



세종문화회관

직장 내 괴롭힘 운영 매뉴얼

인사혁신팀

2020. 10

세종문화회관 직장 내 괴롭힘 운영 매뉴얼

I. 근 거 규 정

□ 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 아니 된다.

2. 직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치의무

- 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 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.
- ③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자등"이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
- ④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.
- ⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

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

제93조(취업규칙의 작성·신고) 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.

1. ~ 10. (생략)
11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항
- 12.·13. (생략)

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

제109조(벌칙) ① 제36조, 제43조, 제44조, 제44조의2, 제46조, 제56조, 제65조, 제72조 또는 제76조의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

② (생략)

□ 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.

1. (생략)
2. 업무상 질병
가.·나. (생략)

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

라. (생략)

3. (생략)
- ② ~ ⑤ (생략)

□ 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.

1.·2. (생략)

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

4. ~ 9. (생략)

② (생략)

□ 서울특별시 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례

1. 시장 등의 책무

제4조(시장 등의 책무) ① 서울특별시시장(이하 "시장"이라 한다)은 괴롭힘 행위를 예방하고 직원을 보호하도록 노력하여야 하며, 이에 필요한 시책을 적극 추진하여야 한다.

② 시장 및 적용대상기관의 장은 관계 법령과 조례에서 정하고 있는 직장 내 괴롭힘 행위 금지 책무를 준수하여야 한다.

③ 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘 행위가 발생한 경우 그 행위의 시정을 위해 적극 노력하여야 한다.

④ 적용대상기관의 장은 시의 직장 내 괴롭힘 행위 금지에 관한 정책에 적극 협조하여야 한다.

2. 직장 내 괴롭힘 금지행위

제5조(직장 내 괴롭힘 금지행위 등) ① 누구든지 직원에게 합리적인 이유 없이 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

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

3. 직장 내 괴롭힘 행위 발생 시 조치

- 제8조(직장 내 괴롭힘 행위 발생 시 조치) ① 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘 발생 시 적절한 조치를 해야 하며, 피해 직원의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
- ② 시장 및 적용대상기관의 장은 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.
- ③ 적용대상기관 내에서 괴롭힘 행위에 관한 조사 및 조치에 관한 구체적인 절차는 시장이 별도로 정한다.

□ 기타 관련법규 - 참고자료 1

II 직장 내 괴롭힘의 판단

□ 직장 내 괴롭힘과 성희롱의 구분

직장 내 괴롭힘		직장 내 성희롱
근로기준법 제76조의2	근거법규	남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제2조제2호
사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위	정의	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

근로기준법과 남녀고용평등법의 적용 관계
○ 사업주가 성희롱을 했거나 사내 성희롱 사건을 처리하지 않을 경우 과태료를 부과하므로 성적 언동이 문제된 사안이라면 남녀고용평등법을 우선 적용 ○ 성희롱은 ‘성적인(sexual)’ 의미가 담긴 언동이 수반되어야 하므로 - 역할 강요 등 ‘젠더(gender)’ 괴롭힘은 성희롱으로 보기 어려움 - 그러나 직장 내 괴롭힘에는 해당될 수 있음

사업장에서의 문제 행위 판단 및 처리
○ 직장 내 괴롭힘과 성희롱은 ‘근로자의 인격권 침해’라는 측면에서 유사하므로 직장 내 괴롭힘 판단 시 성희롱 판례 등을 참고 ○ 문제 해결 및 처리절차가 양 법률에 유사하게 규정돼 있으므로 세종문화회관은 통합하여 운영함

□ 직장 내 괴롭힘이란?

- 사용자 또는 노동자가 ① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 ② 업무상 적정범위를 넘어 다른 노동자에게 ③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(근로기준법 제76조의2)

□ 직장 내 괴롭힘 판단 기준

당사자와의 관계	
행위 장소 및 상황	
행위에 대한 피해자의 반응	구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단
행위 내용 및 정도	
행위기간(일회적/단기간/지속적)	

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

※ 괴롭힘은 원칙적으로 반복되거나 지속적인 행위이어야 하나, 노동자에게 해로운 영향이 지속되는 것이라면 한 번의 행위로도 인정될 수 있음

□ 직장 내 괴롭힘 판단 요소

1. 행위자 - 공무원 및 근로기준법 상의 사용자, 노동자
2. 행위요건 - 3개 요소를 모두 충족해야 함

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

1) 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것

○ 우위성

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

○ 지위의 우위

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

○ 관계의 우위 : 우위가 있다고 판단되는 모든 관계가 인정됨

예) 수적 측면(개인 대 집단), 인적 속성(연령·학벌·성별·출신지역·인종 등), 정규직 여부, 업무 역량(근속연수·전문지식 등), 업무의 직장 내 영향력(감사·인사부서 등), 근로자 조직 구성원 여부(노조·직장협의회 등)

- ☞ 행위자가 피해자와의 관계에서 우위에 있는지는 특정 요소에 대해 사업장 내에서 통상적으로 이루어지는 평가를 바탕으로 판단
- ☞ 관계의 우위성은 상대적일 수 있으므로 우위성을 달리 평가할 특별한 사정이 있는지도 함께 확인

○ 우위성의 이용

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

2) 업무상 적정 범위를 넘는 행위일 것

- 행위자의 우위성이 인정되더라도 문제된 행위가 업무관련성이 있는 상황에서 발생한 것이어야 함
- 업무수행 중이 아니어도 업무수행에 편성해서 이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 발생한 것이라면 업무관련성을 인정할 수 있음

○ 업무상 적정 범위를 넘은 것으로 인정되려면?

- 문제된 행위가 사회 통념에서 봤을 때 업무상 필요한 것이 아니었거나
- 업무상 필요성은 인정돼도 행위 양상이 사회 통념상 적절하지 않았을 때

○ 업무상 적정범위를 넘은 것으로 인정되는 행위

- 폭행 및 협박 행위
- 폭언, 욕설, 헐담 등 언어적 행위
- 사적 용무 지시
- 집단 따돌림, 업무수행 과정에서의 의도적 무시·배제
- 업무와 무관한 일을 반복 지시
- 과도한 업무부여
- 원활한 업무수행을 방해하는 행위

※ 모든 근로자에게 비품 제공을 하지 못하는 사정이 있거나 일시적인 경영악화 등으로 인해 발생한 상황이라면 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 보기 어려움

○ Q & A

- 직장 내 구성원끼리 사적인 불일을 보던 중에 발생한 갈등상황은?
☞ '업무수행의 편승이나 빙자'라는 사정이 없다면 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 보기 어려움
- 업무상 지시나 주의·명령에 대해 불만을 느낀 경우라면?
☞ 업무상 필요에 의한 것이었다면 직장 내 괴롭힘으로 인정하기는 어려움
☞ 지시나 주의·명령이 폭행·폭언 등을 수반하는 등 사회 통념을 벗어났다면 업무상 적정 범위를 넘은 괴롭힘에 해당함
- 업무상 필요성 여부 판단은?
☞ 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계법령에서 정한 내용을 토대로 판단

3) 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰을 것

- 화장실 앞 근무지시 등 근로자가 제대로 된 업무 수행을 할 수 없는 환경을 조성하는 경우 근무환경을 악화시킨 행위로 볼 수 있음
- 행위자의 의도가 없었더라도 그 행위로 인해 신체적·정신적 고통을 느꼈거나 근무환경이 예전보다 나빠졌다면 인정될 수 있음

3. 행위장소

- 괴롭힘 행위요건을 충족한다면 발생장소가 사업장이 아니어도 인정될 수 있음

○ 괴롭힘 행위 발생장소로 인정될 수 있는 곳

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

□ 직장 내 괴롭힘 행위 예시

- 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱함
- 정당한 이유 없이 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별함
- 다른 근로자들과는 달리 특정 근로자에 대하여만 근로계약서 등에 명시되어 있지 않은 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여함
- 근로계약서 등에 명시되어 있지 않은 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않음

- 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제시킴
- 정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력 행사
- 다른 근로자들과 달리 특정 근로자의 일하거나 휴식하는 모습만을 지나치게 감시
- 사적 심부름 등 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적·반복적으로 지시
- 정당한 이유 없이 부서이동 또는 퇴사를 강요함
- 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨림
- 신체적인 위협이나 폭력을 가함
- 욕설이나 위협적인 말을 함
- 다른 사람들 앞이나 온라인상에서 나에게 모욕감을 주는 언행을 함
- 의사와 상관없이 음주·흡연·회식 참여를 강요함
- 집단 따돌림
- 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 주지 않거나, 인터넷·사내 네트워크 접속을 차단함

○ 예시 행위들이 취업규칙에 금지되는 행위로 규정되어 있는 상태에서 해당 행위가 발생할 경우 법상 직장 내 괴롭힘 개념요건에 부합하는지를 판단함

○ 어떤 행위를 징계 등으로 규제할 것인지, 규제대상 행위의 정도에 따른 징계수위는 어떻게 결정할 것인지 등에 대해 사업장의 상황에 맞게 명확히 할 필요

III 직장 내 괴롭힘 발생 시 대응 체계

□ 직장 내 괴롭힘 사건의 대응 원칙

○ 회복적 접근

- 직장 내 괴롭힘 사건 해결은 피해자가 피해사실이 없었던 상태로 돌아가 다시 건강한 직장생활을 할 수 있도록 회복하는 방향으로 접근
- 행위자에 대한 재발방지조치, 전반적인 조직문화·제도의 개선 등 유사한 피해가 반복되지 않도록 해결

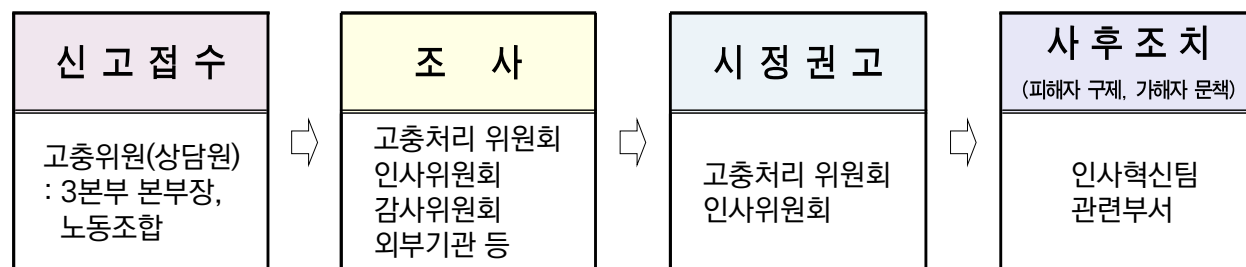
○ 피해자 중심

- 피해자 요구를 바탕으로 1차적 해결방식을 결정
- 조사 결과 해당 사건이 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않는다고 하더라도 건강한 조직문화 개선을 위하여 다양한 지원방안을 마련

○ 2차피해 예방

- 직장 내 괴롭힘 사건 처리과정에서의 2차 피해 예방을 위해 조사과정에 참여하는 사람은 피해자, 신고자 등의 신원에 관한 철저한 비밀유지
- 상담자, 조사자에게 비밀유지의무를 고지하고, 서약서를 받아두어야 함

□ 신고 처리 프로세스



IV 직장 내 괴롭힘 사건처리 상세 절차

□ 상담, 접수, 조사의뢰

- (상담신청) 직장 내 괴롭힘 관련 상담을 원하는 피해자, 대리인, 목격자는 전화, 온라인, 서면 또는 방문 등의 방법으로 고충위원(상담원)에게 상담을 신청할 수 있음
- 상담단계에서는 우선 피해자의 피해 상황 등을 파악하여 사건 처리방향을 결정
- 상담이 진행되는 장소도 비밀이 보장되는 공간이어야 함

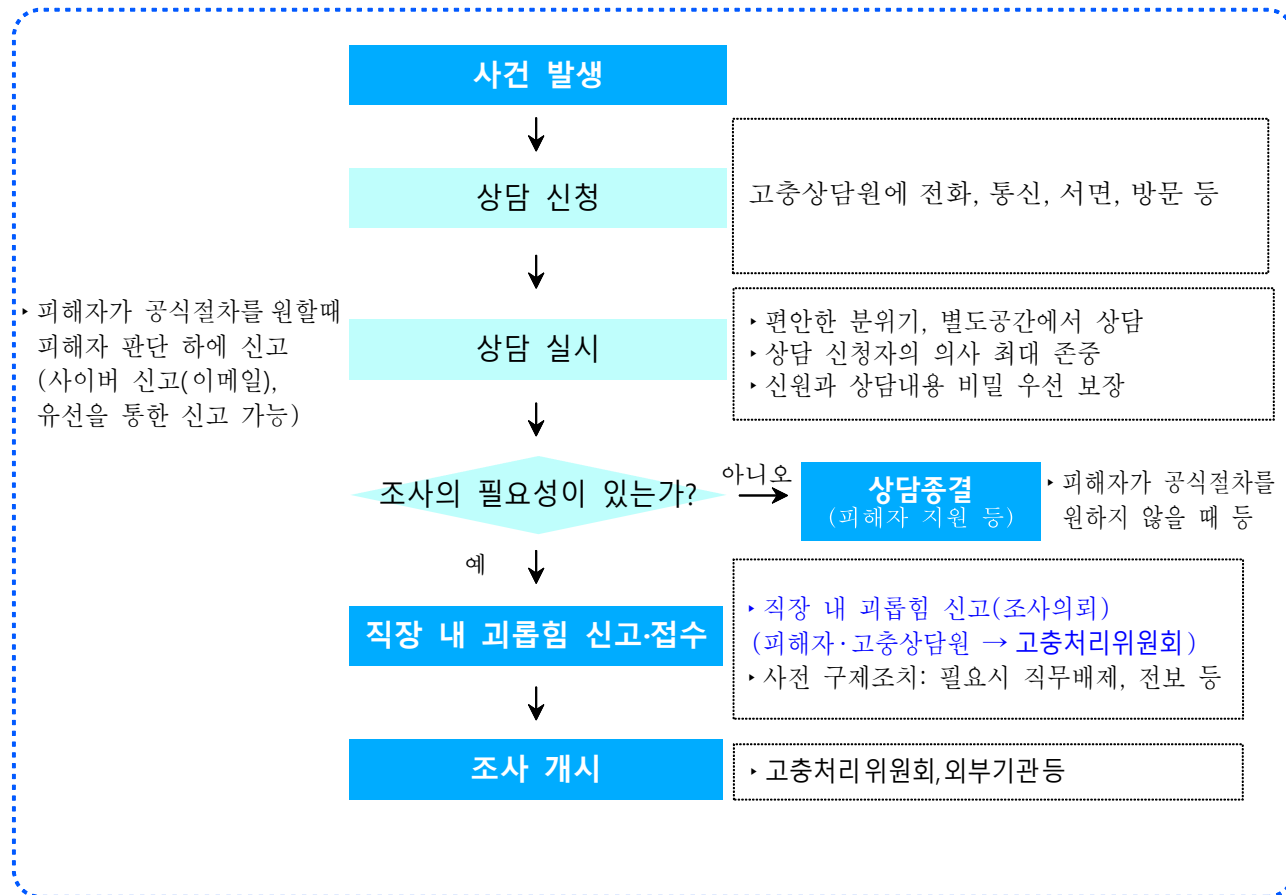
※ 상담과정 시 확인사항

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

○ 직장 내 괴롭힘 상담 Tip

- 가장 중요한 것은 피해자의 이야기를 경청하는 것
- 피해 정도는 충분히 시간을 들여 파악
- 사건 해결을 위한 제도·절차 정보를 제공
- 피해자의 요청사항을 정확하게 파악하고, 그에 맞는 절차로 진행하여 상담을 종결

- (철저한 비밀 보장) 신고자의 신원 등 비밀은 철저히 보장되며, 불이익이 없음을 고지하여 신고자의 우려를 해소



○ (기관장의 사후 조치)

- 직장 내 괴롭힘의 재발방지를 위하여 필요한 경우 당사자의 부서 전환 등의 조치를 하여야 함
- 피해자가 원할 경우 원하는 시점에 심리치유 및 상담을 제공해야 함
- 피해자 대상 2차 가해 등을 6개월마다 최소 2년(필요시 연장)관리하여야 함
- 피해자가 2차 피해 발생 및 불공정 처리 호소 시 피해자의 의사를 물어 법률지원(변호사에 의한 소송대리 등)을 제공하여야 함

○ (가해자에 대한 조치)

- 직장 내 괴롭힘에 해당 시 가해자는 의무교육을 이수하여야 함
- 기관장은 직장 내 괴롭힘 가해자에게 징계, 교육 등 시정지시를 하였음에도 불구하고 가해자가 이를 불이행 하였을 때에는 다시 징계할 수 있음

○ 세종문화회관 고충처리위원(고충상담원)

- 장현(경영본부장) ☎399-1600
- 이양희(공연예술본부장) ☎399-1505
- 이향순(문화사업본부장) ☎399-1100

☎ 노동조합 직통전화 ☎399-1580~1583

○ 고충상담 통합 사이버신고 ☞ sangdam@sejongpac.or.kr

○ 고충처리 신고함 활용

○ 성희롱·성차별 고충상담은 고충처리위원 중 각 남,여 고충상담원을 통한 상담 가능

V 직장 내 괴롭힘의 예방

□ 사업주(기관장)의 책임과 의무

- **(법적 의무)** 직장 내 괴롭힘 방지 대책 수립, 고충상담 기구 설치, 발생 사건에 대한 즉각적이고 적절한 조치, 피해자에 대한 불이익 방지조치
- **(조직문화 점검)** 직장 내 괴롭힘 실태 확인을 비롯하여 조직문화, 업무수행에서의 의사소통·권한과 책임 분배의 적절성 등에 대한 종합적인 점검 등을 통해 직장 내 괴롭힘 발생의 위험요인 확인
- **(업무 담당자 지정)** 고충상담 기구에 전문성 있는 상담원 배치, 부서 내에 직장 내 괴롭힘 예방·대응 업무 담당직원 지정
- **(인식개선 및 교육)** 구성원들에 대한 내실 있는 예방교육 실시, 다양한 방식의 캠페인, 직장 내 괴롭힘 관련 상담창구·신고 절차 홍보

□ 직장 내 괴롭힘 예방 행동 요령

○ 직장 내 구성원

- 평소 직장 내 괴롭힘 행위 유형 및 예방 지침을 숙지할 필요
- 대화 시 상대방의 반응에 주의를 기울이고 상대방의 의사를 존중할 필요

○ 피해자

1	괴롭힘을 당하면 단호하게 거부의 의사표시 ① 괴롭힘을 경험했을 때 문제가 발생했다는 사실을 인정하는 것이 가장 중요 ② 가해자에게 문제라는 사실을 인지시키고 그만 둘 것을 요청함
2	증거의 수집 ① 만나서 이야기 할 경우 자신의 입장을 정리하여 말할 수 있도록 준비 ② 상대방과의 대화내용을 녹음하는 것은 법적으로 허용 ③ 행위자를 직접 만나기 어렵다면 가족 · 친구등 신뢰할만한 사람과 함께 만남
3	직장 내 해결절차 이용 ① 신고할 때는 행위자의 행위에 대해 구체적(6하원칙)으로 진술 ② 기관·부서에 피해자 본인에 대한 보호조치 및 피해 구제를 위해 본인이 원하는 해결책을 요구 ③ 해결 절차가 진행되는 동안 피해자가 행위자와 함께 근무해야 하는 상황을 견디기 힘들다면 연차유급휴가 등을 신청하는 등 분리 요청

○ 목격자 및 주변인

- 직장 내 괴롭힘 사건을 목격하거나 피해자로부터 사건을 전해들은 목격자 및 주변인의 경우 누구나(제3자 포함) 신고 가능
- 사건 처리가 종결될 때까지 사건 내용에 대한 비밀을 유지하고 피해자에 대한 2차 피해에 유의

○ 중재자(부서장 등)

- 중재자는 상담실이나 회의실처럼 편안하게 이야기할 수 있는 안전한 공간에서 피해자 및 가해자를 각각 따로 불러서 조사
- 조사 및 중재가 진행되는 동안에는 피해자와 가해자의 업무공간을 분리 해주거나 유급휴가를 주어서 분리조치
- 피해자의 행동을 비난하거나 가해자를 두둔하는 언행 금지

▶ 직장 내 괴롭힘 사건 상담자 · 중재자의 바람직한 태도

- 진지한 태도로 상대방의 이야기를 경청함(공감하는 자세 필요)
- 피해를 주장하는 자의 신변을 위협하는 일이 없는지, 가해자로 지목된 자와의 관계 속에서 지위와 관련된 문제가 발생할 위험은 없는지 확인
- 기관 예방지침 등 규정을 확인하고 공식적인 처리기구와 절차가 있음을 안내한 후 피해자의 대처 방안을 물어봄
- 사건경위를 명확하게 듣고 6하 원칙에 따라 기록
- 피해자가 조사를 원하지 않을 경우 가해자를 따로 불러 사실을 확인하고 피해자의 상태와 감정을 전달(사실인정과 진실된 사과의 필요성 강조)
- 피해자가 원할 경우 기관의 고충상담창구 등에 신고함
- 사건 내용은 물론 인적 사항에 대해 반드시 비밀 유지
- 중재나 사건 처리 이후 피해자에게 2차 가해나 불이익이 없는지 세심히 관찰
가해자도 스스로 반성하고 원만하게 생활할 수 있도록 지원

VI 참고자료

1. 관련법규

1) 고객의 괴롭힘으로부터 근로자를 보호하기 위한 사업주의 조치의무

산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

제170조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제41조제3항을 위반하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 자
2. ~ 8. (생략)

동법시행령 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)

법 제41조제2항에서 "업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제41조제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

동법시행규칙 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)

사업주는 법 제41조 제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

2) ‘직장 내 괴롭힘 행위’에 대한 처벌 등 법적 근거

(1) 근로기준법

사 안	관련 규정
사용자가 근로자를 폭행	제8조(폭행의 금지) - 5년 이하의 징역 5천만원 이하 벌금(제107조)
정당한 이유 없는 징계, 전보 등 인사조치	제23조(해고 등의 제한) - 노동위원회를 통한 구제 가능(제28조)
임신 중이거나 산후 1년이 지나지 않은 여성에 대한 괴롭힘	제65조(사용 금지) - 3년 이하의 징역 3천만원 이하 벌금(제109조) 제70조(야간근로와 휴일근로의 제한) - 2년 이하의 징역 2천만원 이하 벌금(제110조) 제74조(임산부의 보호) - 2년 이하의 징역 2천만원 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 3천만원 이하 벌금(제109조) 제50조(근로시간), 제53조(연장 근로의 제한), 제54조(휴게) - 2년 이하의 징역 2천만원 이하 벌금(제110조)
직장 내 괴롭힘 〈신 설〉	제76조의2 - 직장 내 괴롭힘의 정의 및 금지 제76조의3 - 직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치의무 제93조 제11호 - ‘직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항’ 취업규칙 필수 기재의무

(2) 형법

사 안	관련 규정
폭행, 상해	제257조(상해, 존속상해) - 7년 이하 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하 벌금 제258조(중상해, 존속 중상해) - 1년 이상 10년 이하 징역 제258조의2(특수상해) - 1년 이상 10년 이하 징역 제261조(특수폭행) 등 - 5년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금
모욕, 명예 훼손	제311조(모욕) - 1년 이하 징역 또는 200만원 이하 벌금 제307조(명예훼손) - 2년 이하 징역 또는 500만원 이하 벌금 - 3년 이하 징역 또는 700만원 이하 벌금
협박, 강요	제283조(협박, 존속협박) - 3년 이하 징역 또는 500만원 이하 벌금 제284조(특수협박) - 7년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금 제324조(강요) - 5년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금
성폭행, 성추행	제297조(강간) - 3년 이상 유기징역 제297조의2(유사강간) - 2년 이상 유기징역 제298조(강제추행) - 10년 이하 징역 또는 1천500만원 이하 벌금 제303조(업무상위력 등에 의한 간음) 등 - 7년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금

(3) 남녀고용평등법

사 안	관련 규정
직장 내 성희롱	제12조(직장 내 성희롱의 금지) - 사업주: 1천만원 이하 과태료(제39조제1항) 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)

(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)

직장 내 괴롭힘 예방 및 처리 지침

제정 2020. 09. 08

제1조(목적) 이 지침은 산업안전보건법 제4조, 근로기준법 제76조의2, 제76조의3, 제93조의 규정에 따라 세종문화회관(이하 “회관”이라 한다)의 ‘직장 내 괴롭힘’을 예방하고 사건을 적절히 처리하기 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 지침은 회관의 직원과 회관의 통제 범위 내에 있는 것으로 인정되는 자, 회관이 관리하는 사업장에서 근무하는 자에게 적용한다.

제3조(사장의 책무) 사장은 직장 내 괴롭힘을 예방하고 직장 내 괴롭힘이 발생하였을 때 적절히 대응할 수 있는 정책을 수립·시행하여야 한다.

제4조 (직장 내 괴롭힘 행위의 금지) ① 직장 내 괴롭힘 행위란 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

② 회관의 직원은 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

제5조 (금지되는 직장 내 괴롭힘 행위) 직장에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
2. 지속·반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
6. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
7. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
9. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

제6조(직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직) 사장은 직장 내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 부서를 둔다.

제7조(직장 내 괴롭힘 상담원) ① 직장 내 괴롭힘에 관련된 상담업무를 담당하는 직원(이하 “상담

원”이라 한다)은 고충처리위원회의 위원 중 노·사(남, 여) 각 1인씩으로 구성한다.

② 상담원은 직장 내 괴롭힘 사건에 관한 상담을 하면서 알게 된 내용을 누설하여서는 아니 된다. 다만, 사건의 처리를 위하여 결재권자 및 사업주에게 보고하는 경우는 그러하지 아니하다.

제8조 (직장 내 괴롭힘 예방교육) ① 사장은 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 “직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.

② 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

제9조(직장 내 괴롭힘 발생 시 처리절차) 사장은 직장 내 괴롭힘 사건을 처리하기 위하여 다음 각 호의 순서에 따라 처리한다.

1. 사건의 접수
2. 상담을 통한 피해자의 의사 확인
3. 피해자의 의사에 기초한 당사자 간 해결 또는 정식 조사의 실시
4. 정식 조사의 결과를 토대로 한 직장 내 괴롭힘의 확인
5. 행위자에 대한 징계 조치, 피해자 보호조치 등의 결정

제10조(사건의 접수) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 직장 내 괴롭힘 상담원에게 신고할 수 있다.

② 상담원은 제1항에 따른 신고가 있거나 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수한다.

제11조(상담) ① 제10조에 따라 사건이 접수된 경우 상담원은 지체 없이 신고인을 대면하여 상담한다.

② 신고인이 피해자가 아닌 제3자인 경우 상담원은 신고인을 먼저 상담한 후 피해자를 상담한다.

③ 상담원은 피해자에게 직장 내 괴롭힘에 관한 구제방법 및 직장 내 처리절차에 대하여 충분히 설명하고, 피해자가 사건의 해결을 위하여 선택하는 처리방향에 대하여 청취한다.

④ 상담원은 상담 시 신고인 또는 피해자 등에게도 상담 내용에 대한 비밀유지 의무가 있음을 고지하여야 한다.

제12조(당사자 간 해결) ① 상담원은 피해자가 직장 내 괴롭힘 피해를 입었다고 판단되고 피해자가 그 행위의 중단을 위하여 행위자와 분리되기만을 요구하는 경우, 그 내용을 상담원이 사업주에게 보고하여 피해자의 요구에 상응하는 조치가 취해질 수 있도록 한다.

② 상담원은 피해자가 행위자의 괴롭힘 행위 중단 및 사과 등 직접적인 합의를 원하는 경우에는 피해 사실에 대하여 피해자와 참고인 등에 관한 약식조사를 실시하고, 그 결과 직장 내 괴롭힘이 확인되면 피해자의 요구안을 정리하여 행위자에게 전달하여 합의를 진행한다.

③ 제2항에 따른 합의가 이루어진 경우 모든 관련 서류는 비공개처리하고 사건을 종결한다.

④ 제2항에 따른 합의가 이루어지지 않은 경우 상담원은 피해자를 다시 상담한 후 정식 조사의사 등을 확인하여 그에 따라 조치한다.

제13조(조사) ① 상담원은 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해자가 조사를 원하거나 조사가 필요하다고 판단되는 경우에는 고충처리위원회를 통해 정식조사를 의뢰해야 하며 그 사실을 신고인에게 알려야 한다.

② 조사는 신청을 접수한 날로부터 20일 이내에 완료하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위 안에서 조사 기간을 연장할 수 있다.

제14조(위원회의 설치 및 구성) ① 직장인 괴롭힘의 처리와 관련한 사항을 심의하기 위하여 고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

② 위원회는 위원장을 포함한 6인 이상의 위원으로 구성하며, 사측과 노측에서 지명하는 자로 구성한다.

③ 위원장은 경영본부장이 되고, 고충 내용이 성희롱, 성폭력에 관한 사안일 경우 특정 성별의 비율이 60%가 넘지 않도록 재구성하고 위원 중 2명 이상을 외부 성희롱·성폭력 방지 관련 전문가로 한다.

④ 위원의 임기는 당연직의 경우 그 직에 재임하는 기간이 되고 기타 위원은 2년으로 하되 연임할 수 있다.

제15조(직장 내 괴롭힘 피해자의 보호) ① 사장은 피해자가 요청하는 경우 근무장소의 변경, 배치 전환, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치를 취하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

② 회관은 심리치료 및 상담 등 피해자의 피해복구를 위해 필요한 지원을 한다.

③ 회관은 사건이 종결된 때부터 2년 간 반기별로 해당 사건의 행위자에 의한 직장 내 괴롭힘 재발 여부, 피해자에 대한 불이익 처우 등이 발생하지 않는지 점검하고 피해자를 지원한다.

제16조(비밀유지) ① 고충처리위원회, 감사실 등 조사기관은 신청자, 협력자, 피해자, 목격자 등에 대한 불이익이 없도록 조치해야 한다.

② 상담원 등 상담 및 사후조치와 관계된 사안의 조사 및 처리를 위해 필요한 경우를 제외하고는 동 관계자의 신원은 물론 그 내용 등에 대해 누설해서는 아니 된다. 다만, 공익을 위해 필요한 경우에는 피해자의 동의를 얻어 공개할 수 있다.

제17조(불이익 조치 금지 등) ① 사장은 직장 내 괴롭힘의 피해를 주장하는 자 및 조사 등에 협력하는 자에 대해 고충상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 해서는 아니 되며, 불이익한 조치가 일어나는 것을 방지하여야 한다.

② 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해자, 목격자 등의 상담 및 신고를 방해하거나 신고의 취소를 강요하는 행위는 추가 피해 직장 내 괴롭힘 행위로 추정된다.

제18조(징계 등) ① 사장은 직장 내 괴롭힘의 재발 방지를 위해 필요한 경우 부서 전환 등을 조치할 수 있으며, 이 경우 당해 조치는 피해자에게 불이익하게 해서는 아니 된다.

② 사장은 징계 요구가 있는 경우, 인사규정 및 상벌규정에 따라 직장 내 괴롭힘 행위자를 징계한다.

③ 사장은 직장 내 괴롭힘 사건을 은폐하거나 피해자, 신고자 또는 사건 관련 진술자 등에게 신고 등을 이유로 또 다른 직장 내 괴롭힘 행위를 한 자에 대해서는 엄중 징계한다.

제19조(재발방지조치 등) ① 사장은 사건이 종결되면 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요한 대책을 수립·시행한다.

② 사장은 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 직장 내 괴롭힘 행위자가 교육이나 상담을 받을 것을 명할 수 있다.

부 칙 (2020. 9. 8.)

제1조(시행일) 이 지침은 2020년 9월 8일부터 시행한다.

[별지 제1호 서식]

세종문화회관 고충상담 및 사건 접수대장

접수 번호	접수 일자	신고인		고충내용	처리결과	회신 일자	확인 부서장
		성명	부서				

[별지 제4호 서식]

고 충 처 리 의 결 서			
인적사항	성 명	소 속	직 급
피 해 자			
행 위 자			
의결주문			
이 유			
20 년 월 일			
고충처리 위 원 (인)			
위 원 (인)			
위 원 (인)			
위 원 (인)			
위 원 (인)			
위 원 (인)			

[별지 제5호 서식]

고 충 처 리 결 정 통 보 서	
사건번호	
피 해 자	
행 위 자	
결정내용	☐ 기각 ☐ 조사유보 ☐ 조사중 해결 ☐ 권고
사건내용	
결정사유	
세종문화회관 OO에 의하여 위와 같이 결정되었음을 통지합니다.	
20 년 월 일	
재단법인세종문화회관 사장	

서 약 서

소 속 :

직 위 : 고충위원

이 름 :

상기 본인은 고충처리위원으로 고충처리 직무를 수행함에 있어
공정하고 객관적으로 진행하며, 수행 과정에서 알게 된 사안들에
대하여 비밀유지 의무 이행을 약속합니다. 만약 이를 위반할 경우
책임이 있음을 확인합니다.

20 년 월 일

재단법인세종문화회관 사장 귀하