

# 사회초년생의 전세사기 예방을 위한 모바일 서비스 제안

## Mobile service to prevent housing fraud for young adults

주 저 자 : 김민휘 (Kim, Min Hwee)	홍익대학교 시각디자인과 석사과정
공 동 저 자 : 장유진 (Jang, Yu-Jin)	홍익대학교 시각디자인과 석사과정
공 동 저 자 : 조계훈 (Cho, Gye-Hun)	홍익대학교 시각디자인과 석사과정
공 동 저 자 : 안보영 (An, Bo-Young)	홍익대학교 시각디자인과 석사과정
공 동 저 자 : 박지원 (Park, Ji-Won)	홍익대학교 시각디자인과 석사과정
교 신 저 자 : 윤재영 (Jae Young Yun)	홍익대학교 시각디자인과 교수 ryun@hongik.ac.kr

<https://doi.org/10.46248/kids.2024.3.346>

접수일 2024. 08. 24. / 심사완료일 2024. 09. 02. / 게재확정일 2024. 09. 09. / 게재일 2024. 09. 30.

## Abstract

The state shares information on jeonse transactions with the public. However, the damage to jeonse transactions is increasing every year due to the low interest in information on jeonse transactions and institutional loopholes of young adults in society in their 2030 young adults. Therefore, this study proposes a mobile real estate service that provides practical information to prevent jeonse fraud for young adults in society in their 2030. After analyzing the current status of information provision of jeonse transaction through UX methods such as in-depth interviews and stakeholder modeling, an improvement plan was prepared by analyzing problems arising from the interaction between real estate and legal experts, real estate agents, and tenants. It was designed to compensate for the problems of existing national services by providing location-based nearby jeonse information, and the usability of the service was verified through a working prototype. The 'safe jeonse map' proposed by this study is expected to be effective in inducing young adults in society to easily understand and interest in jeonse information in their 2030, helping beginners prepare safety standards for jeonse transactions.

## Keyword

Real estate(부동산), Jeonse Fraud(전세사기), Jeonse(전세), Lessor(임대인), Lessee(임차인), Young Adults(사회초년생)

## 요약

국가는 국민에게 전세 거래 정보를 공유하고 있다. 하지만 2030 사회초년생의 낮은 전세 거래 정보 관심과 제도적 허점으로 매년 전세 거래 피해가 증가하고 있다. 이에 본 연구는 2030 사회초년생이 전세사기를 예방하도록 실질적 정보를 제공하는 모바일 부동산 서비스를 제안한다. 심층인터뷰, 이해관계자 모델링 등 UX방법을 통해 전세거래 정보 제공 현황 분석 후, 부동산 법률 전문가, 부동산 중개인, 임차인 간 상호작용에서 생기는 문제점을 분석해 개선안을 마련했다. 위치 기반의 인근 전세 정보를 제공해 기존 국가 서비스의 문제점을 보완하도록 설계했으며, 워킹 프로토타입을 통해 서비스의 사용성을 검증했다. 본 연구가 제안하는 '안심전세맵'은 2030 사회초년생이 전세 정보를 쉽게 이해하고 관심 가지도록 유도해, 사회초년생이 전세 거래에 대한 안전기준을 마련하도록 돕는데 효과가 있을 것으로 기대한다.

## 목차

### 1. 서론

#### 1-1. 연구 배경 및 목적

### 2. 이론적 배경

#### 2-1. 전세의 정의와 부동산 거래 사고

#### 2-2. 전세사기의 유형과 취약계층

#### 2-3. 국내 부동산 전세 서비스 현황

### 3. 사용자 조사

#### 3-1. 인터뷰

#### 3-2. 이해관계자 모델 분석

### 4. 모바일 서비스 디자인

#### 4-1. 서비스 개요

#### 4-2. 기능

### 5. 사용성 테스트

#### 5-1. 1차 사용성 테스트(Heuristic Evaluation, HE)

#### 5-2. 2차 사용성 테스트(Think Aloud, TA)

## 6. 결론

## 참고문헌

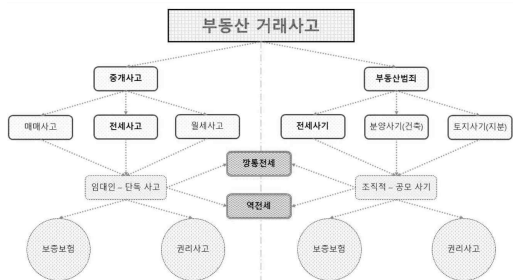
### 1. 서론

#### 1-1. 연구의 배경 및 목적

2023년 12월 14일, 국토교통부에서는 전세사기 피해자 신청 건수가 11,888건, 피해자 인정 건수는 9,786건이라고 밝혔다.<sup>1)</sup> 그중 대다수가 2030청년층으로, 그 비율은 전체 피해자의 약 73.8%를 차지하고 있다.<sup>2)</sup> 국내에서는 전세사기를 해결하기 위해 ‘안심전세 APP’, ‘부동산 테크’ 등 다양한 서비스를 통해 전세 매물과 임대인의 정보를 제공하고 있으나, 구체적인 체납 금액 또는 체납 기간 등은 확인할 수 없고, 보증금 1000만원 이상의 계약만 조회 가능하다는 제한이 있었다.<sup>3)</sup> 정부는 주택임대차보호법 뿐만 아니라 전세보증금반환보증 등을 통하여 전세사기를 방지하고 임차인의 보증금을 보호하고자 했다.<sup>4)</sup> 하지만 이 또한 까다로운 특별법의 기준 때문에 피해자가 지원을 받지 못하는 경우가 많아 실효성이 없다는 비판을 받고 있는 상황이다.<sup>5)</sup> 사회초년생의 안전한 부동산거래를 위해 실제 매물 거래에서 도움이 될만한 정보를 제공하는 서비스가 요구되지만, 현재 국내의 서비스는 전세 매물 및 임대인의 제한된 정보만 제공해 매물 거래에서의 실질적 도움을 주지 못하고 있는 실정이다. 따라서 본

연구는 사용자 경험 조사를 통해 국내 전세 매물 정보 제공 서비스의 문제점을 확인하고, 매물의 위험도 및 안전도를 측정할 수 있는 서비스를 제안하고자 한다. 이를 통해 사회초년생의 전세사기 피해 예방을 돕고 위험매물에 대한 기능을 제시해 실제 매물 거래 환경에서 도움을 제공하는 것을 목표로 한다.

### 2. 이론적 배경



[그림 1] 부동산 거래사고<sup>6)</sup>

#### 2-1. 전세의 정의와 전세사기의 유형

해외 다른 나라의 경우는 주택 임대차의 경우는 매달 임대료를 납부하는 월세만이 있지만 한국에는 월세와 더불어서 전세라는 독특한 임대차 제도가 있다.<sup>7)</sup> 이는 집의 방 한 칸이나 집 전체를 빌려주고 그대가로 받는돈이지만 세 사는 사람이 집을 나갈 때는 돌려주어야 하는 돈을 말한다.<sup>8)</sup>

- 1) 이철빈, ‘전세사기 피해자가 제안하는 전세사기 예방대책’, 월간 복지동향, 2024, Vol.303, p.43-48.
- 2) 남승표 기자, ‘전세사기 피해자 73%가 20·30세대… 절반 이상 수도권 거주’, 연합뉴스포맷, 2024.06.25. (2024.08.06.).  
<https://news.einfomax.co.kr/news/articleView.html?idxno=4314601>
- 3) 이축복 기자, 송진호 기자, ‘앱으로 집주인 채납여부 확인… 시세 공개, 전국 1252만채로 확대’, 동아일보, 2023.05.31. (2024.08.14.).  
<https://www.donga.com/news/Economy/article/all/20230531/119549707/1>
- 4) 용미란, ‘뉴스 빅데이터 분석을 통한 전세사기 이슈 탐색 및 정책 제언’, 한국콘텐츠학회, 2023, Vol.2023(5), p.463-464.
- 5) 홍세희 기자, “예방부터 ‘처벌’까지 전세사기 대책 총망라…‘실효성’ 지적도”, 뉴시스, 2022.09.01. (2024.08.14.).  
[https://mobile.newsis.com/view.html?ar\\_id=NISX20220901\\_0001999168](https://mobile.newsis.com/view.html?ar_id=NISX20220901_0001999168)  
[https://mobile.newsis.com/view.html?ar\\_id=NISX20220901\\_0001999168](https://mobile.newsis.com/view.html?ar_id=NISX20220901_0001999168)

- 6) 정은재, ‘전세사기 예방을 위한 부동산중개업의 개선방안 연구’, 청운대학교 석사학위논문, 2024
- 7) 전해정, ‘딥러닝을 활용한 서울시 주택 유형별 전세가 격에 영향을 미치는 요인분석’, 한국부동산학회, 2024, Vol.93, p.33-42.
- 8) 정분순, ‘주택전세제도하의 역전세 현상의 원인 및 방안 대한 연구 -정책적방안을 중심으로-’, 고려대학교 석사학위논문, 2023

[표 1] 부동산 거래사고<sup>9)</sup>

전세사기의 유형	설명
집주인 변경	임차인이 계약을 체결한 후, 집주인이 변경되는 경우
모기지 설정	임대인이 임차인과 계약을 체결한 후, 부동산에 대한 담보 대출을 설정한 경우
집주인 사칭	월세 임차인 또는 무허가 중개인이 집주인 역할을 하여 계약을 체결한 경우
이중 계약	한 주택에 여러 계약이 체결된 경우
시장 가격 조작	집주인이 세금체납 사실을 숨기고 계약한 경우
서류위조 및 임대차 대출	임대차 서류 등을 위조하여 임대차 대출을 받고, 이를 횡령하는 경우
임대대출 및 담보대출	주택 전세대출을 받고 추가로 담보대출을 받아 이를 담보로 삼아 횡령하는 행위

2023년도 기준 가장 피해가 컸던 ‘빌라의 산’, ‘세모녀 사기’, ‘수원 근저당’, ‘빌라왕’ 전세사기 사건은 시장 가격 조작(강통전세)에 해당하며, ‘수원근저당’은 ‘모기지 설정’, ‘빌라의 산’은 ‘세금 체납의 비공개’에 해당한다.<sup>10)</sup>

## 2-2. 전세사기의 취약계층

최근 집값을 확인하기 어려운 신축빌라에 대해서 집단적으로(일명 빌라왕, 세모녀사건 등) 시세를 조작하여 인위적으로 강통전세를 만든 후 전세보증금을 편취하는 사고가 다량으로 발생하고 있다. 특히, 사회경험이 부족한 청년 및 신혼부부 가구의 피해가 상당한데,<sup>11)</sup> 의도적 가해자들은 보통 이렇게 빌라의 특성과 신축이라는 요인의 차이에 둔감하고 사회적 경험이 부족한 대상임과 동시에 자기보유가 아닌 임차인을 찾는다. 피해자는 대부분 사회초년생으로 20대~30대가 72%로 확인되고 있다.<sup>12)</sup> 사회초년생의 매물 거래 유형으로는 보통 전세보증금이라는 목돈을 마련하기 힘든 상황에 임차보증금 마련을 위해 가족으로부터 금전을

차용하거나 금융권에서 대출을 받아 전세계약을 맺고 금액을 지불하게 되는데, 여기서 임대인이 잠적하면서 임차보증금을 반환받지 못하는 경우에 문제가 된다.<sup>13)</sup>

## 2-3. 국내 부동산 전세 서비스 현황

2024년 5월 국토교통부는 전세사기 예방을 위해 임차인이 스스로 방어를 할 수 있도록 전세계약 시에 필요한 핵심 정보를 제공하는 주거안전 지원 방안에 대해 얘기했다.<sup>14)</sup> 공공기관에서는 시민이 거래 시, 필요한 정보를 열람할 수 있도록 ‘안심전세 APP’, ‘부동산 테크’ 등 다양한 부동산 정보 공개 서비스를 통해 방대한 양의 거래에 필요한 부동산 정보를 제공하고 있다. 먼저 ‘안심전세 APP’의 서비스를 살펴보면 전세계약 체결 전, 전세계약 체결 후로 나누어서 서비스를 제공하고 있다. 먼저 전세계약 체결 전 단계에서는 시세조회 및 위험성 진단을 하고 있으며, 위치기반으로 인근 주택의 시세를 조회해 임대보증금보증가입여부 및 위반무허가건축물 여부를 확인할 수 있다. 전세계약 체결 후 단계에서는 임차인에게 임대보증금보증 가입 채널을 안내해 각 단계에 맞는 서비스를 제공하고 있는 것을 확인할 수 있었다. ‘부동산테크’는 찾는 부동산의 상세 정보를 선택하고 위치를 중심으로 검색하면 입력한 정보에 해당하는 부동산의 가격 외 여러 관련 정보가 지도 위에 제공된다. 해당 부동산 가격 정보는 면적별과 호수별로 나누어 사용자에게 제공된다. 하지만 기존의 부동산 서비스가 그렇듯 위치별 주택의 면적대비 가격만 일방적으로 제공하고 있었으며, 집주인에 대한 정보 또한 제공되지 않고 있다는 한계점이 있었다. 종합하면 국내의 부동산 전세 관련 정보를 제공하는 서비스는 존재하지만 실제 거래 상황에 맞는 사용자 개인화된 정보 제공은 이루어지지 않고 일방적인 정보 제공에만 머물러있다. 일방적인 정보만 제공하는 사용자는 많은 정보 중에 어떤 정보가 직접 활용 가능한 유용한 정보인지 알 수 없으며, 이에 대한 가이드도 전혀 이루어지지 않고 있다. 떨어지는 정보 전달력으로 인해 갈피를 잡지 못하는 사회초년생 임차인은 지인 및 중개사에게 전적으로 거래를 맡기게 되는 상황을 마주하게 된다. 마지막으로 매물을 구매해본 경험이 적은 사회초년생 맞춤의 이해하기 쉬운 정보전달이 부족

9) 오연재, ‘생성형 인공지능 전세사기 방지 시스템’, 한국전자통신학회, 2024. 02. Vol.19, p.173-180.

10) 요즘 난리인 ‘전세 사기’ 대체 뭐야?, (2024.08.14.). <https://www.kakaobank.com/bank-story/289>

11) 황세은, ‘전세사기 유형별분석 및 해결방안’, 한국주거환경학회, 2023, Vol.59, p.21-36.

12) 황재연 기자. ‘[2022 국정감사]박재호 의원 “전세보증금 미반환 사고, 올해 5,549억원”’, 문화투데이, 2022.09.30. (2024.08.14.). <http://www.munhwatoday.co.kr/news/article.html?no=134060>

13) 박세훈, ‘전세사기 피해지원 법제 및 정책에 대한 토지공법적 검토’, 한국토지공법학회, 2024, Vol.2024(3), p.55-95.

14) 전세사기 피해지원 정부대안 발표, (2024.08.14.). <https://www.korea.kr/briefing/policyBriefingView.do?newsId=156632644&pWise=sub&pWiseSub=C9>

한 상황이다. 따라서 본 연구에서는 정부 및 중개사가 제공해줄 수 있는 쉬운 이해를 돕는 정보전달에 대해 탐구하고, 사회초년생의 임차인 입장에서 쉬우면서 실용적인 정보를 제공하는 서비스 디자인 방안을 제안한다.

### 3. 사용자 조사

본 연구에서는 국내 전세사기의 현황에 대한 이해관계자의 인식을 조사하기 위해 인터뷰와 모델링을 실시했다.

#### 3-1. 전세사기 이해관계자



[그림 2] 이해관계자 구성

인터뷰 진행에 있어 핵심 이해관계자 유형을 3가지로 나누었으며, A타입인 부동산·법률 전문인은 법률 전문인, 부동산학 교수, 토지감정평가사이다. B타입은 직접 임대인과 임차인간 소통을 조율하며 개입하는 중개 전문인으로, C타입은 서비스의 핵심 타겟인 임차인으로 전세 보증금을 돌려받지 못했거나, 전세사기 피해를 우려하고 있는 임차인(일반인)으로 선정했다.

#### 3-2. 인터뷰

실제 사용자의 의견을 듣고 현재 부동산 서비스의 문제점과 개선되었으면 하는 점을 파악하고 이를 보완할 수 있는 기능을 도출하기 위해, 2024년 4월, 부동산·법률 전문인 1명, 중개 전문인 3명, 임차인 3명을 대상으로 1주간 심층 인터뷰를 진행하였다. ‘인터뷰 항목으로는 부동산·법률 전문인에게 전세사기 관련 연구 및 경험여부, 전세사기의 현황과 전망을 바라보는 시점, 부동산 산업에 변동을 주는 거시경제변수 요소를 중심으로 질문하였다. 중개 전문인에게 사회초년생의 매물 거래 특성, 전세사기를 감지하기 위한 기준, 부동산 중개 산업에서의 변화를 중심으로 질문하였다. 마지막으로 임차인에게 매물을 구하는 단계, 매물을 선택

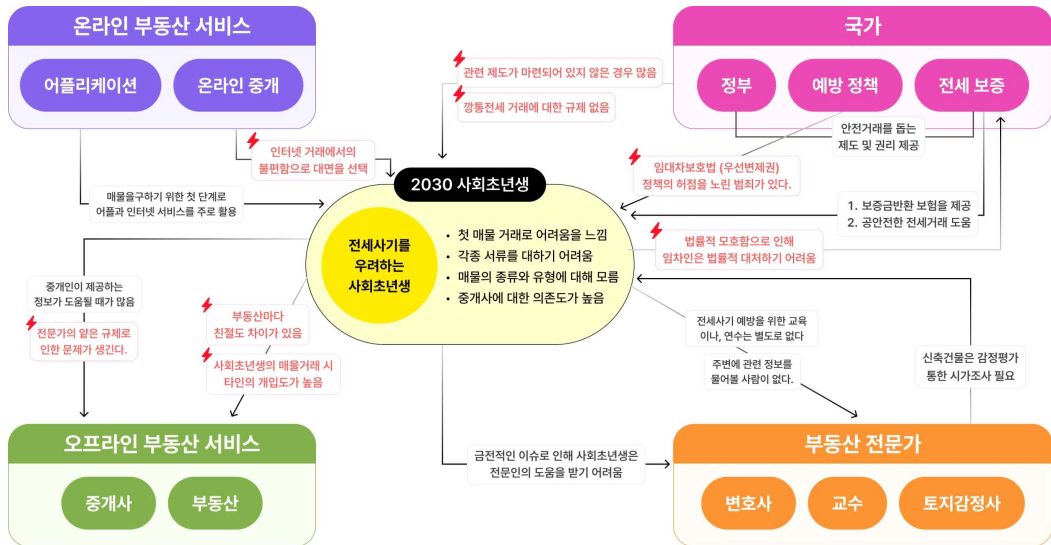
하는 기준, 사기피해 경험 여부에 관해 질문하였다.

[표 2] 인터뷰 대상

분류	연령	대상	성별
부동산·법률 전문인	70대	대상1	남성
중개 전문인	60대	대상2	여성
	40대	대상3	여성
	40대	대상4	여성
임차인	30대	대상5	남성
	30대	대상6	여성
	20대	대상7	여성

심층 인터뷰 결과 현재 전세 거래 시스템의 문제점을 매물 선정 기준의 까다로움과 임차인의 거래 개입 부재 그리고 실제 매물 거래에서 실효성없는 서비스로 도출할 수 있었다. 첫 번째, 매물 선정 기준의 까다로움에서 인터뷰이들의 응답은 ‘신축 건물의 경우, 이전의 매매가 거래 기록이 없어서 전세가가 매매가의 90% 이상을 초과하는 경우가 많다’, ‘집의 미적요소를 중시해 위험매물에 대한 배경 지식이 부족하다’, ‘전세 보증금 지급명령의 선순위 권리를 미리 파악해야 한다’ 등의 의견을 제시하였다. 이를 통해, 어렵고 복잡한 매물 위험요소를 선별해 어려운 전문 용어 및 설명을 사용자가 쉽게 이해 가능한 표현 방식이 필요함을 확인하였다. 두 번째, 임차인의 거래 개입 부재에서는 ‘사회초년생들은 전세 거래 서류를 모두 부동산 중개사에게 의존한다’, ‘스스로 계약에 필요한 서류와 특약을 알아봐야 한다’, ‘임차인 본인도 매물의 실제 가격을 조사해야 한다’라는 의견이 있었다. 이를 통해 임차인 스스로가 쉽게 전세매물 거래에 개입하고 필요한 서류를 판단할 수 있는 가이드에 니즈를 갖고 있음을 알 수 있었다. 세 번째, 실제 매물 거래에서 실효성없는 서비스에서는 ‘임대인의 상세한 체납 내역을 볼 수 없다’, ‘보증금 1000만원 이상의 매물만 정보만 알려준다’, ‘중개사는 건물에 잡힌 대출이라고 했는데, 재계약을 앞두고 연락이 두절되서 알아보니 매물에 잡힌 대출이었다’, ‘보증보험 가능한 매물이 별로 없다’라는 의견을 통해 실제 거래 전과 진행 단계에서 의사결정에 도움을 받을 수 있는 즉시성을 가진 정보를 제공받길 원한다는 것을 알 수 있었다. 인터뷰 정리를 통해 도출된 임차인의 의견을 정리해보자면, 첫째, 매물 구매에 있어 확인해야 할 위험 기준을 이해하기 쉽게 표현해 주는 것.

15) 천영, 신윤희, 박신영, 성은경, 김상호, 이중화, 김원영, (2024.04.11.), 개인적 인터뷰.



[그림 3] 이해관계자 모델<sup>15)</sup>

둘째, 임차인 스스로 거래의 전반적 과정을 판단하고 적극 개입할 수 있도록 돕는 가이드. 셋째, 실제 매물 거래 과정에서 안전한 매물거래 의사결정에 도움이 필요할 때, 즉시성을 가진 매물정보를 제공받길 원하는 것을 알 수 있었다.

### 3-3. 이해관계자 모델 분석

인터뷰 내용을 토대로 전세사기와 연관된 이해관계자 간의 상호작용 방식과 문제점을 확인한 후, 모바일 서비스의 방향성을 정리하였다 [그림 3]. 첫째, 전세 매물 거래를 제공하는 온라인 부동산 서비스와 오프라인 부동산 서비스. 둘째, 부동산 법률을 재정보고 전세 보증 보증을 제공하는 국가 공공기관. 셋째, 전세거래 관련 자문을 제공하는 부동산 법률 전문인으로 분류하였으며, 이들은 모두 사회초년생을 중심으로 다양한 상호관계를 형성한다.

#### 3-3-1. 정보의 비대칭성

임차인들이 직접 매물을 구하며 느끼는 첫 번째 문제는 ‘정보의 비대칭성’이다. 현재 임대인과 매물의 정보는 주로 국토교통부가 운영하는 ‘전세안심 APP’을 통해 제공된다. 집주인이 관련 정보 열람을 수락하면, 계약서를 작성한 세입자는 ‘안심전세 APP’이 아닌 전국세무서(국세) 또는 지방자치단체(지방세)를 직접 오프라인으로 방문해 집주인의 동의가 없어도 집주인의 세금 체납 여부를 확인할 수 있도록 운영되고 있다. 하지만

직접 방문을 하여도 구체적인 체납 금액과 체납 기간 등은 확인할 수 없고, 보증금 1000만원 이상의 계약일 경우에만 위와 같은 정보를 조회할 수 있다. 또한 집주인의 동의 없이 열람할 시, 열람 사실이 집주인에게 통지된다. 이런 모순적인 정보 제공에 있어 전세거래 또한 채권자와 채무자의 영역으로 봐야한다는 소리가 거세지고 있다. 채권자인 임차인이 채무자인 임대인에 대해 알 수 있는 정보는 등기부등본이나 공인중개사의 설명 정도가 전부이다. 이렇듯 집주인이 체납한 세금이나 대출로 쌓인 빚 등의 임차인이 반드시 알아야 할 사실 관계는 제공되고 있지 않은 상황으로 실효성 있는 정보는 제한되고 있는 상황이다. 이에 전세거래에 정보의 비대칭성을 해소하기 위해 모든 정보를 직관적으로 제공하는 서비스를 마련하고, 임차인이 과도한 정보 속에서 헤매이는 경로를 최소화 시켜줄 수 있는 방안이 필요하다. 또한 어렵고 복잡한 전세거래 용어와 정보를 보다 직관적이고 이해하기 쉽게 시각적 요소와 쉬운 말풍리를 통해 사용자의 이탈율을 줄여 실효성 있게 다가갈 수 있는 방안이 필요하다. 이는 ‘온라인·오프라인 부동산 서비스’의 영역에 해당하며, 직관적인 정보 제공 중심의 서비스 개선이 필요하는 점을 시사한다.

#### 3-3-2. 어려운 거래 과정

부동산 전문가(중개사)는 거래를 진행하는 임차인을 위해 임대인과 매물의 상세정보를 제공하며 거래 진행까지 돕고 있다. 그러나 일부 전문가의 얇은 규제 및

비양심적 행위로 인해 금전적 피해를 입고 있는 임차인의 수가 늘어나고 있으며, 선량한 부동산 전문가 또한 전문가 인식 악화 및 전세 거래 감소로 피해를 입고 있는 상황이다. 사회초년생 임차인의 전세매물 거래 특성은 타인의 의존도가 높고, 인터뷰를 진행한 부동산 중개사 3명 모두, 사회초년생 임차인의 전세거래 특성에 있어 '가족 및 지인의 거래 개입도가 높다'라고 응답했다. 위와 같은 내용을 임차인에게 물었을 때, '부동산 관련 용어도 어렵고, 무슨 말인지 이해도 안되서 기억에 잘 안남는다, '내가 받아야 하는 대출과 거래 서류를 잘 모르니까, 부동산이나 은행에 가서 하라는대로 했다' 등의 답변을 했다. 실제 거래 과정에서 불편했던 경험으로는 '전세서류를 준비하다 보면 겹치는 서류가 많은데, 미리 알았으면 한번에 준비했을 것', '거래 과정에서 각종 서류로 소요하는 시간이 상당히 많아, 직장에 반차 및 연차를 자주 썼다'라는 의견을 들을 수 있었다. 이에 문제점으로 비싼 사회초년생이 스스로 자신의 거래에 관심을 가져 적극적으로 개입하는 태도를 유지하고, 복잡하고 어려운 거래 과정을 쉽고 간편하게 느낄 수 있도록 가이드를 제시해야 한다는 결과를 도출할 수 있었다. 즉, 전세거래 과정에 있어 어려운 부동산 전문 용어와 내용을 탐색하는 시간을 줄여 단기간에 습득할 수 있도록 돕는 방안이 필요하다. 또한 임차인(사용자)의 정보를 입력하면 맞춤형 정보가 적용된 전세거래 가이드와 준비해야 할 서류를 안내해 한 번에 모두 준비할 수 있도록 돕는 서비스의 제공이 요구된다.

### 3-3-3. 정보의 즉시성 부족

매물 위험도를 판단하기 위해서는 선순위 임차인 여부, 매물을 담보로 한 부채의 유무, 보증 보험 가능 여부 등의 다양한 기준이 존재한다. 이와 같은 조건을 모두 확인한 후, 거래를 진행하게 된다면, 임대인이 보증금을 돌려주지 않는 상황이 발생해도 임차인 권리를 주장할 수 있는 대항력을 가지게 된다. 하지만 실제 거래과정에서 임차인은 매물에 대한 상세한 정보를 제공받지 못하고, 보증금과 관리비 등의 형식적인 정보만 제공받은 채 중개사와의 임장을 진행하게 된다. 위와 같은 상황에서 임차인은 매물에 대한 객관적인 사전 정보가 없는 상태에서 전문가 및 임대인이 제시하는 '전입신고를 하지 않는 조건으로, 월세 및 보증금의 감면' 등의 회유에 권리를 주장하기 어려운 불리한 조건으로 매물을 거래하게 될 가능성이 높다. 또한 전세사기의 피해를 입었던 임차인의 인터뷰 내용에서도 '집주인도 아무 걱정할 필요 없는 매물이라 하였고, 중개사

도 좋은 매물이 저렴하게 나온거라고 했다, '매물에 1억이 넘는 부채가 있어서 물어보니, 중개사는 건물에 있는 부채이며, 이 정도는 정말 안전한 편이라고 했다. 하지만 건물이 아닌 한 호수의 매물에 있던 빗이었고, 임대인은 대출을 받아 전세와 월세로 돌려막던 부동산 투기를 하던 사람이었다' 와 같이 중요한 정보를 거래 직전 단계에 알지 못해 피해를 입었던 경험을 들을 수 있었다. 위와 같이 상황에 있어, 임차인이 필요로 하는 상황에 즉시 정보를 제공할 수 있는 서비스가 필요하다. 또한 신뢰할 수 있는 검증된 위험 매물의 정보를 직접 활용할 수 있도록 제공하는 방안이 필요하다.

### 3-3-4. 해결방법에 대한 무지함

전세 보증금을 돌려받지 못한 임차인은 대항력 마련을 위해 임차권등기명령 신청, 지급명령 신청, 전세금 반환 소송 등을 진행할 수 있다. 따라서 자신이 겪은 사건의 유형을 빠르게 파악하고, 이에 맞는 해결 방법을 마련하는 것이 중요하다. 하지만 전세사기의 유형은 너무 다양하고, 사전 지식이 부족한 사회초년생의 임차인은 본인이 처한 상황을 정확히 파악하는 것이 어렵다. 따라서 피해를 입은 임차인은 전문가에게 도움을 청하게 된다. 하지만 임차인은 이미 보증금 미반환으로 타격을 입은 상태로, 수백만원으로 변호사 수임 비용을 감당하기 어려운 상황이다. 이를 해결하기 위해 정부의 방침으로는 '전세사기 피해자 지원 보완 방안의 조치로서 임차인에게 변호사 수임료를 최대 250만원 이내로 지원하겠다고 밝혔다. 하지만 해당 지원을 받기 위해서는 '피해자 결정문' 혹은 '피해확인서'를 받아야 하며, 이를 입증하기 위해서는 각종 서류와 계약 해지 통보 내역, 임차권등기명령 결정문 등을 각 기관에 제출해 승인이 떨어지기를 기다려야 하며, 모든 서류를 제출한다고 해도 지원을 받을 수 있을지는 미지수인 한계점이 존재한다. 인터뷰에서 임차인은 개인의 해결방법에 있어 '오픈채팅과 같은 커뮤니티를 통해 본인의 상황에 대해 설명하고, 관련 경험을 가진 피해 임차인간의 정보 공유로 해결방법을 숙지할 수 있었다', '법무사를 통해 고가의 상담을 받았지만, 법무사가 바뀐 법에 대해 숙지를 하고 있지 않아 잘못 알고 있던 상황이었다. 오픈채팅방 사람들이 잘못 알고 있는 것 같다고 말해줬다', '관련 서적, 인터넷 서치, 각종 커뮤니티에 있는 정보 중, 나의 상황에 맞는 정보만 선별해 활용한다' 등의 의견으로, 접근성이 높으면서도 나와 유사한 사례의 해결방법 위주로 정보를 우선 습득하는 것을 알 수 있었다. 따라서 형식적인 전세사기 해결방법에서 벗어나 다양한 전세사기의 유형 중 나에게 맞는 해결방법을

학습할 수 있도록 돕는 서비스가 필요하다. 또한 임차 인간의 매물 거래 경험에 대해 소통하고, 전세관련 지식에 대한 노하우를 공유하며 상호작용해 참여도를 높일 수 있는 방안이 필요하다.

## 4. 모바일 서비스 디자인

### 4-1. 서비스 개요

**[표 3] 기존 부동산 전세 정보 관련 서비스의 문제점과 해결방안**

문제점	해결방안
3-3-1. 정보의 비대칭성	실효성있는 매물 정보의 부족 4-2-1. 실제 활용 가능한 정보 중심 안심전세맵
3-3-2. 어려운 거래 과정	임차인의 낮은 개입도 4-2-2. 적극 개입을 위한 가이드 전세서류 플래너
3-3-3. 정보의 즉시성 부족	상황에 필요한 정보 제공의 부재 4-2-3. 특정 상황에서 의 즉시성 중심 위험건물 알림팝업
3-3-4. 해결 방법에 대한 무지함	임차인간의 소통 부족 4-2-4. 임차인간의 소통 및 공유 공간 '소식통' 커뮤니티

배경조사에서 확인한 주요 문제점과 원인 분석을 중심으로 문제를 개선하기 위한 해결방안을 서비스 기능을 통해 기획하였다. 사용자 위치 기반의 전세 거래 매물의 정보를 상세히 제공하는 '안심전세맵'을 중심으로 임차인 개인 상황을 고려해 기입한 정보를 맞춤형으로 각종 거래에 필요한 서류 및 대출 정보를 제공하는 '전세서류 플래너', 그리고 임장 및 부동산 사전조사 시, 사전에 건물을 지정하여 보증금 반환 진행되지 않은 매물 즉 위험 호수 정보를 즉시 팝업으로 제공하는 '위험건물 알림팝업', 마지막으로 부동산을 중심으로 같은 관심사 및 고민을 가진 사용자들간의 소통 공간인 '소식통'을 주요 기능으로 지정하고 서비스를 개발하였다. '안심전세맵'의 중심 기능으로는 사용자의 위치를 기반으로 전세매물의 위험도를 위험요소 7가지(선순위 임차인, 매매대비 전세가, 세금체납, 보증금반환 보증 가능여부, 등기부등본 건축물대장 일치여부, 전세대출 가능여부, 주소이전 가능여부)를 통해 시각적인 설명을 제공해주는 서비스, 사용자의 정보를 기반으로 준비해야 할 서류와 관련 공공기관을 알려주는 서비스, 지정

한 건물의 방대한 거래 관련 정보를 즉시 알림으로 제공해주는 서비스, 임차인간의 소통을 유도하고 공유하며 함께 성장할 수 있는 서비스를 핵심 서비스로 설정하였다.

### 4-2. 서비스 기능

이론적 배경 연구와 이해관계자 조사로 도출한 결과를 바탕으로 실제 거래 상황에서 실효성 있는 모바일 서비스를 제안한다. 기존 공공기관의 일방적인 서비스와 차별점을 뒤 개인화 기능과 양방향적 소통 가능한 요소를 추가해 전세 거래에 대한 궁금증을 쉽게 해결할 수 있도록 돕고자 했다.

#### 4-2-1. 실제 활용 가능한 정보 중심

-안심전세맵

'안심전세맵'은 사용자의 위치를 기반으로 전세매물의 위험도를 위험요소 7가지를 통해 시각적인 설명을 제공한다. 매물 안전도 평가의 기준은 아래의 [표 4]의 내용을 종합하여 정보 제공한다.

**[표 4] 서비스 내 매물안전도 평가기준 7가지 요소<sup>16)</sup>**

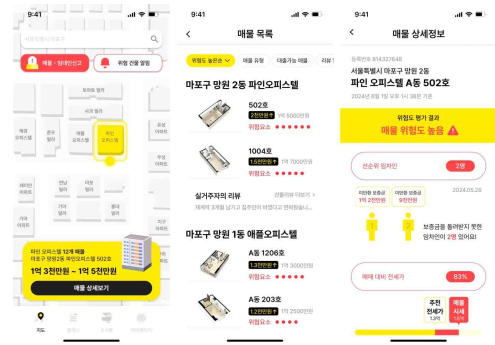
위험측정요소	제공발급처	개시 내용
선순위 임차인	동사무소, 인터넷 등기소, 정부 24, 안심전세 APP	매물에 거주했던 임차인의 보증금 반환 신청 내역
전세보증금 반환보증 가능여부	안심전세 APP, HUG, SGI, HF	임차권 등기명령에 대한 대항력과 우선변제권
매매대비 전세가	부동산 중개서비스, 안심전세 APP	매매가 대비 전세가 차지하는 비율
등기부등본·건축물대장 일치여부	인터넷 등기소, 법원, 동사무소, 정부 24	서류현황에 따른 거래기준 문서 확인 가능
세금체납 여부	정부24, 안심전세 APP	임대인의 금융세금 체납이력
전세대출 가능여부	HUG, LH, 금융e든, 수탁은행	공공기관에서 임차인의 전세대출 가능여부 검증
주소이전 가능여부	정부 24, 동사무소	현재 거주자 존재 여부

사용자는 본인의 위치를 중심으로 직관적인 지도맵

16) 인터넷등기소 열람하기, (2024.09.03.).  
<http://www.iros.go.kr/pos1/jsp/help2/jsp/006002002001.jsp> ; 정부 24, (2024.09.03.).  
<https://www.gov.kr/portal/main/nologin> ;  
 안심전세포털, (2024.09.03.).

위에서 제공되는 매물의 위험정보를 한눈에 제공받을 수 있다. 서비스 위치정보 제공 동의를 하면 메인페이지인 지도(안심전세맵)로 진입하게 된다. 메인페이지에서는 사용자의 위치를 기반으로 주변 매물의 상세정보에 대해 제공하게 된다. 사용자는 맵을 드래그해 이동할 수 있으며, 원 아이콘을 통해 본인의 위치 또는 선택한 매물에 대해서도 확인을 할 수 있다. 해당 건물을 클릭하면 서비스 내에 등록된 여러 매물의 정보를 제공하며, 제공하는 정보는 매물의 금액·위치·이름이다. 위치기반 뿐만 아니라 상단의 검색바를 통해 타지역의 매물도 확인할 수 있도록 하였다. 매물의 정보를 자세하게 확인하고 싶을 때는 '매물 상세보기' 버튼을 눌러 필터기준으로 나열된 매물의 목록을 제공받을 수 있다. 매물 목록에서는 필터를 제공해 사용자가 우선으로 하는 기준을 선택해 매물의 목록을 변경할 수 있도록 하였다. 또한 매물을 건물명으로 집전화하여 호수, 거래되는 평균가격 대비 금액차이 정도, 전세가, 위험요소 5점척도, 실거주자 인증을 통한 리뷰 미리보기를 제공한다. 더 나아가 한 호수의 매물을 선택하면 '매물 상세정보' 페이지로 진입한다. 해당 페이지에서는 정보의 신뢰성을 위해 정보가 업데이트된 시각을 기재하였다. 시각적 강조를 위해 매물의 기본 정보 하단에, 위험도 평가를 배너를 배치하였다. 위험도 기준은 Table 4에서 정리한 표를 기준으로 제시하였으며, 부동산 전문용어 특성상 이해하기 어렵다는 점을 이해를 돕는 시각화 설명을 통해 위험요소의 원인을 설명해주는 것으로 해결하고자 했다.

<https://www.khug.or.kr/jeonse/web/s01/s010102.jsp> ; HUG 전세보증금반환보증, (2024.09.03.).  
<https://www.khug.or.kr/hug/web/ig/dr/igdr000001.jsp> ; SGI 전세금반환보증보험, (2024.09.03.).  
[https://www.sgic.co.kr/chp/iutf/hp/insurance/CHPIN\\_F0002VM0\\_06.mvc?q\\_insrnSrln0=112](https://www.sgic.co.kr/chp/iutf/hp/insurance/CHPIN_F0002VM0_06.mvc?q_insrnSrln0=112) ; HF 일반전세지킴보증, (2024.09.03.).  
[http://www.hf.go.kr/ko/sub02/sub02\\_05\\_01.do](http://www.hf.go.kr/ko/sub02/sub02_05_01.do) ; LH 전세임대 사업안내, (2024.09.03.).  
<https://jeonse.lh.or.kr/jw/li/lfstRentBsnsGuidance.do?mi=3207> ; 가금드든 대출신청, (2024.09.03.).  
<https://menhuf.molit.go.kr/index.jsp>

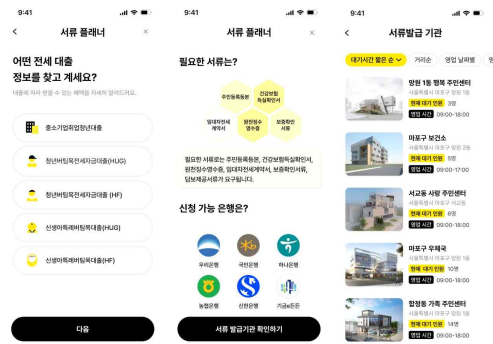


[그림 4] 안심전세맵

## 4-2-2. 적극 개입을 위한 가이드

### -전세서류 플래너

전세서류 플래너를 통해 사용자는 기존에 복잡하고 방대한 양의 부동산 정보에서 스스로에 해당하는 정보를 기반으로 맞춤형된 부동산 관련 정보를 제공받을 수 있다. 이는 부동산 정보를 잘 모르는 사회초년생 임차인에게 적합한 정보 전달 방식이다. 메인 홈 페이지의 2번째에 위치한 플래너를 클릭하면 전세서류 플래너로 이동한다. 전세서류 플래너는 사용자의 상황에 맞는 정보를 입력하고 이에 따른 정보를 다르게 제공해주는 서비스이다. 해당 서비스에서는 각 선택지에 따른 아이콘을 각각 다르게 제공하는데, 어려운 대출용어 및 정보를 쉽게 전달하기 위해 시각적으로 직관성이 강조될 수 있도록 드러냈다. 또 서류플래너는 각 개인에게 필요한 서류 뿐만 아니라 대출 신청 가능한 은행을 안내하며, 은행의 아이콘을 누르면 해당 은행의 모바일 웹사이트로 이동한다. 전세서류 플래너의 마지막 단계인 서류발급 기관에서는 전세거래 준비를 할 때, 중복되는 서류로 인해 시간소모로 어려움을 겪었던 사용자의 의견을 수용해 가까운 발급 공공기관과 위치 그리고 현재 대기인원 정보를 제공한다.

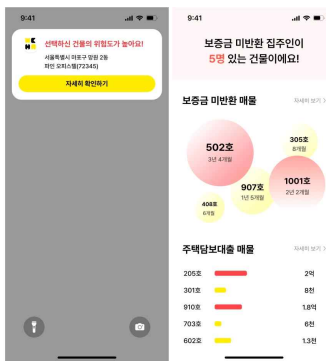


[그림 5] 전세서류 플래너

### 4-2-3. 특정 상황에서의 즉시성 중심

#### -위험건물 알림 팝업

위험건물 알림팝업을 통해 사용자는 특정 상황에서 필요한 정보를 습득해 정보를 알지 못해 겪는 어려움을 줄일 수 있다. 미리 필요한 매물의 정보를 입력하면 팝업으로 위험매물의 정보를 제공받아 볼 수 있다. 위험건물 알림팝업은 각 기준에 따라 위험도가 높은 매물 5개를 미리 보여주고, 자세히 보기를 통해 호수의 미반환 보증금 및 주택담보대출 액수 등을 제공한다. 사용자는 위험건물 알림팝업을 통해 해당 건물의 보증금 미반환 위험이 높은 건물의 정보를 인지할 수 있고, 거래 전 정보를 제공받아 몰랐던 정보를 알고 전세사기 예방에 도움을 받는다.

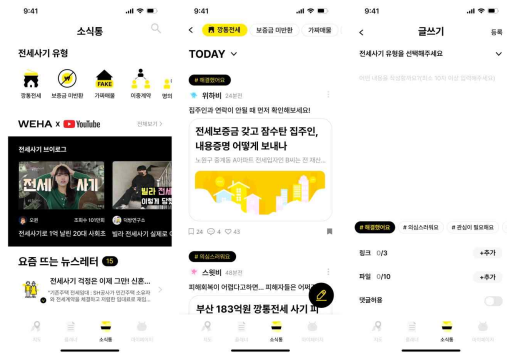


[그림 6] 위험건물 알림 팝업

### 4-2-4. 임차인간의 소통 및 공유 공간

#### -‘소식통’ 커뮤니티

안심전세맵에서는 기존의 정부에서 제공하는 부동산 관련 서비스에서 제공하지 않는 기능을 추가함으로써 차별화를 강조했다. 그 결과로 임차인간 소통 가능한 ‘소식통’ 커뮤니티가 추가되었는데, 이 기능에서는 전세사기의 여러 유형에 따라 임차인이 작성한 게시글을 모아볼 수 있다. 전세사기의 한 유형을 선택하면 게시글 리스트가 제공되는데, 날짜 및 키워드별 설정으로 기간과 내용을 미리 예측할 수 있다. 소식통의 첫 번째 페이지에서는 전세사기를 주제로한 유튜브 영상을 제공하며, 다음으로는 전세사기 관련 뉴스기사 및 외부 링크의 게시글을 사용자가 직접 게시해 업로드할 수 있다.



[그림 7] ‘소식통’ 커뮤니티

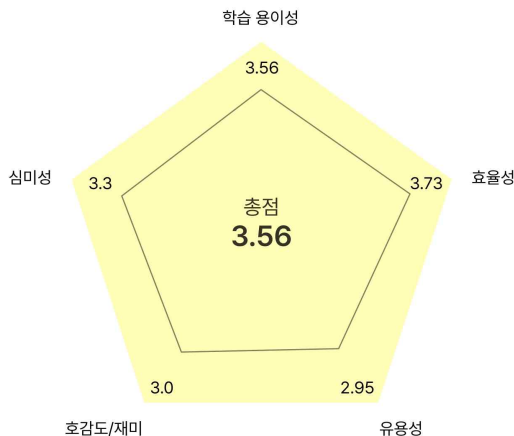
## 5. 사용성 테스트

프로토타이핑 과정을 통해 문제점을 발견하고 서비스를 개선하기 위해 20~30대 사회초년생 남녀 5명을 대상으로 Heuristic Evaluation(HE)과 Think Aloud(TA) 방법을 활용해 사용자 테스트를 진행했다. 먼저 1차로 진행한 HE를 통해 학습용이성, 효율성, 유용성, 호감도 및 재미, 심미성 총 5가지 요소에 대한 사용자 평가와 의견을 들을 수 있었다. 이후 2차로 진행한 TA에서는 사용자가 서비스를 사용하며 느끼는 감정 등 모든 의견을 들어볼 수 있었다.

### 5-1. 1차 사용성 테스트(Heuristic Evaluation, HE)

디자인 전공자 남녀 23명을 대상으로 1차 사용성 테스트(HE)를 진행하였다. 평가 요소는 학습용이성, 효율성, 유용성, 호감도 및 재미, 심미성 총 5가지로 1부터 5가지의 점수로 평가되었고, 답변자에게서 5가지 요소에 대한 서술형 답변을 제공받았다. 학습용이성에 대한 질문으로는 시스템의 전체 컨셉과 기능들이 이해하기 쉬운지 여부에 관해 물었으며, 효율성에 대한 질문은 모든 정보들은 작은 화면안에 효율적으로 배치되었는가에 대해, 유용성은 시스템이 해결하고자 하는 문제를 해결할 것으로 예상하는가에 대해, 호감도 및 재미는 각 기능들은 흥미롭게 구현되었는가에 대해 물었으며, 심미성은 레이아웃, 색채 등 시각적으로 매력있게 디자인 되었는가의 질문으로 구성하여 진행하였다. 서비스의 총평 점수로는 5점 만점에 3.56점을 받았다. 사용자는 대체로 효율성, 학습용이성, 심미성에 대해 긍정적인 반응을 보였으나 호감도 및 재미와 유용성 부분에 있어서는 다양한 피드백 및 개선요구 사항을 제시했다. 호감도 및 재미의 아쉬운 부분에 대해서는 타겟

이 2030세대인 만큼 더 쉽고 재밌게 정보를 전달하는 방안이 있었으면 좋겠다는 제안이 있었다. 또한 프로젝트의 핵심인 허위매물에 대한 화면이 더 상세하고 재밌게 표현해달라는 요청이 있었다. 이에 수정단계에서 줄글 형식의 정보전달로 인해 시각적 피로감을 느낄 수 있는 요소를 데이터 시각화로 대체하여 보다 쉽게 인지하고 정보를 기억할 수 있도록 하였으며, 위험도를 측정하는 서비스의 특성에 맞게 경고의 의미를 담고있는 Yellow와 Red계열의 색상을 포인트 컬러로 사용하였다.



[그림 8] 1차 사용성 테스트(HE)

## 5-2. 2차 사용성 테스트(Think Aloud, TA)

‘안심전세앱’의 프로토타입을 사용하는 동안 참여자가 느끼는 생각을 즉시 말하게 하고, 그 과정을 모두 ‘네이버 클로바’를 통해 녹음하였으며, 녹음 내용을 바탕으로 서비스를 사용하는 과정에서 일어난 사용자들의 니즈와 페인포인트를 정리하였다. TA에서 참여자에게 제공한 프로토타입은 ‘위험매물 리스트 제공받고, 매물 상세정보 확인하기’, ‘허위 매물 및 임대인 신고하고 리워드 받기’, ‘전세대출 서류 안내와 빠른 발급기관 확인하기’, ‘위험매물 알림 서비스로 위험매물 목록 확인하기’, ‘소식통 커뮤니티에 게시물 작성하고 리워드 받기’의 총 5가지 Task 순서로 진행되었다.

먼저 위험매물 리스트 제공받고, 매물 상세정보 확인하기의 Task에서는 위험도 측정 목록이 메인 서비스 인데, 덜 중요하다고 느껴지는 내용이 시각적으로 눈에 더 잘 들어온다고 했다. 이에 시각적 표현 방식의 변경을 요구하였다. 또 전세를 처음 구하는 입장에서 ‘선순위 임차인’, ‘세금 체납’ 등의 요소가 왜 문제가 되는

것인지 모르겠다 라는 의견이 있었다. 이에 해당 요소가 왜 매물을 구하는데 위험요소가 되는지에 대한 설명이 필요하다는 의견을 제시했다.

두 번째, 허위 매물 및 임대인 신고하고 리워드 받기의 Task에서는 신고아이콘을 못찾아 헤매이는 모습을 관찰하였고, 이에 대한 개선방안으로 직관적이고 색채가 뚜렷한 버튼 컴퍼넌트를 검색바 하단에 배치하는 방법을 적용했다. 또 리워드를 제공받으면 어떤 수단으로 활용가능한지 모르겠다는 의견이 있었으며, 해당 의견의 개선방안으로 리워드의 활용가능 범위를 설명하는 타이틀을 추가하였다.

세 번째, 전세대출 서류 안내와 빠른 발급기관 확인하기의 Task에서는 서류의 발급기관을 잘 모르는데, 가야할 기관을 알려주는 것이 좋은 것 같다는 의견이 있었다. 또 사용성을 위해 발급기관을 설명하는 부분에서 은행 아이콘을 누르면 해당 은행의 웹사이트 및 모바일 링크로 연동되어 빠르게 이동 가능했으면 좋겠다는 의견을 제시했다. 이에 해결방안으로 은행 및 기관의 아이콘을 누르면 해당 웹사이트의 모바일 반응형 서비스로 연결될 수 있도록 하였다.

네 번째, 위험매물 알림 서비스로 위험매물 목록 확인하기의 Task에서는 위치 기반으로 내가 하나하나 검색해보지 않아도, 선택한 건물에서 위험한 모든 매물의 정보를 한번에 받을 수 있어 좋았다는 긍정적인 의견이 있었다. 반대로 부정적인 의견 또한 존재했는데, 상세 정보 페이지와는 다르게 색상이 다 Yellow로 표시되어 위험한 느낌으로 인식되지 않는다는 것이었다. 이에 높은 위험도를 가진 매물의 시각화는 색상을 달리해 심각성을 강조하는 것으로 보완하였다.

마지막으로, 소식통 커뮤니티에 게시물 작성하고 리워드 받기의 Task에서는 새로운 소식(뉴스, 커뮤니티)을 빠르게 받을 수 있어 좋았으며, 카테고리가 세분화되어 있어 정보 습득이 용이하다는 긍정적 의견을 보였다. 또 전세사기를 직접 해결한 사례나 유튜브 영상을 소식통에서 제공해주면 좋을 것 같다는 의견이 있었다. 이에 사용자가 직접 전세사기를 해결한 사례를 인증하고 게시물로 업로드하면 일반 게시물과 차별화하여 리워드를 2배 더 지급하는 시스템으로 정의했으며, 전세사기 관련 유튜브 영상을 추천해주는 기능도 추가하였다. 추가로 사용자들의 경험에서 나온 의견과 요청사항을 통해 아이콘과 시각화의 수정 그리고 기능의 추가가 이뤄졌다. 제공하는 정보의 신뢰성을 위해 위험매물 상세정보가 제공되는 요소에 날짜를 추가로 기재했다. 전세서류 플래너의 서류발급 기관에서는 대

기시간으로 제공되었었는데, 시간 예측에 대한 낮은 신뢰성으로 인해 현재 대기 인원의 수로 제공하는 것으로 변경하였다.

## 6. 결론

부동산 사기 예방 방안은 하나의 서비스에서 더 나아가, 사회초년생의 부동산 거래과정에 대한 관심 증진을 고려해 진행되어야 한다. 국내의 '안심전세 App' 등 여러 부동산 서비스에서 사용자를 위한 전세 매물 정보를 제공하고 있으며 매물의 안전도를 측정해주고 있으나 어려운 용어에 대한 전달에 있어, 사용자 중심의 측면에서 효과적인 시각적 표현이 필요하다는 점을 확인하였다. 또한 부동산 거래의 예방지침과 정보를 제공하고 있으나 사용자의 실제 거래에서는 활용 불가능한 실효성 없는 수준에서 제공하고 있는 상황이었다. 하지만 문제점 속에서도 사용자들은 어렵고 복잡한 전문용어에 대한 학습의지를 가지고 있었으며 쉬운 학습을 통해 부동산 거래 과정을 알고자 하는 의지를 확인할 수 있었다. 따라서 본 연구는 2030 사회초년생의 안전한 전세매물 거래를 위한 실효성있는 정보 제공을 위해 사용자의 위치를 기반으로 한 부동산 전세 정보 어플리케이션을 제안하였다. 이를 통해 사용자는 형식적 예방 방안에 그치지 않고, 실생활에서 적용 가능한 전세 매물 정보를 제공받는데에 그 목적을 둔다. 본 연구가 제안하는 '안심전세맵'은 부동산 전문가와 2030 사회초년생 임차인을 대상으로 한 심층인터뷰를 바탕으로 디자인되어 기존의 부동산 정보 제공 웹사이트 및 모바일 서비스가 가지는 한계를 개선하고자 했으며, 부동산과 관련되어 있는 이해관계자간의 복잡한 관계를 분석하고 서비스가 가장 필요하다고 여겨지는 2030 사회초년생 임차인을 대상으로 기획되었다. 세부적으로 본 '안심전세맵'과 타서비스의 차별점으로 사용자는 본인의 위치 중심으로 타 사이트에 흩어져있는 매물거래에 있어 중요한 정보를 알맞은 시각화 방식에 맞게 정리된채로 제공받을 수 있다는 것이다. 사용자의 정보를 통해 제공되는 '서류플래너' 기능을 통해 사용자는 본인이 구하고자 하는 매물에 필요한 서류와 거래 시, 알아야 할 관련 정보와 대출 및 서류발급기관을 제공받을 수 있으며, 이와 같은 쉬운 학습을 통해 사용자는 본인의 매물 거래에 있어 적극적인 태도로 개입할 수 있을 것으로 예상된다. 특정 상황에서 필요한 정보를 분석해 제공해주는 '위험건물 알림팝업' 기능을 통해 부동산 임장을 하는 등 건물안에 있는 매물의 정보가 필요시 될

때, 의사결정이 필요할 순간에 결정적인 도움을 줘 임차인의 거래에 실질적 도움을 즉시 제공해줄 수 있을 것이라 예상된다. 마지막으로 임차인간의 소통 공간인 '소식통' 기능을 통해 임차인간의 경험과 지식을 공유하고, 주고 받는 정보로 인해 부동산 정보에 대한 높은 이해도를 가질 수 있도록 유도하는데 기여할 수 있을 것으로 예상된다.

## 참고문헌

- 오연재, '생성형 인공지능 전세사기 방지 시스템', 한국전자통신학회, 2024. 2, Vol.19, 1호
- 박세훈, '전세사기 피해지원 법적 및 정책에 대한 토지공법적 검토', 한국토지공법학회, 2024. 3, Vol.134
- 용미란, '뉴스 빅데이터 분석을 통한 전세사기 이슈 탐색 및 정책 제언', 한국콘텐츠학회, 2023. 5, Vol.21, 1호
- 이철빈, '전세사기 피해자가 제안하는 전세사기 예방대책', 월간 복지동향, 2024. 1, Vol.303
- 전해경, '딥러닝을 활용한 서울시 주택 유형별 전세가격에 영향을 미치는 요인분석', 한국부동산학회, 2024. 8, Vol.22, 2호
- 황세은, '전세사기 유형별분석 및 해결방안', 한국주거환경학회, 2023. 3, Vol.21, 1호
- 정분순, '주택전세제도하의 역전세 현상의 원인 및 방안 대한 연구 -정책적방안을 중심으로-', 고려대학교 정책대학원, 2023
- 정은재, '전세사기 예방을 위한 부동산중개업의 개선방안 연구', 청운대학교, 2024
- 남승표, '전세사기 피해자 73%가 20·30세대...절반 이상 수도권 거주', 연합뉴스포맷, 2024, 6, 25
- 박상우, '전세사기 피해지원 정부대안 발표', 대한민국 정책브리핑, 2024, 5, 27
- 이축복, '앱으로 집주인 체납여부 확인... 시세

- 공개, 전국 1252만채로 확대, 동아일보, 2023, 5, 31
12. 홍세희, “예방’부터 ‘처벌’까지 전세사기 대책 총망라… ‘실효성’ 지적도, 뉴시스, 2022, 9, 1
13. 황재연, “[2022 국정감사] 박재호 의원 “전세보증금 미반환 사고, 올해 5,549억원”, 문화투데이, 2022, 9, 3
14. <https://www.kakaobank.com>
15. 천영, 신윤희, 박신영, 성은경, 김상호, 이중화, 김원영, (2024), 개인적 인터뷰, 2024, 4, 11
16. <https://www.gov.kr/portal/main/nologin>  
<https://www.khug.or.kr/jeonse/index.jsp>  
<https://www.khug.or.kr/index.jsp>  
<https://www.sgic.co.kr/chp/main.mvc>  
<https://www.hf.go.kr/ko/index.do>  
<https://www.lh.or.kr/index.es?sid=a1>  
<https://enhuf.molit.go.kr/landing.html>