

주택관련 소비자상담사례 분석

A Case Study an Consumer counsel of Housing

김수미, 박정희
Kim, su-mi Park, jeong hee

ABSTRACT

This study aims to investigate the actual conditions of housing consumer problems through analyzing the counseling cases of Consumer Union of Korea at Jeonnam Province.

During 5 years between 1998 and 2002, about 500 counseling cases of every year were analyzed for this study.

Housing consumer counseling cases were categorized by 5. And five years' transition of housing counseling problems was analyzed by 5 categories. The reason of a call for consumer counsel and the result of counsel were analyzed by time serial.

This study suggested some ideas for a resolution of housing consumer problems.

I.서론

1.문제제기

주택문제는 의료나 교육의 영역처럼 공공성이 강해 시장에만 맡겨둘 수 없는 영역이다. 주택보급률 100%를 이루는 시점으로 공급물량확보에는 만족할만한 성과를 보였으나 (이연복,홍형욱 2000), 신도시아파트 등에서

부실시공문제가 제기되고 시설물들의 붕괴사고나 주택건설업체의 부도사태가 잇따르면서 주택소비자를 위협하고 있으며 저소득층의 주거문제를 개선하는 것에는 한계가 있었다. (두성규, 1996) 현재 이러한 주택관련 문제들은 지속적이며 다양해지고 있는 추세이다. 주택 소비자의 피해구제를 위한 검토가 필요한 시기라고 할 수 있다. 주택도 상품화된 주택의 공급 형태라는 점에서 거주자들의 불만, 피해 등이 많이 나타나는 소비자 문제로(강순주,2000) 확대 인식하여 주택소비자를 보호

목포대학교 생활과학부 소비자동주거학 부교수
목포대학교 생활과학부 가정학 석사

할 수 있는 많은 연구와 대책이 강구되어야 할 것이다. 본 연구에서는 소비자단체에 접수된 주택소비자상담사례를 분석함으로써 주택문제에서의 소비자 피해구제의 방안을 모색하고자 한다.

2. 연구문제

본 연구의 목적에 따른 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

[연구문제1] 한국소비자연맹전남지회에 접수된 주택과 관련된 소비자상담의 실태는 어떠한가?

[연구문제2] 한국소비자연맹전남지회에 접수된 주택과 관련하여 소비자상담의 청구이유는 무엇인가?

[연구문제3] 한국소비자연맹 전남지회에 접수된 주택과 관련된 소비자상담의 처리결과는 어떠한가?

3. 연구방법

본 연구는 소비자단체협의회에서 전국적으로 취합된 소비자상담자료를 이용하였고, 소비자연맹전남지회에 상담을 신청한 사례를 중심으로 주택관련 소비자상담 실태를 파악하였다. 사례는 1998년부터 2002년 상반기까지의 자료를 이용하였다. 소비자연맹에 전화, 방문의 면접법을 이용한 사례로 총 1,794건이었다. 수집된 자료는 PC용 SAS PC+를 이용하여 빈도와 백분율등을 산출하였다.

II. 문헌고찰

1. 주택관련 소비자문제

주택소비자상담의 내용은 안전상과 품질기능상의 하자, 계약·약관 불공정거래, 허위과장표시, 부동산임대, 부동산 중개료, 부동산매매광고, 주택할부금융서비스, 관리서비스, 소

음, 인테리어 시공서비스 등 다음 <표1>과 같이 구분 정리 할 수 있다.

<표1> 주택 관련 피해 내용

구분	주요 피해 내용
허위과장 광고표시	분양광고시의 표기면적(전용+공용면적)과 실제분양면적과의 차이로 인한 피해
	광고시 약속한 입주일지보다 입주가 지연된 경우
	광고(신문, 팜플렛) 및 모델하우스를 통해 분양시 약속한 주요시설물 및 기타 시설의 상이한 시공
	계약한 대지지분이 실제 입주후 부족한 경우
	분양광고시 대출이나 용자조건 등이 구체적 내용 없이 막연히 표시함으로써 받는 피해
	주변 환경 및 교통편에 관해 허위나 과장된 조건을 게재 소비자를 오도하는 피해
부동산임 대차	임대아파트, 전세, 월세, 오피스텔
	전세기간만료에 관한 사례
	전세기간 만기전 해약시 위약금 여부
	전세 계약기간에 관한 사례
	근저당에 대한 채권발생에 관한 사례
	오피스텔, 주상복합, 옥탑방세입자에 관한 내용
	전셋집 시설물 파손책임 여부 내용
부동산중 개료	부동산 중개수수료에 관한 내용(적정여부)
	고시가격 위반, 과다한 위약금 요구
부동산매 매광고	부동산의 광고료 지불후에도 매매되지 않거나, 대금만 착복
주택할부 금융서비 스	할부금융사에서 고정금리로 약정된 대출이율 일방적으로 인상한 경우
	분양광고시 약속한 대출 약정액을 이행하지 않거나 임의로 축소변경한 경우
관리서비 스	공동주택관리의 부정, 비리의 내용
	관리비 내역에 관한 내용 관리서비스에 관한 내용(청소, 주거환경, 방충, 아파트관리등)
소음	소음에 관한 내용(충간소음, 건축공사소음, 광장옆 주거지 소음)
인테리어 시공서비 스	동일한 내용으로 인테리어 의뢰해도 시공비용차이 나는 내용
	견적서 내용 미흡
	마무리 부실로 하자, A/S 지연과 미흡

구 분	주 요 피 해 내 용		
안전상과 품질기능 하자상의 하자	공동주택하자	균열, 누수, 결로, 기타 마감 부실 및 설비하자(새시, 위생설비, 창호, 난방설비등)	하자 보수 지연, 책임회피
	단독주택하자		약속한 다른 제품설치, 설치지연
	일반건물하자		시공업체의 부도, 연락두절
계약.약관 불공정	계약해제시 이자, 연체료 불반환등 원상회복의무 경감 내용		
	공급면적차이 발생시에 정산을 배제토록 하는 내용		
	공용부분의 위치 면적을 임의로 변경 가능하게 하는 내용		
	보험회사, 법무사 등을 지정하여 제3자와의 계약체결을 제한하는 내용		
	부당한 등기 지연 내용		
계약의 해석을 사업자 결정에 따르게 하는 내용			

<표2> 품목별 분류 기준

토지. 건물 및 설비	
토지설비	택지, 묘지 및 농지. 산림(상업용 토지는 제외)
단독주택	주거용 주택 및 별장
공동주택	주택건설 촉진법에서 규정한 아파트, 연립주택, 다세대 주택 등 공동의 토지위에 복수의 주택이 건축되어 있는 건물
일반건물	주택이외의 건물(상업용 건물은 제외)
건축자재	주택을 구성하는 건축, 건구동의 물품
난방설비	상당히 큰 설비. 설치 공사를 필요로 하는 뽕뽕 환기 용 냉. 난방기거나 급탕설비
위생설비	욕실. 화장실 등의 위생설비
욕외장비	욕외에 장치된 것으로 상당히 큰 공사를 필요로 하는 것
기타토지. 건물설비	주택설비 중에서 상기 설비에 해당하지 않은 것
렌탈. 리스. 임대차	
부동산 임대차	부동산의 임대차와 부동산 중개
공사. 건축. 가공	
공사. 건축	주택건설, 증. 개축, 건축물 수선서비스
관리. 보관	
관리. 보관	공동주택관리서비스

한국소비자단체협의회에서는 주택 관련 소비

자 문제를 물품(토지. 건물 및 설비)과 물품관련서비스(렌탈. 리스. 임대차, 공사. 건축. 가공, 관리. 보관)로 <표2>와 같이 구분하여 접수하고 있다.

III. 주택 소비자 상담 사례 분석

1. 한국소비자단체에 접수된 주택소비자

상담 추이분석

98년부터 2001년도까지의 한국소비자단체에 접수된 주택과 관련된 연도별 소비자상담접수 현황을 보면 다음과 같다.

<표3> 한국소비자단체의 상담 추이(%)

년 도	1998	1999	2000	2001	합계
전체 상담 건	320,975건	374,723건	406,764건	432,001건	1,534,463건
주택 상담 비율	44,023 (13.7)	35,958 (9.6)	25,052 (6.2)	27,883 (6.5)	132,916 (8.7)

<표4> 한국소비자단체 주택상담접수 추이(%)

분 류	1998	1999	2000	2001	합계
렌탈 리스 임대	31,161 (70.7)	24,455 (68.0)	15,809 (63.1)	16,680 (59.8)	88,105 (66.3)
토 지 설 비 분야	9,762 (22.2)	8,296 (24.0)	6,866 (27.4)	8,852 (31.7)	33,776 (25.4)
서 비 스 공 사 건축 가공	1,536 (3.5)	2,675 (7.4)	1,729 (6.9)	1,852 (6.6)	7,792 (5.9)
관 리 보 관	1,564 (3.6)	532 (1.5)	648 (2.6)	499 (1.9)	3,243 (2.4)
합 계	44,023 (100)	35,958 (100)	25,052 (100)	27,883 (100)	132,916 (100)

2. 한국소비자연맹 전남지회에 접수된

주택 소비자상담 추이분석

1998년부터 2002년 상반기까지 한국소비자연맹 전남지회에 접수된 주택에 관련된 연도별 상담 추이는 <표6>와 같다.

<표5> 한국소비자연맹전남지회 상담추이 (%)

년 도	1998	1999	2000	2001	2002 상반기	합계
전체 상 담 건	6,182	7,732	7,770	7,633	5,079	34,396
주 택 상 담 비율	488 (7.9)	365 (5.0)	273 (3.5)	478 (6.3)	190 (3.7)	1,794 (5.2)

<표6> 한국소비자연맹전남지회의
주택관련 품목별 소비자상담 추이 (%)

분 류	1998	1999	2000	2001	2002 상반기	합계
토 지 설 비 분야	288 (59.1)	240 (65.7)	151 (55.3)	313 (65.5)	79 (41.7)	1,071 (59.7)
렌 탈 임 대 차	171 (35.0)	100 (27.5)	88 (32.2)	142 (29.7)	96 (50.5)	597 (33.3)
서 비 공 사 건축	4 (0.8)	2 (0.5)	4 (1.5)	14 (2.9)	6 (3.1)	30 (1.7)
관 리 보 관	25 (5.1)	23 (6.3)	30 (10)	9 (1.9)	9 (4.7)	96 (5.3)
합 계	488 (100)	365 (100)	273 (100)	478 (100)	190 (100)	1,794 (100)

주택부문의 상담은 1998년 IMF이후로 증가되었다가 외환위기가 지나간 후에는 고발건수가 줄어든 상태였다. 그러나 지난해 연말부

터 주택시장은 전세에서 월세 또는 보증부월세로 전환되는 바람에 부동산임대차에 관한 소비자 상담은 꾸준히 접수되고 있다.

1998년도에는 주택부문이 488건으로 7.9%의 높은 비율을 보였다. 부동산임대차는 IMF사태로 인해 금융기관에서 돈이 풀리지 않아 전세금이 큰 폭으로 떨어지는 등 부동산 경기가 전반적으로 침체되면서 전세계약기간이 끝나고도 집주인이 세입자에게 계속 살 것을 요구하거나 전세를 내놓고 알아서 받아가라는 식으로 전세금 반환을 거부하는 상담건수가 큰 폭으로 증가했다.

2001년에는 주택임대차 관련 정보제공 요청 증가하여 478(전체비율6.3%)건이 접수되었다. IMF 사태 이후 폭락했던 전세가격이 그 이전의 상태로 회복되는 단계에서 저금리 시대가 되면서 임대업자들의 전세에서 월세로의 전환 추세, '소형평수의무건립제도' 폐지로 인한 소형평수 아파트의 부족 등의 요인이 맞물려 2001년 초 '전세대란' 사태가 발생했고 전세가격인상을 둘러싼 임대인과 임차인간의 이해관계가 첨예하게 대립되며 부동산 임대차관련 고발이 급증했다.

2002년도에는 190(전체비율의 3.7%)건으로 그중 50%가 부동산임대차 부분인 것은 주목할만한 점이다. 월드컵개최와, 지방선거를 치르면 돈이 풀릴 것이라는 기대심리, 아파트 분양가의 상승, 물량 부족, 지역적인 개발 등 다양한 복합적인 이유로 아파트 가격 인상이 기대되고 있다. 부동산업소에서는 이러한 전망을 강조하고 있어 아파트 가격에 대한 정확한 소비자의 판단을 어렵게 하고 있는 실정에 이르렀고 수도권 강남지역의 주택상승률에 따라 정부에서는 9.4 주택시장안정대책

을 내놓았으나 실수요자들에게 제대로 공급되어 자가거주율이 높아지는 방향으로 유도되지는 못하여(노영훈,2002) 저소득층의 주택 문제는 여전히 증가할 것으로 보인다.

연도별 추이에서 보면 주택상담중 가장 많이 청구된 항목은 토지설비분야로 50-60%정도를 차지하고 있다.

<표7> 토지 설비분야의 품목별 분류 추이 (%)

토지 설비	단독 주택	공동 주택	일반 건물	건축 자재	냉난방 급수	위생 설비	기타토지건물설비	옥외 장비품	합계
3 (0.3)	62 (5.8)	658 (61.4)	6 (0.6)	83 (7.7)	235 (21.9)	13 (1.2)	10 (1.0)	1 (0.1)	1,071 (100)

1998년부터 2002년 상반기동안 전남목포지역에서는 토지설비분야 중 공동주택부분이 가장 많은 상담을 차지하고,공조,냉난방, 급수, 건축자재, 단독주택 순이었다.

3.주요 피해 사례 분석

□주요 피해사례	
1. 토지 설비분야 <ul style="list-style-type: none"> ●단독주택 건축후 한달이내 누수 하자보수 지연●일반 건물 건축후 두달이내 누수등 기타 하자 발생●층간소음으로 인한 피해 ●아파트 분양 계약 중도금 지연시 파다 연체료●공동주택 누수●아파트 입주후 보일러 하자시 난방비 지불 여부●공동주택 계약과 다른 제도장●외벽 누수 하자 보수 여부●팜플렛과 다른 면적●입지조건 다른 내용●부실공사로 인한 하자로 피해●분양받은 세대 모델하우스로 사용●아파트 결로 발생 	
2. 렌탈.리스 임대차 <ul style="list-style-type: none"> ●아파트 매매후 선수금 환불 여부●근저당으로 채권발생 ●이전 안했다고 임대아파트 횡포●임대아파트 이사후 후리했던 사시대금 안줌●전세 만기전 이사 요구 ●전셋집 하자로 계약해지 요구●임대아파트 전근으로 인한 만기전 해지●근저당 채권 전세건물 경매시●월세 만기전 이사시 월세금 여부●임대비 과다 인상●오피스텔 저당권 설정 많아 해지 요구 	
3. 서비스공사.건축 <ul style="list-style-type: none"> ●타일 중국산을 국내산으로 판매 해약시 과다 위약금 요구●육상 건축공사후 방수안됨●화장실 누수●주택 개조후 화장실 하자●빌라 장판 기동 하자 처리 지연●사시 계약과 다른 회사것 설치 	
4.관리보관 <ul style="list-style-type: none"> ●물탱크 청소로 누수 아파트 침수피해●관리비에서 청소유지비 나가는데 청소 소홀 ●관리실 관리 소홀로 파이프 동파 	
5. 기타 <ul style="list-style-type: none"> ●부동산 중개수수료를 과다 청구●부동산 광고 후 연락두절●생활정보지 광고 게재후 부동산 중개인에게 광고료 착복●주택할부금 일방적으로 인상●아파트 관리비 자동이체 안하면 은행 수수료 600원추가 	

3. 청구이유별 소비자 상담분석

주택 관련된 소비자 상담 접수변수를 청구이유별로 분석하였다.

<표8> 청구이유별 주택소비자 상담 추이 (%)

	1998	1999	2000	2001	2002 상반기	합 계
안전 위생	.	2 (0.5)	1 (0.4)	1 (0.2)	7 (3.7)	11 (0.6)
품질 기능	37 (7.8)	17 (4.7)	25 (9.2)	192 (40.3)	3 (1.6)	274 (15.3)
가격 요금	8 (1.6)	1 (0.3)	1 (0.4)	8 (1.7)	.	18 (1.0)
표시 광고	.	.	.	3 (0.6)	.	3 (0.2)
계량	.	1 (0.3)	5 (1.8)	.	1 (0.5)	7 (0.4)
법령 기준	.	.	.	11 (2.3)	1 (0.5)	12 (0.7)
판매 방법	.	.	.	1 (0.2)	2 (1.1)	3 (0.2)
계약 해제	33 (6.7)	6 (1.6)	23 (8.4)	48 (10.0)	52 (27.3)	162 (9.0)
상담 정보	386 (79.0)	318 (87.1)	121 (44.3)	142 (29.7)	85 (44.7)	1,052 (58.6)
포장 용기	.	.	.	2 (0.4)	.	2 (0.1)
서비스	21 (4.3)	11 (3.0)	82 (30.0)	68 (14.2)	37 (19.5)	219 (12.2)
건의	2 (0.4)	2 (0.5)	13 (4.8)	2 (0.4)	.	19 (1.1)
기타	1 (0.2)	7 (2.0)	.	.	2 (1.1)	10 (0.6)
합계	488 (100)	365 (100)	273 (100)	478 (100)	190 (100)	1,794 (100)

상담정보 항목이 높았는데 소비자들이 주택 임대차보호법이나 주택의 소비자피해보상의 법령, 부동산 중개 수수료율, 전세만기전 이사는 하는 경우 전세금의 이행지체에 관해 상담, 주택과 관련해 법적소송을 제기하기전에 상

담을 하는 경우가 많아졌음을 알 수 있었다.

서비스 항목이 계속 증가 추세이었다. 부동산중개업, 주거환경서비스, 금융서비스, 계속적 노무공급에 속하는 서비스계약의 관리서비스, 광고서비스 등에 관한 주택 상담이 급증하였다. 서비스 항목이 지속적으로 증가하는 이유는 IMF위기를 벗어난 상태에서 주택 소비자들의 소비자 의식향상으로 주택과 관련된 서비스에 관심을 가지게 되었고, 주택과 관련된 서비스가 새롭게 대두됨에 따라 소비자의 불만이 상대적으로 높게 나타나는 것을 알 수 있다.

품질기능부분에서는 주택의 하자보수부문에 관련된 부실공사등의 문제로 균열, 누수, 결로, 새시등 기타 마감부실 및 설비하자의 시공상의 하자로 소비자의 불만을 야기하고 있음을 알 수 있었다.

계약(해제) 항목도 계속 증가추세로 주택의 경우 계약(해제)을 청구한 이유는 모델하우스와 다르거나, 분양아파트의 경우 주거입지가 설명과 다른 경우, 임대계약시 집주인이 하자보수에 대한 책임을 지지 않았을 때, 계약후 집 등기.확인시 저당권 설정되어 있어 불안함에 해지를 요구하는 경우, 임대아파트의 경우 약관에 관한 내용이 지켜지지 않는 경우들이 이에 해당한다.

4. 처리결과별 소비자 상담분석

1998년부터 2002년 상반기 상담사례에서 상담정보가 차지하는 비중이 가장 높았다. 직접 피해를 구제하지 않고 피해구제의 근거가 되는 개정된 피해보상 규정의 내용과 같은 "정보를 제공" 해 줌으로써 소비자에게 구제방법을 모색할 수 있도록 해주었다고 할 수 있을 것이다. 주택관련 상담시 간단한 상담에

서 복잡한 법률 문제에 이르기까지 전문적인 법률지식을 갖춘 소비자상담에 이르기까지 다양하다.

현행 제도로는 당사자간의 합의가 안되면 법원에 소송을 제기하여 분쟁을 해결해야 한다. 절차가 까다롭고 시간과 비용 지출을 감수해야 하고 보증금 반환 판결을 받고서도 임대인이 이행을 하지 않으면 도리 없이 강제집행을 해야 하는 등 문제가 발생하기 때문에 이런 경우 조정으로 성공되기 어렵기 때문이다.

<표9> 처리결과별 주택소비자 상담 추이 (%)

	1998	1999	2000	2001	2002 상반기	합계
수리	12	5	1	.	.	18
보수	(2.6)	(1.4)	(0.4)	.	.	(1.0)
교환	.	1	.	.	.	1
		(0.2)				(0.05)
환불	2	.	1	.	.	3
	(0.4)		(0.4)			(0.2)
계약 이행	.	.	2	.	.	2
			(0.7)			(0.1)
계약 해제	.	.	.	1	.	1
				(0.2)		(0.05)
배상	2	2
	(0.4)					(0.1)
상담 정보	374	324	219	264	177	1,358
	(76.6)	(89.0)	(55.2)	(55.2)	(93.0)	(75.7)
불법 시정	2	1	4	188	2	197
	(0.4)	(0.2)	(1.5)	(39.3)	(1.0)	(11.0)
취소	6	2	3	.	.	11
	(1.2)	(0.5)	(1.1)			(0.6)
처리 불능	3	1	2	.	2	8
	(0.6)	(0.2)	(0.7)		(1.0)	(0.5)
기타	87	31	41	25	9	193
	(17.8)	(8.5)	(15.0)	(5.2)	(4.0)	(10.8)
합계	488	365	273	478	190	1794
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)

IV. 결론

본 연구에서는 최근 5년간 한국소비자단체에 접수된 전남 목포지역의 사례를 중심으로 상담내용을 분석하여 보았다.

분석한 사항을 요약하면 전남지역의 경우 토지 설비 분야의 상담(평균59.7%)이 가장 많았다. 그 다음이 부동산임대차 상담(평균 33.4%)으로 계속 증가 추세이다.

소비자 상담중 상담정보(평균 58.6%)의 청구가 높았으며 소비자들이 주택에 관한 정보에 욕구가 크다는 것을 알 수 있었다.

서비스관련 소비자 상담(평균 12.2%)이 늘어나는 추세로 주택과 관련된 서비스가 새롭게 대두됨에 따라 주택에 관한 다양한 피해가 일어나고 있으며 이에 대한 보상규정의 제정이 필요하다.

토지설비분야의 공동주택, 단독주택 부분에서 50%가 넘는 상담이 접수되며 대부분 하자에 대한 상담이 많다. 부동산임대차의 상담 경우에도 하자 부분에 대한 분쟁이 끊이지 않고 접수되고 있다. 청구별 이유에서도 품질 기능에 대한 불만이 해마다 2순위를 차지하였고 2001년도에는 40%를 차지하는 것을 보더라도 주택 하자 문제에 대한 방안이 모색되어져야 함을 알 수 있다.

주택 관련 소비자 피해유형을 파악하기 위한 실증연구가 필요할 것이며 주택 소비자 문제를 해결하기 위해 다음 몇 가지의 개선방안이 마련되어야 한다.

첫째, 주택 하자시 책임한계를 뚜렷이 해야 한다. 둘째, 임대인 및 중개업자의 주택체크리스트를 포함 물건 확인 설명서 작성을 의무화해야 한다. 셋째, 주택의 하자담보책임제도를 개선해야 한다. 하자담보책임기간을 연장해야 한다. 넷째, 주택의 품질에 대한 적

절한 규제와 필요한 정보의 공개를 제도화해야 한다. 다섯째, 주택임대차 분쟁조정위원회나 제도화가 필요하다. 여섯째, 지방정부의 역할이 보다 강조되어야 한다. 마지막으로, 소비자단체의 역할이 필요하다. 소비자단체에서도 상담으로 끝나는 수동적인 접수방식에서 탈피하여 임대시장의 문제점을 사전에 파악하고 이를 적극적으로 정책에 반영하는 자세가 필요하다.

주택과 관련한 제반 문제점의 해결을 위해서는 주택사업자와 소비자 그리고 주무행정관청이 함께 주택문제에 대해 관심을 갖고 개선노력을 다하여야 한다.

참고문헌

강순주(2000), 주택의 하자문제와 소비자 보호,보성각.

두성규(1996),공동주택 소비자 피해구제방안 연구, 한국소비자보호원.

장성수(2000),주택품질보장체계의 문제점과 개선방향,소비자문제연구 제23호.

윤정혜,여정성(1997).서비스 거래에서의 계약 불이행에 의한 소비자피해분석,소비자학연구 제8권 119-132.

최용진,최은실(2001),아파트 인테리어 시공서비스 실태의 문제점 및 개선방안,소보원

김진애(1994).우리의 주거문화 어떻게 달라져야 하나?, 서울포럼.

Harvey,F.B.,III.(1987). The Enterprise Foundation approach to financing housing for poverty-leneel families. The Real Estate FinanceJournal, pp44-48.

Ambry.M(1993).The official guide to household spending (2nd ed.). Ithaca, NY; New Strategist.