 그 제시를 받은 날부터 30일 이내에 그 수락 여부를 하자분쟁조정위원회에 통보해야 함

○ 수락 여부에 대한 답변이 없는 때에는 그 조정안을 수락한 것으로 여김

○ 하자분쟁조정위원회는 각 당사자 또는 그 대리인이 제2항에 따라 조정안을 수락하거나 기한 내에 답변이 없는 때에는 위원장이 기명날인한 조정서 정본을 지체 없이 각 당사자 또는 그 대리인에게 송달함

(8) 비용 부담

○ 비용 부담(공공주택관리법 시행규칙 제24조)

- 비용이 발생할 때에는 당사자가 합의한 바에 따라 그 비용을 부담하지만, 당사자가

합의하지 아니하는 경우에는 하자분쟁조정위원회에서 부담비율을 정함

○ 비용의 범위(공공주택관리법 시행규칙 제24조)

- 조사, 분석 및 검사에 드는 비용, 증인 또는 증거의 채택에 드는 비용, 통역 및 번역 등에 드는 비용, 그 밖에 조정 등에 드는 비용 등

(9) 기타(공공주택관리법 제50조(절차의 비공개 등))

○ 하자분쟁조정위원회가 수행하는 조정 등의 절차 및 의사결정과정은 공개하지 않지만, 분과위원회나 소위원회에서 공개할 것을 의결할 경우에는 가능함

2. 공동주택관리 분쟁조정위원회

(1) 설립취지와 근거(관련법령)

○ 전 국민의 70%가 거주하는 공동주택의 관리와 관련된 분쟁에 보다 효과적으로 대처하고 입주민간 생활분쟁을 신속·공정하게 해결하여 국민의 주거수준을 향상하기 위함

○ 공동주택관리법 제71조에 근거

|부록표 2| 공동주택관리법 상 분쟁조정위원회

공동주택관리법 제71조(공동주택관리 분쟁조정위원회의 설치)
① 공동주택관리 분쟁(제36조 및 제37조에 따른 공동주택의 하자담보책임 및 하자보수 등과 관련한 분쟁을 제외한다. 이하 이 장에서 같다)을 조정하기 위하여 국토교통부에 중앙 공동주택관리 분쟁조정위원회(이하 "중앙분쟁조정위원회"라 한다)를 두고, 시·군·구(자치구를 말하며, 이하 같다)에 지방 공동주택관리 분쟁조정위원회(이하 "지방분쟁조정위원회"라 한다)를 둔다. 다만, 공동주택 비율이 낮은 시·군·구로서 국토교통부장관이 인정하는 시·군·구의 경우에는 지방분쟁조정위원회를 두지 아니할 수 있다. ② 공동주택관리 분쟁조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·조정한다. 1. 입주자대표회의의 구성·운영 및 동별 대표자의 자격·선임·해임·임기에 관한 사항 2. 공동주택관리기구의 구성·운영 등에 관한 사항 3. 관리비·사용료 및 장기수선충당금 등의 징수·사용 등에 관한 사항 4. 공동주택(공용부분만 해당한다)의 유지·보수·개량 등에 관한 사항 5. 공동주택의 리모델링에 관한 사항 6. 공동주택의 층간소음에 관한 사항 7. 혼합주택단지에서의 분쟁에 관한 사항 8. 다른 법령에서 공동주택관리 분쟁조정위원회가 분쟁을 심의·조정할 수 있도록 한 사항 9. 그 밖에 공동주택의 관리와 관련하여 분쟁의 심의·조정이 필요하다고 대통령령 또는 시·군·구의 조례(지방분쟁조정위원회에 한정한다)로 정하는 사항

(2) 위원회 주요 연혁

○ 2004년 주택법 시행령 제67조 공동주택관리 분쟁조정위원회 제도 도입

○ 2017년 공동주택관리법 제71조 공동주택관리 분쟁조정위원회 조항 이전

(3) 관할 부처와 부서

○ 소관부처 및 부서 : 국토교통부 주택건설공급과

○ 사무국: LH

(4) 주요 기능과 업무(공동주택관리법 제44조)

○ 하자담보책임 및 하자보수 등과 관련한 분쟁을 제외한 다음의 분쟁을 다루고 있음
- 입주자대표회의의 구성 · 운영 및 동별 대표자의 자격 · 선임 · 해임 · 임기에 관한 사항
- 공동주택관리기구의 구성 · 운영 등에 관한 사항
- 관리비 · 사용료 및 장기수선충당금 등의 징수 · 사용 등에 관한 사항
- 공동주택(공용부분만 해당)의 유지 · 보수 · 개량 등에 관한 사항
- 공동주택의 리모델링에 관한 사항
- 공동주택의 층간소음에 관한 사항
- 혼합주택단지에서의 분쟁에 관한 사항

○ 일반적으로 분쟁이 발생한 공동주택 소재지의 지방 분쟁조정위원회에 신청하지만 다음의 경우 중앙 분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있음
- 공동주택 관리에 관한 분쟁 중 500세대 이상의 공동주택단지에서 발생한 분쟁
- 상대방의 신청동의를 받아 합의신청을 하는 경우
- 둘 이상의 시·군·구의 관할 구역에 걸친 분쟁
- 시·군·구에 지방분쟁조정위원회가 설치되지 아니한 경우
- 지방분쟁조정위원회가 스스로 조정이 곤란하다고 결정하여 중앙분쟁조정위원회에 이송한 분쟁

○ 중앙분쟁조정위원회 심의·조정(공동주택관리법 제71조제2항)
- 둘 이상의 시·군·구의 관할 구역에 걸친 분쟁
- 시·군·구에 지방분쟁조정위원회가 설치되지 아니한 경우 해당 시·군·구 관할 분쟁
- 분쟁당사자가 쌍방이 합의하여 중앙분쟁조정위원회에 조정을 신청하는 분쟁
- 그 밖에 중앙분쟁조정위원회에서 관할하는 것이 필요하다고 대통령령으로 정하는 분쟁

○ 지방분쟁조정위원회 심의·조정((공동주택관리법 제71조제1항)
- 해당 시·군·구의 관할 구역에서 발생한 분쟁 중 제1항에 따른 중앙분쟁조정위원회의 심의·조정 대상인 분쟁 외의 분쟁을 심의·조정함

(5) 위원회 구성: 위원장, 위원 등의 자격 및 인원, 사무국 등

○ 위원회 구성(공동주택관리법 제73조)

– 위원회는 위원장 1명 포함한 15명 이내의 위원으로 구성함

○ 위원회 자격(공동주택관리법 제73조)

– 위원은 공동주택 하자에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 국토교통부 장관이 임명 또는 위촉함

· 1급부터 4급까지 상당의 공무원 또는 고위공무원단에 속하는 공무원

· 공인된 대학이나 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직한 사람

· 판사·검사 또는 변호사의 직에 6년 이상 재직한 사람

· 공인회계사·세무사·건축사·감정평가사 또는 공인노무사의 자격이 있는 사람으로서 10년 이상 근무한 사람

· 주택관리사로서 공동주택의 관리사무소장으로 10년 이상 근무한 사람

· 그 밖에 공동주택관리에 대한 전문적 지식을 갖춘 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람

(6) 조정절차와 기간 등

○ 조정절차

– 분쟁이 발생하면, 조정 신청 전에 분쟁 당사자 간에 충분한 협의와 교섭을 통한 자율적 해결을 위하여 노력해야하며, 조정 신청 시 그 교섭경위서를 함께 제출해야 함

– 조정절차가 개시되면 피신청인에게 사건을 통지하고 답변을 요청하고, 이어서 당사자 쌍방의 의견청취, 현장조사 등 사실조사가 이루어지며, 이를 바탕으로 사전 합의권고 절차가 진행되며, 합의권고를 수락할 경우 합의종결이 이루어짐

– 만약, 사전 합의권고를 수락하지 않을 경우 조정회의를 개최하여 조정안이 의결되고 이를 당사자에게 제시함

– 제시한 조정안을 당사자가 수락할 경우 조정서가 교부되고 조정 절차가 종료됨

○ 조정기간

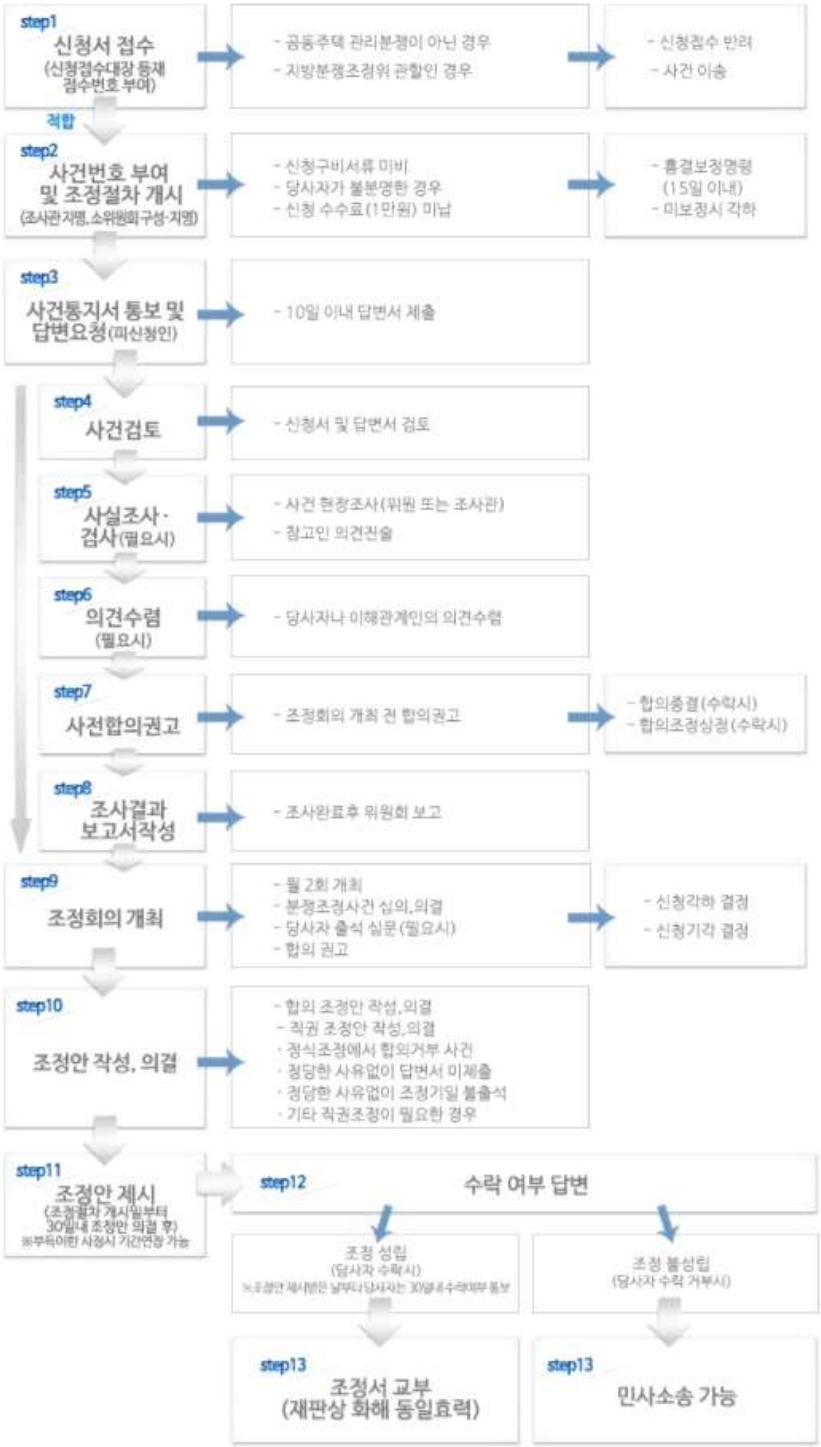
– 원칙적으로 조정절차를 개시(접수 다음날)한 날부터 30일 이내에 절차를 완료함

– 다만, 부득이한 경우 처리 기간이 연장될 수 있으며, 신청에 흠결이 있을 때는 그

흠결보정 기간은 제외함

○ 중앙분쟁조정위원회 조정절차는 다음과 같음

|부록그림 1| 중앙분쟁조정위원회 분쟁조정절차



(7) 조정 효력

- 당사자가 조정안을 수락한 경우 그 조정서의 내용은 “재판상 화해와 동일한 효력”을 갖음
- 다만, 관련 법규 및 규정상 입주자 과반수의 동의가 필요한 경우 등 당사자가 임의로 처분할 수 없는 사항은 그렇지 않음
- 조정이 성립되었으나 결정내용을 이행하지 않을 경우에는 「대법원규칙」(제 1768호, ‘각종 분쟁조정위원회 등의 조정 조서 등에 관한 집행문 부여에 관한 규칙’)에 따라 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있음
- 이미 법원에 제소된 사건의 경우 조정신청이 각하되며 사건의 처리 절차가 진행되는 도중에 소를 제기하는 경우 조정의 처리가 중지됨

(8) 비용 부담

- 공동주택관리법 제74조 및 국토교통부고시제 2016-552호에 따라 분쟁조정신청수수료(건당 1만원)를 납부해야 접수가 완료 됨

(9) 기타

○ 분쟁관련법령

|부록그림 2| 공동주택 분쟁관련 법령

출처: 공동주택관리 분쟁조정위원회(http://namc.molit.go.kr/)

3. 주택임대차 분쟁조정위원회

(1) 설립근거(관련법령)

○ 주택임대차분쟁조정위원회는 주택임대차보호법의 적용을 받는 주택임대차와 관련된 당사자 간의 분쟁을 합리적으로 조정하기 위하여 대한법률구조공단의 6개 지부 (서울중앙, 수원, 대전, 대구, 부산, 광주)에 설치함

|부록표 3| 주택임대차보호법 상 분쟁조정위원회

주택임대차보호법 제14조(주택임대차분쟁조정위원회)
① 이 법의 적용을 받는 주택임대차와 관련된 분쟁을 심의·조정하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 「법률구조법」 제8조에 따른 대한법률구조공단(이하 "공단"이라 한다)의 지부에 주택임대차분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)를 둔다. 특별시·광역시·특별자치시·도 및 특별자치도(이하 "시·도"라 한다)는 그 지방자치단체의 실정을 고려하여 조정위원회를 둘 수 있다. ② 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·조정한다. 1. 차임 또는 보증금의 증감에 관한 분쟁 2. 임대차 기간에 관한 분쟁 3. 보증금 또는 임차주택의 반환에 관한 분쟁 4. 임차주택의 유지·수선 의무에 관한 분쟁 5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 주택임대차에 관한 분쟁 ③ 조정위원회의 사무를 처리하기 위하여 조정위원회에 사무국을 두고, 사무국의 조직 및 인력 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. ④ 사무국의 조정위원회 업무담당자는 다른 직위의 업무를 겸직하여서는 아니 된다.

(2) 위원회 주요 연혁

○ 주택임대차분쟁조정위원회는 2016. 5. 29. 개정된 「주택임대차보호법」이 2017. 5. 30. 시행되면서 처음 도입되어 운영되고 있음

- 서울중앙지부 : 2017년 5월 30일 개소
- 수원·대전·대구·부산지부 : 2017년 7월 3일 개소
- 광주지부 : 2017년 7월 4일 개소

(3) 관할 부처와 부서

○ 소관부처 및 부서 : 법무부 법무심의관실

(4) 주요 기능과 업무

○ 조정위원회 심의·조정 사항(주택임대차보호법 제14조 제2항, 같은 법 시행령 제22조)
- 차임 또는 보증금의 증감에 관한 분쟁
- 임대차 기간에 관한 분쟁
- 보증금 또는 임차주택의 반환에 관한 분쟁
- 임차주택의 유지·수선 의무에 관한 분쟁
- 임대차계약의 이행 및 임대차계약 내용의 해석에 관한 분쟁
- 임대차계약 갱신 및 종료에 관한 분쟁
- 임대차계약의 불이행 등에 따른 손해배상청구에 관한 분쟁
- 공인중개사 보수 등 비용부담에 관한 분쟁
- 주택임대차표준계약서 사용에 관한 분쟁
- 그 밖에 주택임대차에 관한 분쟁으로서 조정위원회의 위원장이 조정이 필요하다고 인정하는 분쟁

○ 조정부의 심의·조정 사항(주택임대차보호법 제17조)
- 제14조제2항에 따른 주택임대차분쟁 중 대통령령으로 정하는 금액 이하의 분쟁
- 조정위원회가 사건을 특정하여 조정부에 심의·조정을 위임한 분쟁
- 조정부는 조정부의 장을 포함한 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결함
- 제4항에 따라 조정부가 내린 결정은 조정위원회가 결정한 것으로 봄

(5) 위원회 구성: 위원장, 위원 등의 자격 및 인원, 사무국 등

○ 위원회 구성(주택임대차보호법 제16조)
- 위원회는 위원장 1명 포함하여 5명 이상 30명 이하의 위원으로 구성함

○ 위원회 자격(주택임대차보호법 제16조)
- 공단 조정위원회 위원은 공단 이사장이 임명 또는 위촉하고, 시·도 조정위원회 위원은 해당 지방자치단체의 장이 임명하거나 위촉함
- 위원장은 판사·검사 또는 변호사로 6년 이상 재직한 위원 중에서 위원들이 호선

- 조정위원회의 위원은 주택임대차에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 하는데, 이 경우 제1호부터 제4호까지에 해당하는 위원을 각 1명 이상 위촉하여야 하고, 위원 중 5분의 2 이상은 제2호에 해당하는 사람이어야 함
  · 법학·경제학 또는 부동산학 등을 전공하고 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직한 사람
  · 판사·검사 또는 변호사로 6년 이상 재직한 사람
  · 감정평가사·공인회계사·법무사 또는 공인중개사로서 주택임대차 관계 업무에 6년 이상 종사한 사람
  · 「사회복지사업법」에 따른 사회복지법인과 그 밖의 비영리법인에서 주택임대차분쟁에 관한 상담에 6년 이상 종사한 경력이 있는 사람
  · 해당 지방자치단체에서 주택임대차 관련 업무를 담당하는 4급 이상의 공무원
  · 그 밖에 주택임대차 관련 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람

○ 위원회 임기 및 의결(주택임대차보호법 제16조)
- 조정위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있으며, 보궐위원의 임기는 전임자의 남은 임기로 한다.
- 조정위원회는 조정위원회위원장 또는 제3항제2호에 해당하는 조정위원 1명 이상을 포함한 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

○ 조정부 구성(주택임대차보호법 제17조)
- 조정위원회는 분쟁의 효율적 해결을 위하여 3명의 조정위원으로 구성된 조정부를 둘 수 있음
- 조정부에는 제16조제3항제2호에 해당하는 사람이 1명 이상 포함되어야 하며, 그 중에서 조정위원회위원장이 조정부의 장을 지명함

○ 조정위원회 사무국 구성 및 업무
- 사무국장
  · 사무국의 업무 총괄 및 소속 직원 지휘·감독

– 심사관

· 분쟁조정신청 사건에 대한 쟁점정리 및 법률적 검토

· 조사관이 담당하는 업무에 대한 지휘·감독

· 그 밖에 위원장이 조정위원회의 사무 처리를 위하여 필요하다고 인정하는 업무

– 조사관

· 조정신청의 접수

· 분쟁조정 신청에 관한 민원의 안내

· 조정당사자에 대한 송달 및 통지

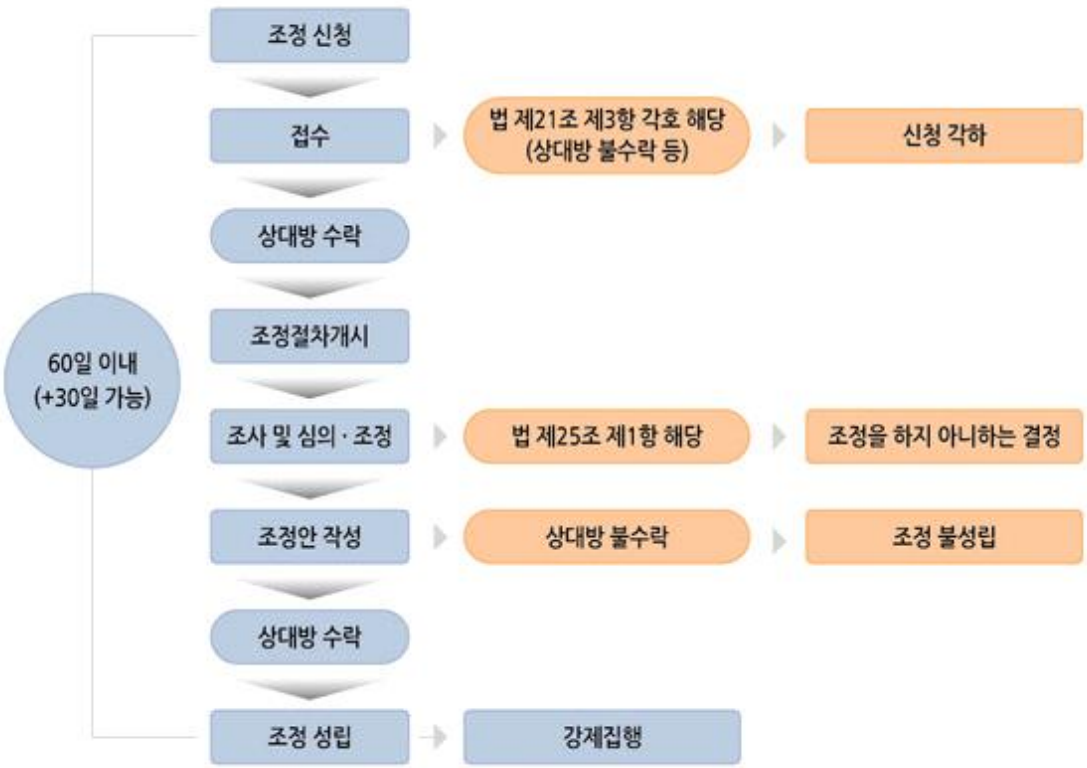
· 분쟁의 조정에 필요한 사실조사

· 그 밖에 위원장이 조정위원회의 사무 처리를 위하여 필요하다고 인정하는 업무

– 사무국장 및 심사관은 변호사의 자격이 있는 사람으로 함

(6) 조정절차와 기간 등

|부록그림 3| 주택임대차 분쟁조정절차



출처: 주택임대차분쟁조정위원회(http://www.klac.or.kr/)

○ 조정절차의 개시

- 조정위원회의 위원장은 조정신청을 접수하면 피신청인에게 조정신청서를 송달하여야 함
- 제1항에 따라 조정신청서를 송달받은 피신청인이 조정에 응하고자 하는 의사를 조정위원회에 통지하면 조정절차가 개시됨

○ 조정기간

- 조정위원회는 분쟁의 조정신청을 받은 날부터 60일 이내에 그 분쟁조정을 마쳐야 함
- 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 조정위원회의 의결을 거쳐 30일의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있음
- 조정위원회는 제1항 단서에 따라 기간을 연장한 경우에는 기간 연장의 사유와 그 밖에 기간 연장에 관한 사항을 당사자에게 통보하여야 함

(7) 조정 효력

○ 조정의 효력(「주택임대차보호법」 제27조)

- 강제집행을 승낙하는 취지의 내용이 기재된 조정서의 정본은 「민사집행법」 제56조에도 불구하고 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 인정하고 있어, 그 실효성을 담보하고 있음

○ 조정의 성립

- 조정위원회가 조정안을 작성한 경우에는 그 조정안을 지체 없이 각 당사자에게 통지하여야 함
  · 제1항에 따라 조정안을 통지받은 당사자가 통지받은 날부터 7일 이내에 수락의 의사를 서면으로 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 봄
  · 제2항에 따라 각 당사자가 조정안을 수락한 경우에는 조정안과 동일한 내용의 합의가 성립된 것으로 봄
  · 제3항에 따른 합의가 성립한 경우 조정위원회위원장은 조정안의 내용을 조정서로 작성함

· 조정위원회위원장은 각 당사자 간에 금전, 그 밖의 대체물의 지급 또는 부동산의 인도에 관하여 강제집행을 승낙하는 취지의 합의가 있는 경우에는 그 내용을 조정서에 기재하여야 함

○ 조정을 하지 않을 때

– 조정위원회는 해당 분쟁이 그 성질상 조정을 하기에 적당하지 아니하다고 인정하거나 당사자가 부당한 목적으로 조정을 신청한 것으로 인정할 때에는 조정을 하지 아니할 수 있음

– 조정위원회는 제1항에 따라 조정을 하지 아니하기로 결정하였을 때에는 그 사실을 당사자에게 통지하여야 함

○ 조정신청을 각하하는 경우

– 조정위원회의 위원장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 신청을 각하하며, 이 경우 그 사유를 신청인에게 통지하여야 함

· 이미 해당 분쟁조정사항에 대하여 법원에 소가 제기되거나 조정 신청이 있은 후 소가 제기된 경우

· 이미 해당 분쟁조정사항에 대하여 「민사조정법」에 따른 조정이 신청된 경우나 조정신청이 있은 후 같은 법에 따른 조정이 신청된 경우

· 이미 해당 분쟁조정사항에 대하여 이 법에 따른 조정위원회에 조정이 신청된 경우나 조정신청이 있은 후 조정이 성립된 경우

· 조정신청 자체로 주택임대차에 관한 분쟁이 아님이 명백한 경우

· 피신청인이 조정절차에 응하지 아니한다는 의사를 통지하거나 조정신청서를 송달받은 날부터 7일 이내에 아무런 의사를 통지하지 아니한 경우

· 신청인이 정당한 사유 없이 조사에 응하지 아니하거나 2회 이상 출석요구에 응하지 아니한 경우

(8) 비용 부담

○ 조정위원회 설치·운영에 필요한 예산은 국가에서 지원함

○ 조정을 신청하는 경우 다음의 수수료를 내야 함(주택임대차보호법 제21조 제1항, 같은

법 시행령 제33조제1항)

|부록표 4| 주택임대차보호법 조정신청 시 수수료

조정목적의 값	수수료
1억원 미만	10,000원
1억원 이상 3억원 미만	20,000원
3억원 이상 5억원 미만	30,000원
5억원 이상 10억원 미만	50,000원
10억원 이상	100,000원

※ 비고: 조정목적의 값을 산정할 수 없는 경우 신청인이 내야 하는 수수료는 1만원으로 함

○ 수수료 면제 가능자(주택임대차보호법 제33조 제2항)

- 주택임대차보호법 제8조에 따라 우선변제를 받을 수 있는 임차인
- 국민기초생활 보장법」 제2조 제2호 따른 수급자
- 「독립유공자예우에 관한 법률」 제6조에 따라 등록된 독립유공자 또는 그 유족(선순위자 1명만 해당, 이하 이 조에서 같음)
- 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제6조에 따라 등록된 국가유공자 또는 그 유족
- 「고엽제후유의증 환자지원 등에 관한 법률」 제4조에 따라 등록된 고엽제후유증환자, 고엽제후유의증환자 또는 고엽제후유증 2세환자
- 「참전유공자예우 및 단체설립에 관한 법률」 제5조에 따라 등록된 참전유공자
- 「5·18민주유공자예우에 관한 법률」 제7조에 따라 등록 결정된 5·18민주유공자 또는 그 유족
- 「특수임무수행자 지원 및 단체설립에 관한 법률」 제6조에 따라 등록된 특수임무수행자 또는 그 유족
- 「의사상자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제5조에 따라 인정된 의상자 또는 의사자유족
- 「한부모가족지원법」 제5조에 따른 보호대상자
- 국민기초생활보장법에 따라 보건복지부장관이 고시하는 기준 중위소득 125% 이하인 국민 또는 국내 거주 외국인

○ 수수료 환급하는 경우(주택임대차보호법 시행령 제33조 제3항)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 수수료의 환급을 청구할 수 있음

- 주택임대차보호법 제21조 제3항 제1호 및 제2호에 따라 조정신청이 각하된 경우
  · 다만, 조정신청 있은 후 신청인이 법원에 소를 제기하거나 「민사조정법」에 따른 조정을 신청한 경우는 제외
- 주택임대차보호법 제21조 제3항 제3호 및 제5호에 따라 조정신청이 각하된 경우
- 신청인이 조정위원회 또는 조정부의 회의가 소집되기 전에 조정신청을 취하한 경우
  · 이 경우 환급 금액은 납부한 수수료의 2분의 1에 해당하는 금액으로 함

4. 임대주택 분쟁조정위원회

(1) 설립근거(관련법령)

○ 임차인 대표회의와 임대사업자간 협의사항 및 건설 임대주택 분양 전환 시 가격관련분쟁을 조정하기 위해 시&·군자치구에 임대주택 분쟁조정위원회를 둠

|부록표 5| 민간임대주택에 관한 특별법 상 분쟁조정위원회

민간임대주택에 관한 특별법 제55조(임대주택분쟁조정위원회)
① 시장·군수·구청장은 임대주택[민간임대주택 및 공공임대주택을 말한다. 이하 같다]에 관한 학식 및 경험이 풍부한 자 등으로 임대주택분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)를 구성한다. <개정 2017.1.17.> ② 조정위원회는 위원장 1명을 포함하여 10명 이내로 구성하되, 조정위원회의 구성, 운영, 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. ③ 위원장은 해당 지방자치단체의 장이 된다.

(2) 위원회 주요 연혁

○ 2008년 임대주택법 제33조 임대주택 분쟁조정위원회 제도 도입

○ 2015년 민간임대주택에 관한 특별법 제임대주택 분쟁조정위원회 이전

(3) 관할 부처와 부서

○ 소관부처 및 부서 : 국토교통부 주거복지기획과

○ 운영: 지자체

(4) 주요 기능과 업무

ㅇ 다음에 해당하는 분쟁에 대하여 조정위원회 조정신청이 가능함 (민간임대주택에 관한 특별법 제56조제1항 및 같은 법 시행령 제46조).

- 임대료의 증액
- 주택관리
- 임차인대표회의 관련 협의사항
- 다음의 어느 하나에 해당하는 임대사업자의 민간임대주택에 대한 분양전환, 주택관리, 주택도시기금 융자금의 변제 및 임대보증금 반환 등에 관한 사항

· 발행한 어음 및 수표를 기한까지 결제하지 못하여 어음교환소로부터 거래정지처분을 받은 임대사업자
· 주택도시기금 융자금에 대한 이자를 6개월을 초과하여 내지 않은 임대사업자
· 임대보증금에 대한 보증에 가입해야 하는 임대사업자로서 임대보증금에 대한 보증의 가입 또는 재가입이 거절된 이후 6개월이 지난 자
· 모회사(「상법」 제342조의2에 따른 모회사를 말함)가 위 1.의 거래정치 처분을 받은 경우로서 자기자본 전부가 잠식된 임대사업자

(5) 위원회 구성: 위원장, 위원 등의 자격 및 인원, 사무국 등

ㅇ 위원회의 구성(민간임대주택에 관한 특별법 제55조제1항)

- 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장(구청장은 자치구의 구청장을 말하며, 이하 "시장·군수·구청장"이라 함)은 민간임대주택에 관한 학식 및 경험이 풍부한 자 등으로 임대주택분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 함)를 구성

ㅇ 위원장(민간임대주택에 관한 특별법 제55조제3항)

- 조정위원회 위원장은 해당 지방자치단체의 장이 됨

ㅇ 위원(민간임대주택에 관한 특별법 시행령 제44조 제1항, 제3항)

- 조정위원회 위원은 다음의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 해당 시장·군수·구청장이 성별을 고려하여 임명하거나 위촉

· 법학, 경제학이나 부동산학 등 주택 분야와 관련된 학문을 전공한 사람으로서 규제 「고등교육법」 제2조제1호·제2호 또는 제5호에 따른 학교에서 조교수 이상으로 1년 이상 재직한 사람 1명 이상
· 변호사, 회계사, 감정평가사 또는 세무사로서 1년 이상 근무한 사람 1명 이상
· 주택관리사가 된 후 관련 업무에 3년 이상 근무한 사람 1명 이상
· 국가 또는 다른 지방자치단체에서 민간임대주택 또는 공공임대주택 사업의 인·허가 등 관련 업무를 수행하는 5급 이상 공무원으로서 해당 기관의 장이 추천한 사람 또는 해당 지방자치단체에서 민간임대주택 또는 공공임대주택 사업의 인·허가 등 관련 업무를 수행하는 5급 이상 공무원 1명 이상
· 한국토지주택공사 또는 지방공사에서 민간임대주택 또는 공공임대주택 사업 관련 업무에 종사하고 있는 임직원으로서 해당 기관의 장이 추천한 사람 1명 이상

– 공무원이 아닌 위원의 임기는 2년으로 하되, 두 차례만 연임할 수 있음

(6) 조정 효력

– 임대사업자와 임차인대표회의가 조정위원회의 조정안을 받아들이면 당사자 간에 조정조서와 같은 내용의 합의가 성립된 것으로 봄

5. 집합건물 분쟁조정위원회

(1) 설립근거(관련법령)

○ 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법 제52조2에 근거

|부록표 6| 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률 상 분쟁조정위원회

집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률 제52조2(집합건물분쟁조정위원회)
① 이 법을 적용받는 건물과 관련된 분쟁을 심의·조정하기 위하여 특별시·광역시·특별자치시·도 또는 특별자치도(이하 "시·도"라 한다)에 집합건물분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)를 둔다. ② 조정위원회는 분쟁 당사자의 신청에 따라 다음 각 호의 분쟁(이하 "집합건물분쟁"이라 한다)을 심의·조정한다. <개정 2015.8.11.> 1. 이 법을 적용받는 건물의 하자에 관한 분쟁. 다만, 「공동주택관리법」 제36조 및 제37조에 따른 공동주택의 담보책임 및 하자보수 등과 관련된 분쟁은 제외한다. 2. 관리인·관리위원의 선임·해임 또는 관리단·관리위원회의 구성·운영에 관한 분쟁 3. 공용부분의 보존·관리 또는 변경에 관한 분쟁 4. 관리비의 징수·관리 및 사용에 관한 분쟁 5. 규약의 제정·개정에 관한 분쟁 6. 재건축과 관련된 철거, 비용분담 및 구분소유권 귀속에 관한 분쟁 7. 그 밖에 이 법을 적용받는 건물과 관련된 분쟁으로서 대통령령으로 정한 분쟁

(2) 위원회 주요 연혁

○ 2012년 집합건물 분쟁조정위원회 조항 신설

(3) 관할 부처와 부서

○ 소관부처 및 부서 : 법무부 법무심의관실

(4) 주요 기능과 업무

○ 조정위원회 기능

- 집합건물법을 적용받는 건물의 하자에 관한 분쟁
- 관리인·관리위원의 선임·해임 또는 관리단·관리위원회의 구성·운영에 관한 분쟁
- 공용부분의 보존·관리 및 사용에 관한 분쟁
- 규약의 제정·개정에 관한 분쟁
- 재건축과 관련된 철거 비용분담 및 구분소유권 귀속에 관한 분쟁

- 관리비 외에 관리단이 얻은 수입의 징수·관리 및 사용에 관한 분쟁
- 관리위탁계약 등 관리단이 체결한 계약에 관한 분쟁
- 그밖에 조정위원회가 분재으이 조정이 필요하다고 인정하는 분쟁 등

○ 조정위원회 의결방법
- 조정위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하며, 소위원회는 재적위원 전원 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결함

(5) 위원회 구성: 위원장, 위원 등의 자격 및 인원, 사무국 등

○ 위원회의 구성(집합건물법 제52조3)
- 조정위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내의 위원으로 구성
- 소위원회가 전원위원회에 회부하는 사항이나 사회적 파급효과가 크다고 위원장이 인정하는 분쟁 등을 다룸

○ 위원(집합건물법 제52조3)
- 조정위원회의 위원은 집합건물분쟁에 관한 법률지식과 경험이 풍부한 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시·도지사가 임명하거나 위촉
- 이 경우 제1호 및 제2호에 해당하는 사람이 각각 2명 이상 포함되어야 함

· 법학 또는 조정·중재 등의 분쟁조정 관련 학문을 전공한 사람으로서 대학에서 조교수 이상으로 3년 이상 재직한 사람
· 변호사 자격이 있는 사람으로서 3년 이상 법률에 관한 사무에 종사한 사람
· 건설공사, 하자감정 또는 공동주택관리에 관한 전문적 지식을 갖춘 사람으로서 해당 업무에 3년 이상 종사한 사람
· 해당 시·도 소속 5급 이상 공무원으로서 관련 업무에 3년 이상 종사한 사람

○ 위원장(집합건물법 제52조3)
- 조정위원회의 위원장은 해당 시·도지사가 위원 중에서 임명하거나 위촉한다.

○ 소위원회(집합건물법 제52조3)

- 조정위원회 외의 분쟁조정 민원에 관한 사항을 다룸
- 조정위원회에는 분쟁을 효율적으로 심의·조정하기 위하여 3명 이내의 위원으로 구성되는 소위원회를 둘 수 있음
- 이 경우 소위원회에는 제2항제1호 및 제2호에 해당하는 사람이 각각 1명 이상 포함되어야 함

(6) 조정절차와 기간 등

○ 조정기간(집합건물법 제52조의6)

- 조정위원회는 조정신청을 받은 날부터 60일 이내에 그 절차를 마쳐야 함
- 조정위원회는 제1항의 기간 내에 조정을 마칠 수 없는 경우에는 조정위원회의 의결로 그 기간을 30일의 범위에서 한 차례만 연장할 수 있음
  · 이 경우 그 사유와 기한을 분명히 밝혀 당사자에게 서면으로 통지하여야 함

○ 조정절차(집합건물법 제52조의6)

- 조정위원회는 제52조의5제1항에 따른 조정신청을 받으면 같은 조 제2항에 따른 조정 불응 또는 같은 조 제3항에 따른 조정의 불개시 결정이 있는 경우를 제외하고는 지체 없이 조정 절차를 개시하여야 함
- 조정위원회는 제1항에 따른 조정의 절차를 개시하기 전에 이해관계인 등의 의견을 들을 수 있음
- 조정위원회는 제1항에 따른 절차를 마쳤을 때에는 조정안을 작성하여 지체 없이 각 당사자에게 제시하여야 함
- 제4항에 따른 조정안을 제시받은 당사자는 제시받은 날부터 14일 이내에 조정안의 수락 여부를 조정위원회에 통보하여야 함
  · 이 경우 당사자가 그 기간 내에 조정안에 대한 수락 여부를 통보하지 아니한 경우에는 조정안을 수락한 것으로 봄

(7) 조정 효력

- 당사자가 제52조의6제5항에 따라 조정안을 수락하면 조정위원회는 지체 없이 조정서 3부를 작성하여 위원장 및 각 당사자로 하여금 조정서에 서명날인하게 하여야 함
- 제1항의 경우 당사자 간에 조정서와 같은 내용의 합의가 성립된 것으로 봄

(8) 비용 부담

- 하자감정에 따른 비용은 대통령령으로 정하는 바에 따라 당사자가 부담함

(9) 기타

- 조정위원회는 당사자의 신청으로 또는 당사자와 협의하여 대통령령으로 정하는 안전진단기관, 하자감정전문기관 등에 하자진단 또는 하자감정 등을 요청할 수 있음
- 조정위원회는 당사자의 신청으로 또는 당사자와 협의하여 「공동주택관리법」 제39조에 따른 하자심사·분쟁조정위원회에 하자판정을 요청할 수 있음

6. 소비자 분쟁조정위원회

(1) 설립근거(관련법령)

○ 소비자분쟁조정위원회는 소비자분쟁에 대한 조정요청 사건을 심의하여 조정결정을 하는 준사법적인 기구로 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정은 법원에 의한 사법적 구제절차 진행 이전에 당사자 간의 분쟁 해결을 위한 마지막 수단

○ 소비자 기본법 제60조에 의해 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회를 설치하여 운영

|부록표 7| 소비자기본법 상 분쟁조정위원회

소비자기본법 제60조(소비자분쟁쟁조정위원회의 설치)
① 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)를 둔다. ② 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다. 1. 소비자분쟁에 대한 조정결정 2. 조정위원회의 의사(議事)에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지 3. 그 밖에 조정위원회의 위원장이 토의에 부치는 사항 ③조정위원회의 운영 및 조정절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

(2) 위원회 개최 실적

|부록표 8| 소비자 분쟁조정위원회 개최 실적

연도		2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
횟수(회)	전체	61	80	106	108	114	118
	서울	49	62	73	73	77	79
	지방	12	18	33	35	37	39
접수건수(건)	개별	1,147	1,540	1,841	3,249	3,040	3,771
	집단	15	15	10	10	10	2

(3) 관할 부처와 부서

○ 소관부처 및 부서: 한국소비자원 소비자정책과

(4) 주요 기능과 업무

○ 매주 1-3회 위원회 개최

○ 분쟁조정회의의 심의·의결 사항

- 제60조제2항제1호에 따른 소비자분쟁 중 대통령령으로 정하는 금액 이상의 소비자분쟁에 대한 조정
- 제60조제2항제2호에 따른 조정위원회의 의사에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지
- 제68조제1항에 따라 조정위원회에 의뢰 또는 신청된 분쟁조정
- 조정부가 분쟁조정회의에서 처리하도록 결정한 사항
- 조정부는 제1항 각 호의 사항 외의 사항을 심의·의결함

(5) 위원회 구성: 위원장, 위원 등의 자격 및 인원, 사무국 등

○ 위원회의 구성(소비자기본법 제61조)

- 조정위원회는 위원장 1명을 포함한 150명 이내의 위원으로 구성
- 위원장을 포함한 5명은 상임으로 하고, 나머지는 비상임으로 함

○ 위원의 구성(소비자기본법 제61조)

- 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 대통령령이 정하는 바에 따라 원장의 제청에 의하여 공정거래위원회위원장이 임명 또는 위촉함
  · 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자로서 소비자권익 관련분야를 전공한 자
  · 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 자로서 소비자권익과 관련된 업무에 실무경험이 있는 자
  · 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
  · 소비자단체의 임원의 직에 있거나 있었던 자
  · 사업자 또는 사업자단체의 임원의 직에 있거나 있었던 자
  · 그 밖에 소비자권익과 관련된 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 자
- 위원의 임기는 3년으로 하며, 연임할 수 있음

○ 위원장의 구성(소비자기본법 제61조)

- 위원장은 상임위원 중에서 공정거래위원회위원장이 임명

- 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 위원장이 아닌 상임위원이 위원장의 직무를 대행하고, 위원장이 아닌 상임위원이 부득이한 사유로 위원장의 직무를 대행할 수 없는 때에는 공정거래위원회위원장이 지정하는 위원이 그 직무를 대행함

○ 분야별 전문위원회(소비자기본법 제61조)
- 조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 조정위원회에 분야별 전문위원회를 둘 수 있음

(6) 조정절차와 기간 등

○ 분쟁조정
- 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 관하여 제16조제1항의 규정에 따라 설치된 기구에서 소비자분쟁이 해결되지 아니하거나 제28조제1항제5호의 규정에 따른 합의권고에 따른 합의가 이루어지지 아니한 경우 당사자나 그 기구 또는 단체의 장은 조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있음
- 조정위원회는 제58조 또는 제1항의 규정에 따라 분쟁조정을 신청 받은 경우에는 대통령령이 정하는 바에 따라 지체 없이 분쟁조정절차를 개시하여야 함
- 조정위원회는 제2항의 규정에 따른 분쟁조정을 위하여 필요한 경우에는 제61조제6항의 규정에 따른 전문위원회에 자문할 수 있음
- 조정위원회는 제2항의 규정에 따른 분쟁조정절차에 앞서 이해관계인·소비자단체 또는 관계기관의 의견을 들을 수 있음
- 제59조의 규정은 분쟁조정절차의 중지에 관하여 이를 준용함

○ 분쟁조정의 기간
- 조정위원회는 제58조 또는 제65조제1항의 규정에 따라 분쟁조정을 신청받은 때에는 그 신청을 받은 날부터 30일 이내에 그 분쟁조정을 마쳐야 함
- 조정위원회는 제1항의 규정에 불구하고 부득이한 사정으로 30일 이내에 그 분쟁조정을 마칠 수 없는 경우에는 그 기간을 연장할 수 있음

– 이 경우 그 사유와 기한을 명시하여 당사자 및 그 대리인에게 통지하여야 함

(7) 조정 효력

○ 조정 성립의 효과

– 조정위원회의 위원장은 제66조의 규정에 따라 분쟁조정을 마친 때에는 지체 없이 당사자에게 그 분쟁조정의 내용을 통지하여야 함

– 제1항의 규정에 따른 통지를 받은 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 분쟁조정의 내용에 대한 수락 여부를 조정위원회에 통보하여야 함

· 이 경우 15일 이내에 의사표시가 없는 때에는 수락한 것으로 본다.

– 제2항의 규정에 따라 당사자가 분쟁조정의 내용을 수락하거나 수락한 것으로 보는 경우 조정위원회는 조정조서를 작성하고, 조정위원회의 위원장 및 각 당사자가 기명·날인하여야 함

· 다만, 수락한 것으로 보는 경우에는 각 당사자의 기명·날인을 생략할 수 있음

– 제2항의 규정에 따라 당사자가 분쟁조정의 내용을 수락하거나 수락한 것으로 보는 때에는 그 분쟁조정의 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖음

○ 조정 성립 후 불이행시

– 조정이 성립되었으나 결정내용을 이행하지 않을 경우에는 「대법원규칙」(제 1768호, '각종 분쟁조정위원회 등의 조정 조서 등에 관한 집행문 부여에 관한 규칙')에 따라 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있음

– 조정조서 송달증명서 발급

· 청구인 본인의 신분증, 조정결정서 정본, 조정조서 등을 지참하여 한국소비자원 7층 소비자분쟁조정위원회 사무국(충북 음성)에서 조정서 송달 증명서를 발급 받음

– 강제집행 방법

· 발급받은 조정서 송달 증명서, 조정결정서 정본, 조정서를 한국소비자원 관할 법원인 청주지방법원(민사신청과, 043-249-7314)에 제출하여 집행문을 부여받으신 다음 집행 목적물이 소재하는 지방법원 소속 집행관 사무실을 방문하여 강제집행을 신청하면 됨

○ 조정 불성립된 경우 처리방안

- 소비자분쟁조정위원회의 조정결정에 대하여 당사자 일방이 이를 거부하여 조정이 불성립된 경우 법원의 소송절차(소액 심판제도 등 민사소송)를 통해 해결할 수 있음
- 사업자의 거부로 불성립된 사건 중 일정한 요건을 구비한 사건의 경우 소비자소송 지원제도를 활용할 수 있음

(8) 기타

○ 조정위원회의 회의

- 분쟁조정회의: 위원장, 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 5명 이상 9명 이하의 위원으로 구성하는 회의
- 조정부: 위원장 또는 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 2명 이상 4명 이하의 위원으로 구성하는 회의
- 분쟁조정회의의 주재는 위원장이, 조정부의 주재는 위원장 또는 상임위원이 함
- 조정위원회의 회의는 위원 과반수 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결함
  · 이 경우 조정위원회의 회의에는 소비자 및 사업자를 대표하는 위원이 각 1명 이상 균등하게 포함되어야 함

○ 분쟁조정의 특례

- 제65조제1항의 규정에 불구하고, 국가·지방자치단체·한국소비자원·소비자단체·소비자 또는 사업자는 소비자의 피해가 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령이 정하는 사건에 대하여는 조정위원회에 일괄적인 분쟁조정(이하 "집단분쟁조정"이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있음
- 제1항의 규정에 따라 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청받은 조정위원회는 조정위원회의 의결로써 제3항 및 제5항부터 제7항까지의 규정에 따른 집단분쟁조정의 절차를 개시할 수 있음
  · 이 경우 조정위원회는 대통령령이 정하는 기간동안 그 절차의 개시를 공고하여야 함
- 조정위원회는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 소비자 또는 사업자로부터 그 분쟁조정의 당사자에 추가로 포함될 수 있도록 하는 신청을 받을 수 있음

- 조정위원회는 사업자가 조정위원회의 집단분쟁조정의 내용을 수락한 경우에는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 자로서 피해를 입은 소비자에 대한 보상계획서를 작성하여 조정위원회에 제출하도록 권고할 수 있음
- 제65조제5항의 규정에 불구하고 조정위원회는 집단분쟁조정의 당사자인 다수의 소비자 중 일부의 소비자가 법원에 소를 제기한 경우에는 그 절차를 중지하지 아니하고, 소를 제기한 일부의 소비자를 그 절차에서 제외함
- 제66조제1항에도 불구하고 집단분쟁조정은 제2항에 따른 공고가 종료된 날의 다음 날부터 30일 이내에 마쳐야 함
  · 다만, 부득이한 사유로 해당 기간 내에 분쟁조정을 마칠 수 없는 경우에는 2회에 한하여 각각 30일의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있으며, 이 경우 그 사유와 기한을 구체적으로 밝혀 당사자 및 그 대리인에게 통지하여야 함

부록 3: 부동산소비자 보호 전문가 자문회의 주요 내용

1 개발-분양관련 자문회의 내용

▸ 일시: 17.11.03, 10:00~12:00 ▸ 장소: 국토교통부 소회의실-2 ▸ 자문위원: 주상현 조사관(공정위), 이기헌 팀장(한국소비자원), 허강무 교수(전북대), 최창훈 경위(서초경찰서) ▸ 참석자: (국토부) 권대철 국장, 김상석 과장, 이상훈 과장, 김정희 과장, 윤창훈 사무관, 공경화 사무관, 유지현 사무관, (국토연) 이형찬 연구위원, 김승종 센터장, 최명식 책임연구원, 문새하 연구원

(1) 부동산 소비자보호를 위한 법제도 정비 필요성

○ 표시광고법은 일반법적인 성격으로 부동산 소비자를 보호하기 위한 수단으로 미흡
- 현행 표시광고법은 피해에 따른 후대책(처분)으로 선예방이 될 수 없으며, 피해 소비자 스스로 구제해야하는 한계
- 부동산을 특화하여 개별법인 건축물 분양법에서 부동산소비자의 권익을 보호할 수 있는 방안을 면밀하게 검토할 필요
  · 개별법의 입법취지와 목적이 상이하므로 의약품 등의 안전에 관한 규칙, 화장품법 등을 참조하여 소비자 보호를 위해 금지, 허용 규정 등을 검토할 필요

○ 공정위의 약관심사도 직접적인 소비자 피해를 막지 못함
- 공정위에서 약관심사를 하고 있지만 표준약관을 사업자가 변경할 수 있으므로 소비자 피해를 방지하는 데 한계
- 현재 분양피해는 90년대 아파트→오피스텔→분양형 호텔→지역주택조합에 이르고 있으며, 이러한 흐름을 최대한 빨리 파악하고 예방에 노력을 기울이지만 한계가 있음

(2) 분양피해 사례 대책에 관한 논의

○ 분양광고에 대한 가이드라인 제시 필요성

– 부동산 소비자를 보호할 수 있는 부동산 분양 광고에 관한 구체적인 지침이나 고시 검토

· 광고는 행정상으로 규제를 하고, 분양계약서에 필수사항을 넣어 소비자를 보호할 수 있는 수단이 필요

· 광고에 넣어야할 세부행위에 대한 가이드라인 제시 필요(의약품이나 화장품의 광고 사례)

○ 건축물 분양법을 특별법 수준으로 규정하는 방안 검토

– 표시광고법의 중요 표시·광고사항 고시와 건축물 분양법의 적용범위가 상이하지만 주택법과 건분법의 분양에 대한 처벌이나 규제를 강화

○ 주식상장 시 투자의 장점, 위험, 수익 등 상세한 설명서를 제공하는 것처럼 분양계약서에 투명하고 자세한 정보를 공개하는 방안을 마련

– 기존 방식보다 구체화한 분양방식을 통해 상습적인 분양사기범의 진입을 방지하고, 처벌 근거를 통해 분양피해구제도 기대

○ 부동산 피해사례에 집중하는 전담기구 설치

– 기존 기구를 활용할 것인가 새로운 기구를 설립할 것인가에 대한 검토

○ 분양 계약서에 분양광고를 첨부하여 광고내용이 효력을 갖도록 하는 방안

– 허위·과장 광고 시 계약을 해약할 수 있는 근거로 활용

(3) 향후 회의와 계획

○ 부동산 중개거래관련 소비자 보호 방안 논의

– 부동산앱 등 온라인(인터넷, 앱 등) 허위·과장 광고 포함

○ 부동산 소비자 보호 접근방법과 시스템 마련을 위한 논의 필요

– 논의 영역을 분양–중개·거래–임대와 관리–상가 및 집합건물 등으로

– 생활형 숙박시설 등 건축물에 대한 분양사업인지 근본적 논의 필요

– 부동산 소비자보호 종합계획 수립 검토

2 중개-거래관련 자문회의 내용

▸ 일시: 17.11.16, 10:00~12:00 ▸ 장소: 국토교통부 중회의실-2(4동 566호)
▸ 자문위원: 박상용 팀장(한국인터넷광고재단), 고아라 책임연구원(한국인터넷자율정책기구), 연성훈 팀장(네이버 부동산), 안광수 이사(직방), 임규형 팀장(다방), 강문철 대리(공인중개사협회)
▸ 참석자: (국토부) 김정희 과장, 박정현, 유지현, 현지수 사무관, 이충수, 오승민 주무관, (국토연) 이형찬 연구위원, 김승종 센터장, 최명식 책임연구원, 조정희, 문새하 연구원

(1) 중개·거래단계 허위거짓 매물현황

○ 허위과장광고의 생산자 및 대상자
- 부동산 거래 경험이 없는 20-30대를 타겟으로 이사철이나 방학시즌 같은 특정시기에 허위과장 거짓매물이 등장함
- 네이버나 포털사이트의 경우 아파트에서 오피스나 원룸, 빌라 등으로 영역을 확장하고 직방 같은 모바일은 원룸에서 아파트로 영역을 확대함
- 상관관계를 수치적으로 밝히기 어렵지만 허위과장 거짓매물을 올리는 중개사들은 원룸에서 아파트로 영역을 확대한 중개사들인 경우가 많음

○ 온라인 부동산 거래의 허점
- 모바일의 경우 앱 내에 일정영역에 광고를 하는 형태이지만 네이버 부동산의 경우 매물등록 한 건당 비용발생으로 실시간 업로드에 부담
- 거래가 끝나도 매물을 유지하는 경우가 대다수이며 이때 최종적인 확인도 공인중개사를 통해 이루어지기 때문에 이 또한 허위매물로 집계됨
- 또한 다른 중개사가 접근하는 것을 막기 위해 상세주소를 명시하지 않는데, 이점 악용하여 주소에 존재하지 않는 매물을 올리기도 함
- 계약기간이 만료되기 전 집을 나가야 하는 임차인이나 관리인이 집주인 대신 매물을 올리는 경우의 책임 문제도 있음

○ 모바일 보단 온라인 전체를 봐라 보아야 함
- 직방, 다방과 같은 모바일 앱 이외에 최근 네이버카페 카카오톡, 밴드, 인스타그램, 페이스북 등 공개된 소스에서 중개·거래업무를 시작하고 있음
- 모바일 앱은 중개사 등록을 한 후 매물을 올릴 수 있지만, 공개된 소스의 경우 중

개사 등록을 하지 않아도 매물을 올릴 수 있어 문제가 더 심각함

(2) 허위거짓 매물을 근절을 위한 노력과 한계

○ 한국인터넷자율정책기구(KISO)를 중심으로 허위매물 근절노력
- KISO를 중심으로 파트너사들끼리 허위매물 확인 시 1달에서 3달까지 매물등록을 할 수 없게 하고 있음
- 하지만 KISO와 파트너가 아닌 곳에서 매물등록을 할 수 있기 때문에 다소 한계가 있음
- 따라서 KISO의 파트너사들 뿐만 아니라 전체 통신망에서 매물등록을 할 수 없도록 해야 실효성이 있을 것

○ 자율정책기구인 KISO의 한계
- 사전검증단계에서 020서비스의 약점을 노리고 오프라인 상 가격이나 매물변동의 이유로 허위거짓매물을 내놓음
- 이러한 사전검증의 한계로 사후관리 및 검증에 집중하고 있으나 중개업자에게 강력 규제는 어려움
- 따라서, 국내외적으로 자율규제를 하고자 하는 추세가 있지만 조사나 행정조치에 있어 자율규제의 한계가 있음

○ 확인매물서비스의 등장과 한계
- 부동산 호황기였던 2007-2008년에도 허위매물방치문제가 수면 위에 떠올랐으며, 이를 계기로 네이버 부동산에서는 '확인매물서비스*' 시작

  *거짓매물확인을 위해서 거래사실을 확인하는 싸인, 실명정보확인된 집주인 계약여부 문자로 확인, 직접 전화, 현장 방문 등 5가지 방법으로 검증함
- 확인매물서비스를 통해 매도인과 매수인에게 직접 매물을 확인하고 있으나 허위매물에 대한 법적책임을 지울 수 없어 민간으로써 한계가 있음
- 따라서 온라인상 허위매물을 방지하기 위해서는 매물 등록 및 신고를 법적으로 의무를 지워야 함

○ 가장 좋은 대안인 사전검증의 한계
- 사전검증을 통해 허위매물을 막는 것이 가장 좋은 대안이나 이 또한 완벽한 근절은 불가능하고 정확한 매물의 가능성을 높이는 수단일 뿐임

- 모바일 앱의 경우 현재 시도 중인 '사전검증제도'는 실효성에 의문이 들며, 네이버나 KISO의 사전검증비용이 만만치 않다고 들었음
- 이외 사전검증의 한계로는 다음과 같은 경우를 생각할 수 있음
  ① 집주인이 매물확인 싸인을 하도록 하나 결국엔 공인중개사를 거치면서 형식상 검증이 되는 경우(중개인과 매수인이 계약서와 함께 작성)
  ② 임대인이나 소유주가 국내에 없는 경우 확인 불가
  ③ 집주인이 정보열람에 동의하지 않아 거짓매물확인이 불가능한 경우
- 법으로 사업자등록증을 올린 후 매물을 올리도록 규제해야 하거나 사업자보조인이 사고를 치는 경우 책임을 사업소가 지울 수 있도록 해야 함
- 또한 매물을 가지고 있는 사람과 온라인에 업로드 하는 사람(외부업체)이 다르기 때문에 매물변동사항을 실시간으로 반영하기에 어려움

(3) 정책방안

○ 한국인터넷광고재단 활용방안
- 한국인터넷광고재단은 광고와 관련 사후처리문제를 다루고 있음
- 보건복지부가 의약품 등 허위과장광고 관련하여 전수조사를 의뢰할 시 조사 후 자료를 넘겨 행정조치를 가능하게 하는 등의 역할을 하고 있음
- 부동산 분야 또한 필요시 전수조사를 실시하여 조사자료를 제공해 줄 수 있음

○ 악성 중개업자 처벌 근거마련 필요
- 결국 민간의 경우 중개업자가 소비자이기 때문에 허위과장광고 매물이 발견되어도 퇴출을 하기 에는 부담이 큼
- 하지만 민간에서도 소수의 중개사가 허위매물을 시작하면 다른 업자들에게도 물들기 때문에 퇴출하는 것이 훨씬 좋다고 생각함
- 블랙리스트는 분명히 존재하나 명분이 없어 내쫓는 데 무리가 있으므로, 법적인 틀을 마련해 주었으면 좋겠음

○ 확인매물증서 제도화 필요성 및 효과
- 온라인 상 매물을 확인하고 오프라인에서 계약을 체결하기 때문에 모바일 앱은 온라인과 오프라인 연동에 집중하고 있음

- 무엇보다 사고는 온라인이 아닌 오프라인 계약 당시 일어나고 있으며, 이에 대한 법적책임을 지우기 위해선 확인매물증서를 제출하도록 해야 함
- 확인매물증서가 실효성이 있긴 위해서는 항목과 매물의 상세주소, 책임소재 등을 명확히 명시해서 소비자가 법적으로 보호받을 수 있게 해야 함
- 확인매물증서는 계약 당시 작성할 수 있도록 하며, KISO나 기타 기구등에 제출하도록 해야 함
- 확인매물증서 제출이 의무화 된다면, 공인중개사 네트워크 구조를 볼 수 있을 것

○ 정부차원의 올바른 중개거래 확립을 위한 유인요인 활성화 필요
- 올바른 중개사들에게는 혜택을 주어 다른 중개사들도 따라갈 수 있는 유인요인이 있어야 함
- 네이버의 경우 우수관리 중개사에게 뱃지를 부여하고, 상위노출을 해주는 데, 정부차원에서 우수 중개사에게 뱃지를 부여한다면 유인 요인이 될 것
- 하지만 뱃지를 부여하기 위한 평가기준이 필요하며, 대부분의 사람들이 뱃지를 받게 된다면 차별화가 없어 실효성이 떨어질 것
- 전속중개계약을 활성화하는 방안도 생각해 볼 수 있음
- 중개거래 문제의 본질은 오프라인 상 문제이며, 근본적 해결을 위해선 오프라인 상 문제개선이 이루어 져야 함

3 임대-관리관련 자문회의 내용

▸ 일시: 17.11.24, 14:00~16:00 ▸ 장소: 한강 홍수통제소
▸ 자문위원: 최치수 부장(LH 중앙주택관리 분쟁조정위원회), 김지은 책임연구원(주택산업연구원), 고석동 사무국장(전국·서울 세입자협회), 이인덕 상담위원(서울시 상가임대차상담센터)
▸ 참석자: (국토부) 권대철 국장, 김상석, 김정희 과장, 박효철, 현지수 사무관, 이충수 주무관, (국토연) 이형찬 연구위원, 김승종 센터장, 최명식 책임연구원, 조정희, 문새하 연구원

(1) 상가·임대차 관련 피해사례 및 한계

○ 주거용 건물의 임대관리 관련 피해사례
- 신규 입주단지의 경우, 입주자대표회의나 관리사무소를 악의 세력이 먼저 장악하기도 하기 때문에 회의록이나 회의절차 등 정보의 투명성을 높여야 함
- 이 외에도 피해사례 중 원상복구를 이유로 보증금을 안 돌려주는 사례가 가장 많음
- 아파트 외에도 관리비 공개가 불투명한 다세대나 시설이 열악한 개인소유의 주택 등 관리체계가 미흡한 곳을 위한 보호방안 마련이 필요함

○ 국내 여건 상 세입자의 경우 분쟁에서 유리한 위치에 놓이기 힘듦
- 서울시 전월세 분쟁조정 센터의 경우 상담에 응할 경우에만 잡히는 신고건수이며, 조정의 경우 상대방도 응해야 조정이 가능함
- 법률구조공단 하 이러한 법적절차를 거치는 것에 아쉬움이 있으며, 접수자체에 강제성이 있어야 실효성이 높을 것

(2) 상가·임대차 관련 해결방안 논의

○ 공동주택관리법의 대상범위 확장의 필요성
- 공동주택의 경우 공동주택관리법에 의해 관리되고 있으나, 비의무 관리주택과 집합건물의 경우 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법에 속해있음
- 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법은 법무부 소관으로 국토부 소관의 공동주택관리법에 의해 관리체계가 미흡함
- 따라서, 공동주택법의 적용을 받지 못하는 비의무대상이나 입주자대표를 꾸릴 수 없는 경우의 수를 줄이고 의무 관리대상*을 늘려나가야 함

*이와 관련하여 주택관리사협회 이창로 박사가 의무관리대상 확대 기준 등에 대한 연구를 하였음

- 현재 공동주택관리법을 집합건물법에 적용을 시도하고자 국토부와 법무부가 협의 중에 있음

○ 선수리가 가능하도록 조사관 파견 및 수리비 지급이 제도화

- 뉴욕의 경우, A등급의 경우 90일 이내, B등급의 경우 30일 이내, C등급의 경우 24일 이내로 시급성을 구분하고 급한 경우 다음날 바로 조사관을 파견하기도 함
- 주로, 보수나 수리 측면이 가장 시급하며, 급한 경우 시에서 먼저 수리한 후 판결로 수리비 지불해야할 대상을 판단함
- 한국에도 건축지도원이 있으나, 이들은 공사현장 분쟁에만 개입하며 임대관리나 주택분쟁까지 통괄할 수 있도록 고민해 볼 필요가 있음

○ 민관 협력이 가능한 가이드라인 제시 필요성

- 일본의 경우 민간임대업자가 많은 데, 촘촘한 가이드라인을 통해 관리체계를 구축하고 있음
- 일본 동경부 지자체가 가이드라인*을 만들고 국토교통성이 지원하는 구조

*주택임대차시장 인프라 개선 보고서(주산연)참고

4 상가-집합건물관련 자문회의 내용

▸ 일시: 17.12.08, 10:00~12:00 ▸ 장소: 서울역 코레일 1층 회의실 ▸ 자문위원: 구자혁 정책국장(맘상모), 김남주 변호사(법무법인 도담), 김영주 변호사(법무법인 정우), 정주희 부연구위원(한국부동산연구원) ▸ 참석자: (국토부) 권대철 국장, 김정희, 이상훈 과장, 공경화, 박효철, 윤창훈, 현지수 사무관, 이충수 주무관, (국토연) 이형찬 연구위원, 김승종 센터장, 최명식 책임연구원, 조정희, 문새하 연구원

(1) 상가·집합건물 관련 문제 및 한계

○ 집합건물분쟁조정위원회의 한계

- (분쟁조정위의 필요성) 임대인과 임차인이 법적다툼을 겪을 경우, 부동산 명도이전, 소송비 지급, 강제집행 등의 결론을 내릴 수 있지만 결국은 임차인의 피해로 끝나는 경우가 대부분임
- (분쟁조정위의 한계) 집합건물분쟁조정위원회는 신고 80건 당 8-9건 정도 해결하는 정도이며, 신고는 많으나 권한이 별로 없기 때문에 한계가 있음
- (임대인이 임차인을 내보내는 주된 사유) 1) 갱신보호기간 5년이 넘었다는 것, 2) 재건축(리모델링)을 해야 한다는 것임
- (임차인 보호방안)
  ① 임차인이 강제로 내몰리는 상황 개선을 위해선 갱신보호기간을 10년 이상으로 늘리고, 퇴거보상비를 정해놓아야 함
  ② 건물의 재건축, 리모델링을 개인의 판단이 아닌 일정기준(안전진단 등)을 판단할 수 있도록 해야 함

○ 환산보증금 폐지

- 주요상권에 있는 상가들의 경우, 환산보증금을 적용받지 못하고, 서울 외 지역은 '그 밖의 상가'라는 명목 하 보호받지 못함
- 보증금 환산비율이나 임대료 인상상환의 변동 없이 환산보증금만 변동이 있어왔기에 더 이상 환산보증금만으로는 문제 해결이 될 수 없음

○ 오피스텔 관리규약의 한계

- 비주거 중에서도 준주거용 건물로서 성격이 다른 오피스텔은 관리규약이 특히 필요함

- 하지만 오피스텔은 대부분 소유자가 아닌 임차인이 거주하기 때문에 관리단을 형성하지 않고 규약을 만들면 실질적으로 규약에 관심을 갖지 않음

(2) 상가·집합건물 관리방안

○ 집합건물 및 상가에 대한 현황파악의 필요성
- 집합건물의 규모별 현황을 알아야 관리규모는 어느 정도가 적당할 것인지 알 수 있을 것임
- 의무대상의 경우 규모별 현황에 대한 용역(국토연)이 진행 중이나 비의무 대상은 용역을 하고 있지 않음

○ 표준관리규약을 바탕으로 임시관리규약 마련
- 법무부의 소극적 태도*로 인해 관리규약은 강제성이 없으며, 계약서에 포함하여 당사자들이 볼 수 있는 정도의 수준임
  * 법무부는 사적자치가 우선이며, 관리규약을 직접 판단할 공무원의 입장도 난처함
- 관리규약은 실질적으로 당사자들이 자세히 보지 않는 것이 문제이며, 성의 있게 만들고 준수할 메리트가 없음
- 보호규약을 만들어도 법원의 판결과 현장의 판결은 다르게 해석되기 마련
- 내년도 집합건물 피해대책과 관련하여 소관부처 간 TF팀이 구성됨

(3) 상가·집합건물 관련 분쟁사례

○ 오래된 건물이 많은 주요상업지역의 경우 주거용 건물과 달리 비주거용 건물이기 때문에 관리체계가 없어 건물주 마음대로 규정을 정하기도 함
- 종로의 금은방이 몰려있는 지역의 건물 6채에 150명의 임차인을 두고 있음
- 임차인들은 건물주에게 수도요금을 통지 받는 데, 건물주는 이를 악용해 전체 임차인들의 수도요금에서 매월 50만원씩 갈취하고 있었음

○ 건물의 가치를 상승시킨 주역들은 보상도 받지 못하고 쫓겨나는 현실
- 48억 원의 건물이 70억 원으로 상승하자 보증금은 7억 원, 월세는 300만 원에서 1천 2백만 원으로 오르게 됨
- 서울시의 경우 퇴거보상비를 지급하게 하여 최소한의 보상을 받을 수 있게 하고 있음

- 선진국의 경우 건물가치를 평가하여 가치가 상승한 만큼 임차인에게 지불 한 후 내보내지만 한국의 경우 가치를 평가하는 기관조차 존재하지 않음