

해외 부동산소비자 보호 기구의 운영 사례 조사 - 해외출장복명서 -

기 간: 2018.8.27.(월) ~ 9.2(일)

출장지: 일본(도쿄), 영국(런던)

출장자: 국토연구원 이형찬 연구위원
국토연구원 송하승 책임연구원
한국감정원 한숙렬 상임이사
한국감정원 유제문 단장

국 토 연 구 원
토지정책연구센터

차 례

I. 출장 개요	1
II. 주요 내용	3
1. 택견업법: 부동산 거래의 사전적 소비자 보호(일본)	3
2. (사)부동산중재기구: 연합형 제3기구의 사후적 소비자 보호 (일본)	5
3. NTSEAT: 전담기구를 통한 사전적 소비자 보호(영국)	8
4. TPO: NPO를 통한 사후적 소비자 보호(영국)	10
III. 시사점	12

[붙임]

1. 출장 현장	13
2. 사전 질의서	15

1. 출장개요

1. 출장 목적

- 부동산소비자 보호 관련 법·제도적 체계, 기구 운영 등을 조사하여, 국내 부동산소비자 보호 기구 도입, 운영 형태 등에 필요한 시사점 도출

2. 출장 기간과 방문 기관

- (출장 기간) '18. 8. 27(월) ~ '18. 9. 2(일) / 5박 7일
- (출장 장소) 일본 도쿄, 영국 런던
- (방문 기관) 일본 국토교통성 부동산업과, 일본 (사)일본부동산중재기구, 영국 NTSEAT(National Trading Standard Estate Agency Team), 영국 TPO(The Property Ombudsman)

3. 출장자 인적 사항

- (국토연구원) 이형찬 연구위원, 송하승 책임연구원
- (한국감정원) 한숙렬 상임이사, 유제문 단장

[세부 일정표]

일자	시간	업무수행 내용	담당자
8. 27 (월)	10:10 ~ 12:30	○ 출국 (인천 → 도쿄, KE0703)	
	16:00 ~ 18:00	○ 중개회사의 부동산소비자 보호 운영 현장 조사 - 장소: 스미모토 부동산중개회사	
8. 28 (화)	10:00 ~ 12:00	○ 부동산소비자보호 운용 모델 조사 - 내부형 - 장소: 일본 국토교통성 부동산업과	○ 후쿠다 히로노리 (정책계장) ○ 야마모토 마모루 (과장보좌관)
	14:00 ~ 16:00	○ 부동산 중재기구 운영 사례 조사 - 제 3기구 - 장소: 일본 부동산 중재 기구	○ 모가미 츠토무(대표이사) ○ 스키모토 요리히사(사무국장) ○ 무네오카 오사무(이사)
8. 29 (수)	09:15 ~ 11:45 13:30 ~ 17:30	○ 이동 (도쿄 → 인천, KE0706; 인천 → 런던, KE0907)	
8. 30 (목)	09:30 ~ 11:30	○ 부동산소비자보호 전담기구 운용 모델 조사 - 독립형 - 장소: NTSEAT (CMA 사무소)	○ James Munro (Leader of the NTSEAT) ○ Andrew Coulter (NTSEAT) ○ Alison Farrar (NTSEAT) ○ Tamara Todorvic (CMA, Assistant Director) ○ Conor Temple (CMA, Officer)
	15:00 ~ 17:00	○ 중개회사의 부동산소비자 보호 운영 현장 조사 - 장소: Foxtons	
8. 31 (금)	09:20 ~ 11:00	○ 이동 (런던 → 솔즈베리)	
	11:00 ~ 14:00	○ 부동산소비자분쟁 관련 기구 운용 모델 조사 - 제 3기구 - 장소: The Property Ombudsman	○ Jane Erskine (Deputy Ombudsman) ○ Amanda Stiggants (Director of Operations)
	14:00 ~ 17:30	○ 이동 (솔즈베리 → 런던)	
9/1-2 (토/일)	11:00 ~ 14:00	○ 중개회사의 부동산소비자 보호 운영 현장 조사 - 장소: Marsh & Parsons	○ Alex Lyle (Sales Director)
	19:35 ~ 14:35	○ 귀국 (런던 → 인천, KE0908)	

II. 주요 내용

1 **택건업법: 부동산 거래의 사전적 소비자 보호(일본)**

- (사전적 소비자 보호) 부동산 거래 관련 부동산 소비자를 ① 시장 관리, ② 중개회사(agency) 관리 등의 사전적 조치로 보호하고 있음
 - 중개회사를 「택지건물거래업법」(이하, 택건업법)의 면허 관리, 중개 지침 등을 통해서 관리하고 있음
 - 중앙정부 단위에서 거래 당사자(매수자-매도자, 임차인-임대인)를 직접적으로 보호하는 제도는 없음

- (시장 관리: 부동산 정보 제공) REINS*를 통해서 부동산 물건의 적절한 거래와 원활한 유통을 지원하고 있음

* Real Estate Information System(부동산유통 표준 정보 시스템)을 「택건업법」 제50조에 따라 1990년에 개발하였으며, 국토교통성의 지정을 받아 '부동산 유통 기구'에서 운영함

- REINS는 부동산회사가 부동산 정보를 확인하거나 제공할 수 있는 시스템이며, 회원 간에 실시간으로 정보 교환이 가능함
 - REINS 이용실적은 연간 4.8억 건임

[REINS 이용실적 (건)]

계	REINS 이용실적 (건)		
	매매	임대	회원 검색
476,614,676	300,487,032	175,699,611	428,033

* 주: 2017년 4월 1일 ~ 2018년 3월 31일

- 부동산 업계 전체가 대량의 최신 물건 정보를 공유하고 있기 때문에 ① 희망조건에 맞는 빠른 매매(임대) 성립, ② 거래 사례에 근거한 적절한 시장가격 제공, ③ 고객 맞춤형 서비스 제공 등이 가능함

□ (중개회사 관리) 부동산 소비자 보호를 위한 중개회사 관리는 면허 관리, 중개 지침 등이 있음

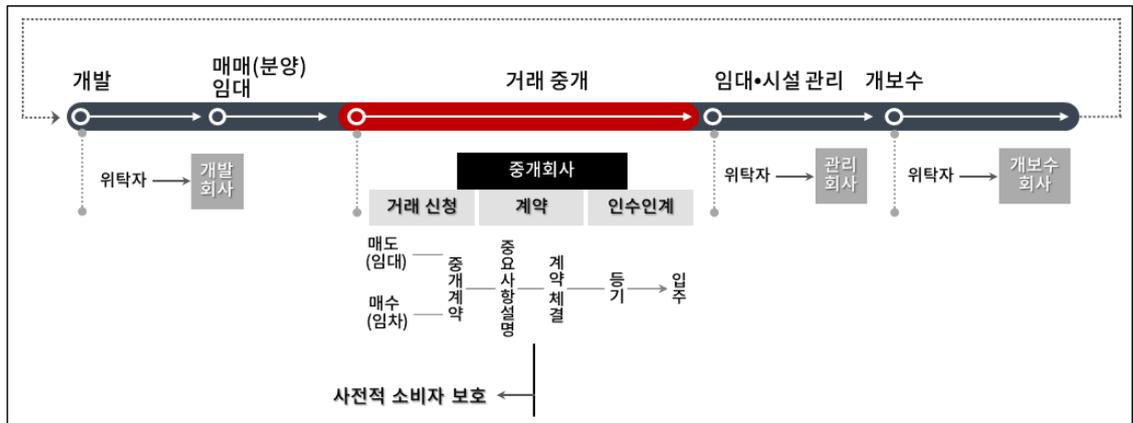
- 면허 등록, 감독, 갱신 등을 통해서 면허를 관리함으로써 부동산 서비스의 수준을 높이고 소비자를 보호하고 있음
 - (감독) 민원이 접수되었을 때 지방정부(도도부현)에서 조사를 실시하며, 2개 이상의 지역이 해당될 경우에 국토교통성에서 조사, 결정함
 - (갱신) 면허를 5년 마다 갱신하며, 강습(교육)과 시험을 실시함

□ (중개 지침) 부동산 거래 시 중개자격증 소지자가 **중요사항 설명**을 의무화하고 있으며, 그 구체적인 내용을 지침에 따라 표준화하여 운영하고 있음

- 중요사항은 ① 물건의 권리관계, ② 물건의 권리 제한 내용, ③ 물건의 속성*, ④ 인수요건(권리의무관계), ⑤ 인수 대금지급 사항, ⑥ 구분소유 건물의 세부사항

* '건물상태조사 실시 유무와 그 결과 고시' 사항이 2018년에 추가되었음

[일본의 사전적 부동산소비자보호]



- 건물상태조사는 기존 주택의 유통*을 활성화하기 위해서 도입된 제도임

* 기존 주택 유통 시장 규모: 4조 엔 (2013년) → 8조 엔 (2025년)

기존 주택매매하자보험 가입률: 5% (2013년) → 20% (2025년)

- 건물상태조사 자격증을 건축사(1, 2급)가 인스펙션 관련 교육을 받아 취득할 수 있음
- 건물상태조사 비용은 5만 엔 정도이며, 건물상태조사에서 문제가 없거나 문제가 해결되면 주택매매하자보험에 가입할 수 있으며, 가입비는 3~4만 엔, 보상금액은 2~3백만 엔(개수비용), 보증 기간은 5년임

- (ADR 도입 배경) 비용과 시간의 소요되는 재판을 기피하는 인식, 주택에 대한 변호사의 전문지식 부족으로 수임 회피 등으로 인해 ADR(Alternative Dispute Resolution) 제도*를 2007년에 도입함

* 「재판외 분쟁해결 수속 이용의 촉진에 관한 법률(ADR 법)」

- 일본에서는 변호사만이 분쟁을 조정할 수 있으므로, ADR의 조정위원회에는 변호사가 포함됨

- ADR 법에 따라 운영 주체는 ① 정부, ② 민간, ③ 변호사 단체 등이며, 정부 이외에서 운영할 경우에는 정부 인증을 받아야 함

- 정부(국토교통성)에서 운영하는 ‘부동산적정인수추진기구’는 분쟁해결 수수료 무료임

* 기구 운영 비용은 중개 면허 수수료에서 총당함

- (법무장관이 인증하는) 민간 기구에서 운영하는 ‘부동산중재기구’는 분쟁해결 수수료가 있음

* 아래 [분쟁해결 수수료] 참조

- (부동산중재기구: 인증과 업무) 부동산중재기구는 법무성으로부터 2017년에 ADR 기관으로 인증을 받음

- 주요 업무는 ① 부동산 분쟁 상담, 조정, 중재, ② 부동산 분쟁과 해결에 관한 정보 수집과 관리, ③ 소비자보호 관련 교육 등임

- 업무의 대상은 부동산 인수, 관리, 시공 등 부동산 전 분야에 관련된 분쟁임

- (부동산중재기구: 조직과 운영) 부동산중재기구는 이사회, 사무국, 전문위원, 법률위원, 조정위원 등으로 구성됨

- 전문위원은 부동산 관련 협력단체*에 소속되어 있음

* 부동산경쟁유통협회, 일본주택성능조사협회, 일본환경보존기구, 일본부동산인수적정평가기구 등 21개 기관

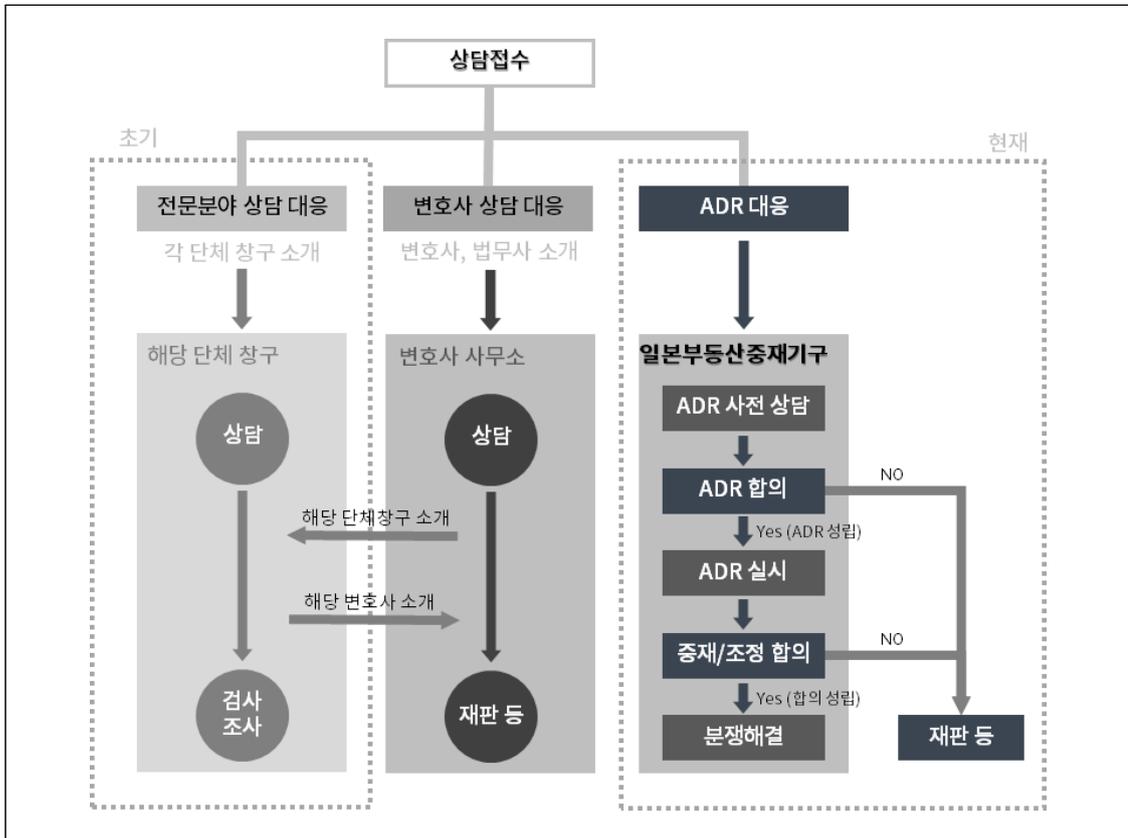
- 운영 경비를 협력기관의 연회비, 연수비용 등으로 충당함

[분쟁해결 수수료]

분쟁해결액 (만 엔)	수수료 (천 엔)	분쟁해결액 (만 엔)	수수료 (천 엔)
0	1.5% + 10	3,000 이하	0.65% + 130
10 이하	1.2% + 30	5,000 이하	0.55% + 154
50 이하	0.95% + 55	10,000 이하	0.45% + 174
100 이하	0.85% + 80	10,000 초과	0.44% + 224
1,000 이하	0.75% + 105		

- (부동산중재기구의 특징) 부동산 각 분야 전문지식(부동산 전문가)에 기초한 부동산중재조정인(ADR 자격자)을 양성하여 부동산 관련 분쟁을 해결함
 - (초기) 소비자, 부동산 관련 협력 단체(전문분야), 변호사 등을 단순하게 연결하는 것이 주요 업무였음
 - (현재) ADR 자격자와 변호사로 구성된 조정위원회에서 분쟁을 해결함
 - (향후) ADR 자격자를 늘려서 현장을 직접 방문하여 중재 서비스를 제공하는 형태로 발전

[일본부동산중재기구의 상담 형태]



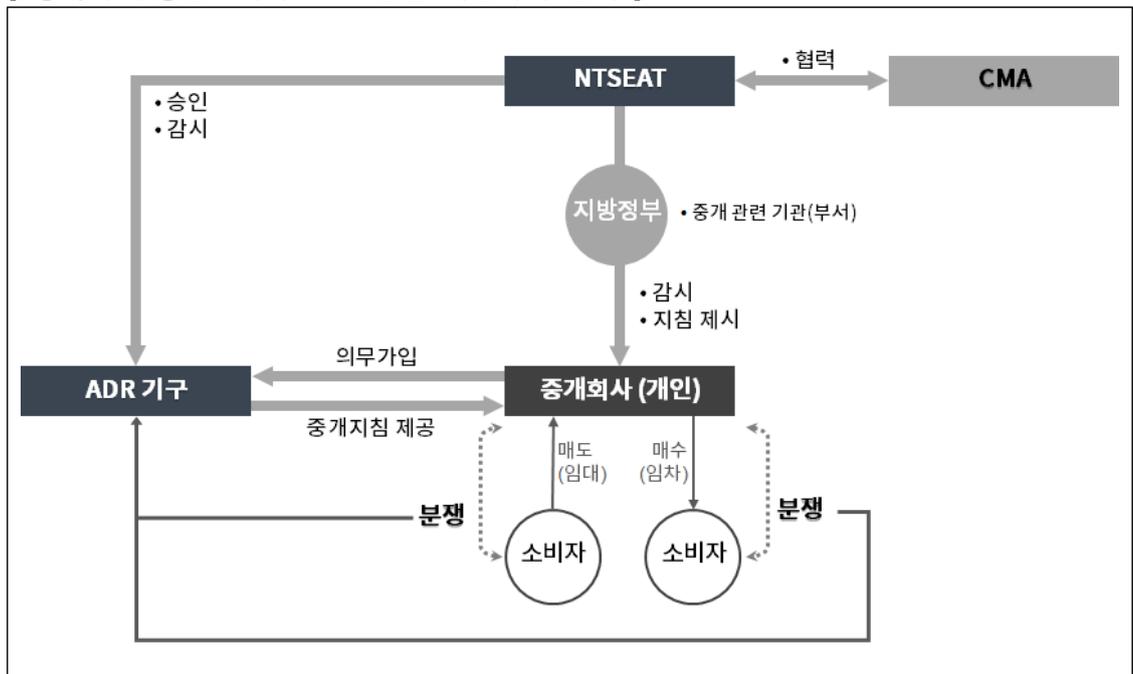
- **(ADR 자격증)** 부동산중재기구는 ADR 연수프로그램을 통해서 ADR 자격증을 발급하고 있음
 - ADR 자격 요건은 ① 법률지식, ② 분쟁분야의 전문성, ③ 중재 기술 등임
 - ADR 자격증을 취득하려는 자는 각 협회의 전문자격증을 취득하고 있기 때문에 부동산중재기구에서 제공하는 연수는 법률지식과 ADR 기술에 중점을 두고 있음
 - 연수 기간은 총 20시간, 연수 비용은 59,400엔, ADR 조정인 등록비는 10,800엔/년임

- **(부동산중재기구와 타 기관과의 관계)** 부동산중재기구는 각 협력단체, 변호사, 다른 ADR 등과 이해관계들로 인해서 발전 가능성은 있음
 - **(협력단체)** 협력단체 소속 전문가들은 분쟁조정에 관한 전화만으로는 수익이 발생되지 않으므로, 분쟁조정 시에 필요한 현장 조사를 통해서 수익이 발생될 여지가 있음
 - **(변호사)** 법을 제정할 때 변호사의 반대가 있었으나, 현재 ADR 기관과의 관계는 긍정적으로 바뀜
 - 그 이유는 조정이 실패하는 사건은 확실한 변호사의 업무로 인식할 수 있고, ADR 단계에서 생성된 전문 조사자료를 증거자료로 활용할 수 있기 때문임
 - **(다른 ADR)** 부동산중재기구의 ADR는 태생상 변호사화 법률 분야에 특화되어 있음

- (독립 설립) NTSEAT*을 2013년에 CMA** 재편으로 부동산 부문을 별도로 Powys County에 설립함
 - * National Trading Standard Estate Agency Team (부동산소비자보호 전담팀)
 - ** Competition and Market Authority (경쟁시장국)
- (관련법) 부동산중개업법, 소비자보호법, 소비자 피해구제 제도, 과잉광고 규제법, 소비자계약법, 도시계획법 등에 따라 운영됨
- (운영 규모) 인원은 8명이고, 예산은 연간 50만 파운드(7.5억 원)임
- (전담기구 설립 배경) ① 시장 전체보다 특정 산업(부동산 중개)을 모니터링 필요, ② 거래 기준의 명확성 요구 증대, ③ 규제자의 전문성 제고 등
- (역할) NTSEAT는 ① 금지 및 경고사항 공표와 문서화, ② 소비자 구제기구 승인과 감시, ③ 부동산산업 관련 문제에 대한 포괄적 조언과 지침 제공 등을 수행
 - (권한과 책임) ① 개인과 중개회사에 경고나 거래금지 명령, ② 명령의 사후 모니터링, ③ 소비자 피해 내용에 대한 시정사항 마련, ④ 소비자와 중개업종사자들에게 법적으로 규정된 권리와 의무에 대한 설명과 안내 등
 - 부동산 중개업자들에 대한 규제를 책임지며, 개개인 간의 부동산 거래에 대한 분쟁을 해결하는 역할을 하지 않음
 - 소비자는 어떤 상점에서든 동일한 질의 공산품을 구매할 수 있으나, 부동산 물건은 특정 부동산 중개회사에서만 제공받을 수 있기 때문에 중개회사에 대한 특별한 관리가 필요하다고 판단함
- (다른 기관과의 관계) NTSEAT는 CMA, 지방정부, ADR 기구 등과 협력 관계를 통해서 부동산소비자 보호와 분쟁을 해결함
 - (CMA와의 관계) CMA와 시장 감시 정보, 조사 방법 등을 공유

- (지방정부와의 관계) 중개회사에 대한 직접적인 조사를 맡으며, 지방정부에 따라 편차는 있으나 평균 2~3명의 인력*이 배치됨
 - * 맨체스터, 버밍엄 등 대도시에는 50명 정도의 인력이 구성됨
- (ADR 기구와의 관계) 중개회사는 ADR 기구 가입이 의무사항이며, NTSEAT가 ADR 기구를 승인과 감시함
 - ADR 기구는 NTSEAT의 중개 지침 개정에 참여함

[영국의 부동산소비자 보호 관련 기관과의 관계]



- (전담 독립기구의 특징점) NTSEAT는 큰 조직(CMA)보다 유연하게 조직을 운영할 수 있고, 신속하게 사건 처리가 가능하고, 특정 분야 전문가를 양성할 수 있음
 - 다만, 대외적인 인지도, 권력 행사 등에 제한이 있음

4

TPO: NPO를 통한 사후적 소비자 보호(영국)

- TPO는 NTSEAT에서 의무 가입을 규정하고 있는 NPO(Non-Profit Organization)으로 ADR 기구 중 하나이며, 1991년에 설립됨
 - (역할) ① 소비자 구제를 위한 지침 마련과 제공, ② 독립 옴부즈만을 통한 소비자 구제, ③ 정부, 규제 당국, 소비자의 기준 향상 등
 - (운영 규모) 인원은 92명*이고, 운영 비용은 3.7백만 파운드(2017)임
 - * 분쟁 해결: 10명; 규제: 25명; 소비자 콜서비스: 7명; 운영팀: 50명
 - (운영 수입) 회원 중개회사*에서 매년 25,000 파운드를 부담함
 - * 가입되어 있는 약 2만 여개의 회사로부터 재원이 나오지만 공정, 공평, 투명하게 독립적으로 운영하고 있으며, 중개업자는 자정적으로 높은 기준의 서비스를 제공하고 있다는 것을 역설적으로 의미함
- (구제) TPO에서 제공하는 중개와 구제 지침은 NTSEAT와 협의를 통해 수립됨
 - (대상) ① 법원과 규제 기관에서 다루는 분쟁 제외, ② 법적 결정과 제재가 수반되는 분쟁 제외, ③ 개개인 간 분쟁* 제외
 - * Shelter와 같은 다른 기관을 소개함
 - (보상 규모) 최대 25,000 파운드
 - (결정 사항) TPO의 결정에 대해 중개회사는 무조건 수용*해야 하며, 소비자는 수용 여부를 선택할 수 있음
 - * TPO의 결정을 따르지 않는 중개업자를 위원회에서 탈퇴를 결정할 수 있음. 탈퇴할 경우에는 다른 구제 기구에 가입을 할 수 없기 때문에 중개 사업을 다시 할 수 없음
 - (분쟁 조정 증거 수집) 분쟁 조정에 필요한 증거 제출을 강제하지 않음
 - 소비자는 불만 사항에 대한 정보를 자발적으로 제공하며, 중개업자는 정보를 제공하지 않을 경우에 소비자에게 유리한 결정이 내려지기 때문에 성실히 정보를 제공함
 - (공시) 조사, 보상 결과 등을 공시하지 않음

□ (구제 현황) 부동산 관련 소비자 민원 건수와 분쟁해결 규모는 증가 추세임

○ 민원 건수는 1,236건('91) → 5,562('01) → 14,066('11) → 23,841('17)

[부동산 관련 소비자 민원 건수]

연도	합계 ¹⁾			
	매매 관련 ²⁾	임대 관련 ²⁾	기타 ²⁾	
2017	23,841	1,165	2,165	328
2016	14,218	1,310	1,997	246
2015	16,265	1,220	1,965	119
2014	16,792	1,207	1,826	1,736
2013	16,957	843	1,300	1,459
2012	15,782	9,186	5,702	3,187
2011	14,066	3,289	4,999	2,239
2010	11,794	3,157	4,295	1,918
2009	11,165	3,194	3,591	1,720
2008	11,201	4,109	2,311	

주: 1) TPO 회원, 비회원 포함; 2) TPO 회원

자료: TPO. Annual Report.

○ TPO의 분쟁 해결 건수는 799('08) → 1,099('17)이고, 임대 분쟁이 많은 비중을 차지함

- 매매의 평균 보상액은 258 파운드('10) → 532 파운드('17), 임대의 경우 399 파운드('10) → £625 파운드('17)임

[TPO 분쟁해결 현황]

(단위: 건, 파운드)

연도	분쟁 해결		보상액			
	매매	임대	매매		임대	
			합계	평균	합계	평균
2017	1,098	2,212	360,178	532	931,092	625
2016	1,310	1,997	346,029	397	786,572	531
2015	1,220	1,965		374		522
2014	963	1,477	202,485	374	460,556	524
2013	837	1,273	173,811	391	318,452	411
2012	731	891	114,927	302	177,031	325
2011	570	769	91,178	281	159,250	307
2010	558	525	81,571	258	145,900	399
2009	562	490	118,073		151,508	
2008	799	170	345,142		39,895	

자료: TPO. Annual Report.

Ⅲ. 시사점

- **(물건 정보 통합관리)** 부동산 물건 정보의 통합관리를 통해 적정 거래를 유도함으로써 부동산소비자 보호의 사전적 장치 마련
 - 부동산 물건의 원활한 유통을 제고하고 고객 맞춤형 서비스 제공 가능

- **(부동산소비자 보호 전담기구)** 부동산소비자를 체계적으로 보호하고 부동산 산업의 서비스 기준의 향상을 도모하기 위해서 전담기구 설립 검토 필요
 - 명확한 부동산서비스의 기준과 지침을 마련하고 전문가를 육성함으로써 부동산소비자를 보호하는 사전적 체계를 마련함

- **(ADR 활성화)** 부동산의 개발과 분양, 중개와 거래, 임대, 관리 등 부동산 생애주기별 분쟁을 해결할 수 있는 대안적 기구 검토 필요
 - ADR은 운영 주체에 따라 정부와 제 3기구, 부동산 전문분야와의 협력 관계에 따라 연합형과 독자형, 분쟁 주체에 따라 소비자-소비자와 소비자-업체, 분쟁 조정의 범위에 따라 부동산 전체와 특정 분야 등으로 구분할 수 있음
 - 일본 부동산적정인수추진기구는 국토교통성에서 소비자 간 분쟁을 조정하는 형태임
 - 일본부동산중재기구는 제3기구가 부동산 전문분야와 연합하여 부동산 전 분야에서 발생하는 소비자 간 분쟁을 조정하는 형태임
 - 영국의 TPO는 NPO로 중개에서 발생하는 소비자와 업체 간 분쟁을 조정하는 형태임
 - 한국은 정부에서 일부 부동산 분야(임대, 집합건물관리 등)에 대해서 부동산 전문가와의 협력이 없이 독자적으로 분쟁 조정 업무를 수행 중
 - 부동산소비자 측면과 기구 운영의 규모의 경제를 고려하여 단일 기구에서 부동산 관련 분쟁 일체를 조정하는 한국형 모델 개발이 필요함
 - 영국의 TPO도 중개에서 개발 부문으로 분쟁 조정 영역 확대를 희망함

붙임 1

현장 사진



국토교통성 부동산업과(2018.8.28.)



(사)일본부동산중재기구(2018.8.28.)



NTSEAT(2018.8.30.)



TPO(2018.8.31.)

1. 국토교통성 토지건설산업국 부동산업과 (일본)

- 부동산 소비자보호, 부동산 분쟁조정, 부동산서비스업체(공급) 감시 등에 관한 법적, 제도적 체계 조사
- 부동산 소비자보호, 부동산 분쟁조정, 부동산서비스업체 감시 등에 관한 관리 및 처리 절차, 운영 현황
- 향후 부동산 소비자보호, 부동산 분쟁조정, 부동산서비스업체 감시 등에 관한 정책 방향

- ① (법, 제도) 부동산소비자 보호, 부동산 분쟁조정 관련 정책과 법령 체계가 어떻게 됩니까?
- ② (사전 시스템) 부동산소비자 보호와 관련 피해 예방 시스템이 있습니까?
 - 부동산서비스업체에 대한 정보(법률 위반, 범칙금 부과, 제재 현황 등)를 소비자에게 제공하고 있습니까? 제공하고 있다면, 어떤 방식으로 제공하고 있습니까?
 - 부동산서비스업체의 순위 정보를 공개하고 있습니까?
- ③ 부동산서비스업체를 어떻게 감시·감독하고 있습니까? (예, 현장 방문 등)
 - 독과점 담합조사를 시행하고 있습니까?
 - 압수수색, 과징금 조정, 수사결과 공개 등에 관한 권한이 있습니까?
 - 감시·감독 결과에 따라 취할 수 있는 조치는 무엇이 있습니까?
- ④ (협력) 부동산 소비자보호, 분쟁조정 등 관련 유관기관과 협력을 하고 있습니까? 하고 있다면, 어떤 협력을 하고 있습니까?
- ⑤ (통계) 부동산 소비자보호, 분쟁조정, 서비스업체 감시 등에 관련된 통계 자료가 있습니까?
- ⑥ (정책 방향) 부동산 소비자보호, 분쟁조정, 서비스업체 감시 등에 관련한 현재의 이슈와 향후 정책 방향은 무엇입니까?

2. 일본부동산중재기구 (일본)

- 부동산 중재기구 설립 배경과 법적 근거, 기능
- 부동산 중재기구의 운영 체계
 - 조직, 인력, 예산 등
- 조사 절차, 사례 등 현황 조사
- 독립기구 운영의 장단점, 애로 사항 조사

- ① (운영 조직 체계) 별도의 부동산 중재기구를 설립한 배경은 무엇입니까?
 - 조직 구성, 인력과 예산의 규모 등은 어느 정도입니까?
 - 운영에 필요한 예산(재정)을 어떻게 마련하고 있습니까?
 - 운영에 관련된 법, 제도적 근거는 무엇입니까?
- ② (기능) 부동산소비자 보호에서 부동산 중재기구의 기능과 역할은 무엇입니까?
- ③ (협업) 부동산소비자 보호 관련 유관 기관과 무엇을, 어떻게 협력하고 있습니까?
 - 국토교통성과 협력하고 있습니까? 있다면, 어떤 것을 협력하고 있습니까?
- ④ (특장점) 부동산 중재기구가 부동산소비자 보호와 관련하여 특징과 장점은 무엇입니까?
- ⑤ (중재 절차) 중재 조정 절차가 어떻게 됩니까?
 - 중재를 원하는 사람들이 어떻게 부동산 중재기구로 찾아옵니까?
- ⑥ (애로사항) 부동산 중재기구가 직면하고 있는 애로사항은 무엇입니까?
 - 중재 과정에서 가장 어려운 점은 무엇입니까?
- ⑦ (중재 수수료) 중재 수수료를 받고 있습니까? 받고 있다면, 얼마입니까?
- ⑧ (중재 유형) 주로 어떤 유형의 중재를 하고 있습니까?
 - * 중재 유형 통계 자료
- ⑨ (중개 결과) 중재 결과는 어떤 것이 있습니까?

- 중재에 평균적으로 얼마의 시간이 소요됩니까?

* 중재 결과 통계 자료

3. National Trade Standards Estate Agency Team(NTSEAT, 영국)

- NTSEAT의 설립 배경, 기능
- 영국 부동산소비자보호, 부동산분쟁조정, 부동산서비스업체 감시 등에 관한 법적, 제도적 체계
 - 유관 정부기관(CMA), 제3자 기구(TPO) 등과의 협력 관계
- NTSEAT의 운영 조직 체계
 - 조직, 인력, 예산 등
- 독립기구 운영의 장단점
- 조사 절차, 사례 등 현황

- ① (운영 조직 체계) NTSEAT는 2013년에 CMA에서 분리, 독립되었습니다.
 - 분리, 독립하여 설립된 배경은 무엇입니까?
 - 설립, 운영의 (법적) 근거는 무엇입니까?
 - 조직 구성, 인력과 예산의 규모 등이 어느 정도입니까?
 - 예산은 어디에서 나오니까?
- ② (기능) 부동산소비자 보호에서 NTSEAT의 기능과 역할은 무엇입니까?
 - 부동산서비스 소비자보호와 관련한 기관(예, CMA, TPO 등)의 역할과 협력 관계가 어떻게 됩니까?
 - CMA와 부동산소비자 보호 관련 조사를 어떻게 구분하고 있습니까?
 - TPO와 같은 제3기구에 대한 승인과 감시를 어떻게 하고 있습니까?
- ③ (독립기구의 특징) NTSEAT가 독립적으로 운영되는 것에 대한 장점과 단점이 무엇입니까?
 - 지난 5년 간 CMA에서 독립하여 운영되었습니다. 이전과 비교하여 독립 운영의 특징, 장점은 무엇입니까?

- 독립 운영의 한계, 단점은 무엇입니까?

④ (정책과 법령) 부동산서비스 소비자 보호 정책과 관련 법령 체계

- 부동산 개발, 거래, 관리와 하자보수, 임대, 임대료 등에서 발생하는 부동산 소비자 피해와 분쟁에 관한 소비자 보호 정책과 법령 체계

⑤ (사전, 사후 시스템) 부동산서비스 관련 피해 예방과 분쟁 조정 시스템이 무엇이 있습니까?

- 부동산서비스 관련 피해를 예방하는 사전적 장치로써 NTSEAT가 운영하고 있는 것이 있습니까?

- 피해를 보상하고 분쟁을 조정하는 사후적 장치로써 NTSEAT가 운영하고 있는 것이 있습니까?

⑥ (현황) 부동산서비스 관련 소비자 피해와 분쟁 현황

* 요청 자료: 부동산서비스 관련 소비자 피해 유형과 건수, 부동산서비스 관련 분쟁 유형과 건수

⑦ (향후 정책 방향) 향후 영국의 부동산소비자보호 관련 이슈와 정책 방향은 무엇입니까?

- NTSEAT에서 직면하고 있는 이슈와 운영 방향은 무엇입니까?

⑧ 부동산소비자 보호 기구와 관련하여 한국에 필요한 조언은 무엇입니까?

4. The Property Ombudsman(TPO, 영국)

- TPO의 설립 배경, 기능
- TPO의 운영 조직 체계
 - 조직, 인력, 예산 등
- 유관 기관과의 협력 관계
 - 유관 정부기관(CMA, NTSEAT), 다른 제3자 기구(Ombudsman Service, Property Redress Scheme)
- 제3기구 운영의 장단점
- 조사 절차, 사례 등 현황

- ① (운영 조직 체계) TPO와 같은 제3자 소비자보호 기구의 설립 배경은 무엇입니까?
- 조직 구성, 인력과 예산의 규모 등이 어느 정도입니까?
 - 운영에 필요한 예산(재정)을 어떻게 마련하고 있습니까?
 - 운영에 관련된 법, 제도적 근거는 무엇입니까?
- ② (기능) 부동산소비자 보호에서 TPO의 기능과 역할은 무엇입니까?
- 부동산서비스 소비자보호와 관련한 기관(예, CMA, NTSEAT 등), 유사 제3자 기구(예, Ombudsman Service, Property Redress Scheme) 등과 어떻게 협력하고 있습니까?
- ③ (특장점) TPO가 다른 제3자 기구(예, Ombudsman Service, Property Redress Scheme)에 비해 특징과 장점은 무엇입니까?
- ④ (분쟁조정 절차) 분쟁조정 절차가 어떻게 됩니까?
- ⑤ (애로사항) TPO가 직면하고 있는 애로사항은 무엇입니까?
- 분쟁해결 과정에서 가장 어려운 점은 무엇입니까?
- ⑥ (보상액) 매매와 임대 관련한 분쟁 조정 후에 지급되는 보상액의 규모가 적당하다고 생각하십니까?
- * 매매의 평균 보상액: £532('17); 임대 : £625('17)
- ⑦ (조정기간) 분쟁 조정에 얼마의 기간이 걸립니까?
- ⑧ (회원 가입) 누가 TPO에 가입하며, 그 현황은 어떻게 됩니까?
- * 요청 자료: 부동산업체 유형별 회원 현황
- ⑨ (향후 운영 방향) 향후 부동산소비자 분쟁 관련한 이슈와 운영 방향은 무엇입니까?
- ⑩ (현황) 부동산서비스 관련 소비자 분쟁과 조정 현황
- * 요청 자료: 소비자 분쟁 유형과 건수, 조정 결과 등