

직장 내 괴롭힘 과태료 조항 신설에 따른 기업의 대응방안



박정연

노무법인 마로 대표공인노무사

중앙대 법학과를 졸업해 한양대 경영전문대학원과 이화여대 법학전문대학원을 거쳤다. 서울지방고용노동청에서 국선노무사로 활동했으며 한국전력공사에서도 근무했다. 현재 노무법인 마로 대표공인노무사로 다양한 기업의 컨설팅도 수행하고있다.

1. 들어가며

직장 내 괴롭힘을 금지하는 근로기준법 개정안(2019.8.16 시행)이 시행된 지 1년 반이 지났다. 기존 근로기준법에서는 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용해서 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 ‘직장 내 괴롭힘’이라고 정의하고 이를 금지한다. 또 직장 내 괴롭힘이 발생한 경우 누구나 이를 사용자에게 신고할 수 있도록 하면서, 사용자로 하여금 조사 및 그 결과에 따른 적절한 조치를 하도록 규정하고 있었다. 직장 내 괴롭힘을 법률에 정의하고 금지하되, 사업장별 예방·대응시스템을 마련해 취업규칙에 정해서 사규를 통해 자율적으로 각 조직의 특성에 맞게 괴롭힘의 이슈를 다루게 하는 포괄적인 입법체계를 취하고 있었던 것이다.

이에 대해서는 ‘조직문화’의 문제로 접근해야 할 괴롭힘 이슈에 대해 그 처벌에 대한 문제까지 일반법에서 규율하는 것은 바람직하지 않기 때문에 적절한 입법 태도는 의견도 있었지만, 가해자에 대한 직접적인 처벌규정 등 제재규정이 없

어 실효성이 떨어진다는 지적도 많았다. 현실적으로 사용자 또는 사용자의 친인적인 근로자가 직장 내 괴롭힘 가해자인 경우 사용자의 조치의무를 기대하기 어렵기 때문에, 사용자가 조치의무를 이행하지 않은 경우 제재규정이 없어 직장 내 괴롭힘 금지제도의 실효성을 담보하지 못하고 있다는 국가인권위원회 등의 지적도 같은 맥락일 것이다. 이러한 지적들이 입법에 반영돼 이수진 의원이 대표발의한 ‘근로기준법’ 개정안의 내용 중 ‘사용자의 괴롭힘 행위에 대한 처벌과 사용자 조사·조치의무 위반에 대한 처벌 그리고 조사 과정에서의 비밀누설금지 의무 신설’ 등이 반영돼 환경노동위원회 대안으로 작성된 단일법안이 지난 3월 24일 국회 본회의를 통과했다.

2. 개정 근로기준법 내용

가. 사용자의 객관적 조사의무 신설

기존 근로기준법에서는 직장 내 괴롭힘 행위가 신고된 경우, 법문상 단순히 ‘사실확인을 위한 조사’만 하면 됐다. 나아가 고용노동부 매뉴얼(직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응

매뉴얼, 고용노동부, 2019.2.)에서는 피해자가 행위자의 사과 등 당사자 간 합의를 원하는 경우에는 ‘약식조사’ 후 사업주에서 보고하는 것으로 사건을 종결할 수 있었고, 특히 피해자가 행위자로부터 분리만을 원하는 경우에는 이러한 간이 조사마저 생략할 수 있다고 기술하고 있어서 실무에서는 많은 혼란이 있기도 했다.

하지만 개정법에서는 사용자가 직장 내 괴롭힘 행위의 신고를 접수하는 경우 당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위해 ‘객관적으로 조사를 실시’해야 한다고 규정하고 있다. 위에서 살펴본 바와 같은 조사범주가 명확하지 않은 부분에 대한 보완과 동시에, 실제 조사가 이뤄진다고 하더라도 객관적이기보다는 사용자 편에서 조사가 이뤄지는 현실적인 문제들을 개선하기 위해 조사의 ‘객관성’을 법문 자체에서 요구하기에 이른 것이라 평가된다.

나. 조사과정에서의 비밀 누설금지무 신설

또한 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람과 조사 내용을 보고받은 사람, 그밖에 조사 과정에 참여한 사람이 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 누설하는 것을 금지하는 조항이 신설됐다. 피해자가 안심하고 사내 신고 및 조사 절차를 밟을 수 있도록 하기 위해서다. 남녀고용평등과 일·가정양립지원에 관한 법률 제14조 7항의 직장 내 성희롱 발생 시 조치규정에는 있지만, 직장 내 성희롱을 포괄하는 일반개념적인 직장 내 괴롭힘 관련해서는 누락돼 있던 규정이 금번에 신설된 것이다. 다만 피해자가 비밀 누설에 동의했거나 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 예외로 둔다.

다. 과태료 조항 신설

과태료는 다음과 같은 2가지 경우에 부여된다. 먼저 사용자나 사용자 친족이 직장 내 괴롭힘을 하면 이들에게 직접적으로 1,000만원 이하 과태료가 부과된다. 한편 사용자가 직장 내 괴롭힘 조사의무나 피해근로자 보호, 가해 근로자 징계 등을 이행하지 않거나 조사 과정에서 알게 된 비밀을 누설하는 경우 즉, 사용자가 법률상의 의무를 이행하지 않

거나 비밀을 누설한 경우에 대해서도 500만원 이하 과태료가 부과된다.

라. 직장 내 괴롭힘 관련 산업안전보건법 개정사항

직장 내 괴롭힘 관련 산업안전보건법도 개정돼 폭언 등에 의한 건강 보호 범위를 확대했다. 현행법은 고객 응대 노동자가 고객의 폭언 등으로 건강에 문제가 생길 현저한 우려가 있으면 사업주가 업무 일시 중단·전환 등 보호조치를 하고 불리한 처우를 금지하게 돼있는데, 이 적용대상을 ‘업무와 관련해 고객 등 제3자의 폭언 등에 노출될 우려가 있는 모든 노동자로 확대했다. 이로 인해 경비원처럼 현행법상 고객응대근로자에 해당하지 않으나 고객 등 제3자의 폭언 등에 노출되는 근로자를 보호대상에 포함해 근로자 건강권 보호가 한층 강화됐다.

마. 시행시기

개정 근로기준법 및 산업안전보건법은 공포한 날로부터 6개월 후부터 시행될 예정이다. <뒷면 표 참조>

3. 기업의 대응방안

기업 입장에서는, 더 정확히는 인사담당자로서는 직장 내 괴롭힘에 대한 과태료 조항 신설은 못내 부담스러운 것이 사실이다. 어렵게 생각할 것도 없다. 우리 회사의 사용자가 괴롭힘 관련한 외부 진정 등이 발생하면 과태료를 내야 하는 상황이 발생할 수도 있게 법이 바뀐 것이기 때문이다. 이 상황에서 인사부서에서 어떤 것들을 체크하면 좋을지 함께 정리해 보도록 하자.

가. 조직 현황 진단에서부터 다시 시작

2019년 8월 16일, 직장 내 괴롭힘 금지가 우리 노동법제에 처음 들어온 날, 사실 한 달여 전부터 인사부서는 매우 바빴다. 직장 내 괴롭힘에 관한 내용이 취업규칙의 필수적 기재사항으로 규정돼 있어서, 사규를 개정하고 이를 다시 고용노동부에 신고해야 했기 때문이다. 다만, 근로기준법에는 취업규칙 개정사항의 신고기한이나 관련한 처벌규정은

■ 참고: 신규 법률 대조표

현 행	개 정 안
제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① (생 략) ② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다. ③ ~ ⑥ (생 략) 〈신 설〉	제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① (현행과 같음) 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. ③ ~ ⑥ (현행과 같음) ⑦ 제2항에 따라 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람 및 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자들의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다. 제116조(과태료) 〈신 설〉 ① (생 략) 1. (생 략) 2. 제14조, 제39조, 제41조, 제42조, 제48조, 제66조, 제74조 제7항, 제91조, 제93조, 제98조제2항 및 제99조를 위반한 자 3. (생 략) ② 제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 고용노동부장관이 부과·징수한다.

없음에도 불구하고, 법에서 요구하는 기한을 엄수하려는 수고 속에서 정작 많은 회사가 놓치는 것이 있었다. 바로 ‘우리 조직에 맞는’ 사규, 처리 프로세스, 매뉴얼의 중요성이다.

실제로 당시 고용노동부 매뉴얼 등을 참조해 개정법 조항을 그대로 우리 회사 사규에 옮겨적는 수준의 개정들이 대부분이었고, 이러한 부분은 이후 많은 답답한 국면을 만들어 냈다. ‘직장 내 괴롭힘 신고’가 상시적으로 일어나는 업무가 아닌지라 일단 담당자부터가 사건처리가 미숙할 수밖에

없고, 업무 성격 자체도 기본적으로 갈등 관계를 전제하고 있어서 처리 자체가 인사담당자에게 또 하나의 고충이 되기도 했다. 그런데 우리가 가지고 있는 처리 매뉴얼은 법조문을 옮겨놓은 정도의 수준이라 하면, 수많은 경우의 수를 직면하고, 이에 대한 의사결정을 내려야 하는 인사담당자 입장에서는 업무처리에 많은 답답함을 느낄 수밖에 없었던 것이다.

그 때문에 이번 기회를 통해 우리 조직 실정에 맞는 처리 프로세스 구축작업을 권해본다. 이를 위해서는 기본적으로 우리 조직의 현황을 객관적으로 파악하는 것에서부터 시작돼야 한다. 현재 시점의 우리 회사의 사내처리절차, 사규 등은 어떻게 돼있는지에 대한 파악에서 시작해서, 익명으로 실태조사를 하고, 관련한 구성원들 인식수준을 파악하기 위한 설문 조사 등도 병행되면 좋을 것이다.

나. 직장 내 괴롭힘 처리 프로세스 검토 및 정비

이름은 거창하지만, 사실은 ‘우리 회사 실정에 맞는 처리 매뉴얼 마련’이라고 보면 가장 정확하다. 업무처리 매뉴얼은, 괴롭힘 이슈가 발생했을 때 어떤 통로를 통해 이를 접수하는지에 대한 고민부터 시작해야 한다. 우리 법제상 신고뿐 아니라 회사에서 인지만 해도 회사는 지체없이 이에 대한 객관적인 사실 조사에 들어가야 한다. 그렇다면 회사의 인지는 어떠한 정도까지를 인지로 보고 사실 조사에 들어가야

할 것인지, 회사 익명게시판에 올라온 소위 ‘카더라 통신’까지 모두 인사담당자가 익명게시판 게시글을 보았다 하면 모두 인지한 것으로 봐야 할 것인지, 아니면 적어도 사실관계가 명확하고, 등장인물이 구체적으로 특정되는 수준의 인지만을 인지로 볼 것인지 등에 대한 기준이 필요한 것이다.

다음으로는 이렇게 인지되고 신고된 사건은 어느 부서에서 조사할 것인지 결정돼야 한다. 가령 현재 우리 회사는 감사부서에서 이를 조사하고 있다고 가정해 보자. 이렇게

기준처럼 감사부서의 조사로 충분한 것인지, 아니면 사안이 중대한 경우나 대표이사나 여타의 사용자나 임원 등의 사건에 대해서는 별도의 위원회를 구성해 조사 내용을 한 번 더 심의하게 할 것인지, 외부 위원 등의 참여를 의무화할 것인지, 외부 위원은 어떠한 직업군의 어떠한 사람들을 위촉할 것인지, 조사 시 변호인 등의 배석 허용 여부 등 관련한 문제 등에 대해서도 사전에 매뉴얼에 분명히 해 둘 필요가 있다.

조사 결과에 따라 징계위원회 등 인사위원회에 회부되는 절차, 이때 배석 가능한 인원 범위, 조사보고서 공개청구에 대한 인정 여부 및 인정 시 범위 등에 대해서도 의사결정이 필요하고, 마지막으로 재발 방지를 위한 조치까지 규정되면 프로세스에 대한 매뉴얼의 기본은 일단락됐다 볼 수 있겠다.

이러한 매뉴얼 상에 새롭게 도입된 고충 처리나 접수, 관련한 업무의 처리를 맡게 된 누구라도 업무를 쉽게 처리할 수 있도록 하기 위한 팁을 묻는다면, '서식의 중요성'을 강조하고 싶다. 예를 하나 들어보자. 대개 관련 고충을 신고받을 때 '근로자 참여 및 협력 증진에 관한 법률 시행규칙 서식 4'의 '고충 사항 접수·처리대장'을 사용하는 경우가 많은데, 이 대장을 한번 보시라. 관련 업무를 처음 처리하는 입장에서선 뭘 어떻게 적어야 할지 막막하다. 고충 처리 신고서든 신고확인서든, 빈칸에 적으라는 것들을 따라 적어내려가다 보면, 적어야 할 것들을 빠짐없이 채워낼 수 있도록 관련 서식은 꼼꼼하고 친절해야 한다. 이렇게 친절한 형태의 괴롭힘 신고서, 접수확인서, 상담일지, 진술서, 위원회 구성 및 소집통고서 양식, 출석요구서, 회의결과 조서, 피신고인에 대한 질문답변서, 비밀유지 서약서, 자료제출관련 서식, 민감정보처리 동의서 등의 서식을 구비해 두면 담당자들의 업무처리가 좀 더 쉬워질 뿐만 아니라 일의 완성도 역시 높일 수 있다.

다. 직장 내 괴롭힘 조사 프로세스 검토 및 정비

직장 내 괴롭힘 조사 프로세스에 관한 내용은 사실 '직장 내 괴롭힘 사내 프로세스' 내용 중 하나에 해당된다. 다만, 이번 법 개정에서 '당사자 등을 대상으로 객관적인 조사'를 하도록 조사의무를 구체화하고 있기 때문에, 이 부분은 따

로 목차를 구성해 조금 더 깊이 있는 고민을 함께 해 보기로 한다.

개인적으로도 여러 기관의 조사 업무를 수행하는 과정에서, 조사 내용을 미리 명확히 고지하지 않은 점, 내용 고지 시기의 문제 등을 문제 삼아 조사를 거부한 행위자로 인해 곤욕을 치른 적도 있고, 회사 자문노무사가 조사 업무를 위탁받아 수행하는 것 자체를 문제 삼아 조사를 거부당해 본 경험도 있다. 이런 경험치가 이후 관련한 컨설팅을 진행할 경우 '조사가 이루어지기 이전의 프로세스'에 대해서도 고민하게 했고, 이러한 내용 역시 매뉴얼 등에 규정하도록 프로세스를 설계하고 있으니, 좋은 약이 된 것만은 분명하지만 말이다.

또 이런 예도 있었다. 모 공기업의 경우 부임한 지 얼마 되지 않은 기관장이 괴롭힘 이슈로 조사를 받았는데, 조사 결과에 대한 이의제기 절차의 부재를 이유로 1년여 조사 이후 절차가 아예 진행되지 못한 경우가 있었다. 역시 이러한 사례에 대한 경험치는, 조사 결과에 대한 이의절차를 두는 게 맞을지, 아니면 행위자가 사용자이거나 중대한 사안일 경우 조사 자체를 좀 더 신중하게 하려고 별도의 심의절차를 둘 것인지에 대한 고민으로 이어졌고, 이제는 프로세스에 이러한 내용을 결정지어 반영하도록 하고 있다.

조금 더 고민해 보고자 한다면, '참고인 보호'라는 이슈에 대해서도 문제를 제기해 보고 싶다. 모 기업 괴롭힘 조사 과정에서 '행위자로 지목된 자'에 대한 진술 자체를 모든 근로자들이 거부하는 초유의 사태가 있었다. 성희롱이든 괴롭힘이든 대표적인 권력형 범죄이다 보니 대개 행위자는 피해자보다 직급이 높은 경우가 많고, 그 때문에 진술을 꺼리는 경우는 종종 있다. 하지만 모두가 하나같이 진술을 거부하는 것은 상당히 이례적인 상황이었고, 그 이유를 알아보니 이후 행위자가 자신에 대해 '보복'을 할 것이 두렵다는 이유였다. 이러한 경우가 우리 회사의 조사 과정에 일어난다고 하면, 우리는 어떠한 조치를 할 수 있을까? 당시 참고인 진술 확보가 되지 않아 사건 조사에 어려움이 많았고, 급기야 '교육출장' 형태로 인사명령까지 내서 행위자에 대해 진술을 하러 간 게 아니라는 대외적 명분까지 만들어 조사했던 기억이 난다. 이 글을 읽는 여러분들은 좀 더 세련된 참고인

보호 방안 및 객관적 진술 확보방안들을 마련해 낼 수 있으리라 믿는다.

이렇게 조사 절차에 대한 프로세스는 이제 그간의 사항별로 문제 됐던 지점에 대한 보완까지 겸하는 좀 더 세밀하고 구체적인 형태를 띠는 프로세스여야 한다. 아울러 법에서 요구하고 있는 '객관성 있는 조사'를 담보하기 위한 조치들 역시 함께 마련돼야 할 것이다.

라. 조사 업무 담당자, 고충 처리자에 대한 실무교육 강화

앞서 살펴본 괴롭힘 처리 프로세스 구축의 핵심은 어찌 보면 담당자가 당황하지 않고, 일을 할 수 있게 만들어 주는 것이라 하겠다. 그러한 맥락에서 '친절한 서식'을 미리 잘 갖춰 두는 일 역시 중요하다는 부연설명도 했다.

그러면 여기서 또 한 가지 고민해 봐야 할 것이 있다. 아무리 잘 만들어진 서식이라도 결국 그 안의 내용을 채워가는 것은 '사람'이다. 담당자들에 대한 실무적인 교육이 강조될 수밖에 없는 이유다.

괴롭힘 사건의 경우도 사건의 시작단계에서의 상담 정도만 구술로 이루어질 뿐, 이후 공식적인 절차가 시작돼 사건이 신고되고 접수되는 단계가 되면 대부분 절차는 서면을 통해 이뤄지게 된다. 괴롭힘 사건처리에 있어 작성되는 서면도 일종의 법 문서이므로 법 문서 작성에 요구되는 기초적인 형식과 내용은 적어도 준수해 서면이 작성될 수 있도록 하는 것이 실무교육의 시작점이 될 것이다.

나이가 괴롭힘 사건 서식 작성 시 사실관계가 드러나도록 육하원칙에 의거, 정확히 기술할 수 있는 연습도 필요하다. 괴롭힘 관련 모 공기업 징계위원회 출석했다가, 고충처리 위원들의 고충 상담 일지를 보고 경악한 적이 있다. 육하원칙에 의거, '드라이하게' 사실관계만을 파악할 수 있게 적혀져 있어야 할 일지에, 감정적인 여러 문구와 특히나 행위자로 지목된 자의 그간의 소위 '악행'들이 너무도 소상히 담겨 있어 읽으면서 당황스러웠다. 이러한 상담일지를 본 외부 위원은 자신도 모르게 이 사건에 대해, 그리고 행위자에 대해 갖지 말아야 할 '선입견', '예단'을 가질 수밖에 없고, 객관적인 판단이 힘들어질 수 있다. 이러한 기본적인 교육 역시 간과해서는 안 된다.

조금 더 욕심을 내어 괴롭힘 사건처리의 각 단계에서 요구되는 핵심적인 사항을 세심하게 고려해 서면이 작성될 수 있으면, 관련 법령 및 기본적인 내용에 대한 학습도 함께 선행돼야 할 것이다. 특히 사실관계가 명확하지 않거나 사안이 엄중해 조사 절차로 이행되는 경우에는 작성된 서면이 이후 소송 내지 준 소송적인 절차에서 자료로 제출될 수도 있다는 점을 고려해 관련 법령의 내용을 기본적으로 숙지하게 관련자들을 교육하고, 한층 더 정확하고 정교한 서면작성을 가능하게 해야 한다.

4. 마치며

이렇게 법이 개정된다고 해서 안타깝지만 '괴롭힘' 자체가 없어지지는 않을 것 같다. 하지만 일단 괴롭힘이 신고되고 공론화된 이후 피해자, 행위자 어느 누구도 조사 결과나 인사처분의 결과에 대해 양쪽 모두 만족하는 경우는 실제로 거의 없고, 이를 처리하고 끌고 나가야 하는 인사담당자들 역시 크고 작은 고충들을 토로할 만큼 '업무'로서의 '직장 내 괴롭힘 처리' 역시 만만치가 않다. 하지만 그렇다고 해서 손 놓고만 있을 수 없으므로 이러한 기고글도 쓰고 함께 고민하는 것이라 생각한다.

또한 우리 회사가 고객과의 접점에서 일하는 근로자가 많은 서비스 업종이라면, 개정된 산업안전보건법에 따른 관련 매뉴얼 내용도 업데이트돼야 할 것이다. 이렇게 개정법에 맞는 규정 개정, 프로세스 검토 및 정비의 기본이다. 더욱 근본적인 것은 괴롭힘 자체가 일어나지 않도록 사전에 예방하는 노력이 선행되어야 하는 게 아닐까 싶다. 프로세스 검토를 위한 현황파악을 함에 있어 도출된 결괏값을 두고 현재 우리 조직구성원들의 의식 수준은 어떠한지, 나아가 우리 회사의 조직문화를 좀 더 건강한 방향으로 선화하려면 어떻게 하는 것이 좋을지에 대한 진정성 있는 고민 역시 계속돼야 한다. 그러한 노력이 쌓이고 또 쌓이다 보면, '직장 내 괴롭힘'이라는 명제 자체는 없애지 못할지언정, 이를 처리하고 해결하는 과정에서 새롭게 만들어지는 구성원들의 고충만큼은 최소화할 수 있지 않을까 하는 기대를 해 본다. 