

경상북도 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 가이드라인

2023



경상북도 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 가이드라인

Contents

I. 직장 내 괴롭힘의 이해	3
1. 직장 내 괴롭힘의 개념과 판단기준	4
2. 직장 내 괴롭힘의 행위 유형	12
II. 경상북도 직장 내 괴롭힘 대응 체계	19
1. 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차 개요	20
2. 직장 내 괴롭힘 사건처리 세부 절차	21
3. 심의 및 의결 단계	31
4. 사건 종결	32
5. 재발 방지대책	33
III. 참고자료	35
1. 관련 법규	36
2. 경상북도 직장 내 괴롭힘 근절에 관한 조례	41
3. 경상북도 직장 내 괴롭힘 심의위원회 운영 규정	43
4. 직장 내 괴롭힘 사례	46
5. 직장 내 괴롭힘 신고서 서식	51

I

직장 내 괴롭힘의 이해

1. 직장 내 괴롭힘의 개념과 판단기준
2. 직장 내 괴롭힘의 행위 유형

I 직장 내 괴롭힘의 이해

1. 직장 내 괴롭힘의 개념과 판단기준

1) 개념

경상북도 직장 내 괴롭힘 근절에 관한 조례 (경상북도 조례 제4584호, 2021. 11. 1. 제정)

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “직장 내 괴롭힘”이란 직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위를 말한다.

『경상북도 직장 내 괴롭힘 근절에 관한 조례』 제2조 제1호에서는 직장 내 괴롭힘을 정의하고 있으며, 제4조에 따라 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 해서는 안 됩니다. 이 정의는 『근로기준법』 제76조의2에서의 직장 내 괴롭힘 정의와 같습니다.

근로기준법

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 아니 된다.

2) 판단기준

직장 내 괴롭힘이 성립하려면, 당사자인 행위자와 피해자가 있고(당사자 요건) 이들 간의 우위성 여부가 확인되어야 합니다. 따라서 직장 내 괴롭힘을 판단할 때 (1) 직장에서의 지위 또는 관계의 우위를 이용하여, (2) 업무상 적정범위를 넘어, (3) 신체적·정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시켰는가를 살펴서 이 세 가지 요건에 모두 해당이 되었을 때 ‘직장 내 괴롭힘’으로 인정합니다.

구분	세부 항목	내용	조건
당사자	행위자	경북도청 및 관할기관 소속 인력	본청 및 소속기관, 합의제행정기관, 의회사무처 소속 직원
	피해자	소속 인력(고용 형태, 계약기간 불문), 파견근로자	
지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여	지위	피해자보다 사업장에서의 지위가 높은 사람	직속 여부를 따지지 않음
	관계 등	피해자보다 조직 내 영향력이 큰 사람 (수적 측면, 인적 속성, 업무역량 등)	사업장 내 통상적 사회적 평가를 토대로 판단
	이용하여	업무를 빙자하거나 업무 관계에 기반하여	‘이용’을 피해자가 입증할 필요 없음
업무상 적정범위를 넘어	업무상 필요성	업무상 필요성이 없으면 우선적으로 적정 범위를 넘은 것으로 판단	조직문화에 따라 업무상 적정범위의 인정 여부가 사업장 별로 다를 수 있음
	행위 태양	업무상 필요성이 있어도 사회 통념상 그 행위 태양이 지나치다면 적정범위를 넘은 것으로 판단	
신체적·정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위	고통을 주거나 충족	합리적 피해자 관점에서 고통이 인정되면 충족	행위자의 의도는 중요하지 않음
	근무 환경 악화	업무에 상당한 지장을 주는 것	

가. 당사자

직장 내 괴롭힘의 금지 주체는 ‘누구든지’이므로 직장 구성원 모두가 직장 내 괴롭힘 행위 금지 대상입니다(조례 제4조 제1항). 도지사를 포함한 각 기관의 기관장 등 상사는 물론 동료, 부하 어떤 지위에 있던 소속 직원은 예외 없이 직장 내 괴롭힘 행위가 금지됩니다.

따라서 고용 형태, 계약기간 등과 관계없이 도청의 통제 범위 내에 있거나 업무와 관련된 자들 역시 적용 대상으로 보아, 신분에 상관없이 경상북도 본청, 소속기관, 합의제행정기관, 의회사무처에 소속되어 있는 ‘직원’ 모두에게 적용됩니다(조례 제2조 제2호 및 제3호).

경상북도 직장 내 괴롭힘 근절에 관한 조례

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

2. “직장”이란 경상북도(이하 “도”라 한다) 본청 및 소속기관, 합의제행정기관, 의회사무처를 말한다.
3. “직원”이란 직장에 소속된 모든 인력을 말한다.

직장 내 괴롭힘 금지를 규율하고 있는 법규범 상 기본적으로 같은 사업주와 근로관계를 맺고 있는 경우에만 적용되지만, 예외적으로 파견직 근로자가 같은 장소에서 근무하는 경우 직장 내 괴롭힘 법 적용에 있어서 사용사업주와 근로관계를 맺고 있는 근로자로 해석합니다. 따라서 파견근로자가 같은 '직장' 내에서 근로하는 중 '직원'에게 직장 내 괴롭힘 행위를 당하였을 때 조례에 따라 보호받게 됩니다.

한편, 피해자는 소속 직원인데 행위자가 타 기관 소속이면 직장 내 괴롭힘으로 보지 않습니다. 하지만 피해자 보호에 관한 의무는 그대로 적용이 되며, 행위자 소속기관에 괴롭힘 피해 사실을 알리고 징계 등 필요한 조치를 하도록 요청하여야 합니다.

나. 판단기준

직장 내 괴롭힘 행위가 성립하기 위해서는 다음 세 가지 요건을 함께 만족해야 합니다.

(1) 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하는 경우

① 우위란?

'우위'의 사전적 의미는 '남보다 나은 위치나 수준' 또는 '우월한 지위'를 뜻합니다.¹⁾ 상대의 행위에 대하여 저항 또는 거절이 어려울 가능성이 높다고 평가되는 관계로, 쉽게 말해 상대방보다 힘과 영향력 등이 더 큰 경우를 말하는 것이지요.

우위성은 '지위'와 '관계'의 우위성으로 구분합니다.

② 지위에서의 우위

"지위에서의 우위"란 괴롭힘 행위자가 주로 직장 내 직위·직급 체계상 상위직인 경우를 의미합니다. 꼭 직접적인 지휘명령 관계가 아니어도 전체 조직의 직위·직급 체계상 상위에 있다면 인정됩니다.

③ 관계 등에서의 우위

"관계 등에서의 우위"는 우위가 있다고 판단되는 모든 관계를 말합니다. 정의에서는 '관계 등'으로 규정되었으므로 관계가 아니더라도 사업장 내에서 행위자가 피해자보다 사실상 영향력이 강하거나 우위에 있다고 볼 만하면 우위성이 인정됩니다.

고용노동부 매뉴얼에서 예시하는 '관계 등'은 다음의 표와 같습니다.

1) 국립국어원 표준국어대사전, <https://stdict.korean.go.kr/search/searchResult.do>

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

‘관계 등에서의 우위’는 공식적 체계로는 알 수 없고, 당사자 간의 관계, 조직문화나 특수한 환경 등 구체적 사정을 고려하여 판단합니다. 피해자가 지위에서의 우위성은 있으나, 행위자가 관계 등에서는 우위성이 있는 등 지위와 관계 등이 충돌하는 경우가 있을 수 있으며 이 경우에는 구체적인 사정과 사실관계를 고려하여 행위자의 우위성이 우선하여 작용하였다고 볼 수 있는지 판단합니다.

사업장 내의 통상적인 특징이나 평가를 바탕으로, 타인에게 영향력을 발휘하는 다양한 관계에서의 상하 관계도 인정함으로써 다양하게 발생하는 직장 내 괴롭힘 현상을 포섭하고 있는 것입니다.

④ 우위를 이용하여

‘우위를 이용하여’는 일반적으로 업무시간 중에 발생하거나 업무와 관련하여 발생한 행위에서 우위성이 분명하면 우위를 이용하였다고 판단합니다.



상사가 업무 보고를 하는 부하 직원에게 지속·반복적으로 욕설을 하였다면 ‘지위의 우위를 이용’한 행위로 판단합니다.

다수가 1명에 대하여 업무수행 과정에서 중요한 정보를 제공하지 않거나, 1명만 제외하고 회의하는 행위들이 여러 차례 있었다면 ‘관계 등의 우위를 이용’한 행위로 판단합니다. 이처럼 업무 관련성이 있으며, 우위성이 분명한 경우에 ‘우위를 이용’하였다고 봅니다. ‘이용하였다’는 것이 ‘의도 또는 고의성이 있었다.’라는 의미가 아니라는 점에서 잘 이해할 필요가 있습니다.

우위성이 분명하지 않으면 상대방에게 우위성이 있는지를 판단하고, ‘우위를 이용’하였다고 볼 수 있는가 판단할 필요가 있습니다.



업무시간 중에 동료와 싸움이 발생하였는데, 이를 직장 내 괴롭힘으로 주장하는 경우 그 싸움에서 동료가 우위성이 있으며, 우위를 이용하였다고 볼 수 있는지 구체적으로 입증할 필요가 생깁니다.

싸움이란 둘이 비슷하게 언성을 높이거나 화를 내며 언쟁하거나 신체적 부딪침이라고 볼 수 있는데, 이 경우 상대방이 우위를 이용하였기에 처음에는 당하기만 하다가 나중에 피해자가 대들거나 반항한 것으로 볼 수 있는지, 우위성 없이 둘이 싸운 것이라고만 볼 수 있는지 판단하여야 합니다. 만약 우위성이 확인되지 않는다면, 그것은 직장 내 괴롭힘이 아니라 구성원 간의 수평적 갈등으로 봅니다.

‘우위를 이용’하였는지 판단이 중요해지는 사안은 바로 업무 관련성이 없는 경우입니다.



출·퇴근 카풀은 업무 관련성이 있기에 카풀을 요구한 상사가 있다면, ‘우위를 이용’하였다고 판단합니다. 그런데, 우연히 상사를 휴일 저녁 식당에서 만났는데, 상사가 집에 갈 때 태워다 달라고 요구하였다면 ‘우위를 이용’하였다고 볼 수 있는지에 대한 판단이 필요합니다.

일반적으로 사적인 자리에서 상사를 만났는데, 상사가 어떤 요구를 한다고 하여 특별히 그 요구를 들어줄 필요성은 없습니다. 휴일 저녁 식당에서 우연히 만난 상사가 집에 갈 때 태워다 달라고 한 경우 상사의 요구를 거절할 수 있는 많은 방법이 있다고 볼 수 있습니다. 그럼에도 상사를 태워다 주었을 때, 피해자의 자발적 호의인지, 상사가 태워다 달라고 하면서 ‘조만간 인사고과 있는 것 알지?’라는 식으로 ‘우위를 이용’하였다고 볼 만한 사실이나 정황 또는 사정이 있었는지가 입증되어야 ‘우위를 이용’하였다고 판단됩니다.

이처럼 ‘우위를 이용하여’는 우위성이 분명하고 업무시간 중 또는 업무와 관련하여 발생하는 등 업무 관련성이 있는 경우에는 우위성만으로 ‘우위를 이용’하였다는 것이 인정됩니다. 업무 관련성이 모호한 경우 우위성이 있는지, 나아가 ‘우위를 이용’하였다고 볼 수 있는가를 사실관계, 정황 또는 사정에서 입증하는 것이 필요합니다.

(2) 업무상 적정범위를 넘는 경우

대상이 되는 행위가 ‘업무상 적정범위를 넘는 것인지’를 판단할 때는 i) 그 행위가 사회통념에 비추어 업무상 필요성이 있는지, ii) 업무상 필요성이 인정되나 그 행위 양태가 사회통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 볼 수 있는지를 기준으로 합니다.



상사가 업무 지시를 내리거나 업무에 대하여 잘못된 부분이 있어서 지적하거나 평가하는 것은 업무상 필요성이 있으므로 업무상 적정범위 내의 행위로 판단합니다.

그러나 업무 지시 또는 지적, 평가 등의 행위 양태가 위협이나 과도한 폭언을 동반하는 방식으로 이루어 졌다면 사회 통념상 상당성을 결여한 것으로 ‘업무상 적정범위를 넘는 행위’라고 판단합니다.

① 업무상 필요성

업무상 필요성이 있는지는 1차적으로 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계 법령에서 정한 내용에 비추어 판단해야 합니다. 업무수행 도중 발생한 일이라면 해당 부서의 업무분장표나 업무상 권한에 관한 규정, 내부 관행 등을 살펴봅니다.

업무상 필요성은 행위자가 필요하다고 주장하거나 피해자가 업무상 필요성이 없다고 주장하는 것보다는 객관적으로 문제가 된 행위가 업무상 필요성이 있다고 볼 수 있는지를 기준으로 판단됩니다.



행위자가 신입사원 훈련을 위한 것이라고 주장하더라도, 10여 차례 행위자가 지정한 책이나 영화를 보고 감상문을 내라고 한 것은 업무상 필요성이 있다고 인정되기 어렵습니다.

신입사원이 상사의 차 심부름을 하는 것은 업무상 필요성을 인정하기 어렵습니다. 그러나 회사에서 관례로 외부 방문객이 있는 경우 방문객을 맞이하는 직원 외의 다른 팀원이 방문객에게 음료를 대접하는 것을 내부적으로 공유된 관행이나 기본방침으로 삼고 있거나, 비서가 방문객에게 차를 대접하는 것은 사회 통념상 업무상 필요성이 있다고 인정됩니다.

그런데 업무상 필요성이 있더라도 실현 방식에 있어 합리성이 인정되지 않는다면 업무상 필요성이 부인됩니다.



업무 연락은 기본적으로 업무상 필요성이 있다고 인정되나, 급하지 않은 업무 연락을 퇴근 시간 후에 하거나, 휴일에 업무 지시를 내리는 것은 업무상 필요성이 인정되지 않습니다.

또는 연차휴가를 사용할 때마다 상사의 승인을 받도록 하거나 연차 사용 이유를 묻는 것은 연차휴가 사용의 '시기 지정권'을 침해할 수 있어 업무상 필요성이 인정되지 않습니다. 휴가 사용으로 인한 업무상 공백이나 대응 방안 모색을 위한 취지에서 질문이나 확인은 할 수는 있겠지만, 그것을 이유로 연차휴가 사용 자체를 원천적으로 막는 것은 권리침해에 해당하는 것입니다.

이렇게 업무상 필요성은 사업장에서 정한 규칙 등을 기준으로 판단하고, 특별히 정한 것이 없을 때는 업무 관행이나 조직문화 등을 고려하여 업무상 필요성을 판단합니다.

② 행위 태양의 적정범위

행위 태양이 사회통념에 비추어 업무상 적정범위를 넘었다고 판단되는 행위는 다양합니다. 업무상 필요성이 인정되더라도 그 행위 태양이 폭행이나 폭언 등 상당하지 않다고 인정된다면 '업무상 적정범위를 넘은 행위'로 봅니다.



불합리한 마감 시간을 주거나 실수에 대해 지속해 비난하는 경우 또는 근무 시간 중 자주 자리를 비우는 사원에게 '부적절한 장시간 이석을 규제할 목적'으로 흡연하러 가거나 화장실을 갈 때마다 보고 또는 기록하도록 지시하는 것

역시 인간의 기본 욕구 충족을 위한 행위까지 통제하는 방식으로 이루어지는 것은 사회 통념상 상당성을 결여한 것으로 보기 때문에 업무상 적정범위를 넘어선 행위로 판단합니다.

또한, 행위 태양에서는 다른 근로자와의 형평성 또는 차별적 처우인가에 따라 판단이 달라질 수 있습니다.

Q 교대 근무자가 야간근무를 하는 것은 업무상 필요성이 있습니다.

그러나 다른 교대 근로자와 비교하여 피해자에게만 더 많은 야간근무를 부여하는 경우 업무상 적정범위를 넘은 행위로 판단됩니다.

한편, 피해자에게는 정신적 고통을 주는 행위이더라도 업무상 적정범위를 넘지 않는 행위로 판단되는 때도 있습니다. 낮은 인사고과 또는 승진에서의 누락은 피해자가 불합리하거나 부당하다고 볼 수 있으나, 인사고과 또는 승진이 정해진 기준에 따라 상사의 재량권이 발휘되었다고 본다면 업무상 필요성이 있고 그 행위 태양 또한 합리적이라고 판단됩니다.

(3) 신체적·정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위

① 신체적·정신적 고통을 주거나

신체적·정신적 고통은 객관적인 증빙을 전제로 하지는 않습니다. 즉, 고통을 인정받기 위해 진단서를 제출하는 등의 객관적 입증이 꼭 필요한 것은 아닙니다. 고통을 주는 행위가 피해자와 같은 처지의 합리적인 사람에게도 고통을 주는 행위인가를 기준으로 판단하며, 이를 ‘합리적 피해자 관점’이라고 합니다. 따라서 피해자가 얼마나 고통을 받았는지에 대해서는 피해자가 입증하는 것보다 피해자가 어떠한 고통을 받았고, 그러한 행위가 피해자와 연령이나 근속연수, 성별, 부서 내 지위 등 비슷한 처지에 있는 사람이라면 그와 비슷한 고통을 받았을 것이라고 인정할 만한지가 중요합니다.

Q 상사가 업무상 실수를 강하게 질책하거나 부정적으로 평가하는 것에 대해 스트레스를 받아 피해자가 정신과적 치료를 받는 일도 있습니다.

때에 따라 신고자가 정신과 진료 기록이나 진단서, 상담 기관의 상담 내역을 증빙자료로 제출하며 괴롭힘이 있었음을 주장하는데, 이때에도 업무상 적정범위를 넘어서는 행위로 인한 것인지를 객관적으로 살펴보아야 합니다. 상사의 업무상 질책이 엄격하게 이루어졌다 하더라도 상당성이 결여된 언행이 없었거나 상사의 강한 업무 질책에 대하여 다른 직원들은 스트레스를 별로 받지 않는다고 판단될 때는 합리적 피해자 관점에서 정신적 고통을 주는 행위라고 판단하지 않습니다.

② 근무 환경을 악화시키는 행위

근무 환경을 악화시키는 행위라는 것은 그로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는데 상당한 지장을 초래하는 것을 의미합니다.



근무 공간을 통상적이지 않은 곳으로 지정(예: 면벽 근무, 지하 사무실 배치)하거나 업무에 필요한 비품을 지급하지 않거나 지연시키는 행위는 근무 환경을 악화시키는 행위로 판단됩니다.

인사권의 행사범위에 해당하더라도 객관적으로 보아 피해자가 업무를 수행하는 데 있어 적절한 환경이라고 보기 어려운 경우가 해당이 됩니다.

한편, 이러한 결과가 발생하는 데에 행위자의 의도가 있었는지 아닌지는 직장 내 괴롭힘 요건에 속하지 않습니다. 다만 행위의 맥락 구성이나 조사 사후의 화해 등의 가능성에 있어서 영향을 미치고, 나아가 고의성이 있었다면 징계 양정 등 처분 수위를 높일 수는 있습니다.

다. 종합적 판단

직장 내 괴롭힘이 성립되는지에 대해서는 당사자의 관계, 행위가 행하여진 장소 및 상황, 행위에 대한 피해자의 명시적 또는 추정적인 반응의 내용, 행위의 내용 및 정도, 행위가 일회적 또는 단기간의 것인지 또는 계속적인지 아닌지 등의 구체적인 사정을 종합적으로 판단합니다. 이때 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장 즉, 합리적 피해자 관점에서 판단한다는 점을 잊지 않아야 합니다.



2. 직장 내 괴롭힘의 행위 유형

직장 내 괴롭힘의 정의가 추상적이므로 어떤 행위를 직장 내 괴롭힘 행위로 판단하는지에 대해서는 구체적인 사례를 통하여 이해를 도와야 하는데, 법의 해석이 어떻게 이루어지고 있는지 지금까지 축적된 판례가 없습니다. 대부분은 고용노동부의 '직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼'을 따르고 있으므로 행정부의 해석만 있는 상황이고, 실제 각 기관이나 사업장의 감수성 수준, 직장 내 괴롭힘에 대한 정책적 태도 등에 따라 다른 상황입니다.

직장 내 괴롭힘의 행위 유형에 대해서는 참고할 만한 자료들이 다양하게 있지만, 많은 사업장에서 사용하고 있는 고용노동부의 『직장 내 괴롭힘의 예방 및 방지를 위한 사업장 매뉴얼 연구』 부록의 (예시) 취업 규칙의 '금지되는 직장 내 괴롭힘 행위'는 다음과 같습니다.

제○조 (금지되는 직장 내 괴롭힘 행위)

구체적으로 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각호와 같다.

1. 신체적인 위협이나 폭력을 가하는 행위
2. 욕설이나 위협적인 말을 하는 행위
3. 다른 직원들 앞에서(또는 온라인상에서) 모욕감을 주는 행위
4. 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨리는 행위
5. 다른 사람의 물건을 허락 없이 가져가거나 망가뜨리는 행위
6. 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
7. 음주/흡연을 강요하는 행위
8. 부당한 징계 부여(반성문, 처벌 등)
9. 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서의 차별 행위
10. 업무와 관련된 중요한 정보나 의사결정 과정에서의 배제 행위
11. 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않는 행위
12. 사고위험이 있는 작업을 할 때 주의사항이나 안전 장비를 전달하지 않는 행위
13. 정당한 건의 사항이나 의견을 무시하는 행위
14. 일하거나 휴식하는 모습을 감시하는 행위
15. 불필요한 추가 근무(야근, 주말 출근 등)의 강요
16. 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 주는 행위
17. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위

직장 내 괴롭힘 판단례 1 : 인정 사례

행위내용 및 사실관계

가해자인 선배가 후배인 피해자에게 술자리를 마련하지 않으면 인사상 불이익을 주겠다고 반복하여 말한 사건. “술자리를 만들어라”, “아직도 낱자를 못 잡았느냐”, “사유서를 써와라”, “성과급의 30%는 선배를 접대하는 것이다” 등 반복적으로 술자리를 갖자는 발언을 하고 시말서, 사유서를 쓰게 한 행위

직장 내 괴롭힘 판단

- ① 행위자 : 선배 직원
 - ② 피해자 : 후배 직원
 - ③ 행위장소 : 사업장 내, 외
 - ④ 행위요건
 - ④-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
 - 직장 내 입사 선·후배라는 관계의 우위를 이용
 - ④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부
 - 술자리를 마련하도록 강요하고, 불응하는 경우 시말서 등을 쓰게 하는 등 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함
 - ④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부
 - 피해자는 선배 직원의 이 같은 강요로 인하여 정신적 고통을 당함
- ➔ 종합적 판단
- 직장 내 괴롭힘에 해당되는 것으로 판단

직장 내 괴롭힘 판단례 2 : 인정 사례

행위내용 및 사실관계

회식자리에서 직장상사가 소주병을 거꾸로 쥐어 잡고 피해자를 가격하려고 위협하고, 고객들 앞에서 피해자의 목을 짓누르는 신체적 폭력을 가하기도 함. 또한 부장님과 다른 직장동료가 한자리에 모인 자리에서 피해자에게 종이를 던지며 모욕을 주는 행위를 가하기도 하고, 차렷 자세로 인사를 반복적으로 시키는 등 지속적인 괴롭힘을 가함

직장 내 괴롭힘 판단

- ① 행위자 : 상사
 - ② 피해자 : 부하 직원
 - ③ 행위장소 : 회식 장소, 사업장 내
 - ④ 행위요건
 - ④-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
 - 상사라는 지위를 이용
 - ④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부
 - 회식자리에서 피해자에게 소주병으로 가격을 하려고 위협, 목을 짓누르는 등의 폭행을 하여 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함
 - 다른 임·직원이 있는 자리에서 공개적으로 모욕을 주는 행위를 한 것도 사회 통념상 상당하지 않은 행위에 해당
 - ④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부
 - 폭행 피해로 인한 신체적 고통 및 모욕적 행위로 인한 정신적 고통 인정 가능
- ➔ 종합적 판단
- 직장 내 괴롭힘에 해당되는 것으로 판단

기타 참고사항

- 근로기준법상 폭행, 형법상 폭행으로도 처벌 가능

직장 내 괴롭힘 판단례 3 : 인정 사례

행위내용 및 사실관계

본래 업무에 더하여 대표의 개인적인 일까지 보며 운전기사, 수행비서 역할까지 하였고, 눈이 많이 온 날 맨손으로 대표의 부인 자동차 눈 제거 작업까지 시킴
 직원을 동원해 대표 개인 발의 옥수수 수확과 판매까지 시키지만, 회사 분위기가 워낙 보수적인 곳이라 이에 대한 문제제기도 할 수 없는 분위기임

직장 내 괴롭힘 판단

- ① 행위자 : 대표
 - ② 피해자 : 직원
 - ③ 행위장소 : 사업장 내, 외
 - ④ 행위요건
 - ④-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
 - 사용자로서의 지위를 이용함
 - ④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부
 - 대표의 개인적 용무에 동원시키는 등 업무상 필요성이 없는 행위를 함
 - ④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부
 - 피해자는 대표의 행위로 인하여 업무와 무관한 일을 해야 하는 등 근무환경이 악화됨
- ➔ 종합적 판단
- 직장 내 괴롭힘에 해당되는 것으로 판단

직장 내 괴롭힘 판단례 4 : 불인정 사례

행위내용 및 사실관계

의류회사 디자인팀장은 조만간 있을 하계 신상품 발표회를 앞두고, 소속 팀원에게 새로운 제품 디자인 보고를 지시함. 디자인 담당자가 수차례 시안을 보고하였으나, 팀장은 회사의 이번 시즌 신제품 콘셉트와 맞지 않는다는 이유로 보완을 계속 요구하였고, 이로 인해 디자인 담당자는 업무량이 늘어났으며 스트레스를 받음

직장 내 괴롭힘 판단

- ① 행위자 : 디자인팀장
 - ② 피해자 : 디자인 담당자
 - ③ 행위장소 : 사업장 내
 - ④ 행위요건
 - ④-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
 - 직속 관리자라는 지위의 우위를 이용
 - ④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부
 - 신제품의 디자인 향상을 위해 부서원에 대해 업무 독려 및 평가, 지시 등을 수차례 실시하는 정도의 행위는 업무상 필요성이 있으며,
 - 그 양태가 사회 통념상 상당하지 않다고도 보기 어려운 상황
 - ④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근로환경을 악화시켰는지 여부
 - 해당 근로자로서는 업무상 스트레스를 받음
- ➔ 종합적 판단
- 직장 내 괴롭힘에 해당되지 않는 것으로 판단
 - ‘업무상 적정범위를 넘었는지 여부’와 관련하여 행위자인 팀장은 회사의 디자인을 총괄하는 담당자로서 새로운 제품 발표회를 앞두고 성과 향상을 위하여 부서원의 업무에 대해 독려 및 지시를 할 수 있는 업무상 권한이 존재하며,
 - 이를 수행하기 위해 다른 부적절한 행위를 한 바도 없으므로 일부 업무상 부서원이 스트레스를 받았다 하더라도 이는 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 볼 수 없음

직장 내 괴롭힘 판단례 5 : 불인정 사례

행위내용 및 사실관계

입사 10년차의 영업소 매니저 김씨는 입사 동기 중 유일하게 아직 영업소장으로 승진하지 못함. 다음 인사에서 승진하기 위해서는 이번 근무평정에서 A등급이 꼭 필요하나, 평정자인 본부장은 김씨의 근무성적을 지난번에 이어 B등급으로 통보함. 김씨의 영업소장도 본부장 평가에서 B등급으로 통보받은 것으로 보아 영업소 실적이 다른 지점에 비해 떨어지는 건 사실로 보이지만, 승진을 앞둔 자신에 대한 상사의 배려를 기대하였던 김씨는 B등급이 나오자 본부장이 본인의 승진을 고의적으로 막는 게 아닐까하는 생각으로 괴로움

직장 내 괴롭힘 판단

- ① 행위자 : 본부장
 - ② 피해자 : 영업소 매니저
 - ③ 행위장소 : 사업장 내
 - ④ 행위요건
 - ④-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
 - 근무평정권한이 있는 본부장으로서의 지위의 우위를 이용
 - ④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부
 - 영업소의 실적 부진에 대하여 영업소 관리책임이 있는 영업소장과 매니저에 대하여 최우수 등급(A등급)의 하위인 B등급을 부여한 것에 대하여 업무상 필요성이 없거나 상당하지 않다고 볼 근거가 미약함
 - ④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근로환경을 악화시켰는지 여부
 - 근무평정 결과로 인하여 승진 대상에서 누락되어 정신적으로 괴로움
- ➔ 종합적 판단
- 직장 내 괴롭힘에 해당되지 않는 것으로 판단
 - 영업소 실적 부진이라는 객관적 사실을 이유로 영업소의 관리책임자에 대하여 근무평정에서 상위등급 이하의 평정을 부과한 것은 평정자의 정당한 업무범위(권한)에 속하는 사항임
 - 성과우수자에 대한 평가 저하 등 불합리한 평가 또는 의도적 괴롭힘으로 볼 수 있는 다른 사실 관계가 존재하지 않는 이상, 근로자 입장에서 승진누락에 대한 괴로운 심정은 있다고 하더라도 이를 근로기준법상 직장 내 괴롭힘으로 볼 수는 없음

경상북도

직장 내 괴롭힘 근절을 위한

가이드라인

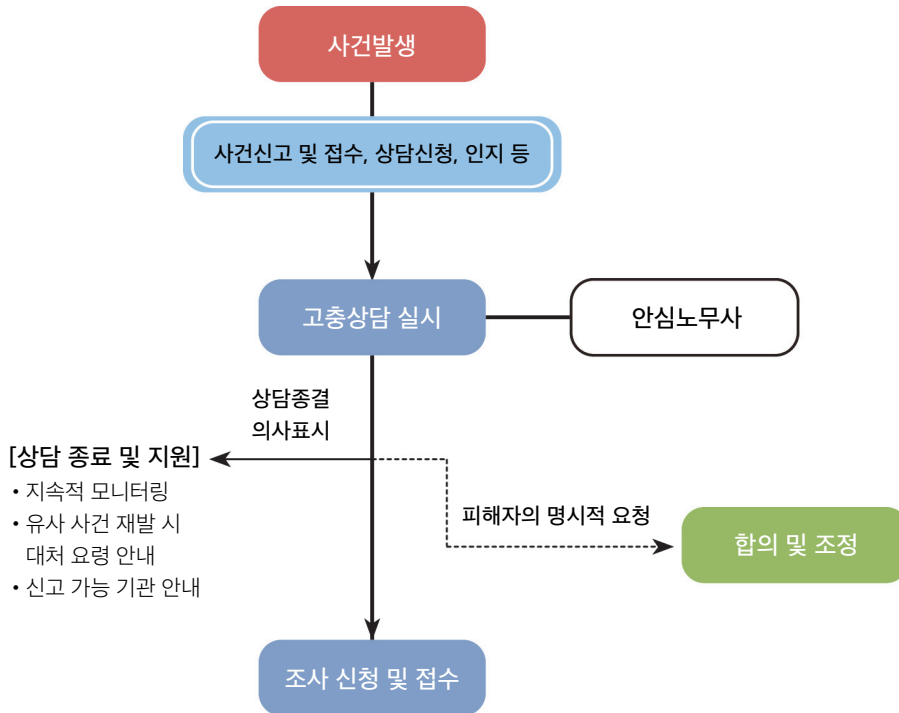
II

경상북도 직장 내 괴롭힘 대응 체계

1. 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차 개요
2. 직장 내 괴롭힘 사건처리 세부 절차
 3. 심의 및 의결 단계
 4. 사건 종결
 5. 재발 방지대책

2. 직장 내 괴롭힘 사건처리 세부 절차

1) 상담 신청 및 신고 사건처리 세부 절차



(1) 고충 접수

- ❖ 피해자, 대리인, 제3자 등 누구나 직장 내 괴롭힘 사건에 대해 신고할 수 있습니다.

∞ 공공분야에서의 갑질, 괴롭힘 근절을 위하여 '19년 국무조정실 주관하에 관계부처 합동으로 마련한 「공공분야 갑질 종합대책」에 따라 도청 감사관실에 설치된 「갑질 피해 신고·지원센터」를 통해 사건을 신고할 수 있습니다.

① 고충 상담

- ❖ 고충 상담은 피해자의 피해 복구를 위해 사건의 개요를 파악하고, 피해자 보호를 위한 적절한 조치는 무엇인지를 파악하여 피해자를 지원하는 것을 목적으로 합니다.
- ❖ 고충 상담을 할 때는 내담자의 이야기를 경청하며, 내담자가 겪은 심리적 고통을 공감하는 것이 중요합니다.

- ❖ 경상북도는 고충 상담의 전문성을 높이기 위하여 해당 기능을 공인노무사에게 위탁하는 경상북도 갑질상담 안심노무사 제도를 운영하고 있습니다. 안심노무사로 위촉된 공인노무사가 내담자에게 고충 상담 과정은 비밀이 유지된다는 점을 안내하고, 충분히 안심하고 진술할 수 있도록 비밀 유지에 관한 사항을 안내합니다.
- ❖ 안심노무사는 내담자가 괴롭힘 피해에 대한 처리 방법을 결정하지 못하는 경우 대응방법 및 법률상담을 진행하고 내담자에게 고충처리절차를 안내하며, 필요시 추가 상담을 통해 내담자가 피해에 대한 대처 방법을 결정할 때까지 지원하도록 노력합니다.

< 안심노무사 갑질 상담 운영개요 >

• 운영목적 : 외부전문가(공인노무사) 상담에 따른 심적 부담 완화 전문직이 상담 지원

- 갑질 대응 초기 상담 시 신분 노출 우려 차단 및 갑질 사례에 해당하지 않는 상담 건에 대한 전문가 사전 필터링 효과

• 운영인원 : 노무사 2명

- 향후 안심노무사를 통한 상담건수 증가 시 위촉인원 확대

• 안심노무사 역할

- 갑질 상담 신청 접수 및 대응 방법 안내, 법률상담

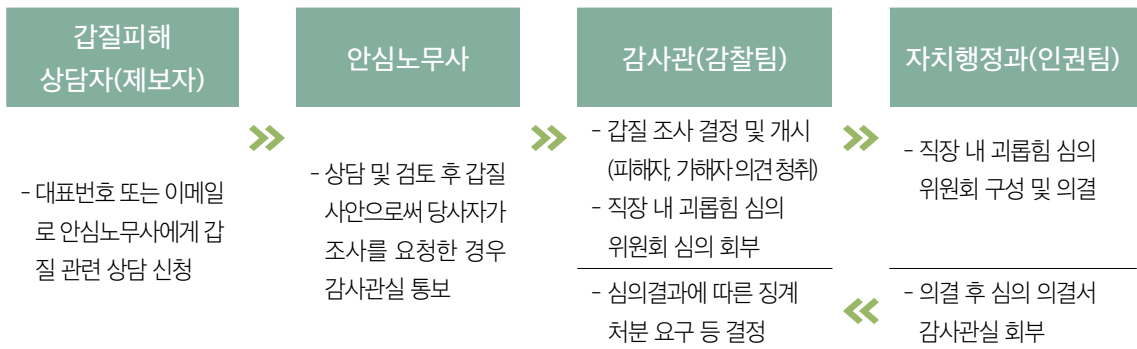
* 안심노무사 상담 대표번호 개설(1661-5401), 이메일 접수, 또는 道 자체 신고시스템으로 접수된 사안 전달 (단순질의, 도 소관이 아닌 경우 등은 상담 불가 안내)

안심노무사 상담 대표번호

- 전국대표번호 개설 : 1661-5401(오해 사양 공감으로 하나되는 경북)
- 상담자가 대표번호로 전화 연결 시 안심노무사 개인 전화번호로 연결

- 갑질업무 관련 부서의 관계 법령 적용 및 해석 요청에 대한 자문

< 안심노무사 갑질 상담 · 제보 프로세스 >



- ❖ 내담자가 조사를 통한 조치보다는 행위자와의 합의를 원하는 경우 그 이유를 확인하고 2차 피해를 우려하여 조사를 꺼리는 것은 아닌지 내담자의 정확한 의도를 파악합니다.
- ❖ 내담자가 피해자가 아닌 제3자인 경우 고충 내용을 청취하고 내담자가 원하는 것이 무엇인지 파악하고, 제3자가 조사를 원하는 경우 바로 조사가 진행되지는 않고 피해자 상담을 통해 사건처리 방법이 결정됨을 안내합니다.
- ❖ 신고가 접수된 경우에도 조사 전에 상담을 통해 사건의 개요와 조사과정에서의 피해자 보호조치 등에 대하여 파악합니다.
- ❖ 상담 과정에서의 2차 피해 예방

- 고충 상담원은 상담 과정에 피해자에게 2차 피해를 주는 행위를 하지 않도록 유의하여야 합니다.
- 상담 시작 전 고충 상담원은 내담자에게 질문이 불편한 경우 즉시 말해줄 것을 고지하고, 피해 사실과 직접 관련이 없는 질문을 하는 것을 조심하여야 합니다.
- 피해 사실과 직접 관련이 없으나 사건 해결을 위해 필요하다고 판단되면 질문을 하고, 그 질문을 하게 된 이유에 대하여 부연 설명하여 피해자가 오해하지 않도록 배려합니다.

❖ 상담 시 유의 사항

- 피해자 또는 신고인 등이 편안한 분위기에서 상담하도록 상담실 등 독립된 상담 공간에서 상담하는 것이 바람직합니다. 독립된 상담 공간에서 유의할 점은 상담 시 다른 사람으로부터 방해받지 않는 것도 필요하지만, 피해자 또는 신고인 등이 구성원들을 신경 쓰지 않고 상담 공간에 자유롭게 방문할 수 있는지도 점검하여야 합니다.
- 피해자 또는 신고인 등이 피해 사실에 대하여 관련 맥락을 풍부하고 구체적으로 설명할 수 있도록 개방형으로 질문하고 경청합니다.
- 내담자가 자신이 겪은 일에 대하여 사실 묘사를 할 수 있도록 질문을 하고, 피해 사실을 이야기할 때 자신의 느낌이나 주관적인 해석을 하는 표현할 때는 어떠한 말과 행동이 있었는지 또는 왜 그렇게 느꼈는지 질문을 하여 피해에 대하여 객관적으로 진술할 수 있도록 돕습니다.
- 상담 과정에서 호기심에서 비롯한 질문이나 피해자를 탓한다고 느낄 수 있는 질문을 하지 않아야 합니다.
- 고충 상담원은 피해자를 심리적으로 지지하고 고충의 합리적 처리를 위하여 충분히 노력할 것이라는 신뢰를 주어야 하나, 내담자 상담 단계에서는 사건 처리결과를 예측하는 것은 상당히 불확실하므로 향후 사건처리 결과에 대해 지나친 낙관을 표하여서는 안 됩니다.

- ⊗ 고충 상담원은 '괴롭힘 해당 여부', '사실관계의 인정 가능성', '이후 판정 및 처리결과' 등에 대하여 자의적, 단정적으로 판단하거나 표현하지 않아야 합니다.
- ⊗ 피해자가 궁금해하는 것이 무엇인지 파악하되, 정확하게 알지 못하는 정보는 제공하지 않습니다.

② 인지

- ❖ 조사로 진행되는 '인지'에 있어서 필요한 요건은 '당사자의 특정'입니다.

⊗ 정확하게 괴롭힘 사실이 알려지지 않았다고 하더라도 피해자와 행위자만 특정되면 피해자와의 상담을 통해 실제 피해자가 괴롭힘 피해를 당하였는지, 피해자의 의사는 무엇인지 확인할 수 있습니다. 행위자-피해자가 특정되면 피해자 상담을 통해 '인지'한 사건을 조사할지를 결정합니다.

- ❖ 기관의 관리자급이나 업무 담당 부서에서 소문이나 SNS 등을 통하여 괴롭힘 사건의 발생이 의심되는 사례를 접하였다면, 최대한 사실관계를 파악하기 위해 노력할 필요가 있습니다.
- ❖ 제3자가 하는 익명 신고의 경우 행위자-피해자, 주요한 피해 행위는 기재하도록 안내하고, 행위자 - 피해자가 명시되었을 때 피해자 상담을 통해 피해자 의사를 존중하여 괴롭힘 사건을 진행한다는 것을 안내하는 것도 기관 차원에서 '인지'를 명확히 직원들에게 인식시키는 방법입니다.
- ❖ 기관에서는 기관의 사건처리 의지를 구성원들에게 표명함으로써 피해자 혹은 신고인이 용기를 내어 직접 고충 신고를 할 수 있도록 조직문화를 조성하는 것이 필요합니다.

③ 신고 및 접수

- ❖ 신고인 상담을 통해 사건의 개요 및 입증자료를 확인합니다.

⊗ 신고서나 조사 신청서는 신고인이 자유롭게 작성하기 때문에 사건조사 전에 상담을 통해 사건의 개요를 파악하는 것이 필요합니다. 이 경우 신고인에게 고충 상담원이 작성한 상담일지가 조사 기초자료로 제공됨을 안내합니다.

⊗ 사건 개요는 육하원칙에 따라 파악합니다. 사실관계의 진위를 판단할 정도로 자세하게 상담을 진행할 필요는 없습니다. 육하원칙으로 사건 개요를 경청하고, 행위 당시 목격자 유무를 신고인에게 확인합니다. 조사 범위는 사실관계 확인을 위한 조사대상자들을 선정하는 것입니다. 조사 범위에는 신고인, 신고인 외 피해자, 피신고인, 직·간접 목격자가 포함됩니다.

⊗ 신고인과 입증자료를 점검합니다. 물증이 있는지, 직접 목격자가 있는지, 직접 목격자가 없는 경우 피해자가 사건에 관해 제3자에게 이야기한 적이 있는지(카톡 등 대화 포함), 사건과 관련하여 피해자가 작성한 일기장 등의 자료가 있는지를 확인합니다.

- ❖ 조사과정 중 신고인이 원하는 보호조치를 확인합니다.
- ❖ 신고인에게 고충처리절차에 대하여 구체적으로 설명합니다.
- ❖ 피해자에게 괴롭힘 성립 시 원하는 피해자 보호조치와 행위자에게 필요한 조치를 확인합니다.

< 경상북도 갑질 피해 신고·지원센터 운영 개요 >

- 시도 행정정보시스템 : 메인메뉴의 청렴알리고(공직자부조리신고)
- 경상북도 홈페이지 : 전자민원 → 청렴신고센터(공익신고, 청렴신고센터, 클린신고센터, 공직자비리 신고, 청렴포털 신고창구 등)
- 서면신고 : 직장 내 괴롭힘 신고 서식 작성하여 신고센터에 제출
- 인터넷 : '레드휘슬' 사이트에 접속하여 헬프라인 시스템에서 '경상북도' 기관 검색 후 신고
- 스마트폰 : '레드휘슬' 앱을 설치하여 헬프라인 시스템에서 '경상북도' 기관 검색 후 신고

④ 피해자 등 보호조치

- ❖ 고충 상담원은 상담 과정에서 '조사 및 심의 과정에 있어 피해자 등을 보호하는 조치'로서 요구되는 부분을 구체적으로 파악하여야 하며, 조사신청을 받은 후 접수 사실을 보고함과 동시에 '피해자 등 보호에 필요한 구체적 조치 내용'을 보고하여야 합니다.
- ❖ 조사 기간 피해자 보호 등을 위하여 필요한 경우 피해자 등의 의사를 고려하여 행위자와의 업무·공간 분리, 휴가 등 피해자와 행위자 간의 분리 조치를 하여야 합니다.
- ❖ 피신고인으로부터 사건에 대한 비밀 유지와 피해자에게 사적으로 연락하여 사과 또는 회유한다거나 주변인들로부터 탄원서 등을 받는 행위, 피해자에 대하여 부정적인 소문을 내거나 신고된 사실을 알리는 등의 행위를 예시로 들어 그와 같은 행동을 하지 않도록 당부함으로써 피해자의 2차 피해를 방지해야 합니다.

(2) 조사

① 조사 개시

- ❖ 조사 신청이 접수되면 고충 상담원은 신청서를 접수한 날로부터 신속하게 조사를 하여야 합니다. 조사는 직장 내 괴롭힘 성립 여부를 판단할 수 있도록 사실관계 확인을 목적으로 진행해야 합니다.
- ❖ 고충 상담원은 조사 개시 및 진행 상황을 신고자와 피해자에게 서면, 온라인, 전화 등으로 알려주어야 합니다.

「공무원 비위사건 처리규정」 제5조(의원면직의 제한)

임용권자 또는 임용제청권자는 의원면직을 신청한 공무원이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 때에는 의원면직을 허용하여서는 아니 된다. 다만, 제2호, 제3호 및 제4호의 경우에는 그 비위의 정도가 「공무원 징계령」 제1조의3제1호에서 규정한 중징계에 해당한다고 판단되는 경우로 한정한다.

1. 징계위원회에 중징계의결 요구 중인 경우
2. 비위와 관련하여 형사사건으로 기소 중인 경우
3. 감사원 및 검찰·경찰 등 그 밖의 수사기관(이하 "조사 및 수사기관"이라 한다)에서 비위와 관련하여 조사 또는 수사 중인 경우
4. 각급 행정기관의 감사 담당 부서 등에서 비위와 관련하여 내부 감사 또는 조사가 진행 중인 경우

② 조사 절차 진행

- ❖ 조사의 대상은 직장 내 괴롭힘 행위입니다. 각 행위는 괴롭힘 행위 유형별로 구분하고 형법 등 다른 법률을 위반하는 행위도 있을 수 있겠으나 조사의 목적과 조사방식, 사실관계의 인정에 관한 판단은 같습니다.
- ❖ 조사 단계는 기관 차원에서 문제를 해결하는 과정이므로 객관적으로 입증할 수 있는 자료를 수집하고, 문답서 등 모든 조사내용은 서면으로 남겨야 합니다.

① 조사자와 조사 범위 설정

- ❖ 조사를 진행할 조사자를 선정합니다. 상담과 조사의 목적이 다르므로 상담을 진행한 고충 상담원이 조사하는 것보다는 독립적으로 사실관계 조사를 진행할 수 있는 조사자를 선정합니다.

∞ 상담을 진행한 고충 상담원이 조사하는 경우 피해자는 상담과 조사에서 태도를 달리하는 고충 상담원에 대해 사건을 공정하게 처리하지 않으려 한다는 등의 오해를 하기 쉽습니다. 상담은 피해자를 조력하는 목적이나, 조사는 객관적으로 사실관계를 파악하는 것이 목적이어서 그 목적에 따라 고충 상담원의 역할이 달라진다는 것을 이해하지 못하는 일도 있습니다. 그러므로 상담을 한 고충 상담원보다는 다른 고충 상담원 등이 사건을 조사하는 것이 효율적입니다.

∞ 조사 범위에는 피해자, 피신고인 외 목격자를 포함해 사실관계를 객관적으로 입증할 수 있도록 합니다. 직접 목격자가 없는 경우 상담일지와 피해자의 진술을 통해 피해 사실을 간접적으로 들은 사람을 참고인의 범위에 포함하는 것도 필요합니다.

② 조사 진행

- ❖ 괴롭힘을 판단하기 위한 조사이므로 조사장소는 구성원들에게 구애받지 않고 편하게 조사받을 수 있는 장소로 선정합니다.

∞ 다른 구성원들의 방해가 받지 않고 안정적으로 조사할 장소를 확인합니다. 기관 내에서 조사할 때 조사대상자들이 노출될 우려가 있다면 기관 외부에서 안정적으로 조사할 장소를 선정하도록 합니다.

- ❖ 조사대상자 연락 시 피신고인과 참고인들에게는 괴롭힘 사건이 접수되어 조사대상자로 선정되었음을 구두로 통보하고, 조사 가능 일시를 협의합니다.

∞ 피신고인과 참고인들에게 조사 일정을 통보할 때 신고인, 피신고인 및 구체적 행위에 관해서는 설명하지 않습니다.

- ❖ 조사 시작 전 조사대상자에게 비밀 유지 서약서를 받습니다. 피해자의 경우에는 피조사자로서 비밀 유지의무가 있는 당사자이기도 하다는 점을 잘 설명하되, 자신의 피해 사실을 주변에 알리는 것 자체에 대한 책임을 묻기 위함이 아니라는 점을 잘 설명하도록 합니다. 또한 조사 기간에는 피해 사실을 알리는 과정에서 타인의 명예를 훼손하거나 추가적인 피해가 발생하지 않고 2차 피해를 예방하고자 함이며, 조사가 객관적이고 공정하게 이루어질 수 있도록 하기 위한 목적이라는 점을 잘 설명함으로써 비밀 유지의 목적과 취지를 잘 이해하도록 설명합니다.

- ❖ 조사를 시작하면서 조사대상자에게 조사의 방식과 대상자들의 비밀 유지를 위하여 조사자가 어떻게 조사를 진행하는지, 직장 내 괴롭힘 판단은 절차상 어떻게 처리하는지에 대한 처리 절차를 안내합니다.

∞ 피신고인에게는 어떤 사유든 피해자에게 직접 연락하는 것은 2차 피해가 성립될 가능성이 있으므로 직접 연락하지 않도록 알립니다.

∞ 직·간접 목격자들에게는 피해자와 피신고인에게 조사 범위를 공개하지 않는다는 사실을 알려 1차적으로 참고인들의 신변을 보호한다는 것을 설명합니다.

- ❖ 조사과정을 녹음하고자 하는 경우 조사대상자의 동의를 얻고 녹음파일의 용도를 설명합니다.

- ❖ 조사는 대면, 전화, 서면 등 다양한 방법으로 진행할 수 있습니다.

∞ 조사는 직접 대면조사를 원칙으로 하고 상황에 따라 전화, 서면 조사를 병행하도록 합니다.

∞ 직·간접 목격자 중 조사할 내용이 간단한 경우 전화나 서면 조사를 하면 신속하게 조사를 진행할 수 있습니다.

- ❖ 피해자가 조사받을 때 피해자가 신청하면 조사에 지장을 줄 우려가 있는 등 부득이한 경우를 제외하고 신뢰관계인이 동석할 수 있도록 합니다.
- ❖ 조사할 내용을 체계적으로 정리한 질문 답변서를 사용하여 사실관계를 정확하게 규명할 수 있도록 합니다.

- ∞ 조사의 목적은 사실관계의 확인입니다.
- ∞ 조사자의 핵심역량은 중립성이므로 조사과정에서 조사자 개인의 의견을 언급하는 등 편파적으로 비출 수 있는 언행을 하지 않도록 유의하여야 합니다.
- ∞ 사실관계의 확인은 조사자의 심증이 아닌 객관적인 자료나 참고인들의 진술, 정황 등을 근거로 확정하여야 하므로 조사 단계에서 면밀하게 질문하도록 합니다.
- ∞ 문답서의 내용이 진술한 바대로 기재되었는지 당사자의 확인을 거치도록 합니다.

- ❖ 피해자에게는 직장 내 괴롭힘 인정 후 원하는 피해자 조치, 행위자 조치를 확인합니다. 그러나 이것은 고려사항이지, 피해자가 원하는 사항대로 조치가 이루어지지 않을 수 있다는 점 역시 안내해야 합니다.

③ 조사 자료의 검토

- ❖ 조사 범위에 해당하는 조사대상자들의 문답서를 검토한 후 조사 범위를 확장할 필요성이 있는지 검토합니다.

- ∞ 신고내용 외에 추가로 인지하게 된 괴롭힘 피해자가 있는 경우 그 사실관계에 대한 조사 필요성을 검토합니다.

- ❖ 신고인과 피해자가 제출한 입증자료를 검토하고, 추가로 요청할 사항이나 진술받을 필요성이 있는지 검토합니다.

- ❖ 외부 전문가의 활용 및 조사위원회의 구성

- ∞ 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사과정에 외부 전문가를 참여시키거나 외부 전문가의 자문을 받는 것을 고려해 볼 수 있습니다.
- ∞ 조사위원회를 다수의 인원으로 구성하면 피해자를 위축시키거나 비밀 유지에 어려운 상황이 발생할 수 있으므로 필요 최소한의 인력으로 구성하도록 합니다.
- ∞ 조사위원회를 구성하여 조사를 진행할 때는 당사자를 포함한 관련자 조사는 최소 인원만으로 해야 합니다.

③ 조사 중지

- ❖ 조사가 진행 중인 사안에 대하여 피해자가 법령에 따라 다른 기관에서 조사 또는 처리를 원하거나, 명시적으로 사건조사에 반대하는 경우 등은 조사를 중지할 수 있습니다.
- ❖ 조사 중지를 결정할 때 가장 중요한 것은 피해자의 의사이며, 기관 내 조사 절차 중단이 곧 ‘무대책 · 무대응 · 무지원’을 의미하는 것은 아니므로 피해자 보호 조치는 계속되어야 합니다.

∞ 피해자의 의사에 따라 조사가 중지된 경우에도 피해자 상담 또는 모니터링을 시행하여 고충 상담원이 지속해 피해자를 지원하도록 합니다.

④ 조사 보고서 작성

- ❖ 괴롭힘 사건의 조사를 종료하면 조사 보고서를 작성하여 심의 절차에 들어갑니다.
- ❖ 조사 보고서 및 문답서 작성 시 앞장에 조사대상자 인적 사항을 기재한 것 외에는 내용에서는 ‘신고인, 피해자, 피신고인, 참고인’으로 표기하여 인적 사항만 분리하면 구체적 내용 외에 조사대상자나 사건 관련자들의 실명을 기재하지 않는 방식으로 보고서를 작성합니다.

∞ 조사 보고서나 문답서에서는 실명을 블라인드 처리하는 방식으로 당사자의 정보를 보호하는 것도 바람직합니다.

- ❖ 조사 보고서에는 다음과 같은 내용을 기술합니다.

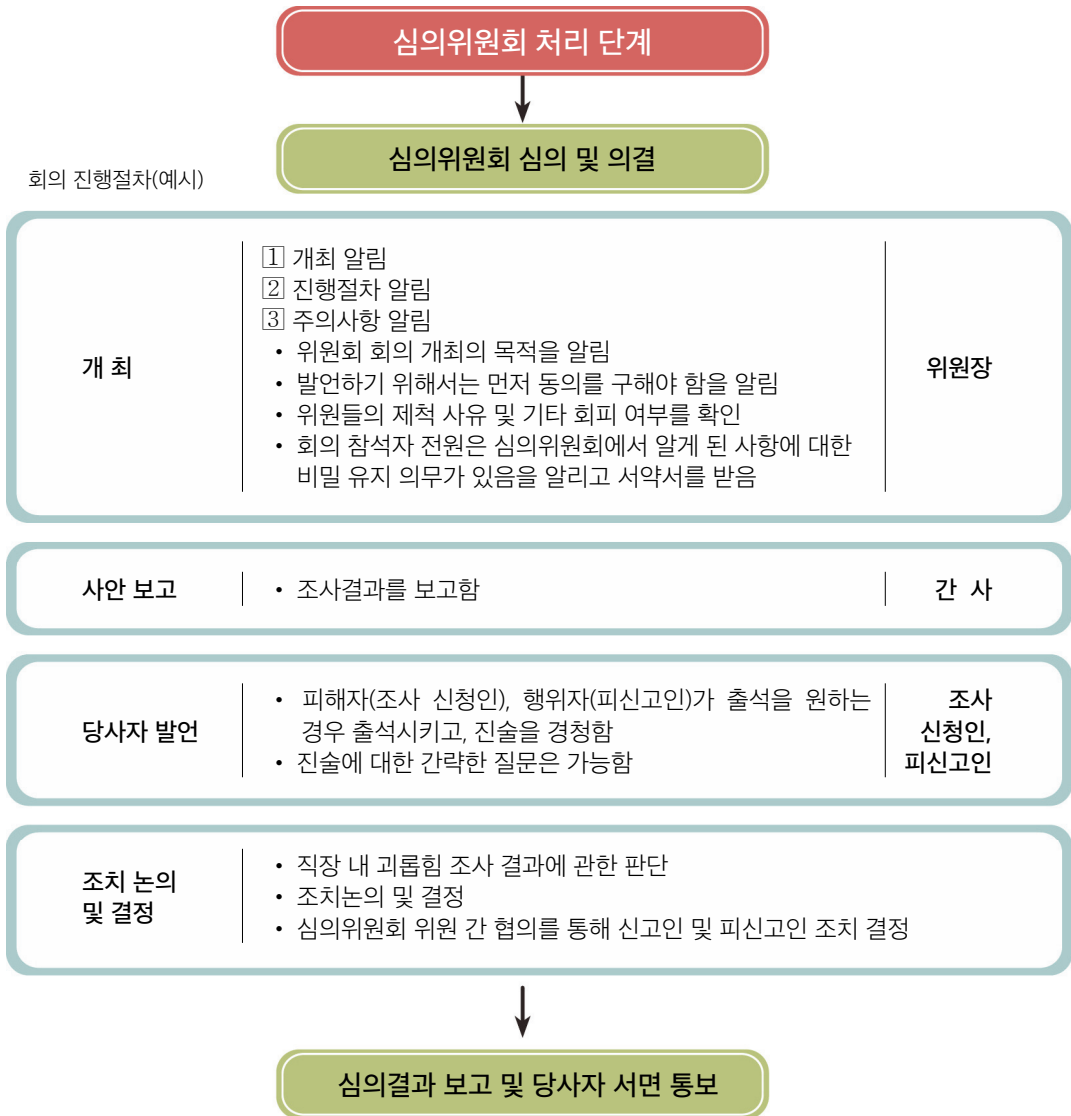
∞ 직장 내 괴롭힘 판단에 관해서는 전문가의 의견서를 따로 받아서 전문성을 좀 더 강화할 수도 있습니다.

구분	세부 내용	비고
1. 기본 정보	사건 접수에 관한 요약(접수 일자 및 신고 경위) 조사대상자 인적 사항(성명, 성별, 나이, 근속연수, 직급 및 직책, 고용 형태, 근무부서) 조사 진행 경과	조사대상자 인적 사항은 당사자 관계 및 합리적 피해자 관점을 위해 필요한 정보임
2. 사실관계의 확인	주장하는 괴롭힘(2차 피해 포함) 행위 괴롭힘 행위 관련 당사자 진술 요약 당사자 진술 및 입증자료를 통해 인정된 사실관계	주장하는 행위의 사실인정 여부 및 근거를 정확히 기재

구분	세부 내용	비고
3. 괴롭힘의 판단	괴롭힘 판단기준에 따른 성립 여부에 관한 의견 당사자 적격성 지위 또는 관계의 우위성 업무상 적정범위를 벗어나는지 여부 신체적·정신적 고통을 주었는지 또는 근무 환경을 악화시켰는지 여부	* 선택사항 * 조사 보고서에 포함 여부는 자율적으로 결정
4. 사후 조치 의견	피해자에 대한 조치 행위자에 대한 조치 재발 방지대책	* 선택사항 * 조사 보고서에 포함 여부는 자율적으로 결정
5. 별첨 목록	문답서 입증자료 비밀 유지 서약서	



3. 심의 및 의결 단계



- ❖ 심의위원회는 조사 결과를 토대로 직장 내 괴롭힘 성립요건의 각 요소를 판단하고 종합적으로 고려하여 직장 내 괴롭힘 행위 여부를 판단하고 피해자 보호조치 및 행위자에 대한 조치, 2차 피해 예방 및 재발 방지 등을 위한 제안 등을 심의·의결합니다.
- ❖ 심의위원회 회의는 비공개를 원칙으로 하며 위원들에게도 비밀유지 서약서를 받아야 합니다.
- ❖ 위원장은 심의 결과를 기관장에게 보고하고 사건 당사자들에게 서면으로 조사 결과 및 심의위원회 심의 결과를 통지합니다.

- ∞ 위원회 심의의 중립성 유지를 위하여 심의위원회 회의록은 비공개를 원칙으로 하되, 당사자에게는 심의 결과를 통지합니다.
- ∞ 심의위원회의 출석 여부를 피해자와 행위자에게 물을 수는 있으나, 의사에 반하여 출석하도록 하는 것은 바람직하지 않습니다.

경상북도 직장 내 괴롭힘 심의위원회

※ 근거 : 경상북도 직장 내 괴롭힘 심의위원회 운영 규정

□ 구성

- 위원수 : 위원장 포함하여 7명(위원장 : 자치행정국장)
- 내부위원 : 인사 및 감사부서, 노동조합 지명 공무원
- 외부위원 : 직장 내 괴롭힘 근절 관련 외부 전문가 2명 이상

□ 운영

- 소집 : 필요시 위원장이 소집
- 의결 : 재적위원 과반수로 의결

4. 사건 종결

1) 괴롭힘 인정 시

- ❖ 기관의 징계위원회 운영원칙에 따른 징계위원회에서는 심의 결과 괴롭힘에 해당되는 경우에는 행위자에 대한 징계 등 제재와 인사 조치를 결정합니다.
- ❖ 행위자에 대한 징계, 피해자의 보호조치를 결정하기 전에 피해자의 의견을 청취합니다.
- ❖ 고충 상담원은 고충 처리결과를 피해자와 행위자에 서면으로 통보합니다.

- ∞ 피해자에게 고충 처리결과를 통보할 때는 결정된 피해자 보호조치의 내용과 향후 2차 피해 발생 시 고충 상담원에게 해당 사실을 알리고 조력을 받을 수 있음을 안내하여야 합니다.
- ∞ 행위자에게 고충 처리결과를 안내할 때는 “관련 사실에 대한 비밀 유지”와 “피해자와 참고인 등에 대한 불이익 조치 금지”에 관한 사항을 함께 안내합니다.
- ∞ 피해자가 아닌 제3자의 신고로 고충 접수가 제기된 사안의 경우, 신고인에게도 사건처리 결과를 안내합니다.
- ∞ 결과 통보 내용에 대하여 당사자가 구체적 심의·의결 결과를 문의하는 경우 상담을 통해 구두로 설명하여 당사자의 결과 수용도를 높일 수 있습니다. 이 경우 심의·의결 시 중요하게 판단한 내용 중심으로 설명하되, 설명과정에서 특정인의 발언이 노출되지 않도록 유의합니다.

2) 괴롭힘 불인정 시

- ❖ 피해자에게 결과 통보를 하고 후속 상담을 진행하여 피해자의 궁금증을 해소하고, 피해자의 고충을 달리 해결할 방법이 있는지 협의합니다.
- ❖ 괴롭힘을 불인정한 경우라 하더라도 사건처리 절차의 미흡한 부분이나 조직문화에서 개선해야 할 점 등을 제안받아 향후 괴롭힘 예방 교육에 활용하거나 관련 규정을 정비에 반영하고, 재발 방지대책을 수립합니다.

5. 재발 방지대책

- ❖ 사건이 발생한 기관에서는 재발 방지를 위하여 재발 방지대책을 수립·시행하여야 합니다.
- ❖ 재발 방지대책에는 ① 사건처리 경과 및 조치에 관한 사항, ② 괴롭힘 예방조치 및 예방 교육 개선 등에 관한 사항, ③ 2차 피해 방지에 관한 사항, ④ 그 밖에 괴롭힘 사건 재발 방지를 위하여 필요한 사항 등이 포함되어야 합니다.

∞ 재발 방지대책은 심의·의결된 사건에 국한되지 않고, 기관의 괴롭힘 및 2차 피해 예방을 위해 필요한 대책을 폭넓게 고려할 필요성이 있습니다.

- 괴롭힘 예방교육과 관련하여 행위자 대상의 교육을 하여야 합니다.
- 2차 피해 방지와 관련하여 사건에 관한 소문이 회자된다고 판단되면 소문이 퍼지는 부서 또는 전사적으로 2차 피해 예방 교육을 할 필요성을 검토하도록 합니다.
- 기존의 기관에서 발생한 괴롭힘 사건과 비교하여 구성원 간 인권 감수성의 차이나 업무수행 방식의 차이, 업무 지시와 명령 과정 또는 협의의 과정, 관행 등 특별히 점검하여야 하는 특이 사항이 발견되면 인식개선 교육 등 변화되는 상황을 반영할 수 있는 대책을 고려하여야 합니다.
- 직장 내 괴롭힘 및 2차 피해 예방을 위해 2년마다 주기적으로 시행하는 실태조사를 통하여 기관의 조직문화를 점검하고 조사 결과를 바탕으로 개선 대책을 마련하도록 노력합니다.

경상북도

직장 내 괴롭힘 근절을 위한

가이드라인

III

참고자료

1. 관련 법규
2. 경상북도 직장 내 괴롭힘 근절에 관한 조례
3. 경상북도 직장 내 괴롭힘 심의위원회 운영 규정
4. 직장 내 괴롭힘 사례
5. 직장 내 괴롭힘 신고서 서식

III 참고자료

1 << 관련 법규

□ 근로기준법

(1) 직장 내 괴롭힘의 정의 및 금지

제6장의2 직장 내 괴롭힘의 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 아니 된다.

(2) 직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치 의무

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)

- ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.
- ② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시하여야 한다.
- 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 피해 근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
- ④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.
- ⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
- ⑦ 제2항에 따라 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고받은 사람 및 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

(3) 직장 내 괴롭힘 조치에 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)

(4) 직장 내 괴롭힘 신고·주장을 이유로 한 불리한 처우 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.

② (생략)

(5) 사용자가 직장 내 괴롭힘을 한 경우와 조치의무 불이행 시 행정벌

제116조(과태료)

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

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

2. 제14조, 제39조, 제41조, 제42조, 제48조, 제66조, 제74조제7항·제9항, 제76조의3제2항·제4항·제5항·제7항, 제91조, 제93조, 제98조제2항 및 제99조를 위반한 자
- ③ 제1항 및 제2항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 고용노동부장관이 부과·징수한다.

□ 산업재해보상보험법

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 상당인과관계(相當因果關係)가 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

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

□ 개별법 내 직장 내 괴롭힘 관련 규율

1. 근로기준법

사 안	관련 규정
사용자가 근로자에게 근로를 강요	제7조(강제 근로의 금지) - 5년 이하의 징역 5천만원 이하 벌금(제107조)
사용자가 근로자를 폭행	제8조(폭행의 금지) - 5년 이하의 징역 5천만원 이하 벌금(제107조)
정당한 이유없는 해고, 징계, 전보 등 인사조치	제23조(해고 등의 제한) - 노동위원회를 통한 구제 가능(제28조)
임산부·연소자 보건상 유해·위험사업 사용 금지	제65조(사용 금지) - 3년 이하의 징역 3천만원 이하 벌금(제109조)
여성·임산부·연소자 야간·휴일근로 제한	제70조(야간근로와 휴일근로의 제한) - 2년 이하의 징역 2천만원 이하 벌금(제110조)
임금, 근로시간과 관련한 법 조항	제36조(금품 청산), 제43조(임금 지급) 제56조(연장·야간 및 휴일 근로) - 3년 이하의 징역 3천만원 이하 벌금(제109조) 제50조(근로시간), 제53조(연장근로의 제한), 제54조(휴게) - 2년 이하의 징역 2천만원 이하 벌금(제110조)

2. 형법

사 안	관련 규정
폭행, 상해	<p>제257조(상해, 존속상해) - 7년 이하 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하 벌금</p> <p>제258조(중상해, 존속중상해) - 1년 이상 10년 이하 징역</p> <p>제258조의2(특수상해) - 1년 이상 10년 이하 징역</p> <p>제260조(폭행, 존속폭행) - 2년 이하 징역, 500만원 이하 벌금</p> <p>제261조(특수폭행) 등 - 5년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금</p>
모욕, 명예 훼손	<p>제311조(모욕) - 1년 이하 징역·금고 또는 200만원 이하 벌금</p> <p>제307조(명예훼손) - 2년 이하 징역·금고 또는 500만원 이하 벌금</p> <p>제309조(출판물 등에 의한 명예훼손) 등 - 3년 이하 징역·금고 또는 700만원 이하 벌금</p>
협박, 강요	<p>제283조(협박, 존속협박) - 3년 이하 징역 또는 500만원 이하 벌금</p> <p>제284조(특수협박) - 7년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금</p> <p>제324조(강요) - 5년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금</p>
성폭행, 성추행	<p>제297조(강간) - 3년 이상 징역</p> <p>제297조의2(유사강간) - 2년 이상 징역</p> <p>제298조(강제추행) - 10년 이하 징역 또는 1,500만원 이하 벌금</p> <p>제303조(업무상위력 등에 의한 간음) 등 - 7년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금</p>

3. 남녀고용평등법

사 안	관련 규정
직장 내 성희롱	제12조(직장 내 성희롱의 금지) - 사업주 : 1천만원 이하 과태료(제39조제2항) 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)
출산휴가, 육아휴직 등 모성보호와 관련한 법 조항	제18조의2(배우자 출산휴가) 제18조의3(난임치료휴가) 제19조(육아휴직) 제19조의2(육아기 근로시간 단축) 제22조의2(근로자의 가족 돌봄 등을 위한 지원)

4. 민법

사 안	관련 규정
직장 내 괴롭힘 행위 전반	제750조(불법행위의 내용) 제751조(재상 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)

2

경상북도 직장 내 괴롭힘 근절에 관한 조례

제1조(목적) 이 조례는 직장 내 괴롭힘을 예방하고, 직장 내 괴롭힘에 대한 신고자 및 피해자 지원에 필요한 사항을 정하여 직장 내 괴롭힘 근절과 직원의 인격권이 보장되는 근무환경 조성을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “직장 내 괴롭힘”이란 직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.
2. “직장”이란 경상북도(이하 “도”라 한다) 본청 및 소속기관, 합의를행정기관, 의회사무처를 말한다.
3. “직원”이란 직장에 소속된 모든 인력을 말한다.
4. “피해자”란 직장 내 괴롭힘으로 피해를 입은 직원을 말한다.
5. “신고자”란 직장 내 괴롭힘을 신고하는 직원을 말한다.

제3조(적용 대상) 이 조례는 직장에 근무하는 직원에게 적용한다.

제4조(직장 내 괴롭힘 금지 등) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 안 된다.

② 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 하였거나 피해를 입은 것을 목격하였을 경우 이를 간과하지 않아야 하며, 그 사실을 신고할 수 있다.

제5조(도지사의 책무) 경상북도지사(이하 “도지사”라 한다)는 괴롭힘 행위를 예방하고 직원을 보호하도록 노력해야 하며, 이에 필요한 시책을 적극 추진해야 한다.

제6조(직장 내 괴롭힘 근절 대책 수립 및 시행) ① 도지사는 직장 내 괴롭힘 근절 대책을 매년 수립·시행해야 한다.

② 직장 내 괴롭힘 근절 대책에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 정책 방향
2. 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 세부 사업
3. 소요예산 및 자원 조달 계획
4. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 근절 대책의 추진에 필요한 사항

제7조(실태조사) 도지사는 설문조사, 징계·민원 사례 분석, 만족도 조사, 인터뷰 등 직장 내 괴롭힘에 대한 실태조사를 2년마다 실시해야 한다.

제8조(교육 및 홍보) ① 도지사는 직원에 대하여 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 교육 계획을 수립하여 연 1회 이상 교육을 실시해야 한다.

② 도지사는 직원들이 직장 내 괴롭힘에 대한 신고와 구제절차, 신고자 및 피해자 보호 조치 등을 인지할 수 있도록 적극 홍보해야 한다.

제9조(신고센터 설치 등) ① 도지사는 직원의 직장 내 괴롭힘 근절 및 예방을 위하여 직장 내 괴롭힘 신고센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다.

② 도지사는 센터에 업무전담 직원을 배치하거나, 변호사, 심리상담사 등을 위촉하여 운영할 수 있다.

③ 센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 직장 내 괴롭힘에 관한 신고 상담·접수
2. 직장 내 괴롭힘 피해자에 대한 원스톱 보호 및 지원
3. 직장 내 괴롭힘 재발 방지를 위한 예방 조치
4. 그 밖에 직장 내 괴롭힘과 관련된 사항

제10조(조치) ① 도지사는 조사결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해자의 요청에 따른 적절한 조치를 해야 하며, 이때 피해자의 의사에 반하는 조치를 하여서는 안 된다.

② 도지사는 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 해야 한다.

제11조(피해자·신고자의 보호) ① 도지사는 피해자·신고자의 인적 사항 및 조사 과정에서 알게 된 비밀 누설 등으로 불이익을 받지 않도록 필요한 조치를 해야 한다.

② 도지사는 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 객관적으로 인정된다면 피해자의 요청이 있을 경우 적절한 조치를 해야 한다.

제12조(취업규칙의 작성 및 공고) 도지사는 「근로기준법」 제93조에 따라 공무원이 아닌 소속 직원에 대한 직장 내 괴롭힘의 예방 및 조치에 관한 취업규칙을 작성 또는 변경할 경우 이 조례에 따른 괴롭힘 근절 대책을 반영하고 모든 구성원이 인지할 수 있도록 공고해야 한다.

제13조(권고) 도지사는 직장 내 괴롭힘 근절을 위하여 「지방공기업법」에 따라 도가 설립한 공사 및 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」 제5조에 따라 도가 지정한 출자·출연기관에 직장 내 괴롭힘 근절 대책 수립과 시행 등을 권고할 수 있다.

제14조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

3

경상북도 직장 내 괴롭힘 심의위원회 운영 규정

경상북도 직장 내 괴롭힘 심의위원회 운영 규정안

제1조(목적) 이 훈령은 직장 내 괴롭힘 피해 사안의 공정한 조사 및 처리를 위한 경상북도 직장 내 괴롭힘 심의위원회의 설치 및 운영 등에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(심의위원회의 설치 및 기능) ① 경상북도지사(이하 “도지사”라 한다)는 「경상북도 직장 내 괴롭힘 근절에 관한 조례」 제10조제2항에 따른 직장 내 괴롭힘 사안의 조사 및 처리를 심의하기 위하여 경상북도 직장 내 괴롭힘 심의위원회(이하 “위원회”라 한다)를 설치·구성할 수 있다.

② 위원회는 다음 각 호의 사항에 관하여 심의한다.

1. 직장 내 괴롭힘 행위 조사 결과의 심사
2. 피해자에 대한 보호 조치에 대한 권고
3. 행위자에 대한 적절한 조치에 대한 권고
4. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지에 관한 사항

제3조(위원회의 구성) ① 위원회는 위원장을 포함하여 7명의 위원으로 구성하며, 위원장은 직장 내 괴롭힘 관련 업무 담당부서의 국장이 되고, 부위원장은 위원 중에서 호선(互選)한다.

② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부위원장이 그 직무를 수행한다.

③ 위원은 직장 내 괴롭힘 근절 관련 외부 전문가 2명 이상과 다음 각 호에 해당하는 사람 중에서 위촉한다. 이 경우 특정 성(性)이 전체위원의 10분의 6을 초과하지 않도록 해야 한다.

1. 인사업무 부서에서 추천하는 공무원
2. 감사업무 부서에서 추천하는 공무원
3. 경북도청공무원노동조합에서 추천하는 공무원
4. 그 밖에 위원회 운영상 필요하다고 인정하는 사람

④ 위원회는 안건이 발생하면 구성하고, 심의·의결 후 자동 해산한다.

⑤ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1인을 두되, 간사는 직장 내 괴롭힘 관련 업무 담당부서의 담당사무관이 된다.

제4조(위원의 제척·기피·회피) ① 위원회의 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 안건의 심의·의결에서 제척(除斥)된다.

1. 위원회의 위원이나 그 배우자 또는 배우자였던 사람이 해당 안건의 당사자가 되거나 해당 안건의 당

사자와 공동권리자인 경우

2. 위원회의 위원이 해당 안건의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우
 3. 위원회의 위원이 해당 안건에 대하여 증언, 감정 또는 진술을 한 경우
 4. 위원회의 위원이 해당 안건에 관하여 당사자의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 위원회의 심의 대상인 안건의 당사자는 위원회의 위원에게 공정한 심의·의결을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원회에 기피 신청을 할 수 있고, 위원회는 의결로 기피 여부를 결정하여야 한다. 이 경우 기피 신청의 대상인 심의위원회의 위원은 그 의결에 참여할 수 없다.
- ③ 심의위원회의 위원은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유 또는 제2항의 사유가 있으면 심의 위원회에 그 사실을 알리고 스스로 해당 안건의 심의·의결에서 회피할 수 있다.

제5조(위원회의 회의 및 심의결과와 처리) ① 위원회의 회의는 필요에 따라 위원장이 소집한다.

- ② 위원회의 심의는 재적위원의 과반수 찬성으로 의결한다.
- ③ 위원장은 심의 결과를 도지사에게 서면으로 보고 후 감사부서 및 인사부서에 서면으로 통보한다.
- ④ 제3항에 따라 심의 결과를 통보받은 감사부서 및 인사부서는 해당 사안이 「지방공무원법」 제67조의2, 제72조 등 관련 법령에 따라 처리해야 하는 사안에 해당하는 경우에는 관련 법령에 따라 처리하고, 그 처리 결과를 간사에게 통보한다.

제6조(조사 등 결과 통지) 도지사는 제5조제3항에 따라 심의 결과를 보고받았을 때에는 당사자에게 별지 서식에 따라 서면으로 사건 조사결과 및 위원회 심의 결과를 지체 없이 통지하여야 한다.

제7조(수당) 위원회에 참석하는 위원에 대하여 「경상북도 위원회 실비 변상 조례」에 따라 예산의 범위에서 각종 수당·여비 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제8조(운영세칙) 이 훈령에서 정한 것 외에 위원회의 운영에 필요한 사항은 위원장이 위원회의 의결을 거쳐 따로 정한다.

부 칙

이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

별지 서식

조사결과 및 직장 내 괴롭힘 심의위원회 심의 결과 통보서

1. 사안 개요

(1) 당사자

- 피해자 :

- 행위자 :

※ 개인정보보호를 위해 직위, 직급, 연령, 성별 등을 적지 않고 익명 또는 일부만 기재합니다.

(2) 사건 현황 (발생 일시, 장소, 발생 경위 등)

2. 조사 결과

※ 조사 내용 중 주요 사항 및 조사 경과(일정)를 간략히 서술합니다.

3. 직장 내 괴롭힘 심의위원회 심의 결과

(1) 직장 내 괴롭힘 여부에 대한 판단

(2) 행위자 조치사항 권고 내용

(3) 피해자 보호조치 권고 내용

(4) 2차 피해 예방 및 재발 방지대책 내용

년 월 일

경 상 북 도 지 사 (인)

4

직장 내 괴롭힘 사례

1. 신체적 괴롭힘

◆ 폭행·위협 : 신체적인 위협이나 폭력을 가하는 행위

- 피해자에게 “다른 기관 갈 때도 이런 식으로 했냐?”라고 하면서 피해자의 어깨와 등 사이 부분을 손 바닥으로 때림.²⁾
- 의회 예산안 심의회에서의 예상 질의·답변을 작성하는 과정에서 피해자에게 “내가 너를 1시간 동안 지근지근 씹으며 정신 못 차리게 할 수도 있다. ○○시에서 근무하고 싶으면 똑바로 해라”라고 하면서 보고서를 찢듯이 넘기고 보고서를 던지는 행위, 피해자의 휴대전화로 다른 직원과 전화 통화를 한 뒤, 휴대전화를 문서 위로 던지며 “내가 지시한 거 마음먹고 하면 30분이면 하겠다. 내가 해봐?”라고 소리를 지른 위협하는 행위³⁾

2. 언어적 괴롭힘

◆ 욕설·폭언 : 욕설이나 폭언 등 위협 또는 모욕적인 말을 하는 행위

- 피해자가 직원 성과 포인트 배분에 이의가 있어서 기관 내 감사담당관에게 이의를 제기하여 사무실로 전화가 오자, 피해자에게 “감사실에서 전화 오고 이게 뭐 꼴이야.,” “망신이야, 망신. 우리 ○○과”, “아이 씨팔”, “내가 네까지 년한테 사과해야 하겠냐?”라고 말하고, 부서 사무실에서 피해자가 민원을 작성하는 것을 보고서 “미친 거 아니야, 겁대가리 없어. 내가 왔다 갔다 지나가는데”라고 욕설 및 폭언⁴⁾
- 퇴근 시각이 지난 늦은 밤, 다른 사람들이 지나다니는 거리에 세워두고 30분 이상 피해자에게 “니가 사람 새끼냐, 니가 인간이냐?”라고 폭언⁵⁾

◆ 모욕 : 다른 직원들 앞에서(또는 온라인상에서) 모욕감을 주는 행위

- 단체 대화방에서 “○○○○ 펜스 설치하고 안내 문구를 안 붙이니 참 가관이네요. 휴일이라 말을 안 하려 해도. 일하는 거 보며 참...”이라고 글을 올려 업무 담당자의 업무수행에 대하여 공개적으로 비난함. 언급한 글에서는 특정인을 명시하지 않았으나, 단체 대화방에 참여하고 있는 직원이라면 누구라도 해당 업무 담당자가 피해자라는 사실을 알고 있으므로 공개적인 비난으로 모욕⁶⁾

2) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2020), 사건번호 20신청-17,20(병합) 사건

3) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2020), 사건번호 20신청-67 사건

4) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2019), 사건번호 18의회-5 사건

5) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2020), 사건번호 20신청-17,20(병합) 사건

6) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2020), 사건번호 20신청-49,

- 의회 행정사무 감사 제출 자료 및 예상 질문과 답변을 준비하는 과정에서 공개적인 사무 공간에서 피해자에게 “그렇게 말귀 못 알아먹으면서 대〇〇시 ▲▲▲▲ 업무를 어떻게 진행했냐?”, “▲▲ 하는 거로 봐서는 안 봐도 수준 알겠다”라고 모욕⁷⁾

◆ 뒷담화·소문 : 다른 사람에게 부정적인 이야기를 전하거나 소문을 퍼뜨리는 행위

- 피해자의 연차휴가 사용에 대하여 다른 직원들에게 “머리에 검은 털 난 짐승은 거뒀들이는 것이 아니다”라고 하면서 자신에게 연차 사용에 대하여 말하지 않았다는 것에 대해 “배은망덕한 여자다. 벌 볼 일 없는 여자를 본인이 취직시켜줬다”라고 험담함.⁸⁾

◆ 조롱·비아냥 : 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위

- 피해자에게 언행 및 근무 상태를 문제 삼으며, “오늘과 같이 개념 없는 이야기는 앞으로 하지 말 것”, “근무 교대나 확실히 하고 횡설수설(카더라, 그런 거 같더라. 등) 하지 말 것. 너의 언행에 심히 기분이 상함. 언행에 주의할 것”, “직원으로서 정상적인 행동이 아닌 것 같다. 지금처럼 소하지 말고 맡은 바 직무에 충실해주고 언행에 유의 바란다.” 등의 메일이나 문자를 지속해 전송하며 피해자를 조롱하고 비아냥⁹⁾
- 피해자가 담당하는 전화 상담 업무에 대하여 지적하며 “그딴 식으로 살지 마라, 네가 왜 그러고 사는지 생각해 보라. 휴가 동안 왜 그러고 사나 진지하게 생각해봐. 친절하다고 좋아한다며? 그래서 남는 게 뭐가 있어? 월급 받고 그러면 됐지. 휴가 동안 심각하게 생각해봐. 숙제야”라고 조롱하거나 권한 없이 부당하게 지시¹⁰⁾

◆ 부당한 징계·반성 강요 : 적정범위를 벗어나 경위서, 시말서, 반성문 등을 쓰게 하거나 업무상 필요성이 없는 독후감을 쓰게 하는 행위

- 피해자가 업무수행 과정에서 잘못된 것에 대하여 경위서를 제출하도록 하여 작성 후 제출하였더니, 밑줄을 그으면서 단어를 수정하고 반성의 표현 및 재발 방지 확약의 내용으로 작성하도록 2~3차례 수정을 지시하여 다른 업무를 수행하지 못함.
- 다른 직원과의 갈등으로 인하여 다툼이 발생한 것에 대하여 각각 면담을 진행한 뒤 피해자만 불러 잘 못했다고 지적하면서 시말서를 작성하여 제출할 것을 지시함.

7) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2020), 사건번호 20신청-67 사건

8) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2021), 사건번호 21신청-51 사건

9) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2019), 사건번호 19신청-80 사건

10) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2020), 사건번호 20의뢰-1 사건

◆ 배제 : 업무와 관련된 중요한 정보나 의사결정 과정에서의 배제 행위

- 부서에서 진행하는 과장과의 면담을 위하여 자리를 이동하던 중, 피해자에게 “너는 안 왔으면 좋겠다”라며 집단에서 배제하려고 하고, 피해자가 면담하고 있을 때 다른 직원들에게 “피해자와 말을 섞지 마라. 상대하지 마라”라고 따돌림을 유도하는 발언¹¹⁾
- 부서에서 진행하는 체육행사 개최일을 정하는 과정에서 피해자에게만 의견을 묻지 않고, 피해자의 휴가일에 맞춰서 진행하거나 회의 시간을 피해자에게만 알리지 않아 피해자만 모르고 참석하지 않은 채 뒤늦게 알게 됨.

◆ 업무 제외 : 허드렛일만 시키거나 업무를 주지 않는 행위

- 업무 과부하로 고충을 제기하고 부서 이동을 신청하자, 업무 변경을 이유로 하여 주간 업무에서 배제하여 다른 직원들의 업무 강도가 더 강해지고, 그로 인하여 동료들로부터 비난의 대상이 됨.

◆ 감시 : 일하거나 휴식하는 모습을 감시하거나 통제하는 행위

- 피해자가 흡연하러 가거나 화장실을 갈 때마다 보고를 요구하고 미보고 시 근무지 이탈로 처리하겠다고 하면서 기록할 것을 요구함. 직원들이 장시간 이석하는 경우가 많아 인사관리 차원에서 외출 대장을 작성하도록 팀장으로서 지시하였다고는 하나, 잠시 자리를 비운 직원에 대하여 수시로 확인하는 것은 감시하는 행위이며, 화장실에 가는 것과 같은 인간의 기본 욕구 충족을 위한 행위를 통제하는 것은 일반적 행동 자유권을 침해하는 행위라고 봄¹²⁾

◆ 근무 강요 : 불필요한 추가 근무(야근, 주말 출근, 보고 등)의 강요

- 휴일 저녁 피해자에게 “주간 업무 보내라”라며 독촉하는 것은 반드시 휴일에 수행해야만 하는 업무라거나 불가피한 사정이 없음에도 불구하고 지시한 것으로 업무상 적정범위를 벗어나는 행위¹³⁾
- 정해진 출퇴근 시간보다 일찍 나오게 하거나 늦게 퇴근하도록 하거나, “왜 맨날 늦게 오냐, 좀 빨리빨리 와라”라고 야단을 치고, “하루에 한 사람만 30분씩 초과 근무 수당을 줄 것이다”라며 출근 시간을 임의로 지정하고 초과근무수당을 부당하게 지급하지 않는 것은 업무상 적정범위를 벗어나는 행위¹⁴⁾

◆ 권리침해 : 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하게 하거나 압력을 주는 행위

- 연차휴가를 사용하고자 하는 직원들에게 연차 사용의 이유와 왜 가는지, 급한 일인지를 묻는 일이 잦고, 그로 인하여 공개를 꺼리는 사적인 영역이나 활동 등에 관한 정보를 어쩔 수 없이 밝혀야 하거나 연차

11) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2021), 사건번호 20신청-131 사건
 12) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2020), 사건번호 20신청-17,20(병합) 사건
 13) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2020), 사건번호 20신청-49 사건
 14) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2021), 사건번호 21신청-51 사건

사용을 꺼리게 되는 경우¹⁵⁾

- 업무상 사고로 인하여 산재 신청을 하려고 하였으나 병가를 사용하도록 지시하거나 4주 진단서를 2주로 받아오라고 지시하여 병가 기간을 임의로 조정하여 직원의 정당한 권리를 침해

◆ 사적 용무 지시 : 개인적인 심부름을 시키거나 업무와 무관한 사적 용무 지시

- 사무실로 복귀 중인 피해자에게 파스와 진통제를 사달라고 개인적인 심부름을 시키거나 과자, 음료수를 사 오라고 반복적으로 심부름을 시킴. 개인적으로 아는 업체의 지인이 요청한 PPT 템플릿을 만들도록 지시¹⁶⁾
- 피해자에게 “야, 물 떠와. 커피 타와, 나를 ○○○로 데려다줘” 등 사적 심부름이나 개인적 용무를 일상적으로 시키거나 자신의 일상복을 빨래하게 하고 설거지 등을 시킴¹⁷⁾

3. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위

◆ 비난·비하·욕설 : 상대를 비하하거나 모멸감을 주는 표현

- 피해자에게 “실제로 일은 안 하고 놀기만 한다.”, “시키는 일만 하지 말고 생각을 하고 머리를 쓰라. ”, “일할 생각은 없고 놀 생각만 한다”라고 인격적으로 모멸감을 주는 표현을 사용하여 피해자를 비난·비하¹⁸⁾
- 피해자가 업무 외적인 문자 전송을 더 이상 하지 말아 달라고 요청하자, “얼굴 보고 말하면 토나올려고 해서 안 된다”라고 문자 회신을 보냄.¹⁹⁾
- 점심 식사 중 사업에 관해 이야기하면서 직원들에게 “좀 정중히, 씨발, 명령 좀 하자, 정중하게, 응?”이라고 하면서 평소에도 습관적으로 “씨발”이라는 단어를 사용함. 직원들에게 “위라벌 지킬 거면 퇴사해. 씨발. 씨발이라는 단어는 최고의 단어인 것 같다”라고 하여, 피해자가 듣는 사람 기분 나쁘지 않겠냐고 중단을 요구하자. “기분 나빠지라고 하는 거야”라고 함.²⁰⁾

15) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2020), 사건번호 20신청-17,20(병합) 사건

16) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2020), 사건번호 20신청-49 사건

17) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2021), 사건번호 20신청-131 사건

18) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2021), 사건번호 21신청-98 사건

19) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2019), 사건번호 19신청-80 사건

20) 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(2020), 사건번호 20신청-110 사건

◆ **강요 : 업무 외적인 사안에 대하여 지시 또는 강요하는 행위**

- 회사 행사 또는 회식 자리 등에서 원치 않는 노래나 장기자랑, 경연대회 참석을 할 것을 요구
- 체육행사나 단합대회 등 비업무적인 행사에 반드시 참석할 것을 강요
- 동호회나 모임 등을 만들지 못하게 하거나 강제로 가입시키거나 또는 참여를 막는 행위
- 특정 종교나 단체, 기관 등에 활동이나 후원금 납부를 요구하는 행위

◆ **젠더 괴롭힘 : 성역할 고정관념에 기대어 업무 내외적으로 요구**

- “여자가 치마를 입어야 조신하게 보이지.”, “내방객들이 안내 데스크 아가씨가 무뚝뚝하다고 하잖아. 좀 싹싹하게 하고 화장도 좀 하라”, “여자가 팔자걸음이네, 그게 뭐야?”라고 하는 등 성적인 언동으로는 판단하기 어려우나, 젠더 괴롭힘에 해당하여 직장 내 괴롭힘으로 판단하는 경우

붙임 1

직장 내 괴롭힘 판단 체크리스트 (신고자 작성)

- ‘직장 내 괴롭힘’이란 공무원 등이 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 공무원 등에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위 또는 우월적 지위에 있는 공무원 등이 권한을 남용하여 다른 공무원 등에게 부당한 요구나 처우를 행하는 행위입니다.
- 아래 문항을 잘 읽은 후 모든 항목의 빈 칸에 체크표시(√) 해 주시기 바랍니다.

확인사항		예	아니오
1	행위자는 지위 또는 관계의 우위를 이용하여 괴롭힘 행위를 하였다.		
1-1	행위자는 직위·직급체계상 피해자보다 상위에 있다.		
1-2	행위자는 피해자와의 관계상 상위에 있다. 예시 : 수(數)적, 연령, 학벌, 성별, 출신지역, 인종, 계약기간, 근속연수, 전문지식, 업무역량, 감사·인사부서 소속, 노동조합 조직 등		
2	행위자의 괴롭힘 행위는 업무와 관련된 상황에서 발생하였다.		
3	행위자의 행위는 업무상 필요에 의하여 발생하였다.		
4	행위자의 행위는 위법하거나 재량권을 일탈·남용한 행위이다.		
5	행위자의 행위는 업무상으로 필요하지만 적정범위를 넘었다고 생각한다.		
6	피해자는 괴롭힘 행위로 인하여 신체적·정신적 고통을 받았다.		
7	피해자는 괴롭힘 행위로 인하여 근무환경이 악화되었다.		

별첨

직장 내 괴롭힘 신고 구체적 경위

- 육하원칙에 따라 작성하되 대화 녹음, 목격자의 증언, 문자, 이메일, 정신적 스트레스를 증명할 병원진료 기록 등 증거가 있을 경우 함께 첨부

