

직장 내
괴롭힘 금지법
5주년 토론회

직장 내 괴롭힘 패러다임의 전환: 갑질에서 안전으로

일시 2024년 7월 15일(월) 오전 10시

장소 국회의원회관 제2간담회의실

주최 사단법인 직장갑질119

더불어민주당 김주영 국회의원

더불어민주당 이용우 국회의원

FRIEDRICH
EBERT
STIFTUNG
FES Korea

후원: 프리드리히 에버트 재단



순서

- | 인사말 | 04 김주영(더불어민주당 국회의원)
06 이용우(더불어민주당 국회의원)
08 윤지영(직장갑질119 대표)
- | 발제문 | 13 ① 직장 내 괴롭힘 판단 기준
(김동현 변호사, 공익인권변호사모임 희망을만드는법)
22 ② 직장 내 괴롭힘 판단 주체의 문제와 개선 방안
(최혜인 노무사, 금속노조 법률원)
40 ③ 직장 내 괴롭힘 처리 절차 개선 방안:
제도 보완을 중심으로
(문가람 노무사, 노무법인오늘 고양지사)
56 ④ 직장 내 괴롭힘 금지법 제정 5주년,
노동 행정의 현실과 한계
(김유경 노무사, 노무법인 돌꽃)
- | 토론 | 71 괴롭힘 금지 개선방안
(김태훈 민주노총 정책국장/공인노무사)
77 직장 내 괴롭힘 판단, 보완 입법과제
(유정엽 한국노총 정책본부장)
87 김동희(한국경영자총협회 근로기준정책팀장)
88 한형진(고용노동부 근로기준정책과 사무관)
- | 소개 | 83 직장갑질119 소개



김주영(더불어민주당 국회의원)

안녕하십니까. 더불어민주당 김포시갑·환경노동위원회 간사 김주영입니다.

2019년 7월부터 「직장 내 괴롭힘 금지법」이 시행되어 5주년을 맞이했습니다. 하루의 대부분을 일터에서 보내는 우리 삶에 꼭 필요한 법입니다. 이 법의 시행은 모든 사람의 노동환경 개선에 참으로 의미 있는 한 걸음이었습니다.

그러나 5년이 흐른 지금, 여전히 일터에서의 폭력과 괴롭힘은 끊이지 않고 있습니다. 갑질과 폭력으로부터 안전하게 일할 권리가 침해되는 것은 물론, 출산·육아의 문제와도 결부되어 일과 삶의 균형도 위협받고 있습니다. 게다가 비일관적인 인정 요건, 고용노동부의 소극적인 업무처리로 인해 피해자들은 갈 곳을 잃어가고 있습니다.

제도에 대한 신뢰와 실효성도 부족합니다. 최근 시민단체 조사에 따르면 고용노동부에

직장 내 괴롭힘 사건을 신고한 직장인은 10명 중 1명에 불과하다는 조사 결과가 나왔습니다. 법과 제도에 대한 국민의 불신을 여실히 보여주는 수치입니다. 고용노동부의 사건 처리 절차 개선이 정말 시급한 이유입니다.

이런 시기에 일각에서는 “허위 신고를 막기 위해 지속·반복성을 괴롭힘 판단 기준으로 신설해 현행법상 직장 내 괴롭힘 요건을 개정하자”는 주장이 나오고 있습니다.

그러나 지속·반복성 요건 신설은 국제 규범과 배치되는 일입니다. 국제노동기구(ILO) “일의 세계에서 폭력과 괴롭힘 근절 협약”(제190호)은 일회성이든 아니든 폭력과 괴롭힘이 될 수 있다”고 명시하고 있습니다. 윤석열 정부가 지금 이 시점에서 추진해야 할 것은 괴롭힘 판단 기준 신설이 아니라 오히려 ILO 제190호 협약 비준일 것입니다.

이미 괴롭힘 피해자들은 객관적 증거가 없거나 동료의 증언을 기대하기 어려운 상황인 경우가 많습니다. 여기에 지속·반복성에 대한 입증까지 요구한다면, 이 법은 도움이 꼭 필요한 사람에게 아무 의미 없는 법안이 되어버리고 말 것입니다.

오늘의 토론회에서 「직장 내 괴롭힘 금지법」 시행 절차에 대한 구체적인 개선점이 제시되고, 기존 논의에 있어서도 ‘보호 실효성’을 중심으로 의미 있는 결론이 도출되기를 바랍니다.

저 역시도 국회 환경노동위원회 소속 국회의원으로 모든 노동자들이 안전하고 존중받는 환경에서 일할 수 있도록, 직장 내 괴롭힘 문제 해결에 다가갈 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

다시 한번, 오늘 토론회를 위해 애써주신 관계자 여러분과 참석해 주신 내외빈 여러분께 감사의 마음을 전합니다. 오늘 토론회에 함께해 주신 모든 분들의 가정에 행복이 가득하기를 기원하겠습니다. 감사합니다.



이용우(더불어민주당 국회의원)

국회 환경노동위원회 더불어민주당 인천 서구을 이용우 의원입니다.

저와 김주영 의원님, 직장갑질119가 함께 주최하는 토론회 <직장 내 괴롭힘의 패러다임 전환 : 갑질에서 안전으로>에 참가해 주신 여러분을 환영합니다.

바쁘신 가운데에서도 오늘 토론회를 위해 시간을 내어 주신, 발제자 여러분과 토론자 여러분께 감사드립니다.

일터에서 노동자의 존엄성과 건강권을 위해, 직장 내 괴롭힘을 정의하고, 사업주의 의무와 노동자의 권리를 규정한 직장 내 괴롭힘법이 시행된 지 5주년을 맞았습니다.

이 법으로 인해, 물리적 폭력이나, 고용형태·성별·지역·국적에 따른 차별, 집단적 노사

관계에서의 부당노동행위 외에도 종래 노동관계법이 다 보호하지 못했던 노동권이 비로소 보호될 권리로 부각되었고 인식되는 성과가 있었습니다.

그럼에도 지난 5년은 법 도입 당시부터 우려됐던 문제들이 확인된 5년이기도 합니다.

첫째로 괴롭힘에 대한 조사를 사업주의 의무로 규정하고 괴롭힘 여부에 대한 판단 또한 사용자의 권한으로 두도록 하여, 사업주의 조사거부·늦장조사·결과 미통보 등 신속한 피해구제가 이뤄지지 못하고 있으며, 소규모 사업장인 경우 더욱 그러합니다.

둘째, 행정관청의 사업장 개입 수준이 낮다보니, 법률 상 의무인 조사를 실시하였다는 것만으로 사업주가 의무를 이행한 것이 되고, 피해자가 괴롭힘 다시 고용노동부 지방관서에 진정하고 나서야 괴롭힘으로 인정받는 문제가 일어나고 있습니다.

셋째, 노동관서의 괴롭힘 조사 관련 가이드라인이나 매뉴얼 등 규정 상 내용이 미진하거나 현실에 부합하지 못하고, 일선 감독관들의 전문성이나 성실성 또한 부족하여, 피해자들이 제대로 된 조력을 받지 못하고 있습니다.

이러한 문제를 해결하기 위해서는 구속력과 신뢰성이 있는 조사절차를 마련하도록 법률을 재개정하고, 조사과정에서 노동자의 참여를 보장하여 사업주 독단으로 조사를 종료·무마하는 일이 없도록 하며, 괴롭힘에 대한 노동관서의 조사 및 처분이 공정하고 신속하게 이뤄질 수 있도록 전문성을 높여야 할 것입니다.

오늘 이러한 문제들을 해결하기 위해 많은 사례들을 조사하고 분석하신 여러 선생님들의 발제가 있습니다. 노-사 당사자를 대표하는 단체에서도 나와서 의견을 전해주시길 것이며, 정부에서도 나오셨습니다. 특히 정부는 토론과정에서 나오는 여러 의견들을 종합하여 괴롭힘 방지법이 실효성 있게 집행될 수 있도록 노력해야 하겠습니다..

저 또한 국회에 오기 전 직장 내 괴롭힘 문제 해결을 위해 많은 실천을 전개해 왔습니다. 이제 국회에서 더 많은 노동자를 위해 더 행복한 직장을 만드는 의정활동을 펼치는데 최선의 노력을 다할 것을 약속드립니다. 감사합니다.



윤지영(직장갑질119 대표)

5년 전 근로기준법에 직장 내 괴롭힘 금지 규정이 신설·시행되고 2021. 10. 14. 일부 개정된 직장 내 괴롭힘 금지 규정이 시행되었습니다. 이러한 흐름은 직장 내 괴롭힘에 관한 시민들의 관심에서 촉발되었지만 문제를 해결하겠다는 정부의 의지가 없었다면 불가능한 일이었습니다.

직장 내 괴롭힘 금지 규정 신설에 앞서 정부(2018. 7. 18. 국무조정실 보도자료)는 “직장 괴롭힘에 대한 실태조사 결과 우리나라의 직장 괴롭힘 피해율이 EU국가들에 비해 2배 이상 높다”고 보고했습니다. “직장 괴롭힘으로 인한 사회적 비용은 연간 4조 7천억 원으로 국가 경제에 미치는 손실이 크”고 “직장 괴롭힘에 따른 우울증과 자살 문제도 나타난다”고 보고했습니다. 산업안전/보건의 측면에서 직장 내 괴롭힘은 중요한 문제라는 지적이었습니다. 그리하여 정부는 ‘직장 내 괴롭힘에 대한 사용자의 조사를 강화하고 사용자의 안전·보건조치 의무를 확대하겠다’고 발표했습니다. 그 일환으로 정부는 근로기준

법 개정안, 산업안전보건법 개정안을 발의하였고 국회는 이들 법안을 통과시켰습니다.

직장 내 괴롭힘 규정이 시행된 지 5년이 지난 지금 그 효과를 확인하고 있습니다. 직장 갑질119가 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 직후 실시한 2019년 3분기 직장인 1,000명 설문에서 직장 내 괴롭힘 경험 응답은 44.5%에 달했으나, 2024년 2분기 설문의 직장 내 괴롭힘 경험 응답은 32%로 지난 5년간 12.5%포인트 감소했습니다. 직장인 10명 중 6명(60.6%)은 법 시행 이후 다니는 일터에서 직장 내 괴롭힘이 실제 줄어들었다고 응답하기도 했습니다.

[표1] 지난 1년간 직장 내 괴롭힘 경험률(2019년 3분기~2024년 2분기)

경험률(%)												
2019년 3분기	2020년 4분기	2021년 4분기	2022년 1분기	2022년 2분기	2022년 3분기	2022년 4분기	2023년 1분기	2023년 2분기	2023년 3분기	2024년 1분기	2024년 2분기	증감
44.5	34.1	28.5	23.5	29.6	29.1	28.0	30.1	33.3	35.9	30.5	32.0	-12.5

그러나 여전히 신고의 문턱이 높습니다. 2020년부터 지금까지 회사나 고용노동부에 괴롭힘 피해를 신고했다는 응답은 10%대를 넘기지 못하고 있습니다. 중복응답이 가능했다는 점을 감안하면, 실제 신고를 한 피해자 비율은 더 낮은 것으로 보입니다.

[표2] 괴롭힘 이후 신고 경험 추이(2020년 3분기~2024년 2분기)(중복응답)

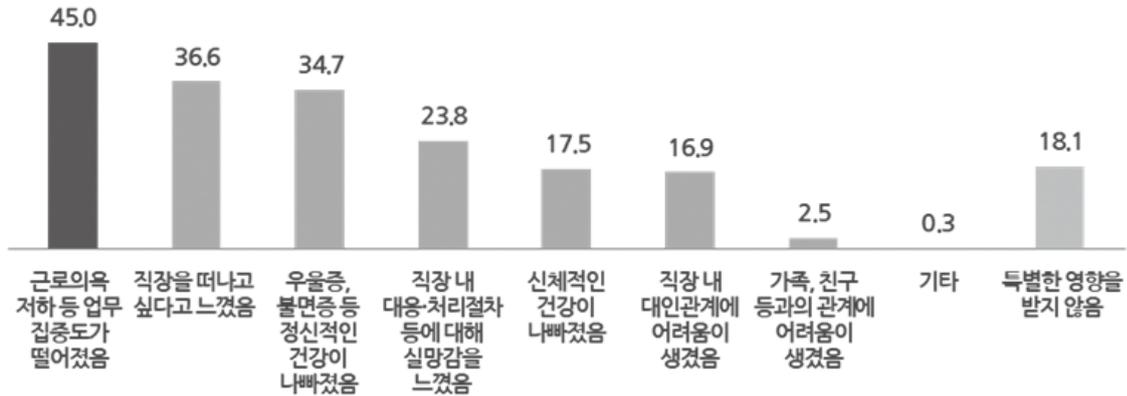
구분		경험률(%)								
		2020년 3분기	2021년 4분기	2022년 4분기	2023년 1분기	2023년 2분기	2023년 3분기	2024년 1분기	2024년 2분기	증감
피해 이후 '신고했다'	전체	12.2	8.1	6.8	8.3	7.2	12	14.7	10.3	-1.9
	회사 또는 노동 조합 신고	5.9	5.3	5.4	4.3	4.8	8.1	12.1	8.1	2.2
	고용노동부 등 관련 기관 신고	6.3	2.8	1.4	4.0	2.4	2.2	2.6	2.2	-4.1

지난 1년간 직장 내 괴롭힘 경험이 있는 응답자(n=320)가 직장 내 괴롭힘으로 인해 받은 영향은 매우 큼니다. 거의 절반 가까이 '근로욕 저하 등 업무 집중도가 떨어졌'다고 답했고(45.0%), 그 외 '직장을 떠나고 싶다고 느꼈음'(36.6%), '우울증, 불면증 등 정신적인 건강이 나빠졌음'(34.7%), '직장 내 대응·처리절차 등에 실망감을 느꼈음'(23.8%)이라는 응답도 많았습니다. 심지어 응답자의 17.5%는 신체적인 건강도 나빠졌다고 대답

했습니다. 이는 직장 내 괴롭힘이 노동자들의 건강과 밀접한 관련이 있다는 것을 의미합니다.

[그림1] 직장 내 괴롭힘으로 인한 영향

[Base : 직장 내 괴롭힘 경험자(n=320), 단위 : %, 복수응답]



특히 이러한 영향은 5인 미만 사업장 노동자에게 컸습니다. 5인 미만 사업장 노동자의 근로의욕 저하 등 업무 집중도가 떨어졌음 비율은 53.3%, 우울증, 불면증 등 정신적인 건강이 나빠졌음 비율은 44.4%, 신체적인 건강이 나빠졌음 비율은 17.5%, 대인관계에 어려움이 생겼음의 비율은 20%에 달합니다. 모두 평균보다 높은 수치입니다. 그러나 여전히 근로기준법의 직장 내 괴롭힘 규정은 이들 5인 미만 사업장 노동자에게는 적용되지 않습니다.

5인 미만 사업장 노동자와 더불어 직장 내 괴롭힘 규정이 적용되지 않는 사람들이 있습니다. 바로 프리랜서/특수고용 노동자들입니다. 그런데 프리랜서/특수고용 노동자의 28.1%도 최근 1년 간 직장 내 괴롭힘을 경험했다고 응답했습니다. 이들의 55.6%는 직장 내 괴롭힘이 심각하다고 답했는데 이는 평균(40.6%)보다 훨씬 높은 수치입니다. 이름과 달리 이들은 자유롭게 일하지 못합니다. 이들 역시 노동관계 속에서 지휘, 감독을 받으며 일함에도 불구하고 직장 내 괴롭힘 규정은 프리랜서/특수고용 노동자들을 방치하고 있습니다.

직장 내 괴롭힘 금지 규정이 신설되기 전부터 직장갑질119는 이러한 문제점을 꾸준히 지적해 왔습니다. 그리고 그 결과를 데이터로 확인해 오고 있습니다. 그러나 제도는 바뀌

지 않았습니니다. 오히려 최근에는 허위 신고, 음질이라는 표현이 심심치 않게 등장하고 그 일환으로 괴롭힘 판단 요건을 강화해야 한다는 목소리가 정부와 재계, 일부 학계에서 흘러나오고 있습니다. 가뜩이나 괴롭힘 신고율이 낮은 현실에서 이러한 목소리는 신고 자체를 위축시키고 괴롭힘 금지법의 취지를 훼손할 수 있습니다.

지난 5년 간 직장갑질119가 이메일 상담, 오픈채팅방 상담을 통해 확인한 현장의 모습은 더욱 참혹합니다. 직장갑질119에서 스태프로 활동하는 150여 명의 노무사, 변호사들 다수가 직장 내 괴롭힘 금지 제도가 현장에서는 왜곡되어 시행되고 있다고 토로하고 있습니다. 직장갑질119에 들어온 이메일 중 개정된 괴롭힘 금지 제도가 시행된 2021. 10. 14.부터 2024. 6. 30.까지의 이메일을 전수조사한 결과에서도 이러한 사실이 확인됩니다. 사용자의 괴롭힘 조사 부실, 지연을 호소하거나 중립적이지 않은 자가 조사하는 문제를 지적하는 메일이 많았습니다. 신고를 했음에도 아예 조사 자체를 하지 않았다는 메일도 많았습니다. 특히 괴롭힘 신고를 한 후에 불리한 처우, 2차 가해를 호소하는 이메일이 가장 많았습니다. 직장 내 괴롭힘은 노동자의 건강과 일터의 안전을 위협하는 중요한 문제임에도 불구하고 직장 내 괴롭힘 신고를 조직의 분란을 야기하는 불편한 행동으로, 직장 내 괴롭힘 조사·조치 의무를 번거롭고 소모적인 절차로 여기는 사용자들이 많습니다. 직장 내 괴롭힘 사건에서 사용자는 단순히 판단자가 아니라 적극적으로 문제를 해결하고 근무 환경을 개선시켜야 하는 책임자임에도 불구하고 직장 내 괴롭힘 사건을 마치 형사 사건처럼 다루면서 조사·조치 의무를 권한으로 오해하는 일이 비일비재합니다, 그러면서 괴롭힘 신고를 한 피해자를 못마땅하게 여기거나 노골적으로 불리한 처우를 하는 일이 비일비재합니다. 정부도 마찬가지입니다. 여전히 대다수의 피해자들은 신고를 할 엄두를 내지 못하고, 신고를 하면 보호는커녕 오히려 보복조치를 당하는 것이 현실임에도 정부는 불성실하게 사건을 처리하면서 법을 위반하는 사업주에 눈감는 경향이 있습니다. 괴롭힘 비율이 줄어드는데도 그 심각성이 악화되는 것은 이처럼 사용자와 정부가 직장 내 괴롭힘 제도를 적대적으로 인식하고 있기 때문입니다. 이러한 적대적 인식이 괴롭힘의 요건을 엄격히 하여 신고 자체를 어렵게 하려는 시도로 이어지는 것으로 보입니다. 지금 필요한 것은 제도의 후퇴가 아니라 취지를 살리는 제도의 보완과 강화, 사각지대 해소입니다.

직장 내 괴롭힘에 관해 지적할 것이 너무나 많습니다. 사각지대 문제, 불리한 처우가 만연한 현실, 조치의무 불이행, 이에 대한 솜방망이 처벌까지 제도 전반에 대한 점검이 필요합니다. 이들 문제를 한꺼번에 열거하고 해결하는 대신 직장갑질119는 하나씩 집어나

가며 좀더 실효적이고 깊이 있는 해결을 도모하기로 하였습니다. 그리하여 이번 토론회에서는 직장 내 괴롭힘의 판단 요건(정의)을 둘러싼 논쟁과 관련하여 현재 직장 내 괴롭힘의 판단 요건(정의)이 적절한지 검토하고, 직장 내 괴롭힘의 첫 관문인 신고 후 조사와 관련하여 현실을 진단하고 이에 대한 해법을 제시하려 합니다. 또한 직장 내 괴롭힘 문제에 대해 고용노동부가 제대로 대응하고 있는지 개선방안은 없는지 살펴보려 합니다. 그리고 오늘 토론을 거쳐 정책·제도 개선 방안을 구체적으로 제안하려 합니다. 건강하고 유의미한 토론이 이루어질 바랍니다. 토론회를 개최해 주신 김주영, 이용우 의원과 토론자로 참석해 주신 분들께, 그리고 이 토론회에 관심을 가져주신 모든 분들께 깊이 감사드립니다.

직장 내 괴롭힘의 판단기준

김동현 변호사 (공익인권변호사모임 희망을만드는법)

1. 들어가며

근로기준법상 직장 내 괴롭힘은 “직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위”를 말한다(근로기준법 제78조의 2). 법문상의 직장 내 괴롭힘의 요건은 (1) 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용, (2) 업무상 적정범위를 넘어, (3) 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위이다.¹⁾ 고용노동부는 위 각 요건들에 대한 세부적인 판단 기준들을 제시하고 있다.²⁾ 이에 더하여 고용노동부는 “당사자의 관계, 행위가 행해진 장소 및 상황, 행위에 대한 피해자의 명시적 또는 추정적인 반응의 내용, 행위의 내용 및 정도, 행위가 일회적 또는 단기간의 것인지 또는 계속적인 것인지 여

1) 고용노동부, 직장 내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼, 2023, p.33.

2) 고용노동부, 전계 자료, pp.33-48.

부”를 종합적인 판단기준으로 제시하고 있다.³⁾

이러한 판단 기준 중 최근 논란이 되고 있는 것은 이른바 지속·반복성 문제이다. 즉, 어떠한 행위가 얼마나 지속되어야 또는 얼마나 반복되어야 직장 내 괴롭힘 행위에 해당할 수 있는지다. 일각에서는 직장 내 괴롭힘이 인정되기 위해서 해당 행위가 지속적 내지 반복적이어야 함을 전제로 현행 법률상 직장 내 괴롭힘 요건의 개정을 주장하고 있다(이하 “개정론”).⁴⁾ 주지하듯이 지속·반복성은 법원이 직장 내 괴롭힘의 인정 여부를 판단하는 데 있어서 활용되고 있다.⁵⁾ 그런데 개정론은 이를 넘어 직장 내 괴롭힘의 법률상 요건으로 지속·반복성을 명시할 것을 주장하고 있다는 점이 특징이라 할 수 있다. 개정론은 주로 두 가지 근거에 터잡고 있다. 첫 번째는 개념적인 것으로, 직장 내 괴롭힘은 개념적으로 지속·반복적인 행위라는 것이다. 이 입장은 지속·반복성 요건을 요하지 않는 harassment와 지속·반복성을 요하는 bullying을 구분한 후 현행 법률상 직장 내 괴롭힘은 후자를 입법한 것이라고 하면서 현행법에서의 직장 내 괴롭힘 지속·반복성 요건의 흠결을 주장한다.⁶⁾⁷⁾

3) 고용노동부, 전계 자료, p.49.

4) 서유정 외, 직장 내 괴롭힘 분쟁 해결 방안 연구, 고용노동부 연구용역보고서, 2023; ‘주 1회 반복, 3개월 지속’돼야 직장 내 괴롭힘 인정되나?, 경향신문 2023. 11. 23.자 기사 등. 한편, 위 기사에 대해 고용노동부는 “기사에서는 “주 1회, 3개월 이상 지속”을 언급함으로써, 자칫 정부가 이를 검토하고 있는 것처럼 오인할 우려가 큰 만큼, 이는 전혀 사실이 아님을 알려드리며, 관련하여 검토한 바도 없음”이라는 설명자료를 낸 바 있다(고용노동부, 설명) 경향신문(인터넷), “주 1회 반복, 3개월 지속”돼야 직장 내 괴롭힘 인정되나?” 기사 관련, 2023. 11. 24, https://www.moel.go.kr/news/enews/explain/enewsView.do?news_seq=15854).

5) 수원지방법원 안산지원 2021. 1. 29. 선고 2020가단68472 판결, 대전지방법원 2022. 4. 21. 선고 2021구합102132 판결 등. 그 외에도 많은 하급심에서 직장 내 괴롭힘을 판단하는 데 있어 행위가 지속된 기간 등을 고려하고 있음이 확인된다.

6) 서유정 외, 전계보고서, p.153.

7) 이와 같은 harassment와 bullying의 구별은 서유정 외, 전계 보고서에 따른 것으로, 이하에서는 논의를 위하여 harassment와 bullying를 이에 따라 구별하기로 한다. 다만, 위 보고서에서도 밝히는 것과 같이 harassment와 bullying를 구별하는 기준 중 하나가 반복성 여부이기는 하나 이러한 구별이 일의적이고 단선적인 것은 아니다. 이와 관련한 이해를 돕기 위하여 국제노동기구가 80개 국가의 사례를 바탕으로 한 분석결과를 다소 길지만 직접 인용하면 다음과 같다(이하의 내용은, ILO, Ending violence and harassment against women and men in the world of work, 2018, para.59-62). “59. 일부 국가에서는 'mobbing'과 'bullying', 때로는 'harassment'라는 용어를 - 누가 이 행위를 시작했는지에 관계없이 - 같은 의미로(interchangeably) 사용한다.

60. “harassment”, “bullying” 및 “mobbing”라는 용어는 일반적으로 신체적 행위와 비신체적 행위를 구분하지 않는다. (생략) “harassment”, “bullying” 및 “mobbing”라는 용어는 “신체적 또는 심리

두 번째는 제도적 또는 정책적인 것으로, 지속·반복성 요건의 흠결이 직장 내 괴롭힘의 ‘허위 신고’로 이어지고 있다고 주장한다. 또한 지속적이거나 반복적이지 않은 일회적인 행위마저도 직장 내 괴롭힘으로 포섭할 경우 오히려 사업장 내에서의 조직문화 개선 등 직장 내 괴롭힘 예방이 어려워진다고 주장하기도 한다.⁸⁾

어떠한 법이든 만고불변의 진리가 아니며 항상 그 정당성에 대한 현재의 검토를 요한다. 그리고 그 결과 부당하거나 불합리한 법은 당연하게도 개정될 필요가 있다고 할 수 있을 것이다. 하지만 현재 제안되고 있는 개정론이 그 필요를 정당화할 정도로 현행법이 부당하며 불합리한지 그리고 개정을 정당화할 근거가 충분한지 의문이다. 이를 세 가지 측면에서 검토하고자 한다. 첫째, 직장 내 괴롭힘의 입법 목적과 관련하여, 직장 내 괴롭힘이 bullying을 입법한 것인지를 입법 당시의 공식자료 등을 토대로 평가하여 보기로 한다. 둘째, 지속·반복성의 문제를 허위신고와 연결짓는 주장과 관련하여, ‘허위신고’라는 틀 자체가 가지는 문제점을 언급하고, 직장갑질119가 수보한 실제 사례 등을 토대로 지속·반복성의 강조가 야기하는 제도적 정책적 문제점을 언급하면서 개정론의 역효과를 지적한다. 마지막으로 시야를 조금 다르게 하여 최근 다시금 주목받고 있는 국제노동기준 중 본 토론회의 주제와 관련 있는 제190호 협약을 살펴보면서 개정론이 제190호 협약의 기준을 어렵게 할 것이라는 우려를 제기하면서 글을 마친다.

2. 직장 내 괴롭힘의 입법 취지 - 직장 내 괴롭힘과 bullying

일반적으로 해외의 어떠한 (법적) 개념을 입법화하는 방식은 크게 둘로 나뉜다. 먼저 국제경성법인 조약 등을 이행입법하는 과정에서 명시적으로 개념을 도입하는 경우를 생각해볼 수 있다.⁹⁾ 이와 같이 명시적인 형태가 아니더라도 외국의 제도와 법적 개념을 수용하거나 차용하는 예는 우리 법에서 흔히 볼 수 있다. 그리고 그 과정에서 개념 자체를 그

적 피해 또는 고통”, “적대적인 환경” 또는 행동으로 인한 “존엄성 상실” 등 이러한 “행위”의 결과에 따라 정의되는 경향이 있다. (생략)

62. “harassment”, “bullying” 및 “mobbing”을 정의하는 36개국 중 11개국(31%)에서는 해당 행위가 ‘반복적’이거나 ‘지속적’이어야 하며 자주 발생해야 한다고 규정하고 있다. 25개국(69%)에서는 이러한 행동이 반복되거나 단 한 번의 행위일 수 있다. 행위가 ‘반복적’이어야 하는 경우, bullying 또는 mobbing과 관련된 경우가 가장 많으며, harassment와 관련된 경우도 있지만, 일반적으로 harassment가 반복될 필요는 없다.”

8) 위 두 근거는 서유정, 남발되는 직장내 괴롭힘 허위신고는 예고된 부작용, 한국경제 2023. 9. 19.자 칼럼의 일부 내용을 본 발제문의 목적에 따라 정리한 것이다.

9) 예컨대, 헤이그 국제아동탈취협약 이행에 관한 법률 등.

대로 가지고 오는 경우도 있으나 이를 변용하는 경우 나아가 입법에 대한 착상만을 가지고 오는 사례도 다분하다. 각 국가의 정치·경제·문화적 상황이 다르고 법적 규율 또한 각 국내법 체계에서의 법적 규율이 그물망처럼 복잡하게 얽혀 있다는 점을 고려한다면, 어떠한 제도와 개념을 법적으로 도입하더라도 그 형태와 처리 방식은 같을 수도 또한 다를 수도 있으며 다르다고 하여 그것이 크게 문제되는 것도 아닌 것이다.

그렇다면 직장 내 괴롭힘은 이 중 어떠한 경우에 해당할까? 직장 내 괴롭힘이 조약의 이행입법이 아님은 명확하며, 후자에 가깝다고 보인다. 그렇다면 그 과정에서 우리 법이 harassment와 구별되는 bullying을 수용하거나 차용한 것일까. 입법 과정에서 프랑스, 핀란드, 호주 등의 법제와 일본의 정책적 접근을 참고한 것은 분명하다. 하지만 우리 법이 지속·반복성을 요건으로 하는 외국의 bullying을 도입하였다고 볼 공식적인 자료는 확인되지 않는다.

오히려 입법자료를 살펴보면 지속·반복성을 법률상 요건으로 명시하지 않고자 하는 입법적 결단으로 읽힐 수 있는 맥락이 보인다. 현행 법률은 당시 직장 내 괴롭힘을 규율하고자 하는 십수 개의 법률안을 국회 상임위원회(환노위)에서 종합하여 하나의 대안으로 채택한 것을 모태로 한다.¹⁰⁾ 그런데 당시 법률안 중에서는 지속·반복성을 명시적으로 요건으로 제시한 것들도 있었다.¹¹⁾ 하지만 대안의 성안 과정에서 이러한 법률안의 접근 방식은 채택되지 않았다.¹²⁾ 이후 대안의 체계지구심사보고서에서는 직장 내 괴롭힘의 다른 요건들에 대한 명확성 원칙(죄형법정주의) 위반 우려는 제기하면서도 지속·반복성에 대한 언급은 없다.

만약 우리 법이 지속·반복성을 법률상 요건으로 명시하지 않고자 하는 입법적 결단을 한 것이라면 그 이유는 무엇일까. 아마도 직장 내 괴롭힘을 법제화하면서 대응하고자 하였던 문제사안을 지속·반복성 요건으로 포섭시킬 수 없었기 때문이었을 것이다. 당시 대중의 높은 관심을 이끌어냈던 사건 중 하나였던 땅콩회항사건을 떠올려보자. 이 사안에 대한 입법적 대응으로서 직장 내 괴롭힘을 제안하면서 지속·반복성을 요건으로 제시하

10) 이 외에도 정부 차원의 적극적 대응도 법제정에 영향을 미쳤다. 정부는 “직장 등에서의 괴롭힘 근절대책”(2018) 등 각종 대책을 마련하고 실행하면서 법제정의 필요성에 대한 여론을 환기시켰을 뿐만 아니라 당시 의원발의 법안들을 조율하여 대안을 마련하는 과정에서 실질적인 역할을 하였다.

11) 예컨대, 이인영 의원 대표발의안(의안번호 제2000318호), 강병원 의원 대표발의안(의안번호 2013293) 등.

12) 대안의 마련과정에서 수석전문위원은 각 의원안을 검토하여 지속·반복성이 명문에 없는 현행법과 같은 직장내 괴롭힘 정의규정(임이자의원안)을 제안하였다. 당시 고용노동부차관은 위 안에 대해서 기본적으로 동의하되, “지속적·반복적인 부당한 언동 등”이라는 문구의 추가를 제안하였지만, 결과적으로 대안에 채택되지 않았다. 제20대 국회 364회 1차 고용노동소위원회 회의록 pp.10-11.

기는 어려웠을 것이다.

이러한 입법자료 및 당시의 문제 사안들을 종합하여 본다면 우리 법의 직장 내 괴롭힘은 지속·반복성을 요건으로 하는 bullying을 그대로 받아들인 것이 아니다. 오히려 우리 근로기준법 체계 내에서 폭행 등으로 법적으로 규율되지 않는 행위태양에 대한 법적 규제를 가하기 위한 목적으로 ‘직장 내 괴롭힘’이라는 개념을 도입한 것으로 보는 것이 온당하다 할 것이다.

나아가 개정론이 강조하고 있는 bullying 개념에의 정합성 여부가 법률의 개정 논의를 하는데 있어서는 그리 중요한 것이 아님을 아울러 지적한다. 어떠한 법률의 개정 여부를 논의하는 데 있어 그 근거는 다양할 수 있고 외국의 입법례 또한 하나의 참고자료로 기능할 수는 있다. 하지만 외국의 입법례가 으뜸의 논거가 되는 것은 아니다. 보다 중요한 논거는 최고규범인 헌법에 위반되는가 또는 해당 법률을 통해 입법목적(보호법익인 노동자의 건강권)이 현실적으로 실현될 수 있는가라 할 수 있다. 지속·반복성 요건 또한 bullying의 핵심적 개념징표인지 여부가 아니라 보호법익과의 관련성 속에서 개정의 필요성을 검토할 필요가 있을 것이다.

3. 직장 내 괴롭힘의 부작용 - 지속·반복성 요건과 허위신고 문제

개정론은 직장 내 괴롭힘의 대표적인 부작용으로 허위신고를 언급한다. 그리고 허위신고인 중 상당수가 단기재직자라고 하면서 허위신고와 지속·반복성 요건을 연관한다. 개정론의 이 부분 주장에 대하여 평가하기 앞서 먼저 무엇을 허위신고라고 명명하는가를 살펴볼 필요가 있다. ‘허위’는 법적 개념으로 통상 “객관적으로 진실과 부합하지 않는 사실”을 말한다.¹³⁾ 개정론은 법률 개정을 전제로 직장 내 괴롭힘에 대한 허위신고 문제를 언급하고 있으므로 여기서 말하는 허위신고란 ‘객관적으로 진실과 부합하지 않는 직장 내 괴롭힘 사실을 신고하는 것’이라고 이해하는 것이 온당할 것이다.

이러한 이해를 전제로 직장 내 괴롭힘 사안이 허위신고라고 불릴 수 있는 유형을 다음과 같이 나누어보자. 첫 번째는 실제로 존재하지 아니하는 사실을 존재한다고 하면서 직장 내 괴롭힘이라고 주장하는 경우이다(1유형). 예컨대, 상사로부터 열차려를 받은 사실이 없음에도 불구하고 열차려를 받았다고 하면서 직장 내 괴롭힘 신고를 하는 경우이다. 두 번째는 갈등 상황이 존재하는 중 어떠한 행위를 직장 내 괴롭힘으로 신고하는 경우이다(2유형). 예컨대, 직접적인 폭언이나 욕설을 들은 바는 없지만 업무상 상사와 조직 내

13) 허위사실유포죄, 허위공문서작성죄, 무고죄 등에서의 판례의 일반적인 태도이다. 관련한 판결로 대법원 2023. 3. 30. 선고 2022도6886 판결 등 참조.

편 가르기 등으로 인하여 불편한 관계에 있던 중 회식에서 배제되는 상황이 있어 이를 직장 내 괴롭힘으로 신고하는 경우이다. 세 번째는 실제로 폭언, 욕설 및 부당한 업무 지시가 있었고 이를 직장 내 괴롭힘으로 신고하였는데, 이를 입증할 수 있는 자료가 부족하여 직장 내 괴롭힘으로 인정되지 않는 경우이다(3유형).

1유형이 전형적인 허위신고에 해당한다는 점에 이의는 없을 것이다. 문제는 2유형과 3유형이다. 2유형을 허위신고라 할 수 있을까. 갈등과 직장 내 괴롭힘은 강학상으로는 구분될지 몰라도 실제 사안에서는 구분하기 쉽지 않다. 또한 피해노동자는 갈등 상황 속에서 특정한 행위들을 직장 내 괴롭힘이라고 인식하거나 요건에 해당하는지 여부가 불분명함에도 불구하고 신고할 수도 있다. 이 경우 사업주나 노동부로부터 직장 내 괴롭힘으로 인정받지 못하더라도 이는 결과적인 것일 뿐 직장 내 괴롭힘이 허위인 것은 아니다. 3유형은 더욱 문제이다. 사업주 내지 노동부의 조사과정에서도 증거 부족으로 직장 내 괴롭힘이 인정되지 않는 경우가 많은데, 증거가 없다는 이유로 이를 ‘허위’라 한다면 많은 사안이 증거 부족을 이유로 허위신고라고 불리울 수도 있게 된다. 이와 같이 허위 신고로 포섭하게 되는 사례군을 3개로 나누어보았을 때 2, 3유형은 엄밀히 말하자면 허위 신고가 아니다. 2유형의 경우 행위는 존재하지만 그에 대한 규범적 평가가 엇갈리기 때문에 허위라고 보기 어려우며, 3유형의 경우 입증 문제로 인하여 사실을 증명하지 못하였을 뿐 그러한 사실이 없는 것은 아니기 때문이다. 따라서 만약 위 유형 모두를 허위신고라고 명명한다면 그 자체로 잘못된 이해임을 우선 지적한다.

허위신고에 대한 이러한 이해를 기초로 하여 허위신고와 지속·반복성의 연관 관계에 대하여 검토하여 보자. 위 지속·반복성 요건의 강화는 사례유형에 대한 법적 처리에 어떠한 영향을 미칠까. 1유형의 경우는 크게 영향을 주지 않을 것이지만 2유형과 3유형은 큰 영향을 미칠 것으로 보인다. 먼저 3유형을 보자. 직장 내 괴롭힘이 입증이 어렵다는 것은 이론이 없다. 그런데 지속·반복성 요건을 법률상 요건으로 추가하게 될 경우 입증난이도를 더욱 상향시키는 결과로 이어질 것이라는 점에서 우려된다. 직장갑질119 수보 사례에서 확인되는 전형적인 사례들은 실제 괴롭힘 행위의 피해를 입었는데 가해자가 부인하고 사업주 측이 가해자에 동조하는 경우이다. 피해 노동자는 괴롭힘 사실을 입증하여야 하지만 객관적인 기록이 없거나 동료의 증언을 기대하기 어려운 경우가 많다. 이 상황에서 지속·반복성을 요구할 경우 직장 내 괴롭힘은 인정되지 않을 가능성이 높다. 실제 있는 사실을 신고했지만 증거 부족으로 허위신고가 되는 위험성이 더욱 커지는 것이다. 2유형의 경우는 어떠한가. 3유형에서 언급하였던 입증곤란의 위험(증거의 문제)에 더해, 갈등과 맥락에 대한 고려 없이 직장 내 괴롭힘에 대한 규범적 평가의 기준을 획일적으로 만들 위험이 있다(실체의 문제). 직장 내 괴롭힘의 요건은 모호한 용어로 구성되어 있어 다

양한 해석의 여지를 주는 것이 사실이다. 그런데 지속적 내지 반복적의 객관적 기준(예컨대, “6개월 이라는 기준”)을 요건으로 할 경우 갈등과 맥락에 대한 고려 없이 직장 내 괴롭힘의 첫 번째 판단기준으로 지속·반복성이 적용될 가능성이 높다.

이러한 논의를 통해 개정론의 의도가 엿보인다. 결국 개정론은 실제적·절차적으로 직장 내 괴롭힘의 문턱을 높이고자 하는 것이다. 그렇게 함으로써 제도적으로 정책적으로 발생하고 있는 직장 내 괴롭힘 판단의 혼선, 사업장에서의 직장 내 괴롭힘에 대한 조사 및 판단 역량의 부족 등의 문제들을 해결하고자 하는 것이다. 하지만 이러한 해결방안은 본말이 전도되었다. 제도적·정책적 문제는 그 차원에서 해결을 피하며 실제적·절차적 조건을 엄격하게 할 경우 또 다른 제도의 역기능·무기능으로 이어질 수 있음을 지적한다.

4. 직장 내 괴롭힘과 ILO 협약의 비준

마지막으로 ILO(국제노동기구) 협약에 대하여 간단하게 언급하고자 한다. 주지하듯이 우리나라는 국제노동기구 가입국이며 2024~2025년에는 이사회 의장국으로 선출될 정도로 중요한 국제적 지위에 있기도 하다.¹⁴⁾ 따라서 ILO의 주요 국제경성규범인 협약의 비준은 우리나라의 책무라는 점을 우선 언급한다.

직장 내 괴롭힘과 직접적으로 관련된 ILO 협약은 “일의 세계에서 폭력과 괴롭힘의 근절에 관한 협약(약칭, 폭력과 괴롭힘 협약, Violence and Harassment Convention, 제 190호)이다. 우리나라는 현재 비준하지는 않았으나 노동계를 중심으로 비준 촉구 움직임이 있으며, 주요 선진국(프랑스, 독일, 영국)도 근래에 비준하였다.¹⁵⁾

주목할 부분은 이 협약에서 명시적으로 지속·반복성을 배제하고 있다는 점이다. 즉, 본 조약의 정의규정에서는 폭력과 괴롭힘의 정의를 “1회성인지 반복적인지와 무관하게 신체적·정신적·경제적·성(性)적 피해 야기를 목적으로 하거나, 피해를 초래하거나 초래할 개연성이 있는 용납되지 않는 행위나 관행 또는 위협”으로 정의하고 있다.

이와 관련하여 두 가지 질문의 제기될 수 있다. 첫 번째, 개정론이 제기하는 bullying과 harassment의 구별과 같이 본 협약도 bullying이 아니라 harassment만을 적용 대상으로 하는 것은 아니냐는 의문이 제기될 수 있으나 본 협약의 제정과정에서 국제노동기구는 전 세계에 이와 관련된 다양한 용어(bullying, mobbing, violence, abuse, maltreatment 등)가 있으며 “폭력과 괴롭힘”은 일터에서 발생하는 정신적이거나 육체

14) 한국, 2024~2025 국제노동기구 이사회 의장국 선출, KBS 2024. 6. 15.자 뉴스.

15) 비준현황은 국제노동기구 홈페이지에서 확인가능하다.

적인 행위를 의미하는 가장 일반적인 용어라고 설명한다.¹⁶⁾ 즉, bullying, mobbing 등 각종 행위를 포함하는 것으로 “폭력과 괴롭힘”이라는 개념을 정의하는 것으로 이해할 필요가 있다.¹⁷⁾

다음으로, 왜 국제노동기구는 “폭력과 괴롭힘” 정의에 “1회성인지 반복적인지와 무관하게”라는 문언을 의도적으로 포함시켰는가 라는 의문이 제기될 수 있다. 먼저 이 문언에 대한 논의의 연원을 살펴보자. 폭력과 괴롭힘이 일회적어도 무방한지 또는 반복적이어서만 하는지에 대해서는 협약 제정 이전인 2016년 전문가회의에서 논의가 있었는데, 폭력과 괴롭힘이 일회적일 수도 반복적일 수도 있으며, 일회성 또는 반복성이라는 특성과 그러한 행위의 효과가 폭력 및 괴롭힘에 해당하는지 여부를 판단하는 핵심 기준이 된다고 정리되었다¹⁸⁾. 이 전문가 회의의 결과는 협약에까지 이어졌다. 그리고 국제노동기구는 이 문언이 정의에 부가된 이유에 대하여 “1회성인지 반복적인지와 무관하게”라고 정의하고 있는 취지는 그 행위가 “객관적, 주관적인 관점에서 용납될 수 없는 것인지”가 반드시 고려되어야 하기 때문이라고 설명하고 있다¹⁹⁾. 정리하자면 일회적인 폭력과 괴롭힘을 그 범주에서 제외하는 것이 아니라 범주 안에 포함시키면서 핵심적인 판단기준으로 제시를 하고 있는 것이다.

이러한 논의를 바탕으로 개정론에 대하여 평가를 해보자. 협약은 폭력과 괴롭힘의 정의를 함에 있어서 명시적으로 지속·반복성을 폭력과 괴롭힘의 판단기준으로 제시하고 있다. 그런데 그 접근 방식은 개정론과 정반대이다. 협약이 지속·반복성을 이유로 폭력과 괴롭힘에서 제외시키지 말 것을 요구하고 있으며 다른 요소를 판단하는 핵심적인 기준으로 상정하고 있는데 비하여 개정론은 지속·반복성을 핵심요소로 제시하지만 그 자체의 기준의 적용만으로 직장 내 괴롭힘에서 아예 제외시켜 버리고 있는 것이다. 구체적인 사례로 보면 양자의 차이는 더욱 극명하게 드러난다. 예컨대 일회적인 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있는지에 대한 판단에서 협약은 일회적인 행위도 폭력과 괴롭힘에 해당할 수 있다는 전제하에서 제반 요건의 인정에 이를 고려한다. 이에 비하여 개정론에 따르면 1회적인 행위는 그 자체로 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않게 된다.

16) ILO, Ending violence and harassment against women and men in the world of work, 2016.

17) ILO는 이와 관련하여, 폭력과 괴롭힘의 “연속체(continuum)”라고 설명하기도 한다(ILO, 전계 자료).

18) ILO, Fifth Supplementary Report: Outcome of the Meeting of Experts on Violence against Women and Men in the World of Work, 2016.

19) ILO, Defining “violence and harassment” in the “world of work”, 2021.

이를 종합하여 보면, 지속·반복성을 판단기준 중 하나로 보고 있는 현행 법률 및 행정의 접근이 제190호 협약의 내용과 취지에 부합하며, 개정론은 오히려 협약의 취지에서 벗어나고 있다고 보인다. 협약 비준을 노력해야 하는 시점에서 이러한 협약 비준을 오히려 어렵게 만드는 것은 아닐지에 대하여 신중한 검토가 필요하다.

5. 결론

직장 내 괴롭힘의 판단기준을 검토함에 있어 다시 한 번 보호법익인 노동자의 건강권으로 되돌아갈 필요가 있다. 이와 함께 노동에서의 안전의 문제를 함께 고려할 필요가 있다.²⁰⁾ 노동자의 건강권을 보장하고 안전한 일터를 만들기 위하여 직장 내 괴롭힘 제도는 어떻게 구성되고 운영되어야 하는가. 문턱을 높이는 방식이 아니라 오히려 문턱을 낮추되 다양한 조치를 마련하는 것이 바람직할 것이다. 어떠한 제도이든 제도의 역기능과 부작용은 존재한다. 또한 직장 내 괴롭힘의 본질적 성격상 판단이 모호한 영역이 있다는 측면도 있다. 하지만 그렇다고 하여 지속적인 교육과 안내, 문화개선 등의 장기적인 해결책이 아니라 허위 신고가 아닌 것들을 허위 신고로 몰아가거나 이를 구실로 괴롭힘의 문턱을 높이는 접근이 - 특히 한국적 맥락 하에서는 - 제도 도입의 취지를 몰각시키는 것은 아닌지, 그리고 ILO 협약 비준의 노력을 무위로 만드는 것은 아닌지에 대하여 신중히 검토할 필요가 있다. 끝.

20) 근로기준법 뿐만 아니라 산업안전보건법, 산업재해보상보험법에서 함께 직장 내 괴롭힘이 도입되는 형태로 개정되었다는 점을 이를 잘 보여준다.

직장 내 괴롭힘 판단 주체의 문제와 개선방안

최혜인 노무사 (금속노조 법률원)

1. 들어가며

근로기준법 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)

- ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.
- ② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시하여야 한다.
- 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.

근로기준법 제76조의3 제1항은 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실에 대하여 사용자에게 신고할 수 있고, 동조 제2항에 따라 사용자는 지체없이 당사자 등을 상대로 사실 확인을 위한 조사를 해야 한다고 규정하고 있다. 이는 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치에 관한 사항으로, 사용자의 조사의무, 조치의무를 규정한 유일한 조문이다. 이에 따라 사용자에게는 직장 내 괴롭힘 사실을 확인하기 위해 조사해야 할 조사의무와 직장 내 괴롭힘 사실 확인 시 행위자와 피해자에게 일정한 제재 및 보호조치를 해야 할 조치의무가 부과된다.

다만 근로기준법 제76조의3은 직장 내 괴롭힘 여부를 ‘누가’ 판단해야 하는지 명시하고 있지는 않다. 단지 사용자는 조사의무에 따라 사건을 조사한 후, 직장 내 괴롭힘이 확인된 때에 일정한 조치를 해야 할 의무가 부과될 뿐이다. 이러한 문언의 내용을 고려하면, 직장 내 괴롭힘 조사 결과와 직장 내 괴롭힘 여부에 대한 판단을 하나의 과정으로 보고 있음을 유추할 수 있다. 이에 대하여 고용노동부(2023)는 피해자 보호에 최우선을 두면서 사안을 객관적으로 조사하여 그 결과에 따라 조치를 취하는 것이 중요하다고 설명하고 있다. 직장 내 괴롭힘 조사와 판단을 별개의 절차로 상정하지 않은 것이다. 현실적으로 조사를 통해 어떠한 결과가 도출됐을 때, 조사 자체에 명백한 하자가 있어 잘못된 결과가 도출됐다는 반증이 없는 한, 조사 결과가 곧 직장 내 괴롭힘 여부에 대한 판단일 것이므로, 조사와 판단을 별개로 구분하지 않은 현행법의 구조는 타당해 보인다.

그렇다면 근로기준법이 직장 내 괴롭힘 여부를 ‘누가’ 판단해야 하는지 명시하지 않더라도, 조사와 판단은 별개의 절차가 아니므로 조사주체와 판단주체는 동일하다고 할 수 있다. 근로기준법 제76조의3 제2항은 사용자에게 조사의무를 부과하고 있고, 고용노동부(2023)는 직장 내 독립적인 조직에서의 조사, 공정을 기할 수 있는 외부기관에 조사 의뢰 등 신속하고 객관적이며 공정하게 조사를 해야 한다고 설명하고 있다. 즉 조사 방식은 다양할 수 있다. 그러나 조사는 기본적으로 신속, 객관, 공정해야 하고 이에 대한 최종적인 책임은 사용자에게 있는 것이다. 따라서 조사 방식이 무엇이든 간에 근로기준법 제76조의3에 따라 사용자에게 조사의무와 동시에 판단권한도 부여됐다고 해석할 수 있다.

실무적으로 직장 내 괴롭힘 사건에서 조사자가 직장 내 괴롭힘 여부를 판단하곤 한다. 사용자가 직접 조사한 경우 사용자가 판단하고, 사업장 내 조사기구가 판단한 경우 조사기구에서 직장 내 괴롭힘 여부에 대한 의견을 제시하고 이를 사용자가 추인하는 방식으로 판단이 이루어진다. 마찬가지로 외부기관에서 조사한 경우에도 조사기관이 직장 내 괴롭힘 여부에 대한 판단을 덧붙이고 사용자가 이를 추인한다. 반면 노동청이 직접 조사

한 사건은 노동청이 직장 내 괴롭힘 여부를 판단한다. 즉 사용자가 조사하거나, 사용자가 선임한 외부기관이 조사한 경우 판단주체는 사용자가 되며, 노동청이 조사한 경우 판단주체는 노동청이 된다. 반대로 말하면, 노동청이 직접 사건을 담당할 경우가 아니라면 조사와 판단의 권한이 사용자에게 있다는 것이다. 그런데 이 같은 상황이 과연 직장 내 괴롭힘 판단이 객관적이고 공정한가 하는 문제로 이어진다.

2. 문제점

근로자가 사용자에게 직장 내 괴롭힘 신고를 하면 사용자는 직접 또는 조사자 지정, 조사 부서 지정, 조사위원회 구성 등의 방식으로 내부적으로 조사를 개시할 수 있다. 근로기준법에 따른 방식이지만 조사절차와 판단권한이 사용자에게만 있다 보니, 이 과정에서 피해자는 2차 피해에 노출되기도 한다.

현실에서 근로기준법 제76조의3 제2항이 어떻게 구현되는지, 그로인해 어떤 피해가 발생하는지 파악하기 위해 직장갑질119 이메일 제보사례를 살펴본다. 이메일 제보사례는 2023년 1월부터 2024년 3월까지 1년 3개월간 수집되었다. 사례는 사업장 내부 조사 사례와 노동청 조사 사례로 구분하고, 사업장 내부 조사 사례는 내부위원으로 조사위원회를 꾸린 경우, 외부위원이 조사한 경우로 구분한다. 노동청 조사 사례는 사용자에게 조사 의무 이행 행정지도를 한 경우, 노동청이 직접 조사한 경우로 구분한다.

가. 사업장 내부 조사 사례

1) 내부위원으로 조사위원회를 꾸린 경우

2023년 1월

직장 내 괴롭힘 조사 중에, 팀원들을 인터뷰하였는데 그 정보를 토대로, 회사가 피해자인 저를 다른 건으로 안 좋게 몰아가려고 합니다. 제가 알아본 바로는, 직장 내 괴롭힘 조사 중에 나온 이야기나 정보는 직장 내 괴롭힘에 한정해서 진행해야지, 피해자를 가해자로 둔갑시키는 등 다른 건으로 엮어 조사하면 안 되는 것으로 알고 있습니다. 표적 수사라고 저는 판단되는데 이것이 말이 되는지요?

2023년 2월

회사에서 뜻밖에 아래와 같은 답변을 유선으로 받았습니다. '귀하의 직장 내 괴롭힘은 인정이 되고 귀하는 피해자지만 해당 건은 쌍방과실로 결론을 내렸습니다. 상사의 권위를 인정하지 않는 듯한 불손한 태도를 보였다는 것이 참고인 진술에서 확인됐기 때문이라고 합니다. 직장 내 괴롭힘이 쌍방과실이 될 수 있는지요?

사용자가 자체적으로 직장 내 괴롭힘 조사를 하면서 피해자의 진술과 종전 근무태도, 행동 등을 문제 삼아 피해 신고사건 처리 후 피해자의 비위행위를 조사하겠다고 하거나, 직장 내 괴롭힘을 쌍방과실로 보는 사례가 있다. 사용자가 직장 내 괴롭힘 사건을 무마하려는 의도를 갖고 있다면, 신고사건 그 자체를 조사하는 것이 아니라 자신의 권한을 이용해 역으로 피해자를 공격할 수 있는 것이다. 이 경우 사용자는 외관상 조사의무를 이행한 것이 되므로, 피해자가 받은 불이익에 대하여 근로기준법 제76조의3 제6항의 불리한 처우에 해당한다는 점을 입증하는 것이 현실적으로 어렵게 된다.

2023년 1월

외부인을 포함하지 않은 내부관계자들로 인사위원회를 구성원을 구성하였으며 진정인이 제출한 신고서의 참고인 조사 또한 제대로 하지 않았습니다. 또한, 피진정인은 당사 근로계약서 6조를 위반하였으나 이와 관련하여 어떠한 처벌이나 징계조처도 받지 않았습니다.

2024년 2월

진상조사위원회에서 약 한 달간의 조사를 마친 후 통보받은 결과는 “직장 내 괴롭힘에 해당하지 않는다”는 결론이었습니다. 납득할 수 없는 결과에 대해 노동청에서 재조사를 명할 수 있는지를 문의하였습니다. 그런데 답변은 조사과정에서의 심각한 오류가 있지 않은 이상 사내 위원회의 결론으로 사건이 종결된다는 것이었습니다.

2023년 2월

퇴사 직전 본사에 직장 내 괴롭힘 및 횡령을 고발을 하였으나 회사에서 결과를 알려주지 않아 노동부에 문의해 결과를 들었습니다. 결과는 괴롭힘은 입증자료가 없어 혐의없음으로 나왔습니다. 하지만 당시 본사 직원에게 입증자료를 제출했으나 거절했었고 '입증자료가 부족하여 혐의없음'으로 밝혀졌다는 것을 노동부를 통해 전해 들었습니다.

사용자가 내부위원으로 조사위원회를 꾸렸을 때, 직장 내 괴롭힘 조사가 객관적으로 진행되지 않고 공정하게 판단되지 않는 사례가 있었다. 피해자가 신고한 내용이 검토되지 않거나, 검토됐는지 알 수 없거나, 어떤 논리와 근거로 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않는다는 결론이 도출됐는지 알 수 없거나, 심지어 직장 내 괴롭힘에 해당하는지조차 통보받지 못한 사례들이었다. 이러한 상황에서 피해자가 노동청에 재조사할 수 있는지 문의했으나, 노동청은 사용자의 조사에 심각한 오류가 있지 않은 한 재조사는 불가능하다고 안내했다. 근로기준법은 사용자의 조사의무 이행 여부에 대하여 개입할 수 있을 뿐, 조사의무 이행 과정이 객관적이고 공정한지 개입할 법적 근거는 없다. 때문에 노동청의 대응은 소극적일 수밖에 없고, 피해자는 사용자의 판단이 객관적이지 않고 공정하지 않다고 생각해도 구제받을 수 있는 수단이 없다.

2) 외부위원이 조사한 경우

2023년 9월
 회사 내 외부노무사가 조사하고 오늘 결과를 통보하였는데 모두 불인정한다는 내용이었습니다. 회사 내 외부노무사가 조사 당시 녹취증거도 듣지 않았으며 분명 조사 당시 자신도 근무환경이 악화되었음을 인정하는 말을 하셨습니다.

2023년 3월
 사내 고충처리위원회에서 여러 조사 끝에 판단 미확정으로 외부노무법인에 의뢰하여 조사를 마쳤으나 가해자의 무혐의로 결론이 났습니다. 문제는 무혐의라고 저에게 결과서류를 주셨는데, 제가 그 조사과정에서 11개 정도의 사건에 대한 증거자료를 사측이 고용한 노무법인에 다 보냈음에도 각 건별로 전부 무혐의가 어떻게 나온 건지에 대한 설명이 전혀 없습니다.

2023년 5월
 외부 노무사를 불렀고 저와 가해자를 한차례 면담하고는 일주일 뒤에 인정되지 않는다고 통보해서, 저는 더이상 방법이 없어 퇴사한다고 말한 상태입니다. 가해자의 답변에는 거짓이 많이 섞여 있었지만, 그것에 대한 진위확인도 없었고 그냥 둘의 말이 다르면 사실로 인정하지 않는다고 노무사가 말했습니다. 그리고 그 노무사는 문제가 있었던 건 사실이지만 직장 내 우위가 인정되지 않아서 인정 안 된다고 했습니다. 또한, 노동청에 신고해봤자 회사 내에서 조사하는 거라 추가적인 신고는 의미 없다고도 얘기해줬습니다. 정말 추가 신고해도 아무 의미가 없는 것인지 궁금합니다.

직장 내 괴롭힘 금지 규정이 시행되면서 직장 내 괴롭힘 사건을 조사하는 시장이 형성되고 있다. 또한 2021.4.13. 근로기준법이 개정되면서 사용자의 조사의무가 ‘사실 확인을 위한 조사’에서 ‘사실 확인을 위하여 객관적으로 조사’해야 하는 것으로 바뀌었다. 이에 객관적인 조사를 위한 노력으로 외부위원에게 직장 내 괴롭힘 신고 사건 처리를 의뢰하는 경우가 있다. 그러나 외부위원이 피해자가 제출한 자료를 검토하지 않고, 피해자와 한차례 면담 후 조사 개시 일주일 만에 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않는다는 결론을 내고, 불인정한 사유를 명확하게 밝히지 않는 사례가 있었다. 사례를 볼 때, 외부위원이 곧 객관적이고 공정한 조사와 판단을 담보하는 것은 아닌 듯하다.

또한 피해자가 항의해도 결과에 대한 논리와 근거를 제시할 의무가 없다고 여겨지고 있었다. 때문에 외부위원이 충분히 자료를 검토하지 않거나 충분히 조사하지 않는 등 조사 태도가 발생하기도 했다. 근로기준법이 객관적인 조사를 하도록 하고 있지만, 현실에서는 조사 유무만 가지고 조사의무 이행 여부를 판가름할 뿐이어서 형식적인 조사만 해도 법적으로 문제되지 않는다는 것을 악용한 사례가 있는 것이다. 이는 사용자가 이미 답을 정해놓고 외부위원에게 형식적으로 조사의 외형만 갖추도록 하는 유인이 되고 있다.

2023년 10월

사내에서 고충처리위원들이 조사하다가 인사팀장님 퇴사, 다른 위원 조사 거부 등으로 조사가 중단되었다가 외부기관인 노무법인에 위탁하여 사건을 조사 중인 상황입니다. 사건 조사를 진행하는 노무법인에 이런 식으로 피해자 보호조치 안 하고 조사에 대한 제대로 된 안내도 없이 불쑥불쑥 찾아와 범죄자 조사보다 못하게 조사를 진행하면 조사 절차에 따르지 않겠다. 증거자료 제출 못하겠다고 말했더니 이건 피해자 의사에 반하는 조치가 아니며 자료 안 내면 사건 조사 노무사 직권으로 마무리하고 결과보고서 내고 종료하겠다고 협박하였습니다.

조사과정에서 외부위원이 피해자를 오히려 ‘범죄자’ 취급하거나, 고압적인 태도를 보이는 등 외부위원에 의한 2차 가해가 발생한 사례가 있었다. 근로기준법 제76조의3 제3항에 따라 직장 내 괴롭힘 조사 과정에서 사용자는 피해자에게 보호조치를 해야 하고, 동법 제76조의3 제6항에 따라 불리한 처우가 금지된다. 그러나 사례에서처럼 사용자의 조사의무를 위임받은 외부위원에 의해 2차 가해가 발생할 수도 있는 것이다. 이는 객관적이고 공정한 조사와 거리가 있어 보일 뿐 아니라, 사용자의 보호조치 의무 위반과 불리한 처우 금지 위반에 해당할 여지가 있다. 그러나 두 규정을 준수해야 할 주체가 사용자로

규정되어 있어, 이를 적극적으로 해석하지 않고는 사용자가 선임한 외부위원의 2차 가해는 사각지대가 될 수 있다.

2023년 3월

조사위원회 위원들이 모두 그 부장의 가해를 인정했고, 회사에서 고용한 외부 노무사들도 가해가 명백하다고 결론 내려 2023년 11월 21일 상벌위원회에서 상사OOO 강등과 전직이라는 결과가 나왔음에도 최종 결재권자인 사용자의 미온적인 태도로 한 달 가까이 최종 결론을 내지 않고 있습니다.

외부위원의 조사 결과, 직장 내 괴롭힘으로 인정된 사례도 존재한다. 사례에서 외부위원으로 구성된 조사위원회는 직장 내 괴롭힘을 인정하면서 행위자에 대한 제재조치의 적정 수위를 제안하는 조사보고서를 사용자에게 제출한다. 그러나 사용자는 조사보고서를 추인하지 않고 행위자에게 아무런 제재를 가하지 않았다. 이 사례는 아무리 객관적인 조사가 이뤄졌더라도 사용자가 마음만 먹으면 직장 내 괴롭힘 여부가 뒤바뀔 수 있다는 것을 보여준다.

나. 노동청 조사 사례

1) 회사에 조사의무 이행 행정지도

2023년 4월

노동부에서 직권 조사할 것을 요청하였으나, 노동부는 피진정인들에 대해서 회사에서 먼저 조사하도록 하였고, 6월 21일 회사 자체 조사 결과는 직장 내 괴롭힘에 해당되지 않는다는 결정입니다.

2023년 2월

고용노동부에 진정서를 제출하였으나, 사내 조사가 먼저라고 하여 회사에 조사하라는 공문을 발송하겠다고 답변받았습니다. 그러나 제게 불이익을 준 사람은 인사팀 담당자와 끈끈한 관계로 저는 사측을 믿을 수가 없어 하루하루 피가 말라갑니다. 고용노동부 근로감독관님은 절차대로 해야하기 때문에 사측 조사가 우선이다 하시는데 저는 증거보다 목격자 진술 위주고, 고용노동부엔 증언해주실 분들이 계시지만 인사팀에서 조사를 했을 때 내부고발자가 되기 때문에 진술을 하기 어려워지는 부분도 있어 그 분들께 혹시 피해가 갈까봐 너무 걱정됩니다.

근로기준법 제76조의3 제1항은 직장 내 괴롭힘을 사용자에게 신고하도록 하고 있지만, 고용노동부(2023)는 경우에 따라 고용노동부가 직접 조사할 수 있도록 하고 있다. 이에 따라 피해자 중 일부는 직장 내 괴롭힘을 사용자에게 신고하지 않고 노동청에 직접 신고하기도 한다. 그러나 노동청은 직장 내 괴롭힘 신고를 받은 후 사용자에게 ‘직장 내 괴롭힘 신고가 접수됐으니 조사의무를 이행하라’라는 취지로 행정지도를 하는 사례가 있다. 사례에서 볼 수 있듯이 신고 사건을 담당할 인사팀 직원과 행위자가 친분관계에 있는 것을 의식해 노동청에 신고했지만, 이에 대한 고려없이 노동청은 기계적으로 행정지도를 하고 있었다.

2023년 1월

가해자인 직장상사를 옹호하는 분위기이며 이에 인사팀에 연락해 직장 갑질 신고를 하려했으나 부서장은 본사 인사팀 연락처를 알려주지 않아 고용노동부에 진정을 넣었으며 이로 인해 본사에서 조사 중인 상태입니다. 진정인인 저는 조사과정에서 본사의 조사가 편향됨을 느꼈고 본사에서 패널티를 받기 싫어 덮으려는 의도가 다분히 보입니다. 녹취록과 증거가 있음에도 가해자의 말만 듣고 2차 조사 시 피해자인 저에게 입증하라고 (중략) 무조건 가해자의 말만 들었습니다. 면담 과정에서 부서장, 가해자, 피해자 모두 징계처리를 당할 것 같으니 화해로 끝내라고, 안 그러면 나도 너를 미워할 수 밖에 없다는 식으로 반협박적인 요구를 하였으며 계속 다닐 거면 사과받고 그냥 끝내라는 식으로 저에게 말하였습니다.

이 사례는 피해자가 신고절차를 문의해도 알려주지 않을 정도로 행위자를 옹호하는 분위기의 사업장에서 피해자는 노동청에 직장 내 괴롭힘으로 신고를 했으나, 사용자에게 조사하라고 행정지도가 내려졌고 우려했던 편향적 조사가 이뤄진 사례다. 이런 경우 직장 내 괴롭힘 수위나 입증자료 유무와 관계없이 직장 내 괴롭힘으로 인정되지 않는다는 판단이 내려질 개연성이 높다.

2023년 3월

직장 내 괴롭힘으로 노동청에 민원을 제기하였고 노동청 감독관이 사내 외부 노무사를 선임하여 조사하라고 하여 조사를 하였습니다. 팀장, 부팀장, 인사팀을 통해 고충상담과 관련 내용에 대한 해결을 요청드렸으나 조직 내에서는 시끄럽게 굴지 말고 조용히 나가라는 기조였고 인사팀에 고충상담을 요청 했을때는 본인들은 본인들의 역할을 다 했다는 기조였습니다.

2023년 4월

노동청에 신고를 하였습니다. 노동청에서는 회사에 조사하라고 지시하고 결과를 듣는 것이라고 하였고 회사에서 선임한 외부 노무법인에서 조사 결과 괴롭힘 인정이 되었습니다. 하지만 가해자는 받아드릴 수 없다며 재조사 요청을 하였고 사측과 협의하여 재조사가 진행된다는 것을 알게 되었습니다. 노동청 감독관은 저에게 재조사가 내부적으로 결정된 것이니 막을 수 없다며 재조사하라고 회사에 공문을 보냈다고 답변하였습니다. A직원과 사측은 원하는 결과가 나올 때까지 괴롭힘 재조사를 진행하겠다는 의미입니다.

그로 인해 피해자는 2차 피해를 겪는다. 노동청의 행정지도를 받은 사용자는 피해자가 외부에 사업장 내부 사건을 신고했다는 사실만으로 '조직을 시끄럽게' 했다고 여긴다. 노동청의 행정지도는 사용자가 조사의무를 이행하도록 하는 공식적 수단이지만, 형식적인 조사만 해도 되는 현행 근로기준법 하에서는 피해자를 압박하는 수단으로 변질되기도 한다. 사례처럼 행정지도를 받은 사용자는 외부위원을 선임해 조사를 개시하는 한편, '시끄럽게 굴지 말고 조용히 나가라'는 식으로 피해자를 압박하며 2차 가해가 가해진다.

노동청의 행정지도로 외부위원을 선임해 직장 내 괴롭힘으로 인정한 사례에서 사용자는 행위자가 재조사를 요청하자 곧바로 재조사를 개시했다. 이에 대하여 노동청은 사용자의 내부적 결정이라면서 개입할 '권한 없음'을 드러낸다. 이 경우 피해자의 우려처럼 사용자가 원하는 결과가 나올 때까지 계속해서 재조사와 재판단을 할 수도 있다. 노동청에 직접 직장 내 괴롭힘 신고를 하더라도 사용자의 자체적인 조사와 판단을 무조건적으로 우선시할 경우, 피해자가 납득하기 어려운 결과에 대해선 추가적인 구제수단이 없지만, 사용자가 원하지 않는 결과에 대해선 계속해서 재조사와 재판단을 할 수 있는 사례가 얼마든지 발생할 수 있는 것이다.

2) 노동청 직접 조사

2023년 8월

사무장이 직장 내 괴롭힘 신고를 은폐하려다가 신고 3개월 만에 직장 내 괴롭힘 불성립 통보를 함. 피해자 3명은 사내에서 해결할 생각이 없다는 것을 인지하고 노동청에 신고를 함. 그러나 노동청에서는 회사가 제대로 된 절차를 이행하지 않았다면 제대로 다시 조사하기를 지도하여 회사 내 조사센터에서 조사를 시작함. 이 과정에서 조사센터 담당자가 피해자들의 참고인을 조

사하던 중에 폭언, 폭행하는 사건이 발생함. 사무장과 차장이 짜고 진정인 1명을 명예훼손으로 경찰서에 신고하여 그 진정인은 경찰조사를 받으러 다니며 우울증과 공황장애 진단을 받아 약을 복용하게 됨. 노동청에 이 사실을 알려 노동청에서 직접 조사하기로 함. 두 달여의 조사 끝에 직장 내 괴롭힘 성립된다는 결과와 징계 등의 조치를 하고 결과를 통보하라는 내용을 회사에 통보함.

노동청이 신고받은 직장 내 괴롭힘 사건을 직접 조사한 사례도 있었다. 사용자의 조사에서는 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않는다고 결론이 났고, 노동청에서 직접 조사한 후 직장 내 괴롭힘에 해당한다는 결론이 난 사례다. 그러나 이 사례에서도 노동청은 우선적으로 사용자에게 조사의무를 이행하라는 행정지도를 했고, 2차 피해가 누적된 후에야 노동청이 직접 조사를 했다. 그럼에도 결과적으로 노동청의 조사를 통해 직장 내 괴롭힘이 인정됐다는 점에서 의미 있는 사례라 할 수 있다.

2023년 10월

조사위원이 회사 임원으로, 사용자의 친구인 임원과 관리자로 선정됨. 사내 조사가 시작되기 전 조사위원이 누군지 미리 알려지고 신고 내용이 누설되면서, 가해자는 조사위원과 말을 맞추며 투명한 조사를 방해하고, 조사위원에게 "신고자가 역으로 갑질한다며 사무실 내에서 소리치고 제대로 된 조사가 이루어지지 않았습니다. 그렇게 사내 조사는 인사과장에게 구두로 미인정 통보를 받고 마무리되었습니다. 저는 인사과장에게 지속적으로 부당함을 주장하였으나 윗분들의 결정이니 따르라는 답변만 받았습니다.

결국 저는 9월에 고용노동부에 신고하게 됩니다. 그리고 고용노동부는 조사 담당이 직접 직장 내 괴롭힘을 심의하기 시작했습니다. 고용노동부에 신고한 것 중 일부가 직장 내 괴롭힘 인정이 되어 회사로 시정지시서가 발송되었고, 징계위원회를 열었다고 전달받았으며 결과는 시말서 조치로 마무리되었다고 합니다.

유사한 사례로, 사용자가 내부 조사위원회를 구성하자 행위자가 조사위원에게 접촉해 사실관계를 왜곡하고 편견을 갖게 했고, 그 영향으로 직장 내 괴롭힘이 불인정됐다. 이러한 사실을 포함해 피해자가 노동청에 신고하자 직접 조사가 이뤄졌고 직장 내 괴롭힘으로 인정된다고 판단했다. 이 사례 사용자의 조사가 있는 후, 2차 피해가 누적된 후 노동청에서 직접 조사를 했다는 점에서 위 사례와 유사한 점이 있다.

노동청이 조사한 사례를 전부 검토할 수 없어, 노동청이 직접 조사와 심의를 하는 사건

의 유형과 성격 등을 파악할 수 없고, 고용노동부의 결정 기준을 알 수 없다. 다만, 두 사례에 비춰볼 때 이미 사용자가 자체 조사를 했고, 그 과정에서 2차 피해가 발생한 후 노동청에 신고했다는 공통점이 있으므로, 직장 내 괴롭힘 사건 발생 및 조치 경위를 고려해 노동청이 직접 조사할지 여부를 결정한다는 것을 유추할 수 있다.

다. 소결

직장갑질119 이메일 제보사례를 통해 사용자의 자율적 해결을 우선적으로 하는 현행법의 한계를 확인할 수 있었다. 근로기준법에 따라 사용자는 직장 내 괴롭힘 조사의무, 행위자에 대한 제재조치의무, 피해자에 대한 보호조치의무 등을 부담한다. 이를 이행하지 않을 경우 과태료가 부과된다. 그러나 직장 내 괴롭힘을 했는지, 안 했는지를 기준으로 위반 여부가 판단될 뿐이다. 때문에 사용자가 객관적이고 공정한 조사와 판단을 했는지와 같은 질적인 부분에는 고용노동부가 개입하지 않는다. 그로인해 사용자가 형식만 갖춰 조사한 후 피해자가 납득할 수 없는 결론이 내려져도 조사의무를 이행한 것으로 여겨진다. 이처럼 조사의 질적인 부분에 고용노동부가 개입하지 않는 것은 어떤 논리와 근거로 직장 내 괴롭힘 판단이 이루어졌는지 피해자에게 공개하지 않는 것으로 이어진다.

이는 외부위원이 조사한 경우에도 마찬가지다. 사용자가 자체적으로 조사한 것보다 외관상 객관성을 갖춘 것처럼 보일 수 있지만, 조사 과정과 판단 권한이 여전히 사용자에게 맡겨져있다는 점에서 본질적으로 다르지 않다. 때문에 피해자는 종종 노동청에 직접 직장 내 괴롭힘 조사를 요청하기도 하지만, 노동청은 현행 근로기준법에 따라 사용자의 조사가 우선이라며 사용자에게 행정지도를 한다. 이는 노동청에 신고한 후에도 사용자가 조사한 것과 동일한 피해를 발생시켰다. 반면 노동청이 직접 사건을 조사한 사례에서 종전 사용자의 조사결과와 달리 직장 내 괴롭힘으로 인정하는 판단이 나오기도 했다.

3. 개선방안

국제노동기구(ILO) 폭력과 괴롭힘 협약(Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190))에 따르면 정부는 폭력과 괴롭힘에 대한 집행 및 모니터링 메커니즘을 구축하고 강화해야 하며 근로감독관이나 다른 관련 기관을 통해 사건의 효과적인 감독과 조사 수단을 보장해야 한다(Article 4). 또한 정부는 근로자가 적절하고 효과적인 구제수

단과 안전하고 공정한 보고, 분쟁 해결 메커니즘과 절차에 쉽게 접근할 것을 보장해야 한다. 사업장 수준의 분쟁 해결 메커니즘과 같은 고충 절차와 조사 절차, 사업장 외부의 분쟁 해결 메커니즘, 법원 등과 같은 절차가 보장되어야 한다(Article 10). ILO 190호 협약은 2019년 채택된 것으로, 현재 44개 회원국이 비준했다. 한국은 아직 190호 협약에 비준하지 않았다(2024.7.기준). 그러나 직장 내 괴롭힘을 근절하기 위해 190호 협약에 비준해야 한다는 목소리가 있고¹⁾, 이는 직장 내 괴롭힘과 관련된 국제질서기 때문에 한국에서도 ILO 190호 협약 비준 논의가 이뤄져야 할 것이다. 또한 비준 전이라도 국제질서에 부합되는 방향으로 근로자에 대한 적절한 구제수단, 공정한 절차, 근로감독관이나 사업장 외부기관을 통한 조사와 감독, 분쟁 해결 메커니즘 등이 구축되어야 할 것이다.

본 장에서는 앞서 본 사례와 같이 근로기준법 제76조의3 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치 규정에도 불구하고 사용자에게 판단권한이 집중됨에 따라 발생하는 문제를 개선하기 위한 방안을 논의하고자 한다. 사업장 내부 수준에서 직장 내 괴롭힘 사건이 잘 처리될 수 있도록 지원하는 방안으로 사건처리 제도 마련, 조사 및 판단과정에 근로자 참여를 보장, 전문인력 지원 서비스, 사건처리 컨설팅 제공 등을, 사업장 외부 수준에서는 노동청 판단을 견제할 수 있는 기관의 직장 내 괴롭힘 사건처리를 대안으로 제시한다.

가. 사건처리 제도 마련

앞선 사례에서 사업장 내에서 직장 내 괴롭힘 사건처리를 한 경우 객관적인 판단이 이루어졌는지 알 수 없다는 문제점을 확인했다. 같은 맥락에서 최홍기(2023)는 현행 근로기준법상 직장 내 괴롭힘 판단 요건이 다소 추상적으로 정해져 있다 보니, 사업장에서 직장 내 괴롭힘 판단에 어려움을 겪고, 이는 직장 내 괴롭힘 판단에 있어 예측 가능성을 확보하지 못하는 문제를 발생시킨다고 지적한다.

한편 민법 제756조²⁾는 타인을 사용하여 어느 사무에 종사하게 한 자는 피용자가 그 사무집행에 관하여 제3자에게 가한 손해를 배상할 책임이 있다는 사용자의 배상책임을 규

1) 출처 : 직장 내 괴롭힘 막으려면 “ILO 190호 협약 비준해야”, 2023.10.4.

2) 민법 제756조(사용자의 배상책임) ①타인을 사용하여 어느 사무에 종사하게 한 자는 피용자가 그 사무집행에 관하여 제3자에게 가한 손해를 배상할 책임이 있다. 그러나 사용자가 피용자의 선임 및 그 사무감독에 상당한 주의를 한 때 또는 상당한 주의를 하여도 손해가 있을 경우에는 그러하지 아니하다.

정하고 있다. 근로자 간 직장 내 성희롱³⁾, 성추행 또는 간음한 행위⁴⁾에 대하여 대법원은 민법 제756조 사용자책임을 인정한 바 있는데, 이때 사용자가 위험 발생을 방지하기 위한 조치를 했는지 여부를 부가적으로 고려했다. 이에 대하여 윤혜정(2024)은 예방교육과 사용자의 조치의무 등을 고려하여 사용자책임을 판단해야 하고, 사용자가 스스로 의무를 잘 이행할 수 있도록 하면서 동시에 면책되려면 어느 정도 노력을 해야 하는지 기준으로 사건처리 제도가 마련될 필요가 있다고 했다.

현행 근로기준법은 사업장 내부 수준의 자율적 해결을 우선시한다. 조직문화 개선을 통해 직장 내 괴롭힘을 상당 부분 해결할 수 있으므로, 사업장 내에서 자율적으로 해결하도록 하는 방식은 타당해 보인다. 그러나 앞선 사례에서처럼 사업장 내부 수준의 해결만 지나치게 우선시할 경우 부작용이 발생할 수 있다. 따라서 사업장 내 자율적 해결을 우선시하는 것에서 더 나아가 사업장 내에서 직장 내 괴롭힘 사건을 적절하게 처리할 수 있는 역량을 기르도록 사용자의 조사와 판단을 조력하고 객관성을 더할 장치를 마련하는 방향의 개선이 필요하다.

이를 위해 사건처리 제도가 제시될 필요가 있다. 구속력과 집행력이 있도록 하려면 권고적 형식보단 법령체계 안의 제도로 설계하는 것이 바람직할 것이다. 내용적으로는 모든 사업장에 적용 가능한 보편적인 것과 특정 업종, 특정 피해 유형 등에 적합한 것으로 세분화하여 마련되어야 한다. 또한 판단권한이 사용자에게 집중되지 않도록 하는 내용이 포함되어야 할 것이다. 가령 조사위원회 구성의 다양한 사례가 제시되어야 하고, 형식적인 조사와 판단이 아닌 객관성을 갖출 수 있는 방안이 제시되어야 한다. 신고자는 사건처리 제도에 따라 마땅한 절차를 요구할 수 있고 판단 근거를 유추할 수 있다는 점에서 객관성과 공정성을 담보하기 위한 장치가 될 수 있을 것이다.

나. 조사 및 판단 과정에 근로자 참여를 보장

앞선 사례에서 직장 내 괴롭힘 사건처리 담당자가 행위자와 친분이 있어 객관적인 판단이 우려되는 상황을 접한 바 있다. 그러나 이 경우에도 형식을 갖춰 조사와 판단이 이루어지면 사용자가 조사의무를 이행한 것이 돼 피해자에 대한 추가적인 구제는 어려웠다.

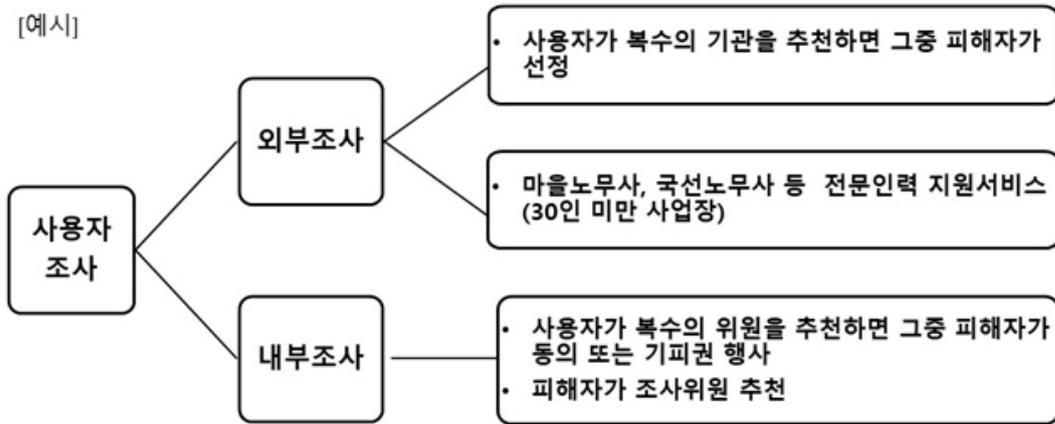
3) 대법원 2017.12.22. 선고 2016다202947 판결

4) 대법원 2009.2.26. 선고 2008다89712 판결

이를 방지하기 위해 직장 내 괴롭힘 조사 및 판단 과정에 근로자 참여를 보장하는 방안을 고려할 수 있다. 장진희(2024)는 근로기준법 제76조의3 제2항이 직장 내 괴롭힘 사건에 대하여 ‘객관적으로 조사’해야 한다고 명시하고 있지만, 객관적 조사에 대한 구체적인 내용은 없다고 하면서 그로인해 내부 조사기구나 외부기관을 이용하더라도 사용자의 의도대로 사건이 처리될 가능성이 높다고 지적한다. 이는 직장 내 괴롭힘 조사과정을 전적으로 사용자 역할로 규정하면서 객관적 조사를 구체적으로 명시하지 않아 발생하는 것으로, 이를 개선하기 위해 내부 조사기구를 구성할 때 피해자가 지정한 조사위원을 포함하고 사건을 외부기관에 위탁할 때에는 사용자가 대리하거나 자문한 기관을 선임할 수 없도록 해야 하며, 불가피하게 사용자를 대리한 기관을 선임한다면 반드시 피해자의 동의를 받도록 하는 내용을 근로기준법 또는 근로기준법 시행령에 담아야 한다는 대안을 제시했다.

이러한 대안을 참고하여 직장 내 괴롭힘 조사 및 판단 과정에 근로자 참여를 보장해 객관성을 확보하기 위해 산업안전보건법 제24조의 산업안전보건위원회, 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 제4조의 노사협의회, 근로기준법상 근로자대표 등이 조사위원회에 참여하는 것을 고려할 수 있다. 다만 위 규정들은 사업장 규모에 따라 적용 여부가 달라지고, 형식적으로는 공정해보일 수 있으나 직장 내 괴롭힘 사건마다 행위자와의 관계가 다르기 때문에 실제로 공정하게 작동될 수 있을지 논란이 있을 수 있다. 따라서 근로자 참여를 보장할 때에는 근로자 참여를 보장하는 형식보다, 직장 내 괴롭힘 피해자와 같은 근로자로서 근로자 입장에서 감수성을 가진 자의 참여라는 취지를 견지해야 할 것이다. 그 예로, 내부조사의 경우 조사위원회는 복수의 인원으로 구성하고, 조사위원에 대하여 신고자가 동의 또는 기피권을 행사할 수 있으며, 피해자가 조사위원을 추천할 수 있는 권한을 부여하는 방안이 있다. 외부조사의 경우 사용자가 비용을 부담하되, 신고자에게 외부기관 선정권을 부여하거나 전문인력 지원서비스(후술)를 이용하게 할 수 있다. 이와 같이 객관적이고 공정한 조사 및 판단이 이뤄지도록 그 과정에서 신고자의 의사를 반영할 수 있는 구조를 마련하는 것이 필요해 보인다.

근로자 참여 보장 예시



다. 전문인력 지원 서비스

외부 전문인력이 조사에 참여하는 것이 객관성과 공정성으로 이어지지 않는 것은, 외부 전문인력에게 비용을 지불하는 주체가 사용자기 때문에 외부 인력이라도 사용자의 의중을 무시하기 어렵기 때문으로 보인다. 그러나 사용자가 자체적으로 조사하는 것보다 외부 전문인력이 참여하는 것이 객관성을 확보하기에 적절하며, 자체적인 해결이 현실적으로 어려운 경우 전문인력이 필요할 수 있다. 따라서 전문인력을 활용하더라도 사용자의 의견이 개입되는 것을 최소화하기 위해 지방자치단체에서 실시하는 마을노무사제도, 고용노동부의 국선노무사제도 등을 활용할 수 있다. 사용자에게 수임료를 받지 않고 지방자치단체나 고용노동부에 소속된 전문인력으로 역할하기 때문에 중립성이 확보될 것이다.

나아가 사건처리를 어려워하는 사업장에 사건처리 컨설팅이 제공될 필요가 있다. 고용노동부가 컨설팅 서비스 사업을 운영할 경우, 비용 부담으로 인해 외부 전문인력을 수임하기 어려운 작은 사업장에 특히 도움이 될 수 있다. 이는 직장 내 괴롭힘 사건이 분쟁으로서 노동청에 접수되는 것이 아니라, 사업장 내에서 자율적으로 해결하도록 조력함으로써 괴롭힘 근절 분위기를 조성하고 조직문화를 돌아보는 긍정적인 경험이 될 수 있을 것이다. 또한 적절한 사건처리의 모델링이 될 수 있을 것이다.

전체 사업장을 대상으로 전문인력 지원 서비스를 제공하는 것이 현실적으로 어렵다면

사업장 규모에 따라 지원 범위를 조정하는 것을 고려할 수 있다. 김홍석(2024)은 대기업의 경우 직장 내 괴롭힘 사건이 발생했을 때 사업장 내 조사기구, 외부 전문기관을 통해 체계적으로 사건처리를 할 수 있지만, 작은 사업장의 경우 친분과 폐쇄성이라는 특징으로 인해 합리적인 해결이 현실적으로 어렵다고 지적한다. 이상희□박수경□최흥기□이재현(2022)에 따르면 실제로 사업장 규모가 작아질수록 직장 내 괴롭힘을 예방하고 조사하고 조치하는 제도가 미흡한 것으로 나타났다. 새로운 제도를 도입하면서 변화의 속도를 조절하기 위해 사업장 규모에 따라 단계적으로 적용하면서 큰 사업장부터 작은 사업장으로 점차 적용 범위를 확대하는 경향이 있다. 그러나 직장 내 괴롭힘 사건의 경우, 큰 사업장보다 작은 사업장에서 관련 제도를 운용하는데 어려움이 있는 것으로 확인되므로, 작은 사업장을 우선 지원 대상으로 고려할 수 있을 것이다. 이는 한정된 자원을 효율적으로 사용하면서 더 큰 효과를 내는 방안이라 생각한다.

동시에 직장 내 괴롭힘 전문인력 육성이 필요하다. 이재현(2023)은 직장 내 괴롭힘 사건을 사업장의 자율적 대응체계에 맡김과 동시에 전문가를 육성하고 활용해야 한다는 대안을 제시한 바 있다. 직장 내 괴롭힘 사건을 적절하게 조언할 뿐만 아니라 중장기적 예방조치, 사업장 자율적 대응체계 구축, 조직문화 개선 등 장기적 조력이 필요하기 때문이다. 그러나 근로기준법 제76조의3이 신설된 후 노무법인, 법무법인, 연구소, 컨설팅업체 등을 중심으로 직장 내 괴롭힘 사건 관련 시장이 형성되고 있는데, 서비스의 질이 담보되지 않은 채 지나치게 시장화되는 경향이 있다. 일정한 자격증이나 학위 등을 갖췄다고 해도 노동법 지식과 노동인권 감수성이 없다면 전문인력으로 역할하기 어렵다. 기존의 직장 내 괴롭힘 시장은 일회적인 조사, 판단 등에 치중되어 있었다면, 지방자치단체 소속 마을노무사, 고용노동부 소속 국선노무사, 사건처리 컨설팅을 담당하게 될 전문인력 등은 기존 시장과 달리 중장기적으로 사업장과 소통하며 조언할 수 있는 역할을 해야 할 것이다. 이를 위해 노동법 및 노동인권 감수성 교육, 조직문화 개선 관련 교육 등을 제공해 전문인력으로 역할할 수 있도록 해야 할 것이다.

라. 노동청 이외의 사법적·행정적 구제의 필요성

현행 근로기준법은 직장 내 괴롭힘에 대한 사용자의 조사의무, 조치의무, 비밀유지의무 등을 위반한 경우 과태료를 부과하도록 해 노동청을 관할로 한다. 또한 고용노동부(2023)는 일정한 경우에 고용노동부가 직장 내 괴롭힘 여부를 조사할 수 있도록 정하고 있다. 그러나 담당 근로감독관의 전문성, 역량 등에 따라 사건처리 결과가 달라질 수 있

고, 직장 내 괴롭힘 사건을 처리할 전담 인력도 충분하지 않다. 또한 앞선 사례를 통해 고용노동부가 직접 직장 내 괴롭힘 조사를 하는 기준이 불분명하고, 이미 2차 피해가 발생하고 난 후에야 조사하는 실태를 확인했다. 또한 직장 내 괴롭힘이라는 사건의 특성상 직장 내 괴롭힘 여부를 판단하는 일종의 ‘승·패’보다는 사건 종결 이후에도 직장 생활이 이어질 수 있도록 원만하게 해결하는 과정이 중요할 수 있다. 이러한 점을 고려하여 직장 내 괴롭힘 제도 개선과 관련하여 노동청 이외의 기관을 통한 사법적·행정적 구제가 검토되기도 한다.

노동위원회를 활용하는 방안으로 윤혜정(2024)은 노동위원회 조정, 중재제도를 활용하는 방안을 제시했다. 이는 기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률 제11조와 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제28조 차별적 처우의 시정사건 조사 및 심문과정에서 당사자 쌍방 또는 일방의 신청 또는 직권으로 하는 조정·중재제도를 준용한 것이다. 직장 내 괴롭힘의 경우 당사자 간 이해관계를 조정함으로써 분쟁을 해결하는 방식으로 접근할 수 있다는 점에서 조정·중재와 같은 분쟁해결방법이 제시된 것이다. 한편 최흥기(2023)는 직장 내 괴롭힘 여부를 판단할 때 당사자 간 의견 불일치가 있는 경우, 노동조합 및 노동관계조정법 제34조 노동위원회에 단체협약 해석 또는 이행방법에 관한 견해 제시 요청과 같이 직장 내 괴롭힘 판단에 대하여 노동위원회에 견해 제시 요청을 대안으로 제시했다. 노동위원회를 통해 직장 내 괴롭힘 판단에 대한 신뢰성을 제고하고 분쟁을 신속하게 해결할 수 있다는 것이다. 이처럼 노동위원회는 노동청을 견제할 수 있는 기관의 대안으로 고려될 수 있다.

반면 민사상 손해배상제도를 통한 해결로 윤혜정(2024)은 악질적인 차별 또는 괴롭힘 사건의 가해자와 안전배려의무를 부담하는 사용자를 상대로 한 징벌적 손해배상제도를 도입해 직장 내 괴롭힘을 예방하고 재발방지 노력을 하도록 해야 한다는 대안을 제시했다. 또한 일반적인 손해배상 소송에서 원고는 피고의 불법행위로 인한 손해발생과 구체적인 손해의 내용을 증명해야 하는데, 직장 내 괴롭힘은 이를 증명하기 어렵다고 하면서 장애인차별금지법 제46조의 증명책임 완화 및 경감, 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제30조 입증책임 전환 등을 고려하여 직장 내 괴롭힘 피해자의 증명책임을 완화하는 규정이 필요하다고 했다.

이와 같이 노동청 이외의 사법적·행정적 구제방안이 대안으로 제시되고 있지만, 아직 이에 대한 논의는 충분하지 않고 어떤 방식이 적절할지 연구가 축적되지 않았다. 따라서

본 장을 통해 살펴본 바와 같이 사업장 자율적 해결을 우선시하는 현행 근로기준법에서 사용자에게 판단권한이 집중됨에 따라 사용자가 형식만 갖춰 조사한 후 직장 내 괴롭힘 여부를 판단하더라도 고용노동부가 개입하지 않는 문제를 해결하고 직장 내 괴롭힘을 예방할 수 있는 방향으로 제도가 설계되어야 한다. 이에 대해선 향후 논의와 연구가 필요할 것이다.

〈참고 문헌〉

김흥석(2024). 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 논의와 쟁점. 법학연구, 34(1), 637-661.

고용노동부(2023). 직장 내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼. 고용노동부

윤혜성(2024). 직장 내 괴롭힘 구제제도. 노동법학, 89, 59-108.

이상희·박수경·최흥기·이재현(2022). 「2022년 직장 내 괴롭힘 금지제도 실태조사」, 고용노동부

이재현(2023). 직장 내 괴롭힘 자율적 대응체계와 적용범위의 확장. 사회법연구, 49, 95-129.

장진희(2024). 직장 내 괴롭힘 금지법은 객관적 조사를 담보하는가? 노동조합의 역할은 무엇인가?.

월간 한국노총, 599, 35.

최흥기(2023). 직장 내 괴롭힘 금지제도의 실태와 발전 과제 - 시행 3주년 실태조사 결과를 소재로 하여 -. 사회법연구, 49, 37-93

ILO C190 - Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190)

직장 내 괴롭힘 막으려면 “ILO 190호 협약 비준해야”, <매일노동뉴스>, 2023.10.4., <<https://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=217585>>

직장 내 괴롭힘 처리 절차 개선 방안: 제도 보안을 중심으로

문가람 노무사 (노무법인오늘 고양지사)

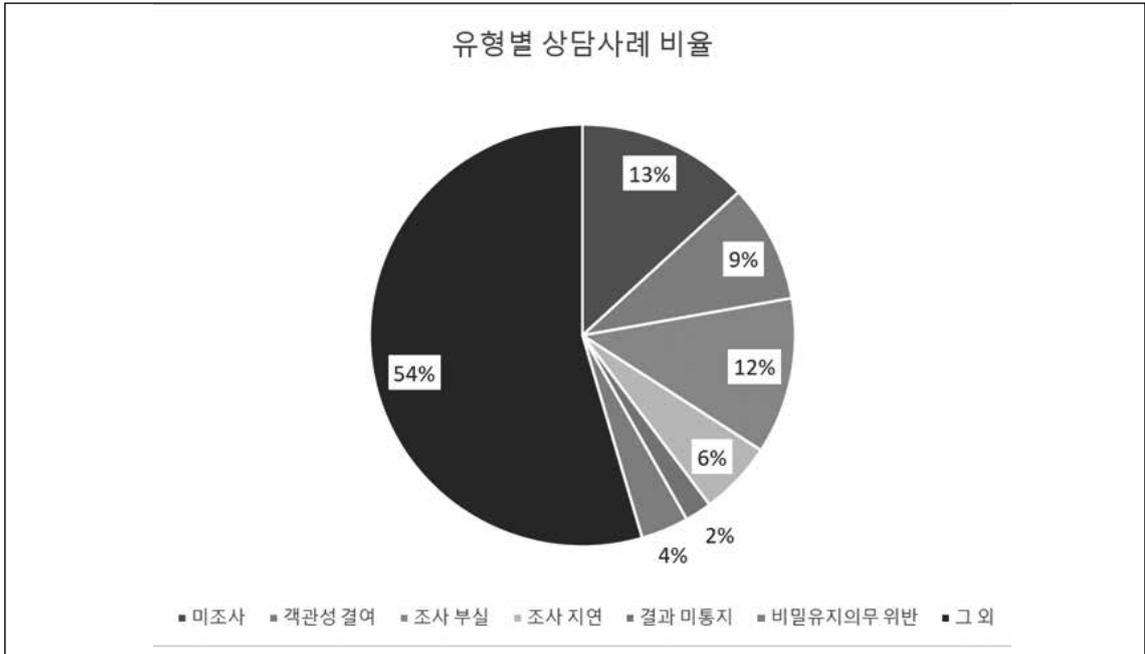
1. 관련 규정

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.

② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시하여야 한다.

⑦ 제2항에 따라 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고받은 사람 및 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

2. 사례로 살펴본 현행 직장 내 괴롭힘 금지법의 절차상 문제점



직장 내 괴롭힘 금지법 5주년 이메일 상담 통계(직장갑질119, 2024.6.)

위 그래프는 직장갑질119가 법 시행 5주년을 맞아 2021년 10월 21일부터 2024년 6월 29일까지의 이메일 상담을 토대로 직장 내 괴롭힘 조사 과정에서 발생하고 있는 문제점을 유형별로 분류한 통계 결과임. 결과에 따르면 조사 자체가 이뤄지지 않은 경우가 13%로 가장 많고, 조사가 부실하게 이루어진 경우가 12%, 객관적이지 않은 조사가 이뤄진 경우는 9%, 조사가 지연된 경우는 6%로 근로기준법 제76조의3 제2항과 관련한 사례가 도합 40%를 차지함. 조사 과정상의 문제로 상담을 요청한 사례가 46%에 해당하는데, 구체적으로 두드러지는 문제점들을 살펴보면 이하와 같음.

가. 신고 절차의 불명확성

○ 사내 신고 창구, 처리 절차 수립 등에 대한 가이드라인 없음

2024.03.06. 이메일 상담 사례

신고 이후 보름이 지나도록 아무런 기미가 없자 부장님께 회사 내 직장 내 괴롭힘 매뉴얼을 요구하였으나 그런 건 없다는 답변을 받았습니다. 다만, 현재 만들고 있고 대표님 결재만 앞두고 있으니 또 기다려 달라는 말만 되풀이했습니다.

통상 담당자가 정해져 있지 않으면 피해자는 직속 상급자 혹은 자신의 인사권자에게 신고할 수밖에 없는데, 중소기업 사업장의 관리 직급의 경우 직장 내 괴롭힘 예방 교육 의무도 없기에 신고를 받고 자신이 어떻게 처신해야 하는지에 대한 역할 이해도 전혀 없음. 그렇다 보니 신고과정에서 불이익을 언급하거나 비밀이 누설되는 등 2차 피해가 흔하게 발생함.

2023.06.14. 이메일 상담 사례

오늘 센터장에게 직장 내 괴롭힘 피해사실을 알렸습니다. 그러자 돌아온 답변은 “그래서 전 후 사정이 어떻다는데”였습니다. 그리고 저에게 “네가 피해자라는 거냐”며, “팀장님도 그런 이유가 있을 것 같은데 나도 팀장이랑 이야기해보고 전달해 줄게”라는 답변을 받았습니다. 또한 “대기업은 이것보다 더한 상황도 있다, 네가 잘못된 것도 많다”고 이야기했습니다. 그러면서 해줄 수 있는 것은 제가 팀을 옮기는 것이라고 말했고, 팀장과 상위 직급이 미팅한 후 인사팀에 자신이 전달하겠다고 하였습니다. 상위 직급은 중립적이라고 말하고 있으나 팀장의 행동에 손을 들어주는 상황이며, 제가 인사팀에 가서 말을 해보겠다고 하니 기분 나쁜 표정으로 대응하였습니다. 전 앞으로 어떻게 대응을 해야 할지 모르겠습니다.

직장 내 괴롭힘 신고를 저지하기 위해 고의적으로 신고 창구를 알려주지 않아 노동부를 통해 다시 사내 절차를 거칠 수 있었던 피해 사례도 존재함. 이는 단순히 피해자를 곤란케 하는 것뿐만 아니라 불필요한 행정력까지 동원시키는 문제임을 보여줌.

2023.01.11. 이메일 상담 사례

직속 상사에게 회식강요, 폭언, 욕설 등 괴롭힘을 당해왔고, 이를 해결하기 위해 본사 인사과에 연락을 시도했습니다. 하지만 제가 속한 사업소의 총 책임자는 가해자를 옹호하는듯하더니 본사 인사과의 연락처조차 알려주지 않았습니다. 결국 고용노동부에 진정을 넣어 행정지시를 통해 본사의 조사가 겨우 시작되었습니다.

피해자는 이런 상황에서 신고행위 자체에 매우 부담을 느끼게 되고, 신고를 주저하게 됨. 이를 주변에서 보거나 알게 된 동료들까지도 자신이 피해자가 됐을 때 ‘신고가 어렵겠다’는 생각을 하게 만드는 요소임. 애초에 신고 창구, 담당자 등이 명확히 정해져 있고, 처리 절차가 수립되어 근로자들에게 공지되어있었다면 발생하지 않았을 문제임

○ 신고 이후 처리 기한, 절차 등에 대한 안내 의무 없음

신고는 피해자가 자신의 피해가 처리되기를 요구하는 행위인데, 신고 이후 처리가 될 것인지, 어떻게 진행되는지, 누가 주된 담당자인지, 언제까지 처리가 되는지 등 자신의 사건에 대한 아무런 정보도 얻을 수 없음. 이는 직장 내 괴롭힘 피해 상황에서 신속하고 실효적으로 피해자를 구제하고자 했던 당초 법 취지를 사실상 몰각할 수 있는 정도의 허점임.

2023.02.21. 이메일 상담 사례

저는 가해자가 직장 내 괴롭힘을 하고 있으며, 처리 절차를 진행하길 바란다는 의사를 밝혔지만, 우선 관계자에게는 말만 하고 끝이 되었습니다. 한달이 지나서야 조사가 진행되고 있는데, 직권 조사를 나온 인사팀 조사 방식도 불만족스럽고, 문의처 인사팀 담당자에게 전화를 해도 전화를 받지 않고 있습니다... 문자로 보내야 답변이 오고 있습니다. 아무도 이 절차가 어떻게 진행되는지 설명해 주는 사람이 없습니다... 저는 지금 제가 가해자로 조사를 받는지 피해자로 조사를 받는지 모르겠습니다.

나. '인지' 규정 없음

현행법은 사용자가 "인지"한 경우에도 조사의무를 부과하고 있지만, 구체적으로 어디까지를 "인지"로 보아야 하는지에 대한 명확한 정의를 내리고 있지 않음. 이는 사용자에게 과도한 해석의 자율성을 부여하여 오히려 실무적인 부담을 줄 수 있고, 직장 내 괴롭힘 문제를 인지하고도 이를 무시하거나 축소할 가능성 또한 배제하기 어려움.

2024.02.13. 이메일 상담 사례

김 모 부장과 업무 관련 논의를 하던 중, 의견 차이로 인해 김 모 부장이 갑자기 폭력적인 행동을 보였습니다. 김 모 부장은 양손으로 책상을 치고 위압적인 자세로 욕설을 퍼부었으며, 그 내용은 "과장이라는 새끼가...", "야 이 병신아" 등의 모욕적인 표현을 포함하고 있었습니다. 저는 경어로 정중히 표현하며 대응했으나, 김 모 부장은 욕설을 멈추지 않았습니다. 또한 A4 용지를 저의 얼굴에 던지고, 테이블을 돌아서 다가오더니 저를 밀치기도 했습니다. 다행히 인근에 있던 법무팀장이 이를 말렸고, 저는 법무팀장이 직접 사건을 목격하였으므로 바로 직장 내 괴롭힘과 폭력행위에 대해 조사가 이뤄질 것이라 기대했지만 법무팀장은 김 모 부장이 공개적으로 사과하겠다는 뜻을 밝혔으며 화해할 것을 종용했습니다.

심지어 직장 내 괴롭힘 사건 접수 및 조사 권한까지 있는 법무팀장이 직장 내 괴롭힘 피해 현장을 목격하였음에도 조사로 나아가지 않아 상담을 요청하였던 사례도 있음.

한편 법령의 모호성에 대해 답을 구하려 고용노동부에 “인지”의 범위에 대해 질의한 사례에서 고용노동부는 정확한 정의를 회피하는데 불과한 모호한 답변을 한 바 있음.

직장내 괴롭힘 인지의 범위 및 조사방법
(근로기준정책과-1001, 2022.3.25.)

질의

1. 근로기준법 제76조의3 제2항의 “인지”의 범위

회시 답변

1. 직장내 괴롭힘 '인지'의 범위

귀 문의만으로 구체적 사실관계를 확인할 수 없어 명확한 답변을 드리기 어려우나,

- 근로기준법 제76조의3 제2항의 “인지”의 정의에 대하여 법률에서 명시적으로 규정하고 있지는 않지만, 의사표시의 주체나 알게 된 경로 등에 관계 없이 사용자, 취업규칙 등 사규에 따른 직장내 괴롭힘의 고충처리 담당기관(또는 담당자) 등이 직장내 괴롭힘의 사실 등을 사회통념상 객관적으로 인식할 수 있는 정도면 족하다고 사료됨.

사회 통념상 객관적 인식의 정도라는 관념적인 기준이 아닌, 실제 어떤 경우에 사용자가 직장 내 괴롭힘을 인지했다고 볼 수 있는지에 대한 예시나 기준 등 명확한 가이드라인이 필요함.

다. 객관적인 조사

아예 조사를 하지 않았다면 차라리 사안이 분명함. 하지만 조사는 했으면서 객관적인 조사를 하지 않은 경우에 오히려 피해자들이 문제 제기하기가 훨씬 어려움. 이에 대한 안내를 구하고자 고용노동부에 “조사”의 방법을 질의한 경우에도 고용노동부는 전혀 구체적인 가이드가 되지 못하는 원론적인 답변만을 한 바 있음.

직장내 괴롭힘 인지의 범위 및 조사방법
(근로기준정책과-1001, 2022.3.25.)

질의

2. 근로기준법 제76조의3 제2항의 “조사”의 방법

회시 답변

2. 직장내 괴롭힘 '조사'의 방법

직장내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼에서는 직장 내 괴롭힘 사건 처리를 위한 피해 근로자 의사를 기반으로 한 처리 절차의 예시를 제시하고 있는 것으로 반드시 매뉴얼에서 정하고 있는 대로 해야 하는 것은 아니며, 귀하의 사업장에서 적절한 방법으로 사건조사 등을 하면 될 것임.

또한, 직장내 괴롭힘 조사가 객관적으로 실시되었는지 여부는 당해 사건 경위, 괴롭힘 당사자 관계, 괴롭힘 행위의 반복성 또는 지속성 여부, 행위로 인한 피해 정도, 조사과정 중 피해자 요청사항, 직접 또는 정황상 증거 검증 등을 조사를 통해 판단할 수 있을 것임.

다만, 직장 내 성희롱 피해 사실에 대하여 가해자 및 그 상급자 1인에 대한 진술만 청취하고 종결하여 철저한 조사를 하지 아니한 등의 이유로 손해배상 책임을 인정한 하급심판례(수원지방법원, 2008가합5314)가 있으니 업무에 참고하시기 바람.

더욱이 법 이외에 시행령, 시행규칙 등 직장 내 괴롭힘 조사와 관련한 세부 법규는 전혀 존재하지 않으며, 실무적으로 가이드를 줄 수 있는 유일한 자료는 고용노동부에서 발간한 직장 내 괴롭힘 예방 대응 매뉴얼뿐임에도 고용노동부는 “제시된 절차를 반드시 따를 필요가 없다”고 못 박아 자신들이 발간한 매뉴얼의 역할을 스스로 축소하고 형해화하기도 함. 이는 자율적 해결을 강조하는 법상 취지에 언뜻 부합하나, 사용자가 최소한의 기준조차 지키지 않도록 할 위험이 있을 뿐 아니라, 법적 책임을 충실히 하고자 할 때에도 방법을 몰라 할 수 없는 상황을 초래하게 함. 그러한 매뉴얼이 최소 기준인지, 모범적인 기준인지, 일반적인 기준인지 가늠조차 할 수 없는 30인 미만 소규모 사업장에서의 직장 내 괴롭힘 발생 비율이 50%를 넘어섬(2024년 1분기 직장갑질119 실태조사). 자체 시스템을 구축할 수 있는 대기업이나 공공기관이라면 고용노동부의 매뉴얼을 훨씬 상회하는 수준으로도 자체 규율을 마련하기도 함. 하지만 소규모 사업장은 법은 지켜야겠고, 그 방

법을 모르는데, 매뉴얼을 기준 삼을 필요는 없다는 노동부의 입장까지 맞물려 말 그대로 갈 곳을 잃은 상황임. 단순히 피해근로자에 대한 보호의 관점에서만이 아니라 노동현장에서의 혼란을 방지하기 위해서도 보다 구체적인 지침이 필요함.

2023.09.04. 이메일 상담 사례

사장님께서 저와의 대면 조사도 없이 조사 결과를 발표하셨습니다.

결과에 따르면 아무런 증거도 없이 저의 신고 내용이 모두 부정되었습니다. 제가 "왜 김과장님은 증언만으로 모든 것이 커버되는지, 저처럼 증거를 가져와야 납득할 수 있을 것 같다"고 말했지만, 이 발언도 무시되었습니다.

2024.06.17. 이메일 상담 사례

몇 달 전부터 부서 내에서 지속적인 괴롭힘을 겪으며 정신적 스트레스가 극에 달했습니다. 이러한 상황을 참다못해 병가를 냈지만, 부서장은 저에게 원인제공이 있다고 하며 책임을 전가하려 했습니다. 그동안 괴롭힘을 방관했던 부서장이 오히려 저를 비난하는 상황이 너무나도 억울했습니다. 병가로 인해 사건이 공론화된 이후 소장님께서는 서로 사과하고 끝내자고 하셨고, 저는 괴롭힘만 중단된다면 그것으로도 좋았습니다. 하지만 가해자1은 이후 저를 부서에서 따돌리기 시작했고, 부서장은 이에 대해 고의성이 없다며 또다시 방관했습니다. 제가 너무 힘들다고 하니 "사회생활은 자기가 알아서 하는거다"라고 2차 가해를 하기도 했습니다. 더 이상 참을 수 없어 가해자1과 부서장을 직장 내 괴롭힘으로 신고했지만, 피해자인 저와 가해자 중 한 명인 부서장은 조사조차 하지 않았고, 결국 6개월 만에 가해자1에게 경징계가 내려졌다는 소식만 전해들었습니다.

두 사례에서 피해자는 단 한 번도 대면조사를 받지 않은 채 조사 결과를 통보받았는데, 고용노동부가 제시하는 객관적인 조사 기준에 '당사자에 대한 조사 여부'는 예시로 열거조차 되지 않고 있음. 직장 내 괴롭힘을 객관적으로 조사하도록 한 것은 내부에서 자율적인 해결을 도모하도록 한 법의 취지가 '임의적인 해결'로 곡해되지 않도록 법의 실효를 강화하고자 하는 목적임. 하지만 고용노동부는 정작 '직장 내 괴롭힘 판단 시 참고사항' 정도에 그치는 예시를 들어 마치 조사 과정에서 이러한 부분만 살피면 '객관적인 조사'가 된다는 인상을 줌. 노동현장에서 조사와 관련한 혼란을 축소하기는커녕 더욱 가중한 결과를 초래하였음.

라. '지체없이'의 기준 없음

법 조항에는 명확히 '지체없이' 조사를 해야 하며, 그렇지 않은 경우 과태료 처분이 가능함. 하지만 현실에선 3개월, 6개월이 지나도록 조사조차 하지 않아도 조사를 하라는 행정지도 정도만 이루어지는 현실임. 그렇다 보니 회사 입장에서선 미룰 때까지 미뤄보자, 그러다 피해자가 포기하면 고맙고, 식으로 무책임하게 조사의무를 해태하는 경우가 비일비재함. 고용노동부의 법문 축소해석에 힘입어 조사지연은 거의 관행으로 자리를 잡아가고 있고, 조사지연에 따른 피해는 고스란히 피해자에게 피해 상황 방치, 심리적 고통 증가, 증거 휘발 등으로 나타나는 실정임.

2024.03.06. 이메일 상담 사례

제가 신고했던 목적은 첫 번째 잘못된 사람들의 징계이며, 두 번째는 징계를 하지 않더라도 집단 따돌림이 잘못된 일이라는 걸 알게 해주고 싶으며, 셋째는 하루빨리 잘 지내고 싶다는 것이니 빠른 처리를 부탁드립니다. 하지만 보름이 지나도록 조사는 전혀 이루어지지 않고 있으며, 회사 분위기는 더욱 악화되었고, 업무적인 부분도 제대로 되지 않고 이제 조롱까지 당하고 있습니다.

물론 무작정 빠른 처리가 능사는 아님. 오히려 빨리 처리를 해야 한다며 피해자를 압박하고 조사를 허술하게 진행하여 오히려 피해를 가중시킨 사례도 적지 않음.

2023.06.05. 이메일 상담 사례

직장 내 괴롭힘 신고 이후 회사는 계속 권고사직을 권유했고, 저는 거절했습니다. 그러자 회사는 현재 있는 경영지원팀에 남아 있을 수밖에 없고, 앞으로 가해자 똥*까지 핥으면서 지내야 한다고 이야기를 했습니다. 그리고 확인서를 가져왔습니다.

1. 나는 직장 내 괴롭힘으로 어려움을 호소하였으나 조사를 하지 않고, 원만한 합의를 한다.
2. 나는 2달치 위로금을 주는 권고사직을 거절하였다.
3. 나는 현재 있는 경영지원팀에서 문제를 일으키지 않고, 열심히 근무하겠다.

대략 이런 내용이었습니다. 너무 어이가 없었습니다. 저는 계속해서 조사를 원한다고 했지만 인사팀 팀장의 부재로 조사를 해줄 수 있는 사람이 없다고 이야기 했다는 사실을 거듭 강조하며 사인을 못하겠다고 했습니다. 그때부터 갑자기 태도를 바꾸더니 조사를 해주겠다고 했습니다. 계속해서 형식 조사가 아닌 약식 조사를 권하면서 시간이 없다고 빨리 결정하라고 재촉했습니다.

따라서 무작정 빠른 시일 내로 정하기보다는 상황의 긴급성, 피해 내용 등에 따라 참고할 수 있는 가이드라인을 제시하는 것이 필요함.

마. 비밀 유지 의무 조항 개정

1) 비밀 유지 의무자 확대

조사 과정에 참여한 사람이라고 정하고 있어 축소 해석될 여지가 있음.

직장 내 괴롭힘 금지법이 개정되면서 유일하게 사업주가 아닌 자에게도 과태료를 부과하도록 정한 것이 바로 비밀유지의무임. 피해 혹은 신고 사실에 대한 비밀유지의무는 피해자가 2차, 3차 피해를 입지 않도록 피해자를 보호하는 취지는 물론, 신고 이후 절차에 대한 피해자의 신뢰성을 확보하여 법이 보다 실효성을 갖추도록 하는 목적의식적 관점에서 신설된 것임. 한편 비공식적인 루트를 통해 사건이 알려지고 관계인들이 그릇된 정보를 통해 편견이나 선입견을 얻어 조사의 객관성 내지 공정성 등을 해치는 것을 방지하기 위한 목적도 있음. 따라서 직장 내 괴롭힘 금지법의 2021년 개정안이 제 기능을 하기 위한 중심에 비밀유지의무가 있었고, 입안자들은 비밀유지의 중요성을 크게 공감하여 근로기준법하에서 상당히 독특한 구조로 사업주 외의 자에 대한 과태료 조항을 부과한 것임. 하지만 여전히 비밀유지의무가 지켜지지 않아 피해자는 부당한 소문과 2차 피해 등에 노출되고 있으며, 반드시 비밀누설의 최초 근원지가 조사 과정에 참여한 자는 아닌 경우도 많음.

조사 과정에 참여하지 않았으나 비밀 누설 가능성이 있는 제3자의 예시

○ 직장 동료

호기심: 단순한 호기심이나 가십을 목적으로 피해자의 정보를 공유할 수 있음.

악의적인 의도: 피해자를 더 괴롭히거나 따돌리기 위해 의도적으로 정보를 유출할 수 있음.

○ 직장 상사 및 관리자

보복: 신고를 통해 자신이나 자신이 보호하는 직원이 불이익을 받지 않도록 하기 위해 비밀을 누설할 수 있음.

관리 부주의: 직장 내 괴롭힘 문제를 인지하는 과정에서 부주의하게 정보를 관리하여 유출될 수 있음.

○ IT 부서

데이터 관리: 전자 메일, 파일 공유 시스템 등의 관리 과정에서 정보가 유출될 수 있음.

보안 취약점: 시스템의 보안 취약점을 통해 외부인이 접근하여 정보를 유출할 수 있음.

○ 법률 자문 및 외부 법무팀

법적 절차: 법적 절차에서 관련 정보를 제공하는 과정에서 비밀이 유출될 수 있음.

문서 관리: 법무팀이 정보를 문서화하고 관리하는 과정에서 실수로 유출될 수 있음.

조사 과정에 참여한 자에게만 비밀유지의무가 있는 듯한 법문은 제3자가 사건에 대한 누설과 소문을 유포하는 것에 오히려 거리낌을 덜어주는 역할을 하고 있음.

2023.02.13. 이메일 상담 사례

인사팀에 직장 내 괴롭힘으로 인한 고충상담을 요청하였습니다. 면담에서 저의 고충을 이해한다는 말과, 원하면 적극적으로 조사하겠다는 약속도 받았습니다. 이후 정식 신고를 해야겠다는 생각에 피해 사실을 정리하고 있는데, 어떻게 알게 되었는지 가해자가 “신고할 것 같은데 우리는 어떻게 대비를 해야하냐”며 상급자와 미팅을 진행한 사실이 있습니다.

해당 사례에서 피해자는 괴롭힘 피해에 대한 고충 상담만 진행하였고, 정식 신고조차 하지 않았지만 이미 가해자가 그러한 사실을 알게 됨. 정식 조사가 시작되기 이전에도 고충 상담, 신고 접수, 목격 등 인지 과정에서 피해자의 직장 내 괴롭힘 피해 사실을 알 수 있는 경우가 적지 않음에도 법문은 지나치게 제한적인 표현으로 비밀유지의 범위를 좁히고 있음. 따라서 피해 당사자 외에 사건을 직간접적으로 알게 된 사람들에게 모두 비밀유지 의무가 부과되어야 직장 내 괴롭힘 금지 제도의 실효성 확보가 가능할 것임.

2) 비밀유지를 위한 조사 절차상의 유의사항 제시

피해자의 신원은 물론 신고 내용에 대해 사실관계를 확인하기 위한 최소한의 정보만 조사 과정에서 언급되어야 함에도 신고서를 아무런 가림 처리 없이 공유한다거나, 피해자나 신고인의 신원을 당연하게 유출하는 사례가 빈번함

2023.09.21. 이메일 상담 사례

감사팀장에게 직장 내 괴롭힘을 신고했는데, 감사팀장은 이를 후에 가해자에게 신고서를 그대로 보여줬습니다. 이후 가해자는 회의 자리에서 “본인과 *** 처장이 갑질로 신고당했다. 녹음파일도 있는 것으로 안다. 우리 회의장소에서 누가 녹음해서 신고인에게 주는지 모르겠다”는 발언을 했습니다. 이로 인해 저 뿐만 아니라 동료들까지도 심리적 압박감을 느꼈을 것이며, 유사한 상황에서 신고를 저지하기 위함이라 판단됩니다. 이에 대해 강하게 문제제기하자 감사팀장은 가해자에게 주의를 주는 것이 다였습니다.

조사 과정에서의 비밀유지의무에 대해 보다 경각심을 갖도록 비밀유지에 필요한 내부 처리 방법 등을 제시할 필요가 있음.

바. 처리결과 통보 의무 없음

현행법은 회사가 직장 내 괴롭힘 사건을 처리하더라도 처리결과를 통보할 의무를 명시적으로 부여하고 있지 않음. 회사가 아무런 조사나 조치를 하지 않고도 피해자에게 ‘처리했다’고만 하면 피해자는 사용자가 법상의 의무를 준수하였는지는 스스로 증명해야 함. 정보접근 권한이 제한적인 피해자의 입장을 고려할 때 사실상 불가능하다고 보여짐.

2023.01.09. 이메일 상담 사례

저는 모든 조사결과서에 대한 법적 근거를 요청하였지만 반려되었습니다. 또한, 너무 어설픈 조사 같아 외부 노무사의 의견서를 요청하였지만 그것도 반려되었습니다. 왜 노무사를 안 쓰냐고 물으니 6개월이 걸려서 그렇다고 하더군요. 저도 인사 일을 22년 차로 하고 있고 직장 내 괴롭힘에 대해 10건 넘게 실무처리를 한 사람으로서 할 말이 없게 만드는 거짓말이었습니다. 저와 함께 직장 내 괴롭힘을 신고한 다른 직원은 아무런 결과 조치 받지 못했습니다.

2023.05.30. 이메일 상담 사례

직장갑질 신고를 하고 오랜 시간이 지나서야 결과가 나왔습니다. 저는 학교에서 근무하는 무기계약직이고 가해자는 행정실장입니다. 교육청까지 올라가 인사위원회까지 열린 후 결과가 나왔는데 저한테는 알려줄 수가 없다고 하는 황당한 답변이 왔습니다. 결과를 진짜 안 알려줘도 되는지 궁금합니다.

결과 통보를 하는 소수의 회사에서도 그러한 통보를 아무런 이유 없이 지연하여 피해자가 부당한 연차소진 등 휴업상태 장기화, 이의제기 권리 박탈 및 심리적 고통 가중 등의 고통을 겪게 됨.

2023.03.28. 이메일 상담 사례

이대로 그만두는 건 너무 억울해서 어떻게 대처해야 좋을지 모르겠고, 우선은 제가 신고한 내용과 신고당한 내용에 대한 결과를 기다리는 중입니다. 하지만 사측에서는 제가 연차를 쓰고 쉬고 있기에 조사를 빨리 진행하지 않고 결과를 통보하지 않고 미루고 있는 것 같습니다. 저는 이제 어떻게 대처하는 게 좋을까요? 너무 답답합니다.

3. 개선방안

가. 신고 담당자 지정 및 처리 절차 수립 의무 부과

근로기준법의 하위 법령을 개정하여 신고 처리 절차를 수립하도록 정하여야 하며, 그 내용에는 신고 담당자를 지정하고 신고 담당자와 신고 창구, 예를 들어 이메일주소 등을 명시하여 모든 근로자에게 공표해야 하며, 어떠한 절차로 처리가 되는지 등을 포함하여야 할 것임.

나. 인지의 범위 명확히 제시

사용자가 인지한 경우에 대해 기존 매뉴얼 개정을 통해 상황별 예시를 다양하게 제시하는 것이 실무적으로 도움이 될 것임

예시

○ 사용자의 직접 목격 또는 보고:

사용자가 직접 직장 내 괴롭힘을 목격하거나 다른 직원으로부터 구두 또는 서면으로 보고받은 경우 인지한 것으로 간주됨.

○ 조짐 또는 징후 파악:

직원들의 행동 변화, 빈번한 병가, 근로 분위기 악화 등의 징후를 통해 괴롭힘이 발생하고 있음을 의심할 만한 합리적인 근거가 있는 경우 인지한 것으로 간주될 수 있음.

○ 외부 신고 접수:

노동청, 국가인권위원회, 국민권익위원회 등 외부 기관으로부터 직장 내 괴롭힘 신고가 접수된 경우 인지한 것으로 간주됨.

○ 피해자의 간접적 표현:

피해자가 명시적으로 신고하지 않더라도 직간접적으로 괴롭힘 상황을 표현하거나 도움을 요청한 경우 이를 인지한 것으로 볼 수 있음.

예를 들어, 반복적인 상담 요청이나 문제 제기가 있을 때 이를 무시해서는 안 됨.

다. 객관적인 조사 가이드라인 마련

직장갑질119에서 지속적으로 요구하는 것은 객관적인 조사를 담보할 수 있는 요소들을 최소한이라도 제시해주었으면 하는 것임.

근로기준법은 사용자의 조사가 임의적, 편의적으로 이루어지지 않도록 하기 위해 ‘객관적’일 것을 요구하고 있다. 하지만 관련 법규, 고용노동부의 매뉴얼, 설명자료 어디에도 객관적인 조사의 기준을 제시하고 있지 않다. 처리지침에 객관적인 조사의 기준을 암시하는 예시가 기술되어 있지만, 전술하였듯이 예시일 뿐 사용자에게 정확한 가이드라인을 제공해주지는 못하는 실정이다. 따라서 ‘객관적인 조사’의 기준을 세부적으로 정하여 혼란을 줄이고 직장 내 괴롭힘 조사가 실질적으로 이루어지도록 할 필요가 있다. 객관적인 조사는 독립적이고 공정한 조사를 의미한다. 이를 위해 사건의 이해관계자를 배제한 2인의 조사위원회를 구성하며, 외부전문가(노무사, 변호사 등)를 적극적으로 활용하도록 하여야 한다. 또한 노동조합이 있는 경우에는 노동조합 추천 전문가를 참여시키도록 하여 공정성 확보를 위해 적극적으로 노력하여야 한다. (2022년 프리드리히에버트×직장갑질119 조사, 조치 관련 보고서 발췌)

이미 근로감독관 처리지침을 통해 고용노동부는 미흡하나마 내부적으로 ‘객관적인 조사’를 판단하는 지표를 설정해두고 있음. 이에 대한 보다 면밀한 연구개발을 통해 이를 보완함은 물론 민간의 실정에 맞게 적용할 수 있도록 제도화하는 것이 필요함.

사건 처리 매뉴얼 예시

1. 사건의 처리기한은 2주 이내로 하며, 신고인 또는 피해자의 동의 하에 1주 연장할 수 있다. 다만, 사건의 정확한 판단을 위하여 불가피한 사유가 있는 경우에는 신고인 또는 피해자와의 합의를 통해 그 기간만큼 추가 연장할 수 있다. 이 경우 불가피한 사유를 명시한 합의서를 작성·보관하여야 한다.
1. 취업규칙, 사규 등에 정한 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차를 준수하여야 하며, 이를 위반하는 경우 신고인과 피해자에게 그 사유를 서면으로 통지하여야 한다.
2. 신고인, 피해자, 가해자에 대하여 대면조사를 원칙으로 하며, 당사자의 적극적인 요구가 있을 경우 서면/유선/온라인 조사를 진행할 수 있다. 조사자는 이에 대한 증빙을 조사보고서에 첨부하여야 한다.
3. 피조사자의 주장이 명확히 입증되어 추가 조사가 필요치 않은 경우를 제외하고는 조사자가 요청하는 참고인 조사를 대면/서면/유선/온라인을 통해 반드시 진행하여야 한다.
4. 피해자의 대면조사 시 피해자 외 1인의 동석이 가능함을 사전 고지하며, 특별한 사정이 없는 한 피해자의 동석 요구를 수용하여야 한다.
5. 피조사자가 합리적인 이유 없이 조사자가 요구한 기한 내 조사에 응하지 않을 경우 조사자는 조사기한에 영향을 주지 않는 일시를 지정하여 출석 요구를 하여야 한다. 피조사자가 출석 요구를 거부하는 경우 서면 진술로 대체할 것을 요구할 수 있으나, 서면 진술 시 신고내용을 일체 공

개할 수 없음을 고지하여야 한다. 이 경우 피조사자의 진술 불충분으로 인해 불리한 판단이 있을 수 있음을 사전에 고지한다.

6. 피해자를 제외한 모든 피조사자와 조사자, 입회인 등 참여자는 조사 내용에 대한 비밀유지 서약을 하여야 하며, 반드시 비밀을 유지하여야 한다.

7. 조사자는 전문성과 대표성을 고려하여 2인을 구성하며, 피해자와 동성(性)이 1인 이상 포함되어야 한다.

8. 피해자는 조사자가 가해자와 직접적인 이해관계에 있는 자로서 공정성을 훼손할 우려가 있다고 판단될 경우 기피신청을 할 수 있으며, 회사는 정당한 기피 사유가 있는 경우 조사자를 교체해야 한다. 이 경우 교체할 조사자에 대하여 피해자의 의견을 들어야 하며, 회사가 선정한 조사자에 대한 기피 사유가 3회 이상 인정될 경우 피해자가 추천한 자를 조사자로 채택하여야 한다. 피해자의 기피 신청을 거부하는 경우 회사는 그 사유를 서면으로 통보하여야 한다.

9. 조사자는 피해자의 요청이 있거나 자신의 판단하에 피해자에 대한 보호조치를 회사에 권고할 수 있으며, 그러한 경우 권고사항/시행여부/근로자 의사에 관한 내용을 조사보고서에 포함하여야 한다.

10. 조사자는 주관적인 판단이나 견해가 포함된 표현, 특정한 답변을 유도하는 질문, 사건과 무관한 발언 등 부적절한 언행을 해선 안 되며, 2차 가해 예방을 위해 적극적으로 노력하여야 한다.

11. 조사자는 신고내용을 파악하기 위한 증거를 적극적으로 수집하여야 하며, 모든 조사 내용은 서면으로 작성·보관하여야 한다.

12. 피조사자가 제출한 증거자료를 합리적인 이유 없이 누락 또는 배제할 수 없다. 조사자의 증거자료를 누락 또는 배제하는 경우 피 조사자에게 증거자료별 해당 사유를 서면으로 통지하여야 한다.

13. 피조사자의 진술이 거짓으로 확인되는 경우 진술의 일부 또는 전부의 증명력을 인정하지 않을 수 있으며, 이에 대한 입증 책임은 거짓 진술을 한 자에게 있다.

14. 회사는 조사의 진행 상황을 주 2회 이상 신고인에게 공유하여야 하며, 신고인의 요청이 있는 경우에는 수시로 공유하여야 한다.

15. 피해자의 명시적인 요청이 있는 경우 조사를 중지할 수 있으며, 보호조치 해제 여부는 피해자의 피해 지속 여부, 회복 정도, 2차 피해 가능성, 피해자의 의사를 고려하여 결정하여야 한다.

16. 조사가 완료될 경우 조사자는 조사결과보고서를 작성하여야 하며, 신고인 또는 피해자의 요구가 있는 경우 조사 결과를 구두로 공유하여야 한다.

17. 해당 사건으로 고충심의위원회, 인사위원회, 징계위원회 등을 개최할 경우 회사는 조사자를 참고인으로 하여 발언토록 요구할 수 있으며, 조사자는 사건의 정확한 처리를 위해 불가피한 경우를 제외하고는 이에 응하여야 한다.

마. 조사 지체 방지 위한 기준 마련

통상적으로 사건의 접수~처리 결과 통보 시까지 소요되는 표준 기간이라도 제시하여 최대한 빠르게 처리하되, 이를 초과하는 경우엔 그 사유를 피해자에게 설명하도록 하는 등 '지체'가 되지

제28조(고충의 처리) ① 고충처리위원은 근로자로부터 고충사항을 청취한 경우에는 10일 이내에 조치 사항과 그 밖의 처리결과를 해당 근로자에게 통보하여야 한다.

않도록 하기 위한 최소한의 기준 마련이 필요함.

제28조(고충의 처리) ① 고충처리위원은 근로자로부터 고충사항을 청취한 경우에는 10일 이내에 조치 사항과 그 밖의 처리결과를 해당 근로자에게 통보하여야 한다.

30인 이상 사업장에 설치의무가 있는 고충처리위원회의 경우 법문을 통해 고충에 대해 10일 이내에 결과 통보를 하도록 하고 있음. 괴롭힘 조사의 특성상 조사에 상당 기간이 소요되는 것을 고려하여, 단서 등을 통해 괴롭힘/성희롱 고충의 경우 00일 이내로 한다는 내용을 신설할 수 있을 것임.

근참법의 개정이 어렵다면 이러한 기준이 기존처럼 재량에 맡겨지지 않도록 최소한의 절차와 기한 등의 기준을 취업규칙에 필수로 정하도록 하여 적절한 사건 처리를 도모할 수 있을 것임.

바. 비밀유지 대상 확대

조사 과정에 참여한 자, 조사 과정에서 지득한 정보 정도로 한정하고 있으나, 실제 조사 과정에 참여하지 않더라도 보고 들은 내용을 가십으로 소비하여 피해 내용을 유출하는 경우가 있음. 따라서 사업주 또는 근로자로 포괄하여 모든 구성원에 대해 비밀유지의무를 부과하여 경각심을 고취할 필요가 있음.

사. 처리결과 통보 의무 부여

많은 회사에서 고충으로 처리하고 있으나, 근참법 상 고충처리 규정에 따른 조사 결과 통보 의무를 괴롭힘에서 준용하고 있지 않음. 30인 이상 사업장의 경우 근참법의 준용을 통해서도 가능하며, 현행법령을 개정하여 결과 통보 의무를 부여하는 것도 가능할 것임. 법 제도의 미비인 부분이므로 보완하여 법의 완결성을 높이고 실효성을 갖추는 것이 바람직함.

한편 처리결과에 포함해야 하는 내용도 함께 규정되어야 할 것인바, 최소한 처리 개요, 피해자가 주장한 피해 내용에 대한 사실 인정 여부, 직장 내 괴롭힘 판단 요소별 충족/미충족 여부, 피해자에 대한 보호조치 내용, 가해자 조치 여부 등이 포함되도록 해야 할 것임.

직장 내 괴롭힘법 제정 5주년, 노동행정의 현실과 한계

김유경 노무사 (노무법인 돌꽃 대표노무사)

I. 들어가며

1. 직장 내 괴롭힘 사건과 고용노동부

- 근로기준법 제76조의3 제2항에 따라 직장에서 직장 내 괴롭힘 신고가 접수되거나 인지 되었을 때 사용자가 해당 사건을 조사 및 처리하는 것이 원칙임. 다만 고용노동부는 사 내 조사가 진행되지 않았거나 명백히 불합리한 사정에 의하여 객관적 조사가 이루어지 지 않았을 경우, 근로기준법상 사용자가 괴롭힘 행위자일 경우 등에 한하여 노동청에 진정을 제기할 수 있도록 안내함. 따라서 현재 직장 내 괴롭힘 신고 사건에 대한 조사 및 처리를 담당하는 핵심 행정기관은 고용노동부 산하 지방노동관서임.
- 실제로 고용노동부 괴롭힘 신고 건수는 2020년 7,398건→2021년 10,150건→2022년 11,802건→2023년 15,801건, -> 2024년 5월까지 5,116건으로 꾸준히 증가세를 나

타내고 있음.

[표] 고용노동부 직장 내 괴롭힘 유형별 신고현황(민주당 우원식 의원실 제공, 단위 건수)

구분	계	폭언	부당 이사 조치	협담 및 따돌림	차별	업무 미부여	강요	폭행	감시	사적 용 무 지시	기타*
'19	2,437	1,098	611	298	56	79	73	42	33	3	144
'20	7,398	2,475	1,065	876	254	231	82	190	214	80	1,931
'21	10,150	3,453	1,367	1,141	325	253	134	244	281	108	2,844
'22	11,802	3,659	1,411	1,130	392	302	148	308	326	114	4,012
'23	15,801	4,929	2,154	1,694	701	457	217	400	442	210	4,597
'245	5,116	1,704	673	471	196	146	58	146	149	59	1,514
계	52,704	17,318	7,281	5,610	1,924	1,468	712	1,330	1,445	574	15,042

※ '기타'는 근로감독관이 접수된 사건의 유형 분류가 불가능한 경우

2. 노동청 직장 내 괴롭힘 신고 사건 처리 절차 및 현황

- 노동청은 근로기준법, '근로감독관 직무규정상' 사건 처리 규정 외에도 23. 8. 고용노동부 내부 지침으로 마련한 '2023년 직장 내 괴롭힘 신고사건 처리지침'에 따라 직장 내 괴롭힘 신고 사건(진정, 고소, 고발 등)을 처리하고 있음.
- 해당 규정은 '담당 근로감독관의 역할 및 준수사항', '처리 절차 및 방법', '근로감독관이 직접 조사해야 할 사건', '사건 판단', '조치시 유의사항' 등을 상세하게 수록하였고 실제 사건 처리시 근로감독관들은 해당 지침을 적극 따르고 있음.

[지침 목차]

- I. 직장 내 괴롭힘 금지제도 배경 및 연혁
- II. 직장 내 괴롭힘 요약편
- III. 직장 내 괴롭힘 관련 근로기준법 규정
- IV. 직장 내 괴롭힘 관련 산재보험법 등 규정
- V. 담당 근로감독관의 역할 및 준수사항
- VI. 처리 절차 및 방법
- VII. 근로감독관이 직접 조사해야 할 사건
- VIII. 사건 판단
- IX. 조치시 유의 사항
- X. 행정사항

- 특히 근로감독관은 해당 지침을 근거로 사건을 처리하고, 진정인이 사업장에 신고하지 않고 지방관서에 처음 신고한 경우 ‘개선지도’ 등을 통해 사업장으로 돌려보내고, 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인될 경우 ‘과태료 부과’ 등 행정 제재, 형사처벌이 가능한 ‘신고한 근로자 등에 대한 불리한 처우 금지 조항’ 위반시 검찰 송치 등으로 사건을 처리함.

[표] 고용노동부, 직장 내 괴롭힘 사건 처리 결과 현황(민주당 우원식 의원실 제공)

연도	접수	계	처리완료							처리 종
			개선 지도	과태료	검찰송치*		기타*	법 위반없음		
					기소	취하				
'19(7.16~)	2,130	2,130	419	-	24	3	917	770	767	-
'20	5,823	5,823	894	-	70	26	2,459	2,400	1,365	-
'21	7,774	7,774	912	39	148	64	2,953	3,722	2,247	-
'22	8,961	8,961	800	161	221	100	2,755	5,024	2,636	-
'23	10,960	10,898	828	259	207	90	2,248	7,356	3,546	62
'24.5	3,668	3,146	152	42	39	19	666	2,247	740	522
계	39,316	38,732	4,005	501	709	302	11,998	21,519	11,301	584

따라서 이하에서는 현재 근로기준법상 직장 내 괴롭힘 사건 접수, 조사, 행정적인 제재 등을 담당하는 유일한 행정당국인 ‘고용노동부 지방노동관서(노동청)’의 직장 내 괴롭힘 진정 등 처리 과정에서 확인된 문제점을 ‘사단법인 직장갑질119’ 제보 사례와 노동부 사건 처리 지침 등을 중심으로 서술하고자 함.

II. 문제점

1. 노동청 사건 접수 및 조사 단계

피해 근로자 등이 노동청에 사건을 접수하고 이후 조사하는 단계에서 접하는 부당한 노동행정의 대표적인 유형으로는 △장기간 사건 처리 지연 △직장 내 괴롭힘 해당 여부에 대한 선부른 판단 △신고 철회 중용 △근로감독관의 인권 감수성이 결여된 태도 등이 꼽히고 있음.

(1) 사건 처리 지연

〈사례1〉 직장 내 괴롭힘 진정 제기 이후 근로감독관의 괴롭힘 마저 당하고 있어 너무 괴롭습니다. 감독관은 처음부터 소극적 조사로 일관했고 접수한 지 3개월이나 지나 결과 통보를 받아보니 ‘불인정’인데, 심지어 왜 인정되지 않았는지 이유도 전혀 알 수 없습니다.

- ‘사건 처리 기간’과 관련하여 ‘노동청 사건 처리 지침’과 ‘근로감독관 직무규정’에 따르면 노동청에 신고된 ‘고소, 고발, 범죄인지 사건 외 사건’은 원칙은 접수일로부터 25일 이내 처리하여야 하며 1회에 한하여 25일간 연장이 가능함. 다만 ‘신고인의 동의’를 얻을 경우 다시 연장이 가능함. 기본적으로 1회 연장한다고 하더라도 50일 이내에 사건을 처리해야 함에도 근로감독관들이 신고인의 동의를 얻지 않은 채 처리 기한을 임의로 늦추거나 신고인에게 처리 지연 사유 및 예상 처리 기한을 고지하지 않는 경우도 적지 않음.

[참고] ‘노동청 직장 내 괴롭힘 사건 처리 지침’, ‘근로감독관 직무규정’상 직장 내 괴롭힘 사건 처리 기간

[지침 中 관련 조항]

○ 2차피해 방지 등을 위해 최대한 신속하게 조사하여 처리할 것
진정인 최초 출석은 가급적 사건접수 후 2주 내에 실시하도록 하여 고의적인 처리 지연이라는 불필요한 오해를 방지

[근로감독관 직무규정 中]

제42조(처리기간) ① 고소·고발·범죄인지사건은 접수 또는 범죄인지일로부터 2월 이내에 수사를 완료하여 검찰에 송치하여야 하며 그 외의 사건은 접수한 날로부터 25일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 그 외의 사건의 경우 본부에서 위반사항과 조치해야 할 내용 등을 고려하여 별도의 처리기간이 시달된 경우에는 이에 따른다.

(중략)

③ 고소·고발·범죄인지사건 이외의 사건의 경우에 부득이한 사유로 인하여 처리기간에 사건을 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 해당 신고사건의 처리기간의 범위에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다. 또한, 연장된 기간에 사건을 처리하는 것이 곤란하여 신고인의 동의를 받은 경우에는 처리기간의 범위에서 처리기간을 다시 연장할 수 있다.

④ 제2항 및 제3항에 따라 신고사건의 처리기간을 연장한 때에는 지체 없이 별지 제30호서식의 민원처리기간 연장통지서에 따라 신고인에게 통보하여야 한다. 다만, 처리기간을 연장하였음에도 불구하고 그 처리기간이 지난 경우에는 매월 1회 이상 전화(휴대전화 문자메시지를 포함한다) 또는 서면 등으로 처리가 지연된 사유와 예상처리기일을 통보하여야 한다.

- 또한 직장 내 괴롭힘 피해를 호소하는 진정한 중 '불리한 처우' 의 일환으로 부당한 인사처분을 받은 뒤 '노동위원회'에 '부당해고 등 구제신청'을 제기하는 동시에 노동청 진정을 접수하는 경우도 많은데, 이 경우 근로감독관은 '노동위의 결과를 지켜보겠다'는 이유만으로 판단을 수개월간 유보하는 사례도 있음.

〈사례2〉 근로자에게 욕설 등 직장 내 괴롭힘의 명백한 증거자료나 가해자의 괴롭힘 발언 내용이 정확히 녹음된 자료가 있었는데도, 진정인이 노동위원회에 제기한 부당 대기발령 구제신청의 결과를 보겠다는 핑계를 대면서 결국 판단까지 6개월이 넘게 걸렸습니다.

- 근로감독관이 노동청 직장 내 괴롭힘 신고 건을 조사할 때 신고인이 노동위에서 다투는 부당한 인사처분에 대한 구제신청의 결과를 참조할 수 있으나 노동위의 결과가 곧바로 노동청 조사 결과를 구속하는 것은 아님. 그럼에도 불구하고 많은 근로감독관들이 앞서 제기된 노동위 구제신청 결과를 확인해야 한다는 사유를 실제 '민원처리 연장 통보서'에 적시하기도 함.

(2) 근로감독관의 조사 태도

- 노동청의 직장 내 괴롭힘 신고사건 처리 지침에는 직장 내 괴롭힘 전담 근로감독관에게 '조사의 전문성과 공감 능력'이 필요하며 '중립적 입장에서 공정하게 처리할 것', '근로감독관으로 인한 2차 피해가 발생하지 않도록 할 것' 등을 명시하고 있음.

[참고] 노동청 직장 내 괴롭힘 신고사건 처리지침 상 '근로감독관의 조사 태도'

<p>[지침 中 관련 조항]</p> <p>○ (사건처리 담당) 직장 내 괴롭힘 사건 피해근로자는 정신·신체적 고통을 받는 상황에 있어, 조사의 전문성과 공감 능력이 필요</p> <p>○지방관서별로 '사건처리 담당 근로감독관'을 지정하여 신고 사건을 처리함을 원칙으로 함</p> <p>*가급적 직장 내 괴롭힘·성희롱 관련 업무를 수행한 경력이 있거나 근로감독관 경력이 많은 근로감독관으로 배정</p> <p>□중립적 입장을 견지하고 엄정하고 공정하게 처리</p> <p>○철저한 사전준비로 출석조사를 최소화하고, 처리절차 안내문을 교부하는 등 효율적인 사실 확인, 사건처리가 가능하도록 하고,</p> <p>○피해근로자의 잘못을 지적하거나 특정인을 두둔하는 언행을 삼가하여 당사자들이 조사과정과 결과를 신뢰할 수 있도록 함</p>
--

□근로감독관에 의한 2차 피해가 발생하지 않도록 유의

○호기심에서 비롯된 불필요한 질문이나, 부적절한 표현 등을 사용하지 않도록 하고, 진정인의 의도를 확인하여 가해자와의 원치 않는 대질조사 및 화해·중재는 최대한 자제할 것

그러나 ‘노동청 진정 제기 이후 근로감독관의 진정인에 대한 부적절한 언사 및 행동’으로 인하여 2차 피해를 입었다고 호소하는 사례가 직장갑질119에 끊임없이 제보되었음.

〈사례3〉 사용자가 근로자에게 "씨XX"이라는 욕설 및 "XX년"이라는 욕설을 수 차례 사용하고, 부당한 서약서에 서명을 할 것을 강요하고 부당하게 업무 배제를 명령했던 '비교적 명백한' 괴롭힘 사건이 있었습니다. 녹취록 등 증거자료도 명백했습니다.

그런데 노동자가 노동청을 찾아 신고하자 담당 근로감독관이 '인정되기 힘들다'면서 취하서를 내밀었고, 근로자가 취하를 거부하자 눈앞에서 취하서를 찢었습니다. 이러한 태도를 국민신문고에 신고했으나 담당 근로감독관이 교체되지 않았고 사건은 결국 괴롭힘에 해당되지 않는다고 결론이 내려졌습니다. 근로감독관에게 불인정의 사유를 묻자 '근로자가 사용자에게 따졌기 때문'이라고 합니다(직장갑질119 법률스태프 제보)

〈사례4〉 고용노동부에 직장 내 괴롭힘 진정을 제기했는데 제게 사적인 정보를 물어보는 등 괴롭힘과 관련없는 질문을 했습니다. 감독관은 제 질문에 계속 비꼬는 투로 대답했습니다. 진정 제기 이후 감독관의 말 때문에 죽고 싶은 생각이 들었습니다.

〈사례5〉 노동청에 괴롭힘 진정을 제기하고 출석 조사를 받는 과정에서 근로감독관이 제가 신고한 특정한 언어 표현을 계속 언급하면서 계속 웃었습니다. 감독관은 "이런 일로 신고하면 진정인이 역으로 고소당할 수 있어요"라는 말까지 했습니다.

〈사례6〉 노동청 진정을 제기하면서 상당히 구체적인 증거 자료들을 출석 이전에 제출하였습니다. 그런데 출석날 근로감독관은 '너무 바빠서 자료를 다 볼 수 없었다'고 하였고 실제로 제가 신고한 내용을 모르고 있었는데 조사 과정에서 조롱하는 말투까지 사용했습니다.

직장갑질119에 제보된 사례들을 살펴보면 위 신고사건 처리지침이 무색할 정도로 진정인들이 '2차 가해'라고 표현할 만한 사례들이 확인됨. 진정인 입장에서는 사내 신고가 불가능하거나 신고했지만 제대로 된 조치가 취해지지 않아 노동청에 진정을 제기했을 가능

성이 높는데 이같은 근로감독관들의 부적절한 조사 태도로 인하여 돌이킬 수 없는 상처와 고통을 입게 됨.

위 사례 중 근로감독관이 신고인에게 취하를 직접적으로 종용한다거나 ‘피신고인으로부터 역고소 당할 수 있다’는 언급을 통해 사실상 신고를 가로막는 압박을 하는 것은 가뜩이나 ‘신고’가 쉽지 않은 현실에서 행정당국이 법 시행 취지에 역행하는 태도를 취하고 있음을 단적으로 드러냄.

(3) 공개된 장소에서의 조사

근로감독관 집무규정상 ‘직장 내 괴롭힘 사건’은 의무적으로 ‘별도의 독립된 공간’에서 조사할 것을 명시하였음.

[근로감독관 집무규정 中]

제37조의2(사건 유형별 조사 원칙)

② 직장 내 괴롭힘 사건은 전담 근로감독관 지정 등을 통해 조사하되, 피해자 등으로부터 구체적인 진술을 확보할 수 있도록 별도의 독립된 공간에서 조사하여야 한다. <신설 2019.8.30.>

그러나 대다수의 노동청은 ‘업무 공간이 협소하다’는 등의 이유로 직장 내 괴롭힘 신고 사건을 타 사건과 마찬가지로 공개된 장소에서 진행하는 실정임.

<사례7> 공개된 장소에서 이야기하기 어려운 민감한 사실관계가 다수 포함된 사건이었는데도 괴롭힘으로 인한 진정인의 정신적 고통이 극심한 상태였음에도 별도의 독립된 공간이 아니라 다른 진정인들이 모두 조사 내용을 들을 수 있는 개방된 장소에서 조사가 진행되었습니다(직장갑질119 법률스태프 제보).

2. 노동부가 직접 조사해야 할 사건

최근 직장갑질119에 제보되는 사례 중 적지 않은 비중을 차지하는 것이 사용자가 괴롭힘 행위자이기 때문에 사내 신고를 하더라도 실효성이 없을 것이라고 판단하여 노동청에 진정을 제기하는 사례들임. 진정인으로서 회사에 신고하더라도 객관적인 조사가 이루어질 가능성이 전혀 없다고 판단하였고, 실제로도 괴롭힘 행위자가 사장, 임원 등 ‘근로기준법상 사용자’에 해당될 경우 회사가 선임하는 외부 조사자마저 사용자 편에서 조사

할 가능성이 높기 때문임.

고용노동부는 근기법상 직장 내 괴롭힘법 제정 초기인 2019.7.3. 마련했던 ‘직장 내 신고사건 처리지침’에서는 근기법상 사용자가 직장 내 괴롭힘의 행위자일 경우 ‘근로감독관이 진정인, 피진정인, 목격자 등 참고인 조사를 통해 직장 내 괴롭힘 해당 여부 등을 직접 조사할 것’만을 명시하였다가 23. 8. 개정 지침에서는 아래와 같이 근로감독관 직접 조사와 병행하여 ‘사용자 조사’를 추가하였음.

[참고] 노동부 직장 내 괴롭힘 사건 처리 지침 중

- (사건처리) 근로감독관 직접 조사 및 자체조사 지도·지시 병행
 - 사용자의 괴롭힘 행위도 근로기준법 규정에 의거 사용자에게 조사·조치 의무가 있으므로, 사업장 내 자체조사토록 지도·지시
 - 다만, 사용자의 괴롭힘 행위에 대한 조사·조치의 객관성을 담보하기 위해 근로감독관이 직접 조사 병행

해당 지침이 추가된 배경에 대하여 고용노동부는 비록 사용자라고 하더라도 근기법 제 76조의3 제2항에 의한 사용자의 조사 의무가 면제되는 것은 아니라고 밝혔음.

[참고] 노동부 직장 내 괴롭힘 사건 처리 지침 중

- [지침 중 관련 조항]
 - 근로감독관이 직접 조사하여야 할 사건 유형
 - 감독관이 직접 조사를 함에도 사업장 자체 조사를 지도·지시하는 이유: 근로기준법 제76조의3 제2항에 의거 모든 직장 내 괴롭힘에 대해 사용자에게 조사 의무가 있으므로 감독관이 직접 조사한다고 하여 사용자의 조사 의무가 면제될 수 없음

- 문제는 해당 내용이 처리지침에 추가되는 과정에서 ① 사용자가 괴롭힘 행위자일 경우 사업장 내 자체 조사의 객관성, 공정성을 담보하기 어렵다는 점, ② 진정인으로서 사용자가 행위자인 경우 애초부터 사내 조사가 제대로 이루어지지 않아 노동청의 문을 두드린 셈인데 다시 사내 조사에 응해야 하는 불합리함과 조사 반복에 따른 고통이 배가될 수 있다는 점 등을 전혀 고려하지 않았음. 특히 해당 지침 개정 이후 실제 현장에서는 사실상 근로감독관이 사업장에 조사를 돌려보내고 근로감독관은 지극히 형식적 수

준의 조사만 진행한 뒤 회사의 조사 결과에 따라 결론을 짓는 사례가 속속 제보되고 있음.

〈사례8〉 회사 대표가 괴롭힘을 지속해서 노동청에 신고했습니다. 감독관은 회사와 노동청 조사가 같이 이루어질 거라고 했는데, 그러면서 “노동청 조사 전에 회사가 선임한 노무법인의 결과 보고서를 일단 보고 판단할 것”이라고 했습니다.

회사 대표가 괴롭힘 행위자인데 조사의 신뢰성에 문제가 있지 않냐고 물었더니 오히려 감독관은 제가 괴롭힘 탓에 정상적이지 않은 사람으로 취급하는 발언을 해 마음이 너무 상했습니다.

〈사례9〉 괴롭힘 가해자가 사용자와 형제지간이라서 사내 신고를 못하고 노동청에 신고했는데 감독관이 ‘사용자가 조사해야 된다’고 합니다. 제대로 된 조사가 이루어지기 어렵지 않을까요?.

〈사례10〉 가해자가 부사장급의 사용자라서 노동청에 신고하면서 근로감독관이 직접 조사해달라고 요청했지만 감독관은 회사에서 조사하라고 했고, 회사는 신고인이 낸 무수한 증거들을 전부 무시한 채 가해자의 아무 증거 없는 일방적인 진술만을 채택해서 직장 내 괴롭힘이 아니라고 결론내린 뒤 노동부에 결과 보고서를 제출했습니다. 회사의 조사 과정에서 드러난 문제가 정말 많았고 이를 감독관에게 모두 이야기했지만 노동청은 결국 괴롭힘이 아니라고 종결 처리하였습니다. 노동부 진정이 이렇게 2차 가해가 될 거라고는 생각하지 못했습니다.

4. 사내 조사의 ‘불합리한 사정’에 대한 형식적, 소극적 조사

고용노동부 사건 처리 지침은 피해 근로자 등이 우선 사업장에 직장 내 괴롭힘을 신고했지만 회사가 조사를 아예 개시하지 않는다면, 조사 과정에서 누가 보더라도 법령 위반 또는 불합리한 사정이 발생했을 경우 근로감독관이 직접 조사한다고 명시함.

근로기준법에 따라 ‘사용자에게’ 신고하면 법에 정해진 대로 객관적인 조사와 신고인에 대한 적절한 보호 조치 등이 이루어져야 하지만 실제 사례에서는 제대로 지켜지지 않는 경우가 많아 신고인들은 노동청의 문을 두드리게 됨.

노동부는 이러한 사례에서 이전 사업장 조사 단계에서 ‘명백히 불합리한 사정’이 존재하는지 여부의 예시로서 아래와 같은 내용을 제시함.

[참고] 노동부 직장 내 괴롭힘 신고 사건 처리지침 中

[지침 中 관련 조항]

사업장 조사시 '명백히 불합리한 사정이 있었는지 여부' 판단(예시)

① 조사·조치 과정에서 근기법 76조의3 제2항부터 제5항, 또는 취업규칙에 규정된 절차를 위반한 사실이 확인된 경우

* ▲제2항(조사 실시) 당사자 등을 대상으로 사실 확인을 위한 객관적 조사 실시 ▲제3항(조사 기간 중) 피해근로자 등에 대한 적절한 조치는 피해근로자들의 의사에 반해서는 안됨 ▲제4항 및 제5항(괴롭힘 판단 이후) 피해근로자가 요청할 경우 피해근로자에게 적절한 조치, 피해근로자의 의견을 청취하여 행위자 조치

② 조사과정에서 진정인이나 주요 참고인에게 진술기회가 주어지지 않거나, 진정인이 제시하는 주장이나 증거가 합리적인 이유 없이 배제된 것이 확인된 경우

③ 판단과정에서 행위자가 개입하였다는 사정이 확인된 경우

④ 판단의 사실관계를 확정하는 증거가 허위임이 입증된 경우 등

문제는 노동청이 지침상 열거하고 있는 선행 사내 조사에서 '명백히 불합리한 사정'이 있었는지 여부에 대한 판단은 근로감독관이 단순히 회사가 일방적으로 조사를 진행한 뒤 작성, 제출한 '조사 보고서' 등만 확인해서는 파악하기 어려움. 그럼에도 불구하고 위 사례 등에서 확인되듯이 다수의 근로감독관들이 '명백히 불합리한 사정'을 직접 적극적인 조사를 통해 파악하기보다 사용자가 '직장 내 괴롭힘 관련 시정결과 보고서' 등을 제출할 경우 추가적인 사실 관계 파악없이 결론 내림.

〈사례11〉 직장 내 괴롭힘이 심각했지만 회사 내부에 신고하는 것이 두렵고 제대로 된 조사가 진행되지 않을 것 같아 노동청에 신고했습니다. 그러자 노동청은 회사에게 조사하라고 돌려보냈고 회사가 선임한 노무사가 조사한 결과 제가 신고한 괴롭힘이 인정되었습니다. 그런데 가해자가 그 결과를 받아들일 수 없다고 회사에 '재조사'를 요청하였고, 회사도 이를 받아들여 재조사를 하기로 했습니다. 근로감독관에게 이미 인정된 괴롭힘을 가해자가 인정하지 않는다고 다시 조사하는 것은 부당하다고 하자, 감독관은 '회사가 내부적으로 결정한 재조사는 막을 수 없다'면서 회사에 '재조사하라'는 공문을 보냈다고 합니다.

〈사례12〉 회사가 제대로 조사를 하지 않아 노동청에 신고했는데 진정인과 회사의 주장이 상반되어 추가 조사가 필요하다고 생각했습니다. 그런데 근로감독관은 명확하게 사실관계를 파악하기 위해 꼭 해야 하는 조사를 하지 않고 사용자측의 주장을 전적으로 받아들여 주관적으로 판단

하였습니다.

무엇보다 진정인으로서 ‘회사의 앞선 조사 과정에서 법령 위반 또는 부당한 일이 벌어졌다’면서 노동청에 진정을 제기한 것인데, 노동청은 ‘명백히 불합리한 사정’이라는 몇 가지 예시를 지침에 열거한 뒤 해당 사정이 실제로 존재했는지 여부는 제대로 조사조차 하지 않은 채 ‘조사 결과 별 문제 없는 것으로 확인되었다’며 행정종결함.

진정인으로서 지침에 열거된 ‘명백히 불합리한 사정’, 예를 들어 ‘회사가 괴롭힘 해당 여부를 판단할 때 행위자가 개입했다는 사정’, ‘제출된 증거가 허위라는 사정’ 등을 스스로 알아내거나 입증하기도 어렵기 때문에 노동청이 단순히 사용자가 제출한 ‘조사보고서’에만 의존할 것이 아니라 보다 적극적이고 직접적인 방법으로 사업장 조사의 문제점을 밝혀낼 필요 있음.

3. 노동청 괴롭힘 해당 여부 판단의 문제

근로감독관이 직접 조사하거나 사용자의 조사를 토대로 결론 내리는 다수 사건에서 판단 기준이 법령상 해당 요건보다 한층 엄격하거나 합리적이지 않은 경우들이 종종 있음.

〈사례13〉 노동청 진정 사건에서 근로감독관이 직접 조사하였고 다수의 신고 행위 모두 직장 내 괴롭힘에 해당되지 않는다는 통보를 받았습니다. 그런데 판단의 근거를 보니 신고한 행위별로 ‘사실관계는 존재한다’고 인정하였으면서 괴롭힘이 아니라고 인정한 주요 근거가 “행위자가 그럴 의도가 없었기 때문”이었습니다. 근로기준법상 괴롭힘 행위자가 의도를 했는지 여부는 괴롭힘 판단시 판단기준에 포함되지 않는 것 아닌가요?(직장갑질119 법률스태프 제보)

〈사례14〉 노동청 진정 사건에서 근로감독관이 심한 욕설임에도 불구하고 일회성 행위라는 이유로 괴롭힘이 아니라고 합니다. 반복적인 행위가 아니면 괴롭힘으로 인정될 수 없나요?(직장갑질119 법률스태프 제보)

〈사례15〉 노동청 직장 내 괴롭힘 진정을 제기하고 출석했는데 감독관이 조사도 제대로 하지 않았는데 “직장 내 괴롭힘이 인정되려면 뉴스에 나올 법한 폭력, 욕설, 사회적으로 지탄받을 만한 일들이어야 한다”면서 제가 신고한 일들이 직장 내 괴롭힘이 아니라고 합니다(24년 0월 이메일).

4. 후속 조치

(1) 과태료 부과시 시정기간 부여

노동부는 ‘근로감독관집무규정’ [별표3]에 따라 조사 결과 범위반 사항이 발견되면 과태료 부과 등 시정 지시를 내림.

[표] 근로감독관 집무규정 [별표3] 中

제76조의2	사용자의 직장 내 괴롭힘 금지(사용자의 ①배우자, ②4촌 이내의 혈족 ③4촌 이내의 인척이 근로자인 경우를 포함)	○즉시 과태료
제76조의3제2항	직장 내 괴롭힘 발생 사실 확인을 위한 조사의무 위반	○시정기간 25일 이내(미시정시 과태료) -다만, 최근 3년 이내 조사의무 위반으로 시정지시 또는 과태료 부과한 사실이 있는 경우에는 즉시 과태료 부과
제76조의3 제4항	직장 내 괴롭힘 피해근로자 요청시 근무장소의 변경 등 적절한 조치의무 위반	○시정기간 14일 이내(미시정시 과태료)
제76조의3 제5항	직장 내 괴롭힘을 한 자에 대한 징계 등 조치 위반	○시정기간 25일 이내(미시정시 과태료)
제76조의3 제6항	직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고 등 불리한 처우	○ 시정기간 14일 이내(미시정시 범죄인지)
제76조의3 제7항	직장 내 괴롭힘 조사 중 알게된 비밀 누설	○즉시 과태료

위 표에서 확인되듯이 근로감독관은 신고사건(고소·고발 및 범죄인지 사건은 제외)의 조사결과 법 위반사실이 확인되었을 때 사용자의 괴롭힘, 비밀 유지 의무 위반 외 직장 내 괴롭힘 관련 규정 위반은 14~25일간 상당 기간의 시정 기간을 부여하고 미이행시 과태료를 부과함.

(2) 시정지시 등 이행 여부 형식적 확인

문제는 노동부가 과태료를 부과하기 이전에 사용자에게 부여하는 ‘시정 기간’ 동안 사용자가 형식적으로 이행한 것처럼 꾸며 노동청에 ‘이행보고서’를 제출할 경우, 노동청이 실제로 시정 지시의 내용을 충실히 이행했는지 여부를 파악하지 않은 채 행정종결한다는 것임.

Ⅲ. 개선방안

1. 사건 접수 및 조사 단계

[전담 근로감독관 총원 및 교육]

- 사건 처리 기간 지연은 결국 또다시 직장 내 괴롭힘 전담 감독관을 총원하는 등 인력 확충 요구로 연결될 수밖에 없음. 그러나 직장 내 괴롭힘 신고 건수가 증가할수록 해당 업무는 업무 강도 및 괴롭힘 사건이 지닌 복잡성, 민감성, 특이성 등으로 인하여 점점 더 감독관들이 기피하는 업무가 될 가능성이 큼.
- 담당 근로감독관이 좀더 충실하게 사건을 조사할 수 있도록 감독관 인력 총원이 필요하며, 노동청 근로감독관만으로는 갈수록 늘어나는 괴롭힘 신고건을 감당하기 어려울 것으로 예상되므로 각 지자체별 ‘마을 노무사’, 혹은 노동부가 별도로 구성하는 ‘직장 내 괴롭힘 조사 전문 노무사’ 풀 등을 구성해 조사를 외부에서도 분담하는 방안도 고민해 볼 수 있음.
- 다만 단순히 조사 감독관의 숫자를 양적으로 확대하는 것만으로는 근로감독관의 부족한 감수성 문제 등을 해결하기 어려울 것임. 직장 내 괴롭힘 전담 감독관에 대한 꾸준한 양질의 교육 등이 요구됨.
- 일부 근로감독관의 경우 ‘소극행정’에서 나아가 진정인에 대하여 ‘2차 가해’를 가함으로써 진정인의 고통을 악화시키는 극단적 사례에 대해서는 단순히 국민신문고 민원 제기를 넘어 근로감독관에 대한 실질적인 제재 조치가 요구됨.

[조사 지침 준수]

- 근로감독관 직무규정, 직장 내 괴롭힘 사건 처리 지침상 ‘근로감독관의 조사 태도’가 선언적인 문구가 아니라 반드시 지켜야 할 사항임을 근로감독관 교육 등을 통해 철저히

각인시킬 필요 있음. 해당 지침만 잘 지키더라도 ‘감독관 갑질’, ‘감독관 2차 피해’ 등은 발생할 여지가 크게 줄어들 것임.

[노동청마다 별도의 조사 장소 의무화]

- 이미 집무규정상 존재하는 ‘별도의 공간’이 노동청마다 존재하지만 사건 건수 증대 등으로 모든 사건을 별도의 독립된 공간에서 소화하기 어려운 한계는 존재함. 그러나 장기간 벌어진 심각한 직장 내 괴롭힘 사건 등은 공간을 확충해서라도 별도의 독립된 공간에서 조사하는 것을 원칙으로 삼아야 함.

2. 근로감독관 직접 조사 사건의 경우

[지침 변경]

- 우선 사용자가 괴롭힘 행위자인 경우 근로감독관 직접 조사 외에 사업장 조사를 병행하게 한다는 노동부의 괴롭힘 사건 조사 지침은 변경되어야 함. 법령상 행위자가 누구인지에 따라 사용자의 조사 의무를 구분하지 않았으나 사용자, 특히 대표이사가 괴롭힘 행위자일 경우에는 사업장 조사가 제대로 이루어질 가능성은 매우 낮음.
- 무엇보다 법은 사용자(배우자, 4촌 이내 친, 인척 포함)가 괴롭힘의 가해자로 판명날 경우 즉시 1천만원 이하의 과태료를 부과하고 있는데, 그러한 사건 조사를 회사로 다시 돌려보낸다는 것은 과태료 부과 취지에도 부합하지 않음.
- 지침 변경이 어렵다면 최소한 사용자의 사업장 내 조사 결과를 지켜보다가 회사가 보고하는 조사 결과 보고서에만 의존하는 것을 방지하기 위해 최소한의 직접 조사 가이드라인을 만들고 그에 따라 조사를 진행하도록 해야 함.
- ‘명백히 불합리한 사정’을 열거한 지침으로 인하여 오히려 근로감독관들이 한층 극단적인 경우에 국한하여 ‘불합리한 사정’으로 보는 경향성이 있음. 법령에서 명시한 ‘객관적인 조사’라는 것은 사회통념에 비춰볼 때 누가 보더라도 객관성을 결여한 수준이면 족함. 따라서 ‘명백한 사정’을 부각시킨 지침은 완화하여 사안별로 ‘법령 위반 사실이 확인되거나’, ‘조사 과정에서 객관적 조사가 이루어지지 않은 사정’ 정도로 언급할 수 있을 것임.

3. 사후 조치

[사업장 이행 여부에 대한 가이드라인 마련]

- 사용자가 직장 내 괴롭힘 사건을 조사하라는 시정 지도, 지시 등을 받았다거나 법 위반 사항이 발견되어 시정명령을 받은 뒤 고용노동부에 이를 이행했는지 여부를 알려주는 방식은 뚜렷한 기준없이 노동부가 마련한 간단한 이행보고서 양식을 제출하는 것임.
- 그런데 대부분 사용자는 매우 간략한 이행 결과만을 언급한 보고서를 제출하는데 노동청이 해당 문서의 진위 여부나 사업장 조사가 얼마나 객관적으로 진행되었는지 여부를 꼼꼼하게 확인하지 않음.
- 따라서 사업장별로 노동청의 시정 내용을 이행했는지 여부를 체크할 수 있는 체크리스트를 도입해 세세하게 확인하는 것이 필요함.

4. 판단 단계

- 직장 내 괴롭힘 해당 여부에 대해서는 다른 발제자의 발제를 통해 구체적인 대안을 제시할 것인데, 적어도 법령상 명시된 해당 요건을 넘어서는 진정인에게 불리한 까다로운 요건에 따라 판단해서는 안될 것임.
- 대표적으로 감독관들이 자의적으로 ‘일회성 행위는 판단 대상에서 배제한다’거나 ‘의도성이 없는 행위는 괴롭힘이 아니다’라고 판단내리지 않도록 노동청 지침을 보완할 수 있을 것임.
- 또한 현재 노동청에 대한 진정, 재진정 과정에서 그릇된 판단이 내려지더라도 노동청 외 다른 기관을 통해 판단받을 수 있는 견제 장치가 부재함. 노동청의 판단 오류 등에 대해 견제할 수 있는 제도적 장치 마련도 고민해볼 필요 있음.



괴롭힘 금지 개선방안

김태훈 민주노총 정책국장 (공인노무사)

1. 직장 내 괴롭힘 법 규범 체계

2019년 근로기준법 개정으로 도입된 ‘직장 내 괴롭힘 금지’ 제도는 “근로자의 정신적·신체적 건강에 악영향을 끼칠 뿐만 아니라 기업에도 막대한 비용부담을 초래하게 되므로 이에 대한 대책이 필요하다”라는 취지로 입법되었으며 동시에 산업안전보건법과 산업재해보상보험법에 규정되어 있음.

「산업안전보건법」

제4조(정부의 책무) ① 정부는 이 법의 목적을 달성하기 위하여 다음 각 호의 사항을 성실히 이행할 책무를 진다.

2.~3. 생략

3. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원
제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하

거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령¹⁾으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령²⁾ 산안법 시행령 제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 “**업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치**”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
 2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
 3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
 4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원
- 으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, **사업주는** 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 **불리한 처우를 해서는 아니 된다.**

「산업재해보상보험법」

제37조(업무상의 재해의 인정 기준) ① 근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부상·질병 또는 장애가 발생하거나 사망하면 업무상의 재해로 본다. 다만, 업무와 재해 사이에

1) **산안법 시행규칙 제41조**(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

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

2) 산안법 시행령 제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 “**업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치**”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. **업무의 일시적 중단 또는 전환**
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 **휴게시간의 연장**
3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 **건강장해 관련 치료 및 상담 지원**
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 **고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원**

상당인과관계(相當因果關係)가 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 업무상 사고

가.~바. 생략

2. 업무상 질병

가.~나. 생략

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

라. 생략

괴롭힘 금지 법령의 체계는 「근로기준법」에서 직장 내 괴롭힘을 정의 및 판단기준을 제시³⁾하였고, 괴롭힘에 대한 신고, 조사, 보호, 제재 등의 사업장 내 구제 절차를 규정하였음. 산업안전보건법에서는 국가의 직장 내 괴롭힘 예방조치 의무와 고객의 괴롭힘(폭언)에 대한 사업주의 조치를 정하고 있음.⁴⁾

기본적으로 괴롭힘을 당한 피해자는 사업주에게 신고하여 조사를 통해 사업장 내 징계 절차를 통해 가해자를 제재함으로써 구제받을 수 있으며, 사업장 조치가 미흡한 경우 노동청에 진정하여 괴롭힘의 판단과 행정적 구제를 받을 수 있음.

그 이외에 사법적 구제 방법으로 피해자는 민법 제750조의 불법행위에 따른 손해배상 책임을 물을 수 있으며 사용자에게는 민법 제756조의 사용자 책임을 청구할 수 있음. 또한 모욕죄, 명예훼손 등 괴롭힘 행위에 따라 형사 처벌을 구할 수 있음.

현행 괴롭힘 법령체계는 괴롭힘 금지 제도를 사업장 구제 절차로 협소하게 운영하고 있는 것이 핵심적인 문제임. 괴롭힘 행위자는 통상 사용자 또는 상급자⁵⁾이기 때문에 사업장 내 자율적 해결은 구조적으로 공정한 해결이 가능하지 않음. 따라서 대부분 발제문에서 지적했듯이 조사에서부터 노동조합이나 피해자의 조력자 참여가 필요함. 특히 외부

3) 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.

4) 「고용보험법 시행규칙 별표2」에는 ‘근로자의 수급자격이 제한되지 아니하는 정당한 이직 사유’로 ‘3의2. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘을 당한 경우’가 포함됨

5) “직장 내 괴롭힘 금지제도 도입 3년 국제심포지엄 (사단법인 갑질119 2022 설문자료)”를 보면 직장 내 괴롭힘 행위자는 ‘임원이 아닌 상급자’가 36.8%로 가장 높고, ‘사용자(대표, 임원, 경영진)’(24.7%), ‘비슷한 직급 동료’(22.6%) 등의 순임

노무법인 등의 조사에 있어서도 노동조합 또는 조력자의 개입이 필요함.

법령 개정사항으로 사업장 밖 괴롭힘 사건처리를 성희롱 사건처리 절차를 준용하여 노동위원회, 국가인권위원회에서 담당하게 할 필요가 있음.

2. 괴롭힘 판단기준 중 반복성·지속성 요건

발제문 “직장 내 괴롭힘의 판단기준”은 직장 내 괴롭힘 판단기준에서 법령상 요건 이외에 고용노동부 매뉴얼과 법원 판결에서 제시하는 종합 판단 요건⁶⁾으로 제시하는 반복성·지속성 요건을 법에 명시하는 문제를 다루고 있음.

발제문에서 결론적으로 지적하였듯이 반복성·지속성을 강조하는 것은 “괴롭힘의 문턱을 높이는 접근”이며 “ILO 협약 비준을 저해”하는 접근이라는 우려에 동의함.

괴롭힘 금지 법령 체계는 사업장 자율규제이고 형사처벌이 없는 상황에서 반복성·지속성은 “징계 양정의 적정성을 따지거나 손해배상 금액을 정할 때 살피는”⁷⁾ 요소인데 이를 괴롭힘 판단의 법정 기준으로 삼는 것은 법 체계의 정합성 측면에서 맞지 않는다고 판단됨.⁸⁾

3. ILO 폭력과 괴롭힘 협약(제190호 협약)의 의의

ILO 폭력과 괴롭힘 협약(제190호 협약)은 2019년 ILO 창립 100주년이 되는 해인 제 108차 총회에서 채택되었음. 한국은 아직 비준하지 않았음.

6) 김인희(2024), “직장 내 괴롭힘 판단기준에 대한 연구—입법 이후 판례 분석을 중심으로 —”, 노동법 연구, 109p.; “구체적으로는, 직장 내 괴롭힘 판단 요소를 근로기준법상 정의에 따라 ① (행위자 요건) 행위자가 사용자 또는 근로자이며, ② (피해자 요건) 피해자는 다른 근로자로, ③ (행위 요건) 행위자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 ④ 업무상 적정범위를 넘어 ⑤ 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화 시킨 결과 발생의 3가지 요소를 기본으로 분석한다. 그리고 고용노동부 매뉴얼 및 일부 판결에서 제시한 ④ 종합 판단 요소가 실제 어떻게 해석되고 있는지 검토한다. 그리고 ⑤ 기타 판단을 위한 요소가 더 필요한지 확인하기 위해 행위 장소를 확인할 필요성이 있는지 등을 살펴본다.”

7) 김인희(2024), 위의 글, 147p; “실제 판결에서는 반복성·지속성을 직장 내 괴롭힘 판단기준으로 삼는 것이 아니라, 징계 양정의 적정성을 따지거나 손해배상 금액을 정할 때 살피는 경향이 다수였다.”

8) 방강수(2020), “일터 괴롭힘, ILO 협약과 국내 법규의 통합적 규율”, 노동법연구, 61p; “반복성은 괴롭힘의 ‘특성’이긴 하지만, 괴롭힘의 유형은 매우 다양하므로 반복성을 괴롭힘의 ‘요건’으로 할 필요는 없다.”

〈ILO 폭력과 괴롭힘 협약(제190호 협약)〉⁹⁾

전문(前文) 인권의 영역으로 판단. 노동권·평등권이 동시 실현 강조

제1장 정의(제1조) “폭력과 괴롭힘”, “젠더 기반의 폭력과 괴롭힘” 정의

제2장 범위(제2조~제3조) “모든 사람”, “모든 부문”, “업무에서 발생하는 일의 세계” 모든 상황

제3장 핵심원칙(제4조~제6조) 1. 모든 사람의 권리를 존중, 촉진, 실현 2. 노사단체의 대표와 협의, 포용적·통합적·성인지적 접근방식을 채택 - 법, 정책, 예방 전략, 집행과 모니터링, 피해자 구제 및 지원, 제재, 지침, 교육, 훈련의 개발과 의식제고, 노동감독관 등 점검 및 조사

+ 노동의 기본원칙과 권리’를 존중, 촉진, 실현 + 고용 평등권 보장

제4장 보호 및 예방(제7조~제9조) 사용자 책임 법령 채택, 노무제공자 및 그들의 대표와 협의 하여 (a) 사업장 정책 (b) 산업·안전·건강의 관리 측면에서 위험 고려 (c) 위험요소를 확인·평가, 예방·통제 조치 (d) 위험요소 정보·훈련 제공

제5장 집행 및 구조조치(제10조) 회원국은 (a) 국내법령 감시, 집행 (b) 접근 용이한 분쟁해결 메커니즘 보장 (i) 작업장 수준에서의 신고 조사 절차 ii) 작업장 외부 (iii) 법원 또는 심판소 (iv) 신고자, 피해자 등 보호 (v) 신고자와 피해자 등 법적, 사회적, 의료적, 행정적 지원 (c) 개인의 프라이버시와 비밀 보호 (d) 적절한 제재 (e) 젠더 기반 폭력과 괴롭힘 피해자 성인지적, 안전, 실질적 해결 메커니즘 지원 (f) 가정폭력의 영향을 인식 (g) 노무제공자가 스스로 작업장을 이탈할 권리를 보장 (h) 노동감독관 등 행정집행 요구 명령의 발부(작업중지 명령이 포함)

제6장 지침, 교육 및 의식제고(제11조) 산업안전건강, 평등, 차별금지, 이주 등과 관련된 국가 정책

제7장 적용 방법(제12조) 법령과 단체협약, 관행에 적용

제8장 최종절차(제13조~제20조)

ILO 폭력과 괴롭힘 협약(이하 ‘괴롭힘 협약’)은 무엇보다 폭력과 괴롭힘을 인권의 영역에서 다루고 있음. 괴롭힘 금지 제도의 조항의 취지인 노동안전의 근본 가치를 제시하고 있음. 인권의 영역으로 다룬다는 것은 보편성을 기본 가치로 하고 있으며 따라서 **모든 사람, 모든 영역, 모든 상황**을 규율 대상으로 함.

9) 괴롭힘 협약은 방강수(2020) 논문의 번역본을 기준으로 정리함

〈괴롭힘 협약 제2장 범위〉

제2조

1. 본 협약은 노무제공자(workers)와 일의 세계의 모든 사람(other persons in the world of work)을 보호한다. 여기에는 국내법과 관행이 정의하는 근로자(employees)뿐만 아니라 계약적 지위와 관계없이 일하는 사람(persons working irrespective of their contractual status), 인턴 견습 등 훈련 중인 사람, 고용이 종료된 노무제공자, 자원봉사자, 구직자 및 지원자, 사용자의 권한과 의무 책임을 행사하는 자 등이 포함된다.

2. 본 협약은 민간과 공공, 공식경제와 비공식경제, 그리고 도시와 비도시 지역 등 모든 부문에 적용된다.

제3조

본 협약은 업무수행 중, 업무와 연계되거나 업무에서 발생하는 일의 세계의 폭력과 괴롭힘에 적용된다.

(a) 공공 및 민간의 일하는 곳을 포함하는 작업장에서;

(b) 노무제공자가 급여를 받는 장소, 휴식 또는 식사를 하는 장소, 위생시설 세탁시설 탈의실을 사용하는 장소에서;

(c) 업무와 관련된 이동, 여행, 교육, 행사 또는 사회활동 중에;

(d) 정보통신기술로 가능해진 것을 포함하는, 업무와 관련된 의사소통 중에;

(e) 사용자가 제공하는 숙소에서;

(f) 출퇴근 시간 중에

국가인권위원회도 직장 내 괴롭힘 제도와 관련하여 2020년에 고용노동부 장관에 다음과 같이 권고하였음.

1. 근로기준법은 직장 내 괴롭힘 행위자를 사업장 내 사용자 또는 노동자만으로 한정하고 있어, 사업장 외부의 제3자로부터의 괴롭힘의 경우 보호의 사각지대가 발생하고 있으므로, 이에 대한 예방 및 피해노동자 보호를 위한 규정을 마련할 것

2. 4명 이하 사업장 노동자의 보호를 위한 법적 규율에 있어 공백이 발생하고 있으므로, 근로기준법 시행령 제7조(적용범위)에 따른 별표1 개정을 통해 직장 내 괴롭힘 금지 등 관련 규정을 확대 적용할 것

3.~5. (생략)

덧붙여 보호 대상의 확대는 5인 미만 사업장뿐 아니라 특수고용, 플랫폼 노동자 적용 방안도 고려할 필요가 있음.



직장 내 괴롭힘 판단, 보완 입법과제

유정엽 한국노총 정책본부장

1. 개요

○ 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 5년에도 여전한 노동실태

- 직장갑질119가 2024년 2월 14일부터 23일까지 직장인 1,000명을 대상으로 조사를 진행한 결과에 따르면, 직장인 10인 중 3인(30.5%)이 지난 1년 동안 직장 내 괴롭힘을 경험했다고 답했으며, 이들 가운데 15.6%는 극단적 선택을 고민했다고 답함. 극단적 선택을 고민했다는 응답이 전년 동기 조사(10.6%)에 비해 1년 사이 5%포인트 증가한 것으로 조사됨.
- 2023년 10월, 한국노총 여성청년본부와 중앙연구원이 한국노총 남녀조합원 1,600명을 대상으로 6월 15일부터 30일까지 실태조사를 실시한 바에 따르면, 직장 내 괴롭힘을 경험한 비율은 61.5%였으며, 여성(68.9%)이 남성(48.8%)보다 높았고, 피해자 직급은 사원급이 51.6%로 가장 높았고 대리급 30.1% 순이었음. 유형별로는 직장 내 언어폭력이 46.3%로 가장 높았고, 따돌림을 경험한 비율도 39.5%에 달함. 직장 내 괴롭힘

이 발생 시 대응 방안으로는 특별한 대처를 하지 않음이 38.7%, 이직·퇴사를 고려하고 있음 26.2%, 휴직하거나 휴가 5.8%로 나타났으며, 직장 내 고충 처리 기구와 고용노동부, 국가인권위원회 등을 통한 대처는 12.4%에 그쳤음.

- 장내 괴롭힘 금지법 시행 5년에도 직장 내 괴롭힘 실태의 개선, 괴롭힘 사전 처리 절차에 대한 문제, 괴롭힘 사건 발생과 사후 조치 및 구제 절차에서의 피해자의 호소 등 여전한 것으로 확인할 수 있음.

○ 직장 내 괴롭힘 금지법 시행의 의미와 제기되는 보완 입법과제

- 직장 내 괴롭힘 방지법 시행은 직장 내에서 개인의 인격권과 평등권, 건강권 등 광의의 노동인권을 보장하고, 특히 직장 내 괴롭힘에 대한 노동 현장의 인식 및 조직문화 개선 측면에서 매우 의미 있는 것으로 진전이라고 평가됨.
- 최근 매일노동뉴스가 괴롭힘 학회 회원을 대상으로 한 조사에 따르면 관련 법 개정이 필요하다는 의견이 86.7%로 압도적 다수였음. 정부도 직장 내 괴롭힘의 기준의 구체화, 노동위원회에 구제·조정·중재 등 기능을 맡기는 방안 등에 대해서 검토 중임.
- 여전히 5인 미만 사업장, 특수형태근로종사자, 플랫폼-프리랜서 노동자 등 직장 내 괴롭힘의 법적 사각지대에 놓여 있는 점, 소규모 사업장의 경우 사용자가 아닌 고용노동부 등 외부 기관을 통해 신고할 수밖에 없는데 이는 결국 퇴사로 이어질 수밖에 없는 현실 등을 감안할 때 ① 5인 미만 사업장 확대 적용, ② 특수고용노동자, 프리랜서, 특수고용노동자 등 적용, ③ 실효적인 조사/조치 의무 이행을 위한 제도개선 ④ 입증 책임의 전환 등 입법적 보완방안에 대한 적극적 검토 및 법 개정에 앞서 제도의 실현을 위한 구체적 정부 지침과 구제 관련 제도 정비 등이 요구되는 현실임.

2. 주요 쟁점 관련 의견

○ 직장 내 괴롭힘 판단기준

- 경영계와 학계 일부는 ‘허위 신고를 막기 위해 현행법상 직장 내 괴롭힘 요건에 지속·반복성을 괴롭힘 판단기준으로 신설하자는 주장을 제기하고 있음.
- 발제자께서도 주장하신 바와 같이 i) ‘허위 신고’는 실제 존재하지 않는 사실을 존재한다고 하면서 괴롭힘을 주장하는 경우가 아니면, 갈등과 근로기준법상 괴롭힘의 경계에 놓인 상황이나 괴롭힘 피해자들은 객관적 증거가 없거나 동료의 증언을 기대하기 어려운 상황인 경우가 많은데 여기에 지속·반복성에 대한 입증 책임까지 부담해야 하는 결

과를 초래함.

- 국제노동기구(ILO) '일의 세계에서 폭력과 괴롭힘 근절 협약'(제190호)은 일회성이든 아니든 폭력과 괴롭힘이 될 수 있다고 명시하고 있음. 지속·반복성 요건 신설은 국제 규범과도 배치된다고 볼 수 있음.

○ 직장 내 괴롭힘 판단을 위한 조사 의무와 판단 권한 등의 사용자 의존성

- 실무적으로 직장 내 괴롭힘 사건에서 조사자가 직장 내 괴롭힘 여부를 판단하고, 조사 절차와 판단 권한이 사용자에게 있다 보니 피해자는 2차 피해에 노출되고 있는 현실
- 고용노동부는 '사용자의 직장 내 괴롭힘 조사는 사용자의 몫'이라는 내용의 직장 내 괴롭힘 사건 처리지침으로 사장(대표)이 가해자인 사건의 조사를 회사 측이 '셀프 조사'하여 괴롭힘 불인정으로 사건 종결처리하는 등의 사례가 확인되는 등 여전히 조사의 객관성, 판단의 정확성을 둘러싼 문제가 지속 제기
- 제2 발제자께서 제시한 i) 사건처리 제도 마련, ii) 조사 및 판단과정에 근로자 참여를 보장, iii) 전문인력 지원 서비스, 사건처리 컨설팅 제공 등에 대해서 적극 공감함.
- 특히 고용노동부가 직접 직장 내 괴롭힘 조사를 하는 기준의 명확화, 직장 내 괴롭힘 피해자의 입증책임의 완화, 노동청 이외의 노동위원회 등을 통한 사법적·행정적 구제방안 검토가 요구됨.

○ 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차에 있어서의 문제

- 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차에 있어서 조사 자체가 이루어지지 않거나 > 조사부실 > 조사의 객관성 결여 > 조사 지연 등의 문제가 지속적으로 제기되고 있음.
- 이는 발제3에서 언급된 바 사내 신고창구의 신고 등 사건 처리절차 등에 대한 가이드라인 없음. 신고 이후 처리기한 및 절차 등에 안내 의무 미비, '인지' 관련 규정 미비, 객관적 조사의 기준 미비, 조사 지연의 관행화를 초래하고 있는 지체 없는 조사절차에 대한 가이드라인 없음의 문제, 비밀 유지 의무자 범위의 확대 필요성, 처리결과 통보 의무 없음 등의 문제는 정부의 명확한 행정지침 마련만으로도 당장 개선이 가능하다고 봄.
- 피해자의 신고를 위축시키고, 2차 피해를 유발하는 법의 공백을 최소화하기 위해서라도 하위 법령 및 지침 마련 등을 통해 신속한 보완대책을 마련해야 할 것임.

3. 우선적 개선 과제

○ 현행 직장 내 괴롭힘 금지제도는 사용자의 객관적 조사 의무 등 사측의 자정 노력에만 비증을 뒤 실효성 있는 제도로 작동하기에는 한계가 있음

- 직장 내 괴롭힘에 대한 행정적 구제제도나 가해자 처벌 없이 사업주의 시정만을 법정화하고 있다는 문제가 있음. 관련 처벌 규정과 실효성 있는 구제제도를 도입 필요
- 근로기준법은 사용자의 의무와 근로자의 권리를 보장하는 법이기 때문에, 근로자와 근로자 사이에서의 괴롭힘 가해자에 대한 처벌을 명시하거나 제3자에 의한 괴롭힘을 담기는 한계가 있음.
- 직장 내 괴롭힘 예방과 발생 시 조치 등을 취업규칙에 필수로 기재하도록 하지만, 취업규칙 작성 의무가 없는 10인 이하 사업장 같은 경우에는 이런 규정 자체가 의무화되지 않아 더욱 문제
- 소규모 사업장의 직장 내 괴롭힘 정도가 심각한 상황인데도 적용 대상에서 제외돼 보호받지 못하고 있음. 직장 내 괴롭힘은 사업장 단위에서만 문제가 되는 것이 아니라 헌법상 인권 문제인 만큼 일하는 모든 근로자로 확장돼야 함.

○ 우선 과제

- △5인 미만 사업장 확대 적용 △특수고용노동자, 프리랜서, 특수고용노동자 등 적용을 입법과제(일하는 사람을 위한 기본법 등) 적극 검토 △실효적인 조사/조치 의무 이행을 위한 제도개선 △입증 책임의 전환 등 입법적 보완방안에 대한 우선적으로 입법적, 행정적 개선 조치 마련 필요
- 나아가 △직장 내 괴롭힘 개념·유형의 입법적 보완 및 가해자 범위 확대 △사건 조사 및 조치 의무 과정에서의 노동자대표기구 기능 확대 △침해배제·예상청구권 명문화 △괴롭힘 조사·조치권리 명문화 △노동위원회 등 구제 절차 마련 △불리한 처우 금지의 구체화 및 금지대상 확대 등의 제도개선 과제도 검토되어야 함. <끝>



김동희 한국경영자총협회 근로기준정책팀장



한형진 고용노동부 근로기준정책과 사무관



직장갑질119는?

- 노조 밖 노동의 목소리 - 노조로 가는 징검다리
- 직장인들이 겪는 직장 갑질을 해결하고, 직종별 부당한 관행을 바꾸기 위해 노력하는 민간 공익단체
- 노동전문가, 노무사, 변호사 등 180여명 자원활동으로 참여

상담신청 방법

- 카카오톡 오픈채팅 '직장갑질119' 검색
- gabjil119@gmail.com (답변까지 평일기준 평균 5일 소요)

정기후원 (CMS 후원회원 신청)

- 온라인 신청 : bit.ly/gabjil119에서 신청
- 직접 작성 : 신청서 작성하여 팩스(02.2178.9115)나 010-9273-1948로 발송

일시후원

- 기부금 입금 계좌 : 농협 119-119-9118 사단법인 직장갑질119

직장 내 괴롭힘 패러다임의 전환 : 갑질에서 안전으로

| 발행일 | 2024년 7월 15일

| 연구원 | 김동현 김세옥 김유경 문가람 윤지영 최혜인

| 보조연구원 | 공가영 권지오 김규나 김혜원 백성운 이영선

이진희 전승희 홍석빈 홍신애 홍희지

(노동인권 실현을 위한 수습 노무사들의 모임 '노동자의 벗')

| 연구수행기관 | 사단법인 직장갑질119 직장 내 괴롭힘 금지법 5주년 TF

| 편집 / 인쇄 | 동진인쇄

| 후원 | 프리드리히 에버트 재단

| 문의 | gabjil119@gmail.com