

교육담당자용 무료 자료

직장 내 괴롭힘 신고·조사·조치 매뉴얼

담당자용 운영 매뉴얼. 신고를 받은 순간부터 결과 통지까지,
법과 고용노동부 매뉴얼(2026.7)에 따른 처리 순서와 바로 쓰는 양식 4종을 한 권에
담았습니다.

CONTENTS

- 01 3요건과 판단 순서
- 02 신고 접수 첫 24시간
- 03 조사 계획과 조사 원칙
- 04 조사 기간 피해근로자 보호
- 05 확인 후 조치·불리한 처우·비밀유지
- 06 취업규칙과 사용자 행위자 특례
- 07 공공기관 갑질 체계·노동부 진정
- 08 과태료·벌칙 표와 양식 4종

3요건과 판단 순서

감정이 아니라 요건으로 판단합니다. 세 요건을 모두 갖춰야 법상 직장 내 괴롭힘입니다.

근로기준법 제76조의2 사용자 또는 근로자는 직장에서의 **지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어** 다른 근로자에게 **신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위**(직장 내 괴롭힘)를 하여서는 아니 된다.

요건	무엇을 보나요	담당자가 던질 질문
① 우위 이용	지위의 우위 (지휘명령·직급상 상위)나 관계의 우위 (인원수, 연령·출신학교, 근속연수, 직장 내 영향력 등). 상대가 거절하기 어려운 상태였는지 봅니다.	거절하기 어려운 관계였나요? 그 우위를 이용했나요?
② 업무상 적정범위 초과	업무상 필요성이 없거나, 필요성은 있어도 방식이 사회 통념상 상당하지 않은 경우입니다. 필요성은 근로계약·취업규칙·관계 법령 등에 비추어 봅니다.	그 말과 행동이 꼭 필요했나요? 다른 직원과 다르게 대한 합리적 이유가 있나요?
③ 고통 또는 근무환경 악화	신체적·정신적 고통을 주었거나, 능력 발휘에 무시할 수 없는 지장이 생겼는지 봅니다. 같은 처지의 일반적이고도 평균적인 사람 이 기준입니다.	같은 처지의 평균적인 사람도 고통을 느낄 만한가요?

판단 순서

- 1 법 적용 대상인지 봅니다**
근로기준법은 상시 5명 이상 사업장에 적용됩니다(제11조). 4명 이하 사업장 적용 조문(시행령 별표1)에는 괴롭힘 조항이 없습니다. 공무원 등 별도 체계를 따릅니다(PART 07).
- 2 행위자·피해자·장소를 확인합니다**
행위자는 사용자(사업주, 대표이사 등 사업경영담당자, 사업주를 위해 행위하는 자)나 같은 회사 근로자입니다(파견은 예외 있음). 피해자는 고용형태·계약기간과 관계없습니다. 출장지, 회식, 메신저·SNS도 장소가 될 수 있습니다.
- 3 세 요건을 대어 보고 종합해 기록합니다**
표의 질문에 답을 적습니다. 하나라도 빠지면 법상 괴롭힘으로 보기 어렵습니다. 당사자 관계, 상황, 피해자 반응, 행위의 정도와 지속성을 함께 봅니다. 해당하지 않아도 고충은 계속 살핍니다.

적정범위를 넘을 수 있는 대표 행위

- 폭행·협박
- 공개된 장소의 폭언·욕설·협박, 지속·반복되는 폭언
- 반복적인 사적 응무 지시
- 집단 따돌림, 업무 중 의도적 무시·배제
- 근로계약과 무관한 일을 의사에 반해 상당기간 반복 지시
- 최소한의 시간도 주지 않는 과도한 업무 부여
- 비품 미제공, 인터넷 차단 등 업무 방해

판단이 갈리는 지점

- 지시에 불만이 있어도 업무상 필요성이 있으면 괴롭힘으로 보기 어렵습니다. 폭행·과도한 폭언이 함께 있으면 적정범위를 넘을 수 있습니다.
- 왼쪽 행위가 있었다는 사실만으로 바로 괴롭힘이 되지는 않습니다. 구체적 사실관계로 판단합니다.
- 익명 게시판 폭언은 행위자 특징이 어려워 법상 괴롭힘으로 보기 곤란합니다. 행위자가 특정되면 조사할 수 있습니다.

요건 설명과 예시: 근로기준법 원문, 고용노동부 「직장 내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼」(2026.7).

신고 접수: 첫 24시간에 할 일

법은 신고를 받거나 사실을 알게 되면 "지체 없이" 객관적으로 조사하라고 정합니다(제76조의3제2항). 아래 시간 구분은 이를 지키기 위한 실무 권장 순서입니다.

시점	할 일	근거	확인
접수 즉시	사건으로 접수합니다. 피해자 본인 신고, 목격자 등 제3자 신고, 담당자가 알게 된 경우(인지) 모두 접수 대상입니다. 정식 서면이 아니어도 사회통념상 객관적으로 인식할 수 있는 정도면 인지로 볼 수 있습니다. 신고 접수 기록지(양식 ㉠)를 엽니다.	제76조의3㉠㉡, 매뉴얼	☐
접수 즉시	비밀이 지켜지는 곳에서 상담합니다. 처리 전 과정의 비밀 보장과, 신고를 이유로 한 불리한 처우 금지를 먼저 안내합니다. 피해자가 아닌 신고인에게도 비밀유지 의무가 있음을 알립니다.	제76조의3㉠㉡, 매뉴얼	☐
1시간 안	상담 순서를 정합니다. 피해자가 직접 신고했다면 바로 피해자를 상담합니다. 제3자 신고라면 신고인을 먼저 상담한 뒤 피해자를 상담합니다.	매뉴얼	☐
당일	피해자가 원하는 해결 방향을 듣습니다. 당사자 간 해결(사과·재발방지 약속), 분리만 요청, 정식 조사 중 무엇을 원하는지, 해결 과정에서 걱정되는 점은 무엇인지 확인합니다.	매뉴얼	☐
당일	행위자가 누구인지 봅니다. 대표 등 사용자라면 조사·보고·결재 라인에서 빼고 감사·외부 전문가 체계로 넘깁니다(PART 06). 소속 부서장을 거치는 접수·상담은 객관성 확보가 어려울 수 있음을 고려합니다.	매뉴얼(2026.7)	☐
당일	조사 기간 보호조치가 필요한지 묻습니다. 근무장소 변경, 유급휴가 등 원하는 조치와 원하지 않는 조치를 확인합니다(양식 ㉢). 의사에 반하는 조치는 하지 않습니다.	제76조의3㉢	☐
당일	증거 정보를 정리합니다. 목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화, 일기, 치료기록처럼 직접증거와 정황증거가 무엇이 있는지 적습니다.	매뉴얼	☐
24시간 안	도움받을 곳을 안내합니다. 근로자지원프로그램(EAP), 직업트라우마센터(1588-6497), 정신건강 위기 상담전화(1577-0199), 법·제도 상담은 고용노동부 고객상담센터(1350).	매뉴얼(2026.7)	☐
24시간 안	보고 대상을 최소로 정하고 조사에 착수합니다. 조사 계획서(양식 ㉤)를 쓰고 결재를 받습니다. 정식 조사 전이라도 중요한 기록은 남깁니다.	제76조의3㉤㉥	☐

상담 첫마디 예시(실무 권장)

"말씀해 주셔서 감사합니다. 오늘 들은 내용은 처리에 꼭 필요한 사람에게만 전하고, 신고를 이유로 불이익이 생기지 않도록 하겠습니다. 어떻게 해결되기를 원하시는지 먼저 듣겠습니다."

피해자가 조사를 원하지 않으면

그래도 사용자는 조사 의무를 이행하도록 노력해야 합니다. 회사 판단을 믿기 어렵다는 이유라면 제3의 조사기관이나 위원회 구성·위탁을 검토합니다.

당사자 간 해결을 원하면

이때도 행위 인정과 사과 등 경과와 결과를 확인하는 약식 조사를 하고, 그 결과를 기록으로 남깁니다. 나중의 분쟁을 막는 근거가 됩니다.

조사 계획과 조사 원칙

당사자가 조사 과정과 결과를 믿을 수 있어야 합니다. 공정하고, 비밀이 지켜지고, 신속하다는 믿음이 조사의 출발점입니다.

경로	언제 쓰나요	남길 기록
상담	모든 사건의 첫 단계입니다. 피해 상황·정도와 요청 사항을 듣고 처리 방향을 정합니다.	상담 기록, 요청 사항
약식 조사	당사자 간 합의(사과·재발방지 약속)나 분리만 원할 때입니다. 피해자와 피해자가 추천한 참고인을 먼저, 빨리 조사합니다.	약식 조사 보고서
정식 조사	피해자가 요청하거나 합의가 이뤄지지 않을 때입니다. 방향·범위·대상을 신속히 정하고 조사자(위원회)가 진행합니다.	조사보고서(아래 항목)

조사 계획에 정할 것

- ☐ **조사자:** 보통 인사·법무·감사팀. 복잡한 사건은 위원회나 외부 전문가 참여를 권장합니다. 노조 대표·노사협의회 위원 참여도 고려합니다.
- ☐ **조사 기간:** 취업규칙에 미리 정해 둡니다. 고용노동부 표준안(2026.7)도 기간을 사업장이 정하도록 비워 두었습니다.
- ☐ **기피와 안내:** 위원회 구성·절차를 신고자에게 안내하고, 객관적 조사가 어렵다고 보는 위원은 기피신청 등으로 제외합니다.
- ☐ **조사자 역량:** 조사기법·대응 전문교육 이수를 권장합니다.

조사 원칙 세 가지

객관성

- 당사자 조사는 대면이 원칙입니다.
- 대면조사에 조사자 2명 참여를 권고합니다.
- 이해관계가 있는 사람은 배석하지 않습니다.
- 피해자 → 참고인 → 행위자 순서를 기본으로, 사건에 따라 바꿉니다.
- 직무를 잘 아는 임직원을 참고인으로 조사할 수 있습니다.

비밀유지

- 조사자와 피조사자 모두 비밀유지 서약서를 씁니다.
- 신고 내용 자체도 동의 없이 다른 사람에게 주지 않습니다.
- 조사한 사람, 보고받은 사람, 참여한 사람 모두 누설 금지 대상입니다(㉔).
- 예외: 사용자 보고, 관계 기관 요청.

2차 피해 방지

- 피해자와 관련자 신원을 철저히 비밀로 합니다.
- 조사 중이거나 괴롭힘이 아니라고 나와도 신고자등을 보호합니다.
- 다른 피해자가 나오면 별건 신고 의사를 확인합니다.
- 사례를 교육에 쓰려면 종결 후, 신원을 가리고, 피해자 의사를 먼저 확인합니다.

조사보고서에 담을 것

- ☐ 사건 경위(문제 행위를 최대한 자세히)
- ☐ 피해자·행위자 인적사항과 당사자 관계
- ☐ 신고 이전 관련 사례, 지속·반복성
- ☐ 행위로 인한 피해 정도
- ☐ 조사 과정에서 피해자가 요청한 사항
- ☐ 행위자 조치에 관한 피해자 의견
- ☐ 직접·정황증거와 증거 신뢰성에 대한 의견
- ☐ 괴롭힘 해당 여부, 경중, 적정 제재 수준 의견

보고서만 읽고도 사실관계와 해당 여부를 판단할 수 있게 씁니다. 조사가 끝나면 사업주에게 보고합니다(매뉴얼 2026.7).

조사 기간 피해근로자 보호

결론이 나기 전에도 보호합니다. 어떤 조치든 피해근로자의 뜻을 먼저 확인합니다.

제76조의3제3항 사용자는 조사 기간 동안 피해를 입은 근로자 또는 **피해를 입었다고 주장하는 근로자**(피해근로자등)를 보호하기 위해 필요하면 **근무장소의 변경, 유급휴가 명령** 등 적절한 조치를 해야 합니다. 이때 **피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 해서는 안 됩니다.**

- ☐ 법에 적힌 대표 조치는 **분리(근무장소 변경)와 유급휴가 명령**입니다.
- ☐ 원하는 조치와 원하지 않는 조치를 서면으로 남기고(양식 ㉓), 바뀌면 다시 확인합니다.
- ☐ 피해근로자가 반대하는 보호조치는 법 위반입니다. 보호를 빙자해 배제하는 조치(강제 전보 등)는 불리한 처우가 될 수 있습니다.
- ☐ 원하는 분리가 어려운 사업장이면 사정을 설명하고 가능한 다른 조치를 찾습니다.
- ☐ 공공기관 가이드라인: 피해자 의견을 반영해 피해자 또는 가해자에게 전보·휴가·재택근무·근무장소 변경·일정조정으로 분리할 수 있습니다.

확인 후 조치·불리한 처우·비밀유지

- 1 결과를 심의·의결합니다**
심의위원회 권고 후 인사위원회 의결, 또는 인사위원회 하나로 운영합니다.
- 2 피해근로자가 요청하면 보호조치를 합니다(㉓)**
근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등입니다. 본인 의사에 반한 부서 배치는 적절한 보호조치로 보기 어렵습니다.
- 3 행위자에게 지체 없이 필요한 조치를 합니다(㉓)**
징계, 근무장소 변경 등입니다. **징계 등을 하기 전에 피해근로자의 의견을 듣습니다**(양식 ㉓). 양정은 지속성·반복성, 고의성, 공개성, 피해 정도, 업무관련성 일탈 정도에 비례해 판단할 수 있습니다.
- 4 결과를 서면으로 알립니다(매뉴얼 권고)**
신고 내용, 적용 법조항, 조사 결과와 판단 사유·근거 개요, 조치 내용을 담습니다(양식 ㉔). 표준안은 신고인에게도 결과와 판단 근거를 알리도록 합니다.
- 5 종결 뒤에도 살핍니다(매뉴얼 권고)**
일정 기간(예: 2년) 반기마다 재발·보복을 살핍니다. 인정되지 않은 사건도 다시 상담합니다.

불리한 처우 금지(㉔)

신고한 근로자와 피해근로자들에게 해고 등 불리한 처우를 하면 **3년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금**입니다(제109조㉔).
예시(남녀고용평등법 제14조제6항 참고):

- 해고 등 신분상실, 징계·감봉·강등·승진 제한
- 직무 미부여, 의사에 반하는 직무 재배치
- 평가·임금 차별, 교육훈련 기회 제한
- 집단 따돌림·폭언 등을 하거나 방치하는 것

비밀누설 금지(㉔)

조사한 사람, 보고받은 사람, 조사에 참여한 사람은 알게 된 비밀을 피해근로자등의 의사에 반해 누설하면 안 됩니다. 위반 시 **500만원 이하 과태료**입니다.

- 예외: 사용자 보고, 관계 기관 요청에 따른 정보 제공
- 비밀이 적힌 서류 열람을 묵인하는 것도 누설로 볼 수 있습니다.
- 행위자가 사용자라면 결과 보고 대상에서도 뺍니다.

취업규칙과 사용자 행위자 특례

절차는 사건이 생기기 전에 규정으로 정해 두어야 작동합니다. 행위자가 사용자라면 조사 체계를 따로 세웁니다.

취업규칙 필수 기재(제93조 제11호)

상시 10명 이상 근로자를 사용하는 사용자는 "직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항"을 취업규칙에 넣어 고용노동부장관에게 신고해야 합니다. 바깥 때도 신고합니다. 근로기준법보다 완화해 강행규정과 어긋나는 규정은 그 부분이 무효로 해석됩니다.

우리 회사 규정 점검

- ☐ 금지하는 행위가 구체적으로 적혀 있습니다
- ☐ 신고·상담 창구(담당자, 온라인, 이메일)를 밝혔습니다
- ☐ 조사 기간·조사자·위원회 구성을 정했습니다
- ☐ 대표 등 사용자가 행위자일 때 절차가 있습니다
- ☐ 조사 중 보호조치와 의사 확인 절차가 있습니다
- ☐ 징계 양정과 재발방지(상담·교육)를 정했습니다
- ☐ 결과 서면 통지와 모니터링 기간이 있습니다
- ☐ 비밀유지 서약과 불리한 처우 금지를 정했습니다

작성·신고 의무를 지키지 않으면

500만원 이하 과태료(제116조②). 시행령 별표7 부과기준 (1차·2차·3차 이상)은 다음과 같습니다.

위반	만원
취업규칙을 작성하지 않음	70 · 130 · 250
작성하고 신고하지 않음	40 · 80 · 150
변경신고를 하지 않음	40 · 80 · 150

고용노동부 매뉴얼(2026.7) 부록에 취업규칙 표준안이 있습니다.

사용자·친족이 행위자인 경우

구분	내용	근거
과태료	사용자가 괴롭힘을 하면 1천만원 이하 과태료 입니다. 사용자의 친족이 그 사업장 근로자로서 괴롭힘을 한 경우도 포함됩니다. 과태료는 가해 행위를 한 개인 에게 부과됩니다.	제116조①, 매뉴얼
친족 범위	사용자의 배우자, 4촌 이내 혈족, 4촌 이내 인척입니다.	시행령 제59조의3
조사 체계	조사·보고·결재 과정에서 행위자인 사용자를 뺍니다. 외부 전문가·기관 참여를 권장합니다. 외부 위탁 비용은 사용자가 부담하는 것이 일반적이며, 기관을 고를 때 신고자 의사를 존중합니다.	매뉴얼(2026.7)
대표이사	감사가 조사하고 결과를 이사회에 보고하는 별도 체계를 권고합니다. 조치는 이사회·주주총회 등 권한 있는 기구가 정합니다. 공공기관 이사장이려면 상급기관에 보고하는 체계가 바람직합니다.	매뉴얼(2026.7)
사내 조사가 멈추면	피해자 등은 관할 지방고용노동관서에 신고할 수 있습니다. 신고 대상에는 사업주 등 사용자의 괴롭힘 발생 사실도 들어 있습니다.	매뉴얼(2026.7)

공공기관 갑질 신고·조사 체계와 고용노동부 진정

공공기관은 국무조정실 「공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인」(2019.2.18 배포)에 따른 체계를 함께 운영합니다. 법률이 아닌 가이드라인입니다.

단계	가이드라인 내용
적용 범위	중앙행정기관, 지방자치단체, 공공기관(공공기관운영법), 지방공기업, 지자체 출자·출연 기관. 공무를 위탁받은 기관·개인·법인과 공무원으로 의제되는 사람에게는 적용합니다.
전담 조직	기관장은 감사·감찰 부서 안에 갑질 근절 전담직원 을 지정하고 갑질 피해신고·지원센터 를 설치합니다. 센터는 상담·신고 접수와 조사, 필요시 수사요청, 피해자 보호, 법률·심리상담 지원, 범정부 갑질신고센터 이첩 사건 처리를 맡습니다.
신고·조사	피해자나 사건관계인은 전담직원이나 센터에 신고·제보합니다. 전담직원은 사실을 조사해 기관장에게 보고하고, 목격자·녹음파일·메모 등 입증 자료를 요구할 수 있습니다. 근거 없는 소문이 퍼지지 않게 관리하고 신고자·피해자 개인정보를 보호합니다.
조치	갑질이 확인되면 징계위원회 등을 열어 가해자를 징계합니다. 분리조치를 포함한 배치전환과 재발방지 대책도 의결할 수 있습니다. 범죄 소지가 있거나 중대한 사건은 징계와 별도로 수사의뢰할 수 있습니다.
피해자 보호	피해자·신고자에 대한 불리한 처우 금지, 신고·조사·조치 단계마다 2차 피해 수시 확인, 격리 요청 시 분리 조치, 심리상담 지원, 필요시 법률전문가·조력인 지정(본인 의사에 반하지 않게).
사후 관리·예방	업무복귀·관계회복 모니터링, 당사자 동의를 받은 만족도 평가. 기관장은 매년 1회 이상 갑질 예방교육 을 하고, 필요하면 가해자에게 재발방지 교육을 합니다.

공무원은 적용 법이 다릅니다

고용노동부 질의회시(근로기준정책과-122, 2020.1.6.)는 근로기준법의 괴롭힘 금지 제도가 공무원에게 직접 적용되지 않는다고 보았습니다. 공무원은 국가공무원법·공무원 행동강령·공무원고충처리규정·공무원 징계령 등이 우선 적용되고, 국가공무원법 제76조의2에 따른 고충처리 등으로 구제받습니다. 공무원이 아닌 공공기관 직원에게는 근로기준법 괴롭힘 규정이 적용되므로, 법 절차와 가이드라인 체계를 함께 운영합니다.

고용노동부 진정 절차

누가, 어디에, 어떻게

- **누가**: 피해자, 근로자, 사실을 아는 제3자 누구나
- **어디에**: 사업장 관할 지방고용노동관서
- **어떻게**: 방문·우편, 또는 고용노동부 민원마당 (minwon.moel.go.kr) → 민원신청 → 서식민원 '기타 진정신고서'
- **익명**: 가능합니다. 다만 조사 과정에서 사실 확인을 위한 신분 확인은 필요합니다(사업장·대외에 노출되지는 않음).
- **상담**: 고용노동부 고객상담센터 1350

무엇을 신고할 수 있나

- 객관적 조사를 하지 않은 것
- 사업주 등 사용자의 괴롭힘
- 조사·피해자 보호 등 조치 의무 불이행
- 신고를 이유로 한 불리한 처우

근로기준법 괴롭힘 조항 가운데 고소·고발 대상은 형사처벌이 있는 불리한 처우(제76조의3㉔ 위반)뿐입니다. 폭행·모욕 등 형법상 범죄에 해당하면 경찰에도 고소할 수 있습니다. 조사를 하지 않으면 시정지시를 받고, 이행하지 않으면 과태료가 부과될 수 있습니다.

담당자 메모(실무 권장): 관서의 자료 요청에 대비해 접수 기록지, 조사 계획서, 조사보고서, 의견 확인서, 결과 통지문을 한 파일로 보관합니다. 2026-12-08부터 법령의 '근로감독관' 명칭이 '노동감독관'으로 바뀝니다. 괴롭힘 관련 과태료 금액은 그대로입니다.

과태료·벌칙 한눈에

2026-10-16 현행 근로기준법(2026-10-08 시행본)과 시행령 별표7 기준입니다. 금액은 법령상 상한이며, 부과기준은 1차·2차·3차 이상 순서입니다.

위반 행위	근거	제재(상한)	부과기준(만원)
사용자가 한 사람에게 수차례 또는 2명 이상에게 괴롭힘	제116조①	과태료 1천만원 이하	500 · 1,000 · 1,000
사용자가 그 밖의 괴롭힘	제116조①	과태료 1천만원 이하	300 · 1,000 · 1,000
사용자의 친족인 근로자가 괴롭힘	제116조①	과태료 1천만원 이하	200 · 500 · 1,000
신고·인지 후 객관적 조사를 하지 않음(㉔)	제116조②	과태료 500만원 이하	300 · 500 · 500
확인 후 피해근로자 요청 조치를 하지 않음(㉕)	제116조②	과태료 500만원 이하	200 · 300 · 500
행위자 징계 등 필요한 조치를 하지 않음(㉖)	제116조②	과태료 500만원 이하	200 · 300 · 500
조사 과정에서 알게 된 비밀 누설(㉗)	제116조②	과태료 500만원 이하	300 · 500 · 500
신고자·피해근로자들에게 해고 등 불리한 처우(㉘)	제109조①	3년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금	형사처벌
취업규칙 작성·신고 의무 위반(제93조)	제116조②	과태료 500만원 이하	PART 06 표
조사 기간 보호조치(㉙)	제76조의3㉙	법적 의무입니다. 과태료 조항에는 들어 있지 않습니다	-
직장 내 괴롭힘 예방교육을 하지 않음	-	교육 의무 조항이 없어 과태료 없음	-

가중 기준은 최근 1년간 같은 위반으로 과태료 처분을 받은 경우에 적용합니다. 사소한 부주의, 시정 노력 등이 인정되면 2분의 1 범위에서 줄여 부과할 수 있습니다(시행령 별표7 일반기준).

괴롭힘 예방교육은 법정의무교육이 아닙니다(권장 교육)

- 근로기준법에는 괴롭힘 예방교육 실시 의무 조항이 없습니다. 제재는 괴롭힘 행위와 조치 의무 위반에 붙어 있습니다.
- 고용노동부 매뉴얼은 연 1회 이상 정기 계획, 관리자 이상의 정기 교육, 관리자·직원 교육 분리를 권고합니다. 성희롱 예방교육 등과 통합해 진행할 수도 있습니다.
- 산업안전보건 정기교육 내용 항목에 "직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항"이 있습니다(산업안전보건법 시행규칙 별표5). 별도의 괴롭힘 예방교육 의무는 아닙니다.
- 공공기관은 국무조정실 가이드라인에 따라 매년 1회 이상 갑질 예방교육을 합니다(법률이 아닌 가이드라인).

출처·기준일

- 근로기준법 §11-§76의2-§76의3-§93-§109-§116(MST 285279, 2026-10-08 시행본, 2026-12-08-2026-12-10-2027-01-01-2027-06-10 시행 예정본 대조), 같은 법 시행령 §59의3-별표1-별표7(MST 270551), 산업안전보건법 시행규칙 별표5(MST 288431): 국가법령정보센터 law.go.kr 원문, 2026-10-16 확인.
- 고용노동부 「직장 내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼」(‘26.7월, moel.go.kr 정책자료실 2026-07-29 게시), 2026-10-16 확인. 2023.4판과 다른 부분은 2026.7판을 따랐습니다.
- 국무조정실 「공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인」 보도자료·별첨(2019.2.18), korea.kr, 2026-10-16 확인.
- '첫 24시간' 시간 구분, 상담 첫마디, 양식 4종은 실무 권장안입니다. 이 자료는 법률 자문이 아니며, 실제 사건은 사내 규정과 최신 법령·지침을 함께 확인하세요.

양식 부록 4종

복사해 바로 쓰는 빈칸 서식입니다. 기관 규정에 맞게 항목을 더하거나 빼서 쓰세요.

양식 ① 신고 접수 기록지

작성 즉시 비밀문서로 관리합니다. 열람자는 처리에 꼭 필요한 사람으로 한정합니다.

접수번호·일시	제 호 · 년 월 일 시 분
접수 경로	☐ 대면 ☐ 전화 ☐ 이메일 ☐ 온라인 신고센터 ☐ 담당자 인지
신고인	☐ 피해자 본인 ☐ 제3자 성명·소속·연락처:
피해근로자	성명·소속·직위:
행위자	성명·소속·직위: ☐ 사용자(대표 등) ☐ 사용자의 친족 ☐ 상급자 ☐ 동료
행위 일시·장소	
신고 내용 요지	
증거 정보	☐ 목격자 ☐ 이메일 ☐ 녹음 ☐ 메신저 ☐ 일기·메모 ☐ 치료기록
피해자 요청	☐ 당사자 간 해결 ☐ 분리만 ☐ 정식 조사 ☐ 정하지 않음
안내 확인	☐ 비밀 보장 ☐ 불리한 처우 금지 ☐ 신고인 비밀유지 의무 ☐ 상담 창구
보호조치 필요	☐ 있음(양식 ③ 작성) ☐ 없음 ☐ 다시 확인
접수자	소속·성명(예: 인사팀 김담당) (서명)

양식 ② 조사 계획서

사건번호·조사 유형	제 호 · ☐ 약식 조사 ☐ 정식 조사
조사자(위원)	내부: 외부 전문가: (대면조사 2명 참여)
이해관계·기피	☐ 이해관계 없음 확인 ☐ 신고자에게 구성 안내 ☐ 기피신청 확인
사용자 행위자 여부	☐ 해당 없음 ☐ 해당 → 조사·보고·결재 라인에서 제외, 감사·외부 기관 체계
조사 범위	대상 행위·기간:
조사 대상·순서	피해자 → 참고인(명) → 행위자 (변경 사유:)
확보할 증거	
비밀유지 서약	☐ 조사자(위원) ☐ 피조사자 전원
조사 기간 보호조치	양식 ③ 확인일: 시행 내용:
일정	개시일 완료 예정일 (취업규칙 제 조 기간)
보고 대상·결재	

양식 ③ 피해자 보호조치 의견 확인서

회사는 이 의견에 반하는 보호조치를 하지 않습니다(근로기준법 제76조의3제3항). 의견은 언제든지 바꿀 수 있습니다.

사건번호·작성일	제 호 · 년 월 일
A. 조사 기간 중 원하는 조치(☑)	☐ 근무장소 변경(분리) ☐ 유급휴가 ☐ 업무 일정 조정 ☐ 원하지 않음 ☐ 기타
원하지 않는 조치	
B. 괴롭힘 확인 시 요청할 조치(☑)	☐ 근무장소 변경 ☐ 배치전환 ☐ 유급휴가 ☐ 기타
C. 행위자 조치에 대한 의견(☑)	징계 등 조치 전 의견 청취
심리상담 등 지원	☐ 희망 ☐ 희망하지 않음 안내한 창구:
서명	피해근로자 (서명) 확인자(예: 김담당) (서명)

양식 ④ 조사 결과 통지문 건본

직장 내 괴롭힘 신고 사건 조사 결과 통지

받는 사람	○○○ 님(신고인 / 피해근로자 / 행위자)
사건번호	제 호 (접수일 년 월 일)
1. 신고 내용	요지:
2. 적용 법조항	근로기준법 제76조의2·제76조의3, ○○기관 취업규칙 제 조
3. 조사 경과	조사 기간 ~ , 조사 대상 명(피해자·참고인·행위자)
4. 조사 결과	☐ 직장 내 괴롭힘에 해당함 ☐ 해당하지 않음
판단 사유·근거	우위 이용 / 업무상 적정범위 / 고통·근무환경 악화 요건별 개요:
5. 조치 내용	행위자 조치: 피해근로자 보호조치:
6. 안내	조사 과정에서 알게 된 비밀은 누설이 금지되며(제76조의3㉡), 신고를 이유로 한 불리한 처우는 금지됩니다(제76조의3㉢). 결과에 대한 문의는 아래 담당자에게, 법·제도 상담은 고용노동부 고객상담센터(1350)에 하실 수 있습니다.
담당	○○기관 인사팀 김담당(가상) · 연락처

년 월 일
○○기관 대표 (직인)

통지 항목은 고용노동부 매뉴얼(2026.7)이 '최소한의 적정 수준'으로 제시한 통보 내용(신고 내용, 적용 법조항, 조사 결과와 판단 사유·근거 개요, 조치 내용)을 따랐습니다. 받는 사람에 따라 개인정보는 필요한 만큼만 적습니다. 대표 등 사용자가 행위자인 사건은 조치 권한이 있는 이사회 등의 명의로 통지합니다(매뉴얼 표준안 제15조㉡).

고용노동부 지정 장애인 인식개선 교육기관 제2019-49호 · 대표강사 이현실

매뉴얼은 준비됐습니다. 이제 관리자 교육 차례입니다.

현업에 맞춘 교육,
수강생이 함께 참여하는 교육,
한 번 강의한 기관에서 다시 찾는 교육.
이현실 대표강사가 직접 상담합니다.

STEP 1

홈페이지 문의하거나 전화로 기관
유형·인원·희망 시기를 남겨
주세요.

STEP 2

관리자 대상 괴롭힘 예방·대응
교육을 판단형 사례와 신고 접수·
조치 순서 연습으로 구성해
제안드립니다.

STEP 3

강의 전 사전 협의로 기관의 신고
절차와 취업규칙에 맞춘 사례를
준비합니다.

전화 **010-5746-4561**
이메일 **wisdomlab2014@gmail.com**
홈페이지 **wisdom-lab.com (문의하기 · 자료받기)**
카카오톡 **카카오톡 채널 '인류의지혜'**
주소 **서울 양천구 은행정로17길 32 · 전국 출강**

인류의지혜 채널

AI 업무 자료실 **wisdom-lab.com/ai-library** 분야별 AI 업무 자료 100가지 무료
블로그 **wisdom-lab.com/blog** 교육 담당자 실무 글
유튜브 **YouTube '인류의지혜'** 강의 현장 영상
인스타그램 **@wisdomlab_official** 강의 소식
네이버 블로그 **blog.naver.com/present9089** 교육 후기·현장 이야기



휴대폰으로 찍으면
강의 문의로 바로 갑니다