

서울특별시 소방공무원  
**직장 내 괴롭힘**  
예방 및 사건처리 매뉴얼





# 목차

<b>1. 직장 내 괴롭힘 관련 법규</b>	
1. 직장 내 괴롭힘의 개념	7
2. 직장 내 괴롭힘의 판단 기준	10
3. 직장 내 괴롭힘의 판단 요소	11
4. 직장 내 괴롭힘 유형	15
<b>2. 직장 내 괴롭힘 사건처리 시스템</b>	
1. 사건처리 개요	19
1) 내부 신고방법	19
2) 내부 신고 사건처리 절차	19
3) 사건처리 부서	19
4) 외부기관 등 신고 사건처리 부서	20
5) 피해자 심리상담 및 의료지원	21
2. 사건처리 세부절차	22
1) 사건의 상담, 조사신청	23
2) 조사	27
3) 사건종결 및 사후처리	32
3. 직장 내 괴롭힘 예방 행동요령	34
<b>3. 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례</b>	
1. 법령 등 위반사례	39
2. 사적 이익 요구	43
3. 부당한 인사	52
4. 비인격적 대우	56
5. 업무 불이익	73
6. 기타	77
<b>4. 참고자료</b>	
1. 직장 내 괴롭힘 관련 쟁점사항	83
2. 국가공무원법, 근로기준법 등 관련기준	85
3. 서울시 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호·지원에 관한 조례	96
4. 서울시 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응지침	101
5. 관련서식	108
6. 징계	111



# 01 직장 내 괴롭힘 관련 법규

1. 직장 내 괴롭힘의 개념
2. 직장 내 괴롭힘의 판단기준
3. 직장 내 괴롭힘의 판단요소
4. 직장 내 괴롭힘 유형



# 01 직장 내 괴롭힘 관련 법규

## 1.1 직장 내 괴롭힘 개념

직장 내 괴롭힘이란 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 말함

### 1 직장 내 괴롭힘의 법적 개념

#### 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.

#### 근로기준법 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치의무)

- 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. (개정 2021.4.13.)
- 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 피해근로자의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

# 01 직장 내 괴롭힘 관련 법규

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

## 근로기준법 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치의무)

- 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 피해근로자들에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
- ⑦ 제2항에 따라 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람 및 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자 등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.(신설 2021.4.13.)

## 서울특별시 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호·지원에 관한 조례 제2조(정의)

‘직장 내 괴롭힘’이라 함은 직원 간 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

## 서울특별시 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호·지원에 관한 조례 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.

## 서울특별시 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호 지원에 관한 조례 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.

## 서울특별시 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호 지원에 관한 조례 제8조(직장 내 괴롭힘 행위 발생시 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 지체없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.
- ③ 시 및 적용대상기관 내에게 직장 내 괴롭힘 사건 발생시 피해 직원 등은 감사위원회에 조사를 신청할 수 있다. 이 경우 조사절차 및 권한 등 필요한 사항에 대하여는 감사위원회의 관련 규정에 따른다.

※ 「근로기준법」에 따른 직장 내 괴롭힘 금지 제도는 공무원에게 직접 적용되지는 않고, 「국가공무원법」 및 「소방공무원행동강령」, 「공무원고충처리규정」, 「공무원징계령」 등이 우선 적용된다.

# 01 직장 내 괴롭힘 관련 법규

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

## 1.2 직장 내 괴롭힘 판단기준

- 어떤 행위가 직장 내 괴롭힘으로 판단되기 위해서는 아래에 제시된 성립요건을 모두 만족하여야 한다. 즉, 행위자와 피해자가 서울특별시 소속 공무원으로 행위자의 행위가 ① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 ② 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 ③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위여야 함. (3개 요소를 모두 충족해야 함)



- 당사자와의 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 판단
  - ※ 괴롭힘은 원칙적으로 반복되거나 지속적인 행위이어야 하나, 노동자에게 해로운 영향이 지속되는 것이라면 한 번의 행위로도 인정될 수 있음.
- 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 바라보았을 때 신체적·정신적 고통이나 근무환경이 악화될 수 있다는 점이 인정되어야 하거나, 피해자가 실제로 신체적·정신적으로 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다는 결과가 발생해야 함.

### 1.3 직장 내 괴롭힘 판단요소

#### 1 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하는 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.
  - 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 우위성이 있는지는 특정 요소에 대한 사업장 내 통상적인 사회적 평가를 토대로 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.

※ 단순 지위·직급상의 우위가 아닌 관계상 우위를 점한 하급자의 직장 내 괴롭힘 행위도 인정될 수 있음.

예) 행위자가 피해자보다 직급이 낮았으나, 선임자와 합세하여 지위 및 관계상 우위를 점한 직장 내 괴롭힘 행위 인정(서울행정법원 2020구합74627)

# 01 직장 내 괴롭힘 관련 법규

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

## 2 업무상 적정범위

- 행위자의 우위성이 인정되더라도 **문제된 행위가 업무관련성이 있는 상황에서 발생한 것**이어야 함.
  - 여기서의 업무관련성은 ‘**포괄적인 업무관련성**’을 의미한다고 보아야 할 것임.
  - 업무수행 중이 아니어도 **업무수행에 편승하여 이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 발생한 것**이라면 **업무관련성을 인정 할 수 있음.**
    - \* 개인적 용무 중에 발생한 갈등 상황은 그것이 직장 내 구성원 간에 벌어진 일이라 하더라도 업무수행에 편승하여 이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 이루어졌다는 특별한 사정이 없는 한 사용자에 법상 조치 의무를 부담하는 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 보기는 어려움.
- 문제된 행위가 업무상 적정범위를 넘는 것으로 인정되기 위해서는
  - ① 그 행위가 사회 통념에 비추어 볼 때 **업무상 필요성이 인정되지 않거나,**
  - ② 업무상 필요성은 인정되더라도 그 **행위 양태가 사회 통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 인정**되어야 함.
- 따라서 업무상 지시, 주의·명령에 불만을 느끼는 경우라도 그 행위가 사회 통념상 업무상 필요성이 있다고 인정될 경우에는 직장 내 괴롭힘으로 인정하기는 곤란
  - 그러나 그 지시나 주의·명령 행위의 양태가 폭행이나 과도한 폭언 등을 수반하는 등 사회 통념상 상당성을 결여하였다면 업무상 적정범위를 넘었다고 볼 수 있으므로 직장 내 괴롭힘에 해당될 수 있음.
  - 또한 문제된 행위 자체는 업무상 필요성이 인정되더라도 사업장 내 동종 유사업무를 수행하는 근로자에 비하여 합리적 이유 없이 대상 근로자에게 이루어진 것이라면 사회 통념적으로 상당하지 않은 행위라고 볼 수 있음.

- 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
  - 원활한 업무수행을 방해하는 행위

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

## • Q&A

Q. 직장 내 구성원끼리 사적인 불 일을 보던 중에 발생한 갈등상황은?

A. '업무수행의 편승이나 빙자'라는 사정이 없다면 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 보기 어려움.

Q. 업무상 지시나 주의·명령에 대해 불만을 느낀 경우라면?

A. 업무상 필요에 의한 것이었다면 직장 내 괴롭힘으로 인정하기는 어려움.

지시나 주의·명령이 폭행·폭언 등이 수반하는 등 사회 통념을 벗어났다면 업무상 적정 범위를 넘은 괴롭힘에 해당함.

Q. 업무상 필요성 여부 판단은?

A. 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계법령에서 정한 내용을 토대로 판단

# 01 직장 내 괴롭힘 관련 법규

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

## 3 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

- 근무환경을 악화시키는 것이란, 그 행위로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는 데 간과할 수 없을 정도의 지장이 발생하는 것을 의미
  - 인사권의 행사범위에는 해당하더라도 사실적으로 볼 때 근로자가 업무를 수행하는 데 적절한 환경 조성이 아닌 경우 근무환경이 악화된 것으로 볼 수 있음
- 행위자의 의도가 없었더라도 그 행위로 신체적·정신적 고통을 느꼈거나 근무환경이 예전보다 나빠졌다면 인정될 수 있음.

## 4 행위장소

- 직장 내 괴롭힘 행위 요건을 충족한다면 발생하는 장소가 사업장이 아니어도 인정될 수 있음.
- 외근·출장지 등 업무수행이 이루어지는 곳, 회식이나 기업 행사 등의 장소 뿐 아니라, 사적 공간에서 발생한 경우라도 직장 내 괴롭힘으로 인정 가능하며
- 사내 메신저·SNS 등 온라인 상에서 발생한 경우도 직장 내 괴롭힘에 해당될 수 있음.
  - \* 다만, 익명성이 보장되는 게시판·SNS 등에 특정 인물에 대한 폭언을 하는 등의 행위는 행위자 특정도 어렵고 '우위성'을 이용한 행위라고 보기도 어려운 측면이 있어 법상 직장 내 괴롭힘에 해당된다고 보기는 곤란

1.4 직장 내 괴롭힘 유형

유형	구체적 행위	판단
신체적 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위</li> <li>• 물건이나 서류 등을 던지려고 하거나 던지는 행위</li> </ul>	일회성
업무적 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위</li> <li>• 합리적 이유 없이 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위</li> <li>• 합리적 이유 없이 일을 거의 주지 않거나 허드렛일을 시키는 경우</li> <li>• 합리적 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위</li> <li>• 합리적 이유 없이 특정인에 대해서만 복리후생(휴가 사용 등)을 제공하지 않는 행위</li> <li>• 합리적 이유 없이 특정 근로자에게만 비품(PC, 전화 등)을 제공하지 않거나 사내 인트라넷 접속을 차단하는 경우</li> <li>• 합리적 이유 없이 건강에 해로운 작업을 강요하거나 고위험의 작업을 전담하게 하는 행위</li> </ul>	지속 반복
언어적 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다수 앞에서(온라인 포함) 모욕감을 주거나 명예를 훼손하는 행위</li> <li>• 욕설이나 폭언 등 위협 또는 모욕적인 언행을 하는 행위</li> <li>• 외모(신체적 특징)에 대한 지적이나 원하지 않는 별명 등을 사용하여 모멸감을 주는 행위</li> <li>• 특정 인원과의 비교 또는 차별적인 발언</li> </ul>	지속 반복
대인관계 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다수 근로자가 의도적으로 특정 근로자와 대화를 하지 않거나 동석을 거부하는 행위</li> <li>• 상사가 부하 근로자들에게 특정 근로자와 대화를 금지시키는 경우</li> <li>• 혈연, 지연, 학연 등으로 인한 집단적인 따돌림</li> </ul>	지속 반복
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근거없는 비방, 소문, 누명을 생산 또는 확산하는 행위</li> <li>• 음주, 흡연 및 금전 대여를 강요하는 행위</li> <li>• 기타 사적인 영역에 지나치게 개입하는 행위(생활방식, 가정생활 등)</li> </ul>	지속 반복



# 02 서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 사건처리 시스템

## 1. 사건처리 개요

- 1) 내부 신고방법
- 2) 내부 신고 사건처리 절차
- 3) 사건처리 부서
- 4) 외부기관 등 신고 사건처리 부서
- 5) 피해자 심리상담 및 의료지원

## 2. 사건처리 세부절차

- 1) 사건의 상담, 조사신청
- 2) 조사
- 3) 사건종결 및 사후처리

## 3. 직장 내 괴롭힘 예방 행동요령



## 02 직장 내 괴롭힘 사건처리 시스템

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

# 02 서울시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 사건처리 시스템

## 2.1 사건처리 개요

### 1 내부 신고 방법

- 공직비리 익명제보시스템 (레드휘슬)  
([www.redwhistle.org](http://www.redwhistle.org) / 서울소방 검색)
- 본부 소방감사담당관 3706-1811(남), 3706-1815(여)
- 각 소방기관 직장 내 괴롭힘 고충상담원

### 2 내부신고 사건처리 절차

상담신청

고충상담원  
레드휘슬

조사신청

괴롭힘 행위중단  
사과 등 합의  
조사를 통한 징계 등

조사

조사 및 결과보고  
외부전문가 자문

징계요청

징계

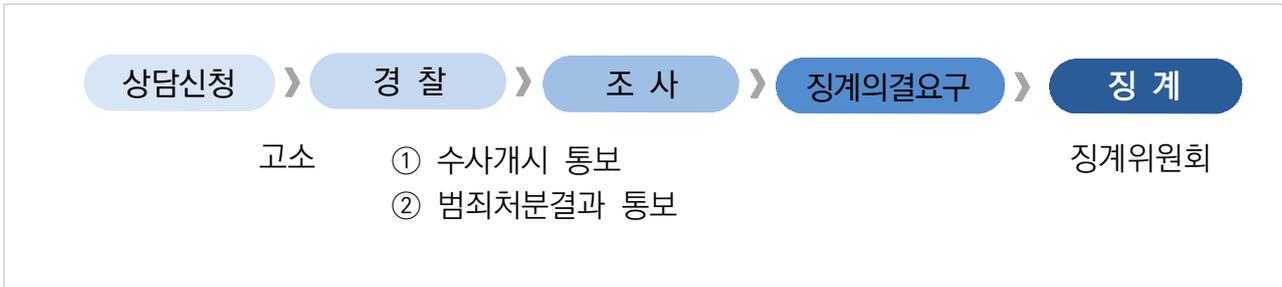
징계위원회

### 3 사건처리 부서

- 소방감사담당관
  - ① 행위자, 피해자가 소방본부 소속
  - ② 행위자와 피해자가 서로 다른 소방기관 소속
  - ③ 행위자나 피해자 중 소방경 이상에 해당하는 경우
- 소방기관 : 행위자, 피해자가 동일 소방기관 소속

## 4 외부기관 등 신고 사건처리 절차

### 4-1) 경찰 고소하는 경우 (폭행·상해, 모욕·명예훼손, 정보통신망법 명예훼손, 협박·고소 등)



### 4-2) 국가인권위원회에 신고하는 경우



※ 직장 내 괴롭힘 조사가 진행 중인 사안에 대해 다음 어느 하나에 해당하는 경우 사건을 각하한다. (서울특별시인권기본조례 제20조 제3항)

- ① 제3자가 한 신청에 대하여 본인이 조사를 원하지 않는 것이 명백한 경우
- ② 신청의 원인이 된 사실에 관하여 법원의 재판, 수사기관의 수사가 진행중이거나 종결된 경우
- ③ 신청의 원인이 된 사실에 관하여 다른 법령에 따른 권리구제절차나 조정절차가 진행 중이거나 종결된 경우

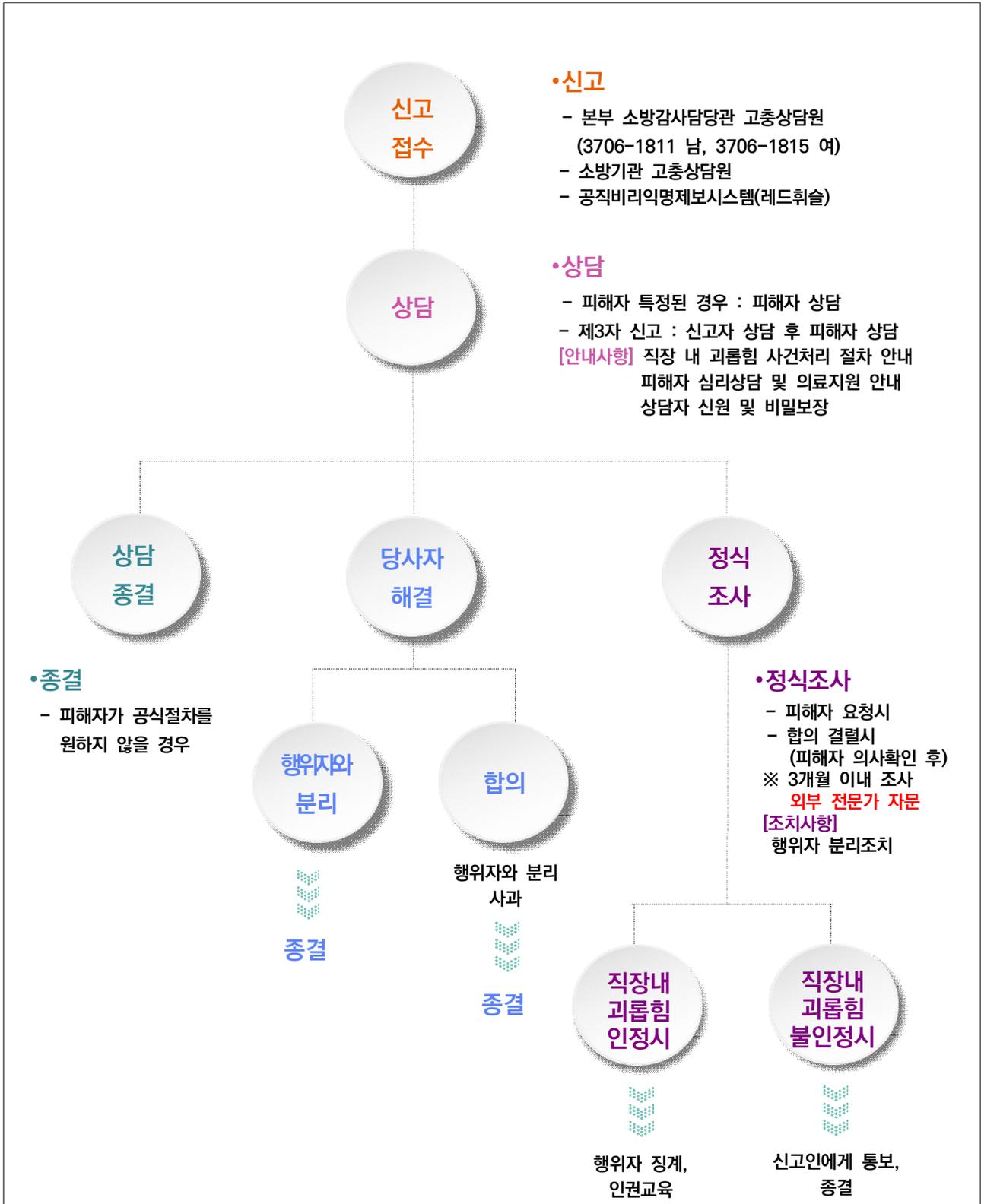
## 02 직장 내 괴롭힘 사건처리 시스템

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 5 피해자 심리상담 및 의료지원

구분	소방재난본부 지원	서울시 지원
심리 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>서울특별시 보라매병원 (찾아가는 상담실)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>찾아가는 상담실 이용시 무료</li> </ul> </li> </ul>	<p>힐링센터 '쉼표' (서울시 본청 지하2층)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>쉼표 이용시 무료 ☎2133-1161</li> </ul>
의료 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>지정병원</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>보라매병원(동작구 보라매로5길 20)</li> <li>서울의료원(중랑구 신내로 156)</li> <li>서울백병원(중구 마른내로 9)</li> <li>은평성모병원(은평구 통일로 1021)</li> <li>상계백병원(노원구 통일로 1342)</li> <li>이대서울병원(강서구 공항대로 260)</li> </ul> </li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 진료비 지원 : 1일 40만원</li> <li>② 환급신청 방법 : 119행정정보시스템 입력</li> <li>③ 필요서류 : 진료비 계산서 진료비 세부내역서 복무확인서 개인정보 활용동의서</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>(본부) 정신건강 치료비 지원</b> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 진료비 지원 : 전액 지원</li> <li>② 진료병원 : 희망하는 의료기관 (상담·검사·치료비등)</li> <li>③ 환급신청 : 119행정정보시스템 입력</li> <li>④ 필요서류 : 진료비 계산서, 세부내역서 복무확인서, 개인정보활용동의서</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 안전지원과 「119안심협력병원」 계획</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>지정병원</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>강북삼성병원(종로구 새문안로 29)</li> <li>은평병원(은평구 백련산로 90)</li> <li>보라매병원(동작구 보라매로5길 20)</li> <li>동부병원(동대문구 무학로 124)</li> <li>서울특별시 의료원(중랑구 신내로 156)</li> </ul> </li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 진료비 지원 : 1인 연 100만원 지원</li> <li>② 환급신청 방법 : 힐링센터 쉼표에 청구</li> <li>③ 필요서류 : 진료비 지원신청서 진료비 영수증 본인명의 통장사본</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 강북삼성병원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 부속의원 내과방문 후 진료의뢰서 발급</li> <li>② 진료의뢰서 지참하여 강북삼성병원 방문 및 진료</li> <li>③ 내담자 자불비용 없음</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>전문 의료기관 및 심리상담 기관</b> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 진료비 지원 : 1인 연간 100만원</li> <li>② 진료비 신청 : 市 권역조사관 진료비 청구</li> <li>③ 필요서류 : 진료비 지원신청서 진료비 영수증 통장사본</li> </ul> </div> </li> </ul>
무료 법률 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>지원기관</b> : 서울시 법률지원담당관</li> <li><b>상담일시/시간</b> : 매주 수요일 14:00~16:00 (1회 40분)</li> <li><b>상담방식</b> : 대면 방문상담</li> <li><b>상담장소</b> : 시청 서소문별관 1동 1층 직원법률상담실</li> <li><b>신청방법</b> : <a href="mailto:seoulsuit@seoul.go.kr">seoulsuit@seoul.go.kr</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>신청자 이름, 소속, 연락처, 신청 구분(민사, 행정, 형사, 가사 등). 신청 세부내용 기재</li> <li>별도 신청양식 없으며 메일 본문에 기재 (담당자 메일 확인 후 신청직원에게 별도 안내)</li> </ul> </li> <li><b>관련문의</b> : 02-2133-6717</li> </ul>	

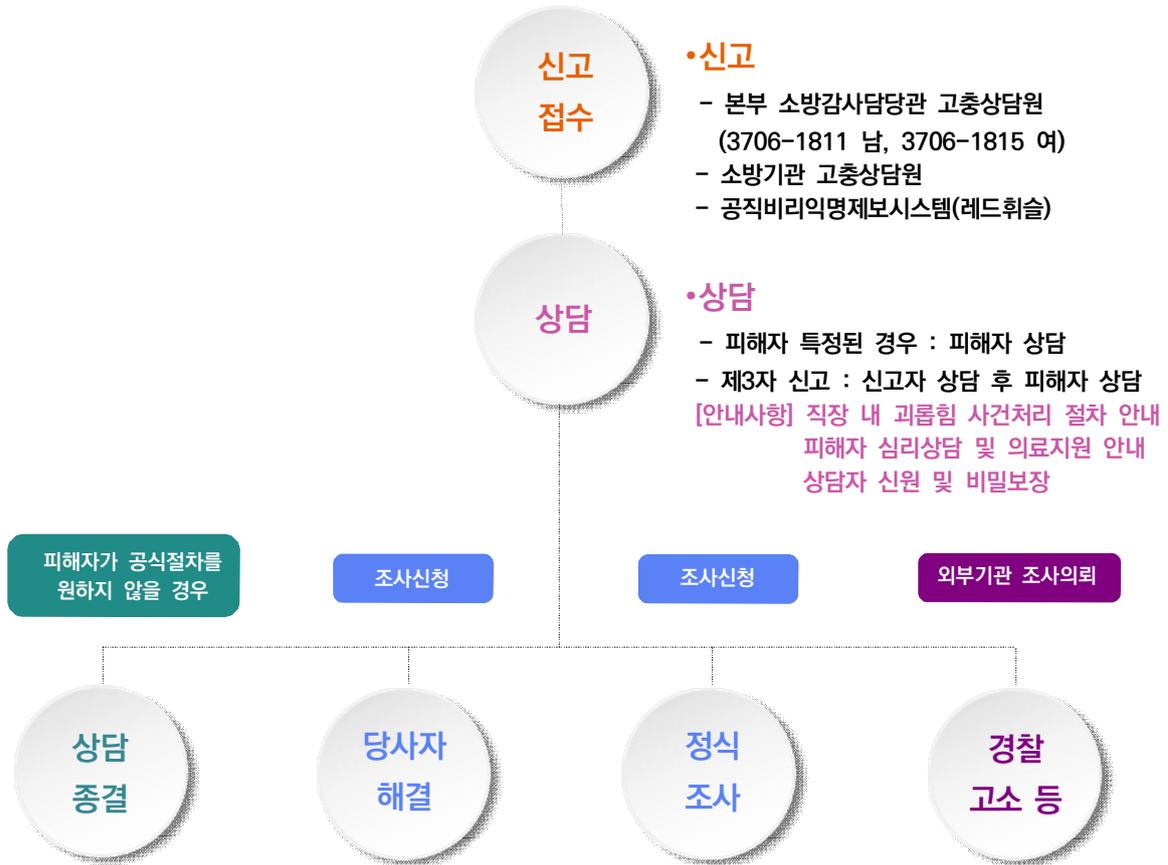
2.2 사건처리 세부절차



## 02 직장 내 괴롭힘 사건처리 시스템

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 1 사건의 상담, 조사신청



#### ■ 고충상담

- **【상담신청】** 직장 내 괴롭힘의 처리를 원하는 피해자, 대리인, 목격자 등 누구나 서면, 전화, 온라인, 방문 등의 방법으로 고충상담창구 또는 소방감사담당관에 고충을 신청할 수 있다.
- **【신고】** 소방기관의 고충상담원은 피해자 등이 상담 과정에서 신고를 통한 공식적인 사건처리 절차를 원할 경우, 또는 상담 과정 없이 신고를 요청하는 경우에는 신청서를 작성하도록 하여 사건처리 부서에 신고함.

- **【상담】** 상담단계에서는 피해자의 피해 상황 등을 파악하여 사건 처리방향을 결정하고, 상담원은 직장 내 괴롭힘 상담시 신고인과 피해자 등에게 상담내용에 대한 비밀유지 의무를 고지하여야 한다.

피해자가 직접 신고한 경우에는 바로 피해자를 상담하지만, 목격자 등 제3자가 신고한 경우에는 신고자를 먼저 상담한 이후 피해자를 상담함.

### 〈 상담과정 시 확인사항 〉

- ① 피해자·신고인, 행위자 인적사항 및 당사자 간 관계
- ② 신고인 또는 피해자 진술에 따른 피해 상황
- ③ 피해자가 문제해결을 위해 요구하는 내용
- ④ 해결과정에서 우려되는 상황
- ⑤ 직접 증거 및 정황증거에 관한 정보(목격자, 이메일, 녹음, 메신저, 대화내용, 일기, 치료기록 등)

### 〈 상담과정 시 유의사항 〉

- 가장 중요한 것은 피해자의 이야기를 경청하는 것
  - 상담자는 사건 조사를 담당하는 것이 아니므로, 피해자 입장에서 진술하도록 배려
  - 다만, 상담자는 피해자의 감정에 너무 깊이 동화되지 않도록 주의
- 피해 정도는 충분히 시간을 들여 파악
  - 피해 정도가 심각할 경우 심리상담, 의료지원, 법적지원 등 필요성 파악
- 피해자의 요청사항을 정확하게 파악하고, 그에 맞는 절차로 진행하여 상담을 종결
  - 직장 내 괴롭힘 사건 해결을 위한 법 제도 및 사내 제도·절차 등을 안내하여 피해자 스스로 만족할 수 있는 방법을 선택하도록 함

- **【심리치유】** 근로자 보호 및 피해 상태를 회복하기 위해 상담 단계부터 피해자의 고충 완화를 위해 찾아가는 심리상담, 의료지원 등을 안내하여야 한다.

## 02 직장 내 괴롭힘 사건처리 시스템

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

- **【상담종결】** 피해자 및 신고인이 상담 과정에서 문제가 해결되거나 상담을 통해 상담목표를 달성했다고 판단하여 상담을 종결하겠다는 의사를 표시한 경우 종결처리한다. 피해자 상황변화에 따라 언제든지 사건 처리 절차가 재개될 수 있음(재상담)을 안내하고 지속적인 모니터링을 통해 피해의 지속 여부를 확인한다.
- **【상담일지】** 상담일지는 내부결재(보안 설정) 및 기록 관리한다. 상담원은 상담에 대한 결과를 소방재난본부장 및 소방기관장에게 즉시 보고하여야 한다.

### 〈 부서장이 고충상담을 요청받은 경우 주의사항 〉

- ① 본부 또는 소속기관 고충상담원의 상담 또는 신고 이전에 부서장에게 면담을 요청하는 경우, 사건에 대하여 판단하거나 **행위자와 피해자 사이를 조정하려 하지 말고** 피해자의 상황을 충분히 경청하고 공감할 것
  - ② 피해자와의 면담 과정에서 직장 내 괴롭힘을 인지한 경우, 피해자의 의사 확인 후 본부 또는 소속기관 고충상담원에게 상담 신청 및 피해자와의 면담 내용을 공유하고 초기 대응 방법 및 조치를 협의한다.
  - ③ 피해자가 행위자와의 업무공간 분리를 원할 경우 유급휴가, 부서(팀) 재배치, 근무장소 변경 등 부서장이 즉시 시행 가능한 방법을 통해 지체 없이 분리조치
- ※ 처리 과정에서 **피해자, 행위자의 신원 및 내용이 노출되지 않도록 보안관리 철저**

- **【정식조사의뢰】** 피해자가 조사를 원하거나 조사가 필요하다고 판단되는 경우 직장 내 괴롭힘 고충상담원은 소방감사담당관 또는 소방기관의 사건조사 담당에 조사를 의뢰하여야 하며, 그 사실을 신고인 및 피해자에게 알려야 함.  
※ 정식 조사의뢰 전 당해 사건에 대해 조사담당자와 사전 실무 협의

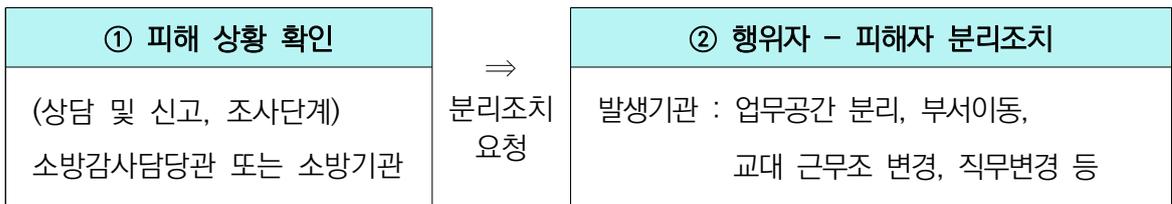
조사 의뢰시 직장 내 괴롭힘 고충상담원은 상담과정에서 알게 된 경위, 피해 내용, 증거에 대한 정보, 피해자 요구 등을 사건조사담당자에게 전달하며, 비밀을 유지하여야 함.

- **【분리조치】** 소방재난본부장 및 소방기관장은 직장 내 괴롭힘 발생 시 적절한 조치를 해야 하며, 피해 직원의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다. 피해자가 조사신청서(문제 해결 방법: ①행위자와의 분리를 통한 괴롭힘 행위 중단, ②당사자 간의 합의 요구, ③정식조사)를 제출하고, 행위자와의 분리를 요청하는 경우 업무공간분리, 부서 이동, 교대 근무조 변경 등을 통해 분리 조치를 할 수 있음.

※ 녹취록, 참고인 진술 등을 통해 피해 정황이 직·간접적으로 추정되는 경우

〈 행위자-피해자 분리를 위한 인사조치 〉

- 목 적 : 직장 내 괴롭힘 행위자 - 피해자 분리 조치를 통한 피해자 보호 및 2차 피해 예방
- 조치방법 : 발생기관 및 부서·인사부서에 피해 정황 보고 및 조치 요청
- 조치절차 및 내용



- **【연계 지원】** 각하 사유에 해당되는 경우, 사안에 따라 국가인권위원회 등 다른 구제 절차를 안내하거나, 심리상담, 의료지원 등을 연계·지원할 수 있음.

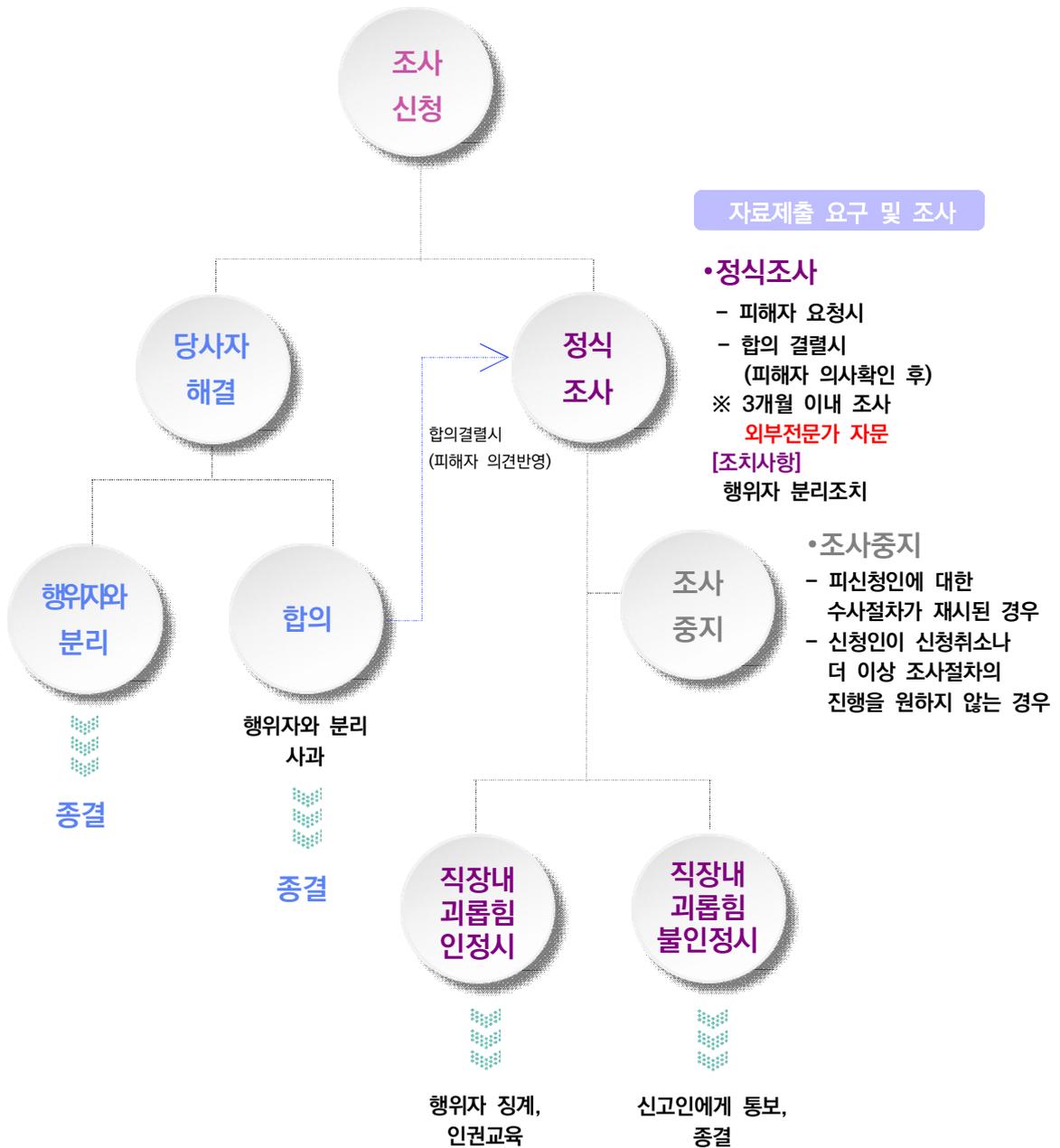
〈 직장 내 괴롭힘 사건 각하 사유 (정식 조사의뢰 전) 〉

- ① 피해자가 명백하게 사건의 정식 조사에 반대하는 경우
- ② 신고의 원인이 된 사실에 대하여 소방감사담당관(또는 소방기관)의 조사가 진행 중이거나 종결된 경우
- ③ 신고의 원인이 된 사실에 관하여 법원의 재판, 수사기관의 수사가 진행중이거나 종결된 경우
- ④ 신고의 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 지나서 신고한 경우
- ⑤ 피해자 또는 주요 참고인의 소재가 불명하여 조사가 불가능한 경우
- ⑥ 신고의 원인이 된 사실에 관하여 다른 법령에 따른 권리구제 절차나 조정 절차가 진행중이거나 종결된 경우
- ⑦ 신고의 내용이 직장 내 괴롭힘 행위 요건에 해당되지 않는 경우

# 02 직장 내 괴롭힘 사건처리 시스템

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

## 2 조사



### ■ 조사 신청 및 조사

- **[조사개시]** 직장 내 괴롭힘 사건은 소방감사담당관 또는 소방기관에 공식적으로 조사가 의뢰된 날부터 조사함.

- **【괴롭힘의 중지 요구】** 피해자가 직장 내 괴롭힘 피해를 입었다고 판단되고 피해자가 그 행위의 중단을 위하여 행위자와 분리되기만을 요구하는 경우, 요구에 상응하는 조치가 취해질 수 있도록 한다. 직장 내 괴롭힘의 중지만을 요구한 경우라도 기관장에게 분리조치 및 피해자 심리치유 및 모니터링을 하여 추가적인 괴롭힘이 발생하지 않는지 확인하여야 한다.
- **【당사자 간의 합의 요구】** 피해자가 행위자의 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. 이에 따른 합의가 이루어진 경우 모든 관련 서류는 비공개 처리하고 사건을 종결한다.
  - \* 피해자가 당사자간 해결을 원하는 경우 행위자로 지목된 자가 자신의 행동을 직장 내 괴롭힘으로 인정하지 않으면 원만한 합의가 이루어지기 힘들기 때문에, 회사에서 직장 내 괴롭힘 행위로 판단했다는 전제가 있다면 합의 가능성이 높아질 수 있음을 고려
- **【약식조사】** 약식 조사는 행위자와 피해자의 합의를 위한 것이므로 행위자에 대한 조사는 진행하지 않고, 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등 관련자에 대한 조사만 실시하여 최대한 조속히 완료하여야 한다.

### 〈 약식보고서 내용 〉

- ① 피해자와 행위자와의 관계(우위성 판단요소)
- ② 피해자 또는 피해자가 추천한 참고인이 진술한 내용을 기반으로 한 사건 경위
- ③ 문제된 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 여부를 입증할 수 있는 증거
- ④ 피해자의 피해 정도
- ⑤ 기타 피해자의 요청사항
- ⑥ 조사·심의 과정에서의 보호조치에 관한 사항

## 02 직장 내 괴롭힘 사건처리 시스템

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼



- **【합의 결렬 시】** 행위자와 피해자의 합의가 이루어지지 않은 경우 피해자의 정식 조사 의사 등을 확인하여 그에 따라 조치한다.
- **【조사개시】** 행위자와 피해자와 합의가 어려운 경우 및 조사 신청을 한 경우 지체 없이 조사절차를 개시하여야 하며, 소방기관에서 고충신청이 접수되었을 때에는 지체없이 소방감사담당관에 그 사실을 통지하여야 한다.
- **【조사】** 「서울특별시 인권 기본 조례 시행규칙」 제10조(처리기간) 제1항을 준용하여 소방감사담당관 또는 소방기관은 직장 내 괴롭힘 사건을 접수한 날로부터 3개월 이내에 조사를 완료하여야 하며, 부득이한 사유 발생시 처리기간 범위 내에서 한 차례 연장 가능함
  - 조사대상 : 신청인(제3자 신고 포함), 피신청인, 참고인 등
  - 피해자 우선 조사를 원칙으로 하되, 제3자가 신청인인 사건의 경우 신청인 우선 상담
- **【조사방식】** 조사는 대면조사를 원칙으로 하되 신청인이 요청할 경우 비대면 조사 또는 신뢰관계인 배석 등 조사를 진행할 수 있다.

- 조사를 위한 정보나 자료를 수집하기 위해 해당 부서에 대해 현장조사, 문서 열람 등을 요구하거나, 조사 대상자에게 보고, 자료제출 및 출석·진술을 요구할 수 있다.
- **【비밀유지 강화】** 조사하는 과정에서 조사자 및 조사내용을 보고받은 사람, 그 밖에 조사과정에 참여한 사람은 조사 과정에서 알게 된 개인정보 또는 조사 내용 등을 피해자나 신고자의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니된다. 다만, 시장 및 대상기관의 장에게 보고하거나 법령 또는 조례에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우에는 예외로 한다. [’23.8.25.신설]
- **【조사중지】** 직장 내 괴롭힘 사건을 조사하는 과정에서 ① 동일 사건에 대해 외부기관의 조사·수사가 진행·완료된 경우, ② 신고인(피해자)이 당사자 간 합의 등을 이유로 신고를 취소하거나 더 이상 조사절차의 진행을 원하지 아니하는 경우, ③ 피해자 또는 사건의 핵심적인 주요 참고인의 소재가 불명한 경우에는 조사를 중지함.

### 〈 조사 결과보고서 작성 〉

- ① 사건 당사자 및 관련자 신원관련 정보 (소속, 지위)
- ② 사건 개요 및 경과 정리
- ③ 조사 결과
  - 사건 당사자 및 관련인 진술
  - 사실관계 확인결과 및 신고내용에 대한 피신청인의 인정 여부
  - 당사자 진술 불일치 부분과 진술의 차이
  - **외부전문가 자문의견서**
  - 조사자 종합의견
  - 관련 증거자료

- **【외부 전문가 자문】** 조사결과 작성시 인권·노동 등 직장 내 괴롭힘 관련분야 외부 전문가에게 직장 내 괴롭힘 해당 여부에 대한 자문의견서를 받고, 징계의결요구시 외부전문가의 자문의견서 등을 첨부하여야 함. [’23.8.25.신설]

## 02 직장 내 괴롭힘 사건처리 시스템

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

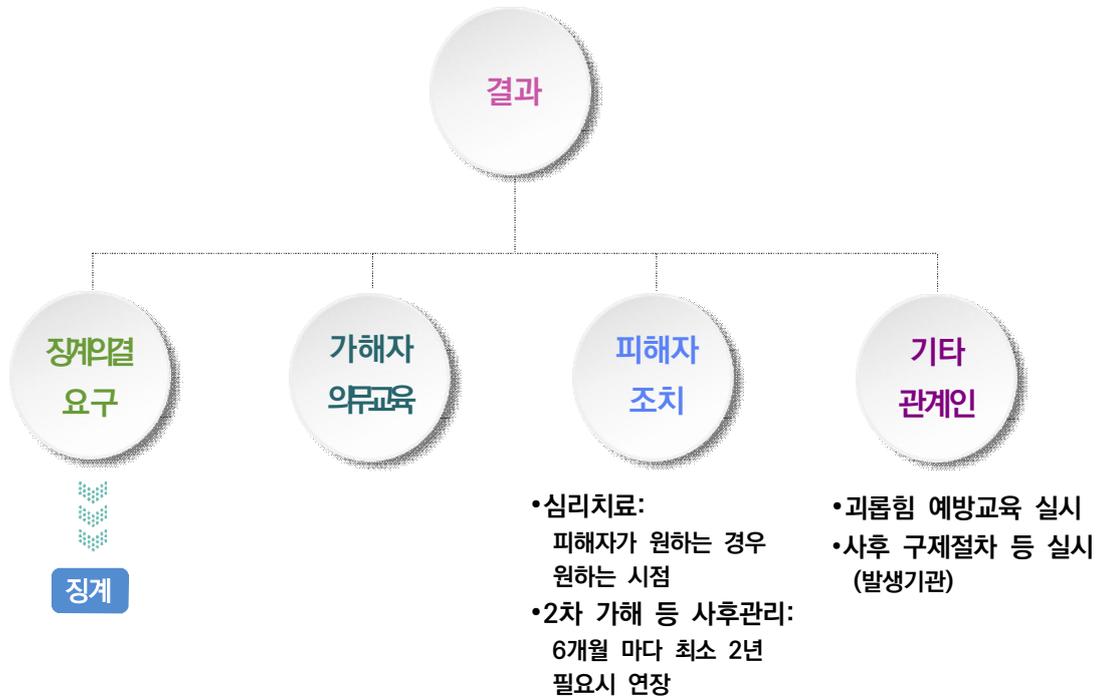
- **【2차 피해 대응대책】** 사건의 조사중 행위자의 2차 피해 발생시 고충사건과 병합 조사하고 가중 처벌하며, 조사 방해, 신고 취소 강요, 불이익 조치를 한 관련자에 대해서는 직장 내 괴롭힘 행위자에 준하는 징계를 하고, 사건의 조사기간 중 피해자에 대한 보복성 제보 접수 시 기존 괴롭힘 조사 완료 후 조사를 진행함.

[’23.8.25.신설]



- **【불인정시】** 조사한 결과 직장 내 괴롭힘 불인정시 신고인에게 통보한 후 조사를 종결함

### 3 사건종결 및 사후처리



- **【통보】** 당해 직장 내 괴롭힘 사건에 대한 결정 후 (내부 종결 포함), 결정사항은 지체없이 공문으로 당사자에게 통지하여야 함.
- **【기관장의 의무】** 직장 내 괴롭힘 발생 기관 및 부서의 장은 직장 내 괴롭힘 피해자의 피해 회복 등을 위해 적절한 조치를 하여야 함.
- **【피해자 및 신고자의 보호】** 소방재난본부 및 소방기관의 장은 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 인정된 경우 피해자의 요청이 있을 때에는 근무 장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 피해자가 원할 경우 원하는 시점에 심리치유 및 상담을 제공하여야 함. 피해자 대상 2차 가해 등을 6개월 마다 최소 2년(필요시 연장) 관리하여야 함.

## 02 직장 내 괴롭힘 사건처리 시스템

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

- **【불이익 금지 조치】** 소방재난본부장 및 소방기관장은 괴롭힘의 피해 직원 및 조사 등에 협력하는 직원에 대해 고충상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 해서는 아니 된다.

직장 내 괴롭힘과 관련하여 조사를 방해하거나 신고의 취소를 강요하는 행위는 추가 피해 직장 내 괴롭힘 행위로 간주한다.

- **【재발방지조치 등】** 소방재난본부장 및 소방기관장은 사건이 종결되면 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요한 대책을 수립·시행한다.

직장 내 괴롭힘 행위자는 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 재발방지 의무교육을 이수하여야 한다. 행위자가 교육을 미이수한 경우 징계위원회 징계양정 결정 시 참작할 수 있다.

소방감사담당관은 발생 기관 등에 교육이수, 피해 회복 조치 등 사후 조치 사항에 대한 이행을 권고할 수 있으며, 발생기관 등은 권고 사항의 이행 결과를 소방감사담당관에 60일 이내 공문으로 통보하여야 함.

## 2.3 직장 내 괴롭힘 예방 행동 요령

### • 【직장 내 구성원】

- 평소 직장 내 괴롭힘 행위 유형 및 예방 지침을 숙지
- 대화 시 상대방의 반응에 주의를 기울이고 상대방의 의사를 존중

### • 【피해자】

<p><b>괴롭힘을 당하면 단호하게 거부의 의사표시</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 괴롭힘을 경험했을 때 문제가 발생했다는 사실을 인정하는 것이 가장 중요</li> <li>② 가해자에게 문제라는 사실을 인지시키고 그만 둘 것을 요청함</li> </ul>
<p><b>증거 수집</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 만나서 이야기할 경우 자신의 입장을 정리하여 말할 수 있도록 준비</li> <li>② 상대방과의 대화내용을 녹음하는 것은 법적으로 허용</li> <li>③ 행위자를 직접 만나기 어렵다면 가족 친구 등 신뢰할 만한 사람과 함께 만남</li> </ul>
<p><b>직장 내 해결절차 이용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 신고할 때는 행위자의 행위에 대해 구체적(6하원칙)으로 진술</li> <li>② 기관·부서에 피해자 본인에 대한 보호조치 및 피해 구제를 위해 본인이 원하는 해결책을 요구</li> <li>③ 해결 절차가 진행되는 동안 피해자가 행위자와 함께 근무해야 하는 상황을 견디기 힘들다면 연차유급휴가 등을 신청하는 등 분리 요청</li> </ul>

### • 【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

## 02 직장 내 괴롭힘 사건처리 시스템

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### • 【중재자(부서장 등)】

- 피해자가 중재를 요청하는 경우 진행할 것
- 중재자는 상담실이나 회의실처럼 편안하게 이야기할 수 있는 안전한 공간에서 피해자 및 가해자를 각각 따로 불러서 조사
- 조사 및 중재가 진행되는 동안에는 피해자와 가해자의 업무공간을 분리해주거나 유급휴가를 주어서 분리조치
- 피해자의 행동을 비난하거나 가해자를 두둔하는 언행 금지

### 〈 직장 내 괴롭힘 사건 담당자·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 위험이 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



# 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

1. 법령 등 위반사례
2. 사적 이익 요구
3. 부당한 인사
4. 비인격적 대우
5. 업무 불이익
6. 기타



# 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

전국 소방기관 공직자 범죄, 비위사건 현황 및 서울특별시 인권침해결정례집, 국무조정실에서 발간된 『공공분야 갑질 사례집』 및 경기도교육청에서 발간된 『갑질 및 부당 업무 지시 사례집』에서 직장 내 괴롭힘 실제 사례를 발췌함.

## 3.1 법령 등 위반사례

- **[판단기준]** 법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부
- **[법령위반]** 기관의 장 또는 소속 직원은 인·허가, 계약 등과 관련하여 관계법령 등에 위반되는 조건이나 기준을 적용하는 등 특정인 또는 특정 사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 아니 됨.
- **[내부규정 부당변경]** 기관의 장 또는 소속 직원은 정당한 사유 없이 내부규정을 변경하여 특정인 또는 특정 사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 안되며, 규정을 개정하기 위해서는 절차를 준수해야 함.

### [예시]

- 기관장이 인사담당자에게 특정인의 근무성적평정 순위를 공정한 인사 범위를 넘어 사적 친분, 대가 등을 고려하여 변경하도록 지시하여 특정인이 승진되도록 하는 행위
- 상급자가 계약 담당자에게 특정 사업자가 유리한 내용으로 내부평가 규정을 변경하여 해당 사업자가 낙찰받도록 하는 행위
- 상급자가 구매 담당자에게 특정 사업자와 물품구매계약이 이루어지도록 평가 기준을 변경하여 계약이 체결되도록 유도하는 행위

### 사례 1 소방공무원 A는

- 소방공무원 A씨는 B에게 팀장이라는 우월적 직위를 이용하여 휴식권 침해, 직원의 인격침해 발언, 개인의 비밀 공개적 누설, 부적절한 민원인 응대, 공무출장 중 사적인 용무, 직원에게 대리결재 지시 등 갑질행위를 함.

[유형] 법령 등 위반, 사적 이익 요구

[처분] 정직 3월

### 사례 2 소방공무원 A는

- 소방공무원 A씨는 공용물의 사적 이용, 부하 직원에게 사적 심부름 지시, 무단 조기퇴근, 화재현장 미출동, 폭언(모욕적 언행)을 함.

[유형] 법령 등 위반, 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 감봉 1월

### 사례 3 기관장 A는

- 직원에게 관리자 전용주차 공간을 지정·운영하도록 하고,
- 인격 모독성 발언과 과도한 질책 및 비난을 하였으며,
- 물품 구입 시 선정절차를 준수하지 않고 담당 직원에게 특정물품을 선정하도록 지시하였음.

[유형] 법령 등 위반, 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 감봉 2월

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례 4 교장 A는

- 인사를 제대로 하지 않는다며 직원에게 모욕적 언행을 하고 책상을 치며 강압적 분위기를 형성(“인사부터가 제대로 못하는데 뭐를 제대로 하겠어~”)
- 본인 발령 전에 사전방문 오지 않았다고 질책하고, 취임식을 요구함
- 인사위원회에서 결정된 표창 명단을 정당한 사유 없이 다시 추천할 것을 지시한 후 주위에서 만류하자 이를 질책함
- OO 평가와 관련하여 교장의 뜻에 반대한다는 이유로 담당자를 모욕·질책하고 폭행함. (“한번 해보자는 거 같은데 한번 해보자 그럼”, “언제까지 그렇게 따지고 들거야?”)
- 근무평정 권한이 본인에게 있다는 이유로 협박성 발언을 하고 학교예산으로 노트북을 구입한 후 집으로 가져가 개인용으로 사용함

[유형] 법령 등 위반, 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 견책

### 사례 5 부서장 A는

- 사업 수행기관에서 구입하는 기념품 품목·수량·가격 등의 결정에 개입하여 특정 업체에서 기념품을 구매하도록 하고, 그 기념품 일부를 임의로 사용하였음.

[유형] 법령 등 위반, 사적 이익 요구

[처분] 견책

### 사례 6 실장 A는

- 함께 저녁을 먹은 직원 중 특정 직원을 지명하여 식사 비용을 계산하게 하고, 다음날 야근 중인 그 직원을 불러내어 술값과 택시비를 요구하였으며,
- 담당 직원에게 업무추진비를 실제 사용 내용과 다르게 품의하여 처리하게 하였음

[유형] 법령 등 위반, 사적 이익 요구

[처분] 견책

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 3.2 사적 이익 요구

- **[판단기준]** 우월적 지위를 이용한 금품 또는 향응 제공 등을 강요·유도 여부, 사적 이익 추구 여부
- **[금품수수 등]** 기관의 장 또는 소속 직원은 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등 사적 이익을 요구·수수하거나 제공받아서는 아니 됨.
- **[사익추구]** 기관의 장 또는 소속 직원은 우월적 지위를 이용하여 개인적인 용무를 하게 하거나 사적인 이익을 추구하는 등의 행위를 하여서는 아니 됨.

#### [예시]

- 기관장이 산하기관 직원에게 자녀 숙제, 개인이 필요한 자료 수집, 세차 등 업무와 무관한 일을 시키는 행위
- 기관장이 자신의 배우자 생일행사 등 사적인 일로 공공시설을 이용하거나, 소속 직원을 동원하여 사적으로 개인적인 일을 시키는 행위
- 기관장이 개인 모임 장소에 직원을 동원하여 일을 시키는 행위
- 상급자가 기간제 근로자에게 자신의 조상묘 별초를 시키고, 배우자가 운영하는 기업에서 김장과 이삿짐 옮기기 등 사적인 작업을 시키는 행위
- 직원과 술을 먹으면서 자신이 술값을 계산한 후 부하 직원에게 본인의 은행계좌 번호를 주며 술값 전부를 송금 요구하고 입금 받는 행위
- 술자리 회식 후 상급자의 대리 운전비를 지속적으로 대납한 행위
- 지속적으로 직원에게 점심 식사를 미리 준비하여 식당 자리를 잡아 놓도록 지시한 행위
- 학교 소포품(주소 라벨지 등)을 사용하여 직원에게 자녀 결혼식 청첩장 발송 주소 편집과 인쇄를 하도록 지시한 행위
- 직원에게 지속적으로 본인의 은행 심부름을 시킨 행위
- 기간제 교사에게 지속적으로 차량 기사를 하도록 요구한 행위

**사례 1** 소방공무원 A는

- 소방공무원 A는 코로나19 자가격리 기간 중 직원들에게 본인의 00에 식사를 제공하라고 지시하는가 하면, 폭언 및 지위를 이용한 협박을 하였고, 청사 공사와 관련 업체 소개 및 체결을 요구하였으며, 업무추진비 부당 사용, 관용차량 사적사용 및 노무지시, 화재현장 무단이탈 등 행위가 적발됨.

[유형] 법령 등 위반, 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 감봉 1월

**사례 2** 소방공무원 A는

- 소방공무원 A는 00장이라는 우월적 직위를 이용하여 관용차량을 이용한 사적 심부름, 하급자에게 안마 지시, 세탁심부름 등 사적 노무 요구, 공용물품 사적 사용, 근무시간 미준수(조기 퇴근), 하급자에게 모욕적인 언행 및 성희롱 발언을 함.

[유형] 법령 등 위반, 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 정직 3월

**사례 3** 소방공무원 A는

- 소방공무원 A는 구급차량을 이용하여 00병원에서 치료중이던 A의 전원을 위해 사설 구급대를 알아보던 중 00구급대의 도움을 요청함.

[유형] 법령 등 위반, 사적 이익 요구

[처분] 정직 1월

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례 4 소방공무원 A는

- 소방공무원 A는 개인 채무를 갚기 위해 직원에게 금전을 지속적으로 요구하여 이를 거절하면 업무적으로 괴롭힘을 행하는 등 정신적·육체적 피해를 가함.

[유형] 법령 등 위반, 사적 이익 요구

[처분] 정직 1월

### 사례 5 소방공무원 A는

- 소방공무원 A는 개인적인 업무(인터넷 쇼핑, 이익제기 등) 및 부당한 업무지시, 언성을 높여 폭언, 공용차량 사적 사용 등 괴롭힘을 행함.

[유형] 법령 등 위반, 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 감봉 3월

### 사례 6 소방공무원 A는

- 소방공무원 A는 사무실 내 잦은 폭행 및 폭언, 사적 노무 강요를 함.

[유형] 법령 등 위반, 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 정직 1월

### 사례 7 소방공무원 A는

- 후배 직원 000에게 폭언, 욕설 등 모욕적 언행을 수시로 하였고, 본인 차량 세차를 위한 물건을 요청하고 공휴일에 A 본인이 다니는 0000 행사참여 등 사적 심부름을 시킨 바 있으며, A가 해야할 업무를 000에게 시킨 사실이 있음.

[유형] 사적 이익 요구

[처분] 경징계

### 사례 8 소방공무원 A는

- 00소방서 A는 후배 직원 000의 물건을 빌려 쓰고, 고의로 돌려주지 않는 사실, 과업 진행 중 A 본인은 업무에 임하지 않고, 000만 과업에 임하도록 지시, 000에게 불쾌한 기분이 들 수 있는 대상에 비유하여 고의적으로 괴롭힘, 동료 직원들에게 부적절한 언행을 한 사실이 있음.

[유형] 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 중징계

### 사례 9 영양사 A는

- 아침 조회 시 조리 종사원들을 약 1시간 동안 세워놓고 특정 조리사원에 대해 지적, 비난 등을 하고, 음식이 타거나 배식이 잘못되었다거나 검식용 음식을 조금 가지고 왔다는 등의 이유로 음식이나 젓가락을 바닥에 집어던졌으며,
- 조리종사원에게 A의 자녀를 위해 점심식사를 차리도록 하고, A의 업무인 식자재 재고 검수, 급식일지 작성을 대신하게 하였음.

[유형] 비인격적 대우, 사적 이익 요구

[처분] 정직 3월

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례10 원장 A는

- 교직원들을 상대로 교무실 등에서 “니가 원장이야?”. “다들 그러고도 월급받아?”, “너 감점이야!”라는 등 고함을 치고, 결재판을 내려치거나 서류를 집어던지고
- 기간제교사를 상대로 A의 관사에서 가져온 음식물 쓰레기를 버리라고 지시하였으며
- 퇴근 이후 담당교사 등에게 전화하여 사무실에 나와 보고자료를 작성하도록 지시하여 담당교사 등이 야근을 하도록 하였음.

[유형] 비인격적 대우, 사적 이익 요구, 업무상 불이익

[처분] 감봉 3월

### 사례11 교장 A는

- 돌봄교실 교육비 등에서 구입한 학생 간식을 검식한다는 명목으로 간식을 제공 받고, 학교에서 구입한 화첩·그림붓·파레트 등의 교구를 개인적으로 사용하는 등 공용물의 사적 사용·수익 추구함.

[유형] 사적 이익 요구

[처분] 중징계

### 사례12 교장 A는

- 행정실장에게 출근길에 차를 태워줄 것을 요구
- 부모 입원을 위해 조퇴하는 교사의 조퇴를 불허함
- 소속 직원들에게 회식 참여를 반복적으로 강요함

[유형] 사적 이익 요구, 법령 등 위반, 기타

[처분] 견책

**사례13** 조리사 A는

- 자신보다 업무경력과 신분상 지위가 낮은 조리실무사들에게 “병가를 사용하려면 간식을 사와야 한다”고 말하거나,
- 가족의 세탁물(티셔츠, 운동화 등)을 학교로 가져와 급식실 세탁기와 건조기를 사용하여 세탁·건조하고, 근무시간 중 머리염색(뿌리염색)을 함

[유형] 비인격적 대우, 사적이의 요구

[처분] 불문경고

**사례14** 부서장 A는

- 지인과 술을 마신 후 자가에서 휴식중이던 부서에겐 “술을 마셨는데, 태우러 오라”고 하여 A의 차를 대리운전 하도록 지시하는 등 업무와 관련없는 일을 수차례 지시하였음.

[유형] 사적이의 요구

[처분] 근신 7일

**사례15** 과장 A는

- 업무지시에 대해 직원이 의견을 제시하면 다른 직원들 앞에서 욕박지르고, 업무 지시를 이유로 고성을 지르거나 사소한 일에도 질책하는 등 강압적인 분위기를 조성하고
- 직원에게 A가 참여해야 하는 교육에 대한 대리 서명을 지시하였으며
- 직원들을 상대로 각종 단체와의 저녁식사에 참석하라거나 보건휴가를 취소하도록 하는 등의 지시를 하였음.

[유형] 비인격적 대우, 사적이의 요구, 기타

[처분] 정직 1월

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례16 직원 3명은

- 사회복지요원을 상대로 개인적인 은행사무, 물건 구입 등의 업무와 관련 없는 일을 수차례 지시하였음

[유형] 사적이의 요구

[처분] 주의

### 사례17 부서장 A는

- 여러 부서 직원이 모여 있는 근무지 승강기에서 특정 직원의 신체를 빗대어 모욕적인 발언을 하고,
- 공무 국외출장 중인 직원에게 면세담배를 사 줄 것을 요구하였으며,
- 정당한 이유없이 보고서를 수차례 수정·반려하여 담당직원이 사업진행에 차질을 염려해 불면증, 스트레스 등으로 인해 심리검사 결과 ‘심각단계’를 통보받음

[유형] 사적이의 요구, 비인격적 대우, 기타

[처분] 감봉 3월

### 사례18 팀장 A는

- 하급자를 상대로 지속적으로 폭언, 욕설, 인격비하 발언 등을 하였고.
- 공과금 대납, 개인물품 구매 대행, 온라인교육 대리수강 등 업무와 관련없는 일을 지시하였으며,
- 업무시간 외에 저녁식사 자리에 여직원을 불러내어 성희롱 발언을 하고 휴일에도 연락하여 폭언을 하였음.

[유형] 사적이의 요구, 비인격적 대우, 기타, 성희롱

[처분] 파면

**사례19** 부서장 A는

- 직원을 상대로 “멍청한 ○끼 같다”, “나사 빠진 ○끼처럼 입 벌리고 있지마라.” 등의 폭언을 하고, 커피 심부름을 시켰음.

[유형] 사적이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 정직 1월

**사례20** 과장 A는

- 직원들에게 지속적으로 폭언 및 욕설, 회유·협박 등을 하여 일부 직원이 퇴사 하기에 이르렀고.
- 직원에게 대리운전을 지시하거나 술자리 참석을 요구하였으며,
- A의 비위행위와 관련하여 신고가 이루어질 것 같은 상황에 이르자 이를 막기 위해 직원들을 수차례 회유하여 A에게 유리한 진술을 하도록 하였음.

[유형] 사적이익 요구, 비인격적 대우, 기타

[처분] 파면

**사례21** 팀장 A는

- 직원에게 A가 사용하는 차량 관리업무(세차, 주유, 정비, 대리운전 등), 주말 산행 참석, A가 다니는 교회 행사 참석 등 업무와 관련없는 일을 지속적으로 지시하였고,
- 직원들에게 회식비 및 야근 식사비 총당을 이유로 금품을 징수하였음.

[유형] 사적이익 요구, 기타

[처분] 해임

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례22

#### 부서장 A는

- 회식중 말대답을 했다는 이유로 손바닥으로 직원의 얼굴을 수차례 때리고, 업무 처리 미숙 등을 이유로 직원을 상대로 폭언을 하였으며,
- 직원으로부터 직무관련자 거래 신고없이 많은 돈을 빌렸음.

[유형] 사적이익 요구, 법령 등 위반

[처분] 정직 2월

### 3.3 부당한 인사

특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위한 유·불리한 업무 지시 여부

- **[승진관련]** 기관의 장 또는 소속 직원은 특정인을 승진시키기 위하여 사적 친분, 대가 등을 반영하여 성과평가 서열을 변경하거나, 부당하게 승진자를 사전에 내정 하여서는 아니 됨.
- **[채용관련]** 기관의 장 또는 소속 직원은 감독권한이 있는 우월적 지위를 이용하여 특정인의 채용을 강요 또는 유도하거나 특정인에게 유리하도록 채용기준을 변경 하여서는 아니 됨.
- **[퇴직관련]** 기관의 장 또는 소속 직원은 정당한 사유없이 퇴직을 강요하는 등 고용관계상 불이익한 처우를 하여서는 아니 됨.

#### [예시]

- 기관장이 승진심사위원회를 개최하지 않은 상태에서 미리 승진자를 내정한 후, 형식적으로 위원회를 개최하여 승진시키는 행위
- 기관장이 학교후배를 승진시키기 위해 근무성적을 조작하여 상위 보직으로 승진시키는 행위
- 교장이 교사들에게 사내 연애를 하지 못하도록 지시를 하고 이를 어기면 지시를 이행하지 않는 사유로 퇴직을 강요하는 행위
- 기관장이 인사관리 기준에 따라 전보 희망 자격을 갖추었음에도 불구하고 특정 교사에 대하여 전보 신청을 하지 못하도록 하는 행위
- 인사 부서장이 재계약이나 평가를 이유로 “내가 점수 주는 거 알지?” 등의 언행을 지속적으로 하며 사적인 업무 지시하는 행위

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례 1 원장 A는

- 평정 확인자의 지위를 이용하여 특정인에게 불이익을 주기 위해 다면평가자가 평가 서열을 변경하도록 영향력을 행사함.
- 우월적 지위를 이용하여 성과 S등급이나 포상을 받은 교원들에게 간식제공을 요구
- 직원에게 성적 묘사와 ‘젊은 남자가 커피 타줘서 맛있다’라고 하여 상대로 하여금 성적 수치심을 느끼게 함

[유형] 부당한 인사, 비인격적 대우, 성희롱

[처분] 경징계

### 사례 2 교감 A는

- ○○계획 관련 가산점 대상자 명단에 본인이 포함되도록 부당하게 지시함
- 본인 고유의 업무를 다른 교직원에게 전가함
- 본인의 택배물품이 배달된 사실은 늦게 확인하고 연락이 되지 않았음에도 전달을 제대로 하지 않았으며 직원에게 모욕적인 발언을 함.

[유형] 부당한 인사, 비인격적 대우, 법령 등 위반

[처분] 경고

### 사례 3 주임 A는

- 육아휴직을 신청한 직원에게 퇴사하라고 하면서 해당 직원의 의사와 상관없이 퇴직을 공식화하려 하고, 다른 직원들이 출산휴가를 신청할 때에도 부정적인 언행을 보였으며,
- 직원들에게 업무와 관련없는 A의 사적인 외부 강의를 위한 시험지 채점 및 논문 작성을 대신하도록 지시함

[유형] 부당한 인사, 사적 이익 요구

[처분] 정직 3월

**사례 4** 부서장 A는

- 직원 등을 상대로 지속적으로 욕설과 험담을 하고, 사무실에서 화가 나면 큰소리를 내거나, 책상을 쿵쿵 내리치고, 소리를 지르는 등의 행동을 하고,
- 다른 팀에 파견 중인 직원이 부서 회의에 불참하였다는 이유로 단체 메시지를 이용하여 다른 부서로 보낸다는 등의 발언을 하였으며,
- 시급하지 않은 업무를 업무 시간 외에 여러 차례 지시하였음

[유형] 부당한 인사, 비인격적 대우, 업무상 불이익

[처분] 감봉 1월

**사례 5** 기관장 A는

- 담당직원에게 A가 발령받기 전에 완료된 직원 근무성적평정에 대해 특정 직원의 근무성적 평정을 하향 변경하도록 지시함.

[유형] 부당한 인사

[처분] 중징계 요구

**사례 6** 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(21신청 81 - 직장 내 괴롭힘)

- 피신청인이 피해자2에게 상조회 폐지를 종용하고 상조회 폐지에 찬성하지 않으면 다른 곳으로 보낸다고 협박, 문서수발업무를 정당한 절차나 원칙없이 자의적으로 특정인에게 배정하거나 배정하려고 한 일, 피해자3에게 피신청인의 허락을 받지 않고 자리를 옮겼다고 피해자3에게 자리를 빼라고 하고 문서수발업무로 배정하려고 하는 등 부당한 업무분장을 하려고 한 일, 피해자4가 보던 신문을 피신청인보다 먼저 본다는 이유로 빼앗아 버린 일 등의 행위를 함.

[유형] 부당한 인사

[처분] 인사조치, 노동인권특별교육구

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례 7

#### 선배 A는

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

[유형] 부당한 인사, 비인격적 대우

### 3.4 비인격적 대우

- **[판단기준]** 외모와 신체, 출신지, 학력 등을 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행 여부
- **[인격비하 및 모욕적 언행 관련]** 기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등의 인격이나 외모·신체를 비하하거나 욕설·폭언·폭행·불필요한 신체접촉 등 모욕적 언행을 하여서는 아니 됨.

#### [예시]

- 입고 다니는 옷을 지적하며 “싼티가 난다.”, “외모를 관리하기 위해 돈을 써야 한다”는 등 상대방을 비아냥거리는 행위
- 하급자에게 “돌○가리냐? 내 입에 거품을 물고 큰소리 내야 돌아가냐”라고 상대방의 인격을 비하하는 행위
- 하급자에게 “밥 먹여주고 ○○싸게 하고 배부를 만큼 밥 먹여주니 지들 맘대로 해”라고 모욕적으로 발언하는 행위
- 인턴 직원에게 “능력도 없는데 능력있는 척하지 마라”, “다른 직장 갈 수도 없잖아” 등 모욕적 언행을 하는 행위
- 직원에게 “다 뛰어들어 와, 이○○야” “이렇게 일하지 말라고 몇 번 얘기했어? ○○들아, 오늘 출근 안 한 것으로 해버려?” 등의 폭언을 하는 행위
- 교장이 직원에게 “능력 부족이다, 그만뒀라. 바로 서 이○○야, 어디서 꼬박꼬박 말대꾸야” 등의 폭언을 함
- 다수의 여직원이 있는 회식 장소에서 음담패설을 하는 행위
- 회식 자리에서 특정 여직원들에게 본인의 의사에 반해 지속적으로 관리자의 옆 자리에 앉기를 강요하는 행위
- 여교사에게 “바지보다 치마를 입어라”, “예쁜 옷을 입어야 한다”, “다리가 예쁘다” 등의 말을 하는 행위

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례 1 소방공무원 A는

- 소방공무원 A는 팀장 직위를 이용하여 개인 자료 작성을 요구하고, 폭행, 신체 접촉을 지속하며, 욕설, 거친 언행 등을 사용하여 피해자가 극단적 선택을 함.

[유형] 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 정직 3월

### 사례 2 소방공무원 A는

- 소방공무원 A는 직원 호칭시 “야, 어이” 라고 부르고, 인사태도가 건방지다며 위협적인 행동을 취하여, 연가를 통제, 담뱃돈을 주지 않으면서 담배 심부름을 시킴.

[유형] 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 견책

### 사례 3 소방공무원 A는

- 소방공무원 A는 야간 근무자를 집합시켜 장시간 업무 관련 지시를 하고, 00 센터 야간근무 관련 질책, 비인격적 언행을 함.

[유형] 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 견책

### 사례 4 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(21신청 37) 사업소 직장 내 괴롭힘 및 2차 피해)

⇒ 20신청 131의 신청 결과에 대한 2차 피해

- 피신청인4가 다른 직원에게 '0000이 이상한 애 때문에 물이 흐려졌다'라고 신청인을 헐뜯하고, 피신청인 1~7등 업무공간에서 신청인에 대해 '000과 말하지 말라, 미친년, 정신 나간 애, 정신병자'라고 욕설과 따돌림을 한 것은, 직장 동료 들인 피신청인 1~7이 신청인이 없는 자리에서 신청인에 대해 모욕적인 표현을 하여 직장 내 괴롭힘 2차 피해에 해당됨.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 괴롭힘 방지 교육

### 사례 5 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(21신청 2) 투자출연기관 직장 내 괴롭힘

- 직원의 팔목을 발로 참.
  - 피신청인이 신청인의 팔목을 발로 찬 행위는 업무시간 중 사무실에서 발생한 일로 업무관련성이 있고, 피신청인과 신청인이 형님, 동생으로 지내며 점심을 자주 먹는 등 친밀한 관계라 할지라도 업무상 필요성이 인정되지 않고 사회통념으로도 상당성을 결여한 것으로 업무상 적정 범위를 넘는 것으로 판단됨.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 괴롭힘 방지 교육

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례 6 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(21신청 41) 사업소 직원에 의한 사이버 언어폭력

- 피신청인이 부서 단독방에 가입된 상태에서 피신청인의 상태메세지에 피해자 1,2, 동료직원 000의 실명을 거론하며 ‘공무원 여자 답 안나온다, 짐승보다 못한 새끼, 시팔넘들아, 개씹또라이, 똬져라, 개쓰레기새끼, 죽인다, 병신아, 쥐새끼, 무슨 정의의 사도라고’라는 등 여성비하, 비난, 욕설을 지속·반복적으로 게시한 것은 심각한 사이버 폭력에 해당함. 이는 피해자 1,2,000에게 심한 모욕감을 줄 뿐만 아니라 ‘똬져라’, ‘죽인다’ 등의 욕설을 듣는 상대방으로 하여금 두려움과 공포감을 줄 수 있는 위협적 표현으로 중대한 언어폭력으로 인격권 침해함.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 인사조치, 가해자 인권교육

### 사례 7 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(21신청 51) 직장 내 괴롭힘

- 피신청인은 공무원들을 관리하는 공무원들이고, 피해자들은 시설 소속 공무원들임. 피신청인1은 피해자들에게 따돌림을 유도하는 등 부당한 업무지시를 하고, ‘내 말에 토를 달면 더 힘들게 될 것이다, 공무원이 벼슬이냐, 하는 게 뭐가 있냐.’라는 등의 막말과 무시하는 발언을 하고, 주방에서 텀블러로 벽을 치는 위협적인 행동을 하여 공포감을 주고, ‘씨발, 좆같이’라는 욕설을 하고, 피신청인2가 피해자들에게 ‘머리는 똥다 뭐에 쓰냐, 밥만 해봐서 머리가 안돌아간다.’등 업무나 업무미숙에 대해 지적 하면서 지속·반복적으로 무시하거나, 막말과 폭언을 함.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 인사조치, 피신청인 노동인권교육

**사례 8** 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(21신청 77) 직장 내 괴롭힘

- 피신청인은 경력이 적고 직급이 낮은 여성 직원인 피해자가 직급이 높고 경력이 많은 피신청인에게 훈계를 하여 화가 난다는 이유로 수첩을 바닥에 던지고, 다른 직원들이 있는 사무공간에서 피해자에게 “씨발, 미친년, 씨발년아, 싸가지 없는 년” 이라고 반복하여 욕설과 폭언을 함.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 인사조치, 가해자 인권교육

**사례 9** 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(21신청 98: 사회복지시설 직장 내 괴롭힘)

- 피신청인이 상담업무 담당자인 신청인에게 2~3개월 동안 센터 차량을 운전하여 업무와 무관하게 피신청인의 출·퇴근을 돕게 하고, 신청인에게 ‘실제로 일은 안하고 놀기만 한다’, ‘시키는데 일만 하지 말고 생각을 하고 머리를 쓰라’, ‘일할 생각은 없고, 놀 생각만 한다’라며 신청인을 비하하거나 모욕감을 주는 표현을 반복적으로 사용함. 최저임금 수준의 급여를 받고 있는 신청인을 비롯한 직원들에게 한 명당 100만원의 후원금을 분납하여 내고 후원금을 내지 않을 경우 퇴시하라고 압박함.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 피신청인 노동인권교육, 후원금 반환

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례10 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(20신청 10 - 투자출연기관 직장 내 괴롭힘)

- 피신청인이 다수의 직원들이 있는 사무실에서 피해자에게 “너 같은 새끼와 나는 일을 못한다. 씨발 새끼야, 좆같은 새끼, 너 진짜 나 엇 먹이려고 작정했냐, 개새끼 착한 척 하지마, 이 새끼야”라고 반복적으로 욕을 하고, “정규직이랍시고 앉아 가지고 씨발놈 진짜 쪽팔리지도 않냐? 내일 가서 씨발 인권위에 얘기해”라고 말하며 서류 파일을 책상 위에 세게 던졌으며, 경위서를 보여주며, “이 정도면 인간적으로 해고야”라고 위협하고, “너 이새끼 내가 얘기한 지가 언젠데 지금.. 나하고 장난하는 거야 지금?”라고 폭언을 함.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 피신청인 인사조치, 노동인권교육

### 사례11 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(20신청 10 - 시립시설 직장 내 괴롭힘)

- 피신청인이 피해자2의 왼쪽 어깨와 등 사이 부분을 손바닥으로 때린 행위, 피신청인이 참고인2에게 지시하여 피해자3이 흡연하고 가거나 화장실 갈 때 피신청인에게 보고하고, 보고하지 않으면 근무지 이탈로 처리하겠다고 한 행위, 피신청인이 연차휴가 사유를 물어 사적영역 활동에 대한 정보를 공개하도록 요구하는 행위, 피신청인이 길거리에 피해자4를 세워두고 피해자 4에게 “니가 사람새끼냐, 니가 인간이냐”라는 등의 폭언을 함.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 피신청인 징계처분, 노동인권교육

**사례12** 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(20신청 110 - 직장 내 괴롭힘)

- 피신청인이 신청인 앞에서 ‘씨발’이라고 욕설을 하고 ‘그 따위로 실수를 하나’고 소리를 지르고, 신청인에게 자학을 하라고 하면서 남들보다 더 세게 칼로 찔러야지’라고 말하는 등 신청인을 압박하였으며, 신청인에게 ‘사정권’이라고 부르고, ‘말귀를 못 알아들어’라고 말하고, ‘니가 앵무새냐, 키보드냐, 아메바냐’라고 하였으며, 너는 맨날 복붙한다고 말하는 등 다른 직원들 앞에서 신청인의 인격을 비하하고 모욕감을 줌.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 피신청인 징계처분, 노동인권교육

**사례13** 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(20의뢰 1- 자치구 직장 내 괴롭힘)

- 피신청인과 피해자는 동료관계이기는 하나, 피신청인이 피해자에 비해 연령, 경력에 있어 사실상 우위에 있음.  
피신청인이 피해자의 주변에 물건이나 전화기 등을 던지고, 피해자에게 “그딴 식으로 살지 말라’고 말하고, 피해자가 전화를 받고 있는데 다른 전화가 오면 피신청인이 전화를 받지 않고 피해자에게 전화를 가져다주고 그 전화를 피해자가 받지 못하면 피해자에게 소리를 지르고 신경질을 냈으며, 피해자에게 서류뭉치를 내리치거나 벽을 발로 차는 등의 행동을 하고, 피해자에게 ‘무슨 말이 그렇게 많냐’, ‘30분 동안 무슨 말을 그렇게 많이 하나’고 하며 전화를 빨리 끊도록 부당한 업무지시를 하였으며, 피해자에게 ‘이번에 잘 뽑아야지, 좇만한 걸 데려와서 어디서 병신 같은 것들만 데려와서’라고 하는 등 폭언과 욕설을 하고, 핸드폰처럼 주머니에 업무폰을 가지고 다니라고 하는 등의 행위를 함.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 피신청인 징계처분, 인권의식 개선 교육

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례14 서울특별시 시민인권보호관 인권침해 결정례집(20신청 131. 사업소 직장 내 성희롱 및 괴롭힘)

- 직원을 상대로 “00실을 지켜야지, 어딜 가서 쉬려고 하나”, “너 옛날이면 맛있어”라며 피해자의 휴식권을 방해하고, 때릴 수도 있다는 듯 위협적인 발언을 함.
- 지위를 이용하여 사적 심부름이나 빨래, 설거지 등을 시키고, 피해자를 집단에서 배제시키려고 하고, 따돌림을 유도하는 발언을 공개적으로 함.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 인사조치, 노동인권교육

### 사례15 교감 A는

- 소속 교사의 직무수행 진행이 더디다는 이유와 지도라는 명목으로 인격모독의 폭언과 반말을 하였음.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 경고

### 사례16 교무부장 A는

- 일부 교직원들에게 폭언을 하고, 직원들이 연가 등 복무를 사용할 때도 불쾌감과 정신적 스트레스 등을 일으키는 발언을 통해 피해를 발생시킴.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 경고

### 사례17 교장 A는

- 교직원 친목 여행 중 교직원들에게 욕설·폭언·폭행을 하였으며, 학교 회식 후 이동중인 소속 교사의 차 안에서 교사에게 폭언·욕설·폭행을 함으로써 교직원들에게 신체적·정신적 위해를 가함.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 해임

### 사례18 팀장 A는

- 팀원들에게 직급 차별 및 인격무시 발언, 외모 지적 및 비하 발언, 타부서 직원에게 소속 직원 험담, 싫다고 표현한 음식 강요 등 인권 침해를 가함.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 경고

### 사례19 교수 A는

- 공개된 장소에서 직원·유학생들에게 수시로 폭언과 인격 모독성 언행을 함.
- 조교에게 본인의 업무 처리를 부당 지시하는 과정에서 인격적 무시 및 비하 발언을 하여 모욕감을 주고,
- 직원의 사소한 업무 실수에도 흥분하여 폭언을 하는 등 행위를 함

[유형] 비인격적 대우

[처분] 해임

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례20 교장 A는

- 직원에게 모욕적인 발언을 하였으면, 2~3시간 지속된 훈계 및 추궁한 사실이 있음.
- 소속 직원에게 부당한 업무지시 강요

[유형] 비인격적 대우

[처분] 견책

### 사례21 부장 A는

- 비인격적 발언으로 상대방에게 인격적 모멸감을 느끼게 한 행위가 있음.
- 평소 수시로 공개적인 장소에서 교직원들 대상으로 위계질서·지휘체계만을 강조하여, 토의·토론 시에도 지위를 이용하여 자신의 의견만으로 의사결정을 하는 등 권한을 넘어선 비민주적인 근무환경을 조성하게 함.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 견책

### 사례22 교장 A는

- 교육실무원, 행정실 업무에 대해 강압적 지시, 퇴근 후 주말 저녁 2~3시경 즉흥적 카톡 업무지시
- 호통, 험담 등 인격적 모멸감을 주는 행위를 함.

[유형] 비인격적 대우, 법령 등 위반

[처분] 견책

### 사례23

#### 교장 A는

- 특정 교사에게 “선생님은 말귀를 못알아 듣는다”, “그 나이 먹도록 감정 조절도 못하나”라는 등 인격모독 발언을 한 사실 확인
- 급식 잔반 처리에 있어 내부 결재 없이 부적정하게 처리
- 특정 외부단체만 체육관을 무상 사용하도록 허가

[유형] 비인격적 대우, 법령 등 위반

[처분] 주의

### 사례24

#### 교장 A는

- 교직원들에 야, 너 등 특정 몇 명을 제외한 교원, 교직원에게 모두 반말
- 교육청 장학사 ○끼들, 주무관 그○끼, 그 ○, 머리○을 부숩버려 등 막말
- 수업시간 상관없이 잦은 인터폰 호출함
- 행정직과 교육공무직을 제외하고 친목회 구성 운영 강요

[유형] 비인격적 대우

[처분] 주의

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례25 교장 A는

- 출장 결재를 득한 후에도 본인에게 인사를 하지 않고 출장을 갔다는 이유만으로 직원에게 화를 내거나 학교 내 중요 사고 발생 시 직원들에게 책임을 전가하며 고성, 폭언 등 비인격적 언행을 함  
(“도대체 왜 이러는 거야! , 미쳤나 봐 ○○들이”, “교장 초기에 무섭고 힘들다고 한 그 시절로 가야 하나 봐”)
- 직원에게 수시로 사적 심부름과 매일 수 차례 음료 준비를 시켰으며 학생급식용 우유를 장기간에 걸쳐 무단 음용함
- 학교 예산으로 본인이 사용할 개인용품을 구입하도록 지시한 후 개인용으로 사용하고 학교 주차장 내 본인 전용 주차공간을 마련하여 이용함
- 본인이 이수해야 할 원격연수를 대리 응시토록 지시하고, 자신의 귀가 편의를 위해 직원에게 조퇴 및 차량 동행을 요구함
- 정상적인 교육과정과 직무의 범위를 벗어나 부당하게 학교 홍보용품을 제작하도록 지시하고 일부를 사적 용도로 사용함

[유형] 비인격적 대우, 법령 등 위반, 사적 이익 요구

[처분] 정직 3월

### 사례25 원감 A는

- 공개석상 또는 다른 직원들 앞에서 고성으로 화를 내거나, 특정 직원의 잘못을 과도하게 질책, 직원의 경력 등에 대한 지적, 불필요한 행동, 신체접촉 (삿대질, 가슴 찌르기), 타 직원에게 특정인을 비하하는 발언을 함.

[유형] 비인격적 대우, 기타

[처분] 경고

**사례26** 교장 A는

- 근무시간 중에 수시로 큰소리로 찬송가를 틀어놓고 기도한 사실이 있음.
- 학생들이 보는 앞에서 언성을 높여 교사를 훈계한 사실이 있으며 교실과 복도 등 공개된 장소에서 수 차례 언성을 높여 학생들을 질책한 사실이 있음

[유형] 비인격적 대우, 기타

[처분] 경고

**사례27** 직속기관장 A는

- 30분간 아무런 말 없이 소속 직원을 책상 앞에 세워둠
- “너희들 정신상태가 도대체 뭐야. 지금 장난치냐. 어디서 배웠어. 코앞에서 거짓말 하고 말야” 등 소속 직원 대상 인격 비하 발언 등을 함.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 불문경고

**사례28** 주무관 A는

- 소속 직원에게 지속적·반복적 폭언·모욕, 위협(협박)  
“야! 개○○야! 씨○ 너, ○도 모르면서 꺼져!” 등의 폭언(욕설) 등 모욕적 언행, 인격 비하 발언 등을 함
- 다수의 직원에게 의무 없는 일을 시킴
- 여성 직원의 뺨을 볼펜으로 툭 때리는 등의 폭행, 불필요한 신체접촉
- 상급자에게 “야! 개○○야! 니가 ○장이야?”라고 폭언하고 멍살을 잡아 3차례 정도 흔든 후 2~3미터 가량 끌고 가는 등 비하하는 언행

[유형] 비인격적 대우

[처분] 불문경고

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례29 선임직원 A는

- 하급 직원을 상대로 “야”, “저기야” 등의 반말을 반복적으로 사용하고, 선약이 있다고 했음에도 문자, 전화를 통해 A와의 저녁식사에 참석하도록 요구하였음.

[유형] 비인격적 대우, 기타

[처분] 경징계

### 사례30 직원 A는

- 방호관을 상대로 ○○청사 로비에서 안면인식기가 여러 차례 인식되지 않자 통과를 요구하며 고성과 신체접촉을 가하고, 옆 스윙게이트로 강제 출입을 시도하였으나 출입이 불가하자 소지한 가방, 옷, 신분증을 로비 바닥에 던지고 큰소리로 소란을 피웠음.

[유형] 비인격적 대우, 기타

[처분] 경징계

### 사례31 과장 A는

- 다른 직원들 앞에서, 직원 B에게 “다른 직원들은 시키는 대로 하는데.. 너에 대해 이기적이라는 말이 많다.”, “과를 위해서 네가 손해를 볼 줄 알아야지”하고 하고, 직원 C에게 “사내○○가 시키는 대로 해야지, 너는 그냥 시키는 대로 해” 등의 발언을 하였음.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 훈계

### 사례32 과장 A는

- 회의중 직원 B에게 “당신처럼 일 못하는 사람은 처음 봤다. 일 못하면 눈치라도 있지. 너는 할 수 있는 것이 뭐냐? 나는 당신하고 일 못 하니깐 다른 곳으로 꺼져라”라고 하고,
- 직원 C에게 “너는 손가락이 없어서 전화를 못 하나? ○○같은 놈”, “왜 안 나가나 빨리 나가라”라고 말하며 C가 설명을 하려고 하면 “나중에 이야기해, 그건 됐고”라고 무시를 하였음.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 해임

### 사례33 계장 A는

- 직원에게 “시키는 일이나 해”, “일도 못 하는 게”라고 하거나 손짓으로 직원을 부르고,
- 직무를 성실히 수행하지 않으면서 직원들에게 A의 업무를 전가하였음.

[유형] 비인격적 대우, 업무상 불이익

[처분] 감봉 2월

### 사례34 과장 A는

- 직원을 상대로 퇴근 시간 이후 및 주말에 수시로 전화로 업무를 지시하고
- 결재 시 “잔머리 굴리지 마라”, “건방 떨지 마라”로 하거나, 임신한 직원에게 “배불뚝이”, 정시에 퇴근하는 직원에게 “땡순이”라는 등의 발언을 하였음.

[유형] 비인격적 대우, 업무상 불이익

[처분] 감봉 3월

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례35 부서장 A는

- 직원을 상대로 오·탈자가 많다고 지적하던 중 A4용지와 볼펜을 회의용 탁자 위에 집어 던지고 인상을 쓰면서 “야 너 ○○ ○같은 한번 써봐” 등의 언행을 하였음.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 주의

### 사례36 팀장 A는

- 여직원을 상대로 “나랑 사귀는 건 어때?”, “여자는 성형은 기본이지, 어디 했냐?” 라는 등 발언을 하고 전화로도 같은 발언을 하였음.

[유형] 비인격적 대우, 성희롱

[처분] 정직 1월

### 사례37 팀장 A는

- 직원에게 엑셀작업 등이 미숙하다는 이유로 “○○○끼야, 나이 든 직원을 선발 안 해야했다”라는 등으로 발언하고.
- 담당직원에게 근무평정 결과를 보여달라고 수차례 요구하였음

[유형] 비인격적 대우, 기타

[처분] 견책

사례38 **과장 A는**

- 직원을 상대로 지속적으로 “능력 없다”, “그 따위로 하지 말아라” 등의 발언을 하였음.

[유형] 비인격적 대우

[처분] 감봉 1월

사례39 **상사 A는**

- 회식자리에서 상사가 소주병을 거꾸로 쥐어 잡고 피해자를 가격할 것처럼 위협하고, 고객들 앞에서 피해자의 목을 짓누르는 신체적 폭력을 가하기도 함. 상사와 다른 직장동료가 모인 자리에서 피해자에게 종이를 던지며 모욕을 주는 행위를 하고, 차렷 자세로 반복적으로 인사를 시키는 등 지속적으로 괴롭힘.

[유형] 비인격적 대우

[기타] 폭행, 형법상 폭행으로도 처벌 가능

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 3.5 업무 불이익

- **[판단기준]** 정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무 배제 등의 여부
- **[부적절한 시간대 업무지시]** 기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등에게 정당한 사유 없이 휴가 기간·심야 등 사회 통념상 근무가 적절하지 않은 시간대에 업무지시를 하여서는 아니 됨
- **[부당한 업무배제 등]** 기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등에게 합리적 이유 없이 업무배제 등의 행위를 하여서는 아니 됨.

#### [예시]

- 상급자가 하급자의 휴가 기간에 긴급한 상황이 아님에도 하급자에게 업무지시를 하여 근무를 강요하는 행위
- 산하기관 직원에게 정당한 사유 없이 심야 시간에 업무지시를 하면서 익일 아침에 보고하도록 강요하는 행위
- 상급자가 퇴근하지 않았다는 이유로 하급자 또는 산하기관 직원에게 퇴근하지 말고 대기할 것을 강요하는 행위
- 상급자가 특정 직원이 마음에 들지 않는다면 업무에서 배제하고, 다른 직원들에게 해당 직원과 어울리지 말 것을 지시하는 행위
- 상급자가 하급자에게 불필요한 자료를 요구하거나 과도한 자료를 요구하는 등 부당하게 업무 부담을 주는 행위(수천 장의 대형 도면 출력 등)
- 업무에 지장이 없음에도 학기 중 행정실 직원의 연가 사용을 제한하며, 방학 때만 사용하도록 강요하는 행위
- 출장 여비 예산이 있음에도 출장(신임지 출장 등) 여비를 지출하지 못 하게 하는 행위

### 사례 1 소방공무원 A는

- 소방공무원 A는 직장 선배로부터 폭언과 폭행 등(의혹 제기로 수사중) 으로 극단적 선택을 함

[유형] 비인격적 대우

[처분] 수사결과에 따라 처분 예정

### 사례 2 소방공무원 A은

- 소방공무원 A는 00지도교관으로 갑질 및 성희롱 발언을 함.

[유형] 비인격적 대우, 성희롱 발언

[처분] 감봉 3월

### 사례 3 소방공무원 A은

- 소방공무원 A는 00직원을 투명인간취급하고 업무 배제 등을 함

[유형] 비인격적 대우

[처분] 감봉 1

### 사례 4 교장 A는

- 교육감 표창 추천대상자인 교사에게 특별한 결격사유가 없는데도 불구하고 합리적인 사유 없이 개인적 감정으로 표창 대상에서 제외하는 등 부당한 처우를 행함.

[유형] 업무 불이익

[처분] 경고

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례 5 교장 A는

- 업무시간 중 교직원에게 운동을 강요하고 퇴근 중인 교원을 정당한 사유 없이 학교로 오도록 압박하고, 회의·운동을 이유로 교사의 정시 퇴근을 하지 못하게 함.
- 업무 수행중임에도 수시로 대면결재 및 보고 강요와 교직원의 의사를 존중하지 않는 잦은 회의소집 및 독단적 의사결정
- 교사 본인의 의사에 반하는 전출 강요
- 교직원에게 폭언·모욕, 비난 등 인격 모독 발언, 성희롱 및 외모 평가 발언, 차별적 발언을 함.

[유형] 업무 불이익, 법령 등 위반, 비인격적 대우

[처분] 중징계

### 사례 6 팀장 A는

- 팀원을 상대로 휴가 기간 및 퇴근 시간 이후에 휴대폰을 통해 수시로 업무지시를 하고
- 메일을 통해 일방적으로 회식을 통보하며 팀원들을 참석하게 하였음.

[유형] 업무 불이익, 기타

[처분] 훈계

### 사례 7 소장 A는

- 직원을 상대로 A 자녀의 등·하교, A의 개인적 병원 방문을 위한 운전을 시키는 등 업무와 관련이 없는 일을 지시하고,
- 특정 직원의 잘못에 대해 부서 전체나 직급 전체를 불러 질책하거나 마음에 들지 않는 직원에게 모욕적 언행, 인격 비하 발언을 하였으며,
- 잦은 업무분장 변경으로 직원들의 업무를 과중시키고, 직원의 업무상 필수교육 신청을 제한하였음

[유형] 업무 불이익, 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 징계위원회 회부(징계절차 중)

### 사례 8 과장 A는

- 직원을 상대로 돈을 빌려달라고 하거나 당직자 등에게 차량을 이용하여 집으로 데려다 달라고 하는 등 업무와 관련 없는 일을 요구하고,
- 직원에게 업무 미흡 등을 이유로 1시간 가량 질책하면서 모멸감을 느끼게 하는 행위를 하였으며,
- 직원들을 상대로 업무시간 외 SNS 등을 이용하여 업무지시를 수차례 하였음.

[유형] 업무 불이익, 사적 이익 요구, 비인격적 대우

[처분] 정직 3월

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 3.6 기타

- **[판단기준]** 의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지
- **[따돌림 등 차별행위]** 기관의 장 또는 소속 직원은 특정인을 차별하거나 따돌리는 행위를 하여서는 아니 됨.
- **[모임참여 강요]** 기관의 장 또는 소속 직원은 본인의 의사에 반하여 회식 등 모임에 참여토록 강요하는 행위를 하여서는 아니 됨.
- **[신고방해]** 기관의 장 또는 소속 직원은 직원 등이 갑질행위 등을 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용을 철회하도록 회유 또는 강요하여서는 아니 됨.

#### [예시]

- 모든 직원에게 업무 수행이 필요한 비품을 지급하면서 특정인에게 아무런 이유 없이 비품을 주지 않는 행위
- 정당한 사유 없이 특정인에게 매시간 업무일지를 작성하게 하거나, 사무 공간 출입을 금지시키는 행위
- 아무런 이유 없이 인사를 하여도 무시하고 말을 걸어도 응답이 없는 행위, 보고한 업무에 답이 없고 부서의 회식 등에 부르지 않는 행위, 다른 사람에게 “저 사람 도움 받지 마”라는 등의 말을 하는 행위
- 상급자가 하급자 또는 산하기관 직원들에게 갑작스러운 회식에 참여하도록 강요하는 행위, 늦은 시간까지 귀가하지 못하게 강요하는 행위
- 상급자가 직원들에게 특정 종교행사에 참여하도록 강요하는 행위
- 가해자 또는 상급자가 피해자(갑질 피해, 성희롱 피해 등)에게 신고하지 못하게 회유·협박하는 행위
- 상급자가 하급자를 폭행하고 이를 외부로 알리지 못하도록 압력을 가하는 행위
- 상급자가 조직 내 비리신고를 방해하는 행위, 피해자와 조력자 등에게 불이익을 주거나 회유하는 행위
- 근무시간 중 직원 체육(배구), 친목회 행사에 참여하지 않은 직원에게 승진 또는 근평 등의 발언을 하며 모임 참여를 강요한 행위

### 사례 1 사립학교 이사장 A 및 교장 B는

- 관리자의 권한을 남용해 수시로 교원들의 인력을 부당하게 동원하고 노래방 참석을 묵시적으로 강요

[유형] 기타

[처분] 중징계

### 사례 2 부서장 A는

- 소속 부서원에게 업무와 관련하여 결재과정에서 20~30분간 세워놓고 지적을 하거나, 과도하게 사유서를 제출하게 하는 등 괴롭힘을 가함

[유형] 기타

[처분] 감봉 6월

### 사례 3 교장 A는

- 교사 간 다툼 관련 업무처리에 있어서, 모든 교사들에게 공개 사과하게 하였으며, 경위서 작성 요구 및 교사 비정기 전보 신청을 목적으로 학교장 경고를 여러 차례 과도하게 처분함
- 또한, 교장 본인은 근무지 무단 이탈한 사실이 있음.

[유형] 법령 등 위반, 기타

[처분] 정직 3월

## 03 직장 내 괴롭힘 유형별 주요사례

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

### 사례 4 팀장 A는

- 직원들과 같은 차량을 이용하여 출퇴근하던 중, 특정 직원이 단체 알림방에 출근 시 ○○IC에서 탑승하겠다고 고지하였음에도 불구하고, 운전하는 직원에게 ○○IC를 경유하지 말라고 하였음

[유형] 기타

[처분] 주의

### 사례 5 팀장 A는

- 특정 팀원을 상대로 “한 것도 없으면서 무슨 연가를 가겠다는 거냐”며 연가를 사용하지 못하게 하고, 다른 팀원들이 있는 자리에서 “내가 결재 안 하면 못 가는 거지”라고 말하며 팀원들의 연가 사용에 부담을 줌

[유형] 비인격적 대우, 기타

[처분] 주의

### 사례 6 과장 A는

- 청소담당 공무원 근로자가 있음에도 직원들에게 순번을 지정하여 휴게실 청소를 하게 하고,
- 직원들을 상대로 평소 외모·신체 관련 지적, 비하 발언 등을 수 차례 하였음

[유형] 비인격적 대우, 사적 이익 요구, 기타

[처분] 정직 2월



## 04 참고자료

1. 직장 내 괴롭힘 관련 쟁점사항
2. 국가공무원법, 근로기준법 등 관련기준
3. 서울시 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호·지원에 관한 조례
4. 서울시 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응지침
5. 관련서식
6. 징계



## 04 참고자료

### 4.1 직장 내 괴롭힘 관련 쟁점사항

#### 1 부당한 업무지시와 정당한 직무명령

- 공무원은 직무상 명령에 복종해야 하며 정당한 직무명령에 대해서는 갑질로 판단할 수 없음.

- 「국가공무원법」 제57조 (복종의 의무)

#### 참고자료

- 고용노동부 “직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼” 중 괴롭힘 불인정 사례

사례1) ‘업무상 적정범위를 넘었는지 여부’와 관련하여, 부서의 팀장이 부서원의 업무에 대해 독려 및 지시를 할 수 있는 업무상 권한이 존재하고, 이를 수행하기 위해 다른 부적절한 행위를 한 바도 없으므로, 업무상 부서원이 스트레스를 받았다고 할지라도 이는 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 볼 수 없음.

사례2) 영업소의 실적 부진을 이유로 하여 평정자가 영업소 매니저에게 근무평정에서 상위 등급 이하의 평정을 부과한 것에 대해 이는 평정자의 정당한 업무 권한에 속하는 사항이며, 불합리한 평가 또는 의도적인 괴롭힘이라고는 볼 수 없음.

- 경기도교육청 갑질사례 중

사례1) 새로 부임한 상급자에게 적응하는 과정에서 직원들이 심리적 부담을 느끼고 업무적 스트레스를 받았으며 상호 간 업무 처리 과정에서 다소 갈등이 있었다고 하더라도, 고의적인 업무 불이익이나 업무방해, 권한의 일탈·남용, 부당 지시, 인격적 모멸감에 이를만한 비인격적 언행 등의 사실관계가 없다면 이를 갑질로 볼 수 없음.

## 2 비인격적 대우의 여부

- 인격적 대우(언행)을 행사하는 행위는 사실관계만 인정되면 적법한 직무명령 내의 행위라 할지라도 직무수행이 있어 필요한 수단으로 볼 수 없고 업무의 적정 범위를 넘어선 행위로 갑질행위로 인정 가능
- 다만 비인격적 언행이 실제 있었는지 여부에 대한 판단에 있어
  - 막연히 관리자(상급자)와의 소통부족 등으로 인한 불만 등 본인이 느끼는 감정상 느낌이 아니라 제3자 등 객관적 입장에서 사회 통념상 피해자의 명예를 훼손하고 인격적 모멸감을 느끼게 하는 정도에 이를만하다고 판단되는 사실이 있어야 함.
  - 직원 간 회의 시 다른 의견이 제시되었다는 등 통상적인 수준의 갈등이나 본인의 의견이 채택되지 않았다는 이유만으로는 직장 내 괴롭힘으로 단정할 수 없음.

## 3 통일적인 기준이 없는 경우

- 중앙 관계부처 간 협의가 되지 않거나, 법령이나 지침에 명확한 기준이 없어 기관 간 해석상 여지가 있다고 볼 수 있는 경우, 당장 현실적인 개선기준 마련이 어려운 경우,
  - 기관 내 결정 사항에 있어 준수해야 할 처리 절차를 지키지 않거나 그 행태가 상당히 비민주적이라고 불만한 외형적 내용 등 그 결정에 있어 위법·부당에 이를만한 내용이 없다면 기관의 결정 사항에 대해 무조건 갑질이라고 볼 수 없음.
- ⇒ 기관 구성원 간 협의를 통해 갈등 사항에 대해 조정할 필요가 있음.

## 4.2 국가공무원법, 근로기준법 등 관련규정

### 1 국가공무원법

- **(성실의무)** 모든 공무원은 법령을 준수하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.  
(「국가공무원법」 제56조)
- **(친절·공정 의무)** 공무원은 국민 전체의 봉사자로서 친절하고 공정하게 직무를 수행하여야 한다. (「국가공무원법」 제59조)
- **(청렴의 의무)** 공무원은 직무와 관련하여 직접적이든 간접적이든 사례·증여 또는 향응을 주거나 받을 수 없으며, 공무원은 직무상 관계가 있든 없든 그 소속 상관에게 증여하거나 소속 공무원으로부터 증여를 받아서는 아니 된다. (「국가공무원법」 제61조)
- **(품위 유지의 의무)** 공무원은 직무의 내외를 불문하고 그 품위가 손상되는 행위를 하여서는 아니 된다. (「국가공무원법」 제63조)

### 2 국가공무원 복무규정

- **(근무기강 확립)** 공무원은 법령과 직무상 명령을 준수하여 근무기강을 확립하고 질서를 존중하여야 한다. (제3조)
- **(친절·공정한 업무 처리)** 공무원은 공사를 분별하고 인권을 존중하며 친절하고 신속·정확하게 업무를 처리하여야 한다. (제4조)

### 3 공무원 행동강령

- **(공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 처리)** ① 공무원은 상급자가 자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시를 하였을 때에는 그 사유를 그 상급자에게 소명하고 지시에 따르지 아니하거나 제23조에 따라 지정된 공무원 행동강령에 관한 업무를 담당하는 공무원(이하 “행동강령 책임관”)과 상담할 수 있다.
  - ② 제1항에 따라 지시를 이행하지 아니하였는데도 같은 지시가 반복될 때에는 즉시 행동강령책임관과 상담하여야 한다. (제4조)
- **(직위의 사적 이용 금지)** 공무원은 직무의 범위를 벗어나 사적 이익을 위하여 소속 기관의 명칭이나 직위를 공표·게시하는 등의 방법으로 이용하거나 이용하게 해서는 아니 된다.(제10조의2)
- **(사적 노무 요구 금지)** 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 직무관련자 또는 직무관련공무원으로부터 사적 노무를 제공받거나 요구 또는 약속해서는 아니 된다. 다만, 다른 법령 또는 사회상규에 따라 허용되는 경우에는 그러하지 아니하다.(제13조의2)
- **(직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지)** 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 행위를 해서는 안 된다.
  1. 인가·허가 등을 담당하는 공무원이 그 신청인에게 불이익을 주거나 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신청의 접수를 지연하거나 거부하는 행위
  2. 직무 관련 공무원에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위

## 04 참고자료

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

3. 공무원 자신이 소속된 기관이 체결하는 물품·용역·공사 등 계약에 관하여 직무관련자에게 자신이 소속된 기관의 의무 또는 부담의 이행을 부당하게 전가하거나 자신이 소속된 기관이 집행해야 할 업무를 부당하게 지연하는 행위
4. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 기관 또는 단체에 공무원 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용·인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위

가. 공무원 자신의 소속된 기관의 소속기관

나. 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조제1항에 따른 공공기관 중 공무원 자신이 소속된 기관이 관계 법령에 따라 업무를 관장하는 공공기관

다. 「공직자윤리법」 제3조의2제1항에 따른 공직유관단체 중 공무원 자신이 소속된 기관이 관계 법령에 따라 업무를 관장하는 공직유관단체

5. 그 밖에 직무관련자, 직무관련공무원, 제4호 각 목의 기관 또는 단체의 권리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위  
(제13조의 3)

■ **(감독기관의 부당한 요구 금지)** ① 감독·감사·조사·평가를 하는 기관(이하 이 조에서 “감독기관”이라 한다)에 소속된 공무원은 자신이 소속된 기관의 출장·행사·연수 등과 관련하여 감독·감사·조사·평가를 받는 기관(이하 이 조에서 “피감기관”이라 한다)에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 요구를 해서는 안 된다.

1. 법령에 근거가 없거나 예산의 목적·용도에 부합하지 않는 금품등의 제공 요구
2. 감독기관 소속 공무원에 대하여 정상적인 관행을 벗어난 예우·의전의 요구

- ② 제1항에 따른 부당한 요구를 받은 피감기관 소속 공직자는 그 이행을 거부해야 하며, 거부했음에도 불구하고 감독기관 소속 공무원으로부터 같은 요구를 다시 받은 때에는 그 사실을 피감기관의 행동강령책임관(피감기관이 「공직자윤리법」 제3조의2제1항에 따른 공직유관단체인 경우에는 행동강령에 관한 업무를 담당하는 직원을 말한다. 이하 이 조에서 같다)에게 알려야 한다. 이 경우 행동강령책임관은 그 요구가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지체 없이 피감기관의 장에게 보고해야 한다.
- ③ 제2항 후단에 따른 보고를 받은 피감기관의 장은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 사실을 해당 감독기관의 장에게 알려야 하며, 그 사실을 통지받은 감독기관의 장은 해당 요구를 한 소속 공무원에 대하여 징계 등 필요한 조치를 해야 한다.(제14조의2)

#### 4 서울특별시 공무원 행동강령

- **(공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 처리)** ① 공무원은 상급자가 자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시를 하였을 때에는 별지 제1호서식에 따라 전자우편 등의 방법으로 그 상급자에게 소명하고 지시에 따르지 아니하거나 행동강령책임관과 상담할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 지시를 이행하지 아니하였는데도 같은 지시가 반복될 때에는 즉시 행동강령책임관과 상담하여야 한다. (제7조)
- **(직위의 사적 이용 금지)** 공무원은 직무의 범위를 벗어나 사적 이익을 위하여 소속 기관의 명칭이나 직위를 공표·게시하는 등의 방법으로 이용하거나 이용하게 해서는 아니 된다.(제21조)

- (공정한 직무수행을 해치는 알선·청탁 등의 금지) ① 공무원은 자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 다른 공직자(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제3호가목 및 나목에 따른 공직자를 말한다. 이하 같다)의 공정한 직무수행을 해치는 알선·청탁 등을 해서는 아니 된다.
- ② 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 제5조제2항 각 호에 해당하는 경우에는 제1항에서 금지하는 청탁에 해당하지 아니한다.
- ③ 제1항에서 금지하는 알선·청탁을 받은 공무원은 그에 따라 직무를 수행 해서는 아니 된다.
- ④ 공무원은 직무수행과 관련하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 직무 관련자를 다른 직무관련자나 공직자에게 소개해서는 아니 된다.
- ⑤ 공무원은 자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 자신의 직무권한을 행사 하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 공직자가 아닌 자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 알선·청탁 등을 해서는 아니 된다.
1. 특정 개인·법인·단체에 투자·예치·대여·출연·출자·기부·후원·협찬 등을 하도록 개입하거나 영향을 미치도록 하는 행위
  2. 채용·승진·전보 등 인사업무나 징계업무에 관하여 개입하거나 영향을 미치도록 하는 행위
  3. 입찰·경매·연구개발·시험·특허 등에 관한 업무상 비밀을 누설하도록 하는 행위
  4. 계약 당사자 선정, 계약 체결 여부 등에 관하여 개입하거나 영향을 미치도록 하는 행위
  5. 특정 개인·법인·단체에 재화 또는 용역을 정상적인 관행에서 벗어나 매각·교환·사용·수익·점유·제공 등을 하도록 하는 행위

6. 각급 학교의 입학·성적·수행평가 등의 업무에 관하여 개입하거나 영향을 미치도록 하는 행위
7. 각종 수상, 포상, 우수기관 또는 우수자 선정, 장학생 선발 등에 관하여 개입하거나 영향을 미치도록 하는 행위
8. 감사·조사 대상에서 특정 개인·법인·단체가 선정·배제되도록 하거나 감사·조사 결과를 조작하거나 또는 그 위반사항을 묵인하도록 하는 행위(제22조)

■ **(사적 노무 요구 금지)** 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 직무관련자 또는 직무관련공무원으로부터 사적 노무를 제공받거나 요구 또는 약속해서는 아니 된다. 다만, 다른 법령 또는 사회상규에 따라 허용되는 경우에는 그러하지 아니하다.(제25조)

■ **(직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지)** 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 행위를 해서는 안 된다.

1. 인가·허가 등을 담당하는 공무원이 그 신청인에게 불이익을 주거나 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신청의 접수를 지연하거나 거부하는 행위
2. 직무 관련 공무원에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위
3. 공무원 자신이 소속된 기관이 체결하는 물품·용역·공사 등 계약에 관하여 직무관련자에게 자신이 소속된 기관의 의무 또는 부담의 이행을 부당하게 전가하거나 자신이 소속된 기관이 집행해야 할 업무를 부당하게 지연하는 행위
4. 공무원 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관에 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용·인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위

5. 그 밖에 직무관련자, 직무관련공무원, 공무원 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관의 권리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위 (제25조의 2)

■ **(감독기관의 부당한 요구 금지)** ① 감독·감사·조사·평가를 하는 기관(이하 이 조에서 "감독기관"이라 한다)에 소속된 공무원은 자신이 소속된 기관의 출장·행사·연수 등과 관련하여 감독·감사·조사·평가를 받는 기관(이하 이 조에서 "피감독기관"이라 한다)에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 요구를 해서는 안 된다.

1. 법령에 근거가 없거나 예산의 목적·용도에 부합하지 않는 금품 등의 제공 요구
2. 감독기관이 피감독기관에 대해 감사·조사·평가 관련 장소·사무기기 제공 외 불필요한 예우·의전의 요구

② 제1항에 따른 부당한 요구를 받은 피감독기관 소속 공직자는 그 이행을 거부해야 하며, 거부했음에도 불구하고 감독기관 소속 공무원으로부터 같은 요구를 다시 받은 때에는 별지 제12호의2서식에 따라 서면으로 그 사실을 피감독기관의 행동강령책임관(피감독기관이 「공직자윤리법」 제3조의2제1항에 따른 공직 유관단체인 경우에는 행동강령에 관한 업무를 담당하는 직원을 말한다. 이하 이 조에서 같다)에게 알려야 한다. 이 경우 행동강령책임관은 그 요구가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지체없이 피감독기관의 장에게 보고해야 한다.

③ 제2항 후단에 따른 보고를 받은 피감독기관의 장은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 사실을 해당 감독기관의 장에게 알려야 하며, 그 사실을 통지받은 감독기관의 장은 해당 요구를 한 소속 공무원에 대하여 징계 등 필요한 조치를 해야 한다. (제26조의 2)

#### 4 소방공무원 행동강령

- **(직위의 사적 이용 금지)** 공무원은 직무의 범위를 벗어나 사적 이익을 위하여 소방청 및 시·도의 명칭이나 직위를 공표·게시하는 등의 방법으로 이용하거나 이용하게 해서는 아니 된다. (제13조)
- **(사적 노무 요구 금지)** 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 직무관련자 또는 직무관련공무원으로부터 사적 노무를 제공받거나 요구 또는 약속해서는 아니 된다. 다만, 다른 법령 또는 사회상규에 따라 허용되는 경우에는 그러하지 아니하다.(제14조의 2)
- **(직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지)** 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 행위를 해서는 안 된다.
  1. 인가·허가 등을 담당하는 공무원이 그 신청인에게 불이익을 주거나 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신청의 접수를 지연하거나 거부하는 행위
  2. 직무관련공무원에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위
  3. 공무원 자신이 소속된 기관이 체결하는 물품·용역·공사 등 계약에 관하여 직무관련자에게 자신이 소속된 기관의 의무 또는 부담의 이행을 부당하게 전가하거나 자신이 소속된 기관이 집행해야 할 업무를 부당하게 지연하는 행위

## 04 참고자료

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

4. 공무원 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관에 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용·인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위
5. 그 밖에 직무관련자, 직무관련공무원, 공무원 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관의 권리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위 (제14조의 3)

- **(감독기관의 부당한 요구 금지)** ① 감독·감사·조사·평가를 하는 기관(이하 이 조에서 "감독기관"이라 한다)에 소속된 공무원은 자신이 소속된 기관의 출장·행사·연수 등과 관련하여 감독·감사·조사·평가를 받는 기관(이하 이 조에서 "피감기관"이라 한다)에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 요구를 해서는 안 된다.
1. 법령에 근거가 없거나 예산의 목적·용도에 부합하지 않는 금품등의 제공 요구
  2. 감독기관 소속 공무원에 대하여 정상적인 관행을 벗어난 예우·의전의 요구
- ② 제1항에 따른 부당한 요구를 받은 피감기관 소속 공직자는 그 이행을 거부해야 하며, 거부했음에도 불구하고 감독기관 소속 공무원으로부터 같은 요구를 다시 받은 때에는 그 사실을 피감기관의 행동강령책임관(피감기관이「공직자윤리법」 제3조의2제1항에 따른 공직 유관단체인 경우에는 행동강령에 관한 업무를 담당하는 직원을 말한다. 이하 이 조에서 같다)에게 별지 제5호의2 서식에 따라 서면으로 알려야 한다. 이 경우 행동강령책임관은 그 요구가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지체없이 피감기관의 장에게 보고해야 한다.
- ③ 제2항 후단에 따른 보고를 받은 피감기관의 장은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 사실을 해당 감독기관의 장에게 알려야 하며, 그 사실을 통지받은 감독기관의 장은 해당 요구를 한 소속 공무원에 대하여 징계 등 필요한 조치를 해야 한다.(제19조)

## 5 근로기준법

- **(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.(제76조의 2)
- **(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 지체없이 당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시하여야 한다. <개정 2021. 4. 13.>
  - ③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해 근로자등”이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해 근로자 등에 대하여 근무 장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해 근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
  - ④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무 장소의 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, 근무 장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야

## 04 참고자료

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해 근로자의 의견을 들어야 한다.

⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해 근로자 등에게 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 조사과정에 참여한 사람은 해당 조사과정에서 알게 된 비밀을 피해 근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다. (제76조의 3)

■ **(제108조 벌칙)** ① 제76조의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

■ **(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. 제76조의3제2항을 위반한 자

**4.3 서울특별시 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호·지원에 관한 조례**

[시행 2022. 12. 30.] [서울특별시조례 제8589호, 2022. 12. 30., 타법개정]

**제1조(목적)**

이 조례는 서울특별시와 그 소속기관 및 투자·출자·출연기관, 시의 사무를 위탁 받은 기관 및 시의 지원을 받는 각종 복지 시설의 직원을 직장 내 괴롭힘 행위로부터 예방하고 보호함으로써 직원의 인격권이 보장되는 안전한 근무환경 조성에 기여함을 목적으로 한다. <개정 2022.7.11.>

**제2조(정의)**

이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다. <개정 2022.7.11>

1. "직장 내 괴롭힘"이라 함은 직원 간 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.
2. "직장"이란 서울특별시(이하 "시"라 한다)와 시 소속기관 및 투자·출연·출자기관, 시의 사무를 위탁받은 기관, 시의 지원을 받는 각종 복지 시설(이하 "적용대상기관"이라 한다)을 말한다.
3. "직원"이란 시와 적용대상기관에 근무하는 모든 인력을 말한다.

**제3조(적용범위)**

- ① 이 조례는 시와 적용대상기관에 적용한다.
- ② 시와 적용대상기관은 법령 또는 조례에서 특별히 정하는 것을 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

### 제4조(시장 등의 책무)

- ① 서울특별시(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.

### 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.

### 제6조(직장 내 괴롭힘 상담)

- ① 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘의 예방 및 대응에 관련되어 상담 업무를 담당하는 직원(이하 "상담원"이라 한다)을 1명 이상 둔다.
- ② 상담원은 직장 내 괴롭힘 사건의 상담 시 신고인과 피해자 등에게 상담내용에 대한 비밀유지 의무를 고지하여야 한다.
- ③ 상담절차 등에 관하여 필요한 세부사항은 시장이 별도로 정한다.
- ④ 상담원은 상담에 대한 결과를 시장 및 적용대상기관의 장에게 즉시 보고하여야 한다.

### 제7조(직장 내 괴롭힘 예방)

- ① 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 "직장 내 괴롭힘 예방교육"이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.

- ② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 적용대상기관에 적합한 교육방식과 내용으로 구성되어야 한다.
- ③ 시장 및 적용대상기관의 장은 소속 직원들이 직장 내 괴롭힘 사건의 신고와 구제절차를 쉽게 알 수 있도록 적극 홍보하여야 한다.

#### 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 시 및 적용대상기관 내에서 직장 내 괴롭힘 사건 발생시 피해 직원 등은 감사위원회에 조사를 신청할 수 있다. 이 경우 조사절차 및 권한 등 필요한 사항에 대하여는 감사위원회의 관련 규정에 따른다. <개정 2022.7.11, 2022.12.30>

#### 제9조(직장 내 괴롭힘 피해자 및 신고자의 보호)

- ① 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 인정된 경우 피해자의 요청이 있을 때에는 근무 장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- ② 시장은 심리상담 등 피해자의 피해복구를 위해 필요한 지원을 한다.
- ③ 제8조에 따라 조사하는 과정에서 조사자 및 조사내용을 보고받은 사람, 그 밖에 조사과정에 참여한 사람은 조사 과정에서 알게 된 개인정보 또는 조사 내용 등을 피해자나 신고자의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니된다. 다만 시장 및 대상기관의 장에게 보고하거나 법령 또는 조례에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우에는 예외로 한다. <신설 2022.12.30>

### 제10조(불이익 조치 금지 등)

- ① 시장 및 적용대상기관의 장은 괴롭힘의 피해 직원 및 조사 등에 협력하는 직원에 대해 고충상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 해서는 아니 된다.
- ② 직장 내 괴롭힘과 관련하여 조사를 방해하거나 신고의 취소를 강요하는 행위는 추가 피해 직장 내 괴롭힘 행위로 간주한다.

### 제11조(실태조사)

- ① 시장은 시와 적용대상기관을 대상으로 직장 내 괴롭힘 행위에 대한 실태조사를 2년마다 실시하고, 그 결과를 시의 홈페이지 등을 통해 공표할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 실태조사의 방법과 절차, 내용 등에 관하여 필요한 사항은 별도로 정한다.

### 제12조(신고센터 설치 및 운영)

- ① 시장은 직장 내 괴롭힘 행위 근절 및 예방을 위하여 직장 내 괴롭힘 신고센터(이하 "센터"라 한다)를 설치·운영할 수 있다.
- ② 센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.
  1. 직장 내 괴롭힘에 관한 신고 상담·접수
  2. 직장 내 괴롭힘 피해자에 대한 보호 및 지원
  3. 직장 내 괴롭힘 재발 방지를 위한 조치
  4. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 예방에 관한 사항
- ③ 시장은 센터에 심리상담사 등 전문가를 위촉하여 운영할 수 있다.

### 제13조(개선권고)

시장은 제11조에 따른 실태조사 결과 필요하다고 인정되는 경우 적용대상기관의 장에게 괴롭힘 행위의 시정 또는 제도 개선을 명령할 수 있고, 해당 적용대상기관의 장은 이에 따라야 한다.

**제14조(비밀유지)**

직장 내 괴롭힘 사건을 상담하거나 조사하는 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람 또는 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 그 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해자의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설해서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 시장 및 적용대상기관의 장에게 보고하거나 법령 또는 조례에 따라 관계 기관의 요청이 있어 필요한 정보를 제공하는 경우는 예외로 한다.

**제15조(시행규칙)** 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

## 부 칙

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조 생략

제3조(다른 조례의 개정) ① 서울특별시 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호 지원에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제8조제3항 전단 중 "「서울특별시 인권 기본 조례」제20조에 따라 시민인권보호관에게"를 "감사위원회에"로 하고, 같은 항 후단 중 "시민인권보호관의 권한"을 "권한"으로, "「서울특별시 인권 기본 조례」"를 "감사위원회"로 한다.

## 4.4 서울특별시 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 지침

[제정 2019.7.30. / 개정 2023.4.4.]

### 제1조(목적)

이 지침은 서울특별시 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례에 따라 직장 내 괴롭힘을 예방하고 사건을 적절히 처리하기 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

### 제2조(적용범위)

이 지침은 서울특별시(이하 “시”라 한다)와 그 소속기관 및 투자·출자·출연기관, 시의 사무를 위탁받은 기관 및 시의 지원을 받는 각종 복지시설(이하 “적용대상 기관”이라 한다)에 근무하는 모든 인력에 적용한다.

### 제3조(시장의 책무)

- ① 서울특별시시장(이하 “시장”이라 한다)은 직장 내 괴롭힘을 예방하고 직원을 보호하도록 노력하여야 하며, 이에 필요한 시책을 적극 추진하여야 한다.
- ② 시장 및 적용대상기관의 장은 관계 법령과 조례 및 지침에서 정하고 있는 직장 내 괴롭힘 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 금지에 관한 정책에 적극 협조하여야 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 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 정보제공 또는 의사결정 과정에서 배제되거나 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. 그 밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위

**제6조(직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직)**

시장 및 적용대상기관의 장은 기관 내 인사부서 등에 직장 내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 “예방·대응 업무담당자”라 한다)을 1명 이상 둔다.

**제7조(직장 내 괴롭힘 상담원)**

- ① 시장 및 적용대상기관의 장은 각 부서에 직장 내 괴롭힘에 관련된 상담업무를 담당하는 직원(이하 “상담원”이라 한다)을 둔다. 이 경우 직장 내 성희롱 사건에 관한 업무를 담당하는 고충상담원이 있는 경우 그를 상담원으로 할 수 있다.

## 04 참고자료

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

- ② 직장 내 괴롭힘 상담 신청이 있는 경우 상담원은 지체 없이 신청인과 대면 또는 유선으로 상담한다.
- ③ 신청인이 피해자가 아닌 제3자인 경우 상담원은 신청인을 먼저 상담한 후 피해자를 상담한다.
- ④ 상담원은 피해자에게 직장 내 괴롭힘에 관한 구제방법 및 직장 내 처리절차에 대하여 충분히 설명하고, 피해자가 사건의 해결을 위하여 선택하는 처리방향에 대하여 청취한다.
- ⑤ 상담원은 직장 내 괴롭힘 사건의 상담 시 신청인과 피해자 등에게 상담내용에 대한 비밀유지 의무를 고지하여야 한다.

### 제8조(직장 내 괴롭힘 예방교육 등)

- ① 시장 및 적용대상기관의 장은 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. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용
- ③ 시장 및 적용대상기관의 장은 소속 직원들이 직장 내 괴롭힘 사건의 신고와 구제절차를 쉽게 알 수 있도록 적극 홍보하여야 한다.

**제9조(직장 내 괴롭힘 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 시에서 발생한 직장 내 괴롭힘 사건에 관한 조치에 관한 구체적인 절차는 ‘서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼’에 따르며, 적용대상기관의 경우 기관장이 별도로 정한다.

**제10조(당사자 간 해결)**

- ① 피해자가 직장 내 괴롭힘 피해를 입었다고 판단되고 피해자가 그 행위의 중단을 위하여 행위자와 분리되기만을 요구하는 경우, 요구에 상응하는 조치가 취해질 수 있도록 한다.
- ② 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 피해자의 정식 조사 의사 등을 확인하여 그에 따라 조치한다.

**제11조(신고)**

- ① 누구든지 직원이 괴롭힘 행위를 행하였거나 피해를 입은 것을 인지하였을 경우 이를 간과하지 않아야 하며, 그 사실을 신고할 수 있다.
- ② 시의 직장 내 괴롭힘 신고 접수 및 조사의뢰시 범위, 절차 등에 관한 사항은 ‘서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼’ 등이 정하는 바에 따른다.

### 제12조(조사)

- ① 조사담당관은 가해자가 시 및 그 소속 행정기관의 공무원, 공무원, 공공안전관 등 이거나 시 투자·출자·출연기관의 장인 사건이 의뢰된 경우 조사를 실시한다.
- ② 조사담당관은 조사과정에서 관계부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조요청을 받은 부서는 이에 적극 응해야 한다.
- ③ 조사기간, 조사중단, 조사의 종결 등에 관한 사항은 '서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼' 및 감사위원회의 관련 규정에 따른다.

### 제13조(직장 내 괴롭힘 피해자의 보호)

- ① 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘 사실이 인정되고 피해자가 요청하는 경우 근무 장소의 변경, 배치 전환, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치를 하여야 한다.
- ② 시장 및 적용대상기관의 장은 심리치료 및 상담 등 피해자의 피해복구를 위해 필요한 지원을 한다.
- ③ 시장 및 적용대상기관의 장은 사건이 종결된 때부터 2년간 반기별로 해당 사건의 행위자에 의한 직장 내 괴롭힘 재발 여부, 피해자에 대한 불이익 처우 등이 발생하지 않는지 점검하고 피해자를 지원한다.

### 제14조(불이익 조치 금지 등)

- ① 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘 피해를 주장하는 자 및 조사 등에 협력하는 자에 대해 고충 상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 해서는 아니 되며, 불이익한 조치가 일어나는 것을 방지하여야 한다.
- ② 조사담당관 등 조사기관은 신청자, 협력자, 피해자, 목격자 등에 대한 불이익이 없도록 조치해야 한다.
- ③ 직장 내 괴롭힘과 관련하여 상담, 신고 및 조사 등을 방해하거나 신고의 취소를 강요하는 행위는 2차 직장 내 괴롭힘 행위로 추정한다.

**제15조(비밀유지)**

직장 내 괴롭힘 사건을 상담하거나 조사하는 사람, 조사 내용을 보고받은 사람 또는 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 그 과정에서 알게 된 비밀을 피해자의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설해서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 시장 및 적용대상기관의 장에게 보고하거나 법령 또는 조례에 따라 관계기관의 요청이 있어 필요한 정보를 제공하는 경우는 예외로 한다.

**제16조(징계 등)**

- ① 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘의 재발 방지를 위해 필요한 경우 부서 전환 등을 조치할 수 있으며, 이 경우 당해 조치는 피해자에게 불이익하게 해서는 아니 된다.
- ② 시장은 취업규칙 및 「서울특별시 지방공무원 징계 등에 관한 규칙」등에 따라, 적용대상기관의 장은 기관 내규에 따라 직장 내 괴롭힘 행위자를 징계한다.
- ③ 시장 및 적용대상기관의 장은 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.

**제17조(재발방지조치 등)**

- ① 시장 및 적용대상기관의 장은 사건이 종결되면 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요한 대책을 수립·시행한다.
- ② 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 직장 내 괴롭힘 행위자가 교육이나 상담을 받을 것을 명할 수 있다.

## 04 참고자료

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

---

### 제18조(실태조사)

시장은 시와 적용대상기관을 대상으로 직장 내 괴롭힘 실태조사를 2년마다 실시하고, 그 결과를 시의 홈페이지 등을 통해 공개할 수 있다.

### 제19조(개선권고)

시장은 제18조에 따른 실태조사 결과 필요하다고 인정되는 경우 적용대상기관의 장에게 괴롭힘 행위의 시정 또는 제도 개선을 명령할 수 있고, 해당 적용대상기관의 장은 이에 따라야 한다.

## 부 칙

이 지침은 시행일부터 즉시 시행한다.

4.5 관련서식

(1) 직장 내 괴롭힘 상담 및 신고처리 접수일지 (추가 기재사항은 뒷면 활용)

직장 내 괴롭힘 상담 및 신고처리 접수일지

접수 번호	
----------	--

신청인	성명		소속	
	성별		직급	
	연락처		e-mail	
신 취 청 지	1. 행위자 : 2. 피해자 : 3. 행위장소 : 4. 괴롭힘 기간 및 빈도(예: 주1회, 월 1회 등) 5. 목격자 6. 다른 피해자 : 7. 구체적인 사실(사건 경위 등)			
행위 요건 (체크)	직장에서의 지위 또는 관계의 우위를 이용한 행위입니까?			○ ×
	그렇게 판단한 근거:			
	업무상 적정범위를 넘은 행위입니까?			○ ×
	그렇게 판단한 근거:			
	괴롭힘 행위로 인하여 신체적·정신적 고통을 받거나 근무환경이 악화되었습니까?			○ ×
그렇게 판단한 근거:				
피해자 요구사항	1. 행위자로부터 분리( ) 3. 징계 등 인사조치		2. 행위자의 사과 등 합의( ) 4. 기타( )	
처 리 결 과	조사 신청	○ 신청인의 요구에 의한 신청		사유 :
		○ 상담원 판단에 의한 신청		
	상담 종결	○ 종결사유 :		
작성일자 :				
작성 자 :				
확 인 자 :				





# 04 참고자료

서울특별시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

## 4.6 징계

### 1 소방공무원 징계양정 등에 관한 규칙

#### [징계기준(제9조 관련)]

비위의 정도 및 과실여부 비위의 유형	비위의 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 중과실이거나, 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 경과실이거나, 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우	비위의 정도가 약하고 경과실인 경우
1. 성실 의무 위반 나. 직권남용으로 타인 권리침해	파면	해임	강등-정직	감봉
자. 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위	파면	파면-해임	강등-정직	감봉
차. 성 관련 비위나 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위에 대응하지 않거나 은폐한 행위	파면	파면-해임	강등-정직	감봉-견책
카. 성 관련 비위 피해자 등에게 2차 피해를 입힌 경우	파면	파면-해임	강등-정직	감봉-견책
4. 친절·공정의 의무 위반	파면-해임	강등-정직	감봉	견책
7. 품위 유지의 의무 위반 다. 우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원들에게 신체적·정신적 고통을 주는 등의 부당행위	파면-해임	강등-정직	정직-감봉	감봉-견책

2 공무원징계령 시행규칙

[징계기준(제2조제1항 관련)]

비위의 정도 및 과실여부 비위의 유형	비위의 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 중과실이거나, 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 경과실이거나, 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우	비위의 정도가 약하고 경과실인 경우
1. 성실 의무 위반 자. 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위 카. 성 관련 비위나 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위를 은폐하거나 필요한 조치를 하지 않은 경우	파면	파면-해임	강등-정직	감봉
4. 친절·공정의 의무 위반	파면-해임	강등-정직	감봉	견책
7. 품위 유지의 의무 위반 다. 우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원등에게 신체적·정신적 고통을 주는 등의 부당행위	파면-해임	강등-정직	정직-감봉	감봉-견책

# 서울시 소방공무원 직장 내 괴롭힘 예방 및 사건처리 매뉴얼

발행일 : 2023. 8.

발행부서 : 서울소방재난본부 소방감사담당관

문의 : 02-3706-1815

---