

2022

# 성희롱·성폭력 고충상담원

---

## 업무매뉴얼



## Cover Design

눈물과 촛불을 함께 형상화 한 디자인으로,  
고충상담원의 역할과 도움의 의미를  
촛불의 온기와 밝기로 표현하고 있습니다.

---

본 매뉴얼은 공공기관의 성희롱·성폭력 방지조치를 바탕으로, 성희롱·성폭력 고충상담원 주요 업무에 초점을 맞추어 성희롱·성폭력 사건 처리 절차 및 단계별 주요 업무 내용으로 구성하였습니다.

이를 위해 『공공기관 성희롱 사건 처리 매뉴얼 개발』(여성가족부, 2012), 『관리자를 위한 성희롱예방 및 사건 처리 매뉴얼』(여성가족부, 2015), 『직장 내 성희롱 예방과 대처를 위한 주체별 대응 매뉴얼』(한국양성평등교육진흥원, 2016), 『직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼』(고용노동부, 2018), 『공공기관의 장 등에 의한 성희롱·성폭력 사건 처리 매뉴얼』(여성가족부, 2018), 『직장 내 성희롱·성폭력 사건 처리 매뉴얼』(여성가족부, 2021), 『2022년 폭력예방교육 운영 안내』(여성가족부, 2022)의 내용 중 일부 발췌 및 편집하여 재구성하였습니다.

2022

## 성희롱·성폭력 고충상담원

### 업무매뉴얼

#### I. 성희롱·성폭력 이해하기

- |     |                 |    |
|-----|-----------------|----|
| 01. | 성희롱의 개념 및 판단 기준 | 6  |
| 02. | 성폭력의 개념과 유형     | 12 |
| 03. | 2차 피해의 개념 및 예방  | 20 |

#### II. 성희롱·성폭력 고충처리 업무의 지원

- |     |                     |    |
|-----|---------------------|----|
| 01. | 고충상담원 역할            | 30 |
| 02. | 성희롱·성폭력 사건 처리 절차 개괄 | 32 |

#### III. 사건 처리 단계별 고충상담원 업무 가이드

- |     |                              |    |
|-----|------------------------------|----|
| 01. | 접수 및 상담 단계                   | 36 |
| 02. | 조사 단계                        | 52 |
| 03. | 심의 단계                        | 59 |
| 04. | 종결 단계                        | 66 |
| 참고. | 공공기관의 장과 임원에 의한 성희롱 사건 처리 절차 | 74 |

#### 부록. 관련 서식

- |     |               |    |
|-----|---------------|----|
| 01. | 접수 및 상담 단계 서식 | 78 |
| 02. | 조사 단계 서식      | 82 |
| 03. | 심의 단계 서식      | 90 |
| 04. | 종결 단계 서식      | 95 |





# I. 성희롱·성폭력 이해하기

- 01 성희롱의 개념 및 판단 기준
- 02 성폭력의 개념과 유형
- 03 2차 피해의 개념 및 예방

# 01

## 성희롱의 개념 및 판단 기준

가.

### 성희롱이란?

“성희롱”은 성적인 언동 등으로 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 행위 또는 성적 요구에 대한 불응을 이유로 고용상 불이익을 주는 행위를 말합니다.

#### 「양성평등기본법」 제3조제2호

업무, 고용, 그 밖의 관계에서 국가기관\* 등의 종사자, 사용자\*\* 또는 근로자가 다음의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우

1. 지위를 이용하거나 업무 등과 관련하여 성적 언동 또는 성적 요구 등으로 상대방에게 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 행위
2. 상대방이 성적 언동 또는 요구에 대한 불응을 이유로 불이익을 주거나 그에 따르는 것을 조건으로 이익 공여의 의사표시를 하는 행위

\* 국가기관 등 : 국가기관·지방자치단체 또는 「초·중등교육법」, 「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교, 「공직자윤리법 시행령」 제3조의2제2항에 따라 인사혁신처장이 관보에 고시한 공직유관단체

\*\* 사용자 : 기관장, 사업주, 사업경영담당자(이사, 지배인 등), 사업주를 위하여 근로자에 관한 사항에 대한 업무를 수행하는 자 (인사담당자 등), 관리자(공장장, 현장관리자 등)

“성희롱” 정의에서 ‘성적 굴욕감이나 혐오감’, ‘성적 언동 및 요구’가 뜻하는 바는 다음과 같습니다.

#### 성적 굴욕감, 혐오감

- 피해자가 느끼는 불쾌한 감정으로 그 느낌은 행위자가 아닌 피해자와 같은 처지에 있는 평균인의 관점을 기초로 판단됨

#### 성적 언동 및 요구

- 신체 접촉이나 성적 의사표현 뿐만 아니라 성적 함의가 담긴 모든 언행과 요구를 뜻함
- 행위자가 성적 의도를 가지고 한 행동이 아니었다 하더라도 객관적이고 합리적인 피해자의 관점에서 성적 언동으로 여겨진다면 성희롱으로 인정될 수 있음

나.

## 성희롱 성립 요건

“성희롱”이 성립하려면 사건 당사자가 법률상의 행위자 및 피해자에 해당되는지, 업무 관련성이 있는지, 피해자에게 성적 굴욕감을 유발했는지, 성적 요구의 조건으로 불이익을 주었거나 이익 공여의 의사 표시를 하였는지 여부를 파악해야 합니다.



	양성평등기본법	국가인권위원회법	남녀고용평등법
행위자	공공기관(국가기관, 지방자치단체, 각급 학교, 공직유관단체)의 종사자, 사용자 또는 근로자		사업주, 상급자, 근로자
피해자	공공기관(국가기관, 지방자치단체, 각급 학교, 공직유관단체)의 종사자, 사용자 또는 근로자		사업주에게 고용된 자, 취업할 의사를 가진 구직자
업무 관련성	업무, 고용, 그 밖의 관계* 직위를 이용하거나 업무 등과 관련**		직장 내 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 이루어짐
행위	성적인 언동 등으로 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 행위 성적 요구에 대한 불응을 이유로 한 고용상의 불이익		

\* 업무나 고용관계에 한정하지 않고 보다 넓은 관계에서의 언동까지 제한하고 규제함

\*\* 장소가 직장 내 공간이 아니어도 근무시간 외 직장 밖의 장소에서도 업무수행과 관련성이 존재하는 경우에는 성희롱 성립

다.

## 성희롱의 유형

「남녀고용평등법」 시행규칙 제2조 및 [별표 1]에서 규정하는 직장 내 성희롱을 판단하기 위한 기준의 예시<sup>1</sup>에 의하면 성희롱의 유형은 육체적 성희롱, 언어적 성희롱, 시각적 성희롱, 기타 성희롱으로 분류됩니다.

### 육체적 성희롱

정의	상대 의사와 상관 없이 신체적으로 접촉하거나 특정 신체부위를 만짐으로써 피해자에게 성적 굴욕감이나 혐오감을 주는 행위
	<ul style="list-style-type: none"><li>입맞춤, 포옹, 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉 행위</li><li>가슴·엉덩이 등 특정 신체 부위를 만지는 행위</li><li>안마나 애무를 강요하는 행위</li></ul>
그동안 성희롱으로 인정된 사례	<ul style="list-style-type: none"><li>허리에 손 두르기</li><li>손으로 엉덩이를 톡톡 치는 행위</li><li>안마를 해준다고 어깨를 만지는 행위</li><li>업무를 보고 있는데 의자를 끌어와 몸을 밀착시키는 행위</li><li>가슴을 스치고 지나가는 행위</li></ul>

### 언어적 성희롱

정의	상대 의사와 상관 없이 음란하고 상스러운 말을 하거나 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하거나 성적인 사생활을 묻거나 유포하는 행위
	<ul style="list-style-type: none"><li>음란한 농담이나 상스러운 이야기를 하는 행위(전화통화 포함)</li><li>외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위</li><li>성적인 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 퍼뜨리는 행위</li><li>성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위</li></ul>
그동안 성희롱으로 인정된 사례	<ul style="list-style-type: none"><li>딱 붙는 옷 입으니까 섹시하고 보기 좋은데?</li><li>항상 그렇게 입고다녀, 회사 다닐 맛 난다</li><li>여자가 들어갈 데 들어가고 나올 데 나와야 하는데 넌 말라서 안 섹시해</li><li>여자가 그렇게 똥똥해서 어떤 남자가 좋아하겠어?</li><li>술은 여자가 따라야 제 맛이지, OO씨가 부장님 술 좀 따라드려</li></ul>

<sup>1</sup> 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 위협적·적대적인 고용환경을 형성하여 업무능률을 떨어뜨리게 되는지를 검토하여야 한다.



## 시각적 성희롱

정의	<p>상대 의사와는 상관없이 눈으로 인지가 가능한 행동을 통해 성적 혐오감이나 불쾌감을 주는 행위</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>음란한 사진·그림·낙서·출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 (전화 문자, SNS, 팩시밀리 등을 이용하는 경우 포함)</li> <li>자신의 특정 신체 부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위</li> <li>상대방의 특정 신체 부위를 음란한 시선으로 쳐다보는 행위</li> </ul>
그동안 성희롱으로 인정된 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>야한 사진이나 농담 시리즈를 카톡, 메신저 등을 통해 전송</li> <li>원치 않는 윙크를 계속하는 것</li> <li>음란한 시선으로 뺨히 쳐다보는 것</li> </ul>

## 기타 성희롱

정의	<p>사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동</p>
그동안 성희롱으로 인정된 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>원하지 않는 만남이나 교제를 강요하는 행위</li> <li>사적인 내용의 문자를 보내서 보내지 말라고 했더니 동료들 앞에서 인격적으로 무시하는 행위</li> <li>퇴폐적인 술집에서 이루어진 회식에 원치 않는 근로자의 참석을 종용하는 행위</li> <li>거래처 접대를 해야 한다며 원치 않는 식사, 술자리 참석을 강요하거나 거래처 직원과의 만남을 강요하는 행위</li> </ul>

## 고용상 불이익

정의	<p>채용탈락, 승진탈락, 휴직, 정직, 강등, 해고 등과 같은 고용상 불이익을 주는 것과 임금, 근로시간 등 근로조건을 일방적으로 불리하게 하는 것</p>
----	---

라.

## 성희롱 판단 기준

**‘합리적 피해자의 관점’에서 ‘객관적으로’ 판단하여야 합니다.**

문제되는 성적 언동 등이 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 한 것인지 여부를 판단할 때에는, 피해자의 주관적인 사정을 고려하되, 그렇게 느낄 만한 것인지를 객관적으로 판단합니다.

그 판단의 관점은 “사회 전체의 일반적이고 평균적인 사람이 아니라” “피해자들과 같은 처지에 있는 평균적인 사람의 입장에서 성적 굴욕감이나 혐오감을 느낄 수 있는 정도였는지를 기준으로 심리·판단”(대법 2017두74702)합니다.

**“성인지 감수성”에 입각하여 피해자의 특별한 사정을  
감안하여야 합니다.**

성희롱 여부를 판단할 때는 “그 사건이 발생한 맥락에서 성차별 문제를 이해하고 양성평등을 실현할 수 있도록 ‘성인지 감수성’을 잃지 않아야” 합니다.

“우리 사회의 가해자 중심적인 문화와 인식, 구조 등으로 인하여 피해자가 성희롱 사실을 알리고 문제를 삼는 과정에서 오히려 부정적 반응이나 여론, 불이익한 처우 또는 그로 인한 정신적 피해 등에 노출되는 이른바 ‘2차 피해’를 입을 수 있다는 점을 유념”하여야 합니다.

피해자는 “2차 피해에 대한 불안감이나 두려움으로 인하여 피해를 당한 후에도 가해자와 종전의 관계를 계속 유지하는 경우도 있고, 피해 사실을 즉시 신고하지 못하다가 다른 피해자 등 제3자가 문제를 제기하거나 신고를 권유한 것을 계기로 비로소 신고를 하는 경우도 있으며, 피해 사실을 신고한 후에도 수사기관이나 법원에서 그에 관한 진술에 소극적인 태도를 보이는 경우도 적지 않으므로 “성희롱 피해자가 처하여 있는 특별한 사정을 충분히 고려하지 않은 채 피해자 진술의 증명력을 가볍게 배척”하여서는 안 됩니다.(대법 2017두74702)

## Q&A

---

**Q 주변 사람은 경미하다고 느꼈던 성적 언동이 피해자는 매우 불쾌할 때가 있습니다. 피해자가 불쾌하면 다 성희롱인가요? 이럴 때, 성희롱을 판단하는 기준은 어떻게 되나요?**

---

**A** 기관 내 성희롱 사건에 대해서는 성희롱이 일어나지 않는 조직문화를 만드는데 초점을 뒀 성희롱을 폭넓게 해석하는 경향이 있습니다. 법적 판단시에는 「양성평등기본법», 「국가인권위원회법», 「남녀고용평등법」의 법적개념에 근거하여 좁게 해석하게 됩니다. 성희롱은 성적인 언동으로 인간으로서의 존엄성과 노동권을 침해했을 때 발생합니다. 또한 피해자의 노동권을 보호하기 위해 성희롱을 법으로 규제하는 것이기 때문에 업무 관련성이 존재해야 합니다.

**A** 성희롱이 성립하기 위해서는 행위자에게 반드시 성적 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아니지만 구체적 사정을 참작하여 볼 때, 객관적으로 상대방과 같은 처지에 있는 일반적이고 평균적인 사람으로 하여금 성적 굴욕감이나 혐오감을 느낄 수 있게 하는 행위가 있었고, 그로 인하여 행위의 상대방이 성적 굴욕감이나 혐오감을 느꼈다면 성희롱으로 인정됩니다.

**Q 일상적인 외모에 관한 이야기도 피해자가 불쾌감을 느낀다면 성희롱에 해당하나요?**

---

**A** 단순히 외모와 관련한 발언 자체가 성희롱라고 할 수 없지만 당사자가 기분 나빴다고 한다면 그에 따른 이유가 있을 것입니다. 법원 판례나 국가인권위원회 결정례 또한 동일하게 규정하고 있습니다. 외모에 대한 칭찬이 아니라 성적인 비유, 평가, 함의를 담고 있다면 그것은 성희롱에 해당합니다. 외모에 대한 발언을 한 사람은 상대를 칭찬하기 위한 발언일 수 있지만, 상대방의 기분을 나쁘게 하는 것은 아닌지 경각심을 가지고 그런 발언을 조심하는 조직문화가 필요합니다.

# 02

## 성폭력 개념과 유형

### 1) 성폭력 개념 및 유형

가.

#### 성폭력이란?

성폭력이란 상대방의 의사에 반하여 이루어지는 성적 언동으로 상대방의 성적 자기결정권을 침해하는 모든 행위를 말합니다. 그러나 모든 성폭력이 법적으로 처벌을 받는 것은 아니며, 법적으로 처벌받지 않는다고 해서 성폭력이 아닌 것은 아닙니다.

성폭력에는 성폭력 관련법에 의해 처벌할 수 있는 강간 및 강제추행 등의 성폭력범죄 뿐만 아니라, 언어적 성희롱과 같이 민사소송 또는 비사법적 제도를 통해 권리가 구제되는 유형도 포함됩니다.

나.

#### 성폭력의 유형

##### ◇ 강간

「형법」 제297조 등

폭행 또는 협박을 가하여 간음(성기 삽입)하는 것

※ 때리거나 흉기로 위협하지 않아도 피해자를 꼼짝 못하게 누르거나, 완력으로 옷을 벗기는 행위, 반항하면 위해를 가할 것처럼 행동 등도 해당

##### ◇ 유사강간

「형법」 제297조의2 등

폭행 또는 협박으로 사람에게 대하여 구강, 항문 등 신체(성기 제외)의 내부에 성기를 넣거나, 성기, 항문에 손가락 등 신체(성기 제외)의 일부 또는 도구를 넣는 행위

##### ◇ 강제추행

「형법」 제298조 등

사람에게 가하는 폭행 또는 협박 행위 자체 및 성욕을 자극, 흥분, 만족시키려는 주관적 동기나 목적이 없어도 성립

##### ◇ 준강간, 준강제추행

「형법」 제299조 등

폭행 또는 협박이 없이 술이나 잠, 약물 등으로 인해 사람의 심신상실 또는 항거불능의 상태를 이용하여 간음 또는 추행한 행위

◇ 업무상 위력  
등에 의한  
간음

「형법」 제303조제1항

업무, 고용 기타 관계로 인하여 자기의 보호 또는 감독을 받는 사람에 대하여  
위계 또는 위력으로써 간음하는 것

◇ 업무상 위력  
등에 의한  
추행

「성폭력처벌법」 제10조제1항

업무, 고용이나 그 밖의 관계로 인하여 자기의 보호, 감독을 받는 사람에 대하여  
위계 또는 위력으로 추행하는 것

◇ 성적 목적을  
위한 다중  
이용장소  
침입행위

「성폭력처벌법」 제12조

자기의 성적 욕망을 만족시킬 목적으로 화장실, 목욕실 또는 모유수유시설,  
탈의실 등 다중 이용장소에 침입하거나 퇴거의 요구를 받고도 응하지 않는 경우

◇ 통신매체를  
이용한  
음란행위

「성폭력처벌법」 제13조

자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 통신매체를  
통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을  
상대방에게 도달하게 하는 것

◇ 카메라 등을  
이용한 촬영

「성폭력처벌법」 제14조

카메라 등으로 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 다른 사람의 신체를  
의사에 반하여 촬영하는 행위, 그 촬영물 또는 복제물을 반포·판매·임대·제공  
또는 공공연하게 전시·상영하는 행위, 촬영 당시에는 동의했으나 사후에 의사에  
반해 반포 등을 하는 것<sup>2</sup>도 처벌

◇ 허위영상물  
등의 반포

「성폭력처벌법」 제14조의2

사람의 얼굴, 신체, 음성을 대상으로 한 촬영물, 영상물, 음성물을 대상자의  
의사에 반하여 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 형태로 편집, 합성,  
가공하거나, 반포·판매·임대·제공하는 것. 마찬가지로 사후에 대상자의 의사에  
반하여 반포 등을 하는 것도 처벌

◇ 촬영물 등을  
이용한 협박  
강요

「성폭력처벌법」 제14조의3

성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 촬영물 또는 복제물을 이용하여  
사람을 협박하거나, 이 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무 없는 일을  
하게 하는 행위

<sup>2</sup> 유포자가 직접 촬영대상의 동의를 받고 촬영한 촬영물, 촬영대상자가 스스로 촬영한 촬영물 등과 같이 촬영 당시 촬영 대상자의 의사에  
반하지 않으면 각각 촬영되는 미성립하더라도 동의없이 유포시 유포되는 성립 가능

## 2) 디지털 성폭력 정의 및 유형

가.

### 디지털 성폭력이란?

디지털 성폭력은 디지털 기기 및 정보통신기술을 매개로 온·오프라인 상에서 발생하는 젠더 기반 폭력을 말합니다. 유형으로는 상대방의 동의 없이 상대의 신체를 촬영하거나 유포·유포·협박·소자·구입·저장·전시·합성·제작하는 행위 및 사이버 공간에서 타인의 성적 자율권과 인격권을 침해하는 행위를 포함합니다. 그러나 모든 디지털 성폭력이 현행법 상 디지털 성범죄로 인정되는 것은 아닙니다. 다만, 법률 제·개정을 통해 점차 사각지대를 줄여가고 있습니다.

나.

### 디지털 성폭력 가해 행위별 유형

적용법률	유형/성격	예시
「청소년성보호법」 제15조의2	<b>아동·청소년 성착취 목적 대화 등</b> 아동·청소년에 대한 성착취 목적으로 정보통신망을 통하여 이루어지는 대화 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성적 욕망이나 수치심 또는 혐오감을 유발할 수 있는 대화 또는 그러한 대화에 참여시키는 행위</li> <li>• 성행위, 신체의 전부 또는 일부를 노출하는 행위, 자위행위 등을 유인·권유하는 행위</li> </ul>
「성폭력처벌법」 제14조제1항	<b>촬영</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 설치형/직접 촬영형</li> <li>• 자신 또는 타인의 신체를 그 의사에 반하여 촬영</li> <li>• 유포로 이어질 가능성이 큼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장 내 탈의실에 초소형 몰래카메라를 설치하여 촬영</li> <li>• 성행위 장면을 동의 없이 촬영</li> </ul>
「청소년성보호법」 제11조제1항	<b>제작</b> 아동·청소년 또는 아동·청소년으로 명백하게 인식될 수 있는 사람· 표현물이 등장하여 성교·유사성교· 자위 행위 등 성적 행위를 표현 하도록 하는 콘텐츠 제작	아동·청소년 성착취물을 만드는 것을 기획하고 만드는 과정에서 구체적인 지시를 하는 등의 제작 행위

<p>「성폭력처벌법」 제14조제2항, 제3항, 제5항</p> <p>「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항 제1호</p>	<p><b>촬영물 유포 및 재유포</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 성적 촬영물 유포/재유포</li> <li>· 촬영 시 동의 여부와 관계 없이 유포 시 촬영 당사자의 동의 없이 정보통신망을 이용하여 유포/재유포</li> </ul> <p>※ 유포자가 직접 촬영대상의 동의를 받고 촬영한 촬영물, 촬영대상자가 스스로 촬영한 촬영물 등과 같이 촬영 당시 촬영대상자의 의사에 반하지 않으면 각각 촬영되는 미성립하더라도 동의없이 유포시 유포죄는 성립 가능</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 연인 등 관계에서 동의 하에 촬영한 성적인 영상물(성관계, 자위, 누드 등)을 동의 없이 유포</li> <li>· 몰래카메라 등 동의 없이 촬영한 성적인 영상물을 유포</li> <li>· 불법촬영물이거나 불법유포물인 사실을 모른 경우라도 정보통신망을 이용하여 성적 촬영물 유포시 음란물 유포로서 처벌</li> <li>· 주로 금전적 수익을 목적으로 대량으로 다룬 및 업로드 하여 유포</li> </ul>
<p>「성폭력처벌법」 제14조의2</p>	<p><b>합성·편집</b></p> <p>대상자의 의사에 반하여 얼굴, 신체 또는 음성을 대상으로 한 촬영물 등을 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 형태로 편집, 합성, 가공 및 유포</p>	<p>사진 동영상상을 합성한 성착취물 (딥페이크), 지인능욕 등</p>
<p>「성폭력처벌법」 제14조의3 「형법」 제283조, 제324조</p>	<p><b>성적 촬영물 이용 협박·강요</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 괴롭힘 등의 목적을 이루기 위해 성적 촬영물을 유포하겠다고 협박</li> <li>· 성적 촬영물을 이용한 협박으로 상대방에게 의무없는 일을 하도록 강요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 성행위 촬영물을 유포하겠다는 협박</li> <li>· 채팅 어플리케이션을 통해 성행위 촬영물을 주고받은 후 다른 촬영물을 보내지 않으면 유포하겠다고 협박, 더 나아가 이를 통해 다른 촬영물을 취득</li> </ul>
<p>「정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제42조, 제44조의7 「전기통신사업법」 제22조의3, 제22조의5, 제22조의6, 제92조, 제96조, 제104조 「성폭력처벌법」 제14조제4항 「청소년보호법」 제11조 제2항·제3항·제5항</p>	<p><b>유통·소비</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 불법촬영물·편집물, 아동·청소년성착취물의 판매·유통, 유포 방조 및 협력</li> <li>· 아동·청소년성착취물 혹은 피해자 의사에 반하여 촬영·유포된 성적 촬영물을 소지·구입·저장·시청 등의 방식으로 소비</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 인터넷서비스제공사업자에게 적용(Internet service provider : ISP)</li> <li>· 불법촬영물 및 아동·청소년성착취물 판매·유통 및 유포 방조 처벌</li> <li>· 불법촬영물 등 삭제·접속차단 등 유통방지에 필요한 조치 의무 위반</li> </ul>
<p>「성폭력처벌법」 제13조 「정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제70조 「형법」 제307조, 제311조</p>	<p><b>디지털 공간 내 성적 괴롭힘</b></p> <p>인터넷, 사이버 공간 또는 디지털 기기 및 정보통신기술을 사용한 공간에서의 성적 괴롭힘</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 원하지 않는 성적 언어희롱과 음담패설 및 이미지 전송</li> <li>· 게임 내 성희롱</li> <li>· 단톡방 내 성희롱</li> </ul>

## Q&A

### Q 성폭력과 성희롱은 어떻게 다른가요?

A 성희롱과 성폭력은 상대방이 원치 않는 성적 언동 등으로 성적 자기결정권을 침해하는 행위로서, 법률로 금지된 행위라는 점에서 공통점이 있습니다. 성폭력은 개인의 성적 자기결정권을 침해하는 범죄로써 행위자 개인이 성폭력처벌법과 형법의 적용을 받아 처벌을 받습니다. 다른 범죄와 마찬가지로 고의성 등 범죄로써의 구성요건이 충족되어야 합니다. 반면, 「양성평등기본법」, 「국가인권위원회법」, 「남녀고용평등법」에서 규율하는 성희롱은 가해자에 대한 형사 처벌이 아니라 조직 내 성희롱의 예방 및 근절과 피해자의 권리 회복을 목적으로 합니다. 따라서 행위자의 고의성과 무관하게 피해자가 행위자의 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느꼈다면 성희롱이 성립합니다.

A 하나의 피해 사실이 성폭력관련법을 위반의 범죄행위로 규율됨과 동시에 「양성평등기본법」 및 「남녀고용평등법」이 정하는 성희롱으로 규율될 수 있습니다. 즉, 성폭력범죄를 규율하는 법률 각 조항에 해당하는 범죄행위가 업무 관련성이 있는 당사자 사이에서 발생한 경우는 성희롱에도 해당합니다. 이 경우 피해자는 성폭력범죄에 대하여 수사기관에 고소를 하는 동시에 성희롱에 대하여 조직에 고충처리를 요구할 수 있습니다. 다만 형법을 적용받는 성폭력범죄 행위와 징계 대상으로써의 성희롱 행위는 정의, 성립요건, 규율 취지, 사실관계 입증의 정도 등에 있어 기준이 다릅니다. 따라서 하나의 실제적 사실에 대하여 범죄 사실은 인정되지 않더라도 성희롱은 인정될 수 있습니다. 따라서 고소 사건에 대한 불기소 처분 및 무죄 판결이 곧바로 “성희롱”의 불성립을 의미하는 것이 아닙니다. 수사기관 및 법원에서 진행되는 형사절차와 별개로 사업주는 당해 사건의 조사 및 성희롱인지 여부 판단, 피해자 보호, 가해자 징계 및 조직 내 성희롱 예방과 근절을 위한 조치를 취해야 합니다.

### Q 강제추행 등 형사 처벌 대상 성폭력범죄는 기관 내에서 처리할 수 있는 사안이 아니라 사법적 절차를 통해 처리되어야 할 문제가 아닌가요?

A 성폭력 사건이 조직 내에서 발생한 것이 아닌 경우 성폭력범죄 행위에 대한 규율은 국가가 형법에 따라 처리하게 됩니다. 다만 기관은 조직 내 성폭력 피해자가 있는 경우 피해자에 대한 보호조치를 하여야 합니다. 한편 성폭력범죄 행위가 업무 관련성이 있는 조직 구성원 사이에서 발생한 경우, 이는 동시에 성희롱에도 해당하므로, 기관은 이 사건의 형사절차 진행 여부와 관계없이 「남녀고용평등법」에 따라 성희롱 발생 사실을 인지한 경우 즉시 조사할 의무를 부담합니다.



따라서 동일 사안이 범죄 수사 및 재판 과정에 있다고 하더라도 기관에서는 “성희롱” 고충처리 절차에 따라 지체없이 조사에 착수하고 고충처리 절차를 진행해야 합니다. 또한 이 경우 형법의 규율을 받는 범죄행위와 성희롱이라는 징계 대상 행위는 ① 그 고의성(의도)을 요건으로 하는지 여부, ② 사실관계 인정을 위한 입증 정도에 차이가 있습니다. 하나의 실체적 사실이 고소 사건에 대한 불기소처분 및 무죄 판결이 곧바로 “성희롱”의 불성립을 의미하는 것이 아니므로 이 점에 유의하여야 합니다.

**Q 외부(경찰 또는 검찰)로부터 성폭력 사건이 조사 중임을 통지 받은 경우, 고충상담원은 어떻게 처리해야 할까요?**

---

**A** 기관은 「남녀고용평등법」에 의해 성희롱을 인지한 경우 지체없이 조사 및 조치를 하여야 합니다. 외부기관이 성폭력 사건의 통지를 한 경우 성희롱 발생이 인지된 것이므로 기관은 고충처리절차에 착수해야 합니다. 따라서 고충상담원은 피해자를 상담하여 그 직원이 조직에 바라는 보호조치가 무엇인지를 파악해야 합니다. 피해자가 입은 충격 등을 고려하여 우선적으로 피해자가 조직에 바라는 보호조치가 무엇인지에 집중하는 것이 필요합니다. 그 후에 피해자의 의사 등을 고려하여 성희롱 사건으로 조사·처리하는 것이 바람직합니다.

**Q 성희롱 고충상담 중에 성폭력범죄에 해당할 수 있다고 판단되었다면, 고충상담원은 상담을 진행해야 할까요?**

---

**A** 고충상담원은 성희롱 사건 처리 절차뿐만 아니라 성폭력 사건 처리에 대한 안내도 반드시 해야 합니다. 또한 성폭력범죄에 해당한다고 해서 성희롱이 아닌 것이 아니므로 당연히 성희롱 사건 처리에 대한 상담도 함께 진행해야 합니다.

**A** 피해자가 성폭력범죄에 대한 지식이 부족해서 사건을 성희롱으로만 바라볼 수도 있습니다. 고충상담원은 사건의 내용이 성폭력에도 해당한다고 생각되면, 성폭력 고소에 대해 설명하여 피해 주장자가 폭넓게 사건 해결 방안을 검토할 수 있도록 노력해야 합니다.

**Q 성폭력 수사결과를 수령하였는데 성폭력범죄가 인정된 경우,  
기관은 어떤 조치를 취해야 하나요?**

---

- A** 공공기관의 경우 공무원에 준하는 징계기준을 정하고 있고, 성폭력범죄 행위에 대하여 중징계 하도록 되어 있습니다. 따라서 징계절차를 거쳐 징계 처분을 해야 합니다.
- A** 가해자에 대한 처벌 뿐 아니라 피해자에 대한 보호조치를 하여야 합니다. 성폭력 사건 이후 피해자에 대하여 보호조치를 취하였다고 하더라도 최소 2년 정도 피해자에 대한 모니터링을 실시하는 것도 필요합니다.
- A** 「남녀고용평등법」에서는 성희롱 행위자에 대해 조치하기 전에 피해자의 의견을 청취하도록 하고 있습니다. 성폭력 사건에서 업무 관련성이 있는 경우에는 성희롱에도 해당하므로 피해자에게 가해자의 조치에 대한 의견과 보호조치에 대한 의견을 청취하여 적극 반영하는 것이 필요합니다.

**Q 성폭력 수사결과를 수령하였는데, 성폭력범죄가 인정되지 않은 경우,  
기관은 어떤 조치를 취해야 하나요?**

---

- A** 성폭력범죄가 인정되지 않았다고 해서 성희롱까지 인정되지 않는 것은 아닙니다. 형법의 규율을 받는 범죄행위와 성희롱이라는 징계 대상 행위는 ① 그 고의성(의도)을 요건으로 하는지 여부, ② 사실관계 인정을 위한 입증 정도에 차이가 있습니다. 하나의 실체적 사실의 고소 사건에 대한 불기소처분 및 무죄 판결이 곧바로 “성희롱”의 불성립을 의미하는 것이 아니므로, 기관은 피해자의 의사를 물어 성희롱 사건으로 조사 및 조치해야 합니다. 피해자가 성폭력으로 고소를 했다는 것은 일단 문제를 해결하겠다는 의지가 있는 것으로 판단할 수 있으므로, 피해자에 대한 충분한 상담을 통해 성희롱 사건으로 접수하여 조직에서 사건 조사, 처리하는 것이 바람직합니다.

**Q 화장실에서 불법 카메라가 발견되었습니다. 발견된 동영상 속에서는 피해자를 특정할 수 있는 얼굴이나 전신 촬영 장면은 없었고, 불법 카메라에 대하여 누군가가 사건 조사 접수를 하지도 않았습니**  
**다. 조직에서는 전체 화장실과 건물을 조사하여 불법 카메라가 설치되었는지를 확인했고, 향후 재발방지를 위하여 정기적으로 불법 카메라 설치 여부를 점검할 예정입니다.**  
**이 외에 조직이 취해야 할 조치가 있을까요?**

**A** 불법촬영을 위한 카메라 설치가 발견되었다면, 기관은 당연히 직권조사를 해야 합니다. 불법 카메라를 누가 설치하였는지 확인하였다면 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제14조<sup>-3</sup>에 해당하는 범죄행위이므로 형사 고발하는 것까지 고려해야 합니다. 피해자의 신고가 없어도 다수의 피해자가 발생했거나 발생할 수 있었음을 고려한다면, 가해자의 범죄행위로 인하여 피해자들은 안전하게 근로할 권리를 침해받은 것입니다. 사업주는 근로자에 대하여 안전배려의무를 집니다. 형사범죄에 해당하는 사안에 대하여 직권조사를 통한 가해자 징계가 제대로 이루어지지 않으면 직원들은 안전에 대하여 사업주와 회사를 신뢰하지 못하고 불안해하고 근로의욕이 저하될 것입니다. 따라서 피해자의 신고가 없어도 직권조사를 하여 가해자 조치를 하여야 하며, 증거를 보존하여 신속하게 형사 고발 조치까지 취하는 것이 바람직합니다.

**Q 회사 내에서 직원이 다른 직원을 불법촬영하려다가 들켜 즉시 제지당하였고, 피해자가 바로 경찰에 신고하여 수사에 들어갔습니다. 현재 수사 중인데 회사가 해야 할 조치는 무엇인가요?**

**A** 피해자가 회사에 따로 신고하지 않았다 하더라도 회사에서 벌어진 일로서 이미 인지되었고 경찰 수사까지 진행되고 있다면 당장 피해자를 면담하여 피해자에게 필요한 보호조치를 취해야 합니다. 피해자는 매우 충격을 받았을 것이므로 유급휴가 조치를 권하여, 원하면 유급휴가 조치를 취하고 동시에 행위자에 대해서는 직위해제 조치하여 피해자와 즉시 분리하도록 합니다. 이후 경찰 수사 결과가 나올 때까지 직위해제를 지속하고 결과가 나오면 그에 따라 징계조치를 할 수도 있으나, 피해자가 원하는 경우 인지된 불법촬영행위 자체로 사내 사건 처리절차를 거쳐 신속히 징계할 수도 있습니다. 이것은 사내에 매우 충격적인 사건일 것이기 때문에 신속한 피해자 보호조치와 행위자 인사조치가 이루어져야 할 뿐 아니라 사내 구성원들에게 확실한 교육과 재발방지대책이 수반되어야 합니다.

<sup>-3</sup> 제14조(카메라 등을 이용한 촬영) ① 카메라나 그 밖에 이와 유사한 기능을 갖춘 기계장치를 이용하여 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 사람의 신체를 촬영대상자의 의사에 반하여 촬영한 자는 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

# 03

## 2차 피해의 개념 및 예방

가.

### 2차 피해란?

2차 피해란, 성희롱·성폭력 피해자 등(피해자, 신고인, 조력자 등)이 1차 피해 이후 문제제기 및 사건 처리 과정과 이후 조직 내에서 또 다른 정신적, 신체적, 경제적, 업무상 입는 피해를 말합니다.

※ 근거 : 「여성폭력방지기본법」 상 ‘여성폭력’, ‘여성폭력 피해자’, ‘2차 피해’ 정의 규정 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 (성폭력방지법)」 상 피해자 등에 대한 불이익조치 금지 규정. 「남녀고용평등법」 상 피해 주장 근로자, 피해자 및 신고인에 대한 불리한 처우 금지 규정 등

※ 특히 「남녀고용평등법」 제14조 제6항의 불리한 처우<sup>4</sup>를 하는 경우 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금형에 처함

나.

### 2차 피해의 유형

- 피해자임을 이유로 또는 신고 등을 이유로 피해자 등에 대하여 불이익조치를 하는 것
- 피해자의 법령에 따른 구제 절차 및 필요한 조치를 받을 권리를 침해하거나 필요한 조치를 하지 않는 것(사건 은폐, 방치, 축소, 지체, 피해자 보호조치 미실시)
- 피해자 등에 대하여 조사과정이나 조직 생활에 있어 재차 성희롱적 언동을 하거나 의심, 비난, 따돌림, 폭언, 폭행 등 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위, 비밀누설, 기타 등 이에 준하는 행위

<sup>4</sup> 「남녀고용평등법」 제14조 제6항 1. 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치 2. 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사조치 3. 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사조치 4. 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별 지급 5. 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한 6. 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 그 행위의 발생을 방지하는 행위 7. 그 밖에 신고를 한 근로자 및 피해근로자들의 의사에 반하는 불리한 처우

---

**「여성폭력방지기본법」**  
**제3조(정의)**

2. 2차 피해란 여성폭력 피해자(이하 “피해자”라 한다)가 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 피해를 입는 것을 말한다.

- 가. 수사·재판·보호·진료·언론보도 등 여성폭력 사건 처리 및 회복의 전 과정에서 입는 정신적·신체적·경제적 피해
  - 나. 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언, 그 밖에 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위로 인한 피해(정보통신망을 이용한 행위로 인한 피해를 포함한다)
  - 다. 사용자(사업주 또는 사업경영담당자, 그 밖에 사업주를 위하여 근로자에 관한 사항에 대한 업무를 수행하는 자를 말한다)로부터 폭력 피해 신고 등을 이유로 입은 다음 어느 하나에 해당하는 불이익조치
    - 1) 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치
    - 2) 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사조치
    - 3) 전보, 전근, 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사조치
    - 4) 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별 지급
    - 5) 교육 훈련 기회의 제한, 취소, 예산 또는 인력 등 가용자원의 제한 또는 제거, 보안정보 또는 비밀정보 사용의 정지 또는 취급 자격의 취소, 그 밖에 근무조건 등에 부정적 영향을 미치는 차별 또는 조치
    - 6) 주의 대상자 명단 작성 또는 그 명단의 공개
    - 7) 직무에 대한 부당한 감사 또는 조사나 그 결과의 공개
    - 8) 인허가 등의 취소, 그 밖에 행정적 불이익을 주는 행위
    - 9) 물품계약 또는 용역계약의 해지, 그 밖에 경제적 불이익을 주는 조치
-

다.

## 법령상 성희롱·성폭력 피해자의 권리 및 침해 시 제재

2차 피해 유형 ①

사건은폐, 방치, 축소

근거 법률	권리 의무 내용	제재 내용	적용범위
「양성평등기본법」 제31조제5항, 시행령 제21조	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사건을 은폐하거나,</li> <li>· 그 과정에서 피해자에 대해 학습권, 근로권 등에 대한 '추가적인 피해'가 발생한 것이 국가인권위원회 등 (법원, 검찰청, 경찰청, 감사원, 국민권익위원회 등)에 의해 확인된 경우</li> </ul>	여성가족부 장관이 관련자의 징계 등을 소속 국가기관의 장에게 요청할 수 있음	공무원, 공공기관
「국가공무원법」, 공무원 징계령 시행규칙 [별표 1]	징계기준 1. 성실의무 위반 카. 성 관련 비위 또는 부당한 행위를 은폐하거나 필요한 조치를 하지 않은 경우에 해당	공무원 징계	공무원
「남녀고용평등법」 제14조제2항	사실확인을 위한 지체없는 조사를 하지 않은 경우	500만원 이하의 과태료 처분	공공기관장

2차 피해 유형 ②

비밀누설

근거 법률	권리 의무 내용	제재 내용	적용범위
「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특별법」 제24조 「남녀고용평등법」 제14조제7항 공무원 인사규정 제10조, 「국가공무원법」 제60조(비밀 엄수의 의무)	사건 처리를 담당하거나 관여하는 자에 대하여 성폭력범죄와 성희롱 피해자의 신원, 사건내용, 사생활에 대한 비밀 누설 금지를 정하고 있음	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금</li> <li>· 위반 시 과태료</li> <li>· 위반 시 징계</li> </ul>	공무원, 공공기관

2차 피해 유형 ③

**피해자에 대한 성희롱**

근거 법률	권리 의무 내용	제재 내용	적용범위
공무원 인사규정 제4조제2항 「남녀고용평등법」 제14조제2항	성희롱 사건 조사과정에서 피해자가 또 다른 성적 불쾌감 등을 느끼지 않도록 해야 함	-	공무원, 공공 기관장

2차 피해 유형 ④

**피해자 보호 미조치**

근거 법률	권리 의무 내용	제재 내용	적용범위
「남녀고용평등법」 제39조제3항1의5호	성희롱 발생이 확인된 경우 피해자에 대하여 근무장소 변경, 휴가 등 적절한 조치 의무	위반 시 과태료 처분	공공 기관장

2차 피해 유형 ⑤

**피해자와 신고인 불이익 조치**

근거 법률	권리 의무 내용	제재 내용	적용범위
「남녀고용평등법」 제14조제6항	성희롱 피해자와 신고인에 대한 불리한 처우 금지	위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금형	공공 기관장
「성폭력방지법」 제8조	사실 확인을 위한 지체없는 조사를 하지 않은 경우		공무원, 공공 기관장

라.

## 2차 피해의 예방

「여성폭력방지기본법」에 의해 여성가족부는 여성폭력 2차 피해 방지 지침 표준안을 마련하여 다음과 같이 2차 피해 예방을 위한 조치를 하도록 하고 있습니다.

### 여성폭력 2차 피해 방지 지침 표준안 제4조 (기관장의 책무)

- 2차 피해 예방교육의 실시
- 2차 피해자에 대한 보호조치 마련
- 피해자에게 2차 피해를 주는 행위를 한 자에 대한 징계 등 제재 조치 마련
- 2차 피해 고충처리 절차 수립
- 2차 피해 방지 및 처리절차 매뉴얼 마련
- 2차 피해 재발방지 대책 수립
- 2차 피해 실태 및 예방교육 만족도 조사 정례화 등 성평등한 조직문화의 정착을 위한 노력 등

### 여성폭력 2차 피해 방지 지침 표준안 제6조 (고충처리업무 담당자 등의 책무)

- ① 피해자에게 기관의 2차 피해 고충처리절차를 구체적으로 설명하여 피해자가 기관 내 고충처리절차를 충분히 이해하고 활용할 수 있도록 지원
- ② 피해자가 요청한 2차 피해방지조치의 이행 점검
- ③ 고충처리 과정에서 알게 된 개인정보 등의 노출 금지
- ④ 조사과정 및 심의·의결과정에서 피해자에게 다음 각 호의 2차 피해를 주는 행위를 하여서는 아니됨
  1. 피해자를 비난하거나 위축시키는 등의 행위
  2. 정당한 이유없이 피해자의 책임을 언급하는 등의 행위
  3. 정당한 이유없이 피해자의 고충 접수의 의도를 의심하는 행위
  4. 정당한 이유없이 피해자의 피해 사실을 인정하지 않으려는 예단을 가지거나 사소한 것으로 취급하는 행위
  5. 정당한 이유없이 피해자의 과거 언행을 부적절하게 질문하는 행위
  6. 정당한 이유없이 여성폭력 행위자를 옹호하거나 두둔하는 행위
  7. 피해자의 의사에 반하여 여성폭력 행위자를 동석시키는 행위
  8. 목격자 회유 및 피해자 입장에서의 진술을 방해하는 행위
  9. 정당한 이유없이 비공식적으로 사건에 대해 언급하는 행위
  10. 그 밖에 이에 준하는 행위



## Q&A

---

**Q 증거자료를 수집하기 위해 기관 내 관련자를 조사할 때, 비밀유지 등과 같은 2차 피해가 발생할 가능성이 있는데, 공식적으로 기관에서는 어떤 조치를 취할 수 있나요?**

---

**A** 성희롱 발생 시 피해 사실이 사람들에게 알려지는 것은 피해자가 겪는 가장 대표적인 2차 피해입니다. 성희롱은 피해자가 잘못된 것이 아니라 행위자의 잘못으로 발생한 것임에도 그 사실이 알려지면 피해자에게 고통이 발생하는 것은 성희롱·성폭력 사건에 대한 왜곡된 사고방식의 대표적인 발현이지만 엄연한 현실이라 할 것입니다.

이러한 현실을 반영하여 법은 성희롱 사건에 대한 비밀유지의무를 정하고 있습니다. 「남녀고용평등법」 제17조7항에 의하면, 직장 내 성희롱 발생 사실을 조사한 사람, 조사내용을 보고 받은 사람 또는 그 밖에 조사과정에 참여한 사람은 해당 조사과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 안되며, 다만 조사와 관련된 내용을 사업주에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우에만 허용됩니다. 따라서 기관은 지침에 사건 처리 시 비밀유지원칙을 명시하고 사건 처리절차를 진행하면서 관련된 모든 사람들, 예컨대 조사자, 심의위원, 피신고인, 참고인 등에게 비밀유지서약서를 징구하고 비밀유지의무 이행 위반 시 법과 규칙에 따라 처벌 및 제재를 받는다는 것을 확실히 주지시켜야 합니다. 또한 실제 이들로부터 비밀이 누설된 사실이 있다면, 법과 규칙에 따라 조사 및 적절한 제재조치가 이루어져야 합니다.

**Q 사건 조사 중인데 사건에 대한 소문이 퍼져 피해자가 점점 괴로워하고 있습니다. 어떻게 해야 할까요?**

---

**A** 상기한 바와 같이 조사 관련자는 비밀유지의무가 있고 조사 관련자가 아닌 조직구성원들도 피해자의 의사에 반하여 성희롱 피해 사실을 이야기하고 소문내는 것은 피해자의 근로환경에 심대한 악영향을 끼치는 것이므로 사내 규칙에 2차 피해의 대표적인 유형으로 규정하고 규율하여야 합니다. 이 경우에는 피해자의 의사에 따라 현재 진행 중인 원 사건과 병합하여 소문유포 행위를 조사처리할 수 있으며 소문유포 경로를 찾아 소문유포 행위를 당장 중지시키고 더 이상 그런 행동을 하지 말 것을 강력히 경고하여야 합니다.

**Q 조사결과 사건 처리 과정에서 피해자로부터 최초 사건 이야기를 들은 피해자 소속 부서장이 초기 대응을 하지 않아 오랜 기간 피해자가 지속적인 성희롱에 방치되어 있었던 것이 드러났습니다. 이 관리자에 대해서 어떤 조치를 해야 할까요?**

---

**A** 실제 현장에서는 피해자들이 고충상담원보다 자신의 상사에게 먼저 성희롱 고충을 호소하는 일이 많습니다. 이렇게 관리자가 가장 먼저 성희롱 발생 사실을 알았을 때 관리자의 초기 대응은 성희롱 피해를 조기에 근절하고 피해자 구제를 신속히 할 수 있는 가장 중요한 지점입니다. 그러나 많은 기관에서 관리자의 대응방법에 대한 구체적이고 명확한 지침과 교육이 미흡한 실정입니다. 처음 피해자가 관리자에게 상담했을 때 관리자가 어떻게 대응하고 어디까지 개입해야 하는가는 각 기관에서 사건 처리절차지침과 조직문화에 맞게 맞춤형으로 구체적으로 정해야 합니다.

일반적으로는 피해자로부터 최초 고충을 들은 관리자는 최소한 피해자에게 사내 절차를 안내하고 절차를 이용할 수 있도록 도와야 합니다. 그런데 이 경우 피해자가 2차 피해 등을 우려하여 신고하지 않겠다고 할 수 있습니다. 이런 경우라도 관리자는 비공식적으로라도 현재 진행되는 성희롱 행위로부터 피해자가 피할 수 있도록 조치하거나 그 행위가 중지될 수 있도록 조치하여야 할 책임이 있습니다. 다만 관리자가 사실상 그러한 조치 권한이 없거나 현실적으로 그러한 조치를 하기 어려운 경우에는 피해자의 주저에도 불구하고 고충상담창구에 제3자 신고를 하는 것도 방법입니다. 피해자와 관리자 모두 성희롱 문제의 비전문가이므로 최소한 피해자가 사내 고충상담창구를 통해 상담이라도 받음으로써 전문적이고 공식적인 도움을 얻을 수 있도록 하는 것입니다.

이러한 관리자의 책임, 대응 방법 및 범위는 평소 잘 교육되어야 하고, 교육되지 않은 상황에서는 관리자가 이러한 책임을 하지 못하였다고 하여 2차 피해로 규정하고 제재하기에는 어려울 수 있습니다. 다만 관리자가 피해자가 원하거나 요구했음에도 불구하고 도움을 주거나 조치를 하지 않고 방치하거나 외면했다면 관리자 책임 방기로 적절하게 제재할 필요가 있습니다.

**Q 성희롱 불인정시 피신고인이 신고인을 명예훼손이나 무고로 고소하는 경우가 있는데 이런 상황을 예방할 수 있는 방법은 무엇이 있을까요?**

---

**A** 피신고인이 자신의 법적 권리를 적법하게 주장하는 것을 막을 수는 없습니다. 다만, 신고인이 법에 따라 정해진 절차에 따라 자신의 사내 고충에 대해 사내 규칙에 정한 신고방법에 의해 신고한 사실만 있을 뿐 그 외 성희롱 관련 사실을 불특정다수에게 사실을 알리는 등 명예훼손이 될 만한 행위를 한 바가 없다면 명예훼손이 되지 않습니다. 따라서 기관에서는 최초 피해자가 상담 및 신고를 할 때 피신고인으로부터 명예훼손으로 고소를 당하지 않을 수 있도록 주의사항을 안내할 필요가 있습니다.

한편 피신고인 뿐 아니라 다른 조직구성원들도 성희롱이 아니라는 결과가 나오는 경우 그 결과를 가지고 소급하여 신고인을 비난하는 사람들이 있을 수 있습니다. 최초 피해자가 성희롱 신고를 한다고 해도 신고인은 성희롱에 대한 비전문가로서 자신이 주관적으로 느끼는 고충을 해소하고자 신고한 것이고 성희롱 여부 판단은 조사와 심의 등 절차를 통해 기관에 의해 이루어지는 것이므로 피해자의 신고 자체가 피신고인에 대한 명예훼손이 되거나 부당한 행위가 되는 것은 아닙니다. 즉 피해자가 어떤 행위를 성희롱으로 판단하여 신고한 사실 자체가 비난받거나 잘못된 행동이 아니며, 근로자는 자신의 근로환경을 개선하기 위해 조직 내 고충사실에 대하여 사업주에 대하여 언제든지 해소를 요청할 수 있는 권리가 있다는 사실을, 조직구성원들 모두 평소 명확히 이해할 수 있도록 교육이 이루어져야 합니다.

마지막으로 이와 같은 원칙이 현실에서 잘 작동하기 위해서는 사건 처리절차가 최대한 비밀을 유지하며 진행되어야 합니다. 중간에 새어나가지 않는다면 피신고인이 명예훼손으로 문제제기할 소지 자체가 줄어듭니다. 또한 피해자 즉 고충제기자의 신고 사건을 처음부터 성희롱으로 분류해서 신고를 받는 시스템보다는 예컨대 성희롱, 성차별, 괴롭힘, 인권침해 등 유사한 성격의 조직 내 고충을 포괄적으로 신고 받고 그 판단은 조직에서 규칙과 절차에 따라 이루어지도록 하여 피해자가 무고하게 성희롱으로 신고했다는 공격으로부터 보호될 수 있도록 하는 것도 필요합니다.

## Q 성희롱 사안처리 이후에 반드시 2차 피해 모니터링을 해야 하는 기간이 있나요?

- A 2차 피해 모니터링은 피해의 정도와 내용, 조직의 분위기 등 사안에 따라 다르므로 일률적으로 정하기는 어렵습니다. 다만 일반적으로 피해자에 대해서는 최소 1년간 조직 적응 여부 등에 대한 배려적 모니터링이 필요하며 필요시 연장할 수 있습니다. 가해자에 대해서는 최소 징계 등 조치 이후 조직에 복귀하여 다시 근무를 시작할 때까지 2차 피해 모니터링이 필요하며, 피해자의 상황 등을 고려하여 연장할 수 있습니다.

## Q 사건 종료 후 2차 피해 모니터링 등 후속 조치 관련 업무의 책임자는 누구인가요?

- A 모니터링 및 후속 조치 관련 의무자는 기관장이며, 기관장의 위임을 받은 사람 또는 그 후속조치 구체적 업무를 관할하는 부서가 실무를 담당합니다.





2022 성희롱·성폭력 고충상담원 업무매뉴얼

---

## Ⅱ. 성희롱·성폭력 고충처리 업무의 지원

01 고충상담원 역할

02 성희롱·성폭력 사건 처리 절차 개괄

# 01

## 고충상담원 역할

### 가.

#### 성희롱 관련 상담 및 고충처리 업무의 지원

「양성평등기본법」 시행령에 의해 공공기관은 성희롱·성폭력 예방을 위한 업무의 처리와 소속 구성원의 성희롱·성폭력 피해 상담, 성희롱·성폭력 사건의 조사 및 처리를 위하여 성희롱·성폭력 고충상담창구 및 고충상담원을 지정해야 합니다.

고충상담창구는 통상 인사, 감사, 윤리경영 부서 등에서 자연스럽게 담당 하기도 하고 사내 노사협의회나 고충처리위원회 등이 담당하기도 합니다. 고충상담창구 외에 고충처리 단계 중 특히 상담 및 신고접수만을 위한 창구를 함께 운영하기도 하는데, 예컨대 “온라인 상담·신고 창구”, “CEO 핫라인”, 외부 전문기관을 통한 “신고센터”, “고충상담원 지정” 등 다양한 방식의 창구를 운영할 수 있으며, 조직 구성원들이 접근하기 쉽도록 다양하게 운영하는 것이 좋습니다.

고충상담창구는 조직 구성원에게 적극 알려 접근·활용하기 쉽게 하여야 합니다. 고충상담창구에는 상담일지, 고충 접수 및 처리대장, 성희롱·성폭력 고충처리 지침 및 매뉴얼이 작성·비치되어 있어야 합니다.

### 나.

#### 고충상담창구 주요 업무

1. 성희롱·성폭력 피해(2차 피해 포함)에 대한 상담
2. 성희롱·성폭력 고충의 사건 접수·조사 및 처리
3. 성희롱·성폭력 사건 처리 관련 부서 간 협조·조정
4. 성희롱·성폭력 재발 방지 대책의 수립과 이행
5. 성희롱·성폭력 고충처리 절차 및 매뉴얼 마련에 관한 사항
6. 성희롱·성폭력 예방을 위한 교육·홍보 등  
기타 성희롱·성폭력 예방 업무

**다.**  
**고충상담원**  
**이란?**

---

「양성평등기본법」 시행령에 의해 공공기관은 성희롱·성폭력 고충처리 전반을 담당하는 자(고충상담원)를 의무적으로 지정해야 합니다.

공공기관은 성희롱·성폭력 고충상담원을 2인 이상 지정하되 남·녀 1인 이상이 포함되도록 구성합니다. 통상 복무, 인사, 감사 등 관련 부서 내 또는 노조 간부 및 노조원, 노사협의회 노사위원, 고충처리위원, 외부 성희롱 예방 전문가 등을 지정할 수 있습니다.

**라.**  
**고충상담원**  
**전문성 제고**  
**필요성**

---

공공기관은 고충상담원의 성희롱·성폭력 고충처리 업무 역량 강화를 위해 외부 전문기관 교육 수강을 적극 지원하며, 성희롱·성폭력 고충처리 절차 및 매뉴얼 마련해야 합니다.

공공기관에서 신규로 임명된 고충상담원은 임명된 날부터 3개월 이내(불가피한 경우 6개월 이내)에 관련 전문교육을 이수하여야 합니다. (필수)

공공기관의 장은 성희롱·성폭력 고충상담과 조사에 관한 업무의 전문성과 독립성을 위해 외부 전문가를 선임하거나 외부기관에 위탁할 수 있습니다.

다만 외부 전문가 등이 참여, 수행한 조사의 경우에도 고충상담원은 기관 내 담당자로서 객관적 조사를 위한 지원, 진행사항에 대한 점검과 기관 내 2차 피해 방지를 위한 역할을 해야 합니다.

# 02

## 성희롱·성폭력 사건 처리 절차 개괄

### 성희롱·성폭력 사건 처리 절차 주요 내용

#### 접수 및 상담 단계

- 권리 침해된 피해자를 돕는 것이 목적
- 사건 개요, 신고인의 입장 및 요구 사항 파악
- 비밀유지
- 관련 법령, 기관 규정 및 사건 처리 절차 안내
- 피해자가 원하는 적절한 사건해결 방법 모색
- 신고 결정 후 조사신청서(신고서) 작성 및 제출

#### 조사 단계

- 사건 해결과 적절한 조치를 위해 객관적으로 사실관계를 파악하는 것이 목적
- 비밀유지, 신속성, 공정성, 객관성 중요
- 신고인, 참고인, 피신고인 순으로 조사
- 당사자 진술서 및 증거자료 수집

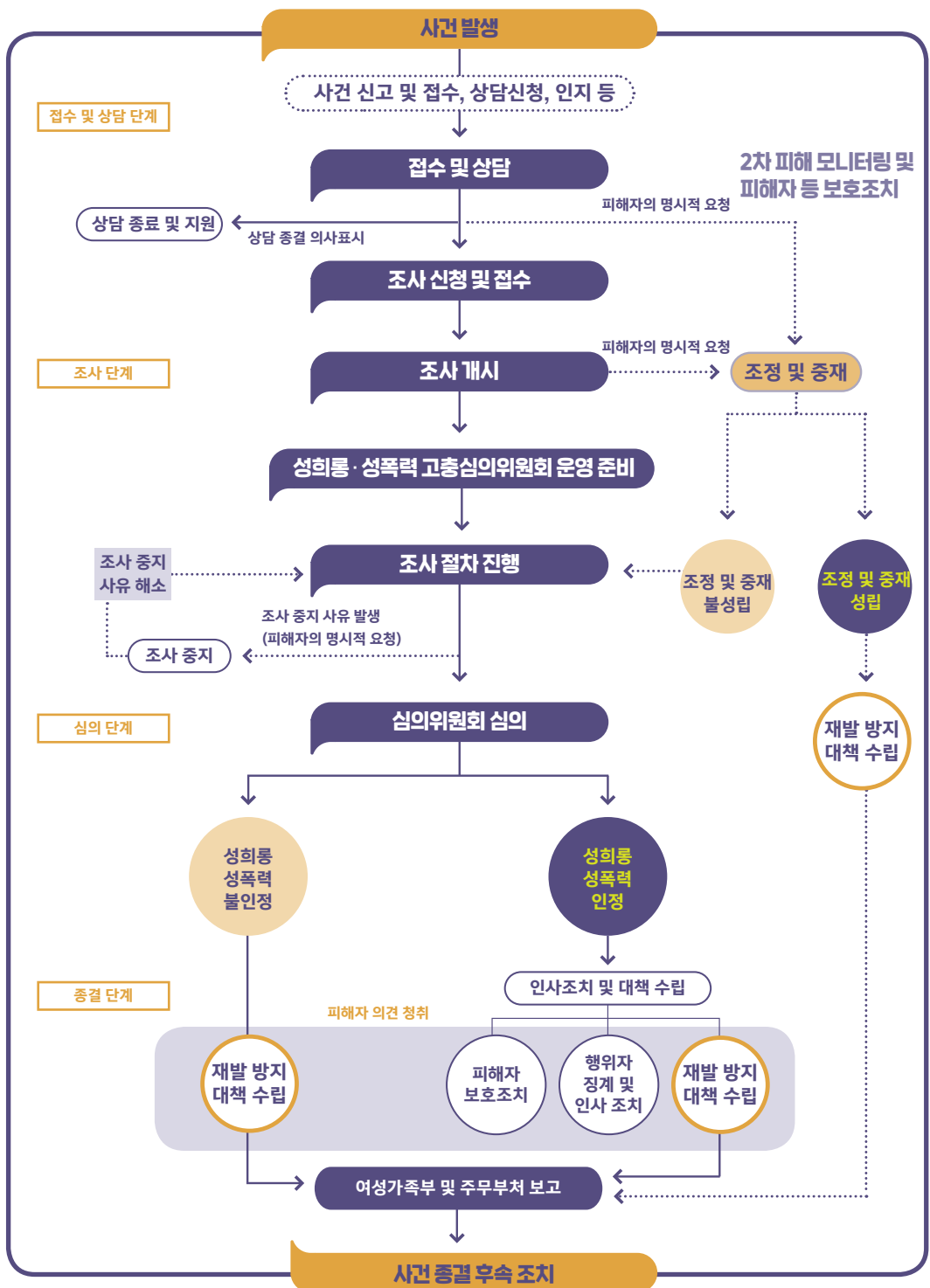
#### 심의 단계

- 전문적이며 공정한 성희롱 판단 및 필요한 조치 심의
- 자료 및 기록관리 철저, 개인정보 보호 및 비밀유지
- 신고인 의견진술, 피신고인 소명 기회 부여

#### 종결 단계

- 조정 시 합의사항 이행 여부 모니터링
- 행위자 징계, 피해자 보호 및 재발방지 조치
- 당사자에게 최종 결과 통보
- 2차 피해 여부 모니터링 및 피해자 보호조치는 전 단계에서 필요하며 종결 이후에도 지속 시행









# 표. 사건 처리 단계별 고충상담원 업무 가이드

01 접수 및 상담 단계

02 조사 단계

03 심의 단계

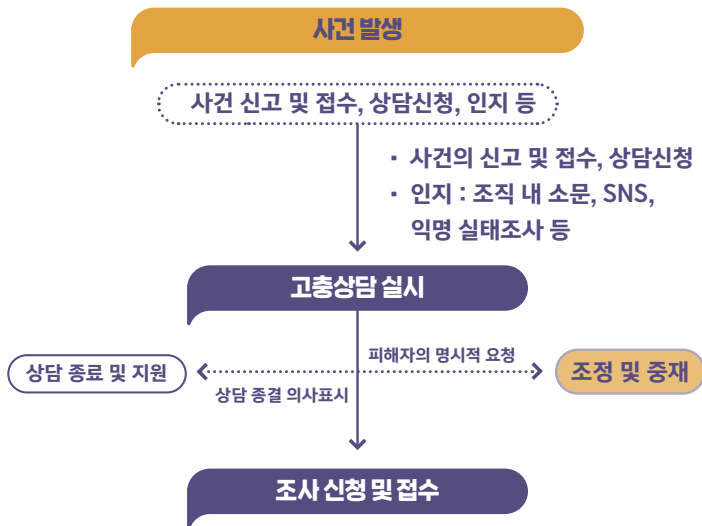
04 종결 단계

참고. 공공기관장에 의한  
성희롱 사건 처리 절차

# 01

## 접수 및 상담 단계 (인자·신고·상담·접수 단계)

### 가. 접수 및 상담 단계 절차



접수 및 상담 단계 서식    성희롱·성폭력 고충상담 및 처리대장, 성희롱·성폭력 사건 접수 및 처리대장, 성희롱·성폭력 고충상담 일지

### 나. 절차별 업무내용

#### 사건 신고 및 접수, 상담신청, 인지 등

- 피해자, 행위자, 관리자, 제3자 모두 상담 신청 및 신고 가능
- 서면, 전화, 통신, 방문 등 가능
- 사내 소문, SNS, 뉴스, 제보, 익명 실태조사 등으로 인지된 사건도 접수하여 관련자 연락하여 상담 실시

#### 고충상담 실시

- 신뢰 구축 및 기초정보의 확인, 신고인·피해자 보호조치 안내
- 법률상 구제조치 및 기관 내 처리절차 안내
- 다양한 문제 해결 방식에 대한 안내 등

## 상담 종료 및 지원

### 피해자가 조사 개시 없이 상담으로 종결을 원할 경우

- 유사 사건 재발 시 대처 요령과 추후 즉각 재상담이 가능함을 안내
- 지속적인 모니터링을 실시
- 피해 정도가 중하거나, 지속되거나, 피해자가 다수이거나, 재발 가능성이 높은 사안의 경우 기관장의 직권으로 조사할 수 있음
- 상담일지 작성, 성희롱·성폭력 고충 접수 및 처리 대장 기재 후 보안유지(관련 서식 참고)

#### 직장 내 성희롱 발생 시 조사 필요성 (「남녀고용평등법」 제14조)<sup>5</sup>

「남녀고용평등법상」 사업주는 피해 근로자 등에 의한 신고는 물론 목격자나 고충 청구자의 제보나 소문 등 다양한 경위로 인지한 직장 내 성희롱 사건에 대하여도 “지체 없이 조사” 하도록 의무화되어 있습니다.

따라서 상담 단계에서 고충상담원 임의로 합의 중재를 시도할 경우 법 위반의 소지가 있고, 사건의 은폐·축소와 구분하기 어렵습니다. 또한 조사가 이루어지기 전에 제대로 된 사과나 합의가 될 가능성은 높지 않으며, 합의 불발 시 조사를 개시해야 하는데 신고 내용을 미리 알고 있는 피신고인에게 방어할 시간만 부여하는 등 부작용을 초래할 가능성이 높으므로 사건 접수 시 사건 접수 시 조사를 통한 공식적, 원칙적 처리가 우선되어야 합니다.

다만, 피해자의 신고가 아닌 사건, 즉 제3자에 의한 신고, 소문이나 제보 등에 의한 인지의 경우 피해자와의 충분한 상담을 통하여 피해자가 이 문제를 어떻게 해결하기를 원하는지, 어떻게 해결하는 것이 피해자의 권리 회복과 조직 내 성희롱 근절을 위해 필요한 것인지를 충분히 모색하여 피해자의 의사에 반하여 처리되지 않도록 신중을 기해야 합니다.

피해자가 해당 사건에 대한 조사 처리를 거부하는 경우 상담을 통하여 그 이유를 충분히 청취하여 피해자의 입장에서 사건이 처리될 수 있는 방안을 모색하여야 하며, 피해자가 거부한다는 이유만으로 해당 사건이 무마되지 않도록 노력하여야 합니다.

<sup>5</sup> 「남녀고용평등법」 제14조(직장 내 성희롱 발생 시 조치)제2항. 사업주는 제1항에 따른 신고를 받거나 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해근로자등”이라 한다)가 조사과정에서 성적 수치심 등을 느끼지 아니하도록 하여야 한다.

## 조정 및 중재

- 조정 및 중재는 피해자의 명시적인 의사가 있을 경우 예외적으로 인정하는 것이 바람직함
- 상담 단계에서 피해자가 조사를 신청하지 않고 행위자와의 조정 및 중재에 의한 해결을 원하거나 조사 개시 후에도 피신고인과의 조정·중재를 원하는 경우 조사를 중지하고 조정 및 중재를 시도할 수 있음
- 조정은 피해자와 행위자의 자유로운 의사에 의하여 당사자가 결정하는 것임. 따라서 조정인은 중립성과 비밀유지의무를 지켜야 하며, 조정인으로서 관련 규정 및 절차에 대한 정확한 안내, 쌍방 간 자유로운 의사소통 지원, 합의안에 대한 창의적인 제안, 합의에 대한 보충 및 이후 감독의 역할에 그쳐야 하며 그 이상 쌍방 당사자를 합의하도록 압박하거나 어떤 결론으로 유도하는 식의 적극적인 판단 및 리딩을 하는 것은 오히려 역효과를 일으킬 수 있음
- 예외적으로 조정 및 중재에 의한 처리를 할 수 있는 사안의 기준으로 ‘피해자가 조사가 아닌 합의에 의한 해결을 원하고’, 동시에 ‘행위 양태가 경미하다고 판단되거나 행위가 성희롱으로 판단하기 모호한 경우’로 한정하는 것이 바람직함
- 조정 및 중재로 종결되었다고 해서 이후 피해자가 다시는 이 문제를 제기할 수 없다는 의미는 아님을 유의함. 이는 지침에 따라 징계 등 인사처분을 한 공식적인 처리가 아니므로 피해자는 본 사안에 대하여 이후 합의가 이행되지 않았다거나 성희롱이 재발했다거나 2차 피해가 발생하였다거나 하는 다양한 이유로 얼마든지 다시 문제제기를 할 수 있음. 이는 합의에 임하는 피해자, 신고인, 고충상담원 등이 모두 인지하여야 함
- 당사자간 합의 방법은 되도록 조정으로 하는 것이 바람직함. 중재는 당사자가 중재인의 중재에 구속될 것을 합의하고 중재안으로 합의하는 것이고, 조정은 당사자간 자유로운 의사의 합치에 의해 합의하는 것임. 이 과정은 오로지 피해자의 의사에 의한 것이므로 과정 중 조정이 결렬되어 피해자가 원하면 언제든지 즉시 조사 절차로 전환하여야 함
- 합의 내용에 배치전환과 같은 적극적인 사항도 적법하고 현실 가능한 경우 적극 고려하고 지원, 이행하도록 함
- 행위자와의 합의 여부와 상관없이 피해자의 권리 회복을 위한 적극적인 조치가 이루어질 수 있도록 함

## 조사 신청 및 접수

- 피해자가 조사 개시를 결정하면 조사신청서(신고서)를 작성 제출 하고 이를 접수함
- 신고인이 문서작성이 불가능할 경우 구술로 할 수 있으며 이 경우 녹음으로 기록을 보존함
- 이후 처리 절차 및 비밀유지 협조 안내
- 신고인/피해자 보호조치 안내, 객관적 증거 확보 안내

## 여성가족부 통보 및 수사기관 신고

- 국가기관등의 장은 해당 기관에서 성희롱·성폭력 사건이 발생한 사실을 알게 된 경우 피해자의 명시적인 반대의견이 없으면 지체 없이 그 사실을 여성가족부에 통보해야 함(「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제5조의4, 「양성평등기본법」 제31조의2)
- 공공기관장과 피해자 보호 관련 업무 종사자는 기관 내 위력 등에 의한 성폭력 사건 발생을 알게 된 때에는 피해자의 명시적인 반대의견이 없으면 즉시 수사기관에 신고해야 함(「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제9조)
- 19세 미만의 미성년자를 보호하거나 교육 또는 치료하는 시설의 장 및 관련 종사자는 자기의 보호·지원을 받는 자가 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제3조부터 제9조까지, 「형법」 제301조 및 제301조의2의 피해자인 사실을 알게 된 때에는 즉시 수사기관에 신고하여야 함
- 신고의무 위반 시 300만원 이하의 과태료 부과(「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제38조)

## 피해자 등 보호조치

- 고충상담원은 상담 과정에서 피해자에게 즉시 필요한 보호조치와 조사 및 심의 등 전체 과정에서 필요한 보호조치를 구체적으로 파악하여, 즉시 또는 상담종결 시 또는 조사 신청 접수 시에 담당 부서와 협조하여 피해자 등 보호조치를 시행함
- 피해자 보호조치 및 2차 피해 여부 모니터링은 인지 및 접수된 시점부터 사건 처리 전 단계와 종료 이후까지 지속적으로 시행함

## 피해자 보호조치 안내

모든 피해자 보호조치는 사전에 피해자와 협의하여 피해자가 원할 경우 진행하도록 합니다. 피해자가 원치 않는 일방적인 조치는 오히려 피해자에 대한 불이익이 될 수 있음을 유의합니다.

### 기관의 피해자 보호조치

#### 1. 배치 전환

다른 부서로 소속을 옮겨주는 등 분리 조치

#### 2. 유급휴가 또는 휴직

#### 3. 신체적, 정신적, 심리적 건강 회복을 위한 치료 지원

#### 4. 법률 지원

피해자의 행위자에 대한

손해배상청구 또는 형사고소를 위한

법률 상담 및 소송 지원

### 기관 외 피해자 지원 제도

#### 1. 상담 지원

- 피해자가 원할 경우 외부의 상담기관 안내 및 지원 요청
- 1366(여성긴급상담전화), 해바라기센터(성폭력 및 가정폭력 피해자 지원센터), 상담소(한국성폭력위기센터, 한국성폭력상담소 등), 고용평등상담실에서 무료 상담 가능

#### 2. 법률 지원

- 경찰신고 또는 형사고소시 법무부에서 피해자국선변호사 지정(형사소송만 무료 지원)
- 대한변협법률구조재단 또는 상담소에 요청시 여성가족부 기금에 따른 피해자변호사 법률지원 (형사, 민사 등 성폭력 피해와 관련된 모든 소송 무료 지원)

#### 3. 의료 지원

- 해바라기센터에서 무료 진료 및 증거채집 가능
- 해바라기센터 또는 상담소와 연계된 의료기관(정신과의원)에서 무료 심리치료 및 약물치료 가능

### 디지털 성범죄 피해 지원

#### · 디지털 성범죄 피해자 지원센터

전화 접수·온라인 상담 게시판 등을 통해  
상담 및 삭제지원 신청

#### · 한국사이버성폭력대응센터

전화 혹은 유선 상담, 수사 및 법률 지원,  
심리 지원 등 피해 회복 지원

#### · 경찰청

피해 사실을 입증할 증거를 수집해  
신고(사이버범죄 신고·상담)

#### · 방송통신심의위원회

삭제 요청하는 자료를  
방송통신심의위원회에 심의요청



## 다. 접수 및 상담 단계의 유의 사항

---

- 고충상담은 피해자의 피해 회복을 위해 사건 개요 및 피해자의 상황을 파악하고 피해자 보호를 위한 적절한 해결 방법을 모색하는 것을 목적으로 합니다.
- 피해자 및 신고인 등이 편안한 분위기에서 상담할 수 있도록 되도록 같은 성의 상담자가 비밀이 유지될 수 있는 독립된 공간에서 상담하는 것이 바람직합니다.
- 기관 내 성희롱 사건 처리 절차, 피해자 구제 및 보호조치, 비밀 유지의 원칙 등을 충분히 안내합니다. 정확하고 충분한 제도 안내를 통해 피해자가 상담자 및 기관을 신뢰할 수 있습니다.
- 피해자가 원치 않는 방식으로 사건이 공개되지 않도록 비밀을 지키는 것이 필수입니다.
- 피해자가 자신의 상황을 충분히 이야기하고 자신이 하고 싶은 말을 충분히 할 수 있도록 합니다. 피해자가 주로 말하도록 하되 적절한 질문과 재질문, 피해자가 말한 바에 대하여 객관적으로 정리하여 확인하는 것을 통해 이야기를 촉진하도록 합니다. 또한 피해자가 겪는 고충에 대해 심정적으로 공감하고, 피해를 회복할 수 있도록 돕겠다는 지지를 표현하고, 문제를 해결할 수 있다는 용기를 주도록 합니다.
- 성희롱 여부 판단은 심의 단계에서 도출되는 것인 만큼 고충 내용을 듣고 선불리 성희롱 여부 또는 징계 여부 등을 단정하여 말하지 않도록 합니다. 또한 행위자의 의도 여부에 관계없이 피해자가 어떻게 느끼고 어떤 영향을 받았는가를 존중하는 바탕에서 이루어진다는 것을 유의해야 합니다.
- 피해자가 원하는 것, 궁금해 하는 것이 무엇인지 파악하여 피해자가 스스로 자신의 상황과 처지를 객관적으로 바라볼 수 있도록 하고 자신이 원하는 바와 종합하여 해결 방안을 결정하도록 돕습니다.
- 피해자를 통해 인지된 행위자에 대해 아는 체 하는 행동이나 면담이나 상담을 제안하는 행동은 지양합니다. 자칫 피해자의 정보를 전달할 우려가 있습니다.

## 고충상담 과정

### 상담서비스 안내

- ① 정확한 고충처리제도(관련 법령, 기관 지침, 고충처리 절차, 피해자 보호 방법 및 내용 등) 안내를 통한 신뢰 형성
- ② 경청/심리적 공감 및 지지를 통한 라포(rapport) 형성
- ③ 비밀유지원칙 및 준수 협조 안내
- ④ 고충파악의 정확성 확보 위해 상담 녹음 동의 여부 의사 확인

### 고충 파악 및 정보 제공

- ① 사건당사자 관계 및 관련자 정보 확인
  - ※ 당사자 관계, 당사자/관련자 정보(이름, 소속, 지위, 연락처 등)
- ② 사건 개요 파악
  - ※ 발생 장소, 시간, 당시 상황, 행위 유형, 반복성, 지속 기간 등
- ③ 사건이 야기한 고충(피해, 어려움) 파악
  - ※ 생각/심경, 일상/직장생활의 어려움(정신적 고통, 신체손상, 직무상 불이익 등)
- ④ 증거정황 정보 확인
  - ※ 목격자, 증거자료, 일지, 주고받은 메시지, 통화녹음, CCTV, 진료기록 등
- ⑤ 피해대응과 행위자의 전후 행동 파악
  - ※ 피해 당시/이후 대응(주변인 상의), 행위자가 피해자에게 취한 행동, 행위자의 이전 유사언동 여부 등

### 해결 방법 모색 및 선택

- ① 원하는 사건 해결 방향 탐색
  - ※ 상담을 통해 얻고자 하는 것, 가장 원하는 것, 가장 두려운 것, 예상되는 최상의 상황, 예상되는 최악의 상황 등
- ② 행위자/고충상담원/관리자/기관에 바라는 사항 파악
  - ※ 피해자 보호, 2차 피해 방지, 당사자 분리, 행위자 조치/징계, 재발방지 등
- ③ 다양한 해결방식의 장단점 검토 및 원하는 해결 방안 선택
  - ※ 우선 상담 지속, 조정 및 중재, 조사·심의처리, 외부해결(국가기관/사법기관)

### 상담 종료 후속조치

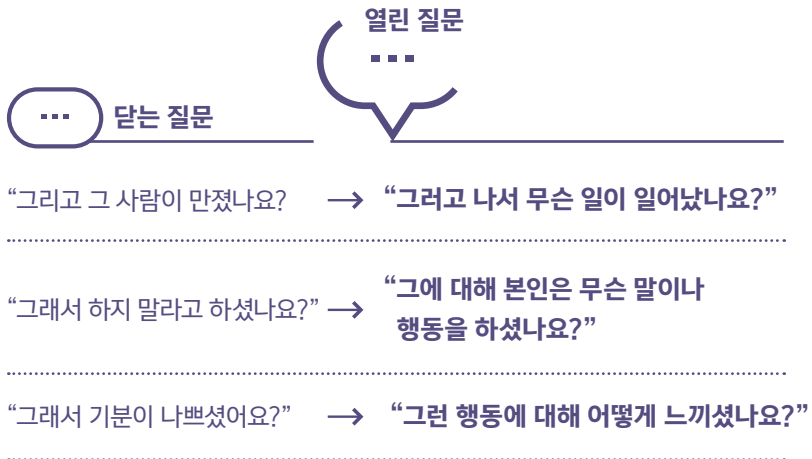
- ① 상담기록 관리(상담일지 작성, 고충 상담 및 처리대장 기재, 보안 유지)
- ② 상담신고인(피해자)이 선택한 해결 방안에 대한 절차 진행
  - ※ 조사신청서, 진술서, 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서 작성



Tip

## 고충상담 시 대화법

- 처음 상담을 하는 피해자는 성희롱·성폭력으로 인해 심리적, 정신적으로 취약해진 상태이므로 침착하게 객관적으로 진술하지 못합니다. 성희롱·성폭력에 대한 객관적인 정보를 모르는 상태에서 도움을 얻기 위해 왔다는 점을 충분히 인지하고 피해자의 말에 경청하며 공감해야 합니다.
- 피해자가 하는 말을 경청하고 닫는 질문이 아니라 열린 질문을 해야 합니다.
- 경청과 공감을 위해서는 “네. 그렇군요”라고만 하는 것이 아니라 “지금 하신 말씀이 이런 뜻인가요?”라고 객관적인 언어로 정리하여 다시 확인해야 합니다.



Tip

## 고충상담 시 하지 말아야 할 것

- 성희롱 성립 여부에 대한 자의적 판단, 행위자에 대한 이해 및 관용을 베풀도록 유도
- 상담신고인의 행위나 생각에 대해 판단하거나 책임을 묻는 발언
- 사건과 무관한 내용에 대한 질문, 호기심에서 비롯된 질문
- 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 질문

## Q&A

### Q 직장 내 괴롭힘(직장 내 갑질)과 성희롱 간의 경계가 모호하거나, 복합적으로 발생한 경우, 고충상담원의 역할은 무엇인가요?

A 2019. 1. 15. 「근로기준법」 개정으로 직장 내 괴롭힘 행위 즉, “사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위”가 금지되었고(「근로기준법」 제76조의2), 직장 내 괴롭힘 행위도 성희롱·성폭력의 경우와 마찬가지로 “신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사”, 유급휴가 명령 등 피해근로자 등에 대한 2차 피해 예방을 위한 보호조치, 괴롭힘 행위자에 대한 징계 등 필요한 조치가 의무화되었습니다.

직장 내 괴롭힘 행위이나 성희롱이냐의 구분에 관계없이 사안 발생 시 조사 및 조치해야 할 사항은 크게 다르지 않습니다. 특히 사안이 발생한 경우 조사 전에 그것이 성희롱인지 괴롭힘인지 모호하다는 선행적 판단은 지양하여야 하며, 공정한 조사를 통해 수집된 사실과 증거들을 기초로 고충 심의위원회의 심의를 통해 대상 행위의 성격을 판단하고 피해자 보호조치 및 행위자에 대한 제재, 재발방지를 위한 후속 조치를 결정하도록 하여야 합니다.

### Q 피해자가 몇 년 전에 발생한 사건으로 고충을 접수하였습니다. 사건 처리가 가능한가요?

A 성희롱 사건은 상당한 기간이 흐른 후에 문제제기가 이루어지는 경우가 많고, 수 년 전에 발생한 사안이라도 고충처리에 제한이 있는 것은 아닙니다. 다만, 사내 규칙에 징계시효를 정한 경우 고충처리 결과 성희롱으로 인정되더라도 징계시효가 만료되어 행위자 징계가 어려울 수는 있습니다. 그러나 비록 징계시효가 만료되었다고 해도 징계를 할 수 없는 것일 뿐 피해회복조치, 2차 피해 예방 등을 위한 배치전환, 재발방지를 위한 교육이수명령 등 징계 이외에 다양한 조치를 취하여 사안 처리를 할 수 있습니다.

한편 공공기관은 공무원 징계기준을 준용하는 경우가 많은데 「국가공무원법」 제83조의2<sup>6</sup>와 「교육공무원법」 제52조<sup>7</sup>는 징계사유가 성희롱·성폭력인 경우는 시효를 10년으로 정하고 있는 점을 감안하여, 성희롱·성폭력 사안에 대해서는 특별히 장기 시효를 정하는 것을 고려할 수 있습니다.

**Q 성희롱 피해자가 아닌 제3자가 신고하거나 신고 없이 고충상담원이 인지한 경우에도 기관이 다루어야 할까요?**

- A** 성희롱은 피해자/행위자 사이의 개인적인 문제에 그치지 않습니다. 조직구성원의 인간다운 근로환경 구축, 인권 보장, 근로의욕 고취, 조직기강 확립 등 조직문화이자 인사 노무 관리의 문제입니다. 또한 조직은 조직 내 성희롱을 예방하고 피해자를 보호하고 행위자에게 적절한 조치를 취해야 할 의무를 이행해야 하는 법적인 문제이기도 합니다. 따라서 당사자가 아닌 자가 신고한 경우라도 성희롱 의심 행위가 발생한 이상 조직이 개입해야 합니다. 더 나아가서 누군가의 신고 없이 고충상담원 등 담당자가 인지하게 된 경우에도 역시 마찬가지입니다.

이 경우 조직이 고충처리절차를 개시하지 않으면 “지체없이 조사” 해야 하는 「남녀고용평등법」 제14조제2항 위반의 소지가 있을 뿐 아니라, 피해자는 ‘소문의 당사자’로서 곤란한 환경에 방치되고, 의도치 않게 ‘사건의 축소 내지 은폐’가 될 수도 있으며, 직원들은 ‘우리 조직은 성희롱 문제에 관심이 없다’고 생각하여 조직과 제도를 불신하게 됩니다. 이러한 불신은 구성원들이 사내 고충처리 시스템을 이용하지 않게 하고 조직의 사건 처리 및 방지 능력을 떨어뜨리며 사건발생 시 내부 처리보다는 외부 제도를 이용하도록 촉진할 수 있습니다.

제3자의 익명 신고는 성희롱이 암암리에 상당히 발생하고 있으며 언젠가는 더 큰 사건으로 터질 가능성을 보여주는 예고일 수 있습니다. 따라서 한층 심각한 성희롱 사건이 발생하기 전에 조직의 실태를 파악하고 예방할 수 있도록 익명제보를 독려하고 조직이 현명하게 개입하는 것이 필요합니다.

**Q 상담 시 피해자의 이야기에 집중하기 위해 상담 내용을 녹음하고 싶은데 괜찮을까요?**

- A** 상담 내용을 정리하는 용도로만 사용할 것임을 밝히고 철저히 비밀을 유지할 것을 약속(서약)한 후 녹음을 하는 것은 정확성을 기한다는 측면에서 좋습니다. 그러나 피해자에게는 아직 고충상담원에 대한 신뢰가 생기기 전이므로 양해를 구하고 허락한 경우 녹음하는 것이 좋습니다. 다만 상담이 아니라 그 이후 조사과정에서는 진술서나 증거자료의 정확성 확보를 위해 녹음을 하는 것이 필요합니다.

**6** 「국가공무원법 제83조의2(징계 및 징계부가금 부과 사유의 시효) ① 징계의결등의 요구는 징계 등 사유가 발생한 날부터 다음 각 호의 구분에 따른 기간이 지나면 하지 못한다. <개정 2021. 6. 8.> 1. 징계 등 사유가 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우: 10년 가. 「성매매알선 등 행위의 처벌에 관한 법률」 제4조에 따른 금지행위 / 나. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄 다. 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조 제2호에 따른 아동·청소년대상 성범죄 / 라. 「양성평등기본법」 제3조 제2호에 따른 성희롱

**7** 「교육공무원법」 제52조(징계사유에 관한 특례) 교육공무원에 대한 징계사유가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 「국가공무원법」 제83조의2 제1항에도 불구하고 징계사유가 발생한 날부터 10년 이내에 징계의결을 요구할 수 있다.

**Q 상담신고인이 면담 도중 ‘성희롱에 해당되는지’ 자꾸 물어봅니다.  
어떻게 답변해야 할까요?**

---

- A** 상담은 피해상황에 대한 구체적인 정보를 수집하고 그에 대한 정확한 정보를 제공하여 피해자 등이 가장 적절한 해결 방법을 스스로 결정할 수 있도록 돕는 과정이며, 상담자의 판단이나 의견 말하는 과정이 아닙니다. 피해자를 심리적으로 지지하고 고충의 합리적 처리를 위하여 충분히 조력할 것이라는 신뢰를 주어야 하나 향후 사건 처리 결과에 대한 지나친 낙관을 표해서는 안 되며, 성희롱·성폭력 해당 여부, 사실관계의 인정 가능성, 이후 판정 및 처리 결과 등에 대하여 단정적으로 표현해서는 안 됩니다.

“상담자로서 피해자의 입장과 상황을 충분히 공감하고 이에 대하여 최대한 상담신고인의 진술을 상세히 기록하여 처리 과정에서 신고인의 입장과 상황이 충분히 반영될 수 있도록 하는 것이 상담원의 역할이며 성희롱 여부의 판단은 사실관계에 대한 면밀한 조사 후에 고충심의위원회의 심의 또는 전문가의 의견을 토대로 판단하는 것으로 상담자는 이에 대한 판단을 할 수 없음”을 충분히 설명하고 이해시켜야 합니다. 다만 피해자로서는 본인이 당한 일이 성희롱인지 여부를 확인할 수 있어야 사내처리 절차를 이용하겠다는 의지를 가질 수 있으므로, 외부 전문상담 기관에 피해자가 처한 상황이 성희롱이 될 수 있는지 여부를 확인해 보도록 안내하는 것도 방법이 될 수 있습니다.

**Q 상담 신고인이 면담 도중 ‘이런 언동의 경우 가해자가 어떤 수위의 징계를 받게 되는지’ 물어봅니다. 어떻게 답변해야 할까요?**

---

- A** 피해자 등 상담신고인 입장에서는 사건 해결 방법을 결정하기에 앞서 사내 고충처리절차를 이용할 경우 행위자가 어느 정도 제재를 받는지 궁금할 수 있습니다. 그러나 조사과정에서 입증되지 않아 사실로 인정되지 못할 수도 있고, 사실로 인정된 언동에 대해서도 당사자 간의 관계, 전후 상황, 당사자가 느끼는 피해 정도나 반성 정도 등 다양한 요소에 따라 징계양정이 달라질 수 있고, 징계양정은 고충심의위원회 의견을 토대로 인사징계위원회에서 결정되는 것이므로 상담자가 이를 미리 판단할 수 없음을 충분히 설명해야 합니다.

다만 공공기관은 성희롱 행위자 징계 시 표창경력 등 징계 감경사유가 있더라도 감경이 허용되지 않고, 피해회복과 조직 규율 질서의 확립이라는 두 가지 가치를 실현하기 위해 대상 행위에 상응하는 양정이 결정될 것이라는 점, 성희롱·성폭력 사실이 인정될 경우 행위자에 대한 조직의 온정적 태도는 기대하기 어렵다는 점을 설명합니다.

**Q 피해자를 상담하거나 조사하는 과정에서 제가 2차 피해를 가했다고 문제제기를 당하지 않을까 하는 두려움이 생깁니다. 어떤 점을 유의해야 할까요?**

**A** 첫째, 피해자의 행동이나 생각을 판단하거나 평가하거나 가르치려고 하지 마세요. 피해자의 피해 사실을 들으면서 그가 느낀 느낌, 겪은 고통에 대해서 ‘그랬겠군요’하고 함께 느끼고 공감을 해야 하는 것이지, ‘그렇게 느낄 것은 아닌 같다’는 식의 판단이나 평가를 하는 표현, 여기서 더 나아가 ‘그때 이렇게 해야 했다’는 식으로 피해자가 무언가를 잘못했다고 느끼도록 하는 말은 절대 금물입니다. 그런 행동은 피해자의 인격을 또 한 번 무시하고 폄하하는 행동입니다.

둘째, 사건 자체에 대한 평가, 행위자의 행동이 어떤 것이라는 평가도 하지 말아야 합니다. 사건이나 행위자의 행동에 대한 평가는 조사가 다 끝난 후 확인된 사실을 바탕으로 법적, 규범적으로 하는 것입니다. 지금 단계에서 선불리 이런 평가를 하면 피해자가 조직의 조치에 대해 현실 가능한 것보다 큰 기대를 갖게 하거나 아니면 조직을 불신하게 하는 결과를 초래할 수 있습니다.

셋째, 성희롱 사건과 직접적으로 관련되지 않은 피해자에 대한 평판이나 소문에 영향을 받아서는 안 됩니다. 많은 사건에서 고충상담원들은 “피해자의 이성관계가 복잡하다”, “승진이 안 되자 보복하려고 신고했다는 소문이 있다”는 이야기를 하며 피해자에 대한 선입견을 가지고 상담에 임하는 경우도 있습니다. 고충상담원이 피해자를 어떤 시선으로 바라보는지는 면담 및 조사과정에서 바로 전달되기 때문에 피해자로부터 신뢰를 잃기 쉽습니다. 사건과 무관한 소문 등으로 피해자에게 2차 피해를 주지 않도록 유의해야 합니다.

넷째, 많은 경우 피해자는 자신이 처한 상황이나 조건에 대해 너무 두려워하고 모든 사람을 불신하며 취약해져 있거나, 아니면 반대로 너무 억울해하고 공격적으로 되는 경향이 있습니다. 피해자를 상담하는 고충상담원도 이러한 피해자의 성향에 따라 치우치거나 아니면 반대로 피해자의 반응이 부적절하다고 느껴 반감을 가지게 되기도 합니다. 이 두 개의 극단적인 감정으로부터 객관적인 마음 상태를 유지하는 것이 필요합니다.

다섯째, 상담이나 조사 시 피해자에 대하여 전체 고충처리절차, 해당 절차의 목적과 내용, 향후 예상되는 일정 등 고충처리절차의 전반적인 내용과 진행 경과를 정확하고 상세하게 안내해야 합니다. 고충상담원의 정확하고 상세한 안내는 피해자가 고충상담원과 고충처리절차, 회사를 신뢰하고 전체 절차를 자신의 회복에 도움이 되는 방향으로 잘 겪어나갈 수 있도록 하는 가장 중요한 포인트입니다.

**Q 상담을 했는데, 제가 보기에는 경미한 수준의 성희롱이기 때문에 행위자의 사과와 재발방지 약속이 있으면 원만히 해결될 것이라는 생각이 들었습니다. 행위자가 사과하도록 설득하기 위해 ‘사과로 충분히 해결될 일이니 어서 사과해라’라고 했습니다. 이 일을 전해들은 피해자가 저에게 항의하네요. 무엇을 잘못된 것일까요?**

---

**A** 성희롱 문제 해결은 원칙적으로 (법령과 조직의 규정 및 원칙을 기본 전제로 하여) 피해자가 원하는 방식으로 해야 합니다. 그래서 최초의 피해자 상담 시 피해자가 이 문제를 어떻게 해결하기를 원하는지를 조사하여 객관적인 상황을 감안한 다양한 해결 방안을 옵션으로 제공하고, 피해자가 그 중에서 적절한 방법을 선택하도록 하는 것입니다. 그런데 피해자가 원하지도 않는데 고충상담원이 임의로 해결 방법을 선택하고 그 방법으로 해결하려는 태도는 지양해야 합니다. 고충상담원이 피해자의 생각은 무시하고 사건을 행위자와의 사과로 ‘무마’하려고 하였다고 생각할 수도 있기 때문입니다. 또 다른 문제는 그 성희롱 행위가 경미한 것인지 중한 것인지 등 그 행위에 대한 평가는 사실관계 조사 이후 성희롱고충심의회위원회와 징계위원회에서 하는 것이지 고충상담원이 하는 것이 아닙니다. 따라서 고충상담원이 이 성희롱이 ‘경미하다’고 판단하고 피해자의 의사와 관계없이 행위자의 사과로 해결 가능하다고 생각한 것은 고충상담원의 권한을 넘어서는 것입니다.

**Q 고충상담원은 비밀유지의무가 있다고 교육받았습니다. 그렇다면 상담한 내용을 아무에게도 알리지 않고 혼자만 알고 있어야 하는 것인가요? 상담한 내용에 대해 혼자만 알고 있으려니 어떻게 해결해야 할지 고민되어 괴롭습니다.**

---

**A** 「남녀고용평등법」에 의하여 조사자, 조사내용을 보고받은 사람, 기타 조사참여자들은 모두 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자의 의사에 반하여 누설하지 말아야 합니다. 이때 조사는 상담부터 심의까지 사건 처리의 전 과정을 말합니다. 따라서 이 법에 따라 고충상담원은 상담으로 알게 된 비밀을 피해근로자의 의사에 반하여 누설하면 안됩니다.

그러나 이것이 고충상담원 혼자만 알고 혼자만의 판단으로 상담과 사건 처리를 하라는 의미는 아닙니다. 회사 조직에는 고충상담원과 고충상담원의 업무를 담당하는 부서와 부서를 총괄하는 부서장이 있으며, 고충상담원 업무도 조직체계에 의해 처리 과정과 보고체계가 있습니다. 고충상담원 혼자 성희롱·성폭력 피해자 고충상담을 하는 것은 괴롭고 힘든 일이며 상담 내용에 대해 상의하여 보다 전문적이고 바람직한 해결 방법을 모색하거나 상담 과정에 대한 수퍼비전도 필요합니다. 따라서 고충상담원의 업무도 부서 내 업무 처리 방식에 따라 필요최소한의 인원에 한하여 보고하여 도움을 받을 수 있도록 정할 수 있으며 보고체계 내에 있는 사람들까지 비밀유지의무를 이행하면 됩니다.



**Q 피해자가 공식 절차를 개시하는 것에 부담감을 느끼거나, 징계가 아닌 방식으로든 피해로부터 회복되고 재발을 방지할 수 있다고 판단될 때 비공식적인 해결 방식으로 종료해도 될까요?**

**A** 피해자에게 비공식적 해결 방식을 유도하거나 강요하는 것은 절대로 해서는 안 됩니다. 고충 상담원은 원칙적으로 피해자에게 ‘조사·심의’ 등 공식적 절차에 대한 객관적인 정보를 제공하고 이에 따라 처리될 수 있도록 해야 합니다. 다만 피해자가 이러한 기관의 원칙과 절차에 대하여 정확하게 인지한 상태임에도 불구하고 자신의 회복을 위해 스스로 징계 방식 외의 방식을 요청한 경우 그 방식이 성희롱 행위의 정도, 피해회복 가능성, 재발 방지 가능성 등을 고려할 때 피해자에게 도움이 되는 방안으로 판단될 때에는 그러한 방식을 고려할 수 있습니다. 그러나 이 경우에도 피해가 재발하거나 행위자가 약속을 이행하지 않거나 피해자의 마음이 바뀌거나 다양한 원인으로 인해 피해자가 언제든지 다시 조사 신청 및 상담을 할 수 있다는 사실을 당사자와 고충상담원 모두 인지해야 합니다.

한편 성희롱 행위의 정도가 심하고 피해자가 받은 피해가 심각하고 재발 가능성이 있는 경우 등은 다른 피해에 대한 예방도 중요하기 때문에 당해 피해자의 의사에도 불구하고 조사절차를 개시할 수도 있습니다.

**Q 피해자가 상담만 하고 그 이후 절차 개시를 원하지 않는 경우 사건은 그대로 종결하면 되는 것일까요?**

**A** 피해자가 상담만 하고 어떠한 조치도 원하지 않는다고 하여 피해자의 의사에 따라 그대로 종결하는 것은 아닙니다. 피해자의 마음은 언제나 변할 수 있고, 제재를 받지 않은 행위자의 행위는 반복되고 악화될 수 있으며, 조직은 성희롱 사건이 발생하면 처리해야 하는 의무가 있습니다. 따라서 고충상담원은, 피해자에게 이제 문제가 해소된 것인지, 아니라면 피해자가 이 문제를 어떻게 해결하려고 하는 것인지, 문제 해결을 위한 대안이 있는지, 피해자의 근무환경에는 별문제가 없는지 등을 지속적으로 모니터링하여 필요한 피해자 보호조치를 강구하고, 상황이 달라지거나 악화되면 곧바로 개입하여야 합니다. 이러한 피해자에 대한 보호조치는 조사를 개시하지 않아도 할 수 있는 것입니다. 또한 피해자가 조사를 원치 않는다고 해도 행위자의 행위가 조직에 위해가 되고 징계되어야 할 비위행위라면 인사원칙에 따라 처리해야 할 것입니다.

마지막으로, 피해자에게 ‘조직은 성희롱 피해자를 보호할 의무가 있고 내규 상 어떠한 조치를 취할 수 있으므로 생각이 바뀌거나 상황이 바뀌면 언제든지 다시 와서 상의할 수 있다’는 점을 강조하여 주시시켜야 합니다. 그래야 피해자가 조직과 함께 문제를 합리적으로 해결할 수 있다는 신뢰를 가지고 합리적인 행동을 할 수 있습니다.

**Q 동료와의 관계 변화로 인해 과거 지나쳤던 언행을 시간이 지나 성희롱으로 신고가 들어왔을 때, 어떤 태도를 가지고 사건을 처리해야 하나요?**

---

- A** 양측 의견이 엇갈릴 수 있으며, 이때 담당자는 사건에 대해 예측하지 말고 공정하게 객관적으로 판단해야 합니다. 사적으로 친근한 관계였다 하더라도 업무와 관련하여 원치 않는 성적 언동이 있었다면 모든 것이 수용될 수 없음을 간과해서는 안 되고, 성희롱에 해당하는지 여부는 조사 결과 고충심의위원회의 판단에 의해 해결되어야 할 부분입니다.

**Q 상담 단계부터 행위자와 피해자를 분리 조치 해야 하나요?**

---

- A** 원칙적으로는 상담을 시작하고 피해자의 의사를 확인한 후 사건이 접수 및 조사시 분리하는 것이 맞지만, 상담하는 단계에서 보호 필요성을 느낀다면 상담단계부터 분리해도 됩니다. 그러나 상담단계에서의 분리조치는 오히려 피해자가 상담하는 사실이 행위자에게 알려질 가능성이 있기 때문에 상황에 맞는 판단이 필요합니다. 긴급한 피해자 보호조치가 필요하다고 판단되는 상황(가해가 반복될 수 있는 상황, 피해자의 상태가 극도로 불안정하여 노동을 지속하기 어려운 상황 등)을 고려하여 결정해야 합니다. 단, 고충상담원이 자의적으로 판단하지 말고 상황에 대해 상급자에게 보고한 후 판단합니다.

**Q 사건처리 과정에서 피해자 보호조치는 왜 필요하고, 구체적으로 어떤 조치를 해야 하나요?**

---

- A** 피해자가 2차 피해에 대한 두려움 없이 조직에 대한 신뢰를 갖고 문제를 제기할 수 있는 조직문화를 조성하기 위해 필요합니다. 피해자 보호조치의 가장 중요한 부분은 피해자의 신상과 사건에 대한 비밀보장이며, 행위자와의 즉각적인 공간분리, 신속한 공정한 후속조치, 피해자가 요청한 경우는 사건의 처리되는 과정과 현황을 안내하는 것이 필요합니다. 2차 피해에 대한 방지는 매 절차마다 요구되고 모든 과정이 끝난 다음에도 피해자가 원할 경우 상담지원, 법률지원, 의료지원 등의 보호조치를 할 수 있습니다.

**Q 협력업체 또는 하청업체 직원에 의해 발생한(우리 기관 직원들 상대로)  
성적 언동도 성희롱이 성립될 수 있나요?**

**A** 「양성평등기본법」 및 「국가인권위원회법」 상 “성희롱”의 행위자는 “공공기관 종사자, 사용자 또는 근로자”입니다. 협력업체 또는 하청업체 소속 직원은 그 회사의 근로자이고, 우리 기관(공공기관)의 업무를 수행하는 종사자이므로 성희롱이 성립합니다.

따라서 피해자인 우리 기관 직원은 앞에서 설명한 바와 같이 우리 기관에 이 문제의 해결을 위한 고충을 신고할 수 있고 기관에서는 피해자 등에 대한 불리한 처우가 금지되며 2차 피해 예방 및 피해 회복을 위해 유급휴가 명령 등 보호조치를 취할 의무가 있습니다. 기관은 행위자에 대하여 직접 제재할 권한은 없으나 업체에 대한 사실상 영향력을 발휘하여 적극적으로 행위자 제재 및 예방 조치를 요구하여야 합니다. 또한 피해자는 해당 협력업체 또는 하청업체와 그 소속 행위자를 상대로 국가인권위원회에 진정을 제기할 수 있습니다.

**Q 용역업체 직원 간에 발생한 성희롱 사건은 어떻게 처리해야 하나요?**

**A** 용역업체 직원 간 성희롱은 「남녀고용평등법」에 의하면 해당 용역업체에 고충을 처리할 의무가 있으나, 「양성평등기본법」에 의하면 용역업체 직원이 용역을 위탁한 공공기관의 업무를 수행하면서 성희롱 행위를 한 경우 해당 공공기관은 그 성희롱 사건에 대하여 성희롱 방지 및 재발방지 조치 의무가 있습니다. 또한 이러한 법령 취지에 따라 여성가족부 「성희롱·성폭력 예방지침 표준안」 제2조(적용범위)는 “이 지침은 ... 기관의 통제범위 내에 있는 것으로 인정되거나 업무 관련성이 있는 제3자가 피해자인 성희롱·성폭력을 포함한다.”고 정하고 있습니다. 기관의 업무를 위탁받아 수행하는 용역업체 직원은 해당 공공기관의 종사자로 볼 수 있고 그의 업무는 ‘기관의 통제 범위’에 있을 수 있으므로 기관이 고충처리를 하여야 합니다.

이렇게 법령과 지침을 만든 이유는 기관 소속이 아니더라도 기관의 업무를 하는 근로자에 의해 발생한 성희롱의 피해자라면 그에 대한 보호와 예방도 적절히 이루어져야 하며 기관이 사업주로서의 법적 의무는 없더라도 실질적 영향력이 있어 오히려 더 적절하게 고충을 처리할 수도 있기 때문입니다. 다만 고충처리 과정에서 용역업체 소속 근로자가 기관의 조사에 불응하는 경우 제재할 방법이 없고, 기관에서 조사하여 성희롱으로 판단되더라도 용역업체 소속 근로자를 직접 징계할 권한이 없다는 점에서 어려움이 있을 수 있습니다.

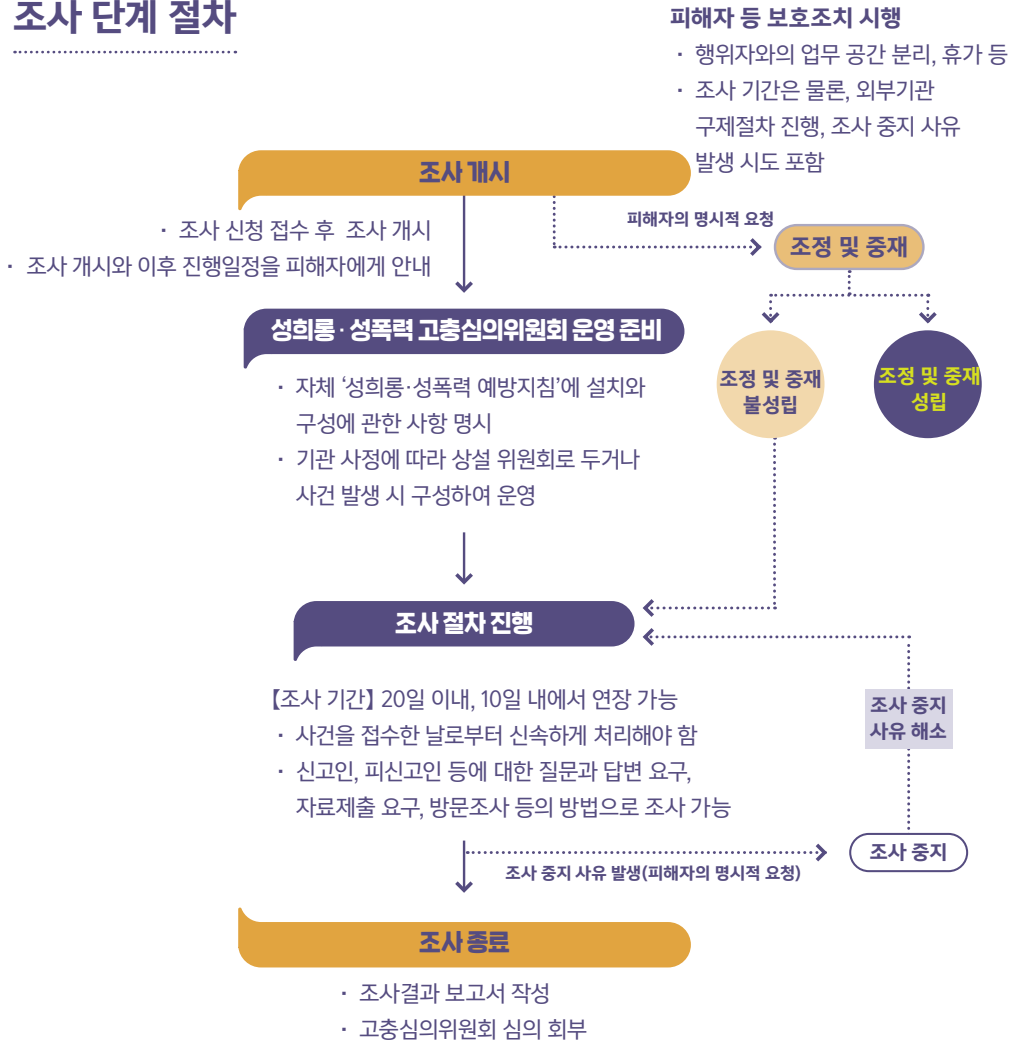
따라서 기관에서 용역을 발주할 때 고충처리에 대한 동의를 받아 직접 고충처리를 할 수 있도록 하고 처리 결과 그에 합당한 제재를 요구할 수 있는 근거를 마련해 두면 좋습니다. 또한 용역업체가 직접 적절한 고충처리를 할 수 있도록 조력하는 방식으로 사안을 해결할 수도 있습니다.

# 02

## 조사 단계

가.

### 조사 단계 절차



조사 단계 서식

조사신청서, 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서, 출석 통지서, 서약서(피신고인용, 조사위원용), 진술서, 피신고인에 대한 질문 답변서, 자료제출확인서, 성희롱·성폭력 사건 조사결과보고서

## 나. 절차별 업무내용

### 조사 개시

- 조사신청 접수(조사신청서, 상담과정에서 얻은 자료 확인)
- 피신고인과 업무 공간 분리, 휴가 등 피해자 등 보호조치 시행
- 조사담당자 확정 - 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사과정에 외부 전문가의 자문, 참여, 위탁할 수 있음. 이 경우에도 내부 고충상담원이 조사 지원, 진행상황 점검, 2차 피해 예방, 당사자에 대한 안내 등 역할 수행
- 조사대상자 및 조사 일정 확정 - 조사대상자 확정 시 신고 사건 외에 피신고인의 성희롱 행위에 대해 확대조사할 필요성이 있는지 점검 하되 조사에 필요한 최소 인원을 조사하도록 함(조사대상자가 불필요하게 많아지면 비밀유지가 어려움)
- 피해자 및 신고인에게 조사 절차, 일정, 권리 안내
- 피신고인, 참고인 출석통보 및 비밀유지와 2차 가해 금지 등 권리의무 안내

### 성희롱·성폭력 고충심의위원회 운영 준비

- 신속한 사건 처리를 위해 조사 개시와 동시에 고충심의위원회 운영 준비
- 기관 내 '성희롱·성폭력예방지침'에 따라 전문성과 공정성을 담보한 성희롱·성폭력 고충심의위원회 구성
- 기관 사정에 따라 상설위원회로 두거나 사건 발생 시 구성 운영 가능

### 조사 절차 진행

- 사건을 접수한 날로부터 20일 이내 조사 완료(10일 내에서 조사기간 연장 가능)
- 신고인, 참고인, 증거자료 조사, 피신고인, 보완조사의 순서로 진행
- 사람에 대한 조사는 직접 대면조사를 원칙으로 하고 상황에 따라 전화, 서면 조사 가능함
- 조사 시작할 때 비밀유지서약서를 징구함
- 조사할 내용을 체계적으로 정리한 질문 답변서를 사용하여 조사하고 조사결과 문답서를 작성하여 확인하거나 피조사자 동의를 받아 녹음함

- 피해자 조사 시 비밀유지원칙 및 2차 피해 방지 등 피해자 권리에 대해 설명함
- 피해자 조사를 통해 성희롱 행위의 증거 및 증인을 확보하도록 하고 피해자의 고통과 피해의 내용, 피해자가 원하는 해결 방법과 기관에 원하는 바를 구체적으로 청취함

### 조정 및 중재

- 피해자의 명시적 요청이 있는 경우에 한하여 예외적으로 시도할 수 있음
- 조정 및 중재가 성립된 경우 합의 문서 작성 및 이행 확인
- 조정 및 중재가 불성립된 경우 조사 절차 재개

### 조사 중지

- 조사가 진행 중 피해자가 법령에 따라 다른 기관에서 조사 또는 처리를 원하는 경우 조사를 중지할 수 있음
  - ※ 다른 기관의 조사 개시(고소 사건 및 진정사건)가 곧바로 조사 중지 사유가 되는 것이 아니며, 피해자가 우선적으로 타 기관 조사를 원하여 명시적으로 조사 중지를 요청하는 경우에 한정
  - ※ 조사가 중지되더라도 피해자 등 보호조치는 계속되어야 함

### 조사종료 - 조사결과 보고서 작성 및 보고

- 조사결과 보고서 작성 및 기관장 보고
- 보고서 내용 - 사건 당사자 및 관련인 정보, 사건 개요 및 경과, 사건 당사자 및 관련인 진술, 증거자료, 사실관계 확인 결과(신고내용에 대한 피신고인의 인정 여부, 당사자 진술 일치 여부 및 진술의 차이, 인정 사실, 인정 근거), 관련 법령과 지침, 판단 기준, 성희롱 여부 판단, 피해자 의견, 피해자의 피해와 상황 및 해결 방법과 피해자 보호조치 등 종합의견
- 고충심의위원회 심의 회부

## 다. 조사 단계에서의 유의사항

---

- 고충심의위원회에서 성희롱·성폭력 여부를 판단할 수 있도록 ‘당사자 적격성, 업무 관련성, 성적 언동 여부, 성희롱 행위로 인한 피해의 내용’ 및 성폭력 피해 여부 등에 대해 조사합니다. 피해자의 피해와 고통에 대해 구체적으로 확인하고 피해자의 요구 의견을 확인합니다.
- 객관적으로 입증 가능한 자료를 수집하고, 모든 조사내용은 서면이나 녹음 등 자료로 남깁니다.
- 피해자가 신청하면 조사에 지장을 줄 우려가 있는 경우 등을 제외하고 신뢰관계인이 동석할 수 있도록 합니다. 피해자 이외의 조사 대상자에게 비밀 유지 서약서를 징구합니다.
- 신고인과 참고인 등이 자신의 신원이 알려지는 것을 원하지 않는다면 조사자가 신원을 확인하고 익명으로 조서를 작성할 수 있습니다. 그러나 행위자 조사 시 사실관계 확인을 위해서는 특정 사실을 밝혀야 하므로 100% 익명이 보장되는 데에는 한계가 있음을 알려야 합니다.
- 당시 정황, 감정, 대처 및 후유증에 대하여 질문할 때는 질문으로 인해 또 다른 정신적인 피해나 모욕감을 느끼지 않도록 각별히 유의해야 합니다.
- 조사는 사실을 객관적으로 확인하는 과정이므로 조사자가 피조사자의 행동이나 말, 상황에 대하여 자신의 판단이나 생각을 말하는 절차가 아닙니다. 조사과정은 인간존중과 중립적 자세로 편견 없는 태도로 진술을 청취하고 불필요한 질문이나 언급은 하지 않도록 합니다.
- 피신고인 조사 시 피신고인이 인정하지 않은 사실 또는 사건 관련하여 불필요한 정보를 주지 않도록 유의합니다.
- 전체 조사과정에서 조사자, 조사내용을 보고받은 사람, 기타 조사 참여자들은 모두 조사과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자의 의사에 반하여 누설하지 않아야 할 의무가 있습니다.(위반 시 사업주에게 500만원 이하의 과태료 처분됩니다.) 이에 따라 조사자, 피조사자(참고인, 피신고인), 조사를 보고받은 사람은 모두 비밀 유지서약서를 징구합니다.

## Q&A

**Q 행위자를 불러 문답형 진술서를 작성할 때 조사원이 묻는 질문 자체가 행위자에게 오히려 정보를 제공하여 방어권을 주는 것이 아닌지 걱정됩니다.**

**A** 문답조서 작성 시 질문자는 질문 자체에 정보가 들어있는지 철저히 주의하여야 하며, 사건의 실체를 파악하기 위해 사안을 제한하지 않는 개방형으로 질문해야 합니다. 예를 들어 개방형 질문이란 ○○○○년 ○월 ○일 노래방에 함께 있었던 사람을 모두 작성해주시기 바랍니다.(김XX, 이XX 외에 누가 노래방에 함께 있었습니까? 라는 질문은 피해야 합니다.), 노래방에서 피해자와 나는 대화와 신체적 접촉이 있었다면 어떤 상황이었는지 자세히 작성해주시기 바랍니다.(피해자에게 ○○라고 말한 사실이 있습니까? 피해자의 허벅지를 만진 기억이 있습니까? 등의 질문은 피해야 합니다.)

**Q 비밀보장의 원칙이 중요하지만 사건 해결 과정에서 부득이하게 피해자가 드러날 수밖에 없을 것 같습니다. 이와 관련하여 피해자에게 미리 공지해야 할 정보는 어떤 것이 있을까요?**

**A** 사건 조사 등 조직의 공식 조사절차에 돌입하면 피해자의 정보가 어느 정도 노출될 수밖에 없습니다. 이에 대해 조사 개시 여부를 결정하기 전에 피해자에게 알려야 합니다. 전체 처리 절차, 절차에 관련되는 부서와 사람들, 절차 진행 중 조직의 비밀보장 방침을 설명해 주어야 합니다. 또한 구체적인 상황에서 어떤 노출이 발생할지 미리 알려주는 것이 좋습니다. 예를 들어 피해자와 행위자의 공간분리, 피해자의 휴가 또는 휴직,, 행위자 징계조치 시 각각의 경우 시행자들에게 최소한의 피해자 정보를 알릴 수밖에 없음을 알려야 합니다.

**Q 조사 중에 피해자가 신청을 취소하거나 더 이상 조사 절차의 진행을 원하지 않는다고 의사 표현을 하였다면 조사를 중지하여야 하나요?**

**A** 성희롱은 당사자의 피해이기도 하지만 동시에 조직 내 다른 피해를 유발할 수도 있는 조직질서와 피해 예방의 문제입니다. 따라서 피해자의 의사에 따라서만 처리하는 것은 아닙니다. 다만 가장 중요한 것은 역시 피해 당사자의 피해 회복이므로 피해자의 의사를 존중하여야 합니다. 따라서 피해자가 조사의 종단을 요청하는 경우 그 이유가 무엇인지, 혹시 행위자 등의 협박이나 동료 등에 의한 2차 피해가 발생한 것은 아닌지 등을 충분히 상담하여 그러한 피해로부터 즉시 보호조치를 취하고 피해자가 사건 조사에 협조하도록 하는 것이 필요합니다.



**Q 고충상담원이 조사를 전담하는 방안과 조사위원 위촉 혹은 조사위원회를 구성하는 방안 중 어떤 것이 바람직한가요?**

---

**A** 성희롱은 통상 영상이나 녹음 등 물적 증거를 확보하기 어렵고 사건 조사는 결국 각 당사자 및 참고인들의 진술과 정황증거를 종합하여 당사자 진술의 증명력을 판별하는 과정이 됩니다. 따라서 사건 조사 경험이 없는 고충상담원이 조사하는 데에 어려움을 느낄 수 있습니다. 이럴 경우에는 조사의 전문성, 공정성, 객관성을 높이기 위해 외부 전문가를 포함한 조사위원 또는 조사위원회의 구성이 효과적일 수 있습니다. 다만 이러한 경우라도 고충상담원으로서 역할을 충실히 수행하여야 합니다.

**Q 신고인이 외부 전문가를 통한 조사를 원할 경우, 외부 전문가에게 맡겨도 되나요? 어떤 전문가에게 맡길 수 있나요?**

---

**A** 신고인이 외부 전문가를 통한 조사를 원하는 경우는 물론, 사안의 복잡성 및 난이도 등을 고려하여 기관장 등의 판단에 따라 조사를 외부 전문가에게 위탁하거나 참여시키거나 자문을 구할 수 있습니다. 외부 전문가는 성희롱과 관련한 법률적 지식과 경험이 충분하고 성인지 감수성에 입각하여 사건을 분석할 수 있는 능력이 있는 검증된 기관이나 단체, 개인이어야 합니다.

**Q 조사대상자의 범위가 궁금합니다. 신고인이 진술서에서 언급한 사람들이 모두 조사 대상에 포함되어야 하나요?**

---

**A** 조사대상이 많다고 해서, 사건의 객관적 증명에 더 도움이 되는 것은 아닙니다. 신고인(피해자)가 진술서에 언급한 사람들 중 행위자로 지목된 사람, 신고인이 참고인으로 조사해 줄 것을 요청한 사람, 진술의 내용을 보았을 때 객관적 증거 확보를 위해 조사가 필요하다고 판단되는 사람으로 조사 범위를 한정하여야 합니다.

**Q 조사 도중 피신고인이 제3자에게 피해자에 대해 언급하거나 피해자에게 불리한 여론을 조성하는 경우 조치 방법은 무엇인가요?**

---

**A** 피신고인은 성희롱 사건 조사과정에서 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설해서는 안 됩니다.〔남녀고용평등법〕 제14조제7항) 더 나아가 피해자에 대해 불리한 여론을 조성하는 것은 피해자를 집단 따돌림 등을 통해 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위로서 금지되는 행위이며 사업주는 이러한 행위를 방지해서는 안 됩니다.〔남녀고용평등법〕 제14조제6항제6호)

우선 이를 예방하는 것이 무엇보다 중요하며 피신고인을 조사할 때 비밀보호서약을 징구하고 이 때 “피해자 등에게 접근하거나 신고사실을 유포하거나, 피해자 등에 대한 언급을 - 사실 여부와 관계없이 - 조직구성원에게 행하는 경우는 2차 가해 행위로서 신고 사안과 별개의 추가적인 징계사유가 될 수 있고, 명예훼손죄에 해당할 수 있음”을 명확히 알리고, 소문유포 행위를 감지하였을 때에는 즉시 중지를 명령하고, 소문유포 행위에 대한 조사를 실시하여 규칙에 따른 징계조치를 시행합니다. 또한 조직 구성원에게도 그와 같은 소문유포행위는 그 자체로 피해자에게 또다른 고통을 주는 것이며 소문의 최초 유포자 뿐 아니라 중간 전달자라도 그에 맞는 책임이 따르게 됨을 알려야 합니다.

**Q 익명의 제보로 성희롱 사건을 인지하게 되었는데, 피해자가 진술을 거부하고 목격자도 나타나지 않는 상황입니다. 이런 경우에는 조사를 포기해야 할까요?**

---

**A** 관련된 진술 자체를 확보하기 어려운 경우에는 조사가 사실상 어렵습니다. 그러나 조직의 성희롱 예방 및 적극적인 대응 방침을 천명하기 위한 후속조치를 취할 필요가 있습니다. 조직 내 전직원에게 대해 익명으로 성희롱 실태조사를 하여 피해/가해경험을 물어보는 것이 대표적인 후속조치입니다. 익명성을 철저히 보장하는 방식으로 실태조사를 하고, ‘우리 조직의 성희롱 피해 경험이 몇 퍼센트에 달할 정도로 심각함을 확인하였고, 조직에서는 더욱 적극적으로 성희롱 피해사례를 수집하여 엄격히 대응하겠다’는 입장을 발표하는 것입니다.

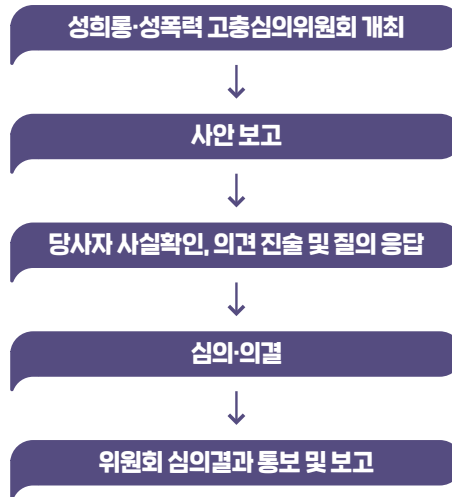
이러한 조사결과 발표와 입장 표명만으로도 자신의 행위가 성희롱이고 조직이 심각한 문제로 인식하고 있다는 경각심, 조직의 고충처리 절차에 대한 신뢰를 줄 수 있습니다. 또한 제보된 사건이 발생한 것으로 보이는 부서에 대해서 성희롱예방교육을 하는 것도 방법입니다. 조직에서 성희롱 문제에 대해 주시하고 있다고 경고하는 효과가 있습니다.

# 03

## 심의 단계

가.

### 심의 단계 절차



심의 단계 서식

성희롱·성폭력 고충심의위원회 위원 위촉장, 성희롱·성폭력 고충심의위원회 참석 안내(심의위원용, 사건 당사자용), 심의위원 서약서, 의결서, 조사결과 및 성희롱·성폭력 고충심의위원회 심의결과 통보서

나.

### 절차별 업무내용

#### 성희롱·성폭력 고충심의위원회 개최

- 심의위원회의 구성
  - 위원장을 포함한 6인의 위원으로 구성
  - 남성 또는 여성의 비율이 60%를 초과할 수 없도록 구성
  - 위원 중 2명 이상은 외부 성희롱·성폭력 방지 관련 전문가 위촉
  - 기관장이 행위자인 경우 내외부 위원을 동수로 구성, 지자체장이 행위자인 경우 여성가족부 장관에 외부 전문가 추천 요청
  - 기관 사정에 따라 상설 위원회, 또는 사건 발생 시 구성하여 운영

- 회의 운영에 관한 사항 규정
  - 위원회 회의는 필요에 따라 위원장이 소집
  - 기관 지침에 따라 위원장의 직무 및 회의 소집방법, 의사·의결정족수 등을 정할 수 있음
- 회의 개최
  - 진행 절차와 주의사항 전달
  - 위원회 개최의 목적을 알리고 발언 시 먼저 동의를 구해야함을 알림
  - 욕설, 폭언, 폭행 등을 할 경우에는 퇴실 조치됨을 알림
  - 위원들의 제척사유 및 기피·회피 여부를 확인함
  - 회의 참석자 전원은 성희롱 심의위원회에서 알게 된 사항에 대한 비밀 유지의무가 있음을 안내하고 비밀유지서약서를 작성함

### 사안보고

- 사안 조사결과를 6하 원칙에 따라 보고함

### 당사자 사실확인, 의견진술 및 질의 응답

- 당사자들의 출석 여부는 고충심의회위원들의 판단에 따른 재량 사항이나 되도록 당사자에게 의견진술 기회를 주는 것이 바람직함 따라서 미리 출석 요청을 하고 참석하지 않을 경우 사전에 의견 제출 기회를 부여함
- 당사자(신고인 및 피신고인)에 대하여 질의응답을 통해 사실을 확인
- 당사자의 입장과 요구사항을 말하도록 함
- ※ 출석 여부는 필수사항은 아니며 고충심의회위원들의 판단에 따른 재량 사항임
- ※ 신고인과 피신고인, 기타 참고인이 서로 만나지 않도록 출석 시간은 반드시 분리해야 하며 이동 동선도 겹치지 않도록 각별히 유의함

## 심의·의결

- 행위별 성희롱·성폭력 여부 판단(2차 피해 포함)
- 가해행위 비위 정도 및 과실의 경중 판단
- 가해자 제재 조치 또는 필요 조치 요구
- 피해자 보호조치 및 지원 권고
- 성희롱·성폭력 발생에 영향을 미친 기관 요인 확인
- 2차 피해 방지 조치 권고
- 성희롱·성폭력의 재발 방지에 관한 사항

## 위원회 심의결과 통보 및 보고

- 사건 조사 및 처리결과를 신고인, 피해자 및 행위자에게 서면 통보
- 조치 후 재발이나 보복이 이루어지지 않도록 지속적인 관심 필요

### 심의위원회 처리 단계에서의 고충상담원 역할

#### 회의진행 시 자료 및 기록관리를 철저히 합니다.

##### 정확성과 기밀성 유지

- 출석 진술, 회의록 등은 녹음 및 속기로 보관합니다.
- 사건 처리 절차 과정에서 습득한 진술서 및 증거자료 등 기록을 보존합니다.

#### 개인정보 보호 및 비밀유지가 중요합니다.

##### 개인정보 보호

- 조사 목적으로 취득한 증거자료 및 개인신상정보 등을 보호합니다.

##### 비밀유지

- 성희롱·성폭력 고충심의의 전체 과정에 참여한 모든 사람은 이 과정에서 알게 된 비밀을 피해자의 의사에 반하여 누설하면 안 됩니다. 따라서 심의위원과 참석자 모두에게 비밀유지서약서를 징구합니다. 또한 심의 주관자는 이 과정에서 습득하거나 열람하는 모든 자료에 대하여 비밀을 유지하고, 참석자에게 자료가 유출되지 않도록 인쇄된 자료를 배포하고 심의 종료 후 수거하여 폐기하도록 합니다.
- 피해자와 참고인이 익명을 요구하는 경우 심의회의 자료상 당사자 및 참고인을 익명처리하여 심의하도록 합니다.

## 다. 심의 단계에서의 유의사항

---

- 고충심의위원회의 구성, 개최 및 시행은 규정에 정한대로 진행하여야 합니다. 고충심의위원회의 심의결과가 행위자에 대한 징계 및 인사조치에 심대한 영향을 미치기 때문에 향후 행위자의 징계 및 인사조치에 대한 법적 이의제기의 소지가 발생할 수 있으므로 규정에 정한 절차대로 철저히 이행하는 것이 중요합니다.
- 외부 전문가가 2인 이상 반드시 참여해야 합니다. 고충심의위원회의 존재 의의는 공정하고 전문적인 심의를 위한 것입니다. 그런데 여기에 외부 전문가 없이 내부구성원만 참여한다면 사내처리절차의 공정성과 전문성에 대한 조직구성원의 불신이 생기고 불필요한 분쟁이 초래될 수 있습니다.
- 당사자가 출석을 요청한 경우 당사자에게 충분한 발언 기회를 줌으로써 사건의 실체를 더 잘 파악할 수 있을 뿐 아니라, 당사자의 사건 처리결과에 대한 수용성을 높여 향후 분쟁의 여지를 줄일 수 있습니다.
- 성희롱 여부의 판단은 위원 상호간에 사실 확인을 위한 증거와 명확한 법적 근거를 가지고 신중하고 적법하게 검토하여야 합니다.
- 고충심의위원회에서는 성희롱 여부 판단 뿐 아니라 피해자 보호 조치, 행위자 조치, 재발방지대책에 대해서도 충분히 심의하여 기관이 심의위원회의 전문적이고 공정한 의결 및 권고에 따라 조직문화 개선을 위한 제반사항을 충실히 이행할 수 있도록 해야 합니다.

## Q&A

---

**Q 우리 조직은 구성원이 적은 조직입니다. 위원회 구성도 어렵고, 이후 소문 등 2차 피해 발생 우려도 있습니다. 반드시 심의위원회를 개최해야 하나요?**

---

**A** 성희롱·성폭력 예방지침 및 표준안에 따라 성희롱·성폭력 사건은 위원회를 반드시 경유하도록 하고 있습니다. 당사자의 진술이 엇갈리는 경우에 사실관계의 인정, 업무 관련성의 판단, 성적 언동과 성적 굴욕감 또는 성적 혐오감의 인정은 성희롱을 판단하는 사람의 전문성과 성인지 감수성에 따라 다르게 나타날 가능성이 높습니다. 이러한 성희롱 사건의 성격 때문에 별도의 성희롱·성폭력 고충심의위원회를 두는 것이 좋습니다.

다만 기관 규모나 사정에 따라 상설 위원회 또는 사건 발생 시 구성할 수 있고, 위원회의 구성 방식 역시 기관의 사정에 따라 소규모로 할 수도 있습니다. 다만 전문성과 공정성을 고려하여 구성해야 합니다. 구성원 숫자가 적은 조직이라 구성의 어려움이 있거나 2차 피해 우려가 있다면 위원을 전부 외부 전문가로 하여 2인 이상 위촉하는 것도 한 방법입니다.

**Q 조사 담당자가 피해자의 대리인으로 심의위원회에 출석하여 진술하는 것도 가능합니까?**

---

**A** 조사담당자는 객관적인 입장에서 공정한 조사를 하여야 할 책무를 가진 자로서 피해자의 대리인이 될 수 없습니다. 조사담당자는 심의위원회에 출석하여 조사결과에 대하여 진술하고 심의위원의 조사결과에 대한 질의에 응답하고 자신의 의견을 말할 수 있을 뿐입니다. 심의위원회에 피해 당사자 출석은 필수 사항이 아니며, 심의위원들의 판단으로 당사자의 출석 진술을 요청할 수 있고, 피해자가 원하는 경우에도 출석하여 진술할 수 있습니다. 본인이 원하지 않는 경우 출석하지 않아도 됩니다. 피해자는 출석할 때 변호사 등 대리인을 동반할 수 있고 신뢰관계인이 동석할 수 있으나 이 때 신뢰관계인의 진술권은 없습니다.

## Q 피해자가 퇴사하는 경우도 조사 및 심의 절차를 밟아야 할까요?

- A 성희롱 사건 조사 및 심의는 사업주로서 성희롱 발생 사실에 대하여 사실관계를 조사하여 피해자 및 행위자에 대한 적절한 조치를 하고 이를 통하여 조직 내 성희롱을 예방하고 조직문화를 개선하기 위한 것이므로 피해자가 퇴사한다고 해서 하지 않을 이유가 없습니다. 실제로 피해자는 취약한 위치에서 불이익 등을 우려하여 재직 시 문제제기를 하지 못하다가 퇴사 시 문제제기를 하는 경우가 많습니다. 이런 경우 피해자가 퇴사하였다고 사건 처리를 하지 않는다면 조직 내 약자인 피해자에 대한 성희롱 행위는 근절되지 않을 것이며 행위자는 피해자를 어떻게든 퇴사시키려고 할 것이고 피해자에 대한 2차 가해와 행위자에 대한 온정주의가 기승을 부릴 것입니다.

따라서 조직 입장에서는 재직 시 문제제기를 못한 억압적 상황, 권력남용, 행위자의 의도성과 행위자 온정주의 등 나쁜 조직문화를 개선하기 위해서라도 오히려 더 철저하게 조치해야 합니다. 또한 조직 입장에서는 퇴사한 피해자의 경우 외부에서 얼마든지 문제제기를 할 수 있으므로 회사의 사회적 평판을 위해서라도 더 철저히 조치해야 할 필요도 있습니다.

## Q 징계위원회를 개최하는 경우 징계대상자에게 소명의 기회를 주도록 규정하고 있는데, 성희롱고충심의위원회에 피해자와 행위자를 출석시켜야 하나요?

- A 성희롱고충심의위원회는 성희롱 여부 판단, 행위의 비위성의 경중, 행위자의 고의 과실 여부 판단 등 성희롱 행위자의 징계 결정에 영향을 미치는 사항들에 대하여 심의하지만, 행위자에 대한 징계를 하는 것은 아닙니다. 징계위원회에서 징계대상자를 출석시켜 소명의 기회를 주는 것은 대상자가 징계로 불이익을 받게 되므로 항변권을 주기 위함입니다. 심의위원회는 징계위원회와 목적이 다르고 조사가 제대로 이루어졌다면 조사결과만으로도 심의가 이루어질 수 있으므로 반드시 피해자와 행위자를 출석시킬 필요는 없습니다.

특히 피해자가 위원회에 출석하여 다시 사건에 대한 진술을 하거나 원치 않는 질문을 받는 것은 피해자 보호를 위해서도 바람직하지 않습니다. 그러나 신고인 또는 피신고인이 심의위원회에 출석하여 진술하고자 한다면 이를 허용하는 것이 바람직합니다. 따라서 심의위원회는 피해자와 행위자에게 출석을 원하는지 여부를 확인한 후 출석을 원하는 경우 출석하여 진술할 기회를 주고 출석을 원하지 않으면 아무런 불이익 없이 출석하지 않아도 됨을 안내하여야 합니다.



**Q 피신고인이 심의위원회 회의록 열람을 요구합니다. 보여줘도 되는지요?**

---

- A** 피신고인의 심의위원회 회의록 열람 요구에 응할 의무는 없으며, 심의위원회의 판단과 그 판단의 근거를 요약한 심의의결서는 피신고인에게 열람 또는 교부할 수 있습니다. 다만, 이 경우도 조사과정에서 익명의 보장을 요구한 참고인 등을 익명 처리함은 물론 그 신분이 드러나지 않도록 의결서를 작성해야 합니다.

**Q 심의위원장을 외부 전문가가 맡는 것도 가능한가요?**

---

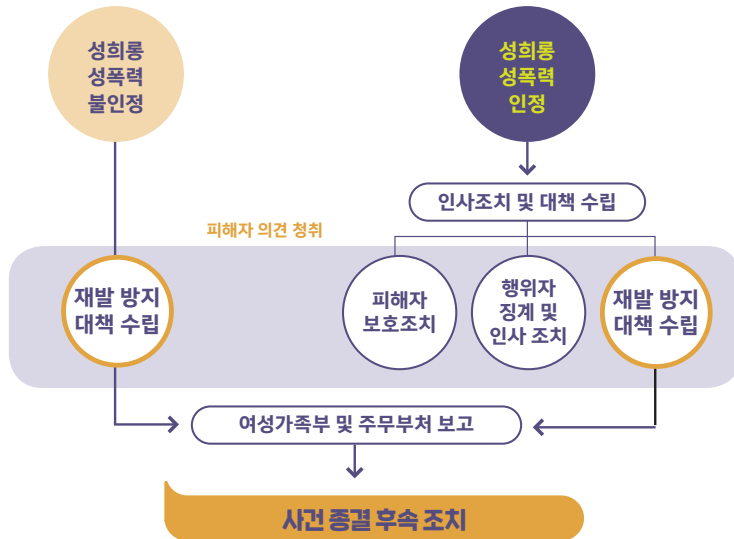
- A** 가능합니다. 위원장의 선임 방식은 전문성, 공정성, 독립성의 원칙에 맞게 기관 사정에 따라 하면 됩니다. 최대한 공정성을 기하기 위해 외부위원 중 호선하는 방식으로 하기도 합니다.

# 04

## 종결 단계

가.

### 종결 단계 절차



처리 단계 서식 각서, 사과문, 합의서, 성희롱·성폭력 사건 현황 및 재발방지 대책

나.

### 절차별 업무내용

#### 성희롱 인정 시

- 심의 결과 성희롱에 해당되는 경우 그 후속 조치에 대한 피해자의 의견을 청취
- 결정 권고된 피해자 보호조치 시행
- 기관의 인사 징계 규칙에 따라 징계위원회를 개최하여 행위자에 대한 징계조치 및 후속 조치(교육, 배치전환 등) 시행
- 사건 처리 과정에서 사건 은폐 또는 피해자에게 2차 피해가 발생한 경우 관련자 엄중 징계

- 고충상담원은 고충처리결과를 피해자에게 서면 통보 - 피해자 보호조치 내용, 향후 2차 피해 발생 시 고충상담원에게 해당 사실을 알리고 조력을 받을 수 있음을 안내
- 고충처리결과 행위자에게 서면으로 통보 - 비밀 유지, 피해자 및 참고인 등에 대한 불이익 조치 등 2차 가해 금지에 관한 사항 안내
- 피해자가 아닌 제3자의 신고로 고충 접수가 제기된 사안의 경우, 신고인에게도 사건 처리 결과 안내
- 재발방지 대책 수립하고 이를 사건 접수일로부터 3개월 이내 여성가족부 장관 및 주무부처에 제출(「양성평등기본법 시행령」 제20조제2항)
- 재발방지 대책을 이행하고, 행위자의 이행 확인, 피해자에 대한 2차 피해 여부 모니터링

### 성희롱 불인정 시

- 고충처리 결과를 서면으로 각 당사자에 통보 - 비밀 유지, 신고인에 대한 불이익 조치 등 2차 가해 금지 사항 안내
- 성희롱이 불인정된 경우라도 사건 처리 절차의 미흡한 부분이나 조직 문화에서 개선해야 할 점 등을 제안 받아 향후 성희롱·성폭력 예방 교육에 활용하거나 관련 규정 정비에 반영함
- 성희롱이 아니라 하더라도 행위자의 행위에 문제가 있는 경우 예컨대 괴롭힘, 성차별, 인권침해 등의 경우 이에 대한 적절한 피해자 보호조치와 재발방지대책을 수립 시행함
- 그 결과를 여성가족부와 주무부처에 제출

## 다. 종결 단계에서의 유의사항

---

- 인사위원회의 구성 및 운영은 철저히 취업규칙(사내규정)에 정한 절차대로 이행하여야 합니다. 절차 위반의 경우 부당인사처분이 될 수 있으므로 각별히 유의합니다.
- 현실에서는 내부 인사로만 구성된 인사위원회가 외부 전문가가 참여한 고충심의위원회의 의견을 고려하지 않고 불공정한 의결을 하는 경우가 있습니다. 이 경우 고충심의위원회의 의견과 다른 인사위원회의 의결은 당사자의 불신과 불복을 초래하고 외부분쟁 화함으로써 당사자와 회사 모두 불필요한 고통과 피해를 입을 수 있습니다. 따라서 인사위원회는 성희롱·성폭력 예방 전문가가 참여한 고충심의위원회의 의견을 존중하여 의결할 수 있도록 합니다.
- 「남녀고용평등법」에 의하면 사업주는 행위자에 대한 징계 등의 조치를 하기 전에 피해자의 의견을 들어야 합니다. 이는 되도록 피해자가 원하는 방식으로 문제를 해결함으로써 피해자의 권리를 회복시키기 위한 것입니다. 다만 이 말은 피해자의 “의견대로” 해야 한다는 의미는 아님에 유의합니다.
- 현실에서 성희롱·성폭력 사건 처리가 행위자에 대한 조치로 종결된다고 오해하는 경우가 많습니다. 성희롱·성폭력 문제의 궁극적인 해결은 피해자의 권리회복이지 행위자 처분이 아닙니다. 따라서 반드시 행위자 처분 외에 피해자 보호조치와 향후 조직문화 개선을 위한 재발방지대책까지 수립 이행하여야 함에 유의합니다.
- 같은 맥락에서 사건 종결 후에도 피해자에 대한 2차 피해가 발생하거나 피해자가 피해 이전과 같은 근로조건으로 회복 또는 적응하는지 살피고 배려해야 합니다. 피해자의 건강한 근로환경 회복과 보장이 성희롱·성폭력 사건 처리의 궁극적인 목적임을 항상 잊지 말아야 합니다. 피해자 및 행위자에게 최종 고충처리결과를 서면으로 통지합니다.

## 재발방지 대책 수립

- 고충상담원, 인사담당자 등을 중심으로 하고 필요한 경우 외부 전문가를 참여시켜 회의체를 구성하여, 심의위원회에서 제안한 사항을 참고하여 재발방지 대책 수립 시행합니다.
- 재발방지 대책은 국가기관 등의 장이 해당 기관에서 성폭력·성희롱 사건이 발생한 사실을 안 날부터 3개월 이내에 여성가족부와 주 부처에 모두 제출해야 합니다.  
(「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제5조의4, 「양성평등기본법」 제31조의2)
- 재발방지대책에는 1. 사건 처리 경과 및 조치에 관한 사항, 2. 성희롱·성폭력 예방조치 및 예방교육 개선 등에 관한 사항, 3. 2차 피해 방지에 관한 사항, 4. 그 밖에 성희롱·성폭력 사건 재발방지를 위하여 필요한 사항 등이 포함되어야 합니다.
- 여성가족부는 「양성평등기본법」에 따라 재발방지대책 수립 여부 등 성희롱 방지조치를 점검하고 그 결과를 언론에 공표하며, 재발방지 대책의 점검 등을 위하여 필요한 경우 현장점검을 실시하고 점검 결과 시정이나 보완을 요구합니다.



## 재발방지 대책 마련 시 고려할 점

- 성희롱·성폭력은 행위자와 피해자 양당사자만의 문제가 아니라 조직의 문제임을 인식합니다.
- 문제가 된 사안의 관련자에 관한 대책에 국한하지 않습니다.
- 조직 내 성희롱·성폭력 전반의 예방에 초점을 둡니다.
- 조직 구조와 문화의 측면에서 근본적인 원인진단이 가능한 방식을 채택합니다.
- 일회적·단기적인 대책이 아닌 장·단기 계획에 따른 일련의 과정을 계획합니다.
- 재발방지 대책의 효과를 확인 할 수 있는 점검 계획 또한 함께 구성합니다.



## 재발방지 대책 예시

재발방지를 위한 대책 방안의 종류로서 다음의 사항들을 참고할 수 있습니다.

구분	목적 및 기대효과
행위자 교육	행위자 및 2차 가해자, 성희롱 발생 부서 관리자 등 성희롱 사건 발생에 책임이 있는 관련자에 대한 재발방지 교육 실시
성희롱 근절 추진 기구 구성	재발방지 대책 수립 및 시행의 실효성과 실행력 제고, 다양한 구성원·여성 직원협의회 혹은 노동조합 등의 참여를 통해 대책의 실질적 추진 강제
특별신고기간 운영	특별 신고기간 운영의 취지와 목적에 대한 충분한 공유와 신뢰를 기반으로, 누적되어 있는 성희롱·성폭력 사안의 파악 및 조사를 통해 피해회복 및 조직기강 확립 <sup>8</sup>
익명신고제도 활용	익명 신고를 통해 조직의 다양한 문제점을 폭넓게 수집하여 조직의 성희롱 실태와 조직문화 개선지점 파악
조직문화 개선 컨설팅	여성가족부 ‘공공부문 직장 내 성희롱·성폭력 신고센터’에서 ‘성희롱 방지 및 대응 컨설팅’요청 가능
성희롱·성폭력 실태조사 (양적, 질적 조사 병행)	전수 설문조사 및 FGI <sup>9</sup> 의 조사방법을 사용한 조직 구성원의 성인지 감수성 진단과 성희롱 실태 진단을 통해 조직의 현 상황을 정확히 파악하고 그 원인과 개선방안을 도출함
조직구조와 인사 관리 제도 전반 점검	조직구조 및 인사관리제도 및 운영실태 점검을 통해 성평등한 조직구조 확립을 위한 개선방안 마련
성희롱 고충처리 시스템에 대한 점검·개선·신뢰 구축	고충처리 과정의 비밀보호, 공정성·객관성·전문성을 갖춘 고충상담원, 조사위원, 고충심의위원회의 구성, 2차 피해 예방을 위한 실효적 방법 마련 등 고충처리 시스템 전반에 대한 점검과 개선을 통해 신뢰 확보

조직문화 개선을 위한 행동규범 가이드라인 마련	성희롱으로 발전하기 이전 단계의 잠재적 문제 요인이 무엇인지 밝히고 주체별 구체적인 행동의 가이드라인을 마련
상담 채널의 다양화, 전문화	고충상담원, 사이버신고센터, 외부 전문상담기관을 통한 채널을 확보하여 상담의 접근용이성·전문성·신뢰성·객관성을 높임
성희롱 금지 방침 명문화 공표	성희롱 금지 관련 명확한 방침 수립 및 기관장이 이를 지속적으로 전달할 수 있는 방안 마련, 성희롱·성폭력 금지 방침에 대한 구성원들의 경각심 지속적으로 제고
성희롱예방교육 이수율 목표 설정 및 보완계획 수립	성희롱예방교육 이수율 목표는 100% <sup>10</sup> , 연간 교육계획에 신규 입사자 및 교육 미 이수자에 대한 교육 실시 계획까지 포함하여 수립
계층별 성희롱예방교육	관리자, 임원급, 하위직 등으로 교육 대상을 세분화하고 교육사각지대를 점검하여 교육효과 제고(실태조사를 선행하고 조직 내 실제 사례와 가이드라인에 대한 교육이 이루어질 때 효과 극대화)
고충상담원 확충 및 전문교육 실시	전문교육을 받은 고충상담원의 확충으로 사전 예방을 위한 지속적인 캠페인과 조직문화 개선활동 실시

<sup>8</sup> 특별신고 기간은 단기간에 다수 사건을 상담하고 조사·심의하는 과정이 뒤따르며, 피해자의 신뢰 확보와 상담 및 조사의 신속성·전문성 확보를 위해 외부 전문기관에 위탁하는 방법을 고려할 수 있다.

<sup>9</sup> 표적집단면접법(Focus Group Interview), 성희롱·성폭력 피해에 취약한 계층 전수조사를 통해 성희롱 피해실태 및 정도, 유발원인 및 잠재적 문제 상황 등을 파악함

<sup>10</sup> 「남녀고용평등」과 「일가정양립지원에 관한 법률」 상 성희롱예방교육은 기관장을 포함한 조직 구성원 전원이 모두 이수해야 하며, 단 한 사람이라도 이수하지 않은 경우는 이 법 위반에 해당함

## Q&A

---

### Q 조직 내 발생한 성희롱 사례의 처리 경과 및 결과를 성희롱예방 교육 내용에 사례로 포함시킨다면, 피해자 보호나 프라이버시의 측면에서 문제는 없을까요?

---

A 원칙적으로 성희롱 조사과정과 결과에 대한 비밀유지 의무가 있으나, 조직이 성희롱에 대해 적극적으로 조치하고 있다는 것을 직원들에게 인식시킬 필요가 있는 경우 피해자의 의사를 물어 사건 경과와 조치결과에 대해서는 사례로서 교육할 수 있습니다. 다만 경과와 조치결과에 대해 너무 자세히 밝히는 것이 아니라 “부장직급 직원이 부하직원을 회식자리에서 성희롱 하였고 이에 정직 6개월 조치하였음”이라는 정도로 교육 시 사례 교육을 하는 것은 필요하다고 봅니다.

만약 피해자가 원치 않는다면 “우리 조직은 성희롱 사건이 발생하여 철저히 조사 후 중징계 처리하였다”는 정도로 공표해도 됩니다. 즉 그 내용과 공개 정도는 피해자와 논의한 후 정하는 것이 좋을 것입니다. 어떤 경우는 이미 피해자 이야기가 소문이 다 난 상태이기 때문에 오히려 피해자가 정확한 내용을 공개해주기를 요구하는 경우도 있고, 어떤 경우는 자신으로 특정될 만한 것은 조금도 공개되기를 꺼리는 경우도 있습니다. 조직문화에 맞게 융통성 있게 조정하면 될 것입니다. 조직 내 실제 사례를 교육하기 어렵다면, 유사한 시사점을 가지는 다른 사례나 사례를 각색하여 반영할 수 있습니다.

### Q 사건 종료 후 모니터링 등 후속 조치 관련 업무는 누가 하나요?

---

A 모니터링 및 후속 조치 관련 의무자는 기관장이며, 기관장의 위임을 받은 사람 또는 각 후속조치의 구체적 업무를 관할하는 부서가 담당합니다. 이러한 업무에 대한 별도의 지침이나 업무분장이 없다면 구체적으로 마련하여 역할을 분명히 해야 합니다.



**Q 사건 종결 후 행위자가 피해자에 대한 악의적인 소문을 유포하고 있습니다. 심의위원회를 다시 열어 가중처벌을 해야 할까요?**

---

**A** 행위자가 피해자에 대한 악의적인 소문을 유포하는 것은 전형적인 2차 피해 유발 행위입니다. 「남녀고용평등법」 제14조제6항은 사업주가 구성원들의 이와 같은 행위를 방치하는 것을 금지하고 있으며 위반 시 형사 처벌 대상입니다. 따라서 소문 유포 등 사실을 인지한 경우 즉시 그 중단을 위한 조치를 해야 하며 성희롱 행위와 별개의 행위로서 조사·징계해야 합니다. 이러한 일을 예방하기 위해 1차 성희롱 사건 처리 시 행위자, 참고인 및 조사 참여자들에게 2차 피해 예방 및 2차 피해 유발 시 별도로 조사 징계된다는 점을 교육해야 하며 이러한 내용이 포함된 비밀유지서약서를 작성하도록 해야 합니다.

**Q 성희롱으로 인정될 경우 재발방지 대책을 수립하여 3개월 이내 여성가족부 장관 및 주무부처의 장에게 제출되어야 하나 불인정시 재발방지 대책 수립여부도 필수인가요?**

---

**A** 네, 성희롱 불인정 시에도 재발방지대책을 수립하여 여가부에 보고하여야 합니다. 이 규정의 취지는 성희롱 인정 여부와 관계없이 성희롱·성폭력의 문제가 제기되었을 때 기관이 이 문제제기를 진지하게 접수하여 사건 처리를 하도록 하고, 그 행동이 성희롱이 아니라 하더라도 그 문제행동이 성차별, 괴롭힘, 인권침해 등에 해당할 수 있기 때문에 재발방지대책을 통해 성평등하고 인권이 존중되는 건강한 조직문화를 구축하도록 하는 것이기 때문입니다.

---

## 참고

# 공공기관의 장과 임원에 의한 성희롱 사건 처리 절차

---

### 1. 고충 접수 및 상급기관 이관

피해자, 목격자 등은 직접 상급기관에 그 사실을 신고할 수 있습니다.

상급기관의 고충상담원이 인지한 경우 직접 조사할 수 있습니다.

해당 기관 고충상담원이 인지하거나 신고 받은 경우 피해자 및 신고인에게 “기관장 및 임원의 성희롱·성폭력 사안은 상급기관이 직접 조사 및 관리감독하므로 상급기관에 즉시 통보한 후 조사 등 처리 절차를 이관할 의무가 있음”을 알리고, 즉시 상급기관에 이관합니다.

이관 시 상담 등 고충접수과정에서 파악된 정보를 상세히 기록하여 상급기관 고충상담원에게 전달합니다.

### 2. 피해자 보호조치

사건을 이관 받은 상급기관은 상담, 조사, 심의의 절차를 이행합니다.

이 과정에서 상급기관장은 기관장(기관장이 행위자여서 직무 정지 때에는 대리)에게 필요한 피해자 보호조치를 요구하여야 합니다.

기관장(기관장 직무 정지 시 대리)은 해당 요구를 받는 즉시 보호조치를 취한 후 이 사실을 상급기관장에게 보고해야 합니다.

---

## 공공기관의 장과 임원에 의한 성희롱 사건의 경우 상급기관에서 처리하는 것이 원칙

---

### 3. 상급기관의 심의 의결 사항 이행 및 재발방지 대책 수립 시행

상급기관장은 심의위원회의 의결사항에 따라 해당 기관장 및 임원의 임면권자 및 징계권자에게 기관장 및 임원 행위자에 대한 해임 등 징계조치를 요구하고 기관장 및 임원에 대한 임면권자는 이를 즉시 이행하여야 합니다.

기관장 및 임원의 임면권자는 조치 이전에 사임계 수리를 하여서는 안됩니다.

상급기관장은 해당 기관장에게 피해자 보호조치를 구체적으로 정하여 시행을 요구하고 기관장은 이를 즉시 이행해야 합니다. 기관장이 행위자인 경우에도 피해자 보호조치의 책임은 해당 기관장에게 있으므로 이를 이행해야 합니다.

상급기관장은 심의 결과 제안된 재발방지 대책을 참고하여 해당 기관의 재발방지 대책을 마련하고 이를 기관에 전달하여 시행하도록 요구, 감독합니다.

필요시 해당 기관 내에서 자체 고충심의위원회를 개최하여 상급기관의 요구사항을 포함하여 기관 내 자체적인 재발방지 대책을 수립 시행합니다.

위 재발방지대책을 사건 발생일로부터 3개월 이내에 여성가족부와 주무부처에 제출합니다.





## 부록 관련서식

- 01 접수 및 상담 단계 서식
- 02 조사 단계 서식
- 03 심의 단계 서식
- 04 종결 단계 서식

사건 처리 단계별 주요 서식

접수 및 상담 단계	성희롱·성폭력 고충상담 및 처리 대장, 성희롱·성폭력 사건 접수 및 처리 대장, 성희롱·성폭력 고충상담일지
조사 단계	조사 신청서, 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서, 출석 통지서, 서약서 (피신고인용, 조사위원용), 진술서, 피신고인에 대한 질문 답변서, 자료제출확인서, 성희롱·성폭력 사건 조사결과보고서
심의 단계	성희롱·성폭력 고충심의위원회 위원 위촉장, 성희롱·성폭력 고충심의위원회 참석 안내(심의위원·사건 당사자용), 심의위원 서약서, 의결서, 조사결과 및 성희롱·성폭력 고충심의위원회 심의결과 통보서
종결 단계	각서, 사과문, 합의서, 성희롱·성폭력 사건 현황 및 재발방지 대책

## 성희롱·성폭력 고충상담 및 처리 대장

접수 번호	접수		신청인		고충 내용	처리결과				담당자	
	접수 일자	접수 방법	성명	소속 부서		상담 종결			성희롱·성폭력 사건으로 접수여부	이름	확인
						일자	종결 사유	후속 조치			

## 성희롱·성폭력 사건 접수 및 처리 대장

접수 번호	접수 일자		신청인		고충내용	처리결과	회신일자	확인	
			성명	소속 부서				담당자	부서장

## 성희롱·성폭력 고충상담일지

접수번호	담당자		작성일자 년 월 일
상담개요	상담일시 년 월 일 시 분 ~ 시 분		상담장소
	상담방법 1. 대면 <input type="checkbox"/> 2. 유선 <input type="checkbox"/> 3. 온라인(e-mail, 사이버신고센터 등) <input type="checkbox"/> 4. 기타( )		
피상담자 (상담신청인)	성명	소속	직급
	성별 남 <input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/>	연락처	E-mai
상담신청 요지	※ 상담을 신청한 이유, 요구사항 등을 6하원칙에 의해 기재		
상담 내용			
처리결과	상담 종결	종결사유 및 후속 조치	종결일자 년 월 일
	사건 접수 여부		접수일자 년 월 일

210mm×297mm[백상지 80g/㎡]

# 조사 신청서

※ □에는 해당되는 곳에 “√”표시를 합니다. 색상이 어두운 난은 신청인(대리인)이 작성하지 않습니다.

[illegible]210mm×297mm[백상지 80g/m<sup>2</sup>]



## 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서

### ① 개인정보 수집·이용

- 개인정보의 수집 및 이용목적 : 성희롱·성폭력 사건의 신고접수 및 사건이송·결과회신 등 피해자 지원 관련 업무처리
- 개인정보의 이용 및 보유기간 : **접수된 사건을 처리하고 피해자를 지원하기 위한 기간(3년)**
- 수집하는 기본 개인정보 항목 : 신고인 성명, 성별, 생년월일, 현재 소속, 사건발생 당시 소속, 상급기관, 피해자와의 관계, 직장주소, 연락처, 이메일, 피신고인 성명, 성별, 연령대, 현재 소속, 사건발생 당시 소속, 상급기관, 직장주소, 연락처, 피해자가 원하는 조치
- 동의 거부 권리 및 동의 거부에 따른 제한사항 : 귀하는 개인정보 수집·이용에 동의를 거부할 권리가 있으며, 위 항목 동의 거부 시 위 항목 동의 거부시 성희롱·성폭력 사건 신고접수에 제한이 있을 수 있습니다.

개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까? ☐ 예 ☐ 아니오

### ② 민감정보 수집·이용

- 민감정보의 수집 및 이용목적 : 성희롱·성폭력 사건의 신고접수 및 사건이송·결과회신 등 피해자 지원 관련 업무처리
- 개인정보의 이용 및 보유기간 : **접수된 사건을 처리하고 피해자를 지원하기 위한 기간(3년)**
- 수집하는 기본 개인정보 항목 : 피해 사실
- 동의 거부 권리 및 동의 거부에 따른 제한사항 : 귀하는 민감정보 수집·이용에 동의를 거부할 권리가 있으며, 위 항목 동의 거부 시 위 항목 동의 거부시 성희롱·성폭력 사건 신고접수에 제한이 있을 수 있습니다.

민감정보 수집 및 이용에 동의하십니까? ☐ 예 ☐ 아니오

개인정보보호법 등 관련 법규에 의거하여 상기 본인은 위와 같이 개인정보 수집 및 활용에 동의합니다.

년 월 일  
성명 (서명 또는 인)

○○○○○ 귀중

210mm×297mm[백상지 80g/㎡]

## 출석통지서

문서번호 : ※ 문서 발송 번호 기재

수신대상 : ※ 피신고인 또는 참고인의 성명, 소속, 주소 등 기재

사건 접수번호							
신고인	성명	소속					
피신고인	성명	소속					
신고 사유							
의견진술을 요하는 사항							
근거							
<p>1. 본 조사위원회는 위 사건의 신고를 접수하여 사건을 조사하고자 합니다.</p> <p>2. 사건의 공정한 조사를 위하여 귀하의 진술을 듣고자 하오니 출석하여 주시기 바랍니다.</p> <p>가. 출석일시 :           년           월           일           시</p> <p>나. 출석장소 :</p> <p>3. 지정된 일시 및 장소에 출석할 수 없는 사유가 있을 경우에는 필히 사전 고지를 한 후, 가능한 일시 및 장소로 변경하여야 합니다.</p> <p>4. 정당한 이유나 절차 없이 3회 이상 출석을 거부할 경우 피신고인의 진술 및 자기 방어권을 포기하는 것으로 간주합니다.</p> <p style="text-align: center;">○○○○○ 성희롱·성폭력 조사위원회 위원장 (서명 또는 인)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">문의할 곳</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">Tel.</td> <td style="width: 50%;">E-mail.</td> </tr> </table>				문의할 곳		Tel.	E-mail.
문의할 곳							
Tel.	E-mail.						

210mm×297mm[백상지 80g/m<sup>2</sup>]

서약서

성명	
소속	
생년월일	

본인은 피신고인으로서 아래의 사항을 지킬 것을 서약합니다.

1. 조사위원회 조사 절차에 성실히 협조

2. 사건 내용 및 신고인 신상 정보에 관한 비밀유지

3. 조사 기간 중 신고인 및 증인에 대한 사적 접촉 금지

4. 신고인 및 주변인에 대한 보복 행위 금지

※ 조사과정은 사실 확인을 위한 절차입니다. 피신고인은 조사위원회의 조사절차를 통해 가해 사실이 확인되기 전까지는 피신고인의 신분을 유지하며 해당인의 인적 사항 및 사건에 대한 비밀이 보장됩니다.

년      월      일

피신고인      (서명 또는 인)

참고사항

▣ 피신고인은 조사과정에서 다음과 같은 권리를 갖습니다.

1. 출석하여 진술할 수 있습니다.

2. 진술서, 소견서 등 관련 자료를 제출할 수 있습니다.

3. 법적 조력 등을 위해 대리인과 동반출석하거나 서면제출로 대체할 수 있습니다.

4. 조사 절차에 대한 정보를 제공받을 수 있습니다.

210mm×297mm[백상지 80g/mi]

83 한국양성평등교육진흥원

## 서약서

성명		
소속		
연락처	휴대전화	E-mail
<p>본인은 ○○○○ 성희롱·성폭력 조사위원회 위원으로서 20      년      월      일에 신고 된 성희롱·성폭력          피해 신고 건에 대하여 「○○○○ 성희롱·성폭력 예방지침」 제○○조에 따라 사건 당사자의 신상을 포함하여          사건과 관련된 일체의 정보에 대하여 비밀을 유지할 것을 서약합니다.</p> <p style="text-align: right;">           년      월      일            조사위원      (서명 또는 인)         </p>		

210mm×297mm[백상지 80g/m<sup>2</sup>]

# 진술서

성명(한글)	성명(한자)	생년월일  년      월      일	
소속	직급	주소	
자택전화	사무실 전화	휴대전화	전자우편(E-mail)
<p>본인은 ○○○○ 성희롱 조사위원회에 출석하여 사건에 관해 아래와 같이 서면 진술합니다.</p> <p style="text-align: right;">년      월      일 성명 (서명 또는 인)</p>			
[사건 개요]			

## 피신고인에 대한 질문 답변서(예시)

생년월일  <div style="text-align: right;">           년      월      일         </div>	장소
<p>1. 이름과 소속이 어떻게 되나요? &lt; 답 &gt;</p> <p>2. 피신고인은 20    년    월    일    시 (장소) 회식에 참가한 사실이 있나요? &lt; 답 &gt;</p> <p>3. 피신고인은 이 회식자리에서 신고인에게 (자세한 사건 내용) 행위를 한 사실이 있습니까? &lt; 답 &gt;</p> <p>4. 회식자리의 분위기는 어떠했습니까? &lt; 답 &gt;</p> <p>5. 이 사건에 대하여 추가로 하고 싶은 말이 있나요? &lt; 답 &gt;</p> <p style="text-align: center; margin-top: 40px;">         본인은 질문에 대하여 양심에 따라 숨김과 보탬이 없이 사실 그대로 답변하였으며,          본인의 진술이 사실과 다를 경우 그에 따른 모든 법적인 책임을 질 것을 서약합니다.       </p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 40px;"> <div style="text-align: right;">         년      월      일           피신고인          확인자(조사위원)       </div> <div style="text-align: left;">         (서명 또는 인)          (서명 또는 인)          (서명 또는 인)          (서명 또는 인)       </div> </div>	

210mm×297mm[백상지 80g/m]

※ □에는 해당되는 곳에 “√”표시를 하시기 바랍니다.

210mm×297mm[백상지 80g/m<sup>2</sup>]





## 성희롱·성폭력 사건 조사결과 보고서

### 1. 기본 정보

- 신고 접수일자 및 담당 고충상담원
- 신고인 및 피신고인 인적 사항
- 담당 조사위원

### 2. 사건 및 조사 개요

- 사건 개요
- 조사 절차
- 사건 당사자 및 참고인 면담
- 검토 자료 목록

### 3. 조사위원회의 판단과 처리 의견

- 사실관계에 대한 판단 및 근거
- 결론 및 처리 의견

### 4. 조사위원회 의결안 집행계획

### 5. 기타 참고사항

위와 같이 조사결과 보고서를 제출합니다

	년	월	일
조사위원장			(서명 또는 인)
조사위원			(서명 또는 인)
조사위원			(서명 또는 인)

○○○○○ 기관장 귀중

210mm×297mm[백상지 80g/㎡]

## 성희롱·성폭력 고충심의위원회 위원 위촉장

성명 :

소속 :

주소 :

위촉기간 :

위 사람을 「○○○○○ 성희롱·성폭력 예방지침」 제○○조의 규정에 의하여  
○○○○○ 성희롱·성폭력 고충심의위원회 위원으로 위촉합니다.

년 월 일

○○○○○ 기관장 귀중 (서명 또는 인)

210mm×297mm[백상지 80g/m<sup>2</sup>]

## 성희롱·성폭력 고충심의위원회 참석 안내

○○○ 위원 귀하

○○○○○ 성희롱·성폭력 고충심의위원회는 「양성평등기본법」 제31조 및 「○○○○○ 성희롱·성폭력 예방지침」 제○○조에 의거하여 제○○회 성희롱·성폭력 고충심의위원회를 아래와 같이 개최하고자 하오니 참석하여 주시기 바랍니다.

1. 일시 :       년       월       일       시

2. 장소 :

3. 안건 :

4. 사안 개요(발생 일시, 장소, 내용 등)

년       월       일

○○○○○ 성희롱·성폭력 고충심의위원회 위원장 (서명 또는 인)

210mm×297mm[백상지 80g/㎡]

## 성희롱·성폭력 고충심의위원회 참석 안내

○○○ 귀하

○○○○○ 성희롱·성폭력 고충심의위원회는 「○○○○○ 성희롱·성폭력 예방지침」 제○○조에 의거하여 제○○회 성희롱·성폭력 고충심의위원회를 아래와 같이 개최하고자 하오니 참석을 원하시는 경우 참석하여 주시기 바랍니다. 참석을 원하지 않는 경우 불참함을 알려주시기 바라며, 서면으로 의견 진술을 대신할 수 있습니다.

1. 일시:    년    월    일    시

2. 장소:

3. 안건:

4. 사안 개요(발생 일시, 장소, 내용 등)

년    월    일

○○○○○ 성희롱·성폭력 고충심의위원회 위원장 (서명 또는 인)

210mm×297mm[백상지 80g/m<sup>2</sup>]

서약서

성명		
소속		
연락처	휴대전화	E-mail

본인은 ○○○○○ 성희롱·성폭력 고충심의위원회 위원으로서 20   년   월   일에 신고 된 성희롱·성폭력 피해 신고 건에 대하여 「○○○○○ 성희롱·성폭력 예방지침」 제○○조에 따라 사건 당사자의 신상을 포함하여 사건과 관련된 일체의 정보에 대하여 비밀을 유지할 것 서약합니다.

심의위원

년   월   일  
(서명 또는 인)

210mm×297mm[백상지 80g/㎡]

## 의결서

1. 안건명 :		
2. 심의결과		
결정 사항	결정 내용	비고
성희롱·성폭력 여부에 대한 판단		
행위자에 대한 조치 권고		
피해자 보호조치 권고		
<p>※ 2차 피해 예방 및 재발방지대책 제언 : [별지]에 기재</p> <p style="text-align: center;">위와 같이 의결합니다.</p> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; align-items: flex-end; margin-top: 20px;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div>위원장</div> <div>위원</div> <div>위원</div> <div>위원</div> <div>위원</div> <div>위원</div> </div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; margin-left: 20px;"> <div>년</div> <div>월</div> <div>일</div> </div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; margin-left: 20px;"> <div>(서명 또는 인)</div> <div>(서명 또는 인)</div> <div>(서명 또는 인)</div> <div>(서명 또는 인)</div> <div>(서명 또는 인)</div> <div>(서명 또는 인)</div> </div> </div>		

210mm×297mm[백상지 80g/m<sup>2</sup>]

## 조사결과 및 성희롱·성폭력 고충심의위원회 심의결과 통보서

## 1. 사안 개요

(1) 당사자 ※ 직위, 직급, 연령, 성별 등 개인정보보호를 위해 익명 처리 및 선택적 기재

- 피해자 :

- 행위자 :

(2) 사건 현황 (발생 일시, 장소, 발생 경위 등)

## 2. 조사결과

- 조사내용 중 주요 사항 및 조사 경과(일정)를 간략히 서술

## 3. 성희롱·성폭력 고충심의위원회 심의 결과

(1) 성희롱·성폭력 여부에 대한 판단

(2) 행위자 조치사항 권고 내용

(3) 피해자 보호조치 권고 내용

(4) 2차 피해 예방 및 재발 방지대책 내용

년 월 일

○○○○○ 기관장 (서명 또는 인)

210mm×297mm[백상지 80g/m<sup>2</sup>]





## 사과문

1. 사과 대상

2. 본인의 행한 구체적인 언행의 내용, 행위가 발생한 날짜 등을 명기하고, 이로 인해 상대방에게 끼친  
정신적, 신체적, 경제적 피해에 대한 진심어린 사과내용

3. 문제의 심각성을 인지하고 자기성찰(반성)하는 내용

4. 추후 재발되지 않도록 다짐하고 노력하려는 내용

소속

직급

성명

(서명 또는 인)

210mm×297mm[백상지 80g/㎡]

## 성희롱·성폭력 사건 현황 및 재발방지 대책

<○○○○○○(기관명), '22.○.○.(작성일)>

### □ 사건 개요

- 당사자(가해자, 피해자 등) 개요
  - 
  - (직위·직급, 성별, 연령 등(개인정보보호를 위해 익명 처리 등 선택적으로 기재))
- 사건 발생 일시·장소, 발생 경위 등
  -

### □ 사건 처리 경과 및 기관 조치사항

- 사건 처리 경과
  - 
  - (사건 접수, 사건 조사 및 성희롱(성폭력) 여부에 대한 결정 등 기술)
- 조치 사항
  - 가해자에 대한 조치사항
  - 
  - (가해자에 대한 교육 여부, 징계시 징계 수준, 부서전환 또는 대기발령 등)
  - 피해자에 대한 조치사항
  - 
  - (피해자 보호, 2차 피해 방지를 위한 조치사항 등 기술, 2차 피해 발생 시 내용 서술)

### □ 외부기관(검·경찰, 국가인권위원회 등) 조사 현황

- 외부기관의 조사 여부 및 조사결과

### □ 기관 내 주요 성희롱 방지조치(성폭력 예방조치) 현황

- 성희롱·성폭력 예방지침 및 성희롱 방지조치 (연간)추진계획
  - 지침 및 계획서, 또는 관련 내부 규정 첨부
  - (예방지침 별첨, (연간추진계획)계획서 및 관련 결재문서 별첨)

○ 성희롱·성폭력 예방교육 실시 현황('○○년)

- 교육일시, 교육방법 등
- 참석자 수, 참여율(기관장 및 고위직 참여율, 비정규직 참여율) 등
- 예방교육 방식

(교육 실시에 관한 내부결재 문서, 결과보고서(문서) 별첨)(시청각 교육, 외부강사·전문강사\*에 의한 집합교육 등 방식 구분하여 서술)(\*전문강사 : 한국양성평등교육원 성희롱(성폭력) 예방교육 전문강사 과정을 이수한 자)

○ 고충상담원 지정 및 전문교육 이수('○○년)

- 고충상담원 지정(남 ○명, 여 ○명)

구분	성별	직위·직급	비고
고충상담원 A			고충상담원 전문교육 이수 : (O, X) '○○년 (행정직, 관련 분야 전문가, 직장협의회 대표 등 참고사항 서술)
고충상담원 B			
고충상담원 C			

(연간 추진계획에 당해 연도 고충상담원 지정사항이 포함되어야 하며, 연중에 지정사항 변동시 관련 결재 필요)

○ 고충상담창구 설치

-

(○○○○과(부서명)에 설치, 고충상담창구 표지판·명패 등 게시 여부 서술, 대학의 양성평등센터 등 독립된 부서·기구로 설치된 경우 센터명과 종사자 수, 구성 등 서술)

○ 고충심의위원회 구성

구분	성별	직위·직급	비고
위원장	여	외부	(직위·직급, 기타 참고사항 서술)
고충상담원 A	남	내부	(직위·직급, 부서, 행정직(일반직), 관련분야 전문성, 직장협의회 간부 등 참고사항 서술)
고충상담원 B	여	외부	(○○인권센터 대표/관련분야 전문성 등 기타 참고사항)
고충상담원 C			
.....			

(연간추진계획에 당해연도 고충심의위원회 구성에 관한 내용이 포함되어야 하며, 연중에 구성에 관한 사항이 변동된 경우 관련 결재 필요)

## □ 성희롱·성폭력 사건 재발방지 대책

### (항목별 구분 작성, 계획 이행 시기 등을 구체적으로 작성)

#### ○ 성희롱 방지조치(성폭력 예방조치) 강화 방안 작성

##### - 성희롱·성폭력 예방지침 제정 또는 개정 등

(가해자에 대한 무관용 원칙 명시, 고충심의위원회 외부위원 및 여성위원 비율 고려, 사건 은폐·묵살 또는 성희롱(성폭력) 고충상담에 대하여 부실하게 대응한 관리자에 대한 조치사항, 2차 피해 유발한 자에 대한 조치사항, 고충상담원 전문교육 이수에 대한 지원 등을 명시)

(지침에 반드시 포함되어야 할 사항은 양성평등기본법 시행규칙 참조)

##### - 고충상담창구 개선, 고충상담원 지정 개선 및 전문교육 지원, 고충심의위원회 구성 개선

##### - 2차 피해 방지를 위한 조치사항 등

##### - 위 개선사항을 반영한 연간추진계획 변경(기관장 결재) 계획 작성

#### ○ 성희롱·성폭력 예방교육 내실화 방안 작성

-

(교육 참여율 제고 방안, 기관장 및 고위직 참여율 제고 방안, 비정규직 등의 참여율 제고 방안, 교육방법 개선 등 작성)

#### ○ 기타 성희롱 방지조치(성폭력 예방조치) 강화 방안

## □ 성희롱 방지조치(성폭력 예방조치) 강화 방안 총괄표

항목	실적 (최근 1년 기준)	향후 개선계획 (일정 등 구체적으로 작성)
예방지침 제정	(현재 기준 제정되어있을 시 제정일자 기술) '○○년 ○월	미제정 시 제정계획 및 일정 작성 개정시 개정내용 작성
연간기본계획수립	(수립여부 및 일자 기술)	개선계획 일정 등
교육실시/횟수	○회	목표 및 개선방안
직원 참여율(%)	○○% (○○명/○○명)	목표 및 개선방안
기관장 참여	교육 ○회 중 ○회 참여	목표 및 개선방안
고위직 참여율(%)		목표 및 개선방안
비정규직 참여율(%)		목표 및 개선방안
교육방법		시청각교육, 집합교육, 전문강사에 의한 집합교육 등 교육방식 개선 검토
고충상담원 지정	(남○, 여○)	미지정 시 지정계획 및 일정 작성 지정 개선 시 내용 작성
고충상담원 교육이수	개인별 교육이수 실적	미이수 시 교육이수 계획
고충심의위원회 설치 및 구성	설치(구성) 현황 총 명(남○, 여○) * 외부 명, 내부 명	미설치(구성 개선) 시 내용, 일정 등

## 합의서

신고인 :

피신고인 :

상담원 :

본 합의서는 신고인의 요청에 의한 조정 및 중재를 통해 성희롱 사건의 처리에 대한 당사자 간의 합의에 관한  
사안입니다.

### 합의내용

① 피신고인이 작성한 각서의 이행 ② 신고인에 대한 개인적 연락 및 접촉 금지 ③ ④ 피신고인

○○○은(는) 이 사건의 처리에 관한 위의 합의 내용에 동의합니다. 본인의 행위를 인정하고 이를 반성하며,  
이후 사건의 재발방지 및 비밀유지를 서약합니다. 이 합의가 이행되지 않을 경우 민형사상 책임은 물론  
어떠한 처벌이라도 달게 받을 것을 서약합니다.

신고인 ○○○은(는) 이 사건의 처리에 관한 위의 합의 내용으로 사건을 종결하는 것에 동의합니다.

이 합의가 이행된다면 사건의 비밀유지 및 추후 본 사건에 대한 다른 방법으로는 문제제기를 하지 않을 것을  
서약합니다.

신고인	(서명 또는 인)
피신고인	(서명 또는 인)
확인자	(서명 또는 인)

# 2022 성희롱·성폭력 고충상담원

## 업무매뉴얼

발행일	2022년 3월
발행처	한국양성평등교육진흥원 조직역량교육센터 경기도 고양시 덕양구 화중로104번길 50 전화 031-936-5906~5909 FAX 031-936-5918
교재번호	조직역량교육 2022-005
집필	이영희 공인노무사(일과희망노무사사무소)
감수	장윤경 소장(갈등경영연구소)
제작	(주)인디엔피

### 업무매뉴얼의 관련서식 다운로드

한국양성평등교육진흥원  
교육센터  
[www.kigepe.or.kr/dems](http://www.kigepe.or.kr/dems)



자료실



교육자료실



