



직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 매뉴얼 개정안

(2021년 7월)

직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 매뉴얼

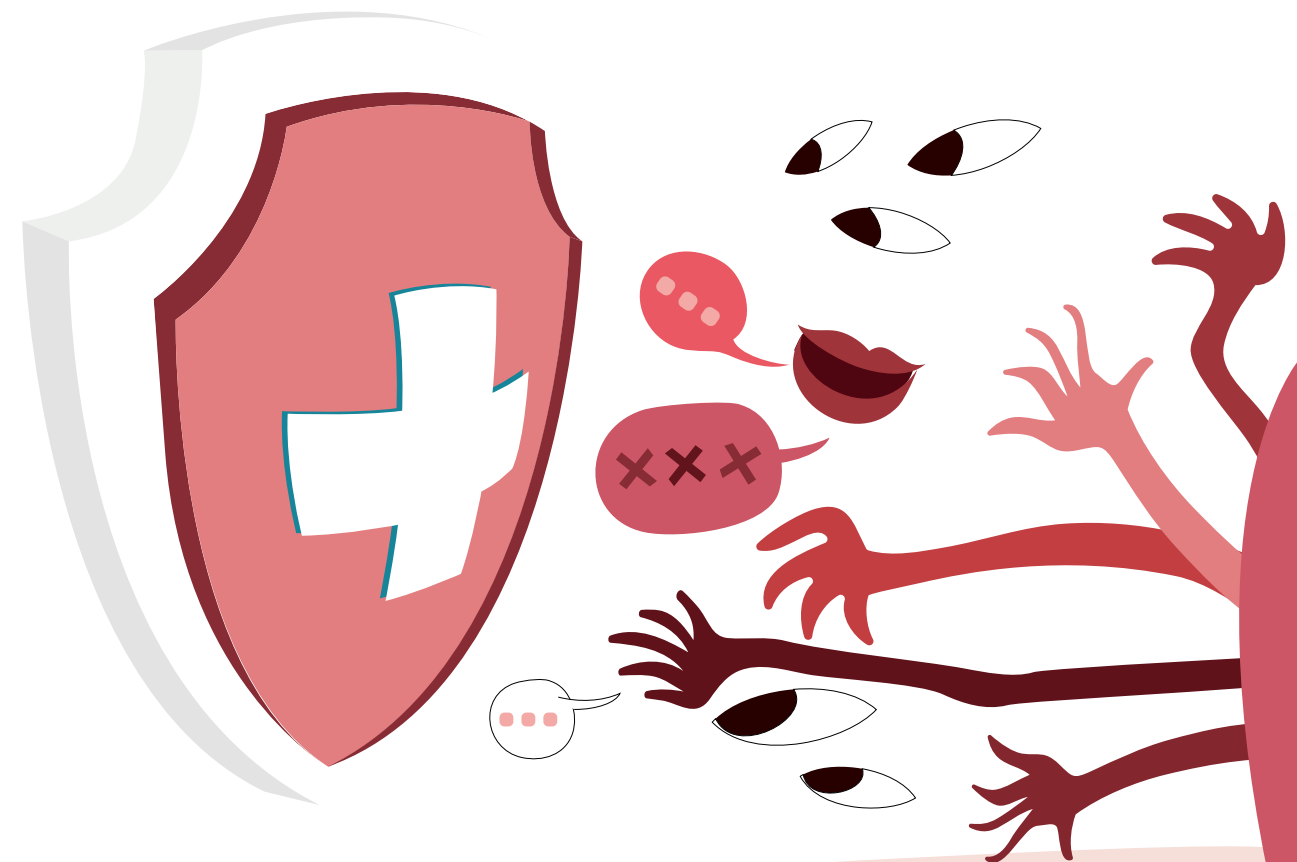
발행일_ 2021년 7월 16일

발행처_ 사단법인 직장갑질119

기획 및 집필_ 직장갑질119 갑질금지법 TF

권두섭 변호사, 김덕현 변호사, 김두나 변호사, 김유경 노무사,
박성우 노무사, 박점규 운영위원, 심준형 노무사, 오진호 집행위원장

문 의_ gabjil119@gmail.com





CONTENTS

직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 매뉴얼 개정안

chapter 1

직장 내 괴롭힘의 정의와 국내외 법규

- 8 직장 내 괴롭힘
- 10 해외 직장 내 괴롭힘
- 14 직장 내 괴롭힘 금지법 도입 과정
- 16 국내 직장 내 괴롭힘 법규

chapter 2

직장 내 괴롭힘 적용범위와 유형

- 22 적용범위
- 26 직장 내 괴롭힘 유형과 사례

chapter 3

직장 내 괴롭힘 예방지침

- 38 목적
- 39 방향
- 40 예방 조치
- 42 구성원의 권리와 의무

chapter 4

직장 내 괴롭힘 처리지침

- 48 직장 내 괴롭힘 판단
- 53 처리 원칙
- 54 조직 구성
- 56 상세 절차
- 66 처리 절차 유의사항

chapter 5

참고자료

- 80 직장 내 괴롭힘 신고서
- 81 직장 내 괴롭힘 접수 대장
- 82 직장 내 괴롭힘 상담 및 신고 접수·처리 대장
- 83 직장 내 괴롭힘 관련 법률
- 86 직장갑질 감수성 지수
- 88 직장갑질 지수

직장갑질119는?

- ▶ 노조 밖 직장인들이 겪는 갑질을 상담하고, 이들의 목소리를 세상에 알리는 민간공익단체
- ▶ 노조 가입이 어려운 직장인들을 온라인 직종별 모임을 통해 모으고, 노동조합 가입으로 이어질 수 있는 징검다리로서 역할
- ▶ 2017.11.1. 출범한 사단법인으로서 노무사·변호사·노동단체(조합) 활동가 140명이 자원활동으로 참여(상근활동가는 4명)

직장갑질119 사용법

1일 평균 80건 상담(누적 10만여건)

카카오톡 오픈채팅과 이메일로 상담 진행, 익명상담을 기본으로 함

 카카오톡 오픈채팅 **직장갑질119** 검색

 **gabjil119@gmail.com** (답변까지 평균 4일 소요)

직장갑질119 응원하기

정기후원과 일시후원 모두가능

 정기후원_ bit.ly/gabjil119 에서 신청

 일시후원_ **농협 119-119-9118** 사단법인 직장갑질119

사단법인 직장갑질119는 지정기부금단체로 기부금영수증 발행이 가능합니다.



직장 내 괴롭힘의 정의와 국내외 법규



헌법

근로조건의 기준은 인간의 존엄성을 보장하도록 법률로 정한다 (헌법 32조 ③)

근로기준법

사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위 (근로기준법 제76조의2)

- 직장 내 성희롱은 '성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감'을 주는 행위로 '직장 내 괴롭힘'과는 별도의 법률로 규율 [참고1]
- 직장 내 괴롭힘은 사업장이나 사업관계에서 근무하는 모든 노동자와의 관계에서 벌어진 행위로 고객에 의한 괴롭힘과는 구분 [참고2]
- '직장갑질'과 혼용되어 사용되고 있지만 동일한 개념. '직장갑질'이 사회적인 용어라면 직장 내 괴롭힘은 법률 용어

참고1

직장 내 성희롱

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 (남녀고용평등법 제2조의2)

- 직장 내 성희롱과 괴롭힘이 혼재되어 발생한 경우, 직장 내 성희롱은 남녀고용평등법에 따른 사규(취업규칙, 인사규정 등)나 단체협약에 따라 처리하고, 직장 내 괴롭힘은 근로기준법에 따른 사규에 따라 처리하며, 내용이 혼재되어 있다면 통합해 처리

참고2

고객의 괴롭힘

고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위 (산업안전보건법 제41조)

유럽연합

한 명 이상의 근로자나 관리자가 업무와 관련된 상황에서 반복적이고 의도적으로 괴롭힘, 위협 또는 모욕을 당하는 경우 직장 내 괴롭힘으로 본다

직장내 괴롭힘과 폭력에 관한 유럽기본협약 (2007)

Framework agreement on harassment and violence at work

- 직장 내 괴롭힘을 용인하지 않는다는 내용을 명시한 문서 작성
- 직장 내 괴롭힘 발생시 진행되는 절차 명시
- 괴롭힘과 폭력의 발생이 확인되면 가해자 적절한 조치

스웨덴

- 세계 최초로 괴롭힘 금지 법규인 '직장 내 괴롭힘 조례' 채택(1993)
- 직장 내 괴롭힘을 '성인 따돌림, 정신적 폭력, 사회적 거부, 성희롱을 포함한 괴롭힘'으로 정의함

프랑스

모든 노동자는 자신의 권리와 존엄을 침해하거나 신체적 정신적 건강을 훼손하거나 직업적 장래를 위태롭게 할 수 있는 근로조건의 훼손을 목적으로 하거나 그러한 결과를 초래하는 반복되는 정신적 괴롭힘의 행위들을 겪어서는 안 된다

노동법전 (2013)

- 행위자 처벌조항. 사용자 입증책임 부과



영국

누구든지 (a)상대방에 대한 괴롭힘에 이르는 행위, 또는 (b)알고 있거나 알아야 하는 행위가 다른 상대방에 대한 괴롭힘에 이르는 행위를 계속해서 안된다

사용자는 자신이 고용한 근로자뿐만 아니라 자신의 일자리에 지원한 지원자를 관련 된 인적 속성과 관련하여 괴롭혀서는 안된다

괴롭힘금지법 (1997), 평등법 (2010)

- 고용관계가 없는 경우에도 괴롭힘 금지, 고객에 의한 괴롭힘 방치를 사용자의 괴롭힘으로 간주

캐나다

노동자의 존엄성 또는 정신적·신체적 온전함에 영향을 미치고, 노동자에게 유해한 노동환경을 초래하는 모든 반복적이고 적대적이거나 또는 원하지 않는 행위, 말, 동작 또는 몸짓 등의 형태로 상대방을 괴롭히는 행동

캐나다 퀘벡주 노동기준법 (2004)

- 일회적인 행위라 하더라도 노동자에게 지속적으로 유해한 결과를 초래하는 중대한 재해
- 사용자 처벌, 사용자 입증책임 부과, 징벌적 손해배상

호주

- 브로디의 자살 사건 이후 직장 내 괴롭힘을 더 강력하게 처벌해야 하는 내용의 ‘브로디법’ 통과(2011)
- 직장 내 괴롭힘 행위자는 최대 징역 10년형

일본

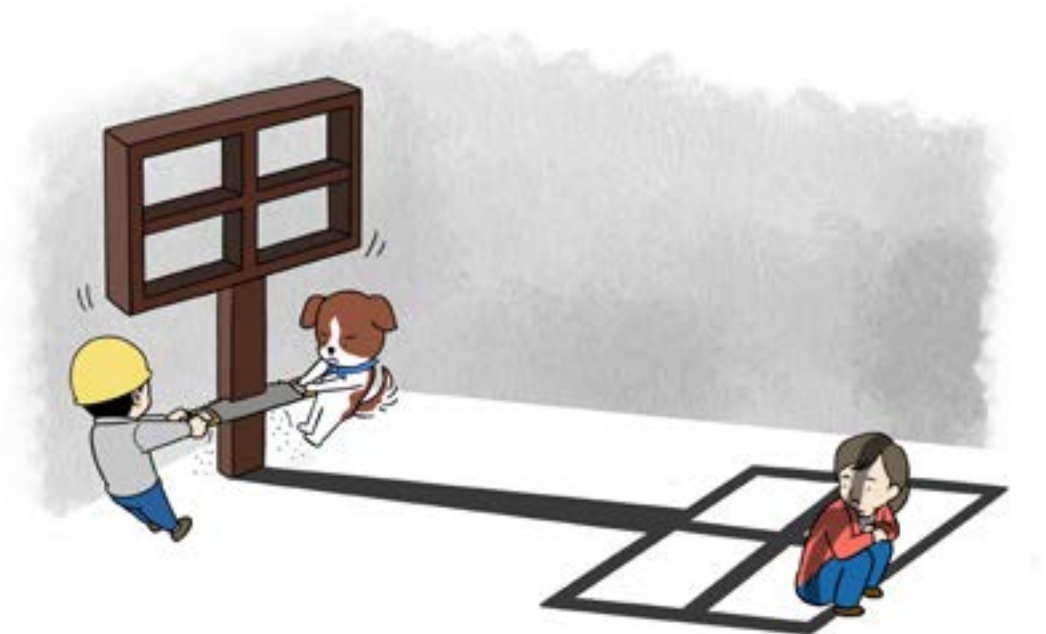
- 우월한 관계를 배경으로, 업무상 필요한 상당 범위를 넘어, 노동자의 취업환경을 해치는 행위(개정노동시책종합추진법, 2019.5)
- 사업주의 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응책임
- 대기업 2020년 6월 시행, 중소기업 2022년 4월 시행

국제노동기구 (ILO)

일의 세계에서 ‘폭력과 괴롭힘’이란 용어는, 그 발생이 일회적이든 반복적이든, 신체적·정신적·성적 또는 경제적 피해를 목적으로 하거나 그 피해를 초래하거나 또는 초래할 가능성이 높은, 용인할 수 없는 일련의 행위나 관행 또는 위협을 의미한다. 여기에는 ‘젠더 기반 폭력과 괴롭힘’이 포함된다

폭력과 괴롭힘 협약(제190호, 2019.6.21)

- 보호대상자 및 괴롭힘 행위자 : 일의 세계에 있는 모든 사람
- 행위의 내용 : 일회적이든 반복적이든 무관



03

직장 내 괴롭힘 금지법 도입 과정

2013년 9월30일

한정애 의원 '직장 내 괴롭힘 금지' 법안 첫 발의

2017년 7월19일

정부 100대 국정과제
직장 내 괴롭힘 종합대책 발표

2018년 12월27일

'직장 내 괴롭힘 금지법' 국회 본회의 통과

2017년 11월1일

민간공익단체 직장갑질119 출범

2018년 10월3일

양진호 한국미래기술회장
직원 폭행 영상 파문

2019년 1월5일

서울의료원 서지윤 간호사
직장 내 괴롭힘으로 자살

2018년 2월12일

국가인권위, 직장 내 괴롭힘 실태조사 발표

2018년 2월15일

서울아산병원 박선옥 간호사
직장 내 괴롭힘으로 자살

2018년 7월18일

정부,
'직장 등에서의 괴롭힘 근절대책' 발표

2019년 7월16일

직장 내 괴롭힘 금지법 시행

2021년 3월24일

직장 내 괴롭힘 금지법 개정안 국회 본회의 통과

2019년 7월

2021년 2월

직장갑질119
직장 내 괴롭힘 금지법
개정 촉구

2021년 10월14일

직장 내 괴롭힘 금지법 개정안 시행

2018년 3월16일

대한항공 조현민 전무, '물벼락 갑질' 파문

04

국내 직장 내 괴롭힘 법규



근로기준법

① 직장 내 괴롭힘의 정의 및 금지

제76조의2(직장 내 괴롭힘의 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 아니된다.

② 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치의무

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)

- 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.
- 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.
- 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.
- 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

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



③ 직장 내 괴롭힘 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.

- 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항

④ 직장 내 괴롭힘 발생사실에 대한 신고·주장을 이유로 한 해고 등 불이익 조치 시 형사 처벌

제109조(벌칙)

- ① 제36조, 제43조, 제44조, 제44조의2, 제46조, 제56조, 제65조, 제72조 또는 제76의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

⑤ 사용자 및 사용자의 친족이 직장 내 괴롭힘 행위자인 경우 과태료 처분

제116조(벌칙)

- 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 1천만 원 이하의 과태료를 부과한다.

⑥ 직장 내 괴롭힘에 대한 조사의무, 직장 내 괴롭힘 확인 시 피해자 조치 의무, 직장 내 괴롭힘 확인 시 행위자 조치의무, 비밀유지 의무 위반 시 과태료 처분

제116조(벌칙)

- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만 원 이하의 과태료를 부과한다.
2. 제76조의3제2항(조사의무)·제4항(피해자 조치의무)·제5항(행위자 조치의무)·제7항(비밀 유지의무)



산업재해보상보험법

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



산업안전보건법

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



고객 등 제3자의 괴롭힘으로부터 노동자를 보호하기 위한 사업주의 조치 의무

산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 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 “폭언 등”이라 한다)로 인한 건강장애를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장애가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- 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.>

산업안전보건법 제170조(벌칙)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금에 처한다.

- 1. 제41조제3항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 자



고용보험법

직장 내 괴롭힘으로 인한 이직의 경우 실업급여 인정

■ 고용보험법 시행규칙 [별표 2]

수급자격이 제한되지 아니하는 정당한 이직 사유(제101조제2항 관련)

3의2. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘을 당한 경우



직장 내 괴롭힘 적용범위와 유형

01 적용범위



사용자 : 대표이사, 사업경영담당자(경영지원본부장 등)

* 근로기준법 2조 '사용자'란 사업주 또는 사업 경영 담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자를 말한다



노동자 : 고용형태·계약기간 상관없이 누구나 신고

구분	계약관계	비고
노동자(직원)	정규직, 무기계약직, 계약직, 임시직	
사업장 또는 사업관계 노동자	파견직 노동자 용역, 하청, 위탁업체 노동자	청소, 경비(보안), 시설관리, 식당, 콜센터 상담사 등

고용노동부 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼

원·하청 근로자 간에 직장 내 괴롭힘이 문제되는 경우, 원청 소속 근로자는 하청 소속 근로자에 대하여 법상의 직장 내 괴롭힘 행위자로는 인정되기 어려울 수 있으나, 사업장에서의 직장 내 괴롭힘 근절 목적 등을 고려하면 원청 사업주는 취업규칙에 직장 내 괴롭힘에 관하여 규정할 때 소속 근로자가 누구를 상대로 행위하였는지를 불문하고 적용되도록 하는 것이 바람직할 것임

지자체명	적용범위
서울특별시	직원-적용대상기관에 근무하는 모든 인력 (적용대상기관-본청, 소속기관, 투자·출연·출자기관)
인천광역시	직원-직장에 근무하는 모든 인력 (직장-본청·의회사무처·소속행정기관)
경기도	공무원 등-공무원, 본청·직속기관·사업소·출장소·의회사무처 근로자, 청원경찰, 청원산림보호직원, 도에 파견된 공무원
충청북도	직원-직장에 근무하는 모든 인력 (직장-본청, 의회사무처, 직속기관, 사업소, 출장소)
전라북도	공무원 등-공무원, 본청·직속기관·사업소·의회사무처 근로자, 청원경찰, 청원산림보호직원, 도에 파견된 공무원

직장 내 괴롭힘
예방·대응 매뉴얼



원·하청 노동자

① 원청회사 직원이 하청회사 직원을 괴롭힌 경우

- 행위자는 매뉴얼에 따라 처리
- 피해자는 원·하청업체가 각각 매뉴얼대로 처리 예) 공간분리: 원청업체, 유급휴가: 하청업체

② 하청회사 직원이 하청회사 직원을 괴롭힌 경우

- 행위자, 피해자에 대해 하청업체에 법과 취업규칙대로 처리 요청
- 하청업체 괴롭힘 사건 반복 발생 시 재발방지 요구 등

③ 사례

원청회사 반장-용역회사 직원

제조업 회사에 아웃소싱 용역으로 입사하게 되었습니다. 누구보다 제 회사처럼 일해 왔고 근태도 좋았습니다. 일요일도 특근이 있다면 남들을 배려해서 출근을 했습니다. 하지만 원청의 반장 때문에 정신적 스트레스도 너무 심했습니다. 원청 반장은 사람들을 힘들게 하고 이간질과 험담을 했습니다. 어느 날 특근을 하라고 해서 하겠다고 했다가 집안에 큰 일이 있어서 죄송하다고 했더니, 반장은 저한테 화를 내면서 앞으로 나오지 말라고 했습니다. 도저히 일이 손에 잡히지 않아서 원청회사 임원에게 반장의 괴롭힘 사실을 알렸습니다. 다음 근무일에 원청 임원이 저를 부르더니 같이 일하기 어렵다며 해고를 했습니다. 직위도 없고 힘없는 용역이라고 이렇게 쉽게 사람을 해고시킬 수 있는 건지 전 너무 화가 납니다. 어떻게 하면 좋을까요? 너무 답답합니다. (2021년 1월)

원청회사-하청업체 직원

본청 건물에 코로나 확진자가 발생했는데 저희 하청업체에게 소독을 하러 가라고 합니다. 정말 무서웠습니다. 방역에 대한 지식도 없고, 복장도 제대로 주지 않고, 장갑도 코팅목장갑만 주고. 막노동용 방진복과 일반 작업화를 신고 소독했고 지금도 매주 소독을 하고 있습니다. 본청 건물 직원들 코로나 확진에 하청업체가 가야하나요? 방역전문가도 오지 않았는데 폐쇄도 하지 않고, 저희에게 소독을 시키는데, 이거 갑질 아닌가요? (2021년 2월)

원청회사 직원-하청업체 직원

저는 C회사 소속으로 A대기업 물품을 납품하는 B유통회사에 파견되어 일했습니다. 원청회사인 B유통은 저에게 A기업 물품 외에도 다른 회사 제품을 정리하라고 요구했습니다. A기업 업무를 하기에 도저히 시간이 없어서 다른 일은 하기 어렵다고 했더니, 원청 직원은 저에게 욕을 하고 인신공격을 했습니다. 저희 회사 사장님이 원청에 전화해서 말씀을 잘 드렸지만, 원청회사는 저에게 나오지 말라고 일방적으로 통보했고, 다른 사람을 보내라고 했습니다. 원청회사의 갑질은 어디에 신고해야 하나요?? (2021년 2월)

입주자대표회장-용역회사 직원

강남에 있는 고급 주상복합 아파트 1층 로비 안내 데스크에서 안내 업무를 했습니다. 최고급 호텔의 로비처럼 꾸며진 최고급 아파트에서 일했지만, 급여도 최저급, 대우도 최저급이었습니다. 안내 직원들은 화장실도 제대로 가지 못하고 안내데스크를 지켜야 합니다. 휴게시간에도 제대로 쉴 수 없습니다. 그러나 휴게시간이라는 이유로 임금을 받지 못했습니다. 임금을 올려달라고 할 때마다 관리 회사는 입주자대표회의에서 반대한다는 이유를 댔습니다. 안내 직원 2명이 고용노동청에 체불 임금 진정서를 제출했습니다. 그러자 다음 날 관리소장이 불렀습니다. 입주자대표회장이 내보내라고 지시했다면서 직무를 정지시키고 대기발령을 내렸습니다. 그러면서 이들을 대신할 안내 직원 모집 공고까지 냈습니다. 결국 저희 안내 직원들은 모두 사직서를 제출하고 말았습니다. (2021년 1월)



유 형

유 형	구체적 행위
신체적 괴롭힘	1. [폭행] 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위 2. [위협] 물건이나 서류 등을 던지려고 하거나 던지는 행위
언어적 괴롭힘	3. [폭언] 욕설이나 폭언 등 위협적인 언행을 하는 행위 4. [모욕] 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주는 행위 5. [협박] 업무상 불이익을 주겠다며 겁박하는 행위 6. [비하] 외모·연령·학력·성별 등을 이유로 모멸감을 주거나 특정인과 비교하는 행위
업무적 괴롭힘	7. [무시] 합리적 이유 없이 업무능력이거나 성과를 인정하지 않거나 무시하는 행위 8. [전가] 본인 업무를 부하 직원에게 반복적으로 전가하는 행위 9. [차별] 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별하는 행위 10. [잡일] 합리적 이유 없이 일을 주지 않거나 허드렛일을 시키는 경우 11. [배제] 업무와 관련된 정보나 논의 과정에서 배제하거나 무시하는 행위 12. [차단] 합리적 이유 없이 특정인에게 비품(PC, 전화 등)을 제공하지 않거나 사내 인터넷 접속을 차단하는 경우 13. [반성] 적정범위를 넘거나 차별적으로 경위서, 시말서, 반성문, 일일업무보고를 쓰게 하는 행위 14. [태움] 업무를 가르치면서 학습능력 부족 등을 이유로 괴롭히는 행위 15. [감시] 일하거나 휴식하는 모습을 감시하는 행위 16. [야근] 야근, 주말출근 등 불필요한 추가 근무를 강요하는 행위 17. [SNS] 업무시간 이외에 전화나 온라인으로 업무를 지시하는 행위 18. [회식] 회식, 음주, 흡연 또는 금연을 강요하는 행위

유 형	구체적 행위
업무외 괴롭힘	19. [후원] 특정종교나 단체의 활동 또는 후원을 요구하는 행위 20. [공연] 회사 행사에서 원치 않는 장기자랑, 경연대회 등을 요구하는 행위 21. [행사] 체육행사, 단합대회 등 비업무적인 행사를 강요하는 행위 22. [심부름] 업무와 무관한 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위 23. [간섭] 사적인 영역에 지나치게 개입하는 행위(생활방식, 가정생활 등)
집단적 괴롭힘	24. [따돌림] 상사나 다수 직원이 특정한 직원과 대화하지 않거나 따돌리는 행위 25. [소문] 근거 없는 비방, 소문, 누명을 생산 또는 확산하는 행위



 사례

① **폭행** : 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위

팀장이 비정규직에게 폭언과 모욕을 일삼았습니다. “너를 짜르려고 했다, 똑바로 하라”고 말하기도 했습니다. 어느 날 팀장과 대화를 나눴는데 팀장이 기분이 나빠졌는지 “상사한테 그딴 식으로 말해?”라고 하면서 주먹으로 어깨를 때렸습니다. 저는 너무 충격을 받았고, 어깨 통증이 심해져 치료를 받아야 했고, 정신과 진료도 받고 있습니다. 회사에 문제를 제기했지만 팀장은 아무렇지도 않게 다니고 있습니다. (2021년 1월)

② 위협 : 물건이나 서류 등을 던지려고 하거나 던지는 행위

대표가 책상 위에 올려놓은 서류를 보고 저를 불렀습니다. 저한테 서류 문제를 제기하면서 소리를 쳤고, 제가 급한 업무에 대해 얘기를 하자 제 말이 끝나기도 전에 갑자기 책상을 차 넘어뜨려 책상 위에 있던 컴퓨터와 서류들이 쏟아졌습니다. 대표가 “야 이 씨발×아, 내가 너 눈치 보며 일해야 하나?”며 소리를 질렀습니다. 이어 책을 들어 저에게 던지며 또 “씨발×아”라고 소리쳤습니다. 너무 무서워 사무실을 나왔고, 그 날로 회사를 그만뒀습니다. 경찰에 신고했는데, 회사가 CCTV 증거자료를 주지 않아 폭행을 확인하지 못하고 있습니다. (2021년 4월)

③ 폭언 : 욕설이나 폭언을 하는 행위

병원에서 일하는데 팀장님은 말을 함부로 합니다. 저에게 싸가지 없는 새끼라며 마음에 안 든다는 말을 계속 합니다. 하루는 “이 새끼는 잘라야 해 정신 못 차리지?”라며 소리를 질렀습니다. 작은 실수를 한 직원에게 환자들 앞에서 샷대질을 하며 난리를 친 적이 한 두 번이 아닙니다. 견디지 못한 직원들이 하나 둘 병원을 그만뒀습니다. (2021년 1월)

④ **모욕** : 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주는 행위

실장님은 입사 초부터 폭언과 갑질이 심했습니다. 오죽하면 핸드폰에 실장님 이름이 뜨면 심장이 너무 빠르게 뛰어서 힘들 정도입니다. “덧셈 뺄셈도 못 하는 경리는 처음이다”, “회사 망하게 하려고 들어 왔나”, “너처럼 일 하는 애 처음 본다”라며 소리를 지르고 헐박을 하며 폭언을 하였습니다. (2021년 3월)

⑤ **협박** : 업무상 불이익을 주겠다며 겁박하는 행위

회사 내 사무업무를 보고 있습니다. 업무량도 너무 과도하고, 대표이사의 갑질도 심합니다. 대표이사는 저에게 “세무사 사무실에 전화 한 통화 하면 언제든 하고 할 수 있다”고 협박합니다. 얼마 전부터는 업무에 필요한 부분 회계프로그램 인증서 변경부터 법인카드, 업무용노트북반납, 업무자리 비밀번호 걸어놔 사용 못 하게 하고 있습니다. 회사업무에 필요한 인터넷 아이디의 비밀번호를 변경하고, 따돌리고 있어요. (2021년 1월)

⑥ **비하**: 외모·연령·학력·성별 등을 이유로 모멸감을 주거나 특정인과 비교하는 행위

신입직원들과 상사와 식사를 하게 되었습니다. 식사 도중 상사가 제 업무를 비아냥 거렸습니다. 그리고는 “우리 회사는 이제 여자를 뽑지 않을 것이다” “절대 신입을 뽑지 않을 것이다”라며 성차별적 발언 및 신입을 비하하는 발언을 하였습니다. (2021년 2월)

제가 연휴에 맞춰 휴가를 몰아 쓰니 선배들이 저를 나무랐습니다. “개 처음 왔을 때 외모가 진짜 엉망이었는데 지금 엄청 용된 거다”, “외모도 꼭 못난 것들이 짧은 치마 입고 자긴 착하고 일 잘하는 줄 안다”라며 제 외모를 비하하는 발언을 했습니다. 퇴사한 다른 직원 험담과 외모 비하 욕을 하면서 듣기 원치않는 말을 하여 정신적인 피해를 줍니다. (2021년 3월)

⑦ 무시 : 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 무시하는 행위

상사로부터 괴롭힘을 당하고 있습니다. 상사가 업무를 안 줘서 제가 스스로 업무를 찾아서 하려고 노력했습니다. 새로운 영역을 찾아 업무를 하면서 상사에게 물어볼 때도 있었는데 그럴 때마다 상사는 “니가 그 사업을 뭘 안다고 알아보냐”며 화를 냅니다. 결국 저는 해당업무까지 없어졌습니다. 상사는 저에게 나서지 말고 시키는 것만 하라는 말을 수시로 했습니다. 나는 여기에 왜 출근하고 가만히 앉아만 있는 건지 자존감도 자신감도 낮아졌습니다. (2021년 2월)

⑧ 전가 : 본인 업무를 다른 직원에게 반복적으로 전가하는 행위

상사의 감시와 간섭이 너무 심합니다. 본인은 외근 나간다고 하고 땡땡이 치면서, 저는 분단위로 보고를 하라고 하고 과도한 영업을 시킵니다. 저희가 열심히 다녀서 사업을 따내오면 상사는 본인이 다 한 것처럼 보고하고 다닙니다. 사실상 회사에 출근 후 2~3시간도 붙어있지 않는 사람이 너무합니다. (2021년 3월)

⑨ 차별 : 휴가, 복리후생, 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별하는 행위

옆 사무실 직원이 사무실에 비품을 빌리러 왔습니다. 저는 이전에도 몇 번 그런적이 있었기 때문에 해당 비품을 빌려줬습니다. 다음날 상사가 비품을 찾았고, 저는 옆 사무실에 빌려줬다고 말했습니다. 그러자 상사는 왜 말도 안하고 빌려주냐고 화를 내셨고 저는 죄송하다고 말했습니다. 상사는 “정규직도 아니면서 왜 빌려줘?”라며 필요 이상으로 계속 트집을 잡습니다. 여기서 정규직이 무슨 관련이 있는지 이해가 되지 않았습니다. (2021년 1월)

직장내 괴롭힘 신고 후 회사에서 차별을 당하고 있습니다. 회사에서도 괴롭힘을 인정했지만 가해자에게는 아무런 처분이 없었습니다. 이후 회사는 저 몰래 직원 체육행사를 개최하고 직원들 대상으로 배부되는 상품을 본인을 제외하고 배부합니다. 상조회를 저 몰래 만들어 공금으로 회식을 하기도 합니다. 심지어 명절에는 선물은 저에게만 지급되지 않았습니다. (2021년 2월)

⑩ 잡일 : 합리적 이유 없이 일을 주지 않거나 허드렛일을 시키는 경우

상사의 잡무지시가 너무 심합니다. 본인이 제 업무를 봐줄 수 없다고 주말에도 나오라고 합니다. 연말에 업무가 바빠 업무에서 실수가 있었습니다. 상사는 이후 저에게 “생수통 교체는 쓸모가 있네”, “사무실 내 화분에 물이나 줘”라며 잡무를 시킵니다. 제가 하는 업무도 아니고, 다른 직원들은 다 꺼리는 일인데 왜 저에게만 시키는지 모르겠습니다. (2021년 1월)

상사와 업무 관계로 약간의 언쟁이 있었습니다. 제가 잘못을 인정하고 죄송하다 시키는 대로 하겠다고 수차례 말을 했지만 상대방의 말은 듣지 않고, 본인 할 말만 하더군요. 그 일이 있고 나서 새로운 근무표가 올라와 확인해보니 제가 갑자기 사무실 근무에서 외곽 근무로 바뀌어 있는 것입니다. 통보나 상의도 없이 근무 조정을 해서는 지금까지 계속 외곽 근무를 해야 했고, 허리와 무릎, 발목에 상당한 통증을 느끼고 있고 결국 나중엔 약까지 먹으며 근무를 하게 되었습니다. (2021년 2월)

⑪ 배제 : 업무와 관련된 정보나 논의 과정에서 배제하거나 무시하는 행위

마스크 때문에 사장과 직원들의 괴롭힘이 너무 심합니다. 마스크도 안 쓰고 저에게 온다거나, 저에게 올 때 쓰고 있던 마스크를 벗는다거나, 제가 업무 중에 가까이 와서 심하게 입김을 불어대거나 하는 행동을 하였습니다. 그리고 직원들끼리만 모여서 이야기하고, 저를 회의 업무 등에서 완전히 배제 시켜 놓은 상태에서 일을 하였습니다. (2021년 2월)

일방적으로 상사로부터 업무배제를 통보받았습니다. 저는 해당 업무를 잘 이끌기 위해 매일 야근을 하며 열심히 해왔었습니다. 회사에 원만한 해결을 요청했고, 회사는 잘 협의하겠다고 하였습니다. 그 후 저는 갑자기 모든 업무 관련 회의 및 이메일 수신에서 제외되었습니다. 회사는 저에게 다른 회사를 알아보라고, 아니면 후임 밑에서 일을 하라고 이야기 하더군요. 현재도 업무배제 상태라서 사람들과의 대화도 끊어지게 되어 정신적인 스트레스도 많고, 회사가 또 어떤 이상한 일을 벌이지 않을지 걱정이 됩니다. (2021년 4월)

⑫ 차단 : 합리적 이유 없이 특정인에게 비품(PC, 전화 등)을 제공하지 않거나 사내 인트라넷 접속을 차단하는 경우

부서장의 명령에 무조건 따르라고 합니다. 근무 후 자꾸 남으라고 강요해서 하루는 못 남겠다고 말을 남기고 퇴근했습니다. 이 후 출근하니, 제 자리 전화기가 없어졌습니다. 부서장은 잘못에 대해 시말서를 쓰고, 본인의 명령에 잘 따르라고 합니다. (2021년 2월)

⑬ 반성 : 적정범위를 넘거나 차별적으로 경위서, 시말서, 반성문, 업무보고서를 쓰게 하거나, 업무상 필요성이 없는 독후감을 쓰게 하는 행위

회사에서 시말서를 계속 강요합니다. 오타를 지적하면서 다시 써오라고 하고, 시말서는 자필로 써야 한다며 또 다시 시말서를 쓰라고 합니다. 이번에는 경위서에 연필로 사인을 했다고, “기본도 모르냐”며 다시 써오라고 합니다. 저는 어떻게 해야 할까요? (2021년 2월)

대표와 업무 중 의견충돌이 있었습니다. 대표는 저에게 폭언과 욕설을 했습니다. 그런데 대표는 오히려 저에게 회사 분위기 위화감 조성으로 시말서를 제출할 것을 요구받았습니다. 전 업무적인 이야기로 말대답만 했을 뿐이라 전혀 공감하지 못해 시말서 요구를 거절했습니다. 그런데 대표는 그것이 업무지시 불이행이라며, 시말서 2장을 요청했습니다. 마지 못해 시말서를 제출했지만, 대표는 업무지시에 대한 불량한 태도와 회사 분위기 위화감 조성이라는 말을 꼭 넣어서 다시 수정하여 제출하라고 강요합니다. (2021년 2월)

⑭ 태움 : 업무를 가르치면서 학습능력 부족 등을 이유로 괴롭히는 행위

첫 날부터 “막내가 인사를 그따위로 하나”하며 인사를 계속 시켰습니다. 일찍 출근해서 일하고 있으니 프리셉터 없이 혼자 일하는 것 아니라고 소리를 질렀고 휴가는 막내가 제일 마지막에 내는 거라며 휴가도 쓰지 못하게 했습니다. 출근시간 20분 전에 출근했는데 그 시간은 선배들이 출근하는 시간이라며 언성을 높이고, 다른 직장동료들이 보는 앞에서 “내가 이렇게 말하는 게 기본 나쁘냐?”하며 감정적으로 말하며 비꼬입니다. 상황을 설명하자 “그럼 당연히 더 빨리 했었어야지”하며 면박을 줬습니다. (2020년 2월)

곳은일도 좀 더 움직이면 된다 싶어 더 많이 하려고 노력했습니다. 재할용 쓰레기도 집에 와서 버릴 정도로 애를 썼습니다. 하지만 상사들의 마음에 안 들었는지, 화내고 짜증 내고 사소한 일도 크게 만들어 소리를 질렀습니다. 점심시간에 창틀 닦으라고 하고, 쉬는 시간에 청소시키고, 일과 시간에도 커피 타게 하는 등 온갖 잡일을 시켜 야근하게 만들었습니다.

스트레스가 커서 쉬는 날에도 불안하고 긴장이 됐고, 신경정신과 약을 먹어야 했습니다. 도저히 힘들어서 그만둔다고 했습니다. 그랬더니 자기 딸하고 똑같다며, “조금만 힘들면 그만둔다고 하는 거냐, 모르면 찾아서 배워야 하는 거다, 나 때는 말이야 힘들어도 참고 열심히 해서 칭찬을 받았다”고 하셨습니다. (2021년 3월)

⑮ 감시 : 일하거나 휴식하는 모습을 감시하는 행위

국장이 마음에 안 드는 직원들을 해고하기 위해 특정 장소에 추가 CCTV를 설치해 감시를 시작하고, 사진을 캡처해 사장에게 보고했습니다. 사무실 앞 복도 CCTV를 통해 직원들의 동선이나 동향을 파악하는 일은 일상적으로 이뤄졌습니다. 문제를 제기하자 국장은 도난 방지용이라고 우겼습니다. 그런데 직원들의 동의를 받은 적도 없습니다. CCTV 사찰을 직장 내 괴롭힘으로 신고할 수 있을까요? (2021년 2월)

①⑥ 야근 : 야근, 주말출근 등 불필요한 추가 근무를 강요하는 행위

상사가 계속 야근을 시킵니다. 그날 연락사항이나 업무를 모두 보고 후 체크한 후에야 퇴근을 해야 해서 항상 1시간 늦게 퇴근합니다. 그리고 한 번은 퇴근하려고 인사하고 나가는데 술을 사 오라고 시키며 본인이 먹고 싶은 안주가 있다고 편의점을 돌게 하는 심부름도 시켰습니다. 하지만 저희는 야근 수당이 없다고 합니다. (2021년 2월)

①⑦ SNS : 업무시간 이외에 전화나 온라인으로 업무를 지시하는 행위

안녕하세요. 직장 내 괴롭힘 관련 상담 드립니다. 참다가 퇴사를 했는데 트라우마로 남아서 마음이 많이 힘들어서 신고하고 싶어요. 일단 업무 시간 외 연락이 매번 왔습니다. 밤 9시 넘어서도 온 적도 있고요. 항상 그랬습니다. (2021년 4월)

①⑧ 회식 : 회식, 음주, 흡연(금연)을 강요하는 행위

회식자리였습니다. 직원들은 작은 소주잔에 마시고 있는데 대표가 갑자기 맥주잔에 소주를 가득 채우고는 마시도록 강요하였습니다. 직원들은 두려움으로 어쩔수 없이 마셨고 끝나서 집에 가려니 2차를 가야지 않냐며 근처 노래주점으로 갔습니다. 그 자리에서 여직원의 손을 잡아 부르스를 추자고 하니 여직원이 싫다고 거부하였음에도 강제로 잡아당겨 부르스를 추었습니다. 어찌해야 될까요? (2021년 3월)

①⑨ 후원 : 특정종교나 단체의 활동 또는 후원을 요구하는 행위

복지관에서 매달 4만 원씩 후원금을 강요하고 납부하지 않을 경우 담당 팀장이 따로 불러서 미납금을 납부하라는 식의 강요를 했습니다. 또한 후원 행사를 빌미로 티켓을 20장 팔게시키고, 팔지 못할 경우 본인이 돈을 메꾸라고 합니다. 거의 20만 원 돈을 강제로 후원하네요. (2020년 10월)

②⑩ 공연 : 회사 행사에서 원치 않는 장기자랑, 경연대회 등을 요구하는 행위

전 직원 워크숍을 기획하면서 임원들이 전 직원 장기자랑을 하라고 합니다. 팀별 장기자랑이며, 불참 시 불이익을 준다고 합니다. 1등은 온누리상품권 100만 원을 줍니다. 아무도 원하지 않는 장기자랑입니다. 임원들끼리 키득대며 신나는 행사인데 안 하고 싶다고 하면 불이익이 불 보듯 뻔해서 정말 괴롭습니다. (2020년 12월)

②⑪ 행사 : 체육행사, 단합대회 등 비업무적인 행사를 강요하는 행위

부서장이 아주 옛날 사람입니다. 무조건 조직이 우선이라면서 개인 연차를 쓰고 워크숍을 가게 하고, 일주일에 며칠씩 회식을 합니다. 심지어 부서원들에게 주말 산행을 하라고 요구합니다. 연차휴가를 신청하면 꼬치꼬치 캐묻고 회사가 우선이라며 연차를 반려하기 일쑤입니다. (2021년 1월)

②⑫ 심부름 : 업무와 무관한 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위

반장이 나이가 많은 노인분들이 찢리지않게 해준다는 명목하에 20~40만 원씩 3회에서 5회정도 갈취 및 폭언을 합니다. 그리고 김치를 담궈 오라는 등 개인적인 심부름도 시킵니다. 안 해올 시 폭언과 사직을 강요당하고요. 당장의 생계가 중요한 분들이라 괜히 이야기하거나 본사에 말했을 시 부당한 일을 당할까 봐 말을 못 하고 있습니다. (2021년 2월)

②⑬ 간섭 : 사적인 영역에 지나치게 개입하는 행위(생활방식, 가정생활 등)

대표는 냄새가 난다며, 보고를 하러 가면 향수를 뿌렸냐고 물어보고, 뿌리지 않았다고 하면 무슨 냄새냐고 묻고, 본인 방에 데려가 제자리에서 돌게 한 다음 페브리즈를 뿌리기까지 했습니다. 지난 12월 업무 보고를 하러 갔습니다. 대표는 향수를 뿌렸냐고 물었고, 향수를 쓰지 않는다고 하니 “세제나 섬유유연제 냄새냐”고 되물었습니다. 대표는 “와이프에게 섬유유연제를 바꾸라고 말하면 안 되냐”라고 지시했습니다. 대표의 말이 도가 너무 지나친 것 같아서, 말끝을 흐리며 거부 의사를 표시했습니다. 그랬더니 대표는 “사람이 좋게 이야기하면 알아들어가지. 계속 그렇게 살아”라고 화를 냈습니다. (2021년 4월)

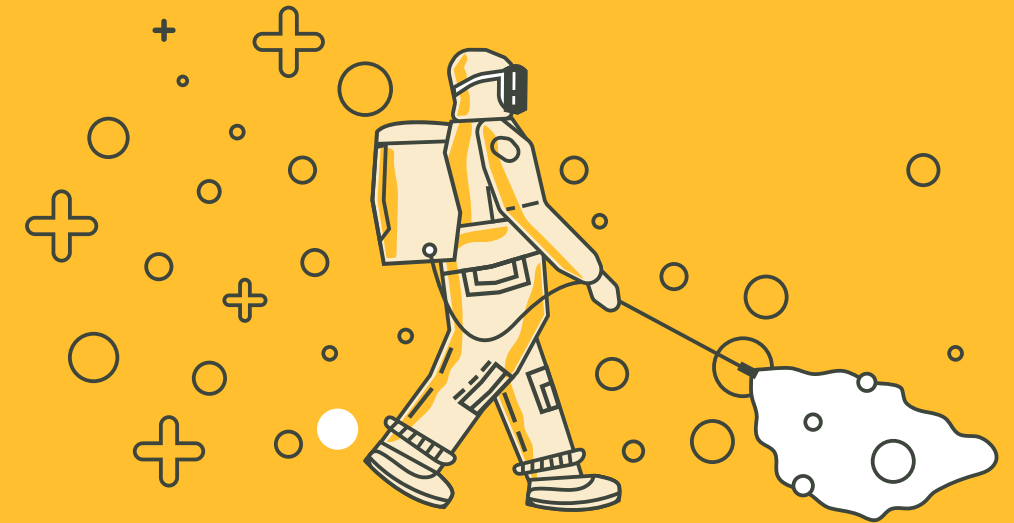
㉔ **따돌림** : 상사나 다수 직원이 특정한 직원과 대화하지 않거나 따돌리는 행위

신입사원으로 들어가서 열심히 배우려고 노력했는데, 근무 기간 내내 상사들이 저를 무시했습니다. 한 상사는 저한테 “하나를 보면 열을 알아. 너 고등학교 때 월 배웠어?”라고 말했고, 또 다른 선배는 “도대체 답답해서 너랑 대화를 하기가 싫다”고 했습니다. 또 다른 상사는 저에게 사회부적응이라고 했습니다. 상사들은 저만 빼놓고 밥을 먹으러 갔고, 저는 혼자 점심을 먹어야 했습니다. 시간이 갈수록 왕따는 더 심해졌습니다. 더 이상 견딜 수 없어 회사를 그만뒀습니다. (2021년 2월)

㉕ **소문** : 근거 없는 비방, 소문, 누명을 생산 또는 확산하는 행위

상사가 저보고 직장 경력을 속여서 현 직장에 입사했다며 다른 직원들에게 확실하지 않은 내용을 퍼뜨렸습니다. 저는 이력서를 속인 적이 없다고 하니 과장은 “그럼 문서위조 했네”라며 주변에 거짓 소문을 냈습니다. 그리고 이전 회사에 전화로 확인해보겠다며 저를 비방했습니다. (2021년 2월)

상사가 저보고 투잡을 뛰는 것 같다며 이상한 소문을 냅니다. 제 배우자는 저와 유사한 업종에서 일을 해서 자주 마주치는데 상사는 저와 제 배우자와의 관계를 마음대로 지어내서 주변 사람들에게 말하고 다닙니다. 그 외에도 상사의 거짓말은 끝도 없습니다. 다른 직원들은 이런 이야기를 들은 후 더욱 저와 대화하지 않으며 외로운 분위기를 만들었습니다. (2021년 1월)



직장 내 괴롭힘 예방지침

01 목적

■ 노동에서의 인간의 존엄 (헌법 제32조)

- 괴롭힘을 당하지 않고 일할 수 있는 권리
- 일터 괴롭힘은 인권 침해이며 기회 균등에 대한 위협

■ 존중하고 배려하는 일터

- 회사의 동반자로 상호 존중
- 일터의 악자에 대한 배려
- 안전하고 쾌적한 근무 환경 조성



02 방향

📌 [배움] 시대의 변화를 읽고 공부합니다

- 성폭력 처벌 강화, 미투운동, 직장 내 괴롭힘 금지법 제정 등 시대의 변화를 이해합니다
- 집단주의 직장문화에서 개인존중 문화로 변화하고 있음을 인정합니다

💡 [이해] 살아온 시대의 차이를 이해하려고 노력합니다

- 선배 세대가 집단주의 직장문화 속에서 상명하복으로 살아왔다는 사실을 이해합니다
- 후배 세대가 자유로운 개인주의 문화 속에서 성장해왔다는 사실을 인정합니다

💞 [배려] 지위와 관계의 차이를 배려하려고 노력합니다

- 여성, 비정규직, 신입사원이 직장 내 괴롭힘의 주요 피해자라는 사실을 이해합니다
- 직장 내 소수에 속한 직원의 처지와 어려움을 공감합니다



직장 내 괴롭힘 예방교육

- 회사는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육을 1년에 1회 이상 실시해야 한다
- 직장 내 괴롭힘 예방교육 시간은 1시간 이상이어야 한다
- 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다
 1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
 2. 사례를 통해 본 직장 내 괴롭힘 행위
 3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
 4. 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차
 5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
 6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
 7. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용
- 사용자, 임원은 물론 정규직, 계약직, 임시직, 용역직 등 모든 직원이 교육에 참여하도록 한다
- 직장 내 괴롭힘 예방교육 미이수자는 보충교육을 실시하며, 보충교육 미참석자는 인사고과에 반영한다. 회사는 직원이 필히 교육에 참석 할 수 있도록 교육시간을 충분히 확보하여야 한다



직장 내 괴롭힘 실태조사

- 회사는 직장 내 괴롭힘 예방을 위해 2년마다 전 직원을 대상으로 설문조사를 실시한다. 피해(신고)자 보호, 객관적인 결과 도출을 위해 설문조사는 익명으로 실시하여야 한다
- 직장 내 괴롭힘 설문조사의 내용은 다음 각 호와 같다
 1. 직장 내 괴롭힘 경험
 2. 직장 내 괴롭힘 피해
 3. 직장 내 괴롭힘 인식
 4. 직장 내 괴롭힘 신고
 5. 직장 내 괴롭힘 과제
 6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
 7. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 관련 내용



직장 내 괴롭힘 전담기구

- 회사는 직장 내 괴롭힘 예방 및 처리를 위한 전담기구를 둔다
 - 전담기구 내에 상담·신고센터를 설치하고, 독립적인 전문가가 상담과 신고 접수를 진행한다
 - 전담기구의 사업 내용은 다음 각 호와 같다
 1. 직장 내 괴롭힘 예방활동
 2. 직장 내 괴롭힘 진상조사 활동
 3. 직장 내 괴롭힘 시정 및 해결을 위한 활동
 4. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 관련 활동
- * 회사 규모와 특성에 따라 전담기구를 설치하기 어려울 경우 고충처리위원회 등 사규에 명시된 기구에서 직장 내 괴롭힘 사건을 담당한다



사업주 (기관장)

사업주의 의지와 소통 노력이 건강한 직장을 만들 수 있습니다

① 법적의무

- 직장 내 괴롭힘 예방 대책 수립
- 발생 사건에 대한 공정하고 신속한 조사 및 조치
- 피해자에 대한 철저한 보호 및 불이익 방지 조치
- 피해자에 대한 2차 피해 및 비밀 누설 금지 조치

② 권고사항

- 독립적인 상담·신고센터 설치, 독립적인 조사
- 직장 내 괴롭힘 실태조사, 직군별(부서별) 조직문화 분석을 통한 괴롭힘 예방
- 피해자가 1인이 아닌 다수일 경우 해당 부서 익명 설문조사 실시
- 관리자급 특별교육



부서장 5대수칙

- 1. 옛날 기억은 잊습니다.
- 2. 휴가나 퇴근에 눈치 주는 농담을 하지 않습니다.
- 3. 호칭, 말 한마디, SNS 글 한 줄에도 예의를 갖춥니다.
- 4. 업무 능력이 부족하다고 인격을 무시하지 않습니다.
- 5. 괴롭힘을 당하고 있는 직원이 있는지 세심히 살핍니다.



구성원 5대수칙

- 1. 당신의 용기가 존중하는 직장문화를 만듭니다.
- 2. 상대방의 반응에 주의를 기울이고, 상대방의 의사를 존중합니다.
- 3. 농담, 선의라도 불쾌감을 줄 수 있음을 상기합니다.
- 4. 직장 내 괴롭힘 금지법과 사규를 숙지하고, 자신의 말과 행동을 돌아봅니다.
- 5. 피해를 호소하는 동료의 의사와 반하는 행동을 하지 않습니다.



직장 내 괴롭힘 대처 10계명과 사규를 숙지하고, 자신의 말과 행동을 돌아봅니다

- **내 탓이라고 생각하지 않는다**
괴롭힘을 당하고 계세요? 당신 잘못이 아닙니다
- **가까운 사람과 상의한다**
괴롭힘을 당한 사실을 가족, 친구 등 가까운 사람에게 SNS로 알리고 상의하세요
- **병원 진료나 상담을 받는다**
정신적 스트레스를 받으면 병원 진료나 상담을 받습니다
직장 내 괴롭힘과 산업재해를 인정받을 때 증거로 활용할 수 있습니다
- **갑질 내용과 시간을 기록한다**
갑질 내용과 시간, 자리에 있었던 동료, 특이사항 등을 상세하게 기록합니다
- **녹음, 동료 증언 등 증거를 남긴다**
본인이 참여한 대화를 녹음하는 건 불법이 아닙니다
녹음, 동료 증언, 문자, 이메일, SNS 등 증거를 모읍니다
- **직장 내 처리절차를 확인하고 신고한다**
취업규칙, 단체협약, 내규, 처리지침을 확인하고 사내 신고센터와 상담, 신고합니다
- **노동청, 상급기관, 국가인권위원회를 활용한다**
괴롭힘 신고가 제대로 처리되지 않을 경우 상급기관 및 외부기관을 활용할 수 있습니다
- **유급휴가, 근무장소 변경을 요구한다**
행위자와 같은 공간에서 근무할 수 없다면 근무장소 변경과 유급휴가를 요구합니다
- **보복갑질에 대비한다**
괴롭힘 신고자나 피해자에게 해고나 불리한 처우를 하면 3년 이하의 징역 3000만 원 이하의 벌금에 처하게 됩니다
조사 방해나 신고 철회 강요는 또 다른 직장 내 괴롭힘으로 간주됩니다
- **집단적인 대응방안을 찾는다**
노동조합, 노사협의회 등 집단적인 대응방안을 찾습니다





직장 내 괴롭힘 처리지침

01 직장 내 괴롭힘 판단

💡 기본 개념

① 지위 또는 관계 우위를 이용

- 직장 상사의 경우 '지위의 우위'에 해당
- 직장 상사가 아닌 경우에는 '관계의 우위'에 해당하는지 확인
- 원·하청 관계에서 원청 직원의 경우 지휘감독권한의 여부에 따라 판단

② 업무상 적정범위를 넘어

- 업무상 지휘과정에서 벌어지는 갈등과 적정범위를 넘는 괴롭힘 구분
- 괴롭힘과 갈등의 경계에 있는 경우 행위의 횡수, 기간 등을 종합적으로 판단

③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화

- 기본적으로 피해자의 관점에서 판단
- 심리상담, 병원진료 등 객관적 자료와 피해자의 기록, 지인과의 대화 등 주관적 고통을 종합적으로 판단



👤 행위자

① 사용자

- 사업주 또는 사업경영담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자 (근로기준법 제2조 제1항 제2호)
 - » 사업경영담당자 : 대표이사, 등기이사, 지배인 등
- 사업주가 아니면서 사업경영 일반에 관하여 책임을 지는 자
- 사업주로부터 사업 경영의 전부 또는 일부에 대해 포괄적인 위임을 받고 대외적으로 사업을 대표하거나 대리하는 자
 - » 노동자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자 : 인사 노무 담당 이사, 공장장, 인사권을 가진 관리자 등
- 사업주 또는 사업경영담당자로부터 권한을 위임받은 자
- 자신의 책임 아래 채용, 해고 등 인사처분을 할 수 있고, 직무상 노동자의 업무를 지휘·감독하며 근로조건에 관한 사항을 결정하고 집행할 수 있는 자
- 형식적인 직위나 직급이 아니라 구체적인 직무내용을 보고 판단
 - » 파견근로자보호 등에 관한 법률 상 사용자사업주도 파견노동자에 대하여 직장 내 괴롭힘 행위자로 판단

② 노동자 (근로자)

- 사용자와 근로계약관계를 맺고 있는 정규직, 계약직, 임시직, 일용직 등
- 파견노동자

● 하청·도급·용역 노동자

- » 원청 소속 노동자가 하청·도급·용역 노동자에게 직장 내 괴롭힘을 한 경우 근로기준법이 적용되지 않는다고 하더라도, 원청 사업주의 규정(단체협약, 취업규칙 등)에 소속 노동자가 누구를 상대로 행위를 하였는지를 불문하고 하청·도급·용역 노동자에게 적용되도록 하는 것이 바람직함
- » 원청 소속 노동자의 지위가 하청·도급·용역 노동자보다 상당한 우위에 있고, 하청·도급·용역 노동자가 불이익을 우려해 신고하기 어렵다는 점을 고려해 더 엄격하게 처리해야함
- » 원청 소속 노동자의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인하여 하청 노동자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에, 하청 사업주는 해당 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 피해자 보호 차원의 필요한 조치를 해야 함(산업안전보건법 제41조 제2항, 산업안전보건법 시행령 제41조, 2021. 10. 14. 시행)
- » 원청 사업주는 하청·도급·용역 노동자가 원청의 사업장에서 일하는 경우 직장 내 괴롭힘으로 인한 산업재해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 함(산업안전보건법 제63조)
- » 하청 노동자가 행위자인 경우 원청회사는 하청 노동자에 대한 징계 등 인사권이 없으므로, 하청 노동자의 직장 내 괴롭힘 행위 사실이 확인되면 하청 사업주에게 해당사실을 알리고 피해자 보호 차원의 적절한 조치를 하도록 요구할 필요가 있음

③ 행위 장소

- 사업장, 외근·출장지 등 업무 수행 과정, 회식이나 기업 행사, 식사 등 행위자와 피해자의 사적 공간 등의 장소
- 통화, 문자, 메일, 카톡, 사내 메신저, SNS 등 온라인 공간
- 온라인 공간에서 익명으로 특정 근로자에게 폭언, 집단 따돌림 등의 행위를 하는 경우 행위자 특징이 어려울 수 있음. 그러나 문제 되는 행위가 사내 온라인 게시판이나 메신저 등에서 이루어졌을 경우 적어도 행위자는 소속 노동자임을 확인할 수 있고, 행위의 내용에 따라 관계의 우위성 등이 인정될 수 있으며, 익명으로 일방적으로 이루어져 피해자의 대응이 어렵고 피해가 클 수 있다는 점 등을 고려해 보면 구체적인 사안에 따라 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있음. 따라서 사용하는 법령에 따른 조사 및 조치를 해야 함

④ 행위 요건 : 세 가지 요소를 모두 충족

직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용한 행위

- (우위성) 피해자가 거부하기 어려울 개연성이 높은 상태로, 행위자가 이러한 상태를 이용하는 행위
- (지위의 우위) 지휘명령 관계에서 상위에 있는 경우와 회사 직급 체계상 상위에 있는 경우
- (관계의 우위) 개인 대 다수, 연령·학벌·성별·출신 지역·인종 등 인적 속성, 근속 연수·전문지식 등 업무역량, 노조·직장협의회 등 조직 구성원 여부, 감사·인사부서 등 업무의 영향력, 정규직 여부 등 사회 통념상 우위인 관계
- (우위성의 이용) 행위자의 의도와 무관하게 괴롭힘 행위에 지위나 관계의 우위가 전제되어 있는지 여부를 살피는 것만으로 충분함

업무상 적정범위를 넘는 행위

- 사회 통념상 업무상 필요성이 인정되지 않는 행위
- 업무상 필요성이 인정되더라도 사회 통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 인정되는 행위
 - » 업무상 지시, 명령, 주의, 경고, 질책 등은 사회 통념상 업무상 필요성이 있다고 인정될 경우에는 직장 내 괴롭힘으로 인정되기 어려움
 - » 업무상 지시, 명령, 주의, 경고, 질책 등이 폭언, 모욕, 무시 등 사회 통념상 상당성을 결여하였다면 업무상 적정범위를 넘었다고 볼 수 있으므로 직장 내 괴롭힘에 해당
 - » 업무상 필요성이 인정되더라도 사업장 내 동종유사업무를 수행하는 근로자와 비교해 합리적 이유 없이 이루어졌다면 직장 내 괴롭힘에 해당

* 직장 내 구성원 사이에서 발생한 갈등 자체를 직장 내 괴롭힘이라고 보기 어려움. 그러나 갈등이 고조되면서 직장 내 괴롭힘으로 발전할 수 있고 괴롭힘과 갈등이 결합할 수 있으므로 직장 내 괴롭힘을 판단 시, 갈등 상황에 대한 면밀한 검토가 필요함

신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

- 신체적·정신적 고통은 폭행, 협박, 폭언, 모욕, 비하 등의 행위로 인해 피해자가 정신과 진료, 상담 등을 받거나, 그렇지 않더라도 고통을 호소하는 경우에 해당
- 근무환경 악화는 그 행위로 인해 피해자가 능력을 발휘하는 데 간과할 수 없을 정도의 지장이 발생하는 것을 의미
- 행위자의 의도가 없었더라도 그 행위로 신체적·정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다면 인정

* 징계, 전보, 전환배치 명령 등 인사 조치가 상당한 수준을 넘어 노동자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰다면 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 볼 수 있음. 부당한 인사 조치는 근로기준법상 제23조 위반 여부로도 해결할 수 있음

⑤ 종합적 판단

- 당사자의 관계, 장소 및 상황, 내용 및 정도, 반복성, 피해자의 반응 등을 종합적으로 판단
- 폭행, 위협, 폭언(욕설) 등은 일회적이라도 직장 내 괴롭힘으로 판단할 수 있고, 반복성이 필수 요소가 아니기 때문에 따돌림, 업무 외 지시 등도 사안에 따라서는 일회적이어도 괴롭힘에 해당할 수 있음
- 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 보통의 사람 입장이거나 사회 통념상 업무상 적정범위를 넘었고, 신체적·정신적 고통 또는 근무환경 악화의 결과가 발생했다면 인정되어야 함



02 처리원칙



① (공감) 피해자의 상처에 깊이 공감합니다

- 나의 말과 행동이 누군가에 깊은 상처가 될 수 있다는 것을 기억합니다
- 정신적 고통이 육체적 고통보다 더 아플 수 있다는 것을 명심합니다
- 피해자의 요구에 귀 기울여 사건을 처리합니다

② (공정) 공정하고 객관적으로 처리합니다

- 행위자가 회사의 체계상 우위에 있고, 많은 역할을 하고 있기 때문에 독립된 기구 또는 전문성을 갖춘 외부기관 의뢰 등의 방법을 통해 공정하고 객관적으로 처리합니다
- 신고자(피해자)가 불안감을 느끼지 않도록 절차 등을 안내합니다
- 신고 사건에 대한 소문으로 2차 피해가 발생할 수 있다는 것을 명심하고, 조사 과정에서 알게 된 비밀을 타인에게 누설하지 않습니다

③ (신속) 2차 피해가 발생하지 않도록 빠르게 처리합니다

- 직장 내 괴롭힘 신고가 신고자(피해자)에게 어려운 결심이라는 것을 명심합니다
- 피해자 보호 조치와 2차 피해 발생을 예방하는 조치를 신속하게 시행합니다
- 사건 특성상 2차 피해가 발생할 개연성이 높기 때문에 최대한 빨리 조사를 완료합니다

④ (회복) 상처받은 사람들이 회복되도록 노력합니다

- 행위에 합당한 징계가 행위자와 피해자, 회사 모두를 위한 조치임을 명심합니다
- 신고를 이유로 한 불이익 처우에 대해서는 불관용의 원칙으로 처리합니다
- 피해자에 대한 지원과 적절한 조치로 상처받은 사람들이 회복되도록 합니다

03 조직 구성



구성 원칙

- ① **독립성** 회사 및 사건 관련자의 영향으로부터 독립적으로 조사할 권한 부여
- ② **전문성** 직장 내 괴롭힘에 대한 전문성 확보
- ③ **통합성** 사건의 접수에서 종결까지 통합적으로 진행



조 직

① 상담기관

- 인권위원회, 직장 내 괴롭힘 신고센터 등 전문성을 갖춘 독립적인 기구를 구성하는 것이 바람직함
- 독립적인 기구를 구성하기 어려울 경우 사규(취업규칙, 인사규정 등)나 단체협약에 명시된 고충처리위원회 등에서 담당
- 사건 처리의 공정성을 위해 기급적 상담자와 조사자는 구분하는 것이 바람직함

② 조사기관

- 사업장 규모 및 특성에 따라 조사기관을 구성하되, 공정성과 전문성이 훼손되지 않도록 구성하는 것이 가장 중요함
- 조사위원 선정과 조사 결과의 신뢰성에 문제가 발생할 경우, 상위기관(노동청, 상급 지자체, 국가인권위원회 등)에 재신고를 하는 등 사태가 더 악화될 가능성이 있음
- 회사가 자체적으로 구성할 경우 조사위원의 공정성 문제와 조사 결과의 신뢰성 문제가 발생할 수 있음
- 사규(취업규칙, 인사규정 등)나 단체협약에 따라 노사 공동으로 조사위원회를 구성할 경우에도 사건 관련자들과 노조와의 친분 등 공정성 문제가 제기될 수 있음
- 따라서 정식 신고된 사건의 조사는 공정성과 전문성 등을 고려할 때 외부 전문기관에 맡기는 것이 바람직함

③ 의결기관

- 사규(취업규칙, 인사규정 등)나 단체협약에 따른 기관에서 조사기관의 보고서를 바탕으로 직장 내 괴롭힘 여부를 판단함
- 의결기관의 판단 결과에 따라 징계 기관(징계위원회, 감사실 등)에 징계를 요구함

04 상세 절차

신고

원칙

①공감 ②비밀보장 ③불이익금지

절차

세부 내용

상담, 신고, 인지

- 안전한 장소
- 편안한 분위기
- 공감 대화
- 비밀보장 약속
- 불이익 금지 안내
- 증거자료 수집 도움 등

기초사실 확인

- 행위자가 사용자·친인척일 경우
→ 노동부 신고 안내
- 피해자 의견 청취
→ 정식조사 판단

접 수

- **피해자 보호**
근무장소 변경
유급휴가
상담 의료 지원 등
- 법적 권리
절차 안내

조사

①공정 ②신속 ③전문성

조사 시작

- 조사내용 확인
- 조사대상, 범위 선정
- 피해자 → 참고인
→ 행위자 순서로 조사
- 조사 기간 연장 등
피해자 의견 청취

※ 피해자 신고 취하 시 조사 중단

조사 종결

- 보고서 작성
- 조사위원 의견 명시
- 해당 기관 이첩

조치

①회복 ②재발방지 ③조직문화개선

조 치

- ... **괴롭힘 인정**
» 피해자 의견 청취 <<
 - 행위자 징계, 교육
 - 피해자 보호
 - 근무장소 변경, 유급휴가, 배치전환 등
 - 추가 지원(자료, 법률지원 등)
- ... **괴롭힘 불인정**
 - 피해자 재심 절차 안내 (노동청 등)
 - 실태조사, 교육 등 조직문화 개선

모니터링

- 2차 피해 등 사후관리
- 6개월이나 최소 2년 이상

직장 내 괴롭힘
처리지침



상담 · 신고

① 상담

- 직장 내 괴롭힘 상담을 원하는 피해자, 대리인, 목격자 등 누구나 상담 신청
- 상담자의 신원 등 비밀이 철저히 보장되고 불이익이 없음을 공지해 상담자의 우려를 미리 해소해주는 것이 바람직함
- 비밀이 보장되는 안전한 장소에서 상담자가 겪은 고통에 공감하고 최대한 귀 기울여 이야기를 듣는 것이 중요함
- 증거자료 등 괴롭힘 입증자료가 충분한지 살펴보고, 증거자료를 수집하는 방법 등을 알려주는 것이 필요함
- 상담자의 피해가 심각하여 심리상담, 병원 진료, 법적 지원 등이 필요한지 파악하고, 사규에 따라 적극적인 지원을 할 필요가 있음

② 신고

- 직장 내 괴롭힘 신고를 원하는 피해자, 대리인, 목격자 등 누구나 전화, 온라인, 서면, 방문 등의 방법으로 신고처에 조사 및 구제 조치 신청
- 신고가 없더라도 상급자, 인사부서, 직장 내 괴롭힘 담당자 등이 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지하게 되는 경우 사건 접수 가능
- 신고 대상이 사용자 또는 사용자 친인척일 경우 신고자에게 노동청에 신고하도록 안내하고, 1,000만 원 이하 과태료 조항이 있음을 알려주어야 함
- 신고자에게 신고를 이유로 한 불이익이 전혀 없고, 비밀이 철저히 보장되며, 신고를 이유로 한 불이익과 비밀 누설은 사용자에게 처벌 및 과태료 조항이 있다는 사실을 알려주어야 함
- 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치 의무(근로기준법 제76조의3)에 대해 신고자에게 자세하게 설명해 근무장소 변경, 유급휴가 등 본인의 권리가 무엇인지 알려주어야 함
- 직장 내 괴롭힘 사실 확인 전의 피해자 보호 의무 조항(근무장소 변경, 유급휴가 등)은 위반 시 과태료 조항이 없지만, 사규로 명시해 피해자 보호 의무를 반드시 준수해야 함

직장 내 괴롭힘 발생 시 조치 의무	피해자 의사(의견)	벌칙조항
① 누구나 신고		
② 지체없이 당사자 등을 대상으로 객관적으로 조사		500만 원 이하 과태료
③ 피해노동자 보호 (근무장소 변경, 유급휴가)	피해자 의사	
④ 사실확인시 조치 (근무장소 변경, 유급휴가, 배치전환)	피해자 의견	500만 원 이하 과태료
⑤ 행위자 징계	피해자 의견	500만 원 이하 과태료
⑥ 신고자 불리한 처우 금지		
⑦ 비밀 누설 금지	피해자 의사	500만 원 이하 과태료

③ 담당자

- 상담·신고자의 의사를 최대한 존중하고 사건 내용 및 인적사항 비밀 철저히 보장
- 상담 및 신고 접수·처리 대장을 작성·관리
- 사건 진행 절차 및 일정, 진행 상황을 정확하고 충분하게 안내
- 피해자가 조사를 원하거나 담당자가 조사가 필요하다고 판단되는 경우 조사기관에서 조사 결정

④ 사용자

- 직장 내 괴롭힘 신고 사건에 대해 철저한 비밀 보장 및 2차 피해 금지
- 직장 내 괴롭힘 신고 사건의 관련자, 행위 등 사건 일체에 대해 공식·사석을 막론하고 추정하거나 논의하는 것에 대해 2차 피해로 처벌받을 수 있다는 사실을 전체 구성원에게 철저히 강조
- 피해자 등의 의사에 반해 다른 사람에게 비밀이 누설될 경우 사용자에게 과태료가 부과되기 때문에 철저히 비밀 유지



정식 조사

① 조사 방법

- 전문성을 갖춘 조사위원의 공정하고 신속한 조사가 가장 중요함
- 조사 내용(신고서, 진술서 등) 확인 → 조사 범위 및 대상 선정 → 조사 → 보고서 작성
조사는 피해자 → 참고인 → 행위자 순으로 진행하는 것이 바람직함
- 조사위원은 가급적 남녀 2인으로 하며, 조사과정에서 불편함을 최소화하기 위해 피해자의 의견을 들어 동일 성별의 조사위원을 최소한 1인 이상 배정하는 것이 필요함
- 피해자에 대한 조사가 여러 번 이루어져 동일 내용에 대해 반복적으로 진술할 경우 사안의 특성 등에 따라 그 자체가 피해자의 회복에 부정적 영향을 미칠 수도 있기 때문에 반복 조사를 피하고, 부득이하게 추가 조사를 할 경우 피해자의 의견을 들을 필요가 있음

② 조사 기간

- 사규(취업규칙, 인사규정 등)나 단체협약에 명시된 기간으로 하되, 괴롭힘 사건의 특성상 신속하게 조사하는 것이 바람직하기 때문에 30일을 넘지 않도록 하는 것이 중요함
- 조사기관에서 기간 연장의 필요성이 있을 경우 피해자의 의견을 들어 연장할 수 있음

③ 조사위원

- 조사위원 및 피조사자는 비밀유지 서약서를 작성하고, 조사 내용에 대해 반드시 비밀 준수
- 조사과정 중 피해자 보호를 위한 (추가)요청사항이 있는지 확인하고, 근무장소 변경, 유급휴가 등의 조치를 회사에 요구해 보호 조치가 이루어지도록 함
- 조사과정에서 행위자에게 직장 내 괴롭힘을 당한 다른 피해자가 있다는 것이 확인된 경우 피해자의 의견을 들어 사건 병합 또는 별건으로 조사를 진행하는 것을 검토해야 함(누구나 신고)

④ 조사 중지

- 피해자가 신고를 취소하거나 더 이상 조사를 원하지 않을 경우
단, 피해자의 조사 중지 요청이 외압이나, 2차 피해 때문은 아닌지 확인하는 것이 필요

⑤ 조사 보고

- 조사가 끝나면 직장 내 괴롭힘 사실관계, 해당 여부, 심각성 수준, 적절한 징계 수준 등에 대한 판단이 가능하도록 최대한 자세하게 조사보고서를 작성하고 증거자료를 첨부하여 의결기관에 보고
- 조사보고서에 조사위원의 의견을 명시하는 것이 바람직함



사후 조치

① 결과 보고

- 조사보고서를 토대로 심의기관에서 결정문을 작성해 당사자에 통보
- 괴롭힘 인정 시 징계기관에 조사 결과 및 요청사항 통보, 기관장은 특별한 사유가 없는 한 징계 절차 진행
- 괴롭힘 불인정 시 신고인에게 통보한 후 조사 종결, 신고인에게 조사 결과에 동의하지 않을 경우 상급기관에 직장 내 괴롭힘 신고 절차 안내

② 괴롭힘 인정 시 피해자 조치

- 직장 내 괴롭힘 재발 방지를 위해 필요한 경우 부서 전환 등의 조치
- 피해자가 원할 경우 원하는 시기에 심리치유 및 의료지원
- 피해자가 2차 피해 발생 및 불공정 처리 호소 시 법률 지원
- 피해자 대상 2차 피해 등을 6개월마다 최소 2년 이상 관리

③ 행위자에 대한 조치

- 직장 내 괴롭힘에 해당 시 행위자에 대해 징계 조치와 함께 재발 방지를 위한 의무교육 이수
- 직장 내 괴롭힘 행위자가 징계, 교육 등 시정지시 불이행 시 중징계(가중처벌)

④ 괴롭힘 불인정 시 조치

- 직장 내 괴롭힘 행위에는 해당하지 않는 것으로 확인되더라도 피해자의 신체적·정신적 고충, 그와 같은 고충이 발생하게 된 회사 내부의 구조적 원인 등에 대해 관심을 가지고 관리·개선 필요
- 익명 설문조사를 통해 정확한 실태를 파악해 대책을 마련할 필요가 있음

⑤ 예방의 계기

- 사건 종결 후 회사의 조치에 대해 전 직원을 대상으로 교육하는 등 경각심을 높일 필요
- 단, 피해자가 특정될 수 있는 등의 사정으로 인하여 '피해자의 회복'이라는 목적에 저해되는 결과가 발생할 수 있으므로, 교육 전에 피해자의 의사를 확인하고, 교육의 초점을 회사의 조치 및 향후 직장 내 괴롭힘의 예방에 맞출 필요성이 있음
- 사건 처리를 조직문화를 개선하는 계기로 삼기 위해 직장갑질 감수성 조사 등을 통해 직장 내 괴롭힘에 대한 감수성을 높이도록 함



신고 후 불이익

① 규범

근로기준법

제76조의3 ⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

제109조(벌칙) ① (생략) 제76조의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 형사 처벌뿐만 아니라 민사상 손해배상 청구도 가능

② 주체와 대상

- 불리한 처우의 주체는 사용자
- 불리한 처우의 대상은 '신고한 근로자 및 피해근로자 등'이기 때문에 직장 내 괴롭힘이 확인되었는지와 무관하게 판단하며, ▲신고자 ▲피해자 모두 대상이 될 수 있음

③ 불리한 처우 (남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제14조⑥ 준용)

직장 내 괴롭힘 신고·주장을 이유로 불리한 처우

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

④ 불리한 처우의 판단

- (시기) 사용자의 조치가 직장 내 괴롭힘 신고 또는 문제 제기 이후에 벌어진 일인지 여부
- (의사) 사용자의 조치가 피해자의 의사에 반해서 이루어진 일인지 여부
- (정도) 불리한 조치가 관행이나 동종 사건과 비교해 이례적이거나 차별적인지 여부

청주지법 충주지원 2021. 4. 6. 선고 2020고단245 판결

이 사건과 같이 부실한 사실확인 조사로 직장 내 괴롭힘을 인정하지 않은 경우라면, 그 사후 조치가 피해근로자에게 불리한 처우인지 판단함에 있어 피해근로자의 주관적 의사를 마땅히 고려함이 타당하다. 하지만 이 사건에서는 피해근로자의 주관적 의사가 완전히 배제되고 오히려 인력 부족이라는 피고인 회사의 사정이 고려되었다.

전보지 구내식당의 객관적 근무환경이 낯더라도, 피해근로자의 주관적 의사, 직장 내 괴롭힘 신고 이후 피고인 회사의 부당한 사전 조치(해고), 절차적 하자 및 부실한 사실조사, 사후 조치(전보)의 사유 등을 종합해보면, 피해자를 전보지 구내식당으로 전보한 것은 불리한 처우로 봄이 타당하다.

⑤ 사 례

- 조치의무 불이행-지체 없이 객관적으로 조사

회사에서 팀장으로 열심히 일했습니다. 그런데 본부장이 저와 일하는 것을 싫어하고, 저의 능력을 무시했습니다. 여러 사람 앞에서 소리를 지르고, 업무능력이 형편없다며 모욕을 주기 일쑤였습니다. 본부장의 괴롭힘 때문에 정신적으로 힘들어서 상담도 받았지만 나아지지 않았고, 우울증과 적응장애, 공황 장애로 치료를 받고 있습니다. 대표에게 정식으로 문제를 제기했지만 아무런 조치가 취해지지 않았습니다. 상태가 더 악화되어, 내가 회사에서 자살하면 이 억울함이 풀릴까 하는 생각까지 하는 등 심각한 고통에 시달렸습니다. (2021년 5월)

- 조치의무 불이행-피해자 보호

계약직으로 일합니다. 정규직 상사에게 인격모독, 폭언, 업무배제, 따돌림을 받았습니다. “넌 할 줄 아는 게 뭐냐?”, “초등학생이냐?”, “예전 같았으면 한 대 때렸어”와 같은 말을 들었습니다. 참다 신고했는데 조사관이 상사 편을 들고, 별거 아닌 일로 유난 떠나는 식으로 얘기합니다. 공간도 분리시켜 주지 않고, 휴가도 없었습니다. 신고한 뒤 진짜 고통이 시작됐습니다. (2021년 5월)

- 조치의무 불이행-가해자 징계

팀장의 갑질 때문에 힘듭니다. 공무집행을 하다 다쳐 다리에 김스를 했는데 순찰 근무를 시켜 괴롭혔습니다. 공개된 장소에서 “좇 같네”, “니까지 뭐 대접을 받으려고 하느냐”, “나이 쳐 먹은 게 벼슬이냐”고 욕하고 모욕을 줍니다. 정신적 육체적으로 큰 상처를 받아 죽을 지경까지 가서 현재도 우울증약을 복용하고 있습니다. 갑질 범죄자는 솜방망이 경미한 처분만 받았습니다. 갑질 피해자에게 처리결과조치 알려주지 않아 이의신청권 자체도 없습니다. (2021년 3월)

- 조치의무 불이행-불리한 처우

하루 종일 과중한 업무에 시달리고, 모든 행동을 상사에게 지적당하고, 왕따를 당하고 있습니다. 매일 악몽에 시달리고, 정신적 스트레스가 너무 커서 정신과 진료도 받고 있습니다. 증거를 차곡차곡 모았고, 더 이상 견딜 수가 없어서 노동청에 직장 내 괴롭힘을 신고했는데 바로 회사가 알게 됐습니다. 회사에서는 저에게 연고도 전혀 없는 먼 지역으로 인사발령을 내겠다고 합니다. (2021년 5월)

- 조치의무 불이행-비밀 누설 금지

상사에게 직장 내 괴롭힘과 따돌림을 당해왔습니다. 올해 초 대표님께 직장 내 괴롭힘을 신고했습니다. 그런데 신고 사실이 회사에 알려졌습니다. 대표님은 제가 괜한 분란을 일으킨다는 반응이었습니다. 회사 사람들은 상사 눈치를 봤고, 저는 사람들을 마주칠까 두려워 화장실도 가지 못했습니다. 회사에 퍼진 소문으로 인해 극심한 스트레스를 받았고, 정신과 병원에 다녔습니다. 내가 죽어야 억울함이 풀리려나 싶은 생각까지 들었습니다. (2021년 4월)



직장 내 괴롭힘 직장 내 해결의 목적과 원칙

① 직장 내 괴롭힘 직장 내 해결의 목적

● 직장 내 괴롭힘을 규율하는 목적

- 폭행, 모욕, 명예훼손과 같이 국가가 행위자를 직접 처벌하는 것이 아니라, 문제가 발생한 조직 내에서 직장 내 괴롭힘 문제를 제대로 해결해 피해자가 안전하고 지속적으로 근로할 수 있도록 보장하고자 하는 것임
- 법률의 취지가 이와 같은 이유는 직장 내 괴롭힘이 주로 직장에서 발생하고, 수직적 권력 관계를 속성으로 하는 조직의 특성상 권력의 불균형으로 인해 발생하고 있기에 조직 내 공정하고 자율적인 조치 및 예방으로 방지할 수 있기 때문임.
- 이 때문에 법률은 사용자에게 직장 내 괴롭힘 발생 시 행위자 처벌 및 피해자 보호 조치, 분쟁의 자율적 해결의 의무를 부과하고 있음

● 직장 내 적절한 해결의 목적 및 중요성

- 직장 내 해결의 목적은 피해자의 권리 회복, 안전한 근로환경과 평등한 조직문화의 확립에 있음
- 직장 내 괴롭힘 사내 해결은 우리 법제도가 목적하고 있는바이며, 정신적, 신체적, 경제적, 조직문화적으로 가장 피해가 적은 방법임.
- 또한 피해자와 행위자가 법적 당사자가 아닌 온전한 직장의 구성원으로서 존재할 수 있는 방법이기도 함

② 직장 내 괴롭힘 직장 내 해결의 원칙

● 피해자 중심 원칙

- 직장 내 괴롭힘 규율 및 직장 내 해결의 목적은 피해자가 피해사실이 없었던 상태로 원상회복하여 다시 건강한 직장생활을 할 수 있도록 근로조건을 회복시키는 것임

- 회사는 피해자가 원하는 것이 무엇인지 진지하게 검토하여 회사의 원칙 범위 내에서 피해자가 원하는 방향으로 문제 해결의 방법을 모색해야 함
- 방법에 있어 피해자의 의사에 반하거나 일방적인 것은 바람직하지 않을뿐더러 법적 의무 조치 위반이기 때문에 피해자의 의사를 존중해 피해자 보호 조치를 해야 하며, 피해자에 대한 불리한 처우는 처벌 대상이기도 함

● 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조직규범의 확립과 원칙적 해결

- 첫째, 직장 내 괴롭힘은 법률과 취업규칙에 의해 금지된 불법행위이자 비위행위이므로, 원칙적, 공식적으로 해결하는 것이 바람직하다는 점을 전사적으로 인식, 공유해야 함
- 둘째, 직장 내 괴롭힘은 행위자-피해자간의 개인적인 문제가 아니라, 조직규범과 문화의 문제라는 점을 인식해야 함
- 셋째, 직장 내 괴롭힘 문제 해결은 양 당사자 간의 일회적 '사건의 처리'가 아니라 조직규범과 문화를 확립해 가는 '과정'이라는 점을 인식해야 함

● 신속성

- 직장 내 괴롭힘 사건이 제기되었을 때는 지체 없이 조사에 착수하여 최대한 신속하게 처리해야 함

● 공정성

- 직장 내 괴롭힘 사건의 조사, 심의, 조치 의결, 처분의 모든 과정에서 공정성이 담보되어야 하며 이를 위해 담당자와 심의·의결 참여자는 전문성을 갖추어야 함

● 피해자 및 행위자 인권 보호 및 비밀 유지

- 사건 처리 과정과 처리 후에 피해자는 물론 관련자의 신원에 대한 철저한 비밀유지를 위해 조사자 및 조사과정 참여자 등에게 비밀유지 의무 고지 또는 비밀유지 서약서 징구 등 관련 조치를 할 필요가 있음

● 철저한 사후관리와 예방

- 직장 내 괴롭힘 사건 처리 후, 피해자의 2차 피해 여부, 사건 처리에 대한 조직구성원의 인식 등을 지속적으로 모니터링하여 필요한 조치를 취해야 한다. 또한 처리된 사건에 대하여 인권 보호 차원에서 행위자, 피해자를 익명으로 하고 내용을 추상화하여 교육하여야 함

사건 접수 단계

● 접수창구

- 보통 각 기관, 기업별로 직장 내 괴롭힘 사건 접수는 인사팀, 법무팀, 감사팀, 혹은 인권센터 등에서 접수받음. 그런데 각 팀의 접수 담당자가 본업으로 인하여 접수받은 사건 처리를 상당 기간 지연시키거나, 직장 내 괴롭힘 사안에 대한 전문성 및 감수성이 부족하여 피해 노동자가 접수 자체를 꺼리는 경우도 발생함
- 특히 소규모 사업장의 경우 평소 잘 아는 직원이 사건을 접수받을 경우 비밀유지가 어려울 것이라는 불신감이 생김

[실제 사례]

회사 인사부 직원 1인이 직장 내 괴롭힘 사건을 접수받은 뒤 업무가 바쁘다는 핑계로 조사를 차일피일 미뤘습니다. 특히 인터넷이 아닌 대면 접수만 가능하여 비밀 유지에 대한 불안감도 컸습니다.

- 사내 접수창구는 가급적 대면이 아닌 온라인으로 접수가 가능하도록 신고 양식 및 시스템을 사전에 마련하고, 인사팀 등이 아닌 독립적 기구(예 : 노사 위원으로 구성된 고충처리위원회, 노동조합 등)를 설치하여 최대한 피해자가 안심하고 접수 가능한 분위기를 조성하는 것이 중요함
- 아예 상담 및 직장 내 괴롭힘 사안에 대한 전문 역량을 갖춘 외부 협력 기관을 정해두고 인터넷으로 신고된 내용을 즉각 외부기관에 전달하는 방법도 고려해 볼 만함

● 접수 단계의 판단 및 회유 금지

- 피해자의 최초 접수 이후 상급자 또는 부서장이 피해자를 불러 '정식으로 문제 삼지 말고 당사자끼리 잘 합의해볼 것'을 종용하거나 접수 담당자가 자체적으로 '직장 내 괴롭힘에 해당된다고 보기 어렵다'고 결론을 내린 뒤 다음 단계로 이행하지 않는 경우가 있음

- 이는 사용자가 접수받은 사안에 대하여 지체 없이 조사할 의무를 위반한 것인 동시에 피해 사실을 신고한 노동자의 의사에 반하는 조치이자 2차 피해에 해당함

[실제 사례]

직장 내 괴롭힘 피해 사실을 부서장에게 구두로 신고하였는데 "직장 생활 하다 보면 그럴 수 있다", "가해자가 열심히 일하려고 하다 보니 벌어진 일이며, 괴롭힐 의도는 없었을 것"이라며 정식 사건 접수를 거부하고 회유하였습니다.

- 이 같은 상황이 일어나지 않도록 사전에 직장 내 괴롭힘 접수 담당자 및 관리자급, 부서장 등을 대상으로 예방 교육을 주기적으로 철저히 실시하는 것이 반드시 필요함

● 비밀 유지

- 직장 내 괴롭힘 피해 사실을 접수받는 순간부터 피해 사실에 대한 비밀 유지가 매우 중요함. 사건을 온·오프라인으로 접수받은 담당자가 '신고 접수서', '진정서' 등을 외부에 유출하거나 해당 사실을 내·외부에 소문내지 않도록 각별한 주의가 요구됨

[실제 사례]

직장 내 괴롭힘 피해 사실을 정리한 '진정서'를 인사 책임자에게 제출하였는데 다음날 진정서를 접수받은 책임자가 "가해자도 피해자 주장에 대하여 대응하려면 진정 내용을 명확히 알아야 한다"며 행위자에게 진정서를 복사하여 전달하였습니다.

- 위 사례와 관련하여 접수받은 '진정서' 등이 정식 조사가 시행되기도 전에 행위자에게 전달될 경우 행위자가 주변 참고인들을 만나 거짓 진술 등을 모의하거나 관련 증거 자료들을 인멸하는 등 정상적인 조사를 방해할 수 있음. 행위자에 대한 이후 조사 과정에서 조사 담당자가 신고인이 주장하는 괴롭힘 행위들을 충분히 설명하는 방식이 적절함

● 인지한 경우란?

- 근로기준법 제76조의3 제2항의 '사용자가 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우'에는 명시적인 '신고 접수' 행위가 없었다고 하더라도 사용자에게 지체 없이 조사에 착수할 의무가 발생함. 이때 '인지한 경우'란 사용자가 피해 사실을 능히 인지하였다고 인정될 만한 객관적인 사정이 있는 경우임

[실제 사례]

- 피해자가 사내 인사 최고책임자에게 면담을 요청하여 최근 몇 개월간 발생하였던 부서장의 폭언과 업무 배제 행위를 상세하게 설명한 경우
- 피해자가 피해 사실을 언론에 제보하여 보도된 경우
- 신고인이 반드시 실명으로 신고하여야 한다는 규정이 없으므로, 피해자의 주변 동료 등이 익명 또는 비실명으로 신고한 건이라고 하더라도 사용자는 사건 조사에 착수할 의무가 있음

상담 단계

● 상담자의 기본 태도

- 본격적인 조사 이전 상담 단계는 피해 사실을 파악하고 피해자가 요구하는 사항이 무엇인지를 경청하는 단계임. 따라서 상담자가 신고인을 대하는 태도와 용어 등에 있어서도 상당한 주의가 요구됨. 피해 사실 확인 과정에서 '열린 질문'을 통해 더 많은 정보를 확보할 수 있도록 해야 함. 또한 피해자를 질책하거나 피해자의 잘못임을 암시하는 표현 등은 상담 과정에서의 2차 피해로 이어지므로 유의할 부분임
- 피해자의 요구사항을 확인하는 것은 꼭 필요하고 중요하지만 "그래서 원하는 게 뭐냐?"는 식의 '욕박'이 되지 않도록 주의해야 함. 당장 요구가 정리되지 않더라도 회사가 함께 적절한 조치 내용을 찾아볼 수 있고, 또 요구사항이 변경되거나 추가될 수 있음도 안내하고 공감하는 것이 중요함

[피해자 상담 시 주의할 표현들]

“그래서 하지 말라고 하셨나요?(x)”
 “그에 대해 무슨 말이나 행동을 하셨나요?(o)”
 “그래서 그 때 수치심을 느끼셨나요?(x)”
 “그런 행동(말)에 대해 어떻게 느끼셨나요?(o)”
 “왜 바로 반박하거나 피하지 않고 그 자리에 있었나요?(x)”
 “왜 부서장에게 즉시 문제 제기 하지 않았나요?(x)”
 “왜 몇 달 동안 가만히 있다가 이제야 신고하게 되었나요?(x)”

- 상담자는 상담 이전에 신고인이 접수한 신고서 등을 충분히 사전 숙지한 상태에서 상담에 임해야 함. 전문성과 공감 능력을 갖춘 상담자를 외부 전문 인력으로 대신할 수도 있음
- 상담자는 신고인이 접수한 문서만 보고 미리 신고인의 상태를 '원가 조직 생활에 문제가 있는 사람' 등으로 예단해서는 안 되며, 객관적 입장에서 피해자의 이야기에 공감하면서 피해 사실을 경청하여야 함
- 상담자는 최초 상담 시 '조사 기간 동안' 피해자가 원하는 조치를 반드시 확인하여야 함. 신고 접수 초기 단계에서 피해자의 요구를 파악하고 가급적 빠른 시일 내 조치를 취하도록 함
- 당사자에게 확인하기 다소 곤란하지만, 사실관계 확인이 반드시 필요한 경우 미리 피해자로부터 양해를 구함

- 상담 단계에서도 피해자의 요구, 사건의 경중, 피해의 정도 등을 고려해 근무장소 변경, 유급휴가 등 임시적인 피해자 보호 조치를 해야 함



조사 단계

● 조사의 순서

- 사건 조사는 '신고인', '참고인', '행위자' 순서대로 진행하는 것이 사실관계 교차 확인 및 객관적 조사를 위해 적절함. 조사를 마친 뒤 양 당사자 주장이 상당 부분 상이하다거나 추가 참고인 조사가 필요하다고 판단되면 반드시 보충 조사를 진행하여 피해 사실에 대하여 충분히 파악함
- 사실관계 확인을 위해 '신고인', '행위자'를 대질 조사하는 경우가 있는데 이는 '신고인'에게 매우 위협적이며, 사실 확인을 위한 적절한 방법도 아님

● 사전 구비 양식

- 직장 내에 직장 내 괴롭힘 사건 조사 절차에서 필요한 각종 서류 양식을 마련해 두고 직원들이 언제든지 접근할 수 있도록 공개해 둬으로써 조사의 투명성을 높이고 조사를 둘러싼 불필요한 논쟁을 방지함
- 특히 피해자가 최초에 사건을 접수할 때 첨부할 '직장 내 괴롭힘 신고서' 표준 양식을 마련하여 전 직원이 다운로드할 수 있도록 준비함. 신고서 양식이 없을 경우 신고인이 다소 장황한 서술 형태의 문서를 제출함으로써 이후 조사 단계에서 조사 대상 행위 선정에 어려움을 겪을 수 있음

[실제 사례]

피해자가 2021년 초 사내 신고 접수 시 가해자 입사 시점인 2017년도부터 발생한 모든 행위들을 열거하고 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않는 회계 부정, 횡령 혐의 등을 모두 언급한 20쪽 가량의 방대한 진정서를 제출함.

- 또한 신고서 작성 시에는 직장 내 괴롭힘 금지법 시행일 이후의 행위들을 대상으로 하되, 법 시행 전부터 이어진 행위라면 연속성을 고려해 법 시행 이전의 피해 사실들을 포함해 시간 순서대로 육하원칙에 따라 서술할 것을 안내하고, 신고서 양식에 조사 기간 중 요구사항, 즉각적으로 원하는 조치사항 등을 기재하는 란을 마련함

- '사건 신고서' 외에 조사 과정 전반에서 사안에 따라 필요한 서류들을 사전에 구비해둠. 특히 '개인정보수집 및 이용 동의서', '비밀유지 서약서' 등은 추후 발생할 수 있는 법률 다툼에 대비하여 양식을 마련해두고 조사 시 활용함

[사전 구비해둘 양식 목록(예시)]

1. 사건 신고서
2. 개인정보수집 및 이용 동의서
3. 상담일지
4. 피신고인 안내문
5. 출석요청서
6. 합의 또는 중재 서약서
7. 당사자 및 참고인, 심의위원, 조사위원 서약서
8. 진술서
9. 조사보고서
10. 심의위원회 결정 및 의견서
11. 징계요청서
12. 결과통보서
13. 이의신청서
14. 종결동의서
15. 사건처리 결과보고서
16. 사과문
17. 신고철회서 등

- 위와 같이 사전 양식을 구비해둬으로써 사내 직장 내 괴롭힘 신고 사건 처리 프로세스를 구체화하고 각 단계별 예상치 못했던 문제 발생 시 사전에 정해진 양식에 따라 처리할 수 있음

● 조사위원

- 최초 상담 시 접수된 피해 사실에 대한 정식 조사를 진행하는 '조사위원'은 사내 위원으로 구성하거나 외부 전문가 등을 섭외할 수 있음. 다만 '내부 조사위원'이 진행할 경우 신고인, 행위자와 직접적 이해관계가 없는 인사를 선정해야 하고, 조사 과정에서 수직적인 위계를 악용하여 정상적 조사를 어렵게 할 만한 인사는 반드시 배제하여야 함
- '인권센터'와 같이 독립된 기구를 구성해 상담, 접수, 조사가 동일한 기구에서 진행되는 것이 가장 바람직하지만, 회사 규모 등을 고려해 상담, 접수는 회사 내 담당자가 맡고, 조사는 전문성을 갖춘 독립적인 기구에서 진행하는 것이 필요함
- 특히 다수의 실제 사례에서 사내 조사위원들이 근속연수가 많은 간부급인 경우 지위의 우위에 있는 '행위자'의 입장에서 편파적 조사를 진행하는 문제가 발견되었음

[실제 사례]

신고인에 대한 직장 내 괴롭힘 사건 조사 위원은 사내 조사위원 3인이었으며, 가해자와 친분이 두터운 간부급 A, 과거 피해자의 직속 상사였던 간부 B, 과거 신고인과 노사협의회에서 대립각을 세웠던 사용자위원이었던 C 등으로 구성됨. 애초부터 공정한 조사를 기대하기 어려웠고 하급자인 신고인에 대하여 취조에 가까운 추궁이 이어졌음.

- 신고된 직장 내 괴롭힘 행위가 다수이고 복잡하거나 사내 조사위원 선정이 여의치 않을 경우 외부 조사위원을 선정하는 것이 바람직함
- 조사위원은 조사 진행 상황을 신고인에게 서면, 전자우편, 유선 등의 방법을 통해 알려주어야 함

● 조사보고서

- 조사보고서는 이후 사내 심의위원회, 인사위원회 등에서 위원들이 해당 보고서만 참고하고도 피해 사실 등을 명확히 파악한 뒤 심의 판단을 할 수 있는 수준으로 작성되어야 함. 단시일 내 불충분한 조사를 거쳐 작성된 조사보고서만을 토대로 징계위원회를 개최할 경우 부당한 결론이 도출될 가능성이 커짐

[실제 사례]

정식 조사를 거쳐 조사보고서가 도출되었고 이후 해당 보고서를 확인한 심의위원회 위원들이 위원회에 참석하였으나 조사보고서만으로는 사실관계 확인이 어려운 상황이었음에도 사용자가 회의 폐회 시간을 빠듯하게 정해두고 서둘러 징계 여부를 거수로 결정하고자 했던 사안.

- 필요하다면 추가 조사를 거쳐 추가 조사보고서 도출
- 형평성을 고려하여 행위자의 항변을 신고인과 동일한 분량으로 지나치게 상세하게 반영할 필요는 없음. 직장 내 괴롭힘 조사 보고서에 반드시 담아야 할 내용은 아래 [표]와 같음

[직장 내 괴롭힘 조사 보고서 목차(예시)]

1. 조사 개요
2. 신고인 주장 및 요구사항
3. 피신고인 주장
4. 대립되는 주장에 대한 참고인 조사 내용
5. 법적 검토
6. 괴롭힘 해당 여부
7. 종합 의견(제도 개선 방안 포함)
8. 기타(징계양정 등)
9. 첨부자료(각종 입증자료)

● 심의위원회

- 조사기구에서 작성한 보고서를 바탕으로 ‘직장 내 괴롭힘 심의위원회’ 등 의결기구에서 직장 내 괴롭힘 사실 여부, 직장 내 괴롭힘 경중 등에 대해 심의, 의결한 후 징계기구로 이월함



괴롭힘 사실 확인 후 조치 단계

● 피해자의 의사 확인

- 조사 결과 행위자의 직장 내 괴롭힘 사실이 확인되면 징계 등 적정 조치를 취하기 전에 반드시 신고인의 의견을 들어야 함(근로기준법 제76조의3 제5항)

● 피해자 보호

- 조사 결과 직장 내 괴롭힘 사실이 확인되면 피해자의 의견을 들어 법에 따른 조치, 즉 근무장소 변경, 유급휴가, 배치전환 등의 피해자 보호 조치를 시행하고, 나아가 심리 치료나 법률적 지원 등의 보호조치를 신속히 진행해야 함

● 징계위원회(인사위원회) 구성

- 조사 결과에 따라 행위자에 대한 필요한 조치 사항을 결정하기 위해 사내 심의 위원회 또는 인사(징계)위원회를 개최할 경우 이미 구성되어 있는 인사위원들이 직장 내 괴롭힘 사안과 직, 간접적으로 연관된 인사인지 반드시 확인할 것
- 내부위원 구성은 노사가 균형을 맞추고 외부 전문가 위원 선정 시 사용자와 이해 관계가 있는 인사는 배제하여야 함
- 심의위원회 위원 구성 및 운영방식, 절차, 이의 제기, 사내 재심 신청 등에 대한 상세 절차를 취업규칙이나 별도 규정에서 명문으로 정해둬으로써 이후 불필요한 시비를 방지함

● 징계 등 재발 방지 조치

- 사용자의 행위자에 대한 '징계'는 법에서 정한 '행위자에 대한 필요한 조치'의 한 유형이므로 피해자가 징계 등을 희망하는지 사전에 의사를 확인하여야 함
- 실제 사례에서는 피해자가 행위자에 대한 징계보다 '공개 사과 및 재발 방지 약속' 등을 원하는 경우가 많으며, 행위자 1인에 대한 징벌보다 기관 또는 기업 차원의 제도적, 문화적 개선 등을 요구하는 사례도 다수였음
- 징계와 더불어 해당 부서 특별 교육, 전사적인 실태조사 및 갑질 감수성 조사, 조직진단 컨설팅 등 조직문화 개선을 위한 조치들을 통해 재발 방지와 인권 존중 일터 만들기가 필요함



사후 모니터링 및 예방조치

● 조사 이후 점검

- 의결기구(심의위, 인사위, 징계위 등)에서 결정된 이행 사항 등이 정해진 기한 내에 실제로 이행되었는지 여부를 확인함
- 신고인에 대한 불이익 처우, 직장 내 따돌림 등 추가 피해가 발생하지 않도록 조사 종료 이후 신고인의 상황을 체크함

● 상시 예방 조치

- 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 주기적으로 실시하되 사업장 내 실제 사례가 발생할 경우 동일한 행위가 반복되지 않도록 각별한 주의를 기울여야 함





참고자료



(별지 제1호서식)

직장 내 괴롭힘 신고서				처리기간
신고인	성명	*신원보호 요청()	부서	
	직책		연락처	
직장내 괴롭힘 행위자①	성명		부서	
	직책		연락처	
직장내 괴롭힘 행위자②	성명		부서	
	직책		연락처	
괴롭힘 발생 일시				
종류	폭행·폭언	폭행, 폭언, 협박, 태움 등		해당 ()
	모욕·명예훼손	모욕, 비하, 무시 등		해당 ()
	따돌림·차별	따돌림, 차별, 헛소문, 반성, 배제, 차단, 허드렛일, 보복 등		해당 ()
	강요	회식, 음주, 노래방, 장기자랑, 행사 모임 등		해당 ()
	부당지시	사적용무지시, 업무전가, 야근강요, 업무시간외 SNS, 휴가불허, CCTV감시 등		해당 ()
직장내 괴롭힘 요약				
* 육하원칙에 따라 괴롭힘 행위, 지속 여부, 증인 유무 등을 기록				
요청사항	근무장소의 변경		해당 ()	
	유급휴가		해당 ()	
	기타			
「근로기준법」 제76조의 2, 3에 따라 위와 같이 신고합니다.				
년 월 일 신고인 (서명 또는 인) 대표이사 귀하				
붙임자료(증거 등)				
1. 2. 3.				
* 참고사항 근로기준법 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지) ① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 ② 업무상 적정범위를 넘어 ③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① 누구든지 사용자에게 신고				
② 지체 없이 사실 확인 조사 ③ 피해근로자 보호 조치(근무장소변경, 유급휴가 등) ④ 괴롭힘 발생 사실 확인시 피해근로자가 요청하면 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 조치 ⑤ 피해자 의견을 들어 행위자 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치 ⑥ 신고자 해고나 불리한 처우 금지(3년 이하 징역 또는 300만원 이하 벌금)				

* 고용노동부 매뉴얼 참조

직장 내 괴롭힘 상담 및 신고 처리 접수일지			접수번호
※ 예방·대응 담당자가 작성함			
신청인	성명		소속
	성별		직급
	연락처		e-mail
신청취지	1. 행위자 : 2. 피해자 : 3. 행위 장소 : 3. 괴롭힘 기간 및 빈도 (예: 주 1회, 월 1회 등) : 4. 목격자 : 5. 다른 피해자 : 6. 구체적인 사실(사건 경위 등) :		
	직장에서의 지위 또는 관계의 우위를 이용한 행위입니까?		
	O X		
	그렇게 판단한 근거 :		
	업무상 적정범위를 넘은 행위입니까?		
	O X		
행위요건(체크)	그렇게 판단한 근거 :		
	괴롭힘 행위로 인하여 신체적·정신적 고통을 받거나 근무환경이 악화되었습니까?		
	O X		
	그렇게 판단한 근거 :		
피해자 요구사항	1. 행위자로부터 분리() 2. 행위자의 사과 등 합의() 3. 징계 등 인사조치() 4. 기타()		
처리결과	조사신청	☐ 신청인 요구에 의한 신청 ☐ 상담원 판단에 의한 신청	사유 :
	상담종결	☐ 종결사유 :	
작성일자 :			
작성 자 : (인)			
확인 자 : (인)			

03

접수·처리 대장

* 고용노동부 매뉴얼 참조

직장 내 괴롭힘 상담 및 신고 접수·처리 대장

접수 번호	접수 일자	신 청 인		고 충 내 용	처리결과	회신 일자	확 인	
		성 명	소속부서				팀 장	과 장

04

직장 내 괴롭힘 관련 법률

» 근로기준법

사 안	관련 규정
사용자가 근로자를 폭행	제8조(폭행의 금지) 5년 이하의 징역 5천만 원 이하 벌금(제107조)
정당한 이유없는 징계, 전보 등 인사조치	제23조(해고 등의 제한) 노동위원회를 통한 구제 가능(제28조)
임신 중이거나 후 1년이 지나지 않은 여성에 대한 괴롭힘	제65조(사용 금지) 3년 이하의 징역 3천만 원 이하 벌금(제109조) 제70조(야간근로와 휴일근로의 제한) 2년 이하의 징역 2천만 원 이하 벌금(제110조) 제74조(임산부의 보호) 2년 이하의 징역 2천만 원 이하 벌금(제110조) 제74조의2(태아검진 시간의 허용 등)
임금, 근로시간과 관련한 괴롭힘	제36조(금품 청산), 제43조(임금 지급), 제56조(연장·야간 및 휴일 근로) 3년 이하의 징역 3천만 원 이하 벌금(제109조) 제50조(근로시간), 제53조(연장 근로의 제한), 제54조(휴게) 2년 이하의 징역 2천만 원 이하 벌금(제110조)

>> 형법

사 안	관련 규정
폭행, 상해	제257조(상해, 존속상해) 7년 이하 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만 원 이하 벌금
	제258조(중상해, 존속중상해) 1년 이상 10년 이하 징역
	제258조의2(특수상해) 1년 이상 10년 이하 징역
	제260조(폭행) 2년 이하의 징역, 700만 원 이하의 벌금
	제261조(특수폭행) 등 5년 이하 징역 또는 1천만 원 이하 벌금
모욕, 명예 훼손	제311조(모욕) 1년 이하 징역 또는 200만 원 이하 벌금
	제307조(명예훼손) 2년 이하 징역 또는 500만 원 이하 벌금
	제309조(출판물 등에 의한 명예훼손) 등 3년 이하 징역 또는 700만 원 이하 벌금
협박, 강요	제283조(협박, 존속협박) 3년 이하 징역 또는 500만 원 이하 벌금
	제284조(특수협박) 7년 이하 징역 또는 1천만 원 이하 벌금
	제324조(강요) 5년 이하 징역 또는 3천만 원 이하 벌금
성폭행, 성추행	제297조(강간) 3년 이상 유기징역
	제297조의2(유사강간) 2년 이상 유기징역
	제298조(강제추행) 10년 이하 징역 또는 1천500만 원 이하 벌금
	제303조(업무상위력 등에 의한 간음) 등 7년 이하 징역 또는 3천만 원 이하 벌금
	*성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제10조(업무상 위력 등에 의한 추행) - 3년 이하의 징역 또는 1천500만 원 이하 벌금

>> 남녀고용평등법

사 안	관련 규정
직장 내 성희롱	제12조(직장 내 성희롱의 금지) 사업주: 1천만 원 이하 과태료(제39조제1항)
	제14조(직장 내 성희롱 발생 시 조치) 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)
육아휴직, 배우자 출산휴가, 난임휴가, 육아기 근로시간 단축 등 모성보호에 관한 괴롭힘	제18조의2(배우자 출산휴가)
	제18조의3(난임치료휴가)
	제19조(육아휴직)
	제19조의2(육아기 근로시간 단축)
	제22조의2(근로자의 가족 돌봄 등을 위한 지원) 제22조의3(가족 돌봄 등을 위한 근로시간 단축)

>> 민법

사 안	관련 규정
직장 내 괴롭힘 행위 전반	제750조(불법행위의 내용) 제751조(재산 이외의 손해의 배상) 제756조(사용자의 배상책임)
괴롭힘 행위를 방조하거나 이를 방조한 사용자에 대한 사용자 책임 안전배려의무 위반에 따른 책임	제756조(사용자의 배상책임) 제760조(공동불법행위자의 책임)

* 고용노동부 매뉴얼 참조

직장 생활 과정에서 나타날 수 있는 상황들입니다.

다음의 내용들에 대해 귀하가 동의하는 정도를 응답하여 주십시오.

구분	문항	전혀 그렇지 않다	→	매우 그렇다
1.1 모집채용	채용공고는 어느 정도 과장할 수도 있다	①	② ③ ④ ⑤	
1.2 근로계약	근로계약을 쓰지 않거나 교부하지 않으면 처벌이 필요하다	①	② ③ ④ ⑤	
1.3 수습기간	수습사원은 자유롭게 해고해도 괜찮다	①	② ③ ④ ⑤	
1.4 임금체불	회사가 어려워도 임금은 줘야한다	①	② ③ ④ ⑤	
2.1 폭언	상사가 화가 났다면 심한 언사(욕)를 할 수도 있다	①	② ③ ④ ⑤	
2.2 모욕	다소 모욕적인 업무지시도 때로는 필요하다	①	② ③ ④ ⑤	
2.3 반말	상사나 선배는 부하나 후배에게 반말을 해도 된다	①	② ③ ④ ⑤	
2.4 반성문	징계절차와 별개로 직원에게 반성문을 쓰게 할 수 있다	①	② ③ ④ ⑤	
2.5 따돌림	따돌림을 받는 직원이 생기는 건 불가피한 일이다	①	② ③ ④ ⑤	
2.6 업무제외	직원에게 본연의 업무가 아닌 허드렛일을 시킬 수 있다	①	② ③ ④ ⑤	
2.7 소문	개인 사생활에 대한 소문이 도는 건 어쩔 수 없는 일이다	①	② ③ ④ ⑤	
3.1 SNS	급한 일이 생기면 업무시간이 아니어도 SNS로 일을 시킬 수 있다	①	② ③ ④ ⑤	
3.2 출퇴근	맡겨진 일은 시간외 근무를 해서라도 끝내야 한다	①	② ③ ④ ⑤	
3.3 휴일근무	휴일이나 명절에 일을 마쳐야 한다면 부하 직원들을 출근 시킬 수 있다	①	② ③ ④ ⑤	
3.4 휴일휴가	원하는 때에 연차 등 법정휴가를 사용하지 못할 수 있다	①	② ③ ④ ⑤	
3.5 인사채용	사장이나 임원의 친인척의 특별 채용은 어쩔 수 없는 일이다	①	② ③ ④ ⑤	
3.6 여성1	임신, 출산, 육아 때문에 여직원과 같이 일하는 것이 꺼려진다	①	② ③ ④ ⑤	
3.7 여성2	어린 아이를 키우는 직원의 편의는 봐주어야 한다	①	② ③ ④ ⑤	
3.8 업무 내 지시	회사 대표나 상사가 시킨 일은 불합리하게 느껴져도 일단 해야 한다	①	② ③ ④ ⑤	
3.9 업무 외 지시	상사는 부하 직원에게 업무와 상관없는 개인적인 일도 부탁할 수 있다	①	② ③ ④ ⑤	

구분	문항	전혀 그렇지 않다	→	매우 그렇다
3.10 업무 감시	직원들의 근무태만을 바로잡기 위해 CCTV를 설치할 수 있다	①	② ③ ④ ⑤	
4.1 장기자랑	회식이나 단합대회에서 분위기를 띄우려면 직원들의 공연이나 장기자랑이 있어야 한다	①	② ③ ④ ⑤	
4.2 태움	신입사원을 제대로 가르치려면 때론 위압적일 필요도 있다	①	② ③ ④ ⑤	
4.3 화식문화	팀워크 향상을 위한 회식이나 노래방 등은 조직문화를 위해 필요하다	①	② ③ ④ ⑤	
4.4 음주강요	직장생활을 원만하게 하려면 술이 싫어도 한 두잔 정도는 마셔야 한다	①	② ③ ④ ⑤	
4.5 비업무행사	휴일 날 단합을 위한 체육대회나 MT와 같은 행사를 할 수 있다	①	② ③ ④ ⑤	
4.6 직장문화	성희롱이나 직장 괴롭힘으로 오해받을까봐 부하 직원에게 말을 붙이는 것도 어려워졌다	①	② ③ ④ ⑤	
5.1 권고사직	일을 못하는 직원에게는 권고사직은 필요하다	①	② ③ ④ ⑤	
5.2 퇴사	갑자기 일을 그만 뒀버린 직원에게는 책임을 물어야 한다	①	② ③ ④ ⑤	

점 수	등급	의 미
91~100	A	인권존중 직장인. 감수성을 행동으로 옮겨 갑질 없는 일터를 함께 만들어요^^
81~90	B	인권친화 직장인. 조금 더 노력하시면 인권존중 직장인이 되실 수 있습니다.
71~80	C	평균갑질 직장인. 감수성이 부족한 부분에 대해 다시 한 번 생각해 보세요.
61~70	D	갑질위험 직장인. 직장 내 괴롭힘 예방교육과 인권교육을 권해드립니다.
60점이하	F	갑질심각 직장인. 자신을 성찰하고 직장 내 괴롭힘 예방교육과 인권교육을 꼭 이수하세요.

〈직장갑질 감수성 지표〉는 직장갑질119가 2019년 연구팀을 구성해 입사에서 퇴사까지 직장생활에서 겪을 수 있는 상황을 구성해 동의하는 정도를 5점 척도로 수치화한 것으로, 점수가 높을수록 감수성이 높습니다.

별도의 점수산정 방식이 정해져 있습니다. 직장갑질 감수성 지표를 활용한 조직문화 진단이나 관련문의는 gabji119@gmail.com 으로 문의해주세요.

직장 생활 과정에서 경험하거나 일을 하면서 노동조건과 관련하여 경험할 수 있는 내용입니다.

귀하가 현재 일하고 있는 직장의 상황에 대해서 다음 항목별로 응답해 주십시오.

	문항	전혀 그렇지 않다	→	매우 그렇다
1	임금·고용형태 등 취업정보사이트 채용정보가 실제와 다르거나, 면접에서 제시한 약속이 지켜지지 않는다	①	② ③ ④ ⑤	
2	근로계약서를 작성·교부하지 않거나 취업규칙을 게시하지 않는다	①	② ③ ④ ⑤	
3	임금이나 노동조건이 직원 동의 없이 불이익하게 변경된다	①	② ③ ④ ⑤	
4	시간 외 수당을 지급 받지 못하거나 일부분만 지급한다	①	② ③ ④ ⑤	
5	책상을 치는 등 신체적인 위협이나 폭행을 한다	①	② ③ ④ ⑤	
6	업무를 지시하면서 고성을 지르거나 위협적인 말이나 폭언, 협박을 한다	①	② ③ ④ ⑤	
7	성희롱이나 성추행을 한다	①	② ③ ④ ⑤	
8	성희롱 괴롭힘 등 피해 사실이 알려졌을 때 직원을 보호하지 않거나 불이익을 준다	①	② ③ ④ ⑤	
9	외모, 연령, 학력, 지역, 비정규직, 성별 등을 이유로 차별대우를 한다	①	② ③ ④ ⑤	
10	다른 사람들 앞이나 온라인상에서 모욕감을 주는 언행을 한다	①	② ③ ④ ⑤	
11	부당한 업무보고, 경위서, 시달서, 반성문 등을 요구한다	①	② ③ ④ ⑤	
12	개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨린다	①	② ③ ④ ⑤	
13	상사나 동료가 특정한 직원을 따돌린다	①	② ③ ④ ⑤	
14	본인의 일을 직원들에게 반복적으로 전가, 강요한다	①	② ③ ④ ⑤	
15	업무 외 사적인 일을 직원들에게 강요한다	①	② ③ ④ ⑤	
16	회사가 CCTV나 전자통신기기를 통해 업무를 감시한다	①	② ③ ④ ⑤	
17	업무에 필요한 비품을 제공하지 않거나, 사내 네트워크 접속을 차단한다	①	② ③ ④ ⑤	
18	업무시간 이외에 카카오톡, 문자 등 sns로 업무를 지시한다	①	② ③ ④ ⑤	
19	정해진 근무시간 외에 조기 출근이나 야근을 강요한다	①	② ③ ④ ⑤	
20	연차휴가를 자유롭게 사용할 수 없다	①	② ③ ④ ⑤	

	문항	전혀 그렇지 않다	→	매우 그렇다
21	인사배치, 교대근무, 발령, 출장 등이 합리적이지 않은 방식으로 이루어진다	①	② ③ ④ ⑤	
22	승진 등 인사이동이 능력이나 성과에 따라 이루어지지 않는다	①	② ③ ④ ⑤	
23	합리적이고 공정한 기준과 절차로 징계가 진행되지 않는다	①	② ③ ④ ⑤	
24	비업무적인 행사(장기자랑, 체육대회, 단합대회, MT 등)를 강요한다.	①	② ③ ④ ⑤	
25	신입이나 직급이 낮은 직원에게 고참들이 업무를 가르치면서 괴롭히거나 강압적으로 대한다	①	② ③ ④ ⑤	
26	회사에서 원하지 않는 회식문화(음주, 노래방 등)를 강요한다	①	② ③ ④ ⑤	
27	특정 종교 행사나 특정 단체 활동 또는 후원을 강요한다	①	② ③ ④ ⑤	
28	임신 직원의 법적 보호(단축근무, 쉬운 업무 배치 등)가 이루어지지 않는다	①	② ③ ④ ⑤	
29	법정 출산휴가(여성 90일, 남성 10일)나 법정 육아휴직, 가족돌봄휴가 등을 자유롭게 사용하지 못한다	①	② ③ ④ ⑤	
30	임신출산, 육아와 관련된 휴직 및 휴가사용을 비하하거나 싫어한다	①	② ③ ④ ⑤	
31	출산휴가, 육아휴직 후 사직강요, 원직이 아닌 비희망부서 배치 등 불이익을 준다	①	② ③ ④ ⑤	
32	아파도 불이익 우려나 눈치가 보여 연차나 병가를 사용하지 못한다	①	② ③ ④ ⑤	
33	설 수 있는 공간이나 시설이 없다	①	② ③ ④ ⑤	
34	몸이 아프거나 다쳐서 쉬거나 산재신청을 했다는 이유로 불이익을 당한다	①	② ③ ④ ⑤	
35	위험하거나 유해한 상황에서도 계속 일을 하게 하거나 보호장비를 지급하지 않거나 위험한 정보를 알려주지 않는다	①	② ③ ④ ⑤	
36	직장 내 동호회나 소모임을 만들지 못하게 하거나, 반대로 강제로 가입하게 한다	①	② ③ ④ ⑤	
37	노동조합을 인정하지 않거나 적대시, 불온시한다	①	② ③ ④ ⑤	
38	노동조합 가입을 이유로 불이익을 준다	①	② ③ ④ ⑤	
39	회사에서 권고사직이나 일방적인 계약해지가 빈번하게 이루어진다	①	② ③ ④ ⑤	
40	퇴사처리를 늦게 해 재취업을 어렵게 하거나 자발적 퇴사를 강요해 실업급여를 받기 어렵게 만든다	①	② ③ ④ ⑤	



