



---

# 인권침해 구제절차 매뉴얼

*Human Right Violations & Abuse*

*Complaints And Handling Procedures Manual*

---

2021. 12.



# ■ 목 차 ■

<b>I. 일반사항</b> .....	<b>3</b>
<b>II. 인권침해사건 구제절차 개요</b> .....	<b>5</b>
1. 추진 체계도 .....	5
2. 신고·접수 체계도 .....	6
3. 조사·심의·의결 체계도 .....	7
<b>III. 인권침해사건 조사·심의·의결</b> .....	<b>8</b>
1. 인지, 상담 .....	8
2. 조사 .....	13
3. 인권침해사건 심의·의결 .....	16
<b>IV. 인권침해사건 종결 절차</b> .....	<b>18</b>
1. 인권침해사건 종결 처리 .....	18
2. 불이익 처우 금지 .....	20
<b>붙임 1. 인권침해신고 관련 서식</b> .....	<b>21</b>
1. 인권침해 신고서 .....	21
2. 인권침해사항 접수 및 처리대장 .....	22
3. 인권침해 심의·결정서 .....	23
<b>붙임 2. 직장 내 괴롭힘 판단 대응 및 예방대응 매뉴얼</b> .....	<b>24</b>
1. 직장 내 괴롭힘 판단 .....	24
2. 직장 내 괴롭힘의 예방 .....	26
<b>붙임 3. 인권침해 사건처리절차별 체크리스트</b> .....	<b>27</b>
<b>붙임 4. 설문조사안 [인권존중문화 성숙도 및 구제절차 효용성]</b> .....	<b>30</b>
<b>붙임 5. 처리절차 관련 Q&amp;A</b> .....	<b>31</b>

# I. 일반사항

## 1 목 적

본 매뉴얼은 전남개발공사가 「인권경영선언」 및 「인권경영규정」에 따라 인권침해 진정에 대한 접수, 조사 및 구제 업무에 필요한 세부사항을 정하여 인권의 보호와 향상에 기여함을 목적으로 한다.

## 2 정 의

1. "인권침해"란 '공사'와 '협력사'가 「인권경영선언」 과 「인권경영규정」이 정의한 인권을 위반하여 사업 활동을 수행한 경우를 말한다.
2. "인권경영위원회"는 독립성을 가지고 구제기구 역할을 한다.
3. "인권경영책임관"은 「인권경영규정」에 따른다.

## 3 인권침해 판단기준

- 헌법에 보장된 기본권 침해행위(국가인권위원회법 제30조)
  - 생명권, 행복추구권, 평등권, 신체의 자유, 적법절차원칙, 주거의 자유, 사생활 비밀의 자유, 통신비밀과 양심의 자유, 종교의 자유, 학문예술의 자유 등 자유권 침해, 공권력 주체 및 사적 주체에 의한 차별행위
- 평등권 침해의 차별행위(국가인권위원회법 제2조 제4호)
  - 합리적 이유 없이 성별, 장애, 나이, 사회적 신분, 신체조건, 혼인여부 등의 이유로 특정인을 우대, 배제, 구별하거나 불리하게 대우하는 행위

## 4 피해자 대처요령 및 보호

### ○ 피해자 대처요령

- 인권침해 행위자에게 즉시 침해 행위 중단요구 및 인권침해 신고센터 또는 담당자, 책임관 방문·전화·이메일 등 원하는 방법으로 즉시 신고
- 인권침해 사건 조사기간 동안 가해자와의 격리 등 지속적인 업무를 수행할 수 있는 조치를 회사에 요구

### ○ 피해자 보호

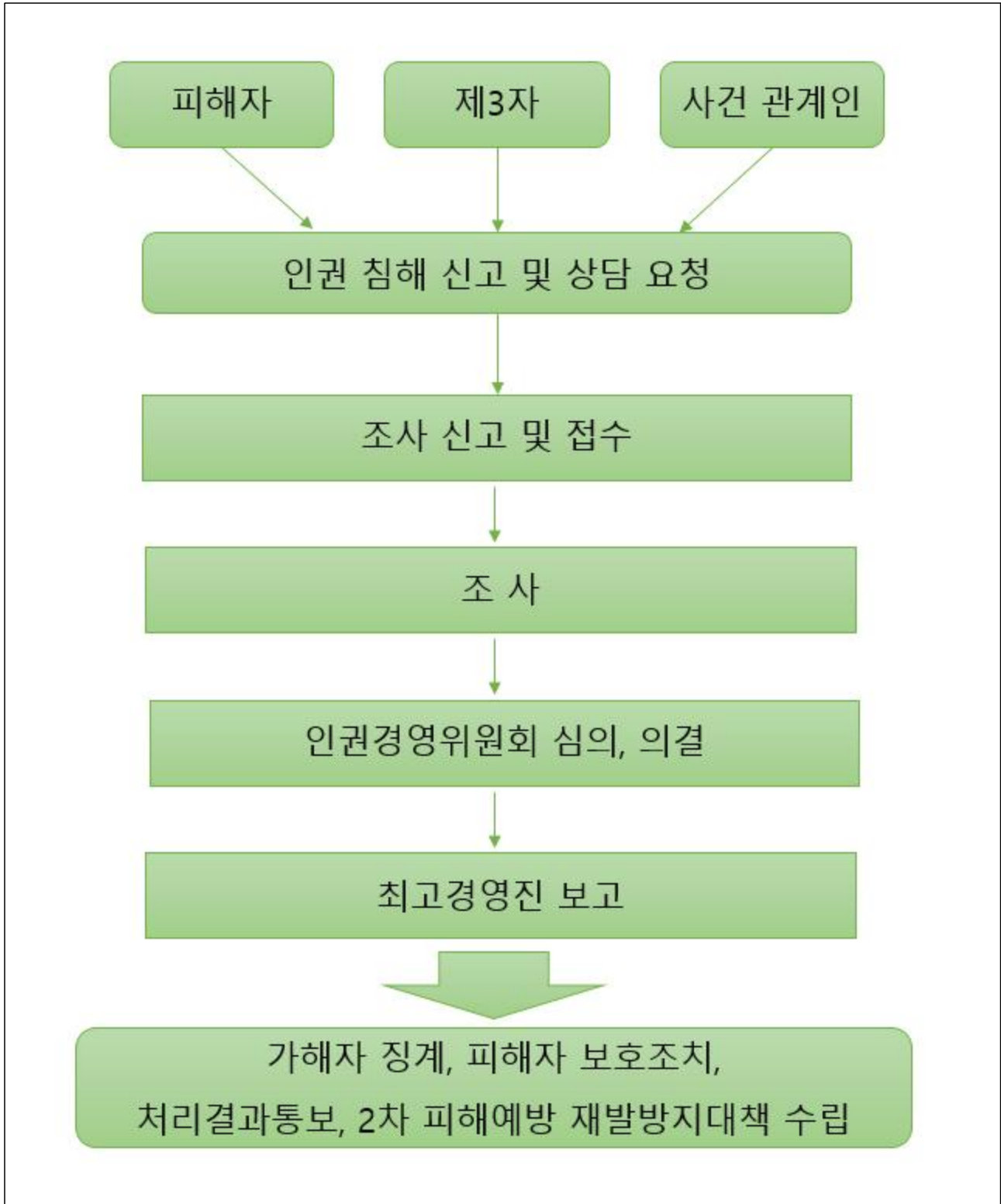
- (내부신고 시) 최고경영자는 인권침해에 따른 피해자, 신고자 등에 대하여 면직, 전보 등 불리한 처우를 할 수 없다.
- (외부신고 시) 회사는 이해관계자 신고 시 향후 공사가 발주하는 사업에 대한 참가 제한 등 피해자에 대한 불이익을 제공하지 않는다. 또한 조사 진행과정 등에 대해 피해자에게 주기적인 설명 등 관련 정보를 제공한다.
- (2차 피해방지) 회사는 인권침해 사건 처리 후 피해자, 신고인 등에게 2차 피해가 없는 지 수시로 확인하고 모니터링 한다.

## 5 관련법령 및 규정

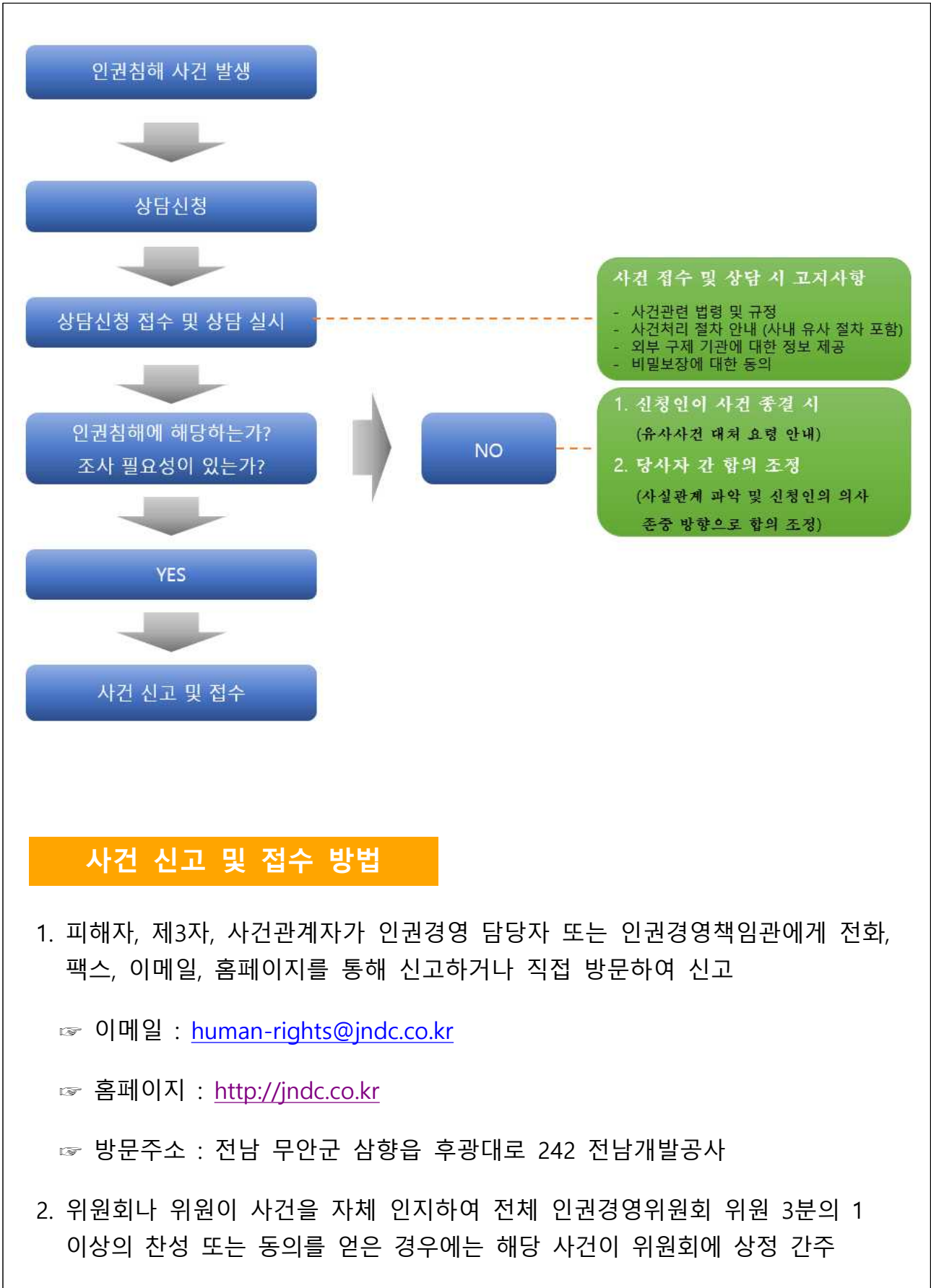
1. 공공기관 인권경영 매뉴얼 (국가인권위원회)
2. 전남개발공사 「인권경영규정」
3. 전남개발공사 「인사규정시행규칙」

## Ⅱ. 인권침해사건 구제절차 개요

### 1 추진체계도



## 2 신고 접수 체계도



### 사건 신고 및 접수 방법

1. 피해자, 제3자, 사건관계자가 인권경영 담당자 또는 인권경영책임관에게 전화, 팩스, 이메일, 홈페이지를 통해 신고하거나 직접 방문하여 신고

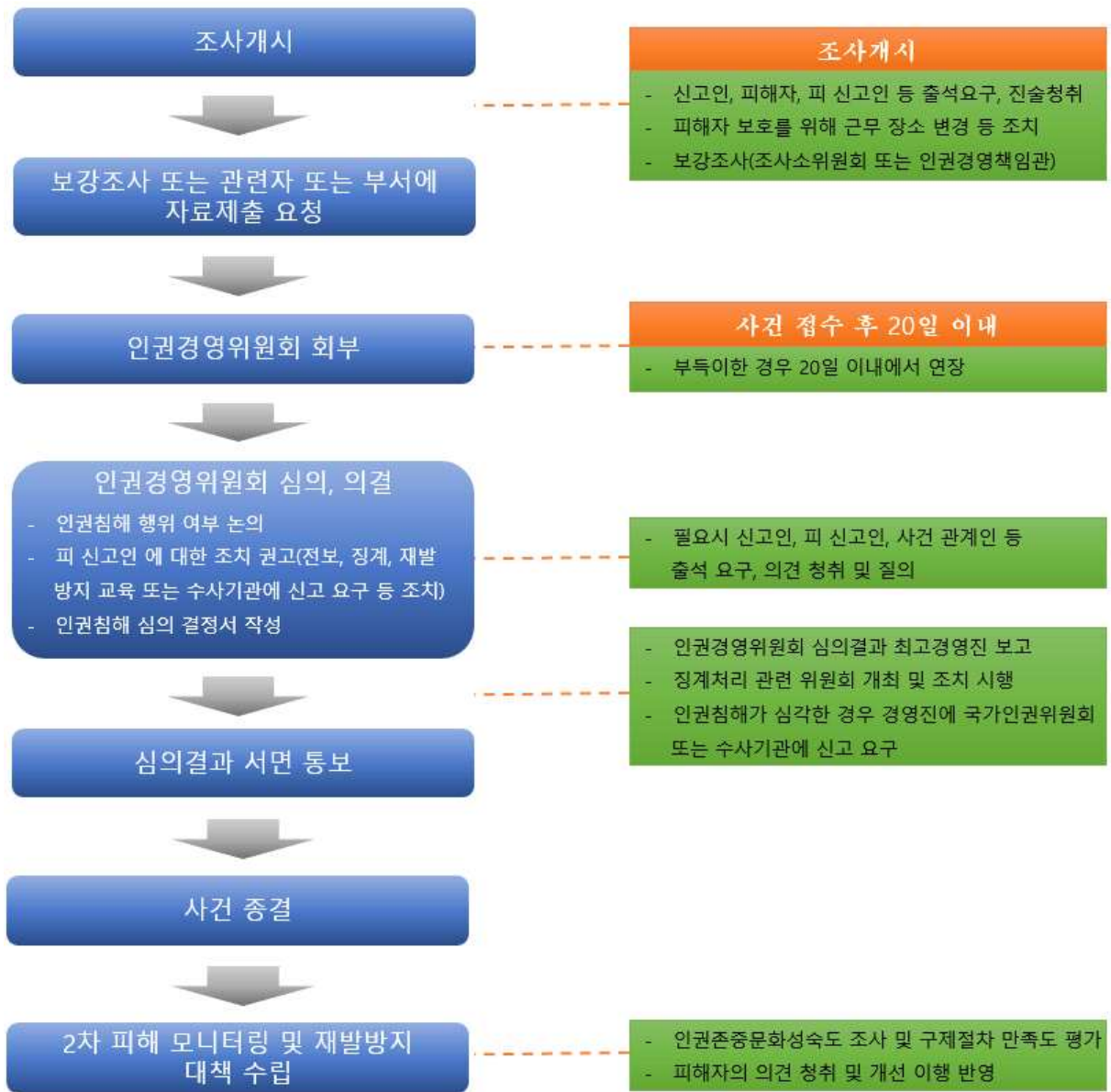
☞ 이메일 : [human-rights@jndc.co.kr](mailto:human-rights@jndc.co.kr)

☞ 홈페이지 : <http://jndc.co.kr>

☞ 방문주소 : 전남 무안군 삼향읍 후광대로 242 전남개발공사

2. 위원회나 위원이 사건을 자체 인지하여 전체 인권경영위원회 위원 3분의 1 이상의 찬성 또는 동의를 얻은 경우에는 해당 사건이 위원회에 상정 간주

### 3 조사·심의·의결 체계도



#### 인권경영규정 제25조(시정과 징계)

- ① 사장은 특별한 사정이 없는 한 제22조제2항 및 제3항에 따른 인권경영위원회의 권고나 요구에 따라 인권침해행위의 시정을 위하여 필요한 조치를 다하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 사장이 징계조치를 하는 경우 그 징계의 종류, 절차, 효력 등은 인사규정에서 정하는 바에 따르며, 인권침해 행위자가 신고자에게 신고행위 등을 이유로 불이익을 가한 경우에는 이를 가중하여 징계할 수 있다.

### Ⅲ. 인권침해사건 조사·심의·의결

#### 1 인지, 상담

##### 가. 개요

##### ( 인 지 )

- 피해자, 제3자의 상담 신청, 피해자 제3자에 의한 신고  
 ⇨ 방문, 팩스, 전화, 이메일, 홈페이지
- 인권경영위원회나 위원이 사건을 자체 인지

##### ( 상 담 )

목 적	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 피해자의 피해 구제를 위해 사건 개요 파악</li> <li>■ 피해자의 요청사항 청취</li> <li>■ 피해자의 보호 조치</li> </ul>
방 법	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 피해자 요청에 따라 비공개적으로 진행</li> </ul>
필수조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 피해자 또는 관계자 등 신고인의 비밀이 유지되는 점을 설명</li> </ul>
기타사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인권침해행위가 폭행, 상해, 성범죄 등 형사법 상의 범죄 행위에 해당하는 경우 비공식 절차만으로 사건이 종료되지 않도록 한다.</li> <li>■ 피해자가 2차 피해를 우려하여 비공식 절차를 원할 경우 공식 절차를 권유한다.</li> <li>■ 신고내용 및 상담내용은 인권경영 담당자가 관리하고 피해자의 비밀을 누설하지 않아야 한다.</li> </ul>

##### 나. 상담진행

- 담당자는 자기에 대해 소개하고 비공식 상담은 비밀보호를 최우선으로 진행함을 알려야 한다.
- 상담신청인에게 인권침해 사건을 상담, 조사과정 이외에 제3자에게 설명하는 것이 명예회손죄 또는 모욕죄에 해당할 수 있음을 안내하되 상담 신청인이 위축되지 않도록 충분히 설명한다.

\* 허위사실을 유포하는 것 뿐만 아니라 사실을 유포하는 것 또한 명예회손에 해당함을 설명해야 함. 다만 '진실한 사실로서 오로지 공공의 이익에 기여하는 경우 이에 해당하지 않아 처벌되지 않음

\* 제3자 앞에서 피신고인에 대해 욕을 하는 것은 모욕죄에 해당함

\* 인터넷 상에서 명예훼손 행위를 하는 것도 정보통신망법에 의해 처벌될 수 있음

\* 인권경영담당자나 책임관은 사건의 개요에 대해 신고인이 객관적인 형태로 진술하도록 유도하되 불필요한 질문이나 발언을 해서는 안됨

( 해야할 질문 )

■ 사건개요 진술

- ① 어떤 일이 언제 어디서 있었나요?
- ② 얼마나 지속되었나요? 그 뒤에도 그런 일이 발생했나요?
- ③ 주변에 다른 목격자가 있었나요?
- ④ 사건에 대하여 다른 사람에게 이야기 하거나 상담을 받은 것이 있나요?
- ⑤ 사건에 대하여 유관기관이나 다른 신고절차를 통해 신고한 적이 있나요?
- ⑥ 사건에 대한 녹음이나 관련 자료가 있나요?

■ 사건으로 인한 고충 진술

- ① 그때 어떤 기분이었나요?
- ② 사건으로 인해 직장생활에 어떤 어려움을 겪고 있습니까?
- ③ 신고자 보호가 필요하신가요?

■ 상담을 통한 해결방식 탐색

- ① 어떻게 해결되기를 원하시나요? (피신고인에 대한 처리 및 공사의 방침)
- ② 해결과정에서 원하는 것이 무엇인가요?
- ③ 이와 같은 결론에 동의하십니까? 동의하지 않는다면 유관기관 신고 절차와 해결방안에 대한 설명을 드려도 될까요?

( 해서는 안될 질문 )

- 호기심에서 비롯된 질문
- 사건과 무관한 내용
- 수치심이나 성적 굴욕감을 유발할 수 있는 질문
- 피신고인에 대한 이해 및 관용을 베풀도록 유도하는 발언
- 피해자에게도 책임이 있다는 식의 발언
- '그렇게 까지 느낄 필요까지는 없을 것 같다'라는 식의 발언
- 형사법상 범죄 성립 여부에 대한 담당자의 자의적인 판단
- 담당자는 신고인을 대상으로 열린 질문을 함으로써 그들이 충분히 자신의 문제를 토로할 수 있도록 도와줘야 한다. (상담 시 대화법)

닫힌 질문	열린 질문
그리고 그 사람이 강압적으로 지시하던가요?	그리고 나서 어떤 일이 일어났나요?
그래서 하지 말라고 하셨나요?	⇒ 피고인의 그런 말과 행동에 대해 신고인은 무슨 말이나 행동을 하였나요?
그래서 기분이 나쁘셨어요?	그런 행동과 말에 대해 어떻게 느끼셨어요?

( Check Point )

- 담당자는 신고인의 말을 경청하고 공감을 표현해야 하며 “지금 하신 말씀이 이런 뜻인가요?”라고 객관적인 언어로 재확인 한다.
- 상담단계에서는 인권침해 사실을 정확하게 파악하는 것 보다는 사실관계를 통해서 상담 신청인이 사건을 바라보는 관점과 피해자와 신고인이 원하는 문제 해결의 본질에 집중하는 것이 중요하다.
- 담당자는 신고인의 말을 끊어서는 안되며 반드시 확인 할 사항은 신고인의 말이 끝난 후에 질문해야 한다.
- 신고인이 원하는 사건의 해결방안을 경청하고 신고인이 정확하게 이해했는지를 요약해서 들려주어 신고인이 요구하는 바를 명확히 해야 한다.
- 피해자가 바라는 보호조치 또는 피신고인에게 바라는 것이 무엇인지에 대해 구체적인 내용과 방법에 대한 의견을 들어야 함. 구체적인 내용으로 피해자의 요청사항이 무엇인지 알아내야 한다.
  - \* 피신고인의 진심어린 사과를 바라는 경우 : 피해자가 진심어린 사과로 인정하기 위해서는 사과를 구두 또는 서면, 비공개 또는 공개하기를 원하는지, 사과는 어떠한 내용으로 이루어져야 하는지에 대해 질문함으로써 추상적인 요구를 구체적인 요구로 전환
- 신고인의 요구사항을 명확히 한 후 비공식적 방식의 해결을 원하는지 공식적으로 사건 접수를 원하는 지를 확인해야 한다.
- 피해자가 요구하지 않았는데도 담당자가 임의로 해결방법을 선택하고 그 방법으로 해결하려는 태도는 지양하여야 한다. 담당자가 피해자 등의 생각은 무시하고 사건을 ‘무마’하려고 하였다고 생각할 수도 있다.

## ( Check Point )

- 피해자가 자신의 요구사항이 무엇인지 스스로 정리하지 못하는 경우 아래와 같은 조치를 취할 수 있다. 또한 필요시 피해 상황에 따라 사내 성희롱·성폭력 고충처리, 갑질신고 및 직장 내 괴롭힘 상담자와 상담을 진행할 수 도 있다.

### < 피신고인에 대한 처분 >

- ① 피해자에 대한 대면사과 또는 서면사과
- ② 행위자의 재발방지 교육
- ③ 공간 분리 : 부서 전향 등을 통한 격리 조치
- ④ 징계 : 사안이 중한 경우
- ⑤ 손해배상(형사상 처벌 시) : 치료비 및 정신적 손해에 대한 배상

### < 피해자 보호 조치 >

- ① 피신고인과의 격리 조치
    - 지속적인 상황 및 상처에서 벗어나고 업무의 지속성을 위해 피신고인과의 격리 조치
  - ② 법률 지원
    - 자체구제결과를 받아들이지 못할 경우 사법기관 등의 절차를 진행할 수 있도록 지원
- 신청인이 이야기한 사실이 폭행, 상해, 성폭력 등 형사법 상의 범죄 행위에 해당하는 경우 인권침해 사건 처리 절차와 별도로 외부 유관기관(경찰서, 국민인권위원회)의 절차를 알려 주고 이를 지원 한다.
  - 인권침해 조사가 이루어지는 기간 동안 피해자가 요청할 시 가해자와의 격리를 통해 업무를 수행할 수 있도록 한다.

## 다. 2차 피해 예방

- 2차 피해란 인권침해 사건의 피해자에게 피신고인, 조직, 또는 주변인이 업무와 관련된 불이익을 주거나 인권침해 사건에 대한 소문, 배척, 피신고인 옹호 등으로 피해자를 괴롭히는 것을 말한다.
- 2차 피해 예방을 위해 인권침해 사건을 상담한 인권경영담당자나 인권경영책임관, 그밖에 상담, 조사에 관여한 사람은 이를 통해 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설해서는 안 된다.
- 2차 가해(피해)의 양상

2차 피해 가해 주체	피해양상
<p>사용자, 관리자, 인권경영담당자에 의한 2차 가해(피해) 양상</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 피해자에 대한 부당한 인사조치</li> <li>■ 성과평가에 대한 차별, 임금, 상여금 등의 차별지급</li> <li>■ 집단 따돌림, 폭언, 폭행 또는 그 행위를 방치하는 행위</li> <li>■ 피해자에 대한 보호조치를 취하지 않는 행위</li> <li>■ 상담 및 조사 시 부적절한 질문이나 태도를 보이는 행위</li> <li>■ 피해자를 비난하거나 피해자의 진술을 의심하는 행위</li> <li>■ 사건 행위에 대해 관용적인 태도를 취하는 행위</li> <li>■ 피해자와 피신고인과의 화해나 합의를 증용하는 행위</li> <li>■ 상담 또는 조사 시 협력한 직원 또는 담당자에 대한 불이익 조치</li> </ul>
<p>행위자에 의한 2차 가해(피해) 양상</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 피해자에게 사건에 대한 책임을 떠넘기는 행위</li> <li>■ 사내 직원 및 외부 이해관계자에게 피해자 신원이나 사건내용 유포 행위</li> <li>■ 관리자에게 사건을 피해자보다 먼저 보고하고 자신에게 유리하게 설명하는 행위</li> <li>■ 피해자에 대한 험담이나 비난 여론을 조성하는 행위</li> <li>■ 조직 내 지지자 그룹을 형성하는 행위</li> <li>■ 피해자를 고립시키거나 고용상의 불이익을 야기하는 행위</li> <li>■ 피해자 또는 사건 관계인에게 연락하거나 찾아가서 합의를 요구하는 행위</li> </ul>
<p>동료 등 조직구성원에 의한 2차 가해(피해) 양상</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 피해자의 신원이나 사건내용을 주변에 알리거나 SNS에 유포하는 행위</li> <li>■ 사건에 대해 관용적인 태도를 드러내거나 사건을 선부르게 판단하는 행위</li> <li>■ 피해자에 대한 험담이나 비난을 하거나 외모나 품행을 문제 삼는 행위</li> <li>■ 피해자의 대응 태도를 평가하거나 혹은 이를 비난하는 행위</li> <li>■ 피신고인을 옹호하거나 두둔하는 행위</li> <li>■ 피해자에게 행위자를 용서하라고 강권하거나 화해 증용하는 행위</li> </ul>

## 라. 인권침해 접수 사건 인권위원회 상정 각하 사항

○ (관련근거) 전남개발공사 인권경영규정 제20조(인권침해 사건의 처리절차)

① 인권침해로 신고 받은 사건에 대하여 인권경영책임관은 접수대장(별지 제4호 서식)에 등재한 후 사건을 즉시 위원회에 상정하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 사건을 각하할 수 있다.

### 사건 각하 사유

1. 피해자가 아닌 사람이 한 신고에서 피해자가 조사나 심의를 원하지 아니하는 것이 명백한 경우
2. 신고의 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년 이상 지나서 신고한 경우. 다만, 신고의 원인이 된 사실에 관하여 공소시효 또는 민사상 시효가 완성되지 아니한 사건으로서 위원회가 조사 또는 심의하기로 결정한 경우에는 그러하지 아니하다.
3. 사건이 신고 될 당시 사건의 원인이 된 사실에 관하여 재판, 수사기관의 수사 또는 그 밖의 법률에 따른 권리구제 절차가 진행 중이거나 종결된 경우
4. 신고인이 신고를 취소한 경우
5. 위원회가 결정한 사건과 같은 사실에 대하여 다시 신고한 경우

## 2 조 사

### 가. 개요

목 적	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 신고 된 사실에 대한 사실관계 파악, 증거 수집 및 보강수사</li> <li>▪ 행위자의 고의성을 파악할 수 있는 기초자료 파악</li> </ul>
방 법	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 피해자, 신고인, 피신고인에 대한 조사를 추진하고 필요시 현장조사 등 실시</li> </ul>
필수조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 신고사건은 접수대장에 등재 후 보강조사 및 위원회 상정 여부 결정</li> <li>▪ 위원회 상정 시 접수일로부터 20일 이내에 심의가 이루어질 수 있도록 조치</li> </ul>
기타사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 조사단계에서는 공식적으로 문제를 해결하는 과정이므로 객관적으로 입증 가능한 자료를 수립하고 조사내용은 보고서로 작성한다.</li> </ul>

## 나. 조사 진행

- 조사기간이 짧을수록 피해자의 심적 부담이 줄어들게 되므로 가급적 신속하게 조사해야 하므로 신고 접수 후 20일 이내에 인권경영위원회에서 심의할 수 있도록 하며 부득이한 경우 20일 이내에서 연장할 수 있다. 연장할 경우 이를 서면으로 피해자 및 신고자에게 알려야 한다.
- 피해자, 신고인이 조사과정이나 결과를 신뢰할 수 있어야 하며 내부, 외부 이해관계자가 공정하고 전문적이며 신속히 조사가 진행된다는 신뢰를 가질 수 있도록 인권경영담당자 또는 인권경영책임관은 중립성을 지켜야 한다.
- 피해자, 신고인, 피신고인을 조사할 때 1명씩 조사해야 하며 조사순서는 「**피해자** → **신고인** → **피신고인**」 순으로 진행한다.
- 사건이 복잡하거나 다양한 관계자의 조사가 필요한 경우 조사 및 심의를 20일 이내로 연장할 수 있다.
- 피해자가 조사 중에 신고를 취하하거나 조사 절차의 진행을 원치 않는 경우 원인을 파악하고 외부요인에 의한 것인지 알아보고 피해자가 사건조사에 협조하도록 노력해야 한다.
- 피해자가 인턴이나 계약직 등으로 근무하다가 조사기간 중 퇴사하는 경우에도 조사는 향후 인권침해방지를 위한 조직문화 개선을 위해서 지속되어야 한다.
- 피해자와 피신고인의 사실관계에 대한 진술이 엇갈린다고 하더라도 대질조사를 하지 않는다. 진술이 엇갈리는 경우 진술의 일관도, 목격자의 진술, 사실 조회 등을 토대로 양측의 진술을 들어야 한다.
- 대면조사 시행 시에는 인권경영 담당자 또는 책임관이 조사를 시행하며 조사받는 사람이 위압감을 느끼지 않도록 많은 사람이 대면조사에 참여하는 것은 지양하여야 한다.
- 인권경영 담당자나 책임관은 조사를 수행할 때 피해자, 목격자, 피신고인의 진술에서 일시와 장소를 되도록 정확하게 기술하며 특히 피신고인의 행위에 대해서는 최대한 구체화시켜야 한다.

- 피해자 또는 신고자는 인권침해 행위를 입증할 만한 증거가 있을시 이를 제시한다. 조사 담당자는 간접증거, 정황증거 등도 법적인 효력이 있는 증거에 해당하므로 예를 들어 설명하고 증거를 확보 하도록 노력한다.
- 조사하는 과정에서 피해자 외에도 피신고인에게 인권침해 행위를 당한 피해자가 있다는 진술을 확보한 경우 다음과 같이 처리한다.
  - 그것이 또 다른 인권침해 행위를 신고하는 취지인지 확인
  - 신고하는 취지가 맞는 경우 별건으로 사전 접수 후 피해자 상담을 통해 조사를 원하는지 등의 의사 확인
- 조사 중에 증거자료의 정확성을 확보하기 위해 녹음을 할 수 있으며 반드시 녹음 전에 상대방의 동의를 얻어야 한다.
- 피신고인에 대한 조사를 시작할 때는 피신고인이 피해자에게 사건에 대해 따지려 들거나 주변인에게 조사받은 내용에 대해 이야기 하는 것은 2차 가해에 해당할 수 있고 2차 가해가 확인되면 가중처벌 받을 수 있음을 사전에 명확하게 알려야 한다.
- 피신고인을 불러 조사를 진행하는 경우 조사 담당자의 발언이 방어를 준비할 수 있는 계기가 될 수 있으므로 조사담당자는 질문 자체에 정보가 들어있는지 철저히 준비하고 조사를 진행한다.
- 조사가 완료되면 조사한 내용을 확인시키고 조사과정에서 미진한 부분이 있을 경우 다시 진술을 부탁할 수 있음을 설명한다.
- 인권침해 행위를 은폐하려 한 제3자가 있거나 조사 기간 중 2차 피해가 발생한 경우 제3자와 2차 피해자도 조사대상에 포함되어야 한다.
- 조사 후 조사보고서를 작성하며 조사보고서에는 사건경위, 피해자, 신고인, 피신고인의 인적 사항, 인권침해의 반복성, 지속성 여부, 피해정도, 피해자 요청사항 등을 기술하며 사건 경위에 언급된 문제행위를 최대한 자세히 기술해야 한다.
- 조사담당자는 조사 진행상황을 신고자 및 피해자에게 유선, 서면, 전자메일을 통해 알려주어야 한다.

### 3

## 인권침해사건 심의·의결

### 가. 인권경영위원회 개요

( 인권경영위원회 )	
목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 인권경영계획 수립 및 추진에 관한 주요정책 결정 및 개선권고</li> <li>▪ 인권침해사건의 심의 및 결정에 관한 사항</li> <li>▪ 인권보호 및 증진을 위해 심의가 필요하다고 인정하는 사항</li> </ul>
구성 및 개최	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 인권경영규정에 따라 구성 및 개최</li> </ul>
필수 조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 특정 안건과 관련하여 이해관계가 있는 위원은 그 안건과 관련해서 참석하거나 심의, 의결할 수 없다.</li> <li>▪ 회의에 참석한 위원은 위원회의 심의와 관련하여 알게 된 비밀을 누설하지 않는다.</li> </ul>
기타 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 위원회는 인권침해 사건과 같이 상정된 안건에 대해서는 접수일로부터 20일 이내에 심의하며 부득이한 경우 심의기간을 20일 이내에서 연장할 수 있다.</li> </ul>

### 나. 인권경영위원회의 진행

- 위원장이 필요하다고 인정할 경우 또는 재적위원 3분의1 이상의 요구가 있을 시 소집한다.
- 위원회 회의는 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결되며 가부동수인 경우에는 1차에 걸쳐 재상정한다. 다만 재상정의 결과 가부동수인 경우에는 부결된 것으로 본다.
- 위원장은 필요한 경우 피해자, 피신고인 또는 이해관계자를 출석시켜 의견을 청취할 수 있다.
- 위원회는 상정된 안건에 대하여 추가적인 자료의 수집이나 조사(보강조사)가 필요하다고 판단되는 경우 3~5명의 위원으로 조사 소위원회를 구성하여 보강조사를 하게하거나 인권경영책임관에게 보강조사를 명할 수 있다.
  - 조사소위원회에는 외부위원이 2분의 1 이상 포함되어야 한다.
  - 조사소위원회나 인권경영책임관은 보강조사를 위하여 관련부서장 및 업무담당자에게 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있으며, 관련부서장 등은 특별한 사유가 없는 한 이에 응해야 한다.

## 다. 인권경영위원회 심의, 의결

- 위원회는 상정된 안건에 대하여 논의한 후 인권침해 여부를 결정한 때에는 인권침해 심의 결정서를 작성하고 위원장 및 출석한 위원이 서명 또는 날인하여야 한다.
  - 행위자에 대한 조치(징계, 배치전환, 교육권고, 고소, 고발 등)
  - 피해자 보호조치(휴가, 배치전환 권고 등) 및 재발방지 대책 제언
- 위원회는 상정된 안건이 인권침해 정도가 심각한 경우 사장에게 국가인권위원회 또는 수사기관에 신고하도록 요구할 수 있다.
- 사장은 특별한 사정이 없는 한 위원회의 요구에 따라 시정 등 필요한 조치를 하여야 하며 고의 또는 과실로 인권침해행위를 한 피신고인에 대해 재발방지교육, 전보, 징계, 수사기관 신고 등 필요한 조치를 다하여야 한다.
- 위원회가 상정된 사건을 조사·심의한 결과 사건의 내용이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 기각결정을 한다.

### 기각 해당사유

1. 사건의 내용이 사실이 아님이 명백하거나 사실이라고 인정할 만한 객관적인 증거가 없는 경우
2. 조사결과 인권의 침해나 차별행위에 해당하지 아니하는 경우
3. 이미 피해회복이 이루어지는 등 별도의 구제 조치가 필요하지 않다고 인정되는 경우

## IV. 인권침해사건 종결 절차

### 1 인권침해사건 종결 처리

#### 가. 개요

( 사건 종결 )	
목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>피해자 및 신고인에게 처리결과 통보 및 해당조치 시행</li> <li>2차 가해방지 및 재발방지대책 시행</li> </ul>
필수조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>사장, 위원회, 인권경영책임관 및 인권관련 직무 수행자는 인권관련 신고인, 피해자, 피해내용 등 그 신고 내용에 대한 비밀을 보장해야 하며, 신고에 따른 불이익을 받지 않도록 필요한 조치를 취하여야 한다. 다만, 신고내용이 음해를 목적으로 하거나 무고한 것이 명백한 경우에는 그러지 아니한다.</li> <li>2차 가해 방지를 위한 상시 모니터링 실시</li> </ul>
기타사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권침해 신고 사건에 대해서는 무관용의 원칙을 적용한다.</li> <li>위원회의 요구에 따라 사장이 징계조치를 하는 경우 그 징계의 종류, 절차, 효력, 등은 인사규정에서 정하는 바에 따르며, 인권침해 행위자가 신고자에게 신고행위 등을 이유로 불이익을 가한 경우에는 이를 가중하여 징계할 수 있다.</li> </ul>

#### 나. 사건 종결 처리 진행

- 사건 처리 결과는 반드시 신고인, 피해자, 피신고인에게 서면으로 통보되어야 한다.
- 인권경영위원회에서 결정한 피신고인에 대한 조치 및 피해자 보호조치에 대해 피해자 의견을 청취한다.
- 인권경영위원회 심의·의결 및 공사의 조치 후 재발이나 보복이 이루어지지 않도록 모니터링을 강화한다.
- 인권경영위원회가 징계를 결정한 경우 징계절차가 신속하게 이루어지도록 관련부서와 협의하여 진행한다.

- 인권경영위원회가 교육 등 시정조치를 하였음에도 불구하고 피신고인이 이를 불이행하였을 경우에는 제제절차를 진행한다.
- 인권경영위원회의 결정 및 이행에도 불구하고 피해자가 원할 경우 추가적인 구제수단을 알려 주어야 한다. <표1>의 내용구분은 사안에 따라 명확하게 구분할 수 없으므로 개괄적으로 설명하고 구체적인 사실관계에 따라 <표2>의 내용을 안내한다.

<표1> 추가적인 구제수단

구 분	이의제기방법	대상(행위)	대상자	관련법	결과
비사법적 권리구제	노동위원회 구제신청	피해자에 대한 부당해고, 정직 등 처벌, 직장 내 괴롭힘 행위	사용자	근로기준법 노동위원회법	부당징계 결정 원직복귀 금전부상 등
	지방고용노동청 진정	근로기준법 및 고용평등법 위반행위	사업주	근로기준법 고용평등법	시정명령, 과태료 부과 입건 송치
	국가인권위원회 진정	헌법에 보장된 인권을 침해하는 행위	사업주, 행위자	국가인권위원회법	징계권고
사법적 권리구제	지방고용노동청 고소, 고발	노동관계법 중 처벌이 되는 법률 위반	사업주, 행위자	근로기준법 노동조합법 고용평등법 등	입건 수사 후 검찰 송치
	경찰, 검찰 고소 고발	형사처벌이 되는 법률 위반	사업주, 행위자	형법, 근로기준법, 고용평등법 등	수사 후 기소
	민사소송	인권침해 등 행위로 발생한 손해	사업주, 행위자	민법	손해배상 판결

\* 사용자 : 사업주 또는 근로자에 관한 사항에 대해 사업주를 위하여 행위 하는 자

<표2> 구체적 사실관계에 따른 구제수단

구 분	고소, 고발, 진정기관	비 고
폭행, 협박, 상해, 모욕, 명예훼손, 강요, 공갈, 성폭력	경찰서 또는 지방경찰청에 고소 및 고발	검찰청에 고소하더라도 특별한 사정이 없는 한 경찰청으로 이송 (징역형, 벌금형)
부당해고 등 피해자에 대한 불이익 처분	지방노동청에 고소, 고발	근로감독관이 사법경찰관의 역할을 수행함 (징역형, 벌금형)
불이익 처분에 대한 취소가 필요한 경우	지방노동위원회에 구제신청	원직복귀명령 또는 금전보상명령
성희롱 및 기타인권침해	국가인권위원회	형사법상의 위반행위가 있을 경우 경찰청, 노동청에 먼저 고소, 고발하는 것이 바람직함. → 행위자, 책임자에 대한 사내조치, 징계 등 권고

## 2 불이익 처우 금지

- 사용자는 인권침해 행위를 신고하였거나 피해를 주장하였음을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
  - 위반 시 3년이하의 징역, 또는 3천만원이하의 벌금(근로기준법 제109조 제1항 직장내 괴롭힘 금지 관련)에 처해지며 민사적으로 불법행위가 성립하므로 손해배상의 책임을 진다.
- 해고나 그 밖의 불리한 처우는 남녀고용평등법 제14조 제6항에 예시된 것을 참고할 수 있으며 성희롱과 관련된 불이익 처우는 동법 제37조 제2항에 의해 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원의 벌금에 처해진다.

### 남녀고용평등법 제14조(직장 내 성희롱 발생 시 조치)

- ⑥ 사업주는 성희롱 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 불리한 처우를 해서는 안 된다.
  1. 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치
  2. 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사조치
  3. 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사조치
  4. 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별지급
  5. 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한
  6. 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적, 신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 방치하는 행위
  7. 그 밖에 신고를 한 근로자 및 피해근로자 등의 의사에 반하는 불리한 처우

- 사용자의 조치가 피해근로자 등에 대한 불리한 조치로서 위법한 것인지 여부는 아래 사항을 고려하여 판단하여야 한다.
  - 불리한 조치가 인권침해 행위에 대한 문제 제기 시점과 근접한 시기에 있었는지 여부
  - 피해자 등의 행위로 인한 타인의 권리나 이익 침해 정도와 불리한 조치로 피해자가 입은 불이익 정도의 비교 여부
  - 불리한 조치가 종전 관행이나 동종 사안과 비교하여 이례적이거나 차별적인 취급인지 여부
  - 불리한 조치에 대하여 피해자가 구제신청을 한 경우에는 그 경과 검토 여부
- 피해자의 문제해결을 도와준 제3자에 대해 징계 등 불리한 조치를 하는 경우도 특별한 사정이 없는 한 피해자에 대한 보호 의무를 위반한 것으로 판단한다.

(별지 제3호 서식)

## 인권침해 신고서

신고자	성 명		소 속		직위(직급)	
신 고 사 항						
피해 일시 및 장소						
피 침 해 자						
침 해 자						
침 해 내 용						
20 . . . .						
신고자			(서명)			

(별지 제4호 서식)

## 인권침해사항 접수 및 처리대장

접수 번호	접수 일자	신고인		인권침해 내용	처리결과	회신 일자	확인	
		성명	소속부서				상담원	위원장

(별지 제5호 서식)

## 인권침해 심의·결정서

심의 및 결정일 : 20 . . . .

제 회(정기, 임시) 전남개발공사 인권경영위원회에 부의된 인권침해 신고 사건에 대하여 위원회는 다음과 같이 심의하여 결정한다.

다 음

건 명	
결정내용	

년 월 일

전남개발공사 인권경영위원회 위원장

(인)

## 1 직장 내 괴롭힘의 판단

- 법상 직장 내 괴롭힘의 개념은 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위이다.
- 이러한 직장 내 괴롭힘에 해당하는지는 당사자의 관계, 행위가 행해진 장소 및 상황, 행위에 대한 피해자의 명시적 또는 추정적인 반응의 내용, 행위의 내용 및 정도, 행위가 일회적 또는 단기간의 것인지 또는 계속적인 것인지 여부 등의 구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단하되,
- 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 신체적·정신적 고통 또는 근무환경 악화가 발생할 수 있는 행위가 있고,
- 그로 인하여 피해자에게 신체적·정신적 고통 또는 근무환경의 악화라는 결과가 발생하였음이 인정되어야 한다.
- 법상 직장 내 괴롭힘 개념을 토대로 주요 판단 기준을 (1) 행위자 측면과 (2) 행위 측면으로 나누어 설명하면 다음과 같다.

### (1) 행위자 측면

- 사용자 뿐 아니라 근로자도 법상 직장 내 괴롭힘의 행위자가 될 수 있다.
  - \*‘사용자’, ‘근로자’는 각각 근로기준법 제2조제1항제1호 및 제2호에 따른 개념임
- 원칙적으로 한 직장에서의 사용자-근로자 사이, 근로자-근로자 사이에 발생한 경우에 적용될 것이나
  - 「파견근로자보호 등에 관한 법률」 제34조제1항 본문에서 파견 중인 근로자에 대하여 파견사업주 및 사용자사업주를 「근로기준법」에 따른 사용자로 보고 있음에 따라
  - 사용자사업주 또는 사용자사업주 소속 근로자와 파견 근로자 사이에서 발생한 직장 내 괴롭힘 사안에 대하여 사용자사업주도 근로기준법에 따른 조치의무 등을 부담한다.

### (2) 행위 측면

- 법상 직장 내 괴롭힘으로 인정되기 위해서는 문제되는 행위가 **아래 세 가지( ①, ②, ③ ) 핵심 요소를 모두 충족**해야 한다.
  - 행위가 발생한 장소는 반드시 사업장 內일 필요가 없으며 사내 메신저, SNS 등 온라인에서 발생한 경우에도 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있다.

① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것

- **(지위의 우위)**란 기본적으로 지휘명령 관계에서 상위에 있는 경우를 의미하나, 직접적인 지휘명령 관계에 놓여있지 않더라도 회사 내 직위·직급 체계상 상위에 있음을 이용하였다면 지위의 우위성을 인정할 수 있다. 우위성을 인정할 수 있다.
- **(관계의 우위)**란 개인 집단과 같은 수적 측면, 나이·학벌·성별·출신 지역·인종 등 인적 속성, 근속 연수·전문지식 등 업무역량, 노조·직장협의회 등 근로자 조직의 구성원 여부, 감사·인사부서 등 업무의 직장 내 영향력, 정규직 여부 등에 있어 상대방이 저항 또는 거절하기 어려울 개연성이 높은 상태로 인정되는 경우를 의미하며, 사업장 내 통상적인 사회적 평가를 토대로 판단하되, 행위자-피해자 간에 이를 달리 평가해야 할 특별한 사정이 있는지도 함께 확인해야 한다.
- 한편, 행위자가 문제되는 행위를 하면서 피해자와의 관계에서의 위와 같은 우위성을 '이용'해야 법상 직장 내 괴롭힘에 해당한다.

② 업무상 적정범위를 넘을 것

- 업무상 적정범위를 넘는 행위는 i) 그 행위가 사회 통념에 비추어 볼 때 업무상 필요성이 인정되지 않거나, ii) 업무상 필요성은 인정되더라도 그 행위 양태가 사회 통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 인정되는 행위를 말한다.

- i) 업무상 필요성이 인정되지 않는 경우 예시 : 반복적으로 개인적인 심부름을 시키는 등 인간 관계에서 용인될 수 있는 부탁의 수준을 넘어 행해지는 사적 용무 지시
- ii) 행위의 양태가 사회 통념상 상당하지 않는 경우 예시
  - 지속, 반복적인 폭언, 욕설을 수반한 업무지시
  - 집단 따돌림, 업무수행과정에서의 의도적 무시, 배제

- 다만, 사용자가 모든 직장 내 인간관계상 갈등상황에 대하여 근로기준법에 따른 조치를 취해야 하는 것은 아니므로, 문제된 행위가 업무관련성이 있는 상황에서 발생한 것이어야 한다.

\* 여기서의 업무관련성은 '포괄적인 업무관련성'을 의미한다고 보아야 할 것이므로, 회사 내 휴게시설, 운동시설 등을 이용하는 과정에서 개별 근로자간 발생하는 사적인 분쟁은 업무관련성이 인정된다고 보기 어려움

③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위일 것

- 행위자가 피해자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시킬 의도를 가지고 문제된 행위를 한 것이 아니더라도 그 행위로 신체적·정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다면 인정될 수 있다.
- '근무환경 악화'란 그 행위로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는 데 간과할 수 없을 정도의 지장이 발생하는 것을 의미하며, 업무공간을 통상적이지 않은 곳으로 지정(예, 면벽근무 지시)하는 등 인사권의 행사범위에는 해당할 수 있더라도 사실적으로 근로자가 업무를 수행하는 데 적절한 환경 조성이 아닌 경우 근무환경이 악화된 것으로 볼 수 있다.

- 먼저 사업주 등 최고 경영자가 적극적인 의지를 가지고 정책 선언문, 윤리강령 등을 통하여 직장 내 괴롭힘 근절 메시지를 선언하는 것이 효과적인 예방조치의 첫걸음이다.
- 사내 직장 내 괴롭힘 실태 확인을 비롯하여 조직문화, 업무수행에서의 의사소통· 권한과 책임 분배의 적절성 등에 대한 종합적인 점검 등을 통해 직장 내 괴롭힘 발생의 위험요인을 확인할 필요가 있다.
- 법상 의무는 아니나, 중요한 예방조치로 전 직원 대상 직장 내 괴롭힘 예방교육 실시를 검토할 필요가 있으며, 직장 내 괴롭힘에 관한 예방·대응 업무를 담당하는 직원(부서)을 두는 것이 좋다.
- 다양한 방식의 캠페인, 직장 내 괴롭힘 관련 상담창구· 신고절차 등에 대한 홍보도 필요하다.

단계	확인사항	실시여부
인권침해 예방 및 처리절차	1. 인권경영 관련 규정에서 누구든지 침해 시 상담 및 신고를 할 수 있도록 규정하고 있는가?	
	2. 신고 되지 않은 사건이라도 조직이 인지하면 사건을 처리하도록 규정하고 있는가?	
	3. 2차 피해의 예방 및 구제에 대한 내용을 규정하고 있는가?	
	4. 인권침해 사건 처리절차는 구체적으로 규정되어 있는가?	
	5. 인권침해 인지단계부터 사건종결단계까지 피해자 보호조치를 구체적으로 규정하고 있는가?	
	6. 인권침해 예방 및 처리에 관한 사항을 구성원들이 항상 인지할 수 있도록 게시하고, 정기적으로 안내하고 있는가?	
상담	1. 피해자가 편안하게 상담할 수 있는 장소에서 상담을 진행했는가?	
	2. 피해자의 관점으로 인권침해 사건을 적극적으로 경청했는가?	
	3. 피해자가 인권침해에 대하여 느꼈던 감정과 받은 피해를 확인했는가?	
	4. 피해자가 조직에 원하는 조치를 확인했는가?	
	5. 피해자가 행위자에 대해 원하는 조치를 확인했는가?	
	6. 피해자에게 사내 사건처리절차 및 외부기관 구제절차를 설명했는가?	
	7. 피해자에게 비밀유지서약서를 받고, 명예훼손 등 이후 피해자가 유의해야 할 사항에 대하여 설명했는가?	
	8. 상담한 사건에 대하여 비밀유지를 하고 있는가? 상담일지는 누구에게도 공개하지 않았는가?	
	9. 피해자의 인권침해에 관하여 공식적으로 조사할 필요성이 있는지 검토했는가?	
조사 신청 및 접수	1. 신청은 서면으로 접수하였는가?	
	2. 조사의 전문성을 위하여 외부전문가 풀을 구성하고 있는가?	

단계		확인사항		실시여부	
조사	준비	1. 조사위원회 등 조사를 전문적으로 진행할 기구를 구성하였는가?			
		2. 조사의 전문성을 확보하기 위하여 외부전문가를 참여시키거나 외부 전문가의 자문을 얻기로 결정하였는가?			
		3. 조사 시작 전 조사할 대상자를 확정하였는가?			
		4. 신고 된 사건 외에 피신고자의 인권침해행위를 광범위하게 조사할 필요성이 있는지 검토하였는가?			
		5. 조사 전 비밀유지서약서 등 관련서식은 점검하였는가?			
	진행	공통	1. 조사대상자에게 비밀유지 서약을 받고 2차 피해에 대하여 설명하였는가?		
			2. 조사대상자의 진술서를 대상자에게 확인하고, 서명을 받았는가?		
		피해자	1. 피해자에 대한 조사는 피해자가 불편함을 느끼지 않도록 진행되었는가?		
			2. 피해자 조사를 통하여 인권침해 행위의 증거 및 증인을 충분히 확보했는가?		
			3. 피해자에게 인권침해 행위와 피해자가 경험한 감정적 고통에 대하여 구체적으로 들었는가? 피해자의 진술서만으로 어떠한 인권침해가 있었는지 충분히 설명되는가?		
			4. 피해자가 원하는 해결방법에 대하여 경청하고, 요구안을 구체화 시켰는가?		
			5. 조사단계에서 피해자에게 필요한 보호조치를 실행하였는가?		
		행위자 / 피신고인	1. 행위자에 대한 조사는 행위자가 불편함을 느끼지 않도록 진행되었는가?		
			2. 행위자가 인정한 인권침해 행위에 대하여는 구체적으로 들었는가?		
			3. 행위자가 인정하지 않는 인권침해 사안에 대하여 불필요한 정보를 주지는 않았는가?		
			4. 피해자가 허락한 범위 내에서 행위자에게 사건을 전달하고, 조사가 진행되었는가?		
		보고서	1. 인권침해 판단기준에 관한 내용이 적확하게 기술되어 있는가?		
			2. 사실관계에 대하여 당사자들의 진술이 다른 경우에 구체적인 차이점이 기술되어 있고, 정황증거 내지는 간접증거에 관한 내용들이 충분히 반영되어 있는가?		
3. 사실관계와 조사자의 의견이 분명히 구분되어 있는가?					

단계	확인사항	실시여부
인권경영 위원회 심의·의결	1. 인권경영위원회는 규정에 정한대로 구성, 진행하였는가?	
	2. 당사자가 출석을 요청한 경우, 당사자에게 충분한 발언의 기회를 주었는가?	
	3. 인권침해 여부의 판단은 신중하게, 적법하게 검토되었는가?	
	4. 인권침해 여부 판단뿐만 아니라 피해자 보호조치, 행위자 조치, 재발 방지대책에 대하여도 피해자 의견을 청취하였는가?	
최고경영진 보고 및 조치	1. 인권경영위원회는 심의·의결 결과를 최고경영진에 보고하였는가?	
	2. 최고경영진은 인권경영위원회의 요구에 따라 재발방지교육, 전보, 징계, 수사기관 신고 등 필요한 조치를 하였는가?	
	3. 인권침해 예방을 위한 인권강화 교육을 실시하였는가?	
사건종결 (징계포함)	1. 인권경영위원회 심의·의결 결과를 신고인, 피해자, 피신고인에게 서면으로 통보하였는가?	
	2. 인권경영위원회의 결정 및 이행에도 불구하고 피해자가 원할 경우 추가적인 구제수단을 알려주었는가?	
	3. 인사(징계)위원회는 인권경영위원회의 의견을 충분히 수용하였는가?	
	4. 인사(징계)위원회는 행위자 처분 등에 관하여 피해자의 의견을 청취하였는가?	
	5. 인사(징계)위원회는 행위자 처분 외에 피해자 보호조치, 재발방지대책까지 결정하였는가?	
	6. 징계 및 재발방지 대책에 대한 결과를 피해자 및 행위자에게 서면 통지를 하였는가?	

○ 본 설문은 인권존중문화 성숙도를 알아보기 위해 공사의 인권경영시스템의 적절성, 충족성, 및 효과성 측정 및 자가 점검을 통해 인권친화적인 직장문화를 확립하기 위한 목적으로 실시 되오니 협조해 주시기 바랍니다.

2020년 1월 20일  
전남개발공사 기획조정실

설문내용	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
<b>1. 인권존중 의식</b>					
1-1. 평소 인권존중에 대해 관심을 갖고 있다.					
1-2. 1년 전에 비해 나의 인권의식 수준이 향상되었다고 생각한다.					
1-3. 평소 동료직원 및 이해관계자의 인권을 보호하기 위해 노력한다.					
1-4. 인권 침해 및 차별 금지를 실천하기 위해 노력한다.					
<b>2. 인권경영체계 구축 인식</b>					
2-1. 공사가 임직원, 고객, 이해관계자의 인권 보호를 위해 노력하고 있다고 생각한다.					
2-2. 인권침해, 갑질, 성희롱·성폭력, 고충처리 사내 신고절차에 대해 들어본 적이 있다.					
2-3. 관련 절차에 대해 동료직원, 고객, 주민 등 이해관계자를 대상으로 이를 알린 적이 있다.					
2-4. 회사는 인권관련 교육(인권, 장애인인식개선, 성희롱·성폭력 예방)을 실시하고 있다.					
<b>3. 구제절차 효용성</b>					
3-1. (인권침해 구제절차 이용경험자만 해당) 사내에서 인권침해로 인하여 공사에서 처리한 구제절차 및 해결방안에 대해 어느 정도 만족하고 있는가?					
3-2. 만약, 인권침해를 당한다면 가장 먼저 어떻게 대응할 것인가? (1가지 선택) ① 인권침해, 갑질, 고충처리, 성희롱·성폭력센터 등 공사 내 다양한 채널을 활용하여 신고한다. ② 국가인권위원회 인권신고센터에 신고한다. ③ 국가인권위원회 인권신고센터에 신고한다. ④ 언론기관에 제보한다.					
3-3. 인권침해 예방을 위한 효율적인 홍보 방안은 무엇이라고 생각하는가? (1가지 선택) ① 홈페이지      ② 리플렛      ③ 포스터      ④ 페이스북					
<b>4. 개선의견 (해당 시)</b>					

Q1

상담 시 피해자의 이야기에 집중하기 위해 상담내용을 녹음을 하고 싶은데 괜찮을까요?

A) 상담내용을 정리하는 용도로만 사용할 것임을 밝히고 철저히 비밀을 유지할 것을 약속(서약)한 후 녹음을 하는 것은 정확성을 기한다는 측면에서 좋습니다.

그러나 피해자에게는 아직 상담원에 대한 신뢰가 생기기 전이므로 무조건적으로 하는 것보다는 양해를 구하고 허락한 경우 하는 것이 좋습니다. 다만 상담이 아니라 그 이후 조사과정에서는 진술서나 증거자료의 정확성 확보를 위해 녹음을 하는 것이 필요합니다.

Q2

피해자를 상담하거나 조사하는 과정에서 제가 2차 피해를 가했다고 문제제기를 당하지 않을까 하는 두려움이 생깁니다. 어떤 점을 유의해야 할까요?

A) 첫째, 피해자의 행동을 평가하거나 가르치려고 하지 마세요. 피해자의 피해사실을 들으면서 그가 느낀 느낌, 겪은 고통에 대해서 '그랬겠군요' 하고 함께 느끼고 공감을 해야 하는 것이지, '그렇게 느낄 것은 아닌 같다'는 식의 판단이나 평가를 하는 표현, 여기서 더 나아가 '그때 이렇게 해야 했다'는 식으로 피해자가 무언가를 잘못했다고 느끼도록 하는 것은 절대 금물입니다. 그런 행동은 피해자의 인격을 또 한번 무시하고 폄하하는 행동입니다.

둘째, 사건 자체에 대한 평가, 행위자의 행동이 어떤 것이라는 평가도 하지 말아야 합니다. 사건이나 행위자의 행동에 대한 평가는 조사가 다 끝난 후 확인된 사실을 바탕으로 법적, 규범적으로 하는 것입니다. 지금 단계에서 선불리 이런 평가를 하면 피해자가 조직의 조치에 대해 현실 가능한 것보다 큰 기대를 갖게 하거나 아니면 조직을 불신하게 하는 결과를 초래할 수 있습니다.

셋째, 사건과 직접적으로 관련되지 않은 피해자에 대한 평판이나 소문에 영향을 받아서는 안 됩니다. 많은 사건에서 고충 담당자들은 "피해자의 이성관계가 복잡하다.", "승진이 안 되자 보복하려고 신고했다는 소문이 있다"는 이야기를 하며 피해자에 대한 선입견을 가지고 상담에 임하는 경우도 있습니다. 고충 담당자가 피해자를 어떤 시선으로 바라보는지는 면담 및 조사과정에서 바로 전달되기 때문에 피해자로부터 신뢰를 잃기 쉽습니다. 사건과 무관한 소문 등으로 피해자에게 2차 피해를 주지 않도록 유의해야 합니다.

넷째, 많은 경우 피해자는 자신이 처한 상황이나 조건에 대해 너무 두려워하고 모든 사람을 불신하며 취약해져 있거나, 아니면 반대로 너무 억울해하고 공격적으로 되는 경향이 있습니다. 피해자를 상담하는 상담원도 이러한 피해자의 성향에 따라 치우치거나 아니면 반대로 피해자의 반응이 부적절하다고 느껴 반감을 가지게 되기도 합니다. 이 두개의 극단적인 감정으로부터 객관적인 마음상태를 유지하는 것이 필요합니다.

### Q3

처리 과정 내내 피해자를 상담하고 지원하면서 저도 함께 무력감, 불안감을 느끼게 되어 힘들고 '내가 조금 더 잘 했더라면 사건이 좀 더 잘 해결되지 않았을까'라는 후회가 되기도 합니다. 이런 마음이 들지 않도록 하려면 어떻게 해야 할까요?

A) 상담원은 피해자에게 경청자, 공감자, 지지자, 객관적인 정보 제공자, 조언자, 문제해결의 가이드가 될 수는 있으나 문제 해결자나 대리인은 아닙니다. 피해자 본인이 원하는 바대로 문제가 해결될 수 있도록 애써야 하는 것은 궁극적으로 피해자 자신이라는 것을 피해자도 알도록 해야 하고 상담원도 잘 알고 있어야 합니다. 상담원이 심리상담가의 역할까지 하면 매우 좋겠지만, 기본 역할은 조직의 문제해결시스템의 한 단계라는 점, 이 기본을 해내는 것이 우선이라는 것을 알아야 합니다. 상담원이 정보를 제공할 전문성이나 여력이 없는 경우에는 외부 전문기관의 전문가에게 상담원 역할을 맡기는 것도 좋은 방안입니다. 여기에 더해, 피해자를 지원해주는 조력자나 대리인을 조직에서 지원해주는 제도는 적극 권장할 사안입니다.

### Q4

피해자가 상담만 하고 그 이후 절차를 원하지 않는 경우 상담원은 그대로 종결하면 되는 것일까요?

A) 피해자가 상담만 하고 어떠한 조치도 원하지 않는다고 하여 피해자의 의사에 따라 그대로 종결할 수는 없습니다. 피해자의 마음은 언제나 변할 수 있고, 경고를 받지 않은 행위자의 행위는 반복되고 악화될 수 있으며, 조직은 인권침해 사건이 발생하면 처리해야 하는 의무가 있으므로 조사는 종결하되, 인사 관리측면에서 대응할 수 있습니다. 피해자가 다른 조치를 원하지 않는다고 해도 행위자의 행위가 조직에 해가 되고 징계되어야 할 비위행위라면 인사원칙에 따라 처리해야 할 것입니다.

또한 피해자가 상담만 하고 조사개시를 원하지 않는다고 해도 인권경영담당자는 피해자가 이 문제를 어떻게 해결하려고 하는 것인지 문제해결을 위한 대안이 있는지 피해자의 근무환경에는 별 문제가 없는지 지속적으로 모니터링 하여 피해자를 보호해야 합니다. 마지막으로, 조직은 피해자를 보호할 의무가 있고 내규 상 어떠한 조치를 취할 수 있으므로 생각이 바뀌거나 상황이 바뀌면 언제든지 다시 와서 상의할 수 있다는 점을 강조하여 주지시켜야 합니다. 그래야 피해자가 조직과 함께 문제를 합리적으로 해결할 수 있다는 신뢰를 가지고 합리적인 행동을 할 수 있습니다.

## Q5

피해자가 공식 절차를 개시하는 것에 부담감을 느끼거나, 징계가 아닌 방식으로도 피해로부터 회복되고 재발을 방지할 수 있다고 판단될 때 비공식적인 해결 방식으로 종료해도 될까요?

A) 피해자에게 비공식적 해결 방식을 유도하거나 강요하는 것은 절대로 해선 안 되는 행위입니다. 객관적인 정보를 제공하고 선택권은 피해자에게 맡겨야 합니다. 또한 인권침해 행위의 수위, 재발가능성 등이 높은 경우에는 피해자의 의사에 반하여 조사 및 징계 절차를 개시할 수도 있습니다. 피해자에게 심각한 정신적, 사회적 피해를 주는 경우, 피해자의 수가 많은 경우 등이라면 이후에 계속될 피해를 예방하기 위해서라도 조직적인 개입이 필요하기 때문입니다.

## Q6

피해자 상담 후 조사를 개시하기로 하였는데 피해자가 행위자와 같이 일하기 어렵다고 합니다. 잠시 휴가를 쓰게 해도 될까요?

A) 사건 조사를 개시하면 행위자들이 자신을 방어하기 위해 동료 직원들에게 피해자를 비난하는 여론을 조성하는 경우가 많습니다. 또한 행위자가 이런 행위를 하지 않더라도 조사기간 동안 피해자가 행위자와 대면하여 일한다는 것은 매우 어려운 일입니다. 따라서 어떤 조직들은 조사 개시 후 행위자에게 휴가를 명하거나 근무지 이동을 규정화하거나 관행적으로 시행하고 있습니다. 즉 피해자 보호를 위해서는 원칙적으로는 피해자가 아니라 행위자를 이동시키는 것이 맞습니다. 피해자가 원하지 않는데 '당신이 행위자와 일하기 어렵다고 하였으니 당신이 휴가가거나 이동하시오'라고 한다면 이는 피해자에 대한 불이익 처분이 되어 불법행위가 될 수도 있습니다. 다만 피해자 본인의 요구에 의해 피해자에게 휴가를 부여하는 것은 가능한 일입니다.

## Q7

신고서를 제출하기 전에 몇 차례의 상담이 있었습니다. 이 상담 기록이 신고서를 대신할 수 있나요?

A) 신고서 제출 이전의 면담기록은 상담기록에 속하며 비록 그 내용이 사건에 대한 중대한 서술을 포함하고 있다고 할지라도 신고절차를 대신할 수는 없습니다. 상담원과의 상담을 기초로 피해자가 판단하여 사건 접수 신청서 작성 및 날인을 하여 제출하여야 합니다. 만약 피해자가 문서작성을 하기에 불가능한 상황이라면 상담원 참관 하에 구술로 신고 접수를 할 수 있으며 이 경우 녹음이나 속기로 기록을 보존합니다.

## Q8

제3자가 익명으로 신고했고, 피해자는 조사 과정에 협조하고 싶지 않다고 합니다. 이런 경우 제보자가 누구인지 찾아서 면담하면 사실관계 확인에 도움이 되지 않을까요?

A) 제3자가 익명으로 신고한 이유는 이 사건에 연루 되어 피해를 보고 싶지 않기 때문일 것입니다. 따라서 제보자가 누구인지를 찾아내는 것보다 제보자가 신고한 내용을 바탕으로 피해자와 행위자, 그 상황의 동석자 내지 증인 등을 조사하는 것이 더 바람직합니다. 실제로 익명제보 내용에 등장하는 관련자를 조사하고 피해자 또한 익명으로 조사하여 정황증거로 채택할 수 있을 만한 조사결과를 도출하고 행위자에 대한 징계까지 시행했던 사례들이 있습니다. 조직이 비밀을 보장하면서 '법률과 사규에 따라 조사해야 한다'는 명분을 확고히 하면 피해자나 제보자가 익명으로라도 협조하는 경우가 많습니다.

## Q9

행위자를 불러 문답형 진술서를 작성할 때 조사원이 묻는 질문 자체가 행위자에게 오히려 정보를 제공하여 방어권을 주는 것이 아닌지 걱정됩니다.

A) 문답조서 작성 시 질문자는 질문 자체에 정보가 들어있는지 철저히 주의하여야 하며, 사건의 실체를 파악하기 위해 사안을 제한하지 않는 개방형으로 질문해야 합니다. 예를 들어 개방형 질문이란 ○○○○년 ○월 ○일 노래방에 함께 있었던 사람을 모두 작성해주시기 바랍니다. (김xx, 이xx 외에 누가 노래방에 함께 있었습니까? 라는 질문은 피해야 함), 노래방에서 피해자와 나눈 대화와 신체적 접촉이 있었다면 어떤 상황이었는지 자세히 작성해주시기 바랍니다. (피해자에게 ○○라고 말한 사실이 있습니까? 피해자의 허벅지를 만진 기억이 있습니까? 등의 질문은 피해야 함)의 형태임.

## Q10

비밀보장의 원칙이 중요하지만 사건 해결 과정에서 부득이하게 피해자가 드러날 수밖에 없을 것 같습니다. 이와 관련하여 피해자에게 미리 공지해야 할 정보는 어떤 것이 있을까요?

A) 사건 조사 등 조직의 공식 조사절차에 돌입하면 피해자의 정보가 어느 정도 노출될 수밖에 없습니다. 이에 대해 조사 개시 여부를 결정하기 전에 피해자에게 알려야 합니다. 전체 처리 절차, 그 절차에 관련되는 부서와 사람들, 절차 진행 중 조직의 비밀보장 방침을 설명해 주어야 합니다. 또한 구체적인 상황에서 어떤 노출이 발생할지 미리 알려주는 것이 좋습니다. 예를 들어 피해자와 행위자의 공간분리, 혹은 피해자가 휴식을 위해 휴가 내지 휴직 등을 할 때, 행위자의 징계조치가 내려졌을 때 각각의 경우 시행자들에게 최소한의 피해자 정보를 알릴 수밖에 없음을 알려야 합니다.

## Q11

피해자가 심의위원회에 직접 출석하는 것을 부담스러워합니다. 상담자가 대변인으로 출석하여 진술하는 것도 가능합니까?

A) 상담원은 대리인과 다르기 때문에 피해자가 직접 출석하여 자신의 피해를 말할 수 있도록 피해자를 독려하는 역할을 하는 것이 맞습니다. 또는 심의위원장이나 같은 성(性)의 심의위원에게만 1:1 진술할 수 있도록 배려해줄 수도 있습니다. 피해자가 출석하기를 어려워하며 대변인이 대신 출석하기를 원할 때에는 변호사나 노동조합, 또는 피해자의 위임을 받은 다른 대변인이 출석할 수 있도록 해야 합니다. 대변인이 없을 경우, 상담원은 위원회에 출석하여 자신이 상담한 사실에 기반하여 사실관계와 피해자의 심리상태와 본인의 전문가적 소견을 진술할 수는 있습니다. 그러나 이 경우에도 피해자를 대변하는 것은 아닙니다. 상담원은 어디까지나 조직의 규칙과 절차에 따라 피해자를 지원하고 인권침해 문제를 합리적으로 해결하기 위한 단위이지 피해자나 행위자 어느 한 편에서는 문제해결의 일방이 아니기 때문입니다.

## Q12

피해자가 퇴사하는 경우도 조사 및 심의 절차를 밟아야 할까요?

A) 피해자가 인턴이나 계약직 등 고용이 불안정한 비정규직이거나 하위직급인 경우, 재직 시 문제제기를 못하다가 퇴사 시 문제제기를 하는 경우가 많습니다. 피해자의 조직 내 지위가 취약할수록 권력형 인권침해의 피해자가 될 가능성이 높습니다. 또한 피해자가 퇴사하고 없어지게 되면 일반적으로 행위자 온정주의가 기승을 부리고 없는 피해자를 욕하는 경우가 많습니다.

조직 입장에서는 재직 시 문제제기를 못한 억압적 상황, 권력남용, 행위자의 의도성과 행위자를 옹호하는 행위자 온정주의 등 나쁜 조직문화를 개선하기 위해서라도 오히려 더 철저하게 조치해야 합니다. 실제 인턴은 다른 사회에 곧 편입될 사람이고 우리 조직의 평판에 영향을 미칠 수 있어 내부에서 참았다가 외부에서 이슈를 만들 수 있으므로 오히려 재직 직원끼리의 문제보다 훨씬 더 엄격하게 처리하였다는 사례가 있습니다.

## Q12

우리 기관 내에서는 인권경영위원회까지 모든 절차가 끝났지만 행위자가 검찰에 기소돼 법원의 판결을 기다리고 있습니다. 만약 심의위원회 결과와 다른 판결이 법정에서 이루어진다면 어떻게 해야 하나요?

A) 행위자에 대해 국가인권위원회, 검찰 등 다른 기관에서 조사가 진행되고 있다면, 피해자가 양해하는 경우 조사를 중지하고 외부기관의 결과를 기다리는 것도 가능합니다. 그러나 외부기관의 절차를 이유로 인권침해 고충에 대한 대응 자체를 중단하는 것은 피해자에 대한 2차 피해가 될 수 있다는 점에 유의해야 합니다. 즉, 행위자로부터의 분리, 행위자의 피해자에 대한 비난 및 소문 유포 행위 중지 등 피해자가 요청하는 보호조치는 중단 없이 이행해야 할 것입니다. 또한 외부기관의 조사 절차에서 피해자를 지지, 지원하는 것도 중요한 사항입니다.

### Q13

직원 간 성희롱이 형사처벌 가능한 인권 침해인 경우 조직이 형사고소와 관련하여 어떤 역할을 해야 할까요?

A) 형사처벌 가능한 인권침해인 경우, 조직은 피해자에게 조직이 행위자를 고발하거나 각종 지원(예컨대 사내cctv의 보존 또는 제공 등)을 원하는지 물어서 지원할 수 있습니다. 조직이 형사고발을 하는 것이 의무는 아니나, 피해자 보호 차원에서 할 수 있습니다.

### Q14

사건 종결 후 행위자가 피해자에 대한 악의적인 소문을 유포하고 있습니다. 위원회를 다시 열어 가중처벌을 해야 할까요?

A) 행위자가 피해자에게 악의적인 소문을 유포하여 괴롭히는 것은 1차의 인권침해 행위와 별개의 비위행위로서 당연히 다시 처벌해야 합니다. 1차 인권침해 행위 조치 시 행위자에게 이후 후속적인 조치와 주의해야 할 사항들에 대해 교육을 해야 하며 이때 피해자에 대한 2차 가해행위 금지와 2차가해행위가 있을 경우 가중 처벌할 수 있다는 것을 엄중 고지, 교육해야 합니다.