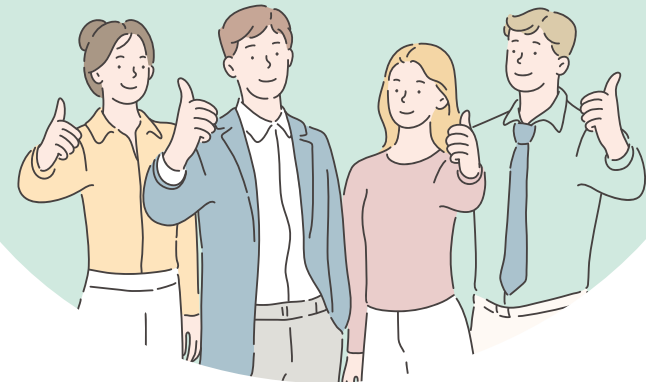


I·SEÒUL·U
너와 나의 서울

우리는 직장 내 괴롭힘을 하지 않습니다

서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼



Contents

01	직장 내 괴롭힘 금지 법규	4
02	직장 내 괴롭힘의 판단	4
03	직장 내 괴롭힘 시 대응 체계	7
04	직장 내 괴롭힘 사건처리 상세 절차	12
05	직장 내 괴롭힘 예방 조치 및 행동 요령	14
06	직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 작성	17
07	참고자료	18
	직장 내 괴롭힘 행위의 예시 및 사례	18
	직장 내 괴롭힘 행위에 대한 처벌 등 법적 근거	24
	직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 표준안	27
	관련서식	36
08	부록	39
	서울특별시 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 지침	39



서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼

01 직장 내 괴롭힘 금지 법규

- ➔ 「근로기준법」 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지), 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치), 제93조(취업규칙의 작성·신고), 제109조(벌칙)
- ➔ 「산업재해보상보험법」 제37조(업무상의 재해의 인정 기준)
- ➔ 「산업안전보건법」 제4조(정부의 책무) 제1항 제3호 근로기준법 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원[시행 2020. 1. 16.]

[직장 내 괴롭힘 행위에 대한 처벌 등 법적 근거]

02 직장 내 괴롭힘의 판단

➔ 직장 내 괴롭힘의 개념

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

어떠한 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지는 ① 당사자의 관계 ② 행위가 행해진 장소 및 상황 ③ 행위에 대한 피해자의 명시적 또는 추정적인 반응의 내용 ④ 행위의 내용 및 정도 ⑤ 행위가 일회적, 단기간 또는 계속적인 것인지 여부 등의 구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단함

객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적·평균적인 사람의 입장에서 신체적·정신적 고통 또는 근무환경 악화가 발생할 수 있는 행위가 있고,

그로 인하여 피해자에게 신체적·정신적 고통 또는 근무환경의 악화라는 결과가 발생하였음이 인정되어야 함

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

➔ 주요 판단 요소

구분	판단요소
행위자	근로기준법 상의 사용자, 노동자
피해자	고용형태, 근로계약기간 등 불문 다른 노동자
행위장소	반드시 사업장 내일 필요는 없음 (온라인 상에서 발생하는 경우 포함)
행위요건	<ul style="list-style-type: none"> • 직장에서의 지위 또는 관계 우위를 이용할 것 • 업무상 적정범위를 넘을 것 • 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화하는 행위일 것



➔ 직장 내 괴롭힘의 유형

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

03 직장 내 괴롭힘 발생 시 대응 체계

직장 내 괴롭힘 사건의 대응 원칙

➔ 피해자의 피해상태의 회복과 인격권이 보호되는 근무환경의 확립을 최우선 목표로 할 것

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

➔ 피해를 주장한 노동자의 신체적·정신적 고충에 관심

- 조사 결과 해당 사건이 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않는다고 하더라도 건강한 조직문화 개선을 위하여 다양한 지원방안을 마련
- ※ 서울시는 심포, 서울시립병원 연계 지원, 법률자문 등 제공하고 있음

➔ 피해를 주장한 노동자들을 보호하는 사건처리절차 마련

- 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



→ 서울시 직장 내 괴롭힘 신고 시스템 구축

구분	주요 내용	처리부서
상담신고 및 접수	<ul style="list-style-type: none"> • 신고를 받은 경우 접수신청서 작성 및 처리절차 안내 • 직장 내 괴롭힘 고충사건 1차 접수 및 조사 의뢰 	노동정책담당관 인사과 인권담당관
조사	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 부서장은 조사에 필요한 사항에 대하여 적극 협조 조치 • 상담 및 방문조사 	시민인권보호관 (인권담당관)
시정권고	<ul style="list-style-type: none"> • 사건 조사결과에 따라 관련 부서별 시정사항에 대해 개선 권고 • 인사상 조치가 필요한 경우 인사, 감사부서에 조사결과통보 • 괴롭힘에 해당되지 않을 경우 당사자에게 통보 후 종결, 괴롭힘에 해당될 경우 문책, 부서전환, 재발방지 교육지시 등 조치 	시민인권침해 구제위원회 (인권담당관)
사후조치	<ul style="list-style-type: none"> • 피해자에 대한 구제 조치 • 가해자에 대한 인사조치(피해자와 분리 배치 포함) • 기타 관계인에 대한 조치, 예방교육 실시 및 조직문화 개선 등 	발생기관 및 관련부서 조사담당관, 인사과 인사과, 감사담당관, 전부서 투자출연기관, 위탁기관



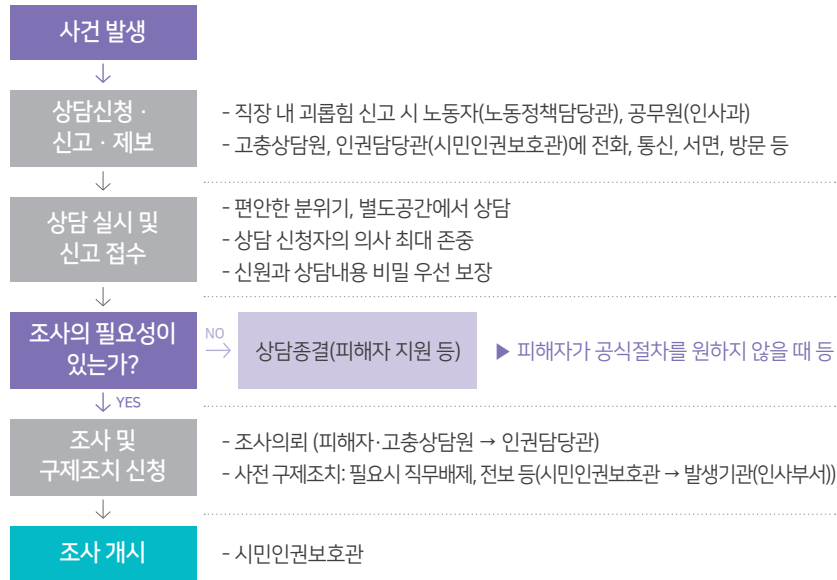
직장 내 괴롭힘 사건처리 절차 및 신고시스템

→ 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차



1) 인지, 상담, 신고 및 접수

※ 피해자가 공식절차를 원할때 피해자 판단하에 신고 접수(사이버 신고창구, 이메일을 통한 신고 가능)



서울시 직장 내 괴롭힘 상담 창구 : 노동정책담당관, 인사과, 투자출연기관 등

- 시 노동자 신고 창구 : 노동정책담당관 2133-7878 / labor7878@seoul.go.kr
서울시 홈페이지 ▶ 산업안전보건(직장 내 괴롭힘) 신고
- 공무원 신고 창구 : 인사과 2133-5745
행정포털 ▶ e-인사마당 ▶ 직장 내 괴롭힘 신고
- ※ 사업소, 투자출연기관, 위탁기관 등의 노동자는 해당 기관 인사부서에 신고합니다.

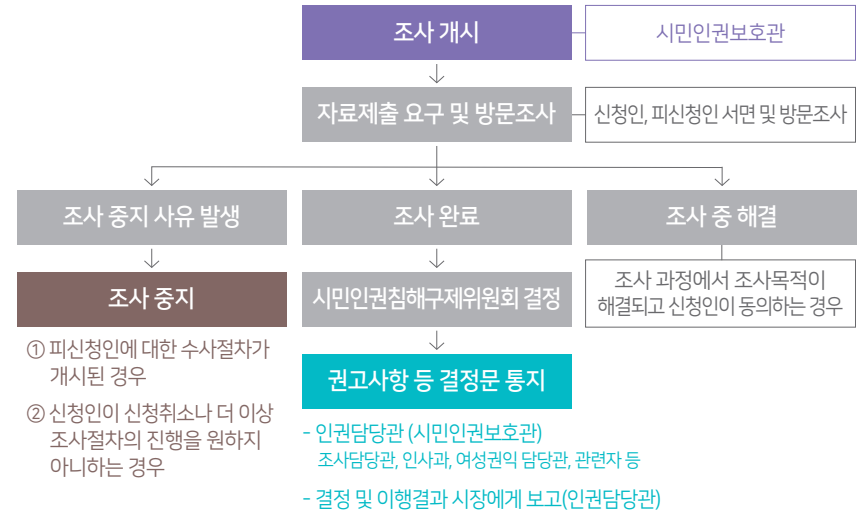
서울시 인권담당관 시민인권보호관 제도

- 인권담당관(2133-6378) : 인권침해(괴롭힘, 성희롱 등) 사건 상담
- 시민인권보호관(2133-7979) : 인권침해(괴롭힘, 성희롱 등) 사건 조사 및 시정권고 sangdam@seoul.go.kr / 7979@seoul.go.kr

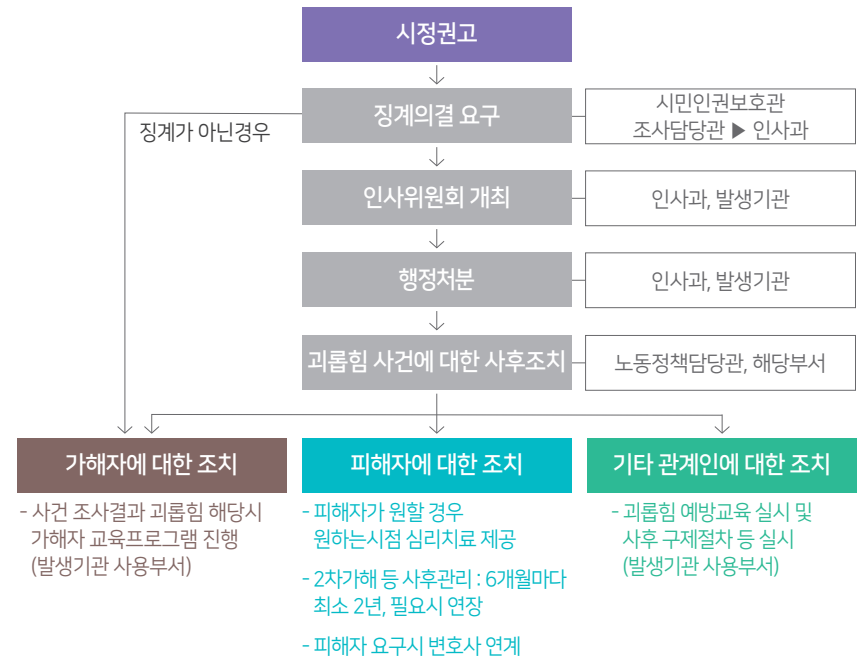
서울시 성희롱·성차별 상담 창구

- 여성권익담당관 2133-5321(남) / 2133-5324(여)
- 온라인 상담신고 창구 : 행정포털 ▶ e-인사마당 ▶ 성희롱성폭력 신고, withU@seoul.go.kr
- ※ 성희롱·성폭력 사건은 「서울시 성희롱·성폭력 사건처리 매뉴얼」에 따라 신고합니다.

2) 조사 및 결정 - 「서울시 인권조례 및 시행규칙」에 따름



3) 시정권고 및 사후조치 - 「서울시 인권조례 및 시행규칙」에 따름



04 직장 내 괴롭힘 사건처리 상세 절차

상담 및 신고 처리 신청

- **[상담·조사 신청]** 직장 내 괴롭힘 관련 상담을 원하는 피해자, 대리인, 목격자 등 누구나 전화, 온라인, 서면 또는 방문 등의 방법으로 직장 내 괴롭힘 신고센터, 시민인권보호관에 상담을 신청할 수 있음
 - 상담 외에 바로 직장 내 괴롭힘 고충의 조사 및 구제조치를 원하는 피해자 또는 그 대리인은 직장 내 괴롭힘 신고센터에 조사 및 구제 조치를 신청할 수 있음
- **[예방·대응 업무담당자의 역할]** 예방·대응 업무담당자는 상담 신청자의 의사를 최대한 존중하고 사건내용 및 인적사항 비밀을 보장함
 - 직장 내 괴롭힘의 상담 및 신고 접수·처리 대장을 작성관리함
 - 피해자가 조사를 원하거나 조사가 필요하다고 판단되는 경우 시민인권보호관에 조사를 의뢰하여야 하며, 그 사실을 신청인에게 알려야 함
- **[조례에 따른 처리]** 조사기간, 조사중단, 조사의 종결 등은 「서울시 인권 기본 조례 및 시행규칙」에 따름

조사 및 결과보고서 작성

- **[조사 개시]** 직장 내 괴롭힘 사건 조사는 인권담당관에 접수된 날부터 시민인권보호관이 조사함
- **[조사 중지]** 직장 내 괴롭힘 사건을 조사하는 과정에서 i) 피신고인에 대한 징계(감찰) 또는 수사절차가 개시된 경우, ii) 신고인이 신고를 취소하거나 더 이상 조사절차의 진행을 원하지 아니하는 경우에는 조사를 중지함

사건종결 및 사후조치

- **[결과 보고 및 종결]** 시민인권보호관이 조사한 결과를 토대로 시민인권구제위원회가 결정하며 권고사항 등 결정문을 작성 후 인권담당관에 통보하면, 인권담당관에서는 사건당사자 및 각 조치 부서에 결과를 통지함으로써 사건은 종결됨
 - (직장 내 괴롭힘 불인정시) 신고인에게 통보한 후 조사를 종결함
 - (직장 내 괴롭힘 인정시) 기관장은 징계사유에 해당되는지 여부를 확인하여 특별한 사유가 없는 한 가해자 징계 등 제재 절차를 진행하여야 함
- **[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

직장 내 괴롭힘 예방 조치 및 행동 요령

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, 부서내에 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

직장 내 괴롭힘 사건 조사대상자의 바람직한 태도

신고인의 우려와 신고내용을 진지하게 경청(사건초기단계에서 사실의 인정과 진정한 사과가 이루어질 때 조속한 사건해결의 기회가 열림)

공식적인 사건처리 절차를 신중하게 검토하고 현명하게 선택(신뢰성 있고 경험이 풍부한 고충상담원과 상담. 기관 내 기구에 대한 신뢰도가 낮을 경우 외부 전문기관 활용)



→ 피해자

1. 괴롭힘을 당하면 단호하게 거부의 의사표시

- ① 괴롭힘을 경험했을 때 문제가 발생했다는 사실을 인정하는 것이 가장 중요
- ② 가해자에게 문제라는 사실을 인지지시키고 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 회사에 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

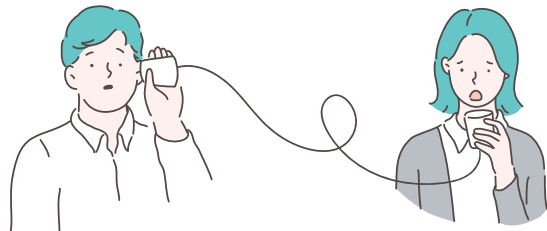
- 직장 내 괴롭힘 사건을 목격하거나 피해자로부터 사건을 전해 들은 목격자 및 주변인의 경우 누구나(제3자 포함) 신고 가능
- 사건 처리가 종결될 때까지 사건 내용에 대한 비밀을 유지하고 피해자에 대한 2차 피해에 유의

→ **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 업무 공간을 분리해주거나 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



06 — 직장 내 괴롭힘 발생 시 대응 체계

→ **취업규칙의 필수적 기재사항**

- 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치에 관한 내용 (근로기준법 제93조)
- 상시 10명 이상 근로자를 사용하는 사업 또는 사업장

→ **취업규칙에 규정되어야 할 내용**

- 사내에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
- 피해자 보호조치
- 직장 내 괴롭힘 예방교육 관련 사항
- 행위자 제재
- 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
- 재발방지조치 등

취업규칙 표준안(p. 27 이하)을 참고하여 작성하되, 사업장 상황에 맞는 체계를 설계한 후 이를 반영할 필요가 있음

※ 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘 규정이 직장 내 성희롱에 관한 남녀고용평등법 규정과 유사하므로 직장 내 성희롱에 관한 조치절차 등 기존의 사내 시스템이 직장 내 괴롭힘에도 활용되도록 정비할 수 있음

→ **취업규칙 불이익 변경 절차 준수**

- 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 사내 징계규정을 신설 또는 강화하는 내용은 근로조건의 불이익한 변경으로, 근로자 과반수로 조직된 노조 또는 근로자 과반수의 동의가 필요
- 그 외의 직장 내 괴롭힘 예방과 발생 시 조치절차 관련 내용은 근로자 과반수의 의견을 들어 정함

07 — 참고자료



직장 내 괴롭힘 행위의 예시 및 사례

→ 직장 내 괴롭힘 행위 예시¹⁾ 등

직장에서 발생할 수 있는 괴롭힘 행위 예시	
1	정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱
2	정당한 이유 없이 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별
3	다른 근로자들과는 달리 특정 근로자에 대하여만 근로계약서 등에 명시되어 있지 않는 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여
4	근로계약서 등에 명시되어 있지 않은 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않음
5	정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제
6	정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력 행사
7	다른 근로자들과는 달리 특정 근로자의 일하거나 휴식하는 모습만을 지나치게 감시
8	사적 심부름 등 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적, 반복적으로 지시
9	정당한 이유 없이 부서이동 또는 퇴사를 강요
10	개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨림
11	신체적인 위협이나 폭력을 가함
12	욕설이나 위협적인 말을 함
13	다른 사람들 앞이나 온라인상에서 나에게 모욕감을 주는 언행을 함
14	의사와 상관없이 음주/흡연/회식 참여를 강요
15	집단 따돌림
16	업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 주지 않거나, 인터넷사내 네트워크 접속 차단

1) 고용노동부가 발간한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼」(2019.2.)에 소개된 예시

→ 직장에서 발생할 수 있는 상황 예시

직장에서 발생할 수 있는 상황	
1	성적 수치심을 느끼게 하는 말 또는 행동을 나에게 했다. (예: 이메일, 전화, 성적 농담, 성추행 등을 했다.)
2	나에게 신체적인 위협이나 폭력을 가했다. (예: 물건던지기, 주먹질을 했다.)
3	사고위험이 있는 작업을 할 때, 나에게 주의사항이나 안전장비를 전달해주지 않았다. (예: 위험한 작업을 하는데 안전장비나 주의사항을 알려주지 않았다.)
4	나에게 통명스럽거나 위협적인 말을 했다. (예: 소리를 지르거나 욕설을 했다.)
5	나를 직원간의 온라인 채팅에서 제외하거나, 모욕감을 주었다.
6	나를 업무 외의 대화나 친목 모임에서 제외했다. (예: 회사 동우회 모임이나 식사 모임에 끼워 주지 않았다.)
7	누군가 사소한 일에 트집을 잡거나 시비를 걸었다.
8	나를 의심하거나 누명을 씌웠다.
9	누군가 내 물건을 허락 없이 가져가거나 망가뜨렸다.
10	누군가 내 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨렸다. (예: 나에게서 안 좋은 소문을 퍼뜨렸다.)
11	내 의사와 관계없이 회식 참여를 강요했다. (예: 나는 가기 싫은데도 억지로 회식에 가도록 만들었다.)
12	내 의사와 상관없이 음주/흡연을 강요했다. (예: 내가 싫어하는데도 술을 먹이거나 담배를 피게 했다.)
13	말을 잘 듣지 않으면 내쫓겠다고 협박했다.
14	나에게 부서이동 또는 퇴사를 강요했다. (예: 나한테 일을 그만두라는 눈치를 주었다.)
15	나의 업무능력이나 성과와 관련해 조롱했다. (예: 내 업무나 작업내용과 관련해 무시하거나 조롱했다.)
16	나에게 다른 동료보다 힘들고 부당한 업무를 주었다. (예: 담당 구역이나 작업량을 결정할 때 나에게 더 힘든 구역이나 더 일이 많은 곳을 골라서 주었다.)
17	나에게 휴가나 병가를 쓰지 못하도록 압력을 주었다. (예: 내가 쉬고 싶은 때 휴가를 쓰지 못하게 했다.)
18	나에게 업무관련 중요정보를 알려주지 않거나, 나를 의사결정에서 제외했다. (예: 일과 관련된 내용 중 동료들은 이미 알고 있는데 나는 모르는 경우가 있었다.)
19	훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별을 했다. (예: 다른 사람을 대하는 태도와 나를 대하는 태도에 차이가 있다.)
20	허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않았다.
21	나의 업무능력이나 성과를 인정하지 않았다. (예: 열심히 일하는데도 잠깐 쉬다고 뭐라 했다.)
22	CCTV로 작업하거나 휴식하는 모습을 실시간 감시했다.
23	내 성과를 가로채거나, 성과달성을 방해했다. (예: 내가 처리한 민원을 다른 사람(담당반장, 팀장)이 가로챘다.)

➔ 직장 내 괴롭힘 판단: 인정 사례

행위내용 및 사실관계

육아휴직 후 복직한 직원에게 전에 담당하던 업무(창구 수신업무)가 아닌 창구 안내 및 총무 보조업무를 주고, 직원을 퇴출시키기 위한 따돌림을 지시함. 피해자를 제외한 다른 직원들만 참석한 회의에서 피해자를 내쫓기 위하여 따돌림을 할 것을 지시하는 취지의 내용을 전달하였음. 이후 책상을 치우고 창구에 앉지 못하게 할 것을 지시, 그를 직원으로 생각하지 않는다는 취지의 발언을 하는 등 행위를 하여 피해자는 우울증을 앓았고, 결국 퇴사함

직장 내 괴롭힘 판단

- ① 행위자: 회사 임원(전무)
- ② 피해자: 육아휴직 후 복직한 직원
- ③ 행위장소: 사업장 내
- ④ 행위요건
 1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
 - 회사 임원이라는 지위를 이용하여 다른 직원들에게 따돌림을 지시하는 등 행위를 함
 2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부
 - 육아휴직 후 복귀한 직원에게는 휴직 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 하는 법적 의무가 있음에도(남녀고용평등법 제19조제4항), 이를 무시하고 오히려 육아휴직 후 복귀한 직원을 퇴출시킬 목적으로 보조업무를 부여하고 책상을 치우는 등의 행위를 한 것은 업무상 필요성이 없는 행위에 해당
 - 육아휴직 후 복귀한 직원을 상대로 다른 직원들에게 따돌림을 지시하거나 직접 나서 책상을 치우거나 비하·모욕하는 발언을 하는 등의 행위는 사회통념상 상당하지 않은 행위
 3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부
 - 피해자는 극심한 정신적 스트레스로 인한 우울증을 앓았으며, 결국 퇴사함
- ⑤ 종합적 판단

직장 내 괴롭힘에 해당되는 것으로 판단

기타 참고사항

남녀고용평등법 제19조제4항 위반으로 처벌 가능

* 실제 사안에서도 남녀고용평등법 위반으로 인한 처벌을 받음

행위내용 및 사실관계

가해자인 선배가 후배인 피해자에게 술자리를 마련하지 않으면 인사상 불이익을 주겠다고 반복하여 말한 사건. “술자리를 만들어라”, “아직도 날짜를 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
 1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
 - 직장 내 입사 선후배라는 관계의 우위를 이용
 2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부
 - 술자리를 마련하도록 강요하고, 불응하는 경우 시말서 등을 쓰게 하는 등 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함
 3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부
 - 피해자는 선배 직원의 이 같은 강요로 인하여 정신적 고통을 당함
- ⑤ 종합적 판단

직장 내 괴롭힘에 해당되는 것으로 판단



→ 직장 내 괴롭힘 판단: 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
 1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
 - 직속 관리자라는 지위의 우위를 이용
 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
 3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부
 - 해당 근로자로서는 업무상 스트레스를 받음
- ⑤ 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

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, 평점자인 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
 1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
 - 근무평정권한이 있는 본부장으로서의 지위의 우위를 이용
 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
 3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부
 - 근무평정 결과로 인하여 승진 대상에서 누락되어 정신적으로 괴로움
- ⑤ 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 사실관계가 존재하지 않는 이상, 근로자 입장에서 승진누락에 대한 괴로운 심정은 있다고 하더라도 이를 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘으로 볼 수는 없음

‘직장 내 괴롭힘 행위’에 대한 처벌 등 법적 근거

→ 근로기준법

사안	관련 규정
사용자가 근로자를 폭행	제8조(폭행의 금지) -5년 이하의 징역 5천만원 이하 벌금(제107조)
정당한 이유없는 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)
<신설> 직장 내 괴롭힘	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

→ 형법

사안	관련 규정
폭행, 상해	제257조(상해, 존속상해) -7년 이하 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하 벌금 제258조(중상해, 존속중상해) -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 제309조(출판물 등에 의한 명예훼손) 등 -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

→ 남녀고용평등법

사안	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)

→ 민법

사안	관련 규정
직장 내 괴롭힘 행위 전반	제750조(불법행위의 내용) 제751조(재산 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 관련 취업규칙 표준안

→ 기존 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 예방·대응규정을 추가하는 경우

변경 전	변경 후
<신설>	제○장 직장 내 괴롭힘의 예방 제○조 (직장 내 괴롭힘 행위의 금지) ① 직장 내 괴롭힘이란 임직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다. ② 직원은 다른 직원 뿐 아니라 협력사 직원에 대하여도 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.
<신설>	제○조 (금지되는 직장 내 괴롭힘 행위) 회사에서 금지되는 구체적인 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다. 1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위 2. 지속반복적인 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

변경 전	변경 후
	<p>제○조 (직장 내 괴롭힘 예방교육)</p> <p>① 회사는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 “직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.</p> <p>② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 1시간으로 한다.</p> <p>③ 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>④ 회사는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원들이 쉽게 확인할 수 있도록 조치한다.</p>
<신설>	<p>제○조 (직장 내 괴롭힘 행위 발생 시 조치)</p> <p>① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 회사에 신고할 수 있다.</p> <p>② 회사는 전항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시한다.</p> <p>③ 회사의 직장 내 괴롭힘 행위에 관한 조사 및 조치에 관한 구체적인 절차는 별도로 정한다.</p>
<신설>	<p>제○장 표창 및 징계</p> <p>제○조 (징계) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 직원에 대하여 인사위원회를 거쳐 징계할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ~9. (생략) 10. 직장 내 괴롭힘 행위를 한 자 11. 기타 이에 준하는 행위로 직장질서를 문란하게 한 자

➔ 별도의 직장 내 괴롭힘 예방·대응규정을 제정하는 경우

제1조 (목적) 회사는 직장 내에서 괴롭힘 행위를 예방하여 직원들이 안전하게 근로할 수 있도록 이 규정을 시행한다.

제2조 (적용범위) 이 규정은 임·직원과 협력사 직원 및 특수형태근로종사자로서 회사와 계약을 맺고 있는 자(이하 “직원”이라 한다)에 대하여 적용한다.

제3조 (회사의 책무) 회사는 직장 내 괴롭힘을 예방하고 직장 내 괴롭힘이 발생하였을 때 적절히 대응할 수 있도록 정책을 수립·시행하여야 한다.

제4조 (직장 내 괴롭힘 행위의 금지)

- ① 직장 내 괴롭힘 행위란 임직원이 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) 회사에서 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) 회사 내 인사부서에 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 회사는 제8조제2호에 따른 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.
- ② 상담원은 성을 고려하여 남성과 여성을 고루 배치하며, 직원들 사이에 신망이 높은 직원 중에서 선임한다.
- ③ 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.
- ④ 상담원의 임기는 2년으로 하며, 연임할 수 있다.

제8조 (직장 내 괴롭힘 예방교육)

- ① 회사는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 “직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.
- ② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 1시간으로 한다.
- ③ 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
- ④ 회사는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원들이 쉽게 확인할 수 있도록 조치한다.

제9조(직장 내 괴롭힘 발생 시 처리절차) 회사는 직장 내 괴롭힘 사건을 처리하기 위하여 다음 각 호의 절차에 따른다.

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 예방대응 담당자에게 신고할 수 있다.
- ② 예방대응 담당자는 제1항에 따른 신고가 있는 경우 또는 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수한다.

제11조(상담)

- ① 제9조에 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 회사 내 처리절차에 대하여 충분히 설명하고, 피해자가 사건의 해결을 위하여 선택하는 처리방향에 대하여 청취한다.
- ④ 상담원은 상담이 종료하면 그 결과를 예방·대응 담당자에게 보고하여야 한다.
- ⑤ 상담원은 상담 시 신고인 또는 피해자 등에게도 상담 내용에 대한 비밀 유지 의무가 있음을 고지하여야 한다.

제12조(당사자 간 해결)

- ① 상담원은 피해자가 직장 내 괴롭힘 피해를 입었다고 판단하고, 피해자가 그 행위의 중단을 위하여 행위자와 분리되기만을 요구하는 경우, 그 내용을 예방대응 담당자를 통하여 사업주에게 보고하여 상응하는 조치가 취해질 수 있도록 한다.
- ② 상담원은 피해자가 행위자의 괴롭힘 행위 중단 및 사과 등 직접적인 합의를

원하는 경우에는 피해 사실에 대하여 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등에 관한 조사를 실시하고, 그 결과 직장 내 괴롭힘이 확인되면 피해자의 요구안을 정리하여 행위자에게 전달하여 합의를 진행한다.

- ③ 제2항에 따른 합의가 이루어진 경우에는 모든 관련 서류는 비공개처리하고 사건을 종결한다.
- ④ 제2항에 따른 합의가 이루어지지 않은 경우에는 상담원은 피해자를 다시 상담한 후 정식 조사의사 등을 확인하여 그에 따라 조치한다.

제13조(정식 조사)

- ① 회사는 피해자가 직장 내 괴롭힘에 관하여 정식 조사를 요구하는 경우 지체 없이 제14조에 따라 조사위원회를 구성하고, 조사위원회가 구성되면 즉시 조사에 착수한다.
- ② 조사위원회는 조사가 개시된 날부터 20일 이내에 완료하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위에서 조사 기간을 연장할 수 있다.
- ③ 피해자 및 행위자에 대하여 조사하는 경우 2명 이내의 조사위원이 참여하여야 한다. 이 경우 외부 전문가가 위원으로 선임되어 있으면 그 위원이 참여하도록 노력하여야 한다.
- ④ 조사위원회는 조사가 종료되면 조사보고서를 작성하여 사업주에게 보고하고 인사위원회로 보고서를 이관한다.
- ⑤ 조사위원회는 제4항에 따른 조사보고서 작성 시 행위자에 대한 조치와 관련한 피해자의 의견을 듣고 그 내용을 기재하여야 한다.
- ⑥ 조사위원회와 조사를 받은 사람들은 비밀유지 서약을 하여야 하며, 조사 내용 및 조사과정에서 알게 된 사실을 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다.
- ⑦ 상담원은 직장 내 괴롭힘 조사 진행상황을 피해자에게 서면, 온라인, 전화 등의 방법을 통해 알려주어야 한다.

제14조(조사위원회)

- ① 직장 내 괴롭힘 사건의 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사위원회를 구성한다.
- ② 조사위원회는 노동조합에서 추천하는 사람 또는 노사협의회 근로자위원을 포함하여 5명 이내로 구성한다. 이 경우 조사의 전문성을 위하여 외부 전문가를 위원으로 선임할 수 있다.

- ③ 조사위원회 위원장은 위원 중에서 대표이사가 임명하는 사람으로 한다.
- ④ 제2항 및 제3항에도 불구하고 대표자가 행위자로 신고된 경우에는 회사의 감사가 조사위원회를 구성한다. 이 경우 감사는 회사의 비용으로 외부 전문가를 위원으로 선임할 수 있다.

제15조(조사기간 중 피해자 보호) 회사는 제13조에 따른 정식조사기간 동안 피해자가 요청하는 경우에는 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치를 한다.

제16조(직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치)

- ① 제13조제4항에 따라 조사위원회의 조사보고서가 이관되면 취업규칙 제00조에 따른 인사위원회 위원장은 지체 없이 인사위원회를 소집한다.
- ② 인사위원회는 조사위원회의 조사보고서를 토대로 직장 내 괴롭힘 인정 여부, 직장 내 괴롭힘 인정 시 행위자에 대한 징계양정에 관한 사항을 의결한다.
- ③ 대표이사가 행위자로 신고된 경우 감사는 지체 없이 이사회 소집을 청구하고 소집된 이사회에 출석하여 조사 결과에 따라 직장 내 괴롭힘 인정 여부, 직장 내 괴롭힘 인정 시 대표이사에 대한 징계 등 조치에 관한 내용을 보고한다.
- ④ 이사회는 감사의 보고를 받으면 대표이사에 대한 조치를 의결한다. 다만, 인사위원회에서 통지한 대표이사에 대한 조치가 주주총회의 의결사항인 경우 지체 없이 임시총회를 소집한다.

제17조(사건의 종결)

- ① 회사는 인사위원회의 의결 결과를 당사자에게 서면으로 통지하고 사건을 종결한다. 다만, 대표이사가 행위자인 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 인사위원회에서 직장 내 괴롭힘으로 인정하지 않은 경우 상담원은 피해자를 다시상담하여 피해자의 고충을 해소할 수 있는 방법을 찾도록 노력하여야 한다.

제18조(직장 내 괴롭힘 피해자의 보호)

- ① 회사는 제16조에 따라 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 피해자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 한다.
- ② 회사는 피해자의 피해복구를 위해 심리상담 등 필요한 지원을 한다.
- ③ 회사는 사건이 종결된 때부터 2년 간 반기별로 해당 사건의 행위자에 의한

직장 내 괴롭힘 재발 여부, 피해자에 대한 불이익 처우 등이 발생하지 않는지 모니터링하고 피해자를 지원한다.

제19조(징계)

- ① 회사는 직장 내 괴롭힘 행위자에 대하여는 취업규칙 제00조에 따른 징계 사유 등에 따르되, 무관용 원칙에 따라 징계 등이 이루어지도록 한다.
- ② 회사는 직장 내 괴롭힘 사건을 은폐하거나 피해자, 신고자 또는 사건 관련 진술자 등에게 신고 등을 이유로 또 다른 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우 관련자를 엄중 징계한다.

제20조(재발방지조치 등)

- ① 회사는 사건이 종결하면 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요한 대책을 수립시행한다.
- ② 회사는 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 직장 내 괴롭힘 행위자에 대하여 상담 또는 교육 등을 실시하거나 받을 것을 명할 수 있다.



< 심의위원회를 구성할 경우 아래와 같이 규정을 만들 수 있다 >

제00조(심의위원회의 설치 및 구성)

- ① 직장 내 괴롭힘 사안의 처리를 심의하기 위하여 심의위원회를 구성한다.
- ② 위원회는 위원장을 포함한 6명의 위원으로 구성한다.
- ③ 위원장은 사업주가 지명하는 자로 한다.
- ④ 위원은 남성 또는 여성의 비율이 전체위원의 10분의 6을 초과하여서는 아니 되며, 위원 중 2명 이상을 외부 전문가들로 위촉한다.
- ⑤ 위원회의 개최 등 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1인을 두되, 간사는 상담원으로 한다.

제00조(심의위원회의 회의)

- ① 심의위원회의 회의는 필요에 따라 위원장이 소집한다.
- ② 위원회 위원 중 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 피해자는 특정위원을 기피신청하거나, 해당위원이 회피할 수 있다.
- ③ 위원회는 다음 각 호에 관하여 심의한다.
 1. 직장 내 괴롭힘 행위의 판단
 2. 피해자에 대한 보호 조치
 3. 행위자에 대한 징계 등 적절한 조치에 대한 권고
 4. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지에 관한 사항
- ④ 위원회의 심의는 재적위원 과반수 찬성으로 의결한다.
- ⑤ 위원회는 심의결과를 사업주에게 보고 후, 당사자에게 서면으로 통보하여야 한다.

관련서식

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

직장 내 괴롭힘 상담 및 신고 처리 접수일지 ※ 예방·대응 담당자가 작성함			접수번호	
신청인	성명		소속	
	성별		직급	
	연락처		e-mail	
신청 취지	1. 행위자 : 2. 피해자 : 3. 행위 장소 : 3. 괴롭힘 기간 및 빈도 (예: 주 1회, 월 1회 등) : 4. 목격자 : 5. 다른 피해자 : 6. 구체적인 사실(사건 경위 등) :			
행위요건 (체크)	직장에서의 지위 또는 관계의 우위를 이용한 행위입니까?		0	X
	그렇게 판단한 근거 :			
	업무상 적정범위를 넘은 행위입니까?		0	X
	그렇게 판단한 근거 :			
괴롭힘 행위로 인하여 신체적·정신적 고통을 받거나 근무환경이 악화되었습니까?		0	X	
그렇게 판단한 근거 :				
피해자 요구사항	1. 행위자로부터 분리() 2. 행위자의 사과 등 합의() 3. 징계 등 인사조치() 4. 기타()			
처리 결과	조사신청	○ 신청인 요구에 의한 신청		사유 :
		○ 상담원 판단에 의한 신청		
	상담종결	○ 종결사유 :		
작성일자:				
작성 자:		(인)		
확인 자:		(인)		

➔ 직장 내 괴롭힘 상담 및 고충 접수 처리대장

직장 내 괴롭힘 상담 및 신고 접수·처리 대장								
접수 번호	접수 일자	신청인		고충내용	처리결과	회신일자	확 인	
		성 명	소속부서				팀장	과장

08 부록 서울특별시 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 지침

→ 서울특별시 직장 내 괴롭힘 신고 접수대장

제정 2019. 7. 30.

서울특별시 직장 내 괴롭힘 신고 접수 대장											
접수 번호	접수		신청인		고충 내용	처리결과				담당자	
	접수 일자	접수 방법	성명	소속 부서		상담 종결 일자	사건으로 접수			이름	확인
							종결 사유	처리일자 및 결과	신청인 회신일자		

제1조(목적) 이 지침은 산업안전보건법 제4조, 근로기준법 제76조의2, 제76조의3, 제93조의 규정에 따라 '직장 내 괴롭힘'을 예방하고 사건을 적절히 처리하기 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 지침은 서울특별시(이하 "시"라 한다)와 본청 및 그 소속기관, 시에서 설립한 지방공사·공단과 시에서 출자 또는 출연한 법인(이하 "기관장"이라 한다), 민간위탁 등에서 관리하는 사업장에서 근무하는 공무원, 노동자 및 그 사업주에 적용한다.

제3조 (시장의 책무) 서울특별시시장(이하 "시장"이라 한다)은 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 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. 지속반복적인 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
7. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
9. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
10. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

제6조(직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직) 시장 및 기관장은 기관 내 인사부서 등에 직장 내

괴롭힘의 예방대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 “예방대응 업무담당자”라 한다)을 1명 이상 둔다.

제7조(직장 내 괴롭힘 상담원)

- ① 시장 및 기관장은 직장 내 괴롭힘에 관련된 상담업무를 담당하는 직원(이하 “상담원”이라 한다)을 둔다. 이 경우 직장 내 성희롱 사건에 관한 업무를 담당하는 고충상담원은 경우 그를 상담원으로 할 수 있다.
- 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.
- ③ 상담원의 임기는 2년으로 하며, 연임할 수 있다.

제8조(직장 내 괴롭힘 예방교육)

- ① 시장 및 기관장은 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 “직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.
- ② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 1시간으로 한다.
- ③ 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
- ④ 시는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원들이 쉽게 확인할 수 있도록 조치한다.

제9조(직장 내 괴롭힘 발생 시 처리절차) 시장 및 기관장은 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 예방대응 업무담당자에게 신고할 수 있다.

- ② 예방대응 업무담당자는 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.
- ⑤ 상담원은 상담 결과를 예방대응 업무담당자에게 통보하여야 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 예방대응 업무담당자가 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 조사를 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 시 소속 상담원은 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해자가 조사를 원하거나 조사가 필요하다고 판단되는 경우에는 시민인권보호관에 조사를 의뢰해야 하며 그 사실을 신고인에게 알려야 한다. 사업소, 투자출연기관 및 위탁기관 등은 필요한 경우 시민인권보호관에 조사를 의뢰할 수 있다.
- ② 시민인권보호관은 조사과정에서 관계부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 부서는 이에 적극 응해야 한다.
- ③ 조사기간, 조사중단, 조사의 종결 등에 관한 사항은 ‘서울특별시 인권 기본 조례’의 관련 규정에 따른다.

제14조(직장 내 괴롭힘 피해자의 보호)

- ① 시장 및 기관장은 피해자가 요청하는 경우 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치를 취하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해자 등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

- ② 시는 심리치료 및 상담 등 피해자의 피해복구를 위해 필요한 지원을 한다.
- ③ 시는 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.

제15조(비밀유지)

- ① 시민인권보호관 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.

제16조(불이익 조치 금지 등)

- ① 시장은 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.

제17조(징계 등)

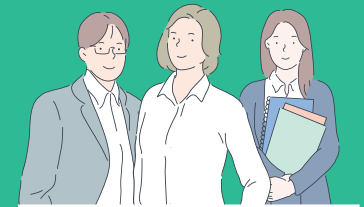
- ① 시장은 직장 내 괴롭힘의 재발 방지를 위해 필요한 경우 부서 전환 등을 조치할 수 있으며, 이 경우 당해 조치는 피해자에게 불이익하게 해서는 아니 된다.
- ② 시장은 취업규칙 및 「서울특별시 지방공무원 징계 등에 관한 규칙」 등에 따라 직장 내 괴롭힘 행위자를 징계한다.
- ③ 시장은 직장 내 괴롭힘 사건을 은폐하거나 피해자, 신고자 또는 사건 관련 진술자 등에게 신고 등을 이유로 또 다른 직장 내 괴롭힘 행위를 한 자에 대해서는 엄중 징계한다.

제18조(재발방지조치 등)

- ① 시장 및 기관장은 사건이 종결하면 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요한 대책을 수립시행한다.
- ② 시장 및 기관장은 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 직장 내 괴롭힘 행위자가 교육이나 상담을 받을 것을 명할 수 있다.

부 칙

이 지침은 시행일부터 즉시 시행한다.



서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼

발행일 : 2019년 12월
발행부서 : 서울특별시 노동정책담당관
제작 : 김혁 노동정책담당관
 김삼임 산업안전팀장
 박진우 주무관
문의 : 02-2133-5508
디자인/편집 : 디자인세론