

# 미국 부동산 중개사 협회 (National Association of REALTORS®) 윤리 규칙 및 업무 규범

2022년 1월 1일부터 발효

본 윤리 규칙과 서문에 REALTORS®라는 단어에는 REALTORASSOCIATE®s (부동산 중개사 협회의 회원)도 포함된다.

윤리 규칙에서 요구되는 의무 조건은 법률에 규정된 것보다 엄격할 수 있으나, 윤리 규칙과 법률 규정이 대립되는 경우엔 반드시 법률에 규정된 의무를 우선적으로 준수해야 한다.

## 서문...

만물을 받혀주는 것은 토지이다. 토지를 지혜롭게 활용하고 소유할 때 비로소 개인의 자유와 인류의 문명이 생존하며 발전할 수 있다. REALTORS®는 최대, 최적으로 토지를 활용하고 토지에 대한 소유율을 최대한으로 높이는 것이 나라와 국민의 이익에 이바지한다는 것을 알아야 한다. 토지의 활용과 토지 소유율을 향상시키려면 주택 건설, 기능적인 도시 건축, 생산적인 산업 및 농장의 발전, 건강한 환경의 보존 등이 뒤 따라야 한다.

이것은 일반 상업에서의 것보다 훨씬 엄중한 의무를 요구한다. 그리고 이러한 요구는 REALTORS®에게 막중한 사회적 책임과 애국적 의무를 부과하므로 REALTORS®는 부단히 노력하여 반드시 이러한 책임과 의무를 준수할 수 있도록 준비되어야 한다. 때문에 REALTORS®는 자신의 업무 규범을 열심히 향상시키고 업무 규범의 고결성과 정직성을 유지할 수 있도록 같은 직종에 종사하는 다른 부동산 중개사와 공통적인 책임을 서로 나눠야 한다.

의뢰인, 고객, 일반 대중, 그리고 같은 직종에 종사하는 이와는 상호간에 대한 의무를 인식하고 존중함에 있어 REALTORS®는 부동산과 관련된 지식을 꾸준히 쌓으며 전문 직종에 종사하는 이로서 시대에 낙오되지 않도록 노력하며, 자신의 경험과 지식을 서로 교환함에 인색하지 않아야 한다. 그들은 본 윤리 규칙을 시행하고 적절한 관제 당국을 보조하여 일반 대중에게 손해를 주는 업무나 부동산 중개 업계의 신용에 먹칠을 하거나 명예에 손상을 야기시키는 행위를 식별하고 그에 대한 조치를 취해야 한다. 의뢰인이나 고객의 자금 또는 재산 횡령, 자의에 의한 차별 대우, 막중한 경제적인 손상을 야기시키는 사기 등 본 윤리 규칙에 어긋나는 행위를 개인적으로 알고 있는 REALTORS®는 이러한 사실을 부동산 중개사 이사회 또는 협회(Board or Association of REALTORS®)에 알려야 한다. (2000년 1월에 개정)

REALTORS®는 부동산 중개업에 종사하는 다른 전문 인사들과 협력하는 것이 자신의 서비스를 이용하는 이의 최대 이익을 창출한다는 것을 이해하면서 의뢰인과 독점대표 관계를 채택하며; 불공정한 수단으로 경쟁관계의 동업자로부터 이익을 취하고자 야비한 수단을 쓰지 않으며; 되도록 다른 동업자들에 관한 논평을 자제한다. 만약 그러한 의견을 질문 받을 때, 또는 REALTORS®가 그러한 논평이 필요하다고 느낄 때는 반드시 객관적이어야 하며 개인적인 동기나 잠재적인 이익 추구 등의 영향을 받지않아야 한다.

REALTOR®라는 단어는 업무 관계에서 이상적인 도덕 행위를 준수함으로써 능력, 공정성, 높은 고결성 등의 뜻을 지닌다. 어떠한 이익 유혹도, 의뢰인의 부탁도 이러한 이상적인 도덕 행위를 과기할 수 없다.

이러한 의무를 이해함에 있어 REALTORS®는 여러 세기에 걸쳐 이어져 내려온 “타인이 자신을 어떻게 대해주길 바라면 자신도 타인을 그렇게 대하라.”라는 명언보다 더 안전한 지침을 찾아보기 힘들 것이다.

REALTORS®는 이러한 규범이 자신이 준수해야 하는 것인 줄 인지하며 규범 정신에 이탈되지 않을 것과, 본인이 직접, 동료 혹은 타인을 통해서, 또는 기술적인 방법을 통해서 하는 모든 업무 활동에 있어 다음에 열거된 사항을 준수할 것을 맹세한다.  
(2007년 1월에 개정)

## 의뢰인과 고객에 대한 의무

### 제 1 조

매입자, 매각자, 집주인, 세입자, 또는 기타 의뢰인을 대표한 대리인 자격의 REALTORS®는 전력을 다하여 의뢰인의 이익을 보호하고 추진할 것을 맹세한다. REALTORS®에게 있어서 의뢰인에 대한 의무가 최우선으로 가장 중요하나 이는 모든 이를 정직하게 대하는 것을 소홀히 해도 된다는 것을 뜻하지 않는다. 비 대리인 자격으로 매입자, 매각자, 집주인, 세입자 또는 다른 이를 위해 서비스를 제공할 때도 REALTORS®는 모든 이를 정직하게 대할 의무가 있다.(2001년 1월에 개정)

#### • 업무 규범 1-1

부동산 거래에서 당사자의 역할을 담당하는 REALTORS® 역시 본 윤리 규칙에서 요구하는 의무를 준수해야 한다. (1993년 1월에 개정)

• **업무 규범 1-2**

윤리 규칙에서 요구하는 의무에는 본인이 직접, 동료 혹은 타인을 통해서, 또는 기술적인 방법을 통해서 하는 모든 부동산 관련 활동과 거래가 포함된다.

윤리 규칙에서 요구하는 의무는 REALTORS®가 대리인 또는 합법적인 비 대리인 자격의 역할을 담당할 때도 적용된다. 하지만 본 윤리 규칙은 비 대리인 자격으로 활동하는 REALTORS®에게 법률 조항에서 규정지은 의무를 강제로 요구하지 않는다.

본 윤리 규칙에 사용되는 단어 중 ‘의뢰인’이란 REALTOR®나 REALTOR®의 회사가 대리인 또는 합법적인 비 대리인 관계를 유지하는 사람 또는 업체를 뜻하며, ‘고객’이란 부동산 거래에서 REALTOR®나 REALTOR®의 회사로부터 정보, 서비스, 혜택 등을 제공받으나 계약을 맺은 관계가 아닌 이를 뜻한다. ‘예상 고객’은 REALTOR®나 REALTOR®의 회사와 대리 관계의 조건을 필요로 하지 않는 매입자, 매각자, 세입자 및 집주인을 뜻한다. 그리고 ‘대리인’이란 부동산 거래를 인가 받은 이(브로커 및 판매 업무 담당 포함)로서 주(州) 법령이나 규정에서 정의한 대리인으로 활동하는 사람이며, ‘브로커’란 부동산 거래를 인가 받은 이(브로커 및 판매 업무 담당 포함)로서 대리인 또는 합법적인 비 대리인 자격으로 활동하는 이를 뜻한다.  
(1995 년 1 월에 채택, 2004 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 1-3**

REALTORS®는 매물 리스트를 확보하기 위해 부동산 소유자가 시장 가치를 그릇되게 이해하도록 고의적으로 유도해서는 안 된다.

• **업무 규범 1-4**

매입자/세입자의 대리인 자격을 취득하고자 하는 REALTORS®는 그 목적을 위해 매입자나 세입자가 해당 REALTOR®의 서비스를 이용함으로써 금전상의 절약이나 다른 혜택이 있을 거라고 그릇되게 유도해서는 안 된다.  
(1993 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 1-5**

REALTORS®는 매각자/집주인 및 매입자/세입자에게 완전히 알린 후, 그리고 쌍방의 동의를 얻은 후에만 쌍방을 동시에 대표할 수 있다. (1993 년 1 월에 채택)

• **업무 규범 1-6**

REALTORS®는 객관적으로, 그리고 되도록 신속하게 매물에 대한 오피어나 카운터오피어를 제출한다. (1993 년 1 월에 채택, 1995 년 1 월에 개정)

• 업무 규범 1-7

리스팅 브로커로 활동할 때도 REALTORS®는 클로징 또는 차용 계약을 맺기 전까지 계속해서 매각자/집주인에게 모든 오퍼 및 카운터오퍼를 알려줘야 한다. 단 매각자/집주인이 서면으로 이러한 의무를 면제한 경우는 제외된다. 리스팅 브로커에게 오퍼를 제출하는 협력 브로커가 서면 요청을 하면, 해당 리스팅 브로커는 해당 협력 브로커에게 매각자/집주인에게 오퍼를 제출했다는 서면 확인서 또는 매각자/집주인이 오퍼를 제시해야 하는 의무를 면제했다는 서면 통지서를 현실적으로 최대한 빨리 제공해야 한다. 매각자/집주인이 오퍼를 수락하면 REALTORS®는 계속해서 부동산을 매물 시장에 내놓지 않아도 된다. REALTORS®는 매각자/집주인이 오퍼를 수락하고 난 상황에서 후속 오퍼를 수락하고자 할 때는 법률 자문을 받도록 건의한다. 다만 기존의 매입 계약이나 차용 계약이 만료되어 제외된 오퍼를 수락하는 경우는 제외된다. (2020 년 1 월에 개정)

• 업무 규범 1-8

매입자/세입자의 대리인 또는 브로커로 활동하는 REALTORS®는 매입자/세입자가 수락하기 전까지 모든 오퍼 및 카운터오퍼를 제출해야 한다. 매입자/세입자가 오퍼를 수락하면 의뢰인에게 계속해서 부동산을 보여줄 필요가 없다. 다만 서면으로 다른 약정을 맺은 경우는 제외된다. 리스팅 브로커의 서면 카운터오퍼 제출을 받은 다음, 매입자/세입자의 브로커는 실제 상황에 따라 되도록 신속히 매입자/세입자에게 카운터오퍼를 제출하였다고 설명하는 확인서를 리스팅 브로커에게 제공하거나 또는 매입자/세입자가 카운터오퍼에 대한 통보를 받는 것을 포기하였다는 서면 통지서를 제공해야 한다. 매입자/세입자의 대리인 또는 브로커로 매입자/세입자의 대리인 또는 브로커로 활동하는 REALTORS®는 기존의 계약이 종료되었는지 확인할 수 있도록 매입자/세입자가 법률 자문을 받도록 건의한다. (1993 년 1 월에 채택, 2022 년 1 월에 개정)

• 업무 규범 1-9

REALTORS®가 법에서 인가하는 대리인 또는 비 대리인 관계 하에 있을 때 의뢰인이 제공한 기밀 정보(주(州)법률에서 규정된 것)를 보유하는 의무는 대리인 관계 또는 기타 비 대리인 관계가 종료되어도 계속 유지된다.

REALTORS®는 자신의 의뢰인과 프로페셔널 한 관계에 있는 기간 동안, 그리고 그러한 관계가 끝난 후에도 다음 사항을 고의로 범하여서는 안 된다:

- 1) 의뢰인의 기밀 정보를 누설하는 것; 또는
- 2) 의뢰인의 기밀 정보를 이용하여 의뢰인이 불이익을 당하도록 하는 것; 또는
- 3) 의뢰인의 기밀 정보를 이용하여 REALTOR®나 제삼자가 이익을 추구하는 것, 다만:
  - a) 완전 공개 후 의뢰인의 동의가 있는 경우; 또는
  - b) REALTORS®에게 법원의 지시가 있는 경우; 또는

- c) 의뢰인이 죄를 범할 의도가 있으며 이를 방지하기 위해 정보가 필요한 경우; 또는
- d) REALTOR®나 REALTOR®의 직원 또는 동료를 부당한 업무 이행이란 고소로부터 변호하기 위해 필요한 경우는 제외된다.

본 윤리 규칙에 의거하면, 잠재적인 하자에 관한 자료는 기밀 정보로 간주되지 않는다. (1993 년 1 월에 채택, 2001 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 1-10**

REALTORS®는 부동산 중개 면허증에 규정된 조건 및 원칙, 그리고 부동산 관리 약정서의 내용에 따라 의뢰인의 부동산에 거주하는 세입자 및 기타 합법적인 거주자의 권리, 안전 및 건강을 옹호하면서 의뢰인의 부동산을 관리한다. (1995 년 1 월에 채택, 2000 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 1-11**

의뢰인의 부동산을 유지 또는 관리하기 위해 고용된 REALTORS®는 근면하게, 모든 합리적인 노력을 다해 의뢰인의 부동산을 합리적으로 예측할 수 있는 우발 사건 및 손실로부터 보호한다. (1995 년 1 월에 채택)

• **업무 규범 1-12**

리스팅 계약을 맺을 단계에 이를 때 REALTORS®는 필히 매각자/집주인에게 다음 사항을 알려줘야 한다:

- 1) 부(副) 대리인, 합법적으로 비 대리인 자격으로 활동하는 매입자/세입자 대리인 및/또는 브로커와 협력하고 그에 따른 보수를 주는 것에 관한 REALTOR®가 소속된 회사의 방침;
- 2) 매입자/세입자의 대리인 또는 브로커가 리스팅 브로커, 또는 매각자/집주인으로부터 보수를 받더라도 매입자/세입자의 이익을 대표한다는 것; 그리고
- 3) 리스팅 브로커가 이중 대리인, 즉 매입자/세입자의 대리인으로도 활동할 가능성이 있다는 것. (1993 년 1 월에 채택, 1998 년 1 월에 조항 변경, 2003 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 1-13**

매입자/세입자 계약을 맺을 단계에 이를 때 REALTORS®는 필히 의뢰인에게 다음 사항을 알려줘야 한다:

- 1) 협력에 관한 REALTOR®가 소속된 회사의 방침;
- 2) 의뢰인이 지불할 보수의 금액;
- 3) 다른 브로커, 매각자 또는 집주인, 또는 다른 이로부터 추가 또는 차감 계산의 보수가 있을 가능성;
- 4) 매입자/세입자의 대리인이 이중 대리인, 즉 리스팅 브로커, 부(副) 대리인, 집주인의 대리인 등으로도 활동할 가능성이 있다는 것; 그리고
- 5) 법이나 법규 또는 당사자간의 비밀유지 약정에서 비밀유지를 규정짓지 않는 한, 매각자 또는 매각자의 대표가 오피의 존재, 조건, 상태를 비밀로

간주하지 않을 가능성이 있다는 것. (1993년 1월에 채택, 1998년 1월에 조항 변경, 2006년 1월에 개정)

• **업무 규범 1-14**

가격 측정 등 준비에 관한 비용은 측정된 금액에 의해 정해지지 않는다.  
(2002년 1월에 채택)

• **업무 규범 1-15**

REALTORS®는 매입자나 협력하는 브로커가 문의할 때, 매각자의 승인을 얻은 후 부동산에 대해 오퍼가 있는 사실을 매입자나 브로커에게 공개한다. 승인을 얻은 공개를 할 때, REALTORS®는 만약 문의를 받게 되는 경우 오퍼는 리스팅 면허인, 리스팅 회사의 다른 면허인 또는 협력하는 브로커에 의해 취득된 것인지 여부도 공개해야 한다. (2003년 1월에 채택, 2008년 1월에 개정)

• **업무 규범 1-16**

REALTORS®는 소유주나 매각자가 인가한 것과 다른 조항이나 조건으로 리스팅 되거나 관리되는 부동산을 액세스 또는 이용할 수 없으며, 다른 사람이 액세스 또는 이용하도록 허락하거나 그렇게 할 수 있도록 하면 안 된다. (2012년 1월에 채택)

**제 2 조**

REALTORS®는 부동산이나 부동산 거래와 관계된 사실을 과장, 오전(誤傳), 또는 은폐하지 말아야 한다. 그러나 REALTORS®는 부동산의 잠재적인 하자를 발견하는 의무, 부동산 중개 면허 범위 이외의 문제에 대해 조언을 하는 의무, 또는 주(州) 법령에서 규정한 대리인 또는 비 대리인 관계에 의거한 기밀 사실을 밝히는 의무는 없다. (2000년 1월에 개정)

• **업무 규범 2-1**

REALTORS®는 부동산 중개 면허를 관할하는 당국에서 인정한 전문가들이 합리적으로 발견할 수 있는 분명한 하자만 발견하고 밝힐 의무가 있다. 제 2 조는 REALTOR®에게 부동산 중개 이외의 다른 전문지식이나 기술을 지니는 의무를 요구하지 않는다. (1996년 1월에 개정)

• **업무 규범 2-2**

(1998년 1월에 업무 규범 1-12로 조항 변경)

• **업무 규범 2-3**

(1998년 1월에 업무 규범 1-13으로 조항 변경)

• **업무 규범 2-4**

REALTORS®는 명백하게 정의적인 경우를 제외하고는 어떠한 문서에도 자신의 신분이나 전문 직종에 합당하지 않은 당사자가 되어서는 안 된다.

• **업무 규범 2-5**

법률에 의해 ‘비 중대한(non-material)’으로 정의된 요소나 밝힐 필요가 없다고 표시된 것은 제 2 조의 목적과 관계가 없다고 간주된다.(1993 년 1 월에 채택)

**제 3 조**

REALTORS®는 의뢰인의 최대 이익에 위반되는 경우를 제외하고 기타 브로커와 협력한다. 이러한 협력 의무에는 커미션, 의뢰 비용, 또는 다른 브로커에게 보수하는 의무가 포함되지 않는다. (1995 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 3-1**

매각자/집주인의 독점 대리인 또는 브로커로 활동하는 REALTORS®는 제안 조건을 제정하여 상호 협력한다. 협력 제안에 확실히 설명되어 있지 않는 한, 협력하는 브로커는 협력 제안에 보수 제안도 포함되어 있다고 추정하지 못한다. 보수 조건이 제정되어 있는 경우에는, 협력 브로커가 협력 제안을 수락하기 전에 우선 그러한 조건을 확인해야 한다. (1999 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 3-2**

REALTOR®는 반드시 부동산의 매입/차용 제안을 제출하기 전에 우선적으로 협력 REALTOR®와 협력 보수의 변경 내용에 대한 의견소통을 해야 한다. REALTOR®가 부동산 매입 또는 차용 제안서를 제출한 후에 리스팅 브로커는 해당 협력 거래에 대해 제안된 협력 보수를 일방적으로 수정할 수 없다. (2014 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 3-3**

업무 규범 3-2 는 리스팅 브로커와 협력 브로커가 상호간에 협력 보수 조건 변경 약정서를 맺는 것을 배제하지 않는다. (1994 년 1 월에 채택)

• **업무 규범 3-4**

리스팅 브로커의 역할을 담당하는 REALTORS®는 이중 또는 변동 비율의 커미션 협정이 있는 경우 (예를 들면, 리스팅 브로커의 소속 회사로 인해 판매/차용이 이루어지는 경우 일정 금액의 커미션이 지불되고, 만약 매각자/집주인 또는 협력 브로커의 노력으로 인해 판매/차용이 이루어지는 경우엔 다른 액수의 커미션이 지불되는 것), 이를 밝힐 확인한 의무가 있다. 리스팅 브로커는 잠재적인 협력 브로커에게 이러한 협정을 되도록 신속하게 밝히고, 협력 브로커로부터 문의가 있을 때는 회사의 주선으로 이루어진 부동산 거래나 매각자/집주인의 노력으로 판매/차용이 이루어질 때의 금액의 차이를 밝혀야 한다. 만약 협력 브로커가 매입자/세입자를 대표한다면, 매입자/세입자 대표는 반드시 이러한 정보를 그들의 의뢰인이 매입/세입 오퍼를 하기 전에 의뢰인에게 밝혀야 한다. (2002 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 3-5**

부(副) 대리인은 매수 또는 차용 계약서를 맺기 전 및 맺은 후에 모든 타당한 사실을 주요 대리인에게 신속하게 알려줄 의무가 있다. (1993 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 3-6**

REALTORS®는 수락된 오피(미결된 임시 비용이 있는 오피를 포함하여)가 있는 경우 이를 협력을 구하는 모든 브로커에게 알려줘야 한다.  
(1986년 5월에 채택, 2004년 1월에 개정)

• **업무 규범 3-7**

다른 REALTOR®로부터 관리 약정 또는 리스팅 약정 하에 있는 부동산과 관련된 정보를 구할 때, REALTORS®는 자신이 REALTOR®인 것을 밝히고, 이러한 정보를 본인을 위해서, 아니면 의뢰인을 대표해서 구하는 것인지 밝혀야 한다. 그리고 의뢰인을 대표해서 구하는 경우엔 고객과 자신의 관계도 밝혀야 한다. 2011년 1월에 개정)

• **업무 규범 3-8**

REALTORS®는 매물 리스트에 있는 부동산을 볼 수 있는 것이나 검사할 수 있는 것에 관하여 진실되지 않게 말하여서는 안 된다. (1987년 11월에 개정)

• **업무 규범 3-9**

REALTORS®는 집주인이나 리스팅 중개인이 규정한 조건과 일치하지 않는 방식으로 매물 리스트에 대한 출입을 수행해서는 안 된다. (2010년 1월에 채택)

• **업무 규범 3-10**

제 3 조에 수립된 의무는 매각자/집주인에게 가장 이익이 되는 경우, 매물 리스트 정보를 공유하고 다른 브로커가 예상되는 매입자/세입자에게 부동산을 보여줄 수 있도록 하는 책임과 연관되었다. (2011년 1월에 채택)

• **업무 규범 3-11**

REALTORS®는 브로커의 인종, 피부색, 종교, 성별, 장애, 가정 상태, 출신국, 성적 지향, 또는 성적체성에 기초하여 브로커와의 협력을 거절할 수 없다.  
(2020년 1월에 채택)

**제 4 조**

REALTORS®는 부동산 소유인, 소유인의 대리인 또는 브로커에 알리지 않은 경우엔 본인, 본인의 직계 가족, 본인의 회사 또는 회사 직원, 본인이 지분을 지닌 업체 등은 모두 지분 취득, 부동산 매입, 또는 오피를 제안하지 못한다. 본인이 소유하거나 지분을 지닌 부동산을 매각할 때는 반드시 매입자나 매입자의 대리인에게 소유권에 관한 사실을 밝혀줘야 한다. (2000년 1월에 개정)

• **업무 규범 4-1**

모든 관계자를 보호하기 위하여 제 4 조에서 규정하는 사실을 밝혀줘야 하는 의무는 어떠한 계약에 서명하기 전에 REALTORS®가 서면으로 제공하여야 한다. (1986년 2월에 채택)



## 제 5 조

REALTORS®가 어떤 부동산에 기존의 이익이나 이익을 기대하고 있는 경우엔 해당 부동산과 관계된 전문 서비스를 제공하여서는 안 된다. 다만 모든 관계자에게 이러한 사실을 밝힌 경우는 제외된다.

## 제 6 조

의뢰인이 알지 못하거나 동의하지 않는 경우, REALTORS®는 의뢰인이 지출한 비용으로 인해 커미션, 리베이트 또는 이득을 취하면 안 된다.

부동산 제품이나 서비스(예를 들면, 주택 소유자 보험, 담보 프로그램, 모기지 파이낸싱, 소유권 보험 등)를 추천할 때, REALTORS®는 의뢰인 또는 고객에게 REALTOR®나 REALTOR®의 회사가 이러한 추천으로 인해 부동산 소개비 이외의 다른 직접적인 이익을 취득할 수 있는지 알려줘야 한다. (1999 년 1 월에 개정)

### • 업무 규범 6-1

REALTORS®는 자신과 이해관계가 있는 기관이나 기업이 제공하는 서비스를 의뢰인이나 고객에게 추천 또는 건의하기 전에 반드시 자신과 해당 기관 또는 기업의 관계를 밝혀야 한다. (1988 년 5 월에 개정)

## 제 7 조

부동산 거래를 할 때, 거래에 관여된 모든 이에게 사실을 밝히지 않은 경우, 그리고 부동산 중개사(REALTOR®)의 의뢰인의 동의가 없을 때는 법이 허락할지라도 REALTORS®는 일방 이상의 관계자로부터 보수를 받으면 안 된다. (1993 년 1 월에 개정)

## 제 8 조

REALTORS®는 적절한 금융 기관에 특별 계좌를 개설하여 자신의 자금과 별도로 타인이 위탁한 자금, 예를 들면 에스크로, 신탁 자금, 의뢰인의 자금, 기타 유사한 자금 등을 보관하도록 한다.

## 제 9 조

REALTORS®는 모든 관계자를 보호하기 위하여 언제든지 가능한 경우엔 항상 리스팅 및 대리 약정, 매입 계약, 전세 계약 등을 포함한 (이에 한정되지 않은) 부동산 거래와 관계된 모든 약정을 서면으로 작성하도록 하며, 명확하고 이해하기 쉬운 말투로 특별 조항, 조건, 각자의 의무 및 확약 등을 구체적으로 설명한다. 이러한 약정서에 서명할 때는 각 약정서의 사본을 각 관계자에게 주도록 한다. (2004 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 9-1**

REALTORS®는 모든 관계자를 보호하기 위해서 합리적인 조심성을 발휘하여 부동산 매입, 판매, 또는 차용 등과 관계된 서류들이 유효 기간을 초과하지 않도록 서면으로 연장하거나 개정하도록 한다. (1993 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 9-1**

전자 방식으로 의뢰인 혹은 고객을 돕거나 계약관계를 시작할 때(예를 들면 리스팅 및 대표 계약, 구매 계약, 임대 계약 등), REALTORS®는 합리적인 노력하여 계약의 본질을 설명하고, 계약하는 상대방이 동의하기 전에 설립되고 있는 계약관계의 특별 약관을 공개해야 한다. (2007 년 1 월에 채택)

## 일반 대중에 대한 의무

### 제 10 조

REALTORS®는 인종, 피부색, 종교, 성별, 장애, 가족 상황, 출신국가, 성적취향 또는 성적 정체성 등을 이유로 모든 이에게 동등한 전문적인 서비스를 제공하는 것을 거부해서는 안 된다. REALTORS®는 인종, 피부색, 종교, 성별, 장애, 가족 상황, 출신국가, 성적취향 또는 성적 정체성 등을 근거로 하여 사람을 차별 대우하는 어떠한 계획이나 약정에 참여해서는 안 된다. (2014 년 1 월에 개정)

부동산 고용 업무에 있어서, REALTORS®는 인종, 피부색, 종교, 성별, 장애, 가족 상황, 출신국가, 성적취향 또는 성적 정체성 등을 근거로 하여 사람을 차별 대우하여서는 안 된다. (2014 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 10-1**

주거용 부동산의 판매 또는 임대 관여할 때, REALTORS®는 어느 주택 지역의 인종, 종교 또는 인종 구성에 관한 정보를 자진 제공하여서는 안되며, 어떤 공황적인 매도를 야기시키는 활동에 참여하여서도 안 된다. 하지만 REALTORS®는 기타 인구 정보를 제공할 수 있다. (1994 년 1 월에 채택, 2006 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 10-2**

주거용 부동산의 판매 또는 임대 관여하지 않을 때, REALTORS®는 해당 부동산, 거래 또는 전문 할당과 연관된 인구(人口) 정보를 상대방에게 제공할 수 있다. 단 이러한 경우는 (a) 중개사(REALTORS®)가 상기 인구 정보는 제 10 조와 일치하는 방식으로 부동산 거래 또는 전문 할당을 돕고 완료하는 데 필요하다고 간주하며, (b) 인정되고 신뢰할 수 있으며, 독립적이고 공평한 출처에서 취득하거나 나온 것이어야 한다. 이러한 정보의 출처 및 정보에 내용 추가, 삭제, 수정, 해석 및 기타 변경은 합리적으로 상세하게 밝혀야 한다. (2005 년 1 월에 채택, 2006 년 1 월에 조항 변경)

• **업무 규범 10-3**

부동산 판매 또는 차용에 있어 인종, 피부색, 종교, 성별, 가족 상황, 출신국가, 성적취향 또는 성적 정체성을 근거로 하여 어떤 선호 조건, 제한 조건, 또는 차별 대우의 내용이 담긴 성명이나 광고물을 인쇄, 진열 또는 유포하여서는 안 된다. (1994년 1월에 채택, 2005년 1월 및 2006년 1월에 조항 변경, 2014년 1월에 개정)

• **업무 규범 10-4**

제 10 조에서 사용된 것처럼, ‘부동산 고용 업무’는 부동산과 관계된 서비스를 제공하는 직원 및 개인 청구업자, 그리고 이들을 직접 지원하는 일반 사무직 스태프를 의미한다. (2000년 1월에 채택, 2005년 1월에 번호 정정)

• **업무 규범 10-5**

REALTORS®는 인종, 피부색, 종교, 성별, 장애, 가정 상태, 출신국, 성적 지향, 또는 성별 인식에 근거하여 희롱적인 말투, 편파적 발언, 별칭, 또는 비방성 용어를 사용하지 말아야 한다. (2020년 11월 13일에 채택 및 발효)

**제 11 조**

REALTORS®가 의뢰인과 고객에게 제공하는 서비스는 자신이 종사하는 특정 부동산 업계의 규율을 따라야 한다. 보다 구체적으로 말하면, 부동산 중개사는 주택용 부동산 중개, 부동산 관리, 상업 및 산업용 부동산 중개, 토지 중개, 부동산 감정, 부동산 상담, 부동산 신디케이트, 부동산 경매, 국제 부동산 업무 등에서 합리적으로 기대되는 업무 규범을 따라야 한다.

REALTORS®는 자신의 전문 영역에서 벗어나는 부동산 업무 또는 서비스에 관한 특정 전문 서비스를 제공할 것을 약속해서는 안 된다. 다만 그러한 영역이 전문인자를 보조하거나, 그러한 업무나 서비스가 자신의 전문 영역이 아니라는 것을 의뢰인에게 소상히 밝힌 경우는 제외된다. 또한 상기 보조 활동에 참여하는 모든 이와 그들이 담당하는 역할을 의뢰인에게 알려줘야 한다. (2010년 1월에 개정)

• **업무 규범 11-1**

REALTORS®가 부동산 가치 또는 가격에 대한 의견서를 작성할 때, 그들은 반드시:

- 1) 가치를 책정하는 부동산 유형에 대해 해박한 지식이 있으며
- 2) 정확한 의견을 피력하는 데 필요한 정보 및 자원에 액세스할 수 있으며, 그리고
- 3) 해당 부동산이 소재한 지역에 익숙해야 한다.

다만 이러한 조건이 결여된 것을 의견서를 청구한 상대방에게 사전에 알려 준 경우는 예외다.

매물 리스트를 추구하거나 잠재적 매입자를 위해 부동산 가치 또는 가격에 대한 의견서를 작성하는 것이 아닐 경우, 해당 의견서에는 다음 사항을 포함시켜야 한다(해당 의견서를 청구하는 상대방이 구체적인 형식의 보고서나 다른 자료 세트를 필요로 하지 않는 경우):

- 1) 의견서에 해당되는 부동산
- 2) 의견서 작성 날짜
- 3) 분명한 가치 또는 가격
- 4) 사용 목적 및 의도된 사용자를 포함한 의견서 조건
- 5) 매각자/집주인 또는 매입자/세입자를 대표하는 가능성을 포함한 기존의, 또는 기대되는 이익
- 6) 의견서의 기초, 적용되는 시장 자료를 포함
- 7) 만약 해당 의견서가 부동산 감정이 아닌 경우엔 그 취지를 설명
- 8) 해당 부동산의 외부에 대한 실질적 점검이 수행되었는지 여부와 수행된 날짜 공개
- 9) 해당 부동산의 내부에 대한 실질적 점검이 수행되었는지 여부와 수행된 날짜 공개
- 10) 해당 REALTORS®에 이해충돌이 있는지 여부 공개 (2014년 1월에 개정)

• **업무 규범 11-2**

부동산 감정과 관계되지 않은 기타 부동산 규율에 있어 윤리 규칙에서 요구하는 의무는 부동산 거래의 복잡성, 전문가의 보조를 받을 수 있는 가능성, 그리고 REALTORS®가 대리인 또는 부(副) 대리인인 경우, 피신탁인의 의무 등을 고려할 때 의뢰인과 일반 대중이 자신의 권리와 이익을 보호하기 위해 합리적으로 요구하는 전문성 및 업무 규범을 따라 해석되고 적용되어야 한다. (1995년 1월에 채택)

• **업무 규범 11-3**

REALTORS®가 의뢰인에게 (커미션이 아닌) 상담비가 부과되는 상담 서비스를 제공할 때는 객관적인 상담을 제공해야 하며, 상담 비용은 제공된 자문이나 상담 내용을 조건으로 해서 안 된다. 만약 상담 서비스에 이어 부동산 중개 또는 거래 서비스가 제공될 것이라면 의뢰인과 부동산 중개사사이의 사전 약정에 의해 개별적인 보수가 지급될 수 있다. (1996년 1월에 채택)

• **업무 규범 11-4**

제 11 조에서 요구되는 권한은 REALTORS® 상호간에, 그리고 의뢰인이나 고객과 계약을 맺은 서비스와 관련된 것이며, 또한 본 윤리 규칙에 명시된 의무, 법령이나 규칙에 규정된 의무와도 관련된다. (2002년 1월에 개정)

## 제 12 조

REALTORS®는 정직하고 정확하게 부동산과 연관된 통신을 해야 하며, 광고, 마케팅 및 기타 자료를 제공할 때는 항상 진실된 내용을 제공해야 한다.

REALTORS®는 또한 해당 광고, 마케팅 및 기타 자료에 자신이 부동산 전문가라는 점을 확실히 알려야 하며, 부동산과 연관된 모든 통신 내용의 수신자에게 해당 통신 내용은 부동산 전문가로부터 온 것이라는 점을 알리거나 알렸어야 한다.

(2008 년 1 월에 개정)

### • 업무 규범 12-1

REALTORS®는 그들의 서비스로 그 어떤 소스로부터 보상을 받지 않는 한, 절대로 그들이 의뢰인이나 고객에 제공하는 중개 서비스가 무료이거나 의뢰인에게 비용이 부과되지 않는다고 표시할 수 없다. (2022 년 1 월에 개정)

### • 업무 규범 12-2

(2020 년 1 월에 삭제)

### • 업무 규범 12-3

부동산을 매물 리스트에 올리거나 판매, 매입, 차용을 위해 프리미엄, 상금, 상품 디스카운트, 기타 유인(誘因) 등을 제공하는 그 자체는 윤리 규칙에 위배되는 것이 아니다. 그리고 오퍼를 제공하는 REALTOR®를 통해서 부동산이 매물 리스트에 올려지거나, 판매, 매입, 차용이 이루어짐으로써 상기 혜택을 받더라도 역시 윤리 규칙에 위배되지 않는다. 그러나 REALTORS®는 반드시 조심성과 솔직함을 발휘하여 광고나 기타 설명용 인쇄물에 사실을 밝혀 REALTOR®의 오퍼로 인해 이익이나 혜택을 받을 것에 관심이 있는 이가 해당 오퍼에 관한 모든 조건을 사전에 확실하고 철저하게 이해할 수 있도록 해야 한다. 비즈니스를 성사시키기 위해 유인을 제공할 때는 해당 주(州)의 법령과 적용되는 업무 규범에서 요구하는 윤리 의무의 제한과 구속을 받는다. (1995 년 1 월에 개정)

### • 업무 규범 12-4

REALTORS®는 인가를 받지 않은 상황에서는 판매/차용 또는 부동산 광고를 해서는 안 된다. 리스팅 브로커나 부(副) 대리인의 역할을 담당할 때, REALTORS®는 매각자/집주인과 합의하여 동의한 것과 다른 가격을 견적하여서는 안 된다. (1993 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 12-5**

REALTORS®는 광고, 또는 링크를 통해 모든 요구된 공개사항을 표시하는 전자 광고를 이용하여 합리적이고 확실한 태도로 해당 REALTORS® 회사의 이름을 밝히지 않는 상태에서 자신이나 동료 혹은 관계자가 어떤 매체(예를 들면, 전자 방식, 인쇄, 라디오, TV 등)에 부동산 서비스 광고 또는 리스트에 올려진 부동산 광고를 하는 것을 허락하여서는 안 된다. (1986년 11월에 채택, 2016년 1월에 개정)

• **업무 규범 12-6**

REALTORS®는 자신이 소유권을 지닌, 리스트에 올려지지 않은 부동산의 판매/차용을 위해 광고할 때 자신의 신분, 즉 소유자/집주인 및 REALTORS® 또는 부동산 중개 면허가 있는 사람이라는 것을 밝혀야 한다. (1993년 1월에 개정)

• **업무 규범 12-7**

리스팅 브로커나 협력 브로커(판매 브로커)로 부동산 거래에 참여한 REALTORS®만이 해당 부동산을 ‘매도’하였다고 주장할 수 있다. 협력 브로커는 클로징 이전에는 리스팅 브로커의 동의가 있어야만 ‘매도’ 팻말을 걸 수 있다 (1996년 1월에 개정)

• **업무 규범 12-8**

대중에게 자신이 대표하는 부동산의 진정한 사진을 게시하는 의무에는 REALTORS®의 웹사이트에서 소개, 제공 또는 표시하는 정보가 포함된다. REALTORS®는 합리적인 노력을 기울여서 자신의 웹사이트에 게시된 정보가 현재 유효한 것인지 보장해야 한다. REALTORS®의 웹사이트에 게시된 정보가 더 이상 현재 유효하거나 정확하지 않다는 것이 확실한 경우, REALTORS®는 적시에 정정 조치를 취해야 한다. (2007년 1월에 채택)

• **업무 규범 12-9**

REALTORS® 회사 웹사이트는 합리적이고 확실한 태도로 회사의 이름과 면허를 취득하여 업무를 수행할 수 있는 주(州)의 이름을 공개해야 한다.

REALTORS®의 웹사이트와 REALTORS® 회사에 부속되었고 면허를 소지한 비회원의 웹사이트는 합리적이고 확실한 태도로 회사의 이름과 해당 REALTORS® 혹은 비회원이 면허를 취득하여 업무를 수행할 수 있는 주(州)의 이름을 공개해야 한다. (2007년 1월에 채택)

• **업무 규범 12-10**

REALTORS®가 그들의 광고에 그리고 대표하는 부동산의 진정한 사진을 제시하고 대중에게 알리는 의무에는 그들이 사용하는 인터넷 콘텐츠, 영상, URL, 그리고 도메인 이름이 포함되며, REALTORS®는 다음을 할 수 없다:

- 1) 거짓되거나 인가를 받지 않은 부동산 중개 웹사이트 구축에 종사하는 것;
- 2) 거짓되거나 오해의 결과를 초래하는 방식으로 리스팅 또는 기타 내용을 조작하는 것(예를 들면 다른 사람이 개발한 콘텐츠를 게시);
- 3) 인터넷 트래픽을 지배, 조종 또는 이전하기 위해 메타 태그, 키워드 혹은 기타 장치/방법을 현혹적으로 사용하는 것.
- 4) 타인이 개발한 콘텐츠를 출처를 적절히 밝히지 않거나 허가를 받지 않고 게시하는 것, 혹은
- 5) 사람을 호도하는 영상을 사용하는 것을 비롯한 소비자를 호도하는 것.

(2007년 1월에 채택, 2013년 1월에 개정)

• **업무 규범 12-11**

인터넷을 통해서 수집한 소비자 정보를 공유 또는 판매할 의도가 있는 REALTORS®는 합리적이고 확실한 태도로 그러한 가능성을 공개해야 한다.  
(2007년 1월에 채택)

• **업무 규범 12-12**

REALTORS®는 다음을 할 수 없다:

- 1) 진실하지 않은 URL 또는 도메인 이름을 사용하는 것, 또는
- 2) 사용 시 진실하지 않게 되는 URL 또는 도메인 이름을 등록하는 것.

(2008년 1월에 채택)

• **업무 규범 12-13**

광고, 마케팅 및 기타 자료를 제공할 때 항상 진실된 내용을 제공해야 하는 의무는 REALTORS®로 하여금 자신이 법적으로 사용하거나 표시하는 권한이 있는 전문자격, 인증 및 기타 증서만을 사용 및 표시할 수 있게 한다.  
(2008년 1월에 채택)

**제 13 조**

REALTORS®는 법이 인가하지 않은 활동에 종사하면 안되며, 부동산 거래에 관계된 어느 이가 법률 자문을 필요로 하면 변호사를 위임하도록 건의한다.

**제 14 조**

REALTORS®가 전문직종 규범의 소송 절차나 조사에서 비 윤리적인 업무 행위를 했다고 기소되거나 증거 제출, 또는 다른 방식으로 협조를 하라고 요구되는 경우, 반드시 자신의 회원 자격이 소속된 회원 위원회의 재판소 또는 관계 기관, 협회, 이사회 등에 사실을 제공하여야 하며, 이러한 절차를 훼방하거나 방해하여서는 안 된다. (1999년 1월에 개정)

• **업무 규범 14-1**

REALTORS®가 윤리 규칙에 어긋나게 행동했다고 전해지는 경우, 만약 동일한 부동산 거래나 사건과 관계되는 것이라면 REALTORS®가 회원으로 소속된 회원 위원회의 재판소, 관계 기관, 협회, 이사회 중 하나만 징계 절차를 밟을 수 있다. (1995 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 14-2**

REALTORS®는 인가를 받지 않은 상황에서 윤리 청문회, 상소, 중재 청문회나 절차 심사 등과 관계된 진술, 증거, 결정을 폭로하거나 유포하여서는 안 된다. (1992 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 14-3**

REALTORS®는 재정(裁定) 위원회에 제출된 중재 신청, 윤리 고소, 증언 등을 이용하여 전문직종 규범 소송 절차에 있는 당사자나 증인에게 명예훼손, 중상, 비방 소송을 제기하거나 제기하겠다고 위협하여 협회의 조사나 전문직종 규범 소송 절차에 방해를 가해서는 안 된다. (1987 년 11 월에 채택, 1999 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 14-4**

REALTORS®는 동일한 사건이나 부동산 거래에 대해 다수의 윤리 규칙 위배 고소를 제기하여 고의적으로 위원회에서 진행하는 조사나 징계 절차를 방해해서는 안 된다. (1988 년 11 월에 채택)

## REALTORS®에 대한 의무

### 제 15 조

REALTORS®는 기타 부동산 프로페셔널, 그들의 회사, 또는 그들의 업무에 대해 고의적으로 또는 경솔하게 거짓되거나 타인이 오해하기 쉬운 진술을 해서는 안 된다. (2012 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 15-1**

REALTORS®는 고의로 또는 경솔하게 거짓되거나 근거가 없는 윤리 규칙 위배 공소를 제기하여서는 안 된다. (2000 년 1 월에 채택)

• **업무 규범 15-2**

기타 부동산 프로페셔널, 그들의 회사, 또는 그들의 업무 상태, 그리고 그들의 업무 관행에 대해 거짓의, 또는 현혹적인 진술을 하지 말아야 하는 의무에는 다른 사람이 한 거짓의, 또는 현혹적인 진술을 고의적으로 혹은 무모하게 공개 발표, 반복, 다시 전송, 또는 다시 출판하지 않는 것이 포함된다. 이 의무는 본인이 직접 혹은 서면으로, 기술적인 방법(예를 들면, 인터넷)으로, 혹은 기타 방법으로 거짓의, 또는 현혹적인 진술을 반복하는 것에도 적용된다. (2012 년 1 월에 개정)



• **업무 규범 15-3**

기타 부동산 프로페셔널, 그들의 회사, 또는 그들의 업무 상태, 그리고 그들의 업무 관행에 대해 거짓의, 또는 현혹적인 진술을 하지 말아야 하는 의무에는 REALTOR®가 관리하는 전자 매체에 타인이 거짓이거나 오해의 소지가 있는 진술을 올린 경우, REALTOR®가 공개적으로 해명하거나 해당 진술을 삭제하는 것도 적용된다. (2012년 1월에 개정)

**제 16 조**

REALTORS®는 다른 REALTORS®가 의뢰인과 지니는 독점 대리 또는 독점 중계 관계 약정과 일치되지 않는 업무에 종사하거나 행동을 취해서는 안 된다.

(2004년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-1**

제 16 조는 윤리에 부합하는 적극적이거나 혁신적인 비즈니스 업무 수단을 금지하는 것이 아니며, 타 REALTORS®와 다른 커미션, 중개비, 보수, 기타 형식의 금액 지불이나 지출 방식을 금지하는 것도 아니다. (1993년 1월에 채택, 1995년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-2**

제 16 조는 REALTORS®가 잠재적인 의뢰인에게 자신이 제공할 수 있는 서비스와 조건에 관해 일반적인 설명을 해주는 것을 금지하지 않는다. 이는 예상 고객 중 일부가 다른 REALTOR®와 대리인 관계 또는 기타 독점 관계에 처해 있는 경우에도 해당된다. 어느 지역, 어느 업계, 클럽, 기관, 다른 분류 또는 그룹의 예상 고객에게 전화 방문, 일반 서한 우송, 자료 배포 등은 본 규범에서 의도한 ‘일반적인’ 설명 범위에 속한다. (2004년 1월에 개정)

제 16 조는 다음 두 가지의 업무 유치 방식을 기본적으로 비 윤리적인 행위라고 간주한다:

첫째, 다른 REALTOR®에게 이미 독점적으로 그들의 부동산을 리스트에 올린 것이 부동산 팸말이나 각종 부동산 리스트 자료 또는 기타 정보 서비스에서 확인된 부동산 소유자에게 전화나 개인적으로 업무를 유치하는 것; 그리고

둘째, 다른 REALTOR®에게 이미 독점적으로 그들의 부동산을 리스트에 올린 예상 고객에게 우편이나 기타 문자 형식의 자료를 보내 업무를 유치하는 것. 이것은 일반적인 우편물 발송이 아니라, 현재의 리스트, ‘매각’, ‘임대’ 등 팸말, 또는 제 3 조에서 요구되는 기타 정보 출처 및 다수 리스팅 서비스(Multiple Listing Service) 규정에서 부(副) 대리나 협력 관계에 있는 다른 REALTORS®에게 제공된 기타 정보 출처에서 부동산 소유자로 확인된 이에게 직접 업무를 유치하는 것을 말한다. (2004년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-3**

제 16 조는 REALTORS®가 다른 브로커의 의뢰인에게 서비스 제공, 또는 해당 의뢰인이 현재 받고있는 서비스 종류와 다른 부동산 서비스 (예를 들면, 부동산 중개와 다른 부동산 관리), 또는 브로커와의 독점 약정의 지배를 받지 않는 부동산에 대해 똑 같은 유형의 서비스를 제공하거나 계약을 맺을 목적으로 연락하는 것을 금지하지 않는다. 그러나, 다수 리스팅 서비스나 기타 협력 관계 제안을 통해 취득한 정보는 다른 REALTORS®의 의뢰인을 유치하기 위해 사용되어서는 안 된다. (2004 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 16-4**

REALTORS®는 현재 다른 브로커가 독점적으로 리스트에 올린 부동산 리스트를 유치하여서는 안 된다. 그러나 만약 REALTOR®가 리스팅 브로커에게 상기 리스트의 리스트 기간 만료일과 리스트의 성질, 즉 독점 판매권, 오픈 리스팅, 또는 리스팅 브로커와 의뢰인 사이의 다른 형식의 계약 등에 대해 문의했을 때 리스팅 브로커가 대답을 거절하는 경우, REALTOR®는 부동산 소유자에게 연락하여 이러한 정보를 취득할 수 있으며, REALTOR®가 차후에 리스팅을 담당하거나 현재의 독점 리스팅의 기간이 만료되는 경우 부동산 중개사가 리스팅을 이어받는 조건 등에 관해 토론할 수 있다. (1994 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 16-5**

REALTORS®는 독점적인 매입자/세입자 약정서를 맺은 매입자/세입자를 유치하여서는 안 된다. 그러나, 만약 REALTOR®가 브로커에게 독점적인 매입자/세입자 약정서의 만료일에 대해 문의했을 때 브로커가 대답을 거절하는 경우, REALTOR®는 매입자/세입자에게 연락하여 이러한 정보를 취득할 수 있으며, REALTOR®가 차후에 매입자/세입자 약정서를 맺거나, 현재의 독점적인 매입자/세입자 약정서가 만료되는 경우 부동산 중개사가 새 매입자/세입자 약정서를 맺는 것에 관해 토론할 수 있다. (1994 년 1 월에 채택, 1998 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 16-6**

REALTORS®가 다른 REALTOR®의 의뢰인으로부터 연락을 받고 서로 독점적인 관계를 건립하여 해당 의뢰인이 현재 받고 있는 서비스와 같은 종류의 서비스를 제공하는 것을 논의할 때, 만약 REALTORS®가 직접 또는 간접적으로 이러한 논의를 시작한 것이 아니라면 차후의 독점 관계의 조건이나 기존의 독점 관계 약정의 기간이 만료될 때 부동산 중개사가 새로이 약정을 맺는 것에 대해 논의할 수 있다. (1998 년 1 월에 개정)

• **업무 규범 16-7**

예상 고객이 과거에 어느 REALTOR®를 고용하여 독점 대리 또는 독점 중계 관계로 한번 이상의 부동산 거래를 성사한 사실이 있더라도 다른 REALTORS®가 해당 의뢰인에게 차후에 부동산 서비스를 제공하는 것을 금지하지 않는다. (2004년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-8**

어느 REALTOR®와 이미 독점 계약을 맺은 사실이 있더라도 다른 REALTOR®가 해당 계약이 만료될 때 유사한 계약을 맺는 것을 금지하지 않는다. (1998년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-9**

대리 약정을 맺기 전에, REALTORS®는 합리적인 노력을 다해 예상 고객이 혹시 현재, 여전히 유효한 부동산 서비스 종류의 독점 계약의 제약을 받고 있는지 확인할 의무가 있다. (2004년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-10**

매입자 또는 세입자의 대리인 또는 브로커로 활약하는 REALTORS®는 매각자/집주인의 대리인이나 브로커와 최초로 연락할 때 상기 관계를 밝혀야 하며, 매입 계약서 또는 차용 계약서에 서명하기 전에 매각자/집주인의 대리인 또는 브로커에게 그러한 사실을 밝히는 서면 확인서를 제공해야 한다. (2004년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-11**

리스트에 올려지지 않은 부동산에 대해 REALTORS®가 매입자/세입자의 대리인이나 브로커로 활약할 때, 매각자/집주인과 최초로 연락할 때 자신과 의뢰인의 관계를 알려줘야 하며, 매입 또는 차용 계약서에 서명하기 전에 매각자/집주인에게 그러한 사실을 밝히는 서면 확인서를 제공해야 한다.

REALTORS®가 매각자/집주인으로부터 보수를 받을 것을 예상하는 경우엔 처음 접촉할 때 즉시 요구해야 한다. (2004년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-12**

매각자/집주인의 대리인 또는 브로커, 또는 리스팅 브로커의 부(副) 대리인으로 활동하는 REALTORS®는 되도록 빨리 매입자/세입자에게 그러한 관계를 밝혀야 하며, 매입 또는 차용 계약서에 서명하기 전에 그러한 사실을 밝히는 서면 확인서를 제공해야 한다. (2004년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-13**

독점적으로 리스트에 올려진 부동산의 거래나 독점적인 계약 관계에 있는 매입자/세입자와의 거래는 반드시 의뢰인이 아닌 의뢰인의 대리인이나 브로커와 진행해야 한다. 그러나 의뢰인의 대리인이나 브로커의 동의가 있거나, 의뢰인이 이러한 거래를 자발적으로 시작한 경우는 제외된다. (1993년 1월에 채택, 1998년 1월에 개정)

REALTORS®는 ‘예상 고객’에게 실질적인 서비스(매수 오퍼 작성 또는 CMA 제출)를 제공하기 전에 예상 고객이 전속 대리 계약서를 맺은 당사자인지 확인해야 한다. REALTORS®는 예상 고객이 전속 대리 계약서를 맺은 당사자라는 사실을 알면서 예상되는 거래를 위해 그에게 실질적인 서비스를 제공해서는 안 된다. 그러나 예상 고객의 전속 대리인의 동의가 있거나 예상 고객의 지시에 따르는 경우는 제외된다. (1993년 1월에 채택, 2004년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-14**

REALTORS®는 독점 계약의 구속을 받지 않는 매각자/집주인, 매입자/세입자 또는 다른 이들과 자유롭게 계약 관계를 맺거나 협의할 수 있다. 그러나 고의적으로 그들로 하여금 커미션을 한번 이상 지불하도록 해서는 안 된다. 그들에게 알려주고 동의를 얻은 경우는 제외된다. (1998년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-15**

협력 거래에서 REALTORS®는 협력을 제공하는 REALTORS®(주요 브로커)에게 보수를 지급하며, 협력 브로커에 알리지 않거나 동의를 얻지 않은 경우엔 직접 또는 간접적으로 다른 REALTORS®가 고용한 부동산 중개 면허가 있는 판매 담당이나 관계자에게 보수를 지급해서는 안 된다.

• **업무 규범 16-16**

부(副) 대리인 또는 매입자/세입자의 대리인 또는 브로커의 자격으로 활약하는 REALTORS®는 매입/임대에 제안된 오퍼의 조건을 이용하여 리스팅 브로커가 부 대리인 또는 매입자/세입자의 대리인이나 브로커에게 지불하는 보수를 변경하려고 시도해서는 안 된다. 그리고 리스팅 브로커가 보수 금액을 조절하는 것을 전제로 이미 작성된 매수/차용 계약 오퍼를 제안해서도 안 된다. (2004년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-17**

부 대리인이나 매입자/세입자의 대리인 또는 브로커 자격으로 활동하는 REALTORS®는 리스팅 브로커의 동의 없이 리스팅 브로커가 다른 브로커에게 제안한 협력 오퍼 및/또는 보수를 연장하려고 시도해서는 안 된다. (2004년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-18**

REALTORS®는 리스팅 브로커로부터 취득하거나 협력 오퍼를 통해 취득한 정보, 다수 리스팅 서비스를 통해 취득한 정보, 또는 다른 정보 출처를 통해 취득한 정보를 다른 브로커에게 조회할 목적으로, 또는 리스팅 브로커의 고객과 매입자/세입자의 관계를 성립하기 위해 이용하면 안 된다. 다만 리스팅 브로커가 이러한 정보의 이용을 인가하는 경우는 제외된다. (2002년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-19**

매각자/집주인의 동의 없이 부동산 판매, 임대, 차용 또는 교환 등 팻말을 걸지 못한다. (1993년 1월에 개정)

• **업무 규범 16-20**

REALTORS®는 자신이 소속한 회사와 고용관계가 끝나는 때 또는 끝난 후에 의뢰인으로 하여금 해당 회사와의 독점 계약 관계를 취소하도록 유도해서는 안 된다. 그러나 이는 REALTORS® (주요 브로커)가 회사의 동료와 독점 계약의 양도성에 대해 협의하는 것을 금지하지 않는다. (1998년 1월에 채택, 2010년 1월에 개정)

**제 17 조**

REALTORS® 와 다른 회사에 소속된 REALTORS® (주요 브로커) 사이에 부동산 중개업에 종사하는 신분으로 인해 업무 규범 17-4에 규정된 것과 같은 계약 쟁의나 특정 비(非) 계약 쟁의가 발생할 때, 업계 평의 위원회에서 회원들이 조정하도록 요구되는 경우 REALTORS® 쟁의를 조정해야 한다. 만약 조정 후에도 쟁의를 해결하지 못하거나 조정이 요구되지 않은 경우, REALTORS®는 소송을 제기할 것이 아니라 부동산 업계 평의 위원회의 방침에 의거하여 중재 신청을 제기해야 한다.

REALTORS® 의 의뢰인이 부동산 거래로 인한 계약 쟁의에 대해 조정이나 중재를 원하면 REALTORS® 는 의뢰인이 조정 후의 협의나 중재 결과에 승복하겠다고 동의하는 경우 부동산 업계 평의 위원회의 방침에 의거하여 쟁의를 조정하거나 중재하도록 한다.

본 조항에서 기대되는 조정 및 중재 참여 의무에는 REALTORS® (주요 브로커)가 자신이 소속한 회사가 조정이나 중재에 시행하도록 요청하고 조정 후의 협의나 중재 결과를 따르는 의무도 포함된다. (2012년 1월에 개정)

• **업무 규범 17-1**

REALTORS® 가 중재할 수 있는 안전에 대해 고소를 제기하고 고소를 철회할 것을 거절하는 경우엔 곧 중재를 거절하는 것이 된다. (1986년 2월에 채택)

• **업무 규범 17-2**

제 17 조는 모든 당사자가 부동산 업계 평의 위원회의 시설을 통한 조정을 원하지 않는다고 서면으로 위원회에 통보한 경우, REALTORS®가 조정에서 나설 것을 요구하지 않는다. 모든 당사자가 조정에서 참가하는 것을 거절한 사실은 REALTORS®의 중재 의무를 해제하는 것이 아니다.

제 17 조는 모든 당사자가 부동산 업계 평의 위원회가 자신들의 쟁의에 대해 중재해 줄 것을 원하지 않는다고 서면으로 위원회에 통보한 경우, REALTORS®가 중재에서 나설 것을 요구하지 않는다. (2012년 1월에 개정)

• **업무 규범 17-3**

부동산 거래에서 오직 주요 브로커 역할만을 담당하는 REALTORS®는 특별한 서면 중재 동의서가 없는 경우엔 다른 REALTORS®와의 쟁의를 중재할 의무가 없다. (1996년 1월에 채택)

• **업무 규범 17-4**

제 17 조에 의거하여 중재에 회부해야 하는 특정 비(非) 계약성 쟁의는 다음과 같다:

- 1) 리스팅 브로커가 이미 어느 협력 브로커에게 보수를 지급하고 난 후 다른 협력 브로커가 자신으로 인하여 부동산의 판매나 차용이 성사되었다고 주장하는 경우엔 해당 협력 브로커가 보수를 받은 협력 브로커를 중재 대상으로 지정하여 중재를 요구할 수 있으며, 중재 절차는 리스팅 브로커를 중재 대상으로 지정하지 않고 진행될 수 있다. 두 명(또는 이상)의 협력 브로커 사이에 중재가 발생하고 리스팅 브로커는 당사자가 아닌 경우, 쟁의 금액과 중재 결과로 가능한 금액은 리스팅 브로커가 대상자에게 지불한 금액, 그리고 대상자의 재량에 의해 거래 상대방에게 크레딧 또는 지불한 금액으로 한정된다. 만약 해당 협력 브로커가 리스팅 브로커를 중재 대상으로 지정하여 중재를 요구하는 경우, 리스팅 브로커는 보수를 받은 협력 브로커를 제삼의 중재 대상으로 지정할 수 있다. 이 두 가지의 상황에서 중재 청문 패널이 부동산 거래의 협력과 관련된 보수 지급의 기준 또는 후속 주장에 대해 내린 판결은 결론적인 것이 된다. (1997년 1월에 채택, 2007년 1월에 개정)
- 2) 매입자 또는 세입자의 대리인이 리스팅 브로커가 아니라 매각자 또는 집주인으로부터 보수를 지급 받으므로 인해 리스팅 브로커가 매각자나 집주인이 지불해야 하는 커미션을 줄이고 이러한 행위로 인해 다른 협력 브로커가 자신으로 말미암아 부동산의 판매나 차용이 성사되었다고 주장하는 경우. 이런 경우엔 해당 협력 브로커가 첫번째의 협력 브로커를 중재 대상으로 지정할 수 있으며, 리스팅 브로커를 중재 대상으로 지정하지 않고 중재 절차를 진행할 수 있다. 두 명(또는 이상)의 협력 브로커 사이에 중재가 발생하고 리스팅 브로커는 당사자가 아닌 경우, 쟁의 금액과 중재 결과로 가능한 금액은 매각자 또는 집주인이

대상자에게 지불한 금액, 그리고 대상자의 재량에 의해 거래 상대방에게 크레딧 또는 지불한 금액으로 한정된다. 만약 해당 협력 브로커가 리스팅 브로커를 중재 대상으로 지정하여 중재를 요구하는 경우, 리스팅 브로커는 첫번째의 협력 브로커를 제삼의 중재 대상인으로 지정할 수 있다. 이 두 가지의 상황에서 중재 청문 패널이 부동산 거래의 협력과 관계된 보수 지급의 기존 또는 후속 주장에 대해 내린 판결은 결론적인 것이 된다. (1997년 1월에 채택, 2007년 1월에 개정)

- 3) 매입자나 세입자의 대리인이 매입자나 세입자로부터 보수를 지급 받으므로 인해 리스팅 브로커가 매각자나 집주인이 지불해야 하는 커미션을 줄이고 이러한 행동으로 인해 다른 협력 브로커가 자신으로 말미암아 부동산의 판매나 차용이 성사되었다고 주장하는 경우. 이런 경우엔 해당 협력 브로커는 첫번째의 협력 브로커를 중재 대상으로 지정할 수 있으며, 리스팅 브로커를 중재 대상으로 지정하지 않고 중재 절차를 진행할 수 있다. 만약 해당 협력 브로커가 리스팅 브로커를 중재 대상으로 지정하여 중재를 요구하는 경우, 리스팅 브로커는 첫번째의 협력 브로커를 제삼의 중재 대상인으로 지정할 수 있다. 이 두 가지의 상황에서 중재 청문 패널이 부동산 거래의 협력과 관계된 보수 지급의 기존 또는 후속 주장에 대해 내린 판결은 결론적인 것이 된다. (1997년 1월에 채택)
- 4) 공개 리스트에 올려진 부동산에 대해 두 명 이상의 리스팅 브로커가 자신이 보수를 지급 받을 자격이 있다고 주장하고 매각자나 집주인이 중재에 참여하는 것을 동의하고 (또는 중재를 신청) 중재 결과에 승복할 것을 동의하는 경우. 만약 상기 리스팅 브로커 중 한명이 매각자나 집주인으로부터 보수를 지급 받은 경우, 나머지 한명의 리스팅 브로커는 중재 신청을 제기한 자로서 첫번째의 리스팅 브로커를 중재 대상으로 지정하고 두 브로커 사이에 중재 절차를 진행할 수 있다. (1997년 1월에 채택)
- 5) 매입자나 세입자의 대표가 리스팅 브로커가 아닌 매각자 또는 집주인으로부터 커미션을 받음으로 인해 리스팅 브로커가 매각자 또는 집주인이 지급해야 하는 커미션을 낮추게 되어, 자신이 해당 매각 또는 임대 의 획득 원인이라고 주장하게 된다. 이런 경우에는 리스팅 브로커와 매입자나 세입자의 대표 사이에 중재가 있게 되며, 논쟁이 되는 금액은 리스팅 브로커가 동의한 감소된 커미션으로 제한된다. (2005년 1월에 채택)

#### • 업무 규범 17-5

제 17 조에서 규정지은 중재 의무에는 협회간 중재 협의가 설립되지 않은 상황에서, 각기 다른 주에 있는 REALTORS® (당사자) 사이에 쟁의가 발생하는 경우, 중재 대상이 소속된 REALTORS® 협회에서 중재를 해야 하는 문제가 있다고 결정하면, 중재를 신청한 REALTORS®(당사자)는

해당 협회에 대한 사법관할권이 있는 곳에 중재 신청을 제출할 것과,  
중재를 위해 그 곳으로 갈 것과, 중재에 참여할 것과, 중재 대상이 소속된  
REALTORS® 협회에서 처리한 중재 결과에 대해 승복하는 것이 포함된다.  
(2007년 1월에 채택)

## 추가 설명

본 윤리 규칙 및 업무 규범을 읽는 이는 미국 부동산 중개사 협회 이사회에서 승인한  
다음 정책들을 알아야 한다:

윤리 규칙을 위배하였다고 REALTORS®에 대해 고소를 제기할 때는 한가지 이상의  
윤리 규칙을 위배하였을 경우에 해당되며, 고소를 제기할 때는 업무 규범을 인용할  
수 있다.

업무 규범은 각 조항 및 추가 조항에서 설명된 윤리 의무를 보다 명료하게 해설하기  
위한 것이며, 윤리 규칙에 대한 해석이나 케이스 해석을 대체하지 않는다.

기존의 업무 규범은 수시로 개정되거나 추가된다. 읽는 이는 가장 최근의 출간물을  
참고자료로 사용할 것에 유의해야 한다.