

2024. 5. 16.(목) 석간용

이 보도자료는 2024년 5월 16일 오전 06:00부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당 부서: 노동·공정·상생정책관  
소상공인담당관

소상공인담당관 최선혜 02-2133-5530

소상공인협력팀장 추인순 02-2133-5155

사진 없음  사진 있음  쪽수: 4쪽

관련 누리집 <https://sftc.seoul.go.kr/>

## 서울시 "복잡한 상가임대차 분쟁.. 맞춤형 분쟁조정 제도로 해결하세요"

- 서울시 상가건물임대차분쟁조정위원회, 안심하고·찾아가고·확인하는 다양한 조정제도 운영
- 전국 지자체 유일 상가임대차 상담부터 조정 연계까지 일괄(원스톱) 서비스 제공
- '16년 이후 총 624건 분쟁 해결, 최근 3년간 조정성립률 86.2% 달성
- 상가건물임대차분쟁조정위원회 유튜브 채널서 담당 주무관이 쉽게 분쟁사례 소개도
- 조정신청은 (온라인) 서울시 공정거래종합상담센터 또는 (전화) 1600-0700

계약해지, 권리금 회수 등 상가임대차 분쟁으로 인한 어려움으로 조정이 필요한 서울시 소재 상가임대차인 이라면 서울시 상가건물임대차분쟁조정위원회가 운영 중인 다양한 맞춤형 분쟁해결 제도의 도움을 받을 수 있다.

○ 서울시는 지난 2016년부터 변호사·감정평가사·건축사·공인회계사·교수 등 상가건물임대차 전문가로 구성된 '상가건물임대차분쟁조정위원회'를 운영 중이다. 임대료 조정, 계약해지, 권리금 회수, 계약갱신, 원상회복 등 다양한 분쟁에 대한 현장조사, 조정 및 합의까지 체계적으로 지원을 펼치고 있다.

- 시는 상가임대차 분쟁 관련 다양한 상황을 고려하여 맞춤형 조정제도를 운영하고 있다. 우선 장거리 이동이 어렵거나 위원회 참석을 위해 영업장을 비워야 하는 임차인의 부담을 덜기 위해 신청인이 원하면 영업장 소재지 자치구를 찾아가 위원회를 개최하는 ‘현장조정’을 실시한다.
- 또 서울시에서만 운영되는 ‘알선조정’은 상가임대차인 간 분쟁 심화 또는 공포로 대면이 힘든 경우 범죄 발생 차단이나 대면의 어려움을 해소하고자 비대면으로 진행하는 안심 조정으로 2023년 7월부터 운영하고 있다.
- 아울러 누수책임 또는 원상회복 등 책임의 범위가 불분명한 경우 전문 위원이 조정회의 전 현장을 방문하여 외관 확인을 진행하는 ‘상가건물 누수책임 외관확인 제도’를 통해서 실질적인 분쟁해결을 지원하고 있다.
- 서울시는 전국 지자체 유일하게 분쟁조정위원회 외에도 상가임대차 상담도 함께 운영해 상담(분쟁예방)과 조정(분쟁해결)의 일괄(원스톱) 서비스를 제공하고 있다. 상가임대차 관련 법률의 올바른 정보를 제공하는 상가임대차 상담은 ‘서울시 공정거래종합상담센터’에서 운영 중이다.
  - 상담은 전화, 방문, 온라인 등 다양한 경로로 가능하며 임대료 증감이나 임대차계약의 갱신·해지 등 상가임대차 관련 분쟁상담을 무료로 해준다.
  - 3개년(‘21년~’23년) 연평균 상담 건수는 14,500건, 조정 건수는 174건으로 상담에서 해결이 안 되는 경우 조정으로 넘어가는 비율은 1.2%인 것으로 나타났다.

< 상가임대차상담 >

<상가건물임대차분쟁조정위원회>

▶ 위치 : 서울시 서소문2청사(중구 서소문로124)

- ▶ 운영시간 : 평일 9시~18시
- ▶ 상담내용 : 상가건물임대차보호법과 관련 분쟁상담
- ▶ 이용방법
  - 전화 : 1600~0700(내선1번), 02-2133-1211
  - 방문 : 서소문2청사(중구 서소문로124)
  - 온라인 : <https://sftc.seoul.go.kr/상담신청>

- ▶ 신청대상 : 서울시 상가임대차인 중 일방
- ▶ 조정신청 : 상가임대차 분쟁발생시
- ▶ 신청방법(제출서류 : 1.조정신청서, 2.임대차계약서)
  - 전화 : 1600~0700(내선1번), 02-2133-1211
  - 온라인 : <https://sftc.seoul.go.kr/조정신청>
  - 메일 : [jinjin4407@seoul.go.kr](mailto:jinjin4407@seoul.go.kr)

□ 한편 시는 2016년 위원회 구성 이후 총 624건의 분쟁을 해결했으며 최근 3년간 위원회 개최 대비 86.2%의 높은 조정성립률을 달성했다.

(단위 : 건)

연 도	계	분쟁조정위원회 개최			각하	진행중
		소계	조정성립	조정불성립		
계	402	247(100%)	213(86.2%)	34(13.8%)	142	13
2024년 4월	65	32(100%)	27(84.4%)	5(15.6%)	20	13
2023년	149	93(100%)	78(83.9%)	15(16.1%)	56	-
2022년	188	122(100%)	108(88.5%)	14(11.5%)	66	-

□ 조정이 성립되면 상가건물임대차보호법 제21조에 따라 법원 결정과 같은 강제집행의 효력이 발생하여 적극적인 합의 이행으로 작용한다는 평가다.

□ 특히 시는 상가임대차 분쟁의 경우 임대인은 건물투자, 임차인은 영업 및 권리금 투자 등 투자 목적 차이로 인해 다른 임대차보다 분쟁이 더 심각하여 상호 간 대면 조정이 적극 필요한 분야로 평균 2시간 동안 충분한 조정을 제공한다고 강조했다. 이는 당사자 간 대화의 장 마련과 조정위원

의견 제시 등 공공의 역할이 중요한데, 이를 통해 조정성립률 향상에 크게 기여하고 있다는 것이 시의 설명이다.

- 아울러 시는 지금까지 사례집 발간 등 오프라인 중심으로 분쟁사례를 제공하였으나, 시간, 공간에 제약 없이 온라인에서 누구나 자유롭게 분쟁사례를 영상으로 시청할 수 있도록 2024년 1월 전국 지자체 최초로 상가건물임대차분쟁조정위원회 공식 유튜브\*를 개설해 운영 중이다.

\* 유튜브 주소: (<https://www.youtube.com/@seoulsangga>)

- 분쟁사례 영상은 조정회의 사례를 담당 주무관이 대화하는 형식으로 제작해 상가임대차인이 쉽게 이해할 수 있도록 소개하며 다양한 사례 공유를 위해 주기적으로 게시한다.

- 최선희 서울시 소상공인담당관은 “소상공인이 영업에 집중하고 안정적인 영업환경을 유지하기 위해서는 상가임대차인 간 분쟁 예방과 해결이 무엇보다 중요하다”며 “앞으로도 상가 임대인과 임차인이 협력하여 동행할 수 있도록 상시 상가임대차 상담 제공과 조정제도를 지속적으로 정비할 것”이라고 말했다.

# 서울시 강서구 A씨는 상가건물 임대차계약 당시 어떤 설명도 없이 입주 후 일방적으로 전체 공용전기료 등 관리비 별도 부과를 받자 이의 제기 및 조정신청을 하였고, 서울시 알선전문위원의 비대면 조정으로 향후 전용면적에 비례한 공용전기료 일부만 부담하는 것으로 분쟁이 해결되었다.