

폭언·폭행, 업무방해 행위 등은
형법, 정보통신망법 등에 의해
처벌받을 수 있습니다.

**폭언은
마음의 흥기!
따뜻한 말
한마디는
마음의 온기!**

마음해피
andYOU

갑과 을이 없는 사회 우리가 바라는 미래입니다



'마음해피 andYOU' 캠페인은 10월 18일 시행되는
산업안전보건법의 고객응대근로자 보호조치를 홍보하기 위하여
고용노동부와 안전보건공단이 '감정노동자 보호(마음해피)'에
함께 참여하자(andYOU)'는 의미를 담아 추진하는 캠페인입니다.

 고용노동부

 산업안전보건공단

갑과 을이 없는 사회 우리가 바라는 미래입니다

폭언·폭행, 업무방해 행위 등은
형법, 정보통신망법 등에 의해
처벌받을 수 있습니다.



마음해피
andYOU

당신의 친절한 말 한마디 당신의 품격입니다





직장 내 성희롱 예방·대응 안내

직장 내 성희롱이란?

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 근로 조건 및 고용에서 불이익을 주는 것

- 직장 내 성희롱은 피해자가 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느꼈는지 여부가 중요하고, 행위자의 의도는 직장 내 성희롱의 성립 여부와 무관함
- 대법원은 “우리 사회 전체의 일반적이고 평균적인 사람이 아니라 피해자와 같은 처지에 있는 평균적인 사람의 입장에서 성적 굴욕감이나 혐오감을 느낄 수 있는 정도였는지를 기준으로 심리, 판단하여야 한다”고 판시(대법원 2018. 4. 12. 선고2017두74702판결)

성희롱의 대표적 유형

• 육체적 행위

- 입맞춤, 포옹 또는 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉행위
- 가슴·영덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위
- 언어나 행위를 강요하는 행위

• 언어적 행위

- 음란한 농담을 하거나 음탕하고 성스러운 이야기 등을 하는 행위(전화·문자 포함)
- 외모를 평가하거나 성적으로 비유하거나 신체부위를 언급하는 행위
- 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 퍼뜨리는 행위
- 성적인 관계를 강요하거나 희유하는 행위
- 화장자리 등에서 무리하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위

• 시각적 행위

- 음란한 사진·그림·낙서·출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위
(전화, 문자, SNS, 팩스 등을 이용하는 경우를 포함)
- 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위

• 기타 성희롱 행위

- 그 밖에 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동

성희롱 피해 시 대처요령

• 성희롱 피해자

- 명확한 거부 의사 표시(서면·이메일·휴대폰 문자 메시지 등으로 거부 의사 표현)
- 증거자료 수집(성희롱 날짜 시간·장소 기록, 서면·이메일·문자메시지, 녹취 등)
- 직장 내 해결절차 이용(직장 내 성희롱 구제절차나 고충처리절차가 마련되어 있다면 해당 기구에 신고, 기구·담당자가 없을 경우 인사부서에 신고)

• 제3자(주변사람, 동료)

- 성희롱 피해 발생 시 함께 노력하여 처리
- 피해자의 대응행동을 적극적으로 지지·지원
- 성희롱이 발생한 자리에서 피해자가 이의를 제기하면 적극적으로 지지
- 성희롱 문제가 제기되면 피해자가 2차 피해를 받지 않도록 주의

성희롱 발생 시 직장 내 해결절차(예시)

접수	직장 내 성희롱 인지 또는 고충신고/접수 신고인·피해자 상담을 통한 사전개요 및 피해자 요구 파악
사실관계 조사 및 의결	사내 성희롱 조사 담당기구 등을 통해 피해자 의견청취 등 사실관계 확인을 위한 조사 실시 및 성희롱 행위자·피해자에 대한 조치 의결 * 사내 성희롱 조사 담당기구는 인사부서, 영예고용평등담당관, 사내 고충상담원, 외부지원기관 등 회사 규모·특성에 맞게 다양하게 구성 가능 * 조사기간동안 피해자·신고자 보호를 위해 근무장소 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치
조치	행위자에 대해 적절한 인사·징계 조치 / 피해자의 요구에 따라 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 보호조치
후속 조치	전 직원에 대한 직장 내 성희롱 의식 및 실태조사 / 직장 내 성희롱 예방교육 실시 / 피해자 권리회복을 위한 조치 등

사업주의 직장 내 성희롱 예방교육

(연 1회 이상, 반드시!)

사업주는 직장 내 성희롱 예방을 위한 교육을 연 1회 이상 실시하여야 함

다만, 상시 10인 미만의 근로자를 고용하거나, 남성 또는 여성 중 어느 한 성(性)으로 구성된 사업의 사업주는 교육자료 또는 홍보물을 게시하거나 배포하는 방법으로 가능

* 교육자료, 홍보물은 고용노동부 홈페이지에서 ‘직장 내 성희롱 예방교육’을 검색

사업주가 직접 교육을 실시하거나 인사담당자, 고충상담원 등 회사 직원이 교육을 하여도 무방하고, 성희롱 예방교육 지정기관에 위탁하거나 외부에서 강사를 초빙하여 교육을 실시하는 것도 가능

* 성희롱 예방교육 지정기관은 고용노동부 홈페이지→정보공개→가타정보→자주찾는 자료실에서 ‘성희롱 예방교육 지정기관 명단’으로 검색

직장 내 성희롱 예방교육은 사업의 규모나 특성 등을 고려하여 직원 연수, 조회·회의, 인터넷 등 정보 통신망을 이용한 사이버 교육 등을 통하여 실시할 수 있음

* 단순히 교육자료 등을 배포·게시하거나 전자 우편을 보내거나 게시물을 공지하는 데 그치는 등 근로자에게 교육 내용이 제대로 전달되었는지 확인하기 곤란한 경우에는 예방교육을 한 것으로 보지 아니함

직장 내 성희롱 예방교육에는 아래의 내용이 포함되어야 함

직장 내 성희롱에 관한 법령, 발생 시 처리절차, 조치기준 및 근로자 고충상담·구제절차, 성희롱 행위자에 대한 제재조치 등이 포함되어야 함

직장 내 성희롱 발생시 사업주 조치 의무 사항 및 벌칙

성희롱 금지(제12조)	사업주, 상급자 또는 근로자는 직장 내 성희롱을 하여서는 아니 된다.	1천만원 이하의 과태료 (제39조제1항)
직장 내 성희롱 예방교육 (제13조제1항)	직장 내 성희롱 예방교육을 매년 실시하여야 한다.	NEW 500만원 이하의 과태료 (제39조제2항) *기준 300만원 이하
NEW 직장 내 성희롱 예방교육자료 게시의무 (제13조제3항)	성희롱 예방교육의 내용을 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어야 한다.	500만원 이하의 과태료 (제39조제2항)
NEW 직장 내 성희롱 조사 의무 (제14조제2항)	직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우에는 지체없이 조사를 하여야 하며, 이 경우 피해근로자에게 수치심을 느끼지 않도록 하여야 한다.	500만원 이하의 과태료 (제39조제2항)
NEW 조사중 직장내 성희롱 피해자 보호 (제14조제3항)	조사 기간 동안 피해근로자들을 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자들에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.	
NEW 직장 내 성희롱 피해자 보호 (제14조제4항)	직장 내 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 피해 근로자가 요청한 근무장소의 변경, 배치 전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.	500만원 이하의 과태료 (제39조제2항)
NEW 직장 내 성희롱 가해자 조치 (제14조제5항)	직장 내 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 성희롱 행위를 한 사람에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다.	500만원 이하의 과태료 (제39조제2항)
직장 내 성희롱 피해자 불리한 처우 금지 (제14조제6항)	직장 내 성희롱 신고근로자 및 피해근로자들에게 불리한 처우를 하여서는 아니 된다. ① 파면 등 신분상실 해당 조치 ② 징계 등 부당한 인사조치 ③ 직무 미부여 등 본인의 의사에 반하는 인사조치 ④ 성과평가 등 급료 차별 지급 ⑤ 교육훈련 기회 박탈 ⑥ 집단 따돌림 등 정신적·신체적 손상 행위 또는 발생 방지 ⑦ 그 밖의 신고근로자 및 피해근로자 의사에 반하는 불리한 처우	NEW 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금 (제37조제2항) *기준 3년이하징역, 2천만원 이하 벌금
NEW 비밀누설 금지 (제14조제7항)	직장 내 성희롱 발생 사실을 조정한 사람, 보고 받은 사람, 조사 과정에 참여한 사람 등은 조사과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자들의 의사에 반하여 누설하여서는 아니 된다.	500만원 이하의 과태료 (제39조제2항)
고객 등에 의한 성희롱 방지 (제14조의2제1항)	고객 등에 의한 성희롱 피해자가 고충 해소를 요청할 경우 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.	NEW 300만원 이하의 과태료 (제39조제3항) *과태료 신설
고객 등에 의한 성희롱 피해자 불이익 금지 (제14조의2제2항)	근로자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 입었음을 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.	500만원 이하의 과태료 (제39조제2항)

자체 성희롱 예방지침 수립시 포함 되어야 할 내용

1. 직장 내 성희롱 관련 상담 및 고충 처리에 필요한 사항
2. 직장 내 성희롱 조사절차
3. 직장 내 성희롱 발생 시 피해자 보호절차
4. 직장 내 성희롱 행위자 징계 절차 및 징계 수준
5. 그 밖에 직장 내 성희롱 예방 및 감지를 위하여 필요한 사항

직장 내 성희롱 예방교육 '무료강사 지원제도'란?



고용노동부가 10인 이상 30인 미만 사업장에 대하여 성희롱 예방교육 강사를 무료로 보내드립니다. 지역별로 공인노무사, 고용평등상담실 상담원 등으로 구성된 강사 Pool이 있으니 관할 지방고용노동관서에 신청하세요.

* 강사료, 관할 고용노동지청 및 담당감독관 등 자세한 사항은

고용노동부 홈페이지→정보공개→가타정보→자주찾는 자료실에서 '무료강사 지원안내'로 검색

+ 품격 높은 노인장기요양보험

어르신과 가족, 요양보호사가 함께 만들어 갑니다.



“요양보호사님” 호칭을 사용합니다.

○ 이런 업무는 좋아요!

- 신체활동지원
- 인지활동지원
- 일상생활지원
- 정서지원



X 이런 요구는 싫어요!

- 수급자의 가족만을 위한 행위 요구
- 수급자, 가족의 생업을 지원하는 행위 요구
- 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 요구
- 과도한 신체접촉, 성적 농담 등 성희롱(폭력), 인권침해



“○○○어르신” 존칭을 사용합니다.

○ 어르신들께서 좋아하셔요!

- 어르신을 존중하는 마음자세
- 청결하고 단정한 복장 관리
- 친절함 태도, 예의 바른 행동
- 어르신께 존칭과 경어 사용
- 지속적으로 전문적 지식과 기술 습득



X 어르신들께서 싫어하셔요!

- 어르신을 차별대우 또는 무시하는 태도
- 친밀함을 이유로 유아어, 반말 등 사용
- 개인비밀, 사생활을 내외부로 발설
- 학대 및 폭력행위, 물질적 보상 요구

서로의 인격을 존중하고 상호 신뢰하여 따뜻한 돌봄, 사회적 효를 실천합니다



보건복지부



국민건강보험



노인장기요양보험