

## 부동산 중개인에 대해 부동산 중개업 감독청(REA)에 민원을 제기하는 방법

이 안내서에서는 부동산 중개인의 행위에 대해 어떻게 민원을 제기할 수 있고, 민원을 제기할 수 있는 사항은 무엇이고, 또 민원 접수 후 어떻게 일이 진행되는지에 대해 설명합니다.

### 무엇에 대해 민원을 제기할 수 있나?

중개인이나 지점 매니저 또는 중개업체 관리자의 행위에 대해 민원을 제기할 수 있습니다.

행위에는 다음과 같은 것이 포함될 수 있습니다.

- 부동산 중개인의 중개 업무 수행 및 관리 방식
- 부동산 중개인의 개인적 행위 수준

부동산 중개인은 REA가 정해서 집행하고 있는 [행동 규범](#)을 지킬 의무가 있고, 모든 부동산 중개업체는 자체적인 민원 처리 절차를 갖추고 있어야 합니다.

### 민원으로 발전하기 전에 문제를 해결하기

먼저 중개업체에 이야기하는 것이 좋습니다. 이것이 문제를 가장 빠르게 해결하는 방법일 수 있습니다. 만약 여기서 결과가 만족스럽지 않으면 부동산 중개업 감독청에 민원을 제기할 수 있습니다.

### 부동산 중개업 감독청이 처리할 수 있는 민원

부동산 중개업 감독청은 부동산 중개인의 행위에 관한 민원을 처리합니다. 다음과 같은 사항에 대해 부동산 중개업 감독청에 민원을 제기할 수 있습니다.

- 합리적인 기대 수준에 미달하는 중개 또는 무능하거나 부주의한 중개
- 부동산 중개인법 2008 이나 관련 규정 또는 행동 규범을 위반하는 중개
- 불명예스러운 사적 행위

### 부동산 중개업 감독청이 처리할 수 없는 민원

일부 문제는 부동산 중개업 감독청이 도와드릴 수 없습니다.

- 우리는 부동산 거래에 개입하거나 거래를 중단시킬 수 없습니다. 만약 귀하가 그러한 상황에 처하게 되면 변호사와 상의해야 합니다.
- 부동산 관리인에 대한 민원은 이 사람이 부동산 중개인 면허를 보유한 경우가 아니면 도와드릴 수 없습니다.

만약 귀하의 민원을 처리할 수 없다면 우리는 그 이유가 무엇인지 설명하고, 그 밖의 다른 가능한 조치를 취하도록 도와드립니다.

### 민원 제기

민원은 혼자 힘으로나 다른 사람의 도움을 받아 제기하거나, 타인을 대신해 제기할 수 있습니다. 민원은 서면으로 접수해야 하는데 부동산 중개업 감독청에 민원 신청서 양식이 준비되어 있습니다.

[www.rea.govt.nz/make-a-complaint/](http://www.rea.govt.nz/make-a-complaint/)에서 양식을 다운로드하십시오.

명심할 점:

- 어떤 일이 있었는지 명확하게 작성
- 날짜 명시(아는 경우)
- 증빙 자료 및 관련 문서 제출

민원을 제기하는 것과 관련해 부동산 중개업 감독청으로부터 도움을 받을 수 있습니다. 민원의 세부 내용을 기록하는 데 어려움이 있거나 통역 서비스, 또는 그 외 다른 지원이 필요하시면 전화 0800 367 7322 또는 이메일 [complaints@rea.govt.nz](mailto:complaints@rea.govt.nz)로 연락 주십시오.

### 민원 접수 후 어떻게 일이 진행되나?

3 일(공휴일 제외) 이내에 민원 접수 사실을 신청인에게 알려드립니다.

- 민원에서 제기된 문제를 검토할 것입니다.

- 민원 내용을 올바르게 이해하기 위해 신청인에게 연락할 수도 있습니다.
- 민원을 처리할 수 없는 경우에는 그 이유를 알려드립니다.
- 민원을 처리할 수 있다면 후속 조치에 대해 알려드립니다.

## REA 민원 처리 절차 - 개요

