

직장괴롭힘 등 “직장 내 고충처리” 실태와 개선방안

2024. 7. 31.

이 종 수

(노무법인 화평, 휘슬 조사위원)

이 자료는 저작권법에 의한 보호를 받는 저작물로서, 이에 대한 무단복제 및 배포를 원칙적으로 금합니다. 이를 무단 복제·배포하는 경우 저작권법 제136조, 137조, 138조에 의한 권리의 침해 죄, 부정발행 등의 죄, 출처명시 위반의 죄 등에 해당돼 처벌받을 수 있습니다.

- 목 차 -

I. 서론

II. 고충처리 제도

III. 고충처리규정 실태와 문제점

IV. 결론 및 시사점

I . 서론

II. 고충처리 제도

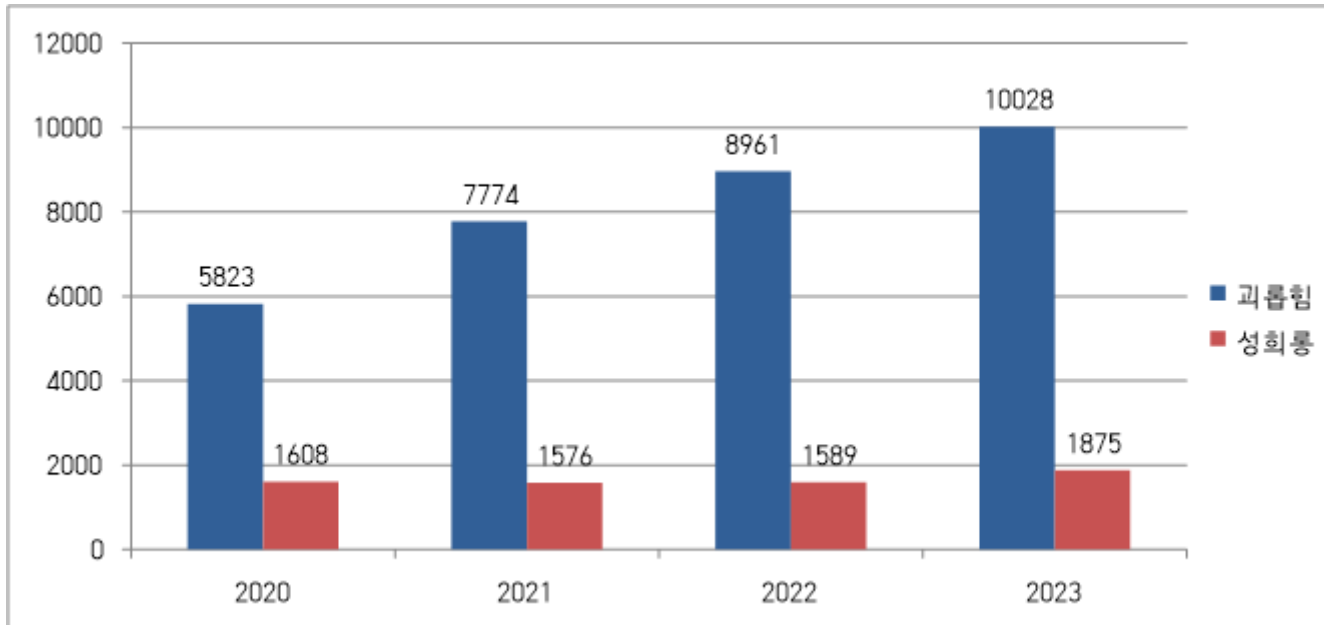
III. 고충처리규정 실태와 문제점

IV. 결론 및 시사점

직장 내 괴롭힘/성희롱 사건 현황

- 현행 법제상 직장 내 괴롭힘/성희롱 사건에 대한 1차적인 조사의무는 사업주에게 부과되어 있기 때문에 정확한 통계작성은 불가능함
- 사업주를 신뢰하지 않거나, 사업주 조사결과에 불복하는 경우 근로자가 고용노동부에 진정(신고)을 제시할 수 있으며, 고용노동부가 그 통계를 관리하고 있음
- 직장 내 괴롭힘의 경우, 신고건수는 매년 증가추세이며, 성희롱 사건의 경우에도 2023년에 전년대비 18% 증가한 것으로 나타남

직장 내 괴롭힘 및 성희롱사건 신고건수 (단위: 개소)

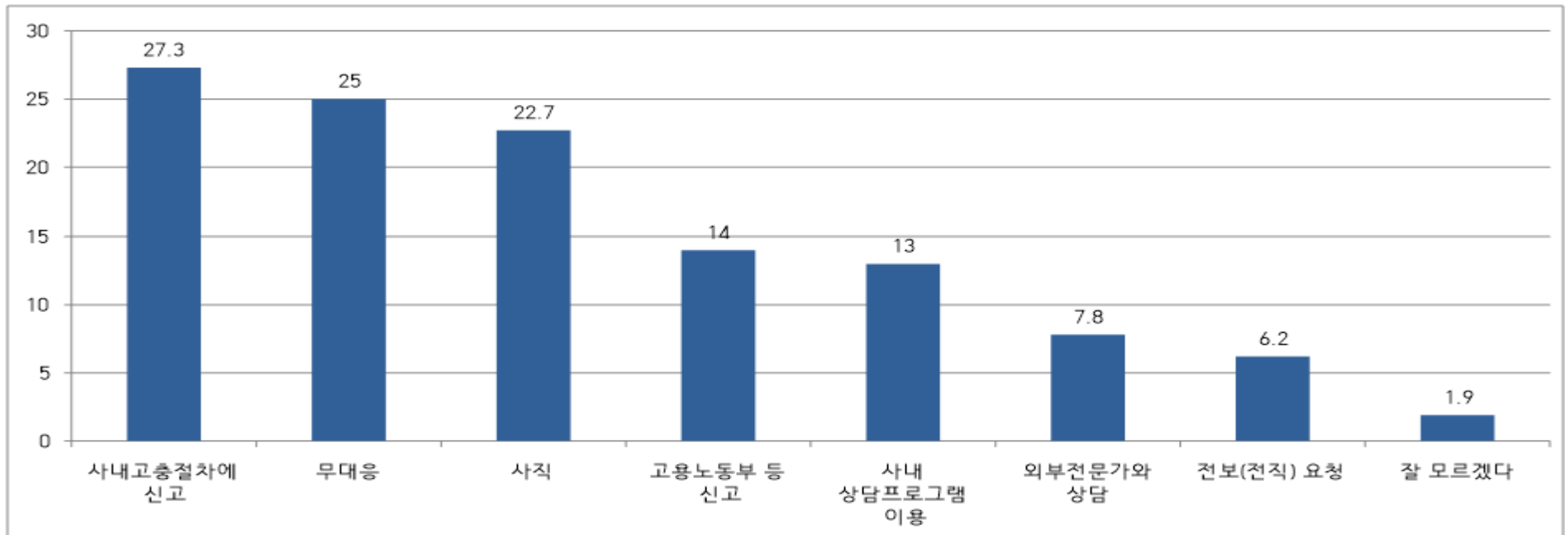


자료: 공공데이터포털(<https://www.data.go.kr/data/15113570/fileData.do>), 투데이신문 2024.4.4.자 '직장 내 성희롱' 신고 증가에도 처벌은 미비' 기사
참조

직장 내 괴롭힘 금지제도 실태

- 정부는 2020년부터 2023년까지 <직장 내 괴롭힘 금지제도 실태조사>를 시행중이며, 동 실태조사는 직장 내 괴롭힘이 상대적으로 빈번히 발생하는 업종 내 주요 기업의 근로자(1,000명) 및 인사노무담당자(485명)를 대상으로 실시되었음
- 조사결과, 직장 내 괴롭힘에 대한 대응으로, 사내고충절차에 신고(27.3%)가 가장 많았고, 다음으로 무대응, 사직, 노동청 신고 등으로 나타남
- 사내 고충제기 또는 신고, 사내 상담프로그램을 이용한다는 응답 등을 합하면, 사내 고충제기 비율은 40% 에 이르며, 반면 무대응과 사직으로 대응이 47.7%로 높게 나타남(최홍기, 2023)

직장 내 괴롭힘 에 대한 대응(단위: %)

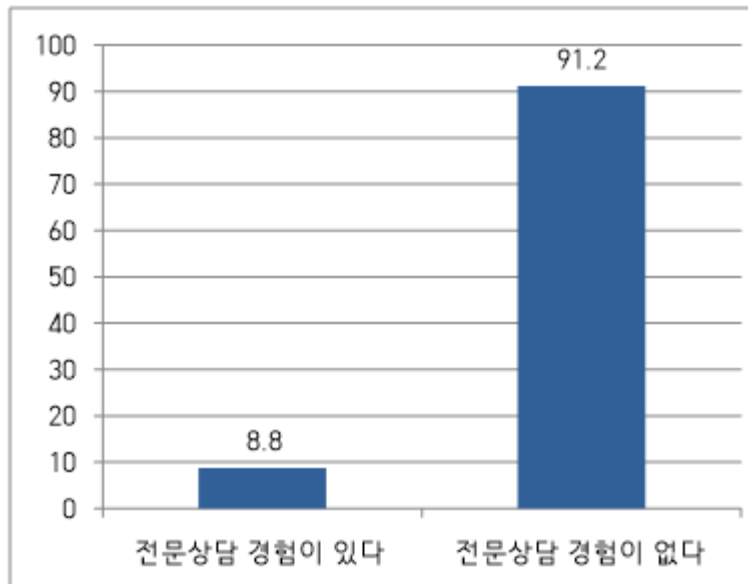


자료: 최홍기(2023) 참조

직장 내 괴롭힘 금지제도 실태

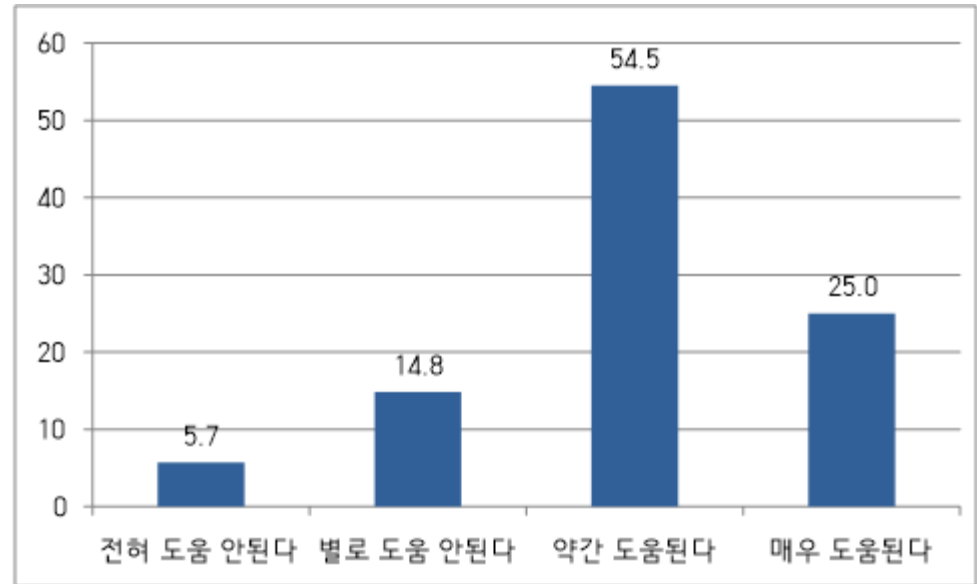
- 앞의 조사에서, 정부 지원제도 중 “직장 내 괴롭힘 상담센터”(2024년부터 일반상담센터와 통합운영) 를 통해 전문 상담을 이용한 경험이 있는지를 확인해본 결과, 응답자의 91.2%가 이용한 경험이 ‘없다’ 고 응답하였으며, 응답자의 8.8% 만 이용경험이 ‘있다’ 고 응답한 것으로 나타남
- 이용경험이 있는 응답자들을 대상으로 동 지원제도의 효과성을 확인해본 결과, ‘약간 도움된다’는 응답이 54.5%, ‘매우 도움된다’는 응답이 25.0%, ‘별로 도움 안된다’는 응답이 14.8%, ‘전혀 도움안된다’는 응답이 5.7% 순으로 확인되었는데, 전체적으로 ‘도움된다’는 응답이 79.5%로 나타남(최흥기, 2023)

정부 전문상담센터 이용 경험(단위: %)



자료: 최흥기(2023) 참조

전문상담센터 효과성(단위: %)

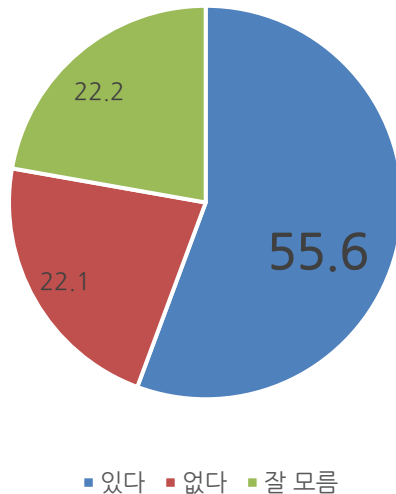


자료: 최흥기(2023) 참조

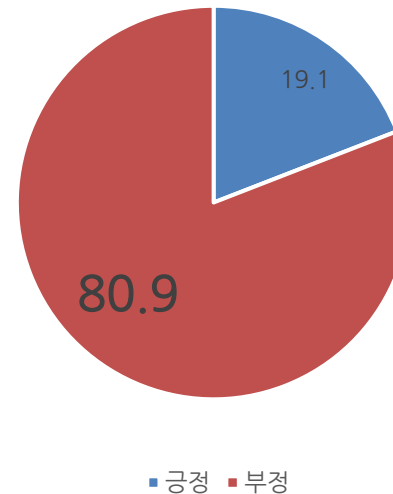
직장 내 괴롭힘 금지제도 실태

- 중앙노동위원회가 2023년 일반인 1039명을 대상으로 한 설문조사에서, '근무하고 있는 직장내 고충의 신고와 처리 및 결과 통보에 대한 제도'가 있는지 질문한 결과, 전체 응답자의 55.6%가 '있다', 22.1%가 '없다', 22.2%가 '잘 모르겠다'고 응답하여 전체 응답자의 44.3%가 없거나 잘 모르겠다고 응답
- 위 응답에 '있다'고 대답한 응답자에게 '직장 내 고충이 고충처리제도를 통해 잘 처리되고 있는지'를 질문했을 때, 전체 응답자의 19.1%가 '그렇다' 또는 '매우 그렇다'고 응답. 이를 종합하면, 직장 생활의 고충이 내부 고충처리제도를 통해 잘 해결된다고 응답한 비율은 10.6%에 불과해, 부정적 평가가 89.4%인 것으로 나타났음(양정원, 2023)

직장 내 고충처리절차가 있는지(단위: %)



직장 내 고충이 고충처리제도를 통해 잘 처리되는지(단위: %)



자료: 양정원(2023).

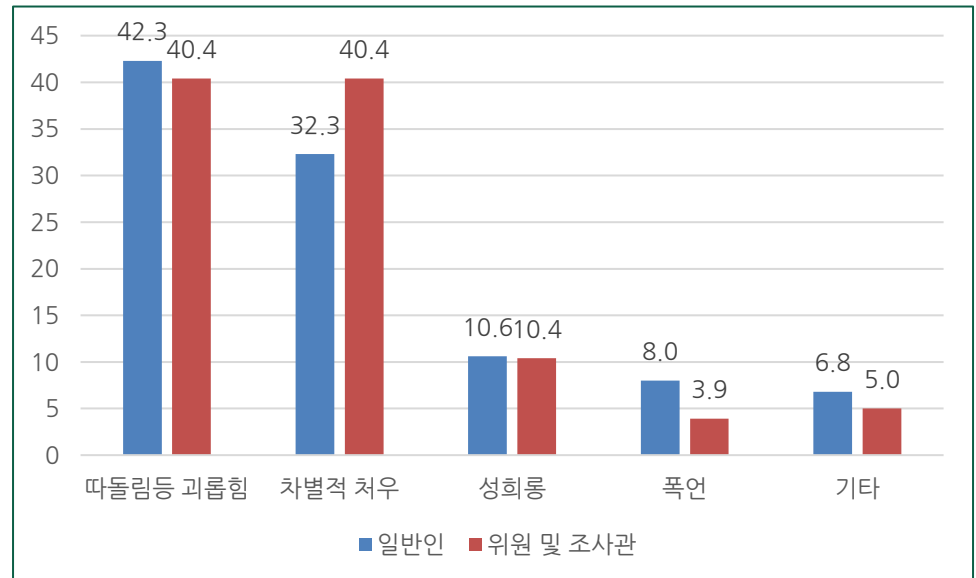
직장 내 괴롭힘 금지제도 실태

- 중앙노동위원회가 2023년 일반인 1039명, 위원 및 조사관 560명을 대상으로 한 설문조사에서, '직장 내부에서 자체 해결하기 가장 어려운 고충은 무엇인지'에 대해 질문함
- 위원·조사관의 40.4%는 따돌림 등 괴롭힘을, 또 40.4%는 차별적 처우를, 10.4%는 성희롱을, 3.9%는 폭언을 선택.
- 같은 질문에서 일반인의 42.4%는 따돌림 등 괴롭힘을, 32.6%는 차별적 처우를, 10.6%는 성희롱을, 8.0%는 폭언 8.0%를 선택

직장 내부에서 자체 해결하기 어려운 고충은?(단위: %)

구분	일반인	위원 및 조사관
따돌림등 괴롭힘	42.3	40.4
차별적 처우	32.3	40.4
성희롱	10.6	10.4
폭언	8.0	3.9
기타	6.8	5.0

자료: 양정원(2023).



I. 서론

II. 고충처리 제도에 관한 논의

III. 고충처리규정 실태와 문제점

IV. 결론 및 시사점

고충처리 법제도

- 한국에서 고충처리에 관한 규정은 근로자참여법상 고충처리위원 운영이 대표적이며, 남녀고용평등법에서 직장 내 성희롱 발생시 고충처리제도를 이용할 수 있도록 규정
- 그러나 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘 발생시 객관적 조사의무만 규정되며 고충처리에 관한 규정이 없음

한국의 고충처리에 관한 법제도

구분	주요내용
근로자참여법	<ul style="list-style-type: none"> • 제26조(고충처리위원) 모든 사업 또는 사업장에는 근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 고충처리위원을 두어야 한다. 다만, 상시 30명 미만의 근로자를 사용하는 사업이나 사업장은 그러하지 아니하다. • 제27조(고충처리위원의 구성 및 임기) ① 고충처리위원은 노사를 대표하는 3명 이내의 위원으로 구성하되, 협의회가 설치되어 있는 사업이나 사업장의 경우에는 협의회가 그 위원 중에서 선임하고, 협의회가 설치되어 있지 아니한 사업이나 사업장의 경우에는 사용자가 위촉한다. • 제28조(고충의 처리) ① 고충처리위원은 근로자로부터 고충사항을 청취한 경우에는 10일 이내에 조치 사항과 그 밖의 처리 결과를 해당 근로자에게 통보하여야 한다. ② 고충처리위원이 처리하기 곤란한 사항은 협의회의 회의에 부쳐 협의 처리한다.
남녀고용평등법 (성차별, 직장 내 성희롱, 모성보호 등)	<ul style="list-style-type: none"> • 제14조(직장 내 성희롱 발생 시 조치) • ② 사업주는 제1항에 따른 신고를 받거나 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 하여야 한다. • 제25조(분쟁의 자율적 해결) 사업주는 제7조부터 제13조까지, 제13조의2, 제14조, 제14조의2, 제18조제4항, 제18조의2, 제19조, 제19조의2부터 제19조의6까지, 제21조 및 제22조의2에 따른 사항에 관하여 근로자가 고충을 신고하였을 때에는 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」에 따라 해당 사업장에 설치된 노사협의회에 고충의 처리를 위임하는 등 자율적인 해결을 위하여 노력하여야 한다.
근로기준법 (직장 내 괴롭힘)	<ul style="list-style-type: none"> • 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) • ② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시하여야 한다. <개정 2021. 4. 13.>

정부 매뉴얼상 사업장 고충처리 절차

- 한국에서 고충처리에 관한 규정은 근로자참여법상 고충처리위원 운영이 대표적이며, 남녀고용평등법에서 직장 내 성희롱 발생시 고충처리제도를 이용할 수 있도록 규정
- 그러나 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘 발생시 객관적 조사의무만 규정되며 고충처리에 관한 규정이 없음

직장 내 괴롭힘 예방 대응 매뉴얼

구분	신고	상담	조사	조치 대응
고용노동부(2023) 〈직장 내 괴롭힘 예방대응 매뉴얼〉	<ul style="list-style-type: none"> • 피해자 본인의 신고 고충 접수 (구두, 서면 등) • 목격자 등 제3자의 신고(구두, 서면 등) • 익명제도, 언론, 풍문 등에 의한 사용자의 인지 	<ul style="list-style-type: none"> • 1차 상담을 통해 사건 개요 및 피해자 요구 파악 <p>〈해결방식 예시〉</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1) 법에 따른 정식 신고 및 조사 • 2) 피해자가 정식 조사가 아닌 행위자의 사과 등 당사자간 합의를 원하는 경우 • 3) 피해자가 정식 조사나 신고사실 공개를 원하지 않고, 행위자로부터 보호조치만을 요구하는 경우 	<p>〈정식조사 단계〉</p> <ul style="list-style-type: none"> • 조사기간, 조사자, 조사위원회 구성 등에 대해 취업규칙으로 규범화 • 조사위원회를 통해 조사하는 경우 지체없이 구성하고 접수된 사건을 처리 • 조사자의 중립성과 전문적 역량이 중요 • 통상적으로 인사, 법무, 감사 부서에서 조사를 수행하나, 공정하고 객관적 조사를 위해 위원회 방식 또는 외부전문가 참여 등을 권장 • 대표이사(기관장)가 행위자로 신고된 경우, 대표이사 선임 또는 해임 등 결정권한을 가진 기관에서 결정할 수 있도록 별도 절차 마련을 권고 • 조사자 및 참여자들의 비밀유지 의무 고지 • 대면조사 진행시 조사자(위원) 2명이 참여하는 것을 권고 • 조사 순서는 피해자->참고인->행위자 순으로 진행(변동 가능) • 조사가 끝나면 조사보고서를 작성하여 사업주에게 보고 	<p>〈정식조사를 실시한 경우〉</p> <ul style="list-style-type: none"> • 심의위원회를 구성하여 직장내 괴롭힘 인정여부를 확인하고, 행위자에 대한 조치 및 피해자에 대한 보호조치에 관한 내용을 심의하여 결정 • 심의위원회 권고를 바탕으로 인사위원회 등 다른 기구에서 실제 조치를 의결 • 사업장 규모나 특성에 따라 심의위원회와 인사위원회를 통합하여 괴롭힘 인정 여부 확인, 사후조치를 결정할 수 있음 • 직장 내 성희롱 고충처리 시스템이 구축되어 있는 사업장에서는 해당 고충심의위원회를 직장 내 괴롭힘 사건에 활용할 수 있음

정부 매뉴얼상 사업장 고충처리 절차

- 고용노동부(2018) <직장 내 성희롱 예방대응 매뉴얼>에 따르면,
- 직장 내 성희롱 사건 관련 고충이 접수되면 신고인 및 피해자 상담을 통해 사건 개요 및 피해자 요구를 파악하고 피해자의 요구를 기초로 당사자 간 해결 방안을 모색할 수 있다.
- 그러나 직장 내 성희롱 사건에서도 사업주는 지체없이 조사할 의무가 있으므로, 이하에서는 조사=>심의 절차에 대해 알아본다

직장 내 성희롱 예방 대응 매뉴얼

구분	신고 및 상담	사실관계 조사	조치 대응
고용노동부 (2024) <직장 내 성희롱 예방대응 매뉴얼>	<ul style="list-style-type: none"> • 고충접수 ⇒ 신고인 및 피해자 상담을 통해 사건 개요 및 피해자 요구 파악 ⇒ 피해자의 요구를 기초로 사건 해결 방식 잠정적 결정 • (1)당사자 간 해결 모색의 경우 ⇒ 피신고인에게 요구안 전달 ⇒ 요구안을 받아 들이는 경우, 요구안 이행 모니터링 / 받아들이지 않은 경우, 조정으로 돌입 • (2)규정에 따른 처리 모색의 경우 ⇒ 사실관계 조사로 돌입 	<ul style="list-style-type: none"> • 직장 내 성희롱 심의위원회(직장 내 성희롱 담당 기구) 구성 ⇒ 피해자가 요청할 경우 근무 장소의 변경 등 보호 조치 ⇒ 사실관계 조사 ⇒ 피해자 의견 청취 ⇒ 행위자 및 피해자에 대한 조치 의결 • 성희롱 고충담당자의 상담 등으로 해결되지 않은 문제를 조사, 심의하기 위해 성희롱 심의위원회를 두는 것을 권고 • 보통 조사는 감사실 등에서 하고 위원회는 심의만 하는 경우가 많으나 직장 내 성희롱에 대한 비전문가의 조사과정에서의 피해자에 대한 2차 가해가 빈번하기 때문에 위원회가 조사 단계부터 담당하는 것을 권고 • 위원회는 인사담당임원, 노동조합 대표자 또는 대리인, 직장 내 성희롱 고충담당자, 외부 전문가 등으로 구성. 이 중 하나의 성별이 60%를 초과하지 않도록 구성하는 것이 바람직 	<ul style="list-style-type: none"> • 행위자에 대하여 직장 내 규정에 근거하여 적정한 인사, 징계 조치 • 피해자에 대하여 요구에 따라 근무 장소 변경 등 적절한 보호 조치 • 조사가 종결되면, 성희롱 심의위원회 또는 담당부서에서 조사결과를 가지고 행위 사실이 존재하는지, 그것이 직장 내 성희롱인지, 행위자에게 징계를 포함하여 어떤 조치를 할 것인지, 피해자에게 어떤 보호조치가 필요한 지, 기타 관련자와 조직에 대해 어떤 조치가 필요한 지 여부를 심의하여 조치
	조정		
	<ul style="list-style-type: none"> • 당사자들의 의견 청취 ⇒ 당사자들이 원하는 것과 사건 해결의 방향성 파악 ⇒ 해결방안 모색 ⇒ 합의안 도출 ⇒ 이행 모니터링 		

한국 ‘직장 내 괴롭힘 금지’ 법제에 관한 선행연구

- 2019년 직장 내 괴롭힘 금지 제도가 시행된 후, 법제도의 특징을 해석하고 미비점을 지적하는 선행연구가 다수 발간된 바 있음
- 해당 법제도는 국가의 개입을 최소화하고 기업의 자율적 분쟁해결을 우선으로 한다는 특징을 갖고 있으며, 보완적으로 매뉴얼, 근로감독관에 의한 개입을 인정함. 다만 지방관서에 설치된 괴롭힘판단 전문위원회는 법적 근거없이 기업의 자율적 분쟁해결절차에 개입할 수 있다는 점에서 향후 입법적 또는 제도적 보완이 필요할 것임
- 한편 연구자들은 해당 법제도의 소규모사업장 근로자에 적용, 대표이사에 대한 적용, 원하청 관계에서 발생한 사건에서 적용 등 문제를 지적하고 있음

선행연구

구분	주요 내용	비고
국가의 역할	<ul style="list-style-type: none"> • 직장 내 괴롭힘 금지 제도는 기업의 자율적 해결절차를 중심으로 하고, 국가는 예외적인 경우(신고자에 대한 불이익처우 등)에만 형사처벌권을 행사하고, 보완적으로 매뉴얼 작성, 근로감독관제도 등을 통해 개입(장우찬, 2022) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2019년 고용부는 『직장 내 괴롭힘 판단 전문 위원회』를 구성하고 업무 처리 과정에서 직장 내 괴롭힘 여부가 분명하지 않은 경우에는 위원회를 거쳐 판단하겠다는 대책을 발표함
소규모 사업장 근로자에 대한 적용 문제	<ul style="list-style-type: none"> • 5인 미만은 직장 내 괴롭힘 금지 제도가 적용되지 않으며, 10인 미만 사업장은 취업규칙을 통한 제도 운영을 기대하기 어려움. 다만 직장 내 성희롱 금지 제도는 영세 사업장에도 적용됨 (장우찬, 2021) 	
사용자가 직장 내 괴롭힘 주체인 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 사용자 또는 사용자 친인척이 행위자로서 직장 내 괴롭힘의 주체가 된 경우에는 근로기준법상의 구제절차 이행에 있어 문제가 발생할 수 있음(장우찬, 2021) 	<ul style="list-style-type: none"> • (고용부 매뉴얼) 감사는 지체없이 이사회 소집을 요구하고 조사결과에 따라 보고하고, 이사회는 대표이사에 대한 조치를 의결
원하청 관계에서 적용	<ul style="list-style-type: none"> • 직장 내 괴롭힘은 원칙적으로 사업장 내 근로관계에 적용되며, 원-하청 관계에는 적용되지 않음. 원청 근로자가 하청 근로자에 대하여 직장 내 괴롭힘을 행한 경우, 원청 사용자의 조사에 하청 근로자가 당연히 응해야 할 근거는 없고 반대의 경우도 마찬가지임(이재현, 2021) 	<ul style="list-style-type: none"> • (고용부 매뉴얼) 직장 내 괴롭힘을 원-하청 관계에 적용하도록 권장

한국 ‘직장 내 괴롭힘 금지’ 법제에 관한 선행연구

- 고용부가 발간한 매뉴얼에서 약식조사의 경우 행위자에 대한 조사절차를 생략할 수 있도록 기술한 부분에 대한 문제점을 지적한 연구가 있고
- 거짓 피해 주장 및 신고를 통해 특정 근로자를 배제하려는 경우가 발생하게 되는데 이에 대한 책임을 명확히 할 필요가 있다는 주장이 있음
- 또한 객관적 조사의 방법을 구체적으로 명시할 필요가 있으며, 피해자가 지정한 조사위원의 선임, 신고사건 조사업무의 외부 위탁시 사용자와 자문관계에 있는 기관의 선임금지가 필요하다는 주장도 있음

선행연구

구분	주요 내용	비고
약식조사에서 행위자에 대한 조사 생략	<ul style="list-style-type: none"> • 직장 내 괴롭힘 매뉴얼은 약식조사에서는 행위자에 대한 조사는 진행하지 않고, 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등 관련자에 관한 조사만 실시하여 최대한 조속히 완료한다고 기술. 그러나 사용자가 신고나 인지를 통하여 개시한 직장 내 괴롭힘에 대한 조사 과정에서는 약식조사인지 정식 조사인지 여부를 불문하고 가해자로 지목된 자에 대한 조사를 생략해서는 안 된다(이준희, 2019; 정희경, 2020) 	<ul style="list-style-type: none"> • (고용부 매뉴얼)약식 조사는 당사자 간 합의나 단순 분리조치 실시를 위한 것이므로 피해자 또는 피해자가 추천한 참고인 등에 대한 조사를 우선 최대한 조속히 완료
허위 신고를 통한 특정인의 배제	<ul style="list-style-type: none"> • 거짓 괴롭힘 피해 주장을 통해 특정 근로자를 직장 내에서 배제하는 경우가 발생하고 있음. 거짓 괴롭힘 피해 주장자의 책임을 명확히 하고, 피해자를 보호하기 위한 대처방안 필요(이준희, 2019) 	
객관적조사를 위한 제언	<ul style="list-style-type: none"> • 직장 내 괴롭힘의 조사과정은 전적으로 사용자의 역할로 규정하고 있고 객관적 조사를 구체적으로 명시하지 않기 때문. 따라서 직장 내 괴롭힘 사건의 조사를 위해 내부 조사기구 구성 시 반드시 피해자가 지정한 조사위원을 포함해야 하고, 직장 내 괴롭힘 사건을 외부에 위탁할 때는 객관성을 위해 사용자를 대리하거나 자문한 기관을 선임할 수 없도록 해야 할 필요가 있음(장진희, 2024) 	

I. 서론

II. 고충처리 제도

III. 고충처리규정 실태와 문제점

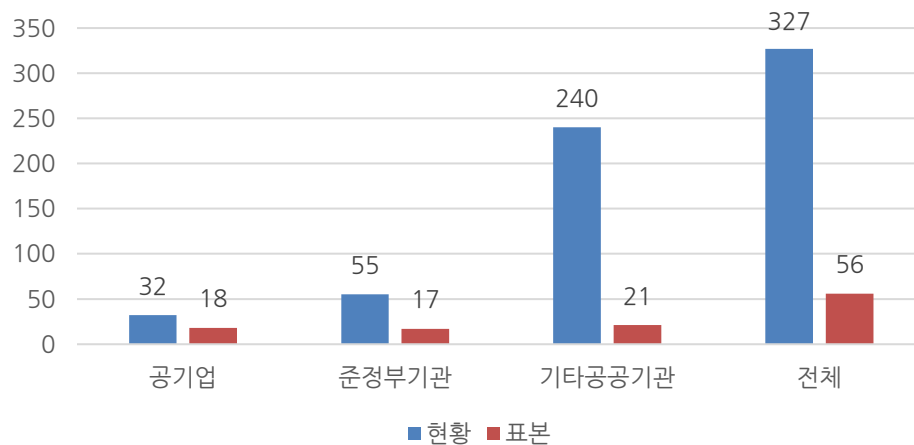
IV. 해외사례

V. 결론 및 시사점

조사개요

- 고충처리 실태 파악을 위해 56개 공공기관의 직장괴롭힘처리 관련 규정을 수집하여 이를 분석함
- 직장괴롭힘 관련 규정은 공공기관경영정보공시시스템(알리오)에서 공기업(32개소), 준정부기관(55개), 기타공공기관(240개) 대상으로 괴롭힘 또는 성희롱 처리관련 규정을 검색하여 56개 규정을 추출하여 분석함
- 각 규정별로 상담 및 신고, 정식조사, 심의절차, 이의제기 별로 필자가 데이터를 입력하여 분석에 활용함

공공기관 현황 대비 표본 수 (단위: 개소)



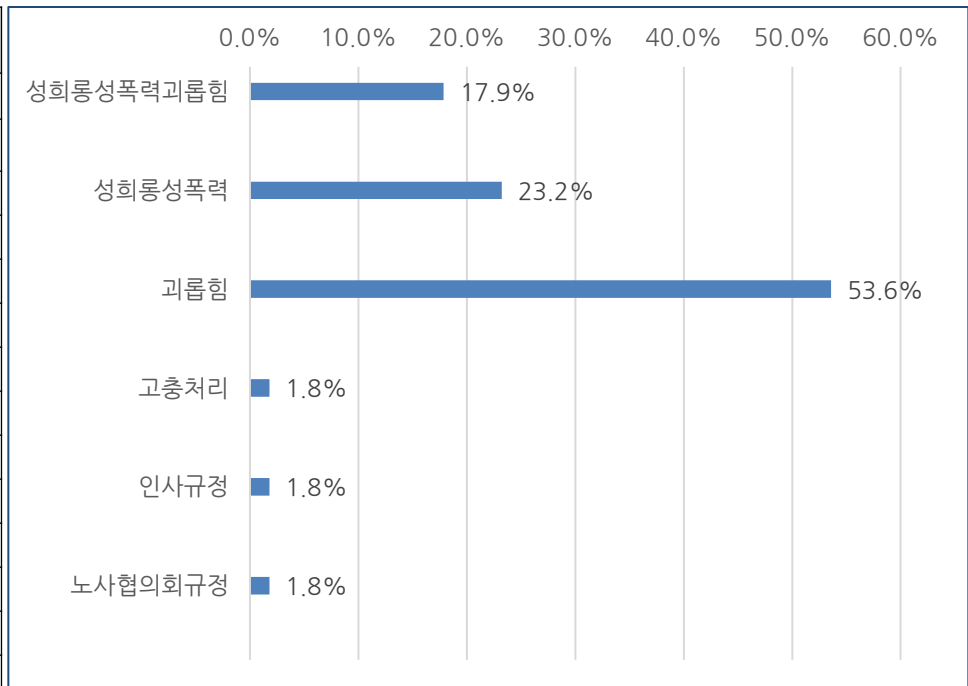
구분	공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
현황	32	55	240	327
표본	18	17	21	56

데이터 특성

- 분석에 활용한 규정은 ‘괴롭힘’ 대응 규정이 30개(53.6%)로 가장 많았고, 다음으로 ‘성희롱/성폭력’ 대응 규정이 13개(23.2%), 성희롱/성폭력/괴롭힘 규정이 10개(17.9%) 순으로 나타남
- 일부 고충처리규정(1개), 인사규정(1개), 노사협의회운영규정(1개) 등이 분석에 활용됨

분석에 활용한 규정의 유형(단위: 개, %)

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
성희롱/성폭력/괴롭힘	빈도	3	1	6	10
	유형 내 비율	16.7%	5.9%	28.6%	17.9%
성희롱/성폭력	빈도	7	5	1	13
	유형 내 비율	38.9%	29.4%	4.8%	23.2%
괴롭힘	빈도	7	9	14	30
	유형 내 비율	38.9%	52.9%	66.7%	53.6%
고충처리	빈도	1	0	0	1
	유형 내 비율	5.6%	0.0%	0.0%	1.8%
인사규정	빈도	0	1	0	1
	유형 내 비율	0.0%	5.9%	0.0%	1.8%
노사협의회 규정	빈도	0	1	0	1
	유형 내 비율	0.0%	5.9%	0.0%	1.8%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

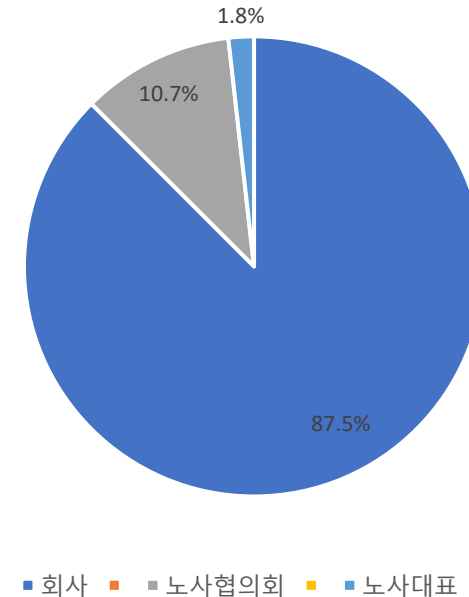


고충상담 및 신고

- 피해를 주장하는 근로자등을 최초 상담하는 상담원을 선임하는 주체는 회사(기관)가 49개(87.5%)로 대부분을 차지함
- 다음으로 노사협의회가 상담원(고충처리위원)을 선임하는 경우가 6개소(10.7%)이고, 노사가 각각 선임하는 경우는 1개소로 나타남

고충상담원의 선임 주체

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
회사	빈도	17	15	17	49
	유형 내 비율	94.4%	88.2%	81.0%	87.5%
노사협의회	빈도	1	2	3	6
	유형 내 비율	5.6%	11.8%	14.3%	10.7%
노사대표	빈도	0	0	1	1
	유형 내 비율	0.0%	0.0%	4.8%	1.8%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

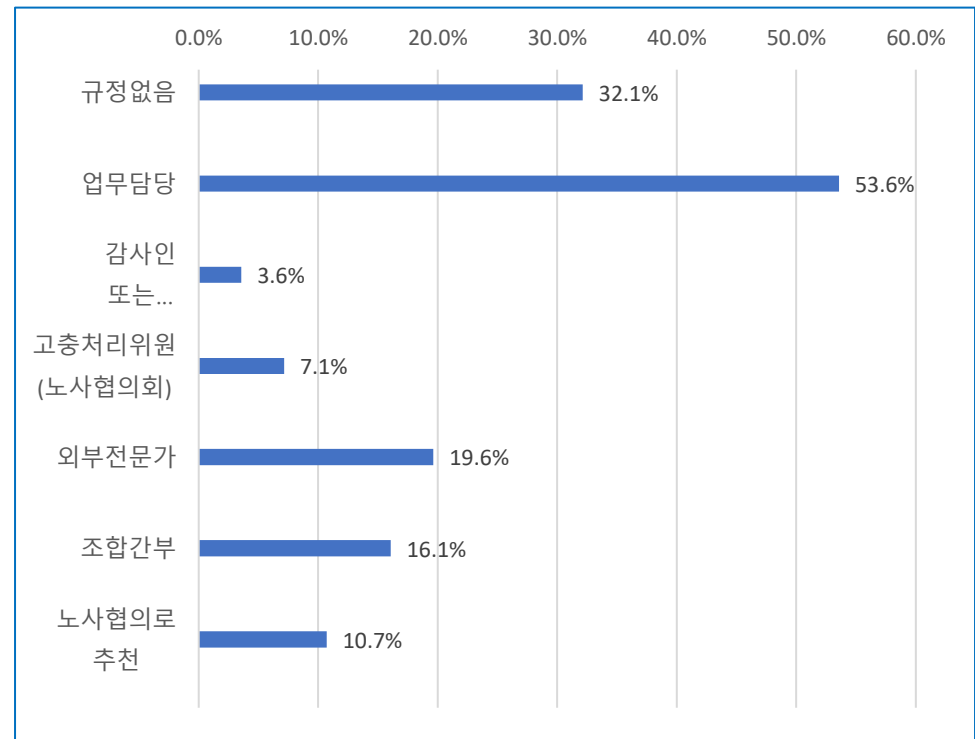


고충상담 및 신고

- 고충상담원의 숫자는 '2인 또는 2인 이상' 인 경우가 42.9%로 가장 많음
- 상담원의 자격에 대해 인사, 노무, 인권, 고충 등의 업무담당으로 규정한 경우가 30개(53.6%)로 가장 많았고, 외부전문가를 위촉할 수 있는 경우가 11개(19.6%), 조합간부가 상담원이 되는 경우 9개소(16.1%) 등이 있음

고충상담원의 자격

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
규정없음	빈도	5	10	3	18
	유형 내 비율	27.8%	58.8%	14.3%	32.1%
업무담당	빈도	11	7	12	30
	유형 내 비율	61.1%	41.2%	57.1%	53.6%
감사인 또는 그에 준함	빈도	2	0	0	2
	유형 내 비율	11.1%	0.0%	0.0%	3.6%
고충처리위원 (노사협의회)	빈도	0	0	4	4
	유형 내 비율	0.0%	0.0%	19.0%	7.1%
외부전문가	빈도	5	2	4	11
	유형 내 비율	27.8%	11.8%	19.0%	19.6%
조합간부	빈도	3	3	3	9
	유형 내 비율	16.7%	17.6%	14.3%	16.1%
노사협의로 추천	빈도	2	1	3	6
	유형 내 비율	11.1%	5.9%	14.3%	10.7%
전체	빈도	18	17	21	56

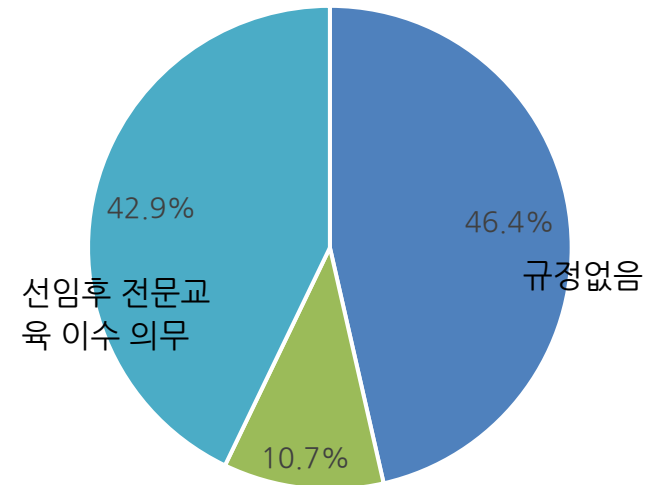


고충상담 및 신고

- 고충상담원 역량개발에 대해 아무런 규정이 없는 경우가 26개(46.4%)로 나타남
- 특히 기타공공기관의 61.9%가 역량개발에 대해 규정하지 않았음
- 상담원 선임후 '전문교육을 이수해야 한다'고 규정한 경우는 24개소(42.9%)이고, 공기업은 61.1%인 반면 기타공공기관은 28.6%에 불과함

고충상담원의 역량개발

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
규정없음	빈도	4	9	13	26
	유형 내 비율	22.2%	52.9%	61.9%	46.4%
선임후 외부 전문교육 지원	빈도	3	1	2	6
	유형 내 비율	16.7%	5.9%	9.5%	10.7%
선임후 전문 교육 이수 의무	빈도	11	7	6	24
	유형 내 비율	61.1%	41.2%	28.6%	42.9%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



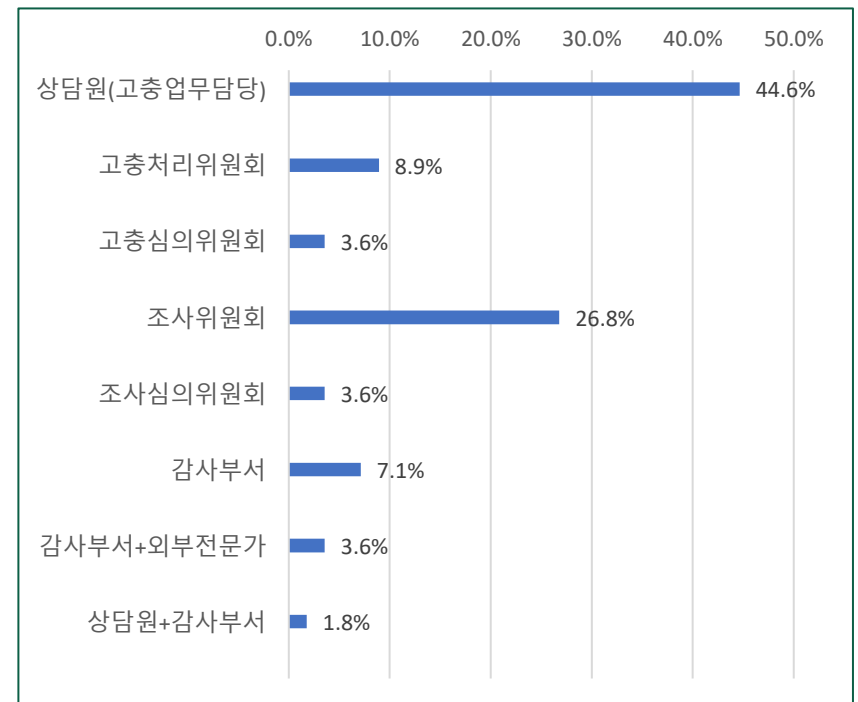
■ 규정없음 ■ 선임후 외부전문교육 지원 ■ 선임후 전문교육 이수 의무

조사절차

- 조사절차를 주관하는 기구에 대해 살펴본 결과, '상담원'인 경우가 25개(44.6%)로 가장 많았음
- 다음으로 조사위원회인 경우가 15개(26.8%), 고충처리위원회 5개(8.9%)로 나타남
- 유형별로 공기업과 준정부기관은 '상담원'(61.1%)이 가장 많았고, 기타공공기관은 '조사위원회'(47.6%)가 가장 많았음

정식조사의 주체

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
상담원 (고충업무담당)	빈도	11	8	6	25
	유형 내 비율	61.1%	47.1%	28.6%	44.6%
고충처리위원회	빈도	2	2	1	5
	유형 내 비율	11.1%	11.8%	4.8%	8.9%
고충심의위원회	빈도	0	1	1	2
	유형 내 비율	0.0%	5.9%	4.8%	3.6%
조사위원회	빈도	2	3	10	15
	유형 내 비율	11.1%	17.6%	47.6%	26.8%
조사심의위원회	빈도	0	1	1	2
	유형 내 비율	0.0%	5.9%	4.8%	3.6%
감사부서	빈도	1	2	1	4
	유형 내 비율	5.6%	11.8%	4.8%	7.1%
감사부서 +외부전문가	빈도	1	0	1	2
	유형 내 비율	5.6%	0.0%	4.8%	3.6%
상담원 +감사부서	빈도	1	0	0	1
	유형 내 비율	5.6%	0.0%	0.0%	1.8%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

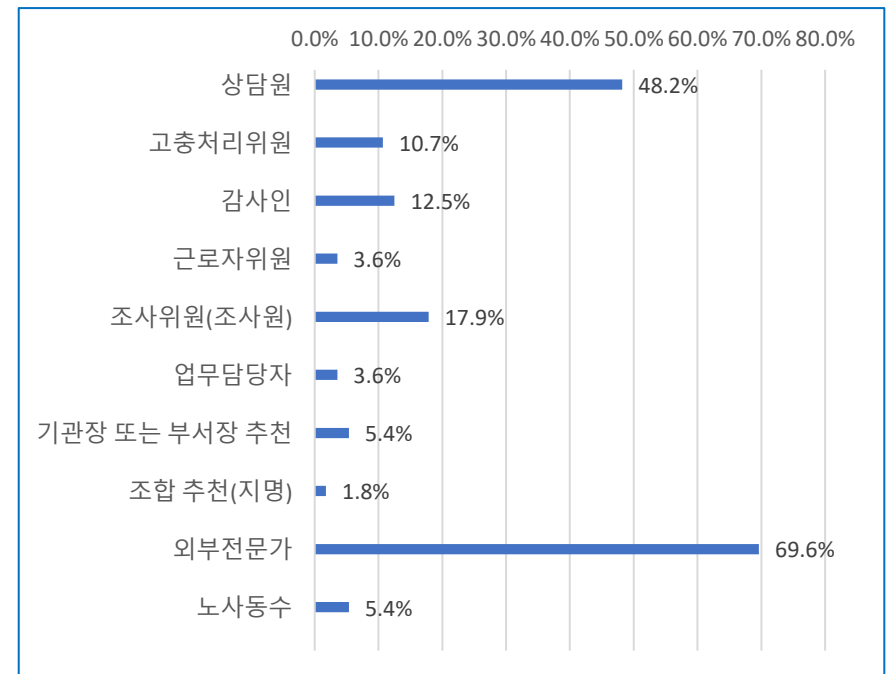


조사절차

- 규정마다 조사담당자 자격을 복수로 정하고 있으므로, 다중응답분석으로 조사담당자를 살펴본 결과, 외부전문가(69.6%)가 참여하는 경우가 가장 많았고(대부분 '참여시킬 수 있다'로 규정), 다음으로 상담원(48.2%)인 것으로 나타남
- 유형별에 관계없이 외부전문가 활용율이 높았으나, 공기업은 83.3%이고 기타공공기관은 57.1%로 나타나서 유형별 차이가 확인됨

조사 담당자 자격(다중응답분석결과)

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
상담원	빈도	14	8	5	27
	유형 내 비율	77.8%	47.1%	23.8%	48.2%
고충처리위원	빈도	1	2	3	6
	유형 내 비율	5.6%	11.8%	14.3%	10.7%
감사인	빈도	4	1	2	7
	유형 내 비율	22.2%	5.9%	9.5%	12.5%
근로자위원	빈도	0	2	0	2
	유형 내 비율	0.0%	11.8%	0.0%	3.6%
조사위원(조사원)	빈도	2	1	7	10
	유형 내 비율	11.1%	5.9%	33.3%	17.9%
업무담당자	빈도	0	1	1	2
	유형 내 비율	0.0%	5.9%	4.8%	3.6%
기관장 또는 부서장 추천	빈도	0	3	0	3
	유형 내 비율	0.0%	17.6%	0.0%	5.4%
조합 추천(지명)	빈도	0	1	0	1
	유형 내 비율	0.0%	5.9%	0.0%	1.8%
외부전문가	빈도	15	12	12	39
	유형 내 비율	83.3%	70.6%	57.1%	69.6%
노사동수	빈도	0	1	2	3
	유형 내 비율	0.0%	5.9%	9.5%	5.4%
전체	빈도	18	17	21	56

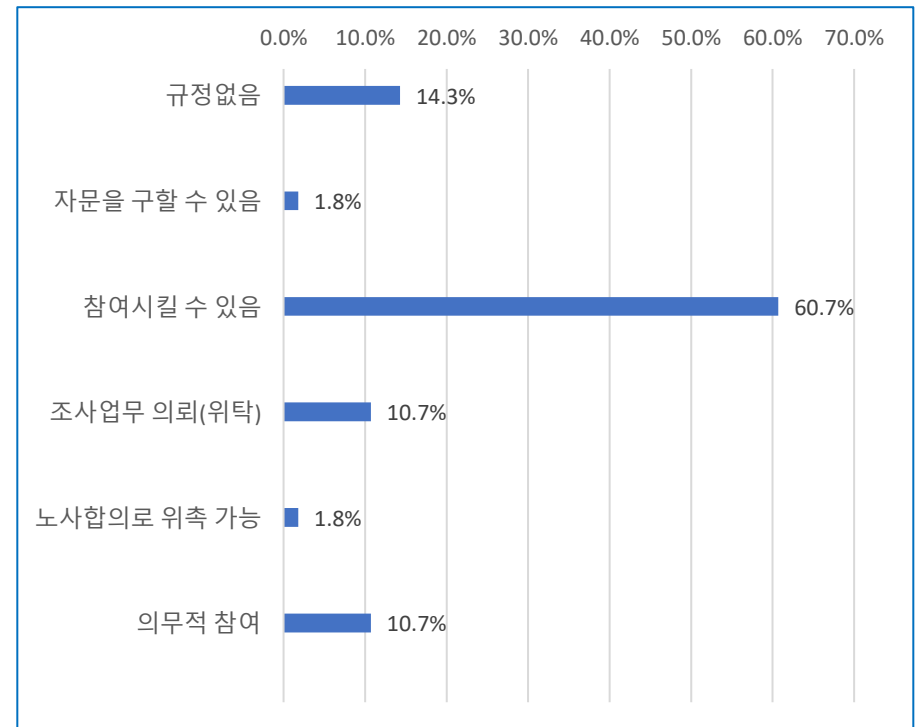


조사절차

- 외부전문가 활용의 수준을 조사한 결과, 외부전문가를 조사에 '참여시킬 수 있다'(임의적인 경우) 는 34개(60.7%), 외부전문기관에 조사를 의뢰할 수 있다는 10.7%로 나타남
- 의무적 참여를 규정한 경우는 6개(10.7%)에 불과한 것으로 나타남
- '참여시킬 수 있다'는 공기업에서 66.7%로 높은 반면, '의무적 참여' 를 규정한 경우는 기타공공기관에서 23.8%로 다소 높게 나타남

외부전문가 활용 수준

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
규정없음	빈도	2	2	4	8
	유형 내 비율	11.1%	11.8%	19.0%	14.3%
자문을 구할 수 있음	빈도	1	0	0	1
	유형 내 비율	5.6%	0.0%	0.0%	1.8%
참여시킬 수 있음	빈도	12	11	11	34
	유형 내 비율	66.7%	64.7%	52.4%	60.7%
조사업무 의뢰(위탁)	빈도	3	3	0	6
	유형 내 비율	16.7%	17.6%	0.0%	10.7%
노사합의로 위촉 가능	빈도	0	0	1	1
	유형 내 비율	0.0%	0.0%	4.8%	1.8%
의무적 참여	빈도	0	1	5	6
	유형 내 비율	0.0%	5.9%	23.8%	10.7%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

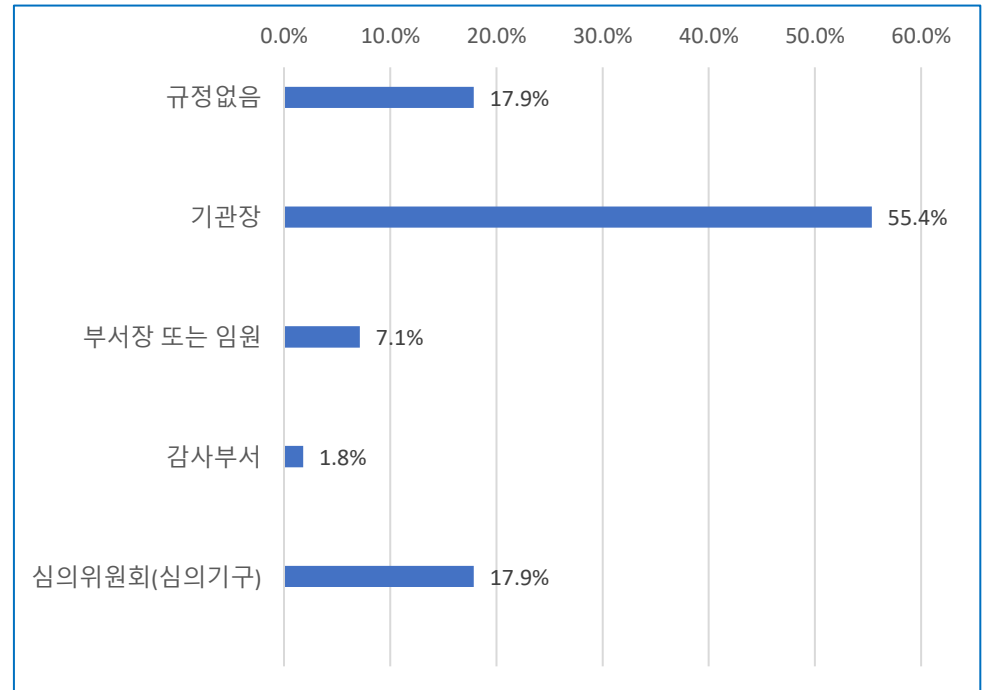


조사절차

- 조사절차가 종료된 후 심의절차 개시 이전에 조사보고서를 누구에게 보고하는지 살펴본 결과, ‘기관장’(55.4%), 부서장 및 임원(7.1%), 감사부서(1.8%)로 나타남
- 반면 기관장 등에게 사전보고를 규정하지 않은 경우는 17.9%, 심의위원회로 보고하도록 한 경우 17.9%로 나타남

조사결과 보고

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
규정없음	빈도	2	1	7	10
	유형 내 비율	11.1%	5.9%	33.3%	17.9%
기관장	빈도	10	10	11	31
	유형 내 비율	55.6%	58.8%	52.4%	55.4%
부서장 또는 임원	빈도	3	1	0	4
	유형 내 비율	16.7%	5.9%	0.0%	7.1%
감사부서	빈도	0	0	1	1
	유형 내 비율	0.0%	0.0%	4.8%	1.8%
심의위원회(심의기구)	빈도	3	5	2	10
	유형 내 비율	16.7%	29.4%	9.5%	17.9%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

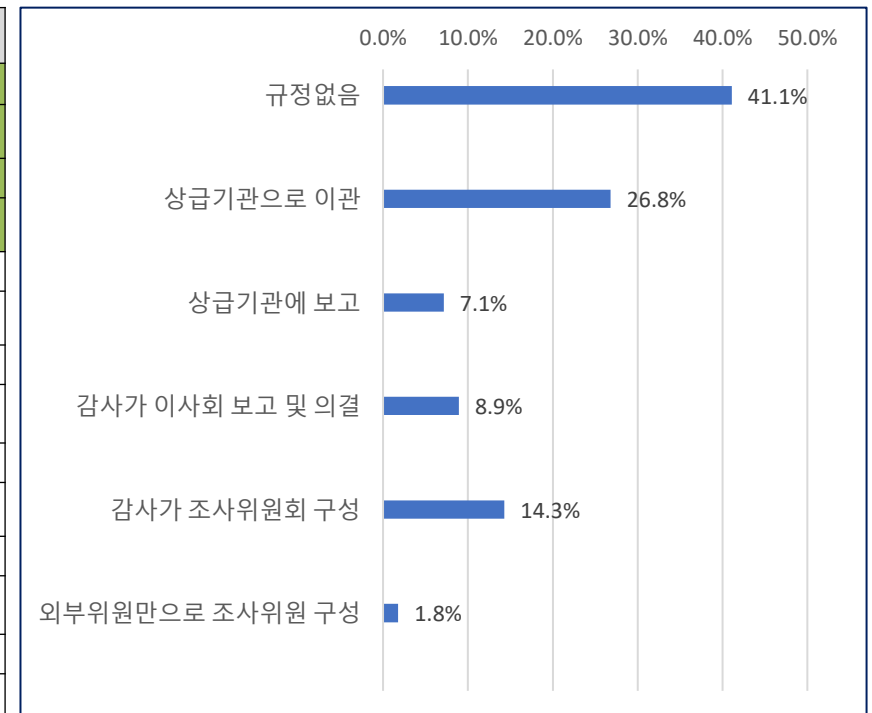


조사절차

- 기관장 또는 임원이 피신고인인 경우 조사절차를 살펴본 결과, 규정없음(41.1%)를 제외하고 상급기관으로 이관(26.8%)이 가장 많았고, 다음으로 감사가 조사위원회 구성 (14.3%), 감사가 이사회에 보고 및 의결(8.9%) 순으로 나타남
- 상급기관에 이관 또는 보고는 공기업에서 높고, 준정부기관과 기타공공기관에서 다소 낮게 나타남

기관장 또는 임원이 피신고인인 경우 조사절차

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
규정 없음	빈도	6	8	9	23
	유형 내 비율	33.3%	47.1%	42.9%	41.1%
상급기관으로 이관	빈도	7	5	3	15
	유형 내 비율	38.9%	29.4%	14.3%	26.8%
상급기관에 보고	빈도	1	0	3	4
	유형 내 비율	5.6%	0.0%	14.3%	7.1%
감사가 이사회 보고 및 의결	빈도	1	2	2	5
	유형 내 비율	5.6%	11.8%	9.5%	8.9%
감사가 조사위원회 구성	빈도	3	2	3	8
	유형 내 비율	16.7%	11.8%	14.3%	14.3%
외부위원만으로 조사위원 구성	빈도	0	0	1	1
	유형 내 비율	0.0%	0.0%	4.8%	1.8%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

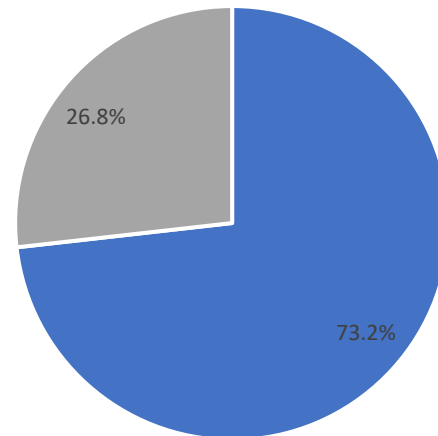


심의절차

- 조사절차와 심의절차가 제도적으로 분리되어 있는지 살펴본 결과, 조사위원회/심의위원회 등 분리된 경우는 41개(73.2%)이고, 고충처리위원회가 조사와 심의를 모두 담당하는 등 통합된 경우는 15개(26.8%)로 나타남
- 분리는 공기업에서 높았고, 통합은 기타공공기관에서 높게 나타남

조사절차와 심의절차의 분리 여부

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
분리	빈도	16	13	12	41
	유형 내 비율	88.9%	76.5%	57.1%	73.2%
통합	빈도	2	4	9	15
	유형 내 비율	11.1%	23.5%	42.9%	26.8%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



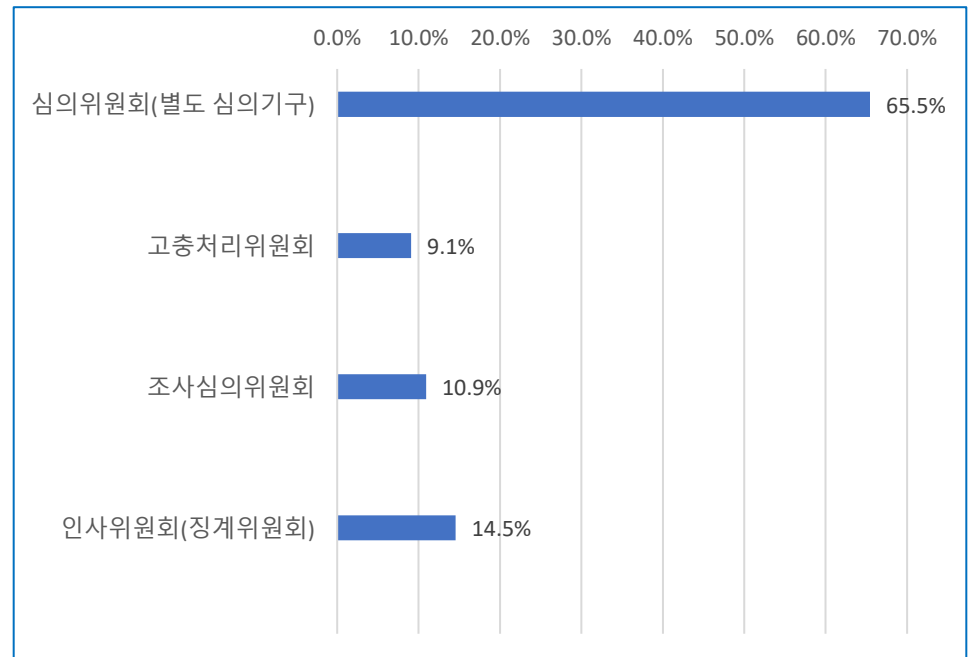
■ 분리 ■ 통합 ■

심의절차

- 심의절차 담당 기구는 조사절차와 별도기구인 심의위원회 방식이 36개(65.5%)로 가장 많았고, 다음으로 인사위원회 8개(14.5%), 조사심의위원회(10.9%), 고충처리위원회 5개(9.1%) 순으로 나타남
- 심의위원회는 공기업에서 많았고, 인사위원회와 고충처리위원회는 기타공공기관에서 많았음

심의 담당 기구 (단위: 개소, %)

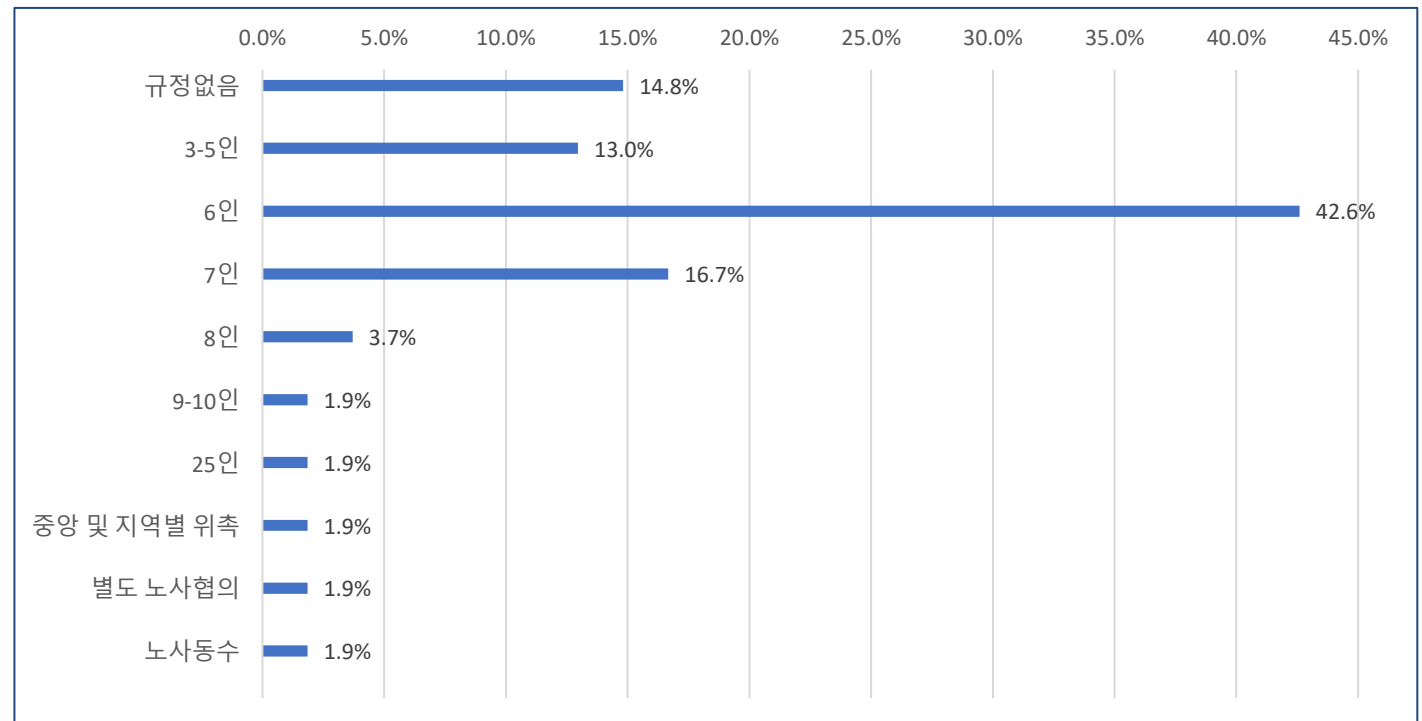
구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
심의위원회 (별도 심의 기구)	빈도	15	13	8	36
	유형 내 비율	83.3%	76.5%	40.0%	65.5%
고충처리위원회	빈도	1	1	3	5
	유형 내 비율	5.6%	5.9%	15.0%	9.1%
조사심의위원회	빈도	1	2	3	6
	유형 내 비율	5.6%	11.8%	15.0%	10.9%
인사위원회 (징계위원회)	빈도	1	1	6	8
	유형 내 비율	5.6%	5.9%	30.0%	14.5%
전체	빈도	18	17	20	55
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



심의절차

- 심의절차에 참여하는 위원의 수는 6인이 42.6%로 가장 많았고, 다음으로 7인(16.7%), 명시하지 않은 경우(14.8%), 3-5인(13.0%)순으로 나타남
- 일부이지만 노사동수로 구성하거나, 심의절차를 중앙과 지역에 두고 위원도 각각 위촉하는 경우가 있었음

심의 위원의 수 (단위: 개소, %)

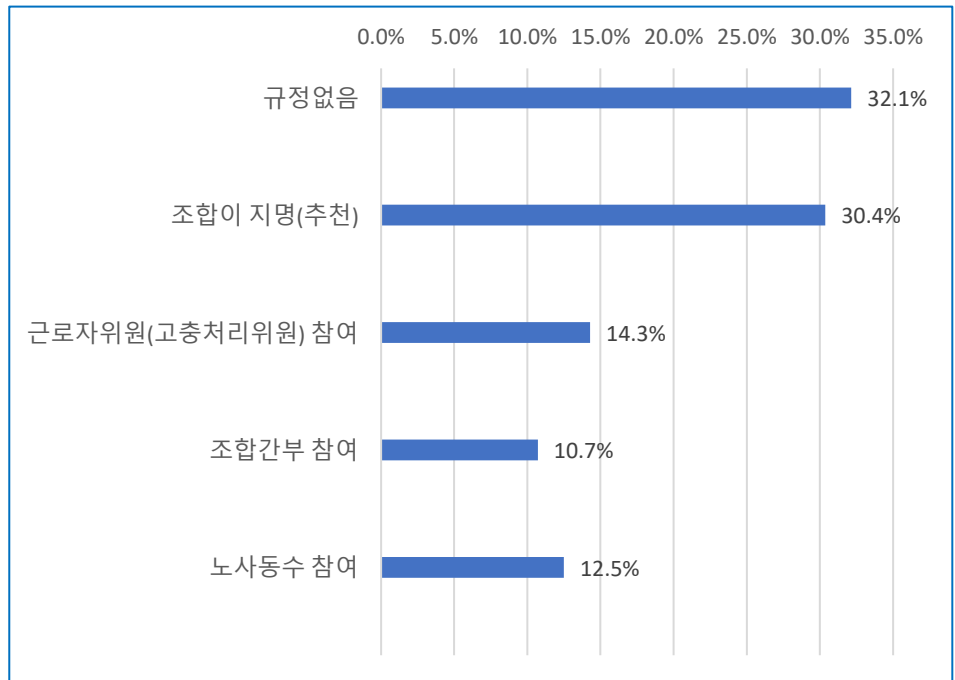


심의절차

- 노동조합 등 직원대표가 심의위원 위촉에 어느정도 참여하고 있는지 살펴본 결과, 조합이 위원을 지명(추천)하는 경우가 17개(30.4%)로 가장 많았고,
- 다음으로 고충처리위원(근로자위원)으로 참여가 8개(14.3%), 노사동수로 참여 7개(12.5%), 조합간부가 참여 6개(10.7%)로 나타남
- 별다른 규정이 없는 경우는 18개(32.1%)이고, 기타공공기관이 다소 높았음
- 전체의 3분의2는 심의위원 위촉에 직간접적으로 참여하는 것으로 나타남

직원대표의 참여 수준(단위: 개소, %)

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
규정없음	빈도	7	1	10	18
	유형 내 비율	38.9%	5.9%	47.6%	32.1%
조합이 지명(추천)	빈도	6	6	5	17
	유형 내 비율	33.3%	35.3%	23.8%	30.4%
근로자위원(고충처리위원) 참여	빈도	1	4	3	8
	유형 내 비율	5.6%	23.5%	14.3%	14.3%
조합간부 참여	빈도	3	2	1	6
	유형 내 비율	16.7%	11.8%	4.8%	10.7%
노사동수 참여	빈도	1	4	2	7
	유형 내 비율	5.6%	23.5%	9.5%	12.5%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

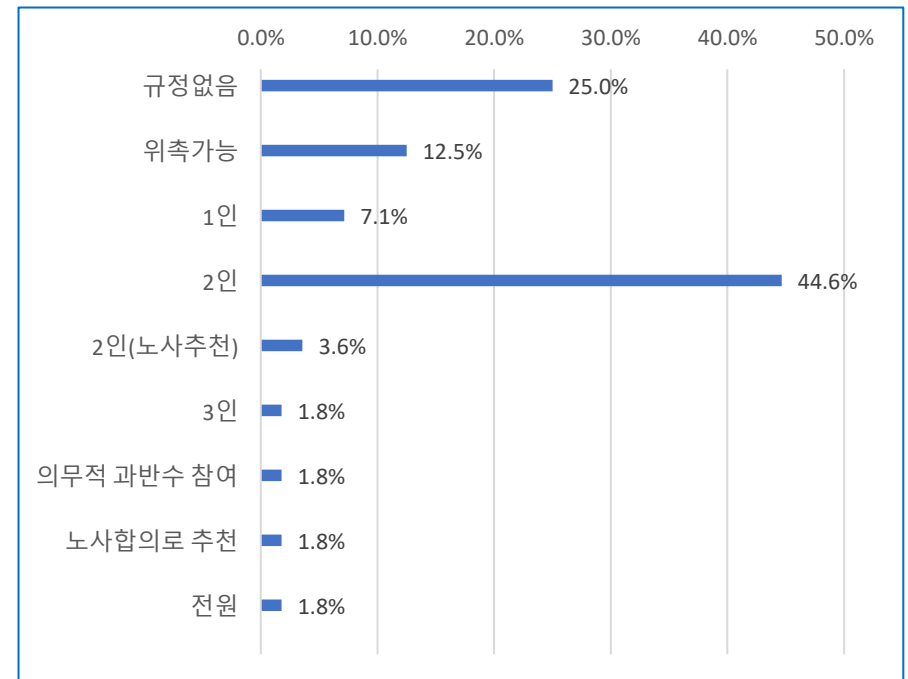


심의절차

- 외부전문가가 심의절차에 참여하는 수준을 살펴본 결과, '2인' 이 44.6%로 가장 많았고, 인원을 특정하지 않은 채 '위촉할 수 있다' 고 규정한 경우가 7개(12.5%)로 나타남
- 일부이지만 의무적으로 외부전문가의 과반수 참석을 규정하거나, 노사합의로 추천하도록 한 경우도 발견됨

외부전문가의 심의절차에 참여 수준(단위: 개소, %)

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
규정없음	빈도	2	4	8	14
	유형 내 비율	11.1%	23.5%	38.1%	25.0%
위촉가능	빈도	1	2	4	7
	유형 내 비율	5.6%	11.8%	19.0%	12.5%
1인	빈도	2	0	2	4
	유형 내 비율	11.1%	0.0%	9.5%	7.1%
2인	빈도	11	10	4	25
	유형 내 비율	61.1%	58.8%	19.0%	44.6%
2인(노사추천)	빈도	1	0	1	2
	유형 내 비율	5.6%	0.0%	4.8%	3.6%
3인	빈도	0	1	0	1
	유형 내 비율	0.0%	5.9%	0.0%	1.8%
의무적 과반수 참여	빈도	1	0	0	1
	유형 내 비율	5.6%	0.0%	0.0%	1.8%
노사합의로 추천	빈도	0	0	1	1
	유형 내 비율	0.0%	0.0%	4.8%	1.8%
전원	빈도	0	0	1	1
	유형 내 비율	0.0%	0.0%	4.8%	1.8%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

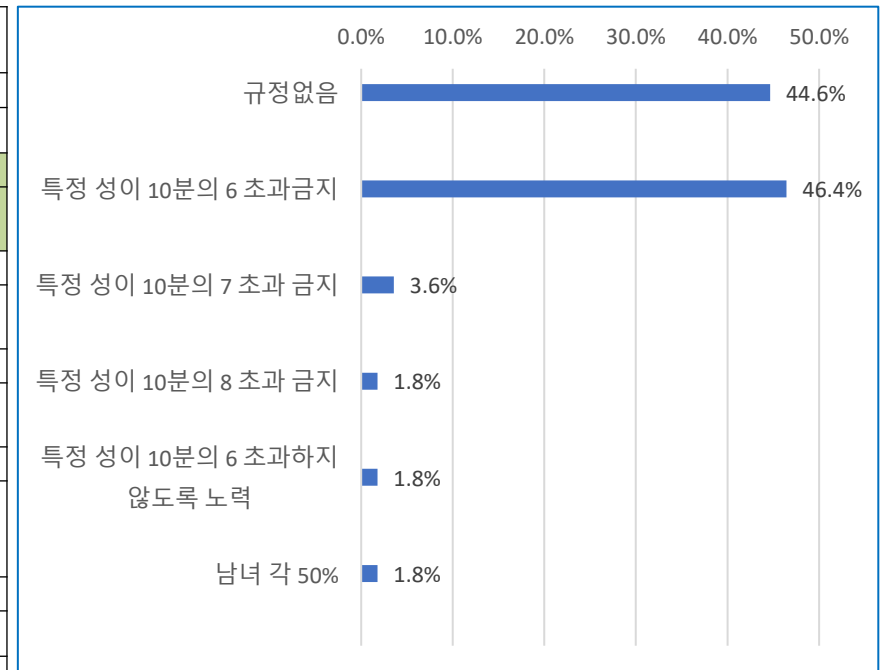


심의절차

- 심의위원회 구성시 ‘특정 성이 10분의 6 초과금지’를 규정한 경우는 26개(46.4%)로 가장 많았고, ‘특정 성이 10분의 7’, 또는 특정 성이 10분의 8’ 초과금지를 규정한 경우도 있었음
- 일부이지만 남녀 각 50% 비율을 맞추도록 한 경우도 발견되었음

심의위원회중 남녀 위원 비율에 대한 제한 (단위: 개소, %)

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
규정없음	빈도	6	7	12	25
	유형 내 비율	33.3%	41.2%	57.1%	44.6%
특정 성이 10분의 6 초과 금지	빈도	10	10	6	26
	유형 내 비율	55.6%	58.8%	28.6%	46.4%
특정 성이 10분의 7 초과 금지	빈도	0	0	2	2
	유형 내 비율	0.0%	0.0%	9.5%	3.6%
특정 성이 10분의 8 초과 금지	빈도	0	0	1	1
	유형 내 비율	0.0%	0.0%	4.8%	1.8%
특정 성이 10분의 6 초과 하지 않도록 노력	빈도	1	0	0	1
	유형 내 비율	5.6%	0.0%	0.0%	1.8%
남녀 각 50%	빈도	1	0	0	1
	유형 내 비율	5.6%	0.0%	0.0%	1.8%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

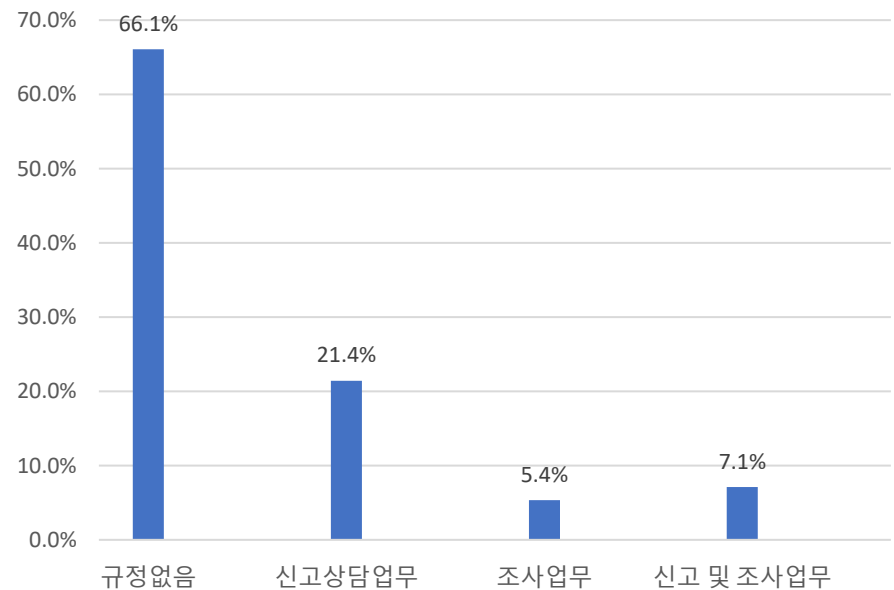


외부위탁의 범위

- 신고/상담, 조사, 심의 등 각 업무를 외부전문기관에 위탁할 수 있는 근거가 마련되어 있는지 살펴본 결과, 신고상담 업무를 위탁할 수 있도록 규정한 경우가 12개(21.4%)로 나타났고, 다음으로 신고 및 조사업무 4개(7.1%), 조사업무 3개(5.4%)로 나타남
- 규정이 없는 경우가 37개(66.1%)로 나타나서 대체로 외부위탁에 대한 근거를 두지 않는 경우가 많았고 특히 준정부기관에서 규정을 두지 않은 경우가 많았음

외부위탁의 범위(단위: 개소, %)

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
규정없음	빈도	8	15	14	37
	유형 내 비율	44.4%	88.2%	66.7%	66.1%
신고상담업무	빈도	7	1	4	12
	유형 내 비율	38.9%	5.9%	19.0%	21.4%
조사업무	빈도	1	0	2	3
	유형 내 비율	5.6%	0.0%	9.5%	5.4%
신고 및 조사업무	빈도	2	1	1	4
	유형 내 비율	11.1%	5.9%	4.8%	7.1%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

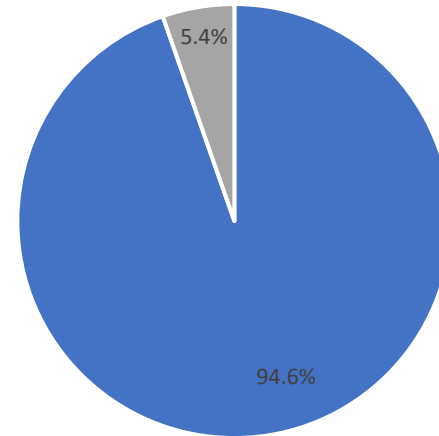


재심신청 허용 여부

- 심의절차가 종료된 후 괴롭힘/성희롱 판단에 대한 재심신청을 규정상 허용한 경우는 3개(5.4%)로 매우 적었고, 대부분 '규정없음'(94.6%)으로 나타남
- 재심을 허용한 기관의 경우 모두 초심 심의기구에 재심신청을 하도록 하였음

재심신청 허용 여부 (단위: 개소, %)

구분		공기업	준정부기관	기타공공기관	전체
규정없음	빈도	16	17	20	53
	유형 내 비율	88.9%	100.0%	95.2%	94.6%
허용	빈도	2	0	1	3
	유형 내 비율	11.1%	0.0%	4.8%	5.4%
전체	빈도	18	17	21	56
	유형 내 비율	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



■ 규정없음 ■ 허용 ■

I. 서론

II. 고충처리 제도

III. 고충처리규정 실태와 문제점

V. 결론 및 시사점

요약

고충처리 법제도

- 근로자참여법상 고충처리위원제도는 노조가 참여하는 **노사공동 운영을** 특징으로 하고, 고충처리위원의 노력만으로 해결되지 않는 고충을 **노사협의회가 협의/의결할** 수 있다는 점이 장점. 그러나 직장 내 괴롭힘/성희롱 사건의 처리를 기업 자율에 맡김에 따라 대부분의 괴롭힘/성희롱 사건은 고용부 등 정부 매뉴얼의 방식을 따르고 있으나 이마저도 기업 편의에 따라 변형되는 실정임
- 정부의 매뉴얼에 의하면, 직장 내 괴롭힘 고충처리절차는 신고→상담(상담원)→**조사(고충담당자, 조사위원회)→심의(심의위원회)→인사위원회**→징계 및 후속조치의 순서로 진행됨. 한편 직장 내 성희롱 고충처리절차는 유사한 절차로 진행되지만, 매뉴얼에서 **조사와 심의를 모두 관할하는 성희롱 심의위원회**를 둘 것을 권고하여 차이를 보임
- 절차에 참여하는 위원 구성과 관련하여, 직장 내 괴롭힘 사건의 경우 조사·심의위원회 구성시 **노동조합측 대표자를 포함할 것을 권고하는 것은 아님.** 반면 성희롱 사건의 고충심의위원회 구성시에는 노동조합 대표자나 대리인 참석을 권고하여 차이를 보임

요약

고충처리규정 실태조사 결과

- 고충상담은 회사가 선임하는 ‘고충상담원’이 담당하는 경우가 대부분(87.5%)이고, 노사협의회 등 조합이 참여하는 경우는 12.5%에 불과. 고충상담원 자격으로 외부전문가를 규정한 경우는 19.6%, 조합 간부를 규정한 경우는 16.1%로 나타남. 또한 고충상담원 선임후 외부전문교육 이수 등을 의무사항으로 규정한 경우는 42.9%로 나타남
- 조사절차의 주관을 ‘상담원’으로 규정한 경우가 44.6%로 가장 많았고, 다음으로 조사위원회(26.8%), 고충처리위원회(8.9%) 순으로 나타남. 실제 조사를 담당할 조사담당자 자격으로 ‘외부전문가’는 69.6%로 가장 많았으나, ‘위촉할 수 있다’와 같은 보조적 수단으로 활용되고 있음. 위촉된 ‘상담원’이 48.2%로 대부분을 차지하며, 조사위원 17.9%, 감사인 12.5%, 고충처리위원 10.7% 순으로 나타남
- 기관장 또는 임원이 피신고인 신분일 경우 조사절차에 대해 규정을 두지 않은 경우가 41.1%로 가장 많았고, 다음으로 상급기관으로 이관 26.8%, 감사가 조사위원회 구성 14.3%, 감사가 이사회 보고 및 의결 순으로 나타남
- 심의절차가 조사절차와 분리된 경우가 73.2%로 가장 많았고, 조사와 심의절차가 통합된 경우는 26.8%로 나타남. 심의절차를 주관하는 기구로 별도기구인 심의위원회 방식은 65.5%로 가장 많았고, 인사위원회 14.5%, 조사심의위원회 10.9% 순으로 나타나며, 고충처리위원회는 9.1%에 불과하였음. 심의위원의 수는 6인 내외가 42.6%로 가장 많았으며, ‘6인’ 이상을 모두 더하면 66.8%로 나타남
- 심의절차에 직원대표의 참여 수준은 별다른 규정이 없는 경우는 18개(32.1%)이고, 전체의 3분의2는 심의위원 위촉에 노동조합이 직간접적으로 참여하는 것으로 나타남. 심의절차에 외부전문가가 참여하는 수준은 2인 이 44.6%로 가장 많았고, 인원을 특정하지 않은 채 ‘위촉할 수 있다’ 고 규정한 경우가 7개(12.5%)로 나타남
- 신고/상담/조사/심의 절차를 외부에 위탁할 수 있는 근거를 두고 있는지 살펴본 결과 신고상담 업무를 위탁할 수 있도록 규정한 경우가 12개(21.4%)로 나타났고, 다음으로 신고 및 조사업무 4개(7.1%), 조사업무 3개(5.4%)로 나타남

(괴롭힘) 고충처리절차 개선방안

현행

<상담원 구성>

- 회사가 상담원 선임

<조사자(위원) 구성>

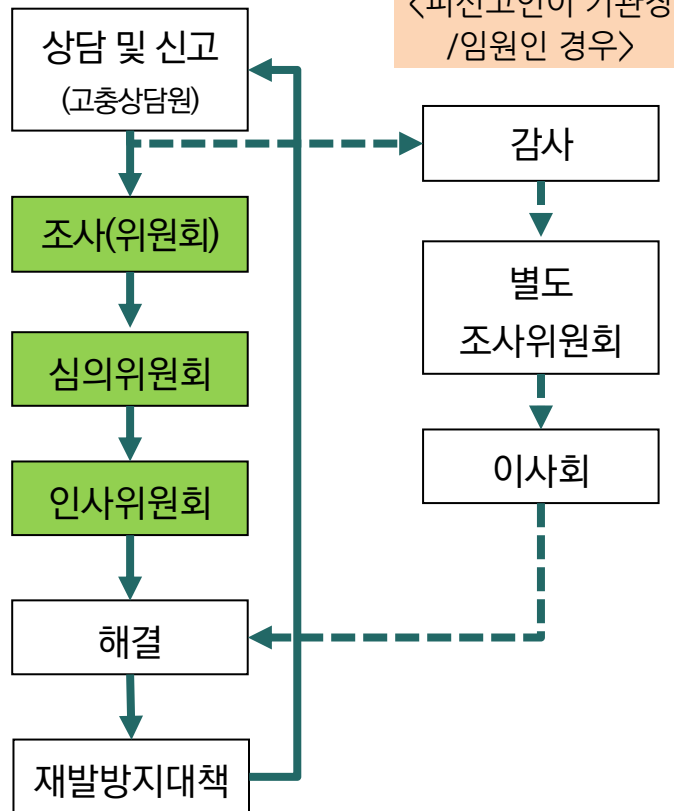
- 상담원 / 감사인
- 외부전문가 참여 가능

<심의위원 구성>

- 임원, 부서장
- 조합 추천(간부) 2인
- 외부전문가 2인

<해결방안>

- 괴롭힘 인정시 행위자 징계, 인사이동
- 피해자 휴가, 인사이동(희망시)



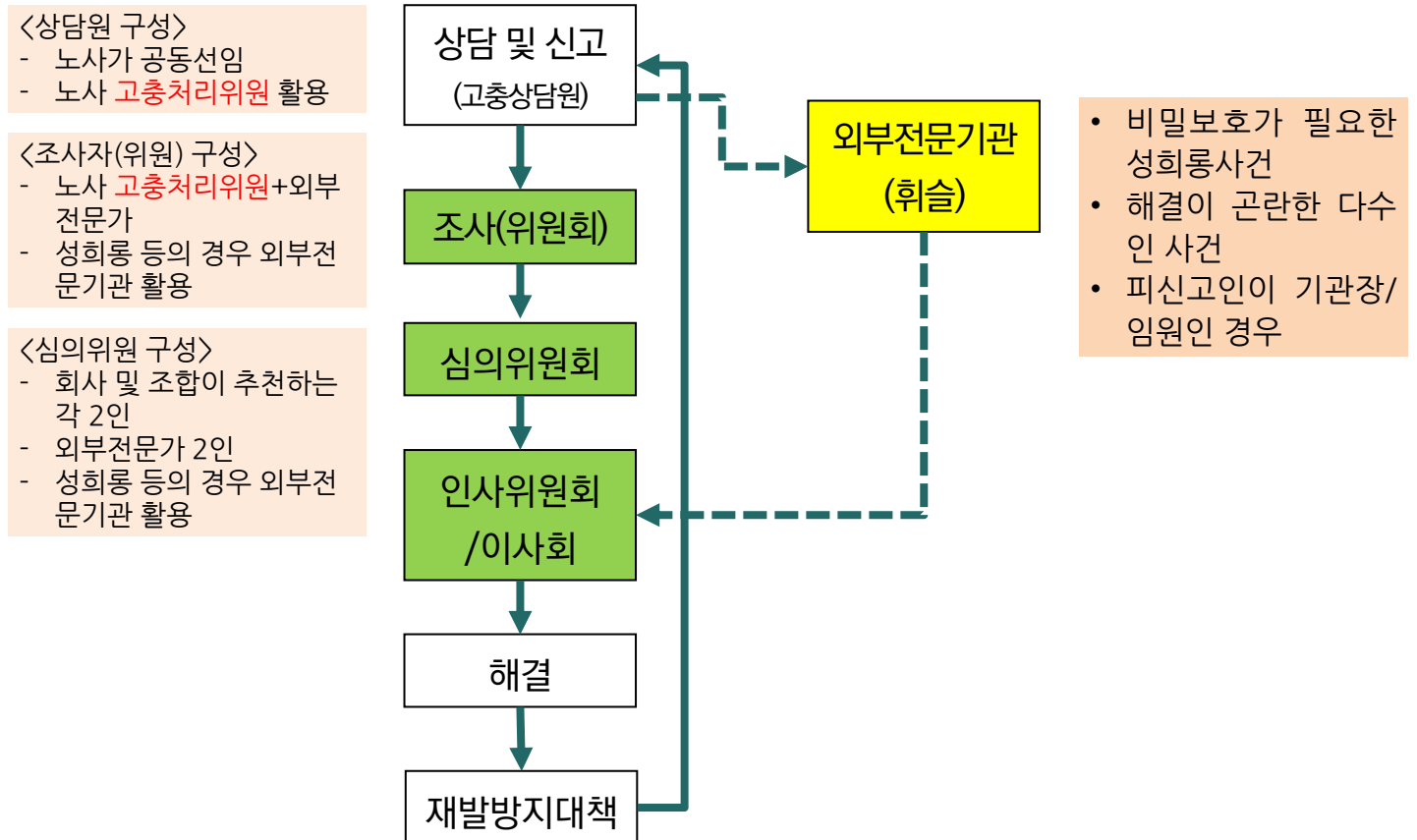
개선방향

- 고충처리의 통일적 기준 마련
- 피해자 인권 및 비밀 보호
- 고충처리 참여 인력의 전문성 강화
- 기관장/임원/간부 가 피신고인인 경우 공정성 개선
- 신고인/피신고인의 재심신청 보장

고충처리절차 개선방안

개선방안 1

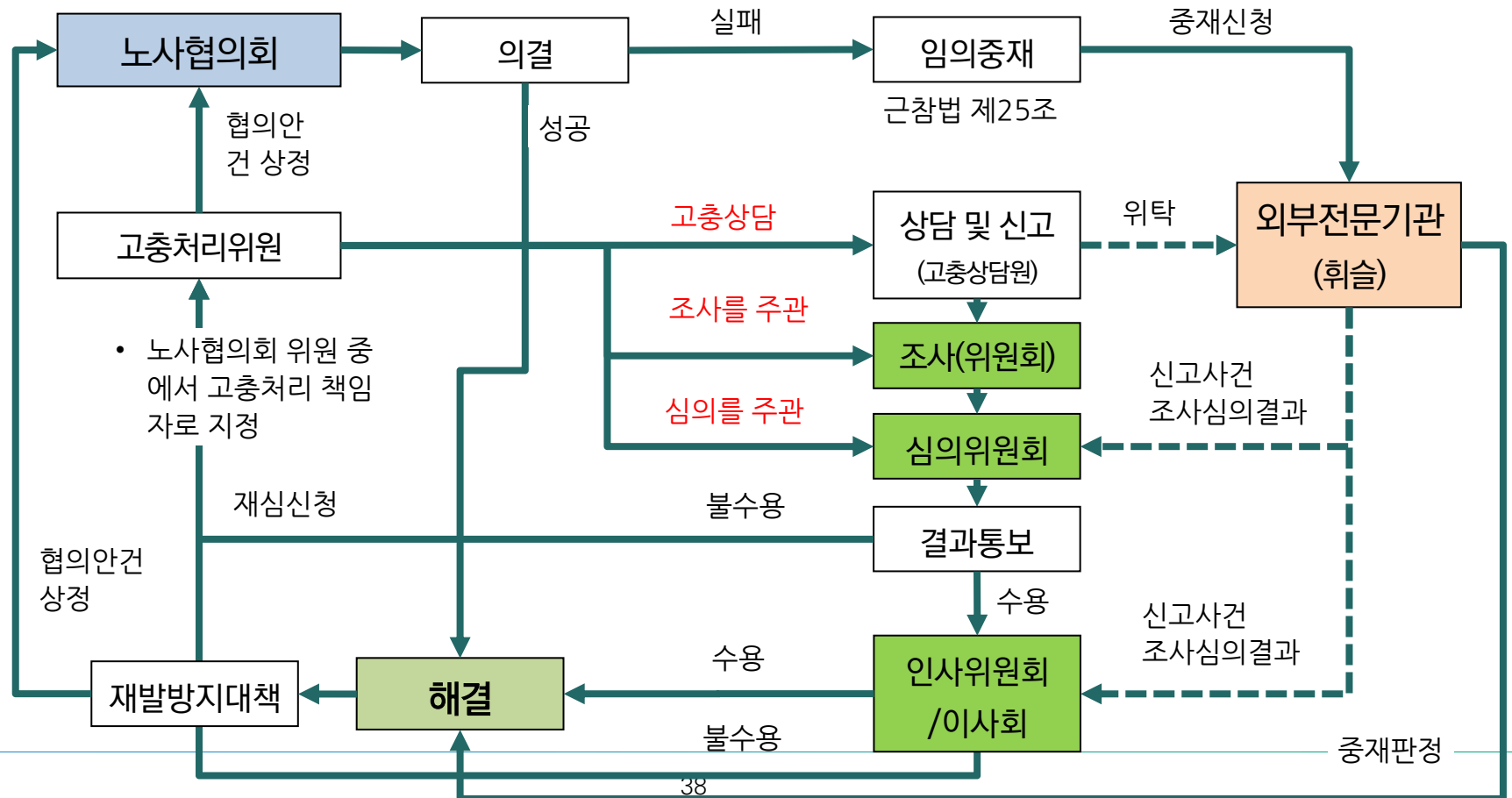
- 기존 매뉴얼의 조사절차에서 위원 구성에 직원대표(고충처리위원)의 적극적 참여 보장. 다만, 방안1은 **노사협의회와 단절된 고충처리절차이기 때문에 재심절차 보장에 어려움**
- 사건 처리 관련 비밀보호(성희롱사건), 공정성 제고(임원 연루 등) 를 위한 외부전문기관에 위탁



고충처리절차 개선방안

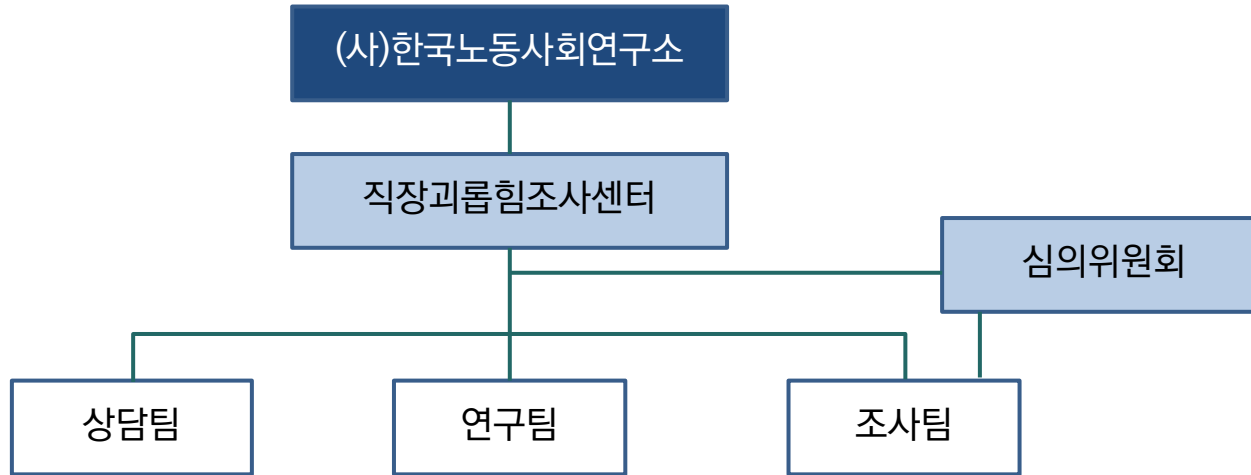
개선방안 2

- 기존 매뉴얼의 조사절차에서 위원 구성에 **직원대표(고충처리위원)의 적극적 참여 보장**
- 사건 처리 관련 비밀보호(성희롱사건), 공정성 제고(임원 연루 등) 를 위한 **외부전문기관에 위탁**
- **노사협의회를 통한 재심절차, 임의중재 등 적극 활용**
- 회슬에 외부위탁 : 비밀보호가 필요한 성희롱사건, 해결이 곤란한 다수인 사건, 피신고인이 기관장/임원인 경우



휘슬 : 직장괴롭힘 조사 전문기관

조직도



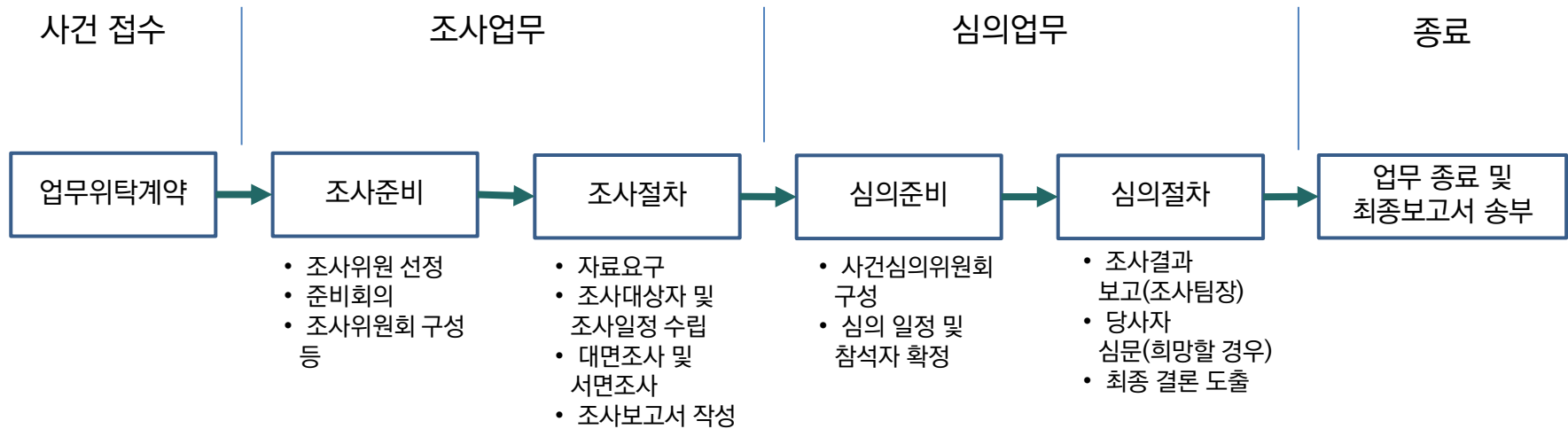
심의위원	9명(노사공 각 3명)
조사위원	4명 (남2, 여2)
연구위원	2명

주요업무

상담팀	연구팀	조사팀
<ul style="list-style-type: none"> • 사건처리 관련 상담 • 괴롭힘 신고업무 수탁사업 	<ul style="list-style-type: none"> • 조직문화 진단 컨설팅 • 괴롭힘 예방 교육 • 괴롭힘 대응 노동정책 연구 	<ul style="list-style-type: none"> • 조사업무 수탁에 따른 조사업무 수행 • 심의위원회에서 조사결과 보고

휘슬 : 직장괴롭힘조사 전문기관

조사/심의 업무 처리절차



취소 : 직장괴롭힘조사 전문기관

위탁시 기대효과

고충처리 참여 인력의 전문성 강화

- 공인노무사 등 괴롭힘 조사업무에 특화된 전문인력으로 구성

피해자 인권 및 비밀 보호

- 비밀보호가 생명인 성희롱 사건 등을 외부화함으로써 사내 2차가해 발생을 원천 차단

조사 및 심의결과 공정성 확보

- 대표이사, 기관장, 임원, 부서장, 노조간부 등이 피신고인인 경우, 가장 공정하고 합리적인 조사방법이 될 수 있음

고충처리 제도 활성화

- 사내 고충상담원에 의한 신고-조사업무를 외부화 함으로써 피해자/신고인의 자유로운 고충제기를 유도하고 만족도를 개선할 수 있음

참고문헌

- 고용노동부(2019), 『직장 내 괴롭힘 판단 및 예방대응 매뉴얼』.
- 労働政策研究・研修機構(2022), 『諸外国におけるハラスメントに係る法制』. 출처: <https://www.jil.go.jp/institute/reports/2022/0216.html>
- 박현미(2009), “미국의 노사갈등해결시스템 - 고충처리제도를 중심으로 노사갈등 해결 시스템과 노조의 과제”, 『노동저널』 Vol. 2009, Issue 2, pp. 118-132.
- 윤문희(2023), “일본의 직장 내 괴롭힘 규제와 영향”, 『국제노동브리프』 2023년4월호, pp.18-30.
- 양정원(2023), “당신의 직장생활 고충은 해결되셨습니까?”, 『조정과 심판』 2023.12겨울호, pp. 4-15.
- 이재현(2021), “직장 내 괴롭힘 대응·조치 체계 구축과 조직 문화의 개선”, 노동법포럼 제34호, pp.211-265.
- 이준희(2019), “직장에서의 괴롭힘 관련 법규에 대한 해석론과 실무상 쟁점”, 노동법논총 제46집, pp.71-115.
- 장우찬(2021), “직장 내 괴롭힘 금지 법제의 과제와 전망”, 사회법연구, 제45호, pp.31-63.
- 장진희(2024), “직장 내 괴롭힘 금지법은 객관적 조사를 담보하는가?”, 월간 한국노동 통권 599호, pp.35.
- 정희경(2020), “직장 내 괴롭힘 금지의 실무상 제문제”, 고려법학 제97호, pp.241-275.
- 津野 香奈美, 早原 聡子, 木村 節子, 岡田 康子(2021), 企業68社における職場のハラスメント防止対策の実施状況や組織風土とハラスメントの実態, 対策実施後の従業員や職場の変化, 産衛誌 64 巻, pp.367-379.
- 최흥기(2023), “직장 내 괴롭힘 금지제도의 실태와 발전 과제”, 『사회법연구』 제49호, pp.37-93.
- 厚生労働省(2017), 『職場におけるハラスメント対策マニュアル』, <https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/00010181888.pdf>
- 厚生労働省(2021), 『職場のハラスメントに関する実態調査報告書』 調査実施者: PwCコンサルティング合同会社), 출처: https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_40277.html
- Bemmels, B.(1994), The determinants of grievance initiation, *Industrial and Labor Relations Review*, 42: 285-301.
- Bemmels, B.(1996), Grievance Procedure Research: A Review And Theoretical Recommendations, *Journal of Management*, Vol. 22, No. 3: 359-384.
- Bemmels, B., Reshef, Y. & Stratton-Devine, K.(1991), The roles of supervisors, employees, and stewards in grievance initiation, *Industrial and Labor Relations Review*, 45: 15-30.
- Cappelli, P. & Chauvin, K.(1991), A test of an efficiency model of grievance activity, *Industrial and Labor Relations Review*, 45: 3- 14.
- Davy, J., Stewart, G. & Anderson, J.(1992), Formalization of grievance procedures: A multi-firm and industry study, *Journal of Labor Research*, 13: 307-3 16
- Labig, C. & Helburn, L.(1986), Union and management policy influences on grievance initiation, *Journal of Labor Research*, 7: 269-284.
- Lewin, D. & Peterson, R.(1988), *The modern grievance procedure in the United States*, New York: Quorum Books.
- Mesch, D. & Dalton, D.(1992), Unexpected consequences of improving workplace justice: A six-year time series assessment, *Academy of Management Journal*, 35: 1099-1 114.

End of Document

— 직장괴롭힘 등 “직장 내 고충 처리” 실태와 개선방안 —