

공인중개사법정교육교재

직업윤리

[밴드 : 김하연박사의 실무교육센터]

담당:김 하연교수

신한대학교 평생교육원

공인중개사직업윤리

부동산 중개업에 직업윤리가 강조되는 이유는 부동산의 사회성, 공공성 등에 의한 평가주체의 책임이 극히 중요하기 때문이다. 또한 직업윤리 내용 및 운영방식에 따라 직무에 대한 순결성과 성실성의 강화로 고도의 전문적인 서비스를 제공함으로써 시장에서의 신뢰도 제고 가능하다.

제1장 부동산 중개업에 대한 직업윤리

학습목표

- 법률상 개업공인중개사 등에 대한 윤리규정을 통하여 중개 및 중개보조인의 직업윤리 원칙을 이해한다.
- 윤리강령의 기본원칙과 사업 성공전략을 습득한다.

1. 직업윤리에 대한 ‘공인중개사법’ 관련규정

1) 중개업자등의 기본윤리법(공인중개사법 제29조)

- (1) 중개업자 및 소속공인중개사는 전문직업인으로서의 품위(品位)를 유지하고 신의(信義)와 성실(誠實)으로써 공정(公正)하게 중개 관련 업무를 수행하여야 한다.
- (2) 중개업자 등은 이 법 및 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 업무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

2) 금지행위 법(공인중개사법 33조)

- (1) 제9조의 규정에 의한 중개사무소의 개설등록을 하지 아니하고 중개업을 영위하는 자인 사실을 알면서 그를 통하여 중개를 의뢰 받거나 그에게 자기의 명의를 이용하게 하는 행위
- (2) 사례`증여 그 밖의 어떠한 명목으로도 제33조제3항의 규정에 의한 수수료 또는 실비를 초과하여 금품을 받는 행위
- (3) 당해 중개대상물의 거래상의 중요사항에 관하여 거짓된 언행 그 밖의 방법으로 중개의뢰인이 판단을 그르치게 하는 행위
- (4) 관계 법령에서 양도`알선 등이 금지된 부동산의 분양`임대 등과 관련 있는 증서 등의 매매`교환 등을 중개하거나 그 매매를 업으로 하는 행위
- (5) 중개의뢰인과 직접 거래를 하거나 거래 당사자 쌍방을 대리하는 행위
- (6) 탈세 등 관계 법령을 위반할 목적으로 소유권 보존 등기 또는 이전등기를 하지 아니한 부동산이나 관계 법령의 규정에 의하여 전매 등 권리의 변동이 제한된 부동산의 매매를 중개하는 등

2. 도덕(道德)과 윤리(倫理, Ethics), 그리고 양심(良心)

1) 도덕(道德) 법(法)

- (1) 인간이 지켜야할 도리 또는 바람직한 행동 기준을 의미한다.
- (2) 동양에서 도덕이란 말은 유교적인 어감이 강하고, 실상 유교의 이상을 나타내는 것이기도 하여 근대에 이르러서는 흔히 윤리라는 용어로 쓴다. 그리스어의 'ethos', 라틴어의 'mores', 독일어의 'Sitte' 등이 모두 '습속(習俗, 예로부터 어떤 사회나 지역에 내려오는 고유한 관습과 풍속) 이라는 뜻인 것처럼
- (3) 원래 도덕이란 자연환경의 특성에 순응하고 각기 그 집단과 더불어 생활하여 오던 인간이 한 구성원으로서 살아간 방식과 습성에서 생긴 것이다. 즉, 생활양식이나 생활관습의 경험을 정리해서 공존(共存)을 위해 인간 집단의 질서나 규범을 정하고 그 것을 엄격하게 지켜나간 데서 도덕은 생기는 것이다. 이러한 점에서 '도덕과 법'은 같은 근원에서 나온 것이라고 할 수 있다.
- (4) 다만 사회가 복잡해짐에 따라 '법'은 사회 외적(外的)규제로 그리고 '도덕'은 개인적 내적(內的)규제로 자연히 분화되었다고 보는 것이다.

2) 윤리(倫理, Ethics)

- (1) '윤리'의 '윤(倫)'자에 대한 사전적인 풀이를 보면 무리·또래·질서 등 여러 가지 뜻이 있으며, '이(理)'자에는 이치·이법(理法) 또는 도리 등의 뜻이 있다.
- (2) 사전적 의미로는 그리스어 에티케(Ethike)에서 유래한 말로서 사람이 지켜야할 도리, 곧 실제의 도덕규범이 되는 원리, 인간이 행하여야 할 올바른 길이며, 공동의 선이라고 할 수 있다.
- (3) 물리(物理)가 사물의 이치인 것처럼 윤리는 인간관계의 이법이라고 할 수 있다.
- (4) 유교에서는 대표적인 인간관계로 부자(父子)·군신(君臣)·부부(夫婦)·장유(長幼)·붕우(朋友)라고 표현되는 이른바 오륜(五倫)을 든다.
- (5) 물리는 자연에 있어 사물이 언제나 그렇게 나타나는 이치이지만 윤리는 반드시 그렇지 않다. 윤리는 인간의 자유에 의해서 실현되어야 할 이법이다. 그것은 존재(存在)의 이법이라기보다는 당위(當爲)로서의 이법이다. 그러므로 오륜에 대해서는 그것을 실현해야 할 태도, 즉 덕목(德目)으로서 친(親)·의(義)·별(別)·서(序)·신(信)이라고 하는 이른바 오상(五常)이 강조된다.

3. 삼강오륜(三綱五倫)

유교에서 기본이 되는 도덕지침이라 알려져 있으나, 공자의 맥을 따르는 유교의 근본은 오륜이고, 정치적 목적으로 마련된 것이 삼강이다. 삼강의 폐해로 인해 유교가 권위적이고 가부장적인 사회로 만든다고 알려져 있다. <맹자>에 나오는 말

1) 삼강(三綱)

- ① 군위신강(君爲臣綱):(임금과 신하사이의 도리) 신하는 임금을 섬기는 것이 근본이요.
- ② 부위자강(父爲子綱):(아버지와 자식사이의 도리) 아들은 아버지를 섬기는 것이 근본이

요.

③ 부위부강(夫爲婦綱):(남편과 아내사이의 도리) 아내는 남편을 섬기는 것이 근본이요.

2) 오륜(五倫)

부자유친(父子有親)·군신유의(君臣有義)·부부유별(夫婦有別)·장유유서(長幼有序)·붕우유신(朋友有信) 등 다섯 가지이며, 인간이 지켜야할 도리로서 오상 또는 오전이라고도 한다.

① 父子有親(부자유친): 아버지와 자식 사이에는 친함이 있어야 한다.

부모와 자식 사이는 사람이 태어나서 가장 먼저 맺는 인간관계이고, 이 세상에서 누구보다도 가장 친한 관계이다. 더구나 이 관계는 천륜인 만큼 자기 마음대로 선택하거나 바꿀 수도 없는 절대적인 것이기 때문에 오륜 중에서도 첫째로 꼽는다.

② 君臣有義(군신유의): 임금과 신하 사이에는 의로움이 있어야 한다.

군신유의는 부자유친과 같은 혈연적 관계가 아니라, 후천적인 인위적 결합에 기초하여 제시된 윤리규범이라 할 수 있다. 군신의 관계는 곧 국가와 사회를 다스리기 위한 목적 아래 결합된 관계이며, 군주는 통치의 주체이고 신하는 그 군주를 보필하는 관계인 것이다. 따라서 군주와 신하의 관계를 결속하는 의리를 실현하기 위한 군신 쌍방 간의 윤리 덕목은, 임금은 의(義)로워야 하고 신하는 충성스러워야 한다는 것이다. 그러나 임금의 권위가 절대시(絶對視)된 봉건국가에 있어서는 임금의 '의'보다는 신하의 '충'이 강조되었다. 이리하여 군신간의 윤리는 '충'으로써 대표하게 되었다. 오늘날의 '군신유의'는 임금이 아니라 국가에 대한 것으로 대치(代置)한다면 타당할 것이다.

③ 夫婦有別(부부유별): 부부 사이에는 구별이 있어야 한다.

남자로서의 남편[夫]과 여자로서의 아내[婦]가 부부로서 살아가는 데 분별함이 있어야 한다는 뜻이다. 여기에서 분별함이란 남편은 남편으로서 본분이 있고 아내는 아내로서 본분이 따로 있으니 이를 잘 헤아려서 서로 침범하지 않고 잘 지켜야 한다는 말이다. 남녀유별이라는 말과 함께 남녀 간의 차별이라고 생각하여 과거 봉건사회의 남존여비 사상에 나온 것으로 오해하는 사람도 있으나 여기에서 유별이란, 남자는 생리적으로나 정신적으로 씩씩하고 굳세며 강하고, 여자는 유순하고 섬세하며 아름다운 본래의 특성을 잘 살려 남자는 남자답고 여자는 여자다워야 한다는 뜻이므로 이는 남녀 간의 불평등한 윤리가 아니라 오히려 남녀 간에 평등한 윤리라 할 수 있다. 자녀를 낳아 기르고 교육하는 데에도 아버지로서의 남편과 어머니로서의 아내의 본분이 서로 다르다. 아버지는 엄격하게 대하고 어머니는 자애로써 감싸 주어야 자녀가 강직하고도 훌륭한 인격을 갖추게 된다. 부부 사이가 비록 사랑하는 사이라 할지라도 서로 인격을 존중하고 자신들의 본분을 서로 지키는 분별함이 있어야 부부간의 사랑도 영원할 수 있는 것이며, 가정생활도 원만해지고 사회도 좋아진다.

④ 長幼有序(장유유서): 어른과 아이 사이에는 차례와 질서가 있어야 한다.

어른과 아이 나이에 따른 사회질서를 정립하는 철학이다. 어른은 젊은이를 사랑하고 젊은이는 어른을 공경하여야 한다. 이는 우리 동양 도덕의 미덕이다.

서양사회에서는 나이에 따라 공경하라는 도덕률이 없다. 그러기에 우리 언어에는 존비칭의 구분이 발달되어 있지만 영어에는 직위에 따른 존칭은 있어도 나이에 따른 존칭은 없다.

⑤ 朋友有信(붕우유신): 친구사이에는 믿음이 있어야 한다.

사람은 혼자서 살 수 없다. 항상 서로 사귄 벗을 찾아 함께 어울리며 살아간다. 어릴 때 함께 놀며 자란 죽마고우(竹馬故友), 학창시절의 학우나 동창, 군대의 전우, 사회에 나가서 사귄 동료, 회원·동호인 등 벗

은 많다. 그렇지만 어떠한 벗이든 벗과 서로 사귀는 데에는 믿음이 있어야 한다는 뜻이다.

중국의 대철학자 공자도 정치의 원칙을 묻는 제자 자공(子貢)에게, '첫째로 경제적 안정[足食(족식)], 둘째 자주국방[足兵(족병)], 셋째 신의의 사회[民信(민신)]의 구현이지만, 이 중에서 위정자나 백성들 사이에 '신의'가 없다면 정치나 백성도 존립할 수도 없다'고 하였다. 또 중국 노(魯)나라의 사상가 증자(曾子)는 삼성(三省)의 하나로 믿음을 중시하여 '벗과 사귀는 데 믿음이 있었는가?'하며 날마다 스스로 묻고 반성하였다고 한다.

3) 양심(良心)

- (1) 양심(conscience)은 한 개인이 자기 자신의 행위·의도·성격의 도덕적 의미를 올바르게 착해야 한다는 의무감과 관련지어 파악하는 도덕의식을 말한다.
- (2) 양심은 대개 문화나 교육에 의해 주입되며, 일반적으로 어떤 행동의 도덕적 특성에 관해 직관적으로 권위 있는 판단을 내리는 것으로 이해된다.
- (3) 역사적으로 볼 때 거의 모든 문화는 양심의 존재를 인정했다. 예를 들어 고대 이집트인들은 양심의 명령을 어기는 행동을 해서는 안 된다고 역설했는데, 왜냐하면 사람은 '양심의 인도에서 벗어나면 반드시 두려움을 느끼게 되기 때문'이다.
- (4) 몇몇 신앙에서 양심은 신의 목소리이기 때문에 전적으로 신뢰할 만한 행동지침으로 여겨진다. 힌두교 신자들은 양심을 '우리 내부에 살고 있는 보이지 않는 신'으로 생각한다. 서구 종교집단 중에서 프렌드회(퀘이커교도)는 양심이 신의 '내적인 빛'을 이해하고 행동을 통해 그에 반응하는 데 있어 특히 중요한 역할을 한다고 강조한다.
- (5) 종교적 맥락 이외에도 철학자·사회과학자·심리학자들은 개인적 측면과 보편적 측면에서 양심을 이해하려 했다. 양심을 옳고 그름에 대한 지각을 결정하는 타고난 직관력이라고 보는 견해를 직관주의라 부른다.
- (6) 양심을 미래 행위를 유발하는 과거의 경험으로부터 누적된 주관적 추론이라고 보는 견해는 경험주의이다.
- (7) 한편 행동주의 학자들은 양심을 특정 사회적 자극에 대한 일련의 학습된 반응으로 본다. 20세기에 지크문트 프로이트는 초자아를 주장하면서 양심에 관해 설명했다. 프로이트에 따르면, 초자아는 성격의 주요요소로서 아동이 부모의 인정과 처벌을 통해 도덕적 가치를 결합시킴에 따라 형성된다. 그 결과 내면화된 일련의 금지·비난·억제는 양심으로 알려진 초자아의 일부분이다
- (8) 공인중개사와 중개보조원, 그리고 고객이 다 같이 좋을 때는 전문가 이전에 인간으로서 올바른 행함이 있어야 한다.

4. 오대덕목(五大德目) : 인의예지신(仁義禮智信)

1) 오대덕목의 뜻

유교에서 말하는 인의예지신(仁義禮智信)은 인간이 지켜야 할 5가지 기본덕목을 말하고 있다. 이는 오륜(五倫)과 함께 유교윤리의 근본을 이루고 있다.

맹자(孟子)가 주창한 인(仁)·의(義)·예(禮)·지(智) 네 가지 사덕(四德)에 한대(漢代)의 유학자 동중서(董仲舒)가 한가지 신(信)의 덕(德)을 보태어 인간의 기본적인 덕목이 오대덕목(五大德目)이 되었다. 또한 인의예지신 을 오상의 덕이라고도 하는데 한자로는 오상지덕

(五常之德)이라고도 한다.

2) 맹자 왈

맹자가 말하기를 측은지심은 인이요, 수오지심은 의이고, 사양지심은 예라 했지요. 그리고 시비지심은 지라 했다.

인의예지는 바깥에서부터 나에게로 녹아들어온 것이 아니라 나에게 있어서 고유한 것이라며 사덕(四德)을 주장하였는데 한대의 동중서는 인의예지라는 사덕(四德)의 기초위에 신(信)을 더하여 “대저 인의예지신은 오상(五常)의 도로서 왕자가 의당 배양하고 지켜야 하는 바이다”라고 하여 인의예지신을 일컬어 오상의도라고 하고 오상(五常)은 국가를 다스리는 왕자가 의당 배양하고 또한 구비해야 할 다섯 가지 불역의 도덕이라 하였다.

3) 오상(五常)의 기본 덕목

오상은 인간에게 부여한 보편적인 본성이어서 모든 사람들로 하여금 내심으로부터 이를 준수할 것을 요구하게 된 것이다.

인간이 지켜야 할 5가지 기본덕목을 알아보면

인은 측은지심(惻隱之心)으로 불쌍한 것을 가엾게 여겨 정을 나누는 마음이고

의는 수오지심(羞惡之心)으로 불의를 부끄러워하고 악한것을 미워하는 마음이고

예는 사양지심(辭讓之心)으로 겸손하여 남을 위해 사양하고 배려하는 마음이고

지는 시비지심(是非之心)으로 옳고 그름을 가릴줄 아는 마음이고

신은 광명지심(光名之心)으로 중심을 잡고 가운데 바르게 서 밝은 빛을 냄으로 믿음을 주는 마음이라 했다.

4) 하지만 문제는

지나치게 인(仁)자한 사람은 세상이 그를 얹잡아 우습게 알고

지나치게 의(義)로운 사람에게는 적이 많은 법이며

지나치게 예(禮)를 갖추는 사람은 간사한 사람으로 오해받기 쉽고

지나치게 지(智)혜로운 사람은 사기꾼이 아닐까 경계의 대상이 되기 쉬우며

지나치게 신(信)의로서 남을 잘 믿는 사람은 다른 사람에게 이용당하기 쉽다.

5) 그래서 중도가 존재

오대덕목(仁義禮智信)에도 중도(中道)가 있다 했음이니

치우쳐 사랑하거나 미워한다는 평을 받지 않는 것이 인(仁)이요

(불수편애편오왈인:不受偏愛偏惡曰仁)

모두 옳다거나 모두 그르다는 평을 받지 않는 것이 의(義)요

(불수전시전비왈의:不受全是全非曰義)

너무 강하다거나 너무 의만 따른다는 평을 받지 않는 것이 예(禮)요

(불수전강전편왈예:不受專強專偏曰禮)

방자하게 총명을 뽐낸다는 평을 받지 않는 것이 지(智)요

(불수자총자명왈지:不受恣聰恣明曰智)

함부로 낭비하고 과한 욕심을 부린다는 평을 받지 아니하는 것이 신(信)이라 했다
(불수남물남욕왈신:不受濫勿濫欲曰信)

6) 또 다른 뜻

인(仁) : 왼손의 책 속에서 우러나오는 것은 인(仁)이고
의(義) : 오른손의 칼자루에서 우러나오는 것은 의(義)이며
예(禮) : 밖으로 높이 받들어 하늘의 이상을 실현하는 것은 예(禮)이고
지(智) : 안으로 깊이 통찰하여 땅의 문명을 실현하는 것은 지(智)라 했으며
신(信) : 믿는 바가 치우침이 없고 굳건해야 신(信)이라 했지요

7) 편향된 행동

어떤 지도자가 어질기(仁)만 하고 의(義)롭지 못하면 농판(蠶判-멍청이)이 될 것이고
어떤 지도자가 의(義)롭기만 하고 어질지(仁) 못하면 철판(鐵判)이 될 것이며
어떤 지도자가 예법(禮)만 지키고 지혜(智)롭지 못하다면 문명(文明)을 못 낼 것이며
어떤 지도자가 지혜(智)롭지만 예법(禮)을 모르면 질타(叱咤)를 당할 것이고
어떤 지도자가 믿음(信)이 있으되 치우침이 크다면 불신(不信)을 초래한다 했지요

8) 자연에 비유-4계

- (1) 인(仁)은 봄에 씨를 뿌리면 온갖 잡초를 망라하여 모든 싹아를 틔워내는 인자한 덕을 말하고
- (2) 의(義)는 가을 서릿발에 알맹이와 쪽정어로 옥석(玉石)과 선악(善惡)을 분명히 가르는 것을 말하며
- (3) 예(禮)는 여름철에 밖으로 높이 성장하여 상하유서와 좌우유별을 분명히 드러내는 것을 말함이며
- (4) 지(智)는 겨울철에 내면으로 깊이 침잠하여 핵심과 정곡 및 엑기스를 응축해 내는 것을 말함이고
- (5) 신(信)은 인의예지(仁義禮智)를 방편으로 삼아 사람(人)의 말(言)에 믿음이 되는 것을 말함이라 했다.

9) 서울의 4대문

유교사상을 근간으로 하는 조선왕조는 만민들이 오대덕목을 섬기라는 뜻으로 경복궁을 신축할 때 도성을 쌓고 사대문(四大門)을 만들면서 오대덕목(五大德目)으로 이름을 지었다 한다.

앞에서 말한 인간의 5대덕목이란 인(仁)의(義)예(禮)지(智)신(信)인데 주역에서 이르기를 동서남북(東西南北)이라 하니 동(東)이 으뜸이기에 동쪽의 문을 인(仁)이 들어간 “흥인지문(興仁之門)”이라 이름 했구요

- * 다음은 서쪽이라 의(義)가 들어간 돈의문(敦義門)이라 했으며
- * 다음은 남쪽이라 예(禮)가 들어간 송례문(崇禮門)이라 했다 하는군요

* 그다음은 북쪽이라 처음에는 북쪽의 문을 속칭문이라 했다가 숙종41년에 지(智)가 들어간 홍지문(弘智門)이라 바꾸었다 한다.

5대덕목 중 하나 남은 신(信)은 처음엔 종루 또는 종각이라 했다가 고종32년에 비로서 신(信)이 들어간 보신각(普信閣)이라 명명하여 지금은 서울 한복판에 인간의 5대덕목이 모두 살아있게 되었다 한다.

아무튼 간단히 말해

동쪽에 있는 흥인지문(興仁之門)은 어진마음이 흥하라는 뜻이고

서쪽에 있는 돈의문(敦義門)은 의를 돈독히 하라는 의미이며

남쪽에 있는 송례문(崇禮門)은 예를 숭상하라는 뜻이 있다.

그래서 송례문 현판은 다른 문과는 달리 세워서 썼다고 한다.

나머지 북쪽 홍지문(弘智門)은 지혜를 크게 넓히라는 뜻이다.

가운데 보신각(普信閣)은 신의를 넓히라는 큰 뜻이 있다 한다.

제2장 한국의 전통상인 부보상의 4대 강령과 윤리경영

학습목표

-부보상의 4대강령의 이해와 중개업에의 윤리경영을 적용한다.

-자기성찰을 위한 '도덕 나침반'체크리스트 작성한다.

1. 부보상(負祿商)의 4대강령(四大綱領)

부보상은 예전에 붓짐장수와 등짐장수를 아울러 이르던 말이다. 신라와 고려 시대에도 이들의 활동이 있었으나 조선 시대에 들어와 조직적인 형태를 이루었다.

세상에서 흔히 말하는 보부상(祿負商)은 문헌상으로 볼 때 부보상(負祿商)으로 표기하는 것이 마땅하다. 부보상(負祿商)은 부상(負商)과 보상(祿商)을 통칭한 한국의 전통행상(傳統行商)을 뜻한다.

한국전통의 상인인 부보상들은 전국을 돌아다니면서 상업 활동을 하기 때문에 무엇보다도 투철한 윤리의식으로 무장되어 있었다.

1) 물망언(勿妄言) : 망언을 하지 말라,

물망언이라 함은 자신이 한 말은 반드시 지킨다는 것으로 상인의 신용을 뜻한다. 지금도 경영의 제1원칙이 신용임을 생각할 때 예나 지금이나 경영원리는 같다고 할 수 있겠다.

* 공인중개사법 제29조(중개업자들의 기본윤리) 제②항 : 중개업자 등은 이법 및 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 업무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니된다. 중개업자들이 그 업무를 떠난 후에도 또한 같다.

*공인중개사법 제33조(금지행위) 제4호 : 당해 중개대상물의 거래상의 중요사항에 관하여 거짓된 언행 그 밖의 방법으로 중개의뢰인의 판단을 그르치게 하는 행위

2) 물패행(勿悖行) : 패행을 하지 말라,

물패행은 사회적으로 손가락질 받는 짓을 하지 말라는 것으로, 이들 상인은 이미 사회적으로 천대받는 낮은 신분을 갖고 있기 때문에 사회적 윤리에 어긋나는 행동을 했을 경우, 보통 사람이 똑 같은 행동을 했을 경우보다 더욱 비난을 받게 된다. 그리하여 일반 사람들보다 훨씬 몸조심을 하여 상인에 대한 부정적인 인식을 최대한 없애려 하였다.

*공인중개사법 제29조(중개업자들의 기본윤리) 제①항 : 중개업자 및 소속공인중개사는 전문 직업인으로서의 품위를 유지하고 신의와 성실로써 공정하게 중개 관련 업무를 수행하여야 한다.

3) 물도적(勿盜賊) : 도적질을 하지 말라.

물도적은 남의 물건을 훔치는 것 뿐만 아니라 강매, 매점매석, 폭리 등을 취하여 부당이득을 보는 것도 도적과 같다고 생각하는 것이다. 기업의 존재이유가 이윤창출에 있다고 볼 때, 정당한 이윤만 인정이 되는 것이지 부정이나 탈법행위를 통하여 부를 축적하는 것도 도둑질과 같다고 인식하였던 것이다.

*공인중개사법 제33조(금지행위) 제3호 : 사례`증여 그 밖의 어떠한 명목으로도 제32조 제3항의 규정에 의한 수수료 또는 실비를 초과하여 금품을 받는 행위를 해서는 안된다.

4) 물음란(勿淫亂) : 음란된 행동을 하지 말라.

물음란은 상인의 생활여건상 이들은 장(시장)과 장(시장)사이를 오가기 때문에 집에 들어가는 것이 일정하지 않아 외박을 하는 일이 비일비재하고, 장사를 하는 이들로서는 항상 수중에 현금을 지니고 있으며, 이들이 활동하는 무대가 당시로서는 가장 변화하다고 할 수 있는 장터이기에 보부상의 생활은 세상의 유희를 가장 많이 받기 때문에 스스로의 마음을 경계하는데 최선을 다하였다.

*공인중개사법 제29조(중개업자 등의 기본 윤리) : 제①항 : 중개업자 및 소속공인중개사는 전문 직업인으로서의 품위를 유지하고 신의와 성실로써 공정하게 업무를 처리해야 한다.

*부보상의 벌목(罰目)은 다음과 같다.

1. 부모에 불효하고 형제 간에 우애가 없는 자는 불기 50대를 친다.
2. 선생(조직의 우두머리)을 속이는 자는 불기 40대를 친다.
3. 시장에서 물건을 역지로 판매하는 자는 불기 30대를 친다.
4. 동료에게 나쁜 짓을 한 자는 불기 30대를 친다.
5. 술주정하면서 난동을 부린 자는 불기 20대를 친다.
6. 불의를 저지른 자는 불기 30대를 친다.
7. 언어가 공손하지 못한 자는 불기 30대를 친다.
8. 젊은 사람으로서 어른을 능멸한 자는 불기 25대를 친다.
9. 질병에 걸린 동료를 돌보지 않는 자는 불기 25대를 친고 벌금 3전을 물린다.
10. 놀음 등 잡기를 한 자는 불기 30대를 친고 벌금 한 냥을 물린다.
11. 문상하지 않는 자는 불기 15대를 친고 벌금 5전을 물린다.
12. 계모임에 참석하지 않는 자는 불기 10대를 친고 벌금 한 냥을 물린다.
13. 부고를 받고도 가보지 않는 자는 불기 10대를 친고 벌금으로 부조로 낼 돈의 배를 물린다.
14. 모임에서 빈정대며 웃거나 잡담하는 자는 불기 15대를 친다.(예산임방입의절목, 1851년)

2. 자율적 수시점검 시스템 도입

1) 도덕 나침반

- 1) 공인중개사법과 협회의 윤리강령에는 윤리적 행동과 관련된 모든 법률, 규칙, 정책 및 상황이 포함되어 있지는 않다.
- 2) 적절한 강령과 규정을 결정하기 위해서는 ‘상식’과 ‘합리적인 판단’을 기준으로 해야 한다.
- (3) 공인(公認)선비(士)와 협력하여 중개업을 보조하는 중개보조원의 경우 다양한 유형의 고객들을 만나 다양한 서비스를 하여야 한다.
- (4) 정신적으로 지칠 때나, 수입이 기대 이하 일 때 직업윤리를 간과할 가능성이 높다. 따라서 건강한 몸을 위해 운동 하듯이 건강한 감정을 유지하기 위해서 다음과 같은 간단한 체크리스트를 만들어 수시로 “도덕 나침반”을 사용하면 건강한 양심에 의한 중개업 성공을 달성할 수 있을 것이다.

<표> 도덕 나침반 체크리스트

순번	자율점검항목	점검일자		
1	나는 공정하고 정직한가?			
2	나의 행동은 적법한가?			
3	이것이 ‘올바른 일인가?’			
4	미래에 다른 사람들은 나의 행동을 긍정적으로 볼 것인가?			
5	나는 윤리적으로 행동하고 있다고 믿는가?			
6	나의 행동이 언론 매체에 보도된다면, 나와 우리 중개사무소 또는 우리 가족은 어떻게 인식될 것인가?			
종합 평가				

2) 윤리적인 문제가 발생할 수 있는 부정적인 진술들

다음과 같은 말과 생각을 해서는 안 된다.

- (1) 이번 한번은 괜찮을 거야
- (2) 다 그러는데 뭐 어떻게 되겠어
- (3) 아무에게도 피해를 주지 않을 거야
- (4) 아무도 모를 거야
- (5) 나한테만 득이 되는 것은 무엇일까
- (6) 방법은 중요하지 않아 되지만 해라
- (7) 알고 싶지 않을 걸

제3장 중개업자가 지켜야할 윤리

학습목표 -중개업자의 기본적인 자세와 고객에 대한 윤리의식을 제고한다. -법과 질서를 유지하고 업무상 공정성을 유지한다.
--

1. 부동산 중개업체의 윤리수준 발전단계

<표> 부동산 중개업체의 윤리수준 발전단계

단계	내용
제5단계 Developed Ethical Stage	윤리선진단계 : 경영에 윤리관과 윤리원칙 천명, 윤리경영실시 ① 중개활동에 이익보다 윤리우선 ② 윤리원칙, 행동실천
제4단계 Emerging Ethical Stage	윤리관 태동단계 : 경영윤리와 경영성과 균형 ① 기업이윤, 기업경영에 윤리반영 ② 중개업체 각각의 윤리문제에 대한 규제 강화
제3단계 Responsive Stage	대응관계 : 윤리적 문제 인식 ① 중개업체의 윤리성 인식에 따른 경영 ② 부동산 활동의 사회적, 공익성, 사익성 고려
제2단계 Legalistic Stage	준법단계 : 법만 지키면 윤리적이라고 보는 경해 ① 위법만 하지 않으면 윤리적이라는 인식 팽배 ② 법만 지키고 윤리는 고려하지 않음
제1단계 Amoral Stage	부도덕단계 : 윤리적 문제를 고려하지 않음 ① 동료 중개업자만이 이해관계자로 간주 ② 수단과 방법을 가리지 않는 경영이익 극대화

자료 : 김성수, 21c 윤리경영론, 삼영사, 2005, p.51 참조

2. 중개업 종사자 간의 윤리

- 1) 타 부동산 중개업소의 업무를 비방, 염탐, 방해하는 행위
- 2) 공동중개시 비도덕적, 비양심적행위
- 3) 나만의 이익을 위해 불공정한 거래 조장 행위(일방적 중개보수 면제 등 과열 경쟁 행위)

3. 고객과의 윤리

- 1) 책임과 서비스 정신, 고객보호 지향, 친절상담 등.
- 2) 정직의 생활화로 신의 성실의 원칙, 고객과 신속한 커뮤니케이션
- 3) 의뢰 물건의 성실한 거래유도
- 4) 사생활 거래내역 등 중개 시 알게 된 정보 등의 비밀유지.

4. 법적 질서 윤리

- 1) 대여행위 금지 : 본인과 동료 종사자의 피해발생 및 공신력 저하
- 2) 선별 취업 : 무자격 업소에 취업하여 명의를 이용하게 하는 행위

- 3) 보조원 관리 법 : 탈법행위로 거래질서 문란 동료 업소 및 대국민 피해
- 4) 투기조장 행위 금지 : 전매, 딱지 등 을 자제하고 정확한 정보로 투자유도
- 5) 기타 불법행위 금지 : 과장 행위 등

5. 업무상 윤리

- 1) 공정한 업무처리 : 고객의 입장에서 한쪽에 치우침 없이 중개
- 2) 서비스 정신 함양 : 감정을 컨트롤하여 화내거나 욕설 등을 하지 말고 감정적 중립 유지
- 3) 합의된 내용으로만 계약서 작성 : 일방적인 계약서 작성 금지
- 4) 품위 유지 : 전문직업인으로서 의 자질 향상과 품위 유지

제4장 예절

학습목표

- 사내예절을 통해 기본 인격을 함양한다.
- 상호 존중을 통해 밝고 명량한 분위기를 조성한다.

1. 사내예절

1) 악수하기

악수는 상대방에게 호의를 가지고 있다는 마음을 전달하는 방법으로 손을 맞잡는 것은 서로의 마음을 여는 행위이며, 팔을 가볍게 흔드는 것은 마음을 두텁게 하는 행위이다.

(1) 악수하는 요령은?

- ① 바른 자세로 눈을 본다.
- ② 팔을 뻗어 상대방에게 청하며 인사말을 한다(장갑 낀 손, 땀 젖은 손등은 악수를 삼간다).
- ③ 적당한 힘을 주고 손을 흔든다(손끝만 내미는 악수는 지양한다).
- ④ 가볍게 미소를 짓는다(왼손을 주머니에 넣거나 손을 잡은 채 이야기는 지양한다).

(2) 악수는 누가먼저?

- ①윗사람이 아랫사람에게
- ②고객이 먼저
- ③부부와 악수 시에는 남편에게 먼저 청한 후 부인에게
- ④여성이 남성에게

2) 인사하기

인사는 상대에 대한 존경심의 외적표현이며, 고객에 대한 서비스 정신의 마음가짐이다. 또

한 인사는 상대가 느끼는 첫 번째 감동이며 자신의 교양과 인격을 표현하는 것이다.

(1) 상황별 인사요령

- ① 여러 번 상대를 실내에서 마주칠 경우 : 가벼운 인사(목례 15도)와 스마일
- ② 근무 중 상사가 지나갈 때 : 보통례 인사(30도)
- ③ 임원 출퇴근 시 허리인사(45도)
- ④ 손님이 멀리서 다가올 때 : 인사말 후 보통례 인사(30도)
- ⑤ 손님이 이미 다가왔을 때 : 인사 후 인사말, 보통례 인사(30도)
- ⑥ 손님이 먼저 인사 했을 때 : 반드시 대답 후 보통례 인사(30도) 예) 예, 안녕하십니까?
- ⑦ 복도, 계단을 지나칠 때 : 먼저 목례(상사 일 경우 상대방이 지나갈 수 있도록 자리를 약간 옆으로 비킨다.)

(2) 인사의 기본자세

- ① 발 : 뒤통치를 모의고 앞꿈치는 남성 45도, 여성 30도를 유지한다.
- ② 가슴 및 등 : 자연스러우며, 곧게 편 상태를 유지한다.
- ③ 어깨 : 힘을 뺀 상태에서 지면과 수평을 유지한다.
- ④ 팔 및 손 : 남성(팔은 곧게 펴서 흉부 및 옆구리에 대고 손은 주먹을 살며시 쥐어 바지 봉재선에 수평이 되도록 한다.) 여성(팔은 힘을 빼고 곱게 편 상태에서 오른손이 위로, 두 손을 모은다.)
- ⑤ 표정 : 밝고 환한 미소를 짓는다.
- ⑥ 시선 : 부드러운 눈빛으로 상대방의 양 미간에 시선을 둔다.
- ⑦ 인사말 : 평상시보다 약간 높은 명랑한 목소리로 한다.(안녕하십니까?)

(3) 호감을 주는 인사법

- ① 내가 먼저 인사를 한다.
- ② 눈을 맞춘다. (Eye Contact)
- ③ 표정을 밝게 목소리는 경쾌하게 한다.

3) 단정한 몸가짐과 복장예절

‘첫 인상이 곧 그 사람의 마지막 인상’이라고 합니다. 단정한 옷차림과 몸가짐은 업무에 있어 기본 중에 기본입니다. 어떤 일이든 기본이 중요하듯 고객에게 보이는 자신의 모습을 한번쯤 체크를 해본다.

- ① 회사를 대표한다(나의 모습이 곧 회사의 모습이다).
- ② 고객에 대한 첫 인상을 좌우하게 한다(고객이 호감과 신뢰를 느끼는지 아니면 불신을 하게 되는지가 결정된다).
- ③ 활기찬 근무 분위기를 조성한다(활기찬 분위기에서 일에 대한 보람을 추구할 수 있다).

3) 전화예절

- (1) 외부에서 회사로 전화가 걸려왔을 때 소속을 분명히 밝혀 전화한 상대방이 원하는

곳이 맞는가를 확인해 주도록 한다. 만약 다른 파트로 연결 시에는 담당자의 직통 번호를 분명히 알려주고 다른 번호로 돌릴 경우에는 친절히 안내를 한 후 연결을 해주어야 한다.

- (2) 전화를 걸 때는 간단한 인사를 건넨 후 자신의 소속과 이름을 밝힌다. 통화하고 싶은 사람을 찾되 상대방의 이름을 모를 땐 자신의 용건과 관련된 사람이 누구인지 정중하게 묻는 것이 기본. 찾는 사람이 없어 메모를 남기고자 할 때는 자신의 이름, 연락처, 전달 내용을 명확하게 불러 준다.
- (3) 통화 중에는 되도록 정확하고, 또렷한 표현을 쓰는 것이 좋다. 전할 말이 있을 땐 그저 외우려 들지 말고 꼭 메모를 하자. 메모지는 눈에 잘 띄는 곳에 놓도록 한다.
- (4) 비즈니스 장소에서 회의 중에 휴대전화가 걸려와 대화를 중단시키는 것은 예의에 어긋난다.

4) 소개예절

- (1) 사람을 소개할 경우 소개를 받는 사람이나 소개하는 사람 모두 일어서는 것이 원칙이다.
- (2) 자신을 소개할 때는 자기 이름과 신분을 밝히고 발음을 분명하게 한다.
- (3) 타인을 소개할 때는 아랫사람을 윗사람에게 먼저 소개한다. 남성과 여성을 소개할 때는 여성에게 남성을 먼저 소개한다. 한 사람을 여러 사람에게 소개할 때는 한 사람을 먼저 소개한다.

5) 명함교환예절

- (1) 명함을 건넬 때는 일반적으로 아랫사람이 먼저 건네는 것이 기본이다. 방문했을 경우에는 방문한 사람이 먼저 건네는 것이 예의이다.
- (2) 상대를 향해 오른손으로 명함을 내밀고, 목례보다 좀 더 깊게 인사를 하면서 반드시 회사 이름과 자신의 이름을 밝힌다. 명함을 받을 때는 두 손으로 받는다. 혹은 한 손으로 받는 경우는 오른손으로 명함의 오른쪽 귀퉁이를 잡고 왼손으로 오른손을 받친다. 이때 손가락이 상대방의 이름을 가리지 않도록 주의한다.
- (3) 상대의 명함을 받으면 반드시 자기의 명함을 주어야 한다. 상대에게 받은 명함은 공손히 받치고 상세히 살핀 다음 정중하게 간수한다. 상대가 보는 앞에서 즉시 명함 꽃이에 꽃거나 아무데나 방치하면 실례. 명함을 받은 후 이름을 또박또박 확인하고, 상대에게 받은 명함에 모르는 글자가 있으면 정중하게 물어보고 헤어질 다음에 정리하자.

2. 직장생활 노하우

1) 직장분위기를 파악해라

모든 직장에는 나름대로의 문화와 특색이 있다. 직장분위기나 기업문화를 제대로 파악하지 못하면 업무 외에 부딪히게 되는 갈등요소가 많아짐으로 되도록 빨리 직장분위기를 파악하는 것이 좋다.

2) 근면, 성실함으로 인내해라

누구나 처음에는 밑에서부터 배운다는 생각으로 사소한 일도 열심히 하려는 자세를 갖도록 해야 한다. 모든 일에 성실하고 근면하면 업무처리도 그럴 것이라는 인상을 줄 수 있다.

3) 술자리에 대한 요령을 익혀라

주체하지 못할 만큼 술을 마신다거나 다음날 지각을 하는 모습을 보인다면 자기관리를 잘 못하는 사람으로 평가를 받기 쉽다. 술을 못한다고 해서 술을 전혀 안 마시려고 한 다거나 일찍 집에 가려는 모습도 좋지 못하다. 회식을 갖는 이유는 자연스러운 분위기에서 친목을 다지기 위한 것인 만큼 요령껏 주량을 조정하면서 분위기를 띄울 줄 아는 센스가 필요하다.

4) 열심히 인사해라

개성이 넘치는 것과 예의가 없는 것은 분명 다르다. 예의는 보통 인사하는 모습과 대화하는 방식에서 묻어난다. 처음에는 낯설고 어려워서 힘들지만 신입사원답게 밝은 모습으로 인사하는 습관을 갖도록 한다.

5) 지나치게 주눅 들지 말아라

아직 모르는 것도 많고 실수만 하다보면 누구나 자신감이 상실되고 위축되기 마련이다. 잘못된 일에 대해서는 우물쭈물 넘어가지 말고 분명하게 인정하고 확실하게 고쳐나가는 것이 필요하다.

6) 'Yes' 'No' 의사를 분명히 표현해라

직장생활에서 무조건적인 'Yes'는 좋은 의사표현이 아니다. 상사에게 업무와 관련되지 않은 심부름이나 도를 넘어서는 요구를 받았을 때는 우물쭈물 넘어가지 말고 최대한 예의를 갖춰 의사를 표현하도록 한다. 감정적으로 대처하지 말고 분명히 자신의 의사를 밝히는 것도 필요하다.

7) 잘못된 것은 떳떳이 인정해라

입사초기에는 업무에 관한 일 뿐만 아니라 사소한 에티켓까지 지적 받을 수 있는데, 이 때 머리를 굽적이거나 말끝을 흐리는 행동은 하지 않도록 한다. 자신이 잘못된 부분에 대해서는 또렷한 말투로 대답하고 고쳐나가는 모습을 보이도록 한다.

3. 예절을 실천하는 요령

- 1) 자기관리 : 개성을 돋보이려고 하지 말고, 남과 잘 어울리도록 한다.
- 2) 대인관계 : 자기의 방식을 고집하지 말고, 모두가 약속해 놓은 방식으로 하고 언제든지 상대방을 높이고 자기를 낮추는 공손함이 앞서야 한다.
- 3) 인격존중 : 자기의 방식을 고집하지 말고, 모두가 약속해 놓은 방식으로 하고 언제든지 상대방을 높이고 자기를 낮추는 공손함이 앞서야 한다.

4. 직장예절의 기본요소

1) 따뜻한 마음

③ 물동이

④ 물도적

⑤ 물음란

정답 ③ : 부보상의 4대 강령은 물망언, 물패행, 물도적, 물음란이 있다.

4. 악수하는 요령으로 볼 수 없는 것은?

① 바른 자세로 눈을 본다.

② 팔을 뻗어 상대에게 청하며 인사말을 한다.

③ 적당한 힘을 주고 손을 흔든다.

④ 가볍게 미소를 짓는다.

⑤ 장갑 낀 손, 땀 젖은 손 등의 악수는 오히려 근면하다는 호감을 준다.

정답 ⑤ : 장갑 낀 손, 땀 젖은 손등은 삼가는 것이 좋다.

5. 명함교환예절로 잘못된 것은?

① 명함을 건넬 때는 일반적으로 아랫사람이 먼저 건네는 것이 기본이다.

② 방문했을 경우에는 방문한 사람이 먼저 건네는 것이 예의이다.

③ 상대를 향해 오른손으로 명함을 내밀고, 목례보다 좀 더 깊게 인사를 하면서 반드시 회사 이름과 자신의 이름을 밝힌다.

④ 상대가 보는 앞에서 즉시 명함 꽃이에 꽃거나 아무데나 방치해도 괜찮다.

⑤ 상대의 명함을 받으면 반드시 자기의 명함을 주어야 한다.

정답 ④ : 상대가 보는 앞에서 즉시 명함 꽃이에 꽃거나 아무데나 방치하는 실례이다. 명함을 받은 후 이름을 토박토박 확인하고, 상대에게 받은 명함에 모르는 글자가 있으면 정중하게 물어보고 헤어진 다음에 정리한다.

6. 다음중 직장예절의 기본요소가 아닌 것은?

① 정직과 성실

② 자기관리

③ 믿음과 공신력

④ 솔선수범

⑤ 냉철한 마음

정답 ⑤: 따뜻한 마음이 필요

김하연 교수

- 법학박사
- 성균관대학교 법학과 박사과정 수료
- 법정교육센터 주임교수
- 한양대, 경희대, 건국대, 경기대등 출강
- 단국대 경영대학원 강사
- 동국대 행정대학원 강사
- 신한대 공인중개사 법정교육 주임교수
- 하우스 노무사, 감정평가사, 손해사정사, 공인중개사 교수
- 서울시청, 강남구청, 경기도청 강사
- 한국부동산경영학회이사, 한국행정사학회이사
- 질문 : hayeon0913@hanmail.net
- 밴드 : 김하연박사의 실무교육센터
- 카페 : 김하연박사의 실무교육센터
(<http://cafe.daum.net/hayeonkim>)