

## 직장 상사의 과도한 업무수행으로 발생한 직장 내 괴롭힘 사례

정봉수 노무사 / 강남노무법인

### I. 문제의 소재

직장 내 괴롭힘 방지법이 2019년에 도입 된지도 4년이라는 세월이 흘렀다. 최초 도입 시에는 사업주의 자율적인 개선노력 조항만 도입되어 처벌 규정이 없었다. 즉, 사업주는 취업규칙에 반드시 직장 내 괴롭힘에 관한 규정을 도입하고, 괴롭힘 발생 시 적절한 조사와 징계조치를 사측에서 하도록 되어 있었다. 그러나 이러한 자율적인 직장 내 괴롭힘 처리 조항에도 불구하고 현장에서는 괴롭힘의 예방이나 실제 발생 시 제대로 된 조치는 이루어지지 않았다. 이에 새로운 입법으로 직장 내 괴롭힘 발생시, 직장 내 성희롱 사건과 동일한 처벌 조항을 도입하여 사업주의 직장 내 괴롭힘에 대한 객관적 조사의무, 보호조치 의무, 적절한 징계조치 의무, 비밀 준수 의무, 불이익 처분 방지 의무에 대한 법적 강행규정이 도입이 되었다.

사업주는 직장 내 괴롭힘 발생 신고에 대해 관련 법에 따라 철저히 조사를 하고, 피해 근로자 보호조치와 재발방지 조치를 하고 있지만, 일 잘하는 간부급 직원인 가해 근로자에 대해서는 적절한 처벌을 꺼리고 있다. 그 이유는 첫째, 가해자인 관리자의 직장 내 괴롭힘이 더 큰 성과를 달성하기 위해 발생하였기 때문에 이에 대한 관대한 처벌을 한다. 둘째, 회사의 조직 자체가 업무수행을 위한 것이기 때문에, 근로자 보호는 사업주가 배려하여야 할 차선책이기 때문이다. 셋째, 가해자인 관리자를 중하게 처벌할 경우에는 타 관리자들도 이에 영향을 받아 업무수행에 적극적이지 않을 수 있다는 판단이다.

이와 관련된 직장 내 괴롭힘 사례에 대해 구체적인 내용을 살펴보고, 회사의 처리 절차에 대해서도 자세히 살펴보고자 한다.

### II. 직장 내 괴롭힘 관련 사실관계 내역

#### 1. 사건 개요

이 사건은 외국계 제약회사의 한 여성 부서장이 업무처리 과정에서 과도한 업무수행으로 인하여 다른 부서의 특정 여직원에게 직장 내 괴롭힘을 한 사례이다. 기술지원팀의 팀원인 정하은 대리(이하 ‘정대리’)는 2023년 6월 10일 물류부서의 이현진 팀장(이하 ‘이팀장’)으로부터 직장 내 괴롭힘을 수차례에 걸쳐 당했다고 지사장과 인사팀에 신고를 하였다. 이에 인사팀은 정대리에 대해 기존의 3일 사무실 근무, 2일 재택근무 형태를 완전 재택근무로 근무형태로 변경 조치하고, 지체 없이 당사자를 대상으로 객관적으로 조사를 실시하였다. 우선 신고서의 내용을 바탕으로 정대리측에 사실관계를 확인하였고, 관련 참고인을 조사하였다. 최종적으로 이팀장을 조사하였으나, 그는 직장 내 괴롭힘 사실에 대해 일체 부인진술하였다.

## 2. 직장 내 괴롭힘 내용

(1) 2022년 가을 정대리가 특정 제품에 대해 창고 지정을 잘못된 실수를 한 적이 있었고, 이에 대해 이팀장 부서의 팀원이 이를 바로 잡은 적이 있었다. 이팀장은 정대리에게 팀즈콜을 걸어서 “아직도 업무 파악이 안되냐, 다시 일 이따위로 하면 가만두지 않겠다”고 하면서 약 20분간 비난하였다.” 이에 대해 이팀장은 그러한 사실이 없다고 진술하였다.

(2) 2023년 1월 20일 정대리가 이팀장의 의견에 반하는 답변을 하였다고 하여, 정대리를 이팀장의 사무실로 호출하였다. 이팀장은 정대리의 이메일 수신방법에 대한 비난을 약 30분간 하면서도 “도대체 사회생활을 어떻게 했냐, 그동안 보고 배운게 없냐, 상식이라는 것이 없냐” 등의 막말을 사용하면서 큰소리로 반복해서 정대리를 비난하였다. 이에 대해 참고인 2명이 당시 팀장으로부터 호출되어온 정대리가 이 팀장의 사무실로 들어간 사실을 기억하고 있었다. 이에 대해 이팀장은 정대리를 호출한 사실은 인정하지만, 정대리가 주장하는 폭언 등은 없었다고 진술하였다.

(3) 2023년 2월 7일 정대리는 이팀장의 이메일 요청에 대해 답변이 늦었다는 이유로, 이팀장의 호출을 받고 이팀장의 사무실로 가서 약 40분간 업무처리에 대해 꾸지람을 들었다. 이러한 사실에 대해 참고인 3명이 모두 인정하였다. 이 꾸지람은 아시아 담당 부서장의 전화가 오면서 끝났다. 이에 대해 이팀장은 업무처리에 대해 지적하고 교육 한 것이지, 직장내 괴롭힘은 없었다고 진술하였다.

(4) 2023년 5월 15일 이팀장은 정대리가 복도를 지나가면서 자신에게 인사를 하지 않았다는 이유로 본인의 사무실로 불러서, 정대리에게 반말을 사용하면서, 상급자에게 인사도 하지 않는 것은 “직장 내 예의가 없다. 가정교육을 제대로 받지 못했다.”라고 힐책하였다. 이에 당일 정대리가 인사팀에 직장 내 괴롭힘을 당했다고 구두로 신고한 점과 정대리의 직속 상급자인 팀장에게 이팀장한테 모욕을 당했다고 불만을 얘기한 점을 볼 때 사실로 인정할 수 있다. 이에 대해 이팀장은 반말을 한 것은 사실이지만, 가정교육을 제대로 받지 못했다고 얘기한 점은 없었다고 진술하였다.

(5) 2022년과 2023년 여러 차례 이팀장은 오픈 된 사무실 공간에서 업무시간 중에 핸드폰으로 상소리(“개새끼” “씨발”)를 자주 하였다. 또한 기분에 따라 팀원들에게 “야”, “너”, “당신” 그리고 반말을 매우 자주 하면서 언어폭력을 사용하였다. 이에 대해 정대리 뿐만 아니라 참고인들이 평상 시에 이팀장으로부터 그러한 언어적 폭언을 들었다고 진술하였다. 그러나 이팀장은 “당신”이라는 표현은 사용했지만, “야”, “너” 라는 언어는 사용한 적이 없었고, 개인적으로 전화할 때 욕을 한 적이 없다고 진술하였다.

## III. 본 직장 내 괴롭힘에 대한 검토의견

### 1. 직장내 괴롭힘 성립의 법적 요건

“사용자 또는 근로자는 ① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 ② 업무상

적정 범위를 넘어 ③ 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하여서는 아니 된다(「근로기준법」 제 76 조의 2).” 직장 내 괴롭힘을 판단할 때, 위의 3 가지 요건을 모두 갖추어야 직장 내 괴롭힘이 되므로, 그 행위에 대해 잘 살핀 후 종합적으로 판단하여야 한다.

① 직장 내 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것

직장 내에서 지위란 행위자가 직장 내에서 지휘명령 관계에서 상위에 있는 경우를 말한다. 직접적인 지휘명령 관계에 놓여있지 않더라도 회사내 직위가 직급 체계상 상위에 있음을 이용하는 것도 여기에 속한다. 직장 내에서 직급의 우위는 사실상 우위를 점하고 있다고 판단되는 모든 관계가 포함되며, ① 근속 연수나 전문지식 등의 업무역량, ② 연령, 학벌, 성별, 출신 지역, 인종 등 인적 속성, ③ 감사, 인사부서 등 같은 업무의 직장 내 영향력, ④ 정규직 여부, ⑤ 노동조합이나 직장 내 협의회 등 근로자의 조직 내 영향력 등을 기준으로 판단하여야 한다.<sup>1</sup>

② 업무상 필요성과 업무상 적정범위에 해당하는지 여부

업무관련성은 포괄적인 업무관련성을 의미한다. 직접적인 업무수행 과정에서 발생한 경우가 아니더라도 업무수행에 편승하여 이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 발생한 경우 업무 관련성이 인정된다. 업무상 적정범위를 넘는 것으로 인정되기 위해서는 그 행위가 사회 통념에 비추어 볼 때 업무상 필요성이 인정되지 않거나 필요성은 인정되더라도 그 행위 양태가 사회통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 인정되어야 한다. 업무상 지시나 명령에 불만을 느끼는 경우라도 그 행위가 사회 통념상 업무적으로 필요성이 있다고 인정될 경우에는 직장 내 괴롭힘으로 인정하기는 곤란하다. 그러나 그 지시나 명령 행위의 양태가 폭행이나 과도한 폭언 등을 수반하는 경우에는 업무상 적정범위를 넘었다고 볼 수 있으므로 직장 내 괴롭힘에 해당한다. 또한 문제가 된 행위 자체는 업무상 필요성이 인정되더라도 사업장 내 동종 유사 업무를 수행하는 근로자에 비하여 합리적인 이유없이 대상 근로자에게 이루어진 것이라면 사회 통념적으로 상당하지 않은 행위라고 볼 수 있다.<sup>2</sup>

③ 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위일 것

신체적 정신적 고통을 주는 것은 다양한 행위로 다음의 예를 들 수 있다.<sup>3</sup>

- 폭행행위나 협박하는 행위
- 폭언, 욕설, 헐뜯 등 언어적 행위. 특히 지속 반복적인 폭언이나 욕설은 피해자의 인격권을 심각하게 해치며 정신적 고통을 유발할 수 있음
- 반복적으로 개인적인 심부름을 시키는 행위
- 집단 따돌림, 업무수행과정에서의 의도적 무시나 배제 등의 행위
- 근로계약 체결 시 명시했던 업무와 무관한 일을 근로자의 의사에 반하여 지시 하는

<sup>1</sup> 대법원 2008. 7. 10 선고 2007두22498 판결.

<sup>2</sup> 대법원 2006.12.21. 선고 2005두13414 판결.

<sup>3</sup> 고용노동부, 「직장내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼(2019. 5)

행위가 상당기간 반복되고 그 지시에 정당한 이유가 인정되지 않는 행위

- 업무상 과도하게 부여하는 행위는 그렇게 하도록 지시하지 않으면 안 되는 업무상 불가피한 사정이 없는 경우를 말함.

- 업무상 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 제공하지 않거나, 인터넷이나 사내 인트라넷 접속을 차단하는 등 원활한 업무수행을 방해하는 행위.

근무환경을 악화시키는 것이란 그 행위로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는데 지장을 주는 것을 말한다. 여기서 행위자의 의도 여부는 고려하지 않는다. 즉, 이를 정리해보면 직장내 괴롭힘에 해당하기 위해서는 피해자가 문제를 삼는 행위자의 행동이 i) 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여야 하며, ii) 업무 상 적정 범위를 넘는 행위여야 하며, iii) 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켜야 한다. 즉, 피해자가 실제로 신체적, 정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다는 결과가 발생되어야 한다.

## 2. 사실관계에 대한 직장 내 괴롭힘 판단

고용노동부의 「직장내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼(2019. 5)」에 따르면 구체적인 판단요소는 ① 당사자와의 관계 ② 행위 장소 및 상황 ③ 행위에 대한 피해자의 반응 ④ 행위 내용 및 정도 ⑤ 행위기간 (일회적/단기간/지속적) 등을 종합적으로 고려하여 성립여부를 판단한다. 직장내 괴롭힘의 행위요건에서 직속상사가 아니라 하더라도, 업무 역량(근속연수)과 업무의 직장내 영향력을 행사하는 경우라면 '지위 또는 관계의 우위를 이용한 것' 이라 볼 수 있다고 판단 근거를 제시하고 있다.

사내조사보고서에 따르면, 피신고인(이팀장)에 대하여 신고된 행위들 중 1) 2023년 1월 20일, 신고인(정대리)에게 이메일 수신 방법에 대해 본인과 다른 의견을 한 답변에 대해 “도대체 사회생활을 어떻게 했냐, 그 동안 보고 배운게 없냐, 상식이라는 것이 없냐”고 비난성 발언을 한 행위, 2) 2023년 2월 7일 정대리에게 이메일 요청에 대한 답변이 늦었다는 이유로 불려 나간 자리에서 40분간 지적한 행위 등이 사실로 인정되었다.

상기 행위들을 살펴보면, 상급자가 신고인에 대하여 ▲ 정대리를 일방적으로 호출하여 ‘도대체 사회생활을 어떻게 했냐, 그동안 보고 배운게 없냐, 상식이라는 것이 없냐’고 질책하여 심한 모욕감을 준 점, ▲ 신고인의 업무관련 행위 중 구체적으로 어떤 사안에 대하여 개선이 필요한지 등에 대한 조언이라기 보다는 일방적으로 신고인을 호출하여 장시간 지속적으로 지적하는 행위를 한 점 ▲ 참고인들의 진술을 종합하면 신고인이 속한 팀에 대하여 행위자가 평소 불만을 가지고 있었고, 유독 신고인에게 공격적으로 반응하였다는 진술이 있어 우발적이라고 볼 수 없는 점 등을 종합하여 볼 때, ‘상급자’의 언행은 업무상 필요성을 고려하더라도 이는 과도한 수준으로 이루어진 것이거나, 적정한 업무 범위를 넘어 지위를 일탈, 남용한 행위로서 피해자에게 정신적 고통을 주어 직장내 괴롭힘에 해당하며 징계사유에 해당한다.

한편, 내부조사 보고서상 2022년 가을 경 참고 지정 실수를 한 정대리에게 팀즈콜을

통해서 “아직도 업무가 파악이 안되냐, 다시 일 이따위로 하면 가만두지 않겠다”고 발언한 사실은 이를 뒷받침할 만한 구체적 증거나 증인이 없어 사실로 인정하기는 어려우므로 징계대상 행위로 삼기는 어려울 것으로 판단된다.

사내조사보고서에 따르면, 2023년 5월 15일, 피신고인이 정대리를 불러내어 “직장내 예절”이라고 서로 인사를 해야한다고 지정한 행위에 대해서 신고인과 피신고인 사이에 인사에 관한 지적하는 발언이 오고 간 것은 사실로 인정된다. 피신고인은 업무수행능력과 직접 관련도 없는 ‘직장내 예의’에 대해 장시간 지정한 행위는 직장내 괴롭힘에 해당한다.

사내조사보고서에 따르면 신고인 및 참고인 등이 주장하는대로 수차례에 걸쳐 피신고인이 같은 사무공간내 업무 시간 중 통화를 하는 도중이나 통화 종료 후 “씨발”이라는 비속어를 사용하여 동료들에게 불쾌감을 줌으로써 동료 근로자들의 업무환경을 저해한 행위를 한 사실이 있음이 확인되었다. 이는 비록 혼잣말로서 한 것이라 하더라도, 업무장소에 다수의 동료가 있는 상황에서 발생한 것으로써, 언어폭력으로 업무환경을 악화시키고 동료 근로자들의 인격과 존엄을 침해한 행위라고 판단된다.

현재까지 조사된 사실이 객관적인 증거를 바탕으로 한 사실이라고 가정한다면, 징계대상자의 경우 신고인에 대한 폭언 등 직장내 괴롭힘, 예의 없다고 장시간 비난한 행위, 부하직원들에게 막말을 한 것은 회사의 풍기문란을 조성하고 질서를 문란하게 했다고 볼 수 있다. 즉, 행위자가 한 행위의 대부분은 징계사유에 해당된다고 판단된다.

#### IV. 징계양정의 검토의견과 징계위원회의 결정

##### 1. 징계 양정에 관한 법적 기준과 본 사안의 검토의견

징계대상자에게 징계처분을 하는 경우 어떠한 처분을 할 것인가는 징계권자의 재량에 맡겨진 것이고, 다만 징계권자가한 징계처분이 사회 통념상 현저하게 타당성을 잃어 징계권자에게 맡겨진 재량권을 남용한 것이라고 인정되는 경우에 한하여 그 처분은 위법하다 할 것이다.<sup>4</sup> 징계처분으로서의 해고의 경우 사회통념상 고용관계를 계속할 수 없을 정도로 근로자에게 책임 있는 사유가 있는 경우에 행해져야 정당성이 인정되는 것이다. 이는 당해 사용자의 사업의 목적과 성격, 사업장의 여건, 당해 근로자의 지위 및 담당 직무의 내용, 비위행위의 동기와 경위, 이로 인하여 기업질서에 미칠 영향, 과거의 근무태도 등 여러 가지 사정을 종합적으로 검토하여 판단하여야 할 것이다.<sup>5</sup>

따라서 징계대상자는 ① 상당기간 지속적으로 발생하여 반복적인 비위행위라고 보여지는 점, ② 신고인에 대하여 개인적 갈등을 업무와 연결하여 업무상 적정범위를 넘어선 ‘폭언’을 지속적으로 해왔던 점 등은 중대한 사유로서 비난가능성이 크므로

<sup>4</sup> 대법원 1999. 11. 26. 선고 98두6951 판결.

<sup>5</sup> 대법원 1998. 11. 10. 선고 97누18189 판결.

중징계도 가능하다고 판단된다. 다만, 징계대상자가 징계받은 전적이 없는 점과 부서간의 갈등과 업무 과부하 등이 있었던 것으로 추정되는 상황인 점을 고려하여 징계처분이 내려져야 할 것이다. 또한 반복성과 지속성을 고려할 때 추후 유사한 사례가 재발된다면 징계해고까지도 가능할 것으로 판단된다.

## 2. 징계위원회의 결정

2023년 10월 6일 본 직장 내 괴롭힘 사건에 대해 가해자인 이팀장을 징계하기 위한 징계 위원회가 개최되었다. 징계위원회 위원장은 본 노무사가 맡았고, 위원으로는 지사장과 노사협의회 근로자위원으로 구성하였다. 인사팀장이 징계 사실에 대해 이팀장에게 설명하고, 이팀장의 소명의 기회를 들었다. 이에 이팀장은 업무수행 과정에서 완벽을 기하기 위해 상급자로서 하급자에게 업무처리 방법에 대한 교육과 훈계를 준 것이지, 직장 내 괴롭힘은 없었다고 진술하였고, 반성하는 태도를 전혀 보여주지 않았다. 이에 징계위원장은 직장 내 괴롭힘에 대한 판단은 피해자의 관점에서 판단하고, 제3자가 피해자의 위치에서 동일한 내용을 경험하였다고 하면, 그러한 행위가 업무의 적정 범위를 넘는 것으로 괴롭힘으로 인식할 수 있을 것이라고 설명해주었다.

가해자의 소명을 듣고 징계의 양정을 결정하는 자리에서 징계위원회 위원장은 가해자가 반성할 기미가 전혀 없고, 재발 가능성이 높으므로 ‘1개월의 무급정직’ 중징계를 제안하였다. 그러나 지사장은 회사의 업무처리 과정에서 이팀장의 완벽한 업무수행을 하고자 하는 취지로 발생한 것으로 충분히 개선될 여지가 있다고 설명하면서, ‘3개월의 감봉’ 경징계로 제안하였다. 이에 대해 다른 징계위원도 지사장의 제안에 동의하여 3개월의 감봉으로 징계양정이 확정되었다.

## V. 시사점

직장은 근로자에게 있어 삶의 터전이고, 대부분의 생활을 보내는 아주 중요한 장소이다. 근로자는 직장에서의 일을 통해서 행복을 추구하고 개인의 자아를 실현한다. 이러한 이유로 근로자는 직장에서 인격적인 대접을 받고 서로 존중하는 직장생활을 하기를 바란다. 그러나 과도한 업무수행 과정에서 상급자는 하급자에 대해 인격적인 대우보다는 업무수행을 먼저 생각하면서, 본의 아니게 하급 직원에 대해 업무의 적정 범위를 넘어 과도한 업무 지시를 하거나 비인간적으로 하급 직원을 대하는 경우가 많다. 앞에서 기술한 사례는 일반적으로 직장 문화에서 흔히 볼 수 있는 직장 내 괴롭힘이다. 사업주는 평소 직원 간 인격이 존중되고 괴롭힘 사건이 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다. 사업주는 직장 내 괴롭힘 사건이 발생한 경우에 이를 철저히 조사하고, 피해자에 대한 보호조치와 함께 가해자에 대한 적절한 처벌을 통하여 바람직한 직장 문화를 정립해야 할 것이다.