

이슈판례 1

무기한 계속되는 진료정지처분은 잠정적 인사명령 범위 넘어

대법 2013. 5. 9. 선고 2012다64833 판결

대법원은 지난 5월 9일 A 학교법인 산하 의과대학 교수이자 대학병원 산부인과 전문의인 B가 A를 상대로 낸 진료정지 처분무효확인 소송의 상고심에서 B에 대한 진료정지처분 당시에는 정당한 인사권의 범위 내에 속하였지만 이 처분을 부당하게 장기적으로 지속한 것은 위법하다는 원심 판단을 유지하는 판결을 내렸다. A 병원에서는 B와 관련한 의료분쟁이 발생하자 B에게 진료정지처분을 내렸다. 그런데 A는 위 처분으로부터 6개월이 지난 다음에야 B의 진료행위에 대한 진상조사위원회를 열어 5개월간 조사를 한 뒤 연구전담교수로의 전환을 제안하였다. 법원은 "대기발령 등의 인사명령은 사회통념상 합리성이 없을 정도로 부당하게 장기간 동안 잠정적 지위의 상태로 유지하는 것은 특별한 사정이 없는 한 정당한 이유가 있다고 보기 어려우므로 그와 같은 조치는 무효라고 보아야 한다"고 판시했다.

■ 요지

1. 대기발령과 같은 잠정적인 인사명령을 받은 근로자가 상당한 기간에 걸쳐 근로의 제공을 할 수 없거나 근로제공을 함이 매우 부적당한 경우가 아닌데도, 사회통념상 합리성이 없을 정도로 부당하게 장기간 동안 잠정적 지위의 상태로 유지하는 것은 특별한 사정이 없는 한 정당한 이유가 있다고 보기 어려우므로 그와 같은 조치는 무효라고 보아야 한다. 위와 같은 법리는, 대기발령처럼 근로자에게 아무런 직무도 부여하지 않아 근로의 제공을 할 수 없는 상태에서 단순히 다음 보직을 기다리도록 하는 경우뿐 아니라, 당해 근로자의 기존의 직무범위 중 본질적인 부분을 제한하는 등의 방식으로 사실상 아무런 직무도 부여하지 않은 것과 별 차이가 없는 경우 등에도 마찬가지로 적용된다고 보아야 한다.
2. 원고의 주된 업무는 의사로서의 진료이고 대학에서 강의를 맡은 것은 학기당 10시간도 채 되지 않는 정도로, 원고는 진료정지처분으로 인하여 종전 직무중 가장 핵심적인 부분인 진료를 하지 못하게 되었고, 진료수당 부지급, 호봉승급 배제 등의 급여상의 불이익도 받게 되었다. 그런데도 피고는 진료를 정지시킨 뒤 6개월이나 지나 진상조사위원회 활동을 시작하였고, 5개월간 조사를 한 뒤에야 원고에게 연구전담교수로의 전환을 제안하였다. 원고의 직능과 직책, 처분에 의한 직무 제한의 정도 및 불이익의 내용, 잠정적인 인사명령 상태가 지속된 기간 등을 앞서 본 법리에 비추어 보면, 피고가 위와 같은 조사를 거쳐 원고에게 연구전담교수로의 전환을 제안하기 훨씬 전에 원고를 원래의 지위로 복귀시키거나 다른 보직을 부여하는 확정적인 처분을 하였어야 마땅하다.

■ 시사점

대기발령은 본격적인 징계나 인사처분을 하기 전까지 잠정적으로 근로자에게 직무나 보직을 부여하지 않는 인사명령 중의 하나로 흔히 활용됩니다. 확정적인 징계나 인사처분을 준비하고 진행하는 데 필요한 기간을 넘어서 장기화되는 것은 대기발령의 취지에 위배된다고 볼 수 있습니다. 따라서, 기업에서는 대기발령 이후의 후속조치를 무작정 지연하거나 해태하는 일이 없도록 주의해야 합니다.

이슈판례 2

고객응대직원 보호의무 위반한 사용자는 손해배상해야

서울남부지법 2013. 6. 21. 선고 2012가단25092 판결

서울남부지법 민사5단독 재판부는 지난 6월 21일 고객의 부당한 항의와 회사의 부적절한 처사로 우울증에 걸렸다면서 이동통신 자회사 상담직원 A가 회사를 상대로 낸 손해배상청구소송에서 "피고는 고객의 무리한 요구나 폭언으로부터 직원을 보호하지 않고 오히려 책임을 떠넘겨 A씨의 우울증을 발병하게 하거나 적어도 악화시킨 책임이 있다"며 700여만 원을 지급하라고 판결했다. A씨는 휴대전화를 분실한 고객 B씨에게 임대 전화를 개통해 주면서 사용법과 개통시 생기는 문제를 설명해 주었으나, B씨의 동생으로부터 A가 제대로 설명을 하지 않아 잃어버린 전화를 찾지 못하게 되었다며 전화 항의와 폭언을 들었다. 회사는 A씨에게 고객에게 직접 사과전화를 하도록 했고, 고객에게는 A씨에게 패널티를 부과하겠다고 안내했는데, A씨는 다음 날 정신적 충격을 받았으면서 사표를 내고 그 다음날 음독 자살을 꾀하였으나 미수에 그치고 우울증으로 치료받았다. 재판부는 다만, 원고가 끝까지 항의하거나 본사에 이의제기를 하지 않았고 사직서를 제출하고 자살을 선택하는 등 극단적인 행동을 한 잘못이 있다면서 피고의 손해배상책임을 70%로 제한한다고 밝혔다.

■ 요지

1. 고용관계 또는 근로관계는 이른바 계속적 채권관계로서 인적 신뢰관계를 기초로 하는 것이므로, 고용계약에 있어 피용자가 신의칙상 성실하게 노무를 제공할 의무를 부담함에 대하여, 사용자로서는 피용자에 대한 보수지급의무 외에도 피용자의 인격을 존중하고 보호하며 피용자가 그 의무를 이행하는 데 있어서 손해를 받지 아니하도록 필요한 조치를 강구하고 피용자의 생명, 건강, 풍기 등에 관한 보호시설을 하는 등 쾌적한 근로환경을 제공함으로써 피용자를 보호하고 부조할 의무를 당연히 부담하는 것이고(대법원 1998.2.10. 선고 95다39533 판결 참조), 이러한 보호의무를 위반함으로써 피용자가 손해를 입은 경우 근로계약상의 채무불이행책임과 경합하여 민법 제750조 소정의 불법행위로 인한 손해배상을 부담한다(대법원 1999.2.23. 선고 97다12083 판결, 1997.4.25. 선고 96다53086 판결 등 참조).
2. 감정노동자를 고용하고 있는 사용자로서는 고객의 무리한 요구나 폭언에 대하여 근로자를 보호할 수 있는 방안을 적극적으로 마련해야 하고, 발생 사안에 따라 적극적으로 대처할 수 있는 지침을 제공하여 근로자로 하여금 이를 활용할 수 있도록 해야 하며, 고객과 사이에 근로자 개인이 감당할 수 있는 수준 이상의 문제가 발생할 경우 관리감독자로서 개입하여 분쟁의 원인을 밝히는 등 중재역할을 다하여야 하고, 고객의 위신을 높이는 데에 지나치게 집중한 나머지 사실관계를 따져보지도 않은 채 근로자에게 무조건적인 사과를 지시함으로써 인격적인 모멸감을 주어서는 안 된다. 또한 노동과정에서 식사시간, 화장실 가기 등 기본적인 생활상의 욕구를 만족시켜야 하고, 고객과의 분쟁이나 좋지 않은 일이 발생했을 때 또는 심리적인 휴식이 필요할 때 쉴 수 있는 자율성을 보장해야 하며, 노동과정을 고려하지 않은 과도한 업무량에 대하여는 이를 적정선에서 규제하여야 할 근로계약상 보호의무 내지 배려의무를 부담한다.

3. 피고 회사는 고객의 무리한 요구나 폭언에 대하여 근로자를 보호하기 위하여 적극적인 조치를 취하지 않은 채 고객의 입장에만 지나치게 집중한 나머지 오히려 근로자 개인에게 책임을 떠넘기고 사실관계를 따져보지도 않은 채 일방적으로 사과를 지시함으로써 근로자인 원고로 하여금 무력감, 인격적인 모멸감을 주었고, 이는 사용자로서 당연히 부담하는 보호의무 내지 배려의무를 위반한 것이다.

또한, 피고 회사의 이러한 보호의무 위반 행위는 원고로 하여금 우울증을 발병하게 하거나 적어도 우울증을 악화시킴으로써 자살시도와 같은 극단적인 선택에까지 이르게 하였음이 분명하고, 이를 두고 원고의 개인적 취약성에 기인한 것으로 치부해버릴 수 없다.

■ 시사점

이 판결은 고객을 응대하는 소위 '감정노동자'를 고용한 사용자로 하여금 고객으로부터의 부당한 요구 등에 대하여 근로자를 보호하고 배려해야 할 의무를 인정한 첫 사례입니다. 이 사안의 경우 고객에게 괴롭힘을 당한 기간이 불과 하루이고, 고객이 직원에게 욕설이나 물리적인 폭력은 하지 않았으며, 회사에서 징계를 하거나 사직을 종용하지는 않은 사안임에도 사용자의 근로자에 대한 보호 및 배려 의무 위반에 대한 손해배상 책임을 인정하였습니다. 기업에서는 고객 클레임이 제기될 경우 고객 응대 직원에 대한 무조건적인 사과 요구나 징계 등의 단순한 통제만을 구사하는 것을 넘어서, 사안에 대한 공정한 조사와 적극적인 중재, 감정노동자의 정서관리 프로그램의 개발과 운영방안을 마련해야겠습니다.

노동토픽

비정규직 차별처우금지 근로조건 구체화 개정

상여금 · 성과금 · 후생복지 정규직과 차별 못해

○ 비정규직이라는 이유로 동종 · 유사 정규직 근로자와 차별할 수 없습니다.

기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률과 파견근로자 보호 등에 관한 법률은 기간제, 단시간근로자, 파견근로자라는 이유로 사업장에서 동종 또는 유사한 업무에 종사하는 기간의 정함이 없는 근로자나 사용자사업주의 근로자에 비해 차별적 처우를 할 수 없다고 규정하고 있습니다. 그러나, "차별적 처우"의 내용에 대하여는 구체적으로 규정되어 있지 않아 이를 둘러싼 다툼이 많았습니다. 이 과정에서 공공기관의 경영실적에 따라 지급되는 성과상여금을 기간제 근로자에 대해서만 지급하지 않는 것은 위법하다는 판결이 있었습니다(대법원 2012. 1. 27. 선고 2009두13627 판결).

○ 2013. 9. 23.부터 기간제 · 단시간 · 파견근로자에 대해 금지되는 차별 내용이 구체화되었습니다.

개정 전에는 "임금 그 밖의 근로조건"이라고 포괄적으로 규정되어 있었던 것이 "임금, 상여금, 성과금, 복리후생"의 4가지 분류와 그 분류내에서도 구체적인 내용으로 정해졌습니다. 개정 전의 규정으로도 개정후 구체적으로 정해진 내용의 차별이 금지되었기 때문에 차별판단의 기준이나 논리가 변경된 것은 아니지만, 그 내용이 확정적으로 명시되었으므로 개정 전보다 엄격한 주의가 필요합니다. 특히, 상여금이나 복리후생제도에 대한 정규직, 비정규직간 차별이 있는 기업에서는 이번 법률 개정을 계기로 비정규직에 대한 처우를 개선하여야 하겠습니다.

조항	개정 법령	비고
기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률 (파견근로자보호 등에 관한 법률은 제2조 7.)	제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다. 3. "차별적 처우"라 함은 임금 그 밖의 근로조건 등에 있어서 합리적인 이유 없이 불리하게 처우하는 것을 말한다.	제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다. 3. "차별적 처우"라 함은 다음 각 목의 사항에 있어서 합리적인 이유 없이 불리하게 처우하는 것을 말한다. 가. 「근로기준법」 제2조제1항제5호에 따른 임금 나. 정기상여금, 명절상여금 등 정기적으로 지급되는 상여금 다. 경영성과에 따른 성과금 라. 그 밖에 근로조건 및 복리후생 등에 관한 사항
		부 칙[2013.3.22 제11667호] 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

July 2013

Laborlaw

뉴스레터 내용과 관련된 궁금증이나 상담·교육 요청은 다음의 구성원들에게 연락하시기 바랍니다.

이경우 대표변호사	kwlee@hklaw.co.kr	이원재 변호사	wjee@hklaw.co.kr
김장식 변호사	jskim@hklaw.co.kr	이상숙 변호사	sslee@hklaw.co.kr
이호준 변호사	hjlee@hklaw.co.kr	강을영 변호사	eykang@hklaw.co.kr
정경심 공인노무사	gsjung@hklaw.co.kr	김진희 비서	02-3458-0971

법무법인(유) 한결 인사노무팀

법무법인(유) **한결**

[110-714] 서울시 종로구 종로1가 1번지 교보생명빌딩 9, 16층
Tel. 02-3487-3000 Fax 02-3487-3811 www.hklaw.co.kr

본 뉴스레터는 일반적인 정보를 제공하기 위하여 발행되는 것으로서, 수록된 내용은 법무법인(유) 한결의 공식적인 견해나 법률의견이 아님을 알려드립니다. 본 뉴스레터의 주제와 관련한 법률문제가 발생할 경우 반드시 법률전문가의 조언을 받으시기 바랍니다.