

직장내 괴롭힘 사건 사례를 통해서 본 사업주의 적절한 조치

강남노무법인(정봉수노무사)

I. 문제의 소재

우리나라의 직장문화는 상명하복 군대식 위계질서의 오랜 전통을 가지고 있었으나, 최근에 직장내 괴롭힘 방지법이 엄격하게 적용됨에 따라 새로운 직장 문화가 생기고 있다. 개인의 인격이 존중되는 바람직한 방향으로 가고 있다. 상급자는 업무지시권이 있고, 하급자는 이에 따라 업무를 수행해야할 의무가 있다. 그러나 무리한 업무 지시, 폭언이나 위협적인 고성 등이 반복되는 경우에는 근로자의 인격권을 침해하게 된다.¹

이러한 직장내 괴롭힘 처리 절차를 위해서 근로기준법 제 93 조 (취업규칙의 작성과 신고) 제 11 호에서는 “직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항”을 취업규칙의 필수 기재사항으로 두고 있다. 이에 따라 10 인 이상을 사용하는 모든 사업장은 취업규칙에 규정된 직장내 괴롭힘에 대한 내용에 따라 필요한 조치를 해야 한다. 즉, 직장내 발생한 근로자 간의 괴롭힘 문제에 대해서는 사업주가 전속적으로 책임을 갖고 처리해야 한다. 노동청에 신고된 경우에도 근로감독관은 사업장에서 발생한 직장내 괴롭힘에 대해 사업주가 근로기준법 제 76 조의 3(직장내 괴롭힘 발생 시 조치)에 따라 객관적인 조사를 했는지, 조사결과에 따른 적절한 조치를 하였는지, 피해 근로자 보호에 대한 합당한 조치를 했는지 등에 대해서만 조사를 하게 된다.²

따라서 사용자는 직장내 괴롭힘에 대한 신고가 접수되었거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체없이 당사자 등을 대상으로 그 사실관계를 확인하기 위하여 객관적인 조사를 실시하여야 한다. 이와 관련하여 최근 발생한 직장내 괴롭힘 사건에 대한 회사의 대응을 통해 바람직한 처리방법을 살펴보고자 한다.

II. 직장내 괴롭힘 사례와 처리내용

1. 사실관계

해당 사업장은 다국적 기업으로 한국에서는 부서장 체계로 관리가 되고 있어, 지사장은 직원들에 대한 인사권이나 업무집행권의 권한이 없었다.

여성 전무(행위자)가 지사장이나 회사 임원들에게 고성을 지르며 폭언을 하는 경우가 많았다. 다수의 직원들은 행위자의 폭언, 모욕감을 주는 행위, 남자 직원에 대한 성희롱 발언 등을 이유로 직장내 괴롭힘 문제를 제기하였다.

¹ 대법원 1998.2.10. 선고 95다39533 판결: 직장 내에서 성희롱 관련 사용자의 배상책임 여부.

² 고용노동부, “직장 내 괴롭힘 판단 및 예방과 대응 매뉴얼”, 2019.2.

(1) 2022년 4월 4일 오전 10시경, 다수의 목격자들의 진술에 따르면, 행위자와 지사장이 단둘이 있는 회의실에서 행위자의 고성이가 외부로 들렸다고 한다. 지사장이 행위자의 직속상사는 아니지만 경력이 많고 고령자임에도 불구하고 많은 직원들 앞에서 폭언과 고성을 한 행위는 용납될 수 없는 행위다.

(2) 2022년 3월 3일부터 5월 11일 사이, 행위자는 영업부장을 4회에 걸쳐 성희롱을 하며 괴롭혔다. ①“우리 예쁜이가 고생하네”, ②“예쁜 애가 회사 자랑하면 된다는 게 우리 결론”, ③“좀 예쁜 애들로”, ④“젤 예쁜 애가 해야 할 듯” 등 지속적으로 남자의 외모를 비하하는 메시지를 보냈다.

(3) 2022년 3월 10일 행위자는 타 부서의 A 상무와 전화하면서 “성과가 나오지 않는 것은 상무님 이시다”, “제가 언제까지 상무님께 이 따위 이메일을 쓰는데 시간을 낭비해야 합니까?” 라고 하는 등 A 상무의 업무성과를 깎아 내리면서 인격모독적 발언과 폭언을 하였다.

(4) 행위자는 다수의 직원들에게 폭언이나 인격모독을 하였다.

1) 행위자는 영업부서장과 몇 명의 직원을 참조로 발신한 이메일에서 특정 직원에 대하여 다음 같이 적었다. “이메일 하나 똑바로 못쓰고 자기소개도 못하는 30대가 어디 있어요?”

2) 마케팅 부서의 C 대리에게는 다음과 같이 적었다. “영업팀원 중 윤 oo, 한 oo 는 잉여인력이다.”

3) 행위자는 다른 직원들에게 지사장에 대해 공공연하게 얘기했다. “지사장은 아무런 영향력이 없는 사람이고, 본사 임원진과의 인맥도 없으며, 지사장은 가난한 배경을 가진 시골 사람이다.”

2. 회사의 조치 내용

회사는 행위자와 피해자가 외국기업의 전무이사와 지사장과 관련이 있어 자체적으로 판단이 어려워 외부의 노무법인에 맡겨 사실 조사를 하였다. 또한 그 결과에 따라 행위자를 징계하였다.

직장내 괴롭힘 조사 의뢰를 받은 노무법인은 회사로부터 사전 정보를 파악하여 피해자, 행위자, 참고인을 확정하였다. 그리고 그 대상자들에게 조사에 앞서 비밀서약서를 받아 차후 발생할 수 있는 2차 피해를 예방하기 위한 조치를 하였다.

노무법인은 신고된 사건내용에 대해 신고자들과 면담과 서면 조사를 한 후, 복수의 참고인을 조사하여 사실관계를 확인하였다. 마지막으로 행위자와 면담을 통해 당시 상황에 대한 사실관계를 확인하고, 행위자에게 자신의 행위에 대한 소명의 기회를 주었다.

이러한 객관적 결과물을 가지고 회사는 취업규칙에 근거하여 징계위원회를 열어 사실관계에 대해 설명하면서 행위자가 확정된 사실관계에 대해 소명할 기회를 주었다.

최종적으로, 징계위원회는 행위자에 대해 6 개월간의 감봉조치와 사내 괴롭힘에 대해 엄중히 경고하는 서면징계를 결정하였다.

III. 사업주의 직장 내 괴롭힘 발생과 처리 방향

1. 처리 원칙

직장 내 괴롭힘에 대한 사건이 접수되었거나 인지된 경우 회사의 인사 담당자는 지체 없이 당사자 대상으로 사실관계를 확인하기 위하여 객관적으로 조사를 실시하여야 한다. 여기서 당사자라고 하면 신고자인 피해근로자, 가해근로자(행위자), 관련 사항에 대한 목격을 한 직장 동료 등 참고인을 의미한다. 조사를 시작하기에 앞서 조사 당사자들에게 비밀준수 서약서를 작성하게 하여 해당 조사로 인한 2 차 피해가 발생하지 않도록 유의해야 한다.³

2. 신속한 조사와 적절한 조치

직장내 괴롭힘 사건이 접수되었거나 인지된 경우에는 사용자는 지체 없이 당사자를 조사해야 한다. 조사는 최대한 신속하게 이루어져야 한다. 그 이유는 첫째, 피해 근로자에 대한 신속한 구제가 필요하기 때문이다. 둘째로 시간이 지남에 따라 사실관계에 대한 당사자들의 기억이 희미해지기 때문이다. 따라서 빠른 시일 내에 사실관계를 확정하는 것이 필요하다. 셋째로, 신속한 조사가 이루어지지 않으면 사업주가 법에 의해 조치를 하지 않는 것으로 간주될 수 있기 때문이다.

사용자는 당사자에 대한 조사가 시작된 경우 피해자와 행위자 사이에 2 차 피해가 발생하지 않도록 피해자의 요청이 있는 경우에는 재택근무, 유급휴가 등 적절한 조치를 해야 한다.

3. 객관적인 조사

조사는 피해자인 신고자(피해자) 부터 실시한다. 처음에 제출된 진술서의 사실관계를 확인하면서, 가급적 사실관계에 대해 육하원칙에 따라 명확히 사실관계를 확정한다. 핸드폰의 녹취록이나 카톡 메시지, 이메일 등 객관적인 자료가 있는지 확인한다. 피해자를 조사할 경우에는 피해자의 심리와 정서적 상황을 고려하여야 한다. 조사는 피해자의 입장에서 사실관계를 확인하고 피해자에 대한 긴급구제의 내용이 무엇인지 우선 청취하여 조치한다.

두번째 조사는 피해자의 진술서에 기술된 사실관계를 확인할 수 있는 관련인들에 대한 진술확보이다. 이 조사단계에서는 피해자의 판단이 아닌 사실관계의 여부를 중심으로 확인해야 한다. 가급적 소수의 인원을 조사대상으로 삼되, 한 사안에 대해 2 인 이상을 조사하여 객관적 시각을 유지하는 것이 필요하다.

³ 이상곤, “직장 내 괴롭힘 법제의 개선방안 연구”, 아주대학원 박사학위논문, 2020.8. 141-143면.

세번째는 행위자 조사이다. 피해자와 관련자에 관하여 조사된 사실에 대한 진위여부를 확인해야 한다. 인사 담당자는 행위자 조사과정에서 사실관계를 확인하면서 그 사실에 대한 법률적 판단을 해서는 안된다. 그리고 가해자의 입장에 대한 조사를 통해 왜 그러한 행동을 했는지에 대한 내용을 청취하여 행위의 업무상 필요성 여부를 확인해야 한다. 가급적 가해자에게 조사과정이나 징계과정은 직장 문화의 개선에 위한 것이지, 처벌을 위한 것이 목적이 아님을 알려주어야 한다.

당사자들에 대한 조사 과정에서는 기록만으로는 놓칠 수 있는 것이 많다. 그래서 녹취를 통해 조사내용을 보완하는 것이 필요하다.

조사는 회사 내 인사부서에서 이루어지지만, 괴롭힘이 인사부와 관련되었거나 사용자가 직접적인 가해자인 경우에는 사실관계의 공정한 조사를 위해 외부 전문가에 맡겨서 조사를 하는 것이 당사자들의 신뢰감을 얻을 수 있고, 조사가 객관적으로 이루어질 수 있다.

4. 사실관계에 대한 판단과 적절한 회사의 처분

피해자가 신고한 직장내 괴롭힘에 대한 사실관계를 확정하고 나면, 해당 행위 등이 직장내 괴롭힘에 해당되는지에 대한 판단을 해야 한다. 이 부분에 대해서 인사담당자는 법률전문가가 아니므로 법률적인 판단은 사실관계를 기초로 하여 노동부 질의회신을 통하거나 법률전문가인 공인노무사의 의견서를 받아 판단하는 것이 좋다.

사실관계가 대한 확정이 되고, 이에 대한 법률 전문가의 의견을 얻어 직장내 괴롭힘으로 혐의가 인정되는 경우에는 회사의 사내 규정인 취업규칙에 따라 징계위원회를 열어 징계를 결정해야 한다. 특히, 징계 위원회는 사실관계에 대한 확인과 가해자에게 소명의 기회를 주어 투명한 징계가 이루어 질 수 있도록 해야 한다.

징계위원회에서 양정을 결정할 때에는 직장내 괴롭힘의 정도, 가해자의 근속 기간과 역할, 기존의 취업규칙 위반 여부 등 객관적인 사실을 함께 고려하여 징계권이 남용되지 않도록 해야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자에게 설명을 해주고 의견을 들어야 피해자와 가해자로부터 징계의 수용성을 높일 수 있다.

조사과정에서 피해자의 직장내 괴롭힘의 신고가 사실로 확인된 경우에는 피해자의 의견을 들어 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 해야 한다. 마지막으로 회사는 본 직장내 괴롭힘 사건에 대해 가해자, 피해자, 관련 조사대상이 된 직원에게 조사과정에 대한 내용에 대해 비밀 준수를 엄격히 지키도록 안내해야 한다. 이를 위반한 경우에는 2 차 피해를 일으킬 수 있기 때문이다.

V. 결론

직장 내 괴롭힘은 업무의 적정범위에 대한 판단이 애매모호하다. 이러한 직장내 괴롭힘의 문제가 사법적 판단으로 이어지게 되면, 가해자, 피해자, 회사조직 모두에게

피해를 주게 된다. 또한 결과도 바람직하지 않은 방향으로 이어질 수 있기 때문에 직장내 괴롭힘의 문제는 회사 내부의 처리 절차에 따라 종결되는 것이 바람직하다. 이를 위해서 인사담당자는 관련 사건에 대한 처리 능력을 키워야 하고, 근로자들도 직장내 괴롭힘이 항상 발생할 수 있다는 사실을 인지하여 자신이 직장내 괴롭힘의 가해자가 될 수도 있고 피해자가 될 수 있다는 사실에 대한 경각심이 필요하다.