

박사학위논문

공인중개사의 다차원적 직무환경의
중요도와 만족도에 관한 연구

2020년

한 성 대 학 교 대 학 원

경 제 부 동 산 학 과

부 동 산 학 전 공

방 진 원

박 사 학 위 논 문
지도교수 백성준

공인중개사의 다차원적 직무환경의 중요도와 만족도에 관한 연구

The Importance and Satisfaction on the
Multi-Dimensional Task
Environment of the Real Estate Agent

2020년 6월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

경 제 부 동 산 학 과

부 동 산 학 전 공

방 진 원

박 사 학 위 논 문
지도교수 백성준

공인중개사의 다차원적 직무환경의 중요도와 만족도에 관한 연구

The Importance and Satisfaction on the
Multi-Dimensional Task
Environment of the Real Estate Agent

위 논문을 부동산학 박사학위 논문으로 제출함

2020년 6월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

경 제 부 동 산 학 과

부 동 산 학 전 공

방 진 원

방진원의 부동산학 박사학위 논문을 인준함

2020년 6월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

공인중개사의 다차원적 직무환경의 중요도와 만족도에 관한 연구

한 성 대 학 교 대 학 원
경 제 부 동 산 학 과
부 동 산 학 전 공
방 진 원

매일경제신문이 KB부동산 시세 자료를 통한 전수조사 결과 2019년 10월 말 서울시 소재 아파트 자산 가치는 약 1,234조원으로 분석되었다고 2019년 11월 27일자에서 밝혔다. 이러한 액수는 동년 11월 코스피 전체 시가총액의 86%에 해당되는 자산 가치이며, 한국은행이 발표한 2018년도 국민총생산(명목 GDP)의 65.16%에 해당되는 엄청난 액수의 자산가치가 된다. 또한, 시가총액은 전국의 아파트로 확장 시 그 액수는 더욱 증가될 것이며, 그 이외의 주거용, 상업용 및 공업용 부동산의 자산 가치를 합하게 되면 천문학적인 액수가 된다. 일부 예외적인 거래를 제외하면 이러한 부동산의 거래 중심에는 공인중개사가 있다. 그만큼 공인중개사의 역할은 지극히 중대하다. 그러나, 한국은 공인중개사들에 대한 신뢰도가 그렇게 높지 않다. 더욱 중요한 사실은 이러한 이유의 대부분을 공인중개사 개개인의 윤리성과 도덕성의 결여 및 직무유기 등에 치부하여 왔던 경향이 있다.

JLL(2016)이 조사한 세계 부동산 투명지수에서 2016년 기준 한국은 40위

로 나타났다. 최상위 국가는 영국이며 호주, 캐나다, 미국 순으로 순위가 낮아지고 있다. 2018년도에는 한국의 부동산 투명지수가 31위로 투명도에 있어서 상당한 발전이 있었다. 부동산관련 규제 및 법령, 부동산중개과정 및 지속성 등의 요소들이 반영된 부동산 신뢰성 지수에서도 영국, 미국, 캐나다 국가는 상위를 차지하고 있다. 한편, 밀워드브라운미디어리서치의 2009년 7월에 실시한 전문가 집단의 신뢰도 설문결과 공인중개사의 신뢰도는 조사 대상 33개 직종 중 가장 낮은 정치인보다 단지 한 단계 높은 신뢰도를 보여주고 있다. 신뢰도가 높다는 것은 서비스 품질이 높다는 것을 의미하며, 서비스 품질이 높다는 것은 직무만족이 높다는 것을 의미한다. 또한, 직무만족이 높다는 것은 직무환경을 이루고 있는 주요 요소들이 주는 영향에 대한 만족도가 높다는 것을 의미한다. 따라서, 직무환경을 이루고 있는 직무환경에 대한 만족도를 높여주는 방안에 대한 연구는 매우 중요하다.

본 연구는 먼저 선행연구를 통한 공인중개사의 직무환경을 이루고 있는 주요 연구요소들에 대한 개별적인 고찰을 실시하였다. 따라서, 도출된 요소들을 중심으로 ‘중개실무환경’, ‘중개관리환경’ 및 ‘중개교육환경’을 고찰하였다. 이어서 세계적으로 부동산 투명지수 및 신뢰도가 높은 캐나다 부동산중개제도의 도입을 위하여 현재 캐나다 온타리오주에서 사회적으로 정착이 된 중개 직무환경에 대한 고찰을 실시하였다.

공인중개사 직무요소들의 중요도 분석은 의사결정계층분석(AHP, Analytic Hierarchy Process)을 통하여 한국의 공인중개사와 캐나다의 부동산중개사가 상호 느끼는 직무환경요소들에 대한 중요도 순위를 도출하고 중요도 차이에 대한 분석을 실시하였다. 분석결과, 양국의 중개사는 직무환경 전반에 대하여 ‘실무환경’이 가장 중요하며, ‘실무환경’의 요소 중 ‘부동산거래정보망’을 가장 중요한 것으로 인식하고 있었다. ‘관리환경’의 경우, 한국과 캐나다의 중개사는 각각 ‘공인중개사의 의무·직업윤리관’과 ‘부동산중개사 자격의 유지·관리’를 중요하게 인식하고 있었다. ‘교육환경’의 경우, 한국과 캐나다 전문가는 각각 ‘실무·연수·직무교육’과 ‘교육프로그램 콘텐츠’를 중요하게 인식하고 있었다. 이러한 요소들의 중요도 인식 차이는 양국의 부동산중개 제도 및 사회적 특성에 기인하고 있다.

한국 공인중개사를 대상으로 한 직무만족에 관한 분석은 구조방정식(SEM, Structural Equation Modeling)분석을 통하여 실시하였다. 연구모형과 5개의 연구가설이 설정되었으며 직무환경들이 공인중개사의 직무만족에 주는 영향을 검증하였다. 검증결과, ‘관리환경’이 공인중개사 직무만족에 직접적으로 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않아 설정된 가설이 기각되었다. 이러한 이유 중 하나는 결국 공인중개사를 직접적으로 관리·감독하는 주체의 부재에 따른 관리의 사각지대가 발생할 가능성이 그만큼 높다는 현실을 그대로 반영하고 있는 것으로 나타났다. 따라서, 현 시점에서 ‘실무환경’ 및 ‘교육환경’을 통한 직무만족의 증대가 보다 효과적인 것으로 나타났다.

본 연구의 결과, 공인중개사의 직무만족에 직접적인 영향을 주는 ‘실무환경’의 강화차원에서 전속중개의 정착, 보다 다양하고 내용이 풍부한 계약서의 제공, 부동산거래정보망에 대한 신뢰성 강화 및 종결단계에 대한 신뢰성 부여 등이 있다. ‘교육환경’의 강화차원에서 자격시험교육을 단지 자격증 합격에 초점을 맞추지 말고, 부동산을 둘러싸고 있는 정치, 경제, 사회 등의 복합된 환경에 대한 교육도 강화하여야 할 것이다. 직무, 연수, 실무교육 또한 다양한 콘텐츠를 제공하고 풍부한 전문지식을 제공받을 수 있도록 하여야 한다. 이러한 교육적 혁신을 위하여 교육의 주체에 대한 고민도 필요할 수 있겠다. 장기적인 관점에서는 공인중개사의 관리주체를 단지 『공인중개사법』에서 벗어나서 미국과 캐나다와 같은 별도의 부동산중개조직 또는 기관을 통하여 직접적인 관리·감독을 함으로써 선진국과 같은 수준의 신뢰도 향상에 노력하여야 할 것이다.

결론적으로, 공인중개사의 직무에 관한 현재의 낮은 신뢰도는 전문가 개인에 의한 문제라고 치부하기보다는 오히려 완벽하지 못한 환경과 제도적인 문제에 기인한 점이 보다 크다고 할 수 있겠다. 따라서, 공인중개사의 신뢰도 및 자부심을 높여줄 수 있도록 제도적인 장치가 지속적으로 보완 및 적용되어야 할 것이다. 또한, 끊임없는 개혁과 혁신을 통하여 공인중개사들에 대한 국민적 신뢰와 존경을 받는 전문가 직업군이 되어야 할 것이다.

[주제어] 공인중개사, 직무환경, 중개실무, 중개관리, 중개교육

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	4
제 2 절 연구의 범위 및 방법	5
1. 연구의 범위	5
2. 연구의 방법	6
제 3 절 연구의 구성 및 흐름도	7
1. 연구의 구성	7
2. 연구의 흐름도	8
제 2 장 직무환경의 이론적 배경 및 선행연구 고찰	9
제 1 절 부동산중개의 직무환경	9
1. 직무환경에 대한 이론적 고찰	9
2. 국가별 중개제도 고찰	11
3. 한국과 캐나다의 직무환경 고찰	14
1) 한국의 중개 직무환경	14
2) 캐나다의 중개 직무환경	15
3) 중개 직무환경의 구성	16
4. 직무환경에 대한 단계별 연구대상 고찰	18
5. 직무환경에 대한 조작적 정의 고찰	19
1) 중개 실무환경에 대한 조작적 정의	19
2) 중개 관리환경에 대한 조작적 정의	20
3) 중개 교육환경에 대한 조작적 정의	21
제 2 절 직무환경과 직무만족에 대한 선행연구	23
1. 직무환경에 대한 선행연구 고찰	23
1) 중개 실무환경	23
2) 중개 관리환경	51
3) 중개 교육환경	63
2. 직무만족에 대한 선행연구 고찰	85
1) 직무 만족도	85

2) 직종의 장래성 인식	89
3) 직종의 타인 추천의사	90
제 3 절 선행연구와의 차별성	92
제 3 장 직무환경의 중요도와 만족도에 대한 분석	95
제 1 절 분석 방법에 대한 설계	95
1. 연구 분석방법	95
2. 설문항목의 구성	96
3. 설문조사 방법 및 표본의 특성	97
1) 설문조사 방법	97
2) 표본의 특성	98
제 2 절 응답자 특성 및 직무환경별 평가 분석	100
1. 응답자 특성	100
1) 한국 공인중개사	100
2) 캐나다 부동산중개사	108
2. 직무환경별 평가 분석	116
1) 중개 실무환경에 대한 평가 및 만족도 비교	117
2) 중개 관리환경에 대한 평가 및 만족도 비교	118
3) 중개 교육환경에 대한 평가 및 만족도 비교	119
4) 직무환경에 대한 평가 분석 결과	121
제 3 절 직무환경 중요도 분석	122
1. 분석 방법	122
2. 직무환경별 AHP 중요도 도출	122
1) 한국 공인중개사	123
2) 캐나다 부동산중개사	125
3) 직무환경 중요도 분석 결과	127
제 4 절 직무환경 만족도 분석	129
1. 연구모형 설계	129
1) 연구모형	129
2) 변수의 조작적 정의	130
2. SEM(구조방정식)을 통한 분석	131
1) 측정모형의 요인분석	131
2) 측정모형의 적합도 평가	132
3) 연구모형과 가설설정	138
4) 연구모형의 적합도 평가	140
5) 경로분석	141

6) 설정된 가설에 대한 검증	142
제 4 장 결 론	145
제 1 절 요약 및 결론	145
1. 직무환경 요소들의 중요도에 대한 인식	145
2. 직무환경 요소들의 만족도에 대한 의견	147
제 2 절 연구의 의의와 한계	151
1. 연구의 의의	151
2. 연구의 한계	152
참 고 문 헌	155
부 록	169
ABSTRACT	175

【 표 목 차 】

[표 2-1] 미국과 캐나다의 부동산취득 절차	12
[표 2-2] 부동산거래 단계별 연구대상	18
[표 2-3] 실무환경에 대한 조작적 정의	20
[표 2-4] 관리환경에 대한 조작적 정의	21
[표 2-5] 교육환경에 대한 조작적 정의	22
[표 2-6] 중개계약서 서식	28
[표 2-7] 전속중개와 연관된 공인중개사 법률 조항	29
[표 2-8] 공인중개사법의 구성	53
[표 2-9] 캐나다 부동산중개 법률	59
[표 2-10] 한국과 캐나다의 부동산중개법 비교	60
[표 2-11] 예비 수험생의 등록 교육 코스	77
[표 2-12] Articling 교육 코스	78
[표 2-13] Broker 과정 등록 교육 코스	79
[표 2-14] 직무환경에 대한 선행연구	92
[표 3-1] 설문항목의 구성	96
[표 3-2] 표본의 특성	99
[표 3-3] 성별 실무환경 특성 - 한국	101
[표 3-4] 성별 관리환경 특성 - 한국	102
[표 3-5] 성별 교육환경 특성 - 한국	102
[표 3-6] 연령별 실무환경 특성 - 한국	103
[표 3-7] 연령별 관리환경 특성 - 한국	104
[표 3-8] 연령별 교육환경 특성 - 한국	105
[표 3-9] 경력별 실무환경 특성 - 한국	106
[표 3-10] 경력별 관리환경 특성 - 한국	107
[표 3-11] 경력별 교육환경 특성 - 한국	108
[표 3-12] 성별 실무환경 특성 - 캐나다	109
[표 3-13] 성별 관리환경 특성 - 캐나다	110
[표 3-14] 성별 교육환경 특성 - 캐나다	110

[표 3-15]	연령별 실무환경 특성 - 캐나다	111
[표 3-16]	연령별 관리환경 특성 - 캐나다	112
[표 3-17]	연령별 교육환경 특성 - 캐나다	113
[표 3-18]	경력별 실무환경 특성 - 캐나다	114
[표 3-19]	경력별 관리환경 특성 - 캐나다	114
[표 3-20]	경력별 교육환경 특성 - 캐나다	115
[표 3-21]	연령 및 경력별 실무환경에 대한 평가 및 만족도 비교	117
[표 3-22]	연령 및 경력별 관리환경에 대한 평가 및 만족도 비교	118
[표 3-23]	연령 및 경력별 교육환경에 대한 평가 및 만족도 비교	120
[표 3-24]	직무환경의 중요도 순위 - 한국	123
[표 3-25]	실무환경 요소들의 중요도 순위 - 한국	124
[표 3-26]	관리환경 요소들의 중요도 순위 - 한국	124
[표 3-27]	교육환경 요소들의 중요도 순위 - 한국	125
[표 3-28]	직무환경의 중요도 순위 - 캐나다	125
[표 3-29]	실무환경 요소들의 중요도 순위 - 캐나다	126
[표 3-30]	관리환경 요소들의 중요도 순위 - 캐나다	126
[표 3-31]	교육환경 요소들의 중요도 순위 - 캐나다	127
[표 3-32]	연구분석을 위해 설정된 직무환경별 변수	130
[표 3-33]	요인분석 결과	132
[표 3-34]	측정모형의 적합도	134
[표 3-35]	측정모형의 유의성 평가	136
[표 3-36]	잠재변수들 간의 상관행렬	137
[표 3-37]	모형에 따른 연구가설	139
[표 3-38]	연구모형의 적합도 평가	140
[표 3-39]	연구모형의 경로 유의성 평가	141
[표 3-40]	연구모형 가설 검증 결과	143

【 그림 목 차 】

[그림 1-1] 부동산거래의 전체단계	6
[그림 1-2] 연구의 흐름도	8
[그림 2-1] 한국의 부동산중개 직무환경	14
[그림 2-2] 캐나다의 부동산중개 직무환경	16
[그림 2-3] 공인중개사 직무환경의 유기적 관계	17
[그림 2-4] 캐나다 부동산중개 직무환경 영향 흐름도	18
[그림 2-5] 부동산거래 단계별 실무환경 요소	23
[그림 2-6] 급등한 허위매물 신고 및 누적 건수	26
[그림 2-7] 토론토지역 부동산 가격 추세 그래프	37
[그림 2-8] 부동산 거래의 흐름도	44
[그림 2-9] 부동산거래 단계별 관리환경 요소	51
[그림 2-10] 부동산거래 단계별 교육환경 요소	63
[그림 2-11] 수강수업 일정 및 시험 일정	78
[그림 2-12] RECO의 MCE 필수 프로그램	80
[그림 2-13] 불평불만 처리에 대한 만족도 측정 결과	88
[그림 2-14] RECO의 만족도 설문조사 결과	89
[그림 2-15] 선행연구와 본 연구와의 연관성	93
[그림 3-1] 연령별 실무환경에 대한 평가 및 만족도 비교	118
[그림 3-2] 경력별 실무환경에 대한 평가 및 만족도 비교	118
[그림 3-3] 연령별 관리환경에 대한 평가 및 만족도 비교	119
[그림 3-4] 경력별 관리환경에 대한 평가 및 만족도 비교	119
[그림 3-5] 연령별 교육환경에 대한 평가 및 만족도 비교	120
[그림 3-6] 경력별 교육환경에 대한 평가 및 만족도 비교	120
[그림 3-7] 중요도 연구의 분석 틀	122
[그림 3-8] 측정모형의 분석 구조	133
[그림 3-9] 연구모형 및 가설경로	138
[그림 3-10] 연구모형의 분석 결과	143

제 1 장 서론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

부동산중개업의 성격은 오케스트라의 연주에 비유할 수 있다. 각각의 서로 다른 구성요소들이 모두 유기적이고 통합적으로 만족스럽게 작동되어야만 비로소 고객의 감동과 높은 수준의 신뢰도를 이끌어 낼 수 있기 때문이다. 즉, 모든 구성 요소들이 통합되고 유기적으로 잘 작동되어야만 진정한 만족을 줄 수 있게 된다. 부동산중개업¹⁾에 종사하는 부동산중개사²⁾들의 개인적인 자질과 능력은 자신의 직무에 직접적인 영향을 주고 있다. 또한, 중개사들을 둘러싸고 있는 직무환경의 만족도에 따라서 영향을 받을 수 있다. 이와 더불어, 중개업은 주어진 제도권 안에서 수행해야 하는 직무인 만큼, 보다 선진화된 제도를 구축하여야 한다. 잘 정비된 제도 안에서 얼마나 효율적으로 부동산중개를 할 수 있는지 여부가 결국 부동산중개제도의 선진화 구축의 길이 될 것이다.

한편, 부동산중개제도에 대하여 국가마다 적용되는 법과 규율, 문화나 사회적인 환경의 이해 없이 그 국가의 제도에 대한 장단점을 논하거나 일방적인 도입은 매우 어렵다. 한국에서 부동산중개제도의 선진적인 예로서 가장 많이 인용이 되고 있는 부동산중개 또는 부동산거래제도는 미국의 부동산에 관련된 부동산협회(NAR, National Association of REALTORS®³⁾)를 중심으

-
- 1) 본 연구에서 기술하는 ‘부동산중개업’ 또는 ‘중개업’은 동일한 의미로 사용하며, 한국의 경우 『공인중개사법』 제2조(정의)의 제3호에서 동법에 의한 ‘다른 사람의 의뢰에 의하여 일정한 보수를 받고 중개를 업으로 행하는 것’을 의미한다. 또한, ‘중개’란 ‘부동산중개’ 의미로 기술하고자 한다.
 - 2) 본 연구에서 기술하는 ‘부동산중개사’ 또는 ‘중개사’는 동일한 의미로 사용하며, 한국의 경우 『공인중개사법』 제2조(정의) 2호에서 ‘공인중개사자격을 취득한 자’를 의미한다. 또한, 본 연구에서 지칭하는 ‘공인중개사’는 개업공인중개사(동법 제2조 4호)와 소속공인중개사(동법 제2조 5호)만을 대상으로 정의를 구분하지 않고 모두 ‘공인중개사’로 통칭하여 사용하고자 한다.
 - 3) REALTOR®은 미국의 NAR과 캐나다의 CREA에 등록된 부동산중개사만 사용할 수 있는 등록상표이다.

로 한 제도이다. NAR는 주거용부동산과 상업용부동산을 망라하는 총 1백10만 여명의 회원이 등록되어 있고, 그 멤버 중에는 부동산중개업에 종사하는 부동산브로커(Real Estate Brokers)와 부동산판매원(Real Estate Salesperson)뿐만 아니라, 자산관리자(PM, Property Managers), 감정평가사(Appraisers), 부동산관련 상담사(Counselors)와 부동산 산업에 종사하는 그 외의 전문가들을 포함하고 있다.

한국에서 잘 알려져 있지 않지만, 북미에서 또 하나의 부동산관련 선진 제도는 캐나다의 부동산협회(CREA, Canada Real Estate Association)를 중심으로 한 제도로서 부동산중개사에게는 리얼터(REALTOR®)라는 명칭을 사용하고 있다. CREA는 10만 명이 넘는 부동산중개업에 종사하는 Real Estate Broker와 Real Estate Salesperson을 포함하고 있다. 캐나다의 REALTOR®는 반드시 CREA에 등록된 부동산에이전트(Real Estate Agent, Broker 와 Salesperson을 포함하여 부르는 명칭)이어야만 된다.⁴⁾ 이 두개의 부동산중개 제도는 매우 유사하며 가장 중요하게 여기는 것은 직업윤리강령(Code of Ethics)이다.

윤리강령에 대한 캐나다의 CREA와 미국 NAR의 정의는 다음과 같다. 캐나다의 CREA는 부동산중개사는 윤리규정(REALTOR® Code)을 반드시 준수해야 한다고 명시하고 있다.⁵⁾ 미국의 NAR 또한, NAR 멤버로 등록된 부동산전문가들은 엄격한 직업윤리강령(Code of Ethics)에 동의해야 한다고 명시하고 있다.⁶⁾ 이와 같이, 선진국에서 가장 중요하게 생각하는 것은 ‘의무 및 직업윤리’이다. 그 만큼 부동산중개사들은 모든 것에 앞서서 강조하는 것이 직업상의 윤리이며, 따라서 캐나다를 비롯한 미국에서 부동산중개사들은 사회에서 신뢰도가 높은 직업군에 속하고 있다.

미국인들의 직종별 신뢰도 순위를 살펴보면 가장 신뢰하는 직종은 간호사이며, 가장 신뢰도가 낮은 직종은 정치인으로 나타났다. 부동산중개사 직종은 2015년 조사에서 변호사보다 신뢰도 순위가 낮았지만 2018년 조사에서 변호

4) 캐나다의 부동산중개사는 Real Estate Agent, Real Estate Broker, Real Estate Salesperson(또는 Representative), REALTOR® 등의 명칭을 혼용하고 있으며 모두 부동산협회에 등록된 부동산중개인을 의미하고 있다. 또한, 본 연구에서 ‘캐나다’란 캐나다 온타리오주를 특정 한다.

5) “They must abide by the ethical standards laid out in the REALTOR® Code.”

6) “A Real estate professional who is a member of the National Association of REALTORS® and subscribes to its strict Code of Ethics.”

사보다 신뢰도 순위가 더 높아졌다.⁷⁾

한편, 한국의 공인중개사에 대한 신뢰도는 조사대상 33개 전문가 직종 중 최하위인 정치인에 이어서 32위 순위를 나타내고 있다.⁸⁾ 이와 같이 일반인이 의식하는 부동산중개사에 대한 신뢰도 순위는 북미 국가들과⁹⁾ 한국에서 차이가 있다. 중개사는 개인의 자질과 능력뿐만 아니라 중개사를 둘러싸고 있는 정치, 경제, 사회, 문화, 법률 및 직무환경 등의 영향을 받고 있기 때문이다.

미국과 캐나다의 부동산투명성지수를 통하여 양 국가 간의 차이를 살펴보면, 전국 부동산투자조합위원회(NCREIF, National Council of Real Estate Investment Fiduciaries)의 NPI지수(NCREIF Property Index) 유무에 의해 미국의 부동산투명성지수는 변화가 있지만 캐나다의 부동산투명성지수는 여전히 세계 상위권을 차지하고 있다.¹⁰⁾ 이와 같이, 미국과 동질화된 사회제도, 미국 동부지역과 동질화된 부동산중개제도¹¹⁾ 및 세계 상위권의 부동산투명성지수 등을 통하여 캐나다의 부동산중개사에 대한 신뢰도 또한 미국 부동산중개사의 신뢰도와 같이 높은 수준인 것으로 합리적 추정이 가능하다.

선행연구¹²⁾에서 신뢰도가 높다는 것은 서비스품질이 높다는 것을 의미하

7) 미국의 Gallup에서 Washington, D.C.를 중심으로 실시한 “전문가들에 대한 정직성과 윤리성에 대한 설문조사” 결과 인용. 화살표는 미국의 순위 변동을 나타내고 있다. - Please tell me how you would rate the honesty and ethical standards of people in these different fields -- very high, high, average, low or very low?

8) ‘지사저널’이 ‘밀워드브라운미디어리서치’에 의뢰한 설문결과(설문 조사일자: 2009년 7월 21일) 설문은 33개 직업군에 대해 “개별 직업군을 얼마나 신뢰 하십니까?”라고 묻는 방식으로 진행이 되었으며, 이후 직업군에 대한 신뢰도 분석은 자료가 없다.

9) 본 연구에서 캐나다의 부동산중개사 관련 제도와 만족도 등은 미국의 그것과 동질화로 추정한다.

10) Dan Mahoney, “Global Real Estate Transparency in 2018: Data, Disclosure & Disruption”, NCREIF Fall Conference, p.3, October 2018, Senior Vice President, LaSalle Research & Strategy - NCREIF(부동산투자정보 제공기관)는 1977년 4분기를 기준으로 NPI(NCREIF Property Index)를 작성하고 있으며, NPI지수는 미국의 사적 부동산시장의 투자성과를 측정하는 분기별 지수이다. 지수가 적용이 안 될 경우에는 미국은 3위에서 14위로 순위의 변화가 큰 반면, 캐나다는 5위에서 4위로 한 단계 상승하였다. 투명지수의 구성은 6개의 상위 측정분야에 따른 14개의 세부항목을 통한 총 186개의 요소로 구성되어 있다. 6개의 측정분야를 살펴보면 Performance Measurement, Market Data, Listed Governance, Regulatory & Legal, Transaction Process, Sustainability 가 있다.

11) 방진원·백성준(2020)은 부동산중개 제도에 대하여, 캐나다는 부동산변호사의 주관에 의하여 종결단계가 진행되는 데는 점에서 미국 동부지역의 부동산거래 절차와 동일하다고 하였다. 또한, 미국 서부지역은 에스크로우 주관자에 의하여 종결단계가 진행된다고 하였다.

12) 김용동(2007)은 ‘직무만족도는 직무성과에 영향을 주는 주요한 요인이라는 측면에서 직무만족도를 높여주는 방안’에 대한 탐구는 매우 중요하다고 하였다. 또한 직무만족에 부정적인 구성원은 조직이나 개인 모두에게 피해를 주게 되며 따라서, 직무만족의 수준은 조직의 운영 및 생산성과 직결되는 사항으로 집중적으로 관리되어야 할 요인 중 하나이라고 하였다. 금광연(2016)은 ‘직무만족은 (행정)서비스품질과 하위변수 모두에 대하여 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향’을 준다고 하였다. 양지원(2012)은 ‘(자산관리)종사자의 직무

며, 서비스품질이 높다는 것은 직무만족이 높다는 것을 의미한다고 하였다. 또한, 직무만족이 높다는 것은 직무환경에 대한 만족이 높다는 것을 의미한다고 하였다. 결국, ‘직무환경에 대한 만족도는 신뢰도에 영향을 준다’는 것은 의미하게 된다. 따라서, 직무만족도를 높여주는 방안에 대한 연구는 매우 중요하다고 할 수 있다.

2. 연구의 목적

본 연구는 공인중개사의 직무환경에 영향을 미치는 요소들에 대하여 공인중개사가 만족하고, 국민의 신뢰도가 높은 부동산중개 직무환경의 구축을 목적으로 하였다. 이를 구체적으로 살펴보면 먼저, 개별 선행연구에서 주요 분석대상으로 도출된 직무환경 요소들이 어떻게 유기적으로 통합되어 직무환경에 영향을 줄 수 있는지에 대해 규명을 하고자 한다. 둘째, 도출된 주요 분석대상 요소들의 중요도를 부동산중개사들이 어떻게 인식하고 있는가에 대한 분석을 하고자 한다. 셋째, 도출된 연구대상 요소들로 구성된 직무환경이 부동산중개사들의 직무만족에 어떠한 영향을 주는지에 대해 분석하고자 한다. 이를 위하여 연구모형과 가설이 설정되었다.

본 연구에서 사용된 연구모형은 향후 공인중개사의 직무환경에 대한 통합적인 연구뿐만 아니라, 보다 더 확장된 연구를 위한 초석이 되고자 한다. 이러한 목적을 위하여 세계적으로 부동산투명성지수와 신뢰성지수가 높은 캐나다 중개제도를 연구모델로 하고, 한국의 공인중개사와 연관된 선행연구에서 도출된 주요 분석요소들에 대한 통합적인 고찰이 가능하도록 하였다.

이와 더불어, 지속적인 연구를 통하여 한국의 공인중개사의 중개환경의 선진화를 도모하고 만족할 만한 직무환경을 구축함으로써 공인중개사에 대한 국민적 신뢰도를 향상시키고 자부심을 높여줄 수 있도록 제도적인 장치가 보완 및 적용되도록 하는 것이 본 연구의 궁극적인 목적이다.

만족은 서비스품질에 양(+)의 영향'을 준다고 하였다. 한국표준화협회의 한국서비스품질지수(KS-SQI, Korea Standard Service Quality Index)는 '고객은 신뢰성에 대한 영역을 서비스 품질에 있어 가장 중요한 영역으로 인지'하고 있다고 하였다.

제 2 절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

미국이나 캐나다에서 한 개의 부동산 매물을 중개하기 위한 부동산중개사의 업무 단계는 매우 복잡하고 방대하다. 그 일례로, 미국의 Frank Farahbakhsh Moham은 한 건의 부동산거래가 성사되기 위한 부동산중개사의 역할은 실행 단계 및 각 단계마다 필요한 검토 등을 포함하여 총 240단계의 업무 처리를 포함하고 있다고 하였다.¹³⁾ 방진원·백성준(2016)¹⁴⁾은 부동산중개사의 업무절차에 대하여 미국의 부동산중개사는 237단계까지의 일 처리를 수행하고 있다고 하였다.

이렇듯 부동산중개사는 자신의 업무를 처리하기 위하여 방대하면서도 다양한 직무환경에 노출되어 그 구성요소들에 의하여 직·간접적인 영향을 받고 있다. 이러한 업무와 연관된 요소들의 범위를 모두 나열하는 것은 쉽지 않다. 본 연구의 고찰 범위는 일반적인 부동산 거래의 4개 단계로 크게 구분하고 있다. 그 첫 번째 단계는 ‘의뢰단계’이다. 부동산중개사는 고객과의 만남을 시작으로 고객이 의뢰하는 매물에 대한 매수나 매도 의뢰를 접수받는다. 한국에서 일반화된 중개계약은 구두계약이며, 캐나다에서 일반화된 중개계약은 전속계약이다. 한국은 『공인중개사법』 제22조(일반중개계약)에서 중개의뢰인은 일반중개계약서의 작성을 요청할 수 있다.

두 번째 단계는 ‘매물단계’이다. 이 단계는 고객으로부터 의뢰받은 매물에 대하여 매수자의 부동산중개사는 매물의 검색 및 확인을, 매도자의 중개사는 매물에 대한 확인 및 광고를 하여야 한다. 부동산거래정보망의 신뢰성과 집중성이 요구되는 단계이다.

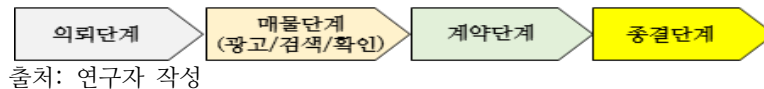
13) Frank Farahbakhsh 는 미국의 캘리포니아주 LA에 소재하는 SRR Realty 부동산중개회사 사장으로 ‘The Critical Role of a REALTOR® in a Real Estate Transaction’에서 부동산중개사(REALTOR®)는 부동산중개를 위하여 약 240단계의 일을 하고 있다고 하였다(2020.06.06. 인용).

14) 방진원·백성준(2016)은 부동산중개사의 단계적 업무절차에 대하여 미국의 NEFAR(Northeast Florida Association of Realtors)는 부동산중개사가 185단계의 일 처리를 수행하고 있으며 RAIRC(Realtors Association of Indian River County, Florida)에서도 부동산중개사는 183단계의 일 처리를 한다고 하였다. ORRA(Orlando Regional Realtor Association)는 237단계의 일을 수행하고 PMAR(Portland Metropolitan Association of Realtors)은 144단계의 일 처리를 한다고 하였다.

세 번째 단계는 ‘계약단계’이다. 거래를 성사시키기 위하여 매매계약을 완료하여야 하는 단계이다. 계약서 내용은 『민법』의 계약에 관한 법률의 적용을 받는다. 『공인중개사법』 제26조(거래계약서의 작성 등)에 따라서, 계약서 작성 및 일정기간 보관을 하여야 한다. 동법 시행령 제22조(거래계약서 등)는 계약서에 작성될 기재사항에 대하여 법률적으로 규정하고 있다. 그러나, 동법 시행규칙에서 ‘별지’로 제공하는 각종 양식들에서 공인중개사가 필요한 표준화된 계약서 양식은 제공하지 않고 있다.

마지막 단계는 ‘종결단계’로 미국의 서부지역은 에스크로우회사의 주관으로 진행이 되며, 미국의 동부지역은 변호사의 주관에 의해서 진행이 된다. 캐나다 온타리오주의 경우 미국 동부지역과 동일하게 변호사의 주관으로 진행된다. [그림 1-1]은 부동산거래의 전체단계를 나타내고 있다. 이와 같이, 부동산거래의 단계별 직무환경 요소들에 대한 전반적인 고찰이 본 연구의 범위가 된다.

[그림 1-1] 부동산거래의 전체단계



2. 연구의 방법

본 연구는 먼저, 양 국가의 부동산중개사 직무환경에 대한 선행연구 고찰 및 이론적 배경에 대한 접근을 실시하였다. 한국의 경우, 공인중개사 직무환경을 이루고 있는 직무환경 요소들에 대한 선행연구를 고찰하였다. 한국은 부동산학이 발달되어 있어서 개별적 요소들에 대한 다양하고 많은 선행연구가 진행되어 있다. 따라서, 각종 학술지나 학위논문 등을 통하여 직무환경 주요 연구요소들에 대한 접근이 보다 용이하다. 캐나다는 부동산중개에 관한 선행연구가 드물지만, 각종 관련 문헌과 부동산위원회, 부동산협회, 부동산이사회 등 부동산중개 조직의 내부 자료를 적극적으로 활용한 이론적 고찰을 진행하였다. 또한, 중개회사의 내부 정보, 각종 인터넷 자료, 중개관련 법령, 인터넷

뉴스기사 등 다양한 접근을 통하여 자료를 수집하였다.

이와 더불어, 연구분석을 위하여 양 국가의 부동산중개사들에 대한 동일한 내용의 설문조사를 실시하였다. 분석방법에 대하여 살펴보면, 양국의 부동산 중개사들의 직무환경을 이루고 있는 각종 중요요소들을 중심으로 한 직무환경의 조작적 정의에 대한 ‘평가 및 만족도’를 비교분석하였다. 설문의 신뢰도를 보다 높이기 위하여 경력 10년 이상의 부동산중개사를 대상으로 설문과 면접을 진행하였다. 설문과 일대일 면접방식으로 진행된 설문을 중심으로 계층분석법(AHP, Analytic Hierarchy Process)을 통하여 선행연구에서 도출된 환경별 주요요소들에 대한 중요도 순위를 분석하였다. 또한, 한국 공인중개사를 중심으로 동일한 응답자에게 구조방정식모델링(SEM, Structural Equation Modeling) 기법을 사용하여 모형 경로를 설정하였다. 이에 따라, 환경별 선행연구의 주요요소들에 대한 만족도 분석을 위한 가설을 설정하고 가설검증을 진행하였다.

결론에서, 이러한 연구분석을 통하여 도출된 양 국가 부동산중개사들의 직무환경 요소들에 대한 중요도 의견차이점을 각 환경별로 비교하고 정리하였다. 또한 한국공인중개사의 만족도 분석결과를 통하여 직무환경에 대한 만족도를 향상시키고 신뢰도가 높은 공인중개사 직무환경을 구축할 수 있는 방안에 대하여 검토하였다.

제 3 절 연구의 구성 및 흐름도

1. 연구의 구성

본 연구의 구성을 살펴보면 총 4개의 장으로 구성되어있다. 제 1장 서론에 이어 제 2장에서 직무환경, 중개제도 및 선행연구 등을 통하여 양 국가의 부동산중개제도를 포함한 직무환경 요소 전반에 대하여 고찰하였다.

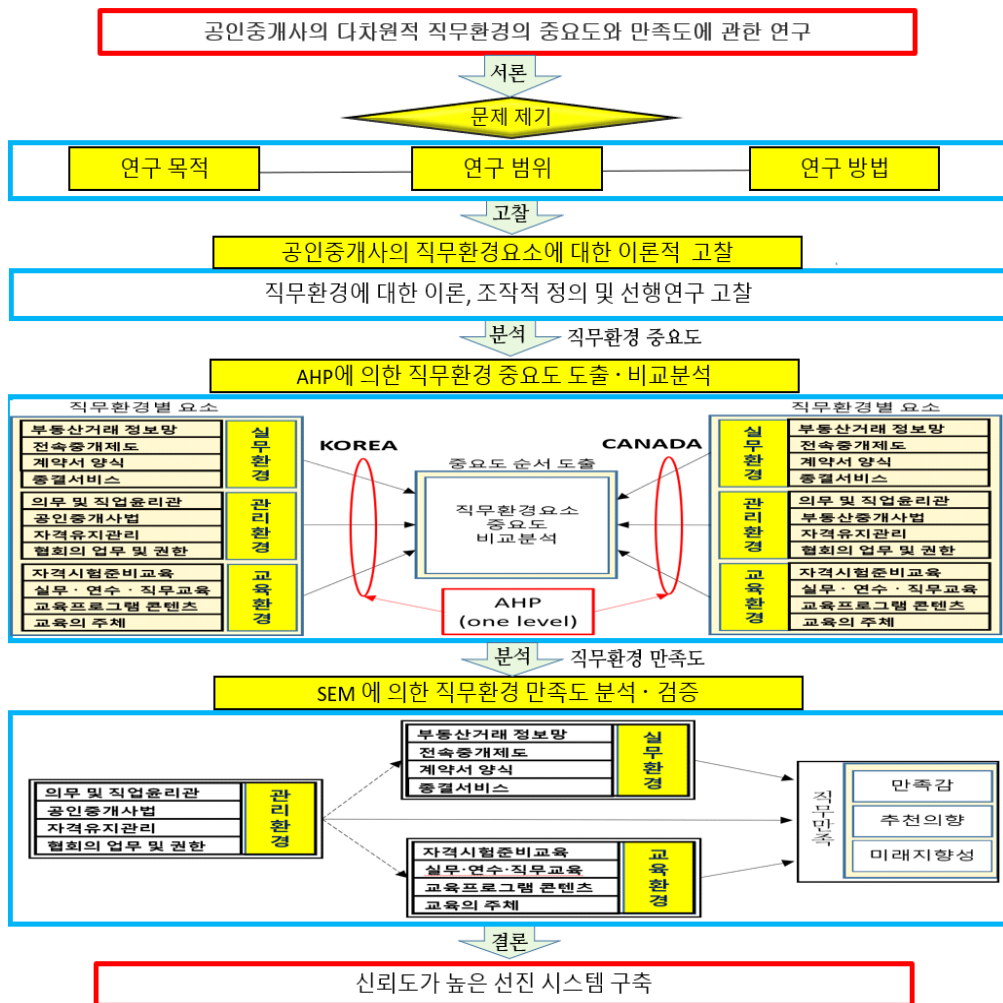
제 3장의 제 1절에서 분석방법에 대하여 기술하고, 제 2절에서는 응답자 특성과 직무환경별 평가를 분석하였다. 제 3절에서 중개 직무환경 중요도를 분석하고, 제 4절에서는 중개 직무환경 만족도를 분석하였다.

제 4장은 결론으로 제 1절에서 연구결과에 대한 요약을 기술하였다. 즉, AHP 중요도 도출 결과에 따른 양국 전문가들의 의견 차이를 비교 분석하고, SEM 만족도 검증에 대한 결론을 기술하였다. 제 2절에서 연구의 시사점과 한계를 기술하였다.

2. 연구의 흐름도

본 연구의 흐름은 [그림 1-2]와 같다.

[그림 1-2] 연구의 흐름도



제 2 장 직무환경의 이론적 배경 및 선행연구 고찰

제 1 절 부동산중개의 직무환경

1. 직무환경에 대한 이론적 고찰

선행연구에서 직무환경에 대한 다양한 정의를 내리고 있으며, 다수의 연구에서는 직무환경을 업무환경이나 근무환경 등으로 혼용하여 사용하는 경우도 있다. 직무에 대한 정의를 살펴보면, 직무란 ‘직책이나 직업상에서 책임을 지고 담당하여 맡은 사무’를 의미한다. 이와 더불어, 업무란 ‘직장 같은 곳에서 맡아서 하는 일’을 의미하며, 근무란 ‘직장에 적을 두고 직무에 종사’함을 의미한다. 본 연구의 직무환경에 대한 정의를 부여하기 위하여 선행연구를 고찰하면 다음과 같다.

김영락·임영규(2009)는 직무환경에 대하여 ‘일반적으로 개개인이 수행하고 있는 직무 그 자체를 포함하여 보수, 승진, 일의 흥미, 고용 안정성 등에 의한 개인지향 가치와 직무의 공공성, 이타성, 자율성 등으로 구성되는 공공지향 가치 그리고 직무여건을 포함하는 개념’이라고 하였다.

김미숙·오정석(2017)은 홍석자(2011)를 인용하여 직무환경은 직책이나 직업상에 주어진 업무에 따라 책임을 지고 수행함에 있어 직·간접적으로 영향을 주는 조건이나 상황의 총체를 의미한다고 하였다. 또한, 직무환경만족도는 성과와 직결되므로, 부동산중개업 종사자의 직무환경 및 그에 따른 성과 등에 관심을 가질 필요가 있다고 하였다.

박노윤·설현도(2011)는 직무환경의 호의성 연구에서, 직무환경은 직무에 내재되어 있는 특성과 종업원이 직면하는 작업장 상황으로 정의할 수 있다고 하였다. 또한, 직무환경의 구성에 따라서 종업원의 태도가 긍정적 또는 부정적으로 나타난다고 하였다. 직무환경은 크게 내재적 직무환경과 외재적 직무환경으로 구분된다고 하였다. 또한, 호의적인 직무환경은 종업원·조직 간의 관계를 사회적 교환관계로 발전시킬 수 있으며, 이러한 관계 속에 있는 종업

원은 긍정적인 행동과 태도를 보여주는 경향이 높다고 하였다. 이에 대하여, 한수연(2016)은 직무에 내재되어 있는 특성과 종업원이 직면하는 작업상 상황으로 직무환경의 정의를 내릴 수 있다고 하였다.

조영주·백종만(2013)의 돌봄 서비스제공자 평가연구에서, 서비스품질에 영향을 주는 통제변수로는 ‘사고대비’ 변인만 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 보험가입 등 사고대비를 잘해줄수록 서비스 품질이 향상될 여지가 높게 나타났다. 또한, 제공자와 이용자 사이의 관계특성에서 오는 직무환경은 직무만족도에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 관계적 직무환경이 개선될수록 제공자의 직무만족에 영향을 주고 결국 서비스품질 향상에 긍정적인 영향을 준다고 하였다. 따라서, 직무환경은 직무만족에 중요한 영향을 미치고 있다고 하였다. 이와 더불어, 서비스품질향상을 위해 돌봄 제공자들의 직무환경 개선을 통한 직무만족도를 높이는 것이 필요하다고 하였다.

배은진 외 2인(2019)은 직무환경에 대해 직책이나 직업상 책임의식으로 담당 직무를 수행할 때 직·간접적으로 영향을 주는 총체적 조건이나 상황을 의미하는 것이라고 하였다. 또한, 조직 구성원의 직무와 관련된 특성과 환경에 관련성이 있으며, 보는 관점에 따라 근로환경, 업무환경, 작업환경 등의 의미로도 사용되는데 속성상 객관적이기보다는 조직구성원이 근무환경을 지각하는 관점, 즉 개인적인 인지체계에 따라 차이가 있을 수 있다고 하였다.

이와 같이, 직무환경이란 개개인이 직무를 수행하고 있는 환경을 의미한다. 따라서, 종사하고 있는 직종별로 직무환경은 다를 수밖에 없다. 또한 직무환경 요소는 승진, 보수, 근무조건, 조직, 대인관계, 직무, 조직 내 지위 및 복리후생 등 매우 다양하다.

본 연구에서 직무환경이란 직장에 적을 두고 맡은 ‘업’을 수행하기 위하여 종사하는 ‘직무’에 영향을 주는 환경으로 정의하고자 한다. 또한, 공인중개사 직무환경이란 『공인중개사법』 제2조 3호의 ‘업’을 수행하기 위한 공인중개사의 직무에 영향을 주는 환경이다. 본 연구는 공인중개사의 직무환경을 『공인중개사법』에서 공인중개사 직무수행에 영향을 주는 중개실무, 중개관리 및 중개교육 등 3차원 환경으로 구분하고, 이에 대한 주요 영향요소들을 선행연구를 중심으로 고찰하고자 한다. 직무환경으로 사회, 문화, 경제, 정치 및 인

적요소 등이 있으나 본 고찰에서 제외되었다.

2. 국가별 중개제도 고찰

이창석(1994)과 이창석·이규열(2007)은 영국의 부동산컨설팅제도에 대하여 다음과 같다고 하였다. 감정평가사는 부동산컨설턴트에 해당하며 이 분야에서 사업하기 위해서는 왕립감정평가협회의 감정평가사 면허가 필요하다. 감정평가사란 감정평가를 위한 면허뿐만 아니라 부동산중개사 등을 포함한 보다 광의의 명칭이다. 또한, 부동산 전문가를 양성하기 위하여 부동산교육을 실시하고 있는 대학은 캠브리지, 런던, 옥스퍼드 등 20여개의 대학이 있다고 하였다. 면허를 취득하는 4가지 방법이 있다. 첫째, 대학에서 왕립감정평가협회(RICS, Royal Institution of Chartered Surveyors)가 인정한 소정의 부동산 전문교육을 수료하여야 한다. 이 경우, i) 3년 풀타임 과정이 있으며, ii) 4년 샌드위치 과정으로 실습이 필요하다. 수료 시 면허시험은 면제된다. 둘째, RICS에서 인정받지 못하는 대학을 졸업하면 RICS에서 요구하는 자격증 시험에 응시하여 합격하여야 한다. 셋째, 평가기관에 근무하는 사람이 2년 경력 후에 RICS의 연합회원으로부터 자격증을 취득하는 것이라고 하였다.

서순탁(2000)은 영국의 부동산중개제도와 관련된 법으로는 i) 주거용 부동산중개행위 실무에 관한 규정으로 중개업자의 의무, 중개계약방식, 중개보수 지급에 관한 규정, 판매표지 등을 정하였고, ii) 부동산허위표시법으로 부동산 서비스 전달과정에서 허위진술행위를 금지하는 구체적인 처벌규정이 있다고 하였다. 한편, 미국의 부동산중개제도와 관련된 법으로는 면허법과 대리법이 있다고 하였다. 면허법은 중개인과 판매인의 자격요건, 면허시험, 교부, 위반 등을 정하며 면허가 발급된 곳에서만 유효하다. 대리법은 중개인의 대리인으로서 대리의 기능, 대리인과 의뢰인의 의무, 대리의 고지, 쌍방거래시의 문제점 등을 정하고 있다. 일반적인 계약법은 계약요건, 강박, 착오, 사기, 계약의 이행과 위반 등에 관한 내용을 정하고 있다고 하였다. 또한, 이 외에 부동산 거래에 영향을 주는 다양한 법을 주법 또는 지방법으로 제정하고 있다고 하였다.

방진원·백성준(2020)은 미국 동부지역과 서부지역 부동산중개제도의 가장 큰 차이점으로, 미국 서부지역은 에스크로우회사가 부동산거래의 종결단계를 주관하지만, 동부지역은 캐나다와 동일하게 변호사¹⁵⁾가 종결단계를 주관한다고 하였다. 또한 중개보수 지불 형태, 부동산중개사의 고용, 매물정보시스템의 매물 등록 및 검색 등에 있어서 양국은 동일한 제도를 공유하고 있다고 하였다. [표 2-1]은 양국의 부동산취득 절차에 대하여 나타내고 있다.

[표 2-1] 미국과 캐나다의 부동산취득 절차

미국(서부)취득절차	미국(동부) 및 캐나다 취득절차
1. 전체 예산을 미리 계획 2. 부동산중개사를 고용 3. 매물정보시스템을 검색 4. 계약 오퍼를 협상·에스크로우를 실시 5. 변호사를 고용(옵션사항) 6. 홈 인스펙션을 실시 7. 흰개미(Termite)인스펙션을 실시 8. 지진(Earthquake)인스펙션을 실시 9. 에스크로우회사가 계약종결단계를 진행	1. 전체 예산을 미리 계획 2. 부동산중개사를 고용 3. 매물정보시스템을 검색 4. 계약 오퍼를 협상 5. 부동산변호사를 고용 6. 홈 인스펙션을 실시¹⁶⁾ 7. 흰개미(Termite)인스펙션을 실시 8. 단열재(UFFI)인스펙션을 실시 9. 변호사가 계약종결단계를 진행

이와 더불어, 미국과 캐나다의 가장 큰 차이점은 ‘권리변동’에 있다고 하였다. 미국은 부동산 권리변동을 등기하지 않고 양도증서(Deed)를 발급해주고 보완차원에서 권원보험을 구입하여야 한다. 즉, 권원보험은 불완전한 권리에 대한 보험을 의미한다. 그러나, 캐나다는 부동산에 대한 명확한 등기를 취득한다. 다만, 정부는 권원보험을 구입하도록 제도화하고 있다. 캐나다에서의 권원보험은 명의도용이나 금융 대출 사기사건에 대한 권원의 보장성 보험으로 양국의 권원보험 성격은 서로 상이하다.

박양호(2012)는 일본은 영미법계 국가들(미국·영국 등)과 같은 부동산중개업무의 분업체계가 확립되어 있지 못하다고 하였다. 영미법계 국가들은 부동산거래과정에 중개업자, 변호사, 감정평가사, 물건조사자 등이 참여하며, 에

15) 본 연구에서 기술하는 변호사는 부동산변호사를 의미한다. ‘부동산변호사’는 특히 미국이나 캐나다에서 부동산중개사와 협업하는 변호사를 지칭하며 주로 사무실에서 업무를 본다. 주요업무로는 ‘부동산·상법·회사법·공증’ 등을 담당한다.

16) 홈 인스펙션에는 옵션사항으로 매매계약에 따라서, 다양한 종류의 인스펙션이 가능하며 특히 금융기관에서 기본적으로 요구하는 인스펙션이 있으면 반드시 진행을 하여야 대출이 가능하다.

스크로우 등의 절차를 거치므로 전문가들의 역할분담을 통하여 중개업자의 책임범위가 완화되는 효과가 기대된다고 하였다. 한편, 대륙법계 국가들(프랑스·독일 등)은 부동산거래과정에서 공증인이 중심적 역할을 하며 에스크로우 기능을 수행하고 있는 반면, 한국과 일본의 부동산거래과정은 중개업자와 법무사 정도가 관여하여 중개대상물 확인·설명 등으로 대응하고 있기 때문에 중개업자의 책임범위가 매우 넓다고 하였다.

김용창(1999)은 일본의 경우, 1980년대 후반기의 버블경제시대를 맞이하여 부동산에 대한 전문지식이 없는 여러 직종의 사람들이 부동산전문가를 자처하고 나선 경우가 많았고, 이에 대하여 부동산컨설팅 제도의 정비차원에서 ‘부동산컨설팅기능등록제도’가 탄생되어 일정수준의 지식과 기술을 소유한 자들은 ‘부동산유통근대화센터’에서 실시하는 소정의 시험을 합격하면 공인중개사 또는 부동산감정평가사 자격을 갖추게 되었다. 부동산 산업구조, 서비스제공 주체와 범위, 서비스 품질, 부동산컨설팅의 제도와 담당주체 등의 문제는 결국에는 종합부동산 서비스업의 육성문제로 귀결되었다. 일본의 부동산컨설팅기능제도가 거울이 되는 이유는 일종의 오케스트라와 같이 부동산분야에서 종합적인 서비스 제공에 필요한 전문가를 갖추고 지구적인 종합서비스를 제공하기 때문이라고 하였다. 이러한 전문가로는 부동산중개사, 감정평가사, 부동산컨설턴트, 부동산관리사, 변호사, 회계사, 투자전문가, 부동산 분석가 등이 있다.

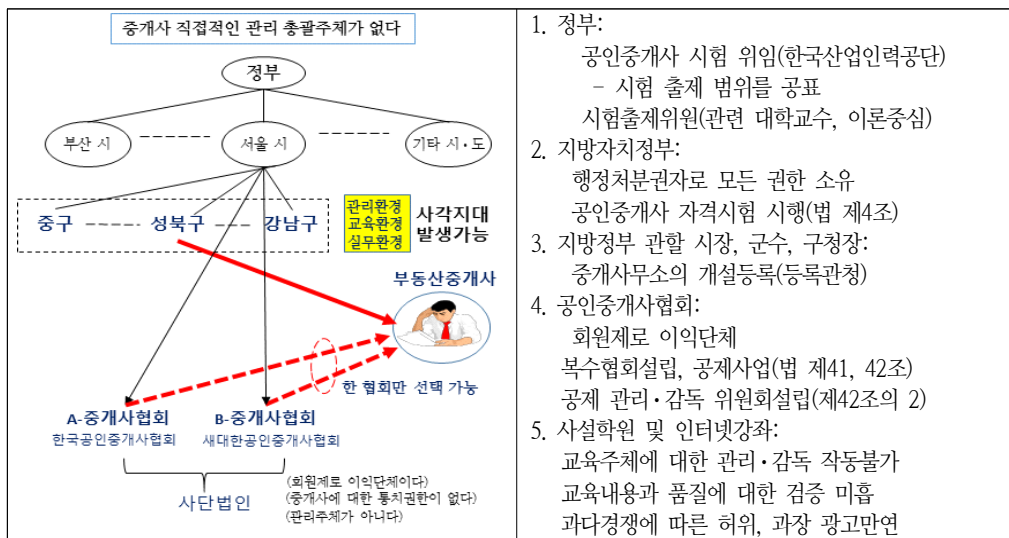
문성웅(2000)은 일본의 경우 한국과 같이 개인의 토지소유권을 인정하고 있으며, 계약자유 원칙을 취하고 있다고 하였다. 이와 더불어, 부동산중개업자의 업무내용으로는 i) 택지와 건물의 매매와 교환, ii) 택지와 건물의 매매, 임대와 대리 및 매개를 행하는 일 이외에도 부동산 컨설팅, 건축설계대리, 수도배관설계의 공사대리, 토지의 형질과 면적, 건물의 구조에 관한 제반서류의 작성 등이 있다고 하였다.

3. 한국과 캐나다의 직무환경 고찰

1) 한국의 중개 직무환경

한국의 부동산중개제도 연구에 있어서 공인중개사의 직무환경 요소 전반에 대한 통합적이고 유기적인 선행연구는 찾아보기 쉽지 않다. 개별적인 요소에 대한 단편적인 고찰과 연구가 대부분이다. 이러한 이유는 직무환경 전체를 체계적으로 분류 및 고찰하기 쉽지 않은 구조이기 때문이다. [그림 2-1]은 한국의 부동산중개 직무환경을 나타내고 있다.

[그림 2-1] 한국의 부동산중개 직무환경



출처: 연구자 작성

실무환경 측면에서 살펴보면, 공인중개사가 가장 의존적인 부동산거래정보망이 여러 개가 존재하여 각각의 서비스에 중복 가입을 하여야하며 매물 정보에 대한 신뢰성 또한 담보하지 못한다는 비판이 있다. 관리환경 측면을 살펴보면, 공인중개사에 대한 직접적인 관리주체는 없는 것으로 판명된다. 공인중개사의 관리·감독은 『공인중개사법』, 『민법』 및 기타 특별법 등 단지 법령에 의존하고 있다. 지방자치단체의 역할 또한 행정처분권자로 등록에 관한

업무를 주로 하고 있다. 공인중개사의 중심이 되는 공인중개사협회는 하나의 이익단체로서 회원들의 확보에 더 경쟁적일 수밖에 없으며 관리감독을 할 수 있는 권한이 부여되어 있지 않다.

교육환경에 대한 (지방)정부의 역할은 공인중개사 자격시험과 연관된 업무의 위임 및 실무·연수·직무교육의 위임을 하고 있다. 또한, 자격시험 교육은 사설학원과 인터넷에 의존하고 있어서 과다경쟁에 따른 허위, 과장 광고 등을 제재할 방법은 『교육법』, 『표시광고법』, 『학원법』 또는 기타 유관한 특별법 등을 통하여 위반 여부를 간접적으로 판단하고 있는 것이 현실이다.

2) 캐나다의 중개 직무환경

캐나다의 직무환경은 한국의 중개 직무환경과는 달리 환경별 역할이 분리되어 있어 체계적인 고찰이 가능하다. 캐나다의 부동산중개시스템은 크게 세 개의 직무환경별 단위로 구성되어있다.

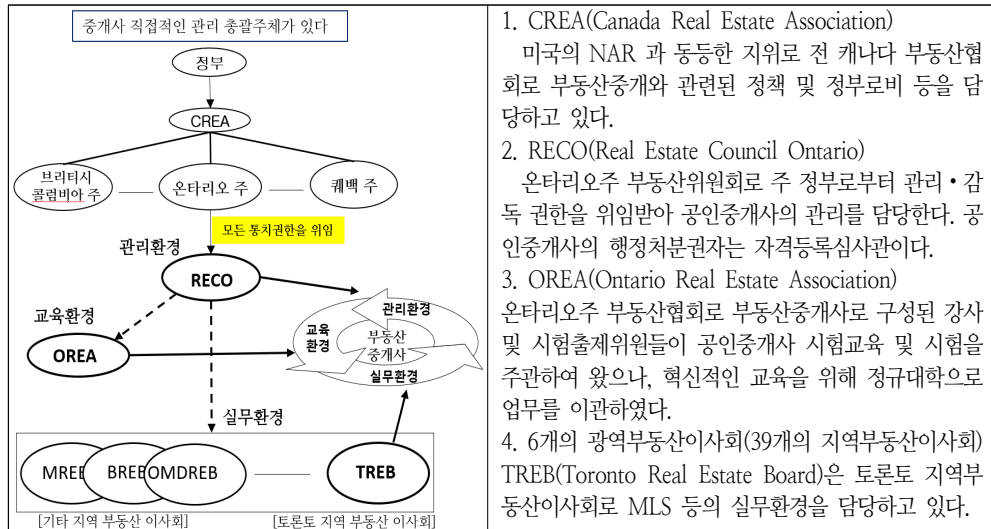
첫째, 중개실무 업무를 담당하고 있는 부동산이사회가 있다. 온타리오주에는 6개의 광역부동산이사회가 있다. 캐나다의 경제수도인 토론토시를 포함한 중심권역에는 토론토 부동산이사회(TREB, Toronto Real Estate Board)가 있다. TREB는 온타리오주의 39개 지역부동산이사회 중 하나이며, TREB을 포함한 중심권역에는 오직 한 개의 부동산거래정보망이 운영되고 있다. 따라서, 토론토 지역의 약 5만 명 부동산중개사가 특히 주거용 부동산의 매물을 전적으로 의존하고 있다.

둘째, 중개관리 업무를 담당하고 있는 부동산위원회(RECO, Real Estate Council Ontario)가 있다. RECO는 온타리오주 정부의 위임을 받아서 회원들의 각종 규제 및 관리감독을 하고, 부동산중개사의 시험과 등록, 취소 및 각종 불평불만 접수 등에 대한 권한을 보유하고 있어서 부동산중개사의 관리환경을 직접적으로 담당하고 있다.

셋째, 중개교육 업무를 담당하고 있는 온타리오주 부동산협회(OREA, Ontario Real Estate Association)가 있다. OREA는 그동안 각종 교육프로그램 개발 및 제공, 출판 업무, 부동산중개사 교육 및 시험 등을 담당하여왔다.

넷째, 주(provincial) 단위의 부동산중개사 조직의 이익을 대표하는 ‘전 캐나다 부동산협회’인 CREA(Canada Real Estate Association)가 서로 조화롭게 구성되어 각각의 역할을 수행하고 있다. [그림 2-2]는 캐나다 온타리오주의 부동산중개 직무환경을 나타내고 있다.

[그림 2-2] 캐나다의 부동산중개 직무환경¹⁷⁾



1. CREA(Canada Real Estate Association)
미국의 NAR 과 동등한 지위로 전 캐나다 부동산협회로 부동산중개와 관련된 정책 및 정부로비 등을 담당하고 있다.
2. RECO(Real Estate Council Ontario)
온타리오주 부동산위원회로 주 정부로부터 관리·감독 권한을 위임받아 공인중개사의 관리를 담당한다. 공인중개사의 행정처분권자는 자격등록심사관이다.
3. OREA(Ontario Real Estate Association)
온타리오주 부동산협회로 부동산중개사로 구성된 강사 및 시험출제위원들이 공인중개사 시험교육 및 시험을 주관하여 왔으나, 혁신적인 교육을 위해 정규대학으로 업무를 이관하였다.
4. 6개의 광역부동산이사회(39개의 지역부동산이사회)
TREB(Toronto Real Estate Board)은 토론토 지역부동산이사회로 MLS 등의 실무환경을 담당하고 있다.

출처: 연구자 작성(실선은 직접영향을, 점선은 직·간접 영향의 개괄적인 흐름을 나타낸다.)

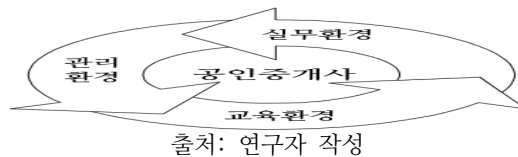
3) 중개 직무환경의 구성

본 연구는 공인중개사에게 직접적인 영향을 주는 공인중개사 ‘직무환경’을 크게 세 가지 환경으로 분류하였다. 첫째는 ‘실무환경’이다. ‘전속중개제도’, ‘매물거래정보망’ 등 중개사가 실무에서 직무수행과 연관된 요소들로 구성되어 있다. 둘째는 ‘관리환경’이다. 공인중개사를 관리하는 『공인중개사법』과 ‘공인중개사협회의 업무 및 권한’ 등의 요소들로 구성되어 있다. 셋째는 ‘교육환경’이다. ‘공인중개사 자격시험을 위한 교육’, ‘공인중개사 실무·연수·직무교육’ 등의 요소들로 구성되어 있다. 이러한 직무요소들의 유기적이고 만족할

17) 기술한 바와 같이 온타리오의 부동산중개관련 조직은 3가지 부분으로 구성되어 있으며, 엄밀한 표기로는 Association(협회, OREA), Council(위원회, RECO) 및 Board(이사회, TREB)이다. 따라서, 부동산중개사는 이 3개의 업무기관으로부터 직무에 대한 직접적인 영향을 받는다.

만한 환경이 구축되어야만 비로소 공인중개사의 신뢰도가 향상될 수 있다. 이외에 공인중개사 직무환경에 영향을 주는 기타 환경요소들은 본 연구에서 제외되었다. [그림 2-3]은 공인중개사의 유기적인 직무환경을 나타내고 있다. 이러한 직무환경을 이루고 있는 요소들이 결국 공인중개사의 만족도를 결정하며 공인중개사의 직무만족에 따른 고객의 신뢰도를 이끌어 낼 수 있다.

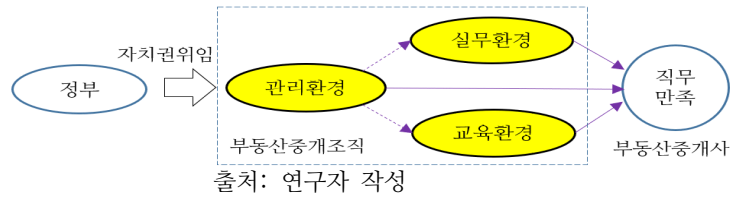
[그림 2-3] 공인중개사 직무환경의 유기적 관계



직무환경의 유기적 관계에 있어서 직무환경 간 받고 있는 영향의 흐름을 살펴보면, 한국의 중개제도에서는 영향의 흐름이 명확하게 나타나지 않는다. 캐나다 온타리오주의 부동산중개제도는 상호 영향을 주고 있는 환경으로 구성되어 있다. i) 중개관리환경으로, 온타리오주 부동산위원회(RECO, Real Estate Council Ontario)가 있으며 주 정부로부터 관리·감독권을 부여받아 부동산중개사 관련 모든 관리·감독 업무를 수행하고 있다. ii) 중개교육환경으로, 온타리오주 부동산협회(OREA, Ontario Real Estate Association)가 있으며 그동안 부동산대학을 운영하며 부동산중개사 자격시험을 위한 준비교육과 자격시험을 담당하여왔다. iii) 중개실무환경으로, 6개의 광역권이 있으며 중심권역에 위치한 토론토지역 부동산이사회(TREB, Toronto Real Estate Board)¹⁸⁾를 포함한 39개의 지역부동산이사회가 지역별로 구성되어 있다. 한 명의 부동산중개사가 이렇듯 세 개의 환경과 연결된 직무환경에서 직무를 수행하고 있다. [그림 2-4]는 캐나다의 온타리오주 부동산중개관련 조직이 부동산중개사에게 주는 영향의 흐름을 나타내고 있다. 부동산중개사는 ‘실무환경’, ‘관리환경’ 및 ‘교육환경’의 규율과 규칙 등에 모두 충족되어야 한다.

18) TREB는 토론토지역이사회이며 온타리오주에서는 여러 개의 시(city) 지역을 묶어서 하나의 지역이사회로 운영하며 그 중심에는 부동산 ‘매물거래정보망’이 있다.

[그림 2-4] 캐나다의 부동산중개 직무환경 영향 흐름도



4. 직무환경에 대한 단계별 연구대상 고찰

본 연구는 부동산중개사의 직무에 영향을 주는 요소들의 유기적이고 통합적인 고찰로서 부동산중개사를 중심으로 한 직무환경에 대한 연구이다. [표 2-2]는 선행연구 고찰을 위한 설정된 단계별 연구대상을 나타내고 있다. 부동산매매를 위하여 고객의 의뢰를 받아 성공적인 종결까지 4단계를 나타낸다.

실무환경을 살펴보면, 부동산중개사의 직무는 부동산매매에 대한 의뢰를 받는 것으로부터 시작된다. 한국의 경우, 구두계약이 일반화되어 있으며 다수 개의 중개업소에 매물의뢰를 하고 있다. 따라서, 구두로 의뢰한 매물을 중개업소마다 중복 보유하고 있게 된다.

[표 2-2] 부동산거래 단계별 연구대상

직무환경	부동산거래의 전체단계			
	의뢰단계	매물단계 (광고/검색/확인)	계약단계	종결단계
	중개계약	부동산거래정보망	매매계약	클로징서비스
실무환경 • 관리환경 • 교육환경	부동산중개사법 부동산중개사의 의무 및 직업윤리 자격의 유지관리 부동산중개사협회의 역할 및 권한 교육의 주체 교육프로그램 콘텐츠 자격시험준비교육(사전교육) 실무·연수·직무교육(사후교육)			

출처: 연구자 작성

관리환경을 살펴보면, 『공인중개사법』은 부동산거래 전체단계에서 공인중

개사의 관리·감독의 주체가 되고 있다. 또한, 공인중개사는 부동산거래가 종결 될 때까지 공인중개사 자격을 유지해야 하며, 공인중개사의 의무와 직업윤리를 준수하여야 한다. 이와 더불어 공인중개사협회가 중심이 되어 공인중개사들이 현업에서 직무에 충실할 수 있도록 역할을 다 하여야 한다.

교육환경에서 교육은 크게 사전교육과 사후교육으로 구분된다. 사전교육은 공인중개사의 ‘업’을 수행하기 위한 관련된 교육을 통하여 다양한 지식과 정보를 습득하고 자격시험에 합격하여야 한다. 사후교육은 공인중개사들이 ‘업’을 수행하면서 필요한 정보 즉, 시장상황의 변화, 부동산정책과 고객의 보호 등 다양한 정보의 습득을 위한 교육이 필요하다. 이에 따라, 사전교육과 사후교육의 다양한 프로그램 콘텐츠 또한 중요하다. 교육의 주체로, 정부가 아닌 민간에 의한 교육의 필요성이 점차 증대되고 있다. 또한, 교육자치의 일환으로 정부의 개입이 최소화 될 수 있어야 한다.

5. 직무환경에 대한 조작적 정의 고찰

1) 중개 실무환경에 대한 조작적 정의

중개실무란 『공인중개사법』¹⁹⁾에 의하여 제2조(정의) 제4호 및 5호의 ‘공인중개사’가 제3호의 ‘고객의 의뢰에 의하여 법에서 정한 보수를 받고 그 중개를 알선해 주는 업을 실무적으로 행하는 것’을 의미한다. 따라서, 이러한 중개는 ‘중개대상물에 대하여 거래당사자간의 매매·교환·임대차 및 그 밖의 권리의 득실변경에 관한 행위를 알선하는 것’으로 법에서 정의하고 있다. 동법 제3조(중개대상물의 범위)에 의거하여 공인중개사가 취급할 수 있는 중개대상물은 토지(제1호), 건축물 그 밖의 토지의 정착물(제2호) 및 그 밖에 대통령령이 정하는 재산권 및 물건(제3호)이 있다.

중개 실무환경이란 중개사 실무에 영향을 주는 환경을 의미한다. 선행연구 고찰을 통한 공인중개사 실무환경에 대한 조작적 정의를 살펴보면 [표 2-3]

19) 『공인중개사법』, 법률 제17453호, 2020. 6. 9 인용

과 같다.

[표 2-3] 실무환경에 대한 조작적 정의

실무환경요소	실무환경 세부요소에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
부동산거래정보망	사용자만족도(품질, 정보, 활용, 서비스), 시스템 활용도, 업무성과(업무수행, 고객 만족, 판매증가, 서비스향상) - 김정익 • 임병준(2010) 이용편의성(기능, A/S), 정보의 질(정확성, 진위성), 콘텐츠, 경제성, 상호작용성(공동중개, 매물상당 • 문의, 정보교류) - 채현길(2011)
계약서 양식	편의성, 효율성, 정확성, 보편성(일반중개계약서, 전속중개계약서, 일반 매매계약서, 임대차 계약서)
전속중개제도	효율성(시간, 비용), 신뢰성, 관계지향성(정확성, 유용성, 상호배려, 신속성, 의사소통성) - 서봉진 • 박원석(2012)
중결서비스	중개사 권유 • 고객이용 • 고객만족 • 사고방지 • 투명성 • 체계성 • 제도신설(인스펙션, 권원보험, 에스크로우) - 유은길(2013)

2) 중개 관리환경에 대한 조작적 정의

중개관리란 『공인중개사법』 제2조(정의) 제4호 및 5호의 ‘공인중개사’가 제1호의 ‘중개’ 행위를 제 3호에 따른 ‘업’으로 행함에 있어서 준수해야 하는 공인중개사를 규율하고 관리 감독하는 환경을 의미한다. 『공인중개사법』 제29조(개업공인중개사 등의 기본윤리)에서 품위 유지, 신의 • 성실 및 비밀보호 등을 규율하고 있다. 동법 제5장(공인중개사협회)에 대한 내용으로 협회의 설립(제41조), 업무 내용, 권한 및 의무 등이 있다.

공인중개사 자격의 유지관리측면을 살펴보면, 공인중개사는 자신의 자격을 유지하기 위하여 동법 제4장(지도 • 감독)의 결격사유가 있어서는 안 된다. 이러한 사유 결과는 제35조(자격의 취소), 제36조(자격의 정지), 제38조(등록의 취소) 및 제39조(업무의 정지) 등으로 연결된다. 이와 더불어 공인중개사는 『공인중개사법』의 모든 조항에 직접적인 영향을 받게 된다.

중개 관리환경이란 중개사 관리에 영향을 주는 환경을 의미한다. 선행연구 고찰을 통한 공인중개사 관리환경에 대한 조작적 정의를 살펴보면 [표 2-4]와 같다.

[표 2-4] 관리환경에 대한 조작적 정의

관리환경요소	관리환경 세부요소에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
중개사 의무 • 직업윤리	고용윤리(책임의식), 조직윤리(과열경쟁방지, 동료회원 중개권 존중, 매물의 정확성, 신뢰성), 서비스윤리(법정수수료준수, 신속성, 정보의 공개성), 공중윤리(품위유지, 소비자존중, 지속적인 전문 지식습득, 공정성, 건전성) - 안민재·윤동건(2015) 서비스윤리성, 조직윤리성, 고용윤리성, 공중윤리성 - 오인중(2011) 선량한 관리자의 주의의무 - 김대명(2011)
공인중개사법	제1장 총칙, 제2장 공인중개사, 제3장 중개업 등, 제4장 지도·감독, 제5장 공인중개사협회, 제6장 보칙, 제7장 벌칙 - 공인중개사법
협회 업무·권한	감사실업무(위법중개행위자의 지도·단속·고발, 인터넷 표시·광고 모니터링), 교육업무(실무·직무·연수교육, 전문교육), 공제사업(중개·매수신청대리 공제, 보상심의위원회 운영, 공제금 지급신청 소송업무, 보상관련 업무), 정보망사업(거래정보사업의 개발·홍보·교육), 홍보사업(대 언론사 보도, 대국민 홍보·제도, 협회사 자료관리, 출판물관리·보급), 부동산정책사업(부동산중개거래제도 개선, 장단기 부동산정책 연구, 부동산관련 논문 연구보고서 발간·배포, 컨설팅협의회 운영·관리, 국내외 부동산 학술교류, 회원상담) 등 - 한국공인중개사협회 교육사업, 불법중개행위 지도·단속·고발, 보증사업, 홍보사업, 무료중개서비스, 조사연구·개선 건의·지도(중개업 법령·제도·시책, 중개업 진흥·경영합리화, 공인중개사의 전문성 향상), 중개업관련 국제기구, 외국업체와의 협력증진, 교육·연구·회원복지증진, 법령에 의한 정부위탁사업 등 - 새대한공인중개사협회 공인중개사협회의 권한은 강력한 이익단체나 압력단체로서의 역할과 기능을 수행하지 못하고 단순한 회원들 간의 친목단체 역할 밖에 못한다는 현상 공인중개사들의 반발과 불만이 노출되고, 이로 인하여 회원들이 미 가입·이탈하여 협회가 양분되기도 하였던 이전의 과오도 발생하였다. - 김하현(2009)
자격유지관리	자격제도(국가자격제도, 공인중개사만 사무소개설원칙, 일신전속성, 법정자격제도, 영속성, 1인1자격 등), 자격관리(자격결격사유제도, 자격증 대여 등의 금지, 자격증 양도·대여 행위, 유사명칭사용금지, 의무위반의 벌칙 등), 등록제도(신청자와 관청, 제한·금지행위, 개설등록의 효과와 소멸, 개설등록 기준, 등록절차 등) - 김하현(2009)

3) 중개 교육환경에 대한 조작적 정의

중개교육에 대한 법률적 근거를 살펴보면, 『공인중개사법』 제34조(개업공인중개사등의 교육)에 의하여 공인중개사는 실무·연수·직무교육(사후교육) 등을 받아야 한다. 동법 시행령 제6조(시험과목)에서 ‘별표 1’과 같이 시험과목과 범위를 정하고 있다.

시행령 제28조(개업공인중개사 등의 교육 등)에서 사후교육에 대한 내용 및 시간을 정하고 있다. 동법 시행령 제36조(업무의 위탁)에 따라서, 사후교

육을 일정 여건을 갖춘 기관이나 단체에 위탁이 가능하다. 시행규칙 제27조의2(교육기관의 인력 및 시설 기준)는 교육 기관이나 단체의 기준여건을 규정하고 있다.

공인중개사 자격시험은 동법 제4조(자격시험)에 의거 시·도지사가 시행하며 동법 제45조(업무위탁)에서 기관에 위탁이 가능하며 한국산업인력공단에서 실시하고 있다. 이에 따라서, 공인중개사의 교육환경으로 자격시험준비교육(사전교육)의 콘텐츠, 사후교육의 주체와 콘텐츠를 법령으로 규정하고 있다. 한편, 『공인중개사법』에서는 사전교육의 종류와 그 구성만 규정하고 위탁교육을 실시하고 있다.

중개 교육환경이란 중개사 교육에 영향을 주는 환경을 의미한다. 선행연구 고찰을 통한 공인중개사 교육환경에 대한 조작적 정의를 살펴보면 [표 2-5]와 같다.

[표 2-5] 교육환경에 대한 조작적 정의

교육환경요소	교육환경 세부요소에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
교육의 주체	교사전문성요소(수업활동, 학급경영, 인성지도, 교사의 자질 및 도덕성) - 강용옥·문경협(2009) 구교육법 체제상 교육주체적 개념에서 교원은 상위개념에서 벗어나서 제도권 범위 내에서 평등성 유지를 통한 권리와 의무를 동시에 수렴한 제도적 접근이 필요 - 하윤수(2000) 교육주체 간 이념갈등 양상에 따른 관리 주체 간, 관리주체와 교원간의 갈등이 나타나고 있다. - 박창언(2012)
자격시험 교육	사설학원의 공인중개사 시험 준비반, 인터넷 강좌, 시험과목
실무·연수 · 직무교육	연수교육의 시간과 교육 방법에 대한 적정성, 교과목 편성과 강의수준, 교과목의 적정성 등에 대한 만족도 평가 - 객정영(2017) 실무교육의 교육장 환경, 교과목·교육과정, 강사 강의수준 등에 대한 만족도 평가 - 홍상수(2008) 직무교육의 학습자특성, 교육프로그램, 조직환경 등에 대한 직무만족 및 조직몰입 - 심재연·강대영(2017)
교육프로그램 콘텐츠	스마트교육의 개념(자기 주도적, 흥미, 수준과 적성, 풍부한 자료, 정보기술 활용) - 차희영·박해민(2013) 웹 접근성 평가(인식의 용이성, 운용의 용이성, 이해의 용이성, 기술의 진보성) - 이지선 외 2인(2006) 웹 사이트 사용의 용이성, 교육 자료의 유용성 - 육주혜(2007) 교과 교육내용 구성의 핵심요소의 설정필요, 학문의 체계만을 기반으로 하지 말고 역량의 성취를 위한 내용이 필요, 역량 성취과정 및 절차를 반영, 교과별로 교과 지식의 특성과 구조에 알맞은 교과별 구축이 필요 - 김선영(2019)

제 2 절 직무환경과 만족도에 대한 선행연구

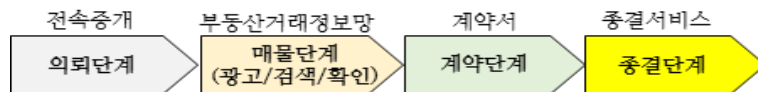
1. 직무환경에 대한 선행연구 고찰

1) 중개 실무환경

(1) 한국의 중개 실무환경

공인중개사의 ‘업’을 행하기 위한 실무적 영향요소들 중, 선행연구에서 주요 연구대상인 ‘전속중개제도’(『공인중개사법』 제23조), ‘부동산거래정보망’(동법 제24조), ‘중결서비스’ 및 매매계약의 작성에 필수적인 ‘계약서’(동법 제26조)²⁰⁾ 등에 대한 고찰을 한다. [그림 2-5]는 ‘중개사 실무’에 영향을 주는 환경요소들을 나타내고 있다. 한국의 사회적 특성상 의뢰단계는 ‘구두중개계약’이 널리 정착되어 있으나, 주요 선진국에서는 ‘구두계약’은 없으며 ‘전속중개계약’이 정착되어 있다.

[그림 2-5] 부동산거래 단계별 실무환경 요소



선행연구를 중심으로 중개사 실무에 영향을 주는 환경요소에 대하여 고찰하면 다음과 같다.

가) 부동산거래정보망

『공인중개사법』 제24조(부동산거래정보망의 지정 및 이용)에서 국토교통부장관이 부동산거래정보망을 설치·운영할 자를 지정할 수 있으며, 그 취지

20) 『공인중개사법 시행규칙』, [국토교통부령 제570호, 2018. 12. 31]에서 ‘별지’를 통하여 양식들을 제공하고 있으나 ‘표준 매매계약서’ 양식 등은 제공하고 있지 않다.

는 ‘개업공인중개사 상호간에 부동산매매 등에 관한 정보의 공개와 유통을 촉진하고 공정한 부동산거래질서를 확립’하기 위함이라고 하였다(제1항). 이 법조항은 부동산거래정보망을 설치·운영하는 자(사업자)에 대한 정의와 규율을 포함하고 있다. 사업자에 대한 자격요건은 적법한 부가통신사업자로 요건을 갖춘 자이며(제2항), 사업자를 지정할 권한을 갖는 국토교통부 장관의 승인을 받는 것은 당연하다(제3항). 개업공인중개사로부터 의뢰받은 매물은 정확하게 공개하며(제4항), 제5항에서 지정의 취소 사항을, 제6항에서 지정의 취소 시 청문회를 실시할 것을 정하고 있다. 제8항에서 거래사업자에 대한 모든 사항은 『공인중개사법 시행규칙』 제15조(거래정보사업자의 지정 등)에서 규정하고 있다.

한편, 부동산거래정보망을 사용하는 개업공인중개사는 매물에 대한 거짓 정보를 공개하지 않고 거래가 완성된 때에는 즉시 거래정보사업자에게 통보할 의무가 주어진다(제7항). 제24조(부동산거래정보망의 지정 및 이용) 제3항을 위반한 부동산거래정보망 운영자(국토부장관의 승인 없이 사업을 하는 자)는 『공인중개사법』 제51조(과태료) 제2항에서 부동산거래정보망과 연관된 과태료 500만 원 이하의 부과 대상자가 된다. 그러나, 제24조 7항을 위반(거짓 정보를 공개하는 행위)한 개업공인중개사에 대해서는 동법 제39조(업무의 정지) 제1항 4호에 의하여 6개월 이내의 업무정지를 당할 수 있다.

경정익·임병준(2010)은 부동산 정보시스템의 품질 연구에서 i) 사용자 만족도를 높이는 중요한 변수는 부동산 정보시스템의 정보품질과 시스템 품질 순이며, 활용도를 높이는 중요한 변수는 서비스품질과 정보시스템의 정보품질 순으로 나타났다. ii) 시스템 활용도와 사용자 만족도간에는 상호 영향을 미치는 것으로 나타났다. iii) 정보시스템을 사용하면 할수록 개인적인 성과에 영향을 미치고 또한 사용자가 만족을 느낄수록 개인적인 성과에 영향을 미친다는 DeLone and McLean(1992)의 결과를 지지하고 있는 것으로 나타났다.²¹⁾ iv) 결국 부동산 정보시스템의 품질 중 정보품질이 가장 중요한 요인이며, 시스템 품질과 서비스 품질 또한 차별적인 품질을 유지하여야만 공공이든 민간

21) 연구모형은 DeLone and McLean(1992)의 정보시스템 평가 모형을 인용한 Seddon and Kiew (1994)의 정보시스템 성공 모형과 Ang and Soh(1997)의 모형에서 시스템 지식수준을 도입하고 측정 범위를 확장하여 설정하였다.

이든 경쟁력을 갖추 수 있는 부동산 정보시스템을 구축하고 운영할 수 있을 것으로 해석할 수 있다. 따라서, 시스템의 운영과 보안을 위해서는 사용자 개 개인의 의견을 수렴하여 반영함으로써 시스템 활용과 사용자의 만족을 통해 업무성과를 극대화할 수 있도록 하여야 할 것이다.

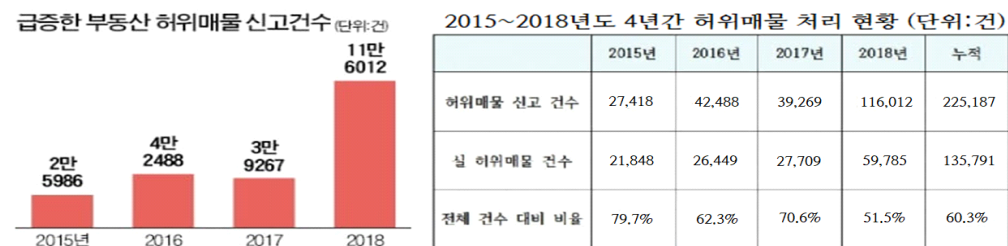
채현길(2011)은 부동산중개업자의 공인거래정보망 발전에 대한 연구결과 공인거래정보망의 용이성·유용성·수익성이 부족함에 따라 중개업자들은 공인거래정보망에 만족하지 못하고, 신뢰하지 못하는 것으로 나타났다. 공인거래정보망의 발전방안으로는 i) 기본방향에서 중개업자의 의식 개선, 사업자의 일관된 사업추진, 정부의 공인거래정보망 육성 및 지원이 필요하며, ii) 사업 운영 측면에서 공인거래정보망 통합, 서비스 불만 해소, 선택행동요인 강화, 운영방법 및 관리 개선이 필요하며, iii) 제도 측면에서 거래정보망 지정제도 개선, 전속중개계약 권장, 보수 보장제도 도입이 필요한 것으로 나타났다.

심형석 외 2인(2008)은 부동산 정보 사이트의 허위매물 연구에서 i) 부동산정보 사이트의 문제점으로 허위정보>허위매물>내용부실>이용부실 순서로 나타났다. ii) 인터넷 부동산정보 사이트의 피해 유형으로는 과대광고>시세차이>가공의 매물>중복게재 순서로 나타났다. iii) 인터넷 부동산정보 사이트의 소비자 피해로는 시세차이>과대광고>가공의 매물>중복게재 순서로 나타났다. iv) 인터넷 부동산정보 사이트의 허위매물로 인한 필수적인 피해방지 대책으로는 단속과 처벌>협회를 통한 간접제재>동종업체간 자정노력>고객에 대한 교육 등으로 나타났다.

한국경제는 2019년 5월 8일 ‘허위매물 수백 건 올려도 제재 안 받는 부동산 중개업체’라는 제목으로 논설을 실었다. 8일 한국소비자원에서는 온라인 부동산거래 플랫폼인 네이버, 다방 및 직방 등을 이용한 성인 1200명 중 34.1% 인 409명이 허위매물에 속은 경험이 있는 것으로 나타났다. 즉, ‘팔렸으니 다른 매물을 사라’고 권유하는 수법을 사용하고 있다고 하였다. 이러한 허위매물에 대한 제재는 사실상 불가능하다고 하였다. 현실적으로 허위 매물 시정을 강제할 어떠한 명확한 규정이 없고, 『표시·광고의 공정화에 관한 법률』(표시광고법)에 의거 제재가 가능하나 실제적으로는 단 한건도 없다고 하였으며, 그 이유는 공정위의 인력 부족과 민간 영세업자를 단속하는 부담이

있는 것 같다고 하였다. [그림 2-6]에서 좌측은 급증한 허위매물 신고 건수이며, 우측 자료는 KISO(한국인터넷자율정책기구)제공 매물 처리현황을 나타내고 있다. 2019년 2월 8일 한국경제 인터넷 기사 ‘싸움판 된 부동산 공청회… 온라인 매물, 절반이 허위 vs 순 영터리’에서, KISO 부동산매물클린관리센터에 따르면 “설립 이후부터 2018년 12월까지 월 3회 이상 매물등록 제한 조치를 받은 중개업소 총 316개소 명단을 공정거래위원회에 제공하였지만 공정위의 시정 조치는 한 건도 없다”고 하였다. KISO는 또한 한국의 부동산중개제도의 구조적 한계 때문에 부동산 소유자가 직접 여러 군데 매물을 내놓다 보니 허위매물 수요를 근절하기 어렵다고 하며 외국의 경우 전속중개방식으로 한국과는 달리 허위매물이 드물다고 하였다.

[그림 2-6] 급증한 허위매물 신고 및 누적 건수



출처: 인터넷한국경제(2019년 7월 3일: KISO(한국인터넷자율정책기구) 자료 인용)

나) 계약서 양식

부동산 거래에 있어서 계약서는 크게 두 가지로 구분된다. 첫째는 ‘의뢰단계’에서 고객과 공인중개사간의 ‘중개계약’에 사용되는 계약서이다. 현재 한국은 ‘구두계약’이 정착되어 있어서 ‘중개계약서’ 작성은 매우 한정적이다. 둘째는 ‘계약단계’에서 매도자와 매수자 사이 매물에 대한 ‘매매계약’이다. 성공적인 ‘매물단계’의 활동은 결국 ‘계약단계’로 이어지게 된다.

『공인중개사법』 제26조(거래계약서의 작성 등)에서 공인중개사는 대통령령에 따라 거래계약서 작성, 교부 및 보관을 하여야 한다(제1항). 중개대상물 확인·설명서에 서명 날인을 하여야 한다(제2항). 서로 다른 2개 이상의 계약서나 거짓계약서를 작성하면 안 된다(제3항). 동법 시행령 제22조(거래계약서

등)는 거래계약서 상 기입이 되어야 하는 항목을 나타내고 있다(제1항). 거래 계약서의 보관기간은 제2항에 의거 5년이다. 제3항에서 국토부장관은 표준거래계약서 서식을 정하여 사용을 권장할 수 있다. 그러나, 여타 서식과는 달리 표준거래계약서 서식은 동법 시행규칙의 별첨 서식에서 제공되고 있지 않다. 부동산 거래와 연관된 모든 ‘표준서류’들의 제공에 대한 정부의 일관성 유지가 요구된다.

대한민국정부 법제처 웹사이트의 ‘찾기 쉬운 생활법령정보’에서 매매계약서 작성에 관하여 설명하고 있다. 매매계약서의 서식은 계약당사자가 자유롭게 매매계약의 내용을 정할 수 있으므로 매매계약서에 정해진 양식은 없으며, 매매계약서 양식은 < 서울중앙지방법원-양식-생활 속의 계약서 >에서 확인할 수 있다고 하고 있다. 그러나, 실제로 접속은 불가능하다. 서울중앙지방법원의 접속불가이유는 ‘시스템 작업안내’로 나타나고 있다. 표준임대차계약서는 『민간임대주택에 관한 특별법 시행규칙』에서 별지 제24호 서식으로 제공하고 있다.

한편, 고객의 부동산 매매 ‘의뢰단계’를 살펴보면, 『공인중개사법』 제22조(일반중개계약)에 의거하여 중개의뢰인은 일반중개계약서에서 요구되는 사항의 작성요청을 할 수 있다.²²⁾ 그러나, 이러한 기입이 요구되는 정보들은 법률로써 규율하지 않더라도 중개계약서 상에서 반드시 기입되어야 할 항목들로 존재해야 한다. 이에 따라서, 의뢰 당사자와 임무를 부여받은 공인중개사의 개인정보 또한 반드시 기입하도록 하여야 한다. 매물 소유자는 자신의 주관적인 ‘거래의뢰가격’으로 공인중개사에게 매물의 처분을 의뢰한다. 그러나, 대체적으로 공인중개사가 제시한 객관적인 가격이 절충된 ‘예상거래가격’으로 매물을 시장에 내놓게 된다. 매매계약이 체결되면 ‘예상거래가격’은 매매계약서 상에서 ‘최종거래가격’으로 변경된다.

『공인중개사법』 제23조(전속중개계약)는 의뢰인이 특정 개업공인중개사에 대하여 전속으로 중개를 하는 계약을 체결할 수 있도록 하였다(제1항). 계약서는 국토부령이 정하는 기간 동안 보존해야 하며(제2항), 부동산거래정보망 또는 일간신문에 매물을 공개하여야 한다(제3항). 자세한 내용은 대통령령으

22) 중개의뢰인이 요청할 수 있는 정보로는 i) 매물의 위치 및 규모, ii) 거래예정가격, iii) 중개보수 및 iv) 그 밖의 중개의뢰인과 개업공인중개사간의 준수사항 등이 동법 동조에서 정의되어 있다.

로 정한다(제4항). 이에 반하여 일반중개계약은 계약서의 보존기간, 매물의 공개에 대하여 법적인 구속은 없다. 동법 시행령 제20조(전속중개계약)에서 전속중개계약의 기본적인 유효기간은 3개월이며 당사자 간 약정이 우선한다(제1항). 제2항에서 매물의 공개 정보에 대한 상세한 정보가 요구된다.

일반계약으로서의 구두에 의한 계약의 문제점에 대한 지적이 있다. Chron 회사는 “구두계약이 법정에서 합법적인가?”라는 논설에서 구두계약은 합법적이지만 증명할 수 없다고 하였다. 계약이 존재한다는 것을 증명하기도 어렵지만 계약의 구체적인 조건이 존재한다는 것을 증명하는 것은 불가능하고 구체적인 기록이 없기 때문에 소송을 제기하기 어렵고 법원도 증거가 없기 때문에 집행을 할 수 없다고 하였다. HG.org Legal Resource²³⁾는 구두계약에 대하여 그 복잡성 중의 하나는 시행문제에 있다고 하였다. 법원에서 계약 조건이 무엇이었는지 또는 처음부터 계약이 있었다는 것에 대한 입증이 있어야 한다고 하였다.

[표 2-6]은 두 개의 중개계약서 서식 내용에 대한 설명을 나타내고 있다.

[표 2-6] 중개계약서 서식

일반중개계약서 서식[별지 14호]	전속중개계약서 서식[별지 15호]
동일한 서식 안에서 매물의 권리이전(매도, 임대) 및 권리취득(매수, 임차)을 간단하게 구분 사용하고 있다.	
서식의 뒤쪽 내용은 양측이 동일	
중개사는 조속한 거래를 위하여 성실히 노력의무	중개사는 계약 체결 후 2주일에 1회 이상 상황 통지/체결 후 7일 이내 MLS 또는 일간지에 정보 공개/매물의 확인·설명 의무 성실히 이행 의무
의뢰인은 매물을 다른 중개사에게 의뢰 가능	의뢰인이 수수료를 지불하는 경우: 다른 중개사가 거래한 경우/당사자 간 직접 거래한 경우(중개사가 보여준 매물/의뢰인이 찾은 매물)
의뢰인은 매물의 확인·설명 의무이행에 협조의무	의뢰인은 매물 확인·설명 의무이행에 협조의무
중개계약 유효기간 기입	
중개보수 비율(%)기입	
중개보수 과다차액 반환의무	
중개인은 손해액 배상의무	
그 밖의 사항 별도작성 동의	
쌍방 정보기입 및 서명	

23) HG.org은 1995년 1월에 설립되었으며, 각종 법률과 정부관련 온라인 정보 제공 사이트 중 하나이다. HG.org는 설립 목적이 법률, 정부 및 관련 전문 정보를 법조계, 기업 및 소비자가 쉽고 자유롭게 접근할 수 있도록 하는 것이라고 하였다.

『공인중개사법 시행규칙』 제14조(전속중개계약서의 서식 등)는 별지 15호 서식을 사용하며(제1항), 서식의 보존기간은 3년을 의미한다(제2항). 한편 동법 시행규칙 제13조(일반중개계약서의 서식 등)에서 별지 14호 서식을 사용하도록 되어있다. 서식의 보존기간은 정해져 있지 않다.

다) 전속중개제도

[표 2-7]은 전속중개와 연관된 공인중개사 법률 조항을 나타내고 있다.

[표 2-7] 전속중개와 연관된 공인중개사 법률 조항

공인중개사법 시행령 제20조(전속중개계약)	
제1항(기간)	유효기간: 3개월 또는 약정에 따른다.
제2항(공개내용) 제1호(물리적사항)	중개대상물의 종류, 소재지, 지목 및 면적, 건축물의 용도·구조 및 건축연도 등
제2호(내부벽면)	벽면 및 도배상태
제3호(설비시설)	수도·전기·가스·소방·열 공급·승강기 설비, 오수·폐수·쓰레기 처리시설 등의 상태
제4호(주변환경)	도로 및 대중교통수단과의 연계성, 시장·학교 등과의 근접성, 지형 등 입지조건, 일조·소음·진동 등 환경조건
제5호(각종권리)	소유권·전세권·저당권·지상권 및 임차권 등 중개대상물의 권리관계에 관한 사항, 다만, 각 권리자의 주소·성명 등 인적 사항에 관한 정보는 공개하여서는 아니 된다.
제6호(공법상)	공법상의 이용제한 및 거래규제에 관한 사항
제7호(가격등)	중개대상물의 거래예정금액 및 공시지가, 다만, 임대차의 경우에는 공시지가를 공개하지 아니할 수 있다.
공인중개사법 시행령 제37조의2(고유 식별정보의 처리)	
제11호	공인중개사법 제37조(감독상의 명령 등)에 따라서, 개인정보를 공개할 수 있다. 『개인정보 보호법 시행령』 제19조 제1호 또는 제4호에 따른 주민등록번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.
공인중개사법 시행규칙 제14조(전속중개계약서의 서식 등)	
제1항(계약서 양식)	법 제23조 제2항의 규정에 따른 전속중개계약서는 별지 제15호 서식에 따른다.
제2항(기간)	법 제23조 제2항에서 ‘국토교통부령이 정하는 기간’이라 함은 3년을 말한다.

전속중개제도와 관련된 법률의 조항과 의미를 고찰하면 다음과 같다. 『공인중개사법』 제23조(전속중개계약)에 의거하여 의뢰인은 특정한 개업공인중개사를 선택할 수 있고(제1항), 국토교통부령에서 정하는 계약서 서식을 사용하

고, 계약서는 국토교통부령에서 정하는 기간 동안 보존하여야 한다(제2항). 계약이 체결된 때에는 의뢰인의 비공개 요청이 없을 시 부동산거래정보망 또는 일간신문에 정보를 공개하여야 한다(제3항). 대통령령에서 정하는 유효기간, 공개할 정보의 내용, 기타 필요한 사항 등이 있다(제4항). 또한 동법 제39조(업무의 정지)에 의거하여 전속 계약서 서식을 사용하지 않거나 보관하지 아니할 때 개업공인중개사는 6개월 이하의 업무정지 명령을 받을 수 있다(제1항 3호). 다음은 대통령령(시행령)과 국토교통부령(시행규칙)의 해당 조항을 나타내고 있다.

최봉현·문영기(2006)의 전속중개계약과 부동산거래정보망제도 연구에서 부동산중개기능 향상과 중개업자 신뢰성, 고객만족에 영향을 미치는 전속중개 계약요인의 중요성이 크다고 강조하였다. 설문조사 결과, 현재의 전속중개 계약제도의 활용도는 지극히 낮은 것으로 나타났다. 저해요인을 구체적으로 살펴보면, 제도적 요인으로선 우선 정부의 정책시행의지가 부족한 것으로 나타났다. 제도의 성공적인 정착을 위한 정부의 시행의지가 중요한 변수로 작용한다. 법률적 요인으로서 전속계약 해지 사유와 중도 계약 해지시의 위약금조항이 명문화되어 있지 않고, 계약 구속력을 담보할 수 있는 보호규정이 없는 등 계약 유지에 대한 효율성이 매우 떨어지는 것으로 나타났다. 이는 곧 전속 중개계약 활용 기피로 이어지고 있다. 한국보다 먼저 시행하고 있는 미국, 일본 등 선진국에서는 앞에서 언급한 내용들이 이미 충족되어 제도 활성화가 이루어지고 있다. 따라서, 한국도 불만족요인을 보완하는 방향으로 전속중개 계약 약관의 개선이 필요하다고 본다 하였다.

서봉진·박원석(2012)은 전속중개계약제도의 속성이 중개서비스 품질에 미치는 영향에서 전속중개의 활성화를 위한 방안을 제시하고 있다. i) 전속중개서비스의 효율성 제고를 위한 공인거래정보망의 활성화가 요구되며 중개업자 간 신뢰에 기초한 부동산거래문화를 적극적으로 조성해야 한다. ii) 전속중개계약제도의 신뢰성 제고를 강화시키기 위해서 매물정보의 정확한 확인·설명을 통하여 거래사고를 방지할 수 있는 실무능력의 함양이 요구된다. iii) 전속중개계약제도의 지속성을 위해서 중개업자와 고객 간 의사소통 및 정보교류를 향상시키는 제도적 장치가 요구된다. 이 외에 제도 차원으로선 전속중개

서비스에 대한 고객의 수요를 확대하는 방안을 제시하고 있다고 하였다.

박양호(2012)는 한국의 경우 중개업자들의 중개관행이 소비자들에게 신뢰를 주지 못하고 있으며, 부동산에 대한 투기적 성향, 거래가격의 적정성과 가격정보의 신뢰도 제고를 위한 노력부족, 투명하고 정확한 중개대상물 확인·설명이 잘 이루어지지 않고 있어, 아직까지 전속중개계약이 활발하지 못한 실정이라고 하였다. 또한 부동산거래의 투명성 제고를 위해서 전속중개계약 등의 유도가 필요하다고 하였다.

라) 종결서비스

부동산중개 의뢰인들은 부동산중개 절차를 거쳐 매매/거래계약서에 서명을 함으로써 계약을 성공적으로 마치게 된다. 그러나, 여전히 수행하여야 할 절차가 남아있다. 이러한 절차로는 매매계약 체결 시 계약서에 기입된 조건부 조항에 대한 이행 및 매매/거래의 종결 등이 있다.

먼저, 계약 조건이란 계약서에 기입된 조건 항목의 이행이 불가능하거나 만족하지 않을 경우에 계약 자체를 취소할 수 있다는 조건이다. 또한, 매수자를 위한 조건부 항목이 특약으로 기입 될 수 있다.²⁴⁾ 이러한 항목 이외에 매수자가 계약을 취소시킬 수 있는 방법은 없다.

둘째로 종결단계의 진입이 있다. 통상 종결서비스라고 부르고 있다. 이러한 단계에서 수행하는 업무로는 Title Search 및 등록, 권원보험에 가입²⁵⁾ 및 에스크로우 등이 있다. 한국의 제도에서는 공인중개사의 주관 하에 타 분야 전문가인 법무사, 세무사 및 금융대부 관계자를 통한 종결업무가 이루어지고 있으며 공인중개사의 직접적인 역할은 수행되고 있지 않다. 이와 마찬가지로, 캐나다 중개제도 또한 종결단계에서 부동산중개사는 직접적인 역할을 수행하지 않는다. 부동산변호사에 의해서 종결단계 진행과 그 결과가 매수자에게 직접 전달되기 때문이다. 이 단계에서 문제가 발생되면 거래에 참여한 양측은 자신의 부동산변호사를 통하여 종결단계의 진행을 취소할 수 있다. 미국 동부

24) 매수자를 위해 삽입된 조건부 조항으로 계약서에 명시할 수 있다.

25) 권원보험에 가입되어 보장을 받는 기간은 일반적으로 매매계약서에 서명을 한 일시부터 시작이 되며 소유자가 대상 부동산을 판매한 시점까지 보장이 된다.

지역의 경우, 에스크로우 주관자에 의한 종결단계 진행이 취소되어도 매매계약서의 효력은 여전히 남아있게 된다. 즉, 매매계약을 취소하여야 한다.

유은길(2013)은 종결서비스 제도 연구에서 종결서비스 제도 도입 방안 연구 분석결과와 수치들을 정리·요약하면 인스펙션, 권원보험, 에스크로우를 포함하고 있는 종결서비스가 한국에 도입이 시급한 제도 중 우선순위 1위에 오른 것을 확인할 수 있다. 이것은 설문뿐만 아니라 국내외 면접조사에서도 같은 결과로 나타났다. 이에 따라, 종결서비스 세부 제도인 인스펙션, 권원보험, 에스크로우의 국내 도입 방안을 모색할 필요가 있다고 하였다.

국토교통부(2014)는 정책연구 활용결과 보고서에서 (종결서비스제도) 인스펙션제도, 권원보험, 에스크로우제도의 활성화를 통하여 부동산 거래의 안전성을 확보하고 양질의 일자리를 창출할 수 있다고 하였다.

국토연구원(2014)는 자문중개업 발전방안으로 부동산 인스펙션, 권원보증, 에스크로우 관련 제도의 융복합 등을 통한 중개업무 종결서비스제도 도입방안을 검토해야 한다고 하였다.

정문호·이석희(2015)는 중개 종결서비스 활성화에서 종결서비스인 인스펙션 등이 주택분야에서 활성화될 경우 양질의 일자리 창출에도 큰 기여를 할 것으로 기대된다고 하였다.

(a) 권원보험

권원보험이란 부동산의 권리를 보장하는 일종의 보험이다. 또한 이러한 권리는 매수자가 소유자로서의 소유권에 대한 확실한 보장뿐만 아니라 매수대금(모기지)을 빌려준 일종의 금융기관의 대출 대금에 대한 확실한 보장 등 두가지가 결합된 형태의 권리가 되어야 한다.

정우형(2002)은 한국의 부동산등기의 공신력을 인정하는데 문제점은 부실등기가 발생할 가능성이 있다는 것을 언급하였다. 또한 공신력 유무의 인정은 부동산 거래의 안전과 밀접하다고 하였다. 『부동산등기법』 제56조의 2, 동법 시행령 제73조의2와 같이 등기에 대한 공증이 요구되지 않고, 등기공무원의 형식적 심사권 및 대장과 등기의 이원화 등이 부실등기의 발생원인 중 하나

라고 하였다. 해결책으로 부동산관련법의 정비와 함께 토지와 건물로 분리된
이원화 체계의 부동산을 하나의 체계로 변경하여야 한다고 하였다. 또한, 현
행 등기제도는 일제의 강점기 때 토지점유정책의 일환으로 수용되었으며 강
점기 이전의 부동산공시제도보다도 뒤떨어진 것이라고 하였다. 일본의 부동산
등기제도는 개선작업을 거쳐 발전해왔으나 한국의 부동산 등기제도는 발전을
하지 못하고 있다고 하였다.

황현(2006)은 권리보험은 손해보험사가 겸업형태로 사업을 하고 있으나,
전업형태의 부동산권리보험회사가 상품의 매출건수와 상품의 판매금액에서
월등히 우수하다고 하였다. 권리보험시장에 대하여, 설문을 통한 소비자 인식
수준을 분석한 결과를 토대로 한 권리보험의 활성화 방안으로 i) 제도적 정착
에 대한 개선방안으로, 권리관계제도의 개선, 부동산 권리분석사업법의 개정
및 권리조사 자료의 체계화, ii) 개별적 정착에 대한 개선방안으로, 권리보험
회사 경영에 대한 개선을 위하여 영업효율성 제고, 전문화 시스템 및 권리보
험의 의무화, iii) 사회적 정착에 대한 개선방안으로, 부동산 권리보험의 대 소
비자 인식 개선을 위하여 권리보험 상품에 대한 홍보마케팅 강화 및 권리보
험 상품의 서비스 차별화 등이 있다고 하였다.

(b) 에스크로우

에스크로우는 현재 한국 내 일반상품 전자상거래에서 활발하게 적용되고
있는 제도이고, 부동산거래 관련 규정에도 일부 내용이 있다. 『공인중개사
법』 제31조(계약금등의 반환채무이행의 보장)는 중개사가 거래당사자에게 계
약금·중도금 또는 잔금의 금융기관 예치를 권고할 수 있다고 규정하고 있다.
그러나, 현행법은 단순 권고에 그치면서 실효성이 없는 규정이 되고 있다. 한
국의 부동산거래 제도는 매수자가 지불한 계약금, 중도금 또는 잔금 등이 제
3자인 부동산중개업소나 부동산변호사 또는 에스크로우회사 등에 신탁되는
것이 아니라 매매 대금의 일부로써 판매자에 직접 전달이 되어 부동산 거래
가 정상적인 단계로 취소가 되더라도 매수자에게 금액이 적기에 전달되지 못
하는 경우가 발생되어 법정 다툼이 되는 경우가 종종 발생되고 있다. 또한 매

매 대금의 유용과 등기 공신력 부재로 인한 진정한 매도자에 대한 매매대금의 전달에 문제가 발생이 되는 경우도 있다.

방진원·백성준(2016)은 거래대금 안정성의 확보를 위하여 에스크로우제도는 도입이 되어야 하는 제도이지만 사회적 공감대가 필요하고, 비용부담의 증가가 필연적이라고 하였다. 또한, 정승호(2008)를 인용하여 “미국의 Stewart 권원보험 회사가 2005년 10월말에 한국에서 영업을 중지하고 철수한 이유에 대하여 i) 에스크로우 서비스에 대한 공인중개사와 금융기관들의 인식 부족과 공인중개사협회와의 마찰, ii) 에스크로우의 전산시스템개발에 따른 전문가 부족”이라고 하였다. 따라서, 캐나다에서 정착되고 현재 운용중인 ‘부동산중개사와 변호사와의 협업’ 모형의 도입에 의해서 보다 저비용 고효율의 제도가 될 것이라고 하였다. 또한 사회적으로 전문가 영역으로 갈등을 겪고 있는 공인중개사와 변호사의 다툼보다는 협업이 가능하다고 하였다. 이와 같이 부동산변호사와의 협업모형은 미국의 서부 9개주를 제외한 미국 동부와 남부 지역 대부분에서 운용되고 있는 제도이다.

한마크만균(2014)은 에스크로우제도 정착 실패는 i) 제도적 원인으로 구체적인 법적근거조항이 명확하지 않고, ii) 국민의식 부족의 원인으로 제도에 대한 대 국민적 홍보가 부족하며, iii) 경제적 원인으로 에스크로우 수수료기준이 적정하게 선정되어 있지 못하다고 하였다. 최수길·최형석(2012)을 인용하여 에스크로우제도 또한 공인중개사, 법무사, 변호사의 업무영역과 일부 중복되어 분쟁의 소지가 있고 이들 전문가 영역이 속하지 않는 업무도 에스크로우 제도에 다수 포함되어 있다고 하였다.

이주홍(2011)은 에스크로우 제도의 정착은 부동산중개와 거래에 미치는 효과가 가장 크므로 i) 에스크로우 제도의 필요성에 대한 인식고취를 위한 홍보의 활성화 및 정보 제공의 확대가 필요하며, ii) 결국 부동산중개업 종사자들 신뢰를 높이는데 이바지할 수 있으므로 중개업 종사자들의 사고예방과 에스크로우 제도의 적극적인 참여가 요구되며, iii) 공인중개사협회는 에스크로우 제도 정착을 위하여 회원의 교육을 강화하고 정부에 에스크로우 전문가 자격제도 도입에 대한 건의를 검토해야 해야 할 뿐 아니라, iv) 중개보수 등의 인하를 통한 에스크로우 제도의 활성화가 필요하다는 견해를 밝혔다.

(c) 홈 인스펙션

인스펙션을 종결서비스의 범주에 포함시키기는 무리가 있다. 매매계약과 종결단계는 서로 다른 것이라는 미국의 판결에 기인하며²⁶⁾, 인스펙션은 계약 단계에서 매매계약을 체결하기 위한 일부 조건부 조항이라고 설명하였다. 특히 캐나다의 부동산중개사는 이러한 계약조항의 삽입을 원하지 않는 매물에 대한 계약을 회피하고 있다. 매물에 대한 상태를 알 수 없기 때문에 잠재적이거나 숨겨진 결함에 대하여 확인할 방안이 없기 때문이다.

홈 인스펙션은 전문 자격증을 소유한 홈 인스펙터에 의해서 객관적인 평가가 이루어져야 하며, 매수자 자신에 의한 홈 인스펙션 결과는 중대결함 발견 시 그 효력을 인정받지 못할 가능성이 매우 높다. 홈 인스펙션 후 만족스러운 결과가 나오지 못할 경우에 다른 조건부 조항과 마찬가지로 계약을 취소할 수 있으며 계약금은 차감 없이 전액을 반환한다는 항목이 삽입된다.

한국은 주거형태가 대부분 단순한 구조의 아파트형태 공동주택이므로 매수자는 추가적인 비용을 지출해가면서 홈 인스펙션을 하는 것을 부담스러워하고 있다. 따라서, 한국에서 홈 인스펙션과 연관된 논문은 거의 전무한 상태이며 논문의 주제로 삼기에도 기타 요소에 비하여 학술적 가치가 그렇게 높지 않다. 그러나, 상업용/영업용 부동산에 대한 인스펙션은 연구가 충분히 가능한 분야가 될 수 있다. 한편, 최근 주요 이슈 중 하나는 토지 오염을 포함한 환경오염이다. 특히, 토지오염은 그 상태가 매우 심각할 수 있다. 이러한 대상지로는 주유소 및 인근 토지, 차량 정비업소 및 인근 토지, 각종 공장 및 인근 토지, 축사 및 인근 토지, 쓰레기 불법 방치 및 매립지 등 이 있다. 이와 연관된 환경전문 인스펙션 분야도 좋은 연구 소재가 될 수 있다.²⁷⁾

26) 미국법원은 종결단계를 상호합의하에 취소시켜도 매매계약을 취소하지 않으면 매매계약의 효력은 여전히 살아있다고 판결하였다. 미국 법원 판결[Cohen v. Shaerer(1980) 108 C.A. 3d 939]

27) 토지오염 인스펙션은 현장 환경평가(Environmental Site Assessments, ESA) 절차를 준수한다. 캐나다의 경우 3 단계로 진행이 된다. 제 1 단계 ESA에서는 현장의 과거 및 현재 사용에 대한 정보를 수집하고, 환경 인스펙션 전문가에 의한 현장 점검이 실시된다. 또한 부동산 소유자 및 규제기관이 관리하고 있는 환경관련 파일을 검토하여 실제 오염원 및 잠재적인 오염원의 원인을 식별하는 작업과 보고를 한다. 이 단계의 검사결과 추가현장 조사의 필요성과 타당성을 결정하게 된다. 제 2단계 ESA에서는 실험실 분석을 위한 지표면 및 지표면 하부의 토양의 채취, 지하수 및 지표수의 채취, 토양 수증기 채취, 침전물 채취, 지표식물 또는 수생식물 채취, 토지 상부 또는 지하에 위치한 저장 탱크 내용물 및 기밀성 시험, 석면(Asbestos)이 내포성 시험, 전자기판(PCB, Printed Circuit Board)의

(2) 캐나다의 중개 실무환경

TREB은 광역 토론토 지역의 부동산중개와 연관된 실무적 업무를 담당하고 있다. TREB에 가입된 회원들은 OREA가 제공하는 다양한 계약서 양식 등의 이용이 가능하다. 또한 정부의 권한을 위임받은 RECO의 직·간접적인 관리 및 감독 하에서 직무를 수행하게 된다. 한국의 선행연구에서 도출된 실무환경의 요소들인 ‘부동산거래정보망(MLS)’, ‘계약서 양식’, ‘전속중개제도’ 및 ‘종결서비스’ 등을 중심으로 보다 깊은 고찰을 진행하였다. ‘종결서비스’의 경우 TREB의 역할과 직접적인 연관은 없으나 한국의 선행연구에서 중요한 요소 중 하나이므로 고찰 대상에 포함되었다.

TREB은 REALTORS®와 공공에 영향을 줄 수 있는 주거용 및 상업용 부동산 문제에 대하여 지속적인 모니터링을 하고 결정할 사항에 대하여는 정부의 관계자와 협력을 하고 있다. 또한 회원을 위하여 MLS® 시스템의 사용에 대한 훈련을 도와주고, REALTOR® store에서 부동산중개사들에게 필수적인 물품을 판매하며 Help Desk services 등을 운영하고 있다.

가) 부동산거래정보망(MLS)

MLS(Multiple Listing Service)란 매물을 내놓는 매도자가 매수자를 위하여 매물에 대한 정보를 한 곳에 데이터화 하여 저장하는 서비스를 의미한다. 캐나다에서 MLS® 및 REALTOR® 상표는 CREA에 소속된 회원들만 사용이 가능한 등록상표이다.

미국은 1800년대 후반에 이러한 시스템이 개발되어 있지 않기 때문에 지역의 부동산중개사들이 해당 지역의 부동산협회 사무실에 모여서 자신들의 매물에 대한 정보를 교환하기 시작하였다. 또한, 매물을 매각해주는 부동산중

채취 및 식별, 지형적인 측량, 소음수준 또는 방사선 상태 등의 현장 측정, 오염의 잠재적 이동에 대한 평가 등을 수행한다. 이 단계는 교정 작업이 필요한지 결정하며, 부작용이 발생되거나 발생가능성이 있는지 판단한다. 결과에 따라서 규제기관에 통보하여야 한다. 제 3단계 ESA에서는 환경치유조치 및 지속적인 작업계획을 개발하는 단계이다. 생물의 치료 및 화학적 산화 작용이 필요한 경우에는 수개월 ~ 수년이 소요된다. 잔류오염에 대한 현장 치유 및 모니터링에 필요한 단계 등을 개발 및 수행한다(Pollutech Group of Companies Inc. 및 AEL environment).

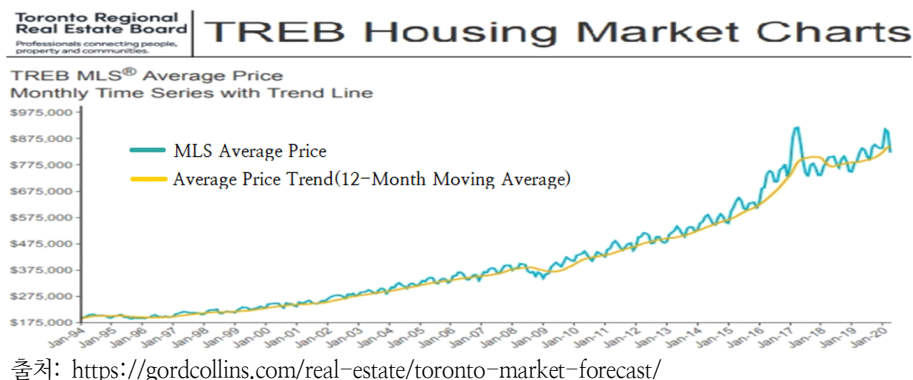
개사에게는 보상을 해 주기로 하였으며 이렇게 최초의 MLS가 탄생이 되었다. 미국의 REALTORS®는 수백만 달러를 투자하여서 MLS를 개발하고 더욱 효과적으로 부동산 거래를 할 수 있도록 하는 기술을 개발하였다.

캐나다에서 MLS의 시초는 광역밴쿠버 부동산위원회(REBGV, Real Estate Board of Greater Vancouver)이며 1919년에 부동산매물교환서로 설립되었다. 캐나다 최초의 MLS는 밴쿠버시에서 1950년대에 만들어졌으며 REBGV는 1964년 IBM의 컴퓨터를 이용하여 MLS 시스템의 전산화를 구현하였다.

MLS는 매매기록에 대한 과거 데이터를 보유하고 있으며, 특히 MLS에서 지역별 또는 특정매물별로 매매나 임대가격, 매매 물량, 매도되지 않은 매물, 거래가 되기 전까지 소요되는 기간 등의 통계를 쉽게 구할 수 있다.

[그림 2-7]은 MLS 자료를 통한 토론토지역 부동산매매가격 추세 그래프를 보여주고 있다.

[그림 2-7] 토론토지역 부동산 가격 추세 그래프²⁸⁾



MLS의 장점은 매수자 측 부동산중개사가 자신의 고객을 위하여 완벽에 가까운 매물에 대한 정보를 MLS로부터 구할 수 있다는 점이다. 또한, 매도자 측 부동산중개사는 MLS에 자신의 매물을 최대한으로 노출시킴으로써 마케팅 효과의 극대화를 얻을 수 있으며 신속한 거래가 보다 용이해진다. 이와 더불어, 경쟁적 매물이 있는 경우에 고객의 이익을 최대한 지킬 수 있는 전략적인

28) TREB의 MLS를 이용한 광역토론토 부동산 가격추세 그래프로 MLS 평균가격과 평균가격추세(12개월 이동평균)를 나타내고 있다(2020년 6월25일 발췌 및 재가공).

구상도 가능하게 된다. 이러한 이유는 MLS가 개인별 또는 조직별 정보를 위한 단편적인 시스템이 아니라, 지역의 전체 중개사들의 매물을 통합적으로 모아놓고 관리하는 그리고 신뢰하는 유일하고 가장 큰 매물의 통합 데이터베이스이기 때문이다.

이러한 과거 거래 데이터의 분석을 바탕으로 부동산중개사는 매물의 리스팅 가격과 실제 매매될 ‘예상 매매가격’을 비교적 정확하게 예측할 수 있게 된다. 또한, 매수자에게도 적절한 매수 가격을 제시할 수 있게 된다. 따라서, 매도자 및 매수자는 부동산중개사의 데이터 분석에 대하여 높은 신뢰를 하고 있다. 매물의 과거 기록은 이와 같이 매우 중요하다. 이러한 기록은 비교적 최근까지 MLS를 사용하는 지역부동산위원회 소속의 부동산중개사들만 취급하여 왔고 일반인에게는 공개하지 않았다. 폐쇄적인 MLS 데이터 접근 방식에 대하여 캐나다의 공정위원회는 불공정 거래에 대한 제재를 하였다. CREA/TREB을 상대로 한 MLS 사용 및 과거매매가(Sold Price) 자료접근의 폐쇄성에 대한 캐나다 공정위원회의 제재로 인하여 일반인에게 판매가격 이력에 대한 제공 기능을 포함시켰다.

나) 계약서 양식

부동산중개에 관련된 법률과 부동산중개업자의 행동규범과 연관된 법률조항 등이 아무리 훌륭하게 잘 정비되어 있어도 현업의 부동산중개사가 실무에서 사용하고 있는 각종 표준양식 등이 세부적이면서도 사용하기 편리하여야만 한다. 이에 대하여 캐나다에서 사용되고 있는 실제 표준계약서를 기준으로 표준계약서의 주요 항목들에 대하여 살펴보았다. 특히 캐나다에서는 부동산중개사가 사용할 수 있도록 매우 다양한 종류의 표준화된 부동산관련 양식이 제공되고 있다. 중개계약서 또는 매매계약서도 이러한 종류의 표준양식 중 한 가지이다. 부동산 매매계약은 부동산거래에 있어서 가장 중요한 단계이기 때문에 명확하고 합법적인 계약이 되어야 한다. 따라서, 표준계약서의 내용이 점점 더 중요하게 될 수밖에 없다. 사용하기 편리하고 명확한 표준계약서를 사용하면 분쟁의 소지가 그만큼 더 줄어들고 신뢰성이 증가되기 때문이다.

(a) 일반주택용 매매계약서(Agreement of Purchase and Sale)

캐나다에서 실제 사용되고 있는 일반 주거용 주택매물의 매매계약서를 중심으로 주요 표준항목을 살펴보면, i) 매수자 이름, 매도자 이름, 부동산소재지(폭 및 깊이 치수 기입), 거래가격(숫자 및 액수), 계약금(숫자, 액수 및 수표의 수신자 이름) 등이 있다. 또한 계약 후 24시간 이내에 계약금을 전달해야 한다는 조항이 있다. ii) 특약이 있는 경우 별지에 작성 여부, iii) 계약의 취소불가능 시간으로 계약서의 유효 시간을 기록하여 유효시간이 경과할 때까지 계약이 성사되지 않을 경우 자동으로 취소된다. iv) 계약의 완성일은 당일 오후 6시까지 매수자에게 빈 집을 양도하여야 한다. v) 특정 부동산중개회사에서 당사의 부동산중개사들에 의해 매도자와 매수자 양측 모두 에이전트 관계가 형성될 경우에(multiple representation) 어떠한 조언을 하거나 받지 않는다는 항목이 있다. vi) 매매대금에 포함된 여러 동산들 항목을 기입한다. vii) 건물의 일부를 이루고 있는 비품들 중에서 매도자가 가져갈 항목을 기입한다. viii) 사용하고 있는 동산 중에서 매매가격에 포함되지 않는 렌트 장비 항목을 기입한다. ix) 매매대상 부동산이 세금이 부과되는지 여부를 기입한다. x) 등기열람의 종료시간 명시, 등기 상 제약사항(통행권, 지역권 등), 매도자의 금융부채에 대한 변제, 인스펙션, 보험, UFFI free에 대한 매도자의 보증, 계약시간은 캐나다 온타리오주의 시간을 기준으로 하며, 승계자 및 양수인에 대한 구속력 등의 항목이 있다. 이 외에 별지로 특약사항을 기록하는 양식을 작성 및 첨부한다.

(b) 콘도미니엄용 매매계약서

캐나다의 콘도미니엄은 공동주택으로 일반주택의 표준계약서와 매우 유사하다. 상이점은 콘도의 관리회사(Condominium Corporation)이름과 콘도의 번호, 매물의 유닛번호, 층수, 빌딩번호, 주차장 번호 및 층수, 라커의 번호 및 층수 등을 기입하는 항목이 별도로 있다. 또한, 계약서 서명 시(계약이 이루어지는 시각) 콘도 관리회사로부터 중대한 변경이나 변경이 이루어진다는

연락을 받지 않았다는 보장을 하는 항목이 있다. 콘도 관리회사 또는 콘도 이사회로부터 계약에 대한 승인이 필요한 경우 승인을 받지 못하면 무효가 된다는 항목이 있다. 주택용 매매계약서와 마찬가지로 i) 매도자가 캐나다 비영주권일 경우에 양도차익에 대한 세금을 지불해야 한다는 항목이 있다. ii) 계약서의 모든 서류와 대금은 정해진 날에 변호사에게 지불되며 특히 대금은 변호사 신탁계좌에 은행어음, 공인수표 또는 전산송금 형태로 기탁이 된다는 항목이 있다.

(c) 임대차 계약서

캐나다에서 주거용 임대차계약은 계약의 기간으로 구분하면 크게 임대차 계약(Lease Agreement)과 렌트계약(Rental Agreement)이 있다. 임대차계약은 주로 12개월 이상의 장기적인 계약을 의미하고 있다. 따라서, 계약서 자체는 매우 자세하며 ‘건물주와 임대인’간의 보호에 대하여 기술하고 있다.

임대차계약을 건물로 구분하면 크게 주거용 건물과 상업용 건물의 임대차 계약이 있다. 주거용 건물은 다시 일반 주택용 임대차계약과 콘도미니엄용 임대차계약이 있다. 그동안 온타리오주에서는 실무에 사용하는 주거용 임대차 계약서로 부동산협회에서 제공하는 계약서를 사용하여 왔다. 그러나, 정부에서 표준 임대차 계약서(Standard Form of Lease, Standard Lease) 양식을 직접 제작 및 배포하여 2018년 4월30일부터 온타리오주에서 사용되고 있다. 따라서, 임대차부분에 있어서 부동산중개사들은 부동산협회에서 제공하던 기존의 임대차 계약서 양식을 사용하더라도 온타리오주에서 제작한 표준임대차 계약서 양식에 반드시 서명하여야 한다. 새로운 표준임대차 계약서는 특히, 『인권법』(Human Right Code)과 보다 강화된 『세입자보호법』(Tenant Protect Act)이 적용되는 매우 강력한 계약서로 정부에서 직접 개입하고 있다.

표준임대차 계약서 내용을 살펴보면, 계약서 표준항목으로 계약 당사자 이름, 임대 소재지, 쌍방의 연락처 정보, 임대차 계약기간, 임대료, 임대료에 포함된 서비스와 공과금 내용, 임대료의 할인정보, 임대보증금, 열쇠보증금, 흡연관계, 세입자보험, 건물 내부의 변경 및 허가, 유지관리 및 보수, 양도 및 전대차, 표준임대차

계약서에 대한 변경 및 서명 항목 등이 있다.

또한 법적으로 무효이거나 강요할 수 없는 예외 조항으로는 i) 애완동물 금지, ii) 손님, 룸메이트 또는 추가 동거인의 출입금지, iii) 세입자에게 전가되는 보증금, 수수료 또는 범칙금의 지불요구, iv) 임대인에게 책임이 있는 수리비 전액 또는 일부 액 등이 있다. 단, 콘도미니엄과 같은 공동주거형태의 건물인 경우, 콘도 자체의 규율 및 규약에 따라야 하며, 그 내용의 일부로 애완동물의 경우 개수, 무게, 크기 등 다양한 제약이 있을 수 있다.

임대차계약에서 제일 중요한 것은 임대기간의 만료에 따른 퇴거나 연장에 있다. 표준계약서에서는 임대차계약의 종류에 대하여 부록으로 기술하고 있다. 그 내용으로 i) 세입자가 임대차계약을 종료할 경우에 월간 또는 고정기간 임대차계약의 경우 최소 60일 전에 통보 또는 일간·주간 임대차계약의 경우 최소 28일 전에 통보를 하여야 한다. 특별한 상황으로 성폭력이나 가정폭력의 피해를 입은 세입자는 고정기간 임대차계약 하에서도 언제든지 28일 전에 통보하여 임대차계약을 종료시킬 수 있게 된다. 통지서는 임대차위원회에서 승인한 양식을 사용하여야 한다. ii) 임대인에 의한 계약 종료 시 특별한 상황이 아닐 때에는 불가능하며 예외로 세입자가 정해진 기한 내에 임대료 전액을 지불하지 않을 때, 세입자가 건물의 손상을 입힐 때 및 세입자가 다른 세입자 또는 임대인의 기본 권리를 현저하게 침해하는 경우에 퇴거명령을 내릴 수 있으며 퇴거하지 않을 때 임대인은 임대차위원회에 세입자의 퇴거를 신청하여 허가를 받아야 한다. iii) 임대인과 세입자가 임대차 시작 시 서명한 대부분의 임대차계약의 불합리한 종료 합의는 강제력이 없고 세입자는 퇴거하지 않아도 된다. 결국 특별한 상황 이외에는 계약기간이 만료되거나 법적인 절차에 의하여 해결되어야 한다. 임대차위원회는 권고에 그치지 않고 그 권한을 직접 실행할 수 있다.

또한, 임대인과 세입자의 쌍방에 의한 괴롭힘, 세입자 차별 금지법의 위반, 세입자의 권리로 조용하고 즐거운 생활을 위하여 임대인은 특수한 경우에 세입자의 서면 동의를 제외하고 임대지를 방문할 수 없다. 이 외에 임대인은 세입자를 위하여 화재경보기 및 일산화탄소 경보기를 설치하고 정상적인 작동에 대한 책임 등이 있다.

다) 전속중개제도

전속(專屬)이란 단어 그대로의 해석에 의해 ‘오로지 어떤 한 기구나 조직에 소속되거나 관계를 맺음’을 의미하고 있다. 독점(獨占)이란 ‘혼자서 모두 차지함’을 의미하고 있다. 영어의 번역에 있어서 두 개 단어의 의미는 아주 명확하게 구분되지 못하고 다른 경쟁자를 배제하고 혼자서 관계를 독차지함을 의미하고 있다. 독점은 Exclusive 라는 명확한 번역이 가능하다. 그러나, 전속은 명확한 번역이 없다. 다만, Longman 영어사전과 Cambridge 영어사전에서는 Exclusive 를 ‘독점’과 ‘전용’으로 해석하고 있다. 즉 독점과 전용은 동일하게 Exclusive 라는 용어를 사용할 수 있다는 의미가 된다. 광의의 해석으로 독점은 전용이 되고 전용은 독점이 될 수도 있다고 하여도 틀린 표현은 아니다. 그러나, 한자의 경우 專屬과 獨占은 해석의 차이가 완전히 달라질 수 있다. 한국에서 의미하는 독점중개계약은 전속중개계약보다 한층 더 강화된 중개계약으로 이해 될 수 있다.

황영두(2006)은 중개계약에 대한 용어로, 일반계약은 Open Listing, 전속중개계약은 Exclusive Agency Listing, 독점중개계약은 Exclusive Right to Sell Listing으로 용어에 대한 정의를 하고 있다. 또한 그 의미에 있어서, 전속중개계약(Exclusive agency listing)이란 중개의뢰인이 특정한 부동산중개인을 지정하여 일정한 중개의뢰의 기간을 정하여 부동산중개를 의뢰하는 경우이며, 중개의뢰인이 스스로 찾은 거래당사자와의 거래계약은 허용된다고 하였다. 이와 더불어, 독점중개계약(Exclusive right to sell listing)이란 중개의뢰인이 부동산중개인에게 일정기간 동안 당해 중개대상물의 매매에 대한 독점권을 부여하는 부동산중개계약의 형태이며 한국은 법률적으로 도입하지 않은 상태이며 중개계약의 실무에서도 극히 일부에만 체결되는 계약형태라고 하였다.

전속중개계약은 이미 캐나다에서 정착되고 일반적으로 사용되는 형태의 중개계약이다. 계약기간과 중개보수 지불에 대한 조건에 대하여 동의하고 특정한 기간 중에 매매가 이루어지면 상당하는 중개보수를 지불하는 조건을 동반하는 계약이다. 이러한 계약의 종류로는 판매자의 매물 중개계약을 위한 MLS에 등록하는 ‘MLS Listing’ 계약과 MLS에 노출하지 않고 부동산중개사

가 혼자서 매수자를 구할 때 까지 ‘Exclusive Listing’을 허용하는 중개계약이 있다.

또한, 부동산중개사를 중개대리인으로 계약을 하는지 여부에 따라서 고객에 대한 서비스에 있어서 Customer 와 Client 고객으로 구분이 된다. 그럼에도 불구하고 양자 고객 모두 중개기간과 중개보수 지불에 동의해야 한다. 또한 Client 고객 서비스로 ‘MLS 와 Exclusive Listing 계약’으로 구분된다.

결론적으로 리스팅 중개계약에는 중개 대리권을 부여하는 Client 고객서비스로 ‘MLS 리스팅과 Exclusive 리스팅 계약’이 있다. 또한 대리권이 부여되지 않은 ‘Customer 고객서비스 계약’이 있다. 매수자 중개계약에 있어서 중개 대리권을 부여하는 ‘Client 고객서비스 계약’과 대리권이 부여되지 않은 ‘Customer 고객서비스 계약’이 있다. 이와 같은 계약의 형태에서 전속 중개계약을 독립중개계약으로부터 분리하기는 쉽지 않다. 전속(專屬)이란, 앞에서 언급한 한 바와 같이 ‘대리권’의 유무 또는 서명한 계약서의 유무 등으로 판단할 상황은 아니기 때문이다. 즉, 전속계약의 주체로 ‘의뢰인 고객’이 어느 서비스를 원하는지 여부에 달려있다.

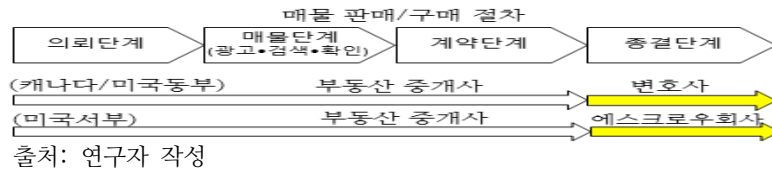
한국의 선행연구는 중개계약을 전속(專屬)중개계약과 독점(獨占)중개계약을 별도의 중개계약으로 구분하고 있지만, 캐나다의 중개계약에 있어서 Client 고객 대리권이 부여되는 중개계약을 전속계약으로 하여 고객이 ‘MLS (전속)계약 또는 Exclusive Listing (전속)계약’ 중 하나를 선택하는 현재의 중개제도를 그대로 도입하였다. 이와 같은 이유는 비록 Customer 고객 계약을 하더라도 부동산중개사는 여전히 고객에 대한 의무와 책임을 갖게 되기 때문이다. 이러한 책임은 정직성, 공정성, 무결성, 고객의 재산 보호 및 상당한 주의를 기울이며 근면성실해야 한다. 반면 Client 고객에게는 부동산중개사는 중개 대리권 수취인으로서 고객의 이익과 충성까지 포함된 수취인의 임무와 의무를 추가적으로 수행 하여야 한다.

라) 종결서비스

[그림 2-8]은 부동산 거래에 대한 전체적인 흐름을 나타내고 있다. 한 개의 부동산 매물이 거래되기 위해서 부동산중개사의 중개역할과 종결단계(클로

정단계 또는 클로징서비스, Closing Services)가 서로 완벽하게 연결되어야 한다. 종래의 학술적 연구에서는 종결단계를 ‘인스펙션, 에스크로우 및 권원’을 포함한 클로징서비스로 분류하였다.

[그림 2-8] 부동산 거래의 흐름도



(a) 권원보험²⁹⁾

부동산 등기와 소유권에 관하여 크게 두 가지 법이 존재하고 있다. 라틴계 (게르만법, 대륙 법)는 독일과 같이 등기부에 등기(Registration)라는 공시를 통하여 등기의 공신력을 인정하는 물권법정주의를 인정하고 있다. 한편 앵글로색슨 계(영미 법)는 봉건적 부동산법체계를 그대로 계승하여 등기가 아닌 등록(Recording) 시스템을 유지하고 있다. 미국은 이러한 등록제도의 단점을 보완하기 위하여 권원보험 제도를 널리 이용하고 있다. 보완제도 중 하나는 토랜스 시스템(Torrens System)의 도입이다.

이상석(2016)은 미국의 50개 주 중에서 2016년 현재 토랜스 시스템을 적용하는 주는 전체가 아니라 일부 도시만 사용하는 주를 포함하여 총 9개의 주라고 하였다. 캐나다의 온타리오주에서 대부분의 부동산은 토지소유권 법 (*Land Title Act*)이라는 토지 등록제도에 의하여 등록되어 있다. 이러한 법은 토랜스 시스템(Torrens system of title registration)제도를 기반으로 획지(필지)에 등록된 소유권을 보장하는 제도이다.³⁰⁾

토랜스 시스템은 등록에 공신력을 부여하는 제도로 소유자가 최초등기를 법원을 통하여 신청하게 되면 확인 후 권리가 인정 될 경우 권원증서

29) FSCO, “Understanding Title Insurance”, Financial Services Commission of Ontario, 2008 내용을 발췌 및 인용, FSCO는 캐나다 온타리오주 금융위원회이다.

30) McMillan, “Real Estate Title Fraud and Insurance: Recent Ontario Changes”, Winter 2007(연구자는 parcel 을 획지 또는 필지로 번역을 하였다.)

(certificate of title)을 발급해 준다. 이렇게 되면 절대적인 소유권을 갖는 것을 의미하며, 이러한 완벽한 소유권을 전문적 용어로는 ‘Fee Simple’ 이라고 한다. 캐나다에서 이러한 진행 절차는 클로징 서비스로서 부동산변호사에 의해서 진행이 되며 증명서 발급이 완료되면 부동산 변호사는 직접 자신의 매수인 고객에게 전달해 준다.

김선웅(2004)은 미국에서 토랜스 시스템을 사용하지 않는 곳에서는 사실상 부동산 소유권을 주장할 수 있는 절대적인 증거는 없다고 하였다. 다만, 과거의 부동산 매매 및 저당 등을 등기한 것에 기인하여 확인할 수 있다고 하였다. 이렇듯 구매자가 하자를 확인해야 하는데 Title Search 회사가 전문적으로 복잡하고 시간이 걸리는 일을 대리로 하여 주고 있고, 고객에게는 권원의 요약(Abstracts of Title)을 전달하여 주는데 문제가 발생 시 해소하기 위하여 생긴 제도가 권원보험이며 손해보험의 한 형태로 발전하였다고 하였다.

권원(Title)이란 법률적인 용어로 부동산이라는 재산에 대한 합법적인 소유권을 갖는 것을 의미한다. 소유자가 제 3자에 대한 소유권 양도증서에 서명을 할 때 권원을 획득하게 된다. 획득된 권원은 이후 정부의 토지 등록 시스템(Land Registration System)에 등록된다. 권원보험(Title Insurance)이란 보험의 일종으로 주거용이나 상업용 부동산의 소유권이나 권원의 손실로부터 소유자나 그 대출자를 보호하는 역할을 하며 구매자가 일정한 비용을 지불하고 보험에 가입을 하여야 한다. 캐나다에서 권원보험은 필수 사항은 아니다. 가입에 대한 결정은 부동산변호사 및 부동산중개사 등의 조언을 바탕으로 구매자 자신이 결정을 하게 된다. 즉, 권원보험은 법적 조언을 대신하는 것이 아니라 자신의 소유권에 대한 보호에 있다. 권원보험은 부동산을 신규 구매 시 또는 기존 구매자도 언제든지 보험에 가입이 가능하다.

Lulich(2018)에 따르면 권원보험 가입비용은 집의 가격과 상태에 따라 차이가 있지만 평균적으로 미국의 경우에 주택 소유자는 약 \$834이며, 대출자의 경우에는 \$544이 필요하다고 하였다.

권원보험은 매년 가입하는 것이 아니라 매매가 종결되는 시점에서 일회성 비용 지불에 의하여 보험에 가입된다. 대부분의 권원보험은 유연장을 통해서

상속인에게 상속 시, 이혼 시 배우자에게 또는 부모에서 자녀에게 증여 시에도 보장 범위가 확대된다. 또한 소유권이 타인에게 양도되기 전까지 보유기간 동안 유효하게 되며 보장 범위는 다음과 같다. i) 알 수 없는 권원보험의 결함(부동산 소유권이 명확하지 못한 상태로 이전이 된 경우), ii) 부동산의 소유권에 가해진 기존의 담보 부채(이전 소유자에 의해서 미지급된 관리비, 모기지, 재산세 또는 콘도미니엄에서 부과하는 경비 등), iii) 소유권이 이전된 부동산의 구조물이 이웃 경계 안으로 침입한 문제의 해결을 위한 구조물 제거, iv) 권원의 사기, v) 측량 오류 및 권원 심사관이나 기록관에 의해서 발생된 기록의 오류, vi) 이외의 부동산의 판매, 모기지 또는 임대차에 영향을 미칠 수 있는 권원 관련 문제 등이 있다.

권원보험의 가입은 일반적으로 부동산 구매자는 클로징 시에 부동산변호사를 통하여 가입하게 된다. 기존 주택 소유자는 권원보험에 가입하기 위하여 부동산변호사, 보험 브로커 또는 에이전트(Insurance Broker or Agent) 및 권원보험회사를 통해서 권원보험에 가입이 가능하다. 금융위원회에서 권원보험 판매 허가가 된 보험사 목록을 확인 가능하다.

(b) 에스크로우

에스크로우는 프랑스어인 ‘escroue’에서 유래되었으며, 거래가 완료될 때까지 제 3자가 보유하고 있는 종이조각 또는 두루마리를 의미한다.³¹⁾ 즉, 에스크로우는 거래의 제 3자가 충족되는 특정 조건에 따라 문서, 금융상품, 주식 증명서 및 자금을 받고 변제하는데 동의하는 계약상 약정이다. 에스크로우의 조건은 간단하거나 복잡할 수 있다. 단순한 에스크로우는 거래 당사자를 위하여 일하는 두 변호사들이 실행된 문서와 자금을 서로 이전하여 다른 변호사가 검토를 완료하고 필요한 서류가 모두 집행되었고, 자금이 제공되었다고 만족하면 서류와 자금을 에스크로우에서 풀어주기로 합의하고 거래가 완료된 것으로 간주한다.

캐나다에서 에스크로우로 지원되는 거래와 서비스 종류는 주로 다음과 같

31) Joseph M. Hentz, What is ‘escrow’ and how does it work, December 20th, 2018

다. 인수합병, 자산매각 및 분할, 소송, 기업의 구조조정, 부동산 매매 후 임대, 로열티 지불 및 특수목적획득회사(SPACs, Special Purpose Acquisition Companies) 등이 있으며³²⁾ 본 연구에서는 주로 부동산 매매와 연관된 에스 크로우에 대하여 고찰하였다.

캐나다에서 부동산거래의 종결단계는 부동산변호사 주관 하에서 진행되고 있다. 따라서, 부동산중개사는 종결단계에 대한 기본적인 지식이외에 직접 실무에 접하는 일은 전혀 없다. 문제가 발생 시 법률적 지식이 풍부한 부동산변 호사에 의해서 안전하게 처리된다. 이렇듯, 캐나다는 부동산중개사와 부동산 변호사의 업무 범위가 서로 연결이 되면서 각각의 영역이 분리되어 있다.

에스크로우 홀더는 에스크로우를 한 주체의 에이전트이면서 수탁자로, 지정된 원금을 해당 주체를 대리하여 계약금(Deposit)을 수령하고 또는 전달해 주는 사업에 합법적으로 종사하는 사람을 의미한다. 수탁자로서의 의무를 수행하는데 있어서 에스크로우 홀더는 항상 에스크로우 주체에 대하여 합리적 이고 충실하며 선의를 다 하여야 한다. 에스크로우 홀더의 ‘선량한 관리자의 주의의무(善管注意義務)’는 에스크로우 주체에 의해서 부여된 지침을 충실하게 수행하는데 있다. 미국 캘리포니아 주의 『민법』 (Civil Code Section 2297)³³⁾ 과 『금융법』 (Financial Code Section 17004)³⁴⁾에서는 이러한 에스 크로우 홀더의 정의가 기술되어 있다.

에스크로우의 취소가 매매계약의 철회에 영향을 주지 않는다는 미국 법원의 판결은 *Cohen v. Shaerer*(1980) 108 C.A. 3d 939 에서 에스크로우와 매매계약과의 관계가 무관함을 설명해 주고 있다. 항소법원은 주계약자의 상호 합의에 의한 에스크로우 취소로는 당사자 사이의 매매계약이 취소되지 않는다고 판결하였다. 매매계약을 취소하거나 철회하는 구분은 주계약자가 거래를 정지하는지 여부(계약 취소) 또는 주계약자들이 고려된 거래를 시작하기 전 상태로 복귀되는지 여부(계약의 해제)이다. 계약 취소는 수수료, 비용, 제 3자

32) Lisa Wilcox, “Canada: Escrow Services In Canada”, TMF Group, January 11 2019

33) ARTICLE 1. Definition of Agency, Section 2297. “An agent for a particular act or transaction is called a special agent. All others are general agents” - “특수한 활동이나 거래를 하는 에이전트는 스페셜 에이전트라고 하며 그 밖은 일반 에이전트라고 한다.”

34) CHAPTER 1. Application of This Division, Section 17004 “Escrow agent means any person engaged in the business of receiving escrows for deposit or delivery” - “에스크로우 에이전트는 에스크로우를 받아서 예치를 하거나 전달을 해 주는 사업에 종사하는 사람을 의미한다.”

에 의해서 부과될 수 있는 비용 및 청산된 손해의 지불이 동반될 수 있다. 따라서, 매매계약의 취소나 철회를 위한 주계약자들의 결정을 수행하고자 하는 부동산중개사는 에스크로우의 취소를 서면으로 지침을 내리는 것이 아니라 매매계약 자체를 취소하여야 한다. *Cohen* 사건과 같이 에스크로우를 취소하면서 매매계약을 취소하지 않은 경우 매매 계약의 쌍방은 매매계약의 특정 이행과 손실을 회복할 권리를 유지할 수 있게 된다.

(c) 홈 인스펙션

홈 인스펙션은 클로징서비스의 분류가 아니라 계약의 조건부조항의 일부로 부동산매매에 있어서 중요한 절차 중 하나이다. 최근에는 부동산 매물 소유자도 자신의 주택을 판매하기 위하여 미리 예비 홈 인스펙션(Pre-inspection)을 한 결과를 집안에 배치하여 집을 방문하는 구매자가 참고 할 수 있도록 한다. 홈 인스펙션은 주로 캐나다를 비롯한 북미에서 일반적인 하우스(house)를 대상으로 한다. 일반적인 홈 인스펙션의 비용은 주택의 크기에 따라 달라질 수 있으나 대략 C\$350 ~ C\$550 정도의 범위가 소요된다. 예비 홈 인스펙션의 장점은 매물에 대한 다수의 매수자가 동시에 구매를 원할 경우 집 주인인 매도자가 보다 높은 거래가격을 제시할 수 있는 가격 촉진제 역할을 할 수도 있게 된다. 예비 홈 인스펙션은 간단한 홈 인스펙션이므로 가격은 정식적인 홈 인스펙션 비용보다 저렴하지만 그럼에도 불구하고 주택의 많은 부분에 대한 검사를 진행할 수 있다.

Pillartopost home inspectors는 예비 홈 인스펙션을 하는 이유에 대하여 다음과 같이 설명하고 있다. 주택의 판매를 위하여 리스팅 하기 전에 판매자가 알지 못하는 경미하거나 중대한 하자를 원하는 데로 수리 및 보완 또는 교체할 수 있는 기회가 있기 때문이다. 이러한 예로는 교체가 필요한 지붕, 기능이 나쁜 난방, 누출되는 배관 설비 등이 있다. 만약 이러한 문제가 해결되지 않은 상태로 매물로 시장에 나올 경우에는 매물의 가격이 가장 높은 잠재적 가격으로 팔릴 기회가 사라지게 될 수 있다고 하였다.

캐나다 주택은 목조주택으로 오래된 목조주택은 종종 흰개미(termite)에

의하여 훼손되는 경우가 있다. 이와 같은 경우에는 흰개미의 퇴치를 위한 별도의 전문가가 필요하다. 또한, 한국에서와 같이 사용 금지된 석면 및 UFFI 성분의 검출을 위하여 전문가가 필요 할 수 있다. UFFI는 1970년대 캐나다에서 상업용, 주거용 및 영업용 건물의 보온단열을 위하여 널리 사용되어 왔다.³⁵⁾

캐나다 정부는 1980년 12월부터 『위험물관리법』(*Hazardous Products Act*)에 따라 UFFI의 광고, 판매 및 수입을 금지시켰음에도 불구하고 일반 주택의 보온단열재로 사용이 되어왔다. 만약 UFFI의 존재에 대한 공개 없이 주택을 판매 시 매물 소유자나 부동산중개사 등이 법적으로 문제가 될 수 있다. 또한, UFFI가 설치된 주택은 판매가 되지 않거나 가격이 매우 낮게 거래가 될 수 있다. 소유주에 따라 리스팅 전에 UFFI를 제거하고 매물을 시장에 내놓은 경우가 있다. 부동산중개사들은 오래된 주택이 매물로 시장에 나올 경우에는 필히 UFFI Free에 대한 검증도 요구된다. 캐나다 유력언론인 ‘The Star’는 주택 건축 자재로의 석면에 대한 자세한 기사를 실었다. 석면의 위험성과 함께 석면이 포함된 주택은 완전히 제거되지 않으면 결국 시장에서 판매가 되지 않는다는 것을 전하고 있다.³⁶⁾

이와 더불어 콘도미니엄(condominium)³⁷⁾에 대한 홈 인스펙션이 있다. 가

35) UFFI 는 Urea Formaldehyde Foam Insulation(우레아 포름알데히드 발포 단열재를 의미한다.)

연구자는 주택매도 중에 UFFI 문제가 발생되었으나 UFFI가 제거된 증명이 Title에 기록되어 있어서 매수자 측 변호사와 협력을 한 경향이 있다.

36) The Star, “Presence of asbestos kills home purchase” 2008년 월 23일 Bob Aaron 기고한 기사 인용(2019년 7월 5일 기준)

캐나다의 주요 언론인 The Star는 “석면의 존재는 주택구입을 망친다.”라는 기사에서 석면은 섬유질 물질이며 주택의 방음과 방열, 방화를 위하여 사용되었으며, 1950년대와 1960년대에는 다양하게 사용되었다고 하였다. 그 사용범위는 난방시스템 배관 및 통풍관, 난방보일러 이음새, 지붕자재, 주택 외벽자재, 스타코 재료, 회반죽재료, 석고판자재, 판넬링, 천장타일, 바닥타일, 강화마루, 벽과 다락 보온 및 석면-시멘트배관 등이 있다. 잘못 흡입하면 아주 적은 량의 석면이라도 암을 유발하거나 다른 종류의 폐질환을 일으킨다. 대부분의 건축자재에서 석면은 일반적으로 공기 중에 노출되지 않지만, 철거나 내부수리과정에서 석면 섬유질들이 노출될 수 있다. 토론토 서쪽 지역에서 일층주택이 매물로 나왔으나 석면문제가 밝혀졌고, 구매자는 석면을 제거해 달라는 요청을 하였다. 소유자는 단지 석면자재를 밀봉하기만 하였고 결국 계약협상은 깨어졌다고 하였다. OREA에서 제공하고 있는 계약서 중에서 UFFI가 있지만 석면에 대한 정보는 없다고 하였다. 이 주택은 이러한 정보의 공개 없이 시장에 매물로 다시 나왔다고 하였다(기사 일부 번역 후 인용).

37) 캐나다에서의 콘도미니엄은 줄여서 콘도라고도 부른다. 고층의 공동 주택으로 한국의 고급 아파트 개념이다. 그러나, 캐나다의 아파트는 임대 거주지로 한국의 임대아파트 개념이다. 이와 같이 캐나다에서는 콘도미니엄과 아파트는 구분이 되어있고, 부동산중개사는 아파트 개별 유닛에 대한 거래를 취급하지 않는다.

격은 대부분 C\$100~C\$200 정도이다. 그러나, 이러한 홈 인스펙션은 거의 실행이 되고 있지 않다. 이유는 대부분의 콘도미니엄은 중앙식 냉·난방 시스템을 채택하고 있으며 공동 경비 및 관리사무소 등이 존재하여 콘도미니엄의 관리를 지속적으로 수행하기 때문이다. 따라서, 자신이 구입한 개별 유닛에 대한 점검만 하면 되므로 특별한 사유가 없는 한 별도의 비용이 추가되는 홈 인스펙션은 기본적으로 요구되는 것은 아니다.

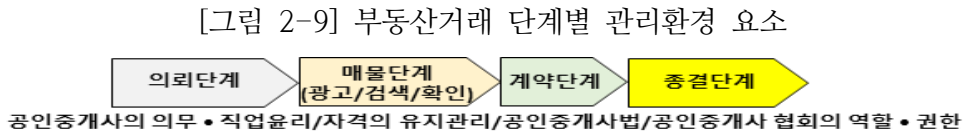
이와 같이 홈 인스펙션에 대한 전반적인 고찰을 진행하였다. 홈 인스펙션이 클로징 서비스에 속하는지에 대한 고찰을 하고자 한다. 클로징 서비스는 계약이 완료 된 이후에 발생이 되는 서비스이다. ‘계약의 완료’ 의미는 매물을 매매하려는 쌍방 간에 합의 결과에 따른 계약서 작성 및 서명이 완료되어 원래의 상태로 돌이킬 수 없는 단계로 진행이 된 것을 의미하고 있다. 따라서, 캐나다의 경우 이러한 단계는 부동산중개사에 의한 중개업무가 마무리되고 클로징을 위하여 부동산변호사에게 전달이 되는 단계이다. 부동산변호사들은 매수자와 매도자인 각각의 고객을 위하여 클로징 준비를 하게 된다. 즉, 클로징 서비스는 부동산중개사에 의해서 실행이 되는 것이 아니다. 미국 서부 지역의 경우, 클로징 단계의 주관자는 에스크로우회사 또는 권원보험회사이다.

캐나다의 부동산중개사들은 주택의 매매계약에 있어서 홈 인스펙션에 대한 조건부 조항을 기본적으로 삽입한다. 이러한 이유는 계약이 완료된 후에 홈 인스펙션 결과에 대하여 중대한 하자가 발견이 되었을 때에는 계약이 취소될 수 있다는 조건부 조항이 들어있기 때문이다. 계약이 완료된 상태에서도 계약의 조건에 따라 구매자가 홈 인스펙터와 함께 홈 인스펙션을 실시하고 그 결과에 따라 자신이 계약서에 기입하였던 조건부 조항으로 계약을 취소할 수 있는 구매자의 유일한 이익을 대변하는 선택권이 주어지므로 홈 인스펙션은 클로징 서비스 범주에 포함되기는 어렵다. 즉, 홈 인스펙션 절차는 매매계약상 조건부 조항의 이행일 뿐이다. 한편, 홈 인스펙션 조건부 조항은 구매자 자신의 선택에 의해서 계약서상에서 조항 자체가 철회될 수 있다.

2) 중개 관리환경

(1) 한국의 중개 관리환경

선행연구에서 주요 연구대상인 관리환경 요소로 『공인중개사법』을 포함하여 동법에서 정의하고 있는 ‘공인중개사의 의무·직업윤리’, ‘자격의 유지관리’, ‘공인중개사협회의 역할·권한’ 등에 대한 고찰을 한다. 이러한 요소들은 부동산거래 전체 단계에 영향을 주고 있다. [그림 2-9]는 ‘중개사 관리’에 영향을 주는 환경요소들을 나타내고 있다.



선행연구를 중심으로 중개사 관리에 영향을 주는 환경요소에 대하여 고찰하면 다음과 같다.

가) 공인중개사의 의무 및 직업윤리

『공인중개사법』 제29조(개업공인중개사등의 기본윤리)에 의거, 개업 및 소속공인중개사는 전문직업인으로 i) 품위를 유지하고 신의와 성실로써 공정하게 중개 관련 업무를 수행하고(제1항), ii) 업무상 비밀 유지도 하여야 한다(제2항).

서진형(2013)은 공인중개사의 윤리성 구성요인에 있어서 i) 강행윤리가 요인 중 가장 높은 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 공인중개사가 중개직무를 수행함에 있어서 윤리성의 기초로 법적 측면의 의무를 다해야 한다는 의미로 해석될 수 있다 ii) 연구결과 하위 7개 요인의 뚜렷한 구분으로 인하여 상위 요인인 공공적 윤리, 법적 윤리, 자율적 윤리 3개 요인은 서로 구별되는 영역으로 나타났다.

오인종(2011)은 부동산중개업자의 직업윤리연구에서 공인중개사들은 i) 서

비스윤리성을 가장 높게 추구하고 있다. 이러한 이유는 경제적인 이익과 연관이 있는 것으로 추정되며, ii) 중개업의 경력이 높을수록 직업윤리에 대한 필요성이 증가함을 나타낸다고 하였다.

고시면(2018)은 장현철 외 9인(2017)을 인용하여, 직업윤리 연구에서 직업윤리란 원만한 직업생활을 위해 필요한 마음가짐과 태도 및 올바른 직업관을 의미한다고 하였다. 또한 직업윤리는 크게 근로윤리와 공동체윤리로 구분된다. 근면성, 정직성 및 성실성 등의 요소를 갖는 근로윤리는 일에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실하며 정직하게 업무에 임하는 자세이다. 봉사정신, 책임의식 및 준법의식 등의 요소를 갖는 공동체윤리는 인간존중을 바탕으로 봉사하고, 책임감을 지니며, 규칙을 준수하면서도 예의바른 태도로 업무에 임하는 자세이다. 한편, 지식과 윤리적 행동은 일치하는 것이 아니라는 견해를 밝혔다. 그 이유는 언론에 보도된 범죄자들의 학벌 등이 낮은 수준이 아니라는 것이다. 결국, 인간으로서 양심에 근거하여 자신의 인생을 설계하고, 자기의 행위에 책임을 지는 것이라고 하였다.

나) 공인중개사법

『공인중개사법』은 『부동산중개업법』으로 1983년 12월 30일 법률 제 3676호로 제정되고, 1984년 4월 1일 시행된 이래 31번의 개정절차를 거쳐 현재의 『공인중개사법』에 이르렀다. 어느 법이든 간에 법을 제정 시 제정에 맞는 취지와 목적을 부여하게 된다. [표 2-8]은 『공인중개사법』의 구성을 나타내고 있다.

관련법의 제정과 개정목적은 살펴보면, i) 『부동산중개업법』(법률 제3676호)의 목적(제1조)에서 “이 법은 부동산중개업을 건전하게 지도·육성하고 부동산중개 업무를 적절히 규율함으로써 부동산중개업자의 공신력을 높이고 공정한 부동산거래질서를 확립하여 국민의 재산권 보호에 기여함을 목적으로 한다” 하였다. 이후 9번째 개정 끝에 법의 명칭을 ii) 『공인중개사의 업무 및 부동산 거래신고에 관한 법률』(법률 제7638호)로 변경하였으며 목적(제1조)에서 “이 법은 부동산중개업을 건전하게 지도·육성하고 공정하고 투명한 부동

산거래질서를 확립함으로써 국민경제에 이바지함을 목적으로 한다” 하였다. 이후 15번의 개정 끝에 법의 명칭을 iii) 2014 년 7월 29일 시행된 『공인중개사법』(법률 제12374호)으로 변경하였으며 목적(제1조)에서 “이 법은 공인중개사의 업무 등에 관한 사항을 정하여 그 전문성을 제고하고 부동산중개업을 건전하게 육성하여 국민경제에 이바지함을 목적으로 한다” 하였다. 이후 다시 7 번의 개정을 하여서 현재에 이르렀으나 목적의 변화는 없다.

[표 2-8] 공인중개사법의 구성

대분류	소분류
제1장(총칙)	목적, 정의, 공인중개사정책심의위원회, 중개대상물 범위
제2장 (공인중개사)	자격시험, 부정행위자에 대한 제재, 자격증 교부, 결격사유, 자격증 대여금지, 유사명칭 사용금지
제3장 (중개업 등)	중개사무소 개설등록/결격사유/설치기준/등록중개사/등록증대여금지/이전신고/ 휴업·폐업신고/간판철거, 벌금형 분리선고, 등록증교부, 이중등록금지, 개업공인중개사 겸업제한, 개업공인중개사의 고용인 신고, 인장등록, 명칭, 중개대상물 표시/광고, 일반중개계약, 전속중개계약, 부동산거래정보망지정/이용, 중개대상물 확인/설명, 소유자확인, 거래계약서작성, 개업공인중개사 기본윤리, 손해배상책임 보장, 계약금 반환채무이행 보장, 중개보수, 금지행위, 중개사 교육/교육비 지원
제4장 (지도·감독)	자격취소/정지, 감독상 명령, 등록취소, 업무정지, 자료제공요청, 행정제재처분효과승계
제5장 (공인중개사협회)	협회설립, 공제사업, 운영위원회, 조사/검사, 공제사업운영 개선명령, 임원제재, 재무건전성유지, 민법준용, 지도/감독
제6장(보칙)	업무위탁, 포상금, 수수료
제7장(벌칙)	벌칙, 양벌규정, 과태료

이와 같이 동법의 목적이 3번의 변화를 겪었으나 키워드를 살펴보면 건전, 육성, 공정, 질서, 전문성, 국민경제 등으로 구성되어 있음을 알 수 있다. 향후 동법의 목적이 수정되더라도 키워드의 범주에서 머무를 것이라고 추정할 수 있다. 이렇듯 공인중개사는 공정하고 질서를 지키며 전문성이 있어야 한다. 또한 국민경제에 이바지할 수 있도록 건전하게 육성시켜야 한다. 따라서, 『공인중개사법』에서는 공인중개사의 직무 전반에 걸친 각종 규제들을 기술되어 있다.

김혁구(2012)는 구 『공인중개사법』에서 법률 제명에 대하여 ‘공인중개사

의 업무’ 이지만 그 내용에 있어서 ‘업무’가 정해져 있지 않으므로 공인중개사에 의한 자격사중심의 업무가 아니며, 공인중개사의 전문성은 법률에 공인중개사의 직무를 부여하여야 자격사의 고유직무를 가지고 전문성을 개발하고 발전시킬 수 있다고 하였다.

소성규(2006)는 구 『공인중개사법』에 대하여 중개업자의 권리와 의무에 관한 많은 규정을 두고 있지만, 이러한 규정은 “공인중개사와 중개인 모두에게 적용이 되는데 법률은 마치 공인중개사에게만 적용되는 인상을 주고 있다”고 하였다. 또한 입법목적에 있어서 ‘국민의 재산권 보호’란 과거 부동산투기를 방지하기 위한 대책의 한 방안으로써 부동산중개 업무에 대한 전문 직업정보다는 투기방지에 역점을 두었고 따라서, 그 원인인 부동산중개업자를 적절히 규율하면 가능하리라고 믿었던 것 같다고 하였다.

한상훈(2005)은 중개활동의 주체에 대하여 중개업자가 개인인 경우에 『공인중개사법』 제2조(정의)에 의하여 ‘거래당사자간의 매매·교환·임대차 그 밖의 권리의 득실변경에 관한 행위를 알선하는 것’이 업무이나, 중개업자가 법인인 경우에는 개인 중개업자의 업무 이외에 ‘부동산의 이용이나 개발에 관한 지도 및 상담, 그리고 부동산중개체인점, 주택 및 상가의 분양대행, 부동산의 관리대행, 경매 및 공매 대상 부동산 취득의 알선 등의 다양한 업무를 보장’함으로써 업무의 차별을 두고 있다고 하였다.

다) 협회의 업무 및 권한

한국의 부동산중개협회의 역할은 그 권한이나 업무 범위에 있어서 영역이 매우 좁다고 할 수 있다. 이러한 이유는 정부가 공인중개사 업무에 관련된 전반적인 권한을 부동산중개사협회에 위임하지 않고 있기 때문이다. 정부는 공인중개사와 연관된 모든 업무의 주관 및 관리·감독을 독점하고 있다. 이와 더불어 정부는 실무환경과 교육환경 요소들의 시행을 주관하고 있다. 이렇게 방대한 업무를 정부가 주관함으로써 일부 상세한 부분까지 업무를 수행하기 어렵고 많은 인력과 시간 및 비용이 소요되며, 또한 전문성에 있어서도 실무능력이 결여될 수밖에 없다.

현재 공인중개사협회는 ‘한국공인중개사협회’와 ‘새대한공인중개사협회’로 양분되어 있다. 각각의 공인중개사협회는 자신의 회원 공인중개사를 자체적으로 관리·감독하고 있으나 구속력이 없어 실효성이 낮다. 또한, 사업에 필요한 예산은 회원의 회비에 전적으로 의존함으로써 회원의 가입이 절대적으로 요구되는 상황이다. 충분한 예산을 확보하지 못함으로써 기타 사업을 수행할 여력이 부족하다. 따라서, 현실적으로 회원에 대한 강력한 규제를 통한 자정 노력을 시행하기 매우 어려운 상황이다. 캐나다에서는 그동안 부동산협회가 적용하고 있던 부동산중개사 회원의 자체 규율과 규칙이 정식 법률로 시행이 되고 있다. 또한 오직 한 개의 부동산중개조직을 운영하고 모든 부동산중개사가 회원으로 등록을 해야 하며 3차원적인 직무환경으로 구분하여 각각의 환경에서 양질의 업무를 제공함으로써 질적인 성장을 지속시키고 있다.

『공인중개사법 시행령』 제31조(협회의 업무)에서 공인중개사협회가 수행할 수 있는 업무의 종류로써 i) 회원의 품위유지, ii) 중개제도의 연구 및 개선, iii) 회원의 지도 및 교육·연수, iv) 윤리헌장 제정 및 실천, v) 정보제공, vi) 공제사업 및 vii) 협회의 설립목적 달성 업무 등이 있다. 다만, 이러한 업무를 달성하기 위한 협회에 부여된 어떠한 권한이 없으며, 의무사항으로 동법 시행령 제32조(협회의 보고의무)에서 협회의 총회 의결내용을 즉각 국토교통부장관에게 보고하여야 한다. 동법 시행령 제31조(협회의 업무)는 공인중개사협회의 수행 업무 내용을 기술하고 있다.

박숙이(2016)는 공인중개사협회 업무에 대한 영향요인에 대한 연구에서 i) 중개업 종사 전 직업이 전문직일수록, 주거래 매물이 주거용 건물일수록 정(+)의 영향력을 미치고 있다는 것을 알 수 있다. ii) 협회에 대한 만족도에서 지부의 교육 만족도, 공제사업의 만족도, 협회가입 의무화 등은 정(+)의 영향력을 나타내고 있다. 그러나, 회원 입장 대변 정도, 협회 신문의 만족도, 신속한 정보제공, 지부·지회 만족도는 부(-)의 영향력을 미치고 있다는 것을 알 수 있다. iii) 회원들의 자부심에 미치는 정도, 지부교육의 만족도, 공제사업의 만족도, 회원입장 대변정도, 협회 신문의 만족도, 협회의 신속한 정보 제공 등의 독립변수는 유의수준 1%이내로 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. iv) 협회에 대한 만족도를 높이기 위해서는 회원의 입장 대변 정도, 협회 신

문의 만족도, 협회의 신속한 정보제공, 지부 지회의 만족도 등의 4가지 독립 변수들에 대한 부(-)의 영향력을 미치는 요인 분석으로 협회의 개선 방안 도출을 통하여 회원들의 만족도를 높일 수 있다고 하였다.

임동진(2013)은 부동산중개 공제사업의 운영 합리화 방안에 대한 연구에서 i) 공제사업의 건전성 유지를 위하여 중개사고의 사전적 예방책 마련이 중요하며, 의무교육제를 도입하는 등 교육제도의 개편이 선행되어야 한다. ii) 공제와 공탁 간 지급불균형, 공제금 지급 시스템, 보상심의위원회에 대한 불신 등 소비자측면에서 야기되고 있는 불만사항에 대한 개선이 필요하다. iii) 공제요율 적용 형평성에 대하여 위험도를 세분화하여 비체계적으로 적용되는 공제요율을 개선해야 할 것이며, 탄력요율제(彈力料率制)의 도입이 필요하다. iv) 고의사고를 제외한 부동산중개 사고에 대해서는 구상권을 완화하여 행사할 필요가 있으며 공인중개사의 신용상태(信用狀態)가 부적절한 공인중개사를 선별하여 가입시킬 필요가 있다고 하였다.

부동산중개 사고를 대비하여 손해배상의 확실한 담보는 고객의 입장에서 안심하고 신뢰도가 증가된다. 나인현·권대중(2009)은 부동산중개사무소 이용과 관련하여 한국의 경우 협회에서 제시한 기준금액에도 못 미치는 협회 공제보험에 의존하고 있어서 중개사고 발생 시 고객에게 신속하고 책임이 있는 배상이 이루어지지 않고 있어서 충분한 손해배상액 제공을 위한 협회 공제보험의 상한선을 조정해야 할 필요가 있고, 고객 보호의 차원에서 상당한 폭으로 인상이 이루어져야 한다고 하였다. 또한, 일부 중개업자는 권원보험 등 고객을 위한 보험을 별도로 가입하여 중개사무소의 신뢰를 높이기 위한 방안으로 선용하고 있다.

채현길·이정민(2012)은 부동산중개 공제의 만족도 연구에서 i) 부동산중개 공제의 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인으로서 투명성, 보장성, 신뢰성이 도출되었다. 따라서, 부동산중개 공제의 투명성, 보장성, 신뢰성이 향상될수록 중개업자들은 만족도가 높아질 것으로 보인다고 하였다.

라) 자격의 유지관리

『공인중개사법』 제34조(개업공인중개사등의 교육)에 의하면 개업공인중개사는 개업에 따른 실무교육과 소속공인중개사는 고용에 따른 실무교육을 받아야 한다(제1항). 이와 더불어 개업 및 소속공인중개사는 매 2년마다 시·도지사가 실시하는 연수교육을 받아야 한다(제4항). 따라서, 공인중개사는 자신의 자격을 유지하기 위하여 일정 기간이내에 연수교육을 받아야 한다.

동법 제35조(자격의 취소)는 개업 및 소속공인중개사의 자격 취소 요건을 정의하고 있다. 또한, 제36조(자격의 정지)에 의거, 소속공인중개사는 6개월 범위 이내에서 자격이 정지될 수 있다. 제38조(등록의 취소)는 개업공인중개사의 등록취소 요건을 정의하고 있다. 제39조(업무의 정지)에 의거, 개업공인중개사의 업무가 6개월 범위 이내에서 자격이 정지될 수 있다. 제51조(과태료) 제1항 5의2에 의거, 정당한 사유 없이 연수교육을 받지 않은 자는 500만원 이하의 과태료를 부과할 수 있다.

(2) 캐나다의 중개 관리환경

RECO는 온타리오주 정부의 권한을 위임받아서 온타리오주에 등록된 전체 부동산중개사(Real Estate Brokers and Salespeople)를 규율하고 관리 감독하고 있다. 따라서, 지역부동산위원회에 속한 부동산중개사들은 RECO의 엄격한 규율과 각종 규범들을 따라야 할 의무가 주어진다. 이와 더불어 한국의 선행연구에서 주요 연구의 대상들인 ‘부동산중개사의 의무·직업윤리’, ‘부동산중개사법’, ‘부동산중개사 협회의 업무·권한’, ‘자격의 유지관리’ 등을 중심으로 보다 깊은 고찰을 진행한다.

가) 부동산중개사의 의무 및 직업윤리

부동산중개사의 직무는 수준 높은 서비스의 제공에 있다. 또한 고객의 재산

및 개인적인 정보를 취급하는 만큼 정보의 보호에도 노력하여야 한다. 이에 따라 매우 높은 수준의 직업윤리관과 의무가 요구되는 직업이다. 이에 대한 RECO와 OREA의 지침 및 견해를 고찰하면 다음과 같다.

RECO는 중개계약 주체인 고객에 대한 중개사의 의무와 직업윤리관에 대하여 다음과 논평³⁸⁾에서 구매자와 판매자는 ‘일반적인 고객 서비스’(Customer Services 계약을 체결한 고객)와 ‘권한이 위임된 서비스’(Authorized Representation 계약을 체결 시 - 이후 Client Services 라고 한다)계약을 체결할 수 있다고 하였다. 또한, 두 가지 계약 모두 법적 구속력이 있는 계약으로 간주되며 상호 고객의 의무에 대하여 큰 차이가 있다고 하였다. Client Services 에는 부동산중개업소가 Client 에게 중요한 의무를 지게 되며 수탁자의무(Fiduciary Duty) 라고 한다. 이러한 의무는 부동산 거래에 있어서 고객의 이익을 증진시키고 보호하여야 함을 포함하고 있다. Customer Services 에서는 이러한 수탁자의무는 없지만 공정하고, 정직하며 진실성이 있고, 양심적이며 경쟁력이 있는 서비스를 제공할 의무가 부여된다.

입법화된 윤리강령에 따라 부동산중개사는 자신의 Client 고객에게 부동산에 대한 모든 중요한 사실을 적법한 절차대로 결정하며 고객에게 공개하여야 한다. 그러나, Customer 고객에게는 부동산중개사가 알고 있거나 알아야 할 중요한 사실만 공개하면 되고 더 이상의 조치를 취할 필요가 없다.

나) 부동산중개사법

캐나다 온타리오주 부동산위원회인 RECO(Real Estate Council of Ontario)에서 배포한 Guide to REBBA 2002, First Edition March 2006을 인용하면 부동산중개 관련 법률은 [표 2-9]와 같다. *The Real Estate and Business Broker Act, 2002*에 포함된 각종 법률 및 규제들으로써 2002년도에 발의가 되었고, 2007년도에 법안 상정되어서, 2009년도에 공식적인 법률로써 발표되었다.

38) Client vs customer: What is the difference and why does it matter when you're buying or selling a home? March 19, 2015(2019년 6월26일 인용)

[표 2-9] 캐나다 부동산중개 법률

부동산중개와 관련된 각종 법률 및 규제들	법의 구성 등 간략한 소개
REBBA: Real Estate and Business Brokers Act, 2002	부동산중개업에 있어서 등록, 규칙, 행위, 범죄, 금지사항, 불만족 등에 대한 주제들을 다루고 있다.
GEN: Regulation 567/05 - General Regulation 568/05 - Delegation of Regulation-Making Authority to the Minister	부동산중개회사의 등록에 관한 사항 등이 자세히 명시되어있다.
OTH: Regulation 579/05 - Education Requirements, Insurance, Records and Other Matters	등록을 위해 필요한 교육의 필요조건 및 등록의 만기, 보험 등에 관한 사항이 명시되어 있다.
Code: Regulation 580/05 - Code of Ethics Regulation 581/05 - Delegation of Regulation-Making Authority to the Board of the Administrative Authority	부동산중개사들의 의무와 규율 및 항소 등의 절차가 명시되어 있다

First Edition 은 not official edition으로써 법률로 제정이 되기 이전의 초기 버전이며 이후에 개정 등을 통하여 2009년도에 공식 법률로써 공표가 되었다. 그러나, *Real Estate and Business Brokers Act, 2002*의 근간은 그대로 유지가 되었고 단지 파트별로 좀 더 세분화되었다. 여기에서 제일 중요한 것은 REBBA2002와 Code of Ethics이다.

비록 법률로써 공표가 되기 전인 초기버전의 내용으로 Review 하였지만 선진국에서의 부동산중개업법에 대한 깊고 다양한 내용을 통하여 자세하고 명확한 법률이 요구된다는 사실에 주목을 하여야 한다. 이러한 선진화된 법률에 대한 세부적인 연구는 최근에 개정된 법률과 실제 사례 등을 포함한 연구를 보다 더 세부적으로 진행하여 부분적으로는 한국의 부동산에 관련된 각종 법률과 접목될 필요가 있다고 하겠다.

[표 2-10]은 부동산중개에 관련된 법률의 간략한 예를 나타내고 있다. 부동산거래의 정의를 살펴보면, “trade란, 부동산판매, 매입, 매매계약, 교환, 옵션임대, 렌트 등에 의한 부동산의 처분, 취득 또는 거래(transaction)와 이러한 목적으로 리스팅을 하거나 계약에 대한 제안, 시도를 포함하고 있으며, 어떠한 부동산의 처분, 취득, 중개, 계약제안 시도에 있어서 직·간접적인 행위·광고·행동 및 협상에 대하여 ‘trade’라는 동사는 그에 상응하는 의미를 갖는다” 하였다.

[표 2-10] 한국과 캐나다의 부동산중개법 비교³⁹⁾

한국 - 공인중개사법	캐나다 - Ontario Real Estate Law
제1조(정의) 중개: 제3조의 규정에 의한 중개대상물에 대하여 거래당사자간의 매매·교환·임대차 그 밖의 권리의 득실 변경에 관한 행위를 알선하는 것을 말한다. 중개업: 다른 사람의 의뢰에 의하여 일정한 보수를 받고 중개를 업으로 행하는 것 제3조(중개대상물의 범위) 1. 토지 2. 건축물 그 밖의 토지의 정착물 3. 그 밖에 대통령이 정하는 재산권 및 물건	정의: Trade: includes a disposition or acquisition of or transaction in real estate by sale, purchase, agreement for purchase and sale, exchange, option lease, rental or otherwise and any offer or attempt to list real estate for the purpose of such a disposition, acquisition or transaction, and any act, advertisement, conduct or negotiation, directly or indirectly, in furtherance of any disposition, acquisition, transaction, offer or attempt, and the verb 'trade' has a corresponding meaning Business: an undertaking carried on for gain or profit and includes any interest in such undertaking('entreprise') Real Estate: includes leasehold interests and businesses, whether with or without premises, and fixtures, stock-in-trade and goods connected with the operation of a business
제8조(유사명칭의 사용금지) 공인중개사가 아닌 자는 공인중개사 또는 이와 유사한 명칭을 사용하지 못한다. 제9조(중개사무소의 개설등록) ①중개업을 영위하려는 자는 중개사무소의 개설등록을 하여야 한다. ②공인중개사 또는 법인이 아닌 자는 제1항의 규정에 의한 중개사무소의 개설등록을 신청할 수 없다. 제18조(명칭) ②개업공인중개사가 아닌 자는 '공인중개사사무소', '부동산중개' 또는 이와 유사한 명칭을 사용하여서는 아니 된다. 제18조의2(중개대상물의 표시·광고) ②개업공인중개사가 아닌 자는 중개대상물에 대한 표시·광고를 하여서는 아니 된다.	Prohibitions Re: Practice 1) Prohibition against trade in real estate unless registered: 등록이 되지 않는 한 부동산 거래를 금지하는 항목⁴⁰⁾No person shall (하면 안 된다.) a) trade in real estate as a brokerage unless the person is registered as a brokerage; b) trade in real estate as a broker unless he or she is registered as a broker of a brokerage; c) trade in real estate as a salesperson unless he or she is registered as a salesperson of a brokerage; or d) trade in real estate unless registered under this Act, 2002, c, 30, Sched. C, s, 4(1). 2) Unregistered persons A person who is not registered as a brokerage, broker or salesperson shall not, 부동산회사, 부로커, 세일즈퍼슨으로 등록이 되지 않은 사람은 다음을 할 수 없다. a) directly or indirectly hold himself, herself or itself out as being a brokerage, broker or salesperson, respectively; or

39) 한국의 공인중개사법과 캐나다의 부동산중개법에 대한 간략한 비교표(캐나다 부동산중개법의 기초가 되는 Guide to REBBA2002 책자를 참고하여 연구자 작성)

	b) perform any of the functions of a brokerage, broker or salesperson as provided in this Act. 2002, c, 30, Sched, C, s, 4(2)
제29조(개업공인중개사등의 기본윤리) ①개업공인중개사 및 소속공인중개사는 전문직업인으로서의 품위를 유지하고 신의와 성실로써 공정하게 중개 관련 업무를 수행하여야 한다. ②개업공인중개사등은 이 법 및 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 업무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니된다. 개업공인중개사등이 그 업무를 떠난 후에도 또한 같다.	Code of Ethics(윤리법) 는 REBBA2002 에 속하는 부동산중개사등의 기본윤리를 다루고 있으며 독립적인 법 조항(Ontario Regulation 580/05)으로써 약 53개의 별도 조항에서 상세하게 다루고 있다. 예를 들면, Fairness, Honesty, Best interests, Conscientious and Competent Services, Commissions, Disclosure, Material Facts, Competing Offers, Financial Responsibilities, Advertising, Abuse and Harassment, Unprofessional Conduct, Error, Fraud, Misrepresentation 등 부동산거래에서 일어날 수 있는 전체적인 사항을 법적으로 상세하고 명확하게 “shall”(해야만 한다) 또는 “shall not”(하지 말아야 한다)으로 구분한다.

양 국가의 부동산관련 법률의 중요부분을 비교하여 살펴보면 법률의 Detail에서 차이점을 발견할 수 있다. 부동산관련 법률은 부동산중개나 거래에 있어서 근본이 되는 중요한 법률이기 때문에 보다 명확하고 상세하게 기술을 하여 자의나 유추에 의한 해석이 아니라 각 조항의 세부항목 그대로의 실천할 수 있도록 해야 하겠다. 또한, 부동산중개를 허가하고 금지하는 조항들에 대해서만 국한되어서 살펴보았지만, 부동산중개사로서 해야 할 것과 하지 말아야 할 것에 대한 보다 세분화된 법 조항들에 대한 연구 또한 중요한 부분이다.

다) 협회의 업무 및 권한

캐나다의 부동산중개조직 중 RECO의 업무 및 권한은 앞에서 언급한 바와 같이 매우 광범위하며, 정부의 권한을 위임받아서 전체 부동산중개사를 직접 관리·감독하고 있다. 이러한 RECO의 주요 업무로는 i) 등록 관련 업무, ii) 교육 관련 업무, iii) 부동산중개업소 현장점검 관련 업무, iv) 소비자 민원 관련 업무, v) 법률/규율 위반 조사 관련 업무, vi) 징계 및 항소 관련 업무,

40) 이 항목에 따라 부동산거래에 대한 명확한 영역을 보장 받는다

vii) 법률의 수정 관련 업무 및 viii) 보증보험 관련 등의 업무가 있다.

또한, RECO는 부여받은 자치권으로 부동산중개사의 중개실무환경과 중개 교육환경에 직·간접적인 영향을 주고 있다. 이와 더불어, 중개관리환경의 주체로써 모든 등록 부동산중개사를 관리·감독하고 있다. 부동산중개사의 자격 부여 및 등록, 면허의 취소 등은 RECO의 고유 업무로써 그 영향력은 절대적이다. 이러한 RECO의 업무 및 권한에 대하여 온타리오주 부동산중개관련 조직의 일부로써 고찰하였다.⁴¹⁾

오늘날의 온타리오 부동산중개조직의 구성으로 온타리오주 부동산위원회(RECO, Real Estate Council Ontario)가 주 정부를 대리하여 등록·교육 과정을 제공하고 정부 관계 활동을 통해 부동산중개사들의 이익을 대리하고 있다. 또한 커뮤니케이션 및 홍보 이니셔티브를 통해서 REALTORS®의 가치와 전문성을 홍보하고 있다. 이와 더불어 회원들의 일상 직무인 부동산 거래에서 사용하는 표준화된 양식을 제공하고 온타리오주 부동산협회(OREA, Ontario Real Estate Association) 재단을 통해 자선 원인과 지역사회를 지원한다.

라) 자격의 유지관리

한국과 마찬가지로 캐나다에서 부동산중개사 자격 취득은 그리 쉬운 일은 아니다. 그러나, 자격 취득 이후 자격의 유지 관리를 위하여 보다 많은 노력을 기울여야 한다. 캐나다에서는 매 2년마다 자격 연장/갱신 프로그램인 RECO의 MCE 프로그램을 수료하여야 한다. 만약, 이러한 과정에 불참하거나 자신의 등록된 자격증을 연장/갱신하지 않으면 자격은 자동적으로 취소된다. 따라서, 소위 ‘장롱면허’라는 개념은 찾아볼 수 없다. RECO는 Online을 기반으로 한 MCE 프로그램을 제공하고 있어서 장소에 무관하게 어느 지역에서든지 편리하게 접속이 가능하다. 또한 그 내용은 다양한 콘텐츠로 구성되

41) RECO는 주 정부로부터 자치권을 부여 받아서 등록된 회원을 관리 감독하는 권한을 갖고 있다. 이러한 RECO의 권한의 분석을 통하여 다양한 종류의 업무에 대하여 고찰을 한다. RECO의 “2015 Annual Report and 2016-2018 Business Plan”에서 해당 부분을 일부 발췌하여 연구자의 부분적 해석 및 적절한 번역 등을 통하여 인용하였다.

어 있다.

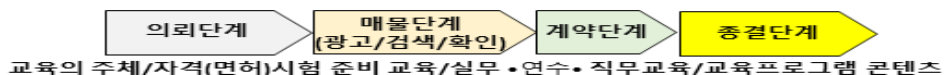
자격증을 연장/갱신하려면 부동산중개회사를 통하여 진행을 하여야 한다. 이때 필요한 서류로는 소정의 양식을 작성 서명 후 RECO의 보험에 가입한 증명서, 범죄기록 증명서를 발급받아서 원본을 제출하고 등록비용을 지불하여야 한다. 캐나다는 특히 소비자의 보호를 보장하기 위하여 부동산중개사가 등록 시 등록자의 범죄전과 기록을 확인하는 것을 매우 중요하게 여긴다. 이러한 대상은 i) 신규 Salesperson 또는 Broker가 등록 시, ii) 등록이 60일 이상 종료된 Salesperson 또는 Broker의 자격 회복 시, iii) Salesperson 이 Broker로의 변경 등 부동산중개사의 지위 변경 시, iv) 부동산중개회사의 신규 임원, 이사, 주주로 신청 시 또는 이들의 지위 변경 시, v) 신규 사업자 신청 시, vi) 부동산중개회사의 신규 대표와 지점장 등록 시 또는 이들의 지위 변경 시 및 vii) RECO의 등록 심사관이 필요하다고 판단 시 등이 있다.

3) 중개 교육환경

(1) 한국의 중개 교육환경

선행연구에서 주요 연구대상인 교육환경 요소로 ‘실무·연수·직무교육’(사후교육), ‘교육프로그램 콘텐츠’, ‘교육의 주체’ 및 ‘공인중개사 자격시험 준비교육’(사전교육) 등에 대한 고찰을 한다. 이러한 요소들은 부동산 거래 전체 단계뿐만 아니라 공인중개사 자격시험에도 영향을 주고 있다. [그림 2-10]은 ‘중개사 교육’에 영향을 주는 환경요소들을 나타내고 있다.

[그림 2-10] 부동산거래단계에 따른 교육환경 요소



선행연구를 중심으로 중개사 교육에 영향을 주는 환경요소에 대하여 고찰하면 다음과 같다.

가) 교육의 주체

『공인중개사법 시행규칙』⁴²⁾ 제27조의2(교육기관의 인력 및 시설 기준)에서 설명하고 있는 기관 또는 단체의 정의로 강사(제1호) 및 장소(제2호)의 확보 요건을 나타내고 있다. i) 강사의 확보 요건으로는 교과목과 연관된 박사학위 소지자, 전임강사 이상, 실무 경력자, 변호사, 공무원, 공인중개사, 감정평가사, 주택관리사, 건축사, 공인회계사, 법무사, 세무사 중 어느 하나에 속한 전문가 이어야 한다. ii) 장소의 확보 요건으로는 50제곱미터 이상 면적의 강의실을 1개소 이상 확보한 곳이어야 한다.

『공인중개사법 시행령』 제36조(업무의 위탁)에서 교육기관의 주체에 대하여 정의하고 있다. 동법 동조에 의하면 시·도지사는 실무, 직무, 연수교육에 관한 업무를 위탁 가능하며 피 위탁 기관 또는 단체로는 i) 부동산 관련 학과가 개설된 학교⁴³⁾, ii) 협회 및 iii) 공기업 또는 준 정부기관 등이 있다. 이러한 기관 및 단체는 국토교통부령으로 정하는 인력 및 장소를 갖추어야 한다.

2014년 12월 현재 서울특별시의 피 위탁 교육 주체 기관으로는 한국공인중개사협회, 새대한공인중개사협회, 건국대학교, 동국대학교, 서울벤처대학원대학교, 한양대학교 등이 있다.⁴⁴⁾ 2018년도 서울특별시에서 공인중개사 교육 위탁기관은 ‘2018년도 지도 및 점검계획 통지서’에 의하면 건국대학교, 동국대학교, 서울벤처대학원대학교, 한양대학교, 서울과학기술대학교, 한국공인중개사협회 및 새대한공인중개사협회 등 7 곳으로 나타났다. 인하대학교 평생교육원은 공인중개사 의무교육인 실무, 연수, 직무교육을 인천광역시로 부터 위탁받아서 실시한다고 하였다. 교육 콘텐츠에 대하여는 매월 별도 공지를 한다고 하였다.⁴⁵⁾ 신한대학교 공인중개사 법정교육센터⁴⁶⁾는 실무 및 연수교육과 직무교육의 사이버교육을 실시하고 있다.

한편, 자격시험 준비교육(사전교육)은 일반 사설학원들에서 여러 가지 형

42) 『공인중개사법 시행규칙』(국토교통부령 제570호, 2018.12.31, 일부개정) 인용

43) 『고등교육법』 제2조(학교의 종류)로 각종 대학(제1호~제6호)과 각종학교(제7호)가 있으며, 제7호의 ‘각종학교’에 대한 명확한 정의가 없다. 법률 제15048호, 2018년 12.18, 일부개정

44) 부동산중개법인파트너스, 2014.12.8. 일자(2019년7월1일 인용)

45) 인하대학교 평생교육원(2019년7월 1일 인용)

46) 신한대학교 공인중개사 법정교육센터(2019년 7월1일 인용)

태의 수강과정을 통하여 수험생들에게 교육을 하고 있다. 주로 인터넷 강의와 수강실에서 수업에 참관하는 두 가지 형태의 수업이 진행된다. 이러한 사설학원은 현재 우후죽순처럼 널리 영업이 번성중이다. 또한 마케팅에 있어서 최다 배출, 합격자수 최고기록 공식인증, 쪽집게 교수노트, 역대최대출제위원 제작, 100% 환급 등의 광고를 하고 있다. 사설학원들의 규율은 교육부 관리 감독 하에 있기 때문에 공인중개사 자격 준비교육에 대한 『공인중개사법』 상 어떠한 규율이나 관리·감독의 권한 밖에 있다.

『교육법』 제4조는 ‘교육의 제도, 시설, 교재와 방법은 항상 인격을 존중하고 개성을 중시하여 교육을 받는 자로 하여금 능력을 최대한으로 발휘할 수 있도록 하여야’ 한다고 하고 있다. 추상적인 법조문으로 실행에 세심한 주의가 요구된다.

『학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률』(학원법)에서 ‘학원’이란 사인(私人)이 대통령령으로 정하는 수 이상의 학습자 또는 불특정다수의 학습자에게 30일 이상의 교습과정에 따라 정보통신기술 등을 활용하여 원격으로 교습하는 경우를 포함하여 지식·기술·예능을 교습하거나 30일 이상 학습장소로 제공되는 시설을 의미한다. 동법 시행령은 동법에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 하고 있다.

『대한민국헌법』 제31조 제1항에서 ‘모든 국민은 능력에 따라 균등하게 교육을 받을 권리’를 가지며, 제4항에서 ‘교육의 자주성·전문성 등은 법률이 정하는 바에 의하여 보장’된다고 하였다. 이광윤 외 4인(2003)은, ‘교육제도의 헌법적 문제 연구’에서 『헌법』 제31조 제4항의 ‘교육의 자주성은 법률이 정하는 바에 의해 보장’됨에 대하여 다수설은 ‘교육의 자유를 보장하는 근거조항일 뿐만 아니라, 교육 자치를 보장하는 근거조항’이며 소수설로는 ‘교육의 자주성 보장은 궁극적으로 교원 및 학교의 교육의 자유 혹은 자율성을 확보하자는 취지’가 있으나 연구자는 다수설이 타당하다고 보고 있다.

이기우(2005)는 ‘교육자치의 본질과 과제’에서 한국의 교육자치에 대한 주요 견해는 크게 세 가지로 구분된다고 하였다. 먼저, 전통적인 견해에 대하여 윤정일(1991)을 인용하여 지방교육행정기관을 지방자치단체의 일반 행정기관으로부터 분리 및 독립 운영하는 것이라고 하였다. 또한, 김신복(2004)을 인용하여 『헌법』 제31조 4항이 보장하고 있는 교육의 자주성, 전문성 및 정치적인 중립성이

지방교육행정기관의 분리와 독립을 요구하고 있다고 하였다. 둘째, 교육자치는 지방자치단체가 지방의 교육사무를 국가나 다른 지방자치단체와 같은 외부의 간섭을 받지 않고 법령의 범위 내에서 자율적으로 수행하는 것으로 보는 견해가 있다고 하였다. 셋째, 교육자치를 교육주체의 자기결정으로 보는 입장이다. 즉, 교육자치를 학교자치라고 할 때에 교육문제에 대해 ‘특별한 이해관계를 가진 당사자’인 학부모, 교사, 학생을 자치의 주체로 보고 부당한 간섭을 받지 않고 자율적으로 해결해 나가는 학교자치가 곧 교육자치라고 하였다. 즉, 일반인과는 달리 ‘특별한 이해관계를 갖고 참여’하는 생활단위의 구성원을 주체로 하는 자치의 개념이 교육자치이며 따라서 외부의 간섭을 받지 않고 자기책임 하에서 자신의 결정을 해야 한다고 하였다. 부당한 간섭으로 오늘날 특히 문제되는 것은 국가와 지방의 교육행정청이 될 수 있다고 하였다.

부동산학적 접근 자체로는 각종 법률 및 특히『헌법』에 대한 이해가 매우 어려우며 주관적 해석이 될 수 있다. 그럼에도 불구하고『헌법』에서 보장하는 ‘교육의 자주성’은 ‘교육의 자유와 교육자치’를 보장하는 의미로 해석되며 ‘교육자치’는 행정관료에 의한 획일적이고 행정편의적인 공인중개사 교육 방식에서 벗어나서 ‘공인중개사협회’가 주축이 된 진정한 형태의 교육자치를 지향해야 한다고 본다. 물론, 이러한 자치가 주어지기 위해서 공인중개사협회와 공인중개사들의 끊임없는 중개환경의 개선으로 국민들로부터 신뢰받을 수 있는 중개문화가 정착이 되어야 할 것이다.

나) 자격시험의 준비교육(사전교육) 및 시험

공인중개사 시험에 합격하기 위하여 사설학원에 등록을 하거나 온라인 강좌 등록이 필수이다. 공인중개사의 자격을 부여하는 가장 중요한 사전교육이면서도『공인중개사법』의 규율을 받지 못하며 동법에서 규정한 시험과목과 출제범위를 바탕으로 한 사설학원과 인터넷 강의에 의하여 교육이 실시되고 있는 것이 현실이다.

시험을 주관하는 국토교통부 또는 교육을 담당하는 교육부의 법령이나 규율 규칙에도 교육제공자에 대한 자격부여 및 자격 취소 등에 관한 조항은 찾아보기

어렵다. 다만 거짓광고 및 과장광고 등에 대한 『표시광고법』 위반에 대한 단속의 어려움이 제기되고 있다. 『학원법』 위반에 대한 단속도 있으나 동법에 의한 실제 단속된 사례를 찾아보기 어렵다.

인터넷 동아일보는 ‘합격률 1위 거짓 인터넷광고 학원 철퇴’라는 제목에서 교육부가 공정거래위원회 소관 공익법인 한국인터넷광고재단과 학원의 인터넷 거짓·과장 광고를 단속 중인 것으로 10일 확인 되었다고 하였다. 최근 학원의 광고가 전단지보다 온라인 광고가 대부분으로 교육부나 시·도 교육청은 학원 현장 단속 인력도 모자라 인터넷 광고까지 조사할 여력이 없다고 한다. 광고재단이 모니터링 한 내역을 교육부로 송부하고, 문제가 제기된 광고는 각 시·도 교육청이 행정처분을 할 수 있게 된다. 거짓·과장 광고의 경우 ‘누구나 하루 3시간 공인중개사 100% 합격’, ‘21년 연속 평균 99% 적중’, ‘합격자 3명 중 2명은 ○○ 학원 수강생’ 등이 있었고, ‘대한민국 최초’, ‘전국 최다 배출’, ‘합격자 배출 수 1위’ 등의 문구를 사용하고 있었다. 이러한 사실 여부를 입증할 만한 객관적인 자료가 없다면 학생과 학부모를 현혹하는 거짓·과장 광고라고 하였다. 해당 법률은 『표시·광고의 공정화에 관한 법률』(표시광고법) 제3조 또는 『학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률』(학원법) 제17조에 위반된다고 하였다.⁴⁷⁾

김하현(2009)은 부동산중개업자의 자격 및 등록제도 연구에서 i) 부동산판매원 면허는 이를 취득하고자 하는 자가 법적으로 계약 능력을 인정받는 18세 이상의 성인으로서 일정한 교육 기관에서 소정 교육을 수료한 자로서 시험에 합격한 자에게 부여되며, ii) 현재와 같은 중개사무소의 개설등록제도를 보완·개선이 필요하다고 하였다. 즉 공인중개사 자격을 취득하였더라도 부동산중개사무소를 개설등록하기 위해서 등록관청에서 지정한 곳 또는 한국공인중개사협회에서 실시하는 부동산중개업무 전반에 걸친 사전 연수교육과 중개 실무교육을 최소한 6개월 이상을 받도록 하는 의무규정과 아울러 최소 1년 이상 개설 등록한 기존의 부동산중개사무소에서 중개 업무에 종사하였음을 증명하는 가칭 ‘중개실무경력확인서’를 첨부할 것 등을 골자로 하여 개설등록요건을 강화할 필요가 있다고 하였다.

김동환·권대중(2017)은 공인중개사 과다배출 연구에서 i) 공인중개사 과

47) 인터넷 동아일보 2016-07-11 기사(2019년 7월 1일 인용)

다배출의 가장 큰 이유는 시험문제 출제 방식이 상대평가가 아니고 절대평가 방식이기 때문이며, ii) 공인중개사 과다배출의 해소방법으로 시험실시 전 국토교통부에서 인원을 확정하는 최소선발 인원 제 도입을 해야 한다는 것이다. iii) 개업공인중개사의 경영난이 발생하는 근본적인 이유는 개업공인중개사의 수가 많기 때문으로 나타났다.

박해일(2013)은 공인중개사 자격시험 연구에서 중국인의 부동산중개인 응시 자격은 i) 전문대학교(3년)에 해당하는 학력을 취득하고, 직장 근무경력이 만 6년 이상 되어야 하며, 동 근무경력 중 부동산중개업무 관련 경력이 만 3년 이상이 되는 자. ii) 학사학위를 가지고 있으며, 직장에 근무한 경력이 만 4년 이상이고, 그 중 부동산중개업무와 관련한 경력이 만 2년 이상 되는 자. iii) 학사학위를 두 개 이상 소지하거나 혹은 석사나 박사학력에 해당하는 자로서 직장 근무경력이 만 3년 이상이고, 그 중 부동산업무 관련 경력이 만 1년 이상이 되는 자. iv) 석사학위를 취득하고 직장 근무경력이 만 2년 이상 되며, 그 중 부동산업무 관련 경력이 만 1년 이상 되는 자. v) 박사학위를 취득하고 부동산업무 관련 경력이 만 1년 이상이 되는 자 등이라고 하였다.

이와 더불어 응시자격에 대하여 i) 공인된 부동산관련 전문교육기관에서 부동산관련 일정교육을 이수하거나 부동산관련 소정의 과정을 이수한 자에게 응시자격을 부여하도록 하여야 한다. 따라서, 대외 개방에 따른 전문 인력의 유치 차원에서 ii) 전문대학 이상의 교육기관에서 부동산관련 교과목을 일정 교육 이상 이수한 자에 한하여 일부 이수과목에 대하여 시험을 면제하는 방안도 검토할 필요가 있다. iii) 특히 공인중개사 자격시험제도를 이론중심의 시험제도에서 실무중심의 시험제도로 전환이 필요하고, 아울러 부동산중개업자를 공인중개사 제도로 일원화할 필요가 있다. iv) 기존의 중개인에 대하여 일정교육을 실시한 후 특별시험을 실시하거나 전문대학 이상에서 일정수준 이상의 부동산관련 교과목을 이수하게 하여 한시적으로 공인중개사자격을 부여하여 차라리 전문인으로 양성할 필요가 있는 것이다. 이렇게 함으로써 중개인제도를 폐지하고 오직 부동산전문가인 공인중개사로 하여금 책임중개를 할 수 있도록 하여야 한다고 하였다.

『공인중개사법』 제45조(업무위탁)에서 국토교통부장관은 그 업무의 일부를

협회 및 공기업, 준정부기관 등 시행령이 정하는 기관에 위탁할 수 있도록 되어있다. 동법 시행령 제5조(시험방법 및 시험의 일부면제)에서 시험시행기관장은 국토교통부장관 이다(제2항). 동법 시행령 제36조(업무의 위탁)에서 시험시행기관장으로서 국토교통부장관은 시험시행 업무를 위탁할 수 있다(제2항). 동법 시행령 제9조(시험의 출제 및 채점)에서 시험시행기관장은 출제위원을 임명 또는 위촉이 가능하다(제1항). 따라서, 시험문제의 출제, 선정, 검토 및 채점은 출제위원들에 의해서 시행이 된다.

한국산업인력공단은 공인중개사 시험을 주관하는 기관이다. 동 기관은 공인중개사법령에 의거하여 ‘부동산중개업을 건전하게 지도, 육성하고 공정하고 투명한 부동산 거래질서를 확립함으로써 국민경제에 이바지함을 목적’으로 한다고 하였다. 공인중개사 자격증은 중개업의 공신력을 높이기 위함이며, 수행하는 업무로는 부동산 중개업무, 관리대행, 컨설팅, 중개업 경영정보 제공, 상가분양 대행 및 경매 매수신청 대리 업무 등이 있다.

『공인중개사법』 제2조의 2(공인중개사 정책심의위원회) 제1항 1호에서 공인중개사의 자격 취득에 관한 정책심의가 있다. 제4조(자격시험)에서 국토교통부장관은 시행령이 정하는 바에 따라 i) 직접 시험문제를 출제하거나 시험을 시행할 수 있고(제1항), ii) 시험과목·방법 및 면제 등을 정할 수 있다. 또한 국토부장관은 시험에 관한 정책으로 동법 시행령 제3조(자격시험), 제5조(시험방법 및 시험의 일부면제), 제6조(시험과목), 제7조(시험의 시행·공고), 제8조(응시원서 등), 제9조(시험의 출제 및 채점) 및 제10조(시험의 합격자 결정)등을 할 수 있다. 동법 시행령 제36조(업무의 위탁)에 의거, 시험 시행업무를 『공공기관의 운영에 관한 법률』 제5조(공공기관의 구분) 제3항에 따른 공기업, 준 정부기관 또는 협회에 위탁할 수 있다.

다) 실무·연수·직무교육

『공인중개사법』 제34조(개업공인중개사 등의 교육) 제1항에서 개업공인중개사의 실무교육으로 등록 신청일 전 1년 이내에 시·도지사가 실시하는 교육(실무수습을 포함)을 받아야 한다. 제2항에서 소속공인중개사의 실무교육

으로 고용 신고일 전 1년 이내에 시·도지사가 실시하는 교육을 받아야 한다. 제3항에서 중개보조원의 직무교육으로 고용 신고일 전 1년 이내에 시·도지사 또는 등록관청이 실시하는 교육을 받아야 한다. 제4항에 의거, 개업공인중개사 및 소속공인중개사는 연수교육으로 매 2년마다 시·도지사가 실시하는 교육을 받아야 한다. 제5항에서 실무·직무·연수교육의 지침을 국토부장관이 마련하여 시행할 수 있다. 제6항에서 대통령령으로 교육 및 교육지침에 필요한 사항을 정한다.

홍상수(2008)는 공인중개사 실무교육 서비스 만족도 연구에서 교과목 및 교과과정의 만족도는 i) 일률적으로 정형화된 교육과정을 일방적으로 강요함으로써 중개업자가 실무에 적응할 수 있는데 사실상 도움을 주지 못하고 있으며, ii) 지역 특성별로 전혀 고려되지 않고 있다는 것은 현재의 교육이 얼마나 형식적인 것인가를 웅변해 주는 것으로 볼 수 있고 iii) 실무교육의 중요성은 두말할 필요가 없으나 현재 편성된 각 교육기관의 커리큘럼을 보면 일반적으로 이론 위주의 교육만으로 구성된 것임을 볼 수 있다. iv) 실무교육도 상·중·하 등 수준별로 구분하여 실시함으로써 교육생들의 요구를 어느 정도 충족시킬 수 있도록 진행하는 것이 바람직할 것이라고 하였다.

곽정영(2017)은 개업공인중개사의 연수교육 만족도 연구에서 개업공인중개사 등의 연수교육의 필요성 및 교육시간 인식 특성에 대한 개선 및 발전방안을 다음과 같이 제시하고자 하였다. i) 직업의 전문성과 역량강화 및 위상제고를 위해 중개실무 중심의 연수교육이 강화되어야 할 것이며, ii) 연수교육의 최소 교육시간 유지 및 전문성 강화를 위한 적정 교육시간에 대한 개선이 요구된다. 또한, 연수교육 주기 및 교육시간 등 운영에 대한 내실화와 전문성 강화를 위하여 수시교육 등으로 보완이 필요하다. iii) 피교육생의 시간적·경제적 편익 등을 고려하여 지역별 교육일정 및 시기를 사전조사 하여 연수교육을 개설하는 등 연수교육 시기 조정·운영 등의 개선이 필요하다. iv) 중개보조원은 직무교육만 받고 경험이 적은 가운데 의뢰인에게 부동산 거래에 대한 상담 등이 실제 이루어지고 있기 때문에 부동산 거래사고 발생의 우려가 매우 높다고 하였다.

심재연·강대영(2017)의 직무교육 학습자의 특성과 직무만족, 조직몰입간

의 관계 연구에서 i) 학습전이의 직무만족에 대한 매개효과를 살펴보면, 학습자특성은 학습전이에 영향을 주고 있으나, 학습전이가 직무만족에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 교육프로그램은 학습전이에 영향을 주고, 학습전이 또한 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났다. 조직 환경은 학습전이의 매개 없이 직무만족에 직접적인 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. ii) 학습전이의 조직몰입에 대한 매개효과를 살펴보면, 학습자특성은 학습전이에 영향을 주나, 학습전이는 조직몰입에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 교육프로그램은 학습전이를 통하여 조직몰입에 완전 매개효과를 나타내고 있다. 조직환경은 학습전이의 매개 없이 직무만족에 직접적인 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 즉, 자기 효능감, 교육프로그램이 높으면 직무만족과 조직몰입이 모두 높아진다고 하였다. 따라서, 학습전이의 매개역할과 직무만족과 조직몰입을 위한 자기 효능감을 증대시키면서 학습전이를 적절하게 조절할 수 있는 ‘개입 프로그램’이 필요 있는 것으로 나타났다.

(a) 부동산중개협회에서 제공하는 교육

캐나다의 RECO는 권한과 지위를 캐나다 온타리오주정부로부터 위임을 받아서 부동산중개사를 관리·감독하고 있다. 이러한 권한의 위임이 되지 않은 한국은 여전히 그 역할이 정부에 의하여 수행이 되고 있다. 현직 공인중개사 교육과 연관된 모든 프로그램 콘텐츠의 제공은 시·도지사의 주관에 의해서 실시되고 있다. 2018년 현재 서울시는 건국대학교를 포함한 총 5개의 대학교와 한국공인중개사협회 및 새대한국인중개사협회에게 공인중개사의 교육을 위탁하고 있다.

(b) 부동산중개회사에서 제공하는 교육

한국의 부동산중개사무소는 대부분 개업공인중개사의 사무소에 소수의 소속 중개사가 소속된 형태 또는 가족단위 사업으로 운영이 되고 있다. 따라서, 회사의 규모나 운영측면에서 영세성을 벗어나지 못하고 있다. 한국의 리맥스 코리아 신희성 대표는 대부분의 한국 부동산중개사무소는 공인중개사 1인 체

제로 운영되어 공인중개사의 정보가 부족하고 서비스 품질이 낮아졌다는 평가가 있다고 하였다. 이와 같이, 부동산중개회사에서 소속공인중개사에게 제공되는 교육은 거의 없다고 해도 틀린 표현은 아니다.

라) 교육프로그램의 콘텐츠

『공인중개사법 시행령』⁴⁸⁾ 제28조(개업공인중개사 등의 교육 등)에서는 실무교육의 콘텐츠로 법률지식, 부동산중개 및 경영 실무, 직업윤리 등(제1항 1호)이 있다. 교육시간은 28시간 ~ 32시간(제1항 2호)을 수료하여야 한다. 직무교육은 중개보조원의 직무수행에 필요한 직업윤리 등(제2항 1호)으로 3~4시간(제2항 2호)을 받아야 한다. 연수교육의 콘텐츠는 부동산중개 관련법과 제도의 변경사항, 부동산중개 및 경영 실무, 직업윤리 등(제3항 1호)으로 12~16시간을 받아야 한다. 제4항에서 시·도지사는 연수교육을 실시하려는 경우 실무교육 또는 연수교육을 받은 후 2년이 되기 2개월 전까지 연수교육의 일시, 장소, 내용 등을 대상자에게 통보하여야 한다. 교육지침은 i) 교육의 목적, ii) 대상, iii) 과목 및 시간, iv) 강사의 자격, v)수강료, vi) 수강신청, 출결확인, 교육평가, 교육수료증 발급 등 학사 운영 및 관리 및 vii) 균형 있는 교육의 실시에 필요한 기준과 절차가 포함되어 있어야 한다.

건국대학교에서 실시하고 있는 공인중개사 실무교육 콘텐츠를 살펴보면 사이버 대체 교육 콘텐츠로는 직업윤리, 개인정보보호에 관한 법령 등, 도시재생 및 젠트리피케이션 등이 있다. 집합교육으로는 i) 1일차는 공법 실무, 중개업 법령, 등기실무 및 세법, ii) 2일차는 부동산 정책과 시장분석, 권리분석, 경매, 공매, 민사특별법과 수익률분석, iii) 3일차는 주거용 부동산과 비주거용 부동산 및 평가시험 등이 있다.⁴⁹⁾ 연수교육 콘텐츠로는 i) 1일차는 직업윤리, 도시재생과 젠트리피케이션, 개인정보보호에 관한 법령 등이 있다. ii) 2일차는 부동산중개 및 경영실무, 세법, 중개관련 법령 등이 있다.⁵⁰⁾ 한편 직무교

48) 『공인중개사법 시행령』, 대통령령 제25652호, 2014.10.14, 타법개정 인용

49) 건국대학교 공인중개사 교육센터 2019년5월3일자인용(2019년 7월 1일 현재 조회 수 131을 기록하고 있다).

50) 2016.12.05에 게재한 내용으로 2019년7월1일 현재 조회 수 590을 기록하고 있다.

육을 실시하고 있으나 교육 프로그램에 대한 콘텐츠는 개제되어 있지 않다. 교육프로그램 콘텐츠의 정보로 장소, 일자, 강의시간, 소요시간, 담당강사 및 교과목 내용 등이 구성을 게재하고 있어 법령에서 요구하는 기준을 가장 잘 충족시키고 있다.

동국대학교는 공인중개사의 위탁교육을 실시하고 있으나 교육 프로그램의 콘텐츠는 외부에서 알 수 없다. 서울벤처대학원대학교에서도 위탁교육을 실시하고 있다. 실무교육 교재로 공인중개사 과정(사이버+집합), 전국대학교부동산교육협의회 공저를 사용하고 있다. 실무교육 콘텐츠로는 윤리, 마케팅, 모바일 기술, 개인정보보호법 관련, 경매관련, 공법, 물권 및 전자계약시스템 등 다양하다. 연수교육 교재로 공인중개사과정(사이버+집합)을 사용하고 있다. 연수교육 콘텐츠로는 부동산 정책, 시장, 산업과 윤리, 모바일 중개업 환경구축, 개인정보보호법 관련, 전자계약시스템 등 다양하다. 직무교육 교재로 중개보조원 과정(사이버), 전국대학교부동산교육협의회 공저를 사용하고 있다. 프로그램 콘텐츠로 중개보조원의 직업윤리, 사무경영 원리, 부동산 용어의 이해, 주택 및 상가 임대차보호법 등이 있다.

한양대학교는 부동산 개업공인중개사 교육을 실시하나 교육 프로그램 콘텐츠는 외부에서 알 수 없다. 서울과학기술대학교는 서울벤처대학원대학교와 동일 한 실무교육, 연수교육 및 직무교육 교재를 사용하고 있다.

새대한공인중개사협회는 사이버 실무교육(온라인+집합교육)을 실시하고 있다. 실무교육 프로그램 콘텐츠의 접속은 불가능 하다. 연수교육과 직무교육 서비스는 제공하지 않고 있다. 캐나다에서 한국공인중개사협회 웹사이트에 접속이 불가능하다. 따라서, 교육에 참여한 후기를 중심으로 고찰한다. 연수교육 집합교육 12시간 참석 또는 사이버교육(6시간)+집합교육(6시간)으로 이루어져 있다. 사이버교육을 선 이수 후 집합교육에 참석하여야 한다. 사이버교육의 학습 콘텐츠로 견폐율과 용적률, 용도지역별 행위제한, 도로관련법과 부동산 중개 및 민사실무 등이 있다. 집합교육의 콘텐츠는 한국공인중개사협회가 발간한 개업 및 소속공인중개사를 위한 ‘연수교육 교재’를 사용한다. 이천여주부동산중개업연합회의 연수교육안내를 통한 연수교육과정 프로그램 콘텐츠를 살펴보면 집합교육의 콘텐츠로 부동산관련개정법률, 부동산 세법이 있다. 사

이버교육의 콘텐츠로 부동산 등기실무, 부동산거래사고예방이 있다.

신한대학교 공인중개사 법정교육센터에서 실시하고 있는 교육 콘텐츠를 살펴보면 i) 연수교육 콘텐츠로는 직업윤리, 부동산 정보화 및 개인정보보호법 및 부동산 정책과 시장분석 등이 있다. ii) 실무교육 콘텐츠로는 부동산중개관련 법령 및 판례, 세법, 민사실무, 중개실무, 공법, 정책과 시장분석 및 현장실습 등의 집합교육 콘텐츠가 있으며 사이버 교육 콘텐츠로는 직업윤리, 권리분석, 등기실무 및 부동산 정보화 및 개인정보보호법 등이 있다. iii) 중개보조원을 위한 사이버 직무교육 콘텐츠로는 직업윤리, 부동산중개 및 부동산용어 등이 있다.

반상진(2019)은 맞춤형 온라인 교육 서비스 구현 및 실증적인 방안과 과제 도출을 위한 초점집단면접(FGI, Focus Group Interview)과 전문가 델파이조사(Delphi method) 분석에 대한 주요 결과로, i) 온라인 교육 서비스는 교육의 보충적 또는 교육기회의 확대적 측면을 벗어나서 실질적인 효과 달성을 위한 목적이 되어야 하며, ii) 온라인 교육 환경의 변화에 대응되는 법과 제도의 개선이 뒷받침 되어야 하며, iii) 자기주도 학습이 가능한 환경을 조성해 주어야 하며, iv) 온라인 교육용 콘텐츠의 다양하고 효과적인 활용을 위한 모듈형 콘텐츠 개발을 비롯하여 학습자들의 콘텐츠 사용에 대한 데이터를 포함한 정보를 제공해야 하는 것으로 나타났다. 특히, 제공되는 콘텐츠는 다양하고 효과적인 활용을 위해 구간 반복 재생이 가능한 모듈형 콘텐츠를 개발하고 데이터를 포함한 정보를 제공해 주어야 하며 각 정책 사업을 위해 수집된 데이터의 이해와 수집, 활용의 측면이 강화되어야 하며 상호운용이 가능하고 시스템 표준화를 고려한 학습관리시스템(LMS) 및 학습분석 플랫폼 구축이 필요하다고 하였다.

안미리(2011)는 교육정보화를 위한 정보통신기술(ICT, Information & Communication Technology)이 혁신과 변화를 가져오고 그 보급은 세계적인 수준이지만 그럼에도 불구하고 ICT를 활용한 동질의 혜택을 경험하지 못하고 있다고 하였다. 따라서, 모두에게 동일한 기회와 경험을 제공하기 위하여 보편적학습설계(UDL, Universal Design for Learning)를 기반으로 한 접근성과 보편성을 확대하여야 하며, 이를 위하여 i) 다양한 학습자에 대한 재해석과 새로운 인식이 요구되며, 학생은 다양한 스펙트럼을 인식해야 하고, ii) 교육

용 콘텐츠 개발자와 설계자에 대한 UDL 교육을 해야 하며, iii) 접근성과 보편성이 확보된 콘텐츠를 개발해야 하고, iv) 접근성과 보편성은 처음 설계단계부터 고려가 되어야 한다고 하였다.

장정아 외 2인(2014)은 교육용 콘텐츠 관리 및 활용 방향에 대하여 제안한 교육용 콘텐츠의 네트워크 맵의 활용 방향에 대하여, i) 학습자들이 강좌를 수강할 때 전체적인 강좌 경로를 한눈에 확인할 수 있고, 자신의 학습목표와 학습과정에 대한 이해를 할 수 있다. ii) 교수자들 입장에서 다른 학문 간의 연계된 강좌를 파악하여 학문간 소통이 원활해 질 수 있다. iii) 관리자들은 교육용 콘텐츠 개발이 미흡한 학문 분야에 대한 파악이 용이해지며, 교육용 콘텐츠의 수요와 공급에 대한 예측을 통해 효율적인 관리가 가능해 진다고 하였다.

(2) 캐나다의 중개 교육환경

OREA는 TREB을 포함한 39개 지역부동산위원회에 가입한 부동산중개사 회원이 사용하는 다양한 계약서 양식 등을 제공할 뿐 아니라 면허시험과 관련된 시험 준비교육(사전교육) 및 매 2년마다 반드시 받아야 하는 ‘면허 재갱신교육’⁵¹⁾(사후교육)을 담당하여 왔다. 한국의 선행연구에서 주요연구의 대상들인 ‘교육의 주체’, ‘실무·연수·직무교육’(사후교육), ‘교육프로그램 콘텐츠’ 및 ‘부동산중개사 자격시험 준비교육’(사전교육) 등을 중심으로 보다 깊은 고찰을 한다. 현 시점에서 캐나다의 부동산중개사를 위한 교육 시스템이 가장 잘 정착 되어 있는 OREA에서 진행해온 교육 프로그램에 대하여 고찰한다.

가) 교육의 주체

OREA 부동산 대학은 Registration Education으로 부동산 면허 시험 예비

51) 사후교육이란 면허증 재갱신을 위한 RECO의 “Mandatory Continuing Education Program”에 매 2년마다 참여하여 Update Course를 필히 수강하는 것을 의미한다. 모든 부동산중개사들이 자신의 면허를 재갱신을 위한 필수 교육이므로 연구자는 “면허 재갱신교육”으로 표현 하였다. MCE 교육은 OREA에서 RECO로 이관이 된 상태이다.

교육과 면허시험 기능을 수행하여 왔다. 또한 MCE(Mandatory Continuing Education)은 면허 갱신을 위한 교육으로 RECO에 이관되기 전까지 그 기능을 수행하여 왔다. OREA의 다른 기능은 그대로 유지가 되며 교육 및 시험과 관련된 기능은 토론토 시내에 위치한 Humber 대학으로 이관 된다.⁵²⁾ OREA 부동산 대학은 설립초기부터 온타리오주의 부동산 교육을 제공하여 왔으며, 두 규제 기관인 RECO와 온타리오주 교육청의 사립 직업 대학 지점으로부터 규제를 받고 있다.

RECO에서 승인된 교육 프로그램은 OREA에서 Salesperson 등록 자격시험과 Broker 등록 자격시험을 주관하며 프로그램 콘텐츠를 지속적으로 모니터링하여 실무교육과 기술을 익힐 수 있도록 한다. 따라서, 캐나다에서 부동산중개사는 시험과 연관된 교육이 이론보다는 실무적인 면에 더욱 비중을 두고 있음을 알 수 있다.

OREA의 교육 방식으로는 i) 온라인을 통한 e-Learning 교육, ii) 교재를 통한 교육, iii) 수업에 직접 참여하는 교육 등에서 선택이 가능하다. 예비 수험생이 쉽고 유연하게 교육 프로그램에 참여가 가능하며 개인에게는 원스톱 커뮤니케이션 채널인 My Portfolio 계정을 통하여 OREA와 대화가 가능하다.

OREA의 교육 강사로는 대부분 부동산 직업 및 관련 분야(법률, 평가 및 자산관리 종사 전문가들)의 현역인 숙련된 강사진으로 구성되어 있다. 이러한 강사는 엄격한 인증기준을 만족시키고 있다. 따라서, 부동산중개사 시험은 실무에 중점을 두고 있으므로 대학의 교수진이나 이론가에 의한 이론의 학습에 중점을 두지 않는다.

나) 자격시험의 준비교육(사전교육) 및 시험

Registration Education이란 부동산중개사가 되기 위하여 자격을 취득하는 교육이다. 이 교육은 Real Estate Salesperson 과 Real Estate Broker 자격 취득을

52) OREA는 지금까지의 성공적인 교육프로그램을 운영하여 왔지만 교육의 품질 향상에 노력하지 못하였고 아직도 과거의 교육방식을 그대로 답습하여 왔다. 이러한 결과 RECO는 부동산중개사 시험교육에 대한 지위를 OREA대학에서 일반 대학인 Humber 대학으로 이관하게 되었다.

위한 교육 프로그램으로 분류된다. 앞에서 기술 한 바와 같이 강사들은 실제 현업에 종사하는 경력이 많은 실무자들로 구성되어 있다.

(a) 부동산판매원(Salesperson) 자격 등록 시험 준비교육

부동산중개사 자격을 취득하기 위하여 예비 수험생은 OREA에서 제공하는 교육에 참여하여야 한다. Pre-registration Course란 이러한 예비 수험생이 정식 부동산중개사가 되기 위하여 수강하고 시험을 통과해야 하는 강의 코스이다. [표 2-11]은 해당 과목들을 나타내고 있다. 코스 3A와 3B는 수험생이 하나를 선택 가능하다.

[표 2-11] 예비 수험생의 등록 교육 코스⁵³⁾

코스	코스(과목) 명	가격	기간
1	Real Estate as a Professional Career	\$575	35H
2	Land Structures and Real Estate Trading	\$600	60H
3A	The Real Estate Transaction - General	\$450	40H
3B	The Residential Real Estate Transaction	\$450	40H
4	Real Property Law	\$550	40H
5	The Commercial Real Estate Transaction	\$450	40H

* H는 시간(Hour)를 의미한다.

이와 같이 제공된 수강 코스는 첫 과목(코스-1 중 처음 선택 한 과목)에 등록한 시점부터 12 개월 내에 총 5개의 모든 수강 과목의 수강을 성공적으로 마치고 각각의 시험에 합격하여야 비로소 RECO에 자신의 임시자격증을 등록할 수 있게 된다. 각 단계에서 시험에 통과하지 못할 경우에 다음 단계로의 진입이 불가능하다. 시험에 불합격된 과목만 재시험을 신청하면 된다. OREA는 그동안 시험계획과 관련하여 과목에 따른 시험 시간과 시험 장소를 연간 단위로 발표하여 왔다. 따라서, 수험생들은 자신의 일정에 맞추어서 언제든지 과목을 이수하고 시험을 볼 수 있다.

임시자격증을 소유한 예비 중개사는 예비 수험생 코스 첫 등록 시점으로부터 24개월 이내로 견습(Articling) 교육 코스 중 하나를 수강 후 시험에 합격하여야

53) OREA가 제공하는 Pre-registration Course 이다(2019년 6월 27일 기준).

비로써 정식면허로 교체 발부된다. 이로써 부동산중개사는 모든 시험을 통과하여 정식면허를 획득하게 된다. 그럼에도 불구하고, 매 2년마다 RECO에서 시행하고 있는 MCE교육을 수강하지 않는 경우 정식면허는 자동적으로 취소된다. [표 2-12]는 Articling 교육 코스를 나타내고 있다.

[표 2-12] Articling 교육 코스⁵⁴⁾

코스	코스(과목) 명	가격	기간
1A	Principles of Appraisal	\$505	40H
1B	Principles of Mortgage Financing	\$505	40H
1C	Principles of Property Management	\$505	40H
1D	Real Estate Investment Analysis	\$505	40H

* H는 시간(Hour)를 의미한다.

[그림 2-11]은 수업 일정 및 시험 일정을 나타내고 있다.

[그림 2-11] 수강수업 일정(좌측) 및 시험 일정(우측)

The image shows two side-by-side screenshots from the OREA website. The left screenshot, titled '[교육 코스 검색 창]' (Course Search Window), shows the 'Find Courses' section with dropdown menus for 'Course' (Land, Structures and Real Estate Tr...), 'Location (Optional)' (Location (...)), and 'Start Date (Optional)' (Start Date ...), along with a 'Search' button. Below the search area, it states '매 과목 100점을 만점/매 과목 70점 이상 득점' and '관련부처: OREA, 시행기관: OREA'. The right screenshot, titled '[시험 장소/일자 검색 창]' (Exam Location/Date Search Window), shows the 'View Available Exam Dates' section with a calendar for June 2019. The calendar has columns for Sun, Mon, Tue, Wed, Thu, Fri, and Sat. Dates 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, and 29 are shown. Dates 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, and 29 are highlighted in blue, indicating available exam dates. A legend at the bottom states 'Available exam dates are shown by colour' with a key: Paper (orange), iPad (blue), and iPad and Paper (yellow).

좌측은 교육에 관한 일정표를 나타내고 있다. 일정표는 OREA에서 제공하는 연간 수강 수업일정과 실제 시험 일정을 나타내고 있다. 수강 수업일정으로는 강좌과목, 장소 및 시간을 입력하면 수험생이 원하는 과목, 장소 및 날짜 등을 자신의 스케줄에 따라 정할 수 있다. 우측은 시험에 관한 일정표를 나타내고 있다. 시험장소를 선택하면 장소에 따른 시험일정이 출력되므로 선택이 가능하다. 이러한 수업과 시험 스케줄 표는 Salesperson 및 Broker 시험 교육과 시험에 관한 모든 일정을 보여주고 있다.⁵⁵⁾ 또한, 시험의 방법으로 일반 시험지에 의한 시험,

54) OREA가 제공하는 Articling Course 이다(2019년 6월 27일 기준).

55) OREA에서 발책 및 연구에 맞게 재가공 함(2019년6월27일 기준)

iPad를 사용한 시험 및 두 가지 모두 선택이 가능한 장소를 택할 수 있다.

(b) 부동산 브로커(Broker) 자격 등록 시험 준비교육

부동산중개사 자격(Salesperson)을 취득 한 이후, 보다 전문적인 Broker 자격을 취득하기 위하여 예비 수험생은 OREA에서 제공하는 교육에 참여하여야 한다. Salesperson 으로 등록된 이후 24개월이 지나면 Broker 코스에 등록이 가능하다. Broker Course란 이러한 예비 수험생이 Broker가 되기 위하여 수강하고 시험을 통과해야 하는 강의 코스이다. [표 2-13]은 이러한 과목들을 나타내고 있다.

[표 2-13] Broker 과정 등록 교육 코스⁵⁶⁾

코스	코스(과목) 명	가격	기간
1A	Principles of Appraisal	\$505	40H
1B	Real Estate Investment Analysis	\$505	40H
1C	Principles of Mortgage Financing	\$505	40H
1D	Principles of Property Management	\$505	40H
2	Real Estate Broker Course	\$925	60H

* H는 시간(Hour)를 의미한다.

‘코스-1’은 선택과목으로 4개의 학과목 중 한 가지 과목만 선택하여 수강 후 시험에 통과하면 된다. 다만, 4가지 학과목 중 Articling Course에서 선택하지 않은 학과목을 선택하여야 한다. 제공된 Broker 수강 코스는 첫 과목(코스-1 중 처음 선택한 과목)에 등록 한 시점부터 12 개월 내에 총 2개의 모든 수강 과목의 수강을 성공적으로 마치고 각각의 시험에 합격 하여야 비로써 RECO에 자신의 Broker 자격증을 등록할 수 있게 된다. 각 단계에서 시험에 통과하지 못할 경우에 다음 단계로의 진입이 불가능하다. 시험에 불합격된 과목만 재시험을 신청하면 된다.

다) 실무·연수·직무교육

실무에 종사하고 있는 부동산중개사에 대한 교육은 크게 두 가지로 구분

56) OREA가 제공하는 Broker Course이다(2019년 6월 27일 기준).

된다. 첫째는 RECO가 제공하고 있는 부동산중개사 자격의 재갱신을 위한 2년마다 수료의무가 주어진 교육이다. 이러한 교육에 불참하거나 기간 내에 주어진 교육을 수료하지 못 할 경우에는 RECO에 의하여 부동산중개사 자격은 자동적으로 취소된다. 둘째는 부동산중개회사에서 제공하고 있는 교육이다. 실무를 중심으로 하며, 특히 부동산 협회나 부동산 위원회에서 변경되는 정책이나 규칙 또는 정부의 부동산 관련 정책, 부동산 시장의 동향, 고객과의 관계 개선 등이 포함된다. RECO에서 MCE 교육이 도입되기 이전에는 부동산 중개사들은 각 회사의 교육을 주로 수강하였다. 본 연구에서는 RECO 가 제공하는 교육과 부동산중개회사에서 제공하는 교육에 대하여 고찰하였다.

(a) RECO에서 제공하는 교육

등록된 부동산중개사는 RECO에서 제공하는 온라인 교육프로그램을 매 2년마다 반드시 수료하여야 한다. 이러한 교육을 의무적인 자격 갱신교육 또는 자격 유지교육(MCE, Mandatory Continuing Education)이라고 한다. [그림 2-12]는 RECO의 MCE 필수 프로그램을 나타내고 있다.

[그림 2-12] RECO의 MCE 필수 프로그램



출처: RECO(2019년 6월28일 발췌)

RECO는 부동산 업계의 비난 속에서 2013년 자신이 스스로 의무적인 유지 교육 프로그램을 OREA로부터 인수하였다. RECO의 MCE는 소비자 보호, 규제 문제 및 부동산 산업에서 발생하는 문제 등에 초점을 맞추고 있다. 또한, 언제 어디서든지 온라인 등록 및 수강이 가능하여 편리한 접속이 가능하다. 수강료는 \$44 달러+tax로 비교적 저렴한 편이다. [그림 2-12]와 같이 MCE는 RECO Update 코스와 두 개의 선택적 프로그램을 기간 내에 수료하면 된다. 2년 기간 이내에 수료를 하여 RECO에 보고를 하지 않으면 부동산중개사 자격은 자동적으로 허가 취소될 가능성이 매우 높다. 캐나다의 부동산중개사 자격은 항상 갱

있어야 한다.

(b) 부동산중개회사에서 제공하는 교육

부동산중개회사는 자사 소속 중개사의 품질 향상을 위하여 다양한 훈련 교육 프로그램을 제공하고 있다. 앞에서 언급 하였듯이 CREA, RECO, OREA 및 지역 부동산 위원회 중 하나인 TREB 등의 동향을 비롯하여 정부의 금융정책, 부동산 시장의 추이, 특히 비거주자 외국인의 부동산 거래세금에 대한 정부의 실행⁵⁷⁾, 실무환경의 교육 등 그 범위는 다양하다. 강사는 대부분 부동산중개회사의 대표 (Broker of Record)가 진행하되 부동산 관련 업무의 변호사, 회계사 등 실무전문가 및 외부 강사의 초청 강의도 진행한다.

캐나다 온타리오주의 유명 부동산 회사 중 하나인 Century21 의 프랜차이즈 소속 회사인 Century21 United Realty Inc. 부동산 회사는 인터넷 홈페이지를 통하여 자신의 교육프로그램에 대한 소개를 하고 있다. 가상교육 주제로는 교육 주제로 성공적 마음가짐, 소개 잘 받는 방법, 리스팅 시 프레젠테이션 방법, 가격 및 마케팅 전략, 매수자에 대한 전략, 협상기술 등 다양한 실무에 연관된 교육을 부동산중개사를 위해서 준비하고 있다.⁵⁸⁾

Diana Bourgeois 는 FitSmallBusiness Online⁵⁹⁾ 기고에서 부동산중개회사인 Keller Williams, RE/MAX, Century21, Coldwell Banker Realty, Sotheby's International Realty 및 캐나다에서 부동산중개업을 준비하고 있는 Redfin Realty가 미국에서 최상의 부동산중개회사라고 하였다. Redfin Realty를 제외한 나머지 5개 부동산 회사들은 이미 캐나다에서 유명 부동산중개업소로 많은 부동산중개사가 소속되어 있다. Diana는 각각의 부동산중개회사가 최고에 대한 이유

57) 캐나다 정부는 비거주자 외국인들의 무차별적 부동산 구입에 의한 부동산 가격의 급등을 방지하는 조치로 외국인의 비거주자 거래세금(NRST, Non Resident Speculation Tax)를 2017년 4월 21자로 발효시켰다. 따라서, 비거주자 외국인은 거래가격의 15%를 추가 지불해야 한다(온타리오 재무부 웹사이트 발췌 및 인용, 2019년6월27일 기준).

58) Century21 United Realty Inc., Brokerage 홈페이지 발췌 및 인용(2019년 6월 28일 기준)

59) Diana Bourgeois, Best Real Estate Companies to Work for 2019, FitSmallBusiness Online 에 기고함, 2019년 6월28일 기준. Diana에 의한 부동산중개회사의 자사 중개사를 위한 훈련교육에 대하여 상호 비교 할 수 있는 좋은 자료이다. 대부분의 중개회사들은 내부 중개사에게 그룹문자를 통한 교육의 일시와 장소를 전달하고 있다.

로는 중개보수의 구조가 좋은 점, 마케팅에 강한 점, 고급 부동산에 중점을 둔 것을 들었다. 또한, 회사별 교육에 대한 차이점에 대하여도 논평을 하였다. 회사별 제공되는 교육 프로그램에 대한 설명은 다음과 같다.

- Keller Williams: 다양한 훈련 플랫폼을 통해서 교육을 실시한다. 310회의 실내 강의, 2,000 온라인 자습 학습, 연간 82 시간의 정규 교육을 실시하고 있다. 강의코스는 부동산 판매, 마케팅 및 비즈니스 주제를 다룬다. 자사의 중개사 뿐만 아니라 모든 중개사에게 무료로 온라인 자료를 제공하고 있다. Diana 는 이 방법이 최고의 판매 중개사를 경쟁자로 부터 모집하는 가장 효과적인 방법이라고 하였다.
- RE/MAX: RE/MAX 대학을 통하여 강력한 수업을 제공하고 있다. 소속 중개사들은 주문형 비디오, 온라인 및 RE/MAX 강의실에서 수업을 들을 수 있다. 수업 내용은 협상과 마케팅 같은 것에 대한 특수한 지명, 인증, MCE에 대한 크레딧 및 전문적인 개발 훈련을 제공한다.
- Century21: 자사 중개사 및 관리자들에게 무료 온라인 교육과 강의실 교육을 실시한다. 개인 별 직접 지도와 코칭 외에도 세일즈와 마케팅 같은 기술을 가르치는 자습형 웹 세미나를 제공한다. 미국 부동산중개협회인 NAR를 통한 MCE 와 인증서 발급도 가능하다.
- Coldwell Banker Realty: 새로운 에이전트들이 부동산 비즈니스를 배우고, 경력자 에이전트들은 비즈니스가 번창하도록 돕는데 초점을 맞추고 있다. 새로운 에이전트들은 부동산 시장에서 리드하기 위한 수업과 함께 첫 해를 보다 쉽게 보내는 것을 목표로 하고 있다.⁶⁰⁾ 경력자 에이전트들에게는 기술, 마케팅, 세일즈 및 직업에 대한 다른 주제를 온라인 강의와 강의실 워크숍에서 제공해주고 있다.
- Sotheby's International Realty: 중개사가 세일즈 상담시 자사의 브랜드를 홍보하고 반영하는 방법에 대한 교육을 시킨다. 부동산 구매자에게는 관리자

60) 부동산중개사 면허를 신규 취득한 첫 해는 해당 중개사에게는 매우 힘든 한 해가 된다. 아직 자신의 존재가 시장에 노출되지 못하고 새로운 중개사에게 자신의 소중한 자산인 부동산의 매매를 의뢰하는 고객은 없기 때문에 슬럼프에 빠질 수 있는 한 해가 된다. 따라서, 부동산중개회사는 새로운 중개사에게 지속적인 훈련 및 교육을 실시하여 보다 쉽게 첫 해를 보낼 수 있도록 도와주는 것을 의미하고 있다(연구자 해석).

적 서비스를 제공하는 방법과 고급스런 매수 경험을 제공함으로써 다른 중개사와 차별할 수 있도록 한다. MCE 나 인증서는 자사 교육의 일부가 아니므로 Real Estate Express 와 같은 학교에서 수료하라고 Diana는 조언하고 있다.

- Redfin Realty: 새로운 부동산중개사에게 유료 교육을 제공한다. 이 회사는 휴가, 병가 및 건강관련 혜택 등을 제공하면서 에이전트를 직접 고용하여 새로운 고객을 확보하고 세일을 종료하는 방법 및 부동산 전문가로서 자신을 마케팅하는 방법을 중점적으로 교육한다. 일반적인 부동산 주제에 대한 학문적 수업과 함께 보충 수업과 웹 세미나로 교육을 마무리 한다. 주택의 거래에 중점을 둔 교육이며, 모기지와 협상이 주된 주제이다. 이 회사는 MCE 와 인증서를 제공하지 않는다고 Diana는 조언하고 있다.

라) 교육프로그램의 콘텐츠

새로운 부동산중개사의 자격시험 교육 프로그램은 OREA에서 시행하여 왔으며 교과목의 종류와 그 콘텐츠 또한 과거와 변화가 거의 없다. 또한 OREA의 CEO인 Tim Hudak은 앞에서 언급한 한 바와 같이 OREA의 교육 프로그램은 부동산 시장과 환경의 변화에 부응하지 못하여 왔다고 하였다. 이에 따라서, 교육시행 기관으로서의 자격이 유지·갱신되지 못하였다. 부동산 중개사 자격을 준비 중인 예비 중개사들에게는 Humber 칼리지에서 교육을 받는 것은 그렇게 환영할 만한 일은 아니다. OREA는 약 40년 동안 시험 준비 교육을 제공하여 왔으며 특히 시험 출제 문제에 대하여 그동안 크게 변화가 없어왔기 때문에 수험생에게는 오히려 도전을 할 만한 시험이 되어 왔던 것은 사실이다. 그러나, 칼리지에서 교육을 받는 그 자체 또한 신선하고 다양한 교육 콘텐츠를 기대 할 만하다.

부동산중개사의 자격 유지 교육 프로그램인 RECO에 의해서 제공되는 MCE Update Program 의 콘텐츠 내용⁶¹⁾에 대하여 고찰하였다. 그동안 부동산중개사들은 MCE 학점을 수료하기 위하여 RECO의 승인이 된 MCE 교육

61) RECO, Mandatory Continuing Education (MCE) program Review, Summary Report, February 2019 인용

을 제공하는 장소에 참석하여 수료증을 받고 자신의 자격을 연장/갱신 시 전체 수료증을 제출하여야 했다. 온타리오주에서 RECO의 관리 감독 하에 있는 Hamilton -Burlington 지역 부동산협회는 2013년 MCE 코스 안내서에서 과목별 3 학점(크레딧)을 부여하는 참관 수업의 여러 가지 과목들 정보를 강사 이름과 요일, 시간별 정보도 함께 제공하고 있다. 교육 프로그램의 콘텐츠 종류를 살펴보면 다음과 같다.

상업용 부동산 교육 콘텐츠, 법률적인 이슈 교육 콘텐츠, 기타 전문가 개발용 콘텐츠, 주거용 부동산에 대한 콘텐츠 등이 있다.

부동산중개사의 자격 유지·갱신 교육인 MCE는 그동안 RECO의 승인을 받은 교육 프로그램을 부동산중개업소별 또는 지역별 부동산위원회가 유료 또는 무료로 제공해왔다. 또한, 교육 프로그램은 중개사가 직접 프로그램에 참석하여 출석 수강 여부에 따라 수료증을 발급해 주었다. 이러한 프로그램 방식은 출석을 중심으로 진행이 되어서 부동산중개사들은 보다 편리하고 합리적인 프로그램을 요구하여 왔다.

중개사가 다양한 중요한 주제를 선택이 가능한 선택 과목은 비즈니스의 분석, 비즈니스의 계획, 전략적 계획, 현장의 환경평가, RECO의 중개사 보험 프로그램, 부동산 전문가를 위한 소셜 미디어 및 부동산 회사에 대한 감사 등 7개 이다. 또한, RECO에서 주제로 추가 예정인 프로그램 콘텐츠는 광고 시 법률 준수, 주거용 콘도미니엄 및 상업용 콘도미니엄 등 3개 과목이다.

현재 제공되고 있는 MCE 프로그램 콘텐츠의 종류와 내용을 고찰하기 위하여 RECO 웹사이트의 전문가 로그인을 한 이후에 제공되는 MCE 교육 프로그램 중에서 자신이 원하는 과목을 선택하여야 한다.⁶²⁾

RECO는 MCE 만족도와 관련하여 부동산중개사들을 대상으로 설문조사를 실시하였다.⁶³⁾ 2018년도에 부동산중개사가 이수한 MCE과정은 거의 92,000개 이다. 즉, 92,000 명의 중개사들이 MCE과정을 이수하였다. RECO는 학습자 중 19,463건의 설문조사를 실시한 결과 응답률은 21%이며 그 결

62) 연구자는 본인의 Real Estate Broker 자격 연장·갱신 교육 프로그램에 직접 참여를 통하여 매 2년마다 주기적으로 MCE 교육을 수료하여 왔다. 교육프로그램 콘텐츠는 이론적 접근보다는 실무 중심으로 한 학과목과 그 내용들로 이루어져 있다.

63) RECO 2018년도 연간보고서 p.23 발췌 및 인용

과는 매우 긍정적이라고 하였다. 응답자 중,

- i) 97%는 교육 콘텐츠가 개별 부동산 직무와 관련이 있다고 하였다.
- ii) 96%는 MCE 수강이 주제에 대한 지식을 적용할 기회를 제공하였다고 하였다.
- iii) 96%는 콘텐츠가 흥미롭고 따라 하기 쉽다고 하였다.
- iv) 97%는 코스 탐색과 이해가 쉽다고 하였다.
- v) 91%는 코스의 수업 속도를 좋다고 하였다.
- vi) 96%는 온라인 학습이 자신의 편리와 수업 속도에 맞출 수 있는 유연성을 즐겼다고 하였다.

2. 직무만족에 대한 선행연구 고찰

1) 직무만족도

김영식 외 2인(2012)은 공인중개사의 직업만족도를 조사한 결과, i) 소득 · 직업에 대한 보람 · 이직이나 폐업의 고려 등 세 항목에서 만족도가 낮았다. ii) 직업만족도를 결정하는 상위계층 다섯 가지 요인들 중 중개수수료 체계에 가장 많은 문제점을 제기하였다. iii) 유사중개기관의 증가, 특히 인터넷 직거래사이트 및 포털사이트의 문제의 중요성을 제기하였다. iv) 정부의 제도 및 관리감독에 대한 불만족이 중요한 요인으로 나타났다. v) 협회의 운영에 대한 비합리적이고 투명성에 대한 불만족도가 나타났다.

김경주(2014)는 부동산중개업자의 직업만족도와 업무태도 연구에서 업무 수행 태도로서 서비스 및 친절도, 전문성, 윤리성에 대한 두 집단의 인식은 직업만족도보다 더 많은 차이를 나타내었다. 중개업자들은 모든 항목에 대해 상당히 높은 정도의(4점 이상) 긍정적 인식을 가지고 있는 반면, 시민들은 보통 또는 보통이하의 인식을 가지고 있었다. 중개업자측은 특히 자신들의 직업 윤리에 대해 가장 높게 평가하였으나, 고객은 가장 낮게 평가하여 양 집단 간 상반된 시각차를 크게 드러냈으며 t-검정 결과 유의한 것으로 나타났다. 또

한, 고객에게 정확한 정보를 전달하여 의사결정에 조력하는 전문성 측면에서 중개업자들은 높은 평가를 받고 있는 반면, 시민들은 보통정도로 인식하고 있었다,

현문길 외 2인(2013)은 부동산중개업자의 직무만족 연구에서 공인중개사의 직무 특성 중 수익성, 윤리성, 전문성, 동료애 등 평가항목 가운데 ‘윤리성’(평균 4.34)이 가장 높게 나타났으며, 따라서 중개업자의 직무특성으로 윤리성을 가장 높게 인지하고 있음을 알 수 있었다. 전문성과 직무만족에 대하여 ‘나는 부동산 관련 중개 업무에 전문지식이 있다’는 의견에 대해 그렇다(57.7%)로 많았으며, 윤리성과 직무만족에 대하여 “개인적 양심에 비추어 옳지 않은 일을 의뢰받지 않는다”는 의견에 ‘그렇다’(86.7%)의 의견이 많았으며, 윤리성의 하위 측정변수는 사고예방>정보보호>정보소중>도덕성 수준으로 나타났다.

한마크만균(2014)은 공인중개사의 업무만족에 미치는 요인의 연구에서 i) 중개시장 환경인식이 업무만족에 미치는 영향에서 중개능력이 높을수록 업무만족이 높게 나타났다. ii) 시험제도가 업무만족에 미치는 영향에서 응시자격과 시험과목에 대한 개선 인식이 높고, 과목의 필요성이 낮을수록 업무만족이 높게 나타났다. iii) 사전교육·연수교육이 업무만족에 미치는 영향에서 수습교육과 연수교육은 업무만족에 영향을 미치고 있지 않았다.

정석윤·이성근(2012)은 공인중개사의 직무만족 결정요인에 관한 연구에서 i) 경력기간별로는 제도만족도, 관계성 인식, 전문성 정도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 제도에 대한 만족도는 경력기간이 짧을수록 높았으며, 관계성이나 전문성 정도는 경력기간이 21년 이상이거나 5년 미만인 집단일수록 높은 경향을 보이는 것으로 분석되었다. ii) 사업장 소재지별로는 제도만족도, 보수만족도, 관계성, 자율성, 전문성, 다양성의 요인에서 차이가 있는 것으로 분석되었다. 이러한 차이는 대체로 달성군과 남구 1집단, 수성구, 동구 2집단, 북구, 달서구, 서구, 중구 3집단 간에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 소재지별 개발정도, 주거래 물건의 차이, 행정기관의 지도감독 및 규제적용에 대한 차이로 인하여 발생하는 것으로 판단되었다. iii) 취급 물건별로는 관계성과 전문성에 있어서 차이가 있는 것으로 나타났다. 공인중개사의 취급물건

이 다양하기 때문에 발생하는 것으로, 많은 규제의 적용을 받거나 제도가 미비할 경우, 단독으로는 요구되는 전문적 능력을 충당하지 못할 경우에 관계성이나 전문성의 정도가 높아지는 것으로 판단해 볼 수 있다. iv) 사업장 소재지와 취급물건에 따라 공인중개사의 직무만족도 수준에 차이가 있는 것으로 검증되었다. 이는 사업장 소재지별 부동산가격의 편차에 의한 중개보수의 차이, 개발계획 호재로 인한 수요의 기대와 주 취급물건이 토지나 상가인 경우 중개보수율이 아파트에 비해서 상대적으로 높기 때문에 이러한 결과가 나타나는 것으로 판단되었다.

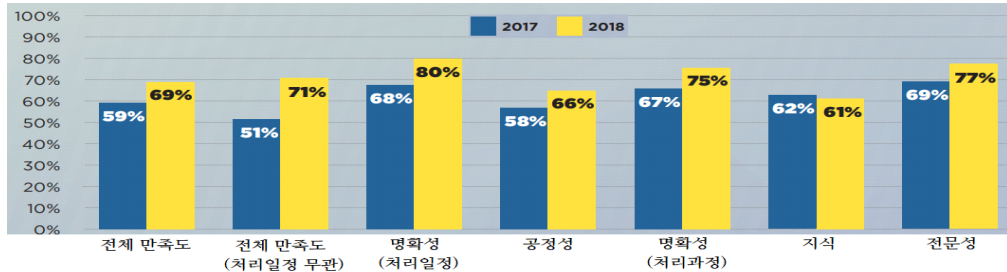
캐나다의 부동산중개사의 직무환경 만족도에 대한 직접적인 통계는 찾아보기 어렵다. 따라서, 부동산중개사 관리환경으로서 RECO의 업무 및 권한에 대한 만족도 통계를 중심으로 고찰하였다.

RECO는 적시에 서비스를 제공할 뿐만 아니라 양질의 서비스 제공에 전념하고 있다고 하였다. RECO는 이의제기 처리 과정의 품질과 해당 절차가 모든 관련자에게 공정하게 진행되는 지 측정하기 위하여 연관된 자들에 대한 조사를 하고 있다. RECO의 제기된 불평불만사항 처리에 대한 만족도 측정결과 2018년은 6개 항목에서 2017년 보다 현저한 개선이 되었다. [그림 2-13]은 불평불만 처리에 대한 연관된 대상자를 상대로 한 만족도 측정한 결과를 나타내고 있다.

RECO는 온타리오주의 모든 부동산중개사에게 직접 연락을 취함으로써 잠재적인 소비자 보호 문제를 조기에 보호할 수 있다고 하였다. RECO의 자격 등록심사관인 Joseph Richer는 다음과 같이 말하였다. 자신의 관심사를 가지고 오는 사람들은 세 가지의 중요한 것을 원한다는 사실을 이해하는 것이 중요하며, 그 세 가지는 사람들이 i) 들은 것을 느끼고, ii) 공정하고 전문적인 대우를 받고 싶어 하고, iii) 시기적절하게 진행되기를 원하기 때문이라고 하였다. 그는 또한 RECO는 이 세 가지 요소 모두를 위해서 헌신하고 있다고 하였다.⁶⁴⁾

64) RECO의 불평불만사항 접수는 일반 소비자뿐만 아니라 부동산중개사 사이에 발생하는 민원과 부동산중개사가 부동산 회사를 대상으로 발생하는 민원까지 포함된다.

[그림 2-13] 불평불만 처리에 대한 만족도 측정 결과



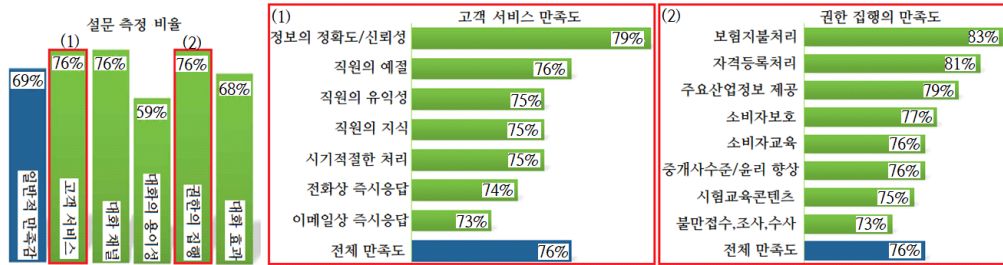
출처: RECO 2018년도 연간보고서

RECO는 또한 부동산중개사들을 대상으로 한 만족도 설문조사에서 “40개의 유사한 기구를 대상으로 Portage Group에서 실시한 연구에서 만족도는 평균 63%이나 RECO 응답자의 만족도는 69%로 만족도가 더 높음을 나타내고 있지만 아직도 개선될 여지가 있다”고 하였다.⁶⁵⁾

RECO CEO인 Kate Murray는 고객 서비스와 권한의 집행에 대하여 다음과 같이 전하였다. RECO의 직원이 고객에게 대하는 모든 직원에게 추가적인 서비스 교육을 제공하고 서비스 응답의 수준을 높게 하겠다. 고객 서비스의 개선을 위한 노력은 계속되고 있다. 또한 중개사 보증보험과 자격 등록절차는 아주 좋다는 평가를 받았다. 고객교육, 전문가 수준과 윤리와 같은 기타 분야는 매우 만족한다는 평가를 받았다. 불만불평, 조사 및 수사는 다른 분야보다 낮은 73%에 머물렀다. RECO와의 대화가 얼마나 쉽고 어려운지에 대한 설문 응답으로, 부동산중개사와는 RECO와의 대화효과가 68%로 대체로 만족도를 나타내었고 RECO로 부터 대화의 용이성이 59%로 만족도가 낮은 분야로 나타났다. 고객서비스에 대한 만족도에서 정보의 정확도 및 신뢰성에 대한 만족도가 79%로 가장 높은 것으로 나타난 반면, 이메일상 즉시응답에 대한 만족도가 73%로 가장 낮게 나타났다. 한편, RECO의 권한집행에 대한 만족도에서 보증보험처리에 대한 만족도가 83%로 가장 높게 나타난 반면, 불만접수, 조사, 수사에 대한 만족도가 73%로 가장 낮게 나타났다. [그림 2-14]는 RECO에서 실시한 만족도 관련 설문조사의 결과를 나타내고 있다.

65) “RECO’s registrant survey results will guide improvements” FOR THE RECORD, July 28, 2016(2019년 7월1일 발췌 및 인용)

[그림 2-14] RECO의 만족도 설문조사 결과⁶⁶⁾



2) 직종의 장래성 인식

김경주(2014)는 부동산중개업자의 직업만족도와 업무태도 연구에서 부동산중개업이 향후 유망한 직종이라고 생각하는가와 향후 사회적 인식이 좋아질거라 생각하는가에 대해서 부동산중개업자와 시민 양 집단이 보통정도의 인식수준을 보였으나 t-검정결과 유의하지 않은 것으로 나타났다.

공인중개사 자격시험대비 교육학원 중 하나인 에듀월은 공인중개사의 전망이 좋은 이유가 인간에게 꼭 필요한 ‘의식주(衣食住)’ 중에서 ‘주(住)’를 담당하고 있기 때문이라고 하였다.⁶⁷⁾

Joe Lonsdale와 Drew Oetting는 인터넷 Medium.com의 2017년 6월 16일자 기고에서 ‘부동산중개사는 여전히 부동산의 미래’라고 하면서 다음과 같이 주장하였다. 탈중개화가 과대평가되고 있고, 대다수는 부동산에이전트가 P2P 또는 소프트웨어로 대체될 것이라고 하지만 전통적인 에이전트 중심의 중개모형은 강력한 성능을 유지하고 있고 신기술의 도입으로 더 많은 매출을 올릴 수 있다. 부동산 검색 포털은 확산되고 소비자가 이용할 정보의 양이 크게 증가하였지만 ‘최종 결정’을 내리는 데 필요한 ‘상황정보’ 등은 제공하지 않는다. 부동산에이전트가 계속 필요한 이유로는, 주택구입은 자신의 삶에서 가장 큰 거래이며 실용적, 문화적, 정서적 인지도를 원하게 된다. 또한, 에이전트는 소프트웨어가 할 수 없는 많은 기능을 수행한다. 특히 다른 에이전트

66) “RECO’s registrant survey results will guide improvements” FOR THE RECORD, July 28, 2016(2019년 7월1일 발췌 및 연구 목적에 맞게 재가공함)

67) 에듀월지식인 2019년5월24일자 ‘공인중개사 전망’에 대한 질의응답 인용

와 조율하고 현지 정책에 대한 최신 정보를 유지하며 감정을 측정하고 고객을 설득하려면 인간의 손길은 필요할 수밖에 없다. 따라서, ‘에이전트가 사라지는 것이 아니라 오히려 성공적인 부동산 플랫폼은 에이전트를 통해 비즈니스를 가속화 시키고 고객에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있는 데이터와 도구를 제공 할 것’이라고 하였다.

3) 직종의 타인 추천의사

조영일 외 2인(2012)의 사이버대학 서비스 품질과 만족에 관한 연구에서 i) 교육서비스 품질의 구성 요소 중에서 핵심서비스와 UI(사용자 인터페이스, User Interface) 그리고 부가서비스가 서비스 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 교수와 교수의 수업이 사이버대학이 전달하는 핵심적인 서비스이고, 학생들은 인터넷 홈페이지와 학습관리시스템(LMS, Learning Management System)를 통해서 수업을 받기 때문에 핵심서비스와 사용자 인터페이스(UI, User Interface)가 서비스만족도에 영향을 주는 것은 너무나도 당연한 결과라고 할 수 있다. 한편, 오프라인 활동과 오프라인 시설로 정의된 부가서비스가 서비스만족도에 영향을 준다는 결과는 온라인상에서 수업을 진행하는 사이버대학 입장에서 조금은 의외의 결과라고 볼 수 있다. ii) 타인추천의도에는 핵심서비스와 부가서비스가 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 서비스 만족도의 경우와는 조금 다른 결과로 학생들은 다른 사람들에게 학교를 추천할 때, 홈페이지나 시스템과 같은 UI적인 요소보다는 학교의 핵심서비스나 부가서비스에 영향을 받는다는 것이다. 특히, 사이버대학 학생들은 대학 캠퍼스의 위치, 수업관련 시설 및 휴게실, 도서관 등의 부대시설과 오프라인에서의 활동을 서비스 품질의 중요한 요소로 인식하고 있고, 이러한 오프라인 시설과 활동이 다른 사람에게 본인이 다니는 학교를 추천하게 만드는 중요한 요소로 작용한다는 사실이 발견되었다. 이러한 결과가 나타난 이유는 오프라인 시설이나 활동과 같은 부가서비스가 학생들이 학교를 추천할 때 객관적인 근거로 제시될 수 있기 때문인 것으로 보인다.

하정용·정기한(2011)은 고객만족과 추천의 영향요인에 관한 연구에서 i)

점포이미지에 대한 영향요인으로 점포이미지 형성에 분위기는 가장 중요한 요인이라고 하였다. 분위기는 아주 미묘한 것이기 때문에 ‘애우’전문점은 서비스 자체에 대한 소비자들의 긍정적 인식을 창조하기 위하여 물리적 환경을 잘 조성해야 한다. ii) 고객센터서비스도 점포이미지를 형성하는데 두 번째로 중요한 요인임을 알 수 있다. 서비스 관리의 입장에서 일선 종업원들의 접객태도에 신경을 써야 한다. 일선 서비스 종업원들의 접객태도가 회사의 운명을 좌우할 수 있다. 따라서, ‘애우’전문점은 일선 종업원의 접객태도를 잘 관리해야 이미지가 좋아지게 된다. iii) 고객만족에 대한 영향요인으로 분위기가 고객만족에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, ‘애우’전문점은 고객만족을 향상시키기 위해 분위기를 개발하고 관리해야 한다. 품질특성이 고객만족에 두 번째로 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 일반적으로 제품과 서비스 품질은 고객만족에 영향을 미치는 중요한 요인이다. 고객센터서비스도 고객만족에 세 번째로 영향을 미치는 것으로 나타났다. iv) 고객만족에 대한 점포이미지의 영향으로 애우 전문점의 친근함, 고급스러움, 청결과 위생, 좋은 평판이 고객만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. v) 추천에 대한 점포이미지와 고객만족의 영향으로 점포의 이미지는 추천에 영향을 주지 않는 반면, 고객만족은 추천에 영향을 주는 것으로 나타났다.

제 3 절 선행연구와의 차별성

다양한 개별적 선행연구가 공인중개사의 직무환경에 유기적으로 할당되고 있다. 이러한 유기적 연관성은 캐나다 부동산중개제도의 직무환경별로 분리된 기능과 더불어 직무환경별 상호적 영향에 따라 본 연구의 모형 설정이 가능하게 해 주고 있다. [표 2-14]는 본 연구에서 요소별 세부적인 고찰대상인 직무환경 요소에 대한 개별적 선행연구를 나타내고 있다.

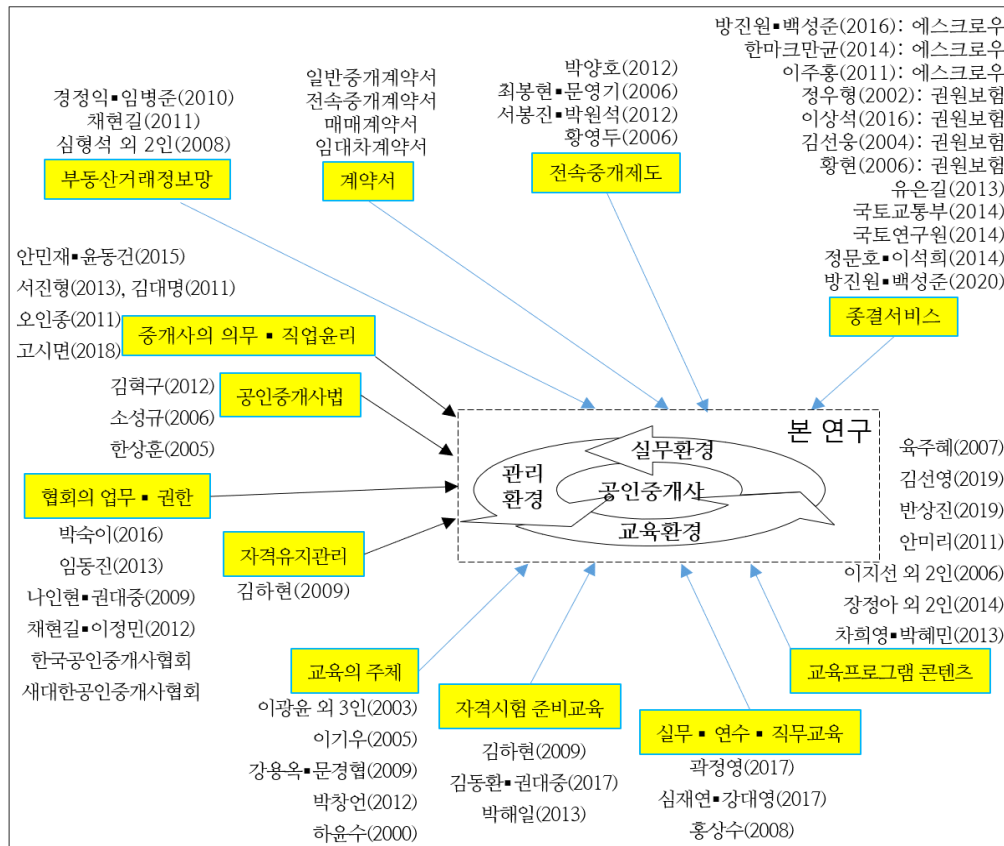
[표 2-14] 직무환경에 대한 선행연구

직무환경	주요 연구 요소	선행연구 목록
실무환경 • 관리환경 • 교육환경	부동산거래정보망	경정익 • 임병준(2010) 채현길(2011) 심형석 외 2인(2008)
	계약서	일반(전속)중개계약서, 매매계약서, 임대차계약서
	전속중개제도	최봉현 • 문영기(2006) 서봉진 • 박원석(2012) 황영두(2006), 박양호(2012)
	중결서비스	유은길(2013) 방진원 • 백성준(2020) 국토교통부(2014) 국토연구원(2014) 정문호 • 이석희(2014) 정우형(2002): 권원보험 황현(2006): 권원보험 이상석(2016): 권원보험 김선웅(2004): 권원보험 방진원 • 백성준(2016): 에스크로우 한마크만균(2014): 에스크로우 이주홍(2011): 에스크로우
	중개사의 의무 • 직업윤리	서진형(2013) 오인종(2011), 김대명(2011) 고시면(2018), 안민재 • 윤동건(2015)
	공인중개사법	김혁구(2012) 소성규(2006) 한상훈(2005)
	협회의 업무 • 권한	박숙이(2016) 임동진(2013) 나인현 • 권대중(2009), 한국공인중개사협회 채현길 • 이정민(2012), 새대한공인중개사협회

	자격유지관리	김하현(2009)
	교육의 주체	이기우(2005), 강용옥·문경협(2009) 이광윤 외 3인(2003), 하윤수(2000), 박창연(2012)
	자격시험 준비교육	김하현(2009) 김동환·권대중(2017) 박해일(2013)
	실무·연수·직무교육	홍상수(2008) 곽정영(2017) 심재연·강대영(2017)
	교육 콘텐츠	반상진(2019), 차희영·박해민(2013) 김선영(2019), 안미리(2011), 육주혜(2007) 장정아 외 2인(2014), 이지선 외 2인(2006)

[그림 2-15]는 선행연구에서 도출된 주요 연구요소들에 대한 본 연구와의 연관성을 나타내고 있다.

[그림 2-15] 선행연구와 본 연구와의 연관성



본 연구에 대한 선행연구와의 차별성을 살펴보면 다음과 같다. 즉, 다음과 같은 면에서 지금까지의 연구와는 다른 시각에서의 접근하는 차별성과 독창성을 지니고 있다고 할 수 있다. 첫째, 공인중개사 직무환경 전체에 대한 통합적이고 유기적인 연구를 수행하였다. 그러나, 기존연구는 공인중개사 직무에 대하여 개별적인 요소를 대상으로 한 연구 또는 몇몇 요소들에 대한 단편적이고 미시적인 연구가 진행되어 왔다. 이러한 연구는 고찰대상 이외의 모든 요소들에 대하여 ‘영향이 없다는 가정 하’ 또는 ‘영향이 고정 되어 있다는 가정 하’에서 진행이 될 수밖에 없다.

둘째, 한국의 공인중개사의 직무환경 요소에 대한 중요도와 만족도 분석에 있어서 캐나다의 부동산중개제도를 도입 및 적용하였다. 이러한 연구를 통하여 한국의 공인중개사가 만족할 만한 직무환경을 구축하고 부동산중개 문화의 선진화를 함양할 수 있게 되며 궁극적으로 국민들로부터 높은 신뢰를 받는 공인중개제도 및 공인중개사 직무의 선진화를 지향하였다.

셋째, 연구의 신뢰성을 보다 높이기 위하여 본 연구의 고찰 대상으로 한국의 공인중개사와 캐나다 부동산중개사 모두 경력이 10년 이상인 부동산중개사들을 분석대상으로 하였다.⁶⁸⁾

또한, 공인중개사 직무환경을 중개실무·중개관리·중개교육 등으로 분류하고 공인중개사의 직무만족에 대한 영향력을 분석하였다. 이와 더불어, 문헌에 의한 이론적 고찰뿐만 아니라 현업 실무를 통하여 직무환경에 실제적인 영향을 주는 요소들에 대한 융합적인 연구로 한국의 공인중개사 직무환경의 개선이나 관련 제도를 한 차원 높이는 초석이 될 것으로 판단한다. 본 연구는 공인중개사의 직무환경 전반에 관한 연구를 가능하게 해 주는 모형을 제공하고 있다는 점에서도 의의가 있다고 할 수 있다.

68) 유희자(2012)의 연구에서 직무특성의 차이로 10년 이상의 경력자가 10년 미만의 경력자보다 과업정체성과 직무다양성을 더 높게 인식하고 있으며, 조직몰입에서도 조직에 더 몰입하는 것으로 나타났다.

제 3 장 직무환경의 중요도와 만족도에 대한 분석

제 1 절 분석 방법에 대한 설계

공인중개사의 중개실무·중개관리·중개교육 등 세 가지 환경들은 선행연구에서 주요 연구대상이 된 요소들로 구성되어 있다. 이러한 세부 구성요소들의 중요도를 도출함으로써 세부 요소들에 대해 한국과 캐나다의 부동산중개사의 중요도에 대한 인식을 비교분석할 수 있도록 함과 동시에 한국의 공인중개사들이 인식하는 직무환경에 대한 만족도를 도출하였다. 이와 더불어 양 국가 부동산중개사들의 직무요소들에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견을 상호 비교함으로써 그 차이를 고찰하였다.

1. 연구 분석방법

제 2장에서 선행연구나 각종 문헌 등을 통하여 직무환경별 요소들에 대하여 고찰하였다. 한국의 경우 학술지나 학위논문을 통하여 각 요소에 대한 선행연구에 대한 접근이 보다 용이하다. 캐나다의 경우 각종 참고문헌, 부동산중개관련 조직인 CREA, RECO, OREA, TREB을 통한 각종 내부자료 접근, 인터넷상 유용한 자료의 검색, 미국의 NAR 자료 입수 등을 통한 체계적인 고찰을 하였다.

제 3장에서 본 연구의 분석을 통한 환경별 요소의 중요도와 만족도를 도출하기 위하여 한국의 공인중개사와 캐나다의 부동산중개사(REALTOR®)을 대상으로 설문조사를 실시한다. 이러한 설문조사를 바탕으로 공인중개사 직무환경의 개별 환경요소의 중요도 순위를 AHP 기법으로 도출한다. 또한, SEM 기법을 이용한 만족도 분석에 있어서 먼저 탐색적 요인분석을 통하여 각 변수들의 회전성분에 의한 유효성을 판단하고, 확인적 요인분석을 통하여 측정 모형의 타당성을 검증한다. 이어서 직무환경 요소들에 대한 연구모형과 가설

을 설정하고 SEM 기법을 이용한 가설 검증을 실시하고자 한다.

AHP 분석을 위하여 엑셀의 'MMULT()'함수를 사용하였다. SEM 분석을 위한 통계 프로그램을 살펴보면, 사회과학 통계를 제공하고 있는 주요 프로그램으로는 R, MATLAB, SAS, STATA 및 SPSS 등이 있다. 본 연구는 SPSS v.22를 이용하여 설문 응답자의 기초통계분석, t-검정, ANOVA분석, 유효성(타당성)분석, 신뢰성분석, 사후검정 등을 수행하였다. 또한 선정된 변수들에 대한 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 통하여 유의성 평가를 실시하였고, 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 통한 적합성을 검증하였다.

이와 더불어 AMOS v.22 통계프로그램을 활용하여 구조방정식의 검증을 통한 측정모형의 타당성과 모형 적합도 등을 평가하고 연구모형의 적합도 및 설정된 가설의 검증을 실시하였다.

2. 설문항목의 구성

[표 3-1]은 설문항목의 구성을 나타내고 있다.

[표 3-1] 설문항목의 구성

항목	문항	문항 수	척도
인구통계학	성별 연령 경력	3	명목, 등간
중요도 측정항목			
실무환경	중요도	4	9점 척도 AHP
관리환경	중요도	4	
교육환경	중요도	4	
직무환경	중요도	3	
만족도 측정항목			
실무환경	‘판단, 평가, 만족도’ 의견	4	5점 척도 Likert
관리환경	‘판단, 평가, 만족도’ 의견	4	
교육환경	‘판단, 평가, 만족도’ 의견	4	
직무환경	‘판단, 평가, 만족도’ 의견	3	

분석을 위한 설문항목에 있어서 부동산중개사의 직무환경에 대한 각 환경

별 중요도는 9점 척도 AHP를 사용하여 설문응답자가 비교 선택을 하도록 하였다. 만족도는 5점 리커트 척도를 사용하여 설문응답자의 만족도를 선택하도록 하였다.

3. 설문조사 방법 및 표본의 특성

인구통계학적 설문 문항은 성별, 연령별 및 경력별 등 3가지 문항으로 구성되어 있다. 본 연구의 분석을 위한 중요도 측정에 사용하는 설문조사는 직무환경 요소들의 중요도 도출을 위하여 전문적 실무를 담당하는 현직 부동산 중개사를 중심으로 이루어졌다. 설문방식으로는 중요도 설문 조사 시 가장 보편적으로 사용하고 있는 9점 척도 AHP 쌍대비교를 하였다.

직무환경에 관한 전문가의 의견 측정에 있어서 설문조사는 종속변수인 ‘직무만족’ 요소로 ‘만족도’, ‘추천의향’ 및 ‘직종의 미래지향성(장래성)’ 등 3가지 하위변수로 구성되어 있다. 독립변수로는 공인중개사 직무환경 전반에 영향을 주는 요소인 ‘실무환경’, ‘관리환경’ 및 ‘교육환경’의 조작적 정의에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견을 반영하는 12가지 하위변수로 구성되어 있다. 이러한 변수들은 선행연구에서 도출된 주요 분석요소들이다. 설문방식으로는 만족도 설문 조사 시 가장 보편적으로 사용하고 있는 5점 리커트척도⁶⁹⁾ 방식을 사용하여 공인중개사의 직무환경 특성에 대한 설문을 실시하였다. 설문문항 내용은 [부록]에 기술한 바와 같다.

1) 설문조사 방법

분석을 위한 설문대상 공인중개사는 한국공인중개사협회에 등록된 10년 이상의 전문성을 갖춘 공인중개사를 중심으로 진행이 되었다. 조사 방법은 다수의 설문지를 배포 후 수거하는 방식으로 진행하였다. 또한 병행된 면접조사

69) Likert Scale(리커트 척도)는 응답자가 간단하게 응답을 할 수 있는 문항의 작성이 용이하다. 구간 척도 보다는 서열 척도에 가깝지만 간격을 확실하게 나타낼 수 있고 연속형 자료로 전환이 가능하여 통계를 통하여 분석이 용이하다. 가중치가 필요한 경우 쉽게 적용이 가능한 이점도 있다.

는 연구자가 직접 만나서 내용에 대한 설명과 함께 조사를 진행하였다. 설문 진행기간은 2019년 6월부터 11월까지 서울과 경기도 일부에 업소를 둔 공인중개사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 회수된 설문지 중 완성되지 못한 응답이나 설문지 회수가 되지 않은 부분을 제외한 총 94부의 응답지가 연구의 분석에 사용되었다.

분석을 위한 설문대상 부동산중개사는 캐나다 온타리오주의 토론토 부동산이사회(TREB)에 등록된 10년 이상의 전문성을 갖춘 부동산중개사를 중심으로 진행되었다. 조사 방법은 면접조사로써 본 연구자가 직접 만나서 내용에 대한 설명과 함께 조사를 진행하였다. 직접 설문에 참여하지 못하는 몇몇 중개사의 경우 설문지를 직접 배포 후 수거하는 방식으로 설문을 진행하였다. 진행기간은 2019년 6월부터 9월까지 캐나다 온타리오주 토론토시에서 연구자가 직접 진행을 실시하였다. 이에 따라, 총 35부의 응답지가 연구의 분석에 사용되었다. SEM 분석을 위한 충분한 표본의 개수를 확보하지 못하여 캐나다 부동산중개사들의 직무만족도에 대한 구조방정식 분석은 추후 과제로 남겨두었다.

SEM 분석을 위한 표본의 개수에 대한 정확한 합의는 없고 다양한 견해가 존재한다. Newsom(2015)은 표본의 최소개수에 대하여 100보다 크거나 또는 측정변수의 5배 이거나(Anderson and Gerbing, 1988; Finney and DiStefano, 2013; Hu and Bentler, 1999; Tanaka, 1987), 또는 200~400개 수(Jackson, 2001)를 추천하고 있다. 최창호(2018)는 측정변수의 5~10배 정도의 표본이 필요하다고 하였다. 김충련(2010)은 요인분석에 필요한 보통표본의 수는 변수의 수에 4~5배 정도가 필요하다고 하였다(채서일·김범중·이성근, 1992).

2) 표본의 특성

한국 공인중개사 설문 표본의 특성을 살펴보면, 성별 비율에서 남성은 42명, 여성은 54명으로 여성의 비율이 남성보다 높은 것으로 나타났다.⁷⁰⁾ 연령대 비율

70) 노량진 박문각 중개사학원은 공인중개사 직업은 여성의 장점을 가장 잘 발휘할 수 있는 직업으로 공인중개사 전체 시험 준비생의 약 30% 이상이 여성이며, 실제 합격자의 상당수가 여성들 이라고 하였다. 이러한 이유는 여성들에게도 i) 평생직장이라는 인식과, ii) 결혼과 출산 후에도 안정적으로

에서 30세 미만은 경력 10년 미만으로 설문응답에 참여하지 않았으며, 30대는 7명, 40대는 28명, 50대는 38명, 60대 이상은 21명으로 나타났다. 따라서 50대가 가장 많고, 40대 및 60대 순으로 공인중개사 수가 감소하고 있는 것으로 나타났다. 전문 경력 비율에서 10~15년은 48명으로 주를 이루었으며, 16~20년은 30명, 21~25년은 15명, 26년 이상은 1명으로 나타났다.

캐나다 부동산중개사의 설문 응답자의 속성을 살펴보면, 성별 비율에서 남성은 22명, 여성은 13명으로 남성의 비율이 여성보다 높은 것으로 나타났다. 연령대 비율에서 30세 미만은 경력 10년 미만으로 설문응답에 참여하지 않았으며, 30대는 1명, 40대는 7명, 50대는 14명, 60대 이상은 13명으로 나타났다. 따라서 50대와 60대가 대다수를 이루고 있는 것으로 나타났다. 전문 경력 비율에서 10~15년은 19명으로 주를 이루었으며, 16~20년은 13명, 21~25년은 1명, 26년 이상은 2명으로 나타났다. 양 국가 전문가들의 표본 특성은 [표 3-2]와 같다.

[표 3-2] 표본의 특성

응답자 구분		빈도(명) - 한국	빈도(명) - 캐나다
성별	남성	42	22
	여성	52	13
	소계	94	35
연령별	30세 미만	-	-
	30세 ~ 39세	7	1
	40세 ~ 49세	28	7
	50세 ~ 59세	38	14
	60세 이상	21	13
	소계	94	35
경력별	10년 ~ 15년	48	19
	16년 ~ 20년	30	13
	21년 ~ 25년	15	1
	26년 이상	1	2
	소계	94	35

일을 할 수 있다는 장점이 있으며, iii) 친절을 가장 큰 덕목으로 하는 업무특성상 여성의 부드러움이 훨씬 큰 장점으로 작용할 수 있다는 점에서 여성에게 안정맞춤인 직업이라고 하였다(2019년 7월 7일 인용).

제 2 절 응답자 특성 및 직무환경별 평가 분석

1. 응답자 특성

한국의 공인중개사와 캐나다 부동산중개사를 대상으로 다차원적 직무환경이 인구학적 특성에 따라 어떠한 차이가 있는지 확인을 위한 검정을 실시하였다. 따라서, 중개사의 직무에 대한 각각의 환경에 대하여 성별특성을 분석하기 위하여 t-검정⁷¹⁾을 실시하였으며, 연령별 특성 및 경력별 특성을 분석하기 위하여 분산분석(ANOVA)⁷²⁾을 실시하였다.

1) 한국 공인중개사

(1) 성별 특성(t-검정)

만족과 관련된 두 집단 간에 설정된 가설은 다음과 같다.

(귀무가설) H_0 : 남성·여성 두 집단 간 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없다.
($p>0.05$)

(대립가설) H_a : 남성·여성 두 집단 간 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 있다.
($p<0.05$)

분석결과, 공인중개사 직무환경의 각 환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견

71) 설문지의 t-test 방법: 범주형 그룹이 2개(‘1’ or ‘2’) 이면 t-test, 즉, ‘1=남성’ 그룹과 ‘2=여성’ 그룹의 집단 간 차이가 있는지 알아본다. p-value 가 유의하다는 것은 차이가 분명하다는 의미이다. reject H_0 : 차이가 있다.

72) ANOVA란 ANalysis Of VAriance 의 약어로서 모집단이 “세 개 이상” 인 경우, 이들 모집단 평균들의 동일성 여부를 검정하는 통계적 방법이다. 범주형 그룹이 3개이상(‘1’ ~ ‘6’) 일 때 변수를 ‘1=20대’ ~ ‘6=60대’ 까지를 조작하여 평균과 표준편차 및 t-값, p-값을 구하여 그룹의 집단 간 차이가 있는 지 검정한다. p-value 가 유의하다는 것은 차이가 분명하다는 의미이다(reject H_0 : 차이가 있다).

에서 ‘관리환경’에 대한 성별 차이는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의한 차이가 있다는 것을 알 수 있다. 성별 구성에 따른 특성을 살펴보면 다음과 같다.

가) 성별 실무환경 특성

‘실무환경’에서 ‘부동산거래정보망(A_1)’, ‘전속중개제도(A_3)’, ‘계약서 양식(A_2)’ 및 ‘중결서비스(A_4)’에 대한 남성과 여성의 성별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 성별 두 집단 간 ‘실무환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이가 없는 것으로 나타났다. [표 3-3]은 ‘실무환경’에 대한 성별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-3] 성별 실무환경 특성 - 한국

환경	요소	성별	표본	평균	표준편차	t	p	결과*
실 무 환 경	A_1	남성	42	2.88	.772	-.830	.409	기각
		여성	52	3.02	.828			
	A_2	남성	42	3.05	.697	.056	.956	기각
		여성	52	3.04	.862			
	A_3	남성	42	2.33	.754	-.825	.412	기각
		여성	52	2.48	.939			
	A_4	남성	42	2.67	.816	-1.087	.280	기각
		여성	52	2.87	.929			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

나) 성별 관리환경 특성

‘관리환경’에서 ‘공인중개사 의무 및 직업윤리(B_1)’ 및 ‘공인중개사협회의 업무 및 권한(B_3)’에 대한 남성과 여성의 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉, 성별 두 집단 간 의견 차이가 있는 것으로 나타났으며 두 집단 간 평균은 여성이 남성보다 더 높은 편이다. 이러한 현상은 정철현·김종업(2009)의 연구에서도 나타나듯이 여성이 남성보다 윤리적 판단이 더 높다는 것을 알 수 있다. ‘공인중개사법(B_2)’

및 ‘공인중개사자격의 유지관리(B_4)’에 대한 남성과 여성의 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 성별 두 집단 간 의견차이가 없는 것으로 나타났다. [표 3-4]는 ‘관리환경’에 대한 성별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-4] 성별 관리환경 특성 - 한국

환경	요소	성별	표본	평균	표준편차	t	p	결과*
관 리 환 경	B_1	남성	42	2.57	.737	-2.144	.035	채택
		여성	52	2.88	.676			
	B_2	남성	42	2.67	.650	-.550	.584	기각
		여성	52	2.75	.789			
	B_3	남성	42	2.12	.739	-2.022	.046	채택
		여성	52	2.46	.874			
	B_4	남성	42	2.55	.705	-1.106	.272	기각
		여성	52	2.73	.866			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

다) 성별 교육환경 특성

[표 3-5]는 ‘교육환경’에 대한 성별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-5] 성별 교육환경 특성 - 한국

환경	요소	성별	표본	평균	표준편차	t	p	결과*
교 육 환 경	C_1	남성	42	2.57	.831	-1.300	.197	기각
		여성	52	2.77	.645			
	C_2	남성	42	2.52	.833	-1.228	.223	기각
		여성	52	2.73	.795			
	C_3	남성	42	2.52	.890	-1.322	.190	기각
		여성	52	2.77	.899			
	C_4	남성	42	2.52	.804	-.428	.669	기각
		여성	52	2.60	.823			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

‘교육환경’에서 ‘공인중개사 교육의 주체(C_1)’, ‘공인중개사 자격시험 준비 교육(C_2)’, ‘공인중개사 실무·연수·직무교육(C_3)’ 및 ‘교육프로그램의 콘텐츠

(C_4)에 대한 남성과 여성의 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 성별 두 집단 간 ‘교육환경’에 대한 의견차이가 없는 것으로 나타났다.

(2) 연령별 특성(ANOVA분석)

만족과 관련된 연령별 집단 간에 설정된 가설은 다음과 같다.

(귀무가설) H_0 : 연령별 집단 간 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없다. ($p>0.05$)

(대립가설) H_a : 연령별 집단 간 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 있다. ($p<0.05$)

분석된 결과를 살펴보면 공인중개사 직무환경의 ‘실무환경’, ‘관리환경’ 및 ‘교육환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견에서 연령별 차이는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의한 차이가 없다는 것을 알 수 있다. 연령별 구성에 따른 특성을 살펴보면 다음과 같다.

가) 연령별 실무환경 특성

‘실무환경’에서 ‘부동산거래정보망(A_1)’, ‘전속중개제도(A_3)’, ‘계약서 양식(A_2)’ 및 ‘중결서비스(A_4)’에 대한 연령별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 연령별 집단 간 ‘실무환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다. [표 3-6]은 ‘실무환경’에 대한 연령별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-6] 연령별 실무환경 특성 - 한국

환경	요소	연령	표본	평균	표준편차	F	p	결과*
실 무 환 경	A_1	30 ~ 39 세	7	2.57	.787	1.457	.232	기각
		40 ~ 49 세	28	2.82	.905			
		50 ~ 59 세	38	3.00	.771			

	A_2	60세 이상	21	3.19	.680	1.454	.232	기각
		30 ~ 39 세	7	2.71	.951			
		40 ~ 49 세	28	3.11	.916			
		50 ~ 59 세	38	2.92	.673			
		60세 이상	21	3.29	.717			
	A_3	30 ~ 39 세	7	2.43	.787	.805	.494	기각
		40 ~ 49 세	28	2.36	.989			
		50 ~ 59 세	38	2.32	.775			
		60세 이상	21	2.67	.856			
	A_4	30 ~ 39 세	7	2.86	.690	.032	.992	기각
		40 ~ 49 세	28	2.75	.887			
		50 ~ 59 세	38	2.79	.843			
		60세 이상	21	2.76	1.044			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

나) 연령별 관리환경 특성

[표 3-7]은 ‘관리환경’에 대한 연령별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-7] 연령별 관리환경 특성 - 한국

환경	요소	연령	표본	평균	표준편차	F	p	결과*
관 리 환 경	B_1	30 ~ 39 세	7	2.71	.488	.216	.885	기각
		40 ~ 49 세	28	2.71	.659			
		50 ~ 59 세	38	2.71	.802			
		60세 이상	21	2.86	.727			
	B_2	30 ~ 39 세	7	2.71	.756	1.724	.168	기각
		40 ~ 49 세	28	2.79	.738			
		50 ~ 59 세	38	2.53	.687			
		60세 이상	21	2.95	.740			
	B_3	30 ~ 39 세	7	2.43	.787	2.664	.053	기각
		40 ~ 49 세	28	2.25	.844			
		50 ~ 59 세	38	2.11	.831			
		60세 이상	21	2.71	.717			
	B_4	30 ~ 39 세	7	2.43	.535	1.849	.144	기각
		40 ~ 49 세	28	2.57	.790			
		50 ~ 59 세	38	2.55	.828			
		60세 이상	21	3.00	.775			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

‘관리환경’에서 ‘공인중개사 의무 및 직업윤리(B_1)’, ‘공인중개사법(B_2)’, ‘공인중개사협회의 업무 및 권한(B_3)’ 및 ‘공인중개사자격의 유지관리(B_4)’에 대한 연령별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 연령별 집단 간 ‘관리환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다.

다) 연령별 교육환경 특성

‘교육환경’에서 ‘공인중개사 교육의 주체(C_1)’, ‘공인중개사 자격시험 준비 교육(C_2)’, ‘공인중개사 실무·연수·직무교육(C_3)’ 및 ‘교육프로그램의 콘텐츠(C_4)’에 대한 연령별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 연령별 집단 간 ‘교육환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다. [표 3-8]은 ‘교육환경’에 대한 연령별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-8] 연령별 교육환경 특성 - 한국

환경	요소	연령	표본	평균	표준편차	F	p	결과*
교육 환경	C_1	30 ~ 39 세	7	2.57	.787	1.240	.300	기각
		40 ~ 49 세	28	2.61	.685			
		50 ~ 59 세	38	2.61	.718			
		60세 이상	21	2.95	.805			
	C_2	30 ~ 39 세	7	2.43	.787	.184	.907	기각
		40 ~ 49 세	28	2.68	.612			
		50 ~ 59 세	38	2.66	.909			
		60세 이상	21	2.62	.921			
	C_3	30 ~ 39 세	7	2.86	.900	.183	.908	기각
		40 ~ 49 세	28	2.64	.870			
		50 ~ 59 세	38	2.61	.946			
		60세 이상	21	2.71	.902			
	C_4	30 ~ 39 세	7	2.57	.976	.187	.905	기각
		40 ~ 49 세	28	2.57	.690			
		50 ~ 59 세	38	2.50	.893			
		60세 이상	21	2.67	.796			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

(3) 경력별 특성(ANOVA분석)

만족과 관련된 경력별 집단 간에 설정된 가설은 다음과 같다.

(귀무가설) H_0 : 경력별 집단 간 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없다. ($p>0.05$)

(대립가설) H_a : 경력별 집단 간 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 있다. ($p<0.05$)

분석결과, 공인중개사 직무환경의 ‘실무환경’, ‘관리환경’ 및 ‘교육환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견에서 경력별 차이는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의한 차이가 없다는 것을 알 수 있다. 경력별 구성에 따른 특성을 살펴보면 다음과 같다.

가) 경력별 실무환경 특성

[표 3-9]는 ‘실무환경’에 대한 경력별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-9] 경력별 실무환경 특성 - 한국

환경	요소	경력	표본	평균	표준편차	F	p	결과*
실 무 환 경	A_1	10년 ~ 15년	48	2.88	.866	.708	.550	기각
		16년 ~ 20년	30	3.13	.776			
		21년 ~ 25년	15	2.87	.640			
		26년 이상	1	3.00	.			
	A_2	10년 ~ 15년	48	2.98	.758	.663	.577	기각
		16년 ~ 20년	30	3.07	.740			
		21년 ~ 25년	15	3.13	.990			
		26년 이상	1	4.00	.			
	A_3	10년 ~ 15년	48	2.35	.911	.282	.839	기각
		16년 ~ 20년	30	2.47	.571			
		21년 ~ 25년	15	2.53	1.187			
		26년 이상	1	2.00	.			
	A_4	10년 ~ 15년	48	2.77	.831	1.418	.243	기각
		16년 ~ 20년	30	2.97	.928			
		21년 ~ 25년	15	2.40	.910			
		26년 이상	1	3.00	.			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

‘실무환경’에서 ‘부동산거래정보망(A_1)’, ‘전속중개제도(A_3)’, ‘계약서 양식

(A_2)’ 및 ‘종결서비스(A_4)’에 대한 경력별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 경력별 집단 간 ‘실무환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다.

나) 경력별 관리환경 특성

‘관리환경’에서 ‘공인중개사 의무 및 직업윤리(B_1)’, ‘공인중개사법(B_2)’, ‘공인중개사협회의 업무 및 권한(B_3)’ 및 ‘공인중개사자격의 유지관리(B_4)’에 대한 경력별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 경력별 집단 간 관리환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다. [표 3-10]은 관리환경에 대한 경력별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-10] 경력별 관리환경 특성 - 한국

환경	요소	경력	표본	평균	표준편차	F	p	결과*
관 리 환 경	B_1	10년 ~ 15년	48	2.63	.733	1.832	.147	기각
		16년 ~ 20년	30	2.87	.629			
		21년 ~ 25년	15	2.80	.775			
		26년 이상	1	4.00	.			
	B_2	10년 ~ 15년	48	2.56	.681	1.424	.241	가각
		16년 ~ 20년	30	2.87	.681			
		21년 ~ 25년	15	2.87	.915			
		26년 이상	1	3.00	.			
	B_3	10년 ~ 15년	48	2.19	.790	.921	.434	기각
		16년 ~ 20년	30	2.50	.861			
		21년 ~ 25년	15	2.33	.900			
		26년 이상	1	2.00	.			
	B_4	10년 ~ 15년	48	2.44	.796	2.460	.068	기각
		16년 ~ 20년	30	2.90	.759			
		21년 ~ 25년	15	2.80	.775			
		26년 이상	1	3.00	.			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

다) 경력별 교육환경 특성

‘교육환경’에서 ‘공인중개사 교육의 주체(C_1)’, ‘공인중개사 자격시험 준비

교육(C_2), ‘공인중개사 실무·연수·직무교육(C_3)’ 및 ‘교육프로그램의 콘텐츠(C_4)’에 대한 경력별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 경력별 집단 간 ‘교육환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다. [표 3-11]은 ‘교육환경’에 대한 경력별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-11] 경력별 교육환경 특성 - 한국

환경	요소	경력	표본	평균	표준편차	F	p	결과*
교육 환경	C_1	10년 ~ 15년	48	2.69	.719	.067	.977	기각
		16년 ~ 20년	30	2.67	.661			
		21년 ~ 25년	15	2.67	.976			
		26년 이상	1	3.00	.			
	C_2	10년 ~ 15년	48	2.60	.765	2.411	.072	기각
		16년 ~ 20년	30	2.90	.759			
		21년 ~ 25년	15	2.27	.961			
		26년 이상	1	2.00	.			
	C_3	10년 ~ 15년	48	2.69	.879	.104	.957	기각
		16년 ~ 20년	30	2.60	.894			
		21년 ~ 25년	15	2.67	1.047			
		26년 이상	1	3.00	.			
	C_4	10년 ~ 15년	48	2.48	.684	.774	.511	기각
		16년 ~ 20년	30	2.73	.828			
		21년 ~ 25년	15	2.47	1.125			
		26년 이상	1	3.00	.			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부 임

2) 캐나다 부동산중개사

(1) 성별 특성(t-검정)

분석된 결과를 살펴보면 부동산중개사 직무환경의 각 환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견에서 ‘실무환경’, ‘관리환경’ 및 ‘교육환경’에 대한 성별 차이는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의한 차이가 없다는 것을 알 수 있다. 성별 구성에 따른 특성을 살펴보면 다음과 같다.

가) 성별 실무환경 특성

[표 3-12]는 ‘실무환경’에 대한 성별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-12] 성별 실무환경 특성 - 캐나다

환경	요소	성별	표본	평균	표준편차	<i>t</i>	<i>p</i>	결과*
실 무 환 경	A_1	남성	22	4.41	.666	.099	.922	기각
		여성	13	4.38	.768			
	A_2	남성	22	4.18	.501	-.236	.815	기각
		여성	13	4.23	.725			
	A_3	남성	22	3.86	.640	.675	.504	기각
		여성	13	3.69	.855			
	A_4	남성	22	3.86	.710	-1.562	.128	기각
		여성	13	4.23	.599			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

‘실무환경’에서 ‘부동산거래정보망(A_1)’, ‘전속중개제도(A_3)’, ‘계약서 양식(A_2)’ 및 ‘종결서비스(A_4)’에 대한 남성과 여성의 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 성별 두 집단 간 ‘실무환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다.

나) 성별 관리환경 특성

‘관리환경’에서 ‘부동산중개사의 의무·직업윤리(B_1)’, ‘부동산중개사법(B_2)’, ‘협회의 업무·권한(B_3)’ 및 ‘부동산중개사자격의 유지관리(B_4)’에 대한 남성과 여성의 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 성별 두 집단 간 ‘관리환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다. [표 3-13]은 ‘관리환경’에 대한 성별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-13] 성별 관리환경 특성 - 캐나다

환경	요소	성별	표본	평균	표준편차	t	p	결과*
관 리 환 경	B_1	남성	22	4.00	.535	.000	1.000	기각
		여성	13	4.00	.707			
	B_2	남성	22	3.95	.486	-.583	.564	기각
		여성	13	4.08	.760			
	B_3	남성	22	3.91	.526	-.070	.945	기각
		여성	13	3.92	.641			
	B_4	남성	22	4.00	.690	.307	.761	기각
		여성	13	3.92	.760			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

다) 성별 교육환경 특성

‘교육환경’에서 ‘부동산중개사 교육의 주체(C_1)’, ‘부동산중개사 자격시험 준비교육(C_2)’, ‘부동산중개사 실무·연수·직무교육(C_3)’ 및 ‘교육프로그램의 콘텐츠(C_4)’에 대한 남성과 여성의 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 성별 두 집단 간 ‘교육환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다. [표 3-14]는 ‘교육환경’에 대한 성별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-14] 성별 교육환경 특성 - 캐나다

환경	요소	성별	표본	평균	표준편차	t	p	결과*
교 육 환 경	C_1	남성	22	4.14	.468	.688	.496	기각
		여성	13	4.00	.707			
	C_2	남성	22	4.00	.617	-.307	.761	기각
		여성	13	4.08	.862			
	C_3	남성	22	4.05	.575	-.907	.371	기각
		여성	13	4.23	.599			
	C_4	남성	22	3.91	.526	-.070	.945	기각
		여성	13	3.92	.641			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

(2) 연령별 특성(ANOVA분석)

분석결과, 공인중개사 직무환경의 ‘실무환경’, ‘관리환경’ 및 ‘교육환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견에서 연령별 차이는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의한 차이가 없다는 것을 알 수 있다. 연령별 구성에 따른 특성을 살펴보면 다음과 같다.

가) 연령별 실무환경 특성

‘실무환경’에서 ‘부동산거래정보망(A_1)’, ‘전속중개제도(A_3)’, ‘계약서 양식(A_2)’ 및 ‘종결서비스(A_4)’에 대한 연령별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 연령별 집단 간 ‘실무환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다. [표 3-15]는 ‘실무환경’에 대한 연령별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-15] 연령별 실무환경 특성 - 캐나다

환경	요소	연령	표본	평균	표준편차	F	p	결과*
실 무 환 경	A_1	30 ~ 39 세	1	5.00		.343	.795	기각
		40 ~ 49 세	7	4.29	.756			
		50 ~ 59 세	14	4.36	.745			
		60세 이상	13	4.46	.660			
	A_2	30 ~ 39 세	1	4.00		.135	.939	기각
		40 ~ 49 세	7	4.29	.488			
		50 ~ 59 세	14	4.14	.663			
		60세 이상	13	4.23	.599			
	A_3	30 ~ 39 세	1	4.00		.830	.487	기각
		40 ~ 49 세	7	4.14	.690			
		50 ~ 59 세	14	3.79	.699			
		60세 이상	13	3.62	.719			
	A_4	30 ~ 39 세	1	4.00		.601	.619	기각
		40 ~ 49 세	7	4.29	.488			
		50 ~ 59 세	14	4.00	.784			
		60세 이상	13	3.85	.686			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

나) 연령별 관리환경 특성

‘관리환경’에서 ‘부동산중개사의 의무·직업윤리(B_1)’, ‘부동산중개사법(B_2)’, ‘협회의 업무·권한(B_3)’ 및 ‘부동산중개사자격의 유지관리(B_4)’에 대한 연령별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 연령별 집단 간 ‘관리환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다. [표 3-16]은 ‘관리환경’에 대한 연령별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-16] 연령별 관리환경 특성 - 캐나다

환경	요소	연령	표본	평균	표준편차	F	p	결과*
관 리 환 경	B_1	30 ~ 39 세	1	4.00		.454	.716	기각
		40 ~ 49 세	7	4.14	.378			
		50 ~ 59 세	14	3.86	.663			
		60세 이상	13	4.08	.594			
	B_2	30 ~ 39 세	1	4.00		.659	.583	기각
		40 ~ 49 세	7	4.29	.488			
		50 ~ 59 세	14	3.93	.616			
		60세 이상	13	3.92	.641			
	B_3	30 ~ 39 세	1	4.00	.816	.385	.765	기각
		40 ~ 49 세	7	4.00	.579			
		50 ~ 59 세	14	3.79	.408			
		60세 이상	13	4.00	.562			
	B_4	30 ~ 39 세	1	4.00		.395	.776	기각
		40 ~ 49 세	7	4.29	.756			
		50 ~ 59 세	14	3.79	.893			
		60세 이상	13	4.00	.408			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

다) 연령별 교육환경 특성

‘교육환경’에서 ‘부동산중개사 교육의 주체(C_1)’, ‘부동산중개사 자격시험 준비교육(C_2)’, ‘부동산중개사 실무·연수·직무교육(C_3)’ 및 ‘교육프로그램의 콘텐츠(C_4)’에 대한 연령별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 연령별 집단 간 ‘교육환경’에

대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다. [표 3-17]은 ‘교육 환경’에 대한 연령별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-17] 연령별 교육환경 특성 - 캐나다

환경	요소	연령	표본	평균	표준편차	<i>F</i>	<i>p</i>	결과*
교육 환경	C_1	30 ~ 39 세	1	4.00		.168	.917	기각
		40 ~ 49 세	7	4.14	.690			
		50 ~ 59 세	14	4.14	.535			
		60세 이상	13	4.00	.577			
	C_2	30 ~ 39 세	1	4.00		.162	.921	기각
		40 ~ 49 세	7	3.86	.900			
		50 ~ 59 세	14	4.07	.829			
		60세 이상	13	4.08	.494			
	C_3	30 ~ 39 세	1	4.00		.123	.946	기각
		40 ~ 49 세	7	4.00	.816			
		50 ~ 59 세	14	4.14	.663			
		60세 이상	13	4.15	.376			
	C_4	30 ~ 39 세	1	4.00		.102	.958	기각
		40 ~ 49 세	7	4.00	.577			
		50 ~ 59 세	14	3.86	.663			
		60세 이상	13	3.92	.494			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

(3) 경력별 특성(ANOVA분석)

분석결과, 공인중개사 직무환경의 ‘실무환경’, ‘관리환경’ 및 ‘교육환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견에서 경력별 차이는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의한 차이가 없다는 것을 알 수 있다. 경력별 구성에 따른 특성을 살펴보면 다음과 같다.

가) 경력별 실무환경 특성

‘실무환경’에서 ‘부동산거래정보망(A_1)’, ‘전속중개제도(A_3)’, ‘계약서 양식(A_2)’ 및 ‘종결서비스(A_4)’에 대한 경력별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 경력별 집단 간 ‘실무환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다.

[표 3-18]은 ‘실무환경’에 대한 경력별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-18] 경력별 실무환경 특성 - 캐나다

환경	요소	경력	표본	평균	표준편차	<i>F</i>	<i>p</i>	결과*
실 무 환 경	A_1	10년 ~ 15년	19	4.37	.684	.159	.923	기각
		16년 ~ 20년	13	4.46	.776			
		21년 ~ 25년	1	4.00				
		26년 이상	2	4.50	.707			
	A_2	10년 ~ 15년	19	4.21	.631	.121	.947	기각
		16년 ~ 20년	13	4.23	.599			
		21년 ~ 25년	1	4.00				
		26년 이상	2	4.00	.000			
	A_3	10년 ~ 15년	19	3.95	.621	.882	.461	기각
		16년 ~ 20년	13	3.69	.855			
		21년 ~ 25년	1	3.00				
		26년 이상	2	3.50	.707			
	A_4	10년 ~ 15년	19	4.00	.667	1.069	.376	기각
		16년 ~ 20년	13	4.00	.707			
		21년 ~ 25년	1	5.00				
		26년 이상	2	3.50	.686			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

나) 경력별 관리환경 특성

‘관리환경’에서 ‘부동산중개사의 의무·직업윤리(B_1)’, ‘부동산중개사법(B_2)’, ‘협회의 업무·권한(B_3)’ 및 ‘부동산중개사자격의 유지관리(B_4)’에 대한 경력별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 경력별 집단 간 ‘관리환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다. [표 3-19]는 ‘관리환경’에 대한 경력별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-19] 경력별 관리환경 특성 - 캐나다

환경	요소	경력	표본	평균	표준편차	<i>F</i>	<i>p</i>	결과*
관 리 환 경	B_1	10년 ~ 15년	19	3.95	.621	.499	.686	기각
		16년 ~ 20년	13	4.00	.577			
		21년 ~ 25년	1	4.00				
		26년 이상	2	4.50	.707			

	B_2	10년 ~ 15년	19	4.16	.602	1.234	.314	가각
		16년 ~ 20년	13	3.85	.555			
		21년 ~ 25년	1	4.00				
		26년 이상	2	3.50	.707			
	B_3	10년 ~ 15년	19	3.95	.621	.913	.446	기각
		16년 ~ 20년	13	3.92	.494			
		21년 ~ 25년	1	3.00				
		26년 이상	2	4.00	.000			
	B_4	10년 ~ 15년	19	3.95	.780	.717	.549	기각
		16년 ~ 20년	13	4.08	.641			
		21년 ~ 25년	1	3.00				
		26년 이상	2	4.00	.000			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

다) 경력별 교육환경 특성

[표 3-20]은 ‘교육환경’에 대한 경력별 특성을 나타내고 있다.

[표 3-20] 경력별 교육환경 특성 - 캐나다

환경	요소	경력	표본	평균	표준편차	F	p	결과*
교육 환경	C_1	10년 ~ 15년	19	4.11	.459	1.716	.184	기각
		16년 ~ 20년	13	3.92	.641			
		21년 ~ 25년	1	5.00				
		26년 이상	2	4.50	.707			
	C_2	10년 ~ 15년	19	3.95	.780	.379	.769	기각
		16년 ~ 20년	13	4.08	.641			
		21년 ~ 25년	1	4.00				
		26년 이상	2	4.50	.707			
	C_3	10년 ~ 15년	19	4.11	.658	.304	.822	기각
		16년 ~ 20년	13	4.08	.494			
		21년 ~ 25년	1	4.00				
		26년 이상	2	4.50	.707			
	C_4	10년 ~ 15년	19	3.89	.567	.788	.510	기각
		16년 ~ 20년	13	3.85	.555			
		21년 ~ 25년	1	4.00				
		26년 이상	2	4.50	.707			

* 5% 유의수준 하에서 연구가설(대립가설)에 대한 채택여부임

‘교육환경’에서 ‘부동산중개사 교육의 주체(C_1)’, ‘부동산중개사 자격시험 준비교육(C_2)’, ‘부동산중개사 실무·연수·직무교육(C_3)’ 및 ‘교육프로그램의 콘텐츠(C_4)’에 대한 경력별 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 5% 유의수준에서

통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 경력별 집단 간 ‘교육환경’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 없는 것으로 나타났다.

(4) 사후 검정(Post-hoc 검정)

일원분산분석(one way ANOVA)에서 공인중개사 직무환경의 환경별로 집단 간 의견의 평균 차이가 있는지 검정을 하여야 한다. 가설은 다음과 같다.

(귀무가설) H_0 : 집단 간 평균 차이가 없다. ($p > 0.05$)

(대립가설) H_a : 집단 간 평균 차이가 있다. ($p < 0.05$)

귀무가설이 기각되었다면 비교집단들의 평균에 차이가 있다고 해석할 수 있다. 즉, 연구대상 집단 중 어느 한 집단이 다른 집단과 차이가 있다는 것이다. 그러나, 귀무가설의 기각은 집단 간에 차이가 어디에서 있는지를 말해 주지는 않는다. 따라서, 사후분석을 통해서 분산분석의 귀무가설이 기각되었을 때, 구체적으로 집단 간의 차이가 어디에서 있는지를 분석해서 확인해야 한다. 다중비교를 위한 사후 검정 방법으로는 Duncan, Bonferroni, Scheffe, Tukey 등이 주로 사용된다.

본 연구는 각 집단 ‘평가 및 만족도’ 의견의 평균 차이가 없어 사후검정의 단계가 요구되지 않는 것으로 나타났다.

2. 직무환경별 평가 분석

한국의 공인중개사와 캐나다의 부동산중개사의 ‘평가 및 만족도’ 의견에 대한 직접적인 비교는 쉽지 않다. 따라서, 본 연구에서 두 국가 간의 사회·문화·정치·경제 등 여러 요소들을 배제하고 순수한 중개사의 직무환경을 고찰하기 위하여 선행연구에서 다루었던 주요 연구대상 요소들에 대하여 캐나다의 현행 중개제도와 환경요인들을 매우 유사하게 도입하였다. 이에 따라, 한국의 공인중개사를 대상으로 동일한 설문조사를 하여 ‘평가 및 만족도’ 의

견을 도출하였다. 이 결과를 토대로 양 국가의 전문가 ‘평가 및 만족도’ 의견의 평균을 비교하여 그 차이를 분석하고자 한다.

분석의 방법으로는 대응표본 t-검정이 있다. 이 방법은 독립적인 두 개 표본의 모평균 차이점을 검정하는 것이다. 이를 위해서 표본들이 pair(짝, 쌍)를 이룬 값들의 차이를 검정하는 과정이다 본 연구에서 양 국가의 부동산전문가들 표본수가 동일하지 않으므로 대응표본 t-검정을 실시할 수 없다. 이에 따라, 두 표본사이의 평균값을 상호 비교하여 양국의 전문가들 ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 어느 정도인지 간접적인 분석을 실시한다.

1) 중개 실무환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 비교

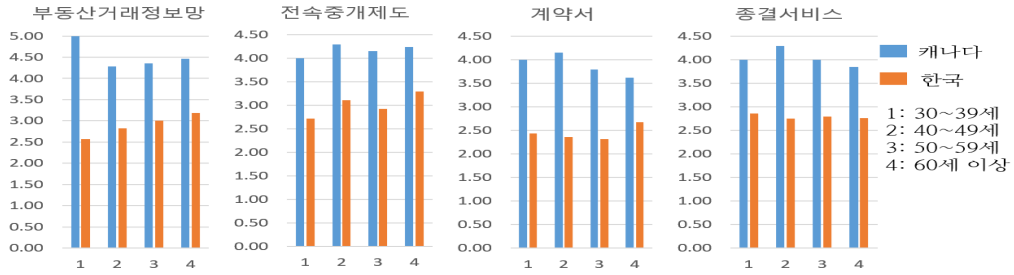
‘실무환경’에 대한 한국중개사(N=94)와 캐나다중개사(N=35)들의 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이를 연령별 및 경력별로 살펴보면 [표 3-21]과 같다.

캐나다 전문가들의 ‘평가 및 만족도’ 의견이 한국의 전문가들에 비해 전반적으로 높게 나타났다. ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 가장 큰 요소는 연령 30대의 ‘부동산거래정보망’에 관한 ‘평가 및 만족도’ 의견과, 21~25년차 경력의 ‘중결서비스’에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견으로 나타났다. [그림 3-1]과 [그림 3-2]는 ‘평가 및 만족도’ 의견의 차이를 도표로 나타내고 있다.

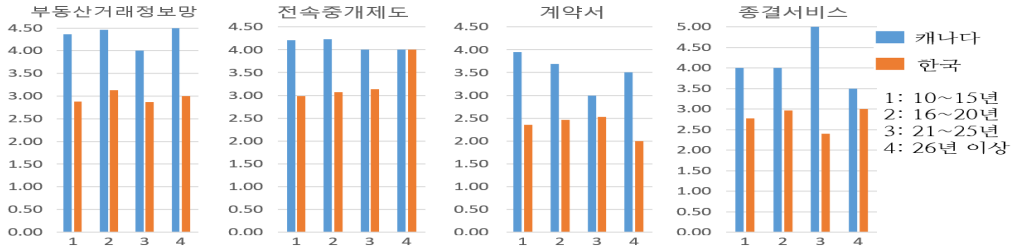
[표 3-21] 연령 및 경력별 실무환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 비교

	연령별 기술통계						경력별 기술통계						
환경	요소	연령	N	캐나다평균	N	한국평균	환경	요소	경력	N	캐나다평균	N	한국평균
실무 환경	A1	30 ~ 39세	1	5.00	7	2.57	실무 환경	A1	10년 ~ 15년	19	4.37	48	2.88
		40 ~ 49세	7	4.29	28	2.82			16년 ~ 20년	13	4.46	30	3.13
		50 ~ 59세	14	4.36	38	3.00			21년 ~ 25년	1	4.00	15	2.87
		60세 이상	13	4.46	21	3.19			26년 이상	2	4.50	1	3.00
	A2	30 ~ 39세	1	4.00	7	2.71		A2	10년 ~ 15년	19	4.21	48	2.98
		40 ~ 49세	7	4.29	28	3.11			16년 ~ 20년	13	4.23	30	3.07
		50 ~ 59세	14	4.14	38	2.92			21년 ~ 25년	1	4.00	15	3.13
		60세 이상	13	4.23	21	3.29			26년 이상	2	4.00	1	4.00
	A3	30 ~ 39세	1	4.00	7	2.43		A3	10년 ~ 15년	19	3.95	48	2.35
		40 ~ 49세	7	4.14	28	2.36			16년 ~ 20년	13	3.69	30	2.47
		50 ~ 59세	14	3.79	38	2.32			21년 ~ 25년	1	3.00	15	2.53
		60세 이상	13	3.62	21	2.67			26년 이상	2	3.50	1	2.00
	A4	30 ~ 39세	1	4.00	7	2.86		A4	10년 ~ 15년	19	4.00	48	2.77
		40 ~ 49세	7	4.29	28	2.75			16년 ~ 20년	13	4.00	30	2.97
		50 ~ 59세	14	4.00	38	2.79			21년 ~ 25년	1	5.00	15	2.40
		60세 이상	13	3.85	21	2.76			26년 이상	2	3.50	1	3.00

[그림 3-1] 연령별 실무환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 비교



[그림 3-2] 경력별 실무환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 비교



2) 중개 관리환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 비교

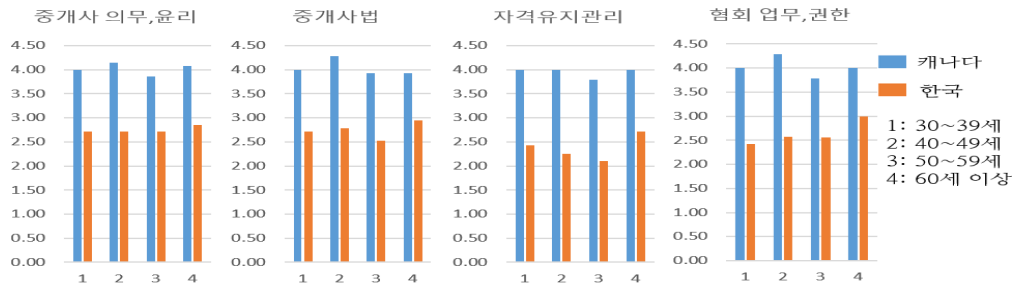
‘관리환경’에 대한 한국과 캐나다 전문가 ‘평가 및 만족도’ 의견의 평균을 연령별 및 경력별로 살펴보면 [표 3-22]와 같다.

[표 3-22] 연령 및 경력별 관리환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 비교

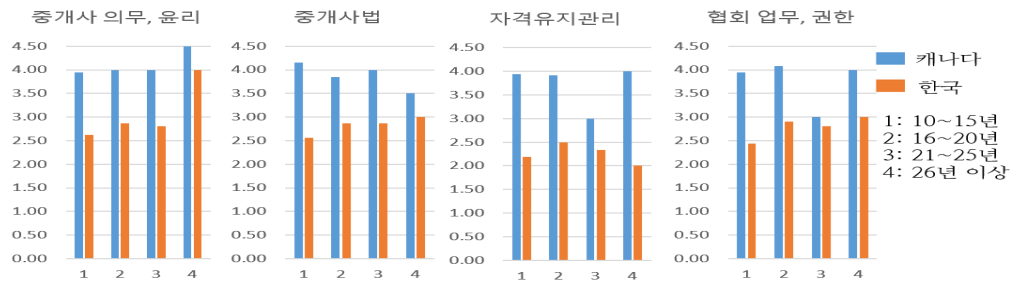
연령별 기술통계						경력별 기술통계							
환경	요소	연령	N	캐나다평균	N	한국평균	환경	요소	경력	N	캐나다평균	N	한국평균
관리 환경	B1	30 ~ 39세	1	4.00	7	2.71	관리 환경	B1	10년 ~ 15년	19	3.95	48	2.63
		40 ~ 49세	7	4.14	28	2.71			16년 ~ 20년	13	4.00	30	2.87
		50 ~ 59세	14	3.86	38	2.71			21년 ~ 25년	1	4.00	15	2.80
		60세 이상	13	4.08	21	2.86			26년 이상	2	4.50	1	4.00
	B2	30 ~ 39세	1	4.00	7	2.71		B2	10년 ~ 15년	19	4.16	48	2.56
		40 ~ 49세	7	4.29	28	2.79			16년 ~ 20년	13	3.85	30	2.87
		50 ~ 59세	14	3.93	38	2.53			21년 ~ 25년	1	4.00	15	2.87
		60세 이상	13	3.92	21	2.95			26년 이상	2	3.50	1	3.00
	B3	30 ~ 39세	1	4.00	7	2.43		B3	10년 ~ 15년	19	3.95	48	2.19
		40 ~ 49세	7	4.00	28	2.25			16년 ~ 20년	13	3.92	30	2.50
		50 ~ 59세	14	3.79	38	2.11			21년 ~ 25년	1	3.00	15	2.33
		60세 이상	13	4.00	21	2.71			26년 이상	2	4.00	1	2.00
	B4	30 ~ 39세	1	4.00	7	2.43		B4	10년 ~ 15년	19	3.95	48	2.44
		40 ~ 49세	7	4.29	28	2.57			16년 ~ 20년	13	4.08	30	2.90
		50 ~ 59세	14	3.79	38	2.55			21년 ~ 25년	1	3.00	15	2.80
		60세 이상	13	4.00	21	3.00			26년 이상	2	4.00	1	3.00

캐나다 전문가들의 ‘평가 및 만족도’ 의견이 한국의 전문가들에 비해 전반적으로 높게 나타났다. ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 가장 큰 요소는 ‘자격유지관리’에 관한 ‘평가 및 만족도’ 의견으로 경력 26년 이상의 경력자에서 나타났다으며, 차이가 가장 적은 요소로는 ‘협회의 업무 및 권한’으로 경력 21~25년차 경력자에서 나타났다. [그림 3-3]과 [그림 3-4]는 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이를 도표로 나타내고 있다.

[그림 3-3] 연령별 관리환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 비교



[그림 3-4] 경력별 관리환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 비교



3) 중개 교육환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 비교

‘교육환경’에 대한 한국과 캐나다 전문가 ‘평가 및 만족도’ 의견의 평균을 연령별 및 경력별로 살펴보면 [표 3-23]과 같다.

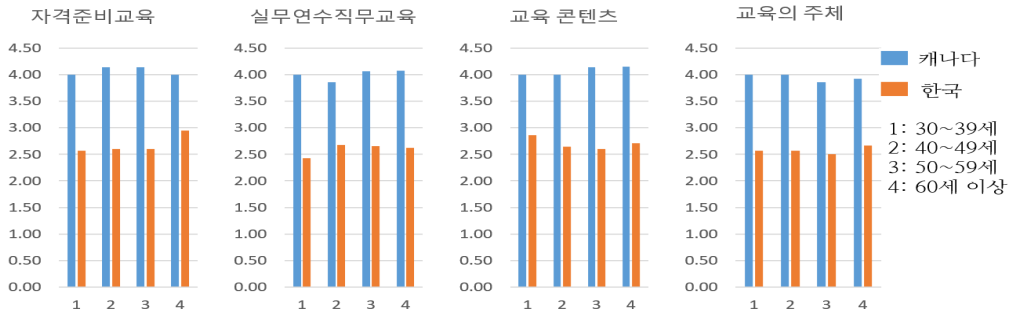
캐나다 전문가들의 ‘평가 및 만족도’ 의견이 한국의 전문가들에 비해 전반적으로 높게 나타났다. ‘평가 및 만족도’ 의견차이가 가장 큰 요소는 ‘실무·직무·연수교육’으로 경력 26년 이상의 경력자에서 나타났으며, 차이가 가장 적은 요소로는 ‘자격 준비교육’으로 연령 60세 이상에서 나타났다. [그림

3-5]와 [그림 3-6]은 ‘평가 및 만족도’ 의견의 차이를 도표로 나타내고 있다.

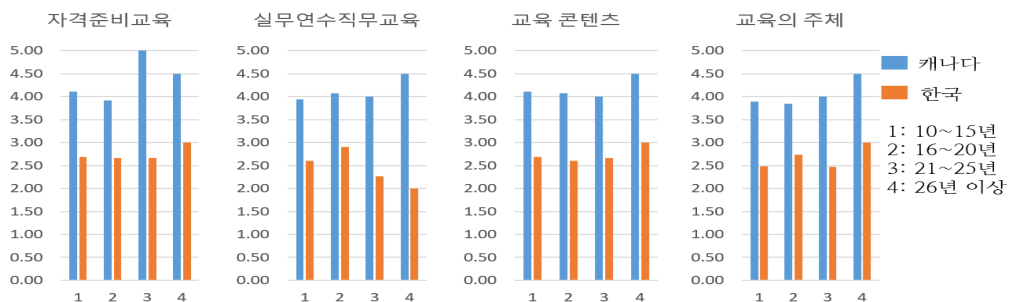
[표 3-23] 연령 및 경력별 교육환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 비교

연령별 기술통계						경력별 기술통계							
환경	요소	연령	N	캐나다평균	N	한국평균	환경	요소	경력	N	캐나다평균	N	한국평균
교육 환경	C1	30 ~ 39세	1	4.00	7	2.57	교육 환경	C1	10년 ~ 15년	19	4.11	48	2.69
		40 ~ 49세	7	4.14	28	2.61			16년 ~ 20년	13	3.92	30	2.67
		50 ~ 59세	14	4.14	38	2.61			21년 ~ 25년	1	5.00	15	2.67
		60세 이상	13	4.00	21	2.95			26년 이상	2	4.50	1	3.00
	C2	30 ~ 39세	1	4.00	7	2.43		C2	10년 ~ 15년	19	3.95	48	2.60
		40 ~ 49세	7	3.86	28	2.68			16년 ~ 20년	13	4.08	30	2.90
		50 ~ 59세	14	4.07	38	2.66			21년 ~ 25년	1	4.00	15	2.27
		60세 이상	13	4.08	21	2.62			26년 이상	2	4.50	1	2.00
	C3	30 ~ 39세	1	4.00	7	2.86		C3	10년 ~ 15년	19	4.11	48	2.69
		40 ~ 49세	7	4.00	28	2.64			16년 ~ 20년	13	4.08	30	2.60
		50 ~ 59세	14	4.14	38	2.61			21년 ~ 25년	1	4.00	15	2.67
		60세 이상	13	4.15	21	2.71			26년 이상	2	4.50	1	3.00
	C4	30 ~ 39세	1	4.00	7	2.57		C4	10년 ~ 15년	19	3.89	48	2.48
		40 ~ 49세	7	4.00	28	2.57			16년 ~ 20년	13	3.85	30	2.73
		50 ~ 59세	14	3.86	38	2.50			21년 ~ 25년	1	4.00	15	2.47
		60세 이상	13	3.92	21	2.67			26년 이상	2	4.50	1	3.00

[그림 3-5] 연령별 교육환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 비교



[그림 3-6] 경력별 교육환경에 대한 ‘평가 및 만족도’ 비교



4) 직무환경에 대한 평가 분석 결과

캐나다의 부동산중개사들은 전체 요소들에 대한 ‘평가 및 만족도’ 의견 평균값이 한국의 공인중개사에 비하여 더 높았다. 즉, 한국의 공인중개사와 캐나다 부동산중개사의 ‘평가 및 만족도’ 의견차이 정도는 한 단계(부정 vs 보통, 또는 보통 vs 긍정) 또는 두 단계(부정 vs 긍정, 또는 보통 vs 매우긍정)의 차이를 보이고 있다. 이러한 차이는 국가 간 사회적 환경의 차이뿐만 아니라 공인중개사를 직접적으로 관리·감독하는 주체의 역할의 유·무에 기인한다고 할 수 있다.

즉, 양국의 부동산중개환경에서 정도의 차이가 있지만 부동산중개사 자신이 속한 국가의 ‘실무환경’과 ‘교육환경’에 의한 직접적인 영향을 받는다. 그러나, ‘관리환경’을 살펴보면 한국의 중개제도상 공인중개사를 직접적으로 관리·감독하는 주체는 『공인중개사법』인 반면, 미국이나 캐나다의 부동산중개제도에서 부동산중개사를 관리·관리하는 주체는 실질적인 ‘기관(조직)’이다. 따라서 정치, 경제, 사회·문화적 환경을 고려하지 않는다면 상호의견 차이는 관리·감독의 주체에 의한 영향을 받는 차이만 있게 된다.

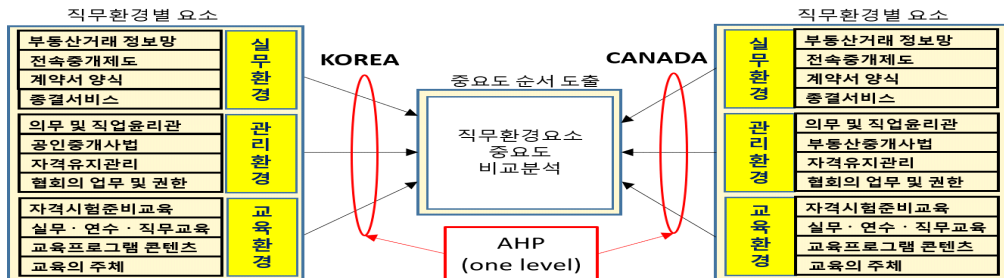
제 3 절 직무환경 중요도 분석

1. 분석 방법

AHP(Analytic Hierarchy Process)는 계층분석법으로 1970년대에 Thomas L. Satty에 의해서 개발된 의사결정 기법이다. 응답자는 두 요소 사이에서 상대적인 중요도를 선택함으로써 비교하고자 하는 여러 요소들을 계층적으로 분해하여 상대적인 중요도를 도출하는 분석방법이다.

본 연구에서 AHP 분석은 엑셀의 'MMULT()'함수를 사용하여 분석하였다. 한편, 가장 일반적으로 사용하고 있는 AHP 분석 프로그램으로는 Expert Choice가 있다. [그림 3-7]은 AHP 기법을 통한 직무환경별 요소들의 중요도 순위 도출을 나타내고 있다.

[그림 3-7] 중요도 연구의 분석 틀



2. 직무환경별 AHP 중요도 도출

Saaty에 의해서 정립된 AHP 분석에 있어서 일관성 지수(CI, Consistency Index)는 무작위 일관성 지수(RI, Random Consistency Index)와의 비교를 위해서 도출되는 지수이다. 일관성 비율(CR, Consistency Rate)은 도출된 CI와 RI의 비율을 나타내고 있으며 CR값이 $CR \leq 0.1$ 일 때 도출된 중요도 순위는 일관성이 있다. 양 국가의 부동산중개사가 인식하는 직무환경별 중요도 순위와 함께 환경 요소들에 대한 중요도 순위를 도출하였다.

1) 한국 공인중개사

(1) 직무환경

공인중개사 직무환경에 대한 중요도 순위를 도출하였다. 이렇게 설정된 분석대상으로 ‘실무환경’, ‘관리환경’ 및 ‘교육환경’ 등이 있다.

AHP 분석 결과, 한국의 공인중개사들은 ‘실무환경(D_1)’을 공인중개사 직무환경 중에서 가장 중요하다고 인식하고 있다. 또한 ‘교육환경(D_3)’이 두 번째 순위로 중요하게 인식하고 있다. ‘관리환경(D_2)’은 제시된 직무환경 중에서 상대적으로 가장 낮은 것으로 인식하고 있다. [표 3-24]는 직무환경별 중요도 분석결과를 나타내고 있다.

[표 3-24] 직무환경의 중요도 순위 - 한국

결과	D_1	D_2	D_3	λ_{MAX}	$C.I.$	$C.R.$
가중치평균	0.565	0.189	0.246	3.034	0.017	0.033
순위	1	3	2			

(2) 실무환경

‘실무환경’의 요소에 대한 중요도 순위를 도출하였다. 이러한 설정된 분석대상의 요소로는 ‘부동산거래정보망’, ‘계약서 양식’, ‘전속중개제도’ 및 ‘종결서비스’ 등이 있다.

AHP 분석 결과, 한국의 공인중개사들은 ‘부동산거래정보망(A_1)’을 실무환경의 요소 중에서 가장 중요하다고 인식하고 있다. 또한 ‘전속중개제도(A_3)’가 두 번째 순위로, ‘계약서 양식(A_2)’이 근소한 차이로 세 번째 순위로 중요하게 인식하고 있다. 마지막으로 ‘종결서비스(A_4)’는 요소들 중에서 상대적으로 덜 중요하다고 인식하고 있다. [표 3-25]는 실무환경 요소들의 중요도 분석결과를 나타내고 있다.

[표 3-25] 실무환경 요소들의 중요도 순위 - 한국

결과	A_1	A_2	A_3	A_4	λ_{MAX}	$C.I.$	$C.R.$
가중치평균	0.367	0.213	0.226	0.194	4.206	0.069	0.076
순위	1	3	2	4			

(3) 관리환경

‘관리환경’의 요소에 대한 중요도 순위를 도출하였다. 이러한 설정된 분석 대상의 요소로는 ‘공인중개사의 의무 및 직업윤리’, ‘공인중개사법’, ‘공인중개사협회의 업무 및 권한’ 및 ‘자격의 유지관리’ 등이 있다.

AHP 분석 결과, 한국의 공인중개사들은 ‘공인중개사의 의무 및 직업윤리(B_1)’를 관리환경의 요소 중에서 가장 중요하다고 인식하고 있다. 또한 ‘공인중개사법(B_2)’이 두 번째 순위로 중요하며, ‘공인중개사 자격의 유지관리(B_4)’를 세 번째 순위로 중요하게 인식하고 있다. 마지막으로 ‘공인중개사협회의 업무 및 권한(B_3)’은 요소들 중에서 상대적으로 덜 중요하다고 인식하고 있다. [표 3-26]은 관리환경 요소들의 중요도 분석결과를 나타내고 있다.

[표 3-26] 관리환경 요소들의 중요도 순위 - 한국

결과	B_1	B_2	B_3	B_4	λ_{MAX}	$C.I.$	$C.R.$
가중치평균	0.340	0.295	0.122	0.244	4.156	0.052	0.058
순위	1	2	4	3			

(4) 교육환경

‘교육환경’의 요소에 대한 중요도 순위를 도출하였다. 이러한 설정된 분석 대상의 요소로는 ‘교육의 주체’, ‘자격시험의 준비교육’, ‘실무·연수·직무교육’ 및 ‘교육프로그램의 콘텐츠’ 등이 있다.

AHP 분석 결과, 한국의 공인중개사들은 ‘실무·연수·직무교육(C_3)’을 교육환경의 요소 중에서 가장 중요하다고 인식하고 있다. 또한 ‘교육프로그램의 콘텐츠(C_4)’를 근소한 차이로 두 번째 순위로 중요하며, ‘교육의 주체(C_1)’를

세 번째 순위로 중요하게 인식하고 있다. 마지막으로 ‘자격시험의 준비교육(C_2)’은 요소들 중에서 상대적으로 덜 중요하다고 인식하고 있다. [표 3-27]은 교육환경 요소들의 중요도 분석결과를 나타내고 있다.

[표 3-27] 교육환경 요소들의 중요도 순위 - 한국

결과	C_1	C_2	C_3	C_4	λ_{MAX}	$C.I.$	$C.R.$
가중치평균	0.222	0.151	0.314	0.313	4.184	0.061	0.068
순위	3	4	1	2			

2) 캐나다 부동산중개사

(1) 직무환경

공인중개사 직무환경에 대한 중요도 순위를 도출하였다. 이러한 설정된 분석대상으로 ‘실무환경’, ‘관리환경’ 및 ‘교육환경’ 등이 있다.

AHP 분석 결과, 캐나다 부동산중개사들은 ‘실무환경(D_1)’을 부동산중개사 직무환경 중에서 가장 중요하다고 인식하고 있다. 또한 ‘교육환경(D_3)’을 두 번째 순위로 중요하게 인식하고 있다. 마지막으로 ‘관리환경(D_2)’은 제시된 직무환경 요소들 중에서 상대적으로 덜 중요하다고 인식하고 있다. [표 3-28]은 직무환경 요소들의 중요도 분석결과를 나타내고 있다.

[표 3-28] 직무환경의 중요도 순위 - 캐나다

결과	D_1	D_2	D_3	λ_{MAX}	$C.I.$	$C.R.$
가중치평균	0.692	0.130	0.178	3.082	0.041	0.079
순위	1	3	2			

(2) 실무환경

‘실무환경’의 요소에 대한 중요도 순위를 도출하였다. 이러한 설정된 분석대상의 요소로는 ‘부동산거래정보망’, ‘계약서 양식’, ‘전속중개제도’ 및 ‘종결

서비스' 등이 있다.

AHP 분석 결과, 캐나다 부동산중개사들은 '부동산거래정보망(A_1)'을 실무 환경의 요소 중에서 가장 중요하다고 인식하고 있다. 또한 '계약서 양식(A_2)'을 두 번째 순위로, '종결서비스(A_4)'를 세 번째 순위로 중요하게 인식하고 있다. 마지막으로 '전속중개제도(A_3)'는 요소들 중에서 상대적으로 덜 중요하다고 인식하고 있다. [표 3-29]는 실무환경 요소들의 중요도 분석결과를 나타내고 있다.

[표 3-29] 실무환경 요소들의 중요도 순위 - 캐나다

결과	A_1	A_2	A_3	A_4	λ_{MAX}	$C.I.$	$C.R.$
가중치평균	0.509	0.208	0.115	0.169	4.247	0.082	0.091
순위	1	2	4	3			

(3) 관리환경

'관리환경'의 요소에 대한 중요도 순위를 도출하였다. 이러한 설정된 분석 대상의 요소로는 '부동산중개사의 의무 및 직업윤리', '부동산중개사법', '부동산중개사 협회의 업무 및 권한' 및 '자격의 유지관리' 등이 있다.

AHP 분석 결과, 캐나다 부동산중개사들은 '자격의 유지관리(B_4)'를 관리 환경의 요소 중에서 가장 중요하다고 인식하고 있다. 또한 '부동산중개사법(B_2)'이 두 번째 순위로 중요하며, '부동산중개사의 의무 및 직업윤리(B_1)'를 세 번째 순위로 중요하게 인식하고 있다. 마지막으로 '부동산중개사 협회의 업무 및 권한(B_3)'은 요소들 중에서 상대적으로 덜 중요하다고 인식하고 있다. [표 3-30]은 관리환경 요소들의 중요도 분석결과를 나타내고 있다.

[표 3-30] 관리환경 요소들의 중요도 순위 - 캐나다

결과	B_1	B_2	B_3	B_4	λ_{MAX}	$C.I.$	$C.R.$
가중치평균	0.245	0.266	0.204	0.285	4.244	0.081	0.090
순위	3	2	4	1			

(4) 교육환경

‘교육환경’의 요소에 대한 중요도 순위를 도출하였다. 이러한 설정된 분석 대상의 요소로는 ‘교육의 주체’, ‘자격시험의 준비교육’, ‘실무·연수·직무교육’ 및 ‘교육프로그램의 콘텐츠’ 등이 있다.

AHP 분석 결과, 캐나다 부동산중개사들은 ‘교육프로그램의 콘텐츠(C_4)’를 교육환경의 요소 중에서 가장 중요하다고 인식하고 있다. 또한 ‘자격시험의 준비교육(C_2)’이 두 번째 순위로 중요하며, ‘실무·연수·직무교육(C_3)’을 세 번째 순위로 중요하게 인식하고 있다. 마지막으로 ‘교육의 주체(C_1)’는 요소들 중에서 상대적으로 덜 중요하다고 인식하고 있다. [표 3-31]은 교육환경 요소들의 중요도 분석결과를 나타내고 있다.

[표 3-31] 교육환경 요소들의 중요도 순위 - 캐나다

결과	C_1	C_2	C_3	C_4	λ_{MAX}	$C.I.$	$C.R.$
가중치평균	0.122	0.239	0.184	0.455	4.238	0.079	0.088
순위	4	2	3	1			

3) 직무환경 중요도 분석 결과

각 국가별 부동산중개사들의 중요도 분석 결과는 다음과 같다.

i) ‘직무환경’의 경우, 양국의 중개사 모두 ‘실무환경’의 중요도가 가장 높고, ‘관리환경’이 가장 낮은 것으로 나타났다. 캐나다 중개사의 경우 ‘실무환경’의 중요도 비중이 상대적으로 매우 높게 나타났다. 양국의 중개사는 자신들이 직무를 하고 있는 중개실무가 중개교육이나 중개관리보다 더 중요하게 인식하고 있는 것으로 표현 될 수 있다.

ii) ‘실무환경’의 경우, 양국 중개사 모두 ‘부동산거래정보망(MLS, Multiple Listing Service)’이 가장 중요한 것으로 나타났다. 캐나다 중개사의 경우 그 중요도의 비중은 매우 높다. 이것은 캐나다는 특히 주거용 매물의 경우 MLS 의존도는 매우 높으며 부동산이사회에서 운용하는 단일 MLS를 이

용하기 때문인 것으로 판명된다.

iii) ‘관리환경’의 경우, 한국의 중개사는 ‘공인중개사의 의무·직업윤리’를 가장 중요하게 인식하는 반면, 캐나다 중개사는 ‘자격의 유지관리’를 가장 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 캐나다에서 자격유지를 위해 매 2년마다 자격을 갱신하는데 드는 비용이 매우 높은 편이다. 또한, 자격의 갱신을 하지 않을 경우 자동적으로 자격이 취소된다. 한국의 중개사는 ‘협회의 업무·권한’의 중요도가 가장 낮은 것으로 나타났다. ‘공인중개사의 의무·직업윤리’가 가장 중요하게 인식될 수밖에 없는 사실은 공인중개사의 관리 주체가 부재하므로 중개사 개인들이 윤리성과 도덕성에 의존할 수밖에 없는 환경에 노출되어 있다고도 표현할 수 있다. 또한 김하현(2009)의 연구에서도 나타났듯이 공인중개사협회는 단순한 회원들 간의 친목단체 역할밖에 못하고 회원들이 미가입·이탈하여 협회가 양분되기도 하였던 이전의 과오가 발생한 사례와 맥락을 같이 하고 있다.

iv) ‘교육환경’의 경우, 한국의 중개사는 ‘실무·연수·직무교육’을 가장 중요하게 인식하는 반면, 캐나다 중개사는 ‘프로그램콘텐츠’를 가장 중요하게 여기며 그 비중이 매우 높은 편이다. 이러한 사실은 RECO에서 MCE 프로그램 콘텐츠 종류와 내용을 고찰하기 위한 만족도 조사에서도 조사항목 모두 90% 이상의 만족도를 나타내는 것과 맥락을 같이 하고 있다.

제 4 절 직무환경 만족도 분석

본 절에서 한국의 공인중개사를 대상으로 한 만족도 설문조사를 통하여 공인중개사의 직무환경이 공인중개사의 직무만족에 어떠한 영향을 주는 지에 대한 가설을 설정하고 검증한다. 따라서, 선행연구의 고찰을 통하여 기 도출된 연구대상 주요 요소들을 중심으로, 캐나다에서 도입된 부동산중개제도의 중개실무·중개관리·중개교육 환경의 3차원적인 직무환경에 적합한 연구모형을 제시하고 경로에 따른 분석을 실시한다. 또한, 설문응답 표본의 타당성과 신뢰성을 확인하고 상관관계를 분석한다. 이어서 각 환경별 요소들을 중심으로 공인중개사의 직무환경 만족도에 주는 영향을 분석하고 연구모형을 통한 가설 설정 및 검증을 실시한다.

1. 연구모형 설계

1) 연구모형

공인중개사가 제공하는 서비스의 품질에 의하여 고객의 만족도와 신뢰도가 증대된다. 따라서, 고객의 만족도와 신뢰도를 얻기 위하여 공인중개사는 고 품질의 서비스를 제공하여야 한다.⁷³⁾ 한편, 공인중개사들은 자신이 처해있는 직무환경에 의해서 유기적인 영향을 받고 있다. 이러한 공인중개사와 밀접한 직무환경 요소로는 선행연구에서도 지적하였듯이, 공인중개사협회가 제공하는 업무, 매물정보시스템, 부동산 종결서비스, 공인중개사의 의무·직업윤리, 자격제도, 교육제도 및 시험제도 등이 있다. 특히 공인중개사의 직업윤리

73) 김용창(1999)은 부동산거래에 대하여 당사자 개인에게는 생애 가장 중요한 의사결정인 동시에 금융 문제로 가장 복잡한 과정이며, 따라서 부동산전문가의 서비스가 필요하며 소비자보호의 입장에서 서비스의 품질 향상은 근본적으로 중요한 문제라고 하였다. 공인중개사의 경우 빠른 거래를 통한 중개보수 수입으로 매매가격이 낮게 형성되어 고객들의 피해가 가능하므로 따라서 고객에 대한 높은 수준의 서비스를 제공하기 위하여 미국은 독점중개위임제(Exclusive listing), 공동중개위임제(Multiple listing) 등이 발달되어있다고 하였다(안정근, 1997).

는 공인중개사 개인의 윤리적 기준이지만 지속적인 교육에 의해서 향상될 수 있다. 시험교육 또한 단순한 자격시험 통과를 위한 교육차원을 넘어서 사전교육으로 전문가인 공인중개사의 직무역량에 큰 영향을 줄 수밖에 없다.

본 연구에서는 공인중개사 직무환경은 중개실무·중개관리·중개교육 등의 영향을 받는 세 가지 주된 환경으로 분류하였다. 또한, 부동산중개와 연관된 선행연구들의 고찰을 통하여 각 환경에 영향을 주는 요소들을 도출하였다. 이러한 분류에 따라 캐나다에서 사회적으로 정착 및 작동되고 있는 부동산중개제도의 유사한 모형의 도입이 가능하게 되었다.

2) 변수의 조작적 정의

[표 3-32]는 연구분석을 위해 환경별로 설정된 변수를 나타내고 있다. ‘제 2장’의 ‘제 2절’에서 설정된 직무환경의 조작적 정의와 더불어 선행연구에서 분석을 위해 도입된 각 요소들의 조작적 정의에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견을 의미하고 있다.

[표 3-32] 연구분석을 위해 설정된 직무환경별 변수

직무환경	변수	변수 설명
실무환경	A1	‘부동산거래 정보망’에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
	A2	‘전속중개제도’에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
	A3	‘계약서 양식’에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
	A4	‘중결서비스’에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
관리환경	B1	‘공인중개사 의무 및 직업윤리관’에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
	B2	‘공인중개사법’에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
	B3	‘자격유지관리’에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
	B4	‘협회의 업무·권한’에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
교육환경	C1	‘자격시험준비교육’에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
	C2	‘실무·연수·직무교육’에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
	C3	‘교육프로그램 콘텐츠’에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
	C4	‘교육의 주제’에 대한 ‘판단, 평가 및 만족도’ 의견
직무만족	S1	직무환경에 대한 만족도
	S2	공인중개사 직종의 타인에게 추천의향
	S3	공인중개사 직종의 미래지향성(장래성)

2. SEM(구조방정식)을 통한 분석

1) 측정모형의 요인분석

탐색적 요인분석은 설문 응답을 기반으로 하여 질문문항의 관련성이 높은 독립변수들을 묶어서 하나의 대표적인 요인을 추출한다. 이와 같이, 공통적 인자를 갖는 여러 독립변수들 묶음을 대표하는 다수의 요인들을 추출해 내는 과정을 탐색적 요인분석(EFA, Exploratory Factor Analysis)이라고 한다.

확인적 요인분석은 기 검증된 이론이나 확정된 사회적 구조 또는 제도를 바탕으로 하여 도출된 요인에 대한 설문 응답을 기반으로 한다. 이렇듯 공통적 인자를 갖는 여러 독립변수들을 대표하는 다수의 요인들을 추출해 낼 필요가 없는 과정을 확인적 요인분석(CFA, Confirmatory Factor Analysis)이라고 한다.

확인적 요인분석을 진행하고자 할 때는 비록 검증되거나 확정된 변수이더라도 탐색적 요인분석을 진행하여 변수의 선정과정에 오류가 있는지에 대한 검증은 매우 중요하다. [표 3-33]은 분석을 위해 설정된 직무환경별 변수에서 정의한 요소들에 대한 응답변수들을 탐색적 분석을 통하여 변수선정과정에 통계적으로 문제가 있는지에 대한 검증을 실시한 결과를 보여주고 있다.

분석결과에 대한 통계량의 해석과 수용여부는 다음과 같다.

- i) 신뢰도: 동일한 개념에 대하여 반복 측정을 해도 동일한 측정값을 얻을 가능성을 의미한다. 통계량이 0.8 이상이면 매우 만족 수준이며, 0.7 ~ 0.8 이면 만족할 수준이며, 0.6 ~ 0.7이면 수용 가능한 수준이다. 분석결과 신뢰도가 0.75정도 이상이므로 만족할 만한 수준으로 판명되었다.
- ii) 표본적합도(KMO, Kaiser-Meyer-Olkin's measure of sampling adequacy): 분석에 투입된 변수(문항)들 간의 상관행렬이 요인분석에 적합한 정도를 측정하는데 사용된다. 통계량이 1.0이면 요인분석에 가장 적합하며, 0.5 이상이면 요인분석에 적합, 0.5 미만이면 요인분석에 부적합하다. 분석결과 KMO가 0.845로서 적합도가 좋은 수준으로 판명되었다.
- iii) Bartlett의 구형성 검정(test of sphericity): 요인분석에 투입된 상관행렬의

적합성을 검정한다. 귀무가설은 다음과 같다.

H_0 : 상관행렬은 단위행렬(대각선이 '1'이고 나머지는 '0'인 행렬)이다. 즉, 측정문항들이 서로 상관되어 있지 않다. 따라서, 요인분석에 적합하지 않다($p>0.05$). 분석결과 유의확률이 $p=0.000(<0.01)$ 으로 요인분석에 적합한 것으로 판명되었다.

iv) 설명된 총 분산(회전 제공합 적재값): 12개의 성분을 3개의 요인으로 줄인 결과 총 65.704%로 60% 이상을 설명할 수 있음을 나타내고 있다.

[표 3-33] 요인분석 결과

회전 성분 행렬 ^a				신뢰도 통계
No.	구성요소			Cronbach의 알파
	관리환경	교육환경	실무환경	
A1	.266	.212	.690	.764
A2	-.018	.099	.860	
A3	.208	.208	.691	
A4	.336	.153	.633	
B1	.713	.228	.078	.830
B2	.766	.256	.169	
B3	.781	.152	.219	
B4	.789	.162	.257	
C1	.099	.825	.198	.844
C2	.378	.666	.146	
C3	.150	.832	.157	
C4	.315	.762	.200	
설명된 총 분산	23.579%	22.385%	19.740%	65.704%(누적률)
Kaiser-Meyer-Olkin 표본 적합도				.845
Bartlett의 구형성 검정			근사 카이제곱	482.230
			df	66
			유의수준	.000

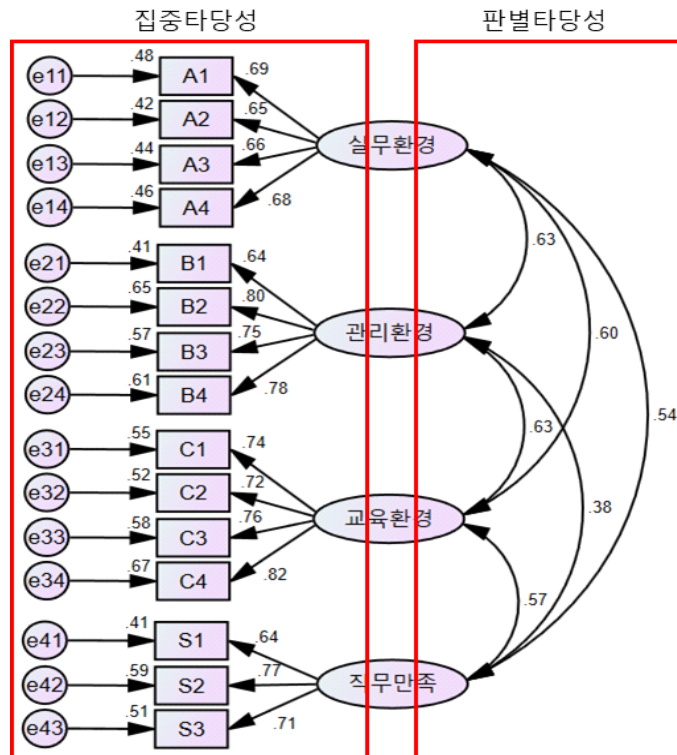
a. 5 반복에서 회전이 수렴됨. 고유값: '1' 보다 큰 고유값을 기준으로 함
추출 방법: 프린시펄 구성요소 분석, 회전 방법: 카이저 정규화를 사용한 베리맥스

2) 측정모형의 적합도 평가

환경요인별 탐색적 요인 분석 후 환경요인 잠재변수들 전체를 대상으로

확인적 요인분석을 통한 측정모형의 적합성과 타당성을 구분하여 분석을 실시하였다. [그림 3-8]은 측정모형의 분석 구조를 나타내고 있다.

[그림 3-8] 측정모형의 분석 구조



측정모형에 대한 확인적 요인분석 적합도 평가결과는 [표 3-34]와 같다. 지수들을 살펴보면 $\chi^2=95.256$ $Q(\chi^2/df)=1.134$, RMSEA=0.038, IFI=0.979, TLI=0.973, CFI=0.979로 나타났다. χ^2 의 p 값은 0.189로 모형이 수용 가능한 것으로 나타났다. χ^2 와 df (degree of freedom)의 비율인 $Q(\chi^2/df)$ 값 또한 수용 가능한 것으로 나타났다. RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) 값은 0.050 이하로 수용 가능한 것으로 나타났다. 이와 더불어, 기존의 적합성 척도로 사용되어왔던 GFI, AGFI 및 NFI의 불합리한 점이 개선된 적합성 척도인 CFI 및 TLI가 모두 '0.900' 이상으로 측정모형의 적합도는 수용 가능한 수준으로 판명되었다.

[표 3-34] 측정모형의 적합도⁷⁴⁾

구분		적합도지수	최적 모형	측정모형	수용여부
절대적합 지수	모형전반 적합도	χ^2 (p)	— ($p>0.05$)	95.256 ($p=0.189$)	수용
		자유도(df)	—	84	
		$Q(\chi^2/df)$	< 3.00	1.134	수용
		RMSEA	$\leq 0.05(0.08)$	0.038	수용
	모형설명력	GFI	$\geq 0.09(0.08)$	0.889	CFI 수용
		AGFI	$\geq 0.09(0.08)$	0.841	CFI 수용
증분적합 지수	독립모형 및 연구모형	NFI	$\geq 0.09(0.08)$	0.849	TLI 수용
		IFI	≥ 0.09	0.979	수용
		TLI	≥ 0.09	0.973	수용
		CFI	≥ 0.09	0.979	수용

74) “SEM 모형의 적합성을 검정하기 위한 적합도 평가지수를 사용하지만 어떤 지수를 사용해야 하는지에 대한 의견의 일치는 없다.” Tanaka(1993) 및 Maruyama(1998) 등은 적합성 지수를 절대적합지수(Absolute Fit Indices), 상대적합지수(Relative Fit Indices), 간명적합지수(Parsimony Fit Indices), 및 비중심성지수(Non-centrality Parameter)에 기초한 4가지로 구분하였다.

적합도 모형의 평가방식에서 모형에 대한 3가지 정의는 다음과 같다. i) 포화모형(Saturated Model)은 모든 변수가 상관관계가 있다고 가정한다. ii) 기본모형(Baseline Model)은 변수들이 상관관계가 없다고 가정한다. iii) 특정모형(Specific Model)은 현재 적용중인 모형을 의미한다. 한국의 기존(학위)논문에서 가장 많이 사용하고 있는 적합성 지수로 χ^2 , $Q(\chi^2/df)$, RMSEA, GFI, AGFI, NFI, IFI, TLI, CFI 등이 있다(김원표, 2006).

χ^2 통계량은 모형의 완전성, 즉 수집된 자료에 대하여 모형의 완벽한 적합여부를 검토할 때 사용된다. χ^2 을 이용하여 적합도를 검정하는 경우, 표본 수의 크기에 따라 민감하게 된다. χ^2 값이 작을수록 p -value가 커지게 되며, 따라서 p -value > 0.05 일 때 적합도가 높은 것으로 받아들인다. 그러나, 일반적으로 p -value < 0.05 인 경우에도 $Q(\chi^2/df)$ < 3 일 때에는 모형이 적합하다는 기준을 사용할 수 있다. 이러한 이유는, χ^2 은 자료가 정규분포를 따른다는 가정 아래 ‘완벽한 모형 기준’을 설정하고 있기 때문에 SEM상의 모든 모형이 완벽하다는 가정을 하고 있다. 그러나, 실제 데이터는 완벽한 정규분포를 따르지 못하고, 따라서 기대하고 있던 완벽한 수치와 차이가 발생하기 때문이다(히든그레이스 논문통계팀, 2018). Schermelleh-Engel et al.(2003)은 p 값이 ‘0.05~1.00’이면 좋은 적합도이며, ‘0.01~0.05’는 수용할만한 적합도이라고 하였다(Okoroji, 2019).

GFI(Goodness-of-Fit-Index)와 AGFI(Adjusted Goodness-of-Fit-Index)는 표본특성에 기인한 비일관성(inconsistency)으로 인하여 영향을 받을 수 있기 때문에 표본특성으로부터 자유로운 CFI(Comparative Fit Index)를 권고하고 있다. 따라서 ‘GFI<0.9’ 및 ‘AGFI<0.9’ 이하에서도 ‘CFI>0.9’ 이면 모델이 적합한 것으로 해석될 수 있다(송지준, 2010; 임동훈, 2014). GFI는 측정과 관련된 문제로 더 이상 연구자들에 의해서 선호되는 적합도 지수가 아니며, AGFI 또한 적합도지수로서의 선호도가 감소하고 있다(심준섭, 2013). Gefen et al.(2000)은 AGFI의 해석기준이 모호해서 사용하지 않는 것이 좋다고 하였다. Daire Hooper는 CFI(Bentler, 1990)가 표본 크기가 작을 때에도 잘 수행하는 표본 크기(Byrne, 1998)를 고려한 NFI의 개정된 형태(Tabachnick and Fidell, 2007)라고 하였다(Hooper et al, 2008).

(1) 척도의 타당성 평가

측정모형에서 측정 변수들의 집중타당성과 잠재변수들의 판별타당성을 판별하였다. SEM의 통계적 분석 툴로 가장 많이 사용되고 있는 IBM의 AMOS 통계패키지는 이러한 타당도를 계산해 주지 않기 때문에 MS Excel을 활용하여 직접 계산을 하였다. 최창호(2018)는 집중타당도 및 판별타당도 관련 모든 지표를 충족해야 하는 것은 아니고, 전적으로 연구자에 의해서 판단될 사항이라고 하였다. [표 3-35]는 측정모형의 유의성 평가 결과를 나타내고 있다. 선행연구에서 다중상관제곱(SMC)의 수치가 '0.4'미만의 측정변수는 제거하여 모형의 적합도를 올리는 방법을 제시하고 있다. 본 연구는 모든 변수들의 SMC 값이 0.4 이상으로 적합도 향상을 위한 변수제거 없이 분석을 진행하였다. 또한 법칙타당성을 검증하였다. [표 3-36]은 구성개념 간 상관관계를 나타내고 있다. 상관계수가 0.633에서 0.375 사이로 다소 높게 나타났으나, 다중공선성(multicollinearity) 판단 기준인 0.7(0.8) 이하로 나타나서 변수선택에 큰 문제가 없는 것으로 판명되었다.

(2) 집중타당성 평가

측정항목들이 구성개념을 일관성 있게 잘 측정하였다면, 다음단계로 항목들 간의 높은 상관관계의 존재를 확인하여야 한다. 즉 측정변수들의 동질성을 검증하는 것으로 i) Standardized Regression Weight(표준화된 요인부하량)이 최소 0.5 이상이 되어야 한다. ii) 평균분산량(AVE, Average Variance Extracted)이 0.5 이상이면 집중타당성이 있다고 할 수 있다. iii) 개념신뢰도(CR, Construct Reliability)가 0.7 이상이면 집중타당성이 있다고 할 수 있다. AVE 값과 CR값은 AMOS에서 제공하지 않고 AMOS 출력인 표준화된

NFI(Normed Fit Index)는 기초모델에 비해 제안모델이 어느 정도 향상되었는가를 나타낸다. 단점으로는 모형에 더 많은 매개변수(parameter)를 추가하면 값이 더 이상 작아지지 않는다는 것이다. 복잡성에 대한 페널티(벌칙)는 '0' 이다. 따라서, 이 방법은 더 이상 권하지 않고 'NNFI' 나 'CFI' 중 하나를 사용한다(Kenny, 2014). Cangur and Ercan(2015)은 TLI(Tucker Lewis Index) 지수는 NFI가 표본의 숫자에 영향을 받는 불합리한 점을 개선하기 위하여 도입되었다고 하였다.(Cangur et al., 2015; Schermelleh-Engel, Moosbrugger and Müller, 2003; Ding et al., 1995; Gerbing and Anderson, 1992).

요인부하량(Standardized Regression Weights)과 분산(Variances) 값을 이용하여 MS Excel Sheet 상에서 계산을 하였다.

[표 3-35]에서 측정모형의 표준화된 요인부하량 값이 모두 0.6 이상이며, [표 3-36]의 잠재변수들 간의 상관행렬표에서 개념신뢰도(CR)가 0.7 이상, 평균분산량(AVE)이 0.5 이상으로 확인되어 측정항목들의 집중타당성이 있다고 판명되었다.

(3) 판별타당성 평가

[표 3-35]는 측정모형의 유의성 평가결과를 나타내고 있다.

[표 3-35] 측정모형의 유의성 평가

환경별 측정변수		요인 부하량	표준화된 요인부하량	표준 오차	C.R (t)	SMC	신뢰도 (Alpha)
실무 환경	부동산거래정보망	0.935	0.694	0.174	5.373	0.482	0.764
	계약서 양식	0.859	0.649	0.168	5.108	0.421	
	전속중개제도	0.955	0.661	0.184	5.186	0.437	
	중결서비스	1*	0.676			0.456	
관리 환경	임무·직업윤리	0.737	0.640	0.123	5.977	0.409	0.830
	공인중개사법	0.941	0.804	0.124	7.570	0.647	
	협회의 업무·권한	1.005	0.754	0.141	7.117	0.568	
	자격의 유지관리	1*	0.779			0.606	
교육 환경	교육의 주체	0.823	0.744	0.110	7.484	0.554	0.844
	자격시험준비교육	0.879	0.719	0.122	7.180	0.516	
	실무·연수·직무교육	1.028	0.762	0.134	7.690	0.581	
	교육프로그램콘텐츠	1*	0.821			0.675	
직무 만족	직무환경의 만족도	0.746	0.643	0.147	5.076	0.413	0.743
	직종 타인추천의사	1.011	0.769	0.182	5.543	0.592	
	직종의 미래지향성	1*	0.711			0.506	

* 측정모형에서 측정변수의 모수추정치를 처음 '1'로 고정시킨 값임

판별타당성은 잠재변수들 간의 이질성을 평가하는 방법이다. 즉, 판별타당성은 서로 다른 개념들 사이에 그 측정치에서 확실한 차이가 있는 것을 판별하는 것이다. 따라서, 이들 잠재변수들 간 상관관계가 낮을 경우에 판별타당성이 부여된다. 이러한 방법으로는 먼저 잠재변수의 AVE값이 상관계수의 제

곱(ϕ^2)보다 클 때($AVE > \phi^2$) 판별타당성이 부여된다. 즉, AVE의 제곱근 값이 상관계수 값보다 클 때 판별타당성이 부여된다. 둘째, $\phi \pm 2 \cdot SE$ 값이 '1'을 포함하지 않을 경우에 판별 타당성이 있다고 해석할 수 있다. 셋째, 비제약모형과 잠재변수간 공분산을 '1'로 고정한 제약모형간의 χ^2 변화량이 '3.84' 이상이면 타당성이 있다고 해석할 수 있다. [표 3-36]에서 측정모형의 모든 상관계수 값이 AVE의 제곱근의 값을 상회하지 않고, 또한 어떠한 상관계수 도 표준오차 측정구간에서 '1'을 포함하지 않는 것으로 나타나서 모든 변수들은 판별타당성을 확보하였다고 판명되었다.

[표 3-36] 잠재변수들 간의 상관행렬

환경요인	구성개념 간 상관관계					
	실무환경	관리환경	교육환경	직무만족	AVE	CR
실무환경	0.542				0.542	0.826
관리환경	0.629*** (0.396)	0.682			0.682	0.895
교육환경	0.595*** (0.354)	0.633*** (0.401)	0.678		0.678	0.894
직무만족	0.543** (0.295)	0.375** (0.141)	0.567*** (0.321)	0.624	0.624	0.832

상관계수 값: **p<0.05, ***p<0.01, ()안의 수치는 상관계수의 제곱 값임.

(4) 법칙타당성 평가

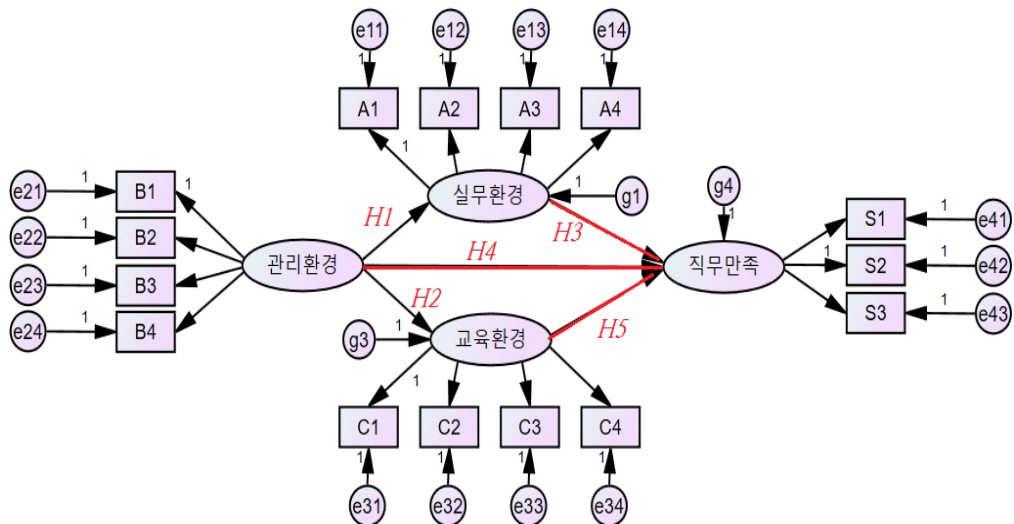
측정모형에서 잠재변수들 간의 상관관계가 실제 상관관계 표에서 모두 동일한 방향으로 나타나면 법칙 타당성이 있는 것으로 판별된다. [표 3-36]에서 모든 잠재변수들의 상관관계가 '정(+)'의 동일한 방향으로 나타나서 법칙 타당성이 있는 것으로 판명되었다.

3) 연구모형과 가설설정

(1) 연구모형 및 가설경로

[그림 3-9]는 본 연구의 분석을 위하여 도입된 연구모형 및 설정된 가설 경로를 나타내고 있다. 본 연구모형은 ‘제 2장’에서 고찰한 선행연구를 바탕으로 주요 연구대상 요소들을 도출하였으며, 이러한 도출된 요소들의 유기적 통합을 위하여 캐나다 부동산중개제도를 도입하였다. 이와 더불어 한국의 공인중개사를 대상으로 동일한 조건의 ‘실무환경’, ‘관리환경’ 및 ‘교육환경’이 공인중개사의 ‘직무만족’에 주는 영향을 분석하였다.

[그림 3-9] 연구모형 및 가설경로



(2) 연구모형에 대한 가설 설정

공인중개사의 직무 만족도에 영향을 미치는 직무환경들에 대한 분석을 위하여 가설을 설정하였다. 공인중개사의 직무만족은 직무환경이 주는 영향을 받게 되고, 결국 공인중개사 직종이 미래지향적인(장래성이 있는) 직업인지에

대한 추정이 가능하다. 이와 더불어 공인중개사 직종에 대한 타인으로서의 추천 의향을 검증한다.

[표 3-37]은 연구모형에 대하여 설정된 가설을 나타내고 있다.

연구가설1 - $H1$ (관리환경의 영향): 공인중개사의 ‘관리환경’은 공인중개사의 ‘실무환경’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

연구가설2 - $H2$ (관리환경의 영향): 공인중개사의 ‘관리환경’은 공인중개사의 ‘교육환경’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

연구가설3 - $H3$ (실무환경의 영향): 공인중개사의 ‘실무환경’은 공인중개사의 ‘직무만족’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

연구가설4 - $H4$ (관리환경의 영향): 공인중개사의 ‘관리환경’은 공인중개사의 ‘직무만족’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

연구가설5 - $H5$ (교육환경의 영향): 공인중개사의 ‘교육환경’은 공인중개사의 ‘직무만족’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

[표 3-37] 모형에 따른 연구가설

연구 가설의 구성
연구가설1 - $H1$ (관리환경의 영향) H_a : ‘관리환경’은 공인중개사의 ‘실무환경’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
연구가설2 - $H2$ (관리환경의 영향) H_a : ‘관리환경’은 공인중개사의 ‘교육환경’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
연구가설3 - $H3$ (실무환경의 영향) H_a : ‘실무환경’은 공인중개사의 ‘직무만족’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
연구가설4 - $H4$ (관리환경의 영향) H_a : ‘관리환경’은 공인중개사의 ‘직무만족’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
연구가설5 - $H5$ (교육환경의 영향) H_a : ‘교육환경’은 공인중개사의 ‘직무만족’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

4) 연구모형의 적합도 평가

구조방정식 모형 분석결과 및 적합도 지수의 보고방식에 있어서 심준섭(2013)은 적합도 지수를 보고하는 양식에 대한 일반적인 기준은 없다고 하였다. 김홍중·이호병(2017)은 RMSEA, NFI, RFI, IFI, TLI, CFI 등의 지수를 보고하였다. 성정혜·김춘경(2019)은 RMSEA, NFI, TLI, CFI 등의 지수를 보고하였다. 히든그레이스 논문통계팀(2018)은 RMSEA, TLI, CFI 등의 지수를 보고하였다.

본 연구모형에 대한 확인적 요인분석 적합도 평가결과는 [표 3-38]과 같다. 지수들을 살펴보면 $\chi^2=99.718$, $Q(\chi^2/df)=1.173$, RMSEA=0.043, IFI=0.973, TLI=0.965, CFI=0.972로 나타났다. χ^2 의 p 값은 0.05 이상으로 수용할 만한 적합도이다. χ^2 와 df (degree of freedom)의 비율인 $Q(\chi^2/df)$ 값은 적합도가 좋음을 나타내고 있다. RMSEA값은 0.05이하로 적합도가 양호한 것으로 나타났다. 또한, 기존의 적합성 척도로 사용되어왔던 GFI, AGFI 및 NFI 의 불합리한 점이 개선된 적합성 척도인 CFI 및 TLI 가 모두 ‘0.900’ 이상으로 연구모형의 적합도는 수용 가능한 수준으로 판명되었다.

[표 3-38] 연구모형의 적합도 평가

구분		적합도지수	최적 모형	연구모형	수용여부
절대 적합 지수	모형전반 적합도	χ^2 (p)	— ($p>0.05$)	99.718 ($p=0.131$)	수용
		자유도(df)	—	85	
		$Q(\chi^2/df)$	< 3.00	1.173	수용
		RMSEA	$\leq 0.05(0.08)$	0.043	수용
	모형설명력	GFI	$\geq 0.09(0.08)$	0.885	CFI 수용
		AGFI	$\geq 0.09(0.08)$	0.837	CFI 수용
증분 적합 지수	독립모형 및 연구모형	NFI	$\geq 0.09(0.08)$	0.842	TLI 수용
		IFI	≥ 0.09	0.973	수용
		TLI	≥ 0.09	0.965	수용
		CFI	≥ 0.09	0.972	수용

5) 경로분석

연구모형에 대한 경로 유의성 검정결과를 [표 3-39]에서 나타내고 있다. 주요 경로에 대한 검증 결과, ‘실무환경’이 ‘부동산거래정보망’, ‘계약서 양식’, ‘전속중개제도’ 및 ‘중결서비스’에 대한 표준화경로계수는 각각 0.692, 0.651, 0.659, 0.678로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 통계적으로 유의함을 나타내고 있다. ‘관리환경’이 ‘공인중개사의 의무·직업윤리’, ‘공인중개사법’, ‘협회의 업무·권한’, ‘자격의 유지관리’에 대한 표준화경로계수는 각각 0.639, 0.796, 0.749, 0.777로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 통계적으로 유의함을 나타내고 있다. ‘교육환경’이 ‘교육의 주체’, ‘자격시험준비교육’, ‘실무·연수·직무교육’, ‘교육프로그램콘텐츠’에 대한 표준화경로계수는 각각 0.741, 0.721, 0.761, 0.823으로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 통계적으로 유의함을 나타내고 있다. ‘직무만족’이 ‘직무환경 만족도’, ‘직종의 타인추천의향’, ‘직종의 미래지향성(장래성)’에 대한 표준화경로계수는 각각 0.637, 0.764, 0.706으로 유의수준 $p < 0.01$ 에서 통계적으로 유의함을 나타내고 있다.

[표 3-39] 연구모형의 경로 유의성 평가

경로			비표준화 계수(B)	표준화 계수(β)	표준 오차	C.R (t)	p값
부동산거래정보망	←	실무 환경	1	0.692			
계약서 양식	←		0.924	0.651	0.179	5.170	***
전속중개제도	←		1.022	0.659	0.196	5.224	***
중결서비스	←		1.077	0.678	0.202	5.333	***
의무·직업윤리	←	관리 환경	1	0.639			
공인중개사법	←		1.264	0.796	0.208	6.081	***
협회의 업무·권한	←		1.356	0.749	0.232	5.835	***
자격의 유지관리	←		1.354	0.777	0.226	5.983	***
교육의 주체	←	교육 환경	1	0.741			
자격시험준비교육	←		1.077	0.721	0.164	6.576	***
실무·연수·직무교육	←		1.254	0.761	0.181	6.933	***
교육프로그램콘텐츠	←		1.222	0.823	0.165	7.427	***
직무환경의 만족도	←	직무 만족	0.738	0.637	0.145	5.074	***
직종 타인추천의향	←		1	0.764			
직종의 미래지향성	←		0.989	0.706	0.184	5.390	***

*** $p < 0.01$

6) 설정된 가설에 대한 검증

연구모형에서 설정된 가설에 대한 검증 결과는 [표 3-40]과 같다.

(1) 직접적인 영향에 대한 검증 결과

- i) ‘실무환경’은 경로계수($\beta=.407$, C.R=2.105)가 유의수준 $p<0.05$ 에서 ‘직무만족’에 유의한 정(+)의 영향을 주고 있어 ‘실무환경’의 만족도를 증가시킬수록 ‘직무만족’이 증가하는 것으로 나타났다(가설 H3).
- ii) ‘교육환경’은 경로계수($\beta=.479$, C.R= 2.656)가 유의수준 $p<0.05$ 에서 ‘직무만족’에 유의한 정(+)의 영향을 주고 있어 ‘교육환경’의 만족도를 증가시킬수록 ‘직무만족’이 증가하는 것으로 나타났다(가설 H5).
- iii) ‘관리환경’은 경로계수($\beta=-.186$, C.R=-0.827)가 ‘직무만족’에 부(-)의 영향을 주고 있어 ‘관리환경’의 영향을 증가시킬수록 ‘직무만족’이 감소하는 것으로 나타났으며, 또한 유의수준 $p<0.05$ 에서 무의미한 것으로 판명되었다(가설 H4).
- iv) ‘관리환경’이 ‘실무환경’ 및 ‘교육환경’에 주는 영향은 각각 $\beta=.660$, C.R(t)=4.211, $p<0.01$ 및 $\beta=.661$, C.R(t)=4.509, $p<0.01$ 로 영향력이 비교적 높은 것으로 나타났다(가설 H1, 가설 H2).

(2) 간접적인 영향에 대한 검증 결과

‘관리환경’이 ‘실무환경’과 ‘교육환경’을 통하여 ‘직무만족’에 주는 간접적인 영향을 살펴보면,

- i) ‘실무환경’을 통한 영향은 ‘관리환경’이 ‘실무환경’에 주는 영향인 0.660, ‘실무환경’이 ‘직무만족’에 주는 영향인 0.407의 곱으로 나타낼 수 있다. 즉 ‘관리환경’은 ‘실무환경’을 통하여 ‘직무만족’에 총 0.269의 영향을 간접적으로 주고 있다($0.660 \times 0.407 = 0.269$).
- ii) ‘교육환경’을 통한 영향은 ‘관리환경’이 ‘교육환경’에 주는 영향인 0.661,

‘교육환경’이 ‘직무만족’에 주는 영향인 0.479의 곱으로 나타낼 수 있다. 즉 ‘관리환경’은 ‘교육환경’을 통하여 ‘직무만족’에 총 0.317의 영향을 간접적으로 주고 있다($0.661 \times 0.479 = 0.317$).

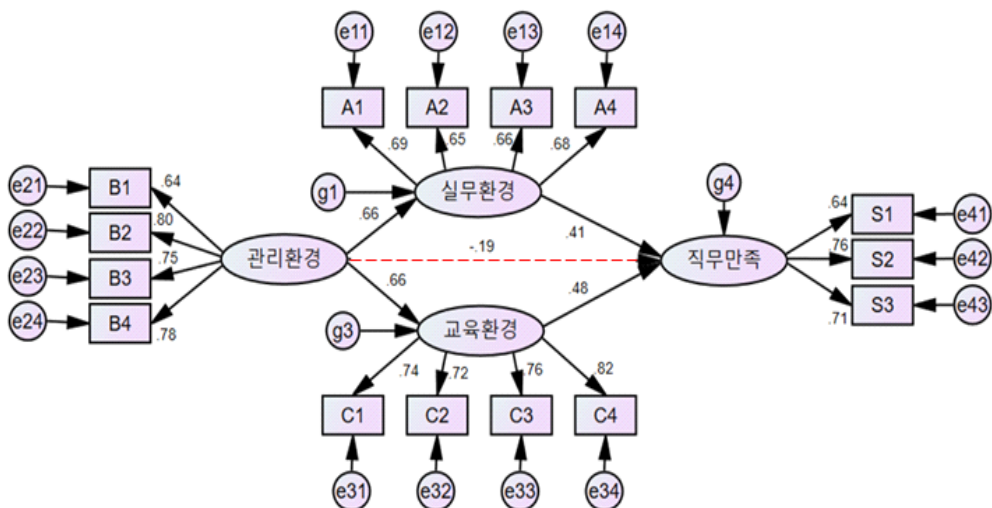
- iii) ‘관리환경’이 ‘실무환경’과 ‘교육환경’을 통하여 ‘직무만족’에 주는 간접적인 영향은 각각 0.269와 0.317로 총 간접효과는 0.586($p < 0.05$)으로 나타났다($0.269 + 0.317 = 0.586$). 따라서, ‘관리환경’이 ‘직무만족’에 주는 총 효과는 간접효과와 직접효과의 합산으로 $0.586 - 0.186 = 0.400$ ($p = 0.012$)로 나타났다. [그림 3-10]은 연구모형의 분석 결과에 따른 계수들을 나타내고 있다.

[표 3-40] 연구모형 가설 검증 결과

가설	가설 경로	Estimate(β)	S.E	C.R(t)	p	결과*
가설1-H1	실무환경 ← 관리환경	0.660	0.190	4.211	0.000***	채택
가설2-H2	교육환경 ← 관리환경	0.661	0.174	4.509	0.000***	채택
가설3-H3	직무만족 ← 실무환경	0.407	0.210	2.105	0.035**	채택
가설4-H4	직무만족 ← 관리환경	-0.186	0.296	-0.827	0.408	기각
가설5-H5	직무만족 ← 교육환경	0.479	0.199	2.656	0.008***	채택

*연구가설에 대한 채택여부임. ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

[그림 3-10] 연구모형의 분석 결과



설정된 가설에 대한 검증 결과를 살펴보면,

연구가설1-H1은 “공인중개사의 ‘관리환경’은 공인중개사의 ‘실무환경’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.”이었으며 가설이 채택되어, 관리환경이 실무환경에 영향을 주고 있는 것을 알 수 있었다.

연구가설2-H2는 “공인중개사의 ‘관리환경’은 공인중개사의 ‘교육환경’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.”이었으며 가설이 채택되어, 관리환경이 교육환경에 영향을 주고 있는 것을 알 수 있었다.

연구가설3-H3은 “공인중개사의 ‘실무환경’은 공인중개사의 ‘직무만족’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.”이었으며 가설이 채택되어, 실무환경이 직무만족에 영향을 주고 있는 것을 알 수 있었다.

연구가설4-H4는 “공인중개사의 ‘관리환경’은 공인중개사의 ‘직무만족’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.”이었으며 가설이 기각되어, 관리환경이 직무만족에 영향을 주고 있지 않는 것을 알 수 있었다.

연구가설5-H5는 “공인중개사의 ‘교육환경’은 공인중개사의 ‘직무만족’에 정(+)의 영향을 줄 것이다.”이었으며 가설이 채택되어, 교육환경이 직무만족에 영향을 주고 있는 것을 알 수 있었다.

제 4 장 결론

제 1 절 요약 및 결론

본 연구는 한국의 선행연구로부터 도출된 주요 연구대상인 부동산중개환경 요소들을 중심으로, 직무환경별 분리가 잘 되어있는 캐나다의 부동산중개 제도를 접목시켰다. 이에 따라서, 공인중개사가 처한 직무환경을 크게 ‘중개실무환경’, ‘중개관리환경’ 및 ‘중개교육환경’으로 구분하였다. 도출된 직무환경 요소들의 중요도와 함께 한국의 공인중개사의 직무만족에 대한 분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

1. 직무환경 요소들의 중요도에 대한 인식

AHP 분석결과 직무환경별 연구대상 요소들의 중요도에 양국의 전문가들의 인식 차이가 있는 것으로 나타났으며 그 차이는 다음과 같다.

첫째, 직무환경의 중요도 순위의 인식에 있어서 한국의 공인중개사와 캐나다의 부동산중개사는 동일하게 ‘실무환경’이 가장 중요하며, ‘교육환경’ 및 ‘관리환경’ 순위로 그 중요도가 감소하는 것으로 나타났다. 양국가의 부동산전문가들은 ‘실무환경’을 가장 중요하게 인식하고 있음을 나타내고 있다.

둘째, ‘실무환경’을 이루고 있는 연구대상 요소들의 중요도 순위에 있어서 ‘부동산거래정보망’은 양국의 전문가들 모두 제일 중요한 요소로 인식하고 있다. 다만, 그 비중에서 차이가 있다. 캐나다의 부동산중개사들은 제시된 요소들 중 50% 이상의 절대적인 중요요소로 인식하고 있는 반면, 한국의 공인중개사들은 약 37% 정도의 중요성으로 인식하고 있다. 캐나다에서 고유의 ‘부동산거래정보망’을 부동산이사회에서 운영하고 있으며 특히 주거용 매물의 경우 매물을 광고하거나 검색하는 유일한 수단으로 이용되고 있다. 이용에 대한 의무 및 권한뿐만 아니라 허위매물 등에 대한 제재가 매우 강한 편이다. 따라서, ‘부동산거래정보망’에 대한 캐나다 부동산중개사들의 신뢰도는 절대적

이다.

한국의 공인중개사들은 ‘실무환경’에서 또한 ‘전속중개제도’(22.6%), ‘계약서 양식’(21.3%) 및 ‘종결서비스’(19.4%) 순서로 중요하다고 인식하고 있다. 캐나다의 부동산중개사들은 ‘계약서 양식’(20.8%), ‘종결서비스’(16.9%) 및 ‘전속중개제도’(11.5%) 순서로 중요하다고 인식하고 있다. 인식의 차이로 한국은 구두계약이 사회적으로 정착되고 널리 통용되고 있기 때문에 ‘전속중개제도’의 정착화가 중요한 요소가 될 수 있다. 한편, 캐나다에서 ‘전속중개제도’가 사회적으로 이미 정착되고 통용되고 있으므로 기타 요소들을 보다 더 중요하게 인식하는 것으로 사료된다. 즉, 캐나다는 한국과 달리 구두계약이 아니므로 계약의 중요성이 매우커서 정밀하고 특히 부동산중개사들을 보호할 수 있는 ‘계약서 양식’을 가장 중요하다고 인식하는 것으로 나타났다.

셋째, ‘관리환경’ 측면에서 구성요소들의 중요도를 살펴보면 양국의 전문가들은 ‘협회의 업무 및 권한’의 중요도가 각각 12.2%(한국) 및 20.4%(캐나다)로 가장 낮게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 또한 ‘공인중개사법’ 및 ‘부동산중개사법’의 중요도는 각각 29.5%(한국) 및 26.6%(캐나다)로 유사한 비중으로 다소 중요한 요소로 인식하고 있다. 한편, 캐나다는 ‘자격의 유지관리’(28.5%)가 가장 중요하게 인식하고 있는 반면, 한국은 ‘공인중개사의 의무 및 직업윤리관’(34.0%)을 가장 중요하게 인식하고 있다. 이러한 결과는 현문길 외 2인(2013)의 연구에서도 공인중개사가 직무특성으로 윤리성을 가장 높게 인지하고 있는 결과와 맥락을 같이 하고 있다. 중개사 자격을 살펴보면, 일 년에 한번뿐인 한국의 공인중개사 시험과는 달리, 캐나다에서 부동산중개사의 자격시험 기회는 연중 상시 열려있으나 ‘자격의 유지관리’가 매우 엄격하여 소위 ‘휴면면허’ 상태이더라도 그 유지를 위하여 매 2년마다 재등록 시 지불하는 금액은 필수 이수 교육과정 등록비용을 포함하여 2019년 12월 기준으로 약 \$1,000불 이상의 비용이 소요되며, 특히 6개월 이상인 ‘휴면면허’에 대하여 재등록 시 경찰서의 범죄기록조회 결과서(Criminal Records)를 반드시 제출하여야 한다. 또한, MCE 교육을 받지 않거나 재등록을 하지 않는 부동산중개사의 자격증은 자동적으로 취소된다.

넷째, ‘교육환경’ 요소에 대한 중요도 순위를 살펴보면 한국의 공인중개사

들은 ‘실무·연수·직무교육’(31.4%)과 오차범위 이내에서 ‘교육프로그램 콘텐츠’(31.3%)를 모두 가장 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 한편, 캐나다 부동산중개사들은 ‘교육프로그램 콘텐츠’(45.5%)를 가장 중요한 요소로 인식하고 있다. 또한, RECO의 콘텐츠 만족도 조사에서 90%이상의 만족도를 나타내고 있다. ‘부동산중개사 자격시험 준비교육’은 한국의 경우 15.1%로 중요도 최하위로 나타났으며, 캐나다의 경우 23.9%로 비교적 높게 나타났다. 캐나다의 경우에는 최근 급속히 증가하고 있는 부동산중개사 숫자에 대한 우려와 함께 단순한 자격 통과시험이 아닌, 부동산중개사가 실무에서 ‘업’을 행하면서 발생될 수 있는 다양한 환경에 대한 적응교육이 요구되는 것으로 볼 수 있다. ‘교육의 주체’에 대한 인식은 캐나다의 경우 12.2%로 최하위를, 한국의 경우 22.2%로 하위를 나타내고 있어서 누가 교육의 주체가 되던 간에 그 주체에 대하여 별로 중요하게 인식하지 않음을 나타내고 있다.

2. 직무환경 요소들의 만족도에 대한 의견

공인중개사의 직무환경에 대한 만족도는 결국 공인중개사의 신뢰도에 큰 영향을 주게 된다. 본 연구의 분석모형에 있어서 한국의 공인중개사들의 직무만족에 대한 가설을 검증한 결과는 다음과 같다.

첫째, ‘실무환경’과 ‘교육환경’에 대한 공인중개사의 만족도가 높을수록 ‘직무만족’이 증가하게 되며, 공인중개사직종의 ‘장래성’에 대한 긍정적인 인식도 높아지게 됨을 의미하고 있다. 또한, 공인중개사 직종의 ‘타인 추천’으로 연결됨을 알 수 있다.

둘째, 중요도 평가에서 공인중개사들은 ‘실무환경’과 ‘교육환경’에 대한 중요도를 ‘관리환경’보다 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 만족도 평가에서 ‘관리환경’이 ‘실무환경’과 ‘교육환경’에 직접적인 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 즉, 한국의 공인중개사들은 중개실무나 중개교육을 더 중요하게 인식하고 있으며, ‘실무환경’과 ‘교육환경’의 관리·감독을 강화할수록 ‘실무환경’과 ‘교육환경’에 대한 만족도가 증가하는 것으로 나타났다.

셋째, ‘관리환경’이 공인중개사 ‘직무만족’에 주는 직접적인 영향을 살펴보면 ‘관리환경’에 대한 공인중개사의 ‘평가 및 만족도’ 수준이 낮아지는 것으로 나타났다. 이러한 사실은 공인중개사를 직접적으로 관리·감독을 강화할수록 ‘직무만족’이 감소하는 것을 의미하고 있다. 또한, 통계적으로도 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 즉, ‘공인중개사의 의무 및 직업윤리’, ‘공인중개사법’, ‘협회의 업무 및 권한’, ‘자격의 유지관리’ 등의 모든 관리요소를 만족시키려면 결국 ‘직무만족’이 감소하는 것으로 나타났다. 따라서, 공인중개사에 대한 직접적인 관리를 할 수 없는 환경에서 직접적인 관리·감독이 증가하더라도 ‘직무만족’에 그다지 영향을 주지 않는 것으로 인식하고 있다. 이러한 배경으로, 한국의 현실은 공인중개사의 직접적인 관리주체는 『공인중개사법』이며, 캐나다의 관리주체처럼 관련 법률 이외에 부동산중개사의 관리를 직접적으로 관장하는 주체(기관이나 조직)가 없기 때문인 것으로 사료된다. 지방자치단체의 역할은 단지 공인중개사의 등록과 관련된 관리만 하고 있는 실정이다. 더 불어, 부동산중개협회 또한 사설 이익단체로서 회원들의 회비를 주요 수입원으로 하고 있는 만큼, 회원들에 대한 직접적인 관리·감독이 불가능한 형태를 탈피하지 못하고 있기 때문이다.

넷째, 공인중개사 ‘관리환경’이 ‘직무만족’에 직접적인 영향을 주지 않지만, ‘실무환경’과 ‘교육환경’을 통하여 ‘직무만족’에 여전히 간접적인 영향을 주고 있음을 본 연구를 통하여 검증되었다. 이러한 이유는 결국 공인중개사를 직접적으로 관리·감독하는 주체 또는 주관부서의 부재에 있기 때문이다. 이에 따라, 단기 및 중·장기적 관점에서 접근이 요구된다. i) 단기적 관점으로는 ‘실무환경’과 ‘교육환경’에 대한 직접적인 환경개선이 요구된다. 특히 전속중개의 조기정착, 부동산거래정보망의 신뢰성증가 뿐만 아니라 공인중개사의 교육 콘텐츠의 다양성, 실무·연수·직무 교육의 질 등에서 지속적인 개선이 요구된다. 특히 캐나다에서 부동산중개사 자격시험준비교육을 최근에 대학교로 위임한 배경에는 단지 자격시험을 통과하기 위한 준비교육보다는 미래지향적이고 부동산시장 및 경제 등의 상황을 반영한 교육적 차원이라는 데 시사하는 바가 크다고 할 수 있다. ii) 중·장기적 관점에서 공인중개사에 대한 직접적인 관리주체의 정립에 있다. 통합적인 관리주체를 통한 공인중개사의 자격유지를

선진국의 수준으로 높여야 하겠다.

다섯째, 직무환경에 대한 양국가의 전문가들의 ‘평가 및 만족도’ 의견에 대한 직접적인 비교는 불가능하지만 연령별 및 경력별로 ‘평가 및 만족도’ 의견의 평균값을 비교하여 간접적인 차이를 비교한 결과, 캐나다의 전문가들은 전체 요소들에 대한 평균값이 더 높았다. 즉, 선행연구에서 도출된 주요 분석 요소들의 조작적 정의에 대한 한국 전문가 vs 캐나다 전문가들의 ‘평가 및 만족도’ 의견 차이는 한 단계(부정 vs 보통, 또는 보통 vs 긍정) 또는 두 단계(부정 vs 긍정, 또는 보통 vs 매우긍정)를 나타내고 있다. 이러한 의견 차이의 근본에는 실무환경에 대한 유의성과 신뢰성의 부여, 교육환경에 대한 지속적인 변화의 추구를 통한 교육품질 수준의 향상 등이 있다. 또한, 공인중개사를 직접적으로 관리·감독하는 주체의 중심적 역할의 유·무에 기인한다고 할 수 있다(한국의 공인중개사들에 대한 관리환경의 직접적인 영향은 가설 검증에서 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다).

연구결과는 공인중개사 직무환경에 대한 이창석·이규열(2006)의 ‘특별기고’에서도 나타나고 있다. 즉, 부동산학을 전공한 학생에게 부동산 관련 각종 자격시험에 인센티브를 부여하고, 각종 자격시험을 공인된 민간단체가 대행하도록 하여야 하며, 부동산에 관한 정책결정 및 효율적 행정을 위해 정부조직에 부동산부 또는 부동산청을 설치해야 한다고 하였다. 또한, 교육과정은 인재양성 및 부동산교육의 능률화 차원에서 종합적 접근방식을 통하여 편성하는 것이 바람직하며 교육과정의 개발 및 교과서 개발이 중요하여 전임교원의 확보와 함께 충실한 교육을 실천해야 한다고 하였다.

신뢰도는 공인중개사 개개인이 자신의 직업윤리와 부여받은 의무 및 책무를 다함으로써 향상될 수 있지만, 그 효과는 개별적이며 아주 천천히 개선될 수밖에 없다. 또한, 개인적인 성향과 자질, 교육수준, 공인중개사 자신이 처한 상황 등의 영향을 받게 된다. 부동산중개 사고에 대한 책임은 전적으로 사고를 발생시킨 해당 공인중개사에게 있으며 형사적 및 민사적 책임까지 모두 자신이 해결하여야 하는 것은 지당하다.⁷⁵⁾ 그러나, 공인중개사가 처한 직무환경이 만족스럽고 완벽해질수록 중개사고가 발생할 소지가 낮아지므로 중개제

75) 캐나다의 부동산중개제도도 사고를 발생시킨 부동산중개사 뿐만 아니라 해당 중개사가 소속된 중개업소에 대한 연대책임이 동반되고 있으며 훨씬 더 무거운 책임을 부과하고 있다.

도의 근간을 이루고 있는 공인중개사의 직무환경에 대한 선진화를 통하여 공인중개사 직무환경에 대한 만족도를 보다 증가시켜 주어야 한다. 직무환경에 대한 만족도 개선을 통하여 궁극적으로 공인중개사 및 중개제도에 대한 국민의 신뢰도가 높아지고 안전한 부동산거래 문화가 정착될 수 있도록 하여야 하겠다.

제 2 절 연구의 의의와 한계

1. 연구의 의의

어느 분야의 전문가라도 완벽하지 못한 제도나 환경 하에서 신뢰도의 향상은 불가능하다. 고객으로부터 신뢰를 받지 못하는 전문가 집단은 퇴출되거나 소멸될 수밖에 없다. 공인중개사들은 천문학적인 액수의 자산 가치를 지닌 부동산을 중개하는 직종으로 신뢰도의 확보가 가장 중요하며, 특히 부동산중개제도의 선진화를 통한 신뢰성확보가 시급하다. 이를 위하여 ‘실무환경’과 ‘교육환경’에 대한 직접적인 만족도를 높여야 한다. 또한, 『공인중개사법』에만 전적으로 의존하지 말고 미국과 캐나다와 같이 공인중개사에 대한 실질적인 관리주체에 의한 관리·감독을 강화하여 공인중개사들이 사회적으로 투명하고 높은 신뢰도를 유지할 수 있도록 하여야 한다. 특히, 부동산중개자격과 연관된 제도를 살펴보면, 한국은 진입자체를 어렵게 함으로써 공인중개사의 숫자를 인위적으로 조절하려는 경향이 있다. 한편, 미국이나 캐나다는 진입자체는 어렵지 않으나 자격의 유지관리를 매우 엄격하게 함으로써 부동산중개사 숫자의 조절은 시장에 맡기는 경향이 있다. 후자의 경우와 같이 실제적 주체에 의한 엄격한 관리와 감독제도 또한 부동산중개사의 신뢰도 향상에 긍정적인 효과를 주는 요인 중 하나가 될 수 있다.

본 연구는 기존연구와는 달리 어느 한 요소의 일부분에 대한 미시적이고 단편적인 만족도 분석을 지양하고 공인중개사의 직무환경 전체를 거시적인 차원에서 통합적으로 분석하고자 하였다. 이러한 이유는 공인중개사 직무는 어느 한 부분이 아닌 전체적이며 유기적으로 제도상에서 작동하기 때문이다. 따라서, 분석대상 요소의 선정에 많은 할애를 하고 다양한 선행연구의 고찰을 진행하였다. 이러한 노력결과, 한국에서 공인중개사 직무환경을 중개실무·중개관리·중개교육 등 3개의 부동산중개환경에 대한 통합적이고 유기적으로 접근한 주된 연구가 되리라 생각한다. 따라서, 본 연구에서 제시된 연구모형은 향후 보다 확장된 연구를 위한 초석이 되고자 한다.

이와 더불어, 학문의 이론적 접근과 함께 캐나다 부동산중개제도에 대한

오랜 실무적 경험이 부가된 연구의 장점으로 캐나다의 부동산중개사의 직무 환경에 의한 보다 깊은 접근을 동시에 가능하게 해 준다. 또한, 연구의 신뢰성을 보다 높이기 위하여 직무환경에 대한 다양한 평가, 판단과 의견을 줄 수 있는 장기경력을 소유한 부동산중개사들을 분석대상으로 하였다.

한편, 공인중개사 신뢰도 향상의 일환으로 고객과의 중개보수에 대한 서면 계약은 매우 중요하며 캐나다는 고객이 중개의뢰를 할 시점에 중개보수 및 유효기간 등을 미리 상호 서명을 하여야만 된다. 이러한 것을 가능하게 해 주는 것은 구두계약이 아닌 서면계약에 의해서 중개의뢰를 하기 때문이다. 중개보수에 대한 계약서를 매매계약서 작성 시 진행 할 경우, 캐나다의 부동산중개사법을 위반하게 될 수 있으며, 또한 중개보수 문제로 정작 매매계약서의 작성이 지연되거나 신뢰성 상실에 따른 매물 중개 중단에 이르게 될 여지가 충분하다. 한국의 주요 언론은 2020년 2월부터 계약서 작성 시 중개보수 계약서에 고객과 공인중개사가 서명을 하여야 한다고 하였다. 중개제도의 선진화와 공인중개사들의 신뢰도 향상을 위한 보다 바람직한 변화임에는 틀림없다. 다만 중개보수 계약서의 서명시점에 여전히 논란이 있을 수 있다. 한국은 대부분의 중개계약이 서면계약이 아닌 구두계약이 성행하고 있기 때문에 매매계약서 작성 시 중개보수 계약서에 서명이 이루어지게 될 것이기 때문이다. 취지는 바람직하나, 그럼에도 불구하고 근본적인 해결이 아니라는 점에서 중개계약의 서면화가 사회적으로 정착되기 바란다.

2. 연구의 한계

본 연구는 한국의 선행연구에서 도출된 부동산중개에 관한 주요 연구요소들을 중심으로, 캐나다 부동산중개제도의 장점을 접목함으로써 연구모형의 도출이 가능하게 되었다. 또한, 캐나다의 부동산중개제도에 관한 상세하고 다양한 정보를 제공하고 있다. 그럼에도 불구하고, 본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다.

첫째, 캐나다 경력 10년 이상의 부동산중개사들은 표본 수가 구조방정식 분석에 필요한 필요충분요건을 갖추지 못하여 한국의 공인중개사의 만족도와

상호 비교분석을 하지 못한 점은 본 연구에서 다루지 못한 추후과제가 될 것이다.

둘째, 미국이나 캐나다는 주 정부별로 부동산중개제도의 차이가 있다. 따라서, 본 연구에서 언급한 캐나다는 보다 정확한 표현으로 캐나다 온타리오주에 한정되고 있다. 온타리오주는 6개의 광역 부동산이사회로 구성되어 있다. 본 연구에서 분석을 위해 수집된 캐나다 표본은 한인이 가장 많이 거주하고 있는 토론토지역 부동산이사회 소속 부동산중개사들이다. 따라서, 온타리오주 내에서도 표본들은 지역적 편차를 가질 수밖에 없고 이러한 점이 본 연구의 한계점이 될 수 있다.

셋째, 한국 공인중개사 직무만족 분석을 위한 표본 선정에 있어서 지역적인 편차가 있다. 특히 서울의 일부지역과 경기도의 일부지역에서 추출된 표본이다. 전국의 공인중개사 전반에 걸친 영향을 분석하기 위하여 지역별 동등한 비율의 표본이 요구되며 이러한 점에서 본 연구는 분명한 한계점을 가지고 있다.

넷째, 공인중개사 직무는 고객의 종류 및 상황, 정부의 부동산정책, 사회·경제적인 측면뿐만 아니라 중개사무소의 지역적 위치 등에 의해서 많은 영향을 받게 된다. 본 연구는 이러한 요소들의 영향을 제외한 공인중개사의 실제적인 ‘직무환경’을 구성하고 있는 구성요소들을 연구변수로 선택하였다. 따라서, 부동산거래 전체단계를 ‘중개의뢰단계’, ‘매물광고 및 검색단계’, ‘계약단계’ 및 ‘중결단계’ 등 4가지로 구분하고, 이에 따라, 선행연구에서 분석대상인 요소들을 도출하여 직무환경별로 구분 및 적용하였다. 이러한 점에 있어서 본 연구가 기존의 연구와는 분명한 차이점이 있으나 동시에 한계가 될 수 있다.

다섯째, 캐나다의 부동산중개제도를 한국에 그대로 도입하기에는 국가별 정치, 경제, 사회·문화적 여러 여건상 한계가 있을 수 있다. 즉, 캐나다의 부동산중개제도의 장점이 한국에 도입되기에는 선행되거나 극복해야 될 다양한 장벽들이 존재할 수밖에 없다. 따라서, 이러한 제도적 환경에 대한 분석이 추후에 필요한 점에서 본 연구는 한계점을 가지고 있다.

여섯째, 캐나다 중개제도는 중개실무, 중개관리, 중개교육 환경이 명확하게 구분되어 있으며, 따라서 직무환경별 영향의 흐름이 최대한 반영될 수 있도록

하였다. 그럼에도 불구하고 직무환경의 분리에 따른 다양한 부서 간 세부업무의 흐름에 있어서 다소 견해 차이가 있을 수 있는 점은 본 연구의 한계점이 될 수 있다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강용옥·문경협, “교원능력개발평가 내용에 관한 교육주체들의 인식조사연구”, 시민교육연구, 41(4), pp.1-19, 2009
- 경정익·임병준, “부동산 정보시스템의 품질이 중개업무성과에 미치는 영향 - 부동산 공인중개사 대상으로”, 부동산학연구, 16(1), pp.5-23, 2010
- 고시면, “직업윤리와 법률이란 무엇인가”, 사법행정, 59(9), pp.2-26, 2018
- 곽정영, “개업공인중개사의 연수교육 만족도 및 영향요인 분석 연구”, 영산대학교 박사학위논문, 2017
- 국토교통부, 부동산 산업 일자리창출 지원방안 연구, 정책연구 활용결과 보고서, 2014
- 국토연구원, 자문중개업 발전방안, 부동산산업의 경제적 파급효과 및 육성방안 연구, 2014
- 권혁제, 데이터분석과 해석 - SAS 통계학, 박영사, 2016
- 금광연, “지방자치단체 공무원의 조직공정성과 직무만족 인식이 행정서비스품질에 미치는 영향”, 한양대학교 박사학위논문, 2016
- 김경주, “부동산중개업자의 직업만족도와 업무태도에 관한 연구-공인중개사와 시민의 인식을 중심으로”, 한국자치행정학보, 28(3), pp.251-269, 2014
- 김대명, “공인중개사법상 중개업자의 확인설명의무”, 법학연구, 41, pp.385-410, 2011
- 김대명·이대운, “공인중개사법상 부동산중개계약에 관한 연구”, 법학연구, 34, pp.413-442, 2009
- 김동환·권대중, “공인중개사과다배출이 부동산중개업경영난에 미치는 영향”, 대한부동산학회지, 35(1), pp.103-125, 2017
- 김미숙·오정석, “부동산중개업 종사자의 직무환경만족이 경영성과에 미치는 영향”, 한국지적학회지, 33(1), pp.115-129, 2017
- 김선영, “캐나다 역량기반 교과 교육과정의 교육내용 구성 방식이 우리나라에

- 주는 시사점 탐색”, 교육과정연구, 37(2), pp.83-105, 2019
- 김선웅, “미국 부동산 거래, 평가 및 과세의 투명성”, 조세 연구원 보고서, 2004
- 김신복, 지방분권시대의 교육자치: 과제와 정착방안, 지방분권시대의 바람직한 교육자치 방안 모색, 부산시교육청 등이 개최한 토론회 자료집, pp.24-33, 2004년 2월 17일
- 김영락·임영규, “직무환경, 직무태도, 직무스트레스 및 생활만족 간의 인과적 관련성에 관한 연구”, 세무회계연구, 제24권, pp.127-148, 2009
- 김영식·한지원·손재영, “공인중개사의 직업만족도와 그 요인”, 주택연구, 20(1), pp.35-53, 2012
- 김용동, 대전광역시 공무원 직무만족도 조사, 대전발전연구원, 2007
- 김용창, “부동산서비스 및 중개제도의 문제점과 정책방향”, 국토 : planning and policy, 210, pp.6-19, 1999
- 김원표, “AMOS를 이용한 구조방정식 모델분석”, 사회와 통계, pp.195-220, 2006
- 김충련, PASW 데이터분석, 21세기사, 2010
- 김하현, “부동산중개업자의 자격 및 등록제도 연구”, 목포대학교 박사학위논문, 2009
- 김혁구, “공인중개사제도의 선진화”, 토지와 건물, 제26호, pp.27-45, 2012
- 김홍중·이호병, “구조방정식을 활용한 기관투자가 오피스빌딩 투자의사결정 요인에 관한 연구”, 부동산학보, Vol. 41, pp.29-42, 2017
- 나인현·권대중, “부동산중개서비스 만족도분석과 개선방안에 관한 고찰”, 대한부동산학회지, 27(1), pp.117-140, 2009
- 문성웅, “부동산중개제도의 문제점과 개선방안에 관한 연구”, Review of Securities and Insurance, No. 4, pp.101-114, 2000
- 박노운·설현도, “직무환경의 호의성이 정서적 몰입에 미치는 영향: 종업원-조직 간 사회적 교환관계의 매개효과를 중심으로”, 기업경영연구, 18(2), pp.161-185, 2011
- 박숙이, “부동산시장 변화에 따른 공인중개사협회 운영 개선 방안 연구”, 영산대학교 박사학위논문, 2016
- 박양호, 부동산거래 선진화를 위한 제도개선 방안 연구, 국토연구원보고서, 국

토연 2012-43, 2012

박창언, “교육주체간 이념갈등의 문제와 과제”, 교육철학, 제8집, pp.123-149, 2012

박해일, “공인중개사 자격시험 피교육자 특성을 통한 중개업 전문화 방안연구”, 영산대학교 박사학위논문, 2013

반상진, 온라인 학습분석 기반 맞춤형 교육지원 방안 연구, 한국교육개발원 연구보고, RR 2019-08, 2019

방진원·백성준, “한국의 부동산거래 안전성 확보를 위한 공인중개사와 변호사들의 협업에 관한 연구”, 부동산연구, 26(3), pp.7-21, 2016

방진원·백성준, “부동산거래의 종결단계에 관한 연구 : 캐나다의 온타리오주 사례를 중심으로”, 부동산연구, 30(1), pp.69-84, 2020

배은진·조예희·김완민, “한국에서 직장생활 중 경험하는 직무특성, 직무환경이 직무만족과 생활만족에 미치는 영향 : 여성 직장인을 중심으로”, 동북아 문화연구, 59, pp.127-145, 2019

서봉진·박원석, “전속중개계약제도의 속성이 중개서비스 품질에 미치는 영향”, 부동산학연구, 18(2), pp.103-123, 2012

서순탁, “부동산중개제도의 국제비교 미국, 영국, 일본을 중심으로”, 감정평가논집, X집, pp.109-128, 2000

서진형, “공인중개사의 윤리성 구성요인에 관한 연구”, 한국지적학회지, 29(2), pp.183-194, 2013

성정혜·김춘경, “청년 근로자의 조직몰입도 및 직무만족도 관련 변인들 간 구조적 관계분석”, 노동정책연구, 19(3), pp.37-59, 2019

소성규, “공인중개사제도의 개선방안: 『공인중개사의 업무 및 부동산거래 신고에 관한 법률』을 중심으로”, 법과 정책연구, 6(1), pp.291-309, 2006

송지준, 논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법, 21세기사, 2010

심재연·강대영, “직무교육 학습자의 특성과 직무만족, 조직몰입 간의 관계 - 학습전이의 매개효과 검증”, 인문사회 21, 8(5), pp.663-684, 2017

심준섭, 구조방정식모형 이해와 활용, 법문사, 2013

심형석·임채관·김향란, “부동산 정보 사이트의 허위매물 현황과 정책제언”, 부동산학연구, 14(1), pp.17-33, 2008

- 안미리, “디지털 교육용 콘텐츠의 접근성과 보편성 개선 방안”, 컴퓨터교육학
회논문지, 14(1), pp.169-174, 2011
- 양지원, “자산관리서비스 종사자의 직무만족이 서비스품질에 미치는 영향”,
경기대학교 박사학위논문, 2012
- 오인중, “부동산중개업자의 직업윤리에 관한 연구”, 강남대학교 박사학위논문,
2011
- 유은길, “부동산중개회사체계 및 종결서비스 제도에 관한 연구”, 한성대학교
박사학위논문, 2013
- 유희자, “패션산업 종사자의 직무특성, 조직몰입, 직무만족 간의 관계”, 한국
디자인포럼, 제37호, pp.131-142, 2012
- 육주혜, “교수 학습지원센터 홈페이지의 접근성 및 특수교육 콘텐츠 현황 분
석”, 특수교육재활과학연구, 46(1), pp.101-118, 2007
- 윤정일, “지방교육재정의 문제점과 그 개선안”, 교육행정학연구, 9(1),
pp.52-54, 1991
- 이광윤·허종렬·노기호·김종철, 교육제도의 헌법적 문제 연구-교육의 자주
성·전문성·정치적 중립성 원리의 비교법적 검토, 헌법재판소 용역과제
보고서, 2003
- 이기우, “교육개혁과 민주법학: 교육자치의 본질과 과제”, 민주법학, 제27호,
pp.100-125, 2005
- 이상석, “미국의 공증제도와 등기 제도 소개”, 공증과 신뢰, pp.237-254,
2016
- 이지선·이병수·장병옥, “사이버교육 콘텐츠의 웹 접근성 분석 및 평가”, 교
육정보미디어연구, 12(3), pp.177-195, 2006
- 이창석, “각국별 부동산중개업 제도에 관한 비교연구-미국·영국·프랑스·독일·일
본 및 한국을 중심으로”, 대한부동산학회지, 25(1), pp.421-470,
1994
- 이창석·이규열, “특별기고-1: A Comparative Analysis on Real Estate
Education - Centered on the U. S., the U. K. Japan, Taiwan,
and Korea, 부동산교육에 관한 비교분석 - 미국·영국·일본·자유중국·
한국을 중심으로”, 부동산학보, 제28집 pp.281-299, 2006
- 이창석·이규열, “특별기고-1: A Comparative Study on Real Estate

- Consulting in Major Countries, 각국별 컨설팅제도의 비교연구”, 부동산학보, 제30집, pp.229-248, 2007
- 이학식·임지훈, 구조방정식모형 분석과 AMOS24, 집현재 출판사, 2017
- 임동진, “부동산중개 공제사업의 운영 합리화 방안-공제서비스 만족도를 중심으로”, 목원대학교 박사학위논문, 2013
- 임동훈, AMOS를 이용한 구조방정식 모형, 자유아카데미, 2014
- 장정아·전미현·김규태, “교육용 콘텐츠 관리 및 활용 방향”, 대한기계학회 춘추학술대회, pp.43-46, 2014
- 장현철·권경희·권성민·김영희·노미라·양승경 외 4인, 효율적인 의사소통-NCS 기반직업기초능력, 수양재, 2017
- 정문호·이석희, “부동산 산업의 현재와 미래 발전방향”, 부동산포커스, Vol. 80, p.22, 2015
- 정석윤·이성근, “공인중개사의 직무만족 결정요인에 관한 연구”, 부동산학보, 제51집, pp.19-33, 2012
- 정우형, “부동산 권원보험의 도입과 향후과제”, 부동산학연구, 8(1), pp.99-108, 2002
- 정철현·김종업, “구청공무원 윤리적 판단의 성별 차이에 관한 탐색적 연구”, 지방행정연구, 23(4) pp.27-47, 2009
- 조영일·윤승재·김현경, “사이버대학 서비스 품질과 만족에 관한 탐색적 연구”, 지속가능e러닝연구, 6(1), pp.3-20, 2012
- 조영주·백종만, “관계적 직무환경이 서비스 품질에 미치는 영향과 직무만족도의 매개효과”, 한국사회복지행정학, 15(4), pp.115-141, 2013
- 조철호, SPSS/AMOS 활용 구조방정식모형 논문 통계분석, 도서출판청람, 2015
- 차희영·박혜민, “대학원 강의를 위한 스마트 교육 콘텐츠 개발 및 활용 방안 제안”, 청람과학교육연구논총, 19(1), pp.151-162, 2013
- 채서일·김범중·이성근, SPSS/PC를 이용한 통계분석, 학현사, 1992
- 채현길, “부동산중개업자의 공인거래정보망 발전방안-선택행동요인을 중심으로”, 강원대학교 박사학위논문, 2011
- 채현길·이정민, “부동산중개 공제의 만족도에 관한 연구”, 대한부동산학회지, 30(1), pp.131-150, 2012

- 최봉현·문영기, “전속중개계약과 부동산거래정보망제도가 중개업자 신뢰성과 고객만족에 미치는 영향 분석”, 유통과학연구, 4(2), pp.123-144, 2006
- 최창호, 논문작성을 위한 SPSS AMOS 한번에 끝내기, (주)피오디컴페니, 2018
- 하윤수, “현행 교육법상 교육주체 개념을 둘러싼 교육권의 재검토”, 교육법학연구, 제12호 pp.230-253, 2000
- 하정용·정기한, “고객만족과 추천의 영향요인에 관한 연구”, 한국창업학회지, 6(1), pp.47-65, 2011
- 한마크만균, “공인중개사의 업무만족에 미치는 요인에 관한 실증적 분석-미국 캘리포니아주 부동산중개사 비교를 중심으로”, 인문사회과학연구, 15(3), pp.415-451, 2014
- 한마크만균, “우리나라 부동산 에스크로우 제도의 활성화 방안”, 동북아법연구, 8(2), pp.423-452, 2014
- 한상훈, “부동산중개제도의 개선방향에 관한 연구”, 부동산법학, 제12집, pp.41-62, 2005
- 한수연, “항공사 객실승무원의 직무환경, 정서적 몰입, 그리고 직무성과의 관계연구”, 관광연구저널, 30(8), pp.105-117, 2016
- 현문길·채현길·정재호, “부동산중개업자의 직무특성이 직무만족 및 몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 부동산연구, 23(3), pp.275-292, 2013
- 홍상수, “공인중개사 실무교육 서비스 만족도에 관한 연구”, 대구대학교 박사학위논문, 2008
- 홍석자, “노인요양시설 사회복지사의 직무환경과 개인적 성향이 소진에 미치는 영향”, 한영신학대학교 대학원 박사학위논문, 2011
- 황영두, “부동산중개계약의 계약책임에 관한 연구”, 창원대학교 대학원 법학박사학위논문, 2006
- 황현, “부동산 거래사고와 권리보험 역할에 관한 연구”, 강원대학교 박사학위논문, 2006
- 히든그레이스 논문통계팀, 한번에 통과하는 논문-AMOS 구조방정식 활용과 SPSS고급분석, 한빛아카데미 출판사, 2018

2. 국외문헌

- Anderson, James C., and Gerbing, David W., “The effect of sampling error on convergence, improper solutions, and goodness-of-fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis”, *Psychometrika*, 49(2), pp.155–173, 1984
- Anderson, James C., and Gerbing, David W., “Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach”, *Psychological Bulletin*, 103(3), pp.411–423, 1988
- Ang, J., and Soh, P. H., “User Information Satisfaction, Job Satisfaction and Computer Background : An Exploratory Study”, *Information & Management*, 32, pp.255–266, 1997
- Bentler, P. M., “Comparative fit indexes in structural models”. *Psychological Bulletin*, 107, pp238–246, 1990
- Bolarinwa, Oladimeji Akeem, “Principles and Methods of Validity and Reliability Testing of Questionnaires Used in Social and Health Science Researches”, *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, 22(4), pp.195–201, 2016
- Bozóki, Sandor and Rapcsák, Tamas, “On Saaty’s and Koczkodaj’s inconsistencies of pairwise comparison matrices”, *Journal of Global Optimization*, 42(2) pp.157–175, 2008
- Byrne, Barbara M., Structural equation modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS: Basic concepts, applications, and programming, Erlbaum, 1998
- California Department of Real Estate, “Escrow” Reference Book, Chap. 08, Rev.04, 2012
- Cangur, Sengul and Ercan, Ilker, “Comparison of Model Fit Indices Used in Structural Equation Modeling Under Multivariate Normality,” *Journal of Modern Applied Statistical Methods*, 14(1), Article 14, p.158, 2015
- DeLone, W. H., and McLean, E. R., “Information Systems Success”,

- Information Systems Research*, 3(1), pp.60–95, 1992
- Ding, Lin, Velicer Wayne F. and Harlow Lisa L., “Effect of Estimation Methods, Number of Indicators per Factor, and Improper Solutions on Structural Equation Modeling Fit Indices”, *Structural Equation Modeling*, 2(2), pp.119–144, 1995
- Finney, S. J., and DiStefano, C., Nonnormal and categorical data in structural equation modeling. In G. R. Hancock & R. O. Mueller (Eds.), *Structural equation modeling: A second course*(2nd ed., pp.439–492). Charlotte, NC: Information Age Publishing, 2013
- Gerbing, David W., and Anderson, James C., “Monte Carlo Evaluations of Goodness of Fit Indices for Structural Equation Models”, *Sociological Methods & Research*, Issue 2, pp.132–160, 1992
- Gefen, David, Straub, Detmar W., and Boudreau, Marie-claude, “Structural Equation Modeling And Regression: Guidelines For Research Practice, *Communications of the Association for Information Systems*, 4(7), pp.1–77, 2000
- Hooper, Daire, Coughlan, Joseph and Mullen, Michael R., “Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit”, *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), pp.53–60, 2008
- Hu, Li-tze and Bentler, P. M., “Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. Structural Equation Modeling” *A Multidisciplinary Journal*, 6, pp.1–55, 1999
- Huber, Chuck, “Introduction to Structural Equation Modeling Using Stata”, StataCorp, California Association for Institutional Research Workshop, November 19, 2014
- Jackson, D. L., “Sample size and number of parameter estimates in maximum likelihood confirmatory factor analysis: A Monte Carlo investigation.” *Structural Equation Modeling*, 8, pp.205–223, 2001

- Kenny, David A., “measures of Fit – A Problem of NFI(Bentler-Bonett Index)”, Presentation Paper p.5, 2014
- Kumar, Ranjit, Research methodology, A Step-by-Step Guide for Beginners, 2nd E., 2005
- Kumar, Ranjit, Research methodology, A Step-by-Step Guide for Beginners, 3rd E., 2011
- Lee, Jong Chan, Jhun, Myoungshic and Jeong, Hyeong Chul, “A Statistical Testing of the Consistency Index in Analytic Hierarchy Process”, *The Korean Journal of Applied Statistics*, 27(1), pp.103–114, 2014
- Lulich, Jordan, “What Is Title Insurance And Why Is It Important?”, Forbes, Jun 21, 2018
- Mahoney, Daniel, “Global Real Estate Transparency in 2018: Data, Disclosure & Disruption”, NCREIF Fall Conference, p.3, LaSalle Research & Strategy, October 2018
- Maruyama, Geoffrey M., Basics of structural equation modeling, Sage Publications, Inc., 1998
- Newsom, Jason T., Longitudinal Structural Equation Modeling–A comprehensive introduction, Routledge Press, 2015
- Okoroji, Victor Chimaobi, “Farmers’ use of mobile phone applications in Abia state, Nigeria” Lincoln University Degree of Master, 2019
- Prasad, Shalini, Rao, Ajith and Rehani, Eeshoo, “Developing Hypothesis and Research Questions”, 500 Research Methods, 2001
- Raziq, Abdul and Maulabakhsh, Raheela, “Impact of Working Environment on Job Satisfaction”, *Procedia Economics and Finance*, 23 pp.717–725, 2015
- Saaty, R. W., “The Analytic Hierarchy Process–What it is and how it is used”, *Mathl Modelling*, 9(3–5), pp.161–176, 1987
- Saaty, T. L., The Analytic Hierarchy Process: Planning, Priority Setting, Resource Allocation, McGraw–Hill, 1980
- Saaty T. L., “Decision making with the analytic hierarchy process”,

- International Journal of Services Sciences*, 1(1), pp.83–98, 2008
- Saaty, T. L. and Luis, G. Vargas, Models, Methods, Concepts & Applications of the Analytic Hierarchy Process, Springer Science & Business Media, 2012
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., and Müller, H., “Evaluating the fit of structural equation models: tests of significance and goodness-of-fit models”, *Methods of Psychological Research Online*, 8, pp.23–74, 2003
- Seddon, Peter and Kiew, Min-Yen, “A Partial Test and Development of the DeLone and McLean model of IS Success”, *Australasian Journal of Information Systems*, 4, pp.90–109, 1994
- Setiawan, Adi, Sediyo, Eko and Moekoe, Dirk A. L., “Application of AHP Method in Determining Priorities of Conversion of Unusedland to Food Land in Minahasa Tenggara”, *International Journal of Computer Applications(0975–8887)* 89(8), pp.37–44, March 2014
- Tabachnick, Barbara G., and Fidell, Linda. S., Using multivariate statistics, 5th E., Allyn & Bacon/Pearson Education. 2007
- Tanaka, Jeffrey. S., “How big is big enough? Sample size and goodness of fit in structural equation models with latent variables”, *Child Development*, 58, pp.134–146, 1987
- Tanaka, Jeffrey. S.. Multifaceted conceptions of fit in structural equation model. In Bollen, K. A. and Long, J. S.(Eds.), Testing structural equation models, Sage, pp.10–39, 1993
- Tio, Edward, “The Impact of working environment towards employee job satisfaction: A case study in Part. X”, *iBuss Management*, 2(1), pp.1–5, 2014
- TREB, “MLS® Rules and Policies”, Quick Reference Guide 2016/2017
- Triantaphyllou, Evangelos and Mann, Stuart H., “Using the Analytic Hierarchy Process for Decision Making in Engineering Application: Some Challenges”, *Inter'l Journal of Industrial*

Engineering: Applications and Practice, 2(1), pp.35-44, 1995
UN, The World's Cities in 2018, Data Booklet, 2018
Webb, Graham, "Title Fraud: How it Can Happen and What You Can Do To Protect Yourself", Advocacy Centre for the Elderly, 2007

3. 인터넷 자료

<http://dept.inha.ac.kr>(인하대학교 평생교육원)
<http://gupd.hanyang.ac.kr>(한양대학교 부동산융합대학원)
<http://joinc21now.com>(Century21 공인중개회사 한국지사)
<http://sh.passland.net>(신한대학교 공인중개사 법정교육센터)
<http://stanfordphd.com>(통계프로그램 비교표 제공)
<http://stat.molit.go.kr>(국토교통부 통계누리)
<http://svu.naurea.co.kr/>(서울벤처대학원대학교 교육센터)

<https://119house.tistory.com>(공인중개사 교육 참가 후기)
<https://activerain.com/>(부동산중개사 240단계 역할 수행)
<https://allenottaway.pillartopost.com>(예비 홈 인스펙션)
<https://fitsmallbusiness.com>(중개회사별 교육프로그램 상호비교)
<https://gordcollins.com/>(MLS를 이용한 광역토론토지역 부동산가격추이)
<https://kin.eduwill.net/>(에듀윌지식인)
<https://ks-sqi.ksa.or.kr>(한국표준화협회, 신뢰성과 서비스품질)
<https://m.blog.naver.com>(서울시 중개교육 피 위탁기관, 2018)
<https://mcmillan.ca>(부동산등기 사기 및 보험)
<https://medium.com>(부동산중개사의 미래)
<https://news.gallup.com>(갤럽 통계, USA)
<https://news2me.crea.ca>(캐나다 MLS정보 일반인 공개, 2019)
<https://seoul.scourt.go.kr>(서울중앙지방법원)
<https://smallbusiness.chron.com>(구두 계약의 문제점)
<https://stdict.korean.go.kr>(국립국어원)

<https://torontosun.com>(토론토 유력 주간지, Canada)
<https://www.aelenv.com>(AEL 환경회사, Canada)
<https://www.archives.go.kr>(행정안전부 국가기록원)
<https://www.canada.ca>(Canada 정부, UFFI 보온 단열재 문제점)
<https://www.cbc.ca>(유력 종합채널, Canada)
<https://www.crea.ca>(전 캐나다부동산협회)
<https://www.donga.com>(거짓 • 과장광고)
<https://www.easylaw.go.kr>(대한민국 법무부, 찾기쉬운 생활법령정보)
<https://www.eduforyou.co.kr>(동국대학교 공인중개사 교육센터)
<https://www.fin.gov.on.ca>(재무부, Canada)
<https://www.forbes.com/>(권원보험과 그 중요성)
<https://www.fsco.gov.on.ca>(캐나다 온타리오주 금융위원회)
<https://www.gallup.com>(갤럽 통계, USA)
<https://www.gcctitle.com>(주택 구매단계 기고)
<https://www.gupd.hanyang.ac.kr>(한양대학교 공인중개사 교육센터)
<https://www.hankyung.com>(전속중개제도 채택필요)
<https://www.hg.org>(HG법률사무소)
<https://www.incomrealestate.com>(MLS 가상오피스 웹사이트)
<https://www.kar.or.kr>(한국공인중개사협회)
<https://www.landedu.co.kr>(건국대학교 공인중개사 교육센터)
<https://www.lerners.ca>(Joseph M. Hentz, “Escrow” 기고)
<https://www.mcmillan.ca>(McMillan 법률사무소, Canada)
<https://www.medium.com>(“중개사는 여전히 부동산의 미래” 기고)
<https://www.mondaq.com>(“Escrow Services In Canada”, TMF Group)
<https://www.myrealpage.com>(MLS 가상오피스의 혜택 기고)
<https://www.nar.realtor>(전 미국 부동산협회)
<https://www.orea.com>(온타리오주 부동산협회, Canada)
<https://www.oreablog.com>(온타리오주 부동산협회 블로그, Canada)
<https://www.pmg.co.kr>(중개사 시험준비교육, 박문각)
<https://www.pollutechgroup.com>(Pollutech 환경회사, Canada)

<https://www.q-net.or.kr>(한국산업인력공단)
<https://www.r114.net>(부동산114 KCC스웨첸공인중개사 사무소)
<https://www.realtor.ca>(일반인용 매물정보사이트, Canada)
<https://www.realtor.org>(전 미국 부동산협회, NAR)
<https://www.rebgv.org>(광역 벤쿠버지역 부동산이사회, Canada)
<https://www.reco.on.ca>(온타리오주 부동산위원회, Canada)
<https://www.remaxkorea.co.kr>(리맥스 공인중개회사 한국지사)
<https://www.saramin.co.kr>(사람인 고용센터)
<https://www.svu.naurea.co.kr>(서울벤처대학원대학교 공인중개사 교육센터)
<https://www.thestar.com>(The Star, 석면의 유해성과 주택 구매 기고)
<https://www.torontohomes-for-sale.com>(토론토 부동산가격추세, MLS자료)
<https://www.torontomls.net>(전문가용 매물정보사이트, Toronto Canada)
<https://www.wes.org/ca>(World Education Services)
<https://www.zolo.ca>(미국과 캐나다의 부동산거래의 차이점)

4. 법률 자료

『개인정보 보호법 시행령』, 대통령령 제30509호, 2020. 3. 3., 타법개정
 『고등교육법』, 법률 제16742호, 2019. 12. 10., 일부개정
 『공인중개사법』, 법률 제17453호, 2020. 6. 9., 타법개정
 『공인중개사법 시행령』, 대통령령 제25652호, 2014.10.14, 타법개정
 『공인중개사법 시행규칙』, 국토교통부령 제570호, 2018. 12. 31., 일부개정
 『공인중개사의 업무 및 부동산 거래신고에 관한 법률』(법률 제7638호)
 『교육법』, 법률 제86호, 1949. 12. 31., 제정
 『대한민국헌법』, 헌법 제10호, 1987. 10. 29., 전부개정
 『민간임대주택에 관한 특별법 시행령』, 국토교통부령 제668호, 2019. 10. 29., 일부개정
 『민법』, 법률 제14965호, 2017. 10. 31., 일부개정
 『부동산등기법』, 법률 제14901호, 2017. 10. 13., 일부개정
 『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』, 법률 제16825호,

2019. 12. 10., 일부개정

『표시·광고의 공정화에 관한 법률』, 법률 제15699호, 2018. 6. 12., 일부개정

『학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률』, 법률 제11212호, 2012. 1. 26.,
타법개정

Civil Code Section 2297, California USA

Financial Code Section 17004, California USA

Hazardous Products Act, Canada

Human Right Code, Ontario Canada

Tenant Protect Act, Ontario Canada

The Real Estate and Business Broker Act, 2002, Ontario Canada

미국 법원 판결[*Cohen v. Shaerer(1980) 108 C.A. 3d 939, USA*]

【부 록】

1. 한국 공인중개사 설문 문항

안녕하십니까?

소중하고 귀한 시간을 할애하여 설문에 응답해 주셔서 감사드립니다.

저는 현재 한성대학교 일반대학원 경제부동산학과에서 부동산학 전공으로 박사학위 논문 제출을 위한 준비를 하고 있습니다. 본 설문의 취지는 공인중개사를 위한 보다 좋은 직무환경을 만들기 위한 “공인중개사의 직무환경에 관한 연구”에 있습니다.

귀하의 의견은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거하여 철저히 비밀이 보장되며 설문의 모든 응답과 개인적인 내용은 학술적 연구 이외 목적으로는 절대 활용되지 않습니다. 바쁘시더라도 본 설문조사의 취지를 이해하시어 설문에 답하여 주시면 감사하겠습니다.

설문지는 끝까지 성실히 답변해 주시면 고맙겠습니다.

방진원 배상

연구자 : 방진원, 한성대학교 경제부동산학과(부동산학) 박사과정
home****@hotmail.com

지도교수: 백성준, 한성대학교 부동산학과 교수

정보 보호법에 의한 기밀이 보장됩니다.

[인구 통계학적 내용에 관한 질의]

설문번호: _____

각 문항 당 한 가지만 선택하여 주십시오.

〈인구 통계학적 질의〉
[<u>전문 경력 10년 이상</u>의 공인중개사에 대한 설문입니다.]
〈문항-1〉 귀하의 <u>성별</u>은 무엇입니까? ① 남 ② 여
〈문항-2〉 귀하의 <u>연령</u>은 다음 중 어디에 해당됩니까? ① 30세 미만 ② 30 ~ 39 세 ③ 40 ~ 49 세 ④ 50 ~ 59 세 ⑤ 60 세 이상
〈문항-3〉 귀하의 공인중개사의 <u>경력</u>은 몇 년입니까? ① 10년 ~ 15년 ② 16년 ~ 20년 ③ 21년 ~ 25년 ④ 26년 이상

[다음은 설문의 응답 예제입니다.]

▶ 선택요소(A)와 선택요소(B) 중 가장 중요하다고 생각하는 것 한 가지만 선택하여 주십시오.

예제) 문항 d1: “실무환경이 관리환경”보다 “매우중요”하다.
 문항 d2: “교육환경이 실무환경”보다 “약간중요”하다.
 문항 d3: “관리환경과 교육환경”이 “동등하게 중요”하다

“공인중개사의 직무환경” 중 “어느 것이 더 중요”에 관한 질문입니다.																				
문항	선택요소(A)	가 장 중요		매 우 중요		중요		약 간 중요		같 다	약 간 중요		중요		매 우 중요		가 장 중요		선택요소(B)	
d1	실무환경	⑨	⑧	V		⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	관리환경
d2	실무환경	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	V		④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	교육환경
d3	관리환경	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	V		②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	교육환경

[공인중개사의 직무환경에 관한 질의] - 실무환경

▶ 공인중개사의 실무환경의 요소는 크게 “①부동산거래정보망, ②계약서 양식, ③전속중개제도 및 ④종결서비스”등으로 분류하였습니다.

각 문항 당 “중요도” 한 가지씩만 선택하여 주십시오.

“선택요소(A)”와 “선택요소(B)”를 비교하여 중요한 “숫자” 한 가지만 선택하여 주십시오.

“공인중개사의 실무환경” 요소 중 “어느 것이 더 중요”에 관한 질문입니다.																			
문 항	선택요소(A)	가장 중요		매우 중요		중요		약간 중요		같 다	약간 중요		중요		매우 중요		가장 중요		선택요소(B)
a1	부동산 거래정보망	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	계약서 양식
a2	부동산 거래정보망	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	전속중개제도
a3	부동산 거래정보망	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	종결서비스
a4	계약서 양식	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	전속중개제도
a5	계약서 양식	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	종결서비스
a6	전속중개제도	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	종결서비스

각 문항 당 “한 가지씩만” 선택하여 주십시오.

“공인중개사의 실무환경” 요소에 대한 “판단, 평가, 만족도 등” 의견입니다.						
문 항	질 문	매우 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇다
A1	부동산거래정보망	①	②	③	④	⑤
A2	계약서 양식	①	②	③	④	⑤
A3	전속중개제도	①	②	③	④	⑤
A4	종결서비스	①	②	③	④	⑤

[공인중개사의 직무환경에 관한 질의] - 관리환경

▶ 공인중개사의 관리환경의 요소는 크게 “①공인중개사의 의무·직업윤리관, ②공인중개사법, ③공인중개사협회의 업무·권한 및 ④자격의 유지관리”등으로 분류하였습니다.

각 문항 당 “중요도” 한 가지씩만 선택하여 주십시오.

“선택요소(A)”와 “선택요소(B)”를 비교하여 중요한 “숫자” 한 가지만 선택하여 주십시오.

“공인중개사의 관리환경” 요소 중 “어느 것이 더 중요”에 관한 질문입니다.																			
문 항	선택요소(A)	가장 중요		매우 중요		중요		약간 중요		같 다	약간 중요		중요		매우 중요		가장 중요		선택요소(B)
b1	공인중개사의 의무・직업윤리관	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	공인중개사법
b2	공인중개사의 의무・직업윤리관	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	공인중개사 협회 업무・권한
b3	공인중개사의 의무・직업윤리관	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	자격의 유지관리
b4	공인중개사법	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	공인중개사 협회의 권한
b5	공인중개사법	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	자격의 유지관리
b6	공인중개사 협회 업무・권한	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	자격의 유지관리

각 문항 당 “한 가지씩만” 선택하여 주십시오.

“공인중개사 관리환경” 요소에 대한 “판단, 평가, 만족도 등” 의견입니다.						
문 항	질 문	매우 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇다
B1	공인중개사의 의무·직업윤리관	①	②	③	④	⑤
B2	공인중개사법	①	②	③	④	⑤
B3	공인중개사협회의 업무·권한	①	②	③	④	⑤
B4	공인중개사의 자격 유지관리	①	②	③	④	⑤

[공인중개사의 직무환경에 관한 질의] - 교육환경

▶ 공인중개사의 교육환경의 요소는 크게 “①교육의 주체, ②공인중개사 자격시험 준비교육, ③실무·연수·직무교육 및 ④교육프로그램 콘텐츠”등으로 분류하였습니다.

각 문항 당 “중요도” 한 가지씩만 선택하여 주십시오.

“선택요소(A)”와 “선택요소(B)”를 비교하여 중요한 “숫자” 한 가지만 선택하여 주십시오.

“공인중개사의 교육환경” 요소 중 “어느 것이 더 중요”에 관한 질문입니다.																			
문 항	선택요소(A)	가장 중요		매우 중요		중요		약간 중요		같 다	약간 중요		중요		매우 중요		가장 중요		선택요소(B)
c1	교육의 주체	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	공인중개사 자격시험 준비교육
c2	교육의 주체	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	실무·연수· 직무교육
c3	교육의 주체	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	교육프로그램 의 콘텐츠
c4	공인중개사 자격시험 준비교육	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	실무·연수· 직무교육
c5	공인중개사 자격시험 준비교육	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	교육프로그램 의 콘텐츠
c6	실무·연수·직무 교육	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	교육프로그램 의 콘텐츠

각 문항 당 “한 가지씩만” 선택하여 주십시오.

“공인중개사 교육환경” 요소에 대한 “판단, 평가, 만족도 등” 의견입니다.						
문 항	질 문	매우 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇다
C1	교육의 주체	①	②	③	④	⑤
C2	공인중개사 자격시험 준비교육	①	②	③	④	⑤
C3	공인중개사의 실무·연수·직무교육	①	②	③	④	⑤
C4	교육프로그램의 콘텐츠	①	②	③	④	⑤

[공인중개사의 직무환경에 관한 질의]

▶ 공인중개사의 직무환경은 크게 “실무환경”, “관리환경” 및 “교육환경”등으로 분류 하였습니다.

각 문항 당 “중요도” 한 가지씩만 선택하여 주십시오.

“선택요소(A)”와 “선택요소(B)”를 비교하여 중요한 “숫자” 한 가지만 선택하여 주십시오.

“공인중개사의 직무환경” 중 “어느 것이 더 중요”에 관한 질문입니다.																			
문 항	선택요소(A)	가장 중요		매우 중요		중요		약간 중요		같 다	약간 중요		중요		매우 중요		가장 중요		선택요소(B)
d1	실무환경	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	관리환경
d2	실무환경	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	교육환경
d3	관리환경	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	교육환경

각 문항 당 “한 가지씩만” 선택하여 주십시오.

“공인중개사 직무환경 및 직종”에 대한 “직무만족” 의견입니다.						
문 항	질 문	매우 아니다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇다
S1	공인중개사 직무환경은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
S2	공인중개사 직종은 타인에게 추천할 만하다.	①	②	③	④	⑤
S3	공인중개사는 미래 지향적인 직업이다.	①	②	③	④	⑤

ABSTRACT

The Importance and Satisfaction on the Multi-Dimensional Task Environment of the Real Estate Agent

Bang, Jinwon

Major in Real Estate

Dept. of Economics and Real Estate

The Graduate School

Hansung University

The value of apartment assets in late October 2019 was estimated at around 1.234 quadrillion won in Seoul city alone. The amount is equal to 86 percent of the total market capitalization of the Korea Composite Stock Price Index(KOSPI) on Nov. 26, 2019 and equal to 65.16 percent of the 2018 GDP announced by the Bank of Korea. Such real estate assets will increase further when expanded to apartments across the country. The combined value of real estate assets in residential, commercial and industrial properties will be astronomical. With the exception of some real estate transactions, there are Real Estate Agents at the center of the transaction for these properties. As such, the role of the agent is extremely important. Unfortunately, in Korea, it is said that the real estate agents tend to be unreliable due to short of the ethics and morality of individual agents, not to the real estate transaction system itself.

In the Global Real Estate Transparency Index surveyed by JLL, South

Korea ranked 40th as of 2016. According to the survey, the top ranked countries were Britain, then followed by Australia, Canada and the United States in descending sequence. In 2018, Korea's real estate transparency index came in at 31st place, making significant progress in transparency. According to the Gallup survey on job confidence felt by the public, the credibility of real estate agents in the U.S. is ahead of that of lawyers as of 2018. In Korea, as of 2009, the credibility of the real estate agents was just one notch above the lowest-ranking politicians in the 33 jobs surveyed. Higher reliability can be reached when there be higher service quality, and such higher service quality can be reached when there is higher job satisfaction. In succession, higher job satisfaction can be reached by higher satisfaction with various factors within the job environment. Therefore, research on ways to improve job satisfaction with the elements that constitute the job environment is crucial.

In this study, the Korean real estate agents 'job satisfaction level' of the job environment factors is analyzed and considered based on the real estate transaction system in Canada. In particular, the estimated ratio of one real estate agent per 100 people is similar between the Seoul city and Great Toronto Area(GTA) within the province of Ontario. Canadian real estate transaction system in Ontario state, there has been a mandated Real Estate Council of Ontario(RECO), Ontario Real Estate Association(OREA) and 39 local real estate boards. Toronto Real Estate Board(TREB) is located in the GTA. The roles of these bodies has been divided as to the 'Management Environment', 'Educational Environment' and 'Practice Environment'. In Korea, the government has full authorization and governs the real estate agent directly. 'Closing' the transaction is the role of the real estate lawyer in GTA, Canada, but was included as one of the crucial factor in 'Practice Environment'. The OREA's education role will be transferred completely to the Humber college in Toronto city until the end of year 2020. However, because OREA has successfully done it's role on education for over 40 years,

OREA's function and role was still important and included in this study.

In order to conduct an analysis, agents more than 10 years of experience were surveyed in both countries to enhance the reliability of the survey results. As an analysis method, the first step was established the ranking of job environment factors mutually felt by both Korean and Canadian real estate agents through the Analytic Hierarchy Process(AHP) analysis, and the importance of the difference was analyzed.

The AHP analysis showed that 'Practice Environment' is the most important, and 'Education Environment' and 'Management Environment' are the less important in sequence by both countries. In the 'Practice Environment', MLS factor was ranked the highest importance by both countries. In the 'Management Environment', the 'duty and ethics' factor was ranked the highest in Korea, however, the 'maintain license' factor was ranked as the highest importance within the Canadian agents. In the 'Educational Environment', 'Mandatory Continuing Education(MCE)' factor was ranked the highest in Korea, but 'education program contents' factor was ranked the highest in Canada. The difference was due to the difference characteristics of the both countries' real estate transaction system. For instance, in Korea, the exam schedule is fixed once per year and it is said that the pass the exam is difficult. In Canada the exam can be chosen as per the examinee's schedule.

As for the second step of the analysis, the job satisfaction of the real estate agents was conducted through the Structural Equation Modeling(SEM) analysis. As the survey samples of Canadian real estate agents was below the number to establish an statistical analysis, mutual comparison of the results of job satisfaction for both countries was left a further task. Five hypotheses have been set up in the research model in this study. As a result, the effect of the 'Management Environment' gave negative influence directly to the 'job satisfaction', but was statistically insignificant at a 0.05 level and the null hypothesis was accepted. This means that the job satisfaction of the Korean real estate agents will not

be affected when direct govern over the real estate agents is strengthened. Or the result may reflect that there is no governing bodies or organization except government.

In addition, the direct effects of 'Practice Environment' and 'Education Environment' on 'Job Satisfaction' were statistically significant at a 0.05 level and the null hypothesis was rejected. The indirect effects of 'Management Environment' on the 'Job Satisfaction' both via 'Practice Environment' and 'Education Environment' was statistically significant at a 0.05 level and the null hypothesis were rejected. As a result, it was proven that the more influence management had over 'Practice Environment' and 'Education Environment', the more the satisfaction level increased. In other words, it was found that enhancing indirect management through practice and education was more effective than enhancing direct management to the real estate agents.

The most important point of this study is that unlike other preceding studies, the job satisfaction was analyzed by experts over 10 years based on the Canadian system. And as for the subject factors, this study clearly distinguishes itself from many existing studies which only consist of theoretical approaches alone. In addition, the overall factors that constitute the job environment were all attempted to be analyzed under an integrated and organic environment, beyond the study of the effects of satisfaction on one element based on the assumption that "all other factors do not affect or change".

In conclusion, the current low level of confidence of Korean real estate agents is more likely to be attributed to the systemic imperfection not to the individual duty and ethics.

[Key words] Real Estate Agent, Task Environment, Real Estate Practice, Real Estate Management, Real Estate Education