# 인권침해
# 구제 매뉴얼

Human Rights Violations & Abuses
Complaints and Handling Procedures Manual

DIME
대전마케팅공사
Daejeon International Marketing Enterprise

# CONTENTS

Ⅰ. 인권침해사건 구제절차 체계 04

Ⅱ. 인권침해사건 조사·심의·의결 08

Ⅲ. 인권침해사건 종결 16

[붙임1] 인권침해사건 관련 서식

[붙임2] 참고자료: 고용노동부 '직장내 괴롭힘 판단 및 예방·대응매뉴얼'주요내용

**[참고문헌]**

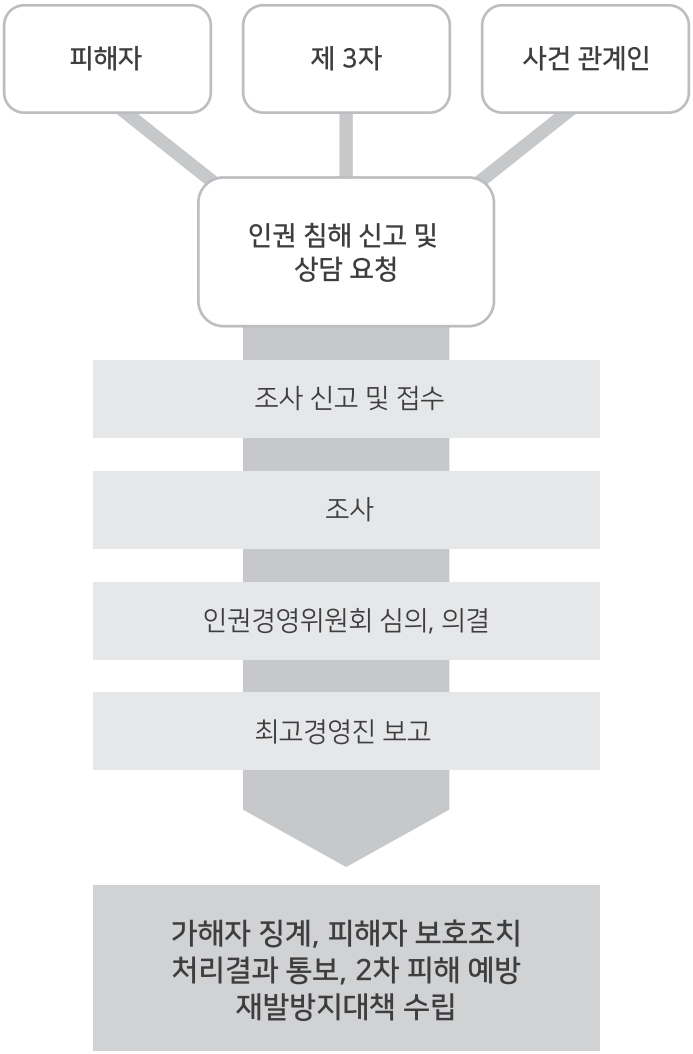
1. 고용노동부,'직장내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼', 2019. 2
2. 여성가족부, '직장내 성희롱·성폭력 사건 처리 매뉴얼', 2018. 6
3. 고용노동부. '직장내 성희롱 예방 대응 매뉴얼', 2016. 5
4. 한국양성평등교육진흥원, '고충상담원 업무 매뉴얼', 2017. 12

01

# 인권침해사건 구제절차 체계

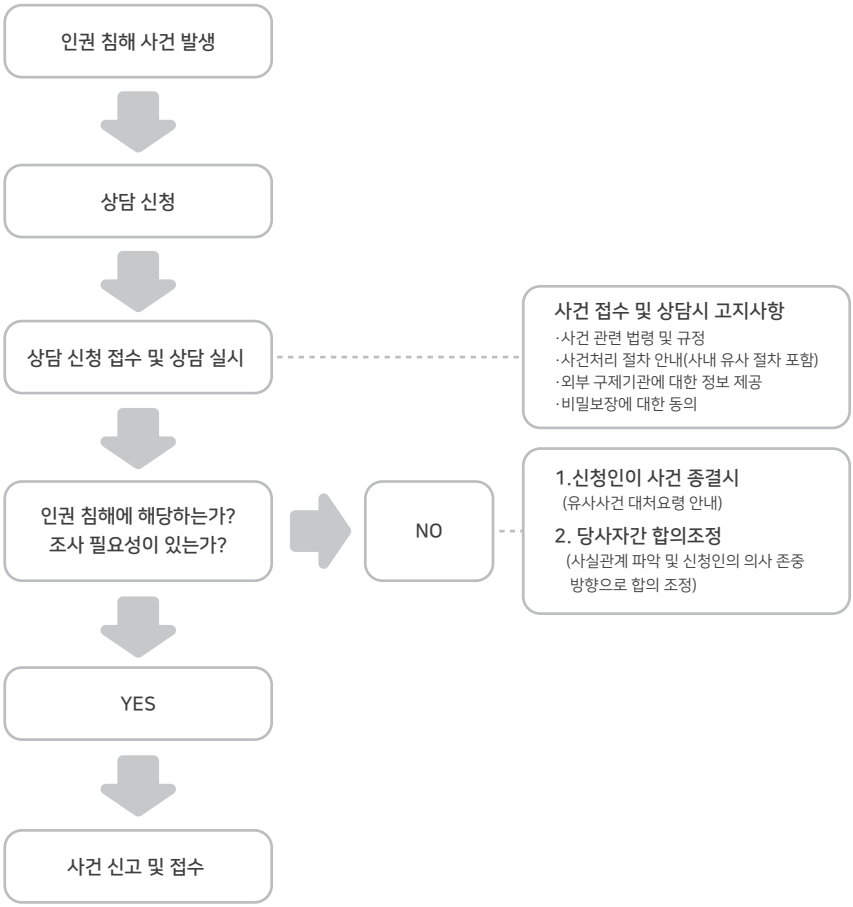
# Ⅰ. 인권침해사건 구제 절차

## 1. 추진 체계도



# Ⅰ. 인권침해사건 구제 절차

## 2. 신고 접수 체계도




**[사건 신고 및 접수방법]**

피해자, 제3자, 사건 관계자가 인권경영 담당자 또는 인권경영책임관에게 전화, 이메일, 홈페이지를 통해 신고하거나 직접 방문하여 신고 할 수도 있다.

## 3. 조사·심의·의결 체계도

조사 개시

조사 개시
·신고인, 피해자, 피신고인 등 출석요구, 진술청취
·피해자 보호를 위해 근무장소 변경 등 조치

보강 조사 또는 관련자 또는 부서에 자료 제출 요청

인권경영위원회 회부

사건 접수후 15일 이내
(부득이한 경우 15일 이내에서 연장)

인권경영위원회 심의 의결
·인권침해 행위 여부 논의
·피신고인에 대한 조치 권고
(전보, 징계, 재발방지교육 또는 수사기관에 신고 요구 등 조치)
·인권 침해 심의 결정서 작성

필요시 신고인, 피신고인, 사건관계인 등 출석요구, 의견 청취 및 질의

1. 인권경영위원회 심의 결과 최고경영진 보고
2. 징계처리 관련 위원회 개최 및 조치시행

신고인, 피신고인에게 심의의결 서면 통보

사건 종결 및 필요 시 결과 공개

2차 피해 모니터링 및 재발방지대책 수립

1. 인권존중문화 성숙도 조사 및 구제절차 만족도 평가
2. 피해자의 의견 청취 및 개선 이행반영

02

# 인권침해사건 조사·심의·의결

# Ⅱ. 인권침해사건 조사·심의·의결

## 1. 인지, 상담

### 가. 개요

| <인 지> |
|---|
| 피해자, 제3자의 상담 신청, 피해자 제3자에 의한 신고 (방문, 전화, 이메일, 홈페이지) |

| <상 담> | |
|---|---|
| 목 적 | ·피해자의 피해 구제를 위해 사건 개요 파악<br>·피해자의 요청사항 청취<br>·피해자 보호 조치 |
| 방 법 | ·피해자 요청에 따라 비공개적으로 진행 |
| 필수조치 | ·피해자 또는 관계자 등 신고인의 비밀이 유지되는 점을 설명 |
| 기타사항 | ·인권침해행위가 폭행, 상해, 성범죄 등 형사법 상의 범죄 행위에 해당하는 경우 비공식 절차만으로 사건이 종료되지 않도록 한다.<br>·피해자가 2차 피해를 우려하여 비공식 절차만을 원할 경우 공식 절차를 권유한다.<br>·신고내용 및 상담내용은 인권경영 담당자가 관리하고 피해자의 비밀을 누설하지 않아야 한다. |

### 나. 상담 진행

○ 담당자는 자기에 대해 소개 하고 비공식 상담은 비밀보호를 최우선으로 진행함을 알려야 한다.

○ 상담신청인에게 인권침해 사건을 상담, 조사과정 이외에 제3자에게 설명하는 것이 명예회손죄 또는 모욕죄에 해당할 수 있음을 안내하되 상담 신청인이 위축되지 않도록 충분히 설명해야 한다.

* 허위사실을 유포하는 것 뿐만 아니라 사실을 유포하는 것 또한 명예훼손에 해당함을 설명 해야 함. 다만 '진실한 사실로서 오로지 공공의 이익'에 기여하는 경우 이에 해당하지 않아 처벌되지 않음

* 제3자 앞에서 피신고인에 대해 욕을 하는 것은 모욕죄에 해당함

* 인터넷 상에서 명예 훼손 행위를 하는 것도 정보통신망법에 의해 처벌될 수 있음

* 인권경영담당자나 책임관은 사건의 개요에 대해 신고인이 객관적인 형태로 진술하도록 유도하되 불필요한 질문이나 발언을 해서는 안됨

〈해야 할 질문〉

▶ **사건 개요 진술**
① 어떤 일이 언제 어디서 있었나요 ?
② 얼마나 지속되었나요? 그 뒤에도 그런 일이 발생했나요?
③ 주변에 다른 목격자가 있었나요 ?
④ 사건에 대하여 다른 사람에게 이야기 하거나 상담을 받은 것이 있나요?
⑤ 사건에 대하여 유관기관이나 다른 신고절차를 통해 신고한 적이 있나요 ?
⑥ 사건에 대한 녹음이나 관련 자료가 있나요 ?

▶ **사건으로 인한 고충 진술**
① 그때 어떤 기분이었나요 ?
② 사건으로 인해 직장생활에 어떤 어려움을 겪고 있습니까 ?
③ 신고자 보호가 필요하신가요 ?

▶ **상담을 통한 해결방식 탐색**
① 어떻게 해결되기를 원하시나요 ? (피신고인에 대한 처리 및 회사의 방침)
② 해결과정에서 원하는 것이 무엇인가요?
③ 이와 같은 결론에 동의하십니까 ? 동의하지 않는다면 유관기관 신고 절차와 해결방안에 대한 설명을 드려도 될까요 ?

〈해서는 안될 질문〉

○ 호기심에서 비롯된 질문
○ 사건과 무관한 내용
○ 수치심이나 성적 굴욕감을 유발할 수 있는 질문
○ 피신고인에 대한 이해 및 관용을 베풀도록 유도하는 발언
○ 피해자에게도 책임이 있다는 식의 발언
○'그렇게 까지 느낄 필요까지는 없을 것 같다'라는 식의 판단이 들어간 발언
○ 형사법상 범죄 성립 여부에 대한 담당자의 자의적인 판단

○ 담당자는 신고인을 대상으로 열린 질문을 함으로써 그들이 충분히 자신의 문제를 토로할 수 있도록 도와줘야 한다.

| 닫힌 질문 | | 열린 질문 |
|---|---|---|
| 그리고 그 사람이 강압적으로 지시하던가요 ? | | 그리고 나서 어떤 일이 있어났나요 ? |
| 그래서 하지 말라고 하셨나요 ? | → | 피신고인의 그런 말과 행동에 대해 신고인은 무슨 말이나 행동을 하였나요 ? |
| 그래서 기분이 나쁘셨어요 ? | | 그런 행동과 말에 대해 어떻게 느끼셨어요? |

○ 담당자는 신고인의 말을 경청하고 공감을 표현해야 하며 "지금 하신 말씀이 이런 뜻인가요 ?"라고 객관적인 언어로 재확인한다.

# Ⅱ. 인권침해사건 조사·심의·의결

○ 상담단계에서는 인권침해 사실을 정확하게 파악하는 것 보다는 사실관계를 통해서 상담신청인이 사건을 바라보는 관점과 피해자와 신고인이 원하는 문제 해결의 본질에 집중하는 것이 중요하다.

○ 담당자는 신고인의 말을 끊어서는 안되며 반드시 확인 할 사항은 신고인의 말이 끝난 후에 질문해야 한다.

○ 신고인이 원하는 사건의 해결방안을 경청하고 신고인이 정확하게 이해했는지를 요약에서 들려줘서 신고인이 요구하는 바를 명확히 해야 한다.

○ 피해자가 바라는 보호조치 또는 피신고인 에게 바라는 것이 무엇인지에 대해 구체적인 내용과 방법에 대한 의견을 들어야 함. 구체적인 내용으로 피해자의 요청사항이 무엇인지 알아내야 한다.

- 피신고인의 진심어린 사과를 바라는 경우 : 피해자가 진심어린 사과로 인정하기 위해서는 사과를 구두 또는 서면, 비공개, 또는 공개로 하기를 원하는지 사과는 어떠한 내용으로 이루어 져야 하는지에 대해 질문함으로써 추상적인 요구를 구체적인 요구로 전환

○ 신고인의 요구사항을 명확히 한 후 비공식을 해결을 원하는지 공식적으로 사건 접수를 원하는 지를 확인해야 한다.

○ 피해자가 요구하지도 않았는데 담당자가 임의로 해결방법을 선택하고 그 방법으로 해결하려는 태도는 지양하여야 한다. 담당자가 피해자 등의 생각은 무시하고 사건을 '무마'하려고 하였다고 생각할 수도 있다.

○ 피해자가 자신의 요구사항이 무엇인지 스스로 정리하지 못하는 경우 아래와 같은 조치를 취할 수 있다. 또한 필요시 피해 상황에 따라 사내 성희롱 성폭력 고충처리 및 갑질신고 담당자와 상담을 진행할 수 도 있다.

**〈피신고인에 대한 처분〉**

① 피해자에 대한 대면사과 또는 서면사과
② 행위자의 재발방지 교육
③ 공간 분리 : 부서 전향 등을 통한 격리 조치
④ 징계 : 사안이 중한 경우
⑤ 손해배상(형사상 처벌시) : 치료비 및 정신적 손해에 대한 배상

**〈피해자 보호 조치〉**

① 피신고인과의 격리 조치
 - 지속적인 상황 및 상처에서 벗어나고 업무의 지속성을 위해 피신고인과의 격리 조치
② 법률 지원
 - 자체 구제결과를 받아들이지 못할 경우 사법기관 등의 절차를 진행할 수 있도록 지원

○ 신청인이 이야기한 사실이 폭행, 상해, 성폭력 등 형사법 상의 범죄 행위에 해당하는 경우 인권 침해 사건 처리 절차와 별도로 외부 유관기관(경찰서, 국민인권위원회 등)의 절차를 알려주고 이를 지원 한다.

○ 인권침해 조사가 이루어지는 기간동안 피해가가 요청할시 가해자와의 격리를 통해 업무를 수행할 수 있도록 한다.

## 다. 2차 피해 예방

○ 2차 피해란 인권침해 사건의 피해자에게 피신고인, 조직 또는 주변인이 업무와 관련된 불이익을 주거나 인권침해 사건에 대한 소문, 배척, 피신고인 옹호 등으로 피해자를 괴롭히는 것을 말한다.

○ 2차 피해 예방을 위해 인권 침해 사건을 상담한 인권경영 담당자나 인권경영책임관, 그밖에 상담, 조사에 관여한 사람은 이를 통해 알게된 비밀을 다른 사람에게 누설해서는 안 된다.

○ 2차 피해의 양상

| 2차 피해 가해 주체 | 피해양상 |
|---|---|
| 사용자, 관리자,<br>인권경영담당자 | - 피해자에 대한 부당한 인사조치<br>- 성과평가에 대한 차별, 임금, 상여금 등의 차별 지급<br>- 집단 따돌림, 폭언, 폭행 또는 그 행위를 방치하는 행위<br>- 피해자에 대한 보호조치를 취하지 않는 행위<br>- 상담 및 조사시 부적절한 질문이나 태도를 보이는 행위<br>- 피해자를 비난하거나 피해자의 진술을 의심하는 행위<br>- 사건 행위에 대해 관용적인 태도를 취하는 행위<br>- 피해자와 피신고인 과의 화해나 합의를 종용하는 행위<br>- 상담 또는 조사시 협력한 직원 또는 담당자에 대한 불이익 조치 |
| 피신고인 | - 피해자에게 사건에 대한 책임을 떠넘기는 행위<br>- 사내 직원 및 외부 이해관계자에게 피해자 신원이나 사건내용 유포 행위<br>- 피해자에 대한 험담이나 비난 여론을 조성하는 행위<br>- 조직내 지지자 그룹을 형성하는 행위<br>- 피해자를 고립시키거나 고용상의 불이익을 야기하는 행위<br>- 피해자 또는 사건 관계인에게 연락하거나 찾아가서 합의를 요구하는 행위 |
| 조직 구성원<br>이해관계자 | - 피해자의 신원이나 사건 내용을 주변에 알리거나 SNS에 유포하는 행위<br>- 사건에 대해 관용적인 태도를 드러내거나 사건을 섣부르게 판단하는 행위<br>- 피해자에 대한 험담이나 비난을 하거나 외모나 품행을 문제 삼는 행위<br>- 피신고인을 옹호하거나 두둔하는 행위 |

## 2. 조사

### 가. 개요

| <조 사> | |
|---|---|
| 목 적 | ·신고된 사실에 대한 사실관계 파악, 증거 수집 및 보강수사<br>·행위자의 고의성을 파악할 수 있는 기초자료 파악 |
| 방 법 | ·피해자, 신고인, 피신고인에 대한 조사를 추진하고 필요시 현장조사 등 실시 |
| 필수조치 | ·신고사건은 접수대장에 등재후 보강조사 및 위원회 상정 여부 결정<br>·위원회 상정시 접수일로부터 15일 이내에 심의가 이루어질 수 있도록 조치 |
| 기타사항 | ·조사단계에서는 공식적으로 문제를 해결하는 과정이므로 객관적으로 입증 가능한 자료를 수집하고 조사내용은 보고서로 작성한다. |

### 나. 조사 진행

○ 조사기간이 짧을수록 피해자의 심적 부담이 줄어들게 되므로 가급적 신속하게 조사해야 하므로 신고 접수 후 15일 이내에 인권경영위원회에서 심의할 수 있도록 하며 부득이한 경우 15일 이내에서 연장할 수 있다. 연장할 경우 이를 서면으로 피해자 및 신고자에게 알려야 한다.

* 여성가족부「성희롱·성폭력지침 표준안」에서는 사건처리기한을 20일로 규정

○ 피해자, 신고인이 조사과정이나 결과를 신뢰할 수 있어야 하며 내부, 외부 이해관계자가 공정하고 전문적이며 신속히 조사가 진행된다는 신뢰를 가질수 있도록 인권경영담당자 또는 책임관은 중립성을 지켜야 한다.

○ 피해자, 신고인, 피신고인을 조사할 때 1명씩 조사해야 하며 조사순서는 피해자→신고인→피신고인 순으로 진행한다.

○ 사건이 복잡하거나 다양한 관계자의 조사가 필요할 경우 조사 및 심의를 15일 이내로 연장할 수 있다.

○ 피해자가 조사중에 신고를 취하하거나 조사 절차의 진행을 원치 않는 경우 원인을 파악하고 외부 요인에 의한 것인지 알아보고 피해자가 사건 조사에 협조하도록 노력해야 한다.

○ 피해자가 인턴이나 계약직 등으로 근무하다가 조사기간 중 퇴사하는 경우에도 조사는 향후 인권침해방지를 위한 조직문화 개선을 위해서 지속되어야 한다.

○ 피해자와 피신고인의 사실관계에 대한 진술이 엇갈린다고 하더라도 대질조사를 하지 않는다. 진술이 엇갈리는 경우 진술의 일관도, 목격자의 진술, 사실 조회 등을 토대로 양측의 진술을 들어야 한다.

# Ⅱ. 인권침해사건 조사·심의·의결

○ 대면조사 시행시에는 인권경영 담당자 또는 책임관이 조사를 시행하며 조사받는 사람이 위압감을 느끼지 않도록 많은 사람이 대면조사에 참여하는 것은 지양하여야 한다.

○ 인권경영 담당자나 책임관은 조사를 수행할 때 피해자, 목격자, 피신고인의 진술에서 일시와 장소를 되도록 정확하게 기술하며 특히 피신고인의 행위에 대해서는 최대한 구체화시켜야 한다.

○ 피해자 또는 신고자는 인권침해 행위를 입증할 만한 증거가 있을시 이를 제시한다. 조사 담당자는 간접증거, 정황증거 등도 법적인 효력이 있는 증거에 해당하므로 예를 들어 설명하고 증거를 확보하도록 노력한다.

○ 조사하는 과정에서 피해자 외에도 피신고인에게 인권침해 행위를 당한 피해자가 있다는 진술을 확보한 경우 다음과 같이 처리한다.

- 그것이 또 다른 인권침해 행위를 신고하는 취지인지 확인
- 신고하는 취지가 맞는 경우 별건으로 사전 접수후 피해자 상담을 통해 조사를 원하는지 등의 의사 확인

○ 조사중에 증거자료의 정확성을 확보하기 위해 녹음을 할 수 있으며 반드시 녹음전에 상대방의 동의를 얻어야 한다.

○ 피신고인에 대한 조사를 시작할때는 피신고인이 피해자에게 사건에 대해 따지려 들거나 주변인에게 조사받은 내용에 대해 이야기 하는 것은 2차 가해에 해당할 수 있고 2차 가해가 확인되면 가중처벌 받을 수 있음을 사전에 명확하게 알려야 한다.

○ 피신고인을 불러 조사를 진행하는 경우 조사 담당자의 발언이 방어를 준비할 수 있는 계기가 될 수 있으므로 조사담당자는 질문 자체에 정보가 들어있는지 철저히 준비하고 조사를 진행한다.

○ 조사가 완료되면 조사한 내용을 확인시키고 조시과정에서 미진한 부분이 있을 경우 다시 진술을 부탁할 수 있음을 설명한다.

○ 인권침해 행위를 은폐하려 한 제3자가 있거나 조사 기간중 2차 피해가 발생한 경우 제3자와 2차 피해자도 조사대상에 포함되어야 한다.

○ 조사 후 조사보고서를 작성하며 조사보고서에는 사건경위, 피해자, 신고인, 피신고인의 인적사항, 인권침해의 반복성, 지속성 여부, 피해정도, 피해자 요청사항 등을 기술하며 사건 경위에 언급된 문제 행위를 최대한 자세히 기술해야 한다.

○ 조사담당자는 조사 진행상황을 신고자 및 피해자에게 유선, 서면, 전자메일을 통해 알려 주어야 한다.

## 3. 인권침해사건 심의·의결

### 가. 인권경영위원회 개요

| <인권경영위원회> | |
|---|---|
| 목 적 | ·인권경영 계획 수립 및 추진에 관한 주요정책 결정 및 개선 권고<br>·인권침해사건의 심의 및 결정에 관한 사항<br>·인권보호 및 증진을 위해 심의가 필요하다고 인정하는 사항 |
| 구성 및 개최 | ·인권경영 이행내규에 따라 구성 및 개최 |
| 필수조치 | ·특정 안건과 관련하여 이해관계가 있는 위원은 그 안건과 관련해서 참석하거나 심의, 의결 할 수 없다.<br>·회의에 참석한 위원은 위원회의 심의와 관련하여 알게 된 비밀을 누설하지 않는다. |
| 기타사항 | ·위원회는 인권침해 사건과 같이 상정된 안건에 대해서는 접수일로부터 15일 이내에 심의하며 부득이한 경우 심의기간을 15일 이내에서 연장할 수 있다. |

### 나. 인권경영위원회의 진행

○ 위원장이 필요하다고 인정할 경우 또는 재적위원 3분의 1 이상의 요구가 있을시 소집한다.

○ 위원회 회의는 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결되며 가부동수인 경우에는 1차에 걸쳐 재상정한다. 다만 재상정의 결과 가부동수인 경우에는 부결된 것으로 본다.

○ 위원장은 필요한 경우 피해자, 피신고인 또는 이해관계자를 출석시켜 의견을 청취할 수 있다.

### 다. 인권경영위원회 심의, 의결

○ 위원회는 상정된 안건에 대하여 논의한후 인권침해 여부를 결정한 때에는 인권침해 심의 결정서를 작성하고 위원장 및 출석한 위원이 서명 또는 날인하여야 한다.

- 행위자에 대한 조치(징계, 배치전환, 교육권고, 고소, 고발 등)
- 피해자 보호조치(휴가, 배치전환 권고 등)
- 재발방지 대책 제언

○ 위원회는 상정된 안건이 인권침해 정도가 심각한 경우 사장에게 국가인권위원회 또는 수사기관에 신고하도록 요구할 수 있다.

○ 사장은 특별한 사정이 없는 한 위원회의 요구에 따라 시정 등 필요한 조치를 하여야 하며 고의 또는 과실로 인권침해행위를 한 피신고인에 대해 재발방지교육, 전보, 징계, 수사기관 신고 등 필요한 조치를 다하여야 한다

03

# 인권침해사건 종결 절차

# Ⅲ. 인권침해사건 종결 절차

## 1. 인권침해사건 종결 처리

### 가. 개요

| <사건 종결> | |
|---|---|
| 목 적 | ·피해자 및 피신고인에게 처리결과 통보 및 해당조치 시행<br>·2차 가해방지 및 재발방지대책 시행 |
| 필수조치 | ·2차 가해 방지를 위한 상시 모니터링 실시 |
| 기타사항 | ·인권침해 신고 사건에 대해서는 무관용의 원칙을 적용한다. |

### 나. 사건 종결 처리 진행

○ 사건 처리 결과는 반드시 신고인, 피해자, 피신고인에게 서면으로 통보되어야 한다.

○ 인권경영위원회에서 결정한 피신고인에 대한 조치 및 피해자 보호조치에 대해 피해자 의견을 청취한다.

○ 인권경영위원회 심의의결 및 회사의 조치후 재발이나 보복이 이루어지지 않도록 모니터링을 강화한다.

○ 인권경영위원회가 징계를 결정한 경우 징계절차가 신속하게 이루어지도록 관련부서와 협의하여 진행한다.

○ 인권경영위원회가 교육 등 시정조치를 하였음에도 불구하고 피신고인이 이를 불이행하였을 경우에는 제제절차를 진행한다.

○ 인권경영위원회의 결정 및 이행에도 불구하고 피해자가 원할 경우 추가적인 구제수단을 알려주어야 한다. 〈표1〉의 내용 구분은 사안에 따라 명확하게 구분할 수 없으므로 개괄적으로 설명하고 구체적인 사실관계에 따라 〈표2〉의 내용을 안내한다.

**〈표1〉추가적인 구제수단**

| 구 분 | 이의제기방법 | 대상(행위) | 대상자 | 관련법 | 결과 |
|---|---|---|---|---|---|
| 비사법적 권리구제 | 노동위원회 구제신청 | 피해자에 대한 부당해고, 정직 등 처벌, 직장내 괴롭힘 행위 | 사용자 | 근로기준법 노동위원회법 | 부당징계 결정 원직 복귀 금전 보상 등 |
| | 지방고용노동청 진정 | 근로기준법 및 고용평등법 위반행위 | 사업주 | 근로기준법 고용평등법 | 시정명령, 과태료 부과 입건 송치 |
| | 국가인권위원회 진정 | 헌법에 보장된 인권을 침행하는 행위 | 사업주, 행위자 | 국가인권위원회법 | 징계 권고 |
| 사법적 권리 구제 | 지방고용노동청 고소, 고발 | 노농관계법중 처벌이 되는 벌률 위반 | 사업주, 행위자 | 근로기준법 노동조합법 고용평등법 등 | 입건 수사 후 검찰 송치 |
| | 경찰, 검찰 고소 고발 | 형사 처벌이 되는 법률 위반 | 사업주, 행위자 | 형법, 근로기준법, 고용평등법 등 | 수사 후 기소 |
| | 민사소송 | 인권침해 등 행위로 발생한 손해 | 사업주, 행위자 | 민법 | 손해배상 판결 |

*사용자 : 사업주 또는 근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위하여 행위하는 자

〈표2〉구체적 사실관계에 따른 구제수단

| 구 분 | 고소, 고발, 진정기관 | 비 고 |
|---|---|---|
| 폭행, 협박, 상해<br>모욕, 명예훼손<br>강요, 공갈, 성폭력 | 경찰서 또는<br>지방경찰성에<br>고소 및 고발 | 검찰청에 고소하더라고 특별한 사정이<br>없는 한 경찰청으로 이송(징역형, 벌금형) |
| 부당해고 등<br>피해자에 대한<br>불이익 처분 | 지방노동청에<br>고소, 고발 | 근로감독관이 사법경찰관의 역할을<br>수행함 (징역형, 벌금형) |
| 불이익 처분에 대한<br>취소가 필요한 경우 | 지방노동위원회에<br>구제신청 | 원직복귀명령 또는 금전보상 명령 |
| 성희롱 및<br>기타 인권 침해 | 국가인권위원회 | 형사법상의 위반행위가 있을 경우 경찰청,<br>노동청에 먼저 고소, 고발하는 것이 바람직함<br>행위자, 책임자에 대한 사내조치, 징계 등 권고 |

## 2. 불이익 처우 금지

○ 사용자는 인권침해 행위를 신고하였거나 피해를 주장하였음을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니된다.

- 위반시 3년이하의 징역, 또는 3천만원이하의 벌금(근로기준법 제109조 제1항 직장내 괴롭힘 금지 관련)에 처해지며 민사적으로 불법행위가 성립하므로 손해배상의 책임을 진다.

○ 해고나 그 밖의 불리한 처우는 남녀고용평등법 제14조 제6항에 예시된 것을 참고할 수 있으며 성회롱과 관련된 불이익 처우는 동법 제37조 제2항에 의해 위반시 3년이하의 징역 또는 3천만원의 벌금에 처해진다.

**남녀고용평등법 제14조(직장내 성희롱 발생시 조치)**

**⑥ 사업주는 성희롱 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 불리한 처우를 해서는 안된다.**

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 차별지급
5. 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한
6. 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적, 신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 방치하는 행위
7. 그 밖에 신고를 한 근로자 및 피해근로자 등의 의사에 반하는 불리한 처우

# Ⅲ. 인권침해사건 종결 절차

○ 사용자의 조치가 피해근로자 등에 대한 불리한 조치로서 위법한 것인지 여부는 아래 사항을 고려하여 판단하여야 한다.

- 불리한 조치가 인권침해 행위에 대한  문제 제기 시점과 근접한 시기에 있었는지 여부
- 피해자 등의 행위로 인한 타인의 권리나 이익 침해 정도와 불리한 조치로 피해자가 입은 불이익 정도의 비교 여부
- 불리한 조치가 종전 관행이나 동종 사안과 비교하여 이례적이거나 차별적인 취급인지 여부
- 불리한 조치에 대하여 피해자가 구제신청을 한 경우에는 그 경과 검토 여부

○ 피해자의 문제 해결을 도와준 제3자에 대해 징계 등 불리한 조치를 하는 경우도 특별한 사정이 없는 한 피해자에 대한 보호 의무를 위반한 것으로 판단한다.

**참고문헌**

1. 고용노동부, '직장내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼', 2019. 2
2. 여성가족부, '직장내 성희롱, 성폭사건 처리 매뉴얼', 2018. 6
3. 고용노동부, '직장내 성희롱 예방·대응매뉴얼', 2016. 5
4. 한국양성평등교육진흥원, '고충상담원 업무 매뉴얼'. 2017. 12

붙임 01

# 인권침해신고 관련 서식

(별지 제1호 서식)

# 인권침해 신고서

| | 성 명 | | 소 속 | |
|---|---|---|---|---|
| 신 고 사 항 | | | | |
| 피해 일시 및 장소 | | | | |
| 피신고인 | | | | |
| 신 고 인 | | | | |
| 인권침해<br>내 용 | | | | |

20 . . .

신고자 (서명)

# 인권침해사항 접수 및 처리대장

| 번호 | 접수 일자 | 신고인 | | 인권침해 내용 | 처리결과 | 회신 일자 | 확 인 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 성명 | 소속 | | | | 상담원 | 위원장 |
| | | | | | | | | |

(별지 제3호 서식)

# 인권침해 심의·결정서

심의 및 결정일 : 20 . . .

제 회 대전마케팅공사 인권경영위원회에 부의된 인권침해 신고 사건에 대하여 위원회는 다음과 같이 심의하여 결정한다.

다 음

| 건 명 | |
|---|---|
| 결정내용 | |

년 월 일

**인권경영위원회 위원장 (인)**

붙임 02

# 고용노동부, ‘직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼’ 주요내용

# 붙임 2 | 고용노동부「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 · 대응 매뉴얼」주요내용

## 직장 내 괴롭힘의 판단

□ 법상 직장 내 괴롭힘의 개념은 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적・정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위이다.

□ 이러한 직장 내 괴롭힘에 해당하는지는 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 근무환경의 악화라는 결과가 발생하였음이 인정되어야 한다.

□ 법상 직장 내 괴롭힘 개념을 토대로 주요 판단 기준을 ①행위자 측면과 ②행위 측면으로 나누어 설명하면 다음과 같다.

### (1) 행위자 측면

○ 사용자 뿐 아니라 근로자도 법상 직장 내 괴롭힘의 행위자가 될 수 있다.

* '사용자', '근로자'는 각각 근로기준법 제2조제1항제1호 및 제2호에 따른 개념임

○ 원칙적으로 한 직장에서의 사용자-근로자 사이, 근로자-근로자 사이에 발생한 경우에 적용될 것이나

-「파견근로자보호 등에 관한 법률」 제34조제1항 본문에서 파견 중인 근로자에 대하여 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」에 따른 사용자로 보고 있음에 따라

- 사용사업주 또는 사용사업주 소속 근로자와 파견 근로자 사이에서 발생한 직장 내 괴롭힘 사안에 대하여 사용사업주도 근로기준법에 따른 조치의무 등을 부담한다.

### (2) 행위 측면

○ 법상 직장 내 괴롭힘으로 인정되기 위해서는 문제되는 행위가 아래 세 가지 핵심 요소를 모두 충족해야 한다.

- 행위가 발생한 장소는 반드시 사업장 內일 필요가 없으며 사내 메신저, SNS 등 온라인에서 발생한 경우에도 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있다.

#### ① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것

- '지위의 우위'란 기본적으로 지휘명령 관계에서 상위에 있는 경우를 의미하나,

・직접적인 지휘명령 관계에 놓여있지 않더라도 회사 내 직위・직급 체계상 상위에 있음을 이용하였다면 지위의 우위성을 인정할 수 있다. 우위성을 인정할 수 있다.

- '관계의 우위'란 개인 집단과 같은 수적 측면, 나이・학벌・성별・출신 지역・인종 등 인적 속성, 근속연수・전문지식 등 업무역량, 노조・직장협의회 등 근로자 조직의 구성원 여부, 감사・인사부서 등 업무의 직장 내 영향력, 정규직 여부 등에 있어 상대방이 저항 또는 거절하기 어려울 개연성이 높은 상태로 인정되는 경우를 의미하며,

・사업장 내 통상적인 사회적 평가를 토대로 판단하되, 행위자-피해자 간에 이를 달리 평가해야 할 특별한 사정이 있는지도 함께 확인해야 한다.

-한편, 행위자가 문제되는 행위를 하면서 피해자와의 관계에서의위와 같은 우위성을 '이용'해야 법상 직장 내 괴롭힘에 해당한다.

### ② 업무상 적정범위를 넘을 것

- 업무상 적정범위를 넘는 행위는 ⅰ) 그 행위가 사회 통념에 비추어 볼 때 업무상 필요성이 인정되지 않거나, ⅱ) 업무상 필요성은 인정되더라도 그 행위 양태가 사회 통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 인정되는 행위를 말한다.

**· 업무상 필요성이 인정되지 않는 경우 예시**

- 반복적으로 개인적인 심부름을 시키는 등 인간관계에서 용인될 수 있는 부탁의 수준을 넘어 행해지는 사적 용무 지시

**· 행위의 양태가 사회통념상 상당하지 않는 경우 예시**

- 지속 · 반복적인 폭언 · 욕설을 수반한 업무지시
- 집단 따돌림, 업무수행과정에서의 의도적 무시 · 배제

- 다만, 사용자가 모든 직장 내 인간관계상 갈등상황에 대하여 근로기준법에 따른 조치를 취해야 하는 것은 아니므로, 문제된 행위가 업무관련성이 있는 상황에서 발생한 것이어야 한다.

・여기서의 업무관련성은 '포괄적인 업무관련성'을 의미한다고 보아야 할 것이므로,

* 회사 내 휴게시설, 운동시설 등을 이용하는 과정에서 개별 근로자 간 발생하는 사적인 분쟁은 업무관련성이 인정된다고 보기 어려움

### ③ 신체적 · 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위일 것

- 행위자가 피해자에게 신체적 · 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시킬 의도를 가지고 문제된 행위를 한 것이 아니더라도

・그 행위로 신체적・정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다면 인정될 수 있다.

- '근무환경 악화'란 그 행위로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는 데 간과할 수 없을 정도의 지장이 발생하는 것을 의미하며,

・업무공간을 통상적이지 않은 곳으로 지정(예, 면벽근무 지시)하는 등 인사권의 행사범위에는 해당할 수 있더라도 사실적으로 근로자가 업무를 수행하는 데 적절한 환경 조성이 아닌 경우 근무환경이 악화된 것으로 볼 수 있다.

## 직장 내 괴롭힘의 예방

□ 먼저 사업주 등 최고 경영자가 적극적인 의지를 가지고 정책 선언문, 윤리강령 등을 통하여 직장 내 괴롭힘 근절 메시지를 선언하는 것이 효과적인 예방조치의 첫걸음이다.

○ 그리고 사내 직장 내 괴롭힘 실태 확인을 비롯하여 조직문화, 업무수행에서의 의사소통・ 권한과 책임 분배의 적절성 등에 대한 종합적인 점검 등을 통해 직장 내 괴롭힘 발생의 위험요인을 확인할 필요가 있다.

○ 법상 의무는 아니나, 중요한 예방조치로 전 직원 대상 직장 내 괴롭힘 예방교육 실시를 검토할 필요가 있으며,

- 직장 내 괴롭힘에 관한 예방 · 대응 업무를 담당하는 직원(부서)을 두는 것이 좋다.

○ 또한 다양한 방식의 캠페인, 직장 내 괴롭힘 관련 상담창구 · 신고절차 등에 대한 홍보도 필요하다.