

정보통신기기에 의한 노동인권 침해실태조사 주요 내용

1. 설문조사 결과

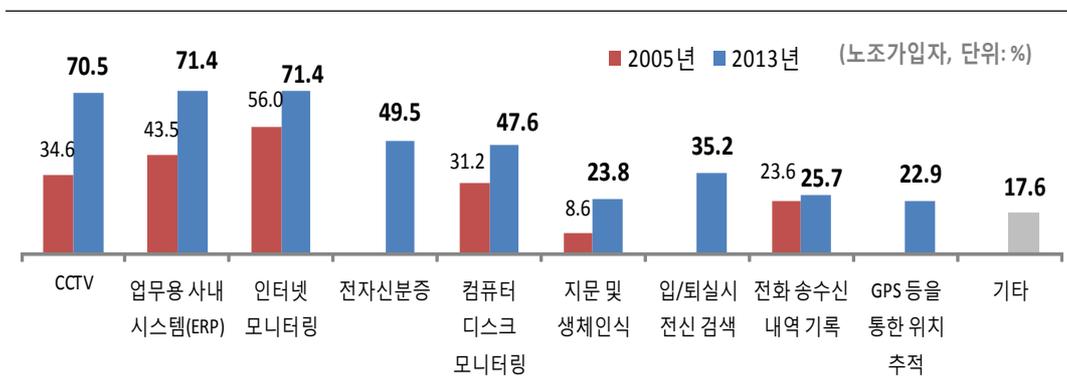
(1) 개요

- 설문조사 기간: 2013년 10월~11월
- 설문조사 샘플: 전국 700부(지역 및 노동인구 특성 반영)
- 설문조사 주관 및 수행기관
 - 주관: 국가인권위원회 · 한국법제연구원
 - 수행: (주)한국리서치
- 설문조사 문항 및 내용
 - 스마트기기의 발달과 업무환경 변화
 - 정보통신기술 사용에 따른 효과
 - 사업주와 근로자의 권리에 대한 인식
 - 관찰과 감시에 대한 규제의 필요성과 대책
 - 개인정보 보호실태 및 개인정보 보호법 인지
- 신뢰도: 95% 신뢰수준, 표본오차 ±3.7%

(2) 주요 내용

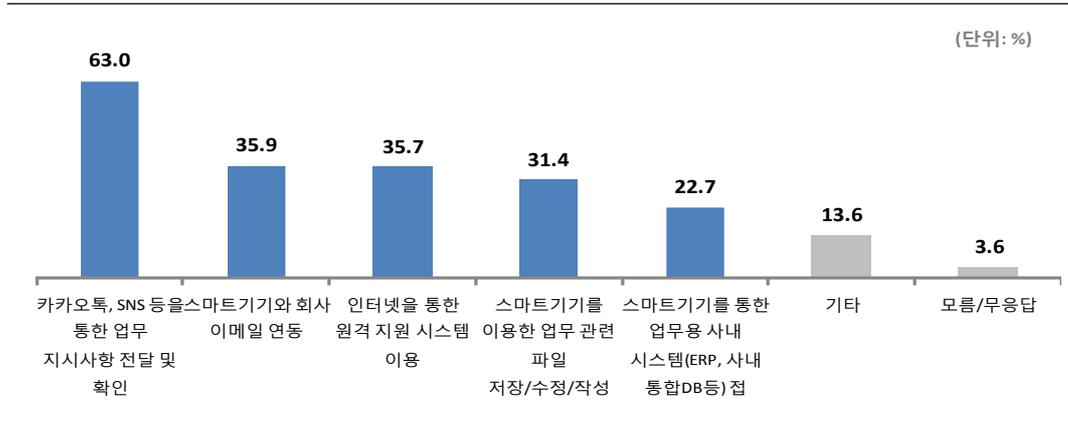
- 직장내 정보통신 기기 종류별 사용은 2005년 조사에 비하여 급격하게 증가한 것으로 나타났음

[그림 1] 직장 내 정보통신 기기 종류별 사용률 변화



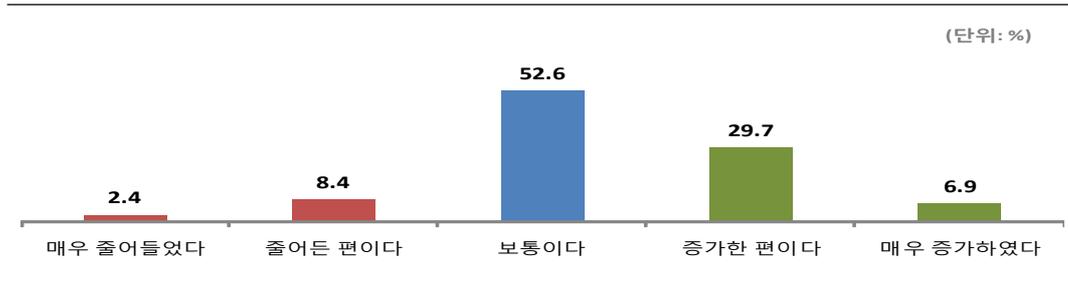
- 업무상 가장 많이 이용하는 정보통신기술: 카카오톡, SNS 등을 통한 업무 지시사항 전달

[그림2] 업무상 활용 스마트 기기

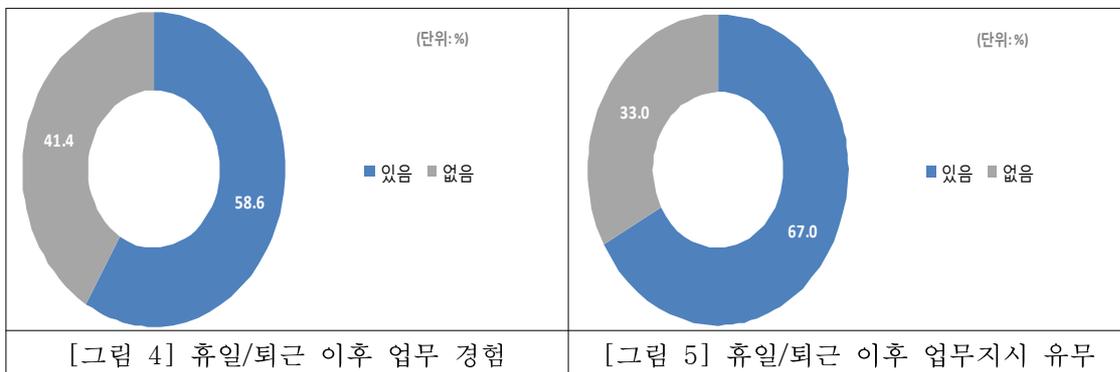


- 정보통신기술의 발달로 인한 업무량의 변화는 늘었다(36.6%)고 대답한 응답자가 줄었다(10.8%)고 대답한 응답자의 3.5배 이상 많았으며, 5점 척도 평균 3.30 으로 나타남

[그림 3] 정보통신 기술의 발달로 인한 업무량 변화

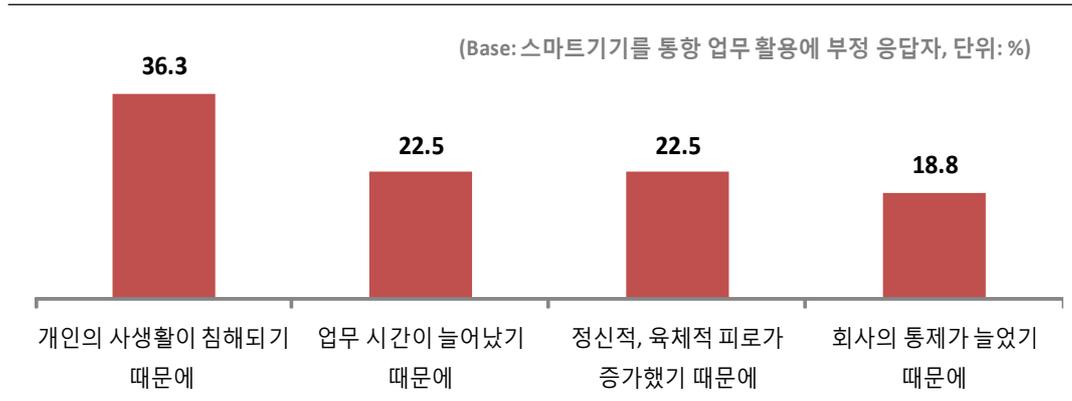


- 휴일/퇴근 이후 업무를 경험한 경우는 58.6%(절반 이상), 업무지시를 전달 받았거나, 전달한 경험은 67.0%(3명 중 1명)로 나타남



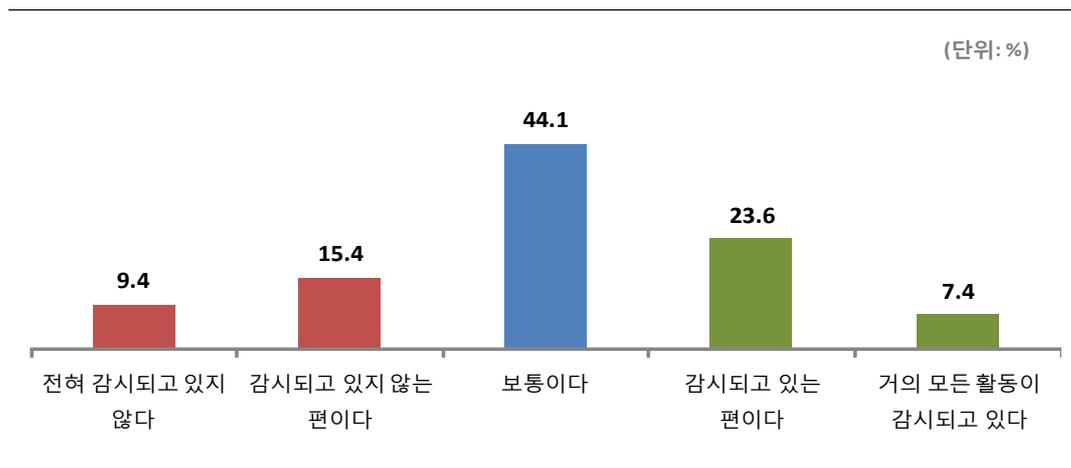
- 스마트기기의 업무활용에 부정적인 이유로 개인의 사생활 침해(36.3%)를 가장 많은 이유로 꼽았으며, 그 다음으로 업무량 증가(22.5%)와 피로도 증가(22.5%) 순으로 나타남

[그림 6] 스마트 기기의 업무 활용이 부정적인 이유



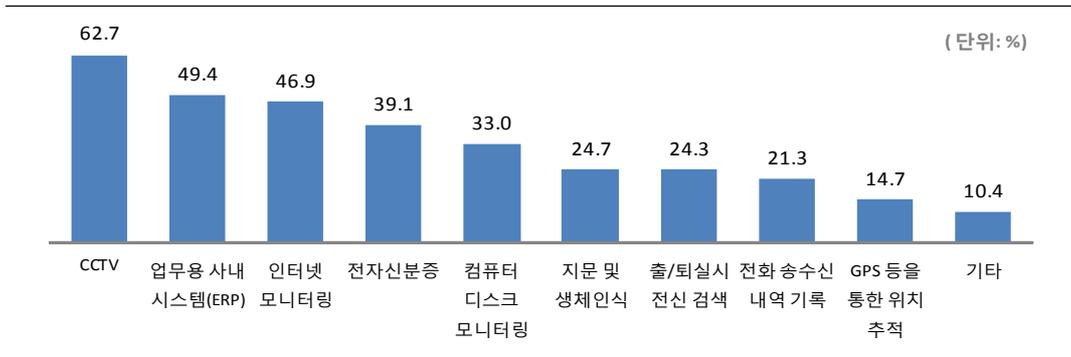
- 회사의 감시정도에 대하여 감시되고 있다는 응답이 31.0%로 감시되지 않고 있다는 응답 24.9%보다 높게 나타나고 있으며, 거의 모든 활동이 감시되고 있다는 응답도 7.4%나 되는 것으로 나타남

[그림 7] 회사의 감시에 대한 인식수준



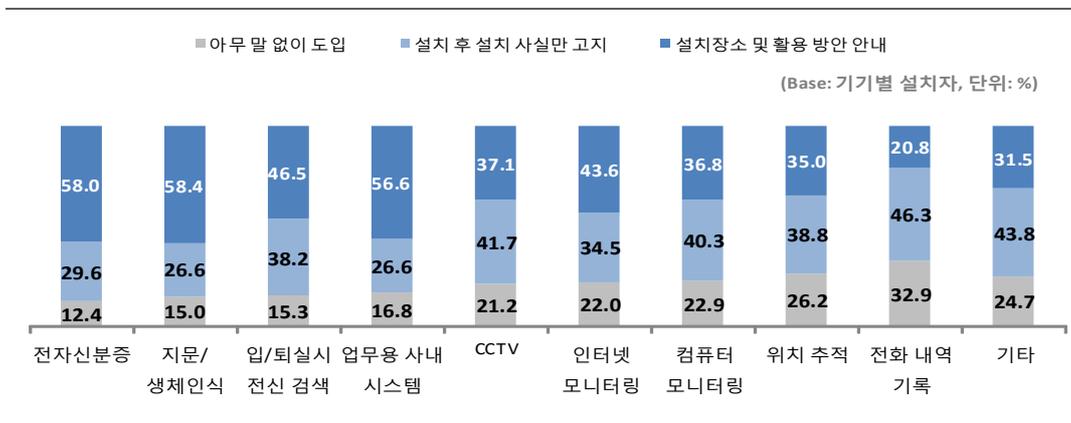
- 회사에서 사용하는 정보통신기술로서 가장 높은 비율을 차지한 장치는 CCTV(62.7%)였으며, 지문 및 생체인식을 활용하는 회사는 24.7%, 전신검색 장비를 사용하는 회사가 11.1%로 나타남

[그림 8] 회사에서 사용되는 정보통신 기술의 종류



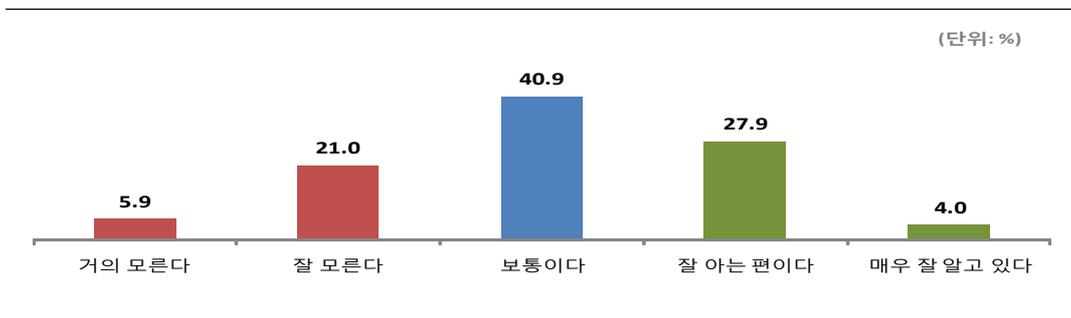
- 침해정도가 높은 기술(하드디스크 내용 모니터링, 전화 송수신 내역, CCTV, 전신검색)일수록 노동자에게 고지 정도가 낮은 것으로 나타남

[그림 9] 직장내 정보통신 기기 설치에 대한 고지 여부

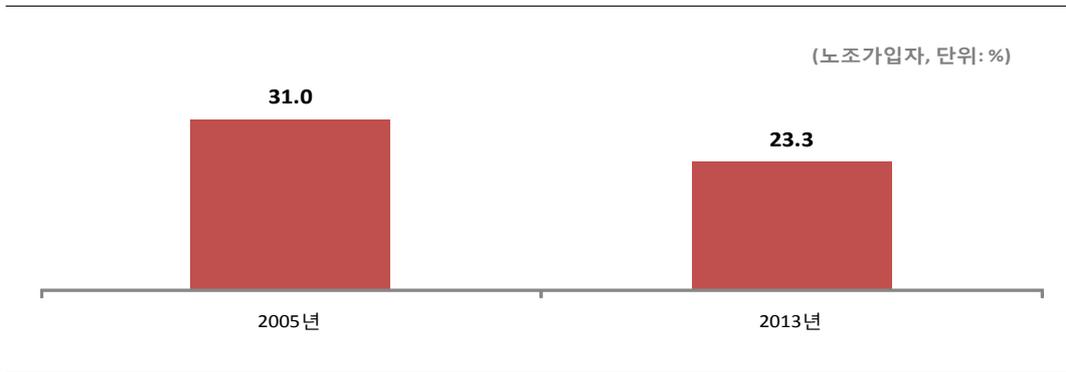


- 직장 내에서 정보통신 기술에 의하여 어떤 정보가 수집되는지 안다(23.3%)고 응답한 경우보다 모른다(37.6%)고 응답한 경우가 높게 나타났으며, 2005년 조사(31.0%)에 비하여 2013년 조사(23.3%)에서는 인지율이 낮아진 것으로 나타났음

[그림 10] 직장 내 정보통신 기기 사용 목적에 대한 인지 수준

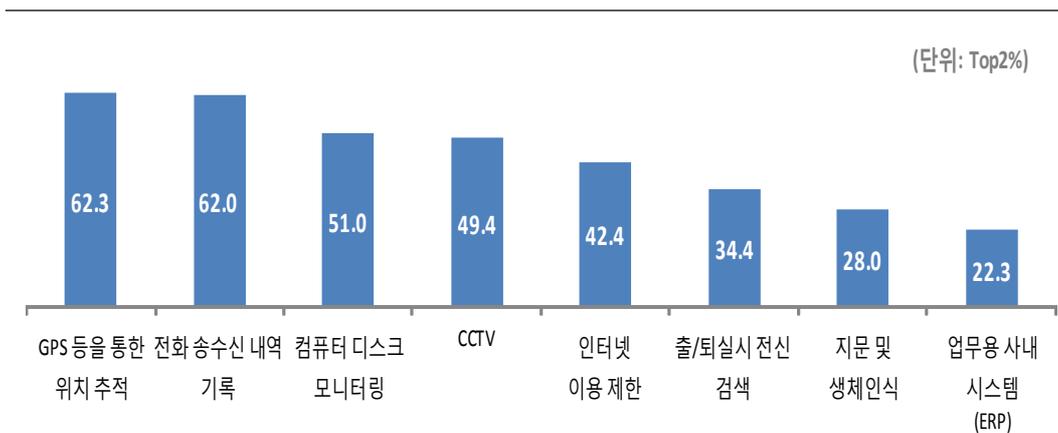


[그림 11] 직장내 정보통신 기술로 수집되는 정보 인지율의 변화



- 사용되는 정보통신기기 중 사생활 침해정도가 높다고 생각하는 기기는 GPS, 네비게이션 등 위치추적 장비(3.67), 전화 송수신 내역 기록(3.64), 전신검색(3.52), CCTV(3.47) 순으로 나타났으며, RFID를 포함한 전자신분증(2.65), 업무용 사내 시스템(2.80), 지문 등 생체인식을 통한 출입통제(2.90)은 상대적으로 낮게 나타남

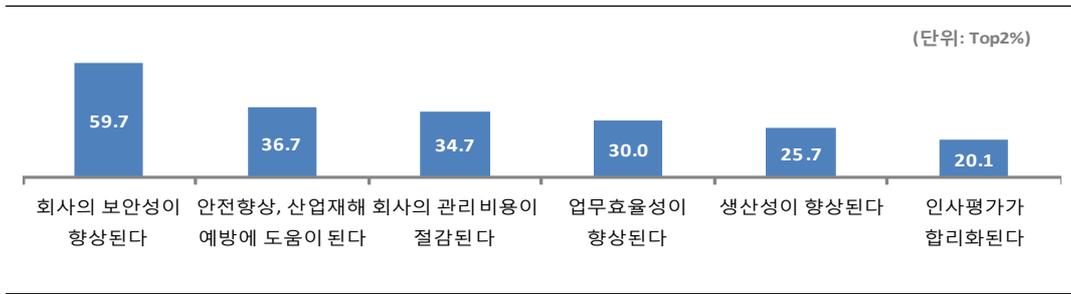
[그림 12] 정보통신 기술별 사생활 침해 정도



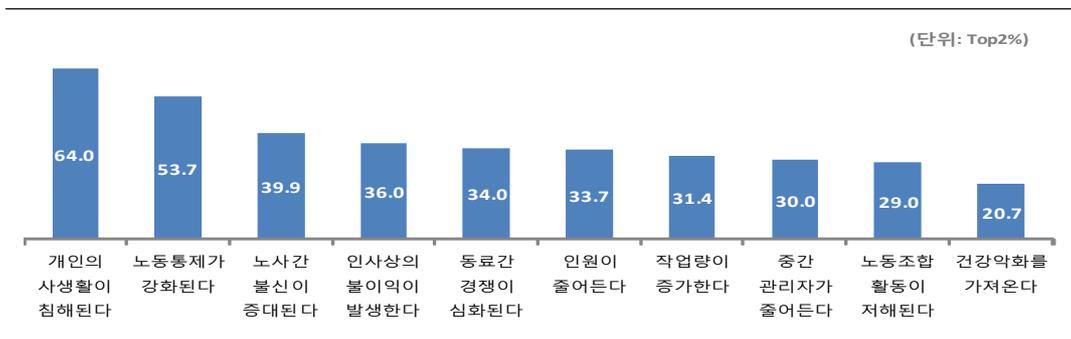
* Top2%: 4. '큰 편이다'와 5. '매우 크다'라고 응답한 사람의 합 %

- 노동자들은 정보통신기술 사용에 따른 효과로 생산성(향상 25.7%), 업무 효율성(향상 30.3%)은 그저 그렇다고 응답한 비율(48.9%)이 절반에 가까우나, 사생활 침해(64.0%), 노동통제 강화(53.7%), 노사간 불신 증대(39.3%), 인사상 불이익(36.0%), 작업량 증가(31.4%)로 주로 긍정적 측면보다 부정적 측면이 높은 것으로 나타남

[그림 13] 정보통신 기술사용에 따른 긍정적 효과



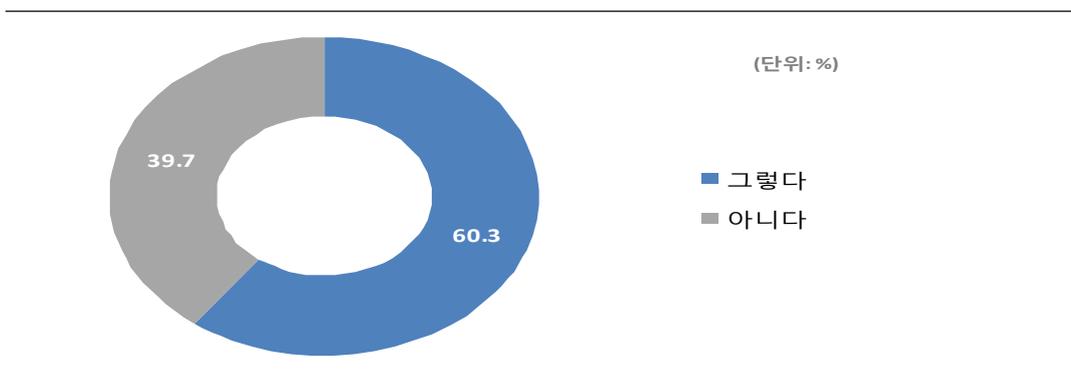
[그림 14] 정보통신 기술사용에 따른 부정적 효과



*Top2%: 4. '그런편이다'와 5. '매우 그렇다'라고 응답한 사람의 합 %

- 사업주의 노동자 관찰에 관한 규제 제도의 필요성에 대하여 응답자의 60.3%는 규제가 필요하다고 응답하였음

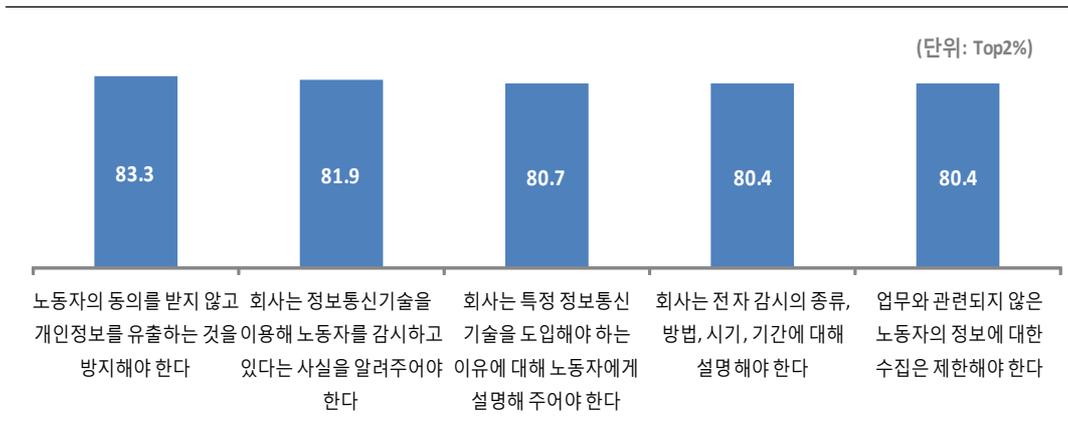
[그림 15] 노동자 관찰 규제를 위한 제도의 필요성



- 정보통신기술을 이용하여 노동자를 감시할 경우 사용자 측에서는 노동자의 동의를 받지 않고 개인정보를 유출 방지(4.30), 업무와 관련없는 장소에 감시장비 배제(4.26), 업무와 관련되지 않는 노동자의 정보수집 제한(4.23), 감

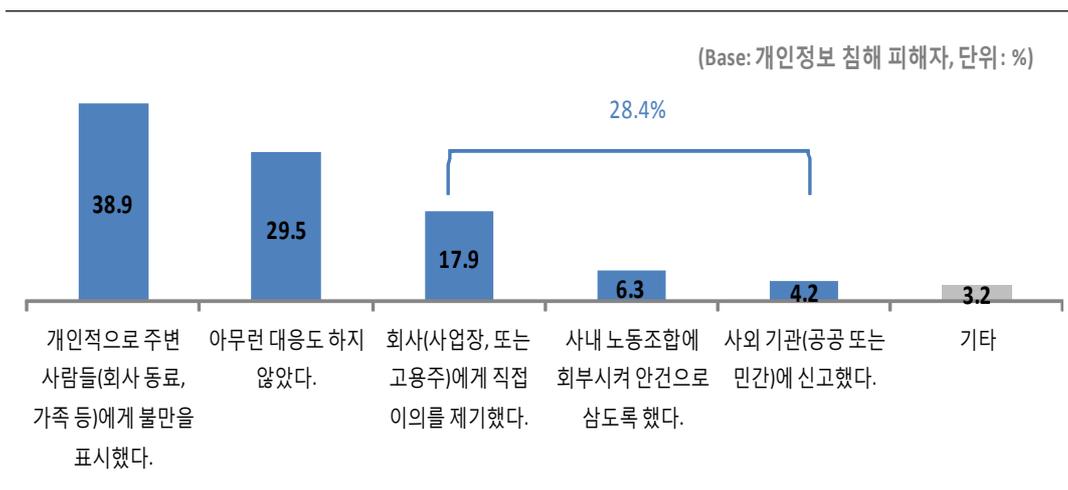
시 사실에 대한 고지(4.20) 등이 규정에 포함되어야한다고 응답함

[그림 16] 정보통신 기술을 통한 노동자 관찰 규정의 구성에 대한 태도



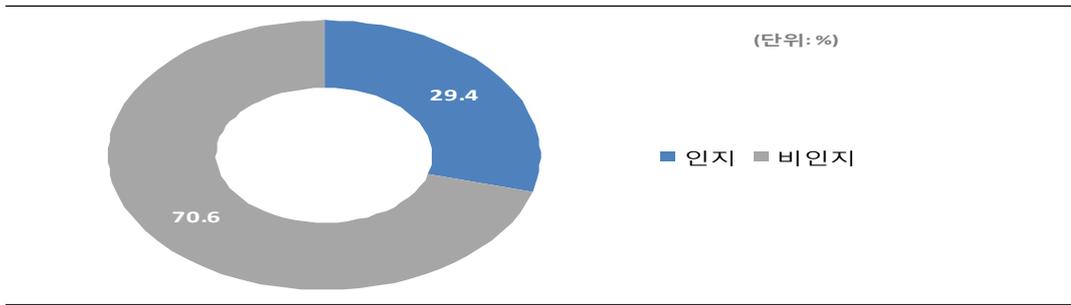
- 개인정보 침해 경험자를 대상으로 선택한 해결방법으로는 개인적으로 주변 사람들에게 불만을 표시(38.9%)를 하는 경우가 가장 높은 것으로 나타났으며, 그 다음으로 아무런 대응도 하지 않았다는 응답이 29.5%인 것으로 나타났음. 또한 공공 및 민간 기관에 신고한 경험이 있는 사람은 4.2%에 불과한 것으로 나타났음

[그림 17] 개인정보 침해 시 해결 방법



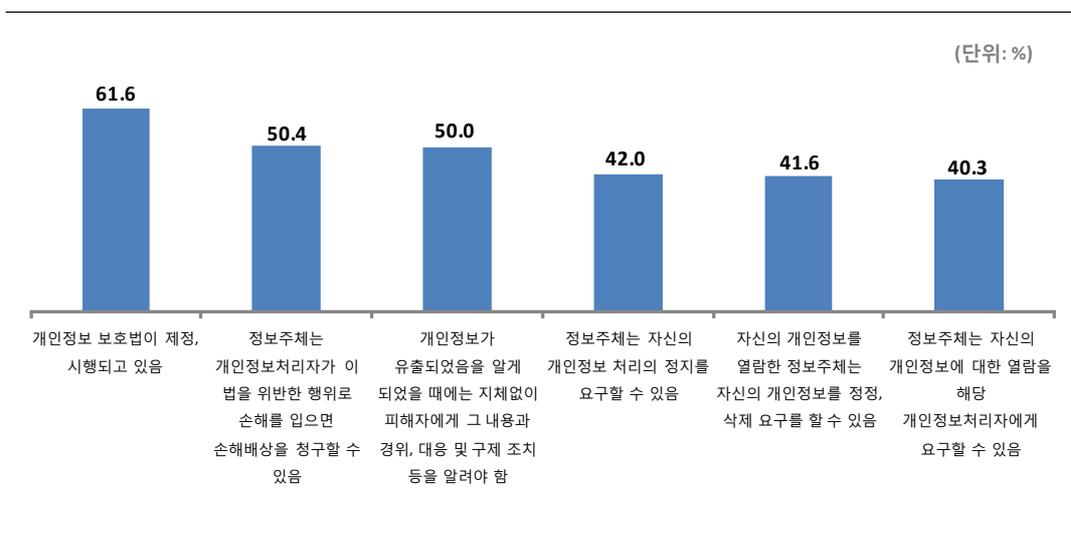
- 개인정보 침해 신고센터의 인지 여부는 모르고 있다고 응답한 비율이 70.6%로 알고 있다고 응답한 응답자(29.4%)에 비하여 2.5배가 높은 것으로 나타남

[그림 18] 개인정보 침해 신고 센터 인지율

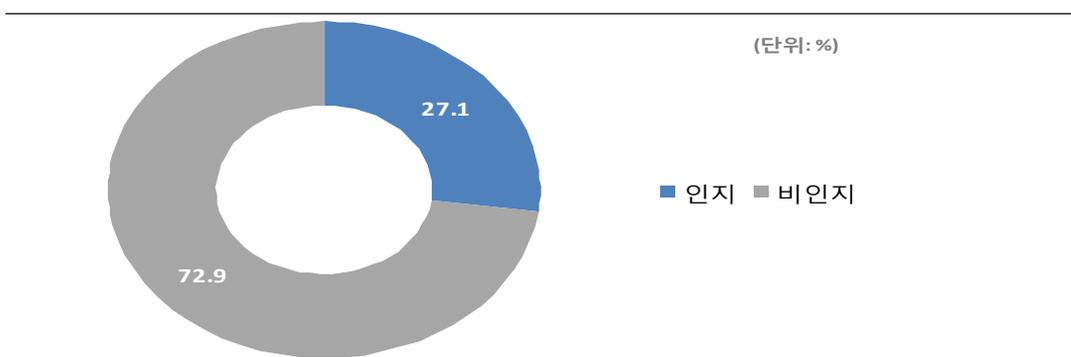


- 개인정보 보호법이 제정되어 시행되고 있다는 것을 알고 있는 사람이 61.6%인데 비하여, 개인정보 자기결정권에 대한 인지여부는 모른다고 응답한 사람이 72.9%로 나타나 시행되고 있다는 사실만 알고 있을 뿐 그 내용에 대해서는 많은 사람들이 모르고 있는 것으로 나타남

[그림 19] 개인정보법의 내용 인지율

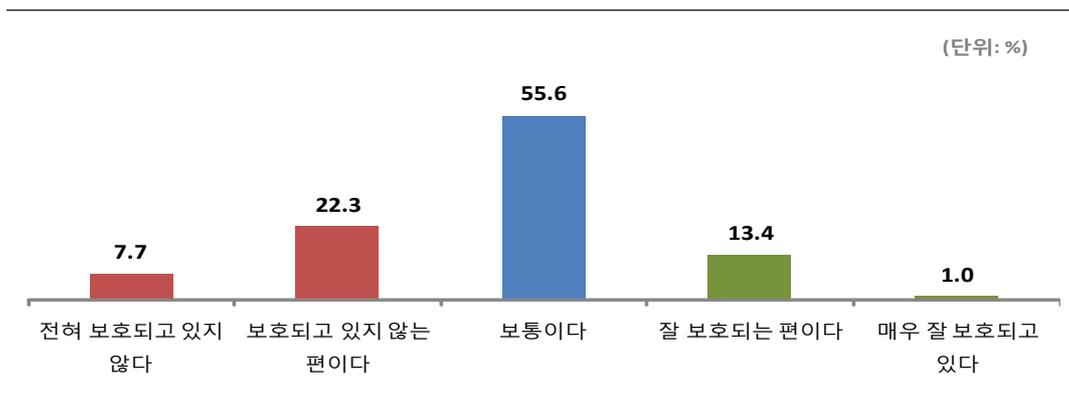


[그림 20] 개인정보 자기결정권 인지



- 개인정보 보호 규정 중요 내용(7개)과 관련하여 알고 있는 개수는 응답자 평균 3.12개로 절반 이하 정도인 것으로 나타남
- 개인정보 보호법 시행 이후 개인정보 보호가 제대로 되고 있는지에 대해서는 보호되고 있지 않다고 응답(30.0%)한 비율이 보호되고 있다고 응답한 비율(14.4%)에 2배 정도 높은 것으로 나타남

[그림 21] 개인정보 보호 정도



- 개인정보 보호 관련 개선사항으로 많은 사람들이 개인정보 보호법에 대한 홍보 및 교육을 꼽았으며, 그 다음으로 개인정보 유출시 처벌을 강화해야 한다는 응답이 높았음

2. 심층사례 조사 결과 분석

(1) 개요

- 심층 조사 및 상담사례 분석
- 조사 기간: 2013년 10월~12월
- 심층 면접 조사 및 국가인권위원회 상담사례 분석: 87건

(2) 주요 사례 및 내용

- 직원의 동의 하에 감시장비를 설치하는 경우는 39건 중 4건(10%)에 불과한 것으로 나타남

- 정보통신기기의 발달에 따라 새로운 전자감시 장비의 등장은 노동자의 근무환경에 대한 다양한 감시 형태로 등장하고 있으며, 감시의 결과로 업무 평가는 물론 노동자 동선 감시 등도 동시에 발생
- 정당한 노조활동 감시에서부터 사적인 영역인 탈의실, 샤워실 감시까지 이루어지고 있음

[심층 사례]

- 공단의 노조지회장 CCTV를 통한 전자감시 및 경고장 통보
- CCTV를 통한 요양보호사 근태 감시
- 시 출입 청소차에 GPS를 장착한 후 관리자가 실시간 휴대폰으로 위치 확인 및 감시
- GPS 장치 휴대전화 배포 후 노동자의 동선 감시
- 스마트폰 앱을 이용한 제약회사의 위치정보 수집
- 블랙박스에 녹화된 영상과 음성녹음을 통한 근태관리
- 개인 근태 기록지 전산 입력을 통한 근로감시

(3) 심층 사례 분석 결과

- 노동감시가 노동자들의 신체의 자유를 실제 제한하고 극심한 스트레스를 유발하고 있음
- 현행 「개인정보보호법」에 따라 개별적 동의만 받으면 되는 것처럼 인식되고 있지만 노동관계의 특수성에 따라 피고용자는 고용불안에 따른 강제적 동의를 할 수 밖에 없는 상황임
- 근로자 전자감시를 통하여 범죄예방, 사업장 시설 보호 등의 목적으로 설치된 장비가 다른 목적(징계, 근태관리, 노동조합원 탄압 등)으로 이어지고 있음
- 노동자 개인이 개인정보 자기결정권에 따라 개인정보의 열람, 정정, 삭제 청구가 거의 불가능하며, 실제로 이러한 권리를 행사한다 하더라도 사용자가 이를 보장하지 않고 있으며, 주무관청에서 이러한 권리에 대한 적절한 조사와 조치를 하지 않고 있음
- 안전행정부의 경우 「개인정보보호법」 해석에 있어서 「근로자 참여 및 협력증진에 관한 법률」에 따라 노사협의회만 거치면 된다는 해석을 함으

로써 강제적 동의 하에서는 근로자 전자감시를 억제하는 실질적인 수단이 되지 못하고 있음

3. 가이드라인 및 입법방향

- 노동자에 대한 전자감시는 강력한 금지가 원칙이고, 극히 예외(기술 유출, 절도 등)적인 부분만 허용
- 전자노동 감시 관련 기준
 - 노동자 동의 원칙
 - 합법성의 원칙
 - 노동자의 노무관리와 평가활용 금지 원칙
 - 공개요구권 보장 원칙
 - 사생활 감시 금지의 원칙

(1) 전자노동감시에 따른 개인정보보호 가이드라인(안)

전자노동감시에 따른 개인정보보호 가이드라인(안)

제 1 조(목적) 이 가이드라인은 개인정보보호에 관한 사항의 인사·노무분야 중 고용유지 단계에 있어서 통신·위치·화상정보의 수집·이용·제공 등에 관한 사항을 정하는 것을 목적으로 한다.

제 2 조(정의) 이 가이드라인에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “전자노동감시에 따른 개인정보”란 고용이 유지되고 있는 전과정에 있어서 사용자가 통신·위치·화상 등 전자적 수단을 활용하여 수집·이용·제공하는 모든 정보를 말한다.
2. “전자노동감시”란 통신·위치·화상 등 전자적 수단을 활용하여 노동자의 근무실태 등을 감시하는 모든 활동을 말한다.
3. “감시장비”란 “감시장비”란 정보통신·음향·영상·생체인식기기 등을 이용하여 전자노동감시를 수행하는 설비와 소프트웨어 등 일체의 장비를 말한다.

제 3 조(기본원칙) ① 근로자 전자감시는 원칙적으로 금지되며, 영업 기밀의 유출, 안전과 사고를 위한 통제 등에 한하여 예외적 불가피성이 인정되는 경우에 한하여 인정된다.

- ② 사용자는 전자노동감시에 있어서 반드시 감시대상자인 노동자의 동의를 받아야 한다.
- ③ 전자노동감시는 근로관계에 한정하여 실시되어야 하며, 노동자의 사생활을 침해하여서는 아니 된다.
- ④ 전자노동감시는 영업기밀의 보호 등 필요최소한에 거쳐야 하며, 이를 목적외에 활

용하는 것은 금지된다.

⑤ 전자노동감시에 따라 수집된 노동자 개인의 정보에 대하여 노동자가 그 공개를 요청하는 경우에는 사용자는 공개가 금지된 사항을 제외하고는 이를 공개하여야 한다.

제 4 조(적용범위) 이 가이드라인은 공공·민간 전 분야의 노사관계에 있어서 적용된다.

제 5 조(개인정보의 수집) ① 전자노동감시를 통한 개인정보의 수집·이용은 다음 각 호의 사항을 고지한 후 노동자의 동의를 받아야 실시할 수 있다.

1. 수집·이용목적
2. 수집항목
3. 보유 및 이용기간
4. 동의거부권의 고지
5. 동의거부에 따른 불이익 내용 고지

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 경우에는 동의 없이 실시할 수 있다.

1. 법률에 특별한 규정이 있거나, 법령상 의무준수를 위하여 불가피한 경우
2. 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우
3. 노동자 또는 제3자의 급박한 생명·신체·재산적 이익으로 인하여 사전 동의를 받을 수 없는 경우. 다만, 이 경우 급박한 사유가 종료한 이후에 즉시 수집사실을 고지하여야 한다.
4. 사용자가 합리적 범위를 초과하지 않는 범위에서 정당한 이익 달성에 필요한 경우. 이 경우는 필요최소한에 거쳐야 하며, 업무종료 후 그 사실을 즉시 고지하여야 한다.

③ 전자노동감시에 따른 개인정보의 수집은 필요최소한의 수집원칙을 준수하여야 하며, 정보수집이 필요최소한의 원칙을 준수하였음을 사용자가 입증하여야 한다.

④ 거짓이나 그 밖의 부정한 수단이나 방법으로 전자노동감시에 따른 개인정보를 취득하였서는 안되며, 이러한 사항의 처리동의를 받는 행위도 금지된다.

제 6 조(개인정보의 관리) ① 전자노동감시를 실시하는 사용자는 감시를 통하여 취득한 정보를 개인정보의 관리에 필요한 다음 각 호의 조치를 취하여야 한다.

1. 내부관리계획의 수립
2. 접근통제시스템의 설치·운영
3. 보안프로그램의 설치·운영
4. 정보보관시설과 잠금장치의 설치
5. 그 밖에 보관에 필요한 사항

② 사용자는 노동자의 개인 정보 관리에 있어서 다음 각 호의 사항을 노동자에게 고지하여야 한다.

1. 보관기간과 방법
2. 처리 및 폐기 방법
3. 담당부서와 담당자

제 7 조(개인정보 보호책임자) ① 사용자는 개인정보의 수집·사용·처리를 위하여 개인 정보 보호책임자를 지정하여야 한다.

② 개인정보 보호책임자는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 개인정보 보호 계획의 수립·시행
2. 개인정보 내부통제시스템의 구축 및 관리

3. 개인정보 수집·사용·처리에 관한 전반적인 사항

③ 개인정보 보호책임자는 개인정보 처리 관련 업무 담당자 중 개인정보 처리업무 경험과 관리적·기술적·물리적 보호조치를 할 수 있는 자 중에서 임명한다.

제 8 조(개인 정보의 수정과 폐기) ① 노동자는 사용자에게 다음 각 호의 사항을 수정·폐기하도록 요구할 수 있으며, 요구에 따른 결과를 통지하여야 한다.

1. 노동자의 동의 없이 수집·관리되고 있는 개인 정보
2. 사실과 다른 개인 정보
3. 고용과 직접적으로 관련되지 않은 사생활을 침해할 수 있는 개인 정보

② 사용자는 보관기간이 종료되었을 때는 폐기해야 하며, 해당 노동자에게 통보하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 그렇지 아니한다.

1. 노동자가 개인 정보의 유지를 요구한 경우
2. 노동자가 개인 정보 유지에 명시적으로 동의하는 경우
3. 법률에 의해 개인 정보의 유지가 요구되는 기간

제 9 조(사생활 보호) 사용자는 화장실, 탈의실, 세면실, 휴게실, 기숙사 등 사생활을 침해할 수 있는 장소에 감시장비를 설치해 노동자의 사생활을 침해하여서는 아니된다.

제10조(사용제한) 사용자는 감시장비에 의한 기록물의 내용을 인사고과 등 수집목적 이외의 용도에 반영하거나 활용하여서는 아니 된다.

제11조(피해와 구제) 전자노동감시로 수집된 개인정보의 유출 등으로 피해가 발생한 경우에는 그 구제에 관하여 개인정보 보호법에 따른다.

(2) 유형별 가이드라인

- CCTV : 근로감독을 위한 CCTV 설치는 원칙적으로 금지되며, 도난 및 시설물관리, 위험방지의 목적으로만 허용될 수 있음
- 전자우편 : 개인의 동의 없는 이메일 감시는 전면적으로 금지되며, 이용자의 메일이 회사의 서버에 저장되더라도 추적할 수 없고 시스템 운영을 위하여 불가피한 경우가 아니라면 이를 제한할 수 없음
- 인터넷 이용 감시: 노동자의 인터넷 이용이 범죄행위를 구성하는 경우를 제외하고 차단 및 감시는 허용되지 않으며, 차단 인터넷 웹사이트의 목록은 공개하도록 함
- 컴퓨터 사용에 대한 감시: 노동자의 컴퓨터 이용에 대한 감시는 바이러스 체크 등 시스템 운영을 위하여 필요한 경우 외에는 감시는 허용되지 아니함
- 위치추적에 의한 감시: 원칙적으로 개별적인 노동자의 위치가 파악되는 장

치나 기구는 허용되지 아니하며, 위험의 방지를 위하여 필요한 경우 당사자의 동의를 받는 경우만 허용됨

- 생체정보를 이용한 감시: 위험의 방지를 위하여 다른 방법이 없는 경우 당사자 동의 후 허용될 수 있으며, 어떠한 경우에도 노동자의 유전자 검사 및 생체정보를 이용한 검사는 허용되지 않음
- 스마트 카드 또는 ID 카드 : 노동자의 개인정보에 미치는 영향 및 오남용 가능성을 평가하고, 노동자의 동의 하에 허용되며, 도입 이후에도 노동자가 그와 관련된 평가를 통해서 도입 철회를 요구하는 경우 그에 따라야 함

(3) 입법방향

- 노동 관련 법률의 자율적 해석 또는 개정에 의한 방법
 - 노동 관련 법률의 해석적 관점에서 노사협약으로 해결하는 방안
 - 노동 관련 법률에 구체적인 내용을 적시하여 전자 노동감시를 규제하는 방법
- 전자노동감시에 관한 별도의 법률 제정 방법