
2023년도 서울관광재단
인권영향평가 결과 보고

2023. 8. 31.

서울관광재단

제 출 문

서울관광재단 귀하

이 보고서를 “2023년도 서울관광재단 인권영향평가”에 대한 결과보고서로 제출합니다.

2023. 8. 31.

한국경영인증원

목 차

I. 인권경영 환경분석 및 현황	4
1. 인권경영 정책 동향	4
2. 사업분야 인권 이슈	10
3. 서울관광재단 운영 현황	14
II. 인권영향평가 실행	18
1. 실시 주체 및 범위	18
2. 평가 절차 및 방법	18
3. 인권영향평가 지표 구성	19
III. 인권영향평가 결과	23
1. 인권영향평가 종합	23
2. 기관운영 평가결과	24
3. 주요사업 평가결과	26
IV. 중대성 평가 및 주요이슈 도출	28
V. 인권경영 주요 개선과제	31
VI. 인권경영 증장기 로드맵	33

I

인권경영 환경분석 및 현황

1. 인권경영 정책 동향

□ 국제 인권경영 동향

- 1970년대 이후 국제기구를 중심으로 인권경영 관련 연구·합의가 이루어져 현재 국제사회 전반에 중요성 및 영향 범위 확대 추세

[국제사회 인권경영 추진현황]

- 유엔인권위원회(UHRC) 기업과 인권 국가행동계획에 대한 지침(2014년)
- 유엔인권위원회(UHRC) 기업의 인권존중 책임에 대한 해설 지침(2012년)
- 유엔인권위원회(UHRC) UN 기업과 인권 이행원칙 채택(2011년)
- 유엔 글로벌 콤팩트(UNGC) 출범(2000년)
- 국제노동기구(ILO) 사회정책 원칙에 대한 3자 헌장 발표(1977년)
- 경제협력개발기구(OECD) 다국적기업 가이드라인 제정(1976년)

- 사회적 책임에 대한 국제표준인 ISO 26000, UN Global Compact, GRI, OECD Guideline 등 인권경영 표준화 확대
- 지구온난화와 기후 변화, 빈곤, 인구증가, 환경 파괴 등에 대처하기 위해 SDG 에서 더 나아가 ESG 경영이 전 세계적인 트렌드로 부상

[UN 기업과 인권에 관한 이행 지침]

- 국제연합의 “보호·존중·구제” 프레임워크 실행을 위한 기업과 인권에 관한 이행 원칙(Guiding Principles on Business and Human Rights: Implementing the United Nations “Protect, Respect and Remedy” Framework)
- 국제인권규범은 물론 기업의 사회적 책임(Corporate Social Responsibility, CSR)을 다루고 있는 다양한 글로벌 이니셔티브(Initiative)가 표방하는 기준과 절차가 갖는 의미를 분석·정리·체계화한 결과물
- 기업들의 자발적 이행을 전제로 기업에 인권존중책임이 있다는 점을 강조하고 기업 활동을 하는데 있어서 인권침해가 발생되지 않도록 기업들 스스로 실천, 점검해야 할 의무(Due Diligence)를 강조

- ESG 경영·평가의 가이드라인이 되는 글로벌 기관(initiative)들의 설립
 - 기후 변화 분야 : SBTi¹⁾(과학기반 감축목표 이니셔티브, 2015), TCFD²⁾(기후 관련 재무 정보공개 태스크포스, 2015년)
 - 지속가능경영 분야 : SASB³⁾(지속가능회계기준위원회, 2011), GSIA(글로벌지속가능투자연합, 2014년)
 - 인권 분야 : RBA⁴⁾(책임감 있는 산업 연합, 2004)
- EU 공급망실사법 공식화
 - 대상기업에 환경, 노동, 인권, 지배구조 등 ESG요인에 대한 실사를 진행하는 한편 실사 과정에서 발견된 문제에 대해 밝히고 대응 방안까지 내놓을 의무를 부과하는 법안으로, 법 위반 시 과징금 부과 및 행정제재
 - 이에 따라 EU 주요 국가마다 실사법 입법 및 발효

□ 국내 인권경영 동향

- ‘UN 기업과 인권 이행원칙’을 실현하기 위해 ‘기업과 인권 NAP’ 수립이 거론되고 국가인권위원회는 2016년 9월 ‘기업과 인권 국가인권정책기본계획 권고’를 발표
- 기업의 사회적 책임과 지속가능경영의 중요도 증가
 - 2016년 1월 「조달사업에 관한 법률」 개정, 기업의 사회적 책임을 장려하기 위해 물품구매, 용역, 시설공사 낙찰자 결정을 위한 적격심사 세부기준을 정비하여 여성, 장애인, 사회적 기업 등에 가점 부여
 - 2017년 12월 「산업발전법」 개정을 통해 기업의 지속가능경영 종합시책 수립기한 명시
 - 2020년 3월 「가습기살균제 피해구제를 위한 특별법」 개정으로 건강피해 인정 범위 확대로 기존의 불인정자나 미판정자의 구제 가능성 증가
 - 2022년 7월 「지속가능발전 기본법」 제정으로 현재 세대와 미래 세대가 보다 나은 삶을 누릴 수 있도록 지속가능발전을 국가의 목표로 제시

1) SBTi : Science Based Targets initiative

2) TCFD : Task Force on Climate-related Financial Disclosures

3) SASB : Sustainability Accounting Standards Board

4) RBA : Responsible Business Alliance

- ‘제4차 국가인권정책기본계획 권고(NAP, 2023~2027)’ 는 기업과 인권에 관한 사항을 국가의 보호의무로 강조하고 인권경영 제도화 및 피해구제에 대한 과제를 공공기관에 촉구
- ‘국가인권위원회법’ 제25조 제1항에 따라 공공기관 인권경영 실행을 위한 인권경영 매뉴얼을 적용하여 인권경영 추진이 필요하며, 국가인권위원회의 매뉴얼 등을 참고하여 경영 활동에서 발생할 수 있는 실제적·잠재적 인권 리스크를 파악하기 위하여 인권영향평가를 수행

[공공기관 인권경영 매뉴얼]

구분	요구사항	비고
인권경영 체제구축	1. 인권경영 추진 시스템 구축 2. 인권경영 선언 및 공표 3. 기관 내 각 부서 확산 4. 기관의 영향권 내에 있는 모든 협력사에 확산	기관(기업)의 인권경영 비전과 의지를 대내· 외적으로 공표
인권영향 평가	5. 기관운영 인권영향평가 실시 계획 수립 6. 인권경영 가이드라인 및 체크리스트 교육 7. 인권경영위원회 평가 자료 제출 8. 인권경영위원회 평가 및 결과보고서 작성 9. 최고경영진 보고 및 공개	기관운영 평가, 주요사업 평가로 구분되며, 인권에 미치는 부정적 영향을 사전에 파악하고 분석하여 예방하거나 최소화
인권경영 실행/공개	10. 인권경영 실행 11. 인권경영 전 과정 공개	투명성 제고, 홍보 효과, 책임성을 높임
구제절차 제공	12. 구제절차 연구와 준비 13. 구제절차 수립 14. 구제절차 시행 15. 구제절차 시행에 대한 평가와 개선	분쟁을 해결하고 피해자의 권리를 원상회복시키는 절차

□ 국가인권위원회, 인권영향평가

- 2014년 국가인권위원회는 ‘UN 기업과 인권 이행지침’ 과 같은 국제적 규범의 국내 이행을 강화하기 위해 ‘인권경영 가이드라인 및 체크리스트’ 발간
- 본 체크리스트는 기업들이 인권경영을 도입·실천함에 있어서 지켜야 할 일반원칙 및 운영원칙을 제시하고, 기업들이 경영활동을 하는 과정에서 실질적·잠재적으로 발생할 수 있는 다양한 인권침해의 문제점들을 기업 스스로 점검할 수 있도록 자가 점검 항목을 제공함으로써 기업들로 하여금 인권침해를 사전에 예방하고, 인권경영의 필요성 및 중요성을 강조
- 인권영향평가 수행 시 국가인권위원회가 제시하는 일반원칙과 운영원칙, 체크리스트 이용방법에 대한 충분한 숙지 필요
- 제4차 국가인권정책기본계획을 따라 사업 인권영향평가 제도를 도입하고 파트너기관 인권경영, 인권영향평가 컨설팅을 지원
- 자회사 인권경영 체계 구축 지원을 통해 인권경영 확대에 노력

[인권경영 가이드라인 및 체크리스트]

구분	주요 내용
일반원칙	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기업은 자신의 기업활동으로 인하여 부정적인 영향을 받는 모든 이해 관계자들의 인권을 보호 존중해야 함 ○ 기업이 보호·존중해야 하는 인권은 헌법 및 법률에서 보장된 것뿐만 아니라, 국제인권법 및 각종 인권규범에서 열거된 것을 모두 포함
운영원칙	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인권경영 체계의 구축, 고용상의 비차별, 결사 및 단체교섭의 권리, 강제노동의 금지, 아동노동의 금지, 산업안전, 공급망 관리, 현지주민의 인권, 환경권, 소비자인권 등 10개의 각 이슈별 ‘원칙’ 을 제시 ○ 원칙은 기업이 준수해야 할 이슈별 규범을 압축적으로 나타낸 것
이용방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 각 이슈별로 큰 원칙을 읽어서 이해한 후 질문을 읽기 ○ 질문에 대한 답은 5가지이며, 정확한 진단을 위해 해당 답변에 표시 ○ “아니오” 로 나오는 항목을 발견하고 그렇게 발견된 항목에 대해 사전조치하기 위한 것(취약지점을 발견하는 도구) ○ 신뢰성을 위해 노조나 여타 이해관계자 또는 외부전문가와 함께 점검

□ 공공기관 경영평가 윤리경영 세부지표

- 2022년 공공기관 경영평가편람 윤리경영지표에서는, 윤리경영 지원을 위한 내부통제시스템 구축 및 운영 노력과 성과를 평가함과 동시에, 경영활동 시 경제적·법적 책임과 더불어 사회적 통념상 기대되는 윤리적 책임을 준수하려는 노력과 성과를 평가
- 세부적으로는 공공기관 자체감사기구 운영 등 내부통제시스템의 구축, 윤리경영 관련 전담조직과 지침 마련, 인권교육·인권침해 구제절차 등 인권존중을 위한 노력과 활동과 함께 이해충돌⁵⁾ 방지를 위한 노력과 성과 등을 요구

□ ESG

- ESG란 환경(Environment), 사회(Social), 지배구조(Governance)의 약자로, 환경경영, 사회적 책임, 건전하고 투명한 지배구조를 기반으로 지속가능성(Sustainability)을 달성하기 위한 기업 경영의 3가지 핵심요소를 의미
- 최근 ESG는 전 세계적인 트렌드로 확산되고 있으며 소비자, 투자자, 정부 등 모든 사회구성원의 관심사가 되면서 기업에 선택이 아닌 생존의 핵심적 요소로 부상
- 1987년 UNEP(유엔환경계획), WCED(세계환경개발위원회)가 공동으로 채택한 ‘우리 공동의 미래(Our Common Future - 브룬트란트 보고서)’에서 제시됨
- EU는 2018년 ESG 정보공개 의무화 법령을 발표했고, 미국은 1978년부터 정부윤리법 제정 등으로 기업윤리 및 지배구조 중심의 재정 및 정보공시를 강화해왔으며, 일본도 ESG 공시 의무화를 추진 중
- 우리나라도 2030년까지 단계별 ESG 정보공시 의무화를 추진(상장기업)하고 있으며 ESG 관련 규제 법안 등을 추진 중

□ 윤리경영 표준모델

- 윤리경영이란 좁게는 기관운영에 대한 반부패활동에서 넓게는 사회적 책임경영을 적극적으로 수행하려는 것을 포괄하는 개념
 - 이는 공익을 주요 목표로 하는 공공기관이 반드시 따라야 할 기준으로, 공

5) 「이해충돌방지법」 제2조 제4호 - “이해충돌”이란 공직자가 직무를 수행할 때에 자신의 사적 이해관계가 관련되어 공정하고 청렴한 직무수행이 저해되거나 저해될 우려가 있는 상황을 말한다.

공기관 경영평가에서는 2003년부터 세부지표로 윤리경영에 관련된 지표를 포함시켜 평가해 왔음

- 단, 공공기관 운영의 효율성·경영성 향상과 사회적 책임 이행은 서로 상충할 수 있으므로, 상충을 방지하고 두 방향의 가치를 균형있게 추구할 수 있도록 노력 필요
- LH사태 등 공공기관의 도덕적 해이에 대한 해결책으로 윤리경영 표준모델이 제시되어 윤리경영 중요성 강조
 - 청탁금지법, 직장 내 괴롭힘 금지법, 중대재해처벌법 등 인권보호를 목적으로 하는 법안 제정
 - 이해충돌방지법 시행(22. 5.)
- 윤리경영 표준모델은 6가지 핵심요소(윤리의식 확립, 관리체계 구축, 윤리위험 파악, 윤리위험 통제활동, 내·외부 의사소통, 윤리경영 모니터링)와 함께 이를 실현하기 위한 10대 추진원칙 제시

□ 국가인권위원회 인권경영 보고 및 평가 지침

- 국가인권위원회는 “공공기관 인권경영 매뉴얼” (2018년)에 이어 인권경영 이행사항을 점검하여 이해관계자에게 보고하는 방법을 구체적으로 제시하고자 지침을 마련함
- 인권영향평가를 하면서 “중대성 평가” 도 병행하여 식별된 인권이슈 중에서 우선적으로 대처할 ‘주요 인권이슈’ 도출을 권고함
 - 중대성 평가는 관련 실태조사, 이해관계자의 복잡성과 다양성, 인권영향 수준, 위법여부, 침해의 심각성(예컨대 생명·신체와 관련한 침해는 재산에 대한 침해보다 더 심각하다고 할 수 있음), 피해자의 수, 피해의 사후적 구제 가능성, 국가 정책, 기업의 업종, 피해 발생 장소 등 다양한 변수를 고려
 - 주요 인권이슈는 인권영향평가 과정에서 드러난 인권이슈 중 중대성평가를 통해 기관이 해당년도에 대응하기로 결정한 인권이슈를 말함
- 주요 인권이슈는 인권영향평가의 최종결과물로서 인권경영 보고에 반드시 포함되어야 함

2. 사업 분야 인권 이슈

□ 인권침해 사례 분석

- 관광산업 관련 공공기관, 지방공기업의 인권영향평가, 경영평가와 내부감사 및 외부감사(국정감사 등) 결과를 분석한 결과 아래와 같은 인권침해 이슈가 확인됨

[유관기관 분야별 개선과제]

분야	사례 내용
인권경영 체제의 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영헌장 및 인권경영지침 정립 시 객관성·전문성 증대 위한 외부전문가 또는 이해관계자 자문 절차 미반영 • 계약상대방 대상 인권보호 서약서 요청 및 인권보호 준수 여부 모니터링 미실시 • 무기명 신고 접수·처리 미실시 • 인권경영의 조직 내 문화확산 미흡 • 인권침해 발생 시 내부 구제절차의 접근성 및 활용도 미흡
고용상의 비차별	<ul style="list-style-type: none"> • 국적을 이유로 한 차별금지 규정 미비 • 장애를 이유로 한 차별 예방 모니터링 미실시 • 장기휴직 또는 복직자에 대한 제도적 배려 미흡 • 해외사무소 근로자에 대한 차별금지 및 종교·문화적 권리 보장을 위한 규정 미흡
결사 및 단체교섭의 자유 보장	<ul style="list-style-type: none"> • 비조합원이 포함된 협의체, 간담회, 공식·비공식조직 부재
강제 노동의 금지	<ul style="list-style-type: none"> • 사규 내 강제노동 금지하는 명문규정 미흡 • 협력사에 의한 강제노동 예방을 위한 모니터링 체계 미실시
아동노동의 금지	<ul style="list-style-type: none"> • 해외 현지 대행사 또는 여행사와 직접 계약 체결 시 인권존중에 대한 이행계약서 미포함
산업안전 보장	<ul style="list-style-type: none"> • 근골격계질환 관리, 구급함 및 소화기 관리 미실시 및 임신부 및 고령자 고려한 휴게/편의시설 미비 • 화재, 풍수해 등 근무지 비상상황 발생에 따른 대응방안 미흡 • 비상대피훈련, 소방시설 점검 누락 또는 미흡 • 작업환경측정 시행 및 결과 유지 미흡 • 안전담당자, 현장근로자 등 대상별 맞춤형 안전 교육 미실시

분야	사례 내용
책임 있는 공급망 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 협력회사 선정 이전 협력회사의 인권보호 상황을 평가할 수 있는 체크리스트, 계약심의위원회 부재 • 협력업체 인권침해 모니터링 제도 및 사전 예방 위한 교육 미비 • 협력사 인권이슈 발생 시 페널티 반영 등 협력사에 대한 적극적 인권요구사항 부재 • 회원사 홍보 및 마케팅 지원시 허위 및 과장 광고 점검 미흡
현지주민의 인권보호	<ul style="list-style-type: none"> • 지적재산권 사용 시 대가 및 보상의 합리적 기준 미비 • 비상사태 대응계획에 현지주민 대피 및 대응방법 미포함
환경권 보장	<ul style="list-style-type: none"> • 환경영향 가능성 발견 시 이의 완화를 위한 조치 및 실행방침에 대한 명문 규정 부재 • 사업 운영 과정에서 발생 가능한 환경 위해 요인의 정기점검 미흡 • 사내 녹색경영 방침 관련 사항에 대한 범시민 대상 소통 및 공유 미흡 • 구체적 녹색경영 추진 위해 측정 가능한 전사·부서별 추진과제 설정 및 정기 점검 필요
고객인권 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 사업 확장 시 사전 인권영향평가 미 실시 • 행사 부스 설치 시 장애인 접근성 및 외국인 이용자 정보 접근성 미흡
직장 내 인권 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 직원의 의사와 상관없는 음주·흡연·회식 참여 강요 및 예방조치 미비 • 직장 내 괴롭힘·성희롱 발생 시 피해자 보호 조치 및 사후조치를 위한 정기적 모니터링의 미비 • 직장내 괴롭힘 예방을 위한 정기 실태조사 미 실시 • 감정노동근로자 정기진단, 실태조사 및 조직특성을 고려한 EAP 프로그램 미비 • 특수형태 현장에 대한 차별화된 교육 및 건강검진 미 실시
개인정보 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 몰래카메라 등 불법시설물 정기점검 미 실시 • 정보인권 관련 전직원 대상 교육 미 실시

□ 공공기관 등 인권침해 사례

- 공공기관 등 인권침해 사례 조사 결과, 고용상 차별, 헌법상 노동3권 침해, 강제노동, 직장 내 괴롭힘·직장 내 성희롱 등 노동관계법령 위반 행위가 나

타나고 있으며, 외부적으로도 지역주민 인권침해, 환경권 침해, 안전사고 등의 문제가 발생하고 있음을 확인함

[공공기관 등 인권침해 사례 분석]

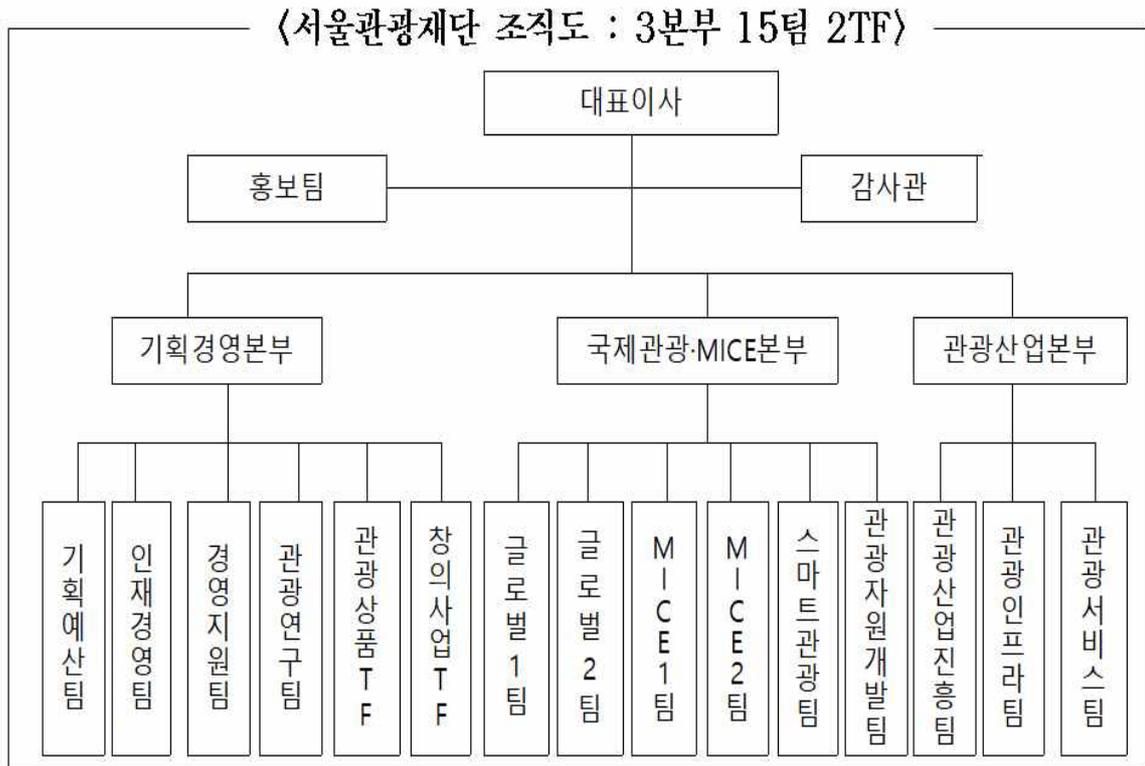
분야	사례 내용
고용상 차별	1) 채용 시 차별: 성별에 의한 고용형태를 달리하는 차별(2020년 A방송사 여성 차별적 채용), 과도한 자격 제한으로 인한 고용 차별(2020년 B도시공사 운전원 채용 시 과도한 자격 제한), 경력인정 차별(2020년 C대학교병원 프리랜서 형식의 근로를 이유로 한 경력인정 차별), 면접시 성차별적 발언(2020년 A개발공사 신입사원 면접 시 여성에게 불리한 질문으로 성차별적 행위) 2) 비정규직 근로자 차별: 기간제 직원에 대한 고용 차별 (2020년 D직할출연연구기관 기간제 직원에게만 복지카드 미지급, 2020년 비교과교사 성과상여금지급 차별, 2021년 E연구원 무기계약직 임금 및 승진 차별), 공기업 호봉 산정시 비정규직 경력 제외(2022년 D시설관리공단 경력사원 호봉 산정시 비정규직 경력 배제) 3) 근로조건 차별 : 나이에 의한 업무차별(2021년 F전력공사 나이를 이유로 직업훈련·업무 차별),
조직 내 인권침해	1) 성인권 침해: 성에 왜곡된 발언을 통한 인격권 침해(2021년 G시의회 의원에 의한 H상담소장의 인격 및 명예 훼손) 2) 직원의 개인정보 침해(2021년 공군부대 내 간부들에 대한 과도한 개인정보 요구, 2022년 I공공기관 직원 동의 없는 지문인식 통한 근태관리) 3) 직장 내 괴롭힘(2021년 J공사 자회사 여직원 집단 괴롭힘 사건, 2022년 K기관 부하직원 폭언 및 모욕 사건)
노동3권 침해	1) 위탁업체의 단결권 방해 및 노조 설립 견제 등 부당노동행위(2020년 K위원회, 2021년 L공단 위탁업체의 직원 집단화 방지 계약, 2021년 M은행 콜센터 위탁 계약에 노조 설립 및 노사분규 발생 시 계약 해지 조건 산입으로 단결권·단체행동권 부정) 2) 노동조합과 협의 없이 불리하게 변경한 취업규칙(2021년 N공사 노동조합과 협의 없는 취업규칙 불리한 변경 통보) 3) 정당한 이유 없는 단체교섭 거부 등의 부당노동행위(2021년 O공사 교섭 거부 및 노조 간부 징계 등 탄압) 4) 특정 노조 조합원 임용 배제 및 부당전직, 불성실 교섭 등 부당노동행위 (2021년 공기업 O사 노조 탄압)
강제노동	1) 근로자가 원하지 않는 장시간 근무 강요(2022년 P공사 청원경찰 3조2교대제

분야	사례 내용
	<p>무리한 운영 및 초과근무시간 누락 강제)</p> <p>2) 저임금의 장시간 선거사무 강제위촉(중앙선거위원회의 선거사무 공무원 강제위촉)</p>
지역주민 인권침해	<p>1) 공사 진행 중 주민 안전위험 방치(2021년 Q공사 서천군 농수로 공사 안전위험 방치, 2022년 R구청이 발주한 소방도로를 건설하던 도급업체 부도로 방치된 공사 중단으로 인한 주민 위험)</p> <p>2) 절차 미비에 의한 토지 강제수용(2021년 S공사 생존자를 사망자로 착각하여 토지를 강제수용한 사건)</p> <p>3) 잘못된 시각장애인 편의시설 방치(2020년 수도권 주민센터 모니터링 결과)</p> <p>4) 공공기관 주민 개인정보 노출(2023년 R공공기관에 제출한 개인정보 온라인 노출)</p> <p>5) 공사 방음벽으로 인한 일조권 및 조망권 침해(2023년 V시 토지개발 불투시형 가설방음벽 인한 아파트 입주민 일조권과 조망권 침해)</p>
환경권 침해	<p>1) 공사 시행으로 서식지 훼손(2022년 T시 교량공사로 멸종위기 조류의 서식지 훼손)</p> <p>2) 환경 훼손 논란 있는 공사의 재개로 인한 지자체와 공공기관 갈등(2022년 U1부 U2역 항공로 레이더 구축 사업, V1시 V2로 확장 공사)</p> <p>3) 관광지 조성으로 인한 환경 갈등(2021년 W시 관광 활성화 사업에서 민관공동위원회 의결 사항을 무시한 사업 계획 논란)</p>
공급망 관리	<p>1) 공공기관 발주 현장에서 임금체불(2022년 X공사 발주 공사 현장 체불임금)</p> <p>2) 정부 산하 공공기관에 대한 갑질·폭언·협박(2022년 Y1부 공무원의 Y2진흥원 수의계약 간섭, 모욕, 협박)</p> <p>3) 공공기관 비정규직 노동자들에 대한 정규직 고용 기피, 자회사 전환으로 인한 폐해(저임금 고착화, 불안정한 고용보장)</p>
안전사고	<p>1) 하청 업체의 안전장비 미지급 및 안전수칙 미준수로 인한 사고(2022년 AB공사 하청 노동자 가스 배관 절단 작업 중 질식사고, 2021년 Z공사 하청 노동자 감전사고, 2021년 AA공사 경주시 취수탑 수리 중 잠수부 사망사고, 2021년 AB공사 간부의 안전수칙 미준수로 인한 어선 전복사고)</p>

3. 서울관광재단 운영 현황

□ 서울관광재단 소개

- 서울관광재단(이하 ‘재단’ 으로 칭함)은 생활 관광을 구현하고 서울 관광산업 진흥을 통한 지속가능한 관광도시 구현 등을 위해 2018년 설립됨
 - 재단은 생활관광 활성화, 지속가능한 관광생태계 조성지원, 글로벌 관광 경쟁력 제고, 고부가가치 MICE산업 육성, 공익기관 조직역량 강화를 전략방향으로 하고 있음
 - 또한, 관광산업의 디지털 전환, 글로벌 경쟁력 강화, ESG경영, 코로나19 극복 및 도약을 혁신과제로 삼고 있으며 ‘SEOUL VISION 20230’ 으로 세계 5대 관광도시, 외국인 관광객 2천만명 달성을 목표 삼고 있음
- 재단 조직의 경우, ‘감사관’ 과 ‘홍보팀’ 이 직속기관으로 설치되어 있고, 대표이사 아래에 3본부, 15팀 2TF으로 구성되어 있음. 인권경영 총괄부서는 ‘감사관’ 이 담당하고 있음



- 재단은 ‘서울 관광산업 진흥을 통한 지속가능한 관광도시 구현’이라는 미션을 세우고, 5개의 전략방향(생활관광 활성화, 지속가능한 관광생태계 조성지원, 글로벌 관광 경쟁력 제고 등) 및 10대 전략과제(빅데이터 기반 관광서비스 체계 구축, 디지털 콘텐츠 발굴 및 홍보, 기관 및 사업부문 ESG경영 체제 전환 등), 4개의 핵심가치(혁신, 참여, 상생, 책임)를 설정함으로써 ‘시민과 함께 서울관광의 변화와 도약을 이끄는 관광전문기관’ 라는 비전을 실현하고자 함

비전 및 추진방향



5대 전략방향



10대 전략과제



□ 인권경영 추진 현황

- 재단은 2019년 인권경영선언문을 제정하고 재단 임직원 일동 명의로 공표되었음
 - 인권경영선언문은 온라인상 홈페이지를 통해 공개하고 있음
 - 재단의 인권경영선언문에는 국내외 선진기업과 공공기관의 인권경영선언문을 참조하여 내부적으로 내용을 확정하였으며 개정을 통해 발전 중임(최근 2022년 12월 개정)
- 재단은 2020년부터 인권영향평가를 매년 실시하고 있으며 헌법, 국제인권법, 국가인권위원회 인권경영 가이드라인을 준용하여 인권영향평가 지표를 채택하고 있음
 - 재단은 인권영향평가 시 외부전문 컨설팅기관에 위탁하여 평가용 지표를 결정한 후, 지표별 담당자가 평가를 준비하고 있음
- 재단은 인권경영 담당부서를 ‘감사관’으로 지정하고 ‘인권경영 규정’를 제정하였음. ‘인권경영 규정’에 의하여 인권침해 접수·대응하고 있고 인권경영위원회를 설치하고 있음
- 재단은 설문조사 방식(인권실태조사, 갑질실태조사)으로 인권침해 모니터링을 실시하고 있음. 이때 익명성이 보장되도록 온라인 설문을 사용하고 있음
- 또한, 내·외부 신고센터를 운영하고 있으며 익명성이 보장됨. 신고 시 신고인의 신상정보는 전담직원만 확인 가능함
- 재단은 ‘인권경영 규정’에 근거하여 ‘인권경영위원회’를 두고 있음
 - 위원회는 7인 이상으로 구성하도록 규정하고 있음
- 재단은 특히 ‘인권리스크 방지조치 계획’, ‘외부 이해관계자 대상 인권경영 설문’, ‘인권경영선언문 개정’, ‘감정노동자 보호 매뉴얼 구비’, ‘전직원 인권실태조사’, ‘인권영향평가 내 이해관계자 참여’ 등을 통해 매년 인권경영의 개선 및 강화를 진행하고 있음

□ 직전년도 인권경영 평가 반영

- 상위 기관의 인권위원회의 지표 고도화 요구로 인한 인권경영 분야 평가지표 확대
 - 인권경영 평가지표 세분화(4개 영역, 8개 분야, 분야별 2~5개 세부 지표 및 지표 내 평가요소)로 2023년 인권영향평가 내 ‘인권경영 체제의 구축 분야’의 평가지표 강화(22년 33개 → 23년 44개 지표)
- 전년도 인권경영 개선사항 반영 및 추적을 위한 이행현황 심층 점검 등 진행

1. 실시 주체 및 범위

□ 평가주관 : (외부) 한국경영인증원 평가위원, (내부) 분야별 담당부서

□ 실시기간 : 2023년 5월 15일 ~ 8월 31일

□ 평가범주

- (기관운영) 인권경영 체제, 고용, 노동권, 산업 안전, 공급망, 현지주민 등 공공기관 인권영향평가 체크리스트 표준안을 기초로, 기관의 경영활동이 인권에 미칠 수 있는 영향을 파악하기 위한 평가 실시
- (주요사업) 재단의 ‘온라인서비스’ 수행이 인권에 미칠 수 있는 영향을 파악하기 위한 평가 실시

2. 평가절차 및 방법

□ 평가절차

- (내 부) 1차) 지표교육, 2차) 자체평가
- (외 부) 3차) 내·외부이해관계자 인터뷰(현장 실사), 4차) 전문가 평가
- (위원회) 5차) 인권경영위원회 보고(의견수렴)

□ 평가방법

- 국가인권위원회 인권경영 가이드라인에서 제시한 지표와 원칙, 사례를 참고하여 기관운영 영향평가 체크리스트 지표별 객관적 증빙자료와 평가기준을 표준화하였으며, 표준화된 평가방법 및 기준을 제공하여 같은 질문에 대하여 다른 의미로 해석하는 것을 최소화
- 인권경영 추진 담당자 및 관리자, 실무자를 대상으로 인권경영 워크숍과 지표 교육을 실시하여 인권영향평가의 중요성과 평가방법에 대하여 숙지하고, 기관운영 및 주요사업 지표에 대한 의견수렴을 통해 최종 평가지표 확정

- 내부 자체평가를 거친 후 외부전문가의 현장실사를 통해 “예”로 응답한 지표의 객관적 증빙자료를 확인하고, “아니오.” 답변에 해당하는 지표가 있는지 중점적으로 확인(개선과제 도출 중점)
- 인권경영 전담부서인 감사관의 주도하에 현장평가 결과를 인권경영 협력부서(관련부서)에 배포하여 평가결과에 대한 이의제기·수정의견을 반영
- 최종 취합된 진단결과 및 증빙자료에 대하여 인권경영위원회의 의견을 수렴하여 진단을 확정하고 이에 대한 개선과제를 도출

3. 인권영향평가 지표 구성

□ 평가체크리스트 개발방법

(기관운영)

- 공공기관 인권경영 매뉴얼 내 인권영향평가 체크리스트를 기반으로 미디어 리서치, 관계자 인터뷰, 조직 및 업무현황 조사 등을 통해 11개 분야 34개 항목 174개 세부지표 확정
- 2022년 실시한 인권영향평가 지표를 바탕으로 국가인권위원회 지침 및 기관피드백 반영, 인권경영 체제의 구축 및 직장 내 인권보호 관련 지표 추가
 - ‘인권경영 체제의 구축’ 분야에 11개 지표(국가인권위원회 지침 및 인권경영 평가지표 반영), ‘결사 및 단체교섭의 자유 보장’ 분야에 2개 지표(‘노동조합 부재 시 대안적 조치’ 2개 지표 항목 포함)를 각각 추가
 - 워드 코로나 발표, 22년 평가 당시 ‘해당없음’ 등 별도 지적사항이 없는 지표, 타 분야와의 중복 등 사유로 ‘코로나19로부터의 보호’ 분야, ‘강제 노동의 금지’ 분야 3개 지표, ‘책임 있는 공급망 관리’ 분야 4개 지표 삭제
 - ‘개인정보보호 및 정보인권’의 경우 ‘직장 내 인권 보호’ 분야에 1개 항목(5개 주요 지표)으로 편입하고 ‘직장 내 인권 보호’ 분야의 경우 괴롭힘, 성희롱, 장애인, 감정노동 항목으로 세분화하여 발전

(주요사업)

- 공공기관 인권경영 매뉴얼에 따라 재단의 대내외환경 및 중장기전략을 바탕으로 중점 추진사업, 다양한 이해관계자, 지역 이슈 연계성, 파급 영향력 등을 종합적으로 고려하여 “온라인서비스”를 선정
- 사업수행 단계별 주요 이해관계자, 업무절차 및 수행현황 등을 파악
- 내부이해관계자 검토를 거쳐 5개 항목 18개 세부지표 확정

□ 항목 수 및 지표 수

(기관운영) 11개 분야 34개 항목 174개 지표

구분	분야	항목수/지표수	구분	분야	항목수/지표수
1	인권경영 체제의 구축	5개/44개	6	산업안전 보장	4개/17개
2	고용상의 비차별	4개/16개	7	책임 있는 공급망 관리	2개/6개
3	결사 및 단체교섭의 자유보장	4개/16개	8	현지주민의 인권보호	1개/3개
4	강제 노동의 금지	1개/8개	9	환경권 보장	4개/18개
5	아동노동의 금지	1개/6개	10	고객인권 보호	3개/15개
			11	직장 내 인권보호	5개/25개

(주요사업) 1개 분야 5개 항목 18개 지표

구분	사업	분야수/지표수
1	온라인서비스	5개/18개

□ 기관운영 평가 지표

연번	분야	항목	지표수
1	인권경영 체제의 구축	인권존중 정책선언(8)	44
		인권영향평가 정기적 실시(8)	
		인권경영 제도화를 위한 필요조치(10)	
		인권경영 성과(7)	
		구제절차 마련(11)	
2	고용상의 비차별	고용상 비차별(5)	16
		고용상 남녀 비차별(6)	
		비정규직 근로자 비차별(3)	
		외국인근로자 비차별(2)	
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	결사·단체교섭의 자유(4)	16
		노동조합 활동 불이익 처우 금지(5)	
		단체교섭 보장 및 성실한 이행(5)	
		노동조합 부재 시 대안적 조치(2)	
4	강제 노동의 금지	강제노동 금지(8)	8
5	아동노동의 금지	연소자 고용 금지(6)	6
6	산업안전 보장	작업장 안전(5)	17
		임산부 및 장애인 등 보호(4)	
		필수장비 제공 및 교육실시 등(5)	
		산업재해 피해근로자 지원(3)	
7	책임 있는 공급망 관리	협력회사 등의 인권침해 예방(4)	6
		모니터링 실시(2)	
8	현지주민의 인권보호	지역주민의 지적재산권 보호(3)	3
9	환경권 보장	환경경영체제 수립 및 유지(5)	18
		환경정보의 공개(3)	
		환경문제에 대한 예방적 접근의 원칙(5)	
		비상계획 수립(5)	
10	고객인권 보호	고객 보호를 위한 법령 준수(6)	15
		서비스 정보 등 결함 시 조치(3)	
		고객 사생활 보호(6)	
11	직장 내 인권 보호	직장 내 괴롭힘 및 갑질 방지(5)	25
		직장 내 성희롱 금지(5)	
		장애인근로자 보호(5)	
		감정노동근로자 보호(5)	
		개인정보보호 및 정보인권(5)	

□ 주요사업 평가 지표

연번	분야	항목	지표수
1	온라인서비스	사업 인권 체제(2)	18
		이용자 인권(11)	
		협력사 인권(2)	
		공정 운영(2)	
		개인정보 보호(1)	

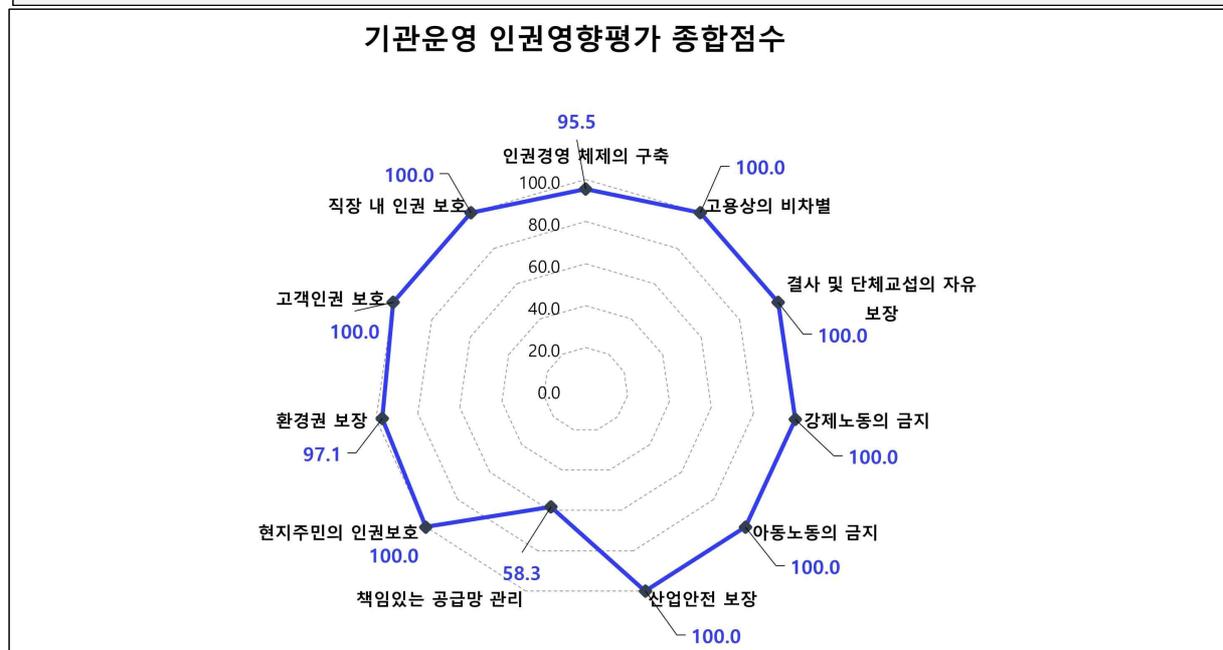
1. 인권영향평가 종합

- 재단은 2020년부터 인권영향평가를 매년 실시해오고 있으며 2023년 인권영향평가는 ‘인권경영 규정’에 근거하여 실시하고 인권경영위원회에 인권경영성과, 인권실태조사와 함께 보고하고 있음
- 재단은 ‘인권경영 규정’과 구체절차를 제정하여 인권교육, 정기적인 인권영향평가, 인권경영 보고, 인권정책 이행계획 수립 등을 실시하고 있음
- 한국경영인증원은 인권경영을 시행하는 타 공공기관을 벤치마킹하고 국가인권위원회의 인권경영 매뉴얼 상 요구사항을 분석하여 재단의 인권경영시스템 개선에 필요한 시사점을 도출함
- 외부전문가에 의한 인권영향평가 결과는 2022년 96.0%에 비해 소폭 상승한 97.0%로 나타남
 - 2022년 이후 보완, 발전을 통해 2023년 전 분야에서 소폭 상승 또는 유지한 것을 확인할 수 있음. 이는 전년도에 비하여 ‘인권실태 및 구체절차 효용성 조사 실시, 감정노동 보호제도 마련, 인권경영선언문 개정, 연소자 고용제한 연령 명시, ESG 경영 추진 계획 및 실적을 통한 환경 관련 정보수집 및 목표 점검’ 측면에서 보완, 발전이 이루어진 결과로 보임
 - 대체로 인권침해를 예방하기 위한 규정 및 체계가 갖춰져 있으며, 일부 미흡한 분야의 보완이 이루어진다면 더 고도화된 인권경영을 수행할 수 있음
 - 인권경영 체계의 구축, 책임 있는 공급망 관리, 환경권 보장 분야에서 일부 미흡한 부분이 나타났으나 그 외 나머지 분야는 모두 양호하게 나타남
- 주요사업의 경우 “온라인 서비스”를 대상으로 인권영향평가를 실시하였으며, 평가결과 88.2%로 나타남
 - ‘협력사 인권’ 분야에서 일부 미흡한 부분이 나타났으나 그 외 나머지 분야는 모두 양호하게 나타남

2. 기관운영 평가결과

□ 종합 점수 : 97.0%(340점 중 330점)

- ▶ 기관운영 영향평가 결과 97.0%로 우수한 상태
- ▶ 고용상의 비차별, 결사 및 단체교섭의 자유, 강제노동의 금지, 아동노동의 금지, 산업안전 보장, 현지주민의 인권보호, 고객인권 보호 분야, 직장 내 인권 보호는 우수, 양호하게 운영
- ▶ 인권경영 체제의 구축, 책임 있는 공급망 관리, 환경권 보장은 상대적으로 미흡, 보완 필요



No.	분 야	점수			
		배점	조정배점	득점	달성률
1	인권경영 체제의 구축	88	88	84	95.5%
2	고용상의 비차별	32	32	32	100.0%
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	32	32	32	100.0%
4	강제노동의 금지	16	16	16	100.0%
5	아동노동의 금지	12	8	8	100.0%
6	산업안전 보장	34	32	32	100.0%
7	책임 있는 공급망 관리	12	12	7	58.3%
8	현지주민의 인권보호	6	6	6	100.0%
9	환경권 보장	36	34	33	97.1%
10	고객인권 보호	30	30	30	100.0%
11	직장 내 인권 보호	50	50	50	100.0%
총점		348	340	330	97.0%

※ 점수산출식: [(예×2점)+(보완필요×1점)+(아니오×0점)+(정보없음×0점)]÷(해당없음 제외한 전체문항×2점)

□ 기관운영 점검 집계결과

- 총 11개 분야 174개 지표 중 예 160개, 아니오(미실시) 0개, 보완필요 10개, 정보없음 0개, 해당없음 4개로 집계됨
 - (보완필요) 인권경영 체제의 구축, 책임 있는 공급망 관리, 환경권 보장 분야별 일부 항목은 주요 개선과제에 반영
 - (아니오) 없음
 - (정보없음) 없음
 - (해당없음) 아동노동의 금지, 산업안전 보장, 환경권 보장 분야의 일부 항목은 점검일 현재 재단 활동과 직·간접적 해당사항이 없거나 향후에도 관련성이 없는 항목이 이에 해당함
- (개선과제) 지표별 미이행 과제(‘보완필요’, ‘아니오’)에 대한 세부 개선과제를 도출하였으며, ‘예’로 이행되는 사항에 대하여도 잠재적 인권위험요소로 판단되는 경우 이행강화를 위한 권고사항을 도출함

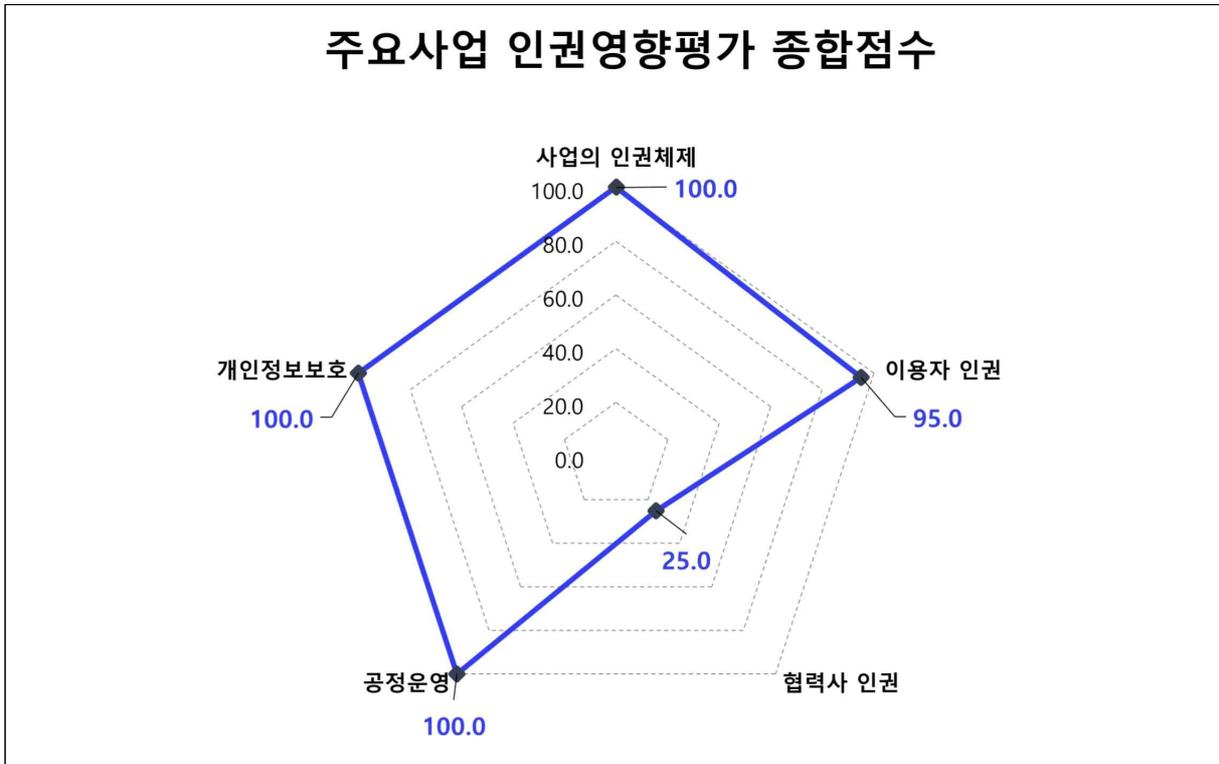
[기관운영 인권영향평가 종합 진단결과]

No.	분야	평가결과					계
		예	보완필요	아니오	정보없음	해당없음	
1	인권경영 체제의 구축(5개 항목)	40	4	0	0	0	44
2	고용상의 비차별(4개 항목)	16	0	0	0	0	16
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장(4개 항목)	16	0	0	0	0	16
4	강제 노동의 금지(1개 항목)	8	0	0	0	0	8
5	아동노동의 금지(1개 항목)	4	0	0	0	2	6
6	산업안전 보장(4개 항목)	16	0	0	0	1	17
7	책임 있는 공급망 관리(2개 항목)	1	5	0	0	0	6
8	현지주민의 인권보호(1개 항목)	3	0	0	0	0	3
9	환경권 보장(4개 항목)	16	1	0	0	1	18
10	고객인권 보호(3개 항목)	15	0	0	0	0	15
11	직장 내 인권 보호(5개 항목)	25	0	0	0	0	25
합 계		160	10	0	0	4	174

3. 주요사업(온라인서비스) 평가결과

□ 종합 점수 : 88.2%(34점 중 30점)

- ▶ 주요사업 영향평가 결과 88.2%로 대부분 우수, 양호하게 운영하고 있음
- ▶ 사업의 인권체제, 이용자 인권, 공정 운영, 개인정보 보호 분야는 우수, 양호하게 운영
- ▶ 협력사 인권 분야는 상대적으로 미흡, 보완 필요



No.	분야	점수			
		배점	조정배점	득점	달성률
1	사업의 인권체제	4	4	4	100.0%
2	이용자 인권	22	20	19	95.0%
3	협력사 인권	4	4	1	25.0%
4	공정운영	4	4	4	100.0%
5	개인정보 보호	2	2	2	100.0%
총점		36	34	30	88.2%

※ 점수산출식: [(예×2점)+(보완필요×1점)+(아니오×0점)+(정보없음×0점)]÷(해당없음 제외한 전체문항×2점)

□ 주요사업 인권영향평가 점검 집계결과

- 총 5개 항목, 18개 지표 중 예 14개, 아니요(미실시) 1개, 보완필요 2개, 정보 없음 0개, 해당없음 1개로 집계됨
- (보완필요) 이용자 인권, 협력사 인권 분야의 분야별 일부 항목은 주요 개선 과제에 반영
- (아니요) 협력사 인권 분야 일부 항목은 주요 개선과제에 반영
- (정보없음) 없음
- (해당없음) 이용자 인권 분야의 일부 항목은 점검일 현재 재단 활동과 직·간접적 해당사항이 없거나 향후에도 관련성이 없는 항목이 이에 해당함
- (개선과제) 지표별 미이행 과제(‘보완필요’, ‘아니오’)에 대한 세부 개선과제를 도출하였으며, ‘예’로 이행되는 사항에 대하여도 잠재적 인권위험 요소로 판단되는 경우 이행강화를 위한 권고사항을 도출함

[주요사업 인권영향평가 종합 진단결과]

No.	항목	평가결과					
		예.	보완필요	아니요	정보없음	해당없음	계
1	사업의 인권체제(2개 지표)	2	0	0	0	0	2
2	이용자 인권(11개 지표)	9	1	0	0	1	11
3	협력사 인권(2개 지표)	0	1	1	0	0	2
4	공정운영(2개 지표)	2	0	0	0	0	2
5	개인정보 보호(1개 지표)	1	0	0	0	0	1
합 계		14	2	1	0	1	18

IV

중대성 평가 및 주요이슈 도출

□ 중대성 평가

- 국가인권위원회의 인권경영 보고 및 평가 지침에 의해 중대성 평가를 실시함.
 - 인권영향평가를 기반으로 인권영향전문평가단이 평가하되, 기관 특성 및 현황을 고려하기 위하여 일부 요소(발생 가능성)는 서울관광재단 감사관에 서 조정하여 최종 점수를 산출함.

- ‘중대성 평가’란 인권영향평가의 일부로서, 식별된 여러 인권이슈 중에서 일정한 기준에 의해 우선적으로 ‘주요 인권이슈’를 선정하는 절차를 말함. 기관이 인권이슈를 일거에 해결하는 것은 어려우므로 ‘중대성 평가’는 인권 경영 개선의 효율성을 추구함.

- 중대성은 다음 3가지 기준으로 판단함.
 - **이행수준** : 인권영향평가의 점수산정 방식으로 **이행률**을 계산하여 이행률에 따라 1~5점 차등 부여
 - **영향심각도** : 사업성과에 영향을 주는 정도, 필요한 사업관리 수준, 재정 손실 수준, 법 위반에 의한 영향 수준, 이해관계자에 미치는 영향을 고려하여 1~5점 차등 부여
 - **발생 가능성** : 과거 발생한 빈도, 현재나 미래에 발생가능성 유무, 발생 가능성 정도로 평가하여 1~5점 차등 부여

- 상기 지표별 점수를 합산한 점수가 높을수록 주요 인권이슈로서 높은 우선순위를 부여받음.
 - 총점 11점 이상 : 중대성 평가 결과 ‘상’
 - 총점 6점 이상 ~ 10점 이하 : 중대성 평가 결과 ‘중’
 - 총점 5점 미만 : 중대성 평가 결과 ‘하’

[중대성 평가 결과]

분야	중대성 평가 요소			합계
	이행수준	영향 심각도	발생 가능성	
인권경영 체제의 구축*	3점	3점	3점	9점
	이행률 95%	일반적 운영관리 외에 추가적인 관리 필요	현재 및 향후 발생가능성 있음	
구제 절차 마련	1점	3점	3점	7점
	이행률 100%	일반적 운영관리 외에 추가적인 관리 필요	현재 및 향후 발생가능성 있음	
고용상의 비차별*	1점	1점	1점	3점
	이행률 100%	부정적 영향이 거의 발생하지 않음	현재 및 향후 발생가능성 거의 없음	
고용상 남녀 비차별	1점	1점	1점	3점
	이행률 100%	부정적 영향이 거의 발생하지 않음	현재 및 향후 발생가능성 거의 없음	
비정규 직 근로자 비차별	1점	1점	3점	5점
	이행률 100%	부정적 영향이 거의 발생하지 않음	현재 및 향후 발생가능성 있음	
결사 및 단체 교섭의 자유보장	1점	1점	1점	3점
	이행률 100%	부정적 영향이 거의 발생하지 않음	현재 및 향후 발생가능성 거의 없음	
강제노동 의 금지	1점	3점	3점	7점
	이행률 100%	발생할 경우, 회사 업무 · 사업성과에 부정적 영향을 줄 수 있음	현재 및 향후 발생가능성 있음	
아동노동 의 금지	1점	2점	1점	4점
	이행률 100%	발생할 경우 다소 부정적 영향을 미침	현재 및 향후 발생가능성 거의 없음	
산업안전 보장	1점	1점	1점	3점
	이행률 100%	부정적 영향이 거의 발생하지 않음	현재 및 향후 발생가능성 거의 없음	
책임 있는 공급망 관리	5점	4점	4점	13점
	이행률 58%	발생할 경우, 회사 업무 · 사업성과에 부정적 영향을 크게 줄 수 있음	현재 및 향후 발생가능성 높음.	
현지주민 의 보호	1점	1점	1점	3점

분야	중대성 평가 요소			합계
	이행수준	영향 심각도	발생 가능성	
	이행률 100%	부정적 영향이 거의 발생하지 않음	현재 및 향후 발생가능성 거의 없음	
환경권 보장	2점	3점	3점	8점
	이행률 97%	발생할 경우, 회사 업무·사업성장에 부정적 영향을 줄 수 있음	현재 및 향후 발생가능성 있음	
고객 인권 보호*	1점	1점	1점	3점
	이행률 100%	부정적 영향이 거의 발생하지 않음	현재 및 향후 발생가능성 거의 없음	
고객 사생활 보호	1점	1점	1점	3점
	이행률 100%	부정적 영향이 거의 발생하지 않음	현재 및 향후 발생가능성 거의 없음	
직장 내 괴롭힘·갑질 방지	1점	3점	5점	9점
	이행률 100%	발생할 경우, 회사 업무·사업성장에 부정적 영향을 줄 수 있음	현재 및 향후 발생가능성 높음.	
직장 내 성희롱 금지	1점	4점	3점	8점
	이행률 100%	발생할 경우, 회사 업무·사업성장에 부정적 영향을 크게 줄 수 있음	현재 및 향후 발생가능성 있음	
내 장애인 근로자 보호	1점	1점	1점	3점
	이행률 100%	부정적 영향이 거의 발생하지 않음	현재 및 향후 발생가능성 거의 없음	
보호 감정노동 근로자 보호	1점	4점	3점	8점
	이행률 100%	발생할 경우, 회사 업무·사업성장에 부정적 영향을 크게 줄 수 있음	현재 및 향후 발생가능성 있음	
개인정보보호 및 정보인권	1점	1점	1점	3점
	이행률 100%	부정적 영향이 거의 발생하지 않음	현재 및 향후 발생가능성 거의 없음	

* 별도 평가된 항목을 제외한 항목들로 해당 분야 평가

□ 주요 인권이슈 도출

- 중대성 평가 결과, ‘상’으로 판단된 ‘책임 있는 공급망 관리’ 과 상위 점수를 기록한 ‘인권경영 체제의 구축’, ‘직장 내 괴롭힘 및 갑질 금지’ 를 우선 개선과제로 선정함.

V

인권경영 주요 개선과제

□ 기관운영 개선과제

분야	항목	세부 내용	개선과제(안)
인권경영 체제의 구축	인권존중 정책선언	재단의 인권경영선언문에 재단의 핵심 이해관계자(예를 들어 서울을 찾는 내외국인) 및 인권이슈(즐겁고 편리하고 안전한 관광 인프라 조성) 명시 필요. 재단 홈페이지에 ESG경영 메뉴를 신설하여 ESG관련 여러 콘텐츠를 공개하거나 메인 메뉴에 [인권경영]을 신설하는 등 인권 관련 정보를 적극 공개하고 인권경영 메뉴 클릭과 함께 ‘인권정책선언문’ 이 나타나게 하여 내외 이해관계자의 정보 접근성 향상 필요.	인권경영선언문 개정, 홈페이지 접근성 향상
	인권경영 제도화를 위한 필요조치	협력사의 인권침해 행위 모니터링 절차, 평가, 교육, 페널티 등 협력사에 대한 인권경영 지원 필요 인권경영 메뉴 하에도 인권침해 관련 신고가 가능하도록 조치가 필요. 단 실명/익명을 선택할 수 있고, 신고할 수 있는 내용에 대한 설명, 구체절차에 대한 간단한 설명을 함께 게시하는 것이 필요. 한편 레드휘슬 헬프라인은 인권 보다는 윤리문제 제보 중심이라는 한계가 있으므로 홈페이지에서 ‘인권침해 관련 신고, 제보’ 기능 강화가 필요.	(장기)협력사 인권침해 모니터링 절차 홈페이지 접근성 향상
책임 있는 공급망 관리	협력회사 등의 인권침해 예방	협력사와 계약 시 인권보호 서약서(인권 이행 서약서) 등을 징구함으로써 인권보호를 간접적으로 요구하고, 장기적으로는 협력업체 인권보호 평가 기준·절차 마련이 필요	(장기)협력사 인권침해 모니터링 및 예방 절차 (체크리스트, 서약서 징구

분야	항목	세부 내용	개선과제(안)
	모니터링 실시	체크리스트 작성, 온/오프라인 면담 실시 등 협력사 대상 인권 모니터링 절차 마련이 필요	기준, 평가 기준, 선언문 공유 등)
환경권 보장	환경정보의 공개	추후 발생할 환경 정보(환경 사고)의 홈페이지 공개 등 방안 수립이 필요.	홈페이지 공개 방안 수립
직장 내 인권 보호	직장 내 괴롭힘 및 갑질 금지	임직원들이 신고채널을 실제적으로 활용할 수 있도록 모의신고 훈련을 실시하여 추후 사건 발생 시 즉각적으로 활용할 수 있도록 도모(내부 구제절차 활용법과 함께 인권침해 모의상황을 제시하여, 다양한 신고채널을 통해 해당 상황을 신고해볼 수 있도록 기회 제공)	구제절차 모의훈련 실시

□ 주요사업 개선과제

분야	항목	세부 내용	개선과제(안)
온라인서비스	이용자 인권	홈페이지는 시각장애인을 위한 자동음성 지원 서비스 등 Barrier Free 장치 및 접근성 개선이 필요. [안전하게 여행하기]의 내용은 관광객이 많이 겪는 불편하고 어려운 사항을 근거로 지속적인 콘텐츠 보강 및 개정 필요.	(장기)서비스 접근성 개선 안전하게 여행하기 콘텐츠 보강

VI

인권경영 중장기 로드맵

□ 인권경영 SWOT 분석

내부역량		Strength	강점	Weakness	약점
		외부환경	<ul style="list-style-type: none"> ■ 노사간 원활한 소통과 협력 ■ 임직원의 인권경영 참여의지 ■ 인권경영 점검 정례화 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 다양한 이해관계자로 인한 인권경영 관리의 어려움 ■ 인권침해 구제절차 지속적 점검 필요 ■ 협력기관 인권보호 이행 요구
Opportunity	기회	(SO) 역량강화		(WO) 기회포착	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 인권경영 국제표준화 확대 ■ 공공기관 주도 인권경영 확산 의지 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전임직원이 참여하는 인권경영 ■ 인권경영 전략체계 구축 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 인권침해 구제절차 강화 ■ 협력사에 인권경영 확산 ■ 인권경영 전담 인력 확보 		
Threat	위협	(ST) 관리강화		(WT) 약점극복	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 공공기관 인권경영 강화 촉구 ■ 기업의 사회적 책임 및 지속가능경영 중요도 증가 ■ 성폭력·갑질·직장 내 괴롭힘 등 인권 관련 사회 이슈 및 불가항력적인 이슈 증가 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 주요 인권경영 영역 외주화 ■ 인권 경영교육 추진 ■ 인권영향평가, 구제절차, 상담창구를 통한 이해관계자 참여 및 개선과제 도출 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 유관기관 협력 네트워크 구축 ■ 구제절차 체계 구축 및 실효성 점검 및 지속적 개선 		

□ 2023년 인권경영 중장기 로드맵

- 인권경영을 일상의 문화로 구현하기 위해 재단의 경영환경을 반영한 중장기 로드맵을 수립하고 환경과 필요에 맞는 고도화를 통해 인권존중 문화 실현
 - 생활 관광을 구현하고, 서울을 대표하는 새로운 관광 상징물을 만들어 특색 있고 차별화된 도시이미지를 구축하는 전문기관으로서 기관의 특성에 맞게 인권경영 체계구축 및 체계적인 인권경영 실천
 - 정기적인 인권영향평가를 실시하여 인권 리스크의 사전 과제발굴 및 개선을 통한 인권존중 조직 구현
 - 인권교육, 인권 실태조사, 구제절차 모의훈련, 캠페인을 추진하여 인권경영 확산
 - 인권경영선언문, 구제절차, 협력사 모니터링 등 인권경영 체제 지속적 개선

외부 이슈	내부 이슈
<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 국제 표준 및 인권활동 요구 증대 • 인권경영 평가, 성과공시 촉구 	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영체계 확립 및 개선 • 인권실태조사 및 구제절차 효용성 검토

미션	서울 관광산업 진흥을 통한 지속가능한 관광도시 구현
-----------	-------------------------------------

비전	인권을 중심으로 인본가치를 실현하는 관광재단
-----------	---------------------------------

추진 전략	인권경영체계 고도화	인권침해 방지체계 고도화	인권친화문화 확산
--------------	-------------------	----------------------	------------------

추진 과제	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 선언문 개정 • 내·외부 참여 확대를 통한 인권경영위원회 운영 • 인권영향평가 및 외부인증 실시 • 자체 인권 진단지수 개발 • 인권경영보고서 발간 	<ul style="list-style-type: none"> • 인권보호를 위한 내부 제도 정비 강화 • 구제절차 실효성 검토 • 신고자 보호 강화 • 인권리스크 진단 및 환류체계 강화 • 협력사 인권침해 모니터링 실시 	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 내부 교육, 캠페인을 통한 인권 감수성 제고 • 외부 이해관계자 대상 인권경영 문화 확산
--------------	---	--	---

추진 체계	전담조직	규범체계	신고상담	구제절차
	<ul style="list-style-type: none"> - 인권경영위원회 - 인권상담원 - 감사관 	<ul style="list-style-type: none"> - 인권경영선언문 - 인권경영규정 - 인권경영기본계획 	<ul style="list-style-type: none"> - 클린신고, 레드휘슬 - 직장 내 괴롭힘 상담 - 성희롱·성폭력 상담 	<ul style="list-style-type: none"> - 신고접수 - 사건조사 및 조정 - 심의 및 보호조치

중장기 로드맵	2022~2023년 변화 단계	2024년~2025년 강화 단계	2026년~ 확산 단계
	<ul style="list-style-type: none"> - 인권경영선언문 내실화 (주요 인권이슈 등 반영) - 인권위원회 외부참여 확대 - 인권영향평가 고도화 (전문기관, 이해관계자 참여) - 구제절차 접근성 향상 및 프로세스 세분화 - 내부 교육 및 외부 문화 확산 (인권경영교육, 캠페인) 	<ul style="list-style-type: none"> - 인권경영 기본계획 및 실행, 지침 재정립 - 인권영향평가 질적 제고 (심층평가 및 결과별 세부 대응조치 마련) - 구제절차 모니터링 강화 (모의훈련, 실효성 조사) - 내부 교육 및 외부 문화 정립 - 협력사 인권 모니터링 및 예방 계획수립 	<ul style="list-style-type: none"> - 인권경영체제 고도화 (자체 윤리인권 진단지수 개발, 인권경영보고서 발간) - 인권영향평가 정례화 - 구제절차 운영 안정화 (이해관계자별 내외부구제 조치 확립 및 전문성 강화) - 내부 교육 및 외부 문화 공유 (위킹그룹, 우수사례 공유) - 협력사 인권침해 모니터링 및 예방 고도화