

민주연구원  
연구용역보고서

# 서울 강서구 전세사기 등 보증금 미반환 위기 가구 실태조사

2023.11.



## 참여 연구진

---

연구책임  
연구진

(사)새로운사회를여는연구원  
(사)새로운사회를여는연구원  
(사)한국사회주택협회  
소셜부스

진남영  
정용찬  
임소라  
이한솔

원장  
책임연구원  
교육위원장  
대표

---



# 차례

주요 연구 결과 요약 .....	1
1 연구 배경 및 목적 .....	1
1.1 연구 배경 .....	1
1.2 연구 목적 .....	6
2 연구 설계 및 조사 개요 .....	7
2.1 연구 대상지 선정 .....	7
2.2 연구 조사 방법 및 조사 개요 .....	8
3 주요 분석 결과 .....	10
3.1 임대보증금 위기 가구 삶의 질 변화 .....	10
3.2 임대보증금 위기 현황 .....	16
3.3 임대보증금 위기 대응 및 정책 인식 .....	21
3.4 주택임대차 제도 개선 인식 .....	32
3.5 응답자의 인구 사회학적 특성 .....	34
4 정책 개선 및 대응 과제 .....	36
4.1 서울 강서구 임대보증금 위기 가구 실태 .....	36
4.2 정책 제언 .....	38
참고문헌 .....	42
부록. 조사표 .....	44



# 표·그림 차례

## 표 차례

[표 1-1] 2022년 9월 전세사기 피해 방지방안 .....	1
[표 1-2] 2023년 2월 전세사기 예방 및 피해 지원방안 .....	2
[표 1-3] 2023년 3월 전세사기 피해 임차인 대상 추가 지원방안 .....	3
[표 1-4] 2023년 4월 전세사기 피해자 지원 및 주거안정 방안 .....	4
[표 1-5] 2023년 10월 전세사기 피해자 지원 보완방안 .....	5
[표 2-1] 서울 자치구별 임차가구 비율 (2020년) .....	7
[표 2-2] 서울 자치구별 2030대 비율 (2022년) .....	8
[표 2-3] 서울 강서구 보증금 미반환 위기 가구 실태조사 항목 .....	9
[표 3-1] 임대보증금 위기 발생 전후 건강 변화 .....	10
[표 3-2] 임대보증금 위기 발생 전후 건강 변화 증상 (건수 기준) .....	11
[표 3-3] 임대보증금 위기 발생 전후 사회적 관계 및 전반적인 삶의 만족도 변화 .....	11
[표 3-4] 신용 상태 변화 .....	12
[표 3-5] 파산 및 회생 절차 진행 .....	13
[표 3-6] 주요 인생 계획 실현 가능성 변화 .....	14
[표 3-7] 주위에 임대보증금 위기 알리는 데 어려움이 있었는지 .....	15
[표 3-8] 임대보증금 미반환 피해 및 미반환 우려 .....	16
[표 3-9] 임대보증금 미반환 우려 이유 (복수 응답, 임대보증금 미반환 피해 발생하지 않은 응답자 중) .....	16
[표 3-10] 임대보증금·대출금액·대출 비율·월세 금액 .....	17
[표 3-11] 임대보증금 마련 방법 (3개 복수 응답) .....	18
[표 3-12] 공인중개사 중개 여부 .....	18
[표 3-13] 임대보증금 반환 보증 가입 여부 .....	18

[표 3-14] 주택 관리상 어려움 경험 .....	20
[표 3-15] 전세사기 피해확인서 및 전세사기 피해자 결정 신청 .....	21
[표 3-16] 전세사기 피해 신청을 하지 않은 이유 .....	21
[표 3-17] 임대보증금 위기 발생 후 조치 (복수 응답) .....	23
[표 3-18] 향후 주거 계획 .....	24
[표 3-19] 전세사기 피해 신청에서 어려움 (복수 응답) .....	26
[표 3-20] 정부와 지방자치단체 대응의 충분성 .....	29
[표 3-21] 법적 조치 .....	30
[표 3-22] 법적 조치를 위한 비용 지출 현황 .....	30
[표 3-23] 주택임대차 제도 개선 인식 .....	32
[표 3-24] 연령 .....	34
[표 3-25] 성별 .....	34
[표 3-26] 지지 정당 .....	34
[표 3-27] 가구원수 .....	35
[표 3-28] 소득 .....	35
[표 3-29] 임대보증금 미반환 피해(위기 인지) 주택 유형 .....	35
[표 4-1] 임대보증금 위기 특성 및 단계별 정책 활용 로드맵 (예시) .....	39



## 그림 차례

[그림 0-1] 임대보증금 위기 발생 전후 건강 변화 .....	II
[그림 0-2] 임대보증금 위기 발생 전후 건강 변화 증상 (건수 기준) .....	III
[그림 0-3] 임대보증금 위기 발생 후 조치 (복수 응답) 및 향후 주거 계획 .....	VI
[그림 0-4] 법적 조치 .....	VII
[그림 3-1] 임대보증금 위기 발생 전후 건강 변화 .....	10
[그림 3-2] 임대보증금 위기 발생 전후 건강 변화 증상 (건수 기준) .....	11
[그림 3-3] 임대보증금 위기 발생 전후 사회적 관계 및 전반적인 삶의 만족도 변화 ..	12
[그림 3-4] 신용 상태 변화 및 파산·회생 절차 진행 .....	13
[그림 3-5] 주요 인생 계획 실현 가능성 변화 .....	14
[그림 3-6] 공인중개사 중개 및 임대보증금 반환 보증 가입 .....	18
[그림 3-7] 임대보증금 위기 발생 후 조치 (복수 응답) .....	24
[그림 3-8] 향후 주거 계획 .....	25
[그림 3-9] 전세사기 피해 신청에서 어려움 (복수 응답) .....	26
[그림 3-10] 정부와 지방자치단체 대응의 충분성 .....	29
[그림 3-11] 법적 조치 .....	30
[그림 3-12] 주택임대차 제도 개선 인식 .....	32
[그림 3-13] 연령 및 성별 .....	34
[그림 3-14] 소득 및 피해 주택 유형 .....	35



# 주요 연구 결과 요약

## 1 연구 배경 및 목적

### 1.1 연구 배경

- 2022년 12월 수도권에서 1,000채가 넘는 집을 임대해 온 임대인의 사망으로 인한 임대보증금 미반환 피해자 발생이 알려진 것을 시작으로 인천 미추홀구, 전남 광양시, 대구, 부산, 대전, 경기도 수원시 등에서 전세사기 피해가 드러나며 임대보증금 위기가 사회적 문제로 대두
  - 2023년 2월부터 2023년 8월까지 7명의 전세사기 피해자가 사망
- 정부는 2022년 9월 전세사기 피해 방지방안, 2023년 2월 전세사기 예방 및 피해 지원방안, 2023년 3월 전세사기 피해 임차인 대상 추가 지원방안, 2023년 4월 전세사기 피해자 지원 및 주거안정 방안(이후 2023년 6월 전세사기피해자 지원 및 주거안정에 관한 특별법 제정으로 이어짐) 등을 발표하며 대응
- 여러 차례의 정부 전세사기 대책 발표와 전세사기피해자 지원 및 주거안정에 관한 특별법(이하 전세사기 특별법) 제정에도 불구하고 법 제정 후 2명의 피해자가 더 사망하고, 정책 사각지대 피해자 사례가 알려지는 등 대책의 여러 한계가 드러나고 있음
- 이 같은 실정에도 불구하고 정부는 전세사기 피해자의 피해 실태와 사회경제적 삶에 관한 제대로 된 조사를 수행하지 않고 있음

### 1.2 연구 목적

- 정책 사각지대가 반복적으로 발견되는 상황, 주택도시보증공사(이하 HUG)의 임대보증금 반환 보증 사고액만 2023년 한 해 3조 7,861억 원에 이를 정도로 향후 임대보증금 위기의 확산 가능성이 큰 상황에서 전세사기 대책에 대한 시급한 개선이 요구됨
- 본 연구는 전세사기 특별법에 따라 정부로부터 전세사기 피해자로 인정받은 피해자를 비롯해 임대보증금을 돌려받지 못했거나 돌려받지 못할 걸로 예상되는 피해자 전반이 처한 실태를 조사해 파악하고, 우리 사회가 요구받는 임대보증금 미반환 피해 대책 마련을 위한 개선 방향을 도출하고자 함

## 2 연구 설계 및 조사 개요

### 2.1 연구 대상지 선정

- 본 연구는 임대보증금 미반환 위기 가구의 실태를 조사하기 위한 대상지로 '서울 강서구'를 선정함
  - 서울 강서구는 전국적으로 전세사기 피해 빈도가 가장 높은 곳 중 한 곳인 것으로 예상됨
  - 또한, 임차가구와 2030대 청년 인구가 밀집한 지역으로 임대보증금 미반환 위기 발생 시 다른 지역에 비해 더 큰 타격을 입을 우려가 있음

## 2.2 연구 조사 방법 및 조사 개요

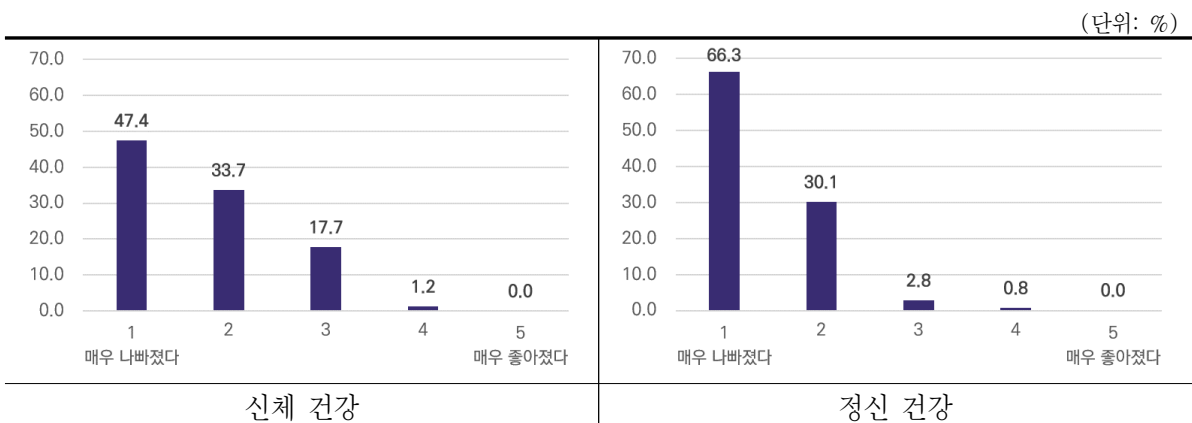
- 2023.9.17. ~ 9.27. 간 서울 강서구에서 임대보증금 미반환 위기에 처한 가구를 대상으로 설문조사 수행
  - (표집 방법) 서울 강서구 내 임대보증금 미반환 피해가 발생했을 것으로 추정되는 주택을 직접 방문해 대면 면접 조사를 수행하거나 주택 거주자 부재시 설문조사 안내서를 배포해 전화 설문 및 온라인 설문 진행 (유효 표본 249개, 2023.9.27. 시점에도 강서구에 거주 중인 표본은 239개)
  - (조사 항목) 서울 강서구 임대보증금 미반환 위기 가구의 실태를 임대보증금 미반환 피해 현황, 삶의 질, 피해 대응 상황, 정부 정책에 대한 인식 측면에서 설문함
- 2023.10.15. 서울 강서구에서 임대보증금 미반환 위기에 처한 5가구(가구원 및 지인과 함께 인터뷰에 참석한 인원이 있어 총 8인)에 대한 집단심층면접 진행
  - (인터뷰이 모집 방법) 설문조사 과정에서 응답자에게 응답에 대한 추가 질문 및 심층인터뷰 요청을 위한 목적의 연락처 기재를 요청했고, 이에 대해 연락처를 남긴 응답자를 대상으로 인터뷰 참석자를 모집
  - (인터뷰 항목) 임대보증금 위기 상황, 피해 발생 후 공인중개사와 은행에서의 조치, 정부의 전세사기 대책 전달체계 이용 경험(HUG 전세사기 피해지원 센터, 은행, 마을 변호사 등), 정부 정책 인식, 삶의 질 변화에 대해 질문

## 3 주요 분석 결과

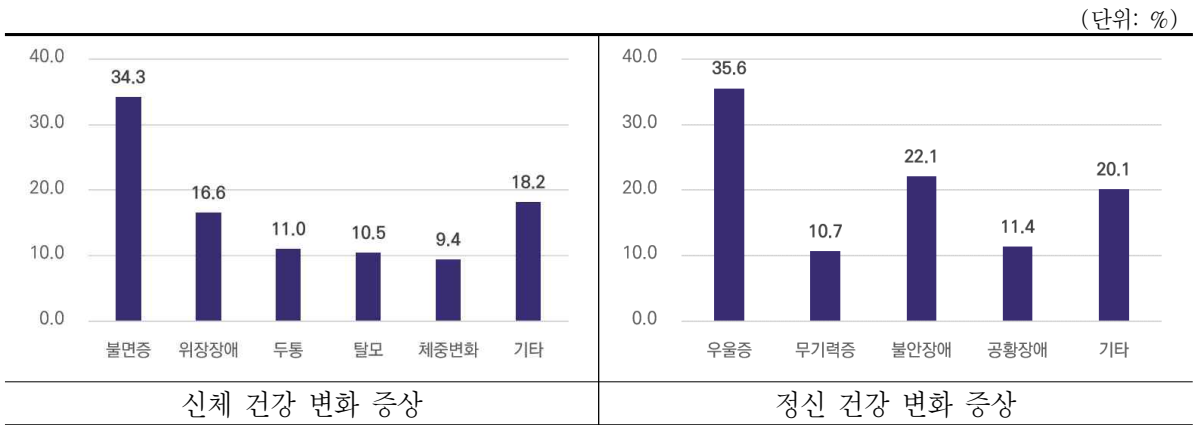
### 3.1 임대보증금 위기 가구 삶의 질 변화

- (건강 변화) 서울 강서구 임대보증금 위기 가구는 신체 건강(81.1%)·정신 건강(96.4%) 악화 경험
  - 신체 건강 악화의 구체적인 증상으로는 불면증 등 수면장애(34.3%), 위장장애(16.6%), 두통(11.0%), 탈모(10.5%), 체중 감소 및 증가(9.4%) 등이 언급되었음
  - 정신 건강 악화의 구체적인 증상으로는 우울증(35.6%), 불안장애(22.1%), 공황장애(11.4%), 무기력증(10.7%) 등이 언급되었음

[그림 0-2] 임대보증금 위기 발생 전후 건강 변화



[그림 0-3] 임대보증금 위기 발생 전후 건강 변화 증상 (건수 기준)



- (전반적인 삶의 만족도 변화) 임대보증금 위기 발생 후 전반적인 삶의 만족도가 나빠졌다(매우 나빠졌다 + 나빠졌다)는 응답은 91.1%로 나타남
  - 집단심층면접에 참여한 한 인터뷰이는 임대보증금 위기 발생 후 쉬는 시간에 경매 절차 등 대응 관련 조치를 알아보느라 삶의 여유가 사라졌다는 이야기를 남기기도 함

“사람이 여유가 있어야 삶을 즐기잖아요. 말씀하신 대로 모든 여유 시간은 그 피해당한 걸 어떻게 처리해야 하나 알아봐야 해요. 은행에서는 뭐라고 말해야 하는지, 이런 것 다 연구하고 가야 해요. 그냥 막 연히 가면 아무것도 안 돼요. 그거 다 공부, 이제 쉬는 시간에 다 그런 것만 하는 거예요... 저는 평일에 회사 다니고 저녁에 배민하고 주말에도 쿠팡 가서 알바하고 여유 시간이 어딴어요? 나 쉬는 시간에 이거 검색해야 해요. 경매 어떻게 하나.” (인터뷰이 A)

- 주관식 응답에서 자살(자살 시도, 자살 충동, 자살 생각 등)을 언급한 경우가 12건, 가정불화(부부싸움 증가, 이혼, 가정파탄 등)를 언급한 경우가 6건 있기도 함
- (주위에 임대보증금 위기 알리는 데 어려움이 있었는지) 응답자의 62.3%가 임대보증금 미반환 피해(위기 인지) 사실을 주변에 알리는 데 어려워했으며, 그 주된 이유로는 ‘멍청’하다고 보며 피해 책임을 개인에게 돌리는 사회적 시선과 부모님 및 지인에게 걱정을 끼치고 싶지 않음이 꼽혔음
  - 집단심층면접 과정에서도 주변에서 임대보증금 미반환 피해의 책임을 피해자에게 돌리는 것 때문에 주변에 알리지 않았다는 걸 확인할 수 있었으며, 한 임대보증금 위기 가구는 조사원과의 통화 과정에서 피해 주택의 임대차계약 당시 어머니도 함께 집을 둘러보고 관련 서류 등을 검토한 후 계약을 진행했는데, 피해 발생 후 이 사실을 알게 된 어머니가 더 미안해하며 다시 일자리를 알아봐 일하고 있다는 사연을 남기기도 함

“주변에서 이제 반응이 이런 반응이 있었어요. 자기가 이제 하지 말라고 그랬는데 계약을 할 때 이제 도와줄 건 없지만... 요즘에 그런 깡통전세라든지 그런 문제들이 많으니까 하지 말라고 그랬는데 왜 했냐... 그러면은 제가 사실 저도 많이 알아보고 들어간 거였는데 그런 취급을 받았을 때는 정말 마음이 안 좋죠. 정말, 정말 마음이 안 좋죠.” (인터뷰이 F)

“나뿐만 아니라 엄마는 매일매일 울면서 생활하시고 아빠도 나 걱정하느라 대출 걱정하느라 가족들까지 피해입는 게 너무 슬프다.. 결혼도 걱정이다..” (설문조사상의 한 주관식 응답)

- 일부 응답자가 주관식 응답에서 자살까지 언급하고 있는 상황에서 사회적 편견 때문에 피해 사실조차 알리지 못하는 사회 분위기가 조성된 것은 예측할 수 없는 사회적 피해 확산을 야기할 우려가 있음

### 3.2 임대보증금 위기 현황

- (은행 대출) 서울 강서구 임대보증금 위기 가구의 76.9%는 은행 대출을 이용해 임대보증금을 마련했고, 대출 실행 과정에서 은행과 감정평가사의 도덕적 해이 정황이 집단심층면접 참여 인터뷰이를 통해 발견되기도 함

“(신축 주택에 입주했는데) 계약을 할 때 전세자금 대출을 당연히 받았는데 그 전세자금 대출을 담당해 준 OO은행 담당자도 부동산에서 아시는 분이고, 다 담당자들이 이제 지정되어 있었던 거예요. 제가 OO은행에 가서 이렇게 대출을 받은 게 아니라... (공인중개사가) 그 사람의 연락처를 주고 그 사람이랑 제가 직접 이런 카페에서 만나서 서류를 전달하고 계약서는 이제 나중에 당연히 OO은행 가서 썼지만 기본적으로 심사를 받을 때 그런 서류들을 다, 이렇게 만나서... (감정가가 2억 8천만 원이 나왔는데) 사실 저희 집이 깔고 있는 지분이 이제 10평 정도 수준이니까 절대 2억 8천이 나올 수 없거든요. 그냥 시세로 해서는... (전세자금 대출을 2억을 받았는데) 저랑 그때 남편의 소득이 사실 2억까지 받을 수 있을 정도로 나오진 않았는데 그걸 담당자를 통해서 어떻게 보면 조금 더 쉽게 2억까지 받을 수가 있었던 거예요... 담당자가 그렇게 그렇게 대출을 할 수 있도록, 그들의 말로는 도와줬다고 얘기를 하더라고요.” (인터뷰이 C)

“대출도 사실 이제 OO은행, 그 뭐냐 부동산 그쪽에서 소개를 해줘서 이제 은행을 갔던 거여서. 사실 그 부분도 결국에는 위법행위가 있지 않았을까하는, 사실 이렇게 볼 수 있는, 그렇긴 하거든요.” (인터뷰이 F)

“저희도 사실 (공인중개사가) 권장했던 대출기관은 다른 데였어요. 저희는 이상한 제2금융권 같은 데를 해서 그래야 우리 공시지가? 공시지가를 그쪽에서 받아서 우리가 전세자금, 전세 보증 보험 받는데 유리한 어떤 공증을 받을 수 있는, 어떤 그런 식으로 유도를 하더라고요. 근데 저희가 (제2금융권은 쓰기 싫어서) 안 한다고 했어요.” (인터뷰이 H)

- (공인중개사 중개) 응답자의 98.8%는 공인중개사의 중개로 피해 주택을 임차했으며, 집단심층면접에 참여한 인터뷰이를 통해 리베이트 수령, 중개 주택 임차 시 발생할 수 있는 위험에 대한 불충분한 설명 등 공인중개사의 도덕적 해이가 드러나기도 함

“중간에 그렇게 집주인이 바뀌어서 중간에 부동산한테 ‘집주인 바뀌었잖아요? 이거 어떡하라고, 너는 알고 있었잖아요.’ 그러면 그분은 우선 모른다고 그래요. 하지만 저희 중간에 중개하는 중개인(에 대해서도 경찰로부터)한테도 쪽지가 날아왔어요. 리베이트 받아가지고 했다고. 그러니까 우리는 다 뒤에서 알게 된 거예요.” (인터뷰이 A)

“공인중개사분이 ‘여기는 대출 안 됩니다’라고만 말을 한 거죠. 그래서 저도 ‘대출이 왜 안 돼요’라고까지는 안 물어보고 그냥 ‘안 되는구나, 전세대출은 안 되구나.’, ‘신용대출은 돼요?’ 하고 ‘(공인중개사가) 신용대출은 돼요’해서 이제 들어간 거죠... 공인중개사가 그냥 전세대출 안 됩니다만 했지, 이게 뭐 근생이고 근생이 사실은 불법 개조가 되어 있고 시정명령이 나오면 벽 다 무너뜨려야 되고 보일러가 깔리면 안 되고 화장실 뭐 이런 거 있으면 안 됩니다, 가스 이런 거 있으면 안 됩니다, 이런 것까지 얘기해주지 않으니까 그건 저는 살고 나서 거의 2020년 넘어서 그냥 ‘근생이 이런 거였어.’ 그렇게 알게 된 거예요.” (인터뷰이 E)

- (임대보증금 반환 보증 가입) 응답자의 73.1%는 임대보증금 반환 보증에 가입하지 않았거나 못한 것으로 나타났고, 주관식 응답에서는 가입되어 있더라도 보증기관에서 임대인과 연락이 되지 않는다는 것 등의 이유로 임대보증금 반환을 거절한 사례가 확인됨
- (주택 관리상 어려움) 임대보증금 위기 가구의 51.0%는 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 화재 보험 가입 문제, 소방관리자 지정 문제, 엘리베이터 수리, 각종 물리적 하자 수리, 공과금 및 관리비 수납 등 주택 관리의 어려움 겪은 것으로 나타남
  - 주관식 응답에서 관리인의 공과금 미납으로 단전, 단수 위기에 처한 가구가 확인되었으며, 집단심층면접에 참여한 한 인터뷰이는 건물 외벽 갈라짐으로 인해 직접 시멘트를 바르기도 했음을 언급함
- 임대보증금 위기 발생 주택의 임차 과정에서 상당수 가구가 은행 전세자금 대출과 공인중개사 중개를 이용한 것으로 드러났고, 또 은행과 공인중개사의 도덕적 해이 정황이 일부 확인되는 가운데 이들에 대한 관리·감독 책임이 있는 정부의 책임을 짚지 않기 어려울 것으로 생각됨

### 3.3 임대보증금 위기 대응 및 정책 인식

- (전세사기 피해 신청) 서울 강서구 임대보증금 위기 가구의 59.1%는 전세사기 피해 신청(HUG 전세사기 피해지원 센터의 피해확인서 신청, 전세사기피해자지원위원회의 피해자 결정 신청)을 했으며, 27.1%는 이후 신청할 계획이었음
- (피해 신청하지 않은 이유 등) 전세사기 대책 활용을 위한 높은 피해 신청 응답에도 불구하고 피해 신청을 하지 않은 응답자의 경우 피해자로 결정돼도 실질적으로 도움이 되는 것이 없을 걸로 생각했고, 주관식 응답 및 집단심층면접 과정에서 계약 기간이 만료되지 않았음을 이유로 관련 대책을 활용하지 못하는 것에 대한 문제 의식을 확인할 수 있었음
  - 임대보증금 반환 보증 가입자 역시 전세사기 특별법상 피해자로 인정받을 수 없었는데, 주관식 응답에서 각종 행정 절차로 인해 실제 보증기관에 의한 임대보증금 반환은 이뤄지지 않는 가운데 전세사기 대책도 활용하지 못하는 이중고를 호소하는 응답자가 드러나기도 함

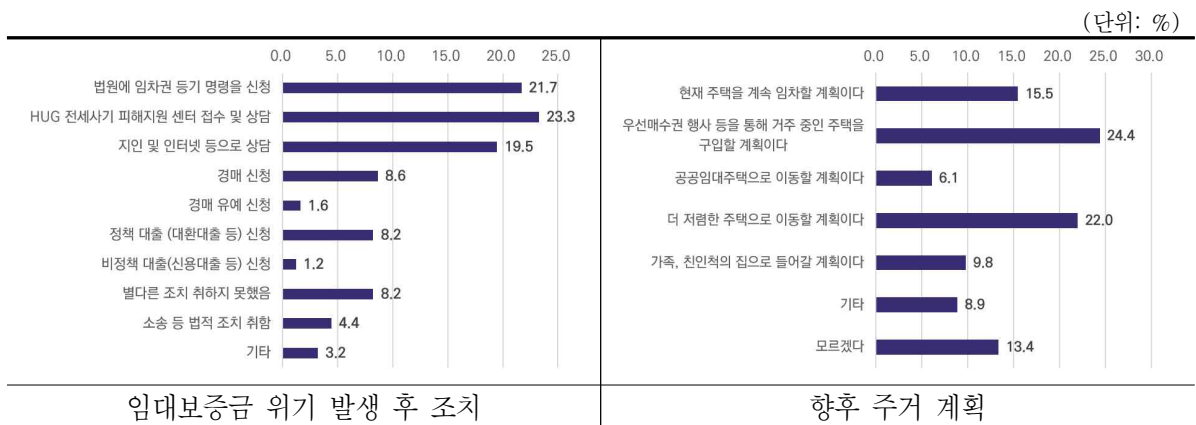
“제가 화곡역 전세사기 센터에서 상담을 했을 때 우선 첫째 저는 아직 피해를 입지 않았대요. 만료가 안 됐으니까. 그래서 신청할 수 없고, 그리고 그 형사 고소를 통해서 그 임대인의 사기가 입증되어야지만 제가 그 다음에 제도들을 좀 받을 수 있고 근데 또 그 제도 안에 제안들이 있는 거고 하니까, 이걸 뒤 받을 수가 없더라고요.” (인터뷰이 C)

“답답하죠, 답답하죠, 그냥. 그냥 답답한 게, 이거는 왜 피해를 만들고 나서 이거를 처리를 하려고 하는 거지, 정책 자체가? 왜 피해를 무조건 만들어야 돼? 피해를 만들기 전에 우선은 피해가 예상되니까 이거를 구제해 줄 생각은 없는 건가?” (인터뷰이 F)

“HUG 보증보험으로 전세사기 친 게 제일 많은데, 근데 ‘너넨 보증 보험으로 돈 받아도 되잖아. 근데 뭐 피해자야?’ 이게 말이 되나요?... 심지어 보증 보험 가입 돼있어도 못받는 경우도 엄청 많은데요? 집주인 연락 안 되면 안 된다(작정하고 잠수타면 답없는데;;;;) 전입신고를 어쨌어야 했다. 어디에 오타가 있다. 시럽같은 이유로 거절되는 경우 엄청 많습니다.” (설문조사상의 한 주관식 응답)

- (피해 발생 후 대응) 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 응답자들은 HUG 전세사기 피해지원 센터 접수 및 상담(23.3%), 임차권 등기 명령 신청(21.7%), 지인 및 인터넷 등으로 상담(19.5%) 조치를 주로 취했으며 정책 대출(대환대출 등)(8.2%), 경매 유예 신청(1.6%) 같은 정부 전세사기 대책을 활용한 경우는 상대적으로 비율이 낮았음
- 심지어 별다른 조치를 취하지 못했다는 응답이 정책 대출(대환대출 등)을 신청했다는 응답과 같은 8.2%로 나타났으며, 응답자들은 향후 주거 계획에 대해서도 모르겠다(13.4%)는 응답을 4번째로 많이 꼽아 정부 대책이 임대보증금 위기 가구의 일상 회복을 위한 로드맵을 제공해주지 못하고 있을 가능성이 있는 것으로 보임

[그림 0-4] 임대보증금 위기 발생 후 조치 (복수 응답) 및 향후 주거 계획



- (정책 전달체계 이용 경험) 집단심층면접 과정에서 HUG 전세사기 피해지원 센터 이용의 어려움, 일부 현장 경찰 인력의 부적절한 민원 대응, 은행 상담 창구 직원의 업무 미숙지에 따른 반복적 은행 방문과 대출 상담을 위한 장시간 현장·전화 대기 등이 확인되었고, 그 결과 임대보증금 위기 가구는 정책 전달 체계보다 메신저의 피해자 단체방에 더 의지하며 관련 대응을 하고 있는 것이 드러남

“저희가 HUG를 방문해서 정말 하루를 잡고 갔어요. 하루를 아예 통으로... 아무 데도 보장받을 수 없고 아무 공감도 받을 수 없는 그런 비용, 시간, 에너지를 다 지불하지만. 정말 그 분통 터지는 거잖아요. 근데 그런 데서 전화도 연결이 잘 안되고 가면 4시간 기본으로 기다려야 되고. 그것도 눈치 보가면서 뭐 하나 물어보려고 그러면은 굉장히 막 어렵고 이런 게...” (인터뷰이 H)

“(경찰에 처음 방문했을 때) 너 피해 보는 거 없는데 왜 신고하냐고... 너 집은 (경매 낙찰받으면) 1억 500은 충분히 보상이 가능할 것 같은 데 왜 신고하냐고... 피해 보는 거 없잖아요. 피해 보는 게 없다고 경찰이 말할 일은 아니잖아요. ‘피해 보는 게 없는데 왜 신고하세요?’... 그냥 네가 피해를 당했으니까 네가 감당해라 이런 느낌이고.” (인터뷰이 A)

“제가 점심마다 (은행에) 거의 가요... 은행은 지금 대부분 그래요. 지금 이 서류 들고 갔다고 해도 자기네들은 몰라요. 알아볼게요(라고만 해요). 그리고 또 다음 주에 가요. 이거 전화로 안 되거든요. 은행은 점심시간에 불이 나게 뛰어가도요. 대기 인원 수 10명이고요... 그나마 가까우니까 저는 이렇게 뛰어다니고 뭐 어떻게 한다고 하지만 다른 사람들은 더 힘들 것 같아요. 그리고 전세자금 대출은 자기 지점이 아니면 안 된대요.” (인터뷰이 A)

“(대출 관련해서 대출받은 은행 지점에 직접 방문할 수가 없어) 전화로 (문의를) 하는데 진짜 그 지점에 내선 번호로 연결해서 연결되지 않는 이상 고객센터에서는 아무것도 확인해 줄 수가 없어요, 전세자금

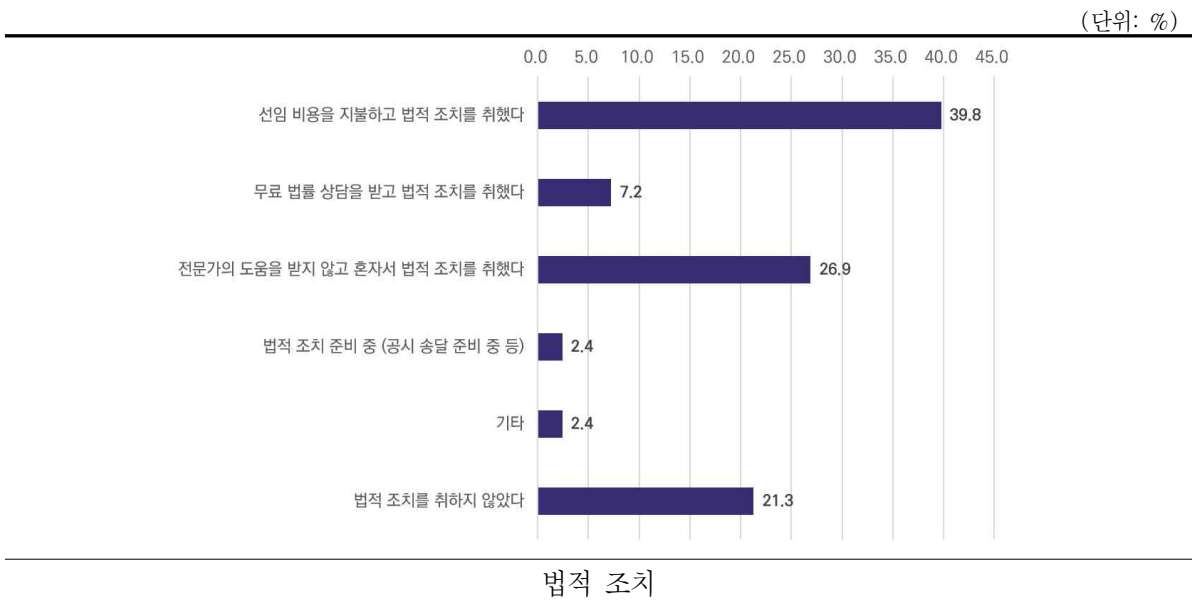


대출은. 그러니까 항상 뭔가 물어보려고 해도 전화 연결이 안 돼서... 하루에 한 3~4번씩 계속 연결을 해도 아예 연락이 안 되고 다시 걸어달라고도 그냥 그냥 끊기만 하고 그러니까, 상담이나 그분이랑 이제 직접적으로 연락하기도 쉽지 않은 상태고요.” (인터뷰이 C)

“그래서 제가 말하고자 하는 건 그 서류(전세사기 피해자 결정 통지문을 가리킨다) 안에도 방법 하나도 없어요. 진짜 두 발로 뛰는 거? 두 발로 뛰야 전화도 실재 없이 해야 하고요. 맨날 그 카톡방에다 받으신 분 없나요? 경매 어떻게 신청했나요? 은행 가봤나요?... 그 있어도요, 아무것도 안 돼요... 저희 카톡방도 그래요. 왜냐하면 담당하는 변호사, 담당하는 법무사가 아니면 그거 작성 못 하니까 저 여기서 했는데도 여기다 해보세요. 차라리 그대로 대화해도 되거든요. 생판 모르는 사람은 대화도 안 되고 뭔지도 몰라요... (카톡방의) 이 질문자들 중에 이런 거 있어요. 경매 오늘 가는 날입니다. 반 차 써야 되나요, 월차 써야 되나요? 이게 질문이예요. 그거 복붙복이거든요. 처음 할지 끝에 할지에 따라서. 처음은 반차고 끝에는 월차 써야 돼요. 그런 것, 이런 사소한 거 하나조차도 우리는 다 알아보고, 아무도 알려주지 않아요. 그리고 피해자 센터? 네, 이런 것까지 알려주지 않아요. 근데 우리는 이런 게 필요하거든요... 자기네들 겪은 거 아니거든요. 근데 우리들은 바빠요. 우리 일 처리하기도 바빠요. 근데 나서서 그거를 쭉르르르르 만들 수 있는 사람은 없어요. 내가 내 일 처리 알아보는 시간, 일이 끝나야 알아보는 거잖아요. 그걸 만들잖아요. 그러니까 우리가 그냥 (카톡방에) 한마디씩 던져주고 자기가 필요하면 캡처해서 그걸 하는 거예요.” (인터뷰이 A)

- 정부 전세사기 대책의 낮은 실효성과 정책 전달체계상 문제는 서울 강서구 임대보증금 위기 가구로 하여금 자력 구제 방안을 모색하게 해 법적 조치(78.7%)를 취하게 하고 관련 비용(평균 295만 6천 원)을 지출하게 하고 있었음

[그림 0-5] 법적 조치



- 정부의 전세사기 대책 및 전세사기 특별법에도 불구하고 어떤 조치도 취하지 못하고 있거나 향후 주거 계획을 어떻게 해야 할지 모르겠다는 임대보증금 위기 가구가 많은 것은 그만큼 현재 정책의 낮은 실효성을 드러내는 것이기에 이에 대한 개선이 시급할 것으로 생각됨
- 또한, 정책을 전달하는 과정에 참여하는 HUG 전세사기 피해지원 센터, 경찰, 은행의 부적절한 민원 대응 및 업무 미숙이 확인돼 전세사기 등 임대보증금 위기 문제 대응 행정서비스의 전체적 관리 및 개선이 필요할 것으로 보임

### 3.4 서울 강서구 임대보증금 위기 확산 우려

- 서울 강서구의 일반가구는 2020년 인구총조사 기준으로 24.4만 가구로 이 중 전세가구는 7.1만 가구 (29.1%)임
- 한국도시연구소가 국토교통부 실거래가 자료를 분석해 공개한 바에 따르면 서울 강서구에서 전세가율이 100%가 넘는 공동주택 단지는 19.5%임 (한국도시연구소, 2023)
- 인구총조사 자료의 단위(가구수)와 국토교통부 실거래가 분석 자료의 단위(단지수)가 다르다는 한계는 있지만 두 자료를 단순히 결합해 보면 전세가율이 100%가 넘어 임대보증금 반환이 현저히 어려운 가구는 1.4만 가구에 이를 걸로 추정됨
  - 게다가 서울 강서구 공동주택 단지 중 전세가율이 90% 이상인 단지는 43.8%, 80% 이상인 단지는 67.3%로 시장 상황에 따라 임대보증금 위기 가구는 1.4만 가구보다 더 늘어날 위험도 있음
- 본 연구의 조사 결과는 1.4만 가구에 이를 걸로 추정되는 서울 강서구 임대보증금 위기 가구가 겪는 신체적·정신적 건강 악화와 실효성 낮은 정책지원 현실을 드러내는 것으로, 이후 주택임대차 시장 여건에 따라 전세가율 80~90%에 이른 주택 임차인에게도 이 같은 고통이 확산될 수 있어 시급한 대응이 요구된다고 할 것임

## 4 정책 개선 및 대응 과제

- 전세사기 특별법상 피해자 인정 요건의 세분화 및 단계별 정책 지원
  - 현행 전세사기 특별법은 법에서 정한 모든 요건을 충족해야만 임대보증금 위기 가구가 전세사기 대책을 활용할 수 있는 All or Nothing 구조로 다양한 임대보증금 미반환 피해(위기 인지) 사례를 포괄하지 못함
  - 임대보증금 미반환 위기 특성 및 단계에 따라 지원의 기준이 되는 피해자 요건을 세분화하고 단계별로 활용할 수 있는 정책 수단을 다변화하는 방안 검토 필요
- 임대보증금 위기 특성 및 단계별 정책 활용 로드맵 마련
  - 본 연구 조사 결과 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 할 수 있는 게 없어 어떻게 대응해야 할지 몰라하는 임대보증금 위기 가구가 확인되었는데, 위기 특성에 따라 예측 가능한 대응 수단 틀을 제공함으로써 이 같은 불안을 일정 부분 해소할 수 있을 것으로 기대됨
  - 구체적으로는 임대보증금 위기 지원 대상 기준 및 활용 가능한 정책을 세분화하는 로드맵을 마련해볼 수 있으며, 이때 긴급한 위기 가구를 대상으로 공공부문이 채권 및 주택 매입 등 직접적 개입을 하는 것이 필요함
  - 이를 위해서 정부는 기존에 시행 중인 전세사기 피해 신청 대상자에 한정된 현황 파악에서 벗어나 임대보증금 위기 가구 전반에 대한 실태조사 수행이 요구됨
- 임대보증금 위기 대응 행정 전달체계 관리 및 개선
  - 본 연구 조사 결과 임대보증금 위기 가구는 전세사기 대책 활용을 위해 HUG 전세사기 피해지원 센터, 은행, 경찰과 소통하는 과정에서 각종 불편을 겪은 것으로 확인됨
  - 현행 전세사기 특별법상 관련 대책의 전달체계 구축 및 관리는 전세사기피해지원단의 과업인 것으로 보이는 바 해당 조직이 집행 중인 업무를 파악하고 이후 임대보증금 위기 문제 대응에 적합한 부처 간 협력

조율 역할 및 정책 전달체계의 컨트롤타워 역할을 수행할 수 있도록 점검 및 개선이 요구됨

○ 임대보증금 위기 가구에 대한 사회적 포용

- 본 연구의 설문조사 및 집단심층면접에서 임대보증금 위기 가구 다수가 사회적 편견 때문에 피해 사실을 알리고 주변에 도움을 구할 수 없는 상황에 처해있음이 확인됨
- 하지만 임대보증금 미반환 피해 발생(위기)이 정부의 관리·감독 책임이 있는 공인중개사 및 은행 등의 도덕적 해이에서 비롯된 측면이 있음을 고려하면 임대보증금 위기 문제의 책임을 위기 가구에 돌리는 것은 부적절할 것으로 보임
- 임대보증금 위기를 초래한 공공 시스템의 책임을 확인하고 그에 따른 책임을 형사 처벌 방식보다는 임대보증금 위기 가구 지원을 위한 이해관계자의 비용 분담으로 지게 하는 등의 노력을 통해 임대보증금 위기 가구에 대한 사회적 편견을 불식시키고 이들을 사회적으로 포용할 필요가 있음



## 1.1 연구 배경

### 1) 전세사기 피해 발생과 경과

- 수도권에서 1,000채가 넘는 집을 임대해 온 임대인의 사망으로 보증금을 돌려받지 못하는 피해자가 400여 명에 이른다는 사실이 2022년 12월 보도(정순우, 2022)되며 전세사기 문제가 사회적으로 대두
  - 2022년 이전에도 2019년과 2020년 서울 강서구와 경기도 부천시에서 전세사기 피해 고소(최혜림, 2023), 2021년 서울 강서구·관악구·은평구에서 세 모녀 임대인에 대한 전세사기 수사(임성호, 2021), 같은 해 서울 관악구 일대에서 신탁사기에 의한 보증금 미반환 피해(이승엽, 2021) 등이 발생했음
  - 관련하여 2022년 9월 정부도 임차인의 재산 보호와 주거 안정을 지원하는 ‘전세사기 피해 방지방안’을 발표하기도 함
- 비슷한 시기 인천 미추홀구에서 전세사기 피해자가 다수 발생하고, 이후 전남 광양시, 대구, 부산, 대전, 경기도 수원시 등에서의 피해도 알려짐 (변재훈, 2023; 신유진, 2023a; 한소연, 2023)
- 2023년 2월 인천 미추홀구 전세사기 피해자 사망을 시작으로 2023년 8월까지 7명의 전세사기 피해자가 사망에 이름 (강수환, 2023; 손현규, 2023; 심석용, 2023; 이금나, 2023; 이연수, 2023; 최은지, 2023)

### 2) 전세사기 피해 관련 정부 대응

- 2022년 9월 1일 전세사기 피해 방지방안 발표 (국토교통부, 2022)
  - 전세사기 피해 방지를 위한 예방·피해 지원·단속 및 처벌 강화 대책 발표

[표 1-1] 2022년 9월 전세사기 피해 방지방안

전세사기 피해 예방	임차인 정보제공 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자가진단 안심전세App 구축</li> <li>• 선순위 권리관계 확인 권한 부여</li> </ul>
	안전한 거래 환경 조성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임대사업자 관리 강화</li> <li>• 시장 감시기능 확대</li> <li>• 공정한 가격산정체계 마련</li> <li>• 고전세가율 지역 관리</li> </ul>
	임차인 법적 권리 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최우선 변제금액 상향</li> <li>• 임차인 대항력 보강</li> </ul>
전세사기 피해 지원	One-stop 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HUG 내 전세피해 지원센터 설치</li> </ul>
	보증금 미반환 피해 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저리 긴급 자금대출</li> <li>• 전세보증금 반환보증 가입 지원</li> </ul>
	긴급 거처 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HUG 강제관리 주택 등을 임시거처로 제공</li> </ul>
전세사기 단속 및 처벌 강화	전세사기 단속 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 범정부 전세사기 특별단속</li> <li>• 상시적 공조체계 구축</li> </ul>
	전세사기 관련자 엄중 처벌	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가해 임대사업자 및 자격사 처벌 강화</li> <li>• 채권회수 전담반 운영</li> </ul>

출처: 국토교통부(2022)

○ 2023년 2월 2일 전세사기 예방 및 피해 지원방안 발표 (관계부처 합동, 2023a)

- 2022년 9월 대책에도 불구하고 집값 급등기에 구조화된 조직적 전세사기 대응에서 여러 어려움이 발생해 범정부 차원의 제도적 장치 마련

[표 1-2] 2023년 2월 전세사기 예방 및 피해 지원방안

전세사기 피해 예방	전세금 반환보증 개선으로 무자본 겹투자 근절	<ul style="list-style-type: none"> <li>전세가율 90%까지만 보증하되, 저소득층 보증료 할인 확대</li> <li>감정평가사의 시세 부풀리기를 통한 보증제도 악용 방지</li> <li>등록임대사업자의 의무 임대보증 관리 강화</li> </ul>
	계약 단계별 전세피해 자가진단 정보제공 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>계약 전, 안심전세앱으로 위험계약 정보 확인                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시세 정보, 약성임대인 여부, 세금체납 정보 등 사전 제공</li> </ul> </li> <li>계약 후, 임차인의 권리 침해 가능성 사전 정보 제공                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 선순위 담보대출 방지 및 매매계약 임차인 고지</li> </ul> </li> </ul>
	공인중개사의 전세사기 예방 책임 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>공인중개사가 임대인의 신용정보를 직접 확인(임대인 동의 필요)할 수 있도록 개선</li> <li>전세사기 위험 관련 유의사항(전세가율 확인, 보증가입 안내, 전입세대 열람내역, 확정일자 부여 현황, 임대인 납세증명서 등)을 공인중개사가 직접 확인·설명</li> <li>임차인의 위험 공인중개사 식별을 위해 중개사의 상세 이력 공개·관리</li> </ul>
전세사기 피해 지원	저리대출 대한 신설 및 요건 완화	<ul style="list-style-type: none"> <li>보증금 요건 2억 → 3억</li> <li>대출액 한도 가구당 1.6억 → 2.4억</li> <li>저리(1~2%대)대출로 대환할 수 있는 상품 신설</li> </ul>
	긴급거처 입주 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>공공임대 등 추가 확보 (수도권 내 500호 이상 확보)</li> <li>신속한 입주 가능토록 업무협약 체결 등 지원체계 정비</li> <li>입주 전 사전점검·유지보수 등을 통해 불편 최소화</li> </ul>
	청약 시 무주택 요건 유지	<ul style="list-style-type: none"> <li>낙찰주택이 공시가격 3억(지방 1.5억) 이하이고 전용면적 85m<sup>2</sup> 이하인 경우 무주택자 요건 유지</li> </ul>
	법률서비스 지원 체계 고도화	<ul style="list-style-type: none"> <li>국토부·법무부 합동 법률지원 TF 통해 보증금 반환 절차 단축                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상속대위등기 생략, 임차권등기 간소화</li> </ul> </li> <li>원스톱 법률지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 법률구조공단·변호사협회·법률홈닥터·마을변호사 등 전문 법조인의 상담 기회 확대</li> </ul> </li> <li>HUG 인력 지원 및 업무 지원 근거 마련 통해 전세피해 지원센터 보강</li> </ul>
전세사기 단속 및 처벌 강화	전세사기 의심사례 기획조사 연중 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>단기간 내 주택 다량·집중 매집, 동시진행·확정일자 당일 매도 등 전세사기 의심 사례 기획조사 실시</li> <li>전세사기 의심 거래 집중 지역 우선 실시 후 분기별 연중 조사 실시</li> <li>전세사기 의심사례 경찰청 등 관계기관 통보 및 위법사항 처벌</li> </ul>
	불법 광고·중개 퇴출	<ul style="list-style-type: none"> <li>분양대행사 등 불법 온라인 광고, 전세사기 의심매물 등에 대한 집중 신고기간('23.1.~6.) 운영</li> <li>위법사항 매월 수사 의뢰</li> </ul>
	전세사기 가담 공인중개사·감정평가사 처벌 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>전세사기 가담 의심 공인중개사·감정평가사 전수조사</li> <li>자격정지 등 엄중 처분, 처벌 강화를 위한 제도 개선 추진</li> <li>공인중개사의 경우 전세사기 가담 시 윈스트라이크 아웃 (자격취소) 요건 확대 및 중개보조원 채용 상한제 도입 추진</li> <li>감정평가사의 경우 전세사기 가담 시 윈스트라이크 아웃 도입 추진</li> </ul>
	시장 교란행위 신고센터에서 전세사기까지 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>공인중개사법, 거래신고법 등 위반 건에 대해서도 교란행위 신고센터에서 적극 조치할 수 있도록 업무범위 확대</li> </ul>
	법부처 협력 강화 통한 전세사기법 특별단속 6개월 연장	<ul style="list-style-type: none"> <li>컨설팅 업체, 전세사기 배후 세력 등을 뿌리 뽑기 위해 특별단속을 6개월 연장하고, 검찰·경찰·국토부 협력 강화</li> </ul>

출처: 관계부처 합동(2023a)

- 2023년 3월 10일 전세사기 피해 임차인 대상 추가 지원방안 마련 (국토교통부, 2023a)
  - 관련 국회 토론회, 관계부처 합동 피해 임차인 간담회, HUG 전세사기 피해지원 센터 상담 등을 통해 피해 임차인의 의견을 청취해 추가 지원방안 마련

[표 1-3] 2023년 3월 전세사기 피해 임차인 대상 추가 지원방안

피해 임차인 긴급거처 지원 개선	긴급주거 선택권 확대 공공임대 연계 및 신속 입주 지원
불가피하게 전셋집 낙찰 시 정책대출의 생애최초 혜택 이연	경·공매 통해 불가피하게 거주주택 낙찰받은 이전의 무주택자는 디딤돌대출 및 보증자리론의 생애최초 우대 혜택을 향후 주택 구입시 사용 가능하게 개선
금융지원 확대	전세대출 연장 안내 강화 대환상품 준비 (5월 중 출시) 주거·대출 지원 안내 (긴급주거 퇴거시에도 저리대출 지원) 월세대출 지원
전세피해 확인서 발급 편의성 제고	경매절차 종료 이전이라도 보증금 피해 확실시 되는 경우 조건부 확인서 발급하고, 유효기간도 3개월에서 6개월로 연장
후순위 국세 당해세만큼 보증금 우선 변제	경매 또는 공매에 따른 매각결정까지 폭넓게 인정한 후순위 국세 당해세만큼 보증금을 우선 배분
심리상담 프로그램 지원	피해 임차인의 정신적 피해 예방 및 스트레스 완화를 위한 비대면 상담 및 협약 센터 방문상담 등 심리상담 프로그램 지원

출처: 국토교통부(2023a)

- 2023년 4월 23일 정부와 국민의힘은 전세사기 피해 지원을 위한 한시적 특별법 제정을 통해 한국토지주택공사의 피해주택 매입 추진 발표 (차지연·홍지인·곽민서, 2023)
  - 그러나 정부·여당의 관련 입법 추진 이전인 2023년 3월 30일 더불어민주당 조오섭 의원 외 25인은 ‘주택 임차인의 보증금 회수 및 주거안정 지원을 위한 특별법안’을, 2023년 4월 3일 정의당 심상정 의원 외 9인은 ‘임대보증금미반환주택 임차인 보호를 위한 특별법안’을 발의해 전세사기 및 보증금 미반환 위기 가구를 지원하기 위한 입법을 이미 추진 중이었음
  - 게다가 2022년 9월과 2023년 2월 정부에서 전세사기 관련 대책을 두 차례 발표했음에도 불구하고, 4월 23일 이전에 3명의 전세사기 피해자가 사망함에 따라 뒤늦게 정부·여당이 관련 입법 추진에 나서게 된 측면도 있음

○ 2023년 4월 27일 전세사기 피해자 지원 및 주거안정 방안 발표 (관계부처 합동, 2023b)

- 절박한 상황에 처한 전세사기 피해자의 실질적 주거안정을 위해 범부처 차원에서 종합적 지원방안을 마련하고 그 주요 내용을 한시 특별법인 「전세사기 피해자 지원 및 주거안정에 관한 특별법」에 담아 제정하고 신속히 시행할 것을 발표
- 국민의힘 김정재 의원 외 15인은 ‘전세사기 피해자 지원 및 주거안정에 관한 특별법인’ 발의

[표 1-4] 2023년 4월 전세사기 피해자 지원 및 주거안정 방안

특별법 지원대상 및 적용기간	특별법 지원대상	(아래 6가지 요건을 모두 충족하는 임차인) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대항력을 갖추고 확정일자를 받은 임차인</li> <li>• 임차주택에 대한 경·공매 진행(집행권원 포함)</li> <li>• 면적·보증금 등을 고려한 서민 임차주택</li> <li>• 수사 개시 등 전세사기 의도가 있다고 판단될 경우</li> <li>• 다수의 피해자가 발생할 우려</li> <li>• 보증금의 상당액이 미반환될 우려</li> </ul>
	지원대상 확인절차	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국토부 내 전세사기 피해지원위원회를 설치</li> <li>- 피해자 인정신청에 대한 요건 충족 여부 판단 및 결정</li> <li>• 시·도는 신청 접수 및 즉시 국토부에 통보, 기초조사 등</li> </ul>
	특별법 적용기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법 공포 후 즉시 시행</li> <li>• 시행 후 2년 간 유효</li> </ul>
전세사기 피해자 지원방안	거주 중인 주택 낙찰 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경·공매 유예 및 정지 [특별법]</li> <li>• 우선매수권 부여 [특별법]</li> <li>• 조세채권 안분 [특별법]</li> <li>• 경·공매 낙찰 시 금융·세제 지원</li> </ul>
	기존 임차주택을 공공임대로 제공 [특별법]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공주택사업자가 피해 임차인으로부터 우선매수권 양도 받아 경·공매로 매입 후 공공임대로 공급</li> <li>• 2023년 매입임대 사업 예산 활용 신속 공급</li> <li>• 전세사기 피해자에 대해서는 소득·자산요건 고려 없이 매입임대 입주자격 부여</li> </ul>
	전세사기 피해자 생계 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생계비 지원 (긴급복지 지원제도 적용)</li> <li>• 신용대출 지원 (3% 금리)</li> </ul>
	정부가 직접 찾아가는 지원서비스 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이동형 상담버스 확대 추진</li> <li>• 주민센터에 상담부스 설치하고 피해 추이에 따라 추가 설치</li> <li>• 법률·심리 전문상담 인력 확충(200명) 및 전세 피해지원 센터 조직·인력도 확충</li> </ul>
	경·공매 완료 임차인에 대한 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특별법 시행 직전 2년 내 경·공매 종료 피해 임차인에 대해 공공임대·금융지원·긴급복지·신용대출 지원</li> </ul>
	전세사기 처벌 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수사강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국토부 기획조사 대폭확대 및 선제적 수사의뢰</li> <li>• 2차 범부처 특별단속 실시</li> </ul> </li> <li>• 처벌강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전세사기 등 대규모 재산범죄 가중처벌 추진</li> <li>• 검찰에 송치된 전세사기 혐의자는 공인중개사법, 부동산 거래법 등 관련법에 따른 행정처분 병행</li> </ul> </li> </ul>

출처: 관계부처 합동(2023b)

○ 2023년 5월 25일 전세사기 피해자 지원 및 주거안정에 관한 특별법(이하 전세사기 특별법) 국회 본회의 통과

- 해당 법은 국무회의를 거쳐 2023년 6월 1일 제정되고, 7월 2일부터 시행
- 하지만 2023년 5월 22일 국회 국토교통위원회 소위 통과 전까지 전세사기 피해자 인정 범위, 최우선 변제금 현실화, 선지원 후구상권 행사(미반환 전세보증금 사후정산으로 절충안이 제시되기도 함) 등의 쟁점에서 여야가 합의하지 못해 4차례의 법안 심사를 이어가기도 했음 (장호성, 2023)
- 국토교통위원회 소위 통과 후 더불어민주당 맹성규 의원은 선지원 후구상권 청구 등에 대해서 정부가 야당안 받아들이지 않아 정부안을 받아들일 수밖에 없었으나, 당시 피해 규모와 양상을 예측하기 어려워 6개월마다 추가 보완사항을 정부로부터 보고받기로 했음을 밝히기도 함 (민영빈, 2023)



○ 2023년 10월 5일 전세사기 피해자 지원 보완방안 발표 (국토교통부, 2023b)

- 전세사기 특별법 시행 후 전세사기 피해자의 요구사항을 수렴해 보완방안 발표

[표 1-5] 2023년 10월 전세사기 피해자 지원 보완방안

피해지원 사각지대 해소	이자부담이 줄어들도록 저리 대환대출 요건 완화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소득기준 7천만 원 → 1.3억 원</li> <li>• 보증금 3억 원 → 5억 원</li> <li>• 대출액 2.4억 원 → 4억 원</li> </ul>
	피해자 주거불안 해소를 위해 공공임대주택 제공 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우선매수권 없는 신탁사기 피해자에게 인근 공공임대 우선공급</li> <li>• 다가구·근생 피해자 결정에 따른 결정문 송달 시 공공임대 지원 방안 안내 첨부</li> <li>• 퇴거위기 외국인·재외동포 공공임대 활용 긴급주거 지원</li> </ul>
피해자 법률 지원 강화	보증금 반환 지원을 위한 소송대리 사업 신설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 집행권원(지급명령, 보증금 반환 청구), 회생·파산, 손해배상청구 등 법적 절차에 대해 법률전문가 연계 대행</li> <li>• 법률전문가 조력 비용 지원 (인당 250만 원 한도)</li> </ul>
	사망임대인의 피해자가 후속절차 진행할 수 있도록 법률 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상속 절차 완료되지 않더라도 통지가 가능하도록 상속재산관리인 선임 희망 시 심판청구 법률절차 지원</li> <li>• 법률전문가 조력 비용 및 최초 상속재산 관리인 보수 지원</li> </ul>
피해자 결정 절차 효율화	온라인으로 피해 접수부터 결정문 송달까지 실시간 처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해자 지원관리시스템 개발                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 피해 접수 및 진행상황 확인, 결과 확인 및 결정문 (재)발급, 관계기관에 결정 사실 통보</li> </ul> </li> <li>• 주거지 이전·결정문 분실 등 직접 송달이 곤란한 경우 전자우편 송달 즉시 시범 실시</li> </ul>
	부당한 부결 사례가 없도록 회의내용 공개 및 구제절차 안내 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위원회 운영규정 개정</li> <li>• 결정문 송달 시 부결사유·이의제기 절차 안내 강화하고, 이의신청 기각 후에도 사정변경 시 재신청 허용</li> </ul>

출처: 국토교통부(2023b)

3) 전세사기 피해의 지속에 따른 개선 과제 도출 필요성

○ 여러 번에 걸친 정부의 전세사기 대책 발표와 전세사기 특별법 제정에도 불구하고 전세사기 피해자의 고통 지속

- 전세사기 특별법 제정 후인 2023년 6월 30일과 8월 4일 2명의 전세사기 피해자가 추가로 사망

○ 전세사기 특별법과 관련 지원을 활용하지 못하는 사각지대 피해자도 다수 알려짐

- 전세사기를 당한 거주지가 근린생활시설인 경우 한국토지주택공사가 매입하지 않음에 따라 피해자의 공공 임대주택 지원 이용에 제약이 있고(신유진, 2023b), 다가구주택에서 발생한 피해에 대해서는 경·공매 유예 및 정지, 피해주택에 대한 우선매수권 부여, 매입임대주택 전환 등을 활용하기 어려우며(류희준, 2023), 업무용 오피스텔 거주 피해자 역시 대출 지원정책을 활용하기 어려운 것(박혜빈, 2023)으로 드러남

- 오피스텔인 전세사기 건물의 경우 일부 관리업체가 임대인이 없어진 틈을 타 각종 수리 비용을 수선유지비 형태로 임차인에게 전가하거나 엘리베이터·물탱크 등의 고장에 대한 수리를 게을리해 피해자의 고통을 2중, 3중으로 키우고 있었음 (이혜진, 2023)

- 이 같은 실정에도 불구하고 정부는 전세사기 피해자의 피해 실태와 사회경제적 삶에 관한 제대로 된 조사를 수행하지 않고 있음
  - 정부는 전세사기 특별법에 따라 전세사기 피해자 신청을 한 사람들에 대해서만 조사를 진행하고 있는데, 이는 전세사기 특별법이 규정하는 피해자 요건에 해당하지 않지만 심각한 보증금 미반환 위기에 처한 가구의 실태에 대한 조사를 결여하는 편향을 보일 수밖에 없음
  - 특히 전세사기 특별법상 피해자로 인정받는 임차가구와 그 밖에 보증금 위기 가구의 삶의 질 및 신용상태 변화 등을 추적해 관련 대책이 실효성을 가지고 있는지에 대한 조사 결여

## 1.2 연구 목적

- 전세사기 피해의 급격한 증가와 정부의 관련 대책 추진에도 불구하고 반복적으로 발견되는 사각지대 문제에 비추어 볼 때 전세사기 대책에 대한 시급한 개선이 요구될 것으로 보임
- 이후 전세사기 등으로 인한 임대보증금 미반환 피해 규모가 더 확장될 것으로 보여 이에 대한 대비도 필요
  - 2023년 10월 주택도시보증공사(이하 HUG)에 따르면 임대보증금 반환 보증(보증 보험) 사고액이 2023년 한 해만 3조 7,861억 원에 달할 것으로 추정되고, 2024년에는 3조 5,718억 원, 2025년에는 2조 665억 원에 달할 것으로 예측됨 (백민정, 2023)
  - 2022년 보증 보험 사고액이 1조 1,726억 원이었던 점을 고려하면 2023~2025년 동안의 보증 보험 사고 추정액은 매우 큰 상황이라는 걸 알 수 있으며, 보증 보험에 가입하지 않은 임차가구까지 고려하면 임대보증금 미반환 피해 규모는 이보다도 더 클 우려가 큼
- 본 연구는 전세사기 특별법에 따라 정부로부터 전세사기 피해자로 인정받은 피해자를 비롯해 임대보증금을 돌려받지 못했거나 돌려받지 못할 것으로 예상되는 피해자 전반이 처한 실태를 조사해 파악하고, 우리 사회가 요구받는 임대보증금 미반환 피해 대책 마련을 위한 개선 방향을 도출하고자 함
  - 특히 2023년 6월 전세사기 특별법이 제정된 후 6개월이 지나는 12월에 맞춰 전세사기 특별법 개정에 대한 논의가 시작될 것으로 보여 관련 대응을 위한 기초 자료를 마련하고자 함

## 2.1 연구 대상지 선정

- 본 연구는 임대보증금 미반환 위기 가구의 실태를 조사하기 위한 대상지로 ‘서울 강서구’를 선정함
- 서울 강서구는 전국적으로 전세사기 피해 빈도가 가장 높은 곳 중 한 곳인 것으로 예상됨
  - 2023년 9월 20일 기준 전세사기피해지원위원회에서 전세사기 피해자로 결정된 6,063건의 사안 중 가장 많은 피해 발생 지역은 인천(25.4%)과 서울(23.8%)인데(국토교통부, 2023b), 서울 지역 피해는 특히 강서구에 집중되었을 것으로 여겨짐
- 서울 강서구는 임차가구와 청년 인구가 밀집한 지역으로 임대보증금 미반환 위기 발생 시 다른 지역에 비해 더 큰 타격을 입을 우려가 있음
  - 2020년 인구총조사 기준으로 25개 서울 자치구 중 9번째(58.6%)로 임차가구 비율이 높았음
  - 2022년 기준 국토교통부 실거래가 공개시스템 분석자료에 의하면 서울 강서구 공동주택 단지의 67.3%가 전세가율 80%를 넘긴 깡통전세 단지로 드러나기도 함
  - 전세가가 최고점을 찍은 2021년 말에서 2022년 초에 전세계약을 맺은 임차가구의 계약만료가 2023년 말에서 2024년 초에 이뤄짐에 따라 이후 임대보증금 미반환 피해가 커질 위험이 큼

[표 2-1] 서울 자치구별 임차가구 비율 (2020년)

자치구	임차가구 비율	자치구	임차가구 비율
관악구	68.3	영등포구	56.6
용산구	65.9	서초구	55.6
강남구	63.4	중랑구	55.6
광진구	63.3	종로구	55.0
중구	61.0	서대문구	52.8
송파구	60.7	강북구	52.4
마포구	60.3	성북구	51.5
성동구	59.9	양천구	49.9
강서구	58.6	구로구	49.3
금천구	58.4	노원구	48.7
동대문구	58.0	은평구	48.0
강동구	57.3	도봉구	41.5
동작구	57.1		

출처: 인구총조사

- 2022년 인구동향조사 기준 서울 강서구의 2030대 청년 인구는 서울 자치구 중 8번째(31.9%)로 많음
- 더불어민주당 전세사기 고충 접수센터 조사 결과 전세사기 피해의 70% 규모(평균 36.4세)가 2030대에게서 발생한 것으로 드러났는데, 이를 고려하면 서울 강서구의 높은 청년 인구 비중 역시 임대보증금 미반환 피해의 파급력을 더 키울 우려가 있음

[표 2-2] 서울 자치구별 2030대 비율 (2022년)

자치구	2030대 비율	자치구	2030대 비율
관악구	40.4	종로구	29.6
광진구	34.3	구로구	29.0
영등포구	34.1	성북구	28.8
마포구	34.0	중랑구	28.7
동작구	32.8	강동구	28.1
금천구	32.2	은평구	27.9
용산구	32.2	강남구	27.6
강서구	31.9	서초구	26.9
성동구	31.6	강북구	26.1
중구	31.5	노원구	26.0
동대문구	31.3	도봉구	25.2
서대문구	30.6	양천구	25.0
송파구	29.7		

출처: 인구동향조사

## 2.2 연구 조사 방법 및 조사 개요

○ 본 연구는 서울 강서구에서 임대보증금 미반환 위기를 겪는 가구의 실태를 파악하기 위해 설문조사와 집 단심층면접(Focus Group Interview; FGI)을 수행

### 1) 설문조사 개요

- (표집 방법) 본 연구는 서울 강서구 임대보증금 미반환 위기 가구 설문을 위해 서울 강서구 내 임대보증금 미반환 피해가 발생했을 것으로 추정되는 주택을 직접 방문해 대면 면접 조사를 수행하거나 주택 내 거주자 부재 시 설문조사 안내서를 배포해 전화 설문 및 온라인 설문을 진행함
  - 이때 온라인 설문에 응한 응답자에 대해서는 조사원이 응답자가 설문에 남긴 연락처를 보고 다시 연락해 설문 응답을 보완하는 과정을 거쳤음
  - 또, 응답 표본의 확보를 위해 설문 종료 후 응답자에게 다른 임대보증금 미반환 피해 가구 소개를 요청해 눈덩이 표집을 진행함
- (조사 일시) 본 연구는 2023.9.17. ~ 9.27.까지 설문조사를 진행했으며, 이로부터 유효 표본 249개를 확보함
  - 2023.9.27. 시점에 서울 강서구에서 다른 곳으로 이사한 응답자를 포함한 유효 표본은 249개였고, 이사한 응답자를 제외하고 2023.9.27. 시점까지 서울 강서구에 거주 중인 표본은 239개였음
- (조사 항목) 본 연구는 서울 강서구 임대보증금 미반환 위기 가구의 실태를 임대보증금 미반환 피해 현황, 삶의 질, 피해 대응 상황, 정부 정책에 대한 인식 측면에서 설문함

[표 2-3] 서울 강서구 보증금 미반환 위기 가구 실태조사 항목

구분	항목
응답자 분류	보증금 미반환 피해 여부
	보증금 미반환 피해 위기 인지 및 이유
보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 현황	보증금, 대출금액, 월세
	보증금 마련 방법
	공인증개사 중개 여부
	임대보증금 반환 보증(보증 보험) 가입 여부
	보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 법적 조치
	보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 주택 관리 문제
응답자 삶의 질 현황	신체적 건강 변화
	정신적 건강 변화
	사회적 관계 변화
	보증금 피해 발생(위기 인지) 관련 도움 요청 가능 여부
	신용상태 변화
	전반적인 삶의 만족도 변화
	주요 인생 계획 실현 가능성 변화 인식
	주거 계획 변화
보증금 미반환 피해 대응 및 정부 정책 인식	정부 정책 만족도
	보증금 미반환 문제 관련 사회 변화 선호
	전세사기 피해 신청 여부 및 신청시 어려움
	임대인 및 바지임대인 정보
	보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 조치
응답자의 인구·통계적 특성 및 경제 상황	거주 주택 주소
	가구원수
	연령
	성별
	소득
	지지 정당

## 2) 집단심층면접 개요

- (인터뷰이 모집 방법) 본 연구는 설문조사 과정에서 응답자에게 응답에 대한 추가 질문 및 심층인터뷰 요청을 위한 목적의 연락처 기재를 요청했고, 이에 대해 연락처를 남긴 응답자를 대상으로 인터뷰 참석자를 모집함
- (인터뷰 일시) 본 연구는 2023.10.15. 서울 강서구에서 임대보증금 미반환 위기에 처한 5가구(가구원 및 지인과 함께 인터뷰에 참석한 인원이 있어 총 8인)에 대한 집단심층면접을 진행
- (인터뷰 항목) 집단심층면접에 참여한 인터뷰이에게는 임대보증금 미반환 위기 상황, 피해 발생 후 공인증개사와 은행에서의 조치, 정부의 전세사기 대책 전달체계 이용 경험(HUG 전세사기 피해지원 센터, 은행, 마을 변호사 등), 정부 정책 인식, 삶의 질 변화에 대해 질문

### 3

## 주요 분석 결과

### 3.1 임대보증금 위기 가구 삶의 질 변화

#### 1) 건강 변화

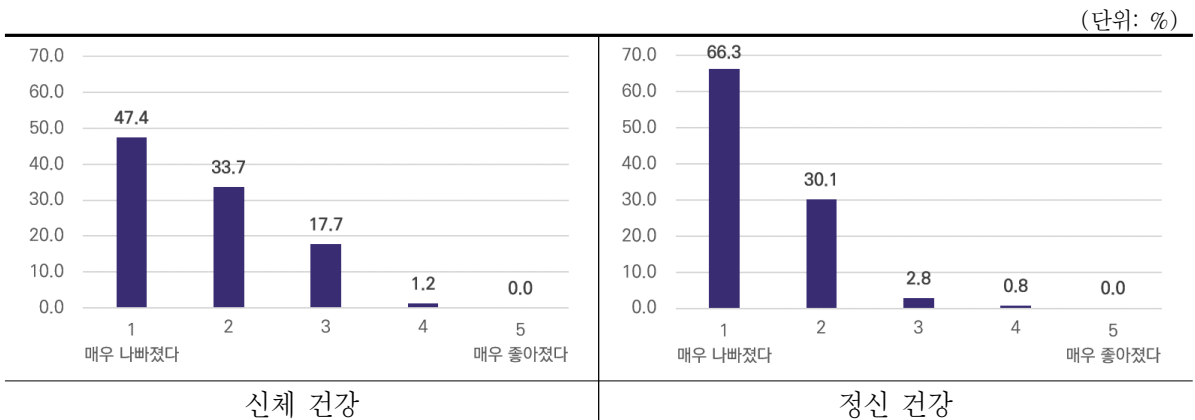
- 서울 강서구 임대보증금 위기 가구는 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 전후 신체 건강이 나빠졌다(매우 나빠졌다 + 나빠졌다)는 응답을 81.1%, 정신 건강이 나빠졌다는 응답을 96.4% 보여 이들의 건강 악화가 심각하다는 것을 확인할 수 있음
  - 신체 건강과 정신 건강이 좋아졌다는 응답은 2.0%도 되지 않았으며, 5점 리커트 척도(매우 나빠졌다 1점 ~ 매우 좋아졌다 5점)를 기준으로 신체 건강은 평균 1.7점, 정신 건강은 1.4점으로 나타남

[표 3-1] 임대보증금 위기 발생 전후 건강 변화

(단위: %, 점)

	매우 나빠졌다	나빠졌다	변화가 없다	좋아졌다	매우 좋아졌다	평균
신체 건강	47.4	33.7	17.7	1.2	0.0	1.7
정신 건강	66.3	30.1	2.8	0.8	0.0	1.4

[그림 3-1] 임대보증금 위기 발생 전후 건강 변화

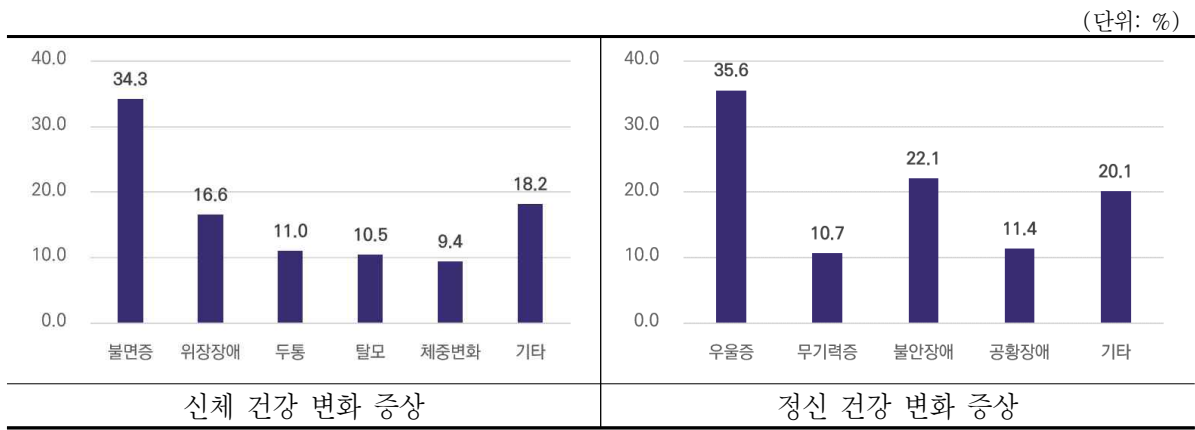


- 신체 건강 악화의 구체적인 증상으로는 불면증 등 수면장애(34.3%), 위장장애(16.6%), 두통(11.0%), 탈모(10.5%), 체중 감소 및 증가(9.4%) 등이 언급되었음
  - 기타 응답(18.2%)으로는 생리불순·난임 등 여성 질환, 혈압 관련 문제, 디스크, 각종 면역 문제, 이명 등 청각 문제, 당뇨, 본인과 가족의 암 악화 등이 확인됨
- 정신 건강 악화의 구체적인 증상으로는 우울증(35.6%), 불안장애(22.1%), 공황장애(11.4%), 무기력증(10.7%) 등이 언급되었음
  - 기타 응답(20.1%)으로는 화병, 대인기피증, 부정적 사고 강화, 사회 및 인간에 대한 불신 등이 확인됨

[표 3-2] 임대보증금 위기 발생 전후 건강 변화 증상 (건수 기준)

신체 건강		정신 건강	
불면증	62 (34.3)	우울증	53 (35.6)
위장장애	30 (16.6)	불안장애	33 (22.1)
두통	20 (11.0)	공황장애	17 (11.4)
탈모	19 (10.5)	무기력증	16 (10.7)
체중 변화	17 (9.4)	기타	30 (20.1)
기타	33 (18.2)		

[그림 3-2] 임대보증금 위기 발생 전후 건강 변화 증상 (건수 기준)



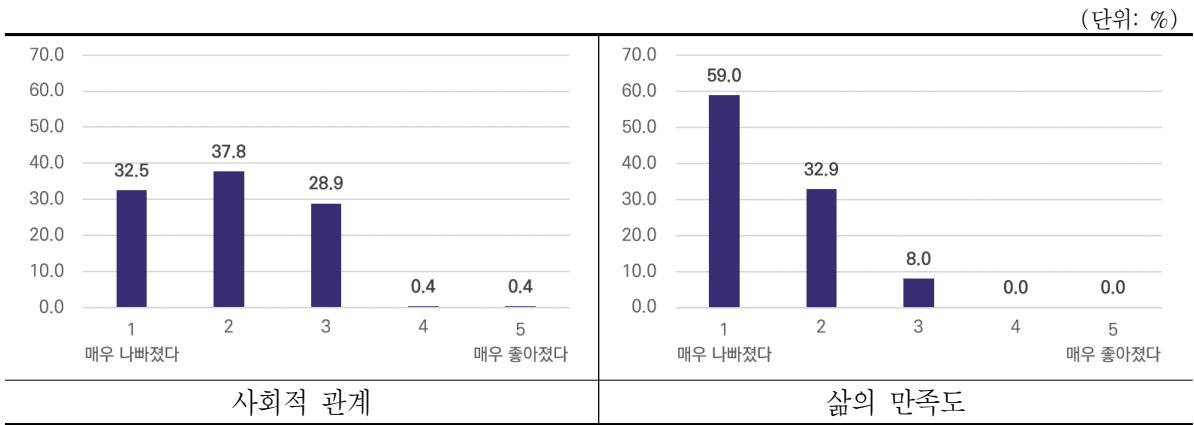
## 2) 사회적 관계 및 전반적인 삶의 만족도 변화

- 임대보증금 위기 가구의 70.3%는 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 사회적 관계가 나빠졌다 (매우 나빠졌다 + 나빠졌다)고 응답
  - 다만, 사회적 관계 변화 관련 응답은 신체 및 정신 건강 변화 응답과 비교해 변화가 없다는 응답(28.9%)도 높게 나타남
  - 리커트 척도를 기준으로 한 평균 점수도 2.0점으로 신체 건강(1.7점) 및 정신 건강(1.4점)보다는 높았음
- 임대보증금 위기 발생 후 전반적인 삶의 만족도가 나빠졌다(매우 나빠졌다 + 나빠졌다)는 응답은 91.1%로 나타남

[표 3-3] 임대보증금 위기 발생 전후 사회적 관계 및 전반적인 삶의 만족도 변화

	매우 나빠졌다	나빠졌다	변화가 없다	좋아졌다	매우 좋아졌다	평균
사회적 관계	32.5	37.8	28.9	0.4	0.4	2.0
삶의 만족도	59.0	32.9	8.0	0.0	0.0	1.5

[그림 3-3] 임대보증금 위기 발생 전후 사회적 관계 및 전반적인 삶의 만족도 변화



- 사회적 관계 및 전반적인 삶의 만족도 변화와 관련하여 주관식 응답에서 자살(자살 시도, 자살 충동, 자살 생각 등)을 언급한 경우가 12건, 가정불화(부부싸움 증가, 이혼, 가정파탄 등)를 언급한 경우가 6건 있기도 함
- 집단심층면접에 참여한 한 인터뷰이는 임대보증금 위기 발생 후 쉬는 시간에 경매 절차 등 대응 관련 조치를 알아보느라 삶의 여유가 사라졌다는 이야기를 남기기도 함

“사람이 여유가 있어야 삶을 즐기잖아요. 말씀하신 대로 모든 여유 시간은 그 피해당한 걸 어떻게 처리 해야 하나 알아봐야 해요. 은행에서는 뭐라고 말해야 하는지, 이런 것 다 연구하고 가야 해요. 그냥 막 연히 가면 아무것도 안 돼요. 그거 다 공부, 이제 쉬는 시간에 다 그런 것만 하는 거예요... 저는 평일에 회사 다니고 저녁에 배민하고 주말에도 쿠팡 가서 알바하고 여유 시간이 어딴어요? 나 쉬는 시간에 이거 검색해야 해요. 경매 어떻게 하나.” (인터뷰이 A)

### 3) 신용 상태

- 임대보증금 위기 발생 후 신용 상태가 어떻게 변화했는지와 관련해서는 변화가 없다는 응답이 59.8%로 가장 높게 나타남

[표 3-4] 신용 상태 변화

(단위: %, 점)

	매우 나빠졌다	나빠졌다	변화가 없다	좋아졌다	매우 좋아졌다	평균
신용상태	19.7	18.9	59.8	1.6	0.0	2.4

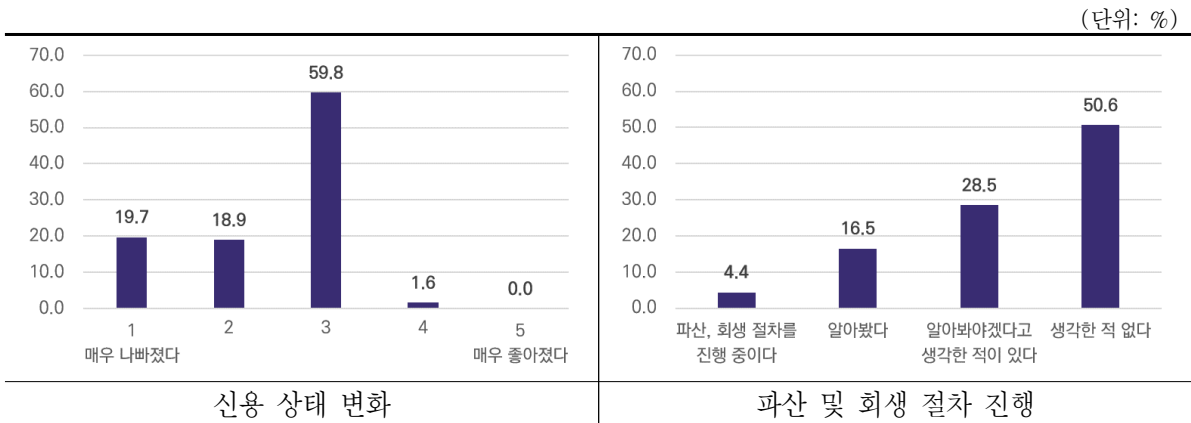
- 임대보증금 위기 가구에게 파산 및 회생 절차를 진행 중인지 설문했을 때 관련 사항을 생각한 적 없다는 응답 또한 50.6%였음
- 신용 상태 및 파산·회생 절차 진행과 관련된 응답을 볼 때 다행히 임대보증금 미반환 피해가 개인 신용 피해로 확산한 수준은 아직 심각하진 않은 것으로 여겨짐



[표 3-5] 파산 및 회생 절차 진행

(단위: %)				
	파산 및 회생 절차를 진행 중이다	알아봤다	알아보아야겠다고 생각한 적 있다	생각한 적 없다
파산 및 회생 절차	4.4	16.5	28.5	50.6

[그림 3-4] 신용 상태 변화 및 파산·회생 절차 진행



- 그러나 집단심층면접 과정에서 금융 직군에 종사하는 임대보증금 위기 가구의 경우 신용 악화로 인해 직장 생활에서 관리 대상이 된 경험을 공유하기도 함
  - 또, 설문조사에 응한 한 응답자는 조사원에게 신용 상태 악화로 인해 대기업 최종 면접에서 탈락하는 경험을 하기도 했음을 토로했음

“제가 이제 직장이 금융회사 금융 계열이에요. 그래서 저희는 신용도에 문제가 조금 있거나 그러면 금감원의 가이드라인이 있어서 저희 팀장님, 실장님한테 바로 그 알람이 가요. 애가 신용 유의 직원이니깐 한 번 사유를 물어보고 어떻게 신용 관리를 할 건지에 대해서 계획서를 써내라고 하거든요... 그만큼의 변제를 할 수 있는 능력이 있는 상황이 아니니까 그런 것들이 자꾸 연체가 되고 또 늦게 상환하고 하다 보니 신용 점수가 이제 계속 관리하기도 힘들고 떨어지더라고요. 결국 이제 저희 팀장님이 저를 불러서 금감원에서 이렇게 가이드라인이 왔는데 무슨 일이 있냐 라는 얘기를 하셔서, 당연히 저희 팀장님은 보장을 해주신다고 하기는 하죠. 하지만 회사에서까지 제가 이런 얘기를 들으니까 굉장히 정신적인 피해를 많이 봤죠, 일을 하면서.” (인터뷰이 C)

#### 4) 주요 인생 계획 실현 가능성 및 주거 계획 변화

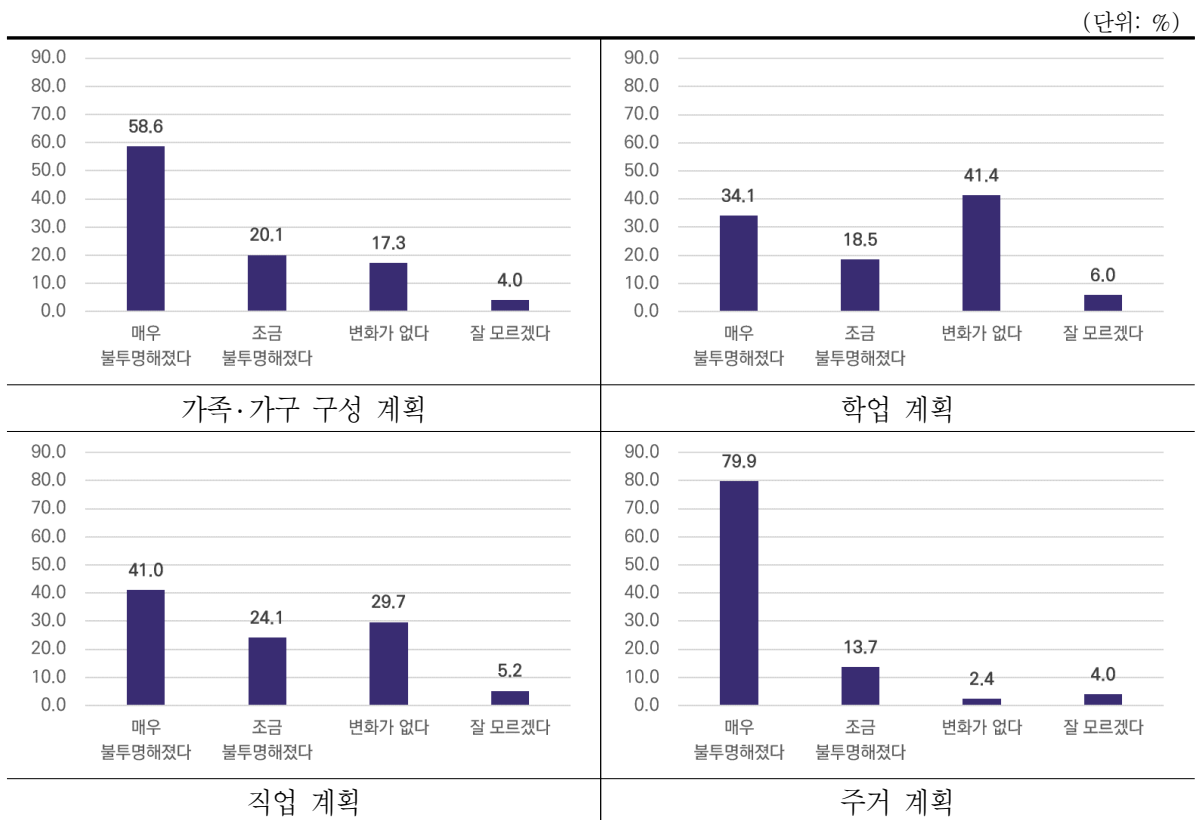
- 주요 인생 계획을 실현할 수 있을지 불투명해졌다(매우 불투명해졌다 + 조금 불투명해졌다)는 응답은 가족·가구 구성 계획과 관련해선 78.7%, 학업 계획과 관련해선 52.6%, 직업 계획과 관련해선 65.1%, 주거 계획과 관련해선 93.6%로 나타남
  - 서울 강서구 임대보증금 위기 가구에게 임대보증금 미반환 피해(위기 인지)는 가족·가구 구성과 주거 계획 실현 측면에서 불확실성을 크게 높인 반면, 학업 계획 측면에서는 상대적으로 큰 변화를 만들진 않은 것으로 생각됨
- 특히 주거 계획 실현 가능성이 매우 불투명해졌다는 응답이 79.9%로 나타난 것은 전세사기 등 임대보

증금 미반환 피해 발생(위기 인지)이 사인 간의 거래에서 발생한 재산상 사건으로서의 성격 외에 임차가구의 주거 안정 위협과 매우 밀접할 수밖에 없다는 걸 다시금 보여줌

[표 3-6] 주요 인생 계획 실현 가능성 변화

	(단위: %)			
	매우 불투명해졌다	조금 불투명해졌다	변화가 없다	잘 모르겠다
가족·가구 구성 계획	58.6	20.1	17.3	4.0
학업 계획	34.1	18.5	41.4	6.0
직업 계획	41.0	24.1	29.7	5.2
주거 계획	79.9	13.7	2.4	4.0

[그림 3-5] 주요 인생 계획 실현 가능성 변화



5) 주위에 임대보증금 위기 알리는 데 어려움이 있었는지

○ 지인에게 임대보증금 미반환 피해(위기 인지) 사실을 알리는 데 어려움이 있었는지 설문했을 때 62.3%가 어려움을 겪었던 것으로 드러남

- 왜 알리기 어려웠는지에 관한 주관식 응답에서 임대보증금 위기 가구는 주변에서 자신을 ‘명칭’(응답자가 실제로 남긴 표현이다)하게 보는 것을 걱정하고 있었고, 또 부모님과 지인에게 걱정을 끼치고 싶지 않다고 했음
- 주관식 응답에서 자책감 또는 창피함을 키워드로 남긴 경우가 27건으로 나타남
- 또, 한 임대보증금 위기 가구는 조사원과의 통화 과정에서 피해 주택의 임대차계약 당시 어머니도 함께

집을 둘러보고 관련 서류 등을 검토한 후 계약을 진행했는데, 피해 발생 후 이 사실을 알게 된 어머니가 더 미안해하며 다시 일자리를 알아봐 일하고 있다는 사연을 남기기도 함

“나뿐만 아니라 엄마는 매일매일 울면서 생활하시고 아빠도 나 걱정하느라 대출 걱정하느라 가족들까지 피해입는 게 너무 슬프다.. 결혼도 걱정이다..” (설문조사상의 한 주관식 응답)

[표 3-7] 주위에 임대보증금 위기 알리는 데 어려움이 있었는지

(단위: %)

	예	아니오
주위에 피해 알리기 어려움	62.3	37.8

- 집단심층면접 과정에서도 주변에서 임대보증금 미반환 피해의 책임을 피해자에게 돌리는 것 때문에 주변에 알리지 않았다는 걸 확인할 수 있었으며, 심지어 전세가구를 자가점유자보다 부정적으로 바라보는 우리 사회의 차별적 시각이 더해져 더욱 주변에 피해 사실을 알리기 어렵다고 하기도 함

“주변에서 이제 반응이 이런 반응이 있었어요. 자기가 이제 하지 말라고 그랬는데 계약을 할 때 이제 도 와줄 건 없지만... 요즘에 그런 깡통전세라든지 그런 문제들이 많으니까 하지 말라고 그랬는데 왜 했느냐... 그러면은 제가 사실 저도 많이 알아보고 들어간 거였는데 그런 취급을 받았을 때는 정말 마음이 안 좋죠. 정말, 정말 마음이 안 좋죠.” (인터뷰이 F)

“주변 사람들한테도 말을 못하겠는 거는 약간 내가 아직, 물론 전세 사는 게 뭐 죄는 아니지만, 약간 아직도 전세라는 걸 뭔가 공표하고 다니는 것 같은, 거기다 사기. 내가 돈을 못 받고 있다는.” (인터뷰이 H)

- 집단심층면접에 응한 인터뷰이들은 주변에 피해 사실을 알려도 실질적으로 해결되는 것이 없는데 이를 알려 불편한 사회적 관계를 만드는 것에 대한 거리낌도 드러냄

“실질적으로 도움이 안 될 걸 아니까 얘기를 할 필요가 없고, 분위기만 싸해지고. 그냥, 알고 있는 사람한테 가도 일 처리를 안 되는 상황이라는 걸 부딪히고 있는. 내 친구들한테 굳이 얘기해가지고.” (인터뷰이 A)

“(알려도) 도움을 받을 수 있는 길이 없기 때문에 더 말을 못하는 것도 있고.” (인터뷰이 H)

- 그러나 서울 강서구 임대보증금 위기 가구의 96.4%가 피해 발생 후 정신적 건강 악화를 경험하고 있고 또 일부 응답자는 자살과 관련된 응답까지 남기고 있는 상황에서 사회의 편협하고 차별적 시선 때문에 주변에 피해 사실을 알리고 정신적 도움조차 구하지 못하고 있는 것은 예측할 수 없는 사회적 피해를 야기할 우려가 있음

### 3.2 임대보증금 위기 현황

#### 1) 임대보증금 미반환 피해 및 미반환 우려

- 본 연구 설문 표본의 73.1%는 계약 기간이 종료되고도 1달이 넘도록 임대보증금을 돌려받지 못한 것으로 나타났으며, 미반환 피해자의 98.4%는 임대보증금을 돌려받지 못할 것을 우려하고 있었음
  - 임대보증금 미반환 피해가 발생하지 않은 26.9%의 응답자들은 설문조사 시점에 피해가 발생한 것은 아니지만 임대보증금을 돌려받지 못할 것을 우려하고 있었음

[표 3-8] 임대보증금 미반환 피해 및 미반환 우려

임대보증금 미반환 피해 발생		임대보증금 미반환 우려 (미반환 피해자 중)	
계약 종료 후 1달 넘게 돌려받지 못했다	73.1	돌려받지 못할까봐 우려한다	98.4
아니다	26.9	그렇지 않다	1.7

- 계약이 종료되지 않아 임대보증금 미반환 피해가 발생하지는 않았으나 임대보증금을 돌려받지 못할 것을 우려하고 있는 위기 가구에 왜 그렇게 생각하는지 모두 골라달라고 물었을 때 같은 임대인으로부터 보증금을 돌려받지 못한 피해자가 있었다는 경우가 21.0%, 거주 주택이 (가)압류 걸렸다는 걸 확인한 경우가 19.7%로 나타나고 있었음
  - 이 같은 임대보증금 위기 가구는 당장 피해가 발생하진 않았더라도 사실상 계약 종료 후 피해가 예정되었다는 점에서 임대보증금 위기 가구 지원대상에서 배제되지 않아야 할 것으로 여겨짐

[표 3-9] 임대보증금 미반환 우려 이유 (복수 응답, 임대보증금 미반환 피해 발생하지 않은 응답자 중)

임대보증금 미반환 우려 이유	
같은 임대인에게 보증금을 돌려받지 못한 세입자가 있다는 이야기를 들었다	21.0
거주 주택이 경매가 넘어갔다는 소식을 들었다	9.6
거주 주택에 (가)압류가 걸렸다는 소식을 들었다	19.7
임대인의 세금 체납을 확인했다	13.4
현재 주택의 매매가격에 비해 보증금이 높다 (깡통전세)	15.3
계약체결 당시 주택의 전세시세에 비해 현재 전세시세가 낮아졌다 (역전세)	10.2
기타	10.8

#### 2) 임대보증금 현황 및 대출

- 서울 강서구 임대보증금 위기 가구의 임대보증금은 평균 1억 7,800만 원, 임대보증금 마련을 위한 대출금은 평균 1억 1,396만 원, 대출 비율은 평균 54.6%, 보증부 월세 가구의 월세 금액은 평균 33만 원이었음
  - 임대보증금 미반환 피해를 입었거나 피해 발생이 우려되는 임차가구를 대상으로 수행한 설문조사인 점을 고려하면 가구당 피해 금액 평균이 1억 7,800만 원에 달할 수 있음을 보여준다고 하겠음
  - 대출 비율을 세부적으로 나눠보면 임대보증금의 50% 이상을 대출로 마련한 응답자는 69.5%, 50% 미만

을 대출로 마련한 응답자는 30.5%였음

[표 3-10] 임대보증금·대출금액·대출 비율·월세 금액

(단위: 만 원, %, 개)

	평균	최소값	최대값	응답수
임대보증금	17,800	300	50,000	249
대출금액	11,396	0	40,000	243
대출 비율	54.6	0.0	100.0	243
월세 금액	33	10	70	46

- 임대보증금 마련을 위해 대출을 받지 않은 응답 가구는 23.1%로 사실상 서울 강서구 임대보증금 위기 가구 대부분(76.9%)이 은행 대출을 이용한 가운데 집단심층면접 결과 일부 은행의 대출 실행에서 은행 과 감정평가사의 도덕적 해이로 의심되는 정황이 발견됨

“(신축 주택에 입주했는데) 계약을 할 때 전세자금 대출을 당연히 받았는데 그 전세자금 대출을 담당해 준 OO은행 담당자도 부동산에서 아시는 분이고. 다 담당자들이 이제 지정되어 있었던 거예요. 제가 OO은행에 가서 이렇게 대출을 받은 게 아니라... (공인중개사가) 그 사람의 연락처를 주고 그 사람이랑 제가 직접 이런 카페에서 만나서 서류를 전달하고 계약서는 이제 나중에 당연히 OO은행 가서 썼지만 기본적으로 심사를 받을 때 그런 서류들을 다, 이렇게 만나서... 그렇게 해 가지고 대출 승인까지 받아서 진행을 했고 당연히 중간에 감정평가사가 와서 집도 보고 그거에 대한 평가까지 했으니까 그만큼의 보증 금액이 나왔었고요... (감정가가 2억 8천만 원이 나왔는데) 사실 저희 집이 깔고 있는 지분이 이제 10평 정도 수준이니까 절대 2억 8천이 나올 수 없거든요. 그냥 시세로 해서는... (전세자금 대출을 2억을 받았는데) 저랑 그때 남편의 소득이 사실 2억까지 받을 수 있을 정도로 나오진 않았는데 그걸 담당자를 통해서 어떻게 보면 조금 더 쉽게 2억까지 받을 수가 있었던 거예요. 그러니까 신혼집으로 살 집을 하니까 저도 무리해서 구한 것도 당연히 있겠지만 대출이 됐으니까 이제 한 거고, 담당자가 그렇게 그렇게 대출을 할 수 있도록, 그들의 말로는 도와줬다고 얘기를 하더라고요. 그래서 이제 그 부분에 대해서는 사실 그렇게 의심하진 않았고.” (인터뷰이 C)

“대출도 사실 이제 OO은행, 그 뭐냐 부동산 그쪽에서 소개를 해줘서 이제 은행을 갔던 거여서. 사실 그 부분도 결국에는 위법행위가 있지 않았을까하는, 사실 이렇게 볼 수 있는, 그렇긴 하거든요.” (인터뷰이 F)

“저희도 사실 (공인중개사가) 권장했던 대출기관은 다른 데였어요. 저희는 이상한 제2금융권 같은 데를 해서 그래야 우리 공시지가? 공시지가를 그쪽에서 받아서 우리가 전세자금, 전세 보증 보험 받는데 유리한 어떤 공증을 받을 수 있는, 어떤 그런 식으로 유도를 하더라고요. 근데 저희가 (제2금융권은 쓰기 싫어서) 안 한다고 했어요.” (인터뷰이 H)

- 임대보증금 위기 가구는 임대보증금 마련을 위한 대출수단으로 제2금융권 및 기타 금융기관을 이용하기 보다는 정책대출 및 (정책대출 외) 제1금융권 대출을 이용한 경우가 많았음

[표 3-11] 임대보증금 마련 방법 (3개 복수 응답)

(단위: %)	
임대보증금 마련 방법	
자기 자금	39.1
버팀목 전세자금 대출, 서울시 보증금 이차지원 등 정책대출	17.7
정책대출 외 제1금융권 용자	18.3
제2금융권(저축은행, 증권사, 보험사, 우체국 예금 등) 용자	2.0
제1·2금융권 외 다른 금융기관에서 빌림	4.1
부모, 친지 등으로부터 빌림	18.0

3) 공인중개사 중개 및 임대보증금 반환 보증(보증 보험) 가입

- 서울 강서구 임대보증금 위기 가구의 98.8%는 공인중개사의 중개를 통해 피해 주택을 임차한 것으로 드러나, 임대보증금 미반환 피해가 개인의 부주의보다는 공적으로 운영되어 온 공인중개 제도가 임대보증금 미반환 위험 주택의 중개를 걸러내지 못한 데에서 비롯되었음을 확인할 수 있음

[표 3-12] 공인중개사 중개 여부

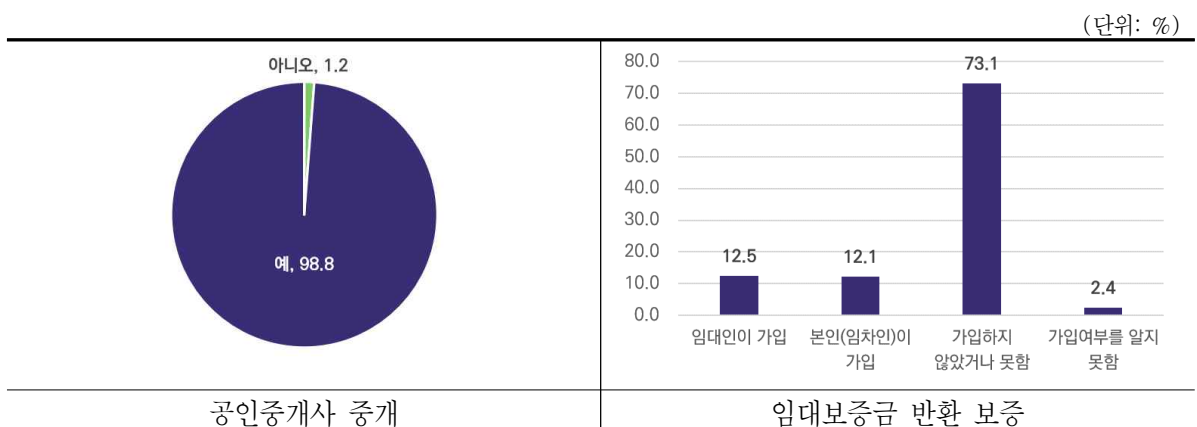
(단위: %)		
	예	아니오
공인중개사 중개	98.8	1.2

- 응답자의 73.1%는 임대보증금 반환 보증에 가입하지 않았거나 못한 것으로 나타남

[표 3-13] 임대보증금 반환 보증 가입 여부

(단위: %)	
	임대보증금 반환 보증
임대인이 가입	12.5
본인(임차인)이 가입	12.1
가입하지 않았거나 못함	73.1
가입여부를 알지 못함	2.4

[그림 3-6] 공인중개사 중개 및 임대보증금 반환 보증 가입



- 임대보증금 반환 보증 가입과 관련하여 주관식 응답에서 일부 응답자는 임대보증금 반환 보증에 가입되어 있지만 보증기관에서 임대인이 연락되지 않는다(의도적으로 연락을 회피하고 있는 상황), 전입신고를 어떻게 했어야 했다, 오타가 있다 등의 이유로 임대보증금 반환을 거절했다거나, 계약 종료 후 2개월이 도과해야 사고 발생으로 보고 있어 그 기간이 너무 길다거나, 임대인이 임대보증금 반환 보증을 가입한 이후 갱신 시점에 갱신을 하지 않아 자신이 보증기관에 가입하려고 하자 거절당했다는 등의 문제를 제기하기도 함
- 집단심층면접에서는 리베이트 수령, 중개 주택 임차 시 발생할 수 있는 위험에 대해 충분치 않게 설명, 임차인이 임대보증금 반환 보증에 가입하려는 걸 만류하는 등 공인중개사의 도덕적 해이가 확인되었음

“중간에 그렇게 집주인이 바뀌어서 중간에 부동산한테 ‘집주인 바뀌었잖아요? 이거 어떡하라고, 너는 알고 있었잖아요.’ 그러면 그분은 우선 모른다고 그래요. 하지만 저희 중간에 중개하는 중개인(에 대해서도 경찰로부터)한테도 쪽지가 날아왔어요. 리베이트 받아가지고 했다고. 그러니까 우리는 다 뒤에서 알게 된 거예요.” (인터뷰이 A)

“공인중개사분이 ‘여기는 대출 안 됩니다’라고만 말을 한 거죠. 그래서 저도 ‘대출이 왜 안 돼요’라고까지는 안 물어보고 그냥 ‘안 되는구나, 전세대출은 안 되구나.’, ‘신용대출은 돼요?’ 하고 ‘(공인중개사가) 신용대출은 돼요’해서 이제 들어간 거죠... 공인중개사가 그냥 전세대출 안 됩니다만 했지, 이게 뭐 근생이고 근생이 사실은 불법 개조가 되어 있고 시정명령이 나오면 벽 다 무너뜨려야 되고 보일러가 깔리면 안 되고 화장실 뭐 이런 거 있으면 안 됩니다, 가스 이런 거 있으면 안 됩니다, 이런 것까지 얘기해주지 않으니까 그건 저는 살고 나서 거의 2020년 넘어서 그냥 ‘근생이 이런 거였어.’ 그렇게 알게 된 거예요.” (인터뷰이 E)

“(직장 후배가 임대차 계약을 하는 데) ‘보증보험 안 들거다’라고 하길래 ‘(인터뷰이가 직장 후배에게) 왜 그러냐’했더니 공인중개사가 굳이 그렇게 하나 나 믿어라 믿어라 그냥 그 들 돈으로 맛있는 거 사먹어라(라고 했다고 한다)” (인터뷰이 G)

#### 4) 주택 관리상 어려움

- 서울 강서구 임대보증금 위기 가구의 51.0%는 피해 발생(위기 인지) 후 주택 관리상의 어려움을 경험했던 것으로 나타남
  - 주택 관리상 어려움과 관련된 설문 문항은 본 연구의 조사 설계 당시 부산 등 다른 지역의 전세사가 피해자들이 피해 발생 후 화재 보험 가입 문제, 소방관리자 지정 문제, 엘리베이터 수리, 수해 침수 복구 및 예방, 각종 물리적 하자 수리, 공과금 및 관리비 수납 등에서 어려움을 겪고 있다는 언론 보도와 더불어 어민주당 전세사기 고충 접수센터에의 피해자 제보가 있어 추가한 것임
  - 그러나 다른 지역의 피해자 사례와 달리 설문조사 시작 이전에는 서울 강서구 임대보증금 위기 가구로부터 주택 관리상의 어려움에 관한 제보나 관련 언론 보도가 없었다는 점에서 51.0%나 되는 응답자가 관련 고통을 호소한 것은 눈여겨볼 필요가 있음
  - 주관식 응답에서 응답자들은 관리인의 공과금 미납으로 단전, 단수 위기에 처하거나 엘리베이터가 고장났는데 고치지 못하는 등의 어려움을 언급함

[표 3-14] 주택 관리상 어려움 경험

(단위: %)		
	예	아니오
주택 관리상 어려움	51.0	49.0

- 집단심층면접 과정에서 임대인의 연락 두절 등으로 인해 임대보증금 위기 가구 당사자나 밀의 층 거주 가구에게 주택 관리 문제가 발생했을 때 피해자 스스로 공사 등을 하며 문제를 해결해야 하거나 밀의 층으로부터의 민원을 감내해야 했던 것이 드러남
- 또, 주택 관리 대행업체가 있는 주택에서 임대보증금 위기가 발생할 경우 주택 내 일부 세대가 연락 두절되거나 이사했을 때 관리비용이 여전히 임대보증금 위기에 처한 채로 해당 주택에 거주하고 있는 임차가구에겐 전가되고 있는 것으로 확인됨

“우선, (임대인이) 연락이 안 되잖아요... 지금 집이 갈라지고 시멘트가 벌어지고 말할 수가 없는 상황인 거예요. 저희가 직접 시멘트 사서 메꾸고 지금 막 그러고 있는 상황이거든요. 연락이 안 되는 건 둘째치고 이거 달라는 말도 웃긴 일인 거예요, 제 상황에서. 그래가지고 그냥 그렇게 하고 있어요... (외벽이 갈라져서) 벌레가 이렇게 자꾸 들어와요. 모기가 쉴 새 없이 들어오고 그 틈새로.” (인터뷰이 A)

“베란다 같은 테라스가 좀 있는데 거기가 방수가 안 되어 있어서 비가 많이 오고 밀(의 집)에 물이 샌 거예요... (밀의 집에서) 이제 저희 집주인이랑, 이제 임대인이랑 해결해야 하는데 연락이 안 되시겠죠, 당연히. 제가 아무리 연락처를 알려줘도. 그러니까 이제 그것 때문에 계속 올라오고 저한테 연락하고 연락 한 번 해달라고 하고.” (인터뷰이 C)

“저희 같은 경우에는 총 12세대다 보니까 관리 대행업체를 쓰고 있는데... 그래서 세대당 이제 기본 3만원. 이제 거기에서 조금씩 왔다 갔다 하는 정도여서, 이제 그러면 이제 관리업체에 들어가는 금액이 36만 원 정도가 됐을 텐데 월에. 근데 세대가 이제, 전혀 이제 연락이 되지 않는 세대수가 이제 한 3세대, 세대 이 정도가 생기다 보니까 그 나머지 차액들을 이제 다 (다른) 개별 세대한테 이제 부과를 하기 시작한 거죠... 그거에 대해서 이제 고지는 하기는 했는데, 고지는 해주기는 했는데, 결국에는 이제 작은 돈이더라도 1~2만 원이라도 늘어나는 상황이고.” (인터뷰이 F)



### 3.3 임대보증금 위기 대응 및 정책 인식

#### 1) 전세사기 피해 신청

- 서울 강서구 임대보증금 위기 가구의 59.1%는 전세사기 피해 신청(HUG 전세사기 피해지원 센터의 피해확인서 신청, 전세사기피해자지원위원회에 피해자 결정 신청)을 했으며, 27.1%는 이후 신청을 할 계획이라고 했음

[표 3-15] 전세사기 피해확인서 및 전세사기 피해자 결정 신청

(단위: %)	
	전세사기 피해 신청
신청했다	59.1
향후 신청하고자 한다	27.1
신청하지 않았거나 않을 계획이다	12.6
관련 내용을 몰랐다	1.2

- 전세사기 피해 신청을 하지 않은 경우 왜 하지 않았는지 설문했는데 응답자의 54.6%는 피해자로 결정되어도 실질적으로 도움이 되는 것이 없을 거라고 생각해서라고 응답함
  - 다만, 해당 설문의 응답자수는 11명에 지나지 않아 이 같은 응답의 의미를 확대해서 해석하기에는 어려움이 있음

[표 3-16] 전세사기 피해 신청을 하지 않은 이유

(단위: %)	
	피해 미신청 이유
피해자로 결정되어도 도움되는 것이 없을 거라 생각해서	54.6
신청해도 피해자로 인정받지 못할 것 같아서	9.1
신청하러 갈 시간적, 심적 여유가 없어서	27.3
기타	9.1

- 전세사기 피해 신청이 실질적 도움이 되지 않을 거라는 응답과 관련해서 여러 주관식 응답 문항에서 임대보증금 위기 가구는 계약 기간이 만료되지 않았다는 이유로, 임대보증금 반환 보증(보증 보험)에 가입되었다는 이유로 전세사기 관련 대책을 활용할 수 없는 것은 문제라고 지적하고 있었음
  - 임대보증금 반환 보증 가입자의 경우 보증기관의 사고액 반환 집행 과정에서 임대인과의 연락을 요구받는 등 각종 행정 절차로 인해 실제 보증기관에 의한 임대보증금 반환이 이뤄지지 않는 경우가 있는데, 전세사기 피해 결정은 임대보증금 반환 보증 가입을 이유로 거절당하는 이중고를 호소함

“전세사기 피해신청 조건 준 중 ‘임차기간 만료’를 만족하지 못해 모든 상담이 불가능했음.”  
(설문조사상의 한 주관식 응답)

“HUG 보증보험으로 전세사기 친 게 제일 많은데, 근데 ‘너넨 보증 보험으로 돈 받아도 되잖아. 근데 뭘 피해자야?’ 이게 말이 되나요? 돈만 돌려받을 수 있으면 조직범죄에 당한 피해자가 아닌 게 되나요? 저희가 피해자가 아니면, 그들은 사기친 게 아닌 게 되는 거네요???? 심지어 보증 보험 가입 돼있어도 못받는 경우도 엄청 많은데요? 집주인 연락 안 되면 안 된다(작정하고 잠수타면 답없는데;;;) 전입신고를 어쨌어야 했다. 어디에 오타가 있다. 시답잖은 이유로 거절되는 경우 엄청 많습니다. 그들이 원하는게 이거겠네요 딱? 아주 사기꾼들 생각대로 그대로 놀아나고 있다는 생각이 듭니다. 답답해요!”  
(설문조사상의 한 주관식 응답)

“보증보험 가입되었다고 해 피해자가 아니라고 인지하는 것 자체가 잘못되었다. 전세 계약 기간이 지나지 않아도 집주인 연락 두절과 압류를 당한 상황이라면 피해자로 인지 후 보증금 돌려받을 수 있게 되어야 한다.” (설문조사상의 한 주관식 응답)

- 집단심층면접 과정에서도 계약 기간이 종료되지 않아 관련 정책을 활용할 수 없는 임대보증금 위기 가구를 확인할 수 있었고, 인터뷰이들은 임대보증금 미반환 피해를 무조건 만들어야만 도와주는 정책 구조에 문제를 제기하기도 함
  - 전세사기 특별법상 전세사기 피해자의 요건으로 ‘계약 기간의 만료’를 요구하지 않으며, 심지어 ‘다수의 임차인에게 임차보증금반환채권의 변제를 받지 못하는 피해가 발생하였거나 발생할 것이 예상될 것’을 요건의 하나로 포함하고 있음을 고려하면 계약 기간이 종료되지 않았음을 이유로 관련 지원을 원천적으로 차단하는 것은 법 취지에 반하는 정책 전달체계로 보임
  - 연구 진행 과정에서 일부 전문가는 전세사기 피해자 결정 심의 과정에서는 계약 기간의 종료를 무조건적인 요건으로 요구하지 않고 있다고 설명하기도 했으나, 정책을 안내하고 전달하는 현장에서는 그 같은 기준이 적용되지 않는 것으로 생각됨

“제가 화곡역 전세사기 센터에서 상담을 했을 때 우선 첫째 저는 아직 피해를 입지 않았대요. 만료가 안 됐으니까. 그래서 신청할 수 없고, 그리고 그 형사 고소를 통해서 그 임대인의 사기가 입증되야지만 제가 그 다음에 제도들을 좀 받을 수 있고 근데 또 그 제도 안에 제한들이 있는 거고 하니까, 이걸 뭐 받을 수가 없더라고요.” (인터뷰이 C)

“피해를 받아야지만 (정책을 활용)할 수 있는 건데 피해를 예방하기 위해서 온 거지, 제가 피해를 받은 다음에는 당연히 이미 늦었겠죠. 근데 그런 것들에 대해 얘기를 했을 때 어쨌든 현재 제도는 피해자를 위한 거니까 저 같은 사람은 받을 수 없다고 얘기를 하니 피해 예방센터가 왜 있는지 저는 잘 모르겠더라고요.” (인터뷰이 C)

“저 같은 경우에는 이제 사실 이제 위기 가구나, 사실 (계약 기간이 종료되지 않아) 아직 피해가 발생한 가구가 아니라서, 이제 저는 피해지원 센터에 이제 한번 상담이라도 받아볼까 해서 사이트에 들어가서 예약을 할 수 있나 해서 사이트에 들어가서 봤는데 거기에 그냥 명시가 돼 있어요. 계약 기간이 종료되지 않은 사람은 아예 예약도 하지 말아라. 그러면은 이거를 피해가 분명히 날 거를 알고 있는데 그냥 가만히 기다리고 있어야 되잖아요. 근데 그게 아니라 원래대로라고 하면은 이제 문제가 생길 것 같으면 이제 문제가 생기기 전에 내용증명이나 이런 것부터 해 가지고 준비할 것들이 상당히 많거든요, 임차권 등기랑 하려고 하려면은.” (인터뷰이 F)

“답답하죠, 답답하죠, 그냥. 그냥 답답한 게, 이거는 왜 피해를 만들고 나서 이거를 처리를 하려고 하는 거지, 정책 자체가? 왜 피해를 무조건 만들어야 돼? 피해를 만들기 전에 우선은 피해가 예상되니까 이거를 구체해 줄 생각은 없는 건가?” (인터뷰이 F)

## 2) 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 대응

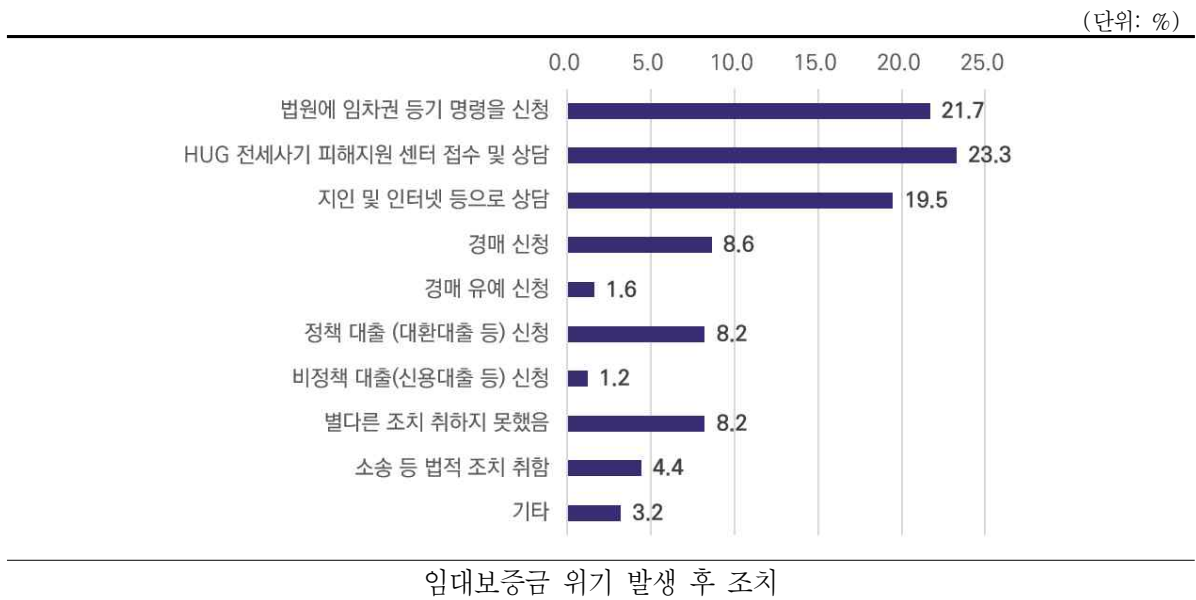
- 응답자에게 임대보증금 위기 발생 후 어떤 조치를 취했는지 모두 골라달라고 설문했을 때 가장 많이 취하고 있는 조치는 HUG 전세사기 피해지원 센터 접수 및 상담(23.3%), 임차권 등기 명령 신청(21.7%), 지인 및 인터넷 등으로 상담(19.5%)인 것으로 나타남
- 전세사기 대책의 하나로 도입된 HUG 전세사기 피해지원 센터를 이용했다는 응답이 가장 높긴 하지만 이는 실질적 문제 해결이라기보다는 단순 피해 접수 및 상담에 그치는 조치고, 또 전세사기 대책과 무관하게 임대보증금 반환을 위해 일상적으로 취하는 조치인 임차권 등기 명령 신청과 인터넷 등에서의 상담이 HUG 전세사기 피해지원 센터 이용 못지않은 응답을 보인다는 점에서 전세사기 대책의 실효성에 의문을 가지게 하는 결과라고 하겠음
- 심지어 별다른 조치를 취하지 못했다는 응답이 전세사기 대책을 통한 대환대출 등 정책대출 신청과 함께 5번째로 높은 응답(8.2%)을 보이기도 함

[표 3-17] 임대보증금 위기 발생 후 조치 (복수 응답)

(단위: %)

임대보증금 위기 발생 후 조치	
법원에 임차권 등기 명령을 신청	21.7
HUG 전세사기 피해지원 센터 접수 및 상담	23.3
지인 및 인터넷 등으로 상담	19.5
경매 신청	8.6
경매 유예 신청	1.6
정책 대출 (대환대출 등) 신청	8.2
비정책 대출(신용대출 등) 신청	1.2
별다른 조치 취하지 못했음	8.2
소송 등 법적 조치 취함	4.4
기타	3.2

[그림 3-7] 임대보증금 위기 발생 후 조치 (복수 응답)



- 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 별다른 조치를 취하지 못했다는 응답이 비교적 높게 나타난 현상은 향후 주거 계획과 관련된 응답에서도 확인됨
- 임대보증금 위기 가구는 향후 전세사기 대책의 하나인 우선매수권 행사 등을 통해 거주 주택을 구입하거나(24.4%), 더 저렴한 주택으로 이동하려고 한다(22.0%)는 주거 계획에 가장 높은 응답을 보였으나, 4 번째로 많이 꼽은 응답은 모르겠다(13.4%)였음
  - 심지어 해당 설문 문항에 '모르겠다'는 선택지로 포함되지 않았음에도 불구하고 많은 응답자가 기타 응답으로 모르겠다는 응답을 남겼음
- 임대보증금 위기 발생 후 조치 및 향후 주거 계획 응답을 볼 때 정부의 관련 대책은 임대보증금 위기 가구가 일상을 회복할 수 있는 뚜렷한 로드맵을 제공하지 못한 탓에 응답자들이 앞으로 어찌해야 할지 모른 채 혼란스러워하고 있을 가능성을 시사함

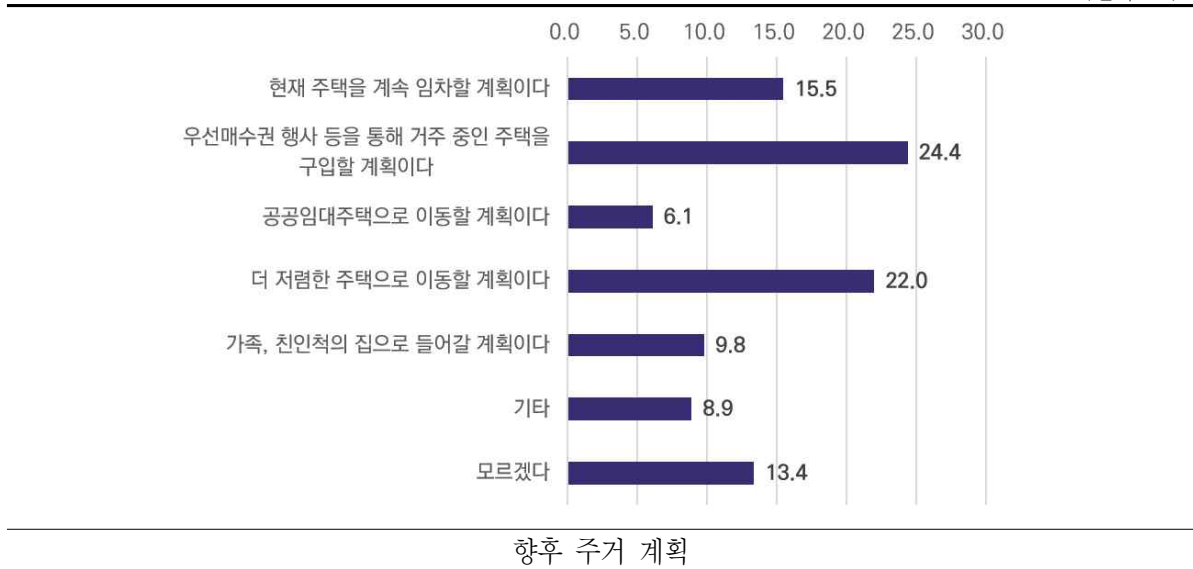
[표 3-18] 향후 주거 계획

(단위: %)

향후 주거 계획	
현재 주택을 계속 임차할 계획이다	15.5
우선매수권 행사 등을 통해 거주 중인 주택을 구입할 계획이다	24.4
공공임대주택으로 이동할 계획이다	6.1
더 저렴한 주택으로 이동할 계획이다	22.0
가족, 친인척의 집으로 들어갈 계획이다	9.8
기타	8.9
모르겠다	13.4

[그림 3-8] 향후 주거 계획

(단위: %)



- 집단심층면접에 참여한 인터뷰이들은 직접적으로 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 ‘할 수 있는 게 없’었다는 표현을 하기도 했음

“임대보증금 위기를 인지한 후) 우선, 경찰에 신고하고, 공인중개사한테 ‘너 알고 했지’ 이렇게 따져도 보고 처음엔 아니라고 우겼고 지금도 아니라고 우기지만 그 종이(경찰의 수사 진행 관련 사항 내용 공유 문서를 가리킴)가 왔으니까... 그렇게 하고. 그런 거 말고는 아직 할 수 있는 게 없어요. 그게 일반인이 할 수 있는 (게 없어요).” (인터뷰이 A)

“할 수 있는 게 없어요... 가서 물어보면 지금 당장 할 수 있는 게 없으니까 무슨 전세권 설정을 하라, 임차권 등기는 어쨌든 계약 기간이 만료돼야 할 수 있는 거니까 못하고. 그냥 기다리는 거예요. 무슨 뭔가가 터져 나올 때까지. 그게 나와야 이제 행동을 취할 수 있으니까. 그러니까 이제 불안하고 초조한 거죠. 사는 동안에 계속.” (인터뷰이 B)

### 3) 정책 전달체계 이용 경험

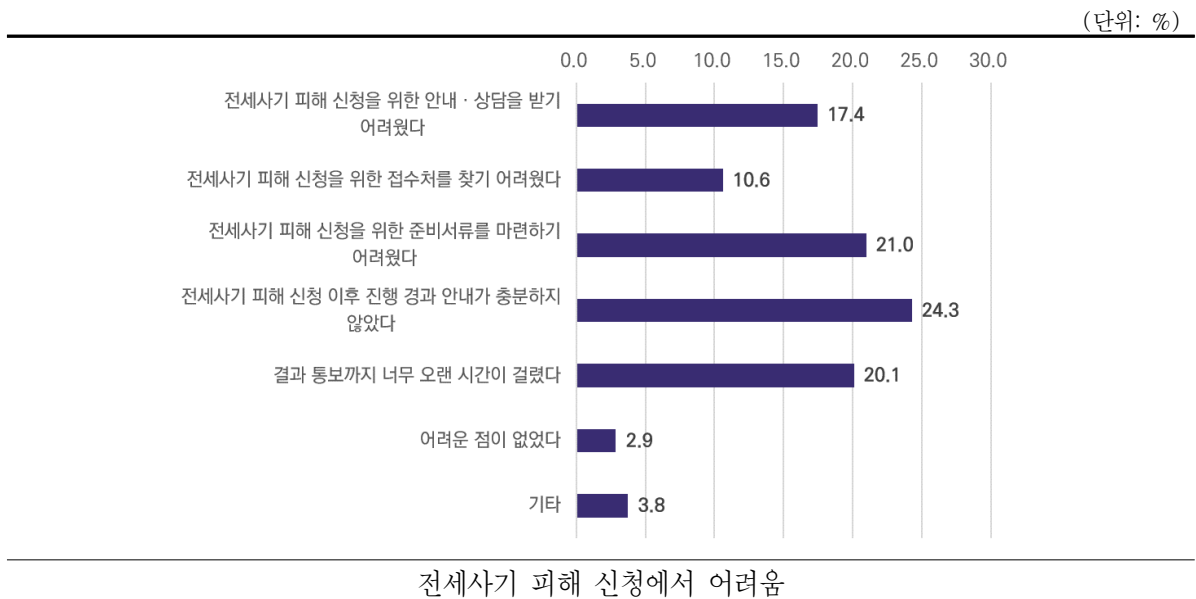
- 전세사기 피해를 신청했거나 신청할 계획인 응답자는 전세사기 피해 신청에서 피해 신청 후 경과 안내가 충분하지 않아(24.3%), 신청을 위한 준비서류 마련이 쉽지 않아(21.0%), 결과 통보까지 너무 오랜 시간이 걸려(20.1%) 어려움이 있었다고 응답함
  - 2023년 10월 5일 정부는 전세사기 피해자 지원을 보완하기 위해 피해자 신청 접수부터 피해자 결정 통지까지 온라인으로 처리할 수 있는 ‘전세사기 피해자 지원관리 시스템’을 개발하겠다고 함
  - 해당 시스템에서 충분한 경과 안내를 제공할 경우 일부 피해 신청에서의 어려움은 해소할 수 있을 것으로 보임

[표 3-19] 전세사기 피해 신청에서 어려움 (복수 응답)

(단위: %)

전세사기 피해 신청에서 어려움	
전세사기 피해 신청을 위한 안내·상담을 받기 어려웠다	17.4
전세사기 피해 신청을 위한 접수처를 찾기 어려웠다	10.6
전세사기 피해 신청을 위한 준비서류를 마련하기 어려웠다	21.0
전세사기 피해 신청 이후 진행 경과 안내가 충분하지 않았다	24.3
결과 통보까지 너무 오랜 시간이 걸렸다	20.1
어려운 점이 없었다	2.9
기타	3.8

[그림 3-9] 전세사기 피해 신청에서 어려움 (복수 응답)



- 전세사기 피해 신청의 어려움에서 응답자의 17.4%는 관련 안내 및 상담을 받기 어렵다는 점을 지적하고 있었는데, 이는 집단심층면접 과정에서도 확인할 수 있었음
- 집단심층면접에 참여한 임대보증금 위기 가구는 HUG 전세사기 피해지원 센터를 방문해도 언제 상담을 받을 수 있을지 예측하기 어려워 하루를 통으로 시간을 낼 수밖에 없었고, 이처럼 충분한 시간을 확보하지 못한 채 방문한 임대보증금 위기 가구 중 센터에서 상담조차 받지 못하고 돌아가야 하는 경우를 목격하기도 했음을 언급했음

“저희가 HUG를 방문해서 정말 하루를 잡고 갔어요. 하루를 아예 통으로... 아무 데도 보장받을 수 없고 아무 공감도 받을 수 없는 그런 비용, 시간, 에너지를 다 지불하지만. 정말 그 분통 터지는 거잖아요. 근데 그런 데서 전화도 연결이 잘 안되고 가면 4시간 기본으로 기다려야 되고. 그것도 눈치 봐가면서 뭐 하나 물어보려고 그러면은 굉장히 막 어렵고 이런 게...” (인터뷰이 H)

“오전에 10신가? 대기 번호가 70 몇 번이더라고요. 오전부터 가서 사람들 막, 막 (많이 기다리고 있었다)... 뒤에 갔다가 늦어 가지고 못 받고 가신 분들도 있고.” (인터뷰이 G)

“(HUG 전세사기 피해지원 센터에서) 블라인드 내려버리더라고요. (업무종료) 시간 되면은.” (인터뷰이 H)

- 전세사기 특별법상 피해자로 인정받기 위한 한 요건인 ‘임대인등에 대한 수사 개시, 임대인등의 기망, 임대보증금을 반환할 능력이 없는 자에 대한 임차주택의 양도 또는 임차보증금을 반환할 능력 없이 다수의 주택 취득·임대 등 임대인이 임차보증금반환채무를 이행하지 아니할 의도가 있었다고 의심할 만한 상당한 이유가 있을 것’을 임대보증금 위기 가구가 입증하기 위해 협조가 필수적이라고 할 경찰 측에서 임대보증금 위기 가구의 피해 신고를 접수 단계에서부터 불필요하게 사전 판단을 하며 접수 자체를 어렵게 했던 걸로 보이는 사례가 확인되기도 함
  - 해당 사례를 공유한 인터뷰이의 발언을 보면 전세사기 등 임대보증금 위기 가구가 겪는 고통과 이 문제의 사회적 심각성에도 불구하고 일부 현장 인력이 피해자에 대한 감수성 및 공감 능력이 부족한 민원 대응을 보인 것으로 여겨짐
- 정책 전달체계의 최전선에 있는 현장 인력이 겪는 업무 과중, 과장된 민원 등 여러 현실적 어려움으로 인한 단편적 사례이거나 약간의 오해가 있었다고 하더라도 이 같은 전달체계의 태도가 쌓여 주변에 피해 사실조차 알리기 힘들어하는 다수의 임대보증금 위기 가구를 낳고 실질적으로 피해 신청을 꺼리는 위기 가구를 낳을 수 있어 전세사기 대응 관련 행정서비스의 전체적 관리 및 개선이 필요한 것으로 판단됨

“(경찰에 처음 방문했을 때) 너 피해 보는 거 없는데 왜 신고하냐고... 너 집은 (경매 낙찰받으면) 1억 500은 충분히 보상이 가능할 것 같은 데 왜 신고하냐고... 피해 보는 거 없잖아요. 피해 보는 게 없다고 경찰이 말할 일은 아니잖아요. ‘피해 보는 게 없는데 왜 신고하세요?’. 왜냐면 그 신고를 제가 끝나고 한 게 아니고 그 초에 같이 했던 말이에요. 그러니까 8월이니까, 7월에 이렇게. 그럼에도 불구하고 경찰들의 반응은 없어요... 그 과정에 대한, 이거에 대해서 하는 건 그냥 내가 피해를 당했으니까 내가 감당해라 이런 느낌이고... 제가 이 경찰에 신고한 것도 바로 된 거 아니에요. 여러 번 요청을 하고, 그때 임대인이 악성 임대인이 됐어요. 악성 임대인이 검찰부터 서류가 이렇게 있고, 다행히 집주인 이름이 딱 거기 나와서 그제서야 이제 접수해 준 거예요. 1차로 해주지도 않아요. 그래서 경찰에 민원 넣을 때도 인내를 가지고 경찰이랑 싸울 마음이 아니고 안내할 마음으로 가서 신고하라고 그러거든요, 제가 지금 신고하는 사람들한테도. 이미 자기 담당 아니에요, 경찰도. 돈 안 되거든요.” (인터뷰이 A)

- 또, 전세자금 대출 연장 등을 위한 은행 상담 과정에서 은행 상담 창구 직원이 관련 내용을 몰라 반복적인 은행 방문을 요구받고 장시간 대기를 요구받는 어려움을 호소하기도 함
  - 특히 대출 업무는 대출을 실행한 은행에서만 상담이 가능한 것으로 확인되었는데, 업무 시간 중 자유로운 은행 방문이 어려운 직장인의 경우 은행 전화 상담을 이용할 수밖에 없지만 전화 상담원은 실질적으로

관련 업무를 수행할 권한이 없어 결국 은행 지점 직원 연결 단계로 넘어가게 되고 이 과정에서 임대보증금 위기 가구는 장시간의 통화, 통화 연결에서의 어려움 등을 겪고 있는 것으로 나타남

“제가 점심마다 (은행에) 거의 가요... 은행은 지금 대부분 그래요. 지금 이 서류 들고 갔다고 해도 자기네들은 몰라요. 알아볼게요(라고만 해요). 그리고 또 다음 주에 가요. 이거 전화로 안 되거든요. 은행은 점심시간에 불이 나게 뛰어가도요. 대기 인원 수 10명이고요... 아침에 출근해서 뿔고 가야 점심에 겨우 보는 수준. 이래요, 지금 대출 업무가. 근데 가서 상담을 받아요. 알아볼게요. 다음 주에 또 갑니다. 현실이 그래요. 며칠 있다 또 와요... 은행 직원은 한결같은 말만 합니다. 아직 지나지 않았으니 해줄 수 있는 게 아무것도 없어요. 그 전에 당신 네들이 알아봐 줄 수 있음에도 불구하고... 직장에는 그냥 솔직히 말했어요. 제가 전세사기를 받아 가지고 이제 처리해야 될 일이 많아서 자리를 좀 비울 것 같다. 근데 그나마 가까우니까 저는 이렇게 뛰어다니고 뭐 어떻게 한다고 하지만 다른 사람들은 더 힘들 것 같아요. 그리고 전세자금 대출은 자기 지점이 아니면 안 된대요.” (인터뷰이 A)

“(대출 관련해서 대출받은 은행 지점에 직접 방문할 수가 없어) 전화로 (문의를) 하는데 진짜 그 지점에 내선 번호로 연결해서 연결되지 않는 이상 고객센터에서는 아무것도 확인해 줄 수가 없어요, 전세자금 대출은. 그러니까 항상 뭔가 물어보려고 해도 전화 연결이 안 돼서, 이제 이번 주에도 제가 전세자금 대출 이제 나중에 연장이나 이런 거에 대해서 좀 문의를 하려고 그랬는데 하루에 한 3~4번씩 계속 연결을 해도 아예 연락이 안 되고 다시 걸어야 한다고 그냥 그냥 끊기지만 하고 그러니까, 상담이나 그분 이랑 이제 직접적으로 연락하기도 쉽지 않은 상태고요.” (인터뷰이 C)

- 관련 안내 및 상담을 받기 어려운 HUG 전세사기 피해지원 센터, 일부 현장 경찰 인력의 부적절한 민원 대응, 은행 상담 직원의 관련 업무 미숙지 등 정책 전달체계를 이루는 중간중간 지점에서의 문제가 쌓여 결과적으로 임대보증금 위기 가구는 정부 서비스보다는 피해자들이 모여있는 메신저 단체방에서 서로 정보를 공유하는 방식으로 문제에 대응하고 있었음
  - 이는 임대보증금 위기 발생 후 조치 응답에서 3번째로 많은 응답이 지인 및 인터넷 등에 상담(19.5%) 받은 것이었던 설문 결과와 일맥상통하는 것이라고 하겠음
- 이 같은 정책 전달체계상의 문제는 정부가 임대보증금 위기 가구에 문제 해결을 위한 거래 비용까지 전가시키는 것이라고도 보여 시급한 행정서비스 개선이 필요할 것으로 보임

“그래서 제가 말하고자 하는 건 그 서류(전세사기 피해자 결정 통지문을 가리킨다) 안에요 방법 하나도 없어요. 진짜 두 발로 뛰는 거? 두 발로 뛰야 전화도 설사 없이 해야 하고요. 맨날 그 카톡방에다 받으신 분 없나요? 경매 어떻게 신청했나요? 은행 가봤나요?... 그 있어도요, 아무것도 안 돼요... 저희 카톡방도 그래요. 왜냐하면 담당하는 변호사, 담당하는 법무사가 아니면 그거 작성 못 하니까 저 여기서 했는데요 여기다 해보세요. 차라리 그대로 대화해도 되거든요. 생판 모르는 사람은 대화도 안 되고 뭔지도 몰라요... 카톡방으로 이거 알아보는 거고, 인터넷 블로그에서 경매 시장 어떻게 하나 알아보는 거고. 그거 월급에 그거 260만 원을 해서 내가 법무사를 사면 편해지겠죠. 근데 그거 편하지 않거든요. 어쨌든 (법무사에게) 정보도 줘야 되고, 경매하는 날은 내가 가야 된다거나 이런 여러 가지 조건들이 있어서. 그것도 안 해도 되는 일이잖아요 사실. 근데 해야 된다는 것 자체가 압박감으로 다가오는 거고... (카톡방의) 이 질문자들 중에 이런 거 있어요. 경매 오늘 가는 날입니다. 반 차 써야 되나요, 월차 써야 되나요? 이게 질문이에요. 그거 북불북이거든요. 처음 할지 끝에 할지에 따라서. 처음은 반차고 끝에는 월차 써야 돼요. 그런 것, 이런 사소한 거 하나조차도 우리는 다 알아보고. 아무도 알려주지 않아요. 그리고 피해자 센터? 네, 이런 것까지 알려주지 않아요. 근데 우리는 이런 게 필요하거든요. 그러니까 이게 물론 법적으로 해서 어느 정도 갖춰진다고 해도 이걸 해결이 안 될 문제이긴 하나 누군가는 가이드



를 만들고 이런 것들을 하는, 하라고 만든 곳이잖아요. 여기 화곡동에다. 여기가 거기조차도 이렇게 세 세하게 해서 가르쳐주지 못하죠. 자기네들 겪은 거 아니거든요. 근데 우리들은 바빠요. 우리 일 처리하기도 바빠요. 근데 나서서 그거를 꾸르르르르 만들 수 있는 사람은 없어요. 내가 내 일 처리 알아보는 시간, 일이 끝나야 알아보는 거잖아요. 그걸 만들잖아요. 그러니까 우리가 그냥 (카톡방에) 한마디씩 던져주고 자기가 필요하면 캡처해서 그걸 하는 거예요.” (인터뷰이 A)

#### 4) 정부와 지방자치단체의 임대보증금 위기 대책의 충분성

○ 서울 강서구 임대보증금 위기 가구에 대해 정부와 지방자치단체가 행하고 있는 전세사기 대책 등 임대보증금 위기 대책이 충분한지 설문했을 때 응답자의 87.6%는 매우 부족하다고, 11.7%는 부족하다고 평가했음

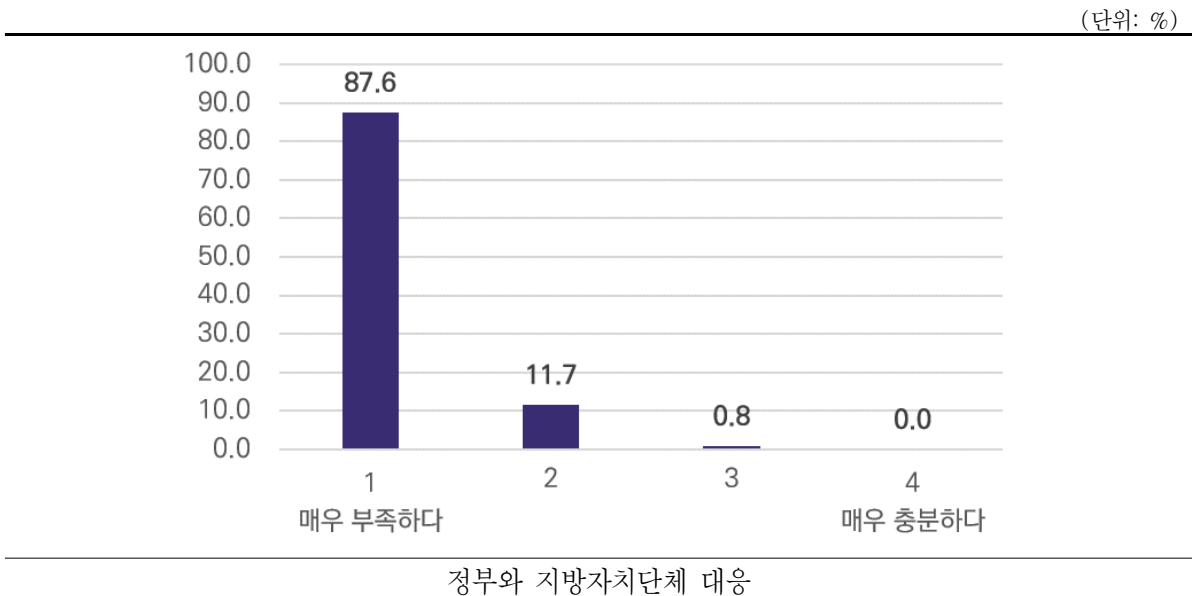
- 99.3%에 달하는 임대보증금 위기 가구 대책에 대한 부정 평가는 계약 기간이 종료되지 않았음 등을 이유로 활용할 수 있는 관련 대책이 없는 현실, 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 할 수 있는 게 없었다거나 앞으로 주거 계획을 어떻게 해야 할지 모르겠다는 설문 결과 및 집단심층면접 결과가 시사하는 정부 대책의 낮은 실효성과 로드맵의 부재, 정책 전달체계상의 여러 문제가 중첩된 결과로 생각됨

[표 3-20] 정부와 지방자치단체 대응의 충분성

(단위: %)

	매우 부족하다	부족하다	충분하다	매우 충분하다
정부와 지자체 대응	87.6	11.7	0.8	0.0

[그림 3-10] 정부와 지방자치단체 대응의 충분성



5) 법적 조치 현황

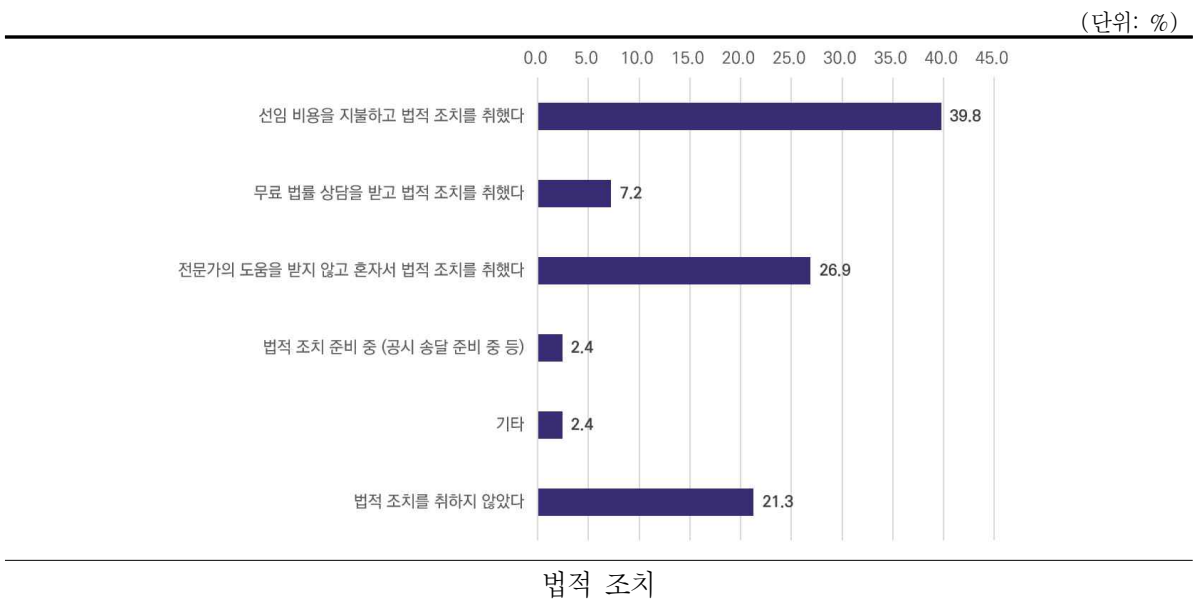
- 임대보증금 위기 가구에 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 저당권 설정, 소송 등의 법적 조치를 취했는지 설문했을 때 응답자의 78.7%는 어떤 형태로든 법적 조치를 취하고 있었음
  - 특히 전문가의 도움을 받지 않고 혼자서 법적 조치를 취했다는 응답이 26.9%로 두 번째로 높은 응답을 보였음

[표 3-21] 법적 조치

(단위: %)

법적 조치	
선임 비용을 지불하고 법적 조치를 취했다	39.8
무료 법률 상담을 받고 법적 조치를 취했다	7.2
전문가의 도움을 받지 않고 혼자서 법적 조치를 취했다	26.9
법적 조치 준비 중 (공시 송달 준비 중 등)	2.4
기타	2.4
법적 조치를 취하지 않았다	21.3

[그림 3-11] 법적 조치



- 법적 조치 설문에서 '선임 비용을 지불하고 법적 조치를 취했다'고 응답한 응답자에게 법률상담, 소송비용 등의 비용(인지세 등 수수료 제외)을 얼마나 지출했는지 설문했을 때 응답자는 평균 295만 6천 원을 지출한 것으로 나타남
  - 최대값이긴 하지만 2,000만 원을 지출한 임대보증금 위기 가구도 있었음

[표 3-22] 법적 조치를 위한 비용 지출 현황

(단위: 만 원, 개)

	평균	최소값	최대값	응답수
법적 조치 비용 지출	295.6	20	2,000	93

- 집단심층면접 과정에서는 전세사기 등 임대보증금 미반환 문제를 전문으로 다루지 않는 법무사 및 변호사가 관련 내용을 잘 몰라 정책 전달체계에 따라 이용한 마을 변호사로부터 실질적 도움을 얻지 못하고 다른 법무사 및 변호사에게 유료 상담 비용을 지출하고 있는 것이 확인되기도 함

“가서 물어봐도 잘 몰라요. 법무사도 잘 모르고 변호사도 잘 모르고. 답답하니까... (마을 변호사에게) 법률 상담을 받아 봐도 뭐라고 그랬냐면 그냥 ‘따님을 잘 위로해 주세요. 어쩔 수 없는 상황입니다.’ (인터뷰이 B)

“(HUG 전세사기 피해지원 센터와 강서구)서도 이제 답이 없어서 안 된다 해서 이제 그 다음에 이제 제가 인터넷으로 네이버 엑스퍼트나 그런 데서 저 직접 갈 시간이 없으니까 그 유료 법무사랑 변호사랑 상담할 수 있는 전화 상담이나 채팅 상담할 수 있는 게 있어서 거기서 한 두세 번 정도 돈을 내고 시간당 얼마씩 하는 그런 걸.” (인터뷰이 C)

- 높은 법적 조치 응답, 특히 전문가의 도움 없이 혼자서 조치를 취하고 있다는 응답이 높은 것은 정책의 낮은 실효성과 정책 전달체계의 문제로 인해 서울 강서구 임대보증금 위기 가구가 자력 구제 방안으로 법적 조치를 취하고 있을 가능성을 시사함
- 자력 구제로서 법적 조치를 취하는 과정에서 정책 전달체제로 편입된 법무사 및 변호사의 관련 내용 미숙지로 인해 임대보증금 위기 가구는 혼자서 법적 조치를 취하는 경로로 빠지거나 정책 전달체계 외부의 법무사 및 변호사 비용을 지출하는 경로로 빠지게 되는 것으로 보임
  - 정책 전달체계의 미숙함으로 인해 임대보증금 위기 가구에게 최소 20만 원에서 최대 2,000만 원의 법적 조치 비용이 전가되고 있는 것임
- 정부는 2023년 10월 5일 전세사기 피해자 지원 보안방안 마련 발표에서 임대보증금 위기 가구에게 법적 조치 비용을 인당 최대 250만 원까지 지원하겠다고 발표함
- 하지만 정부 발표 지원금액이 서울 강서구 임대보증금 위기 가구의 평균 법적 조치 지출 비용인 295만 6천 원에 못 미친다는 점, 그리고 서울 강서구 임대보증금 위기 가구의 평균 지출 비용이 설문조사 시점의 수치일 뿐 임대보증금 위기가 해소될 때까지 계속 법적 조치 비용 지출이 있을 수 있는 점을 고려하면 정부 발표 지원금은 현실의 어려움 해소에 부족할 것으로 여겨짐

### 3.4 주택임대차 제도 개선 인식

○ 서울 강서구 임대보증금 위기 가구는 임대보증금 미반환 문제와 관련하여 최소한의 보증금 보호 장치 마련(94.8%), 임차인 권리 보호를 위한 법률 지원 강화(96.8%), 임차인의 임대인 재정 상황 확인(94.4%), 전세가율 규제(93.2%), 임대보증금 규모 축소(80.7%), 전세사기 가담자 처벌 강화(97.2%)가 필요하다(매우 필요하다 + 필요하다)고 인식하고 있었음

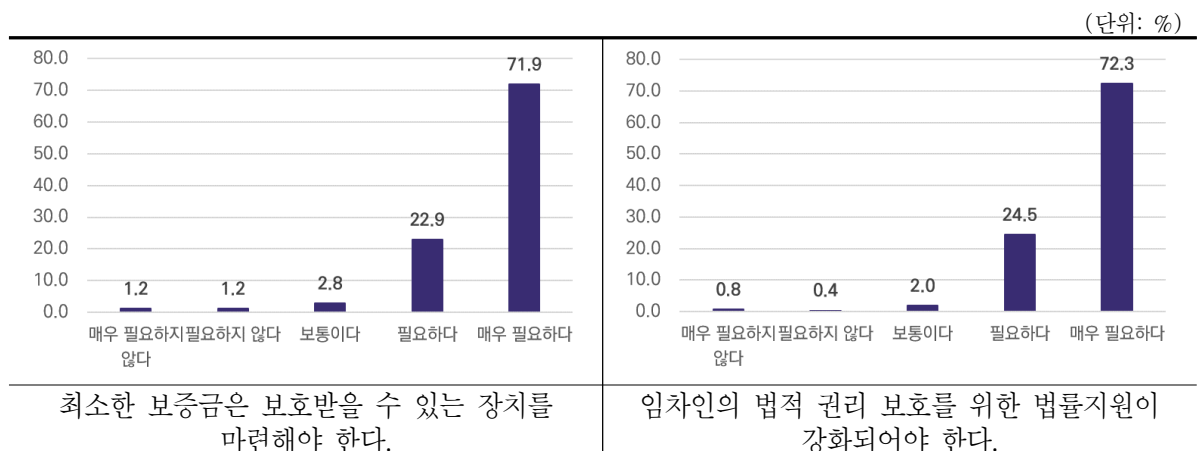
- 다만, 임대보증금 규모가 점점 줄어들도록 정책적으로 유도해야 할 필요성에 대해서는 다른 주택임대차 제도 개선 필요성에 대한 공감보다 다소 낮게 나타남

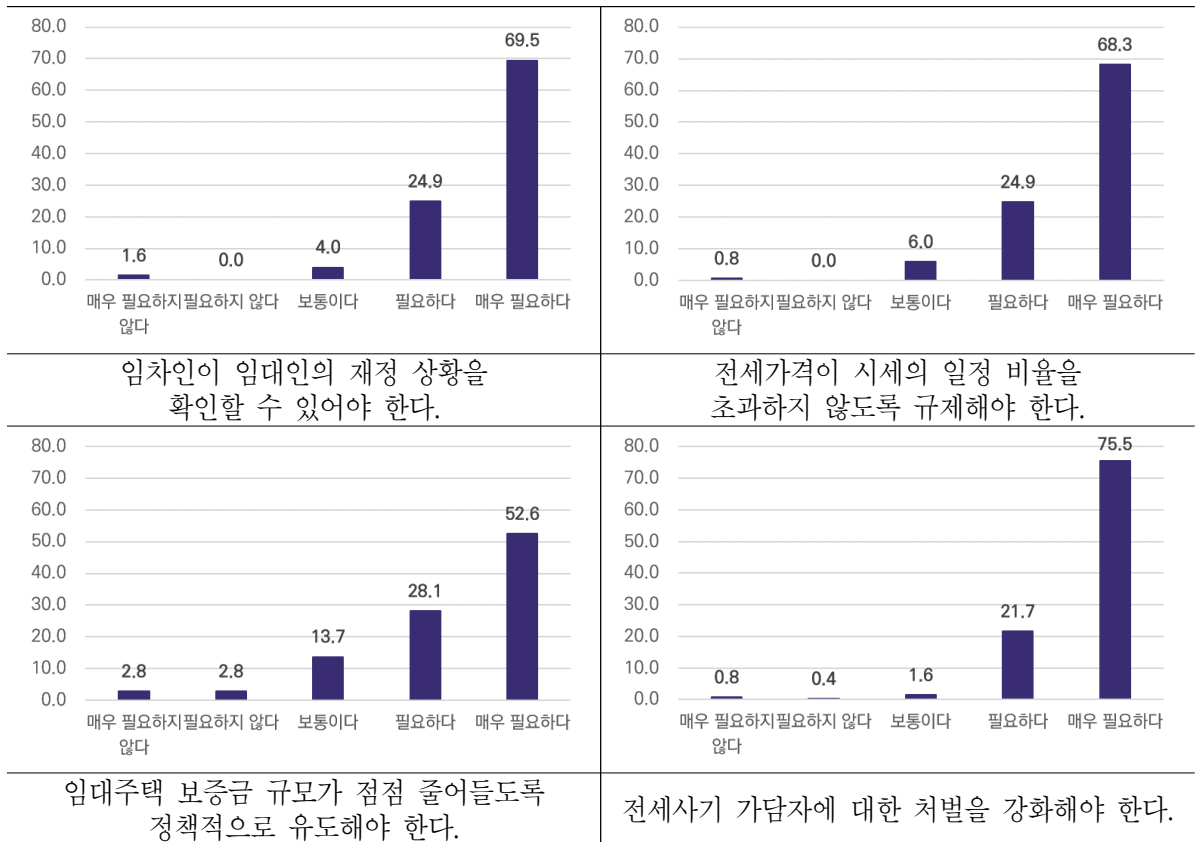
- 이는 임대보증금 위기 가구가 우리나라 주택임대차 제도에서 문제라고 생각하는 것은 높은 임대보증금이 나 전세 계약 자체라기보다는 임대보증금(전세금)을 안전하게 반환받을 수 있는 장치의 부재일 가능성을 보여줌

[표 3-23] 주택임대차 제도 개선 인식

(단위: %, 점)					
매우 필요하지 않다	필요하지 않다	보통이다	필요하다	매우 필요하다	평균
최소한 보증금은 보호받을 수 있는 장치를 마련해야 한다.					
1.2	1.2	2.8	22.9	71.9	4.6
임차인의 법적 권리 보호를 위한 법률지원이 강화되어야 한다.					
0.8	0.4	2.0	24.5	72.3	4.7
임차인이 임대인의 재정 상황을 확인할 수 있어야 한다.					
1.6	0.0	4.0	24.9	69.5	4.6
전세가율이 시세의 일정 비율을 초과하지 않도록 규제해야 한다.					
0.8	0.0	6.0	24.9	68.3	4.6
임대주택 보증금 규모가 점점 줄어들도록 정책적으로 유도해야 한다.					
2.8	2.8	13.7	28.1	52.6	4.2
전세사기 가담자에 대한 처벌을 강화해야 한다.					
0.8	0.4	1.6	21.7	75.5	4.7

[그림 3-12] 주택임대차 제도 개선 인식





○ 집단심층면접에 참여한 한 인터뷰이는 임대보증금 미반환 임대인(HUG 관련 악성 임대인 등)에 대한 처벌 강화가 임대보증금 반환 의무는 다하지 않은 채 집값 상승만 기다리는 임대인의 전략적 행동을 방지하기 위해 필요하다고 지적하기도 함

- 이는 임대보증금 위기 가구 일부는 임대보증금 미반환 피해가 사인으로서 임대인의 악질적 행태 때문에 벌어진 게 아니라 그 같은 행동을 선택할 수 있는 제도적 구조 문제로 생각하고 있음을 시사함
- 또한, 설문조사 결과 나타난 전세사기 가담자 처벌 강화 필요성에 대한 높은 공감은 단순히 피해자로서의 반감에서만 비롯된 게 아닐 수 있음을 보여줌

“저는 이게 좀 필요할 것 같아요. 법적인 게 아니더라도 정당 차원에서라도, HUG나 이런 단체가, 국가 단체, 공기관잖아요. 공기관에서 이런 약간 일벌백계 같은 게 좀 필요하다고 생각해요. 아마 집주인들이 HUG에서 일단은 임차권 등기를 해서 이제 해놓은 상태에서 쪽 유지를 하다가 본인들이 언젠가 이렇게 집값이 올라가고 그거를 대체로 돈을 준다든지 보증금을 갖다가 반환하면 이 재산권을 다시 획득할 수 있을 거라는 생각을 하니까 이거를 그냥 HUG에 받으세요, 이런 사람들 많거든요. 그런 이야기 많이 들었어요. HUG에 받으세요. 저 못 줘요.” (인터뷰이 G)

### 3.5 응답자의 인구 사회학적 특성

#### 1) 응답자 개인 특성

- 설문조사에 응한 응답자의 82.3%는 20대 및 30대였으며 평균 연령은 34.2세로 임대보증금 미반환 피해 가구의 상당수가 청년세대에서 나타난다는 통념과 결을 같이하는 것으로 보임
- 하지만 40대 이상 응답자 역시 17.7%인 것으로 나타나 임대보증금 위기 문제를 특정 연령만의 문제로 접근하는 것에는 주의 필요

[표 3-24] 연령

(단위: 세, 개, %)

	평균	최소값	최대값	응답수
연령	34.2	23	66	246
20대			25.3	
30대			57.0	
40대			11.7	
50대 이상			6.0	

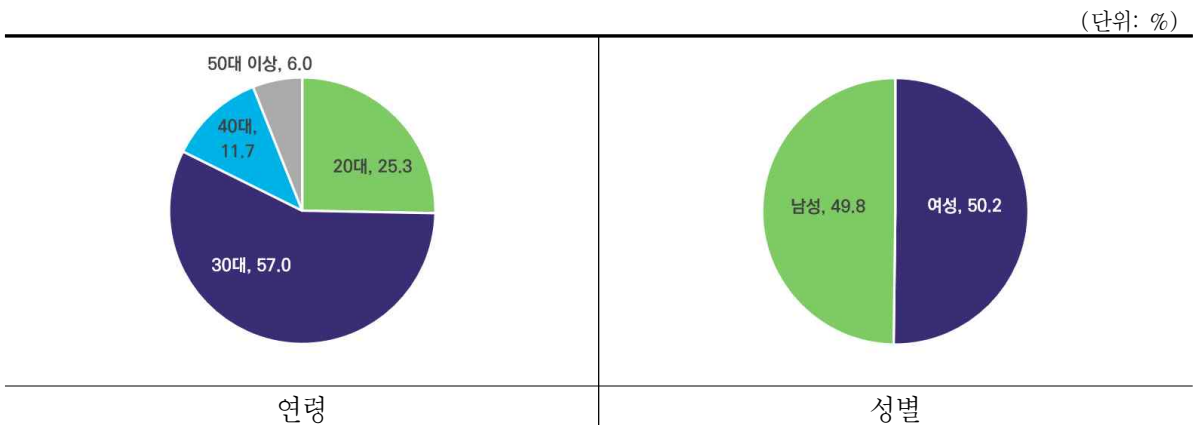
- 응답자의 50.2%는 여성, 49.8%는 남성이었음

[표 3-25] 성별

(단위: %)

	남성	여성
성별	49.8	50.2

[그림 3-13] 연령 및 성별



- 응답자의 65.5%는 지지 정당이 없었음

[표 3-26] 지지 정당

(단위: %)

	지지 정당 없음	더불어민주당	국민의힘	정의당	기타
지지 정당	65.5	27.3	2.0	2.0	3.2

2) 응답자 가구 특성

- 응답자는 1인 가구(65.6%)이거나 2인 가구(21.7%)인 경우가 가장 많았으며 평균 가구원수는 1.5명이었음
  - 이는 1~2인 가구가 많은 20대 및 30대 응답자 특성이 반영된 것으로 보이기도 함

[표 3-27] 가구원수

	1인	2인	3인	4인	평균
가구원수	65.6	21.7	11.5	1.2	1.5

- 설문조사에 응답한 가구의 24.9%는 긴급생계지원 대상에 해당하는 소득을, 65.1%는 긴급생계지원 대상 소득보다는 높으나 연 7,000만 원 이하 소득, 10.0%는 연 7,000만 원 이상 소득을 보였음
  - 2023년 10월 5일 정부의 전세사기 피해자 지원 보완방안이 발표되며 저리 대환대출 소득요건이 연 7,000만 원에서 연 1억 3,000만 원으로 상향되었으나, 본 연구 설문조사가 진행된 9월 17일에서 9월 27일에는 연 7,000만 원 소득요건이 적용되고 있었기 때문에 이에 해당하는 집단과 그렇지 않은 집단을 구분하는 소득 수준 설문을 진행함

[표 3-28] 소득

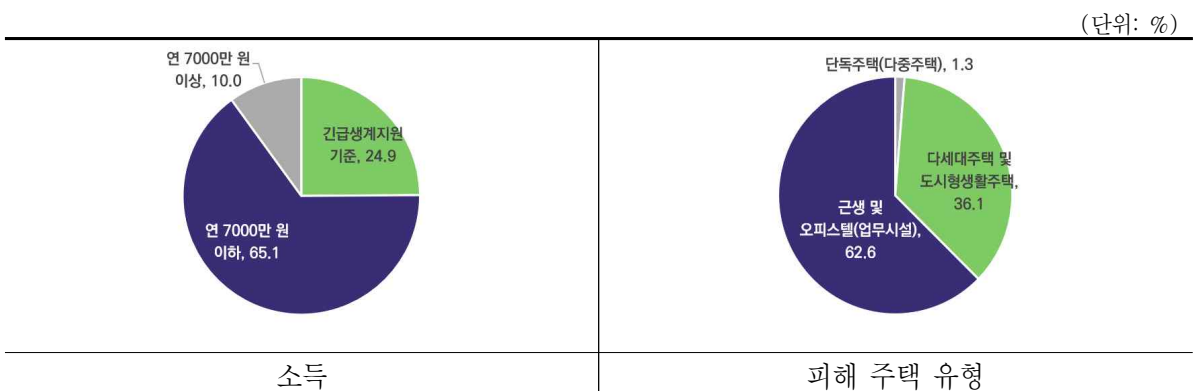
	1인 가구 기준 연 1,800만 원 이하 / 2인 가구 기준 3,100만 원 이하 (긴급생계지원 기준)	부부합산 혹은 1인 가구 연 7,000만 원 이하	부부합산 혹은 1인 기준 연 7,000만 원 이상
소득	24.9	65.1	10.0

- 설문조사 응답 가구의 62.6%는 근린생활시설 및 오피스텔(업무시설)에서 임대보증금 미반환 피해(위기 인지)를 입은 것으로 나타남
  - 응답자들이 남긴 피해 주택 주소 및 주관식 응답을 보면 설문에 응답한 서울 강서구 임대보증금 위기 가구는 특정 임대사업자가 근린생활시설 및 오피스텔(업무시설) 형태로 임대 놓은 여러 채의 집에서 피해를 입은 경우가 많은 것으로 보였음

[표 3-29] 임대보증금 미반환 피해(위기 인지) 주택 유형

	단독주택(다중주택)	다세대주택 및 도시형 생활주택	근린생활시설 및 오피스텔(업무시설)
피해 주택 유형	1.3	36.1	62.6

[그림 3-14] 소득 및 피해 주택 유형



#### 4.1 서울 강서구 임대보증금 위기 가구 실태

##### 1) 임대보증금 위기 가구 삶의 질 변화

- 서울 강서구 임대보증금 위기 가구는 신체 건강(81.1%)·정신 건강(96.4%)·전반적인 삶이 만족도(91.1%) 악화를 경험
  - 신체 건강 악화 증상으로 불면증, 위장장애, 두통, 탈모, 체중 변화 등을, 정신 건강 악화 증상으로 우울증, 불안장애, 공황장애, 무기력증 등을 언급
- 응답자의 62.3%가 임대보증금 미반환 피해(위기 인지) 사실을 주변에 알리는 데 어려워했으며, 그 주된 이유로는 '멍청'하다고 보며 피해 책임을 개인에게 돌리는 사회적 시선과 부모님 및 지인에게 걱정을 끼치고 싶지 않음이 꼽혔음
- 일부 응답자가 주관식 응답에서 자살까지 언급하고 있는 상황에서 사회적 편견 때문에 피해 사실조차 알리지 못하는 사회 분위기가 조성된 것은 예측할 수 없는 사회적 피해 확산을 야기할 우려가 있음

##### 2) 임대보증금 위기 현황

- 서울 강서구 임대보증금 위기 가구의 76.9%는 은행 대출을 이용해 임대보증금을 마련했고, 대출 실행 과정에서 은행과 감정평가사의 도덕적 해이 정황이 집단심층면접 참여 인터뷰이를 통해 발견되기도 함
- 응답자의 98.8%는 공인중개사의 중개로 피해 주택을 임차했으며, 집단심층면접에 참여한 인터뷰이를 통해 리베이트 수령, 중개 주택 임차 시 발생할 수 있는 위험에 대한 불충분한 설명 등 공인중개사의 도덕적 해이가 드러나기도 함
- 응답자의 73.1%는 임대보증금 반환 보증에 가입하지 않았거나 못한 것으로 나타났으나, 주관식 응답에서는 가입되어 있더라도 보증기관에서 임대인과 연락이 되지 않는다는 것 등의 이유로 임대보증금 반환을 거절한 사례가 확인됨
- 임대보증금 위기 가구의 51.0%는 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 화재 보험 가입 문제, 소방관리자 지정 문제, 엘리베이터 수리, 각종 물리적 하자 수리, 공과금 및 관리비 수납 등 주택 관리의 어려움 겪은 것으로 나타남
  - 주관식 응답에서 관리인의 공과금 미납으로 단전, 단수 위기에 처한 가구가 확인되었으며, 집단심층면접에 참여한 한 인터뷰이는 건물 외벽 갈라짐으로 인해 직접 시멘트를 바르기도 했음을 언급함
- 임대보증금 위기 발생 주택의 임차 과정에서 상당수 가구가 은행 전세자금 대출과 공인중개사 중개를 이용한 것으로 드러났고, 또 은행과 공인중개사의 도덕적 해이 정황이 일부 확인되는 가운데 이들에 대한 관리·감독 책임이 있는 정부의 책임을 짚지 않기 어려울 것으로 생각됨

##### 3) 임대보증금 위기 대응 및 정책 인식

- 서울 강서구 임대보증금 위기 가구의 59.1%는 전세사기 피해 신청(HUG 전세사기 피해지원 센터의 피해확인서 신청, 전세사기피해자지원위원회의 피해자 결정 신청)을 했으며, 27.1%는 이후 신청할 계획이었음



- 전세사기 대책 활용을 위한 높은 피해 신청 응답에도 불구하고 피해 신청을 하지 않은 응답자의 경우 피해자로 결정되도 실질적으로 도움이 되는 것이 없을 걸로 생각했고, 주관식 응답 및 집단심층면접 과정에서 계약 기간이 만료되지 않았음을 이유로 관련 대책을 활용하지 못하는 것에 대한 문제 의식을 확인할 수 있었음
  - 임대보증금 반환 보증 가입자 역시 전세사기 특별법상 피해자로 인정받을 수 없었는데, 주관식 응답에서 각종 행정 절차로 인해 실제 보증기관에 의한 임대보증금 반환은 이뤄지지 않는 가운데 전세사기 대책도 활용하지 못하는 이종고를 호소하는 응답자가 드러나기도 함
- 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 응답자들은 HUG 전세사기 피해지원 센터 접수 및 상담(23.3%), 임차권 등기 명령 신청(21.7%), 지인 및 인터넷 등으로 상담(19.5%) 조치를 주로 취했으며 정책 대출(대환대출 등)(8.2%), 경매 유예 신청(1.6%) 같은 정부 전세사기 대책을 활용한 경우는 상대적으로 낮았음
- 심지어 별다른 조치를 취하지 못했다는 응답이 정책 대출(대환대출 등)을 신청했다는 응답과 같은 8.2%로 나타났으며, 응답자들은 향후 주거 계획에 대해서도 모르겠다(13.4%)는 응답을 4번째로 많이 꼽아 정부 대책이 임대보증금 위기 가구의 일상 회복을 위한 로드맵을 제공해주지 못하고 있을 가능성이 있는 것으로 보임
- 정책 전달체계를 이용해본 경험과 관련해 집단심층면접 과정에서 HUG 전세사기 피해지원 센터 이용의 어려움, 일부 현장 경찰 인력의 부적절한 민원 대응, 은행 상담 창구 직원의 업무 미숙지에 따른 반복적 은행 방문과 대출 상담을 위한 장시간 현장·전화 대기 등이 확인되었고, 그 결과 임대보증금 위기 가구는 정책 전달체계보다 메신저의 피해자 단체방에 더 의지하며 관련 대응을 하고 있는 것이 드러남
- 정부 전세사기 대책의 낮은 실효성과 정책 전달체계상 문제는 서울 강서구 임대보증금 위기 가구로 하여금 자력 구제 방안을 모색하게 해 법적 조치(78.7%)를 취하게 하고 관련 비용(평균 295만 6천 원)을 지출하게 하고 있었음
- 정부의 전세사기 대책 및 전세사기 특별법에도 불구하고 어떤 조치도 취하지 못하고 있거나 향후 주거 계획을 어떻게 해야 할지 모르겠다는 임대보증금 위기 가구가 많은 것은 그만큼 현재 정책의 낮은 실효성을 드러내는 것이기에 이에 대한 개선이 시급할 걸로 생각됨
- 또한, 정책을 전달하는 과정에 참여하는 HUG 전세사기 피해지원 센터, 경찰, 은행의 부적절한 민원 대응 및 업무 미숙이 확인돼 전세사기 등 임대보증금 위기 문제 대응 행정서비스의 전체적 관리 및 개선이 필요할 걸로 보임

#### 4) 서울 강서구 임대보증금 위기 확산 우려

- 서울 강서구의 일반가구는 2020년 인구총조사 기준으로 24.4만 가구로 이 중 전세가구는 7.1만 가구(29.1%)임
- 한국도시연구소가 국토교통부 실거래가 자료를 분석해 공개한 바에 따르면 서울 강서구에서 전세가율이 100%가 넘는 공동주택 단지는 19.5%임 (한국도시연구소, 2023)
- 인구총조사 자료의 단위(가구수)와 국토교통부 실거래가 분석 자료의 단위(단지수)가 다르다는 한계는 있지만 두 자료를 단순히 결합해 보면 전세가율이 100%가 넘어 임대보증금 반환이 현저히 어려운 가구는 1.4만 가구에 이를 걸로 추정됨

- 게다가 서울 강서구 공동주택 단지 중 전세가율이 90% 이상인 단지는 43.8%, 80% 이상인 단지는 67.3%로 시장 상황에 따라 임대보증금 위기 가구는 1.4만 가구보다 더 늘어날 위험도 있음
- 본 연구의 조사 결과는 1.4만 가구에 이를 걸로 추정되는 서울 강서구 임대보증금 위기 가구가 겪는 신체적·정신적 건강 악화와 실효성 낮은 정책지원 현실을 드러내는 것으로, 이후 주택임대차 시장 여건에 따라 전세가율 80~90%에 이른 주택 임차인에게도 이 같은 고통이 확산될 수 있어 시급한 대응이 요구된다고 할 것임

## 4.2 정책 제언

### 1) 전세사기 특별법상 피해자 인정 요건의 세분화 및 단계별 정책 지원

- 현행 전세사기 특별법은 법에서 정한 모든 요건을 충족해야만 임대보증금 위기 가구가 전세사기 대책을 활용할 수 있는 구조임
- 이 같은 구조는 몇 가지 기준만으로 All or Nothing 방식의 지원 여부를 결정해 다양한 임대보증금 미반환 피해(위기 인지) 사례를 포괄하지 못함
  - 전세사기 피해 인정의 포괄성을 확보하고자 현행 전세사기 특별법 중 일부 요건은 '피해가 발생할 것으로 예상될 것', '임대인의 임차보증금반환채무 불이행 의도를 의심할 만한 상당한 이유가 있을 것'과 같이 다소 포괄적 규정을 보이고 있음
  - 그러나 본 연구 조사 결과에서 드러나듯이 이런 규정은 오히려 정책 전달체계 현장에서 계약 기간이 종료되지 않았으나 같은 건물에 사는 임차인에게 이미 임대보증금 미반환 피해가 발생하는 등의 이유로 임대보증금 미반환 피해가 예측되는 가구에게 활용할 수 있는 지원을 안내할 수 없게 하거나 임대인의 채무 불이행 의도를 경찰에서 편협하게 판단하는 등의 문제를 일으킴
- 임대보증금 미반환 위기 특성 및 단계에 따라 지원의 기준이 되는 피해자 요건을 세분화하고 단계별로 활용할 수 있는 정책 수단을 다변화하는 방안 검토가 필요해 보임

### 2) 임대보증금 위기 특성 및 단계별 정책 활용 로드맵 마련

- 피해자 요건 세분화와 연계해 임대보증금 위기 특성 및 단계별로 대응할 수 있는 정책 수단을 체계화해 위기 가구에게 문제 극복의 희망을 제공할 필요가 있음
- 본 연구 조사 결과 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 할 수 있는 게 없어 어떻게 대응해야 할지 몰라하는 임대보증금 위기 가구가 확인되기도 함
  - 이 같은 혼란은 개별 정책의 실효성 자체가 낮아서이기도 하지만 특정 정책 수단이 효과적일 수 있는 위기 가구를 계약 기간이 종료되지 않았음을 이유로 혹은 (HUG가 임대보증금 반환 지급을 거절하고 있는) 임대보증금 반환 보증 가입을 이유로 배제하기 때문으로 보임
- 이 같은 문제에 대해 임대보증금 위기 지원 대상 기준 및 활용 가능한 정책을 세분화하는 로드맵을 마련해 대응해볼 수 있을며, 이때 긴급한 위기 가구를 대상으로 공공부문이 채권 및 주택 매입 등 직접적인 개입을 하는 것도 필요함
- 정책 활용 로드맵 예시를 제시해보면 다음과 같은 구조를 검토해볼 수 있음
  - 해당 로드맵은 하나의 예시로서 구체적인 지원 정책 수단이 적절한지에 대해서는 후속 연구를 통한 검토가 요구됨

[표 4-1] 임대보증금 위기 특성 및 단계별 정책 활용 로드맵 (예시)

임대보증금 위기 특성 및 단계	임대보증금 위기 가구 요건	지원 정책 수단 ※ 지원 대상 인정과 동시에 지원 정책 수단 이용 보장
임대보증금 위기 인지 단계 (계약 기간 종료되지 않음)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대항력</li> <li>• 임대인의 임대보증금 미반환 통지 or 동일 임대인 주택에서 임대보증금 미반환 피해 발생 사례 존재 or 임대인 파산 및 회생절차 개시 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지원 대상 인정</li> <li>• 대환대출 (※ 대환대출 종료 시점에 요건 미충족 시 지원 대상 취소)</li> <li>• 무료 법률상담 지원</li> </ul>
임대보증금 미반환 피해 발생 단계 (계약 기간 종료 후)		
선순위 채권 부재 & 임차인의 경매 진행 의사 존재	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대항력 or 임차권 등기</li> <li>• 임대보증금 미반환 피해 발생 (임대인의 미반환 통지 or 임대인의 연락 두절 등)</li> <li>• 임대인의 기망 or 임대인의 채무 불이행 의심 증거 존재 (상당성 요구하지 않음)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지원 대상 인정</li> <li>• 대환대출</li> <li>• 무료 법률상담 지원</li> <li>• 조세채권 안분</li> <li>• 경·공매 우선매수권 부여 및 LH 공공매입 요청</li> <li>• 경매 대행 지원</li> <li>• 주택구입 자금 대출 지원</li> <li>• 청약 무주택 자격 유지</li> </ul>
선순위 채권 존재 & 조직적 전세사기 미해당	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보증 보험 가입자의 경우 보증기관의 반환이 집행되지 않았거나 보증기관의 반환 거절 통지 존재 (보증기관의 반환 이후에는 정책 지원 대상에서 제외)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지원 대상 인정</li> <li>• 대환대출 및 저리 전세 대출 ※ 전세시장 회복 예상시점 (예: 최대 4년)까지 대출 지원</li> <li>• 무료 법률상담 지원</li> <li>• 경·공매 유예 및 정지</li> <li>• 법률 소송(임대인의 채무불 이행 관련) 대행 지원</li> </ul>
선순위 채권 존재 & 조직적 전세사기 해당	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대항력 or 임차권 등기</li> <li>• 임대인에 대한 수사 개시</li> <li>• 보증 보험 가입자의 경우 보증기관의 반환이 집행되지 않았거나 보증기관의 반환 거절 통지 존재 (보증기관의 반환 이후에는 정책 지원 대상에서 제외)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지원 대상 인정</li> <li>• 대환대출 및 저리 전세 대출 ※ 전세시장 회복 예상시점 (예: 최대 4년)까지 대출 지원</li> <li>• 무료 법률상담 지원</li> <li>• 경·공매 유예 및 정지</li> <li>• 법률 소송(임대인의 채무불 이행 관련) 대행 지원</li> <li>• 한국자산관리공사의 선순위 부실 채권 매입</li> <li>• LH 공공매입 요청</li> </ul>
주택 유형별 특수한 상황 - 다가구주택 - 근린생활시설 및 오피스텔 (업무시설)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대항력 or 임차권 등기</li> <li>• 임대보증금 미반환 피해 발생</li> <li>• 임대인의 기망 or 임대인의 채무 불이행 의심 증거 존재 (상당성 요구하지 않음)</li> <li>• 보증 보험 가입자의 경우 보증기관의 반환이 집행되지 않았거나 보증기관의 반환 거절 통지 존재 (보증기관의 반환 이후에는 정책 지원 대상에서 제외)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지원 대상 인정</li> <li>• 대환대출 및 저리 전세 대출 ※ 전세시장 회복 예상시점 (예: 최대 4년)까지 대출 지원</li> <li>• 무료 법률상담 지원</li> <li>• 경·공매 유예 및 정지</li> <li>• 법률 소송(임대인의 채무불 이행 관련) 대행 지원</li> <li>• 한국자산관리공사의 선순위 부실 채권 매입</li> </ul>

- 상당한 수준에 이르지 않을지라도 임대인의 기망 등이 의심되는 최소한의 정황이 확인되는 위기 가구에  
게 활용할 수 있는 정책 수단을 제공해 은행 및 공인중개사 시스템 관리에 미흡했던 공공부문의 책임을  
다하고 임대보증금 위기의 사회적 확산 저지
- 동시에 임대보증금 위기 특성 및 단계를 세분화함으로써 상당한 수준에 이를 정도로 임대인의 기망 행위  
가 명확하거나 조직적 범죄 등에 해당해 경찰 수사가 개시된 위기 가구에 대해서는 기존 전세사기 대책  
에서 배제되거나 소극적으로만 검토된 공공부문의 부실 채권 매입 및 피해 주택 직접 매입을 도입하는  
방안을 검토해볼 수 있을 것임
  - 이때 임대인에 대한 수사 개시에 이르지 않았을지라도 다른 임대보증금 위기 가구와 달리 활용할 수 있  
는 정책 수단이 부족한 다가구주택·근린생활시설·오피스텔(업무시설)의 위기 가구에 대해서는 특별히 공  
공부문의 직접 개입을 고려해볼 필요가 있음
- 임대보증금 위기 특성·단계 유형화 및 각 유형별 필요 정책 매칭을 위해서 정부에게 기존에 시행 중인  
전세사기 피해 신청 대상자에 한정된 현황 파악에서 벗어나 임대보증금 위기 가구 전반에 대한 실태조  
사를 수행할 것이 요구됨

### 3) 임대보증금 위기 대응 행정 전달체계 관리 및 개선

- 본 연구의 조사 결과 임대보증금 위기 가구는 전세사기 대책 활용을 위해 HUG 전세사기 피해지원 센  
터, 은행, 경찰과 소통하는 과정에서 각종 불편을 겪은 것으로 확인됨
- 임대보증금 미반환 피해(위기 인지)만으로 이미 신체적·정신적 건강 악화를 경험하는 위기 가구에 공  
공부문의 정책 전달체계 구축 문제로 추가적인 거래비용을 전가하는 것을 개선해야 할 필요성이 큼
- 현행 전세사기 특별법상 이 같은 역할은 전세사기피해지원단을 설치해 수행하도록 하려고 했던 것으로 이해됨
  - 전세사기피해지원단은 관련 정책 수립·대책 이행현황 점검·피해자 조사 및 관리시스템 구축 및 운영·유관기관  
협조 요청·전세사기피해지원위원회 사무 지원 등을 수행 (전세사기피해지원단의 구성 및 운영에 관한 규정)
- 전세사기피해지원단의 과업 조정을 통한 정책 전달체계 개선 필요
  - 행정정보공개 목록으로부터 전세사기피해지원단의 업무 내용을 보면 국민신문고 등의 각종 민원 처리, 경  
매 유예 및 정지를 위한 법원 협조 요청, 전세사기피해자 지원관리시스템 구축사업 용역 발주, 전세사기  
피해자 결정 관련 행정 처리, 전세사기 피해 조사를 위한 부동산 거래 내역·확정일자 조회 등으로 보임
  - 임대보증금 위기 대응을 위해서는 은행과의 협조가 특히 중요할 것으로 생각되는데, 현재 전세사기피해지  
원단이 수행한 업무를 보면 이 같은 업무를 수행하는 데 나아가지 못한 것으로 보이며 조직도 전세사기  
특별법상 국토교통부 산하 조직으로 설치되어 있어 부처 간 협조에 어려움이 많을 것으로 예상됨
  - 또한, 각종 민원 처리의 구체적인 내용을 확인할 수 없다는 한계는 있으나 전세사기피해지원단이 대책 이  
행현황 점검 차원에서 HUG 전세사기 피해지원 센터 등 정책을 전달하는 현장 조직에 대한 관리를 수행  
하고 있는지도 불분명함
  - 전세사기피해지원단의 현재 업무를 파악하고 이후 임대보증금 위기 문제 대응에 적합한 부처 간 협력 조  
율 역할 및 정책 전달체계의 컨트롤타워 역할을 수행할 수 있도록 점검 및 개선이 요구됨

### 4) 임대보증금 위기 가구에 대한 사회적 포용

- 본 연구는 설문조사 및 집단심층면접을 통해 임대보증금 위기 가구 다수가 사회적 편견 때문에 주변에  
피해 사실을 알리고 도움을 구할 수 없는 상황에 처해 있음을 확인

- 동시에 임대보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 이전에 정부의 관리·감독 책임이 있는 공인중개사 및 은행 등의 도덕적 해이가 있었음이 드러남
  - 사회적 편견과 달리 임대보증금 위기는 주택임대차 제도와 관련된 부동산업 및 금융업을 성실히 관리하지 않은 공공의 책임에서 비롯되었을 가능성이 있는 것임
  - 공인중개사 및 은행의 책임과 정부의 관리 문제에 대해서는 후속 연구를 통해 그 메커니즘을 확인하고 이후 제도를 어떻게 개선해나갈지에 대한 검토가 요구되기도 함
- 임대보증금 위기를 초래한 공공 시스템의 책임을 확인하고 그에 따른 책임을 형사 처벌을 하는 방식으로 지게 하는 것과 별개로, 임대보증금 위기 가구 지원을 위한 이해관계자의 비용 분담으로 지게 하는 등의 노력을 통해 임대보증금 위기 가구에 대한 사회적 편견을 불식시키고 이들을 사회적으로 포용할 필요가 있음

## 참고문헌

- 강수환 (2023). 대전 전세사기 피해자 극단적 선택... 생전에 “돈 받기는 틀렸다”. 연합뉴스(7.28.).  
<https://n.news.naver.com/article/001/0014099825> (검색일 2023.10.19.)
- 관계부처 합동 (2023a). 전세사기 예방 및 피해 지원방안.(2.2.).
- \_\_ (2023b). 전세사기 피해자 지원 및 주거안정 방안.(4.27.).
- 국토교통부 (2022). [보도자료] 「전세사기 피해 방지방안」 발표 -임차인 재산보호와 주거안정 지원을 위한 종합 대책 마련-.(9.1.).
- \_\_ (2023a). [보도참고자료] 전세사기 피해 임차인 대상 추가 지원방안 마련 -긴급주거 선택권 확대, 신속 지원 위한 조건부 피해확인서 도입, 생애최초 대출 혜택 이연 및 금융지원 확대 등 추진-.(3.10.).
- \_\_ (2023b). [보도자료] 전세사기 피해자 지원 보완방안 마련.(10.5.).
- 류희준 (2023). ‘다가구주택’은 빠져있는 전세 사기 특별법... 대전 피해 극심. SBS뉴스(10.17).  
[https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news\\_id=N1007386183&plink=ORI&cooper=NAVER](https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1007386183&plink=ORI&cooper=NAVER)  
(검색일 2023.10.20.)
- 민영빈 (2023). 與野, ‘전세 사기 특별법’ 합의했지만... “尹정부 집행 준비” vs “보완 입법 고려”. 조선비즈 (5.22.). <https://biz.chosun.com/policy/politics/2023/05/22/QR5VW5YOPVYFGX2KJGA62OB4E/>  
(검색일 2023.10.20.)
- 박혜빈 (2023). “주택이 아니라 안돼요” 사각지대 놓인 오피스텔 전세사기. MBN뉴스(10.16.).  
<https://www.mbn.co.kr/news/society/4970286> (검색일 2023.10.20.)
- 백민정 (2023). 올해 전세 보증사고액 3.8조... HUG, 3년간 변제액 8조 달할 듯. 중앙일보(10.5.).  
<https://www.joongang.co.kr/article/25197086#home> (검색일 2023.10.23.)
- 변재훈 (2023). ‘무자본 갭 투자’로 82억원 주택 전세보증금 끌럭, 2명 구속. 뉴시스(3.8.).  
[https://newsis.com/view/?id=NISX20230308\\_0002218423&cID=10809&pID=10800](https://newsis.com/view/?id=NISX20230308_0002218423&cID=10809&pID=10800)  
(검색일 2023.10.19.)
- 손현규 (2023). 인천 ‘건축왕’ 전세사기 피해자, 유서 남기고 숨진 채 발견. 연합뉴스(3.2.).  
<https://n.news.naver.com/mnews/article/001/0013789109?rc=N&ntype=RANKING>  
(검색일 2023.10.19.)
- 신유진 (2023a). [단독]빌라왕 사고, 이미 10년 전에 터졌다... 전세사기 피해 알고도 정책지원. 머니S(1.3.).  
<https://v.daum.net/v/20230103055111244> (검색일 2023.10.19.)
- \_\_ (2023b). 전세사기 사각지대 ‘불법 근생빌라’, 3년간 4300채 적발. 머니S(10.20.).  
<https://www.moneys.co.kr/news/mwView.php?no=2023101917001988477> (검색일 2023.10.20.)
- 심석용 (2023). “미안해요 엄마, 2만원만”... 전세사기 당한 20대 마지막 말. 중앙일보(4.16.).  
<https://www.joongang.co.kr/article/25155441#home> (검색일 2023.10.19.)
- 이금나 (2023). 벌써 네 번째... 전세사기 피해 30대女 숨진 채 발견. 시사저널(5.11.).  
<https://v.daum.net/v/20230511114803354> (검색일 2023.10.19.)

- 이승엽 (2021). 신림동 고시촌 청년 등친 전세사기 파문.. 그들은 갈 곳을 잃었다. 한국일보(9.28.).  
<https://v.daum.net/v/20210928050003753> (검색일 2023.10.19.)
- 이연수 (2023). 인천 전세사기 피해자 또 사망... 사망자 5명으로 늘어. 인천뉴스(8.7.).  
<https://www.incheonnews.com/news/articleView.html?idxno=413714> (검색일 2023.10.19.)
- 이혜진 (2023). 물 끊기고 엘리베이터 먹통... 전세사기 아파트, 피해자 두 번 올린다. 조선일보(4.27.).  
[https://www.chosun.com/national/national\\_general/2023/04/25/OAEPXYLNINCSJODWWZEHGZ\\_X3PI/](https://www.chosun.com/national/national_general/2023/04/25/OAEPXYLNINCSJODWWZEHGZ_X3PI/) (검색일 2023.10.20.)
- 임성호 (2021). 깡투자로 500여채 임대... 경찰, '투기 의혹' 세모녀 수사. 연합뉴스(5.9.).  
<https://www.yna.co.kr/view/AKR20210509059100004?input=1195m> (검색일 2023.10.19.)
- 장호성 (2023). 야당 절충안에도 전세사기 특별법 4번째 합의 무산, 피해자 인정기준 등 난항. 한국금융신문 (5.17.). [https://www.fntimes.com/html/view.php?ud=2023051709214792565e6e69892f\\_18](https://www.fntimes.com/html/view.php?ud=2023051709214792565e6e69892f_18)  
 (검색일 2023.10.20.)
- 정순우 (2022). 1000채 '빌라왕' 급사... 전세보험 든 세입자도 발동동. 조선일보(12.12.).  
<https://v.daum.net/v/20221212030301459> (검색일 2023.10.19.)
- 차지연·홍지인·곽민서 (2023). 당정, 전세사기 특별법으로 '피해자·LH'에 우선매수권(종합). 연합뉴스(4.23.).  
<https://n.news.naver.com/mnews/article/001/0013897893?rc=N&ntype=RANKING>  
 (검색일 2023.10.20.)
- 최은지 (2023). 인천서 전세사기 피해자 또 숨진 채 발견... 3번째 사망. 연합뉴스(4.17.).  
<https://n.news.naver.com/mnews/article/001/0013884832?rc=N&ntype=RANKING>  
 (검색일 2023.10.19.)
- 최혜림 (2023). [단독]'479채 매입'확인하고도 멈춘 수사... 전세 사기는 독버섯처럼 퍼졌다. KBS뉴스(2.9.).  
<https://n.news.naver.com/article/056/0011425796?sid=102> (검색일 2023.10.19.)
- 한국도시연구소 (2023). 2022년 전국 공동주택 단지별 전세가율 공개. URL:  
<https://kocer.re.kr/26/?q=YT0xOntzOjEyOiJrZXI3b3JkX3R5cGUiO3M6MzoiYWxsIjt9&bmode=view&idx=14478530&t=board> (검색일 2023.10.30.)
- 한소연 (2023). [단독]'대구관 빌라왕' 전세사기 피의자 검거... 피해액 54억원(종합). 매일신문(3.13.).  
<https://news.imaeil.com/page/view/2023031316282433879> (검색일 2023.10.19.)

## 부록. 조사표

※ 조사원 기재

응답자ID	
-------	--

응답일시	월	일	시	분
------	---	---	---	---

### 서울 강서구 보증금 위기 가구(전세사기·깡통전세) 실태조사

전세사기 및 깡통전세 등 보증금 미반환 문제로 임차인의 삶이 크게 불안해지고 있습니다. 지난 6월 1일부터 「전세사기피해자 지원 및 주거안정에 관한 특별법」(이하 전세사기 특별법)이 시행되어 전세사기 피해자에 대한 지원이 시작되었지만, 아직도 정부 차원에서 전세사기 피해자를 비롯한 보증금 위기 가구에 대한 실태조사가 이뤄지지 않고 있습니다.

이에 ‘새로운사회를여는연구원’은 ‘민주연구원’의 의뢰로 전세사기 및 깡통전세 등 보증금(전세금 및 월세 보증금) 미반환 피해자의 목소리를 듣고, 그 실태를 살펴 전세사기 및 깡통전세 문제에 대한 해법을 모색하고자 서울 강서구 보증금 위기 가구(전세사기·깡통전세) 실태조사를 수행하게 되었습니다. 응답자 여러분의 적극적인 협조와 응답을 부탁드립니다.

※ 응답 내용은 「통계법」 제33조(비밀의 보호) 및 제39조(벌칙)에 따라 보호받으며, 통계작성 목적으로만 사용됩니다.

조사문의 : 000-0000-0000 000 조사원

#### 1 응답자 분류

1. 귀하는 주택임대차 계약 기간이 종료된 후 1달이 넘는 기간 동안 (응답 시점까지) 보증금을 돌려받지 못했습니까?

※ 보증금은 전세금 및 월세 보증금을 가리킵니다. (이하 설문에서 동일)

①	예
②	아니오

2. 귀하는 현재 보증금을 돌려받지 못할 우려가 있다고 생각합니까?

①	예 (⇒ 2-1번 문항으로 이동)
②	아니오 (⇒ 2쪽 설문 진행 안내 A로 이동)



※ 2번 문항에서 '① 예'를 응답한 응답자만 답해주십시오.

2-1. 귀하가 현재 보증금을 돌려받지 못할 우려가 있다고 생각하는 이유가 무엇입니까?

①	같은 임대인에게 보증금을 돌려받지 못한 세입자가 있다는 이야기를 들었다
②	거주 주택이 경매가 넘어갔다는 소식을 들었다
③	거주 주택에 (가)압류가 걸렸다는 소식을 들었다
④	임대인의 세금 체납을 확인했다
⑤	현재 주택의 매매가격에 비해 보증금이 높다 (깡통전세)
⑥	계약체결 당시 주택의 전세시세에 비해 현재 전세시세가 낮아졌다 (역전세)
⑦	기타 (※ 구체적으로 기재해주십시오 )

**설문 진행 안내 A.**  
**1~2번 문항 중 하나의 문항이라도 '① 예'를 응답한 응답자만 설문 응답을 진행해주시길 바랍니다.**

**2**      **보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 현황**

3. 귀하의 보증금과 보증금 대출금액, (보증부 월세의 경우) 월세는 얼마입니까?

보증금	만 원
대출금액	만 원
월세	만 원

4. 귀하는 보증금을 어떻게 마련했습니까? 액수가 높은 순서대로 3순위까지 응답해주시길 바랍니다.

1순위		2순위		3순위	
-----	--	-----	--	-----	--

①	자기 자금
②	버팀목 전세자금 대출, 서울시 보증금 이차지원 등 정책대출
③	정책대출 외 제1금융권 용자
④	제2금융권(저축은행, 증권사, 보험사, 우체국 예금 등) 용자
⑤	제1·2금융권 외 다른 금융기관에서 빌림
⑥	부모, 친지 등으로부터 빌림
⑦	기타 (※ 보증금 마련 출처를 구체적으로 기재해주십시오 )

5. 귀하는 공인중개사로부터 해당 주택을 중개 받아 계약을 체결했습니까?

①	예
②	아니오

6. 귀하는 보증금 반환보증(보증 보험)을 가입했습니까?

①	임대인이 가입
②	본인(임차인)이 가입
③	가입하지 않았거나 못함

7. 귀하는 보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 이후 저당권 설정, 소송 등 법적 조치를 취했습니까?

①	선임 비용을 지불하고 법적 조치를 취했다 (⇨ 7-1번 문항으로 이동)
②	무료 법률 상담을 받고 법적 조치를 취했다 (⇨ 8번 문항으로 이동)
③	전문가의 도움을 받지 않고 혼자서 법적 조치를 취했다 (⇨ 8번 문항으로 이동)
④	법적 조치를 취하지 않았다 (⇨ 7-2번 문항으로 이동)
⑤	기타 (※ 구체적으로 기술해주십시오 ) (⇨ 8번 문항으로 이동)

※ 7번 문항에서 ‘① 선임 비용을 지불하고 법적 조치를 취했다’를 응답한 응답자만 답해 주십시오.

7-1. 귀하는 보증금 피해에 대응하기 위해 법률상담, 소송비용 등의 비용을 얼마나 지출했습니까? (⇨ 응답 후 8번 문항으로 이동)

※ 인지세 등 수수료를 제외하고 지불한 법률비용 (예: 변호사·법무사 선임 및 상담비용)

응 답	만 원
-----	-----

※ 7번 문항에서 ‘④ 법적 조치를 취하지 않았다’를 응답한 응답자만 답해주십시오.

7-2. 귀하는 법률상담을 받았습니까?

①	예 (⇨ 7-3번 문항으로 이동)
②	아니오 (⇨ 8번 문항으로 이동)

7-3. (선택응답) 귀하는 법률상담을 받았지만, 법적 조치를 포기한 이유가 무엇입니까?

응 답	
-----	--

8. 귀하는 보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 이후 주택관리(화재 보험, 소방관리자 지정, 엘리베이터 수리, 수해 침수 복구 및 예방, 각종 물리적 하자 수리, 공과금이나 관리비 수납 등)에 어려움을 겪은 적이 있습니까?

①	예 (⇨ 8-1번 문항으로 이동)
②	아니오 (⇨ 9번 문항으로 이동)

8-1 (선택응답) 어려움을 겪었다면, 어떤 어려움을 겪었습니까?

응 답	
-----	--

9. 귀하는 보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 전후를 비교해 본인의 신체적 건강이 어떻게 변화했다고 생각합니까?

매우 나빠졌다	나빠졌다	변화가 없다	좋아졌다	매우 좋아졌다
①	②	③	④	⑤

9-1. (선택응답) 변화를 겪었다면, 구체적으로 어떤 변화(상황/경험)가 있었습니까?

응답	
----	--

10. 귀하는 보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 전후를 비교해 정신적 건강이 어떻게 변화했다고 생각합니까?

매우 나빠졌다	나빠졌다	변화가 없다	좋아졌다	매우 좋아졌다
①	②	③	④	⑤

10-1. (선택응답) 변화를 겪었다면, 구체적으로 어떤 변화(상황/경험)가 있었습니까?

응답	
----	--

11. 귀하는 보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 전후를 비교해 사회적 관계가 어떻게 변화했다고 생각합니까?

매우 위축되었다	위축되었다	변화가 없다	좋아졌다	매우 좋아졌다
①	②	③	④	⑤

11-1. (선택응답) 변화를 겪었다면, 구체적으로 어떤 변화(상황/경험)가 있었습니까?

응답	
----	--

12. 귀하는 보증금 피해 발생(위기 인지) 사실을 지인에게 알리는 데 어려움이 있었습니까?

①	예 (⇒ 12-1번 문항으로 이동)
②	아니오 (⇒ 13번 문항으로 이동)

※ 12번 문항에서 '① 예'를 응답한 응답자만 답해주십시오.

12-1. 보증금 피해를 알리기 어려웠다면 어떤 이유 때문이었습니까?

응답	
----	--

13. 귀하는 보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 전후를 비교해 신용상태가 어떻게 변화했습니까?

매우 나빠졌다	나빠졌다	변화가 없다	좋아졌다	매우 좋아졌다
①	②	③	④	⑤

13-1. (선택응답) 변화를 겪었다면, 구체적으로 어떤 변화(상황/경험)가 있었습니까?

응답	
----	--

14. 파산, 회생 절차를 알아보았거나, 알아보아야겠다고 생각한 적이 있으십니까?

파산, 회생 절차를 진행 중이다	알아봤다	알아보아야겠다고 생각한 적이 있다	생각한 적 없다
①	②	③	④

15. 귀하는 보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 전후를 비교해 귀하의 삶에 대한 전반적인 만족도가 어떻게 변화했다고 생각합니까?

매우 나빠졌다	나빠졌다	변화가 없다	좋아졌다	매우 좋아졌다
①	②	③	④	⑤

15-1. (선택응답) 변화를 겪었다면, 구체적으로 어떤 변화(상황/경험)가 있었습니까?

응답	
----	--

16. 귀하는 보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 전후를 비교해 다음의 주요 인생 계획의 실현 가능성이 어떻게 변화했다고 생각합니까?

		매우 불투명해졌다	조금 불투명해졌다	큰 변화가 없다	잘 모르겠다
①	가족·가구 구성 계획	○	○	○	○
②	학업 계획	○	○	○	○
③	직업 계획	○	○	○	○
④	주거 계획	○	○	○	○

16-1. (선택응답) 변화를 겪었다면, 가장 중요한 변화는 구체적으로 무엇입니까?

응답	
----	--

17. 귀하의 향후 주거 계획은 어떻습니까?

①	현재 주택을 계속 임차할 계획이다
②	우선매수권 행사 등을 통해 거주 중인 주택을 구입할 계획이다
③	공공임대주택으로 이동할 계획이다
④	더 저렴한 주택으로 이동할 계획이다
⑤	가족, 친인척의 집으로 들어갈 계획이다
⑥	기타 (※ 구체적으로 기술해주십시오 )

17-1. (선택응답) 귀하의 주거 계획에 구체적으로 필요한 것은 무엇입니까?

응답	
----	--

18. 귀하는 정부의 전세사기 대책 등 보증금 미반환 피해 해결을 위한 정부와 지자체의 대응이 충분하다고 생각하십니까?

매우 부족하다	부족하다	충분하다	매우 충분하다
①	②	③	④

19. 귀하는 보증금 미반환 문제와 관련해서 다음과 같은 항목이 어느 정도 필요하다고 느끼십니까?

		필요하지 않다			매우 필요하다
①	최소한 보증금은 보호받을 수 있는 장치를 마련해야 한다.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
②	임차인의 법적 권리 보호를 위한 법률지원이 강화되어야 한다.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
③	임차인이 임대인의 재정 상황을 확인할 수 있어야 한다	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
④	전세가격이 시세의 일정 비율을 초과하지 않도록 규제해야 한다	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
⑤	임대주택 보증금 규모가 점점 줄어들도록 정책적으로 유도해야 한다	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
⑥	전세사기 가담자에 대한 처벌을 강화해야 한다	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. 귀하는 HUG 전세사기 피해지원 센터에 전세사기 피해확인서를 신청하거나, 전세사기 특별법에 따라 관련 서류(임대차계약서 사본, 주민등록표 초본 등)를 갖추어 전세사기 피해자 결정을 위한 신청을 한 적이 있습니까?

①	신청했다 (⇨ 20-1번 문항으로 이동)
②	향후 신청하고자 한다 (⇨ 20-1번 문항으로 이동)
③	피해자라고 생각하지만 신청하지 않을 것이다 (⇨ 20-2번 문항으로 이동)
④	피해자라고 생각하지 않아서 신청하지 않을 것이다 (⇨ 21번 문항으로 이동)
⑤	기타 ( ) (⇨ 21번 문항으로 이동)

※ 20번 문항에서 '① 신청' 또는 '② 향후 신청'을 응답한 응답자만 답해주십시오.

- 20-1. 귀하가 전세사기 피해를 신청하거나 하려고 할 때 무엇이 어려웠거나 어렵습니까?  
모두 골라주십시오. (⇨ 응답 후 21번 문항으로 이동)

①	전세사기 피해 신청을 위한 안내·상담을 받기 어려웠다
②	전세사기 피해 신청을 위한 접수처를 찾기 어려웠다
③	전세사기 피해 신청을 위한 준비서류를 마련하기 어려웠다
④	전세사기 피해 신청 이후 진행 경과 안내가 충분하지 않았다
⑤	결과 통보까지 너무 오랜 시간이 걸렸다
⑥	어려운 점이 없었다
⑦	기타 (※ 구체적으로 기술해주십시오 )

※ 20번 문항에서 '③ 피해자라고 생각하지만 신청하지 않을 것이다'라고 응답한 응답자만 답해주십시오.

- 20-2. 귀하가 전세사기 피해자라고 생각함에도 불구하고 전세사기 피해 신청을 하지 않는 이유가 무엇입니까?

①	피해자로 결정되어도 도움되는 것이 없을 거라 생각해서
②	신청해도 피해자로 인정받지 못할 것 같아서
③	신청하러 갈 시간적, 심적 여유가 없어서
④	기타 (※ 구체적으로 기술해주십시오 )

21. (선택응답) 귀하가 주택임대차 계약을 맺은 임대인의 이름은 무엇입니까?

※ 모를 경우 '모른다'고 기재해주십시오. 명의대여자(바지임대인)일 경우 실소유주까지 기재해주십시오.

계약서상 임대인	
실소유주 ※ 계약서상 임대인이 바지임대인일 경우	

22. 귀하는 보증금 미반환 피해 발생(위기 인지) 후 이에 대응하기 위해 어떤 조치를 취했습니까?

모두 골라주십시오.

①	법원에 임차권 등기 명령을 신청
②	HUG 전세사기 피해지원 센터 접수 및 상담
③	지인 및 인터넷 등으로 상담
④	경매 신청
⑤	경매 유예 신청
⑥	정책 대출 (대환대출, 최우선변제금 무이자 대출 등) 신청
⑦	비정책 대출(신용대출 등) 신청
⑧	별다른 조치 취하지 못했음
⑨	기타 (※ 그 밖에 취한 조치를 구체적으로 기술해 주십시오 )

23. 그 밖에 보증금 미반환 피해와 제도 개선 방향에 대한 의견을 자유롭게 말씀해 주십시오.

24. 이후 연구진의 상세한 분석을 위해 귀하의 거주 주택 주소를 기재해주실 수 있습니까?  
※ 주택유형, 근저당 존재 여부 확인 등을 위합니다.

응답	
----	--

25. 귀하의 전화번호를 알려주실 수 있습니까?  
※ 응답에 대한 추가 질문이 있을 때나 심층인터뷰 요청용으로만 사용합니다.

응답		명
----	--	---

26. 귀하를 포함하여 함께 사는 가구원 수는 몇 명입니까?

응답		명
----	--	---

27. 귀하의 만 나이는 몇 세입니까?  
※ 9월 기준으로 응답해 주십시오.

응답		세
----	--	---

28. 귀하의 성별은 무엇입니까?

①	여성
②	남성

29. 귀하의 소득은 다음 중 어디에 해당합니까?

①	1인 가구 기준 연 1800만 원 이하 / 2인 가구 기준 3100만 원 이하 (긴급생계지원 기준)
②	부부합산 혹은 1인 가구 연 7000만 원 이하
③	부부합산 혹은 1인 기준 연 7000만 원 이상

30. 귀하의 지지 정당이 있으십니까?

①	지지 정당 없음
②	더불어민주당
③	국민의힘
④	정의당
④	기타

설문에 참여해주셔서 감사합니다.