

July 3, 2026

고용노동부, 2026. 7. 2. 직장 내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼 발표

고용노동부는 2026. 4. 직장 내 괴롭힘 신고사건 처리지침 개정에 이어, 2026. 7. 2. 개정된 직장 내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼(이하 "개정 매뉴얼")을 발간하였습니다.

I. 개정 매뉴얼의 주요 내용

1. 조사 방법 구체화

개정 매뉴얼은 직장 내 괴롭힘 행위자가 사용자인 경우, 객관적인 조사를 위해 외부 전문가·기관 등이 참여하거나, 조사·보고·결재 과정에서 행위자인 사용자는 배제하는 것이 필요하다고 하여 사용자의 '셀프조사' 방지를 명시하였습니다.

또 개정 매뉴얼은 사업주가 사업장 자체 조사를 할 경우 조사위원회를 선정하는 것이 바람직하다고 하면서, 그 경우 피해근로자들에게 조사위원회 구성·절차·방법 및 조사과정 등을 안내하여야 하고, 피해근로자들이 객관적 조사가 어렵다고 판단하는 조사위원회의 위원을 기피하거나 해당 위원이 회피할 수 있도록 해야 한다고 정하고 있습니다.

개정 매뉴얼은 위 내용들을 반영한 취업규칙 표준안의 문구도 구체화하였습니다.

2. 직장 내 괴롭힘 신고 남용에 대한 제재

개정 매뉴얼은 직장 내 괴롭힘 금지 제도의 취지를 넘어 과도하거나 근거 없는 허위신고, 반대로 무고죄 신고 등은 제도의 취지에 부합하지 않아 바람직하지 않다고 밝혔습니다.

개정 매뉴얼은 (i) 직원이 뚜렷한 근거 없이 여러 차례에 걸쳐 직장 내 괴롭힘 신고를 하여 업무방해, 직원 간 인화 및 직장질서 훼손한 경우(서울중앙지방법원 2025. 12. 11. 선고 2024 가합 50832 판결), (ii) 직원이 10 개월 간 다수의 직원들과 상당한 불화를 겪고, 7 차례에 걸쳐 직장 내 괴롭힘 신고를 반복하여 유급휴가를 부여받은 경우(서울행정법원 2026. 1. 29. 선고 2025 구합 52141 판결), (iii) 직원이 자신에 대한 징계를 방어할 목적으로 허위 신고를 한 경우(서울행정법원 2026. 2. 12. 선고 2025 구합 54304 판결), 징계사유가 될 수 있다는 취지의 판결을 언급하였습니다.

3. 직장 내 괴롭힘 성립요건, 사용자 조치의무 관련 사례 추가

개정 매뉴얼은 직장 내 괴롭힘 성립요건, 사용자 조치의무와 관련한 판결들을 다수 소개하고 있습니다.

대분류	소분류	개정 매뉴얼 내 추가된 판결의주요 내용
직장 내 괴롭힘 성립요건	지위·관계의우위성	<ul style="list-style-type: none"> 가해자가 피해자에 비하여 동급자나 하급자라고 하더라도 사실상의 우위를 점하고 있다면 관계의 우위성이 인정되어 직장 내 괴롭힘이 성립할 수 있음
	업무상 적정범위를 초과	<ul style="list-style-type: none"> 업무상 명백히 불필요한 행위, 수행 불가능한 것을 강제하는 행위, 업무상의 합리성이 없이 능력이나 경험에서 동떨어진 정도의 낮은 업무를 명령하는 행위 등 외견상으로는 업무상 적정범위 내로 보이는 행위도 직장 내 괴롭힘에 해당함 다만, (i) 인터넷 기사의 특수성, 신속한 보도자료의 필요성에 비추어 근무시간 외인 새벽에 카카오톡으로 업무를 지시한 행위, (ii) 고도의 전문성과 숙련성이 요구되는 외상센터에서 교육 목적으로 질책을 한 행위, (iii) 가해자가 피해자에게 전화통화 중 단 1차례 우발적으로 욕설하였을 뿐 평소에는 존댓말을 사용한 행위 등은 업무상 적정범위 내로 판단되어 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않음
	신체적·정신적 고통 또는 근무환경 악화 초래	<ul style="list-style-type: none"> 문제되는 발언의 경위, 내용, 발언 후 당사자들의 관계 등 사정을 종합적으로 판단하여야 함 피해자가 가해자를 신고하자, 가해자가 문제되는 행위를 하지 않겠다는 취지의 각서를 제출하면서 피해자에게 문자메시지·이메일 등을 통해 관계 개선 및 신고 취하 등을 수 차례 요구한 사안에서 직장 내 괴롭힘 인정

대분류	소분류	개정 매뉴얼 내 추가된 판결의주요 내용
사용자의 조치의무	객관적 조사의무	<ul style="list-style-type: none"> • 사용자가 직접적인 신고를 제보받은 것은 아니더라도, (i) 직원들이 탄원서를 작성하고 집단퇴사의사를 밝혀 직장 내 괴롭힘으로 인지된 경우, (ii) 직원의 퇴사면담에서 직장 내 괴롭힘으로 간주될 언행이 발견된 경우, 사용자에게 조사의무가 있음 • 사용자가 직장 내 괴롭힘 조사를 성실하게 해야 할 뿐만 아니라, 부당하게 조사 과정에 개입하거나 조사 결과를 왜곡하는 등 행위를 하지 않아야 할 의무가 있음 • 사용자는 조사권자로서 조사의 범위, 방법을 결정할 수 있으므로, 단순히 신고인이 생각하는 조사의 범위, 방법과 다르다는 이유만으로는 불법행위책임을 부담하지는 아니함
	조사기간 중 피해자보호	<ul style="list-style-type: none"> • 피해자가 신고한 지 약 10개월이 경과하였을 때 가해자에게 서면경고하고, 11개월이 경과하였을 때 소속을 변경한 것은 조사기간 중 적절한 피해자 보호 조치에 해당하지 않음
	불리한 처우 금지	<ul style="list-style-type: none"> • 직장 내 괴롭힘 관련, 조치 과정에서 피해자를 배려하지 않은 채 인력부족의 사유를 들어 다른 사업장으로 전보한 경우 불리한 처우에 해당함 • 가해자를 징계한 후 전보하고자 하였지만 내부 사정상 전보가 불가능하였고, 피해자의 양해를 구해서 가해자를 종래 근무장소에서 피해자와 함께 근무하게 한 것은 불리한 처우에 해당하지 않음
	비밀유지의무의 범위	<ul style="list-style-type: none"> • 조사결과보고서는 가해자로 지목되지 않은 다른 사람들의 조사 결과, 참고인들의 진술내용까지 포함되어 있는바, 조사과정에서 알게 된 비밀에 해당함

4. 소규모 사업장 직장 내 괴롭힘 예방과 대응 역량 고취

고용노동부는 관련 보도자료를 통하여 한국고용노동교육원의 무상 직장 내 괴롭힘 예방교육을 50인 미만 사업장 중심으로 확대하고, 직장 내 괴롭힘 예방 캠페인도 지속 추진할 계획이며, 소규모 사업장의 분쟁 해결을 지원할 수 있는 방안도 관계기관과 지속적인 협의를 통해 마련해 나갈 예정이라고 밝혔습니다.

5. 노동관서의 직장 내 괴롭힘 판단 전문위원회 활성화 등 전문성 강화

고용노동부는 관련 보도자료를 통하여 전국 노동관서의 직장 내 괴롭힘 판단 전문위원회 운영을 활성화하여 복합적인 사건도 일관되고 전문적으로 판단할 수 있도록 지원한다고 밝혔습니다. 아울러 반복적이거나 제도 취지와 맞지 않는 신고는 보다 효율적으로 처리하고, 피해 구제가 필요한 사건에 행정 역량을 집중할 계획도 밝혔습니다.

II. 기업 실무상 시사점

본 개정매뉴얼 및 보도자료는 종전 직장 내 괴롭힘과 관련된 원칙을 유지하는 선에서, 조사 방법을 구체화하고, 직장 내 괴롭힘 성립요건 및 사용자 조치의무 등에 대한 실제 판례를 다양하게 인용, 소개하여 실무적으로 직접 참고가 될 수 있다는 점에서 의의가 있습니다.

보도자료에 따르면 고용노동부의 2022년도 직장 내 괴롭힘 처리건수 8,961건에서 2025년도 16,373건으로 현저히 증가하였고, 그 중에는 신속한 피해 구제가 필요한 사건 이외에도 소위 '오피스 빌런'으로 통칭되는 직장 내 괴롭힘 금지 제도 취지에서 벗어난 신고 오·남용 사례도 상당수 포함되어 있을 것으로 예상되고, 그러한 배경에서 개정 매뉴얼에 과도하거나 근거없는 허위신고 등이 징계사유에 해당한다는 판례를 다수 인용하고 있는 점은 주목할 만합니다.

따라서 기업으로서는 개정 매뉴얼에 따라 구체화된 조사 방법, 직장 내 괴롭힘 성립요건 및 사용자 조치의무를 준수하되, 오피스빌런의 등 직장 내 괴롭힘 금지 제도의 오·남용 사례 발생 시 보다 적극적으로 대응하는 것도 고려하실 수 있게 되었습니다.

* * *

법무법인(유한) 태평양 인사노무그룹은 개별 근로관계 및 집단 노사관계 관련 다양한 자문을 제공하면서 각종 유형의 분쟁을 수행하고 있고, 특히 노동조합법상 사용자의 범위 확대 및 실질적 지배력과 관련한 분쟁과 자문업무에 대해서는 독보적인 경험과 전문성을 가지고 있습니다.

이와 관련하여 문의사항이 있으시면 언제든지 연락 주시기 바랍니다.

관련 구성원

박화진

고문

T 02.3404.0648

E hwajin.park@bkl.co.kr**최대술**

공인노무사

T 02.3404.0250

E daesool.choi@bkl.co.kr**김영민**

공인노무사

T 02.3404.0693

E 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.