

보도시점 2026. 7. 2.(목) 12:00 (2026. 7. 3.(금) 조건)

직장 내 괴롭힘, '셀프조사' 막고 판단 기준은 더 명확하게

- 사용자가 가해자로 신고된 경우 '셀프조사' 방지,
실제 사례 대폭 보강 -

- ✓ 사용자가 행위자인 경우 조사에서 배제하는 등 조사의 공정성 강화
- ✓ 실제 판단 사례를 대폭 보강해 사업장에서 보다 쉽고 일관된 판단 지원
- ✓ 50인 미만 사업장 예방교육 확대와 분쟁 해결 지원도 강화

앞으로 직장 내 괴롭힘 조사가 한층 더 공정해진다. 고용노동부(장관 김영훈)는 사용자가 괴롭힘 행위자로 신고된 경우 '셀프조사'를 막고, 실제 사례를 대폭 보강한 「직장 내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼」을 개정했다. 이번 개정은 직장 내 괴롭힘을 보다 공정하게 조사하고, 현장에서 보다 쉽게 판단할 수 있도록 하는 데 중점을 두었다. 사용자가 괴롭힘 행위자로 신고된 경우에는 조사 과정에서 배제하도록 하고, 실제 현장에서 자주 발생하는 다양한 사례를 대폭 보강해 노사 모두가 보다 명확한 기준으로 판단할 수 있도록 했다.

직장 내 괴롭힘 금지제도는 2019년 7월 시행 이후 일터의 상호 존중 문화를 확산하는 데 중요한 역할을 해왔다. 최근에는 신고 건수가 늘면서 제도에 대한 사회적 관심도 꾸준히 높아지고 있다.

(노동관서 사건수<건>: ('21) 7,774 → ('22) 8,961 → ('23) 11,038 → ('24) 13,601 → ('25) 16,373)

직장 내 괴롭힘은 반복적인 폭언·폭행, 따돌림, 부당한 업무지시, 사적 심부름, 합리적 이유 없는 업무 배제 등 여러 행위가 복합적으로 나타나는 경우가 많다. 같은 상황이라도 노사 간 인식 차이로 갈등이 커지는 사례도 적지 않아, 현장에서는 보다 공정하고 일관된 조사 기준이 필요하다는 의견이 지속적으로 제기되어 왔다.

직장 내 괴롭힘 실제 판단사례

- ▶ (괴롭힘 인정 사례) 특정인에게만 팀장 회의 등 회의 참석을 미통보해 따돌림, 직장 상사가 공개적인 장소에서 특정인을 공개적으로 비하하고 모욕, 합리적 이유 없이 업무에 필요한 컴퓨터를 특정인에게만 의도적으로 구형으로 지급, 회식에 안 오면 블랙리스트에 적는다는 등의 언급을 하며 회식 참석을 강권 등
- ▶ (괴롭힘 불인정 사례) 전보 조치로 출근거리가 30분 늘고 기존 동료들과 단절되는 것은 통상적인 전보 조치에 해당, 다른 시간대에 비해 1회 더 많은 업무는 객관적으로 과중하다고 보기 어려움, 메신저로 단순히 출근을 확인한 행위는 괴롭힘에 해당하지 않음, 인사 평정 결과 최하위로 평가되었다는 그 자체로 직장 내 괴롭힘 행위로 인정되기 어려움 등

이에 고용노동부는 현장의 의견과 최근 사례를 폭넓게 반영해 조사 절차를 개선하고, 실제 사례 중심으로 매뉴얼을 전면 보완했다. 이번 개정을 통해 사업장은 직장 내 괴롭힘을 보다 공정하게 조사하고, 노사는 보다 쉽게 판단 기준을 이해할 수 있을 것으로 기대된다.

이번 매뉴얼 개정의 주요 내용은 다음과 같다.

이번 개정으로 무엇이 달라지나요?

- ✓ 사용자가 가해자인 경우 '셀프조사' 방지 및 조사위원회의 특정위원 '기피·회피' 절차
- ✓ 실제 사례를 보강해 판단 기준 명확히 제시
- ✓ 소규모 사업장 예방교육 확대
- ✓ 피해자 보호와 공정한 조사 강화

첫째, 누구나 신뢰할 수 있는 공정한 조사 절차를 마련했다. 직장 내 괴롭힘은 조사 과정의 공정성이 무엇보다 중요하다는 점에서 사용자가 괴롭힘 행위자로 신고된 경우에는 조사 과정에서 배제하도록 권고해 이른바 '셀프조사'를 원칙적으로 방지하도록 했다. 또한 조사위원회의 기피·회피 절차를 명확히 하고, 사업장의 자체조사 결과와 판단 근거를 신고인에게 충분히 설명하도록 권고해 피해자와 사업장 모두가 납득할 수 있는 조사 절차를 마련했다. 이번 개정은 지난 4월 장관 지시로 사용자가 괴롭힘 행위자로 신고된 사건에 대해 소규모 사업장을 대상으로 노동감독관이 선제적으로 직접 조사할 수 있도록 지침을 개선한 데 이어, 조사 절차의 공정성을 제도적으로 한층 강화한 것이다.

둘째, 실제 사례를 대폭 보강해 현장에서 더 쉽게 판단할 수 있도록 했다. 직장 내 괴롭힘은 같은 상황이라도 사실관계와 업무 특성에 따라 판단이 달라질 수 있다. 이러한 현장의 어려움을 반영해 2023년 매뉴얼 개정 이후 축적된 다양한 사례를 조사 단계별, 판단요건별, 행동유형별로 추가했다. 특히 괴롭힘으로 인정된 사례와 인정되지 않은 사례를 함께 제시해 조사 담당자와 노사가 보다 쉽고 일관된 기준으로 판단할 수 있도록 했다. 아울러 개정 매뉴얼과 노사 안내자료, 개정 표준취업규칙도 함께 공개해 사업장에서 예방부터 조사, 조치까지 전 과정을 손쉽게 활용할 수 있도록 했다.

셋째, 소규모 사업장의 예방과 대응 역량을 높인다. 소규모 사업장은 직장 내 괴롭힘 예방 체계와 조사 절차를 갖추는 데 어려움을 겪는 경우가 많다. 이에 따라 한국고용노동교육원과 함께 운영하는 무료 예방교육을 50인 미만 사업장 중심으로 확대하고, 직장 내 괴롭힘 예방 캠페인도 지속 추진할 계획이다. 또한 국민참여예산 간담회 등에서 제기된 현장의 의견을 반영해 소규모 사업장의 분쟁 해결을 지원할 수 있는 방안도 관계 기관과 협의를 이어 나갈 예정이다.

넷째, 노동감독관의 전문성을 높여 피해자 보호를 강화한다. 전국 지방 노동관서의 괴롭힘 판단전문위원회 운영을 활성화해 복합적인 사건도 보다 일관되고 전문적으로 판단할 수 있도록 지원한다. 반복적이거나 제도 취지와 맞지 않는 신고는 보다 효율적으로 처리하고, 피해 구제가 필요한 사건에는 행정역량을 집중해 보다 신속하게 지원할 계획이다. 이를 통해 실질적인 보호가 필요한 피해자를 더욱 두텁게 지원하고, 노동감독관도 보다 전문적으로 사건을 처리할 수 있도록 할 것이다.

김영훈 고용노동부 장관은 "직장 내 괴롭힘은 누구도 혼자 감내해서는 안 되는 문제로, 누구나 존중받으며 안심하고 일할 수 있는 일터를 만드는 것은 우리 사회가 함께 지켜야 할 기본 원칙"이라면서,

"이번 매뉴얼 개정은 직장 내 괴롭힘을 보다 공정하게 조사하고 현장에서 쉽게 판단할 수 있도록 하는 데 중점을 두었으며, 정부는 누구나 존중받으며

안심하고 일할 수 있는 일터를 만들기 위해 현장의 목소리를 바탕으로 필요한 제도 개선도 계속 추진하겠다"라고 밝혔다.

아울러, “노동감독관의 업무 중 직장 내 괴롭힘 업무에 대한 어려움도 많이 제기되고 있는 만큼, 업무 효율화를 위한 AI 도입과 폭언, 폭행 등 부당한 행위에 대한 조사 중지권 도입 등도 적극 검토해 나가겠다”라고 하였다.

담당 부서	근로기준정책관 근로기준정책과	책임자	과 장	송유나 (044-202-7526)
		담당자	사무관	오정택 (044-202-7539)
			주무관	강무호 (044-202-7975)



