

# 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 가이드



고용노동부



## PART 3

# 직장 내 괴롭힘의 판단

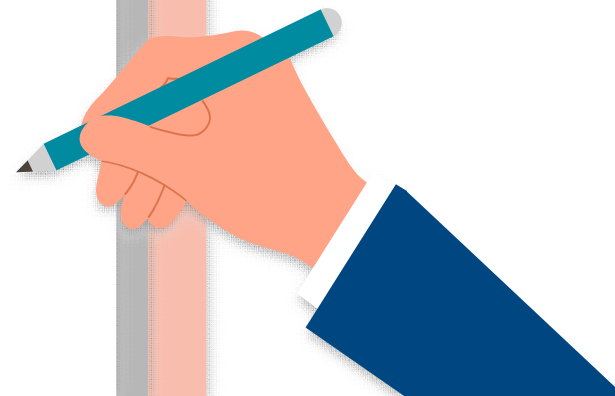
직장 내 괴롭힘 개념

직장 내 괴롭힘 판단 요소

직장 내 괴롭힘의 판단



**사용자 또는 근로자가**  
**다른 근로자에게**  
직장에서의 지위 또는 관계 등의  
우위를 이용하여  
업무상 적정 범위를 넘어  
신체적·정신적 고통을 주거나  
근무환경을 악화시키는 행위



## 1. 행위자

- 괴롭힘 행위자가 **사용자**인 경우
- 괴롭힘 행위자가 **근로자**인 경우

## 2. 행위요건

- 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것
- 업무상 적정 범위를 넘는 행위일 것
- 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰을 것

## 3. 행위장소

- 외근·출장지 등 업무수행이 이루어지는 곳
- 회식이나 기업 행사 현장 등
- 사적 공간
- 사내 메신저·SNS 등 온라인상의 공간



괴롭힘 행위자가 **사용자**인 경우

## 사용자란?

근로기준법 제2조제1항제2호에 따른 사용자로서

사업주 또는 사업경영담당자<sup>1)</sup>,

근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위해 행위하는 자<sup>2)</sup>



## 1 사업경영담당자

- 사업주가 아니면서 사업경영 일반을 책임지는 자로서,
- 사업주로부터 사업 경영의 전부 또는 일부에 대해 포괄적인 위임을 받고 대외적으로 사업을 대표하거나 대리하는 자

예 대표이사, 등기이사, 지배인 등

## 2 근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위해 행위하는 자

- 사업주 또는 사업경영담당자로부터 권한을 위임받아
- 자신의 책임 아래 근로자 채용, 해고 등 인사처분을 할 수 있고,
- 직무상 근로자의 업무를 지휘·감독하며 근로조건에 관한 사항을 결정·집행할 수 있는 자

예 인사노무담당이사, 공장장 등  
(형식적인 직위나 직급이 아닌 구체적인 직무내용에 따라 판단)





## 파견근로자를 사용하는 사용사업주는?

「파견근로자보호 등에 관한 법률」 제34조제1항에 따라 파견 중인 근로자의 경우 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」에 따른 사용자로 볼 수 있으므로, 사용사업주도 직장 내 괴롭힘 행위자로 인정될 수 있음

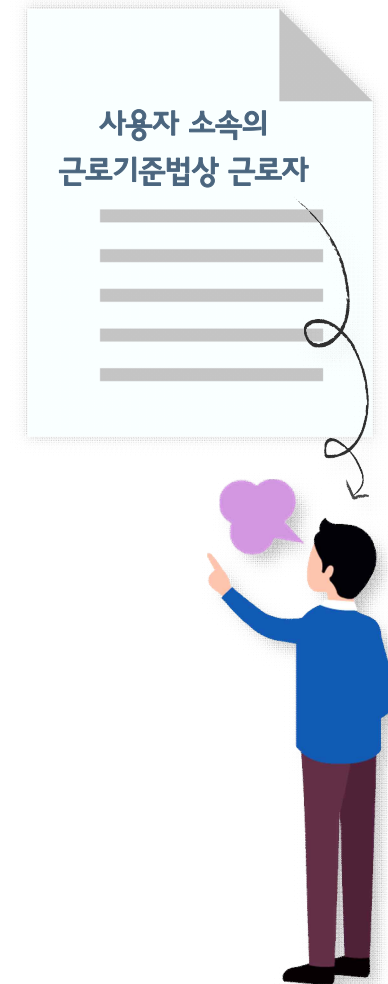
**파견근로자보호 등에 관한 법률 제34조(근로기준법 적용에 관한 특례)** ① 파견중인 근로자의 파견근로에 관하여는 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」 제2조의 규정에 의한 사용자로 보아 동법을 적용한다. 다만, 같은 법 제15조부터 제36조까지, 제39조, 제41조부터 제48조까지, 제56조, 제60조, 제64조, 제66조부터 제68조까지 및 제78조부터 제92조까지의 규정의 적용에 있어서는 파견사업주를, 같은 법 제50조부터 제55조까지, 제58조, 제59조, 제62조, 제63조 및 제69조부터 제75조까지의 규정의 적용에 있어서는 사용사업주를 사용자로 본다.

② ~ ④ (생략)

## 괴롭힘 행위자가 근로자인 경우

### 1 사용자 소속의 근로기준법 상 근로자인 경우

- 당해 사업장(사용자) 소속의 근로기준법 제2조제1항에 따른 근로자가 행위자인 경우,  
➔ 사용자는 근로기준법 제76조의3에 따라 직접 관련 조사를 실시하고 행위자에 대한 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치 실시





## 괴롭힘 행위자가 근로자인 경우

### 2 사용사업주 소속 근로자와 파견근로자 간에 발생한 경우

- 파견법 제34조제1항에 따라 사용사업주도 사용자로서 근로기준법에서 정한 조치의무 등을 부담
- 사용사업장에서 근로를 제공하던 중 발생한 사안인 만큼 사용사업장의 예방·대응 체계에 따라 처리



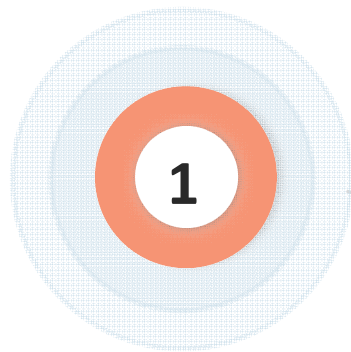
## 괴롭힘 행위자가 근로자인 경우

### 3 괴롭힘 행위자가 파견근로자인 경우

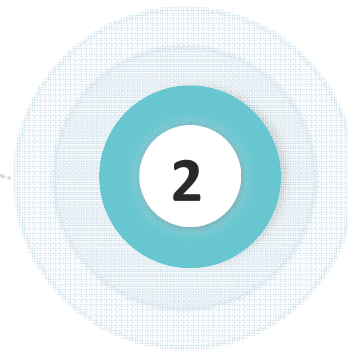
- 사용사업주는 파견근로자 징계 등의 인사권이 없으므로 파견사업주에게 해당 사실을 알리고 적절한 조치를 취하도록 요구



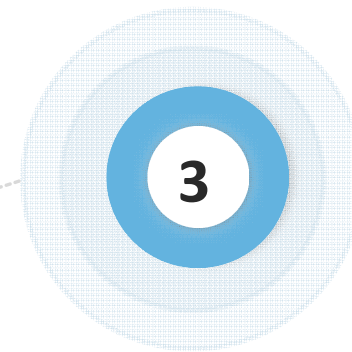
“ 3개 요소를  
모두 충족해야 함 ”



직장에서의  
지위 또는 관계 등의  
우위를 이용할 것



업무상 적정 범위를  
넘는 행위일 것



신체적·정신적  
고통을 주거나  
근무환경을 악화시켰을 것

### 1 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것



#### 우위성

피해자가 괴롭힘 행위에 대해 저항 또는 거절이 어려울 가능성이 높은 관계를 의미

#### 지위의 우위

괴롭힘 행위자가 지휘명령 관계에서 상위에 있거나 직접적인 지휘명령 관계가 아니어도 직위·직급체계상 상위에 있음을 이용한다면 인정

#### 관계의 우위

우위가 있다고 판단되는 모든 관계가 인정됨

#### 우위성의 이용

직장에서의 지위나 관계 등의 우위를 이용한 것이 아니라면 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않음



- ✓ 관계의 우위성은 **특정 요소에 대한 사업장 내의 통상적 평가**를 바탕으로 판단
- ✓ 관계의 우위성은 **상대적!** 우위성을 달리 평가할 특별한 사정이 있는지도 확인

### 2 업무상 적정 범위를 넘는 행위일 것



“행위자의 우위성이 인정되더라도 문제된 행위가  
업무관련성이 있는 상황에서 발생한 것이어야 함”



“업무수행 중이 아니어도 업무수행에 편승해서 이루어졌거나  
업무수행을 빙자하여 발생한 것이라면 업무관련성 인정 가능”



## 업무상 적정범위를 넘은 것으로 인정되려면?

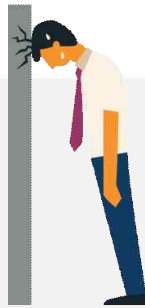


문제된 행위가  
사회 통념에서 봤을 때  
업무상 필요한 것이 아니었거나



업무상 필요성은 인정돼도  
행위 양상이  
사회 통념상 적절하지 않았을 때

### 3 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰을 것

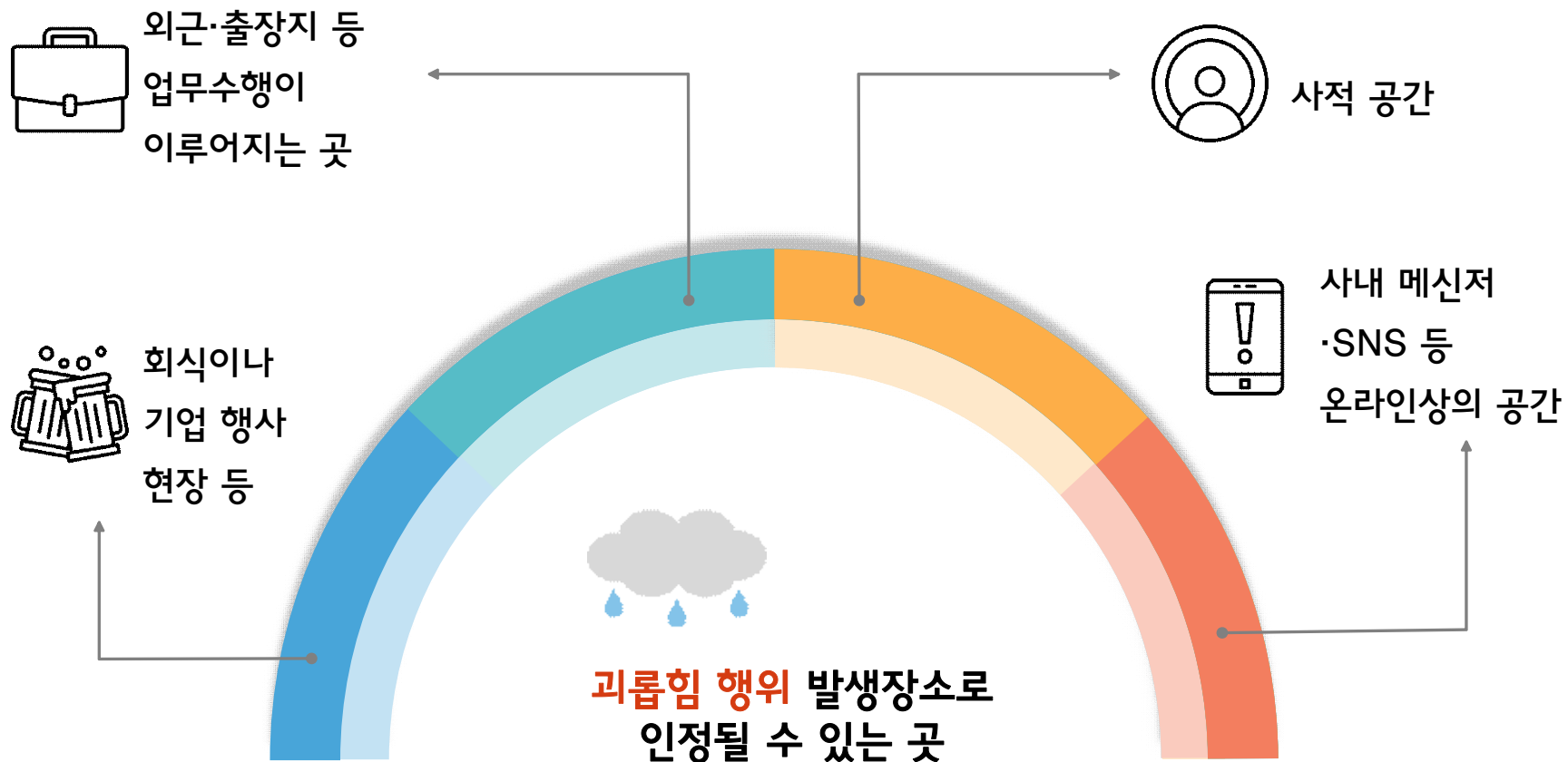


“ 화장실 앞 근무지시 등 근로자가 제대로 된  
업무수행을 할 수 없는 환경을 조성하는 경우 ”



“ 행위자의 의도가 없었어도 그 행위로  
신체적·정신적 고통을 느꼈거나  
근무환경이 예전보다 나빠진 경우 ”







당사자와의 관계



행위 장소 및 상황



행위에 대한 피해자의 반응



행위 내용 및 정도

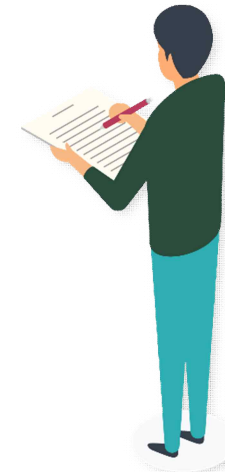


행위기간(일회적/단기간/지속적)

구체적인 사정을 참작하여

**종합적**

으로 판단



- 1 문제된 행위를 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 바라보았을 때 **신체적·정신적 고통**이나 **근무환경 악화**가 발생할 수 있다는 **점이 인정**되어야 함
- 2 피해자가 **실제로 신체적·정신적 고통**을 받았거나 **근무환경이 악화**되었다는 **결과가 발생**해야 함

신체적·정신적으로  
고통받았어요



근무환경이  
악화되었어요



## PART 6



# 직장 내 괴롭힘의 예방



“ 예방의 첫걸음은 사업주 등 최고 경영자가  
정책 선언문, 윤리강령 선포 를 통해 근절 의지를 전하는 것 ”



### 정책선언문 예시

우리 회사는 직원이 행복하게, 안전하게 근무할 수 있는 환경을 만드는 것을 최우선 가치로 두고 있습니다. 따라서 직원의 인격이 무시되는 직장 내 괴롭힘 행위는 용인하지 않을 것을 선언합니다.

경영진은 직장 내 괴롭힘 예방 정책을 중요하게 다루고 괴롭힘 행위가 발생할 경우 빠른 시일 내에 문제를 해결하여 피해자가 업무수행을 원활히 할 수 있도록 최선을 다해 지원할 것입니다.

관리자는 직원 간에 괴롭힘 행위가 발생하지 않는지 예의주시하고 직원과의 커뮤니케이션에 각별한 주의를 기울이며 직장 내 괴롭힘 예방에 앞장섭니다. 직원들은 동료들 대함에 있어 상호 존중을 기본으로 삼고 이유를 불문하고 다른 직원을 신체적·정신적으로 괴롭히는 행동을 삼가야 합니다.

배려하고 존중하는 성숙한 기업문화를 조성하여 회사가 성장하고 발전해나갈 수 있도록 다 함께 힘을 모읍시다.

- 예방을 위해 실태조사, 조직문화, 커뮤니케이션, 업무의 명확성, 권한과 책임의 적절성 등을 종합적으로 점검
- 노조, 노사협의회, 산업안전보건위원회 등 근로자측 참여 기구를 통해 노사가 함께 점검하고 예방 조치를 협의하면 효과 증대



- 제도의 이해 및 예방 측면에서 교육 실시가 효과적,  
연 1회 등 주기적으로 실시하는 것이 바람직
- 관리자와 직원을 분리하여 실시
- 교육방식과 내용은 기업 필요에 따라 유연하게 설계



기존 성희롱 예방교육, 산업안전관리교육, 인권교육에 콘텐츠와 시간 등을 확대·보완하여 진행하는 방식도 가능



- 직장 내 괴롭힘의 예방 조치는 장기간에 걸쳐 지속적으로 추진하고 이를 위해 예방·대응 업무 담당직원을 별도로 두는 것이 좋음
- 직장 내 성희롱 예방·고충상담 업무 담당자가 괴롭힘 예방·대응 업무도 수행 가능하나, 성희롱과 괴롭힘은 다른 측면이 있는 만큼 전문성을 키우도록 지원





- 예방교육, 리플릿 배포, 포스터 게시, 급여명세서에 문구 삽입 등  
다양한 방식으로 제도 홍보
- 근로자들이 신고 및 구제절차에 쉽게 접근할 수 있도록 교육·홍보하여  
주지시키고 캠페인 기간을 정해 집중 홍보





## PART 7

# 직장 내 괴롭힘 발생 시 처리절차

사건 처리원칙

사건 처리절차



☑ 아래 사항을 참고하여 사업장 규모, 여건 등을 고려하여 취업규칙에  
규정

접 근

◆ 피해자가 건강한 직장생활을 할 수 있도록 회복시키는 방향으로 접근

피해자 중심

◆ 피해자 요구를 바탕으로 1차적 해결방식 결정

◆ 조사된 행위가 사업장의 규제대상에 해당되지 않아도 피해자의  
육체적·정신적 고충에 관심을 갖고 관리

\* 신고단계부터 피해자 심리상담 등이 진행되는 체계 마련

처리절차

◆ 기존 직장 내 성희롱 사건 처리 시스템을 활용해도 좋음

2차 피해 예방

◆ 상담자, 조사자는 피해자와 관련자 신원에 대해 비밀 유지

\* 비밀유지 의무 고지, 서약서 작성 등 조치

담당기구 구성

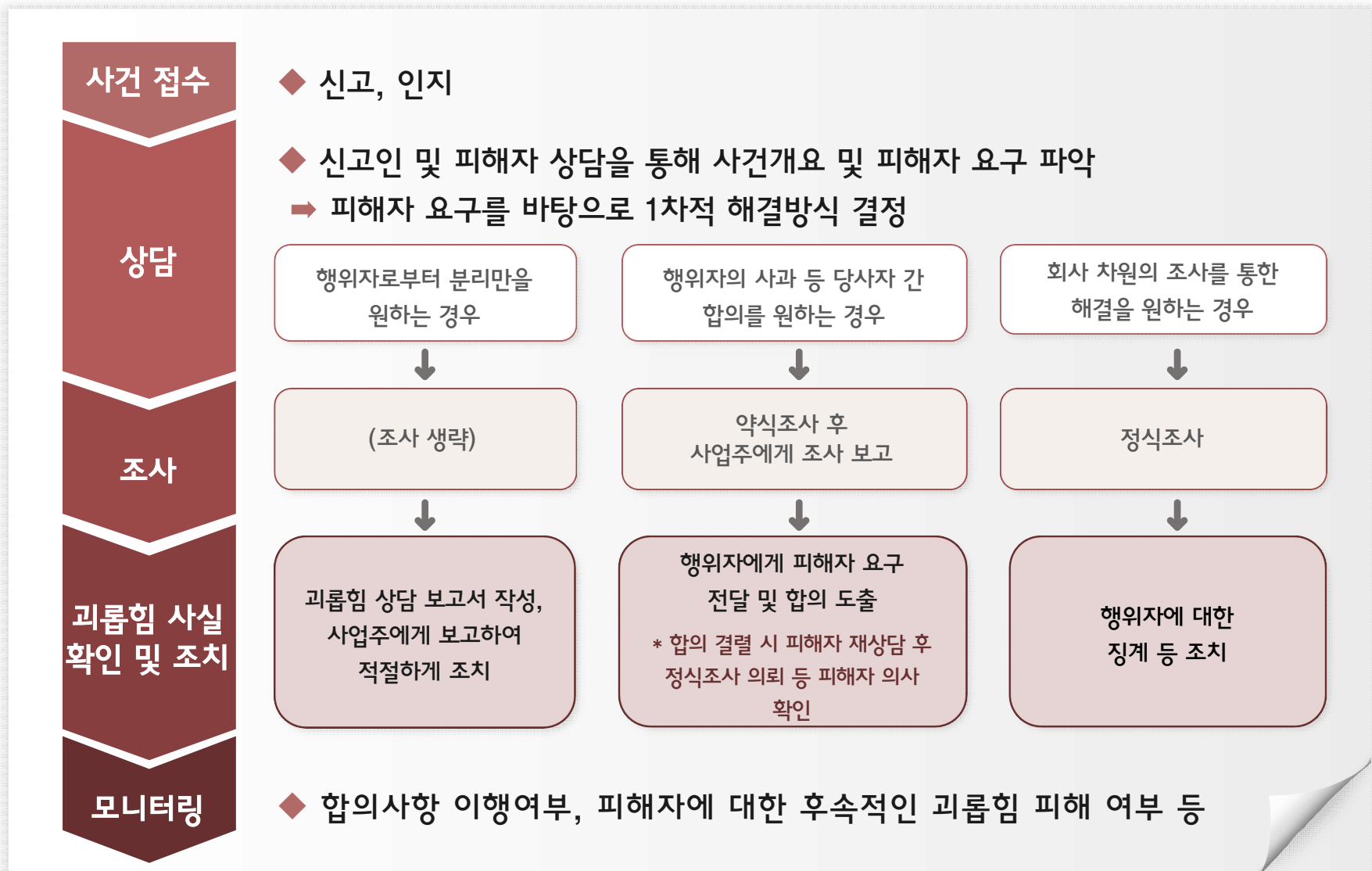
◆ 사업장 규모와 특성에 맞게 정함

공정성 확보

◆ 사건이 공정하게 처리되도록 상담자와 조사자는 가급적 구분

정식조사

◆ 공정성, 전문성 등을 위해 정식조사는 조사위원회 구성이나  
외부기관 위탁 고려 가능



- 법에 따라 누구든지 사건 발생 사실을 신고할 수 있음
- 신고자의 신원 등 비밀은 철저히 보장되며, 불이익이 없음을 공지하여 신고자의 우려를 해소
- 신고가 없더라도 예방·대응 업무 담당조직(담당자)이 괴롭힘 발생 사실을 인지하게 될 경우 사건 접수 가능
- 신고는 다양한 창구를 통해 자유롭게 할 수 있도록 보장



예방·대응 업무  
담당조직(담당자)에  
직접 신고



온라인  
신고센터



이메일

- ⊙ 상담단계에서는 우선 피해자의 피해 상황 등을 파악, 사건 처리방향 결정
- ⊙ 피해자에게 사건 처리절차의 전 과정이 비밀 유지됨을 알리고  
신고자에게도 비밀유지 의무가 있음을 고지
- ⊙ 상담이 진행되는 장소도 비밀이 보장되는 공간으로 마련
- ⊙ 상담 순서는 신고자에 따라 달라짐



피해자가 직접 신고

▶ 즉시 상담



목격자 등 제3자가 신고

▶ 신고자 상담 후 피해자 상담

### 상담과정 시 확인사항

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



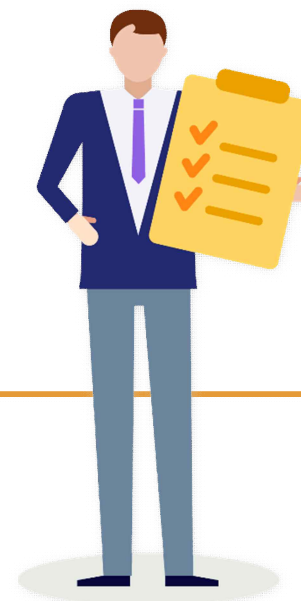
- 피해자가 행위자의 사과, 재발방지 약속 등 당사자 간 합의를 원하면 약식조사로 피해 사실을 확인
- 약식조사는 별도의 조사자가 하는 것이 바람직하나 상담자가 직접 할 수도 있음
- 약식조사는 행위자·피해자 간 합의를 위한 것이므로 행위자에 대한 조사는 사안을 고려하여 여부 결정
- 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등 관련자만 조사하여 최대한 빨리 완료
- 조사자는 보고서를 작성하여 사업주에게 보고





### 약식조사 보고서에 기술되어야 할 내용

- ◎ 피해자와 행위자와의 관계(우위성 판단 요소)
- ◎ 사건 경위(피해자 또는 피해자가 추천한 참고인 진술내용을 토대로 작성)
- ◎ 문제된 행위가 직장 내 괴롭힘에 해당하는지의 여부를 입증할 직접증거 또는 정황증거
- ◎ 피해자의 피해 정도
- ◎ 피해자의 요청사항



## 사건 처리절차 4 정식조사

PART 7

직장 내 괴롭힘 발생 시  
처리절차

조사방향·범위·대상

◆ 피해자의 요청으로 진행되는 만큼 신속하게 결정하여 조사 착수

조사기간, 조사자,  
조사위원회 구성

◆ 취업규칙으로 규범화하여 사전에 주지되어 있어야 함

조사위원회를 통해  
조사하는 경우

◆ 위원장은 지체 없이 조사위원회를 구성하여 사건을 처리

조사자의 중립성과  
전문역량 확보

◆ 당사자와 직원들 사이에 조사과정 및 처리가 공정하고 전문적으로,  
신속하게 진행된다는 신뢰감을 형성

사건조사와 처리

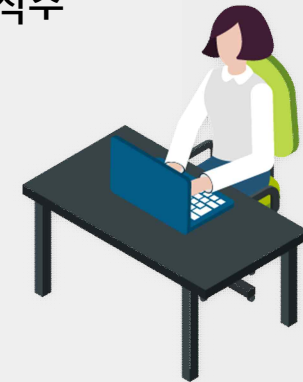
◆ 인사·법무·감사팀 등에서 수행하나, 조사자 단독으로 해결하기 힘들 경우  
위원회나 외부전문가 통해 처리(사안에 따라 노조대표, 노사협의회위원 참여 가능)

비밀 유지

◆ 조사자(위원)는 비밀유지 서약서를 작성하고, 조사 내용에 대해 비밀 유지  
(피조사자도 서약서를 작성, 조사 시작 전 조사자(위원)가 비밀유지에 대해 충분히 설명)

피해자 조치

◆ 피해자의 요청사항을 확인하여 조사기간 동안 근무장소를 변경하거나  
휴가를 부여(단, 피해자의 의사에 반하는 조치는 하지 않음)



### 정식조사 시 진행되는 대면조사

- 조사의 공정성 등을 위해 조사자(위원)는 가능한 2명 이상이 참여
- 조사는 피해자 → 참고인 → 행위자 순으로 진행
- 부득이한 경우 서면조사 등으로 진행할 수도 있으나, 당사자는 대면조사를 원칙으로 함
- 관련자 조사는 직장 내 괴롭힘 판단기준을 고려하여 진행



#### 대면조사 시 확인사항

- 사건의 경위 / 피해자, 행위자 인적사항 및 당사자 관계
- 괴롭힘 행위의 반복성 또는 지속성 여부 / 행위로 인한 피해자의 피해 정도
- 조사과정에서의 피해자 요청사항 / 괴롭힘 인정 후 행위자 조치에 관한 피해자 의견
- 직접증거 및 정황증거(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료기록 등) 검증

### 정식조사 후 보고서 작성

- 조사가 끝나면 보고서를 작성하여 사업주에게 보고
- 조사보고서만으로도 사실관계와 괴롭힘 해당 여부를 판단할 수 있도록 문제된 행위를 자세히 기재
- 확보한 직접증거와 정황증거를 첨부하고, 증거의 신뢰성에 대한 의견을 기술
- 행위자에 대한 조치는 피해자의 의견을 들어 결과를 첨부
- 조사보고서에 직장 내 괴롭힘 여부, 괴롭힘의 경중, 적절한 제재 수준을 기술

