

내방객 응대

- 내방객의 입장에서 적극적이고 친절하게 응대한다.
- 내방객에게 “안녕하십니까? 무엇을 도와드릴까요?”라고 먼저 인사한다.
- 면회가 불가능한 경우, 메모를 받거나 차를 권한다.
- 음료 대접시에는 반드시 취향을 묻고 기분 좋게 대접한다.
- 배웅시 출입문 또는 엘리베이터 앞까지 나가서 인사한다.

전화 예절(수신)

- 벨이 세 번 이상 울리기 전에 받고, 늦게 받을 경우 “늦어서 죄송합니다.”라고 전화를 받는다.
- 전화를 받을 사람이 자리에 없으면 대신 받는다.- q 전화를 받을 경우 직장 이름을 밝히고 인사부터 한다.
- 메모를 위해 펜과 종이를 준비한다.
- 전화를 받을 사람이 통화/부재중인 경우
‘지금 통화/부재중이니 용건을 알려주시면 전달하겠습니다’ 등의 이야기로 양해를 구한다.
‘현재 담당자가 통화/부재중입니다. OO분정도 걸릴 것 같은데, 돌아오는대로 전화드려도 되겠습니까?’
등 구체적으로 대답하는 것이 좋다.
- 전화중에 다른 사람과 상의 할 일이 있으면 양해를 구하고, 이쪽의 대화가 들리지 않도록 수화기를 막는다.

전화 예절(발신)

- 자신의 소속과 이름을 먼저 밝힌다.
- 용건의 명제를 먼저 상대방에게 알린다.
e.g. OO부서와의 회의에 대해 말씀드리고 싶습니다.
- 전화가 잘 들리지 않을 때는 그 사정을 알린다.
- 업무 전화를 건 쪽에서 먼저 끊는다. 하지만 상대방이 뒷사람일 경우 상대방이 끊은 것을 확인하고 수화기를 놓는다.
- 자주 사용하는 전화번호는 일람표를 만들어둔다.

준비교육 - 용모 체크사항

용모관리	• 근무 전 반드시 입 냄새 제거 등을 하고 구강 상태를 점검한다. • 손톱은 2mm 이내로 둥글게 잘라 관리한다. • 매니큐어는 투명색으로 하거나 하지 않는다. • 손은 자주 닦아 청결히 한다.
유니폼	• 유니폼은 항상 청결히 관리하여 착용한다. • 자주 세탁해서 입고 다림질에 주의한다. • 평소 손질을 잘한다.(단추, 실오라기, 사이즈, 소매 끝, 목 부분)
액세서리	• 액세서리는 가급적 하지 않도록 한다. • 귀고리는 지나치게 크거나 늘어지는 것을 피한다. • 화려하고 요란한 액세서리로 시선을 집중시키는 것은 좋지 않다. • 지정된 명찰과 배지는 정위치에 부착한다.
헤어스타일	• 짧게 커트하거나 묶어 올린다. • 앞머리가 얼굴, 특히 눈을 가리지 않게 한다. • 긴 머리는 하나로 묶어 망으로 깔끔히 마무리하는 것이 좋다. • 머리는 무스나 젤로 고정시킨다. • 지나치게 화려한 머리카락은 피한다.
메이크업	• 화장은 얼굴이 얼룩지거나 립스틱이 지워졌는지 가끔씩 확인한다. • 따듯한 느낌을 주는 색으로 자연스럽게 한다. • 눈썹은 자연스럽게 그려준다. • 신부화장같이 너무 화사한 화장은 피한다. • 입술화장은 너무 어두운 색은 피한다.

준비교육 - 직업 환경 및 직무 수행 상황에서의 문제 발생 시 해결방법

민원 대처 방법

- 민원인(고객)의 입장에서 생각
- 관점을 표명하며 고객의 마음을 먼저 달래줄 것
- 법령 및 규정을 먼저 설명하지 말 것
- 개인 감정을 드러내지 말 것
- 고객의 가치관을 바꾸려 하지 말 것
- 맞장구에 인색하지 말 것

경청의 원칙

- 고객의 입장이 되어
- 고객의 표정과 동작을 잘 살피가며
- 감각을 총동원하여
- 적절하게 맞장구
- 고객의 이야기를 중단시키지 않고
- 가능하면 메모지를 들고 고객의 요구사항을 적어가며 경청

불만 고객 대응 5단계

1단계	불편에 대한 사과	일단 불편사항에 대해 사과를 하여 고객의 화를 가라앉힌다. (단, 무조건 잘못을 인정하는 것은 아님)
2단계	공감, 경청하기	고객의 요구를 파악하는 진지한 경청은 불만을 감소시킨다. e.g. “예, 그러셨어요? 많이 속상하셨겠네요.”
3단계	원인 분석	질문을 통해 고객의 불만 원인을 정확히 파악한다. e.g. “그런 부분이 불편하셨군요.”
4단계	신속한 대안 제시	민원업무처리 방법에 대해 안내한다. e.g. “제 생각에는 ~한 방법이 좋을 것 같습니다.”
5단계	긍정적 마무리	다시 한 번 불편을 드린 점에 대해 사과를 하고 마무리 인사를 한다.



직장 내 성희롱 예방
행복일터를 만드는
첫걸음입니다.



Contents

직장 내 성희롱이란	04
직장 내 성희롱의 판단기준	05
성희롱 행위로 인한 피해의 내용	05
성희롱 피해자 대응 및 유의사항	06
성희롱 행위자 대응 및 유의사항	08
사업주의 직장 내 성희롱 예방교육 실시 의무	09
직장 내 성희롱 예방지침 마련	10
고객 등에 의한 성희롱 방지 노력	10
직장 내 성희롱 발생시 사업주 조치 의무 사항	11
직장 내 성희롱 위반시 벌칙	12
직장 내 성희롱 예방을 위한 사업주 지원	13
지방고용노동관서 및 전국고용평등상담실 연락처	14

직장 내 성희롱이란



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 것을 의미합니다.

* 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률(이하 "법"이라 함)」 제2조 제2호

- 사업주, 상급자 또는 근로자(동료, 하급자 포함)가 상급자는 직장 내의 지위를 이용할 수 있는 위치에 있는 자를 통칭하므로 대표이사, 등가이사, 비상근 임원들도 상급자가 될 수 있음
- 다른 근로자*에게 직장 내 성희롱 피해자는 남녀 근로자 모두 해당되며, 주로 하급자인 동료 여성 근로자가 될 수 있으나, 남성도 피해자가 될 수 있음
* 구직자도 포함
- 직장 내 지위를 이용하거나 업무와 관련이 있는 경우로
- 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 일으키거나 (또는) 성적 언동이나 성적 요구의 불응을 이유로 고용상 불이익을 주는 행위



사업주, 상급자 또는 근로자는 직장 내 성희롱을 하여서는 아니 된다.
(법 제12조)

- 고용상의 불이익을 주는 것(조건형 성희롱)
· 성적요구에 불응한 것을 이유로 채용 또는 근로조건을 불리하게 하는 경우로 채용탈락, 강등, 승진탈락, 징계, 강등, 전직, 정직, 휴직, 해고 등과 같이 채용 또는 근로조건을 불리하게 하는 것이 고용상 불이익에 해당



비고
성희롱 여부를 판단하는 때에는 피해자의 주관적 사정을 고려하되, 사회통념상 합리적인 사람이 피해자의 입장이라면 문제가 되는 행동에 대하여 어떻게 판단하고 대응하였을 것인가를 함께 고려하여야 하며, 결과적으로 위험적·적대적인 고용환경을 형성하여 업무능률을 떨어뜨리게 되는지를 검토하여야 함

성희롱 피해자 대응 및 유의사항



성희롱이 발생한 경우 피해자가 가져야 할 인식과 태도

- 성희롱은 행위자의 잘못이지 피해자의 탓이 아니라는 인식이 필요
· 성희롱은 가부장적, 권위주의적, 성차별적인 조직문화나 왜곡된 직장 내 권력관계 속에서 발생한 행위자의 불법행위일 뿐 피해자의 잘못이 아니라는 점을 인식
- 성희롱뿐만 아니라 성희롱 여부가 애매한 언행에 대해서도 불쾌감을 느낀다면 문제제기를 해야 함
· 어떠한 언행이 성희롱에 해당하지는 불분명하지만 그 언행으로 불쾌감을 느끼는 경우가 있다면 그러한 언행을 삼가줄 것을 요구하여 행위자의 잘못된 행위에 대해서 경고함으로써 더 심각한 성희롱이 발생할 수 있는 위험을 예방
- 성희롱은 인권을 침해한 불법행위이기 때문에 기본적으로 법적 문제라는 점을 인식
· 성희롱은 인권과 근로권, 성적 자기결정권을 침해하는 불법행위로 규율하고 근절해야 한다는 점을 인식

직장 내 성희롱의 판단기준



성적인 언동

- 육체적 행위
· 입맞춤, 포옹 또는 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉행위
· 가슴·엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위
· 안마나 매무를 강요하는 행위
- 언어적 행위
· 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위(전화 통화 포함)
· 외모를 평가하거나 성적으로 비유하거나 신체부위를 언급하는 행위
· 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 퍼뜨리는 행위
· 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위
· 화식자리 등에서 무리하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위
- 시각적 행위
· 음란한 사진·그림·낙서·출판물 등을 게시하거나 보여주어 하는 행위 (전화, 문자, SNS, 팩스 등을 이용하는 경우를 포함)
· 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위
- 기타 성희롱 행위
· 그 밖에 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정 되는 언어나 행동

성희롱 행위로 인한 피해의 내용



- 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것(환경형 성희롱)
· 성적 굴욕감 또는 혐오감이란 성적 언동으로 인하여 상대방(피해자)이 느끼게 되는 불쾌한 감정을 말함

성희롱 발생시 대응

- 성희롱 발생 당시에 어떻게 대처할 것인가?
» 성희롱을 당하면 단호하게 거부 의사를 표현 » 합리적 해결방안 모색 » 사직을 생각하는 것은 바람직하지 않음(성희롱으로 인한 피해를 회복하는 것이 중요)
- 문제 해결을 위해 어떤 방법을 선택할 것인가?
» 어떻게 해결할 것인지 결정(행위자의 사과와 재발방지 약속 등 합의, 행위자의 처벌 내지 손해배상 등) » 문제 해결을 위해 자신을 소중히 여기며 누구로부터 어떤 도움을 받을 수 있는지 생각 » 사내의 고충처리절차, 여직원회, 노동조합, 외부 상담기관이나 법률지원단체 등을 찾아본 후 적절한 해결방법을 선택
- 증거의 수집
» 행위자에 거부 의사 전달(대면하여 밝히기 어렵다면 문자나 편지 등 내용증명)
» 행위자에게 직접 만나서 이야기할 경우 만나기 전에 자신의 입장을 잘 정리하여 일목요연하게 말할 수 있도록 준비 » 상대방과 이야기하는 대화내용을 녹음하는 것은 법적으로 허용 » 행위자와 직접 만나기 어렵다면 가족이나 친구 등 믿을 만한 사람과 함께 만남
- 직장 내 해결절차 이용
» 직장 내 성희롱 구제절차 내지 고충처리 절차가 마련되어 있다면 해당기구에 신고, 기구나 담당자가 없는 경우 인사부서에 신고 » 신고할 때는 행위자의 행위에 대해서 구체적 진술 » 본인의 보호조치 및 피해구제를 위해 해결책을 요구
- 성희롱 발생시 외부 기관을 통한 구제방법

구분	방법	구제 내용
비사법적 구제	지령고용노동관계 진정	성희롱으로 인한 사업주 조치요구 (가해자 징계, 피해자 보호 조치 등)
	노동위원회 구제신청	성희롱 피해자(가해자)의 부당한 해고, 휴직, 징계, 전직 등 처분시 구제신청 등
	국가인권위원회 진정	성희롱 행위자와 책임자에 대한 사내조치, 손해배상 등

준비교육 - 성폭력 예방

구분	방법	구제 내용
사법적 구제	지방고용노동관서 고소/고발	성희롱으로 인한 사업주 처벌요구 (행위자 미처치, 피해자 불이익 처분 등)
	검찰 고소/고발	형사처벌 되는 법위반 행위에 대한 처벌요구 (성폭력범죄, 형법, 남녀고용평등법 위반)
	법원 민사소송	성희롱으로 인하여 발생한 손해배상 청구

성희롱 행위자 대응 및 유의사항



성희롱 행위자 유의사항

- 행위자가 성희롱 하려는 의도를 가지고 있었는지 여부는 성희롱의 성립과 관련이 없음을 유의한다.
- 평소 성희롱으로 의심될만한 언행은 하지 않는 것이 바람직하다.
- 성희롱 행위자로 지목되는 경우 무조건 성희롱 행위를 부인할 것이 아니라 문제해결을 위해 협조하면서 자신의 입장을 소명하도록 한다.
- 조정을 받고 있다면 성실하게 조정 내용을 수용하고 피해자의 요구 사항을 이행하면서 다시는 성희롱을 하지 않도록 노력한다.
- 징계를 당하게 된 경우 자신이 행동의 정도와 지속성에 비추어 징계가 합당한지 여부를 확인하고 이를 수용한다.
- 피해자에 대한 근거 없는 비난 등으로 2차 가해를 가지지 않도록 조심해야 한다.

사업주의 직장 내 성희롱 예방교육 실시의무



- 사업주는 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건을 조성하기 위하여 직장 내 성희롱 예방을 위한 교육을 실시해야 합니다. (법 제13조 제1항)

※ 파견근로자는 사용자사업주가 성희롱 예방교육을 실시

- 직장 내 성희롱 예방교육은 연 1회 이상 실시해야 합니다.

(법 시행령 제3조 제1항)

※ 상시 10인 미만의 근로자를 고용하거나 사업주 및 근로자 모두가 남성 또는 여성 중 어느 한 성(性)으로 구성된 사업의 사업주는 성희롱 예방의 내용을 근로자가 알 수 있도록 홍보물을 게시하거나 배포하는 방법으로 직장 내 성희롱 예방교육을 할 수 있음 (법 시행령 제3조제4항)

- 직장 내 성희롱 예방교육에는 아래의 내용이 포함되어야 합니다.

(법 시행령 제3조 제2항)

- ① 직장 내 성희롱에 관한 법령
- ② 해당 사업장의 직장 내 성희롱 발생시 처리 절차와 조치 기준
- ③ 해당 사업장의 직장 내 성희롱 피해근로자의 고충상담 및 구제 절차
- ④ 그 밖에 직장 내 성희롱 예방에 필요한 사항

- 직장 내 성희롱 예방교육은 사업의 규모나 특성 등을 고려하여 직원 연수, 조회 · 회의, 인터넷 등 정보 통신망을 이용한 사이버 교육 등을 통하여 실시할 수 있습니다. (법 시행령 제3조 제3항)

· 단순히 교육자료 등을 배포 · 게시하거나 전자 우편을 보내거나 게시판에 공지하는 데 그치는 등 근로자에게 교육 내용이 제대로 전달되었는지 확인하기 곤란한 경우에는 예방교육을 한 것으로 보지 아니함

직장 내 성희롱 예방 교육자료(리플렛, 매뉴얼 등 교육 가이드라인 포함), 동영상 고용노동부 홈페이지에 게재

8

직장 내 성희롱 예방, 행복일터를 만드는 첫걸음입니다. | 9

직장 내 성희롱 예방지침 마련



- 사업주는 직장 내 성희롱 예방 및 금지를 위하여 성희롱 예방지침을 마련 하고 사업장 내 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시해 두어야 합니다. (법 시행규칙 제5조의2 제1항)

- 성희롱 예방지침에는 아래의 사항이 포함되어야 합니다.

(법 시행규칙 제5조의2 제2항)

- ① 직장 내 성희롱 관련 상담 및 고충 처리에 필요한 사항
- ② 직장 내 성희롱 조사 절차
- ③ 직장 내 성희롱 발생 시 피해자 보호절차
- ④ 직장 내 성희롱 행위자 징계 절차 및 징계 수준
- ⑤ 그 밖에 직장 내 성희롱 예방 및 금지를 위하여 필요한 사항

※ 직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼의 성희롱 예방지침 가이드라인 참조

직장 내 성희롱 발생시 사업주 조치 의무 사항



- 직장 내 성희롱 신고를 받거나 발생 사실을 알게 된 경우에는 지체 없이 사실 확인을 위한 조사를 하여야 하며, 이 경우 피해근로자들이 조사 과정에서 수치심을 느끼지 않도록 하여야 합니다. (법 제14조 제2항)

- 직장 내 성희롱 조사기간 동안 피해근로자들을 보호하기 위하여 필요한 경우 피해근로자들에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 하며, 이 경우 피해근로자들의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 됩니다. (법 제14조 제3항)

- 직장 내 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무 장소의 변경, 배치 전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 합니다. (법 제14조 제4항)

- 직장 내 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 직장 내 성희롱 행위를 한 사람에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 하며, 징계 등의 조치를 하기 전에 직장 내 성희롱 피해근로자의 의견을 들어야 합니다. (법 제14조 제5항)

- 직장 내 성희롱 신고근로자 및 피해근로자들에게 불리한 처우를 금지 하여야 합니다. (법 제14조 제6항)

· 1) 파면 등 신분상실 조치, 2) 징계 등 부당한 인사조치, 3) 직무 미부여 등 본인의 의사에 반하는 인사조치, 4) 성과평가 등 급료 차별 지급, 5) 교육 훈련 기회 제한, 6) 집단 따돌림 등 정신적·신체적 손상 행위 또는 발생 방지, 7) 그 밖의 신고근로자 및 피해근로자 의사에 반하는 불리한 처우

- 직장 내 성희롱 발생 사실을 조사한 사람, 보고 받은 사람, 조사 과정에 참여한 사람 등은 조사과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자들의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설을 하여서는 아니 됩니다. (법 제14조 제7항)

고객 등에 의한 성희롱 방지 노력



- 사업주는 고객 등에 의한 성희롱 방지를 위해 적절한 조치를 해야 합니다.

· 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치 전환, 유급 휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 함 (법 제14조의2 제1항)

- 고객 등에 의한 성희롱 피해자에게 불리한 조치를 해서는 아니 됩니다.

· 사업주는 근로자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 됨 (법 제14조의2 제2항)

10

직장 내 성희롱 예방, 행복일터를 만드는 첫걸음입니다. | 11

준비교육 - 성폭력 예방

직장 내 성희롱 위반시 벌칙



성취율 공지 (제13조)	사망자, 상급자 등은 근로자는 직장 내 성취율을 하여서는 아니 된다.	1천만원 이하의 과태료 (제39조 제1항)
직장 내 성취율 예행교육 (제13조 제1항)	직장 내 성취율 예행교육을 매년 실시하여야 한다.	500만원 이하의 과태료 (제39조 제2항)
직장 내 성취율 예행교육자료 게시 의무 (제13조 제2항)	성취율 예행교육의 내용을 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어야 한다.	500만원 이하 과태료 (제39조 제2항)
직장 내 성취율 조서 의무 (제14조 제1항)	직장 내 성취율 발생 사실을 알게 된 경우에는 지체 없이 조사를 하여야 하며, 이 경우 피해근로자등이 수치를 느끼지 않도록 하여야 한다.	500만원 이하의 과태료 (제39조 제2항)
직장 내 성취율 피해자 보호 (제14조 제2항)	직장 내 성취율 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치 전환, 유급휴가 등을 적절히 조치할 것을 하여야 한다.	500만원 이하의 과태료 (제39조 제2항)
직장 내 성취율 피해자 조치 (제14조 제3항)	직장 내 성취율 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 성취율 행위를 한 사원에 대하여 징계, 근무 장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다.	500만원 이하의 과태료 (제39조 제2항)
직장 내 성취율 피해자 조치 피해자 조치 (제14조 제4항)	직장 내 성취율 신고근로자 및 피해근로자등에게 불리한 처우를 하여서는 아니 된다. 3. 마땅히 신분상식 해당 조지, 2. 징계 또는 부당한 인사조치 3. 직무 부여 및 변경의 의사에 반하는 인사조치 4. 성과평가 등 각종 처벌 조지, 5. 교육훈련 기회 제한 6. 업무 피할명 등 정신적·신체적 손상 행위 또는 발생 행위 7. 그 밖의 피해근로자 조지 피해근로자 의사에 반하는 불리한 처우	3년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금 (제37조 제2항)
비밀누설 공지 (제14조 제7항)	직장 내 성취율 발생 사실을 조서한 사원, 조지 받은 사원, 조지 과정에 참여한 사원 등은 조지과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자들의 의사에 반하여 누설하여서는 아니 된다.	500만원 이하의 과태료 (제39조 제2항)
고액 등에 의한 성취율 방지 (제14조 제8항)	고액 등에 의한 성취율 피해자가 고액 현금을 요청할 경우 무조건 변경, 배치 전환, 유급휴가 명명 등 적절히 조치를 하여야 한다.	300만원 이하의 과태료 (제39조 제3항)
고액 등에 의한 성취율 방지 불이익 금지 (제14조 제9항)	근로자가 고액 등에 의한 성취율 피해를 입었음을 주장하거나 고액 등으로부터의 성적 요구 등을 불응하는 경우 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.	500만원 이하의 과태료 (제39조 제3항)

12

직장 내 성희롱 예방을 위한 사업주 지원



☞ 직장 내 성희롱 예방교육 관련자료를 고용노동부 홈페이지를 통해 제공하고 있습니다.

- 직장 내 성희롱 예방교육자료(리플릿·포스터·매뉴얼)
- 직장 내 성희롱 예방교육 동영상
(<http://www.moel.go.kr>, “직장 내 성희롱 예방교육”으로 검색)

300인 미만 사업장에 대해서는 직장 내 성희롱 예방교육 무료강사를 지원해 드립니다.

- 지방고용노동관에서 공인노무사, 고용평등상담실 상담원 등으로 직장 내 성희롱 예방교육 강사 Pool을 구성하여 300인 미만 사업장에 무료강사 지원 (고용노동부 홈페이지→정보공개→기타정보→자주찾는 자료실에서 "무료강사 지원안내"로 검색)

※ 100인 미만 사업장 지원횟수 제한 없음, 100인~300인 미만 사업장 연 1회 초과 시

〈 직장 내 성희롱 자가진단 앱 설치 및 실행방법 〉



직장 내 성희롱 자가진단 앱 검색
Play 스토어(안드로이드폰) · App스토어(아이폰)

작장 내 성회를 자가전단 앱 내려받기
(핸드폰 설치)

직장 내 성희롱 자가진단 및 실행
직장 내 성희롱 판단력 점검결과 보기) —
직장 내 성희롱 감수성 점검결과 보기)

※ 자가진단 결과의 내용을 활용하여 실태조사를 실시할 수 있습니다.

직장 내 성화를 예방, 행복일터를 만드는 첫걸음입니다. | 13

☎ 지방고용노동관서 연락처

[illegible]

14

☎ 전국고용평등상담실 연락처

영향	단체명	홈페이지	주소	전화번호(상담전화)
여성	(여성미래성노동자회	www.equikorea.or.kr	서울 강남구 영동로 92-2, 5층	02-314-7970
	(여성노동조합총연맹	www.jeoln.org	서울 영등포구 영신로 203B-4 2층	02-582-5054 (0605-515-5050)
	(여성노동조합	workshopa.mode.co.kr	서울 강남구 가림로 7 200호	070-8279-1598
	(여성노동자연대	womenworker.org	인천 북동구 마곡로 30-4 3층	032-524-8831
중부	(여성노동자연대	pwv21.bucheon.go.kr	경기 부천시 한곡1 한곡동 2차분리점 801, 중곡동 703호	032-324-5815
	(여성미래성노동자회	blog.naver.com/ksvwal1	경기 수원시 팔달로 505호 53동1차원 3층	031-246-2080
	(여성노동자연대	www.suwonwomankor.org	경기 안산시 선영구 안산로 76, 1103호	031-476-4362
	한국노총 중부지역본부		충청권 인천시 부속로 452호 5층	033-243-7576
부산	(부산여성노동자회	www.busanwomankor.kr	부산 동래구 연제로 522호 3층	051-506-2590
	(여성노동자연대성노동자회	blog.daum.net/mcwsw	부산 강서구 영남시 123동 67동1차원 5층	055-264-5849
	한국노총 울산지역본부	us.inchong.org	울산 중구 동명동 129 111 (미산빌딩) 5층	052-261-4493
	(대구여성노동조합	www.daejeonwomankor.kr	대구 중구 광복로 205호 30 부엌원 4층	053-427-4595
대구	(대구여성노동조합	www.dgwwo.org	대구 서구 국채보상로 309 3층	053-428-4340
	(대구여성노동조합	gwwo.org	대구 강서구 황성로 125호 2층	054-744-9071
	(대구여성노동조합	www.gjwo.or.kr	광주 서구 광명로 44호 1층	062-341-3028
	(대전광역시노동조합	jwunion.kr	대전 중구 한탄구 인동로 300 영남빌딩 2층	043-286-1633
광주	한국노총 광양지역본부		전남 광양시 광양로 22 국채보상점지관	061-792-6035
	(제주여성노동조합	www.jejuwomankor.kr	제주 올림로 321 3층	064-754-7261
	한국노총 충북지역본부	ch.inchong.org	충북 청주시 서원구 국채보상로 98-30	043-273-7801
	(대전여성노동조합	www.jdwomen.or.kr	대전 중구 동서대로 103호 10	042-246-9790
대전	한국노총 충남지역본부	ch.inchong.org	충청권 천안시 동남구 충청로 457 국채보상점지관	041-551-9119

※ 고용평등상담실은 직장 내 고용상 성차별, 성희롱 등으로 피해 받은 근로자의 고충을 전문적으로 상담하는 민간단체 (고용노동부 위탁)

■ 직장 내 성희롱 예방, 행복일터를 만드는 첫걸음입니다. | 15



개정 근로기준법의 취지는 이렇습니다

- 직장 내 괴롭힘을 법으로 금지하되, 사업장 상황에 맞게 취업규칙 등을 통해 자율적으로 예방, 대응체계를 구축하도록 유도합니다.
- 행위자 처벌규정, 문제 해결을 하지 않은 사용자의 제재규정은 별도로 두지 않았으나 취업규칙 필수 기재사항에 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항을 반영했습니다.
- 정부는 사업장의 해결체계가 자율적으로 마련·작동 되는지 점검 및 지도합니다.



근로기준법

PART 2

직장 내 괴롭힘 관련 법규 살펴보기

01 직장 내 괴롭힘의 정의 및 금지

제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지) 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 “직장 내 괴롭힘”이라 한다)를 하여서는 아니된다.



11

근로기준법

PART 2

직장 내 괴롭힘 관련 법규 살펴보기

02 직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치의무

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.

② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.

③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해근로자등”이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

④ 사용자는 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.

⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

12

근로기준법

PART 2

직장 내 괴롭힘 관련 법규 살펴보기

03 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항에 관한 취업규칙 필수 기재의무

제93조(취업규칙의 작성·신고) 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.

1. ~ 10. (생략)

11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항

12. · 13. (생략)

04 직장 내 괴롭힘 발생의 신고·주장을 이유로 해고 등 불이익 조치 시 형사 처벌

제109조(벌칙) ① 제36조, 제43조, 제44조, 제44조의2, 제46조, 제56조, 제 65조, 제72조 또는 제76의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

② (생략)

13

산업재해보상보험법

PART 2

직장 내 괴롭힘 관련 법규 살펴보기

직장 내 괴롭힘으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병에 포함

제37조 (업무상의 재해의 인정 기준) ① 근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부상·질병 또는 장애가 발생하거나 사망하면 업무상의 재해로 본다. 다만, 업무와 재해 사이에 상당인과관계가 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. (생략)

2. 업무상 질병

가. · 나. (생략)

다. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병

라. (생략)

3. (생략)

② ~ ⑤ (생략)



14

산업안전보건법

PART 2
직장 내 괴롭힘 관련 법규 살펴보기

정부의 책무 규정에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원에 관한 사항 포함

제4조(정부의 책무) ① 정부는 이 법의 목적을 달성하기 위하여 다음 각 호의 사항을 성실히 이행할 책무를 진다.

1. · 2. (생략)

3. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원

4. ~ 9. (생략)

② (생략)



15



참고

고객의 괴롭힘으로부터 근로자를 보호하기 위한 사업주의 조치의무

산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)

① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

제68조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. · 2. (생략)

2의2. 제26조의2제3항을 위반하여 해고, 그 밖에 불리한 처우를 한 자

3. · 4. (생략)

16



고객의 괴롭힘으로부터

참고

근로자를 보호하기 위한 사업주의 조치의무

산업안전보건법 시행령 제25조의7(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)
법 제26조의2제2항에서 "업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란
다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제26조의2제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제26조의2제1항에 따른 고객
응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데
필요한 지원



17



직장 내 괴롭힘과 성희롱, 어떻게 다를까요?



직장 내 괴롭힘

근로기준법 제76조의2

사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

직장 내 성희롱

남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제2조제2호

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 고용에서 불이익을 주는 것

? 직장 내 괴롭힘과 성희롱, 어떻게 다를까요?

근로기준법과 남녀고용평등법의 적용 관계

- 사업주가 성희롱을 했거나 사내 성희롱 사건 미처리 시 과태료를 부과하므로
성적 언동이 문제된 사안이라면 남녀고용평등법을 우선 적용
- 성희롱은 '성적인(sexual)' 의미가 담긴 언동이 수반되어야 하므로 여성비하, 성역할 강요 등 '**젠더(gender)**' 괴롭힘은 **성희롱으로 보기 어려움.**
but, 경우에 따라 직장 내 괴롭힘에는 해당될 수 있음



sexual
성희롱 ○

gender
성희롱 ✕

직장 내 괴롭힘 판단 요소 3가지

PART 3

직장 내 괴롭힘의 판단

1. 행위자

- 괴롭힘 행위자가 **사용자**인 경우
- 괴롭힘 행위자가 **근로자**인 경우

2. 행위요건

- 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것
- 업무상 적정 범위를 넘는 행위일 것
- 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰을 것

3. 행위장소

- 외근·출장지 등 업무수행이 이루어지는 곳
- 회식이나 기업 행사 현장 등
- 사적 공간
- 사내 메신저·SNS 등 온라인상의 공간



직장 내 괴롭힘으로 인정되려면?

PART 3

직장 내 괴롭힘의 판단

- 1 문제된 행위를 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 바라보았을 때 **신체적·정신적 고통**이나 **근무환경 악화**가 발생할 수 있다는 **점이 인정**되어야 함
- 2 피해자가 실제로 **신체적·정신적 고통**을 받았거나 **근무환경이 악화**되었다는 **결과가 발생**해야 함

신체적·정신적으로
고통받았어요



근무환경이
악화되었어요



46

직장 내 괴롭힘 행위 예시

- ☑️ 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱함
- ☑️ 정당한 이유 없이 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별함
- ☑️ 특정 근로자에게 근로계약서 등에 명시되지 않은 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여함
- ☑️ 근로계약서 등에 명시되어 있지 않은 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않음
- ☑️ 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제시킴
- ☑️ 정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력 행사
- ☑️ 다른 근로자들과 달리 특정 근로자가 일하거나 휴식하는 모습을 지나치게 감시
- ☑️ 사적 심부름 등 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적·반복적으로 지시
- ☑️ 정당한 이유 없이 부서이동 또는 퇴사를 강요함
- ☑️ 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨림



48

사건 처리원칙

PART 7

직장 내 괴롭힘 발생 시
처리절차

☑ 아래 사항을 참고하여 사업장 규모, 여건 등을 고려하여 취업규칙에 규정

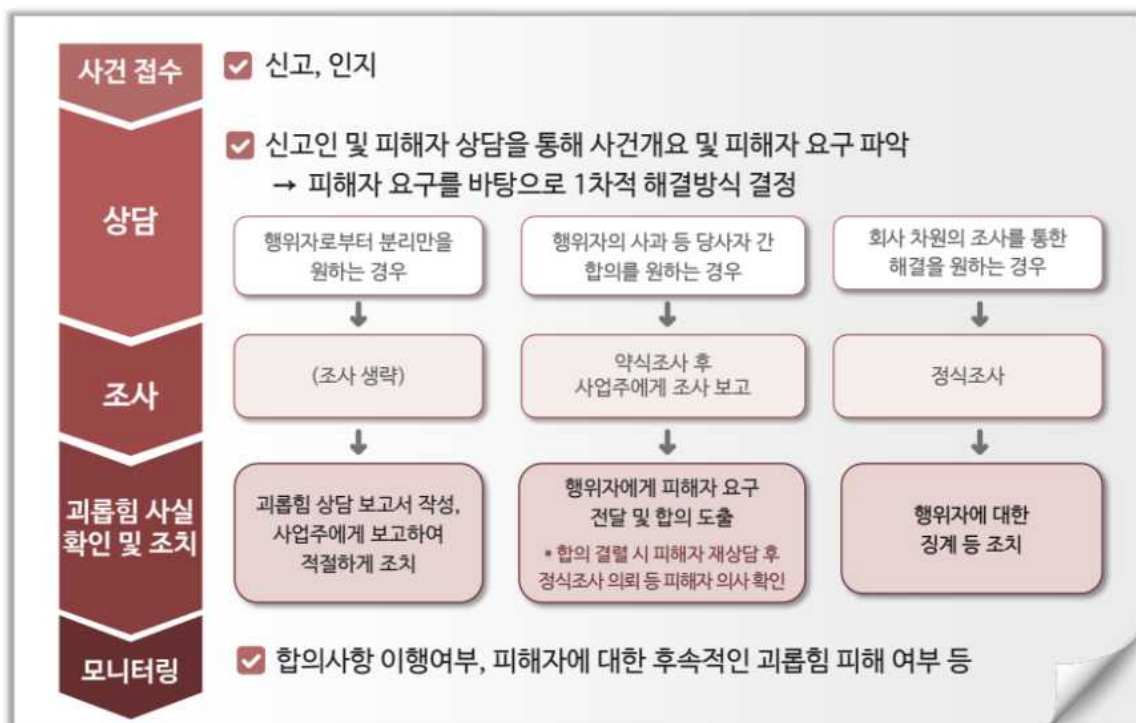
접근	☑ 피해자가 건강한 직장생활을 할 수 있도록 회복시키는 방향으로 접근
피해자 중심	☑ 피해자 요구를 바탕으로 1차적 해결방식 결정 ☑ 조사된 행위가 사업장의 규제대상에 해당되지 않아도 피해자의 육체적·정신적 고통에 관심을 갖고 관리 * 신고단계부터 피해자 심리상담 등이 진행되는 체계 마련
처리절차	☑ 기존 직장 내 성희롱 사건 처리 시스템을 활용해도 좋음
2차 피해 예방	☑ 상담자, 조사자는 피해자와 관련자 신원에 대해 비밀 유지 * 비밀유지 의무 고지, 서약서 작성 등 조치
담당기구 구성	☑ 사업장 규모와 특성에 맞게 정함
공정성 확보	☑ 사건이 공정하게 처리되도록 상담자와 조사자는 가급적 구분
정식조사	☑ 공정성, 전문성 등을 위해 정식조사는 조사위원회 구성이나 외부기관 위탁 고려 가능

92

사건 처리절차

PART 7

직장 내 괴롭힘 발생 시
처리절차



93



알아두시다! 불이익 처우 금지

☑️ 사용자는 직장 내 괴롭힘 사실의 신고·피해 주장을 이유로 근로자를 해고하거나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안됨

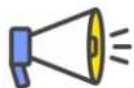
- ▶ 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처하며, 민사적으로도 불법행위가 성립하여 손해배상 책임을 지게 됨



불리한 처우의 예

- 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치
- 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사 조치
- 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사 조치
- 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별 지급
- 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한
- 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 그 행위의 발생을 방지하는 행위
- 그 밖에 신고를 한 근로자 및 피해근로자 등의 의사에 반하는 불리한 처우

108



활용해보세요! 근로자 지원 프로그램

- ☑️ 직장 내 괴롭힘 피해 근로자의 스트레스 관리를 위해 근로자 지원 프로그램(EAP) 도입 검토
- ☑️ 300인 미만 중소기업은 근로복지공단의 EAP 활용 가능



근로자 지원 프로그램(Employee Assistance Program: EAP)이란?

- » 생산성에 영향을 미치는 근로자의 제반 문제(건강, 부부·가족생활 문제, 법률·재정 문제, 알코올·약물남용, 정서적 문제, 직무 스트레스 등)를 해결하기 위해 개발된 사업장 기반의 프로그램
- » 문제를 가진 근로자, 가족, 친지, 직무조직, 지역사회 전체를 포괄하며 조직 내·외부의 자원을 이용하여 사회·심리적 서비스를 제공

110

근로복지공단 제공 근로자 지원 프로그램(EAP)

✓ 근로자의 직무 스트레스 등을 해결하기 위해 EAP 서비스 무료 제공



지원 대상

상시근로자수 300인 미만 중소기업과 소속 근로자



상담 절차

회원가입

상담신청

온·오프라인 상담

* 근로복지넷(<http://www.workdream.net>)



온라인 상담

게시판 상담 / 모바일 상담 / 전화 상담



오프라인 상담

- 근로자 상담(1:1대면)
- 스트레스 힐링 프로그램
- 기업 상담(개별 및 집단)
- 조직 스트레스 측정 등



신청 문의

온·오프라인 상담 관련

☎ 02-2261-0140

근로복지넷 회원가입 관련

☎ 02-2670-0068(근로복지넷 운영팀)

The diagram illustrates the Personal Information Protection Act (PIPA) framework. It shows the flow of personal information from the **Information Provider (정보주체)** to the **Personal Information Handler (개인정보처리자)** (both private and public), and then to the **Personal Information System (개인정보처리시스템)** (including documents). The handler must adhere to **Legal Standards and Protection Measures (법 기준·보호 조치)**, which include **Collection/Use (수집·이용)**, **Storage (저장)**, **Provision (제공)**, and **Disposal (파기)**. The provision stage involves **Third-party Provision Company (제3자 제공회사)** and **Re-provision (수탁사(재수탁사))**. A **Personal Information Protection Officer (정보보호담당자)** oversees the **Personal Information Protection Activities (<개인정보 보호 활동>)**, which are detailed in a flowchart showing the process from collection to disposal, including internal and external disclosures and security measures.

개인정보 보호법 주요내용

1. 개인정보 보호법 개요

▶ 개인정보란? (제2조)

<그 자체의 식별 가능성>

- 가명처리를 하여 원래의 상태로 복원하기 위한 추가 정보의 사용·결합 없이는 특정 개인을 알아볼 수 없는 정보

<타 정보의 결합을 통한 식별 가능성>

- 다른 정보의 입수 가능성 등 개인을 알아보는 데 소요되는 시간, 비용, 기술 등을 합리적으로 고려

<정보를 통한 식별 가능성>

- 해당정보를 처리하는 자의 입장에서 합리적으로 활용 될 가능성이 있는 수단을 고려
(c.f. 고유식별정보, 주민등록번호)



<정보가 지칭하는 대상>

- 자연인에 관한 정보만 해당
- 국적이나 신분에 관계없이 법 적용대상 (Ex. 외국인, 피의자 정보)

<정보가 지칭하는 대상>

- 법인 또는 단체의 정보는 해당 없음
- 단, 연관성에 따라 개인정보가 될 수 있음 (Ex. 대표자 성명, 담당자 전화번호)

<정보의 형태>

- 전자, 수기 등 형태와 처리방식은 무관
- 주관적 평가, 허위정보라도 해당될 수 있음 (Ex. 평가표, 예명)

7

개인정보 보호법 주요내용

1. 개인정보 보호법 개요

▶ 개인정보의 예시

구분		내용
인적사항	일반정보	성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 생년월일, 출생지, 성별 등
	가족정보	가족관계 및 가족구성원 정보 등
신체적 정보	신체정보	얼굴, 종채, 음성, 유전자 정보, 지문, 키, 몸무게 등
	의료·건강 정보	건강상태, 진료기록, 신체장애, 장애등급, 병력, 혈액형, IQ, 약문테스트 등의 신체검사 정보 등
정신적 정보	기호·성향 정보	도서·비디오 등 대여기록, 잡지구독정보, 유품구매내역, 웹사이트 검색내역 등
	내면의 비밀 정보	사상, 신조, 종교, 가치관, 정당·노조 가입여부 및 활동내역 등
사회적 정보	교육정보	학력, 성적, 출석상황, 기술 자격증 및 전문 면허증 보유내역, 상벌기록, 생활기록부, 건강기록부 등
	병역정보	병역여부, 군번 및 계급, 제대유형, 군무부대, 주둔지 등
	근로정보	직장, 고용주, 근무처, 근로경력, 상벌기록, 직무평가기록 등
	법정정보	전과·범죄 기록, 재판 기록, 과태료 납부내역 등
재산적 정보	소득정보	통급액, 보너스 및 수수료, 이차소득, 사업소득 등
	신용정보	대출 및 담보설정 내역, 신용카드번호, 통장계좌번호, 신용평가 정보 등
	부동산정보	소유주택, 토지, 자동차, 기타소유차량, 상점 및 건물 등

9

개인정보 보호법 주요내용

1. 개인정보 보호법 개요



④ 개인정보 보호 원칙(제3조)

- 1 처리 목적의 명확화, 목적 내에서 적법하고 정당하게 최소 수집
- 2 처리 목적 내에서 처리, 목적 외 활용 금지
- 3 처리 목적 내에서 정확성·완전성·최신성 보장
- 4 정보주체의 권리침해 위험성 등을 고려하여 안전하게 관리
- 5 개인정보 처리사항 공개, 정보주체의 권리보장
- 6 사생활 침해 최소화 방법으로 처리
- 7 가명/익명처리가 가능한 경우 가명/익명으로 처리
- 8 개인정보처리자의 책임 준수, 정보주체의 신뢰성 확보

12

개인정보 보호법 주요내용

1. 개인정보 보호법 개요



④ 정보주체의 권리(제4조)

- 1 개인정보의 처리에 관한 정보를 제공받을 권리
- 2 개인정보의 처리에 관한 동의 여부, 동의 범위 등을 선택, 결정할 권리
- 3 개인정보의 처리 여부 확인, 개인정보 열람을 요구할 권리(사본 발급 포함)
- 4 개인정보의 처리 정지, 정정·삭제 및 파기를 요구할 권리
- 5 개인정보의 처리로 인한 피해를 신속, 공정하게 구제받을 권리
- 6 완전히 자동화된 개인정보 처리에 따른 결정을 거부하거나 그에 대한 설명 등을 요구할 권리

개인정보 자기결정권 >

자신에 관한 정보가 언제, 어떻게, 어느 범위까지 수집, 이용, 공개될 수 있는지를 정보주체가 스스로 통제, 결정할 수 있는 권리

13

개인정보 보호법 주요내용

1. 개인정보 보호법 개요

타 법률과의 관계(제6조)

개인정보 보호법은 개인정보 보호 분야의 일반법

- ✓ 사회 전반의 개인정보 보호를 규율
- ✓ 모든 공공기관, 사업자, 법인, 단체, 개인 등

다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우

- ✓ 해당 법률의 규정을 우선 적용
- ※ 위치정보법, 신용정보법, 전자금융거래법, 의료법 등



14

개인정보 보호법 주요내용

3. 개인정보의 처리

개인정보 처리 동의서 작성 시 점검사항

작성 전 확인사항

No.	확인사항	고려사항
1	업무처리에 필요한 개인정보 확인	최소한의 개인정보, 민감정보, 고유식별정보의 처리 여부
2	동의가 필요한지 여부 확인	동의 필요 여부의 확인
3	개인정보의 보유기간 확인	개인정보의 보유기간 확인
4	개인정보의 제3자 제공 여부 확인	제3자 제공 여부, 동의 필요 여부 확인 필요
5	개인정보 처리업무 위탁 여부 확인	위탁사실, 위탁내용, 수탁자 등의 처리방침 게시 연계
6	개인정보 목적 외 이용·제공 여부 확인	동의받은 사항의 변경, 별도 동의 필요 여부 확인
7	동의 거부 시 불이익 확인	불이익 범위 여부의 확인

동의 후 조치사항

No.	확인사항	고려사항
1	동의 의사 확인	동의받은 사실의 입증
2	동의 입증	
3	필수 선택항목의 구분	특례조항

자동 수집되는 개인정보의 동의 필요 예

- ✓ 자동수집장치에 의해 수집하는 경우라도 서비스 제공계약 이행과는 무관한 목적으로 이용 하기 위해 개인정보를 수집하는 경우 선택동의 항목으로 분류하여 별도의 동의 필요
- ✓ 쿠키를 통해 수집하는 행태정보를 개인별 맞춤형 광고에 활용하고자 하는 경우 등

27

개인정보 보호법 주요내용

5. 정보주체 권리 보장과 피해구제



정보주체의 권리(제4조)

정보주체의 권리 보장을 강화

※ 시행일: 2024. 3. 15

1. 개인정보의 처리에 관한 정보를 제공받을 권리
2. 개인정보의 처리에 관한 동의 여부, 동의 범위 등을 선택하고 결정할 권리
3. 개인정보의 처리 여부를 확인하고 개인정보에 대한 열람(사본의 발급을 포함한다. 이하 같다) 및 **전송을 요구할 권리**
4. 개인정보의 처리 정지, 정정·삭제 및 파기를 요구할 권리
5. 개인정보의 처리로 인하여 발생한 피해를 신속하고 공정한 절차에 따라 구제받을 권리
6. **[신설]** 완전히 자동화된 개인정보 처리에 따른 결정을 거부하거나 그에 대한 설명 등을 요구할 권리

70

개인정보 보호법 주요내용

5. 정보주체 권리 보장과 피해구제



개인정보 피해구제 제도 현황



77

개인정보 보호법 주요내용

5. 정보주체 권리 보장과 피해구제



☐ 손해배상제도

▶ 징벌적 손해배상제도(제39조)와 법정 손해배상제도(제39조의2)

구분	징벌적 손해배상제도	법정 손해배상제도
적용 요건	✓ 처리자의 고의·중과실로 개인정보 유출 또는 동의 없이 활용하여 피해 발생	✓ 처리자의 고의·중과실로 개인정보 유출
입증 책임	✓ 처리자가 고의·중과실 없음을 입증 ✓ 피해액은 피해자가 입증	✓ 처리자가 고의·과실 없음을 입증 ✓ 피해자에 대한 피해액 입증책임 면제
구제 범위	✓ 재산 및 정신적 피해 모두 포함	✓ 사실상 피해 입증이 어려운 정신적 피해
배상 규모	✓ 실제 피해액의 5배 이내 배상	✓ 300만원 이하의 범위에서 상당한 금액
적용 시기	2016년 7월 25일 이후 유출사고	