

2022. 5.

-임직원 및 이해관계자의 인권보호를 위한-

인권침해 구제절차 매뉴얼

목 차

I. 인권 및 인권경영	1
1. 인권의 정의	1
2. 인권의 특성	2
3. 인권경영의 개념	3
II. 인권침해 판단기준	4
1. 인권침해 정의	4
2. 인권침해 유형 및 판단기준	4
III. 인권침해 구제절차	7
1. 구제절차 개요	7
2. 구제절차 흐름도	7
IV. 조치사항	8
1. 인권침해 사건발생 및 접수	8
2. 사전조사	10
3. 심의의결	11
4. 시정과 조치	12
【붙임1】 인권침해 신고서	14
【붙임2】 인권침해 행위 신고 접수 및 처리대장	15
【붙임3】 인권침해 심의·결정서	16
【붙임4】 인권침해 유형별 예시	17

국제교류센터 인권침해 구제절차 매뉴얼

I

인권 및 인권경영

1

인권의 정의

- 대한민국헌법 및 법률에서 보장하거나, 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리

국내법	대한민국헌법	◦ 제10조부터 제36조에는 대한민국 국민이 마땅히 보장되어야 하는 기본권을 규정 ◦ 제37조에는 헌법에서 규정하고 있지 아니한 인권에 대하여 경시되지 않는다고 규정
	관련법률	◦ 근로기준법, 산업안전보건법, 산업재해보상보험법, 고용보험법, 최저임금법, 노동조합 및 노동관계조정법, 근로자 참여 및 증진에 관한 법률 등의 노동법과 남녀고용평등과 일·가정, 양립 지원에 관한 법률, 환경관련 법률 등 ◦ 형법, 민법, 형사소송법, 민사소송법, 국가인권위원회법 등의 개별 법률
국제법	국제인권조약 (7대 주요 협약)	◦ 시민적·정치적 권리규약(B규약), 경제적·사회적·문화적 권리규약(A규약), 인종차별철폐협약, 여성차별철폐협약, 고문방지협약, 아동권리협약, 장애인권리협약
	국제노동기구(ILO) 협약	◦ ILO 핵심협약(근로자의 권리): 남녀 동등보수 협약(제100호), 고용·직업상 차별금지 협약(제111호), 취업상 최저연령 협약(제138호), 가혹한 형태의 아동 노동 철폐 협약(제182호) ◦ ILO 우선협약(거버넌스 관련 협약): 근로감독 협약(제81호), 고용정책 협약(제122호), 삼자협약(국제노동기준) 협약(제144호)
	세계인권선언문	◦ 개인의 자유와 권리를 상세히 명시, 인권과 기본적인 자유가 모든 사람과 장소에 있어 똑같이 적용된다는 것을 세계 최초로 인정 ◦ 국제 인권법의 토대로서 수많은 국제 조약과 국제 선언의 기반으로 그 이념과 내용이 수많은 국가의 헌법과 법률에 반영되었으며, 이 선언이 발표된 이후 60여 개가 넘는 국제인권규범 제정

기타 인권 관련 조항	UNGC	◦ 세계인권선언, ILO의 노동의 기본원칙, 환경과 개발에 대한 리우 선언, UN부패방지협약 등으로부터 기업이 준수해야 할 4개 분야 10대 원칙으로 구성
	ISO26000	◦ 국제표준화기구(ISO)에서 제정한 것으로 기업의 인권 책임에 대해서 포괄적인 내용을 체계적으로 명시

2 인권 특성

☐ 보편성

- 인권은 언제, 어디서나, 누구에게나 공평하게 적용 원칙. 다만, 국가별, 지역별 특수성과 다양한 역사적, 문화적 종교적 배경에 따라 상대적인 보편을 가지고 있음

☐ 불가분성

- 시민적, 정치적, 경제적, 사회적, 문화적 권리 또는 자유권, 사회권 등과 같이 인권을 정의하고 있으나 이러한 분류는 편의를 위해 분류한 것일 뿐이고 실제 인권은 나눌 수 없는 성격임
- 이로 인한 인권의 여러 부분 중 몇 개의 권리만 보장된다고 해서 인권이 실현되는 것은 아님

☐ 상호의존성

- 사람은 공동체 속에 긴밀하게 연결되어 있으므로 개인이 인권을 누림과 동시에 타인의 인권을 침해할 수 없음

☐ 불가침성

- 인권은 원칙적으로 인간이 태어나면서부터 당연히 가지고 있는 권리(자연권)를 의미하기 때문에 어떠한 권력도 침해할 수 없으며 다른 사람도 불가침의 인권을 가지고 있기에 자신의 인권을 내세워 타인의 인권을 침해할 수 없음

3 인권경영의 개념

□ 인권경영의 정의

- 기관의 모든 활동에서 인간의 존엄과 가치를 중시하고 인권을 존중하는 경영을 의미함

□ 인권경영 실행방식

- 기관 활동으로 발생 될 수 있는 부정적 인권 영향을 사전에 방지함
- 인권에 부정적 영향을 미치는 경우에 이를 시정 및 개선함

□ 기업과 인권에 관한 UN 이행지침(UNGPs)

인권경영 Framework	◦ 국가는 정책, 법령 등을 통한 인권침해 방지 및 인권침해 조사 및 피해자 구제에 대한 의무가 있음 ◦ 기업은 인권침해 방지 및 완화 대책을 수립하고 인권준중 실천·점검의 책임이 있음 ◦ 국가와 기업은 인권이 침해되고 인권준중 의무가 위반되었을 때에는 입법적, 행정적, 사법적 구제수단 및 기타 실효성 있는 구제수단을 제공해야 함
공공기관의 인권경영	◦ 공공기관이 인권경영을 선도하고 공급망에 해당하는 민간 기업으로 인권 존중 책임을 확산하는 가교역할을 수행함
공공기관의 인권준중 실천·점검의 책임	◦ 국제적 인권 기준을 준수하며 기업 활동으로 인해 발생할 수 있는 실제적·잠재적 인권 리스크 관리 및 책임이 있음 ◦ 인권영향평가 및 평가 결과에 따른 개선 활동을 통해 기업의 이해관계자에게 미치는 인권침해 또는 부정적 영향을 제거하고 관리가 가능함
공공기관의 인권 침해 피해자를 위한 구제책	◦ UNGPs에서는 인권 침해 피해자에게 다양한 구제책의 접근성을 향상 시키도록 명시하고 있으며, 기업과 관련된 인권 침해가 일어난 경우 정부 기반의 사법적, 비사법적 구제제도와 함께 비정부 기반의 구제제도 역할의 중요성을 강조하고 있음
비사법적 구제책	◦ 기업운영 및 사업 추진으로 인하여 발생하는 각종 고충, 불만, 분쟁 등과 관련된 문제를 사법적 구제책 이전에 해결하는 것이며, 기업이 주도적으로 운영하는 비사법적 구제책은 UNGPs에서 강조되는 인권 경영 실행방식임 ◦ 각종 인권적 문제들을 처리할 수 있는 비사법적 구제책은 법적으로 규정되어 있는 문제뿐만 아니라 관련 이해관계자의 고충 또는 불만으로 여겨질 수 있는 감정적인 문제도 포함하여 제공함 ◦ 인권침해를 당한 피해자에 대한 조정, 부서이동, 손해배상, 가해자의 사과 등을 포함하며, 가해자에 대한 징계, 해고 역시 포함할 수 있음

II

인권침해 판단기준

1

인권침해 정의

- 「대한민국헌법」 제10조부터 제37조까지 보장된 기본권을 ‘인권’이라고 칭하며 이를 침해하는 행위 또는 차별행위를 “인권침해”라 함

「대한민국헌법」 제10조부터 제36조까지 보장된 권리, 헌법상 보장된 권리인 ‘기본권’(제10조부터 제22조까지)과, 법률상 보장된 권리인 ‘법률적 권리’(제23조부터 36조까지)로 구별함

- 「인권침해 및 차별행위 조사구제규칙」에서는 인권침해와 차별행위를 별도의 개념으로 규정하고 있으나, 본 매뉴얼에서는 인권침해와 차별행위 모두를 인권침해로 판단함
- 인권침해는 기관의 인권과 관련한 모든 범주에서 발생하는 문제를 포함하며, 직장 내 성희롱·성폭력, 직장 내 괴롭힘, 갑질도 인권침해에 해당함

2

인권침해 유형 및 판단기준

구 분			인권침해 분류			
			인권경영 인권침해	직장 내 성희롱·성폭력	직장 내 괴롭힘	갑질
상황별 판단 기준	이해 관계자	지위	기관운영 주요사업 등 기관 경영의 모든 관계	직장 내 지위 또는 관계의 우위를 이용		기관 또는 기관 재직자가 사회·경제적 우월적 지위 이용
		범주	기관의 대내·외	기관 내부		기관 대내·외
행위별 판단 기준	행위자		기관의 모든 행위	사업주, 상급자, 근로자 등		갑질을 행하는 모든 인격 (개인/법인/기관)
	침해행위		인권에 대한 모든 침해행위	성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위 또는 이로인한 업무상 불이익을 주는 행위	업무상 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위	권한 남용 및 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우
적용범위			대한민국 주권이 미치는 범위 내에 있는 모든사람	모든 임직원		중앙행정기관, 지방자치단체 공무를 위탁받아 행하는 기관·개인 또는 법인, 공무원

1) 인권경영 인권침해

정의	◦ 대한민국헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리가 침해당하거나 차별행위를 당하는 것
적용범위	◦ 대한민국 국민과 대한민국의 영역에 있는 외국인
관련 법률	◦ 대한민국헌법 제10조 ~ 제37조
판단기준	◦ 대한민국헌법 제10조부터 제37조까지의 법률과 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 침해당하거나 차별행위를 당한 경우

2) 직장 내 성희롱·성폭력

정의	◦ 사업주·상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 근로조건 및 고용에서 불이익을 주는 것
적용범위	◦ 근로자가 속해 있는 사업의 사업주, 상급자, 근로자에 대하여 적용되며 근로자는 고용형태와 무관하여 기간제, 단시간, 파견근로자를 모두 포함함
관련 법률	◦ 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제12조(직장 내 성희롱의 금지) ◦ 국가인권위원회법 제2조(정의)제4호 라목 ◦ 양성평등기본법 제3조(정의)제2호 ◦ 고용노동부 직장 내 성희롱 예방대응 매뉴얼
판단기준	◦ 판단기준(‘가’의 요건을 충족하고 ‘나’또는 ‘다’의 행위가 있는 경우) 가. 직장 내의 지위 또는 관계 등에서 우위를 이용하거나 업무와 관련성이 있는 경우 나. 상대방이 원하지 않는 성적 의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 언어나 행동으로 인하여 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 주는 경우 · (육체적 행위) 신체적인 접촉이나 특정 신체부위를 만짐으로써 성적 굴욕감이나 혐오감을 주는 행위 · (언어적 행위) 음란하고 상스러운 말을 하거나, 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하거나, 성적인 사생활을 묻거나 유포하는 등의 행위 · (시각적 행위) 눈으로 인지가 가능한 행동을 통해 성적 혐오감이나 불쾌감을 주는 행위 · (기타 행위) 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 모든 행동 다. 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 고용 및 근로조건에서 불이익을 주는 경우 · (고용상의 불이익) 채용탈락, 감봉, 승진탈락, 징계, 강등, 전직, 정직, 휴직, 해고 등 · (근로조건의 불이익) 임금, 근로시간, 휴게시간, 상여금/제수당, 휴일·휴가, 직무배제, 직무재배치, 업무 과다부여, 교육훈련 제한, 복리후생, 안전에 관한 사항, 인사평가 등

3) 직장 내 괴롭힘

정의	◦ 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위
적용범위	◦ 상시 5명 이상의 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장에 적용되며 근로자의 고용형태, 근로계약기간 등을 가리지 않음
관련 법률	◦ 근로기준법 제76조(직장 내 괴롭힘의 금지)의2, 의3 ◦ 산업재해보상보험법 제37조(업무상의 재해의 인정 기준) ◦ 산업안전보건법 제4조(정부의 책무), 제5조(사업주 등의 의무) ◦ 고용노동부 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼
판단기준	◦ 판단기준(가. 나. 다. 3가지 요건 모두 충족하는 경우) 가. 직장에서의 지위 또는 관계 등에서 우위를 이용한 경우 · (지위의 우위) 지휘명령 관계에서 상위에 있는 경우나 직접적인 지휘명령 관계가 아니더라도 회사 내 직위·직급 체계상 상위에 있음을 이용 · (관계의 우위) 우위를 점하고 있다고 판단되는 모든 관계를 포함하며 수적 측면, 인적 속성, 업무역량, 직장 내 영향력, 정규직 여부 등이 있음 나. 업무상 적정범위를 넘어서는 것 · (업무상 적정범위) 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계법령에 정한 내용에 비추어 판단함 · (지시, 주의, 명령 행위) 사회 통념을 바탕으로 판단함(폭행, 과도한 폭언 등의 수반 행위, 비합리적 지시 등) 다. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위 · (신체적 고통) 신체에 위해를 가하는 행위, 위압적 태도, 물건으로 공격 등 · (정신적 고통) 부적절한 질책·문구·주의, 누명·트집, 지나친 간섭·관리, 폭언, 협박적 발언, 일방적 비난 등 · (근무환경 악화) 행위로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는데 지장이 발생하는 경우

4) 갑질

정의	◦ 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우
적용범위	◦ 중앙행정기관, 지방자치단체, 공공기관의 운영에 관한 법률에 따른 공공기관, 지방공기업법에 따른 지방공기업, 그리고 지방자치단체 출자출연 기관의 운영에 관한 법률에 따른 지방자치단체 출자출연 기관 ◦ 중앙행정기관, 지방자치단체, 공공기관 등으로부터 공무를 위탁받아 행하는 기관·개인 또는 법인과 공무원으로 의제 적용되는 사람
관련 법률	◦ 국가공무원법 제56조(성실의무), 제59조(친절·공정의 의무), 제61조(청렴의 의무), 제63조(품위 유지의 의무) ◦ 공공기관의 운영에 관한 법률 제52조의3(비위행위자에 대한 수사 의뢰 등) ◦ 근로기준법 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지), 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생시 조치)
판단기준	내부 ◦ (업무 불이익) 정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등 ◦ (부당한 인사) 특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시함 ◦ (비인격적 대우) 외모와 신체를 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행을 함
	외부 ◦ (기관 이기주의) 발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구함 ◦ (사적이익 요구) 우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응제공 등을 강요·유도하는지 여부, 사적으로 이익을 추구함 ◦ (부당한 민원응대) 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 함 ◦ (법령 등 위반) 법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 줌

III

인권침해 구제절차

1

구제절차 개요

- (목적) 업무 수행중 발생하는 인권침해로부터 이해관계자 보호 및 권리회복을 위한 절차 마련으로 인권 보호·증진에 기여
- (구제절차 정의) 본인의 인권이 침해당했거나 타인 인권 침해 사실을 알게 되었을 때 누구든지 신고할 수 있고 구제받을 수 있는 절차 및 제도
- (인권침해 적용 범위) 대한민국헌법 제10조 ~ 제37조까지의 규정에 보장된 인권을 침해당한 경우
- (적용 대상) 센터 임직원 및 경영활동과 관련한 모든 이해관계자
- (인권침해 구제기구) 신고접수 전담부서 지정 및 구제위원회(인권 경영위원회 병행) 운영
 - 담당부서 : 경영기획팀
 - 담당부서장 : 경영기획팀장
 - 담당자 : 인권경영담당자

2

구제절차 흐름도

1	신고 	◦ [붙임1] 인권침해신고서 양식을 작성하여 인권경영 담당부서(경영기획팀)에 이메일 또는 우편 접수
2	접수 및 상담 	◦ 인권경영담당자는 인권침해신고서 접수후 담당부서장에게 보고 - [붙임2] 인권침해 행위 신고 접수 및 처리대장 작성 ※ 신고 내용이 인권침해와 관련 없는 경우 등 일정 사유가 있을 경우 각하
3	당사자 합의 	◦ 합의(O) 사건 종결 ◦ 합의(X) 사건 정식 조사 실시
4	사건조사 	◦ 인권침해 피해사건 접수일로부터 조사 즉시 착수 ◦ 서면, 출석 요구 등으로 조사를 시행하고 필요시 전문가 자문 및 법률 해석 진행

5	위원회 심의·의결 ▼	◦ 인권경영위원회 심의의결, 기각, 침해시정 권고, 관련 기관 이송 등 ◦ 기관장에게 심의·의결 결과 보고
6	시정과 조치 ▼	◦ 인권침해 사실 및 지침 위반 사항에 대하여 시정, 처리결과 통지, 인사조치 및 재발방지 교육, 권고사항 이행 등 ◦ 신고자에게 처리결과 안내 및 당사자에게 내용 통보
7	이의신청	◦ 신고인 및 피해자 이의신청(통보일로부터 7일 이내) ◦ 이의신청이 타당한 경우 위 절차에 따라 재조사 실시

IV 조치사항

1 인권침해 사건 발생 및 접수

□ 사건인지

- (인지) 피해자, 제3자의 상담 신청, 피해자 제3자에 의한 신고 등 (전자우편, 이메일, 홈페이지 등)을 통한 사건 인지
- (각하) 신청의 내용이 사실이 아님이 명백하거나 사실이라고 인정할 만한 객관적인 증거가 없는 경우, 인권침해나 차별행위에 해당하지 않는 경우, 이미 피해회복이 이루어지는 등 별도의 구제조치가 필요하지 않다고 인정되는 경우 신청을 각하
 - 단, 예외적으로 피해자가 공식처리절차를 강력하게 거부하고 관리자를 통한 해결을 희망하는 경우 관리자는 최대한 중립성을 유지하면서 공정한 중재자이자 정보제공자로서의 역할 이행
- (절차진행) 관리자의 조정이 이루어지지 않았을 경우 공식절차를 통한 사건진행 여부 피해자에게 확인 후 절차 진행

□ 신고접수

- (목적) 피해자의 구제를 위한 사건 개요 파악 및 요청사항 청취·보호조치
- (방법) 피해자 요청에 따라 인권경영 담당자 또는 인권경영위원장이 비공개적으로 진행

- (필수조치) 피해자 또는 관계자 등 신고인의 비밀 유지되는 점을 설명
- (기타) 인권침해 행위가 폭행, 상해, 성범죄 등 형사법상의 범죄행위에 해당하는 경우 비공식 절차만으로 사건이 종료되지 않도록 주의
 - 피해자가 2차 피해를 우려하여 비공식 절차를 원할 경우 공식 절차 권유
 - 신고내용 및 상담내용은 인권경영 담당자가 관리하고 피해자의 비밀 누설 주의

□ 상담 진행 순서

① 상담신청인에게 조사 과정 안내

- 상담신청인에게 상담의 비밀보장 원칙 설명
- 상담신청인에게 인권침해 사건을 제3자에게 설명하는 것이 명예훼손죄 또는 모욕죄에 해당할 수 있음을 안내

② 상담진행

- 신청인을 대상으로 열린 질문을 함으로써 충분히 자신의 문제를 토로할 수 있도록 지원
- 신청인의 말을 경청하고 공감을 표현하며, 객관적인 언어로 재확인하며 사실과악을 통해 문제 해결의 본질에 집중
- 신청인이 이야기 한 사실이 폭행, 상해, 성폭력 등 형사법 상의 범죄행위에 해당하는 경우, 인권침해사건 처리절차와 별도로 외부 유관기관(경찰서, 국민인권위원회 등) 절차 안내 및 지원
- 조사 진행시 피해자의 요청을 반영하여 가해자와의 분리를 통해 업무를 수행할 수 있도록 지원
- 인권침해에 해당하고, 조사 필요성이 있는 경우 사건 접수 및 조사 실시
- 상담 종결시 유사사건 대처요령 안내, 당사자 간 합의 조정 등 안내

〈상담진행시 확인 필요 사항〉

- 피해자가 바라는 보호조치 또는 피신고인에게 바라는 것이 무엇인지에 대해 구체적인 내용과 방법에 대한 의견 청취를 통한 피해자의 요청사항 확인
- 피해자의 요구사항을 명확히 파악후 비공식적 해결 희망여부 확인

③ 2차 피해예방

- 피해자에게 업무와 관련된 불이익을 주거나 인권침해 사건에 대한 소문, 배척 등으로 피해자를 괴롭히는 2차 피해 예방을 위한 상담 조사에 참여자들의 비밀 누설 방지

2 사전조사

- (목적) 신고된 사실에 대한 사실관계 파악, 증거 수집 및 보강수사
 - 행위자의 고의성을 파악할 수 있는 기초자료 수집
- (조사위원 및 방법) 사안에 따라 인권경영위원회 외부위원 또는 외부 전문가를 선임하여 조사 진행
 - 피해자, 신고인, 피신고인에 대한 조사를 추진하고 필요시 현장조사 등 실시
- (필수조치) 신고사건은 접수후 보강조사 및 위원회 상정여부 결정
 - 위원회 상정시 접수일로부터 15일 이내에 심의가 이루어질 수 있도록 조치
- (기타) 조사단계에서는 공식적으로 문제를 해결하는 과정으로 객관적 입증 가능한 자료 수집 및 조사내용 보고서 작성

① 조사진행

- 신고접수 후 15일 이내 인권경영위원회에서 심의할 수 있도록 조사 및 조정 진행
- 사안에 따라 인권경영위원회 외부위원 또는 외부 전문가 선임 조사 실시
- 사건이 복잡하거나 다양한 관계자의 조사가 필요할 경우 조사 및 심의를 연장할 수 있고 연장할 경우 이를 서면으로 피해자 및 신고자에게 통보
- 피해자, 신고인, 내·외부 이해관계자가 조사를 신뢰할 수 있도록 인권경영담당자와 인권경영위원장은 중립성 유지
- 피해자, 신고인, 피신고인 조사시 순서는 '피해자→신고인→피신고인' 순으로 되도록 1명씩 조사 실시
- 피해자가 조사중 신고를 취하하거나 조사 절차의 진행을 원치 않는 경우 외부 요인에 의한 것인지 원인 파악 및 피해자가 사건 조사에 협조하도록 노력 필요
- 피해자와 피신고인의 사실관계에 의한 진술이 엇갈린다고 하더라도 대질조사는 기피
- 진술이 엇갈리는 경우 진술의 일관도, 목격자의 진술, 사실조회 등으로 양측 진술을 통한 판단 필요

〈증거 확보〉

- 피해자 또는 신고자는 인권침해행위를 입증할 만한 증거가 있을시 제시
- 간접증거, 정황증거 등을 포함하여 증거 확보 노력 필요
- 조사중 증거자료이 정확성 확보를 위하여 녹음할 수 있으며 녹음 전에 반드시 상대방 동의 필요

〈피신고인의 조사〉

- 피신고인에 대한 조사 시작시 2차 가해 발생시 가중처벌 받을 수 있음을 사전에 명시
- 조사담당자의 발언이 방어를 준비할 수 있는 계기가 될 수 있으므로 조사담당자는 질문 자체에 정보가 들어있는지 사전 준비 조사 필요

〈대면조사 시행시 주의사항〉

- 조사받는 사람이 위압감을 느끼지 않도록 많은 사람이 대면조사에 참여 지양
- 조사 수행시 피해자, 목격자, 피신고인의 진술에서 정확한 일시와 장소 기술 및 피신고인의 행위에 대해서는 구체화시켜 진술

② 조사종결

- 조사가 완료되면 조사한 내용을 확인시키고 조사과정에서 미진한 부분이 있을 경우 재진술 시행여부 설명
- 조사후 조사보고서 작성(사건경위, 피해자, 신고인, 피신고인의 인적사항, 인권침해의 반복성, 지속성 여부, 피해정도, 피해자 요청사항, 사건 경위에 언급된 문제 행위 등을 최대한 자세히 기술)
- 인권경영담당자는 조사 진행 상황을 신고자 및 피해자에게 유선, 서면, 전자메일을 통해 고지

3

심의의결

- (목적) 인권침해사건의 심의 및 결정, 인권보호 및 증진, 인권침해 사건 등의 심의·결정
- (방법) 인권경영 이행 내규에 따른 구성 및 개최
- (필수조치) 특정 안전과 관련하여 이해관계가 있는 위원은 그 안전과 관련해서 참석하거나 심의·의결 불가
 - 회의에 참석한 위원은 위원회의 심의와 관련한 모든 사실 비밀 및 누설 금지
- (기타) 위원회는 인권침해 사건과 같이 상정된 안전에 대해서는 접수일로부터 15일 이내에 심의하며 부득이한 경우 심의기간을 15일 이내에서 연장 가능

① 인권침해 구제위원회 구성

- 인권침해 구제위원회는 인권경영위원회가 되며 임기는 인권경영위원회 임기와 동일
- 위원회의 간사는 인권경영 담당자로 지정

② 회의방법

- 사실관계와 증거 등을 심의(필요시 출석조사 실시)
- 위원회는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 시정 조치 권고
- 위원회 회의에 참석한 자는 관련 직무상 습득한 비밀 누설 금지
- 위원회는 특정 안전과 이해관계 당사자인 위원을 배척
- 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우 위원장이 사전에 지명한 자가 그 직무를 대행

4 시정과 조치

- (목적) 피해자, 피신고인에게 처리결과 통보 및 해당조치 시행, 2차 가해방지 및 재발방지대책 수립·시행
- (방법) 2차 가해 방지를 위한 상시 모니터링 실시
- (기타) 인권침해 신고 사건에 대해서는 무관용의 원칙을 적용

① 사건 종결처리 진행

- 사건처리결과 신고인, 피해자, 피신고인에게 서면으로 통지
- 인권경영위원회에서 결정한 피신고인에 대한 조치 및 피해자 보조치에 대해 피해자 의견 청취
- 인권침해 사실이 확인된 경우에는 인권경영위원회에서 피해자에 대한 보호 조치(상담치료 지원, 부서전환 등) 및 행위자에 대한 징계, 재발 방지에 관한 권고사항(상담, 교육 등) 등 결정
- 심의의결 및 회사의 조치 이후 재발이나 보복이 이루어지지 않도록 모니터링 강화
- 교육 등 시정조치를 하였음에도 불구하고 피신고인이 이를 불이행하였을 경우에는 추가 제재절차 진행

② 모니터링

- 사건 종결 후 일정기간 동안 반기별 해당 행위자에 의한 인권침해 재발 여부, 보복 등이 발생하지 않는지 주의 깊게 지켜보고 피해자와 필요시 수시 상담 진행 및 지원

③ 불이익 처우 금지

- 인권침해 행위를 신고하였거나 피해를 주장하였음을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우 금지(「근로기준법 제109조제1항 직장 내 괴롭힘 금지」)
- 해고나 그 밖의 불리한 처우는 남녀고용평등법 제14조 제6항에 예시된 것을 참고할 수 있으며 성희롱과 관련된 불이익 처우는 동법 제37조 제2항을 참고
- 피해자의 문제 해결을 도와준 제3자에 대해 징계 등 불리한 조치를 하는 경우도 특별한 사정이 없는 한 피해 자에 대한 보호 의무를 위반한 것으로 판단

【붙임 1】 인권침해 신고서

인권 침해 행위 신고서 (☐ 내방 ☐ 우편 ☐ 팩스 ☐ 이메일 ☐ 기타) 접수						
신고인	성 명		생년월일			
	근무처		연락처 (전화 또는 이메일)			
	주 소					
피해자 (신고인과 다른 경우)	성 명		생년월일		성별	
	근무처		연락처 (전화 또는 이메일)			
	주 소					
	신고인과의 관계		피해자가 신고 사실을 아는지 여부	1. 알고 있고 조사 원함() 2. 모르고 있음()		
피신고인 (침해 행위자)	성 명		소 속			
	직급 (또는 직위)		성 별			
신 고 내 용	※ 6하 원칙에 의해 문제가 되는 인권침해 행위, 발생장소 및 일시, 지속성 여부, 신고인(피해자)의 피해 상황, 목격자 및 증거자료의 유무 등을 상세하게 기록합니다. (별지 사용가능함)					

전라북도국제교류센터 인권경영지침 제32조(인권침해 행위의 신고 및 접수)에 의거 상기 사항을 신고합니다.

년 월 일
 년 월 일

(신고인)
(인)

전라북도국제교류센터장 (인권경영담당관) 귀하

【붙임 2】 인권침해 행위 신고 접수 및 처리대장

인권침해 행위 신고 접수 및 처리대장

접수 번호	접수 일자	신고인		접수내용	처리결과	회신 일자	확인
		성명	소속부서				

【붙임 3】 인권침해 심의·결정서

인권침해 심의·결정서

인권침해 심의·결정서			
접수번호		신고인명	
신고내용			
조사결과			
결정내용			
위와 같이 결정되었음을 확인합니다. 년 월 일 전라북도국제교류센터 인권경영위원회			
위원장 (인)		위원 (인)	
위원 (인)		위원 (인)	
위원 (인)			

【붙임 4】 인권침해 유형별 예시

1 인권경영 인권침해

구 분	예 시
자유권	◦ 타투, 피어싱, 수염을 기르는 행위 등 개인의 신체 자유를 허용하지 않는 경우 ◦ 기관의 업무에 필요한 자금이나 비용을 임직원의 개인 비용으로 처리하는 경우 ◦ 특정 종교를 믿는 것을 전제로 하여 채용을 하는 경우
노동권	◦ 기관의 업무를 추진하는 과정에서 위험한 업무를 하는 직원의 안전을 담보하는 조치가 없는 경우 ◦ 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역 등을 이유로 고용이나 승진, 교육, 퇴직 및 해고 등에서 차별하는 행위 ◦ 외국인 근로자라는 이유로 부당하게 차별적 대우를 하는 경우 ◦ 비정규직 근로자임을 이유로 기관내의 동종 또는 유사한 업무를 하는 근로자에 비하여 차별적 처우를 하는 경우 ◦ 근로자가 노동조합에 가입 또는 가입하려고 하였거나 노동조합 활동을 하였다는 이유로 근로자를 해고하거나 불이익한 처우를 하는 경우 ◦ 근로자가 특정 노동조합에 가입하지 않거나 특정 노동조합에 가입하는 것을 고용조건으로 하는 경우 ◦ 노동조합의 대표자 또는 노동조합으로부터 위임을 받은 근로자에게 이를 이유로 불이익한 처우를 하는 경우 ◦ 근로자가 정당한 단체행위에 참가하거나 노동위원회에 사업주의 위법행위를 신고하거나 그에 관한 증언 등을 하였다는 이유로 근로자를 해고하거나 불이익한 처우를 제공하는 경우
아동노동	◦ 15세 미만의 연소자를 고용하여 근무하게 하는 행위 ◦ 15세 이상 18세 미만인 자를 고용하는 경우, 근로시간은 1일 7시간, 1주 40시간을 초과해서 근무하게 하는 행위 ◦ 15세 이상 18세 미만인 자를 고용하여 건강, 안전, 도덕의식에 해로운 작업에 근무하게 하는 행위
강제노동	◦ 정당한 사유 없이 근로자가 일정기간 근무지를 떠날 수 없도록 기한계약노동을 부여하는 행위 ◦ 근무시간이 아님에도 근로하도록 하거나 근무지를 떠나지 못하도록 방해하는 행위 ◦ 합리적인 수준으로 사전 통지하였음에도 불구하고 기관을 그만두지 못하게 방해하는 행위
차별금지	◦ 고용(모집, 채용, 교육, 배치, 승진, 임금 및 임금 외 금품 지급, 자금 융자, 정년, 퇴직, 해고 등), 재화·용역·교통수단·상업시설·토지·주거시설의 공급이나 이용, 교육시설이나 직업훈련기관에서의 교육·훈련이나 그 이용 등에서 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역(출생지, 원적지, 본적지, 성년 전 주된 거주지역), 출신국가, 출신민족, 용모 등 신체조건, 기혼·미혼·별거·이혼·사별·재혼·사실혼 등 혼인 여부, 임신, 출산, 가족형태, 가족상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과, 성적 지향, 학력, 병력 등의 사유로 차별을 하는 행위
프라이버시권	◦ 회사 E-mail, 전화, CCTV 등을 통해 직원을 감시하는 행위 ◦ 적법하고 정당한 절차에 의한 정보주체의 인지 또는 동의 없이 개인정보를 수집하는 행위 ◦ 정보주체가 자신과 관련된 정보의 존재확인, 열람요구, 이의제기 및 정정·삭제·보완 요구 시 이를 정당한 사유 없이 수용하지 않는 행위 ◦ 개인정보 수집 시에 특정된 목적 외로 개인정보를 공개, 이용, 제공하는 행위 ◦ 기관의 홈페이지 등의 서비스에서 탈퇴 후에도 개인정보를 삭제하지 않는 경우

건강권	◦ 기관 내의 환기와 실내온도, 조명, 음용수, 세면대, 의자, 음식보관시설, 화장실 등이 적절하게 관리되지 않는 경우 ◦ 임신 중이거나 산후 1년이 지나지 않은 여성, 18세 미만자를 도덕상·보건상 위험한 사업에 근로시키는 경우 ◦ 근로자가 위험한 곳에서 작업하는 경우, 위험성에 관한 정보가 근로자에게 제공되지 않거나, 근로자가 추가적인 정보에 접근이 어려운 경우 ◦ 정기적인 근로자 건강검진을 실시하지 않는 경우 ◦ 산재 발생 시 근로자에게 요양비 등의 지급이 지체되는 경우
소비자 보호	◦ 수행기관 대상으로 사업비 집행, 정산, 평가절차 및 방법 등에 관한 정보를 제공하지 않고 사업을 관리하는 행위 ◦ 사업내용, 사업특성 등을 포함한 사업추진에 필요한 중요한 정보를 제공하지 않거나 특정 기관에게만 제공하는 행위 ◦ 계약대상자, 수행기관 등 외부 이해관계자가 우리원의 경영활동 또는 사업추진으로 인한 피해를 입게 되었을 때 이에 대한 충분한 정보 및 해결방안을 마련하지 않는 행위 ◦ 업무수행 도중 사고 및 질병이 발생했을 때, 기관에서 가능한 보상을 제공하지 않는 행위
환경 보호	◦ 정당한 사유 없이 미세먼지 비상저감조치 등을 수행하지 않는 행위 ◦ 기관의 경영활동 또는 사업추진 시 환경에 영향을 미쳐 사람의 건강이나 생명에 현저한 위협을 줄 수 있다는 사실을 인지하였음에도 불구하고 이를 제한하지 않는 행위
기타	◦ 상기에 열거되지 않았으나, 대한민국 헌법이나 우리나라가 가입·비준한 국제인권관련 조약에서 규정하고 있는 내용을 침해하거나 차별하는 사항 일체

② 직장 내 성희롱·성폭력

구 분	예 시
육체적	◦ 원치 않는 신체적 접촉 행위 ◦ 블루스를 추자며 어깨, 허리, 등을 접촉하는 행위 ◦ 안마를 해준다면 특정 신체 부위를 만지는 행위 ◦ 안마를 해달라고 강요하는 행위 ◦ 테이블 아래에서 발로 다리를 건드리는 행위 ◦ “노래방 가서 술도 한잔하고 놀자”며 팔짱을 끼고 억지로 차에 태우는 행위 ◦ 업무를 보고 있는데 의자를 끌어와 몸을 밀착시키거나 얼굴을 지나치게 가까이 들이대는 행위 ◦ 가슴을 스치고 지나가는 행위 ◦ 업무 과정에서 격려를 한다는 핑계로 머리카락 등을 쓰다듬거나 엉덩이를 톡톡 치는 행위 ◦ 손금을 봐준다면 손을 끌어당겨 손을 주물럭거리거나 손가락지를 끼는 행위 ◦ 술에 취해서 부축해 준다면 과도하게 신체적 접촉을 하는 행위
언어적	◦ “딱 붙은 옷 입으니까 섹시하고 보기 좋은데? 항상 그렇게 입고 다녀. 회사 다닐 맛 난다.” ◦ “여자가 들어갈 때 들어가고 나올 데 나와야 하는데 넌 말라서 안 섹시해.” ◦ “여자가 그렇게 똥똥해서 어떤 남자가 좋아하겠어?” ◦ “○○씨도 여잔데 미니스커트나 파인 옷 같은 것도 입고 다녀.”

	◦ “술집여자같이 그런 옷차림이 뭐야?” ◦ “아가씨 엉덩이라 탕탕하네.” ◦ “몸매 진짜 좋다. 누가 보면 처녀인 줄 알겠어.” ◦ “남자는 허벅지가 튼실해야 하는데, 좀 부실하다.” ◦ “운동하고 왔어? 어깨 한번 만져보고 싶다.” ◦ “너 예전 사진 보니, 운동 좀 해야겠어. 언제 저런 엉덩이 다시 볼 수 있는 거야?” ◦ “아기 낳은 적 있어? 무슨 잔머리가 이렇게 많아? 아기 낳은 여자랑 똑같아.” ◦ 자신의 성생활을 이야기하거나 상대방의 성생활 또는 성정체성에 대해 질문하는 행위 ◦ “어제 또 야동 봤지?” ◦ “○○씨랑 사귀다면서? 어디까지 갔어?” ◦ “오늘 치마 입고 왔네? 남친이랑 어디 가니? 불금이라고 오늘 외박해?” ◦ “요즘 왜 이렇게 살쨎어? 그래가지고 남친이 성적 매력을 느끼거나 하겠어?” ◦ 원치 않는 성적 접근이나 성적 요구하는 행위 ◦ “우리 ○○씨~ 우리 이쁜이~ 우리 애인 어제 잘 들어갔어?” ◦ “너 정말 이쁘다. 요즘 젊은 애들은 정말 이쁘다. 우리 사랑할래?” ◦ “카톡 프로필 사진 정말 이쁘다. 설렌다.” ◦ “술 먹고 같이 자자.” ◦ “우리는 여직원이 많아서 여자 나오는 술집 갈 필요가 없어.” ◦ “술은 여자가 따라야 제맛이지. ○○씨가 부장님 술 좀 따라드려.” ◦ 사생활이나 성적인 내용에 관한 소문을 유포하는 행위
시각적	◦ 컴퓨터 모니터로 야한 사진을 보여주거나 바탕화면, 스크린세이버로 깔아놓는 것 ◦ 야한 사진이나 농담시리즈를 카톡, 메신저 등을 통해 전송 ◦ 다른 직원들 앞에서 자신의 바지를 내려 상의를 바지 속으로 넣는 것 ◦ 음란한 시선으로 뺨히 쳐다보는 것 ◦ 가슴이나 엉덩이, 다리 등 특정 신체부위를 뺨히 쳐다보는 것
기타	◦ 성적 요구에 따르는 것을 조건으로 이익을 주겠다고 하는 행위 (임금 외 별도의 금원을 지급하면서 사적인 만남을 요구하는 행위) ◦ 원하지 않는 만남이나 교제를 강요하는 행위 ◦ 좋아한다며 원치 않는 접촉을 계속 시도하는 행위 ◦ 사적인 내용의 문자를 보내서 보내지 말라고 했더니 동료들 앞에서 인격적으로 무시하는 행위 ◦ 직장 내 성희롱 행위에 대해 거절의 의사를 표시하거나 문제 제기 하였더니 불이익을 주는 행위 ◦ 퇴폐적인 술집에서 이루어진 회식에 참석을 종용하는 행위 ◦ 거래처 접대를 해야 한다며 원치 않는 식사, 술자리 참석을 강요하거나 거래처 직원과의 만남을 강요하는 행위 ◦ 회식 이후 노래방에서 나오려는데, “여기서 나가려면 나랑 한 번씩 포옹해야 나갈 수 있어”라며 신체적 접촉을 강요하는 행위 ◦ 보고 싶을 때마다 보려면 간직하고 있어야 한다며 사진을 보내라고 요구하는 행위 ◦ 자신의 부부관계를 언급하며, 이혼할 테니 사귀자고 강요하는 행위

3 직장 내 괴롭힘

구 분	예 시
신체적	◦ 신체적인 위협이나 폭력을 가함 ◦ 의사와 상관없이 음주/흡연/회식 참여를 강요함
정신적	◦ 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱함 ◦ 다른 근로자들과는 달리 특정 근로자의 일하거나 휴식하는 모습만을 지나치게 감시 ◦ 정당한 이유 없이 부서이동 또는 퇴사를 강요함 ◦ 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨림 ◦ 욕설이나 위협적인 말을 함 ◦ 다른 사람들 앞이나 온라인상에서 나에게 모욕감을 주는 언행을 함 ◦ 집단 따돌림
근무환경 악화	◦ 정당한 이유 없이 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별행위 ◦ 다른 근로자들과는 달리 특정 근로자에 대하여만 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여하며 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않는 행위 ◦ 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제시키는 행위 ◦ 정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력 행사하는 행위 ◦ 사적 심부름 등 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적, 반복적으로 지시하는 행위 ◦ 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 주지 않거나, 인터넷사내 네트워크 접속을 차단하는 행위

4 갑질

구 분	예 시
내부	◦ 기관장이 승진심사위원회를 개최하지 않은 상태에서 미리 승진자를 내정한 후, 형식적으로 위원회를 개최하여 승진시키는 행위 ◦ 기관장이 면접결과를 보고받는 과정에서 부탁받은 응시자의 이름에 표시를 하는 방식으로 순위를 변경하도록 지시하여 해당자가 탈락 대상자임에도 합격되도록 유도하는 행위 ◦ 채용공고 내용과 다르게 합격자배수를 임의로 3배에서 5배로 늘려 탈락대상자인 지인이 채용되도록 유도하는 행위 ◦ 인사 부서장이 내부규정에 따른 징계의결 절차 없이 하급자의 근로계약을 해지 하고, 해당자의 동의 없이 퇴직금을 일방적으로 중간정산하고, 업무에서 배제 하는 등 퇴직을 강요하는 행위 ◦ 상급자가 하급자의 휴가기간에 긴급한 상황이 아님에도 하급자에게 업무지시를 하여 근무를 강요하는 행위 ◦ 산하기관 직원에게 정당한 사유 없이 심야시간에 업무지시를 하면서 익일 아침에 보고하도록 강요하는 행위 ◦ 상급자가 퇴근하지 않았다는 이유로 하급자 또는 산하기관 직원에게 퇴근하지 말고 대기할 것을 강요하는 행위 ◦ 상급자가 직원들에게 특정 종교행사에 참여하도록 강요하는 행위 ◦ 행위자 또는 상급자가 피해자(갑질 피해, 성희롱 피해 등)에게 신고하지 못하게 회유·협박하는 행위 ◦ 상급자가 하급자를 폭행하고 이를 외부로 알리지 못하도록 압력을 가하는 행위 ◦ 상급자가 조직 내 비리신고를 방해하는 행위, 피해자와 조력자 등에게 불이익을 주거나 회유하는 행위

외부	◦ 계약상대방으로부터 계약체결에 대한 대가로 부동산·주식 등을 시세 보다 현저하게 낮은 가격으로 취득하거나 금전을 빌리는 행위 ◦ 민원을 접수하는 과정에서 조사를 하지도 않고 민원을 처리할 수 없다는 이유를 들어 접수를 거부하는 행위 ◦ 특정인을 상대로 정당한 사유 없이 접수된 민원을 취하하도록 유도하거나 강압적으로 합의를 종용하는 행위 ◦ 전화번호 오류 등 쉽게 정정이 가능한 사항임에도 고의적으로 보완을 요구하면서 낙장 처리하는 행위 ◦ 처리하기 까다롭다는 이유로 관련성이 희박한 다른 직원·부서·기관 등에 민원 서류를 떠넘기는 행위 ◦ 구매담당자가 계약상대방에게 자녀 취업을 요구하여 계약상대방으로 하여금 자녀를 채용하게 하는 행위 ◦ 발주자가 부담해야 하는 비용(예산부족, 사업계획 변경 등)을 시공자가 부담하게 하는 행위 ◦ 인·허가, 민원해결 등을 포함한 모든 법적 행정절차 및 민원해결에 관한 비용을 계약상대자가 부담하게 부담하도록 특약을 설정하는 행위 ◦ 공공기관이 업무 위탁계약을 체결하면서 입찰자격을 해당기관 퇴직자를 고용한 법인으로 제한하여 특정사업자가 낙찰되도록 유도하는 행위 ◦ 발주기관이 계약상대방에게 특정사업자와 하도급 계약을 체결하도록 강요하여 하도급계약이 체결되도록 하는 행위 ◦ 법령에 따라 예정가격을 산출하여야 하나 특정사업자에게 유리한 기준을 마련하여 예정가격을 산출하고, 해당기업이 부당한 이득을 취하게 하는 행위 ◦ 발주자가 임의로 법적 근거 없이 가산점 또는 벌점 제도를 포함한 입찰참가 자격을 마련하여 특정기업에게 유·불리하게 적용하게 하는 행위 ◦ 계약담당자가 특정사업자에게 유리한 내용으로 내부평가규정을 임의로 변경하여 해당 사업자가 낙찰 받도록 하는 행위 ◦ 구매담당자가 특정사업자와 물품구매계약이 이루어지도록 임의로 평가기준을 변경하여 계약이 체결되도록 유도하는 행위
----	---