creative commons

COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

소비자학박사 학위논문

주택구입 과정의 소비자문제 연구

- 문제경험 탐색과 대응방향 모색 -

2020년 8월

서울대학교 대학원

소비자학과

김 인 혜

국문초록

주택구입 과정은 소비자가 일상생활을 영위하는 필수적인 장소를 탐색함과 동시에 경제적 자원을 구성하는 주요한 자산을 결정하는 구매의사결정과정이다. 소비자는 상당한 시간과 노력을 투입하여 신중하고 전략적인 의사결정을 하지만, 주택이 지닌 다양하고 복잡한 특성은 소비자의 주택 구매의사결정을 어렵게 하고 문제를 발생시킨다. 소비자의 원활한 구매의사결정을 지원하기 위해서는 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 문제를 규명하고 이를 해결하기 위한 제도적 대응방향을 강구하는 것이 필요하다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위해 먼저 산발적으로 존재하는 소비자문제를 정리하고 유형화하는 이론적 분석틀을 마련하고 이를 기반으로 소비자 심층면접을 통해 주요한 문제를 확정하였다. 다음으로 전문가 심층면접을 통해 소비자문제를 해결하기 위한 현행 제도와 관행이 제대로 작동하고 있는지 판단하였다. 마지막으로 소비자 및 전문가 심층면접 결과를 토대로 소비자문제를 해결하기 위한 제도적 대응방향을 모색하였다. 이와 같은 과정으로부터 도출한 주요한 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 문제는 정보비대칭과 불확실성, 거래비용 세 차원으로 분류되었다. 먼저 정보비대칭 문제는 주택 가격에 대한 정보와 주택 매물에 대한 정보, 주택 내부속성에 대한 정보, 주택 거래과정에 대한 정보에서 발생하였다. 다음으로 불확실성 문제는 거래 상대방에 대한 신뢰와 거래 중개자에 대한 신뢰, 정부의 부동산 정책의 영향에 대한 불확실성을 포함하였다. 마지막으로 거래비용 문제는 중개보수를 교섭하는 비용, 주택구입 자금을 조달하기 위한 비용, 주택하자 등으로 인해

발생하는 분쟁이 초래하는 비용으로 분류되었다.

둘째, 주택구입 과정에서 발생하는 주요한 소비자문제를 해결하기 위한 현행 제도에 대해 전문가의 의견을 도출한 결과는 다음과 같다. 먼저 정보비대칭 문제를 해결하기 위한 현행 제도에 대한 전문가의 평가는 긍정적이었으며, 추가적으로 현 제도를 활성화하고 보완하는 방안이 필요하다는 의견이 제시되었다. 주택 가격 측면에서 전문가는 개정된 실거래가 신고제도가 정보비대칭을 해소하고 소비자의 가격 협상력을 높일 것이라 판단하였다. 주택 매물 측면에서는 신설된 온라인 허위매물 표시·광고 금지 제도가 매물 정보를 정화할 것으로 평가하였다. 주택 내부속성 측면에서는 거래대상물 확인·설명서를 보완하고 내부속성을 평가하는 전문가 제도의 도입으로 문제를 해결할 수 있다고 판단하였다. 주택 거래과정 측면에서는 적절한 정보의 전달체계가 필요하다고 평가하였다.

다음으로 불확실성 문제를 해결하기 위한 제도에 대한 전문가의 평가는 긍정적 의견과 부정적 의견으로 양분되었는데, 이러한 평가의 차이가 개선방안에 대한 의견의 차이를 발생시켰다. 거래 상대방의 신뢰 측면에서 전문가는 매도자의 변심이 현재 계약금 관행 내에서 해결될 수 있다고 판단하였다. 거래 중개자의 신뢰 측면에서는 공인중개사의 서비스 품질을 고양하는 유도 방안이 필요하다고 평가하였다. 정부의 정책 영향 측면에서는 대출 규제를 유지해야 한다는 의견과 개정이 필요하다는 의견이 대립하였다.

마지막으로 거래비용 문제를 해결하기 위한 현행 제도에 대한 전문가 평가는 개선이 필요하다는 의견이 지배적이었다. 중개보수 교섭비용 측면에서 전문가는 공인중개사의 행위에 기반한 보수체계로의 변화가 필요하다는 제안을 하였다. 주택자금 조달비용 측면에서는 전세금반환보증보험의 활성화와 보완을 통해 문제가 해

결될 수 있다고 평가하였다. 주택하자 분쟁비용 측면에서는 소비자와 매도자의 분쟁이 현행 제도 내에서 원활하게 해결될 수 없으므로 분쟁을 조정할 수 있는 위원회가 필요하다고 판단하였다.

셋째, 소비자문제의 분석과 관련 제도에 대한 평가를 기반으로 현행 제도가 적절하게 해결하지 못하는 문제에 대응하기 위한 다섯 가지 제도적 대응방향을 도출하였다. 먼저 주택 내부속성의 정보비대칭 문제를 해결하기 위해서는 중개대상물 확인·설명서의 정밀화와 주택하자평가 전문가의 제도화가 필요하다. 또한 주택하자 분쟁비용 문제에 대응하기 위하여 소비자와 개인 매도자 간 분쟁을 조정하는 위원회의 설치가 요구된다. 한편 거래 중개자 신뢰를 보장하기 위해서는 부동산 중개업소 인증제도의 보완 및 활성화 방안이 필요하다. 다음으로 주택자금 조달비용 문제는 전세금반환보증보험에 대한 소비자 인식 확대와 제도 개선으로 해결될 수 있다. 마지막으로 거래과정의 정보비대칭을 해소하기 위해 관련 정보의 전달체계를 개선하는 방안을 도출하였다.

연구의 주요한 결과를 토대로 다음과 같은 결론을 도출하였다. 첫째, 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제를 해결하기 위해서는 소비자의 구매의사결정과정을 기반으로 정보비대칭과 불확실성, 거래비용 등 문제의 유형과 원인을 이해해야 한다. 소비자는 주택구입 전 과정에서 다양한 문제들을 복합적으로 경험하였는데, 이는 소비자문제를 다각적이고 통합적으로 파악하는 것이 중요함을 시사한다.

둘째, 실제로 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 경험하는 문제는 소비자가 통제할 수 없는 외부적인 요인에 의해 발생되는 경향이 있으므로 이를 규제하는 방안이 중요하다. 정보비대칭 측면에서 정보는 매도자나 공인중개사에 의해 원활하게 제공되지 않았다. 또한 불확실성 측면에서는 거래 상대방과 거래 중개자, 정부의

정책이 초래한 문제를 소비자가 통제할 수 없다. 더불어 거래비용 측면에서는 소비자의 공인중개사, 매도자, 전세주택의 임대인과의 관계가 소비자문제에 영향력을 발휘하는 것으로 나타났다.

셋째, 소비자문제를 해결하기 위한 현행 제도를 검토하고 평가한 결과, 제도를 유지 및 개선하여 해결할 수 있는 문제와 근본적인 변화를 도입하여 해결할 수 있는 문제를 구분하여 제도적 대응 방향을 마련하는 작업이 필요하다. 소비자문제에 대응하기 위해서는 기존의 제도를 효율적으로 활용하고 보완하는 것도 중요하나 이러한 개선방안이 단기적으로 문제를 억누르는 미봉책인 경우가 있다. 따라서 근본적인 문제를 해결하기 위해서는 장기적인 대책을 함께 고려해야 한다.

넷째, 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 문제를 해결하기 위한 개선방안으로는 전반적으로 소비자 교육보다는 정보제공이나 규제가 중요하다. 불확실성은 소비자의 지식이나 정보탐색 수준과는 관계없이 소비자 외부적 요인에 의해 발생하였으며, 거래비용은 소비자의 지식에 의해 일부 완화될 수 있지만 근본적으로 거래 상대방이나 거래 중개자에 의해 결정되었다. 이처럼 소비자의 역량에 의해 문제가 해결되기 어렵기 때문에 소비자 외부에 존재하는 문제의 요인을 규제하는 방안을 고려해야 한다.

연구에서 도출한 결과와 결론을 토대로 다음과 같은 정책적·실무적 차원의 제언을 제시하고자 한다. 첫째, 주택구입 과정의 소비자문제를 해결하기 위한 정책을 마련하기 위해서는 주택구입 과정에서 발생할 수 있는 문제를 규명하고 실제로 발생하는 문제를 판별하는 과정이 선행되는 것이 중요하다. 문제의 유형을 구분하고 이를 토대로 주요한 현실적 문제를 추출하는 것은 문제의 근본적인 원인을 규명하고 문제들 간의 관계를 파악하여 개선의 방향을 설정하는데 도움을 준다.

둘째, 주택구입 과정의 소비자문제를 해결하기 위해서는 실질적으로 유용한 정보를 제공하는 방안과 함께 소비자의 대항력을 강화하는 보완책이 마련되어야 한다. 주택 거래체계에 대해서 무지한 소비자를 대상으로는 정보를 제공하는 것이 중요하지만, 소비자가 체계를 인지하고 있더라도 보유한 협상력이 부족하여 문제가 근본적으로 해결되지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 현행 제도를 검토하여 제도의 활성화 및 보완으로 소비자문제를 해결하는 것과 신규제도의 도입으로 문제에 대응하는 방안을 비교하는 작업이 필요하다. 현행 제도를 보완하여 해결할 수 있는 문제들이 존재하는 반면 현재의 체계 내에서는 근본적으로 문제에 대응할 수 없는 경우도 있었는데, 이때 새로운 제도의 도입을 고려할 수 있다. 하지만 신규제도의 도입은 행정적 비용과 실무적 정착의 어려움, 관련 업계의 반발 등을 수반하기 때문에 현행 제도와의 비교를 통해 충분히 검토해야 한다.

넷째, 주택구입 과정에서 발생하는 모든 차원의 문제를 해결하기 위한 방안은 거래 중개자에 대한 논의를 포함하고 있으므로, 공인중개사의 역할과 책임을 확대하는 것이 중요하다. 공인중개사가 소비자문제를 적절하게 해결하지 못한다면 거래 중개자에 대한 소비자의 신뢰 문제는 지속적으로 제기될 것이기 때문에 주택거래를 중개하는 실무자 입장에서도 신뢰를 담보하는 방안을 마련하거나 관련 제도를 수용할 필요가 있다.

다섯째, 소비자문제의 개선방안을 고안할 때 기술의 발전이 초래할 장기적인 변화를 고려하는 것 또한 중요하다. 현행 제도를 검토하고 개선방안을 강구하는 것은 서류에 기반한 기존 계약 체계와 담보물을 통한 신뢰 체계 내에서 유효하다. 하지만 빅데이터와 블록체인 등 신규기술을 기반으로 한 프롭테크의 등장은 계약 체계의 변화를 초래하여 결과적으로 기존에 논의되었던 문제들을

근본적으로 해결할 가능성이 있다.

마지막으로 후속연구에 대해 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 본 연구에서 이론적 분석과 소비자 심층면접을 통해 도출한 소비자문제의 차원과 세부문제를 다양한 지역과 주택유형에 대입하고 확인할 필요가 있다. 서울 및 수도권에 위치한 아파트에 거주하는 소비자를 대상으로 심층면접을 진행하였기 때문에 연구대상 지역 이외의 거주자와 아파트 이외의 주택 구입자가 경험하는 문제가 누락되었을 가능성이 존재한다. 따라서 본 연구에서 분류한 소비자문제를 토대로 후속연구에서는 다른 지역과 주택형태에 거주하는 소비자를 대상으로 연구를 실시하여 주택구입 전반에 대한 이해의 폭을 넓힐 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서 도출한 제도적 대응방향을 분리하여 세부적인 개선방안을 연구하고, 이를 평가할 필요가 있다. 소비자문제를 종합적으로 규명하는데 초점을 맞추었기 때문에 개별 문제에 대한 심도있는 분석과 제안을 제시하지 못하였다는 한계가 있다. 따라서 후속연구에서는 개별 소비자문제에 대한 제도적 정비방안을 세부적으로 도출하여 이에 대한 전문가의 평가를 실시하고, 최종적으로 제안한 방안을 소비자와 현장 실무자가 어느 정도 수용하는지까지 확인하는 연구가 진행되기를 기대한다.

주요어 : 주택구입, 소비자문제, 정보비대칭, 주택구입의 불확실성, 주택구입의 거래비용, 제도적 대응방향

학 번 : 2017-33208

목 차

국문초록 ····· i

제 1 장 서 론 ····· 1

제 1 절 문제 제기 ····· 1

제 2 절 연구 목적 및 의의 ····· 4

제 2 장 이론적 배경 ····· 5

제 1 절 주택구입과 구매의사결정과정 ····· 5

1. 주택구입의 특성 ····· 5

2. 주택구입의 구매의사결정과정 ····· 12

제 2 절 주택구입 과정의 소비자문제와 관련 제도 ····· 18

1. 주택구입 과정의 소비자문제 ····· 18

2. 주택구입 과정의 소비자문제 관련 제도 ····· 32

제 3 장 연구문제 및 연구방법 ····· 39

제 1 절 연구문제 및 연구모형 ····· 39

1. 연구문제 ····· 39

2. 연구모형 ····· 40

제 2 절 연구방법 ····· 42

1. 자료수집방법 ····· 42

2. 자료분석방법 ····· 47

제 4 장 연구결과 및 분석 ····· 48
제 1 절 소비자 심층면접을 통한 주택구입 과정의 소비자문제 경험 분석 ····· 48
1. 정보비대칭 ····· 50
2. 불확실성 ····· 65
3. 거래비용 ····· 74
4. 소결 ····· 83
제 2 절 전문가 조사를 통한 주택구입 과정의 소비자문제와 관련 제도 분석 ····· 85
1. 정보비대칭 ····· 85
2. 불확실성 ····· 108
3. 거래비용 ····· 118
4. 소결 ····· 133
제 3 절 주택구입 과정의 소비자문제 대응방향 도출 ····· 137
1. 중개대상물 확인·설명서 개선 및 전문가 제도 도입 ····· 137
2. 개인 간 주택하자분쟁조정위원회 설치 ····· 141
3. 부동산 중개업소 인증제도 활성화 ····· 144
4. 전세금반환보증보험 개선 ····· 147
5. 주택거래 관련 기관의 정보제공 제도 보완 ····· 149

제 5 장 결론 및 제언 ····· 152
제 1 절 요약 및 결론 ····· 152
1. 연구의 요약 ····· 152
2. 연구의 결론 ····· 155
제 2 절 제언 ····· 157
1. 정책적·실무적 제언 ····· 157
2. 후속연구에 대한 제언 ····· 160

참고문헌 ····· 161
부록 ····· 169
<부록 1> 소비자문제의 세 가지 하위차원별 개별주제와 하위개념 도출 ····· 169
<부록 2> 소비자가 주택구입 과정에서 경험한 문제 현황 ····· 171
Abstract ····· 172

표 목 차

<표 2-1> 중개대상물 확인·설명서 상 주택 내부속성 정보 내용 ·· 33
<표 2-2> 중개대상물 확인·설명서 상 중개보수 관련 서식 변화 ·· 35
<표 3-1> 소비자 심층면접 연구 참여자의 특성 ····· 44
<표 3-2> 소비자 심층면접 주제 구성표 ····· 45
<표 3-3> 전문가 심층면접 연구 참여자의 특성 ····· 46
<표 3-4> 전문가 심층면접 질문 구성표 ····· 46
<표 4-1> 선행연구와 심층면접의 주택구입 소비자문제 비교 ·· 49
<표 4-2> 주택 가격 정보의 비대칭 관련 소비자문제 ····· 50
<표 4-3> 주택 매물 정보의 비대칭 관련 소비자문제 ····· 53
<표 4-4> 주택 내부속성 정보의 비대칭 관련 소비자문제 ····· 56
<표 4-5> 주택 거래과정 정보의 비대칭 관련 소비자문제 ····· 63
<표 4-6> 거래 상대방에 대한 신뢰 관련 소비자문제 ····· 66
<표 4-7> 거래 중개자에 대한 신뢰 관련 소비자문제 ····· 68
<표 4-8> 정부의 부동산 정책 영향 관련 소비자문제 ····· 71
<표 4-9> 중개보수 교섭비용 관련 소비자문제 ····· 75
<표 4-10> 주택자금 조달비용 관련 소비자문제 ····· 77
<표 4-11> 주택하자 분쟁비용 관련 소비자문제 ····· 79
<표 4-12> 주택구입의 소비자문제 하위차원과 개별주제 ····· 83
<표 4-13> 주택 가격 정보비대칭과 관련 제도에 관한 전문가 의견 86
<표 4-14> 주택 매물 정보비대칭과 관련 제도에 대한 전문가 의견 91
<표 4-15> 주택 내부속성 정보비대칭과 관련 제도에 대한 전문가 의견 97
<표 4-16> 주택 거래과정 정보비대칭과 관련 제도에 대한 전문가 의견 104
<표 4-17> 거래 상대방 신뢰에 대한 전문가 의견 ····· 109

<표 4-18> 거래 중개자 신뢰와 관련 제도에 대한 전문가 의견 · 112
<표 4-19> 정부의 부동산 정책 영향과 관련 제도에 대한 전문가 의견 115
<표 4-20> 중개보수 교섭비용과 관련 제도에 대한 전문가 의견 119
<표 4-21> 주택자금 조달비용과 관련 제도에 대한 전문가 의견 124
<표 4-22> 주택하자 분쟁비용과 관련 제도에 대한 전문가 의견 129
<표 4-23> 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제와
관련 제도에 대한 전문가 의견 ····· 136

그 림 목 차

<그림 3-1> 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제의
이론적 분석틀 ····· 40

제 1 장 서론

제 1 절 문제 제기

주택은 일상생활을 영위하는 장소이자, 가계의 주요한 자산 중 하나에 해당한다. 또한 주택구입에는 막대한 예산이 소요되기 때문에, 주택은 사용가치로서의 거주가치뿐 아니라 교환가치로서의 자산가치를 동시에 가지며, 주택을 구입하는 소비자는 거주가치와 자산가치 모두를 중요하게 고려하여 주택의 구매가치를 평가하게 된다(김윤정·강미선, 2001). 따라서 소비자는 주택을 구입하기 위해 상당한 시간과 노력을 투입하여 (Erasmus et al., 2001) 신중하고 전략적인 의사결정을 하게 된다(Koklic & Vida, 2009).

이렇게 소비자가 주택구입 시에 상당한 시간과 노력을 투입하여 전략적 의사결정을 함에도, 주택이라는 재화의 특성과 거래 과정의 복잡성, 매도자이기도 매수자이기도 한 소비자, 정부의 부동산 정책 등으로 인해 소비자는 주택구입 과정에서 다양한 문제를 경험하게 된다. 첫째, 주택은 내부속성이나 입지, 학군 등 다양한 속성이 결합된 복잡한 상품으로, 매도자와 세입자 등이 제공한 정보를 취합하여도 소비자가 직접 거주하기 전까지 정확한 품질을 파악하기 어려운 경험재에 해당한다. 이러한 주택이라는 재화의 경험재적 특성으로 인해 소비자는 주택의 가치를 판단하고 평가하기 위한 정보를 탐색하는 데 어려움을 겪게 된다. 또한 매도자는 주택이 지닌 사용가치뿐만 아니라 자산가치를 보호하기 위해 매도하고자 하는 주택에 대한 정보를 제한적으로만 제공하려는 유인을 갖게 되므로, 소비자는 구입하고자 하는 주택이 보유한 정보를 획득하는데 어려움을 겪게 되고, 일부 정보에 대한 접근이 원천적으로 차단되기도 한다.

둘째, 주택거래는 다양한 참여 주체와 복잡한 과정으로 이루어져 있기 때문에, 주택을 구입하고자 하는 소비자는 거래 참여자와 거래 과정

의 안정성 측면에서 다양한 불확실성에 직면하게 된다. 일반적으로 소비자는 공인중개사를 통해 주택을 구입하게 되는데, 다수의 공인중개사 중에서 성공적인 거래를 담보하는 신뢰할만한 공인중개사를 선별하는 것에서부터 소비자는 불확실성에 직면하게 된다. 또한 주택 가격은 공인중개사의 매개를 통한 매도자와의 협상 등 주택을 둘러싼 여러 가지 상황에 따라 시시각각 변동되기 때문에 주택 가격의 불확실성이 상존한다. 따라서 소비자는 주택거래에 참여하는 주체들의 행동과 주택구입의 성공에 대해 확신을 가질 수 없어 불확실성을 완벽하게 제거하는 것은 불가능하다. 특히 주택을 구입하기까지 소비자는 많은 시간과 노력을 투자하는 등 높은 거래비용을 지불하기 때문에, 불만족한 주택을 선택했을 때 입게 되는 피해를 쉽게 만회할 수 없게 된다.

셋째, 주택거래에서 소비자는 매수자와 매도자의 역할을 모두 수행하게 되는데, 해당 거래 과정에서 어떤 입장인지에 따라 서로 상반된 태도를 취하게 된다. 매수자로서의 소비자는 주택의 내부속성에 대해 세부적인 정보를 요구하고 최대한 낮은 가격에 주택을 구입하기를 원한다. 이에 반해, 매도자로서의 소비자는 주택의 긍정적인 정보만을 제공하여 높은 가격에 주택을 매도하고자 한다. 이처럼 주택거래에서 소비자가 취하게 되는 입장에 따라 주택에 대한 정보제공, 가격형성 및 분쟁해결 등 여러 측면에서 서로 상반된 행동을 보이게 되고, 이러한 소비자 역할에 따른 행동의 차이는 정보의 획득을 어렵게 하거나 거래비용을 증가시키게 된다.

마지막으로 정부의 부동산 관련 정책도 주택구입 과정에서의 불확실성을 증가시켜 다양한 소비자 문제를 유발한다. 정부의 부동산 관련 정책은 세금·대출·공급 관련 정책으로 구분할 수 있는데, 이 중에서 세금 관련 정책은 주택 구입 가격에 영향을 미치고, 이러한 가격 변동의 방향에 따라 소비자가 지불해야 하는 거래비용도 달라진다. 즉, 주택의 취득·보유·양도 관련 세금이 증가하면 소비자의 거래비용도 증가하는 반면, 부동산 관련 세금이 줄어들면 주택 거래비용은 감소한다. 이에 비해 대출 및 공급 관련 정책은 소비자가 선택할 수 있는 대안의 범위에 영향을

미친다. 즉, 대출 규제가 강화되면 소비자가 마련할 수 있는 주택 구입 자금이 감소하게 되어 선택 대안이 줄어들게 되고, 공급 정책은 구입 가능한 주택의 규모와 시기에 영향을 미치기 때문에, 이를 근거로 소비자는 임차 계약과 주택 구입 중 어느 것을 선택하는 것이 좋을지 고민하게 된다. 정부의 부동산 정책으로 인한 불확실성의 증가는 소비자가 본인의 예산에 부합하는 주택을 탐색하고 구입 시기를 결정하기 어렵게 만드는 결과를 초래하게 된다.

이상에서 살펴본 바와 같이, 주택구입 과정에서 소비자는 다양한 문제에 직면하고 있는데, 이와 관련된 연구는 주로 경제학, 법학, 경영학, 부동산학 등에서 이루어지고 있다. 반면 소비자학에서는 주택 구입의 주체인 소비자의 입장에서 이들이 경험하는 문제를 다루는 연구가 거의 이루어지지 않고 있다. 경제학에서는 부동산 정책을 거시경제정책의 일환으로 보고 주택 가격이나 거래량에 미치는 영향을 분석하였고, 법학에서는 부정한 거래로 인한 소비자피해를 방지하기 위해 소비자보호정책의 필요성을 촉구하는 연구가 진행되었다. 경영학과 부동산학 등에서 소비자의 입장을 다룬 연구들이 이루어지고 있으나, 부동산 서비스나 정보에 대한 소비자 의견을 취합하는 수준에 그쳤고, 공인중개사의 입장을 반영한 제도적 개선방안을 제시하는 등 제한적으로 연구가 이루어졌다.

따라서 주택 구입의 주체인 소비자의 관점에서 이들이 경험하고 있는 문제를 다각적으로 분석하고, 이러한 분석 결과를 바탕으로 주택구입 과정에서 소비자의 합리적인 선택을 방해하는 문제에 대응하기 위한 제도적 장치를 마련할 필요가 있다. 이를 위해, 먼저 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 다양한 문제를 탐색하고 규명하는 작업이 선행되어야 한다. 다음으로 현행 관련 제도가 적절하게 소비자문제에 대응하고 있는지 평가하는 것이 요구된다. 마지막으로 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제의 현황을 분석하고 관련 제도를 평가한 결과를 바탕으로 향후 제도적 대응방향을 도출해야 할 것이다.

제 2 절 연구 목적 및 의의

본 연구는 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 문제를 분석하고, 이를 해결하기 위한 제도적 대응방향을 도출하는 데 그 목적이 있다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위하여, 먼저 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제를 다룬 제 분야의 연구를 고찰하여 소비자문제의 유형을 이론적으로 구성하였다. 다음으로 소비자를 대상으로 심층면접을 실시하여 소비자가 실제 주택을 구입하는 과정에서 어떤 문제를 경험하고 있는지를 알아본 후, 이를 앞서 이론적으로 도출한 소비자문제의 유형과 비교하여 주택구입 과정의 주요한 소비자문제를 도출하였다. 이렇게 도출된 주택구입 과정의 소비자문제가 현행 제도를 통하여 원활하게 해결되고 있는지 여부를 알아보기 위하여 전문가를 대상으로 심층면접을 실시하였다. 마지막으로 이상의 연구결과를 종합하여 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 문제를 제거하거나 완화시키기 위하여 필요한 제도적 대응방향을 모색하였다.

본 연구는 기존 연구에서 배제되었던 주택구입의 주체인 소비자의 관점에서 주택구입 과정을 살펴보고, 이러한 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제를 규명하고자 하였다는 점에서 연구의 의의가 있다. 먼저 제 분야의 연구를 종합적으로 검토하여 도출한 이론적 분석틀과 소비자 심층면접을 통하여 실제 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 문제를 비교함으로써, 주택구입 과정의 실질적인 소비자문제를 구체화하여 소비자학 연구의 외연을 확장하였다는 점에서 본 연구의 학문적 의의를 찾을 수 있다. 다음으로 전문가의 관점에서 현행 주택 관련 제도의 적절성과 현실성을 검토하여 제도적 대응방향을 마련하기 위한 평가자료를 제공하는 데 의의가 있다. 마지막으로 정책적, 실무적 차원에서 소비자문제에 대응하기 위한 제도적 대응방향을 제시함으로써 궁극적으로 소비자가 주택구입 과정에서 합리적인 의사결정을 할 수 있도록 하였다는 점에서 의의가 있다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 주택구입과 구매의사결정과정

소비자가 주택을 구입하는 과정에서 경험하는 문제를 이해하기 위해서는 주택구입 과정인 소비자의 구매의사결정과정을 구체화하는 과정이 선행되어야 한다. 타 소비재와 달리 주택이 지닌 특성으로 인해 소비자는 기존과 상이한 구매의사결정과정을 경험하게 된다. 따라서 본 절에서는 먼저 주택구입이 보유한 특성을 분석한 다음 주택구입 과정의 구매의사결정과정을 고찰하였다.

1. 주택구입의 특성

주택을 구입하는 과정은 고도의 의사결정을 요구하는 소비경험이다. 소비자는 주택을 구입하기 위해 상당한 시간과 노력을 투입하여 신중하고 전략적인 의사결정을 하게 되는데(김준호·한혜근, 2014; Erasmus et al., 2001; Koklic & Vida, 2009), 이는 주택이 타 재화와 구별되는 특성을 지니고 있기 때문이다. 주택구입이 보유한 독특함은 재화 고유의 특성과 거래 특성, 소비자 특성, 정책 특성 등 네 가지 특성에서 비롯한다.

주택은 소비자가 일상생활을 영위하는 장소로, 장기간에 걸쳐 막대한 예산을 들여 구입하는 재화이다. 또한 공급이 제한된 한정적인 재화이며, 사용가치와 자산가치를 모두 보유한 다양한 속성이 결합된 복합적인 재화이다. 주택의 구입은 일반적으로 당사자 간 직접거래가 아닌 거래 중개인을 매개로 한 거래를 통해 행해진다. 이는 주택거래가 복잡한 과정을 수반하기 때문이다. 또한 주택의 가격은 거래과정에서 협상을 통해 책정되며, 일단 구입하면 높은 거래비용으로 인해 재거래를 하기 쉽지 않다. 주택을 구입하는 소비자는 거래에 따라 매도자와 매수자의 양면적 역할을 수행하게 되며, 주로 주택을 공유하는 가족구성원과 공동으로 결

정을 내리기 때문에 의사결정과정에서 다양한 역할을 수행하게 된다. 부동산 관련 정책에 따라 마련할 수 있는 자금의 한도가 상이하며, 주택을 구입하는 과정에서 지불해야 하는 거래비용에 차이가 발생한다. 또한 정부의 주택 공급 관련 정책은 소비자의 주택 선택과 구입에 대한 의사결정에 영향을 미친다.

1) 주택 측면

소비자가 주택을 구입하기 위해서는 오랜 기간이 소요되며 막대한 경제적 지출이 발생한다. 국토연구원(2019)의 조사 결과에 따르면 일반가구가 주택을 마련하는데 소요되는 기간은 2018년 기준 평균 7.1년이며, 가구주의 연령은 평균 39.4세로 나타났다. 또한 주택의 평균가격은 약 2.8억원으로 조사되었다. 따라서 주택구입 과정에서 소비자는 장기적으로 경제적 자원을 투입하게 되며, 이로 인해 타소비에 영향을 받게 된다(Koklic & Vida, 2009).

주택의 공급은 제한적이다. 주택은 기존의 거주자가 이동할 때만 소비자에게 공급된다. 특히 신규 주택의 경우 정부의 정책에 의해 공급이 제한되거나 확대되는 방향으로 변화하며 이러한 시기에 따라 소비자에게 제공되는 주택공급량이 상이하다(이종인, 2015). 따라서 소비자가 원하는 시점에 주택이 공급되지 못할 가능성이 존재한다. 즉 주택은 수요에 따라 공급이 즉각적으로 반응하기 어려운 특성을 보인다.

주택은 단순히 거주하고 사용하는 가치를 지닌 재화가 아닌 자산가치를 지닌 재화이다. 주택을 구입하는 소비자는 구매가치를 평가할 때 사용가치로서의 거주가치뿐만 아니라 교환가치로서의 자산가치를 중요시한다(김윤정·강미선, 2001). 소비자는 미래 투자가치와 가격 대비 주택의 가치를 중요하게 고려한다(하정순·윤재웅, 2003). 따라서 소비자는 장기적 예측을 기반으로 주택의 현재가치와 미래가치를 동시에 판단해야 하기 때문에 높은 불확실성과 위험을 수반한다. 따라서 소비자는 불확실성을 감소하기 위해 주택을 구입하는 과정에서 소비자는 다양한 요인을 고

려하게 된다.

주택은 입지나 가격, 학군 등 다양한 속성이 결합된 재화이다(조광행·최현일, 2010). 따라서 주택구입 의사결정과정에서 다양한 정보가 요구된다. 주택을 구입하는 과정에서 의사결정에서 확신을 가지는 최적의 시점에 도달하기까지 소비자는 많은 정보를 수집하고 분석한다(Chan et al., 1982). 신규 분양되는 주택의 경우 주로 공급자에게서 정보를 획득하게 된다. 기존에 건축된 주택을 구입하는 경우 주택에 거주하고 있는 세입자나 주택을 보유한 집주인으로부터 정보를 수집해야 한다. 최근 정보통신기술의 발달과 신규 서비스 도입으로 인터넷이나 애플리케이션을 통해 주택에 관한 정보를 획득할 수 있는 접근성이 증가하였다. 다양한 정보제공자가 게재한 많은 정보를 취합하더라도 실제로 소비자가 거주하기 전까지 파악하기 어려운 경험재적 속성이 존재한다.

타소비재와 다르게 주택은 완벽하게 동질적인 재화가 존재하지 않으며 따라서 주택의 가격도 동일하지 않다. 이는 주택이 다양한 속성을 보유하고 있기 때문이다. 동일한 공급자가 동일한 건축자재를 사용하여 동일한 평수를 제공하여도 주택은 여전히 다른 특성을 지니게 된다. 주택이 위치한 층과 방향은 소비자에게 상이한 전망과 일조량을 제공한다. 따라서 단순히 주택 크기나 지리적 위치, 공급자의 브랜드로 인해 동일한 가격으로 거래되지 않으며 주택의 수요에 따라 가격이 변동한다.

소비자에게 주택은 일상생활을 영위하는 장소이다. 따라서 어떤 주택을 구입하는지와 관련된 의사결정은 매일의 생활에 지대한 영향을 미치게 된다. 엠브레인(2015)의 트렌드모니터 조사결과에 따르면 최근에는 소비자가 주택에서 향유하는 시간이 길어지고 있는데, 이로 인해 소비자에게 주택의 중요성은 더 높아졌다.

2) 거래 측면

주택구입 과정에서 매수자인 소비자가 매도자와 직접 계약을 체결하는 경우보다는 주로 부동산 중개업자의 중개로 계약이 성사된다. 부동산

중개업자는 주택 매수자인 소비자와 주택 매도자 모두와 관계를 형성하고 두 주체를 만족시켜 성공적으로 계약이 완료되도록 유도하는 역할을 수행한다(Levy et al., 2008). 소비자는 부동산 중개업자를 통해 매물을 소개받고 관련 정보를 획득하게 되는데, 중개인의 의지와 역량에 의해 소비자가 매도자와의 협상에서 취득할 수 있는 경제적 이익에 차이가 발생한다.

주택의 가격은 거래과정에서 결정된다. 주택은 일반적으로 거래되는 재화와 달리 협상을 통해 가격이 설정된다(Anastasia et al., 2018). 주택을 소유한 매도자뿐만 아니라 주택을 매수하고자 하는 소비자는 주택의 시세를 알기 어렵다. 특히 2008년 정부가 인터넷을 통해 부동산 시세정보를 제공하기 전에는 부동산 중개업자가 주택 거래 가격을 주도하였다(이창범, 2014). 현재 소비자는 국토교통부나 부동산114, 네이버 부동산, 호갱노노, 직방 등 사이트에서 주택이 최근에 거래된 실거래가와 부동산 중개업자를 통해 제공되는 주택가격인 호가를 쉽게 확인할 수 있다. 하지만 이러한 가격 정보는 대략적인 정보일뿐 모든 주택의 가격은 실제로 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 협상되고 정해진다. 신규 분양하는 주택의 경우 소비자가 지불하는 주택의 가격 설정이 상이할 수 있다.

주택구입에 수반되는 경제적 거래비용이 매우 높기 때문에 일단 주택을 구입하면 근일내에 다시 거래하기 어렵다. 주택은 일상적으로 구입빈도가 높고 반복적인 소비재와 달리 자주 거래될 수 없는 특성을 지닌다. 일상적으로 빈번하게 구입하는 소비재의 경우 실패를 만회할 수 있는 기회가 많지만, 예산이 많이 소요되고 복잡한 소비재는 자주 거래되기 쉽지 않아 실패를 만회하기 어렵다(Bazerman, 2001). 따라서 불만족한 소비가 발생하였을 때 타재화의 경우 환불이나 교환이 손쉽게 가능하지만 주택의 경우 거의 불가능하거나 제한적이다(한상훈, 2016). 일단 주택구입이 성사되면 향후 주택을 이동하거나 계약을 파기하는 등 불만족에 대한 대처가 오랜 기간이 소요되고 까다롭다.

주택구입은 복잡하고 어려운 거래과정을 수반한다. 주택구입에 필요한 정보를 수집하고 이해하며 활용하는 능력이 필요하다. 또한 개인의

재무상태를 파악하고 생애주기 단계별 재무목표를 설정한 다음 자금을 조달하고 운용할 계획을 수립해야 한다(한상훈, 2016). 이러한 거래과정에 필요한 정보나 개인의 재무상태에 대한 이해력 등 소비자의 역량을 배양하기 위해서는 주택구입 의사결정과정 전 단계에서 지속적인 노력이 요구된다(조광행, 2009).

3) 소비자 측면

주택거래에서 소비자는 매수자와 매도자의 역할을 모두 수행할 수 있다. 신축 주택을 분양하는 경우 대규모의 공급자가 매도자가 된다(이충우·민규식, 2015). 하지만 기존에 건축된 주택을 거래하는 경우 일반적으로 소비자의 거래 상대방은 개인의 매도자, 즉 다른 소비자가 된다. 주택을 구입할 때 소비자는 매수자로서 역할을 하지만 주택을 판매할 때는 매도자로서 역할을 수행하게 된다. 대규모 공급자가 제공하는 일반적인 재화는 구입한 다른 소비자의 평가의견을 참조할 수 있지만(한상훈, 2016), 개인 간 거래가 이루어지는 주택의 경우 후기가 부족하거나 없는 실정이다. 특히 주택에 관한 부정적인 정보는 매수자에게 필요하지만 매도자는 이를 제공할 유인이 없다.

주택구입은 다양한 주체가 참여하는 공동의사결정(Joint decision)이다. 기혼자에게 주택구입은 부부 간 소통을 기반으로 한 의사결정이다. 주택구입에서 부부 간 공동의사결정을 통해 합의가 이루어지는 과정에서 대부분 부부 모두의 의견이 동등하게 반영되는 것으로 나타났다. 총 40쌍의 부부 중 60%인 24쌍의 부부가 남편과 아내 모두 바람직하다고 생각하는 주택을 선택하였다. 25%인 10쌍의 부부는 남편이나 아내 중 일방에게 더 바람직한 주택을 선택하였으며 이 과정에서 부부 간 타협이 대칭적으로 조율되었다. 반면 세 쌍의 부부 중 두 쌍은 아내의 의견이, 한 쌍은 남편의 의견이 최종 선택에 더 큰 영향을 미쳤다(Chan et al., 1982). 따라서 의사결정자들의 소통과 권력 등 관계적 특성에 의해 주택구입 결과의 양상이 달라질 수 있다.

주택을 구입할 때 소비자는 일부 역할만 수행하거나 전체 과정에 참여할 수 있다. 주택구입 과정에서 소비자는 최초로 주택구입의 필요성을 제기한 제안자나 주택에 관한 정보를 탐색하는 정보탐색자, 주택 관련 정보를 선별하거나 왜곡할 수 있는 위치에 있는 정보통제자, 중개업자의 구입제안에 대한 의사결정에 영향력을 미치는 영향력 행사자, 주택구입 의사결정을 최종적으로 내리는 의사결정자, 실제로 주택을 구입하는 구매자, 주택에 이사와서 실제로 사용하는 사용자 등의 역할을 수행할 수 있다(조광행·최현일, 2010; Levy & Lee, 2004). 주택구입 과정에는 최종적인 구매자뿐만 아니라 구매의사결정에 관여하는 다수의 참여자가 존재하기 때문에 소비자의 주택 구매의사결정에 영향을 주는 다양한 관계를 파악하는 것이 중요하다.

4) 정책 측면

정부의 부동산 관련 정책은 소비자의 주택구입에 영향을 미친다. 전반적인 부동산 정책의 흐름이 주택구입에 영향을 주는 것으로 밝혀졌는데, 부동산 정책의 영향은 지역에 따라 상이하였다. 강남의 경우 2003년 정책만이 유의하였는데 정책목적과는 반대로 아파트 가격을 상승시키는 결과를 초래한 것으로 나타났다(오정석, 2005). 부동산정책의 규제와 완화정도를 변수화하여 부동산 가격에 미치는 영향을 분석한 연구는 규제정도가 높을수록 아파트 가격은 상승하였음을 밝혔다. 정권별 분석에서도 아파트 시장에 대한 정책효과는 동일하였는데, 이는 부동산정책의 목적과는 달리 아파트 시장이 반대로 움직였음을 보여준다(서수복, 2006).

금융정책은 소비자가 주택을 구입하는데 필요한 자금을 마련하는데 영향을 미치기 때문에 궁극적으로 소비자의 주택구입 행동에 영향을 준다. Berkovec과 Goodman(1996)은 주택의 수요 변화를 예측하기 위해 주택 거래량에 영향을 미치는 변수를 도입하여 연구를 진행하였다. 가처분소득이나 주택담보대출금리, 무위험이자율 등 거시경제변수가 주택 거래량에 영향을 주어 주택 수요가 증가한다고 설명하였다. 고성수와 윤여선

(2008)은 주택금융규제가 담보위주(LTV)에서 채무상황능력위주(DTI)의 주택담보대출로 전환될 때 주택소비에 어떤 변화가 발생하는지 차용제약 모형을 도입하여 모의실험을 실행하였다. 연구 결과 LTV 규제와 비교하여 DTI 규제의 강화는 주택수요 감축 효과가 큰 것으로 나타났는데, 소득 계층별로 보면 주택수요 감소는 대부분 하위 소득계층으로부터 발생하였다.

주택구입의 특성을 정리하면 다음과 같다. 주택을 구입하기 위해 오랜 기간과 지대한 지출이 요구되는데 이는 거래비용을 상승시키는 요인으로 작용한다. 주택은 일상생활을 영위하는 중요한 장소로, 사용가치와 자산가치를 동시에 보유하고 있으며 다양한 속성이 결합된 상품이다. 더불어 주택거래에서 소비자는 매수자와 매도자의 양면적 역할을 수행하기 때문에 주택구입에 필요한 정보가 원활하게 제공되지 않고 있다. 주택은 공급이 제한적이고 동질적인 재화가 존재하지 않으며 주로 부동산 중개업자를 통해 주택이 거래되고 거래과정에서 가격이 변동되는 특성을 보인다. 또한 부동산 정책은 소비자가 마련할 수 있는 자금과 선택할 수 있는 주택에 영향을 미친다. 주택구입 과정에 수반되는 다양한 요소를 고려하여 신중하게 결정해야 하는데 거래과정이 복잡해 의사결정과정에서 소비자는 어려움에 직면한다. 이에 대응하여 소비자는 주택을 공유하는 가족구성원과 공동으로 의사결정을 내리며 구입과정에서 다양한 역할을 수행하게 된다. 이러한 주택구입의 특성으로 인해 소비자는 주택구입 과정에서 전략적인 의사결정을 하며, 더 많은 인지적 노력을 기울이게 된다.

2. 주택구입의 구매의사결정과정

주택구입의 고유한 특성은 구매의사결정과정에 반영된다. 주택구입은 장기간에 걸쳐 소비자의 전반적인 소비에 영향을 미치기 때문에 소비자는 전략적인 의사결정을 해야 한다(Koklic & Vida, 2009). 또한 소비자는 주택과 같이 중요한 소비재를 구입할 때 더 많은 인지적 노력을 기울이게 된다(Erasmus et al., 2001). 따라서 주택구입의 구매의사결정과정은 일반적인 소비재의 구매의사결정과는 다른 특성을 보이게 된다.

소비자의 구매의사결정과정은 일반적으로 문제 인식-정보 탐색-대안 평가-구매-구매 후 결과로 연결되는 다섯 단계로 구분되는데(Blackwell et al., 2006), 주택구입에서는 다음과 같은 의사결정과정이 이루어진다. 먼저 개인의 내부적, 외부적 요인에 의해 주택구입의 필요성을 인식한 소비자는 적절한 구입시기와 이상적인 주택속성 등 목표를 수립하고 관련 정보를 수집한다(Chan et al., 1982). 주택구입 과정에서 소비자가 직접적으로 주택 매도자와 거래를 하기보다는 거래 중개인을 통해 주택 매물을 소개받아 거래가 진행된다(Levy et al., 2008). 대안을 평가하는 단계에서 소비자는 선택가능한 주택을 직접 방문하여 확인하고 평가하는 추가적인 과정을 거치게 된다(Akinyode et al., 2015). 구입하고자 하는 주택을 선택한 이후 가격을 협상하여 계약을 체결한다(Anastasia et al., 2018; Levy et al., 2008). 최종적으로 주택구입을 완료하기까지 소요되는 거래과정이 짧게는 수개월에서 길게는 수년이 소요된다. 따라서 일반적인 소비재를 구매하는 경우와 상이하게 주택구입 과정에는 계약의 감시 과정이 필수적으로 포함된다. 마지막으로 주택을 구입하고 입주하여 생활하면서 평가하게 된다(Akinyode et al., 2015).

1) 문제 인식 단계

소비자가 주택을 구입하고자 하는 욕구를 인식함과 동시에 구매의사결정과정에 참여하게 된다. 거주하는 주택의 상태와 바람직한 상태 간 차이가 발생할 때 주택구입의 욕구가 발생한다. 문제가 발생함과 동시에 주택을 구입할 수 있는 경제적 능력이 있을 때 주택구입 과정에 참여하게 된다. 주택구입의 욕구를 발생시키는 요인은 다양한데, 직업의 변화와 직장 위치 변화, 소득 상승, 취향, 교육, 고용 상태, 가구원의 증가, 사회적 지위 상승 등이 있다(Akinyode et al., 2015). 가족구성원 중 주택구입의 필요성을 제기한 주체는 주로 아내로 나타났으며, 이들은 가족을 부양하는데 필요해진 욕구를 만족시키고자 주택구입의 구매의사결정과정에 참여하였다(Levy et al., 2008). 다시 말하면, 거주하는 주택이 소비자의 현재 욕구를 충족시키지 못할 때 새로운 주택을 구입하고자 하는 필요성을 제기된다.

소비자는 개인 내부적 요인에 의해 자발적으로 주택구입을 계획하기도 하지만 외부적 요인에 의해 비자발적으로 참여하게 되는 경우도 있다. 국토연구원(2019)의 연구결과에 따르면 소비자가 자가주택으로 이동한 원인에는 자가주택을 마련하기 위한 목표로 인해 이동(47.5%)하거나 시설이나 설비가 양호한 주택으로 이동(46.8%) 혹은 교통이 편리하거나 편의시설이 좋은 지역으로 이사(25.7%)하는 등 주거수준을 향상시키고자 하는 자발적인 동기가 있음이 밝혀졌다. 반면 집값이나 집세가 부담스럽고(4.8%) 집주인이 퇴거를 요구(1.2%)하거나 계약이 만기(6.1%)되는 등 외부적 요인으로 인해 소비자가 비자발적으로 주택구입에 참여하는 경우도 발생하였다. 이처럼 기존에 주택을 소유하지 않은 소비자의 경우 개인의 경제적 여력이 주택을 구입하고자 하는 목표를 달성할 수 있을 만큼 충분할 때 주택을 구입하기도 하지만, 개인의 자발적인 의지가 아닌 거주하고 있는 전세주택의 상황이 변화하여 자가 주택의 필요성을 인지하고 주택을 구입하게 된다.

2) 목표 수립과 정보 탐색 단계

소비자가 고려하는 이상적인 주택이 있더라도 실제로 구입의 필요성이 제기되고 구입이 가능한 상황이 도래하기 전까지는 적극적으로 정보를 탐색하지 않는다. 실질적으로 주택구입을 고려하는 상황에 처하게 되면 소비자는 목표를 수립한다. 주택구입에서 목표는 적절한 구입시기와 이상적인 주택속성을 설정하는 것 등을 포함한다(Chan et al., 1982). 주택은 일반적인 재화와 다르게 사용가치와 자산가치가 결합된 재화이다(김윤정·강미선, 2001; 하정순·윤재웅, 2003; Anastasia et al., 2018). 주택의 사용가치와 투자가치 중 어떠한 가치에 비중을 두는지에 따라 고려하는 주택속성이 상이하다. 처음으로 주택을 구입하는 소비자는 사용가치에 집중하여 주택속성을 설정하는 반면 주택구입 경험이 있는 소비자(Not First Home Buyer)는 투자가치에 기반하여 목표를 수립하는 경향이 있는 것으로 나타났다(Anastasia et al., 2018).

소비자는 주택정보를 획득하기 위해 내부적, 외부적 정보탐색을 실시한다. 소비자는 경험과 성향 등에 의해 내부적 정보를 탐색하며 가족이나 친구, 동료, 부동산 중개업자 등으로부터 외부적 정보를 획득한다. 소비자가 적극적으로 정보를 탐색하는 능동적인 정보탐색과 주변에 있는 정보를 수용하는 수동적인 정보탐색이 있다. 정보탐색 수준은 소비자 개인의 성향이나 사회적 지위, 소득, 기호, 주택환경, 만족 등 다양한 요인과 관련이 있다. 주택구입 경험은 주택 관련 정보탐색에 중요한 역할을 하는데, 경험이 많은 소비자의 경우 정보탐색에 소요되는 시간이 적으며 자신의 취향에 기반하여 정보를 탐색하게 된다(Akinyode et al., 2015). 일반적으로 소비자에게 주택구입은 비일상적 소비이기 때문에 친숙하지 않다. 하지만 이러한 구매의사결정은 일생에 큰 영향을 미친다. 따라서 소비자는 주택구입의 구매의사결정과정에서 신뢰할 수 있는 제3자로부터 조언을 받아 정보를 수집한다(Chan et al., 1982). 또한 주택구입은 사회적, 개인적, 재무적 위험이 높은 소비재이기 때문에 소비자는 외부적 정보탐색을 실시하여 신중한 의사결정을 하게 된다(Erasmus et al., 2001).

소비자가 주택을 구입하기 위해 탐색해야 하는 정보는 다양하고 복잡한데, 이러한 정보에는 먼저 거래 과정에 직접적으로 관련되어 있는 거래 당사자와 거래 대상물인 주택이 포함된다. 또한 구입하고자 하는 주택의 주변 시세정보, 교통정보, 지리정보, 교육여건, 물가수준, 각종 편의시설 관련 생활정보, 개발정보, 세무(납세)정보, 등기정보, 지역주민의 소득 및 교육 수준 등 다양한 정보를 탐색해야 된다(이창범, 2014; 한상훈, 2016).

3) 대안 평가와 선택 단계

소비자는 다양한 주택 중에서 선택가능한 대안들은 무엇이며, 대안들 중 최고의 선택은 무엇인지, 소비자의 선호와 사회적 지위에 적절한 선택은 무엇인지, 예산에 적합한 선택은 무엇인지 등 다양한 기준으로 대안을 평가한다(Akinyode et al., 2015). 매물을 평가(state valuations)하는 과정에서 소비자가 선택가능한 주택을 방문하여 이전에 설정한 목표와 실제 주택을 비교한다. 목표로 한 주택과 유사한 최적화된 주택을 발견하면 구입계획을 수립하게 된다. 주택을 실제로 방문하여 평가하는 단계에서 새로운 정보를 획득하면 기존에 목표 수립과 정보 탐색 단계에서 설정하였던 목표가 수정되기도 하며, 이러한 수정된 목표에 의해 주택의 평가가 변화하기도 한다(Chan et al., 1982). 소비자가 주택을 방문하기 전에 주택의 특징을 모두 파악하기 어려우며 거래 중개자를 통해 매물을 소개받아 새로운 대안들을 발견할 수 있기 때문에, 대안 평가와 선택 단계에서 이전의 목표 수립과 정보 탐색 단계로 회귀하기도 한다.

대안을 평가하고 선택하는 과정에서 소비자의 욕구가 반영될 뿐만 아니라 가족구성원 간 협의를 통해 이러한 욕구가 조정되고 수정된다. 기혼자가 주택을 구입하는 경우 부부 간 공동의사결정이 이루어지는데, 이 과정에서 의견의 차이로 인해 갈등을 경험하거나 부부가 갈등을 조화롭게 해결하고 협의한다. 대안 평가와 선택 과정에서 많은 경우 부부 양쪽의 의견이 동등하게 반영되었으나 일부의 경우 아내나 남편의 의견이 강

하게 표출되고 수용되는 것으로 나타났다(Chan et al., 1982). 주택 관련 정보를 탐색하고 적절한 대안을 선택하는 과정에서 남편보다 아내가 강한 영향력을 발휘하고 있음을 밝힌 연구도 있다. 특히 사회경제적 지위가 높은 가구의 경우 주택 구매의사결정과정이 이루어질 때 아내의 영향력이 강한 것으로 나타났다(Levy et al., 2008). 주택에 함께 거주하는 가족구성원의 필요와 욕구를 바탕으로 주택을 평가하고 선택하는 과정에서 일부 구성원의 의견이 강하게 반영된다.

4) 계약 협상과 감시 단계

소비자가 구입하고자 하는 주택을 선택하면 이후 외부적 혹은 내부적 요인으로 인한 방해가 없는 한 거래가 실행된다(Akinyode et al., 2015). 주택은 일반적으로 거래되는 재화와 같이 제시된 가격으로 구입되지 않으며 협상을 통해 가격이 설정된다(Anastasia et al., 2018). 소비자는 주택구입 가격 외에도 매물을 소개하고 계약을 중개하는 부동산 중개업자에게 중개수수료를 지불해야 한다. 따라서 주택구입에서 비용을 협상하는 과정은 타소비재와 달리 주택의 구매의사결정과정에서 필수적으로 발생한다.

최종적으로 주택을 구입하기까지의 거래과정에 짧게는 수 개월에서 길게는 수 년이 소요된다. 따라서 주택구입 계약이 완전하게 종료될 때까지 거래를 감시하는 과정이 수반된다. 주택구입 계약은 일반적으로 법률인이나 다른 전문가가 입회하지 않은 상태에서 부동산 중개업자의 중개 하에 진행된다. 부동산 중개업자는 소비자와 주택 매도자와 양쪽과 관계를 맺고 모두를 만족시켜 성공적으로 계약이 완료되도록 유도하는 역할을 수행한다(Levy et al., 2008). 주택구입이 완료되기까지 모든 과정에 부동산 중개업자가 참여하게 되므로 이들에게 계약 감시의 역할이 기대된다.

5) 사용과 평가 단계

소비자가 주택구입을 완료하면 구입한 주택을 실제로 사용하는 단계로 전환되는데, 주택을 구입(Consumption)하는 시점과 주택에 입주하여 생활(Occupation)하는 시점에 차이가 발생할 수 있다. 입주 시기가 맞지 않거나 거주하고 있는 곳에서 새로운 주택으로 이동하는 것을 서두를 필요가 없을 때 주택의 구입과 사용의 시점이 불일치하게 된다(Akinyode et al., 2015). 신규 분양주택의 경우 건축이 완료되지 않은 시점에서 분양을 하면 소비자가 주택을 구입하고 생활하는 시점이 일치하지 않게 된다. 또한 건축된 주택을 구입하는 경우에도 기존에 거주하던 주택의 전세계약 만료시기와 새로운 주택의 구입시기가 맞지 않아 주택의 구입보다 사용 시기가 늦어지기도 한다. 주택 사용 시기가 미루어지면 주택에 실제로 거주하며 평가하는 시기 또한 늦춰지게 된다.

주택구입을 통해 획득하게 되는 주거 환경은 소비자의 전반적인 생활만족에 영향을 미치는데(김인혜·여정성, 2020; 박종옥, 2018), 이러한 만족의 평가는 소비자가 구입한 주택을 사용하면서 주택의 현 수준과 구입 전 기대수준을 비교하여 이루어진다. 소비자가 구입한 주택에 대한 만족과 불만족을 표출할 수 있는데, 주택구입에 지출한 금액과 주택이 제공하는 가치가 합당할 때 소비자는 만족한다. 그렇지 않을 경우 불만족한 소비자는 문제를 해결하기 위해 새로운 주택을 탐색하게 되는데 이전의 경험과 불만족은 새로운 주택선택의 의사결정에 영향을 미치고 주택 목표를 수립하는 정보로 작용한다(Akinyode et al., 2015). 또한 소비자는 구입한 상품이 만족스럽더라도 재고(Second-guess)하는 과정을 경험하는데, 이러한 구매 후 인지적 평가는 감정을 수반하게 된다. 소비자가 경험하는 이러한 감정은 주택을 평가할 때 매우 중요한 역할을 수행한다(Blackwell et al., 2006).

제 2 절 주택구입 과정의 소비자문제와 관련 제도

주택구입이 지닌 고유의 특성으로 인해 타재화와는 상이한 구매의사결정과정이 수행되고 그 과정에서 소비자가 다양한 문제를 경험하게 된다. 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 발생하는 문제는 어려움이나 불만, 피해를 포함한다. 이러한 소비자문제를 해결하기 위해 다양한 제도가 존재한다.

본 절에서는 먼저 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제를 다룬 선행연구를 고찰하고 최종적으로 소비자문제의 세 가지 유형을 도출하였다. 다음으로 소비자문제에 대응하기 위해 도입된 관련 제도의 현황을 분석하였다.

1. 주택구입 과정의 소비자문제

소비자는 주택을 구입하는 과정 중에서 정보탐색-대안평가와 선택-계약 협상과 감시-사용과 평가 단계에서 다양한 문제를 경험하게 된다. 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 문제를 다룬 선행연구를 고찰한 결과, 소비자문제는 정보비대칭, 불확실성, 거래비용 등 세 가지 유형으로 분류되었다.

1) 정보탐색 과정에서 발생하는 소비자문제

정보통신기술의 발달로 소비자가 수집할 수 있는 정보의 양은 증가하였지만 수많은 정보 중에서 필요한 정보를 판별하는데 어려움이 발생하였다. 소비자는 주택에 대한 정보를 인터넷과 스마트폰을 매개로 탐색할 수 있게 되었고, 온라인에서 많은 참여자들이 정보를 제공하여 주택정보의 양이 증가하였다. 이처럼 소비자가 수집할 수 있는 부동산 정보의 절대적인 양은 증가하였지만 소비자가 관심 있어 하고 필요로 하는 정보가 무엇인지 판단하고 신속하게 전달하는 것이 중요한 이슈로 부상하였다

(이경아·김갑열, 2014). 또한 연령대에 따른 인터넷 정보 사용률에 차이가 발생하였으며, 주로 연령이 낮은 소비자가 많이 사용하여 소비자 간 정보비대칭이 존재하게 된다.

주택을 매도하는 매도자와 거래를 중개하는 공인중개사에게 정보가 집중되어 소비자는 정보비대칭 문제를 경험한다(한상훈, 2016; Levy et al., 2008). 이러한 주택구입 관련 정보가 충분히 제공되어 정보비대칭이 해소되어도 정보의 신뢰성에 대한 불확실성 문제가 제기되었다(김남근, 2018). 정보비대칭과 불확실성 문제가 해결되어도 소비자에게 적절한 정보가 제공되어야 하는 과제가 남게 된다(이경아·김갑열, 2014).

소비자는 주어진 수많은 정보 중에서 자신에게 적절한 정보를 선별해야 하는데 이 과정에서 비용이 발생한다. 정보 선별 비용은 방대하고 산발적으로 존재하는 주택정보에서 적합한 정보를 탐색하는 과정에서 발생한다(Liang & Huang, 1998). 적합한 정보의 양과 출처는 주택을 구입하는 소비자 개인의 선호와 예산에 따라 다르다. 또한 경험에 따라 선별기준이 다른 양상을 보일 수 있는데, 주택구입 경험이 많은 소비자는 정보탐색에 할애하는 시간이 적고 자신의 취향에 기반하여 탐색하는 것으로 나타났다(Akinyode et al., 2015). 따라서 소비자별로 적합한 주택에 대한 정보를 선별하는데 소요되는 시간과 노력 등 비용이 상이하다.

소비자는 선택가능한 주택매물에 대한 정보를 수집하는데, 이 과정에서 사실과 다른 정보를 포함한 허위매물로 인한 문제를 경험하게 된다(심형석 외, 2008). 최근에는 인터넷을 통해 매도자가 직접 매물을 제공하기도 하지만 주로 공인중개사가 게시한 매물을 접하게 되는데, 인터넷에 제공된 부동산 매물 정보가 사실과 달리 왜곡되어 있거나 허위인 경우가 존재한다(한상훈, 2016). 부동산 정보사이트에서 발생하는 허위매물의 종류에는 존재하지 않는 매물이나 중복매물, 잘못된 정보의 기재, 정보의 누락 등이 있다. 부동산 중개업자는 부동산 사이트에 다양한 매물을 노출시켜 중개업자를 홍보하고 이를 통해 소비자를 유인하기 위해 허위매물을 게시하게 된다(조성자·임재만, 2016).

탐색한 매물이 허위매물인지 확인하기 위해서는 부동산 중개업자를

방문하거나 소통하는 등 사후적으로 확인해야 하는 번거로움이 존재한다. 결국 정확한 매물에 대한 정보를 획득하기 위해서 온라인 정보를 탐색하는 것만으로는 충분하지 않으며 소비자는 직접 부동산 중개업소를 방문해야 한다. 또한 부동산 중개업자마다 보유한 매물 정보가 상이하기 때문에 소비자가 원하는 주택을 찾기 위해서는 많은 부동산 중개업소를 방문해야 한다.

허위매물의 문제에 대한 소비자의 경험과 의견을 연구한 결과를 살펴보면, 소비자의 72.2%가 부동산의 매물광고에 문제가 있다고 응답하였다. 실무를 담당하는 공인중개사 또한 53.3%가 허위 매물정보 문제가 심각하다고 판단하였으며, 허위매물의 유형은 가격이 다른 매물의 비율이 가장 높았으며, 존재하지 않는 매물이 다음으로 많았다. 따라서 소비자의 78.8%가 허위 부동산 매물광고를 방지하기 위해 정부의 규제가 필요하다고 응답하였으며, 허위 매물광고는 소비자의 금전적 피해(80.5%)와 더불어 시간적 피해(78.5%)를 초래한다고 보고하였다(국토교통부, 2009).

KISO(Korea Internet Self-governance Organization) 부동산매물클린관리센터에서 발표한 2019년 기준 허위매물량은 1분기에 1만 113건, 2분기에 1만 2235건, 3분기에 1만 3112건, 4분기에 1만 4112건으로 지속적으로 증가하였다(CEO스코어데일리, 2020년 3월 2일). 허위매물을 방지하기 위해 네이버부동산, 카카오부동산을 포함한 23개의 부동산 사이트에서 부동산매물클린관리센터를 통해 협력하여 관리하고 있다. 이외에도 다방이나 직방 등 부동산중개 애플리케이션은 자체적으로 허위매물 차단 방안을 강구하고 있다. 공통적으로 허위매물 신고제도를 운영하며 관련 신고가 접수되었을 때 확인하는 절차를 거친다. 허위매물을 게재한 사실이 확인 되면 페널티를 적용하고 다회 적발될 경우 퇴출하는 등의 제재를 가한다.

신규 공급되는 매물을 예측하고 탐색하는 과정에서 정부의 부동산 공급 관련 정책은 소비자의 선택권을 변화시키는 불확실성을 유발한다. 정부의 정책이 신규 주택 공급을 제한하거나 확대하는 방향으로 변화하는데 정책이 발표되는 시기에 따라 소비자에게 제공되는 주택공급량이 상

이하다(이종인, 2015). 또한 신규 주택 공급에 대한 결정은 기존에 건축된 주택의 가격의 상승하거나 하락하는 변동을 수반하게 된다.

또한 소비자는 주택가격에 관한 정보를 함께 탐색하는데, 정확한 주택의 가격을 파악하기 어려운 문제를 경험한다. 소비자가 수집할 수 있는 부동산 가격정보에는 개별공시지가, 개별주택가격, 공동주택가격, 실거래가, 시세정보 등 다양한 정보가 포함된다(한상훈, 2016). 이러한 가격은 소비자가 주택 구매의사결정을 내리는데 중요한 신호로 작용하기 때문에(Arrow, 1973), 거래과정에서 정확하고 신속하게 제공되는 것이 중요하다. 2008년 정부가 인터넷을 통해 부동산 시세정보를 제공하기 전에는 부동산 중개업자가 주택 거래 가격을 주도하였다(이창범, 2014). 주택을 소유한 매도자뿐만 아니라 주택을 매수하고자 하는 소비자는 주택의 시세정보를 알기 어려워 기존에는 주택의 가격을 주로 부동산 중개업자가 주도적으로 결정하는 경향이 있었다.

최근에는 국토교통부의 실거래가 공개시스템이나 한국토지주택공사 씨리얼 부동산 정보사이트 등 공공기관에서 운영하는 사이트에서 시세정보를 제공한다. 이외에도 소비자가 쉽게 접근할 수 있는 네이버 부동산이나 호갱노노 등 부동산 사이트에서 주택이 거래된 실거래가와 부동산 중개업자를 통해 제공되는 주택 가격이 확인가능하다. 가격 정보의 공개로 인해 주택가격 결정에 대한 주도권이 소비자에게로 이전하고 있다는 관측도 존재한다(이창범, 2014).

하지만 온라인에서 제공되는 가격 정보는 대략적인 시세 정보일뿐 모든 주택의 가격은 실제로 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 협상되고 정해진다. 주택의 가격은 거래의 필요성, 주택의 특성, 거래 동기의 다양성 등에 의해 형성되며 이 과정에서 부동산 중개업자의 개입을 통해 최종적으로 결정된다(강희목·장희순, 2017).

이로 인해 주변 주택의 가격이 제공되어도 거래하는 주택의 가격 협상에 유의한 영향을 주지 않는 문제도 존재한다. 타소비재와 다르게 주택은 완벽하게 동질적인 재화가 아니다. 주택은 다양한 속성이 결합된 재화인데(조광행·최현일, 2010), 여러 속성 중 하나에 차이만 존재하더라

도 서로 다른 재화로 평가되며, 이로 인해 주택가격이 변동한다. 동일한 공급자가 동일한 건축자재를 사용하여 동일한 평수로 건축한 주택이더라도 위치한 층과 방향에 따라 소비자에게 다른 전망과 일조량을 제공하게 된다. 따라서 이러한 주택들은 서로 다른 특성을 지닌 재화가 되어 서로 다른 가격으로 거래된다.

더불어 소비자는 주택을 구입할 수 있는 자금을 마련할 수 있는지에 대해 탐색하는데, 정보의 대출규제 정책은 주택자금 한도를 변화시키는 불확실성을 내포한다. 주택을 구입하는데 필요한 예산이 막대하기 때문에 소비자는 은행으로부터 대출을 요청하게 된다. 이때 소비자는 정부의 부동산 정책의 영향을 받는데, 전반적인 기조와 금융, 세금에 관한 정책이 있다. 정부의 정책은 정책이 어떤 방향으로 발표될 지와 발표된 정책이 향후 시장에 어떤 영향을 미칠지에 대한 불확실성을 포함한다.

전반적인 부동산에 대한 정책 기조는 주택가격에 영향을 미치는데, 정책의 목표와 상이하게 가격이 변화하는 불확실성이 존재하여 소비자는 주택구입에서 문제를 경험한다. 부동산을 안정화시키는 정책이 발표되었더라도 정책목적과는 반대로 주택 가격이 상승한 경우(서수복, 2006; 오정석, 2005)와 유사한 정책이 시행되었어도 정부에 따라 다른 효과가 나타나기도 하였다(정재호, 2007). 혹은 정책의 영향이 지역에 따라 상이한 결과를 수반하기도 한다. 일부 연구결과에 의하면 강남과 대형 아파트 시장은 부동산 정책의 규제정도와 관계없이 정책에 순응하지 않은 반면 규제정책의 대상지역이 아닌 강북이나 수도권 시장 및 지방과 소형시장은 정책에 순응한 것으로 밝혀졌다(서수복, 2009). 따라서 정부의 부동산 관련 정책기조가 발표되어도 이에 근거하여 주택 가격의 상승과 하락을 예측하기 어렵다.

정부의 금융정책이 소비자의 주택거래에서 구입할 수 있는 선택권에 변화를 가져온다. 주택담보대출금리, 무위험이자율 등 거시경제변수가 주택 거래량에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Berkovec & Goodman, 1996). 또한 주택금융규제가 담보위주(LTV)에서 채무상황능력위주(DTI)의 주택담보대출로 전환될 때 주택수요 감축 효과가 상당했는데, 주택수

요 감소는 대부분 하위 소득계층에서 발생하였다(고성수·윤여선, 2008). 금융정책으로 인해 대출 이자와 한도가 변동함에 따라 소비자가 구입할 수 있는 주택의 선택범위와 심지어 주택 구입의 가능성이 변화하였다. 또한 정부의 세금정책을 포함한 금융정책이 소비자의 주택구입에 영향을 줄 수 있으나, 그 효과는 미미한 것으로 나타났다(김수경·하규수, 2019).

또한 정보 탐색 단계에서 소비자는 외부에 존재하는 불확실성뿐만 아니라 내부에 존재하는 불확실성으로 인한 문제를 경험한다. 속성 중요도 혹은 속성 수준의 조합에 대해 개인이 지니는 선호에 대한 불확실성으로 인해 개인이 현재 탐색하는 주택이 미래의 선호에 적합하지 않을 수도 있다(Simonson, 1989; Tversky, 1988; 원지성, 2010 재인용). 미래에 대한 장기적 예측을 수반하는 의사결정에서 불확실성이 증폭되는 경향이 있는데(Dow, 2019), 소비자는 현재의 선호와 함께 미래에 대한 선호를 예측하여 적절한 속성을 보유한 주택을 탐색하는 과정에서 불확실성에 직면한다.

2) 대안 평가와 선택 과정에서 발생하는 소비자문제

소비자가 주택 대안들을 평가하는 과정에서 주택내부 정보를 수집할 수 없거나 제한적인 정보만 존재하는 정보의 접근성 문제가 발생하였다. 주택 외부에 존재하는 환경과 관련된 정보는 인터넷을 통한 부동산 정보의 제공으로 많은 부분 소비자가 탐색을 통해 획득이 가능하게 되었다. 하지만 주택의 유지상태나 하자 등에 대한 내부속성에 관한 정보는 직접 주택을 방문하여 확인하지 않으면 알 수 없다. 이처럼 주택구입은 타재화와 상이하게 재화의 특성을 파악하기 위해서는 소비자가 직접 구입하고자 하는 주택을 방문해야 한다(Levy et al., 2008). 주택에 대한 정보를 탐색하는 과정에는 가족구성원 일부만 참여하는 경우도 있지만 주택을 방문하여 조사하는 과정에는 부부 내외가 모두 참여하는 경향이 있다(Levy & Lee, 2004).

소비자의 주택구입 과정에서는 다양한 주택을 직접 방문하여 주택을

비교하는 비용(Comparison cost)과 평가하는 비용(Examination cost)이 동시에 발생한다. 비교비용은 소비자가 설정한 기준과 각 주택이 지닌 속성을 비교하고, 주택들 간 비교하는 비용이다. 평가비용은 구입하고자 하는 주택을 직접 방문하여 체험해보는 과정에서 발생하는 비용이다(Liang & Huang, 1998). 일반적으로 비교비용은 직접적으로 재화를 보거나 경험하지 않고 정보를 탐색하는 과정에서 이루어지는 경향이 있다. 하지만 주택구입의 경우 선택가능한 대안들이 미리 정해져 있더라도 부동산 중개업자를 통해 소개받은 매물로 인해 대안이 수정되기 때문에, 주택 현장 방문 과정에서 비교비용과 평가비용이 함께 발생한다.

소비자는 주택을 실제로 방문하여 내부속성에 관한 정보를 수집하는데, 주택을 방문하여도 외관상 드러나는 특징이 아닌 주택 내부의 문제는 확인하기 어렵다. 매도자가 주택을 거래하기 위해 부정적인 정보는 축소하거나 제공하지 않고 긍정적인 정보만을 제공할 가능성이 높다(김남근, 2018). 또한 신규 주택의 경우 공급자인 건설회사가 주택의 내부속성에 관한 정보를 제공하게 된다. 공급자는 주택에 대한 풍부한 정보를 보유하고 있는 반면 수요자인 소비자는 주택에 대한 정보를 알 수 없다. 즉 근본적으로 주택정보량에 대한 공급자와 수요자 간 차이가 존재한다(한상훈, 2016). 특히 주택이 보유한 물리적 특성에 관한 정보는 공급자가 제공하기 전에는 파악하기 어렵다. 반면 주택의 둘러싼 환경적 특성은 상대적으로 소비자가 탐색하기 쉽다.

기존에 건설된 주택이 거래되는 경우에 주택 매도자와 매수자인 소비자 간 주택에 대한 정보량에 차이가 존재한다. 주택속성에 대한 매도자와 매수자 간 정보비대칭의 문제를 해결하기 위해서는 소비자가 매도자로 하여금 정보를 제공하도록 강제하면 해결될 수 있다. 일반적으로 소비자는 주택을 구입할 때 매도자와 직접적인 거래를 하지 않고 부동산 중개업자를 통해 거래를 실행한다. 매수자와 매도자의 직접적인 거래가 아닌 부동산 중개업자를 통해 협상이 이루어지기 때문에 주택에 대한 정보가 부동산 중개업자에게 집중되며(Levy et al., 2008), 소비자는 주로 부동산 중개업자를 통해 주택에 관한 정보를 획득하게 된다(Dunning &

Grayson, 2014).

소비자의 주택의 내부정보 수집을 용이하게 해주는 역할을 공인중개사가 담당하지만, 현실에서 이러한 역할이 적절하게 수행되지 않는 문제가 발생한다. 공인중개사는 중개대상인 주택에 대해 수집한 정보를 소비자에게 제공하는데 구두를 통한 설명과 함께 중개대상물 확인·설명서를 통해 관련 정보를 제시한다. 하지만 소비자들은 공인중개사가 중개대상물 확인·설명서를 성실하게 제공하지 않아 정보 획득에 있어 문제를 경험하고 있었다(45.9%, 그저 그렇다 포함). 또한 확인·설명서 내용의 정확성에 대해 긍정적으로 답한 소비자가 42.6%에 불과하였다(국토교통부, 2009).

일반적으로 공인중개사는 소비자와 주택 매도자와 관계를 맺고 모두를 만족시켜 성공적으로 계약이 완료되도록 유도하는 역할을 수행한다(Levy et al., 2008). 따라서 소비자는 공인중개사가 주택에 대한 상세한 정보를 제공할 것이라고 기대한다. 이때 소비자가 중요하다고 판단하는 정보는 부동산 또는 각종 시설의 하자 점검이었다. 하지만 실제로 공인중개사가 제공하는 해당 서비스에 대한 만족도(3.1점/5점 만점)는 낮았으며 공인중개사가 자가판단한 서비스의 품질(3.8점/5점 만점)과 차이(0.7점)가 발생하는 것으로 나타났다(국토교통부, 2009). 이러한 소비자의 불만족은 부동산 거래의 이해관계에 따른 서비스의 차이로 인해 발생한 것으로 보인다.

주택을 매도하는 매도자는 거래하는 부동산 중개업자에게 중개수수료를 제공하기 때문에 이들은 매도자에게 주택을 매수할 능력이 있는 소비자의 정보를 최대한으로 제공하게 된다(Sawyer et al., 2003). 또한 주택을 매수하는 소비자는 부동산 중개업자에게 수수료를 제공하는데, 중개보수에 대한 대가로 소비자는 공인중개사의 적절한 서비스를 기대한다. 하지만 소비자가 여러 부동산 중개업자를 방문하여 수많은 매물을 탐색하고 구입을 확신하는 매물을 발견한 다음 계약을 체결하는 시점에 도달해서야 중개수수료를 지불하게 된다. 따라서 부동산 중개업자는 거래의 불확실성을 지닌 소비자에게 주택에 관한 정보를 적극적으로 제공할 유

인이 없다. 또한 부동산 중개업자는 확실하게 중개수수료를 제공할 수 있는 판매자의 입장에서 정보를 제공하게 된다.

소비자는 주택이 보유한 속성과 더불어 주택을 보유한 거래 상대방인 매도자에 대한 정보를 탐색한다. 소비자는 매도자와 직접 거래하기보다는 주로 중개서비스를 이용하여 거래하기 때문에 공인중개사에게 의존하여 매도자에 관한 정보를 획득하게 된다(Dunning & Grayson, 2014). 소비자는 매도자에 대해 판단하기 어렵기 때문에 부동산 중개업자를 통해 이를 보장받기를 기대한다(Levy et al., 2008). 하지만 매도자가 거래를 제대로 완료할 수 있는지 여부는 매도자에 대한 정보가 제공되어도 여전히 불확실하다. 즉 기존에 매도자의 거래이력을 확인하는 것이 어려우며, 설사 확인이 가능하더라도 거래가 완료되기 전까지 완벽한 신뢰를 담보할 수 없다.

부동산 중개업자는 중개업소를 운영하여 이윤을 창출하고자 하는 목표를 보유하고 있다. 따라서 타 중개업소와 경쟁하는 과정에서 전문가로서 적절하지 않은 중개서비스 내용과 방법, 수준 등 불합리한 방법을 사용하여 전문가로서의 윤리와 도덕적 기준에 적합하지 않은 행동을 할 가능성이 존재한다. 이러한 행동에는 투명하지 않은 부동산 정보 제공, 질 낮은 중개서비스 제공 등이 있다(최용규·장우진, 2006).

이러한 이유로 공인중개사의 서비스에 대한 판단에 소비자와 공인중개사 간 인식의 차이가 존재하였다. 공인중개사가 정확한 정보를 전달하여 소비자의 의사결정에 도움을 주는지에 대한 판단에 소비자(3.05/5점 만점)와 공인중개사(4.24/5점 만점) 간 차이가 발생하였다. 또한 공인중개사는 중개사고가 발생했을 때 책임질 각오가 되어있다(4.05/5점 만점)라고 인식한 반면 소비자는 공인중개사가 책임질 것이라고 인식하지 않았다(2.67/5점 만점). 소비자에게 중개의 처음부터 마지막까지 서비스를 한다는 질문에 중개업자(4.11/5점 만점)는 높은 점수를 준 반면 소비자(2.97/5점 만점)는 그렇지 않았다(김경주, 2014).

3) 계약 협상과 감시 과정에서 발생하는 소비자문제

최종적으로 소비자가 구입하고자 하는 주택을 결정하면 주택구입에 관련되는 각종 비용을 협상하는 과정을 수행한다. 판매자와 교섭하는 과정에서 발생하는 비용을 협상비용이라고 한다(Liang & Huang, 1998). 협상비용에는 먼저 주택 매도자나 부동산 중개업자와의 협상을 통해 결정되는 주택가격과 부동산 중개업자와의 협상을 통해 정해지는 중개수수료 등을 포함한 경제적 비용이 있다. 협상에 참여하는 과정에서 소비자에게 발생하는 심리적 비용 또한 포함된다.

소비자는 일반적으로 주택과 관련된 협의를 부동산 중개업자를 통해 수행한다(Levy et al., 2008). 주택가격 또한 소비자와 매도자 간 직접 협상보다는 거래를 중개하는 부동산 중개업자를 통해 이루어질 가능성이 높다. 주택가격 외에도 소비자는 부동산 중개업자와 중개수수료를 협상하게 된다. 주택 거래금액에 따라 상이한 상한요율이 제시되며, 부동산 중개수수료는 상한요율의 범위 안에서 협의를 통해 결정된다.

부동산 중개수수료의 경우 협상이 가능하다는 것을 인지한 소비자에 한해 협상이 진행된다. 부동산 중개업자는 소비자에게 중개보수에 대해 확인하고 설명해야 하지만 기존 거래과정에서는 중개업자가 최대요율만을 제시하고 일방적으로 중개수수료를 정하는 경우가 빈번하여 소비자의 불만이 표출되었다(조원용, 2015). 거래 중에 발생하는 비용인 교섭, 부정행위, 소통, 계약조건 등은 지식이 불완전하거나 일반적이지 않은 경우 발생하는데(Allen, 1999), 중개보수에 대한 사전고지를 통해 교섭 문제가 해결될 것으로 기대된다(김동련, 2014). 이러한 관행을 개선하고자 당해 초 공인중개사법 시행규칙 내 중개보수 등에 관한 사항에 조례상 중개보수 상한과 매도인과 매수인의 합의된 중개보수, 지급 시기 등을 추가할 예정이었으나 최종적으로 철회되는 방향으로 급선회하였다(아시아경제, 2020년 2월 11일).

경제적 비용을 감소하기 위해 시행하는 교섭행위로 인해 발생하는 심리적 비용 또한 협상비용에 포함된다. 협상비용은 전략적 대안의 유무와

개수, 협상의 급박함 정도, 외부의 환경변화에 대한 대응능력과 대처시간 등 소비자가 보유한 협상력에 따라 상이하다(권호근·이동영, 2007). 즉 선택할 수 있는 주택 대안을 다양하게 가지고 있으며, 주택구입을 서두르지 않아도 되는 시간적 여유와 정부정책이나 경제상황 변화에 대처할 수 있는 능력이 있는 소비자는 협상에서 유리한 입장을 취하게 되어 경제적, 심리적 협상비용을 감소시킬 수 있다. 하지만 현실적으로 소비자가 협상력을 지닐 수 있는 전제조건을 만족하기 어려워 협상비용이 발생하게 된다.

주택구입 협상 이후 계약이 완료되기까지 감시하는 비용이 발생한다. 감시비용(Monitoring cost)은 계약을 제대로 이행하는지 감시하는 비용이다(Oxley, 1997). 소비자가 계약을 체결하고 최종적으로 주택을 획득하기까지 수개월이 기간이 소요된다. 따라서 구입이 완료되기까지 계약이 제대로 이행되는지 감시하고 문제가 발생하면 대처하는 과정이 필요하다. 부동산 중개업자는 중개수수료를 획득하기 위해 소비자와 주택 매도자와 관계를 유지하고 모두를 만족시켜 성공적으로 계약이 완료되도록 할 유인을 지니고 있는데(Levy et al., 2008), 이러한 이유로 소비자는 부동산 중개업자를 통해 감시비용을 감소시킬 것으로 예상된다.

하지만 현실에서는 거래를 중개하는 부동산 중개업자의 직업적 의무와 윤리성이 담보되지 않을 수 있다. 부동산 중개업자의 숨겨진 의도로 인해 문제가 발생할 수 있다. 숨겨진 의도(Hidden intention)로 인한 불확실성은 소비자에게 해가 될 수 있음을 인지하면서도 부동산 중개업자가 자신의 이익을 추구하기 위해 계약을 그대로 수행하는 경우 발생한다(Spremann, 1987). 다시 말해 부동산 중개업자가 소비자에게 적절하지 않은 거래임에도 불구하고 중개수수료를 획득하기 위해 거래 과정에서 문제가 발생하더라도 무조건 성사시키는 상황을 의미한다.

또한 주택을 계약하는 과정에 관련된 정보는 방대하고 복잡하여 소비자는 어려움을 경험하게 된다. 주택이 거래되는 전반적인 과정에 대해 소비자가 지식을 보유하지 않은 경우가 많다. 주택구입은 비일상적으로 이루어지는 소비이기 때문에 소비자는 거래과정에 친숙하지 않다(Chan

et al., 1982). 거래과정에 대한 정보는 건물의 명도시기, 계약금과 중도금 및 중도금의 지불시기, 수리 및 반환 조건, 소유권, 근저당 등의 권리관계와 관련한 정보 등을 포함한다(이창범, 2014; 한상훈, 2016). 주택구입에서 소비자는 매매계약과 검인, 주택거래신고, 주택거래허가, 취득세 및 등록세 신고 및 납부, 등기신고 및 등기권리증 발급에 이르는 거래과정을 경험한다. 주택구입 거래과정에 포함된 업무를 수행하기 위해 시군구, 세무서(국세청), 금융기관, 등기소(대법원) 등 다수의 기관을 방문하여 서류를 제출하는 작업이 요구된다(서진완·명승환, 2006).

주택구입 거래과정의 복잡성과 비일상성으로 인해 어려움을 경험하는 소비자는 거래과정에서 도움을 받고자 부동산 중개업자를 찾게 된다. 부동산 중개업자는 거래과정에 대한 전문성을 지닌 전문직업인(조원용, 2015)으로 거래과정에서 필요한 절차를 실행하고 발생하는 문제를 중재한다. 따라서 소비자는 부동산 중개업자가 계약금과 중도금 및 중도금의 지불시기, 수리 및 반환 조건 등 거래과정에서 필요한 정보를 적절한 시점에 제공해줄 것을 기대한다. 하지만 부동산 중개업자의 실무경험과 전문성, 직업적 의무에 따라 중개서비스의 질의 다르게 제공될 수 있다(최용규·장우진, 2006). 부동산 중개업자가 소비자가 기대하는 서비스 수준을 제공할 수 있는지에 대한 불확실성이 존재한다.

4) 사용과 평가 과정에서 발생하는 소비자문제

주택구입이 완료된 이후 예상하지 못했던 문제가 발생하였을 경우 이에 대처하는 비용이 발생한다. 신규 주택 분양의 경우 부실시공으로 인해 아파트 누수 문제, 저가 자재 사용으로 인한 균열, 층간소음 문제 등이 발생한다(김대경, 2014). 기존에 건축된 주택에서도 이와 같이 예상치 못한 문제가 제기될 수 있는데, 주택을 매수한 소비자의 과실이 없고 주택을 구입할 당시 확인했음에도 불구하고 알지 못한 중대한 하자가 존재하면 매도자에게 하자보수담보책임이 있다. 소비자는 하자를 인지한 날로부터 6개월 이내에 담보책임의 권리를 행사해야 한다(민법 제581조,

제582조).

사용 과정에서 발생한 문제는 대안 탐색 과정에서 주택 내부속성 정보에 대한 정확한 정보를 제공받지 못하는 문제와 연결되어 있다. 매도자가 주택을 거래하기 위해 부정적인 정보는 축소하거나 제공하지 않고 긍정적인 정보만을 제공하기 쉬우며(김남근, 2018), 공인중개사는 소비자가 중요하다고 판단하는 부동산 또는 각종 시설의 하자 점검과 정보제공의 역할이 제대로 수행되지 않았다(국토교통부, 2009). 주택이 보유한 정확한 정보를 획득할 수 없는 구조로 인해 주택을 구입한 이후에 사용 과정에서 문제를 경험하게 된다.

주택의 하자로 인해 다툼이 발생할 경우 소비자가 담보책임의 권리를 행사할 수 있을 만큼 중대한 하자인지 판별하고 매도자에게 문제를 제기하는 데에는 번거로움과 시간과 노력 등 심리적 비용과 함께 경제적 비용이 발생한다. 문제가 중대할 경우 매매 계약이 파기되고 새로운 주택을 구입하는 비용이 발생할 가능성이 존재한다.

5) 소결: 주택구입 과정의 소비자문제 분류

소비자의 주택 구매의사결정과정에서 발생하는 문제를 분석한 결과 소비자문제는 크게 정보비대칭, 불확실성, 거래비용 등 세 가지 차원으로 분류되었다. 소비자에게 선택지로 주어진 주택시장이 광범위하고 주택구입에 관여하는 요인이 다양하고 복잡하며 주택구입 과정에서 접촉하는 거래중개자 및 거래상대방 등에 대한 정보를 획득하기 어려워 정보비대칭이 극대화된다. 또한 주택구입 과정에서 소비자는 장기적 예측을 기반으로 현재가치와 미래가치를 동시에 판단하고 외부적 요인에 대한 예측을 하게 되어 소비자가 지각하는 불확실성이 가중된다. 주택을 구입하는 과정에서 발생하는 각종 세금이나 이사비용 등 경제적 비용뿐만 아니라 거래상대방과의 분쟁과 교섭에서 발생하는 심리적 비용을 포함하는 거래비용은 소비자의 주택구입 과정에서 발생하는 또 다른 문제이다.

먼저 주택구입 과정의 정보비대칭은 소비자와 매도자, 공인중개사 간

주택과 관련된 다양한 정보에서 발생한다. 소비자는 주택을 구입할 때 필요한 가격 정보, 매물 정보, 내부속성 정보, 거래과정에 관한 정보 등에서 주택거래의 타 주체와 비교하여 제한된 정보를 보유한다. 관련 정보들이 충분하게 제공되지 않거나 적절한 정보가 제공되지 않아 소비자는 주택구입 과정에서 정보비대칭의 문제를 경험하게 된다.

다음으로 주택구입 과정에서 발생하는 불확실성은 주로 소비자의 내부 및 외부적 요인에 의해 발생한다. 내부적 요인은 소비자의 선호와 상황을 의미하며, 외부적 요인은 타인의 행동과 환경을 포함한다. 행동적 불확실성은 거래에 참여하는 주체들인 매도자와 부동산 중개업자의 신뢰를 포함한다. 환경적 불확실성은 부동산 규제가 있다. 즉, 소비자는 현재의 선호와 상황에 의거하여 주택을 구입하지만 장기적으로 개인의 선호와 상황이 변화할 수 있는 불확실성에 직면한다. 또한 주택 매도자와 부동산 중개업자의 행동을 신뢰하기 어려우며 부동산 관련 정책이 어떻게 변할지 또한 시장에 어떤 영향을 미칠지 알 수 없어 주택구입 과정에서 불확실성을 경험한다.

마지막으로 주택구입 과정에서 거래비용은 경제적 비용과 심리적 비용을 포함한다. 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 경험하는 거래비용에는 주택을 선택하기 위해 필요한 적절한 정보를 선별하는 비용과 주택대안을 직접 방문하여 비교하고 평가하는 비용, 구입하고자 하는 주택에 소요되는 경제적 비용을 협상하는 비용, 계약을 감시하고 주택구입 과정에서 발생한 분쟁을 해결하는 비용, 주택을 획득하는 비용 등이 있다.

2. 주택구입 과정의 소비자문제 관련 제도

주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 문제를 해결하기 위해 다양한 제도가 존재하는데, 소비자를 중심으로 거래 상대방인 매도자와 거래 중개자인 공인중개사와의 관계에서 발생하는 정보비대칭과 불확실성, 거래비용 문제에 대응하기 위한 제도들이 있다. 이러한 제도들 중 대표적으로 소비자와 거래 중개자의 관계에서 발생할 수 있는 문제에 대응하는 「공인중개사법」과 주택 가격 정보를 규율하는「부동산 거래신고 등에 관한 법률」, 소비자와 매도자 간 문제를 해결하기 위한 소비자분쟁해결기준과 분쟁조정위원회를 살펴보고자 한다.

1) 「공인중개사법」

소비자는 주택을 구입할 때 주로 공인중개사를 매개로 매도자와 거래한다. 주택구입에서 거래 중개자인 공인중개사를 규율하는 제도가 「공인중개사법」(이하 '공인중개사법')이다. 소비자가 주택구입 과정에서 경험하는 문제에 대응하기 위해 마련된 공인중개사의 의무는 다음과 같다.

먼저 주택에 대한 전반적인 사항을 소비자가 파악할 수 있도록 본 정보를 공인중개사가 확인하고 설명하도록 의무화하였다. 공인중개사법 제25조 제1항에는 개업공인중개사가 중개를 의뢰받은 경우에 중개가 완성되기 전에 중개대상물의 상태·입지 및 권리관계, 법령의 규정에 의한 거래 또는 이용제한사항, 그 밖에 대통령령이 정하는 사항 등을 확인하여 이를 중개의뢰인에게 성실하고 정확하게 설명하고, 토지대장 등본 또는 부동산종합증명서, 등기사항증명서 등 설명의 근거자료를 제시해야 한다는 규정이 명시되어 있다.

중개대상물 확인·설명서는 크게 세 가지 사항으로 구성되어 있으며, 기본 확인사항과 세부 확인사항, 중개보수 등을 포함한다. 세 가지 사항 중 세부 확인사항은 주택이 보유한 내부속성을 알려주는데, 이러한 정보에 대한 확인은 공인중개사가 매도자에게 해당 주택에 대한 자료를 요구

하여 이루어진다. 중개대상물 확인·설명서에서 제공하는 주택의 내부속성 정보는 아래의 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 중개대상물 확인·설명서 상 주택 내부속성 정보 내용

Ⅱ. 개업공인중개사 세부 확인사항

⑨ 실제 권리관계 또는 공시되지 않은 물건의 권리 사항

⑩ 내부·외부 시설물의 상태 (건축물)	수도	파손 여부	[ ] 없음 [ ] 있음 (위치:)		
		용수량	[ ] 정상 [ ] 부족함 (위치:)		
	전기	공급상태	[ ] 정상 [ ] 교체 필요 (교체할 부분:)		
	가스(취사용)	공급방식	[ ] 도시가스 [ ] 그 밖의 방식 ( )		
	소방	단독경보형 감지기	[ ] 없음 [ ] 있음 (수량: 개)	※「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」 제8조 및 같은 법 시행령 제13조에 따른 주택용 소방시설로서 아파트(주택으로 사용하는 층수가 5개층 이상인 주택을 말한다)를 제외한 주택의 경우만 작성합니다.	
	난방방식 및 연료공급	공급방식	[ ] 중앙공급 [ ] 개별공급	시설 작동	[ ] 정상 [ ] 수선 필요 ( )
		종류	[ ] 도시가스 [ ] 기름 [ ] 프로판가스 [ ] 연탄 [ ] 그 밖의 종류 ( )		
	승강기	[ ] 있음 ([ ] 양호 [ ] 불량) [ ] 없음			
	배수	[ ] 정상 [ ] 수선 필요 ( )			
	그 밖의 시설물				
⑪ 벽면 및 도배상태	벽면	균열	[ ] 없음 [ ] 있음 (위치:)		
		누수	[ ] 없음 [ ] 있음 (위치:)		
	도배	[ ] 깨끗함 [ ] 보통임 [ ] 도배 필요			
⑫ 환경조건	일조량	[ ] 풍부함 [ ] 보통임 [ ] 불충분 (이유:)			
	소음	[ ] 미미함 [ ] 보통임 [ ] 심한 편임		진동	[ ] 미미함 [ ] 보통임 [ ] 심한 편임

참고: 2020.2.21 시행 기준 공인중개사법 시행규칙 별지 제20호의3서식.

중개대상물 확인·설명서의 마지막에는 중개보수 등에 관한 사항이 포함되어 있는데, 중개보수와 관련하여서 최근 개정의 움직임이 있었다. 2019년 10월 31일 국토교통부는 공인중개사법 시행규칙을 일부 개정하고자 입법예고를 하였다. 이전 중개대상물 확인·설명서의 서식에는 중개보수와 실비, 계 등의 대략적인 정보만 포함되어 주택거래에서 중개보수를 협의할 때 문제가 발생하였다. 개정을 통해 중개보수의 상한과 협의

된 중개보수, 지급시기, 매도인과 매수자의 설명확인란 등을 포함하여 최대 수수료율에 대해 설명하고, 협의를 통해 수수료율을 확정하여 기재하도록 하였다. 중개보수 상한 요율만을 정해두어 주택매매 과정에서 공인중개사와 거래당사자 간 분쟁의 소지가 존재하였기 때문에 미리 중개보수를 협의하고 확인하게 함으로써 매수자를 보호하고자 하였다.

초기 개정안이 발표되고 한국공인중개사협회는 온라인 사이트를 통해 규칙개정안의 철회를 촉구하는 글을 게시하여 강하게 반대하였다. 공인중개사협회는 협의된 중개보수를 기재하도록 강제하는 것은 중개대상물에 대해 확인하고 설명하게 하는 해당 문서의 취지에 적합하지 않으며 거래당사자와 공인중개사 간 사적 협의에 반하는 것이라고 주장하였다. 또한 기존의 법에서는 중개보수 요율표를 게시하도록 의무화하였는데 이에 설명과 고지의 의무까지 추가하는 것은 과도한 개정이며, 상위법에서 중개보수의 표기를 규정하고 있지 않다고 설명하였다. 일부 부도덕한 현상을 기반으로 중개보수의 협의에 대한 고지의무를 부과하는 개정안을 발표하는 것은 과도하며 매수자의 부동산 쇼핑을 통한 도덕적 해이를 초래할 것이라고 입장을 표명하였다.

이러한 논의 끝에 2020년 2월 21일 일부개정을 통해 중개대상물 확인·설명서 서식에는 최종적으로 공인중개사와 중개의뢰인 간 약정에 따른 중개보수 지급시기를 기재하는 내용만이 반영되었다. 중개대상물 확인·설명서에 포함된 중개보수 관련 서식의 변화 과정을 다음의 <표 2-2>에 제시하였다.

또한 2019년 8월 20일 공인중개사법을 개정하여 온라인상에 존재하는 매물정보의 정확성을 높이고자 허위 표시·광고를 금지하고 감시 및 규제하는 안을 도입하였다. 동법 제18조의2(중개대상물의 표시·광고)의 내용을 살펴보면 매물에 대한 표시·광고를 할 수 있는 주체를 개업공인중개사로 제한하였으며, 개정을 통해 허위매물 및 가격에 대한 표시·광고를 금지하는 규정을 명시하였다. 또한 제18조의3(인터넷 표시·광고 모니터링)을 신설하여 인터넷 모니터링을 통해 허위광고를 감시하고, 제51조(과태료)에서 허위매물을 표시·광고한 공인중개사를 대상으로 500만원 이하

의 과태료를 부과하도록 개정하였다. 관련 규정이 반영된 공인중개사법은 2020년 8월 시행될 예정이다.

<표 2-2> 중개대상물 확인·설명서 상 중개보수 관련 서식 변화

1. 개정 전 서식: 2018.12.31. 일부개정, 2019.3.1. 시행 서식

Ⅲ. 중개보수 등에 관한 사항

⑬ 중개보수 및 실비의 금액과 산출내역	중개보수		<산출내역> 중개보수: 실비: ※ 중개보수는 시 · 도 조례로 정한 요율에 따르거나, 시 · 도 조례로 정한 요율한도에서 중개의뢰인과 개업공인중개사가 서로 협의하여 결정하도록 한 요율에 따르며 부가가치세는 별도로 부과될 수 있습니다.
	실비		
	계		

2. 개정 안 서식: 2019.10.31. 국토교통부가 입법예고한 서식

Ⅲ. 중개보수 등에 관한 사항

⑬ 중개보수 및 실비의금액과 산출내역	조례상 중개보수 상한			<산출내역> 중개보수 : 실 비 : ※ 중개보수는 시 · 도 조례로 정한 요율에 따르거나, 시 · 도 조례로 정한 요율한도에서 중개의뢰인과 개업공인중개사가 서로 협의하여 결정하도록 한 요율에 따르며 부가가치세는 별도로 부과될 수 있습니다.
	협의된 중개보수	매도인(임대인)	매수인(임차인)	
	실비			
	계			
	지급시기			

※ 중개보수 등에 관한 사항에 대해 설명을 듣고 중개보수를 협의하였음 [매도인(임대인) 서명]
[매수인(임차인) 서명]

3. 개정 후 서식: 2020.2.21. 일부개정, 2020.2.21. 시행 서식

Ⅲ. 중개보수 등에 관한 사항

⑬ 중개보수 및 실비의 금액과 산출내역	중개보수		<산출내역> 중개보수: 실 비: ※ 중개보수는 시 · 도 조례로 정한 요율에 따르거나, 시 · 도 조례로 정한 요율한도에서 중개의뢰인과 개업공인중개사가 서로 협의하여 결정하도록 한 요율에 따르며 부가가치세는 별도로 부과될 수 있습니다.
	실비		
	계		
	지급시기		

참고: 공인중개사법 시행규칙 별지 제20호서식.

2) 「부동산 거래신고 등에 관한 법률」

「부동산 거래신고 등에 관한 법률」은 부동산 거래를 신고하게끔 의무화하여 실제로 거래된 주택의 가격을 제공함으로써, 소비자가 구입하고자 하는 주택의 가격 동향을 확인하여 매도자와 공인중개사에 대항하여 주택가격 협상력을 확보할 수 있다.

2019년 8월 개정을 통해 부동산 거래의 신고를 더욱 강화하였다. 개정된 내용을 살펴보면, 제3조 제1항에서 규정하고 있는 부동산 거래 신고의 기간을 60일에서 30일로 단축하였는데, 이러한 개정을 통해 소비자에게 실거래가 정보를 신속하게 제공할 수 있는 토대가 마련되었다. 또한 제3조 제4항을 개정하여 공동중개 시 공인중개사 중 일방이 신고를 거부한 경우 단독으로 신고가 가능하도록 함으로써 기존에 누락되었던 실거래가를 확보여 주택 가격 정보의 양을 증가시키고자 하였다. 다음으로 제3조의2를 신설하여 부동산 거래계약이 해제, 무효 또는 취소된 경우 30일 내로 신고하도록 하였는데, 이러한 개정을 통해 실거래가 정보의 정확성을 담보할 수 있다.

동 법률에 의해 부동산 거래 신고가 이루어진 결과를 바탕으로 국토교통부는 실거래가 공개시스템을 통해 아파트와 연립/다세대, 단독/다가구 등의 주택과 오피스텔, 토지, 상업·업무용 부동산, 아파트 분양/입주권 등의 매매 실거래가를 공개하고 있다. 국토교통부에서 제공한 실거래가 정보를 기반으로 주택 매물과 시세 등을 결합하여 소비자에게 정보를 제공하는 부동산 플랫폼 사업자가 등장하였다. 소비자가 이용하는 대표적인 온라인 부동산 사이트인 네이버 부동산과 직방, 다방, 호갱노노, 부동산114 등에서 실거래가 정보를 제공하고 있다.

3) 소비자분쟁해결기준과 분쟁조정위원회

주택을 구입한 이후에 주택하자로 인해 피해가 발생하였을 때 해결하는 방법은 자력에 의한 구제와 행정구제, 사법구제 등이 있다. 자력에 의

한 구제는 하자로 인한 분쟁을 당사자 간 협의를 통해 문제를 해결하는 방법으로, 소비자와 사업자 간 분쟁을 원활하게 해결하기 위해 도입된 것이 소비자분쟁해결기준이다(강창경·박희주, 2010). 소비자분쟁해결기준을 통한 주택하자 분쟁해결은 소비자가 주택을 분양한 사업자를 대상으로 한 분쟁일 경우에 해당한다. 따라서 개인 간 주택매매 거래에서 발생한 주택하자로 인한 분쟁은 소비자분쟁해결기준에 포함되지 않는다.

소비자기본법에 의거하여 마련된 소비자분쟁해결기준에 주택건설업과 관련된 내용이 포함되어 있다. 주택건설업 소비자분쟁해결기준을 근거로 소비자는 주택하자에 대한 보상을 청구할 수 있다. 주택의 건축 및 설비상에 하자가 발생하였을 경우 하자보수 책임기간의 만료에 따라 사업자는 무상 또는 유상으로 수리 및 보수를 해준다. 하자보수 책임기간은 공동주택관리령 등에 규정된 기간을 기준으로 하는데 시설공사의 종류에 따라 그 기간이 상이하다. 책임기간은 마감공사의 경우 2년이며, 냉난방 및 환기, 급·배수 및 위생설비, 전기 및 전력 설비, 지능형 홈네트워크 설비, 단열공사 등은 3년, 대지조성이나 철근콘크리트, 철골, 지붕, 방수공사 등은 5년이다. 이외에도 면적의 차이나 사용된 자재와 설비 등이 견본주택과 상이할 경우 사업자는 차액을 환급하거나 설비를 대체하는 등 보상을 제공한다.

주택하자와 관련된 피해를 구제하는 또 다른 방안에는 국토교통부 산하의 하자심사·분쟁조정위원회와 공정거래위원회 산하 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회를 통한 행정구제가 존재한다. 소비자분쟁조정위원회가 소비자와 사업자 간 다양한 분쟁을 해결하는 반면 하자심사·분쟁조정위원회는 공동주택의 하자와 관련된 분쟁만을 다루고 있다는 점에서 주택하자 관련 분쟁조정의 전문성을 보유하고 있다(황의관, 2018).

하자심사·분쟁조정위원회는 공동주택의 내력구조부와 시설공사별로 발생하는 하자로 인해 발생하는 피해를 하자심사 및 분쟁조정을 통해 신속하고 공정하게 해결하기 위해 설립되었다. 위원회의 업무 중 하자 심사의 경우 위원회가 하자로 판정하면 사업주체에게 판정서를 교부하고, 이의신청이 없으면 사업자가 위원회가 정한 기간(최대 60일 이내)까지

하자보수를 실시해야 하는 의무가 발생한다. 분쟁 조정의 경우 조정신청이 있으면 사업주체나 설계자, 감리자, 입주자대표회의 등이 이에 응해야 하며, 위원회에서 제시한 조정안을 수락하거나 조정 과정에서 합의를 통해 임의조정되었을 때 조정이 성립하여 법원의 재판상 화해의 효력이 발생한다(황의관, 2018).

또한 소비자분쟁조정위원회는 사업자가 제공한 물품 또는 용역을 사용함으로 인해 소비자에게 발생한 피해를 구제하기 위해 설립되었는데, 공동주택의 사용으로 인한 피해도 조정 대상에 포함되기 때문에 소비자는 주택하자로 인한 피해의 구제를 당 위원회에도 신청할 수 있다. 한국소비자원은 주택하자로 인한 피해구제의 신청날로부터 30일 이내에 합의가 이루어지지 않으면 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하게 된다. 조정위원회에서 통지한 분쟁조정의 내용에 15일 내에 수락 여부를 결정하고 위원회에 통보하여야 한다. 수락된 조정내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 가진다(황의관, 2018).

하자심사·분쟁조정위원회와 소비자분쟁조정위원회 모두 소비자와 사업자 간 분쟁을 해결하는데 한정되어 있기 때문에 개인 매도자와 주택하자로 인한 분쟁이 발생한 경우 소비자는 사법구제의 방안을 선택하게 된다. 또한 소비자와 사업자 간 분쟁에서도 위원회의 조정이 성립하지 않을 경우 소비자는 소송을 통해 주택하자 분쟁을 해결하는 사법구제에 이르게 된다.

제 3 장 연구문제 및 연구방법

본 장에서는 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 경험하는 문제를 규명하고 이를 해결하기 위한 제도적 대응방향을 도출하기 위해 연구문제와 연구모형을 제시하였다. 다음으로 각 연구문제를 해결하기 위해 사용하는 연구방법인 소비자 및 전문가 심층면접조사에 대해 상술하였다.

제 1 절 연구문제 및 연구모형

본 연구는 먼저 주택을 구입하는 과정에서 소비자가 경험하는 문제를 분석하고, 이러한 문제를 해결하기 위한 제도적 대응방향을 마련하는 자료를 획득하고자 한다. 연구의 목적을 달성하고자 두 가지 연구문제와 연구모형을 제시하였다.

1. 연구문제

본 연구는 주택구입 과정에서 합리적인 선택을 방해하는 문제를 소비자의 입장에서 규명하고, 문제에 대응하기 위한 제도적 대응방향을 도출하는 것을 목표로 한다. 이러한 목표를 달성하기 위해 주택을 구입하는 과정에서 소비자가 실제로 어떠한 문제를 경험하고 있으며, 문제를 해결하기 위해 어떠한 방안이 필요한지 분석하고자 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

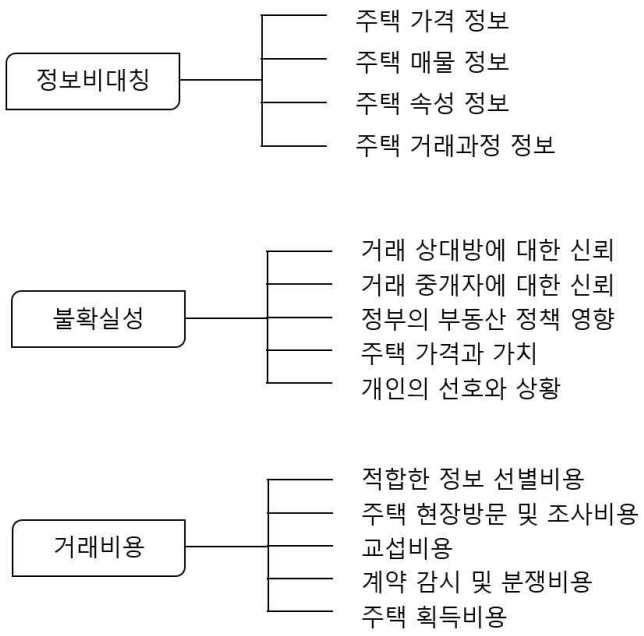
[연구문제 1] 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 주요한 문제는 무엇인가?

[연구문제 2] 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제를 해결하기 위한 방안은 무엇인가?

2. 연구모형

본 연구는 주택구입 과정의 소비자문제들이 현재 산발적이고 개별적으로 연구되고 있어 소비자의 전반적인 구매의사결정과정에서 발생하는 문제를 포괄적으로 분석하고자 이론적 고찰을 통해 아래의 <그림 3-1>과 같은 연구의 분석틀을 구성하였다.

<그림 3-1> 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제의 이론적 분석틀



먼저, 주택의 구매의사결정을 내리는데 기초가 되는 정보가 소비자와 매도자, 공인중개사 간에 비대칭적으로 존재하는 문제인 정보비대칭을 첫 번째 이론적 분석틀로 고안하였다. 정보비대칭은 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 필요한 적절한 정보가 충분히 제공되지 않아 발생하는 중요한 문제이다.

다음으로, 소비자가 매도자나 공인중개사의 의도와 행동, 그리고 정부 정책의 변화가 미치는 영향을 예측할 수 없는 불확실성 문제가 두 번째

이론적 분석틀이다. 불확실성은 정보비대칭이 해소되더라도 소비자가 주어진 정보를 바탕으로 주택거래에 참여하는 주체들의 행동과 거래를 둘러싼 외부적 환경의 변화를 예측하는 것이 어려운 상황에 처해있거나 예측할 수 있는 능력을 갖추지 못하여 발생하는 문제이다(Anderson, 1988; Lipshitz & Strauss, 1997; Williamson 1981, 1985).

마지막으로, 주택구입 전 과정에서 소비자가 거래를 성공적으로 성사시키기 위해 발생하는 거래비용을 세 번째 이론적 분석틀로 제시하였다. 정보비대칭과 불확실성 문제가 제거되더라도 주택거래에 수반되는 비용이 존재하는데(Barzel, 1977; Cheung, 1974), 이러한 거래비용은 주택거래가 성사될 때 발생할 수 있는 포괄적인 문제이다.

본 연구는 세 가지 이론적 분석틀을 기반으로 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 다양한 문제를 분석하고, 도출한 소비자문제에 대한 적절한 제도적 대응방향을 도출하고자 한다.

제 2 절 연구방법

본 연구에서 설정한 연구문제를 규명하기 위해 질적 연구방법을 도입하였다. 먼저 소비자가 실제로 주택구입 과정에서 어떠한 문제를 경험을 하고 있는지 이해하고자 소비자 심층면접을 실시하였으며, 소비자 심층면접을 토대로 발견한 소비자문제를 해결하기 위한 제도적 대응방향을 도출하기 위해 전문가 심층면접을 실시하였다. 소비자 심층면접과 전문가 심층면접은 서울대학교 생명윤리위원회의 승인을 거쳐 진행하였으며(IRB No. 1909/002-001 (Ver 1.4)), 심층면접을 통해 수집한 자료는 주제분석방법으로 분석하였다.

1. 자료수집방법: 소비자 및 전문가 심층면접

1) 소비자 심층면접

이론적 분석틀에 의거하여 정리한 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제 중에 실질적으로 소비자가 주로 경험하는 문제를 수집하고자 소비자 심층면접을 실시하였다. 주택구입 과정에 직접적으로 참여하였으며 그 과정에서 문제를 경험한 소비자를 대상으로 하였다. 주택구입 과정에서 경험한 문제를 원활하게 회상하고 상세하게 보고할 수 있는 적합한 대상을 선정하기 위해 주택구입 시기를 최근 5년 내인 2016년~2020년으로 제한하였다.

주택소유 여부(무주택자/유주택자/다주택자)에 따라 주택매매 시장과 정책, 주택구입에 대한 인식이 상이하였다(현대경제연구원, 2019). 주택소유 여부는 소비자가 주택구입 과정에서 경험하는 문제에 근원적 차이를 발생시킬 수 있으므로, 본 연구는 무주택자와 유주택자를 구분하였다. 또한 소비자는 주택을 구입할 때 투자가치와 주거가치를 동시에 고려하는데, 본 연구는 주거가치에 초점을 맞추고자 다주택자는 제외하였다. 국토연구원(2019)의 연구결과에 따르면 2018년 기준 생애최초로 주택을 마

련한 일반가구의 가구주 연령은 39.4세이며, 소득 하위 가구의 가구주 연령은 44.8세로 나타났다. 본 연구는 구입한 주택에 실제로 거주하는 일가구 일주택자이며, 30대~50대의 가구주를 둔 소비자를 심층면접 대상으로 하였다.

질적 연구는 양적 연구와 달리 소수의 표본을 대상으로 하는 비확률적 표본추출을 사용하는데(여정성 외, 2012), 본 연구는 연구주제에 부합하는 표본추출 기준을 토대로 표본을 선별하는 유의 표본추출 과정을 선택하였다(여정성 외, 2012; 조성남 외, 2011). 심층면접 참여자는 단일한 현상을 설명할 수 있는 동질적인 집단을 대상으로 구성해야 할 필요가 있으므로(조용환, 1999), 본 연구는 최근 5년 내 주택을 구입하는 과정에서 문제를 경험하였으며 가구가 소유한 주택이 한 채이고 거래한 주택에 실제로 거주하는 30대~50대 가구주를 둔, 주택구입 과정에 참여한 소비자 16명을 대상으로 인터뷰를 진행하였다.

또한 개인 매도자를 통해 아파트를 구입한 소비자를 대상으로 면접을 실시하였다. 한국감정원에서 제공한 주택매매 거래현황을 살펴보면 전체 주택에서 아파트 매매가 68.8%로 가장 많았으며, 아파트 매매에서 개인 간 거래가 67,245건으로 전체의 65.6%로 과반수를 차지하는 것으로 나타났다(2020년 5월 기준). 주택의 신규 분양은 27,803세대였는데(2020년 5월 기준), 이를 통해 소비자가 건설사를 대상으로 신규 주택을 구입할 수 있는 경우가 개인 매도자에게 기존의 주택을 구입하는 경우보다 적다는 것을 유추할 수 있다. 즉 소비자는 주로 개인 간 거래를 통해 신규분양 주택이 아닌 기존에 건축된 주택을 구입하고, 주택유형에서는 아파트를 많이 구입한다. 따라서 본 연구는 소비자가 건설사를 대상으로 신규분양 주택을 구입하는 거래가 아닌 개인 매도자를 대상으로 기존 아파트를 구입하는 주택매매 거래에 초점을 맞추어 연구를 진행하였다.

연구 참여자의 접근성을 고려하여 서울 및 수도권 지역에 거주하는 소비자를 연구대상으로 한정하였으며, 지인을 통해 심층면접에 참여할 의사가 있는 연구 참여자를 소개받아 연구를 진행하였다. 연구 참여자의 특성은 다음의 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 소비자 심층면접 연구 참여자의 특성

No.	ID	주택 위치	주택 구입일	주택거래 경험	성별	연령	직업
1	A	경기도 안양시	2020년 3월	전세	남성	30대 초반	회사원
2	B	서울 성동구	2017년 1월	전세	여성	30대 초반	자영업자
3	C	경기도 과천시	2018년 9월	전세	남성	30대 중반	회사원
4	D	경기도 안양시	2020년 3월	전세	남성	30대 중반	회사원
5	E	서울 동작구	2017년 7월	전세	여성	30대 중반	연구원
6	F	경기도 과천시	2018년 9월	전세	여성	30대 중반	전업주부
7	G	서울 동작구	2017년 7월	전세	남성	30대 후반	회사원
8	H	서울 양천구	2018년 2월	전세/구입	여성	40대 초반	대학강사
9	I	서울 영등포구	2018년 1월	전세	여성	40대 초반	학원강사
10	J	경기도 고양시	2019년 5월	전세	여성	40대 초반	전업주부
11	K	서울 노원구	2020년 2월	전세/구입	여성	40대 초반	전업주부
12	L	서울 영등포구	2018년 1월	전세	남성	40대 초반	회사원
13	M	서울 양천구	2018년 2월	전세/구입	남성	40대 중반	회사원
14	N	서울 서초구	2018년 9월	전세/구입	남성	40대 중반	회사원
15	O	서울 성동구	2016년 11월	전세	남성	50대 초반	연구원
16	P	서울 성동구	2016년 11월	전세	여성	50대 초반	자영업자

소비자 심층면접은 2019년 11월~2020년 5월에 진행되었으며, 심층면접에 소요된 시간은 약 1시간 30분 정도이며 반구조화된 질문지를 사용하여 개별적으로 면접이 진행되었다. 심층면접 진행 시 주제와 관련된 소비자의 경험과 생각을 자유롭게 이야기하도록 하였으며, 응답내용에 따라 필요한 질문을 추가하거나 불필요한 질문을 축소하였다. 심층면접에서 질문한 내용은 다음의 <표 3-2>와 같다. 연구 참여자의 동의 하에 심층면접 내용은 모두 녹취되었으며, 녹취된 내용을 전사하여 분석에 사용하였다.

<표 3-2> 소비자 심층면접 주제 구성표

주제	세부주제
주택구입 현황	거주지, 주택규모, 건축일 등
주택구입 경험	주택거래 경험(전월세, 구입), 간접경험 여부
주택 구매의사결정과정	문제인식, 정보탐색, 대안평가, 계약협상 및 감시, 주택사용과 평가
소비자문제 경험	주택구입 과정에서 경험한 어려움, 불만, 피해 등 문제 인식 및 경험
	정보비대칭, 불확실성, 거래비용 측면의 문제 경험
문제에 대한 대응	소비자문제를 해결하기 위해 취한 행동

2) 전문가 심층면접

전문가 심층면접은 현재 부동산 관련 업무를 수행하는 전문가를 중심으로 진행하였다. 일반 소비재와 다른 주택이라는 특수한 재화에 대해 이해도가 높고 주택이 거래되는 시장에 대한 전문성을 보유한 연구 참여자의 의견을 수집하기 위해 부동산과 관련된 업무나 연구를 수행한 전문가를 대상으로 심층면접을 진행하였다. 또한 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제를 해결하기 위한 현행 제도에 대한 평가와 개선방안에 대해 다양한 의견을 확보하기 위해 부동산 업계와 연구계, 학계에 재직 중인 전문가를 연구 참여자로 선정하였다. 전문가 심층면접은 2020년 5월에 진행되었으며, 각계의 전문가 총 일곱 명을 대상으로 약 1~2시간 동안 개별면접을 실시하였다. 심층면접에 참여한 전문가의 특성은 다음의 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 전문가 심층면접 연구 참여자의 특성

No.	ID	분야	소속
1	가	산업계	부동산 시장 분석가
2	나	산업계	개업공인중개사
3	다	연구계	한국소비자원 박사
4	라	연구계	국토연구원 박사
5	마	부동산학계	부동산학과 교수
6	바	부동산학계	부동산학과 교수
7	사	부동산학계	부동산학과 교수

면접내용은 소비자 심층면접을 통해 도출한 주요한 소비자문제에 대한 판단과 소비자문제에 대응하는 현행 제도에 대한 평가, 향후 제도의 개선방향에 대한 의견으로 구성되었다. 전문가별로 중시하는 주제와 업무적 연관성이 높은 주제에 초점을 두어 추가적으로 질문하였다. 모든 면접내용은 연구 참여자의 동의 하에 녹취, 전사되어 분석의 원자료로 사용되었다. 전문가 심층면접에서 사용한 질문내용은 아래의 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 전문가 심층면접 질문 구성표

구분	질문 내용
소비자문제 판단	현재 주택구입 과정에서 소비자가 정보비대칭, 불확실성, 거래비용과 관련된 열 가지 문제를 경험하고 있는데, 이러한 소비자문제를 어떻게 보십니까?
현행 제도 평가	현행 제도는 현재 소비자문제를 해결하기에 적합하다고 평가하십니까?
	(현행 제도가 부적합하다면) 소비자문제에 대응하는 다른 제도가 있습니까?

개선방향 제안	소비자문제를 해결하기 위해 어떠한 제도적 보완이 필요하다고 생각하십니까?
	소비자문제에 대응하기 위한 새로운 제도의 도입이 필요하다고 생각하십니까?

2. 자료분석방법: 주제분석방법

주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제를 도출하고 이를 해결하기 위한 제도적 방안을 도출하기 위해서 주제분석방법을 사용하였다. 주제분석방법은 연구문제와 관련된 면접자료를 정리하고 영역별로 개념과 범주로 유목화하여 원자료를 축약하는 코딩을 실시한 후 자료에서 반복적으로 나타나는 유의미한 주제를 발견하는 방법이다(Braun & Clark, 2006; Tuckett, 2005; Vaismoradi et al., 2013). 주제분석방법은 간호학, 사회학 등 분야에서 주로 사용되다가 최근 소비자학에서도 특정 주제의 개념화나 정책의 평가 및 개선방안 도출 등 연구에 사용되고 있다(구명진·여정성, 2018; 최신애·여정성, 2010; 황진주, 2014).

본 연구는 먼저 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 주요한 문제를 도출하기 위해 소비자 심층면접을 진행하여 분석자료를 획득하였다. 또한 소비자문제에 대응하는 현행 제도의 평가와 대응방향의 제안을 도출하기 위해 전문가 심층면접을 진행하여 분석자료를 마련하였다. 다음으로 획득한 자료를 코딩하고 축약한 이후 유형화하는 과정을 반복적으로 수행하였으며, 그 결과 하위개념들과 개별주제, 대주제를 도출하였다. 먼저 하위개념은 원자료에서 동일한 의미를 가진 문단으로 코딩한 뒤 반복적으로 검토하고 유형화하여 도출하였다. 하위개념들을 포괄하는 개별주제를 도출하고 최종적으로 대주제를 조직하였다. 주제분석방법을 통해 도출한 대주제와 개별주제의 구조를 이론적 분석틀로 분류한 소비자문제의 유형과 비교하였다.

제 4 장 연구결과 및 분석

본 장에서는 주택을 구입하는 과정에서 소비자가 경험하는 문제를 분석하고 이를 해결하기 위한 제도적 대응방향을 도출하였다. 먼저 소비자 심층면접을 실시하여 실제로 소비자가 주택구입 과정에서 주요하게 경험하고 있는 문제를 도출하였다. 다음으로 전문가 심층면접을 실시하여 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제와 문제를 해결하기 위해 도입된 현 제도를 평가하였다. 마지막으로 소비자가 주택구입 과정에서 경험하는 문제를 해결하고 이에 대응하기 위해 요구되는 제도적 대응방향을 종합적으로 제시하였다.

제 1 절 소비자 심층면접을 통한 주택구입 과정의 소비자문제 경험 분석

주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 문제를 도출하기 위해 소비자 심층면접을 진행하였으며, 면접 내용을 주제분석방법으로 분석한 결과는 다음과 같다. 도출된 주택구입 과정의 소비자문제는 정보비대칭과 불확실성, 거래비용 세 차원의 대주제로 분류되었다. 실제로 소비자가 경험하는 문제의 하위차원과 그 세부요소를 확인한 결과 각 대주제 안에 포함되는 개별주제들이 이론적 분석틀에서 분류한 문제와 유사하였으나 일부 축소되거나 새롭게 추가되었다.

먼저 정보비대칭 문제의 경우에 소비자가 주택 가격과 매물, 내부속성, 거래과정에 대한 적절한 정보를 획득하지 못하였으며 일부 정보는 원천적으로 수집하지 못하는 문제를 포함하였다. 다음으로 불확실성 문제의 경우에는 소비자가 주택거래에 참여하는 주체들의 행동을 신뢰할 수 없으며 외부적 환경을 예측하기 어려운 외부적 불확실성이 존재하였으나, 소비자 내부적 불확실성은 주요한 문제로 포함되지 않는 것으로

나타났다. 마지막으로 거래비용 문제를 분석한 결과 주택구입 거래가 성사되는 시점의 교섭과정과 이후 계약과정, 최종 주택획득 과정에서 거래비용이 발생하였다. 이론적 분석틀을 기준으로 선행연구에서 다룬 소비자문제를 분류한 결과와 실제로 주택구입 과정에서 소비자가 경험하고 있는 주요한 문제를 도출한 결과를 비교한 결과는 아래의 <표 4-1>과 같다. 소비자문제의 세 가지 차원인 개별주제와 이에 포함된 하위개념을 도출한 구체적인 결과는 <부록 1>에 제시하였다.

<표 4-1> 선행연구와 심층면접의 주택구입 소비자문제 비교

이론적 분석틀	선행연구의 소비자문제 도출 결과	심층면접의 소비자문제 도출 결과(코딩빈도)
정보비대칭	주택 가격 정보	주택 가격 정보(8)
	주택 매물 정보	주택 매물 정보(12)
	주택 속성 정보	주택 내부속성 정보(21)
	주택 거래과정 정보	주택 거래과정 정보(9)
불확실성	거래 상대방에 대한 신뢰	거래 상대방에 대한 신뢰(8)
	거래 중개자에 대한 신뢰	거래 중개자에 대한 신뢰(7)
	정부의 부동산 정책 영향	정부의 부동산 정책 영향(9)
	주택 가격과 가치	-
	개인의 선호와 상황	-
거래비용	적합한 정보 선별비용	-
	현장방문 및 조사비용	-
	교섭비용	중개보수 교섭비용(8)
	계약 감시 및 분쟁비용	주택하자 분쟁비용(6)
	주택 획득비용	주택자금 조달비용(10)

1. 정보비대칭

정보비대칭 문제에서는 소비자가 획득하는 주택 가격정보와 선택가능한 매물정보, 주택의 속성에 관한 정보, 전반적인 거래과정에 관한 정보들이 정확하지 않거나 충분하게 제공되지 못하는 문제가 도출되었다. 또한 정보가 제공되는 방식과 시점이 적절하지 않은 문제가 존재하였다. 주택구입 경험이나 상황에 따라 소비자가 경험하는 정보비대칭 문제의 양상이 일부 상이하였으나 이와 관계없이 전반적으로 문제가 발생하는 경향이 발견되었다.

1) 주택 가격 정보

주택의 가격 측면에서 공인중개사가 가격 정보를 독점적으로 보유하고 있으며, 가격이 쉽게 변동하고 온라인과 오프라인에서 제공되는 가격에 차이가 있어 소비자가 정확한 정보를 획득하지 못하고 있었다. 이러한 문제에 대응하기 위해 소비자는 주택 가격과 관련된 다양한 정보를 수집하였는데, 구체적으로 온라인을 통해 주택의 정확한 실거래가와 대략적인 시세를 탐색하고 직접 부동산 중개업소를 방문하여 다시금 가격 정보를 수집하고 있었다. 주택 가격 정보의 비대칭과 관련된 소비자문제는 아래의 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 주택 가격 정보의 비대칭 관련 소비자문제

문제 차원	정보비대칭
세부 문제	주택 가격 정보의 비대칭 문제
문제 양상	온라인에서 수집한 가격과 실제 가격에 차이가 존재하고 가격이 수시로 변동하기 때문에 정확한 정보를 획득하기 위해서는 공인중개사를 방문해야 함.
대응 양상	온라인에서 실거래가와 시세 등 가격 정보를 탐색하고 부동산 중개업소를 방문하여 가격을 재확인함.

예전에는 공인중개사를 직접 방문하지 않고서는 전반적인 주택 가격 정보를 파악하기 어려웠으나 최근에는 국토교통부와 부동산 관련 인터넷 사이트나 애플리케이션을 통해 실거래가와 호가, 시세 등을 확인할 수 있다. 특히 실거래가는 소비자가 목표로 하는 주택이 실제로 거래된 확정된 가격이기 때문에 향후 동일하거나 유사한 주택을 구입함에 있어 가격 교섭력을 획득할 수 있는 중요한 정보이다. 하지만 온라인에서 제공되는 실거래가와 공인중개사가 제시한 시세가 실제 주택을 구입하게 되는 가격과 상이하다는 문제가 존재하였다. 또한 소비자는 공인중개사나 매도자가 제시한 가격이 온라인에서 확인할 수 있는 실거래가나 시세보다 높다고 인식하고 있었다.

B: ○○○나 인터넷에 있는게 진짜 가격은 아니다라고 들었어요.

G: 실제 이 물건의 가격이 얼만지를 알아봐야 되는데, 주변 지인한테 물어봤을 때 실거래가 보여주는 사이트가 있다. 뭐 그런데 들어가서 실제 거래가를 알아보고 부동산이랑 얘기하면 된다. 밖에 부동산이나 네이버에 올려놓은 가격을 100% 믿으면 안 된다. 뭐 그런 정보는 갖고 시작을 했죠.

O: 일반적으로 매도자가 집을 내놓는 가격이 시세거나 시세 이상으로 내놔요, 일반적으로. 그리고 부동산도 그거를 원하죠. 왜냐면 거기에 요율이니까.

주택은 타 재화와 달리 가격이 시시각각 변동하는 유동성이 강하여 주택이 거래된 시점과 가격이 공개된 시점 간 차이가 존재하는 기존의 공개된 실거래가와는 상이하였다. 실제 주택구입 가격은 거래과정에서 변동되며 형성되었는데, 주로 공인중개사를 매개로 소비자와 매도자 간에 주택이 직접 거래되는 과정에서 조정되었다. 특히 주택 매물이 충분하지 않고 희소할 경우 소비자가 온라인에서 수집한 가격에서 실제 주택 가격이 단기간에 상승하는 등 변동이 극심한 경향이 있었다.

F: 그동안 실거래 찍히는 걸 확인을 했는데 <중략> 실거래가 많이 찍히면은 시세가 형성이 되는데 애가 매물이 워낙 없다보니까 실거래가 형성이 됐다고 보기에 애매한 위치였었거든요. <중략> ○○백을 갑자기 올리신 거에요.

K: 그때 매물이 없는 거에요. 저희가 막 사려고 할 때 10월 이 정도에는 막 판다고 내놨는데 다 거둬들이고. 저희가 갔을 때 막 ○만원씩 올려서 팔고 막.

P: 이 집이 얼마 전에 1~2주 사이에 ○천인가를 올려버리니까. <중략> 똑같은 집(같은 단지 아파트)인데 그랬더니 그 다음 내는(거래하는) 집은 오를 수밖에 없대요. 그것도 처음 알았어요. 집값이라는 게 이렇게 형성되는 거구나이러면서.

가격 변동성으로 인해 소비자는 구입하고자 하는 주택의 가격에 대한 정확한 정보를 파악하기 위해서는 직접 부동산 중개업자를 방문해야 했다. 온라인 상 주택의 가격 정보가 존재함에도 불구하고 정확한 정보를 획득하기 위해 거래중개자인 공인중개사를 직접 접촉해야 하는 상황은 주택구입에 있어서 온라인에 게시된 실거래가와 시세 등이 기초적인 정보의 역할은 수행하고 있으나 소비자의 의사결정에서 적절한 역할을 수행하지는 못하는 현실을 반영한다.

B: 진짜 가격은 부동산 가서 물어봐야 한다 이렇게 들었어요. 그래서 인터넷에서 본 가격 가지고 부동산 가서 물어보고 비교해보고 그랬는데 실거래가랑 인터넷에 나온 거하고 확실히 좀 다르더라고요.

E: 어플을 보면 실거래가가 나오잖아요. 그런 거랑 비교해가면서 본 것도 있고. 그 다음에 (부동산에) 전화를 많이 했던 거 같아요.

G: 일단 대략적인 가격이나 위치는 아파트가 어디어디에 있다라는 건 당연히 인터넷으로 대략적으로는 파악을 하고 있었고. 그 다음에는 실제로 이 동네에서 구해야겠다고 생각한 이후부터는 부동산을 통할 수밖에 없었죠.

2) 주택 매물 정보

주택 매물 정보 측면에서는 온라인과 실제 오프라인에 존재하는 매물이 상이하며, 온라인에 제공되는 매물은 제한적이고 공인중개사마다 독점적으로 보유한 매물이 많았다. 이러한 문제에 대응하기 위해 소비자는 먼저 온라인에 제공된 매물 정보를 탐색한 다음 직접 부동산 중개업소를

방문하여 매물을 확인하고, 공인중개사마다 보유한 다양한 매물 정보를 새롭게 탐색해야 했다. 주택 매물 정보의 비대칭과 관련된 소비자문제는 아래의 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 주택 매물 정보의 비대칭 관련 소비자문제

문제 차원	정보비대칭
세부 문제	주택 매물 정보의 비대칭 문제
문제 양상	온라인에 제시된 매물과 실제 매물에 차이가 존재하고 공인중개사별로 독점적으로 보유한 매물이 상이하기 때문에 직접 부동산 중개업소를 방문해서 매물의 존재를 확인해야함.
대응 양상	온라인에서 매물 정보를 탐색하고 부동산 중개업소를 방문하여 유사한 매물을 재탐색함.

소비자는 온라인에 적절한 매물을 게시한 공인중개사에게 연락하거나 직접 방문하여 매물을 확인하였는데, 네이버 부동산이나 호갱노노 등 온라인 사이트와 애플리케이션을 통해 탐색한 매물과 실제 매물이 상이하였다. 인터넷에 게시된 매물을 공인중개사를 통해 확인하면 이미 매물이 거래되었거나 실제로 존재하지 않는 경우가 있었다. 다시 말하면, 매물의 존재 자체가 허위인 경우가 많은 문제가 발생하였다.

A: 인터넷에 나와 있는게 네이버 부동산이나 잘 활용하면 좋은 인터넷 상의 그런 데가 많이 있는데. 그런 데가 좀 정보가 좀 부동산에서 장난을 치는게 아닌가. <중략> 허위매물도 많았고요. 사실 빨리 업데이트가 안 되다 보니까.

E: 사실 인터넷은 나와있는 매물과 실제로 가보면 그 매물이 나갔다 하거나 없는 경우가 생각보다 좀 많았어요.

K: 허위매물도 너무 많고 <중략> (네이버에서 보고) 부동산으로 갔는데 그 집은 이미 없다, 팔렸다 아니면 그 집은 안 내놓는다, 전세준다.

허위매물의 종류에는 매물 자체가 존재하지 않는 경우 외에도 매물은 존재하지만 매물 가격이 실제와 다른 허위매물이 있다고 보고되었다. 공인중개사가 온라인에 게시한 주택의 가격이 실제로 매도자와 협의되지 않은 경우가 존재하였다. 소비자에게 매력적인 주택 매물을 온라인에 공개하여 부동산 중개업소에 전화하거나 방문하게 하려는 소위 마케팅 차원의 미끼상품인 허위매물이었다.

> K: 저희가 매매한 부동산에서 ○억 ○천이라고 해서 갔고, ○억 △천도 받을 수 있다고 그래서 <중략> 네고해보자 이렇게 해서 갔는데 뭐 안 된다고 하고. <중략> 일단 사람들이 와서 부동산을 보게끔 하려는 그런 <중략> 미끼 상품.

> N: ○○○는 허위매물이라고 하잖아요. 참고할 게 거의 안 되더라고요, 거의. 예를 들어서 얼마다 하면 그게 아닌 경우가 대부분이더라고요. <중략> 기본적으로 (온라인에서) 아주 퀵한 서베이는 해보고 전화를 한두 군데 해보니 다 요즘은 그 가격 아니에요 그런 식으로 이야기하더라고요. 뭐 며칠 전에 다 올린건데도. <중략> 전화라도 한 번 하려고 거의 마케팅 수단이었던 거 같아요.

허위매물로 인해 온라인에 제공되는 매물 정보 자체에 대한 신뢰를 상실한 소비자도 있었는데, 이는 현재 온라인 부동산 매물 사이트의 자정능력이 부족한 상황이 소비자의 극단적인 의견을 유발한 것이다.

> D: 저는 인터넷은 시세나 입지 분석용으로 보지 매물을 보려고 보는 건 아니라서요. 그러니까 거기 올라와 있는 매물은 다 거짓말일 거라고 기본적으로 좀 의심을 하고 봐서. <중략> 신뢰를 하지 않습니다. 저는 그 매물은 그냥 없는 매물이라고 생각을 하고 중개소를 들어가는 타입이라서요.

소비자가 주택 매물을 온라인에서 검색하더라도 실제로 매물을 확인하기 위해서는 부동산 중개업소를 방문해야 한다. 매물의 진위 여부를 판별하기 위해서만이 아니라 공인중개사가 독점적으로 보유한 매물을 탐색하기 위해서 소비자는 부동산 중개업소를 방문하였다. 거주를 고려하고 있는 다양한 지역에 위치한 부동산 중개업소와 최종적으로 거주하고

자 하는 지역의 다양한 중개업소를 방문하였다. 동일한 지역에 위치하더라도 공인중개사별로 보유하고 있는 매물이 상이하기 때문에 소비자는 여러 부동산 중개업소를 방문해야 했다.

A: 지금 집을 알아본 데는 한두 군데(부동산) 되는데 사기 전까지는 여러 지역 몇 군데 정해놓고 거기서 한 거라서 열 군데 정도는 다닌 거 같아요.

B: 같은 단지인데도 엄청 부동산이 많더라고요. 그래서 여기 아파트는 세네 군데. 이 전에 다른데 볼 때도 같은 단지인데 그 정도 돌아다닌 거 같아요.

O: 사실은 여기 구입할 때는 정말 여러 군데를 다녔거든요. 그때 부동산은 한 대여섯 군데 돌았을걸요.

인터넷을 통해 주택 매물이 공개되고 있으나 온라인에 게시되는 주택보다 그렇지 않는 매물이 더 많기 때문에 소비자가 직접 공인중개사를 방문하여 적절한 매물을 탐색하였다. 혹은 온라인에 게시된 매물을 탐색하여 부동산 중개업소를 방문하였으나 실제로 매물이 존재하지 않아 방문 현장에서 다른 주택을 소개받기도 하였다. 이 과정에서 소비자는 공인중개사와 친밀한 관계를 유지하여 적절한 매물을 구해야 하는 어려움이 존재하였다.

A: 제가 이번에 구입한 집은 <중략> 기다리고 있던 중에 부동산에서 연락을 준 거구요. 다시 말하면 그 매물은 제가 예약한 게 된 건데 공개되지 않은 매물이 된 거죠. 나오자마자 제가 잡은 거라서. <중략> 저는 부동산이랑 좀 친하게 지내고 있는 사람이었고 <중략> (친분 쌓기 위해) 자주 들락날락거렸거든요.

소비자에게 매력적이고 실제로 구입가능한 매물은 온라인 상에 게시되지 않고 공인중개사가 독점적으로 보유하고 일부 소비자에게만 공유하는 관행도 보고되었다. 주택거래를 빈번하게 하는 투자자에게 매물이 주로 소개되고 있다고 설명하기도 하였다. 따라서 본인의 실거주 주택을 구입하는 일가구 일주택 소비자는 이러한 주택을 선택할 기회로부터 원천적으로 배제된다.

D: 제가 알고 있기로는 좋은 매물이나 빨리 빠질 수 있는 급매나 이런 거는 인터넷에 중개사들이 올리지 않고 자기 매물로 숨겨놓는다고 하더라고요.

N: 부동산분들 하고 거래를 많이 하는 친구들이 간혹 있더라고요. <중략> 그 친구들한테는 매물이 나오면 문자메시지 같은 게 가는 모양이더라고요. <중략> 시간이 빨리 실시간이고 네이버하고 다른 거죠. <중략> 그렇게 문자로 주는 거는 진짜 금액인 거 같아요. 진짜 금액이고 바로 주는 거죠.

3) 주택 내부속성 정보

주택 내부속성 정보의 측면에서는 소비자가 구입하고자 하는 주택의 내부상태와 관련된 세부적인 정보를 탐색할 수 없거나 수집하는 것이 매우 어려웠다. 근본적으로 주택의 내부속성 정보와 관련하여 매도자와 소비자 간 또는 공인중개사와 소비자 간 정보비대칭이 존재하였다. 소비자는 이러한 문제에 대응하기 위해 주택을 방문하여 직접 내부속성 정보를 수집하거나 공인중개사를 통해 정보를 획득하는 전략을 취하였다. 매도자와 공인중개사의 의도나 능력, 거래형태 등에 따라 소비자가 획득할 수 있는 정보의 수준이 상이하였다. 주택 내부속성 정보의 비대칭과 관련된 소비자문제는 아래의 <표 4-4>와 같다.

<표 4-4> 주택 내부속성 정보의 비대칭 관련 소비자문제

문제 차원	정보비대칭
세부 문제	주택 내부속성 정보의 비대칭 문제
문제 양상	근본적으로 매도자나 공인중개사와 비교하여 소비자가 보유한 주택 내부속성에 대한 정보량이 부족하며, 주택의 하자나 불리한 부분을 포함한 세부적인 정보를 탐색하고 획득하기 어려움.
대응 양상	온라인에서 일부 정보를 탐색하고 직접 주택을 방문하거나 공인중개사를 통해 정보를 획득함.

최근에는 정보통신기술의 발달로 소비자가 주택에 관한 다양한 정보에 접근하는 것이 가능해졌다. 주택의 위치나 학군, 대중교통 등 비교적 용이하게 파악할 수 있는 정보뿐만 아니라 관리비, 주차공간, 거주자의 평가 등 세부적인 정보도 탐색할 수 있게 되었다.

D: 이번에 매매를 처음해서 느낀 부분은 전반적인 제반 정보는 인터넷에 다 있고...

G: 네이버만 가봐도 그 아파트 단지 사람들이 아파트를 평가한 내용들을 쉽게 볼 수 있기 때문에 <중략> 제가 볼 때는 어느 정도 (정보가) 상향평준화 된 상태에서 (시작을) 한다고. 옛날에 비해선 그렇다고 보는거죠.

인터넷을 통해 주택과 관련된 다양한 정보가 공유되고 있으나 여전히 주택의 내부속성에 대한 세부적인 정보는 원활하게 제공되지 않고 있었다. 또한 온라인에서 검색한 매물이 아닌 공인중개사를 통해 소개받은 주택을 방문하는 경우 관련 정보를 미리 탐색할 수 없거나 공인중개사를 통해 간접적으로 주택 내부속성에 대한 정보를 획득하는 것도 어려웠다. 특히 보일러의 문제나 누수 등 주택의 하자나 불리한 부분에 관련된 부정적 정보는 제공되지 않고 있었다.

B: 이 집에 뭔가 문제가 있다, 그러니까 보일러에 문제가 있다, 화장실에 문제가 있다, 뭐 이런 건 (인터넷에) 안 올렸던데. 그리고 부동산 아주머니가 소개해줘서 간 집들은 그런 거 미리 찾아보지도 못했고 가서도 듣지 못했어요.

D: 이 집 자체에 대한, 집에 대한 문제 있잖아요, 하자라든지 집상태 컨디션이라든지 노후화 정도라든지 이런 거는 알 수가 없더라고요.

주택을 소유한 매도자의 입장에서 주택의 부정적 정보는 주택 가격 책정이나 거래에 도움이 되지 않기 때문에 제공을 꺼리게 된다. 신규 주택의 거래가 아닌 기존에 건축되어 있는 주택을 구입하는 소비자의 경우 온라인에 제시된 주택 건축연도와 브랜드 등으로 주택의 상태를 소비자가 추론할 수 있을 뿐 개별적인 주택의 세부 상태에 대해서는 알기 어렵다. 주택을 전세 혹은 매매로 거래해본 경험이 많은 소비자는 전략적으

로 정보를 획득하지만 반면 경험이 적은 소비자는 내부속성 정보를 확인하는 역량이 부족하다고 보고하였다.

D: 집에 방문해서 경험이 많은 사람은 한번 이렇게 스캔만 해도 알 수 있다라고 하는데 저하고 와이프같은 경우에는 아무래도 알아는 봤어도 경험이 없기 때문에 집 컨디션에 대해서 노후화 정도에 대해서 잘 몰랐어요. 그런 정보를 어디서 알 수 있는 것도 따로 없고.

H: 엄마들 카페나 부동산스터디카페에서 집주인들은 정확한 정보 안 줘. 왜냐하면 자기네 집값 떨어지니까. <중략> 내가 꼼꼼하게 보는 편이래. 다른 사람들은 그냥 보고만 가는 편이래.

소비자는 현장방문 전에 탐색하여도 파악할 수 없었던 주택에 대한 정보들을 최대한으로 획득하기 위해 주택의 현장에서 내부속성 정보를 조사하였다. 주택을 방문하였을 때 소비자가 내부속성 정보를 확인하거나 매도자나 세입자에게 질문하여 정보를 직접 획득하기도 하였다. 구입하고자 하는 주택에 거주자가 없어서 소비자가 용이하게 확인할 수 있는 경우보다 매도자나 세입자가 거주하는 집을 방문하는 경우가 더 많았다. 이 과정에서 주택에 거주하고 있는 매도자 혹은 세입자의 상황을 고려해야 하며, 현장 방문을 통한 정보를 획득하기 위해 시간과 심리적 비용 등을 감수해야 하였다. 거주자가 주택을 보러오는 소비자와 일정을 맞추지 못하거나 주택 곳곳을 둘러보는 것이 부담스러워하는 경우 정보를 획득하는데 한계가 존재하였다. 또한 매도자가 직접 거주하지 않는 주택을 매수하는 경우 소비자가 매도자를 만나서 정보를 획득할 기회가 없었다. 이처럼 제약이 있는 상태에서 소비자가 주택상태를 점검하다보니 문제가 이후에 발견되기도 하였다.

D: (집주인한테 주택상태를 물어보지 못한 이유는) 집주인을 만날 그런 기회가 아예 없었으니까요. <중략> 세입자분한테는 한 번 혹시 아무래도 집이 오래됐으니까 옛날에 누수된 적 있었나요 물어봤는데 없다고 하셨어요. <중략> 문제가 있던게 안방에 벽면 안에 수침 흔적이 있었거든요, 몰랐는데.

H: 근데 (집을 구석구석 살펴보는 것이) 약간 미안하긴 하고, 누가 살고 있으니

까. 근데 난 그런 거 안 따져. 나는 그냥 다 열어. 좀 열어서 안에 볼게요, 얘기는 하지. 어 지저분한데 안돼요 이러는 아줌마들도 있어.

K: 그 주인이 일을 하는 맞벌이였나봐요. 그분들도 그러다 보니까 집을 부동산 아줌마랑 같이 왔을 때 한번 보고 나서 세세히 못 본 거에요. <중략> 저희는 그래서 나중에 또 보러 갔는데 뭐 이래서 안 되고 저래서 안 되고. <중략> 문제가 있었어요. 누수요.

소비자가 주택을 매수하는 입장에서는 주택의 내부속성에 관한 정보를 획득하고자 하는 요구가 있으나 주택을 매도하는 입장이 되면 불리한 정보를 제공하지 않고 주택 거래를 성사시키고자 하는 목표를 지니게 되었다. 주택거래 시장에서 소비자가 취할 수 있는 양면적 역할로 인해 주택 내부속성 정보의 비대칭이 존재하게 된다. 주택거래에서 역할의 변화는 소비자의 정보제공에 대한 입장과 행동에 차이를 발생시킨다.

G: 내가 지금 살고 있는 아파트가 내가 지금 (정보를) 올려버리면 제가 수백명의 사람의 재산권을 제가 건드린 거라서. 그거는 게다가 굉장히 주관적인 의견이 남의 재산권을 좌지우지할 수 있는 문제라…

M: 만약에 집을 팔게 됐을 때 제가 불편하다는 걸 하나도 얘기 안 할 거에요. <생략> 이거는 어쩔 수가 없어요. 제가 불편한 것도 집을 팔 때 되면 어휴 전혀 문제 없습니다 저도 당연히 얘기를 할 거에요. <중략> 제 집을 팔아야 되고 제값을 받아야 되고 제 집이 하자가 없다는 거를 제가 입증을 해야 되는 거거든요.

소비자는 온라인이나 주택 현장방문을 통해서 획득하기 어려운 주택의 내부속성 정보를 공인중개사를 통해 제공받기를 기대한다. 또한 공인중개사가 거래하는 주택에 대한 정보를 제공해야 한다는 것을 인지하였다. 하지만 일부 공인중개사는 주택거래를 중개하고 거래가 성사되었을 경우에만 중개보수를 지급받기 때문에 거래를 성사시키고자하는 매도자와 입장을 같이하게 된다. 공인중개사가 부정적인 정보를 전달하지 않거나 소비자가 정보를 요구해도 적절하게 제공하지 않는 등 주택 내부속성 정보를 원활하게 제공하지 않았다.

F: (집주인이) 오랫동안 거래했던 부동산 거기밖에 안 맡기신 거에요. 그러다보니까 사실 그 부동산 사장님도 당연히 저희보다는 그쪽(집주인) 편일 수밖에 없으신 거고. 그쪽이랑만 거래를 하시니까. 그래서 뭐 말씀을 드려도 피드백이 바로바로 안 오는 거에요.

H: 부동산 아줌마는 자기는 팔아야 되니까 절대 정보제공 안 하고. <중략> 집주인이든 그 전에 살던 세입자든 난 이 집이 빨리 나와야지 목적이기 때문에 절대 정보를 제공 안 하고 <중략> 내가 한 15개 아파트를 돌아다닌거 같은데 <중략> 나는 꼭 물어본 게 층간소음을 물어봐요. 그러면 맨날 다 비슷하죠. 뭐 다 이렇게 얘기를 하던가, 없어요. <중략> (정확하게) 얘기를 안 해줘요.

M: 부동산 입장에서는 단점을 부각하진 않아요. 장점만을 부각하고 단점을 감추려고 노력을 하죠. 당연히 법에 있어요. 이런 것들은 알아져야 되고 그리고 이런 것들을 얘기 안 해줬을 때는 예를 들어서 소송을 걸 수 있고. 알고 있어요.

공인중개사가 주택 내부속성 정보 중 긍정적인 정보만 제공하거나 부정적인 정보를 누락하는 의도적인 행위 외에도 주택 내부속성에 대해 정확하고 풍부한 정보를 보유하지 못해서 정보의 제공이 원활하지 않은 경우도 있다. 공인중개사가 소비자에게 제공하는 정보는 매도자를 통해 획득한 것이기 때문에 정보의 진위여부를 확인하는 작업이 필요한데, 이러한 절차가 어렵거나 제대로 수행되지 않았다. 또한 공인중개사마다 보유하고 있는 정보의 양이 달라서 소비자가 획득하게 되는 정보에 차이가 발생하게 된다.

D: 중개사들도 생각보다 고의로 그랬던 거 같진 않은데 생각보다 모르더라고요.

H: 근데 이 엄마(공인중개사)는 자기가 받을 수 있는 정보라고는 매도자한테 밖에 못 받잖아. 매도자가 5년 전에 했다 그러니까 이 엄마는 5년 전이라고 생각을 한거야. 근데 <중략> ○○에서 7년 전 모델이라고 그랬다는 거야.

M: 근데 이게(중개업) 사람이 하는 일이라서 정보 제공의 수준이 분명히 틀려요. 어떤 분은 엄청나게 많이 제공해 주고 이런 장단을 한꺼번에 말씀해 주시는 분이 있어요. <중략> 이런 것들(단점)을 왜 처음부터 말씀 안하셨어요. (라고 물어보면) (소비자가) 물어보지 않았잖아요. 혹은 저(공인중개사)도 몰랐어요. (라고 답한다.) 둘다 제가 봤을 때는 역할을 제대로 못하는 거거든요.

공인중개사가 본인이 아닌 다른 부동산 중개업자가 보유한 매물을 소개하여 매수자와 매도자의 공인중개사가 상이한 공동중개가 이루어질 때 소비자는 주택에 대한 정보를 획득하기 더욱 어려워진다. 매수자와 매도자를 동시에 중개하는 공인중개사를 통해 소비자가 정보를 획득하는 것도 공인중개사를 매개로 간접적으로 이루어지며 이러한 과정이 원활하게 수행되지 못하는 경우가 발생하였다. 이보다 더 심각하게 공동중개의 경우 소비자가 본인의 공인중개사와 매도자 측의 공인중개사를 매개로 정보를 획득하기 때문에 시의적절한 정보를 제공받기 어렵다. 소비자 측의 공인중개사도 거래하는 주택을 처음 접하는 경우가 발생하였으며, 매도자 측 공인중개사에게 간접적으로 주택에 대한 정보를 요구하게 된다. 매도자 측 공인중개사가 주택 내부속성 정보를 제공하지 않거나 소비자가 공인중개사를 통해 관련 정보를 요구하여도 제대로 제공되지 않기도 하였다.

> D: 전매도인께서 근데 충분히 알고 있는 상황이었을 텐데 그 부분(누수로 인해 주택을 수리한 사실)에 대해서 우리 쪽 중개사나 저한테 계약시 말씀을 전혀 안 해주셨던 상황이었고요. 이런 부분은 사실 어떻게 보면 고지가 되기 전에는 누구나 알기 어려운 부분이잖아요. 벽면 안에 숨어 있는 부분들이니까 <중략> 이 집 같은 경우는 중개형태가 공동중개였거든요.

> H: 공동중개할 때가 제일 심해. <중략> 같이 (주택을) 보면서 우와 여기가 이러네요. 어머 좋네요. 자기(매수자 측 공인중개사)도 처음이야. 근데 그렇게 공동중개한 경우가 훨씬 많거든. <중략> 그 집주인이 내 고객이 아니기 때문에 내(매수자 측 공인중개사)가 전화를 못 한대. 그러면 정보가 완전 차단되는 거야.

대부분의 소비자와 다르게 주택의 내부속성 정보를 획득하는 과정에 큰 비중을 두지 않은 소비자도 존재하였다. 건축연도가 오래된 주택을 구입하는 소비자들의 대다수는 주택구입과 동시에 인테리어 공사를 진행하여 내부수리를 실시하였다. 구입하는 주택의 대대적인 수리를 계획한 소비자 중 일부는 인테리어 공사에 하자로 인한 수리를 포함하여 비용을 부담할 것이라 예상하였기 때문에 주택 내부속성에 대해 걱정하거나 관심을 두지 않았다. 소비자가 전세로 거주할 주택을 선택하는 경우와 주

택을 구입할 때 내부속성 정보를 획득하는데 있어 다른 행태를 보였다고 보고하였다.

G: 전세를 구할 때는 수리를 우리 돈으로 하지 않기 때문에 그런 것도 영향을 미쳤었고 어디까지 세팅을 해줘서 우리한테 넘겨주느냐는 것도 우리한테 영향이 있었고. 자가 같은 경우는 어차피 우리가 수리를 해야 되기 때문에 내부상태는 크게 신경을 안 썼던 거 같아요.

N: 이번 건 같은 경우는 제가 좀 특수했던 게 어차피 내가 다 뜯어내고 웬만하면 새로 한다는 생각이 있었기 때문에 크게 볼 것도 없고 신경은 별로 안 썼어요, 그거에 대해서는. 근데 그 전에 세입자분한테 혹시 불편하게 있으면 말씀을 하셔라. 지금 고칠 거 고치고 하면 되니까. 그냥 넘어간거죠 대충.

P: 어차피 다 뜯어내고 새로 인테리어 할 거라서 그냥 구조만 봤어요. 이렇게 하면 되겠다. 이렇게 했기 때문에 전세로 가면 그 집을 선택 안 했을 거 같은데. 그렇게 낡고 그런 건 전혀 문제가 안 됐어요.

4) 주택 거래과정 정보

주택 거래과정 정보의 측면에서는 소비자가 주택을 완전하게 구입하기 위해 필요한 거래과정 전반에 대한 정보를 인지하지 못하였으며, 관련 정보를 특정하고 탐색하는데 어려움을 경험하였다. 온라인을 통해 주택구입 과정에 대해 탐색하지만 복잡하고 방대한 정보를 모두 인지하는 것이 어려웠으며, 이러한 문제는 소비자의 주택구입 경험과 무관하게 존재하였다. 따라서 소비자는 공인중개사를 통해 거래과정에 대한 정보를 제공받기를 기대하였으나 이러한 공인중개사의 역할이 제대로 수행되지 않고 있었다. 주택 거래과정 정보의 비대칭과 관련된 소비자문제는 다음의 <표 4-5>와 같다.

주택거래 경험이 없는 소비자는 관련 정보를 인지하기 어려워하였다. 다수의 전세계약을 경험한 소비자여도 전세계약이 주택구입과 상이하여 거래과정을 파악하기 어려웠다. 주택거래의 전반적인 과정에 대해 인지하지 못하면 탐색이 필요한 정보를 선별하는 것이 어려워 일차적으로 탐

색 자체를 실시하지 못하고, 더 나아가 주택구입 자체에 대한 접근이 힘들기도 하였다.

<표 4-5> 주택 거래과정 정보의 비대칭 관련 소비자문제

문제 차원	정보비대칭
세부 문제	주택 거래과정 정보의 비대칭 문제
문제 양상	주택 거래과정에 필요한 정보가 복잡하고 방대하기 때문에 관련 지식을 보유하는 것이 어려우며, 주택구입 경험 여부와 관계없이 문제를 경험함.
대응 양상	온라인에서 일부 정보를 탐색하고 공인중개사를 통해 정보를 제공받기를 기대함.

B: 사실 (거래과정에 대해) 잘 몰랐죠. 그래서 이번 집 살 때 좀 어려웠어요. 어디서 어떻게 정보 얻어야 하는지도 막막하고.

G: 사람들이 부동산 거래하는 방법에 대해서 100%를 다 알고 있는 사람들이 많지 않기 때문에…

M: 근데 (주택 구입을 처음하는) 젊은 친구들은 (거래과정에 대해) 잘 몰라요. <중략> (주택구입에 대한) 경험치가 쌓이면 찾아보기라도 하는데, 예를 들어 맞벌이 부부다, 신경 못 쓰죠.

P: 이게(주택구입) 어떻게 돌아가는지를 접근을 못 하는 거에요. <중략> 부동산의 어떤 이런 카테고리 어떻게 돌아가는지에 대해서 잘 모르다보니까. 우리가 살면서 항상 임대를 하면서 대부분 살다보니까...

주택을 구입한 경험이 있는 소비자여도 주택을 구입하였던 거래과정을 상기하는 것은 쉽지 않았다. 주택을 구입하여도 복잡한 거래과정 전반에 대해서 인지하지 못하고 있는 소비자가 존재하였으며, 주택구입의 비일상성으로 인해 향후 주택을 이동하게 되면 거래과정 정보를 다시금

탐색해야 할 것이라고 답하기도 하였다.

B: 제가 집 사기 얼마 전에 먼저 집 산 친한 친구한테 이것저것 물어봤죠. 근데 개도 집값을 어떻게 네고했다 등기를 쳐야한다 이런 건 아는데 정확하게 (과정을) 아는 건 아니고 자기도 복잡해서 잘 모르겠다 이러더라고요.

M: 지금 또 (주택구입) 하라 그러면 (거래과정을) 인터넷에서 찾아볼 거에요. 그때 뭐 했더라.

주택구입의 복잡성과 비일상성으로 인해 소비자가 주택구입에서 경험하는 거래과정을 종합적으로 알기 어렵기 때문에 공인중개사를 통해 거래과정에 대한 정보를 제공받기를 기대한다. 하지만 공인중개사에게 기대되는 최소한의 정보, 예를 들어 계약당일에 필요한 서류에 대한 정보조차도 제대로 제공이 되지 않는 경우가 발생하였다.

M: (계약을 하기 위해서) 필요한 것들이 굉장히 많은데요. <중략> 본인들(공인중개사)은 알아요. 저한테 알려주질 않는 거에요. 내일이 계약인데 내일이 계약이면 구청이나 동사무소 가서 떼어와야 할 그런 것도 있을 거고. <중략> 미리미리 얘기해주면 좋잖아요.

희소한 매물을 보유한 공인중개사의 경우 소비자에게 정보를 제공하고자 하는 호의적인 입장을 취하지 않기도 하였다. 또한 본인이 주택구입을 해본 경험이 없는 공인중개사의 경우 소비자가 필요로 하는 정보를 인지하지 못하는 경우도 있었다.

C: 매물도 없었어요. 그래서 부동산이 사실은 정보를 주거나 고객에 호의적인 포지션을 취하고 있지 않았기 때문에 저희가 다 알아봤었고.

H: 그 분(공인중개사)은 지금까지 평생 전세만 살았기 때문에 매매를 해본 적이 없는 부동산 업자여가지고 생각보다 이 사람은 집을 매매를 거래를 할 때 매수자의 마음과 매도자의 마음을 잘 모르는 것 같아. 이게 단점이더라고.

2. 불확실성

주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 불확실성 문제는 거래 상대방에 대한 신뢰와 거래 중개자에 대한 신뢰, 정부의 부동산 정책으로 인한 영향이 도출되었다. 소비자가 거래 상대방인 매도자나 거래 중개자인 공인중개사의 행동을 신뢰할 수 없는 상황이 발생하였으며, 더불어 부동산 관련 정책이 주택자금 대출한도와 주택 가격에 영향을 미치는데 이러한 변동의 폭과 방향을 예측하여 대응하기 어려웠다. 이러한 불확실성은 소비자의 내부적 요인이 아닌 외부적 요인이 유발하기 때문에 소비자가 통제하기 어려운 것으로 나타났다.

1) 거래 상대방에 대한 신뢰

소비자는 제한적인 정보를 바탕으로 매도자가 주택거래를 처음부터 마지막까지 완전하게 실행할 수 있는 주체인지에 대해 유추하고 예측해야 하기 때문에 거래 상대방에 대한 신뢰에서 발생하는 문제가 심각하였다. 주로 주택을 구입할 때 소비자는 매도자와 직접 거래하지 않고 공인중개사의 매개로 거래하여 매도자에 대한 정보를 공인중개사를 통해 제공받게 된다. 하지만 매도자에 대한 정보는 한정적으로 제공되거나 거래에 대한 신뢰를 보장하기 적절하지 않았으며, 소비자가 추가적으로 매도자의 신뢰를 담보할 수 있는 방법을 강구하는 것이 불가능하였다. 거래 상대방에 대한 신뢰와 관련된 소비자문제는 다음의 <표 4-6>과 같다.

소비자가 공인중개사로부터 제공받은 매도자에 대한 정보는 직업이나 연령대 등으로 매우 제한적이었으며, 해당 정보는 주택거래에 있어서 매도자의 신뢰를 원천적으로 보장하지 못하고 간접적으로 보장할 수 있는 정보일 뿐이다. 더 나아가 공인중개사를 통해 제공받은 매도자의 정보 자체를 신뢰할 수 있는지에 대한 문제로 귀결된다.

B: 그 집주인이 오랜 동네 주민 토박이이고 대기업에서 일하다가 은퇴하신 남편을 둔 아주머니고 집도 여러 채 가지고 있어서 이 집에 대한 미련이 별로 없다.

<중략> 믿고 기다려봐라. 부동산 아주머니가 그 정도로 설명해주셨고.

N: (공인중개사가 설명하기를) 제가 원하던 골랐던 집이 집소유주 당시의 소유주 분이 무슨 항공사에 근무를 하시고 당장은 없고. 이게 진실인지는 모르겠습니다.

<표 4-6> 거래 상대방에 대한 신뢰 관련 소비자문제

문제 차원	불확실성
세부 문제	거래 상대방에 대한 신뢰 문제
문제 양상	매도자의 신뢰를 보장할 수 있는 정보가 제한적이며 일방적인 변심으로 인해 주택구입 과정에서 문제를 경험함.
대응 양상	공인중개사를 통해 거래 상대방에 대한 신뢰를 보장받기를 기대함.

거래 상대방에 대한 신뢰의 문제는 주로 매도자가 주택 매매계약 과정에서 제시한 주택가격을 일방적으로 상승시키는 변심이었다. 소비자가 주택 가격과 매물에 대한 전반적인 정보를 탐색하고 구입하고자 하는 매물을 결정하여 매매계약을 체결하러 간 당시에 매도자가 주택 가격을 조정하였다. 이러한 문제는 소비자가 매도자와 대면하여 계약을 체결하기 며칠 전이나 심지어는 계약 당일에 발생하였다. 매도자의 변심으로 인해 소비자가 해당 주택 매물을 찾기까지 정보를 탐색하고 수집한 시간과 노력이 상실되었다고 보고한 소비자도 존재하였다.

B: 아주머니(공인중개사)가 전화했더니 처음에 안 받아서 그냥 기다렸어요. 조금 늦나 보다 그렇게만 생각했지 계약 못 할 거라고 생각도 못했어요. 한 30분인가 지나도 안 와서 아주머니가 전화했더니 그 가격에 집 못 팔거 같다고 좀더 받아야 될거 같다고 그러는 거에요. <중략> 그 동안 아주머니랑 저랑 공들인거 다 날렸죠 뭐. 결국 계약 못 했어요.

K: (공인중개사가) 저희 지금 매물이 나왔는데 ○억 △천에 나왔어요. <중략> 그래 우리 어차피 대출 풀로 내고 양쪽 집에서 조금 도움 받아서 오래 살면된다.

이렇게 해서 사려고 했는데 갑자기 계약하기 전날 (매도자가) □만원을 올리시는 거에요.

N: (한 5일이나 10일이 지나서 연락이 왔는데 갑자기 돈을 좀 올려달라고 그러더라고요. <중략> 갑자기 그쪽에서 얼마는 줘야 되는데요 그러더라고요. <중략> 진작에라도 그런 정도로 의지를 알았으면 딴 데를 더 알아보든지 그랬을 텐데. <중략> 그때는 갑자기 제가 알아본 노력이… <중략> 막막해진거죠.

소비자는 공인중개사를 매개로 매도자에 대한 신뢰를 담보받고자 기대하였으나, 공인중개사가 소비자에게 제공할 수 있는 매도자에 대한 신뢰는 매도자가 제공한 정보에 기반하였다. 따라서 공인중개사도 매도자에 대한 정보가 정확한지와 정보를 근거로 매도자가 주택거래를 확실하게 시작하고 완성할 수 있을 정도로 신뢰할 수 있는 거래 상대방인지를 보장하는데 한계가 존재하였다. 이로 인해 소비자와 마찬가지로 공인중개사도 매도자의 변심으로 인해 계약을 성사시키지 못하는 불확실성에 처하기도 하였다.

B: 부동산 아주머니하고도 얘기 잘 해서 계약하려고 했던 집이 있었어요. <중략> 아주머니랑 얘기 다 했고 집주인이 계약할 거라고 해서 갔는데 안 오는 거에요. 아주머니도 어떻게 된 건지 모르겠다고 하시고.

거래 당사자 간 대면계약을 체결하기 전 발생하는 매도자의 변심에 대항하기 위해 공인중개사가 매도자의 계좌 정보를 보유하고 거래의지가 있는 소비자가 가계약금이나 계약금 일부를 송금하도록 하는 관행이 존재하였다. 하지만 매도자에 따라 공인중개사에게 계좌 정보를 제공하거나 그렇지 않는 경우가 존재하여 소비자가 매도자의 변심에 대항하는데 한계가 있다.

B: 아주머니가 그 전에 계약금 넣으라고 미리 (매도자의) 계좌 주겠다고 했는데 집주인이 안 줘서 당일에 보자고 했거든요. 근데 (매도자가) 안 오는 거에요.

K: 계약하러 가계약금을 계좌로 보낸다고 부동산에서 계좌를 보내달라고 해서 제가 부동산에서 계좌 오면 바로 넣으려고 했거든요. 안 보내주신대요, 그쪽에서 계

좌를. 그러더니 다시 부동산에서 전화가 왔는데 ○천만원을 올리시겠다고.

N: 본인이 그쪽하고 이야기를 할 테니 가서 전화하고 가계약금 부치고 나중에 일정 조율해서 오면 되고 어쩌고 저쩌고 이야기를 해서 우선은 해외로 들어갔어요. 복귀를 했죠. <중략> 갑자기 그쪽(매도자)에서 얼마는 줘야 되는데요 그러더라고요.

2) 거래 중개자에 대한 신뢰

거래 상대방뿐만 아니라 거래를 중개하는 공인중개사가 거래를 원활하게 진행할 수 있는지에 대한 신뢰가 문제시 되었다. 소비자가 공인중개사에게 기대하는 역할은 주택을 구입하는 과정에서 문제가 발생하였을 경우 거래 당사자인 매도자에게 소비자의 입장과 요구를 전달하여 거래를 원활하게 진행하는 주택거래의 대변인으로서의 역할이다. 하지만 소비자가 예상한 공인중개사의 역할과 달리 주택거래 과정에서 공인중개사가 소비자의 입장을 적절하게 반영하지 않는 문제가 발생하였다. 이러한 문제에 대응하기 위해 소비자는 개인의 경험과 타인의 조언을 기반으로 전문적이며 믿음직한 공인중개사를 선별하기 위해 다양한 전략을 취하였지만 직접 경험하기 전에는 이들의 신뢰를 확인하기 어려웠다. 거래 중개자에 대한 신뢰와 관련된 소비자문제는 아래의 <표 4-7>과 같다.

<표 4-7> 거래 중개자에 대한 신뢰 관련 소비자문제

문제 차원	불확실성
세부 문제	거래 중개자에 대한 신뢰 문제
문제 양상	공인중개사의 의도와 역량에 따라 중개서비스의 품질이 상이하며 소비자가 기대하는 서비스 품질을 판별하기 어려움.
대응 양상	주택거래 경험과 타인의 조언에 의거하여 신뢰할 수 있는 공인중개사를 선별하는 다양한 전략을 취함.

소비자가 보고한 공인중개사에 대한 신뢰는 주택거래 과정에서 소비자의 입장을 적절하게 반영할 것이라는 기대를 반영하였다. 하지만 거래 과정에서 공인중개사가 소비자를 대변하지 못하고 있었으며, 심지어 문제가 발생하였을 때도 거래를 성사시키기 위해 소비자의 요구를 묵살하는 문제가 발생하였다.

> A: 집에 있는 하자나 이런 거는 수리를 매수자가 알아서 한다라는 계약 항목이 들어가가지고 조금 찝찝하긴 했는데 그냥 진행을 했고. 나중에 집을 뜯어보니까 누수가 조금 있더라고요. <중략> 매도자분이 쓴 게 아니라 부동산에서 시끄러워지는 싫어서 오래된 아파트다보니까 그렇게 개입을 한 거 같아요. 매도자분은 전혀 그런(책임을 회피하려는) 마음은 없는 거 같은데.

> D: 저는 사실 당연히 제 중개사면 제 의견을 어필해주고 이런 식으로 해야 된다라고 생각을 했는데 근데 제가 무리를 해서 생각을 하고 말을 하고 있다라는 쪽으로 그러시더라고요. <중략> 기간 안에 누수가 발생하면 매도인이 수리비를 부담한다라는 조건으로 잔금 전에 (특약 명시) 수정을 요청했는데 그게 이제 불가능하고. 불가능한 이유는 어차피 법에 명시가 되어 있는건데 굳이 서로 불편하게 계약서에 특약으로 달아야되냐. 이런 내용을 말씀을 하시면서 집값도 싸게 됐는데 이렇게 하지 말자 이런 식으로 몰아가는게 있었죠.

> F: 요즘 빈집이 많잖아요. <중략> 이 분들(매수자)은 구조만 보면 되니까. <중략> 저는 가정주부니까 (집에) 있고, 와서 보면 깨끗하고 이러니까 저희 집을 약간 보여주기로 삼으신 거 같은 거에요. <중략> 너무 자주 보여주는 거 치고는 사장님이 어필도 안 하고 <중략> 저희 집을 이런 식으로 쓰시는 거 같다. 그래서 약간 안 보여주겠다는 식으로 말을 하니까 그럼 집 안 나간다고 약간 오히려 그러시는 거에요.

소비자는 주택거래를 원활하게 진행할 수 있는 역량을 보유한 공인중개사를 통해 주택을 구입하고자하나 이를 판단할 수 있는 정보가 부족하다. 공인중개사가 거래중개에 필요한 역량을 갖추었으며 신뢰할 수 있는지를 판단하는 기준으로 온라인 상 매물 게시정도나 중개업소의 외관을 채택한 소비자도 존재하였다. 하지만 이러한 기준도 거래 중개자에 대한 신뢰를 보장하는 정확한 지표로서의 역할은 할 수 없으며 단지 공인중개사가 보유한 매물이 상대적으로 풍부하다는 것을 보여줄 뿐이다.

B: 집 살 때 가장 어려웠던 거 중에 하나가 그거에요. 어떤 부동산 아주머니가 괜찮은 분인지 알기 어렵더라고요. <중략> 인터넷에 집 정보 꼼꼼하게 올리신 분들한테 먼저 연락했어요. 그 중에 좋은 분도 있었고 아닌 분도 있었고.

H: 미리 좀 보고 네이버에 좀 (주택 매물) 많이 올린 사람들이 그래도 확실히 열심히 하는 사람들이야. <중략> 확실히 열심히 올려두신 분들은 매물이 많아. 근데 좀 열심히 안 올리신 분들은 매물이 거의 없어. 확실히 그러긴 하더라고.

N: 부동산 중개사무소가 많은데 저분들이 똑같은 서비스를 제공을 할까 아니면 뭐 어떻게 선택을 하지. <중략> 레퓨테이션도 좀 있으면은 유익할 수 있었을 텐데 <중략> 그래서 그냥 보이는데 들어갔던 거 같아요, 적당히 커보이는데.

공인중개사는 주택거래를 성사시켜야 하는 목표를 보유하고 있기 때문에 본질적으로 매물을 소유한 매도자와 입장을 같이 하여 소비자를 대변할 수 없다는 극단적인 의견도 존재하였다. 다시 말하면 주택거래 시장에서 공인중개사는 중립적으로 소비자와 매도자를 중개할 수 없다고 보고하였다. 공인중개사의 신뢰를 판단함에 있어 이러한 소비자의 입장은 본인이나 지인이 기존에 주택구입이나 전세계약 등의 주택거래를 경험하면서 축적된 태도이기 때문에 향후 거래 중개자와 소비자 간 신뢰를 형성하기 위해서는 거래 중개자의 자율적인 노력 이상의 방안이 필요함을 시사한다.

B: 웬만하면 (공인중개사) 믿지 말라고 그런 이야기 들었어요. 주변 어른들은 (공인중개사를) 많이 만나봐도 모른다. 절대 장담할 수 없다. 항상 잘 알아봐야 된다고 하셨어요. 근데 그게 쉽나요.

M: 처음에 이해를 못 했어요. 집이라는 게 왜 이럴까. 왜 우리(매수자)는 속기만 할까. <중략> 도대체 우리(매수자)가 뭘 잘못했을까. 이런 걸 (공인중개사에게) 물어봤어야 됐을까. 그럼 물어본다고 답을 해줄 수가 있을까. <중략> 그럴 수밖에 없겠구나라는 게 나중에 깨달았죠. 집 두 번 옮겨본 다음에 이거는 게임이 안 된다. 왜냐면 부동산 중개인은 집주인 편일 수밖에 없어요.

3) 정부의 부동산 정책 영향

정부의 부동산 정책은 소비자의 주택구입 및 이동 가능성과 주택의 선택범위에 영향을 미치는데, 예측하기 어려운 정책 영향 하에서 소비자가 주택의 구매의사결정을 조정해야 하는 문제를 발생시켰다. 먼저 주택을 구입하는 과정에서 LTV나 DTI 등 대출 규제는 시행되는 시기와 방향에 따라 소비자가 동원할 수 있는 자금과 관련된 불확실성을 증가시키는 것으로 나타났다. 또한 전반적인 부동산 정책은 주택 가격의 상승과 하락 등 변동을 초래하는 불확실성을 야기하였다. 이러한 문제에 대응하기 위해 소비자는 이전에 발표된 정부 정책이 초래한 영향을 기반으로 향후 시행이 예정된 정책의 영향을 가늠하여 주택선택과 구입시기를 조정하였다. 정부의 부동산 정책 영향으로 인한 불확실성과 관련된 소비자 문제는 아래의 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8> 정부의 부동산 정책 영향 관련 소비자문제

문제 차원	불확실성
세부 문제	정부의 부동산 정책 영향 문제
문제 양상	주택자금 대출규제를 포함한 전반적인 부동산 정책이 주택의 구입 및 이동과 주택의 선택범위에 미치는 영향을 고려하여 구매의사결정을 조정해야하는 어려움을 경험함.
대응 양상	주택구입 이전에 발표된 정책의 영향력을 가늠하고 시행이 예정된 정책을 기준으로 구매의사결정을 확정함.

정부의 부동산 정책 중 주택구입에 비교적 직접적으로 영향을 주고 있다고 소비자가 보고한 정책은 대출 규제였다. 주택구입 관련 대출의 한도와 시기를 조정한 정책의 변화는 소비자가 거주를 고려하고 선택할 수 있는 주택의 범위를 감소시키거나 극단적으로는 주택구입의 가능성을 차단하였다고 설명하였다.

D: 저는 대출 규제가 부동산을 선택을 하게 되는데 굉장히 일반 수준의 사람들한테 영향이 크다라고 생각을 하거든요. <중략> 자기가 갖고 있는 순현금으로 <중략> 서울에 아파트를 사거나 이런 분들은 거의 없는데 LTV하고 DTI 정도에 따라서 자기가 갈 수 있는 지역이 결정이 많이 된다라고 생각을 하고 있거든요. <중략> LTV 자체가 아예 안 되니까 (주택구입이) 안 되더라고요.

G: 옛날에는 나 돈 없어요. 야 은행에서 대출 다 해줘. 일단 네 마음만 먹으면 살 수 있어라고 얘기를 했지만 지금은 못 사니까. 마음 먹는다고.

H: (이전에 다른 집을) 구매할 때만 해도 대출이 집값에 60%인가 70%까지 가능했어. <중략> 우리가 이걸 살려고 할 때 정부에서 집값 잡겠다고 대출을 40%까지 밖에 못 받게 막아버렸어. <중략> 계산을 했더니 집값의 40%를 다 받아도 ○억이 안 되는 거야. <중략> 난리가 난거야 우리가. 그 정책이 생겨가지고…

부동산 투기를 방지하는 일환으로 대출 규제 등의 각종 정책 시행되면 주택 가격이 하락하고 안정화될 것으로 기대하였지만 예상과 다르게 오히려 주택 가격이 상승하는 결과인 불확실성이 발생하였다. 정부의 부동산 대책으로 인해 주택 가격이 하락하거나 안정화될 것을 기대하고 가격 동향을 관망하던 소비자는 정부 대책이 발표된 시기를 기점으로 오히려 가격이 급격히 상승하였다고 보고하였다.

M: 고민을 많이 했었어요. 이거를 사야되느냐 말아야 되느냐 했는데 그때(자가에서 전세로 이동)도 <중략> 집이 안 오르게 하는 그런 정책이 있어서... <중략> 한 2년 정도 집값이 내려가기를 관망하다가 진짜 이제 원하는 데로 들어가자는 어떻게 보면 전략이 있었어요, 나름. 근데 <중략> 안 내려갔었어요. 그러니까 전세를 살았는데도 불구하고 집값은 계속 올라갔었어요.

정부의 정책이 추구한 방향과 다른 결과가 발생하는 불확실성은 소비자의 주택구입에 대한 의사결정을 방해하는 외부적 요소로 작용하였다.

C: 정부 들어와서 17년 4월에 한 번 부동산 정책했고, 그 다음에 그 추세 때문에 갑자기 막 엄청 많이 올랐었어요. 저도 집을 그 전부터 17년 초부터 봤었었는데 급하게 결정 지은 것도 <중략> 천정부지로 올라가니까 감당이 안 되더라고요.

정부의 부동산 정책이 보장하고자 하였던 주택 가격 안정화와는 다른 방향으로 부동산 가격이 상승한 결과는 소비자의 주택구입 기회를 박탈할 위기를 초래하였다.

F: 저희 같이 부동산 봤던 친구가 <중략> 가진 돈이 다 비슷했어요. 대출을 받을 수 있는 한도도 다 비슷하고. 그래서 셋이 같이 몰려다녔었는데 저 빼고 둘은 못 샀거든요. <중략> 다들 이건 약간 지금은 집값이 비정상적이다.

G: 당장 심하게 얘기하면 오늘이라면 너가 이 집을 살 수 있었겠냐라고 물어보면 저는 못 살 거 같거든요. 그러니까 저도 이제 그 당시에 집을 사지 않았다면 지금 저에게 집을 구매할 자유는 없죠.

주택 가격을 안정화시키기 위해 도입된 수차례의 정책이 오히려 주택 가격을 상승시키는 결과를 초래하였고, 이러한 정책 영향을 학습한 일부 소비자는 주택 가격이 동원가능한 예산을 초과할 불확실성에 처하여 주택구입을 서두르기도 하였다.

C: 2차 부동산 정책이 또 고시가 되는데 그 전에 구매를 했어요. 고시한다는 얘기 듣고 그 전에 구매를 했거든요. <중략> 장기적으로 오르기 전에 사서 이익을 보겠다는 마음보다는 일단 저희 캐파가 한도를 찼기 때문에 몇 천만원이라도 오르면 아예 집 구매가 안되는 상황이었어요. 그래서 그거 때문에 빨리 서둘렀죠.

또한 주택 가격 상승은 주택을 구입한 소비자의 자산을 증식시키기도 하였지만 전반적인 지역의 가격 상승과 이전에 목표로 하였던 지역의 가격 상승을 유도하여 주택이동은 여전히 어려운 상황이 발생하였다.

F: 근데 만약에 이 지역(소유주택 위치)만 그렇게 올랐으면 그런데 다같이 올라버렸잖아요. 사실 그러니까 이제 별 의미는 없어요, 저한테는. 왜냐면 집값이 저희 동네만 올라가지고 이제 이돈이면 대출없이 ○○을 갈 수 있다 이러면은 되게 의미가 있겠지만 저희가 오른만큼 거기는 더 올라버리고 그러니까. 여전히 갈 수 없는 동네는 갈 수 없는 동네고.

3. 거래비용

주택구입 과정에서 발생하는 주요한 거래비용으로는 중개보수를 교섭하는 비용과 주택자금을 조달하는 비용, 주택하자로 인해 분쟁하는 비용 등 크게 세 가지 문제가 도출되었다. 거래비용 문제는 주로 주택계약이 성사되는 시점과 그 이후에 소비자가 구입하는 주택의 매도자와 전세계약을 체결한 이전 주택의 임대인, 공인중개사와 소비자의 관계에서 발생하였다. 거래비용은 주택구입 자금과 관련된 경제적 비용뿐만 아니라 시간과 노력, 불편함 등 심리적 측면의 비용을 포함하였다.

1) 중개보수 교섭비용

소비자가 중개보수를 교섭하는데 있어 공인중개사에 비해 낮은 협상력을 보유하였으며, 중개보수가 교섭이 가능하다는 사실을 인지하지 못하기도 하였다. 중개보수 교섭비용은 소비자가 공인중개사와 중개보수를 협상하는 과정에서 발생하는 심리적 비용과 최종적으로 결정된 중개보수인 경제적 비용을 포함한다. 중개보수가 주택가격을 기준으로 상이하고 정해진 상한요율 내에서 협상될 수 있는데, 이러한 사실을 인지하지 못하는 소비자가 존재하였다. 반면 중개보수가 협상이 가능하다는 사실을 소비자가 알고 있더라도 공인중개사와의 교섭이 불가능하거나 제한되는 상황에 직면하였다. 중개보수 교섭비용과 관련된 소비자문제는 다음의 <표 4-9>와 같다.

소비자가 중개보수 교섭가능성에 대해 인지하지 못한 경우도 있었는데, 이는 공인중개사가 소비자에게 중개보수의 협상가능성에 대해 거래시점에 제대로 고지하지 않거나 중개보수 상한요율에 대해 정확한 설명을 하지 않았기 때문이다.

> E: (중개보수 협상에 대해) 전혀 몰랐어요. <중략> (얘기를) 안 해줬어요. <중략> (공인중개사가) 몇 퍼센트. 그러니까 이게 얼마에요, 이런 식으로. 당연히 했었어요. <중략> 알았으면 좀 낮췄죠. 깎았으면 좋았을 텐데 몰랐어요.

<표 4-9> 중개보수 교섭비용 관련 소비자문제

문제 차원	거래비용
세부 문제	중개보수 교섭으로 인한 거래비용
문제 양상	중개보수의 교섭가능성과 요율체계에 대해 인지하지 못하거나 알고 있더라도 협상이 불가하거나 제한되는 문제를 경험함.
대응 양상	주택거래 경험에 의거하여 중개보수를 협상하는 과정에서 다양한 전략을 취함.

소비자가 중개보수의 교섭에 대해 인지하지 못하였지만 주택구입 과정에 대동한 지인이나 우연히 발생한 사건에 의해 중개보수의 협상에 참여하게 되어 교섭에 성공한 사례도 있었다.

B: 처음에 제가 가서 얘기했을 때는 아주머니(공인중개사)가 그런 말씀 없으셨어요. <중략> 계약할 때 아무래도 불안하니까 어머니랑 같이 갔는데 그때 알게 됐어요. 수수료가 깎이는구나, 깎일 수 있는구나.

P: 매매할 때 (중개수수료가) 너무 비싸니까 그 전화할 때 상대방 매물 내놓은 분한테 (중개수수료를) 조금 깎아주겠다고 말하는 거 듣고 수수료 깎을 수 있는 건가. 그래서 우리도 깎았죠. <중략> 그게 뭐 들쑥날쑥 아는 사람은 깎고 모르는 사람은 그대로 주고 그런 게 좀 그런 거죠.

중개보수를 협상하는 과정에서 소비자는 상한요율 내에서 중개보수를 낮추기 위해 교묘한 눈치작전을 펼치는데 이때 심리적 비용이 발생하였다. 다수의 주택거래 경험을 통해 중개보수 요율을 조율할 수 있다는 사실을 알고 있는 소비자의 경우에는 다양한 전략을 통해 협상을 시도하였다. 주택거래를 하는 당사자인 소비자가 아니라 주택거래 경험을 보유한 현장에 대동한 부모님이 대신 중개보수를 협상하는 전략부터 온라인 활동을 적극적으로 하는 소비자임을 강조하는 전략, 공인중개사와의 개인적 친분을 유지하는 전략 등 다양한 전략을 확인할 수 있었다.

B: 제가 일 시작한지 오래되지도 않았고 있는 돈 없는 돈 다 모아서 집 사는 거니까 수수료 좀 깎아달라고 어머니가 말씀하셨어요. <중략> 아주머니(공인중개사)가 내려주기 좀 어렵다 이런 식으로 말씀하시니까 저는 불편해서 눈치만 보는데. 그래도 그게 꽤 크잖아요. 저는 더 말은 못 하고 있는데 어머니가 좀 적극적으로 나서주셔서 조금 깎았던 거 같아요.

H: 그러니까 (중개보수 협상) 방법이 뭔지 알아? 처음에 갈 때 그 사람한테 은근슬쩍 내가 SNS 되게 열심히 하고 카페활동 되게 열심히 한다고 말해야 해. 카페에서 괜찮다는 얘기 듣고 왔어요 이렇게. 일부러 나도 그랬어.

M: 저는 항상 딱 가서 어느 정도 계약이 무르익어지기 직전에 얘기를 해요. 근데 몇 프로나 받으세요. 그러면 이제 경험을 얘기하죠. <중략> 그러면서 사장님하고의 관계를 굉장히 친하게 하면서 뭐 어떻게 하죠. <중략> 피곤은 하죠, 하는 일 자체가. 그런데 결국은 얼마의 수수료를 주느냐는 제 돈에서 나가는 거잖아요.

중개보수 협상이 가능하다는 사실을 인지한 소비자가 교섭을 시도함에도 불구하고 공인중개사에 의해 수용되지 않는 불리한 입장에 처하였다. 특히 소비자가 원하는 매물이 부족하여 선택권이 없는 상태이거나 매물 자체가 희소한 경우에는 해당 주택을 보유한 공인중개사가 우위를 차지하기 때문에 중개보수를 협상할 수 없는 상황이 발생하였다. 즉 일부 주택거래에서는 소비자가 중개보수를 교섭하는 시도 자체가 불가한 상황이었다.

C: 매물 자체가 없는 상황이었고, 저희가 뺄 수 있는 입장도 아니었고. 매수대기자가 꽤 많이 있었어요. <중략> 수수료는 법정 수준 따라서 있는데 <중략> 그거를 그냥 드렸던거 같아요.

O: (평소 성향이) 잘 깎긴 해요. 근데 부동산은 다녀보면 이상하게 부동산 복비는 잘 안 깎여지더라고.

2) 주택자금 조달비용

소비자가 주택을 구입하기 위한 자금을 조달하는 과정에서 전세계약 주택의 임대인으로부터 전세금을 반환받지 못하거나 반환받지 못할 위기

를 경험하였다. 대부분의 소비자가 주택을 구입하기 전에 전세주택에 거주하였으며, 주택을 구입할 때 필요한 자금을 마련하는 과정에서 전세주택의 임대인으로부터 전세자금을 회수하는 과정을 경험하였다. 원활하게 전세자금을 돌려받아 주택을 구입하기를 기대하였지만 자금 조달이 수월하지 않은 경우가 발생하였다. 이러한 문제를 해결하기 위해 임대인과 논쟁하거나 법적 다툼을 예고하는 과정에서 심리적 비용과 주택구입 계약의 연기 등 소비자가 예상치 못한 비용이 발생하였다. 주택자금 조달비용과 관련된 소비자문제는 아래의 <표 4-10>과 같다.

<표 4-10> 주택자금 조달비용 관련 소비자문제

문제 차원	거래비용
세부 문제	주택자금 조달로 인한 거래비용
문제 양상	주택구입 자금에는 전세금이 포함되는데, 전세계약 임대인의 전세금 반환 과정에서 문제를 경험함. 임대인에게 대항하는 과정에서 심리적 비용이 발생하고 주택구입 계획에 차질이 생김.
대응 양상	임대인과 논쟁하거나 법적 다툼을 예고하여 전세금을 반환받음. 전세금반환보증보험을 인지하였으나 잘못 가입하였거나 가입하지 않아서 문제를 해결하지 못함.

주택구입에 필요한 전세자금을 회수하는 과정에서 전세주택의 임대인과 다툼을 경험한 소비자가 존재하였다. 전세계약이 만료되는 시점이 가까워져서 전세자금을 제때 반환하지 못하겠다는 임대인으로 인해 문제가 발생하였다. 임대인으로부터 전세금을 반환받기 위해 적극적으로 법적 대응을 하겠다고 의지를 표하거나 논쟁을 통해 심리적 갈등을 경험하기도 하였다.

B: 이사 나가기 얼마 전에 이거(전세금 반환) 가지고 뭐 좀 문제가 있었어요. 시간을 달라느니 뭐라느니 그러셔서. <중략> 혹시라도 돈 못 받을까봐 계속 어필

하고 이사 나가는 그때까지도 엄청 긴장하고 걱정하고 진짜 난리도 아니었어요.

F: 갑자기 집주인이 (전세금을) 못 준다고 이렇게 나온 거에요. <중략> 저희가 어리고 이러니까 좀 그렇게 보셨던 거 같아요, 만만하게. <중략> 그래서 저희 남편이 법대 출신이어서 내용증명을 써서 보냈어요. 보낸 날 바로 집이 나간 거에요. (집주인이) 미안하다고.

소비자와 임대인 간의 협의를 통해 전세계약기간 만료 전 이사를 하는 상황에서 임대인이 전세금 반환을 무기로 소비자보다 우위에 서는 문제도 존재하였다.

A: 매도를 하게 될 경우는 세입자 분은 복비 안내셔도 돼요라고 저한테 말을 한 거에요. <중략> 제가 매수자분을 찾아드렸고 <중략> 그 계약하는 시간에 전화가 오더니 저한테 생각해봤는데 복비는 부담하셔야지요라고 말씀을 하시더라고요. <중략> 지금 와서 말씀하시면 어떡하냐 그랬더니 저한테 화를 내시면서 그럼 계약하지 말고 집에 갈까요 그냥 파토낼까요 이렇게. <중략> 제가 거기서 좀 많이 당황을 해가지고. 제가 이제 그 집을 못 빼면 제가 그 부담(주택구입 자금)을 할 수 없잖아요, 새로운 매수하는 집을. 보증금을 못 받으면은.

전세주택을 보유한 임대인의 문제로 인해 전세자금을 제때 회수하지 못하는 상황에서 소비자를 보호하기 위해 전세금반환보증보험이 존재한다. 하지만 해당 보험에 대해 무지하여 가입하지 않았거나 제대로 인지하지 못하여 문제를 경험한 소비자가 있었다.

B: (전세보증금반환보험) 몰랐어요. 지금이야 뭐 요즘에 그런 보험에 대해서 뉴스에서 들어본 거 같기는 한데 모르겠어요. 알았으면 있는지 알았으면 들었을 수도 있겠죠.

J: 2년 전에 전세를 계약했을 때 부동산에서 무슨 보험 같은 거를 들은 거를 기억을 해서 저희는 전세보증보험인 줄 알았어요. <중략> 부동산에 알아봤더니 <중략> 다른 보험이었던 거에요.<중략> 저희 남편은 그걸 착각을 해서 알고 봤더니 그걸 안 들어놔서 더 고생을 했던 거에요.

보험을 인지하고 있었고 가입할 수도 있었지만 특정한 상황으로 인해

보험에 대해 안일하게 생각하고 가입하지 않아서 문제를 경험하기도 하였다. 전세금반환보증보험에 대한 소비자의 무지와 오인, 안일한 대처 등의 사례는 해당 보험에 대한 소비자의 인식이 부족함을 보여준다.

> F: 저희 어머님이, 그 쪽(집주인)에 직업이 수의사랑 선생님이셨어요, 그래서 수의사랑 학교 선생님인데 너네 돈을 절대 떼어먹을 리가 없다. 그리고 부동산에서 어필한 거지. 이분들이 수의사고 학교 선생님이시다. 그래서 그럴 분들이 아니다. 그래서 저희도 <중략> 그치 학교 선생님이 그럴 리는 없지. 그래서 정말 그런 거 (전세금 반환 시 어려움) 상상조차 못 했었어요.

3) 주택하자 분쟁비용

소비자가 발견한 주택의 하자의 원인과 책임이 누구에게 있는지 규명하고 수리비용을 청구하는 과정에서 매도자와 대립하였다. 주택하자는 소비자가 주택을 계약하는 과정이나 최종적으로 주택을 구입한 이후에 발견되었으며, 주택하자를 두고 소비자와 매도자 간 분쟁이 발생하였다. 이러한 문제가 발생하였을 때 소비자는 공인중개사를 통해 매도자와의 분쟁을 해결하기를 기대하였으나 실제로 공인중개사에 의해 조정이 잘 이루어지지 않았으며, 분쟁으로 인한 심리적 스트레스를 경험하고 주택하자의 수리로 인한 경제적 비용을 부담하였다. 주택하자 분쟁비용과 관련된 소비자문제는 아래의 <표 4-11>과 같다.

<표 4-11> 주택하자 분쟁비용 관련 소비자문제

문제 차원	거래비용
세부 문제	주택하자로 인한 분쟁비용
문제 양상	주택구입 과정에서 발견한 주택하자로 인한 비용을 매도자에게 요구하나 수용되지 않으며 하자의 원인과 책임을 두고 분쟁이 발생함.
대응 양상	공인중개사를 통해 문제를 해결하고자 하나 분쟁이 조정되지 않아 소비자가 수리비용을 부담함.

주택하자로 인한 분쟁이 발생하였을 때 소비자는 공인중개사의 중재를 통해 매도자와 분쟁을 해결하여 거래비용을 감소시키고자 하였다. 주택 계약이 완료되지 않은 상황에서 주택에 대한 하자를 발견되었을 경우에 공인중개사가 적극적으로 분쟁을 조정하는 역할을 수행할 것이라고 예상하였으나 기대와 달리 효율적으로 이루어지지 않았다. 또한 주택구입이 완료된 이후에도 공인중개사를 통해 원활한 분쟁조정이 진행될 것이라고 기대하였으나 그렇지 않았다. 주택을 계약할 당시 가격이 시세보다 낮았다는 사실을 언급하며 소비자가 하자를 직접 수리하도록 종용하는 공인중개사도 존재하였다.

D: (잔금 치르기 전에) 인테리어를 하게 됐거든요. 근데 이제 인테리어 업체에서 <중략> 수침 흔적이 많이 보이더라고 이야기를 해주시더라고요. 근데 옛날에 그거를 덧방이라고 하는데 덧붙여가지고 수리를 하셨더라고요. <중략> 우선은 저희 중개사분한테 먼저 말씀을 드렸는데 <중략> 오히려 수리가 하나도 안 된 집이라서 다른 동하고 호보다 좀 시세를 낮게 계약을 했는데 오히려 더 싸게 했으니까 된 거 아니냐 이렇게 얘기를 했던 게 불만이었죠, 저는.

H: 공인중개사도 니네 둘이 (분쟁을) 해결해라 이런 식이야. <중략> 조율을 해주긴 하는데 잘 안되니까. <중략> 해주는데 잘 안 해줘. 잘 못해, 가운데서. <중략> 거래 같은 경우에는 거래하고 나서 6개월 안에 하자가 발견되면 해줘야 돼.

공인중개사가 주택하자로 인한 문제를 해결해주고자 하는 의지를 보이더라도 매매거래가 완료된 이후에는 분쟁이 조정되기 어려웠다. 매도자가 공인중개사의 연락을 회피하거나 분쟁조정 의사를 보이지 않는 문제가 발생하였다.

B: 아주머니(공인중개사)한테 말씀드렸더니 집주인한테 얘기해주겠다고. <중략> 근데 집주인이 전화준다고 말하고 그 이후에 연락이 없다는 거에요. <중략> 아주머니가 전화 안 받는다고 하시고...

K: 저희가 부동산에 얘기하고 (인테리어) 수리하자마자 그런 거(누수)니까 수리를 하고 한참된 것도 아니고 이제 막 수리했는데 우리만의 문제라고 할 수 없는 거에요. 그래서 이거는 중대하자라고 했더니. <중략> 이미 부동산에서도 이거 공

사때문이 아니라 이미 조금 노후돼서... <중략> (공인중개사가) 저희한테 민사소송을 하라는 거에요. 아 짜증이 나는 거에요.

공인중개사를 매개로 주택하자와 관련된 매도자와의 분쟁이 조정되지 않을 경우 소비자는 매도자에게 직접 연락을 취하였다. 소비자가 주택하자에 대해 언급하였을 때 전반적으로 매도자는 주택하자의 존재에 대해 부정하였다. 매도자가 거주할 당시에는 해당 하자가 존재하지 않았다고 주장하거나 소비자가 언급한 하자를 하자로 파악할 수 있는지에 대해서 의문을 제기하였다.

B: 제가 (매도자한테) 연락하니까 받더니 자기가 살 때는 문제가 없었고 그런 문제가 있었는지도 몰랐다고 그러는 거에요. 그래서 제가 이사온지 얼마 안 됐는데 보일러에 문제가 발생한 거는 이전 집주인이 해주셔야 되는거 아니냐 했더니 자기는 몰랐다고.

H: 우리 거기 들어갔는데 당했어. <중략> 원래 보일러가 고장 나고 그러면 그 사람들(매도자)이 교체해줘야 된대. 근데 이 사람들이 끝까지 버티더라고. 아니 보일러 돌아가는데 소리만 시끄럽지 그게 고장난 건가요.

또한 매도자가 주택을 계약한 시점의 가격과 하자가 발견된 시점의 가격을 비교하여 언급하며 가격 상승분으로 소비자가 하자를 직접 수리해야 한다는 의견을 은연중에 표현하기도 하였다.

K: 그 분들(매도자)이 이거(누수)는 너네가 공사해서 그런 거다. 공사를 안 했으면 이렇게 될 리가 없다고 그러시는 거에요. <중략> 그러더니 하시는 말씀이 <중략> 자기(매도자)는 집 싸게 팔아서 열 받는다는 거에요. <중략> 근데 자기네가 있을 때는 그게(누수문제) 아무렇지도 않았다는 거에요.

결국 주택하자로 인한 분쟁이 수반하는 경제적 비용뿐만 아니라 스트레스와 번거로움 등 심리적 비용으로 인해 소비자가 주택하자를 스스로 해결하였다. 향후 분쟁이 초래할 추가적인 경제적, 심리적 비용을 발생시키지 않기 위해서 소비자가 인내하는 것으로 분쟁이 종결되었다.

B: (매도자가) 미안한데 지금 멀리 이사 와서 가서 봐줄 수가 없다고 그렇게만 말씀하셔서… <중략> 그냥 넘어갔죠, 어떡해요. 계속 연락하면 저만 힘 빠지는데.

K: 민사소송을 하면 시간 몇 달 걸리고 그쪽(매도자)에서 인정을 안 하면… <중략> 근데 민사소송하면, 부동산 아줌마는 이미 그 층에 보면 누수한 흔적이 있잖아요, 오래돼가지고 얼룩진 배관에 이것만 봐도 이거는 하루이틀 사이에 한 게 아니라 1년은 되어 보이는게 있기 때문에 (승산이 있다)... <중략> 문제는 그분들(매도자)이 ○○구로 이사를 갔고, 안하무인이고…

또한 매도자가 주택하자로 인한 보상을 제공하더라도 적절한 대체물을 제공하지 않을 것이라는 불신으로 인해 소비자가 주택하자를 수리하는 경우도 존재하였다.

H: 우린(매도자) (수리를) 못 해줘요. 딱 이래가지고 우리 돈으로 다 고쳤어. 근데 우리는 호구니까 우리가 다 고친거지. <중략> 우리는 처음에 한 번 따졌는데 그 사람들(매도자)이 (뻔뻔)하니까 우리 남편이 더럽고 치사하니까 우리가 고치자. <중략> (매도자가) 제대로 안 고쳐줄테니까...

4. 소결

소비자 심층면접 결과를 근거로 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 경험하는 주요한 문제를 도출하였는데, 소비자문제는 정보비대칭과 불확실성, 거래비용 세 차원의 대주제로 분류되었다. 이론적 분석틀에 포함된 정보비대칭 문제 전반을 실제로 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 경험하는 것으로 나타났다. 불확실성 문제는 선행연구에서 소비자 내부적, 외부적 불확실성을 포함하고 있는 반면, 현실에서 소비자가 주로 경험하는 불확실성 문제는 소비자 외부적 불확실성으로 나타났다. 이론적 분석틀에서는 거래비용 문제가 주택의 구매의사결정 전 과정에 걸쳐 분포하였으나 실제로 소비자가 경험하는 주요한 거래비용 문제는 주택구입 거래가 성사된 시점과 그 이후에 발생하였다. 소비자 심층면접을 실시하여 도출한 주택구입의 소비자문제를 구성하는 하위차원과 개별주제는 아래의 <표 4-12>와 같다. 주택을 구입하는 과정에서 소비자가 적게는 두 개의 문제에서 많게는 아홉 개의 문제를 경험하는 것으로 나타났다. 개별 소비자가 경험하는 소비자문제의 현황은 <부록 2>에 제시하였다.

<표 4-12> 주택구입의 소비자문제 하위차원과 개별주제

하위차원		개별주제
1	정보비대칭	주택 가격 정보
		주택 매물 정보
		주택 내부속성 정보
		주택 거래과정 정보
2	불확실성	거래 상대방에 대한 신뢰
		거래 중개자에 대한 신뢰
		정부의 부동산 정책의 영향
3	거래비용	중개보수 교섭비용
		주택자금 조달비용
		주택하자 분쟁비용

먼저 정보비대칭 문제에서는 소비자가 획득하는 주택 가격정보와 선택가능한 매물정보, 주택의 속성에 관한 정보, 전반적인 거래과정에 관한 정보들이 정확하지 않거나 충분하게 제공되지 못하는 문제가 도출되었다. 정보비대칭은 소비자에게 주택을 매도하는 매도자, 거래를 중개하는 공인중개사 간에 존재하였다. 주택구입 경험과 상황에 따라 정보비대칭 문제의 양상이 일부 상이하였으나 소비자들이 전반적인 문제를 고르게 경험하는 것으로 나타났다. 정보비대칭 문제 중 주택 내부속성 정보에 대한 소비자의 경험과 보고가 압도적으로 많았으며, 다음으로 주택 매물, 가격과 거래과정 정보의 비대칭 문제가 유사한 수준을 보였다.

다음으로 소비자가 주택구입 과정에서 경험하는 불확실성 문제는 거래 상대방에 대한 신뢰와 거래 중개자에 대한 신뢰, 정부의 부동산 정책의 영향으로 분류되었다. 소비자가 거래 상대방인 매도자나 거래 중개자인 공인중개사의 행동을 신뢰할 수 없으며, 부동산 관련 정책이 주택자금 대출한도와 주택 가격에 미치는 영향을 예측하기 어려운 문제가 발생하였다. 불확실성은 소비자의 내부적 요인이 아닌 외부적 요인이 유발하기 때문에 소비자가 통제하기 어려운 것으로 나타났다. 거래 중개자에 대한 신뢰와 정부의 부동산 정책의 영향 등 두 가지 불확실성에 대한 소비자의 경험과 보고는 비교적 고른 편이었으며, 거래 상대방에 대한 신뢰 문제를 경험한 소비자는 이보다 적었으나 문제 보고는 유사하였다.

마지막으로 거래비용 문제는 중개보수를 교섭하는 비용, 주택매수 자금을 조달하기 위한 비용, 주택하자로 인해 발생하는 분쟁이 초래하는 비용으로 분류되었다. 소비자가 경험하는 거래비용 문제는 주택계약이 성사되는 시점과 그 이후에 주택의 매도자와 전세계약을 체결한 이전 주택의 임대인, 공인중개사와 소비자의 관계에서 발생하였다. 거래비용 문제는 주택구입 과정에 필요한 자금과 관련된 경제적 비용과 함께 번거로움이나 스트레스 등 심리적 비용을 내포하였다. 소비자가 활발하게 보고한 문제는 주택하자 분쟁비용이었으나 많이 경험한 문제는 중개보수 교섭비용이었다. 다음으로 주택자금 조달비용 문제는 소비자의 경험과 보고의 수준이 중간이었다.

제 2 절 전문가 심층면접을 통한 주택구입 과정의 소비자문제와 관련 제도 분석

본 절에서는 소비자 심층면접 분석을 통해 밝혀진 소비자문제를 해결하기 위한 적절한 제도적 대응방향을 도출하고자 진행한 전문가 심층면접 분석결과를 제시하였다. 주택구입 과정의 정보비대칭, 불확실성, 거래비용 등 세 가지 대주제의 소비자문제에 포함되는 총 열 가지의 개별 소비자문제와 관련 제도에 대한 전문가의 면접내용을 분석하였다. 먼저 전문가는 심층면접을 통해 소비자가 주택구입 과정에서 경험하는 문제를 해결하기 위해 마련된 제도를 평가하였다. 다음으로 소비자문제를 해결하기 위한 제도적 개선방향에 대해 제안하였는데, 현행 제도를 기반으로 이를 유지할 것인지, 활성화 혹은 보완할 것인지, 개정이 필요한지, 신규 제도가 도입되어야 하는지 등 네 가지로 전문가 의견이 구분되었다. 소비자문제 차원별로 전문가 심층면접 분석결과를 상술하고 최종적으로 소비자문제와 제도에 대한 전문가의 의견을 종합적으로 정리하였다.

1. 정보비대칭

전문가도 소비자와 마찬가지로 거래 전반에서 주택구입에 관련된 정보가 소비자에게 충분히 제공되지 않거나 적절한 시점에 제공되지 못하는 문제를 지적하였다. 이러한 문제에 대응하기 위한 관련 제도 중에서 「부동산 거래신고 등에 관한 법률」과 「공인중개사법」 등이 최근 개정되었는데, 이러한 개정사항과 기존의 제도가 소비자문제를 해결하기에 적절한지에 대하여 전문가의 평가를 요청하였다. 다음으로 제도에 대한 평가를 바탕으로 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 정보비대칭 문제를 해결하기 위한 제도적 개선방향에 대해 전문가의 의견을 구하였다.

1) 주택 가격 정보

전문가는 소비자와 매도자 및 공인중개사 간 주택 가격의 정보비대칭 문제가 존재한다고 보았으나, 주택의 실거래가 공시 제도가 문제를 해결하는데 적절한 역할을 수행하고 있다고 평가하였다. 실거래가 신고와 관련된 사항을 규정하는 「부동산 거래신고 등에 관한 법률」이 최근 개정되었는데, 해당 제도가 소비자문제를 해결하기 위해 적합한지에 대한 전문가의 의견을 요청하였다. 현행 제도에 대해 전문가는 실거래가의 정보량과 신속성, 정확성을 담보하기 위해 적절하고 현실적으로 방향으로 개정되었다고 평가하였다. 따라서 추가적인 개정은 불필요하며 제도를 유지하고 시행하는 것이 바람직하다는 의견으로 수렴되었다. 주택 가격의 정보비대칭과 관련 제도에 대한 전문가의 의견을 요약한 내용은 아래의 <표 4-13>과 같다.

<표 4-13> 주택 가격 정보비대칭과 관련 제도에 관한 전문가 의견

소비자 문제	문제 차원	정보비대칭
	세부 문제	주택 가격 정보의 비대칭 문제
현행 제도		「부동산 거래신고 등에 관한 법률」 개정 및 신설(제3조, 제3조의2)을 통해 실거래가 신고기간을 단축(60일→30일)하였으며, 공동중개에서 공인중개사 중 일방이 신고 거부시 단독으로 신고 가능하도록 하였으며, 거래 해제, 무효 또는 취소를 신고(30일)하도록 규정함.
제도 평가		실거래가의 정보량과 신속성, 정확성을 담보하도록 적절하고 현실적으로 개정됨.
개선 방향		추가적인 개정은 불필요하며, 개정안을 유지하는 것이 바람직함.

최근 개정된 제도에 대한 전문가의 평가는 구체적으로 다음과 같다. 「부동산 거래신고 등에 관한 법률」(제3조, 제3조의2)이 개정을 통해 실거래가의 신고기간을 기존 60일에서 30일로 단축하여 신속한 정보의 제공을 담보하였다고 평가하였다. 또한 공동중개 시 공인중개사 중 일방이 신고를 거부한 경우 단독으로 신고가 가능하도록 하는 조항을 신설하여 정보의 누락을 방지하였다고 판단하였다. 더불어 거래계약이 해제되거나 무효 또는 취소된 경우 30일 이내 신고하도록 하여 정확한 정보가 제공되도록 하였다고 평가하였다. 다시 말하면 실거래가 정보의 정보량과 신속성, 정확성을 확보하기 위한 법률의 개정 및 신설에 대해 전문가들은 긍정적으로 평가하였다.

> 가: 실거래가 같은 경우에는 다양한 실거래가 관련 어플을 통해서 제대로 전달이 되고 있다고 판단하거든요. 특히 어쨌든 3월부터는 거래법령 바뀌어서 30일 신고기 때문에 30일 이내 실거래가 올라오고 있고요. 현재도 그렇고. 특정하는 단지 예를 들면 전반적인 정보는 30일 인터벌로 실거래가 올라오고 있다고 봐야되기 때문에...

> 다: 실거래가 정보 제공은 매우 도움이 되고 이게 민원이 굉장히 많이 들어간 걸로 알고 있습니다. <중략> 현행 기술적으로는 한 달 기준으로 끊어서 제공을 하니까 한달 이내로 신고를 해라 그리고 계약해지를 하게 되면 계약이 없어지는 거잖아요. 그것도 신고해서 정보를 실시간으로 반영하겠다라는 제도 변화가 있었던 부분이라... <중략> 그래서 이 제도는 잘 변경되었고.

> 마: 원래는 기간도 길었고 그래서 충분한 시그널을 시차를 두고 줬었는데 그걸 조금이라도 줄이려고 공인중개사들이 엄청나게 반대함에도 불구하고 줄인 거거든요. 60일, 30일 줄이는 것도 결코 쉬운 문제는 아니었고. 그래서 노력하고 있는 것이라고 생각을 하고.

전문가는 실거래가와 실제로 구입하게 되는 주택의 가격 간에 차이가 발생하였지만, 소비자가 주택 가격을 협상함에 있어 실거래가는 유용한 근거자료로서 역할을 수행하고 있다고 평가하였다. 소비자가 주택을 구입할 때 수집하는 가격 정보에는 실거래가와 호가, 시세 등이 있다. 주택의 호가나 시세는 거래과정에서 쉽게 변동하는 경향이 있어 정보의 정확

성이 낮은 문제를 내포하는 반면, 실거래가는 주택이 실제로 거래된 가격으로 소비자에게 주택 가격에 대한 정확한 정보를 전달한다.

다: 이 제도는 엄밀하게 얘기하면 다른 목적(세금부과)으로 만들었는데 소비자한테 유용한 정보가 되어버린 거에요. <중략> 솔직히 주택구입할 때 가격이 제일 중요하잖아요.

라: 보통 저희가 주택매매를 할 때 소비자들이 보게 되는 주택의 가격 같은 경우에는 호가인 경우들이 많잖아요. 그렇다보니까 실거래가랑은 시차가 다르니까 가격이 다르게 나타나는 경우가 있을 수는 있을 거 같아요.

주택거래의 시점과 실거래가 정보의 신고기간의 차이로 인해 실거래가 반영의 시차가 존재하는 것을 해결하기 위해 신고기간을 30일에서 단축하여 정보제공의 신속성을 높이는 방안에 대해서는 전문가는 현실적으로 어려울 것이라고 판단하였다. 실거래가를 신고하는 체계 내에서는 신고자의 상황을 고려하여 현 제도를 유지하는 것이 적절하다는 의견을 제시하였다. 즉 실거래가 신고기간을 30일로 단축한 것이 현재로서 최선의 개선안이라고 평가하였다. 또한 실거래가의 신속한 전달뿐만 아니라 소비자에게 정확한 가격 정보를 제공하는 것이 중요한데, 취소나 변심 등 거래의 변동을 반영할 수 있는 기간이 필요하기 때문에 30일이라는 신고기간이 적절하다고 판단하였다.

라: 저희가 지금 30일 이내에 신고를 하도록 기간이 이미 60일에서 30일까지 많이 단축이 되어 있는 상태고. <중략> 실거래가 정보가 다 반영되기까지는 한두 달 정도의 텀이 있을 수 있겠지만... <중략> 30일보다 더 단축하기는 현실적으로 어려울거 같아요, 지금은. 소비자들은 실시간으로 그걸 알 수 있으면 좋긴 하겠지만 실시간으로 실거래가 정보를 제공하는 거는 현실적으로 좀 어렵고...

마: 지금 신고라는 시스템 내에서는 30일이 거의 최소인거 같은데. <중략> 그런 이슈 도 있어요. 실제 거래가 체결이 되고 나서 그 거래가 30일 이내에 취소되고 그런 사유가 있고 그래서 그렇게 30일이 경과하지 않은 상황에서 올리는 게 과연 제대로 된 시그널인지 아닌지에 대한 이슈는 있어서 그래서 아마 중개쪽에서도 그걸 더 이상 단축하는 건 쉽지 않을 거고. 그냥 시장에서 물건 사는게 아니고 변

심에 대한 이슈도 있을 수 있고 여러 가지 이슈가 있을 수 있기 때문에...

향후 기술의 발전이 주택매매 시장의 거래체계를 변화시키면 실거래가 정보를 정교하게 제공할 수 있을 것이라고 기대하였다. 구체적으로 주택거래 계약이 온라인에서 체결되는 거래형태가 확산되고 정착된다면 기존의 주택거래 체계처럼 신고라는 행위를 통해서가 아니라 자동으로 실거래가의 공시가 실현되는 것이 가능할 것이라는 예측도 존재하였다. 실거래가 정보의 신속성과 정확성을 동시에 담보하는 방안은 단기간에 달성되기 어렵지만 향후 기술 발전이 초래할 주택거래 체계의 근본적인 변화가 효율적인 정보제공을 가능하게 하고 장기적인 주택 시장의 변화를 유도할 것으로 보인다.

다: 기술적인 발전이 더 있다면 조금 더 정교하게 다른 서비스랑 연동시켜갈 수 있겠지만 지금 현 단계에서는 적절하게 개정되었고 아직은 추가적인 개정까지는 필요하다고 못 느끼거든요. 제도를 개선해보는 입장에 있어서는.

마: 중개사가 반드시 신고를 해야 되는 시스템으로 가야 된다면 이렇게 30일이 장애가 될 수 있는데, 그렇지 않고 대안적인 신고의 시스템이... <중략> 계약서가 예를 들어서 온라인 상에서 이루어지면은 그게 바로 DB에 저장이 돼가지고 바로 공표가 될 수 있는 그런 시스템이. <중략> 아예 부동산 중개거래 체계가 바뀐다면 그러면 뭐 얼마든지 (공시기간을) 단축할 수 있겠죠.

전문가는 실거래가 제공의 신속성을 추구하는 개정안에 대해 전반적으로 소비자지향적이라고 평가하였다. 하지만 실거래가 신고기간의 단축이 주택가격 협상에서 소비자의 주택가격 협상력을 저해하거나 소비자문제를 해결하는데 큰 영향을 미치지 않을 수도 있다는 의견도 존재하였다. 실거래가를 신속하게 제공하는 것은 매도자로 하여금 주택가격을 상승시키는 효과를 가져올 수도 있다는 의견이 제시되었다. 주택가격이 단기간에 큰 폭으로 상승하는 지역에서는 실거래가의 신속한 제공이 주택매물을 감소시키는 결과를 초래할 수도 있다.

나: (실거래가가) 금방금방 올라간 게 바로바로 보이기 때문에 내놓는 사람이 그

걸 기준점으로 해서 최저가, 최하한가로 해서 그 다음에 내놓는 거야. 실거래가가 빨리빨리 뜸으로 인해서 매도자가 빨리 가격을 올려서 파니까 오히려 더 투기 효과를 더 나는 불러일으킨다고 보는데. <중략> 소비자 입장에선 안 좋고 매도자 입장에서 좋은 거지.

마: 30일 사이에 부동산의 가격이 크게 변한다 <중략> 투기가 과열된 그런 지역에서 나 일어날 수 있는 매우 제한적인 상황이기 때문에 <중략> 그거잖아요, 주식시장이랑 똑같아지는 거잖아요. 단기 차익을 노리고 그렇게 행동하는 게 훨씬 더 많아질 수가 있고 단타로 들어오신 분들이 훨씬 많아질 수 있고 (실수요자에게는) 과열 시장에서는 오히려 안 좋겠죠. 매물을 다 거둬들이겠지.

일부 전문가는 실거래가 정보가 소비자의 주택구입 과정에 유용한 역할을 수행하지 못하는 경우도 존재한다고 지적하였다. 소비자가 주택구입 과정에서 탐색할 수 있는 다양한 가격정보는 지표의 속성에 따라 전반적인 흐름을 제공하는 자료일 뿐이며, 간혹 매수자와 매도자 간 정상적이지 않은 거래로 인한 주택가격이 공시될 수 있기 때문에 자료가 축적될 만큼 충분한 거래가 발생하지 않는 지역에서는 소비자에게 유효한 정보가 아닐 것이라고 설명하였다.

사: 실거래가 자체가 어떤 큰 의미를 갖고 있는 건 아니에요. 아파트 같은 경우에는 큰 의미를 갖겠지만은 단독 주택 같은 경우에는 거의 의미가 없거든요. 축적이 되어야지 되는 거고. <중략> 근데 실거래가 정보 <중략> 감정원 <중략> 부동산114 지수가 있고 KB지수가 있고 네 개가 다 각각의 의미를 갖고 있는 거에요. <중략> 실거래는 그래서 거래량이 적을 때는 의미가 없다고 보시면 되고.

2) 주택 매물 정보

전문가는 소비자가 온라인 부동산 사이트에서 탐색한 매물이 실제로 부동산 중개업소에 존재하지 않거나 제시된 매물과 실제 주택이 상이한 문제가 발생하고 있다고 지적하였다. 주택 매물을 게시하는 공인중개사와 관련된 사항을 규정하는 「공인중개사법」이 최근 개정되었는데, 전문가는 해당 제도가 온라인에 실제 매물과 차이가 있는 허위매물이 게시되는 것을 규제하고 유효한 매물이 제공되도록 적절하게 개정되었다고

평가하였다. 다만 개정안이 허위매물을 근절하는 역할을 현실적으로 수행할 수 있도록 규제를 강화하는 추가적인 활성화 방안이 필요하다는 의견이 제시되었다. 주택 매물의 정보비대칭과 관련 제도에 대한 전문가의 의견을 요약한 내용은 아래의 <표 4-14>와 같다.

<표 4-14> 주택 매물 정보비대칭과 관련 제도에 대한 전문가 의견

소비자 문제	문제 차원	정보비대칭
	세부 문제	주택 매물 정보의 비대칭
현행 제도		「공인중개사법」 개정 및 신설(제18조의2, 제18조의3, 제48조)을 통해 개업공인중개사 외 매물의 표시·광고를 금지하였으며, 허위매물 및 가격에 대한 표시·광고를 금지하였음. 또한 인터넷 표시·광고를 모니터링하고, 공인중개사의 부동산 허위매물 표시·광고를 적발하면 500만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정함.
제도 평가		온라인에 게재된 허위매물을 단속하여 유효한 매물이 제공되도록 적절하게 개정됨.
개선 방향		개정안이 현실적으로 작동할 수 있도록 규제를 강화하는 것이 바람직함.

온라인과 실제 매물의 차이를 해소하기 위해 「공인중개사법」(제18조의2, 제18조의3, 제48조)을 개정하여 매물의 표시 및 광고에 대한 엄격한 기준을 도입하였다. 온라인 상에 존재하는 허위매물을 단속하는 현안의 필요성과 적절성에 대해 전문가는 대체로 긍정적으로 평가하였으며, 주택구입의 거래비용이 다른 재화와 비교하여 상당하기 때문에 소비자에게 정확한 정보가 제공되는 것이 더욱 필요하다고 설명하였다.

가: 허위매물이라거나 실제 매물과의 차이라거나 그런 부분은 문제가 있다... <중략> 온라인 허위매물에 대해서 대대적으로 점검하겠다고 해서 ○방, ○방 이런

데가 지금 난리인데... <중략> 허위매물에 대한 규제는 필요했다고 보여지고... <중략> 중개사의 무분별한 허위매물에 대해서는 확실히 줄어들 거 같고요.

다: 가장 유사한 문제점을 가진 시장이 중고자동차 시장입니다. <중략> 온라인에서 올라온 거 보고왔다고 하면 십중팔구 다 팔리고 없다고 해요. <중략> 근데 자동차야 바가지 써봤자 천 만원 안쪽이잖아요. 근데 부동산은 원하지 않는 부동산을 구입을 하면 이거는 천, 이천의 문제도 아니고 부동산은 자동차처럼 환가도 잘 안됩니다. <중략> 엄격하게 부동산 시장에 대한 정보관리를 해줘야 될 필요성에 있어서는 다들 동감을 하는 거고.

반면 온라인 허위매물의 규제가 유효하고 좋은 매물의 증가를 담보하는 것은 아니라는 의견을 제시한 전문가도 존재하였다. 공인중개사가 보유한 매물이 경쟁력을 의미하기 때문에 온라인에는 여전히 소비자에게 가용한 매물은 원활하게 제공되지 않을 것이라고 예상하기도 하였다. 즉 온라인을 통한 매물 정보 제공이 최근 활발해졌으나 여전히 유효한 실제 매물은 공인중개사가 독점적으로 보유하고 있으며 공인중개사마다 보유하고 있는 매물이 상이하여 소비자가 많은 중개업소를 직접 방문해서 매물 정보를 수집해야하는 문제가 존재하였다.

가: 매물이 특정 중개사들의 경쟁력이기도 해가지고. 그래서 오프라인 방문을 하지 않고서는 온라인에서 매물을 도저히 알 수 없는 그런 현상도 많거든요. 그래서 이건 허위매물은 내려가겠지만 현재 있는 모든 매물이 온라인에 올라가느냐 이건 아니라고 보거든요.

나: 매매 같은 경우는 건수도 크고 수수료도 짭짤하고 부동산들이 누구나 다 탐내고 <중략> 월세, 전세는 2년에 한 번 이루어지지만 이거(매매)는 이 집이 평생에 몇 번 왔다갔다 안 하는 그런 물건이기 때문에 너무 귀한 거라 안 올려요. 부동산에서 자기만 가지고 있어. 절대 광고 내지 않아. 광고에 나온 것들은 절대 좋은 매물이 아니라고 보시면 됩니다.

마: 중개사가 그걸(매물) 자기 자산으로 생각하는 이상은 그와 같이 인터넷 상에 다 알려진 모두가 접근가능한 플랫폼에서 무언가 공개하는 것과 실제 자기 자신이 갖고 있는 것과의 차이를 계속 더 두려고 하겠죠.

전문가는 온라인에 제공된 매물 중에서 소비자에게 매력적인 주택은 허위매물일 가능성이 높다고 평가하였다. 거래가 완료된 매물을 없애지 않거나 완료되었다고 표시하지 않고 주택거래 의사가 있는 소비자를 부동산 중개업소에 방문하도록 유인하기 위해 온라인에 게시하는 경우가 있다고 보고되었다.

나: 인터넷에 올려놓고 그게 좋은 매물이었다 그러면 바로 그 다음에 팔렸던가 저녁에 팔렸는데도 내리질 않는 거야. 그대로 내리지 않고 좋은 물건 삭제를 안 하고 나뒀다가 손님이 전화오고 그러면 무조건 있다고 오라 그러고 그 물건 나갔습니다 다른 건 이겁니다 그래가지고 유인책. 특히 매매.

다: 허위매물, 이미 팔렸는데도 계속 올려두는 매물건들이 있거든요.

라: 실제 매물을 올렸는데 거래가 되고 나면 부동산에서 바로바로 내려줘야 되거든요. 그런데 그렇게 하지 않고 계속 놔두는 경우들이 있는 거에요. 그래서 실제 가서 봤을 때 매물이랑 온라인 플랫폼에 올라와 있는 게 차이가 발생하는 경우도 있더라고요.

전반적으로 전문가는 현실에서 온라인 허위매물을 효과적으로 근절하고 허위매물의 구입으로 인한 거래비용을 감소시키기 위해서는 본 제도를 활성화하는 방안이 필요하다고 평가하였다. 규제를 강화하거나 위반시 과태료를 상향하는 방안이 필요하다는 의견이 제시되었다.

다: (원치 않는 주택구입으로 인한) 거래비용이 굉장히 많이 듭니다. 그런 걸 고려해보면 이런 부당 표시·광고에 대한 규제는 상대적으로 더 강해도 유효하다.

마: 허위매물을 올려놓고서 낚시성으로 하는 것에 대해서는 많은 제지가 있어서 좀 줄어드는 예전보단 많이 줄어든 거 같은데 지금보다는 벌칙이 강화되어야 할 거 같고.

공인중개사의 표시·광고에 대한 규제와 더불어 매물이 게시되는 플랫폼의 역할에 대한 규제가 필요하다는 의견도 제기되었다. 주택 매물을 매개하는 부동산 플랫폼 업체의 책임에 허위매물을 관리하는 역할까지

고려하는 등 추가적인 방안을 통해 현 제도의 효과를 적극적으로 실현할 필요가 있다고 설명하였다.

> 라: ○방이나 이런 플랫폼 운영자들한테도 <중략> 그걸(허위매물) 관리를 해야 할 의무라고 해야 할까요 그런 것들이 필요한 거 같기는 하고. <중략> 그런 것들을 조금 더 효과적으로 관리하는 플랫폼업체의 노력들이 같이 이루어져야 그런 부분도 필요할 거라고 생각이 되긴 해요.

단기적으로 온라인에서 매물이 감소할 수 있는데, 전문가는 이러한 현상은 기존의 허위매물이 사라지는 시장 정화 과정에 수반되는 당연한 결과라고 판단하였다. 장기적으로 부동산 거래시장의 추세가 온라인으로 이동하고 주택거래의 주체들 중 온라인에 익숙한 비교적 젊은 연령대가 증가했기 때문에 이러한 변화에 적응하고 경제적 이익을 실현하기 위해서 공인중개사와 매도자가 매물을 적극적으로 올리게 될 것이라고 예측하였다. 따라서 허위매물 규제로 인해 결과적으로 소비자의 이익이 증대될 것이라고 평가하였다.

> 다: 만일에 허위매물 <중략> 그런 것들은 당연히 줄어야 될 매물들인거죠. <중략> 사람들을 많이 유인시키려고 하면 이 툴을 이용 안 할 수가 없는 거에요. <중략> 기본적으로 이 시장 자체가 표시·광고를 엄격화한다고 해서 시장이 정화가 되었으면 정화가 되었지 이 사람들이 거래수단으로써 이거를 사용하지 않을 만한 요인이 굉장히 적더라는 겁니다. 다소간 초반에 줄어들 수 있을지언정 이게 시장에 소비자에게 불편함을 줄 정도는 아닐거거든요. 되려 소비자한테 이익일 거라고 판단이 되고.

> 라: 주택거래자들을 연령별로 나누어 봤을 때도 30~40대에서 50대까지가 많기도 하고... <중략> 지금 정보의 흐름을 봤을 때는 온라인에서 사전적인 정보들을 대부분 다 얻고 그 중에 몇 개 매물을 선택을 해서 실제 공인중개사를 만나서 그 매물을 확인하는 과정으로 갈 거기 때문에...

장기적인 부동산 시장의 변화가 가져올 소비자지향적 결과를 기대하는 것과 별개로 단기적으로 온라인에 유효한 주택 매물이 증가할 수 있도록 유인책이 제공되어야 한다는 의견도 존재하였다. 공인중개사가 온

라인 사이트에 유효한 매물을 풍부하게 제공할 수 있도록 광고비를 인하하는 방안이 제시되었다.

> 나: 일단 광고비가 너무 비싸. ○○○든 ○방, ○방이든 광고비가 너무 비싸. 월세만큼 나가. 광고비가. <중략> (광고비가 줄어든다면) 많이 올리지. <중략> ○○는 공짜니까 많이 올려주세요 그렇게 얘기를 하는데 사람들이 많이 안 보니까 올릴 필요가 없다.

반면 온라인 허위매물의 존재는 현 주택거래 체계를 유지하는 한 개선이 불가능할 것이라는 극단적인 판단도 존재하였다. 온라인에서 허위매물을 단속하고 위반 시 과태료를 부과하는 것은 큰 효과가 없을 것이라고 예측하며 이러한 문제를 근본적으로 해결하기 위해서는 장기적으로 거래형태의 변화를 유도해야 한다고 판단하였다. 해외 국가들에서 채택하고 있는 전속계약제도를 활성화하면 허위매물이 해결될 수 있다는 의견이 제시되었다. 실제로 주택거래 현장에서 전속계약과 유사한 형태의 관행이 존재하고 있었다.

> 나: 첫째, 좋은 물건은 돈이 되니까 비공개. 공개가 안 된다. 그리고 손님이 만약에 그 물건을 내놨다 그러면 손님을 수수료를 깎아준다든지 밥을 사주든지 친하게 지내서 나한테만 그러니까 전속계약서를 안 썼어도 전속계약인 거 마냥 나만 믿고 있어라. 내가 알아서 다 공동중개를 하마. 다 해줄게. 그런 식으로 얘기를 해서 나만 독점을 하고 가지고 있고.

> 사: 인터넷과 실제 매물, 허위매물 문제는 개선이 거의 불가능해요, 지금의 시스템에서는. <중략> 전속계약제도 있잖아요. 그걸로 가는게 나아요. 지금은 우리가 (매물을) 다 풀어버리잖아요, 열군데. 그거 때문에 이런 문제가 생기는 건데. 전속계약제도로 바꾸면은 그 문제가 거의 사라질 겁니다. 전속계약제도 미국도 강요하지는 않아요. 그런데 사람들이 전속계약이 훨씬 낫다라고 인정하고 있어요. <중략> 과태료 이런 것들은 적발해가지고 하는 게 어려워요. <중략> 공인중개사가 워낙 많거든요.

온라인에 존재하는 허위매물을 감소시키는 규제와 더불어 유효한 매물을 증가시키도록 현존하는 제도를 활성화하는 방안도 제시되었는데,

이는 부동산거래정보망을 통해 공인중개사가 매물을 의무적으로 등록하도록 강제하고 소비자에게 매물을 공개하는 방안이다.

> 바: 일본에는 REINS(Real Estate Information Network System)라는 게 있는데 <중략> 일본법에는 매물을 반드시 REINS에 등록하게 되어 있어요. <중략> 우리나라에도 유사한 제도가 있는데, 거래정보망사업자라는 게 있어요. <중략> 우리나라도 법에 의해서 등록을 하게 되어 있지만 <중략> 전속물건일 경우에만 하고 그 전속물건을 매도자하고 중개업자하고 합의를 하면 등록을 안 해도 돼요. 그래서 사실상 없어요, 법은 있는데. <중략> 정보를 제공하고 소비자를 보호할 수 있는 제도인데 우리나라 법에는 있는데 실행을 안 하는 거죠.

3) 주택 내부속성 정보

전문가는 소비자가 온라인에서 수집할 수 있는 정보는 주택의 위치나 학군, 대중교통, 관리비, 주차장 등 외적으로 파악 가능한 정보들이며, 보일러, 누수, 층간소음 등 주택의 내부속성에 관한 정보는 제한적으로 제공되거나 아예 파악하기 불가능하다고 지적하였다. 신규 주택의 경우 건설사 등에서 제공하는 정보가 존재하지만 기존 주택을 거래하는 경우 내부속성 정보가 제대로 전달되지 않았다. 공인중개사가 주택의 내부속성을 확인하고 소비자에게 제공하도록 규정하는 「공인중개사법」에 대해 전문가의 의견을 요청하였다. 주택에 대한 설명이 부족하고, 중개대상물의 확인·설명서에서 제공되는 내부속성 정보의 양이 충분하지 않으며 평가기준이 정교하지 않은 문제가 있어 개정이 필요하다는 평가가 지배적이었다. 주택 내부속성의 정보비대칭과 관련 제도에 대한 전문가의 의견을 요약한 내용은 다음의 <표 4-15>와 같다.

「공인중개사법」(제25조)은 공인중개사가 매도자로부터 주택에 대한 정보를 확인하고 매수자에게 정보를 설명하도록 규정하고 있다. 동법 시행령(제21조)은 공인중개사가 확인 및 설명해야할 주택의 정보를 명시하고, 중개대상물의 확인·설명서를 발급하여 주택의 내부속성 정보를 제공하도록 한다. 전문가는 이러한 절차가 요식적인 행위로만 수행되고 있으며 소비자에게 유용한 정보를 전달하기에는 미진하다고 지적하였다.

<표 4-15> 주택 내부속성 정보비대칭과 관련 제도에 대한 전문가 의견

소비자 문제	문제 차원	정보비대칭
	세부 문제	주택 내부속성 정보의 비대칭
현행 제도		「공인중개사법」 (제25조)을 통해 공인중개사가 중개대상물에 대해 매도인으로부터 확인하고 매수인에게 설명해야함을 규정하고, 동법 시행령(제21조)에서 공인중개사가 중개대상물에 대해 확인·설명해야하는 세부 확인사항을 규정함.
제도 평가		현행 제도는 주택의 내부속성을 충분하고 정확하게 제공하기에 부적절함.
개선방안		중개대상물 확인·설명서를 정밀화하고, 내부속성을 평가하는 전문가의 도입이 필요함.

사: 지금 물건에 대해서 아주 요식적으로 하고 있거든요. 근데 그걸 체크해야 되는 것들이 좀 기본적으로 됐어 있잖아요. 거기에 대해서라도 규제를 만들어놔라. 거기에 대해서는 무조건 하자가 생기면 중개사가 책임지는 거에요. 거래하다가 잘못된 거니까. <중략> 렌트카 빌릴 때를 생각해보면 차에 흠집이 어디 있고 다 사진 찍고 그러고 나서 반납할 때 따지는 거 아니에요. 이것도 똑같은 거에요.

마: 가격이 잘못된 제품을 사는 거랑 똑같은 거잖아요. 사고 봤더니 배관에 문제가 있다 사고 봤더니 곧 뭐 어디서 문제가 생기고 사고 봤더니 소음이 너무 심하고 그런 걸 비싸게 판거잖아. 그런 걸 모르고 샀다는 이야기고. 그런 걸 안다면 내가 가격 흥정을 할 수 있는데 근데 그런 걸 비싸게 산 게 되니까. 그럼 소비자 입장에서 바람직하지 않은데 과연 그와 같은 걸 줄이기 위해서 얼마나 제도가 완벽한지에 대해서는 우리가 지금 미진한 부분이 많거든요.

현재 주택의 내부속성 정보는 중개대상물의 확인·설명서 내에서 세부 확인사항에 표시되며, 구체적으로 내부·외부 시설물의 상태, 벽면 및 도배상태, 환경조건을 포함한다(2020년 2월 기준). 이러한 세 가지 대분류에 속한 세부정보를 추가하고 평가기준을 정교화하는 보완 작업이 필요

하다는 의견이 지배적이었다.

가: 매도인이 의도를 가지고 숨기거나 기만하거나 그런 게 아니라면. 확인·설명서 양식 이나 특이사항 같은 거를 적을 수 있는 부분들을 구체적으로 쓸 수 있도록 해서 사진 뒤에 첨부하고 이런 걸 가능하게 한 다음에 애초에 이런 논란이 없도록 하는 게 맞아 보이는데요.

라: 평가하는 방법에 있어서는 제가 보기에도 변화가 필요한 걸로 생각이 돼요. 수준별로 표시를 하게 한다던가 아니면 단순하게 양호나 불량이 아니라 대보수나 아니면 중보수 뭐 이런 정도의 보수가 필요한 정도를 표시할 수 있도록 한다던가 이런 게 필요한 거 같고.

마: 확인·설명서가 가지고 있는 법적 지위 내지 어떤 처벌 조항을 보다 강화하든지 아니면 이 관심사, 균열, 누수, 도배를 그냥 일반적으로 쓰고 체크하는 게 아니라 소음이라든가 그런 게 있는데 정량화해서 측정하기 위한 매뉴얼을 제시해야하지 않을까.

바: 저는 좀더 디테일하게 해야 된다고 생각하거든요. 왜냐면 집이 10억, 20억 집들도 있는데 그런 거를 그렇게 허술하게 제공하는 건 말이 안 되거든요.

전문가는 주택매매 거래에서 제공되는 주택의 하자를 판단할 수 있는 정확한 정보가 향후 분쟁에서 매도자에 대한 소비자의 대항력을 보장하는 근거가 된다고 평가하였다. 하지만 현재 제공되는 정보의 수준은 주택 내부속성에 문제가 존재하는지 여부와 간결한 문제의 정도만을 표시하는 것이어서 평가 기준이 주관적이고 단순하여 소비자의 대항력을 보장하기에 충분하지 않다. 또한 매매 이후 발생하는 주택 하자로 인한 분쟁이 제대로 해결되지 않는 현 상황에서는 소비자가 주택가격을 협상하는 과정에서 사용할 수 있는 자료로써 사전에 내부속성 정보가 제공되어야 할 필요가 있다고 설명하였다.

다: 중개자의 주관적인 판단이 들어가는 거에요. 그러니까 중개대상물 확인·설명서 작성 시에 1/3은 관련 서류를 일일이 확인하고 체크하도록 되어 있는데 이 주택 내부속성 정보와 관련된 경우에는 중개사의 주관적인 판단이 들어가다 보니까

소비자입장에서 생각하는 기준하고 중개사입장에서 생각하는 기준은 차이가 많이 나는데.

바: 분양은 하자보증을 5년간 무조건 해주거든요. 근데 사실 우리나라에서 중개를 하고 나서 매매를 하고 나서 하자에 대해서 거의 안돼요. 그러니까 사전에 그걸 해야 돼요. 사전에 이런 문제가 있으니까 비용이 드니까 이렇게 해야 된다 이렇게 하지 않으면은 보호를 못 받죠. <중략> 확인을 하고 더 깎든지 할 수 있는데 만약에 매매가 종료되고 나서는 아무도 책임을 질 수 없는 상황이 되잖아요.

전문가는 중개대상물의 확인·설명서가 정교화되고 작성의 기준이 명확해지면 소비자에게 유익한 정보로 작용할 것이라고 판단하였다. 주택거래에서 자주 발생하는 문제로 거래하고자 하는 주택의 거주자가 주택을 제대로 보여주지 않거나 거주자가 있는 상태에서 주택상태를 확인해야하는 불편함이 있는데, 중개대상물의 확인·설명서가 이러한 문제를 해결해줄 것으로 기대되었다.

가: 이게 잘 되면 임차인이 끼어 있는 물건들 거래할 때 편하겠네요, 이게 잘 정착되면. 임차인이 잘 안 보여주잖아요. 어쨌든 서류적으로 어떤 부분이 있다는 걸 어느 정도 아웃라인이 서면은 매수자 입장에서는 한결 편할 거 같아요.

바: 사실은 원칙적으로 하면 사람이 들어있는 상태에서 사람이 보러가는 거는 문제가 있는 거죠. 그래서 안 열어주고 못 보여주겠다 그러고 싸움이 나는 거거든요. 그래서 그나마 우리는 아파트의 경우는 다 똑같거든요. 그래서 대신 보여주죠, 다른 집을. <중략> 그래서 지금 중개물건 확인서 수준으로는 안 되고요. 그거보다는 훨씬 높은 수준의 매도자 정보 제공이 있어야 해요.

정확한 내부속성 정보를 제공하기 위해서는 주택의 상태에 대한 정확한 판단이 요구되는데 이를 수행하는 주체가 공인중개사인 것이 문제로 제기되었다. 공인중개사는 매도의뢰인으로부터 중개대상물인 주택의 상태에 대한 자료를 제공받아 중개대상물 확인·설명서를 작성하기 때문에 내부속성 정보에 대해 정확한 정보를 알기 어렵다. 즉 공인중개사는 내부속성 자료를 확인하는 것이지 검증하는 것은 아니다. 공인중개사의 실제 역할과 소비자가 기대하는 역할에 차이가 발생하는 것이다.

나: 솔직히 나는 벽면, 도배 상태, 균열, 누수 같은 거는 뭐 체크할 필요가 있나 싶어. 보면은 아는데 그걸 뭘. 누수는 아무도 몰라요. 주인도 모르고 세입자도 모르고 사는 사람도 모르지. 터져야 아는 문제지, 실제로. <중략> 층간소음 같은 거는 솔직히 말해서 그거는 건설회사에서 기술적 문제로 들어가야 되기 때문에.

다: 소비자 입장에서는 공인중개사 역할을 이 두 가지 다 보고 있는 거 같아요. 거래를 중개해야 하는 기능도 주지만 주거전문가니까 이 주거에 대한 중개 시에 관련 속성에 대한 것도 전문가로서 평가를 바라는 거죠, 소비자 입장에서는. <중략> 지금 현재 중개목적물에 관해서 문제가 있다 없다 체크를 하는 그 과정에서 중개사들이 판단하는 기준도 없고... <중략> 확인이라는 건 서류를 다 봤다 내가. 육안으로 촉감으로 봐서 내가 봤다, 확인인거에요.

또한 전문가는 매도자와 공인중개사는 주택거래를 성사시키고자 하는 공동의 목표를 보유하고 있다고 설명하였다. 따라서 매도자와 공인중개사가 주택 거래를 성사시키기 위해 불리한 정보를 제공하지 않으려는 유인이 존재하기 때문에 주택 내부속성에 대한 정확한 정보가 제공되지 못한다고 설명하였다.

마: 매도자가 제공을 하려고 할까. <중략> 근데 공인중개사가 수수료를 매수자한테서도 받지만 매도자한테서 받으니까 제대로 그 사람들의 이익하고 관련된 상황에서 계약이 성사되어야 하는데 그와 같은 정보를 제공하는 것이 계약의 성사로 오히려 연결되지 않는 구조가 존재한다면은 과연 공인중개사가 그걸 할 유인이 있을까. 그럼 이제 전부다 정보를 숨기려고 하면 이 세팅에서 피해자는 매수자가 되는 거고.

현 제도 내에서 내부속성 정보의 신뢰를 담보하기 위해서 매도자와 공인중개사의 역할과 책임이 강화되어야 한다는 의견이 존재하였다. 내부속성 정보의 제공에 대한 근본적인 의무는 매도자에게 있기 때문에 중개대상물의 확인·설명서에서 주택 내부속성 정보의 경우 매도자가 일차적으로 작성하도록 강제하는 방안도 제안되었다. 이후 공인중개사는 이를 철저하게 확인해야 할 의무를 부여하는 것이다.

가: 매도자가 1차적으로 작성하는데 매도의지가 있는 물건이 나오게 되면 중개사가 2차적으로 확인해서 중개대상물 확인·설명서를 매도자와 중개인이 공동으로 확정 짓도록 하는 게 좋아보이고요. <중략> 저는 의무화를 해야지 매도자가 쓴다고 생각하고요. 그냥 책임을 끊고 나가려는 심리가 있으니까요.

나: 부정적 정보, 뭐가 안 좋다 그런 걸 체크를 하면 우리가 책임 면피가 돼서 사실은 너무 좋아. 당신은 다 알고 도장을 찍었습니다. 여기 분명히 이거 안 좋다고 했고 이거 안 좋다고 했고 이렇게 되어 있는 상태라는 걸 다 설명드렸는데...

바: 매도자로 하여금 상당히 많은 정보를 의무적으로 노출하도록 요구를 하는 거죠. 우리가 생각하는 거보다 훨씬 많은 정보를 내놓게 하는 거죠. <중략> 아직은 우리가 매수자보다는 매도자가 우위인 상태다보니까 굳이 매도자가 불편한 일을 하려고 안 하는 거에요. 안 해도 팔리니까. 그러니까 그거는 법에서 구체적으로 강제 안하면 시행이 안 된다고 봐요.

사: 항목을 정해놓고 그 사람(매도자)이 체크를 하게 하면 괜찮은 거에요. <중략> 중고차할 때도 <중략> 사고가 났냐 그런 게 체크한 게 틀리면 얘(매도자)가 책임지고 하는 건데 그런 것도 괜찮은 아이디어에요.

전문가는 매도자가 의무적으로 주택의 내부속성 정보를 제공하더라도 정보의 전달에서 공인중개사의 역할이 여전히 중요하다고 설명하였다. 현재의 주택거래 체계 내에서는 매도자가 제시한 정보를 전달하는 주체는 공인중개사이며, 이들은 반복적인 거래를 통해 전문성을 보유하고 있을 것으로 기대되기 때문에 누락되는 정보를 확인하고 제공할 수 있다.

가: 매도자가 다 전문가가 아니기 때문에 결국 그 단지를 여러 번 거래했던 그런 지역의 공인중개사가 인증을 해줄 필요는 있는 거 같아요, 그 확인·설명서를.

라: 정보를 제공하는 책임은 매도자에게 있는데 실제로는 공인중개사 분들이 정보를 제공하는 역할을 하게 될 거 같기는 해요.

사: 매도자가 체크를 하게 하고 나머지에 대해서 또 마이너한 문제들 그거는 중개업소가 할 수 있는. 체크리스트 만들어서 뿌리게 되면 괜찮아질 거에요.

만약 공인중개사가 주택의 내부속성 정보를 정확하게 판단할 수 없다

면 중개대상물 평가 업무를 구분하여 전문가를 도입하는 것이 바람직하다는 의견이 지배적이었다. 내부속성 정보의 정확성을 담보하기 위해서는 전문가의 진단이 필요하다고 판단하였다.

> 다: 소비자가 바라는 건 그 물건에 대한 완전한 기능에 대한 확인이라면 이 부분은 전문적인 영역일거라고 보고. 이게 물건의 가치 평가하는 단계이기 때문에 여기에 대한 전문적인 역할을 공인중개사가 해줄 수 있는지, 또는 구분돼야 한다면은 별도의 자격증으로 들어와 줘야 되는 건지.

> 라: 이거(평가)는 사실 매도자가 공인중개사가 이게 양호한지 아닌지 정도는 판단할 수 있겠지만 이걸 조금 더 세밀한 기준을 가지고 판단하기에는 무리가 있어요. 공인중개사 같은 경우에는 이런 부분에 있어서는 전문가가 아니기 때문에. <중략> 공인중개사가 하기에는 적절한 업무는 아닌 걸로 보여지거든요.

현 제도 내에서 제공하는 중개대상물 확인·설명서를 개정하는 방안에서 더 나아가 근본적으로 주택 내부속성을 진단할 수 있는 전문가의 평가를 받도록 하는 신규제도의 도입이 제안되었다. 해외 주요국에는 주택의 내부속성을 판단하는 전문가로 인스펙터(Inspector)가 존재한다.

> 마: 만약에 그걸(전문적인 내부속성 정보 제공) 못한다고 하면은 그러면은 중개사한테 이걸 해야 하는 역할을 뺏어가지고 오히려 새로운 공인의 자격을 뭔가 만들어야 되는 상황이 아닌가. <중략> 인스펙터는 지금 되게 필요한 상황이거든요.

> 바: 미국은 그걸(전문적인 내부속성 정보 제공) 어떻게 하느냐, 일본도 마찬가지고, 미국은 인스펙터라는 걸 써요. <중략> 평가사는 그 주택에 대한 가치를 보는 거지 그 집 자체가 가지고 있는 요소들을 보는 건 아니거든요.

주택의 내부속성을 밝히기 위해 전문가를 고용하는 것이 필요하다는 사실에는 의견이 일치하였다. 하지만 발생하는 비용을 누가 부담할 것인지에 대해서는 추후 논의가 필요하다. 전문가를 고용하여 주택을 진단하는 주체가 매도자라는 의견과 매수자인 소비자라는 의견 등이 존재할 수 있기 때문이다.

다: 일반 주거를 사시게 되면 주택에 대한 꼼꼼한 점검이 필요한데 그거는 물건 사는 사람이 비용을 부담하는 겁니다. <중략> 그래서 이 제도를 만일에 보완을 하려고 하면 주택을 구매하는 사람이 이 주택에 대한 기술적인 평가를 할 수 있는 기능을 의뢰를 하든 본인이 하든 중개사에게 적정한 업무 범위 내에서 하라고 하든 내가 좋은 물건을 사기 위해서 들이는 비용을 조금 더 부담하더라도.

바: 미국에서는 밸류어들이 하는게 아니고요 인스펙터라는 사람들이 그런 거죠. 밸류어는 모르니까 그런 거를. 인스펙트 피가 있죠, 따로.

전문가는 내부속성 정보가 제공되는 시점에도 문제가 있다고 지적하였다. 현재는 주택거래에서 거래가 성사되는 시점에 중개대상물의 확인·설명서가 제공되는 관행이 있다. 하지만 소비자가 구매의사결정을 내리는 과정에서 주택의 내부속성 정보는 중요한 자료이므로, 주택에 대한 평가를 내리는 시점에 제공될 필요가 있다. 주택거래 사전에 주택 내부속성에 관한 정보를 제공하는 방안도 제안되었다.

가: 중개대상물 확인·설명서를 통해 가지고 정보를 들을 수 있죠. 근데 그거를 계약할 때 본다는 게 좀 아쉬운 거죠. 계약 서류를 작성할 때 보는 거죠. <중략> 그런 정보는 중개사들한테 사전에 제공받는 게 좋을 거 같고요. <중략> 미리 이거를 등기부등본 정도 보여줄 때 이거를 같이 보여주는 식으로 거래관행이 바뀌어야 될 거 같아요.

나: 그게(중개대상물 확인·설명서를 사전에 제공하는 것) 의무화하는 게 난 좋을 거 같아. 많은 도움이 될 거 같은데.

라: 거래를 하는 시점에 정보를 제공하는 건 적절하진 않은 거 같아요. 현재는 사실 공인중개사 분이 매매하는 시점에 제공해주는 정보가 거의 형식적이라고 볼 수 있기 때문에 그게 좀 실효성이 없는 상황이어서 <중략> 건축물 대장과 연계해가지고 이런 정보를 담게 된다고 하면 공인중개사들도 그 정보를 제공하는 거 자체가 용이해 질 수 있잖아요. 대장만 떼어보면 되니까.

4) 주택 거래과정 정보

전문가는 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 요구되는 서류와 금융

등 거래과정에 수반되는 정보를 모두 파악하기 어렵지만, 정보통신기술의 발달로 관련 정보가 온라인에서 많이 제공되고 있다고 평가하였다. 주택 거래과정 정보의 비대칭 문제를 해결하기 위해서 공적인 정보가 제공되고 있으며 정보통신기술의 발전으로 사적인 정보원 또한 다양한 정보를 제공하고 있으나 소비자에게 적절한 시기에 제공되지 못하고 있다고 지적하였다. 또한 주택거래를 중개하는 공인중개사가 관련 정보를 제공하고 있으나 개인별로 전문성에 차이가 발생한다고 평가하였다. 소비자가 거래과정 정보를 획득하지 못하는 문제를 해결하기 위해서는 정보제공 방법을 보완하고 공인중개사의 정보제공 역할을 강화하는 것이 필요하다는 의견이 제시되었다. 주택 거래과정의 정보비대칭과 관련 제도에 대한 전문가의 의견을 요약한 내용은 아래의 <표 4-16>과 같다.

<표 4-16> 주택 거래과정 정보비대칭과 관련 제도에 대한 전문가 의견

소비자 문제	문제 차원	정보비대칭
	세부 문제	주택 거래과정 정보의 비대칭
현행 제도		온라인 상 생활법령정보와 사적 정보원에서 주택 거래과정에 대한 정보를 획득하며, 공인중개사를 통해 관련 정보를 제공받음.
제도 평가		거래과정에 대한 정보의 제공량은 충분하나 제공 방법이 부적절하며, 공인중개사의 역량이 상이함.
개선 방향		주택거래의 장소와 시점에서 공인중개사 등을 통해 정보가 제공되도록 보완하는 것이 바람직함.

전문가들은 현재 주택을 구입하는 과정에서 필요한 절차들에 대해 설명하고 있는 자료는 잘 갖춰져 있다고 평가하였다. 일례로 생활법령정보 인터넷 사이트는 부동산매매와 관련된 거래과정 정보를 소비자가 이해하기 쉽게 제공한다. 또한 온라인에서 부동산거래와 관련된 정보를 제공하는 개인들과 부동산 사이트가 많다.

다: 생각보다는 자료들이 너무 많아요. <중략> 그와 관련된 정보들을 법무부에서 어떤 홈페이지를 만들어놨냐니까 생활법령정보라고 해가지고 거기에 들어가면 품목만 넣으면 됩니다. 부동산매매 이렇게 딱 치면은 너무나 알기 쉽게 카드색션뉴스로 단계별로 설명을 해요.

사: 지금은 너무너무 많이 나와요, 정보가. <중략> 인터넷에서 거래할 때 주의사항, 주민등록증 확인부터 해가지고 공인중개사 자격증 확인하고 다 확인하는 거 있잖아요.

다만 이러한 정보가 소비자에게 제대로 전달될 수 있도록 정보 전달의 장소와 시기를 보완하는 등 정보의 제공 방법을 보완하는 방안이 마련되어야 한다는 의견이 제시되었다.

다: 행정이 지원이 된다고 보면 우리가 부동산 거래를 하면 반드시 해야 되는 행위들이 있거든요. <중략> 거래가 이루어지거나 거래 전에 반드시 들려야 되는 기관들에서 이런 정보들을 온라인이나 오프라인으로 제공을 해주면 <중략> 관련 제도라든지 판단할 수 있는 사람이냐에 따라서 전문성이 달라지는 거라 소비자들로 하여금 적어도 그 시트지를 들고 가서 전문가들과 상담을 받는 그 정도만 해도 굉장히 도움은 될 거 같다.

소비자가 탐색할 수 있는 주택 거래과정 정보가 풍부함에도 불구하고 거래전반에 대한 정보에 대한 지식을 갖추지 못한 경우도 존재한다. 따라서 주택을 구입하는 소비자는 공인중개사를 통해서 관련 정보를 제공받을 수 있으며, 공인중개사가 관련 정보를 제공하는 것은 중개보수에 포함된 당연한 역할이라고 평가하였다.

가: 정보라는 게 부동산 물건 그 자체에 대한 정보도 있는데 개인들이 생애 최초로 주택을 구입하시는 분들 같은 경우에는 금융부터 시작해서 전방위적으로 정보 부족에 시달리거든요. 자금조달 방안부터 시작해서. <중략> (거래과정 정보 제공을) 중개사가 해주는 게 저는 당연히 맞다고 생각을 하고요.

나: 우리는 공인중개사 협회에 있는 한방부동산 그쪽에서 계약서를 쓰는데 거기 같은 경우 아침에 창을 열면 오늘은 누가누가 중도금이고 누가누가 잔금이다 그런 게 떠. 뜨니까 그 전에 매일 검토해. <중략> 공인중개사들이 반드시 문자로

하게 되어 있어. <중략> 그 정도도 안하고 수수료를 받아?

사: 근데 이게(거래과정) 중요하기 때문에 공인중개사가 있잖아요. 공인중개사가 하고 있는데...

주택을 구입하는 과정의 복잡한 절차를 공인중개사가 대리한다고 인지한 소비자와 마찬가지로 전문가는 실제로 이러한 과정이 공인중개사의 역할에 포함되어 있다고 설명하였다. 하지만 현실에서는 공인중개사의 전문성이나 개인적 특성에 따라 제공되는 서비스에 차이가 발생한다고 평가하였다.

다: 기본적으로 전문가들의 전문 능력을 평준화할 수 없어요. 공인중개사들이 어느 정도 능력을 갖추고 있는가는 시험으로 이미 판별이 났거든요. <중략> 전문직종 영역, 아주 그 분야에 특화되어 있는 직업군에서 발생하는 공통의 문제다. 이거를 제도로 서비스를 평준화하자 이거는 사실은 좀 어렵고요.

마: 잘 하시는 분들은 잘 하세요. 그거는 중개사들 간에 편차가 있는데. <중략> 우리나라 공인중개사가 기본적으로 일인기업이고 노후에 할 수 있는 존재고. 산업화가 안 되어 있어요.

부동산 중개업소를 운영하는 주체가 전문 자격증을 보유한 공인중개사 외에도 기존에 관행적으로 하거나 불법적으로 운영하는 사람들이 존재한다고 사실도 지적되었다. 따라서 전문가는 공인중개사가 아닌 주체의 중개로 주택을 구입하였을 때 문제가 발생할 수 있다고 평가하였다.

나: 공인중개사, 전문적으로 자격증을 따서 하는 사람, 중개보조원으로 실장으로 두는 사람이 일하는 경우도 많고, 세 번째는 옛날 복덕방 할아버지한테 기득권을 줘서 그냥 하는데 <중략> 공인중개사 전문과정을 코스하신 분은 아무래도 (문제가 생길) 확률이 떨어지지. (소비자가) 누구랑 거래했는지 모르고 했을 수도 있지.

공인중개사 간 전문성의 격차를 해소하는 방안에 대한 의견도 제시되었다. 공인중개사의 전문성을 향상시키기 위해 협회 차원에서 적극적이고 지속적으로 양질의 교육을 제공해야 한다고 설명하였다. 부동산 관련

정책은 변동성이 크기 때문에 관련 법규의 최신 정보를 공인중개사에게 전달하고 교육하는 것이 중요하다.

> 다: 공인중개사 협회가 워낙 크게 잘 되어 있기 때문에. 공인중개사들은 가서 계속 교육을 받아야 되거든요. 업무할 때 이렇게 지금 바뀌어가고 있다고.

> 라: 공인중개사의 전문성을 조금더 향상시키는 노력이 필요한데 <중략> 공인중개사 협회가 있고 하니까 주택과 관련되어 있는 법규들이 많이 개정이 되거든요. 자주 개정이 돼요. 그렇기 때문에 그걸 교육하는 게 필요한 거 같긴 해요. <중략> 공인중개사들을 관리하고 그 사람들의 전문성을 높이는 교육은 협회나 민간 차원에서...

공인중개사의 전문성을 평가하고 관련 정보를 제공하는 우수 공인중개업소 인증제도를 의무화하는 방안이 제시되었다. 하지만 인증제도를 활성화시키는 위해서는 공인중개사의 적극적인 참여가 필수적인데 이를 보장하는 것이 현실적으로 어려우며, 인증 정보를 제공한다고 하더라도 소비자가 이를 인정하고 인지하게 유도하는 노력이 요구된다고 평가하였다.

> 바: 부동산산업진흥법이 있거든요. <중략> 거기에 국토교통부가 우수 인증을 해주는 거에요. <중략> 정부가 이 중개업소는 믿을 만 하다라는 인증을 주는 거죠. <중략> 중개업소로 하여금 요청되는 콘텐츠를 입력하게 하고 자동등록을 시켜라. <중략> 그런 식으로 사고를 바꾸기도 쉽지 않고 그렇게 인증을 받아서 소비자들이 인정을 해야 되는데 그렇게 되겠냐라는 거에 대해서는 아직 좀 어려움이 있는데.

주택을 구입하기 위해서는 막대한 예산이 소요되기 때문에 주택 거래에 관련된 제반 정보를 소비자가 책임감 있게 탐색해야 할 의무가 있다는 전문가의 의견이 존재하였다. 공인중개사 자격증은 일정 수준의 역할은 담보할 수 있지만 자격증을 보유한 공인중개자 간에도 전문성에 차이가 존재한다. 따라서 소비자 교육을 통해 일정한 수준의 주택거래와 관련된 정보와 지식을 획득할 수 있도록 해야 한다.

다: 소비자 교육이죠. 일단은 물건을 구매를 하는 사람은 그 물건에 대해서 관심을 가지고 알고 봐야 됩니다. <중략> 왜냐면 전문가들의 전문성은 관련 자격증 부여 이외에 평준화하기 쉽지 않으니 소비자가 똑똑해져야 될 수밖에 없는 구조를 띄고 있는 거 같고.

향후 기술을 기반으로 한 부동산 업계의 확장은 자연스럽게 공인중개사의 영역을 잠식할 가능성이 있기 때문에 공인중개사의 현재의 역할에 변화를 초래할 것이라는 예측이 존재하였다. 공인중개사가 변화한 시장에서 생존하기 위해서는 기존보다 더 높은 전문성이 요구될 것이다.

라: 아직은 초기여서 그렇지만 이것도 빅데이터 가지고 가격이라든지 이런 걸 분석하는 기업들도 조금씩 생겨나고 있거든요. 그렇게 되면 단순하게 중개업만 해서는 힘들기 때문에 그런 경우에는 금융 관련된 거라든지 아니면 다른 부분까지 같이 합해져서 대규모 서비스가 제공되는 형태로 갈 수밖에 없을 거 같아요.

2. 불확실성

전문가는 소비자가 주택구입 과정에서 경험하는 거래에 관련된 주체들인 거래 상대방과 거래 중개자에 대한 신뢰와 정부 정책의 영향에 대한 불확실성 문제를 지적하였다. 거래 주체의 신뢰 문제를 해결하기 위해 마련된 현행 제도에 대해서는 「공인중개사법」을 중심으로 전문가의 평가를 요청하였다. 정부의 부동산 정책에서는 주택구입에 소요되는 예산을 마련하기 위한 대출과 관련된 정책방향(LTV, DTI 등)에 대해 의견을 구하였다. 이러한 제도에 대한 평가를 바탕으로 주택구입 과정에서 발생하는 불확실성을 감소시키기 위한 제도적 개선방향에 대한 전문가 의견을 요청하였다.

1) 거래 상대방에 대한 신뢰

전문가는 소비자가 거래 시점에 매도자의 일방적인 주택 가격 조정으로 거래가 성사되지 못하는 불확실성 문제를 경험할 수 있지만, 이러한

문제는 현행 관행에 의해 해결되고 있다고 판단하였다. 본 계약을 체결하기 이전에 매도자의 일방적인 주택 가격 조정이나 계약파기에 대항하기 위해 소비자가 지불하는 가계약금이나 계약금 등의 관행이 존재한다. 전문가들은 전반적으로 이러한 관행이 매도자의 변심을 제어하여 거래의 신뢰를 담보하는 역할을 수행하고 있다고 평가하였다. 또한 주택거래에서 매도자의 변심을 자유계약의 일부로 파악하였다. 반면 매도자의 변심으로 인해 소비자와 공인중개사가 할애한 시간과 노력에 대한 경제적 보상으로 필요하다고 판단하여, 주택거래 사전에 일정 금액을 예치하는 방안이 제안되기도 하였다. 거래 상대방에 대한 신뢰와 관련 제도에 대한 전문가의 의견을 요약한 내용은 아래의 <표 4-17>과 같다.

<표 4-17> 거래 상대방 신뢰에 대한 전문가 의견

소비자 문제	문제 차원	불확실성
	세부 문제	거래 상대방에 대한 신뢰
현행 제도		본 계약 전에 지불하는 가계약금과 계약 체결 시에 지불하는 계약금이 존재함. 법정 금액은 없으나 통상 주택 가격의 10%를 지불함.
제도 평가		매도자의 변심에 대항하여 거래에 대한 신뢰를 담보하기 위해 현실적이고 적절한 관행임.
개선 방향		관행을 유지하는 것이 바람직하나 예치금을 통한 거래파기의 책임을 담보하는 방안도 제안됨.

구체적으로 소비자가 매도자의 변심으로 인한 거래 불확실성에 대항하기 위해 본 계약 전에 가계약금이나 계약 체결 시에 계약금을 지불한다. 법으로 정해진 금액은 존재하지 않으나 통상 주택 가격의 10%를 지불하고 상호간에 약정을 통해 조정이 가능하다. 소비자가 거래 상대방의 변심으로 인한 불확실성을 낮출 수 있는 방안은 계약금의 금액을 높이는 것이라고 설명하였다.

나: 그럴 때는 주인님(매도자) 파실 거 확실하시죠. 그러면 계좌를 빨리 달라고 해서 한 ○백만원 같은 경우라도 빨리 집어넣고서 먼저 계약금을 집어넣고 문자로 가격 얼마얼마 정식으로 계약되었습니다. 단지 도장 찍는 건 형식에 불가한 겁니다라고 양쪽에다 딱 근거를 남기지.

다: 우리가 속칭 말하는 계약금, 이 계약금은 민법상 해약금으로 기능을 하거든요. 그래서 계약금을 많이 걸 수밖에 없다. <중략> 이렇게 부동산 계약 파기를 당하지 않으려고 많은 금액 <중략> 이거는 문제가 될 수 있죠.

마: 계약을 빨리 하는 방안이 매수자로서는 기본적으로 스스로를 보호하는 방안 정도로 생각을 해야죠. 그리고 계약금을 많이 걸어야지.

전문가는 가계약금이나 계약금 관행이 주택거래에서 매도자의 신뢰 문제를 충분히 해결하고 있다고 판단함과 동시에 매도자의 변심을 추가적으로 규제하는 것은 자유로운 계약을 제한하는 조치라고 설명하였다.

마: 계약서 안 쓴 상황에서 그렇게 주장을 과하게... <중략> 그 계약금이라도 걸기 전에 상황에 대해서 <중략> 이건 그냥 변심정도로써 해결을.

사: 보통 가계약금이라는 게 있어요. 가계약금 그리고 본 계약금이 있고. 그래서 그 제도로 해결되고 있을 거에요. <중략> 자기가 얼마나 그 물건이 좋으냐에 따라서 가계약금이 달라요. 가계약금은 정해진 게 없어요. 정말 좋다 그러면 한 ○억 지르는 거거든. <중략> 변심은 변심했을 때 계약에 따른 책임만 하면 돼요.

반면 매도자의 변심으로 인해 계약이 성사되지 않을 경우 그 계약을 성사키기 위해 소요된 소비자의 경제 활동에 대한 보상이 이루어질 수 있는 체계를 도입하는 것이 필요하다는 의견도 존재하였다. 소비자가 투입한 시간과 노력에 대한 경제적 보상을 제공하기 위해 주택거래에 참여할 때부터 매도자와 소비자가 일정 금액을 예치하는 제도를 도입하거나 기존의 에스크로 제도를 보완하여 활성화하는 방안이 제안되었다. 예치금 제도는 계약이 성사되지 않은 소비자뿐만 아니라 공인중개사에게도 일정 부분 중개보수의 형태로 제공될 수 있어 중개의 책임감을 고양할 수 있을 것으로 예상된다.

가: 매수자와 매도자가 부과하는 겁니다. <중략> 서로 비용 부담을 해야 서로 캔슬을 안 하니까요. <중략> 변심 있기 전까지 있었던 경제활동에 대한 보상이 없어서. <중략> 거래가 더 중요하지만 <중략> 거마비 정도는 확보할 수가 있는 거고. 중개자도 헛걸음을 안 하는 거고요. <중략> 온라인에 매물을 올린 사람은 (예치금을) 걸어두는 게 좋을 거 같아요, 중개사를 통해서. 온라인에 매물을 올릴 때. 그러면 그 매물만 올라가는 게 아니라 자연스럽게 팔겠다는 의지도 같이 올라가는 거니까. 일정 소액이 걸리는 게 좋을 거 같아요.

나: 계약서를 쓰고 도장을 찍지 않는 이상은 전혀 수수료가 발생하지 않기 때문에 <중략> 만약에 예치금이 있다면은 훨씬 서비스가 달라지겠지.

라: 에스크로 제도 같은 걸 활성화시키면 이런 부분이 방지될 가능성이 있을 거 같아요. 지금은 이 에스크로 관련돼서 사실 활성화 되어 있지 않고 <중략> 그래서 이걸 정부차원에서도 활성화하는 방안들을 고민할 필요가 있을 거 같아요.

매도자의 변심에 대항하는 예치금 제도를 도입하는 것은 주택거래의 자유를 제한하기 때문에 현실적으로 불가능할 것이라는 전문가의 평가도 존재하였다. 매도자가 매물에 대한 대략의 사항을 기제하는 매물장 등을 도입하는 방안도 제시되었지만 주택거래에서 활성화하는 것은 어려울 것이라는 의견이 표출되었다.

나: 매물장 같은 거를 만들어서, 전화했을 때 물건을 내놓겠다고 하면. <중략> 가격은 얼마얼마 뭐해서 수수료는 얼마 대충 해가지고 사인하세요. 저희가 꼭 팔아드리고 만약에 이게 만약에 캔슬났을 경우에는 수수료는 아니더라도 실비정도는 주셔야 합니다 이런 식으로. <중략> 그거(예치금 제도) 나는 불가능할 거 같아. <중략> 그게 정착도 어렵고 그렇게 하다 보면 물건을 구하고 팔고 이렇게 자유로움에 대해서 조금 구속이 들어가는 거 같아.

마: 계약서 안 쓴 상황에서 <중략> 계약도 안 했는데 에스크로가 되겠어요?

2) 거래 중개자에 대한 신뢰

전문가는 공인중개사별로 보유한 책임감과 전문성이 상이하기 때문에 소비자가 이를 파악하기 어려우며 역할을 제대로 수행하지 못하는 거래

중개자를 통해 거래를 체결하는 과정에서 문제가 발생한다고 지적하였다. 이러한 문제를 해결하기 위해 마련된 공인중개사의 역할과 책임을 규율하는 「공인중개사법」의 내용과 현실의 차이에 대해 전문가들은 공통적으로 문제를 제기하였으며, 제도적 개선방안이 필요하다는데 동의하였다. 공인중개사에 대한 신뢰를 보장하기 위해서는 이들의 역할과 책임을 강화하는 방안이 요구된다고 판단하였다. 반면 현 체계 내에서는 공인중개사의 신뢰 문제를 해결하는 것은 원천적으로 가능하지 않기 때문에 신뢰를 담보할 수 있는 근본적인 체계의 변화가 도입되어야 한다는 이견도 존재하였다. 거래 중개자에 대한 신뢰와 관련 제도에 대한 전문가의 의견을 요약한 내용은 아래의 <표 4-18>과 같다.

<표 4-18> 거래 중개자 신뢰와 관련 제도에 대한 전문가 의견

소비자 문제	문제 차원	불확실성
	세부 문제	거래 중개자에 대한 신뢰
현행 제도		「공인중개사법」에서 공인중개사의 의무와 책임을 규정함.
제도 평가		공인중개사의 역량에 따라 상이한 서비스가 제공되는 것이 현실적이나 적절하지 않음.
개선 방향		공인중개사의 의무를 강화하거나 원천적으로 중개보수 및 계약체계의 변화가 필요함.

공인중개사의 역할과 책임을 규정하는 법률이 존재하나 개인의 책임감과 전문성에 따라 소비자는 상이한 서비스를 제공받게 된다. 전반적으로 소비자가 기대하는 수준의 역량을 보유하지 못한 공인중개사에 대한 문제를 해결하는 것이 필요하다고 평가하였다.

라: 실제로 공인중개사 분들이 해주는 업무에 비해서 수수료를 좀 많이 받아가는 면은 있는 거 같아요. 그래서 공인중개사분들의 전문성이라든지 역할의 범위라든지 그런 걸 확대할 필요는 있는 거 같고.

바: 중개서비스의 퀄리티에 대해서 문제제기 당하는 거죠. 그런 면에서는 중개업자들이 더 제공을 해주는 노력이 필요한 거고요. 그래서 적어도 확인서비스 그 항목 같은 것도 <중략> 구체적인 것들을 제공해줄 수 있어야 하고 그리고 사실은 이후에 문제가 생겼을 때는 어떻게 해결해줄 건가에 대한 사후적으로도 <중략> 일을 해줘야 되는 부분이 있는 거는 맞죠.

시장 내에서 소비자의 선택에 의해 신뢰에 문제가 있는 공인중개사가 퇴출될 것이라는 입장이 제시되기도 하였다. 하지만 전문성과 책임성이 부족한 공인중개사가 부동산 중개업에서 도태되기 전까지 해당 공인중개사에 대한 정보를 보유하지 못한 소비자는 품질 낮은 중개서비스를 경험하게 되는 문제가 발생한다.

나: 초짜 부동산들이나 이런 사람들이 그런 거(중개서비스)를 못한다 싶으면 알아서 도태돼. 자기네가 못 견디고 폐업을 하고 큰 사건사고가 발생해가지고 법정소송 하다가 다 끝내고 폐업하고 이렇게 된단 말이야. 우리 시장(공인중개사)에서 도태되어지는 우리 시장에 맡겨놓으면 자기네가 알아서 그런 부동산들은 아무래도 도태가 되지. 수준이 없으니까.

공인중개사에 대한 신뢰의 문제를 해결하는 것은 현 제도 내에서 가능하지 않으며 근본적으로 신규 제도의 도입이 필요하다는 의견도 제시되었다. 먼저 중개보수의 체계의 변화를 통해 공인중개사에게 적절한 유인이 제공되어야 한다는 의견이 존재하였다.

다: 기본적으로 성실한 설명을 유인할 요인이 없어요, 중개사들한테. 이거는 중개비용 체계하고 굉장히 맞닿아져있다고 보고요. <중략> 공인중개사는 계약을 성사시켜야만 보상을 받을 수 있잖아요. 그래서 지금의 구조는 공인중개사가 계약을 성사시키려면 발에 땀나도록 많은 물건을 소비자한테 보여주지... <중략> 공인중개사가 중개를 성사 못 시키더라도 공인중개사가 괜찮은 물건들을 보여줄 때는 자기가 관리하는 물건에 대해서 성실하게 설명하거나 보여주러 다니는, 이 비용에 대한 비용책정이 필요한 거에요.

중개보수의 체계를 변경하는 것에서 더 나아가 계약의 형태를 변화시

키는 방안도 제시되었는데, 부동산 거래체계를 전속계약으로 유도하여 책임감 있는 공인중개사의 역할을 보장할 수 있다고 설명하였다.

> 사: 전속계약하면 조금 나아질 거에요. 전속계약하면 처음 매도자한테 먼저 붙잖아요. 매수자한테 붙는 경우도 있겠지만. 그러면 처음에는 열흘 만에 보고서를 써주고 거기에 따라서 동향을 계속 업데이트 시켜주고 그렇게 가거든요.

공인중개사에 대한 신뢰의 문제를 원천적으로 해결하는 온라인 플랫폼이 등장하는 추세이며 이러한 체계가 도입된다면 신뢰를 기반으로 공인중개사의 입지가 축소될 수 있다는 전망도 존재하였다. 즉 기술의 발전이 공인중개사의 역할 혹은 그들이 수행하지 못하는 역할을 대체할 수 있게 되며, 근본적으로 문제가 될 여지가 있는 거래 중개자에 대한 신뢰의 이슈 자체가 사라질 것이라고 예상하였다.

> 마: 중간에 보장에 대한 부분들도 다 해결할 수 있는 플랫폼이 나오고 있는 상황에서... <중략> 매수와 매도인 사이에서 계약관계만 온전히 성립하고 그 계약이 이행되는 것만 충분히 플랫폼에서 제어가 이루어진다면 부동산 거래만큼 용이한 거래가 없어요. <중략> 온라인 상의 플랫폼으로 충분히 가능하니까 이루어질 수 있고 그와 같은 시스템으로 미국이 움직이고 있고...

3) 정부의 부동산 정책 영향

전문가는 정부의 부동산 관련 정책에서 대출 규제는 소비자가 주택을 구입하는데 필요한 예산을 마련하는데 영향을 주는 변수로 작용한다고 판단하였으나, 현재 시행되고 있는 대출 규제 정책에 대한 평가는 양분되었다. 부동산 투기를 억제하기 위해 규제를 강화하는 것을 긍정적으로 평가하는 입장과 주택 가격 상승에 따른 실거주 일주택자를 배려하는 규제 완화가 필요하다는 입장이 존재하였다. 현 정책방향을 유지해야 한다고 판단한 전문가들 또한 일률적인 규제로 인해 생기는 문제를 추적하고 향후 보완책을 강구해야 한다는 의견을 제시하였다. 정부의 부동산 정책 영향에 대한 불확실성과 관련 제도에 대한 전문가의 의견을 요약한 내용

은 아래의 <표 4-19>와 같다.

<표 4-19> 정부의 부동산 정책 영향과 관련 제도에 대한 전문가 의견

소비자 문제	문제 차원	불확실성
	세부 문제	정부의 부동산 정책 영향에 대한 불확실성
현행 제도		주택구입 시 이용할 수 있는 대출에 대한 규제가 강화되었으며, 지역과 주택 가격에 따라 LTV와 DTI 등 대출 조건이 상이함.
제도 평가		부동산 투기를 억제하기 위한 적절한 정책이라는 의견과 실거주 일주택자의 수요를 현실적으로 반영하지 못한다는 의견으로 양분됨.
개선 방향		현 정책기조를 유지하되 일률적인 규제로 인한 문제를 추적하는 것이 필요하다는 의견과 실수요를 반영하는 대출 규제 완화 정책이 필요하다는 의견으로 양분됨.

정부의 주택 가격 안정화 정책의 일환으로 실시된 대출 규제 강화에 대한 전문가의 평가는 적절하다는 의견과 과하다는 의견으로 양분되었다. 먼저 현 대출 규제가 적절하다고 판단한 전문가는 실거주 일주택자를 배려하는 동시에 투기를 억제하고 있는 정책방향을 유지해야 한다고 주장하였다.

가: 이거(대출 규제 정책)는 일종에 가계 전체가 똑같은 집단은 아니지만 가계의 투자성향이 만들어낸 결과라고도 보거든요. <중략> 지금은 시장 불안요소가 더 커가지고 LTV 규제한다고 생각하기 때문에 <중략> 실거주 일주택인 경우에만 완화해줄 필요가 있다고 생각하고 있습니다.

다: 이미 우리나라는 실거주 일주택자를 기준에 두고 모든 정책을 만듭니다. <중략> 대출은 지금 시세로도 주택을 구매를 하려고 하면 실거주 목적이 검증이 되

면 대출은 제법 되거든요.

라: 이번 정부 들어서 부동산 관련된 대책들이 강화됐고 특히 주택금융 관련돼서는 대출받기 쉽지 않게 된 거는 사실인거 같아요. <중략> 실제로 부동산 관련되어 있는 규제를 발표할 때 <중략> 검토를 한 이후에 이런 정책들이 발표가 되는 거기 때문에 사실은 최대한 실수요자들이 부작용이 적은 방향으로 하는 걸 고려해서 정책을 내놓은 걸로 볼 수가 있고...

현 정책이 부동산 투기를 억제하기 위해 적절하다고 판단한 전문가들은 일률적인 규제로 인해 실거주 일주택자가 경험하는 불이익이 존재할 수 있다고 설명하였다. 하지만 현재로써는 규제가 유발하는 문제가 크다고 판단하지 않았다. 다만 실거주 일주택자를 선별하는 과정에서 발생할 수 있는 문제를 해결하기 위해서 향후 보완책을 마련할 필요가 있다는 의견을 제시하였다.

다: 일률적으로 제도를 만들다 보니까 생기는 불편함은 당연히 있고 <중략> 투자의 목적이라는 걸 걸러내는 방법을 <중략> 이 사람이 가진 경제적인 상황만을 가지고 이 사람이 실거주 일주택자가 아닐 거라는 보완을 해주는 인터뷰를 한다든지 지금은 재산이 있지만 정말로 이사를 하기 위한 거라든지 서면으로 검증할 수 있는 시스템이라도 보완을 해주든지 이런 게 필요하죠.

라: 사전에 충분히 검토를 해서 나와 있는 정책이기 때문에 예측하지 못한 케이스들도 있기는 하겠지만 그런 케이스가 구체적으로 나온다면 정부입장에서도 불이익을 받는 실거주 일주택자들이 어느 정도가 되는지를 검토를 추가적으로 해볼 수는 있겠지만 현재는 그렇게 불이익이 크다고 보여지진 않아요.

반면 현재 대출 규제 정책이 보유한 자산이 많지 않은 실수요자를 배려하지 못한다고 평가한 의견이 제시되었다. 지역과 주택 가격에 따라 LTV 규제를 강화함으로써 주택을 구입하기 위해 필요한 자산의 기준이 상승하였고, 이로 인해 주택을 구입할 수 있는 기회를 박탈당한 소비자가 존재한다고 설명하였다. 해외 주요국과 비교하여 국내의 LTV 대출 규제가 강하다는 논거를 추가로 제시하며, 향후 주택구입 관련 대출 규

제의 개정이 필요하다고 판단하였다. LTV와 DTI의 비교를 통해 주택구입에서 소득에 근거하여 대출을 상환할 수 있는 능력을 보유한 소비자를 실수요자라고 판단해야 한다고 설명하였다.

> 마: LTV를 낮추면 도움이 되는 건 자산이 있는 사람들이에요. 자산이 있는 사람들이 <중략> 서울에서 주택을 구입하는 게 쉬워지는 건데. 근데 해외에서는 LTV는 무조건 100%를 빌려준다는 거죠. 100%를 빌려주는 대신에 DTI를 되게 엄격하게 본다고. DTI는 대출을 발급을 하게 되면 매달 내야 되는 상환액이 소득에서 차지하는 비중 그걸 되게 엄격하게 보거든요. 대출 많이 빌리더라도 내가 20년, 30년 거쳐서 갚아나갈 수 있는 실수요다.

> 사: 전 세계적으로 이런 제도 쓰는 나라가 OECD 국가 중에 우리밖에 없어요. 실거주 일주택자에 관해서는 세금을 거의 없애주는 게 맞아요. <중략> 보유세 같은 경우에는 세게 가도 상관없는데 거래세는 낮춰주는 게 맞지 않나. 다른 선진국들이 어떻게 하고 있는지를 고민을 좀 해야 돼요. 지금 유럽 같은 경우에는 북유럽에서 LTV 같은 규제가 들어갔는데 100%에서 90%로 낮춘 거에요. 우리처럼 0% 이런 건 없어요, 전 세계적으로.

대출 규제에 대한 의견을 제시함에 있어 극단적으로는 대출을 시장에 맡기어 자유롭게 결정되도록 해야 한다는 의견도 존재하였다. 주택의 경우 담보가치가 비교적 안전한 자산이기 때문에 은행에서 주택의 가치를 판단하여 적정 한도 내에서 대출을 해주는 것이 가능하다고 설명하였다. 다주택자에 대한 대출 규제는 타당하나 실수요 일주택자의 대출 규제의 일체는 불합리하다고 판단하였다.

> 나: 부동산은 손해를 볼게 없는게 담보가치가 안전하단 말이야. 그 담보를 잡아서 은행에서 경매를 넘기든 어떻게 하든 자기 원금은 회수를 할 수 있는 능력만큼만 빌려 주기 때문에 몇 프로 빌려줘라 이렇게 말할 필요 (없고)... <중략> 2주택자부터는 투기, 투자인데 그런 거부터는 대출을 규제해야 한다든지 이런 거는 좀 타당성이 있지.<중략> 그냥 시장 원리에 맡겨줘야지. 다분히 그냥 은행에 맡겨서 알아서 은행에서 동네 시세가치나 내가 경매에 넘어가서 저 집의 원금을 건질 수 있나 그런 거 자신들이 판단할 텐데...

3. 거래비용

전문가는 주택구입 과정에서 중개보수를 교섭하는 비용과 주택자금을 조달하는 비용, 주택의 하자가 유발하는 분쟁비용 문제가 실제로 빈번하게 발생하고 있다고 지적하였다. 중개보수의 교섭과 관련해서는 「공인중개사법」 시행규칙과 주택 중개보수 등에 관한 조례에 제시된 중개보수 체계를 평가하도록 하였다. 주택자금 조달과 관련해서는 전세금반환보증보험에 대한 전문가의 의견을 구하였다. 주택의 하자로 인한 분쟁비용은 개인 간 소송과 위원회의 개입에 대한 의견을 요청하였다. 전문가 의견을 바탕으로 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 거래비용의 문제를 해결하기 위한 방안을 도출하였다.

1) 중개보수 교섭비용

전문가는 중개보수 교섭과정에 대한 소비자의 인지나 협상력이 부족하며, 이를 해결하는데 제도가 적절한 역할을 수행하지 못하고 있다고 평가하였다. 소비자는 주택을 구입하는 계약 단계에 도달하면 중개보수를 협상하는 과정을 경험하게 되는데, 중개보수에 대한 사항을 규정하는 「공인중개사법」과 동법 시행규칙 등이 존재한다. 관련 제도의 추가적인 개정이 필요한데, 현 제도를 유지하면서 보완하는 방안을 제시한 전문가와 근본적인 체계의 변화를 제안한 전문가로 의견이 양분되었다. 중개보수 교섭으로 인한 거래비용과 관련 제도에 대한 전문가의 의견을 요약한 내용은 다음의 <표 4-20>과 같다.

현 제도 안에서 중개보수에 대한 소비자의 인지와 협상력을 보장하기 위해서는 중개보수에 대한 정보가 제한적으로 제공되는 상황이 개선되어야 한다고 평가하였다. 중개보수가 협상이 가능하다는 사실에 대해 계약 단계에서 공인중개사가 필수적으로 고지하도록 의무화하여 소비자가 중개보수의 협상에 참여할 수 있는 가능성을 제공해야 한다는 의견이 제시되었다.

<표 4-20> 중개보수 교섭비용과 관련 제도에 대한 전문가 의견

소비자 문제	문제 차원	거래비용
	세부 문제	중개보수 교섭으로 인한 거래비용
현행 제도		「공인중개사법」 시행규칙(제20조)에 의거하여 시·도의 조례에서 정한 기준에 따라 중개보수 및 실비를 결정하며, 중개보수는 거래금액별 한도 내에서 정할 수 있음.
제도 평가		중개보수에 대한 소비자의 인지와 협상력을 보장하기에 부적절함.
개선 방향		서비스에 기반한 중개보수 체계로 보완하거나 원천적으로 계약체계의 변화가 필요함.

라: 소비자들이 사실 중개사랑 협의를 해서 얼마를 중개수수료를 줄 건지를 결정을 할 수 있는데 소비자들이 그걸 모르는 경우가 대부분이잖아요. 이거를 공인중개사가 의무적으로 그 사항을 고지하도록 하는 게 필요할 거 같아요. <중략> 그래서 일방적으로 중개인이 중개수수료를 결정하는 게 아니라 당신이랑 나랑 협의를 해서 결정을 하는 거다라고 하는 게 필요한 거 같고.

최근 주택 가격의 상승으로 인해 가격에 따라 중개보수에 차등을 둔 현 체계 내에서 소비자가 부담하는 중개수수료 비용이 상승하였지만 공인중개사의 서비스품질은 중개보수의 상승에 대응하여 높아지지 않았다고 평가하였다.

가: 거래금액에 따라서 중개요율이 천차만별이다 보니까 <중략> 아파트가 표준화 되어 있고 거래 편의성이 더 높은데도 불구하고 비싸단 이유만으로 돈 많이 받거든요.

마: 사회의 상황을 봤을 때 너무 과도한 수입이 발생하고 있다고 생각해요. <중략> 예를 들어서 일반적으로 거래가 잘 일어나지 않는 고가 부동산이야 실제 매수인을 찾기 힘들어. 그런 상황에서 매수인을 찾아줬다고 하면 1%는 받아야지. 실제 법인들 간 거래에서는 그렇게 받아요. (개인간 매매거래는) 너무 표준화되고

너무 저가인데도 불구하고 왜 이렇게 받냐라는 거지.

전문가는 현재 주택 가격에 상응하는 중개보수 요율 체계에서 공인중개사의 서비스에 기반한 보수체계로 변화가 필요하다고 평가하였다. 현재 공인중개사의 중개보수는 중개의 성공에 기반하여 지급되는 문제를 내포하고 있다. 주택을 구입한 소비자는 본인이 제공받은 중개서비스 외에 동일 주택을 탐색하고 계약하지 않은 소비자들에게 제공된 서비스 비용까지 지불하는 구조이다. 이러한 문제를 해결하기 위해 기본금과 실비를 분리하여 기존의 실비를 현실화하는 방향으로 변화할 필요가 있다는 의견이 제시되었다.

가: 기본금 플러스 실비 개념으로 요율제도가 바뀌는 게 좋아보이고요. 특정 물건을 중개하면 반드시 기본 비용을 내면 되는데 많이 볼수록 물건을 많이 보여주고 할수록 건수와 중개에 소요되는 맨데이(man-day)가 들어가잖아요. <중략> 로또성 중개다 보니까 자기가 한만큼 그 맨데이 투입만큼 받아야 되는데. 중개사들의 리스크도 있는 거잖습니까.

나: 27번 보여줘야 하나 나간다는 통계가 있어요. 그러니까 27번을 허탕을 쳐야 돼, 쉽게 말하면.

다: 공인중개사의 역할을 기존에는 중개를 성사시키면 중개보수를 받으니까 <중략> 그렇게 되다 보니까 중개사들이 이 물건을 보러온 매수인에 대해서 중개만 시키려고 할 뿐이지 물건에 대한 성실한 설명과 제공을 하지 않으니까...<중략> 우연한 결과에 따라서 내 중개보수가 결정이 되는 거잖아요, 지금은.

소비자가 제공받는 중개서비스에 기반하여 공인중개사가 투여한 시간과 노력에 대한 보상이 지급되는 것이 바람직하다는 의견에는 전반적으로 동의하였지만, 현실적으로 적정한 실비를 책정하는 것이 어렵고 이를 협상하는 과정에서 소비자뿐만 아니라 공인중개사도 어려움을 경험할 것으로 예상하였다.

나: 사실 실비보수가 정착되기는 좀 어려울 거 같아. 왜냐면 협상이라는 게 쉽지

가 않아. 그리고 서로가 협상도 안 하려고 하고.

마: 실비를 어떻게 책정하지?

또한 전문가는 실비 책정의 어려움과 더불어 실비의 도입이 소비자가 부담하는 중개보수 비용을 과도하게 상승시킬 우려가 있다고 평가하였다. 매물을 소개받을 때마다 실비를 추가로 제공하는 방안은 소비자에게 과도한 수수료를 부담시킬 수 있으며, 이로 인해 소비자의 정보탐색이 원활하게 수행되지 않을 수 있다고 예상하였다.

나: 예를 들어서 내가 본 만큼 돈을 내라고 하면 어디 무서워서 집 구하러 다니겠어. 좋은 집은 못 구한다고 생각해.

라: 저희가 어떤 상품을 살 때도 사실 예를 들어가지고 휴대폰 하나 살 때도 매장을 여러 군데 둘러보고 최종적으로 결정을 하잖아요. 근데 저희가 매장에 가서 핸드폰 하나 볼 때마다 그 수수료를 지불한다는 건 소비자입장에서 과도한 비용 지출이 있을 수 있는 거죠. 그리고 주택이라는 거 자체가 굉장히 금액이 큰 자산이기 때문에 소비자 입장에서는 충분히 탐색해보고 자신이 원하는 매물을 거래하는 게 적절하다고 보거든요.

중개보수의 현 체계를 유지하는 것이 바람직하다는 의견도 존재하였는데, 추가적으로 현재 중개보수를 협상하는 과정에서 발생하는 심리적 비용을 감소시키기 위해 중개보수 비율을 고정하는 방안이 제시되었다. 중개보수 요율의 고정은 협상으로 인한 불편함뿐만 아니라 소비자가 갖춰야할 협상력의 필요성 또한 제거할 것이라고 설명하였다.

나: 분쟁의 소지가 여기에서 일어나는 거지. 5~9% 이러면은 매수자나 매도자는 5을 주려고 그러고 우리는 어쨌든 9를 받으려고 그려고. 그 협상이 대부분 7에서 끝나기는 하는데. 분쟁의 소지 좀 없애주면 좋겠어.

바: 이렇게 거래 금액에 따라서 요율을 달리 하는... <중략> 이게 되게 복잡한 거거든요. 소비자 입장에서 되게 불편해요. 0.5인지 0.4인지 알아야 되거든요. 사실 하나로 통일해주면 훨씬 좋지. <중략> 저는 이렇게 금액단위로 몇 퍼센트 해놓

는 거 자체가 소비자를 힘들게 만든다. <중략> 차라리 그냥 무조건 0.5다.

반면 현재 중개보수 요율 체계를 근본적으로 변화시키는 새로운 체계의 필요성이 제기되기도 하였다. 기존에 존재하는 실비의 개념에서 발전하여 주택을 구입하는 소비자가 제공받은 서비스, 즉 공인중개사의 행위에 기반한 정교한 수수료 체계를 구축하는 방향을 제안하였다.

다: 공인중개사는 자기가 했던 서비스에 대해서 평가를 받을 필요가 있거든요. 그래서 중개물건을 많이 보여주었다면 그리고 성실하게 설명하면 거기에 대한 비용들이 지금 책정이 되어야 하는 거에요.

소비자가 향상된 중개서비스를 제공받을 수 있도록 서비스와 보수를 일치시키는 방향으로 중개보수 체계를 변화시키는 것은 필요하지만 주택거래 시장이 기존의 시장 원리에 부합하지 않기 때문에 요율 체계의 완전한 자율화는 지양하고 중개상한은 유지하는 방향이 제시되었다.

다: 우리나라 부동산의 특수한 것도 있는게 <중략> 모든 물건은 감가상각이 이루어져야 해요. 그런데 우리나라 부동산들은 역으로 가격이 뛰잖아요. 그러기 때문에 시장논리가 지배하는 시장이 아니기 때문에 이 가격에 대한 정부규제도 그래서 더 타당할 수도 있는 거에요. <중략> 중개상한을 주는 건 괜찮은데 중개 완성을 조건으로 돈을 주는 거는 소비자의 불편함이 있더라.

기존 계약 체계를 전속계약으로 유도하는 방안도 제시되었는데, 전속계약을 도입하여 소비자가 제공받는 공인중개사의 서비스품질을 향상시킬 수 있으며, 서비스품질에 합당한 수수료를 제공할 수 있다고 설명하였다. 서비스품질이 높아지면 이에 상응하여 중개보수도 상승할 수 있다고 예상하였다.

마: 에이전트가 되면서 그 수익구조를 만드는 거에 대해서는 충분하겠죠. 너 신경쓰지마라 내가 원스탑 토탈 서비스해줄게. 실제로 그렇게 가고 있어요, 해외에서.

바: 중개계약의 형태를 우리나라 안에서 생각을 하니까 요율이 높다 낮다 주장을

하게 된 거고. 사실 미국의 경우는 전속계약이 굉장히 많아. <중략> 요율이 정해져있는 계약들은 일반계약이에요. <중략> 우리가 보통 물건을 내놓을 때 한 업소에 안 내요. 몇 군데 내놓거든요. 그 중에 빨리 오는 쪽하고 계약하는 거에요. 그러니까 거기서 내가 더 노력을 했으니 더 달라 이런 얘기가 의미가 없고...

사: 선진국에서의 전속계약 제도 같은 경우에는 <중략> (중개보수를) 훨씬 높게 받는데 <중략> 레포팅을 주기적으로 해주고 한 2주 간격으로 해주기도 하고. 우리는 하나도 안 해요. 하나도 안 하면서 이렇게 받는 건 문제가 있다. 그래서 서비스 질을 높이는 쪽으로 가서 이 금액을 유지하는 게 맞지 않냐.

현재 한국의 주택거래 시장에서는 전속계약이 잘 이루어지지 않으며, 이러한 계약형태를 정착시키기 위해서는 장기적인 변화가 요구된다고 설명하였다. 전속계약의 필요성과 유용성에 대한 매도자와 소비자를 포함한 주택거래 당사자들의 합의가 요구되며, 전속계약을 담당하는 공인중개사에 대한 신뢰가 보장되어야 한다.

바: 전속계약하면 돼요. 계약을 안 할 뿐이에요. 왜? 비싸니까. 굳이 계약 안 해도 아파트 거래하는데 할 필요가 없거든요.

2) 주택자금 조달비용

전문가는 주택구입 자금을 마련하는 과정에서 필요한 전세금을 임대인으로부터 회수하는데 문제가 발생하고 있으며, 소비자가 전세금반환보증보험을 통해 이러한 문제에 적절하게 대응할 수 있다고 평가하였다. 전세계약의 거래 상대방인 집주인이 전세금을 계약만료와 즉시 전세금을 반환할 수 있는지 여부는 주택을 구입하기 위한 자금을 조달하는데 영향을 미친다. 이러한 문제를 방지하기 위해 주택도시보증공사가 제공하는 전세보증금반환보증이 존재하였는데, 보험에 대한 인식이 부족하다고 평가되었다. 또한 보험의 가입 조건이 엄격하여 현실적으로 보험이 필요한 소비자는 해당이 되지 않는 문제가 지적되었다. 이러한 문제를 해결하기 위해 보험의 활성화를 제안하거나 원천적으로 신뢰를 보장하기 위한 대안이 필요하다고 주장하는 등 전문가 의견이 양분되었다. 주택자금 조달

로 인한 거래비용과 관련 제도에 대한 전문가의 의견을 요약한 내용은 아래의 <표 4-21>과 같다.

<표 4-21> 주택자금 조달비용과 관련 제도에 대한 전문가 의견

소비자 문제	문제 차원	거래비용
	세부 문제	주택자금 조달로 인한 거래비용
현행 제도		주택도시보증공사는 전세보증금반환보증을 통해 임대인의 전세금 반환을 책임짐(서울보증보험의 전세금보장신용보험과 유사함).
제도 평가		보험 가입 범위와 보험료 부담 주체가 현실적으로 적절하지 않음.
개선 방향		보험의 활용범위를 보완하거나 금융 신용정보를 이용하여 소비자의 주택구입 자금조달의 안정성을 확보하는 대안이 필요함.

전세계약 만료 시 집주인의 전세보증금 반환 과정에서 빈번하게 문제가 발생함에도 불구하고 이러한 문제에 대항하기 위한 전세금반환보험의 존재와 필요성에 대한 정보의 확산이 부족하다고 평가되었다. 또한 보험의 가입 조건이 주택의 가격과 권리관계 등에 의해 정해져있어 정작 보험이 필요한 소비자의 가입이 제한되는 문제가 한계로 지적되었다.

가: 전세를 거래하시는 분 같은 경우에도 임차보증금반환보험제도의 유무를 모르는 분도 계실 정도로...

다: 엄밀하게 따지면 이 보험 자체를 들 수 있는 요건들이 까다롭습니다. <중략> 법률적으로 조금 위험이 있음에도 불구하고 내가 들어가서 나올 때 돈을 못 받을 때 위험하니까 이런 보험제도들이 활용이 되어야하는데 <중략> 손해 안 보려고 정말 법률적으로 하자가 전혀 없는 집인 경우에만 (가입하게) 하다 보니까...

라: 전세반환보증 관련해서 권리관계가 복잡해서 담보가 많이 잡혀있다거나 단독

주택이나 다가구 주택 같은 경우에 전세반환보증보험 가입이 어려운 경우가 있긴 해요. <중략> 주거 취약계층인 경우도 있기 때문에 이 부분에 대해서는 전세반환보증 보험을 조금더 쉽게 가입할 수 있게 조정이 필요한 건 맞는 거 같은데...

사: (가입할 수 있는 사람이) 좀 제약이 있죠. 좀 확대하고 거기에 대해서 계리를 한번 해봐야겠죠, 어느 정도 요율을 바꿔야 되는지. 그리고 지역에 따른 요율이라든가 상품에 따른 요율이 달라져야하는데 우린 다 똑같아요.

전세금반환보증보험의 필요성에 대한 의견은 일치되었으나 보험의 확장 방안에 대한 입장에는 전문가별로 이견이 존재하였다. 보험의 가입을 의무화하여 전세금 반환의 불확실성과 소비자의 위험을 제거하자는 의견과 보험의 가입 조건을 확대하는 대신 가입 여부는 소비자의 선택에 맡기자는 의견이 제시되었다.

가: 저는 보증보험 의무화는 반드시 필요하다고 생각을 하고 있고요. 들면 좋은 거면 반드시 의무화하도록 할 필요는 있어 보이고. <중략> 모든 임대차거래에 있어서 이건 필수화하는 게 좋지 않을까라고 생각합니다.

나: 제3자나 전체적인 입장에서 볼 때는 소비자가 이걸 들어 놓는 게 편하긴 하지. 방 비워놓고 구상권을 행사하더라도 주인이 이자만 비용이 발생할 뿐이지 그 안에 차라리 비어있거나 그러면 더 빨리 보여줄 수 있으니까.

사: 전세(반환보증보험) 선택적 가입을 의무화하는 거는 아닌 거 같아요. <중략> (보험료가) 꽤 큰 돈이에요. 그러면은 필요한 사람들 가입하게 되고 그 대신 가입할 수 있는 자격 조건을 늘리는 게 그게 좋은 거지...

보험의 확장은 재정적 문제와 직결되기 때문에 지원 대상의 선정이 중요한데, 이는 보험에 가입할 수 있는 소비자를 어느 범위까지 포함할 것인지에 대한 문제를 수반한다. 보험이 모든 전세계약에 대한 불확실성을 책임져주는 것은 부적절하다고 판단하였으며, 기존의 보험 가입자의 범위에 주거 취약계층을 포함하는 방안을 제시하였다.

다: 전세금 반환보증보험이라는 형태로 들어가면 상품이 확장되기 힘든데...

라: 보증보험 회사들의 재정 건전성하고 연결이 되는 부분이다보니까 요율을 얼마나 할거냐, 이걸 어느 정도까지 완화해서 가입을 시킬 수 있게 할거냐라는 문제가 있어요. <중략> 복지차원에서 한다면 기초생활수급자라든지 주택부분에 주거급여를 받는 정책 대상 가구들에 대해서 아주 소득이 낮은 저소득계층에 대해서는 <중략> 정부차원에서 고려해 볼 수는 있다고 생각이 들거든요.

사: 보호계층에 대해서는 어느 정도 만들어 놨어요. 그 금액을 올릴 필요는 있겠지만은. <중략> 예를 들어 (보험을) 다 보장해주면은 내가 책임지고 (계약)하다가 망가진 거를 국가가 보상해줘요. 그건 아니잖아요. 보호할 가치가 없는 일이고.

전세금반환보증보험은 주택구입 자금조달에 대한 불확실성을 제거하는 대신 소비자에게 비용을 초래하는데, 이때 보험이 수반하는 보험료를 누가 부담해야 하는지에 대한 문제가 존재하였다. 전세계약을 체결한 소비자가 주택 소유자인 임대인에게 전세금을 반환받는 것은 당연한 권리인데, 전세금 반환에 대한 불확실성을 제어하기 위해 소비자가 보험료를 부담하는 것이 적절한지에 대한 의문이 제기되었다. 따라서 원천적으로 보험료의 부담 주체에 대한 고민과 함께 소비자와 임대인 간 보험료 부담 비율의 획정에 대한 고려가 필요하다는 의견이 제시되었다.

라: 우리나라는 전세반환보증에서 보험료를 세입자가 내잖아요. 그런데 주거복지 쪽에서 일하시는 시민단체나 이런 데서는 이걸 반환해야 될 의무가 집주인인 소유자한테 있는 건데 왜 이걸 세입자가 보증금까지 부담해가면서 해야 되냐... <중략> 이거를 소유자한테 다 하게 되면 <중략> 전세보증금을 올리면서 그 보증료를 다시 임차인한테 전가할 가능성이 있기 때문에 <중략> 어느 정도의 요율로 해서 내는 게 전가가 되지 않는 수준이겠냐도 함께 검토가 되어야 할 거 같아요.

보험의 필요성은 명확하지만 제도의 확장은 재정적인 어려움을 내포기 때문에 제도권 내에서 소비자들이 전세금 반환 과정에서 이용할 수 있는 금융상품을 제공하는 보완책이 제시되었다.

다: 채무불이행에 따른 손해 그러니까 일종의 이자 손해 정도는 <중략> 그 비용을 임대인에게 부담시키도록 하고 전세금 대출을 금융기관에서 일단은 전세금 반

환을 우선하고 발생하는 이자는 임대인에게 물리도록 하는 이 정도 시스템은 어느 정도 구축이 가능하거든요, 지금도. <중략> 전세금 반환을 위한 금융상품을 만들면 어느 정도는 가능하다.

전세금반환보증보험의 보완은 임대인에 대한 불확실성을 제어하기 위한 미봉책일 뿐 원천적인 해결책은 아니므로, 임대인의 신뢰를 담보하기 위해 새로운 제도를 도입하는 방안이 제시되었다. 전세금 반환에 대한 불확실성과 함께 임대인 자체에 대한 의심을 종식시키는 기술과 결합된 새로운 거래체계를 도입하는 방안이 제안되었다.

마: 부동산 분야에서 신뢰도 내지 사기는 내지 거래 위험성이 많이 문제가 되니까 블록체인을 도입을 많이 하고 있어서. <중략> 은행이 가지고 있는 신용정보 <중략> 등기부등본하고도 연동될 수 있고 모든 소유에 대한 권리, 금융기관이 가지고 있는 대출에 대한 정보, 신용에 대한 정보가 지금 다 연계가 돼서 거래가 진행이 되고 이행이 될 수 있는 그런 구조를 우리가 만들 수 있기 때문에. 그러면 그 사람에 대한 신뢰를 묻지 않고도...

신규 거래체계의 도입은 단기적으로 실현되기 어렵고 현 주택거래 시장의 저항이 심할 가능성이 존재하므로, 보완적으로 금융 신용정보를 사용하는 방안이 제시되었다. 보험은 임대인에 대한 불확실성이 유발하는 문제이기 때문에 근본적으로 임대인이 전세금을 반환할 수 있는지에 대한 신뢰를 금융 신용정보를 사용하여 보장할 수 있다고 설명하였다.

바: 우리나라 중개법인을 할 수 있는 조건이 뭐냐면 법인 대표를 포함한 전체 직원이 1/3 이상이 중개사여야 한다는 조건이 있어요. <중략> 은행이나 금융기관이 중개업을 <중략> 겸업을 할 수 없어요. <중략> 그래서 금융권에서 하면 좋지 않냐, 안 되는 거죠. 그러면 이제 금융기관 정보를 중개사가 조회해서 할 수 있어야 되는 거죠, 앞으로. 공인중개사의 업무 범위를 넓혀야 하는 거죠.

또한 전문가는 금융 신용정보를 이용하여 부동산 거래에서 필요한 경제적 신뢰를 보장하는 서류를 제도화하는 방안은 전세금 반환의 문제에 국한되지 않고 향후 주택거래에서 매도자와 매수자 모두의 경제적 신뢰를 확보하는 해결책으로 정착될 수 있다고 예상하였다.

다: 개인정보보호법이 바뀌면서 더불어서 신용정보 관련 법률들도 바뀌었거든요. <중략> 신용관련 법제가 변경되면서 신용기록들을 모아두고 있기 때문에 좀더 정치하게 부동산 구매를 위한 신용평가서 발급 이런 제도를 만들어 가지고 그거를 공인중개사한테 또는 상대방에게 열람할 수 있도록 해주는 제도를 만들 수가 있겠죠.

하지만 금융 신용정보의 도입은 개인정보의 활용에 대한 문제를 포함하는 민감한 이슈이고, 개인정보를 타인이 확인할 수 있는 가능성이 존재하기 때문에 신중해야 한다는 의견이 제시되었다.

사: 그건(금융 정보 열람) 말도 안 되는 거에요. 예를 들어 내가 무슨 다른 계약을 하는데 <중략> 내 금융 정보를 다 보는 거야. 국가에서 보는 것도 말이 안 되는데… <중략> 이걸 통해서 보호되는 실익이 있고 그걸 깨뜨림으로 해서 깨지는 피해액이 있는데 그걸 봤을 때는 그렇게 좋아보이는 방안같지는 않아요.

3) 주택하자 분쟁비용

전문가는 주택하자로 인한 소비자와 매도자의 분쟁이 빈번하게 발생하고 있으며, 현행 제도와 관행 내에서는 소비자가 제대로 된 보상을 받기 어렵다고 평가하였다. 소비자는 공인중개사를 매개로 문제를 처리하거나 소송을 통해 해결해야 하는데, 주택구입 과정에서 하자가 발견되면 공인중개사를 통해 해결하려고 시도하나 중재가 잘 이루어지지 않으며 이후 소비자 개인이 소송을 통해 해결해야 하는데 실질적으로 소송을 진행하기 어려운 문제가 존재한다고 판단하였다. 따라서 소비자와 매도자 간 주택하자 분쟁을 중재하는 전문적이고 체계적인 제도가 필요하다는 의견을 제시하였다. 주택하자의 분쟁으로 인한 거래비용과 관련된 제도에 대한 전문가의 의견을 요약한 내용은 다음의 <표 4-22>와 같다.

<표 4-22> 주택하자 분쟁비용과 관련 제도에 대한 전문가 의견

소비자 문제	문제 차원	거래비용
	세부 문제	주택하자로 인한 분쟁비용
현행 제도		공인중개사의 중재를 통해 주택하자 분쟁을 해결하는 관행이 존재하며, 중재가 실패할 경우 소비자는 소송을 진행해야 함.
제도 평가		소비자와 매도자 간 주택하자 분쟁을 현실적으로 중재하거나 해결하기에 적절하지 않음.
개선 방향		주택하자로 인한 소비자와 매도자 개인 간 분쟁을 조정하는 위원회를 도입하는 것이 바람직함.

전문가는 주택구입 과정에서 발견한 주택하자로 인한 분쟁이 빈번하게 발생하였으며, 이를 공인중개사가 중재하려고 시도하나 실패하는 경우가 많다고 설명하였다. 특히 주택구입 완료 이후에 발견되는 하자에 대한 보상은 제대로 이루어지지 않는다고 평가하였다. 주택매매 이후 매도자는 연락이 되지 않거나 하자에 대한 책임을 회피하였다.

> 나: (하자로 인한 분쟁이) 비일비재하지. <중략> 일단은 누가 잘못인지 판가름을 해야 지. 원래부터 그런 게 있었다면 <중략> 매도자가 해야 되는 게 법적으로 맞지. <중략> 떠난 자(매도자)는 말이 없지.

> 바: 사실 우리나라에서 중개를 하고 나서 매매를 하고 나서 하자에 대해서 거의 (보상이) 안 돼요. <중략> 사전에 이런 문제가 있으니까 비용이 드니까 이렇게 해야 된다 이렇게 하지 않으면은 보호를 못 받죠. <중략> 확인을 하고 더 깎든지 할 수 있는데 만약에 매매가 종료되고 나서는 아무도 책임을 질 수 없는 상황이 되잖아요.

분쟁과정에서 주택하자의 원인 규명과 책임 소재가 정확하게 밝혀지지 않아 소비자와 매도자 간 이견이 발생하였다. 주택하자의 원인과 책임 소재를 규명하는 것이 어렵기 때문에 전문적인 도움을 제공하고 분쟁

을 조정해주는 위원회 등 새로운 제도의 도입이 필요하다는 의견이 지배적이었다.

> 나: 소송까지 가면 차라리 편해요. 판사가 해결해주니까. 근데 그런 것도 안 하면서 중간에서 우리만 들볶으니까 우리만 힘들지. <중략> (분쟁조정위원회가 생기면) 너무 좋겠지. (잔금 치르기) 전에라도 괜찮지. 자문을 구할 수가 있으니까. 그래서 우리가 좋은 게 뭐냐면 <중략> 자문위원회를 팔아먹을 수가 있지. 법무사한테 의뢰했더니 이렇게 이렇게 하라던데요, 변호사한테 얘기했더니 이렇던데요.

소비자가 주택하자 분쟁을 해결할 수 있는 소송이라는 제도가 존재함에도 불구하고 분쟁을 조정해주는 위원회가 필요하다는 의견이 주를 이루었다. 주택하자로 인한 분쟁을 해결하기 위한 개인 간 소송이 수반하는 경제적, 심리적 비용이 보상보다 크기 때문에 소비자들은 소송을 포기하게 된다고 설명하였다. 따라서 소송보다 간편한 절차를 통해 분쟁을 조정해주는 위원회를 도입함으로써 소비자의 비용을 감소시킬 수 있다고 평가하였다.

> 라: 소송으로 가기에는 개인 간일 때는 사실 비용이 더 많이 들고 소모적인 경우가 많아서 위원회같은 걸 운영을 해서 하는 게 좋은 방법이 될 거 같긴 해요.

> 마: 모두를 민사소송이나 이런 법적 분쟁으로 가게 하는 것은 너무 소모적인 상황이라서 <중략> 지금 비어있는 부분이에요. 뭔가 필요합니다. <중략> (소비자가) 보통 참죠. 근데 참는 걸 다 비용화를 시킨다고 생각해봐요. 그럼 엄청난 비용이지. <중략> 제도적으로 미비한 부분을 해결해야 되는 부분이 있어야 되지 않을까 싶어요.

> 바: 예를 들어 개인과 개인의 주택의 매매과정에서 생기는 것을 소송을 통해서 해결하려고 하면 해결도 잘 안되고 너무 많은 시간이 걸리고 그런 걸 빨리 조정할 ADR 제도 같은 거를 제안하는 거는 저는 좋다고 생각해요. <중략> 중요한 거는 이 분쟁을 조금더 빠르게 좀더 편리하게 해줄 수 있는 법원이 아닌 그런 분쟁조정위원회가 있는게 좋겠다는 거죠.

근본적으로 문제를 해결하기 위해서는 위원회를 도입하는 것만이 중요한 것이 아니라 실질적으로 위원회에 권위를 부여하는 것이 중요하다

는 의견이 제시되었다. 위원회의 판단에 힘이 실린다는 전제가 보장되어야 거래 당사자들이 개인 간 소송을 진행하지 않고 분쟁조정 결과를 수용하여 문제가 해결될 수 있기 때문이다.

> 사: 위원회 같은 걸 하면 좋아요. 근데 위원회가 칼하고 당근하고 그 둘 중에 위원회가 뭘 갖고 있어야지 할 수 있는 거지. 단순하게 이야기하는 건 아무 의미가 없어요. 힘이 있으면 위원회가 되고요. 아니면 갔다 오는 거에요.

주택하자와 관련된 분쟁을 조정하는 위원회의 필요성에 대한 의견은 합치하였으나 구체적인 위원회의 설치에 관해서는 불일치하였다. 개인 간 주택거래에 한정하여 주택하자 분쟁을 전문적으로 해결할 수 있는 위원회를 신설해야 한다는 의견이 제시되었다. 반면 기존 분쟁조정위원회의 자원을 활용하되 개인 간 주택거래의 분쟁조정을 수행할 수 있도록 위원회의 규모를 확대하는 방안이 제안되기도 하였다.

> 가: 종전 위원회가 있는데 종전 위원회 멤버한테 개인 간 거래를 하라고 하면 문제가 있을 수 있으니까 <중략> 개인과 개인 간 거래 간에 분쟁들에 대해서 좀더 전문화시킬 필요가 있다는 생각으로. <중략> 주택 거래와 관련해서 신설하는 것이 좀더 나아보인다고 판단해요.

> 라: 시군구 단위에서 하자보수 관련된 분쟁도 중재 역할을 해줄 수 있는 기관이 있으면 도움이 될 거 같다는 생각은 들고. <중략> 가능하면 현재 있는 걸 활용하는게 더 적절할거라 보여져요. 대신 규모라든지 이런 부분은 조금더 커지긴 하겠지만.

주택하자로 인한 분쟁조정이 발생시키는 비용을 부담하는 주체에 대한 의견에도 차이가 발생하는데, 주택을 구입할 때 하자에 대해 예의주시하지 않아 이후 분쟁조정이 발생한 것이기 때문에 비용을 소비자에게 부담시키자는 의견이 존재하였다. 반면 소비자가 예상했던 것과 상이한 주택을 거래하도록 중개한 공인중개사에게 주택하자 분쟁비용을 부과하는 방안도 제시되었다.

다: 주택 매매과정에서 주택상태를 사람들이 비용을 들여서 확인을 안 하니까 문제인거에요. <중략> 소비자 입장에서는 공인중개사가 해줄 수 있을 거라 생각하고 그냥 맡겨버리잖아요. 근데 이거는 적어도 민법상에서 이 물건이 정확한 물건인지 확인하기 위해 소요되는 비용은 매수인 비용이에요. <중략> 분쟁해결을 위한 제도로 가져가게 되면 <중략> 계약 체결 시에 들어갔어야 할 비용을 분쟁이 발생해서 그때서야 비용을 들이는 거거든요. 그러니까 그 분쟁비용은 적어도 실비 정도는 부담을 시키고.

마: 이 부분이 실제로 소비자 입장에서 문제가 되는 거고. 산 물건이 실제 살고 봤더니 내가 애초에 예상했던 물건이 아닌 거 같은 차이가 있는 것이라면은 그에 대해서 공인중개사의 책임도 더 현재보다는 더 과하게 물어야 될 것이고.

전문가는 위원회의 설립이 장기적으로 개인 간 주택거래 과정에서 발생하는 분쟁의 증가에 대응하는 방안이 될 것이라고 예측하였다. 현재 발생하고 있는 주택하자로 인한 소비자와 매도자 개인 간 분쟁을 해결하는데 유용할 뿐만 아니라 노후화되어 가는 신도시에 위치한 주택들의 거래과정에서 발생할 문제를 해결하는데 도움이 되는 대비책이 될 것이라고 설명하였다.

라: 사실 우리나라 같은 경우에는 하자와 관련된 분쟁과 관련해서는 제도가 잘 정비되어 있지 않은 상태인데 지금 1기 신도시같은 경우가 많이 노후화되고 이러다 보니까 이런 문제가 향후에는 불거질 가능성이 크거든요. 그런 것과 관련해서...

4. 소결

전문가 심층면접을 통해 주택구입 과정의 소비자문제를 해결하기 위해 존재하는 현행 제도가 적절하게 시행되고 있는지 검토하였다. 현행 제도의 적절성에 대해 전문가의 평가가 전반적으로 일치하였지만 일부 문제에 있어서는 의견에 차이가 발생하였으며, 이로 인해 개선방안에 대한 접근도 상이한 양상을 보였다. 개별 소비자문제와 현행 제도에 대한 전문가의 의견을 정리한 결과는 다음의 <표 4-23>과 같다.

먼저 정보비대칭 문제 측면에서 전문가는 주택 가격의 비대칭 문제가 최근 개정된 「부동산 거래신고 등에 관한 법률」을 통해 실거래가를 효율적으로 제공함으로써 해결될 수 있다고 평가하였다. 실거래가의 정보량과 신속성, 정확성을 담보하기 위해 적절하고 현실적으로 방향으로 개정되었다고 평가하였으며, 추가적인 개정은 불필요하며 제도를 유지하고 시행하는 것이 바람직하다는 의견으로 수렴되었다.

다음으로 주택 매물의 정보비대칭 문제는 최근 개정된 온라인 허위매물 규제를 통해 해결될 것으로 기대되나 개정안을 강화해야 한다고 평가하였다. 온라인 허위매물을 규제하는 「공인중개사법」의 개정안은 유효한 매물이 제공되도록 적절하게 도입되었다고 평가하였다. 다만 개정안이 허위매물을 근절하는 역할을 현실적으로 수행할 수 있도록 규제를 강화하는 추가적인 활성화 방안이 필요하다는 의견이 제시되었다.

반면 주택 내부속성 정보비대칭 문제를 해결하기에는 공인중개사가 주택의 내부속성을 확인하고 소비자에게 제공하도록 규정하는 현행 제도가 미흡하다고 평가하였다. 공인중개사가 제공하는 주택에 대한 설명이 부족하고, 중개대상물의 확인·설명서에서 표시된 내부속성 정보의 양이 충분하지 않으며 평가기준이 정교하지 않은 문제가 있어 개정이 필요하다는 평가가 지배적이었다. 나아가 주택 내부속성을 평가하는 전문가의 도입을 추진해야 한다는 의견도 제시되었다.

또한 주택 거래과정 정보비대칭 문제에 대응하기 위한 정보량은 충분하나 정보제공 방식에 변화가 필요하다고 평가하였다. 소비자가 거래과

정 정보를 획득하지 못하는 문제를 해결하기 위해서는 정보제공 방법을 보완하고 공인중개사의 정보제공 역할을 강화하는 것이 필요하다는 의견이 제시되었다.

불확실성 문제 측면에서 전문가는 거래 상대방에 대한 신뢰 문제가 가계약금이나 계약금 등의 관행에 의해 해결되고 있다고 평가하였다. 전문가들은 이러한 관행이 매도자의 일방적인 주택 가격 조정이나 계약파기 등과 같은 변심을 제어하여 거래의 신뢰를 담보하는 역할을 수행하고 있다고 평가하였다. 반면 매도자의 변심으로 인해 소비자와 공인중개사가 할애한 시간과 노력에 대한 경제적 보상으로 필요하다고 판단하여, 주택거래 사전에 일정 금액을 예치하는 방안이 제안되기도 하였다.

반면 거래 중개자에 대한 신뢰를 담보하기에는 공인중개사의 역할과 책임을 규율하는 「공인중개사법」이 충분하지 않다고 평가하였다. 현행 제도의 내용과 현실의 차이에 대해 전문가들은 공통적으로 문제를 제기하였으며, 제도적 개선방안이 필요하다는데 동의하였다. 공인중개사에 대한 신뢰를 보장하기 위해서는 이들의 역할과 책임을 강화하는 개선안이 필요하다는 의견과 근본적인 체계의 변화가 도입되어야 한다는 이견도 존재하였다.

다음으로 정부의 부동산 정책이 미치는 영향에 대한 문제에 대해서는 전문가의 의견이 양분되었다. 주택구입 관련 대출 규제 정책을 중심으로 의견을 요청한 결과 부동산 투기를 억제하기 위해 규제를 강화하는 것을 긍정적으로 평가하는 입장과 주택 가격 상승에 따른 실거주 일주택자를 배려하는 규제 완화가 필요하다는 입장이 존재하였다.

거래비용 문제 측면에서 전문가는 중개보수 교섭비용의 문제를 해결하는데 중개보수에 대한 사항을 규정하는 「공인중개사법」과 동법 시행규칙이 적절한 역할을 수행하지 못하고 있다고 평가하였다. 따라서 추가적인 개정이 필요한데, 현 제도를 유지하면서 보완하는 방안을 제시한 전문가와 근본적인 보수체계 및 거래체계의 변화를 제안한 전문가로 의견이 양분되었다.

다음으로 주택자금 조달비용과 관련된 문제는 전세보증금반환보증을

통해 해결될 수 있는데, 보험에 대한 소비자의 인식이 부족하다고 평가하였다. 또한 보험의 가입 조건이 엄격하여 현실적으로 보험이 필요한 소비자는 해당이 되지 않는 문제를 지적하였다. 개선방안으로 보험의 활성화를 제안하거나 원천적으로 신뢰를 보장하기 위한 대안이 필요하다고 주장하는 등 전문가 의견이 양분되었다.

마지막으로 주택하자 분쟁비용 문제를 해결하기 위한 방안으로 공인중개사를 매개로 처리하거나 소송을 통해 해결해야 하는 현행 제도는 부적절하다고 평가하였다. 주택구입 과정에서 발견된 하자로 인한 분쟁이 공인중개사를 통해 적절하게 중재되지 않으며, 소비자 개인이 소송을 통해 해결하는 방안 또한 실질적으로 진행되기 어렵다고 판단하였다. 따라서 소비자와 매도자 간 주택하자 분쟁을 중재하는 전문적이고 체계적인 제도가 필요하다는 의견을 제시하였다.

<표 4-23> 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제와 관련 제도에 대한 전문가 의견

문제차원	세부 문제	현행 제도	전문가 평가	개선 방향
정보 비대칭	주택 가격 정보비대칭	실거래가 신고 의무화	현행 제도의 현실성과 적절성에 대한 합의	개정안 유지
	주택 매물 정보비대칭	온라인 허위매물의 표시·광고 금지	현행 제도의 현실성과 적절성에 대한 합의	개정안 강화
	주택 내부속성 정보비대칭	중개대상물 확인·설명의무 및 관련 서류 작성	현행 제도가 부적절하여 보완 필요	확인·설명서 보완 및 인스펙터 도입
	주택 거래과정 정보비대칭	온라인 생활법령정보 제공 및 공인중개사의 설명	현행 제도의 보완 필요	정보제공 방안 변화
불확실성	거래상대방 신뢰의 부족	가계약금 및 계약금 관행	관행의 현실성과 적절성에 대한 합의	계약금 관행 유지
	거래중개자 신뢰의 부족	공인중개사의 의무	현행 제도가 부적절하여 보완 필요	중개보수 체계 변화/ 계약체계 변화
	정부의 부동산 정책 영향	주택구입 관련 대출 규제 정책	현행 제도의 적절성에 대한 이견 존재	현행 정책기조 유지/ 대출규제 완화
거래비용	중개보수 교섭비용	주택 금액별 중개보수 한도 내에서 교섭	현행 제도의 적절성에 대한 이견 존재	중개보수 체계 변화/ 전속계약 활성화
	주택자금 조달비용	전세금반환보증보험	현행 제도의 적절성에 대한 이견 존재	현행제도 활성화/ 신용정보 활용
	주택하자 분쟁비용	공인중개사의 중재 및 개인간 소송	관행이 부적절하여 신규제도 도입 필요	개인 간 주택하자 분쟁조정위원회 설치

제 3 절 주택구입 과정의 소비자문제 대응방향 도출

본 절에서는 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 주요한 문제를 해결하기 위한 제도적 대응방향을 도출하였다. 소비자와 전문가 심층면접 내용을 종합하여 정리한 결과를 바탕으로 주택구입 과정의 소비자문제에 대응하기 위한 정책방향을 제시하였다. 주택구입 과정에서 소비자가 경험하고 있는 문제들의 양상은 열 가지 개별 문제로 구분되었지만 각 문제가 현행 제도에 의해 해결되고 있는 정도가 상이하고 일부 문제들을 해결하는 방안은 서로 연결되어 있기 때문에, 이를 고려하여 총 다섯 가지 대응방향을 도출하였다. 개별 제도적 방안이 해결할 수 있는 소비자문제를 밝히고 대응방향을 서술하였다.

1. 중개대상물 확인·설명서 개선 및 전문가 제도 도입

주택의 내부속성 정보를 원활하게 제공하기 위해서는 중개대상물 확인·설명서를 개선하고 주택하자를 평가하는 전문가 제도를 도입하는 것을 제안한다. 본 정책적 대응방향은 주택 내부속성 정보를 소비자에게 전달하여 관련 정보의 비대칭을 해소함과 동시에 주택하자 분쟁으로 인한 거래비용 문제를 추가로 해결할 수 있다. 즉 직접적으로 주택을 구입하는 과정에서 소비자가 획득할 수 있는 정보를 증가시키는 목적뿐만 아니라 주택하자로 인해 발생하는 분쟁에서 매도자에 대한 소비자의 대항력을 확보하는 목적을 달성할 수 있다.

주택의 내부속성 정보비대칭 문제를 해결하기 위해서는 단기적으로 현행 제도 내에서 중개대상물 확인·설명서를 보완하는 방안과 장기적으로 주택하자평가 전문가를 양성하는 방안이 요구된다. 소비자가 주택의 내부속성 정보를 확인할 수 있는 서류인 중개대상물 확인·설명서를 개선하기 위한 방안에는 정보의 제공범위 획정과 제공방식 보완, 제공시기 조정, 제공 의무화 등이 포함된다. 원천적으로 정보의 정확성과 전문성을 담보하기 위해서는 주택하자를 평가하는 전문가 제도를 도입하는 방안이

뒷받침되어야 한다.

중개대상물 확인·설명서를 보완하기 위해서는 먼저 제공할 정보의 범위를 획정하는 작업이 선행되어야 한다. 주택을 구입할 때 필요한 내부속성 정보를 소비자의 입장에서 정리하는 작업과 소비자가 필요성을 인지하지 못하지만 향후 주택하자와 관련된 문제의 소지가 있는 내부속성 정보를 전문가의 입장에서 도출하는 작업이 병행되어야 한다. 주택거래의 경험과 무관하게 전반적으로 소비자는 주택을 구입할 때 어떤 내부속성을 고려해야하며 평가해야하는지 판단하지 못하는 문제를 경험하고 있었다. 소비자 심층면접에서 보고된 문제들은 배관과 누수, 보일러, 곰팡이, 창틀, 문의 수평 등 세밀한 내부속성과 관련이 있었다. 따라서 주택의 내부속성과 관련된 정보에 대한 소비자의 요구를 바탕으로 주택거래의 경험과 전문성을 보유한 공인중개사가 필수적으로 제공되어야 하는 정보를 선정하여 중개대상물 확인·설명서를 정비하고 보완해야 한다.

정보의 제공범위와 함께 제공방식을 보완해야 한다. 현재 중개대상물 확인·설명서에서 제공하고 있는 주택 내부속성의 상태는 단순히 문제의 여부(있음, 없음)나 간단한 문제의 정도(깨끗함, 보통임, 도배필요 또는 미미함, 보통임, 심한 편임)만으로 평가되고 있다. 공인중개사가 매도자로부터 정보를 제공받거나 직접 주택을 확인하여 주택의 내부속성 상태를 표시하는데, 평가기준이 객관적으로 판단할 수 없는 주관적인 상태를 나타낸다. 따라서 주택 내부속성 상태를 수치화할 수 있거나 현재보다 세분화된 리커트 척도 등의 평가기준을 도입해야 한다. 정보를 언어적 서술로 정확하게 표현하고 전달하기 어렵기 때문에 사진이나 동영상을 첨부하는 등 시각적 자료를 추가하는 방안이 소비자에게 효과적으로 정보를 제시하는 대안이 될 수 있다.

주택 내부속성 정보의 제공시기를 조정하는 방안도 필요하다. 현재는 소비자가 주택구입 계약을 체결하는 당시에 공인중개사로부터 중개대상물 확인·설명서를 제공받는다. 주택을 선택하고 대안을 평가하는 단계에서부터 내부속성 정보가 필요하기 때문에 소비자가 시의적절하게 정보를 획득할 수 있도록 계약시점이 아니라 거래 전에 정보가 제공되는 방안이

적절하다. 실제로 주택을 방문하여 확인할 때나 매도자 혹은 거주자의 사정으로 주택을 확인하지 못하고 계약을 체결할 때 모두 주택 내부속성에 대한 정보는 소비자에게 필수적이다. 따라서 소비자가 주택계약을 체결하기 전에 내부속성 정보를 전달받고 실제 주택과 정보를 비교하고 확인하거나, 사정상 실제 주택을 방문하지 못하더라도 정보를 통해 주택 상태를 가늠할 수 있도록 계약 전에 정보제공을 보장해야 한다.

중개대상물 확인·설명서에 제시된 주택 내부속성 정보가 소비자에게 제공되는 것을 보장하기 위해서는 매도자의 정보제공과 공인중개사의 정보 확인 및 설명을 의무화해야 한다. 특히 주택의 하자와 관련된 부정적 정보가 원활하게 제공되지 않았는데, 주택을 소유한 매도자의 입장에서 부정적 정보는 주택 가격 책정이나 거래에 도움이 되지 않기 때문에 제공을 꺼리게 된다. 소비자와 매도자의 거래를 성사시켜 중개보수를 지급받는 공인중개사의 입장에서도 주택거래에 불리한 정보는 제공하지 않으려는 유인이 존재한다. 따라서 주택을 보유한 매도자가 일차적으로 내부속성 정보를 제공하도록 하고, 공인중개사가 정보를 이차적으로 확인하고 소비자에게 설명하도록 하는 강력한 의무와 책임이 부과될 때 중개대상물 확인·설명서가 본 역할을 수행할 수 있다.

근본적으로 정보의 정확성과 전문성을 담보하기 위해서는 주택 내부속성을 평가하는 전문가의 개입이 요구된다. 주택의 내부속성을 진단하는 작업은 전문적인 지식을 요하기 때문에 기존의 매도자의 설명을 반영하여 공인중개사가 확인하는 절차는 정보의 정확성을 확보하는데 한계가 있다. 따라서 주택거래 과정에서 주택의 내부속성을 평가하는 전문가인 홈 인스펙터(Home Inspector, 이하 주택하자평가 전문가)를 도입하는 방안이 적절하다. 미국이나 캐나다 등에서는 해당분야 전문가에게 의뢰하여 주택 내부속성을 정밀하게 조사하고 있다. 하지만 한국은 공인중개사가 주택 내부속성에 대한 정보를 매도자로부터 확인하고 소비자에게 설명하도록 하며, 이로 인해 공인중개사가 관련 책임을 지게 되어 소송에 개입되는 경우가 있다(한마크만균, 2017).

주택하자평가 전문가를 양성하고 인증하는 제도를 정착시키기 위한

정책이 필요하다. 국내에는 주택하자평가 전문가는 부재하나 이와 유사한 주택감정평가사가 존재하며, 주택점검 서비스를 제공하는 사업체가 존재한다. 관련 자격증을 하우스 인스펙터라는 명칭으로 한국하우스인스펙터협회에서 발급하고 있다. 하지만 현재 주택하자를 평가하는 전문가의 공급이 충분하지 않으며, 이들의 전문성에 대한 판단과 서비스에 대한 접근성이 용이하지 않다. 따라서 정책적 개입을 통해 주택하자평가 전문가를 제도화하는 방안이 요구된다.

주택하자평가 전문가의 도입은 주택 내부속성 정보의 정확성을 담보하여 주택하자로 인한 분쟁을 예방하고 수리비용을 소비자와 매도자 간 정당하게 배분하는 역할을 수행할 것이다. 현재는 소비자가 주택구입 이후 인테리어 공사를 진행하여 내부속성에 대한 간접적인 평가를 의뢰하고 있다. 인테리어 공사 과정에서 발견한 주택하자로 인한 비용을 매도자에게 요구하나 문제의 원인과 책임을 판단하기 어렵다는 이유로 소비자가 수리비용을 부담하거나 분쟁이 소송으로 발전하기도 한다. 향후 주택하자평가 전문가가 제공한 주택의 내부속성 정보는 분쟁을 해결하는 근거자료로 사용될 수 있다. 또한 공인중개사가 수행할 수 없는 주택 내부속성 평가를 전문가에게 위임함으로써 「공인중개사법」 제25조(중개대상물의 확인·설명)에 적시된 진정한 중개대상물의 확인과 설명의 업무를 담당하여 중개사고의 위험을 감소시킬 수 있다.

주택하자평가 전문가 제도를 현실에 정착시키기 위해서는 향후 주택하자평가의 비용지원과 정보축적 정책이 수반되어야 한다. 주택하자평가 전문가를 고용하여 주택의 내부속성을 평가받는 비용을 초기에 소비자와 매도자 간 어떻게 배분할 것인지에 대한 문제가 존재한다. 또한 주택의 내부속성 정보를 축적하여 전달하는 문제가 존재한다. 따라서 단기적으로 주택하자평가 비용을 일부 정책적으로 지원하여 소비자와 매도자 간 논쟁을 해소하고 주택에 대한 내부속성 정보를 수집할 수 있다. 장기적으로 주택하자평가가 수반하는 비용을 소비자와 매도자에게 배분하고 축적된 주택하자평가 정보를 공인중개사가 확인하고 설명하는 절차를 제도화할 필요가 있다.

2. 개인 간 주택하자분쟁조정위원회 설치

주택하자로 인한 소비자와 매도자 간 분쟁을 원활하게 해결하기 위해 개인 간 주택하자 분쟁을 전문적으로 조정하는 위원회를 설치하는 방안을 제안한다. 주택구입 과정에서 발견한 주택하자의 원인과 책임을 규명하여 수리비용을 부담하는 주체를 특정함으로써 소비자가 경험하는 경제적, 심리적 거래비용 문제를 해결할 수 있다. 또한 위원회의 중재로 주택거래의 공정성을 확보하고 나아가 주택하자 분쟁에 관련되는 주체들인 소비자와 매도자, 분쟁을 중재하였던 공인중개사의 거래비용을 감소시킬 것으로 기대된다.

개인 간 주택하자분쟁조정위원회를 설치함에 있어 다음과 같은 요소를 고려해야 한다. 먼저 분쟁조정 당사자와 주택의 범위를 확대하고, 기존 분쟁조정위원회의 확대와 신규 분쟁조정위원회의 설치를 검토해야 한다. 또한 주택하자를 평가하는 사전적 절차와 하자를 확인하고 분쟁을 조정하는 사후적 절차의 연계가 필요하다.

소비자와 개인 매도자를 주택하자 분쟁조정 당사자로 포함하는 분쟁조정위원회가 필요하다. 한국감정원에서 제공한 주택 거래현황에서 거래주체별 매매건수를 살펴보면 2020년 5월 전국 기준으로 개인 간 거래가 93,916건으로 가장 많았으며, 전체 매매건수인 136,211건의 과반수를 차지하는 것으로 나타났다. 따라서 주택거래에서 대다수를 차지하고 있는 개인 간 거래에서 발생할 수 있는 분쟁에 대응하는 방안을 마련하는 것이 중요하다.

현재 소비자가 주택하자로 인한 분쟁의 조정을 요청할 수 있는 위원회가 존재하나, 분쟁조정 상대방이 사업자에 한정되었다. 대표적으로 소비자가 관련 분쟁 조정을 요청할 수 있는 위원회는 하자심사·분쟁조정위원회와 소비자분쟁조정위원회인데, 모두 소비자와 사업자 간 분쟁을 해결하는데 초점을 맞추고 있다. 따라서 소비자가 개인 매도자를 대상으로 주택하자로 인한 분쟁을 해결하기 위해 접근할 수 있는 분쟁조정위원회가 부재한다.

일반 소비자와 매도자를 대상으로 개인 간 분쟁을 효율적이고 신속하게 조정하는 위원회의 설치가 필요하다. 개인 매도자와 소비자 간 주택하자로 인한 분쟁이 발생한 경우 사법구제의 방안을 선택해야 하는데, 소비자는 소송을 포기하게 된다. 법률지식이 부족하거나 소송비용이 과중하기 때문에 일반 소비자는 소제기를 꺼리고 소송에 이르지 못하는 경우가 많다(강창경·박희주, 2010). 소송을 지원하는 대한법률구조공단이 존재하지만 주택하자 관련 업무는 극히 일부만 해당되며 경제적, 사회적 취약계층을 대상으로 한다는 점에서 한계가 있다.

신규 주택뿐만 아니라 기존에 건축된 주택의 거래에서 발생하는 주택하자 분쟁을 조정하는 위원회가 필요하다. 통계청이 발표한 주택총조사에서 주택의 노후기간 현황을 살펴보면 2018년 기준 30년 이상 된 주택은 전국 약 308만호이며, 20년~30년 미만인 주택은 전국 약 532만호로 나타났다. 전국 약 1,763만호의 주택 중 20년 이상 된 노후주택이 총 47.7%정도로 약 절반에 달하는 수치이다. 따라서 총 주택에서 높은 비율을 차지하는 노후주택의 거래에서 발생할 수 있는 분쟁을 해결하기 위한 대응방안이 요구된다.

주택하자 분쟁을 조정하는 위원회는 주로 신축 주택을 대상으로 한다. 하자심사·분쟁조정위원회는 주로 신축주택에 입주한 소비자를 대상으로 대규모 사업자와의 주택하자로 인한 분쟁을 해결한다. 주택의 시설별로 하자담보책임 기간이 상이한데 보통 2~5년이며, 건물의 주요 구조부에 대해서는 10년이다. 주택건설업과 관련된 소비자분쟁해결기준 또한 신규 분양주택을 대상으로 마련되어 있다. 사업자의 하자담보책임에 근거하여 건축 이후 대략 10년 내 발생한 주택하자로 인한 분쟁만을 조정하기 때문에 건축된 지 20년 이상이 된 노후주택은 배제된다는 문제가 존재한다.

주택하자 분쟁을 조정하는 기존 위원회의 업무를 확장하는 방안과 신규 위원회를 설치하는 방안을 검토하는 작업이 필요하다. 소비자분쟁조정위원회가 소비자와 사업자 간 다양한 분쟁을 해결하는 반면 하자심사·분쟁조정위원회는 공동주택의 하자와 관련된 분쟁만을 다루고 있다는 점

에서 주택하자 관련 분쟁조정의 전문성을 보유하고 있다. 주택 하자의 원인과 책임을 규명할 수 있는 전문적인 인력을 보유한 기존의 분쟁조정위원회를 중심으로 업무를 확장하여 노후화된 주택을 거래하는 개인 간에 발생한 주택하자 분쟁을 조정하도록 하는 방안이 있다. 하지만 신규주택을 대상으로 소비자와 사업자의 분쟁을 조정하는 기존 업무의 부담을 고려하고 개인 간 분쟁조정의 전문성을 확보하기 위해서는 새로운 위원회의 설치가 요구된다.

주택하자를 사전에 평가하는 절차와 이후 추가적으로 하자를 규명하고 분쟁을 조정하는 사후적 절차가 연계되어야 한다. 주택 내부속성 정보비대칭을 해소하기 위해 제안하였던 중개대상물 확인·설명서의 개선과 주택하자평가 전문가의 도입은 주택하자의 분쟁조정에 필요한 근거자료를 제공하는 역할을 수행할 수 있다. 주택을 구입하는 과정에서 주택하자를 평가하고 관련 자료를 소비자와 매도자, 공인중개사 간에 공유하도록 의무화하여 사전에 분쟁을 예방하고 사후에 분쟁을 효율적으로 해결해야 한다.

소비자와 개인 매도자 간 주택하자로 인한 분쟁을 조정하는 위원회를 설치함으로써 소비자에게 부당하게 전가된 비용이 감소할 것으로 예상된다. 주택하자로 인한 소비자피해가 소액이더라도 유사한 문제가 반복적으로 발생하면 사회 전반적으로 피해가 막대해진다. 따라서 주택하자로 인한 분쟁을 개인 소비자의 몫으로 부담시키는 것은 바람직하지 않다. 개인 간 주택하자분쟁조정위원회를 설치함으로써 주택하자의 원인과 책임을 규명하지 않고 소비자만 수리비용을 부담하던 관행을 개선할 수 있으며, 주택거래에서 매도자의 책임감 있는 정보제공과 분쟁조정 참여를 유도할 수 있다. 또한 위원회는 향후 노후화된 주택의 증가로 인해 발생할 추가적인 분쟁에 대응하는 역할을 수행할 것으로 기대된다.

3. 부동산 중개업소 인증제도 활성화

거래 중개자인 공인중개사에 대한 불확실성 문제를 해결하기 위해 부동산 중개업소를 인증하는 제도를 활성화하는 방안을 제안한다. 부동산 중개업소의 업무를 평가하고 게시함으로써 공인중개사의 역량과 신뢰에 대한 소비자의 불확실성을 제거할 수 있다. 또한 인증제도를 보완하고 의무화함으로써 소비자에게 공인중개사의 역량에 대한 올바른 신호를 제공하고, 공인중개사는 주택의 거래 가격만이 아닌 차별화된 중개서비스로 평가받아 경쟁력을 확보할 수 있다.

거래 중개자에 대한 신뢰를 확보하기 위한 인증제도를 활성화하기 위해서는 현재 인증제도 체계를 보완할 필요가 있다. 먼저 인증제도의 대상을 부동산 중개업소 전수로 확대하고 인증 방법을 간소화하며 인증 비용을 다시금 책정해야 한다. 또한 인증 내용에 중개서비스를 제공받는 소비자의 입장을 반영하고 인증 단계를 고도화해야 한다. 인증제도의 활용을 담보하기 위해서는 인증에 대한 정보와 교육을 제공하고 사용률이 높은 부동산 플랫폼과 연계하여 해당 인증제도를 소비자에게 전달하는 방안이 뒷받침되어야 한다.

인증제도를 활성화하기 위해서는 인증대상을 부동산 중개업소를 대상으로 전수로 확대해야 한다. 2018년 6월에 시행된「부동산서비스산업 진흥법」 제15조에 근거하여 우수 사업자 인증을 요청한 부동산서비스를 제공하는 핵심사업자와 관련 서비스를 지원하는 연계사업자 등을 대상으로 심사를 진행하고 인증한다. 2020년 5월 기준 핵심사업자 29개, 연계사업자 87개로 총 116개 사업자가 인증을 받았으며, 중개분야를 제공하는 핵심사업자는 총 10개에 불가하다. 공인중개사에게 자격면허를 부여한 이후에는 서비스의 품질에 대해서 평가하기 어려운데(조주현, 2018), 이러한 문제를 보완하기 위한 일환으로 인증대상을 공인중개사가 업무를 수행하는 모든 부동산 중개업소로 확대해야 한다.

인증제도의 실효성을 담보하기 위해서는 인증대상이 되는 공인중개사가 용이하게 심사받을 수 있도록 인증방법을 간소화하고 비용을 재책정

해야 한다. 현재는 온라인을 통해 인증을 신청하고 오프라인으로 추가적인 서류를 제공하며, 사업규모에 따라 인증수수료를 최소 30만원에서 최대 200만원을 지불하고 2년마다 정기점검을 위해 최소 20만원에서 150만원을 제공한다. 인증대상에 전수를 포함하기 위해서는 초기 인증비용을 일괄적으로 인하하고, 온라인을 통해 정보를 입력하여 인증을 받도록 절차를 간소화하는 방안이 필요하다. 또한 인증제도의 지속성을 담보하기 위해서 점검비용을 부과하되 세제감면 혜택을 추가로 제공하는 방안이 필요하다(이준우, 2020).

인증제도가 소비자에게 적절한 정보를 제공하는 신호로 작용할 수 있도록 인증 내용을 실질적으로 소비자 요구도가 높은 서비스를 기반으로 구성하여 심사를 진행할 필요가 있다. 현재 심사항목은 고객중심의 서비스 운영 비전 및 리더십, 사업자의 전문성 및 법규준수, 서비스의 안정성 및 신뢰성, 서비스의 우수성 및 참신성, 소비자 보호 대책 마련 등으로, 서술식의 주관적인 운영계획서를 토대로 평가한다. 주택구입 과정에서 소비자가 경험하는 문제는 구체적이고 현실적이었는데, 이러한 소비자문제에 기반하여 평가항목을 구체화할 필요가 있다. 세부적으로 주택 매물과 가격 정보, 내부속성 정보, 거래과정 정보, 정부정책 변동으로 인한 대출 규제 관련 정보, 중개보수 교섭 정보, 주택하자 분쟁조정 정보 등으로 서비스 내용을 구분하여 개별 정보를 적절하게 제공하고 관련 행위를 수행하고 있는지 평가해야 한다.

소비자의 요구에 근거하여 평가방식을 개선함으로써 소비자가 경험하는 정보비대칭과 불확실성, 거래비용 문제를 예방하거나 해결하는데 일조할 수 있다. 평가항목에 공인중개사가 보유한 주택 매물과 가격, 내부속성에 대한 정보와 거래과정에 대한 지식과 전문성을 소비자에게 전달하는 서비스를 포함함으로써 주택시장에서 소비자가 경험하는 정보비대칭 문제를 개선할 수 있다. 또한 기본적인 중개서비스에서 더 나아가 정부정책 변동이 소비자의 주택구입에 미치는 영향과 주택하자로 인한 분쟁이 발생하였을 때 가능한 대처방안을 조언하는 서비스를 평가에 추가하여 간접적으로 불확실성과 거래비용 문제를 해결할 수 있다.

부동산 중개업소의 서비스품질 경쟁을 적극적으로 유도하고 소비자에게 풍부한 정보를 제공하는 표시로 발전할 수 있도록 인증 단계를 고도화할 필요가 있다. 현재는 단일한 우수 부동산서비스 인증마크를 부여하여 일정한 기준을 통과한 정도만을 보장한다. 인증제도가 의무화되어 전수의 부동산 중개업소가 참여한다면 단순한 인증만으로는 중개서비스 경쟁을 독려하기 부족하며, 자칫하면 공인중개사 면허제도와 유사하게 될 우려가 있다. 따라서 다양한 중개서비스를 기준으로 부동산 중개업소에 점수를 부여하고, 점수에 따라 차등을 두어 여러 단계의 등급으로 인증하는 방안을 고안해야 한다. 인증제도가 부동산 중개업소의 일정한 서비스 품질을 보장하는 것 이상으로 전문성의 차이를 반영할 수 있는 신호로 작용하여 소비자에게 유익한 정보를 제공할 것으로 기대된다.

인증제도의 재정비가 수행됨과 동시에 인증제도의 활용을 담보하기 위해서는 인증제도에 대한 정보와 교육이 필요하다. 인증제도를 정비하는 목적은 부동산 중개업소의 품질을 보장하여 중개서비스를 이용하는 소비자의 공인중개사에 대한 불확실성을 제거하기 위함이다. 따라서 인증제도를 소비자에게 적극적으로 홍보하고 인증의 의미와 활용을 교육하는 방안이 병행되어야 한다.

또한 인증제도가 적극적으로 활용될 수 있도록 소비자의 사용률이 높은 온라인 부동산 플랫폼과 연계하여 인증단계를 사이트에 게시하도록 해야 한다. 현재 네이버나 직방, 다방 등 온라인 부동산 플랫폼에서는 확인매물, 안심추천, 프리미엄 등 상이한 정보를 제공하나 관련 내용이 광고상품인 경우가 다수이며, 각기 다른 인증은 소비자에게 혼란을 가중시킬 수 있다. 또한 해당 사이트에 등록한 부동산 중개업소만 인증하기 때문에 모든 부동산 중개업소를 포함하지 못하는 문제가 존재한다. 따라서 온라인 부동산 플랫폼을 대상으로 정부에서 심사한 부동산 중개업소 인증단계를 의무적으로 표시하는 방안을 제안할 수 있다. 해당 부동산 사이트는 사용률이 높기 때문에 소비자에게 인증단계가 빈번하게 노출되고 부동산 중개업소의 서비스 품질에 대한 적절한 정보를 제공할 수 것으로 기대된다.

4. 전세금반환보증보험 개선

소비자가 주택을 구입하는 과정에서 필요한 자금을 원활하게 조달하기 위해 전세금반환보증보험을 개선하는 방안을 제안한다. 전세금반환보증보험은 전세계약 주택의 임대인이 전세금을 반환하지 않거나 못하여 발생하는 문제를 해소할 수 있다. 즉 본 제도는 전세계약 이후 주택을 구입하는 과정에서 주택자금을 마련하는 소비자가 전세금을 회수하기 위해 임대인과 분쟁함으로써 경험하는 심리적, 경제적 비용 문제를 해결할 수 있다.

소비자가 전세계약의 임대인에 대한 대항력을 확보하고 안전하게 주택구입 자금을 조달하기 위해서는 전세금반환보증보험을 보완할 필요가 있다. 보험가입 대상과 보험료 부담주체를 재정비하는 작업이 필요한데, 이 과정에서 전세금 반환이 어려울 것으로 보이는 상태를 판단하여 보험가입을 의무화하는 방안이 요구된다. 또한 보험에 대한 정보제공 시기와 보증금반환 시기를 조정해야 한다.

전세금반환보증보험을 보완하기 위해서는 먼저 보험이 절실한 소비자의 가입을 보장할 필요가 있다. 소비자는 소유권에 대한 권리침해가 없는 주택에 전세로 거주하는 경우만 보험을 신청할 수 있다. 이러한 가입조건은 보험의 재정 안정성을 보장하기 위한 것으로 사료되나 실제로 보험이 필요한 소비자, 즉 전세금을 회수하지 못할 위험에 처한 소비자의 가입을 제한한다. 취약 소비자계층의 경우 권리관계가 복잡한 주택에 거주할 가능성이 존재한다. 따라서 해당 보험이 위험으로부터 소비자를 보호하여 주거안정을 보장한다는 목적을 달성하기 위해서는 실제로 보험이 필요한 위험에 처한 주거 취약계층을 배려하는 방안이 필요하다.

보험료를 부담하는 주체를 재정비하는 방안도 요구된다. 현재 전세금반환보증보험은 전세주택에 거주하는 소비자가 신청하고 보험료를 부담한다. 하지만 보험이 도입된 배경에는 전세계약에서 임대인이 전세금을 반환하지 못하는 상황이 존재하고, 이로부터 소비자를 보호하기 위해 보험이 필요한 것이다. 즉 임대인의 계약불이행으로 인해 발생하는 사고에

대항하기 위한 보험임에도 불구하고 보험료를 전세금 반환을 이행하지 못한 임대인이 아닌 소비자가 지불하고 있다(서진형, 2017). 임대인의 사정으로 인해 발생한 상황에 대한 비용이 전적으로 소비자에게 전가되는 것은 불합리하다고 판단된다. 따라서 보험료 부담체계를 소비자와 임대인의 공동부담으로 변화시킬 필요가 있다.

임대인의 전세금반환 위험성을 판별하여 보험가입을 의무화하는 방안을 도입할 수 있다. 사전에 임대인이 전세계약 만료 후에 전세금을 반환할 수 있는 경제적 능력을 보유하고 있음을 증명하도록 하여 소비자의 보험료 부담을 원천적으로 배제할 수 있다. 전세금반환 위험성을 판단하기 위해서는 임대인의 경제적 신뢰도를 증명하는 자료가 제공되어야 하는데, 이와 관련된 금융 신용정보는 매우 민감한 개인정보에 포함된다. 따라서 주택거래에 필수적인 자금동원 능력에 대한 정보를 선정하여 공신력 있는 서류로 발급받을 수 있도록 하고, 서류에 근거하여 위험성을 배제할 수 없을 경우 임대인이 전세금반환보증보험을 가입하도록 강제하는 방안을 고려할 수 있다. 특별한 위험성이 발견되지 않은 경우 기존과 동일하게 소비자가 보험가입을 선택할 수 있도록 할 수 있다.

전세계약과 동시에 관련 보험에 대한 정보를 제공하도록 보완하는 방안이 필요하다. 소비자가 보험의 존재에 대해서 인지하지 못하거나 상환보증과 반환보증을 구분하여 인지하지 못하여, 보험 가입이 이루어지지 않거나 적절한 보험을 선택하지 못하여 전세금반환 과정에서 문제가 발생하였다. 따라서 소비자가 주택구입 계약을 체결하는 부동산 중개업소와 관련 세금을 납부하는 은행 등의 기관에서 소비자가 보험을 인지하고 제대로 구분하고 있는지, 가입의 필요성이 있는지를 확인하는 절차를 필수적으로 수행하도록 하는 정보제공 보완책이 뒷받침 되어야 한다.

보험의 실효성을 담보하기 위해서는 보증금반환 시기를 단축해야 한다. 보험에 가입한 소비자가 전세계약기간이 종료된 이후 임대인으로부터 전세금을 반환받지 못하였을 경우 관련 내용을 서면으로 통지하고, 주택임차권등기명령을 완료해야 보증금을 청구할 수 있다. 이로 인해 소비자가 보증금을 수령하기까지 최소 1~3주의 기간이 소요되기 때문에

자금을 적시에 제공받지 못하여 주택구입 과정에서 문제를 경험하게 된다(김선주, 2019). 따라서 소비자가 주택자금을 필요한 시기에 조달할 수 있도록 임대인으로부터 전세금반환이 이루어지지 않을 경우 즉시 전세금을 지급하고, 이후 임차권명령등기를 신청하는 방안을 고려해야 한다(김정태, 2018).

5. 주택거래 관련 기관의 정보제공 제도 보완

소비자가 주택을 구입하는 과정에서 필요한 거래과정 정보를 원활하게 제공받을 수 있도록 관련 기관의 정보제공 제도를 보완하는 방안을 제안한다. 공적 정보원이 제공하는 주택거래와 관련된 정보가 풍부하지만 소비자에게 적절하게 전달되지 않고 있어 정보의 충분성은 확보된 반면 실효성은 저하되는 문제가 발생하였다. 본 대응방향은 복잡하고 방대한 거래과정 정보 중에서 필수적인 사항을 효과적으로 전달하여 소비자가 관련 정보를 인지하고 학습할 수 있게 함으로써 정보비대칭 문제를 해소할 수 있다. 나아가 주택구입 과정에서 발생할 수 있는 문제를 예측하고 대항할 수 있는 소비자의 역량을 확보할 수 있다.

주택의 거래과정 정보비대칭 문제를 해결하기 위해서는 단기적으로 현재 제공되고 있는 정보를 활용하는 방안과 장기적으로 새롭게 정보를 가공하여 제공하는 방안이 요구된다. 먼저 현존하는 정보를 바탕으로 전달체계와 접근성을 보완하는 방안이 필요하다. 원천적으로 정보의 활용성과 실효성을 제고하기 위해서는 소비자가 주택구입 과정에서 경험하는 문제를 토대로 필요한 정보를 이해하기 용이한 형태로 제공하는 방안이 요구된다.

거래과정 정보의 전달체계를 보완하기 위해서는 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 방문하는 필수적인 장소를 선별하는 작업이 선행되어야 한다. 소비자는 구입가능한 주택을 탐색하기 위해 온라인 부동산 플랫폼과 부동산 중개업소를 방문한다. 또한 매매계약과 검인, 주택거래신고, 주택거래허가, 취득세 및 등록세 신고 및 납부, 등기신고 및 등기권리증

발급에 이르는 주택 거래과정에 포함된 업무를 수행하기 위해 시군구, 세무서(국세청), 금융기관, 등기소(대법원) 등 다수의 기관을 방문하게 된다(서진완·명승환, 2006). 따라서 본 기관들에서 거래과정 정보를 필수적으로 제공하는 방안이 필요하다.

주택구입 과정에서 방문하는 장소에 따라 소비자가 수행하는 업무는 상이한데, 소비자의 행위에 기반하여 관련된 거래과정 정보를 제공하여야 한다. 현재 온라인 생활법령정보 사이트에서는 부동산 매매와 관련된 전반적인 정보를 제공하고 있으며, 거래과정별로 필요한 정보를 분류하였다. 거래과정별로 소비자가 인지해야하는 정보와 방문해야 하는 장소가 상이한데, 장소에 따른 적절한 정보를 제공하여 정보의 접근성을 제고할 수 있다.

소비자가 주택구입 과정에서 자주 방문하는 장소는 부동산 중개업소와 온라인 부동산 플랫폼이다. 주택구입이 주로 공인중개사를 매개로 체결되기 때문에 부동산 중개업소에서 거래과정 정보를 제공하는 것이 효과적이다. 소비자에게 주택구입 거래가 발생하는 순서와 필요한 제반 서류 및 행위들에 대해서 확인할 수 있는 체크리스트 형태로 정보를 제공하는 것이 유용할 것으로 사료된다. 특히 매매계약 단계에서 중개보수 체계와 교섭가능성에 대한 정보를 제공함으로써 관련 거래비용에 대한 소비자의 인식을 제고하고 중개보수 협상을 보장할 수 있다. 또한 소비자는 주택에 대한 가격이나 매물을 찾기 위해 온라인 부동산 플랫폼을 자주 이용하는데, 해당 사이트와 연계하여 소비자가 용이하게 언제든 찾아볼 수 있는 거래과정 정보를 제공하는 방안도 있다. 부동산 플랫폼에서 자체적으로 제공하는 정보도 존재하는데, 다방은 온라인 사이트에서 주택을 방문하여 확인해야할 사항을 소비자가 보기 쉬운 형태인 매물 체크리스트로 제공하고 있다. 하지만 제공되는 정보가 충분하지 않고 제한적이기 때문에 공적 정보원을 통한 보완이 필요하다.

거래과정 정보의 활용성과 실효성을 확보하기 위해서는 정보를 이해하기 쉬운 형태로 가공하는 방안이 요구된다. 현재 주택 거래과정 정보는 공적, 사적 정보원을 통해 온라인에서 충분하게 제공되고 있다. 하지

만 관련 정보가 과도하게 많고 산발적으로 존재하며, 내용이 복잡한 문제가 존재한다. 주택구입은 비일상적으로 이루어지기 때문에 소비자가 거래과정에 친숙하지 않으며(Chan et al., 1982), 이로 인해 주택이 거래되는 전반적인 과정에 대해 소비자가 완전한 지식을 보유하지 못한 경우가 많다. 또한 거래과정에 대한 정보는 건물의 명도시기, 계약금과 중도금 및 중도금의 지불시기, 수리 및 반환 조건, 소유권, 근저당 등의 권리관계 등을 포함하는데(이창범, 2014; 한상훈, 2016), 소비자가 이러한 정보를 이해하고 파악하기 쉽지 않다. 따라서 소비자의 이해도를 반영하여 정보를 가공한 후 제공할 필요가 있다.

제 5 장 결론 및 제언

제 1 절 요약 및 결론

1. 연구의 요약

본 연구는 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 발생하는 일련의 문제를 유형화하고 실제 소비자가 경험하는 문제를 규명하며, 도출된 주택구입 과정의 소비자문제를 해결하기 위한 현행 제도를 평가하고 대응방향을 제시하고자 하는 데 그 목적이 있다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위하여, 먼저 이론적 분석틀을 근거로 산발적으로 존재하는 소비자문제를 유형화하고 정리한 내용을 바탕으로 소비자 심층면접을 실시하여 주요한 소비자문제를 파악하고 확정하였다. 다음으로 전문가를 대상으로 심층면접을 진행하여 주택시장의 소비자문제 해결을 위한 현행 제도와 관행이 제대로 작동하고 있는지 여부를 살펴보았다. 마지막으로 소비자 및 전문가 심층면접 결과를 종합하여 주택구입 과정의 소비자문제를 해결하기 위한 제도적 대응방향을 제시하였다. 본 연구에서 도출된 주요한 결과는 다음과 같다.

첫째, 소비자를 대상으로 한 심층면접 결과에 따라, 주택구입 과정의 소비자문제는 정보비대칭, 불확실성, 거래비용 등의 세 가지 차원으로 분류되었다. 먼저 소비자가 경험하는 주요한 정보비대칭 문제는 주택 가격, 주택 매물, 주택 내부속성, 주택 거래과정 등에서 발생하는 것으로 나타났고, 소비자와 거래 상대방인 매도자, 소비자와 거래 중개자인 공인중개사 간에 정보비대칭 현상이 존재함을 알 수 있었다. 다음으로 소비자가 경험하는 불확실성 문제는 거래 상대방에 대한 신뢰와 거래 중개자에 대한 신뢰, 정부의 부동산 정책의 영향에 따른 것으로 나눌 수 있었다. 선행연구 고찰에서는 소비자의 내·외부적 불확실성이 모두 존재하였으나,

실생활에서 소비자가 경험하는 불확실성 문제는 주로 소비자 외부의 불확실성에 의한 것으로 나타났다. 마지막으로 소비자가 경험하는 거래비용 문제는 중개보수를 교섭하는 비용, 주택구입 자금을 조달하기 위한 비용, 주택하자 등으로 인해 발생하는 분쟁으로 인한 비용으로 분류되었다. 또한 소비자에 따라 주택을 구입하는 과정에서 경험하는 문제는 상이하였으며, 한 명의 소비자가 많게는 아홉 가지의 문제를 경험한 사례도 있었다. 이와 같이 전반적인 주택구입 과정에서 소비자는 다양한 문제를 복합적으로 경험하고 있음을 확인할 수 있었다.

둘째, 주택구입 과정의 소비자문제 해결을 위한 현행 제도에 대한 전문가 대상 심층면접 분석 결과에 따르면, 먼저 전문가들은 정보비대칭 문제를 해결하기 위한 현행 제도를 긍정적으로 평가하였고, 현 제도를 활성화하고 보완하는 방안이 필요하다는 의견을 추가로 제시하였다. 주택 가격 정보의 비대칭성 문제의 경우에는 개정된 실거래가 신고제도를 유지함으로써 비대칭성을 해소하고 소비자의 주택가격 협상력을 높일 수 있을 것으로 판단하였다. 주택 매물 정보의 문제는 신설된 온라인 허위매물 표시·광고 금지 제도를 유지하고 추가적으로 과태료를 강화하여 해결할 수 있다고 보았다. 그리고 주택 내부속성에 대한 정보비대칭 문제는 기존의 거래대상물 확인·설명서를 정밀화함으로써 일부 해결할 수 있다고 판단하였으나, 내부속성을 진단하는 전문가를 도입하는 것이 필요하다는 의견도 제시되었다. 또한 정보의 제공시점을 거래 전으로 조정함으로써 해당 정보가 소비자의 의사결정에 시의적절하게 활용될 수 있을 것으로 예측하였다. 주택 거래과정 정보에 관한 문제는 정보량의 부족으로 인한 것이라기보다는 적절한 전달체계가 미흡하기 때문에 발생하는 것으로 평가하였고, 전문가들은 정보의 실효성을 높이기 위해서는 정보의 제공 장소와 제공 형태 등의 개선이 필요하다고 보았다.

다음으로 불확실성 문제를 해결하기 위한 제도에 대해서는 전문가의 평가가 일치되지 않고, 긍정적 의견과 부정적 의견이 대립하고 있었다. 전반적으로 불확실성 문제를 해결하기 위한 개선안이 필요하고, 신규제도의 도입도 고려하여야 한다는 의견이 있었다. 거래 상대방인 매도자의

변심에 의한 일방적인 가격변경은 거래에서 발생하는 자연스러운 현상이기 때문에 현재 계약금 관행 내에서 소비자가 계약금 액수를 조정하여 대응하여야 한다는 의견이 지배적이었다. 또한 거래 중개자인 공인중개사의 서비스 질에 대한 불확실성은 기존의 제도를 통한 규율과 함께 신규 제도를 통한 유도 방안이 제안되었다. 즉, 기존의 계약체계 내에서는 품질 높은 서비스를 담보하기 어렵기 때문에 중개보수의 개정이나 전속계약의 도입을 통하여 공인중개사의 역할 변화를 유도할 필요가 있다는 의견이 제기되었다. 정부의 대출 정책에 대한 불확실성 문제에 대해서는 기존 정책을 유지하여야 한다는 의견과 개정이 필요하다는 의견으로 나뉘었다. 즉, 투기 수요를 억제하기 위하여 현재의 정책 기조를 유지한 상태에서 실수요 일주택자를 위한 보완책을 도입하는 방안과 대출규제의 완화를 통한 무주택자의 실수요를 보장하는 방안이 제시되었다.

마지막으로 주택구입 과정에서 발생하는 거래비용 문제를 해결하기 위한 현행 제도에 대한 평가는 개선이 필요하다는 의견이 주를 이루었다. 중개보수 교섭비용 문제에 있어서는 기존의 거래성사에 기반한 보수체계에서 공인중개사의 행위에 기반한 보수체계로의 변화가 필요하다는 의견이 다수였다. 전세자금을 회수하여 주택자금을 조달하기 위한 비용 문제는 전세금반환보증보험의 활성화와 보완을 통하여 해결될 수 있다고 보았다. 이와 함께 보험가입으로 인하여 필연적으로 발생하는 보험료 문제는 거래 당사자들의 신용에 대한 정보를 활용하여 가입대상자를 선정하는 방안을 해결책으로 제시하기도 하였다. 주택의 하자로 인하여 발생하는 분쟁비용의 문제는 기존의 개인 간 해결이나 공인중개사의 중재로는 원활하게 해결될 수 없다는 의견이 지배적이었고, 이를 해결하기 위하여 주택 하자의 원인과 책임을 정확하게 규명할 수 있는 전문적인 인력을 도입하여 개인 간 민사소송 전에 분쟁을 조정할 수 있는 분쟁조정위원회를 설치하는 방안이 제시되었다.

셋째, 소비자와 전문가 심층면접 결과 분석을 바탕으로 주택구입 과정에서 발생하는 주요한 소비자문제를 해결하기 위한 다섯 가지 제도적 대응방향을 도출하였는데, 그 내용은 다음과 같다. 먼저 주택 내부속성의

정보비대칭 문제를 해결하기 위하여 기존의 중개대상물 확인·설명서를 정밀화하고 전문적으로 내부속성을 평가할 수 있는 주택하자평가 전문가를 양성하고 이를 제도화하는 방안이 필요하다. 또한 주택구입 과정에서 발견된 하자로 인하여 발생하는 소비자와 매도자 간의 분쟁을 원활하게 해결해주는 분쟁조정위원회를 설치할 필요가 있는데, 앞에서 제시한 주택 내부속성 정보의 제공방안을 통해서도 하자 관련 분쟁을 사전에 해결할 수 있을 것으로 사료된다. 한편 공인중개사의 서비스를 신뢰하지 못하는 현 상황을 해결하기 위해서는 부동산 중개업소의 서비스를 단계화하고 이를 인증하는 제도를 도입하는 방안이 요구된다. 다음으로 전세계약 임대인의 전세금반환 불이행으로 인하여 주택자금을 확보하지 못하는 상황에서 임차인인 소비자를 보호하기 위하여 전세금반환보증보험에 대한 소비자의 인식을 높이고 해당 제도를 개선하는 작업이 이루어져야 할 것이다. 마지막으로 소비자가 주택구입 과정에서 스스로를 보호하는 대항력을 갖출 수 있도록 거래과정 정보를 적절하게 제공하는 방안을 강구할 필요가 있다.

2. 연구의 결론

앞에서 살펴본 연구의 주요한 결과를 바탕으로 주택구입 과정의 소비자문제와 이를 해결하기 위한 제도적 대응방향에 대하여 다음의 결론을 도출하였다.

첫째, 주택을 구입하는 과정에서 발생하는 소비자문제를 해결하기 위해서는 주택 구매의사결정 전 과정에 걸쳐 소비자가 경험하는 정보비대칭과 불확실성, 거래비용 등 문제의 유형과 원인에 대한 이해가 필요하다. 주택구입 과정의 소비자문제를 분석한 결과, 일부 단계에서만 소비자문제가 발생하는 것이 아니라 의사결정 과정 전반에 걸쳐 일정한 문제가 발생하고 있음을 확인하였다. 또한 소비자는 다양한 문제들을 복합적으로 경험하고 있었는데, 이러한 연구 결과를 바탕으로 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제를 다각적이고 통합적으로 파악하는 것이 중요함을

확인할 수 있었다.

둘째, 실제 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 경험하는 문제는 소비자 개인이 통제할 수 없는 외부적인 요인에 의하여 발생하기 때문에, 이러한 외부적 요인을 규제하는 방안 마련이 요구된다. 거래과정에 대한 정보를 제외하고 주택 가격이나 매물, 내부속성 정보 등은 매도자나 공인중개사가 소비자에게 제공하는 것으로, 소비자와 매도자, 소비자와 공인중개사 간에 정보비대칭 문제가 존재함을 확인하였다. 그 중에서 주택 가격이나 매물 정보의 비대칭 문제는 정보통신기술의 발달과 정부의 적극적인 개정안 도입을 통하여 어느 정도 해소할 수 있지만, 주택 내부속성 정보의 비대칭 문제는 여전히 해결되지 않은 채 남게 된다. 또한 거래 상대방과 거래 중개자, 정부정책의 불확실성으로 야기되는 소비자문제는 소비자가 통제할 수 없는 타인의 행동이나 외부 환경으로 인하여 발생하게 된다. 더불어 주택구입 과정에서 발생하는 거래비용은 공인중개사와 매도자와의 관계로 인하여 발생하는 것이고, 전세계약 주택의 임대인이 전세금을 반환하지 않음으로 인한 영향은 소비자의 주택구입에까지 영향을 미칠 수 있음을 확인하였다. 이러한 다양한 외부적 요인들로 인하여 발생하는 주택구입 과정의 소비자문제는 정보를 탐색하고 교육을 이수하는 등의 소비자의 노력과 대응만으로는 해결되지 않기 때문에, 이에 대한 대책 마련이 반드시 이루어져야 한다.

셋째, 주택구입 과정에서 발생하는 다양한 소비자문제의 해결을 위하여 도입된 현행 제도를 검토하고 평가한 결과에 따라, 제도의 유지 및 개선을 통한 해결책과 근본적인 변화가 필요한 것으로 구분하여 각각에 맞는 제도적 대응 방향을 마련할 필요가 있다. 정보비대칭 문제의 경우에는 최근 관련 법령의 개정 및 신설을 통하여 해당 문제에 대한 효율적인 대응이 이루어지고 있음을 알 수 있었다. 특히 주택의 신속하고 정확한 실거래가 공시와 온라인 허위매물 표시·광고 금지 등의 제도적 보완이 문제 해결에 긍정적인 효과로 나타날 것으로 평가되었다. 주택의 거래과정 정보와 거래 상대방에 대한 신뢰, 정부 정책의 변동, 주택자금 조달비용 문제 또한 현 제도의 활성화와 보완으로 해결될 것으로 평가하였

다. 이에 반하여, 주택의 내부속성 정보와 거래 중개자에 대한 신뢰, 중개보수 교섭비용, 주택하자 분쟁비용 등의 문제는 면접에 응한 전문가들 모두 신규제도의 도입이 필요하다고 보았다. 이와 같이, 각각의 소비자문제의 특성과 현행 제도의 효과성을 함께 고려하여, 현행 제도를 활성하고 개선할 것이지 아니면 새로운 제도를 도입할 것인지를 적절하게 판단할 필요가 있다.

마지막으로, 주택구입 과정의 소비자문제를 해결하기 위해서는 소비자교육보다는 정보제공이나 규제를 도입하는 것이 더 필요하다고 판단되었다. 특히 거래 상대방이나 거래 중개자에 대한 신뢰와 정부 정책 등의 외부적 요인으로 인한 불확실성은 개별 소비자의 지식 수준을 높이거나 더 많은 정보탐색을 한다고 하여 해결될 수 있는 문제가 아니다. 또한 중개보수 교섭비용과 주택자금 조달비용, 주택하자 분쟁비용 등의 거래비용으로 인한 소비자문제는 소비자의 지식 수준에 따라 일부 완화될 수 있는 가능성이 있기는 하나, 근본적으로 거래비용의 결정권은 소비자가 아닌 거래 상대방이나 거래 중개자가 가지게 되므로 완벽하게 해결되지 않는다. 이와 같이 주택구입 과정의 소비자문제는 소비자역량 강화를 통한 해결이 어렵기 때문에 소비자 외부에 존재하는 문제의 원인을 제거하거나 이를 조절할 수 있는 규제 방안을 마련하는 것이 필요하다.

제 2 절 제언

앞 절에서 살펴본 연구결과와 결론을 바탕으로, 다음에서는 정책적·실무적 차원의 제언과 후속연구에 대한 제언을 하였다.

1. 정책적·실무적 제언

첫째, 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제를 효율적으로 해결하기 위한 정책을 수립하기 위하여서는 먼저 주택구입 과정에서 발생할 수

있는 소비자문제를 규명하고 실생활에서 발생하는 문제를 판별하는 과정이 선행되어야 한다. 우선 소비자문제의 유형을 구분하고 이를 근거로 주요한 소비자문제를 추출하며, 해당 문제의 근본 원인을 규명하고 문제들 간의 관계를 파악함으로써 정책의 방향을 효과적으로 설정할 수 있을 것이다. 주택 내부속성의 정보비대칭과 주택하자 분쟁비용 문제에 대한 대응 방향에서 확인할 수 있듯이, 하나의 소비자문제를 해결하는 방안이 다른 문제에 대응하기 위한 해결책과도 연결될 수 있으므로, 정책을 마련할 때 이러한 점을 고려하여야 한다. 본 연구에서는 주택 내부속성 정보의 비대칭 문제를 해결하는 과정에서 중개대상물 확인·설명서를 정교화하고 내부속성을 평가하는 전문가를 도입하는 방안을 제시하였는데, 이러한 대응 방향은 향후 주택하자로 인하여 발생하는 분쟁비용 문제를 해결하기 위한 근거가 될 수 있고, 나아가 분쟁을 사전에 예방할 수 있는 대안이 될 수 있을 것이다.

둘째, 주택구입 과정에서 발생하는 소비자문제를 해결하기 위해서는 소비자에게 실질적으로 도움이 되는 정보를 제공하는 방안과 함께 소비자의 대항력을 강화하는 보완책도 마련되어야 한다. 소비자가 거래 중개자인 공인중개사와 중개보수를 교섭하는 과정에서 중개보수 요율의 최대치와 협상을 통한 요율 조정이 가능하다는 정보를 사전에 제공하는 것이 중요하다(김동련, 2014). 하지만 중개보수 체계에 대한 정보를 획득하고 이를 바탕으로 공인중개사와 중개보수 협상을 시도하더라도 최종적으로 공인중개사가 이를 수용하지 않는다면 소비자문제는 해결되지 않는다. 그러므로, 소비자가 보유한 협상력의 문제가 근본적으로 해결되지 않는다면 향후 중개보수 정보의 사전고지가 의무화된다고 하더라도 소비자가 지불하는 중개보수에는 변함이 없을 가능성이 있으므로, 소비자의 협상력을 높을 방안도 함께 마련하여야 할 것이다.

셋째, 새로운 제도를 도입하기에 앞서 현행 제도의 실효성을 먼저 평가하여 보고, 실효성 평가 결과를 바탕으로 현행 제도의 활성화와 보완으로 소비자문제를 해결할 것인지 아니면 신규제도를 도입할 것인지를 결정할 필요가 있다. 앞에서 살펴본 바와 같이, 현행 제도를 보완하여 해

결할 수 있는 문제가 있고, 현재의 체계 내에서는 해당 문제가 발생하는 근본 원인을 제거할 수 없는 문제도 있다. 일례로, 주택 내부속성 정보 문제를 해결하기 위해서는 기존의 중개대상물 확인·설명서를 보다 정밀화함으로써 해결할 수 있는 부분이 있지만, 매도자와 공인중개사가 내부속성에 대한 진단을 내릴 수 있는 전문성을 갖추고 있지 않기 때문에 주택하자평가 전문가 제도를 도입하는 등의 추가 대책이 요구된다. 만약, 사전적으로 중개대상물 확인·설명서의 개정을 통하여 주택하자로 인한 분쟁비용 문제가 해결될 수 있다면 사후적으로 분쟁을 조정하기 위한 개인 간 주택 관련 분쟁조정위원회의 도입이 불필요할 수도 있다. 또한 신규제도의 도입은 행정적 비용과 실무에의 정착의 어려움, 관련 업계의 반발 등이 수반되기 때문에 현행 제도와의 비교를 통하여 충분한 검토를 거친 후에 도입을 결정하는 것이 필요하다.

넷째, 주택구입 과정에서 발생하는 모든 차원의 소비자문제를 해결하기 위해서는 공인중개사의 역할과 책임을 확대할 필요가 있다. 일반적으로 주택거래는 공인중개사를 통하여 이루어지기 때문에 정보비대칭과 불확실성, 거래비용의 문제를 해결하기 위해서는 거래 중개자인 공인중개사의 역할이 매우 중요하다. 공인중개사가 소비자문제를 적절하게 해결하지 못한다면 거래 중개자에 대한 소비자의 신뢰 문제는 지속적으로 제기될 수밖에 없기 때문에 주택거래를 중개하는 실무자 입장에서도 신뢰를 담보하는 방안을 마련하거나 관련 제도를 수용하는 것이 도움이 될 것이다.

마지막으로, 소비자문제의 개선방안을 고안할 때는 반드시 기술의 발전에 따른 장기적인 변화도 고려할 필요가 있다. 현행 제도를 검토하고 개선방안을 강구하는 것은 서류에 기반한 기존 계약 체계와 담보물을 통한 신뢰 체계 내에서 유효하다. 하지만 빅데이터와 블록체인 등의 신규 기술을 기반으로 한 프롭테크의 등장은 계약 체계에 대한 근본적인 변화를 가져올 것이고, 이는 결과적으로 기존 체계에서 문제점으로 논의되었던 것들이 더 이상 소비자문제가 아닌 것이 될 수 있다. 그러므로, 현행 제도의 개선 방안과 함께 신규 제도의 도입 논의에서도 기술의 발전에

따른 장단기 변화를 반드시 고려하여야 할 것이다.

2. 후속연구에 대한 제언

본 연구는 기존에 산발적으로 존재하던 주택구입의 소비자문제를 종합적으로 분석하는 이론적 분석틀을 제시하였고, 소비자 심층면접을 통하여 관련 문제를 확인하고 구체화하였다는 점에서 의미가 있다. 소비자가 주택을 구입하는 과정에서 경험하는 문제를 수집하고 이를 선행연구 고찰을 통하여 도출한 이론적 분석틀과 비교하여 주택구입 과정의 소비자문제를 유형화하였다. 하지만 본 연구에서는 심층면접 대상자를 서울 및 수도권에 위치한 아파트 거주자로 제한하였기에, 연구대상 지역 이외의 거주자나 아파트 이외의 주택 구입자를 대상으로 심층면접을 진행한다면 본 연구에서 파악하지 못한 또 다른 소비자문제를 발견할 가능성이 있다. 따라서 후속 연구에서는 본 연구에서 분류한 소비자문제를 바탕으로 다양한 지역과 주택 형태를 고려하여 연구대상을 넓힘으로써 주택구입 과정 전반에 대한 이해의 폭을 넓힐 수 있을 것이다.

또한 본 연구는 전문가 심층면접을 통하여 소비자문제 해결을 위한 현 제도를 평가하고, 이를 근거로 제도적 대응방향을 제안하였다는 데 의의가 있다. 하지만 본 연구는 소비자문제를 종합적으로 규명하는 데 초점을 맞추었기 때문에 개별 문제에 대한 심도있는 분석과 해결 대안을 제시하지는 못하였다는 한계가 있다. 이에 후속 연구에서는 개별 소비자문제에 대한 제도적 정비방안을 세부적으로 도출하고 차후 대응방향에 대한 전문가의 평가를 실시하며 최종적으로 제안한 개선방안을 소비자와 현장 실무자가 어느 정도 수용하는지까지 확인하는, 개별 소비자문제에 대한 정책 마련과 정책 수용까지의 전 과정에 대한 연구가 진행되기를 기대한다.

참 고 문 헌

Ⅰ. 국내문헌

강창경, 박희주. (2010). 소비자분쟁해결기준의 운영개선에 관한 연구. 정책연구보고서.

강희목, 장희순. (2017). 부동산가격형성과정에서 공인중개사의 가격조정 역할에 관한 연구. **부동산학보, 70**, 95-107.

고성수, 윤여선. (2008). 주택금융규제가 소득분위별 주택소비에 미치는 영향. **부동산학연구, 14**(2), 57-74.

구명진, 여정성. (2018). 소비자 모바일광고리터러시의 개념화와 척도개발 -질적·양적 방법론을 통한 검증. **소비자학연구, 29**(2), 199-231.

권호근, 이동영. (2007). 협상력을 이용한 부동산가격 결정요인에 관한 연구. **대한부동산학회지, 25**, 287-301.

김경주. (2014). 부동산중개업자의 직업만족도와 업무태도에 관한 연구-공인중개사와 시민의 인식을 중심으로. **한국자치행정학보, 28**(3), 251-269.

김남근. (2018). 집합건물 분양에서 소비자 보호 법리와 개선과제. **국토**, 23-30.

김대경. (2014). 공동주택 분양자의 층간소음에 대한 하자담보책임. **법학논고, 48**, 111-143.

김동련. (2014). 공인중개사법상 중개보수의 문제점과 개선방안. **일감부동산법학, 9**, 49-80.

김선주. (2019). 전세보증금보험 개선방안 연구. **부동산법학, 23**(3), 159-174.

김수경, 하규수. (2019). 주택 구매의도에 미치는 영향에 관한 연구. **벤처창업연구, 14**(2), 181-190.

김윤정, 강미선. (2001). 주택의 구매가치 평가요소와 마케팅커뮤니케이션

전략수립에의 활용 방안: 소비자의 거주가치 및 자산가치 평가를 중심으로. **대한건축학회논문집, 17**(6), 31-40.

김인혜, 여정성. (2020). 캥거루족 부모와 비캥거루족 부모의 생활만족도 비교 연구. **소비자학연구, 31**(1), 223-242.

김정태. (2018). 임차권등기명령을 통한 임차보증금반환절차에 관한 연구. **법이론실무연구, 6**(4), 235-254.

김준호, 한혜근. (2014). 주택구매 의사결정요인이 구매심리에 미치는 영향과 지방정부의 역할. **한국지방자치연구, 16**(2), 283-304.

박종옥. (2018). 경제적 요인이 생활만족도에 미치는 영향: 거주주택관련 경제적 요인을 중심으로. **소비자문제연구, 49**(1), 97-129.

서수복. (2006). **가격예측모형에 의한 부동산정책 평가**. 전주대학교 대학원 박사학위논문.

_____. (2009). **부동산정책이 아파트시장에 미치는 영향에 관한 연구**. 한국지적정보학회 학술발표대회 논문집, 6, 11-36.

서진완, 명승환. (2006). 부동산매매거래 업무과정의 흐름과 분석: 과정중심적 접근방식의 적용. **한국행정학보, 40**(1), 317-337.

서진형. (2017). 전세보증금반환 보증상품에 대한 법·정책적 제언. **부동산경영, 15**, 211-224.

심형석, 임채관, 김향란. (2008). 부동산 정보 사이트의 허위매물 현황과 정책제언. **부동산학연구, 14**(1), 17-33.

여정성, 전상민, 김소연. (2012). **소비자연구방법-정량적 분석과 정성적 분석-**. (주) 교문사.

오정석. (2005). 부동산정책이 부동산가격에 미치는 영향. **부동산학보, 24**, 88-98.

원지성. (2010). 손실회피와 불확실성의 상호작용이 소비자의 이유기반 선택에 미치는 영향에 대한 연구. **상품학연구, 28**, 133-143.

이경아, 김갑열. (2014). 부동산 구매 소비자의 정보서비스 선택속성. **부동산학보, 59**, 74-86.

이종인. (2015). 우리나라 주택정책의 추진 방향에 관한 연구: 소비자 주

거안정 중시의 정책 패러다임 전환의 필요성을 중심으로. **소비자문제연구, 46**(1), 53-67.

이준우. (2020). **부동산서비스산업 진흥법제에 관한 연구.** 박사학위논문, 경남대학교 대학원.

이창범. (2014). 현행 부동산거래정보 이용 및 보호 제도의 현황 및 문제점. **부동산법학, 18**, 120-156.

이충우, 민규식. (2015). 신규 아파트 분양 결정요인에 관한 연구. **대한부동산학회지, 33**(2), 45-64.

정재호. (2007). 부동산정책에 대한 부동산시장 반응. **부동산학보, 29**, 99-110.

조광행. (2009). 부동산마케팅에서 소비자 구매의사결정 과정에 대한 이론적 고찰. **부동산학보, 39**, 143-160.

조광행, 최현일. (2010). 부동산에서 구매행동 분석과 소비자행동에 영향을 미치는 요인들에 대한 이론적 고찰. **부동산학, 40**, 120-134.

조성남, 이현주, 주영주, 김나영. (2011). **질적연구방법과 실제**. 도서출판 그린.

조성자, 임재만. (2016). **부동산 정보 사이트 허위매물 등록정보 실태와 개선에 관한연구**. 부동산분석학회 학술발표논문집, 2016(1), 209-227.

조용환. (1999). **질적연구-방법과 사례-**. 교육과학사.

조원용. (2015). 부동산 중개수수료율 법제화 필요성에 관한 일고찰. **부동산법학, 19**, 123-139.

조주현. (2018). 부동산 서비스산업과부동산 소비자 보호. **국토,** 438, 2-4.

최신애, 여정성. (2010). 전문가심층면접을 통한 표시광고규제의 문제점과 실효성 제고방안 연구. **소비자정책교육연구, 6**(3), 45-73.

최용규, 장우진. (2006). 부동산중개업자의 윤리성 분석. **부동산학보, 27**, 166-182.

하정순, 윤재웅. (2003). 주거가치에 따른 아파트구매행동 연구. **한국가정관리학회지, 21**(6), 97-106.

한마크만균. (2017). 개업공인중개사의 중개대상물 확인・설명 의무의 개선방안. **부동산경영, 16**, 67-82.

한상훈. (2016). 인터넷 부동산 정보의 신뢰도 제고를 위한 제도적 개선과제에 관한 연구. **부동산경영, 14**, 51-80.

황의관. (2018). 공동주택 하자분쟁의 실태와 제도 현황 및 시사점. **소비자정책동향**, (90), 1-25.

황진주. (2014). **메타평가를 통한 소비자중심경영 인증제도 활성화 방안 연구**. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

Ⅱ. 해외문헌

Akinyode, B. F., Khan, T. H., & Ahman, A. S. (2015). Consumer Decision Making Process Model for Housing Demand. *Jurnal Teknologi*, 77(14), 59-69.

Allen, D. W. (1999). Transaction Costs. In Bouckaer, B., DeGeest, G. (Eds.) *Encyclopedia of Law and Economics*, (893-926) Cheltenham: Edward Elgar.

Anastasia, N., Made, N. I., & Irwanto, A. (2018). Dual Process of Dual Motives in Real Estate Market Indonesia. *International Journal of Housing Markets and Analysis*.

Anderson, E. (1988). Transaction Costs as Determinants of Opportunism in Integrated and Independent Sales Forces. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 9(3), 247-264.

Arrow, Kenneth J. (1973). *Information and Economic Behavior*. Cambridge MA: Harvard University.

Barzel, Y. (1977). Some Fallacies in the Interpretation of Information Costs. *The Journal of Law and Economics*, 20(2), 291-307.

Bazerman, M. H. (2001). Reflections and Reviews: Consumer Research for Consumers. *Journal of Consumer Research*, 27(4), 499 - 504.

Berkovec, J. A., & Goodman Jr, J. L. (1996). Turnover as a Measure of Demand for Existing Homes. *Real Estate Economics*, 24(4), 421-440.

Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F. (2006). *Consumer Behavior*. Thompson: South-Western.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.

Chan, Su-Jin, C. Whan Park, & Po-Lung Yu. (1982). High-stake Decision Making - An Empirical Study Based on House Purchase Processes. *Human Systems Management,* 3(2), 91-106.

Cheung, Steven NS. (1974). A Teory of Price Control. *The Journal of Law and Economics*, 17(1), 53-71.

Dow, S. (2019). Risk and Uncertainty. In R. W. Dimand & H. Hagemann (Eds.) *The Elgar Companion to John Maynard Keynes,* (255-261) Edward Elgar Publishing.

Dunning, R. J., & Grayson, A. (2014). Homebuyers and the Representation of Spatial Markets by Information Providers. *International Journal of Housing Markets and Analysis*, 7(3), 292-306.

Erasmus, A. C., Boshoff, E., & Rousseau, G. G. (2001). Consumer Decision-making Models within the Discipline of Consumer Science: a Critical Approach. *Journal of Consumer Sciences*, 29(1).

Koklic, M. K., & Vida, I. (2009). A Strategic Household Purchase: Consumer House Buying Behavior. *Managing Global Transitions*, 7(1), 75-96.

Levy, D. S., & Lee, C. K. C. (2004). The Influence of Family Members on Housing Purchase Decisions. *Journal of Property Investment & Finance*, 22(4), 320-338.

Levy, D., Murphy, L., & Lee, C. K. (2008). Influences and Emotions: Exploring Family Decision-making Processes When Buying a House. *Housing Studies*, 23(2), 271-289.

Liang, T. P., & Huang, J. S. (1998). An Empirical Study on Consumer Acceptance of Products in Electronic Markets: A Transaction Cost Model. *Decision Support Systems*, 24(1), 29-43.

Lipshitz, R., & Strauss, O. (1997). Coping with Uncertainty: A Naturalistic Decision-making Analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 69(2), 149-163.

Oxley, J. E. (1997). Appropriability Hazards and Governance in Strategic Alliances: A Transaction Cost Approach. *The Journal of Law, Economics, and Organization*, 13(2), 387-409.

Sawyer, S., Crowston, K., Wigand, R. & Allbritton, M. (2003). The Social Embeddedness of Transactions: Evidence from the Residential Real Estate Industry. *The Information Society*, 19, 135 - 154.

Spremann, K. (1987). Agent and Principal. In G. Bamberg & K. Spremann (Eds.) *Agency Theory, Information, and Incentives* (3-37). Berlin, Heidelberg: Springer.

Tuckett, A. G. (2005). Applying Thematic Analysis Theory to Practice: A Researcher's Experience. *Contemporary Nurse,* 19(1-2), 75-87.

Vaismoradi, M., Turunen, H., & Bondas, T. (2013). Content Analysis and Thematic Analysis: Implications for Conducting a Qualitative Descriptive Study. *Nursing & Health Sciences,*

15(3), 398-405.
Williamson, O. E. (1981). The Economics of Organization: The Transaction Cost Approach. *American Journal of Sociology*, 87(3), 548 - 577.
Williamson, O. E. (1985). The Economic Institutions of Capitalism, New York: Free Press.

Ⅲ. 주요 기관 보고서

국토교통부 (2009). 부동산 거래제도 선진화 방안 연구, 한국부동산산업학회 연구 보고서.
국토연구원 (2019). 2018년도 주거실태조사.
엠브레인 (2015). 2015 집의 의미 관련 인식 평가.
현대경제연구원 (2019). 주택 매매시장에 대한 국민인식 조사.

Ⅳ. 신문 기사

문제원 (2020년 2월 11일). 부동산 계약 때 '중개보수 기재' 철회 가닥… 업계반발 고려, 아시아경제, https://view.asiae.co.kr/article/2020021111334634395
조문영 (2020년 3월 2일). 허위매물 증가하는데…다방·직방 부동산 중개 O2O 검증 제대로 하나, CEO스코어데일리, http://www.ceoscoredaily.com/news/article.html?no=66697

Ⅴ. 기타자료

공인중개사법 [법률 제17453호, 2020. 6. 9., 타법개정]
국토교통부 실거래가 공개시스템 홈페이지. https://rt.molit.go.kr/
국토교통부 하자심사·분쟁조정위원회 하자관리정보시스템 홈페이지. https://www.adc.go.kr/
국토교통부 홈페이지 (2019년 10월 31일). 공인중개사법 시행규칙 일부 개정령안 입법예고, https://www.molit.go.kr/USR/law/m_46/dtl.jsp?r_id=6403
네이버 부동산 홈페이지. https://land.naver.com/
다방 홈페이지. https://www.dabangapp.com/
법제처 찾기쉬운 생활법령정보 홈페이지. http://www.easylaw.go.kr/
부동산 거래신고 등에 관한 법률 [법률 제17219호, 2020. 4. 7., 타법개정]
부동산서비스산업 진흥법 [법률 제15276호, 2017. 12. 19., 제정]
부동산114 홈페이지. https://www.r114.com/
우수 부동산서비스사업자 인증 홈페이지. https://www.rservice.or.kr/
주택도시보증공사 홈페이지. https://www.khug.or.kr/index.jsp
직방 홈페이지. https://www.zigbang.com/
통계청 주택총조사. http://kosis.kr/
통계청 민간아파트분양시장동향. http://kosis.kr/
한국감정원 부동산거래현황. https://www.r-one.co.kr/
한국감정평가사협회 홈페이지. https://www.kapanet.or.kr/
한국공인중개사협회 홈페이지 (2019년 11월 5일). 중개대상물 확인·설명서 부동산중개보수란에 “추가기입” 규칙개정안 철회 촉구 항의운동, http://www.kar.or.kr/pnews/noticeview.asp?notice=1938
한국하우스인스펙터협회 홈페이지. http://www.kihi.org/
호갱노노 홈페이지. https://hogangnono.com/

<부록 1> 소비자문제의 세 가지 하위차원별 개별주제와 하위개념 도출

<표 1> 정보비대칭의 개별주제와 하위개념

개별주제	하위개념	코딩빈도
주택 가격 정보	인터넷이나 앱을 통해 공개된 실거래가와 구입하고자 하는 주택의 가격에 차이 존재	2
	매물의 희소성에 따라 가격이 급격하게 변동함	3
	정확한 가격 정보를 파악하기 위해서는 공인중개사와의 접촉이 필수적임	3
주택 매물 정보	인터넷을 통해 공개된 매물과 실제 매물의 차이 존재	6
	직거래보다 공인중개사를 통한 거래가 발달하여 공인중개사가 독점적으로 보유한 매물 존재	3
	공인중개사별 보유한 매물이 상이하여 다양한 부동산을 많이 다녀야 함	3
주택 내부속성 정보	정보통신기술의 발달로 주택에 관한 다양한 정보의 접근성이 개선됨	2
	주택에 대한 하자나 불리한 부분 등의 세부정보는 공개되지 않는 경향이 있음	3
	주택 방문을 통해 획득하는 정보의 한계	3
	주택거래에서 소비자는 매수자 및 매도자의 양면적 역할을 수행하여 정보제공 행동에 차이가 발생함	2
	매도자와 공인중개사의 동일한 목표로 주택 세부 정보 공급이 원활하지 않음	3
	공인중개사의 역량에 따라 정보제공 수준에 차이가 발생함	3
	공동중개에서 주택 정보의 획득이 어려움	2
	인테리어 공사를 통해 대대적 수리를 계획한 경우 내부속성 정보에 큰 관심을 보이지 않음	3
주택 거래과정 정보	주택 거래과정 전반에 대한 지식을 보유한 소비자 없음	2
	주택구입 경험이 없으면 거래과정을 알기 더욱 어려움	2
	주택구입 경험이 있어도 거래과정을 상기하기 어려움	2
	공인중개사를 통해 거래과정 정보를 제공받기를 기대함	3

<표 2> 불확실성의 개별주제와 하위개념

개별주제	하위개념	코딩빈도
거래 상대방에 대한 신뢰	소비자가 주택 매도자에 대해서 정확하게 알 수 없음	2
	매도자의 일방적인 변심으로 인한 불확실성이 존재함	3
	공인중개사를 통해 매도자의 신뢰성을 간접적으로 보장받고자 하나 한계가 있음	3
거래 중개자에 대한 신뢰	공인중개사가 소비자의 입장을 대변해주기를 기대하나 적절한 중개 역할이 이루어지지 않음	3
	공인중개사가 주택거래에 필요한 역량을 보유하기를 기대하나 판단 어려움	2
	공인중개사가 매도자와 동일한 목표를 보유하고 있는 경우 존재함	2
정부의 부동산 정책 영향	대출규제 시행시기와 대출한도 변화에 따라 소비자가 선택가능한 주택의 범위와 주택구입의 가능성이 변함	3
	주택 가격 안정화 정책의 효과가 예상치 못한 결과를 초래함	3
	부동산 정책 시행 이후 발생한 주택가격 상승은 주택구입과 이동의 가능성을 차단함	3

<표 3> 거래비용의 개별주제와 하위개념

개별주제	하위개념	코딩빈도
중개보수 교섭비용	중개보수 협상에 대해 인지하지 못함	3
	중개보수를 협상하기 위해 눈치작전을 펼치게 됨	3
	중개보수의 협상을 시도하나 불가능하거나 불리한 입장에 처하게 됨	2
주택자금 조달비용	임대인의 전세자금 반환 문제로 인해 다툼이 발생함	3
	전세금반환보증보험에 대해 인지하지 못하거나 인지하더라도 가입에 있어 안일함	3
주택하자 분쟁비용	공인중개사가 주택하자로 인한 분쟁을 조정할 것으로 기대하나 효율적으로 수행하지 않음	4
	주택하자에 대해 매도자가 부정하거나 인지하지 못함	3
	주택하자 분쟁으로 발생하는 스트레스와 번거로움으로 인해 소비자가 하자를 책임지고 참고 지나감	3

<부록 2> 소비자가 주택구입 과정에서 경험한 문제 현황

문제 / 소비자	정보비대칭				불확실성			거래비용		
	가격 정보	매물 정보	내부속성 정보	거래과정 정보	거래상대방 신뢰	거래중개자 신뢰	정부정책 영향	중개보수 교섭비용	주택자금 조달비용	주택하자 분쟁비용
A		○	○			○			○	
B	○	○	○	○	○	○		○	○	○
C				○			○	○		
D		○	○			○	○			○
E	○	○						○		
F	○		○			○	○		○	
G	○		○	○			○			
H			○	○		○	○	○		○
I		○	○							
J			○						○	
K	○	○	○		○					○
L			○					○		
M			○	○		○	○	○		
N		○	○		○	○				
O	○	○						○		
P	○		○	○				○		
빈도(16)	7	8	13	6	3	7	6	8	4	4

Abstract

Consumer Issues in Homebuying Process

: Consumer Experiences Analysis and Policy Implications

Kim, Inhye
Dept. of Consumer Science
The Graduate School
Seoul National University

Homebuying process is a decision-making process in which consumers search for essential places in daily life and determine the main assets that constitute economic resources. Therefore, consumers spend considerable time and effort to make careful and strategic decisions, but the diverse and complex characteristics of housing make it difficult and problematic for consumers to decide on their home purchases. In order to support the consumer's purchasing decision on housing, it is necessary to identify problems that consumers experience and to take institutional countermeasures to solve them. In order to achieve these research objectives, a theoretical

analysis framework was established to categorize consumer problems, and major problems were identified through in-depth interviews with consumers. Also, an in-depth expert interview was conducted to determine whether current systems and practices for solving consumer problems were working properly. Finally, based on the results of in-depth interviews with consumers and experts, the institutional countermeasures for solving consumer problems were proposed. The main research results are as follows.

First, the problems experienced by consumers in the homebuying process were classified into three dimensions: information asymmetry, uncertainty, and transaction cost. First, information asymmetry problems arose from information on housing prices, information on homes for sale, information on house internal properties, and information on the housing transaction process. Second, the uncertainty issues included trust in the seller, trust in the real estate agent, and uncertainty about the impact of the government's real estate policy. Lastly, the transaction cost problems were classified as the cost of negotiating brokerage fees, the cost of recovering deposit from Jeonse, and the cost of disputes caused by housing defects.

Second, the results of the expert's evaluation on the current system for solving consumer problems in the homebuying process are as follows: First, the expert's assessment of the current system to solve the problem of information asymmetry was positive, and it was suggested that measures were needed to activate and supplement the current system. In terms of housing prices, experts judged that the revised real estate transaction reporting system would solve the problem and enhance the consumer's price bargaining power. In terms of housing for sale, they judged that the newly revised law of prohibiting false labeling and advertising on housing would purify

online real estate platform. In terms of the housing internal properties, experts determined that the problem could be solved by supplementing manual for the confirmation and instruction of the house and introducing an expert system to evaluate the internal properties. In terms of the housing transaction process, they claimed that an appropriate information delivery system was needed.

However, experts' evaluation of the system to solve the uncertainty problem was divided into positive and negative opinions, and experts claimed that an improvement plan or a new system was needed to address the problem. In terms of the trust of the seller, the expert determined that the seller's change of mind could be resolved within current down payment practices. In terms of the trust of the real estate agent, inducements were proposed to enhance the quality of service. In terms of the government's policy impact, there were conflicting opinions about maintaining loan regulation and revising the regulation.

Finally, experts evaluated that the current system to solve the transaction cost problem needs improvement. In terms of the costs of negotiating brokerage fee, experts suggested that a change to a reward system based on the behavior of real estate agent would be necessary. In terms of the costs of recovering the deposit from Jeonse, they determined that the problem could be solved by activating and supplementing the Jeonse Deposit Return Guarantee Insurance. In terms of the cost of housing defects dispute, they judged that disputes between consumers and sellers could not be resolved smoothly within the current system, and that a committee was needed to coordinate disputes.

Third, based on the analysis of consumer problems and the assessment of the relevant systems, five institutional responses were

derived to address problems that the current system does not adequately solve. First of all, in order to solve the problem of information asymmetry in the housing internal properties, it is necessary to refine the manual of confirmation and instruction and institutionalize the expert in housing defect evaluation. In addition, the dispute settlement committee between consumers and individual sellers is required to respond to the housing defects dispute. In order to guarantee the trust of the real estate agent, it is necessary to supplement and activate the real estate agent's service certification system. Also, the problem of the costs of recovering the deposit from Jeonse can be solved by increasing consumer awareness of the Jeonse Deposit Return Guarantee Insurance and improving the system. Finally, to solve the information asymmetry in the transaction process, a measure to improve the delivery system of relevant information was drawn.

Based on the main results of the study, the following conclusions were drawn. First, in order to solve consumer homebuying problems, it is necessary to understand the types and causes of problems such as information asymmetry, uncertainty, and transaction costs based on the consumer's purchasing decision-making process. Consumers have experienced a variety of problems in the entire process of purchasing a house, suggesting that it is important to identify the consumer problem in a multifaceted and integrated manner.

Second, it is important to regulate external factors because, in fact, the problems that consumers experience tend to be caused by these factors beyond their control. In terms of information asymmetry, information was not provided smoothly by sellers or real estate agents. In addition, in terms of uncertainty, consumers cannot control the problems caused by sellers, real estate agents and

government policies impact. Also, in terms of transaction costs, the consumer's relationship with real estate agents, sellers and landlords of rental homes causes problems.

Third, it is necessary to prepare an institutional response direction by classifying problems that can be solved by maintaining and improving the current system and problems that can be solved by introducing fundamental changes. It is also important to efficiently utilize and supplement the existing system, but such improvements are sometimes short-term measures to suppress the problem. Therefore, long-term measures must be considered together to solve fundamental problems.

Fourth, information provision or regulation is more important than consumer education to solve the problems. Uncertainty was caused by external factors, regardless of consumer's knowledge or level of information exploration, and although transaction costs could be alleviated in part by consumer knowledge, fundamentally sellers or real estate agents had the right to make decision. As such, the problem cannot be solved by the consumer's capabilities, so it is necessary to consider regulating the factors of the problem that exist outside the consumer.

Based on the above findings and conclusions, the following policy and practical suggestions are presented: First, in order to come up with policies, it is important to identify the problems that may occur in the housing purchase process and to determine the actual problems. Distinguishing the types of problems and extracting the major problems helps to identify the cause of the problems and to identify the relationships among the problems to set the direction for improvement.

Second, in order to solve the consumer problem, supplementary

measures should be taken to strengthen the consumer's opposing power, along with measures to provide practical useful information. It is important to provide information to consumers who are ignorant of the housing transaction system, but even if consumers are aware of the system, the problem is not fundamentally solved due to lack of bargaining power.

Third, it is necessary to review the current system to compare ways of activating and supplementing the system with the introduction of a new system. While there are problems that can be solved by supplementing the current system, there have been problems that cannot be fundamentally solved within the current system, at which time the introduction of the new system can be considered. However, the introduction of the new system should be fully reviewed, as it involves administrative costs, difficulties in practical settlement, and reverberation of reality.

Fourth, since the measures to address all levels of problems include discussions about real estate agents, it is important to expand their role and responsibilities. If real estate agents do not properly solve the problem, the consumer's trust problem with them will continue to be raised, so it is necessary for the practitioner to come up with measures to ensure trust or accept the relevant system.

Fifth, it is also important to consider the long-term changes that technological advances will bring. Reviewing the current system and taking improvement measures are valid within the existing contract system based on documents and the trust system through collateral. However, the emergence of PropTech, which is based on new technologies such as big data and blockchain, involves a change in the contract system, and as a result, there is a possibility that it will fundamentally solve the problems previously discussed.

Finally, the suggestions for further research are as follows. First, it is necessary to confirm the dimensions of consumer problems and detailed problems derived from theoretical analysis and in-depth consumer interviews in various housing types. Since in-depth interviews were conducted for consumers who bought apartments, there is a possibility that problems arising from other housing types are missing. Therefore, based on the consumer problems classified in this study, follow-up studies are required to conduct research on consumers living in different housing types to identify problems that arise during the housing purchase process.

Second, it is necessary to study the detailed improvement measures by separating the institutional countermeasures derived from this study, and evaluate them. In the process of comprehensively identifying consumer problems, there were limitations in providing in-depth analysis and suggestions for individual problems. Therefore, it is expected that a follow-up study will draw up detailed institutional improvement plans for individual consumer issues, conduct expert assessments of the direction, and determine to what extent consumers and field practitioners will accept the finally proposed improvements.

keywords : Homebuying Process, Consumer Issues,
Information Asymmetry, Uncertainty in Homebuying,
Transaction Cost of Homebuying, Policy Implications
Student Number : 2017-33208