



직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 가이드



고용노동부

목 차

- 1 직장 내 괴롭힘 실태 및 「직장 내 괴롭힘」 금지법 시행
- 2 직장 내 괴롭힘 관련 법규 살펴보기
- 3 직장 내 괴롭힘의 판단
- 4 직장 내 괴롭힘 행위 예시
- 5 직장 내 괴롭힘 관련 사내 규범(취업규칙) 마련하기
- 6 직장 내 괴롭힘의 예방
- 7 직장 내 괴롭힘 발생 시 처리절차





PART 1

직장 내 괴롭힘 **실태** 및 「직장 내 괴롭힘」 금지법 시행





재계약 결정권을 가진 지역본부 매니저가 “능력이 안 되면 몸뚱이라도 해야지”, “씨○, 대가리 안 쓰냐?”, “너희들 어차피 갈데 없잖아” 등 잦은 폭언, 협박을 함

대표가 개인 사정은 무시하고 술자리에 부르며 거절할 경우 어떤 식으로든 보복함.
중국집 회식에서 여직원들에게 짜장면 그릇에 소주와 맥주를 섞어 마시도록 강요도 함



도 넘은 직장 내 괴롭힘, 우리 회사에도 가해자가 있다 !



명예퇴직을 거부하자
면벽근무를 지시하고 아무런
계약도 없이 책상에만 앉아
있게 함. 업무 부여를 요청
하였으나, 업무에서 배제된 채
청소나 잡일 등만을 지시

상사의 지시로 흰머리 뽑기,
옥수수 껍질까고 굽기, 라면
끓이기, 안마 등 업무와
관련 없는 온갖 잡일을 함.
먹고 남은 음식을 먹으라고
하고, 남기지도 못하게 함

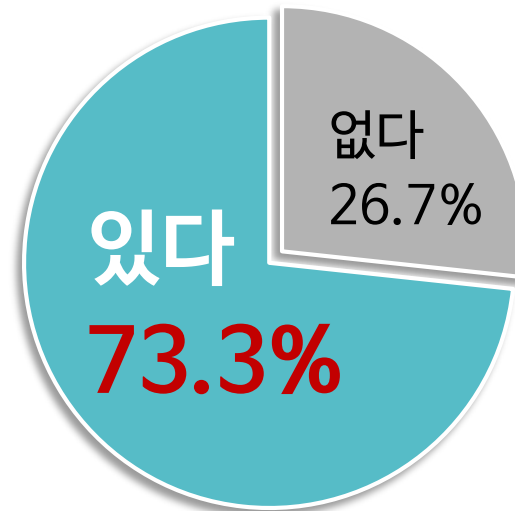


“출근하기가 겁나요!”

직장인 10명 중 7명이 괴롭힘 당해봤다



직장 내 괴롭힘 경험은?



* 국가인권위원회, '17년

“직장 내 괴롭힘, 방치할수록 손해입니다”



법적분쟁 비용 발생

사안에 따라 근로기준법 등 노동관계법 위반, 민사상 손해배상 책임 등 법적분쟁 비용 발생



손해비용 발생

직장 내 괴롭힘 한 건으로 인한 손해 비용을 1,550만원으로 추산한 연구결과도 있음

* 피해자의 결근, 근무태도 불성실 등에 따른 근로시간 손실분, 대체인력, 괴롭힘 조사비용 등을 바탕으로 계산



생산성 하락

이직이 늘어나고 업무능력을 저하시키는 요인이 되어 생산성 하락을 가져올 수 있음



기업 이미지 손실

사건 발생 사업장으로 주목받을 시 기업 이미지 하락으로 인한 손실 발생할 수 있음

“사용자는 근로관계에 따른 배려의무가 있습니다”



“ 판례에 따르면 사용자는
근로관계에 따른 배려의무로서
근로자의 인격권 보호와
쾌적한 근로환경 제공 의무가 있음 ”

“ 배려의무를 다하지 않은 경우
손해배상 책임이 인정될 수 있으므로
근로자를 직장 내 괴롭힘으로부터 보호해야 함 ”

참아라? 숨겨라? **NO!!**

'19.7.16. 개정 근로기준법이 시행됩니다 (일명 '직장 내 괴롭힘 금지법')

- ① 법 시행 전까지 **예방·대응방안을 마련**하세요
- ② 예방 및 발생 시 조치사항 등을 **취업규칙에 기재**하세요
- ③ 작성·변경한 취업규칙을 **지방고용노동관서에 신고**하세요
- ④ 취업규칙에 따라 사업장에 **예방 및 발생 시 조치 제도를 운영**하세요



근로기준법 제93조 각 호의 내용을 반영하여 작성·변경한 취업규칙을 신고하지 않은 경우 500만원 이하 과태료 부과(근로기준법 제116조)

PART 2



직장 내 괴롭힘 관련 법규 살펴보기





개정 근로기준법의 취지는 이렇습니다

- 직장 내 괴롭힘을 법으로 금지하되, 사업장 상황에 맞게 취업규칙 등을 통해 자율적으로 예방, 대응체계를 구축하도록 유도합니다.
- 행위자 처벌규정, 문제 해결을 하지 않은 사용자의 제재규정은 별도로 두지 않았으나 취업규칙 필수 기재사항에 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항을 반영했습니다.
- 정부는 사업장의 해결체계가 자율적으로 마련·작동 되는지 점검 및 지도합니다.





01 직장 내 괴롭힘의 정의 및 금지

제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지) 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 “직장 내 괴롭힘”이라 한다)를 하여서는 아니된다.





02 직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치의무

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.

② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.

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.



03 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항에 관한 취업규칙 필수 기재의무

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.

1. ~ 10. (생략)

11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항

12. · 13. (생략)



04 직장 내 괴롭힘 발생의 신고·주장을 이유로 해고 등 불이익 조치 시 형사 처벌

제109조(벌칙) ① 제36조, 제43조, 제44조, 제44조의2, 제46조, 제56조, 제 65조, 제72조 또는 제76의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

② (생략)



직장 내 괴롭힘으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병에 포함

제37조 (업무상의 재해의 인정 기준) ① 근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부상·질병 또는 장애가 발생하거나 사망하면 업무상의 재해로 본다. 다만, 업무와 재해 사이에 상당인과관계가 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. (생략)

2. 업무상 질병

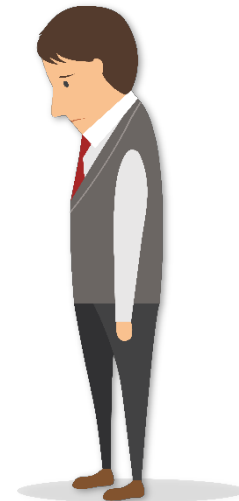
가. · 나. (생략)

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

라. (생략)

3. (생략)

② ~ ⑤ (생략)





정부의 책무 규정에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원에 관한 사항 포함

제4조(정부의 책무) ① 정부는 이 법의 목적을 달성하기 위하여 다음 각 호의 사항을 성실히 이행할 책무를 진다.

1. · 2. (생략)

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

4. ~ 9. (생략)

② (생략)





참고

고객의 괴롭힘으로부터 근로자를 보호하기 위한 사업주의 조치의무

Ⅰ 산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

Ⅰ 제68조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 1.· 2. (생략)
- 2의2. 제26조의2제3항을 위반하여 해고, 그 밖에 불리한 처우를 한 자
- 3.· 4. (생략)



참고

고객의 괴롭힘으로부터 근로자를 보호하기 위한 사업주의 조치의무

■ 산업안전보건법 시행령 제25조의7(고객의 폭언등으로 인한 건강장애 발생 등에 대한 조치)
법 제26조의2제2항에서 "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 제26조의2제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장애 관련 치료 및상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제26조의2제1항에 따른 고객
응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데
필요한 지원





고객의 괴롭힘으로부터 근로자를 보호하기 위한 사업주의 조치의무

산업안전보건법 시행규칙 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제26조의2제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 법 제26조의2제1항에 따른 폭언등을 하지 아니하도록 요청하는 문구게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제26조의2제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치



여기서 잠깐!



직장 내 괴롭힘

과

직장 내 성희롱

어떻게 다를까요?



직장 내 괴롭힘과 성희롱, 어떻게 다를까요?



직장 내 괴롭힘

근로기준법 제76조의2

사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

직장 내 성희롱

남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제2조제2호

사업주·상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 고용에서 불이익을 주는 것



직장 내 괴롭힘과 성희롱, 어떻게 다를까요?

근로기준법과 남녀고용평등법의 적용 관계

- 사업주가 성희롱을 했거나 사내 성희롱 사건 미처리 시 과태료를 부과하므로 성적 언동이 문제된 사안이라면 남녀고용평등법을 우선 적용
- 성희롱은 ‘성적인(sexual)’ 의미가 담긴 언동이 수반되어야 하므로 여성비하, 성역할 강요 등 ‘젠더(gender)’ 괴롭힘은 성희롱으로 보기 어려움.
but, 경우에 따라 직장 내 괴롭힘에는 해당될 수 있음



sexual
성희롱 ○

gender
성희롱 ✕



직장 내 괴롭힘과 성희롱, 어떻게 다를까요?

사업장에서의 문제 행위 판단 및 처리

- 직장 내 괴롭힘과 성희롱은 ‘근로자의 인격권 침해’라는 측면에서 유사
 - ➔ 직장 내 괴롭힘 판단 시 **성희롱 판례 등을 참고**
- 문제 해결 및 처리절차를 양 법률에서 유사하게 규정
 - ➔ 사업장 상황에 따라 직장 내 괴롭힘과 성희롱에 대한 **문제해결 및 처리절차 등을 통합 운영하는 것도 가능**





PART 3

직장 내 괴롭힘의 판단

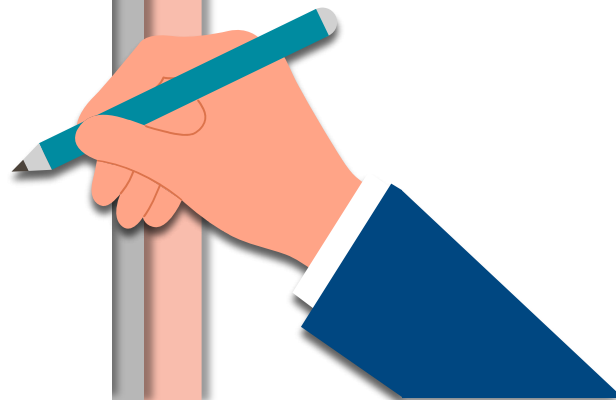
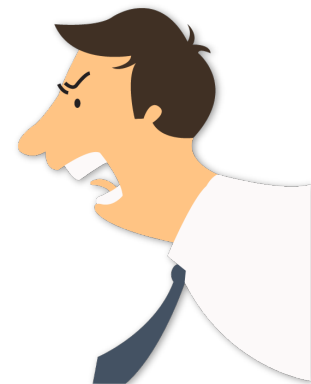
직장 내 괴롭힘 개념

직장 내 괴롭힘 판단 요소

직장 내 괴롭힘의 판단



사용자 또는 근로자가
다른 근로자에게
직장에서의 지위 또는 관계 등의
우위를 이용하여
업무상 적정 범위를 넘어
신체적·정신적 고통을 주거나
근무환경을 악화시키는 행위



1. 행위자

- 괴롭힘 행위자가 **사용자**인 경우
- 괴롭힘 행위자가 **근로자**인 경우

2. 행위요건

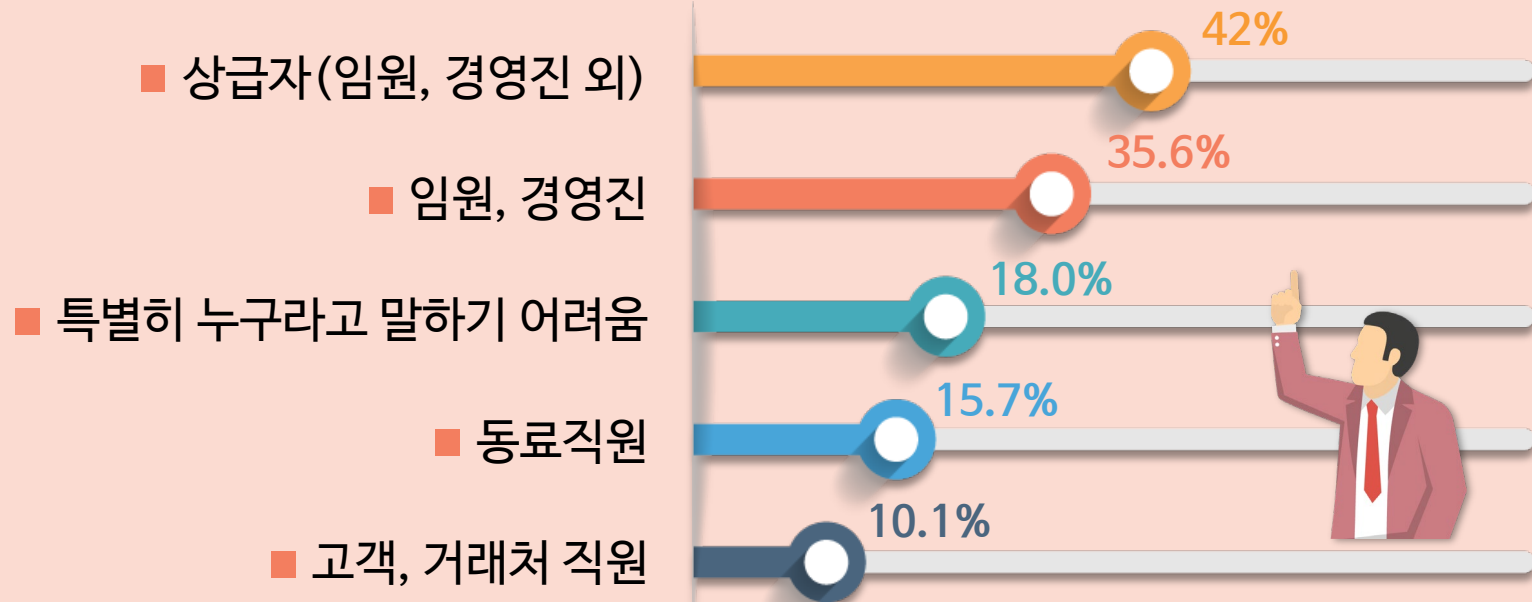
- 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것
- 업무상 적정 범위를 넘는 행위일 것
- 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰을 것

3. 행위장소

- 외근·출장지 등 업무수행이 이루어지는 곳
- 회식이나 기업 행사 현장 등
- 사적 공간
- 사내 메신저·SNS 등 온라인상의 공간



직장인이 꼽은 괴롭힘 행위자는?



(복수응답, 만 20~64세 임금근로자 1,506명 조사, 국가인권위원회, '17년)

괴롭힘 행위자가 **사용자**인 경우

사용자란?

근로기준법 제2조제1항제2호에 따른 사용자로서
사업주 또는 사업경영담당자¹⁾,

근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위해 행위하는 자²⁾



1 사업경영담당자

- 사업주가 아니면서 사업경영 일반을 책임지는 자로서,
- 사업주로부터 사업 경영의 전부 또는 일부에 대해 포괄적인 위임을 받고 대외적으로 사업을 대표하거나 대리하는 자

예 대표이사, 등기이사, 지배인 등

2 근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위해 행위하는 자

- 사업주 또는 사업경영담당자로부터 권한을 위임받아
- 자신의 책임 아래 근로자 채용, 해고 등 인사처분을 할 수 있고,
- 직무상 근로자의 업무를 지휘·감독하며 근로조건에 관한 사항을 결정·집행할 수 있는 자

예 인사노무담당이사, 공장장 등
(형식적인 직위나 직급이 아닌 구체적인 직무내용에 따라 판단)





파견근로자를 사용하는 사용사업주는?

「파견근로자보호 등에 관한 법률」 제34조제1항에 따라 파견 중인 근로자의 경우 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」에 따른 사용자로 볼 수 있으므로, 사용사업주도 직장 내 괴롭힘 행위자로 인정될 수 있음

파견근로자보호 등에 관한 법률 제34조(근로기준법 적용에 관한 특례) ① 파견중인 근로자의 파견근로에 관하여는 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」 제2조의 규정에 의한 사용자로 보아 동법을 적용한다. 다만, 같은 법 제15조부터 제36조까지, 제39조, 제41조부터 제48조까지, 제56조, 제60조, 제64조, 제66조부터 제68조까지 및 제78조부터 제92조까지의 규정의 적용에 있어서는 파견사업주를, 같은 법 제50조부터 제55조까지, 제58조, 제59조, 제62조, 제63조 및 제69조부터 제75조까지의 규정의 적용에 있어서는 사용사업주를 사용자로 본다.

② ~ ④ (생략)

괴롭힘 행위자가 **근로자**인 경우

1 사용자 소속의 근로기준법 상 근로자인 경우

- 당해 사업장(사용자) 소속의 근로기준법 제2조제1항제1호에 따른 근로자가 행위자인 경우, 사용자는 근로기준법 제76조의3에 따라 직접 관련 조사를 실시하고 행위자에 대한 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치 실시



괴롭힘 행위자가 **근로자**인 경우

2 사용사업주 소속 근로자와 파견근로자 간에 발생한 경우

- 파견법 제34조제1항에 따라 사용사업주도 사용자로서 근로기준법에서 정한 조치의무 등을 부담
- 사용사업장에서 근로를 제공하던 중 발생한 사안인 만큼 사용사업장의 예방·대응 체계에 따라 처리



괴롭힘 행위자가 **근로자**인 경우

3 괴롭힘 행위자가 파견근로자인 경우

- 사용사업주는 파견근로자 징계 등의 인사권이 없으므로 파견사업주에게 해당 사실을 알리고 적절한 조치를 취하도록 요구



괴롭힘 행위자가 **근로자**인 경우

4 원-하청 근로자 간에 발생한 경우

- 원청 소속 근로자와 하청 소속 근로자는 사용자가 다르므로 원청 소속 근로자를 직장 내 괴롭힘 행위자로 인정하기 어려울 수 있음
- but, 원청 사업주는 취업규칙을 규정할 때 소속 근로자가 누구를 상대로 괴롭힘 행위를 하였는지를 불문하고 해당 규정이 적용되도록 하는 것이 바람직



“ **3개 요소** 를
모두 충족해야 함 ,”



1

직장에서의
지위 또는 관계 등의
우위를 이용할 것

2

업무상 적정 범위를
넘는 행위일 것

3

신체적·정신적
고통을 주거나
근무환경을 **악화**시켰을 것

1 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것



우위성

피해자가 괴롭힘 행위에 대해 저항 또는 거절이 어려울 가능성이 높은 관계를 의미

지위의 우위

괴롭힘 행위자가 지휘명령 관계에서 상위에 있거나 직접적인 지휘명령 관계가 아니어도 직위·직급체계상 상위에 있음을 이용한다면 인정

관계의 우위

우위가 있다고 판단되는 모든 관계가 인정됨

우위성의 이용

직장에서의 지위나 관계 등의 우위를 이용한 것이 아니라면 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않음



- ✓ 관계의 우위성은 **특정 요소에 대한 사업장 내의 통상적 평가**를 바탕으로 판단
- ✓ 관계의 우위성은 상대적! **우위성을 달리 평가할 특별한 사정이 있는지도** 확인

2 업무상 적정 범위를 넘는 행위일 것



“

행위자의 우위성이 인정되더라도 문제된 행위가
업무관련성이 있는 상황에서 발생한 것이어야 함

”



“

업무수행 중이 아니어도 업무수행에 편승해서
이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 발생한 것이라면
업무관련성 인정 가능

”



업무상 적정범위를 넘은 것으로 인정되려면?



문제된 행위가
사회 통념에서 봤을 때
업무상 필요한 것이 아니었거나



업무상 필요성은 인정돼도
행위 양상이
사회 통념상 적절하지 않았을 때



알쏭달쏭~ 업무상 걱정 범위

Q&A

01

직장 내 구성원끼리 사적인 불일을 보던 중 발생한 갈등상황은?

‘업무수행의 편승이나 빙자’라는 사정이 없다면 직장 내 괴롭힘으로 보기 어려움

02

업무상 지시나 주의·명령에 대해 불만을 느낀 경우라면?

- 업무상 필요에 의한 것이었다면 인정하기 어려움
- 지시나 주의·명령이 폭행·폭언 등을 수반하는 등 사회통념을 벗어났다면 업무상 걱정 범위를 넘은 것으로 인정

03

업무상 필요성 여부 판단은 어떻게 하나?

근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계법령에서 정한 내용을 토대로 판단



예시 업무상 적정 범위를 넘은 것으로 인정되는 행위



| 폭행 및 협박 행위

신체에 직접 폭력을 가하거나 물건에 폭력을 가하는 등 직·간접의 물리적 힘을 행사하는 폭행·협박 행위는 사실관계만 확인되면 인정 가능



| 폭언, 욕설, 헐담 등 언어적 행위

- 공개된 장소에서 이루어지는 등 제3자에게 전파되어 명예를 훼손할 정도인 것으로 판단되면 인정 가능
- 지속·반복적 폭언·욕설은 인격권을 해치고 정신적 고통을 유발할 수 있으므로 인정 가능

예시 업무상 걱정 범위를 넘은 것으로 인정되는 행위



| 사적 용무 지시

개인적인 심부름을 반복적으로 시키는 등 인간관계에서 용인될 수 있는 부탁의 수준을 넘어 행해지는 것은 업무상 필요성이 없는 행위이므로 인정 가능



| 집단 따돌림, 업무수행 과정에서의 의도적 무시·배제

사회 통념을 벗어난 행위로서 업무상 걱정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능



| 업무와 무관한 일을 반복 지시

근로계약 체결 시 명시했던 업무와 무관한 일을 근로자 의사에 반하여 지시하는 행위가 반복되고 그 지시가 정당하지 않은 것으로 판단되면 인정 가능

예시 업무상 걱정 범위를 넘은 것으로 인정되는 행위



I 과도한 업무 부여

업무상 불가피한 사정이 없음에도 물리적으로 필요한 최소한의 시간마저도 허락하지 않는 등 그 행위가 타당하지 않은 것으로 판단되면 인정 가능



I 원활한 업무수행을 방해하는 행위

업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등) 미제공, 인터넷·사내 인트라넷 접속 차단 등 원활한 업무수행 방해 시 인정 가능



모든 근로자에게 비품 제공을 못할 사정이 있거나 일시적 경영 악화 등으로 발생했다면 업무상 걱정 범위를 넘어선 행위로 보기 어려움

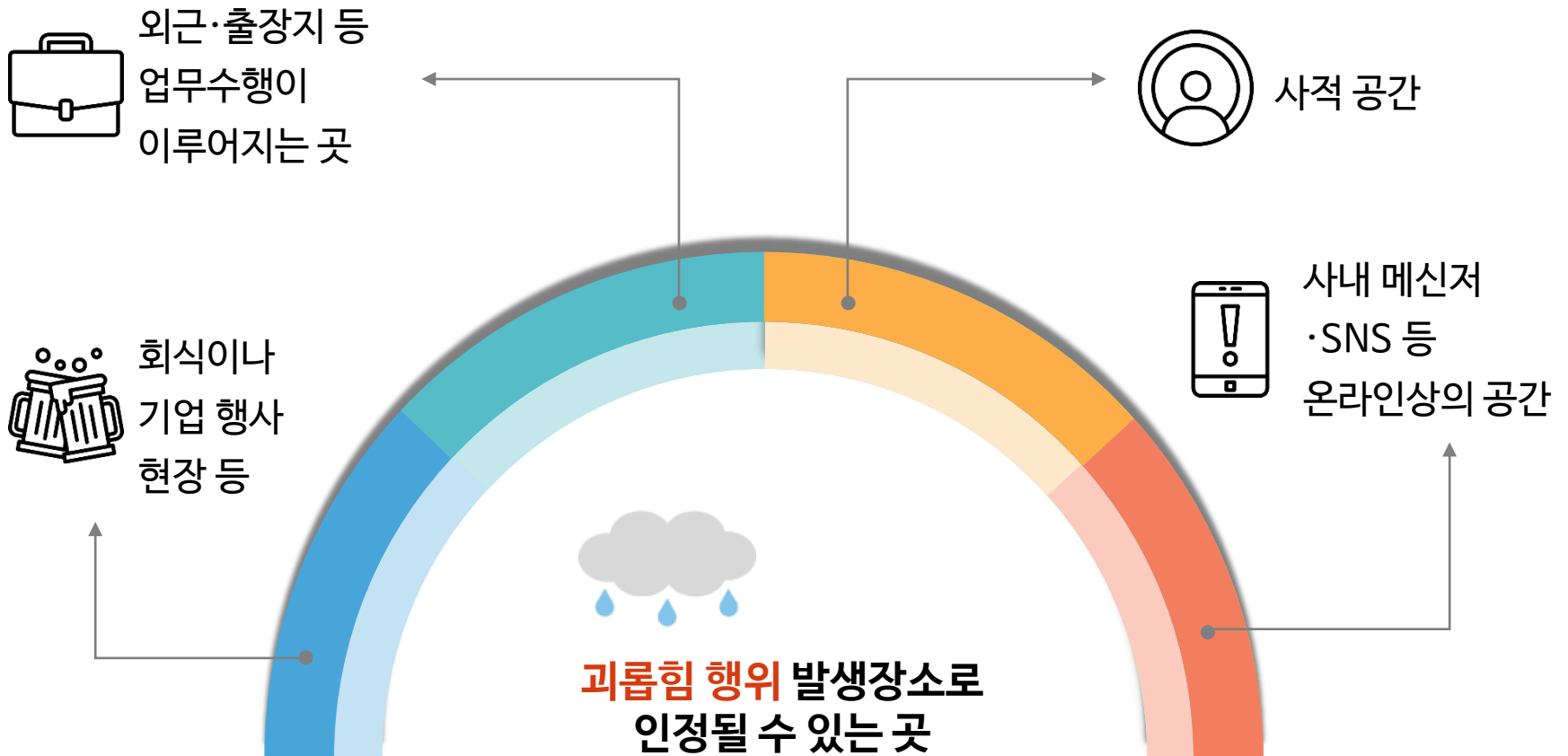
3 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰을 것



“ 화장실 앞 근무지시 등 근로자가 제대로 된
업무수행을 할 수 없는 환경을 조성하는 경우 ”



“ 행위자의 의도가 없었어도 그 행위로
신체적·정신적 고통을 느꼈거나
근무환경이 예전보다 나빠진 경우 ”





당사자와의 관계



행위 장소 및 상황



행위에 대한 피해자의 반응



행위 내용 및 정도



행위기간(일회적/단기간/지속적)

구체적인 사정을 참작하여

종합적으로 판단



- 1 문제된 행위를 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 바라보았을 때 신체적·정신적 고통이나 근무환경 악화가 발생할 수 있다는 점이 인정되어야 함
- 2 피해자가 실제로 신체적·정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다는 결과가 발생해야 함

신체적·정신적으로
고통받았어요



근무환경이
악화되었어요





PART 4

직장 내 괴롭힘 행위 예시

직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있는 구체적 사례

직장 내 괴롭힘 사례 연구





직장 내 괴롭힘 행위 예시

- ✓ 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱함
- ✓ 정당한 이유 없이 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별함
- ✓ 특정 근로자에게 근로계약서 등에 명시되지 않은 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여함
- ✓ 근로계약서 등에 명시되어 있지 않은 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않음
- ✓ 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제시킴
- ✓ 정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력 행사
- ✓ 다른 근로자들과 달리 특정 근로자가 일하거나 휴식하는 모습을 지나치게 감시
- ✓ 사적 심부름 등 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적·반복적으로 지시
- ✓ 정당한 이유 없이 부서이동 또는 퇴사를 강요함
- ✓ 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨림





직장 내 괴롭힘 행위 예시


- ✓ 신체적인 위협이나 폭력을 가함
- ✓ 욕설이나 위협적인 말을 함
- ✓ 다른 사람들 앞이나 온라인상에서 모욕감을 주는 언행을 함
- ✓ 의사와 상관없이 음주·흡연·회식 참여를 강요함
- ✓ 집단 따돌림
- ✓ 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등) 미제공, 인터넷·사내 네트워크 접속 차단



해당 행위가 발생한 경우 **법상 직장 내 괴롭힘 요건에 부합하는지 판단**

징계 등으로 규제할 행위, 규제대상 행위에 대한 징계 양정 결정은
사업장 상황에 맞게 취업규칙 등에 명확히 규정할 필요

직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있는 구체적 사례



언론 보도, 판례 사안 등 실제 발생 사례를 토대로
법상 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있는 행위를 예시

해당 행위 발생 시 법상 직장 내 괴롭힘 개별요건에
부합하는지 구체적 행위 내용, 사실관계 등을 토대로 판단



폭행, 협박, 폭언, 욕설, 헐담



case 1

- 대표가 다른 직원들에게 쪽지를 나눠주며 5명의 직원을 권고사직, 생산직 발령 및 급여 강등, 6개월 감봉 중 어떤 처분이 적절한지 적어 내라고 함
- 그 결과를 직원들 모바일 메신저 단체 채팅방에 올려 공유하도록 지시하는 등 해당 직원들을 모욕하고, “내가 죽게 되면 너희를 먼저 죽이고 죽겠다”는 등 입에 담을 수 없는 막말과 욕설을 함



폭행, 협박, 폭언, 욕설, 헐담



case 2

- 전자부품 회사에서 우수한 실적으로 본사 영업부로 발탁될 만큼 인정받았으나 시장 내 점유율이 떨어지자 회복시키라는 압박을 받던 중에 출장 후 결과가 좋지 않으면 폭언을 하고, 보고서를 찢고 집기를 던지는 등 상사의 실적 추궁은 일반적인 수준을 넘어 폭력적인 행동과 폭언을 동반함

case 3

- 피해자가 감기에 걸려 겹옷을 입거나 마스크를 착용하는 것에 대해 상사가 지속적으로 비난
- “패딩은 세탁해서 입고 다니냐”, “옷에서 냄새 난다”, “시장에서 산 물건만 쓴다”는 등 직원들 앞에서 모욕감을 줌

폭행, 협박, 폭언, 욕설, 헐담



case 4

- 가전 배송업무를 하는 부 기사의 사수가 업무 미숙을 이유로 수시로 욕하고, 피우던 담배나 라이터를 얼굴에 던지거나 손찌검까지 함
- 배송하러 갔을 때 고객이 음료수를 줘도 혼자 다 마시고 피해자는 마시지도 못하게 하여 화장실에 가서 수돗물을 마신 적도 있음

case 5

- 차장이 사적인 일로 기분 나쁘면 아무나 걸리라 하고 트집 잡아 서류를 던지는 등 괴롭힘
- “주둥이가 그게 뭐냐, 쥐 잡아먹었냐”, “부모가 그렇게 가르쳤냐”, “오빠 같아 그러는데 남친 만나면 꼭 콘돔 써라” 등 상식에서 벗어난 언행을 반복하고 상부에 괴롭힘 사실을 보고해도 다시 보복성 공격을 퍼붓곤 함

폭행, 협박, 폭언, 욕설, 헐담



case 6

- 의사가 수술할 때마다 간호사에게 소리 지르거나 욕을 하며 수술기구를 던짐
- 간호사들이 그 의사 때문에 퇴직을 하다 보니 남은 간호사의 업무가 가중됨.
병원에 해결을 요구했지만, 병원은 의사 편만 들어 제대로 해결해 주지 않음

case 7

- 신규간호사에게 입사 3일째부터 업무를 가르쳐주는 프리셉터(일종의 멘토)의 태움이 시작됨
- “그만둘 거면 빨리 그만둬라.”, “이게 눈에 안 보이냐? 눈깔을 빼서 씻어줄까?” 등 폭언을 하고 과중한 업무를 부여한 후 못할 경우 욕하기도 함

강요(음주, 흡연, 회식, 장기자랑 등)



case 1

- 회사에서 행사 때마다 직원들에게 장기자랑 준비를 강요하며 점심시간 등 휴식시간까지 연습을 지시함
- 복면가왕 같은 장기자랑을 요구하면서 가면이나 복장은 사비로 마련하게 하고 장기자랑을 이사장, 국장, 직원들 앞에서 하도록 강요함



case 2

- 회사 뒤풀이 술자리에서 사장이 전 직원에게 술을 입에서 입으로 넘겨 전달해서 마시게 하는 행위를 강요하고, 한 남자직원이 너무 역겨워 입으로 넘겨받은 술을 몰래 뱉자 사장은 왜 뱉냐며 똑같은 행위를 다시 시켜 마시게 함

집단 따돌림, 의도적 무시·배제



case 1

- 기업 차원에서 ‘복직자 관리방안’을 만들어 부당해고 판정을 받고 복직한 직원에게 화장실 앞에서 근무하도록 지시함
- 다른 근로자들보다 집중적으로 근태 관리를 하고 고강도 업무지시 계획을 세워 실제로 해당 방안과 유사하게 피해자의 근무환경을 악화시킴



집단 따돌림, 의도적 무시·배제



case 2

- 근로조건을 하향하는 근로계약을 강요하여 이를 거절하자, 사무실 비밀번호와 피해자 개인 컴퓨터의 비밀번호를 일방적으로 바꿔 접근을 막음
- 업무용 메신저에서 피해자를 강제 퇴장시키는 등 노골적으로 따돌림

case 3

- 거래처 사장에게 소개팅을 받았다는 이유로 상사가 “거래처 사장과 놀아난 여직원”이라고 함
- “거래처에 기밀 노출 위험이 있다. 그 위험을 감수하면서 널 데리고 있을 수 없다.”라며 애인과 헤어지라고 요구하고, 없는 얘기를 퍼뜨려 따돌림 당하게 함

집단 따돌림, 의도적 무시·배제



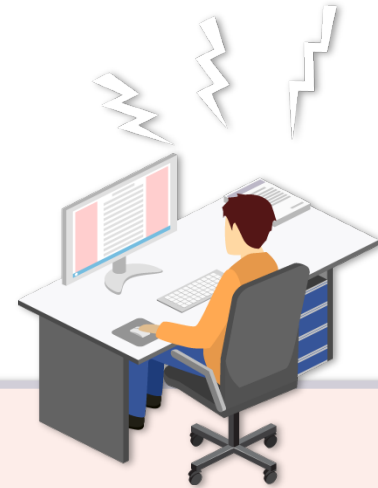
case 4

- 인사, 총무, 구매 등의 업무를 수행하던 피해자가 업무상 실수를 계기로 상사와 관계가 악화됨
- 상사가 공개적인 자리에서 욕설을 하고 의도적으로 업무에서 배제시켰으며 노조로부터 해고 협박을 받기도 함

case 5

- 피해자를 의도적으로 무시하고 면전에서 비웃음, 비난, 욕설 등 수시로 언어폭력을 가함
- 겨울, 여름에는 피해자에게 보일러나 에어컨 등을 제공하지 않고 가해자들끼리만 사용함
(인권위 진정사건: 16진정0186100)

사적 용무 지시



case 1

- 상사가 직원에게 대학원 박사학위 논문을 쓰게하고, 개인적인 강의를 위한 프레젠테이션 자료작성, 시험문제 출제, 채점 등의 업무를 시킴
- 이로 인해 직원은 근무시간도 부족하여 일을 집으로 가져가서 해야 하는 경우도 있었음

case 2

- 새로 부임한 상사가 직원들 몇 명을 뽑아 회사 내 체력 단련장에서 개인 운동 트레이너 역할을 시키고, 운동 중간 그리고 운동이 끝난 후에 자신의 몸을 마사지하도록 지시함

sns, 모바일메신저를 통한 괴롭힘



case 1

- 상사가 퇴근 이후 주말, 저녁 시간에 술에 취해 팀 모바일메신저 단체 채팅방에 하소연하는 글을 올리고 답을 요구하며 팀원들을 괴롭힘
- 상사 본인 의지대로 안 되면 소리를 지르고 욕박지르는 등의 행위로 정신적 고통을 유발함

case 2

- 상사가 아침 일찍 모바일 채팅으로 갑자기 조기 출근을 지시하여 직원들이 급하게 출근 중이었으나, 그냥 다음에 얘기하자며 다시 정시 출근하라고 함
- 밤낮 없이 단체 채팅을 시도했으나 감정 상한 일을 따지는 말이 대부분이었으며 응답하지 않는 직원에게는 단체 채팅 등을 통해 화풀이를 함

감시

case 1

- 회사 내에 CCTV가 설치되어 있고 해당 모니터가 중간관리자의 자리에 설치돼 있음
- CCTV로 직원들을 실시간 관찰하며 간식을 먹은 직원들에게 “간식은 맛있었냐”는 등 경고 메일, 메시지 등을 보내면서 감시 사실을 주지시킴



직장 내 괴롭힘 사례 연구



1

행위자 회사 임원(전무)

피해자 육아휴직 후 복직한 직원

행위장소 사업장 내



행위내용 및 사실관계

- 육아휴직 후 복직한 직원에게 기존 업무(창구 수신업무)가 아닌 창구 안내 및 총무 보조업무를 줌
- 피해자가 없는 회의에서 직원들에게 피해자에 대한 따돌림을 지시하고 책상을 치워 창구에 앉지 못하게 했으며 직원으로 생각하지 않는다는 취지의 발언도 함
- 괴롭힘을 당한 피해자는 우울증을 앓았고, 결국 퇴사함

직장 내 괴롭힘 판단

- ▣ **직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부**
회사 임원이라는 지위를 이용하여 다른 직원들에게 따돌림을 지시하는 등의 행위를 함
- ▣ **업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부**
 - 육아휴직 후 복귀한 직원에게는 휴직 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 하는 법적 의무가 있음(남녀고용평등법 제19조제4항)
 - 이를 무시한 채 보조업무 부여, 책상 치우기 등을 한 것은 업무상 필요성이 없는 행위이며 따돌림 지시, 책상을 치우기, 비하·모욕 발언 등은 사회 통념상 상당하지 않은 행위
- ▣ **신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지의 여부**
피해자는 극심한 정신적 스트레스로 인한 우울증을 앓았고, 결국 퇴사함

! 참고사항

남녀고용평등법 제19조제4항 위반으로 처벌 가능

* 실제 사안에서도 남녀고용평등법 위반으로 인한 처벌을 받음

종합적 판단

**직장 내
괴롭힘에 해당**

2

행위자 선배 직원
피해자 후배 직원
행위장소 사업장 내·외



행위내용 및 사실관계

- 선배 직원이 후배 직원에게 술자리 마련하지 않으면 인사상 불이익을 주겠다고 반복한 사건
- “술자리 만들어라”, “아직도 날짜 못 잡았냐”, “성과급의 30%는 선배를 접대하는 것이다” 등 반복해서 술자리를 요청하고 시말서, 사유서를 쓰게 함

직장 내 괴롭힘 판단

- ▣ 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
직장 내 입사 선·후배라는 관계의 우위를 이용
- ▣ 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부
술자리 마련을 강요하고, 불응 시 시말서 등을 쓰게 하는 등 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함
- ▣ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화 시켰는지의 여부
피해자는 선배 직원의 강요로 정신적 고통을 당함

종합적 판단

**직장 내
괴롭힘에 해당**

3

행위자 회장

피해자 고용된 운전기사

행위장소 업무수행 중인 자동차 안



행위내용 및 사실관계

- 회장이 운전이 마음에 안든다며 운전기사에게 지속적으로 폭언, 욕설을 함
- 운전 중인 기사의 머리를 뒤에서 가격하며 마구 때리기도 함
- 룸미러, 사이드미러를 접은 상태에서 운전을 시켜 극도의 스트레스 속에서 운전업무를 함

직장 내 괴롭힘 판단

▣ 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

회장이라는 (사용자로서의) 지위를 이용함

▣ 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부

- 지속적인 폭언·욕설, 머리 폭행 등 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함
- 룸미러, 사이드미러를 접은 상태로 운전을 지시한 것은 안전한 업무수행을 방해한 것으로 사회 통념상 상당하지 않은 행위

▣ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지의 여부

폭행으로 인한 신체적 고통, 폭언·욕설 및 비정상적인 운전 지시로 정신적 고통을 당함

종합적 판단

**직장 내
괴롭힘에 해당**

! 참고사항

근로기준법상 폭행, 형법상 폭행으로도 처벌 가능

4

행위자 상사
피해자 부하 직원
행위장소 회식 장소, 사업장 내

행위내용 및 사실관계

- 회식자리에서 상사가 소주병을 거꾸로 쥐어 잡고 가격할 것처럼 위협
- 고객들 앞에서 목을 짓누르는 신체적 폭력을 가하고 임·직원이 모인 자리에서 종이를 던지며 모욕을 줌
- 차렷 자세로 반복적으로 인사시키는 등 지속적으로 괴롭힘



직장 내 괴롭힘 판단

▣ 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

‘상사’라는 지위를 이용

▣ 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부

회식자리에서 술병으로 위협하거나 목을 짓누르고, 다른 임·직원이 있는 자리에서 모욕을 준 것은 사회 통념상 상당하지 않은 행위

▣ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지의 여부

폭행 피해로 인한 신체적 고통 및 모욕적 행위로 인한 정신적 고통을 받음

종합적 판단

**직장 내
괴롭힘에 해당**

! 참고사항

근로기준법상 폭행, 형법상 폭행으로도 처벌 가능

5

행위자 회사 대표
피해자 직원
행위장소 사업장 내·외



행위내용 및 사실관계

- 원래 업무에 사적인 일까지 더해 운전기사, 수행비서 역할까지 시킴
- 눈이 많이 온 날 대표의 부인 자동차에 있던 눈을 맨손으로 제거하게 함
- 대표 개인 발의 옥수수 수확과 판매까지 시켰지만, 사내 분위기가 보수적이라 문제제기도 할 수 없었음

직장 내 괴롭힘 판단

- ▣ 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
사용자로서의 지위를 이용함
- ▣ 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부
대표의 개인 용무에 동원시키는 등 업무상 필요성이 없는 행위를 함
- ▣ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지의 여부
대표의 행위로 업무와 무관한 일을 하는 등 피해자의 근무환경이 악화됨

종합적 판단

**직장 내
괴롭힘에 해당**

6

행위자 디자인 팀장
피해자 디자인 담당자
행위장소 사업장 내



행위내용 및 사실관계

- 의류회사 디자인팀장이 신상품 발표회를 앞두고 디자인 보고를 지시
- 디자인 담당자가 시안을 수차례 보고했으나, 팀장은 신상품 발표회 콘셉트와 맞지 않는다고 계속 보완을 요구
- 이로 인해 디자인 담당자의 업무량이 늘어났고 스트레스를 받음

직장 내 괴롭힘 판단

직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

‘직속 관리자’라는 지위의 우위를 이용

업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부

디자인 향상을 위해 업무 독려 및 평가, 지시 등을 수차례 실시하는 정도의 행위는 업무상 필요성이 있으며 그 양태가 사회 통념상 상당하지 않다고 보기 어려운 상황

신체적·정신적 고통을 주거나 근로환경을 악화시켰는지의 여부

해당 근로자는 업무상 스트레스를 받음

- » ‘업무상 적정 범위’와 관련하여 팀장은 성과 향상을 위해 업무 독려 및 지시를 할 수 있는 업무상 권한이 있음
- » 업무 독려 및 지시에 괴롭힘 행위도 없었으므로 부서원이 업무상 스트레스를 받았어도 법상 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 볼 수 없음

종합적 판단

**직장 내 괴롭힘에
해당되지 않음**

7

행위자 본부장
피해자 영업소 매니저
행위장소 사업장 내



행위내용 및 사실관계

- 10년 차 영업소 매니저 김 씨는 동기 중 유일하게 영업소장 승진을 못함.
승진하려면 근무평정에서 A등급이 필요하나, 평정자인 본부장은 B등급으로 통보함
- 김 씨의 영업소장도 B등급을 받아 영업소 실적이 다른 지점보다 떨어지는 것은 객관적인 사실로 보이나, 상사의 배려를 기대했다가 B등급을 받게되자 '본부장이 승진을 고의로 막는 게 아닐까'하는 생각이 들어 괴로워 함

직장 내 괴롭힘 판단

▣ 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부

근무평정 권한이 있는 본부장으로서 지위의 우위를 이용

▣ 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부

영업소의 실적 부진에 대해 영업소 관리책임이 있는 영업소장과 매니저에게 B등급을 준 것은 업무상 필요성이 없거나 타당하지 않다고 볼 근거가 약함

▣ 신체적·정신적 고통을 주거나 근로환경을 악화시켰는지의 여부

승진 대상에서 누락되자 피해자는 스트레스를 받고 괴로움

종합적 판단

**직장 내 괴롭힘에
해당되지 않음**

» ‘영업소 실적 부진’이라는 객관적 사실을 이유로

영업소 관리책임자에게 상위등급 이하의 평정을 부여하는 것은
평정자의 정당한 업무범위(권한)에 속함

» 당사자가 승진누락에 대한 괴로움은 겪었으나 불합리한 평가나 의도적 괴롭힘으로 보이는
사실관계가 없으므로 법상 직장 내 괴롭힘으로 보기 힘들



PART 5

직장 내 괴롭힘 관련 사내 규범(취업규칙) 마련하기

취업규칙 작성

사내 규범 마련하기

취업규칙 작성



법적 근거

개정된 근로기준법(제93조제11호)에 따라 취업규칙에 '직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치등에 관한 사항'을 반드시 기재



취업규칙안 마련

사업장의 '직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치등에 관한 사항' 등에 대해 취업규칙 안 마련



의견 청취·동의

- » 예방 및 발생 시 조치절차는 근로자 과반수의 의견을 들어 정함
- » 행위자 징계규정의 신설·강화는 근로조건 불이익 변경에 해당하므로 근로자 과반수 동의를 얻을 필요가 있음 (징계사유 추가는 법상 필수 기재사항은 아니나, 징계사유를 명확히 한다는 측면에서 징계사유에 명시하는 것이 바람직)



신고

상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관(관할 고용노동지방관서)에 신고



사업장 내 제도 시행

직장 내 괴롭힘은 사업장에서 금지되는 비위행위임을 명확히 밝히고 그 내용을 직원들이 확인할 수 있도록 명시, 규정된 취업규칙에 따라 사내 제도 성실히 운영

취업규칙에 규정할 수 있는 내용

- ☑ 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
- ☑ 직장 내 괴롭힘 예방교육 등 예방활동
- ☑ 고충상담
- ☑ 사건 처리절차
- ☑ 피해자 보호 조치
- ☑ 가해자 제재
- ☑ 재발방지 대책





취업규칙에 규정할 괴롭힘 행위 유형 도출

제도 마련 시 구성원들을 적극 참여시켜 괴롭힘 행위 근절 및 예방 분위기,
제도에 대한 신뢰를 자연스럽게 형성

- 전 직원 대상 설문조사
- 부서별 토론
- 노조·노사협의회·산업안전보건위원회 등 조직 단위의 의견 반영
- 인사·노무·교육·홍보·재무·법무·감사 등 유관 업무담당자의 의견 수렴



취업규칙 규정 마련 Tip

- 금지행위가 무엇인지 인식할 수 있도록 구체적인 예시 제시
- 기업 내·외적 상황을 고려, 발생가능한 유형을 충분히, 분명하게 설정
- 조치사항은 직장 내 성희롱에 관한 조치절차 등 기존 고충처리 시스템 활용 가능

PART 6



직장 내 괴롭힘의 예방



“**예방의 첫걸음**은 사업주 등 최고 경영자가
정책 선언문, **윤리강령 선포** 를 통해 근절 의지를 전하는 것”



정책선언문 예시

우리 회사는 직원이 행복하게, 안전하게 근무할 수 있는 환경을 만드는 것을 최우선 가치로 두고 있습니다. 따라서 직원의 인격이 무시되는 직장 내 괴롭힘 행위는 용인하지 않을 것을 선언합니다.

경영진은 직장 내 괴롭힘 예방 정책을 중요하게 다루고 괴롭힘 행위가 발생할 경우 빠른 시일 내에 문제를 해결하여 피해자가 업무수행을 원활히 할 수 있도록 최선을 다해 지원할 것입니다.

관리자는 직원 간에 괴롭힘 행위가 발생하지 않는지 예의주시하고 직원과의 커뮤니케이션에 각별한 주의를 기울이며 직장 내 괴롭힘 예방에 앞장섭니다. 직원들은 동료에 대해 있어 상호 존중을 기본으로 삼고 이유를 불문하고 다른 직원을 신체적·정신적으로 괴롭히는 행동을 삼가야 합니다.


배려하고 존중하는 성숙한 기업문화를 조성하여 회사가 성장하고 발전해나갈 수 있도록 다 함께 힘을 모읍시다.


- 예방을 위해 실태조사, 조직문화, 커뮤니케이션, 업무의 명확성, 권한과 책임의 적절성 등을 종합적으로 점검
- 노조, 노사협의회, 산업안전보건위원회 등 근로자측 참여 기구를 통해 노사가 함께 점검하고 예방 조치를 협의하면 효과 증대





실태조사를 위한 점검 체크 리스트

영역	내용	측정방법
조직문화	<p>1) 조직문화의 경직성에 대한 검토</p> <p>2) 조직 내 커뮤니케이션의 원활성에 대한 검토</p> <p>3) 부정적 리더십의 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> • 직원의 자율성이 허용되지 않는 경직되고 독재적 스타일인지 • 근로자에게 지침을 거의 또는 전혀 제공하지 않는 행위 유무 • 책임의 부적절한 비공식적 위임 여부 • 부적절한 또는 경멸적인 언어 또는 악의적인 비판과 피드백을 포함하는 학대 및 모욕적인 행동 유무 <p>4) 사업장 내 관계의 부족함 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> • 의사소통 부족 / 낮은 수준의 지원 / 소속팀에서의 불화 / 권한·책임의 불명확성 	<ul style="list-style-type: none"> - 설문조사 - 다면평가 - 퇴사자 인터뷰 
직무수행	<p>1) 직장 내 스트레스 요인의 존재</p> <p>업무에 대한 압박 및 통제 정도 / 구조조정이나 중요한 기술적 변화에 따른 조직 변화 / 고용불안도 / 직장 내 행동기준이 되는 구체적인 규율 부족 / 부당노동행위 / 고객의 부당한 요구의 수용 정도</p> <p>2) 업무시스템</p> <p>충분한 자료제공 및 교육훈련 여부 / 업무·작업 일정의 적절성 / 불합리한 업무 명령 또는 시간 제약 여부</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 설문조사 - 노사협의회 또는 산업안전보건위원회 등 근로자협력기구에서의 의견 취합

영역	내용	측정방법
직장 내 괴롭힘 실태 파악	<ol style="list-style-type: none"> 1. 나의 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱했다. 2. 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별했다. 3. 나에게 내 본연의 업무와 상관없이 모두가 꺼리는 힘든 업무를 주었다. 4. 정당한 이유 없이 본연의 업무와 관계없는 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않았다. 5. 내 업무와 관련된 중요한 정보나 의사결정 과정에서 나를 제외했다. 6. 내 성과를 가로채거나 성과 달성을 방해했다. 7. 나에게 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 주었다. 8. 일하거나 휴식하는 모습을 지나치게 감시했다. (예: CCTV를 통한 감시) 9. 사고위험이 있는 작업을 할 때, 나에게 주의사항이나 안전장비를 전달해주지 않았다. 10. 나에게 상사의 관혼상제나 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 했다. (예: 개인 심부름 등) 11. 나에게 부서이동 또는 퇴사를 강요했다. 12. 누군가 업무수행 과정에서 정당한 이유 없이 사소한 일에 트집을 잡거나 시비를 걸었다. 13. 누군가 내 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨렸다. 14. 나에게 신체적인 위협이나 폭력을 가했다. (예: 물건던지기, 주먹질 등) 15. 나에게 욕설이나 위협적인 말을 했다. 16. 나를 부당하게 의심하거나 누명을 씌웠다. 17. 누군가 내 물건을 허락 없이 가져가거나 망가뜨렸다. 18. 다른 사람들 앞에서(또는 온라인상에서) 나에게 모욕감을 주는 언행을 했다. 19. 내 의사와 상관없이 음주·흡연을 강요했다. 20. 내 의사와 관계없이 회식 참여를 강요했다. 21. 나를 업무 외의 대화나 친목 모임에서 제외했다. 22. 나의 정당한 건의사항이나 의견을 무시했다. 23. 나의 의사와 관계없이 불필요한 추가근무(야근, 주말출근 등)를 강요했다. 24. 정당한 이유 없이 반성문을 쓰게 하거나 징계를 했다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 설문조사 - 다면평가 - 퇴사자 인터뷰 - 노사협의회 또는 산업안전보건위원회 등 근로자협력기구에서의 의견 취합 <p>※ 본 실태파악을 위한 점검 사항은 KICQ(2016)를 인용한 것으로서, 각 사업장에서 금지하는 직장 내 괴롭힘 행위를 기준으로 자율적으로 조정 가능</p> 
근로자	직무만족도: 이직 의사 / 신체적 건강상태(건강검진, 병가 등) / 우울증, 불안 등 정신적 건강상태	<ul style="list-style-type: none"> - 설문조사 - 정기건강검진 등

- 제도의 이해 및 예방 측면에서 교육 실시가 효과적,
연 1회 등 주기적으로 실시하는 것이 바람직
- 관리자와 직원을 분리하여 실시
- 교육 방식과 내용은 기업 필요에 따라 유연하게 설계



기존 성희롱 예방교육, 산업안전관리교육, 인권교육에 콘텐츠와 시간 등을 확대·보완하여 진행하는 방식도 가능





직장 내 괴롭힘 예방교육 내용 및 대상

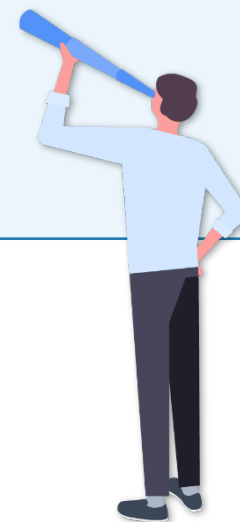
항목	교육 내용
정의	직장 내 괴롭힘의 정의, 유형 및 사례
근로자 보호	근로자의 권리(괴롭힘 당하지 않을 권리, 피해 사실 호소 후 보호받을 권리 등) 괴롭힘 목격 시 목격자의 역할
직장 내 괴롭힘의 원인과 피해	개인 및 조직 차원의 직장 내 괴롭힘 원인 개인 및 조직 차원의 피해
직장 내 괴롭힘의 대응	신고를 하기 위한 회사 내·외부의 소통창구
	노조 등 근로자 단체의 대응
	괴롭힘을 겪을 시 피해자가 할 수 있는 조치
	사례접수 시 관리자·담당자가 할 수 있는 조치
	직장 내 괴롭힘 대응 절차의 사례
	예방을 위한 경영자·관리자 역할의 중요성





추가로 고려할 수 있는 교육 콘텐츠

대상	내용
공통	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 법규(근로기준법, 남녀고용평등법 등) • 특정 행위가 괴롭힘임을 파악할 수 있는 증상 진단방법 • 인권 및 평등교육
관리자용	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 법규 및 가해자 처벌 방법 • 피해자 회복 프로그램 운영 방법 • 특별교육(가해자 재발방지, 피해자 보상 등) • 문제 상황에 대한 소통역량 강화교육



- 직장 내 괴롭힘의 예방 조치는 장기간에 걸쳐 지속적으로 추진하고 이를 위해 **예방·대응 업무 담당직원을 별도로 두는 것이 좋음**
- 직장 내 성희롱 예방·고충상담 업무 담당자가 괴롭힘 예방·대응 업무도 수행 가능하나, **성희롱과 괴롭힘은 다른 측면이 있는 만큼 전문성을 키우도록 지원**



- 예방교육, 리플릿 배포, 포스터 게시, 급여명세서에 문구 삽입 등
다양한 방식으로 제도 홍보
- 근로자들이 신고 및 구제절차에 쉽게 접근할 수 있도록 교육·홍보하여
주지시키고 캠페인 기간을 정해 집중 홍보




PART 7

직장 내 괴롭힘 발생 시 처리절차

사건 처리원칙

사건 처리절차



 아래 사항을 참고하여 사업장 규모, 여건 등을 고려하여 취업규칙에 규정

접근

- ✓ 피해자가 건강한 직장생활을 할 수 있도록 회복시키는 방향으로 접근

피해자 중심

- ✓ 피해자 요구를 바탕으로 1차적 해결방식 결정
- ✓ 조사된 행위가 사업장의 규제대상에 해당되지 않아도 피해자의 육체적·정신적 고통에 관심을 갖고 관리
 - * 신고단계부터 피해자 심리상담 등이 진행되는 체계 마련

처리절차

- ✓ 기존 직장 내 성희롱 사건 처리 시스템을 활용해도 좋음

2차 피해 예방

- ✓ 상담자, 조사자는 피해자와 관련자 신원에 대해 비밀 유지
 - * 비밀유지 의무 고지, 서약서 작성 등 조치

담당기구 구성

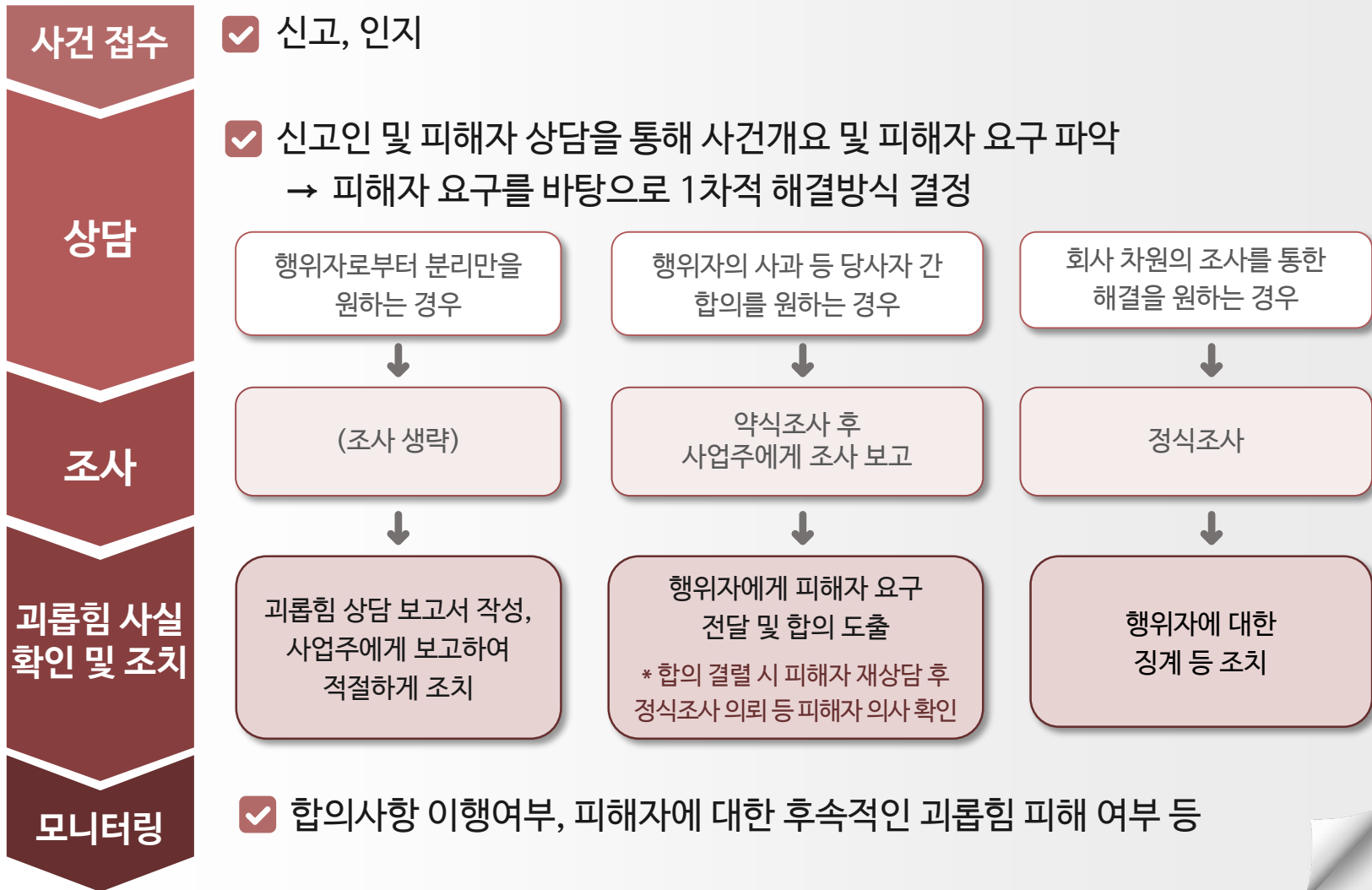
- ✓ 사업장 규모와 특성에 맞게 정함

공정성 확보

- ✓ 사건이 공정하게 처리되도록 상담자와 조사자는 가급적 구분

정식조사

- ✓ 공정성, 전문성 등을 위해 정식조사는 조사위원회 구성이나 외부기관 위탁 고려 가능



- 법에 따라 누구든지 사건 발생 사실을 신고할 수 있음
- 신고자의 신원 등 비밀은 철저히 보장되며, 불이익이 없음을 공지하여 신고자의 우려를 해소
- 신고가 없더라도 예방·대응 업무 담당조직(담당자)이 괴롭힘 발생 사실을 인지하게 될 경우 사건 접수 가능
- 신고는 다양한 창구를 통해 자유롭게 할 수 있도록 보장



예방·대응 업무
담당조직(담당자)에
직접 신고



온라인
신고센터



이메일

- 상담단계에서는 우선 피해자의 피해 상황 등을 파악, 사건 처리방향 결정
- 피해자에게 사건 처리절차의 전 과정이 비밀 유지됨을 알리고 신고자에게도 비밀유지 의무가 있음을 고지
- 상담이 진행되는 장소도 비밀이 보장되는 공간으로 마련
- 상담 순서는 신고자에 따라 달라짐



피해자가 직접 신고

▶ 즉시 상담



목격자 등 제3자가 신고

▶ 신고자 상담 후 피해자 상담

상담과정 시 확인사항

- ✓ 신고인·피해자, 행위자 인적사항 및 당사자 간 관계
- ✓ 신고인 또는 피해자 진술에 따른 피해 상황
- ✓ 피해자가 문제해결을 위해 요구하는 내용
- ✓ 해결과정에서 우려되는 상황
- ✓ 직접증거 및 정황증거에 관한 정보
(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료기록 등)





피해자 상담 시 이것만은 꼭!



가장 중요한 것은 피해자의 이야기를 경청하는 것!

- 상담자는 사건조사 담당이 아니므로 피해자 진술이 맥락이 맞지 않거나 육하원칙에 따르지 않아도 피해자 입장에서 진술하도록 배려
- 피해자의 고통, 부정적인 감정에 대해 충분한 시간을 들여 경청하되, 피해자의 감정에 너무 깊이 동화되지 않도록 주의



피해 정도는 충분히 시간을 들여 파악

피해가 심각하여 심리상담, 의료지원, 법적지원 등을 고려하거나, 행위자를 조치할 때 피해자의 피해 정도가 중요한 참고자료가 될 수 있음



사건 해결을 위한 법제도, 사내 제도·절차 정보를 제공

피해자에게 문제해결 방식에 대해 다양한 선택지를 제공, 만족할 방법을 택하게 함



피해자 요청사항을 정확히 파악, 그에 맞는 절차로 진행하여 상담 종결



- 피해자가 행위자의 사과, 재발방지 약속 등 당사자 간 합의를 원하면 약식조사로 피해 사실을 확인
- 약식조사는 별도의 조사자가 하는 것이 바람직하나 상담자가 직접 할 수도 있음
- 약식조사는 행위자·피해자 간 합의를 위한 것이므로 행위자에 대한 조사는 사안을 고려하여 결정
- 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등 관련자만 조사하여 최대한 빨리 완료
- 조사자는 보고서를 작성하여 사업주에게 보고



약식조사 보고서에 기술되어야 할 내용

- ✓ 피해자와 행위자와의 관계(우위성 판단 요소)
- ✓ 사건 경위(피해자 또는 피해자가 추천한 참고인 진술내용을 토대로 작성)
- ✓ 문제된 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지의 여부를 입증할 직접증거 또는 정황증거
- ✓ 피해자의 피해 정도
- ✓ 피해자의 요청사항



사건 처리절차 4 정식조사

조사방향·범위·대상

- ✓ 피해자의 요청으로 진행되는 만큼 신속하게 결정하여 조사 착수

조사기간, 조사자,
조사위원회 구성

- ✓ 취업규칙으로 규범화하여 사전에 주지되어 있어야 함

조사위원회를 통해
조사하는 경우

- ✓ 위원장은 지체 없이 조사위원회를 구성하여 사건을 처리

조사자의 중립성과
전문역량 확보

- ✓ 당사자와 직원들 사이에 조사과정 및 처리가 공정하고 전문적으로, 신속하게 진행된다는 신뢰감을 형성

사건조사와 처리

- ✓ 인사·법무·감사팀 등에서 수행하나, 조사자 단독으로 해결하기 힘들 경우 위원회나 외부전문가 통해 처리(사안에 따라 노조대표, 노사협의회위원 참여 가능)

비밀 유지

- ✓ 조사자(위원)는 비밀유지 서약서를 작성하고, 조사 내용에 대해 비밀 유지(피조사자도 서약서를 작성, 조사 시작 전 조사자(위원)가 비밀유지에 대해 충분히 설명)

피해자 조치

- ✓ 피해자의 요청사항을 확인하여 조사기간 동안 근무장소를 변경하거나 휴가를 부여(단, 피해자의 의사에 반하는 조치는 하지 않음)



정식조사 시 진행되는 대면조사

- 조사의 공정성 등을 위해 조사자(위원)는 가능한 2명 이상이 참여
- 조사는 피해자 → 참고인 → 행위자 순으로 진행
- 부득이한 경우 서면조사 등으로 진행할 수도 있으나, 당사자는 대면조사를 원칙으로 함
- 관련자 조사는 직장 내 괴롭힘 판단기준을 고려하여 진행

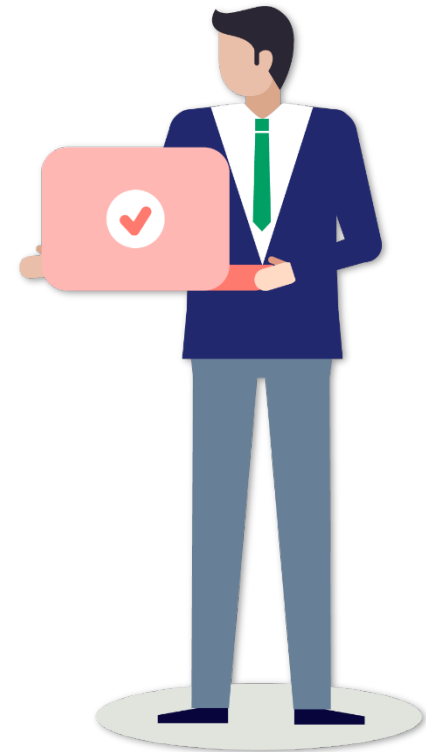


대면조사 시 확인사항

- 사건의 경위 / 피해자, 행위자 인적사항 및 당사자 관계
- 괴롭힘 행위의 반복성 또는 지속성 여부 / 행위로 인한 피해자의 피해 정도
- 조사과정에서의 피해자 요청사항 / 괴롭힘 인정 후 행위자 조치에 관한 피해자 의견
- 직접증거 및 정황증거(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료기록 등) 검증

정식조사 후 보고서 작성

- 조사가 끝나면 보고서를 작성하여 사업주에게 보고
- 조사보고서만으로도 사실관계와 괴롭힘 해당 여부를 판단할 수 있도록 문제된 행위를 자세히 기재
- 확보한 직접증거와 정황증거를 첨부하고, 증거의 신뢰성에 대한 의견을 기술
- 행위자에 대한 조치는 피해자의 의견을 들어 결과를 첨부
- 조사보고서에 직장 내 괴롭힘 여부, 괴롭힘의 경중, 적절한 제재 수준을 기술



직장 내 괴롭힘

Q&A

Q

대표이사가 행위자로 지목된 경우는?

대표이사의 선임 또는 해임 등의 결정권한을 가진
기관에서 결정할 수 있도록 별도의 절차 마련

- ☑ 조사는 공정성 및 신뢰성 확보를 위해 감사가 직접 조사하고
이사회에 보고하도록 별도의 체계를 갖추
- ☑ 감사는 회사 비용으로 외부 전문가 등을 참여시키거나
외부 기관에 의뢰하여 조사를 수행하게 하는 것이 적절함



01 피해자가 행위자와의 분리만을 요청하는 경우

☑ 상담자는 괴롭힘 행위로 판단되면 사업주에게 보고 후 피해자 요청사항을 수용하게 함

- 이 경우 피해자에 대한 괴롭힘 행위는 중단될 수 있으나, 행위자가 다른 직원에게 괴롭힘 행위를 할 수 있으므로, 행위자를 일정기간 관찰 또는 주의 촉구 등 실시
- 사업주에게 보고 시 구체적 내용을 담은 상담일지보다 별도 보고서에 핵심만 기술하여 배치전환 조치의 필요성을 판단하도록 함

상담보고서에 기술되어야 할 내용

- 피해자가 진술한 괴롭힘 행위
- 행위를 입증할 수 있는 근거
- 피해 정도
- 피해자의 요청사항



02 피해자가 당사자 간 **합의**를 원하는 경우

- ☑ 약식조사 후 괴롭힘 행위가 확인되면 상담자는 피해자의 요구안을 정리하여 행위자에게 전달

요구안의 예 사과, 재발방지 약속, 행위자의 자원요청에 따른 배치전환, 행위자 교육 등

- ☑ 행위자가 요구안을 받아들이면 요구안 이행 후 사건 종결
- ☑ 행위자가 다른 직원에게 괴롭힘 행위를 하지 않도록 필요 시 회사 차원에서 상담·코칭·교육 등을 받도록 결정
- ☑ 행위자의 요구안 거부로 합의가 결렬될 경우 피해자를 다시 상담한 후 정식조사 의사 등을 확인하여 절차를 진행



03 정식조사를 한 경우

괴롭힘
사실 확인 시

- ✓ 사용자는 근로기준법 제76조의3제4항 및 제5항에 따라 행위자와 피해자에 대해 조치

결정

- ✓ 정식조사 결과를 토대로 괴롭힘 행위의 인정 여부, 피해자 보호 조치, 행위자 징계, 재발방지에 관한 권고사항 등을 결정

괴롭힘이
인정된 경우

- ✓ 취업규칙에 근거하여 엄격하게 징계 등의 조치를 하고, 필요 시 행위자의 근무장소 변경 등 피해자 보호 조치도 병행

재발방지 조치

- ✓ 다른 근로자에게 괴롭힘 행위를 하지 않도록 징계 조치와 함께 상담, 코칭, 교육 등을 받도록 결정할 수 있음

대표이사가 행위자로
신고된 경우

- ✓ 감사가 조사 결과를 이사회에 보고, 주주총회 등을 통해 조치
* 공공기관은 이사장이 행위자로 신고되면 조사결과를 주무기관에 보고하는 체계를 갖추는 것이 바람직

피해자 보호 조치

- ✓ 피해자의 요청에 따라 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등을 조치하고 그 결과를 양 당사자에게 서면으로 통보

- ① 사건 종결 후 일정기간 동안 행위자의 괴롭힘 재발·보복 등의 발생 여부를 주의 깊게 지켜보고 피해자를 지원
- ② 사건 종결 후 직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 행위 상황과 회사의 조치를 교육하는 등 경각심을 높여 유사 사안을 방지
 - ▶ 사건 처리를 계기로 조직문화, 구성원 간 분위기 재점검 및 개선의 기회로 삼고 직장 내 괴롭힘 예방을 위해 노력

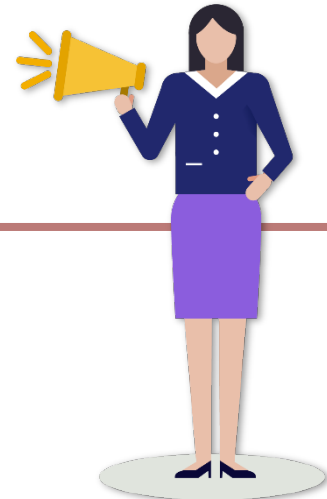




알아두시다! 불이익 처우 금지

☑ 사용자는 직장 내 괴롭힘 사실의 신고·피해 주장을 이유로 근로자를 해고하거나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안됨

- ▶ 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처하며, 민사적으로도 불법행위가 성립하여 손해배상 책임을 지게 됨



불리한 처우의 예

- 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치
- 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사 조치
- 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사 조치
- 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별 지급
- 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한
- 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 그 행위의 발생을 방치하는 행위
- 그 밖에 신고를 한 근로자 및 피해근로자 등의 의사에 반하는 불리한 처우

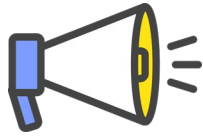


알아둡시다! 불이익 처우 금지

사용자 조치의 위법성 여부 판단 시 참고사항

- ① 불리한 조치가 직장 내 성희롱에 대한 문제 제기 등과 근접한 시기에 있었는지
- ② 불리한 조치를 한 경위와 과정
- ③ 불리한 조치를 하면서 사업주가 내세운 사유가 피해근로자 등이 문제 제기한 이전부터 존재했던 것인지
- ④ 피해근로자 등의 행위로 인한 타인의 권리나 이익 침해 정도와 불리한 조치로 피해근로자 등이 입은 불이익 정도
- ⑤ 불리한 조치가 종전 관행이나 동종 사안과 비교하여 이례적이거나 차별적인 취급이었는지의 여부
- ⑥ 불리한 조치에 대해 피해근로자 등이 구제신청 등을 한 경우에는 그 경과





활용해보세요!

근로자 지원 프로그램

- ✓ 직장 내 괴롭힘 피해 근로자의 스트레스 관리를 위해 근로자 지원 프로그램(EAP) 도입 검토
- ✓ 300인 미만 중소기업은 근로복지공단의 EAP 활용 가능



근로자 지원 프로그램(Employee Assistance Program: EAP)이란?

- » 생산성에 영향을 미치는 근로자의 제반 문제(건강, 부부·가족생활 문제, 법률·재정 문제, 알코올·약물남용, 정서적 문제, 직무 스트레스 등)를 해결하기 위해 개발된 사업장 기반의 프로그램
- » 문제를 가진 근로자, 가족, 친지, 직무조직, 지역사회 전체를 포괄하며 조직 내·외부의 자원을 이용하여 사회·심리적 서비스를 제공

근로복지공단 제공 근로자 지원 프로그램(EAP)

✓ 근로자의 직무 스트레스 등을 해결하기 위해 EAP 서비스 무료 제공



지원 대상

상시근로자수 300인 미만 중소기업과 소속 근로자



상담 절차

회원가입

상담신청

온·오프라인 상담

* 근로복지넷(<http://www.workdream.net>)



온라인 상담

게시판 상담 / 모바일 상담 / 전화 상담



오프라인 상담

- 근로자 상담(1:1대면)
- 스트레스 힐링 프로그램
- 기업 상담(개별 및 집단)
- 조직 스트레스 측정 등



신청 문의

온·오프라인 상담 관련

☎ 02-2261-0141

근로복지넷 회원가입 관련

☎ 02-2670-0068(근로복지넷 운영팀)

감사합니다

