직장 내 괴롭힘 금지제도 1주년 토론회

일시 2020년 7월 15일(수) 14:00 ~ 16:30

장소 한국프레스센터 19층 기자회견장

주최 고용노동부 · 한국노동법학회

고용노동부
Ministry of
Employment and Labor

KSLL 한국노동법학회
Korean Society Of Labor Law

Contents

직장 내 괴롭힘 제도 1주년 토론회

주제발표

- 제1주제 : 직장 내 괴롭힘이 조직행태에 미치는 영향
  [발표문] 김태호 박사(한국노동연구원) ····· 3

- 제2주제 : 직장 내 괴롭힘 금지제도의 현황과 과제
  [발표문] 이상희 교수(한국산업기술대학교 지식융합학부) ····· 23

- 제3주제 : 제보 사례와 설문조사를 통해 본 직장 내 괴롭힘 현황
  [발표문] 박점규 운영위원(직장갑질119) ····· 57

- 제4주제 : 직장 내 괴롭힘 관련 규율체계에 관한 노동법적 검토
  [발표문] 권 혁 교수(부산대학교 법학전문대학원) ····· 77

토론문

[토론문] 박주영 부원장(민주노총 법률원) ····· 103
[토론문] 유정엽 본부장(한국노총 정책2본부) ····· 119
[토론문] 이준희 팀장(한국경총 노사관계법제팀) ····· 125
[토론문] 전인식 팀장(대한상공회의소) ····· 132
[토론문] 김근주 박사(한국노동연구원) ····· 139

주제발표 1

“직장 내 괴롭힘이 조직행태에 미치는 영향”

김태호 박사(한국노동연구원)

직장 내 괴롭힘이 조직행태에 미치는 영향

김 태 호*

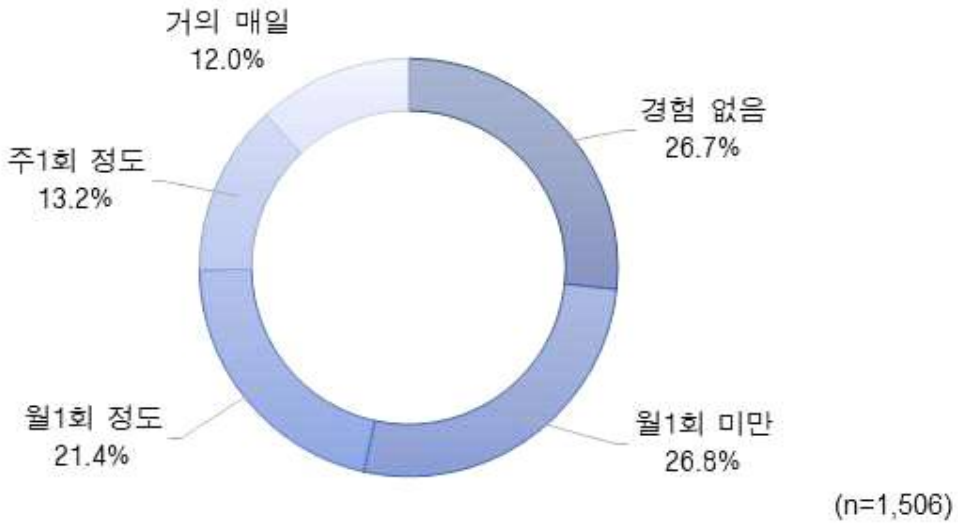
□ 우리사회 직장 내 괴롭힘은 현재진행형

○ 직장 내 괴롭힘은 우리나라에서만 발생하는 특수한 현상이 아니며 어느 사회와 집단이든 간에 나타날 수 있는 현상임.

○ 직장 내 괴롭힘에 대한 관심이 높아진 것은 최근이지만, 이미 우리 사회에서 직장 내 괴롭힘은 광범위하게 발생하고 있었음.

- 직장 내 괴롭힘에 대한 2017년 국가인권위원회에서는 조사 대상의 73.3%가 최소 월 1회 이상의 직장 내 괴롭힘을 경험하는 것으로 확인됨.

[그림 1] 직장 내 괴롭힘 피해 경험 여부 및 최대 빈도



자료: 국가인원위원회(2017). 직장 내 괴롭힘 실태조사. p.102

* 한국노동연구원 초빙연구위원

- 간호계의 '태움' 문화, 대기업 오너 일가의 폭행과 폭언 사례, 지도교수의 우월적 지위를 이용한 갑질 행위, 체육계의 가혹행위 등 우리사회의 직장 내 괴롭힘은 현재 진행형임.
- 뿐만 아니라 여러 사업장에서는 크고 작은 형태로 사업주 및 상사, 동료들로부터 발생하는 직장 내 괴롭힘이 지속적으로 발생하고 있는 상황임.

○ 직장 내 괴롭힘은 특정 직종 편중되지 않고 정규직에서도 빈번하게 나타난다는 특징이 있음.

- 직장 내 괴롭힘 상담사례 현황에서는 직장 내 괴롭힘은 특정 직종에 편중되지 않으며, 개별 사례를 보면 일의 성격에 따른 차이는 있는 것으로 보임.
- 상담 피해자들의 대부분은 계약직 보다는 정규직으로 나타났으며, 퇴직했거나 고려 중인 경우보다 재직 중인 경우가 많았음.

〈표 1〉 상담 피해자의 종사 직종, 고용 형태, 재직 여부

직종	빈도	퍼센트	고용 형태	빈도	퍼센트
건설·제조	106	14.7	정규직(신입·인턴 제외)	486	67.6
경비	23	3.2	무기계약직	33	4.6
고객응대	65	9.0	시·기간제	95	13.2
공공	22	3.1	신입인턴	12	1.7
공무원	2	0.3	간접고용(파견도급 등)	23	3.2
교육·복지	52	7.2	기타 및 특수고용	10	1.1
금융·영업	19	2.6	전체	719	100.0
기타	102	14.2			
보건업	68	9.5	재직 여부	빈도	퍼센트
사무	142	19.7	재직	546	75.9
운전·운송	26	3.6	퇴직	67	9.3
음식조리	34	4.7	퇴직 고려	43	6.0
청소	26	3.6	무응답	63	8.8
무응답	32	4.5	전체	719	100.0
전체	719	100.0			

자료 : 한국공인노무사회 2020년 직장 내 괴롭힘 상담 사례 현황 분석

○ 다수의 상담피해자들이 정규직이며, 여전히 재직 중이라는 점은 직장 내 괴롭힘에 대한 접근을 피해자 구제나 가해자 처벌 뿐 아니라 인사 · 조직관리 측면의 접근도 필요하다는 것을 의미함.

- 직장 내 괴롭힘으로 인한 비자발적 이직 등의 근로자의 노동시장 이탈도 큰 문제이지만, 직장 내 괴롭힘이 있음에도 재직을 유지하는 것도 중요하

게 생각해야 할 사항임.

- 괴롭힘 속에서도 재직을 유지하면, 괴롭힘 당사자는 직무과정에서의 지속적 스트레스로 인해 신체적 · 정신적 피해가 가중될 우려가 있고,
- 조직 측면에서는 조직이 기대하는 정상적 수준의 직무수행이 어렵게 되어, 결과적으로는 조직성과에 좋지 않은 영향을 미칠 가능성이 높음.

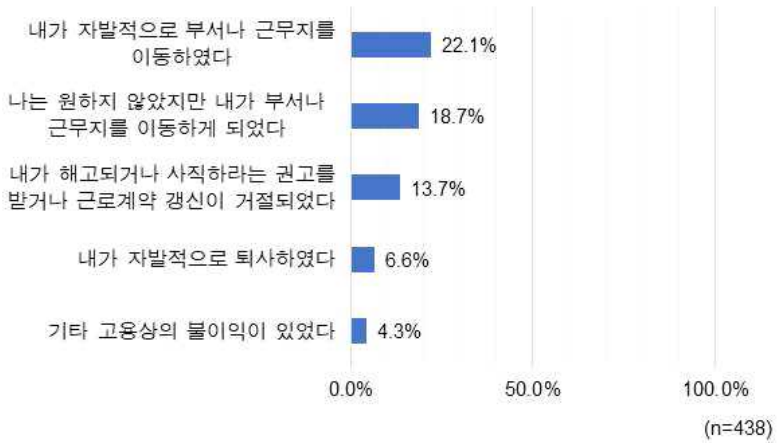
□ 직장 내 괴롭힘에서의 조직관리 측면 연구의 필요성

○ 직장 내 괴롭힘은 특정 직군이나 직종에서의 현상이 아니라는 점에서 직장 내 괴롭힘이 근로자와 조직에 미치는 영향에 대해 다양한 연구가 필요함.

○ 직장 내 괴롭힘은 근로자의 고용 상 변화를 야기하는 요인으로 작용하고 있음.

- 국가인권위원회(2017) 실태조사에서 직장 내 괴롭힘에 대한 피해자의 대처로 발생한 고용상의 변화를 조사하였는데, 대부분의 경우 직장 내 괴롭힘의 가해자가 자발적으로 부서나 근무지를 이동하거나(22.1%), 혹은 가해자가 원하지는 않았으나 명령에 의해 부서나 근무지를 이동하게 된 경우(18.7%)가 많았음.
- 해고되거나 사직 권고를 받는 경우, 혹은 근로계약 갱신이 거절되는 경우(13.7%)도 있었으며, 기타 고용상의 불이익을 경험한 경우(4.3%)도 있었음.
- 피해자의 6.6%는 자발적으로 퇴사한 경우도 있었음

[그림 2] 직장 내 괴롭힘 피해자의 대처로 인한 고용상 변화



자료: 국가인원위원회(2017). 직장 내 괴롭힘 실태조사. p.120

- 직장 내 괴롭힘과 관련하여, 간호직을 중심으로 괴롭힘이 이직 및 이직의사에 미치는 영향 등 근로자의 고용상태에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 진행된 바는 있음.

○ 직장 내 괴롭힘으로 인해 퇴사나 이직을 하는 경우도 있는데, 이 때는 괴롭힘이 이직에 직접 영향을 미치기 보다는 여러 조직 내 개인의 행태 요소를 매개로 이직을 결정하게 되는 것으로 추정됨.

- 괴롭힘 발생은 이직가능성을 높이는 요인이 될 수 있지만, 고용을 스스로 상실시키는 것은 경제활동의 중단을 의미하므로, 대안이 있지 않다면 경력단절의 우려로 인해 쉽게 이직을 할 수는 없음. - 이직 관련 선행연구에서도 이직행동 결정요인으로 임금 및 승진의 공정성, 임금을 포함한 직무만족, 상사의 스타일, 동료와의 상호작용, 과업에 대한 책임성과 자율성, 조직에 대한 신뢰와 몰입 등을 꼽고 있음.

- 괴롭힘 자체만으로 이직을 결심하기 보다는 괴롭힘을 경험하면서 조직에 대한 신뢰와 몰입, 일에 대한 만족과 동기 등이 감소하게 되면서 대안이 없더라도 더 이상 해당 조직 내에서 직무활동을 할 수 없다고 판단할 것임.
(직장 내 괴롭힘 ⟶ 매개변수(신뢰, 몰입, 동기, 만족 등 변화) ⟶ 이직 · 휴직)

○ 직장 내 괴롭힘 피해의 직접 경험 외에 간접 경험을 한 경우도 업무상 영향을 받는 것으로 나타나고 있기 때문에 직장 내 괴롭힘은 단일의 피해자 뿐 아니라 괴롭힘이 존재하는 조직 전체에 악영향을 미치는 것으로 판단됨.

- 국가인권위원회(2017) 실태조사에서 간접적 괴롭힘 경험으로 인하여 업무능력이나 집중도가 떨어졌다는 응답은 74.8%, 진지하게 직장을 옮길 것을 고민하게 되었다는 응답은 70.0%로 나타남.

- 괴롭힘 상황으로 인한 부정적 조직분위기, 상급자나 회사에 대한 신뢰감 하락, 미래에 자신도 괴롭힘의 대상이 될 수 있다는 우려를 야기함.

○ 직장 내 괴롭힘 발생을 억제하는 근본적 노력도 매우 중요하나, 인사 · 조직관리 측면에서의 처방을 통해서도 직장 내 괴롭힘에 따른 피해를 감소하여 근로자의 비자발적인 이직 가능성을 낮출 필요가 있음.

○ 이와 관련하여 한국노동연구원 고용영향평가센터에서는 '직장 내 괴

롭힘 방지법이 고용에 미치는 영향'을 통해 직장 내 괴롭힘과 방지법이 노동시장에 미치는 영향에 대해서 다루고 있음.

- 해당 과제에서는 직장 내 괴롭힘 방지법의 영향을 분석하는 것이 주 목적임.
- 직장 내 괴롭힘 방지법의 고용영향을 확인하기 위해, 괴롭힘과 이직 간의 관계를 우선 규명해야 하고자 하며, 이 과정에서 직장 내 괴롭힘에서 이직으로 가는 매개와 경로에 대해 분석(사례 및 설문 통계 분석)하고 있음.

○ 본 고는 정책고용영향평가 과제 수행 중 직장 내 괴롭힘의 고용영향을 분석하기 위한 과정에서 관련 선행연구를 통해 직장 내 괴롭힘이 근로자 및 조직에 미치는 영향을 정리한 것임.

- 국외에서 괴롭힘에 대한 관심이 우리 보다 우선되었다는 점을 감안하여 국외에서는 직장 내 괴롭힘과 조직행태(이직 등) 간에 어떠한 관계를 어떻게 분석하고 있는지 확인하고자 함.
- 이후 정책고용영향평가 과제 수행을 위해 관련 사례분석과 설문조사를 통한 통계분석을 활용하여 직장 내 괴롭힘과 방지법의 고용영향을 분석하고 직장 내 괴롭힘의 조직행태 및 성과에 미치는 영향도 함께 다루고자 함.

□ 직장 내 괴롭힘의 원인

○ 개인적 차원, 그룹 및 집단적 차원, 그리고 조직적 차원으로 분류할 수 있음.

○ 개인적 차원으로는 개인의 성격과 성향(Coyne, Chong, Seigne, & Randall, 2003; Coyne, Seigne, & Randall, 2000; Glaso, Matthiesen, Nielsen, & Einarsen, 2007; Persson et al., 2009), 성별, 나이, 인종 등 인구학적 특성(Fox & Stallworth, 2005; Lewis & Gunn, 2007)이 주요 원인으로 밝혀짐.

- 직장 내 괴롭힘의 피해자 중 특정 성별이 두드러지게 관찰되기 보다는 직장 내 구성 성비에 따른 특성이 나타남.
- 예를 들어, 직장 내 괴롭힘이 남성을 대상으로 하는 경우에 가해자는 주로 남성이며, 피해자가 여성인 경우는 남성과 여성 모두 가해자인 경우가 많음

(Einarsen & Skogstad, 1996; Hoel, Rayner, & Cooper, 1999; Leymann, 1996).

- 연령의 경우, 주로 연령이 높은 사람이 낮은 연령의 조직구성원을 대상으로 직장 내 괴롭히는 경우가 압도적으로 많았음(Einarsen & Skogstad, 1996).

○ 조직 내 그룹 및 집단 차원으로는 윤리 의식, 집단문화 및 분위기가 직장 내 괴롭힘의 주요 원인으로서 지목됨(Bulutlar & Unler Oz, 2009).

○ 조직적 차원의 원인으로는 조직 문화의 성격, 규범 및 정책, 상황적 요인, 팀 자율성 정도(Arthur, 2011), 리더십 특성(Hoel, Glaso, Hetland, Cooper, & Einarsen, 2010), 업무 특성 등이 직장 내 괴롭힘의 주요 원인으로 지적되고 있음.

□ 직장 내 괴롭힘의 영향

○ 직장 내 괴롭힘의 영향은 개인과 조직 차원, 그리고 사회적 차원으로 나타남(Leymann, 1996; Salin et al., 2011; Zapf & Einarsen, 2011).

① 개인 차원의 영향

○ 직장 내 괴롭힘이 피해자 차원에 미치는 영향은 심리적 피해와 신체적 피해로 구분할 수 있음.

- 주요 심리적인 피해는 스트레스, 불안정한 감정 상태, 불안, 우울증, 트라우마를 겪는 것으로 나타났음(Bjorkqvist, Osterman, & Hjelt-Back, 1994; Hoel, Faragher, & Cooper, 2004; Mikkelsen & Einarsen, 2002),

○ 심리적 위축은 근로의욕 감소, 업무몰입도 감소, 업무만족도 감소(Lutgen-Sandvik, Tracy, & Alberts, 2007) 등의 2차적인 영향과 연관됨.

- 업무 관련 행태의 변화는 잦은 결근(absenteeism)으로 나타나는 경우가 많으며(Hoel & Cooper, 2000), 이직의도의 증가 및 실제 이직으로 이어지는 경우가 많은 것으로 나타남(Djurkovic, McCormack, & Casimir, 2008; Simons, 2008; Berthelsen, Skogstad, Lau, & Einarsen, 2011; Houshmand, O'Reilly,

Robinson, & Wolff, 2012).

○ 신체적 피해의 경우, 직장 내 괴롭힘 가해자의 물리적 가해로 인한 불면(Strandmark & Hallberg, 2007), 신체 부상, 자해, 자살(Rayner, Hoel, & Cooper, 2002) 등의 경우가 있음.

○ 직장 내 괴롭힘 피해자는 부정적 조직 행태는 증가하는 반면, 조직성과 관련한 요소인 직무만족도, 조직만족도는 낮아지는 경향을 보임.

- 직장 내 괴롭힘 피해자들은 괴롭힘 비경험자에 비해 낮은 직무만족도를 갖으며, 직무수행에 대한 의욕도 저하되는 것으로 나타남(Giorgi, Leon-Perez, & Arenas, 2015; Nielsen & Einarsen, 2012; Rodríguez-Muñoz et al., 2009; Quine, 2003).

○ 직장 내 괴롭힘이 개인에게 미치는 영향은 다음과 같이 정리될 수 있음.

〈표 2〉 직장 내 괴롭힘이 개인에게 미치는 영향

업무 관련 특성	신체	감정	정서적 영역
결근	심혈관 질환	우울증	화냄
심리적 탈진	만성질환	심리적 건강의 위협	불안
몰입 저하	두통	심리적 외상 후 스트레스 장애(PTSD)	집중력 저하
집중력 저하 및 업무상 과실 증가	체력 저하	자살	긴장
소득 감소	비만, 흡연 및 음주, 약물 중독		걱정, 두려움
비판에 대한 과민반응	의료 비용		모욕감
낮은 직무만족도	신체 건강		초조, 불안정
지나친 걱정으로 인한 업무 시간 낭비	병가		고립된 느낌
의욕 저하	수면의 질 저하		무력감
생산성 저하	수면 유도 약물 섭취		슬픔
이직 및 이직의도 증가			자신감 저하
사회적 상호작용 회피			스트레스

자료 : Bartlett & Bartlett. (2011). p.77 일부 수정

② 조직 차원의 영향

○ 직장 내 괴롭힘은 피해자 등 개인적 차원에 영향을 미칠 뿐 아니라 조직 전체에도 상당한 부정적 영향력을 끼치는 것으로 나타남.

- 직장 내 괴롭힘 피해자는 낮은 직무만족도와 잦은 결근의 가능성이 있고 이는 조직성과에 직접적인 영향을 미칠 수 있음.
- 직장 내 괴롭힘이 발생한 부서나 조직의 경우, 전반적으로 조직성과가 낮은 경우가 많았음(예: Hoel & Cooper, 2000; Oladapo, & Banks, 2013; Ramsay, Troth, & Branch, 2010).
- 주변 동료의 직장 내 괴롭힘 피해를 목격하거나 동조하는 경우 자신 또한 잠정적으로 피해자가 될 수 있다고 인식하며, 주변인으로부터의 비난 및 처벌에 대한 두려움으로 조직몰입도가 낮아지기도 함(Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994; Lutgen-Sandvik, Tracy, & Alberts, 2007).
- 직장 내 괴롭힘 현상이 발생하였을 때, 이를 처리하는 과정에서 조직몰입도가 떨어지고 업무의 질이 낮아져 성과달성이 이루지지 못함.

○ 직장 내 괴롭힘 문제가 발생했을 때 이를 조직 차원에서 적극적으로 해결하지 않거나 은폐하려고 하는 경우 피해자 당사자 및 조직구성원은 조직 내 공정성(fairness)에 대해 부정적으로 인식하게 됨.

- 조직의 문제해결 방식과 절차상 공정성에 대한 부정적인 인식은 근무 환경에 대한 인식의 변화를 가져옴으로써 이직률 증가하고 조직에 대판 평판이 부정적으로 변화할 가능성이 매우 높음.

○ 직장 내 괴롭힘은 파괴적인 조직문화를 생성할 가능성이 있음

- 직장 내 괴롭힘의 행위에 대한 처벌이나 제도적 해결방안이 마련되지 않는 경우, 조직 내 폭력적인 괴롭힘의 문화가 묵시적으로 용인되거나 만연함으로써 조직문화를 해칠 가능성이 존재함(Ramsay, Troth, & Branch, 2010; Robinson & O'Leary-Kelly, 1998) .
- 직장 내 괴롭힘의 피해자 뿐 아니라 관찰자(observers) 또한 괴로움을 호소함.
- 자신 또한 언젠가는 직장 내 괴롭힘의 대상이 될 수도 있다는 잠정적인 위협으로 작용하게 됨(Kelley, & Mullen, 2006).

○ 직장 내 괴롭힘 발생이 빈번한 조직은 이직률 증가, 고객 관리 약화, 창의성 저하 및 생산성 저하가 나타나고(Johnson, 2009; MacIntosh, 2005; Namie, 2003, 2007), 조직의 명성에도 부정적인 영향을 미치게 됨(Bartlett & Bartlett, 2011).

○ 직장 내 괴롭힘의 조직적 차원의 영향은 다음과 같이 정리될 수 있음.

〈표 3〉 직장 내 괴롭힘이 조직에 미치는 영향

생산성	비용	문화	법적 측면	평판
결근	의료보험 비용 증가	괴롭힘을 찬양(blessing)하는 조직 문화 양산	법적 소송 증가	고객만족도 감소
생산성 감소	(감소된 생산성을 회복하기 위한) 고용 증가	동료 및 상사와의 대인관계 변화		
근로자의 업무 시간 사적 사용	이직의도 증가	팀워크의 붕괴		
창의성 감소	근로자 감원	근무의욕 저하		
마감 시간 초과	근로자 보상 요구	조직몰입		
업무상 과실 증가		근무 환경		

자료 : Bartlett & Bartlett. (2011). p.76 일부 수정

③ 사회적 차원의 영향

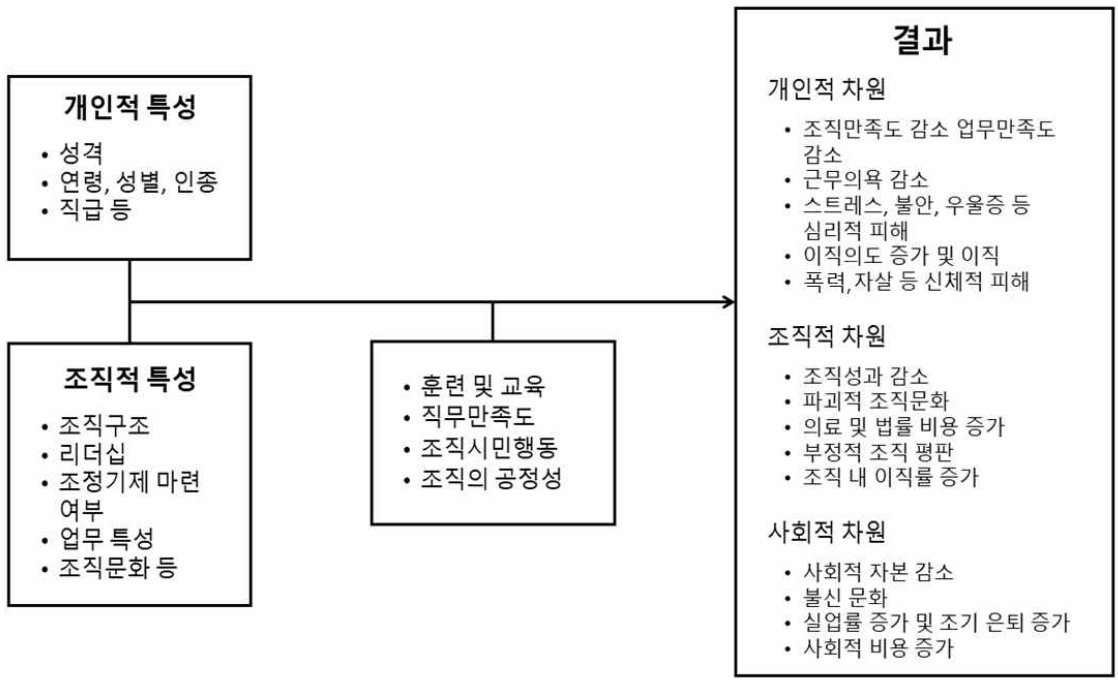
○ 직장 내 괴롭힘 현상은 괴롭힘이 발생한 조직의 성과, 조직문화, 조직구성원들의 행태 변화 등에 영향을 끼칠 뿐 아니라 사회 전체에도 영향을 끼침.

- 직장 내 괴롭힘으로 인해 구성원들의 잦은 결근과 이직률의 증가는 실업률 증가(Vega & Comer, 2005)와 조기 퇴직 증가(Hoel, Sparks, & Cooper, 2001)로 이어질 수 있음.
- 직장 내 괴롭힘과 관련된 법적 비용과 괴롭힘으로 발생한 심리적·신체적 피해를 치료하기 위한 의료비용이 증가할 수 있음.

- 무엇보다도 직장 내 괴롭힘의 문화가 만연될 경우 사회 내 구성원 간 신뢰가 낮아질 가능성이 있으며, 이는 불신, 공황, 집단 간 갈등 증가 등과 같은 사회적 병리 현상으로 나타날 수 있음.

○ 직장 내 괴롭힘의 영향을 종합하면 다음와 같이 도식화할 수 있음.

[그림 3] 직장 내 괴롭힘의 원인 및 결과, 조절변수



□ 직장 내 괴롭힘 예방 및 부정적 효과 완화를 위한 조치

○ 조직차원의 제도마련 및 정보제공이 직장 내 괴롭힘의 부정적 효과를 완화하는 것으로 나타남(Schat, & Kelloway, 2003).

- 훈련, 교육 및 멘토링 등 직장 내 괴롭힘 방지 조치가 있는 경우에는 직장 내 괴롭힘 피해자와 가해자 모두에게 인식 변화의 계기를 제공할 수 있음.
- 이를 통해 조직구성원에게 조직에 대한 긍정적인 조직 인식을 가지도록 함(Oladapo, & Banks, 2013; Schat & Kelloway, 2000).

- 직장 내 괴롭힘과 직무만족 간 관계에서 사회적 지원은 피해자에게 자원을 제공함으로써 직장 내 괴롭힘의 부정적 효과를 완충하는 조절역할을 하는 것으로 나타남(Carroll & Lauzier, 2014).
  - 직장 내 괴롭힘을 방지하기 위한 매니저나 리더의 중재가 없으면 피해자 또는 여타 구성원들의 조직에 대한 불만도 증가함.
  - 불만이 처리되는 과정은 조직 내 정의(justice)와 공정성(fairness)에 대한 인식과 관련 있기 때문에 피해자에 대한 대응의 정도는 괴롭힘의 최종 결과에 큰 영향을 미칠 수 있음.

○ 조직몰입, 직무만족, 사회적 자본(특히 신뢰), 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)과 같은 조직행태는 직장 내 괴롭힘으로 인한 부정적 효과를 조절하는 효과가 있는 것으로 나타남(Devonish, 2013).

- 조직구성원의 조직몰입이나 직무만족이 높은 경우 이직의도를 낮추는 효과가 있는 것으로 나타남.
- 조직 내 사회적 자본, 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)이 나타나는 경우 조직구성원들이 직장 내 괴롭힘에 개입하거나 조정하려는 노력을 보임(Cassidy, McLaughlin, & McDowell, 2014).
- 반면, 성과 중심적 조직문화의 경우에는 직장 내 괴롭힘의 피해자의 이직의도는 증가하는 경향을 보임.

○ 직장 내 괴롭힘 문제와 관련된 조직적 차원의 지원은 괴롭힘으로 인해 발생한 부정적 효과(예: 잦은 결근, 이직의도, 이직 등)를 효과적으로 개선하는 것으로 나타남(Cassidy, McLaughlin, & McDowell, 2014).

○ 직장 내 괴롭힘으로 인해 발생하는 부정적 결과를 매개하는 다양한 요인들에 대한 효과는 아래의 표로 정리할 수 있음.

〈표 4〉 직장 내 괴롭힘과 조직행태 간 관계에 영향을 미치는 매개효과

연구	대상 집단 특성	매개변수	결과
Cassidy et al. (2014)	2014년, 영국, 2,068명의 조직구성원 대상	사회적 자본 및 사회적 지원	심리적 괴로움, 직무만족도, 업무 관련 스트레스
Devonish (2013)	2013년, 262명 캐러비안 지역 내 조직구성원 대상	직무만족도와 업무 관련 우울증	업무 성과, 조직시민행동, 비생산적 업무활동
Rodríguez-Muñoz et al. (2011)	2011년 스페인 내 4,068명의 사무직 종사자 및 육체 노동자 대상	괴롭힘에 대해 걱정하는 마음과 자신의 회복을 위한 욕구	낮은 수면의 질
Mikkelsen & Einarsen (2002)	2002년 덴마크 224명의 제조업체 근무자 대상	부정적 정서, 자기효능감	심리적·신체적 건강 문제
Glasø & Notelaers (2012)	2012년 벨기에 내 제조업체 근무자 및 공공기관 종사자 5,520명 대상	긍정적·부정적 감정	직무만족도, 조직몰입도, 이직의도

○ 직장 내 괴롭힘으로 인해 발생하는 부정적 결과를 조절하는 다양한 요인들에 대한 효과는 아래의 표로 정리할 수 있음.

〈표 5〉 직장 내 괴롭힘과 조직행태 간 관계에 영향을 미치는 조절효과

연구	대상 집단 특성	조절변수	결과
Quine (2001)	2001년 영국 내 1,100명 간호사 대상	조직 내 지원자원의 존재 여부	직무만족, 우울증, 이직의도
Bulutlar & Oz (2008)	2008년 터키 이스탄불 내 197명 근무자 대상	상급자의 지원	조직몰입
Nielsen et al. (2008)	2008년 노르웨이 내 2개 지원협회 소속 근로자	사회적 자본	심리적 외상 후 스트레스 장애(PTSD)
Djurkovic et al. (2008)	2008년 호주 교사 335명	인식된 조직의 지원	이직의도
Cooper-Thomas et al. (2013)	2013년 뉴질랜드 내 9개 의료관련기관 727명의 종사자	리더십, 인식된 조직의 지원, 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 조직적 차원의 노력	심리적 안정, 성과 향상, 조직몰입
Carroll & Lauzier (2014)	2014년 캐나다 내 249명 근로자	사회적 지원	직무만족도

□ 이상 내용을 종합하여 볼 때, 직장 내 괴롭힘 관련 이슈는 다차원적 접근이 필요한 문제

○ 직장 내 괴롭힘은 개인적 특성 혹은 조직 차원의 단편적 접근방법으로는 원인과 결과, 제3변수에 의한 조절효과 등을 이해하는데 한계가 있음.

○ 그러므로 직장 내 괴롭힘 문제에 대한 이해와 분석을 위해서는 조직구성원 개인의 특성과 상황, 업무성격, 집단 및 조직 문화, 조직구조, 관계, 조정기제 마련 여부, 리더십 등 종합적인 접근이 필요함.

주제발표 2

“직장 내 괴롭힘 금지제도의 현황과 과제”

- 근로자 실태조사 결과를 중심으로

이상희 교수(한국산업기술대학교 지식융합학부)

직장 내 괴롭힘 금지제도의 현황과 과제

- 근로자 실태조사 결과를 중심으로

이 상 희*

Ⅰ. 들어가며

○ 직장 내 괴롭힘이 사회전방위적으로 확산됨에 따라 심각한 사회문제로 대두되었고, 정부에서는 관계부처 합동으로 ‘직장 등에서의 괴롭힘 근절 대책’을 수립하고, 후속 입법조치로서 근로기준법의 개정을 통해 직장 내 괴롭힘 금지제도를 새롭게 도입하였음.

- 2019.1.15. 근로기준법 개정을 통해 ‘직장 내 괴롭힘’의 개념 등을 법률에 명확히 규정하고, 2019.7.16.부터 시행해오고 있음.

○ 개정 근로기준법 및 직장 내 괴롭힘 금지제도의 시행 1주년을 계기로 산업현장에서 나타나고 있는 변화와 안착정도를 객관적으로 확인·평가하고, 추가적이고 실효적인 제도개선을 위한 시사점을 모색해볼 필요가 있음.

- 직장 내 괴롭힘 금지제도의 시행 전·후의 변화양상을 확인하고, 산업현장에서 나타나고 있는 한계 및 문제점을 점검함으로써, 직장 내 괴롭힘 금지제도의 안정적인 정착을 도모하고, 제도의 실효성을 제고할 필요가 있음.

○ 이에 한국고용노사관계학회에서는 기업의 인사노무담당자(400명) 및 근로자(1,000명) 등을 대상으로 설문조사를 통해 직장 내 괴롭힘 금지제도와 관련한 실태조사(2020.6.30.~2020.7.31.)를 진행 중에 있음.

- 실태조사에서는 구조화된 설문을 통해 직장 내 괴롭힘 예방·대응체계의 도입 현황 및 효과성, 직장 내 괴롭힘 발생 빈도 변화 및 그 원인, 직장 내 괴롭힘 금지 관련 법·제도의 인식 등을 종합적으로 파악하고 있음.

---

* 한국산업기술대학교 지식융합학부 교수

○ 이하에서는 2020.7.2.-2020.7.8. 걸쳐 실시된 근로자 실태조사 결과를 중심으로 직장 내 괴롭힘 금지제도의 현황과 과제를 살펴보도록 함.

Ⅱ. 실태조사 개요

1. 조사대상

○ 직장 내 괴롭힘 관련 사내 제도의 운영 현황, 직장 내 괴롭힘 발생 현황 및 대응 방법, 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응을 위한 법 · 제도 인식 등을 종합적으로 확인 · 점검하고, 제도 개선을 위한 대안 마련의 기초자료로 삼기위하여 주요 산업의 근로자(1,000명)를 대상으로 설문조사를 실시하였음.

(1) 조사대상 설계

○ 산업(업종)

- 산업 내지 업종은 노동청에 접수된 직장 내 괴롭힘 관련 진정사건 가운데 상대적으로 높은 비중을 차지하고 있는 광공업, 개인서비스업, 유통서비스업, 사업서비스업, 사회서비스업으로 한정하여, 표본을 배분하였음.
- 구체적인 산업별 구성은 광공업 25.3%(253명), 개인서비스업 15.4%(154명), 유통서비스업 15.1%(151명), 사업서비스업 20.1%(201명), 사회서비스업 24.1%(241명)로 구성됨.

○ 사업장 규모

- 직장 내 괴롭힘 금지제도의 안착여부 및 변화추이 등을 구체적으로 분석하기 위하여 사업장 규모를 5~29인, 30~99인, 100~299인, 300인 이상으로 구분하였으며, 경제활동인구조사 자료를 바탕으로 표본을 배분하였음.

○ 근로자

- 근로자는 경제활동을 하고 있는 만 15세 이상인 남녀 임금근로자를 대상으로 하였으며, 남자와 여자를 각각 50%씩 유의할당하고, 경제활동인구조사(2020년 1월~5월) 자료를 바탕으로 산업별(업종별), 사업장 규모별 종사자 수 현황에 따라 비례 배분 방식으로 표본을 배분하였음.

- 근로자의 종사상 지위는 크게 구분하지 않았으나, 92.5%(925명)가 상용근로자이었으며, 5.5%(55명)는 임시근로자, 2.0%(20명)은 일용근로자였음.
- 근로자의 직종은 관리자/전문가 14.7%(147명), 사무직 54.9%(549명), 판매/서비스직 21.8%(218명), 기능/조립/단순노무직 8.6%(86명)으로 구성되었음.
- 근로자의 직위는 사원급 33.8%(338명), 대리급 23.8%(238명), 과장/차장급 28.5%(285명), 부장급 이상 13.9%(139명)로 구성되었음.

(2) 응답자 특성

○ 조사대상 설계를 바탕으로 정리해본 응답자의 특성은 다음의 표와 같음.

< 실태조사 응답자 특성>

구분		인원수(명)	비율(%)
산업	광공업	253	25.3
	개인서비스업	154	15.4
	유통서비스업	151	15.1
	사업서비스업	201	20.1
	사회서비스업	241	24.1
사업장 규모	5~29인	482	48.2
	30~99인	253	25.3
	100~299인	119	11.9
	300인 이상	146	14.6
성별	남성	500	50.0
	여성	500	50.0
연령	만 15세~29세	105	10.5
	만 30세~39세	394	39.4
	만 40세~49세	301	30.1
	만 50세 이상	200	20.0
직종	관리자/전문가	147	14.7
	사무직	549	54.9
	판매/서비스직	218	21.8
	기능/조립/단순노무직	86	8.6
직위	사원급	338	33.8
	대리급	238	23.8
	과장/차장급	285	28.5
	부장급 이상	139	13.9
전 체		1000	100.0

2. 조사방법

○ 조사방법은 국내외 선행연구 분석, 전문가 자문회의 및 간담회 등을 통하여 구조화된 설문지를 확정한 뒤 온라인 패널조사를 실시하였음.

- 온라인 패널조사는 사적인 장소에서 조사원을 비롯한 누구의 개입도 없이 응답자(근로자)가 직접 설문을 작성하게 되므로 직장 내 괴롭힘과 관련한 진실성 있는 응답을 끌어낼 수 있으며, 대규모 조사에 적합한 방식임.
- 근로자 실태조사는 2020.7.2.-2020.7.8.까지 수행되었으며, 수집된 응답은 통계처리를 거쳐 전문 통계프로그램으로 분석되었고, 응답결과는 이상의 특성에 따라 각각 정리되었음.

3. 조사내용

○ 직장 내 괴롭힘 실태조사와 관련한 국내외 선행연구들을 검토하고 전문가 간담회 등을 거쳐 설문지를 구성하였음.

○ 조사내용은 크게 ① 직장 내 괴롭힘 관련 사내 제도의 운영 현황, ② 직장 내 괴롭힘 발생 현황 및 대응 방법, ③ 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응을 위한 법 · 제도 인식 등으로 구성되어 있음.

- ① 직장 내 괴롭힘 관련 사내 제도의 운영 현황에서는 근로자들이 소속된 각각의 회사에서 직장 내 괴롭힘을 예방하거나, 대응하는 체계를 운영하고 있는지를 확인하고, 만약 그러한 체계를 운영하고 있다면, 구체적인 내용들은 무엇인지를 확인하고자 함.
- ② 직장 내 괴롭힘 발생 현황 및 대응 방법에서는 지난 1년간 직장 내 괴롭힘을 직접 당하거나 목격한 경험이 있는지, 만약 그러한 경험이 있다면, 행위의 가해자는 누구이고, 어떠한 유형의 행위를 당하였는지를 구체적으로 확인하고, 직장 내 괴롭힘을 당했을 때 겪게 되는 어려움과 대응방법, 직장 내 괴롭힘의 변화 추이와 그 원인 등도 구체적으로 파악해보고자 함.
- ③ 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응을 위한 법 · 제도 인식에서는 직장 내 괴롭힘 금지 제도와 관련해 정부가 시행 중인 각종 지원제도들을 충분히 인식하고 있는지, 개선이 필요한 부분은 무엇인지 등을 파악해봄으로써, 제도개선을 위한 기초를 마련하도록 함.

< 설문조사 주요 내용 >

구 분	세부항목
응답자의 특성	업종, 사업장 규모, 성별, 연령, 직종, 지위
직장 내 괴롭힘 관련 사내 제도의 운영 현황	직장 내 괴롭힘 예방 · 대응 체계 운영여부, 직장 내 괴롭힘 예방 · 대응 체계 세부 내용
직장 내 괴롭힘 발생 현황 및 대응 방법	직장 내 괴롭힘 피해 및 목격 여부, 직장 내 괴롭힘 행위가해자 및 행위유형, 직장 내 괴롭힘에 따른 어려움 및 대응 방법, 사업장 내 직장 내 괴롭힘 변화추이
직장 내 괴롭힘 예방 및 대응을 위한 법 · 제도 인식	지방노동관서 신고 및 근로감독관 조사, 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담, 근로자지원프로그램(EAP)의 심리치료 프로그램 및 상담, 실업급여 · 청년내일 채움공제 등 수급

Ⅲ. 실태조사 결과

1. 직장 내 괴롭힘 관련 사내 제도의 운영 현황

(1) 개관

○ 근로기준법은 직장 내 괴롭힘을 법에 정의하고 금지하면서도, 사업장별 상황에 맞게 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 예방 · 대응조치를 정하고 그에 따르도록 하고 있음.
- 직장 내 괴롭힘이란, 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적 · 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 의미함(동법 제76조의2).
- 근로기준법은 이러한 직장 내 괴롭힘을 법으로 금지하되, 구체적인 예방 및 대응은 사업장별 상황에 맞게 취업규칙 등을 통하여 정하고, 그에 따르도록 유도하고 있음.

○ 이를 감안하여 근로기준법에서는 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 처벌규정 또는 직장 내 괴롭힘 사건에 대한 사용자의 적절한 조치 미이행시 제재규정을 별도로 두지 않았음.
- 각 사업장은 취업규칙에 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항을 필수적으로 반영하여야 하며(동법 제93조 제11호 참고), 직장 내 괴롭힘과 관련한 자체규범 내지 사내 제도를 운영할 것이 요청됨.

○ 이하에서는 이상의 규율취지 등에 기초해 각 사업장별 직장 내 괴롭힘과 관련한 사

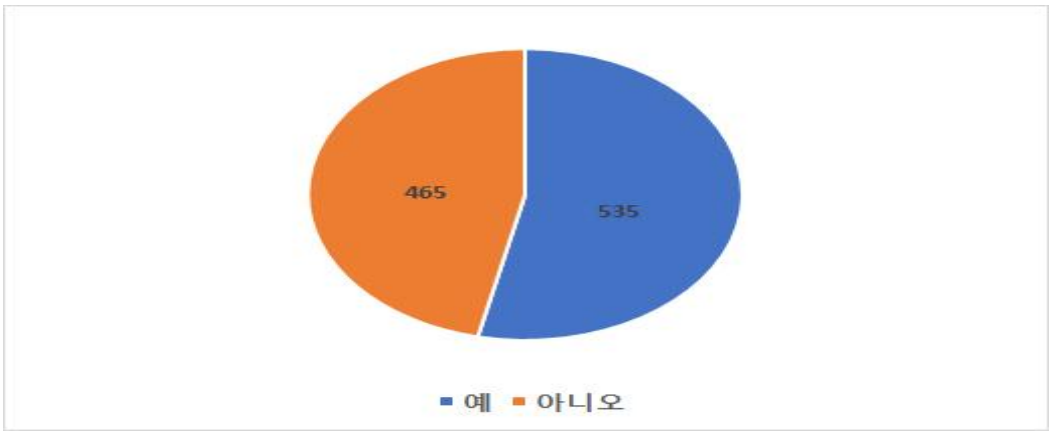
내 제도의 운영 현황을 살펴보도록 함.

(2) 직장 내 괴롭힘 관련 사내 제도의 운영 여부

○ 근로자들이 소속된 회사(사업장)에서 '직장 내 괴롭힘을 예방하고, 직장 내 괴롭힘의 발생시 신고를 통해 조사하거나 피해 근로자를 보호하는 등의 절차(이하, **'직장 내 괴롭힘 예방·대응 체계'** 라 한다)' 를 운영하고 있는지를 조사해본 결과, 전체 응답자의 53.5%(535명)이 그렇다고 답변한 반면, 나머지 46.5%(465명)는 그렇지 않다고 답변함.

< 직장 내 괴롭힘 예방·대응 체계 운영 여부 >

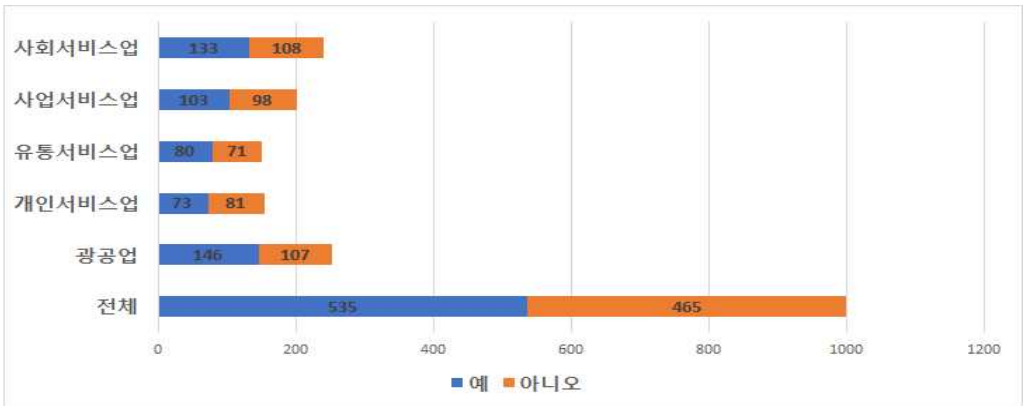
(단위: 명)



○ 주요 산업별로 살펴보면, 광공업이나 사회서비스업의 경우 직장 내 괴롭힘 예방·대응체계를 운영하는 비중이 상대적으로 높은 반면, 개인서비스업의 경우에는 아직까지 그러하지 않는 것으로 드러남.

< 직장 내 괴롭힘 예방·대응 체계 운영 여부: 산업별 >

(단위: 명)



○ 사업장 규모별로 살펴보면, 사업장 규모가 클수록 직장 내 괴롭힘 예방 · 대응체계를 운영하는 비중이 상대적으로 높은 반면, 사업장 규모가 작을수록 직장 내 괴롭힘 예방 · 대응체계를 아직까지 갖추지 못한 것으로 드러남.

- 적어도 30인 이상의 사업장에서는 직장 내 괴롭힘 예방 · 대응체계를 운영하는 비중이 상대적으로 높게 나타나지만, 30인 미만의 사업장에서는 직장 내 괴롭힘 예방 · 대응체계를 갖추지 못한 비중이 더 높게 나타남.

< 직장 내 괴롭힘 예방 · 대응 체계 운영 여부: 사업장 규모별 >

(단위: 명)



(3) 직장 내 괴롭힘 관련 사내 제도의 운영 실태

○ 직장 내 괴롭힘 예방 · 대응체계를 운영하고 있다고 응답한 근로자(535명)들을 상대로 사업장 내 구체적인 운영 실태를 확인해본 결과(복수응답 가능), 직원 대상 예방 교육 실시가 81.3%가 가장 높게 나타났으며, 사내 신고 및 조사절차 마련 44.3%, 예방 포스터 부착, 안내 등 사내 캠페인 33.5%, 행위자에 대한 징계 또는 인사조치 등의 기준 마련 또는 강화 31.2%, 피해근로자 대상 상담 프로그램 등 마련 20.6%, 최고경영자의 직장 내 괴롭힘 근절 선언 19.8% 순으로 나타났음.

- 기타로는 '모니터링과 근로자지원 프로그램 마련' 등이 있음.

< 직장 내 괴롭힘 관련 사내 제도의 운영 실태 >

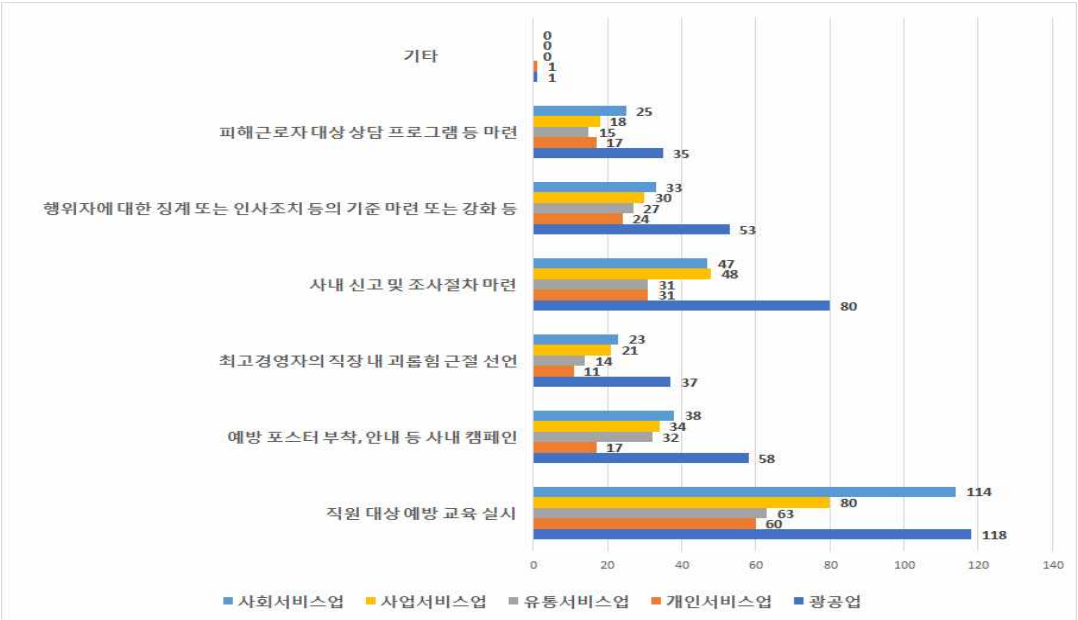
(단위: 명, 복수응답)



○ 이상의 결과는 산업별이나, 기업규모별로 살펴보아도 크게 다르지 아니함.

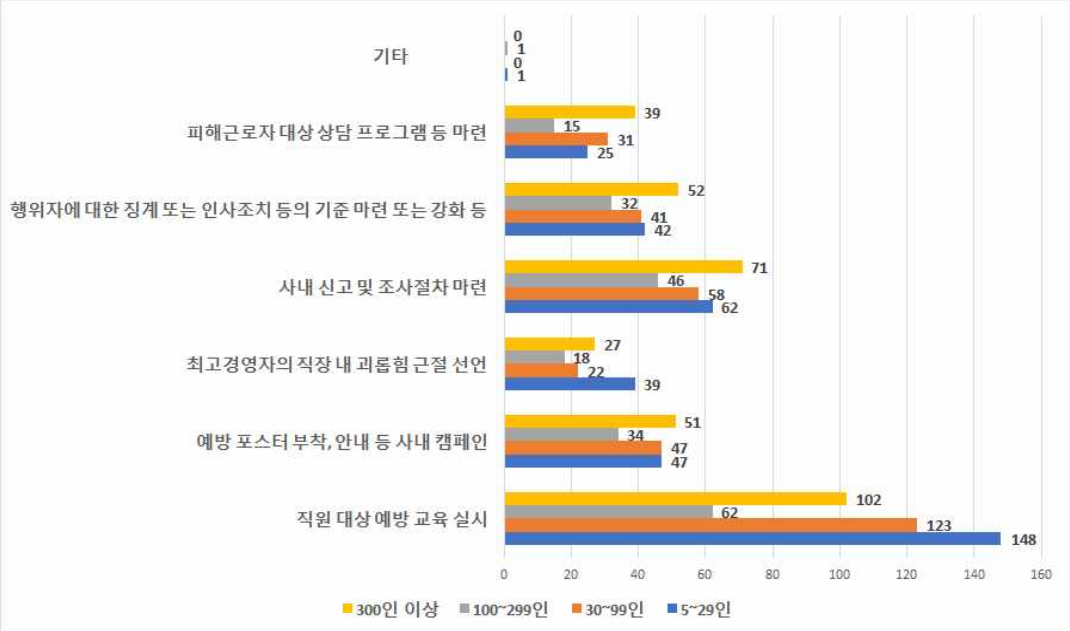
< 직장 내 괴롭힘 관련 사내 제도의 운영 실태: 산업별 >

(단위: 명, 복수응답)



< 직장 내 괴롭힘 관련 사내 제도의 운영 실태: 기업규모별 >

(단위: 명, 복수응답)



2. 직장 내 괴롭힘 발생 현황 및 대응 방법

(1) 직장 내 괴롭힘 발생 현황

○ 지난 1년간 직장 내 괴롭힘을 직접 당했거나 목격한 경험에 대하여, 없다고 응답한 근로자는 75.8%, 있다고 응답한 근로자는 24.2%임.

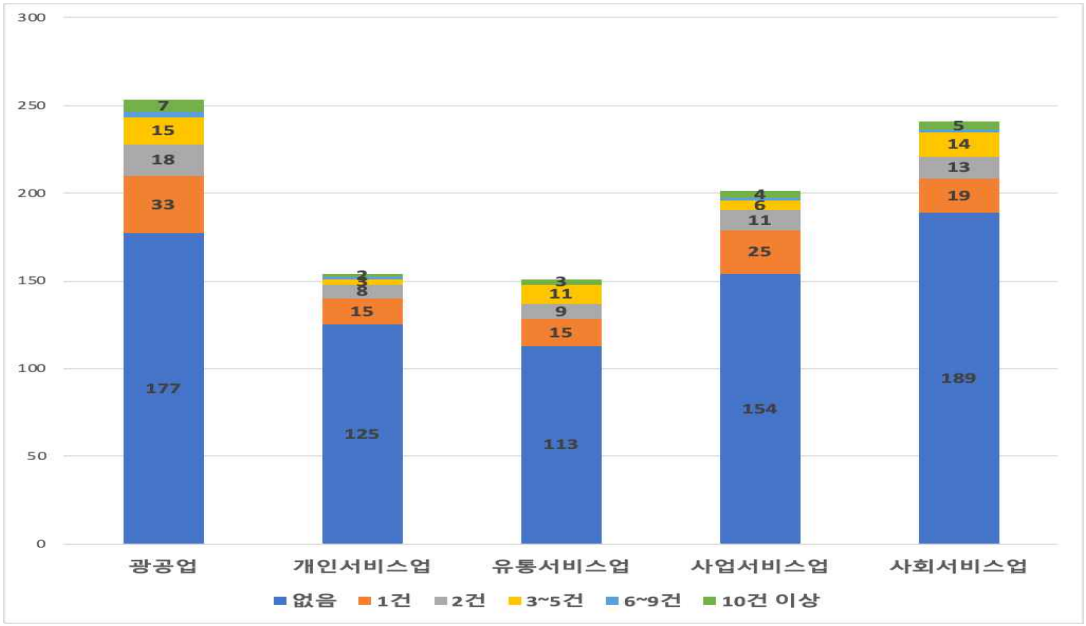
- 있다고 응답한 자 중, 건수별로 보면 1건이 10.7%, 2건이 5.9%, 3~5건이 4.9%, 6~9건이 0.6%, 10건 이상이 2.1%으로 나타남.

○ 산업별로 직장 내 괴롭힘의 피해 경험의 차이는 있는 것으로 나타남.

- 특히 산업별로 보면, 광공업과 사회서비스업, 사업서비스업에서 응답 수가 비교적 많음을 알 수 있음.

< 직장 내 괴롭힘의 피해 경험 : 산업별 >

(단위: 명)

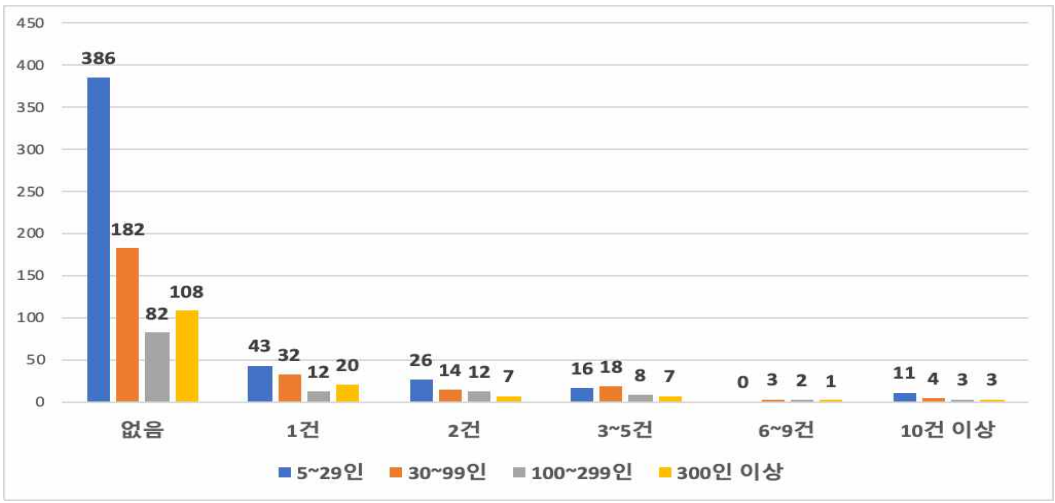


○ 사업 규모별로 보면, 규모가 작은 사업장일수록 직장 내 괴롭힘을 직접 당했거나 목격한 경험이 높은 것으로 나타나고 있음.

- 특히 5~29인의 소규모 사업장에서의 피해 경험이 높으며(96명), 그 다음이 30~99인의 사업장(71명)임.

< 직장 내 괴롭힘의 피해 경험 : 사업장 규모별 >

(단위: 명)

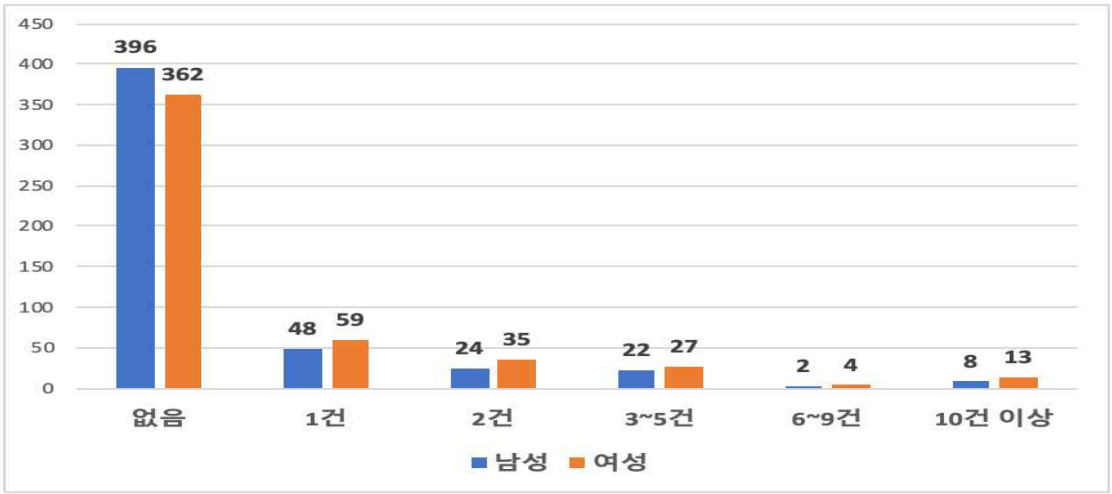


○ 성별로 살펴보면, 없다고 응답한 남성은 396명, 여성은 362명임.

- 있다고 응답한 남성은 104명, 여성은 138명임.

< 직장 내 괴롭힘의 피해 경험 : 성별 >

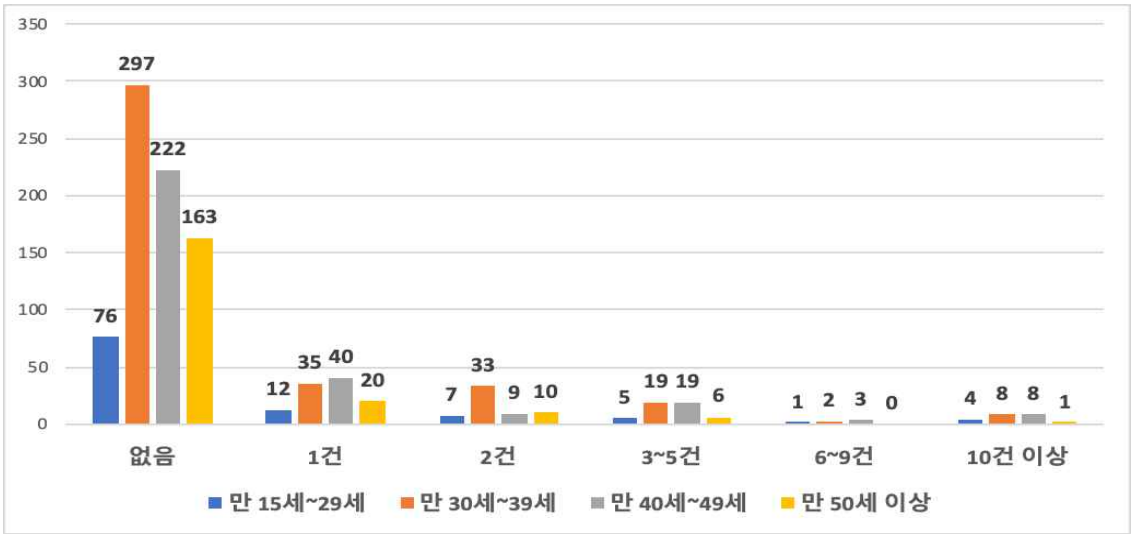
(단위: 명)



○ 연령별로 보면, 만 30~39세(97명)와 만 40~49세(79명)에서 괴롭힘을 직접 당하거나 목격한 경험이 높은 것으로 나타나고 있으며, 그 다음으로 만 50세 이상에서 37명, 만 15~29세에서 29건으로 응답하고 있음.

< 직장 내 괴롭힘의 피해 경험 : 연령별 >

(단위: 명)

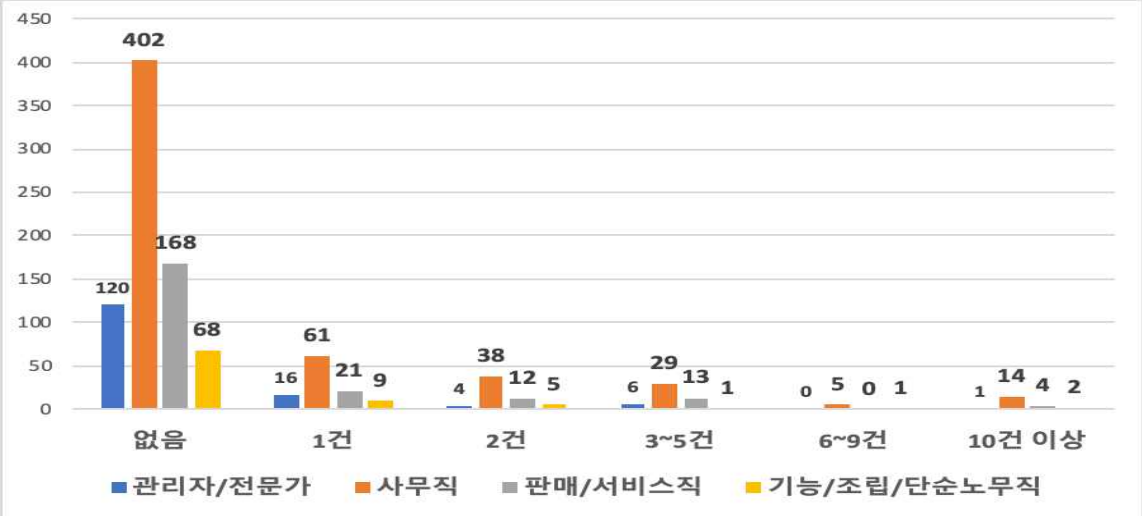


○ 또한 직종별로 보면, 다른 직종에 비해 사무직에서 직장 내 괴롭힘의 피해 경험이 높은 것으로 나타나고 있으며, 그 다음이 판매/서비스직, 관리자/전문가, 기능/조립/

단순노무직의 순으로 나타남.

< 직장 내 괴롭힘의 피해 경험 : 직종별 >

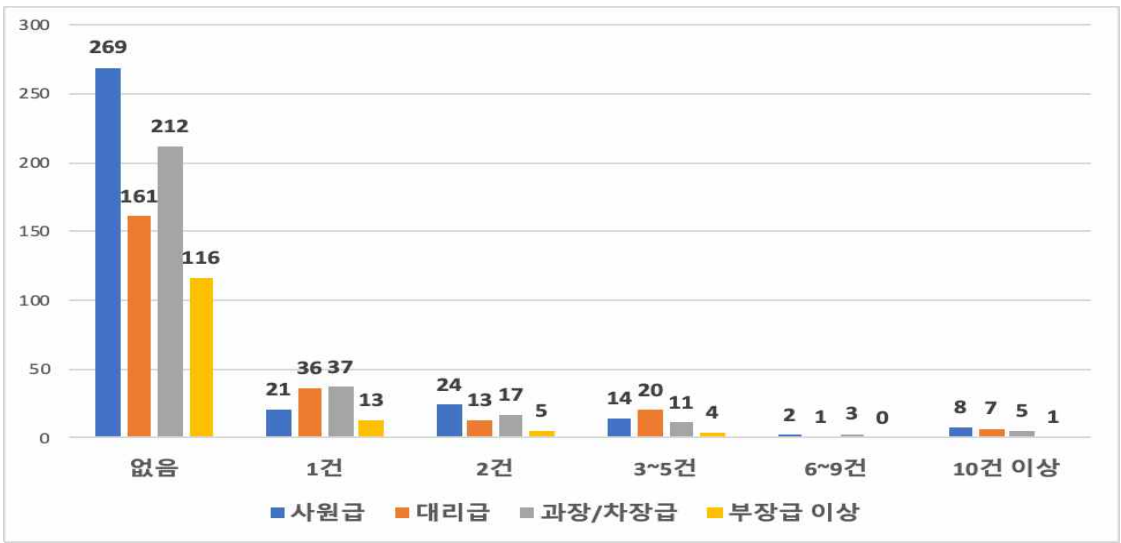
(단위: 명)



○ 직위별로 살펴보면, 직장 내 괴롭힘의 당하거나 목격한 경험에 대하여 있다고 응답한 것은 과장/차장급이 285명, 대리급이 238명, 부장급 이상이 139명, 사원급이 69명의 순으로 나타남.

< 직장 내 괴롭힘의 피해 경험 : 직위별 >

(단위: 명)



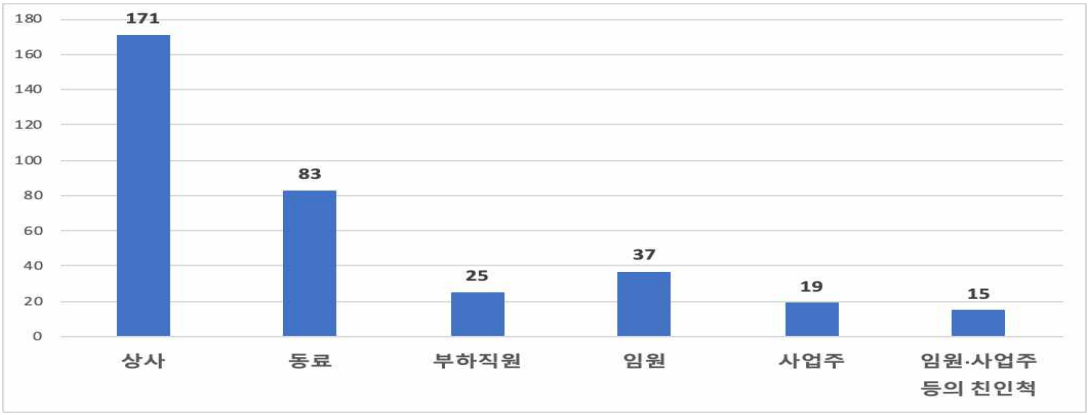
(2) 직장 내 괴롭힘 행위의 가해자

○ 지난 1년간 직장 내 괴롭힘을 직접 당하거나 목격한 경험이 있다고 응답한 근로자 가운데, 누가 그 행위의 가해자 인가에 대한 응답에 대하여, 상사가 가장 높았음(70.7%).

- 그 다음이 동료 34.3%, 임원 15.3%, 부하직원 10.3%, 사업주 7.9%, 임원・사업주 등의 친인척 6.2%의 순이었음.

< 직장 내 괴롭힘 행위의 가해자 >

(단위: 명, 복수응답)

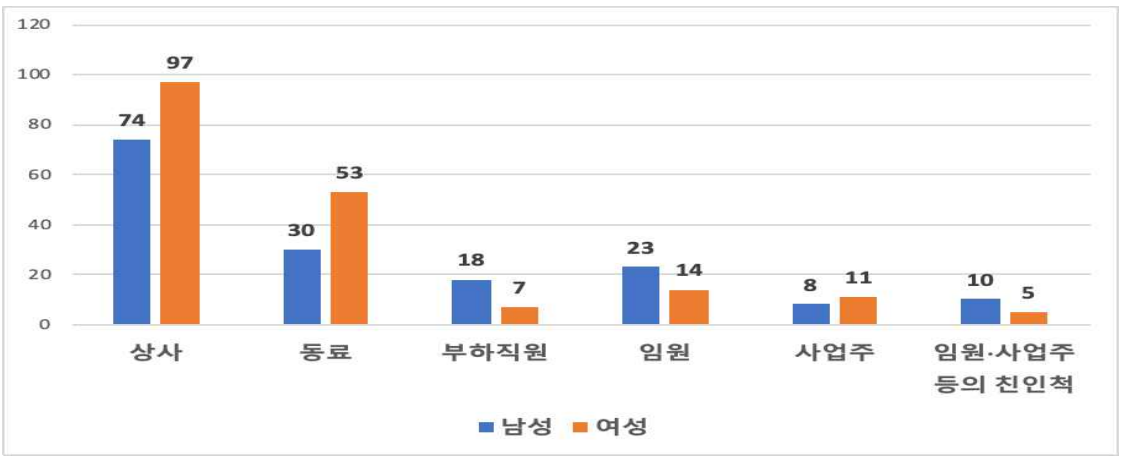


○ 상사와 동료가 행위의 가해자로 압도적으로 높음을 알 수 있음.

- 특이했던 사항은 성별로 살펴보았을 때, 여성의 경우, 상사, 동료, 사업주가 행위의 가해자라는 응답이 많았으나, 부하직원, 임원, 임원・사업주 등의 친인척의 응답은 남성보다 적음을 알 수 있음.

< 직장 내 괴롭힘 행위의 가해자: 성별 >

(단위: 명, 복수응답)



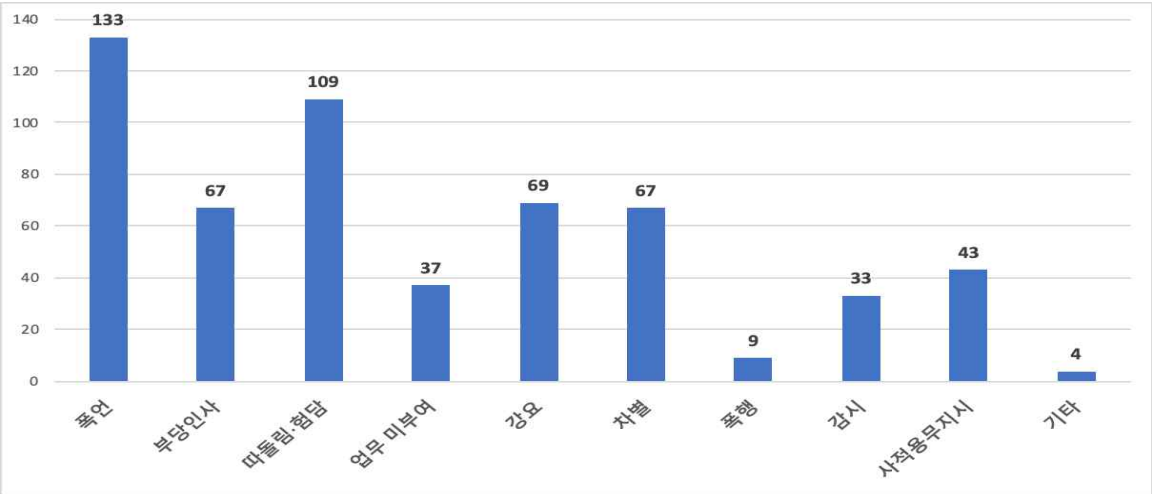
(3) 직장 내 괴롭힘 행위의 유형

○ 지난 1년간 직장 내 괴롭힘을 직접 당하거나 목격한 경험이 있다고 응답한 근로자 가운데, 행위의 유형에 대하여 가장 많았던 것은 폭언(55.0%), 따돌림・험담(45.0%), 강요(28.5%), 부당인사(27.7%), 차별(27.7%), 사적 용무지시(17.8%), 업무미부여(15.3%), 감시(13.6%), 폭행(3.7%), 기타(업무과다, 사적인 집착, 성추행/성희롱) 등의 순으로 응답하고 있음.

- 이러한 괴롭힘 행위의 유형의 순서는 산업, 사업장규모, 성별, 연령, 직종, 직위 등에서 큰 차이를 보이지 않고 있음.

< 직장 내 괴롭힘 행위의 유형 >

(단위: 명, 복수응답)



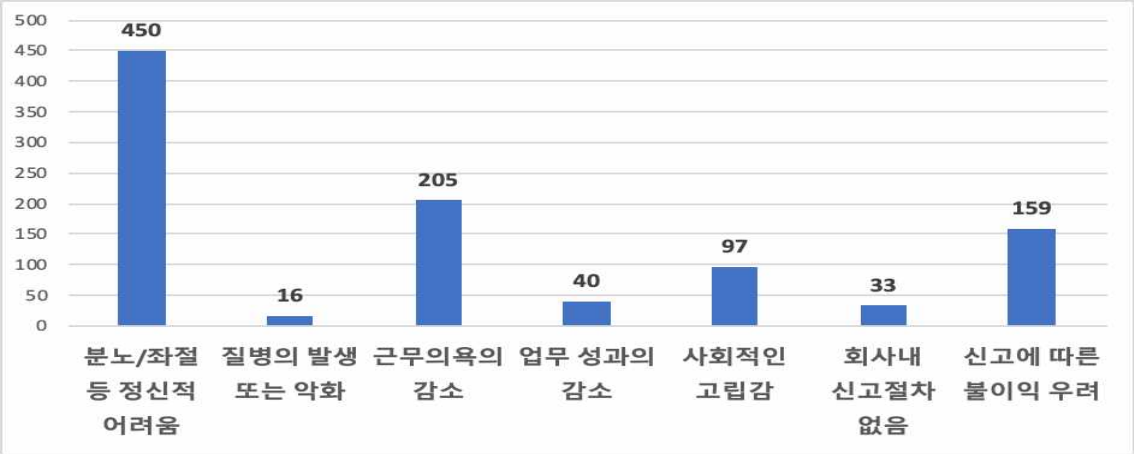
(4) 직장 내 괴롭힘 피해를 당했을 경우의 어려움

○ 직장 내 괴롭힘의 피해를 당했다면 가장 큰 어려움이 무엇이라고 생각하는 가라는 질문에 대하여 “분노・좌절 등 정신적 어려움”이 45.0%로 가장 높음을 알 수 있음.

- 그 다음이 “근무의욕의 감소” 20.5%, “신고에 따른 불이익 우려” 15.9%, “사회적인 고립감” 9.7%, “업무성과의 감소” 4.0%, “회사내 신고절차 없음” 3.3%의 순임.
- 어려움에 대한 응답의 경향은 산업, 사업장규모, 성별, 연령, 직종, 직위 등 에서 큰 차이를 보이지 않음.

< 직장 내 괴롭힘 피해를 당했을 때 가장 큰 어려움 >

(단위: 명)

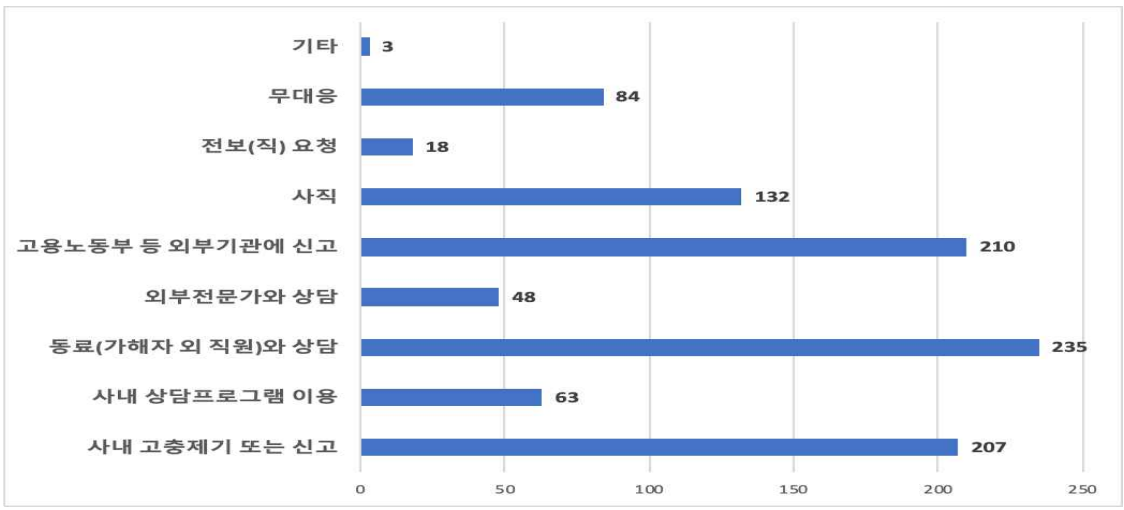


(5) 직장 내 괴롭힘 피해를 당했을 경우의 대처 방법

○ 직장 내 괴롭힘 피해를 당했다면, 어떠한 방법으로 대처할 것인지 대해서는 “동료(가해자 외 직원)와 상담” 23.5%, “고용노동부 등 외부기관에 신고” 21.0%, “사내 고충제기 또는 신고” 20.7%, “사직” 13.0%, “무대응” 8.4%, “사내 상담프로그램 이용” 6.3%, “전보(직) 요청” 1.8%, 기타로 고소, 맞서 싸움, 복수 등의 순으로 나타남

< 직장 내 괴롭힘 피해를 당했을 경우의 대처 방법 >

(단위: 명)



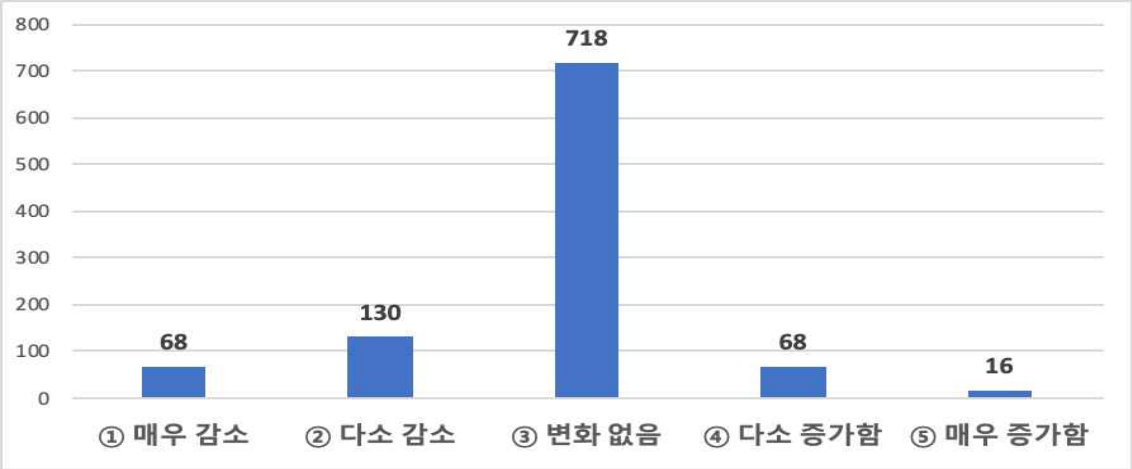
(6) 직장 내 괴롭힘 행위의 변화 정도

○ 지난 1년간 소속된 회사에서 직장 내 괴롭힘 행위의 변화정도에 대해서는 “변화없음”의 응답이 71.8%로 가장 많았고, 그 다음이 “다소 감소”가 13.0%, “매우 감소”와 “다소 증가”가 각각 6.8%, “매우 증가가” 1.6%임.

- “변화없음” 외에, “감소”의 응답은 19.8%, “증가”의 응답은 8.4%임.
- 이 직장 내 괴롭힘 행위의 변화 정도는 산업, 사업장규모, 성별, 연령, 직종, 직위별로 유사한 경향을 보이고 있음.

< 지난 1년간 직장 내 괴롭힘 행위의 변화 정도 >

(단위: 명)

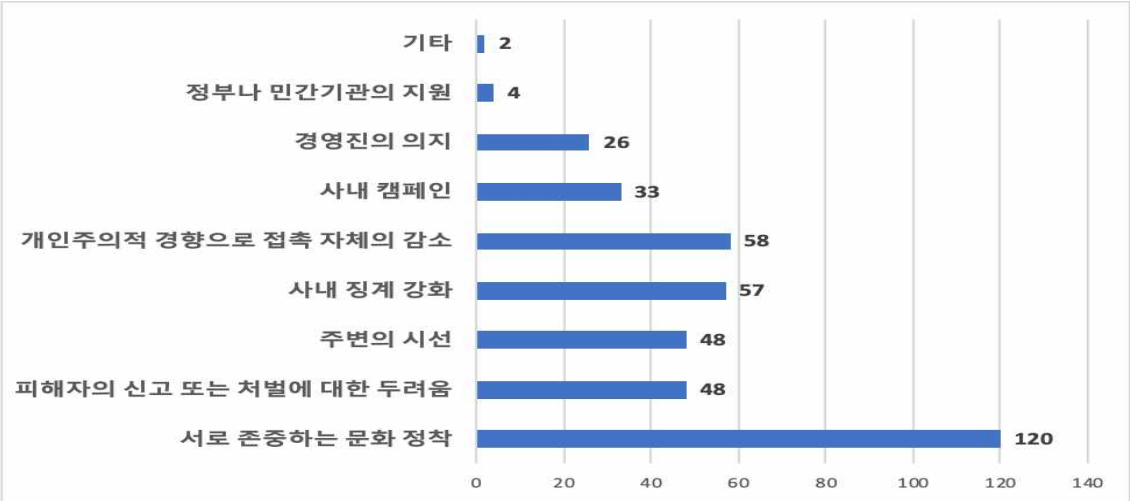


○ 상기에서 지난 1년간에 직장 내 괴롭힘의 행위가 감소했다면 그 이유가 무엇 인지에 대해서는 “서로 존중하는 문화 장착”이 60.6%,로 가장 많았음.

- 그 다음으로 “개인주의적 경향으로 접촉 자체의 감소”가 29.3%, “사내 징계의 강화”가 28.8%, “피해자의 신고 또는 처벌에 대한 두려움”이 24.2%, “주변의 시선”이 24.2%, “사내 캠페인” 16.7%, “경영진의 의지” 13.1%, “정부나 민간기관의 지원” 2.0%, 기타로는 괴롭힘에 대한 인식변화, 피해자의 퇴사 등임.

< 지난 1년간 직장 내 괴롭힘 행위 감소의 이유 >

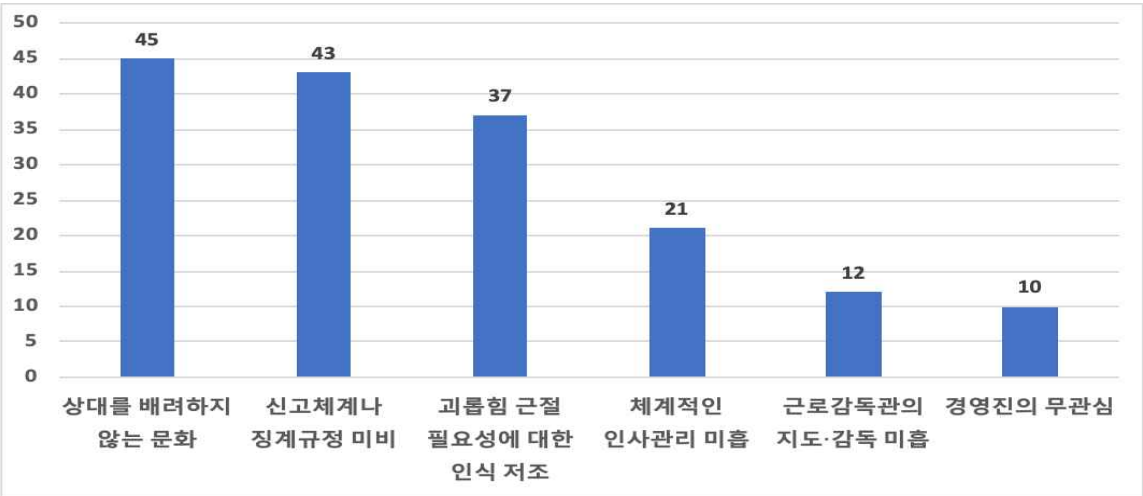
(단위: 명, 2개 선택)



○ 상기에서 지난 1년간에 직장 내 괴롭힘의 행위가 증가했다면 그 이유가 무엇인지에 대해서는 “상대를 배려하지 않는 문화”가 53.6%로 가장 높지만, “신고체계나 징계규정 미비”가 51.2%로 비슷한 응답률을 보이고 있음. 그 다음으로 “괴롭힘 근절 필요성에 대한 인식 저조”가 44.0%, “체계적인 인사관리 미흡”이 25.0%, “근로감독관의 지도·감독 미흡”이 14.3%, “경영진의 무관심”이 11.9%의 순임.

< 지난 1년간 직장 내 괴롭힘 행위 증가의 이유 >

(단위: 명, 2개 선택)



3. 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응을 위한 법·제도 인식

(1) 개관

○ 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응을 위한 현행 법 · 제도적 지원내용은 다음과 같음.

○ 우선, 직장 내 괴롭힘이 발생하면, 근로자는 우선 사내 신고절차에 따라 사업장에 신고할 수 있음.

○ 사내 신고에도 불구하고, 사용자가 즉시 조사나 조치를 하지 않거나, 사업주 등이 가해자여서 적절한 조치를 기대하기 어려운 경우, 지방노동관서에 신고를 통해 근로감독관이 직접 조사하게 됨.

- 조사결과 직장 내 괴롭힘이 인정되면 회사에 개선지도를 실시하고, 회사가 개선지도를 미이행할 경우 회사에 대한 근로감독을 실시할 수 있음.

○ 한편, 정부는 피해근로자 등에게 직장 내 괴롭힘 관련 법률상담을 지원하고 심리상담을 연계해주는 「직장 내 괴롭힘 상담센터(1522-9000)」를 운영하고 있음(전화·방문상담).

- 아울러, 직장 내 괴롭힘으로 인해 심리적으로 위축된 경우, 근로복지공단의 근로복지넷(www.workdream.net)을 통해 심리치료, 상담 등 근로자지원프로그램(EAP)에 참여할 수 있음(온라인 상담, 오프라인 프로그램 참여 등).

○ 직장 내 괴롭힘으로 인해 퇴사한 경우에는 자발적 이직이더라도, 실업급여를 받을 수 있고, 청년내일채움공제 재가입도 허용됨.

(2) 직장 내 괴롭힘 관련 정부로부터 받을 수 있는 유형별 지원 제도 인식

1) 지방노동관서에 신고하여 근로감독관이 직접 조사를 통해 해결 지원

○ 지난 1년간 직장 내 괴롭힘의 발생과 관련하여 지방노동관서의 근로감독관 신고를 통한 해결 지원 제도를 알고 있다고 응답한 근로자는 37.1%, 모른다고 응답한 근로자는 62.9%임.

< 지방노동관서의 근로감독관 신고를 통한 조사 해결 지원 인식 수준 >

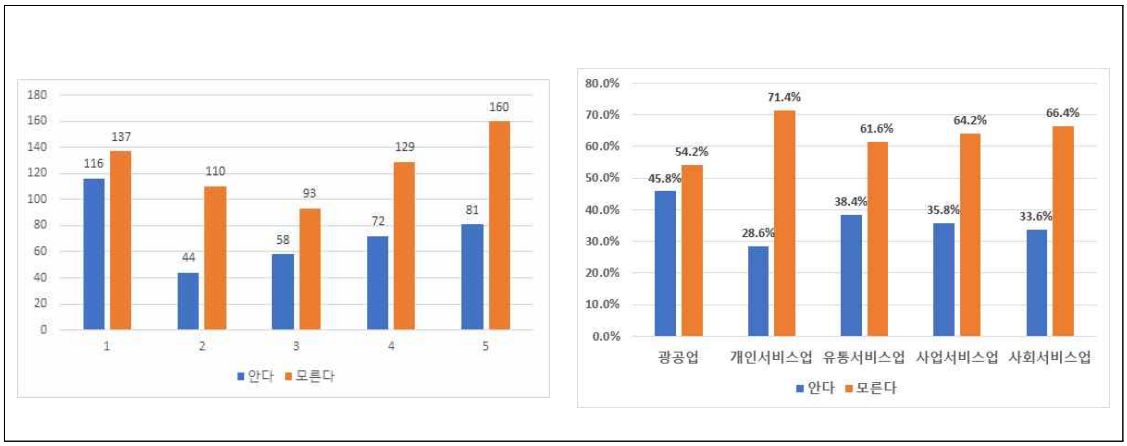
(단위: 명, %)



- 업종별 동 제도의 인식 수준에 있어서는 제조업이 포함된 광공업종에서 253명 중 '안다'의 응답이 46%(116명), '모른다'의 응답이 54%(137명)로 비교적 제도 인식이 높은 것으로 나타남.
- 반면 개인서비스업에서는 '안다'의 응답이 154명 중 29%(44명), '모른다'의 응답이 61%(110명)로 나타나 인식수준이 평균 대비 낮은 상태임을 알 수 있음.

< 지방노동관서의 근로감독관 신고를 통한 조사 해결 지원 인식 수준: 업종별 >

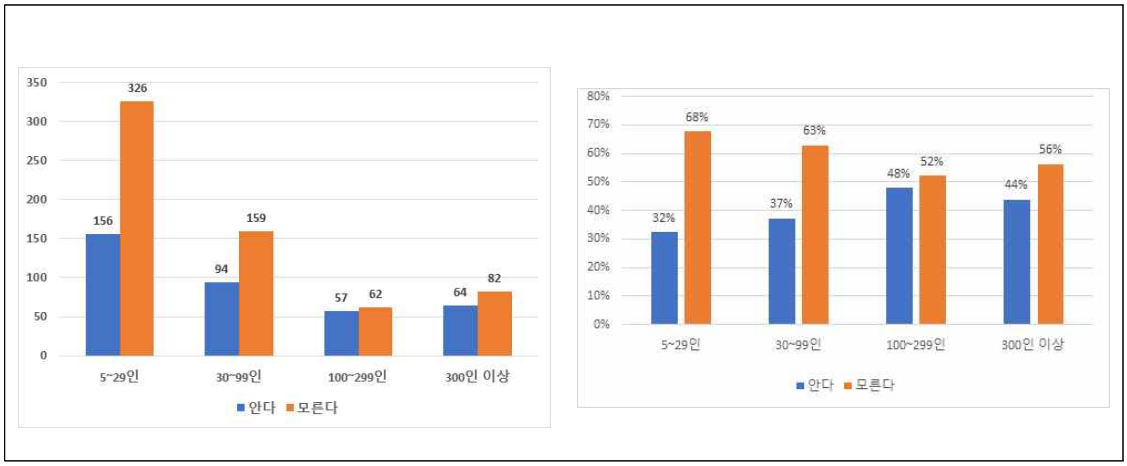
(단위: 명, %)



- 규모별 동 제도의 인식 수준에 있어서는 100인 이상의 규모에서 '안다'라고 인식한 응답이 48%(100~299인), 44%(300인 이상)에 해당하여 '안다'의 평균 응답률 37.1%를 상회하고 있는 것이 특징임.

< 지방노동관서의 근로감독관 신고를 통한 조사 해결 지원 인식 수준: 사업장 규모별 >

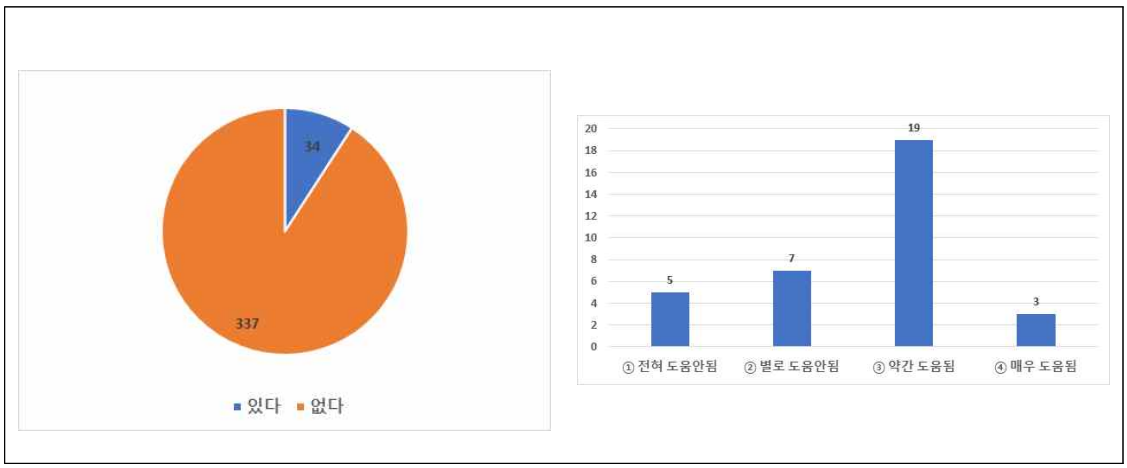
(단위: 명, %)



○ 제도를 '안다' 고 인식한 응답자 중 이용경험이 있다고 응답한 근로자는 9.2%(34명), 없다고 응답한 근로자는 90.8%(337명)로, 이용경험에 있어 도움의 수준과 관련하여서는 긍정적 의견의 도움이 '된다' 는 응답은 64.7%(22명, 약간 도움 55.9%(19명), 매우 도움 8.8%(3명))이며, 부정적 의견의 도움이 '안된다' 는 응답은 35.3%(12명, 별로 도움 안됨 20.6%(7명), 전혀 도움 안됨 14.7%(5명))임.

< 지방노동관서의 근로감독관 신고, 조사 제도 이용경험 및 효과성 >

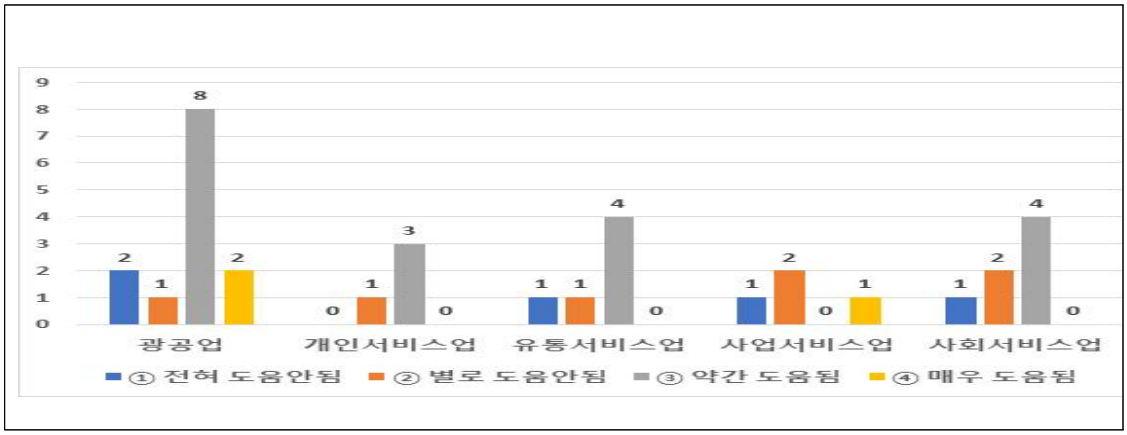
(단위: 명)



- 업종별로는 제조업이 포함된 광공업종에서 긍정적 의견의 도움이 된다는 의견이 13명 중 10명으로 효과성 인식이 매우 높은 것으로 나타남.
- 반면, 사업서비스업에서는 4명 중 3명은 도움이 안된다는 부정적 의견의 응답이 높은 것으로 나타남.

< 지방노동관서의 근로감독관 신고, 조사 제도 이용경험 및 효과성: 산업별 >

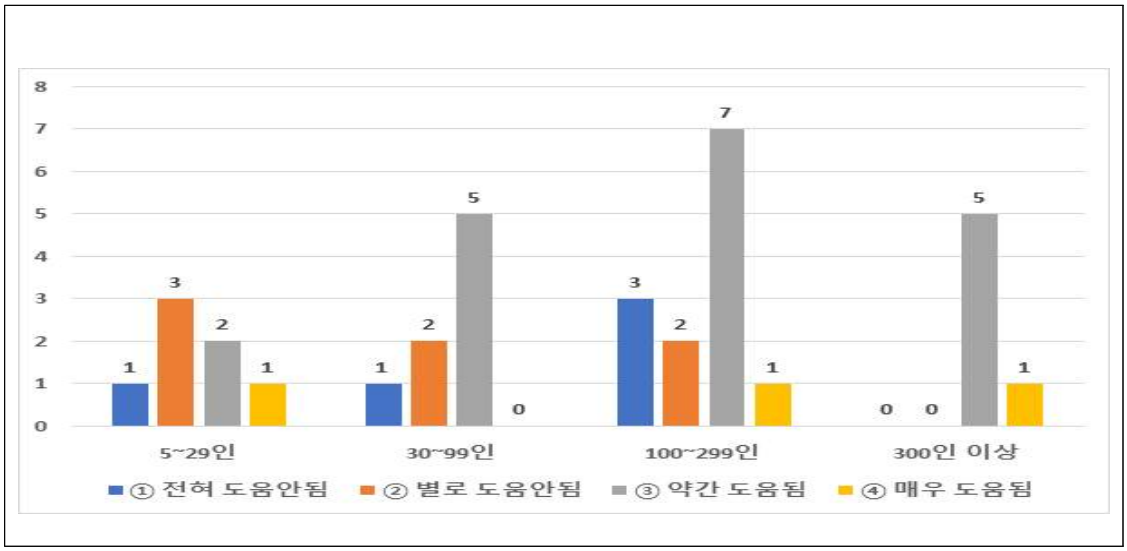
(단위: 명)



- 규모별로는 30인 이상 사업장에서부터 효과성이 인식이 높은 것을 알 수 있음.

< 지방노동관서의 근로감독관 신고, 조사 제도 이용경험 및 효과성: 사업장 규모별 >

(단위: 명)



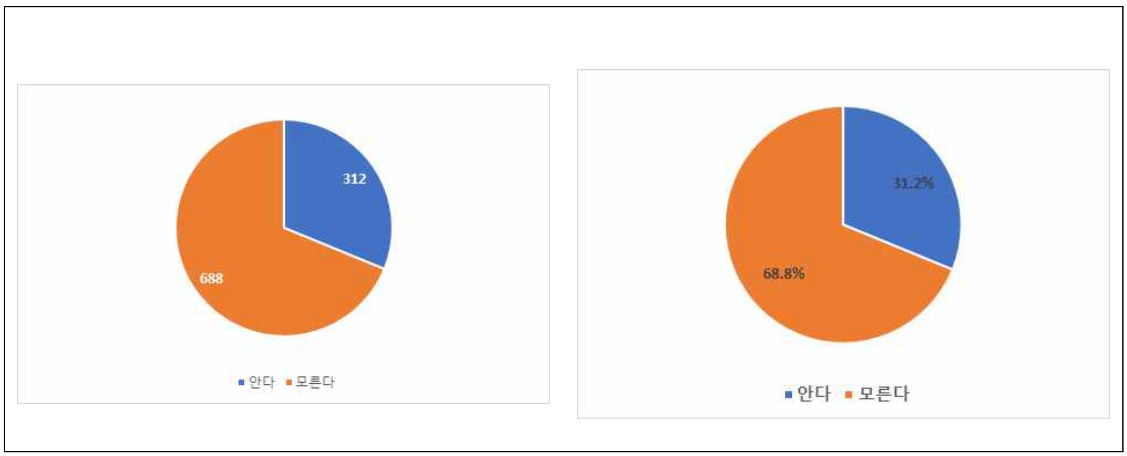
ㅇ 이용에 있어 개선이 필요한 사항에 대한 의견으로는 ① 실질적 도움이 안된다. 제도를 개선해야 한다, ② 강제효과가 필요하다, ③ 처벌이 약하다, ④ 실질적 대책이 필요하다, ⑤ 방관도 안된다, ⑥ 민도 개선이 필요하다는 주관적 의견들이 있었음.

2) 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담 참여

○ 한편, 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담 참여 지원 제도에 대한 인식에 있어서는 ‘안다’ 고 응답한 근로자는 31.2%, ‘모른다’ 고 응답한 근로자는 68.8%임.

< 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담 센터 참여 지원 인식 수준 >

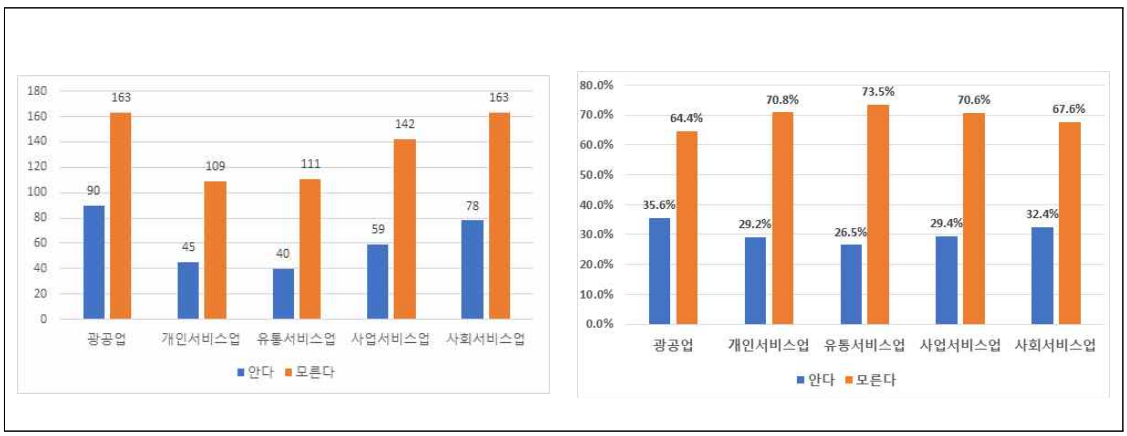
(단위: 명, %)



- 업종별 동 제도의 인식 수준에 있어서는 제조업이 포함된 광공업종에서 가장 높은 ‘안다’ 의 응답률(35.6%)을 기록하였고, 유통서비스업에서는 ‘안단’ 의 응답률(26.5%)이 가장 낮은 것으로 나타남.

< 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담 센터 참여 지원 인식 수준: 산업별>

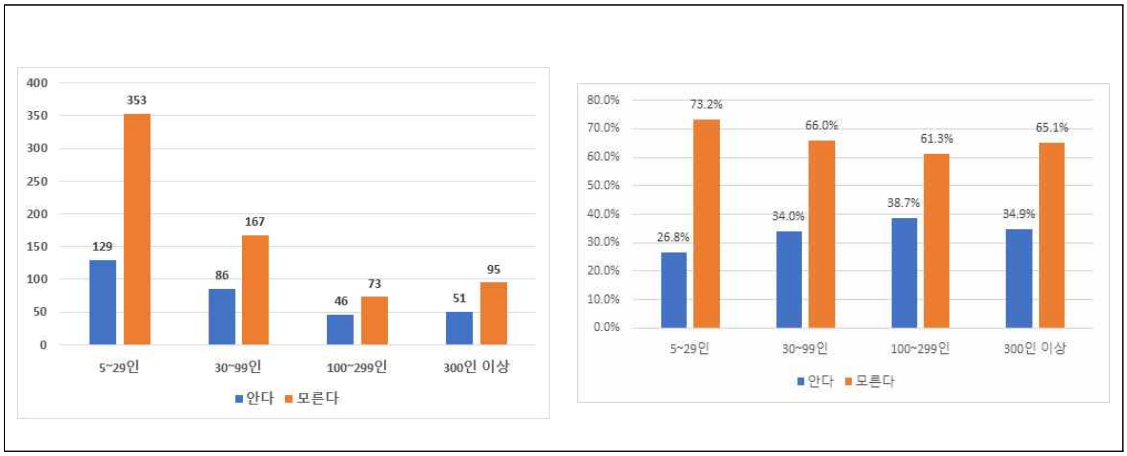
(단위: 명, %)



- 규모별 동 제도의 인식 수준에 있어서는 100~299인에서 ‘안다’ 고 응답한 비율이 38.7%로 가장 높은 것으로, 그리고 소규모 사업장으로 분류되는 5~29인에서는 ‘안다’ 고 응답한 비율이 26.8%에 그쳐 전체 기준의 ‘안다’ 고 응답한 근로자 비율 31.2%에 못미치는 것을 알 수 있음.

< 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담 센터 참여 지원 인식 수준: 사업장 규모별 >

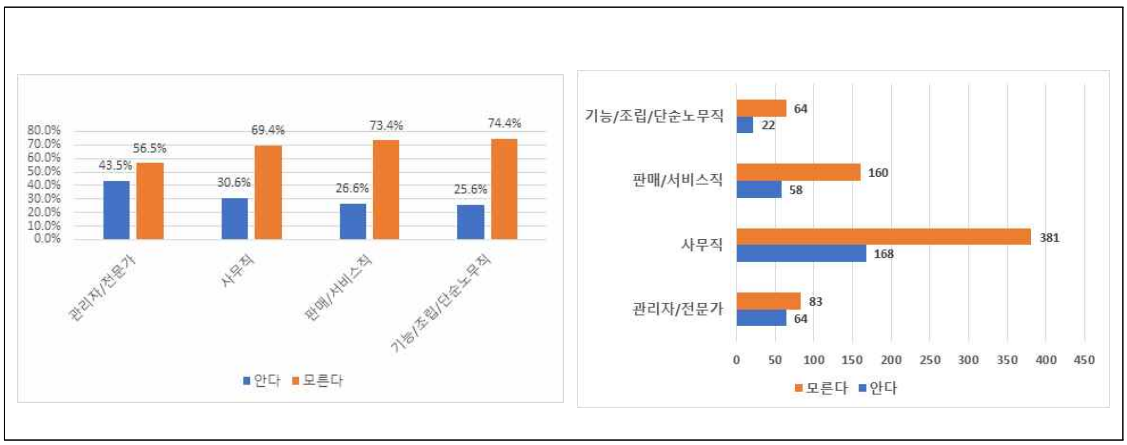
(단위: 명, %)



- 특징적으로는 직종에 있어 동 제도의 인식 수준이 관리자/전문가(43.5%), 사무직(30.6%)에서 판매/서비스직(26.6%), 기능/조립/단순노무직(25.6˜)에 비교해 높은 것으로 나타나 소위 '화이트 칼라' 직종에서 동 제도의 인식이 보다 높은 것을 확인할 수 있음.

< 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담 센터 참여 지원 인식 수준: 사업장 규모별>

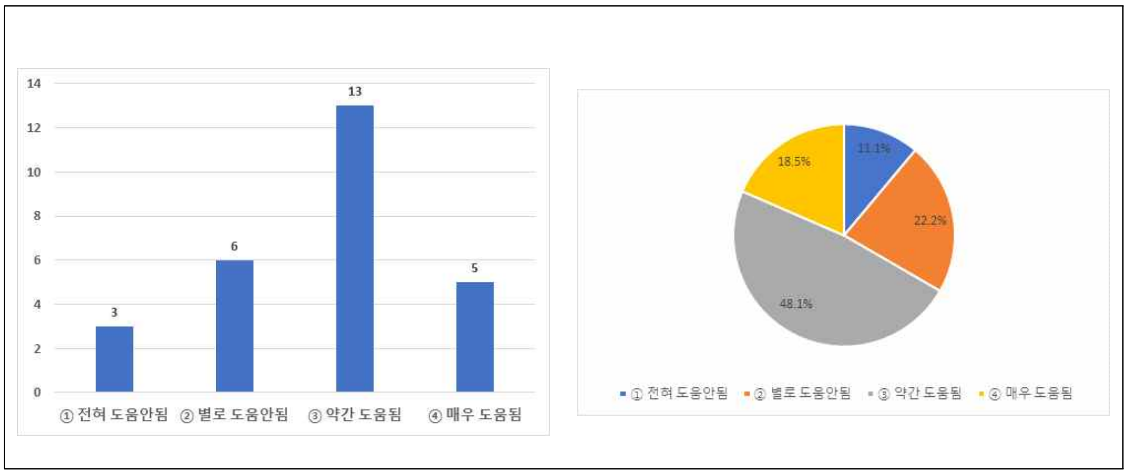
(단위: 명, %)



o 다음으로 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담 참여 지원 제도에 대한 인식에 있어서는 '안다'고 응답한 근로자 중 이용경험이 '있다'고 응답한 근로자는 8.7%, '없다'고 응답한 근로자는 91.3%로, '있다'고 응답한 근로자를 기준으로 한 효과성 인식조사에 있어서는 긍정적 의견의 도움이 '된다'는 의견이 66.6%(약간 도움됨 48.1%, 매우 도움됨 18.5%)로 나타나 부정적 의견의 도움이 '안된다' 33.4%(별로 도움안됨 22.2%, 전혀 도움안됨 11.1%)에 비교해 긍정적 효과가 있음을 확인할 수 있음.

< 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담 센터 참여 지원 효과성>

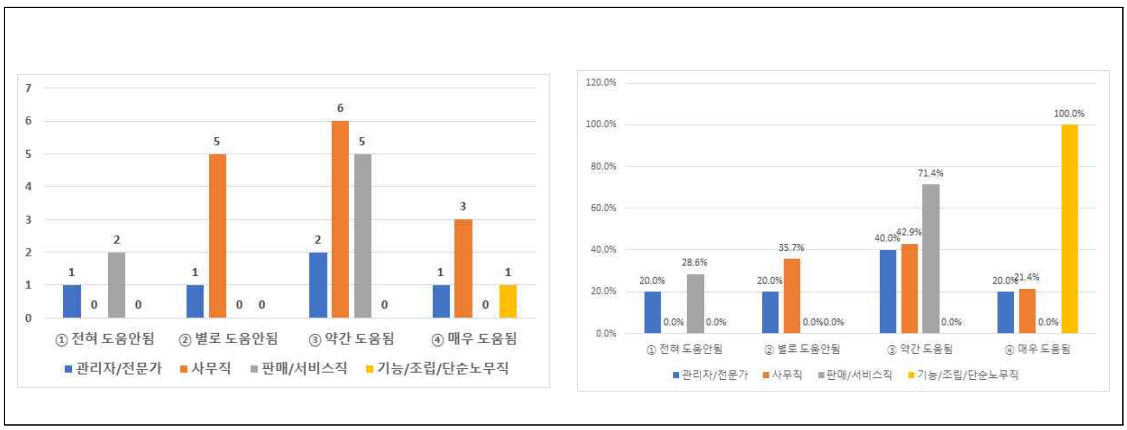
(단위: 명, %)



- 이용효과성에 있어 특징적으로는 직종별 조사에서 사무직과 판매/서비스직에서 도움이 된다는 의견이 높은 것으로 나타나 사무직의 경우에는 동 제도의 인식 수준 및 지원 효과성을 모두 다 긍정적으로 인식하고 있음을 알 수 있으며, 유통서비스 업종에서의 제도 인식에 대한 상대적 낮은 수준에 있었음에도 불구하고 동 제도의 참여를 통한 효과성에 있어서는 긍정적 효과가 높았던 것을 확인할 수 있음.

< 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담 센터 참여 지원 효과성(직종별) >

(단위: 명, %)



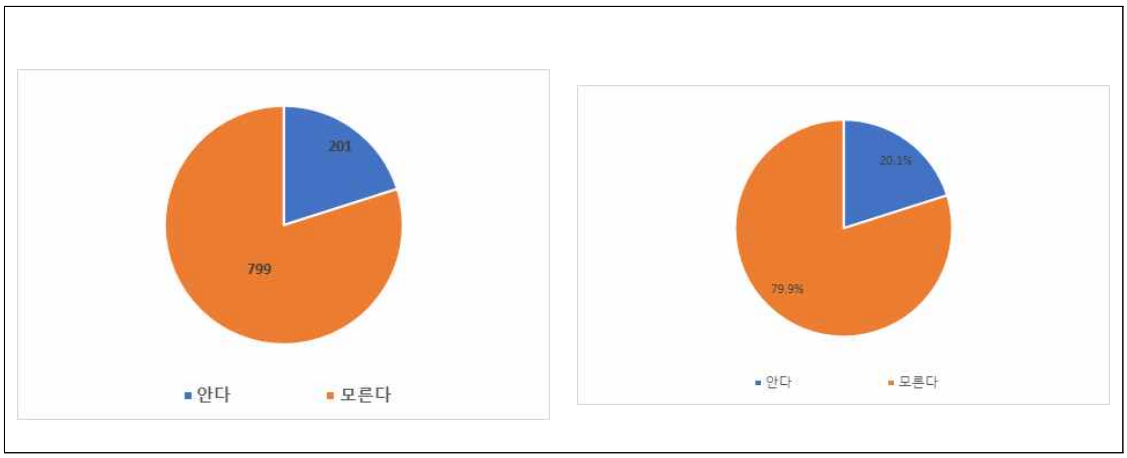
○ 동 제도의 개선이 필요한 사항에 대한 주관식 의견에서는 ① 화합, ② 처벌이 약함, ③ 적극적 홍보 필요, ④ 홍보 부족이 있었음.

3) 근로자지원프로그램(EAP)의 심리치료 프로그램 및 상담 참여

○ 근로자지원지원프로그램(EAP)의 심리치료 프로그램 및 상담 참여에 대해 ‘안다’고 응답한 근로자는 20.1%, ‘모른다’고 응답한 근로자는 79.9%임.

< 근로자지원프로그램(EAP)의 심리치료 프로그림 및 상담 참여 지원 인식 수준>

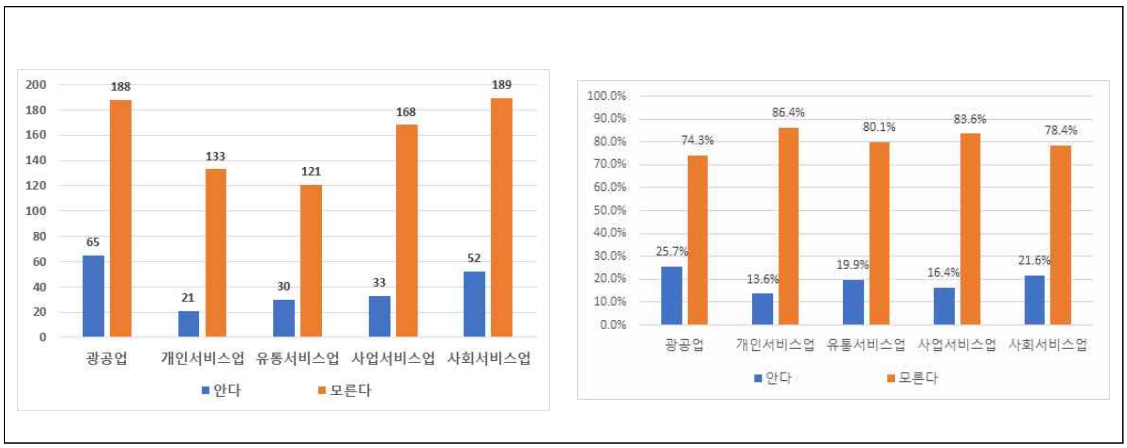
(단위: 명, %)



- 업종별 동 제도의 인식 수준에 있어서는 제조업이 포함된 광공업종에서 가장 높은 ‘안다’의 응답률(25.7%)을 기록하였고, 개인서비스업에서는 ‘안단’의 응답률(13.6%)이 가장 낮은 것으로 나타남.

< 근로자지원프로그램(EAP)의 심리치료 프로그림 및 상담 참여 지원 인식 수준: 산업별 >

(단위: 명, %)

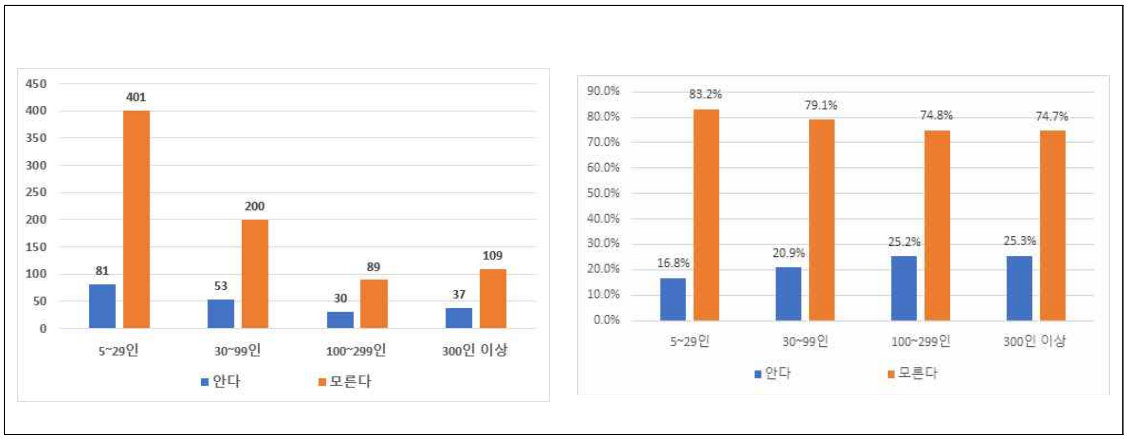


- 규모별 동 제도의 인식 수준에 있어서는 300인 이상에서 ‘안다’고 응답한 비율

이 25.3%로 가장 높은 것으로, 그리고 소규모 사업장으로 분류되는 5~29인에서는 ‘안다’고 응답한 비율이 16.8%에 그쳐 전체 기준의 ‘안다’고 응답한 근로자 비율 20.1%에 못미치는 것을 알 수 있음.

< 근로자지원프로그램(EAP)의 심리치료 프로그림 및 상담 참여 지원 인식 수준: 사업장 규모별>

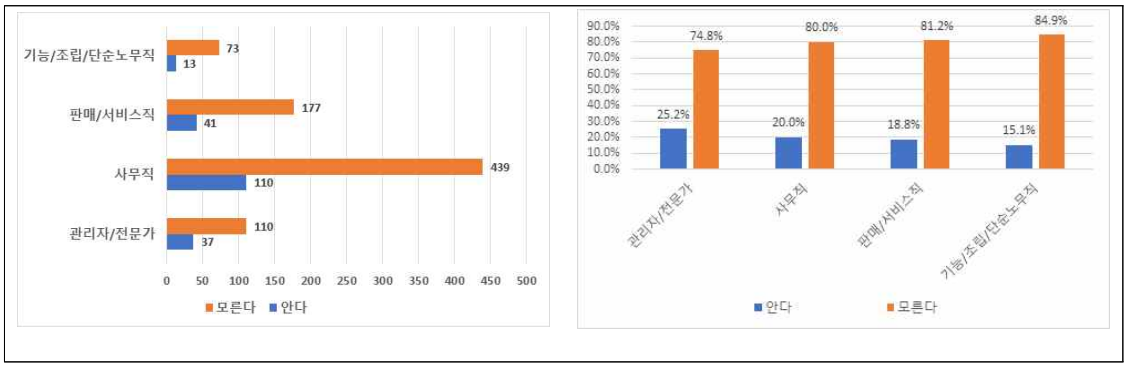
(단위: 명, %)



- 직종별 동 제도의 인식 수준에서는 관리자/전문가(25.2%), 사무직(20.0%)에서 판매/서비스직(18.8%), 기능/조립/단순노무직(15.1%)에 비교해 높은 것으로 나타나 소위 ‘화이트 칼라’ 직종에서 동 제도의 인식이 보다 높은 것을 확인할 수 있음.

< 근로자지원프로그램(EAP)의 심리치료 프로그림 및 상담 참여 지원 인식 수준: 직종별 >

(단위: 명, %)

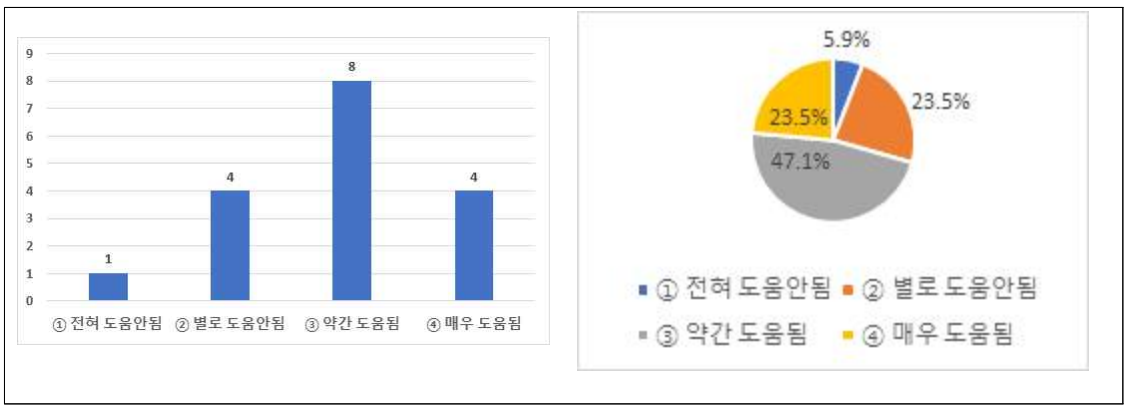


○ 다음으로 근로자지원프로그램(EAP)의 심리치료 프로그램 및 상담 참여 지원에 대한 인식에 있어 ‘안다’고 응답한 근로자 중 이용경험이 ‘있다’고 응답한 근로자는 8.5%, ‘없다’고 응답한 근로자는 91.5%로, ‘있다’고 응답한 근로자를 기준으로 한 효과성 인식조사에 있어서는 긍정적 의견의 도움이 ‘된다’는 의견이 70.6%

(약간 도움됨 47.1%, 매우 도움됨 23.55)로 나타나 부정적 의견의 도움이 '안된다' 29.4%(별로 도움안됨 23.5%, 전혀 도움안됨 5.9%)에 비교해 긍정적 효과가 있음을 확인할 수 있음.

< 근로자지원프로그램(EAP)의 심리치료 프로그림 및 상담 참여 지원 효과성(전체) >

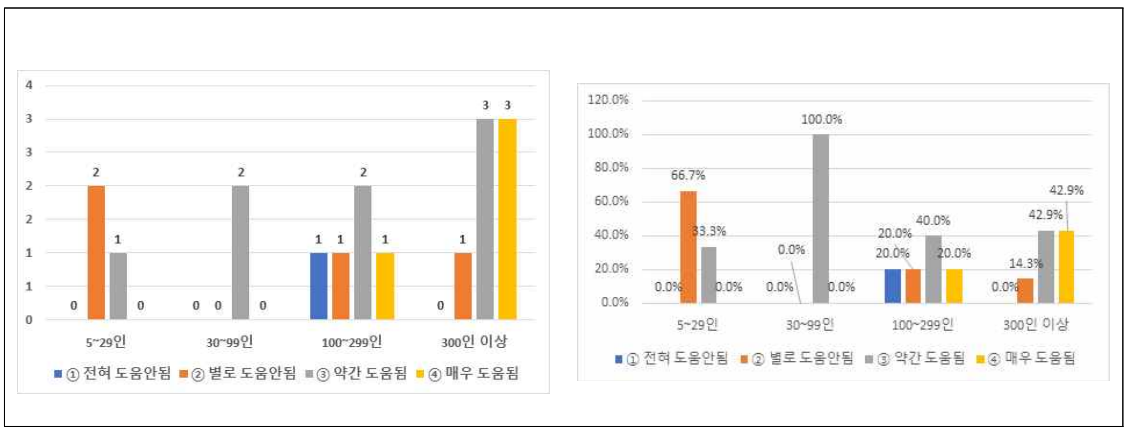
(단위: 명, %)



- 특징적으로는 이용효과성에 있어 제도의 인식 수준이 높은 300인 이상 사업장에서 긍정적 의견 또한 85.8%(약간 도움됨 42.9%, 매우 도움됨 42.9%)에 이르러 동 제도의 활용과 효과성이 사업장 규모가 큰 곳을 중심으로 나타나고 있음을 확인할 수 있음.

< 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담 센터 참여 지원 효과성: 사업장 규모별 >

(단위: 명, %)



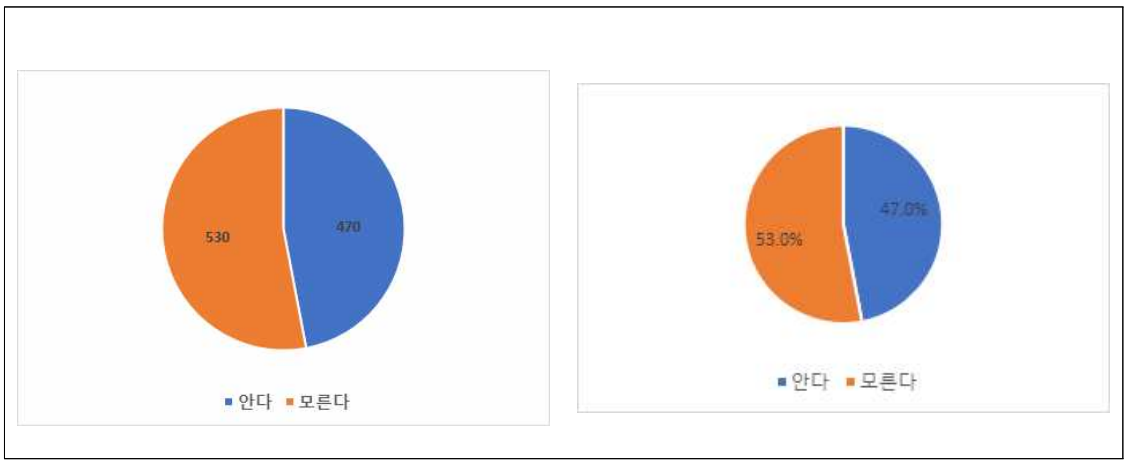
○ 동 제도의 개선이 필요한 사항에 대한 주관식 의견에서는 ① 처벌이 약함, ② 원론적인 수준에서의 치료에 그치는 등 상담사 자체 역량이 부족함, ③ 직접 도움 필요, ④ 집단괴롭힘이나 왕따가 아주 없어졌으면 좋겠다, ⑤ 민도 개선이 있었음.

4) 실업급여·청년내일채움 공제 등 수급(재가입) 지원

○ 실업급여・청년내일채움 공제 등 수급(재가입) 지원에 대해 ‘안다’고 응답한 근로자는 47.0%, ‘모른다’고 응답한 근로자는 53.0%로 다른 정부 지원 제도에 비해 ‘안다’고 응답한 비율이 상당히 높은 제도로 조사됨.

< 실업급여・청년내일채움 공제 등 수급(재가입) 지원인식 수준) >

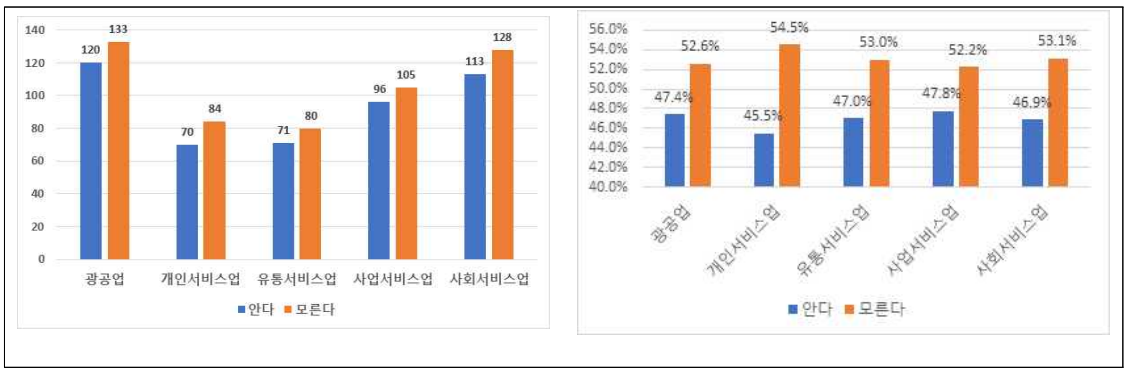
(단위: 명, %)



- 업종별 동 제도의 인식 수준에 있어서는 업종에 관계없이 45%~47%대의 균등한 분포를 확인할 수 있음.

< 실업급여・청년내일채움 공제 등 수급(재가입) 지원인식 수준: 산업별 >

(단위: 명, %)

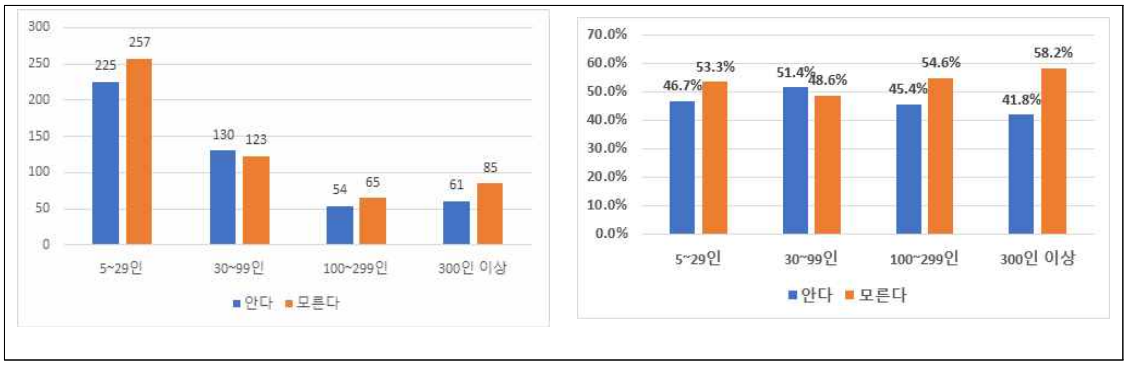


- 규모별 동 제도의 인식 수준에 있어서도 마찬가지로 비교적 비슷한 수준에서

‘안다’, ‘모른다’의 응답수준을 보였으며, 다른 제도와 달리 소규모 사업장에서 동 제도인식의 ‘안다’ 응답률이 좀 더 높은 것(5~29인 46.7%, 300인 이상 41.8% 등)이 특징임.

< 실업급여·청년내일채움 공제 등 수급(재가입) 지원인식 수준: 사업장 규모별 >

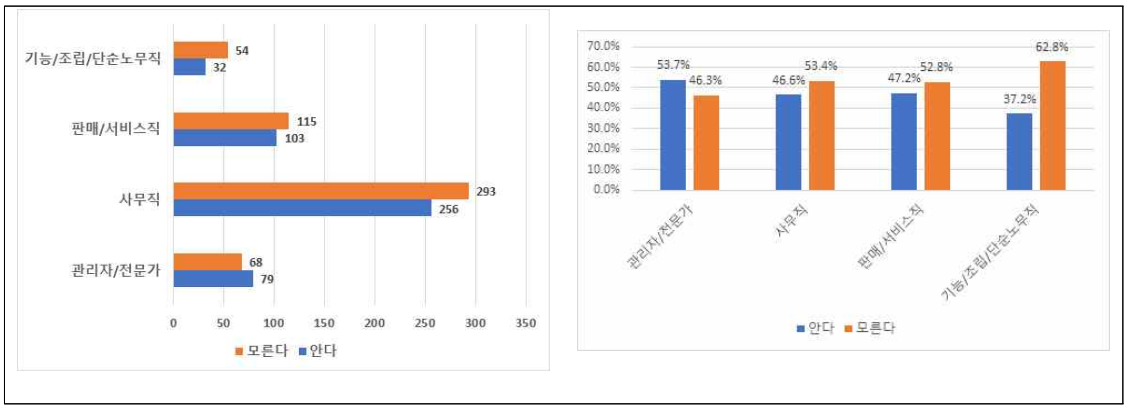
(단위: 명, %)



- 직종별 동 제도의 인식 수준에서는 관리자/전문가(53.7%)의 ‘안다’의 응답이 ‘모른다’(46.3%)의 응답 보다 오히려 높은 것이 특징이며, 기능/조립/단순노무직(15.1%)의 경우에는 ‘안다’의 응답률이 37.%에 그쳐 동 제도의 인식 수준이 전체 평균(47.0%) 보다 상당히 낮은 것을 확인할 수 있음.

< 실업급여·청년내일채움 공제 등 수급(재가입) 지원인식 수준: 직종별 >

(단위: 명, %)



○ 실업급여·청년내일채움 공제 등 수급(재가입) 지원에 대한 인식에 있어 ‘안다’고 응답한 근로자 중 이용경험이 ‘있다’고 응답한 근로자는 25.7%, ‘없다’고 응답한 근로자는 74.3%로, ‘있다’고 응답한 근로자를 기준으로 한 효과성 인식조사에 있어서는 긍정적 의견의 도움이 ‘된다’는 의견이 95%(약간 도움됨 40%, 매우 도움

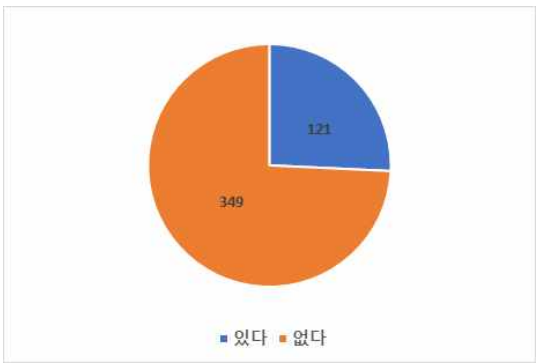
된 55%)로 나타나 부정적 의견의 도움이 '안된다' 6%(별로 도움안됨 6%, 전혀 도움안됨 0%)에 비교해 긍정적 효과는 분명함을 알 수 있음.

< 실업급여·청년내일채움 공제 등 수급(재가입) 지원 효과성(전체) >

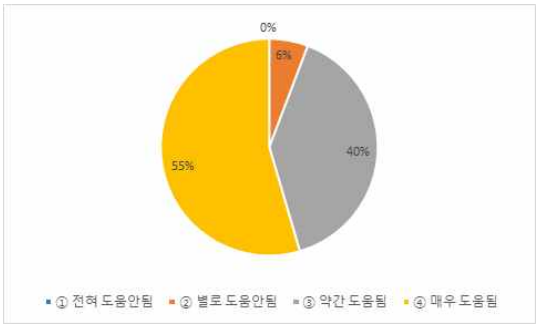
(단위: %)

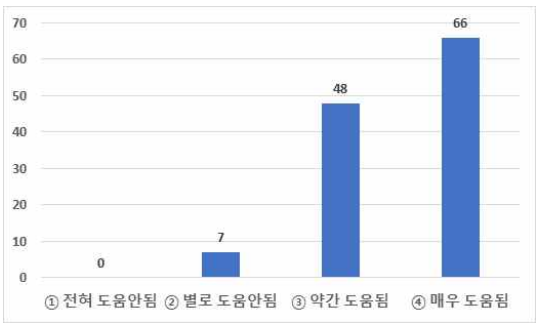
(이용경험 유무)





(이용경험에 대한 효과성)

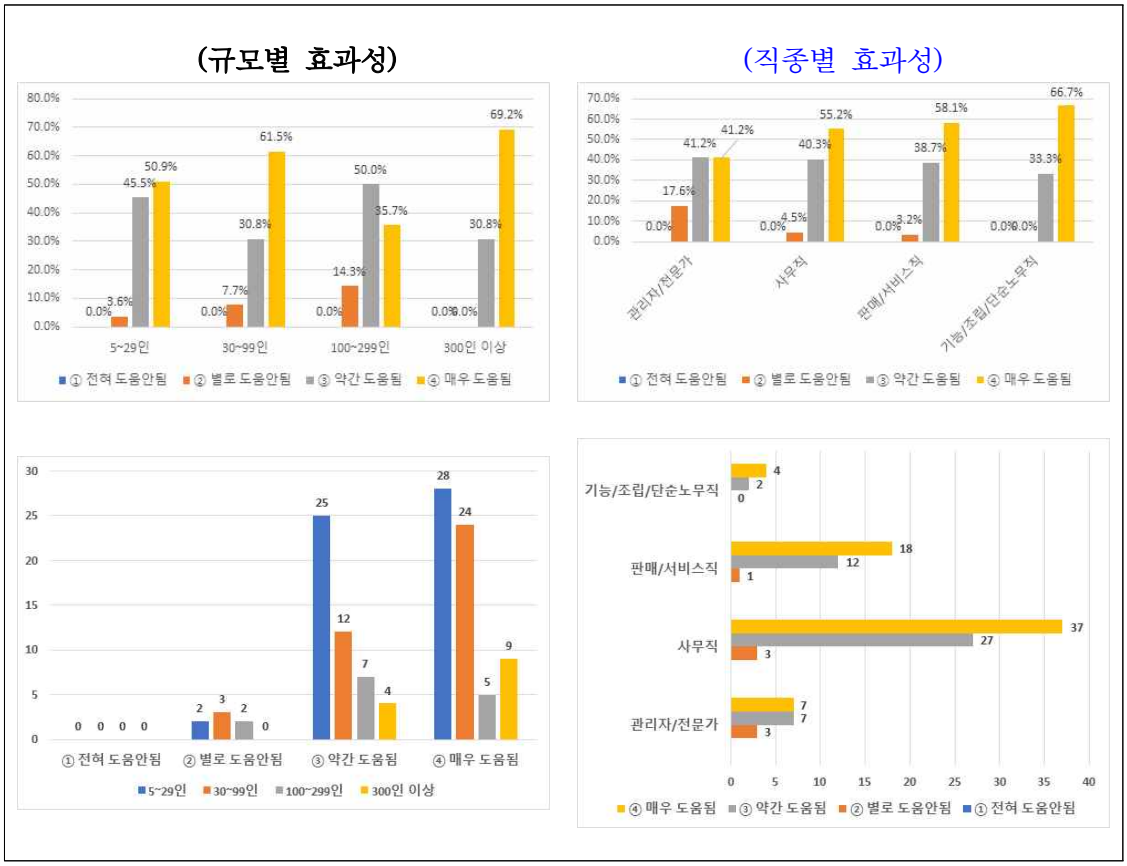




- 실업급여 등 직접적 지원 제도라는 특성에 따라 규모, 직종 등에 특별한 차이가 없는 제도 효과성은 모두 높은 것으로 나타남.

< 실업급여·청년내일채움 공제 등 수급(재가입) 지원 효과성: 규모별·직종별>

(단위: 명, %)



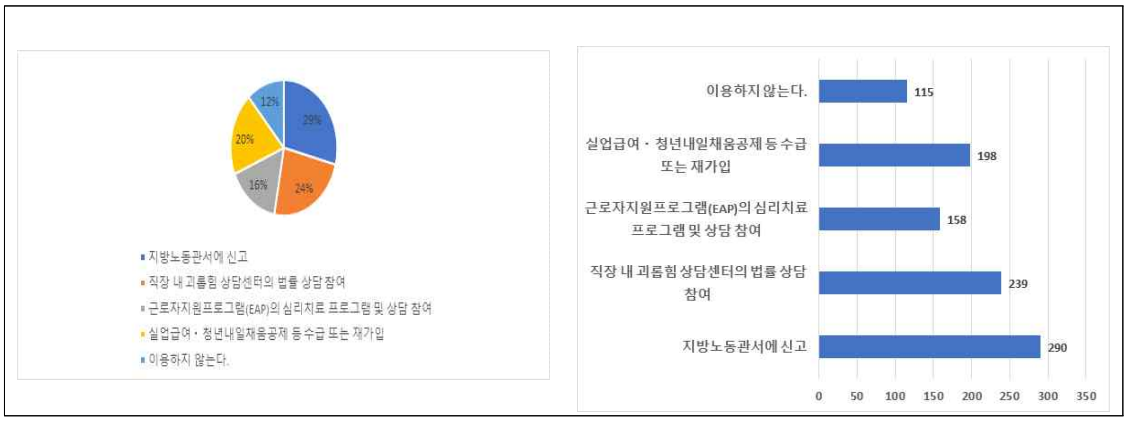
(3) 직장 내 괴롭힘 관련 정부 지원제도(신고·상담 등) 중, 피해자가 될 경우 활용하고자 하는 제도

○ 근로자 관점의 직장 내 괴롭힘 피해자가 될 경우를 가정해 정부의 지원제도로써 활용하고자 하는 제도의 선호도를 확인 결과에서는 지방노동관서에 신고를 통한 지원을 활용하겠다는 응답이 29%로 가장 높았고, 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률 상담 참여 지원을 활용하겠다는 응답이 23.9%로 그 다음을 이었음.

- 한편 어떠한 제도도 이용하지 않는다는 응답도 11.%로 나타남.

< 직장 내 괴롭힘 피해자가 될 경우 활용할 정부 지원제도 >

(단위: 명, %)



Ⅳ. 평가 및 개선과제

1. 평가

(1) 직장 내 괴롭힘 관련 사내 제도의 운영 현황

○ 근로자들을 통해 본 직장 내 괴롭힘과 관련 사내 제도의 운영현황은 그렇다고 응답한 비중이 53.5%인 반면, 그렇지 않다고 응답한 비중은 46.5%로 나타남에 따라, 직장 내 괴롭힘 금지제도가 산업현장에 완전히 안착했다고는 보기 어려우며, 아직은 진행중인 것으로 보임.

- 각 사업장별 직장 내 괴롭힘 예방 · 대응 체계를 확인해본 결과, 직원 대상 예방교

육 실시 및 사내신고, 조사절차 마련이 상대적으로 높은 비중을 차지하고 있으나, 응답자의 비중에 고려해본다면, 아직까지 사내 제도가 충분히 정비되어 있다고 평가할 수 없음.

⑵ 직장 내 괴롭힘 발생 현황 및 대응 방법

○ 이번 조사에서 직장 내 괴롭힘의 발생 현황 및 대응에 대해서는 실제로 괴롭힘을 당하여 노동청 및 갑질 119 등에 신고한 괴롭힘의 피해자에 대한 조사가 아니라, 일반적인 근로자를 대상으로 한 조사임.
- 그러므로 근로자 일반에 대한 소속 회사에서의 직장 내 괴롭힘의 현황과 소속 회사에서의 대응에 대하여 인식을 파악할 수 있다는 점에 조사의 의의가 있음.

○ 지난 1년간 직장 내 괴롭힘의 피해 경험(당하거나 목격)이 없다는 응답이 75.8%로 높았지만, 24.2%는 피해 경험이 있음을 응답하고 있음.
- 특히, 1건의 단발적인 피해 경험뿐만 아니라, 10건 이상의 피해 경험도 보고하고 있어 직장 내 괴롭힘의 피해의 발생은 간과할 수 없는 문제임을 알 수 있음.

○ 직장 내 괴롭힘 행위의 가해자는 다수의 응답이 상사 및 임원을 지적하고 있으며, 상사 및 임원, 사업주라는 힘의 관계가 크게 작용하고 있음을 알 수 있음.
- 하지만 행위의 가해자가 동료라는 응답자도 많아 수평적 관계에서도 발생하고 있으며, 또한 부하직원이 가해자인 경우도 있어 힘 관계에서의 상하 관계만 작용하고 있다고는 할 수 없음.
- 그 외에도, 임원・사업주 등의 친인척이 괴롭힘 행위의 가해자로도 지적되고 있는데, 이는 엄밀하게 말하면 근로기준법상 근로계약에 기반한 관계에서의 괴롭힘이 아니라 제3자에 의한 괴롭힘으로 볼 수 있을 것임.

○ 괴롭힘의 유형은 폭언(55.0%) 및 따돌림・험담(45.0%)이 주요 유형을 차지하고 있음.
- 이 외에도 부당인사(27.7%), 업무미부여(15.3%), 업무과다(기타 의견) 등 인사관리상에서 발생할 수 있는 사항도 괴롭힘의 유형으로 지적하고 있음에 주의할 필요가 있음. 이는 업무상 적절범위를 넘었는지의 여부의 판단에 따라 실제 괴롭힘에 해당 가부가 결정될 수 있을 것임.

○ 직장 내 괴롭힘 피해를 당한 경우 가장 큰 어려움은 분노・좌절 등 정신적 어려움(45.0%)이 가장 높은 응답을 보여, 피해자에게 정신건강에 부정적인 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있음.

- 그 외에도 근무 의욕의 감소(20.5%)와 업무 성과의 감소(4.0%)라는 어려움에서 알 수 있듯이 이는 근로자와 회사의 입장에서는 업무를 수행하는데 있어서 효율성 및 생산성에 저해하는 요인으로도 작용하고 있다고 볼 수 있음.
- 또한 신고에 따른 불이익을 우려(15.9%)하는 응답도 있음. 하지만 근로기준법의 개정으로 직장 내 괴롭힘의 피해자 및 그러한 피해를 호소한 자에 대한 불이익 취급을 금지하고 있음에도 불구하고, 괴롭힘 피해의 신고에 대한 불이익을 우려하고 있는 자가 많음을 알 수 있음.

ㅇ 그리고 직장 내 괴롭힘 피해를 당한 경우의 대처 방안으로는 동료(가해자 외 직원)와 상담(23.5%)이 가장 높은 응답을 보여 개인적인 대처방안을 도모하는 것으로 보임.
- 이 외에도, 고용노동부 등 외부기관에 신고(21.0%), 사내 고충제기 또는 신고(20.7%), 사내 상담프로그램 이용(6.3%) 등으로 대처 방안으로서 공식적인 루트를 이용하는 비율도 높음을 알 수 있음.
- 하지만 사직(13.2%), 무대응(8.4%)의 응답에서 알 수 있듯이, 문제해결 회피형인 사직 또는 무대응으로 적극적 대처를 하지 못하는 경우도 적지 않음.

ㅇ 지난 1년간 소속된 회사에서 직장 내 괴롭힘 행위의 변화는 크지 않음을 알 수 있음(변화 없음이 71.8%). 하지만, 감소한 응답은 19.8%, 증가한 응답은 8.4%으로, 증가보다는 감소가 다소 높음.
- 감소한 경우의 그 이유로는 “서로 존중하는 문화 정착”(60.6%), “개인주의적 경향으로 접촉 자체의 감소”(29.3%), “주변의 시선”(28.8%) 등의 개인의 의식적인 면과, “사내 징계 강화”(28.8%), “피해자의 신고 또는 처벌에 대한 두려움”(24.2%) 등의 제도적인 면, 그리고 “사내 캠페인”(16.7%)과 “경영진의 의지”(13.1%) 등 기업 내에서의 의식 개선 등이 감소하는데 긍정적인 효과를 보였다고 평가할 수 있음.
- 반면, 증가한 경우의 그 이유로는 “상대를 배려하지 않는 문화”(53.6%), “괴롭힘 근절 필요성에 대한 인식 저조”(44.0%) 등 개인의 의식적인 면과, “신고체계나 징계규정 미비”(51.2%), “체계적인 인사관리 미흡”(25.0%) 등의 제도적인 면, “경영진의 무관심”(11.9%) 기업 내에서의 의식 개선, “근로감독관의 지도·감독 미흡”(14.3%)의 정부의 지원 및 관리의 면에서의 부족이 증가에 영향을 끼쳤다고 볼 수 있음.

⑶ 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응을 위한 법·제도 인식

ㅇ 법 시행 1년에 즈음하여 피해자 내지 목격자 등의 관계자와 더불어 일반적 근로자를

포함한 광범위한 인식 조사라는 점에서 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 관련한 법·제도 인식이 높은 수준으로 나타나기는 기본적으로 어려운 한계가 있음.

○ 그럼에도 근로자가 지방노동관서에 신고하여 근로감독관이 직접 조사하여 직장 내 괴롭힘의 문제를 해결할 수 있는 제도가 있음을 알고 있는 응답이 37.1%, 상담센터의 법률상담 참여 지원 제도를 알고 있는 응답이 31.2%에 이르고 있음은 향후 제도의 정착에 있어 긍정적 기대를 높일 수 있는 시사점이라 사료됨.

- 더욱이 실업급여/청년내일 채움공제 등 수급(재가입)의 경우에는 제도 시행 1년에도 불구하고 제도인식의 수준이 47%에 이르고 있어 직장 내 괴롭힘의 해결에 다양한 방식의 지원제도가 근로자에게 긍정적 인식으로 나타나고 있음 또한 확인할 수 있음.

○ 구체적으로 실질적 제도를 이용한 근로자를 중심으로 한 응답에서 지방노동관서에 신고하여 근로감독관이 직접 조사하여 해결을 지원 받을 수 있는 제도는 이용자 측면의 '도움이 된다'는 긍정적 응답이 64.7%(약간 도움 55.9%, 매우 도움 8.8)에 이르고 있는 점과 조사 대상 전체 근로자 기준의 피해자가 되었을 경우 활용하고자 하는 최우선 제도로 인식(29%, 그 다음은 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담 참여 24%)되고 있는 점에서 지방노동관서의 직장 내 괴롭힘 문제해결 지원을 보다 고도화, 확대하는 방안을 적극적으로 모색할 필요가 있음.

○ 직장 내 괴롭힘 상담센터의 법률상담 참여 지원에 있어서는 제도를 인식하는 응답자(전체 응답자 중 31.2%) 중 이를 이용한 근로자는 312명 중 27명 정도의 8.7%로 다소 높지 않은 상황이나, 이용한 동 제도의 긍정적 효과 면에서는 '도움이 된다'는 응답이 66.7%(약간 도움 48.1%, 매우 도움 18.5%)로 나타나 제도인식의 홍보를 충실히 지속할 경우 긍정적 효과에 맞물린 효과성과 이용률이 높은 제도로 국민, 근로자에게 다가갈 수 있을 것으로 예상할 수 있음.

○ 다만, 근로자지원프로그램(EAP)의 심리치료 프로그램 및 상담 참여에 있어서는 다른 유형의 지원 제도와 비교해 제도 인식이 다소 낮은 수준(20.1%)에 머물고 있고, 업종 규모가 작을수록 그 수준은 더 낮아지는 것(5~29인 16.%)으로 나타나 전반적 제도 인식의 홍보가 필요할 것으로 사료됨.

- 더불어 동 제도를 인식하고 있는 근로자를 중심으로도 100~299인(16.7%), 300인 이상(18.9%) 등 비교적 규모가 큰 사업장에서 이용률이 높게 나타나고 있는 점에 100인 미만 사업장에 대한 보다 중점을 둔 제도 홍보도 필요할 것으로 보여 짐.
- 또한 동 제도를 이용한 근로자를 중심으로는 긍정적 효과성이 상당히 높은 것으로

응답(70.6%, 약간 도움 47.1%, 매우 도움 23.5%)하고 있어 정부 차원의 동 제도의 홍보 효과성은 충분히 담보될 수 있다고 평가할 수 있으며, 일부 주관적 답변에서는 상담사의 역량 부족을 언급하고 있는 점을 고려해 심리치료 상담사의 자격 및 경험, 역량을 강화하는 내부적 노력도 함께 병행하는 것이 제도의 고도화 측면에서 더욱 효과적이라 보여 짐.

○ 실업급여/청년내일 채움공제 등 수급(재가입)을 통한 지원은 상술한 바와 같이 다른 유형의 지원제도와 비교해 높은 수준에서 인식(47%)되고 효과성 또한 상당한 것으로 확인(제도 실질 이용 근로자 기준, ‘도움된다’ 응답 95%)되어 법시행 1년에도 비교적 안착의 속도가 빠른 제도로 볼 수 있음.

- 또한 업종 및 규모와 관계없이 인식수준이 균등하게 나타나고 있으며 특히 직종별 인식에 있어서는 관리자/전문가 직종에서 인식수준(53.7%)이 ‘모른다’의 인식수준(46.3%)을 이미 넘어서고 있는 것으로 확인되어 제도 효과성을 계속 높여갈 수 있을 것으로 기대됨. 다만 기능/조립/단순노무직에 있어서는 제도인식의 ‘모른다’는 응답이 37.2%로 나타나 홍보 대상을 고려함에 있어서는 이를 반영할 필요가 있다고 사료됨.

2. 개선과제

○ 직장 내 괴롭힘을 예방하고 대응하기 위해서는 개정 근로기준법의 내용과 정부의 지원 내용 등에 대하여 제도 홍보 및 사업장 지원이 보다 적극적으로 이루어지고 확대될 필요가 있음.

- 예를 들어, 직장 내 괴롭힘 관련 사내 제도의 운영이 미흡한 것으로 나타난 30인 미만 사업장에 대해서 홍보 및 지원을 강화할 필요가 있음.

○ 인사관리를 목적으로 이루어진 행위가 업무상 적절범위를 넘었는지의 여부의 판단에 따라 실제 괴롭힘에 해당 가부가 결정될 수 있음.

- 괴롭힘을 예방하고 대응하기 위해서는 괴롭힘에 대한 적절한 이해가 필요하므로, 인사관리의 적절성과 괴롭힘 행위에 대한 명확한 구분 및 판단 등의 제시가 필요함.

○ 직장 내 괴롭힘 피해의 가장 큰 어려움은 근로자의 정신적인 피해임. 이에 대해서는 외부의 근로자지원프로그램(EAP)을 이용한 심리치료 프로그램 및 상담에 참여할 수 있지만, 이러한 지원에 대하여 알고 있다는 응답이 20.1%에 불과하여 낮음을 알 수

있음.

- 보다 적극적으로 근로자의 정신적인 피해에 대하여 대응하기 위해서는 외부의 지원 프로그램의 이용 외에도, 각 기업 내에서 근로자의 정신적인 피해에 대하여 지원하고 케어할 수 있는 내부 제도를 마련하는 것이 중요함.

○ 근로기준법 제76조 3 제6항에서는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안 된다고 규정하고 있음에도 불구하고, 괴롭힘의 피해자 등은 피해 신고를 한 것에 대한 불이익을 우려하여 적극적인 피해 신고로 이어지지 못하고 있음.

- 그러므로 사내에서 직장 내 괴롭힘 예방과 근절을 위한 의식 및 풍토개선 등이 선결되어야 함.

○ 직장 내 괴롭힘의 변화정도에서 감소한 이유에 “서로 존중하는 문화 정착” 증가한 이유에 “상대를 배려하지 않는 문화”, “괴롭힘 근절 필요성에 대한 인식 저조” 등 개인의 의식적인 측면이 결국 직장에서의 괴롭힘의 증감에 영향을 끼치고 있음을 알 수 있음.

- 그러므로 의식적인 개선에 대한 노력도 필요함. 이를 위해서는 직장 내 괴롭힘 예방교육, 사내홍보 등의 강화 등을 통한 직장 차원에서의 노력과 우리 사회에서 직장 내 괴롭힘 문제 해결을 위한 정부 차원의 거국적인 노력도 필요함.

○ 직장 내 괴롭힘의 피해를 입었음에도 불구하고, 무대응, 사직 등으로 문제해결에 적극적으로 임하지 못하는 케이스도 있음을 확인하였음. 이에 사내 고충제기 또는 신고, 사내 상담프로그램 이용, 고용노동부 등 내·외부 기관이용 등 괴롭힘의 피해를 신고할 수 있는 창구의 확대와 접근성의 증대가 필요함.

- 이를 위해서는 사내에서 담당자 및 근로감독관 등 해당 문제해결에 임하는 자의 직무역량 강화도 함께 도모될 필요가 있음.

○ 제도 시행 1년의 경과에서 향후 지원제도 이용에 관한 근로자의 인식수준을 50% 이상으로 높여갈 경우 직장 내 괴롭힘의 예방과 대응에 보다 효과성을 높여갈 것으로 보여짐.

○ 특히, 정부지원 제도의 이용효과성 측면에서 이를 활용한 근로자들 대다수가 긍정적 효과를 충분히 느끼고 있음을 확인할 수 있어 정부의 관련 제도에 대한 현재 홍보 수준을 지속, 확대한다면 실효성 높은 정책 지원제도로 자리 매김할 수 있을 것이라 사료됨.

○ 또한 정부의 제도 지원에 나타나는 근로감독관, 상담사 등에 대한 경험이나 능력, 역량에 대한 국민적 기대와 다른 한편으로 나타나는 의문에 관련한 문제가 발생되지 않도록 제도 수립 운영에 있어 지원자 관점의 내부적 노력을 높여갈 필요가 있을 것임.

Ⅴ. 나오며

○ 개정 근로기준법 및 직장 내 괴롭힘 금지제도의 시행 1주년을 맞아 실태조사를 통하여 현황을 객관적으로 점검해보고, 향후의 개선과제도 함께 모색해보았음.

○ 아직 1년밖에 평가하지 않았으므로 구체적인 평가를 내리기는 조심스러운 부분이 있으나, 산업현장에 점차 안착이 진행 중인 것으로 볼 수 있음.

○ 정부는 직장 내 괴롭힘 금지제도의 안정적인 정착을 위하여 다양한 노력을 다하고 있는 것으로 보이나, 아직까지 산업현장에서는 인식 내지 체감하지 못하고 있는 부분도 상당수 드러남에 따라, 다양한 의견을 수렴하여 제도적 보완 내지 추가적인 정책지원 등을 적극 모색할 필요가 있음.

주제발표 3

“제보 사례와 설문조사를 통해 본 직장 내 괴롭힘 현황”

박점규 운영위원(직장갑질 119)

제보 사례와 설문조사를 통해 본 직장 내 괴롭힘 현황

박 점 규*

1. 실태

가. 직장인 1000명 설문조사

- 지난 1년 동안 직장 내 괴롭힘을 경험했다는 응답 45.4%

<표1. 지난 1년간 직장내 괴롭힘 경험 유무>

구분	경험 비율(%)
폭행/폭언	17.7
모욕/명예훼손	29.6
따돌림/차별	19.6
업무외 강요	26.2
부당지시	26.6
5개 항목 중 하나라도 경험	**45.4**

- 직장 내 괴롭힘을 당했을 때 대응은 ‘참거나 모르는 척했다.’가 가장 많았으며(62.9%), 참거나 모르는 척 한 이유로 ‘대응을 해도 상황이 나아질 것 같지 않아서’가 67.1%로 높게 나타남,

<표2. 괴롭힘을 당했을 때 대응 방식 상위 5개(중복응답)>

구분	비율(%)
참거나 모르는 척 했다	62.9
개인적으로 항의했다	49.6
친구와 상의했다	48.2
회사를 그만 두었다	32.9
회사 동료들과 집단 대응을 했다	18.8

* 직장갑질 119 운영위원

- 법 시행 이후 직장 내 괴롭힘을 당했을 때 회사나 노동청에 신고를 한 경험은 3.0%에 불과

나. 2020년 상반기 직장갑질119 제보 통계

- 직장갑질119가 2020년 1월1일부터 6월30일까지 신원이 확인된 이메일 제보를 조사한 결과 총 1588건으로 월 평균 265건이었음.
- 1588건의 이메일을 '코로나', '직장 내 괴롭힘', '비괴롭힘'으로 나누어 분류했고, 괴롭힘의 경우는 5가지 범주로 나누어 분석함.

<표3. 직장 내 괴롭힘 5가지 범주, 32가지 유형>

범주	유형
폭행·폭언	폭행, 폭언, 협박, 태움
모욕·명예훼손	모욕, 비하, 무시
따돌림·차별	따돌림, 차별, 소문, 반성, 배제, 차단, 허드렛일, 비밀, 건의
강요	회식·음주·흡연, 후원, 장기자랑, 행사, 모임
부당지시	사적지시, 사직종용, 전가, 야근, SNS, 휴가, 모성, 감시, 사비
기타	정보, 실업급여

- 직장갑질119가 제시한 32가지 괴롭힘 유형

[폭행] 물건을 던지거나 책상을 치는 등 신체적인 위협이나 폭력을 가하는 행위
[폭언] 욕설이나 폭언 등 위협 또는 모욕적인 언행을 하는 행위
[모욕] 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주는 행위
[협박] 업무상 불이익을 주겠다며 협박하는 행위
[비하] 외모, 연령, 학력, 지역, 성별, 비정규직 등을 이유로 인격을 비하하는 행위
[무시] 업무나 인간관계 등에 대해 무시하거나 비아냥거리는 행위
[따돌림] 상사나 다수의 직원이 특정한 직원을 따돌리는 행위
[소문] 개인 사생활에 대한 뒷담화나 소문, 허위사실 등을 퍼뜨리는 행위
[반성] 적정범위를 넘거나 차별적으로 경위서, 시말서, 반성문, 일일업무보고를 쓰게 하거나, 업무상 필요성이 없는 독후감을 쓰게 하는 행위
[강요] 회식, 음주, 흡연 또는 금연을 강요하는 행위
[전가] 본인 업무를 부하 직원에게 반복적으로 전가하는 행위
[차별] 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별하는 행위
[사적지시] 업무와 무관한 사적인 일을 지시하는 행위
[배제] 업무와 관련된 중요한 정보나 의사결정 과정에서 배제하는 행위
[차단] 컴퓨터, 전화 등 주요업무 비품을 주지 않거나, 인터넷, 사내 네트워크 접속을 차단하는 행위
[사직종용] 업무상 차별, 배제를 동반한 사직 종용 행위

[실업급여] 권고사직 확인 등 구직급여 절차에 협조하지 않는 행위
[사비] 회사 용품을 개인 돈으로 사게 하는 행위
[업무제외] 허드렛일만 시키거나 업무를 주지 않는 행위
[후원] 특정종교나 단체의 활동 또는 후원을 요구하는 행위
[장기자랑] 회사 행사에서 원치 않는 장기자랑, 경연대회 등을 요구하는 행위
[행사] 체육행사, 단합대회 등 비업무적인 행사를 강요하는 행위
[태움] 업무를 가르치면서 학습능력 부족 등을 이유로 괴롭히는 행위
[정보] 사고위험이 있는 작업시 주의사항이나 안전장비를 전달하지 않는 행위
[건의] 정당한 건의사항이나 의견을 무시하는 행위
[감시] 일하거나 휴식하는 모습을 감시하는 행위
[모임] 동호회나 모임을 만들지 못하게 하거나 강제로 가입시키는 행위
[모성] 임신·출산·육아휴직 등 모성보호 휴가를 쓰지 못하게 하거나 비하하는 행우
[야근] 야근, 주말출근 등 불필요한 추가 근무를 강요하는 행위
[SNS] 업무시간 이외에 전화나 온라인으로 업무를 지시하는 행위
[휴가] 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 주는 행위
[비밀] 의사에 반해 직장 내 괴롭힘을 신고한 제보자의 신원을 공개하는 행위

- 전체 이메일 중 직장 내 괴롭힘이 700건(44.1%)로 가장 많았으며, 직장 내 괴롭힘 중에서는 모욕・명예훼손이 191건(27.3%)으로 가장 많았음. 폭언폭행은 16.1%, 따돌림・차별은 15.9%였음.

<표4. 직장갑질119 2020년 상반기 이메일 제보 통계

유형		코로나	괴롭힘	비괴롭힘								합계
				합계	입사	임금	노동시간	모성	산재	징계, 퇴사, 실업급여	기타	
합계	건	**269**	**700**	**619**	21	171	71	54	16	189	97	1588
	비율	**16.9%**	**44.1%**	**39.0%**	1.3%	10.8%	4.5%	3.4%	1.0%	11.9%	6.1%	100.0%

괴롭힘 내 유형		괴롭힘						
		폭행폭언	모욕·명예훼손	따돌림·차별	강요	부당지시	기타	합계
합계	건	113	191	111	87	80	118	700
	비율	16.1%	27.3%	15.9%	12.4%	11.4%	16.9%	100.0%

2. 변화 : 직장 내 약자를 중심으로

가. 직장 내 괴롭힘 금지법이 바꾼 변화 사례

[사례1]

(2020년 3월) 상사의 지위를 이용한 부당한 업무지시와 협박, 조롱, 모욕 등을 지속적으로 당하고 있습니다. 저의 업무와 무관한 일을 강요하고, 이를 이행하지 않을 시 인사고과는 물론 본인과 같이 일할 수 없다고 협박합니다. 업무과정에서 발생한 비용들도 청구하지 못하게 하고, 쓸 경우 '너는 회사에서 짤린다.'라고 합니다. "네가 하는 보고는 초딩이나 하는 짓이다.", "너는 니 부모한테 줄 때도 그런 식으로 주냐."며 저를 모욕하는 일이 다반사여서 요즘은 우울증약도 먹고 있습니다. 스스로 자랑스럽게 여기고 너무나 좋아하던 지금의 일에 대한 자존감 하락, 회사에 대한 불신, 저의 가정에 대한 피해를 더 이상은 참고 이겨낼 자신도 없고 이겨내야 할 이유가 없습니다. 직장 내 괴롭힘 방지법에 의거한 회사 취업규칙에 따라 처리해 주시기를 정식으로 간곡히 요청 드립니다.

(2020년 4월) 인사과에 말씀드렸는데 징계위원회가 열린다고 합니다. 한 달 동안은 발자국 소리도 듣기 싫은 가해자와 옆자리 근무를 했네요. 징계위원회가 잘 열리고 잘 해결되길 작은 바람인데 모르겠습니다. 답변 다시 한 번 감사드립니다.

[사례2]

(2020년 2월) 직장 상사의 폭언을 견디지 못해 사직서를 제출하고 노동부에 직장 내 괴롭힘을 신고했습니다. 그러나 사측에서는 사직서를 수리하지 않은 채 인수인계 3개월을 강요하며 "퇴사하기 3개월 전에 얘기하지 않았다"는 이유로 과도한 폭언, 욕설을 하며 1개월 여간 직장 내 괴롭힘을 하였습니다. 그래서 대표이사에게 직장 내 괴롭힘을 신고하고 조사해줄 것을 요구했습니다. 그러자 대표는 오늘까지만 일하고 나가라고 해 쫓겨나듯 회사에서 나왔습니다. 회사 직원으로부터 괴롭힘 가해자가 손해배상 청구 소송을 진행하려고 한다는 연락을 받았습니다. 다행히 근로감독관님이 조사를 잘 해 주셨고, 노동청에서 사측에 '직장 내 괴롭힘 재조사 명령 및 개선권고 조치'를 내렸습니다. 회사에서 재조사를 한다며 연락이 왔습니다. 역시나 회사에서는 제가 허위사실을 유포하였고, 직장 내 괴롭힘이 없다고 판단한다고 답변하였습니다.

(2020년 6월) 노동청에서는 사내 재조사가 불합리하며 개선권고 조치 미이행으로 인해 근로기준법 위반사항에 대한 근로감독을 실시한다고 합니다. 전 운이 좋았습니다. 하지만 일반적인 상황에서 대부분의 사람은 직장 내 괴롭힘을 인정받긴 쉽지 않은 것 같다고 생각됩니다.

나. 직장인 53.5%, 괴롭힘이 줄었다[1)]

1) '직장 내 괴롭힘 금지법 시행 1년 변화' 직장인 1,000명 설문조사(직장갑질119, 2020년 7월)

- 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 이후 괴롭힘이 ‘줄어들었다’는 응답이 53.5%로 ‘줄어들지 않았다’(46.5%)보다 높게 나타났음.

- 직장 내 괴롭힘이 줄어들었다는 응답은 직장의 강자들이 약자들보다 높게 응답함. 남자(58.9%)가 여자(46.4%)보다 12.5% 높게 나타났으며, 50대(63.4%)가 20대(46.1%)에 비해 17.3% 높게 나타남. 상위관리자(75.9%)가 일반사원(51.0%)에 비해 직장 내 괴롭힘이 줄어들었다는 응답이 24.9% 높았으며, 500만원 이상(65.2%)도 150만원 미만(45.5%)에 비해 19.7% 높았음.

<표5. 직장 내 괴롭힘 금지법 이후 변화>

		【줄어들지 않았다(%)】	【줄어들었다(%)】
전체		46.5	53.5
성별	남자	41.1	58.9
	여자	53.6	46.4
	남자와 여자 차이(%)	**12.5**	
연령별	20대	53.9	46.1
	30대	51.2	48.8
	40대	43.0	57.0
	50~55세	36.6	63.4
	20대와 50대 차이(%)	**17.3**	
고용형태별	상용직	43.8	56.2
	비상용직	50.5	49.5
	상용직과 비상용직 차이(%)	**6.7**	
직장규모별	중앙 및 지방 공공기관	45.0	55.0
	민간 5인 미만	49.4	50.6
	민간 300인 이상	42.5	57.5
직급별	상위 관리자급	24.1	75.9
	일반사원급	49.0	51.0
	상위관리자와 일반사원 차이(%)	**24.9**	
임금수준별	150만원 미만	54.5	45.5
	500만원 이상	34.8	65.2
	150만원 미만과 500만원 이상 차이(%)	**19.7**	

다. 직장 내 괴롭힘 대처

- 직장 내 괴롭힘 대응을 적극적 대응과 소극적 대응으로 나누어 봤을 때 직장에서의 강자와 약자 사이의 차이가 컸음.

- 적극적 대응 : ▲개인적으로 항의했다 ▲회사/노동조합에 신고했다 ▲고용노동부/국가인권위/국민권익위 등 관련 기관에 신고했다 ▲회사 동료들과 집단 대응을 했다
- 소극적 대응 : ▲친구와 상의했다 ▲참거나 모르는 척 했다 ▲회사를 그만두었다 ▲인터넷에 물어봤다

- 직장 내 괴롭힘을 당했을 때 '회사를 그만두었다'는 응답은 여자가 남자보다 17.1% 높았음. 같은 응답에 대해 20대가 50대보다 7.6% 높았으며, 비상용직이 상용직보다 13.3% 높게 나타남. 또한 민간 5인 미만(46.7%)이 공공기관(16.4%), 민간 300인 이상(22.5%)에 비해 높게 나타났음.

- 반면 적극적 대응이라 볼 수 있는 '회사/노동조합에 신고했다.'는 응답은 여자가 남자에 비해 5.4% 낮았음. 같은 응답에 대해 20대가 50대에 비해 3.8% 낮았으며, 비상용직이 상용직에 비해 5.6% 낮게 나타남. 민간 5인 미만(2.5%)이 공공기관(15.1%), 민간 300인 이상(14.0%)에 비해 낮게 나타났음.

<표6. 직장 내 괴롭힘 대응>

		참거나 모르는 척 했다	개인적으로 항의했다	친구와 상의했다	회사를 그만두었다	회사 동료들과 집단 대응을 했다
전체		62.9	49.6	48.2	32.9	18.8
성별	남자	61.9	53.7	43.1	25.4	21.7
	여자	64.2	44.5	54.5	42.5	15.1
	남자-여자	-2.3	9.2	-11.4	-17.1	6.6
연령별	20대	69.2	43.3	57.5	35.0	18.3
	30대	58.6	47.8	41.4	36.5	20.7
	40대	64.8	52.2	52.6	31.7	17.0
	50~55세	60.5	54.0	41.9	27.4	19.4
	20대-50대	8.7	-10.7	15.6	7.6	-1.0
고용형태별2	상용직	63.8	50.8	46.8	27.5	19.5
	비상용직	61.7	48.0	50.2	40.8	17.7
	상용직-비상용직	2.0	2.7	-3.4	-13.3	1.8
직장규모별	중앙 및 지방 공공기관	65.8	50.7	52.1	16.4	24.7
	민간 5인 미만	58.3	47.5	51.7	46.7	12.5
	민간 300인 이상	63.6	48.8	54.3	22.5	21.7
	기타	20.0	80.0	60.0	60.0	20.0
	민간5인미만 - 공공기관	-7.4	-3.2	-0.4	30.2	-12.2
	민간5인미만 - 민간300인이상	-5.2	-1.3	-2.6	24.2	-9.2
직급별	상위 관리자급	42.1	57.9	36.8	42.1	15.8
	일반사원급	64.9	46.0	49.1	41.8	14.7
	상위관리자 - 일반사원	-22.8	11.9	-12.3	0.4	1.1
임금수준별	150만원 미만	67.0	46.2	50.9	49.1	10.4
	500만원 이상	58.5	61.5	43.1	15.4	24.6
	150만원 미만 - 500만원 이상	8.5	-15.3	7.9	33.7	-14.2

		인터넷에 물어봤다	회사/ 노동조합에 신고했다	고용노동부/ 국가 인권위/ 국민권익위 등 관련 기관에 신고했다	기타
전체		16.2	8.7	8.6	0.3
성별	남자	16.1	11.1	11.4	0.5
	여자	16.4	5.7	5.0	0.0
	남자-여자	-0.3	5.4	6.4	0.5
연령별	20대	10.0	5.8	9.2	0.8
	30대	18.2	9.4	10.3	0.0
	40대	14.3	9.1	7.4	0.0
	50~55세	22.6	9.7	7.3	0.8
	20대-50대	-12.6	-3.8	1.9	0.0
고용형태별2	상용직	15.5	11.0	9.0	0.3
	비상용직	17.3	5.4	7.9	0.4
	상용직-비상용직	-1.8	5.6	1.1	-0.1
직장규모별	중앙 및 지방 공공기관	20.5	15.1	8.2	0.0
	민간 5인 미만	20.0	2.5	2.5	1.7
	민간 300인 이상	14.7	14.0	7.8	0.0
	기타	0.0	0.0	0.0	0.0
	민간5인미만 - 공공기관	-0.5	-12.6	-5.7	1.7
	민간5인미만 - 민간300인이상	5.3	-11.5	-5.3	1.7
직급별	상위 관리자급	15.8	5.3	15.8	0.0
	일반사원급	16.8	4.9	7.0	0.4
	상위관리자 - 일반사원	-1.1	0.4	8.8	-0.4
임금수준별	150만원 미만	21.7	3.8	5.7	0.9
	500만원 이상	15.4	13.8	15.4	0.0
	150만원 미만 - 500만원 이상	6.3	-10.1	-9.7	0.9

라. 직장 내 괴롭힘 금지법 인지 여부

- 직장 내 괴롭힘 금지법을 알고 있다는 응답은 50대가 20대에 비해 16.3% 높았으며, 정규직(상용직)이 비정규직(비상용직)에 비해 24.3% 높았음. 고임금노동자((월 500만원 이상)가 저임금 노동자(150만원 미만)에 비해 34.4% 높았으며, 민간 5인 미만(40.0%)이 공공기관(75.2%), 민간 300인 이상(75.7%)에 비해 직장 내 괴롭힘 금지법을 알고 있다는 응답이 낮게 나타남.

<표7. 직장 내 괴롭힘 금지법 인지여부>

		알고 있다(%)	모르고 있다(%)
전체		63.1	36.9
성별	남자	64.7	35.3
	여자	61.0	39.0
	남자와 여자 차이	**3.7**	
연령별	50대	69.2	30.8
	20대	52.9	47.1
	20대와 50대 차이	**16.3**	
고용형태별2	상용직	72.8	27.2
	비상용직	48.5	51.5
	상용직과 비상용직 차이	**24.3**	
노동조합 여부	조합원	79.4	20.6
	없음	58.9	41.1
	조합원과 노조가 없음 차이	**20.5**	
직업별	사무직	70.8	29.2
	비사무직	55.4	44.6
	사무직과 비사무직 차이	**15.4**	
직장규모별	공공기관	75.2	24.8
	민간 5인 미만	40.0	60.0
	민간 300인 이상	75.7	24.3
	공공기관과 민간5인미만 차이	**35.2**	
	민간300인이상과 민간5인미만 차이	**35.7**	
직급별	상위 관리자급	65.5	34.5
	일반사원급	54.2	45.8
	상위관리자와 일반사원급 차이	**11.3**	
임금수준별	500만원 이상	79.3	20.7
	150만원 미만	44.9	55.1
	150만원 미만과 500만원 이상 차이	**34.4**	

마. 직장 내 괴롭힘 금지법 통과 이후 교육 이수 여부

- 직장 내 괴롭힘 금지법 예방교육 이수경험에 대해서도 차이가 컸음. 교육경험이 있다는 응답은 정규직(상용직)이 비정규직(비상용직)에 비해 16.3% 높았으며, 고임금(500만원 이상)노동자가 저임금(150만원 미만) 노동자에 비해 42.4% 높았음. 민간 5인미만(19.4%)은 공공기관(50.5%), 민간 300인 이상(55.2%)에 비해 예방교육 이수경험이 낮게 나타남

<표8. 직장 내 괴롭힘 금지법 예방교육 이수여부>

		있다(%)	없다(%)
전체		35.4	64.6
성별	남자	40.1	59.9
	여자	29.2	70.8
	남자와 여자 차이	**3.7**	

고용형태별2	상용직	45.3	54.7
	비상용직	20.5	79.5
	상용직과 비상용직 차이	**16.3**	
노동조합 여부	조합원	54.2	45.8
	없음	29.5	70.5
	조합원과 노조가 없음 차이	**24.3**	
직업별2	사무직	41.2	58.8
	비사무직	29.6	70.4
	사무직과 비사무직 차이	**20.5**	
직장규모별	공공기관	50.5	49.5
	민간 5인 미만	19.4	80.6
	민간 300인 이상	55.2	44.8
	공공기관과 민간5인미만 차이	**31.1**	
	민간300인이상과 민간5인미만 차이	**35.8**	
임금수준별	500만원 이상	59.8	40.2
	150만원 미만	17.4	82.6
	150만원 미만과 500만원 이상 차이	**42.4**	
연령별	50대	38.4	61.6
	20대	28.6	71.4
	20대와 50대 차이	**9.8**	

바. 직장 내 괴롭힘 예방교육과 괴롭힘 경험

- 예방교육을 이수했는지 여부에 따른 차이도 주목할 만함. 직장 내 괴롭힘이 감소여부와 예방교육 이수여부를 교차분석 해본 결과 ‘직장 내 괴롭힘이 줄었다.’는 응답은 예방교육을 이수한 직장인들이 이수하지 않은 직장인에 비해 15.6% 높게 나타났음(1.3배).

- 직장 내 괴롭힘 대응에 있어서도 예방교육 이수여부가 영향을 끼쳤음. 예방교육을 이수한 직장인들이 예방교육을 이수하지 않은 직장인들에 비해 적극적이 대응을 했다는 응답이 16.8% 높았으며, 특히 ‘회사/노동조합에 신고했다’는 응답은 교육을 이수하지 않은 직장인보다 5.0%(1.9배) 높았음.

- 직장 내 괴롭힘 신고경험도 예방교육을 받은 직장인(4.0%)이 예방교육을 받지 않은 직장인(2.5%)에 비해 1.5% 높았음.

<표9. 예방교육 이수에 따른 직장 내 괴롭힘 감소여부 차이>

직장 내 괴롭힘이 줄어들었는가	**예방교육 이수여부 (%)**			
	전체	**이수**	**비이수**	**이수와 비이수 차이**
【줄어들지 않았다】	46.5	36.4	52.0	**15,6**
【줄어들었다】	**53.5**	**63.6**	**48.0**	

<표10. 예방교육 이수에 따른 직장 내 괴롭힘 대응 차이>

직장 내 괴롭힘 대응		전체 (%)	예방교육 이수여부 (%)		
			이수	비이수	이수 - 비이수
소극 대응	참거나 모르는 척 했다	62.9	59.4	65.1	10.2
	친구와 상의했다	48.2	49.2	47.5	-5.7
	회사를 그만두었다	32.9	27.3	36.3	1.7
	인터넷에 물어봤다	16.2	14.8	17.1	-9.0
	합계	160.3	150.8	166.0	-2.3
적극 대응	개인적으로 항의했다	49.6	51.6	48.5	-15.2
	회사 동료들과 집단 대응을 했다	18.8	21.9	16.9	3.1
	회사/노동조합에 신고했다	8.7	12.5	6.4	5.0
	고용노동부/국가인권위/국민권익위 등 관련 기관에 신고했다	8.6	10.2	7.6	2.6
	적극대응	85.7	96.1	79.3	16.8
기타		0.3	0.0	0.5	-0.5

<표11. 예방교육 이수에 따른 직장 내 괴롭힘 신고여부 차이>

직장 내 괴롭힘 신고여부	전체 (%)	예방교육 이수여부 (%)		
		이수	비이수	이수와 비이수 차이
있다	3.0	4.0	2.5	1.5
없다	97.0	96.0	97.5	

3. 제보사례로 본 직장 내 괴롭힘 금지법의 한계

가. 친인척 갑질

- 아빠 회사에 들어가서 갑질을 하는 사례, 시아버지 회사에 입사해 전횡을 일삼은 사례, 남편 병원을 들락거리며 직원들에게 과도한 지적질을 하는 사례 등 일명 ‘가족 갑질’의 경우 사내 해결이 어려운 경우가 대다수임.

[친인척갑질- 2020년 6월] 이 회사에서 일을 잘해보고 싶어서 업무를 원활하게 할 수 있는 의견도 제시했지만 대표 아들은 항상 의견을 무시하고 아침부터 불러서 싫으면 나가라는 말을 합니다. 화가 날 땐 사무실에서 휴대폰을 집어 던지고 했던 그 사람은 대표 아들이기 때문에 승진됐고, 그 아들 때문에 점점 더 일하기 힘들어지고 스트레스를 감당할 수 없습니다. 그래도 제가 할 수 있는 일을 열심히 했지만 과도한 업무량으로 화장실도 제 때 가지 못해서 방광염에 걸렸습니다. 그렇게 열심히 일을 했지만 계속된 차별로

승진하지 못하고 휴가도 쉽게 쓸 수 없었고, 근로계약서 상 출근 시간보다 30분이나 일찍 출근했지만 평소보다 늦었다며 시말서를 쓰게 하기도 했습니다. 여직원이라는 이유로 자리 자주 비우지 말라고 하고 히터 틀지 말라고 하고, 심지어 퇴근 후에 개인 서랍을 뒤져보고 여직원이 보이는 cctv를 띄어놓은 것도 봤습니다. 괴롭히려는 것으로밖에 설명할 수 없는데, 오히려 저한테 퇴사를 강요합니다. 또 한번은 저희 엄마가 다쳐서 퇴근 후 곧바로 병원에 가보려고 했는데, 대표 아들은 "너네 엄마지, 우리 엄마도 아닌데 그런 얘기를 왜 하냐"면서 상처를 줬습니다. 대표 아들은 누구에게 신고를 해야 하나요? 결국 이 회사에서 퇴사 하게 됐는데 직장 내 괴롭힘으로 인정받고 그게 아니라면 사과라도 받고 싶습니다.

- 고용노동부는 지난 5월 6일 "사업주 친인척의 괴롭힘 행위를 근로감독관의 직접 조사 범위에 포함하는 등 관련 지침을 개정할 예정"이라 밝힌바 있음. 해당지침을 빠르게 개정하고, 친인척갑질이 벌어지는 회사들에 대한 근로감독 등을 통해 해당 지침의 실효성을 높여야 함.

나. 조치의무 불이행

- 현행 직장 내 괴롭힘 금지법은 신고를 사업주에게 하도록 되어있음. 그러나 사업주가 ▲사건을 제대로 조사하지 않거나 ▲가해자의 편에서 조사를 하거나 ▲피해자에게 2차 피해를 주고 있다는 제보들이 많이 들어옴. 또한 근로기준법 제76조3에 대한 처벌규정(6항 제외)이 없어 회사에 용기를 내서 괴롭힘을 신고했으나 조치사항이 이행되지 않아 고통 받는 사례가 많음.

[조사해태 – 2020년 1월] 다수의 직원들이 가해자인 팀장에게 직장 내 괴롭힘을 받았습니다. 업무 실수했을 때, 위압적인 태도로 고함치면서 여러 사람 앞에서 "야!", "시발, 일 못해 먹겠네." 등 욕설을 하며, 화를 주체하지 못하여 분노가 섞인 고함을 내뱉고, 실수한 사원 뒤에 서서 강압적인 자세를 취하고, 모욕적인 언어를 쓰고, 성적 수치심을 느끼게 했습니다. 심지어 주위에 있는 사물을 던지거나 책상을 내리쳤습니다. 그래서 절차대로 사용자(사장)에게 연락을 취했지만, 오히려 사용자는 사실 체크만 하고 가해자에게 모든 권한을 일임하고 묵인하고 방관하고 두둔까지 하는 이례적인 행동을 보였습니다. 피해자와 가해자의 격리 조치도 없었고, 가해자는 피해자들의 의견을 무시하고 개인면담을 강행했고, 허위 사실이라며 나무랐습니다. 사용자에게 연락을 취한지 한 달이 넘게 지났는데, 노동청에 신고하면 될까요?"

[가해자편 – 2020년 6월] 회사 상사와 업무에 관한 이야기를 하던 중 대뜸 반말로 "뭘 꼬라 봐!!"라는 상식이하의 욕을 들었습니다. 해당 내용을 공식적으로 언급했으나 이후 말도 안 되는 핑계로 저를 타부서로 발령을 내더군요. 문제는 타부서 상사가 가해자와 친한 사람이다 보니 말도 안되는 시비와 왕따 등 엄청난 갑질을 받았습니다. 이를 정식으로 신고했더니 회사에서는 상당한 문제가 아니라고 판단하고 가해자에게 아무런 조치가 없더군요. 오히려 그 조사과정에서 주위 직원들의 말을 듣고 저에게 더 잘못했다는 식으로 몰아붙였습니다.

[불이익 – 2020년 2월] 저는 중소기업을 다니고 있습니다. 상사와 트러블이 있었는데 그 사건으로 저에게 전화로 폭언을 쏟아냈었습니다. 저는 모든 통화가 녹음되게 설정 되어 있어서 녹취록을 바탕으로 신고했습니다. 면담도 했고 업무적으로 분리 시켜 주겠다고 했으나 현재까지 진척된 사항이 없어 아직 마주보며 일하고 있어. 신고한 내용이 오픈되서 이미 업무적인 보복을 당하고 있는 상황인데 일적인 보복은 보복이 아니라고 그것은 감당 하라는 입장입니다. 게다가 그 상사는 제가 그 폭언을 위에 보고 한 이후부터 제가 업무상 실수한 것을 전부 상급자에게 보고해서 되려 제가 업무태만으로 징계를 받게 되는 상황에 이르렀습니다. 일을 제대로 못한 벌은 달게 받겠으나 폭언을 쏟아낸 사람은 달래는 정도로 끝난다 생각하니 억울합니다

다. 5인미만, 사내하청, 협력업체, 특수고용 노동자 적용

- 5인 미만 사업장은 교육경험이나 괴롭힘 대응에 취약할 수밖에 없으며, 설문조사에서도 법 시행 1년이 되었지만 여전히 괴롭힘이 줄지 않았다는 응답이 높음. 현행법상 파견·하청·5인미만 사업장에 직장 내 괴롭힘 금지법이 적용되지 않기에 법제도 개선이 시급함.

[4인이하 – 2020년 4월] 보조금으로 운영되는 5인 미만 복지기관에서 근무하고 있습니다. 직원회의 때마다 시설장은 사무실 일을 밖으로 알리는 직원은 '모가지를 짜른다'고 말합니다. 이 말을 너무 자주 해서 한 번은 그러지 마시라고 했더니 "이런 개같은 년아. 다른 직원들은 다 가만히 있는데 왜 너만 말대꾸야!"라며 윽박질렀습니다. 그 욕설이 잊히지 않고 심장이 두근거립니다. 출근하는 게 지옥 같습니다. 5인 미만의 사업장 직장 내 괴롭힘은 노동부에서도 구제를 못해준다고 하는데 어떻게 해야 할지 방법을 좀 알려주십시오. 생업이라 직장을 포기할 수가 없네요.

[간접고용- 2020년 6월] 원청직원과 도급업체 직원간의 발생한 문제입니다. 저는 도급업체 직원이고요. 원청 직원이 제가 지각을 했다는 이유로 저의 불성실한 태도를 문제

삼으면서 "니가 하는 짓은 쓰레기 같다."는 등의 욕설을 퍼부었습니다. 제가 충격에 빠져 가만히 있으니 '엿 같은 기분이냐.'라며 혼자 입에 걸레를 문냥 계속 욕을 했습니다. 원청 직원이 저한테 그런 말을 해도 되는건지요.

[간접고용 – 2020년 2월] 저에게 지급된 작업복을 원청 직원이 "내 옷이 더럽다."며 뺏어 갔습니다. 쓰레기 분리수거를 제대로 하지 않았다며 쓰레기봉투를 발로 쎄게 차며 "씨발 이거 왜 여기에 버렸냐"며 폭언 및 욕설을 당했습니다. 업무상 실수가 있으면 "아 씨발 그거 저번에 알려줬잖아" 라며 욕설을 한 적도 있습니다. 신고서 제출처가 사용자(회사 대표이사)더군요.. 처음에는 고용노동부에 제출하는 줄 알았으나 현재 퇴사를 하였고 저는 근무형태가 파견직이라 아웃소싱소속인데 이 신고를 아웃소싱업체에 해야 하는 것인지, 아니면 파견근무지 공장에 해야 하는 것인지를 좀 알고 싶습니다.

라. 가해자 처벌조항

- 가해자에 대한 제재조항은 장단점이 있으므로 신중하게 검토되어야 하지만 가해자에 대한 처벌조항이 없기에 상습적이고, 중한 가해자에 대한 조치가 제대로 이뤄지지 못하고 있음. 또한 사업주가 가해자인 경우에는 노동청에 신고한다 하더라도 현행법상 적절한 조치가 취해지기 어려운 상황임.

[폭언과 폭행- 2020년 6월] 저는 생산직에서 근무하고 있습니다. 직장에서 상사에게 폭언 및 폭행 뺨을 맞는다던지 발로 차인다던지 머리를 때린다던지 등의 폭행을 당하고 있습니다. 또한 주말에 개인적인 심부름을 시킨다던지 하는 괴롭힘도 당하고 있습니다. 나이가 이직하기 이른 나이도 아니고 직장을 잃고 싶지않아 이러지도 저러지도 못하고 있습니다. 헌데 갈수록 정도가 심해져서 발로 걷어 차여서 절둑 거리며 걷기도 했습니다. 이정도의 폭행으로 신고해서 위에 상사를 사직하게 만들수도 있습니까?

[괴롭힘의 고통- 2020년 4월] 공공기관 콜센터 상담사로 일합니다. 센터장이 내부고발자라는 증거가 하나라도 나오면 자진퇴사한다는 각서를 강제로 작성하게 했고 아무런 업무도 없이 의자에만 앉아 있게 했습니다. 사소한 이유로 경위서를 쓰게 했습니다. 어느 날 저에게 다가 온 센터장이 말했습니다. "기대가 사라졌고 신의가 깨졌다. 생선을 싼 비닐에서는 생선 냄새가 난다. 휴가 마친 후 인사위원회가 열릴 예정이다. 그 때 선생님의 거취가 결정될 것이다." 저는 온갖 수모와 치욕스러운 스트레스가 한꺼번에 몰려서 손이 떨리고 잠이 오지 않고 식욕도 없고 어지럽고 오한이 오고 사람들이 무서워서 참다가 신경정신과를 다니기 시작하였고 지금도 수면제와 불안을 감소시키는 약을 처방

받아 먹고 있습니다.

마. 노동행정

- 현행법상 ①가해자가 사용자이거나 친인척 등 특수 관계인일 경우 ②회사에서 괴롭힘을 인정받지 못하거나 피해자 보호 등 조치의무를 불이행할 경우 ③괴롭힘으로 인해 퇴사했을 경우는 노동청에 신고할 수밖에 없음. 그런데 근로감독관이 법에 규정이 없다고 회사에 신고하라고 하고, 신고인 조사조차 하지 않는 경우가 태반이며, 진정인이 직장 내 괴롭힘을 견디지 못하고 퇴사하면, 퇴사했으니 조사할 필요가 없다며 돌려보내는 경우가 많음.
- 직장갑질119 제보사례들을 바탕으로 봤을 때 노동청의 역할이 중요함. 퇴사 후 신고하는 직장인들에게는 노동청의 판단이 '실업급여 수급여부'를 결정하는 결정적 역할을 하고 있음. 또한 회사에서 조치의무를 이행하지 않는 경우, 재직 중인 직장인들은 하루하루가 괴로움. 이런 경우 설사 사내조사가 시작되더라도 제대로 된 처리를 기대하기도 어려운 상황이 많음.
- 2020년 5월 31일까지 고용노동부에 접수된 직장 내 괴롭힘 진정사건은 총 4,066건이며, 이 중 취하가 42.3%. 기타(7.16 이전 발생한 사건에 대한 진정, 5인 미만 사업장 등으로 단순 행정종결)도 30.3%에 그침. 직장 내 괴롭힘 관련으로 근로감독한 사업장도 15건에 불과.

[사례1, 2020년 3월] 노동청에 직장 내 괴롭힘 진정을 넣었고 감독관은 괴롭힘을 크게 업무배재와 따돌림으로 나누어 업무배제는 사용자가 최종 인사권자이므로 노동청에서 조사, 따돌림은 회사 임원이 가해자에 포함되어 있음에도 회사에게 조사하도록 하여 가해자가 괴롭힘 조사를 진행하였습니다. 즉 업무배제 건으로 노동청 조사를 받는 당사자가 따돌림 조사를 하게 되는 이상한 형국이 되었고, 노동청이 진행한 업무배제는 괴롭힘으로 인정받아 회사에 시정권고가 나간 상태이고, 사측에서 조사하는 따돌림은 '괴롭힘 아님'으로 조사를 종결하였습니다.

사용자에 준하는 사람들이 따돌림 가해자임에도 근로감독관 직권으로 회사에 조사를 하게 한 점이 가장 큰 문제를 야기했다고 봅니다. 또 수차례 회사의 조사 과정 및 대응에 문제가 있음을 피력하였음에도 감독관은 "회사가 조사만 하면 더 뭐라고 할 수 없다"며 회사를 압박할 생각은 하지 않고 법의 미비함만을 핑계로 적극적인 업무를 하지 않은 점이 큰 문제라고 생각합니다.

[사례2, 2020년 3월] 센터장을 직장 내 괴롭힘으로 노동청에 신고했습니다. 그런데 근로감독관은 그 나이 꼰대들이 할 수 있는 행동이라고 하고, 결재가 미뤄지거나 직원의

사적인 부분을 말하는 것에 대해서도 위에 검토하시는 분들이 "나도 그러는데 그럼 나도 괴롭힘이냐"로 나올 수 있다며 부정적인 말씀을 하고 계십니다. 녹음을 풀어놓은 파일들도 있는데 근로감독관이 이렇게 나오는데 어떻게 해야 하나요?

바. 기타

- 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 처리절차가 없거나 형식적으로 구비하여 사건이 어떻게 처리되는지 알지 못한다는 제보들도 이어지고 있음. 노동부가 제시한 가이드라인에 맞게 제대로 취업규칙이 변경되었는지에 대한 전수조사 등이 필요할 것으로 보임.
- 왕따나 따돌림 등의 은근한 괴롭힘을 겪는다는 제보도 많은데, 이 경우 입증자료를 모으기 어렵운 경우가 대다수임. 입증책임 전환 문제 역시 고민해봐야 하는 지점이라 판단됨,

4. 나가며

- 가부장적이고, 유교적이며, 군대문화 · 집단주의 문화가 만연한 한국사회에서 갑질은 조직문화의 영향이 큼. 직장갑질119가 제보사례를 바탕으로 문항을 만들고, 직장인 1,000명을 대상으로 조사한 직장갑질 감수성지수[2]에 따르면 성별, 세대별, 직급별로 '갑질'에 대한 인식에 있어 큰 차이가 존재.
- 직장의 문화를 바꾸고, 세대별 · 성별 · 직급별 감수성 차이를 줄이기 위해서라도 법과 제도가 제대로 역할하는 것이 필요함. 법 시행 1년. 직장문화의 변화를 이끌어 낼지, '직장 내 괴롭힘 방치법'이 될지의 기로에 서있다고 판단됨.
- 부족한 법이지만 시행 1년 만에 직장인의 53.5%가 직장 내 괴롭힘이 줄었다고 느낀다는 점은 고무적. 법제도 개선을 통해 직장 내 괴롭힘 금지법의 실효성을 높이는 것이 최우선 과제.

2) 입사에서 퇴사까지 직장에서 겪을 수 있는 불합리한 처우에 대해 30개 문항의 지표로 개인의 갑질 감수성을 숫자화한 것. 갑질감수성은 100점에 가까울수록 감수성이 높고, 점수가 낮을수록 감수성이 떨어진다는 뜻.

* 참고자료 : 직장갑질 감수성지수 결과

- 감수성이 가장 높은 항목은 ①폭언 ②모욕 ③계약서 ④임금 ⑤병가 순이었으며 감수성이 가장 낮은 항목은 ①퇴사책임 ②권고사직 ③시간외근무 ④부당지시 ⑤채용공고 과장 순.

- (성별) 남성과 여성의 감수성 차이가 컸던 항목도 있었음. 음주(14.6점), 펜스룰(11.8점), 모성(11.6점), 단합대회(10.7점) 반말(10.5점)은 여성이 남성이 비해 감수성이 10점 이상 높았음.

<응답자 특성별 감수성 지수 – 성별>

유형	지표	평균	남성	여성	차이
음주	직장생활을 원만하게 하려면 술이 싫어도 한 두잔 정도는 마셔줘야 한다	64.3	58.0	72.6	14.6
펜스룰	성희롱이나 직장 괴롭힘으로 오해받을까봐 부하 직원에게 말을 붙이는 것도 어려워졌다	60.2	55.1	66.9	11.8
모성	임신, 출산, 육아 때문에 여직원과 같이 일하는 것이 꺼려진다	73.1	68,1	79.7	11.6
단합대회	휴일 날 단합을 위한 체육대회나 MT와 같은 행사를 할 수 있다	69.2	64.6	75.3	10.7
반말	상사나 선배는 부하나 후배에게 반말을 해도 된다	72.0	67.4	77.9	10.5

- (세대별) 펜스룰(19.6점), 모성(14.1점), 단합대회(13.9점), SNS(11.8점) 소문(11.6점) 항목 감수성이 20대가 50대에 비해 높았음.

<응답자 특성별 감수성 지수- 세대별>

유형	지표	평균	20대	50대	차이
펜스룰	성희롱이나 직장 괴롭힘으로 오해받을까봐 부하 직원에게 말을 붙이는 것도 어려워졌다	60.2	70.3	50.7	19.6
모성	임신, 출산, 육아 때문에 여직원과 같이 일하는 것이 꺼려진다	73.1	82.4	68.3	14.1
단합대회	휴일 날 단합을 위한 체육대회나 MT와 같은 행사를 할 수 있다	69.2	73.9	60.0	13.9
SNS	급한 일이 생기면 업무시간이 아니어도 SNS로 일을 시킬 수 있다	66.8	71,7	59.9	11.8
소문	개인 사생활에 대한 소문이 도는 건 어쩔 수 없는 일이다	69.8	75.1	63.5	11.6

- (직급별) 20대와 50대를 비교했을 때 펜스룰(19.6점), 모성(14.1점), 단합대회(13.9점), SNS(11.8점) 소문(11.6점) 항목의 감수성이 20대가 50대에 비해 높았음.

<응답자 특성별 감수성 지수- 직급별>

유형	지표	평균	일반 사원	상위 관리자	차이
SNS	급한 일이 생기면 업무시간이 아니어도 SNS로 일을 시킬 수 있다	66.8	70.3	53.4	16.9
권고 사직	일을 못하는 직원에게는 권고사직은 필요하다	50.2	52.7	38.8	13.9
휴일	휴일이나 명절에 일을 마쳐야 한다면 부하 직원들을 출근 시킬 수 있다	69.3	73.2	62.1	11.1
손해 배상	갑자기 일을 그만 둬버린 직원에게는 책임을 물어야 한다	48.0	48.2	37.9	10.3
모성	임신, 출산, 육아 때문에 여직원과 같이 일하는 것이 꺼려진다	73.1	77.1	68.1	9.0

주제발표 4

“직장 내 괴롭힘 관련 규율체계에 관한 노동법적 검토”

권 혁 교수(부산대학교 법학전문대학원)

직장 내 괴롭힘 관련 규율체계에 관한 노동법적 검토

권 혁*

Ⅰ. 서설

1. 직장 내 괴롭힘 제도의 성과

지난 2019년 1월 15일 근로기준법이 개정되면서 '직장 내 괴롭힘' 방지 관련 제도가 명문으로 입법화되었고 같은 해 7월 16일부터 시행되었다. 직장 내 괴롭힘은 '태움'. '왕따', '따돌림' 등의 형태로 사회적 논란을 불러 일으켰던 바가 있었다.[1] 그러나 괴롭힘이라는 용어에서 드러나듯이, 그 개념이 모호하고 사업장 조직 내에서 은밀하게 자리잡고 있는 문제였기 때문에 이에 대한 법적 규제는 쉽지 않았다. 그럼에도 불구하고 근로기준법 상의 제반 규정 중 직장 내 괴롭힘 관련 규정만큼 현실적 반향이 큰 제도는 일찍이 없었다. 그만큼 많은 근로자들이 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있다고 스스로 생각하고 있고, 그래서 많은 고민을 하고 있었음을 방증한다.

2. 제도 시행 이후 과도기적 논쟁과 '노동인지감수성'

시행 1년을 맞이한 직장 내 괴롭힘 제도는 한동안 직장 내 많은 갈등을 불러 일으켰고 지금도 그러하지만, 과거 오랜 동안 지속되어 온 경직적이고 수직적 직장 문화를 혁신적으

* 부산대학교 법학전문대학원 교수

1) 직장 내 괴롭힘은 하인츠 레이만이 학교폭력과 괴롭힘에 쓰이던 개념인데, 이를 직장으로 옮겨 칭한 개념이다. 스웨덴은 직장 내 괴롭힘 조례를 세계 최초로 제정하였으며, 형법으로도 직장 내 괴롭힘을 금지하고 있다. 그러나 이 법이 실제로 활용되는 경우는 많지 않다. 성별, 민족, 종교, 장애, 성적지향 및 연령을 근거로 한 '차별금지법'이 우선법으로 적용되는 경향이 있다 (https://weekly.khan.co.kr/khnm.html?mode=view&artid=201809031431091).

로 변화시켰다. 하지만 여전히 제도 정체성에 대한 혼란이 지속되고 있다. 이러한 혼란은 오랫동안 괴롭힘이 사실상 용인되어 왔던 직장 문화와 관행 때문에 제도 안착과정에서 불가피한 측면도 있다. 다분히 과도기적 분쟁과 갈등인 셈이다. 대표적인 것이 바로 제도체계에 대한 혼동이다. 직장 내 괴롭힘을 형사범죄와 민사 불법행위로 기계적으로 포섭시키기 위해 애쓰는 경우를 흔히 발견하게 된다. 물론 기존의 민형사 제도 체계와 충첩되는 경우가 있을 수 있지만, 그렇지 않은 경우도 또한 많다.

주목해야 할 점은, ‘괴롭힘’이라는 것이 객관적으로 볼 때 폭력과 폭행 등과 같은 범죄 행위에 이르지는 않더라도 그 피해 근로자에게만큼은 폭력이나 폭행만큼이나 심각하다는 사실이다. 괴롭힘에 따른 피해는 개념의 모호성으로 쉬이 간과할 수 없다.[2)]

(i) 근로관계라는 ‘조직적’ 이고 동시에 ‘종속적’인 노무제공관계에서 나타나는 괴롭힘은 일상 생활에서의 괴롭힘과 질적으로 구별되어야 한다. (ii) 동시에 ‘괴롭힘’을 둘러싸고 가해자와 피해자 사이의 인식의 차가 상당히 크게 나타나게 된다. 직장 내 괴롭힘이 가지는 중요한 개념적 속성이다.

이 문제를 직시하고 올바르게 규율하는 것이야 말로 직장 내 괴롭힘 제도의 성패를 가르는 관건이다. 이때 필요한 것은 – 직장 내 성희롱의 문제에 성인지감수성이 요구되듯이, – 바로 ‘노동인지감수성’이다. 직장 내 괴롭힘에 대한 법적 규율체계가 민형사 책임 추궁 체계와 동일한 차원에서 머물러서는 안 되는 이유다. 직장 내 괴롭힘 제도가 시행된 이후 그 처벌의 미비와 행정관청의 무기력함에 대한 질타가 나오는 이유도 본질적으로는 노동인지감수성을 토대로 하여 그 고유한 속성을 염두에 두고 직장 내 괴롭힘 금지 규율체계를 설계하지 못하였다는 데 있다. 이하에서는 왜 직장 내 괴롭힘의 문제와 근로계약관계의 속성 간의 상관관계에 대해 설명하기로 한다.

II. 근로계약관계와 ‘괴롭힘’ 간의 관계

1. 근로계약관계의 속성

2) 예를 들어 폭행금지는 이미 근로기준법 상 규정되어 있다. 구체적으로 보면 다음과 같다: 근로기준법 제8조 (폭행의 금지) 사용자는 사고의 발생이나 그 밖의 어떠한 이유로도 근로자에게 폭행을 하지 못한다.

인간의 노동력을 활용하는 계약관계는 다양하다. 노동력의 제공을 급부의 목적으로 하는 계약관계는 고용, 위임, 도급 등외에도 기타 무명계약까지 다양하게 존재할 수 있다.[3] 그 중 근로계약은 매우 독특성 속성을 가진다. '근로계약'은 (i) 인간의 노동력을 급부의 대상으로 삼고, (ii) 인격체인 인간의 노동력을 조직에 '편입'시켜 (iii) '도구'로 삼아 '사용'[4]하는 것을 급부의 목적으로 하는 계약이다.[5]

(1) 급부 목적: 인간의 노동력

1) 내용

전통적으로 근로계약관계는 임금과 근로의 급부 제공관계로 파악된다. 현행 근로기준법상에서도 근로계약은 임금을 목적으로 근로를 제공하는 관계로 정의된다. 인간의 노동력 그 자체를 계약 급부의 목적으로 삼는다는 것은 매우 고유한 의미를 가진다. 지속적 계약관계의 급부내용이 노동력과 같은 인신적 개별성이 강조되는 경우에 이러한 신뢰유지의 중요성은 더욱 크다.[6] 근로관계는 물건의 일회적 급부를 목적으로 하는 계약관계와 달리 근로자의 노동력을 급부의 목적으로 하되 상당기간 지속적으로 이루어짐을 전제로 한다.[7] 따라서 마치 물건의 매매에서 물건의 속성과 내용이 중요하듯이 근로관계에서 당사자로서 근로자의 근로능력과 소양 그리고 사용자의 신념과 판단능력 등은 계약관계를 형성함에 있어 매우 중요한 계약의 본질적 내용이 된다.[8] 따라서 근로계약관계를 형성하고 지속하게 되는 당사자들로서는 상호간 신뢰가 매우 중요한 이른바 계약의 본질적 부분(Bestandteil)임은 의문의 여지가 없다.[9] 지속적 계약관계에서 급부관계는 단순한 물건의 제공이 아니라 노동력의 제공이며 사실상 인간관계의 지속을 의미하기 때문이다. 인격적

---

3) BAG 26. 7. 1995, BB 1996, S.60.

4) '사용' 또는 '사용자'라는 용어 자체가 이러한 속성을 잘 보여주고 있다. '사용'한다는 것은 원래 물건이나 도구를 목적으로 하는 것이지, 인간을 목적으로 할 수는 없는 용어이기 때문이다. 근로계약이란 결국 인간을 도구로 삼아 활용하는 것을 내용으로 하는 계약인 셈이다. 인격적 지배관계라는 의미도 그렇고, 노동법이 근로계약관계를 규제의 대상으로 삼고자 했던 이유도 또한 바로 여기에 있다.

5) BAG, Beschluß vom 28. 11. 1989 - 1 ABR 90/88 - AP Nr.5 zu §14 AÜG.

6) Belling, Festschr. Kissel, 1994, S. 11 (19); v.Craushaar, Der EinflussdesVertrauens auf die Privatrechtsbildung, 1969, S. 94.

7) v.Craushaar, Der EinflussdesVertrauens auf die Privatrechtsbildung, 1969, S. 94.

8) 근로관계의 형성 즉, 근로계약의 체결을 함에 있어 사용자의 근로자에 대한 신뢰형성은 전인격적 측면에서 무제한적 요소로 이루어지게 된다. 즉, 근로자의 출생환경이나 정치적 신념 등을 사용자는 고려할 수 있다. 이것이 고용의 자유다. 이때 사용자는 근로자의 이러한 전인격적 탐구를 위한 수단으로서 질문권을 가지지만 이러한 질문권이 사적 비밀이나 기타 인격권(Persönlichkeitsrecht)을 침해할 수는 없음은 물론이다(BAG, AP § 123 BGB Nr. 23; Wiese, ZfA 1971, 300; Moritz, NZA 1987, 331).

9) Wallmeyer, Die Kuendigungdes Arbeitsvertrages aus wichtigem Grund, 1962, S. 83; Dörner, NZA 1992, 865 (871); Kort, NZA 1996, S. 854 (854).

신뢰가 무너지면 근로계약관계가 유지될 수 없다. 이러한 점에서 근로를 통한 결과물의 매수 관계로서 도급 등의 다른 계약관계와는 현저히 구별된다.

인간관계로서의 속성은, 다른 한편 근로계약 급부 목적인 근로의 제공과 임금의 지급 이외에도 양 당사자 사이에 매우 미묘한 인간적 갈등과 신뢰 침해 문제가 초래될 수 있음을 뜻한다. 결과가 아니라 과정이 중요하기 때문이다.

2) 평가

근로계약관계는 단순히 계약 상 권리와 의무를 이행하는 관계를 넘어서서 소위 인간관계적 갈등도 발생할 위험이 매우 높아지게 된다.

(2) 급부 당사자 관계: 인격적 종속성

1) 내용

근기법 상 근로자라 함은, 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자를 말한다(근기법 제2조 제1항 제1호).[10] 이때 근로의 개념은 '종속성'을 본질로 한다.[11] 이때 종속적 노동으로서 근로란, 인간의 노동력을 - 인격을 고려함이 없이 - 마치 도구나 수단으로 삼아서 지배하고 활용하는 것을 말한다. 노동력의 도구적 사용관계는 지시와 복종으로 구체화된다.[12] 지시권(Weisungsrecht)을 통해[13] 타인의 노동력 그 자체를 통제할 수 있게 된다. 결과적으로 근로계약관계에서 근로자는 인격적 지배를 감수해야 하는 자인 셈이다.[14]

2) 평가

---

10) 독일은 민법 제611a조 상에 근로자 개념을 명확히 하면서, 근로자는 근로계약의 당사자로서 사회적 종속관계 하에서의 지시권의 복종 하에 노동력을 제공하는 자를 말한다고 본다. 이때 근로계약에 대해 사법적 계약관계(privatrechtlicher Vertrag)에 기초한 관계의 당사자여야 한다고 명시하였다. 따라서 공무원이나 군인 혹은 군역대체복무근로자나 수감자는 근로자 개념에 포함되지 않는다(독일 민법 제611a조 a) in die Organisation seines Auftraggebers eingegliedert ist, also die Betriebsmittel des Auftraggebers nutzt und Hand in Hand mit dessen Arbeitnehmern zusammenarbeitet, wenn man weiterhin).

11) BAG 22. 6. 1994, BB1995, S.52ff.

12) BAG, Beschluß vom 28. 11. 1989 - 1 ABR 90/88 - AP Nr.5 zu §14 AÜG.

13) BAG, Beschluß vom 28. 11. 1989 - 1 ABR 90/88 - AP Nr.5 zu §14 AÜG.

14) 인적 종속성이라고 표현하기도 한다(김형배, 노동법, 제20판, 2018, 42면 이하).

근로자는 근로계약의 본질 상 하나의 수단으로 취급되므로, 인격적 종속성을 감수하여야 한다. 이 과정에서 합리적 범위를 초월하는 인격적 침해의 발생 위험도 그만큼 높아지게 된다.실제로 사용자는 근로자의 근로장소와 근로시간 그리고 근로내용에 대하여 일방적으로 확정하여 요구할 수 있는 권리를 보장한다.[15] 이러한 지시권은 합리적 재량이라는 관점에서 한계를 가진다. 요컨대 사용자의 지시권이 합리적 재량의 범위를 유월한 경우가 바로 사용자에 의한 혹은 상급자에 의한 '괴롭힘'이다.

(3) 조직화 속성

1) 내용

하나의 기업에 소속된 다수의 근로자들이 각자의 업무에 투입되어 업무를 수행하지만, 이들은 기업이라는 독립된 인격체에 조직화된 구성원들로서, 하나의 조직 내에 편입(Eingliederung)되어 사용자의 일체화된 지시권 하에서 노동력을 제공하게 된다.[16] 이는 근로계약관계가 복수로 누적되어 하나의 사업이라는 조직체를 형성하게 됨으로써, 해당 조직체 내부의 집단적 질서체계가 구축되며, 이러한 질서체계 하에서 근로자는 근로를 제공하게 된다. 근로자는 계약 당사자이기도 하지만, 동시에 사업(기업)과 그 참여자로서 근로자의 지위에 놓이게 된다.

2) 평가

근로계약관계의 속성상 근로자는 사업장 내 조직에 편입되어 일을 하게 된다. 근로계약의 당사자로서 상대방인 사용자만이 아니라, 다수의 동료 근로자들과의 갈등이 발생할 여지가 높다. 특히 다수의 인간이 모며 하나의 조직을 형성하면, 그 조직 내에서의 질서와 계급화가 불가피하다. 이 과정에서 질서규율과 계급적 관계성은 근로자의 인격권 침해의 위험을 고도화할 수 있다. 이는 직장 내 괴롭힘이 발생할 고도의 위험이 존재함을 뜻한다. 괴롭힘은 조직적 질서에의 맹목적 복종을 요구하거나, 조직적 질서에의 순응을 거부하는 경우에 주로 발생하게 된다.

---

15) 독일 영업령 제106조 제1항.
16) 이때 근로자들이 하나의 기업조직 내의 구성원으로 받아들이는 과정에서 근로계약이 체결되고, 편입이 이루어지게 되는 것이다.

2. 소결

노동법 상 직장 내 괴롭힘 제도는 두 가지 의미를 가진다.

첫 번째는 인격권 침해에 대한 제어이다. 앞서 살펴본 바대로, 근로계약관계는 급부 목적 자체가 타인(=사용자)에 의한 인격적 종속이다. 인격적 지배가 근로계약관계의 본질적 속성이다 보니, 업무지시를 명목으로 하여 인격권(Persönlichkeitsrecht)의 본질적 침해를 초래하기 십상이다. 결과적으로 보면 직장 내 괴롭힘 금지제도는 인격적 지배관계가 근로계약의 속성이기는 하지만, 그러한 인격적 지배에 일정한 한계가 존재함을 입법적으로 명확히 한 것이라고 할 수 있다.[17] 아무리 인격적 지배하에 놓여 있는 근로자라 하더라도 침해할 수 없는 인격권이 존재한다는 것으로 확인하는 규율체계가 바로 '직장 내 괴롭힘 금지제도'이다.

두 번째는 근로계약관계에서 새로운 규제대상 행위의 발견이다. 사실 '괴롭힘'이라는 개념은 제재가 수반하는 법적 규제의 대상으로 삼기에는 대단히 '모호하고' '포괄적인' 개념이다. 일반 민사법과 형사법 상 책임이나 제재의 대상으로서 행위인지 여부를 판단하기는 매우 어렵고 모호하다. 오히려 기본적으로는 일반 사인 간 민형사책임체계로 포섭하기 어려운 경우이다. 그럼에도 불구하고 직장 내 괴롭힘 금지제도는 근로계약관계의 속성에 비추어 인격적 침해행위가 매우 심대한 것임을 확인하고, 이를 제어의 대상으로 삼아야 하는 당위성에서 비롯된 것이다. 실제로 영국에서도 1997년 괴롭힘 금지법이 제정되었는데 그때 문제된 행위가 바로 스토킹이었다. 그 이전까지 공공질서법(The Public Order Act 1986)에서 폭언 등을 통한 괴롭힘을 형사범죄로 보았지만, 여기에 스토킹은 불법행위로 포섭하기 어려웠기 때문이었다.[18] 근로기준법 상에 규율될 수밖에 없는 당위성은, 근로계약관계의 개념적 속성에서 찾을 수 있다.

III. 직장 내 괴롭힘 금지 규정의 입법적 당위성- "헌법 상 기본권적 의의를 중심으로"

17) 인격권 침해 금지는 채용과정에서도 마찬가지로 작동하게 된다(BAG, AP § 123 BGB Nr. 23; Wiese, ZfA 1971, 300; Moritz, NZA 1987, 331).

18) 심재진, "영국에서의 직장 내 괴롭힘 규제", 노동법논총 제25집, 2012, 53면.

직장 내 괴롭힘의 금지에 관하여는 현행 근로기준법 제6장의 2에 규정하여 두고 있다. 구체적으로는 근로기준법 제76조의 2와 제76조의 3에서 규율하고 있다. 우선 근기법 제76조의 2에서는 직장 내 괴롭힘의 법적 개념과, 직장 내 괴롭힘의 행위를 해서는 안 된다는 책무를 규정하고 있다.

1. '근로조건'에 있어 인간 존엄성 보장원리(헌법 제32조 제3항)

(1) 근로의 권리: 헌법 제32조 제3항

헌법 제32조
①
②
③ 근로조건의 기준은 인간의 존엄성을 보장하도록 법률로 정한다.
④
⑤
⑥

헌법 제32조 제3항에 따르면, 근로조건의 기준은 인간의 존엄성을 보장하도록 법률로 정한다고 규정하여 두고 있다.

(2) 근로조건의 개념범위 확장

한편 근로계약은 근로의 제공과 그 대가로서 임금을 지급하는 계약관계이다. 근로조건의 가장 중요한 내용은 임금과 근로시간임은 당연하다.

그러나 오늘날 근로관계에서 그 못지않게 중요한 근로조건이 바로 무형적 근로조건이다. 직장 내 조직 문화가 대표적인 예이다. 직장 내 괴롭힘은 근로자에게 있어 매우 중요한 근로조건을 침해하는 것이다. 동시에 괴롭힘은 인격권의 침해 행위로서 인간의 존엄성에 반하는 것에 다름 아니다. 이러한 점에서 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘 금지제도는 헌법 제32조 상 근로의 권리에 토대를 둔 것이라고 할 수 있다. 엄밀하게 보면 직장 내 괴롭힘에 관한 규정을 두고 있지 않았던 2019년 이전까지는 노동법의 입법자가 헌법 제32조에 반하는 입법 흠결 상태를 방치해 두어 왔던 셈이다. 관련 규정이 입법화되고 시행되고 있는 현재 상황에서는 직장 내 괴롭힘 규정이 헌법 제32조 제3항에 실질적으로 부합되도록

하여야 할 의무가 입법자에게 놓여 있다.

2. '일자리를 통한' 행복추구권(헌법 제10조)

(1) 헌법 제10조

다른 한편 직장 내 괴롭힘은 헌법 제10조에 근거한 행복추구권을 침해하는 것이기도 하다.

> 모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.

(2) 인격실현의 장으로서 일자리

오늘날 일자리의 개념은 과거와 다르다. 전통적 의미의 일자리는 생계 유지를 위해서 불가피하게 감수해야 하는 '부담'으로 여겨져 왔다. 현대적 의미의 일자리는 다르다. 단지 근로자 자신과 가족의 생계를 위해 참고 견뎌야만 하는 그 어떤 것으로만 볼 수는 없다. 근로의 제공은, 단순히 임금획득만을 목적으로 하는 수단이 아니고, 근로자 자신이 자아를 실현하는 공간이요 장으로 이해된다. 결국 근로를 통해 다운 인격의 발전을 도모하게 되고, 이로써 자신의 인격을 실현시키게 된다.[19] 이러한 점은 이미 독일의 경우 1955년 독일 연방노동법원 판결에서 확인되었던 바가 있다. 당시 판결을 통해 최초로 근로자의 인격권 보장 차원에서 사용자의 취업의무 그러니까 근로자의 소위 '취업청구권'을 인정하였다.[20] 임금을 받는 것만으로 충분하지 않고, 근로자는 자신의 인격실현을 위한 기회를 가질 정당한 권리가 있다는 점을 이 판결은 재삼 확인해 주고 있다. 근로의 기회가 궁극적으로는 인간의 존엄성[21]과 인격 실현에의 필요적 요건이라는 점을 확인하고 있다.

근로계약관계에 폭력성과 괴롭힘은 피해 근로자로 하여금 일자리를 지속하지 못하도록 하거나 지속하더라도 부담만 가중되도록 할 우려가 있다. 이는 본질적으로 해당 근로자에게 있어 인간으로서 행복을 추구할 수 있는 기회를 상실시키는 것을 의미한다. 근로기준법 상 직장내 괴롭힘 방지 등에 관한 규정은 우리 헌법 상 요구되고 있는 인간존엄 즉, 인간이기 때문에 당연히 누려야 할 가장 기본적인 요구에 합리적으로 대응하기 위한 규율체계임에 유념하여야 한다. 요컨대 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘 금지 제도는 일을 통한 인격

19) 대법원 1996. 4. 23. 선고 95다6823 판결.
20) BAG 10. 11. 1955, AP Nr.2 zu §611 BGB Beschäftigungspflicht.

실현과 행복추구라는 중요한 기본권적 가치실현의 도구로서 작동하고 있는 바, 이러한 점에서 매우 중요한 헌법적 의미를 가지는 제도라고 할 것이다.

Ⅳ. 직장 내 괴롭힘의 법적 개념

1. 현행 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘의 개념

이때 '직장 내 괴롭힘'이란, (i) 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 등을 이용하여 (ii) 업무상 적정 범위를 넘어 (iii) 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다(근로기준법 제76조의 2).

> 근로기준법 제6장의 2 직장 내 괴롭힘의 금지
>
> 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지)
>
> 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다)를 하여서는 아니 된다.

(1) 개념 범위

'직장 내' 괴롭힘이라는 명칭에도 불구하고 '직장 내'라는 개념이 단순히 장소적 개념에 그치는 것이 아님에 유의해야 한다.[22] 괴롭힘 발생 장소가 구체적으로 직장 내여야 한다는 의미로 해석하여서는 아니 된다. 이는 근기법 제76조의 2에 명정하여 둔 직장 내 괴롭힘에 대한 정의에서 분명하게 드러난다. 법적 정의에서 장소적 개념요소는 없다. 결국 '직장 내'란 근로계약관계 또는 근로자로서의 지위관계에서 초래되는 괴롭힘이라는 의미이지, 장소적 차원에서 직장 내라는 공간을 의미하는 것이 아님이 분명하다. 고용노동부 매뉴얼에서도 예를 들면, 외근 및 출장지 등 업무수행이 이루어지는 곳, 회식이나 기업행사 현장 등, 사적 공간, 사내메신저 및 SNS 등의 온라인상의 공간도 괴롭힘의 발생장소로 인정된다고 한다.[23]

---

22) 같은 취지로 노동법실무연구회, 근로기준법 주해, 제2판, 2020, 562면.
23) 고용노동부, 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼, 29면.

⑵ 괴롭힘의 주체와 객체

직장 내 괴롭힘의 주체는 사용자 또는 근로자이다. 이때 사용자와 근로자의 개념은 근로기준법 제2조에 따른다. 직장 내 괴롭힘의 객체는 오로지 '근로자'이다.

⑶ 지위 또는 관계 등의 우위의 이용

'직장에서의 지위 또는 관계 등 우위의 이용'에 대해서는, ① 피해자가 괴롭힘 행위에 대해 저항 또는 거절이 어려울 가능성이 높은 관계를 의미하는 '우위성', ② 괴롭힘 행위자가 지휘명령 관계에서 상위에 있음을 이용하는 '지위의 우위', ③ 수적 측면, 인적 속성, 정규직 여부, 업무역량, 업무의 직장 내 영향력, 근로자조직 구성원 여부 등의 '관계의 우위' 등을 들고 있다.[24]

⑷ 업무의 적정성 유월

'업무상 적정 범위를 넘은 것으로 인정되는 행위'는 ① 폭행 및 협박행위, ② 폭언, 욕설, 험담 등 언어적 행위, ③ 사적용무 지시, ④ 집단따돌림, 업무수행 과정에서의 의도적 무시·배제, ⑤ 업무와 무관한 일의 반복지시, ⑥ 과도한 업무부여, ⑦ 원활한 업무수행을 방해하는 행위로 언급하고 있다.[25]

⑸ 가해 또는 근무환경의 악화

직장 내 괴롭힘 행위는 개념적으로 '결과범'적 성격을 가진다. 신체적 정신적 고통이 발생하였거나 근무환경이 악화되어야 하는 결과가 발생하여야 한다.

이때 '신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 것'으로서, ① 화장실 앞 근무지시 등 근로자가 제대로 된 업무를 수행할 수 없는 환경을 조성하는 경우, ② 행위자가 의도가 없었더라도 그 행위로 인해 신체적·정신적 고통을 느꼈거나 근무환경이 예전보다 나빠졌다면 인정될 수 있다고 한다.[26]

---

24) 고용노동부, 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼, 22-23면.
25) 고용노동부, 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼, 26-27면.

2. 비교법적 검토

(1) ILO

국제노동기구(ILO)는 2019년 6월 21일, ILO 창립 100주년을 기념하는 제108회 총회에서 “일의 세계에서의 폭력과 괴롭힘의 근절에 관한 협약(제190호)(Convention Concerning the Elimination of Violence and Harassment in the World of Work (No.190))(이하, “ILO 협약 제190호” 라고 함)” 을 채택하였다.

ILO는 직장 내 괴롭힘(Mobbing)에 대해 지속적이고 반복적으로 개별 또는 집단의 근로자를 모욕하거나 침해하려는 보복성이 있거나, 가혹하거나 적대적인 공격적 행동을 의미한다고 한다.

(2) 일본

일본의 후생노동성은 2012년 직장 내 괴롭힘에 대한 실태조사 결과를 발표하였고, 가이드라인 제작을 위해 ‘직장 내 따돌림 · 괴롭힘 문제에 관한 원탁회의’ 를 만들었는데, 원탁회의에서는 보고서에서 직장 내 괴롭힘은 “같은 직장에서 일하는 근로자에게 직무상의 지위나 인간관계 등의 직장 내 우월성을 내세워 업무의 적정 범위를 넘어 정신적 · 신체적 고통을 주는 행위 또는 업무 환경을 악화시키는 행위” 로 정의 하였다.[27] 그 후 일본에서도 2019년 5월에 이른바 파워 하라스먼트(power harassment)라는 직장내 괴롭힘을 규율하기 위한 법이 <노동시책종합추진법>에 규정되었다. 주로 사업주에게 괴롭힘을 예방하고 관련하여 필요한 조치를 취하도록 하는 의무를 부과하는 방식으로 규율해 두고 있다. 동법 제4조 제14항에서는 “직장에서의 근로자의 취업환경을 저해하는 언동에 기인하는 문제의 해결을 촉진하기 위해서 필요한 시책을 충실히 할 것” 을 규정하고, ‘직장에서의 근로자의 취업환경을 저해하는 언동에 기인하는 문제’ 를 직장내 괴롭힘 문제’ 로 보고 국가는 이에 대한 대책을 수립하고 집행하도록 노력하는 것이 의무화되었다. 동법 제30조의 2 제1항에서는 “사업주는 직장에서 행해지는 우월적인 관계를 배경으로 한 언동으로, 업무상 필요하고 상당한 범위를 초월한 것으로 인하여 그 고용하는 근로자의 취업환경이 저해되

26) 고용노동부, 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼, 28면.
27) 厚生労働省, 職場のいじめ·嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング·グループ報告, 平成２４ 年１月３０日.

는 일이 없도록, 당해 근로자로부터의 상담에 응하고, 적절하게 대응하기 위해서 필요한 체제의 정비, 기타 고용관리상 필요한 조치를 강구해야 한다" 고 규정한다.

요컨대 일본에서의 직장 내 괴롭힘은 ① 직장에서의 우월적인 관계를 배경으로 한 말이나 행동으로서 ② 업무상 필요하고 상당한 범위를 초월하며 ③ 그로 인해 근로자의 취업환경이 악화됨으로써 신체적 혹은 정신적인 고통을 주는 것으로 설명되고 있다. 사실상 현행 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘은 일본의 법적 개념을 차용한 것으로 볼 수 있다.

(3) 독일

독일에서는 직장 내 괴롭힘에 대한 별도의 명문 규정을 두고 있지 않다. 다만 종래 근로계약관계에서 사용자로 하여금 동료 또는 제3자가 근로자의 인격영역을 침해하지 못하도록 방지해야 할 의무를 사용자에게 부담시키고 있다(이른바 계약상 보호의무: 독일 민법 제241조 제2항).[28] 결과적으로 사용자는 근로자의 인격권이 침해되지 않도록 필요한 조직 내 권한을 행사해야 한다.[29]

독일에서 직장 내 괴롭힘에 대하여 직접 다룬 최초의 판례는 튀링엔 주노동법원에서 나왔다. 소위 노동법적 차원에서 직장 내 괴롭힘에 대한 법적 개념도 이때 설시되었다. 이에 따르면 "직장 내 괴롭힘(Mobbing)이란, (i) 근로계약관계 당사자들 사이의 상호관계에서 (ii) 지속적이거나 반복적으로 (iii) 적대감이나 혐오, 모욕이나, 차별을 가하는 행위들이 (iv) 일반적 인격권이나 명예 그리고 건강권을 침해하는 경우를 말한다." 고 한다.[30] 이때 그러한 행위는 일정한 기회에 편승하여 행하여질 수도 있음은 물론이다. 중요한 것은, 괴롭힘 행위가 이루어지는 제반 과정을 통해 가해자의 동기를 확인하는 것이고, 나아가 피해근로자에게 발생한 건강의 완전성에 대한 침해 여부 등의 결과 발생 여부를 확인하는 일이다.[31]

독일에서는 직장 내 괴롭힘을 차별의 문제로 접근한다. 특히, 근로자와의 관계에서 사용자는 일반평등대우법 상의 차별 금지 법리가 적용되는 영역으로 파악하고 있다. 차별금지

---

28) GK-BetrVG/Kreutz, § 75 Rn. 94; Galperin/Löwisch, § 75 Rn. 39; 일반적으로 v. Hoyingen/Huene, BB 1991, 2215.

29) BAG 2007.10.25. - 8 AZR 593/06, NZA 2008년 223면; BAG 2007.05.16. - 8 AZR 709/06, NZA 2007년 1154면; GK-BetrVG/Kreutz, § 75 Rn. 94; Sasse, BB 2008년 1452면; 또한 Riesenhuber, JZ 1999년 717면.

30) LAG(Thüringen), Urteil vom 10.04.2001 (5 Sa 403/00).

31) LAG(Thüringen), Urteil vom 10.04.2001 (5 Sa 403/00).

법리는 실은 사회적 약자로서 근로자의 인격권 보호를 그 목적으로 하는 것이기 때문이다. 나아가 독일은 사용자가 계약상 또는 사용자와 긴밀한 접촉을 통하여 영향력을 갖고 있는 외부의 제3자가 근로자의 인격권을 침해하지 못하게 할 의무도 부담한다고 본다.[32]

(4) 프랑스

프랑스는 2002년 1월 17일자로 사회선진화법[33]을 통해 노동법전에 직장 내 괴롭힘에 대해 명시적으로 규정하였다.[34] 이에 따르면, "어떤 근로자도 자신의 권리 및 존엄성을 훼손당하거나, 육체 또는 정신 건강을 훼손당하거나 또는 자신의 직업적 미래를 위태롭게 할 가능성이 있는 근무조건의 악화를 목적으로 하거나 또는 결과적으로 근로조건 악화를 초래하는 반복적인 직장 내 괴롭힘의 행위들을 겪어서는 아니된다고 명시하고 있다(Code du travail-Article L1152-1)." [35]

(5) 스웨덴

스웨덴은 1993년에 괴롭힘 금지 법규인 '직장 내 괴롭힘 조례(Victimization at work Ordinance: AFS 1993:17)'을 채택함으로써 직장 내 괴롭힘에 관한 특별법을 제정한 최초의 국가가 되었다. 이에 따르면 직장 내 괴롭힘이란, 개인 근로자에 대해 공격적인 방식으로 반복되어 행해지는 비난받을 만하거나 명백하게 부정적인 행동으로서 해당 근로자가 직장공동체에서 배제되는 결과를 초래하는 행동을 의미한다고 한다.[36] 요컨대 직장 내 괴롭힘을 "성인 따돌림, 정신적 폭력, 사회적 거부, 성희롱을 포함한 괴롭힘"으로 정의하고 있다.[37]

---

32) 우리 노동현실에 비추어 시사하는 바가 매우 크다.
33) Loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale.
34) 양승엽, "직장 괴롭힘 방지 입법에 대한 프랑스 법제의 시사점", 「성균관법학」(제29권 제3호), 2017. 9; 조임영, "직장내 괴롭힘과 프랑스 노동법", 「노동법논총」(제25집), 한국비교노동법학회, 2012. 참조.
35) 김민정, "직장 내 괴롭힘의 법적 개념과 성립요건", 젠더법학 제11권 제1호, 2019. 7, 96면.
36) 김민정, "직장 내 괴롭힘의 법적 개념과 성립요건", 젠더법학 제11권 제1호, 2019. 7, 98면.
37) "EU의 직장내 괴롭힘", 「국제노동브리프」(2014년 9월호), 한국노동연구원, 11면.

Ⅴ. 현행 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘 규율에 대한 세부 쟁점과 개선 과제 재검토

1. 주체와 객체

(1) 문제의 소재

문제는 직장 내 괴롭힘의 책임주체로서 가해자의 범위이다. 현행법 상으로는 사용자와 근로자우리나라 현행법상으로는 괴롭힘의 행위자는 근로기준법 제2조 제1항 제2호에 따른 사용자와 근로자에 국한되므로, 이에 해당하지 아니하는 제3자가 포함되기는 어렵다. 물론 산업안전보건법 제41조에서 감정근로자에 대한 고객의 폭행 등으로 인한 건강장해 예방조치가 규정되어 있지만, 이것은 제3자의 직장 내 괴롭힘을 뜻하는 것으로 볼 수는 없다. 요컨대 노동법상 직장 내 괴롭힘의 주체는 사용자와 근로자로 개념상 제한되어 있다.

(2) 기존 논의

1) 제3자 포함설

이에 따라 제3자의 괴롭힘까지도 근로기준법 상의 직장 내 괴롭힘 제도 체계에 포섭하여야 한다는 주장도 있다.[38] 직장 ‘내’ 괴롭힘이 아니라 ‘직장 괴롭힘’으로 지칭하고, 가해자가 고객에 의한 괴롭힘, 예를 들어 감정노동의 문제도 직장 괴롭힘의 문제로 포함시키는 견해[39]도 있다.

2) 제3자 배제설

사실상 영향력을 가지는 자를 직장 내 괴롭힘의 주체로 삼더라도 여전히 문제는 남는다. 일반 민형사 책임 추궁의 대상이 되는 것과는 별개로, 노동법상 고유한 직장 내 괴롭힘에

38) 박수경, 「일의 세계에서의 폭력과 괴롭힘 근절을 위한 협약」의 내용과 비교법적 고찰, ; 방강수, “감정노동자에 대한 고객의 괴롭힘-고객의 의무와 책임을 중심으로-”, 「노동법학」, 제70호, 2019, 41-81.

39) 구미영, 천재영, 서유정, 정슬기, 「여성근로자에 대한 직장 내 괴롭힘의 실태와 보호방안」, 한국여성정책연구원, 2015, 19면.

따른 책임을 추궁하는 데에는 한계가 있다.[40] 사업장 내 징계제도가 작동하기 어렵기 때문이다.

(3) 평가

1) 사용자 또는 근로자의 부작위에 의한 괴롭힘 책임

원칙적으로 제3자는 직장 내 괴롭힘의 주체로 보기는 어렵다. 다만 사용자 또는 근로자가 제3자의 괴롭힘을 알거나 알 수 있었음에도 이를 방치한 경우라면 '부작위'에 의한 괴롭힘으로 포섭될 수 있다.[41] 이에 대한 보다 명확한 규율 수립이 필요해 보인다.

2) '사용자 또는 근로자와 밀접한 관계성을 가지는 제3자'의 직장 내 괴롭힘 주체성

그럼에도 본질적인 해법은, 제3자도 일정한 전제조건 하에서 직장 내 괴롭힘의 주체가 될 수 있도록 제도개선을 모색하는 것이다. 비록 직접적인 근로계약관계의 당사자는 아니지만, 사실상의 영향력 하에 놓이는 제3자는 직장 내 괴롭힘의 책임 주체로 포섭함이 타당하다. 실제로 근로계약 관계 당사자가 아닌 제3자라 하더라도 사실상 근로계약관계와 밀접한 관계성이나 지위성을 가지는 경우가 있다. 예를 들면 사용자의 친인척이나 아파트 경비원을 상대로 한 입주민이 그러한 예이다. 이들에 의한 괴롭힘은 직장 내 괴롭힘과 동일하게 취급하는 것이 타당하다.

여전히 남는 문제가 있다. 괴롭힘의 주체로서 제3자를 포함시킨다고 하더라도 이들에 대해 근로기준법 상 책임과 제재를 부과하기가 쉽지 않다. 사실 이들은 사업장 소속 근로자나 사용자가 아니기 때문이다. 판단컨대 이들의 직장 내 괴롭힘 행위에 대해서는 사업장 출입 금지 등의 제재를 신설하여 부과하는 방안을 모색할 필요가 있다. 나아가 민사책임으로서 징벌적 손해배상제도를 근로기준법 상에 명시하여 도입할 필요가 있어 보인다.

사용자나 근로자에 대한 직장 내 괴롭힘 책임은 원칙적으로 별도의 손해배상 등 벌칙규

40) 같은 취지로 방강수, "감정노동자에 대한 고객의 괴롭힘-고객의 의무와 책임을 중심으로-", 「노동법학」, 제70호, 2019, 41-81.

41) 노동법실무연구회, 근로기준법 주해, 제2판, 2020, 558-559면. 종전까지는 제3자의 가해행위로 인해 근로자가 손해를 입은 경우에, 제3자에게 불법행위에 따른 민사책임을 귀속시키는 것과는 별개로 사용자에게 근로자에 대한 보호의무 위반을 이유로 사용자에게도 손해배상 책임을 인정하여 왔다. 하지만 직장 내 괴롭힘 제도가 도입된 이상, 사용자의 부작위에 의한 괴롭힘이 성립될 여지도 크다.

정을 두지 아니하고 있는데, 제3자에 대하여 이러한 제재를 가하는 것에 대해 형평에 반한다는 비판의 여지가 있다. 그러나 근로계약의 당사자도 아닌 제3자가 근로계약관계에 개입하여 근로자에게 괴롭힘을 가하는 행위는 사용자나 근로자의 책임보다 더 크다고 할 수 있다. 왜냐하면 근로자나 사용자는 인격적 종속관계를 전제로 하는 계약 체결의 당사자이거나, 그 계약관계에 따른 조직에의 참여자이므로, 어느 정도 종속적 지배관계에 대한 부담이 예상될 수 있는 반면, 제3자는 인격적 종속관계를 전제로 한 당사자나 근로관계 참여자가 아니고 따라서 인격적 지배관계나 인격권에 대한 침해가 처음부터 예상될 수 없는 경우이기 때문이다.

2. 적용범위

현행 법제상 적용대상은 상시근로자 5인 이상인 사업체에서 사용종속관계가 있는 사용자와 근로자로 한정하고 있다. 근로자의 인격권 및 인권을 보호하기 위한 측면에서 사업장 규모에 따라 적용 여부를 달리하는 것은 타당하지 않다.[42] 대개 5인 미만 소규모사업장에 대한 노동법 적용의 배제 등은 유형적 근로조건의 준수를 부담하기에 그 역량이 한계가 있기 때문이다. 그러나 근로자 인격권 보호와 관련한 직장 내 괴롭힘 관련 규정의 적용을 배제하는 것은 타당하지 않다.

3. 직장 내 괴롭힘의 법적 개념 보완 필요성

(1) 괴롭힘의 개념적 속성으로서 '지속성'과 '반복성'

1) 제8조(폭행의 금지) 규정과의 관계

현행 근로기준법 제8조에 따르면, "사용자는 사고의 발생이나 그 밖의 어떠한 이유로도 근로자에게 폭행을 하지 못한다." 고 규정하여 두고 있다. 이를 위반하면 5년이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처하게 된다(근기법 제107조). 이때 폭행은 일반 형사법체계에서의 폭행 개념을 넘어서서 노동법적 고유개념으로 파악하는 것이 타당하다. 따라서 근로계약관계의 고유한 속성에서 나타나는 당사자관계고유성을 반영하여 해석하여야 한다. 이러한 폭행은 행위 그 자체의 존부가 중요하므로 그것이 1회에 그치더라도 당연히 처벌

42) 같은 취지로는 이상곤, 이승길, 직장내 괴롭힘의 법적 쟁점과 개선방안, 사회법연구 제39호, 2019.12, 258면

의 대상이 됨은 물론이다.

2) 반복적 행위와 고통(근무환경악화)

앞서 언급한 바대로 일회적이고 단발적인 괴롭힘 행위 중 심대한 것은 이미 근로기준법상 폭행금지규정에 의해 규제가 되어야 한다. 개별 행위 하나하나를 살펴보면, 폭행 행위에 포섭될 수 없는 경우이지만, 그러한 행위가 누적적으로 반복되면서 이러한 행위들의 총체를 연계하여 보면 법상 제어할 필요가 있는 행위가 될 수도 있다.[43] 그것이 바로 괴롭힘이다. 원래 괴롭힘이라는 개념은 법적 개념(Rechtsbegriff)이 아니다. 나아가 그 괴롭힘 행위의 존부 그 자체가 일정한 법적 청구권의 근거(Anspruchsgrundlage)가 될 수도 없다.[44]

그렇다면 원칙적으로 '괴롭힘'의 개념적 속성은 '지속성'과 '반복성'에서 찾아야 한다. 요컨대 괴롭힘은 일반 민형사법 상 폭행이나 폭력 또는 상해에 이른다고 평가할 수 없더라도, 과도한 질책이나 언동, 모욕이나 희롱 등의 행위가 반복되고 지속되면서, 신체적 · 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시킨 상태를 포괄적으로 이르는 상태개념으로 보아야 한다. 요컨대 괴롭힘을 구성하는 개별 행위들은 모두 체계적으로 연관성을 가지는 것이라고 보아야 한다.[45] 따라서 민형사법 상 책임 추궁을 위해서는 가장 최근에 실행된 괴롭힘 행위를 기준으로 하여 기산점을 잡아야 한다.[46]

나아가 이때 고통의 발생이나 근무환경의 악화 역시 개념상 상해에 이르러야 할 필요가 없음은 물론이다.

(2) '괴롭힘 의사' 존부에 관한 판단

직장 내 징계를 포함한 제반 제재는 비난가능성이 존재하여야 한다. 이를 위해서는 고의나 과실 또는 해당 행위를 저지르는 데 대한 의사가 필요하다. 부당노동행위 책임 발생에 있어 부당노동행위 의사가 필요하듯이 직장 내 괴롭힘 규정을 통해 적용하기 위해서는 '괴롭힘 의사'가 필요하다. 따라서 직장 내 괴롭힘 여부를 판단함에 있어 괴롭힘행위를

43) 독일 연방노동법원은 이미 1997년부터 제도적으로 이러한 모욕 등 괴롭힘 행위가 근로자들에게 고통을 주고, 이것이 사용자나 근로자에 의한 차별에 해당하는 것으로 보았다(MAH ArbR, § 34 Nebenpflichten des Arbeitgebers Rn. 61, beck-online).

44) Schaub/Koch, Mobbing, Arbeitsrecht, 24. Auflage 2020. 이것은 독일 법원의 일관된 입장이기도 하다 (BAG NZA 2007, 1154; BAG NZA 2008, 223 (225); BAG NZA-RR 2011, 378).

45) Schaub/Koch, Mobbing, Arbeitsrecht, 24. Auflage 2020

46) BAG 10.5.2007 - 8 AZR 709/06

하게 된 계기나 동기를 살피는 것이 매우 중요하다. 단지 사용자의 지시권 행사 내용이 지나치게 과도하다고 하여 곧바로 직장 내 괴롭힘으로 단정해서는 아니된다.

3. 괴롭힘 예방기능의 강화

직장 내 괴롭힘은, 사후적인 구제보다는 예방이 중요하다.[47]

(1) 예방교육의무화

유감스럽게도 예방을 위한 충분한 조치가 법상 마련되어 있지 못하다. 예를 들어 직장내 성희롱의 경우 남녀고용평등법 제13조에서 사업주에게 직장내 성희롱 예방교육 의무를 법제화하고 있다. 산안법의 본질적 입법 취지는 산업재해의 예방이다. 직장 내 괴롭힘에 따른 유무형적 고통에 대해 산업재해로 인정하는 이상, 직장 내 괴롭힘에 대한 적극적 예방 차원에서 직장 내 괴롭힘에 대해 예방 교육의무를 부과할 필요가 있다.[48]

(2) 위험성 평가

직장내 괴롭힘의 피해를 입은 후 산재보상을 받게 되는 것은 결국 사후적 조치로서, 예방적인 관점에서 괴롭힘으로 인한 피해를 예방하고자 하는 것이 중요하다.

ILO 협약의 제9조의 사용자의 강구조치 중에, 직업안전과 건강관리에 있어서 폭력과 괴롭힘에 관련된 사회심리적 위험을 고려(제9조(b))하고, 근로자대표와의 참여로 위험성을 확인하고 폭력과 괴롭힘에 대한 위험을 평가하고 이러한 것을 예방하고 통제하기 위한 조치를 마련(제9조(c))하도록 하고 있다.

산업안전보건법에서 사업주의 의무로서 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 직업환경의 조성 및 근로조건 개선(제5조 제1항 제2호)을 규정하고 있지만, 직장내 괴롭힘을 명시하여 이로 인한 피해에 대한 사업주의 의무는 규정되어 있지 않다. 또한 유해·위험 방지 조치에 관한 사항을 보아도, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치(제41조)는 규정되어 있지만, 근로자의 직장내 괴롭힘으로 인한 정식적인 피해

47) 박수경, 일의 세계에서의 폭력과 괴롭힘 근절을 위한 협약의 내용과 비교법적 고찰, 2020. 여름호, 33면 이하 참고.
48) 이상곤, 이승길, 직장내 괴롭힘의 법적 쟁점과 개선방안, 사회법연구 제39호, 2019.12, 259면

에 대한 위험성 평가는 포함되어 있지 않다.[49]

> 제36조(위험성평가의 실시)
> ① 사업주는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험 요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한 범위인지를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다.
> ② 사업주는 제1항에 따른 평가 시 고용노동부장관이 정하여 고시하는 바에 따라 해당 작업장의 근로자를 참여시켜야 한다.
> ③ 사업주는 제1항에 따른 평가의 결과와 조치사항을 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 기록하여 보존하여야 한다.
> ④ 제1항에 따른 평가의 방법, 절차 및 시기, 그 밖에 필요한 사항은 고용노동부장관이 정하여 고시한다.

따라서 산업안전보건법상의 정신적 스트레스의 범위를 명확히 하여 직장내 괴롭힘으로 인한 정신적인 피해가 포함되는지를 명확히 하고, 이에 법 제36조에 직장내 괴롭힘으로 인한 정신적인 피해 등의 업무관련 스트레스의 요소도 위험성 평가에 포함하여 확대할 필요가 있을 것이다. 이와 관련해 일본의 노동안전위생법의 경우, 스트레스체크(stress check)라고 하는 심리적 부담의 정도를 파악하기 위한 검사(제66조의 10)가 규정되어 있어 직장내 괴롭힘으로 인한 정신적 피해를 파악할 수 있다. 이와 같이 산업안전보건법상 근로자의 정신건강을 예방하고 보호할 수 있는 방안 강구도 요청된다.[50]

4. 신고 및 조사 절차의 실효성 제고 방안

(1) 노동위원회 등을 통한 조사 방식 선택 가능성 부여

1) 구조적 흠결

49) 박수경, 일의 세계에서의 폭력과 괴롭힘 근절을 위한 협약의 내용과 비교법적 고찰, 2020. 여름호, 33면 이하 참고.
50) 박수경, 일의 세계에서의 폭력과 괴롭힘 근절을 위한 협약의 내용과 비교법적 고찰, 2020. 여름호, 33면 이하 참고.

현행 근로기준법상 직장 내 괴롭힘 제도는 (i) 가해자와 (ii) 피해자 그리고 (iii) 조사 및 징계의 주체로서 사용자의 3면 관계를 염두에 두고 있다. 이는 제도 설계에 있어 심대한 구조적 흠결을 내포하고 있음을 의미한다. 가해자가 사용자이거나 기업 내 조직 구성원의 절대다수가 가해자로 지목될 수 있는 경우에 현행 직장 내 괴롭힘 규율은 제대로 작동하기 어렵다. 제3자는 물론이고 피해자에게 직장 내 괴롭힘에 대한 신고를 사용자에게 하도록 하는 것 자체가 처음부터 기대하기 어려운 요구이기 때문이다.

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다. ② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.

나아가 신고가 이루어진다 하더라도 괴롭힘 조사나 피해근로자 보호조치 등을 해태할 경우에 이에 대한 마땅한 수단이 법상 마련되어 있지 못하다. 이는 시급히 개선되어야 할 대목으로 보인다.

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ③ 사용자는.....필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다. ④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. ⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.

2) 신고와 조사 주체의 다원화

판단컨대 직장 내 괴롭힘에 대한 직장 내부에서의 자체 문제해소 원칙에 동의한다. 하지

만 제3자의 개입이 불가피한 경우도 있음을 간과해서도 안된다. 따라서 괴롭힘의 신고 대상을 다원화하는 것 필요하다. 그리고 그 선택은 피해근로자에게 맡겨두도록 하는 것이 타당하다.

실제로 직장 내 괴롭힘을 호소하고 그 구제를 신청하는 절대 다수의 피해근로자들이 고용노동청에 신고를 하고 있다는 점에 주목할 필요가 있다. 나아가 대부분 고용노동청 등 행정관청의 역할의 무력성을 비판하고 있음을 염두에 두어야 한다.

판단컨대 피해근로자가 판단할 때 신고의 대상과 조사의 주체로서 사용자와 기업을 신뢰할 수 없다고 판단되는 경우라면 그 조사 주체를 다원화하되, 노동위원회를 고려할 수 있다고 본다.

⑵ 구제절차 '대행'제도의 도입

프랑스에서 직장 내 괴롭힘에 대하여 직장 내 괴롭힘의 사후구제수단으로서 노동조합의 대행을 인정하고 있다. 현행 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘의 당사자는 가해자와 피해자로 국한된다. 오히려 피해자의 익명성과 비밀보호라는 점에서 제3자의 직장 내 괴롭힘 구제 대행을 인정할 필요가 있다.

5. 제재의 실효성 제고 방안 모색 필요성

⑴ 사후제재의 사전예방효과와의 연계성 강화를 위한 조치의 다원성 모색

직장 내 괴롭힘 발생 시 조치에 관한 내용을 근기법 제76조의 3에서 규정하여 두고 있다. 현행법상 직장 내 괴롭힘 제도는 원칙적으로 사내 징계 등의 조치를 취하도록 하고 있다.

이러한 입법 태도는 괴롭힘이 형사처벌의 대상으로 포섭하기가 어려운 그러니까 범죄로서 폭행 등에 이르지 아니한 행위라고 보기 때문이다. 다분히 괴롭힘의 개념이 모호하고 광범위하다는 속성에서 비롯된 근거라고 할 수 있다. 나아가 직장 내에서의 문제에 대해 지나치게 국가법률이 개입하는 것이 오히려 노사 모두에게 부담이 될 수 있다는 지적도 염두에 둔 것이라고 할 수 있다.

그렇다면 사후적인 구제 역시 예방적 차원에서 기능하도록 하는 것도 필요하다. 피해근로자의 바램은 인간의 존엄성에 부합하는 근로환경 하에서 근로를 계속 제공하는 것이기 때문이다. 이러한 궁극적 목표에 부합하고 조화될 수 있는 구제를 모색하는 것이 바람직하다. 실은 괴롭힘이 확인된 경우 가해 근로자에게 제재를 가함에 있어 피해근로자의 의견을 듣도록 하는 이유도 바로 여기에 있다.

판단컨대 직장 내 괴롭힘이 확인되면, 개인정보와 비밀, 사생활 보호 등은 매우 중요하다. 다만 직장 내 괴롭힘에 따른 법적 효과는 가해근로자에 대한 징계 등 제재조치에 국한되어서는 아니된다. 사실 직장 내 괴롭힘은 직장 내 질서 체계가 훼손되었다는 것을 의미하는 것이 때문이다. 따라서 직장 내 괴롭힘이 확인되면, 가해근로자는 물론 사용자에게 직장 내 괴롭힘을 초래하게 된 기업 내 질서와 인식을 변화시키기 위한 추가적 조치 의무 부과를 고려할 필요가 있다.[51]

(2) 괴롭힘의 유형적 세분화와 공적 제재의 신설 필요성

판단컨대 괴롭힘의 개념적 다양성과 포괄성 자체를 부정하기는 어렵지만, 그런 만큼 오히려 괴롭힘 행위의 개념적 유형화를 시도하여 국가 형사권력에 의한 가벌적 괴롭힘 유형을 발췌해 내는 입법적 노력이 필요했었다고 본다. 근로계약관계에서 나타나는 괴롭힘은 그 가해행위 하나하나와 그로 인한 고통 그 하나하나를 일반인의 관점에서 일반 민형사책임법에 적용하여 바라보면 심각하지 않을 수도 있지만, 근로계약관계이기 때문에 그 당사자인 근로자에게 가해지는 고통은 막대할 수 있음을 간과해서는 아니 된다. 앞서 직장 내 괴롭힘에 대해 노동인지감수성을 가지고 판단하여야 하는 이유가 바로 여기에 있다. 따라서 (i) 괴롭힘이 지속되어 온 기간, (ii) 괴롭힘의 동기, (iii) 피해자와 가해자 간 특별한 관계성, (iv) 괴롭힘의 수단 나아가 (v) 피해근로자의 주관적 사정 등을 기준으로 하여 보다 세분화하여, 형사벌칙을 수반하는 규정을 둘 필요가 있다. 예를 들어 괴롭힘이 시작된 동기(Motiv)가 해당 근로자의 공적 신고나 정당한 권리의 행사에 대한 사용자나 동료 근로자의 보복이나 반감 등에 있었다면(이른바 ‘보복형’ 괴롭힘), 이러한 직장내 괴롭힘은 매우 엄격한 공적 제재의 대상으로 삼는 것이 옳다.

(2) 괴롭힘에 대한 조치 이후 괴롭힘에 대한 제재에 관한 규율 흠결

51) 박수경, 일의 세계에서의 폭력과 괴롭힘 근절을 위한 협약의 내용과 비교법적 고찰, 2020. 여름호, 33면 이하 참고.

현행법 상 직장 내 괴롭힘의 가해자에 대해 사용자는 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 할 의무가 있다. 다만 그 징계 등의 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 듣도록 하고 있다. 직장 내 괴롭힘 문제는 근본적으로 가해자이든 피해자이든 해당 직장에 괴롭힘 없이 평화롭게 근로를 계속하는 것을 지향하고 있기 때문이다. 그래서 필요하다면 피해근로자가 제재의 완화나 면제를 제시할 수도 있을 테니, 이러한 점을 염두에 두고 피해근로자의 의견을 청취하도록 한 것이다. 다만 이것이 악용될 여지도 있다. 판단컨대 직장 내 괴롭힘의 가해행위가 확인되고 일정한 조치가 이루어진 이후에도 다시금 괴롭힘이 반복되는 경우에는 당사자가 명백히 반대하지 아니하는 이상 형사처벌 등 적절한 제재가 이루어지도록 규율을 설계하는 것이 필요하다.

⑶ 형사 제재의 대상으로서 '해고 등 불리한 처우'

현행법 상 직장 내 괴롭힘 구제 제도에서 형사처벌의 대상이 되는 것은, 사용자가 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하는 경우로 국한하고 있다.

> 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)
> ⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
>
> 제109조 (벌칙)
> ①.....제76조의 3 제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

원칙적으로 직장 내 괴롭힘에 대한 대응조치를 사용자에게 맡겨 놓은 이상, 근기법 제76조의 3 제6항에 따라 사용자의 불리한 처우에 그칠 것이 아니고, 가해자나 피해자에 대한 적절한 조치를 취하지 아니하는 데 대하여서도 제재가 필요해 보인다. 나아가 개인정보 유출이나 비밀 유지의무 위반에 따른 제재에 대해서도 별도로 규율해 두는 것이 타당하다.

6. 노동위원회를 통한 차별시정제도와의 연계

직장내 괴롭힘의 문제는 그 본질에 있어 '구조적 차별'의 문제라고 보아야 한다. 그 실효적 구제방안은 차별 시정에서 찾아야 한다. 괴롭힘 행위는 그 하나의 행위로서가 아니라 반복적으로 행하여진 수개의 행위들이 하나의 괴롭힘 개념을 구성하게 된다. 직장내 괴

롭힘은 사업장 내 특정 근로자에 대한 구조적인 차별의 문제인 셈이다. 그렇다면 괴롭힘에 대한 사후구제제도 역시 차별 시정 제도와 연계할 필요가 있다. 요컨대 직장 내 괴롭힘 여부에 대한 판단과 그 구제의 주체를 노동위원회로 설정할 필요가 있다.[52] 예컨대 영국에서 직장 내 괴롭힘에 대해 일반 민사법원이 아닌 우리 나라의 노동위원회와 역할이 유사한 고용심판소에서 피해 구제가 이루어질 수 있도록 한 점을 참고할 필요가 있다.

52) 노동위원회를 통한 구제시스템에 대해 이상곤, 이승길, 직장내 괴롭힘의 법적 쟁점과 개선방안, 사회법연구 제39호, 2019.12, 260면도 같은 견해로 보인다.

지정토론 1

“직장 내 괴롭힘 제도 도입 1년의 평가와 개선과제”

박주영 부원장(민주노총 법률원)

직장내 괴롭힘 제도 도입 1년의 평가와 개선과제

박주영 | 민주노총 법률원 부원장

1. 제도 도입 이후 직장내 괴롭힘 실태

(1) 취업규칙을 통한 자율분쟁해결 취약

- 근로기준법상 취업규칙에 직장내 괴롭힘에 관한 필수적 기재사항에 ‘직장내 괴롭힘 예방 및 발생시 조치 등에 관한 사항’을 정하도록 하고 있으나(동법 제93조 제11호) 실질적인 예방 및 발생시 대응조치를 구체화하기 보다는 “근로기준법에 준한다” 거나 근로기준법 제6장의 2(제76조의2, 제76조의3)의 조문을 그대로 기술하는 수준에 불과함.
- 취업규칙상 예방 및 발생시 조치사항을 규정할 때, 노동조합이나 노동자대표의 의견수렴은 형식적인 통보인 경우가 대부분.

> 직장내 괴롭힘제도 도입 이후 취업규칙상 근로기준법상 직장내 괴롭힘 조항을 그대로 명시하는 내용으로 취업규칙 개정을 하겠다고 통보. 노동조합과 협의하여 괴롭힘 예방 및 발생시 조치를 정할 것을 요구하였으나 근로기준법의 조문을 그대로 반영하는 것이므로 노동조합과 협의할 필요없다고 거절(평택안성지역일반노동조합 사례)

(2) 사용자의 미온적 태도

- 직장내 괴롭힘에 대한 신고 자체를 회사에 대한 부정적인 영향을 미치는 행위로 부정적으로 인식. 회사에서 발생한 괴롭힘 문제에 대해 사용자가 얼마나 신속하고 합리적으로 문제를 해결하는지를 보여주는 방식으로 대응하기 보다는 최대한 문제가 공개되지 않도록 하려는 경향이 강함.
- 본의 아니게 괴롭힘 문제가 공식화되어도 적당한 선에서 사건을 무마하려 하거나 피해자나 신고자의 공개 행위가 다른 의도를 가진 행위로 왜곡하려는 시도도 확인됨.

평택콜센터 2팀 TV 4파트장 조OO이 2019년 10월 14일 경부터 11월 26일 경까지 직장에서의 상급자 지위와 관계의 우위를 이용하여 업무상 필요한 적정한 범위를 넘어 수차례 폭언과 모욕, 비하, 무시, 소문 퍼뜨리기, 과도한 업무 감시 등을 하여 파트원 홍OO 상담사에게 정신적 고통을 주고 결과적으로 홍OO 상담사의 근무환경을 악화시키는 행위를 지속함. 업무시간이나 점심시간에도 수시로 불러내어 질책, 동료들의 도움 차단, 업무 질책 과정에서 폭언(인격을 무시하고 비하하는 발언), 석회에서 공개적으로 질책, 상담 중 동석하여 한 콜이 끝날 때마다 사무실에 있는 사람들이 다 들을 정도로 공개적으로 면박주고 폭언하기, 직장동료들에게 험담하기, 퇴사를 종용하는 발언 등 지속적, 반복적으로 괴롭힘을 가함.

복수노조 상황에서 제1노조의 조합원이었으나 해당 노조가 직장내 괴롭힘에 대한 해결의지가 없어 노조탈퇴하고 금속노조에 가입. 금속노조에서 피해자와 상담을 진행한 후 노동조합(담당자)의 이름으로 사내 신고 및 노동조합(담당자)의 이름으로 노동청에 진정서 제출. 피해자가 혼자서 조사 과정을 감당하기 어렵다는 판단, 우리 조합원에게 발생한 사건임에도 회사가 노조의 개입을 차단할 것이라는 예상 하에 모든 신고와 공문 대응 등은 노동조합 이름으로 진행하고, 언론보도를 조직하여 공개적으로 문제제기함(전국금속노동조합 서울지부 ****서비스지회 평택콜센터 사례).

<조사위원회의 공정성 문제>

- 신고 직후 회사는 이틀 뒤 인사팀(노무사, 인사부장) 2인으로 조사위원회 구성하여 조사 진행함. 그러나 노동조합의 참여요청에 대해서는 거부.

- 1차 조사에서 조사위원이 아래와 같은 발언을 함.

① 피해노동자의 진술을 신뢰하지 않는 발언

"그거는 ○○씨 생각이겠죠, 너무 ○○씨 생각으로 일을 극단적으로 만드는 거 아니냐"

② 피해노동자가 지속된 괴롭힘 피해 가운데 본인을 지키기 위한 방책으로 괴롭힘 상황 증거 확보를 위해 녹음한 것을 두고 압박하는 발언

"녹음하는 건 정보보안규정에 위배되는 거 아시죠?"

③ 괴롭힘 행위자를 두둔하고, 문제를 축소할 것을 은근히 종용하는 발언

"굳이 일을 크게 만들 필요 있겠냐. 얘기를 들어보니 사람이 화가 나면 말이 격하게 나올 수 있는데 사과하고 앞으로 안 그런다고 하면 넘어가도 될 거 같은데"

"일이 너무 크게 되면 추후에 절차가 힘들어질 수 있는데 괜찮겠냐"

☞ 1차 조사에서 위와 같이 가해자 두둔하고 피해자를 압박하는 발언을 해, 조사위원회의 공정성과 중립성에 대해 노동조합이 공문 등으로 공식적으로 문제제기하여 차후에 당사자가 피해자에게 사과함.

☞ 노동조합의 언론대응 및 감시활동을 통해, 괴롭힘 행위자 조사, 피해자 조사, 신고경위서상 관련자(목격자 동료들 포함) 총 13명 대면인터뷰 진행함.

(3) 노동부 조사의 밀착성과 신속성 부재

- 근로감독관 집무규정상 직장내 괴롭힘 사건은 전담 근로감독관이 조사하고, 피해자 진술시 별도의 독립된 공간에서 조사를 진행하도록 정하고 있으나(규정 제37조의2) 이러한 규정이 제대로 지켜지지 않음.
- 직장내 괴롭힘관련 사건은 특별근로감독 대상에 해당되나(규정 제12조) 오리온 익산공장 사망사건[1], 경주 트라이애슬론 선수사망사건[2] 등 사후약방문인 상황. 근로감독 등 행정작용이 예방적 접근법에 맞춰져야 함.
- 노동부에 직장내 괴롭힘 신고를 하면 조사가 너무 오래 걸림. 현장조사와 같이 실질적인 상황파악, 조사과정에서 피해자 보호를 위한 적극적인 시정지도 등이 제때 이루어지지 않음. 직장내 괴롭힘 신고로 피해자가 사업장에 노출되는 순간부터 피해자는 2차 피해에 대한 두려움과 괴롭힘 행위에 대한 문제를 직면하면서 겪는 고통이 지속됨.
- 또한 노동부에서는 직장내 괴롭힘과 관련하여 제재규정이 적용되는 사용자의 불리한 처우가 발생한 사안이 아니면 괴롭힘 행위 여부에 대한 조사에 소극적임. 사용자가 사업장 내 괴롭힘 조사를 형식적이라도 하면 괴롭힘 행위에 해당되지 않는다고 절차이행을 보고하면 종결처리함.

> 노사간 근로시간 단축합의를 한 이후 회사가 현장관리자를 통해 근로시간을 관리통제한다는 명목으로 현장직 노동자들이 근무시간 중 화장실 사용시 현장관리자에게 보고하고 허락을 받아서만 화장실을 가도록 함. 현장직 노동자들은 주로 50대인 중년여성 노동자들로 30대 남성 현장관리자에게 화장실 방문 사실을 보고하는 과정에서 수치심을 줌. 작업시간 중 화장실 이용시 근무지 이탈로 간주하여 현장관리자가 폭언을 함. 현장관리자가 화장실 앞에서 지키고 서서 화장실을 자주간다는 등의 이유로 모욕을 줌. 현장직 여성 노동자들은 수치심 때문에 화장실에 가는 것을 참다가 방광염 등 업무상질병 발생.
>
> 복수노조사업장에서 제1노조에 속하는 현장관리자들이 제2노조의 현장직 노동자를 괴롭히는 수단이 됨. 괴롭힘 행위에 대한 신고시 사용자는 가해자인 제1노조와 협의하면서 피해자 소속 제2노조와는 협의 거부. 조사위원회 구성이나 조사 진행에 대해 사용자가 일방적으로 진행하여 노동조합의 참여 자체를 보장하지 않음. 따라서 괴롭힘의 원인을 제대로 제거하기 위한, 조직문화개선이나 교육 등 근본적인 대책 마련 불가능.

1) 민중의 소리 언론보도, “직장내괴롭힘 1호 특별감독은 오리온 청년 노동자 사망사건”, https://www.vop.co.kr/A00001495866.html
2) 한겨레 언론보도, “노동부, 고 최숙현 가혹행위관련 경주시 체육회 특별근로감독”, http://www.newscj.com/news/articleView.html?idxno=757227

노동부에 진정을 제기하더라도 관련한 처리가 너무 오래 걸려서 노동부를 통한 사건해결은 사실상 불가능함. 노동조합이 노동부 진정하면서 지청장 면담을 진행하고, 지역 언론에 이를 공개하고 문제삼자,[3] 사용자가 해당 행위(화장실 감시 괴롭힘)를 중지하면서 사실상 노동부 진정도 흐지부지됨. (전국금속노동조합 경남지부 **알앤티지회 사례).

(4) 노동조합의 조사 참여 등 개입 제한

- 근로기준법상 직장내 괴롭힘 제도는 괴롭힘 신고에 대해 사업장 내 자율분쟁해결시스템을 기본으로 설계. 그러나 사업장의 자율적 분쟁해결의 한 축인 노동조합과의 집단적 노사관계를 통해 해결방안을 함께 찾으려 하기 보다는 사건을 최대한 숨기려고 하거나 신고자나 피해자의 고통 호소를 가볍게 평가하거나 무시, 묵살하는 태도를 취하는 경우 많음.
- 회사 내 폭언과 폭행 등에 대한 직장내 괴롭힘 문제제기시 사용자의 적극적인 문제해결 의지가 없는 경우, 오히려 노동조합의 적극적인 개입과 참여에 대해서는 부정적인 입장을 취하는 경우가 많음.
- 노동조합이 초기 신고단계에서부터 함께 대응하고 가해자 징계 등을 비롯하여 재발방지를 위한 후속조치 등에 적극적으로 개입하는 경우에는 실질적인 조직문화와 근로환경을 개선할 수 있음. 그러나 직장내 괴롭힘에 노동조합의 개입과 참여에 대한 법적 의무가 명시되어 있지 않기 때문에, 조사 및 가해자에 대한 조치 등의 과정에서 처리 상황에 대한 정보 공유가 전혀 이루어지지 않고, 노동조합의 의견이 제대로 반영되지 못함.

노동청 근로감독관을 통해 조사과정에서 미흡했던 사항에 대한 개선을 요구하고, 회사로부터 최종적인 “추가권고 이행”을 보고하는 방식으로 노동조합에 개선사항 반영을 회신함(전국금속노동조합 서울지부 ****서비스지회 평택콜센터 사례).

수신: 고용노동부 평택지청 박** 근로감독관님, 민주노총 금속노조 서울지부 황** 부장님

기 회신한 대로, 직장내 괴롭힘 재발방지를 위해 노력하겠으며, 향후 관련 사례 발생시 회사차원에서 아래의 추가 권고사항을 조치 과정에 반영할 수 있도록 하겠습니다.

추가 권고 사항

3) 천지일보 언론보도, “경남 김해 대응R&T, 직장내 괴롭힘 심각… 화장실 가는 것도 감시”, http://www.newscj.com/news/articleView.html?idxno=651837

1) 신고자에게 조사과정 통보

2) 조사 시 조사관들의 주관적인 입장은 배제하고 중립적으로 조사

3) 신고되기 전이라도 사건이 감지 될 경우 지체없이 조사

(5) 피해자 · 신고자에 대한 괴롭힘 고조

- 피해자가 회피하려고 하는 경우, 가해행위가 더 고조되거나 피해자가 신고하였다는 사실에 대해 공격적인 태도를 취하면서 2차 피해를 가하는 문제에 대해, 사용자는 피해자를 보호하기 위한 임시조치를 행해야 함.

환경시설관리사업소의 공무원인 팀장은 2013년 기간제로 입사하여 2016년 공무직 전환된 피해자에게 업무상 비난을 다른 직원들이 보는 앞에서 고성과 욕설 일상적임. CCTV로 작업상황을 감시하고 야간 근무시 졸지 못하게 한 시간 단위로 10분동안 사이렌을 울리는 가학적인 학대를 반복해옴. 작업을 마무리한 뒤 전화를 바로 받지 않는다는 이유로 막말과 욕설. 피곤해서 잠을 잤다고 하면 거짓말한다고 폭행. 폭행 사실을 확보하기 위해 CCTV 화면을 휴대폰으로 촬영하였는데, 몇일 뒤 가해자가 휴대폰을 내놓으라고 하면서 폭행영상을 폭로할 경우, 칼로 찔러 죽이겠다고 협박. 일상화된 폭언, 폭행, 장시간 노동 강요, 부당한 업무지시 등을 노동조합에 알리고 도움을 요청한 뒤 노동조합이 사용자에게 문제제기하자마자 가해자의 지시로 비조합원 동료들 20여명이 식사 중이 피해자에게 몰려와 “입을 함부로 놀려서 피해를 입혔다. 노조에 쓸데없는 소리해서 피곤하게 만드냐”는 등 위력을 가하고 협박함. (전국연합노동조합 충북강원지부 **군 환경시설관리사업소 사례).[4)]

- 직장내 괴롭힘 신고에 대해 사용자의 소극적인 태도나 사건을 무마시키려는 시도는 노동자들의 집단적인 조직화 필요성을 인식시키고, 이 과정에서 노동조합이 설립되는 경우도 있음.
- 사용자의 직장내 괴롭힘을 해결하기 위해 노동조합을 설립하고, 교섭을 통해 대응하는 경우, 회사가 적대적인 태도를 취하고 부당노동행위를 행함.

직장내 괴롭힘 제도 도입 이후 업무수행중 머리를 치는 행동, 부당한 업무지시를 거부하자 비합리적인 단기간 수차례의 전환배치, 회식자리에서의 폭언·폭행 등 괴롭힘 행위가 발생. 회사내 감사를 요청하였

4) 연합뉴스 언론보도, “상습 갑질에 침출수 무단 방류한 영월 공무원 파면하라”, https://www.yna.co.kr/view/AKR20200601141900062

으나 오히려 본사차원의 감사업무를 담당하는 자가 가해자와 친분관계에 있는 자이고, 가해자의 사무실에서 조사를 진행하면서 감사의 편파성에 대한 우려가 제기됨. 노동자들이 공정한 감사 진행을 요구하는 등 집단적인 의견을 표명하자 사용자가 집단행동 자체를 문제삼아 표적으로 1인을 징계회부. 노동조합을 설립하고 직장내 괴롭힘에 대한 조직적 해결을 요구하자, 피해자이자 노동조합 간부를 계약만료 등 부당한 이유로 해고처분함. 경북지방노동위원회에서 부당해고 인용. 그러나 노동부는 직장내 괴롭힘 신고에 대해 사용자가 조사절차를 진행했다는 사실만으로 직장내 괴롭힘 성립여부에 대한 판단없이 사건을 종결처리함. 심지어 직장내 괴롭힘 신고 이후 피해자와 신고자 등에 대한 불이익취급이 있었음에도 노동부가 직장내 괴롭힘에 대한 판단을 하지 아니함. 당사자들은 다시 노동부에 직장내 괴롭힘에 의한 불리한 처우 위반에 대해 재진정을 준비중임(전국사무연대노동조합 **신협지회 사례).

(6) 피해자의 일상복귀 등 후속조치의 문제

- 피해자가 괴롭힘을 알리고 난 뒤 조사와 가해자에 대한 징계 등이 진행된 이후에도 가해자와의 업무공간 분리 등이 제대로 이루어지지 못하는 경우가 많고, 가해자를 징계시켰다는 사실만으로 피해자를 오히려 문제를 일으키고, 가벼운 일로 동료를 궁지에 몰아붙이는 가해자로 비난하는 일이 발생. 이로 인해 피해자가 괴롭힘 피해사실을 알리기 이전의 근무환경으로 회복이 불가능한 상황 발생.
- 반면, 가해자를 전환배치하여 피해자로부터 분리조치를 했다가 몇 달 지나 승진 등으로 원 부서로 복귀시키거나 재발발지를 위한 시행하기로 한 개선조치를 이행하지 않는 경우, 대체로 구두상의 약속에 불과하여 불이행시 법적인 조치를 취하기 어렵고 회사의 자발적인 조치를 자의적으로 변경하는 경우, 이를 막을 마땅한 방안이 없음.

2019년 7월이후부터 19년 12월 노동조합이 생겨나기까지 지속적으로 작업 중 폭언, 욕설, 업무외적인 괴롭힘들이 반복적으로 발생. 가해자는 38세로 CR라인으로 라인장으로 근무중 CR라인작업자다수와 및 타부서 사원들 다수에게 욕설과 성희롱을 일삼음. 일하면서 자기마음에 들지 않는 행동을 한다는 이유, 작업자 실수가 발생되면 가차없이 입에 담기 어려운 심한 욕설을 하고 남성성기를 움켜쥐는 등 성적 모욕을 주는 행위를 함. 욕설은 일상적으로 성희롱 행위도 주1회 꼴로 발생. 주로 남성이 많은 제조업 공정상 군기로 통솔하는 경향. 직장내 괴롭힘에 대응하기 위해 제2노조를 설립하게 되었음.

사용자 태도는 미온적이며 조사도 제대로 진행되지 않음. 복수노조 상황에서 가해자가 제1노조 소속, 피해자가 제2노조원으로, 피해자 소속 노동조합의 조사 참여가 보장되지 않음. 조사과정은 오히려 가해자에게 편파적인 태도를 보임. 노동부에 직장내 괴롭힘으로 진정, 근로감독 요청을 하였지만 노동부는 사용

자의 조사 내용만을 전적으로 신뢰하는 경향. 노동부 진정을 제기한 후 신속하게 조사가 이루어지지 않는 상황에서 금속노조의 집단적 항의가 계속되자 가해자 사과하고, 사용자가 가해자를 타부서로 배치하면서, 피해자가 그간 정신적인 부담이 커서 진정 취하하면서 무마됨.

그러나 반년만에 다시 가해자가 피해자가 있는 동일부서로 복귀하여 대응에 고심하고 있음. 복수노조 사업장에서 단체협약도 체결되지 못한 상황에서 사용자에 의한 희망퇴직절차가 진행중이어서 직장내 괴롭힘 대응이 쉽지 않은 상황임. (전국금속노동조합 구미지부 **정밀지회사례).

(7) 회사의 조직적 · 구조적 경영방침에 의한 괴롭힘

- 직장내 괴롭힘에 대해 전형적인 폭언과 폭행에만 주목하나 일터에서 발생되는 괴롭힘은 사용종속관계에 기인한 권력적 구조로 인해 발생됨. 한 개인의 일탈행위만이 아닌 기업의 운영시스템과 경영방침이 괴롭힘을 유발하는 요인이 된다는 점을 간과해서는 안됨.
- 구조조정 등 퇴출목적의 괴롭힘이나 성과 및 경쟁을 통한 임금 및 근로조건을 압박하는 사업장 환경은 기업의 위계관계를 통해 이러한 사용자의 경영방침을 달성하도록 하기 위해 노동자들 간에 괴롭힘을 유도·유발하게 함.

자산관리 사업단주최로 PT대회를 진행한다고 공문발송하고 영업점 423명을 대상으로 상품판매, 상담 능력향상 대회라고 주장. 그러나 PT대회는 저성과자 괴롭히기라고 지적. 회사는 본사에서 영업점 발령받은지 6개월밖에 되지 않은 영업직원, 전략적 성과대상자등 회사로부터 저성과자로 낙인찍은 125명을 대상으로 함. 인사명령이나 연수명령이 아닌 사내 행사라고 하면서도 대상자 명단을 공개하고 전원 참가를 강요하고 있음. PT대회를 핑계로 저성과자를 공개적으로 명단을 발표하여 모욕을 주고자 하는 것. (전국사무금융노동조합 **증권지부 사례).[5]

(8) 부당노동행위와 복수노조 상황에서의 괴롭힘

- 직장내 괴롭힘은 복수노조간 차별이나 노조탈퇴를 종용하기 위한 부당노동행위의 수단으로 자행되기도 함.

친사용자 성향의 노동조합이 단일노조 체제를 유지하고 있으면서, 노조위원장 선거도 단일후보 찬반투표만으로 진행, 진짜 조합원을 위한 민주적 노조운영을 위해 사내게시판에 실명을 내걸고 복수노조 설립

5) 파이넨셜 투데이 언론보도, “대신증, PT대회 논란... 직장내 괴롭힘 1호 증권서 오명 위기”, http://www.ftoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=110176

을 준비하겠다는 뜻을 밝히자 회사측의 회유가 시작되었고, 현 노조의 위원장선거에 출마하려고 하자 선거출마의 변을 직원들에게 알리기 위한 메일발송에 대해 회사는 업무외 용도로 문제된다고 하면서, 선거출마를 하지 말 것을 회유. 뜻대로 되지 않자, 근무태만에 대한 무기명 투서가 접수된다는 이유로 같은 부서 동료들에 대한 감사를 시작하면서, 선거를 지지해주었던 동료들에게 압박을 가하였고, 동료들이 거리를 두도록 만듦. 선거출마를 준비할 때 이를 도와준 동료들의 동선을 불법사찰. 민주노총 산하 제2노조 설립을 하겠다고 사내게시판에 밝히자 '상습 근무지이탈', '사내 메신저 내용 무단 공유' 등을 문제삼아 징계회부. 회사의 징계압박 등으로 퇴직의사를 밝히자 회사에서 징계를 취소해주겠다고 함. 노조 설립을 표명한지 6개월만에 퇴사당하고, 지지했던 동료들은 모두 인사평가에서 최하등급을 받음. (**디스플레이 사례).[6]

2. 직장내 괴롭힘 제도적 개선방안

(1) 고용상 괴롭힘의 당사자 범위 확대

- 현행 근로기준법상 직장내 괴롭힘 행위자와 피해자는 근로기준법상 근로계약관계의 당사자에 해당되어야 하는 적용범위의 제한을 받음. 그러나 고용관계에서 발생되는 괴롭힘은 오로직 근로계약관계의 상대방에 의해서만 발생되는 것은 아님.
- 사용자의 친인척들이 사용자의 조직적 권력관계에 편승하여 마치 자신이 사용자인 것처럼 노동자들에게 의무아닌 일을 지시하거나 폭언·폭행 등 노동인권을 훼손하는 행위를 하는 경우, 근로기준법상 근로계약관계의 주체에 해당되지 않는 문제로 인하여 직장내 괴롭힘 규율을 받지 못함. 그러나 이러한 사용자의 친인척에 의한 괴롭힘 행위는 그 자체로 사용자의 행위로 간주되어야 함.

- 해석론상 고객의 괴롭힘과 같이 근로계약관계 없는 제3자의 괴롭힘 행위를 사업주의 부작위에 의한 괴롭힘으로 포섭할 수 있다는 입장에 동의. 다만 고객의 괴롭힘에 대한 사업주의 인식과 부작위가 있을 때에만 제한적으로 인정할 수 있다는 입장으로, 사업주의 인식과 부작위 사실을 피해자인 노동자가 입증해야 하는 문제있음.
- 원-하청 관계와 같이 경제적 상하관계를 갖는 제3자의 괴롭힘 행위인 경우에는 하청 사용

6) 경향비즈 언론보도, "직원 감시하고 표적 징계...LG의 노조 와해 전략", http://biz.khan.co.kr/khan_art_view.html?artid=202001120903001&code=920100

자가 원청 사용자의 괴롭힘 행위를 인지하고 있더라도 제3자의 괴롭힘 행위를 직접 규율할 수 없음. 즉 하청 사용자는 원청의 괴롭힘을 인지하더라도 이를 중단시키거나 소속 노동자를 보호하는 조치가 현실적으로 불가능함. 물론 괴롭힘 행위를 하는 원청 사용자는 자신의 소속 노동자가 업무와 관련하여 타인을 괴롭히는 행위를 할 경우 이를 취업규칙상 규율대상으로 삼을 수 있지만 법적으로 명시적인 근거를 둘 필요있음. 즉 사용자는 자신의 사업을 위한 노무를 제공하는 사람이 해당 노무를 수행하는 과정에서 소속 노동자에게 직장내 괴롭힘을 당하지 않도록 예방 및 발생시 조치를 할 책임을 명시할 필요있음.

- 근로기준법에 의한 직장내 괴롭힘 규율은 하위법령으로 부분적용만을 정한 5인 미만 사업장에서의 괴롭힘 행위는 법적 보호를 받지 못함. 5인 미만 적용 확대 필요.
- 외관상 근로계약관계가 명확하지 않은 간접고용, 특수고용 노동자들은 자신의 사업을 위해 노무를 공급받는 자의 괴롭힘 행위에 대해 현행 근로기준법으로는 효과적으로 보호받기 어려움. 즉 근로기준법상 노동자 개념을 현실화하여 업무상 괴롭힘 행위로부터 보호대상이 될 수 있도록 해야 함.

⑵ 괴롭힘 행위에 대한 제재 강화

- 괴롭힘 개념에서의 고의성, 반복·지속성 불필요. 부당노동행위처럼 괴롭힘 의사를 성립요건에 포함하는 것에 대해서는 반대의견임. 발제자는 괴롭힘을 “구조적 차별”이라고 주장하면서 고의성을 요건으로 하는 것은 모순. 차별 개념에서 고의성 요건이 필요하지 않다는 것은 이미 확고한 입장이며, 합리적 이유에 있어서도 입증책임전환을 명문화하고 있음.

  부당노동행위 의사에 대해 권리침해를 당한 노동조합과 노동자이 입증하도록 하는 문제가 동일하게 발생할 것이며, 특히 부당노동행위 제도에서 지배개입의사가 ‘노동조합의 자주성 침해 또는 침해우려’가 아니라 ‘노동조합의 와해나 활동에 심대한 저해 초래’와 같이 매우 협소하게 해석되고 있는 점, 지배개입 사실만으로 지배개입의사를 인정하는 것이 통설인 점, 부당노동행위에 대한 행정적 구제제도에서는 노동3권에 대한 침해위험성을 예방하고 발생시 위법상태를 신속히 제거하는 것을 목적으로 하기 때문에 고의성 요건을 배제해야 하는 점 등을 고려해보면, 괴롭힘 개념에 고의성 요건을 추가해야 한다는 것은 부적절함.

- 괴롭힘 행위는 1회적 행위라도 규율범위에서 제외되어서는 안됨. 근로기준법 제8조의 폭행에 해당되는지 규범적으로 판단할 때에도, 침해성・반복성 등 행위의 전반적인 과정을 근거로 판단해야 하는 것이며, 법 제76조의 2의 괴롭힘 행위와 행위의 횟수로 구분하는 것은 통상의 법리에도 부합하지 않음. 근기법상 폭행과 괴롭힘 개념이 중첩적으로 규정되어 누락되지 않도록 하는 것이 중요. 또한 근기법상 폭행과 괴롭힘을 구분하면, 행위의 횟수에 따라 예방조치 및 발생시 조치의 내용과 절차가 일관되게 적용되지 못하는 문제 발생.

- 괴롭힘 행위에 대해 사업장 내 자율분쟁해결절차로만 설계한 현행 근로기준법은 괴롭힘 문제에 대한 근본적인 원인을 해소해야 할 사용자가 이에 소극적이거나 행위자인 경우 오히려 신속하고 실효적인 대응을 하지 못함으로써 피해자의 고통을 더욱 가중시키게 된다는 점을 사례들을 통해 반복적으로 확인함. 사업장 밖의 행정기관이 괴롭힘 행위에 대해 적극적으로 관리감독하고 시정할 수 있도록 법적 근거 확보 필요.
  특히 사업주가 가해자인 경우 사업장 자율분쟁에 맡긴다는 것은 입법적 방치에 해당. 사용자의 불리한 처우만이 아니라 사업주의 괴롭힘 행위에 대한 형사처벌 규정 도입 필요함.
- 괴롭힘 행위의 불법성이 심각하고 가중적인 경우, 징벌적 손해배상제도를 활용하는 방안 동의함. 행위의 반복성이나 장기성은 괴롭힘 성립 여부의 문제가 아니라 불법성의 정도의 문제. 징벌적 손배를 인정할 때, 괴롭힘 행위의 침해성 · 반복성 · 고의성 · 고조성 등 고려해야 함. 특히 괴롭힘 행위는 각 행위별로 분절된 것이 아니라 고조되는 특성있으므로 괴롭힘의 성격과 양상이 어떻게 변화되는지에도 주목하여 불법성의 정도를 판단해야 함.

(3) 산업안전보건법상 괴롭힘 행위에 대한 사용자의 예방 및 조치의무 명문화

- 직장내 괴롭힘은 인격권 침해로서 불법행위에 해당될 수 있으며[7], 또한 차별적 행위를 통

---

7) 대법원 1996. 4. 23. 선고 95다6823 판결
근로계약에 따라 계속적으로 근로를 제공하는 근로자는 인간으로서의 존엄과 가치를 지닌 인격체이고 근로자는 자신의 전인격을 사용자의 사업장에 투입하고 있는 점에서 근로관계에 있어서 근로자의 근로제공은 자신의 인격과 분리될 수 없는 것이고 한편 근로계약에 따른 근로자의 근로제공은 단순히 임금획득만을 목적으로 하는 것은 아니고 근로자는 근로를 통하여 자아를 실현하고 나아가 기술을 습득하고 능력을 유지·향상시키며 원만한 인간관계를 형성하는 등으로 참다운 인격의 발전을 도모함으로써 자신의 인격을 실현시키고 있다는 점도 부인할 수 없다. 그러므로 **사용자는 특별한 사정이 없는 한 근로자와 사이에 근로계약의 체결을 통하여 자신의 업무지휘권・업무명령권의 행사와 조화를 이루는 범위 내에서 근로자가**

한 괴롭힘은 평등권 침해에 해당될 수 있음. 그리고 근로계약상 사용자의 안전배려의무[8], 산업안전보건법상 사업주의 안전보건 유지 · 증진의무 위반행위[9]로 해석될 수 있음.

- 또한 직장내 성희롱발생시 피해근로자 등이 후속피해를 입지 않도록 적정한 근로 여건을 조성하고 인격을 보호할 의무가 있음.[10] 대법원은 피해근로자에게 직접 불이익한 인사조치를 하지 않아도 간접적으로 도움을 준 동료근로자에게 부당징계를 하는 것도 피해근로자에 대한 보호의무 위반(불이익처우 금지)에 해당된다고 판단한 바 있음. 그러나 해석론만으로는 사용자에게 구체적인 예방조치, 발생시 적극적인 재발방지조치를 요구하기 어려움.

- 현재 산업안전보건법은 주로 고객 직접대면, 정보통신망을 통한 상품판매 및 서비스제공으로 국한, 고객의 괴롭힘에 대한 예방 및 조치의무로 범위 제한적. 산업안전보건법상 사용자의 괴롭힘에 대한 예방 및 방지의무 명문화하고, 산업안전보건 차원의 괴롭힘 예방을

근로제공을 통하여 이와 같이 참다운 인격의 발전을 도모함으로써 자신의 인격을 실현시킬 수 있도록 배려하여야 할 신의칙상의 의무를 부담한다고 할 것이다. 따라서 **사용자가 근로자의 의사에 반하여 정당한 이유 없이 근로자의 근로제공을 계속적으로 거부하는 것**은 이와 같은 근로자의 인격적 법익을 침해하는 것이 되어 사용자는 이로 인하여 근로자가 입게 되는 정신적 고통에 대하여 배상할 의무가 있다고 할 것이다.

8) 대법원 1998. 2. 10. 선고, 95다39533 판결
근로관계는 이른바 계속적 채권관계로서 인적 신뢰관계를 기초로 하는 것이므로, 고용계약에 있어 피용자가 신의칙상 성실하게 노무를 제공할 의무를 부담함에 대하여 사용자로서는 피용자에 대한 보수지급의무 외에도 피용자의 인격을 존주하고 보호하며, 피용자가 그의 의무를 이행하는데 있어서 손해를 받지 아니하도록 필요한 조치를 강구하고 피용자의 생명, 건강, 풍기 등에 관한 보호시설을 하는 등 쾌적한 근로환경을 제공함으로써 피용자를 보호하고 부조할 의무를 부담한다.
대법원 1999. 2. 23. 선고 97다12082 판결
사용자는 근로계약에 수반되는 신의칙상 부수적 의무로서 피용자가 노무를 제공하는 과정에서 생명, 신체, 건강을 해치는 일이 없도록 물적 환경을 정비하는 등 필요한 조치를 강구하여야 할 보호의무를 부담하고 이러한 보호의무를 위반함으로써 피용자가 손해를 입은 경우 이를 배상할 책임이 있다.

9) 대법원 2009.5. 14. 선고, 2009다2545 판결 확정
산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 안전과 보건을 유지·증진함을 목적으로 하는 산업안전보건법 제5조 제1항에 의하면 사업주는 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장해를 예방하고, 근로자의 생명보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 할 의무가 있다.

10) 대법원 2017. 12. 22. 선고 2016다202947 판결
피해근로자등을 도와준 동료근로자에 대한 부당한 징계처분이나 불이익 조치가 사업주가 피해근로자에 대한 보호의무를 위반한 것인지 문제될 수 있다. 사업주는 직장내 성희롱 발생시 남녀고용평등법령에 따라 신속하고 적절한 근로환경 개선책을 실시하고, 피해근로자등이 후속피해를 입지 않도록 적정한 근로 여건을 조성하여 근로자의 인격을 존중하고 보호할 의무가 있다. 그런데도 사업주가 피해근로자등을 도와준 동료 근로자에게 부당한 징계처분 등을 하였다면, 특별한 사정이 없는 한 사업주가 피해근로자등에 대한 보호의무를 위반한 것으로 볼 수 있다.

위한 정기적, 체계적 점검 및 환경개선 조치의무, 괴롭힘 발생시 노사공동조사 및 재발방지방안 협의체계를 구체화하고, 산업안전보건위원회 등 집단적인 노사관계를 통해 세부적인 지침을 마련하도록 해야 함.

(4) 조직적 · 구조적 괴롭힘에 대한 제도 보완

- 직장내 괴롭힘은 본질적으로 조직문화와 경영방침에 의해 발생되는 조직적・구조정 원인에 기인하며, 조직문화나 사용자의 운영방식에 따라 괴롭힘이 방치되거나 유도・증폭되는 경향 있음.
- 예방교육의무와 위험성평가를 통한 적극적인 예방조치 필요하다는 점에 동의. 그러나 개인의 일탈행위 또는 개인적인 심리적 취약성의 문제가 아니라 근무환경과 조직문화의 구조적인 문제임을 인정해야함. 노동자 개인의 심리적 스트레스 정도를 평가하는 방식만으로는 늦은 대처이고, 오히려 노동자에 대한 불리한 증거로 활용될 위험있음. 기업의 조직규범과 관행에 대한 점검을 통해 위험요인을 발굴하고 개선할 수 있도록 하는 위험성 평가기준이 필요함.
- 직장내 괴롭힘에 취약한 업무상 요인들을 살펴보면(Leymann), △권위주의적 리더쉽으로 관리되는 환경, △우호적이고 상호 지지하는 분위기 결여된 환경, △대인갈등 만연하나 회사의 조정기능 없는 환경, △경쟁적이고 긴장감이 높은 환경, △정보유통이 빈곤하고 목적과 과제에 대한 토론이 부재하며, △업무과제에 대한 스스로의 통제가능성이 결핍되고 △자신에게 영향 미치는 문제에 스스로 결정할 기회가 없는 환경을 지적함.
  업무지시나 스케줄이 결정되는 기간이 짧고, 시도 때도 없이 업무요청되거나 일방적으로 업무스케줄이 변경되는 환경, 업무나 인사관련 의견이 무시되거나 묵살되는 환경, 반말이나 무시하는 태도가 일상화되어 있는 환경 등을 산업안전의 측면에서 조직문화를 점검하고 개선하기 위한 사용자 의무를 분명히 함.

(5) 실효적인 예방조치와 후속조치의 연속성

- 괴롭힘 신고 이후 피해자의 일상복귀는 무엇보다 중요함. 괴롭힘 신고 이후 상황이 장기화되고 이에 대응하는 사용자와 사업장 내 동료들의 태도에 따라 피해자의 비이상적 반응이나 과잉행동, 정신적인 문제 증폭될 수 있음. 피해자에 대한 낙인효과가 발생하지 않도

록 단순한 예방교육이 아니라 조사과정에서 사업장 내에서 2차피해가 발생하지 않도록 사용자의 단호한 지침이 제시될 필요가 있으며, 피해자의 일상으로 돌아올 수 있도록 공동의 노력과 이해를 높이는 교육이 뒤따라야 함. 또한 괴롭힘 행위에 대한 문제를 해결하는 것은 가해자에 대한 징계만이 능사가 아니며 가해자에 대한 지속적인 교육을 통해 피해자의 고통을 이해하고 자신의 행동에 대한 문제를 인식함으로써 스스로의 자세를 변화시킬 수 있도록 상담, 교육에 쉽게 접근할 수 있어야 함. 관련한 지침과 프로그램의 개발 필요.

- 한편 괴롭힘이 곧 성희롱이나 차별로 포섭되지 않지만, 차별과 불평등에 취약한 노동자들은 직장내 괴롭힘에 더 쉽게 노출됨. 차별은 사회적 권력관계의 문제가 취약한 개인 또는 집단에 대한 혐오로 나타나는 것. 성희롱, 차별 규율과 연관성 있도록 사업장의 통일적 규율이 가능하도록 제도적 설계 필요.

(6) 괴롭힘 행위에 대한 행정적 구제절차 개선

- 현재 노동부 조사의 신속성에 대한 문제제기 많음. 통상의 진정절차와 같이 접근해서는 안됨. 괴롭힘 행위는 산업재해발생 또는 산업재해 즉각적인 위험과 같이 이해해야 함. 따라서 괴롭힘 신고에 대해 현장방문조사, 신고 후 임시조치에 대한 사업주에게 주의사항 지도 등 괴롭힘 행위에 대한 신속한 파악과 피해자 보호조치에 대한 적극적으로 이루어져야 함.
- 또한 괴롭힘 행위의 신고에 대한 가해자의 명예훼손 고소 등에 대해서도 피해자를 지원 제도를 구체화할 필요있음. 지난 2018. 7. 18. 정부는 직장 등 괴롭힘 근절 종합대책을 발표하면서, “피해자에 대한 법률상담 및 소송지원, 행정관청의 직장내 괴롭힘 직권조사, 감사, 현장조사 자료를 제공하여 소송 중 입증부담을 완화” 할 수 있도록 하겠다고 밝혔으나 법률구조에 대한 지원제도 제대로 구축되지 못하고, 행정관청이 직권조사, 현장조사를 제대로 하지 않을 뿐만 아니라 실질적인 지원이 구체화되지 못함.

- 노동위원회를 통한 직장내 괴롭힘 시정신청제도의 도입은 긍정적으로 검토해볼 수 있음. 특히 노동조합의 직접 신청권을 인정하는 것은 괴롭힘 피해자에 대한 2차피해가 만연한 상황에서 매우 중요한 절차적 개선과제이며, 비정규직 차별시정제도와 일관성있게 개선해야 한다는 입장에 동의함. 다만 괴롭힘 행위에 대한 구제절차는 성희롱이나 차별 등 유사한 보호법익을 통합적으로 규율할 수 있도록 하는 것이 바람직함. 최근 6. 30. 국가인권위

원회는 차별금지법 제정을 촉구하는 전원위원회 의결을 발표한 바 있음. 향후 차별금지법을 통한 고용분야 차별로서 차별적 괴롭힘에 대한 판단과 시정명령 등을 통해 규율대상으로 확대될 것으로 기대됨. 근로기준법상 괴롭힘에 대한 구제절차과 내용도 관련 제도들과 일관성있게 설계될 필요있음.

지정토론 2

“일터에서의 괴롭힘 근절을 위한 개선과제”

유정엽 본부장(한국노총 정책2본부)

일터에서의 괴롭힘 근절을 위한 개선과제

유정엽 | 한국노총 정책2본부 본부장

1. 개요

- ‘직장 내 괴롭힘 금지법’으로 불리는 근로기준법 개정법률이 시행 1주년을 맞았지만, 그 한계를 지적하는 목소리가 여전함.
- 국가인권위원회(인권위)는 최근 가해자에 대한 직접적인 처벌 규정 강화, 예방교육 의무화 등을 고용노동부 장관에게 권고함.
- 직장내 괴롭힘 금지법은 2019년 시행당시부터 ‘태움’, ‘왕따’, ‘따돌림’, ‘폭언·폭행’ 등 사회적 논란이 야기했던 사건 등과 함께 사업장 조직내에서 은밀하게 자리잡고 있는 문제를 입법적으로 처음 규율한 만큼 노동부 진정, 상담 사례가 폭증할 만큼 사회적 방향을 야기하였음.
- 시행 1년이 맞이하는 현 시점에도 직장에서의 갑질 문화가 근본적으로 개선되지 않는 한 쉽사리 고쳐지지 않을 것이라는 비판과 함께 심층적인 대책이 요구되고 있음.

2. 직장내 괴롭힘 금지법 시행과 실태

- 우리나라도 2019년 7월 16일부터 본격 시행중인 개정 근로기준법, 산업안전보건법, 산업재해보상보험법 이른바 직장내 괴롭힘 금지법은 직장 괴롭힘을 법적으로 정의하고, 괴롭힘 행위 금지원칙, 정부와 기업의 조치 의무를 부여하고 있다는 점에서 매우 의미 있는 입법적 발전임.
- 1년 남짓한 짧은 시행기간에도 불구하고 수천 건에 이르는 진정 및 상담건수 발생과 최근 주민의 폭행과 괴롭힘으로 인한 고)최희석 경비노동자의 극단적 선택 사건에서도 확인 되었듯이 ‘일의 세계에서의 폭력과 괴롭힘’을 근절하기 위한 실효성 있는 제도개선이 시급히 요구되고 있음.
- 고용노동부의 직장내 괴롭힘 진정사건 조치 현황을 보면 2019년 7월 16일 시행 이후 2020년

5월 31일까지 진정사건은 총 4,066건임. 이 중 처리 중 384건, 행정종결 3,682건이었음. 종결된 사건을 구분하면 개선지도 692건, 검찰송치 40건, 취하 1,718건, 기타 1,232건임.

- 규모별로는 50인 미만 2,325건(57.2%), 50~99인 492건(12.1%), 100~299인 524건(12.9%), 300인 이상 725건(17.8%)으로 규모가 작은 사업장에서 많이 발생함을 알 수 있음.
- 유형별로는 폭언 1,982건(48.7%), 부당인사 1,050건(25.8%), 따돌림・험담 575건(14.1%), 업무미부여 130건(3.2%), 강요 122건(3.0%), 차별 95건 (2.3%), 폭행 101건(2.5%), 감시 60건(1.5%), 사적용무지시 39건(1.0%) 등 순으로 나타났다.
- '직장갑질119 '가 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 1주년을 맞이하여 실시한 실태조사에서도 여전히 10명중 4명 이상(45.4%)의 사람들은 직장내 괴롭힘을 경험하였고, 유형별로는 모욕과 명예훼손이 29.6%로 가장 많았고, 부당지시 26.6%, 업무 외 강요 26.2% 순으로 나타났다. 이외에 폭행・폭언도 17.7%로 적지 않았음.
- 응답자중에 상당수는 "직장내 상급자 등에게 괴롭힘을 당하더라도 신고 등 적극적인 대응에 나서지 못한" 것으로 조사되었으며, 조사결과 직장 내 괴롭힘 금지법에 따라 회사나 고용노동청에 신고했다는 비율은 단 3%, 신고했지만 괴롭힘을 인정받지 못했다는 경우가 50.9%에 달했음. 특히 신고를 이유로 부당한 처우를 경험했다는 비율도 43.3%였음.
- 이러한 조사결과는 충분히 예상가능했던 직장내 괴롭힘 금지법의 제도적 한계와 보완 필요성을 반증해주시고 있다고 봄.

3. 일터에서의 괴롭힘 근절을 위한 개선과제

▸ 첫째, 법의 실효성을 높이는 것이 필요함. 제도시행 초기부터 지적되었듯이 현행법은 가해자 및 해당 사업주에 대한 처벌 등 제제조치가 없이 사내에서의 자율개선 조치 의무만을 부여하고 있음.

- 직장내 괴롭힘 문제가 발생한 경우 신고수리 및 사건처리의 주체가 사용자로 되어 있어, 대표이사 등 사업주가 괴롭힘 가해자인 경우 피해의 신고, 처리가 제대로 될 수 없는 문제가 있음.
- 괴롭힘 행위자에 대한 처벌규정 및 사업주의 각종 조치의무 불이행시 제제규정이 없는 것도 문제임. 다만 신고 및 피해자에 대한 불이익처우 금지규정을 위반한 경우에만 처벌규정을 두고 있음.
- 직장 내 성희롱 사건의 경우와 같이 사업주의 성희롱 사건 조사의무, 피해자 보호를 위한 적절한 조치 의무, 예방교육 의무 등을 규정하고 위반시 과태료 등 벌칙 두는 입법적 보완이

요구됨.

▸ 둘째, 법의 사각지대도 해소되어야 함. 직장내 괴롭힘의 정의와 금지 규정이 근로기준법에 명시되어 있어 근로기준법을 적용하지 않는 5인 미만 사업장, 사내하도급 등 간접고용·특수고용 등이 법 적용에서 배제되는 문제가 있음.

- 취업규칙에 '직장 내 괴롭힘 예방 및 발생시 조치 등에 관한 사항'을 꼭 기재해야 하지만 아직 개정하지 않은 사업장도 많고, 취업규칙 개정·신고의무가 없는 10인 미만 사업장은 이 역시 제외되는 문제도 있음.

▸ 셋째, 제3자 행위로 인한 일터에서의 괴롭힘 금지와 이에 대한 구제조치도 제도적 근거가 마련되어야 함.

- ILO 협약에서는 제3자 행위에 의한 괴롭힘도 인정하고 있음. 우리나라 현행법상으로는 괴롭힘의 행위자는 근로기준법 제2조 제1항 제2호에 따른 사용자와 근로자로, 제3자에 의한 괴롭힘 행위는 규정되어 있지 않음.
- 제3자인 고객 및 거래처 등으로부터의 괴롭힘과 이에 대한 피해에 대해서도 법적 보호의 필요성에 대한 논의가 필요하고, 사업주의 경우 일터에서의, 제3자의 행위로 인한 괴롭힘으로부터 해당 노동자를 보호할 의무가 있음.
- 이에 사용자와 노동자뿐만이 아니라 고객 등의 제3자에 의한 괴롭힘 행위로부터의 노동자의 인격권을 보호하기 위한 법적 보호조치가 강구되어야 함.
- 또한 △ 신고 근로자 및 피해근로자가 소속된 업체와의 도급·위임 및 그 밖의 계약 해지 금지 등의 보복적 불이익조치도 근절해야 함.

▸ 마지막으로 정부 차원의 직장내 괴롭힘에 대한 근절을 위한 종합대책 등을 통해서 정책적 의지를 명확히 하고 근로감독과 예방대책 수립에 적극적으로 나서야 함.

- 직장내 괴롭힘 문제 접근-다양한 학문분야의 통합적 관점에서 접근, 사전적 예방과 사후적 구제-나아가 직장생활의 정상화를 위한 다각적 해결방안도 함께 모색해야 할 것임.

지정토론 3

“직장 내 괴롭힘 제도 1주년 토론회 : 토론문”

이준희 팀장(한국경총 노사관계법제팀)

직장 내 괴롭힘 금지제도 1주년 토론회 토론문

이준희 | 한국경총 노사관계법제팀장

1. 개정 근로기준법 시행 1년에 대한 감회[1)]

지난 4월 27일 고용노동부는 2020년 3월 말 현재 기준으로 2019년 7월 16일 근로기준법상 직장 내 괴롭힘 금지 규정이 시행된 이후에 직장 내 괴롭힘 사건 중 고용노동부에 진정사건으로 접수되고 처리된 현황을 공개했습니다.[2)] 근로기준법상 관련 조항 시행 이후 약 8개월 여 만에 고용노동부에 접수된 괴롭힘 진정사건이 총 3,347건이고, 이 중 행정 종결된 것이 2,739건, 처리 중인 사건이 608건이라는 것이 주된 내용이었습니다. 언론에서는 검찰 송치가 22건에 불과하다는 점과 진정사건으로 접수된 직장 내 괴롭힘 전체 유형 중 폭언이 48.9%인 1,638건으로 가장 많았다는 점 등이 주로 다루어졌습니다. 여러 가지 평가가 가능하겠지만, 직장 내 괴롭힘에 대한 정부의 사건처리 현황이 공식 통계로, 그것도 제정 법률의 집행 결과로 발표됐다는 것만으로도 충분히 의미 있고 감사한 일이었습니다. 직장에서의 괴롭힘 문제가 법 외적인 비공식적 에피소드로만 치부되어왔던 지난 오랜 세월을 생각하면 감개무량하기까지 한 일이었습니다.

근로기준법 제76조의2와 제76조의3에 규정된 직장 내 괴롭힘 관련 규정은 사업장 내에서 발생하는 근로자 사이의 또는 사용자의 근로자에 대한 괴롭힘 가해행위에 대하여 사용자가 책임을 지고 자율적으로 해결하는 방향으로 설계되어 있습니다. 따라서 조문의 체계적 구조만 놓고 보면 고용노동부가 개입할 여지가 거의 없습니다. 다만, 사용자는 “직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.” 라고 규정되어 있는 제76조의3을 위반한 경우에 대해서만 근로기준법 제109조 제1항이 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처하는 형벌을 규정하고 있어서 그 위반사건에 대해서만 근로감독관이 개입할 여지가 있습니다. 아마도 4월 27일 고용노동부 보도자료에서 직장 내 괴롭힘 사건 중 검찰에 송치된 사건이 22건이

1) 이에 대한 자세한 내용은 토론자가 기고한, ‘직장 내 괴롭힘 금지 1년, 법규정은 D, 적용과 운용은 A+’, 월간 노동법률 7월호를 참조하기 바랍니다.
2) 고용노동부(근로기준정책과), 「보도자료」, 2020. 4. 27.를 보십시오.

라는 것도 사용자가 피해근로자 등에게 불리한 처우를 한 사안일 것이라고 짐작됩니다. 그렇다면 고용노동부는 제한된 근로기준법 조문만을 가지고 직장 내 괴롭힘 문제를 제대로 다루기 위해 그야말로 고군분투했다고 칭찬을 받을만 합니다.

2. 발제문에 대한 토론자의 견해

먼저 김태호 연구위원님의 발제에 대한 견해를 말씀드리겠습니다. 괴롭힘의 유형과 영향 등에 대해 간략하고 손에 잡히게 정리해주셨다는 점에서 일반적 이해에 많은 도움을 줄 수 있었다고 생각됩니다. 특히 뒤에 이어진 박점규 직장갑질 119 운영위원님의 발제와 연관 지어 살펴보면 기기와 제도 변화에 따른 직장 내 괴롭힘 양상의 동적 변화에 대한 이해도 어느 정도 가능하다는 점에서 바람직한 발제 배치였다고 할 수 있습니다.

국가인권위원회 2017년 조사는 2019년 7월 16일 이전의 조사로서 법 시행 이후에는 피해자들의 대처 양상이 달라졌을 수 있다고 추측됩니다. 특히 고용상의 불이익(4.3%)이나 해고 및 사직 권고, 갱신거절(13.7%) 등의 불이익 취급은 개정 근로기준법 제76조의3 제6항 시행 이후(3년 이하 징역, 3천만 원 이하 벌금) 빈도가 많이 달라졌을 것 같습니다. 원하지 않는 부서이동도 근로기준법 제76조 제3항과 4항이 금지하고 있습니다. 근로기준법 직장 내 괴롭힘 조항 시행 1주년을 맞아 다양한 실태조사가 기획되거나 진행되고 있으므로, 향후 최신 경향을 반영한 실태조사 결과를 보면 변화의 양상을 조금 더 잘 알 수 있을 것으로 기대됩니다. 발제자는 어떻게 생각하시는지 여쭙고 싶습니다.

다음으로 박점규 운영위원님의 발제는, 법 시행 이후의 실태를 어느 정도 알 수 있는 내용이었다는 점에서 매우 시사점 있고 중요한 발제였다고 생각합니다.

수평 비교가 바람직하지는 않지만, 2017년 국가인권위원회 실태조사에서 조사 대상의 73.3%가 최소 월 1회 이상 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있다고 조사됐는데, 직장갑질 119에서의 조사는 지난 1년 동안 직장 내 괴롭힘을 경험했다는 응답이 45.4%라면, 아마도 2019년 근로기준법 제76조의2와 제76조의3이 시행된 이후 직장 내 괴롭힘이 많이 줄고 있다고 볼 수 있는 것은 아닐까 싶습니다. 특히 권혁 교수님의 표현을 빌자면, “노동인지감수성”, 박점규 운영위원님의 표현을 따르면, “직장갑질 감수성지수”가 개정 조항 시행 이전보다 매우 높아졌을 것을 고려하면 더 그렇습니다. 실제로 박점규 운영위원님 발표자료에 보면 직장인의 53.5%가 괴롭힘이 줄어들었다고 답하고 있습니다. 이는 개정 근로기준법 시행의 분명한 효과라고 보아도 틀림없을 것입니다.

감독관이 개입할 여지가 거의 없는 근로기준법 규정이 주어졌지만,[3] 정부는 직장 내 괴롭힘 관련 사건을 합리적으로 다루고 해결하기 위해 최선을 다한 것으로 보입니다. 고용노동부는 관련 법률의 시행을 앞둔 2019년 2월부터 다양한 버전의 매뉴얼을 발간하여 보급했습니다.[4] 이는 비록 내용의 일부 오류와 한계가 분명하지만[5], 괴롭힘의 의미의 추상성, 신고 및 처리절차의 불명확성 등을 둘러싼 문제 제기와 비판이 꾸준히 제기되고 있는 상황에서 매우 바람직한 대처였습니다. 상당한 수정과 보완이 필요하겠지만, 비교적 깊이 있는 내용을 다루고 있어서 실무상으로도 현장에 많은 도움을 주었습니다. 고용노동부는 내부적으로도 「직장 내 괴롭힘 신고사건 처리 지침」[6]을 만들어 괴롭힘 해당 여부 판단 및 통보, 사용자에 대한 개선 요구, 개선 요구 불이행 시 근로감독 등 현행법의 한도 내에서 고용노동부가 구사할 수 있는 최대한의 행정기법을 제시했고, 실제 사건처리 과정에서도 이를 반영하여 많은 노력을 기울였고 상당한 효과가 있었습니다.[7] 박점규 운영위원님 발제자료의 “직장 내 금지법이 바꾼 변화 사례” 사례2에서 “노동청에서는 사내 재조사가 불합리하며 개선권고 조치 미이행으로 인해 근로기준법 위반사항에 대한 근로감독을 실시한다고 합니다.” 라는 부분이 있는데 위 처리 지침에 따른 꼼수 행정의 단편을 보여주는 좋은 사례입니다. 노동부의 눈물겨운 노력이라고 평가하고 싶습니다.

박점규 운영위원께서 “노동행정” 의 문제를 지적하신 부분의 사례1과 사례2는 다소 논쟁의 여지가 있다고 생각됩니다. 사례1에서 감독관은 지침에 따라 감독관이 할 수 있는 소임을 다 한 것으로 보입니다. 다만, “아” 다르고 “어” 다른 것이 인지상정이기 때문에 피해를 호소하는 분께 조금 더 설득력 있고 따뜻한 대응을 하셨어야 마땅하다고 생각되지만, 업무배제를 따로 떼어서 부당징계나 부당 인사조치 등에 대한 조사를 진행한 것은 업무처리를 소홀히 했다고 비난하기 어려운 성실한 업무처리라고 보아야 합니다. 앞에서 말씀드린 바와 같이 감독관이 거의 개입할 여지가 없도록 제도가 설계되어 있습니다. 그리고 해당 부분 사례2는 “결재가 미뤄지는 것” 과 “직원의 사적인 부분을 말하는 것” 이 구

3) 주어졌다는 표현이 정확하지는 않습니다. 고용노동부가 입법 과정을 사실상 주도했기 때문입니다.
4) 고용노동부가 발간한 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼」은 2019년 2월 22일 발간판, 5월 14일 발간판 두 가지가 있으며, 영문 매뉴얼도 발간했습니다.
5) 새로운 유형의 일하는 방식의 등장에 따른 괴롭힘 양상의 다양화에 대한 대응이 부족하다는 점이 대표적입니다. 고용노동부가 발간하여 보급한 매뉴얼은 근로자들이 같은 장소에 비슷한 시간에 출근하여 모여서 일을 하는 전통적 근무환경을 전제로 작성되었기 때문에 원격근무, 크라우드 워크, 다수 사용자 간의 온라인 협업 등 최근의 새로운 일하는 방식의 변화를 제대로 반영하지 못하고 있습니다. 이는 매뉴얼 자체의 문제라기보다는 근로기준법의 문제이기도 합니다.
6) 근로기준정책과-3652, 2019. 7. 3.을 보십시오. 이 지침은 최초 시행 이후 수정·보완되었습니다.
7) 비록 실효성 측면에서 만족스럽다고 할 수는 없지만, 직장 내 괴롭힘이 발생한 사업장의 사용자 또는 위임받은 대리인에 대한 감독관청 출석 요구, 진술서 작성, 직장 내 괴롭힘 해당 통보 등의 행정수단들이 예상외로 강력한 효과를 발휘하고 있습니다.

체적으로 어떠한 내용인지 확인하지 않고는 감독관의 태도가 잘못된 것이라고 단정 짓기 어려워 보입니다. 근로기준법 제76조의2의 직장 내 괴롭힘 구성요건은 의외로 매우 엄격하기 때문입니다.

다음으로, 직장 내 괴롭힘 관련 규율체계에 관하여 노동법적 시각에서 분석을 해주신 권혁 교수님의 발제는, 그야말로 노동법적 관점에서 직장 내 괴롭힘 규율의 정당성과 근거, 개선 방향에 대한 법체계적 사고란 무엇인가를 제대로 보여주신 발제라고 생각합니다.

그리고 여담입니다만, 오늘 행사 주제도 그렇고, 권혁 교수님의 "직장 내 괴롭힘 제도" 라는 표현에 공감합니다. 직장 내 괴롭힘법 입법 1주년이라는 표현이 자주 등장하는데, 근로기준법상 하나의 제도가 시행된 것일 뿐이지, 엄밀히 말하면 직장 내 괴롭힘 금지법이 시행된 것은 아니기 때문입니다. 그리고, 직장 내 괴롭힘이 노동법상 쟁점이 될 수 있다는 점을 규명한 "근로계약관계와 괴롭힘 간의 관계" 와 입법적 당위성을 규명한 부분은 기존의 노동법적 연구에서 깊이 다루지 않았던 부분에 대해 매우 체계적이고 상세하게 분석해주신 것으로 매우 중요한 내용이라고 생각합니다.

입법적 개선방안과 관련해서는 신고를 받고 조사하는 주체를 다원화해야 한다는 견해와 구제절차 대행 장치 마련 필요성 등에 대하여 원칙적으로 동의합니다. 현행 근로기준법상 괴롭힘 금지조항이 이처럼 사업장 내에서 자율적으로 해결하도록 설계된 것은 괴롭힘 사건의 본질에 대한 입법자의 이해 부족에서 기인하는 것으로 생각합니다. 피해자가 가해자에게 대등한 힘을 가지고 대항할 수 있을 것이라고 기대하기 어렵다는 점을 고려하면, 공정한 제3자의 개입이 보장되도록 제도를 보완하는 것이 바람직합니다.

3. 제도개선 방안에 대한 제언

(1) 직장 내 괴롭힘이 맞는지 판단해주는 역할을 누군가는 해야 합니다

직장 내 괴롭힘이 발생한 많은 사업장에서 의외로 해결하기 힘든 쟁점으로 부각되는 것이 당사자 사이의 수용성이 매우 낮다는 점입니다. 사용자가 근로기준법에 규정된 대로 공정하게 조사한 후 문제가 된 사건이나 관계가 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않는다고 판단하거나 직장 내 괴롭힘이 맞는다고 판단한 경우에, 피해자라고 주장하는 사람이나 가해자라고 지목된 사람이 회사의 판단을 믿고 받아들이지 않는다는 점입니다. 직장 내 괴롭힘으

로 인한 신고사건을 경험한 다수의 사용자가 제기하는 문제점입니다. 사용자의 정당한 조사 결과와 판단을 수용하지 않기 때문에, 고용노동부에 진정사건으로 신고하고, 법원에 소를 제기하거나, 온라인에 공론화하는 일이 관례처럼 이어지고 있습니다. 따라서 노동위원회법을 개정해서 직장 내 괴롭힘 해당성에 대한 의견제시를 할 수 있는 기능을 신설하고 권한을 부여하는 방안을 고려할 필요가 있습니다. 다만, 권혁 교수님의 발제와는 다소 방향이 다릅니다. 노동위원회가 적극적으로 구제명령을 내리는 것은 지나친 심판 및 판정기능의 확대로서 노동위원회 제도의 본질상 바람직하지 않다고 판단되기 때문입니다. 노동위원회가 노동관계 당사자 쌍방 또는 일방의 신청을 받아서 단체협약의 해석이나 이행방법에 관하여 견해를 제시하는 노동조합 및 노동관계조정법 제34조의 권한과 유사하게, 당사자 사이의 직장 내 괴롭힘 해당성에 대한 이견에 대하여 견해를 제시할 수 있도록 권한을 부여한다면, 당사자 사이의 자율적인 분쟁 해결에 의외로 큰 도움을 줄 수 있을 것입니다. 다만 현행법하에서도 단체협약에 직장 내 괴롭힘의 정의가 규정되어 있다면, 노동조합 및 노동관계조정법 제34조에 따라 현재도 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 여부에 대하여 노동위원회에 그 단체협약 조항의 해석 또는 이행방법에 관한 견해제시를 요청할 수 있습니다. 다만, 아직까지 노동조합은 직장 내 괴롭힘이 발생하면 투쟁하거나 묵인할 뿐 법률이 보장하는 이와 같은 교섭 가능성에 대해서는 관심이 없는 것 같습니다.

⑵ 근로기준법상 직장 내 괴롭힘 규정의 적정한 적용 범위를 지켜야 합니다

고용노동부의 직장 내 괴롭힘 관련 진정사건 처리 결과에서 발견되는 탁월한 점은 직장 내 괴롭힘으로 모든 괴로운 일이 수렴되는 것을 잘 차단하고 있다는 점입니다. 보통 사람들은 소위 “갑질”이라고 생각되는, 다른 사람을 불편하게 하고, 괴롭게 하고, 손해를 보게 하는 모든 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 믿기 쉽습니다. 따라서 형법상 다른 범죄행위에 해당하는지를 먼저 살펴보아야 하는 행동, 상급자와 하급자 사이의 일회적인 다툼이나 언쟁, 회사의 정당한 징계권 행사 등도 모두 직장 내 괴롭힘이라고 진정하고 보는 경우가 많습니다. 그러나 근로기준법상 직장 내 괴롭힘 금지 규정과 처리절차 규정이 모든 개인 사이의 불편한 관계에 확대 적용되어서는 안 됩니다.

예를 들어보겠습니다. 사원 A는 근로계약서에 명시된 자신의 업무 이외에 공용비용으로 사무실 비품함에 사탕과 커피, 종이컵 등을 채워 넣는 업무를 맡았습니다. 관행상 사무실에서 연차가 가장 적은 직원이 맡아왔던 업무입니다. A는 단지 연차가 적다는 이유로 이러한 잡무를 시키는 것은 부당하다고 생각했습니다. 그러던 중 팀 선배인 모 과장에게 비품 구매업무의 부당함을 호소했습니다. 그러나 그 과장은 A에게 도리어 충고를 하려 들었고,

A와 과장은 언쟁을 하다가 서로 감정이 격해졌고 과장은 A사원의 뺨을 때렸습니다. 그 후 서로 감정이 상해서 인사도 안 하고 업무상 대화도 나누지 않게 됐습니다. 그 과장의 행동이 직장 내 괴롭힘이라고 할 수 있을까요? 이 사건은 반복성, 지속성이 없다는 점에서 직장 내 괴롭힘이라고 보아서는 안 됩니다.

근로기준법의 괴롭힘 금지 규정에 모든 생활상의 쟁점들을 포섭시켜버린다면, 처음에는 쉽고 편리하다고 생각할지도 모르겠지만 시간이 지날수록 해당 규정의 과용이 오히려 법령의 체계적 운용 시스템을 무너뜨리게 될 위험이 큽니다. 가장 효과적으로 적용될 수 있는 타 법률의 규정들이 사문화되는 것은 물론이고, 과용된 규정의 광범성이 오히려 구체적 타당성이 있는 합리적인 해석체계 정립을 불가능하게 할 수 있기 때문입니다. 현행 근로기준법으로 해결할 수 있는 범주가 너무 좁다면, 주어진 규정은 주어진 대로 잘 운용하고, 장기적인 관점으로 입법적 개선방안을 고민하는 것이 바람직합니다.

(3) 근로자대표의 역할을 확대해야 합니다

현행 근로기준법 제76조의3이 규정하고 있는 직장 내 괴롭힘 관련 처리 절차에서 근로자대표를 전혀 활용하지 않은 것은 의외입니다. 근로기준법은 조직법이 아니라 기준법이라는 점을 고려하면 직접 노동조합의 개입을 인정하는 것은 바람직하지는 않다고 생각됩니다. 과반수 노동조합이라면 근로자대표가 될 수 있다는 점 등을 고려하면 근로자대표제도를 활용하는 것이 무리는 없을 것으로 생각됩니다. 사용자가 신고를 접수한 경우에 근로자대표와 합의하여 절차를 진행하도록 하는 등 보완은 검토할 수 있을 것입니다.

지정토론 4

“직장 내 괴롭힘 방지 법제화 1년의 평가”

전인식 팀장(대한상공회의소)

직장 내 괴롭힘 방지 법제화 1년의 평가

전인식 | 대한상공회의소 팀장

□ **기업도 직장내 괴롭힘 방지 법제화에 긍정적이었고, 법제화 이후 규정 준수를 위해 노력해 옴.**

- 지난해 상의 조사에서도 기업의 87.7%가 법제화 필요성에 공감
  - · 이같은 결과는 법으로 규정하는 방식에 대한 찬성이라기 보다, 직장 내 괴롭힘이 문제가 되고 있고, 사내 업무분위기와 성과에 부정적인 영향을 주는 만큼 줄여나야 한다는 현실적인 필요성에 공감한다는 의미로 해석
    * 상의 조사결과(19. 7): 법제화 필요성에 공감 87.7% vs. 그렇지 않다. 12.3%
- 법시행 이후에도 법이 정한 취지에 따라 제도를 적극 운용 중
  - · 신고 및 처리 절차를 마련해 취업규칙에 반영하는 등의 의무조치와 더불어, 직원 교육이나 부서별 담당자 지정 등도 자율적으로 진행

□ **지난 1년간 직장내 괴롭힘 문제 다소간 개선됐다는 평가 많지만, 그 원인을 전적으로 관련법 제정으로 보기에는 무리**

- 사용자 입장에서도 직장내 괴롭힘 문제 개선되었다는 평가 다수
  - · 기업 인사담당자들은 일부이든 상당한 수준이든 '직장내 괴롭힘 문제'가 법제화 이전보다 개선됐다는 점에는 공감
- 다만, 개선이 법제화에 따른 영향인지, 아니면 괴롭힘을 포함한 조직문화 전반을 개선하기 위한 그간의 노력 탓인지 판단은 어려움
  - · 현장의견은 법제화도 분명 도움됐지만, 자발적인 조직문화 개선이 더 많은 영향을 미쳤다고 판단하는 경향
    ⇒ 정부 법제화 추진이 기업의 조직문화 개선노력을 촉진하는 역할을 했음은 분명

□ 법제화에 대한 애로와 우려도 일부 공존하는 상황

- 지난해 상의 조사결과 ‘괴롭힘에 대한 모호한 정의’가 가장 큰 애로(45.5%)가 될 것으로 우려 * 기타 정보 부족(37.2%) 등

  · 정부의 메뉴얼 제공, 지난 1년간의 사례 축적 등으로 일부 해소됐다지만, 괴롭힘은 주관적 판단여지 많아 완전해소는 사실상 불가능

  * 특히 직장내 괴롭힘이 지시·평가 등의 업무와 직접 연결되는 경우 그 구분이 더욱 어려운 상황

- 업무 효율과 성과에 부정적 영향을 우려하는 목소리도 일부 존재

  · 직장내 괴롭힘과 그 원인으로 지적되는 ‘관계중심 조직문화’가 개선되어야 한다는 점에는 모두가 공감

  · 다만, 아직은 이를 대체할 ‘업무중심 조직문화’가 정착되지 않은 과도기적 상황이라 단기적으로 성과에 부정적인 영향 우려

  * A사 인사담당 “직장내 괴롭힘 방지법 강조하면 중간관리자 불만이 특히 많다. 업무와 관련한 팀원들 독려·독촉도 조심스러워하는 분위기다.”

  * B사 인사담당 “성과가 중요한 기업에서 일정 부분 경쟁과 갈등은 불가피한 면이 있다. 건전한 경쟁과 생산적 갈등마저 위축될까 걱정이다.”

□ 당부 사항

- 당장은 부정적 시선보다 긍정적 평가가 중요한 시점

  · 법이 시행된 지 1년에 불과. 성급히 문제점을 지적하기 보다는 작더라도 긍정적인 면을 부각시켜, 입법의 취지가 충분히 살아나도록 기업과 정부를 더욱 독려해 나갈 필요

  · 지금껏 산업과 근로현장에 부작용 많지 않았던 점도 중요하게 생각. 성과 부족했다면 지금부터 찬찬히 살펴 나가면 될 것.

- 법만으로는 모든 문제를 풀기 어렵다는 점도 명확히 인지할 필요

  · 아직은 여러 가지 미비점과 보완과제 보이는게 당연. 그런 만큼 법을 더 촘촘히 하자는 주장* 나오는 것에 이해

  * 예방교육 의무화, 처벌규정 강화, 적용범위 확대 등

  · 다만, 규제적 접근은 지양해야 한다는 목소리에도 귀 기울여야

  * C사 인사담당“괴롭힘 문제는 조직문화적인 면도 강한 만큼, 법은 준거를 제시하는 수준이면 충분하다. 이제는 관행 만들려고 기업이 노력할 때. 좀 더 지켜봐야 한다”

  * D사 인사담당 “법을 너무 강화하면 법만 지키면 된다는 잘못된 시그널 줄 수 있

다. 기업에 더 많은 자율성 줘야 법보다 더 높은 수준의 관행 만들 수 있을 것”

- 장기적으로는 괴롭힘을 넘어 조직문화 개선이라는 종합적 접근 필요

  · 직장내 괴롭힘 문제 그 자체에 대한 개선노력도 중요하지만, ‘직장내 괴롭힘’ 문제의 직접 원인이 되는 상명하복·야근·회식 등 전근대적인 관행을 개선하는 노력이 충분해야 올바른 문제 해결이 가능

  · 이를 위해서는 상사나 회사의 주관이 우선하는 주먹구구식 평가와 보상시스템을 개선하는 것이 중요하다는 게 전문가 지적

  * 업무 기반의 객관적 평가보상시스템 구축 → 상사의 주관적 판단여지 감소 → 상사의 부적절한 지시를 거부하고 괴롭힘에 대응할 수 있는 기본적인 여건 조성

  · 합리적인 성과평가와 보상시스템 마련을 위해 기업이 우선 노력하고, 근로자의 적극적인 협력이 필요. 이에 더해 직무급 중심의 임금체계 개편을 위한 정부의 지원도 중요

지정토론 5

“직장 내 괴롭힘 규율 1주년 토론회 : 토론문”

김근주 박사(한국노동연구원)

직장 내 괴롭힘 규율 1주년 토론회 토론문

김근주 | 한국노동연구원 연구위원

□ 「근로기준법」상 직장 내 괴롭힘 규율의 특징

❍ 입법상의 특징

- 포괄적인 직장 내 괴롭힘의 규정을 도입하고, 이를 바탕으로 직장 내 괴롭힘 행위에 대한 사업(장) 차원의 규율을 통하여, 직장 내 괴롭힘의 예방과 구제에 관한 사용자의 조치 의무를 명확하게 하기 위한 것

❍ 직장 내 괴롭힘의 개념

- 직장 내 괴롭힘에 관한 정의 규정은 '행위 처벌' 규정이 아닌, 기업 질서 규율을 위한 포괄적인 기준의 역할을 담당
- 이러한 취지에 부합하기 위해서는 직장 내 괴롭힘의 요건을 엄격하게 해석하는 것보다, 일반적·포괄적으로 해석하는 것이 필요
- 만약 '행위 처벌'을 중심으로 파악하는 경우, 직장 내 괴롭힘의 유형과 개념들에 대한 엄격한 접근이 필요

❍ 직장 내 괴롭힘의 법적 규율과 후속 조치들

- 직장 내 괴롭힘은 정의 규정만으로는 사용자와 근로자 등 수규자들이 정확하게 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위를 인식할 수 없기 때문에, 구체적인 직장 내 괴롭힘 행위를 나열하는 것이 필요
- 사업장의 자발적인 해결 시스템에 의존한 현 제도 틀에서는 행정적인 관리·감독의 역할이 중요
  ▷ 가이드라인 및 사례집을 통한 직장 내 괴롭힘에 대한 인식 증진
  ▷ 취업규칙 심사 및 개선지도를 통한 사업장의 적정 규범 확립

▷ 고용노동부 등 신고 사건의 처리, 특히 신고된 직장 내 괴롭힘 행위가 노동관계 법령과 「형법」 등 위반 행위가 수반된 경우의 처리 기준 마련

□ 「근로기준법」상 직장 내 괴롭힘의 보완 사항

❍ 직장 내 괴롭힘에 대한 사업장 징계 기준 마련

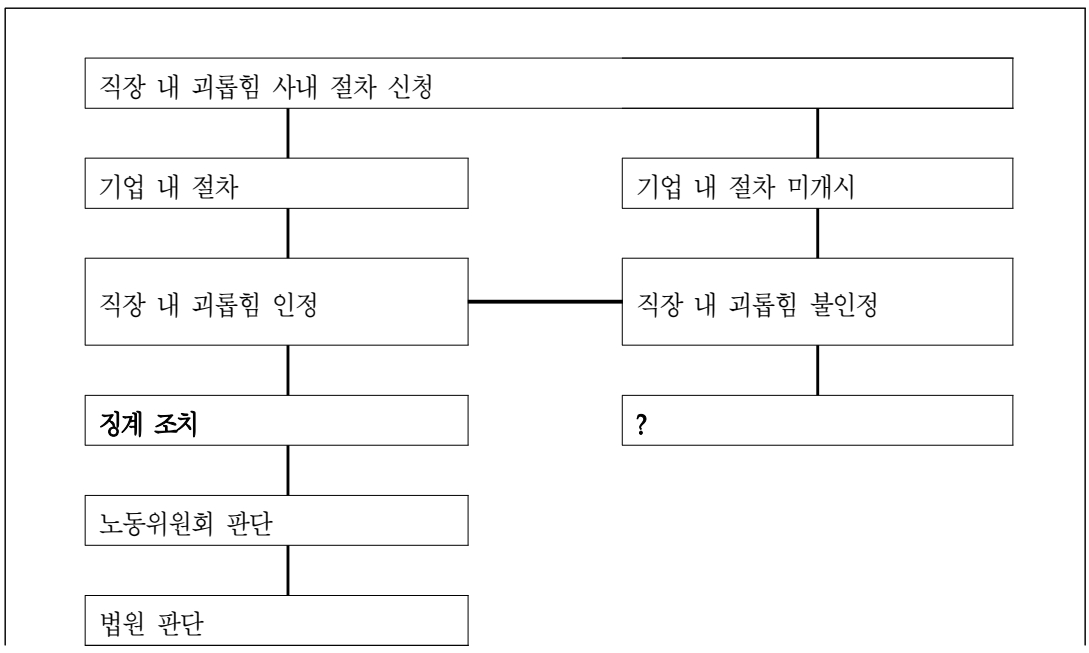
- 행위처벌 규정을 두고 있지 않은 직장 내 괴롭힘의 사법적 판단 구조는, 이로 인한 징계 행위에 대한 적정성 판단을 통해 간접적으로 나타남

□ 직장 내 괴롭힘 규율의 보완 사항

❍ 향후 직장 내 괴롭힘 규율 체계의 방향성과는 별도로, 현행 입법의 특징과 의도가 잘 반영되고 있는지에 관한 검토 필요

- 사견으로는, 강력한 행위 처벌 규범으로의 전환 문제는 입법·사법·행정의 한계가 명확하게 드러나거나, 사회적 인식의 전환이 이루어지지 않는 단계에서 검토하는 것이 타당

❍ 현행 체계의 직장 내 괴롭힘 판단 구조



사법적 판단 구조 확립

❍ 직장 내 괴롭힘의 개념과 유형, 적정 징계 수준 등

- 기업 내 절차가 정상적으로 가동되는 경우, 직장 내 괴롭힘의 인정 근거 및 징계 시 양정 등의 근거를 어떻게 정할 것인지 여부가 문제

▷ 사법적 판단 구조가 확립되기 전까지, 어느 정도 '숙성의 시간'이 필요함

▷ 다만 직장 내 괴롭힘 행위가 다른 금지 및 처벌 규정과 연계되는 경우, 그에 합당한 처벌 및 절차가 마련될 필요가 있음

〔표1〕 근로계약을 둘러싼 행위처벌 유형과 직장 내 괴롭힘

법령명	사안	해당 조문
근로기준법	· 직장 내 괴롭힘을 받은 자가 부당한 인사조치를 받은 경우 노동위원회를 통해 권리구제	제23조(해고 등의 제한) 제24조(경영상 이유에 의한 해고의 제한) 제28조(부당해고 등의 구제신청)
	· 야근, 연장, 휴일근로 등 장시간 근로를 강요하거나 휴게시간을 침해하는 경우, 또는 업무 외 시간에 스마트기기를 이용하여 업무지시를 하는 경우 · 부당한 근로조건의 변동에 대한 임금체불	제36조(금품 청산) 제43조(임금 지급) 제50조(근로시간) 제53조(연장 근로의 제한) 제54조(휴게) 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)
	· 임신 중이거나 산후 1년이 지나지 아니한 여성에 대한 배려를 하지 않거나, 고용불안 야기	제65조(도덕상 또는 보건상 유해·위험한 사업에 사용 금지) 제70조(야간근로와 휴일근로의 제한) 제74조(임산부의 보호) 제74조의2(태아검진 시간의 허용 등)
민법	· 직장 내 괴롭힘이 신체적·정신적 폭력이나 모욕, 협박 등을 수반하는 경우 민사상 손해배상을 청구	제750조(불법행위의 내용) 제751조(재산 이외의 손해의 배상) 제756조(사용자의 배상책임)
	· 괴롭힘 행위를 방조하거나 이에 동참한 사용자에 대하여 사용자 책임 및 안전배려의무에 따른 불법행위 책임이나 공동불법행위 책임	제756조(사용자의 배상책임) 제760조(공동불법행위자의 책임)
남녀고용 평등 및 일가정 양립에 관한 법률	· 직장 내 괴롭힘 중 성희롱의 금지, 예방교육 및 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치 관련	제12조(직장 내 성희롱의 금지) 제13조(직장 내 성희롱 예방 교육) 제13조의2(성희롱 예방 교육의 위탁)

		제14조(직장 내 성희롱 발생 시 조치)
	· 고객 등에 의한 성희롱으로 인하여 근로자에게 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 경우	제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)
	· 육아휴직, 배우자 출산휴가, 난임치료휴가, 육아기 근로시간 단축 등 모성보호에 대한 부당한 간섭	제18조의2(배우자 출산휴가) 제18조의3(난임치료휴가) 제19조(육아휴직) 제19조의2(육아기 근로시간 단축) 제22조의2(근로자의 가족 돌봄 등을 위한 지원)
노동조합 및 노동관계 조정법	· 노동조합의 활동이나 조합원에 대한 차별 및 괴롭힘 행위	제29조의4(공정대표의무 등) 제81조(부당노동행위) 제82조(구제신청)
차별관련 법제	· 장애인에게 가해지는 신체적·정신적·정서적·언어적 괴롭힘 행위가 발생하는 경우	장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제3조(정의) 20. “괴롭힘 등” 제32조(괴롭힘 등의 금지)
	· 성희롱에 대한 정의 규정, 국 가 등의 책무, 성차별 금지 시책 마련의 노력에 대하여 규정함	양성평등기본법 제3조(정의) 1. “성희롱” 제5조(국가 등의 책무) 제29조(성차별의 금지)
	· 인권침해 및 차별행위를 당한 경우 그에 대한 조사와 구제	국가인권위원회법 제2조(정의) 1. “인권”, 3. “평등권 침해의 차별행위”, 4. “장애” 제19조(업무) 제30조(위원회의 조사대상)
산업안전 보건법	· 근로자의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 줄일 수 있는 쾌적한 근로환경 조성에 대한 사용자의 의무	제5조(사업주 등의 의무)
	· 급박한 위험으로부터 근로자를 보호하기 위한 작업중지권의 행사	제26조(작업중지 등)
	· 사업주로 하여금 고객응대근로자에 대한 고객의 폭언등으로 인해 발생하는 건강장해를 예방하고 사건 발생시 필요한 조치 의무화, 불이익 금지	제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)
산업재해 보상보험법	· 직장 내 괴롭힘에 따라 극심한 스트레스로 인하여 우울증 또는 자살에 이르는 경우	제36조(보험급여의 종류와 산정 기준 등) 제37조(업무상의 재해의 인정 기준)
	· 업무와 관련하여 고객에 의한 폭력 또는 폭언 등으로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드	동법 시행령 [별표3]업무상 질병에 대한 구체적인 인정 기준

형법	· 직장 내 괴롭힘이 신체적·정신적 폭력이나 모욕, 협박 등을 수반하는 경우 가해자 처벌 규정	제257조(상해, 존속상해) 제260조(폭행, 존속폭행)
	· 공공연하게 타인을 모욕하거나, 타인의 명예를 훼손하거나, 협박 및 강요하는 행위를 하는 경우	제283조(협박, 존속협박) 제307조(명예훼손) 제311조(모욕) 제324조(강요)
	· 폭행 또는 협박으로 사람을 추행하거나 강간하는 경우 또는 업무, 고용 기타 관계에 있는 하급자에 대하여 위계 또는 위력으로 간음한 경우	제297조(강간) 제298조(강제추행) 제303조(업무상위력 등에 의한 간음)

- 기존의 위반 규정과 병합된 형태가 아닌 괴롭힘, 즉 ① 업무량의 과다 부여, ② 업무량의 과소 부여, ③ 업무 및 그 수행 과정에서의 배제, ④ 업무의 비합리적인 지시(불합리한 단기의 업무 마감 기한 부여), ⑤ 적대적인 업무 환경 조성 등의 징계 기준에 관한 판단 근거 규정 필요

  ▷ 괴롭힘 행위는 고의성이나 의도 등보다는 행위 자체의 정도와 지속성 등을 고려한 징계 양정 판단이 필요

  ▷ 직장 내 성희롱 역시, 이러한 점에 주목하여 징계 등에 있어서의 판단 기준을 별도로 제시하고 있음[1)]

❍ 기업 내 절차의 미개시 내지 적정조치의 미시행, 직장 내 괴롭힘 불인정 등 부작위에 대한 제재

- 현행 법체계 내에서 제재의 대상은 '신고 근로자에 대한 불리한 처우'

1) 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 시행규칙 **제9조(직장 내 성희롱을 한 자에 대한 징계 등)** 사업주는 법 제14조제1항에 따라 직장 내 성희롱을 한 자에 대한 징계나 그 밖에 이에 준하는 조치를 하는 경우에는 성희롱의 **정도 및 지속성** 등을 고려하여야 한다.

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)

① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.

② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.

③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자등"이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.

⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

[본조신설 2019. 1. 15.]

제109조(벌칙)

① 제36조, 제43조, 제44조, 제44조의2, 제46조, 제56조, 제65조, 제72조 또는 제76조의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2007. 7. 27., 2017. 11. 28., 2019. 1. 15.>

- 제재 규정의 미비로 인한 공백 발생 영역에 대한 행정의 역할?

▷ 사용자가 행위자일 경우, 행정적 개입이 가능한 것인지 여부

▷ 사용자의 조치가 없거나 적절하지 않은 경우, 이에 대한 후속조치를 어떻게 할 것인지 여부 : 취업규칙 준수 문제로 해결 가능한지?

〔표 2〕 고용노동부『직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 심사요령』

심사 항목	중점착안사항	확인 사항
1. 직장 내 괴롭힘의 금지 가. 정의 및 금지	○ 직장 내 괴롭힘의 정의 및 금지 규정 여부	- 직장 내 괴롭힘의 정의와 금지를 규정하였는지 여부
나. 직장 내 괴롭힘의 구체적 행위 유형	○직장 내 괴롭힘의 구체적 행위 유형 규정 여부	- 직장 내 괴롭힘의 구체적인 행위 유형을 규정하였는지 여부
다. 예방에 관한 사항	○직장 내 괴롭힘 예방을 위한 구체적인 활동 규정 여부	- 직장 내 괴롭힘 예방활동의 내용과 방식을 규정하였는지 여부 - 예방활동 실시의 시기나 주기가 명확히 규정되어 있는지 여부
라. 발생 시 조치에 관	○ 발생 시 사용자의 조치사항	- 직장 내 괴롭힘에 대하여 신고 접수부서(또는 담당자) 등

심사 항목	중점착안사항	확인 사항
한 사항	규정 여부	신고에 관한 사항을 규정하였는지 여부 - 직장 내 괴롭힘 조사에 관한 사항을 규정하였는지 여부 - 직장 내 괴롭힘이 확인된 경우 행위자 조치에 관한 사항을 규정하였는지 여부 - 직장 내 괴롭힘 피해근로자등 조치에 관한 사항을 규정하였는지 여부
2. 징계 가. 징계사유	○ 직장 내 괴롭힘 징계 사유 명시 여부	- 직장 내 괴롭힘 가해행위가 징계사유에 포함되어 있는지 여부

출처 : 『직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 심사요령』을 필자가 재구성

□ 직장 내 괴롭힘 규율의 입법적 검토 사항

❍ (행정적인 보완 조치로 불가능한 경우) 직장 내 괴롭힘 절차 위반에 대한 제재 조치 도입 내지 절차적 의무 강화 등

- 「근로기준법」 제76조의3 제2항부터 제5항까지의 절차 규정 위반에 대한 행정 제재(과태료 등) 도입 방안 검토
- 「근로기준법」 제76조의3 제5항에서 당사자에 대한 결과 서면 통보 등의 사용자 의무 사항 추가 방안 검토

고용보험법 시행규칙 [별표 2] <개정 2019. 12. 31>

수급자격이 제한되지 아니하는 정당한 이직 사유(제101조제2항 관련)

(생략)

3. 사업장에서 본인의 의사에 반하여 성희롱, 성폭력, 그 밖의 성적인 괴롭힘을 당한 경우

3의2. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘을 당한 경우

(이하 생략)

▷ 사용자의 징계 조치가 경미하거나, 징계 전 조치(주의·경고 등)에 그쳐서, 주관적으로 더 이상 근로계약 관계를 유지하기 어려운 경우, 실업급여 등의 수급이 용이하게 하는 구조를 마련할 필요가 있음

❍ 직장 내 괴롭힘 예방 교육의 구체화 규정 마련

- 기업 내 자체 예방 및 해결 구조를 취하고 있는 현재 입법 체계에 있어서, 직장 내 괴롭힘 교육을 취업규칙의 필수적 기재사항으로만 규정하고 있는 체계가 타당한 것인지 여부

□ 직장 내 괴롭힘 규율의 현장 안착 점검 사항

❍ 우선적인 평가의 대상 : 입법 의도

- 직장 내 괴롭힘에 대한 인식의 변화가 발생하였는지 여부
- 직장 내 괴롭힘을 해결하기 위한 사업장 내 절차의 마련되었는지 여부
  ▷ 직장 내 괴롭힘의 신고 및 조사절차, 피해근로자에 대한 적절한 조치, 행위자의 징계 등을 포함한 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치에 사항을 취업규칙 등에 반영되어 있는지 여부
  ▷ 직장 내 괴롭힘 발생 시 사업장 내의 절차를 통하여 사건 해결이 가능한지 여부
- 기업 내 직장 내 괴롭힘 예방 및 해결시스템과 기존의 분쟁 및 고충처리절차가 조화롭게 병존하고 있는지 여부
  ▷ 직장 내 성희롱과 독립적인 직장 내 괴롭힘 예방 및 해결 절차가 구축되어 있는지 여부
  ▷ 공공부문의 경우, 기존의 '갑질예방신고센터' 등과 협업 관계 등이 구축되어 있는지 여부

□ 직장 내 괴롭힘 규율의 체계 전환 필요성

❍ 평가의 기준과 내용

- 직장 내 괴롭힘 방지 법제를 둘러싼 입장의 다양성
  ▷ 자율적 해결을 도모하는 직장 내 괴롭힘 방지법이 조직 구성원 간의 새로운 갈등을 발생시키는 것이 아닌지?
  ▷ 법의 취지에 비해서 직장 내 괴롭힘이 발생했을 때 근로자가 취할 수 있는 실질적인 조치들이 미비한 것은 아닌지? 강력한 처벌 규정이 필요한 것은 아닌지?
- 현실과 제도, 노사의 입장, 입법·사법·행정의 입장 등에 따라 평가의 기준과 내용은 달라질 수 있음

❍ 행위 처벌 규범으로서의 변화 필요성

- 직장 내 괴롭힘을 근절하기 위해서는 행위 처벌 규범으로의 전환 필요
- 행위 처벌 규범이 되기 위해서는 '직장 내 괴롭힘 개념의 명확화'가 요구되는데, 이는 직장 내 괴롭힘의 포섭 범위와도 관계됨 ⇒ 사법적 판단을 통한

직장 내 괴롭힘의 개념과 범위, 제재 등에 대한 '축적의 시간'이 필요

- 기존의 근로계약을 둘러싼 행위처벌 규정과의 조화

❍ 입법 체계와 일하는 방식의 변화

- 입법 체계의 변화 가능성 및 기존 제도와의 조화 문제

  ▷ 집단적 노사관계와 직장 내 괴롭힘 문제 : 부당노동행위 및 조합원 자격을 이유로 한 차별과 직장 내 괴롭힘 문제

  ▷ 직장 내 성희롱 제도와의 관계 설정 및 법령의 통합 가능성

  ▷ ILO 제190호 협약 비준을 통한 체계 변화 가능성

- 직장 내 괴롭힘에 취약한 구조 해결을 위한 노력 : 근로환경 개선의 관점에서의 직장 내 괴롭힘 논의

  ▷ 인사 관리에 관한 체계의 부재가 유발하는 괴롭힘 요인에 대한 사업장 차원의 개선 노력 필요

  ▷ 구조조정과 직장 내 괴롭힘, 업무의 부여 방식의 개선과 직장 내 괴롭힘의 유형(업무의 과다·과소 부여 등)과의 관계, 직장 내 괴롭힘의 원인이 되는 장시간 노동 해소 등