

발 간 등 록 번 호

11-1270000-100027-01



기업 관련 인권 침해 사례에서의 구제 접근

해석 안내서



법무부

기업 관련 인권 침해 사례에서의 구제 접근

해석 안내서



이 간행물은 UN OHCHR이 2024년 발간한
『Access to Remedy in Cases of Business-Related Human Rights Abuse:
An Interpretive Guide』를 UN의 동의를 받아 한국어로 번역한 것입니다.



법무부

© 2024 유엔 영문판, © 2025 유엔 한국어판
전 세계 판권 소유

발췌 복제 또는 복사 요청은 저작권 허가 센터 copyright.com에 문의해야 합니다.

권리 및 라이선스와 부수적인 권리에 대한 기타 모든 사항은 다음 주소로 문의해야 합니다. United Nations Publications, 405 East 42nd Street, S-11FW001, New York, NY, 10017, United States of America.

이메일: Permissions@un.org; 웹사이트: [Shop.un.org](https://shop.un.org).

유엔 사무국은 이 간행물에 사용된 명칭과 제시된 자료에 대하여 어떤 국가, 영토, 도시 또는 지역, 또는 그 당국의 법적 지위, 또는 그 국경이나 경계의 확정에 관한 어떠한 의견도 표현하고 있지 않습니다.

유엔 문서의 기호는 숫자와 결합된 대문자로 이루어져 있습니다. 이러한 기호의 언급은 유엔 문서에 대한 참조를 나타냅니다. 유엔인권최고대표사무소(OHCHR)에서 발행한 유엔 간행물.

HR/PUB/24/1
ISBN: 978-92-1-003059-5
eISBN: 978-92-1-358816-1
판매 번호: E.24.XIV.1

이 간행물의 번역은 비공식 번역이며, 번역에 대한 책임은 전적으로 대한민국 법무부에 있습니다.

The present work is an unofficial translation for which the publisher accepts full responsibility.

이 간행물은 유엔을 위해, 그리고 유엔을 대신하여 출판되었습니다.

The work is published for and on behalf of the United Nations.

목차

서문	9
I. 소개	11
II. 주요 개념	21
III. 구제 접근에 관한 기본 원칙	28
원칙 25: 국가는 기업과 관련된 인권 침해로부터 보호할 의무의 일환으로, 자국의 영토 및/또는 관할권 내에서 이러한 침해가 발생했을 때 피해자들이 사법적, 행정적, 입법적, 또는 기타 적절한 방법을 통해 효과적인 구제책에 접근할 수 있도록 적절한 조치를 취해야 한다	28
질문 1. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?	28
질문 2. 효과적인 구제 접근을 보장하는 것이 국가의 법적 요구 사항입니까?	28
박스 1: 실질적 구제에 관한 국제적 표준	29
질문 3. 효과적인 구제 접근이 이행원칙 하에서 국가의 보호 의무와 어떠한 관련성이 있습니까?.....	31
질문 4. 국가는 어떻게 사법적 수단을 통해 효과적인 구제 접근을 보장합니까?	31
질문 5. 국가는 어떻게 행정적 수단을 통해 효과적인 구제 접근을 보장합니까?	32
질문 6. 국가는 어떻게 입법적 수단을 통해 효과적인 구제 접근을 보장합니까?	33
질문 7. 효과적인 구제 접근을 보장하는 데 관련있는 기타 적절한 수단은 무엇입니까?.....	34
질문 8. “영토”와 “관할권”의 차이는 무엇입니까?	35
질문 9. 국제기구들은 국경 간 사건에서 구제 접근을 보장하는 것에 관해 어떠한 견해를 밝혀 왔습니까?	36

박스 2: 기업의 인권 침해로부터 보호하기 위해 국가가 지는 의무의 지리적 범위에 대한 인권조약기구의 의견	36
질문 10. 효과적인 구제 수단에 “접근”이 가능하다는 것은 무엇을 의미합니까?	38
질문 11. “구제 접근”은 “사법 접근”과 동일한 개념입니까?	39
질문 12. “구제 접근”은 기업 관련 인권 피해에 대한 “책무성”과 동일한 것입니까? ...	40

IV. 정부 기반 사법 제도 41

원칙 26: 국가는 기업 관련 인권 침해를 다룸에 있어 국내 사법 제도의 효과성을 보장하기 위해 적절한 조치를 취해야 한다. 여기에는 구제 접근을 막을 수 있는 법적, 실질적, 기타 관련 장벽을 완화하는 방법을 고려하는 것 등이 포함된다	41
질문 13. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?	41
질문 14. 국내 사법 제도란 무엇입니까?	42
질문 15. “효과적인” 사법 제도란 무엇입니까?	42
질문 16. 국가가 국내 사법 제도의 실효성을 보장하기 위해 취할 수 있는 적절한 조치로는 어떤 것들이 있습니까?	43
질문 17. 사법 제도를 통해 잠재적으로 제공 가능한 구제 수단에는 어떤 것들이 있습니까?	43
질문 18. 사법 제도를 통해서만 접근 가능한 구제 수단이 있습니까?	45
질문 19. 사법 제도의 맥락에서 구제 접근 거부란 무엇을 의미합니까?	45
질문 20. 영향을 받은 이해관계자가 사법 제도에서 맞닥뜨리는 법적 장벽은 무엇입니까?	46
질문 21. 법적 장벽은 어떻게 해결할 수 있습니까?	47

질문 22. 영향을 받은 이해관계자가 사법 제도에서 맞닥뜨리는 실질적 장벽은 무엇입니까?	47
질문 23. 실질적인 장벽은 어떻게 해결할 수 있습니까?	48
질문 24. 영향을 받은 이해관계자가 사법 제도에서 직면하는 기타 관련 장벽에는 어떤 것들이 있습니까?	49
질문 25. 그 밖의 장벽들은 어떻게 해결할 수 있습니까?	50

V. 정부 기반 비사법적 고충처리제도 51

원칙 27: 국가는 효과적이고 적절한 비사법적 고충처리제도를 갖추어야 하며, 이는 사법적 제도와 더불어 기업과 관련된 인권 침해로부터의 구제를 위한 포괄적 국가 기반의 제도의 한 부분으로서 운영되어야 한다 51

질문 26. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?	51
질문 27. 정부 기반의 비사법적 고충처리제도로는 어떤 것들이 있습니까?	52
박스 3: 국가인권기구는 구제 접근과 관련하여 어떤 역할을 할 수 있습니까?	53
박스 4: 책임 있는 기업 행동을 위한 OECD 국가별 연락사무소는 구제 접근과 관련하여 어떤 역할을 수행할 수 있습니까?	54
질문 28. “효과적이고 적절한” 정부 기반 비사법적 고충처리제도란 무엇입니까? ...	56
질문 29. 국가가 효과적이고 적절한 비사법적 고충처리제도를 “제공한다”는 것은 무엇을 의미합니까?	56
질문 30. 정부 기반 비사법적 고충처리제도를 통해 잠재적으로 사용할 수 있는 구제 수단으로는 어떤 것이 있습니까?	57
질문 31. 이러한 제도는 기업과 인권 관련 고충을 해결하기 위해 어떤 기법을 사용합니까?	58
질문 32. 정부 기반의 비사법적 고충처리제도가 효과적인 구제 수단을 자체적으로 제공할 수 있습니까?	58
질문 33. 기업 관련 인권 침해 구제를 위한 포괄적인 정부 기반 제도는 어떤 것을 수반합니까?	59

VI. 비정부 기반 고충처리제도..... 61

원칙 28: 국가는 기업과 관련된 인권 문제를 다루는 효율적인 비정부 기반 고충처리제도에 대한 접근을 촉진할 수 있는 방안을 고려해야 한다 61

질문 34. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?..... 61

질문 35. 비정부 기반 고충처리제도란 무엇입니까? 61

박스 5: 다자개발은행과 독자적 책임 제도 63

질문 36. “효과적인” 비정부 기반 고충처리제도는 어떤 것입니까?..... 64

질문 37. 국가가 효과적인 비정부 기반 고충처리제도로의 “접근을 촉진한다”는 것은 어떤 의미입니까? 64

박스 6: 비정부 기반 고충처리제도는 “구제 생태계”가 잘 작동하는 데 어떻게 기여할 수 있습니까?..... 65

질문 38. 비정부 기반 고충처리제도가 효과적인 구제 수단을 자체적으로 제공할 수 있습니까? 66

박스 7: 병행 절차(parallel proceedings) 67

질문 39. 지역 및 국제 인권기구는 “사법적” 또는 “비사법적” 고충처리제도 중 어느 범주에 속합니까? 68

박스 8: 기업의 인권 피해 관련 구제 접근에 대한 지역인권기구의 기여 69

원칙 29: 기업은 제기된 문제가 빠르게 논의되고 신속히 구제될 수 있도록 부정적인 영향을 받은 개인과 지역사회를 위해 효과적으로 운영될 수 있는 고충처리제도를 설립하거나 참여해야 한다 72

질문 40. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?..... 72

질문 41. 인권 침해를 바로잡는 것은 국가의 책무가 아닙니까? 73

질문 42. 운영 기반의 고충처리제도란 무엇입니까? 74

박스 9: 내부 고발자 신고 방법은 운영 기반의 고충처리제도입니까?..... 75

질문 43. 운영 기반의 고충처리제도는 누구에게 제공되어야 합니까? 76

질문 44. 운영 기반의 고충처리제도가 해결할 수 있어야 하는 문제는 어떤 것입니까?...	77
질문 45. 기업은 언제 운영 기반의 고충처리제도에 “참여”할 수 있습니까?	78
박스 10: 운영 기반의 고충처리제도에 참여할 때 고려해야 할 질문들	80
질문 46. 운영 기반의 고충처리제도를 통해 어떤 종류의 구제가 가능합니까?	81
질문 47. 운영 기반의 고충처리제도를 통해 이용 가능한 구제 수단의 종류는 이행원칙에 언급된 다른 유형의 제도를 통해 이용 가능한 구제 수단과 어떻게 다릅니까?.....	82
질문 48. 운영 기반의 고충처리제도의 개발과 운영에 있어서 노동조합 및 기타 근로자단체는 어떻게 고려되어야 합니까?.....	83
질문 49. 운영 기반의 고충처리제도는 인권실사와 어떤 관련이 있습니까?	83
박스 11: 인권실사란 무엇입니까?.....	84
질문 50. 운영 기반의 고충처리제도는 다른 종류의 제도들과 어떻게 결합하여 작동할 수 있습니까?	86
박스 12: 운영 기반 고충처리제도에서의 법적 권리 포기	87
원칙 30: 인권 관련 기준의 존중에 기반을 둔 산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력적 이니셔티브는 효과적인 고충처리제도가 마련되는 것을 보장하여야 한다	89
질문 51. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?	89
질문 52. 인권 관련 기준의 존중에 기반한 산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력적 이니셔티브란 무엇입니까?	89
질문 53. 효과적인 고충처리제도를 이용 가능하게 한다는 것은 무엇을 의미합니까?...	90
질문 54. 이러한 고충처리제도는 어떤 문제를 해결할 수 있어야 합니까?	91
질문 55. 이러한 고충처리제도를 통해 잠재적으로 사용할 수 있는 구제 수단에는 어떤 것이 있습니까?.....	91
질문 56. 이러한 고충처리제도는 인권실사와 어떤 관련이 있습니까?	92

VII. 비사법적 고충처리제도에 대한 효과성 기준 93

원칙 31: 효과성을 확보하기 위해 정부 기반 및 비정부 기반 비사법적 고충처리제도는 정당성, 접근성, 예측성, 형평성, 투명성, 권리의 적합성, 지속적인 학습의 자료라는 특성을 가져야 한다. 또한 운영 기반의 고충처리제도는 대화와 참여에 기반해야 한다 93

질문 57. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까? 93

질문 58. 어떤 제도에 효과성 기준이 적용됩니까? 94

질문 59. 왜 이러한 기준입니까? 94

질문 60. 효과적인 제도로 간주되기 위해서는 각 기준을 충족해야 합니까? 95

질문 61. 고충처리제도의 효과성은 어떻게 평가해야 합니까? 95

질문 62. 고충처리제도가 정당한 것으로 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까? 96

박스 13: 성인지적 접근 방식 채택 97

질문 63. 고충처리제도가 접근 가능하다고 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까? ... 100

박스 14: 보복의 위험으로부터 사람들을 보호 102

질문 64. 고충처리제도가 예측 가능하다고 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까?
..... 103

질문 65. 고충처리제도가 형평에 맞다고 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까? ... 103

질문 66. 고충처리제도가 투명하게 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까? 104

질문 67. 고충처리제도가 권리에 부합하게 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까?
..... 106

질문 68. 고충처리제도가 지속적인 학습의 자료로 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까?
..... 107

질문 69. 운영 기반의 고충처리제도가 대화와 참여에 기반한다는 것은 무엇을
의미합니까? 108

박스 15: 이 맥락에서 “이해관계자의 의미 있는 참여”란 무엇을 말하는 것입니까? ... 110

박스 16: 추가 자료 111

서문

사람의 인권이 침해되었을 때, 그 사람은 자신이 겪은 피해에 대한 효과적인 구제를 받을 권리를 가집니다. 이 국제법의 기본 원칙은 세계인권선언, 경제적 사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약, 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약 등을 포괄하는 **국제인권장전**으로 알려진 각 규범에 명시되어 있습니다.

피해에 대한 효과적인 구제 수단이 없다면, 사람들은 자신의 권리가 실제적이라고 느끼기 어렵습니다. **국제인권법의 중대한 위반과 국제인도법의 심각한 위반으로 인한 피해자의 구제 및 배상에 대한 권리에 관한 기본 원칙 및 지침**은 “피해자의 구제 및 배상을 받을 권리를 존중함에 있어서 국제사회가 어떻게 피해자, 생존자 및 미래 세대의 곤경에 대한 신뢰를 유지하고 해당 분야에서 국제법을 재확인하는지”를 상기시켜줍니다.

인권 침해가 기업 활동과 연계되어 있는 경우, 효과적인 구제 수단의 요소, 전달 방법 및 전달 주체를 결정하는 것은 복잡한 과제가 될 수 있습니다. **기업과 인권 이행원칙**은 구제 조치와 관련한 중요하고 권위있는 틀을 제공하며, 그 출발점으로 국가는 자국 영토 또는 관할권 내에서 발생하는 기업 관련 인권 침해를 “방지, 조사, 처벌 및 시정하기 위한 적절한 조치”를 취해야 합니다. 이행원칙의 세 번째 파트(Pillar III)는 법원 및 행정부와 같은 주요 정부 기반 기관과 비정부 기반 제도의 속성과 역할을 고려하여 모든 종류의 기업 관련 인권 피해에 대한 구제 수단을 제공하기 위한 국제적 표준을 제시합니다.

특히 **책임 및 구제 프로젝트**를 통해 인권최고대표사무소에서 보여준 것과 같이, 사람들에게 효과적인 구제 수단을 제공하는 것은 개별 제도의 효과뿐만 아니라, 이러한 제도들이 서로를 얼마나 잘 뒷받침하고 강화하는가에 달려 있는 경우가 많습니다. 건설적이고 적극적인 협력을 통해, 우리는 기업 관련 피해에 대한 효과적인 구제 수단이 예외가 아니라 표준이 되도록 노력할 수 있습니다. 저는 이러한 노력이 이행원칙(Guiding Principles)의 본래의 의미와 의도에 정확하고 견고하게 근거할 수 있도록 하는 데 이 해석 안내서가 도움이 되기를 희망합니다.



Volker Türk
유엔 인권최고대표

I. 소개

A. 배경

인권은 단순히 인간이라는 이유만으로 모든 사람에게 부여됩니다. 1948년 총회에서 채택된 세계인권선언은 보편적으로 보호되어야 할 기본적인 인권을 제시한 최초의 국제 문서였습니다. 이 중요하고 영향력 있는 문서는 계속해서 모든 국제인권법의 기초 역할을 하고 있습니다.

세계인권선언이 채택된 이래로, 국가들은 조약 및 기타 규범들을 통해 다양한 인권의 본질과 인권에 대한 국가의 의무를 발전시키기 위해 힘을 합쳐왔습니다. 이러한 노력의 결과로, 국가가 **인권을 존중, 보호, 이행**할 국제법상 의무는 이제 잘 확립되어 있습니다.¹

반면, 인권의 틀 안에서 비정부 행위자의 역할과 책임은 많은 논쟁의 대상이 되어 왔습니다. 1970년대에 들어서면서, 기업의 인권에 대한 영향은 특히 가속화되어가는 세계화에 대한 더욱 커진 우려를 바탕으로, 긴급한 국제적 이슈로 떠올랐습니다. 그러나, 그 후 수십 년 동안, 국제인권법이 기업과 어떤 관련이 있을지 또는 어떠한 법적 발전이 다음 단계로 있어야 하는지에 대해 새로운 합의가 거의 없었습니다. 세기가 바뀌면서 이해관계자의 입장이 점점 더 양극화 될 위험이 존재하는 가운데, 권위있는 법률 및 정책 대응을 할 때가 되었습니다.

이러한 필요성을 인식하여, 사무총장은 2005년에 인권과 초국적 기업 및 기타 기업의 문제에 대한 특별 대표를 임명했습니다. 특별 대표에게는 인권 관련 기업의 책임과 책무성의 기준을 규명하고 명확히 하며, 이와 관련한 정부의 역할을 구체화할 권한이 부여되었습니다. 이 작업은 수년간의 심층 연구, 정부, 기업, 시민사회, 영향권 안에 있는 개인과 지역사회, 변호사, 투자자 및 기타 이해관계자와의 폭넓은 협의, 제안에 대한 실제적인 현장 검증을 포함하며, 기업과 인권 이행원칙을 개발하는 데까지 이르렀습니다.

1 유엔 인권최고대표사무소(OHCHR), “국제인권법”을 참조.

기업과 인권 이행원칙

기업과 인권 이행원칙은 31개의 원칙으로 구성되어 있으며, 세 개의 파트(pillars)로 나누어져 있는데, 모두 인권 실현에 필요한 원칙입니다.

- **파트 I : 국가의 인권 보호 의무.** 국제인권법에 따라, 국가는 영토 및/또는 관할권 내에서 기업을 포함한 제3자와 관련된 인권 침해를 방지해야 합니다. 이는 국가가 그러한 침해를 예방, 조사, 처벌 및 시정해야 한다는 것을 의미합니다.

이행원칙에 따른 국가의 인권 보호 의무는 국제인권법상 국가의 기존 의무가 기업 활동과 관련하여 어떻게 이해되어야 하는지를 반영하고 있습니다.

- **파트 II : 기업의 인권 존중 책임.** 기업은 타인의 권리 침해를 피하고 기업이 연루되어 인권에 부정적 영향을 미치는 경우 그 문제를 다루어야 할 책임이 있습니다. 이러한 책임은 일정한 행동강령을 수반하며, 이는 국가의 의무 이행 여부와 무관하게 존재합니다. 기업은 인권 존중의 책임을 다하기 위해 인권 존중과 인권실사 및 기업이 야기하거나 기여한 인권에 대한 부정적인 영향을 바로잡기 위한 정책적 노력을 해야 합니다.

이행원칙은 기업이 인권에 대한 부정적인 영향을 끼치게 되는 다양한 방식을 설명하기 위해 세 파트로 구성된 유형 구분 체계를 제시합니다.

기업은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 자체적으로 인권에 부정적인 영향을 “끼치기”
- 인권에 대한 부정적인 영향에 대해 직접적으로 또는 외부 관계자를 통해 “기여하기”, 또는
- 비즈니스 관계를 통해 기업의 운영, 제품 또는 서비스에 인권에 대한 부정적인 영향이 “직접적으로 연결” 되기 때문에 이러한 영향에 연루되기.

이 “(인권의 부정적인 영향에 대한) 관여 프레임워크(involverment framework)”와 이러한 다양한 유형의 관여에서 발생하는 결과는 유엔 인권최고대표사무소(OHCHR)가 발간한 **기업의 인권 존중 책임: 해석 안내서**에 자세히 설명되어 있습니다. **인권 번역서 2.0: 기업 참고서**²에는 기업이 어떻게 다양한 인권에 영향을 미칠 수 있는지에 대한 사례들과 다양한 운영 시나리오에서 취해야 할 실질적인 조치에 대한 사례 연구 및 조언이 수록되어 있습니다.

- **파트 III : 규제 수단에 대한 접근.** 인권 침해가 발생하면, 그 영향을 받은 사람들은 효과적인 규제 수단에 접근할 수 있어야 합니다. 본 안내서는 이러한 기준의 법적 토대 및 기타 근거가 무엇인지, 그 적용 대상이 누구인지, 정부, 기업 및 기타 이해관계자에게 실제로 어떤 의미가 있는지에 대해 설명합니다.

2011년 6월, 인권 증진과 보호를 담당하는 유엔 정부 간 주요 기구인 인권이사회는 기업과 인권 이행원칙을 만장일치로 채택하였습니다. 이러한 채택은, 국제인권 체계가 기업 및 기업 활동과 어떤 연관이 있는지에 대한 수십 년 간 이어져 온 논쟁에 중요한 돌파구를 마련했으며, 이는 이행원칙이 기업과 인권에 관한 기준과 실천을 향상시키기 위해 국제적으로 인정된 프레임워크로 수립되는 데 도움이 되었습니다.

이행원칙은 각 국가가 기업과 그 활동을 규제하거나 관여함에 있어 인권을 존중, 보호 및 이행해야 할 국제법상 의무를 명확히 하는 데 도움을 줍니다. 또한 기업이 인권을 존중하기 위한 자신의 책임을 다할 수 있도록 포괄적이고 전세계적으로 적용 가능한 청사진을 제시합니다. 이행원칙의 규범적 기여는 새로운 국제법적 의무를 창설하는 데 있는 것이 아니라, 기존 기준과 관행이 국가와 기업에 미치는 영향을 자세히 설명하고 이를 하나의 논리적으로 일관되고 포괄적인 틀로 통합하는 데 있습니다.

2 OHCHR, **기업의 인권 존중 책임: 해석 안내서**(뉴욕 및 제네바, 2012).

3 모나쉬 대학교, 캐스탄 인권법 센터, **인권 번역서 2.0: 기업 참고서**(호주 멜버른, 모나쉬 대학교, 2017).

책임 있는 비즈니스와 관련된 국가적 및 국제적 담론과 이니셔티브에서 이행원칙이 참조되고 또 그것들을 지속적으로 형성하는 정도는 개념적 프레임워크 및 지침의 원천으로서 지니는 권위와 신뢰성을 보여주는 증거입니다. 국제노동기구(ILO)의 다국적 기업과 사회정책에 관한 원칙의 3자 선언과 경제협력개발기구(OECD)의 책임 있는 기업 행동에 대한 다국적 기업 지침은 모두 이행원칙을 통합하고 이에 부합하도록 개정되었습니다. 국가별 정례인권검토 및 인권조약기구와 같은 국제 인권 제도의 핵심 메커니즘은 권고사항과 성명서에 이행원칙의 이행에 대한 언급을 포함하고 있습니다. 이행원칙은 많은 국제 및 지역 조직, 기업 협회, 회사, 시민사회단체, 노동조합, 국가기관(국가인권기구 포함), 다자 이해관계자의 이니셔티브 및 기타 이해관계자 집단으로부터 지지 받았습니다. 또한 법률, 국가 정책, 사법 판결, 지침, 행동강령 및 기업 규정에서 점점 더 빈번히 인용되고 있습니다. 인권실사에 대한 법적 기준의 개발에 있어 이행원칙이 중요하게 언급됨으로써 기업과 인권의 기초적이고 세계적인 규범적 틀로서의 위상이 더욱 강화되고 있습니다.

인권최고대표사무소(OHCHR)와 인권과 초국적 기업 및 기타 기업에 관한 실무그룹(기업과 인권 실무그룹 이라고도 함)은 유엔 시스템 내에서 이행원칙의 보급과 이행을 촉진하는 두 가지 주요 조직입니다. 두 조직은 각각의 의무를 이행하기 위해 수많은 간행물, 보고서, 지침 문서 및 아웃리치 프로그램을 개발했습니다. 이행원칙 중 구제에 대한 접근에 중점을 둔 본 해석 안내서는 점점 늘어나고 있는 관련자료에 추가되는 핵심 자료가 될 것입니다.

B. 구제에 대한 접근과 OHCHR 책임 및 구제 프로젝트

이행원칙과 특히 구제에 대한 접근은 권리와 의무가 위반되었을 때 적절하고 효과적인 구제 수단이 필요하다는 인식을 근거로 하고 있습니다. 인권 관찰자 및 이해관계자 집단은 많은 국가와 기업이 구제 접근과 관련된 국제적 의무와 책임을 충분히 이행하고 있지 못하다는 점에 대해 우려를 표하고 있습니다.

2014년, OHCHR은 이러한 우려에 대응하고 기업 관련 인권 침해 사례에 대한 책임과 구제 접근성을 강화하기 위해 책임 및 구제 프로젝트를 시작했습니다. 이행원칙의 구제에 대한 접근은 이러한 침해 사례에 대해 세 가지 범주의 구제 조치 제도를 보여주고 있으며, 책임 및 구제 프로젝트의 처음 세 단계는 이러한 제도의 효과를 향상시키는 방법에 중점을 두고 있습니다.

I: 사법 제도

II: 정부 기반 비사법적 고충처리제도

III: 비정부 기반 고충처리제도

이 작업은 인권이사회에서 2014년부터 2020년까지의 연속된 결의를 통해 요청되었고, 뒤이어 환영받았습니다.⁴ 책임 및 구제 프로젝트의 각 단계가 끝날 때마다 주요 보고서가 인권이사회에 제출되었고, 보고서에는 이러한 제도의 기능에 대한 자세한 설명과 함께 프로젝트 수행 과정에서 확인된 우수 사례를 기반으로 제도의 효과를 증대시키기 위한 기술적 지침이 담겨 있습니다.

특히 이행원칙의 구제 접근에 중점을 둔 본 해석 안내서는 책임 및 구제 프로젝트 보고서와 폭넓은 경험적 연구, 이해관계자 상담, 전문가 검토를 주요 기반으로 하고 있습니다. 본 안내서는 핵심 개념, 이행원칙으로 이어진 수년 간의 작업으로부터 얻은 중요한 원칙과 학습 요점, 책임 및 구제 프로젝트의 결과, 기업과 인권 실무 그룹의 보고서 및 권고사항을 한 곳에 모아 놓았습니다.

4 인권이사회 결의 26/22, 32/10, 38/13 및 44/15를 참조하십시오. 책임 및 구제 프로젝트에 대한 자세한 내용은 www.ohchr.org/en/business/ohchr-accountability-and-remedy-project를 참조하십시오.

정부 기반 사법 제도

ARP I

- ▶ **법원:**
- 민사소송
 - 형사소추
 - 헌법소원

정부 기반 비사법적 고충처리제도

ARP II

- ▶ **올부즈만 제도, 규제 기관, 인권 기구, 기타 사법부에 포함되지 않는 정부 이니셔티브 및 조사 위원회**
- ▶ **국가인권기구**
- ▶ **책임 있는 기업 행동을 위한 OECD 국가별 연락사무소**

원칙 31
효과성 기준

- 정당성
- 접근성
- 예측성
- 형평성
- 투명함
- 권리의 적합성
- 지속적인 학습의 자료
- 운영 기반의 고충처리제도: 대화와 참여 기반

비정부 기반 고충처리제도

ARP III

- ▶ **운영 기반의 고충처리제도**
- ▶ **산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력적 이니셔티브의 제도**
- ▶ **지역 및 국제 인권 기구**

약칭: ARP, 책임 및 구제 프로젝트(Accountability and Remedy Project).

C. 안내서의 목적

본 안내서의 목적은 기업과 인권 이행원칙 중 구제 접근의 원칙에 대한 추가적인 배경 설명을 제공하여 그 의미와 의도를 완전히 이해하도록 돕는 것입니다.

이는 이행원칙의 내용을 어떻게 이해해야 하는지를 명확히 한 해석적 안내서입니다. 이 문서는 이행원칙을 실천하는 방법을 설명하는 운영 매뉴얼이 아닙니다. 대신, 이 안내서에서는 구제 접근에 대한 개요를 제공하고, 이를 뒷받침하는 주요 원리와 개념을 설명하며, 일반적인 오해의 일부를 다룹니다. 이 안내서는 책임 및 구제 프로젝트의 지침 모음으로 보완되며, 기업과 인권 관련 사례 해결과 관련된 다양한 유형의 구제 제도의 효과성을 높이기 위한 권고적 조치를 제공합니다. 이행원칙이 채택된 이후, OHCHR과 실무그룹이 발표한 대상별 및 주제별 지침 등 수많은 다른 운영 도구들이 개발되었습니다. 또한, 기타 단체들은 계속해서 자체적 접근 방식을 개발하고 있으며, 이를 통해 구제 접근을 구현하는 데 주력하고 있습니다. 이 안내서가 구제 접근과 관련하여 이행원칙의 이면에 있는 의도를 더 자세히 설명함으로써 이러한 기관들의 노력에 도움이 되기를 바랍니다.

구제 접근을 보장하는 것은 정부 기반 및 비정부 기반 행위자에게 다양한 종류의 행동을 요구합니다. “효과적인 사법 제도가 구제 접근을 보장하는 핵심”이지만,⁵ 다른 많은 종류의 제도와 행위자가 법 집행 기관, 검사 및 법원의 중요한 작업을 보완하고 보충하는 데 필수적인 역할을 합니다. 이러한 다양한 행위자들이 구제 접근에 기여할 수 있는 여러 가지 방법을 강조함으로써, 본 안내서가 예를 들어, 다양한 유형의 행위자와 제도 간의 조화된 행동과 이러한 조화가 발생할 수 있는 조건에 대한 이해를 촉진함으로써 추가적인 정책 혁신을 고무할 수 있기를 희망합니다.

5 OHCHR, *기업과 인권 이행원칙: 유엔 "보호, 존중, 구제" 프레임워크의 실행*(뉴욕 및 제네바, 2011), p. 28.

D. 본 안내서는 누구를 위한 것입니까?

본 안내서는 이행원칙이 구제 문제를 어떻게 다루고 있는지를 보다 잘 이해하고자 하는 모든 사람을 대상으로 합니다. 누구나 쉽게 접근할 수 있도록 설계되었으며 읽기 쉬운 질문 및 답변의 형식을 사용합니다. 본 안내서는 정부 및 기업에서 일하는 사람들뿐만 아니라 시민사회단체, 노동조합, 금융기관, 변호사, 검사, 판사, 규제 기관, 중재인, 조정인 및 그러한 문제에 대해 정부, 기업 및 권리주체자와 소통할 수 있는 기타 모든 이를 위한 자료입니다. 전문가이든 비전문가이든 모든 행위자들이 다양한 맥락에서 발생하는 기업과 인권 피해에 대한 구제 접근과 관련하여 더욱 생산적으로 관여하고 옹호하기 위해 필요한 지식과 통찰력을 제공하는 것을 목표로 합니다.

E. 본 안내서의 구조

II장에서는 이행원칙과 본 안내서에 사용되고 있는 몇 가지 핵심 개념을 간략하게 정의합니다.

III장부터 VII장까지는 구제 접근에서 다루는 이행원칙의 실질적인 내용에 초점을 맞추고 있으며, 각 원칙과 그 의도, 이행의 함의를 해석하는 데 도움이 되는 일련의 기본적인 질문과 답변을 제공합니다. 해당 원칙들은 이행원칙에 나와 있는 순서를 그대로 따르고 있습니다.

- III. 구제 접근에 대한 기본 원칙
- IV. 정부 기반 사법 제도
- V. 정부 기반 비사법적 고충처리제도
- VI. 비정부 기반 고충처리제도
- VII. 비사법적 고충처리제도의 효과성에 대한 기준

구제 접근에 대한 추가적인 참고자료는 OHCHR 웹사이트의 [책임과 구제에 대한 자료를 제공하는 전용 웹 페이지](#)에서 찾을 수 있습니다.

원칙 22: 구제 조치

또한 이행원칙은 두 번째 파트(기업의 존중 책임)에 따른 구제 조치의 문제를 다룹니다.

원칙 22: 기업이 부정적 영향을 야기하거나 그에 기여했다고 파악한 경우, 기업은 정당한 과정을 통해 개선을 제공하거나 협력해야 한다.

본 안내서는 세 번째 파트(구제 접근)에만 초점을 맞추고 있으므로, 원칙 22를 깊이 다루지는 않습니다. 따라서, 이행원칙의 파트 II와 더 연관된 구제 접근과 관련된 문제는 본 안내서에서 자세히 다루지 않습니다. 이러한 문제에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다.

- 기업이 인권 침해에 어떻게 연루될 수 있는지
- 야기, 기여 및 직접적인 연루의 경우 기업에 요구되는 사항
- 기업이 구제 조치에 협력한다는 것이 의미하는 바
- 구제 조치가 이루어져야 하는 정당한 프로세스
- 전략적 봉쇄소송(일반적으로 SLAPP(Strategic lawsuits against public participation)소송이라고 함)

이러한 문제에 대한 추가적인 지침에 대해서는 [OHCHR에서 발간한 기업의 인권 존중 책임: 해석 안내서](#)와 같이, 인권 존중에 대한 기업의 책임에 관한 기타 관련 자료를 참조할 수 있습니다.

F. 본 안내서의 지위

본 안내서는 이행원칙의 조항이나, 이행원칙이 국가 또는 기업에 대해 설정한 기대사항을 변경하거나 추가하지 않습니다. 이 안내서는 이행원칙에서 제공하는 공식적인 주석을 전부 수록하지는 않았지만, 간혹 인용하고 있습니다. 안내서에서 제시된 질문과 답변은 그 주석을 넘어 이행원칙을 이해하는 데 추가적인 세부 정보와 도움을 제공합니다. 따라서 이는 주석을 보완할 뿐, 주석을 대신하거나 대체하지는 않습니다.

G. 본 안내서는 어떻게 개발되었습니까?

본 안내서는 기업 관련 인권 침해에 대한 구제 접근과 관련된 국제 및 지역 인권 기구의 성명서 및 현장에서 인정받는 전문가의 보고서 등 수많은 권위있는 자료를 출처로 삼고 있으며, 그 중 일부는 OHCHR “책임 및 구제에 관한 자료” 웹 페이지에서 찾을 수 있습니다. 책임 및 구제 프로젝트와 이행원칙의 개발 과정에서 수행된 광범위한 컨설팅 및 정보 수집 활동은 안내서의 내용과 접근 방식을 더욱 내실화하였습니다. 안내서에서 다루어야 할 질문에 대한 의견을 요청한 결과 350개 이상의 질문이 제안되었습니다. 본 안내서에 수록된 질문의 선정과 답변은 기업과 인권 실무그룹과의 긴밀한 협력, 그리고 이행원칙의 구제 접근 파트 개발에 참여한 관계자들 및 다양한 맥락에서 구제 접근 사안을 직접 경험한 기업과 인권 실무자들이 제공한 피드백을 통해 이루어졌습니다.

II. 주요 개념

책무성(Accountability). 책무성은 개인이나 단체가 자신의 행동에 대해 책임을 지고, 영향을 받은 사람들에게 응답하고, 해당 행동이나 의사 결정이 불충분한 것으로 밝혀진 경우 특정 기준에 따라 평가될 때 발생합니다. 맥락에 따라 기업 행위자의 책무성은 법률적 수단(예: 특정 조치를 부과하는 법원 명령) 또는 비법률적 수단(예: 부당한 행위가 공개됨으로 인한 상업적 또는 평판에의 영향)을 통해 달성될 수 있습니다. 책무성의 개념에 대해서는 아래의 질문 12에서 더 자세히 논의합니다.

인권에 대한 부정적인 영향(Adverse human rights impact). 인권에 대한 부정적인 영향은 행위나 부작위가 개인이나 지역사회가 자신의 인권을 향유할 수 있는 능력을 제거하거나 감소시킬 때 발생합니다.

기업(Business enterprise). 기업은 가치의 창출 또는 추가 및/또는 수익의 창출을 목적으로 상업 활동에 종사하는 단체 또는 단체의 집단을 일컫습니다. 기업은 단일 기업체, 모회사 및 자회사로 구성된 기업 그룹, 파트너십, 합작 투자, 공기업 및 기타 지분 기반 또는 계약 체결 형태를 포함하여 다양한 법적 형태를 취할 수 있습니다. 이행원칙은 초국적 기업이든 아니든 규모, 부문, 위치, 소유권 또는 구조에 관계없이 모든 기업에 적용됩니다.

비즈니스 관계(Business relationships). 비즈니스 관계란 기업이 해당 기업의 상업 활동과 관련된 주체들과 맺는 관계를 말합니다. 이 용어는 기업체가 비즈니스 파트너, 가치 사슬에 속한 기업체 및 사업 운영, 제품 또는 서비스에 직접적으로 연계된 기타 비정부 또는 정부 기관(합작 투자, 공급업체, 서비스 공급자, 유통업체, 라이선스 사용자 및 가맹점 등을 포함하나 이에 국한되지는 않음)과 맺은 관계를 모두 포함합니다. 이 개념은 가치 사슬 내 “1차 층위” 관계에 국한되지 않고 가치 사슬의 “2차 층위”에 속한 기업(예: 해당 기업의 직접 공급업체에 대한 원자재 공급 업체)과 그 이상의 간접적인 관계를 포함할 수 있습니다. 비즈니스 관계는 다양한 법률 및 조직 형태를 취할 수 있습니다. 예를 들어, 계약 관계에 기초한 관계와 주식 보유의 결과로 발생하는 관계를 구별하는 것이 적절할 수 있습니다.

다만, 비즈니스 관계의 존재는 한사람이 다른 사람을 통제하거나 그에 영향을 미칠 수 있는 능력에 좌우되지 않습니다. 따라서, 비즈니스 관계는 모회사와 그 모회사가 소수 지분을 보유한 회사사이에 존재하거나, 한 회사와, 계약 관계가 없지만 회사의 운영, 제품 또는 서비스와 어떤 식으로든 직접 연결된 다른 회사 사이에 존재할 수 있습니다.

공범 관계(Complicity). 공범 관계는 한 사람이 다른 사람과 함께 불법적이거나 유해한 활동에 관여하는 상황을 말합니다. 이 용어는 때때로 한 당사자가 다른 당사자의 부당하거나 유해한 행위를 묵인하거나 그로부터 이익을 얻는 상황을 지칭하는 데 사용됩니다. 공범 관계는 법적 책임, 특히 형사 책임의 근거가 될 수 있으며, 이는 개인 또는 법인이 불법 행위를 조장하거나 장려했지만 인과관계 속에서 주요 가해자나 마지막 행위자가 아닌 경우에 해당됩니다. 공범 관계를 근거로 한 사람의 법적 책임 여부를 판단하는 데 사용되는 법적 기준은 적용 가능한 국내법에 규정되어 있습니다.

국경 간 사건(Cross-border case). 국경 간 사건은 사건을 증명하는 데 필요한 관련 사실, 행위자 또는 증거가 둘 이상의 국가에 위치한 기업 관련 인권 침해 상황을 말합니다.

대화 기반 방법(Dialogue-based methods). 대화 기반 방법은 고충 해소 및/또는 상호 이해와 신뢰의 증진을 목표로 하는 고충 당사자 간의 의사 소통 과정입니다. 해당 방법들은 조정을 통해 진행될 수 있으며, 그 목적은 사안마다 다를 수 있습니다. 어떤 경우에는 특정 고충을 해소하기 위해 상호 합의된 일련의 결정과 조치를 달성하는 것이 목표가 될 것입니다. 다른 경우에는, 당사자가 서로 다른 이해관계자 집단의 관점에 대한 이해를 높이기 위한 방법으로서 지속적인 대화를 시도하는 경우처럼 프로세스가 더 개방적일 수 있습니다.

지역 외 관할권(Extraterritorial jurisdiction). 지역 외 관할권은 다양한 법적, 규제 또는 사법 제도를 통해 국가가 자국 영토 밖의 행위자 또는 활동에 관하여 법률을 규정하거나 판결 또는 집행할 수 있는 권한을 주장하는 것을 말합니다.

소송 진행 국가(Forum State). 소송 진행 국가는 기업 관련 인권 피해에 관한 법적 사건 관련 소송이 진행되는(또는 향후 제기될) 국가를 말합니다.

고충(Grievance). 고충은 개인이나 집단의 권리 의식을 불러 일으키는 인지된 불의로 이해되며, 이는 법률, 계약, 명시적 또는 묵시적 약속, 관습적 관행 또는 고충을 겪는 지역사회의 공정성에 대한 일반적인 개념에 근거할 수 있습니다.

고충처리제도(Grievance mechanism). “고충처리제도”라는 용어는 정부 기반이든 비정부 기반이든, 그리고 사법적이든 비사법적이든 격식화된 프로세스를 의미하며, 이를 통해 기업 관련 인권 침해에 관련된 고충이 제기되고 구제가 모색될 수 있습니다.

모국(Home State). 기업의 모국은 기업이 소재한 국가를 말합니다.

인권침해(Human rights abuse). “인권침해”라 함은 국제인권기준을 위반하거나 그에 해당하는 작위 또는 부작위를 말합니다. “인권침해”와 “인권에 대한 부정적인 영향”(위에서 정의) 사이에는 상당히 겹치는 부분이 있는데, 후자는 인권의 향유 정도에 따라 정의되며 더 포괄적인 개념입니다. 인권침해와 인권위반의 개념(아래에서 정의) 사이에도 상당히 겹치는 부분이 있습니다. 이행원칙에서 “인권침해”라는 용어는 기업을 포함한 비정부 행위자에 의한 침해를 지칭하는 데 사용됩니다.

인권실사(Human rights due diligence). 이행원칙의 맥락에서, 인권실사는 기업이 관여하는 인권에 대한 부정적인 영향을 식별하고, 예방·완화하며, 이에 어떻게 대응하는지 설명하는 과정과 활동을 말합니다. 이행원칙은 인권실사를 수행하는 방법에 대한 기준을 제시하는데, 이에 대한 상세한 설명은 박스 11과 OHCHR의 **기업의 인권 존중 책임: 해석 안내서**에 나와있습니다.

인권 리스크(Human rights risks). 기업의 인권 리스크는 자신의 작위나 부작위 또는 비즈니스 관계를 맺고 있는 기업의 작위나 부작위로 인해 자사의 운영, 제품 또는 서비스와 관련하여 하나 이상의 인권에 대한 부정적인 영향을 미칠 수 있는 리스크를 말합니다. 인권 리스크는 기업 자체에 대한 리스크가 아니라 사람에 대한 리스크로 개념이 규정됩니다.

인권위반(Human rights violation). 인권위반은 국제인권법 상 의무의 위반을 말합니다. 국제법상, 인권의 주요 소관자 및 궁극적 보장자는 국가입니다. 따라서, 인권위반에 대한 언급은(위에서 정의한 인권침해와는 반대로) 거의 항상 국가에 의한 국제인권법의 위반을 지칭할 것입니다. 국가는 관습적인 국제법과 조약상 약속 등을 통해 다양한 방법으로 국제인권 의무를 이행할 책임을 집니다.

국제적으로 인정된 인권(Internationally recognized human rights). 이행원칙에 언급된 것처럼, 기업이 인권을 존중해야 할 책임은 국제적으로 인정된 인권을 말하며, 이것은 최소한 **세계인권선언**, **시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약**, **경제적·사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약**, 그리고 **ILO의 근로 기본 원칙 및 권리 선언**에 명시된 인권으로 이해됩니다. 상황에 따라, 기업은 다른 **인권 규범** 및 **국제인도법**에 포함된 기준 등 추가 기준을 고려해야 할 수도 있습니다.

법적 책임(Legal liability). 법적 책임은 개인이나 법인이 법률에 따라 책임을 지는 사실을 말합니다. 법적 책임은 책임 당사자에 미치는 법적 영향을 수반하며, 책임의 유형에 따라 형사적 및 행정적 제재, 또는 금전적 보상과 같은 특정 종류의 구제 수단을 해당 이해관계자에게 제공해야 할 의무가 포함될 수 있습니다(박스 1 참조). “기업의 법적 책임”이란 용어는 해당 법인의 개별 임원 및 직원의 법적 책임과는 별개로, 회사와 같은 법인의 법적 책임을 지칭합니다. 일부 관할권에서는 형법이 자연인에게만 적용되기 때문에 회사와 같은 법인에게 형사 책임을 물을 수 없습니다.

영향력(Leverage). 영향력은 개인이나 법인이 타인에게 영향을 줄 수 있는 힘을 부여하는 이점을 말합니다. 이행원칙의 맥락에서는, 기업이 인권에 부정적인 영향을 야기하거나 그에 기여할 수 있는 다른 당사자의 행동 또는 비즈니스 관행에 변화를 가져올 수 있는 능력을 일컫습니다.

이해관계자의 의미 있는 참여(Meaningful stakeholder engagement). 이해관계자의 의미 있는 참여는 이해관계자의 관심사와 우려 사항을 듣고, 이해하고, 이에 대응하기 위한 이해관계자와의 지속적인 상호 작용 및 대화 과정을 의미합니다(박스 15 참조).

완화(Mitigation). 인권에 대한 부정적인 영향을 완화한다는 것은 그 영향의 범위를 줄이기 위해 취한 조치를 의미하며, 잔여 영향에 대해서는 구제 조치가 필요합니다. 인권 리스크의 완화는 인권에 대한 부정적인 영향이 발생할 가능성을 줄이기 위해 취하는 조치를 말합니다.

예방(Prevention). 인권에 대한 부정적인 영향을 예방한다는 것은 그러한 영향이 발생하지 않도록 하기 위해 조치를 취하는 것을 말합니다.

구제 조치/구제(Remediation/remedy). 용어 “구제 조치”와 “구제”는 종종 상호 대체하여 사용됩니다. 이 용어는 인권에 대한 부정적인 영향을 미치는 구제 수단을 제공하는 과정, 또는 부정적인 영향을 상쇄하거나 좋게 만들 수 있는 실제적인 결과(박스 1 참조) 또는 둘 다를 지칭할 수 있습니다. 이러한 결과는 사과, 원상 회복, 재할, 금전적 또는 비금전적 보상 또는 (벌금과 같은 형사적 또는 행정적 형태의) 징벌적 제재 외에도 금지 명령 또는 기타 반복 금지 보증을 통한 피해 방지 등과 같이 다양한 형태를 취할 수 있습니다.

구제 생태계(Remedy ecosystem). “구제 생태계”라는 용어는 사람들이 인권과 관련된 피해에 대한 구제를 받을 수 있을지 여부와 관련된 법률, 정책, 기관, 제도 및 행위자와 그것들 사이의 관계를 말합니다. 이것은 특정 사법적 및 비사법적 제도의 기능과 관련된 규칙, 관행 및 절차뿐만 아니라, 특정 경우에 효과적인 구제 수단이 제공될 수 있는지 여부와 잠재적으로 관련이 있는 배경적인 법률 체계 (반드시 인권 측면에서 구성되거나 이해되지 않을 수 있음)까지 포함합니다(질문 6과 박스 6 참조).

배상(Reparation). 배상이란 인권피해를 시정하거나 그에 대해 배상하는 행위를 말합니다. 배상, 구제, 구제 조치라는 용어가 혼용되는 경우가 많지만, 배상은 구체적으로 구제 절차의 실제적인 결과를 의미합니다.

보복(Retaliation). 보복은 한 개인이나 법인이 다른 개인이나 법인을 상대로 자신의 권리나 타인의 권리를 옹호하고 발언하는 행위를 방지하거나 처벌하기 위해 취하는 행위를 말합니다. 인권에 대한 부정적인 영향에 관심을 보이는 사람들이 특히 보복 위협에 처할 수 있지만, 가족과 동료, 인권옹호가, 노동조합 대표자, 소송 진행 중인 증인 또는 고충 처리 제도에 관여하는 사람 등도 영향을 받을 수 있습니다. 보복은 다양한 형태를 취할 수 있습니다. 신체적, 심리적 또는 경제적 피해를 포함할 수 있고, 온라인과 오프라인에서 모두 발생할 수 있으며, 부당한 법적 절차를 통해 발생할 수 있고, 정부와 비정부 행위자 모두에 의해 자행될 수 있습니다.

경제적 형태의 보복에는 강등, 징계 조치, 해고, 급여 감봉, 직무 또는 근무조 재배치, 반노조 차별 및 블랙리스트 등재 등 개인의 고용과 관련된 부정적인 행위가 포함될 수 있습니다. “보복(retaliation)”이라는 용어는 일반적으로 “보복(reprisal)” 또는 “질책(reprimand)”과 같은 용어와 혼용하여 사용됩니다.

권리주체자(Rights holder). 권리주체자는 국제인권법에서 인정된 권리의 수혜자를 말합니다. 모든 인간은 권리주체자입니다. 특정 상황에서, 몇몇 권리는 다른 사람들과 함께 지역사회 안에서 누릴 수 있습니다. 인권이 부정적인 영향을 받은 경우, “권리주체자”와 “영향을 받은 이해관계자”(아래의 “이해관계자”의 정의 참조)라는 용어는 서로 바꿔 사용할 수 있습니다. 인권이 부정적인 영향을 받을 위험이 있는 경우, “권리주체자”와 “잠재적으로 영향을 받은 이해관계자”(아래 “이해관계자”의 정의 참조)라는 용어는 서로 바꿔 사용할 수 있습니다.

이해관계자(Stakeholder). 기업과 관련하여, 이해관계자는 비즈니스 관계를 포함하여 해당 기업의 운영, 제품 또는 서비스에 영향을 미치거나 그것들로부터 영향을 받을 수 있는 개인 또는 사회를 의미합니다. 이 용어는 또한 인권옹호가, 노동조합 또는 시민사회단체와 같은 개인 또는 사회의 이익을 대변하는 사람들을 지칭할 수 있습니다. “영향을 받은 이해관계자”는 특히 비즈니스 관계를 포함하여 기업의 운영, 제품 또는 서비스에 의해 인권에 대한 부정적인 영향을 받은 이해관계자를 의미합니다. “잠재적으로 영향을 받은 이해관계자”라는 용어는 인권이 부정적인 영향을 받을 위험이 있는 사람들을 지칭합니다. “영향을 받은 이해관계자”의 개념과 “권리주체자”와 “피해자”의 개념 사이에는 (그리고 “잠재적으로 영향을 받은 이해관계자”와 “권리주체자”라는 용어 사이에는) 상당히 겹치는 부분이 있습니다. 그러나, 상기 및 하기 정의에서 더 자세히 설명되는 바와 같이, 이러한 개념은 의미와 범위에서 항상 동일하지는 않습니다.⁶

준칙(Standing). 준칙이란 법적 조치를 실행 및/또는 고충 처리 절차에 따라 고충 처리 또는 분쟁 해결 절차를 개시할 권리가 누구에게 있는지를 규율하는 규칙을 말합니다.

6 사람들은 인권에 악영향을 미친 사람들을 지칭하는 데 사용되는 용어에 대해 다른 견해와 선호도를 가지고 있습니다. 이행원칙은 주로 “영향을 받은 이해관계자”라는 용어를 사용합니다. 본 문서는 이행원칙에 대한 해석 안내서이기 때문에, 해당 용어는 본 안내서에서 가장 보편적으로 사용됩니다.

가치 사슬(Value chain). 기업의 가치 사슬은 업스트림 및 다운스트림 모두에서 제품의 생산, 공급 및 유통 및/또는 해당 기업의 서비스 제공과 관련된 활동, 운영 및 비즈니스 관계를 의미합니다. 가치 사슬 내에서:

- 업스트림 비즈니스 관계에는 회사의 운영 또는 회사의 자체 제품 또는 서비스의 개발, 생산 또는 공급과 관련된 상품 또는 서비스의 공급과 관련된 사람들이 포함되는데 반해
- 다운스트림 비즈니스 관계는 기업의 제품 또는 서비스의 유통, 사용 또는 소비와 관련된 관계를 포함하며, 제품의 폐기와 관련된 기업체로 확장될 수 있습니다.

피해자(Victim). 피해자는 인권침해나 인권위반으로 인하여 신체적 또는 정신적 상해, 정서적 고통, 경제적 손실 또는 기본권의 상당한 손상 등 개인적 또는 집단적으로 피해를 입은 사람을 말합니다. 이 용어는 반드시 가장 직접적인 영향을 받은 사람에게만 국한되는 것은 아니지만, 직계 가족이나 부양 가족과 같이 가장 직접적인 영향을 받은 사람과의 모종의 관계 때문에 고통받는 사람에게까지 연장될 수 있습니다. 기업 관련 인권 침해의 모든 피해자는 “영향을 받은 이해관계자”입니다(위의 “이해관계자” 정의 참조).

III. 구제 접근에 관한 기본 원칙

원칙 25: 국가는 기업과 관련된 인권 침해로부터 보호할 의무의 일환으로, 자국의 영토 및/또는 관할권 내에서 이러한 침해가 발생했을 때 피해자들이 사법적, 행정적, 입법적, 또는 기타 적절한 방법을 통해 효과적인 구제책에 접근할 수 있도록 적절한 조치를 취해야 한다.

질문 1. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?

원칙 25는 국제인권법의 기본 원칙에서 나온 것입니다. 즉, 국가가 국제인권기준을 준수하지 못했을 경우 지는 책임은 국가 자체에 기인할 수 있는 인권침해를 예방하고 시정할 책임을 넘어서는 것입니다. 국가는 또한 기업 등 제3자에 의한 인권침해로부터 보호해야 합니다. 원칙 1이 기업과 인권에 대한 이러한 기본 원칙의 의미를 일반적인 용어로 제시하고 있는 반면, 원칙 25는 특히 구제 접근에 대한 의미에 초점을 맞추고 있습니다. 원칙 25는 효과적인 구제 접근을 보장하는 것이 문서상 구제 접근을 명시한 법률을 제정하거나 관련 제도를 마련하는 것 이상임을 강조하고 있습니다. 맥락에 따라, 구제 접근에 관한 국가의 법적 의무를 이행하기 위해서는 다양한 연계 조치(사법적·행정적·입법적 조치 및 기타 조치)가 필요할 수 있습니다. 각 영역의 핵심이 되는 요소들은 아래 답변에서 보다 자세히 논의됩니다.

질문 2. 효과적인 구제 접근을 보장하는 것이 국가의 법적 요구 사항입니까?

예. 인권침해가 발생하면 실효적인 구제 수단이 있어야 한다는 것이 국제인권법의 기본 원칙입니다. 여러 국제적 및 지역적 인권 규범들은 국가가 피해자에게 효과적인 구제 수단을 제공할 의무를 명시적으로 규정하고 있습니다. 예를 들어, 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제 규약은 권리나 자유가 침해된 모든 사람이 효과적인 구제 수단을 갖도록 국가가 보장할 것을 요구하며, 특히 국가가 반드시 사법적 구제 기회를 제공해야 함을 강조합니다. 마찬가지로, 모든 형태의 인종차별 철폐에 관한 국제협약은 국가가 관할 국가 재판소 및 기타 국가 기관을 통해 관할 구역 내의 모든

사람에게 효과적인 보호와 구제 수단을 보장 의무를 규정하고 있습니다. 또한, 피해자가 입은 피해에 대하여 정당하고 적절한 배상 또는 보상을 요구할 권리를 규정해 놓았습니다. 마찬가지로, 아프리카, 미주 및 유럽 등의 지역적 규범 및 이러한 규범과 관련된 기관의 결의 또한 구제 접근 보장이 국가의 법적 요구 사항임을 확인한 바 있습니다.

박스 1: 실질적 구제에 관한 국제적 표준

이행원칙에서 언급된 바와 같이, 효과적인 구제 접근은 절차적 측면과 실질적인 측면을 모두 가지고 있습니다(위의 “주요 개념”에서 “구제 조치/구제”의 정의를 참조하십시오). 구제의 실질적인 측면은 인권과 관련된 많은 국제규범에서 다루지고 있는데, 그 중 「국제인권법의 중대한 위반 행위와 국제인도법의 심각한 위반 행위로 인한 피해자들을 위한 구제 및 배상의 권리에 관한 기본 원칙과 가이드라인」이 주목할 만한 예입니다. 자유권위원회와 경제적·사회적·문화적 권위원회와 같은 인권기구들이 발표한 성명서는 다양한 맥락에서 구제 수단들이 취해야 하는 실질적 형태와 그 구제가 전달되는 방식에 대한 이해를 돕습니다.

국제적 표준을 충족하기 위해서는 구제 조치의 결과가 다음과 같아야 합니다.

- **적절성:** 문제된 행위의 불법성 또는 책임의 정도, 피해의 성격 및 심각성에 비추어 비례적이고 적절할 것
- **효과성:** 침해를 야기한 행위 및 기타 요인을 중단시키고, 영향을 받은 이해관계자(들)를 침해가 발생되기 이전과 같은 상태로 되돌려 놓거나, 상황상 가능한 한 그에 가깝게 복원시키는 것
- **신속성:** 적시에 제공될 것

구제 수단이 취할 수 있는 실질적 형태에 관한 국제법적 내용은 종종 다음과 같은 범주로 나눌 수 있습니다.

- **원상 회복:** 피해를 입은 개인이나 집단을 피해가 발생하기 전인 원래의 상황으로 복원하는 조치(예: 고용의 복원 또는 재산 반환)
- **보상:** 경제적으로 평가할 수 있는 피해(예: 신체적/정신적 피해 또는 수익 손실)를 보상하기 위한 조치
- **재활:** 의료 또는 심리치료, 법률 및 사회복지 등을 포함한 피해 회복 촉진을 위한 조치
- **만족:** 지속적인 침해의 중단, 사실 인정 및 책임 수용을 포함한 사과, 영향을 받은 이해관계자의 존엄성, 명성 및 권리를 회복시키는 선언, 사법적·행정적 제재, 기념행사 등과 같은 상징적 구제 수단 등을 포함할 수 있는 조치
- **재발 방지 보장:** 향후 유사한 피해의 재발을 방지하기 위한 조치(예: 법률, 정책 또는 기업 관행의 금지 명령 또는 변경).

피해의 맥락과 유형에 따라, 국제적 기준에 부합하는 실질적 구제 수단은 상기 범주에서 제시된 여러 접근법을 조합하는 것이 필요할 수 있습니다. 예를 들어, 효과적인 구제 수단이 누군가의 존엄성을 회복하기 위한 조치를 요구하는 경우, 당사자가 입은 피해를 인정하고 사과하는 것이 금전적 보상과 더불어 구제의 중요한 요소가 될 수 있습니다.

구제 과정의 실질적 결과가 국제적 기준에 실제로 부합하는지 평가할 때, 영향을 받은 개인과 지역사회의 관점은 근본적으로 중요한 요소입니다. 그러나, 권리 주체자 집단 간(그리고 해당 집단 내의 개인 간)에는 자신들이 입은 피해에 대한 구제에 관하여 기대하는 바가 서로 다를 수 있습니다. 특정 상황에서 어떤 종류의 실질적 결과가 효과적인 구제에 해당하는지를 이해하기 위해서는, 적절한 구제 유형과 그 제공 방법에 대하여 영향을 받은 사람들과 의미 있는 논의를 해야 합니다.

기업과 인권 실무그룹은 2017 년 보고서(A/72/162)에서 **기업과 인권 이행원칙**에 따라 효과적인 구제 접근이라는 개념을 조사했습니다.

질문 3. 효과적인 구제 접근이 이행원칙 하에서 국가의 보호 의무와 어떠한 관련성이 있습니까?

효과적인 구제 접근을 보장하는 것은 국가의 보호 의무와 관련하여 두 가지 중요한 측면에서 의미가 있습니다. 첫째, 이행원칙의 파트 1에서 인정되는 바와 같이, 국가는 인권 침해로부터 보호할 의무를 가지며, 이를 위해 효과적인 정책, 입법, 규제 및 사법 절차를 통해 그러한 침해를 예방, 조사, 처벌 및 시정해야 합니다. 사람들이 기업 관련 인권 침해에 대한 효과적인 구제에 접근할 수 있는 정도는, 국가가 이러한 의무를 얼마나 잘 이행하는지 뿐만 아니라 국가가 전반적으로 법치주의를 얼마나 잘 보호하고 증진하는지에 달려 있습니다. 둘째, 위의 질문 2에서 언급했듯이 구제 접근을 보장하는 것은 그 자체가 하나의 실질적 인권이며, 국가는 이를 존중하고 보호하며 이행해야 합니다.

또한, 기업과 관련된 인권 침해가 발생한 경우, 일종의 보상청구권이 마련되어 있으며 인권 기준 위반에 대한 형사적 또는 행정적 제재가 가해질 수 있음을 보여줌으로써, 국가는 다른 주체들이 유사한 피해를 초래하지 않도록 억제하는 방식으로 피해 예방에 중요한 기여를 할 수 있습니다. 위의 박스 1에서 설명한 바와 같이, 미래의 피해를 예방하는 것은 효과적인 구제의 중요한 요소가 될 수 있습니다.

질문 4. 국가는 어떻게 사법적 수단을 통해 효과적인 구제 접근을 보장합니까?

사법 제도는 영향을 받은 개인과 지역사회(또는 그 대리인)가 법적 조치를 통해 권리를 보호하고 피해에 대해 법적으로 집행 가능한 구제를 받을 수 있는 장을 제공합니다. 또한, 사법 제도는 (특정 관할권 내) 기업 및 개별 범죄자에 대한 형사 소추 및 제재를 위한 장을 제공합니다. 이행원칙은 효과적인 사법 제도가 구제 접근 보장의 핵심이 되고 있음을 분명히 하고 있습니다. 효과적인 구제 접근을 보장하기 위해서는 사법 제도가 기업 관련 인권 침해 혐의에 대응하고 법률을 효과적으로 집행할 수 있도록 충분한 권한을 부여받아야 합니다.

개별 청구인이 직면한 장벽을 완화하기 위해 국가가 취할 수 있는 조치(아래 질문 26의 답변에서 보다 상세히 논의됨)와 사법 제도의 실효성을 보다 전반적으로 개선하기 위해 국가가 취할 수 있는 조치를 구별하는 것이 도움이 될 수 있습니다. 후자의 경우, 국가가 취할 수 있는 구체적인 조치의 예는 다음과 같습니다:

- 국내 법률이 기업 활동과 관련된 인권 위험을 다룰 수 있도록 충분한 범위를 갖추고 기업이 인권 존중에 도움이 되는 사업을 수행하도록 법적 환경을 제공하도록 보장하는 것
- 사법부 구성원 및 기타 관련 법원 관계자들이 기업 관련 인권 침해의 예방 및 해소와 관련된 국제적 표준 그리고 다양한 맥락에서의 적용 방식에 대하여 적절한 교육을 받도록 보장하는 것
- 기업 관련 인권 침해 혐의를 조사하고 법적 체제를 집행하는 국가 기관이 명확한 권한 및 충분한 자원, 정치적 지원을 받도록 보장하는 것
- 법원이 특히 예방적 구제 수단 등 재정적 및 비재정적 구제 수단을 부과할 수 있는 권한을 가지도록 보장하는 것
- 예를 들어, 국경 간 사건에서 정보 교환 및 증거 수집을 신속히 처리하거나 다른 국가의 법원 판결을 승인 및 집행할 수 있도록 하기 위해, 다른 국가와의 법적 및 사법적 협력 체계를 적절히 마련하는 것
- 일반 대중에게 자신의 권리와 그러한 권리가 기업 활동에 의해 부정적인 영향을 받을 수 있는 여러 가지 방식에 대한 인식을 개선하고, 사람들이 자신의 권리를 방어하도록 돕는 사법 제도가 그 권리 보호에 어떤 역할을 하는지와 영향을 받은 이해관계자들이 어떻게 추가적 도움과 지원을 받을 수 있는지에 대해 알리는 것.

질문 5. 국가는 어떻게 행정적 수단을 통해 효과적인 구제 접근을 보장합니까?

국내 법체계 내에는 기업의 인권침해를 예방하고 해결하는 역할을 하는 다양한 행정기관이 존재할 수 있습니다. 여기에는 노동 감독 기관, 보건 및 안전 기관, 소비자 보호 기관, 환경 기관, 차별 관련 법률을 감독하는 기관, 아동 보호 기관 및 기타 규제 기관이 포함될 수 있습니다.

이 기관들의 권한은 일반적인 성격을 가질 수도 있고, 특정 인권 관련 주제나 특정 분야에 특화되어 있는 경우도 있습니다. 예를 들어, 이러한 맥락에서 국가인권기구는 주요 행정기관으로 분류될 수 있는 기능을 수행할 수 있습니다(박스 3 참조).

행정기관은 기업이 인권 관련 기준을 준수하지 않은 경우나 보다 일반적으로 기업이 인권에 대한 부정적인 영향을 미친 경우에 고충을 호소할 수 있는 제도를 제공할 수 있습니다. 이와 같은 정부 기반 비사법적 고충처리제도는 아래의 원칙 27에서 보다 자세히 논의됩니다.

인권 관련 고충을 직접 해결하는 것은 국가가 행정적 수단을 통해 효과적인 구제 수단을 확보하는 중요한 방법이지만, 규제력을 가하는 다른 기능도 있습니다. 예를 들어, 행정기관은 법적 기준(예: 작업장 안전 또는 환경 보호 관련 기준) 위반 사례를 자체적으로 감지하고 제재를 가하거나 시의적절한 시정 조치를 명령할 권한도 가질 수 있습니다. 이러한 조치(벌금, 정부 계약 자격 박탈, 면허 정지 등을 초래할 수 있는 조치)는 인권 관련 피해의 예방 및 완화에 중요한 기여를 할 수 있습니다.

행정기관은 권한에 따라 다른 종류의 구제 조치 제도를 통해 구제 접근을 보장하는 역할을 할 수 있는데, 예를 들어, 검사에게 사건을 회부하거나 다른 절차에서 감정인의 역할을 수행할 수 있습니다. 일부 행정기관은 다른 구제 조치 제도의 효과를 모니터링하고(질문 32-33 참조) 개선 방법에 대한 권고 또는 지침을 제공할 수 있습니다.

질문 6. 국가는 어떻게 입법적 수단을 통해 효과적인 구제 접근을 보장합니까?

국가가 입법 수단을 통해 효과적인 구제 접근을 보장하는 핵심적인 방법은 기업이 개인 및 지역사회와 상호 작용하는 방식을 규율하는 규칙을 명확히 하고 이를 성문화하며, 법적 효력을 부여하는 법률을 통과시키는 것이며, 규칙을 위반했을 때 어떤 결과가 따르는지 명시하는 것입니다. 대부분의 관할권에서, 입법은 또한 정부 기반의 사법 및 비사법적 제도뿐만 아니라 기업의 인권 존중과 관련된 다른 행정기관(질문 5 참조)을 설립하고 그들의 권한을 명확히 하는 수단이 될 것입니다.

일부 관할권에서는, 법원이 기업이 인권 침해에 대해 법적으로 책임이 있는지 여부를 결정하기 위해 법률 이외에 참고할 법적 연원이 있을 수 있습니다. 여기에는 사법 판례(보통법 체계에서 적용되는 바와 동일)와 관습법이 포함됩니다. 다만, 청구인이 법률에 명시되지 않은 기준을 근거로 하고 있는 경우에도, 실제로 효과적인 구제 접근이 가능한지 여부에 중대한 영향을 미칠 수 있는 입법 체계가 바탕에 존재할 가능성이 높습니다. 바탕이 되는 입법 체계의 예는 다음과 같습니다.

- 법정 등에서 기업의 부정 행위를 알리고자 하는 사람들의 보호를 강화하는 내부 고발자 보호법
- 청구인이 자신의 주장을 입증하는 데 필요한 증거를 더 쉽게 얻을 수 있도록 하는 정보 자유 또는 투명성 법률
- 사법 절차가 권리를 존중하는 공정한 방법으로 진행되도록 하는 절차 규칙

질문 7. 효과적인 구제 접근을 보장하는 데 관련 있는 기타 적절한 수단은 무엇입니까?

국가는 기업과 인권 사안에서 효과적인 구제 접근을 보장하기 위해 다양한 기타 수단을 활용할 수 있습니다. 예를 들어, 정부는 다음과 같은 조치를 취할 수 있습니다.

- 고충처리제도의 구축과 효과적인 운영을 보장하는 조건으로 지원(예: 수출 신용 보증 또는 공식 투자 보험)을 통해 기업들이 고충처리제도를 개발하도록 장려하는 것
- 다양한 고충처리제도와 그 접근 방법, 그리고 재정 지원 또는 전문가의 조언과 같이 피해자가 이용할 수 있는 모든 지원에 대한 대중의 인식과 이해를 제고하는 것
- 입법자, 정부 관계자 및 규제 기관을 대상으로 기업 관련 인권 침해를 예방하고 및 대응하는 데 필요한 국제적 기준과 다양한 맥락에서 그 기준을 적용하는 방법에 관한 적절한 교육을 제공하는 것
- 피해자를 지원하고 그들에게 자원을 전달할 수 있는 국가인권기구 또는 연구 및 지식 공유 “허브”와 같은 이니셔티브 및 기관에 투자하는 것
- 기업과 인권에 관한 국가 행동 계획을 수립하고, 국가 구제 생태계의 효율성을 포괄적으로 향상시키기 위한 구체적인 조치를 시행하는 것 (박스 6 참조).

질문 8. “영토”와 “관할권”의 차이는 무엇입니까?

국가의 영토는 해당 국가의 경계로 둘러싸인 지구 표면의 물리적 영역을 말합니다. 국제법상 국가의 영토는 육지와 내수뿐만 아니라 주변 바다와 상공을 포함합니다. 한편, 관할권은 상황과 사람에 대한 권위를 주장할 수 있는 국가의 권한을 지칭하는 법적 개념입니다. 국가 관할권의 범위와 그것이 행사될 수 있거나 되어야 하는 상황은 국내법과 국제법에 의해 정의됩니다.

관할권의 개념 검토

관할권의 개념은 국제법에서 다양한 방식으로 사용되고 있습니다. 국제인권법에서 “관할권”이라는 단어는 인권을 존중, 보호 및 이행해야 하는 법적 의무가 발생하는 국가와 사람 사이의 관계 및/또는 국가와 장소 사이의 관계를 정의하는 데 사용됩니다. 간단히 말하자면, 국가가 어디에서, 누구와 관련하여 행동해야 하는지를 정의하는 데 사용됩니다. 보다 일반적으로, 국제법에서 관할권의 개념은 국가가 자국의 법을 집행하거나 그 법을 특정 상황이나 사람(국외 포함)에게까지 확장할 수 있는 근거를 설명하는 데 사용될 수 있습니다. 국제법상 관할권을 행사할 수 있는 가장 확실한 근거는 국가의 영토 경계 내에 사람이 존재하거나 어떤 일이 발생했다는 사실입니다. 이를 “영토” 관할권이라고 합니다. 그러나, 국제법에서는 이 외에도 국가가 역외 관할권, 즉, 자국 영토의 경계 밖에 있는 사람 및/또는 상황에 대한 관할권을 주장할 수 있는 여러 근거들을 인정하고 있습니다. 다시 말해, 국제법상 “관할권” 개념은 강제적 차원과 허용적 차원을 모두 아우릅니다. 원칙 25는 국제 접근을 보장함에 있어서 강제적 관할권의 범위(즉, 국가가 행위하여야 하는 장소 및 관련 대상)에 관한 것입니다.

원칙 25에서 사용된 의미에서 영토와 관할권의 개념은 매우 밀접한 관련이 있습니다. 이는 위에서 언급한 바와 같이 국제법이 각 국가에 자국 영토 내의 사람과 상황에 대한 관할권을 부여하기 때문입니다. 원칙 25에서 “영토 및/또는 관할권”이라는 단어를 사용하는 것은 법적으로 말하면 국가 영토의 범위 그리고 사람과 상황에 대한 관할권이 정확히 일치하지 않을 수 있다는 것을 인정하는 것입니다.

질문 9. 국제기구들은 국경 간 사건에서 구제 접근을 보장하는 것에 관해 어떠한 견해를 밝혀 왔습니까?

국가가 국경 간 사건에서 구제 접근을 언제, 어떻게 제공해야 하는지에 대한 문제는 복잡한 쟁점을 수반하며, 지역 및 국제 인권 기구(질문 39 참조), 조약기구, 기업과 인권 분야의 기타 기관 등 다양한 국제 환경에서 다루어져 왔습니다.

지역 및 국제 인권 기구의 경우, 이 문제는 일반적으로 영향은 받은 이해관계자들이 인권 조약 하에서 자신의 권리를 주장하기 위해 자문 의견을 구하고 법적 청원을 제출할 때 제기됩니다. 예컨대, 조약 의무의 지리적 범위는 미주인권법원에 의해 다루진 바 있습니다. 권고적 견해 OC-23/17에서, 동 법원은 미주인권협약 당사국이 자국 관할권 또는 자국 통제 하에 있는 활동으로 인한 환경 피해로부터 비롯된 인권 침해 위험에 대해, 그 피해가 자국 영토 밖에서 발생하더라도 이에 대응할 의무가 있다고 판시했습니다.

인권 조약의 이행을 감독하는 위원회들은, 국가들이 각기 다른 맥락에서 조약의 의무를 해석하고 적용하는 것을 돕기 위해 정기적으로 간행하는 일반 논평이나 권고사항의 일부분에서 종종 이 문제에 대한 자신들의 견해를 제시해 왔습니다. 조약기구가 밝힌 주요 입장의 일부는 아래 박스 2에 제시되어 있습니다.

박스 2: 기업의 인권 침해로부터 보호하기 위해 국가가 지는 의무의 지리적 범위에 대한 인권조약기구의 의견

경제적·사회적·문화적 권리위원회. 경제적·사회적·문화적 권리위원회는 기업활동과 관련한 국가 의무에 관한 일반논평 제24호(2017)에서 “역외 의무는 당사국이 국제법에 의해 부과된 한도 내에서 자국의 영토나 관할권 내에 소재한 기업의 활동을 통제함으로써 자국 영토 밖의 상황에 영향력을 행사할 수 있을 때 발생하며, 그럼으로써 국가 영토 밖에서 경제적, 사회적, 문화적 권리를 효과적으로 향유하는데 기여할 수 있다.”(문단28)고 기술하고 있습니다.

이 일반논평은 영향을 받은 이해관계자가 초국적 기업의 인권 침해에 대한 구제 수단을 확보하는 과정에서 직면할 수 있는 특정 어려운 상황을 자세히 설명한 후, “당사국은 재판거부를 방지하고 효과적인 구제와 배상에 대한 권리를 보장하기 위해 이러한 어려움을 해결하는데 필요한 조치를 취할 의무를 갖는다.”라고 명시하고 있습니다(문단44).

자유권위원회. 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약(ICCPR) 이행을 감독하는 자유권위원회는 생명권에 대한 일반논평 제36호(2018)에서 “당사국은 자국 영토나 자국 관할권에 속하는 기타 지역에서 활동하는 ... 외국 기업에 의한 개인 생명 박탈이 일어나지 않도록 보호하기 위해 적절한 조치를 취해야 한다. 또한, 온전히 또는 부분적으로 자국 영토나 자국 관할권에 속하는 기타 지역에서 일어나지만, 자국 영토 밖 개인의 생명권에 직접적이고 합리적으로 예상 가능한 영향을 미치는 자국 영토나 관할권에 속한 기업의 활동 등 모든 활동이 제6조에 부합하도록 적절한 사법적 또는 기타 조치를 취해야 한다. 이때, 기업 책임에 관한 관련 국제 기준 및 유효한 구제책을 확보할 피해자의 권리에 대한 국제 기준을 적절히 고려해야 한다.”고 기술하였습니다(문단22).

아동권리위원회. 기업 부문이 아동 권리에 미치는 영향과 관련한 국가의무에 관한 일반논평 제16호(2013)에서, 아동권리위원회는 국적국에는 “기업의 역외 활동 및 경영과 관련하여 아동권리를 존중, 보호, 이행할” 의무가 있으며, “국가와 관련 행위 간에 합리적 연관성이 있을 경우”, 그러한 권리가 침해되었을 때 “구제하기 위해 효과적인 사법적, 비사법적 구제 수단에 대한 접근을 가능하게 해야 한다.”고 명시하고 있습니다(문단43 및 문단44).

국가가 국경 간 기업과 인권 사건에서 구제 접근을 언제, 어떻게 제공해야 하는지에 대한 문제는 OHCHR의 **책임 및 구제 프로젝트**에서 검토된 바 있습니다. 이러한 맥락에서, OHCHR은 기업의 모국인 국가에게 기업의 인권 존중을 증진하고 기업 관련 인권 침해가 발생할 경우 구제 수단을 제공하도록 고안된 구제 체제에 권리 및 책임의 지리적 범위를 명확히 규정할 것을 권고했습니다. 또한, 집행 기관과 사법부는 중대한 인권 침해에 대한 기업의 개입과 관련한 국경 간 사건의 적발, 수사, 기소 및 집행과 관련하여 주저 없이, 신속하게 법적 지원을 요청하고 다른 국가의 유사한 기관의 요청에 대응할 수 있도록 조치를 마련해야 합니다. 기업과 인권 실무그룹은 2017년 보고서 (A/HRC/35/33)에서 법 집행과 관련하여 국가가 국경 간 협력의 효과성을 향상시킬 수 있는 방법을 자세히 설명했습니다.

질문 10. 효과적인 구제 수단에 “접근”이 가능하다는 것은 무엇을 의미합니까?

이행원칙이 분명히 밝히고 있듯, 효과적인 구제 접근은 절차적 측면과 실질적 측면을 모두 가지고 있습니다. 이는 인권 침해 혐의를 제기하고 구제를 요청할 수 있는 절차적 경로뿐만 아니라, 그 절차를 통해 영향을 받은 개인 또는 공동체가 얻게 되는 실질적 결과까지를 의미합니다.

국가는 피해자들이 기업 관련 인권 피해에 대한 고충을 제기하고 구제 수단을 모색할 수 있는 메커니즘을 제공해야 합니다. 이 메커니즘에 접근할 수 있도록 하기 위해서는 아래 질문 20-25와 63에서 논의되는 바와 같이 사람들이 이를 이용하려고 할 때 직면할 수 있는 법적, 실질적 및 절차적 장벽을 해결하는 것이 중요합니다. 그러나, 구제 접근 절차를 갖추었다고 해서 그 자체로 효과적인 구제 접근이 보장되는 것은 아닙니다. 국가는 또한 그러한 절차의 결과와, 특히 절차가 실제로 제공할 수 있는 실질적인 구제 수단의 종류와 그러한 구제 수단이 국제적 표준을 충족하는지 여부에 관해 주의를 기울일 필요가 있습니다(박스 1 참조).

구제 접근을 보장하기 위해서는 소외의 위험에 처할 수 있는 사람들의 필요에 특별한 관심을 기울여야 합니다. 취약하거나 소외될 위험이 높고 구제 접근 관련 추가적인 장벽에 직면할 수 있는 사람들의 집단으로는 아동, 장애인 및 원주민 뿐만 아니라 특정 맥락에서는 여성, 민족이나 기타 소수집단에 소속된 개인이 포함됩니다.

예를 들어, 아동은 고충처리제도의 형식과 문서에서 사용되는 법률 용어에 특히 두려움을 느낄 수 있습니다. 따라서, 이런 제도가 아동 사용자의 필요를 충분히 반영하기 위해 아동 친화적인 언어와 특별히 훈련된 직원이 필요할 수 있습니다. 원주민 공동체 구성원은 사회에서 대체로 소외된 위치에 있기 때문에, 다른 사람들과 동등한 조건으로 고충처리제도에 접근하는 데 특별한 어려움을 겪을 수 있으며, 구제 조치의 결과가 그들의 문화적 기호나 필요에 부합하지 않을 수 있습니다. 구제 조치 제도를 설계하고 관리하는 사람들은, 삶에서 직면할 수 있는 인종 또는 민족, 연령, 성별, 젠더, 종교, 장애, 성적 지향 또는 젠더 정체성에 기반한 차별과 이러한 요소가 어떻게 교차할 수 있는지에 기반한 다양한 형태의 차별이 갖는 복합적이고 상호 보완적인 영향을 인식해야 합니다. 구제 조치 제도를 설계하고 관리하는 이들은, 사람들이 삶에서 직면할 수 있는 다양한 형태의 차별이 서로 중첩되고 상호 강화될 수 있으며, 그러한 차별이 인종 또는 민족, 연령, 성별, 젠더, 종교, 장애, 성적 지향, 성 정체성과 같은 요소들에 기반하거나, 그 요소들이 서로 교차하는 방식에 기반할 수 있다는 점을 인식해야 합니다.

질문 11. “구제 접근”은 “사법 접근”과 동일한 개념입니까?

구제 접근과 사법 접근은 서로 연관되어 있지만, 구별되는 개념입니다. 앞서 언급했듯이, “구제 접근”은 특정 사례에서 구제 수단을 모색하는 과정과 그 과정의 실질적인 결과를 모두 지칭합니다. 반면에, “사법 접근”은 더 넓은 개념입니다. 기업과 인권 실무그룹은 다음과 같이 설명합니다.

“좁은 의미에서, 사법 접근은 효과적인 사법적 구제 수단에 대한 권리 또는 접근과 동일하게 해석될 수 있으며, 이러한 맥락에서 효과적인 구제 수단은 대개 권리주체자에게 정의를 보장하는 것이어야 합니다. 그럼에도 불구하고, 사법 접근은 더 넓은 의미에서 사용될 수 있으며, 인권 침해에 대해 개별적 구제를 통해 해결할 수 없는, 사회적, 정치적 또는 경제적 구조에서 보다 근본적인 변화를 필요로 하는 보다 광범위한 불의에 대한 문제를 다루는 데 사용될 수 있습니다.”(A/72/162, 16문단)

즉, 효과적인 구제라면 피해자에게 정의감을 가져다주는 결과로 귀결되어야 합니다(박스 1 참조). 그러나, 개별 사례에서 효과적인 구제가 반드시 발생한 모든 잘못을 바로잡거나 그에 기여한 더 광범위한 부당한 문제를 해결하는 것은 아닐 수 있습니다.

질문 12. “구제 접근”은 기업 관련 인권 피해에 대한 “책무성”과 동일한 것입니까?

위에서 언급한 바와 같이, “구제 접근”은 구제 수단이 전달될 수 있는 절차에 접근할 수 있는 개인의 능력과 그러한 절차로부터 효과적인 구제 수단을 얻어내는 개인의 능력을 모두 지칭합니다.

반면에, “책무성”은 행동에 대한 책임을 지는 것, 영향을 받은 사람들에게 대해 설명할 책임을 지는 것, 그리고 행동 또는 의사 결정에 결함이 있는 경우 특정 기준을 준수하는 것을 특징으로 합니다(위의 “주요 개념”에서 “책무성”의 정의를 참조하십시오).

실제로, 두 개념을 명확히 구분하는 것은 어려울 수 있습니다. 이는 벌금 부과, 사과 또는 배상 요구, 특정 정부 계약으로부터의 배제 등 기업 관련 인권 침해 사건에 적용될 수 있는 다양한 구제 수단이 기업의 책무성 확보에 중요한 역할을 할 수 있기 때문입니다. 동시에 책무성은 실제로 효과적인 구제 수단의 중요한 요소가 될 수 있습니다. 기업이 자발적으로 또는 법적 또는 기타 유형의 압박으로 인해 기업 관련 인권 침해에 대해 책임을 지게 될 경우, 이는 영향을 받은 개인이나 지역사회에 대한 효과적인 구제의 핵심 요소가 될 수 있으며(박스 1 참조), 관련 사실이 밝혀지고, 잘못이 인정되며, 적절한 처벌이 부과되었다는 점에서 만족감을 줄 수 있고, 이 모든 것이 피해자의 존엄성 회복에 기여할 수 있는 것입니다.

그러나, 이 두 개념 사이에는 완벽한 상관 관계가 없는데, 그 이유는 책무성의 목적이 때로는 구제의 목적보다 더 광범위할 수 있기 때문입니다. 예를 들어, 사회 내에서 공통의 기준과 가치를 유지하려는 목적이 있는 경우가 이에 해당됩니다. 따라서, 특정 사건에서 효과적인 구제 수단은 책무성의 중요한 측면이지만, 본 안내서에서 사용하는 의미의 완전한 책무성을 실현하는 데 필요한 모든 것을 반드시 대표하는 것은 아닐 수 있습니다. 반대로, 기업의 책무성을 달성하기 위해 취해진 조치는 반드시 효과적인 구제와 동일하지 않을 수 있습니다. 예를 들어, 벌금의 부과가 일반인에게 책무성을 알리는 데 중요할 수 있지만, 가장 직접적인 영향을 받은 사람들에게는 효과적인 구제 수단이 되지 못할 수도 있습니다.

IV. 정부 기반 사법 제도

원칙 26: 국가는 기업 관련 인권 침해를 다룸에 있어 국내 사법 제도의 효과성을 보장하기 위해 적절한 조치를 취해야 한다. 여기에는 구제 접근을 막을 수 있는 법적, 실질적, 기타 관련 장벽을 완화하는 방법을 고려하는 것 등이 포함된다.

질문 13. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?

효과적인 사법 제도는 인권 피해 관련 구제 접근을 보장하기 위한 모든 정부 기반 시스템의 필수 구성 요소입니다. 이는 그러한 제도가 법을 해석·적용하고 사법이 공정하게 실현되도록 보장하는 데 있어서 고유한 역할을 수행하고 있기 때문입니다. 국내 사법 제도의 효과성은 관할권 내의 법규 존중에 대한 수준을 나타내는 강력한 지표가 됩니다. 대부분의 경우 영향을 받은 이해관계자가 비사법적 수단을 통해 고충을 해결하는 것을 선호하더라도, 그 배경에 효과적인 국내 사법 제도가 존재하거나 이용 가능한 구제 수단 중 하나로 포함되어 있는지 여부는, 효과적인 구제가 궁극적으로 이루어질 수 있는지를 결정짓는 중요한 요인이 되는 경우가 많습니다. 효과적인 국내 사법 제도와 인권 피해에 대한 구제 접근 간의 직접적인 연관성은 일련의 국제인권 규범(국제권리장전 포함)과 이행원칙의 주석에서 분명하게 인정되고 있습니다.

그러나, 기업 관련 인권 피해의 영향을 받은 사람들은 실제 국내 사법 제도에 접근하기 어려울 수 있습니다. 이는 법정 소송을 개시하는 데 드는 비용, 적절한 법률 자문을 구하는 데 있어서의 어려움, 소송을 제기할 명확한 근거의 부재, 또는 긍정적 결과를 확보하는 데 소요되는 시간 등 여러 가지 요인 때문일 수 있습니다. 사람들은 이를 통해 궁극적으로 효과적인 구제를 받을 수 있는 확률이 희박하다고 생각하기에, 법정에 가지 않는 경우가 종종 있습니다. 이러한 구제 장벽과 이를 완화하기 위해 취할 수 있는 조치에 대해서는 아래에서 자세히 설명하겠습니다.

질문 14. 국내 사법 제도란 무엇입니까?

많은 관할권에서, “국내 사법 제도”는 법원, 즉 사법부에서 운영하는 기관을 지칭할 수 있습니다. 이러한 기관은 일반적으로 신청서를 심리하거나 분쟁을 해결하거나 법적 책임을 결정하기 위해 고도로 형식화된 절차를 운영하며, 그 결정은 법적 구속력을 갖습니다.

국내 사법 제도는 형사 및 민사 법원, 헌법 및 행정 법원, 특정 법적 체제(예: 노동법 또는 환경법) 하에서 발생하는 사건을 판결하기 위해 설립된 전문 법원, 재판소 및 기타 준사법 기관(예: 고용 재판소) 등 다양한 유형의 법원을 포괄할 수 있습니다.

질문 15. “효과적인” 사법 제도란 무엇입니까?

이행원칙은 효과적인 사법 제도가 무엇인지 명시적으로 밝히지는 않고 있습니다. 그러나, 원칙 26의 주석은 “공평성, 완전성, 적법 절차 적용 능력” 모두가 핵심이라고 제시하고 있습니다. 이러한 기준은 궁극적으로 “법 앞의 평등 보장, 법 적용의 공평성 확보, 적절한 책무성, 법적 확실성, 그리고 절차적 및 법적 투명성을 보장하는 조치의 이행 등” 법의 지배를 보호하고 증진해야 할 국가의 가장 중요한 의무들로부터 비롯되며, 그에 의해 형성됩니다.

법원의 실효성을 평가하기 위한 관련 요인으로는 관련 공무원의 부패에 대한 민감성, 기득권(예: 국가의 대리인 또는 기업)으로부터 기관이 독립적으로 기능할 수 있는 정도, 그리고 소송 남용을 통한 접근 차단 의 용이성 등이 포함될 것입니다. OHCHR의 **책임 및 구제 프로젝트**는 기업과 인권 사건에서 사법 제도가 효과적이라는 것이 무엇을 의미하는지, 그리고 사법 제도의 실효성을 보장하기 위해 국가와 기타 관계자가 무엇을 할 수 있는지에 대해 자세한 지침을 제공하고 있습니다.

질문 16. 국가가 국내 사법 제도의 실효성을 보장하기 위해 취할 수 있는 적절한 조치로는 어떤 것들이 있습니까?

국내 사법 제도의 효과성을 보장하기 위해 필요한 조치들은 각 지역의 다양한 법적, 구조적, 정치적, 문화적 및 경제적 요인에 따라 결정됩니다. 적절성의 개념은 개혁 프로그램이 실행되어야 할 맥락과 개혁이 의도한 결과를 달성하기 위해 필요할 수 있는 보완 조치를 신중하게 고려할 필요가 있음을 상기시켜 줍니다. 국가는 국내 사법 제도의 효과성을 보장하기 위해 다음과 같은 근본적인 조치를 취할 수 있습니다:

- 사법 절차의 부패로 인해 사법 행정이 훼손되거나 방해받지 않도록 하는 조치를 포함하여, 사법부의 독립성을 보호하고 증진하기 위한 정책의 수립 및 시행
- 법원에 적절한 재정 지원 및 제반 자원의 제공을 보장
- 법 집행 기관, 판사 및 기타 관련 법원 직원이 국경 간 사건에서 다른 관할권의 상대 기관에게 도움을 요청할 수 있도록 적절한 조치 마련 보장
- 기업과 인권 관련 국제적, 지역적 및 국내적 기준에 대해 알리고, 기업의 책무성과 영향을 받은 이해관계자의 구제 접근성을 증진할 수 있는 기회에 대한 인식을 제고하기 위해 변호사 및 판사의 지속적인 전문성 개발에 투자

질문 17. 사법 제도를 통해 잠재적으로 제공 가능한 구제 수단에는 어떤 것들이 있습니까?

사법 제도에 의해 제공될 수 있는 구제 수단의 유형은 법적 조치가 취해지는 유형에 따라 달라집니다. 적용 가능한 국내법 및 관련 법률에 따라, 민법, 형법, 행정법, 헌법 또는 고용이나 환경 문제 등에 관한 전문 법원을 통해 법적 대응의 기회가 있을 수 있습니다. 경우에 따라, 효과적인 구제 수단을 제공하기 위해 다양한 형태의 법적 구제 수단을 결합한 접근 방식이 필요할 수 있습니다.

영향을 받은 이해관계자 또는 관련 공공기관이 제기한 민사소송에 대해서는 다양한 구제 수단이 제공될 수 있습니다. 관할권에 따라, 민사소송을 통해 금전적 보상, 징벌적 손해배상, 위법행위 선언, 금지 명령, 계약상 의무 이행 명령 또는 기타 시정이나 예방 조치를 위한 명령 등이 내려질 수 있습니다. 소송을 통해 체결되어 법원에 등록된 합의의 경우, 법원은 그러한 합의의 일부로 포함된 이행 약속을 법적으로 집행할 권한을 가질 수 있습니다. 예를 들어, 환경 오염의 정화, 원상 회복 제공 또는 향후 피해 예방을 위한 조치 이행 등, 특정 조치를 취하겠다는 회사의 약속이 포함될 수 있습니다.

법인을 피고인으로 하는 형사소송을 허용하는 관할권에서는 가장 일반적인 구제 수단이 벌금형입니다. 또한, 일부 법원은 원상 회복, 구제 명령, 사회 봉사, 공식 인정 및 사과, 이익의 환수, 보호관찰 기간, 특정 사업이나 정부 계약 참여 금지, 또는 극단적인 경우 기업의 해산을 요구할 수 있습니다. 법인의 형사 책임을 허용하지 않는 관할권 지역에서는 개인 범죄자(기업 임원 등)도 형사 처벌의 대상이 될 수 있습니다. 이는 위와 같은 처벌 중 일부로 이어질 수 있으며, 법인 대리인의 구금으로 이어질 수도 있습니다. 현행 법률 체계의 구조와 내용에 따라 많은 것이 달라집니다. 일부 관할권에서는, 형사 책임이 기업과 달리 자연인에게만 적용되기 때문에 기업에게는 행정 또는 민사 책임만 인정될 수 있습니다. 이러한 상황에서, 기업의 임원 개인은 범죄 행위를 저지르거나 공모한 경우에는 형사 책임을 질 수 있으나, 법인 자체는 형법상 유죄판결을 받을 수 없습니다.

관련 국내 법체계에 따라 피해를 입은 개인들과 지역사회는 헌법적 근거를 바탕으로 자신이 겪은 인권 침해에 대한 구제를 청구할 수도 있습니다. 이러한 경로를 통해, 인권 침해 위험이 있는 사업을 승인했거나 관련된 인권 침해 위험을 악화시킨 정부의 결정에 대하여, 그 결정 과정이 헌법 또는 기타 관련 법적 보장에 명시된 기준을 충족하지 못했다는 이유로 이의를 제기할 수 있습니다. 이와 같은 법적 경로를 통해 얻을 수 있는 구제 수단으로는 금지 명령, 위법성 선언, 원상 회복 명령(예: 재산 회수), 재정적 보상 및 면허 또는 사업의 취소 등이 포함될 수 있습니다.

질문 18. 사법 제도를 통해서만 접근 가능한 구제 수단이 있습니까?

네, 있습니다. 일반적으로, 국내법 상 범죄에 해당하는 기업의 인권 침해에 대하여 사법 제도만이 기업 및/또는 그 대리인에게 형사책임을 부과할 수 있습니다. 따라서, 법원은 심각한 부정행위 혐의와 관련된 기업의 인권 피해 사례를 심리하고 판결하는 데 특히 중요한 역할을 합니다.

민사 법원은 피해자가 피해에 대한 금전적 보상 형태로 구제를 받을 수 있는 중요한 통로입니다. 금전적 손해배상은 때때로 다른 수단(예: 조정)을 통해서도 얻을 수 있지만, 법원의 금전적 보상 지급 명령에는 법적 구속력이 있습니다. 또한, 법원 절차의 일환으로 관련 기업이 법적 청구가 해결될 때까지 특정 활동을 중단하도록 명령하거나 강제 퇴거 등 인권에 부정적인 영향을 미치는 조치를 중단하도록 명령하는 것도 가능할 수 있습니다. 특히 민사 법원과 관련된 추가 구제 수단은 특정 이행에 관한 것으로, 이는 예를 들어 가치 사슬 내의 법인들 사이에 존재할 수 있는 계약상 의무 위반을 구제하기 위해 당사자가 취해야 할 구체적인 조치를 규정하고 있습니다.

다른 고충처리제도를 통해 얻은 구제 수단의 효과성을 제고하기 위하여 국내 사법 제도를 활용할 수 있습니다. 이는 예를 들어, 비사법적 절차의 결과에 불만을 가진 당사자들이 법원에 문제를 회부하는 경우 이러한 제도가 활용됩니다. 사법 제도와 비사법적 제도 사이의 상호 보완성을 보여주는 또 다른 예는 구제 조치 절차의 결과가 계약으로서 기록되어 법원을 통해 집행 가능하게 된 경우입니다. 이러한 근거를 바탕으로, 이행원칙에서는 효과적인 사법 제도를 “구제 접근을 보장하는 핵심”으로 인정하고 있습니다.

질문 19. 사법 제도의 맥락에서 구제 접근 거부는 무엇을 의미합니까?

구제 접근 거부에 대해 보편적으로 합의된 정의는 없지만, 통상적으로 법적으로 구제를 받을 권리가 있는 사람의 구제 또는 구제를 추구할 기회를 박탈하는, 사법 제도의 행정, 기능 또는 자원에 심각한 결함이 존재함을 암시합니다.

기업 관련 인권 침해의 피해자는 법원을 통해 구제를 구할 때 많은 절차적 및 기타 장벽에 직면하게 됩니다. 경우에 따라, 이러한 장벽은 극복할 수 없는 것으로 드러날 수도 있고, 대안이 없을 경우 구제 접근 거부의 위험이 있습니다. 이행원칙은 국가가 이러한 장벽을 완화하기 위해 노력해야 한다는 점을 명확히 하고 있습니다.

법원은 공식적이고 규칙에 기반을 둔 기관이므로, 청구인들에게 몇 가지 확인 사항이 있다는 것을 의미합니다. 예를 들어, 청구를 하기 위해 법률상 필요한 자격을 갖추고 있고, 청구가 법적으로 인정되는 소송 사유에 근거하고 있으며, 청구를 입증할 수 있는 증거가 제출되었음을 증명해야 할 수도 있습니다. 용납할 수 없는(즉, 구제 접근을 방해하는) 절차적 요건과 법원의 적절한 행정 및 사법 제도를 위해 필요한 요건을 쉽게 구분할 수 있는 간단한 기준은 존재하지 않습니다. 따라서, 국가는 영향을 받은 이해관계자들과 정기적으로 협의하면서 법원 절차의 규칙을 검토하여 특정 상황에서 정의의 실현을 방해할 수 있는 절차적 조치 또는 요건을 파악하고 수정함으로써 구제 접근권을 보호하는 것이 중요합니다.

이어지는 질문들에서는 피해자들이 흔히 직면하는 주요 장벽들을 살펴보고, 국가가 이러한 장벽을 해소하는 방법들을 개략적으로 설명하겠습니다.

질문 20. 영향을 받은 이해관계자가 사법 제도에서 맞닥뜨리는 법적 장벽은 무엇입니까?

원칙 26의 주석은 기업의 인권 침해와 관련된 정당한 사건이 사법 제도에서 다루어지지 못하게 막는 법적 장벽에 대한 몇 가지 예시를 제공하고 있습니다. 모든 예시의 목록을 제공하는 것은 불가능하지만, 많은 법적 장벽이 비롯되는 문제를 식별하는 것은 가능합니다. 주요 문제는 다음과 같습니다:

- 기업(그룹 기업 내 여러 법인 구성원 간 등)의 법적 책임을 평가하는 원칙에 대한 국내 법 체계의 명확성 부족
- 그룹의 운영이나 가치사슬 내에서 발생하거나, 이와 연계된 인권 영향의 식별, 예방, 완화와 관련된 법적 기준의 명확성 부족

- 피해자가 입은 피해를 적절히 설명하는 소송 사유 또는 범죄 행위 부재(이로 인해 효과적인 구제 수단의 결정이 불가능함)
- 법원이 관할권(국경 간 사건 포함)을 주장하는 근거에 관한 명확성 부족
- 국경 간 사건에서 얻을 수 있는 구제 수단을 지나치게 제한하는 법적 규칙(예: 경영상 결정이 내려진 곳이 아닌 피해가 발생한 곳에서 인정되는 구제 수단으로만 제한하는 규칙).

질문 21. 법적 장벽은 어떻게 해결할 수 있습니까?

법적 장벽은 입법 및 정책 개혁이나 사법 결정을 통해 해결될 수 있지만 개혁을 효과적으로 수행하기 위해 일부 보완 조치(예: 훈련 또는 추가 자원)가 필요할 수 있습니다. 기존의 많은 장벽들은 국가의 독자적 행위(예: 법률 도입 또는 명확화)로 해결될 수 있습니다. 일부 국가는 의무적인 인권 실사 제도를 통해 구제에 대한 접근을 개선하고자 하였습니다. 이러한 법률은 가치 사슬 내에서 인권 리스크를 관리하는 기업의 법적 의무를 명확히 하고, 영향을 받은 이해관계자들이 피해에 대한 구제를 모색할 수 있는 소송 사유를 제공하는 데 도움이 될 수 있습니다. 다만, 예를 들어 형사사법공조를 강화하거나 관할권 행사에 관한 규칙을 명확히 하는 등, 국경 간 사건에서 일반적으로 발생하는 어려움에 적극적으로 대응하기 위해서는 이해당사국(및 국가 기관) 간의 높은 수준의 협력이 필요합니다.

질문 22. 영향을 받은 이해관계자가 사법 제도에서 맞닥뜨리는 실질적 장벽은 무엇입니까?

원칙 26의 주석은 사법적 구제 접근을 가로막는 많은 실질적 및 절차적 장벽에 대한 몇 가지 예시를 제시하고 있습니다. 이러한 장벽은 사건과 장소에 따라 크게 다를 수 있지만, 실제로는 다음과 같은 요인들에서 비롯되거나 그와 관련되어 발생하는 경우가 많습니다:

- 일반적으로 사법 제도 접근과 관련된 매우 높은 비용(예: 법률 자문, 감정인, 출장 및 번역 서비스가 필요할 수 있음).

- 소송에서 패소한 당사자가 승소한 당사자의 법적 비용을 부담하는 “패소자 비용부담의 원칙”과 같이 자신의 권리를 방어하기 위해 법원에 접근하려는 사람들에게 재정적 위험을 크게 증가시킬 수 있는 규칙 및 법률 원칙
- 복잡한 사건의 경우에는 수년, 심지어 수십 년도 걸릴 수 있는 기업과 인권 사건의 사법 절차 기간
- 특히 성폭력과 같은 심각한 개인적 트라우마를 수반하는 경우에 법적 주장의 문서화 및/또는 사법 절차에서의 증거 제공의 심리적 영향
- 정보 접근의 어려움(특히 관련 기업(들)로부터 및/또는 국경 간 사건에서)
- 법원에 출석하려는 사람들 사이에 존재할 수 있는 문해력 수준의 다양성에 대한 인식 부족
- 사법 절차 수행에 영향을 미치는 언어적 차이(증거를 수집 및 제시 방법 등)
- 영향을 받은 이해관계자와 기업(들) 및 기타 행위자 간의 권력 및 자원 불균형
- 관련 법 집행 기관 또는 사법부 내의 자원, 전문 지식 또는 인력 부족
- 국경 간 사건에서 집행 당국 간의 공식 및 비공식 협력 부족

질문 23. 실질적인 장벽은 어떻게 해결할 수 있습니까?

장벽의 성격과 맥락에 따라, 구제 수단에 대한 실질적 장벽을 완화하기 위해 국가는 다양한 선택지를 활용할 수 있습니다. 예를 들어, 청구인들이 자신의 자원을 모아서 법적 비용의 중복을 피할 수 있도록 집단 소송을 허용하여 법정에 가는 비용을 줄일 수 있습니다. 경우에 따라, 법률 비용을 충당하기 위해 직접적인 재정 지원을 사람들에게 제공하는 것이 구제와 관련된 재정적 장벽의 극복을 돕는 효과적인 방법이 될 수 있습니다. 또는, 무료로 지원을 받을 수 있는 경로를 안내할 수도 있습니다.

법적 권리를 증명하는 데 드는 비용과 실제적인 어려움, 특히 당사자 간 관련 정보 접근에 불평등이 존재하는 경우, 청구인이 필요로 하는 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 문서 공개에 관한 규칙을 변경함으로써 이를 완화할 수 있습니다.

또한, 자원 및 정보 접근 관련 불평등(자원이 풍부한 기업 피고들의 가용 자원 및 정보와 비교하였을 때)으로 인한 청구인의 불이익은 “입증 책임”의 배분 방식을 조정함으로써 줄일 수 있습니다. 예를 들어, 가용한 사실과 증거에 따라 초기 사건이 입증된 후 청구인이 잘못된 행위의 모든 측면을 증명해야 하는 대신, 피고 기업이 법적 책임을 저서는 안 되는 이유를 입증하도록 책임을 지을 수 있을 것입니다.

많은 관할권에서, 법원 관리자들은 새로운 기술을 사용하여 원격 청문회를 가능하게 함으로써 사건 접수 절차를 가속화하고, 정보 교환을 용이하게 하고 있습니다. 이러한 기술은 권리를 존중하는 방식으로 중요하게 활용되면서도, 법원의 지연과 비용을 줄임으로써 이익을 제공할 수 있습니다. 국경 간 사건의 경우, 타국 소재 상대 기관의 법률 및 수사 지원 요청에 신속하게 대응할 수 있는 시스템은 절차의 신속 진행과 비용 절감에 도움이 될 수 있습니다(A/HRC/35/33 추가 참조).

질문 24. 영향을 받은 이해관계자가 사법 제도에서 직면하는 기타 관련 장벽에는 어떤 것들이 있습니까?

법정에서 자신의 권리를 변호하려는 사람들은, 입법자, 판사, 법원 공무원 등 관련 당국이 자신의 요구를 적절히 예상하고 대응하지 못할 경우 다양한 구제 관련 장벽에 직면할 수 있습니다. 사회의 서로 다른 집단과 집단 내의 서로 다른 개인들은 개별 특성(인종 또는 민족, 연령, 성별, 종교, 장애, 성적 취향 및 젠더 정체성 등) 또는 문화적 배경이나 개인적인 상황에 따라 특정한 장벽에 직면하거나 그러한 장벽을 서로 다르게 경험할 수 있습니다(박스 13 참조). 이주 노동자나 원주민 등 사회에서 소외될 수 있는 일부 집단에서는 사법 제도와 자신들의 고충을 해결할 수 있는 능력에 대한 믿음이 부족한 경우가 많습니다.

보복에 대한 두려움은 영향을 받은 이해관계자가 소송을 제기하거나 수사 지원에 나서는 것을 억제할 수 있기 때문에 심각한 장벽이 됩니다. 보복의 성격과 보복이 구제 접근에 장벽으로 작용할 수 있는 정도는 영향을 받은 사람과 서로 다른 문화적 배경이나 성별을 가진 사람들에게는 명확하지 않을 수 있다는 점을 기억하는 것이 중요합니다. 이러한 도전 과제를 이해하고 발생할 수 있는 기타 관련 장벽을 인식하여 이를 해결하기 위한 효과적인 전략을 개발하기 위해서는, 사회의 여러 집단과 적극적이고 의미 있는 소통을 하는 것이 필요합니다(박스 15 참조).

질문 25. 그 밖의 장벽들은 어떻게 해결할 수 있습니까?

빈곤 또는 법치 존중 부족과 같이 사법 제도에 대한 사람들의 접근 및/또는 신뢰를 저해하는 구조적이고 체계적인 문제는, 국가의 협력적이고 대개는 장기적인 개선 노력을 필요로 합니다. 기저의 문제가 지닌 성격에 따라, 이러한 노력에는 인권을 더 잘 보호하고, 부패, 사법 독립성 부족, 많은 국내 법 체계에 존재하는 역량 부족 등 법치주의에 대한 광범위한 정치적·사회적·경제적 어려움을 해결하기 위한 법 개혁이 포함될 수 있습니다.

보복 위협에 대처하기 위한 방법에는 일반적으로 그러한 유해하고 위협적인 행위를 법으로 금지하고 법 집행 기관이 보복 행위를 억제하고 처벌하기 위해 노력하도록 보장하는 것이 포함됩니다. 국가는 보복 행위의 위험을 줄이고 그러한 행위를 제재하기 위한 다른 법적 수단 또한 간과해서는 안 됩니다. 여기에는 기본적인 노동권과 노동조합, 내부 고발자 및 인권옹호가의 활동을 보호하는 법률과, 표현의 자유 및 차별금지 등 대중의 참여에 중요한 권리를 보호하는 법률이 포함될 수 있습니다.

또한, 판사, 변호사, 법원 공무원 및 기타 관련 인력에 대한 교육을 제공하면 이러한 장벽과 이를 해결할 수 있는 실제적인 방법에 대한 인식을 높이는 데 도움이 될 수 있습니다.

V. 정부 기반 비사법적 고충처리제도

원칙 27: 국가는 효과적이고 적절한 비사법적 고충처리제도를 갖추어야 하며, 이는 사법적 제도와 더불어 기업과 관련된 인권 침해로부터의 구제를 위한 포괄적 국가 기반의 제도의 한 부분으로서 운영되어야 한다.

질문 26. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?

사법 제도는 기업 관련 인권 침해의 구제를 위한 포괄적인 정부 기반 시스템의 핵심이지만(질문 13-18 참조), 특정 경우에는 효과적인 구제를 위해 반드시 가장 선호되는 경로가 아닐 수도 있습니다. 이는 영향을 받은 이해관계자들이 추구하는 구제 수단이 사법 제도를 통해 이용 가능하지 않거나 (아마도 국내법 체계상 청구를 제기할 수 있는 적절한 소송 사유가 존재하지 않는 경우), 또는 장기간 지속되는 사법적 절차가 획득한 구제 수단의 가치를 훼손할 수 있기 때문일 것입니다. 또한, 구제를 추구하는 사람들이 자신의 고충을 해소하기 위해 사법 제도가 제공하는 절차보다 덜 공식적인 절차, 예를 들어, 조정을 통한 절차를 선호하는 이유가 있을 수 있습니다.

실제로, 특히 더 복잡한 사안의 경우, 피해자가 사법 제도와 비사법적 제도를 결합하거나 때로는 병행하여 구제를 추구하는 것은 드문 일이 아닙니다(박스 7 참조). 이는 영향을 받은 이해관계자에게 피해 구제를 위한 최선의 방법에 대한 선택지를 제공하여, 그들이 다양한 절차로부터 기대할 수 있는 결과를 평가하고 상황 내 효과적인 구제를 얻기 위한 전략이나 순서를 고려할 수 있도록 하는 것이 중요함을 보여줍니다. 국가는 사법 제도를 보완할 수 있는 비사법적 제도를 제공함으로써 영향을 받은 이해관계자들이 그러한 선택지를 가질 수 있도록 하는 것이 매우 중요합니다.

질문 27. 정부 기반의 비사법적 고충처리제도로는 어떤 것들이 있습니까?

정부 기반의 비사법적 고충처리제도는 여러 가지 형태로 존재합니다. 그들의 권한은 종종 인권 용어 또는 기업과 인권 용어로 구체적으로 표현되지 않을 수 있으며, 따라서 기업과 인권 사건과 관련된 고충처리제도로 쉽게 인식되지 않을 수 있습니다.

정부 기반 비사법적 고충처리제도*

▶ **옴부즈만 제도, 규제 기관, 인권 기구 및 기타 사법부에 포함되지 않는 정부 이니셔티브 및 조사 위원회**

예를 들면 다음과 같습니다.

- **인권 전반을 다루는 제도**
- **다음과 같은 기업과 인권 관련 주제를 다루는 제도:**
 - 노동(예: 근로 감독관)
 - 환경(예: 환경 기관)
 - 공중 보건 및 안전(예: 보건 및 안전 위원회)
 - 소비자 보호
 - 평등과 차별 금지
 - 금융, 개발 및 무역(예: 금융 중재인)
 - 개인 정보 보호
- **다음과 같은 특정 그룹의 보호를 다루는 제도:**
 - 직원
 - 여성(예: 평등위원회)
 - 아동(예: 아동을 위한 옴부즈만)
 - 이주노동자
 - 장애인
 - 현대판 노예제도의 희생자(예: 사고 신고 헬프라인)
 - 원주민 지역사회 구성원

▶ **국가인권기구**

▶ **책임 있는 기업 행동을 위한 OECD 국가별 연락사무소**

* 이러한 예는 예시일 뿐이며, 실제로 이러한 범주 중 일부는 중복될 수 있습니다.

이러한 유형의 제도는 위임 사항, 기능 및 권한 측면에서 서로 다를 수 있습니다. 일부 비사법적 제도는 광범위한 인권 관련 문제를 다룰 권한을 가지고 있는 반면, 또 다른 제도는 (예를 들어 특정 부문 또는 인권 주제에 관련된 부문에) 전문적으로 초점을 맞추고 있습니다.

일부는 특정 규제 체제의 집행과 관련된 특정 기능을 가질 수 있으며, 다른 일부는 구조적 문제, 규제 실패 또는 체계적 부당성과 관련된 고충을 포함하여 광범위한 인권 관련 고충을 접수할 수 있습니다. 일부 정부 기반 비사법적 고충처리제도(특히 특정 체제의 집행과 관련된 제도)는 법적 수사 권한(예: 서류 제출 및 증인 진술 강제)을 가질 수 있지만, 다른 이들(특히 더 광범위한 권한을 가진 사람)은 적절한 구제를 달성하기 위해 관련 기업 간의 조정, 대화 및 협력에 더 많이 의존할 수 있습니다. 그러나, 이러한 제도들의 공통점은 사법부의 영역 밖에 있다는 것과, 정부는 그들의 설립과 운영 및 행정의 일부 측면에만 관여한다는 것입니다.

정부 기반 비사법적 고충처리제도의 예로는 노동 감독관, 소비자 보호 기관, 환경 분쟁 해결 제도, 정부 옴부즈만 제도, 전문 기관(예: 아동 또는 이주 노동자 보호 관련 기관), OECD 책임 있는 기업 행동에 대한 다국적 기업 지침에 의거한 책임 있는 기업 행동을 위한 국가별 연락사무소 및 국가인권기구가 있습니다.

박스 3: 국가인권기구는 구제 접근과 관련하여 어떤 역할을 할 수 있습니까?

국가인권기구는 인권을 보호하고 증진하기 위한 헌법적 및/또는 법적 의무가 있는 국가기관입니다. 이들은 구제 접근과 관련하여 중요한 역할을 할 수 있는데, 여기에는 기업 관련 인권침해에 대한 진상조사와 피해자에게 보다 효과적인 구제 접근을 보장하기 위해 필요할 수 있는 규제개혁에 대한 자문 등이 포함될 수 있습니다. 1993년 유엔총회에서 채택된 인권 증진 및 보호를 위한 국가인권기구의 지위에 관한 원칙(파리 원칙)은 국가인권기구의 효과성과 신뢰성을 판단할 수 있는 일련의 국제적 기준을 제시하고 있습니다.

2021년 인권이사회에 제출된 보고서([A/HRC/47/39/Add.3](#))에서, 기업과 인권 실무그룹은 국가인권기구의 구제에 대한 직접적, 간접적 및 기초적 기여를 다음과 같이 기술했습니다.

직접적인 기여에는 고충 접수, 인권 침해 조사, 공개 질의 실시, 분쟁 조정 및 화해, 보상 명령 등이 포함됩니다.

간접적인 기여에는 다양한 행위자의 역량 구축 지원, 법적 지원 제공, 구제 조치 과정 개입, 인권옹호가 지원 및 기업 고충처리제도의 효과성 모니터링 등이 포함됩니다.

기초적인 기여에는 권리와 구제에 대한 인식 제고, 연구 실시, 법 개혁 권고, 기업과 인권에 관한 국가행동계획의 개발 및 이행 지원, 법치주의 강화 등이 포함됩니다.

기업 관련 인권 침해에 대한 구제 접근과 관련하여 국가인권기구가 수행하는 역할은 OHCHR 책임 및 구제 프로젝트에서 더욱 상세히 논의되었습니다.

박스 4: 책임 있는 기업 행동을 위한 OECD 국가별 연락사무소는 구제 접근과 관련하여 어떤 역할을 수행할 수 있습니까?

OECD 책임 있는 기업 행동에 대한 다국적 기업 지침은 정부가 책임 있는 기업 행동을 위한 국가별 연락사무소를 설립하여 비사법적 고충처리제도로서 작동할 수 있도록 요구하고 있습니다. 정부는 국가별 연락사무소를 구성하는 방법에 대하여 유연한 재량권을 가집니다. 일부 국가별 연락사무소는 부처에 기반을 두고 있고, 일부는 다자 이해관계자 기관이며, 일부는 정부가 임명한 독립 전문가들로 구성되어 있습니다.

OECD 지침은 국가별 연락사무소의 업무에 대한 규범적 틀을 제공하나, 법적 구속력은 없습니다. 대신, 책임 있는 기업 행동에 대해 정부가 다국적 기업에 제시한 일련의 권고사항을 반영하고 있습니다. 법적 구속력이 없으므로, 국가별 연락사무소는 지침의 불이행을 시정하거나 제재를 부과하기 위해 법적 구속력이 있는 명령을 내릴 권한이 없습니다. 대신 연락사무소는 고충을 제기하는 사람들과 고충의 대상이 되는 기업 간의 합의를 촉진하기 위해 조정과 같은 대화 기반 방법을 사용하여 “굿 오피스(good offices)” 방식을 통해 고충(“특정 사례”로 지칭됨)을 해소하려고 합니다.

국가별 연락사무소에 의해 이루어진 합의는 기업의 미래의 관행에 대한 개선 약속뿐만 아니라 과거의 피해를 구제하기 위한 약속(예를 들어, 손상된 재산에 대한 보상 또는 수리, 해고된 근로자의 복직 등과 같은 방식으로)도 포함하고 있습니다.

특정 사례 절차가 마무리되면, 국가별 연락사무소는 절차의 결과를 설명하는 공개 성명을 발표합니다. 이러한 성명에는 일반적으로 제기된 문제에 대한 분석과 함께, 특히 합의가 이루어지지 않은 경우에는 이러한 문제를 기업이 어떻게 해결해야 하는지에 대한 권고사항 등이 포함됩니다. 또한, 일부 국가별 연락사무소는 회사가 OECD 지침을 준수했는지 여부를 결정하기도 합니다. 합의와 그 내용은 당사자의 동의가 있는 경우에만 공표됩니다.

권고사항은 국가별 연락사무소에 의해 법적으로 강제 시행될 수는 없지만, 특정 사례 절차의 결과는 평판적 영향, 그리고 때로는 상업적인 영향을 미칠 수 있으며, 이는 기업 경영 관행의 긍정적인 변화를 유도하는 원동력으로 작용할 수 있습니다. OECD 지침을 준수하는 일부 정부는 선의의 참여(good-faith participation)와 수출 신용 제도 등 공식적인 국가 지원과 연계하여 시스템을 강화하려고 노력하고 있습니다. 또한, 국가별 연락사무소는 기업이 합의사항이나 권고사항을 이행했는지 여부에 대해 당사자들과 후속 조치를 취할 수 있습니다.

국가별 연락사무소는 국경 간 사건의 해결에 독특한 역할을 합니다. 이는 국가별 연락사무소가 자국에 본사를 둔 기업의 글로벌 운영뿐만 아니라 해당 국가 내에서 활동중인 외국 기업과 관련된 사안까지 포괄하는 광범위한 권한을 갖고 있기 때문입니다.

구제 관련 국가별 연락사무소의 역할 및 업무에 대한 자세한 내용은 OECD, **책임 있는 기업 행동을 위한 국가별 연락사무소: 구제 접근 제공 - 20년 그리고 앞으로 나아갈 길(2020)**, 그리고 **특정 사례에 대한 OECD 데이터베이스**에서 찾아볼 수 있습니다.

질문 28. “효과적이고 적절한” 정부 기반 비사법적 고충처리제도는란 무엇입니까?

이행원칙은 효과성 기준이라고 알려진 넓은 범위의 기준을 제공하고 있으며, 이를 통해 정부 기반 및 비정부 기반 비사법적 제도의 효과성을 평가할 수 있습니다(질문 57-69 참조). 이러한 기준(원칙 31에 명시됨)은 정부 기반 비사법적 제도의 성과와 영향을 추적하기 위한 원칙적인 근거를 제공합니다. OHCHR **책임 및 구제 프로젝트**는 기업과 인권 사건에서 정부 기반의 비사법적 제도가 효과적이라는 것이 무엇을 의미하는지, 그리고 그러한 제도가 실제로 효과적일 수 있도록 국가 및 기타 관련 행위자가 할 수 있는 일은 무엇인지에 대한 자세한 지침을 제시하고 있습니다.

원칙 27에서 추가적인 수식어로 “적절성(appropriate)”을 사용하는 것은 국가가 비사법적 제도를 국제 인권 기준에 부합하고, 근본적인 구조적·체계적 문제 등 문제된 사안에 대한 제대로 된 이해를 바탕으로 설계하고 구축하는 것이 중요하다는 것을 상기시킵니다. 이러한 맥락에서, 원칙 27에서 사용되는 “적절성”이라는 표현은 관련 제도의 설계 의도, 즉 권한, 구조, 법적 권한, 재정, 직원의 기술과 전문 지식 등을 의미합니다.

“효과성”과 “적절성” 기준 사이에는 중첩되는 중요한 부분이 있습니다. 부적절하게 설계되고 구현된 고충처리제도는 실제로 효과적일 가능성이 적다는 것입니다.

질문 29. 국가가 효과적이고 적절한 비사법적 고충처리제도를 “제공한다”는 것은 무엇을 의미합니까?

효과적이고 적절한 비사법적 고충처리제도를 제공하는 것은 국가가 그러한 제도를 만들고 영향을 받은 이해관계자가 사용할 수 있도록 한다는 것을 의미합니다. 실제로 이러한 제도를 “제공한다”는 것은 잠재적으로 다음과 같은 광범위한 개입을 수반할 수 있습니다.

- 적절한 법안 채택(특히 국가의 공식적인 권한에 의존하는 메커니즘)
- 정치적 및 재정적 지원과 거버넌스 및 책임에 적합한 프레임워크 보장
- 특정 요구에 대응하기 위한 제도 임시 구축

질문 30. 정부 기반 비사법적 고충처리제도를 통해 잠재적으로 사용할 수 있는 구제 수단으로는 어떤 것이 있습니까?

이 질문에 대한 대답은 제도의 유형과, 가장 중요하게는 제도에 부여된 임무, 기능 및 법적 권한에 따라 달라집니다. 일부 제도는 벌금, 면허 또는 정부 계약의 취소 또는 중지, 정부 조달 프로그램 또는 투자 지원 계획(수출 신용 제도 포함)으로부터의 자격 박탈 등과 같은 징벌적 조치를 부과할 수 있는 권한을 가질 수 있습니다. 다른 제도는 미래 피해 예방에 더 집중되어 있을 수 있습니다. 구제 조치 수립을 명령하고 그 이행 여부에 대해 면밀한 모니터링을 명령할 수 있는 제도는 후자의 범주에 속합니다. 책임 있는 기업 행동을 위한 OECD 국가별 연락사무소(박스 4 참조)와 같은 다른 제도들은 구제와 관련하여 법적 구속력을 갖는 명령을 내릴 수 없지만, 여전히 해당 상황에 적합한 유형의 구제 조치에 대해서는 권고할 수 있습니다.

정부 기반 비사법적 제도는 직접 구제 수단을 제공할 수 없더라도 구제 수단의 이행을 용이하게 하는 역할을 할 수 있습니다. 예를 들어, 일부 정부 기반 비사법적 제도는 영향을 받은 개인을 대신하여 법적 조치를 개시하거나 다른 법 집행 기관에 사건을 회부할 수 있는 선택권을 가질 수 있습니다. 부여된 권한에 따라, 소비자 보호법, 노동 체제 및 환경 보호 체제와 같은 일부 구제 제도는 피해자에 대한 보상금 지급을 명령할 수 있으며, 이로 인해 법정에서 강제 집행될 수 있는 채무가 발생하게 됩니다.

분쟁을 해결하기 위해 대화 기반 방법을 사용하는 비사법적 제도는 관련 당사자의 상호 동의가 있는 경우 맞춤형 구제 수단을 더 유연하게 설계할 수 있습니다. 또한, 정부 기반 비사법적 고충처리제도는 구제 조치 결과를 공개할 수 있으며, 이는 해당 제도의 특정 영역과 관련하여 체계적, 법적 또는 구조적 문제를 확인하는 데 도움이 될 수 있습니다.

질문 31. 이러한 제도는 기업과 인권 관련 고충을 해결하기 위해 어떤 기법을 사용합니까?

부여된 권한에 따라 정부 기반 비사법적 고충처리제도는 다양한 기법을 통해 고충을 해결할 수 있습니다. 일부 제도는 조정이나 화해 등 대화에 기반한 방법을 주요 수단으로 활용하여 당사자 간 합의에 이르게 합니다. 이러한 합의는 법적 구속력이 없지만, 일부 제도는 그 합의의 법적 집행을 위해 이를 법원에 제출할 수 있는 법적 권한을 가질 수 있습니다. 전문 재판소의 경우 일반적으로 중재와 같은 더 대립적인 방법을 사용하며, 법적 구속력이 있는 판결도 낼 수 있습니다. 근로 감독관과 같은 다른 제도에서는 보다 공식적인 진상 파악 권한(예: 시설 방문 및 기업에 정보 제공을 강제할 권한)을 가질 수 있으며, 영향을 받은 개인을 대신하여 법적 조치를 취할 수 있습니다. 이러한 제도들이 “단계적인” 절차의 접근 방식으로 도출되는 것은 드문 일이 아닙니다(예를 들어, 고충 처리 초기에 비공식적인 대화 기반 절차를 통해 납득할만한 결과를 산출하지 못할 경우, 더 공식적인 절차로 옮겨가는 선택지를 가지게 됩니다).

질문 32. 정부 기반의 비사법적 고충처리제도가 효과적인 구제 수단을 자체적으로 제공할 수 있습니까?

정부 기반 비사법적 제도 자체가 효과적인 구제 수단을 제공하기 위해서는, 피해의 성격, 관련 법률에 따라 허용되는 행위의 범위, 피해에 대한 효과적인 구제 수단이 무엇인지에 따라 달라집니다. 기업 관련 인권 피해가 심각할 경우, 효과적인 구제 수단이 해당 기업에 대해 형사적 제재를 가할 것을 요구하게 된다면, 이 질문에 대한 대답은 거의 확실하게 “아니오”일 것입니다. 심각하고 복잡한 사안의 경우, 효과적인 구제 수단에 대한 가장 좋은 가능성은 한가지 이상의 고충처리제도를 사용하는 것입니다. 일부 정부기반 비사법적 고충처리제도는, 예를 들어 고충에 대한 초기 조사를 수행하거나 법원에 사건을 회부하거나 법정 절차에서 감정인으로 활동함으로써 사법 수단을 통해 구제 접근을 용이하게 할 수 있습니다.

그러나, 정부 기반 비사법적 고충처리제도가 다른 유형의 구제 조치 제도보다 더 빠르고 예측 가능하며 비용이 적게 드는 방식으로 효과적인 구제 수단을 제공할 수 있는 경우도 있습니다. 이는 이러한 제도가 (예를 들면, 사법 제도 보다) 특정 상황과 요구에 대한 맞춤형 구제 수단을 제공할 수 있는 유연성이 더 뛰어나기 때문일 수도 있고, 특정 유형의 인권 침해를 다루는 데 적합하게 설계되어 있거나, 관련 전문 지식에 대해 쉽게 접근할 수 있거나, 관련 이해관계자의 요구에 즉각 반응하여 그들의 신뢰를 얻었기 때문일 수도 있습니다. 아래에서 더 자세히 설명하겠지만, 효과적인 구제를 받은 사람들의 성공적인 사례들은 영향을 받은 이해관계자들이 해당 제도를 기꺼이 신뢰하고자 하는 의지를 결정하는 주요 요인 중 하나입니다. 효과적인 비사법적 제도의 주요 특징은 아래의 질문 57 내지 69에 대한 답변에서 더 자세히 논의하겠습니다.

질문 33. 기업 관련 인권 침해 구제를 위한 포괄적인 정부 기반 제도는 어떤 것을 수반합니까?

포괄적인 정부 기반 시스템은 부정적인 영향을 받은 인권의 성격이 무엇이든 간에, 효과적인 구제 수단을 얻기 위한 현실적이고 쉽게 식별 가능한 경로가 존재하도록 보장해야 합니다. 여기서 “현실적”이란 구제 조치 수단이 이론적일 뿐만 아니라 실제적이고 접근 가능하다는 것을 의미합니다. “쉽게 식별 가능”하다는 것은 이러한 방법을 활용할 것으로 예상되는 사람들이 쉽게 접근하고 이해할 수 있는 언어와 형태로 알리고(질문 63 참조), 각 방안의 장단점을 비교할 수 있을 정도로 상세 정보가 충분히 제공되어야 함을 뜻합니다.

사법 제도가 구제 접근 보장의 핵심이라는 점은 분명하지만, 정부 기반 비사법적 고충처리제도도 중요한 보완적 역할을 수행합니다. 이 제도는 영향을 받은 이해관계자에게 사법 절차의 현실적 대안을 제공하고, 유연하고 상황에 맞는 구제 수단의 기회를 열어주며, 법률 시스템 내에 존재할 수 있는 책무성의 격차를 메우는 데 도움을 줍니다.

포괄적인 정부 기반 구제 시스템 내에서 정부 기반 및 비정부 기반 제도 등 다양한 제도는 상호 보완적인 역할을 수행합니다. 정부 기반 비사법적 고충처리제도가 효과적인 구제책을 제공하는 데 얼마나 기여할 수 있는지는 정책 입안자들이 서로 다른 유형의 제도 간에 존재하거나 형성될 수 있는 연계성에 얼마나 주목하느냐에 따라 달라집니다. 실제로 이러한 연계는 여러 가지 형태를 취할 수 있습니다. 이러한 맥락에서 특히 유용할 수 있는 몇 가지 형태는 다음과 같습니다.

- 고충을 제기하는 사람들이 한 제도에서 다른 제도로 자신들의 고충을 단계적으로 확장할 수 있는 유연성을 보장하는 체제(예: 항소 절차 또는 결과 집행을 위한 청원 제도)
- 국경 간 사건에서 정부 기반 제도 간의 조정을 촉진하기 위한 체제
- 비사법적 제도가 사법 절차에서 증거를 제출하거나 감정인으로 활동할 수 있도록 허용하는 조치
- 구제의 결과에 대한 공동 감독 또는 모니터링을 할 수 있도록 하는 조치 마련

VI. 비정부 기반 고충처리제도

원칙 28: 국가는 기업과 관련된 인권 문제를 다루는 효율적인 비정부 기반 고충처리제도에 대한 접근을 촉진할 수 있는 방안을 고려해야 한다.

질문 34. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?

국가는 인권의 궁극적 보장자이며, 국제인권법에 따라 인권 피해 관련 효과적 구제 접근을 보장할 의무가 있습니다. 그러나, 국가가 그러한 피해에 대한 효과적인 구제 수단을 제공하는 유일한 주체인 것은 아닙니다. 오히려, 피해자는 다자 이해관계자 이니셔티브, 산업 협회 및 인권이사회의 특별 절차 등 기업 또는 제3자가 운영하는 제도 등 다양한 구제 조치 제도를 통해 구제를 모색하고 얻을 수 있습니다. 비정부 기반 고충처리제도가 수행할 수 있는 중요한 보완적 역할은 이행원칙에서 확인됩니다. 이는 부분적으로 피해자가 자신의 필요를 가장 잘 충족시킬 수 있는 구제수단을 찾을 수 있도록 잠재적인 추가 경로를 제공할 수 있기 때문입니다. 그러나, 비정부 기반 고충처리제도는 고립된 상태로 존재하는 것이 아니며, 국가의 행위가 그러한 제도에 대한 접근과 효과적인 구제 수단 제공의 성공 여부에 긍정적이거나 부정적인 영향을 미칠 수 있는 여러 방식이 있다는 점에 유의해야 합니다. 원칙 28은 국가가 이러한 고충처리제도를 통해 사람들이 고충을 해결할 수 있는 기회를 조성하는 데 있어서 수행할 수 있는 중요한 역할을 강조하며, 이러한 제도가 피해자에게 줄 수 있는 이익(신속한 접근과 구제 가능성, 낮은 비용 및 초국가적 범위 등)을 조명합니다.

질문 35. 비정부 기반 고충처리제이란 무엇입니까?

비정부 기반 제도는 기업 관련 인권 피해에 관한 고충을 제기하고 구제를 모색할 수 있는 제도라는 점에서, 위에서 설명한 고충처리제도(질문 13~33 참조)와 유사합니다.

그러나, 비정부 기반 고충처리제도는 기업, 다자 이해관계자 이니셔티브 또는 산업 협회와 같은 비정부 주체에 의해 관리된다는 점에서 위의 질문 26~33에서 논의된 비사법적 제도와는 구별됩니다.

비정부 기반 고충처리제도*

▶ 운영 차원 고충처리제도

예를 들면 다음과 같습니다.

- 지역사회 연락사무소
- 인사 부서
- 근로자 신고 핫라인
- 책임 있는 공급 규정 준수 메커니즘
- 근로자 주도 메커니즘

▶ 산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력 이니셔티브의 제도

예를 들면 다음과 같습니다.

- 인증 기관의 제도
- 다자 이해관계자 이니셔티브의 제도(예: 행동 강령 관리)
- 국제 기본 협정(global framework agreement)과 관련된 제도
- 다자개발은행의 독자적 책임 제도(박스 5 참조)

▶ 지역 및 국제 인권 단체

예를 들면 다음과 같습니다.

- 지역 인권위원회 또는 법원
- 유엔 조약기구
- 유엔 인권이사회의 특별절차(예: 진정제도)

* 이러한 예는 예시일 뿐이며, 실제로 이러한 범주 중 일부는 중복될 수 있습니다.

근로자 중심 또는 지역사회 중심의 고충처리제도 및 국제노동조합 조직과 다국적 기업 간 합의의 결과로 확립된 메커니즘(대개 “국제 기본 협정(global framework agreement)”이라고도 함)은 모두 이행원칙에 따라 “비정부 기반 고충처리제도”의 범주에 속합니다.

국가의 조치나 국제기구로부터 비롯되었지만, 개별 국가로부터는 독립되어 있는 제도 또한 비정부 기반 고충처리제도로 간주됩니다. 예를 들어, 일부 다자개발은행과 연계되어 있고, 사람들이 자금 지원 프로젝트의 부정적인 인권 영향에 대해 이의를 제기할 수 있는 통로인 독자적인 책임 제도는 비정부 기반 고충처리제도에 해당합니다(박스 5 참조). 지역 및 국제 인권 기구 또한 국가 간 합의에 의해 수립되었지만 어느 한 국가의 영향이나 통제를 벗어나 운영되므로 비정부 기반 고충처리제도로 간주됩니다(질문 39 참조).

박스 5: 다자개발은행과 독자적 책임 제도

많은 다자개발은행들은 기관이 자금을 지원한 프로젝트나 활동으로 인해 부정적인 영향을 받았거나 부정적인 영향을 받을 것으로 여겨지는 개인과 지역사회로부터 고충을 접수하고 해결하기 위해 독자적인 책임 제도를 수립했습니다.

이러한 제도는 일반적으로 공식적인 조사 또는 규정 준수 검토를 수행하여 금융기관 자체가 사회 및 환경 보호 정책 등과 같은 운영 정책을 준수했는지 여부를 조사합니다. 보호 정책은 일반적으로 비자발적 재정착, 원주민, 직업 보건 및 안전, 이해관계자 참여 및 (항상 명시적으로 언급되지는 않는) 인권 등 광범위한 주제를 포괄합니다. 이러한 정책은 종종 프로젝트 차원의 고충처리제도를 수립할 것을 요구합니다. 최근 들어 독자적인 책임 제도는 프로젝트로 인해 영향을 받은 사람들과 차용자(민간 부문 투자의 경우 회사)간의 중재된 대화 또는 분쟁 해결을 더욱 촉진하고 있습니다.

독자적인 책임 제도로부터 얻을 수 있는 구체 결과의 유형은 해당 제도에 부여된 권한에 달려 있습니다. 대화 기반 방법을 통해, 일부 제도는 제기된 고충 문제의 일부 또는 전부와 관련하여 상호 수용 가능한 합의를 이끌어 낼 수 있습니다. 반면에, 규정 준수 검토는 일반적으로 프로젝트가 관련 정책을 준수할 수 있도록 하는 권고를 모기관에게 제시하는 결과로 이어집니다.

경우에 따라, 독자적 책임 제도는 고충을 제기하는 사람들에게 구체적인 구제 조치를 권고할 수 있는 권한을 가집니다. 그중 일부는 자문 역할을 하기도 합니다. 그 일환으로 제도는 프로젝트에 의해 영향을 받은 개인과 지역사회에 대한 향후 피해를 방지하기 위해 해결해야 할 구조적인 문제에 대해 기관에 자문을 제공할 수 있습니다.

개발 금융의 맥락에서 구제에 관한 자세한 내용은 OHCHR, [개발 금융의 구제 수단: 지침 및 실습](#)(뉴욕 및 제네바, 2022)을 참조바랍니다.

질문 36. “효과적인” 비정부 기반 고충처리제도는 어떤 것입니까?

효과적인 비정부 기반 고충처리제도는 원칙 31에서 제시된 효과성 기준을 충족하는 제도입니다 (질문 57~69 참조). 이러한 기준은 제도가 의도한 효과를 달성할 수 있도록 보장하는 강력한 프레임워크를 제공하며, 기업 관련 인권 피해에 대한 구제 접근의 장벽을 줄이는 데도 도움이 될 수 있습니다(질문 40과 57 참조). OHCHR [책임 및 구제 프로젝트](#)는 기업과 인권 사안에서 비정부 기반 고충처리제도가 효과적이라는 것이 무엇을 의미하는지, 그리고 정부, 제도 설계자 및 운영자, 그리고 기타 관련 행위자들이 그러한 제도의 실질적 효과성을 확보하기 위해 무엇을 할 수 있는지에 대해 자세한 지침을 기술하고 있습니다.

질문 37. 국가가 효과적인 비정부 기반 고충처리제도로의 “접근을 촉진한다”는 것은 어떤 의미입니까?

이행원칙은 국가가 효과적인 비정부 기반 고충처리제도에 대한 접근을 촉진하도록 장려합니다. 국가가 자국 영토 내에서뿐만 아니라 보다 광범위한 차원에서도 이를 실현할 수 있는 방법은 여러 가지입니다. 예를 들어, 국가는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 비정부 기반 고충처리제도를 위한 법률적·정책적 환경 조성 및 유지(예: 허가 부여, 공공 조달 절차 참여 또는 정부기관과의 계약 체결 등을 조건으로 기업에 이러한 제도를 수립하거나 그에 참여하도록 장려하거나 요구)

- 권리주체자가 보복에 대한 두려움 없이 자신이 선택한 고충처리제도에 접근할 수 있도록 보장
- 영향을 받은 이해관계자가 비정부 기반 고충처리제도를 확인하고 활용할 수 있도록 지원(예: 이러한 유형의 고충처리제도의 존재, 작동 방식, 접근 방법 및 제공 가능한 구제 방법 유형에 대한 인식을 제고함)
- 비정부 기반 고충처리제도가 효과적인 구제에 기여할 수 있도록 조치(예: 기술 지원, 역량 강화 또는 회사 대상 지침 제공)
- 국제협력을 통해 비정부 기반 고충처리제도를 촉진하는 방안 모색
- 지역 및 국제 인권 기구에 대한 접근을 촉진(예: 해당 기구의 개별 사건 심리 권한을 수락함).

박스 6: 비정부 기반 고충처리제도는 “구제 생태계”가 잘 작동하는 데 어떻게 기여할 수 있습니까?

“구제 생태계” 접근방식에서는 개별 구제 조치 제도가 구제를 제공하기 위해 무엇을 할 수 있는지 또는 없는지가 아니라, 보다 광범위한 구제 노력에 어떤 기여를 할 수 있는지에 초점이 놓여 있습니다. 잘 작동하는 구제 생태계에서는, 정부 기반 및 비정부 기반의 다양한 제도들과 이러한 제도들이 존재하고 기능할 수 있도록 하는 법률, 정책, 규제 시스템 및 구조가 상호 보완하면서 인권 피해에 대한 효과적인 구제 접근을 가능하게 하는 방식으로 작동합니다.

각 고충처리제도가 구제에 실질적으로 기여하는 바는 제도마다, 사례마다 다를 수 있습니다. 일부 제도는 자체적으로 상당한 기여를 할 수 있는 반면, 일부 제도는 (예컨대 규제 또는 사법적 경로 등) 다른 방식으로 구제 달성 노력을 보완하는 수단으로 간주될 가능성이 높습니다. 특정 사례에서 각 제도들이 구제에 어떤 기여를 하였든, 이행원칙에 부합하는 기업 행동을 촉진 및 조정하고, 해당 원칙을 따르는 회사가 그 인권 약속을 준수하지 않을 때 책임을 지도록 하는 데 있어 비정부 기반 고충처리제도의 가치를 간과하지 않는 것이 중요합니다.

질문 38. 비정부 기반 고충처리제도가 효과적인 구제 수단을 자체적으로 제공할 수 있습니까?

네, 어떤 경우에는 그렇지만, 관련 피해의 성격, 법률(특히 형법) 위반이 있을 수 있는 정도, 영향을 받은 이해관계자의 요구, 그리고 원칙 31에 명시된 효과성 기준을 그 제도가 어느 정도 충족하는지에 따라 달라집니다(질문 40 및 57~69 참조).

경우에 따라, 특히 효과적인 구제 수단이 신속한 대응에 달려있고 기업이 직접 그 수단을 제공할 수 있는 경우, 비정부 기반 고충처리제도가 영향을 받은 이해관계자에게 효과적 구제를 제공하는 데 적합할 수 있습니다. 따라서, 이행원칙에 따라 기업은 효과적인 운영 기반의 고충처리제도를 수립하거나 이에 참여하도록 권장됩니다(질문 40~50 참조). 비정부 기반 고충처리제도가 모든 유형의 인권 피해에 대해 효과적인 구제 수단을 자체적으로 제공할 수 있다고 기대하는 것은 비현실적이지만, 특히 영향을 받은 이해관계자가 관련 제도의 범위, 우선 순위 및 작동 방식을 정의하는 과정에 참여한 경우, 특정 유형의 피해와 관련하여 신속하고 비용 부담이 적은 구제 방법을 제공할 수 있습니다(질문 62~63 및 69 참조). 예를 들어, 근로자 중심의 고충처리제도는 괴롭힘, 강제 노동, 반노조 활동 및 공장 안전에 관한 고충에 대한 신속하고 정확한 대응 방안을 보장하기 위해 설계되었습니다.

반면에, 비정부 기반 고충처리제도가 영향을 받은 이해관계자에게 기껏해야 부분적인 구제만 제공할 수 있는 경우가 필연적으로 있을 수 있습니다. 해당 제도가 효과적인 구제를 위해 필요한 모든 것을 할 수 있는 권한이나 능력이 부족하기 때문일 수 있습니다. 인권에 대한 부정적인 영향이 누적되거나, 광범위하거나, 복합적인 원인에서 비롯된 경우, 그 영향을 받은 이해관계자에 대한 효과적인 구제 수단은 단일한 비정부 기반 고충처리제도의 개입이나 이러한 제도들의 조합만으로는 충분하지 않을 수 있습니다. 범죄 행위가 수반된 심각한 기업 관련 인권 피해의 경우, 그리고 형사상 제재를 부과하는 것이 효과적인 구제의 필수 요소가 될 경우, 비정부 기반 고충처리제도는 법원과 같은 정부 기반 기관에 비해 구제 역할이 매우 제한적일 수 있습니다.

직접적으로 구제 수단을 제공할 수 있는 범위가 제한되어 있는 경우라 할지라도, 비정부 기반 제도는 여러 다양한 방식으로 효과적인 구제 수단 제공에 중요한 기여를 할 수 있습니다. 예를 들어, 효과적인 제도는 영향을 받은 이해관계자들의 역량을 강화하고, 기업의 행동에 영향을 미치며, 인권실사 절차를 향상시키고, 정보 수집을 지원하며, 인권 침해 사례와 그 근본적인 원인을 조명할 수 있습니다.

박스 7: 병행 절차(parallel proceedings)

때로는, 특히 여러 기업 또는 권리주체자들과 관련된 복잡한 사례에서, 영향을 받은 이해관계자는 자신들이 입은 피해에 대한 구제를 받기 위해 두 가지 이상의 구제 제도에 접근하기로 결정할 수 있습니다. 예를 들어, 이들은 적어도 유해한 기업 관행의 일부라도 중단시키기 위해 회사 기반 제도에 고충을 제기하고, 규제 기관과 협력하여 위반된 법적 기준의 적절한 이행의 보장을 구할 수 있습니다. 영향을 받은 이해관계자도 손해배상을 목적으로 회사에 대한 민사 소송을 고려할 수 있는데, 이는 일반적으로 법원을 통해 이루어질 가능성이 가장 높습니다. 또한, 이해관계자는 인권이사회의 특별절차를 통해 해당 절차의 임무 수임자로부터 조치를 얻어내기 위해 진정을 제기할 수도 있습니다.

영향을 받은 이해관계자(또는 영향을 받은 이해관계자 집단)가 동일한(또는 유사한) 사실과 관련하여 동시에 둘 이상의 구제 조치 수단을 통해 고충 또는 법적 소송을 제기하면 “병행적인(parallel)” 또는 “중첩된(overlapping)” 절차로 이어질 수 있습니다.

영향을 받은 이해관계자들이 병렬적으로 절차를 활용하는 것을 기회주의적이거나 자신들에게 유리한 상황으로 만드는 것이라고 보아서는 안 됩니다. 오히려, 영향을 받은 이해관계자가 그들이 겪은 피해에 대한 구제를 모색하기 위해 정부 기반이든 비정부 기반이든, 사법적이든 비사법적이든 여러 절차에 의지하는 것은 합법적입니다. 위 박스 1에서 언급한 바와 같이, 이런 상황에서 효과적인 구제는 배상, 사과를 통한 만족감 또는 형사적 제재의 부과에 국한되지 않을 수 있습니다. 효과적인 구제를 궁극적으로 달성하기 위해서는 다양한 종류의 구제 수단이 (때로는 결합된 형태로) 필요할 수 있습니다. 따라서, 영향을 받은 이해관계자가 단일 구제 절차에 효과적인 구제에 대한 희망을 건다면 이는 현명하지 않고 비현실적일 수 있습니다.

대신, 다양한 유형의 메커니즘들은 종종 각기 고유하면서도 상호 보완적인 역할을 수행할 수 있습니다. 따라서, 영향을 받은 이해관계자가 동일한 사건에 대해 여러 개의 절차를 진행할 수 있는 능력에 자의적인 제한을 가하지 않는 것이 중요합니다(박스 12 참조). 오히려, 각 제도들은 그러한 상황에 어떻게 대응할 것인지와 상충되는 결과가 나올 가능성에 대비하여 계획을 세워야 합니다. 근본적으로는, 영향을 받은 이해관계자들이 생각하기에 가장 효과적인 구제를 이끌어낼 수 있는 방식으로 다양한 잠재적 구제 조치를 모색할 수 있도록 선택권이 보장되어야 합니다.

질문 39. 지역 및 국제 인권 기구는 “사법적” 또는 “비사법적” 고충처리제도 중 어느 범주에 속합니까?

이행원칙은 고충처리제도의 다음 세 가지 범주를 지칭합니다. 정부 기반 사법 제도, 정부 기반 비사법적 고충처리제도, 그리고 비정부 기반 고충처리제도(15 페이지 참조)입니다. 원칙 28의 주석은 지역 및 국제 인권 기구를 비정부 기반 고충처리제도의 한 형태로 분류합니다.

이러한 분류는 해당 기구들이 국가에 의해 설립되었고 사법 절차와 유사해 보일 수 있는 성격의 판결 절차를 운영할 수 있다는 점 때문에 직관적이지 않은 것처럼 보일 수 있습니다. 예를 들어, 이 중 일부 기구(특히 유럽인권재판소와 미주인권법원)는 예방 조치 또는 임시 조치를 내릴 권한을 가지고 있으며, 이는 국내 법원의 금지 명령과 유사합니다.

다만, 이러한 유형의 기구들과 국내 법원 간에는 중요한 차이가 존재합니다. 이행원칙에서 이들을 “비정부 기반 고충처리제도”로 분류한 것은, 지역 및 국제 인권 기구가 특정 국가의 사법부와 관련이 없으며, 해당 기구의 설립에 관여한 국가들이나 기구가 감독하는 기준으로부터 구조적으로 독립되어 있다는 점을 반영한 것입니다.

박스 8: 기업의 인권 피해 관련 구제 접근에 대한 지역인권기구의 기여

다수의 지역별 국가 모임은 특히 지역적 맥락에 맞는 인권 체계를 발전시켜 왔습니다. 이들 체계 중 일부는 사법과 준사법적 특성을 지닌 독립적이고 초국가적인 지역적 인권기구를 가지고 있습니다. 예를 들어, 유럽인권재판소는 유럽인권협약에 명시된 권리의 국가에 의한 침해와 관련하여 개인, 법인단체 및 국가의 진정을 접수할 수 있습니다. 아프리카인권위원회는 아프리카인권헌장 위반과 관련하여 접수된 진정을 토대로 권고안을 낼 수 있습니다. 아프리카인권법원은 위원회가 회부하는 사건에 대해 구속력 있는 결정을 내림으로써 위원회의 업무를 보완하게 됩니다. 미주인권재판소도 마찬가지로 미주인권위원회가 회부하는 사건들에 대해 미주인권협약 위반 여부를 심리하게 됩니다. 또한, 이 세 지역 인권재판소 모두 각 협약과 관련된 법적 문제에 대한 권고적 의견을 제시할 수 있습니다.

이러한 종류의 지역 인권 기구는 기업과 관련된 인권 피해에 대한 구제 접근에 다양한 방식으로 기여하고 있습니다. 첫째, 지역 인권 기구는 특히 그 기구가 배상 명령을 내릴 권한을 지닌 국가들로부터 구제 조치를 구하는 사람들에게 직접적인 구제 경로가 될 수 있습니다. 예를 들어, Vera Rojas 외 vs. 칠레 사건(건강 보험의 종료가 미주인권협약상 여러 권리를 침해한 것으로 판단된 사건)에서 미주인권법원은 보상금 및 현물 보상과 재발 방지 보장을 포함하여 피해자와 그 가족에 대한 배상을 명령했습니다. 아프리카인권위원회 vs. 케냐공화국 사건에서 아프리카인권법원은 토착민 집단을 그들의 토지에서 퇴거시킨 것에 대한 배상을 명령했는데, 여기에는 국가가 해당 집단과 토지를 점령한 기업들 간 이익 배분 협정을 체결할 수 있도록 협의를 시작하라는 명령이 포함되었습니다. 만일 그러한 협정이 체결되지 않을 경우, 금전적 보상이 이루어져야 한다고 판시했습니다.

둘째, 지역 인권 기구는 기업 활동의 맥락에서 국가가 인권 보호의 의무를 다하지 못하고 국내적 차원에서 기업으로부터의 구제를 보장하는 데 실패하였을 때, 국가의 법적 책임을 강화하는 데 중요한 역할을 합니다. *Kaliña 및 Lokono 주민 vs. 수리남 사건*의 경우, 미주인권재판소는 국가가 다른 무엇보다도 원주민의 집단 재산권과 정치적 권리 침해에 책임이 있다고 판결했습니다. 이는 부분적으로 국가가 전통적인 토지에서 광산 작업을 시작하기 전에 독립적인 사회 및 환경 영향 평가 수행을 보장하지 못했기 때문입니다. 재판소는 배상 조치 중 하나로, 국가는 원주민과 부족민이 효과적으로 사법적 정의에 대해 집단적 접근을 할 수 있도록 국내 구제 수단의 가용성을 보장해야 한다고 판시했습니다.

셋째, 전술한 사례들이 보여주듯이, 지역 인권 기구는 특히 구제 접근 등과 관련하여, 특정 상황과 맥락에서 국가의 인권 보호 의무의 내용을 명확히 하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어, *Fadeyeva vs. 러시아 사건*의 경우, 유럽인권재판소는 국가가 민간 부문을 규제하지 않는 것은 유럽인권협약 위반 소지가 있으며, 따라서 협약에 명시된 인권에 대한 부정적인 영향을 미칠 수 있는 기업을 규제하기 위해 합리적이고 적절한 조치를 취해야 한다고 판시했습니다.

넷째, 지역 인권 기구는 홍보, 교육 및 인식 제고 역할을 통해 구제 접근에 기여할 수 있습니다. 아프리카인권위원회는 아프리카의 채굴 산업, 환경 및 인권 침해에 대한 실무그룹이라는 특별 제도를 구성하였고, 이 실무그룹은 비정부 행위자의 인간과 인권 침해에 대한 법적 책임 가능성에 대해 연구하고 보고했습니다. 2000년대 초반부터, 미주인권위원회는 기업의 인권 침해 혐의와 관련한 공개 청문회를 수차례 개최하였으며, 특히 채굴 산업이 원주민에 미치는 영향에 주목했습니다. 유럽평의회는 국가별 이행원칙의 이행을 지원하기 위해 2016년 장관위원회 권고에 따른 국가 모니터링 및 보고 체계, 법률 전문가를 위한 교육 자원 개발 등 여러 이니셔티브를 마련했습니다.

지역 인권 기구의 구제 접근에 대한 기여는 시스템마다 다릅니다. 이러한 기여의 성격과 실제적인 영향은 기구의 역할, 권한, 기관 구조, 기구의 거버넌스와 절차, 그리고 당사국의 정치적 의지 수준 등 다양한 요인에 의해 달라집니다. 각 기구들이 어떻게 구성되든, 지역 인권 체계와 그 이행기구인 국내법의 해석과 평가에 중요한 규범적 배경을 형성합니다. 지역 인권 기구는 기업에 의한 피해를 보다 효과적으로 규제하고 예방하기 위한 촉매제로 기능하므로, 이러한 기구들이 기업 관련 인권 피해에 대한 구제 접근에 기여하는 바는 특정 피해 사건에만 국한되지 않으며, 그 활동은 광범위하고 구조적인 함의를 가질 수 있습니다.

원칙 29: 기업은 제기된 문제가 빠르게 논의되고 신속히 구제될 수 있도록 부정적인 영향을 받은 개인과 지역사회를 위해 효과적으로 운영될 수 있는 고충처리제도를 설립하거나 참여해야 한다.

질문 40. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?

기업은 인권에 대한 부정적인 영향을 미쳤거나 그에 기여한 후 구제 조치를 제공하거나 이에 협조하지 않으면 인권 존중에 대한 책임을 다하지 못하게 됩니다. 기업이 이러한 영향에 대해 구제 조치를 제공하거나 협조할 수 있는 중요한 방법 중 하나는 효과적인 운영 기반의 고충처리제도를 마련하는 것입니다(질문 42 참조).

인권 피해에 대한 구제를 받고자 하는 영향을 받은 이해관계자의 관점에서, 효과적인 운영 기반의 고충처리제도는 다른 유형의 구제 조치 제도에 비해 중요한 이점을 제공할 수 있습니다. 이 제도의 절차들은 접근성과 참여가 더 용이하고, 시간과 비용 면에서도 부담이 적을 수 있습니다. 인권 침해나 기타 기준의 위반에 대한 공식적인 혐의를 제기하지 않아도 이 제도에 접근할 수 있으며, 더 큰 문제로 확대되기 전에 고충을 초기에 신속하게 해결할 수 있습니다. 또한, 이러한 제도는 기업과 영향을 받은 이해관계자 간의 신뢰를 구축하고, 창의적이고 상황에 맞는 솔루션의 토대를 마련함으로써 보다 건설적이고 지속적인 관계 형성에 기여할 수 있습니다.

아래에서 논의되는 바와 같이(질문 49 참조), 효과적인 운영 기반의 고충처리제도는 인권실사에 있어 중요한 역할을 합니다. 이 제도는 기업이 연루될 수 있는 인권에 대한 부정적인 영향을 식별하는 데 도움이 될 뿐만 아니라, 가령, 고충 처리 과정의 일환으로 영향을 받은 이해관계자와의 교류를 통해 이러한 리스크를 효과적으로 해결하는 방법을 파악하는 데에도 도움이 될 수 있습니다. 더 나아가, 이 제도는 기업의 인권 리스크 완화를 위한 노력이 시간이 경과함에 따라 얼마나 효과적인지를 파악하는 데 유용한 데이터를 제공할 수도 있습니다.

이 이행원칙에서 “효과적”이라는 단어의 중요성을 간과하지 않는 것이 중요합니다. 운영 기반의 고충처리제도는 리스크 관리 관점에서 유용할 수 있지만, 해당 제도의 성공 여부는 궁극적으로 관련 회사에 어떤 이익을 가져다주는지가 아니라, 인권 실현에 얼마나 기여하는지를 기준으로 판단됩니다. 이러한 제도가 책무성을 제한하는 수단으로 사용될 경우(예를 들어, 법적 권리 포기에 관한 박스 12 참조), 인권 상황을 개선하는 것이 아니라 오히려 악화시킬 위험이 있습니다. 아래 질문 69에서 언급하듯, 기업이 자신이 연루되어 있을 수 있는 인권에 대한 부정적인 영향에 있어 스스로 “판사와 배심원” 역할을 하는 것은 제도의 정당성에 문제를 야기할 수 있습니다(질문 62 추가로 참조). 기업의 이익이 인권보다 우선시되는 상황을 조래할 수 있는 이해충돌을 방지하기 위해 각별한 노력이 필요합니다. 원칙 31은 여덟 가지 효과성 기준을 제시하며 인권적 관점에서 효과성이 어떻게 달성되어야 하는지에 대한 중요한 지침을 제공하고 있습니다. 이러한 기준은 아래 질문 52~69에서 자세히 다루어집니다.

질문 41. 인권 침해를 바로잡는 것은 국가의 책무가 아닙니까?

국가는 인권의 주요 수범자이자 궁극적인 보장자로서, 국가의 인권 보호 의무 중 중요한 부분은 자국 영토 및/또는 관할권 내에서 인권 침해가 발생할 경우 영향을 받은 사람들과 단체가 효과적인 구제에 접근할 수 있도록 보장하는 것입니다. 이행원칙에서는 효과적인 사법 제도를 구제 접근 보장의 “핵심”이라고 말하고 있습니다. 더욱이, 위에서 언급한 바와 같이, 국내 사법 제도의 효과성은 관할권 내 법치주의가 어느정도 존중되고 있는지를 나타내는 강력한 지표입니다(질문 13 참조). 다른 정부 기반 제도들도 효과적인 사법 제도와 더불어 효과적인 구제 수단을 제공하는 데 중요한 보완적 역할을 수행합니다(질문 26 및 32 참조).

이행원칙 및 기타 문서들에서 인정되는 바와 같이, 기업은 국가의 인권 의무 이행 능력이나 의지와 무관하게 인권을 존중해야 할 책임이 있습니다. 이러한 책임의 일환으로, 기업은 자신이 인권에 대한 부정적인 영향을 미쳤거나 기여했음을 인지한 경우, 구제를 제공하거나 구제 제공에 협력할 것으로 기대됩니다. 또한, 기업은 영향을 받은 이해관계자에게 신속하고 직접적인 구제 수단을 제공할 수 있도록 효과적인 운영 기반의 고충처리제도를 수립하거나 이에 참여할 것으로 기대됩니다(질문 42 및 57~69 참조).

질문 42. 운영 기반의 고충처리제도는 무엇입니까?

운영 기반의 고충처리제도는 비정부 기반 고충처리제도의 하나로, 회사(또는 회사 그룹)의 운영과 밀접하게 연관되어 있다는 점에서 구분됩니다. 이 제도는 개인 또는 집단이 실제 또는 잠재적 인권 영향에 대한 고충을 관련 회사(또는 회사들)에 직접 제기하고 구제를 모색할 수 있는 수단입니다. 어떤 제도가 운영 기반의 고충처리제도로 간주될 수 있는지는, 이와 같은 명칭으로 불리는지 혹은 인권이나 이행원칙을 염두에 두고 개발되었는지 여부와는 무관합니다. 중요한 점은 피해가 누적되거나 고충이 심화되는 것을 방지하기 위하여 해당 제도가 신속하게 고충을 식별하고 해소할 수 있는 접근 용이한 수단을 제공하는지 여부입니다.

이러한 고충처리제도는 회사 운영 측면에서 인권에 대한 영향이 발생했거나 발생할 수 있었던 고충에 대응하려는 목적이 있기 때문에 “운영 기반”이라고 일컫습니다. 이러한 점에서, 기업체의 인사 부서가 직원들을 위해 운영하는 제도는 광산 현장의 지역사회 연락사무소, 공장 관리와 함께 직장 안전 문제를 기록하는 시스템, 또는 소셜미디어 회사의 경우 온라인 콘텐츠 관련 고충을 제기하는 절차와 마찬가지로 운영 기반의 고충처리제도로 간주될 수 있습니다. “운영 기반의 고충처리제도”란 명칭은 또한 기업의 가치 사슬 내에서 발생하는 인권 문제에 대응하기 위해 설립된 제도를 지칭하는 데 사용될 수 있으며, 기업이 상품을 구매하는 시설(예: 공장 또는 농장)과 관련된 영향을 포함할 수도 있습니다.

운영 기반의 고충처리제도의 규모와 복잡성은 관련 회사가 미칠 수 있는 영향의 정도에 따라 달라집니다. 이 제도가 효과적이기 위해 본질적으로 복잡할 필요는 없으며, 그 기능의 일부 또는 전부가 산업 협회, 다자 이해관계자 이니셔티브, 기타 이해관계자 등 다른 회사나 법인에 위탁되거나 분담될 수 있습니다. 기능이 분담되거나 위탁된 경우, 관련 외부 당사자가 회사 경영진뿐만 아니라 필요한 지원과 자원에 대해 충분히 접근할 수 있어야 하며, 고충 내용을 빠르게 해결하고 구제 조치가 신속하게 이뤄지도록 하고, 제도에서 도출된 교훈이 회사의 인권실사 절차에 반영될 수 있도록 하는 것도 중요합니다(질문 49 참조).

박스 9: 내부 고발자 신고 방법은 운영 기반의 고충처리제도입니까?

운영 기반의 고충처리제도는 기업이 연루될 수 있는 인권에 대한 부정적인 영향에 관련된 우려를 제기하고 해결책을 모색하는 사람(해당 기업 내부 또는 외부)을 위한 통로로 작용합니다. 이러한 제도에 접근하는 사람들은 직접적으로 영향을 받거나 다른 사람들을 대신하여 우려를 제기하는 사람들(시민사회단체, 인권옹호가 또는 내부 고발자 등)일 수 있습니다.

반면에 내부 고발 제도는 일반적으로 법률 위반(예: 사기 또는 부패 관련), 회사 정책(특히 윤리적 문제) 또는 회사 행동강령 조항에 대한 우려를 사람들이 제기할 수 있도록 설계되었습니다. 이러한 제도는 실제로 피해를 회복하는 방법을 제공하기도 하지만, 주로 기업에 법적, 평판적 또는 상업적 리스크를 초래할 수 있는 문제를 식별하는 것이 목적입니다.

그 설계와 범위에 따라 내부 고발 제도는 잠재적으로 운영 기반의 고충처리제도의 한 형태로 간주될 수 있습니다. 다만, 내부 고발 신고 제도만으로는 인권 관련 고충의 직접적인 해결에 관한 원칙 29의 기대를 충족하기에 충분하지 않을 수 있습니다. 특히 다음과 같은 내부 고발 제도와 관련된 경우에 그러합니다.

- 소수의 사람들만 사용 가능한 경우(예: 회사의 직속 직원)
- 잠재적인 인권에 대한 부정적인 영향을 조기에 경고하고 이를 신속하고 효과적으로 구제하는 수단으로 설계된 것이 아니라 주로 회사의 리스크 관리 도구로서 설계된 경우
- 인권실사 프로세스를 통해 파악된 주요 인권 리스크를 해결하는 대신 기업 정책 및 행동 강령에 부합하도록 설계된 경우
- 기업 관련 피해를 해결할 수 있는 즉시 식별 가능하거나 현실적인 경로를 제공하지 않는 경우

그럼에도 불구하고 내부 고발 제도는 효과적인 운영 차원의 고충처리제도를 개발하고 구현하는 방법을 고려 중인 기업에게 유용한 출발점이 될 수 있습니다. 예를 들어, 보다 다양한 문제와 이해관계자 집단에 대한 효과적인 운영 차원의 고충처리제도를 설계하는 데 있어서 기존의 내부 고발 제도를 통해 얻은 경험이 도움이 될 수 있습니다.

질문 43. 운영 기반의 고충처리제도는 누구에게 제공되어야 합니까?

이 질문에 대한 대답은 기업이 인권에 미치는 실제 및 잠재적 영향의 성격에 따라 달라집니다. 어떤 형태의 운영 기반의 고충처리제도가 활용되든, 그 목표는 자신의 인권에 대한 부정적인 영향을 받았거나 그럴 수 있는 모든 사람이 신뢰할 수 있는 수단을 확보하여 기업에 직접 고충을 제기할 수 있도록 하는 것입니다.

이 목표를 달성하기 위한 최선의 방법(필요한 고충처리제도의 수와 범위 등)은 사례마다 다를 수 있습니다. 경우에 따라서는, 지역사회나 또는 토착민 집단의 구성원, 회사 직원, 또는 소비자 및 최종 이용자(소비자를 대상으로 비즈니스 활동을 수행하는 기업의 경우, 질문 42 참조) 등 사전 정의된 특정 집단이 사용하도록 특별히 설계된 맞춤형 고충처리제도를 하나 이상 마련하는 것이 유리할 수 있습니다. 다른 제도들은 더 넓은 범위의 이해관계자, 즉 일반 대중에게도 개방될 수 있습니다.

운영 기반의 고충처리제도가 특정 이해관계자 집단을 위해 설계된 경우, 해당 집단 내 모든 구성원이 쉽게 접근할 수 있도록 해당 제도를 운영하는 것이 중요합니다. 즉, 집단 내의 여성, 원주민 또는 이주노동자와 같이 취약하거나 소외될 위험에 처한 개인이 자신의 상황이나 요구를 고려하지 않는 절차적 요구사항이나 의사소통 방식 때문에 불이익을 받거나 배제되지 않도록 조치를 취해야 합니다(질문 63 및 박스 13~15 참조). 만약 자원의 우선순위 설정이 필요한 경우, 회사는 심각하거나 회복 불가능한 피해를 입을 위험성이 가장 큰 사람들이 적절한 운영 기반의 고충처리제도(또는 상호보완적인 제도들의 조합)의 도움을 받도록 보장하는 것부터 시작해야 합니다.

질문 44. 운영 기반의 고충처리제도가 해결할 수 있어야 하는 문제는 어떤 것입니까?

영향을 받았거나 받을 수 있는 모든 이해관계자가 고충을 제기할 수 있는 통로를 확보하는 것이 궁극적인 목표라는 점을 감안하면(질문 43 참조), 이 질문에 대한 대답은 기업이 관여하고 있거나 연루되어 있을 수 있는 인권에 대한 부정적인 영향의 유형과, 운영 기반의 고충처리제도를 통해 그러한 영향이 해결될 수 있는 정도에 따라 달라집니다.

일부 제도는 오염 물질의 수로 유출 또는 직원의 부상 같이 특정한 위험을 야기하는 인권에 대한 부정적인 영향과 관련된 고충을 해결하기 위한 절차를 마련해 두었을 수 있습니다. 이러한 구체적인 사안 중심의 접근 방식을 취할 때의 위험은, 예측하기 어려운 영향이 발생했을 때 이를 처리할 명확한 절차가 없다는 점입니다. 따라서, 기업 운영의 전반에서 발생할 수 있는 인권에 대한 부정적인 영향을 구제하기 위해서, 하나 이상의 절차가 요구되더라도 합의된 절차를 마련하는 것이 대개 바람직합니다. 예를 들어, 직접 고용된 직원이 직면할 가능성이 높은 문제에 대해서 한 가지 유형의 절차를 마련하고, 기업 활동의 영향을 받은 지역사회가 직면할 문제에 대해 또 다른 유형의 절차를 마련할 수 있습니다. 어떤 상황에서는, 고충처리제도가 구체적이고 중대한 문제에 맞춰 설계하는 것이 유용할 수 있습니다. 그러나, 운영 기반의 고충처리제도가 의도한 이점을 달성하려면, 이러한 제도가(개별적으로든 집합적으로든) 회사 운영으로 인해 발생할 수 있는 모든 유형의 영향을 해결할 수 있어야 합니다.

고충처리제도가 충분히 효과를 발휘하기 위해서는, 해당 제도가 인권 침해 또는 기타 특정 기준 위반을 주장하는 고충만을 다루도록 제한되어서는 안 됩니다. 이러한 제한은 방치될 경우 인권을 해치거나 시위 또는 폭력적 행동으로 이어질 수 있는 다양한 우려 사항을 배제할 수 있으며, 이는 결국 인권 침해 리스크를 증가시킬 수 있습니다. 예를 들어, 소음, 먼지 또는 고용 기회에 대한 우려를 기업이 지속적으로 무시한다고 여겨지는 경우, 지역사회는 기업의 주의를 끌기 위한 유일한 수단으로 운영 방해 조치를 취하려고 할 수 있으며, 이는 잠재적으로 물리적 대립이나 심지어 생명에 대한 위협으로까지 이어질 수 있습니다. 위에서 언급했듯이, 다른 유형의 고충처리제도에 비해 운영 기반의 고충처리제도가 가지는 이점 중 하나는 문제가 확대되기 전에 초기에 문제를 식별하고 해결할 수 있다는 것입니다.

이러한 제도들은 광범위한 문제에 개방적으로 대응함으로써 기업이 인권 상황을 폭넓게 이해하고 구조적인 문제에 대응하는 데 도움이 될 수 있습니다.

명백하게 악의적인 고충을 제도에서 배제하는 것은 타당하지만, 고충이 이와 같은 비교적 드문 범주에 속한다고 판단하기 전에 신중을 기해야 합니다. 악의적인 것처럼 보이는 고충이라도 잠재적으로 인권에 영향을 미칠 수 있는 사안에 대한 진실된 우려나 기업에 더 광범위한 위협을 끼칠 수 있는 요소를 감추고 있을 수 있습니다. 기본적인 접근 방식은 우선 모든 고충을 진지하게 받아들이는 것입니다.

질문 45. 기업은 언제 운영 기반의 고충처리제도에 “참여”할 수 있습니까?

원칙 29는 기업에게 효과적인 운영 기반의 고충처리제도를 수립할지, 아니면 이에 참여할지에 대한 선택지를 제공합니다. 이러한 유연성은 여러 이유에서 중요합니다. 첫째, 많은 회사(특히 소규모 회사)가 효과적인 운영 기반의 고충처리제도를 수립하거나 사내에서 관리하는 데 필요한 자원을 가지고 있지 않을 수 있다는 사실을 고려한 것입니다. 둘째, 운영 기반의 고충처리제도(다른 회사와 협력하거나 제3자가 운영하는 외부 제도)에 참여하는 것이 고충 내용을 조기에 직접 해결할 수 있는 최선의 방법이 될 수 있다는 가능성을 열어줄 수 있습니다.

대기업과 심각한 인권 리스크가 있는 기업은 자체적인 운영 기반의 고충처리제도를 수립하기로 선택하는 경우가 많을 것이고, 실제로 그렇게 하는 것이 바람직한 경우가 많습니다. 그러나, 기업의 유형이나 규모에 상관없이 구제 접근 측면에서 볼 때 인권에 대한 부정적인 영향으로 발생하는 고충을 해결할 수 있는 다른 외부 제도에 참여하는 것이 유리하다는 것을 알 수 있습니다. 여러 기업이 참여하는 제도는 기업들이 공동으로 동일한 인권에 대한 부정적인 영향에 관련될 수 있는 상황(예: 여러 회사가 동일한 공장에서 상품을 구매하는 경우)에서 특히 이점을 제공할 수 있습니다.

기업이 외부 고충처리제도에 참여한다고 해도, 인권을 존중해야 하는 기업의 책임 중 어떤 부분도 외부에 위임되는 것은 아닙니다. 여기에는 인권에 대한 부정적인 영향을 끼쳤거나 기여했다고 판단되는 경우 구제 조치를 마련하거나 이에 협력해야 할 기업의 책임이 포함됩니다(원칙 22 및 OHCHR의 [기업의 인권 존중 책임: 해석 안내서](#) 참조).

잠재적인 "참여" 상황 및 구조의 예

운영 기반의 고충처리제도에 참여하는 것이 유익할 수 있는 상황의 유형은 다음과 같습니다.

- 영향을 받은 이해관계자가 여러 중복된 제도들을 탐색하는 대신 단일 제도를 통한 단순한 방식을 선호하는 경우
- 여러 회사가 참여하여 효과적인 구제 수단을 제공하기 위해 공동 대응이 필요한 경우
- 독립적인 감독을 통해 외부 제도에 참여하면 이해관계자 간의 정당성과 신뢰성이 높아질 수 있는 경우
- 해당 회사가 쉽게 확보할 수 없는 전문 지식 또는 현지 지식이 특별히 필요한 경우
- 다른 회사와의 협력을 통해 영향력을 강화함으로써 영향을 받은 이해관계자에게 효과적인 구제 조치를 제공할 가능성이 더 큰 경우
- 협업을 통해 중복되는 노력을 방지하고 비용을 절감할 수 있는 기회가 있는 경우
- 동료 학습의 기회가 있어서, 기업이 인권에 대한 부정적인 영향과 특정 문제의 근본 원인을 더 잘 파악하고 분석할 수 있게 되는 경우
- 협업을 통해 더 광범위한 구조적 문제에 대응할 수 있는 가능성이 있는 경우

외부 제도에 참여해야 하는 다양한 이유가 있는 것처럼, 이러한 참여가 공식화될 수 있는 다양한 구조가 있습니다. 상황과 맥락에 따라 회사들에게 주어진 선택지는 다음과 같습니다.

- 유사한 입장을 가진 회사 및 신뢰할 수 있는 현지 전문가와 협력하여 특정 위치 또는 운영 체계에 대한 하나의 공통된 제도를 개발하는 것

- 외부 전문가 또는 단체(예: 다자 이해관계자 이니셔티브 또는 시민사회단체) 혹은 근로자나 노조가 관리하는 제도 지원하는 것
- 지역사회와 적극적이고 건설적으로 협력하여 지역사회 중심의 고충처리제도를 수립하고 유지하는 것

기업들은 인권 관련 고충에 대한 직접적인 구제 조치를 위한 최적의 방법을 결정하기 위해 이러한 선택지를 신중하게 평가해야 합니다. 외부 제도들에 참여할 수 있는 기회는 아래 박스 10에서 자세히 설명하는 바와 같이 여러 법적, 상업적, 실무적 및 기타 문제를 수반할 수 있습니다. 비사법적 고충처리제도에 대한 효과성 기준은 다양한 유형의 고충처리제도(또는 고충처리제도의 조합)의 장단점을 평가하고, 제도 내 결함이나 공백이 있는 지점을 식별하기 위한 강력한 프레임워크를 제공합니다(질문 57~69 참조).

박스 10: 운영 기반의 고충처리제도에 참여할 때 고려해야 할 질문들

위 논의는 인권 관련 고충에 대해 조기에 직접적인 구제 조치를 가능하게 한다는 관점에서, 운영 기반의 고충처리제도에 참여하는 것이 언제 장점을 가질 수 있는지를 개략적으로 보여줍니다. 다른 사람과 협력할지 여부와 그 방식을 결정할 때, 여러 중요한 사안을 고려해야 합니다. 관련 환경 및 제도에 따라 다음과 같은 항목이 포함될 수 있습니다.

근본적인 도입 문제

- 해당 제도의 자금, 자원, 인력 및 관리는 어떻게 이루어지는가?
- 참여하는 데 소요되는 비용은 얼마인가?
- 참여를 위한 전제 조건은 무엇인가?

양질 및 성과 문제

- 해당 제도가 효과적(질문 57~69 참조)인가?
- 기준(예: 윤리적 문제 관련)은 어떻게 유지될 것인가?

법적, 상업적 및 평판의 문제

- 다른 기업 참여자는 누가 결정하는가?
- 다른 기업 참여자들은 결정된 사항에 따를 것인가?
- 규정을 준수하지 않는 기업 참여자는 어떻게 처리할 것인가?
- 가능한 협업 유형에 대한 법적 제한이 있는가?
- 기밀 또는 상업적으로 민감한 정보는 어떻게 보호해야 하는가?

질문 46. 운영 기반의 고충처리제도를 통해 어떤 종류의 구제가 가능합니까?

운영 기반의 고충처리제도는 제도가 다루는 인권 문제의 유형과 이를 해결할 수 있는 권한 면에서 매우 다양합니다. 따라서, 이러한 제도를 통해 잠재적으로 제공될 수 있는 구제의 결과도 각 제도에 따라 달라질 수 있습니다.

이행원칙에서 언급된 바와 같이, 운영 기반 제도는 일반적으로 고충을 다루고 해결하는 수단으로서 대화를 통해 합의된 해결책에 도달하는 것에 초점을 맞출 것으로 기대됩니다(질문 69 참조). 이러한 유연한 접근 방식은 다양한 사례에 대한 맞춤형 구제를 제공할 수 있는 가능성을 높여줍니다(박스 1 및 질문 47 참조). 일부 운영 기반의 고충처리 절차는 잘못된 인지, 사과, 관행 중지에 대한 합의, 시정 조치(예: 해고된 근로자의 복직), 재정적 보상, 사회 프로그램 개발 및 기타 비재정적 보상 등의 결과로 이어졌습니다.

운영 기반 고충처리제도는 비정부 기반 절차의 결과이기 때문에, 그 구제 조치가 법률적으로 구속력이 없을 수 있습니다. 다만, 관할권과 절차에 따라 구속력 있는 계약을 통해 일부 구제 수단을 공식화하는 것이 가능할 수 있으며, 필요 시 법원을 통한 집행이 가능할 수도 있습니다.

질문 47. 운영 기반의 고충처리제도를 통해 이용 가능한 구제 수단의 종류는 이행원칙에 언급된 다른 유형의 제도를 통해 이용 가능한 구제 수단과 어떻게 다릅니까?

효과적인 운영 기반의 고충처리제도(질문 57~69 참조)는 영향을 받은 이해관계자에게 정부 기반 제도보다 절차의 속도 및 비용 측면에서 이점을 제공할 수 있습니다. 이 제도들은 상업적 운영과 가장 밀접하게 관련되어 있을 가능성이 높으므로, 효과적이고 지속 가능한 해결책을 찾는 데 필요한 기술적·관리적 통찰과 전문성에 가장 잘 접근할 수 있습니다. 운영 기반의 제도는 일반적으로 고충을 해결하기 위해 대화 기반 문제 해결 방법에 의존하기 때문에, 이러한 제도의 구제 결과는 때로는 더 공식적인 정부 기반 절차에서 얻을 수 있는 것보다 더 창의적이고 피해자의 요구에 더 부합할 수 있습니다. 또한, 인권실사와 고충처리제도 간의 연계성을 고려할 때(질문 49 참조), 이러한 제도는 맞춤형 예방 조치 제공에도 기여할 수 있습니다.

그러나 운영 기반 고충처리제도가 정부 기반 제도가 수행할 수 있는 구제 조치를 모두 수행할 수는 없습니다. 예를 들어, 운영 기반의 고충처리제도는 형사 처벌을 부과할 수 없습니다. 제기된 고충이 규제 개혁을 통해서만 해결될 수 있는 구조적인 문제에 대한 것일 때에도 그 역할이 제한됩니다. 정부 기반의 고충 처리 과정은 일반적으로 보다 공개적이고 투명하게 운영되므로 상당한 제지 효과를 가질 수 있습니다. 반면, 운영 기반의 고충처리제도의 결과는 종종 관련 당사자 간에 기밀로 유지되며, 회사의 자발적 약속에 기반하는 경향이 있기 때문에 법적 구속력을 갖는 경우는 드뭅니다. 반면에, 사법 절차를 통해 얻은 구제 수단은 법적으로 강제할 수 있는 경우가 더 많습니다.

질문 48. 운영 기반의 고충처리제도의 개발과 운영에 있어서 노동조합 및 기타 근로자단체는 어떻게 고려되어야 합니까?

노동조합 및 기타 근로자단체는 기업의 핵심 이해관계자입니다. 이러한 조직이 공장, 산업별, 국가 또는 글로벌 차원에서 존재하는 경우, 운영 기반의 고충처리제도의 설계 및 이행 과정에 이들이 적극적으로 참여하는 것은 해당 제도의 신뢰성과 정당성 확보에 있어 매우 중요합니다.

원칙 29는 운영 기반의 고충처리제도가 “노동 관련 분쟁을 해결함에 있어 노동조합의 정당한 역할을 훼손하면 안 된다”고 분명히 밝히고 있습니다. 이는 기업이 다음을 수행해야 함을 의미합니다.

- 모든 근로자가 사전 허가 없이 또는 보복에 대한 두려움 없이 자신이 선택한 조직을 구성하고 가입할 권리를 인정하고 존중할 것
- 제도를 설계할 때, 특히 제도가 다룰 사안과 실제 운영 방식, 그리고 고충처리 과정에서 노동조합 및 근로자 대표가 맡게 될 역할을 결정함에 있어 노동조합과 기타 근로자 단체의 대표들과 긴밀히 협력할 것
- 행정 및 관련 제도, 특히 노동 관련 분쟁을 다루는 제도의 지속적인 개선에 노동조합 및 기타 근로자 대표를 참여시킬 것
- 관련 개별 사례(예: 적절한 구제 수단 결정)에서 기업 단위, 산업 부문, 국가 및/또는 국제적 수준의 노동조합이 보유한 전문성을 활용할 것.

질문 49. 운영 기반의 고충처리제도는 인권실사와 어떤 관련이 있습니까?

운영 기반의 고충처리제도는 인권 관련 고충 내용을 조기에 신속하게 해결하는 것 이상의 이점을 제공합니다(질문 40 참조). 효과적인 고충처리제도는, 초기 인권실사 범위 설정 과정에서는 드러나지 않았던 새로운 리스크 등 인권 관련 리스크에 대해 기업이 중요한 정보를 얻을 수 있는 출처가 될 수 있습니다. 우선 이러한 제도는 고충을 제기한 사람들의 우려를 넘어서는 인권 상황을 나타낼 수 있으며 법적, 상업적 또는 평판에 있어 리스크가 될 수도 있습니다.

이러한 제도는 영향을 받은 이해관계자에게 기업의 활동이 그들에게 어떤 영향을 미치는지 그리고 제기된 문제를 가장 잘 다룰 수 있는 구제 수단의 유형이 무엇인지에 대해 논의할 수 있는 플랫폼을 제공합니다. 또한, 잘 설계된 제도는 지역사회 관계를 강화하고, 이해관계자의 신뢰를 증진하는 데 도움이 될 수 있습니다(질문 69 참조).

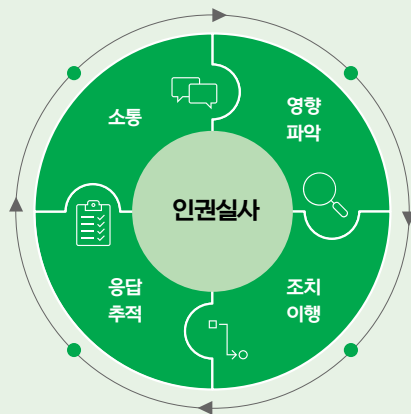
따라서, 운영 기반의 고충처리제도는 여러 가지 방식에서 인권실사와 관련이 있습니다.

- 지속적인 이해관계자의 참여를 위한 플랫폼으로서의 기능
- 기업이 관여하고 있는 인권에 대한 부정적인 영향을 파악하고 평가할 수 있는 수단
- 이러한 영향을 해결할 수 있는(또는 그에 대응하기 위한 전략을 파악할 수 있는) 수단
- 인권 관련 리스크를 예방하고 완화하기 위한 기업의 노력이 효과적인지를 추적하기 위한 데이터의 출처
- 전반적인 인권실사의 질을 보다 향상시키고, 결과적으로 기업의 인권 리스크 방지·완화 노력을 더욱 효과적으로 만들기 위한 정보의 출처(질문 68 참조).

박스 11: 인권실사란 무엇입니까?

“인권실사”는 기업의 운영 및 제품, 그리고 가치 사슬 전반에 걸쳐 인권에 미치는 영향을 파악하고 이에 대응하는 지속적인 과정을 의미합니다. 이행원칙은 기업을 위한 4가지 주요 단계를 설명합니다.

1. 기업이 관련될 수 있는 실제 또는 잠재적인 인권에 대한 부정적인 영향을 파악하고 평가함
2. 내부 기능 및 프로세스 전반에 걸쳐 발견된 내용을 통합하고 그러한 영향을 방지 및 완화하기 위한 적절한 조치를 취함
3. 대응의 효과성을 추적함
4. 인권에 미치는 영향을 어떻게 다루는지에 관해 소통함



즉, 인권실사는 기업들이 실제로 인권을 어떻게 존중하는지를 알고 보여줄 수 있도록 합니다. 인권실사는 내부 절차 및 시스템에 대한 평가뿐만 아니라 그 운영으로 인해 잠재적으로 영향을 받을 수 있는 집단과의 외부 소통도 포함해야 합니다. 운영, 상황 및 영향이 변화할 수 있으므로, 기업은 실사 과정의 일환으로 모든 인권에 대한 잠재적 또는 실제적 영향을 주기적으로 재평가해야 합니다.

인권실사에 대한 자세한 내용은 OHCHR의 [기업의 인권 존중 책임: 해석 안내서](#)를 참조.

인권실사는 기업이 인권 존중 책임을 다할 수 있도록 하기 위해 수립하거나 참여해야 할 운영 기반의 고충처리제도의 유형을 정의하는 데 도움이 될 수 있습니다. 운영 기반의 고충처리제도는 최소한 심각하거나 치료할 수 없는 피해의 위험도가 가장 높은 사람들에게 제공되어야 하며(질문 43 참조), 회사의 중요한 인권 리스크에 대응해야 합니다(질문 44 참조). 따라서, 인권실사의 결과는 운영 기반의 고충처리제도가 가장 필요한 곳을 알려줄 수 있습니다. 그러나, 적용 범위가 제한적이거나 접근 가능한 사람의 범위를 제한하는 고충처리제도는 정보 수집에 어려움을 겪을 수 있으며, 기업은 이로 인해 건전한 인권 리스크 관리의 기회를 놓칠 수 있다는 점을 명심해야 합니다. 일반적으로, 고충처리제도가 유연할수록(예를 들어, 누가 어떤 이유로 접근할 수 있는가의 차원에서), 강력한 인권실사 제도의 핵심 요소로 활용될 가능성이 높습니다.

의무적인 인권 실사 체제는 효과적인 운영 기반의 고충처리제도가 보다 폭넓은 인권 리스크 관리 시스템 구축에 기여하는 핵심적인 역할을 강화할 수 있도록 합니다. 앞서 논의한 모든 이유에서, 해당 체제에서 그러한 제도가 명시적으로 의무로 요구되는지 여부와 관계없이 효과적인 운영 기반의 고충처리제도를 수립하거나 이에 참여하는 것은 관련 법률 준수의 중요한 요소입니다.

질문 50. 운영 기반의 고충처리제도는 다른 종류의 제도들과 어떻게 결합하여 작동할 수 있습니까?

운영 기반의 고충처리제도는 때로는 인권 피해에 대한 효과적인 구제 수단을 자체적으로 제공할 수 있지만(질문 38 참조), 자신들의 권한과 정부 기반 제도를 포함한 다른 유형의 제도들 간의 시너지 효과를 인식하고 활용함으로써 그 영향력을 높일 수 있습니다. 예를 들어, 회사 기반 고충 처리 과정에서 규정 위반 또는 범죄 행위에 대한 혐의가 드러날 수 있습니다. 이러한 경우, 해당 제도를 통해 수집된 정보는 다양한 정부 기반 절차에서 유용할 수 있으며, 특정 상황에서는 관련 당국에 정보를 공개하는 것이 법적 의무일 수 있습니다.

산업, 다자 이해관계자 또는 기타 협력적 이니셔티브(질문 45 참조)를 통한 기업 간 협력은 운영 기반의 고충처리제도의 절차를 더 효과적으로 만드는 데 도움이 될 수 있습니다. 예를 들어, 고충을 해당 제도에서 다른 제도로 확장시키는 것을 지원할 수 있습니다. 하나의 비정부 기반 제도에서 다른 제도로 회부 또는 확장할 가능성은 함께 작동하는 제도들에 대해 “공동체(community)”라는 개념을 발전시킴으로써 여러 다양한 제도들을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다(박스 6의 “구제 생태계” 접근 방식에 대한 논의 추가 참조).

산업, 다자 이해관계자 이니셔티브(질문 51~56 참조)는 효과적인 운영 기반 고충처리제도의 제공을 회원 가입 또는 참여 조건(예: 행동 강령을 통해)으로 요구함으로써 기업 차원의 제도의 효율성을 높일 수 있습니다. 이 경우, 기업이 효과적인 고충처리제도를 제공하거나 이에 참여하지 못하는 것 자체가 다른 제도에 고충을 제기할 수 있는 근거가 될 수 있습니다. 이러한 역학은 운영 기반의 고충처리제도와 정부 기반 고충처리제도 사이에도 존재할 수 있습니다.

예를 들어, OECD 책임 있는 기업 행동에 대한 다국적 기업 지침에 따른 책임 있는 기업 행동을 위한 국가별 연락사무소는 기업이 운영 기반의 고충처리제도를 수립하거나 그 효과성을 개선하기 위한 조치를 취할 것을 권고하고 있습니다.

운영 기반의 고충처리제도가 어떻게 설계되었든, 그리고 다른 제도들과 어떠한 관계나 역학 관계에 있든지 간에, 영향을 받은 이해관계자는 자신의 요구를 가장 잘 충족하는 구제 전략의 일환으로서 다른 제도들을 통해(경우에 따라 결합된 방식으로) 다양한 구제 수단을 추구할 수 있는 유연성을 가지는 것이 중요합니다. 따라서, 운영 기반의 고충처리제도를 통해 구제 수단을 찾는 사람들에게 고충 처리 절차에 접근 또는 참여하는 조건으로 다른 제도를 통해 구제를 추구할 권리를 포기하도록 요구해서는 절대로 안 됩니다.

박스 12: 운영 기반 고충처리제도에서의 법적 권리 포기

운영 기반의 고충처리제도를 통해 피해에 대한 구제를 찾는 사람들이 법원을 포함한 다른 구제 조치 제도에서 그 피해에 대한 구제를 구하는 것을 금지하는 “법적 권리 포기 각서”에 서명하도록 요구 받은 경우가 있습니다.

이러한 관행은 이행원칙에 따라 기업이 인권을 존중해야 하는 책임과 일치하지 않습니다. 원칙 29의 주석은 운영 기반의 고충처리제도가 사법 또는 기타 비사법적 고충처리제도에 대한 접근을 배제해서는 안 된다고 분명히 밝히고 있습니다.

사람들에게 법적 권리 포기 각서에 서명하도록 요구하는 것은 다양한 방식으로 구제에 대한 접근을 방해합니다. 운영 기반의 고충처리제도가 자체적으로 효과적인 구제 수단을 제공하지 못하는 경우, 기업 관련 인권 피해로 영향을 받은 사람들은 자신의 필요에 맞는 구제 수단을 얻기 위해 다양한 제도들에 접근할 필요가 있을 수 있습니다. 이들에게 법적 권리 포기를 요구하는 것은 이러한 유연성을 억제할 수 있기에 구제에 심각한 장벽이 될 수 있습니다. 운영 기반 고충처리제도가 특정 사건에서 효과적인 구제 수단을 제공할 수 있을 것으로 예상되는 경우에도, 영향을 받은 이해관계자는 해당 절차 또는 결과에 불만족할 경우 추가 조치(법원 회부 포함)를 취할 수 있어야 합니다.

책임 및 구제 프로젝트에서 명시된 지침에서, OHCHR은 비정부 기반 고충처리제도가 누구에게도 접근 또는 참여를 조건으로 대체 고충처리제도(정부 기반 또는 비정부 기반)를 통해 구제를 추구하는 권리를 포기하도록 요구해서는 안 된다는 견해를 밝혔습니다. 포기 각서가 사용되는 경우, 그 내용은 가능한 한 좁게 해석되어야 하며, 어떠한 경우에도 형사 절차를 배제하거나 피해자가 형사 사건에 참여하는 것을 막아서는 안 됩니다.

원칙 30: 인권 관련 기준의 존중에 기반을 둔 산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력적 이니셔티브는 효과적인 고충처리제도가 마련되는 것을 보장하여야 한다.

질문 51. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?

산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력적 이니셔티브는 기업 관련 인권 피해를 해결하기 위한 구제 생태계에서 중요한 역할을 합니다(박스 6 참조). 많은 관할권에서, 부문별 이니셔티브는 채굴, 임업, 어업, 의류 및 섬유 산업 분야에서의 인권 피해에 초점을 맞춰 적극 사용됩니다. 기업은 이니셔티브에 참여하고자 특정 인권 관련 기준을 준수할 것을 종종 약속하며, 이를 위해 행동강령에 서명하기도 합니다. 이러한 기준을 준수하지 않은 것에 대한 고충을 해결하기 위해 적절하고 효과적인 고충처리제도를 제공하는 것은 해당 이니셔티브의 신뢰성을 위해 중요합니다. 이러한 이니셔티브와 연계된 제도들은 사람들이 고충을 제기하고 피해에 대한 구제를 모색할 수 있는 추가적인 통로를 제공함으로써 기업 관련 인권 피해에 대한 구제 접근을 용이하게 할 수 있습니다.

질문 52. 인권 관련 기준의 존중에 기반한 산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력적 이니셔티브란 무엇입니까?

산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력적 이니셔티브는 다음과 같은 경우 인권 관련 기준에 “기반한 것”으로 간주할 수 있습니다.

- 인권 관련 목표를 포함하는 권한을 가지고 있으며
- 국제적으로 인정된 인권 원칙에 부합하는 기업 대상 기준을 공표함, 및/또는
- 인권 관련 기준을 정책 및 절차에 통합함(예: 이해관계자의 참여 및 피해로부터 효과적인 구제에 대한 권리 관련)

이러한 유형의 이니셔티브는 정부, 시민사회단체 및 노동조합과 같은 다양한 주체들뿐만 아니라 기업 자체를 포함할 수 있습니다. 이들은 여러 관할권에 걸친 활동을 다룰 수도 있고, 특정 지역이나 국가에서 발생하는 특정 문제를 해결하는 데 중점을 둘 수도 있으며, 두 가지를 모두 포함할 수도 있습니다.

그러한 이니셔티브는 인권 문제를 해결하기 위해 특별히 수립되었을 수도 있고, 인권 관련 목표의 발전을 포함한 보다 광범위한 범위의 문제와 우려를 다룰 수도 있습니다.

그러나 이러한 모든 이니셔티브의 공통점은 관련된 사람들이 특정 인권 기준을 지키기 위해 노력한다는 것입니다. 이러한 이니셔티브는 여러 방식으로 기업의 인권 존중을 증진하는 데 도움이 될 수 있습니다. 예를 들어, 회원제 기반 이니셔티브는 회원들에게 인권 기준에서 비롯된 특정 원칙을 채택하거나 그러한 기준이 포함된 행동강령을 준수하는 데 동의하도록 요구할 수 있습니다. 인증 기반 이니셔티브는 인증된 기업이 인증을 유지하기 위해 인권 실적에 대해 외부 조사 또는 감사를 받도록 요구할 수 있습니다. 기업과 노동조합 간의 글로벌 프레임워크 협약은 개별 국가에서 특정 노동권이 보호되는지 여부와 관계없이 기업의 글로벌 운영 전반에 걸쳐 그 노동권을 준수하도록 요구할 수 있습니다. 다른 이니셔티브는 위에서 설명한 다양한 종류의 접근 방식을 조합하는 것을 필요로 할 수 있습니다.

질문 53. 효과적인 고충처리제도를 이용 가능하게 한다는 것은 무엇을 의미합니까?

인권 관련 약속을 촉진하는 산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력적 이니셔티브는 효과적인 고충처리제도가 “이용 가능”하면서 적어도 그러한 약속이 충족되고 있는지에 관한 우려를 해소할 수 있도록 해줄 것으로 기대됩니다. 효과적인 고충처리제도가 이용 가능하다는 것은 반드시 그 제도가 이니셔티브에 속하는 것이어야 함을 의미하지는 않지만, 그럴 가능성은 있습니다. 산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력적 이니셔티브와 관련된 효과적인 고충처리제도는 해당 이니셔티브의 개별 구성원 또는 지지자 수준에서 마련될 수도 있습니다. 또한, 이러한 제도는 다른 독립적인 기구에 위탁될 수 있습니다. 어떤 형태의 제도가 마련되든, 원칙 31에 규정된 효과성 기준을 충족해야 합니다(질문 57~68 참조).

질문 54. 이러한 고충처리제도는 어떤 문제를 해결할 수 있어야 합니까?

산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력적 이니셔티브와 관련된 고충처리제도가 어떤 문제를 다룰 수 있는지는 해당 이니셔티브의 범위와 활동 및 관련된 인권 약속에 따라 다릅니다. 이러한 고충처리제도가 다룰 수 있는 문제의 범위는 상당히 다양합니다. 해당 제도가 가진 권한과 임무는 일반적으로 지지자들이 한 약속을 반영하여, 행동강령, 원칙, 인증 제도 또는 특정 이해관계자의 권리를 보호에 관한 합의 등의 형태로 나타납니다. 최소한 이러한 제도는 이니셔티브에 의해 추진된 약속이 충족되지 않았다고 판단될 경우 영향을 받은 이해관계자 또는 그 대표자가 우려를 제기할 수 있도록 해야 합니다.

질문 55. 이러한 고충처리제도를 통해 잠재적으로 사용할 수 있는 구제 수단에는 어떤 것이 있습니까?

산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력적 이니셔티브가 특정 사례에서 구제 수단을 제공할 수 있는 범위와 이용 가능한 실질적인 구제 수단의 종류는 해당 제도의 목적, 권한, 임무 및 효과성에 따라 달라집니다.

인권 관련 기준 준수를 조건으로 기업 회원 자격이 부여되는 제도의 경우, 규정 위반이 확인되었을 때 고충 처리 절차를 통해 취할 수 있는 구제 조치로는 회원자격 취소 및 제명, 회원자격 유지를 위한 조건 부과(특정 비즈니스 관계의 종료 또는 공개 사과 등), 주요 사실을 담은 규정 위반 진술서 발표, 또는 이해관계자와의 협의를 통한 시정 구제 조치 계획(이후 해당 이니셔티브가 점검 및 모니터링)을 수립 및 이행할 의무가 포함될 수 있습니다.

인증 또는 윤리적 마크를 기업에 부여하는 이니셔티브의 경우, 구제 수단에는 회사 제품에 마크를 표시할 수 있도록 하는 인증 및 허가의 철회, 또는 특정 시정 조치가 취해질 때까지 허가의 일시 중단과 같은 조치가 포함될 수 있습니다.

이러한 이니셔티브를 위한 제도는 기업에 벌금을 부과하거나 재정적 보상 지급을 명령하지는 않는 경우가 많지만, 정해진 합의의 일환으로 기업이 자발적으로 보상을 제공하는 데 동의하는 것을 막지는 않습니다.

이 제도(또는 인증제)의 회원 자격조건 중 하나는, 고충이 발생할 경우 기업이 조정과 같은 대화 기반 프로세스에 응해야 한다는 것이며, 이를 통해 폭넓은 맞춤형 및 대상별 구제 수단을 잠재적으로 얻을 수 있습니다. 더 엄격한 책무성 모델의 경우, 기업이 공식적인 분쟁 해결 절차를 따르고 그 결과에 법적으로 구속되도록 요구할 수 있습니다. 이는 조정 기법에 따른 절차에서부터 중재와 같은 판결 절차에 이르기까지 형식적으로 다양할 수 있습니다. 불법적으로 해고된 근로자를 즉시 복직시켜야 하는 경우와 같이 법적 구속력이 있는 결과가 반드시 필요한 경우에는 중재가 선호될 수 있습니다.

질문 56. 이러한 고충처리제도는 인권실사와 어떤 관련이 있습니까?

산업, 다자 이해관계자 및 기타 협력적 이니셔티브와 관련된 고충처리제도는 특정 고충 사안에 언급된 기업뿐 아니라 해당 제도 내 전체 회원사 및 그 외 기업들의 인권실사 프로세스를 형성하고 보완하는 데 도움이 되는 귀중한 정보를 제공할 수 있습니다. 고충 처리 과정에서 제기된 혐의와 절차가 종료될 때 밝혀지는 주요 사실은 새롭게 대두되는 리스크를 발견하고 기존 인권실사의 방법론과 실행에 있어서의 결함을 명확히 하는 데 도움이 될 수 있습니다. 이러한 고충 처리 과정에서 도출된 혐의, 통찰 및 사실은 특정 부문이나 가치사슬, 운영 상황과 관련된 더 광범위하고 체계적인 리스크를 식별하는 데 도움이 될 수 있습니다. 또한, 리스크뿐만 아니라 그 대응 방안에 대해 기업 간 동료 학습 및 지식 공유를 위한 중요한 기반을 제공할 수 있습니다.

VII. 비사법적 고충처리제도에 대한 효과성 기준

원칙 31: 효과성을 확보하기 위해 정부 기반 및 비정부 기반 비사법적 고충처리제도는 정당성, 접근성, 예측성, 형평성, 투명성, 권리의 적합성, 지속적인 학습의 자료라는 특성을 가져야 한다. 또한 운영 기반의 고충처리제도는 대화와 참여에 기반해야 한다.

질문 57. 이 원칙이 중요한 이유는 무엇입니까?

이행원칙은 비사법적 고충처리제도의 성과와 영향을 평가하기 위한 벤치마크로서 효과성의 중요성을 반복적으로 언급하고 있습니다. 국가가 자국의 제도를 효과적으로 운영하는 것은 인권 보호 의무를 이행하는 데 있어 중요한 요소입니다. 마찬가지로, 효과적인 고충처리제도를 수립하지 못하거나 이에 참여하지 못한 기업은 이행원칙에 따라 인권을 존중해야 할 기업의 책임을 다하고 있다고 주장할 수 없습니다.

비효과적인 제도는 시간과 자원의 낭비입니다. 제도를 개발하고 관리하는 사람들뿐만 아니라, 이를 통해 고충을 제기하고 구제를 받으려는 사람들의 시간과 자원을 낭비하는 것입니다. 충족될 수 없는 기대를 높임으로써 권리주체자의 고충을 더욱 심화시킬 수 있고, 더 나아가 무력감과 존엄성 상실로 이어질 수 있습니다. 기업의 경우, 비효율적인 운영 기반의 고충처리제도는 기존 및 새로운 인권 리스크 관련 사안이나 해당 리스크 대응 노력의 성과에 대한 이해관계자의 피드백을 효과적으로 수집하지 못함으로써 결과적으로 건전한 리스크 관리에 해가 될 수 있습니다(질문 40 및 49 참조).

그러나, 효과성은 정의하기 어려운 개념입니다. 원칙 31은 모든 유형의 비사법적 제도의 효과성을 평가하기 위한 권위있고 전 세계적으로 통용 가능한 기준을 제시하고 있습니다.

이러한 효과성 기준은 구제의 실제적인 측면뿐만 아니라 절차적인 측면도 다루고 있으며(질문 10과 67 및 박스 1 참조), 연성법과 법적 구속력이 있는 방식으로 광범위한 제도들의 효과성을 평가하기 위한 수많은 국제적, 지역적 및 국내적 프레임워크의 토대를 형성해 왔습니다. 전 세계의 많은 벤치마킹 조직들이 이러한 기준을 활용해 다양한 유형의 제도들의 성과를 평가하고 순위를 매기고 있습니다. 책임 및 구제 프로젝트에서 OHCHR은 다양한 기관과 기업이 실무에서 효과성 기준을 충족시키기 위해 취할 수 있는 실제적인 조치에 관한 지침을 마련하였습니다.

질문 58. 어떤 제도에 효과성 기준이 적용됩니까?

원칙 31에 명시된 효과성 기준은 정부 기반 및 비정부 기반의 비사법적 제도에 적용됩니다. 해당 기준은 원칙 27~30에 언급된 모든 유형의 제도에 적용됩니다(질문 27, 35, 42, 53 참조). 처음 일곱 가지 효과성 기준은 기업의 인권 존중과 관련된 모든 비사법적 고충처리제도에 적용됩니다.

여덟 번째 기준은 특히 운영 기반 제도에 적용되며 이러한 제도가 참여와 대화에 기반해야 한다고 요구합니다. 이 기준이 포함된 이유는 기업이 고충의 대상이 되는 동시에 그 결과를 일방적으로 결정하는 것은 정당성을 갖기 어렵다는 인식을 일부 반영한 것입니다. 이 여덟 번째 효과성 기준은 또한 영향을 받은 이해관계자 그룹과의 소통하는 것의 중요성을 강조하여, 이러한 제도가 이해관계자들의 요구에 부응하고 그들이 실제로 제도를 사용할 수 있다고 느낄 수 있도록 합니다. 이 기준은 특히 운영 기반의 고충처리제도와 관련이 있지만, 다른 유형의 비사법적 제도 또한 이 기준을 충족함으로써 그 효과성을 높일 수 있습니다.

질문 59. 왜 이러한 기준입니까?

원칙 31에 명시된 기준은 현장에서의 폭넓은 연구, 컨설팅 및 테스트 과정을 통해 개발되었습니다. 이행원칙을 개발하는 동안, 초기 기준의 이점을 검증하기 위해 파일럿 프로젝트를 수행되었으며, 그 후 운영 현실을 더 잘 고려하여 효과성 기준이 수정되었습니다(A/HRC/17/31/Add.1 참조).

종합적으로 볼 때, 이러한 기준들은 여러 부문 또는 운영 맥락에서 적용될 수 있는 광범위한 고충처리제도의 효과성을 전체적으로 평가하기 위한 견고한 프레임워크의 토대를 제공합니다(질문 61 참조).

질문 60. 효과적인 제도로 간주되기 위해서는 각 기준을 충족해야 합니까?

효과성 기준은 전체적으로 통합 적용되도록 설계되었습니다. 이 기준들은 상호 연관되어 있고 상호 보완적인 관계에 있기 때문에, 하나의 기준을 간과하거나 배제하면 다른 기준과 연관된 제도의 능력에도 영향을 미쳐 전체적으로 그 제도의 효과성을 저하시킬 수 있습니다. 예를 들어, 이해관계자들 및 일반 대중과의 소통에서 해당 제도가 얼마나 투명한지는 그 접근성과 예측 가능성에 명백한 영향을 미칩니다. 마찬가지로, 예측 가능하고 공정한 방식으로 운영되는 제도는 신뢰도와 정당성도 높을 가능성이 큼니다.

따라서 비사법적 고충처리제도를 설계, 평가 및 개선할 때는 모든 기준을 고려해야 합니다(질문 61 참조). 실질적인 측면에서 기준을 충족시킬 수 있는 방법은 다를 수 있지만(예를 들어, 부문이나 의도된 사용자에 따라), 비사법적 고충처리제도의 운영자는 달성하기 가장 쉬워 보이는 기준을 선별적으로 취하기보다는 모든 기준을 충족시키기 위해 노력해야 합니다.

질문 61. 고충처리제도의 효과성은 어떻게 평가해야 합니까?

원칙 31에 명시된 효과성 기준은 고충처리제도가 실제로 얼마나 잘 수행되고 있는지 여부와 특히 인권 관련 고충을 신속하고 성공적으로 해결하고 효과적인 구제를 제공하는 수단으로서의 성공 여부를 평가하는 데 있어 분명한 출발점이 됩니다. 그러나, 효과성 기준은 그 자체로 최적의 기준으로 여겨지거나 고충처리기준이 추구해야 하는 최고의 모델로 여겨져서는 안 되며, 경험과 교훈을 통해 구축해야 할 기본 프레임워크로 제시되어야 한다는 점을 기억하는 것이 중요합니다. 다시 말해, 효과성 기준은 지켜야 할 최소한의 기준이지 궁극적 목표가 아닙니다.

2011년 이행원칙이 채택된 이래로, 여러 단체들은 효과성 기준이 어떻게 세부적인 성과 평가의 기초를 형성할 수 있는지를 보여주는 수많은 도구를 개발해 왔습니다.

OHCHR가 **책임 및 구제 프로젝트**의 일환으로 발표한 지침은 다양한 유형의 고충처리제도가 광범위한 운영 맥락에서 각 효과성 기준을 실제로 어떻게 충족할 수 있는지를 제시하는 일련의 사항들을 담고 있습니다. 이러한 통찰은 평가 프레임워크에 다양한 방식으로 통합될 수 있으며, 성과 추적에 활용할 수 있는 정량적 및 정성적 지표의 기초가 될 수 있습니다. 정부, 산업 협회, 시민사회단체, 인권옹호가 또는 노동조합과 같은 특정 맥락에서 효과성 기준을 가장 잘 구현하는 방법에 대해 다양한 내용이 추가로 논의될 것입니다.

어떤 평가 도구와 방법을 사용하든, 일반적 경우와 특정한 경우 모두에서 각 효과성 기준에 대한 제도의 성과에 관하여 이해관계자 의견을 수렴하는 것은 필수적입니다. 예를 들어, 이해관계자의 의미 있는 참여가 없으면, 사람들이 제도에 접근할 때 직면하는 장벽을 충분히 이해하고 해결하기가 어려울 것입니다(질문 63 참조). 결과와 구제 수단이 효과적이며, 문화적으로 적절하고 성인사적이어도록 보장하기 위해서는 의미 있는 참여가 필요합니다(질문 67 참조).

질문 62. 고충처리제도가 정당한 것으로 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까?

원칙 31에서 정당성이란, 제도가 지지를 받을 만한 가치가 있고 그 존재와 권한을 문제 삼을 만한 객관적인 이유가 없다는 것을 의미합니다. 정당한 제도는 이해관계자로부터 권위, 존중 및 신뢰를 이끌어냅니다.

특정 제도가 정당한 것으로 간주되기 위해 가져야 하는 요소에 대해 각 이해관계자마다 서로 다른 견해를 가질 수 있으며, 이는 해당 이해관계자의 특수한 경험과 요구에 따라 달라질 수 있습니다. 그러나, 다양한 맥락에서 이해관계자들이 그 제도를 정당하다고 인식하도록 하기 위해 취할 수 있는 조치들이 있습니다. 예를 들어, 고충처리제도의 설계 및 운영에 관여하는 사람들이 다음과 같은 조치를 취하는 경우, 그 제도가 정당한 것으로 간주될 가능성이 높습니다.

- 제도를 설계, 평가 및 개선할 때 권리주체자의 견해를 구하고 고려함
- 제도가 고충의 대상이 될 수 있는 행위의 당사자들로부터 충분한 독립성을 유지할 수 있도록 함
- 이해 상충의 위험을 최소화하고 이에 대응하기 위한 조치를 취함
- 적절한 경우 독립적인 제3자에게 분쟁 해결 및 의사 결정 권한을 위임하는 것을 허용함
- 제도가 제공할 수 있는 것과 제공할 수 없는 것, 제도의 작동 방식, 보복으로부터 보호받을 수 있는 정책에 대한 정보를 권리주체자에게 사전에 보급함
- 직원 간의 성 평등을 보장하고 성인지적 접근 방식을 채택함(박스 13 참조)
- 업무에 적합한 자격을 갖춘 인력이 배치되도록 함.

정당성을 부여하고 제고하기 위해 필요한 특성은 그 제도가 정부 기반인지 비정부 기반인지에 따라 달라질 수 있습니다. 정부 기반 제도의 경우, 부패나 부당한 정치적 간섭으로부터의 보호와 입법적 권한 부여는 정당성을 확립하고 유지하는 데 중요한 요소가 될 수 있습니다. 반면에, 비정부 기반 고충처리제도는 적절한 사내 정책과 강력한 감독 시스템 등 다른 방식을 통해 공정성과 양질의 거버넌스를 입증해야 할 수도 있습니다.

박스 13: 성인지적 접근 방식 채택

고충처리제도의 설계자와 운영자는 의사 결정에 영향을 미칠 수 있는 젠더와 관련된 의식적이고 무의식적인 편견의 다양한 원인을 알고 있어야 하며, 이것이 의도치 않게 사람들, 특히 여성, 여아, 논바이너리(non-binary) 및 LGBTI+ 사람들에게 대한 차별이나 불이익을 초래할 수 있는 다양한 방식에 맞설 준비가 되어 있어야 합니다.⁷

⁷ LGBTI+는 레즈비언, 게이, 양성애자, 트랜스젠더 및 간성인의 약어입니다. 더하기 기호는 다른 용어와 동일시 하는 다양한 성적 지향, 성별 정체성, 성별 표현 및/또는 성별 특성을 가진 사람을 나타냅니다. 자세한 내용은 OHCHR, *자유롭고 평등하게 태어나다: 국제 인권법의 성적 지향, 성 정체성 및 성 특성*(뉴욕과 제네바, 2019) 참조.

고충처리제도의 설계 및 운영 과정에서 사람들의 실제 삶의 현실이나 그들이 겪을 수 있는 복합적이고 교차적인 형태의 차별을 고려하지 않으면, 사람들의 해당 제도에 대한 신뢰와 실제로 활용할 의지에 중대한 영향을 미칠 수 있습니다. 상황에 따라, 특별히 주의해야 할 사항으로 다음이 포함될 수 있습니다.

- 영향을 받은 이해관계자와 제도 간의 의사소통 방법(예를 들어, 여성이 남성과 동일한 수준으로 통신기술에 접근하고 이를 능숙하게 사용할 수 있는가?)
- 참여의 방식(여성, 여아, 논바이너리 및 LGBTI+ 사람들이 젠더에 대한 고정관념이나 차별적 법률 또는 문화적 규범의 해석 등으로 인해 충분히 접근하거나 신뢰할 수 없는 참여나 토론의 맥락이 존재하지는 않는가?)
- 공청회 개인 출석 요구 및 공청회 개최 시간(하루 중 특정 시간에 직접 출석해야 한다는 요구사항은, 직장에서 휴가를 얻을 수 없는 여성 등이나 젠더에 대한 고정관념으로 돌봄 책임이 떠안고 있는 사람을 배제하고 있지는 않은가?)
- 이 제도를 이용하는 여성, 여아, 논바이너리 및 LGBTI+ 사람들이 보복 및 낙인의 위험에 노출될 수 있는 범위와 그 구체적 형태(예: 성 또는 젠더 기반 폭력, 괴롭힘 또는 위협, 피해자를 비난하는 구조 또는 사회적 소외) 및 보복 행동으로 인한 사회적 경제적 결과의 차이(여성의 경우 특히 더 장기적이고 심각할 수 있음)
- 고충 처리 과정의 결과가 특히 여성, 여아, 논바이너리 및 LGBTI+ 사람들의 요구를 충족시키는 정도
- 고충으로 인정되는 물질적 범위, 입증에 대한 기준 및 요구되는 증거의 유형
- 고충처리제도 및 구제 수단이 여성, 남성 및 논바이너리와 관련한 젠더의 고정관념에 기반하지 않고, 이를 강화하지 않도록 보장

고충처리제도가 설계 과정과 성과 평가(일반적 경우와 특정한 경우 모두)에 있어 성인지적 접근 방식을 도입하지 않는다면, 효과성 기준을 충족할 가능성은 낮습니다. 반면, 제도의 설계자와 운영자가 성인지적 접근 방식을 도입하는 경우, 제도가 다음과 같은 특성을 갖추기 위해 필요한 개선 사항을 파악할 수 있습니다.

- 성별에 관계없이 모든 사람에 의해 신뢰받을 수 있음(즉, 정당함)
- 제도에 누가 접근할 수 있는지, 직·간접적으로 성별을 이유로 차별하지 않음(즉, 접근 가능함)
- 질적인 평등을 달성할 수 있는 방식으로 운영됨(즉, 공평함)
- 여성, 남성, 논바이너리 및 LGBTI+가 피해와 구제 수단에서 경험할 수 있는 차이를 고려하고, 구제 수단이 인권의 전 범위를 향유할 수 있도록 하기 위해 무엇이 필요한지를 고려할 수 있음(즉, 권리에 적합함).

고충처리제도를 설계하고 운영하는 성인지적 접근 방식의 시작점은 영향을 받은(또는 잠재적으로 영향을 받는) 여성, 여아, 논바이너리 및 LGBTI+ 사람들의 의미 있는 참여를 포함합니다(박스 15 추가 참조).

기업과 인권 실무그룹은 2019년 보고서(A/HRC/41/43)에서 기업과 인권 이행원칙의 젠더 측면을 심도 있게 다룬 바 있습니다. 또한, 레즈비언, 게이, 양성애자, 트랜스젠더 및 간성인에 대한 차별을 다루는 기업 행동 기준은 기업이 LGBTI+ 사람들의 인권에 대한 국제적 기준에 따라 자사 정책 및 관행을 어떻게 조율할 수 있는지에 대한 구체적인 지침을 제공합니다.

질문 63. 고충처리제도가 접근 가능하다고 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까?

제도를 필요로 하거나 이용하기를 원하는 사람들이 제도에 접근 가능하려면 다음 요건이 충족되어야 합니다.

- 그 제도가 존재한다는 사실, 그 목적이 무엇인지, 그리고 자신들에게 어떤 도움을 줄 수 있는지를 안다
- 사용 방법을 안다
- 고충 처리 과정에 쉽게 접근하고 참여할 수 있다.

대부분의 경우, 제도의 접근성을 보장하려면 관련 이해관계자 그룹에 대한 집중적이고 표적화된 지원 활동이 필요한데, 특히 해당 비즈니스 활동으로 인해 부정적인 영향을 받을 위험이 가장 높은 사람들에게 초점을 맞춰야 합니다. 필요한 인식 제고 활동은 상황마다 다르지만 다음을 포함할 수 있습니다.

- 대면 참여(예: 회의 및 토론)
- 교육 세션(동료, 노조 대표 또는 지역사회 구성원과 같이 권리주체자가 쉽게 공감할 수 있는 인물에 의해 제공되는 것이 바람직함)
- 해당 제도의 주요 이용 대상자들이 볼 수 있는 위치에 눈에 잘 띄게 게시함
- 온라인 등의 통로로 정보 공유(예: 웹사이트, 소셜 미디어, 전단지, 신문 및 기타 미디어)
- 관련 시민사회단체에 협력을 요청함(예: 사회복지사)

제도의 접근성을 보장하려면 고충을 제기하려는 사람들이 마주할 수 있는 장벽의 유형에 대한 상세한 이해와 이러한 장벽을 극복하기 위한 조치가 필요합니다. 이것을 종종 고충처리제도의 설계 및 운영에 대한 “사용자 친화적인” 접근법이라고 합니다. 장벽을 완전히 극복하기 위해 필요한 인식과 지식의 수준은 영향을 받은 사람들과 지역사회의 의미 있는 참여 없이는 얻을 수 없습니다. 필요한 방식은 경우에 따라 다를 수밖에 없겠지만, 접근성은 대개 다음과 같은 방법을 통해 크게 향상될 수 있습니다.

- 고충을 제기하고 고충 처리 과정에 적극적으로 참여할 수 있도록 지원할 것
- 제도에 접근하기 위한 기준(자격 기준)을 최소화하고 그것이 명확하게 전달되도록 할 것

- 침해가 명백해지거나 권리주체자가 제도에 대해 알아내는 데 걸리는 시간을 고려할 수 있을 만큼 제도 접근 관련 시간 제한을 유연하게 설정할 것
- 변론에 대한 과도한 요건을 피할 것(예: 고충 내용을 법률 또는 정책 용어로 구성하도록 요구하지 않을 것, 영향을 받은 특정 인권을 명시하도록 요구하지 않을 것)
- 재정적 장벽을 최소화할 것
- 권리주체자가 자신의 언어로 참여할 수 있도록 보장할 것
- 다양한 소통 방법을 제공할 것(예: 대면 소통, 무료 유선전화, 전자 또는 일반 우편, 온라인 형식)
- 취약하거나 소외될 위험이 높을 수 있는 사람들이 직면하는 장벽에 능동적으로 대응할 것(예: 물리적 보안, 직업 안정성, 참여와 관련된 비용, 보육 접근의 어려움, 문해력 장벽 또는 디지털 기술 부족)
- 접근 가능한 형식 또는 영향(또는 잠재적으로 영향) 받은 이해관계자가 사용하는 언어로 자원 및 서비스를 이용할 수 있도록 보장할 것
- 모의 진술서, 견본 및 기타 온·오프라인 자원(예: 안내 팸플릿 및 영상), 무료 자문 및 지원 서비스(예: 상담전화 및 사회복지사 지정), 아동과 문해력이 낮은 사람, 장애인이 이용 가능한 자료와 같이 사람들이 고충 처리 절차를 탐색하고 자신 있게 참여할 수 있도록 다양한 자원을 제공할 것

보복에 대한 두려움은 피해에 대한 효과적인 구제 수단을 찾는 데 있어 큰 장벽이 되며, 사람들이 고충을 제기했다는 이유로 처벌받을 것을 우려한다면 고충처리제도는 활용되기 어렵습니다. 따라서, 고충처리제도가 권리 주체자와 그와 관련된 다른 사람(예: 가족 또는 변호사) 및 고충 처리 과정과 관련된 사람(예: 통역사 또는 증재자)에 대한 보복 위험을 식별하고 해결하는 것이 중요합니다(박스 14 참조).

박스 14: 보복의 위험으로부터 사람들을 보호하는 것

사람들은 보복에 대한 두려움 때문에 고충처리제도에 접근하지 못하게 될 수 있습니다. 이러한 위험을 인식하고 적절하게 대응하지 못하면 불가피하게 이해관계자의 신뢰(그리고 더 나아가 제도의 “정당성” - 질문 62 참조)를 훼손하고 고충 처리 과정을 기꺼이 사용하려는 사람들의 의지에 심리적이고 실제적인 심각한 장벽을 야기합니다(접근성 저해 - 질문 63 참조). 사람들이 속한 집단이나 상황에 따라 직면하는 보복 위험의 유형이나 수준은 다양할 수 있으며, 보복을 경험하는 방식 또한 다를 수 있습니다. 취약하거나 소외되는(예를 들어, 빈곤 또는 개인 자율성의 부족으로 인해) 위치에 있으면 위험 수준이 극도로 높아질 수 있으며, 공정하고 정보에 기반하며 존중 받는 방식으로 고충 처리 과정에 참여할 수 있는 정도에도 영향을 미치게 됩니다(이에 따라, 과정의 “형평성”에 영향을 미칩니다 - 질문 65 참조).

보복 위험을 관리하기 위해 취할 수 있는 실제적인 조치는 다음과 같습니다.

- 보복에 대해 공개적으로 무관용 입장을 채택하고, 이를 제도 인식 제고 활동의 일환으로 적극 홍보함
- 고충처리제도의 직원이 보복 위험을 식별하고 관리하는 데 필요한 전문 지식을 갖추고 있도록 할 것
- 보복에 대한 잠재적 우려에 대해 권리주체자 및 기타 인물들과 처음부터 소통하고, 그들 자신과 관련 인물들의 안전을 위해 취할 수 있는 조치에 대해 조언할 것
- 사례별 리스크 평가를 준비하고, 리스크 예방 및 완화를 위한 적절한 조치를 이행할 것
- 기업의 가치 사슬에 속한 법인과 계약 과정에서 보복에 대한 금지 조치가 명시적으로 있도록 할 것
- 신원을 기밀로 유지할 수 있도록 보장하고 이러한 기밀을 유지하기 위한 조치를 취할 것(예: 신원을 식별하는 데 사용될 수 있는 정보를 삭제하는 방법)
- 보복과 관련하여 제기된 모든 우려 사항과 드러난 모든 보복 사례에 대해 집계된 형태로 보고할 것
- 법 집행기관, 검사 및 사법 절차와 선의로, 책임감 있는 방식으로 협력할 것

질문 64. 고충처리제도가 예측 가능하다고 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까?

예측 가능한 제도는 명확하고 공개된 절차를 가지고 있으며, 제도의 처리 과정, 가능한 결과, 그리고 그 결과의 이행 여부를 모니터링하는 방법에 대해 명확하게 알려주는 제도입니다. 예측성은 고충처리제도가 무엇인지, 어떻게 작동하는지, 제도가 제공할 수 있는 것과 제공할 수 없는 것, 절차의 각 단계에서 기대할 수 있는 것에 대해 알 수 있다는 것을 의미합니다. 또한 유사한 사실관계에서는 유사한 결과가 도출되며, 임의적이거나 일관되지 않은 결과로 이어지지 않는다는 것을 의미합니다. 예측가능성은 권리주체자에 대한 배려 차원이 아니라, 이해관계자의 신뢰와 승인을 확보하고 유지하는 데 필수적입니다.

예측 가능한 제도의 특징은 사례마다 다르지만, 대개 다음을 포함합니다.

- 제도의 정책 및 절차에 대한 명확한 정보를 게재함
- 고충을 처리하기 위한 명확하고 현실적인 기간이 당사자들에게 전달되고 존중됨
- 보복의 위험을 고려하여 다른 제도 및 정부기관과의 협력에 관한 명확한 정책을 마련함
- 구제 수단을 통해 달성할 수 있는 기대치와 그 집행 가능 범위 및 모니터링 이행에 대해 적절한 관리를 함

질문 65. 고충처리제도가 형평에 맞다고 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까?

형평성의 개념은 공정성의 개념에 의해 강하게 뒷받침됩니다. 이행원칙은 피해 집단이 “정당하게 정보를 제공받고 존중 받는 조건” 하에 고충 처리 과정에 참여할 수 있도록 하기 위한 “정보, 조언 및 전문지식에 대한 정당한 접근”을 통한 절차적 공정성의 중요성을 강조합니다.

특히 피해 집단과 해당 기업 사이에 종종 존재하는 권력과 정보에 대한 접근의 불균형에 대해 충분한 주의를 기울이지 않는다면, 공평한 방식으로 기능해야 하는 제도의 능력을 저해할 수 있습니다. 공평한 제도는 이러한 불균형에서 발생하는 문제를 해결하기 위해 적극적으로 작동하여 권리주체자들이 다음과 같은 조치를 통해 고충 처리 절차에 공정하고 자신 있게 참여할 수 있도록 해야 합니다.

- 적절한 자문, 기술, 재정 및 기타 형태의 지원을 제공함(또는 외부 지원 제공처로 인계)
- 부상이나 트라우마로 영향을 받거나, 취약하거나 소외될 위험이 높을 수 있는 사람들의 특정 요구를 수용하기 위해 성인지적 관점을 바탕으로 고충 처리 과정을 적절히 조정함.

또한 제도가 공평한 방식으로 작동할 수 있도록 역량을 강화하는 추가적인 조치로는 다음이 있습니다:

- 당사자가 제3자 대리인을 지정할 수 있도록 하고, 고충 처리 과정 전반에 걸쳐 그 당사자를 대리할 사람을 결정할 수 있도록 허용함
- 영향을 받은 이해관계자가 원할 시 언제든지 절차를 철회할 수 있는 선택권을 가지도록(또한 그 선택권이 있다는 것을 알고 있도록) 함
- 고충과 관련된 제도를 통해 얻은 정보(서면 진술서 또는 기타 관련 증거)에 사람들이 적시에 접근할 수 있도록 하고, 중요한 결정을 내리기 전에 당사자에게 해당 정보에 대해 의견을 제시할 평등한 기회를 부여함
- 절차의 기록과 결과 및 그 결정에 대한 이유를 제공함
- 결정에 이의를 제기할 권리에 대해 당사자에게 알려주고, 당사자가 이를 수행할 수 있는 방법에 대해 쉽게 이해할 수 있는 정보를 제공하고, 또 그것을 위한 적절한 시간을 허용함.

질문 66. 고충처리제도가 투명하게 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까?

이행원칙에 따른 효과성의 기준으로서 투명성의 개념은 두 가지 차원으로 구성됩니다.

- 고충 처리 당사자에게 진행 상황을 지속적으로 알리는 투명성

- 제도의 효과성에 대한 신뢰를 구축하고 공익을 증진시키기 위해 필요한 제도의 성과에 대한 충분한 투명성

첫 번째 차원은 개별 사례의 수행에 관한 것입니다. 개별 사례에서 당사자들에게 투명하게 정보를 제공하겠다는 확고한 노력은 이해관계자와의 신뢰를 구축하고(정당성 제공 - 질문 62 참조), 후속 사례에 대한 제도의 예측성(질문 64 참조)을 높임으로써 제도의 효과성을 전체적으로 향상시킬 것입니다. 고충 당사자들을 위한 투명성은 다음을 통해 달성할 수 있습니다.

- 고충 처리 과정의 각 단계의 상황과 관련하여 제도와 고충 당사자 간의 지속적이고 적극적인 개입을 보장함(주요하게 전개되는 사건의 시기와 상관없는 정기적인 업데이트 등)
- 고충 처리 과정의 각 단계에서 다음 단계 및 이용 가능한 선택지에 대해 정보를 공유함

두 번째 차원은 더 광범위한 범위의 영향을 받은 이해관계자와 일반 대중에게 보장되는 투명성에 관한 것입니다. 여기서, 투명성은 다른 효과성 기준(특히 정당성 및 예측성)을 보완하는 요소로 간주될 수 있습니다.

소통 방식의 특성, 형식 및 시기를 신중하게 고려해야 합니다. 예를 들어, 회사 기반 고충처리제도의 경우, 부분적이거나 단순 집계된 정보만 공개된다면(전후 사정에 대한 분석이나 트렌드나 교훈에 대한 고찰 없이, 고충 처리 접수 및 해결 건수에 대한 기본 통계 등), 해당 기업이 인권 존중에 대한 기업의 책임을 위해 고충처리제도에 진정한 노력을 하고 있는지 이해관계자 사이에서 정당한 의문이 제기될 수 있습니다. 동시에 고충처리제도의 성과 공개 시 영향을 받은 개인과 지역사회에 대한 보복의 위험을 고려하는 것이 매우 중요합니다(박스 14 참조).

공익상 고충처리제도의 투명성을 높일 수 있는 정보 공개의 예시는 다음과 같습니다.

- 접수된 고충의 수, 유형 및 특성
- (접수) 거부된 요청의 수 및 거부된 사유
- 완료된 사례 수, 결과, 후속 조치 활동 및 평균 고충 처리 기간

- 이해관계자 만족도 수준
- 제도의 성과에 대한 대중의 이해를 높일 수 있는 기타 데이터

많은 경우에, 이러한 정보(통계, 사례 데이터베이스 또는 익명화된 사례 연구의 형태를 취할 수 있음)는 제도의 기능 개선이나 향후 피해를 예방하기 위한 추가적인 트렌드 분석 및 필요한 조치와 함께 제공될 때 더욱 유용합니다(질문 68 참조). 이러한 정보는 웹사이트 등 가장 접근이 쉬운 형식을 통해 정기적으로 공개하는 것이 바람직합니다.

질문 67. 고충처리제도가 권리에 부합하게 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까?

권리에 부합하는 고충처리제도란, 고충 제기가 어떤 방식으로 구성되었는지 또는 어떤 쟁점을 포함하고 있는지와 관계없이, 해당 고충 처리 과정의 결과와 구제 수단이 국제적으로 인정된 인권 기준과 일치하도록 보장하는 제도를 말합니다. 이 기준은 구제 조치 과정의 결과, 즉 구제의 실질적인 측면과 직접적이고 명시적으로 관련되어 있다는 점에서 주목할 만합니다.

인권 관련 사안에서 효과적인 구제를 개별적으로 또는 집단적으로 구성할 수 있는 광범위한 구제 수단의 범주를 식별하는 것은 가능하나, 실제로 구제 절차의 결과가 얼마나 효과적일지는 상황에 따라 달라지며, 영향을 받은 당사자들이 결정해야 하는 주관적인 문제입니다. 따라서, 효과적이고 실질적인 구제 수단의 요소를 추상적으로 규정하는 것은 적절하지 않습니다. 원칙 31의 효과성 기준은 이러한 어려움을 반영하여 구성되었습니다. 다만, 이는 구제의 실질적 측면이 절차적 측면보다 중요성이 낮다는 뜻은 아닙니다. 다른 효과성 기준들은 효과적이고 실질적인 구제 수단이 궁극적으로 실현될 가능성에 영향을 미칠 수 있는 고충처리제도의 특징들을 제시하는 반면, 권리에 부합하는 고충처리제도에 대한 기준은 해당 절차의 모든 결과물에 적용되는 최소 기준을 제시하고 있습니다. 즉, 어떤 결과이든 국제적으로 인정된 인권 기준에 부합하여야 함을 의미합니다.

결과의 권리 적합성을 보장하는 것은 복잡할 수 있습니다. 이는 건강권, 사생활권 및 가정 생활에 대한 권리와 같은 인권의 내용에 관한 관련 지침을 참고하는 것뿐만 아니라, 다양한 인권이 상이한 상황에서(예를 들어, 다른 이해관계자 집단 간에) 균형을 이루는 방식을 고려하는 것을 포함합니다.

또한, 평등과 차별금지에 관한 국제 인권 기준과, 특히 원주민과 관련된 자유, 사전 및 정보에 입각한 동의의 원칙(the principle of free, prior and informed consent)과 같이 특정 집단에 적용되는 특별 규칙에 따라 구제 수단이 마련되어야 한다는 것을 의미합니다.

구제 결과의 권리 적합성을 보장하는 것은, 그러한 결과가 실제로 이행되는 방식에도 인권 관점을 적용해야 함을 의미합니다. 이를 간과할 경우 구제 조치가 영향을 받은 집단의 인권 상황을 오히려 악화시킬 수 있는데, 예를 들어 세대간 갈등(청년과 노인 간)이나 기존의 불평등(남성과 여성 간)을 심화시킬 수 있습니다. 권리에 부합하는 제도는 이러한 상황을 예측하고 방지하기 위한 적절한 조치를 취할 수 있어야 하며, 지속 가능하고 인권을 존중하는 해결책이 마련되도록 해야 합니다. 이후 구제 조치 결과의 이행을 모니터링하기 위한 모든 준비도 인권 관점의 분석을 따라야 합니다.

권리의 적합성을 확립하고 강화하기 위해 취할 수 있는 조치는 다음과 같습니다.

- 어떤 유형의 구제가 필요한지, 그리고 어떤 방식으로 제공되어야 하는지를 영향을 받은 이해관계자와 협의하는 것
- 구제 조치가 적절하고 효과적이며 신속하고 문화적으로 적절하고 성인지적인지 분석하고, 필요한 경우 조정하는 것
- 더 이상의 피해(예: 공동체 갈등 악화)를 초래하지 않도록 구제 조치 결과의 전달을 위한 제안을 평가하는 것
- 구제 수단의 효과성을 평가하고, 부족한 점이 있으면 이를 시정하는 것
- 구제 조치 결과가 이행되지 않을 경우를 대비한 대응 계획을 수립하는 것

질문 68. 고충처리제도가 지속적인 학습의 자료로 여겨진다는 것은 무엇을 의미합니까?

고충처리제도는 두 가지 주요 방식으로 지속적인 학습의 자료가 되어야 합니다. 첫째, 고충 처리 과정에서 얻은 교훈을 활용하여 제도 자체를 개선해야 합니다. 제도의 성과에 대한 피드백을 수집하면 시간이 지남에 따라 보다 효과적으로 작동할 수 있도록 절차 및 관행을 개선하는 방법을 파악하는 데 도움이 됩니다.

이와 같이 지속적인 학습이 이루어지고 있음을 보여주는 조치에는 다음이 포함됩니다.

- 당사자의 제도 이용 경험에 대한 피드백뿐만 아니라 내부 및 외부 이해관계자로부터 제도의 성과에 대한 피드백을 구하는 것
- 제도의 관리, 절차 및 결과의 효과성을 추적 및 평가하는 것
- 고충의 빈도, 패턴 및 원인에 대한 기록 유지하는 것
- 위에서 언급한 정보를 바탕으로 제도를 개선하기 위한 전략을 실행하는 것

둘째, 고충 처리 과정에서 배운 교훈을 사용하여 미래의 인권에 대한 부정적인 영향을 예방함으로써 제도가 지속적인 학습의 자료가 되어야 합니다. 고충의 빈도, 패턴 및 원인을 정기적으로 분석하면, 제도를 관리하는 기관이 향후 피해를 방지하기 위해 변경되어야 하는 정책, 절차 또는 관행을 파악할 수 있습니다. 이러한 방식으로 지속적인 학습이 이루어지고 있다는 것을 보여주는 조치에는 다음이 포함됩니다.

- 다음과 같은 방법으로 해당 기업의 인권실사 활동에 기여하고 영향력을 행사하는 것
 - 기업과 관련된 인권에 대한 부정적인 영향의 성격과 패턴을 파악하고 그러한 영향이 어떻게 다른 집단에 영향을 미치는지를 파악하는 데 도움을 주는 것
 - 인권에 대한 영향에 대해 어떤 조치가 적절한지를 평가하고 결정하는데 영향을 주고 기여하는 것
- 인권 피해에 기여하거나 악화시킬 수 있는 특정 산업 또는 전체에 영향을 미치는 문제에 대한 광범위한 논의에 기여하는 것

질문 69. 운영 기반의 고충처리제도가 대화와 참여에 기반한다는 것은 무엇을 의미합니까?

이 기준의 첫 번째 측면인 참여는, 영향을 받았거나 받을 수 있는 이해관계자에게 제도의 설계 및 성과에 관해 의견을 구해야 함을 의미합니다. 이러한 집단을 제도 설계 및 개발에 참여시키는 것은 제도가 이들의 요구사항을 충족하고, 실제로 활용될 수 있으며, 이해관계자들이 제도의 성공에 공동의 관심을 갖도록 하는 데 도움이 됩니다.

제도가 참여를 기반으로 한다는 것을 보여주는 행동에는 다음이 포함됩니다.

- 제도의 기능과 관련된 것을 포함하여, 요구사항 및 기대치(예: 다루어진 문제의 범위, 고충 내용 제출 방법, 의사소통 방법 등)에 대해 영향을 받은(및 받을 수 있는) 이해관계자들과 의미 있고 정기적인 소통을 하는 것
- 지역적 맥락에 대한 전문성과 제도가 어떻게 고충 해결에 기여할 수 있는지에 대한 전문 지식을 모색하는 것
- 위 활동 및 기타 피드백을 바탕으로 제도를 설계하고 개선하는 것

이 기준의 두 번째 측면인 대화는 고충을 해결하기 위해 사용되는 방법을 지칭합니다. 기업들이 자신들이 연루될 수 있는 인권에 대한 부정적인 영향에 대해 스스로 “판사와 배심원”이 될 수 있다는 생각은 제도의 정당성에 문제가 될 수 있습니다(질문 62 참조). 이러한 이유로, 고충 해결을 위한 대화 기반 접근방식은 운영 기반의 고충처리제도에서 특히 중요합니다. 만약 제도가 고압적이거나 적대적인 방식으로 작동하거나 영향을 받은 이해관계자에게 해결책을 강요하려 한다면, 이행원칙상 “효과적인” 제도로 간주되지 않는 경우가 많습니다. 이러한 제도가 대화 기반 방식이어야 한다는 요구는, 기업들이 근본적인 문제와 최적의 해결책에 대한 공동의 이해를 도출하기 위해 영향을 받은 기업들과 함께 협력할 필요성을 강조하고 있습니다.

제도가 대화에 기반을 두고 있음을 나타내는 여러 가지 지표가 있습니다. 예를 들면, 다음과 같습니다.

- 제도가 조정 및 공동 문제 해결을 통해 고충 내용을 해결함
- 제도가 문제의 식별과 분석을 왜곡시킬 수 있는 기본 전제와 문화적 편견을 탐구하고 그에 도전할 수 있게 하는 방법론을 채택함
- 제도 담당 직원은 대화 기반의 고충 해결 방법에 대한 교육을 받으며 모범적인 조정 사례를 위해 노력함
- 판결이 필요하거나 상황상 적절한 경우, 고충 내용이 정당하고 독립적인 제3자에게 회부될 수 있도록 정책과 절차가 마련되어 있음

이행원칙은 특히 운영 기반의 고충처리제도가 참여와 대화에 기반할 것을 요구하지만, 다른 유형의 비사법적 고충처리제도도 이러한 기준을 충족함으로써 중요한 이점을 실현할 수 있습니다.

박스 15: “이해관계자의 의미 있는 참여”란 무엇을 말하는 것입니까?

무엇을: 이해관계자의 의미 있는 참여는 이해관계자의 관심사와 우려사항을 듣고, 이해하고, 이에 대응하기 위한 이해관계자와의 지속적인 상호 작용 및 대화 과정입니다. 이해관계자, 특히 고충을 제기했거나 제기할 수 있는 사람들과의 교류는 사람들이 경험하는 위험과 피해의 유형, 구제 방법을 찾는 데 있어서 맞닥뜨리는 장벽, 그리고 주어진 맥락에서 그들이 효과적이라고 생각할 수 있는 구제 수단의 유형을 이해하기 위해 필요합니다. 이해관계자의 의미 있는 참여는 운영 차원의 고충처리제도가 이를 사용할 가능성이 있는 사람들에게 효과적일 수 있도록 하는 데 매우 중요하며, 이해관계자와의 소통을 통해 다른 유형의 비사법적 제도의 효과성도 향상될 수 있습니다.

누가: 이러한 맥락에서, 이해관계자는 주로 기업 활동에 의해 자신들의 권리에 부정적인 영향을 받았거나 받을 수 있는 사람들이나 노동조합 또는 기타 근로자단체와 같은 정당한 대표자입니다. 그러나, 다른 이해관계자 집단 또한 제도를 설계하고 평가하여 그들이 해결하고자 하는 인권 피해에 효과적으로 대응할 수 있도록 돕는 데 근본적인 역할을 할 수 있습니다. 일반적으로, 제도는 다음과 같은 이해관계자들의 의견을 구해야 합니다:

- 직접적인 영향을 받은 이해관계자 및 그들의 정당한 대표자: 회사에 의해 인권에 대한 부정적인 영향을 받았거나 받을 수 있는 사람들
- 신뢰할 수 있는 대리인: 특정 지역 또는 상황에 있는 사람들과 심층적으로 교류한 경험이 있으며, 그들의 견해와 최선의 이익을 성실히 대변할 수 있고, 그들의 우려를 효과적으로 전달하는 데 도움을 줄 수 있는 개인 또는 현지 시민사회단체와 같은 단체
- 인권 전문가: 구제 조치 제도와 관련하여 특정 지식이나 전문성을 가진 개인. 영향을 받은 이해관계자들의 참여를 직접적으로 보완(그러나 대체하지는 않음)하는 데 중요한 역할을 할 수 있음.

언제: 이해관계자의 의미 있는 참여는 구제 조치 과정의 여러 단계에서 매우 중요합니다. 연구에 따르면, 고충처리제도를 설계하는 과정에서 이해관계자가 얼마나 질 높은 참여를 했는지는 이해관계자가 제도를 신뢰하고 사용할 준비가 되어 있는지 여부를 결정하는 가장 중요한 요소입니다. 이는 제도의 성과를 검토하고 개선이 필요한 영역을 식별하기 위한 모든 노력에서도 매우 중요합니다(질문 61 참조).

개별 사례에서, 이해관계자의 의미 있는 참여는 고충을 제기하는 사람들의 우려에 대응하고 피해로부터 구제하는 데 필요한 구제 수단의 형태를 파악하는 데 중요한 역할을 할 수 있습니다. 또한, 이러한 참여는 사람들이 공정하고 동등한 차원에서 구제 조치의 혜택을 누릴 수 있도록 하기 위해서도 필요합니다(박스 13 참조).

어떻게: 이해관계자의 참여가 효과적인 고충처리제도를 보장하는 데 도움이 되는 방법은 여러 가지가 있습니다.

- 지역사회 토론회, 마을 사무소 회의, 설문조사 및 기타 의견 수집 방법을 통해 직접적으로 영향을 받은 이해관계자들과 적극적으로 소통하기
- 국가인권기구를 포함한 관련 공공기관의 견해를 구하기
- 당사자에게 고충 처리 완료 시 사용자 피드백 설문지를 작성하도록 요청하고 제도를 이용한 사람과 후속 작업을 수행하기

박스 16: 추가 자료

기업과 인권 이행 원칙의 구제 접근 파트와 관련하여 추가적인 내용과 지침은 OHCHR의 “[책임 및 구제에 관한 자료](#)” 웹 페이지를 참조하십시오.

