

작은연구 희망플랜

부천시 공공기관
직장 내 괴롭힘
실태연구



부천지역노사민정협의회



연구책임

한국노총 부천노동상담소 박덕수

연구진

인천/경기북부 직장 내 괴롭힘 신고센터 변우근

한국노총 부천김포지역지부 김준호

본 보고서는 부천지역노사민정협의회
2020년 작은연구「희망플랜」지원에 의한 연구결과보고서로
부천시 정책과 다를 수 있습니다.

Contents

I. 연구개요	1. 연구배경 및 목적	10
	2. 연구의 방법 및 구성	11
II. 직장 내 괴롭힘 개념 분석	1. 직장 내 괴롭힘 입법 배경	14
	2. 직장 내 괴롭힘과 관련한 노동관계법령	14
	3. 직장 내 괴롭힘의 성립요소	15
	4. 국가별 직장 내 괴롭힘 비교검토	18
	5. 법 개정 이후 직장 내 괴롭힘 관련 조례 제정	19
III. 직장 내 괴롭힘 상담 사례	1. 직장 내 괴롭힘 인천경기북부상담센터 상담통계	30
	2. 직장 내 괴롭힘 유형별 대표적 사례	36
	3. 직장 내 괴롭힘 관련 노동OK 온라인 상담 사례	45
IV. 부천시 공공기관 직장 내 괴롭힘 실태 조사	1. 실태조사의 개요	60
	2. 실태조사 결과	62
V. 각 기관 근로자 대표 심층 면접조사		106
VI. 결론 및 지역 차원	1. 결론	112
	2. 지역 차원의 개선과제	115
참고문헌		120
<부록>		122

표목차

[표 2-1] 직장 내 괴롭힘 금지 관련 지자체 조례비교	21
[표 3-1] 내담자 성별 분석	30
[표 3-2] 업종별 분석	31
[표 3-3] 상담방법별 분류	32
[표 3-4] 괴롭힘 유형별 분류	33
[표 3-5] 상담 결과 및 조치 분류	34
[표 3-6] 노동OK 괴롭힘 유형 분류	45
[표 3-7] 노동OK 상담 결과 분류	46
[표 4-1] 실태조사의 조사내용	60
[표 4-2] 참가자 성별	62
[표 4-3] 참가자 연령	63
[표 4-4] 참가자의 업무	64
[표 4-5] 참가자의 직급 또는 직위	65
[표 4-6] 참가자의 고용형태	66
[표 4-7] 참가자의 근무기간	67
[표 4-8] 참가자의 노동조합 가입여부	68
[표 4-9] 참가자의 1주 평균 근무시간	69
[표 4-10] 참가자의 사업장 규모	70
[표 4-11] 사업장 노사협의회 여부	71
[표 4-12] 노동조합 존재 및 가입여부	72
[표 4-13] 노사협의회나 노동조합의 상담활동	73
[표 4-14] 공식적 고충처리 상담창구 존재 여부	74
[표 4-15] 고충처리 상담창구 실제 상담내용	75
[표 4-16] 지난 1개월 언어폭력	76
[표 4-17] 지난 1개월 신체적 폭력 또는 위협	77
[표 4-18] 지난 1개월 성희롱/성폭력	78
[표 4-19] 지난 1개월 업무 관련 괴롭힘	79
[표 4-20] 지난 1년간 공개적 소리 지름	80
[표 4-21] 지난 1년간 모욕	81
[표 4-22] 욕설이나 비꼬는 말	82
[표 4-23] 불이익 위협	83
[표 4-24] 왕따 및 따돌림	84
[표 4-25] 뒷담화나 부정적 소문	85
[표 4-26] 상관없는 업무지시	86
[표 4-27] 업무 미부여	87
[표 4-28] 정보차단	88
[표 4-29] 반성문 요구	89
[표 4-30] 타인의 업무 떠넘김	90
[표 4-31] 불가능한 목표나 업무 강요	91
[표 4-32] 괴롭힘의 주요 행위자	93
[표 4-33] 직장 내 괴롭힘 방지 내용의 인지 여부	94
[표 4-34] 공무원 갑질 피해 여부	95
[표 4-35] 공무원 갑질 유형	96
[표 4-36] 괴롭힘 발생 시 대처방법	97
[표 4-37] 소극적인 조치의 이유	98
[표 4-38] 회사의 바람직한 조치 의무 내용	100
[표 4-39] 바람직한 해결방법	102
[표 4-40] 마련되어야 할 정	103

2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시 공공기관
직장 내 괴롭힘
실태연구

I . 연구개요

1. 연구배경 및 목적
2. 연구의 방법 및 구성

I. 연구개요

1. 연구배경 및 목적

□ 직장 내 괴롭힘은 더 이상 방치할 수 없는 심각한 사회문제임

· 간혹계 ‘태움’ 문화, IT 업체 사업주의 폭행, 대기업 오너 일가의 폭언 등 사회적인 이슈로 부각된 사안들 뿐 만 아니라, 직장인의 70% 내외가 다양한 괴롭힘의 피해를 경험했다고 답변¹⁾할 정도로 우리 사회에 직장 내 괴롭힘이 광범위하게 발생하고 있는 상황이나 문제 제기의 어려움과 법적 근거 미흡으로 인해 사업장 내 갈등이 누적되고 있음.

□ 근로기준법 내 직장 내 괴롭힘을 법에 정의하고 금지했으나 한계 명확

· 다행히 2019년 1월 15일 근로기준법의 개정으로 직장 내 괴롭힘 금지에 대해 법률적인 근거가 만들어졌으나, 행위자에 대한 직접적 처벌규정이 없고 사업장 내 자체 예방 및 대응 조치가 원칙, 5인 미만 사업장 미적용 등으로 인해 그 한계가 명확함.
· 더군다나 아직 많은 사례가 수집되지 않음으로 ‘직장 내 괴롭힘’에 대한 정확한 판단조차 어려워 당사자 간 해석상의 분쟁이 나타나고 있음

□ 근로기준법 개정 1년이 지난 시점에서 상담사례를 종합, 분석.

· 직장 내 괴롭힘이 조직 내에서 지위 및 관계의 우월성을 이용하여 이루어지기 때문에 업무별, 지역별, 규모별 등에 따라 사업장의 양상이 달라질 수 있음.
· 상담사례를 종합적으로 분석하여 법률 개정 효과 및 실제 괴롭힘 실태를 간접적으로 확인하여 직장 내 괴롭힘 실태 및 현황을 우선 예측할 필요성 있음.

□ 부천시지역 내에서 직장 내 괴롭힘의 양상을 파악하고 지역 차원의 대응을 모색하는 것을 목적으로 함.

· 직장 내 괴롭힘을 적극적으로 예방/해결할 경우 근로자 이직 감소, 조직문화 개선 등을 통해 생산성 향상 등의 지역경제 활성화에 긍정적 효과를 향유.
· 부천시지역 내 발생하고 있는 괴롭힘 전반을 분석하고 당사자 간 갈등을 넘어서서 지역의 조정역량 지원 및 화해방안 도출 등 지역 차원의 제도적 지원방안 마련.

1) 국가인권위원회, 직장 내 괴롭힘 실태조사, 2017년

2. 연구방법 및 구성

□ 근로기준법 76조의 2와 3에 명시되어 있는 직장 내 괴롭힘 개념을 분석하고 외국 및 타 지자체의 직장 내 괴롭힘 금지 제도 확인.

· 근로기준법, 산재보험법에 따른 직장 내 괴롭힘의 핵심적 개념요소와 범위, 행위요건, 대표적인 괴롭힘 예시 등을 요약함.
· ILO, 일본, 독일 등 외국의 직장 내 괴롭힘 정의와 규제 대책을 소개하고 지자체별로 관련 조례를 분석하여 제도 개선 가능성 확인.

□ ‘한국노총 직장 내 괴롭힘 신고센터’, ‘노동OK’의 사례를 검토하여 직장 내 괴롭힘의 다양한 유형 파악.

· 이미 알고 있는 폭행 및 폭언 외에 회사 물품 강매, 사용자의 목욕 업무 지원 손가락을 이유 없이 깨무는 등 상상을 뛰어넘는 다양한 상담사례가 접수되고 있음.
· 노동상담 전문기관의 사례를 수집/분류함으로써 최근의 직장 내 괴롭힘 양상을 확인하고 대응방식의 유형을 분류.

□ 부천시지역 내 공공기관(부천도시공사 및 출자출연기관) 직장 내 괴롭힘 실태조사.

· 50인 미만 사업장이 전체 사업장의 99% 이상인 상황에서 전체 사업장 조사는 물리적으로 한계가 있으므로 상대적으로 노무관리 및 노사관계가 안정되어 있는 공기업/출자출연기관 실태조사를 통해 간접적으로나마 피해실태와 함께 대응상황을 조사.
· 노동조합의 추천을 받은 자나 노동조합 대표자를 중심으로 심층면접을 진행, 설문조사로 확인하기 힘든 영역에 대한 심층 조사 진행.

□ 직장 내 괴롭힘 예방 및 구제를 위한 개선방안을 종합적으로 제시.

· 사업장별로 자체 대응의 한계와 현행법 규정(괴롭힘 신고, 조사, 취업규칙 상 피해자 보호 및 가해자 조치)등으로 해결되지 않는 영역 도출
· 중앙정부(고용노동부)의 역할강화 및 법제도 개선 뿐 아니라 지역차원에서의 조사활동, 조정 및 화해활동, 피해자 모니터링, 기관 간 협업방안 등의 대안을 모색함.

2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시 공공기관
직장 내 괴롭힘
실태연구

II. 직장 내 괴롭힘 개념 분석

1. 직장 내 괴롭힘 입법 배경
2. 직장 내 괴롭힘과 관련한
노동관계법령
3. 직장 내 괴롭힘의 성립요소
4. 국가별 직장 내 괴롭힘 비교검토
5. 법 개정 이후 직장 내 괴롭힘 관련
조례 제정

II. 직장 내 괴롭힘 개념 분석

1. 직장 내 괴롭힘 입법 배경

근로계약관계는 종속적 성격으로 인간의 존엄성을 특별히 보호해야 하는데 근로자에 대한 괴롭힘 행위에 대한 다양한 사건이 최근 이슈가 되었다.

우리나라의 권위적인 조직문화나 갑질에 대한 문제제기는 꾸준히 있었고, 2017년 국가인권위원회 실태조사에서 최근 1년 동안 직장생활에서 존엄성이 침해되거나 적대적, 위협적, 모욕적인 업무환경이 조성되었음을 한번이라도 느낀 적이 있는 응답자가 전체의 73.3%를 차지할 정도로 우리 사회에는 이미 직장 내 괴롭힘이 광범위하지만 은밀히 이루어지고 있었다.²⁾

이에 정부는 기존의 법령만으로는 직장 내에서 벌어지는 다양한 괴롭힘을 예방·대응하는데 한계가 있고, 개별 회사에서는 직장 내 괴롭힘에 대한 고충제기에 대해 경영 성과달성을 위해 불가피한 요소로 본다거나 개인 간의 문제로 치부하여 괴롭힘 행위를 방치하는 등의 문제가 있음을 고려하여, 2017년 7월 100대 정책 과제 중 하나로 직장 내 괴롭힘 문제를 채택했고, 2019년 1월 근로기준법과 산업재해보상보험법 개정을 통해 직장 내 괴롭힘 개념과 발생 시 조치의무 등을 법률에 규정하여 2019년 7월 16일부터 시행하였고, 산업안전보건법 개정을 통해 직장 내 괴롭힘에 대한 정부의 책무를 규정하여 2020년 1월 16일부터 시행 중이다.³⁾

2. 직장 내 괴롭힘에 대한 노동관계법령의 개념

근로기준법 76조의 2는 '사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 악화시키는 행위'를 직장 내 괴롭힘으로 규정하고 있다.

2) 국가인권위원회, 직장 내 괴롭힘 실태조사 p.102

3) 문강분, 이것도 직장 내 괴롭힘인가요, 가이언 p.48

근로기준법 76조의2는 직장 내 괴롭힘의 정의와 그러한 행위의 금지를 규정하고 있고, 근로기준법 76조의3은 직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자에게 조사 및 피해자와 가해자 분리, 조사 결과에 따른 가해자 징계 등 조치의무를 부여하고 있고, 근로기준법 93조 11호는 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항을 취업규칙으로 작성하도록 정하였다.

산업재해보상보험법 37조 1항 2호 다목의 규정은 직장 내 괴롭힘으로 인한 업무상으로 정신적인 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병에 대해 업무상의 재해로 규정하고 있고, 산업안전보건법 4조는 정부에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련하고, 지도 및 지원을 하도록 의무를 부과하고 있다.

3. 직장 내 괴롭힘의 성립요소⁴⁾

□ 행위자와 피해자

직장 내 괴롭힘의 금지의 수급자는 사용자와 근로자 모두가 되며, 피해자는 근로자만 해당이 된다. 여기서의 사용자와 근로자는 근로기준법 2조 1항에서 정하고 있는 사용자와 근로자를 의미한다.

근로기준법 2조 1항 2호에서 정하고 있는 사용자는 사업주, 사업경영담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자를 말한다. 그리고 파견 근로자의 보호 등에 관한 법률 34조 1항에 따라 파견중인 근로자에 대하여 파견사업주 및 사용사업주를 근로기준법에 따른 사용자로 볼 수 있으므로 사용사업주도 파견근로자에 대하여 직장 내 괴롭힘 행위자로 인정될 수 있다.

근로기준법 2조 1항 1호에서 정하고 있는 근로자는 직업의 종류에 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에서 근로를 제공하는 자를 말하며, 대법원 판례는 근로기준법상 근로자에 대해 계약의 형식이 고용계약인지 도급계약인지에 상관없이 그 실질에 있어서 사업 또는 사업장에서 임금을 목적으로 종속적인 관계에서 사용자에게 근로를 제공하는 자라고 판시하였다.⁵⁾ 이러한 근로자개념은 단시간·기간제 근로자나 파견근로자를 포함하는 개념으로 고용형태와 상관없이 직장 내 괴롭힘이 성립될 수 있다.

4) 고용노동부, 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼

5) 대판 2004다29736

□ 행위 장소

근로기준법 76조2의 정의 규정에는 장소적 개념요소는 없으며, ‘직장 내’란 근로계약 관계 또는 근로자로서의 지위관계에서 초래되는 괴롭힘을 의미하므로, 외근·출장지 등 업무 수행 과정의 장소, 회식이나 기업행사 등의 장소 뿐 아니라 사적공간에서 발생한 경우라도 직장 내 괴롭힘으로 인정이 가능하며, 사내 메신저·SNS 등 온라인상에서 발생한 경우도 직장 내 괴롭힘에 해당될 수 있다.

□ 행위요건① - 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것

지위의 우위란 지휘명령 관계에서 상위에 있는 경우를 말하나, 직접적인 지휘명령 관계에 놓여있지 않더라도 회사 내 직위·직급 체계상 상위에 있음을 이용한다면 지위의 우위성의 인정이 가능하다. 관계의 우위란 사실상 우위를 점하고 있다고 판단되는 모든 관계가 포함될 수 있는데, 주로 개인 대 집단과 같은 수적 측면, 연령·학벌·성별·출신지역·인종 등 인적 속성, 근로연수·전문지식 등 업무역량, 노조·직장협의회 등 근로자 조직 구성원 여부, 감사·인사부서 등 업무의 직장 내 영향력, 정규직 여부 등의 요소 등이 이에 해당할 수 있다. 직장에서의 지위나 관계 등의 우위를 이용하여 행위한 것이 아니라면 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않으며, 사내 구성원 간 우위성이 없는 경우에는 직장 내 괴롭힘이 아니라 ‘수평적 갈등’으로서 당사자 간 해결의 영역 내지 사내 고충처리절차를 통해 해결해야 할 문제이다.

□ 행위요건② - 업무상 적정범위를 넘을 것⁶⁾

업무상 적정범위를 넘은 것으로 인정되기 위해서는 그 행위가 사회통념에 비추어 볼 때 업무상 필요성이 인정되지 않거나, 업무상 필요성은 인정되더라도 그 행위 양태가 사회통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 인정되어야 한다. 따라서 업무상 지시, 주의·명령에 불만을 느끼는 경우라도 그 행위가 사회통념상 업무상 필요성이 있다고 인정될 경우에는 직장 내 괴롭힘으로 인정되지 않는다. 그러나 그 지시나 주의·명령 행위의 양태가 폭행이나 과도한 폭언 등을 수반하는 등 사회통념상 상당성을 결여하였다면 업무상 적정범위를 넘었다고 볼 수 있으므로 직장 내 괴롭힘에 해당된다.

□ 행위요건③ - 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시킬 것

근무환경을 악화시키는 것이란 그 행위로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는데 간과할 수 없을 정도의 지장이 발생하는 것을 의미하며, 행위자의 의도가 없었더라도 그 행위

로 신체적·정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다면 직장 내 괴롭힘으로 인정될 수 있다.

□ 직장 내 괴롭힘의 종합적 판단

직장 내 괴롭힘에 대한 고용노동부 매뉴얼은 직장 내 괴롭힘의 판단과 관련하여 “남녀 고용평등법상 직장 내 성희롱에 관한 판례⁷⁾를 참고해 볼 때, 직장 내 괴롭힘이 성립되는지에 대하여는 당사자의 관계, 행위가 행해진 장소 및 상황, 행위에 대한 피해자의 명시적 또는 추정적인 반응의 내용, 행위의 내용 및 정도, 행위가 일회적 또는 단기간의 것인지 또는 계속적인 것인지 여부 등의 구체적 사정을 참작하여 종합적으로 판단하되, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 신체적·정신적 고통 또는 근무환경 악화가 발생할 수 있는 행위가 있고, 그로 인하여 피해자에게 신체적·정신적 고통 또는 근무환경 악화의 결과 발생하였음이 인정되어야 한다.”라고 제시하고 있고 구체적인 예시는 아래와 같다.

- 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱함
- 정당한 이유 없이 혼란, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별함
- 다른 근로자들과 달리 특정 근로자에 대하여만 근로계약서 등에 명시되어 있지 않는 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여함
- 근로계약서 등에 명시되어 있지 않는 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않음
- 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정과정에서 배제
- 정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력 행사
- 다른 근로자들과 달리 특정 근로자의 일하거나 휴식하는 모습만을 지나치게 감시
- 사적 심부름 등 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속/반복적으로 지시
- 정당한 이유 없이 부서이동 또는 퇴사를 강요함
- 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨림
- 신체적인 위협이나 폭력을 가함
- 욕설이나 위협적인 말을 함
- 다른 사람들 앞이나 온라인상에서 나에게 모욕감을 주는 언행을 함
- 의사와 상관없이 음주/흡연/회식 참여를 강요함
- 집단 따돌림
- 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 주지 않거나, 인터넷·사내 네트워크 접속을 차단함

6) 기준의 모호함으로 인해 실제 상담에서 가장 판단하기 어려운 부분이다.

6) 대판 2017두74702

4. 국가별 직장 내 괴롭힘 비교검토

□ 국제노동기구(ILO)

국제노동기구는 2019년 6월 21일 직장 내 폭력과 괴롭힘 철폐를 촉구하는 협약과 권고를 채택하였고, 직장 내 “폭력 및 괴롭힘”이란 젠더에 기반한 폭력 및 괴롭힘을 포함하여 신체적, 정신적, 성적, 또는 경제적 위해로 귀결되거나, 귀결될 가능성이 있거나, 이를 겨냥한 단일 또는 반복 발생 여부에 관계없이 허용될 수 없는 행동과 관행 또는 그로 인한 위협 전반을 말한다고 규정하고 있다. 여기서 말하는 “젠더에 기반한 폭력 및 괴롭힘”이란 성희롱을 포함하여 성별 또는 젠더를 이유로 개인에게 향해진 폭력 및 괴롭힘 또는 특정한 성이나 젠더를 이유로 불균형적으로 개인에게 영향을 주는 것을 말한다.

□ 일본

일본은 2019년 5월 노동시책종합추진법 개정을 통해 직장 내 괴롭힘 금지를 법제화하였고, 직장 내 괴롭힘을 ①직장에서의 우월적 관계를 배경으로 한 말이나 행동이 ②업무상 필요하고 상당한 범위를 초월하여 ③근로자의 취업환경을 악화시킴으로써 신체적 혹은 정신적인 고통을 주는 행위로 정의하고 있다.

직장 내 괴롭힘 판단에 대한 후생노동성의 지침에 따르면 괴롭힘은 ① 폭행·상해(신체적 공격) ② 협박·명예 훼손·모욕·심한 폭언(정신적 공격) ③ 격리·동료와의 소외·무시(인간관계에서 분리) ④ 업무상 명백히 불필요한 것이나 수행 불가능한 것을 강제, 업무의 방해(과도한 요구) ⑤ 업무상의 합리성 없이 능력이나 경험과 동떨어진 정도가 낮은 일을 명하거나 일을 부여하지 않는 것(과소한 요구) ⑥ 사적인 일에 과도하게 개입하는 것(사적 침해)으로 분류하였다. 우리나라의 직장 내 괴롭힘 방지법 규정은 일본의 사례를 차용한 것으로 보인다.

□ 독일

독일에서는 직장 내 괴롭힘에 대한 별도의 명문 규정을 두고 있지는 않지만 독일민법 241조는 사용자로 하여금 동료 또는 제3자가 근로자의 인격영역을 침해하지 못하도록 방지해야 할 의무를 부담시키고 있어, 사용자는 근로자의 인격권이 침해되지 않도록 필요한 조직 내 권한을 행사해야 한다. 독일 판례에서는 직장 내 괴롭힘(mobbing)이란 ①근로계약관계 당사자들 사이의 상호관계에서 ②지속적이거나 반복적으로 ③적대감이나 혐오, 모욕이나 차별을 가하는 행위들이 ④일반적 인격권이나 명예 그리고 건강권을 침해하는 경우라고 판시하였다.

□ 영국

영국은 ‘직장 내 괴롭힘’을 금지하는 별도의 법률은 없으나, ‘괴롭힘’ 행위 전반을 규율하는 ‘괴롭힘 방지법’과 직장 내 괴롭힘을 평등권 침해의 한 형태로 규정한 ‘평등법’을 통해 민·형사적으로 규율하고 있다.

괴롭힘 방지법은 금지의 대상인 괴롭힘의 의미를 명시적으로 정의하고 있지는 않지만 ‘사람을 놀라게 하거나(alarming) 고통(distress)을 초래하는 행위’를 여기에 포함하여 광범위하게 적용할 수 있도록 하였고, 괴롭힘에 대한 구제수단으로서 이를 범죄행위로 규정하여 형사상 처벌이 가능하도록 하고, 민사상의 손해배상 및 금지명령을 두고 있다.

평등법에서는 모든 직장 내 괴롭힘을 규율하는 것은 아니고 성이나 인종, 연령 등 열거된 인적 속성을 이유로 다른 사람을 괴롭히는 경우에만 규율대상이 된다. 다만 괴롭힘은 차별의 인정에 필요한 비교대상자의 유무나 차별적 처우의 존재를 요구하지 않으며 괴롭힘이라는 행위 자체만으로도 차별로 인정한다는 점에서 다른 형태의 차별과는 구별되는 특징이 있다.

□ 프랑스

프랑스는 사회선진화법을 통해 “그 어떤 근로자도 자신의 권리 및 존엄성을 훼손당하거나, 육체 또는 정신건강을 훼손당하거나, 자신의 직업적 미래를 위태롭게 할 가능성이 있는 근로조건의 악화를 목적으로 하거나 또는 이것을 초래하는 반복적인 직장 내 괴롭힘을 겪어서는 아니 된다”고 명시하여 직장 내 괴롭힘을 규정하고 있다.⁸⁾

5. 법 시행 이후 직장 내 괴롭힘 관련 조례 제정

고용노동부의 직장 내 괴롭힘 진정사건 조치 현황을 보면 2019년 7월 16일 시행 이후 2020년 5월 31일까지 진정사건은 총 4,066건이었고, 유형별로는 폭언 1,982건(57.2%), 부당인사 1,050건(25.8%), 따돌림·협박 575건(14.1%), 업무 미부여 130건(3.2%), 강요 122건(3%), 폭행 101건(2.5%), 차별 95건(2.3%), 감시 60건(1.5%), 사적용무지시 39건(1%) 등의 순으로 있었다. 그러나 법의 한계와 함께 고용노동부의 진정으로는 직장 내 괴롭힘을 원천적으로 예방할 수 없어 각 지자체별로 조례를 제정하여 대응하고 있는데 그 대강은 아래와 같다.

8) 김민정, 직장 내 괴롭힘의 법적 개념과 성립요건, 젠더법학 11권 1호, 2019. 7.

□ 서울특별시

서울특별시 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례는 2020년 1월 9일에 제정되어 시행 중이며, 서울특별시와 그 소속기관 및 투자·출자 출연기관 및 그 직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 금지의무, 예방 및 괴롭힘 발생 시 조치의무를 부여하고 있다. 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 법령의 내용 이외에 서울특별시는 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응에 관련한 상담원을 두도록 정하고 있으며, 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육을 1년에 1회 이상 실시하도록 의무를 부여하고 있으며, 2년마다 실태조사를 실시하고 결과를 공표할 수 있는 근거를 규정하고 있다. 또한 실태조사 결과 필요하다고 인정되는 경우 시장은 적용대상기관의 장에게 괴롭힘 행위의 시정 또는 제도 개선을 명령할 수 있고, 해당 적용대상기관의 장은 이에 따르도록 정하고 있다.

□ 인천광역시

인천광역시 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례는 2020년 6월 2일에 제정되어 시행 중이며, 인천광역시 본청·의회사무처·소속행정기관의 직원들을 대상으로 직장 내 괴롭힘의 예방 및 피해자 보호를 목적으로 제정되었다. 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 법령의 내용 이외에 인천광역시는 직장 내 괴롭힘 예방교육을 매년 1회 이상 실시하고 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응을 위한 상담원을 두도록 정하고 있으며, 직장 내 괴롭힘 신고센터를 설치·운영할 수 있는 근거를 규정하고 있다. 또한 시장은 산하기관에 직장 내 괴롭힘 금지에 대한 제도개선, 시정조치 등의 권고를 할 수 있다.

□ 충청북도

충청북도 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 지원 조례는 2020년 9월 29일에 제정되어 시행 중이며 본청·의회사무처·소속행정기관의 직원들을 대상으로 직장 내 괴롭힘의 예방 및 피해자 보호 및 지원에 관한 사항을 정함으로써 상호 존중하는 근무환경 조성에 기여함을 목적으로 제정되었다. 조례는 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 법령의 내용 이외에 도지사에게 직장 내 괴롭힘 행위의 금지 및 피해자 지원 대책을 매년 수립·시행하도록 하고, 매년 1회 이상 예방교육을 실시하도록 정하고 있으며, 직장 내 괴롭힘 신고센터를 설치·운영할 수 있는 근거를 규정하고 있다. 충청북도는 허위신고에 관한 불이익을 조례에 담고 있으며, 도지사에게 충청북도 소속 공사·공단 및 출자출연기관에 직장 내 괴롭힘 행위 근절을 위한 대책을 수립·시행을 권고하고 있다.

□ 경상남도

경상남도 직장 내 괴롭힘 근절 및 피해자 지원 조례는 2020년 2월 6일에 제정되어 시행 중이며, 경상남도에 소속된 공무원 및 파견 공무원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 근절 및 피해자 지원을 목적으로 제정되었다. 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 법령의 내용 이외에 경상남도는 직장 내 괴롭힘 예방을 위해 도지사에게 직장 내 괴롭힘 행위 근절 대책을 매년 수립·시행하도록 하고, 직장 내 괴롭힘 행위에 대한 실태조사와 매년 1회 이상의 예방교육 실시, 직장 내 괴롭힘 행위 근절 및 예방을 위한 신고센터를 설치·운영할 수 있는 근거를 규정하고 있다. 또한 도지사는 도 소속 공사·공단 및 출자·출연기관에 직장 내 괴롭힘 행위 근절을 위한 대책을 수립·시행하도록 권고할 수 있다.

□ 서울특별시 영등포구

서울특별시 영등포구 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례는 2020년 7월 9일에 제정되어 시행 중이며, 영등포구와 그 소속기관 및 투자·출자·출연기관의 직원들을 직장 내 괴롭힘 행위로부터 예방하고 보호함으로써 안전한 근무환경 조성에 기여를 목적으로 제정됐다. 영등포구는 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 법령의 내용 이외에 직장 내 괴롭힘 예방교육을 매년 1회 이상 실시하고, 2년마다 구와 적용대상기관을 대상으로 실태조사를 실시하여 공표하도록 정하고 있다. 구청장은 실태조사 결과 필요하다고 인정되는 경우 적용대상기관의 장에게 괴롭힘 행위의 시정 또는 제도 개선을 명령할 수 있고, 해당 적용대상기관의 장은 이에 따라야 한다고 규정한다.

□ 서울특별시 강동구

서울특별시 강동구 직장 내 괴롭힘 방지 및 피해 직원 보호에 관한 조례는 2020년 9월 16일에 제정되어 시행 중이며, 강동구와 그 소속기관 및 투자·출자·출연기관의 직원들을 직장 내 괴롭힘 행위로부터 예방하고 보호함으로써 안전한 근무환경 조성에 기여함을 목적으로 제정됐다. 강동구는 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 조치, 피해자 보호 이외에 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응에 관련한 상담업무를 담당하는 상담원을 두도록 정하고 있으며, 직장 내 괴롭힘 예방교육을 매년 1회 이상 실시하고, 구청장은 필요한 경우 2년마다 실태조사를 하여 결과를 공표할 수 있는 근거규정을 마련했다. 구청장은 실태조사 결과 필요하다고 인정되는 경우 적용대상기관의 장에게 괴롭힘 행위의 시정 또는 제도 개선을 명령할 수 있고, 해당 적용대상기관의 장은 이에 따라야 한다고 규정하고 있다.

□ 서울특별시 도봉구

서울특별시 도봉구 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례는 2020년 10월 8일에 제정되어 시행 중이며, 도봉구와 그 소속기관 및 투자·출자·출연기관의 직원들을 대상으로 직장 내 괴롭힘을 근절하고 상호 존중하는 직장 분위기를 조성하는 데 이바지함을 목적으로 제정됐다. 도봉구는 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 조치, 피해자 보호 이외에 도봉구청장에게 괴롭힘 근절대책을 매년 수립·시행하도록 정하고 있고, 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응을 위한 신고센터를 설치하도록 정하고 있다. 구청장은 2년마다 실태조사를 하여 그 결과를 공표하도록 규정하고 있다. 구청장은 실태조사 결과 필요하다고 인정되는 경우 적용대상기관의 장에게 괴롭힘 행위의 시정 또는 제도 개선을 명령할 수 있고, 해당 적용대상기관의 장은 이에 따라야 한다고 한다.

□ 인천광역시 계양구

인천광역시 계양구 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례는 2020년 9월 29일에 제정되어 시행 중이며, 계양구와 산하기관의 직원들을 대상으로 직원의 인격권이 보장되는 안전한 근무환경의 조성에 기여함을 목적으로 제정됐다. 계양구는 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 조치, 피해자 보호 이외에 계양구청장에게 예방교육을 1회 이상 실시하도록 정하고 있고, 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응을 위한 상담원을 지정하도록 정하고 있다.

□ 인천광역시 교육청

인천광역시 교육청 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례는 2020년 6월 1일에 제정되어 시행 중이며, 인천광역시 교육청과 교육지원청 및 직속기관, 각 급 학교의 직원들을 직장 내 괴롭힘 행위로부터 예방하고 보호함으로써 안전한 근무환경 조성에 기여함을 목적으로 제정됐다. 인천광역시 교육청은 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 법령의 내용 이외에 직장 내 괴롭힘 예방교육의 매년 1회 이상 실시의무와 실태조사 후 적용대상 기관의 장에게 괴롭힘 행위의 시정 또는 제도 개선을 권고할 수 있도록 근거를 마련하고 있다.

□ 충청북도 교육청

충청북도 교육청 직장 내 괴롭힘 예방 및 금지에 관한 조례는 2020년 9월 29일에 제정되어 2021년 1월 1일부터 시행예정이며, 충청북도 교육감 소관 교육행정기관과 각 급 학교에 근무하는 직원들을 대상으로 건전한 근무환경을 조성하는데 이바지함을 목적으로 제정됐다. 교육감은 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 조치 및 피해자 보호 이

외에 매년 직장 내 괴롭힘 예방 및 금지 추진계획을 수립·시행하여야 하고, 매년 1회 이상 예방교육을 실시하도록 정하고 있으며, 교육청에 직장 내 괴롭힘 상담신고센터를 둘 수 있는 근거규정을 마련했다. 조례는 교육감에게 충청북도 내 사립학교 및 사립유치원에 이 조례를 준용하여 자체적으로 시행하도록 권고할 수 있도록 한다.

□ 경상남도 창원시

창원시 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례는 2020년 7월 13일에 제정되어 시행 중이며, 창원시 소속 공무원 등의 직장 내 괴롭힘에 대한 신고자 및 피해자 지원·보호에 필요한 사항을 정함으로써 직장 내 괴롭힘을 근절하고 상호 존중하는 직장분위기를 조성하는 이바지함을 목적으로 제정됐다. 창원시는 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 조치, 피해자 보호 이외에 직장 내 괴롭힘 행위 근절 대책을 매년 수립하고, 매년 1회 이상 예방교육을 실시하도록 하고 있으며, 실태조사와 시 소속 공단 및 출자·출연기관에 직장 내 괴롭힘 행위 근절을 위한 대책을 수립하도록 권고할 수 있는 근거를 담고 있다.

□ 경상남도 거제시

거제시 직장 내 괴롭힘 근절 및 피해자 지원 조례는 2020년 5월 21일에 제정되어 시행 중이며, 거제시 소속 공무원과 파견된 공무원을 대상으로 직장 내 괴롭힘을 근절하고 상호 존중하는 직장분위기를 조성하는 이바지함을 목적으로 제정됐다. 조례는 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 조치, 피해자 보호 이외에 거제시장에게 매년 직장 내 괴롭힘 근절 대책을 매년 수립·시행하도록 책임을 부여하며, 매년 1회 이상 예방교육을 실시하고, 관련 업무를 처리하기 위한 담당직원을 2명 이상 지정하되, 남성과 여성 각 1명 이상으로 두도록 제정하고 있다.

□ 충청북도 증평군

증평군 직장 내 괴롭힘 방지에 관한 규칙은 증평군 소속 직원들을 대상으로 직장 내 괴롭힘을 예방하고 이를 근절하기 위해 필요한 사항을 규정하여 건전하고 효율적인 조직문화 조성에 기여함을 목적으로 제정되었다. 조례는 증평군수에게 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 조치, 피해자 보호 이외에 직장 내 괴롭힘 예방 및 근절대책을 수립·시행하도록 하고 있으며, 관련 업무를 처리하기 위한 상담창구를 두도록 하고 있고, 연 1회 이상 예방교육을 실시하도록 규정한다. 증평군 조례는 사건의 발생 이후 조사 및 피해자 보호에 대한 규정이 구체적으로 있어 처리기한의 설정이나 처리절차와 피해자 보호 방안 등에 있어서 다른 조례에 비해 자세히 기재되어 있는 것이

특징이다.

□ 전라남도 영암군

영암군 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례는 2020년 7월 2일에 제정되어 시행 중이며, 영암군 소속 공무원과 영암군과 계약을 맺고 근무하는 직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘을 근절하고 직원의 인격권이 보장되는 안전한 근무환경 조성에 기여함을 목적으로 제정됐다. 조례는 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 조치, 피해자 보호 이외에 영암군수에게 직장 내 괴롭힘 근절대책을 매년 수립·시행하여야 하며, 연 1회 이상 예방교육을 실시하고, 직장 내 괴롭힘 근절 및 예방을 위해 신고센터를 설치·운영하도록 책임을 부여한다.

□ 전라남도 해남군

해남군 직장 내 괴롭힘 근절 및 피해자 지원 조례는 2020년 7월 1일에 제정되어 시행 중이며, 해남군 소속 직원과 군이 출자·출연한 법인의 임직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘을 근절하고 상호 존중하는 직장 분위기를 조성하는데 이바지함을 목적으로 제정되었다. 조례는 근로기준법에서 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 조치, 피해자 보호 이외에 해남군수에게 연 1회 이상 실태조사를 하도록 규정하고 있으며, 연 1회 이상 예방교육을 실시하고, 상담센터를 운영하여야 하며 상담센터의 인원은 남녀 각 1명 이상이 되도록 정하고 있다.

□ 조례 상 적용범위 비교

서울특별시 조례와 강동구, 도봉구, 영등포구 조례는 지방자치단체와 그 소속기관 및 투자·출연·출자기관에 근무하는 모든 인력을 대상으로 하여 지자체 중 가장 넓은 적용범위를 정하고 있다. 인천광역시, 충청북도 조례는 본청과 의회사무처, 소속행정기관에 근무하는 모든 인력을 대상으로 하고 있으며, 경상남도 조례와 거제시, 충청북도 증평군, 전라남도 영암군 조례는 지방자치단체 소속 공무원과 파견된 공무원을 적용범위로 한다. 인천광역시 교육청과 충청북도 교육청 조례는 교육청과 교육지원청·직속기관 및 각 급 학교에서 근무하는 모든 인력을 적용범위로 하고 있다.

□ 조례 상 지자체장의 책무 비교

지방자치단체의 직장 내 괴롭힘에 관한 조례는 공통적으로 지방자치단체의 장에게 직장 내 괴롭힘을 예방하고 직원을 보호하도록 시책을 적극 추진하고, 예방교육을 매년 1

회 이상 실시하고, 직장 내 괴롭힘이 발생 시 조치사항과 피해자 보호의무, 비밀유지의무를 정하고 있다.

서울특별시와 강동구, 영등포구 조례는 이러한 내용 이외에 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응을 위한 상담원을 1명 이상 두고, 실태조사를 2년마다 실시하도록 정하고 있다. 경상남도, 충청북도, 서울 도봉구, 전라남도 영암군 조례는 신고센터 운영에 대해 규정하고 있고, 경상남도 거제시와 충청북도 증평군은 직장 내 괴롭힘 상담원이나 상담창구 운영에 있어서 남녀 각 1명 이상을 두도록 규정하고 있다.

□ 조례 상 괴롭힘 발생 시 조치 비교

증평군을 제외한 지자체의 조례들은 근로기준법에서 정한 내용과 유사하거나 구체화시킨 정도로서, 직장 내 괴롭힘 발생 시 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하고, 그 과정에서 피해자의 보호의무, 피해자 및 조사에 협력한 직원에 대한 불이익 조치 금지의무, 비밀유지의무를 정하고 있으며 내용상의 큰 차이가 없다.

증평군 조례의 경우 신고가 이루어진 이후 조치에 대해 구체적으로 조사 처리기한을 설정하고 있고, 중징계 대상의 기준 설정, 피해자 보호에 있어서 사건 종결 이후에도 2년 반기 1회 이상 상담을 실시하도록 정하는 등 직장 내 괴롭힘 처리절차에 대하여 지금까지 제정된 조례 중에는 가장 구체적으로 정하고 있다.

□ 지자체장의 개선명령 및 권고 비교

서울특별시와 경상남도, 서울 강동구, 도봉구, 영등포구, 인천교육청 조례는 지자체장에게 실태조사 결과 필요하다고 인정되는 경우 산하기관에 직장 내 괴롭힘 행위 근절을 위한 대책을 수립·시행하도록 권고할 수 있는 근거규정을 두고 있다. 인천광역시와 소속기관에 대한 제도개선, 시정조치 등의 권고를 할 수 있고, 해당 소속기관의 장은 이에 따라야 한다고 규정하고 있다. 충청북도와 창원시 조례는 산하기관에 직장 내 괴롭힘 행위 근절을 위한 대책을 수립·시행하도록 권고할 수 있다고 정하고 있다. 충청북도 교육청 조례는 충청북도 내 사립학교 및 사립유치원에 대하여 조례를 준용하여 자체적으로 시행하도록 권고할 수 있도록 정하고 있다.

[표 2-1] 직장 내 괴롭힘 금지 관련 지자체 조례 비교

	대상	지자체장 책무	기관 설치	실태 조사	개선 권고
서울	소속기관 및 출자·출연기관 직원	○	상담원	2년마다 실시	○
인천	의회사무처 및 소속 행정기관에 근무하는 인력	○	상담원	X	○
경상남도	소속 공무원 및 파견공무원	○	신고센터	근거규정 마련	○
충청북도	의회사무처 및 소속기관에 근무하는 인력	○	신고센터	근거규정 마련	○
인천 교육청	소속기관 및 각 급 학교에 근무하는 인력	○	상담원	근거규정 마련	○
충청북도 교육청	교육행정기관과 각 급 학교에 근무하는 인력	노력의무 부여	신고센터	정기적 실태조사	○
서울 강동구	소속기관 및 출자·출연기관직원	○	상담원	2년마다 실시	○
서울 도봉구	소속기관 및 출자·출연기관직원	○	신고센터	2년마다 실시	○

	대상	지자체장 책무	기관 설치	실태 조사	개선 권고
서울 영등포구	소속기관 및 출자·출연기관의 직원	○	상담원	2년마다 실시	○
인천 계양구	계양구와 산하기관의 직원	○	상담원	X	○
경상남도 창원시	소속 직원 및 시와 용역계약을 맺은 업체의 직원 포함	○	X	근거규정 마련	○
경상남도 거제시	소속기관의 공무원과 파견공무원	○	상담원 남녀1인 이상	2년마다 실시	X
충청북도 증평군	소속기관의 직원	○	상담창구 남녀1인 이상	X	X
전라남도 영암군	소속기관의 직원	○	신고센터	근거규정 마련	X
전라남도 해남군	소속 직원과 군이 출자·출연한 법인의 임직원	○	상담원 남녀1인 이상	연 1회 이상 실시	X

2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시 공공기관
직장 내 괴롭힘
실태연구

III .직장 내 괴롭힘 상담 사례

1. 직장 내 괴롭힘
인천경기북부상담센터 상담통계
2. 직장 내 괴롭힘 유형별 대표적 사례
3. 직장 내 괴롭힘 관련 노동OK
온라인 상담 사례

III. 직장 내 괴롭힘 상담 사례

1. 직장 내 괴롭힘 인천/경기북부상담센터 상담사례

직장 내 괴롭힘 문제에 국민들의 관심이 많이 높아진 상황에서 고용노동부는 지난해 10월 2일부터 직장 내 괴롭힘 상담센터 2개소를 시범운영한데 이어 올해 3월 18일부터 전국 8개 지역에 상담센터를 추가로 위탁운영함으로써 직장 내 괴롭힘과 관련된 전화/방문상담을 제공하고 있다.

한국노총은 고용노동부로부터 지역 고용환경의 질적 개선과 현장지원사업의 확대를 위해 「직장 내 괴롭힘 인천/경기북부 상담센터」(이하 상담센터)를 위탁 받아 운영 중에 있고 「직장 내 괴롭힘 인천/경기북부 상담센터」는 인천과 부천을 비롯한 경기북부지역 직장 내 괴롭힘 피해자가 조기에 적절한 대응방법을 찾아 건강한 직장생활을 지속할 수 있도록 법률지원과 심리상담을 지원하고 있다. 상담센터는 노동OK를 운영하는 한국노총 부천노동 교육상담소와 같은 공간에서 근무하며 상호간 협업을 진행하여 상담의 효과를 극대화하고 있다.

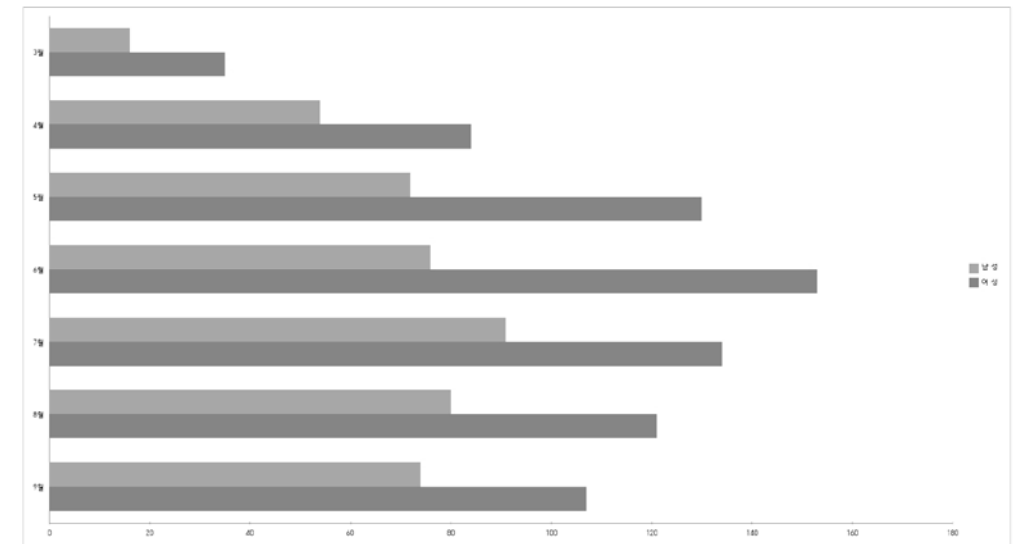
최초 개소한 3월부터 9월까지의 상담센터 상담 실적을 분석/요약하면 다음과 같다.

□ 내담자 성별 분석

[표 3-1] 내담자 성별 분석

구 분	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	총계
남 성	16	54	72	76	91	80	74	463
여 성	35	84	130	153	134	121	107	764
합 계	51	138	202	229	225	201	181	1,227

남성의 경우 총 상담건수가 463건, 여성의 경우 764건으로 3월부터 9월까지 상담건수는 7개월간 총 1,227 건이다.



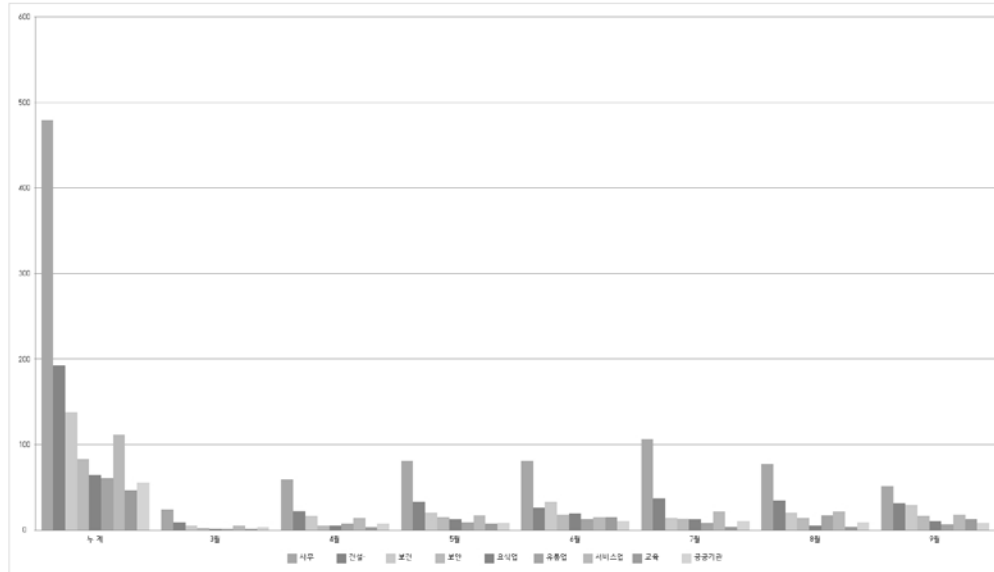
상담건수가 많아질수록 여성의 내담횟수가 남성을 압도하는 경향을 보인다. 이는 사업장 내 봉건적 잔재에 따른 권위주의로 인해 직장 내 괴롭힘이 구조적으로 발생하는 경향으로 보는데, 여성이 사업장 내 상대적 약자이다 보니 괴롭힘이 남성보다 여성에 집중된다고 해석할 수 있다.

□ 업종별 분석

[표 3-2] 업종별 분석

구 분	사무	건설·생산	보건·복지	보안·청소	요식업	유통업	서비스업	교육	공공기관
누 계	479	192	137	83	64	60	111	46	55
3월	24	9	5	2	1	1	5	1	3
4월	59	22	16	5	5	7	14	3	7
5월	81	33	20	15	12	9	17	7	8
6월	81	26	33	18	19	12	15	15	10
7월	106	37	14	13	12	8	21	4	10
8월	77	34	20	14	5	17	21	4	9
9월	51	31	29	16	10	6	18	12	8

사무직의 경우 총 479건, 건설 및 생산직은 192건으로 2위, 3위는 보건복지업무로 137건, 4위는 서비스업으로 111건의 상담건수가 있었다.

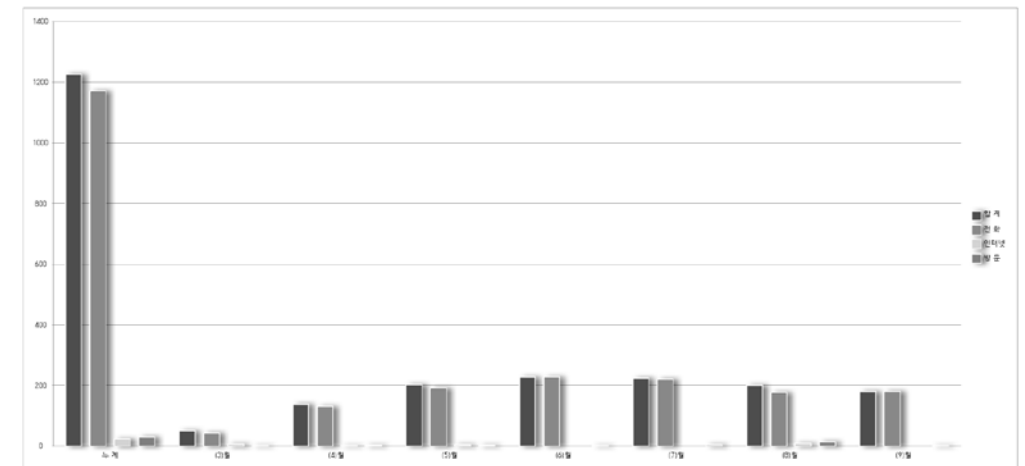


업종별, 산업별로 직장 내 괴롭힘의 경험차이가 확연히 다르다는 것을 알 수 있다. 특히 사무직의 경우 타 업종에 비해 직장 내 괴롭힘이 많이 발생한다는 것을 알 수 있고 나머지 업종의 경우 비교적 비슷하다고 볼 수 있다.

□ 상담방법별 분류

[표 3-3] 상담방법별 분류

구분	합계	전화	인터넷	방문
누계	1,227	1,172	24	31
(3)월	51	43	7	1
(4)월	138	132	2	4
(5)월	202	192	6	4
(6)월	229	228	-	1
(7)월	225	220	-	5
(8)월	201	177	9	15
(9)월	181	180	-	1



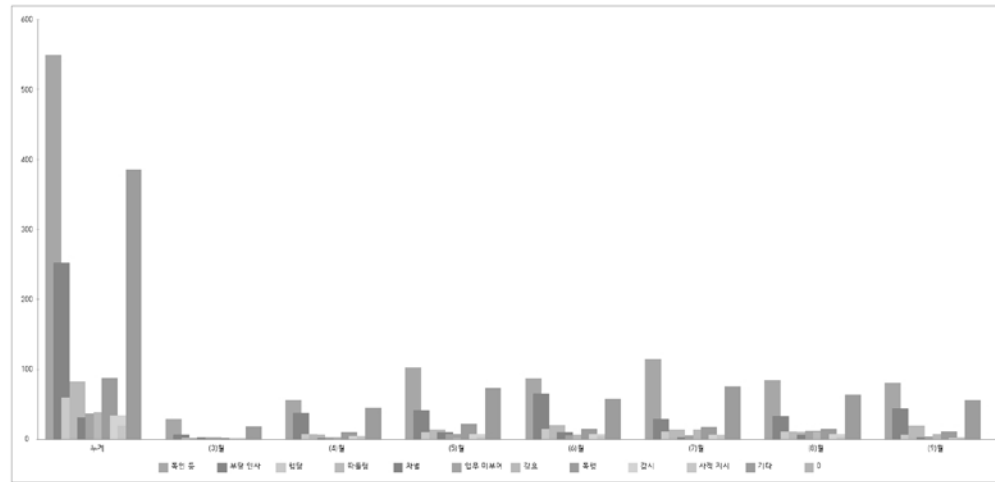
상담방법별 분류를 보면 전화상담이 1,172건으로 압도적이었다. 코로나 19로 인해 내방상담이 어려운 부분도 있었겠지만, 직장 내 괴롭힘의 피해자가 공개적으로 고충을 상담하기 보다 익명을 보장받아 전화로 상담하는 것을 선호하는 것으로 보인다.

월별 상담건수를 보면 3월이 가장 적는데 이는 아직 상담센터가 개소한지 얼마 지나지 않았으므로, 홍보부족에 따른 것으로 볼 수 있으며 시간이 지날수록 상담건수가 증가하는 것은 그만큼 직장 내 괴롭힘에 대한 인식이 확대된다고 할 수 있고 그에 따라 적극적으로 상담하는 케이스가 많아진다고 볼 수 있다.

□ 괴롭힘 유형별 분류

[표 3-4] 괴롭힘 유형별 분류

구분	폭언 등	부당인사	협박	따돌림	차별	업무미부여	강요	폭행	감시	사적지시	기타
누계	549	252	59	82	31	36	38	87	33	19	385
(3)월	28	6	1	1	2	2	-	1	1	-	18
(4)월	55	37	7	6	1	2	1	9	4	4	44
(5)월	102	41	9	13	9	7	1	21	7	2	73
(6)월	86	65	14	20	9	5	6	14	7	4	57
(7)월	114	28	11	13	2	5	13	17	6	5	75
(8)월	84	32	11	10	6	12	10	14	7	2	63
(9)월	80	43	6	19	2	3	7	11	1	2	55

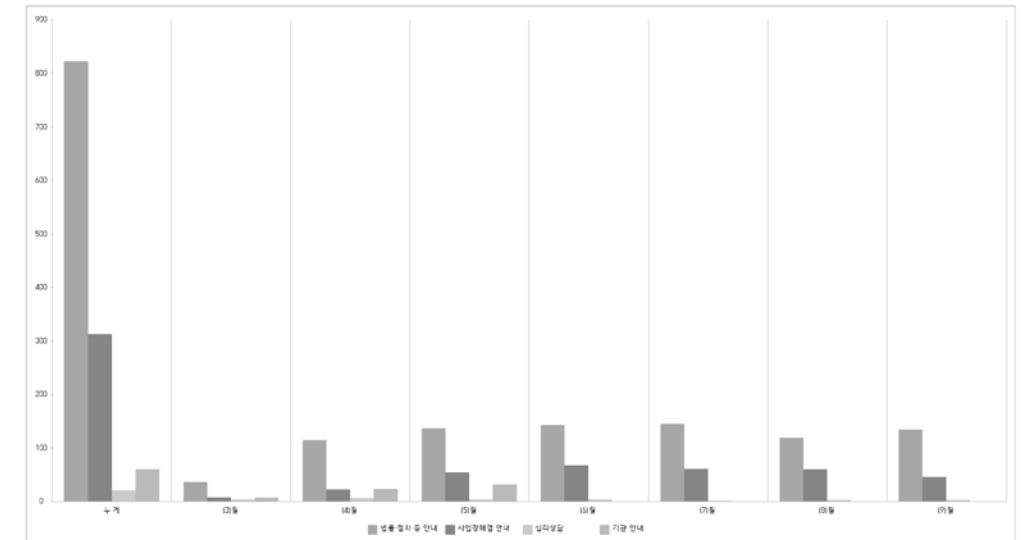


직장 내 괴롭힘의 유형별 분류를 보면 1위가 폭언 549건, 2위가 부당인사 252건, 3위가 폭행 87건, 4위가 따돌림 82건이다. 부당인사, 폭행의 경우 현행 노동관계법이나 형법으로 대응이 가능하여 그에 따른 법률 구제방법을 제시하면 되나, 폭언이나 따돌림의 경우는 정신적 고통이 막중한데도 불구하고 현행 법령에 마땅한 대응방법이 없는 것이 실정이다. 특히 폭언, 부당인사, 차별, 업무미부여, 강요, 폭행, 감시, 사적용무 등 험담과 따돌림을 제외한 대부분의 괴롭힘 유형은 직장 내에서의 지위의 우월성, 관계의 우위를 이용하여 행할 수 있는 것으로 사용자의 면밀한 인사관리가 필요하다.

□ 상담 결과 및 조치 분류

[표 3-5] 상담 결과 및 조치 분류

구 분	법률·절차 등 안내	사업장해결 안내	심리상담 안 내	기관 안내
누 계	821	311	19	59
(3)월	35	7	3	6
(4)월	114	21	5	22
(5)월	135	54	3	31
(6)월	142	66	3	0
(7)월	144	60	1	0
(8)월	118	59	2	0
(9)월	133	44	2	0



상담결과 및 조치 분류를 보면 법률 및 절차 안내가 1위, 사업장 자체해결이 2위이다. 위의 유형별 분류를 볼 때 현행법상 법률구조의 가능성이 높지 않은데도 불구하고 법률 및 절차 안내가 1위인 이유는 내담자가 직장 내 괴롭힘에 대한 이해가 명확하지 않아 근로기준법상 정의 등을 해설하고 원칙적인 대응방안을 설명해주어야 하기 때문에 비중이 높은 것으로 보인다. 이에 반해 사업장 자체해결의 경우 직장 내 괴롭힘에는 해당하나 현행법의 내용상 사업주에게 신고하여 사업장 내 자체해결을 권하기 때문에 높은 순위로 나타난 것이다.

2. 상담센터의 직장 내 괴롭힘 유형별 대표적 사례

□ 폭언 및 사적 용무지시 - 8/7

【행위내용 및 사실관계】

내담자는 제3자로 지인이 회사에 입사했는데 그 회사에서 비상식적인 일들이 발생하여 이를 신고함. 지인이 다니는 회사의 관리자는 본인 집 이사할 때 신입직원들을 불러 이삿짐을 나르게 함. 평소에는 신입직원들에게 본인의 출·퇴근을 픽업해서 데려가라 지시하고, 신입직원들의 메시지방에 들어와 ‘짜가지 없는 XX, 옛날이었음 반 죽었어’, ‘회사에서 X같은 소리하지 마라’는 등의 폭언을 하고 나가는 이상한 행동을 반복함. 신입직원들은 관리자의 갑질이 불합리하다고 생각하지만 입사한 지 얼마 되지 않아 회사에는 이야기하지 못하고 주변에 하소연하고 있음. 신입직원들은 먼저 회사에 이야기할 용기는 없지만, 회사에서 조사가 시작된다면 조사에 성실히 임할 것이라고 함.

【직장 내 괴롭힘 판단】○

- ① 행위자: 관리자
- ② 피해자: 신입직원 다수
- ③ 행위 장소: 관리자의 집, 메신저
- ④ 행위요건
 - ④-1. 지위나 관계상의 우위 이용 여부
: 관리자로서 지위의 우위를 이용함.
 - ④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부
: 이사라는 본인의 개인적인 용무에 부하직원을 이용하거나 출·퇴근 픽업과 메신저에서 욕설을 하는 등 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함.
 - ④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 업무환경을 악화시켰는지 여부
: 상사의 행동이 잘못된 것임을 알면서도 신입직원이라 참을 수밖에 없어 스트레스가 극심하여 정신적 고통을 받고 있음.

【기타 참고사항】

직장 내 괴롭힘은 근로기준법 제76조의3 제1항에 누구든지 신고할 수 있다고 규정되어 제3자도 신고는 가능하나, 회사의 책임감 있는 조사나 조치를 위해서는 당사자들이 직접 문제 제기하는 것이 유리할 수 있음.

□ 폭언 및 부당인사조치 - 8/6

【행위내용 및 사실관계】

사업주는 평소에도 직원들에게 쌍욕과 “맛을 줄 알아”, “대가리라고 들고 다니냐” 등의 폭언을 심하게 하여, 이에 대한 불만을 사업주에게 이야기하자 그때부터 시도 때도 없이 시말서 작성을 강요함. 부자제인 설탕을 주문해달라는 요청에도 사업주는 시말서 작성을 요구하고 본인 마음대로 취업규칙 변경(시말서 3번이면 휴무가 없고, 5번이면 해고)을 통보함. 사업주가 계속해서 시말서를 요구한 것이 해고의 정당성을 찾기 위한 것이었음을 알았으나, 본인과 가족의 생계가 걸린 문제라 퇴사할 수는 없음. 과거에 사업주가 다른 직원을 폭행하는 장면을 고객이 영상으로 찍어 본사에 올렸으나 본사에서 이를 조용히 내렸었음. 사업주가 본사와 가족관계라 신고해도 소용이 없을 거라 예상돼 무기력감을 느끼고, 계속되는 시말서 작성 요구에 너무 힘들어 악몽을 꿈.

【직장 내 괴롭힘 판단】○

- ① 행위자: 사업주
- ② 피해자: 관리장
- ③ 행위 장소: 사업장
- ④ 행위요건
 - ④-1. 지위나 관계상의 우위 이용 여부
: 사업주로서 지위의 우위를 이용함.
 - ④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부
: 폭언과 징계사유에 해당되지 않을 일을 이유로 시말서를 반복적으로 쓰게 하는 것은 업무상 적정범위를 넘어서는 행위에 해당함.
 - ④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 업무환경을 악화시켰는지 여부
: 폭언, 부당징계에 따른 정신적 고통을 겪음.

【기타 참고사항】

근로기준법 제8조는 사용자의 근로자 폭행금지를 규정하고 있고, 위반 시 일반폭행죄보다 양형이 중한 5년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처하도록 정함.
근로기준법 94조는 기존의 취업규칙을 근로자에게 불리하게 변경하는 경우 근로자 과반수의 동의를 받도록 정하고 있으며, 이러한 절차를 위반할 경우 취업규칙 변경의 효력은 없음.

□ 협담 - 7/28

【행위내용 및 사실관계】

내담자는 23년간 정신과에서 간호업무를 하다 한방병원으로 이직했는데, 간호과장은 내담자가 없을 때 동료간호사들에게 내담자의 험담을 함. 내담자의 경력은 쓸모가 없다, 경력은 있는 게 맞는지 의심이다, 나이 먹은 사람 못쓰겠다며 50대 간호사는 절대 뽑지 않을 거라는 내용이었음. 간호과장의 행동이 잘못됐다고 생각한 동료들이 이를 알려줘 행정부장에게 이야기했지만, 별다른 대응이 없어 내담자는 조용히 나가겠다는 의사표현을 함. 퇴사 일자도 정하지 않았는데 간호과장은 내담자를 업무 소통하는 메신저 방에서 나가라고 강요하며, 다시 동료간호사들에게 사실과 달리 내담자가 해고됐다는 식의 이야기를 함. 내담자는 회사에 괴롭힘 행위를 이야기했을 때 벽을 느껴 자진퇴사하겠다고 했지만 쫓겨나듯이 퇴사하는 것이 억울함.

【직장 내 괴롭힘 판단】○

① 행위자: 간호과장

② 피해자: 간호사

③ 행위 장소: 병원

④ 행위요건

④-1. 지위나 관계상의 우위 이용 여부

: 과장으로서 지위의 우위를 이용함.

④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부

: 허위사실로 인한 명예훼손이나 연령차별적 발언과 같은 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함.

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 업무환경을 악화시켰는지 여부

: 험담에 따른 정신적 고통을 겪고 중간관리자에게 직장 내 괴롭힘을 이야기해도 별다른 대처가 없자 나아지지 않을 거라는 생각에 퇴사를 결심함.

【기타 참고사항】

형법 제307조 ①공연히 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500만 원 이하의 벌금에 처한다. ②공연히 허위의 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 5년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만 원 이하의 벌금에 처한다.

다만 사직의 의사표시를 했으므로 사업장 내 해결은 그다지 실익이 없을 것으로 보임. 비진의 의사표시 여부 확인 요.

□ 차별 및 불이익 취급 - 6/16

【행위내용 및 사실관계】

내담자는 버스기사인데 회사에서 연차를 주지 않아 이를 고용노동부에 신고하여 사업주에게 미움을 삼. 운행 중에 접촉사고가 났는데 사업주는 다른 동료근로자와는 달리 내담자에게만 경찰서에 사고를 접수해야 보험처리를 해주겠다고 함. 운전기사로서 사고기록이 남으면 다른 회사에 취업하기 어려운 것을 알고 내담자에게 복수하는 것으로 추측됨. 회사에서 사고 발생 시 기록하는 장부를 바탕으로 사업주에게 차별대우는 부당하다고 항의했지만, 사업주는 본인의 입장을 고수하며 보험 없이 수리하든지 조용히 퇴사하라는 답변을 받음. 생계를 위해 하는 일인데 '정당한 대우를 요구했던 것이 잘못됐던 것인가'는 회의감과 회사를 계속 다니면 이런 일이 반복될 거라는 생각에 고통스러움.

【직장 내 괴롭힘 판단】○

① 행위자: 사업주

② 피해자: 버스기사

③ 행위 장소: 버스회사

④ 행위요건

④-1. 지위나 관계상의 우위 이용 여부

: 사업주로서 지위의 우위를 이용함.

④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부

: 교통법상 교통사고를 반드시 신고·접수해야 하는 것은 아니고, 회사에서도 사고 발생 시 사고접수 없이 보험처리를 한 관행에 어긋남.

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 업무환경을 악화시켰는지 여부

: 정당한 대우를 요구했다는 이유로 차별을 받고 이런 괴롭힘이 반복될 거라는 생각에 정신적 고통을 겪고 업무환경이 악화됨.

【기타 참고사항】

근로기준법 제104조에 근로기준법을 위반한 사실이 있으면 근로자는 그 사실을 고용노동부장관이나 근로감독관에게 통보할 수 있는데, 통보했다는 이유로 근로자에게 해고나 그 밖에 불리한 처우를 하면 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함.

□ 업무미부여 및 따돌림 - 5/22

【행위내용 및 사실관계】

내담자는 여성근로자가 훨씬 많은 회사에 재직 중인데 입사 후 선임들에게 텃세를 당하고 지금도 팀원들에게 따돌림을 당하고 있음. 내담자가 하지 않은 일을 했다고 루머가 생기고, '재는 없는 셈 치자'는 이야기를 듣기도 함. 업무에 배제되는 경우가 많았는데 팀회의를 공지하지 않아 참석하지 못하고 결과에 대해 전달받지도 못함. 더 이상 참지 못하고 팀장에게 이야기하여 업무배제되는 것은 해결됐지만 나머지 괴롭힘은 지속됐음. 고충상담을 해주던 상사가 회사를 그만둔 인사팀에 직접 직장 내 괴롭힘을 신고했지만, 인사팀에서는 오히려 내담자에게 문제가 있어 그런 일이 발생한 거라는 반응이었음. 지속적인 따돌림으로 정신과에서 약 처방을 받아 참고 있지만 얼마나 더 버틸 수 있을지 모르겠음.

【직장 내 괴롭힘 판단】○

① 행위자: 선배 팀원들

② 피해자: 사원

③ 행위 장소: 회사

④ 행위요건

④-1. 지위나 관계상의 우위 이용 여부

: 개인 대 집단과 같은 수적 우위를 이용함.

④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부

: 따돌림, 업무배제와 같은 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함.

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 업무환경을 악화시켰는지 여부

: 따돌림과 업무배제로 정신과 치료와 퇴사를 결심할 정도의 정신적 고통

【기타 참고사항】

법적분쟁을 위해서는 대화내용의 녹취, 문자 대화 캡처, 진술서 등의 증거자료를 수집하는 것이 필요함. 직장 내 괴롭힘 조사 시 사실확인이 어려운 따돌림과 같은 괴롭힘은 괴롭힘이 아니라고 판단하고 종결시키는 것이 아니라, 모니터링과 같은 추후관리가 필요함.

□ 강요 및 사적 업무지시 - 6/19

【행위내용 및 사실관계】

내담자는 어린이집 교사로 담당아이가 부모한테 학대받는 것을 인지하여 원장에게 보고하였지만 신고하지 말라는 지시를 받음. 내담자는 바로 신고하지는 못했지만, 학대가 지속되자 죄책감이 들어 경찰에 신고하였음. 원장은 본인이 아동학대를 방조한 사실을 덮기 위해 내담자에게 CCTV로 아이의 행동분석을 지시하고 본인과 입을 맞춰 진술할 것을 강요함. 어린이집에 원장의 딸도 교사로 근무중인데 누리선생님을 원장의 딸에게만 배정하는 차별도 있었고, 원장이나 딸의 개인 SNS에 '좋아요'나 댓글을 달라고 지시함. 원장의 부도덕한 행동에 내담자가 죄책감을 느껴 아이들을 보기 힘들어 이런 사실을 폭로하고 퇴사하고 싶음.

【직장 내 괴롭힘 판단】○

① 행위자: 원장

② 피해자: 선생님

③ 행위 장소: 어린이집

④ 행위요건

④-1. 지위나 관계상의 우위 이용 여부

: 사업주로서 지위의 우위를 이용함.

④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부

: 아동학대처벌법 위반사항을 강요하는 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함.

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 업무환경을 악화시켰는지 여부

: 교육자로서 신념과 법을 위반하는 강요행위로 정신적 고통을 겪음.

【기타 참고사항】

아동학대처벌법 제10조 2항 아동복지시설의 장과 그 종사자는 직무를 수행하면서 아동학대범죄를 알게 된 경우나 그 의심이 있는 경우에는 시·도, 시·군·구 또는 수사기관에 즉시 신고하여야 하고, 신고하지 않으면 500만 원 이하의 과태료가 부과됨.

□ 폭행 및 폭언 - 7/23

【행위내용 및 사실관계】

내담자는 회사에서 20년간 근무했는데 회의 도중 상사와 언쟁을 했고 상사는 미친X이 뭘 알고 지껄이나, X같은 소리한다는 폭언을 함. 이에 내담자가 욕하지 말라고 하자 행위자는 갑자기 뭉개버리겠다며 내담자에게 달려들어 목을 강타해 의자와 함께 넘어졌는데, 행위자는 여기서 그치지 않고 물건을 집어 던지기까지 함. 이 일로 내담자는 충격이 심해 회사에 가기 무서운데 행위자는 본인의 잘못이 없다며 반성하지도 않음. 내담자도 20년간 같이 근무했던 상사를 형법상 고소하고 싶지 않지만, 다시 같은 공간에서 근무하기 두려움.

【직장 내 괴롭힘 판단】○

① 행위자: 부장

② 피해자: 차장

③ 행위 장소: 회의실

④ 행위요건

④-1. 지위나 관계상의 우위 이용 여부

: 부장으로서 지위의 우위를 이용함.

④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부

:회의 중 욕설 및 적절하지 못한 언행과 같은 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함.

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 업무환경을 악화시켰는지 여부

: 폭행 피해로 인한 신체적 고통 및 폭언·욕설에 따른 정신적 고통을 겪음.

【기타 참고사항】

업무상 기인한 폭행이나 직장 내 괴롭힘은 산업재해보상법에서 정하는 업무상 재해로서 근로복지공단에 산업재해 신청을 할 수 있고, 행위자의 폭행죄는 별도로 하더라도 사용자는 근로계약의 신의칙상 의무로서 근로자의 안전배려의무 위반 및 민법 제756조(사용자의 배상책임)에 따른 배상의무가 발생할 수 있음.

□ 감시 - 8/21

【행위내용 및 사실관계】

내담자는 5인 미만 사업장인 편의점에서 아르바이트하는데 사업주가 CCTV로 계속 보고 있으면서 왜 앉아있냐, 인사 똑바로 못하냐, 핸드폰 보지 말라 등의 지적을 함. 수습기간이라 최저임금의 90%만 주면서, 대가리에 똥만 들었냐, 열의가 없다는 발언을 들어가며 일하고 싶지 않아 퇴사함. 최저임금만큼 받지 못한 금액과 주휴수당을 노동부에 진정하자, 사업주는 내담자가 폐기물품을 횡령했다고 고소하겠다는 입장임.

【직장 내 괴롭힘 판단】△ (5인 미만 사업장)

① 행위자: 사업주

② 피해자: 아르바이트생

③ 행위 장소: 편의점

④ 행위요건

④-1. 지위나 관계상의 우위 이용 여부

: 사업주로서 지위의 우위를 이용함.

④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부

: 폭언과 감시와 같은 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 하였고, 근로자의 정당한 권리행사에 대해 관행적으로 폐기물품 처리에 대해 알바생들에게 일임한 사항을 가지고 협박을 하는 등 괴롭힘이 발생함.

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 업무환경을 악화시켰는지 여부

: 최저임금도 주지 않으면서 감시와 인격모독적 발언으로 정신적 고통을 겪음.

【기타 참고사항】

1년 이상 근무계약을 체결하고 3개월 이내 수습기간이어도 운송, 제조, 청소, 판매, 음식, 기타 서비스 업종 등에서 단순 노무업무에 종사하는 경우에는 최저임금법 제5조 제2항에 해당하지 않아 최저임금의 100%를 지급해야 함.

사업주는 사업장에 시설안전 및 화재 예방을 위하여 필요한 경우 CCTV설치를 할 수 있지만, 설치 목적과 다른 목적으로 cctv를 임의로 조작하여 다른 곳을 비추거나 혹은 녹음기능을 사용할 경우 이는 개인정보보호법 제25조 5항을 위반함.

근로기준법상 직장 내 괴롭힘은 5인 이상 사업장에 적용되므로 원칙적으로 법에서 말하는 직장 내 괴롭힘에는 해당하지 않을 수 있으나 바람직하지 않음.

□ 기타 사례 - 8/19

【행위내용 및 사실관계】

내담자는 입사 후 3개월 간 다른 팀 선임에게 텃세를 당해 스트레스를 받고 있었는데, 자리 이동을 해야 하는 상황이 생김. 평소 괴롭혔던 선임의 옆자리에 앉게 될지도 모르는 상황에 팀장에게 이런 사실을 이야기하고 그 옆은 피해달라고 요청함. 옆자리는 피했지만 얼마 후 수습기간 평가에서 낮은 평가를 받았고, 내담자가 후임들을 선동하여 분위기를 흐리며 할 일은 하지 않으면서 요구사항을 말한다고 수습기간을 연장한다는 이야기를 들음. 이에 내담자가 인정할 수 없는 부분을 이야기하자 팀장은 내담자가 긴장이 풀어진 것 같아 충격요법으로 이야기한 것이지 실제평가가 아니라고 답함. 내담자는 입사 후 근무시간 전후 1시간을 초과하여 출·퇴근하며 최선을 다했는데 믿었던 팀장에게 낮은 평가를 받아, 회사에서 무슨 이야기가 오갈 때마다 자신의 이야기가 아닌지 불안감과 공황장애를 느껴 퇴사를 결심함.

【직장 내 괴롭힘 판단】△

① 행위자: 총무팀장, 선임

② 피해자: 수습사원

③ 행위 장소: 회의실

④ 행위요건

④-1. 지위나 관계상의 우위 이용 여부

: 인사관리 담당하는 부서팀장으로서 지위의 우위를 이용함.

④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부

: 사실관계를 확인하지 않고 징계성으로 수습기간을 연장시킨다는 발언과 회사 내에서 충격요법을 한다는 것이 업무상 적정범위인지 논란이 있음.

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 업무환경을 악화시켰는지 여부

: 피해자는 팀장의 이 같은 발언으로 자신의 행동이 어떻게 평가될지에 대한 두려움이 생겨 퇴사를 결심할 정도로 근무환경이 악화됨.

【기타 참고사항】

내담자가 평소 괴롭혔던 선임의 이야기를 한 것은 직장 내 괴롭힘의 신고로 볼 수 있으며 이것을 이유로 내담자가 수습기간이 연장됐다면 불리한 처우를 받은 것이라 볼 수 있음. 근로기준법 제76조의3 제6항은 사용자는 직장 내 괴롭힘을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다고 규정하고 있음.

3. 직장 내 괴롭힘 관련 온라인 상담(노동OK) 사례

한국노동부 부친상담소는 1997년부터 꾸준히 자체 홈페이지(<http://www.nodong.or.kr>)를 통해 전국의 노동자, 시민들에게 인터넷 법률상담과 각종 노동정보를 제공하는 활동을 전개했고, 온라인회원 가입제로 전환한 2003년 이후 꾸준히 온라인회원이 가입하고 있는 등 2020년 11월 10일 현재 약 16만 7천여 명의 온라인회원이 있고, 이미 2020년에는 10월까지 10개월 동안 3934건의 상담을 진행했다.

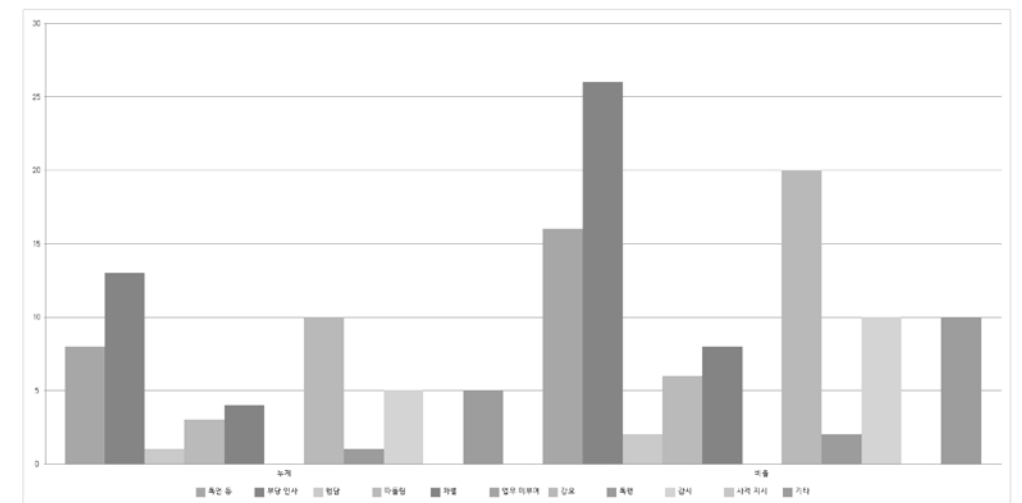
또한 각종의 노동문제 해결방법(정보)을 체계적으로 DB화/분류하여 각종 노동문제 해결방법 등을 포함하여 타 인터넷 상담기관과 비교하여 방대한 DataBase를 보유하고 있고 실시간 상담을 제공하여 주요 포털 사이트에 상위링크되고 있는 상황이다.

특히 2019년 7월 16일 직장 내 괴롭힘 관련 개정법이 시행됨과 동시에 7월 26일 직장갑질 메뉴를 신설하여 선제적인 상담서비스를 제공하여 직장 내 괴롭힘 상담센터가 설치되기 이전부터 관련 사업장 교육 및 사건조사를 수행한 바 있다.

□ 괴롭힘 유형(온라인 상담실 내 ‘직장갑질’ 부분)

【표 3-6】 노동OK 괴롭힘 유형 분류

구분	폭언 등	부당 인사	협박	따돌림	차별	업무미부여	강요	폭행	감시	사적 지시	기타
누계	8	13	1	3	4	0	10	1	5	0	5
비율	16%	26%	2%	6%	8%	-	20%	2%	10%	-	10%



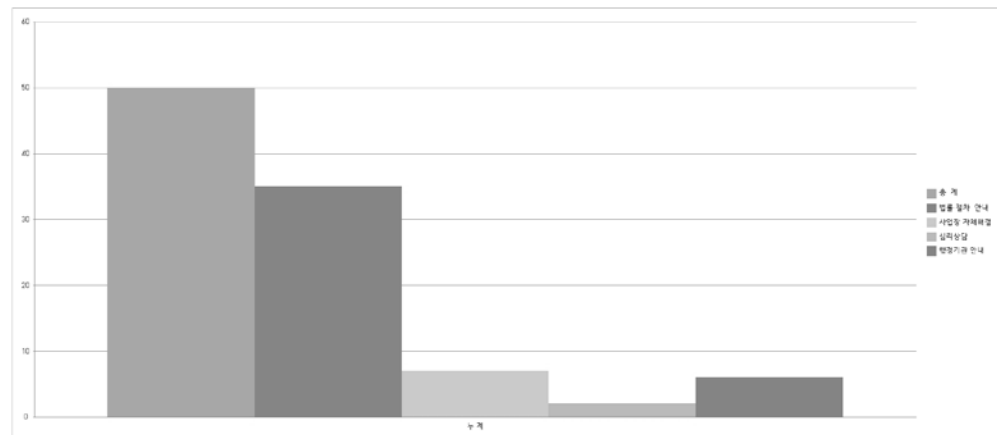
먼저 2020년 노동OK 내 온라인 상담실 중 직장갑질 부분에 올라온 상담건수는 총 10월 현재 50건임. 이는 직장 내 괴롭힘의 상담의뢰가 적다기 보다는 부당해고, 부당노동행위, 부당징계 등과 맞물려 있기 때문으로 보인다.

표본수가 적어 유의미한 결론을 도출하기는 어렵지만 상담 내용 중 가장 큰 비중을 차지하는 괴롭힘 유형으로는 1) 부당한 인사조치, 2) 강요, 3) 폭언 등 이었고 이는 직장갑질 119가 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 1주년을 맞아 시민 여론 조사를 통해 파악한 직장갑질 유형과도 (부당지시, 폭행·폭언의 순)일맥상통한다.

□ 상담 결과

[표 3-7] 노동OK 상담 결과 분류

구 분	총 계	법률·절차 안내	사업장 자체해결	심리상담 안 내	행정기관 안내
누 계	50	35	7	2	6
비율	100%	70%	14%	4%	12%



노동OK를 통해 접수된 직장 내 괴롭힘 상담에 대하여 근로기준법상 직장 내 괴롭힘 방지 조항등에 근거하여 사업주를 상대로 한 직장 내 괴롭힘 신고 절차 및, 사업주의 직장 내 괴롭힘 방지 의무 미이행시 노동부 진정 등 법률대응 절차를 안내했다. 아울러 직장 내 괴롭힘 가해자의 지속적 폭언이나 부당지시로 정신적 충격이 심하여 고통을 호소하는 피해 근로자에 대해서는 근로복지공단의 근로자지원프로그램의 EAP심리 상담등을 통해 안정을 취하여 대응 할 수 있도록 안내하기도 했다.

□ 부당한 업무강요

정기	규모: 50~99	사회복지 보건서비스	2020.1.17
질 문	안녕하세요. 조리사로 근무하고 있습니다. 제가 속한 부서는 관리부로서 미화/식당 소속의 직원들이 함께 일하고 있습니다. 최근 미화직원의 정년으로 퇴사를 할 예정인데, 갑작스럽게 저보고 그 일을 도우라고 부서장에게 이야기를 들었습니다. 내용을 들어보니, 미화부 직원의 채용계획이 없으며, 부서에서 그 일을 분담해서 하기로 했다고 하였습니다. 출근시간도 기존 근무시간보다 1시간 일찍하고, 청소를 한 이후에 조리사로 다시 식당에서 일을 하라는 것입니다. 저는 갑작스럽기도 하고, 근무시간의 변동도 있고, 조금 어려울것같다고 말씀드렸더니, 부서장으로써 충분이 그 일의 어려움과 상황에 대하여 전달하였으나, 인사위원회에서 결의된 내용이라서 어쩔 수 없고 다음 달 부터 해야 한다고 말씀하십니다. 이런 상황에서 저는 어떻게 해야 하나요? 회사 사정상의 이유로 미화담당 직원을 재채용하지 않고, 그 일을 저의 동의 없이 일방적인 통보로 결정된 점에 대하여 아직도 생각하면 할수록 잠을 이룰 수 없습니다. 어떻게 대처하면 좋을지 회신바랍니다. 감사합니다.		
답 변	안녕하세요. 노동OK를 운영하고 있는 한국노총 부천상담소입니다. 1)심려가 크시겠습니다. 위로의 말씀을 먼저 드립니다. 조리사라는 직무의 특성이 명확한 근로자에게 전혀 다른 직무인 미화 업무를 지시하는 것 자체가 인사관리 개념이 없는 것입니다. 근로기준법에 따라 근로계약상 귀하가 담당하기로 정한 업무외의 직무에 대해서는 귀하가 이를 수행해야 할 의무가 없습니다. 따라서 거부 의사를 서면 등을 통해 밝히고 '기존 업무에 충실하겠다'는 의사를 피력하시기 바랍니다. 2)만약 사용자가 귀하의 거부 의사에 대해 인사상의 불이익으로 해고나 징계 등을 가할 경우 이에 대해 관할 지방노동위원회에 사용자를 상대로 부당해고 및 부당징계 구제신청을 제기할 수 있습니다.		

3) 상담경험상 사용자가 노골적으로 해고나 징계를 가하기보다는 아마도 은밀하게 자신의 지시를 거부한 부분에 대해 직장 내 괴롭힘을 가할 가능성이 높습니다. 아마도 동료 근로자와 비교하여 귀하에 대해 차별적 처우를 하거나, 험담을 하는 등 귀하에 대해 정신적으로 고통을 주는 행위를 할 가능성이 농후합니다. 이런 상황이 발생할 경우 동료 근로자의 진술을 확보하고 사용자가 귀하에게 가하는 폭언이나 부당한 업무지시 내용을 녹취하여 두시기 바랍니다. 근로기준법 제 76조의 2는 '사용자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위'를 하지 못하도록 규정하고 있으며 이를 위반할 경우 사용자에게 적절한 구제조치를 취하도록 규정하고 있으나 사용자가 이러한 의무를 이행할 가능성이 제로에 가까운 만큼 사용자를 상대로 근로기준법 제 76조의3 위반으로 처벌을 요구하는 진정을 관할 고용노동지청에 제기하여 대응하실 수 있습니다.

4) 이외에도 사용자가 근로계약상 의무 없는 행위를 강요하는 만큼 이에 대해 근로계약 위반으로 사용자를 상대로 손해배상을 청구하실 수도 있습니다.

□ 상습적 험담 및 폭언

경북	100~299인	교육서비스업	2020.2.23
질문	저는 모 대학교 산학협력단의 회계업무를 담당하고 있습니다. 지난 8월, 믿고 의지했던 우리부서의 팀장이 단장님과의 불화로 퇴사했습니다. 그런데, 팀장의 퇴사 이전인 7월부터 단장님이 저에게 심한 질책을 쏟아내기 시작했습니다. 10년 전 우울증으로 약을 복용하고 상담치료를 받은 끝에 다시 일상으로 돌아왔으나, 단장님의 호된 질책 속에 다시 우울증 및 불면증 증상이 시작되고 있습니다. 질책내용은 업무적인 것에서 시작했으나, 그 내용을 들어보면, "징계위원회", "추궁", "책임" 등 제게 모든 문제의 근원이 있다는 뉘앙스로 질책을 퍼부었습니다. 며칠 전에는, 이전까지 사업 담당 교수님이 확인을 위해 요청하면 내어드렸던 통장사본을 복사해 주었다는 이유로 산단장의 허가도 없이 "그딴"식으로 일을 하느냐며 2분간 전화로 호통을 쳤습니다. 또 요 전에는 제가 관여하지 않았던 사업의 내용을 모른다는 이유로 회계직원이 뭐하고 있는 거냐며 질책과 호통을 치시기에 "오늘자로 퇴사하겠다"는 의사를 밝혔습니다. 이에, "그러세요. 나가세요" 라고 돌아섰으나, 제가 아니면 현재까지 사업의 정산이 불가능하다는 이유로 다독이며 잡기에 퇴사의사를 철회하고 계속 업무를 하게 되었습니다. 하지만, 시간이 흘러도 지나칠 정도의 호통과 질책, 책임을 제게 전가하는 언행들에 다시금 퇴사를 고민하고 있습니다. 이제는 단장님을 뵙기만 해도 머리가 아프고 손이 떨리는 증상도 나타나고 있습니다. 전적으로 정신적인 문제이기는 하나, 이렇게 몸으로 반응할 정도가오니 더 이상 업무를 지속하기 어려운 수준에 이르렀다 생각합니다. 사소한 문제에도 시말서를 운운하며 "이런 게 쌓이면 인사고과에 문제가 된다"며 은근한 협박성 발언도 이어오고 있습니다. 제가 당하고 있는 것이, 직장 내 갑질 피해에 속하는지 알고 싶습니다.		

	단순히 호통만으로는 갑질이 아니라 생각해서 구체적인 사례를 몇 가지 열거합니다. 1. PC 카톡 사용금지 - 타 직원들에게는 단순히 말로만 카톡 띄우지 말라 하면서 저는 절대로 카톡 쓰지 말라면서 적발되면 징계위원회에 회부하겠다고 합니다. 2. 동료직원이나 다른 교수님들에게 "재 일 못하지 않느냐"며 전화를 돌렸나 봅니다. 동료직원들과 교수님들이 단장님 전화를 받았다는 이야기를 해 주었습니다. 3. 다른 직원들 앞에서 제 실수를 구체적으로 열거하며 사례화 했습니다. 직접적으로 제 이름도 언급해 가면서요. 4. 작은 실수에도 징계위원회, 인사위원회를 언급하며 직원인사 관련 중징계를 내리겠다고 협박성 발언을 해 왔습니다.
답변	안녕하세요, 노동OK를 운영하고 있는 한국노총 부천상담소입니다. 근로기준법 76조의 2에 따르면 '사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하여서는 아니 된다'라고 명시하여 직장 내 괴롭힘을 금지하고 있습니다. 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 여부는 위의 규정에 따라 1) 직장에서의 지위 또는 관계상 우위를 이용 2) 업무상 적정범위를 넘어 3) 근무환경을 악화시키는 행위여야 합니다. 고용노동부가 밝힌 대표적인 사례로는 다른 사람들 앞이나 온라인상에서 나에게 모욕감을 주는 언행, 정당한 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않음, 합리적 사유없이 불이익을 주겠다고 반복하여 말한 것들이 있습니다. 자세한 내용은 https://www.nodong.or.kr/gabjil를 참고하시면 도움이 되실 것이며 사용자에게 신고하여 조치하시되 적절하게 해결되지 아니할 경우 사업장 관할 고용노동부 지청에 신고하셔서 대응하시기 바랍니다.

□ 감시 등

전북	100~299인	서비스업	2020.3.23
질문	소속된 직장에서, 1명의 부서장이 1~2개 부서를 담당하고 있습니다. 그 1~2개 부서는 같은 사무실을 사용하고 있습니다. 부서장으로부터, 같은 사무실 내 다른 직원과는 달리 제가 소속된 부서의 인원만 시간단위의 일일근무일지를 작성하여 매일 퇴근 전 제출하고, 그 내용으로 익일 오전에 보고 회의를 하도록 지시를 받았습니다. 저희의 업무는 행정계열의 업무로 직장 내 타 부서에서는 그런 일이 없습니다. 일반적으로 동종업계에서 이런 일지를 작성하는 경우가 전혀 없습니다. 그럼에도 이런 일지 작성을 강요받고 있습니다. 업무 특성상 돌발업무가 많은 편이며, 주요 업무 흐름은 작성할 수 있으나 돌발업무는 세세하게 기재하기 어렵습니다. 그런데, 1시간 단위로 작성하는 업무 일지에서 잦은 돌발업무들을 처리하고 주요업무가 조금 지체되거나 하면, "이정도 업무를 하는데 시간을 이만큼이나 소모했느냐"며 질책을 받습니다. 질문 드립니다. 1. 특정 몇명에게만 시간단위 일일근무일지를 쓰라고 하는 것이 따돌림 혹은 직장 내 괴롭힘에 해당하지는 않는가요? 2. 행정업무를 담당하면서 시간단위의 일일근무일지를 작성하도록 하는 것이 정상적인가요?		
답변	안녕하세요, 노동OK를 운영하고 있는 한국노총 부천상담소입니다. 직장 내 괴롭힘이란 '직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여		

업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위'를 말합니다. 쟁점은 업무상 적정범위인데 타 부서에서는 전혀 사례가 없고 통상적인 업무점검을 위해서가 아니라 시간별로 감시한다거나 단순히 괴롭히기 위한 지시로 보인다면 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 볼 수 있겠습니다. 아직 사례가 많지는 않으나 고용노동부의 사례에 따르면 - 업무 조정 시 불합리한 점을 제기하자, 부서장이 그간에 하지 않던 전혀 다른 업무를 아무런 협의 없이 부여하고, 이로 인해 힘든 상황에서도 피해자가 수행할 수 없는 본래 업무와 관련 없는 직무를 계속해서 부여한 사례 - 정당한 이유 없이 본연의 업무와는 관계없는 허드렛일만 시키거나 일을 주지 않는 경우 - 정당한 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 경우 등도 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 합니다. 보다 자세한 내용은 https://www.nodong.or.kr/gabjil를 참고하시면 도움이 되실 것 입니다.

□ 강요(노동상담 포함)

서울	20~49인	기타업종	2020.10.30.
질문	1. 직장 내 갑질에 휘둘리다 스트레스를 이기지 못해 자살한 직원 분양형 노인주거복지시설로 탄생했다 우여곡절 끝에 2017년도에 설치된 고가 폐지되면서 지금은 이도저도 아닌 붕 뜬 시설이 된 사회적협동조합(협동조합기본법과 사회복지사업법, 노인복지법의 지배를 받는, 노인자치 마을로 운영하는 곳)이 현재 내가 근무하고 있는 곳이다. 노인주거복지시설이었기 때문에 프론트 데스크에서 간호팀(입주민 건강관리 외)과 프론트팀(입주민 민원 응대 외)이 함께 근무를 했다. 근무시간은 24시간 3교대 근무조건이다. 여자 근무자가 절대 다수였기 때문에 남자 직원인 고인은 프론트 데스크에서 본인의 업무인 프론트 업무와 간호팀에서 요구하는 업무 사이에 휘둘렸다. 불우한 가정환경(이혼가정)과 안산↔서울로 출퇴근해야하는 거리상의 문제(남자휴게실에서 숙식이 가능 했는데, 자치관리로 바뀌면서 비허용) 등으로 정에 고픈 것을 간호와 프론트 팀장들은 이용 하다 매달리자 매몰차게 뿌리쳐 결국엔 동작대교에서 투신자살 하도록 방조했다. 경찰에서 동선 조사 결과 동작대교 북단에서 투신, 마포대교에서 시신을 수습 했다. 그동안 정신적 스트레스에 시달리던 고인은 정신과 상담을 받으면서 어떻게든 극복하려고 노력했으나, 이들은 오히려 정신과 약을 먹는 정신질환자로 매도했으며 상황을 어렵게 꼬아 갔다. 투신자살하기 전 본부장(간호팀장에게 전화를 했으나 도움이 되지는 못했는지 죽음으로 끝을 낸 안타까운 사실이 있었다. 외동아들을 잃은 부모의 항변을 외면 했을 뿐 아니라 먹살잡이까지 당하면서 입주세대의 보호자가 사과 및 뒷수습을 했다. 당시 본부장(현재 퇴직함)은 조직을 대표 한 어떤 사과나 사후 대처가 없었다. 경찰조사에서 관련자가 아니라 진실을 들을 수는 없었으나, 고인의 어머니를 통해 '간호팀장이 마지막에 도움을 거절 했으며 마음을 주었던 프론트 팀장은 냉정하게 선을 긋고 떨겨 냈다더라'는 얘기를 전해 들었다. 2. 휴직중인 팀원, 협의 없음을 밝히지 않은 채 해고절차 밟게 해 그랬던 간호팀장은 2020년 5월 정기총회에서 이사장을 비롯 임원진이 바뀌면서 유휴인력에 대한 언급이 있었고, 전 임원이었던 분이 직접적인 말		

을 하자 간호팀 미팅을 주최 해 야간 간호 업무의 불필요함을 이유로 휴직 중인 직원이 사직하는데 간호팀 전원이 협의했음을 현재 본부장에게 보고해, 해고예고 절차에 들어갔다.

거기서 밝혀진 사실은 간호팀 미팅 시 휴직 중이었던 직원을 제외한 네 명이 합의한 사실이며, 휴직중인 직원에게 전화 통보하자 복직 준비 중이었던 상황에서 받은 통보에 격분했었다.

개인사업자등록이 돼 있어 실업급여도 받을 수 없다 했지만 결국, 회사와 팀원의 결정에 따를 수밖에 없는 상황였고 해직처리 됐다.

3. 간호팀장의 권한을 이용해 팀원과 연계 업체를 뉴스킨 네트워크 마케팅으로 끌어들이

그랬던 간호팀장은 2019년 뉴스킨 사업을 시작하면서 간호팀원을 사업자 혹은 구매자로 끌어들이었으며, 동조하지 않는 야간 근무자에게 업무를 시키지 않는 등의 불이익을 줘 선택을 강요했다고 한다. 뉴스킨 사업 강요에 퇴직한 남자 간호조무사의 뒤늦게 알게 된 퇴직사유였다.

간호팀장의 뉴스킨 사업에 관해서 궁금하지도 알려고도 않아 모르고 있었는데, 2020년 9월 입주자 보호자 중 한 명의 첩보로 경찰에서 '근무하느냐, 사실 파악을 하고 있느냐' 걸려온 전화로 문제화가 되었다. 또한 해고통보를 받은 직원의 개인사업자 등록이 뉴스킨 사업자였음을 알게 돼, 팀원의 조직적인 뉴스킨 사업자 활동을 의심하게 했다.

그러나 이 상황에서 간호팀장은 파면 및 징계를 받지 않으려는 구명활동의 일환으로 '작년에 나의 끈질긴 권유로 사업을 하게 되었다'라는 허위사실을 임원진에게 유포하면서 관련 없던 나를 문제화 된 상황에 끌어 들였고, '카카오톡으로 권유한 사실은 있으나 올케에게 구매·관리 받기로 했다'는 대화 내용을 통해 사업과는 무관함을 밝혔다.

그러나 이미 임원진들이 입과 입을 통해 입주민들에게 확산시켰기 때문에 명예회복은 안 된 상태에서 문제화 삼지 말고 덮을 것을 강요하는 바람에 '허위사실 유포로 인한 명예훼손'으로 경찰 고소도 철저히 차단 된 상태에서 '계속근무하려면 닥치고 일 해' 상황이 되어 버렸다.

또한 문제를 일으킨 간호팀장과 가만 있다 휘둘린 내가 똑같이 경고조치 당한 것도 이해 할 수 없는데, 업무는 그대로 하되 운영관리팀장→경리팀장으로 직급이 강등 된 임원진들의 처분은 어떻게 받아들여야 할지 모르겠다.

4. 취업규칙 최초 신고 처음 하는 변경신고, 지연시킨 간호팀의 불순한 의도

임원회의에서 근로자의 정년을 취업규칙에서 정한 만60세에서 만65세로 변경하면서 취업규칙 변경신고를 하려니 2015년도에 만들어 신고한 후 한 번도 수정하지 않아 변화되는 노동관계법을 반영하지 않았다는 질책을 들었다.

그래서 표준 취업규칙의 필수 사항을 그대로 준용해서 수정하고 근로자의 의견청취 및 동의서를 받는 과정에서 간호팀장이 '직장 내 괴롭힘' 항목이 추가 된 게 걸렸던지, 팀원들에게 취업규칙 변경사항을 공유 검토하라고 파일 올린 것을 출력해 몇몇 입간 센 임원에게 보고 해서 임원회의 보고 협의 없이 진행한 것을 문제 삼아 변경신고를 저지했다. 본부장 전 결사항이라 문제 될 건 없음에도 말이다.

5. 질의에 대한 답변을 요청함

어떻게 한 조직체에서 간호팀장 개인의 입김에 휘둘려 조직 내 기강을 흔들리는지 의문이다.

연로한 노인들로 구성된 임원진을 현혹 해 주관적으로 사안을 처리 한 것도 문제라고 생각하지만, 체계적인 틀 없이 모든 사항을 보고 후 처리할 것을 요구하며 고군분투중인 본부장의 효율적인 업무에 제동을 거는 몇몇 임원들의 행동이 계속고용을 빙자한 '갑질'이 아닌가 의아함이 들어 질의를 하고자 한다. 이상의 내용을 바탕으로

첫째, 간호사 및 간호팀 팀장이라는 직무와 직함을 들어 네트워크 마케팅을 동료직원, 요양보호사 및 센터, 노인 입주자들에게 판매 및 투잡 권유를 통한 사업자 활동을 펼치는 것이 합법적인지의 유무

둘째, 휴직 중인 팀원을 제외한 미팅에서의 야간근로 폐지, 퇴직자를 휴직 중인 직원으로 지목 한 것은 정당한지의 유무

셋째, 노인 입주자의 자녀들이 제기한 고가의 뉴스킨 제품 및 판매과정에서의 불합리함으로 징계 및 파면까지 거론되자 구명활동을 펼치는 과정에서 관련 없는 사람에게 책임 떠넘기는 물귀신 작전 과정에서 해당직원이 입은 정신적·업무적·직급적 피해 구제 방법의 유무

넷째, 근로기준법 및 노동법에 제시한 필수 사항만을 취업규칙에 반영 한

	것뿐임에도 취업규칙 변경신고를 지연 및 보류 시키려는 행위, 덧붙여 이를 진행한 본부장 및 나에 대한 견책이 들어온데 대한 법적인 제재 유무 다섯째, 임원진 및 간호팀장의 직장 내 괴롭힘 및 갑질에 대한 법적 처분 가능 여부 및 처리 절차 등에 대한 답변을 간곡히 요청 드립니다.
답변	안녕하세요, 노동OK를 운영하고 있는 한국노총 부천상담소입니다. 1)간호팀장이라는 직위가 동료 간호사나 요양보호사 등에게 해당 시설 규정이나 업무분장표상 상급자의 위치라면 이를 이용하여 상급자의 위치에서 하급자에게 의무 없는 일을 강요하는 행위로 근로기준법 제 76조의 2에 따른 직장 내 괴롭힘에 해당합니다. 이에 대해서는 해당 간호팀장에 대하여 직장 내 괴롭힘 가해 행위를 증명할 수 있는 사실(네트워크 마케팅 참여 강요 정황이 담긴 문제메세지나 피해자 진술서등)을 구비하여 사업주에게 해당 간호팀장의 직장 내 괴롭힘 가해 행위자로 신고하고 징계 등을 요구하시고, 사업주가 이에 대해 적절한 조치를 취하지 않을 경우 사업주를 상대로 관할 고용노동지청에 진정을 제기하는 방법으로 대응할 수 있습니다. 해당 센터 입주자와의 관계에서는 직장 내 괴롭힘 행위가 성립하지 않습니다. 따라서 센터 내 입주자에 대한 판매 강요행위가 있었다면 이에 대해서는 해당 피해 당사자가 간호팀장을 상대로 사기죄 등의 성립 가능성이 있는지를 검토하여 법률 대응하셔야 할 것입니다. 2) 휴직 중인 직원의 직무필요성 등을 임의적으로 당사자를 배제하고 평가한 행위 자체를 두고 보면 해당 근로자 입장에서 모욕적인 행위이며 비상식적 행위일 것입니다. 다만 그러한 평가를 하였다는 점에 대해 법적으로 처벌할 방법은 없습니다. 만약 없는 사실을 지어내어 해당 근로자를 평가하거나 사회적 평가를 깎아 내렸다면(가령 개는 일도 제대로 못하고 맨날 딴짓거리나 해서 필요가 없다는 등)이는 해당 근로자 입장에서 형법상 명예훼손이나 모욕죄로 문제 삼을 수 있습니다. 그러나 이러한 명예훼손이나 모욕행위가 아니라면 실질적으로 그러한 평가를 수용하여 해당 근로자를 해고한 사업주가 근로기준법상 해고의 부당성에 대해 책임져야

	합니다. 따라서 해당 근로자는 지방노동위원회에 사업주를 상대로 부당해고 구제신청을 제기하여 해고의 부당성을 다툴 수 있습니다. 3) 해당 직원이 아무런 관련 없이 피해를 입었다면 이에 대해 그러한 피해를 가한 자들을 상대로 민사상 손해배상을 청구하는 등 법적 대응을 할 수 있습니다. 다만 이에 대한 입증이 관건입니다. 4) 상담내용만으로는 취업규칙 변경 신고를 지연 보류 시키려고 하였다 하였는데 구체적으로 어떤 부분을 문제 삼았는지 등에 대해 살펴봐야 정확한 답변을 드릴 수 있습니다. 2015년 이후 변경된 노동관계법의 내용이 누락된 점을 지적했다고 하셨는데 정확하게 사측에서 근로자에게 어떤 부분을 문제 삼았는지 추가 정보를 기재하여 재상담 해주시거나 노동OK를 운영하는 한국노총 부천상담소로 전화 상담 주시어 (032-653-7051~2)추가 정보를 알려 주시면 정확한 답변을 드릴 수 있도록 하겠습니다. 노동자의 권익향상과 노동환경개선을 위해 노력하고 있는 저희 '한국노총'에 많은 관심과 성원 부탁드립니다, 좋은 하루되시기 바랍니다.
--	---

※ 노동OK의 직장 내 괴롭힘 안내 코너

주제별 FAQ		직장 갑질(괴롭힘)	
임금	전체	관련 법규	갑질 판단 기준
퇴직금		갑질 행위 예시	사규 마련
채당금		해결 방법·절차	
연봉제			
최저임금			
실업급여			
휴일·휴가			
해고·징계			
구조조치			
비정규직			
직장갑질			

번호	카테고리	제목	날짜	조회 수	□
19	해결방법질자	직장갑질, 직장내 괴롭힘, 어떻게 해결합시다	2019.07.30	1997	□
18	관련법규	직장 내 괴롭힘(직장갑질) 금지법 내용	2019.07.30	2030	□
17	갑질판단기준	가해자와 피해자	2019.07.29	690	□
16	갑질판단기준	갑질 행위 장소는 어디? ▶▶	2019.07.29	555	□
15	갑질판단기준	지위나 관계 우위를 이용해 적정범위를 넘는 갑질행위 여부 (행위 요건) ▶▶	2019.07.29	1438	□
14	갑질판단기준	갑질에 대한 통합적 판단 ▶▶	2019.07.29	497	□
13	갑질행위예시	직장갑질 행위 대표 유형	2019.07.29	1363	□

2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시 공공기관
직장 내 괴롭힘
실태연구

IV. 부천시 공공기관 직장 내 괴롭힘 실태 조사

1. 실태조사의 개요
2. 실태조사 결과

IV. 부천시 공공기관 직장 내 괴롭힘 실태조사

1. 실태조사의 개요

□ 조사대상

부천시 공공기관 직장 내 괴롭힘 실태조사는 부천시 공무원(보건소 및 미화업무), 부천시도시공사, 부천문화재단, 부천여성청소년재단, 만화영상진흥원에 근무하는 직원 261명을 대상으로 진행하였다.

□ 조사방식

코로나 19로 인해 대면설문을 지양하고, 구글독스를 활용하여 온라인 설문만으로 진행하였다.

□ 조사기간

2020년 10월 13일~11월 3일

□ 조사내용

[표 4-1] 실태조사 항목구분

부문	세부항목
1. 일반사항	성별 연령
2. 현재 직장생활	업무(직무) 직급(직위) 고용형태 근무기간 노동조합 가입여부 주 평균 근무시간

3. 현재 직장상황	직원 규모 직원조직 유무 노동조합 유무 직원조직 직장 내 괴롭힘 상담활동 고충처리 상담창구 설치 상담창구 상담내용
4. 직장 내 괴롭힘 경험	언어폭력 신체적 폭력 또는 위협 성희롱/성폭력 업무 관련 괴롭힘
5. 직장 내 괴롭힘 빈도	소리를 지르거나 망신 외모나 행동특성 호칭으로 모욕 욕설 또는 비꼬는 말 징계 또는 승진 불이익 등의 위협 따돌림 부정적 소문 동떨어진 업무 업무 미지시 반성문 요구 부당한 업무 강요 과도한 업무 강요 직장 내 괴롭힘 행위자
6. 공무원 갑질	공무원 갑질 경험
7. 공무원 갑질 유형	공무원 갑질 유형
8. 직장 내 괴롭힘 대응	직장 내 괴롭힘 발생 시 대처 경험 개인적 감내 또는 소극적 조치의 이유
9. 직장 내 괴롭힘 회사 및 지자체의 조치	직장 내 괴롭힘 발생 시 필요한 조치 직장 내 괴롭힘 해결을 위한 요구사항 공공기관 종사자 직장 내 괴롭힘 예방과 해결을 위한 정책

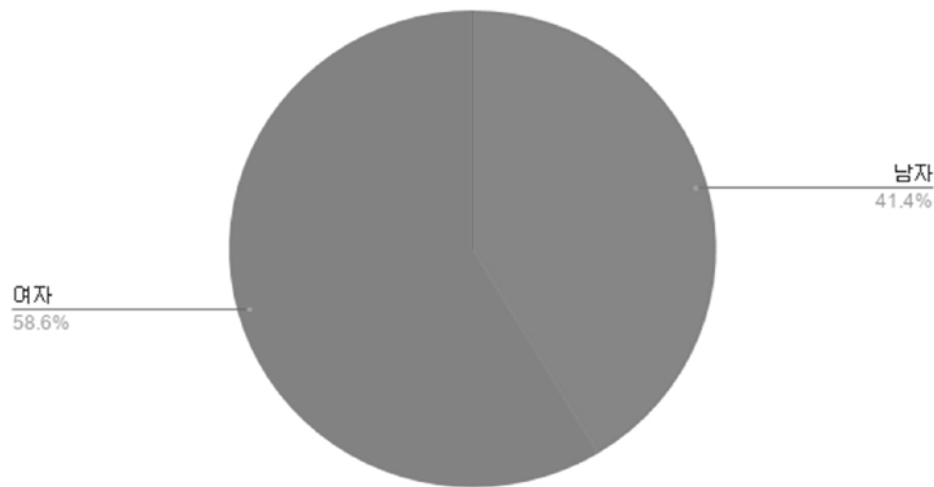
2. 실태조사 결과

□ 참가자 성별

[표 4-2] 참가자 성별

성별	남자	여자	전체
참가자 수(명)	108	153	261
퍼센트(%)	41.4	58.6	100

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?



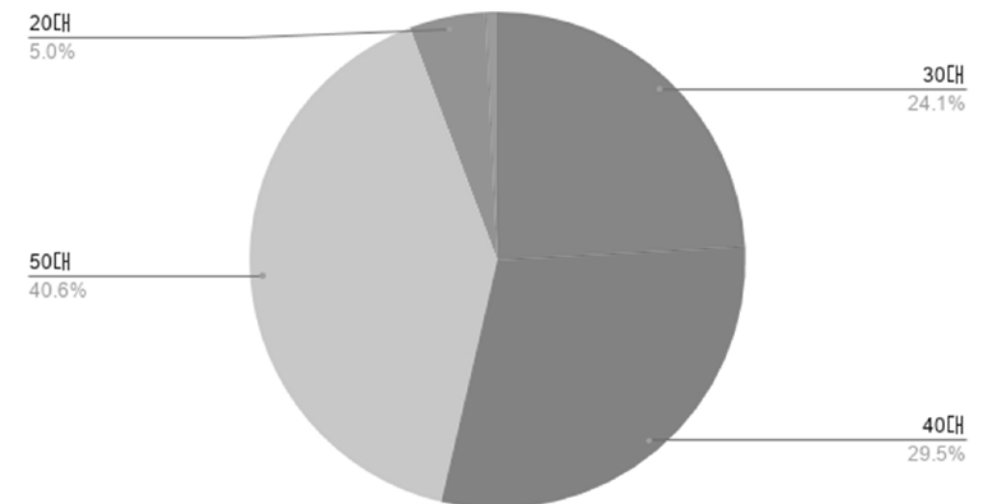
이번 「부천시 공공기관 직장 내 괴롭힘 실태조사」 참가자는 남성 108명, 여성 153명 총 261명이 참가했다.

□ 참가자 연령

[표 4-3] 참가자 연령

연령대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	전체
참가자 수(명)	13	63	77	106	2	261
퍼센트(%)	5.0	24.1	29.5	40.6	0.8	100

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?



설문 참가자의 연령대로는 50대가 106명으로 제일 많았고, 40대가 77명, 30대가 63명, 20대가 13명, 60대 이상이 2명 참가했다.

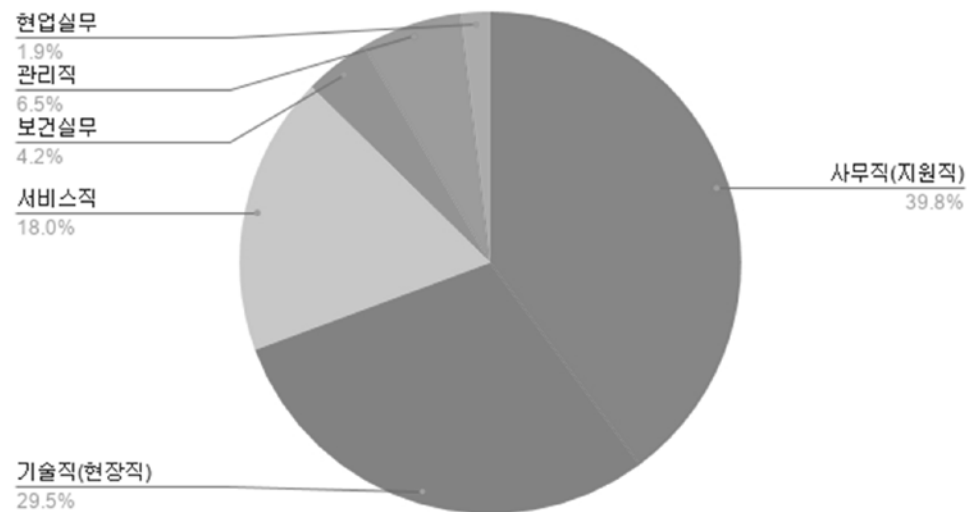
※ 상대적으로 연령이 높으나 이는 근무기간이 긴 부천시도시공사의 응답수가 많은 것도 주요 원인이다. 즉 응답자의 상당수가 50대로 보여 관리자가 많은 것으로 생각할 수 있으나 후술할 설문참가자의 직급 또는 직위와 비교해보면 실제 관리자는 12% 가량 밖에 되지 않아 연령과 상관없이 일반 실무자가 대다수인 것으로 나타난다.

□ 참가자의 업무 또는 직무

[표 4-4] 참가자의 업무

업무/직무	관리직	사무직 (지원직)	기술직 (현장직)	서비스 직	기타	전체
참가자 수(명)	17	104	77	47	16	261
퍼센트(%)	6.5	39.8	29.5	18.0	6.2	100

1. 귀하의 업무(직무)는 무엇입니까?



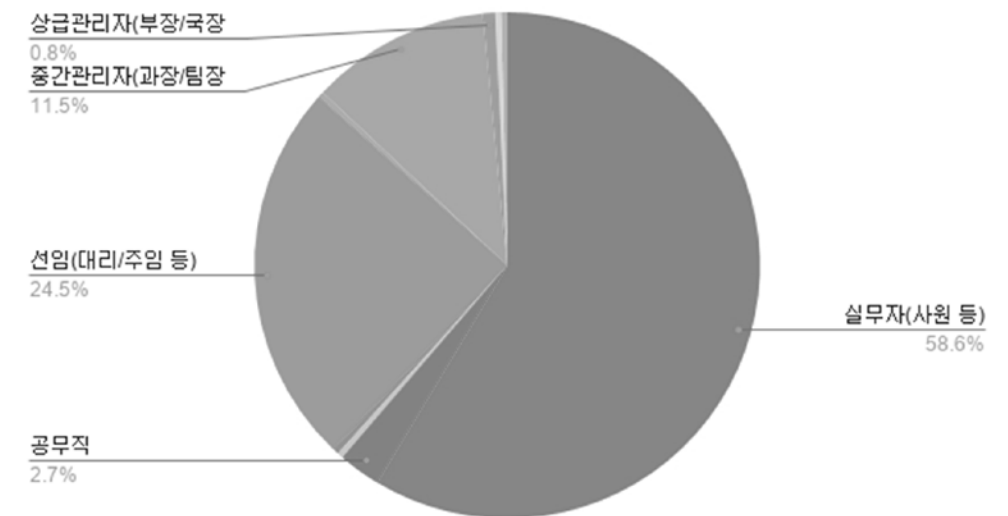
설문 참가자들의 직군을 살펴보면 사무직(지원직)이 104명으로 제일 많았고, 기술직(현장직)이 77명, 서비스직이 47명, 관리직이 17명으로 나타났으며 기타로 보건실무 11명, 현업실무 5명이 설문에 참가했다.

□ 참가자의 직급 또는 직위

[표 4-5] 참가자의 직급 또는 직위

근무기간	상급관리자 (부장/국장)	중간관리자 (과장/팀장)	선임 (대리/주임)	실무자 (사원 등)	기타	전체
참가자 수(명)	2	30	64	153	12	261
퍼센트(%)	0.8	11.5	24.5	58.6	4.6	100

2. 귀하의 직급(직위)는 어떻게 되십니까?



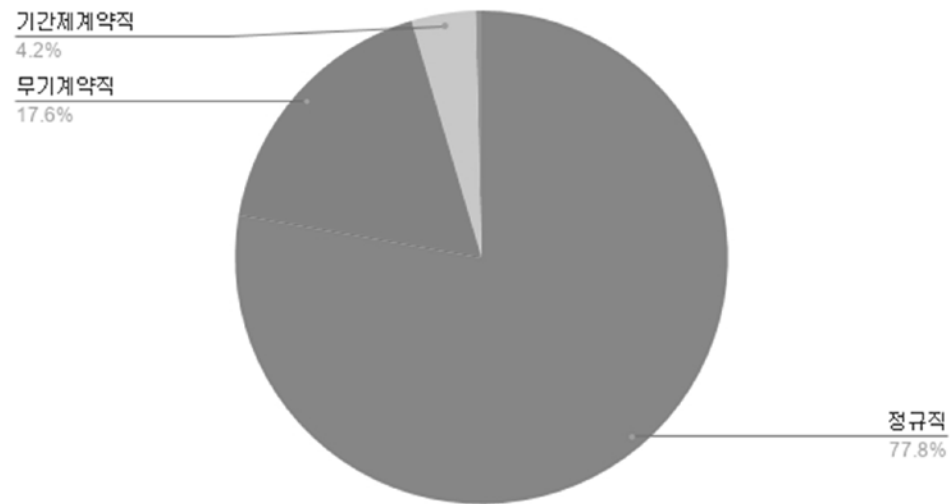
설문 참가자들의 직군으로는 실무자(사원)이 153명, 선임(대리/주임)이 64명, 중간관리자(과장/팀장)급이 30명, 상급관리자에서 2명이 참가했다. 기타로 공무직(7), 간호사(1), 계약직(1), 직위는 매니저(사원), 직급은 차장급(1), 차장(1), 현업실무(1)로 표시한 참가자들도 있었다.

□ 참가자의 고용형태

[표 4-6] 참가자의 고용형태

고용형태	정규직	무기계약직	기간제	공무직	전체
참가자 수(명)	203	46	11	1	261
퍼센트(%)	77.7	17.7	4.2	0.4	100

3. 귀하의 고용형태는 어떻게 되십니까?



설문 참가자들의 고용형태는 정규직이 203명으로 제일 많았으며 무기계약직이 46명, 기간제 계약직이 11명 있었다. 공무직이라고 제출한 사람도 1명 있었다.

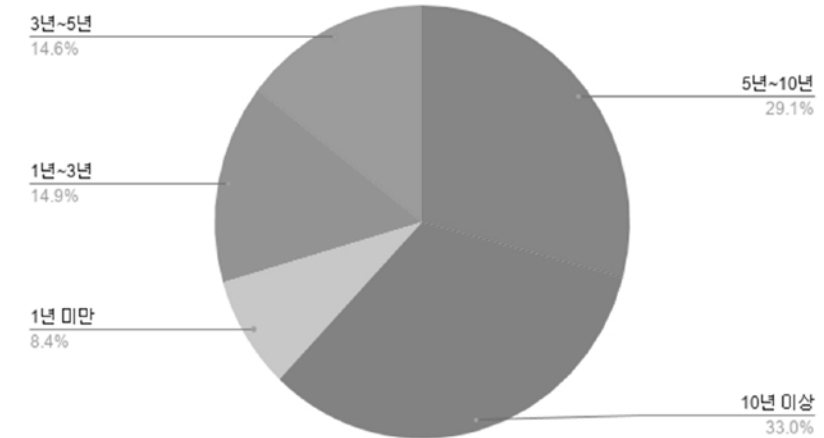
※ 2018년 2단계 정규직 전환 가이드라인 발표 이후 상당수의 직원이 정규직(혹은 무기계약직)으로 전환되었고, 조합원의 대다수는 정규적인 상황을 반영한 듯하다.

□ 참가자의 근무기간

[표 4-7] 참가자의 근무기간

근무기간	1년미만	1년~3년	3년~5년	5년~10년	10년~	전체
참가자 수(명)	22	39	38	76	86	261
퍼센트(%)	8.5	15	14.6	28.8	33.1	100

4. 현재 직장에서의 근무기간은 얼마나 되십니까?



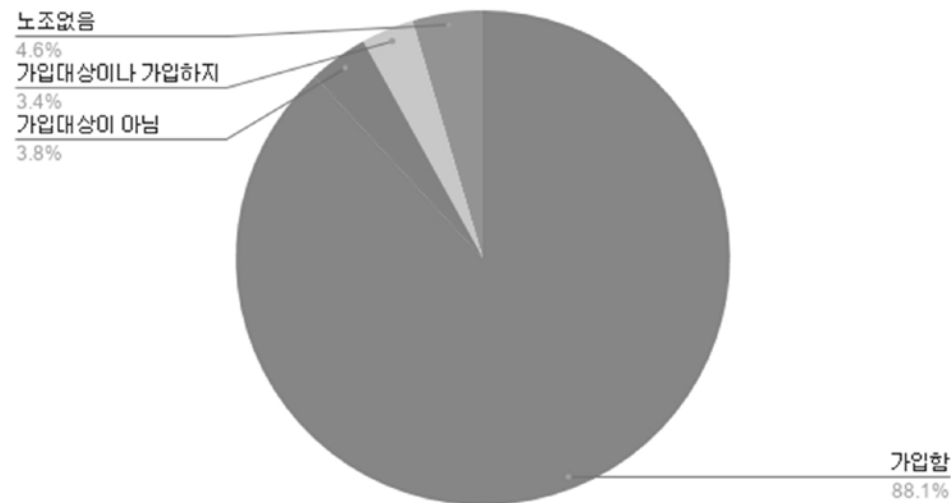
설문 참가자들의 근속기간을 살펴보면 10년 이상 장기근속자가 86명으로 가장 많았으며 5년~10년 근속한 사람이 76명, 1년~3년 39명, 3년~5년 38명, 1년 미만 근속자가 22명으로 가장 적었다.

□ 참가자의 노동조합 가입여부

[표 4-8] 참가자의 노동조합 가입여부

가입여부	가입함	노조없음	가입대상이 아님	가입대상이나 가입하지않음	전체
참가자 수(명)	230	12	10	9	261
퍼센트(%)	88.1	4.6	3.8	3.4	99.9

5. 노동조합 가입여부



설문 참가자 중 노동조합에 가입한 사람은 230명, 노조가 없다고 표시한 사람이 12명, 노동조합은 있으나 가입대상이 아닌 사람이 10명, 노동조합도 있고 가입대상이기도 하나 가입하지 않은 사람은 9명이 있었다.

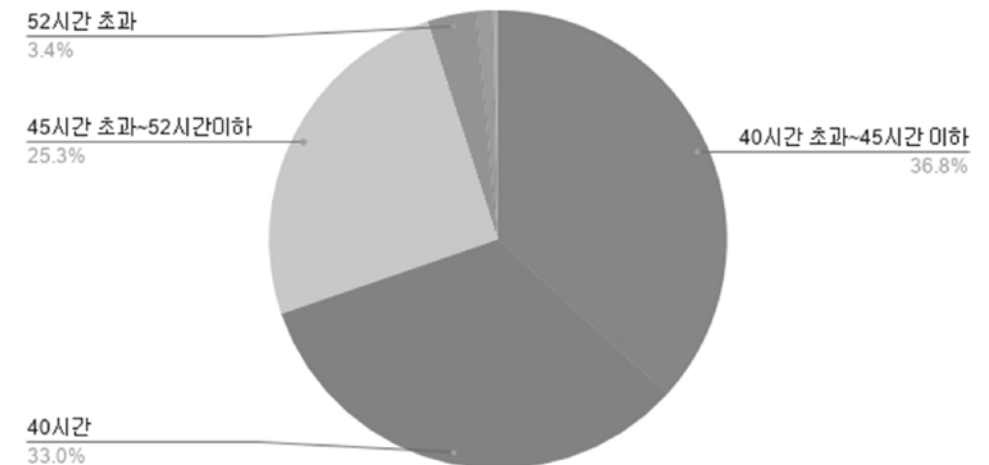
※ 응답 대상인 기관에는 모두 노동조합이 있으나 일부 기관에서는 모든 직원을 조합원으로 포괄하고 있지는 못한 상황이다.

□ 참가자의 1주 평균 근무시간

[표 4-9] 참가자의 1주 평균 근무시간

근무시간	참가자 수(명)	퍼센트(%)
40시간 미만	3	1.2
40시간	86	33.0
40시간 초과~45시간 이하	96	36.8
45시간 초과~52시간 이하	66	25.3
52시간 초과	9	3.4
기타	1	0.3
전체	261	100

6. 1주평균 근무시간(야근, 시간외 근무, 퇴근 후 업무와 관련한 시간도 포함)



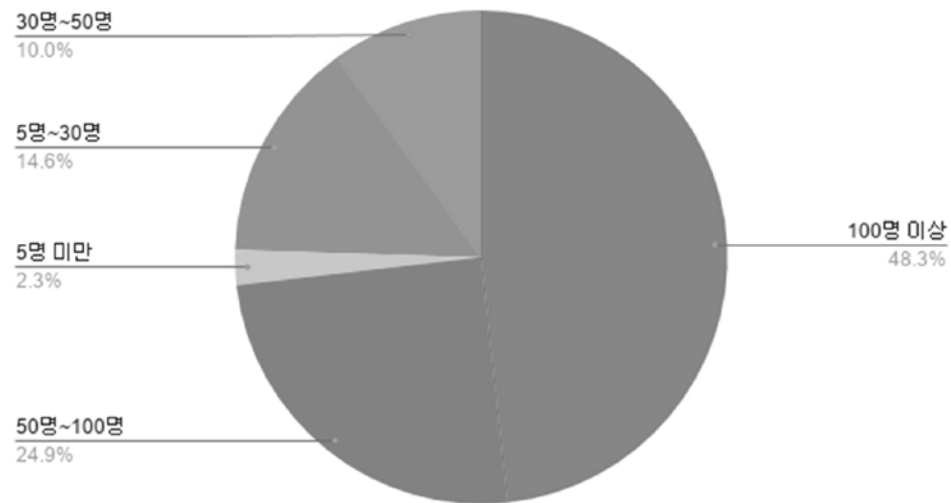
설문 참가자들은 1주 평균 40시간~45시간 근무하는 사람이 96명으로 제일 많았으며, 주 40시간 근무가 86명, 45시간~52시간이 66명, 52시간 초과가 9명, 40시간 미만이 3명이었으며 기타로 0시간이라고 제출한 사람도 있었다.

□ 사업장 규모(직원 수)

[표 4-10] 참가자의 사업장 규모

종사자 수	5인 미만	5인~30인	30인~50인	50인~100인	100인 이상	전체
참가자 수(명)	6	38	26	65	126	261
퍼센트(%)	2.2	14.6	10.0	24.9	48.3	100

1. 귀하가 근무하는 사업장의 직원 규모는 어떻게 됩니까?



설문 참가자들의 사업장 규모는 100인 이상 사업장이 126명으로 가장 많았으며 50인~100인 사업장이 65명, 5인~30인이 38명, 30인~50인이 26명이었으며 5인 미만 사업장이라고 표시한 사람도 6명 있었다.

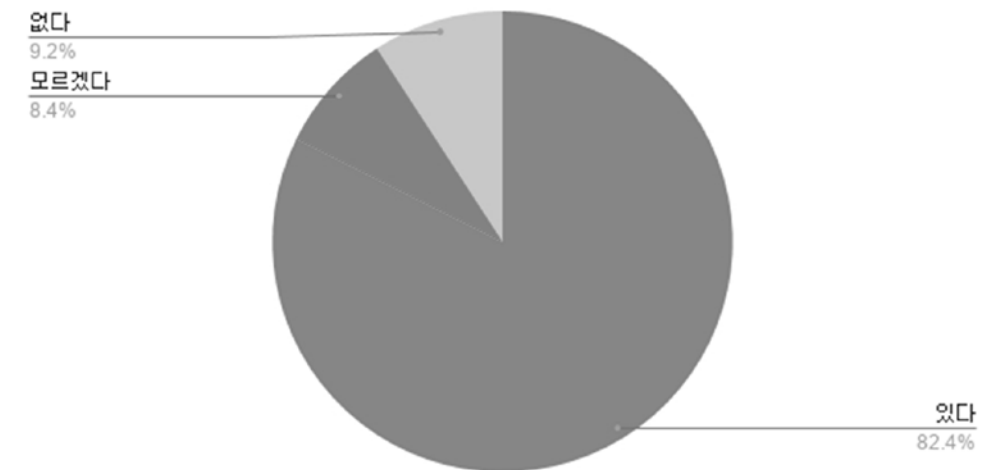
※ 부천시 공공기관, 즉 직고용 공무원, 공기업, 출자출연기관은 모두 50인이 넘으나 50인 미만으로 답한 경우, '사업장'을 장소를 기준으로 이해하여 답변한 것으로 보인다.

□ 사업장 노사협의회 존재여부

[표 4-11] 사업장 노사협의회 여부

노사협의회 유무	있다	없다	모르겠다	전체
참가자 수(명)	215	24	22	261
퍼센트(%)	82.4	9.2	8.4	100

2. 귀하가 근무하는 사업장에는 직원조직(노사협의회 등)이 있습니까?



설문참가자들 중 215명은 직원조직(노사협의회)이 있다고, 24명은 없다고 응답했으며 모르겠다고 응답한 사람도 22명 있었다.