

공동주택 1000만호 시대의 관리제도 현황과 과제

공동주택관리의 문제점과 개선방안 - 위탁관리업의 관점에서 -



노 병 용
(우리관리주식회사 대표이사)

공동주택 관리는 건물이 계획되는 순간부터 고려되어야 할 중요한 사항이다. 건물은 짓는 것 보다 수십 년, 많게는 백년 이상 유지하여야 하므로 사후관리기간의 중요성이 간과되어서는 안 된다. 그럼에도 불구하고 우리나라는 오늘날 부정적인 측면이 부각되어 사회적으로 이슈화되고 시끄럽기까지 하다. 그 원인을 두고 서로 탓을 하기 쉽지만 사실은 우리 모두에게 잘못이 있다. 정부와 국회는 항상 공급 중심의 정책에 중점을 두어 유지관리 문제에 체계적으로 대응을 해오지 않았고, 매스컴도 유지관리 분야보다는 광고거리가 많은 분양과 건설에 치우쳐있었으며, 국민들도 아파트를 분양과 매매를 통한 재산 증식의 수단으로 생각하면서 사용가치가 충분함에도 법적 조건만 충족하면 재건축을 하는 것을 당연시했다.

그러다가 어느 날 시대의 흐름이 바뀌어 경제적으로 유택해지고 주택시장이 성숙되자 사람들은 주거의 가치로서 아파트를 찾게 되고 유지관리에 관심을 주게 되었지만 그 동안 체계적인 유지관리가 이루어지지 못한 아파트는 20년이 채 지나지 않았음에도 외관상 더 노후화 되고 이미 녹물급수, 난방문제 등 기능적으로도 다양한 문제에 봉착한 상황이었다. 뿐만 아니라 관리행위를 두고 주민간의 갈등과 분쟁이 일어나는 와중에 붙어지는 비리 문제는 아파트 관리 전반에 대한 부정적인 이미지와 불신을 급속히 확산 시켜 버렸다.

매스컴조차도 사회부 기자들을 중심으로 아파트 관리와 관련된 부정과 비리 사례만을 백화점의 나열식으로 앞다투어 보도하다 보니 소비자들은 불안하고 더 혼란스러워 졌다. 급기야는 많은 아파트 주민들이 정부의 정책적 노력이 부족하다는 질책을 하게 되었고 정부는 여론을 의식해서 법을 통해 규제를 강화하고 미봉책의 전시성 대책을 남발하였다. 그러나 이러한 대응은 현실적으로 해결방안을 마련하기 보다는 혼란과 사회적 비용만을 가중시키고 있는 실정이다.

그러나 근본적으로 분양된 아파트는 사유재산이기 때문에 행정기관에서 관리의 방법이나 내용에 대해 구체적으로 명령을 하거나 법으로 규제할 수 있는 영역이 아니다. 아파트의 공공성 혹은 공공재의 성격에 초점을 맞추는 사람들도 있지만 기본적으로 소유자의 권리를 침해하지 않는 범위에서 고려되어야 할 문제이다. 이러한 근본적인 문제의식을 바탕으로 우리나라 공동주택 관리의 바람직한 발전 방향을 현업에서 느낀 바와 일본의 사례를 중심으로 비교하면서 제시하고자 한다.

1. 위탁관리 시스템을 시급히 정상화 시켜야 한다.

<사례1>

최근 매스컴을 뜨겁게 달군 한 아파트의 난방비 사건을 지켜보면서 일본 같으면 그 아파트의 관리회사가 어딘

공동주택 1000만호 시대의 관리제도 현황과 과제

가가 거론되고 관리회사에서 해명을 하고 소비자들은 그것을 보고 판단을 할 것이란 생각이 들었지만 우리나라는 아직도 관리회사는 공동주택 관리이슈의 중심에 서 있지 않다.

<사례 2>

정부가 분양 아파트에 대한 외부 회계감사를 내년부터 의무화를 시키는 과정에서도 우리나라 아파트의 70% 이상이 전문 위탁관리회사에 의해 관리되고 있다는 사실은 전혀 고려되지 않고 있다. 제대로 된 전문 위탁관리회사라면 아파트 단지에 대한 회계 점검 능력은 웬만한 일반의 공인회계사 실력 이상이며 주민의 입장에서는 비용도 들어가지 않는다. 아파트회계는 일반기업의 회계와 다르기 때문에 오히려 아파트 회계를 전문적으로 다루어 온 주체가 관여하는 것이 현실적이고 합리적일 것이다¹⁾. 관리주체가 전문 위탁관리회사이든 아니든 상관없이 외부 공인회계감사를 의무화 하고 있는 것은 전문 위탁관리회사의 역할을 인정 하고 있지 않거나 아니면 더 나아가 감시해야 하는 대상으로 보고 신뢰하고 있지 않다는 의미일 것이다.

주택법에는 관리방식으로 위탁관리와 자치관리로 두고 아파트 입주인들이 선택을 하도록 하고 있으며 현재 우리나라 의무관리 아파트의 70% 이상이 위탁관리회사에 의해 관리되고 있다. 그럼에도 불구하고 위의 두 사례에서 보듯이 우리나라의 아파트 위탁관리는 불신을 넘어 존재감조차 미미하게 되었다. 이러한 전문 위탁관리에 대한 신뢰를 회복하고 기능을 정상화 시키는 것이 무엇보다도 가장 시급한 일이다. 정부는 규제 일변도가 아니라 제 역할을 하고 자기 책임을 다하는 우수한 위탁관리회사는 부각시켜서 고객으로부터 더 많은 선택을 받도록 유도하고, 그렇지 못하고 이름뿐인 회사는 도태시켜 나가는 시장 경쟁 중심의 정책을 통해 우리나라의 위탁관리업체가 서비스 정신없이 위탁관리 수수료만 챙긴다는 부정적인 인식

의 소비자들에게 신뢰를 회복할 수 있도록 정책적인 배려를 해줘야 할 시점이라고 판단된다.

2. 규제로 인해 악화가 양화를 구축하는 현상을 막아야 한다.

그 대표적인 사례가 2010년 7월 6일에 국토해양부에서 고시한 제2010-445호 ‘주택관리업자 및 사업자 선정지침’이다.

그 주요 골자는 과거 자율에 맡겨졌던 분양아파트에서 주택관리업자를 선정할 경우는 무조건 5개 업체 이상의 경쟁 입찰을 통해서 최저 수수료를 제시하는 업자를 선정하되 복수의 업자가 동일한 수수료를 제시한 경우는 추첨으로 결정한다는 내용이다. 그 결과 위탁관리수수료 1원 혹은 0.1원의 입찰이 공공연하게 이루어졌고 입찰결과 모든 주택관리업자가 동일가격의 수수료를 제시하여 관리업자를 추첨으로 결정해야만 하는 사례가 이어졌다. 보다 못한 입주자대표회의에서 수수료가 지나치게 낮아지는 점을 우려하여 최저수수료를 고시하기도 했지만 참여하는 업자는 누구나 입주자대표회의에서 제시한 최저수수료로 입찰하여 결국 추첨을 통해 결정 하는 결과가 반복되었다. 당시에는 추첨도구인 탁구공이 관리회사를 결정한다는 이야기가 유행할 정도였다.

그러나 당시 국토해양부의 고시는 입주민의 입장에서 따르지 않아도 된다는 사례가 법원의 판결을 통해 다수 나왔다. 법원에서는 그 선정 과정만 투명하고 공정했다면 하나같이 주민의 자율권이 우선이라고 손을 들어 주었다. 그렇지만 이 고시는 선량한 의무를 다하는 주택관리업자의 입장에서는 기업의 정당한 영업에 대해 법이 방해하는 결과로 이어져 엄청난 피해를 초래했다. 즉, 아무리 우수한 관리 업체가 있다 하더라도 아파트 주민이 선택할 수 없고, 또 기업의 입장에서는 서비스의 수준이나 기술력과 상관없이 주민에게 선택을 받을 수 없도록 만들었기 때문이다. 오히려 서비스 개발에 투자하는 등의 고정비 지

1) 회계감사 또한 ‘주택관리업자 및 사업자 선정지침’에 의해 최저가 낙찰제를 적용받게 되어 터무니없이 저렴한 비용으로 낙찰되는 경우 오히려 부실 감사를 초래하고 있다는 지적이 많다.

공동주택 1000만호 시대의 관리제도 현황과 과제

출이 많은 우수 회사일수록 명백히 불리한 룰이 되고 전문성이 하나 없는 페이퍼 컴퍼니와 같은 존재의 회사에게 유리한 법이 되어 악화가 양화를 구축하는 심각한 문제를 야기했다. 지금은 그나마 적격심사제라는 종합평가제로 선정 기준이 개선되어 다행이지만 부정과 비리를 막는다는 명분하에 실시된 획일적인 지침이 우리나라 위탁관리의 건전한 성장을 저해한 잘못된 규제의 대표적인 사례로 기억될 것이다.

3. 행정기관은 잘하고 선한 것을 장려하는 정책을 펴야한다.

작년 5월 6일, 조선일보에서 '택의 아파트 관리비 세고 있지 않아요?' 라는 주제로 연속 특별 보도를 시작했다. 이어 6월에는 MBC PD수첩에서 '줄줄이 새나가는 아파트 관리비의 이면' 이, 7월에는 KBS 추적 60분에서 '2013 실태보고 아파트 관리비가 사라지고 있다' 가 연속되어 방영되었다. 그 반향은 매우 컸다. 국토부가 즉각적으로 '아파트관리 종합대책' 과 '공동주택 비리 신고센터' 운영을 발표하였고, 서울시는 '아파트 부조리 신고센터' 를 상설 운영함과 동시에 아파트 관리 비리를 조사하기 위해서 법률·회계·기술 전문가, 시민단체 등 총 100명으로 구성된 '맑은 아파트 만들기 추진단' 을, 경기도도 그와 유사하게 변호사·회계사·주택관리사·공사분야 전문가 등 30여 명으로 구성된 '공동주택 관리 조사단' 을 운영하고 발표했다. 이어 경찰청에서도 관리비 횡령 등 아파트 관리 비리 전반에 대해 특별 단속을 한다고 발표했다. 이전도 그랬지만 그 이후도 아파트 관리를 둘러싼 비리에 대한 대응이 우리나라 공동주택 관리 정책의 중심이 되어 오고 있다는 느낌은 선량한 사업자들에게 피로감을 주기에 충분하다.

사법기관이 부정과 비리에 대한 대응을 하는 것은 당연한 일이지만 사법기관이 아닌 입법이나 행정기관조차 비리를 예단하여 비리를 막는다는 전제로 법을 만들고 정책을 편다면 그 폐해는 앞에서 보여준 2010년의 사례와 같이 예상보다 심각할 것이다. 병충해를 막기 위해 농약을 뿌리

고 비료를 주는 일을 반복한다면 옥답도 언젠가는 황폐화 될 것이다. 거름을 주어 건강한 토양을 만들고 가라지만 골라 뽑아 작물의 자생력을 키워 나가야 하듯이, 입법이나 행정은 잘하고 노력하는 기업이나 사람이 발전하도록 독려하여 시장 전체가 건전하고 건강한 생태계를 이루도록 정책의 초점을 맞추어야 할 것이다.

4. 공동주택관리를 전문 산업분야로 인정하고 브랜드 경쟁을 유도해야 한다.

우리나라는 아직도 공동주택에 대한 유지관리 분야를 전문 산업으로 인정을 하고 있지 않은 분위기이다. 일본을 예로 보면, 일본 정부에서는 사업자 단체인 사단법인 맨션관리업협회를 법정단체화 시켜서 맨션관리에 관한 정책 수립과 실천에 있어 파트너로서 인정을 하고 맨션관리적정화법을 통해 일정한 역할 수행을 맡기고 있다. 그러한 분위기 속에서 전문 맨션관리회사 가운데 2개 회사(일본 하우징, 도큐 커뮤니티)는 동경 증시에 상장까지 될 만큼 성장을 하였다. 일본의 디벨로퍼들은 신규 맨션을 공급할 때 시공회사뿐만 아니라 관리회사도 미리 선정을 해서 알리며, 소비자들도 분양 맨션뿐만 아니라 중고맨션을 구매하는 경우에도 관리회사가 어디인지를 확인하는 경우가 많다. 매스컴에서도 좋은 맨션관리회사를 고르는 법과 같은 타이틀의 기사로서 독자들의 시선을 유도하고 일간지의 부동산 면에서도 맨션 관리회사에 관한 이야기가 심심치 않게 등장할 만큼 맨션관리는 하나의 산업군으로 인정받고 있다. 그러한 신뢰 속에서 일본의 맨션관리회사들은 소비자들을 대상으로 회사 간에 각자 차별화된 서비스를 무기로 치열한 브랜드 경쟁을 하고 있다.

이러한 사례를 거울삼아 우리나라 국토교통부도 하루속히 공동주택 전문위탁관리 회사를 규제와 감시의 대상으로만 볼 것이 아니라 정부 정책 수립과 수행의 파트너로 인정하여 법정단체 설립을 허락하고 경쟁을 통해 전문화, 대형화를 유도해야 할 것이다. 그런 다음 관리회사 간의 서비스 경쟁을 통해서 소비자들에게 선택을 받도록 해야 할 것이다. 그와 관련한 한 가지 제안으로, 신뢰성이 높은

공동주택 1000만호 시대의 관리제도 현황과 과제

NCSI(국가고객만족지수) 평가 대상에 '아파트관리서비스' 분야를 추가하도록 지원하여 공동주택관리업체 간에 관리의 전문성과 차별성을 갖고 브랜드 경쟁을 유도하는 것이 대단히 효과적일 것으로 확신한다. 그 다음 엄정한 평가를 통해 그 결과를 시장에 공표하고 선택은 소비자의 판단에 맡기는 것이 시장원리에 가장 부합하는 효율적인 정책일 것이다.

이상의 현업에서 느낀 우리나라 공동주택관리의 발전을 위한 제언은 위탁관리업이 국민으로부터 신뢰를 받으면서 본연의 역할을 수행할 수 있도록 정부와 입법부에 대한 기대를 편의상 4가지 타이틀로 나누어 설명했다고 할 수 있다. 그러나 이는 어디까지나 위탁관리업자 스스로 전문성을 인정 받기 위한 각고의 노력이 전제되지 않으면 안 된다는 점을 분명히 밝혀둔다.

마지막으로 한국주거학회에 대한 바람을 말씀드리고자 한다.

우리나라는 오랫동안 건설과 공급에 사회적 관심이 강했던 탓에 공동주택 유지관리 분야에 있어서 진정한 전문가가 육성되지 않고 있다. 이러한 현상은 공동주택관리 분야의 다양한 연구가 부족했던 점과도 일맥상통한다고 보인다. 공동주택관리를 전문분야로 삼고 있는 연구자는 손에 꼽을 만큼이고 다양한 연구가 이루어지지 않은 탓에 정책입안자들이 공동주택관리에 대해서 고민하더라도 해외의 사례를 주로 참고하거나 관련단체의 의견을 수렴하는 정도에 그치고 있다고 보인다.

공동주택관리에 있어 가장 필수적인 분야는 법과 기술이다. 공동주택관리 분야의 연구는 실무적 측면과 학술적 견지의 접목이 필요하다. 그러나 법이나 기술을 연구하는 학자가 공동주택관리 분야를 고민하는 경우는 흔하지 않다. 더구나 실무적인 측면에서 접근하는 경우를 거의 접하

지 못한 것은 매우 안타깝다. 공동주택관리업에 종사하는 사람으로서 업계의 수준이 열악한 것이 연구의 활성화를 이끌어 나가지 못했다고 반성도 해 본다.

주택이 공급과 건설의 시대에서 유지관리로 패러다임이 전환되는 시점을 맞이하여 공동주택관리의 연구활동이 활발한 해외의 학회를 소개하고자 한다. 일본맨션학회는 1992년에 설립되어 연구자(법학자, 건축학자 등)와 실무자(변호사, 건축가, 맨션관리사 등)들이 한데 모여서 거주자, 관리조합(소유자단체), 행정기관, 관리회사 등과 함께 맨션관리와 관련된 문제를 실 사례를 중심으로 접근해 가면서 연구를 하고 있는 학술단체이다. 구체적인 연구 과제의 키워드를 살펴보면, 장기수선계획, 대규모 수선공사, 리모델링, 재건축 등의 합의 형성, 건물과 설비의 장수명화 기술, 건축물의 안전·안심, 맨션관리 방식과 제도, 소유자의 고령화 등 광범위 하지만 공통적인 것은 실제 사례나 통계를 중심으로 한 실사구시의 연구가 주류라는 점이다. 일본은 우리나라의 아파트에 해당하는 맨션의 절대 숫자가 600만호로 우리보다 적고, 전체 주택에서 차지하는 비중도 10%를 막 넘어서고 있는 실정이지만 맨션관리에 대한 국민의 인식 수준이나 학자들의 연구는 상당히 활발하고 진지하다.

한국주거학회도 관심 있는 법학자나 변호사 등 좀 더 폭넓은 전문가의 참여를 유도하여 공동주택관리를 연구하는 학자와의 협력체계를 이루어 공동주택 1,000만 호 시대에 걸 맞는 종합적이고 실질적인 학술 연구를 통해 정부나 국회의 정책 수립에 다방면의 도움을 주었으면 좋겠다. 그 결과로 공동주택관리업이 하나의 산업분야로 잘 정착이 되면 대학에서도 더 많은 후학들이 안심하고 이 분야에 비전을 갖고 학업과 연구를 이어갈 것으로 기대한다.