

청 주 지 방 법 원

제 1 민 사 부

판 결

사 건	2011나3412 손해배상(기)
원고, 항소인	한○○ (600815-2) 청주시 소송대리인 법무법인 열린법률 담당변호사 우수정, 안혜정
피고, 피항소인	주식회사 케이티 성남시 분당구 정자동 206 대표이사 이석채 소송대리인 법무법인(유) 태평양 담당변호사 김형로, 구교웅
제 1 심 판 결	청주지방법원 2011. 6. 15. 선고 2009가단12740 판결
변 론 종 결	2012. 10. 9.
판 결 선 고	2013. 1. 8.

주 문

1. 제1심 판결 중 아래에서 지급을 명하는 돈에 해당하는 원고 패소부분을 취소한다.

피고는 원고에게 10,000,000원 및 이에 대하여 2009. 6. 10.부터 2013. 1. 8.까지는 연 5%, 그 다음날부터 다 갚는 날까지는 연 20%의 각 비율에 의한 돈을 지급하라.

2. 원고의 나머지 항소를 기각한다.
3. 소송총비용 중 70%는 원고가, 나머지는 피고가 각 부담한다.
4. 제1항의 금전지급을 명한 부분은 가집행할 수 있다.

청구취지 및 항소취지

제1심 판결을 취소한다. 피고는 원고에게 50,000,000원 및 이에 대하여 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 돈을 지급하라.

이 유

1. 기초사실

다음의 사실은 당사자 사이에 다툼이 없거나, 갑 제3호증, 을 제1 내지 3, 20, 21, 24, 55호증(가지번호 포함, 이하 같다)의 각 기재에 변론 전체의 취지를 종합하여 인정할 수 있다.

가. 원고는 1981. 6. 10. 체신청에 기능직 공무원으로 임용되었다가, 한국전기통신공사가 설립되자, 1983. 1. 1. 한국전기통신공사에 전환임용 되었고, 2002.경 한국전기통신공사가 민영화하여 피고 회사가 설립되자, 계속하여 피고의 직원으로 근무하여 왔다.

나. 원고는 1981. 6. 10. 임용 이후 2001. 7.경까지 약 20년 동안 114 전화번호안내 및 전화교환 업무를 담당하다가, 2001. 7. 14. 피고 회사로부터 분사된 회사에 114 전화번호안내 서비스가 이관된 이후로는 상품판매 등의 업무를 담당하였고, 2005. 1. 1.

부터는 피고 회사의 충북지역본부 청주지사(이하 '청주지사'라고만 한다) ○○지점에서 창구영업팀에 소속되어 채납요금 납부독려 등의 텔레마케팅 업무를 담당하였다.

다. 피고는 2006. 3. 1. 원고에게 청주지사 고객기술서비스팀에서 현장개통업무를 담당하도록 전직명령(이하 '이 사건 전직명령')을 한 후, 2008. 10. 20.경 원고에 대하여 직무태만에 의한 총 62건의 고객클레임 유발, 총 22건의 PDA 입력시간 미준수로 인한 업무차질 야기, ITE 상품지식 평가시험에서 0점을 취득하는 등 직무태만으로 지사장으로부터 4회에 걸쳐 업무촉구를 받음, 9회에 걸쳐 직무태만사실에 관한 확인서 제출지시를 거부함, 근무지 무단이탈 및 회의 중 소란행위 등으로 3회에 걸쳐 지사장의 경고를 받음, 팀장 비하·협박 및 욕설 등 조직 내 질서존중의무 위반 등을 이유로 징계에 회부하여, 인사위원회의 의결을 거쳐 2008. 10. 31. 파면의 징계처분(이하 '이 사건 파면처분'이라 한다)을 하였다.

라. 원고는 이 사건 파면처분에 불복하여 충북지방노동위원회에 부당해고구제신청을 하였고, 위 위원회는 2009. 2. 4. 원고에 대한 징계사유 중 일부는 그 혐의가 증명되지 않거나 원고에게 귀책사유가 있다고 보기 어렵고 나머지 사유들만으로는 이 사건 파면처분이 그 비위의 정도에 비하여 징계 재량권을 남용한 것이어서 부당해고라는 판정을 하였다. 이에 피고는 중앙노동위원회에 재심을 신청하였으나, 2009. 4. 28. 위 위원회로부터 피고의 재심신청을 기각한다는 판정을 받았다.

마. 피고는 위 판정에 따라 2009. 5. 11. 원고를 복직시킨 후, 2009. 9. 29. 원고에 대하여 허위보고 및 성실의무 위반, 무단외출 및 무단조퇴, 조직 내 질서존중의무 위반 등의 사유로 감봉 1월의 징계처분을 하였으며, 현재 원고는 청주지사 고객기술서비스팀에 소속되어 계속 근무하고 있으나, 현장개통업무는 담당하지 않고 있다.

바. 원고는 피고 회사의 노동조합에 가입한 조합원이고, 피고 회사와 노동조합 사이에 체결된 단체협약 및 피고 회사의 취업규칙, 인사규정, 인사규정 시행세칙 중 이 사건과 관련된 규정은 별지 '관련 규정' 기재와 같다.

2. 주장 및 판단

가. 당사자의 주장

(1) 원고의 주장 요지

피고는 명예퇴직을 거부하거나 민주동지회 등 노동조합 활동을 한 직원, 20년 경력 이상의 114 안내원 출신 여직원 등을 인위적으로 퇴출시키기 위하여 회사 차원에서 부진인력관리 프로그램을 기획·수립한 다음, 이에 따른 퇴출대상자들 중 한 명으로 114 안내원 출신인 원고를 선정하여, 위 프로그램에서 정한 퇴출 시나리오에 따라 이 사건 전직명령을 통하여 여성인 원고가 육체적으로 감당하기 어려운 현장개통업무를 부여한 후, 그와 같은 차별적이고 과중한 업무를 제대로 수행하지 못한다는 이유로 업무평가 등에서 지속적으로 불이익한 처우를 한 후, 이를 빌미로 삼아 불법적으로 이 사건 파면처분까지 감행하였다.

그리고 위와 같은 과정에서 피고는 원고의 상사인 고객기술서비스팀장 등을 통하여 원고에게 차별적인 대우를 하거나 모욕적인 언사를 일삼고 동료들과 따돌림을 시키는 등으로 원고의 인격권을 부당하게 침해하였다.

위와 같은 피고의 불법행위로 인하여 원고는 상당한 정신적 고통을 입었으므로, 피고는 원고에게 위자료로 5,000만 원을 지급할 의무가 있다.

(2) 피고의 주장 요지

피고는 본사 차원에서 일부 직원들을 인위적으로 퇴출시킬 목적으로 부진인력관리

프로그램을 수립·시행한 사실이 없고, 일부 지역본부나 지사에서 그와 유사한 프로그램이 작성·관리되었다고 하더라도, 이는 부진인력의 인위적 퇴출을 목적으로 한 것이 아니라 효율적 인사관리를 통한 경영능률 향상을 목적으로 한 것으로서 정당한 인사관리권의 범위 내에 있는 것으로 보아야 한다.

그리고 이 사건 전직명령은 원고를 인위적으로 퇴출시키기 위하여 원고가 감당할 수 없는 과중한 업무를 의도적으로 부여한 것이 아니라 경영상·업무상의 필요에 의하여 불가피하고 정당하게 이루어진 것이고, 피고는 여성인 원고를 배려하여 전신주에 올라가는 등주작업이 수반될 수 있는 일반주택 등의 개통작업은 수행하지 않도록 업무를 조정하여 주기도 하였다.

그런데 원고는 그 업무수행과정에서 고객으로부터 많은 클레임을 유발하는 등 업무능력이나 그 실적이 매우 저조하였을 뿐만 아니라, 이를 개선하기 위한 팀장 등의 업무상 지시를 반복적으로 불이행하는 한편, 근무지를 무단으로 이탈하거나 회의 중 소란을 일으키고 상사를 비하하는 발언을 하거나 다른 직원들에게 욕설을 일삼는 등 조직 내의 질서를 문란하게 하였으므로, 피고로서는 위와 같은 점들을 징계사유로 삼아 원고를 징계에 회부한 다음 인사위원회의 의결에 따라 이 사건 파면처분에 이르게 된 것이다.

따라서 이 사건 전직명령이나 이 사건 파면처분이 원고에 대한 불법행위가 될 수는 없다.

나. 인정사실

다음의 사실은 갑 제1 내지 3, 5 내지 16, 19, 24, 29, 33, 35, 36호증, 을 제2, 3, 20, 25, 34호증의 각 기재 또는 영상, 제1심 증인 조○○, 반○○, 김○○의 각 증언,

이 법원의 원고 본인신문결과, 이 법원의 중부지방고용노동청 성남지청장에 대한 사실 조회결과에 변론 전체의 취지를 종합하여 인정할 수 있다.

(1) 부진인력 관리계획 등의 작성·관리

(가) 피고 본사로부터 부진인력 관리방안을 수립하라는 지시를 받은 서부지역본부 인사담당직원인 김○○는 2006. 4. 11. '인적 자원 관리계획' 및 그에 첨부된 '관리 SOP(Standard Operating Procedure)'를 작성한 후 대외비로 관리하면서 서부지역본부 소속 각 지사의 총무과장들을 상대로 교육을 실시하기도 하였는데, 주요한 내용은 아래와 같다.

1) '인적 자원 관리계획'

III. 추진방향

- ◆ 분기별 목표부어를 통한 관리강화
- ◆ 기관장/부장(지점장) 독려 강화
- ◆ 부진인력 재정비 및 개인별 시나리오 작성
- ◆ 실적관리를 통한 현장활동 강화

IV. 세부추진계획

◆ 부진인력관리 프로세스 재정립

○ 명퇴 가능한 인적 자원 재분류

○ 개인별 시나리오에 의한 맞춤형 관리

- 대상자 : 순환대상자로 선정된 자

- 처분목표 : 직위미부여, 징계해임, 퇴출

- 개인별 시나리오 : 양식 별첨 #2

가족사항, 경제상황, 사생활 약점, 주변인물, 취미 및 봉사활동, 직장 내 약점 등을 파악하여 최종 목표 및 달성 예상시기 등 시나리오 작성

◆ 실적관리를 통한 현장활동 강화

○ 부진인력 관리 포인트 체계 마련

- 실적 인정대상

· CP(부진인력) 대상자 및 인력분류 C 등급자

- 산재자 / 해사행위자 / 징계해임자
- 역포인트 시행자
- 1/4분기 명퇴자 및 취소자 중 명퇴자
- 인력순환 포인트 = 퇴출(80%) + 관리(20%)
- 퇴출 및 관리는 인정대상만 포인트 산정
- 포인트 산출기준
- 퇴출(80%) : 달성도(실적/목표) * 가중치(80점)
- 퇴출목표 : 지사별 목표부여 인원수
- 실적 : 인정대상자의 퇴출인원수
- 관리(20%) : 달성도(실적/목표) * 가중치(20점)

2) '관리 SOP'

가) 절차

Start	① CP(부진인력) 관리에 필요한 세부사항 수집 (현재까지의 실적 파악 및 근무태도 등)
S+2일	② CP에 대한 단독업무 부여
S+3일	③ 업무지시서 발부(1) : 실적에 대한 계량관리 후 업무 부진시
S+5일	④ 업무촉구서 발부 : 업무지시서 발부 후 지시이행 정도에 따라
S+10일	⑤ 1차 서면 주의(1회) : 업무촉구에도 불구하고 업무 수행이 부진할 경우
S+12일	⑥ 업무지시서 발부(2) : 1차 서면 주의 후
S+34일	⑦ 서면 경고 조치 반복(3회) : 2차 업무지시서 발부 후 부진시
S+40일	⑧ 감사 실시 후 징계 처리 : 서면 경고 3회 실시 후 윤리경영실과 협의
S+45일	⑨ 타 본부 체임
②부터 ⑨까지 과정의 반복	
직위 미부여, 파면조치	

나) 처리요령

구분	처리요령
①	◦ CP 선정기준에 의거 정확한 CP 선정작업 실시

	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 선정된 CP의 과거 3년간의 고과와 교육성적 및 업무실적서 자료 수집 ◦ 현재 근무태도 및 주변 여론 등 수집 ◦ 개인정보 수집 : 경제력, 가정환경, 교우관계, 외부 유력인사 여부, 사내 유력인사 여부 등 ◦ 개인별 관리 시나리오 작성: 양식(덧붙임1)
②	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 단독업무 부여 : 개인별 취약점 등 분석하여 (고액 체납 관리, 단독 개통 및 A/S 업무 등) <p>단, 신규업무 부여시 자체 OJT 등을 시행(문서화, 일지기록 등 법적 근거 확보)</p>
③	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 업무지시서 발부 : 기간 및 업무지시량을 명확히 계량화하여 발부 : 양식(덧붙임2) ◦ 업무지시기간 : 완료일자 명시하고 중간점검(1차 보고일) 명시 <ul style="list-style-type: none"> - 다른 일반 직원도 포함하여 업무지시서 발부
④	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 업무촉구서 발부 : 업무지시기간의 중간실적을 점검하여 부진시 발부 : 양식(덧붙임3) <p>단, 업무촉구 후 단기 OJT 및 부족사항 지적하여 줄 것(문건화 필요 : 법적 근거 확보)</p>
⑤	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 서면 처분 : 업무지시기간이 마무리되어 업무실적이 부진할 경우 조치 ◦ 계고처분(주의, 경고)의 경우 소속 기관장이 행함을 원칙으로 함 ◦ 필요한 경우 상급기관에서 하급기관의 소속 직원에 대하여 직접 경고처분 가능. 다만 경미할 경우 상급 감독자가 구두로 주의처분 가능 ◦ 사안에 따라 지시거부 등 반발시에는 경고부터 처분 가능 * 주의사항 : 서면 처분시 부진한 일반 직원도 동반 조치(차별적 관리시 법적 문제 시 불리) ** 업무실적이 탁월하거나 또는 비교분석이 불가능하여 조치가 어려운 경우 : 업무 분장 변경 시행 - 업무분장 변경시 적장사유 발굴 : 생산성 향상, 업무분량 불균형 등 근거 확립 후 분장 변경
⑥	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 2차 업무지시서 발부 : 1차보다 기간을 짧게 하고 좀 더 강도 높은 업무량을 부여 (1주일 정도의 기간) ◦ 1차보다 좀 더 구체적 일정별 진도를 업무지시서에 명시 ◦ 1차 부진분야에 대한 단기 OJT 실시(1일 정도) : 일지 등 기록 관리 ◦ ④과정(업무촉구서 발부) 시행(2~3일 내)

⑦	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 서면 경고 조치 : 2차 업무지시서 발부 후 부진시 반복 서면 경고(3회) ◦ 2차 업무지시에 따른 실적을 정확히 계량화하여 부진시 1차 업무지시 실적 부진과 같이 포함하여 1차 경고조치 → 이후 단기간의 업무지시 2회 추가 실시하여 경고조치 2회 추가 실시 ◦ 1차에 경고부터 3차 경고 후 처리 → 경고 3회 후 부진시에는 징계 준비 ※ 직원이 연 3회 이상 상급 기관장의 경고처분을 받거나, 월 3회 이상 소속 기관장의 경고처분을 받은 때에는 징계의결
⑧	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 징계조치 : 기존의 업무지시서 및 실적과 근무태도에 관한 자료 등을 근거로 감사 실시 후 징계처리 ◦ 업무실적 부진 이외의 다른 비위사항을 최대한 확보할 것 <ul style="list-style-type: none"> - 지시불이행, 상사에 항거 등 그 동안 행위를 고과노트 등에 구체적으로(육하원칙) 기록 관리 ⇒ 법적 요건이 허용하는 범위 내에서 가능한 최대한 중징계 유도
⑨	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 징계에 따른 체임 시행 ◦ 양정에 따른 체임기준 <ul style="list-style-type: none"> - 불문경고, 견책 : 본부 내 생활근거지 인근 - 감봉 : 불문경고, 견책에 따른 체임지를 제외한 본부 내 기관 - 정직 1월 : 소속 본부와 접한 타 본부로 체임 - 정직 2월 이상 : 정직 1월에 따른 체임지를 제외한 타 본부

(나) 또한, 피고 회사의 충북지역본부 충주지사에서는 2007년경 '부진인력 퇴출 및 관리방안' 및 그에 첨부된 '퇴출 및 관리 SOP'를 작성하여 대외비로 관리하였는데, 주요한 내용은 아래와 같다.

1) '부진인력 퇴출 및 관리방안'

<p>1. 목적 및 방향</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 추진목적 <ul style="list-style-type: none"> ○ 전사 인력관리 방침과 정렬성 확보 ○ 부진인력 퇴출을 통한 인력의 고도화 달성
--

○ 인력의 선순환으로 신규사업 진출을 위한 우수인력 확보

■ 추진방향

- 객관적이고 합리적이며 수치화된 데이터 기록 관리
- 정확한 목표부여와 엄격한 실적관리로 소송 등에 대비한 자료 축적
- 일반직원들의 퇴출인력으로 인한 피해의식 확산
- 일반직원과의 격리로 소외감 유발(온정주의 절대금지)

2. 퇴출목표

■ 충북본부 목표인원 : 20명

- 전사 목표(550명) 대비 3.45%
- 전년 목표(16명) 대비 25% 상향 배정

■ 충주지사 목표인원 : 5명

- 전년도 목표인원(5명)과 동일

■ 기관별 목표인원

기관명	현원	2006년 실적			2007년 목표	콜센터 전적전출
		목표	실적	실질실적		
청주	280	4	4	4	5	1
서청주	238	5	4	3	6	2
충주	244	5	5	5	5	1
NSC	224	2	2	0	3	0
NPC	52	0	0	0	1	0
합계	1,038	16	15	12	20	4

3. 퇴출 및 관리대상

■ 단계별/사유별 현황¹⁾

단계별	퇴출 우선순위	사유별						
		114 잔류자	민주동지회 관련자	간부직 명퇴거부자	업무 부진자	핵심 순환인력	기타	합계
핵심관리대상	1	3	1	1	5	1		11
중점관리대상	2				1			1
주요관찰대상	3				3			3
잠재적 대상	별도관리				3			3
콜센터 전적전출	실적인정						1	1
합계		3	1	1	12	1	1	19

■ 단계별 관리수준

- 핵심관리대상 : 반드시 퇴출시켜야 할 인물(CP 전체 및 핵심순환인력)
- 중점관리대상 : 핵심관리대상 퇴출 실패시 1순위로 거론될 대상
- 주요관찰대상 : 위 2가지 범주에서 목표 미달시 거론될 대상
- 잠재적 대상 : 추후 퇴출대상이 될 수 있음을 합리적인 방법으로 통보

5. 실행력 확보방안

■ 책임자 지정 및 정신교육 병행

- 책임자 지정
 - 총괄 : 지원팀장, 인사실무자
 - 대상자별 : 해당 부/지점장, 해당 팀장
- 관리자에 대한 철저한 정신교육 : 분기별 및 필요시 별도 실시
 - 부진인력 퇴출만이 전체 직원을 보호할 수 있는 유일한 대안 등

■ 책임자 신상필벌을 통한 동기부여

- 목표달성 기여자
 - 부(지점)장 : 2007년도 인사고과 A 이상 부여
 - 해당 팀장 : 2007년도 인사고과 B 이상 부여
 - 지원 팀장 : 2007년도 인사고과 B 이상 부여(인사실무자 포함)
- 부진관리자
 - 부(지점)장 : 2007년도 인사고과 B 이하 부여
 - 해당 팀장 : 2007년도 인사고과 C 이하 부여
 - 지원 팀장 : 2007년도 인사고과 C 이하 부여(인사실무자 포함)

■ 2/4분기 내 목표 미달시 특별조치 : 상반기 성과분석 후

- 인력운영 리더십 부족 팀장 조치
 - ※ 경고 이상 징계 / 보직 미부여 / 타 기관 또는 타 본부 전보(본부 협의) 및 책임정도에 따라 퇴사 권고(2006년 충주지사 내 2명 퇴사)
 - 인력관리에 리더십이 부족하여 성과가 미흡한 팀장
 - 업무 핑계와 온정주의에 치우쳐 어쩔 수 없다고 방관하는 팀장
 - CP의 항의에 타협 후 수수방관하는 팀장
 - 회사 방침에 미온적으로 대처하는 팀장

7. 세부처리사항

■ 행정사항

- 일일실적관리 : 일일실적관리부 팀장 직접 작성 및 매주 목요일 지원팀 제출
 - 업무실적 미달시 업무 촉구, 경고, 징계조치 등 채증자료 확보
- 인사발령 조치
 - 기본사항 : 1/4분기 내 미퇴사시 핵심관리대상자(11명) 전원 단독업무 수행을 통한 실적 관리가 용이한 직무로 재배치(고객시설개통 / AS / BS 직무부여)
 - 상반기 목표 미달시 : 주요관찰대상 이상(15명) 고객시설개통 / AS / BS 직무부여
- 퇴출압박 및 관리강화
 - 2/4분기 정기 명예퇴직 신청 전까지 업무촉구, 서면 경고 이상의 징계사유 발굴 및 징계처분
 - 업무불성실자 및 정년 임박자 파면 압박 : 업무불성실자 채증 강화 및 파면 조치시 회사 우위 주지{소송 제기시 장기간(2~3년) 막대한 변호사비 소요 등}
- 주요관찰대상 이상 퇴사 유도
 - 1/4분기 말까지 60% 달성, 2/4분기 말까지 목표 100% 달성을 위한 역량 집중(백지 사직서 징구 포함)
 - 2/4분기까지 목표 미달성시 7월초 성과분석 후 '5. 실행력 확보방안'의 특별조치 등 시행

2) '퇴출 및 관리 SOP'

① CP(부진인력) 관리에 필요한 세부사항 수집 - 현재까지의 실적 파악 및 근무태도 등
② CP 단독업무 부여
③ 업무지시서 발부 - 실적에 대한 계량관리 후 업무 부진시
④ 업무촉구서 발부(필요시 확인서 징구 병행) - 업무지시서 발부 후 지시이행 정도에 따라
⑤ 서면 주의(지점장/부장 명의) - 업무촉구에도 불구하고 업무수행이 부진할 경우
⑥ 업무지시서 발부(2) - 서면 주의 후
⑦ 인사상 경고 조치(반복 3회) - 2차 업무지시서 발부 후 부진시

1) 위 문건에는 대상자들의 실명이 모두 표시되어 있으나, 이 판결에서는 개인정보보호를 위하여 실명을 표시하지 아니하고 인원수만 기재하였다.

⑧ 감사 실시 후 징계 처리 - 서면 경고 3회 실시 후 윤리경영팀과 협의
⑨ 타 본부 체임
②부터 ⑨까지 과정의 반복
직위 미부여, 파면조치

(다) 한편, 피고 회사 본사의 인력관리실 인사팀 차장이었던 문○○은 2005. 4. 1. 'CP(총괄-050401)'라는 제목의 부진인력 관리대상자 명단자료를 작성하여 상부에 보고하였는데, 위 자료에는 전국의 각 지역본부 및 지사들로부터 취합하여 정리한 부진인력 관리대상자 1,002명의 성명, 소속, 직위, 연령, 담당직무, 2002년부터 2003년까지 각 연도별 업적평가등급, 역량평가수치, 잔여 근무연수, 고과유형, 업무부진자·민주동지회·114 안내원 출신자 중 각 해당 여부, 지역본부 의견, 향후 관리계획 및 관리수위, 구분(간부직, 업무부진자, 상품판매팀) 등이 표시되어 있고, 원고도 이에 포함되어 있다. 위 1,002명 중 간부직은 121명, 업무부진자는 422명, 상품판매팀(114 안내원 출신자 등이 주된 대상인 것으로 보인다)은 458명인 것으로 분류되어 있는데, 이들은 모두 2003년부터 2004년까지 사이에 명예퇴직을 거부한 자들인 것으로 표시되어 있다. 그리고 위 1,002명 중 601명이 이후 2011. 12. 27.경까지 사이에 퇴직하였는데, 그 중 정년 퇴직자는 154명에 불과하다.

(2) 원고의 현장개통업무 수행

(가) 원고가 2006. 3. 1.자 이 사건 전직명령에 의하여 담당하게 된 현장개통업무는 인터넷, 일반전화, 케이블 TV 등의 서비스를 신청한 고객의 주거 또는 사무실 등에 찾아가 컴퓨터, 전화기, 텔레비전 등의 단말장치에 피고 회사의 통신망을 연결·개통하는 업무인데, 아파트 등의 공동주택이 아닌 일반주택 등과 같이 실내에 통신선 연

결용 단자가 설치되어 있지 않은 경우에는 근처의 전신주에서 통신선을 끌어와 연결해야 하므로 전신주에 올라가는 등주작업이 수반되기도 한다.

(나) 이 사건 전직명령에 따라 당시 만 45세의 여성이던 원고는 그 무렵부터 자동차에 개통장비를 신고 운전하여 다니면서 현장개통업무를 단독으로 수행하였는데, 2007. 1.경 고객기술서비스팀장의 지시에 의하여 일반주택 등의 개통작업을 배당받지 않는 것으로 조정이 이루어질 때까지는 공동주택뿐만 아니라 등주작업이 수반되는 일반주택 등의 개통작업도 함께 수행하였다.

(3) 원고에 대한 피고의 업무촉구 및 경고

피고는 원고가 현장개통업무를 담당하는 동안, 2006년 및 2007년 등 두 해에 걸쳐 인사고과에서 원고에게 연속으로 'D'를 부여하는 한편, 아래와 같이 원고에게 4회에 걸쳐 업무촉구서를, 3회에 걸쳐 경고장을 각 발부하였다.

(가) 피고 회사의 청주지사장(이하 '청주지사장'이라고만 한다)은 2007. 1. 18. 원고에게, 1인당 생산성이 낮아 경영목표 달성에 저해요인이 되고 있고, 지속적인 이론평가에도 불구하고 그 성적이 평균 61점으로 목표점수인 80점에 비하여 매우 저조함을 이유로, 일반전화 개통 2건, 인터넷(메가패스) 개통 4건 이상, 이론평가 80점 이상으로 목표도전서를 작성하여 2007. 1. 19.까지 보고하라는 내용의 '직무능력향상 촉구서'를 발부하였다.

(나) 청주지사장은 2007. 2. 15. 원고에게, '원고가 제출한 업무목표 도전서와 비교하여 목표에 현저히 못 미치므로 직무능력향상 촉구서를 발부하며 추후에도 목표에 미달할 경우 규정에 의거 특단의 조치를 강구할 것'이라는 내용의 '업무독촉서'를 발부하였다.

(다) 청주시사장은 2007. 4. 11. 원고에게, 원고의 2007. 1.부터 2007. 2.까지 하루 평균 개통건수가 3.02건으로 실적달성률이 54.8%에 불과하여 직무능력 향상을 위한 특단의 노력을 촉구하였으나 개선의 의지가 없고, 직무능력 향상을 위한 팀장의 정당한 직무명령인 교육지시를 거부하였으며, 2007. 3. 10.(토) 신학기 개통물량 폭주에 따라 고객기술서비스팀 전원에 대하여 특별 비상근무를 지시하였으나 이에 불응하여 출근하지 아니하였다는 이유로, 경고장을 발부하였다.

(라) 청주시사장은 2007. 4. 16. 원고에게, 2007. 1.부터 2007. 2.까지 개통실적이 생산성 목표 대비 59.5%의 실적으로 현저히 저조하여 1/4분기 청주시사 경영목표 달성에 악영향을 초래하였음을 이유로, 2/4분기에는 청주시사 목표를 상회할 수 있도록 개인별 목표도전서를 제출하여 줄 것을 지시하는 내용의 '업무독촉서'를 발부하였다.

(마) 청주시사장은 2007. 11. 2. 원고에게, 총 10회의 직무명령 불이행(허위복명에 따른 확인서 제출요구 거부, 토요일 근무지시 거부, 안전사고 재발방지 각서 작성거부, 인터넷 TV(메가TV) 교육참여지시 거부, 마우스패드 고객배부 일일데이터 자료제출거부, 고객이용계약서 교부지시 불이행 등), 총 8회의 조직 내 질서존중의무 위반(팀장 비하 발언 및 무시행위, 동료들과의 다툼 등), 8건의 고객클레임 발생 등을 이유로, 경고장을 발부하였다.

(바) 청주시사장은 2008. 3. 11. 원고에게, 평균 생산성이 3.95건으로 기준인 6.8건에 비하여 현저히 낮아 청주시사의 실적을 하락시키고, 개통작업 후 다량의 고장 발생으로 각종 지표실적을 하락시켰음을 이유로, 직무능력 향상계획 및 개인도전목표를 작성하여 보고하라는 내용의 '직무능력향상 촉구서'를 발부하였다.

(사) 청주시사장은 2008. 5. 15. 원고에게, 성실의무 위반(2008. 3. 5. 신학기 개

통업무가 폭주하는데도 개통업무를 중단한 채 귀가하는 등 6회에 걸쳐 팀장의 업무상 지시를 불이행, 고객 클레임 10건 발생, 허위보고 및 직무태만 등), 조직 내 질서존중 의무 위반(5회에 걸쳐 팀장을 비하하거나 무시하는 발언을 하고, 4회에 걸쳐 동료 직원에게 욕설을 하거나 다툼을 벌임) 등을 이유로, 경고장을 발부하였다.

(4) 이 사건 파면처분에 대한 중앙노동위원회의 재심판정 내용

이 사건 파면처분에 대한 충북지방노동위원회의 부당해고 판정과 관련하여 중앙노동위원회가 피고의 재심신청을 기각한 판정의 이유 중 주요한 내용은 아래와 같다.

(가) 직무태만의 점

1) 고객 클레임 부분

원고가 유발하였다고 하는 62건의 고객 클레임에 관하여 클레임의 구체적 내용을 확인하고자 피고에게 고객과의 통화기록 등 자료를 제출하도록 명하였으나, 피고가 이를 제출하지 아니하여, 피고가 내세우는 62건의 고객 클레임이 전부 원고의 귀책사유에 의한 것인지 여부가 분명하지 않은 반면, 원고는 그 중 20여 건에 관하여 해당 고객들로부터 업무처리에 문제가 없거나 친절하였다는 내용의 확인서 등을 작성받아 제출하였으므로, 이러한 점들을 종합하여 볼 때, 피고가 주장하는 62건의 고객 클레임이 원고의 귀책사유에 의한 것이라고 단정하기 어려울 뿐만 아니라, 고객 클레임이 많다는 점과 직무태만 사이에 필연적인 인과관계가 있다고 볼 수도 없으므로, 이 부분은 정당한 징계사유로 인정하기 어렵다.

2) 직무능력부족 부분

원고의 업무 생산성이 다른 직원들에 비하여 낮고, 그로 인하여 원고가 피고로부터 직무능력향상 촉구서를 몇 차례 받은 것은 사실이나, 업무 생산성은 업무를 부여하는

방식에 의하여 달라질 수 있는 것으로서, 피고가 원고에게 다른 직원들과 동등하게 업무를 부여하지 아니한 것으로 보이는 점을 고려하면, 위와 같은 사정만으로는 원고의 직무수행능력이 낮다고 단정하기 어렵다.

그리고 원고는 2007. 9. 14. 고객기술서비스팀 내에서 자체적으로 실시한 시험에서 0점을 받긴 하였으나, 사전에 피고가 원고에게 시험 실시에 관하여 알린 사실이 없고, 시험의 실시방법도 다른 직원들과 같은 조건으로 실시한 것이 아니며, 고객기술서비스팀 내에서 5명의 현장개통업무 담당직원들만 상대로 자체적으로 평가한 1회의 시험결과만 가지고 원고의 업무지식과 기량을 판단하는 것은 적절하지 않고, 오히려 원고는 2007. 5. 28. 피고가 주관한 KTPE 2급 자격시험에 합격한 사실에 비추어 업무지식이 부족하다고 보기 어렵다.

또한, 원고가 직무능력 향상을 위한 교육에 불참하였음이 분명한 경우는 2007. 9. 11., 2008. 5. 19., 2008. 7. 23. 등 세 차례에 불과한 반면, 원고는 2007. 1.부터 약 3개월 동안 멘토링 교육을 받고, 2008. 7. 15.부터 2008. 8. 14.까지 단독으로 회선운용실에 근무하는 역지사지 교육을 받았으며, 상사의 지시에 따라 근무시간 이후에도 남아서 밤늦게까지 사실상 자습과 같은 교육도 받은 사실이 인정되므로, 원고가 직무능력 향상을 위한 노력을 경주하지 아니하였다고 보기도 어렵다.

(나) 업무지시 불이행 및 사규위반의 점

피고는 원고가 2007. 6.부터 2008. 4.까지 사이에 9회에 걸쳐 소속 팀장의 직무태만 사실에 관한 확인서 작성·제출 지시를 거부하였다고 주장하나, 그 확인서는 주로 하급자인 우○○과 서○○이 내용을 작성한 다음 원고에게는 서명만을 요구한 것이어서, 정당한 업무상의 지시에 해당한다고 보기 어렵다.

그리고 원고에 대한 청주지사장의 3회에 걸친 경고는 피고 회사의 인사규정에서 정하고 있듯이 경미한 과실에 대하여 행하는 것이어서, 원고가 청주지사장으로부터 세 차례 경고를 받았다거나 2008. 6. 5. 무단으로 외출을 하였다는 점(원고는 2008. 6. 4. 병원에서 왼팔의 노뼈붓돌기힘줄윤활막염으로 약 3주간의 치료가 필요하다는 진단서를 발급받아 고객기술서비스팀장에게 왼팔이 나올 때까지만 현장개통업무에서 제외해 달라고 요청하였다가 거절당하자 2008. 6. 5. 13:00경 청주지사장에게 면담요청을 한 다음 팀장에게는 보고도 하지 않고 외출을 하였다가 같은 날 18:00경 복귀한 사실이 있는데 이를 가리키는 것으로 보인다)만으로 원고를 파면할 만큼 '비위의 도가 중하고 고의가 있는 정도'라고 판단하기는 어렵다.

(다) 조직 내 질서존중의무 위반의 점

원고가 상사인 고객기술서비스팀장에게 항의를 하거나 비아냥거린 것은 피고 회사의 위계질서를 해치고 상호간의 신뢰관계를 무너뜨리는 행위로서 징계사유에 해당하나, 피고가 이 사건 전직명령을 통하여 원고를 적재적소에 배치하였는지 여부가 의심되는 상황에서, 피고가 원고에게 현장개통업무를 다른 직원들과는 다른 방식으로 부여해 온 점, 피고가 원고의 연차휴가 사용이나 병가 사용에 대하여도 지나치게 엄격하게 관리한 점 등에 비추어 보면, 원고와 피고 사이의 상호 신뢰관계가 형성되어 있다고 보기 어려워, 위와 같은 원고의 비위행위를 원고 일방의 책임으로만 문제 삼기 어려운 면이 있다.

(라) 결론

따라서 피고가 원고의 징계해고사유로 삼고 있는 직무태만, 업무지시 불이행 및 사규 위반, 조직 내 질서존중의무 위반 등은 사실과 다르거나 정당하지 않은 부분이 있

고, 일부 인정되는 사유만으로는 원고를 파면할 만큼 '비위의 도가 중하고 고의나 중과실이 있는 정도'에 해당한다고 보기 어려우므로, 이 사건 파면처분은 징계의 재량권을 남용한 부당해고이다.

(5) 청주지사의 직원 현황

이 사건 파면처분 당시 피고 회사의 청주지사에는 영업팀 14명, 컨설팅팀 10명, 고객전송팀 7명, 고객기술서비스팀 18명, 기획영업팀 6명, CS기획팀 10명, 기술지원팀 9명, 고객지원팀 5명, 경영혁신팀 7명 등 총 9개 팀 87명의 직원이 근무하고 있었는데, 원고가 소속된 고객기술서비스팀(시험운용실 6명 : 남자 5명, 여자 1명, 개통팀 11명 : 남자 10명, 여자 1명) 가운데 현장개통업무를 담당하는 개통팀의 직원 11명 중 여성은 원고뿐이었다.

(6) 기타 사정

(가) 원고는 피고 회사가 114 전화번호안내 업무를 따로 떼어 분사를 시킬 당시 이를 반대하는 근로자들의 활동에 가담하였다가 2001. 6. 27. 감봉 3개월의 징계를 받은 외에는 달리 징계 전력이 없다.

(나) 원고는 2007. 7. 3. 병원에서 불안장애, 적응장애, 비기질적 불면증 등의 진단을 받았다.

(다) 원고 외에도 피고 회사의 대구지사에서 근무하던 김○○은 1969년부터 30년 이상 114 전화번호안내 업무를 담당하다가, 그 업무가 피고로부터 분사된 2001. 7. 경 이후로는 상품판매 등의 업무를 담당하던 중, 2006. 8. 9. 당시 만 53세의 과체중(약 86kg) 여성임에도 원고와 같은 현장개통업무로 전직명령을 받고 단독으로 현장개통업무를 수행하였으나, 업무수행능력 및 실적이 현저히 떨어진다는 이유 등으로 총

10회에 걸쳐 경고를 받은 후, 2010. 1. 11. 피고로부터 현장개통업무에 관한 직무명령 불이행, 회사 규정 및 질서에 악영향을 주는 행위(여러 차례 경고처분을 받고도 개통실적이 전혀 없고 개선의지도 없음), 무단결근 2회 등을 사유로 징계해고를 당하였다.

김○○는 이에 불복하여 피고를 상대로 수원지방법원 성남지원 2010가합15666호로 해고무효확인 등의 소를 제기하여, 2011. 5. 11. 위 법원으로부터 위 전직명령은 피고의 인사권을 남용한 것으로서 부당하고, 위 징계해고처분은 그 징계의 사유 중 일부(직무명령 불이행, 회사 규정 및 질서에 악영향을 주는 행위)가 정당한 징계사유로 인정되기 어렵고 나머지 징계사유(무단결근)만으로는 해고를 할 만큼 중대한 비위사실에 해당한다고 보기 어려워 징계 재량권의 범위를 넘어섰다는 이유로, 해고기간 중의 임금 지급을 명하는 내용의 판결을 선고받았다(그 후 위 판결에 대하여 피고가 서울고등법원 2011나56561호로 항소를 하여, 화해권고결정으로 종결되었다).

김○○도 위에서 본 'CP(총괄-050401)'라는 제목의 부진인력 관리대상자 명단자료에 포함되어 있다.

다. 판단

(1) 손해배상책임의 발생

(가) 근로자에 대한 전직이나 전보처분은 근로자가 제공하여야 할 근로의 종류·내용·장소 등에 변경을 가져온다는 점에서 근로자에게 불이익한 처분이 될 수도 있으나, 원칙적으로 인사권자인 사용자의 권한에 속하므로 업무상 필요한 범위 안에서는 상당한 재량을 인정하여야 하고, 그것이 근로자에 대하여 정당한 이유 없이 해고·휴직·정직·전직·감봉 기타 징벌을 하지 못하도록 정한 근로기준법 제23조 제1항에 위배되거나 권리남용에 해당하는 등 특별한 사정이 없는 한 무효라고는 할 수 없고,

전직처분 등이 정당한 인사권의 범위 내에 속하는지의 여부는 당해 전직처분 등의 업무상의 필요성과 전직에 따른 근로자의 생활상의 불이익을 비교·교량하고, 근로자가 속하는 노동조합(노동조합이 없으면 근로자 본인)과의 협의 등 그 전직처분을 하는 과정에서 신의칙상 요구되는 절차를 거쳤는지 여부를 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다(대법원 2000. 4. 11. 선고 99두2963 판결, 2009. 4. 23. 선고 2007두20157 판결 등 참조).

그리고 일반적으로 사용자의 근로자에 대한 해고 등의 불이익처분이 정당하지 못하여 무효로 판단되는 경우에 그러한 사유만에 의하여 곧바로 그 해고 등의 불이익처분이 불법행위를 구성하게 된다고 할 수는 없으나, 사용자가 근로자에 대하여 징계해고 등을 할 만한 사유가 전혀 없는데도 오로지 근로자를 사업장에서 몰아내려는 의도 하에 고의로 어떤 명목상의 해고사유 등을 내세워 징계라는 수단을 동원하여 해고 등의 불이익처분을 한 경우나, 해고 등의 이유로 된 어느 사실이 취업규칙 등 소정의 징계사유에 해당되지 아니하거나 징계사유로 삼을 수 없는 것임이 객관적으로 명백하고 또 조금만 주의를 기울였더라면 이와 같은 사정을 쉽게 알아 볼 수 있는데도 그것을 이유로 징계해고 등의 불이익처분을 한 경우처럼, 사용자에게 부당해고 등에 대한 고의·과실이 인정되는 경우에 있어서는 불법행위가 성립되어 그에 따라 입게 된 근로자의 정신적 고통에 대하여도 이를 배상할 의무가 있다(대법원 1996. 4. 23. 선고 95다6823 판결, 1999. 2. 23. 선고 98다12157 판결 등 참조).

(나) 위에서 인정한 사실에 앞서 든 증거들 및 변론 전체의 취지를 종합하여 알 수 있는 아래의 점들에 비추어 보면, 피고는 서부지역본부와 충북지사에서 각 작성·관리된 '인적 자원 관리계획', '부진인력 퇴출 및 관리방안'(이하 '이 사건 각 부진인력

관리계획'이라 한다)과 공통된 기준에 따라 114 안내원 출신인 원고를 부진인력 관리 대상자로 선정한 다음, 징계(파면)에 의한 퇴출까지도 염두에 두고 업무수행능력과 실적을 용이하게 계량화하여 집중적으로 관리하기 위한 목적으로 원고에게 이 사건 전직 명령을 통하여 그 동안 담당해 온 사무직 업무와는 연관성이 거의 없을 뿐만 아니라 육체적·정신적으로 감당하기 어려운 기술직 업무인 현장개통업무를 단독으로 수행하도록 부여함으로써 인사권을 부당하게 행사한 다음, 원고가 이를 제대로 수행하지 못한다는 이유로 계속하여 여러 차례에 걸쳐 업무촉구서와 경고장을 발부하는 등으로 원고를 압박하는 한편, 사용자로서의 배려의무는 다하지 아니한 채 원고의 업무수행실적이나 연차휴가 또는 병가의 사용 등만을 지나치게 엄격하게 관리함으로써, 원고가 지시 위반, 근무지 무단이탈, 조직 내 위계 및 질서 저해행위 등을 일으키도록 유발한 측면이 있고, 이러한 원고의 비위사실과 직무태만 등을 빌미로 삼아 원고를 징계에 회부하여 부당하게 이 사건 파면처분까지 감행한 것으로 추인되며, 위와 같은 이 사건 전직명령으로부터 이 사건 파면처분에 이르기까지 일련의 과정은 건전한 사회통념이나 사회상규상 용인될 수 없는 인사권 및 징계권의 남용에 해당하고, 피고에게는 그와 같은 점에 관한 고의 또는 과실도 있었다고 봄이 상당하므로, 피고는 원고에게 위와 같은 불법행위로 인하여 원고가 입게 된 정신적 손해를 금전으로나마 위자할 의무가 있다.

1) 피고와 이 사건 각 부진인력 관리계획의 연관성

이 사건 각 부진인력 관리계획은 피고 회사의 서부지역본부와 충주지사에서 각 작성·관리된 것이긴 하나, 위 각 자료에 나타난 부진인력 관리의 목적이나 추진방향, 세부추진계획 또는 세부처리사항 등의 내용이 상당부분 일치하거나 유사하고, 특히 위

각 자료에 첨부된 '관리 SOP'와 '퇴출 및 관리 SOP'에서 각 제시한 부진인력의 표준관리절차가 거의 일치하는 점, 그리고 충주지사가 작성·관리한 위 '부진인력 퇴출 및 관리방안'에는 충주지사의 퇴출목표인원수 외에도 원고가 속한 청주지사와 충북지역본부 및 피고 회사 전체의 각 퇴출목표인원수까지 명시되어 있는 점, 위 '인적 자원 관리계획'을 작성한 서부지역본부의 인사담당직원인 김○○는 피고 회사 본사로부터 부진인력 관리방안을 수립하라는 지시를 받고 이를 작성하였다고 제1심에서 증언한 점, 원고가 근무하는 청주지사 외에 대구지사에서도 원고와 같은 114 안내원 출신의 여성 근로자 김◎◎가 원고와 같은 현장개통업무로 전직명령을 받은 후 업무부진 등을 이유로 징계해고를 당하였다가 피고를 상대로 그 징계해고의 효력을 다투는 내용의 소를 제기하여 제1심에서 승소판결을 받은 바 있는 점 등에 비추어 보면, 피고가 본사 차원에서 부진인력 관리계획을 직접 수립하여 실행한 것은 아니라고 할지라도 최소한 피고 산하의 각 지역본부와 지사에 지시하여 각 지역본부와 지사로 하여금 공통적인 기준에 따라 부진인력 관리계획을 마련하여 시행케 한 것으로 추인되고, 이는 청주지사도 예외가 아니었을 것으로 보인다.

2) 부진인력 관리계획과 이 사건 전직명령 및 이 사건 파면처분의 연관성

이 사건 각 부진인력 관리계획은 114 안내원 출신자를 민주동지회(노동조합 활동 관련단체로 보인다) 관련자, 명예퇴직 거부자, 업무부진자 등과 함께 부진인력(CP) 관리의 대상으로 삼고 있고, 부진인력에 대하여는 실적의 계량적 평가가 용이한 현장개통이나 A/S 등의 단독수행업무를 부여한 다음 그 업무수행실적이 부진할 경우 업무촉구 등을 거쳐 서면으로 3회 경고처분을 한 후 징계(파면)를 하여 퇴출시키거나 위의 과정을 계속 반복하도록 구체적인 표준관리절차를 정하여 둔 점, 원고는 114 안내원 출신

자료서 2005. 4. 1. 피고 회사 본사의 인사팀 차장인 문○○에 의하여 작성된 'CP(총괄-050401)'라는 제목의 부진인력 관리대상자 명단자료에 포함되었고, 그 후 이 사건 전직명령에 의하여 현장개통업무를 단독으로 수행하게 되었으며, 그 업무수행실적이 부진하다는 이유로 청주지사장으로부터 4회에 걸친 업무촉구서와 3회에 걸친 경고장을 받은 후, 징계에 회부되어 이 사건 파면처분을 당한 점 등에 비추어 보면, 원고에 대한 이 사건 전직명령 및 수회에 걸친 업무촉구와 서면 경고, 그리고 그에 뒤이은 이 사건 파면처분은 이 사건 각 부진인력 관리계획과 공통된 기준에 따라 이루어진 것으로 보인다.

3) 이 사건 전직명령의 부당성

원고는 1981년 임용된 이후 20여 년 동안 114 전화번호안내 및 전화교환의 업무만을 수행하다가, 2001. 7.경 114 전화번호안내 업무가 피고로부터 분사된 이후로도 2006. 3. 1. 이 사건 전직명령이 이루어질 때까지 상품판매나 창구지원, 텔레마케팅 등과 같은 사무직 업무를 담당하였는데, 이 사건 전직명령에 의하여 새로이 담당하게 된 현장개통업무는 기술직 업무로서 원고가 이전까지 담당한 사무직 업무와는 연관성이 거의 없어 보일 뿐만 아니라, 개통장비를 신고 단독으로 자동차를 운전하여 다니면서 일반주택 등의 경우에는 옥상을 오르내리거나 통신선 연결을 위하여 전신주에 오르기도 해야 하기 때문에 안전사고의 발생위험도 큰 현장개통업무의 특성 및 내용에 비추어 당시 만 45세의 여성인 원고가 이와 같은 업무를 감당하기에는 육체적·정신적으로 상당한 부담이 되었을 것으로 보이는 점, 그런데도 당시 청주지사의 고객기술서비스팀 중 현장개통업무를 담당하고 있던 직원 11명 중 원고를 제외한 나머지 10명은 모두 남성 근로자인 상황에서 피고가 기술직 종사경험도 없는 여성 근로자인 원고를 굳이

현장개통업무에 배치할 현실적이고도 급박한 필요성을 찾아보기는 어려운 점, 원고는 위와 같이 본인에게 과중한 현장개통업무를 수행하느라 육체적·정신적으로 상당한 스트레스를 겪었을 것으로 보일 뿐만 아니라, 그 과정에서 업무수행실적이 부진하다는 이유로 청주지사장과 팀장 등으로부터 거듭 업무촉구와 경고 등을 받음으로써 정신적 부담이 가중되었을 것으로 여겨지고, 이러한 사정들이 원고가 2007. 7. 3. 불안장애, 적응장애, 비기질적 불면증 등의 진단을 받게 된 한 요인으로 보이는 점, 한편 피고가 이 사건 전직명령을 하기에 앞서 사전에 원고나 노동조합과 사이에 협의를 거치지 않는 것으로 보이는 점 등을 종합하면, 이 사건 전직명령은 그 업무상의 필요성이 인정되지 않는 반면 이로 인하여 원고에게 상당한 생활상 불이익을 가져올 뿐만 아니라, 피고가 사전에 원고나 노동조합과 협의를 하는 등 신의칙상 요구되는 절차도 거치지 아니하여, 결국 피고의 인사권을 남용한 것으로서 부당하다고 봄이 상당하다.

4) 이 사건 파면처분의 부당성

이 사건 파면처분은, 앞서 본 중앙노동위원회의 판정 이유와 같이 그 사유 중 일부는 정당한 징계사유가 된다고 보기 어렵고, 나머지 사유만으로는 원고를 파면에 처할 만큼 비위의 정도가 중하다고 보기 어려우므로, 피고의 징계에 관한 재량권의 범위를 벗어나 무효라고 봄이 상당하다.

(다) 한편 원고는, 고객기술서비시스템장 등이 원고에게 차별적인 대우를 하거나 모욕적인 언사를 일삼고 동료들과 따돌림을 시키는 등으로 원고의 인격권을 부당하게 침해하였다고도 주장하나, 이를 인정할 만한 증거가 부족하므로, 원고의 이 부분 주장은 받아들이기 어렵다.

(2) 손해배상의 범위

이 사건 전직명령과 이 사건 파면처분의 경위 및 그에 관한 피고의 귀책사유의 정도, 다른 한편으로 원고에게도 인정되는 비위사실의 내용 및 정도, 이 사건 전직명령에 의하여 원고가 현장개통업무에 종사한 기간, 그밖에 원고의 성별, 연령, 전체 근무기간, 현재의 근무상황 등 변론에 나타난 여러 사정들을 종합하여 보면, 원고에 대한 위자료는 1,000만 원으로 정함이 상당하다.

3. 결론

그렇다면 피고는 원고에게 1,000만 원 및 이에 대하여 이 사건 파면처분 이후로서 원고가 구하는 이 사건 소장 부분 송달 다음날인 2009. 6. 10.부터 피고가 그 이행의무의 존부 및 범위에 관하여 항쟁함이 상당한 당심 판결 선고일인 2013. 1. 8.까지는 민법이 정한 연 5%, 그 다음날부터 다 갚는 날까지는 소송촉진 등에 관한 특례법이 정한 연 20%의 각 비율에 의한 지연손해금을 지급할 의무가 있으므로, 원고의 이 사건 청구는 위 인정범위 내에서 이유 있어 이를 인용하고, 나머지 청구는 이유 없어 이를 기각할 것이다.

그런데 제1심 판결은 이와 결론을 일부 달리하여 부당하므로, 제1심 판결 중 위 인정금액에 해당하는 원고 패소부분을 취소하고 피고에게 그 지급을 명하며, 원고의 나머지 항소는 이유 없어 이를 기각한다.

재판장	판사	이영욱
	판사	김수정

판사 박정진

관 련 규 정

1. 단체협약

제24조 (인사원칙)

- ① 회사는 조합원에 대하여 정당한 이유 없이 전직 또는 환직시키지 아니하고, 해임, 감봉, 견책 등의 불이익한 처분을 하지 않는다.
- ② 회사는 조합원을 직군에 맞게 복무배치함을 원칙으로 한다.
- ③ 본 협약에 정함이 없는 조합원의 인사에 관한 사항은 회사의 인사 관계 규정에 의한다.

제33조 (징계)

- ① 회사는 조합원에 대한 징계사유가 발생하였을 때에는 인사위원회의 의결을 거쳐 징계할 수 있다.
- ② 징계처분은 해임, 감봉, 견책으로 한다.

2. 취업규칙

제15조 (성실의 의무)

- ① 직원은 법령과 회사의 제규정 및 복무상 명령을 준수하여 성실히 직무를 수행하여야 한다.
- ② 상급자는 부하의 인격을 존중하고 성실히 부하를 지도·통솔함과 동시에 솔선하여 직무를 수행하여야 한다.

제19조 (질서유지)

- ① 직원은 조직 내 질서를 존중하여야 한다.

제20조 (직무이탈의 금지)

- ① 직원은 소속기관장의 승인 또는 정당한 사유 없이 직무를 이탈하여서는 아니 된다.
- ② 직원이 휴가를 얻거나 외출, 조퇴, 결근, 지참 등을 하고자 할 때에는 소정의 절차에 따라 승인을 신청하거나 신고하여야 한다.

제31조 (결근과 지참)

직원이 결근 또는 지참하고자 할 경우에는 소속부서의 장에게 사전신고를 하여야 한다. 다만 부득이한 사유로 인하여 사전신고가 불가능한 경우에는 지체 없이 가능한 방법으로 사후신고를 하여야 한다.

제33조 (무단결근 등에 대한 징계)

직원이 회사의 승인 없이 결근, 조퇴 또는 지참을 한 경우에는 인사규정시행세칙이 정하는 바에 따라 징계할 수 있다.

제55조 (징계)

직원이 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 징계를 요구하여야 하며, 징계의결의 결과에 따라 임용권자는 징계처분을 하여야 한다.

1. 이 규칙, 회사의 제규정 또는 법령에 위반하였을 때
2. 직무상의 의무를 위반하거나 직무를 태만히 한 때
3. 직무의 내외를 불문하고 그 체면 또는 위신을 손상하는 행위를 한 때

제56조 (징계의 종류)

징계는 파면, 해임, 정직, 감봉, 견책으로 구분된다.

제57조 (경고와 주의)

각급 기관의 장은 직원의 경미한 과실에 대하여 경고 또는 주의로서 동일한 사례의 과실이 다시 발생되지 않도록 계고할 수 있다.

3. 인사규정

제15조 (전직과 환직)

- ① 사장은 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 소속 직원을 시험을 거쳐 전직 또는 환직시킬 수 있다. (각호 생략)
- ② 제1항의 규정에 의한 전·환직은 각급 인사위원회의 심의를 거쳐 실시하되, 전·환직의 자격요건, 절차 등에 관하여는 시행시에 사장이 정한다.

제48조 (징계사유)

직원이 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 징계를 요구하여야 하며, 징계의결의 결과에 따라 임용권자는 징계처분을 하여야 한다.

1. 이 규정 또는 다른 법령에 위반하였을 때
2. 직무상의 의무에 위반하거나 직무를 태만한 때
3. 직무의 내외를 불문하고 그 체면 또는 위신을 손상하는 행위를 한 때

제49조 (징계의 종류)

징계는 파면, 해임, 정직, 감봉, 견책으로 구분한다.

4. 인사규정 시행세칙

제89조 (징계양정기준)

- ① 징계요구권자가 제87조의 규정에 의하여 징계의결을 요구하거나 위원회가 징계의결을 할 때의 징계양정기준은 “별표 7”에 의한다.

(별표 7) 징계양정기준

비위의 유형	비위의 도			
	비위의 도가 중하고 고의가 있는 경우	비위의 도가 중하고 중과실이거나, 비위의 도가 경하고 고의가 있는 경우	비위의 도가 중하고 경과실이거나, 비위의 도가 경하고 중과실인 경우	비위의 도가 경하고, 경과실인 경우
1. 성실의무 위반 가. 무단결근 아. 직무명령 불이행 카. 기타 법령 또는 사규 위반행위 등 성실의무 위반	파면 (월 20일 이상) 해임 파면, 해임	해임 (월 15일 이상) 정직, 감봉 정직, 감봉	정직, 감봉 (월 5일 이상) 견책 견책	견책 (월 4일 이하) 견책 견책
2. 조직 내 질서존중의무 위반 라. 기타 조직 내 질서존중의무 위반	정직	감봉	견책	견책

끝.