7장 · 민대숙 노무사(행복한일노무법인)

직장 내 괴롭힘

2019. 7. 16.부터 근로기준법에 직장 내 괴롭힘을 금지하는 내용이 포함되면서 한국에서 직장 내 괴롭힘은 법으로 금지되었습니다. 법이 시행된 지 2년여밖에 안되었고, 직장 내 괴롭힘의 판단에 관해 고용노동부의 매뉴얼은 있으나, 판례 등 법의 해석에 있어서는 아직 법제 초기단계라고 볼 수 있습니다. 판례 등 법의 해석의 기준이 아직 없는 상태에서 직장 내 괴롭힘에 대한 판단은 사람마다 다르며, 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응의 주체인 사업장도 규모에 따라 대응 방식이 다릅니다. 또한 직장 내 괴롭힘 예방과 처리는 취업규칙을 통해 사업장에서 자율적으로 적용할 수 있기에 법률에 따라 내담자에게 상담하는 것에는 제약이 따를 수밖에 없습니다.

현 시점에서 내담자에게 도움이 되는 상담을 하고자 한다면 직장 내 괴롭힘에 관한 법제도 외에 직장 내 괴롭힘의 원인 및 유형, 실무처리 등 다양하게 직장 내 괴롭힘에 대한 기본 지식을 쌓는 것이 필요할 것입니다. 이런 취지에서 7장에서는 직장 내 괴롭힘과 관련한 내용을 다양하게 구성하였습니다.

1 직장 내 괴롭힘 개관

(1) 연혁

한국에서 직장 내 괴롭힘 금지법안 발의는 2013년부터 시작되었습니다. 제19대 국회 때부터 다양한 직장 내 괴롭힘 입법안이 제시되었지만 2018년 제20대 국회에서 직장 내 괴롭힘이 법에 반영되었습니다.

직장 내 괴롭힘 금지법이 졸속처리된 것이 아니라, 2013년부터 법안 발의가 논의되어 왔다는 것은 그만큼 숙고하여 만들었다고 볼 수 있습니다. 직장 내 괴롭힘 입법 진행 개요를 통해서 한국에서 있었던 다양한 논의들을 확인할 수 있습니다. 구체적 행위 중심으로 직장 내 괴롭힘 입법안이 제안된 경우도 많았기에 직장 내 괴롭힘금지법 국회 검토 때부터 법 시행 이후에도 직장 내 괴롭힘의 정의가 추상적이라는 비판도 많았습니다. 그러나, 직장 내 괴롭힘 금지의 입법 취지는 '피해자 보호'이므로, 구체적 행위 중심으로 정의하는 것보다는 추상적인 직장 내 괴롭힘 정의에 따라 구체적 행위를 판단하는 것이 인정 범위가 넓어질 수 있기에 피해자에게는 유리하다고 볼 수 있습니다.

법안개요	의안번호 제안일자	의안명	주요규율내용
따돌림 예방 및 발생 시 조치	1904960 2013.5.14	근로기준법 일부개정법률안	직장 내 따돌림 예방을 위한 예방교육 실시 및 따돌림 행위자에 대한 징계 등의 조치, 따돌림 피해 근로자에게 불리한 조치 금지
성희롱 보호 범위 확장	1915489 2015.6.8	남녀고용평등법 일부개정안	현행법에 규정된 '직장 내 성희롱'을 '직장 내 괴롭힘'으로 변경 및 예방교육 실시, 괴롭힘 발생 시 조치
직장 내 괴롭힘 정의	1917528 2015.11.2	근로기준법 일부개정법률안	'직장 내 괴롭힘'에 대한 정의를 사용자나 근로자가 의도와 적극성을 가지고 다른 근로자를 지속적·반복적으로 소외시키거나 괴롭히는 행위 등 직위, 업무상의 우월한 지위 또는 다수의 우월성을 이용하여 다른 근로자의 신체적·정신적 건강을 훼손하거나 인격을 침해하는 행위라 규정하고, 사용자에게 직장 내 괴롭힘 예방교육을 실시할 의무를 부과, 피해 근로자에게 불리한 조치를 할 시 처벌
폭언 금지	2000995 2016.7.20	근로기준법 일부개정법률안	사회취약계층 근로자의 보호를 위해 업무 수행과정에서 폭언을 금지할 것을 규정
정의 및 금지	2001134 2016.7.25	근로기준법 일부개정법률안	직장 내 괴롭힘의 정의 및 금지
산재 범주 확장	2002686 2016.10.18	산업안전보건법 일부개정법률안	산업재해의 범주에 직장 내 괴롭힘으로 인해 발생하는 사망 또는 질병 포함
근로자간 괴롭힘 금지	2012169 2018.2.27	근로기준법 일부개정법률안	근로자가 다른 근로자에게 폭행 및 가혹행위 하는 것을 금지하는 법적 근거 마련
예방 및 보호	2012272 2018.3.2	직장 내 괴롭힘 예방 및 피해근로자 보호에 관한 법률	직장 내 괴롭힘 예방 및 피해근로자 보호에 필요한 사항 규정 법안 마련
모욕 금지	2013611 2018.4.27	근로기준법 일부개정법률안	사용자의 폭행 외 공연히 모욕하는 행위 금지
괴롭힘 이후 조치	2015116 2018.8.28	근로기준법 일부개정법률안	사용자나 근로자의 직장 내 괴롭힘 금지 및 직장 내 괴롭힘 발생 시 근무 장소 변경, 유급휴가 명령 등 사용자 조치 의무와 가해자 징계규정, 이에 대한 사항을 취업규칙에 포함 및 입증책임 배분 규정 마련
예방 및 보호	2018.9.12.	근로기준법 일부개정법률안	직장 내 괴롭힘을 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적·정서적 고통을 주거나 업무환경을 악화시키는 행위로 규정함
예방 및 보호	2017767 2018.12.27.	근로기준법 일부개정법률안	직장 내 괴롭힘의 정의에 정서적 고통을 삭제하고 업무환경을 근무환경으로 수정하여 본회의 가결됨

표1 직장 내 괴롭힘 입법 진행 개요[1] 문강분, 김근주, 김인아, 윤문희, 민대숙, 조은정, 직장 내 괴롭힘의 예방 및 방지를 위한 사업장 매뉴얼 연구, 고용노동부, 2018, 56-57

(2) 직장 내 괴롭힘 모형

직장에서 개인 간의 갈등이 발생한 것에 대하여 사용자에게 예방과 대응에 대한 의무를 부여하는 이유는 무엇일까요? 사업장 내에서 발생한 갈등에 사용자의 책임이 있다고 볼 수 있을까요?

Einarsen 연구팀이 제시한 직장 내 괴롭힘 모형은 조직이 개인 간의 갈등에 미치는 영향력을 도식화하여 제시하고 있습니다. 이 모형에서는 행위자 및 피해자의 개인적 특성이 직장 내 괴롭힘 발생에 영향을 미치지만, 조직의 정책이 행위자의 공격적 행위를 억제하는 요인으로 작용할 수 있으며, 피해자의 반응 및 대응에 있어서도 영향을 미친다고 봅니다. 또한 연구팀이 제시한 모형에서 행위자의 괴롭힘 행위는 조직의 정책이 직장 내 괴롭힘을 어떻게 다루느냐에 따라 증감할 수 있다고 제시합니다. 한편, 직장 내 괴롭힘 행위는 피해자에게만 영향을 미치는 것이 아니라 조직에도 영향을 미치고, 이러한 영향은 조직의 정책에 영향을 미치는 순환구조에 있음을 보여줍니다.

직장 내 괴롭힘이 조직에서 우연히 발생한 개인간의 갈등이나 분쟁이 아니라, 조직이 그 행위를 예방하거나 통제하는 영향력을 광범위하게 미치고 있음을 이 모형에서 확인할 수 있습니다. 조직의 정책이나 제도, 문화가 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향력이 상당하며, 직장 내 괴롭힘이 조직에 미치는 영향력도 상당하기 때문에 유럽을 중심으로 한 외국의 많은 나라들에서 2000년대 초반부터 직장 내 괴롭힘을 금지하거나 예방하는 제도를 수립, 운영하고 있습니다.

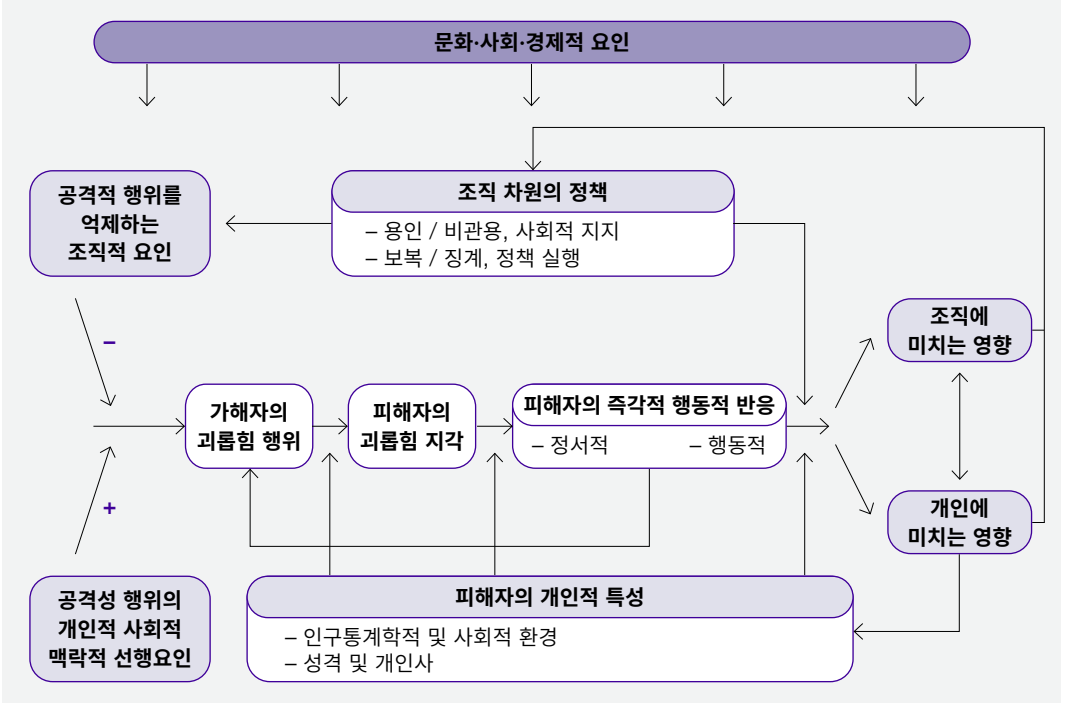

그림1 직장 내 괴롭힘의 연구 및 관리를 위한 이론적 틀
(출처: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (Eds.). Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice. Crc Press, 2010)

2 직장 내 괴롭힘의 이해

(1) 직장 내 괴롭힘 금지법

직장 내 괴롭힘에 관한 법은 모두 3가지입니다. 직장 내 괴롭힘 금지, 직장 내 괴롭힘 발생시 처리에 관해 규정하고 있는 근로기준법, 직장 내 괴롭힘의 예방에 관한 정부의 책무를 규정한 산업안전보건법, 직장 내 괴롭힘을 업무상 재해로 인정한 산업재해보상보험법입니다.

이 3법은 모두 2018. 12. 27. 국회 본회의에서 가결되어 정부가 2019. 1. 15. 공포하였고, 근로기준법과 산업재해보상보험법은 공포 후 6개월 후인 2019. 7. 16.부터 시행되었으나, 산업안전보건법은 공포 후 1년 뒤인 2020. 1. 16.부터 시행되었습니다.

① 근로기준법

근로기준법은 1) 직장 내 괴롭힘의 정의, 2) 발생 시 조치, 3) 취업규칙에 예방과 발생 시 조치 등을 필수적으로 기재할 것을 규정하였습니다.

2021. 4. 13. 공포, 2021. 10. 14. 시행된 근로기준법에서는 발생 시 조치에서 '당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시'하도록 조사의 방식을 구체적으로 규정하였고, 사용자(사용자의 4촌 이내의 친척이 같은 사업 또는 사업장의 근로자인 경우를 포함)가 직장 내 괴롭힘 행위자인 경우 과태료 처분, 발생 시 조치가 미흡한 경우 과태료 처분을 할 수 있도록 직장 내 괴롭힘 제도를 강화하였습니다. 또한, 직장 내 괴롭힘 조사에 참여한 사람의 비밀유지 의무도 신설하여 피해자 보호를 강화하였습니다. 발생 시 조치에 대한 제재가 강화되었기에 회사가 직장 내 괴롭힘 사건 조사를 보다 공정하고 객관적으로 처리하고, 그만큼 피해자 보호가 두터워질 것으로 기대됩니다.

회사의 인사 관리는 법률에서 정한 최소한의 조건을 충족시키는 수준으로 하는 경우가 대부분입니다. 그러하기에 상담자는 기본적으로 근로기준법의 내용을 정확하게 알고 있어야 합니다. 특히 2021. 10. 14.부터 벌칙 조항이 강화되었기 때문에 피해자가 회사에 적극적으로 직장 내 괴롭힘 사건 처리를 하도록 요청할 수 있는 근거가 됩니다. 상담 시 피해자들에게도 벌칙 내용을 안내해서 사건 처리 시 근거를 갖고 회사에 요청하도록 활용하시기 바랍니다.

관련 법률 – 근로기준법 제76조의 2(직장내 괴롭힘 금지) 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다)를 하여서는 아니 된다.

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)

① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.

② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시하여야 한다. 〈개정 2021. 4. 13.〉

③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자등"이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.

⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

⑦ 제2항에 따라 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고받은 사람 및 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다. 〈신설 2021. 4. 13.〉

제93조(취업규칙의 작성·신고) 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다. 〈개정 2008. 3. 28., 2010. 6. 4., 2012. 2. 1., 2019. 1. 15.〉

11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항
12. 표창과 제재에 관한 사항
13. 그 밖에 해당 사업 또는 사업장의 근로자 전체에 적용될 사항

제109조(벌칙)

① 제36조, 제43조, 제44조, 제44조의2, 제46조, 제51조의3, 제52조제2항제2호, 제56조, 제65조, 제72조 또는 제76조의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 2007. 7. 27., 2017. 11. 28., 2019. 1. 15., 2021. 1. 5.〉

제116조(과태료)

① 사용자(사용자의 「민법」 제767조에 따른 친족 중 대통령령으로 정하는 사람이 해당 사업 또는 사업장의 근로자인 경우를 포함한다)가 제76조의2를 위반하여 직장 내 괴롭힘을 한 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. 〈신설 2021. 4. 13.〉

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다. 〈개정 2009. 5. 21., 2010. 6. 4., 2014. 3. 24., 2017. 11. 28., 2021. 1. 5., 2021. 4. 13.〉

2. 제14조, 제39조, 제41조, 제42조, 제48조, 제66조, 제74조제7항, 제76조의3제2항·제4항·제5항·제7항, 제91조, 제93조, 제98조제2항 및 제99조를 위반한 자

② **산업안전보건법**

산업안전보건법 제4조(정부의 책무)에서 '직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원'을 규정하고 있으나, 법률의 규정 외에 특이할만한 사항은 없으며, 이 조항에 근거하여 구체적인 정책이 어떻게 수립, 적용될지는 기다려야 할 듯합니다.

관련 법률 – 산업안전보건법 제4조(정부의 책무)

① 정부는 이 법의 목적을 달성하기 위하여 다음 각 호의 사항을 성실히 이행할 책무를 진다. 〈개정 2020. 5. 26.〉

3. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원

③ **산업재해보상보험법**

산업재해보상보험법에서는 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발병한 질병을 업무상 질병으로 인정하는 내용이 신설되었습니다. 직장 내 괴롭힘으로 사업장 관할 노동청에 진정을 제기하여 인정받은 경우 업무상 질병도 인정될 가능성이 큽니다. 다만, 노동청에서 직장 내 괴롭힘으로 인정받지 못한다 하더라도 업무와 상당인과관계가 있다면 업무상 질병으로 인정받을 수 있습니다. 직장 내 괴롭힘으로 정신질병 등이 발생한 경우 근로복지공단은 '정신질병 업무관련성 조사지침(제2021-05호)'에 따라 주요 업무상 스트레스 요인과 주요 업무상 스트레스 요인의 심각도(예를 들어 괴롭힘·차별에의 심각도 등)를 자체적으로 조사 및 확인하여 상당인과관계 여부를 판단합니다.

관련 법률 – 산업재해보상보험법 제 37조 (업무상 재해의 인정기준)

① 근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부상·질병 또는 장해가 발생하거나 사망하면 업무상의 재해로 본다. 다만, 업무와 재해 사이에 상당인과관계(相當因果關係)가 없는 경우에는 그러하지 아니하다. 〈개정 2010. 1. 27., 2017. 10. 24., 2019. 1. 15.〉

2. 업무상 질병

다. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병

(2) 직장 내 괴롭힘 정의

근로기준법 제76조의2에서는 '사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위'를 직장 내 괴롭힘이라고 정의하고 있습니다. 이는 곧 직장괴롭힘을 판단하는 기준으로 적용됩니다. 1) 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여, 2) 업무상 적정범위를 넘어, 3) 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는가를 판단기준으로 삼고 있습니다. 이 세가지 요건에 모두 해당되어야 '직장

내 괴롭힘'으로 인정됩니다. 그러므로 실무적으로 판단기준을 정확히 이해하는 것이 중요합니다.

(3) 직장 내 괴롭힘 판단기준

구분	세부항목	내용	조건
당사자	행위자	사용자, 사용자의 4촌 이내의 친척, 근로자	같은 사업주
	피해자	근로자, 파견근로자	
지위 또는 관계등의 우위를 이용하여	지위	피해자보다 사업장에서의 지위가 높은 사람	직속 여부를 따지지 않음
	관계등	피해자에 비해 조직 내 영향력이 큰 사람 (수적 측면, 인적 속성, 업무역량 등)	사업장 내 통상적 사회적 평가를 토대로 판단
	이용하여	업무를 빙자하거나 업무관계에 기반하여	'이용'을 피해자가 입증할 필요성 없음
업무상 적정범위를 넘어	업무상 필요성	업무상 필요성이 없으면 우선적으로 적정범위를 넘은 것으로 판단	조직문화에 따라 업무상 적정범위의 인정 여부가 사업장별로 다를 수 있음
	행위 태양	업무상 필요성이 있어도 사회통념상 그 행위 태양이 지나치다면 적정범위를 넘은 것으로 판단	
신체적·정신적 고통을 주거나	고통을 주거나	합리적 피해자 관점에서 고통이 인정되면 충족	행위자의 의도는 중요하지 않음
근무환경을 악화시키는 행위	근무환경 악화	업무에 상당한 지장을 주는 것	

표2 직장 내 괴롭힘 판단기준

① 당사자

직장 내 괴롭힘의 정의를 규정하는 근로기준법은 사업주와 근로관계를 맺고 있는 근로자의 근로기준을 정한 법입니다. 근로기준법은 같은 사업주에게 고용된 근로자들 또는 사업주와 근로자들에게 적용됩니다.

그러므로 직장 내 괴롭힘의 적용도 같은 사업주에게 고용된 근로자 사이 또는 사업주와 근로자 사이에 발생한 것을 기본 전제로 합니다. 즉, 같은 회사 소속이 아닌 거래처, 협력업체 또는 고객으로부터 직장 내 괴롭힘 행위로 인한 피해를 입더라도 '직장 내 괴롭힘'으로 처리할 수 없습니다. 외부 사람으로부터 폭언 등 인권 침해를 겪었다면 '직장 내 괴롭힘'이 아니라, 다른 법률에 근거해서 권리를 회복하여야 합니다. 이에 관해서는 '3. 고객응대근로자의 보호'에서 다루겠습니다.

사업주가 같은 구성원들 사이에서 발생한 인권 침해 행위를 '직장 내 괴롭힘'으로 정의할 수 있는데, 근로기준법에서는 '사용자 또는 근로자가... 다른 근로자에게'로 행위자와 피해자 범위를 정확하게 표현하였습니다. 아래에서는 행위자와 피해자의 범위를 구체적으로 보겠습니다.

가) 행위자: 사용자 또는 근로자

(사용자)

근로기준법 제2조제1항제2호에서는 사용자를 '사업주 또는 사업경영담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자'로 정의합니다. 일반적으로 사용자는 사업주와 관리자로 생각하면 됩니다. 사업주를 제외한 관리자는 근로자이면서 동시에 부하직원들에게 지휘명령을 내리는 이중적인 지위에 있을 때 사용자로 구분됩니다.

근로기준법에서는 행위자를 '사용자 또는 근로자'로 표현하나, 행위자는 한 사업장에 근무하는 사업주와 근로자로 생각하면 됩니다. 행위자가 사용자인가 근로자인가 구분하는 것은 직장 내 괴롭힘 판단에서는 의미가 없습니다. 그러나, 2021. 10. 14.부터 직장 내 괴롭힘 행위를 한 사용자에게는 과태료가 부과되므로 사용자는 조직에서 징계받는 것 외에 행정벌을 받을 수 있다는 부담이 추가되었기에 실무적으로 큰 차이가 있을 것으로 예상됩니다.

직장 내 괴롭힘은 같은 사업주와 근로관계에 있는 경우에만 적용되나, 한 가지 예외가 있습니다. 파견근로자의 경우 직장 내 괴롭힘 법제 적용에 있어서는 사용사업주와 근로관계를 맺고 있는 근로자로 해석합니다. 따라서 파견근로자가 사용사업장에서 근로하는 중 사용사업주 또는 사용사업장의 관리자에게 직장 내 괴롭힘 행위를 당한 경우에는 근로기준법에 따른 보호를 받습니다.

관련 법률 – 파견근로자보호 등에 관한 법률 제31조(적정한 파견근로의 확보)

① 사용사업주는 파견근로자가 파견근로에 관한 고충을 제시한 경우에는 그 고충의 내용을 파견사업주에게 통지하고 신속하고 적절하게 고충을 처리하도록 하여야 한다.

② 제1항에 따른 고충의 처리 외에 사용사업주는 파견근로가 적정하게 이루어지도록 필요한 조치를 마련하여야 한다.

제32조(사용사업관리책임자)

① 사용사업주는 파견근로자의 적절한 파견근로를 위하여 사용사업관리책임자를 선임하여야 한다.

② 사용사업관리책임자의 임무 등에 필요한 사항은 고용노동부령으로 정한다.

제34조(「근로기준법」의 적용에 관한 특례)

① 파견 중인 근로자의 파견근로에 관하여는 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」 제2조제1항제2호의 사용자로 보아 같은 법을 적용한다. 다만, 「근로기준법」 제15조부터 제36조까지, 제39조, 제41조부터 제43조까지, 제43조의2, 제43조의3, 제44조, 제44조의2, 제44조의3, 제45조부터 제48조까지, 제56조, 제60조, 제64조, 제66조부터 제68조까지 및 제78조부터 제92조까지의 규정을 적용할 때에는 파견사업주를 사용자로 보고, 같은 법 제50조부터 제55조까지, 제58조, 제59조, 제62조, 제63조, 제69조부터 제74조까지, 제74조의2 및 제75조를 적용할 때에는 사용사업주를 사용자로 본다.

관련 법률 – 파견근로자보호 등에 관한 법률 시행규칙 제16조(사용사업관리책임자의 선임·임무)

① 사용사업주는 법 제32조에 따라 사업장별로 사용사업관리책임자를 1명 이상 선임해야 한다. 〈개정 2019. 11. 12.〉

② 제1항에 따른 사용사업관리책임자는 다음 각 호의 업무를 수행한다. 〈개정 2019. 11. 12.〉

1. 파견근로자를 지휘·명령하는 사람에 대한 지도 및 교육
2. 파견근로자의 고충처리
3. 제17조에 따른 사용사업관리대장의 작성 및 보존

(근로자)

피해자와 같은 사업주와 근로관계를 맺고 있는 근로자를 말합니다. 사용자와 마찬가지로 파견근로자가 사용사업장의 근로자에게 직장 내 괴롭힘 행위를 당한 경우에는 같은 사업장에 근무하는 근로자로 보아 근로기준법에 따른 피해자 보호를 받습니다.

파견근로자가 사용사업장의 근로자에게 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우 사용사업주는 직장 내 괴롭힘 행위에 대한 조사는 진행할 수 있으나 행위자인 파견근로자에 대한 인사권이 없으므로 조사결과를 파견사업주에게 알리고, 행위자인 파견근로자에게 징계 등 필요한 조치를 하도록 요청하여야 합니다.

사내 하도급관계인 경우 원-하청 근로자 간에 직장 내 괴롭힘이 문제될 수 있습니다. 원-하청으로 사업주가 다른 경우, 법에서의 직장 내 괴롭힘 행위자로는 인정되기 어렵습니다. 그러나 원청의 취업규칙에서 적용범위를 소속이 같은 근로자뿐만 아니라 업무관련자까지 확장하여 규정하였다면, 하청 근로자가 원청 근로자의 직장 내 괴롭힘을 주장할 수 있습니다.

나) 피해자: 다른 근로자

피해자는 행위자와 같은 사업주와 근로관계를 맺은 근로자이면 되고, 고용형태, 소정근로시간 등 다른 근로조건을 따지지 않습니다.

원청의 취업규칙에서 적용범위를 업무관련자로 확대한 경우 하청 근로자도 피해자로 인정받으며, 원청에 직장 내 괴롭힘 사건 처리를 요구할 수 있습니다.

특수형태근로종사자는 근로기준법상 근로자로 인정받지 못하기에 피해자로 인정받지 못하나, 하청 근로자와 마찬가지로 원청의 취업규칙에서 적용범위를 업무관련자로 규정한 경우 직장 내 괴롭힘 피해자로 인정받을 수 있습니다.

② 직장 내의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여

가) 우위란?

'우위'의 사전적 의미는 '남보다 나은 위치나 수준' 또는 '우월한 지위'를 뜻합니다.[2] 외국의 직장 내 괴롭힘 정의에서 '우위성'을 채택한 나라는 일본의 '파워하라'가 유일합니다. 일본에서는 우위성을 배경으로 행해지는 것에 대하여, "해당

2) 국립국어원 표준국어대사전, https://stdict.korean.go.kr/search/searchResult.do

행위를 당한 근로자가 행위자에 대하여 저항 또는 거절할 수 없는 개연성이 높은 관계를 근거로 하여 행하여지는 것"으로 설명합니다.[3] **厚生労働省(2018a), 「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書」, 문강분, 김근주, 김인아, 윤문희, 민대숙, 조은정, 직장 내 괴롭힘의 예방 및 방지를 위한 사업장 매뉴얼 연구, 고용노동부, 2018, 289, 재인용**

나) 지위에서의 우위란?

기본적으로 지휘명령 관계에서 상위에 있는 경우를 말하나, 직접적인 지휘명령 관계에 놓여 있지 않더라도 회사 내 직위·직급 체계상 상위에 있다면 지위의 우위성이 인정됩니다.

다) 관계 등에서의 우위란?

공식적인 상하관계는 아니지만, 사업장 내에서 영향력을 발휘하는 관계들이 있습니다. 직장 내 괴롭힘 금지법에서는 조직 내 실질적 영향력이 발휘되는 경우를 '관계 등에서의 우위'로 인정합니다.

고용노동부 매뉴얼에서 예시하는 '관계 등'은 다음의 표와 같습니다.

연번	고려 항목	예시
1	수적측면	개인 대 집단
2	인적 속성	연령, 학벌, 성별, 출신지역, 인종 등
3	업무 역량	근속연수, 전문지식 등
4	근로자 조직 구성원 여부	노조, 직장협의회 등
5	업무의 직장 내 영향력	감사, 인사부서 등
6	정규직 여부	정규직 대 비정규직

표3 '관계 등' 예시

법에서는 '관계 등'으로 규정되었으므로 관계가 아니더라도 사업장 내에서 행위자가 피해자보다 사실상 영향력이 강하거나 우위에 있다고 볼 만하면 우위성이 인정됩니다.

'관계 등에서의 우위'는 공식적 체계로는 알 수 없고, 당사자 간의 관계, 사업장의 조직문화나 특수한 환경 등 구체적 사정을 감안하여 판단하여야 합니다. 피해자가 지위에서의 우위성은 있으나, 행위자가 관계 등에서는 우위성이 있는 등 지위에서 우위성과 관계 등에서 우위성이 일치하지 않는 경우가 있을 수 있습니다. 이 때는 구체적인 사정과 사실관계를 고려하여 행위자의 우위성이 우선하여 작용하였다고 볼 수 있는지 판단하여야 합니다.

라) 우위를 이용하여

'우위를 이용하여'는 우위를 이용하였다는 입증을 반드시 요구하지는 않습니다. 일반적으로 업무시간 중에 발생하거나 업무와 관련하여 발생한 행위에서 우위성이 분명하면 우위를 이용하였다고 판단합니다. 예를 들면, 상사가 업무 보고를 하는 부하직원에게 지속·반복적으로 욕설을 하였다면 '지위의 우위를 이용'한 행위로

판단합니다. 다수가 1명에 대하여 업무수행과정에서 중요한 정보를 제공하지 않거나, 1명만 제외하고 회의를 하는 행위들이 여러 차례 있었다면 '관계 등의 우위를 이용'한 행위로 판단합니다. 이처럼 업무관련성이 있으며, 우위성이 분명한 경우에 '우위를 이용'하였다고 봅니다.

우위성이 분명하지 않은 경우에는 상대방에게 우위성이 있는지를 판단하고, '우위를 이용'하였다고 볼 수 있는지 판단할 필요가 있습니다. 예를 들면, 업무시간 중에 동료와 싸움이 발생하였는데, 이를 직장 내 괴롭힘으로 주장하는 경우 그 싸움에서 동료가 우위성이 있으며, 우위를 이용하였다고 볼 수 있는지 구체적으로 입증할 필요가 생깁니다. 싸움이란 둘이 비슷하게 언성을 높이거나 화를 내며 언쟁을 하거나 신체적 부딪침이라고 볼 수 있는데, 이 경우 상대방이 우위를 이용하였기에 처음에는 당하기만 하다가, 나중에 피해자가 대든 것으로 볼 수 있는지, 우위성이 없이 둘이 싸운거라고만 볼 수 있는지 판단하여야 합니다.

업무관련성이 없는 경우 '우위를 이용'하였는지에 대한 판단은 중요해집니다. 출·퇴근 카풀은 업무관련성이 있기에 카풀을 요구한 상사가 있다면, '우위를 이용'하였다고 판단합니다. 그런데, 우연히 상사를 휴일 저녁 식당에서 만났는데, 상사가 집에 갈 때 태워 달라고 요구하였다면 판단이 필요합니다. 일반적으로 사적인 자리에서 상사를 만났는데, 상사가 어떤 요구를 한다고 하여 특별히 그 요구를 들어줄 필요는 없습니다. 위의 경우 상사의 요구를 거절할 수 있는 많은 방법이 있다고 볼 수 있습니다. 그럼에도 상사를 태워다 주었을 때, 상사가 태워다 달라고 하면서 '조만간 인사고과있는 것 알지?'라는 식으로 '우위를 이용'하였다고 볼 만한 사실이나 정황이 있었는지 입증되어야 합니다.

이처럼 우위성이 분명하고 업무시간 중 또는 업무와 관련하여 발생하는 등 업무관련성이 있는 경우에는 우위성만으로 '우위를 이용'하였다는 것이 인정됩니다. 업무관련성이 모호한 경우 우위성이 있는지, 나아가 '우위를 이용'하였다고 볼 수 있는지는 사실관계, 정황 또는 사정을 통해 입증하는 것이 필요합니다.

③ 업무상 적정범위를 넘어

문제된 행위가 업무상 적정범위를 넘는 것인지를 판단할 때에는 1) 그 행위가 사회통념에 비추어 볼 때 업무상 필요성이 있는지, 2) 업무상 필요성이 인정되나 그 행위 양태가 사회 통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 볼 수 있는지를 기준으로 합니다.

예를 들면 상사가 업무 지시를 내리거나 업무에 대하여 잘못된 부분을 지적하는 것은 업무상 필요성이 있으므로 업무상 적정범위 내의 행위로 판단합니다. 그러나, 업무 지시 또는 업무 지적의 행위 양태가 폭행이나 과도하게 폭언을 하는 방식이었다면 사회통념상 상당성을 결여하였다고 보며, 이 경우 업무상 적정범위를 넘는 행위라고 판단됩니다.

가) 업무상 필요성

업무상 필요성이 있는지 여부는 1차적으로 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계법령에서 정한 내용에 비추어 판단해야 합니다.

업무상 필요성은 행위자가 필요하다고 주장하거나 피해자가 필요하지

않다라고 주장하는 것보다는 객관적으로 문제된 행위가 업무상 필요성이 있다고 볼 수 있는지를 기준으로 판단됩니다.

예를 들면, 행위자가 신입사원 훈련을 위한 것이라고 주장하더라도, 10여 차례 행위자가 지정한 책이나 영화를 보고 감상문을 내라고 한 것은 업무상 필요성이 있다고 인정되기 어렵습니다. 신입사원이 상사의 차심부름을 하는 것은 업무상 필요성이 있다고 인정하기 어렵습니다. 그러나, 회사에서 관례적으로 외부 방문객이 있는 경우 방문객을 맞이하는 직원 외의 다른 팀원이 방문객에게 음료를 대접하는 것을 기본방침으로 삼고 있거나 비서가 방문객에게 차를 대접하는 것은 업무상 필요성이 인정됩니다.

또한 내용에 있어 업무상 필요성이 있더라도 실현방식에 있어 합리성이 인정되지 않는다면 업무상 필요성이 부인된다고 봅니다. 예를 들면 업무 연락은 기본적으로 업무상 필요성이 있다고 인정되나, 급하지 않은 업무 연락을 퇴근시간 후에 하거나, 휴일에 업무 지시를 내리는 것은 업무상 필요성이 인정되지 않습니다.

이렇게 업무상 필요성은 사업장에서 정한 규칙 등을 기준으로 판단하고, 특별히 정한 것이 없을 때에는 그 회사의 업무관행이나 조직문화 등을 고려하여 업무상 필요성을 판단합니다.

나) 행위 태양의 적정범위

문제된 행위는 업무상 필요성이 인정되더라도 그 행위 태양이 폭행이나 폭언 등 상당하지 않다고 인정된다면 업무상 적정범위를 넘은 행위로 인정된다고 위에서 설명하였습니다. 이 외에 업무상 필요성이 인정되더라도 행위 태양에서 업무상 적정범위를 넘었다고 판단되는 행위는 다양합니다. 대표적으로 불합리한 마감시간을 주거나 실수에 대해 지속적으로 비난하는 경우를 들 수 있습니다. 또한, 행위 태양에서는 다른 근로자와의 형평성 또는 차별적 처우인가에 따라 판단이 달라질 수 있습니다. 예를 들면 교대 근무자가 야간근무를 하는 것은 업무상 필요성이 있습니다. 그러나, 다른 교대근로자와 비교하여 피해자에게만 더 많은 야간근무를 부여하는 경우 업무상 적정범위를 넘은 행위로 판단됩니다.

한편, 피해자에게는 정신적 고통을 주는 행위이더라도 업무상 적정범위를 넘지 않는 행위로 판단되는 경우도 있습니다.

낮은 인사고과 또는 승진에서의 누락은 피해자가 불합리하거나 부당하다고 볼 수 있으나, 인사고과 또는 승진이 사업장에서 정해진 기준에 따라 상사의 재량권이 발휘되었다고 본다면 업무상 필요성이 있고 그 행위 태양 또한 합리적이라고 판단됩니다.

업무상 적정범위는 피해자의 피해 정도로 판단되지는 않는다는 것을 유의하시기 바랍니다.

④ 신체적·정신적 고통을 주거나

직장 내 괴롭힘이 인정되기 위해서는 신체적·정신적 고통을 주는 행위이어야 합니다. 그러나 고통을 인정받기 위해 진단서를 제출하는 등의 객관적 입증이 필요하지는 않습니다. '고통을 주는' 행위는 피해자가 고통을 입증해야 한다고 해석하기보다는 그 행위가 피해자와 같은 처지의 합리적인 사람에게도 고통을 주는 행위인가를 기준으로

판단해야 합니다. 직장 내 괴롭힘 행위로 얼마나 고통을 받았는가를 피해자가 입증하는 것보다는 피해자가 어떠한 고통을 받았고, 그러한 행위가 피해자와 연령이나 근속년수 등 비슷한 처지의 사람이라면 피해자와 비슷한 고통을 받았을 것이라고 추정되는 것이 중요합니다.

예를 들면 상사가 업무 실수를 강하게 질책하여 이로 인한 스트레스를 받아 피해자가 정신과 치료를 받을 수도 있습니다. 그러나, 그 회사의 업무방식에서 상사가 부하직원에게 엄격한 태도를 취하는 것이 조직문화로서 다른 직원들은 상사로부터 강한 업무 질책을 받는 것에 스트레스를 별로 받지 않는다고 판단될 때에는, 피해자가 치료를 받을 정도의 고통을 받았다고 하더라도 합리적 피해자의 관점에서 정신적 고통을 주는 행위로 보지 않습니다.

⑤ 근무환경을 악화시키는 행위

근무환경을 악화시키는 행위란 그로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는데 상당한 지장을 초래하는 것을 의미합니다. 예를 들면 근무공간을 통상적이지 않은 곳으로 지정(예, 면벽근무 지시)하거나 업무에 필요한 비품을 지급하지 않는 행위는 근무환경을 악화시키는 행위로 판단됩니다.

직장 내 괴롭힘 행위로 인한 피해결과로 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지를 판단하며, 행위자의 의도가 어떠했는지는 직장 내 괴롭힘 판단에 영향을 미치지 않습니다.

⑥ 직장 내 괴롭힘 판단 시 유의사항

직장 내 괴롭힘 판단기준은 대부분 고용노동부의 '직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼'을 따랐기에 법을 집행하는 행정부의 해석을 담고 있습니다. 그러나 법의 해석은 사법부의 권한이므로 법원에서 직장 내 괴롭힘의 정의를 어떻게 해석하는가가 가장 중요한 지표입니다. 법원의 판단으로 인정되는 것은 대법원의 판단입니다. 그러나 직장 내 괴롭힘 금지법이 시행된 지 2년 정도에 불과해서 아직 한국에서 직장 내 괴롭힘 판단에 대한 대법원의 판례는 없습니다.

실무적으로 대법원 판례가 없는 상태에서 행정부의 해석에만 기반하는 것은 절대적 기준이 없다는 말과 같습니다. 즉, 직장 내 괴롭힘 인정은 판단하는 사람, 조직에 따라 상당히 다르게 해석할 수 있습니다. 피해자가 직장 내 괴롭힘이라고 확신한다고 하더라도 사업장에서의 판단은 다를 수 있으며, 고용노동부 판단기준에 명백하게 위배되지 않는 이상 잘못된 것이라고 단정하기 어렵습니다.

⑷ 직장 내 괴롭힘의 행위유형

직장 내 괴롭힘의 정의가 추상적이므로 어떤 행위를 직장 내 괴롭힘 행위로 볼 수 있는지에 대해 다양한 사례를 드는 것이 상당히 어렵습니다. 국가인권위원회에서 직장 내 괴롭힘을 인정한 결정례가 몇 개 있으나, 아직 그 예가 다양하지 않으며, 판례로 인정된 사례도 아직 많지 않습니다.

그래서 법제도 초기단계에서 직장 내 괴롭힘 행위로 예시할 수 있는 행위유형을 직장 내 괴롭힘 피해자 연구 설문지 중심으로 소개하고자 합니다. 구체적 행위만을 열거한

것이기에 그 행위만으로 직장 내 괴롭힘으로 바로 인정되는 것은 아니지만, 어떤 행위들을 직장 내 괴롭힘으로 의심할만한지에 대해서는 충분히 참고할만한 자료입니다.

① NAQ(Negative Acts Questionnaire)[4)]

Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G., "Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised.", Work & Stress, 23(1), 2009, 24-44.

총 22개로 구성된 NAQ는 노르웨이의 Einarsen 박사를 주축으로 베르겐대학의 연구팀이 1990년대 중반부터 꾸준히 진행해온 직장 내 괴롭힘 피해자 연구 설문지입니다. 베르겐대학 연구팀은 직장 내 괴롭힘 피해자 연구를 오래 진행해오면서 직장 내 괴롭힘 피해자를 선별해내기 위한 질문을 검증하고 가다듬어 22개로 정리하였습니다. 이 질문들을 먼저 소개하는 것은 노르웨이뿐만 아니라 40여개국에서 NAQ를 바탕으로 직장 내 괴롭힘 피해자 연구를 해왔으므로 직장 내 괴롭힘과 관련해서는 가장 정제되고 인정받는 질문들이기 때문입니다.

직장 내 괴롭힘 피해자 연구에서는 이 질문들에 대해 지속·반복적으로 피해를 입은 사람들을 피해자로 추출하여 그 피해를 연구하거나 집단별 피해경험의 비교 등의 연구를 진행해왔으나, 여기에서는 직장 내 괴롭힘의 행위유형으로 구분한 22가지 질문에만 집중하도록 하겠습니다.

NAQ는 22가지 질문을 그 유형에 따라 업무적, 개인적, 신체적 유형으로 구분하였습니다. 이 질문들에서 보여주는 행위들을 주요한 직장 내 괴롭힘 행위로 예시할 수 있습니다. 22가지 질문들은 직장 내 괴롭힘 피해자 연구에 가장 많이 활용되므로, 상담자가 내담자의 주요 피해내용을 듣고 직장 내 괴롭힘 행위로 주장할만한가를 판단하는데 도움을 줄 수 있습니다.

영역	구체적 행위	
업무적	1. 핵심정보의 배제 3. 역량보다 낮은 업무부여 14. 의견과 관점을 무시 16. 불합리한 마감시간의 과업부여	18. 과도한 감시 19. 권리를 행사하지 않도록 압력 21. 수행하기 어려운 업무 부여
개인적	2. 업무에 대하여 굴욕이나 조롱당함. 4. 핵심업무 제거 또는 사소하고 불쾌한 업무로 대체 5. 가십이나 소문 6. 타인들로부터 배제나 고립 7. 개인, 태도 또는 사생활에 대한 모욕적·공격적 표현 10. 다른 사람들로부터 사직 암시	11. 실수에 대해 반복적으로 주지 12. 무시당하거나, 접근 시 적대적 대응 13. 실수에 대한 지속적 비난 15. 친하지 않는 사람이 짓궂은 장난 침 17. 거짓 혐의 20. 과도하게 성가시게 하고 빈정댐
신체적	8. 즉흥적인 화나 분노의 대상이 됨 9. 삿대질, 사적 공간침해, 가로막기 등 위협적 행동	22. 폭력이나 학대, 위협

표4 NAQ(Negative Acts Questionnaire)

② KICQ(Korea Interpersonal Conflict Questionnaire)[5)]

이 설문지는 서유정, 이지은, 국내 직장 괴롭힘의 실태분석 및 대응방안 연구, 한국직업능력개발원, 2016.에서 사용되었습니다.

KICQ는 한국에서 직장 내 괴롭힘 연구를 여러 차례 수행했던 서유정 박사가 연구에서 개발, 활용했던 설문입니다. 이 설문지는 NAQ를 바탕으로 한국적 정서를 반영하여 사람들이 이해하기 쉽게 문장형으로 질문을 구성했다는 특징이 있으며, 성희롱 1문항을 포함하여 총 25개 문항으로 구성되어 있습니다. 이 질문지는 고용노동부의 '직장 내 괴롭힘의 판단 및 예방·대응매뉴얼'의 부록에도 소개되어 있으며, 직장 내 괴롭힘 피해자 연구 및 사업장에세 직장 내 괴롭힘 실태조사를 실시할 때에도 이용되고 있습니다.

KICQ에서 담은 행위들도 직장 내 괴롭힘의 구체적인 행위로 예시, 활용될 수 있습니다.

1. 나의 업무능력이나 성과를 인정하지 않았다.
2. 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별했다.
3. 나에게 모두 꺼리는 업무를 주었다.
4. 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않았다.
5. 업무와 관련된 주요한 정보나 의사결정과정에서 나를 제외했다.
6. 내 성과를 가로채거나 성과 달성을 방해했다.
7. 나에게 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록압력을 주었다.
8. 일하거나 휴식하는 모습을 지나치게 감시했다(예: cctv를 통한 감시)
9. 사고위험이 있는 작업을 할 때 나에게 주의사항이나 안전장비를 전달해 주지 않았다.
10. 나에게 상사의 관혼상제나 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 했다(예: 개인 심부름)
11. 나에게 부서 이동 또는 퇴사를 강요했다.
12. 누군가 사소한 일에 트집을 잡거나 시비를 걸었다.
13. 누군가 내 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼트렸다.
14. 나에게 신체적인 위협이나 폭력을 가했다. (예:물건 던지기, 주먹질 등)
15. 성적 수치심을 느끼게 하는 말 또는 행동을 나에게 했다. (이메일, 전화, 성적 농담, 성추행 등)
16. 나에게 욕설이나 위협적인 말을 했다.
17. 나를 부적절하게 의심하거나 누명을 씌었다.
18. 누군가 내 물건을 허락없이 가져가거나 망가뜨렸다.
19. 다른 사람들 앞에서 (또는 온라인 상에서) 나에게 모욕감을 주는 언행을 했다.
20. 내 의사와 관계없이 음주/흡연을 강요했다.
21. 내 의사와 관계없이 회식 참여를 강요했다.
22. 나를 업무 외의 대화나 친목 모임에서 제외했다.
23. 나의 정당한 건의사항이나 의견을 무시했다.
24. 나의 의사와 관계없이 불필요한 추가 근무(야근, 주말 출근 등)를 강요했다.
25. 나에게 부당한 징계를 주었다. (반성문, 처벌 등)

표5 KICQ(Korea Interpersonal Conflict Questionnaire)

3 고객응대근로자의 보호

(1) 고객응대근로자란?

산업안전보건법 제41조에서는 고객응대근로자를 '주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사'하는 자로 정의하고 있습니다. 즉, 고객을 상대하는 시간이 많거나 주로 고객 대상으로 업무를 수행하는 자를 의미하며, 승무원, 콜센터 근로자, 간호사 등을 대표적인 고객응대근로자로 볼 수 있습니다.

(2) 고객의 폭언 등에 대한 조치

고객은 노동법을 통틀어 직접적으로 규제할 수 없는 범위에 있는 자로 볼 수 있습니다. 유일하게 "남녀고용평등과 일·가정양립 지원에 관한 법률"에서 '고객 등의 성희롱 방지' 조항에서 근로자 보호조치에 관해 언급될 뿐입니다.

관련 법률 – 남녀고용평등과 일·가정양립 지원에 관한 법률 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)

① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

산업안전보건법에서는 근로자의 건강을 보호·유지하기 위해 '고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등'을 두고 있으나, 고객은 노동법에서 다루는 근로관계에서 벗어나는 경우이기에 근로자의 업무가 고객과 밀접한 연관을 가지고 있는 경우에 한해서 근로자 보호조치를 마련하였습니다.

고객의 폭언 등은 '폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위'로 규정되어 있어서 고객이 근로자에게 하는 부당한 행위들을 폭넓게 포괄하고 있습니다.

사업주가 고객에게 직접적인 제재를 할 수는 없으나 근로자에 대한 안전배려의무가 있으므로 고객으로부터 피해를 예방하기 위한 조치를 취하여야 합니다.

산업안전보건법 시행규칙 제41조에서는 1) 고객이 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, 2) 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련, 3) 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시, 4) 그 밖에 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치를 사업주의 의무로 규정하고 있습니다.

관련 법률 – 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치 등)

① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를

제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. 〈개정 2021. 4. 13.〉

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. 〈개정 2021. 4. 13.〉

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다. 〈개정 2021. 4. 13.〉

제170조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1.제41조제3항을 위반하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 자

산업안전보건법 시행규칙 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

(3) 근로자 보호조치

고객의 폭언 등으로 피해를 입은 근로자의 건강장해가 발생한 경우 사업주는 1) 업무의 일시적 중단 또는 전환, 2) 휴게시간의 연장, 3) 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, 4) 근로자가 폭언등을 한 고객에 대해 고소, 고발 또는 손해배상 청구를 하고자 할 때에는 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 필요한 지원을 하여야 합니다. 근로자 보호조치 중 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 상담 지원은 직장 내 괴롭힘 피해자가 산재보상보험법상 업무상 질병으로 치료를 받는 것만 보장되는 것에 비해 더 높은 수준의 보호조치라고 볼 수 있습니다.

사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 안됩니다. 사업주가 고객의 폭언등으로 피해를 입은 근로자가 요구를 하였다는 이유로 해고 등의 불리한 처우를 한 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 처분을 받을 수 있습니다.

관련 법률 – 산업안전보건법 시행령 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 "업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장

3. 법 제41조제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

4 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치

(1) 근로기준법 제76조의3에서의 조치

근로기준법 제76조의3에서는 직장 내 괴롭힘이 발생하였을 때 사업장에서 취하여야 하는 조치를 규정하였습니다. 2021. 10. 14.부터는 개정법이 적용되어 사업주의 의무가 강화됩니다.

사업주의 의무와 벌칙조항은 제76조의2와 제76조의3을 종합하면 다음과 같습니다.

법 조문	사용자의 의무	위반 시 제재 내용	벌칙 근거조항
제76조의2	사용자(사용자의 4촌이내의 친족이 해당 사업장의 근로자인 경우 포함) 의 직장 내 괴롭힘 금지	1천만원 이하의 과태료 부과	제116조제1항
제76조의3제2항	지체없이 당사자 등을 대상으로 그 사실확인을 위하여 객관적으로 조사 실시	500만원 이하의 과태료 부과	제116조제2항
제76조의3제4항	피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경 등 적절한 조치 의무		
제76조의3제5항	지체없이 행위자에 대하여 징계 등 필요한 조치 의무		
제76조의3제7항	조사과정 참여자의 비밀유지 의무		
제76조의3제6항	직장 내 괴롭힘 발생 사실 신고근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그밖의 불리한 처우 금지 의무	3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금	제109조제1항

표6 근로기준법상 사용자의 의무와 벌칙조항

근로기준법 제76조의3의 내용이 무엇을 의미하는지 아래에서 각 조항의 내용을 구체적으로 보겠습니다.

① 누구든지 신고

제1항에 따라 피해자가 아니더라도 피해를 직·간접적으로 목격한 사람 또는 우연히 그 사실을 알게 된 제3자는 사용자에게 직장 내 괴롭힘을 신고할 수 있습니다. 피해자가 자신의 피해를 정확하게 인지하지 못하거나 피해자가 직접 신고하는데 두려움을 느끼는 경우 조력자 또는 대리인이 신고할 수 있습니다. 이는 직장 내 괴롭힘이

사업장에 미치는 부정적 영향이 크기 때문에 직장 내 괴롭힘 피해를 최소화하기 위해 누구든지 피해자를 대신해 신고할 수 있도록 한 것입니다.

국가인권위원회도 피해자가 아닌 제3자 신고를 인정합니다. 국가인권위원회의 사건 접수를 참고[6] **근로기준법 제76조의3은 남녀고용평등과 일·가정양립 지원에 관한 법률 제14조를 거의 그대로 옮겨왔기에 누구든지 신고할 수 있다는 내용은 직장 내 성희롱 처리절차에서 먼저 적용되었고, 2008년 제14조를 개정하면서 국가인권위원회의 처리절차를 참고했다는 것이 정확한 설명입니다.** 하여 직장 내 괴롭힘 처리절차에서도 피해 신고를 누구나 할 수 있도록 신고자의 범위를 넓혀서 규정하고 있습니다.

실무적으로 보면 익명신고제도를 두고 있는 사업장에서 익명으로 제3자 신고가 들어오는 사례들이 있는데 대부분 익명신고는 피해자가 신고 사실을 모릅니다. 실명신고는 대체적으로 피해자의 동의를 기반으로 제3자가 신고하는 반면, 익명 신고는 피해자가 신고 사실을 알지 못하는 경우가 많습니다. 대체로 신고는 공식조사로 처리되는 경우가 많은데, 이 경우 가장 많은 피해를 받을 수 있는 사람이 피해자입니다. 따라서 제3자 신고가 들어온 경우 피해자에게 신고 사실을 알리고 실제 피해 사실이 있는지, 피해자가 원하는 사건 처리방식은 무엇인지를 피해자 상담을 통해 확인하고 처리절차를 정하는 경우가 많습니다.

② 지체 없이 조사

제1항에 이어 제2항에서는 조사를 실시하여야 하는 조건으로 '신고를 접수하거나 사용자가 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우'로 규정했습니다.

사용자가 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에 대해서 특별히 법령에서 정한 것이 없기에 사업장에서 어떠한 경우를 인지한 것으로 볼 수 있는지에 관하여 구체적으로 취업규칙 등에 반영하는 것이 바람직합니다. 관리자가 우연히 사실을 알게 되어 인사부서에 전달하였거나 사내 소문이 돌아 인사부서의 고충처리담당자가 알게 된 경우 등 '인지'에 대한 자체적 기준을 마련하는 것이 필요합니다.

2021. 10. 14. 개정된 근로기준법에서는 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 '지체 없이 당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시하여야 한다'고 규정하였습니다. 개정 전 '지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다'고 규정하던 것에 비해 당사자 등을 대상으로 객관적으로 조사한다는 내용이 새롭게 추가되었습니다. 개정 전에 비해 조사의 방식 및 내용을 구체화시킨 것으로 사업장에서 조사를 진행할 때 대상자에 대한 조사를 진행했는지, 그 조사가 객관적인지를 고려하여야 할 것입니다.

제2항을 위반한 사용자는 500만원 이하의 과태료 처분을 받을 수 있습니다.[7] **근로기준법 제116조에서는 '500만원 이하의 과태료를 부과한다'로 규정되어 있으나, 실무적으로는 고용노동부에서 법 위반에 대하여 시정명령을 내리고, 이를 제대로 이행하지 않은 경우 과태료를 부과하는 절차를 취합니다. 즉, 법을 위반했다는 사실만으로 무조건 과태료 처분을 하지는 않기에 '받을 수 있다'로 표현하였습니다.**

③ 조사과정 중 피해근로자 등의 보호

제3항에서는 조사 기간 동안 피해근로자등을 보호하기 위하여 필요한 경우 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 하며, 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하면 안된다고 규정하고 있습니다.

조사 중에는 피해자, 행위자가 확정된 상태가 아니므로 당사자들에 대한 조치를 취할 근거가 없습니다. 그래서 조사기간 중 피해근로자등의 보호를 법으로 정한 것입니다.

근로기준법에서 지체 없이 조사를 실시하여야 한다고 정하고 있으나, 조사기간을 정하고 있지는 않습니다. 직장 내 괴롭힘 행위에 대한 조사는 그 행위가 장기간에 걸쳐 반복되거나 다양한 행위가 발생한 경우, 피해근로자등이 다수이거나 행위자가 다수인 경우, 사실관계 입증이 어려운 경우에 상당한 시간이 소요될 수 있습니다. 한편, 사업장별로 조사기간을 정해놓은 경우도 있으나, 조사 후 직장 내 괴롭힘 판단, 피해자에 대한 적절한 조치, 행위자에 대한 필요한 조치를 하기까지도 상당한 시간이 소요될 수 있습니다. 제3항은 조사기간이 일정하지 않은 것, 조사과정 중이라도 피해가 심한 경우 피해근로자등이 신고한 대상과 마주치는 것조차 힘들어할 수 있다는 것을 고려하여 '필요한 경우 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다'고 규정한 것입니다. 다만, 당사자의 의사도 중요하므로 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하지 않도록 한 것입니다.

실무적으로는 조사 전 또는 조사과정에서 피해근로자등에게 조사과정 중 보호조치를 원하는가를 확인합니다. 또는 피해근로자등이 조사과정 중 보호조치를 요청하는 경우 행위자로 지목된 자와의 분리방안을 마련합니다.

조사과정 중 피해근로자등의 보호조치의 핵심은 피해근로자등의 피해 복구를 위해 행위자로 지목된 자와의 분리 또는 휴식을 부여하는 것입니다.

유의할 사항은 조사과정 중 피해근로자등의 보호조치는 피해근로자등이 근무장소를 변경하거나 유급휴가를 사용하는 방식으로 그 조치의 대상자가 피해근로자등이 된다는 것입니다. 조사과정 중 행위자로 지목된 자는 직장 내 괴롭힘이 확정되지 않았기 때문에 행위자로 지목된 자의 근무장소를 변경하는 것은 합리적인 사유가 없는 인사조치가 될 수 있습니다. 따라서 분리는 피해근로자등의 휴가나 근무장소변경등이 될 수 밖에 없으므로, 피해근로자등의 동의가 반드시 필요합니다.

행위자로 지목된 자와의 분리를 위해 피해근로자등의 근무장소를 변경하거나 업무를 변경하는 경우 피해근로자등이 그러한 변화로 인해 불편을 겪을 수 있습니다. 유급휴가의 경우 일단은 휴식을 취하므로 근로자에게 항상 이로울 것 같으나, 휴가기간의 업무공백을 근로자가 복귀해서 처리해야 한다면 그만큼 업무에 대한 부담이 늘어납니다. 이러한 사정이 고려되어 피해근로자등에 대한 보호조치가 취해져야 합니다.

피해근로자등이 동의하는 경우 조사기간 중 근무장소의 변경 등을 할 수 있으나, 이 경우 피해근로자등이 원하는 장소 내지는 업무에 배정된다는 의미는 아닙니다. 행위자로 지목된 자와의 분리를 목적으로 하는 것이기 때문에 피해근로자등이 원하는 장소가 아니라도 사용자는 임시적으로 피해근로자등의 근무장소를 변경할 수 있습니다.

조사과정 중 피해근로자등의 보호조치는 '~하여야 한다'로 규정되어 사용자의 의무로 부여되나, 사용자가 조치를 이행하지 않아도 위법으로 처벌받을 수 있는 벌칙이

없으므로, 사업장에 조사과정 중 피해근로자등의 보호조치를 요청하였으나, 사용자가 이를 들어주지 않아도 더 이상 사용자를 강제할 방법이 없다는 한계가 있습니다.

④ 피해자에 대한 적절한 조치

제4항에서는 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하도록 규정하였습니다.

일반적으로 직장 내 괴롭힘 피해자와 행위자의 분리가 필요한 경우 행위자를 배치전환하는 방식을 취합니다. 그러나 피해자가 2차 피해의 우려나 피해의 복구를 위해 본인이 이동하는 것을 원하기도 합니다. 피해자가 피해 복구를 위해 휴가를 요청하거나, 근무장소의 변경, 배치전환을 원하는 경우 사용자는 적절한 조치를 하여야 합니다. 휴가 외 근무장소의 변경 또는 배치전환은 피해자가 원래 근무하던 곳을 벗어난다는 것이 중요하며, 피해자가 원하는 장소 또는 원하는 업무로 배치전환시켜야 한다는 의미는 아닙니다.

제4항을 위반하여 피해자에 대한 적절한 조치를 하지 않은 사용자는 500만원 이하의 과태료 처분을 받을 수 있습니다.

⑤ 행위자에 대한 필요한 조치

제5항에서는 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 할 의무를 사용자에게 부여하고 있습니다. 한편, 사용자가 행위자에게 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다고 규정하였습니다.

피해자의 의견을 듣는다는 것은 피해자의 의견에 좇아야 한다는 의미는 아니고, 피해를 입은 피해자가 행위자의 처분에 어떤 생각을 가지고 있는지를 확인하고 그에 따라 조치하도록 노력한다는 의미입니다.

피해자는 자신의 피해를 복구하고 해결하기 위해서 사용자에게 직장 내 괴롭힘 피해 신고를 하고 조사과정에서 자신의 피해를 입증합니다. 그런데, 막상 직장 내 괴롭힘 피해를 인정받으면 행위자에 대한 처분권은 사용자가 행사하므로, 피해자는 당사자임에도 불구하고 권한이 없는 제3자가 될 수 밖에 없습니다. 만일 피해자의 요구를 수용하여 사용자가 행위자에게 한 징계, 배치전환 등에 행위자가 반발하는 경우 행위자는 사용자를 상대로 이의를 제기할 수 있습니다. 사용자는 행위자에 대한 처분에 책임을 져야하기 때문에 적절한 수준의 처분(징계)를 고려할 수 밖에 없습니다. 이런 이유로 행위자에 대한 처분은 사용자에게 권한이 있는 것이지만, 피해자가 의사를 말할 기회조차 없다는 것은 피해자로서는 자신의 문제를 해결하는 과정에서 소외되는 것이라고 볼 수 있습니다. 그래서 제5항에서는 행위자에 대한 처분 시 피해자의 의견을 듣도록 사용자에게 강제하고 있는 것입니다.

실무적으로는 행위자 처분 전에 피해자의 의견을 청취하지 않고, 피해자 상담 및 조사과정에서 피해자에게 원하는 보호조치와 행위자에 대한 조치를 확인합니다. 또한 피해자에게 행위자에 대한 조치를 확인하면서 피해자의 의사가 무조건 반영되지 못하는 사정(사용자의 정당한 인사권 행사)에 대한 설명도 덧붙입니다.

행위자에게 필요한 조치는 '징계, 근무장소의 변경 등'으로 제시되었는데, 법에서 '등'을 붙이면 예시하는 내용으로 해석합니다. 그러므로 행위자에게 징계,

근무장소의 변경 조치를 반드시 하여야 한다는 뜻이 아니라 징계를 하거나, 근무장소를 변경하거나, 징계와 근무장소의 변경을 병행하거나 또는 재발방지교육을 받을 것 등 행위자가 그 행위에 대한 처분을 받는 것 또는 행위를 반복하는 것을 방지하기 위한 조치는 어떠한 것이든 가능합니다. 따라서 직장 내 괴롭힘 행위의 정도에 따라서 행위자가 징계를 받지 않는 경우도 있으며, 피해자와 행위자의 근무장소를 분리시키지 않을 수도 있습니다. 즉, 행위자에 대한 필요한 조치는 징계나 근무장소의 변경에 제한되지 않으며, 반드시 징계를 하거나 근무장소를 변경하여야 하는 것은 아니라는 점을 내담자에게 설명하여야 합니다.

제5항을 위반하여 행위자에 대한 필요한 조치를 하지 않은 사용자는 500만원 이하의 과태료 처분을 받을 수 있습니다.

한편, 2021.10.14. 개정된 근로기준법에서는 직장 내 괴롭힘 행위자인 사용자에 대한 벌칙이 추가되었습니다. 근로기준법 제116조 제1항에 '사용자(사용자의 「민법」 제767조에 따른 친족 중 대통령령으로 정하는 사람이 해당 사업 또는 사업장의 근로자인 경우를 포함한다)가 제76조의2를 위반하여 직장 내 괴롭힘을 한 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다' 고 규정하고 있습니다.

직장 내 괴롭힘 행위자에서 살펴보았듯이 사용자는 '사업주 또는 사업경영담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자'를 말하며, 사업주와 관리자로 이해하면 됩니다. 그러나, 직장 내 괴롭힘 행위자로 직접적 처벌의 대상이 되는 사용자는 관리자와 같이 근로자 신분이지만, 부하직원에게는 상대적으로 사용자로 볼 수 있는 자를 제외하고 사업주·사업경영담당자 처럼 근로자로 보기 어려운 사용자에 대하여 적용됩니다.

한편, 처벌받는 행위자에는 사용자의 4촌 이내 친척으로 해당 사업 또는 사업장에서 근무하는 자도 포함시켜 직장 내 괴롭힘 행위를 강력하게 규제합니다.

⑥ 피해자에 대한 불리한 처우 금지

제6항에서는 사용자가 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하는 것을 금지하고 있습니다. 누구든지 신고할 수 있기에 불리한 처우 금지 대상에 '직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자'가 포함되어 있고, 피해근로자 등에는 직장 내 괴롭힘이 인정되지 않은 근로자를 포함하는 개념입니다.

제6항을 위반하여 피해자 등에 대해 불리한 처우를 한 사용자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금 처분을 받을 수 있습니다.

⑦ 조사참여자의 비밀보호 의무

2021. 10. 14. 개정된 근로기준법에는 '직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고받은 사람 및 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다'는 조항을 신설하였습니다. 이 조항 또한 남녀고용평등과 일·가정양립 지원에 관한 법률 제14조를 따랐습니다. 직장 내 성희롱처럼 직장 내 괴롭힘도 가해·피해관계가 있고, 피해자가 원치 않는 2차 피해를 입는 경우가 있습니다. 그러하기에 피해자의 2차

피해를 예방하기 위하여 조사참여자의 비밀보호 의무를 부여하였습니다.

제7항을 위반하여 비밀보호 의무를 지키지 않은 조사참여자는 500만원 이하의 과태료 처분을 받을 수 있습니다.

(2) 고용노동부 '직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼' 및 '직장 내 괴롭힘 예방 대응 규정'에서의 조치

근로기준법 제76조의3의 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치는 사용자가 반드시 지켜야 할 내용을 규정하고 있으며, 고용노동부의 매뉴얼 및 예방 대응 규정은 국내에서 처음 시행하는 직장 내 괴롭힘을 사업장에서 구체적으로 예방하고 대응힐 수 있도록 자세하게 예시를 들어 설명하는 것에 중점을 두었습니다.

특히 직장 내 성희롱 예방 관련 법제도가 지난 22년동안 시행되면서 공공부문 또는 민간 사업장에서도 별도의 규정을 두고 직장 내 성희롱예방과 고충처리절차를 운영하고 있기에 그 절차를 활용할 수 있도록 예시하였습니다. 직장 내 성희롱도 가해·피해 관계이고, 직장 내 괴롭힘의 하위 개념이 직장 내 성희롱이기에 사업장에서 직장 내 괴롭힘과 성희롱의 처리를 같은 방식으로 하거나 규정을 통합해 운영하는 것도 가능합니다.

근로기준법에서는 특별히 상담에 대한 규정이 없으나, 대부분의 직장 내 성희롱 예방 및 처리제도에서 사건이 발생한 후 상담을 먼저 진행하기에, 직장 내 괴롭힘에서도 사건이 신고되거나 인지된 경우 상담을 먼저 진행하도록 예시하였습니다.
상담을 통해 피해자의 고충과 원하는 조치를 확인하고 그에 따라 발생한 직장 내 괴롭힘 사건을 해결하도록 매뉴얼과 규정에서 설명하고 있습니다.

사건 접수	신고, 인지		
상담	신고인 및 피해자 상담을 통한 사건 개요 및 피해자 요구 파악 → 피해자 요구를 바탕으로 1차적인 해결방식 결정		
	행위자로부터 분리만을 원하는 경우	행위자의 사과 등 당사자 간 합의를 원하는 경우	회사 차원의 조사를 통한 해결을 원하는 경우
	⇓	⇓	⇓
조사	(조사 생략)	약식조사 후 사업주에게 조사보고	정식조사
	⇓	⇓	⇓
괴롭힘 사실 확인 시 조치	괴롭힘 상담 보고서를 작성, 사업주에게 보고하여 적절한 조치	행위자에게 피해자 요구 전달 및 합의 도출 합의 결렬 시 피해자 재상담 후 정식조사 의뢰 등 피해자 의사 확인	행위자에 대한 징계 등 조치
모니터링	합의사항 이행여부, 피해자에 대한 후속적인 괴롭힘 피해 여부 등		

표7 직장 내 괴롭힘 고충처리절차(직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼, 고용노동부, 2019, 38)

① 상담

상담은 피해자의 괴롭힘 피해 상황 등을 파악하고, 사건의 처리방향을 결정하는 것을 목적으로 합니다.

상담단계에서부터 피해자의 비밀보호를 유지하기 위한 노력이 필요합니다. 상담자는 사건의 접수를 신청하거나 제3자 신고에 따라 알게 된 피해자와 상담을 진행하면서 피해자가 원하는 해결방법을 확인하여야 합니다. 이를 위해 상담자는 피해자에게 사업장에 규정된 직장 내 고충처리절차를 구체적으로 설명하여 피해자가 원하는 해결방법을 선택할 수 있도록 정보를 주어야 합니다. 피해자가 어떤 방식으로 피해를 복구하고자 하는지 결정하지 못한 상태에서는 피해자의 상담내용을 비밀에 부치고, 피해자와 상담을 지속하여 피해자를 도울 수 있습니다.

상담과정에서 피해자의 피해사실을 객관적으로 확인하여야 할 필요는 없습니다. 피해자가 느끼는 괴로움이나 부정적 감정을 청취하고 피해자 보호조치를 하는 것이 가장 중요합니다. 상담자는 피해자가 직장 내 괴롭힘으로 인해 치료나 심리상담이 필요한 경우 치료를 권유하거나 심리상담을 안내하여야 합니다.[8)]

사업장에서 무료로 심리상담을 이용할 수 있는 제도를 지원하는 경우도 많습니다. 사업장에서 심리상담을 지원하지 않는다면, 상시 근로자 300인 미만 사업장은 근로복지공단의 EAP제도를 이용할 수 있고, 근로자 수에 상관없이 각 지역 정신건강복지센터에서 심리상담을 무료로 이용할 수 있습니다.

상담과정에서 피해자가 직장 내 괴롭힘 피해를 인정받고자 하는 경우에는 피해자가 경험한 직장 내 괴롭힘 행위를 청취하고, 입증할 만한 증거가 있는지 확인하는 것이 필요합니다. 이때 청취하는 상담내용은 피해자가 일방적으로 설명하는 내용이지만, 그 내용이 사실인지를 상담자가 확인할 필요는 없습니다. 상담자는 피해자의 설명을 자세하게 듣고, 정리하여 피해자가 어떤 부분이 문제라고 말하는지, 피해자가 증거를 수집할 수 있는지, 이후 조사를 받을 때 피해자가 알고 있어야 하는 정보를 주는 것을 목적으로 하면 됩니다.

상담단계에서 수집된 피해자의 피해 경험은 조사단계에서 활용될 수 있습니다. 상담단계에서 피해자가 경험한 행위들이 직장 내 괴롭힘이라고 분명히 보기 어렵다고 판단되면 피해자에게 이를 충분히 설명하고 피해자가 직장 내 괴롭힘 신고를 하는 것이 아닌, 다른 방식으로 본인의 고충을 해결하도록 안내하여야 합니다.

예를 들면, 상사가 부하직원이 일을 못하거나 소통이 안되어 괴롭다고 한다면 일반적으로는 우위성이 인정되지 않아 직장 내 괴롭힘으로 인정받기 어려울 것입니다. 이 경우 상사의 고충은 경영진이나 인사부서에 제기하여 해결방법을 찾아야 하며, 직장 내 괴롭힘으로는 해결방법을 찾을 수 없습니다.

실무적으로 보면, 아직까지 사내 상담을 신청하거나 사건을 접수하는 피해자는 고충을 해결하기 위한 첫 단계로 상담을 신청하는 경우보다는 정식조사를 전제로 사건을 접수하는 경우가 많습니다. 정식조사를 전제로 상담을 받는 경우 신고된 내용이 직장 내 괴롭힘에 해당되는지에 대해서는 1차적으로 상담자의 판단이 필요할 수 있습니다.

② 행위자로부터 분리만 원하는 경우

고용노동부가 매뉴얼을 발간할 당시는 2019. 2.로 직장 내 괴롭힘 금지법이 시행

전이었으며, 아직 시행 2년이 넘었으나 직장 내 괴롭힘에 대해 많은 사람들이 충분히 알고 있다고 보기는 어렵습니다. 그러하기에 직장 내 괴롭힘 피해를 입었다고 하더라도 조직 내에서 그 피해 사실이 알려지는 것을 두려워하거나 직장 내 괴롭힘 피해를 제기하는 것만으로 조직 내에서 평판이 떨어질 것을 두려워하는 피해자도 있을 것입니다.

피해자가 직장 내 괴롭힘 피해를 드러내고 싶어하지 않을 때에는 상담을 통해 피해자의 의사를 확인하고, 피해자가 본인이 근무장소를 변경하거나 배치전환을 통해서 행위자와의 분리만을 원하는 경우 조사를 생략하고 피해자의 인사이동으로 직장 내 괴롭힘 피해를 단절시킬 수 있습니다.

이러한 처리방식을 예시한 것은 직장 내 괴롭힘을 법으로 금지하는 목적이 피해자의 피해 복구에 있으므로, 피해자의 의사를 존중하여 직장 내 괴롭힘 사건을 처리하는 것이 필요하기 때문입니다.

법 시행 초기이므로 직장 내 괴롭힘을 제기하는 피해자에 대하여 저성과자 또는 부적응자로 매도하는 사람들이 있을 수 있으며, 이는 또다른 직장 내 괴롭힘을 야기할 수 있기에 피해자가 원하는 경우 상담만으로 인사이동을 시킬 수 있다는 예시를 든 것입니다.

이렇게 직장 내 괴롭힘 피해를 해결하고자 하는 경우에는 전제되는 조건이 필요합니다. 사업장에서 인사명령이나 부서 이동이 빈번히 발생하는 편이어서 피해자를 인사이동시키는 것이 자연스럽게 이루어질 수 있어야 합니다. 1년 내지 반년 주기로 인사이동이 있고, 예외적으로 인사이동이 있는 경우는 징계 후 인사 조치 밖에 없는 사업장에서는 피해자를 인사이동시키는 것이 부자연스럽기 때문에 피해자의 의사에 따른 인사이동은 활용할 수 없는 방식입니다.

③ 당사자 간 해결

피해자가 정식조사보다 행위자의 사과 등 당사자 간 합의를 원하는 경우 사업장에서는 피해자 중심의 약식조사를 진행한 후 행위자와의 합의 도출을 시도해볼 수 있습니다.

대부분 성희롱 관련 규정에서는 피해자가 행위자와의 합의를 원하는 경우 피해자의 의사를 행위자에게 전달하고 합의를 시도하는 것으로 서술되어 있습니다. 그런데, 성희롱과 달리 직장 내 괴롭힘에서 당사자 간 해결을 위해 약식조사[9] **약식조사는 임의적 단어로서, 정식조사가 당사자와 관계자를 모두 조사하는 것에 비해 피해자와 피해자의 조력자 등 일방만 조사하고 직장 내 괴롭힘 행위를 추정하기 때문에 정식조사와 대비하여 약식조사라고 고용노동부 매뉴얼에서 사용하였습니다. 약식조사는 피해자 중심으로 조사하기에 행위자는 조사가 이루어지는 것을 알 수 없다는 특징이 있습니다.** 를 진행하는 것은 피해자의 의사를 전달하는 것만으로 행위자의 사과 또는 행위자와의 합의가 어려울 것이라는 전제가 깔려 있습니다. 법 시행 초기라서 행위자가 피해자의 의사를 전달받는 것만으로 본인이 직장 내 괴롭힘 행위를 하였다는 것을 인정하지 않을 확률이 높습니다. 그러므로 사업장에서 피해자와 피해자를 조력하는 목격자 등의 진술과 증거를 확인하여 행위자가 직장 내 괴롭힘 행위를 하였음을 확인하고, 이 조사결과를 바탕으로 행위자에게 합의를 제안하는 것이 피해자와 행위자의 합의를 이끌어내기 쉽습니다.

약식조사만으로 피해자가 주장한 직장 내 괴롭힘 행위를 사실로 인정하기 어려운 경우에는 피해자에게 이를 설명하고, 사실관계를 기반으로 하지 않더라도 행위자와의 합의를 시도할 것인지, 피해를 객관적으로 입증하기 위해 정식조사를 진행할 것인지 의사를 확인하여야 할 것입니다.

실무적으로는 상담만으로는 직장 내 괴롭힘 사실을 인정하기 어려워 약식조사를 통해 피해자의 피해를 객관적으로 확인한 후 행위자와의 합의보다는 피해자 배치전환만을 하는 경우도 있습니다. 약식조사를 진행하더라도 직장 내 괴롭힘 행위를 사실로 인정하기 어려운 경우에는 피해자를 배치전환시키기는 어려울 것입니다. 이 경우에는 피해자에게 이를 설명하고 정식조사로 진행할 필요가 있습니다.

④ 정식 조사

피해자나 제3자의 신고 또는 사용자가 인지하고, 피해자가 정식 조사를 원하는 경우 사용자는 근로기준법에 따라 지체 없이 조사를 진행하여야 합니다. 고용노동부 매뉴얼 및 규정에서는 '조사위원회'를 구성하여 조사를 실시하는 것을 설명하고 있습니다. '조사위원회' 구성의 실익은 위원 구성을 내부 직원과 외부 전문가로 구성하여 사업장 내 구체적 사정을 반영하고 전문가의 전문성과 객관성을 활용하여 조사결과의 공정성과 신뢰성을 인정받을 수 있다는 점입니다. 근로기준법에는 '조사위원회' 규정되어 있지 않으므로 사업장에서 '조사위원회'를 구성하여 조사를 실시할 것인지는 자율적으로 결정할 수 있습니다.

어떤 방식으로 조사를 진행하든 조사결과는 객관성과 신뢰성을 기반으로 하여야 합니다. 정식 조사는 이후 행위자가 본인에게 내려진 '징계 등 필요한 조치'에 대하여 부당하다고 노동위원회에 제기할 가능성을 고려하여 징계과정과 동일하게 괴롭힘 행위에 대한 입증을 중요하게 다루어야 합니다.

정식조사로 진행하는 경우에는 서면 신청서를 제출하도록 하여 정식조사의 필요성을 입증할 수 있도록 준비하는 것이 좋습니다. 그러므로 상담을 구두나 전화로 신청받고, 서면 신청서가 작성되지 않은 경우에는 정식조사 전 피해자 또는 신고자에게 서면신청서를 받도록 조치하여야 합니다.

조사를 실시할 때 조사대상자의 부담을 줄이기 위해서 다수가 조사대상자 1인을 조사하는 방식보다는 1~2명이 조사를 진행하여 조사대상자가 편안하게 진술할 수 있는 분위기를 조성하는 것이 바람직합니다.

실무적으로는 공공부문 사업장은 성희롱예방규정에 따라 성희롱 판단을 고충심의위원회 등 별도의 기구가 담당하기에, 직장 내 괴롭힘도 고충심의위원회 등 별도의 기구에서 판단하도록 하고, 조사는 감사부서 또는 인사부서에서 단독으로 진행하거나 외부전문가를 활용하는 방식으로 조사를 진행합니다. 고용노동부 매뉴얼을 참조하여 조사위원회를 설치하는 경우는 드문 편입니다.

민간 사업장은 고충심의위원회를 두는 방식보다는 인사부서에서 자율적으로 조사를 진행하여 인사위원회에서 결정하는 방식을 취하는 경우가 많습니다.

한편, 고용노동부 매뉴얼에서는 대표이사가 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우 감사가 대표이사의 직장 내 괴롭힘 행위에 대한 조치를 할 것을 예시하고 있습니다.

5 외부기관을 통한 대응

(1) 고용노동부

고용노동부는 고용관계에서 노동법을 준수하도록 지도하고 노동법 위반 시 처벌할 권한을 행사하는 행정부입니다. 그러므로 직장 내 괴롭힘 금지 제도를 지도·감독하고 불법행위 시 처벌하는 역할을 합니다.

그러나, 직장 내 성희롱과 달리 직장 내 괴롭힘 행위를 직접 조사하고 판단하는 경우는 드뭅니다. 직장 내 성희롱과 직장 내 괴롭힘의 행정처리를 달리 하는 법적 근거는 직장 내 괴롭힘은 사업장의 취업규칙을 통해 자율적으로 처리하는 것을 기본으로 법에서 규정했기 때문입니다.

실무적으로 고용노동부에 직장 내 괴롭힘 진정을 한 경우 고용노동부에서는 사업장에 근로자가 직장 내 괴롭힘 진정을 한 사실을 알리고 사업장에서 근로자가 진정한 직장 내 괴롭힘 행위에 대하여 정식 조사를 진행하고 그 처리결과를 고용노동부에 통보하도록 행정지도하고 있습니다. 사업장에서 직장 내 괴롭힘이 아니라고 판단한 경우 고용노동부에서 사실관계를 검토하여 조사나 판단이 미비하다고 결정되면 외부 전문가를 통해 다시 조사를 진행하여 그 결과를 보고하도록 조치하고 있습니다.

근로기준법 벌칙 제116조 제1항에 따라 사용자가 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우에는 고용노동부에서 직접 사실관계 조사를 통한 직장 내 괴롭힘 판단을 합니다.

고용노동부가 직장 내 괴롭힘 행위에 대해 직접 조사하는 경우가 드물기에 사업주, 사업경영담당자 또는 그들의 4촌 이내 친척이 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우가 아니라면, 고용노동부 진정 전에 사업장에 직장 내 괴롭힘 신고를 하여 사내처리절차를 우선적으로 하는 게 실무적으로는 직장 내 괴롭힘 행위에 가장 빠르게 대처하는 방법이 될 수 있습니다.

(2) 국가인권위원회

국가인권위원회는 국민의 인권 침해를 다루는 기관이므로 직접적으로 직장 내 괴롭힘 금지법제에 근거하여 사건 처리를 하는 기관은 아닙니다. 그러나 직장 내 괴롭힘 행위는 인권 침해 및 차별 행위에도 해당되기 때문에 국가인권위원회에 진정하여 직장 내 괴롭힘 행위를 인권 침해 및 차별 행위로 인정받고 권고 결정을 받을 수 있습니다.
다만, 국가인권위원회의 결정은 근로기준법에서의 직장 내 괴롭힘 정의에 따른 판단에 따르는 것이 아니라 국가인권위원회법에 정한 인권 침해 및 차별 행위로 판단하는 것이라는 차이를 유의해야 합니다.

관련 법률 – 국가인권위원회법 제30조(위원회의 조사대상)

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 인권침해나 차별행위를 당한 사람(이하 “피해자”라 한다) 또는 그 사실을 알고 있는 사람이나 단체는 위원회에 그 내용을 진정할 수 있다. 〈개정 2011. 5. 19., 2012. 3. 21.〉

1. 국가기관, 지방자치단체, 「초·중등교육법」 제2조, 「고등교육법」 제2조와 그 밖의 다른

법률에 따라 설치된 각급 학교, 「공직자윤리법」 제3조의2제1항에 따른 공직유관단체 또는 구금·보호시설의 업무 수행(국회의 입법 및 법원·헌법재판소의 재판은 제외한다)과 관련하여 「대한민국헌법」 제10조부터 제22조까지의 규정에서 보장된 인권을 침해당하거나 차별행위를 당한 경우

2. 법인, 단체 또는 사인(私人)으로부터 차별행위를 당한 경우

② 삭제 〈2005. 7. 29.〉

③ 위원회는 제1항의 진정이 없는 경우에도 인권침해나 차별행위가 있다고 믿을 만한 상당한 근거가 있고 그 내용이 중대하다고 인정할 때에는 직권으로 조사할 수 있다. 〈개정 2011. 5. 19.〉

④ 제1항에 따른 진정의 절차와 방법에 관하여 필요한 사항은 위원회 규칙으로 정한다. 〈개정 2011. 5. 19.〉

(3) 검찰 또는 경찰 고소, 고발

직장 내 괴롭힘 행위는 고소·고발의 대상은 아닙니다. 다만, 직장 내 괴롭힘 행위 중 폭행, 상해, 모욕, 명예훼손, 협박, 강요, 성폭행, 성추행으로 형법에 정해진 행위에 한해서만 검찰 또는 경찰에 고소 및 고발이 가능합니다. 고소, 고발이 가능한 직장 내 괴롭힘 행위는 다음과 같습니다.

법령명	사안	해당 조문
형법	• 직장 내 괴롭힘이 신체적·정신적 폭력이나 모욕, 협박 등을 수반하는 경우 가해자 처벌 규정	제257조(상해, 존속상해) 제260조(폭행, 존속폭행)
	• 공공연하게 타인을 모욕하거나, 타인의 명예를 훼손하거나, 협박 및 강요하는 행위를 하는 경우	제283조(협박, 존속협박) 제307조(명예훼손) 제311조(모욕) 제324조(강요)
	• 폭행 또는 협박으로 사람을 추행하거나 강간하는 경우 또는 업무, 고용 기타 관계에 있는 하급자에 대하여 위계 또는 위력으로 간음한 경우	제297조(강간) 제298조(강제추행) 제303조(업무상위력 등에 의한 간음)

표8 고소·고발 가능한 직장 괴롭힘

실무적으로는 형법에서의 처벌이 근로기준법에 따른 처벌보다 강력하기 때문에 형법에 해당되는 죄를 객관적으로 입증할 수 있다면, 직장 내 괴롭힘으로 해결하기보다는 형사 고소 또는 고발하는 것이 행위자에게 강력한 제재를 할 수 있습니다. 다만, 형사 고소 또는 고발은 객관적인 입증이 중요하므로, 객관적인 입증이 어렵다면 형사보다는 직장 내 괴롭힘으로 처리하는 것이 피해를 인정받기 쉽습니다. 왜냐하면 직장 내 괴롭힘의 인정은 형법에서의 증거보다 합리적 추론을 전제하는 간접적 증거를 인정하기 때문입니다.
한편, 형법은 행위자의 고의나 공연성 등 직장 내 괴롭힘과 다른 법적 요건을 각각의 죄에서 규정하고 있으므로 형법으로 처벌이 가능한지에 대하여는 각각의 법적 판단기준, 객관적

입증 여부를 별도로 고려하여야 합니다.

(4) 민사상 손해배상

직장 내 괴롭힘으로 신체적, 정신적 손해를 입은 피해자는 민법에 근거해 손해배상 청구를 할 수 있습니다.

손해배상의 근거는 민법 제750조로 '고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다'고 규정하고 있습니다. 그 외에 제751조 및 제756조에 따라 직장 내 괴롭힘 행위자와 사용자에게 손해의 배상을 청구할 수 있습니다.

직장 내 괴롭힘은 위법행위이므로 불법행위로 볼 수 있고, 행위자의 고의 또는 과실에 근거하여 손해배상을 청구하는 것이기 때문에 직장 내 괴롭힘의 인정사실 외에 행위자의 고의 또는 과실의 입증이 추가적으로 필요합니다. 행위자가 피해자를 특정하였다고 볼 만한 사실관계가 있다면 행위자의 고의 또는 과실을 입증하는 것이 보다 용이해질 것입니다.

한편, 직장 내 괴롭힘의 예방과 발생 시 조치에 관한 사항은 취업규칙 필수적 기재사항이므로 직장 내 성희롱보다 제756조의 사용자의 배상책임이 인정될 가능성이 높다고 볼 수 있습니다.

행위자 개인의 독단적인 행동만으로 국한되지 않고, 피해자에 대하여 해고 및 고용상의 불이익을 주는 경우에는 사용자가 공동불법행위자로서 더 강력한 법적 책임을 집니다.

법령명	사안	해당 조문
민법	• 직장 내 괴롭힘으로 인한 신체적, 정신적 손해를 입은 경우	제750조(불법행위의 내용) 제751조(재산 이외의 손해의 배상) 제756조(사용자의 배상책임)
	• 괴롭힘 행위를 방조하거나 이에 동참한 사용자에 대하여 사용자 책임 및 안전배려의무에 따른 불법행위 책임이나 공동불법행위 책임	제756조(사용자의 배상책임) 제760조(공동불법행위자의 책임)

표9 민사소송 대상

실무적으로는 처음부터 민사소송으로 다투기보다는 사업장에서 직장 내 괴롭힘을 인정받은 후 이 결과를 가지고 손해배상 청구소송을 하는 경우가 많습니다. 따라서 민사상 손해배상은 직장 내 괴롭힘을 인정받은 후 손해배상 청구를 결정하기에 직장 내 괴롭힘 판단과는 직접적으로 연관되지는 않습니다.

아래의 관련 판례는 직장 내 괴롭힘 금지 법제화 이전에 진행된 소송 중에서 손해배상이 인정된 사례입니다.

관련 판례

1. 부진인력 대상자 선정후 인사고과 및 업무분담에서 불이익을 준 사건(대법원 2015.6.24. 선고 2013다22195 판결)

피고가 부진인력 관리계획을 수립한 후 원고들이 포함된 부진인력 대상자에게 인사고과, 업무분담 등에서 불이익을 주는 차별정책을 시행하였고, 원고들에게

합리적인 이유 없이 부당한 인사고과를 하였으므로 원고들에 대한 인사고과는 재량권을 남용한 것으로서 위법하다.

2. 부진인력 대상자로 선정한 이후 부당한 인사발령과 압박으로 일탈행위를 유발하여 파면한 사건(청주지방법원 2013. 1. 8. 선고 2011나3412 판결)

피고는 서부지역본부와 충북지사에서 각 작성·관리된 '인적 자원 관리계획', '부진인력 퇴출 및 관리방안'(이하 '이 사건 각 부진인력관리계획'이라 한다)과 공통된 기준에 따라 114 안내원 출신인 원고를 부진인력 관리대상자로 선정한 다음, 징계(파면)에 의한 퇴출까지도 염두에 두고 업무수행능력과 실적을 용이하게 계량화하여 집중적으로 관리하기 위한 목적으로 원고에게 이 사건 전직명령을 통하여 그 동안 담당해 온 사무직 업무와는 연관성이 거의 없을 뿐만 아니라 육체적·정신적으로 감당하기 어려운 기술직 업무인 현장개통업무를 단독으로 수행하도록 부여함으로써 인사권을 부당하게 행사한 다음, 원고가 이를 제대로 수행하지 못한다는 이유로 계속하여 여러 차례에 걸쳐 업무촉구서와 경고장을 발부하는 등으로 원고를 압박하는 한편, 사용자로서의 배려의무는 다하지 아니한 채 원고의 업무수행실적이나 연차휴가 또는 병가의 사용 등만을 지나치게 엄격하게 관리함으로써, 원고가 지시 위반, 근무지 무단이탈, 조직 내 위계 및 질서 저해행위 등을 일으키도록 유발한 측면이 있고, 이러한 원고의 비위사실과 직무태만 등을 빌미로 삼아 원고를 징계에 회부하여 부당하게 이 사건 파면처분까지 감행한 것으로 추인되며, 위와 같은 이 사건 전직명령으로부터 이 사건 파면처분에 이르기까지 일련의 과정은 건전한 사회통념이나 사회상규상 용인될 수 없는 인사권 및 징계권의 남용에 해당하고, 피고에게는 그와 같은 점에 관한 고의 또는 과실도 있었다고 봄이 상당하므로, 피고는 원고에게 위와 같은 불법행위로 인하여 원고가 입게 된 정신적 손해를 금전으로나마 위자할 의무가 있다.

3. 육아휴직자 업무 복귀후 보조업무를 부여하고 따돌린 사건(광주지방법원 2012. 10. 24. 선고 2012나10375 판결)

피고가 육아휴직을 마치고 복귀한 원고를 휴직 전과 같은 업무에 복귀시키지 않음은 물론 원고 스스로 퇴직하지 않을 수 없도록 직원회의를 통해 왕따 분위기를 선동하고 피고의 임원이 직접 나서 원고의 책상을 치워 버리고 원고를 비하 모욕하는 등 부당하게 대우한 것은 원고에 대하여 불법행위를 구성하고, 그로 인하여 원고가 정신상 고통을 받았을 것임은 경험칙상 넉넉히 추인되므로, 피고는 원고에게 위 불법행위로 인한 위자료를 지급할 의무가 있다.

6 직장 내 괴롭힘 상담

(1) 직장 내 괴롭힘의 특징

노동법에서 가해·피해 관계를 규율하는 것은 직장 내 괴롭힘과 직장 내 성희롱만 해당됩니다. 물론 근로기준법에 폭행의 금지 조항을 두고 있으나, 직장 내 괴롭힘이나 성희롱처럼 그 정의가 추상적이거나 발생 시 처리와 관하여 자세하게 규정하고 있지는 않습니다.

관련 법률 – 근로기준법 제8조(폭행의 금지)

사용자는 사고의 발생이나 그 밖의 어떠한 이유로도 근로자에게 폭행을 하지 못한다.

가해·피해 관계를 규정하는 직장 내 괴롭힘과 직장 내 성희롱을 비교하였을 때 직장 내 괴롭힘이 조직의 구조적 문제를 많이 내포하고 있다는 특징을 발견하게 됩니다. 예를 들면, 성과지향적 조직과 직장 내 성희롱은 직접적 연관이 없습니다. 그러나, 이 조직에서 업무성과가 저조한 사람들이 직장 내 괴롭힘을 당할 가능성이 높습니다. 이와 같이 직장 내 괴롭힘은 사업장이 어떤 작업환경 또는 어떤 근무조건을 가지고 있는가에 상당한 영향을 받습니다. 따라서 직장 내 괴롭힘은 발생 시 사건 처리를 잘 해야 하지만, 그 사건의 기저에 깔린 조직의 특성 및 구조적 문제를 발견하고 개선해가는 조직적 노력이 중요합니다.

미국의 EEOC가 제시한 직장 내 괴롭힘의 잠재 원인이 되는 사업장 특성을 보면, 직장 내 괴롭힘의 발생이 조직문화 및 조직 특성에 큰 영향을 받는다는 것을 확인할 수 있습니다.

1)	동질적인 근로자[성, 직종, 출신학교]로 구성된 경우 → 이질적 특성을 지닌 근로자는 괴롭힘 리스크가 높음
2)	직장 내 형성된 비공식적 관행을 따르지 않는 경우 → 모두 참석하는 퇴근 후 술자리에 불참하는 경우 등, → 상사가 근무 중이라도 정시퇴근 하는 경우
3)	직장 내 문화 및 언어에 차이가 있는 근로자의 경우 → 외모나 옷차림에 대하여 보수적인 조직에서 염색을 하거나 눈에 띄는 옷차림을 하는 경우
4)	청년 근로자가 많은 경우 → 청년근로자는 최초 직장 적응과정에서 충돌가능성 높음
5)	높은 보수를 받는 핵심인재가 있는 경우 → 기술이나 경영의 핵심역할을 담당하는 인재가 괴롭힘 행위자인 경우
6)	근로자 집단 간의 권력 차이가 큰 경우 → 정규직 vs 비정규직, 합병조직 출신 vs 피합병조직 구성원
7)	고객 서비스나 고객 만족을 우선시하는 경우 → “고객제일”, “손님은 왕이다”의 관념이 지배적일 때
8)	작업이 단조롭거나 강도가 낮은 경우 → 단조로운 작업이 지배적인 경우 구성원간 정치적 이슈 발생가능성이 높음
9)	사업장이 고립된 경우 → 외부와의 소통이 차단된 사업장의 경우 갈등의 심화가능성
10)	음주가 용인되는 경우 → 상사나 선임에 의하여 음주가 권장되거나, 상시적으로 음주가 권해지는 경우 신체적 손실과 도덕적 문제 등 괴롭힘 가능성 상승
11)	작업장이 분산된 경우 → 중앙 vs 지점인 경우, 소수의 지점조직 내에서 괴롭힘 가능성

표10 직장 내 괴롭힘의 잠재 원인이 되는 사업장, 직무 또는 직원 특성별 11가지 유형
(미연방고용평등기회위원회,EEOC : Equal Employment Opportunity Commission)

(2) 상담 시 유의점

① 내담자의 심리적 상태를 고려합니다.

직장 내 괴롭힘 상담 시 첫 번째 유의점은 상담을 신청하는 내담자의 상태가 불안정할 수 있다는 점입니다. 대체적으로 직장 내 괴롭힘 피해자들은 정신적 고통으로 인해 스트레스가 높거나 근무환경이 악화되어서 신경이 예민한 경우가 많습니다. 그래서 상담자의 말에 상당히 히스테릭한 반응을 보이거나 같은 말을 반복하거나 짜증을 부리는 경우가 많습니다. 그러므로 내담자가 예민한 상태라는 가정을 가지고 상담을 시작하는 것이 좋습니다.

피해자를 상담할 때에는 인내심을 가지고 피해자의 이야기를 경청하는 것이 필요합니다. 직장 내 괴롭힘으로 상담을 받고 싶다고 말하는 내담자에게 어떤 괴로움을 겪고 있는지 편하게 말씀하시라고 안내하고, 내담자의 이야기를 일방적으로 들어주십시오. 내담자가 이야기를 하면서 흥분하거나 감정적으로 격해지면, 조금만 진정하시고 이야기를 진행하자고 유도하며 천천히 심호흡을 하도록 유도합니다.

심호흡을 느리게 몇 번 하는 것만으로도 마음을 진정시키는 효과가 있다고 합니다.

내담자가 직장 내 괴롭힘에 관해 어떠한 궁금증을 가지고 있는지 모르므로 먼저 내담자가 하고 싶은 이야기를 들은 후, 내담자가 원하는 것이 무엇인지를 묻도록 하십시오.

내담자가 심리적으로 상당히 힘든 상태이면 심리상담을 권유하는 것이 필요합니다. 내담자가 불안이 심하거나 우울감이 계속되거나 감정적이며 예민한 상태라면 심리상담이 도움이 됩니다. 내담자에게 심리상담은 정신적으로 문제가 있는 사람이 받는 것이 아니라, 스트레스가 심하거나 평상시보다 감정적이거나 심리가 불안할 때 심리상담을 통해 본인의 컨디션을 관리하는데 도움을 줄 수 있다고 설명하고 사업장에서 심리상담 지원을 받을 수 있는지 확인하십시오. 사업장에 심리상담 지원이 안되는 경우 근로복지공단이나 정신건강복지센터를 안내합니다. 당장 내담자가 심리상담을 받지 않는다고 할지라도 상담자가 심리상담에 대해 안내한 것이 이후 내담자가 건강을 회복하는데 도움이 될 수 있습니다.

② **직장 내 괴롭힘 판단은 신중하게 조언합니다.**

내담자가 주로 궁금해하는 질문은 본인이 겪은 피해가 직장 내 괴롭힘으로 인정될 수 있는가입니다. 대법원에서 직장 내 괴롭힘에 대한 해석을 한 적이 없기 때문에 고용노동부의 매뉴얼이 기준이 될 수 있지만, 이는 확정된 판단기준이라고 볼 수 없습니다. 동일한 사안에 대해서 전문가들도 직장 내 괴롭힘 판단이 달라지기도 합니다. 절대적 기준이 없기 때문에 직장 내 괴롭힘 판단은 추론이 어렵습니다. 특히 상담에서는 피해자 일방의 이야기만 듣기 때문에 일방의 이야기를 신뢰하여 직장 내 괴롭힘 판단을 하는 것은 상당히 위험합니다. 따라서 직장 내 괴롭힘 판단은 단언하지 않는 것이 중요합니다.

고용노동부의 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼(2019.2.)의 '참고2. 직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 표준안'에서는 다음과 같이 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위를 예시하고 있습니다.

제○조 (금지되는 직장 내 괴롭힘 행위) 회사에서 금지되는 구체적인 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
2. 지속 반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
7. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
9. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
10. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

이 중 제2호 '지속·반복적인 욕설이나 폭언'은 몇 회 이상이어야 해당된다고 볼 수 있을까요? 적어도 2회 이상이면 지속·반복적이라고 인정될까요? 상당히 자의적인 해석이 가능합니다. 이 조항을 따른다고 할지라도 구체적으로 어떤 사건이 발생하였고, 그 사건 속에서 2회의 폭언만으로도 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰다고 볼 만한가를 판단하는 것이 필요합니다.

또한 이 조항에 따르면 1회의 폭언은 직장 내 괴롭힘이 아니라고 단언할 수 있을까요? 사업장에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위를 위와 같이 구체적으로 정하였다고 하더라도 이는 그 사업장에서 주로 금지하는 대표적 직장 내 괴롭힘 행위를 예시한 것일 뿐 제10호에 해당되는 행위로 볼 수 있는지를 검토하여야 합니다. 1회의 폭언이 제10호에 해당된다고 볼 수 있다면 직장 내 괴롭힘이 인정될 수 있습니다.

주로 대부분의 사업장에서 '지속·반복적인 욕설이나 폭언'으로 예시하는 것은 1회적 욕설이나 폭언이 정신적 고통을 주는 행위로 보기 어려워 직장 내 괴롭힘으로 인정되기 어렵다는 사정을 반영한 것일 수도 있고, 1회적인 욕설이나 폭언을 직장 내 괴롭힘으로 인정한다고 하더라도 행위자를 징계하거나 피해자에 대한 엄중한 보호를 취하는 것이 현실적으로 부적합하다고 판단하는 경우일 수도 있습니다.

이처럼 직장 내 괴롭힘에 대해 내담자의 사업장이 어느 정도의 규율로서 규제하는지, 발생 시 처리와 관련하여 어떠한 절차를 규정하였는지를 모르는 상황에서는 정확한 판단이 어렵습니다. 또한 사업장의 취업규칙 및 고충처리절차를 알고 있다고 하더라도 내담자가 주는 정보만으로는 사건의 구체적 정황을 확정할 수 없고, 사업장의 조직문화를 확인할 수 없기에 판단이 쉽지 않습니다.

그렇다면 내담자가 궁금해하는 직장 내 괴롭힘에 해당하는가에 대한 답변을 어떻게 할 수 있을까요? 괴롭힘이다, 아니라고 단언할 수 없고, 단언하지 못하는 이유는 일방의 이야기만으로 판단하기 어려우며, 아직 대법원 판례가 없기에 전문가들도 직장 내 괴롭힘 판단에 대한 의견이 다른 상황이므로 직접적으로 사업장에서 직장 내 괴롭힘으로 인정받을지는 결과가 나오기 전까지 확언할 수 없다고 답변할 수밖에 없습니다.

이러한 불확실한 답변에 내담자는 불만을 가질 것이나, 실제 상담에서 직장 내 괴롭힘으로 속단했으나 조사를 진행했을 때 내담자의 진술과 달리 사실관계가 달라지거나 내담자가 기억하지 못한 사실이 있어서 업무상 적정범위 내로 볼 수 있다거나 여러 가지 변수들이 작용하여 직장 내 괴롭힘으로 인정되지 않는 경우들이 있습니다.

따라서 내담자가 주로 묻는 '직장 내 괴롭힘인가요?'라는 질문에 내담자의 이야기로만 판단했을 때는 직장 내 괴롭힘으로 볼 만한 요소가 있으나, 조사를 했을 때 우위성이나 업무상 적정범위에서 다른 사실관계가 드러날 수 있음을 정확하게 언급해주는 것이 필요합니다.

③ 내담자가 원하는 것을 정확히 확인합니다.

내담자가 직장 내 괴롭힘에 관한 상담을 하는 이유는 목적이 있기 때문입니다. 상담에서는 내담자의 목적이 무엇인지, 원하는 것이 무엇인지를 확인하는 것이 반드시

필요합니다.

내담자가 주로 하는 질문이 '직장 내 괴롭힘인지' 라고 하였습니다. 내담자는 자신의 피해가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지를 왜 묻는 걸까요? 직장 내 괴롭힘이라면 어떠한 조치를 하고자 하기 때문입니다. 어떠한 조치는 왜 하고 싶은 걸까요? 직장 내 괴롭힘 피해를 중단하기 위해서인가요? 행위자로 인해 고통받고 있으니 행위자에게도 똑같이 고통을 주기 위해서일까요? 직장 내 괴롭힘 상담을 하는 내담자의 생각은 다양합니다. 상담자가 내담자가 무엇을 원하는지를 알 수 있는 방법은 내담자에게 질문하는 방법밖에 없습니다.

내담자가 1회의 폭언을 들었는데, 직장 내 괴롭힘인지를 상담합니다. 내담자에게 주로 사업장에서 '지속·반복적인 욕설이나 폭언'을 직장 내 괴롭힘 행위로 예시하기 때문에 1회의 폭언은 직장 내 괴롭힘으로 인정되기 어려울 수 있다고 답변합니다. 그러면 내담자는 실망할 것입니다. 이 때 내담자에게 1회의 폭언이 직장 내 괴롭힘으로 인정받는 것이 왜 중요한지를 질문할 필요가 있습니다. 이 경우 내담자는 행위자와 다른 갈등을 이야기할 수도 있고, 1회의 폭언이지만 내담자가 겪는 고통이 커서 뭔가 대응을 하고 싶어 상담한 것일 수도 있습니다.

내담자가 어떻게 답변하는지에 따라 상담자가 조언할 수 있는 내용 또한 달라집니다.

일반적으로 상담은 내담자가 질문하는 것에 정확한 답을 주는 것으로 생각하지만, 직장 내 괴롭힘 상담에서는 내담자의 질문에 답하는 것 외에 내담자가 원하는 것이 무엇인지를 파악하고, 내담자가 원하는 것이 직장 내 괴롭힘 인정을 받으면 이루어질 수 있는지 내담자와 함께 검토하는 것이 중요할 수 있습니다.

근로기준법에서는 행위자의 조치 전 피해근로자의 의견을 듣도록 하고 있으나, 상담에서도 내담자가 원하는 것이 무엇인지를 확인할 필요가 있습니다.

예를 들면, 1회의 행위로 직장 내 괴롭힘 신고를 하고자 하는 내담자가 있습니다. 내담자에게 직장 내 괴롭힘을 인정받고 싶은 이유를 물으니, 행위자가 직장 내 괴롭힘 행위를 하였으니 징계받았으면 한다고 이야기합니다. 이 경우 내담자에게 1회의 행위로도 직장 내 괴롭힘이 인정될 수 있으나, 법시행 초기이므로 사업장에서는 행위자에게 징계는 내리지 않을 것이라고 설명합니다. 행위자의 징계는 필요한 조치 중의 예시로서, 대부분의 사업장에서는 그 행위의 정도가 심하지 않으면 1회의 직장 내 괴롭힘 행위에 징계처분을 하지 않는다고 부연설명을 붙입니다. 그러면 내담자는 행위자가 징계를 받지 않으면 본인에게는 실익이 없다고 답변하였습니다. 이 경우 내담자가 원하는 것이 행위자의 징계라면, 내담자의 피해만으로 행위자가 징계를 받지 않기에 실익이 없다는 내담자의 말에 동의한다고 답변합니다. 내담자는 행위자의 징계를 바랐으나, 상담자가 불가능하다고 말하면 실망하겠지요. 그러나, 내담자가 직장 내 괴롭힘 행위이니 당연히 행위자가 징계를 받을 것이라고 기대하고 직장 내 괴롭힘 신고를 하는 것보다는 내담자에게 이로울 수 있습니다. 한 차례 있었던 행위자의 행위를 직장 내 괴롭힘으로 인정받기 위해서는 내담자도 그만한 시간과 노력을 들일 수밖에 없는데, 내담자가 원하는 것은 달성하지 못하므로 조기에 단념시키는 것도 상담의 기능일 수 있습니다.

이처럼 내담자의 기대에는 미치지 못할지라도 내담자가 원하는 것을 확인하고 이에 맞게 대처하는 방법을 고민하는 것이 상담의 목적이라고 생각됩니다.

④ 내담자에게 직장 내 괴롭힘 정보를 안내합니다.

내담자가 상담을 할 때에는 본인이 필요하다고 생각하는 부분만 묻는 경우가 많습니다. 그러나 내담자가 고충처리절차를 상담하지 않는 이상 현재의 상담내용을 기반으로 이후 어떠한 행동을 할 지는 상담자가 예상하기 어렵습니다. 그러므로 내담자가 직장 내 괴롭힘 판단만 물은 경우라든가 또는 업무상 적정범위에 대해서만 물어도 상담자는 내담자가 직장 내 괴롭힘에 대해 종합적으로 이해하고 이후 대처방법을 고민할 수 있도록 내담자에게 추가질문을 하여 직장 내 괴롭힘에 관한 정보를 제공하는 것이 바람직합니다.

또한 상담 종료 시에도 내담자에게 직장 내 괴롭힘 처리를 하고자 할 경우 재상담을 받아 전반적인 정보를 확인하는 것이 내담자에게 도움이 될 수 있다는 것을 안내하도록 합니다.

⑤ 내담자가 사건처리를 원하는 경우 상시 근로자 수가 5인 이상인지 확인하고 처리절차에 대하여 적절한 정보를 제공합니다.

직장 내 괴롭힘 금지를 규정한 제76조의2는 상시 근로자 수가 5인 미만인 사업장에는 적용되지 않습니다. 그러므로 상시 고용인원이 5인 미만인 사업장에서의 직장 내 괴롭힘 행위는 근로기준법에서의 직장 내 괴롭힘으로 인정받기는 어렵습니다. 상시 고용인원 5인 미만인 사업장에서의 직장 내 괴롭힘은 국가인권위원회에 인권 침해 및 차별 행위로 진정하여 처리하는 방법과 형법에 해당되는 경우 검찰 또는 경찰에 고소 및 고발로 인한 처리만 가능합니다.

상시 근로자수 5인 이상 사업장의 근로자는 근로기준법에 따른 직장 내 괴롭힘을 인정받을 수 있습니다. 이 경우 고용노동부는 사업주, 사업경영담당자(4촌 이내의 친족 포함)가 행위자인 경우에만 직장 내 괴롭힘 판단을 하므로 행위자가 관리자나 근로자인 경우 사내고충처리절차를 우선적으로 활용하여야 합니다.

내담자에게 사건처리에 관한 정보를 안내하고, 보다 자세한 상담을 위해서 내담자가 근무하는 사업장의 취업규칙 및 고충처리절차를 확인하고 상담받을 것을 권유하십시오.

(3) 입증자료

직장 내 괴롭힘 처리와 관련하여 내담자들이 그 행위를 입증할 증거가 없다는 상담도 자주 합니다. 그러나 객관적인 입증을 필요로 하는 경우는 형사법에 근거한 검찰 또는 경찰에의 고소 및 고발이며, 객관적인 증거가 부족하다고 직장 내 괴롭힘을 인정하지 않는 것은 아닙니다.

제3자가 목격한 경우에는 목격자의 진술을 통한 사실관계의 확인이 가능하며, 목격자가 없는 경우에는 피해자의 기록물, 제3자에게 피해를 호소한 경우 제3자의 진술과 피해자의 진술의 구체성과 일치의 정도를 통해 구체적 사실관계를 인정할 수 있습니다. 또한 이러한 정황증거가 없더라도 피해자의 진술의 일관성과 구체성을 기반으로

사실관계를 확정할 수 있습니다.

입증자료는 성희롱 판례 및 결정례에서 사실관계 확인을 위해 인정한 자료들을 참조할 수 있습니다.

내담자가 증거 수집을 문의하는 경우 내담자가 상대방에게 부당한 행위의 중단을 요청한 편지, 내담자의 일기, 내담자가 제3자에게 피해를 전달한 사실이 간접 증거로 활용될 수 있음을 알려주고 이후 그러한 증거를 수집하도록 안내합니다.

지속되는 직장 내 괴롭힘 행위의 증거를 수집하기 위해 행위자의 음성을 녹음하는 경우 음성권 침해의 문제가 발생할 수 있다는 점도 안내하시기 바랍니다.

관련 판례 – 상대방 동의 없는 녹음은 음성권 침해이나 정당한 목적이 있는 경우 위법성이 조각된다고 인정한 사안(서울중앙지방법원 2019. 7. 10. 선고 2018나68478 판결)

사람은 누구나 자신의 음성이 자신의 의사에 반하여 함부로 녹음, 재생, 녹취, 방송, 복제, 배포되지 않을 권리를 가지는데, 이러한 음성권은 헌법적으로도 보장되고 있는 인격권에 속하는 권리이다(헌법 제10조 제1문). 그러므로 동의 없이 상대방의 음성을 녹음하고 이를 재생하는 행위는 특별한 사정이 없는 한 음성권을 침해하는 행위에 해당하여 불법행위를 구성한다. 그러나 한편, 녹음자에게 비밀녹음을 통해 달성하려는 정당한 목적 또는 이익이 있고 녹음자의 비밀녹음이 이를 위하여 필요한 범위 내에서 상당한 방법으로 이루어져 사회 윤리 내지 사회통념에 비추어 용인될 수 있는 행위라고 평가할 수 있는 경우에는, 녹음자의 비밀녹음은 사회상규에 위배되지 않은 행위로서 그 위법성이 조각된다고 할 것이다.

---

(4) 상담 체크리스트

구분	세부내용	확인
시작	1) 내담자가 안정적으로 전화상담을 할 수 있는지 확인하였는가?	YES☐ NO☐
	2) 내담자에게 자기 소개를 하였는가?	YES☐ NO☐
	3) 내담자와의 상담내용은 비밀이 유지됨을 설명하였는가?	YES☐ NO☐
전개	**일반적인 상담**	
	1) 내담자의 관점으로 고충을 적극적으로 경청했는가?	YES☐ NO☐
	2) 내담자의 고충을 이해하기 위하여 적절히 질문하였는가?	YES☐ NO☐
	3) 내담자가 고충에 대하여 느꼈던 감정과 받은 피해를 확인했는가?	YES☐ NO☐
	4) 내담자, 고충 상대방의 인적 특성에 관한 질문을 충분히 했는가?	YES☐ NO☐
	5) 내담자가 궁금해하는 것이 무엇인지 이해하고 답변하였는가?	YES☐ NO☐
	6) 내담자가 직장 내 괴롭힘과 관련하여 무엇을 원하는지 확인하였는가?	YES☐ NO☐
	7) 내담자에게 직장 내 괴롭힘에 관한 정보를 적절하게 제공하였는가?	YES☐ NO☐
	사건처리에 관한 상담	
	8) 내담자가 근무하는 사업장의 상시 근로자수가 5인 이상인지 확인하였는가?	YES☐ NO☐
	9) 직장 내 괴롭힘 행위자가 사업주 또는 사업경영담당자(4촌 이내 포함)인가?	YES☐ NO☐
	10) 내담자가 사업장에서 사건처리를 하는 것이 적절한지 사내 고충처리절차에 대하여 확인하였는가?	YES☐ NO☐
	11) 내담자가 사건처리를 원하는 경우 사건처리와 관련하여 적절하게 정보를 제공하였는가?	YES☐ NO☐
	12) 내담자가 사건처리를 원하는 경우 활용될 수 있는 증거에 대해 설명하였는가?	YES☐ NO☐
종료	1) 내담자의 피해를 복구하기 위해 무엇이 필요한지 내담자의 생각을 물었는가?	YES☐ NO☐
	2) 내담자에게 심리상담 등 치료가 필요한지를 점검하였는가?	YES☐ NO☐
	3) 내담자에게 재상담을 권유하거나 필요한 경우 내담자에게 연락하는 것에 대한 허락을 받았는가?	YES☐ NO☐
사후점검	1) 내담자의 상담에 대해 수퍼비전10)을 받을 필요성을 검토했는가?	YES☐ NO☐
	2) 내담자와의 상담에서 보완해야 할 지식이 있는가?	YES☐ NO☐
	3) 내담자와의 상담에서 받은 심리적 타격이나 스트레스를 해소하기 위하여 스스로에게 필요한 조치를 하였는가?	YES☐ NO☐

10) 슈퍼비전이란 상담의 효과를 높이기 위해 상담슈퍼바이저가 상담자의 상담수행을 평가, 지도하는 교육 활동

표11 직장 내 괴롭힘 상담 체크리스트

(1) 서울특별시 시민인권보호관 직장 내 괴롭힘 결정례(2019년)

'서울특별시 시민인권보호관 직장 내 괴롭힘 결정례(2019년)'는 2018년부터 2019년까지 서울특별시 인권위원회에서 결정한 직장 내 괴롭힘에 대한 사례들을 정리한 것으로서, 직장 내 괴롭힘금지법제 시행 전 판단은 헌법과 서울특별시 조례를 판단근거로 삼았습니다. 직장 내 괴롭힘으로 인정될만한 사례를 참조하는데 도움이 되므로 소개합니다.

① 18의뢰-5 자치구 직장 내 괴롭힘

인정사실

신청인은 서울특별시 ○○○ 동 주민센터 주무관(8급)이고 피신청인1은 같은 센터 팀장(6급), 피신청인2는 같은 센터 주무관(6급)임.

신청인은 2018. 4. 20.경 전자문서시스템 내 결재문서 중 보안설정이 되어 있지 않은 ○○○○○ 관련 '2018년도 시간선택제 임기제공무원 성과연봉 지급순위 명부 제출' 공문을 열람한 후 휴대폰으로 촬영하여 보관하고 있다가 ○○○ ○○○○○○ 에게 해당 문서를 카카오톡 메신저로 보낸 적이 있음이 ○○○ 구 ○○○○○ 조사에서 확인되어 2018. 9. 18. '○ ○ '처분을 받았음.

피신청인 1이 2018. 5. 31. 8:40경 ○○○○○ 실에서 신청인에게 "감사실에서 전화오고 뭔 꼴이야", "망신이야 망신 ○○○○과"라고 말하였고, 같은 날 9:30경 ○○○○○ 실에서 "아이 씨팔", "내가 네까짓 년한테 사과를 해야 되겠냐"라고 말했음.

피신청인 2는 2018. 5. 31. 9:30경 ○○○○○ 실에서 신청인에 대해 피신청인 1에게 "너 다른 팀으로 가 지금 당장 해버려요. 재한테는 더 이상 일이 없어요. 아주 맹랑하네요", "그러니까 저런 것한테 무슨 말을 하겠어요", "업무 그걸 강하게 얘네들이 그것에 대해 고마워할 줄 아세요?", "굉장히 맹랑하다."라고 말했고. 2018. 6. 25. 9:30경 신청인에게 "어떻게 이렇게 맹랑하냐", "중요한 서열 누출되면 안 된다는 것은 3살짜리 어린애도 아는데", "어디서 싸가지없게"라고 말했음. 또한 2018. 7. 13. 사무실에서 "저거 미친 거 아니야", "겁대가리 없이 내가 왔다 갔다 지나가는데" 라고도 말했음.

한편, 신청인이 주장한 부당한 업무분장과 관련해서는 서울특별시는 '업무분장은 부서 내 직원 구성 등을 고려하여 과장이 행사하는 고유권한으로 특정인을 괴롭힐 목적으로 부당하게 업무를 변경하였다거나 과도한 업무량을 부과하였다는 증거가 없으며, 부서 업무의 원활한 수행을 위해 업무분장을 시행한 것으로 판단'하였다고 답변함.

판단

「대한민국헌법」 제10조는 "모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다." 라고 규정하고 있고, 「서울특별시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」(2016. 8.)에 의하면, 직장 내 괴롭힘은 "직무상 지위나 인간관계와같은 직장 내 우위를 바탕으로 업무의 적정한 범위를 넘어 노동자에게 정신적·정서적·신체적 고통을 주거나 업무환경을 악화시키거나, 노동자의 인격과 존엄을 침해하는 일체의 행위"라고 명시함.

피신청인 1의 발언은 ○○○○ 과 ○○○○ 팀 팀장의 지위에 있는 상황에서 신청인에게 모멸감을 주는 언행을 한 것으로 「대한민국헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 신청인의 인격권을 침해한 행위로 판단함.

피신청인 2의 발언은 2018. 5. 31. 신청인의 불손한 태도, 2018. 6. 25. ○○○○○ 성과연봉 지급순위 명부 유출과 관련하여 신청인이 부인하다가 번복한 일, 2018. 7. 13. 사무실에서 신청인이 피신청인 2에 대한 민원을 작성하는 것을 보고 발생한 일로 신청인에게 문제가 있었다는 것을 주장하지만, 이는 피신청인 2가 ○○○○ 과 ○○○○ 팀 선임자의 지위에 있는 상황에서 신청인에게 모멸감과 위압감을 준 언행을 한 것으로 「대한민국헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 신청인의 인격권을 침해한 행위로 판단함.

피신청인 1이 신청인을 ○○○ 민원업무에 재배정한 것에 대해 피신청인 1이 신청인에게 괴롭힘이나 불이익을 주기 위해 행한 조치였다고 볼 근거는 부족함.

② 19신청-82 투자출연기관 직장 내 괴롭힘

인정사실

피해자 1은 ○○ 산하 ○○○○○○ (이하 '이 사건 센터'라고 함.)에서 직영하는 ○○○○○○○○○ 관리사무소(이하 '관리사무소'라고 함.) 시설관리 기사이며, 피해자 2는 이 사건 센터에서 파견된 관리소장이고, 피해자 3, 4, 5는 이 사건 센터 직원이다. 피신청인은 이 사건 센터 센터장이었던 사람임.

이 사건 센터는 ○○○○○○○○ 가 임대 관리하는 임대주택을 관리하기 위해 설치되었고, 기존 ○○○○○ 센터 관할 ○○○ 와 ○○○○ 센터 관할 ○○○ 임대주택관리를 통합하여 2019. 6. 2. 개소하였음.

피해자 3은 2019. 8. 16., 피해자 5는 2019. 8. 20. 공사에 이메일로 고충 민원을 제기하고, 타 센터로의 전보를 요청한 사실이 있음. 2019. 8. 22. 이 사건 센터 직원 18명은 연명부를 작성한 후 ○○○ ○○ ○○○ 노조위원장에게 제출하면서 피신청인과의 분리를 요청한 사실이 있음.

가. 피해자 1 관련

피신청인이 휴대전화 열람을 강요했다는 피해자 1의 주장과 관련하여, 피신청인은 동의를 구하고 본 것이라며 부인하고 있으나, 피해자 3은 피해자 1이 처음에 거부했지만 피신청인이 계속 요구했다고 진술하고 있고, 참고인 1은 피해자 1이 강하게 불쾌감을 드러냈다고 진술하고 있어 피신청인이 피해자 1에 게 휴대전화 열람을 강요한 것으로 보임. 그리고 피신청인은 피해자 1의 휴대전화에 담긴 2019. 7. 3. 피해자 1과 2가 나눈 카카오톡 대화내용과 통화기록을 찍은 사실이 있음.

나. 피해자 2 관련

1) 피신청인은 2019. 7. 3. 관리사무소에서 피해자 2의 출근모습이 담긴 2019. 7. 1.과 7. 2.의 화면을 찍은 사실이 있음.
2) 피신청인이 피해자 2에게 CCTV를 보고 출근 시간을 다 적어서 경위서를 쓰고, 경위서에 어떠한 책임도 감수하겠다는 내용도 적으라고 참고인 1을 통해 지시했다는 피해자 2의 주장과 관련하여, 피신청인은 경위서 작성과 관련하여 관여한 적이 없다고 주장하나, 참고인 1은 피신청인의 지시를 받아 피해자 2가 직접 CCTV를 보고 출근 시간이 맞지 않는 부분은 언제인지 다 찾아내서 이유를 달고, 앞으로 이런 일이 발생하면 어떤 처분도 달게 받겠다는 내용으로 작성하도록 피해자 2에게 지시했다고 진술하고 있고, 당시 피신청인의 지시가 있었을 때 함께 있었던 참고인 3은 피신청인이 피해자 2가 CCTV를 봐가면서 며칠 며칠에 지각했는지 날짜도 적어야 되고, 모든 책임을 감수하겠다는 것도 포함되어야 한다고 말했던 것으로 기억한다고 진술하고 있어, 피신청인이 피해자에게 CCTV를 보고 출근 시간을 확인해서 경위서를 쓰도록 하고, 경위서 내용에는 "어떠한 책임도 감수하겠습니다."라는 내용도 적으라고 지시한 사실을 인정함.
3) 피해자 2가 2019. 7. 8. 작성하여 참고인 1에게 제출한 경위서에는 "또한 같은 일이 반복될 경우 그에 상응하는 어떠한 책임도 감수하겠습니다."라는 문구가 있으며, 같은 경위서 하단 부분에 작성된 '첨부: 일자별 CCTV 기록'에는 2019. 6. 7.~7. 4. 20회에 걸친 피해자의 출근시간 및 출장, 병가 상황이 기재되어 있음.
4) 관리사무소에 설치된 CCTV는 시설안전 등을 위한 목적으로 설치되었고, 관리책임자는 피해자 2이며, ○○○○○○○○ '영상정보처리기기 운영·관리 방침'에 따라 영상정보를 열람하고자 하는 경우에는 '개인영상정보 열람·존재 확인 청구서'를 작성하여 해당부서에 제출하도록 하고 있음.

다. 피해자 3 관련

1) 피신청인이 2019. 8. 13. A문서가 대결처리된 문제로 8. 14. 센터장실에서 피해자 3에게 크게 소리 지르고 화를 냈다는 피해자 3의 주장과 관련하여, 2019. 8. 12. 17:55경 피해자 3은 피신청인으로부터 대결처리 하지 말라는 지시를 받은 적 없다고 하고, 피신청인은 대결처리 하지 말라는 지시를 했다고 하여 당사자 간 주장이 다르고 사실관계를 확인할 수 없음. 그리고 피신청인은 A문서가 대결처리되어 황당하고 언짢아 피해자 3에게 질책성으로 목소리가 높아진 정도라고 주장하나, 참고인 1은 갑자기 화를 내며 고성으로 말해 사무실 직원뿐만 아니라 다수의 민원인들도 듣게 되었다고 진술하고 있고, 참고인 2는 피신청인이 언성을 엄청 높여 말해 사무실 직원들과 민원인들도 깜짝 놀랐다고 진술하고 있으며, 참고인 3은 피신청인의 언성이 높아져 밖에서 다 들릴 정도였고 너무 심해져 피해자 3을 센터장실 밖으로 내보냈다고

진술하고 있고, 피해자 5는 피신청인의 언성이 굉장히 높아 직원들이 놀라 센터장실 쪽을 보았고 민원인들도 들었다고 진술하고 있어, 피신청인이 직원들과 민원인들이 들을 수 있는 큰 소리로 화를 내며 피해자 3에게 말한 사실을 인정함.

2) 피신청인이 작성한 2019. 8. 12.(월) 9:30 '센터장, 팀장(직원) 차담회' 자료에 따르면 '매월 발생하는 통상업무(체납, 재계약, 재산조회, 상호전환) 누락되는 단지 없도록 〈중략〉 매월 반복처리 항목을 제시, 체크리스트 작성 익월 초 회의 때 보고 누락여부 확인 포함(항목제시 및 양식은 다음 주 보고)'라는 내용이 있음. 작성된 체크리스트 항목에는 이 사건 센터 직원들이 담당하는 임대아파트 단지명, 담당자명, 재계약, 미갱신 촉구, 체납 촉구 업무에 대한 이행 상황을 체크하도록 되어 있음.

라. 피해자 4 관련

1) 피신청인이 BSC 평가 관련 업무와 관련하여 셧다운제가 시행되는 2019. 8. 14. 참고인 1을 통해 오늘까지 업무를 처리할 것을 지시했다는 피해자 4의 주장과 관련하여, 피신청인은 지시를 한 적이 없다고 부인하고 있어 당사자 간 주장이 다르고 사실관계를 확인할 수 없음.

2) 피해자 4는 셧다운제가 시행되는 수요일 다음날인 2019. 8. 15. 00:57, '[○○○○○○○○] 2019년 7월 임대주택 재계약 체결 결과 보고 및 미계약 세대 처리방안' 문서를 임시저장한 사실이 있음.

3) 피신청인이 당직비와 시내출장비를 무조건 월 마감 후 3일 이내에 처리하라고 참고인 1을 통해 지시했다는 피해자 4의 주장과 관련하여, 피신청인은 지시한 적이 없다고 부인하고 있고, 피신청인이 작성한 2019. 8. 12.(월) 9:30 '센터장, 팀장(직원) 차담회' 자료에 따르면 '출장비 등 직원 지급사항은 익월 10일 전에 모두 지급할 수 있도록'이라는 내용이 있어 당사자 간 주장이 달라 사실관계를 확인하기 어려움.

마. 피해자 5 관련

피신청인은 2019. 8. 14. 오후 이 사건 센터 센터장실에서 참고인 1과 주무과장들이 참여한 업무분장 회의를 한 적이 있으며, 8. 19. 피해자 3과 피해자 5의 업무를 바꾸는 업무분장을 한 사실이 있음. 피해자 5는 업무분장이 일방적인 강요에 의한 것이라고 주장하나 피신청인은 부인하고 있고, 참고인 1은 피해자 5가 부담을 느꼈으나 회의 때 수긍했다고 진술하고 있고, 참고인 2는 당시 업무분장은 과한 조치라고 생각하지만 회의 때 피해자 5가 한 번 해보겠다고 말했다고 진술하고 있어 피신청인이 권한을 남용하여 부당한 업무분장을 했다고 보기 어려움.

판단

가. 관련 규정

「대한민국헌법」 제10조는 "모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다."라고 규정하고 있고, 제17조는 "모든 국민은 사생활의 비밀과 자유를 침해받지 아니한다."라고 규정하고 있고, 제19조는 "모든 국민은 양심의 자유를 가진다."라고 규정함.

「개인정보보호법」 제2조(정의)는 "개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한다)를 말한다."라고 규정하고 있으며, 같은 법 제15조(개인정보의 수집·이용), 제16조(개인정보의 수집 제한), 제17조(개인정보의 제공)는 '목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하고, 수집된 정보는 정보주체의 동의를 받은 경우, 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우, 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관업무의 수행을 위하여 불가피한 경우 등에 해당될 때 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다.'고 규정함.

「근로기준법」 제76조의 2는 "사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하여서는 아니 된다."라고 규정함.

「서울특별시 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응지침」 제5조는 직장에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위로 '다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위, 그 밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위' 등을 규정하고 있다.

나. 판단

1) 피신청인은 이 사건 센터 센터장으로 근무했던 사람이고, 피해자 1은 ○○○○○○○에서 파견된 관리사무소 ○○○○ 직원이며, 나머지 피해자들은 이 사건 센터 직원들이다. 피신청인은 피해자들에 비해 그 지위나 경력 등에서 우위에 있다. 이 사건은 이 사건 센터 사무실 및 이 사건 센터가 관할하고 있는 곳에서 발생한 일로 업무관련성이 인정됨.

2) 피신청인이 2019. 7. 3. 피해자 2의 근태 점검을 하는 과정에서 피해자 1의 휴대전화 열람을 강요하고, 피해자 1의 휴대전화에 저장된 피해자 1과 2가 나눈 카카오톡 대화 내용 및 통화기록을 열람한 후 사진을 찍은 행위, CCTV는 시설안전관리를 위해 설치된 것으로 목적 외 이용할 수 없음에도 피신청인은 피해자 2의 동의 없이 피해자 2의 출근 상황을 확인하기 위해 「개인정보보호법」을 위반하여 무단 열람하고 사진을 찍은 행위, 피해자 2의 근태와 관련한 경위서에 "어떠한 책임도 감수하겠다."라는 문구를 포함시키도록 한 행위, 2019. 8. 14. 문서 대결처리 문제로 피해자 3에게 다른 직원들과 일부 민원인들이 들을 수 있을 만큼 큰 소리로 지적하여 모욕감을 느끼게 한 행위는 센터장이라는 지위를 이용하여 업무의 적정범위를 넘어 피해자 1, 2, 3에게 정신적으로 고통을 주는 행위를 한 것으로 직장 내 괴롭힘에 해당된다고 판단함.

3) 피해자 4와 관련하여, 피신청인이 참고인 1을 통해 피해자 4에게 업무를 무조건 당일 처리하라고 지시하고, 당직비와 시내출장비 처리를 월 마감 3일 이내에 무조건 하라고 지시한 것과 관련하여 당사자 간 주장이 다르고 사실관계를 객관적으로 확인할 수 없음. 특히 피해자 4가 자택에서 처리한 문건의 경우에는 일반적으로 처리해야 할 기간이 도과된 점 등을 고려해 볼 때 직장 내 괴롭힘에 해당된다고 보기 어려움.

4) 피해자 5와 관련하여 2019. 8. 19. 피신청인의 업무분장 조치와 관련해서는 피신청인이 관리자로서 업무분장 변경의 필요성을 판단하고, 설령 당사자들과 충분한 대화와 이해의 시간이 부족했다 하더라도 업무분장 관련 회의가 있었던 점 등을 고려하면 피신청인이 권한을 남용하여 부당한 업무분장을 했다고 보기 어려움.

5) 피신청인이 직원들에게 BSC 평가 관련 업무체크리스트 작성을 지시한 것과 관련해서는 이 사건 센터 직원들이 임대주택 관리 등을 위해 정기적으로 처리해야 하는 업무에 대해 관리자로서 자체 점검을 하고자 했던 것으로 보이므로 피신청인이 권한을 남용하여 직원들에게 부당한 업무지시를 한 직장 내 괴롭힘으로 보기 어려움.

(2) 서울특별시 시민인권보호관 직장 내 괴롭힘 결정례(2020년)

'서울특별시 시민인권보호관 직장 내 괴롭힘 결정례(2020년)'은 서울특별시, 서울특별시 시민인권보호관 결정례집, 2020. 중 직장 내 괴롭힘에 관한 결정례만을 간추렸습니다. 직장 내 괴롭힘 금지법제 시행 후 결정된 사건들로 '주문'에서는 직장 내 괴롭힘 사건 발생 후 조직에서 취하여야 하는 조치들의 예시들을 볼 수 있고, 인정사실에서는 사실관계의 인정의 근거 및 발생한 사건을 정확하게 이해할 수 있고, 판단에서는 법적 판단기준을 어떻게 적용하였는지를 참고하실 수 있습니다.

① 20신청-17,20(병합) 시립시설 직장 내 괴롭힘 (결정일 2020. 8. 21.)

인정사실

1. (재)○○○○○○○○○○○○○ 대표에게,
   가. 피신청인에 대해 운영규정에 따른 징계처분을 하고, 노동인권의식 개선을 위한 10시간의 특별교육을 실시할 것
   나. 피해자들의 의사를 고려하여 피해자들의 피해회복에 필요한 조치를 취할 것
   다. 향후 피신청인이 피해자와 접촉하는 일이 없도록 조치할 것
   라. 직장 내 괴롭힘 사건처리매뉴얼을 점검하고 시설장에 의한 직장 내 괴롭힘 발생 시 사건처리시스템을 마련할 것
   마. 유사 사례 재발방지를 위해 적정한 업무 분장과 권한 범위를 명문화 할 것
2. 서울특별시장(권한대행)에게,
   가. 서울특별시립 ○○○○○○○(○○○)에 대한 권고사항이 잘 이행될 수 있도록 지도 감독할 것
   나. 서울특별시립 ○○○○○○○ 4개소에 대해 직장 내 괴롭힘 관련 처리 시스템을 점검하고, 근로환경 등에서의 인권침해가 발생하지 않도록 조치할 것을 권고한다.

인정사실

신청인들은 서울특별시립 ○○○○○○○(○○○)(이하 '이 사건 기관'이라 함) 전현직 직원이고, 피신청인은 이 사건 기관의 소장임.

신청서, 신청인 1, 2와 피해자들, 피신청인의 진술, 신청인 2가 제출한 녹음자료, 피해자들이 작성한 상황일지 등을 검토한 결과, 다음과 같은 사실이 인정됨.

가. 이 사건 기관은 「○○○○○ 지원법」에 따른 ○○○○○○○로, 서울시는 관련 법률 및 조례에 따라 (재)○○○○○○○○○○○○○ 과 2020. 1. 1.~2022. 12. 31.까지 위수탁 협약을 체결하였음.

이 사건 기관은 소장 1명, 팀장 1명, 상담원 3명, 운전원 1명으로 구성되어 있고, ○○○○○ 관련 사업을 전담하기 위해 채용된 ○○○○○○○○○ 2명이 있으며, 사무실을 ○○○ 과 함께 사용하였음.

가. 피해자 1 관련

피신청인이 차량 내 블랙박스 폐기처분과 관련하여 피해자 1에게 경위서 작성을 강요하고, 탄력적 근로시간제 합의서 작성 시 작성일을 허위로 기재하도록 하였으며, 2019. 1.~2. 피해자 1에게 "씨팔"이라고 욕을 하였고, 2019. 4. 중순경 사무실에서 피해자 1에게 "새끼"라고 욕을 하였으며, 2019. 10. 24. 피해자 1에게 "이씨"라고 하며 위협하였다는 피해자 1의 주장에 대해, 피해자 1이 동일한 내용으로 피신청인을 서울지방고용노동청에 직장 내 괴롭힘 사건으로 진정하였고, 서울지방고용노동청은 2020. 2. 28. 직장 내 괴롭힘으로 보기 어렵다며 행정 종결하였음.

나. 피해자 2 관련

2019. 7. 27. 15:00~16:00 ○○○ 야외 ○○○○ 에서 피신청인이 눈을 부릅뜨고 피해자 2의 왼쪽 어깨와 등 사이 부분을 손바닥으로 때리며 "다른 기관 갈 때도 이런 식으로 했냐, 당장 가서 가져와라"라고 하고, 같은 날 21:00 이후 피신청인이 차량 바로 앞에서 피해자 2의 등을 두 차례 쓰다듬으며 수고했다고 말했는데, 너무 기분이 안 좋아져 "제 몸에 손대지 말아 달라"고 하였다는 피해자 2의 주장에 대해, 피신청인은 피해자 2의 등을 때린 사실이 없고, 피해자 2에게 격려차원에서 고생했다고 말하였는데, 당시 피해자 2가 제 몸에 손대지 말아 달라고 말해서 그 뒤로 그러지 않았다고 주장함. 참고인 3은 사건 당일 차량 안에서 피해자 2가 피신청인이 피해자 2의 어깨를 툭툭 쳐서 기분이 안 좋다고 말한 것으로 기억하고 있고, 피해자 3도 차량에 있을 때 피해자 2가 피신청인이 명함을 왜 안 챙겨 다니냐고 하며 몸에 터치가 있어서 기분이 안 좋았다고 말했다고 진술하고 있는 것으로 보아 피신청인이 피해자 2에게 명함을 챙기지 않았다는 이유로 피해자 2의

몸에 손을 댄 사실이 있는 것으로 보이고, 피해자 2가 피신청인에게 자신의 몸에 손대지 말아달라고 한 것은 피신청인도 인정하고 있어 사실로 인정함.

다. 피해자 3 관련

1) 2020. 1. 31. 사무실에서 피신청인이 피해자 3에게 "권리, 직원은 권리가 없어"라고 말하고는 사무실을 나가버려 심한 모욕감과 수치심을 느꼈다는 피해자 3의 주장에 대해, 피신청인은 피해자 3에게 업무분장에 맞게 일을 하라고 한 것이라고 하고 있고, 피해자 2와 참고인 3은 피신청인이 피해자 3에게 "권리, 직원은 권리없어"라고 말하는 것을 들었다고 진술하고 있어 사실로 인정함.

2) 2020. 2.경 피신청인은 참고인 2에게 지시하여 피해자 3, 참고인 3, ○○○ 가 흡연하러 가거나 화장실 갈 때 피신청인에게 보고하고, 보고하지 않으면 근무지 이탈로 처리하겠다고 하였다는 피해자 3의 주장에 대해, 피신청인은 직원들이 장시간 이석을 하는 경우 보고하고 외출대장을 작성하여 관리하라고 했다고 주장하고 있으나, 참고인 2는 피해자 3, 4, ○○○ 가 자리를 비우면 피신청인이 참고인 2에게 '다들 어디 갔어'라고 물어보며, 20~30분 자리를 비운 것도 아니고, 10분 정도 자리를 비운 것에 대해 피신청인이 참고인 2에게 자동적으로 물어봐서 참고인 2도 스트레스를 받고 있다고 진술하고 있고, 참고인 3도 참고인 2로부터 피신청인 지시라며 흡연하러 가거나 화장실 갈 때 피신청인에게 보고하고, 보고하지 않으면 근무지 이탈로 처리하겠다는 말을 들었다고 진술하고 있어 사실로 인정함.

3) 피신청인은 직원들이 연차를 사용하고자 할 때 연차 사용이유를 물어 보고, 왜 가는지, 급한 일인지를 물어본다는 피해자 3의 주장에 대해, 피신청인은 부인하고 있으나, 참고인 3도 이에 부합하는 진술을 하고 있어 사실로 인정함.

라. 피해자 4 관련

2018. 가을 ○○○ ○○○○○ 앞에서 피신청인은 사람들이 지나 다니는 거리에 피해자 4를 세워두고 30분에서 1시간 가량 "니가 사람 새끼냐, 니가 인간이냐"라고 말하였다는 피해자 4의 주장에 대해, 피신청인은 부인하고 있으나, 피해자 1, 참고인 3이 직접 목격을 하였다고 진술 하고 있어 사실로 인정함.

마. 지난 3년간 ○○○○○○○의 퇴직자 현황 자료에 따르면, ○○○ 은 6명(계약직 1명 포함), ○○○ 은 4명(계약직 1명 포함), ○○○은 8명(계약직 3명 포함), 이 사건 기관은 14명(계약직 7명 포함)으로 다른 기관에 비해 이 사건 기관의 이직률이 높은 것으로 확인되었음.

바. 피신청인이 재직한 이후 9명의 직원이 24건의 경위서, 시말서를 작성하였음. 이 사건 기관 인사규정 제56조 관련 별표 2-5 서식 경위서에는 "위 본인은 직원으로서 제 사규를 준수하고 맡은바 책임과 의무를 다하여 성실히 복무하여야 함에도 불구하고 아래와 같이 기관의 관련 규정을 위반하였는바 이에 경위서를 제출하고 그에 따른 처벌을 감수하며 차후 본건을 계기로 과오의 재발이 없을 것임을 서약합니다."라고 기재됨.

판단

가. 관련 규정

1) 「대한민국헌법」 제10조는 "모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며 행복을 추구할 권리가 있다."라고 하고 있고, 「근로기준법」 제 76조의2는 "사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다.)를 하여서는 아니 된다."라고 규정함.

2) 「서울특별시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」(2016. 8.)에 따르면, 직장 내 괴롭힘은 "직무상 지위나 인간관계와 같은 직장 내 우위를 바탕으로 업무의 적정범위를 넘어 노동자에게 정신적·정서적·신체적 고통을 주거나 업무환경을 악화시키거나, 노동자의 인격과 존엄을 침해하는 일체의 행위"라고 명시함.

3) 이 사건 기관의 「운영규정」 제2장 복무규정 제42조 제1항은 "직장 내 괴롭힘이란, 임직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다."라고 규정함.

나. 직장 내 괴롭힘에 대한 판단

1) 피신청인이 피해자 1에게 행한 행위와 관련해서는 피해자 1이 동일한 내용으로 고용노동부에 진정하였고, 해당 사건에 대해 고용노동부의 결정이 있었는바, 「서울특별시 인권 기본 조례」 제20조 제3항에 해당되어 각하함.

2) 직장 내 괴롭힘에 대한 판단

「근로기준법」 등에서 규정하고 있는 직장 내 괴롭힘을 판단하기 위해서는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하였는지, 업무상 적정범위를 넘었는지, 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위였는지에 대해 살펴보아야 함.

① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것

피신청인은 이 사건 기관의 소장이고, 피해자 1, 2, 3, 4는 이 사건 기관의 전현직 직원들로 피신청인은 피해자들에 비해 지위에 있어서의 우위성이 인정되고, 이번 사건은 이 사건 기관의 업무수행과정 중 발생한 일로 피신청인이 소장으로서의 우위성을 이용한 것으로 판단됨.

② 업무상 적정범위를 넘을 것

2019. 7. 27. 15:00~16:00 ○○○ 야외 ○○○○ 에서 피신청인이 피해자 2의 왼쪽 어깨와 등 사이 부분을 손바닥으로 때린 것은 피신청인의 의도와는 상관없이 피해자 2의 신체에 대하여 폭행을 한 행위로 업무상 적정범위를 넘어선 것으로 판단됨.

2020. 1. 31. 사무실에서 피신청인이 피해자 3에게 “권리, 직원은 권리가 없어”라고 말한 후 사무실을 나가버린 것은 당시 피해자 3의 업무로 배정되어 있던 운영보고서 작성과 관련하여 피신청인이 피해자 3에게 운영보고서 작성을 지시하는 과정에서 피해자 3이 업무분장을 다시 해줄 것을 요구하면서 발생한 일로 피신청인의 업무상 지시에 대해 피해자 3이 불만을 느꼈을 수 있으나 피신청인의 업무명령권에 속하는 사안으로 업무상 적정범위를 넘어선 것으로 보기는 어려움.

2020. 2.경 피신청인이 참고인 2에게 지시하여 피해자 3, 참고인 3, ○○○ 가 흡연하러 가거나 화장실 갈 때 피신청인에게 보고하고, 보고 하지 않으면 근무지 이탈로 처리하겠다고 한 것은 부적절하게 장시간 이석하는 행위를 규제하기 위한 것이었다 할지라도, 이는 화장실 가는 행위와 같은 인간의 기본 욕구를 충족하기 위한 행위를 통제하겠다는 것이어서 업무의 적정범위를 넘어선 것으로 판단됨.

피신청인이 직원들의 연차휴가 사용이유를 묻는 것은 피해자 3이 공개되는 것을 꺼리는 사적영역 활동에 대한 정보를 공개하도록 요구하는 행위로 업무상 적정범위를 넘어선 것으로 판단됨.

2018. 가을 ○○○ ○○○○○ 앞에서 피신청인이 사람들이 지나 다니는 거리에 피해자 4를 세워두고 30분에서 1시간 가량 피해자 4에게 “니가 사람 새끼냐, 니가 인간이냐”라는 등의 폭언을 한 행위는 공개적으로 피해자 4를 비난하고 모욕감을 준 행위로 업무상 적정범위를 넘어선 것으로 판단됨.

③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위일 것

피신청인이 피해자 2의 어깨와 등 사이를 손으로 때리고, 피해자 3의 일반적 행동자유권 및 사생활의 비밀과 자유를 침해하는 발언을 하고, 피해자 4에게 모욕을 준 행위는 업무상 적정범위를 넘어 피해자 2, 3, 4에게 정신적 고통을 주고 근무환경을 악화시키기에 충분하였다고 판단됨.

따라서 피신청인이 피해자 2, 3, 4에게 행한 행위는 「근로기준법」 제76조의2 등 관련 규정에서 정하고 있는 직장 내 괴롭힘에 해당하는 것으로 판단함.

② 20신청-49 위탁기관 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 (결정일 2020. 6. 3.)

주문

1. (재)○○○○○○○○ 대표에게,

가. 피신청인에 대해 「서울특별시 성희롱·성폭력 예방 지침」 및 「서울특별시 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응지침」에 따라 징계조치하고, 10시간 이상의 가해자의무교육 및 노동인권교육을 실시할 것

나. 피해자들의 의사를 고려하여 피해자들에 대한 유급휴가 및 심리치유 등의 피해회복에 필요한 보호조치를 실시하고, 피해자들에 대한 불이익한 조치 등 2차 피해가 발생하지 않도록 각별한 주의를 기울이고 필요한 조치를 취할 것

다. 향후 피신청인이 피해자들과 접촉하는 일이 없도록 조치할 것을 권고한다.

2. ○○○○○○○○○ 장에게, (재)○○○○○○○○ 에 대한 위 권고사항이 철저히 이행될 수 있도록 지도 감독할 것을 권고한다.

인정사실

이 사건 기관은 서울특별시의 위탁기관으로서, 피해자 1은 ○○세의 남성이고, 피해자 2, 3는 ○○세의 여성이며, 피해자 4는 ○○세의 여성으로 피해자 1, 2, 3, 4는 이 사건 기관 소속 ○○○ 팀의 팀원이고, 피신청인은 ○○세의 남성으로 이 사건 기관 소속 ○○○ 팀의 팀장임.

신청서, 피해자들, 피신청인, 참고인들의 진술, 카카오톡 메시지, 녹음파일 등을 검토한 결과, 다음과 같은 사실이 인정됨.

① 2019. 3. 21. 15:50경 피신청인이 피해자 2에게 약국에서 파스와 진통제를 사다 달라며 개인적인 심부름을 시킨 사실이 있다는 피해자 2의 주장에 대해, 피신청인도 인정하고 있고, 피신청인과 피해자 2가 주고 받은 카카오톡 메시지로도 확인되므로 사실로 인정함.

② 2019. 4. 22. 피신청인은 피해자 2에게 피신청인이 아는 업체인 ○-○○○○○ 의 PPT 템플릿을 만들어 달라고 하여 만들어 주었다는 피해자 2의 주장에 대해, 피신청인은 피해자 2가 만들어 주었다고 주장하고 있어 피해자 2가 피신청인이 아는 업체인 ○-○○○○○ 의 PPT 템플릿을 만든 사실이 있음을 인정함.

③ 2019. 5. 12. 일요일 19:53 피신청인이 피해자 2에게 주간업무를 언제 보낼 것인지 독촉하는 내용의 카카오톡을 보내고, 전화를 하여 요약해서 먼저 보내라고 지시하여 피해자 2는 외부에 나와 있던 중임에도 핸드폰으로 주간업무보고를 작성하여 피신청인에게 카카오톡으로 보냈다는 피해자 2의 주장에 대해, 피신청인도 사실을 인정하고 있고, 피신청인이 피해자 2에게 "주간업무 보내라, 밤 11시에 보낼래?"라고 카카오톡을 보내고 이후 피해자 2가 차주계획과 주간업무보고를 파일로 보낸 것으로 보아 피해자 2의 주장을 사실로 인정함.

④ 2019. 5. 30. 22:41 피신청인이 피해자 2에게 편의점 CU 앞에 ○○○○를 지시하지 않았는데 왜 했냐고 질책하였다는 피해자 2의 주장에 대해, 피신청인도 인정하고 있어 사실로 인정함.

⑤ 2019. 6. 11. 피해자 2가 쉬는 날이었는데 피신청인이 피해자 2에게 회식에 나올 수 있는지 물어 피해자 2는 쉬는 날임에도 회식에 참석하였다는 주장에 대해, 피신청인도 인정하고 있어 사실로 인정함.

⑥ 2019. 8. 16. 피신청인이 ○○○팀 스텝이었던 ○○○과의 일이 해결되었다며 피해자 2, 3에게 과자, 음료수를 사오라고 한 일이 있고, 다른 일로도 사오라고 하였다는 피해자 2의 주장에 대해, 피신청인도 인정하고 있어 사실로 인정함.

⑦ 2019. 10. 9. 11:42 피신청인이 팀 단체 카카오톡 채팅방에 피해자1이 담당한 펜스 설치와 관련하여 "○○○○ 펜스 설치하고 안내 문구를 안 붙이니 참 가관이네요. 휴일이라 말을 안 할라 해도", "일하는거 보면 참..."이라고 글을 올린 것이 확인됨.

⑧ 2020. 3. 25.경 피신청인이 피해자 3에게 "우리 중에 프락치 있는 거 잡아. 특명이야. 멍충아, 웃어 넘길 게 아니고 조직이 위태로운 거야"라고 말하였다는 피해자 3의 주장에 대해, 피신청인도 인정하고 있어 사실로 인정함.

⑨ 피해자들은 2020. 3. 17. 피신청인의 비위, 성희롱, 폭언, 업무태만, 부당업무지시 등의 자료를 모아 이 사건 기관에 면담을 요청하고 자료를 제출하였음.

판단

가. 관련 규정

「근로기준법」 제76조의2는 "사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다.)를 하여서는 아니 된다."라고 규정함.

나. 직장 내 괴롭힘 여부

고용노동부의「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼」에 따르면, 직장 내 괴롭힘이 성립되는지에 대하여는 당사자의 관계, 행위가 행해진 장소 및 상황, 행위에 대한 피해자의 명시적 또는 추정적인 반응의 내용, 행위의 내용 및 정도, 행위가 일회적 또는 단기간의 것인지 또는 계속적인 것인지 여부 등의 구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단하되, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 신체적·정신적 고통 또는 근무환경 악화가 발생할 수 있는 행위가 있고, 그로 인하여 피해자에게 신체적·정신적 고통 또는 근무 환경의 악화의 결과가 발생하였음이 인정되어야 한다고 기재함.

피신청인은 이 사건 기관의 ○○○ 팀장으로 피해자들에 비해 지위에 있어 우위에 있고, 이번 사건은 이 사건 기관의 업무수행과정 중이거나 업무수행 연장선상에서 발생한 일로, 업무 관련성이 인정됨.

피신청인은 2019. 10. 9. 팀 단체 카카오톡 채팅방에서 피해자 1을 공개적으로 비난하고 피해자 1에게 모욕감을 주었음. 피해자 2에게는 반복적으로 개인적인 심부름을 시키고, 자발적이든 비자발적이든 피신청인이 아는 업체의 PPT 템플릿을 만들게 하여 업무와 관련이 없는 사적 용무를 하도록 하였으며, 주간업무보고와 같은 통상적인 업무에 대해 불가피한 사정이 없음에도 휴일인 일요일에 연락하여 업무 지시를 하고, 휴일에 회식에 참여하도록 하였으며, 늦은 밤 피해자 2가 한 일에 대해 질책을 하는 등 업무상 적정 범위를 넘어선 행위를 하였음. 또한 피해자 3에게도 반복적으로 심부름을 시키고, “멍충아”라고 하며 상대방을 비하하는 모욕적인 발언을 하였음.

이처럼 피신청인은 업무상 적정범위를 넘어 지속적으로 피해자 1, 2, 3에게 정신적 고통을 주어 피해자 1, 2, 3의 근무환경을 악화시키는 행위를 하였으며, 이는 피해자들과 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서도 모욕감이나 정신적 고통을 느끼기에 충분하므로, 피신청인이 피해자 1, 2, 3에게 행한 언행은「근로기준법」제76조의2에서 정하고 있는 직장 내 괴롭힘에 해당하는 것으로 판단함.

〈부록2〉 직장 내 괴롭힘 예방 대응규정(고용노동부 표준안)

이 규정은 고용노동부가 2019. 10. 24. 개정 발표한 표준취업규칙의 별첨에 기재된 내용입니다. 취업규칙에 간단하게 직장 내 괴롭힘 조항을 삽입하지 않고 별도의 규정을 만든 사업장은 이 규정과 유사한 내용을 기재하고 있습니다. 사업장에서 직장 내 괴롭힘 고충처리를 어떻게 하는지 대략적으로 파악할 수 있어 부록으로 첨부하였습니다.

사업장에서 자율적으로 작성하면서 가장 큰 차이를 보이는 내용은 조사위원회를 두지 않고 인사부서나 감사부서가 조사를 담당하는 경우, 조사위원회 대신 고충심의위원회를 두어 직장 내 괴롭힘 판단을 하는 경우로 볼 수 있습니다.

- **취업규칙으로 간단하게 직장 내 괴롭힘 행위를 규율하는 것보다 별도의 규정을 두어 규율할 수 있음**
- **직장 내 성희롱에 관한 예방규정을 마련하여 시행하고 있는 회사는 직장 내 성희롱을 포함한 직장 내 괴롭힘 예방규정을 통합, 제정하여 운영할 수 있음**

제1조 (목적) 회사는 직장 내에서 괴롭힘 행위를 예방하여 직원들이 안전하게 근로할 수 있도록 이 규정을 시행한다.

제2조 (적용범위) 이 규정은 임·직원과 협력사 직원 및 특수형태근로종사자로서 회사와 계약을 맺고 있는 자(이하 "직원"이라 한다)에 대하여 적용한다.

제3조 (회사의 책무) 회사는 직장 내 괴롭힘을 예방하고 직장 내 괴롭힘이 발생하였을 때 적절히 대응할 수 있도록 정책을 수립·시행하여야 한다.

제4조 (직장 내 괴롭힘 행위의 금지) ① 직장 내 괴롭힘 행위란 임·직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

② 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

제5조(직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직) 회사 내 인사부서에 직장 내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 "예방·대응 업무담당자"라 한다)을 1명 이상 둔다.

제6조(직장 내 괴롭힘 상담원) ① 회사는 제10조에 따른 상담업무를 담당하는 직원(이하 "상담원"이라 한다)을 둔다. 이 경우 직장 내 성희롱 사건에 관한 업무를 담당하는 고충상담원이 있는 경우 그를 상담원으로 할 수 있다.

② 상담원은 성을 고려하여 남성과 여성을 고루 배치하며, 직원들 사이에 신망이 높은 직원 중에서 선임한다.

③ 상담원은 직장 내 괴롭힘 사건에 관한 상담을 하면서 알게 된 내용을 누설하여서는 아니 된다. 다만, 사건의 처리를 위하여 결재권자 및 사업주에게 보고하는 경우는 그러하지 아니하다.

④ 상담원의 임기는 2년으로 하며, 연임할 수 있다.

제7조 (직장 내 괴롭힘 예방교육) ① 회사는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 "직장 내 괴롭힘 예방교육"이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.

② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 1시간으로 한다.

③ 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

④ 회사는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원들이 쉽게 확인할 수 있도록 조치한다.

제8조(직장 내 괴롭힘 발생 시 처리절차) 회사는 직장 내 괴롭힘 사건을 처리하기 위하여 다음 각 호의 절차에 따른다.

1. 사건의 접수
2. 상담을 통한 피해자의 의사 확인
3. 피해자의 의사에 기초한 당사자 간 해결 또는 정식 조사의 실시
4. 정식 조사의 결과를 토대로 한 직장 내 괴롭힘의 확인
5. 행위자에 대한 징계 조치, 피해자 보호조치 등의 결정

제9조(사건의 접수)

① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 예방·대응 담당자에게 신고할 수 있다.

② 예방·대응 담당자는 제1항에 따른 신고가 있는 경우 또는 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수한다.

제10조(상담)

① 제9조에 따라 사건이 접수된 경우 상담원은 지체 없이 신고인을 대면하여 상담한다.

② 신고인이 피해자가 아닌 제3자인 경우 상담원은 신고인을 먼저 상담한 후 피해자를 상담한다.

③ 상담원은 피해자에게 직장 내 괴롭힘에 관한 구제방법 및 회사 내 처리절차에 대하여 충분히 설명하고, 피해자가 사건의 해결을 위하여 선택하는 처리방향에 대하여 청취한다.

④ 상담원은 상담이 종료하면 그 결과를 예방·대응 담당자에게 보고하여야 한다.

⑤ 상담원은 상담 시 신고인 또는 피해자 등에게도 상담 내용에 대한 비밀유지 의무가 있음을 고지하여야 한다.

제11조(당사자 간 해결)

① 상담원은 피해자가 직장 내 괴롭힘 피해를 입었다고 판단하고, 피해자가 그 행위의 중단을 위하여 행위자와 분리되기만을 요구하는 경우, 그 내용을 예방·대응 담당자를 통하여 사업주에게 보고하여 상응하는 조치가 취해질 수 있도록 한다.

② 상담원은 피해자가 행위자의 괴롭힘 행위 중단 및 사과 등 직접적인 합의를 원하는 경우에는 피해 사실에 대하여 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등에 관한 조사를 실시하고, 그 결과 직장 내 괴롭힘이 확인되면 피해자의 요구안을 정리하여 행위자에게 전달하여 합의를 진행한다.

③ 제2항에 따른 합의가 이루어진 경우에는 모든 관련 서류는 비공개처리하고 사건을 종결한다.

④ 제2항에 따른 합의가 이루어지지 않은 경우에는 상담원은 피해자를 다시 상담한 후 정식 조사의사 등을 확인하여 그에 따라 조치한다.

제12조(정식 조사)

① 회사는 피해자가 직장 내 괴롭힘에 관하여 정식 조사를 요구하는 경우 지체 없이 제13조에 따라 조사위원회를 구성하고, 조사위원회가 구성되면 즉시 조사에 착수한다.

② 조사위원회는 조사가 개시된 날부터 20일 이내에 완료하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위에서 조사 기간을 연장할 수 있다.

③ 피해자 및 행위자에 대하여 조사하는 경우 2명 이내의 조사위원이 참여하여야 한다. 이 경우 외부 전문가가 위원으로 선임되어 있으면 그 위원이 참여하도록 노력하여야 한다.

④ 조사위원회는 조사가 종료되면 조사보고서를 작성하여 사업주에게 보고하고 인사위원회로 보고서를 이관한다.

⑤ 조사위원회는 제4항에 따른 조사보고서 작성 시 행위자에 대한 조치와 관련한 피해자의 의견을 듣고 그 내용을 기재하여야 한다.

⑥ 조사위원회와 조사를 받은 사람들은 비밀유지 서약을 하여야 하며, 조사 내용 및 조사과정에서 알게 된 사실을 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다.

⑦ 상담원은 직장 내 괴롭힘 조사 진행상황을 피해자에게 서면, 온라인, 전화 등의 방법을 통해 알려주어야 한다.

제13조(조사위원회)

① 직장 내 괴롭힘 사건의 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사위원회를 구성한다.

② 조사위원회는 노동조합에서 추천하는 사람 또는 노사협의회 근로자위원을 포함하여 5명 이내로 구성한다. 이 경우 조사의 전문성을 위하여 외부 전문가를 위원으로 선임할 수 있다.

③ 조사위원회 위원장은 위원 중에서 대표이사가 임명하는 사람으로 한다.
④ 제2항 및 제3항에도 불구하고 대표자가 행위자로 신고된 경우에는 회사의 감사가 조사위원회를 구성한다. 이 경우 감사는 회사의 비용으로 외부 전문가를 위원으로 선임할 수 있다.

〈참고〉 대표이사가 행위자인 경우 조사의 공정성을 위하여 감사가 조사를 실시하는 주체로 규정

제14조(조사기간 중 피해자 보호) 회사는 제12조에 따른 정식조사기간 동안 피해자가 요청하는 경우에는 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치를 한다.

제15조(직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치)
① 제13조제4항에 따라 조사위원회의 조사보고서가 이관되면 취업규칙 제00조에 따른 인사위원회 위원장은 지체 없이 인사위원회를 소집한다.
② 인사위원회는 조사위원회의 조사보고서를 토대로 직장 내 괴롭힘 인정 여부, 직장 내 괴롭힘 인정 시 행위자에 대한 징계 양정에 관한 사항을 의결한다.
③ 대표이사가 행위자로 신고된 경우 감사는 지체 없이 이사회 소집을 청구하고 소집된 이사회에 출석하여 조사 결과에 따라 직장 내 괴롭힘 인정 여부, 직장 내 괴롭힘 인정 시 대표이사에 대한 징계 등 조치에 관한 내용을 보고한다.
④ 이사회는 감사의 보고를 받으면 대표이사에 대한 조치를 의결한다. 다만, 인사위원회에서 통지한 대표이사에 대한 조치가 주주총회의 의결사항인 경우 지체 없이 임시총회를 소집한다.

〈참고〉 대표이사가 행위자인 경우 인사위원회에서 징계 등 조치를 결정하여 집행할 수는 없는 만큼, 상법을 참고하여 사업장 상황에 맞게 규정함
✷ 위 제3항 및 제4항의 규정은 상법 제4장 주식회사 부분의 규정을 참고하여 규정한 예임

제16조(사건의 종결)
① 회사는 인사위원회의 의결 결과를 당사자에게 서면으로 통지하고 사건을 종결한다. 다만, 대표이사가 행위자인 경우에는 그러하지 아니하다.
② 인사위원회에서 직장 내 괴롭힘으로 인정하지 않은 경우 상담원은 피해자를 다시 상담하여 피해자의 고충을 해소할 수 있는 방법을 찾도록 노력하여야 한다.

〈참고〉 매뉴얼에 언급된 '심의위원회'를 구성할 경우 아래와 같이 규정을 만들 수 있을 것임
제○조(심의위원회의 설치 및 구성)
① 직장 내 괴롭힘 사안의 처리를 심의하기 위하여 심의위원회를 구성한다.
② 위원회는 위원장을 포함한 6명의 위원으로 구성한다.
③ 위원장은 사업주가 지명하는 자로 한다.
④ 위원은 남성 또는 여성의 비율이 전체위원의 10분의 6을 초과하여서는 아니 되며, 위원 중 2명 이상을 외부 전문가들로 위촉한다.
⑤ 위원회의 개최 등 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1인을 두되, 간사는 상담원으로 한다.
제○조(심의위원회의 회의)
① 심의위원회의 회의는 필요에 따라 위원장이 소집한다.
② 위원회 위원 중 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 피해자는 특정위원을 기피신청하거나, 해당위원이 회피할 수 있다.
③ 위원회는 다음 각 호에 관하여 심의한다.
1. 직장 내 괴롭힘 행위의 판단
2. 피해자에 대한 보호 조치
3. 행위자에 대한 징계 등 적절한 조치에 대한 권고
4. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지에 관한 사항
④ 위원회의 심의는 재적위원 과반수 찬성으로 의결한다.
⑤ 위원회는 심의결과를 사업주에게 보고 후, 당사자에게 서면으로 통보하여야 한다.

제17조(직장 내 괴롭힘 피해자의 보호)

① 회사는 제16조에 따라 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 피해자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 한다.

② 회사는 피해자의 피해복구를 위해 심리상담 등 필요한 지원을 한다.

③ 회사는 사건이 종결된 때부터 2년 간 반기별로 해당 사건의 행위자에 의한 직장 내 괴롭힘 재발 여부, 피해자에 대한 불이익 처우 등이 발생하지 않는지 모니터링하고 피해자를 지원한다.

제18조(징계)

① 회사는 직장 내 괴롭힘 행위자에 대하여는 취업규칙 제00조에 따른 징계사유 등에 따르되, 무관용 원칙에 따라 징계 등이 이루어지도록 한다.

② 회사는 직장 내 괴롭힘 사건을 은폐하거나 피해자, 신고자 또는 사건 관련 진술자 등에게 신고 등을 이유로 또 다른 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우 관련자를 엄중 징계한다.

제19조(재발방지조치 등)

① 회사는 사건이 종결하면 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요한 대책을 수립·시행한다.

② 회사는 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 직장 내 괴롭힘 행위자에 대하여 상담 또는 교육 등을 실시하거나 받을 것을 명할 수 있다.