
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 중장기 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 제정 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]

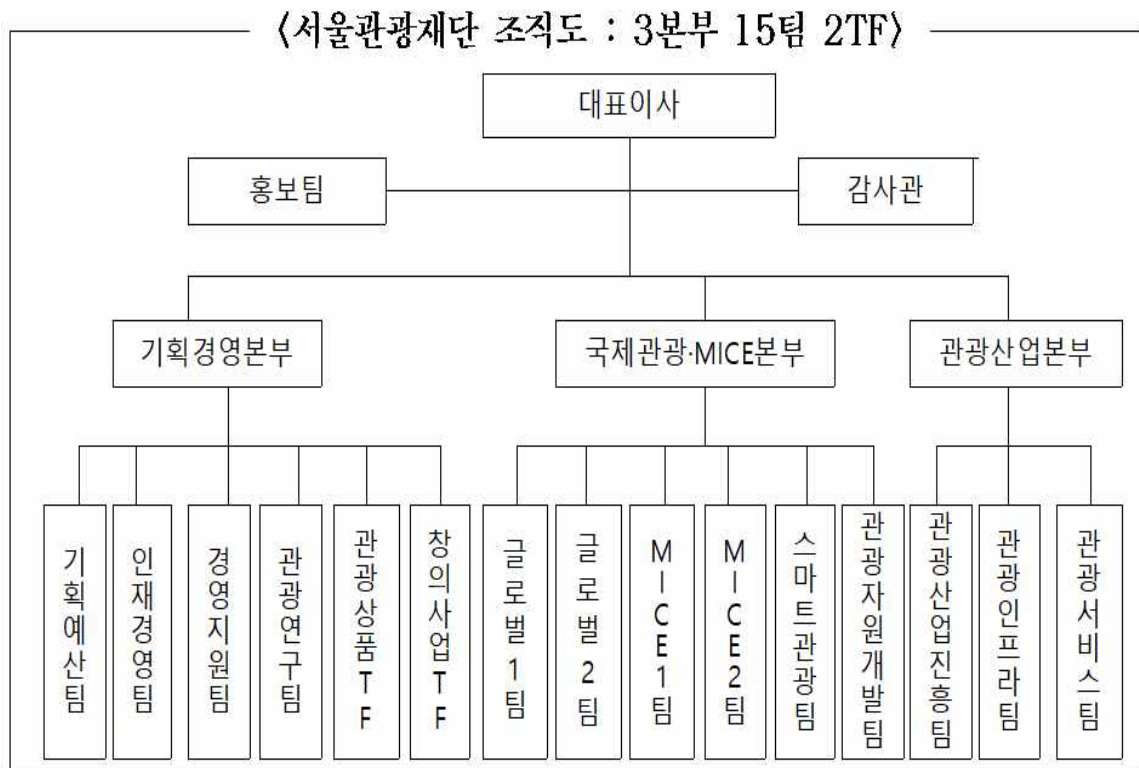
분야	사례 내용
고용상 차별	1) 채용 시 차별: 성별에 의한 고용형태를 달리하는 차별(2020년 A방송사 여성 차별적 채용), 과도한 자격 제한으로 인한 고용 차별(2020년 B도시공사 운전원 채용 시 과도한 자격 제한), 경력인정 차별(2020년 C대학교병원 프리랜서 형식의 근로를 이유로 한 경력인정 차별), 면접시 성차별적 발언(2020년 A개발공사 신입사원 면접 시 여성에게 불리한 질문으로 성차별적 행위) 2) 비정규직 근로자 차별: 기간제 직원에 대한 고용 차별 (2020년 D직할출연연구기관 기간제 직원에게만 복지카드 미지급, 2020년 비교과교사 성과상여금 지급 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 Y2진홍원 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 2TF로 구성되어 있음. 인권경영 총괄부서는 ‘감사관’이 담당하고 있음

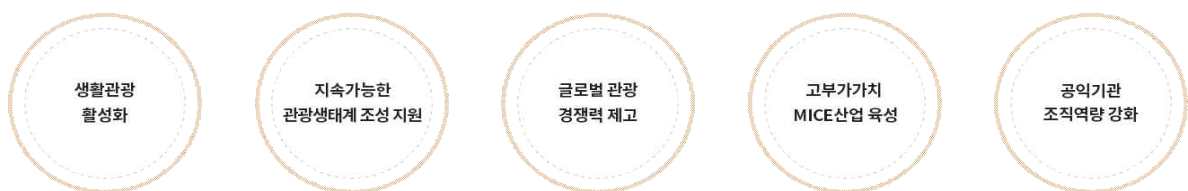


- 재단은 ‘서울 관광산업 진흥을 통한 지속가능한 관광도시 구현’이라는 미션을 세우고, 5개의 전략방향(생활관광 활성화, 지속가능한 관광생태계 조성지원, 글로벌 관광 경쟁력 제고 등) 및 10대 전략과제(빅데이터 기반 관광서비스 체계 구축, 디지털 콘텐츠 발굴 및 홍보, 기관 및 사업부문 ESG경영 체제 전환 등), 4개의 핵심가치(혁신, 참여, 상생, 책임)를 설정함으로써 ‘시민과 함께 서울관광의 변화와 도약을 이끄는 관광전문기관’라는 비전을 실현하고자 함

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 결정 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

II

인권영향평가 실행

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
 - 위드 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

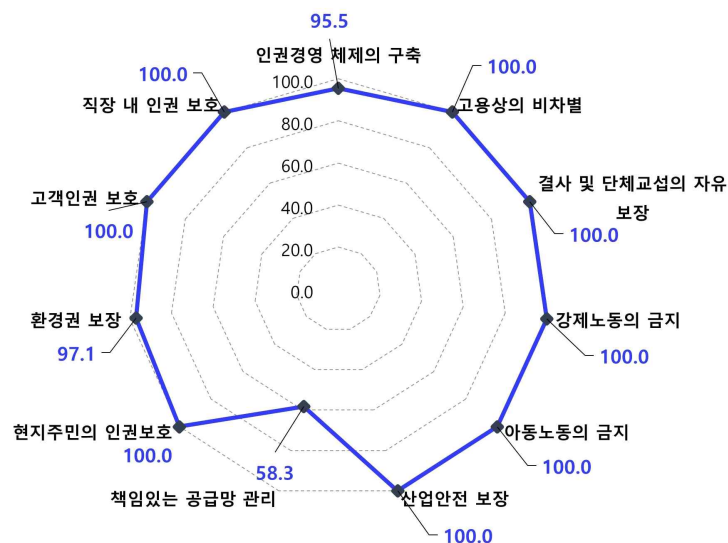
- 재단은 2020년부터 인권영향평가를 매년 실시해오고 있으며 2023년 인권영향평가는 ‘인권경영 규정’에 근거하여 실시하고 인권경영위원회에 인권경영성과, 인권실태조사와 함께 보고하고 있음
- 재단은 ‘인권경영 규정’과 구체절차를 제정하여 인권교육, 정기적인 인권영향평가, 인권경영 보고, 인권정책 이행계획 수립 등을 실시하고 있음
- 한국경영인증원은 인권경영을 시행하는 타 공공기관을 벤치마킹하고 국가인권위원회의 인권경영 매뉴얼 상 요구사항을 분석하여 재단의 인권경영시스템 개선에 필요한 시사점을 도출함
- 외부전문가에 의한 인권영향평가 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

기관운영 인권영향평가 종합점수



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]

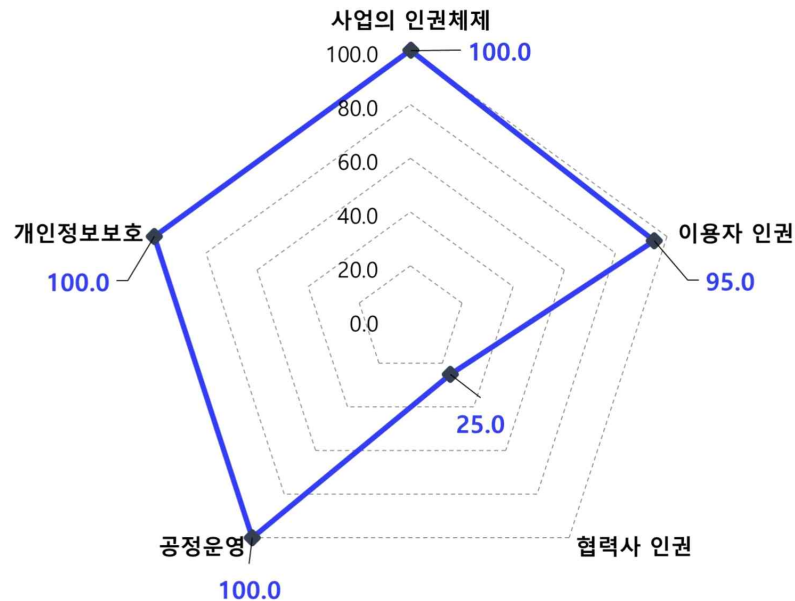
No.	분 야	평가결과					
		예	보완 필요	아니오	정보 없음	해당 없음	계
1	인권경영 체제의 구축(5개 항목)	40	4	0	0	0	44
2	고용상의 비차별(4개 항목)	16	0	0	0	0	16
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장(4개 항목)	16	0	0	0	0	16
4	강제 노동의 금지(1개 항목)	8	0	0	0	0	8
5	아동노동의 금지(1개 항목)	4	0	0	0	2	6
6	산업안전 보장(4개 항목)	16	0	0	0	1	17
7	책임 있는 공급망 관리(2개 항목)	1	5	0	0	0	6
8	현지주민의 인권보호(1개 항목)	3	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

주요사업 인권영향평가 종합점수



No.	분 야	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: $[(\text{예} \times 2\text{점}) + (\text{보완필요} \times 1\text{점}) + (\text{아니오} \times 0\text{점}) + (\text{정보없음} \times 0\text{점})] \div (\text{해당없음 제외한 전체문항} \times 2\text{점})$

□ 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 개선과제에 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’, ‘아니요’)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 감사관에게 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 인권경영 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 · 사업성장에 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 · 사업성장에 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	
장애인 근로자 보호	1점	1점	1점	3점
	이행률 100%	부정적 영향이 거의 발생하지 않음	현재 및 향후 발생가능성 거의 없음	
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’와 상위 점수를 기록한 ‘인권경영 체제의 구축’, ‘직장 내 괴롭힘 및 갑질 금지’를 우선 개선과제로 선정함.

□ 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, 구제절차에 대한 간단한 설명을 함께 게시하는 것이 필요. 한편 레드휘슬 헬프라인은 인권 보다는 윤리문제 제 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 실제로 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

<div>외부환경</div> <div>내부역량</div>		Strength	강점	Weakness	약점
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 노사간 원활한 소통과 협력 ■ 임직원의 인권경영 참여의지 ■ 인권경영 점진 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	
• 인권경영 국제 표준 및 인권활동 요구 증대 • 인권경영 평가, 성과공시 촉구		• 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 개정내·외부 참여 확대를 통한 인권경영위원회 운영인권영향평가 및 외부인증 실시자체 인권 진단지수 개발인권경영보고서 발간	<ul style="list-style-type: none">인권보호를 위한 내부 제도 정비 강화구제절차 실효성 검토신고자 보호 강화인권리스크 진단 및 환류체계 강화협력사 인권침해 모니터링 실시	<ul style="list-style-type: none">인권경영 내부 교육, 캠페인을 통한 인권 감수성 제고외부 이해관계자 대상 인권경영 문화 확산
추진 체계	전담조직	규범체계	신고상담
	<ul style="list-style-type: none">인권경영위원회인권상담원감사관	<ul style="list-style-type: none">인권경영선언문인권경영규정인권경영기본계획	<ul style="list-style-type: none">클린신고, 레드휘슬직장 내 괴롭힘 상담성희롱·성폭력 상담
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 확대인권영향평가 고도화 (전문기관, 이해관계자 참여)구제절차 접근성 향상 및 프로세스 세분화내부 교육 및 외부 문화 확산 (인권경영교육, 캠페인)	<ul style="list-style-type: none">인권경영 기본계획 및 실행, 지침 재정립인권영향평가 질적 제고 (심층평가 및 결과별 세부 대응조치 마련)구제절차 모니터링 강화 (모의훈련, 실효성 조사)내부 교육 및 외부 문화 정립협력사 인권 모니터링 및 예방 계획수립	<ul style="list-style-type: none">인권경영체제 고도화 (자체 윤리인권 진단지수 개발, 인권경영보고서 발간)인권영향평가 정례화구제절차 운영 안정화 (이해관계자별 내외부구제 조치 확립 및 전문성 강화)내부 교육 및 외부 문화 공유 (위킹그룹, 우수사례 공유)협력사 인권침해 모니터링 및 예방 고도화