

May 4, 2026

## 고용노동부, 직장 내 괴롭힘 신고사건 처리지침 개정

### - 사용자가 괴롭힘 행위자로 지목된 경우에 대한 조사 강화

#### I. 사용자(사업주, 사업경영담당자)에 대한 근로감독관 직접조사 강화

고용노동부는 2026년 4월 직장 내 괴롭힘 신고사건 처리지침(이하 "본건 지침")을 개정하여, 괴롭힘 행위자가 사업주나 사업경영담당자인 경우 근로감독관이 선제적으로 직접 조사를 실시하고 그 내용을 바탕으로 사업장에서 객관적인 조사를 하도록 하였고, 그 외 근로감독관이 직접 조사해야 할 사건의 유형을 보다 명확히 하였습니다. 아울러 사용자의 조사조치 결과에 불복하여 신고된 사건 등에 대한 처리기준을 구체화하였습니다.

근로기준법상 직장 내 괴롭힘 금지 제도는 사업장 내에서 신고가 접수되면 사용자가 법령 및 취업규칙 등에 따라 조사·조치 절차를 실시하여 자율적으로 해결하는 것을 기본 구조로 하고 있습니다. 이 과정에서 고용노동부 신고(진정)도 병행할 수 있으나, 기본적으로는 사업장 내 자율적 해결 절차가 제대로 작동하기 어렵거나, 사용자의 조사·조치가 이루어지지 않는 경우 등에 추가적, 보충적으로 관여하는 절차로 볼 수 있습니다.

그러나 실제 사건 처리 과정에서는 사용자가 괴롭힘 행위자로 지목되거나, 대표이사·임원·인사권자 등 사용자측의 관여가 있을 수 있는 경우 사업장 내부 절차만으로 조사의 객관성과 독립성을 충분히 확보하기 어렵다는 문제가 지속적으로 제기되어 왔습니다. 또한 사용자가 신고를 받고도 조사를 지연하거나 형식적으로 조사하는 경우, 또는 신고인이 사용자의 조사·조치 결과에 불복하는 경우에는 사업장 내 자율적 해결 절차만으로는 분쟁이 종결되기 어려운 한계도 있었습니다.

본건 지침에서는 이러한 문제점을 반영하여, 사업장 내 자율적 해결 원칙은 유지하되 괴롭힘 행위자가 사업주나 사업경영담당자인 경우와 같이 근로감독관이 직접 조사하여야 하는 사건 유형과 그 외에 신고사건 유형별 처리 방법을 명확히 하였습니다.

#### II. 본건 지침의 주요 내용

##### 1. 근로감독관이 직접 조사하여야 할 사건의 유형 구체화

본건 지침은 근로감독관이 직접 조사하여야 할 사건 유형을 명확히 하면서 아래와 같이 그 내용을 구체화하였습니다.

- ① 사용자의 괴롭힘 사건: 괴롭힘 행위자가 사업주나 사업경영담당자인 경우 조사의 객관성 담보를 위해 근로감독관이 선제적으로 직접 조사를 실시하고, 그 내용을 바탕으로 사업장에서 객관적 조사하도록 지도·확인. 이 경우 괴롭힘 확인 시 시정지시 없이 즉시 과태료 부과
- ② 최근 3년 이내 조사의무 위반 이력이 있는 사업장의 반복 위반 사건: 최근 3년 이내 직장 내 괴롭힘 관련 조사의무 위반으로 시정지시 또는 과태료를 부과받은 사업장이 다시 조사의무를 위반한 사건에 대해서는 즉시 과태료를 부과하고 근로감독관이 직접 조사를 하도록 함
- ③ 중대한 피해 또는 사회적 물의 사건: 직장 내 괴롭힘으로 인한 사망자 발생 등 심각한 피해가 발생한 사건 또는 폭행·협박 등의 행위로 사회적으로 물의를 일으킨 사업장의 사건에 대해서는, 피해의 중대성 및 사회적 파급력을 고려하여 근로감독관이 직접 조사를 하도록 함
- ④ 조사 거부 또는 명백히 객관적이지 않은 조사가 진행된 사건: 사용자가 직장 내 괴롭힘 조사를 거부하거나, 시정지시에도 불구하고 명백히 객관적인 조사를 하지 않는 사건에 대해서는, 사용자의 조사의무 위반에 대한 과태료 부과를 병행하면서 근로감독관이 직접 조사를 하도록 함
- ⑤ 지방노동관서의 기관장 또는 부서장이 직접 조사가 필요하다고 판단한 사건: 사건의 특성, 피해 정도, 이해상충 여부, 사업장 자체조사의 신뢰성 등을 고려하여 기관장 또는 부서장이 직접 조사가 필요하다고 판단한 사건에 대해서는 근로감독관이 직접 조사를 하도록 함

한편, 근로기준법 제 116 조 제 1 항은 사용자(사용자의 배우자 및 4촌 이내의 혈족·인척 포함)가 직장 내 괴롭힘을 한 경우 1,000 만 원 이하의 과태료를 부과하고 있습니다. 따라서 기존에도 사용자가 괴롭힘 행위자로 지목된 직장 내 괴롭힘 사건에 대해서는 고용노동부가 과태료 부과 여부를 판단하기 위해 직접 사실관계를 조사할 수 있는 권한이 있었습니다. 그러나 본건 지침은 이러한 사건을 근로감독관이 직접 조사하여야 할 사건 유형으로 명확히 정리함으로써, 사용자측 괴롭힘 사건에 대한 행정기관의 직접조사 원칙과 처리방향을 보다 분명히 한 것으로 보입니다.

## 2. 사용자가 괴롭힘 행위자로 지목된 사건에 대한 처리기준 규정

본건 지침은 사용자가 괴롭힘 행위자로 지목된 직장 내 괴롭힘 사건의 처리기준을 보다 구체적으로 정하고 있습니다.

구체적으로 본건 지침은 “근로기준법 제 76 조의 3 제 2 항에 의거 모든 직장 내 괴롭힘에 대해 사용자에게 조사 의무가 있으므로 감독관이 직접 조사한다고 하여 사용자의 조사 의무가 면제될 수 없음”이라고 명시하여, 원칙적으로 사용자가 객관적으로 조사·조치하여야 한다는 구조를 유지하고 있습니다. 다만, 행위자로 지목된 인원이 사업주 또는 사업경영담당자(대표이사)인 경우에는 조사 주체와 행위자가 사실상 중첩되어 사업장 자체조사만으로는 객관성을 담보하기

어려우므로, ① 근로감독관이 선제적으로 직접 조사를 실시하고, ② 사업장은 그 조사 내용을 바탕으로 객관적으로 조사하도록 감독관이 지도·확인하는 방식으로 처리하도록 하였습니다.

또한 괴롭힘 행위가 인정되는 경우에는 별도의 시정기간을 부여하지 않고 행위자 개인에게 즉시 과태료(근로기준법 제 116 조 및 같은 법 시행령 별표 7 에 따라 200 만 원에서 1,000 만 원 범위)를 부과하도록 하고 있으며, 과태료 부과에 그치지 않고 사용자의 괴롭힘 행위가 재발하지 않도록 조직문화 진단 및 개선방안 마련 등 적절한 조치를 하도록 시정지도하는 내용도 포함하였습니다.

### 3. 사업장의 조사·조치 결과에 불복한 신고사건의 검토 기준 구체화

본건 지침은 사용자가 직장 내 괴롭힘 사건에 대해 자체 조사·조치를 실시하였으나, 신고인이 그 조사·조치 결과에 불복하여 지방고용노동관서에 신고한 경우의 처리기준도 구체화하고 있습니다.

이와 같은 불복 신고사건에서 근로감독관은 진정인이 제시하는 주장과 증거를 토대로 사업장에서 실시한 조사·조치 결과에 명백히 불합리한 사정이 있는지를 검토하여야 하는데, 명백히 불합리한 사정이 있는지 여부의 판단 기준에 대하여 아래를 예시하고 있습니다.

- ✓ 조사·조치 과정에서 근로기준법 76 조의 3 제 2 항부터 제 5 항 또는 취업규칙에 규정된 절차를 위반한 사실이 확인된 경우
- ✓ 조사과정에서 진정인이나 주요 참고인에게 진술기회가 주어지지 않거나, 진정인이 제시하는 주장이나 증거가 합리적인 이유 없이 배제된 것이 확인된 경우
- ✓ 판단 과정에서 행위자가 개입하였다는 사정이 확인된 경우
- ✓ 판단의 사실관계를 확정하는 증거가 허위임이 입증된 경우 등

검토 결과 사업장의 조사가 명백히 불합리한 경우에는 근로감독관이 직접 조사하고, 동시에 사업장에도 재조사 시정지시를 하여야 하는데, 근로감독관의 직접 조사 결과 괴롭힘이 인정됨에도 사용자의 재조사 결과가 괴롭힘 불인정이라면 이는 사용자가 객관적인 조사를 이행하지 않은 것에 해당하므로 근로기준법 제 76 조의 3 제 2 항(객관적 조사 의무) 위반으로 과태료가 부과됩니다.

### III. 기업 실무상 시사점

본건 지침 개정은 직장 내 괴롭힘 사건의 사업장 내 자율적 해결 원칙을 변경한 것은 아니지만, 사용자의 조사·조치 의무 이행 여부와 그 절차적 객관성을 보다 엄격하게 보겠다는 방향을 명확히 한 것으로 이해됩니다. 특히 사업주, 사업경영담당자와 같은 사용자가 괴롭힘 행위자로

신고된 사건은 근로감독관이 직접 조사를 실시하여야 하는 사건이 되므로, 기업으로서는 사건 초기 단계에서부터 노동청 직접조사 가능성을 염두에 두고 대응할 필요가 있습니다.

또한 근로감독관이 직접 조사하는 경우에도 사용자의 조사의무가 면제되는 것은 아니므로, 노동청 조사 진행을 이유로 사업장 내 조사·조치를 중단하거나 지연해서는 안 됩니다. 사용자는 신고 접수일, 조사 착수 시점, 조사자 및 참고인 선정 사유, 피해자 보호조치, 진술 청취 과정, 조사 결과의 판단 근거, 행위자 조치 및 재발방지 대책 등을 문서화하여, 추후 노동청 신고사건 단계에서도 조사의 객관성 및 조치의 적정성을 설명할 수 있도록 관리할 필요가 있습니다.

나아가 사용자의 조사·조치 결과에 대한 불복 신고사건에서는 노동청이 단순히 사용자의 결론만을 보는 것이 아니라, 조사 절차가 법령과 취업규칙에 따라 객관적으로 진행되었는지, 신고인·주요 참고인의 진술기회가 보장되었는지, 행위자가 판단 과정에서 배제되었는지, 증거가 합리적으로 검토되었는지를 함께 살펴볼 수 있습니다. 따라서 기업으로서는 직장 내 괴롭힘 조사과정에서 조사자의 독립성, 이해상충 배제, 피해근로자 보호조치, 진술권 보장, 증거 검토 및 판단 근거의 기록화를 사전에 체계화하고, 특히 사용자가 괴롭힘 행위자로 지목된 사건에서는 외부 전문기관을 활용하는 등 객관성을 확보할 수 있는 절차를 적극적으로 검토할 필요가 있습니다.

## 관련 구성원

### 박화진

고문

T 02.3404.0648

E [hwajin.park@bkl.co.kr](mailto:hwajin.park@bkl.co.kr)

### 박진홍

변호사

T 02.3404.0681

E [jinhong.park@bkl.co.kr](mailto:jinhong.park@bkl.co.kr)

### 김영민

공인노무사

T 02.3404.0693

E [youngmin.kim@bkl.co.kr](mailto:youngmin.kim@bkl.co.kr)

법무법인(유한) 태평양의 뉴스레터에 게재된 내용 및 의견은 일반적인 정보제공만을 목적으로 발행된 것이며, 법무법인(유한) 태평양의 공식적인 견해나 어떤 구체적 사안에 대한 법률적 의견을 드리는 것이 아님을 알려드립니다. 뉴스레터와 관련된 문의사항이 있을 경우 위 연락처로 문의주시기 바랍니다.