

2021 한국관광공사 조직 운영 및 주요 사업 인권영향평가 인권영향평가 결과 보고서



문서명: 인권영향평가 결과 보고서

작성자: DNV Business Assurance Korea Ltd.

소재지: 대한민국 서울

작성일시: 2021 년 10 월 20 일

문서번호: PRJN-249591-2021-AST-KOR

☐ Strictly Confidential

☐ Private and Confidential

☐ Commercial in Confidence

☐ DNV only

☐ Customer's Discretion

☒ Published

IMPORTANT NOTICE AND DISCLAIMER 중요 고지 및 주의 사항

1. This document is intended for the sole use of the Customer as detailed on the cover page of this document to whom the document is addressed and who has entered into a written agreement with the DNV entity issuing this document ("DNV BA Korea"). To the extent permitted by law, neither DNV nor any group company (the "DNV Group") assumes any responsibility whether in contract, tort including without limitation negligence, or otherwise howsoever, to third parties (being persons other than the Customer), and no company in the Group other than DNV shall be liable for any loss or damage whatsoever suffered by virtue of any act, omission or default (whether arising by negligence or otherwise) by DNV, the Group or any of its or their servants, subcontractors or agents. This document must be read in its entirety and is subject to any assumptions and qualifications expressed therein as well as in any other relevant communications in connection with it. This document may contain detailed technical data which is intended for use only by persons possessing requisite expertise in its subject matter. 본 문서는 보고서를 발행한 DNV 개별 법인 ("DNV BA Korea")과 서면 계약을 체결한 고객(표지 참조)이 단독으로 사용하도록 작성되었습니다. 법이 허용하는 한도 내에서 DNV BA Korea 또는 그룹 내 회사(이하 "그룹")는 제 3 자 (고객 이외의 자)에 대한 과실 또는 그 밖의 불법 행위에 대해서는 계약과 관계없이 책임을 지지 않습니다. 또한 DNV BA Korea 이외의 그룹 내 회사는 DNV BA Korea 를 비롯한 그룹과 이들의 고용인, 하도급업체, 에이전트의 노력 또는 불이행 등의 행위로 인해 발생한 모든 손실 및 손해에 대한 책임을 지지 않습니다. 본 문서는 반드시 전체로써 읽어야 하며, 문서 상에 표현된 모든 가정 및 자격 뿐만 아니라 이와 관련된 모든 다른 커뮤니케이션에도 동일하게 적용됩니다. 본 문서에는 특정 주제에 대한 전문 지식을 보유한 사람만 사용할 수 있는 자세한 기술 데이터가 포함되어 있을 수 있습니다.
2. This document is protected by copyright and may only be reproduced and circulated in accordance with the Document Classification and associated conditions stipulated or referred to in this document and/or in DNV's written agreement with the Customer. No part of this document may be disclosed in any public offering memorandum, prospectus, or stock exchange listing, circular or announcement without the express and prior written consent of DNV. A Document Classification permitting the Customer to redistribute this document shall not thereby imply that DNV has any liability to any recipient other than the Customer. 본 문서는 저작권의 보호를 받으며, 문서의 등급, 관련 조건 및/또는 DNV 와 고객 간 서면 계약서에 명시된 조항에 따라서만 배포 및 재생산될 수 있습니다. 본 문서의 어떤 부분도 DNV 의 명시적/사전 서면 동의 없이는 공개 자료, 안내서, 증권 거래소 관련 문서 등에 공개될 수 없습니다. 고객의 재배포를 허용하는 문서 등급의 경우, DNV 가 고객 이외의 수신자에 대한 책임까지 부담하는 것을 의미하지 않습니다.
3. This document has been produced from information relating to dates and periods referred to in this document. This document does not imply that any information is not subject to change. Except and to the extent that checking or verification of information or data is expressly agreed within the written scope of its services, DNV shall not be responsible in any way in connection with erroneous information or data provided to it by the Customer or any third party, or for the effects of any such erroneous information or data whether or not contained or referred to in this document. 본 문서는 문서에 기재된 날짜 또는 기간과 관련된 정보를 기준으로 작성되었습니다. 본 문서에 기재된 어떠한 정보도 변경될 수 있음을 의미하는 것은 아닙니다. 정보 또는 데이터의 확인 및 검증에 대해 서비스 범위 내 명시적으로 합의된 경우를 제외하고, DNV 은 고객 또는 제 3 자가 제공한 잘못된 정보 및 데이터, 또는 본 문서에 기재되지는 않았으나 잘못된 정보 및 데이터로 인해 영향을 받은 경우에는 어떠한 방식으로든 책임을 지지 않습니다.

KEY TO DOCUMENT CLASSIFICATION 문서 등급 분류	
Strictly Confidential	For disclosure only to named individuals within the Customer's organization. 고객사 조직 내 지정된 개인에 한하여 제한적으로 제공 가능
Private and Confidential	For disclosure only to individuals directly concerned with the subject matter of the document within the Customer's organization. 고객사 조직 내 본 문서의 내용과 직접적으로 관련된 개인에게만 제공 가능
Commercial in Confidence	Not to be disclosed outside the Customer's organization. 고객사 조직 외 외부로의 배포 금지
DNV only	Not to be disclosed to non-DNV staff DNV 임직원 외 외부로의 유출 금지
Customer's Discretion	Distribution for information only at the discretion of the Customer (subject to the above Important Notice and Disclaimer and the terms of DNV's written agreement with Customer). 고객사의 재량에 따라 정보 배포 가능 (단, 위 중요고지 사항 및 면책조항, DNV 와의 서면 계약 조건을 따름)
Published	Available for information only to the general public (subject to the above Important Notice and Disclaimer). 일반 대중을 대상으로 공개 가능 (단, 위 중요 고지사항 및 면책조항을 따름)

CONTENTS

1 평가 개요	4
2. 평가 범위	5
2.1 평가 프로세스	5
2.2 평가 체크리스트 개발	6
2.3 평가 실시 (현장 관찰, 문서 검토, 근로자 인터뷰)	7
2.4 심사팀 공정성(Impartiality)	7
3. 조직 운영 인권영향평가 결과	8
3.1 평가 기준	8
3.2 평가 원칙	8
3.3 평가 방안	8
3.4 평가 지표 구성	8
3.5 최종 평가 결과	9
4. 주요 사업 인권영향평가 결과	10
4.1 주요 사업 선정	10
4.2 평가 기준 레퍼런스	10
4.3 평가 원칙	10
4.4 평가 방안	11
4.5 평가 지표 구성	11
4.6 최종 평가 결과	11

1 평가 개요

한국관광공사는 국가인권위원회의 공공기관 인권경영 매뉴얼에 근거하여 DNV Business Assurance Korea, Ltd.(이하 DNV)가 공사의 조직 운영 및 주요 사업(관광통역안내 1330)에 대한 인권영향평가를 수행하도록 의뢰하였습니다. 평가 대상과 관련된 정보는 아래와 같습니다.

평가대상	주소지
한국관광공사 본사	강원도 원주시 세계로 10
한국관광공사 관광통역안내 1330 (서울역센터)	서울시 중구 소월로 2 길 30

상기 주소지의 물리적 범위로 제한되는 본 평가는 공사에서 제공하는 정성적 및 정량적 정보와 기본적인 관리 시스템을 모두 평가하였습니다. 세부 평가 결과 목록 및 체크리스트는 별도 발행 및 제공되었습니다. 본 평가 결과보고서(이하 보고서)는 평가 기준 대비 부적합 사항 및 개선 필요 사항에 대한 전반적인 평가 의견을 담고 있는 요약 보고서입니다.

평가팀은 평가를 수행하기 위해 공사 및 협력사 임직원과 현장 시설 내에 접근할 수 있도록 적절히 협조되었습니다. 또한 요청 시 관련 문서와 기록이 평가팀에 제공되었습니다. 평가팀은 DNV 한국 사무소의 심사원으로 구성되었으며, 평가 프로세스에는 문서 및 기록 검토, 근로자 인터뷰, 현장 점검이 포함되었습니다.

평가팀은 DNV 윤리 강령을 엄격히 준수했으며 ISO 19011 : 2018 심사 관리 시스템 지침에 설명된 심사 원칙을 준수했습니다.

2. 평가 범위

2.1 평가 프로세스

본 평가는 공사 조직 운영 및 주요 사업의 실행 과정에서 내외부 이해관계자에게 잠재적 또는 실질적인 부정적 영향을 유발하였거나, 유발할 수 있는 요소들을 평가하여 실질적 또는 잠재적 인권 침해를 최소화하기 위해 실시되었습니다.

본 평가는 국가인권위원회에서 발행한 공공기관 인권경영 매뉴얼을 기반으로 실시되었으며, 그 외 UN 기업과 인권 이행 지침, RBA VAP Operations Manual 등에서 제시하는 요구사항 및 가이드를 참고하여 실시되었습니다.

DNV 평가팀은 아래의 평가 프로세스에 따라 평가를 실시했습니다.



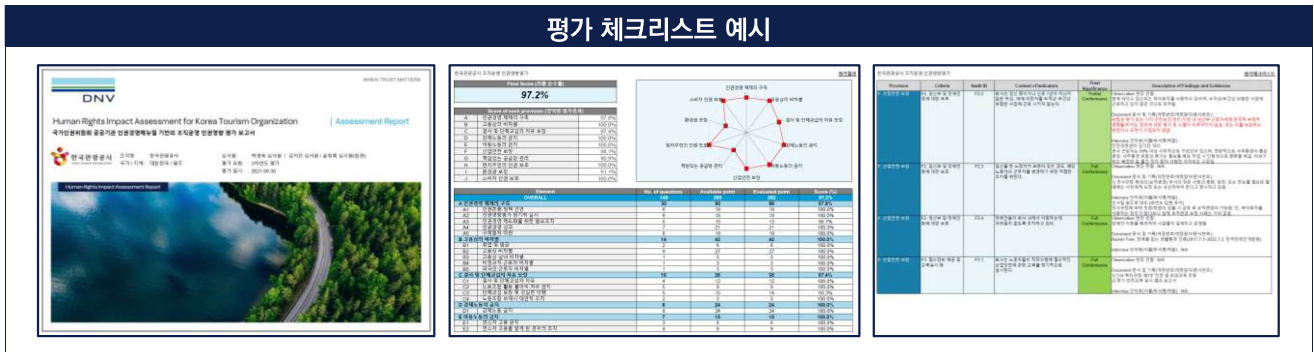
주요 활동 별 구체적인 수행 일시는 아래와 같습니다.

주요 활동	수행 일시	세부 내용
근로자 인터뷰 실시	2021.5.25	갑질 취약그룹 근로자 대상
임직원 설문조사 실시	2021.5.17 - 5.26	공사 갑질문화에 대한 구성원 설문조사
조직 운영 현장 평가	2021.8.30	한국관광공사 본사
주요 사업 현장 평가	2021.8.31 - 9.1	관광통역안내 1330
기술 검토 및 결과 취합	2021.9.1 - 9.30	심사원 평가 자료 취합 및 기술 검토
보고서 발행	2021.10.20	최종 평가 보고서 발행

2.2 평가 체크리스트 개발

평가 체크리스트는 주요 인권 이슈(주요 이해관계자의 잠재적, 실질적 인권 이슈, 정부 및 주무부처 강조사항, 유관 조직 인권 침해 사례, 관련 법규 개정 사항 등)를 반영하고, 각 세부항목별 변별력을 보완하기 위해 평가 등급(Rating)을 부여하여 개발되었으며, 효과적인 평가를 위해 MS-Excel 기반의 평가 툴(Tool)을 개발하여 평가를 실시하였습니다. 이는 2020년 평가 시 사용한 양식과 동일합니다.

평가 체크리스트 예시



평가 등급(Rating) 체계 및 각 등급의 부여 기준은 아래와 같습니다.

판정 구분	세부 등급 구분	등급 부여 기준
적합	Fully conformance (완전 적합)	<ul style="list-style-type: none"> 해당 점검 항목의 요구사항과 관련 법규를 모두 충족한다고 판단되는 경우
	Partial Conformance (부분 적합)	<ul style="list-style-type: none"> 전반적으로 해당 점검 항목의 요구사항과 관련 법규를 충족한다고 판단되나, 일부 미흡한 내용이 발견된 경우 공식적인 시정조치계획 수립이 요구되지 않으나, 내부 관리가 권고되는 사항
부적합	Need to be improved (개선 필요)	<ul style="list-style-type: none"> 해당 점검 항목의 요구사항과 관련 법규를 부분적/제한적으로 충족하거나, 현재 상태가 지속되는 경우 향후 부적합으로 진행될 수 있다고 판단되는 경우 공식 시정조치계획을 수립하여 즉각적인 시정 및 재발방지 조치가 필요한 사항
	Non-conformance (부적합)	<ul style="list-style-type: none"> 해당 점검 항목의 요구사항이나 관련 법규를 충족하지 못한 경우. 또는, 국지적/임시적으로 동일 오류가 2건 이상 발견되는 경우 공식 시정조치계획을 수립하여 즉각적인 시정 및 재발방지 조치가 필요한 사항
기타	N/A (해당 없음)	<ul style="list-style-type: none"> 조직 및 주요 사업과 관련이 없어 평가할 수 없거나 평가가 불필요한 사항

2.3 평가 실시 (현장 관찰, 문서 검토, 근로자 인터뷰)

평가는 심사원 2 명이 분야를 나누어 진행하였으며, 각 분야별 한국관광공사 담당자가 지정되어 평가에 대응하였습니다. 현장 관찰 시에는 심사원의 질의에 대해 답변 가능한 담당자가 동행하였으며, 필요한 절차와 요구사항을 준수하여 평가가 진행되었습니다.



단, 조직 운영 인권영향평가의 경우, COVID-19 으로 인해 원격 심사로 대체하였으며 과년도 평가 결과를 바탕으로 시정조치내역에 대한 확인 심사의 목적으로 평가를 실시하였습니다.

2.4 심사팀 공정성(Impartiality)

DNV 는 평가의 독립성을 저해하고, 이해상충을 야기하여 평가 결과에 영향을 미칠 수 있는 최근 2 년 간 공사 측에 컨설팅 또는 자문 서비스를 제공하지 않았습니다. DNV 는 자격과 경험을 평가하여 자격을 갖춘 심사원을 선정하였으며, 평가팀 구성원은 평가 자격이 있습니다. 평가를 수행하는 심사원은 여러 분야에 걸쳐 인권영향평가에 대한 광범위한 경험을 보유하고 있습니다.

평가대상	심사원	DNV Unit	공정성(Impartiality)
한국관광공사 본사	박영욱 심사팀장 김의진 심사원	DNV SCPA Korea	이상 없음
한국관광공사 관광통역안내 1330	박영욱 심사팀장 김의진 심사원 윤창록 심사원 (참관)	DNV SCPA Korea	이상 없음

3. 조직 운영 인권영향평가 결과

조직 운영 부문의 인권영향평가 실시를 위해 한국관광공사 본사 관리 체계, 이해관계자 인터뷰를 중심으로 평가를 실시하였습니다. 평가와 관련된 구체적인 내용은 아래와 같습니다.

3.1 평가 기준

- 1) 국가인권위원회 공공기관 인권경영 매뉴얼 2018 체크리스트
- 2) 관련 국내 법규 (근로기준법 외 노동법, 산업안전보건법, 환경보전 관련 법 등)
- 3) DNV Human Rights and Labour Standards Questionnaire 체크리스트
- 4) 기타 글로벌 표준 및 가이드라인
 - a) RBA VAP Operations Manual

3.2 평가 원칙

- 1) 완전성(Integrity) : 정직, 근면 및 책임감을 바탕으로 평가 실시
- 2) 공정한 발표(Fair Presentation) : 평가 결과 및 보고서가 진실되고 정확하게 평가 내용을 반영하도록 보장
- 3) 전문가적 주의 요망 (Due Professional Care) : 모든 평가 과정에서 합리적 의사결정/판단에 근거
- 4) 기밀 유지 (Confidentiality) : 평가 과정에서 획득한 정보에 대한 정보 보호
- 5) 독립성 (Independence) : 평가 절차 전반에 걸쳐 객관성을 유지하고 독립성 확보
- 6) 증거 기반 접근법 (Evidence-Based Approach) : 평가 프로세스에서 신뢰할 수 있고 재현 가능한 감사 결론에 도달하기 위한 합리적인 방법

3.3 평가 방안

평가 구분	평가 내용
1) 문서 검토	점검 항목별 관련 방침 및 절차서, 인권경영 관련 최고의사결정 협의체 실행 기록, 점검 항목별 관련 인허가 유지 또는 관리 기록 등 확인
2) 현장 관찰	COVID-19 으로 인해 온라인 원격 심사로 대체
3) 이해관계자 인터뷰	주관부서 담당자 인터뷰, 평가항목 관련 유관부서 담당자 인터뷰, 임직원 인터뷰 (무작위 샘플링), 핵심 자회사 임직원 대상 설문 실시

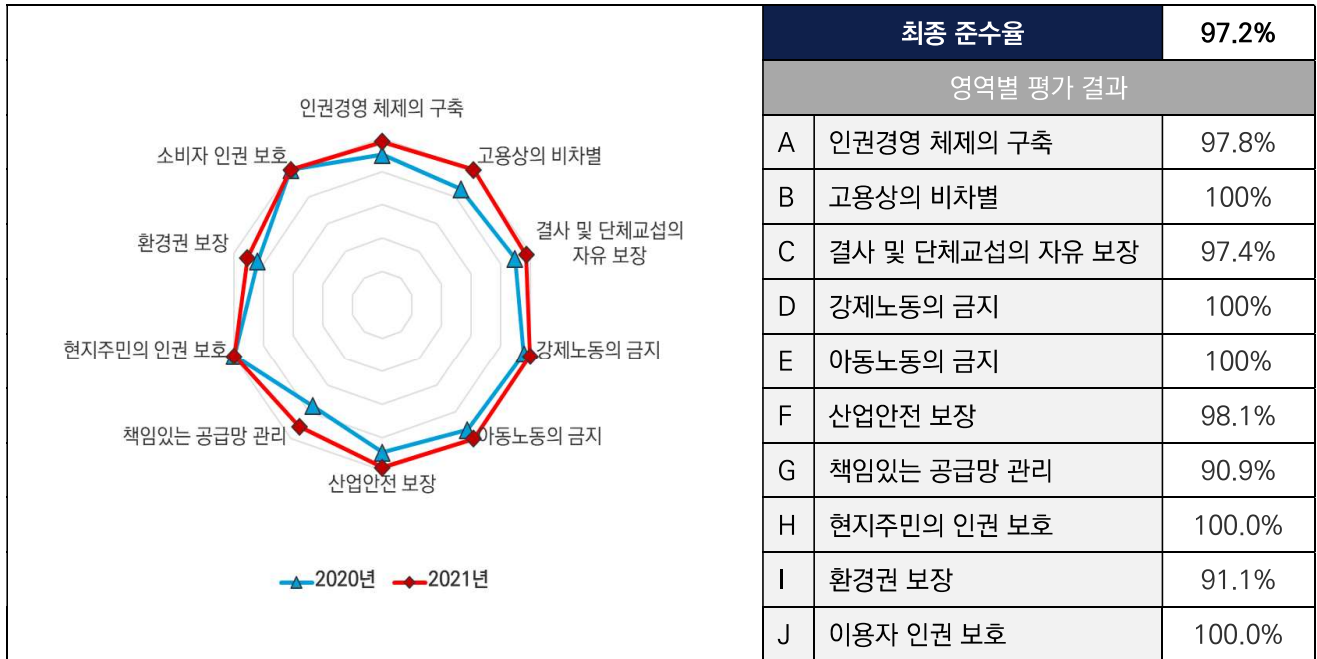
3.4 평가 지표 구성

평가 세부 항목은 국가인권위원회 공공기관 인권경영매뉴얼 체크리스트에서 다루는 10 대 영역을 기준으로 34 개 항목, 148 개 세부 지표로 구성되어 있습니다. 이는 2020 년 조직운영 인권영향평가 체크리스트와 동일합니다. 각 평가항목은 이해관계자의 인권에 실질적 또는 잠재적 영향을 미칠 수 있는 다양한 영역을 포괄하고 있습니다. 보다 자세한 정보는 별도 제공된 체크리스트를 참조하시기 바랍니다.

3.5 최종 평가 결과

조직 운영 인권영향평가 결과, 최종 준수율은 97.2%로 확인되었습니다 (해당 없는 지표의 경우, 평가 모수에서 제외).

과년도 대비 전 영역에서 개선된 성과를 나타냈으나, 책임있는 공급망 관리, 환경권 보장 영역이 상대적으로 낮게 평가되었습니다. 영역별 평가 결과는 아래와 같습니다.



평가 영역	완전 적합	부분적합	개선필요	부적합	해당없음
총 계	120	11	0	0	17
A 인권경영 체제의 구축	28	2	0	0	0
B 고용상의 비차별	14	0	0	0	0
C 결사 및 단체교섭의 자유 보장	12	1	0	0	3
D 강제노동의 금지	8	0	0	0	0
E 아동노동의 금지	5	0	0	0	2
F 산업안전 보장	17	1	0	0	1
G 책임있는 공급망 관리	8	3	0	0	0
H 현지주민의 인권 보호	3	0	0	0	7
I 환경권 보장	11	4	0	0	3
J 소비자 인권 보호	14	0	0	0	1

4. 주요 사업 인권영향평가 결과

4.1 주요 사업 선정

2019년 DNV는 공사의 12개 사업을 본 평가 대상 후보군으로 선정하여 각 사업부서 실무진 인터뷰 및 서면 정보 취합 협조를 통해, 사업적 중요도 및 리스크 영향도 관점의 평가를 실시하였습니다. 사업적 중요도는 1) 사업 규모, 2) 미디어 노출도, 3) 사업 운영 기간 등을 고려하였고, 리스크 영향도는 1) 사업 범위, 2) 내외부 이해관계자 유형, 3) 하도급 업체 현황 등을 종합적으로 고려하였습니다.



단, 2021년에는 COVID-19으로 인해 콜센터의 근로환경 리스크가 대두됨에 따라, 공사 측의 요청에 따라 관광안내통역 1330 콜센터를 평가 대상 주요 사업으로 선정하였습니다. 구체적인 내용은 아래와 같습니다.

4.2 평가 기준 레퍼런스

- 1) 국가인권위원회 공공기관 인권경영 매뉴얼 2018 체크리스트
- 2) 관련 국내 법규 (근로기준법 외 노동법, 산업안전보건법, 환경보전 관련 법 등)
- 3) DNV Human Rights and Labour Standards Questionnaire 체크리스트
- 4) 기타 글로벌 표준 및 가이드라인
 - a) UN 기업과 인권 이행 지침(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)
 - b) RBA VAP Operations Manual

4.3 평가 원칙

조직 운영 인권영향평가 시 적용된 원칙과 동일한 원칙을 적용하였습니다.

4.4 평가 방안

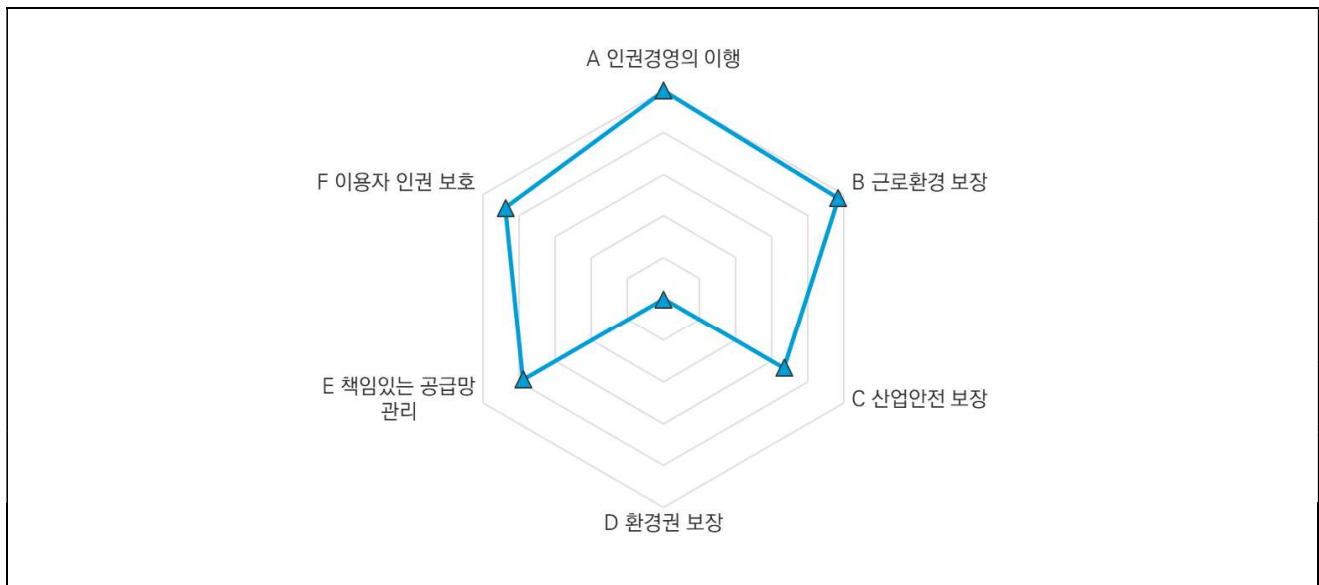
평가 구분	평가 내용
1) 문서 검토	점검 항목별 관련 방침 및 절차서, 인권경영 관련 최고 의사결정 협의체 실행 기록, 점검 항목별 관련 인허가 유지 또는 관리 기록 등 확인
2) 현장 관찰	공사 전파사항 게시 여부, 인권 관련 제보함 관리 상태, 안전/보건/환경 관련 관리 상태 등에 대한 현장 확인
3) 이해관계자 인터뷰	주관부서 담당자 인터뷰, 평가항목 관련 유관부서 담당자 인터뷰, 임직원 인터뷰 (무작위 샘플링), 핵심 자회사 임직원 대상 설문 실시

4.5 평가 지표 구성

평가 세부 항목은 주요 사업의 특성을 고려하여 상기와 같이 다양한 평가 툴의 접근법, 체크리스트를 참조하여 자체 개발되었습니다. 체크리스트는 6 대 영역을 기준으로 20 개 항목, 50 개 세부 지표로 구성되어 있습니다. 각 평가항목은 이해관계자의 인권에 실질적 또는 잠재적 영향을 미칠 수 있는 다양한 영역을 포괄하고 있습니다. 보다 자세한 정보는 별도 제공된 체크리스트를 참조하시기 바랍니다.

4.6 최종 평가 결과

주요 사업 인권영향평가 결과는 정량적 결과값(준수율)을 산정하지 않고 인권 리스크 식별 및 개선점 발굴을 목적으로 실시되었습니다. 영역별 평가 결과 및 DNV 의 주요 평가 의견은 아래와 같습니다.



평가 영역	완전 적합	부분적합	개선필요	부적합	해당없음
총 계	29	5	4	2	10
A 인권경영의 이행	6	0	0	0	0

평가 영역	완전 적합	부분적합	개선필요	부적합	해당없음
B 근로환경 보장	9	1	0	0	0
C 산업안전 보장	6	2	4	1	2
D 환경권 보장	0	0	0	0	8
E 책임있는 공급망 관리	1	2	0	0	0
F 이용자 인권 보호	7	0	0	1	0

심사원 종합 평가 의견

- 1) 근로계약제질한 관리, 산업안전보건 관련 법정 의무교육 제공, 구급함 관리, 임산부 및 고령자 등을 고려한 휴게/편의시설 제공, 소화기 관리, 비상대피훈련 참여 등 산업안전보건 측면의 관리 기준을 강화할 것이 권고됩니다.
- 2) 이용객 불편 감소를 위한 대응 조치 계획, 사업 연속성 계획 등 서비스 장애/시스템 이상 발생 시, 이를 대비한 비상대응 계획 및 시나리오 수립이 권고됩니다.
- 3) 화재, 풍수해 등 근무지 비상상황 발생에 따른 대응 방안이 미흡하므로, 이에 대한 리스크를 사전에 충분히 인지하고 대비책을 갖출 것이 권고됩니다. 참고로 현재 사무실은 임대 공간이며, 비상대피훈련, 소방시설 점검 등은 빌딩 관리사무소 주관으로 실시되어야 하나, 이 과정에서 일부 누락 또는 미흡한 부분이 발견되었습니다.



WHEN TRUST MATTERS

About DNV

생명, 재산 및 환경 보호를 목적으로 DNV 은 조직이 비즈니스의 안전과 지속가능성을 발전시킬 수 있도록 지원합니다. 선도적인 기술 및 전문성, 리스크 방법론 및 심층적인 산업 지식을 결합하여 고객의 의사결정과 활동에 신뢰와 확신을 더합니다. DNV 은 기술적, 운영적 통찰력을 바탕으로 고객과 사회에 기여하기 위해 연구개발 및 협력적 혁신에 지속적으로 투자하고 있습니다. DNV 은 1864 년 설립되어 현재는 전 세계에서 서비스를 제공하고 있습니다. 100 개 이상의 국가, 16,000 명의 전문가는 고객이 더 안전하고 스마트하며 친환경적인 세상을 만들 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

The trademarks DNV®, DNV and Det Norske Veritas® are the properties of companies in the Det Norske Veritas group. All rights reserved.