

# '승객 민원'이 만든 버스기사의 적응장애, 업무상 재해로 인정받은 승소 사례

발신

법무법인 마중  
기획지원실

## 법원 曰 “폭언과 위협이 정신질환 유발해.. 업무와의 인과관계 인정”

### 1. 사건의 배경

코로나19 관련 규제가 여전한 2023년 봄, 사회적 공분을 불러일으킬 만한 사건이 발생하였습니다.

세종도시교통공사에서 약 6년간 시내버스 운전원으로 근무하던 K씨는, 마스크를 착용하지 않은 초등학생 승객을 발견하고 착용을 요청하는 과정에서 해당 승객의 아버지 P씨로부터 심한 욕설을 들었습니다.

이로 인해 K씨는 불안, 불면 증상을 호소, 병가 및 질병휴직을 내게 되었고, 일상생활 및 업무 수행에 큰 지장을 초래하는 극심한 스트레스를 겪으며 적응장애 진단을 받게 되었습니다.

K씨는 해당 정신질환이 본 사건으로 인해 유발되었다고 판단하여 근로복지공단에 요양급여를 신청하였으나, 공단은 "신청 상병과 업무 사이의 상당인과관계를 인정하기 어렵다"는 이유로 불승인 결정을 내렸습니다.

이에 K씨는 해당 결과에 불복하며 법무법인 마중과 함께 행정소송을 제기하였습니다.

### 2. 법무법인 마중의 변론 및 결과

#### 산업재해보상보험법 시행령 제 34조

① 근로자가 [근로기준법 시행령] 제 44조 제1항 및 같은 법 시행령 별표 5의 업무상 질병의 범위에 속하는 질병에 걸린 경우, 다음 각 호의 요건에 모두 해당하면 법 제 37조 제 1항 제 2호 가목에 따른 업무상 질병으로 본다.

법무법인  
마중

www.majunglaw.kr

이메일  
majunglaw@naver.com

전화  
02-3143-1158

관계 법령

## 발신

법무법인 마중  
기획지원실



www.majunglaw.kr

이메일  
majunglaw@naver.com

전화  
02-3143-1158

### 쟁점 K씨의 정신질환이 해당 사건에서 비롯되었다고 볼 수 있는가

근로복지공단은 본 사건에 대한 불승인 처분을 내리면서, 'K씨가 승객에게 주의조치를 하는 과정에서 승객과의 시비로 인한 스트레스로 정신과적 진료가 필요했을 수는 있으나, 호소하는 증상은 급성 스트레스 반응으로, 신청 상병을 유발할 정도의 업무 관련성은 낮다'는 근거를 밝혔습니다.

이에 법무법인 마중은 K씨가 앓고 있는 정신질환이 명백히 본 사건으로 인해 유발되었다는 점을 입증할 수 있는 근거들을 확보하였습니다.

#### 주장1 P씨는 불합리한 이유로 K씨에게 위협을 가했습니다.

해당 사건 당시 P씨는 K씨의 마스크 착용 요청 태도를 문제 삼으며 일방적으로 심한 욕설을 퍼붓고, 이후 K씨의 기사 자격증 사진을 촬영하며 "과속운전을 한다"는 취지로 강하게 항의했습니다. 또한 내리기 전 K씨에게 "XXXX, 가만두지 않겠다"는 위협성 발언까지 하였던 사실이 확인되었습니다.

이후에는 직접 교통공사를 방문하여 "K씨가 자녀에게 소리를 질렀다"는 내용의 민원을 제기하고, K씨의 자격증 번호 및 이름을 명시하며 "조치가 없을 시 직접 세종시청과 차고지에 방문하겠다"고 예고하며 위협 수위를 높였습니다.

그러나 CCTV 영상 확인 결과, K씨는 마스크 착용을 요청할 당시 언성을 높이거나 비꼬는 태도를 보이지 않았던 것으로 나타났습니다. 오히려 사건의 목격자였던 한 승객이 국민신문고를 통해 "P씨가 먼저 소리를 질렀다"는 취지의 제보를 자발적으로 제출한 사실을 확인할 수 있었습니다.

#### 주장2 K씨는 '해당 민원 이후' 불안 및 불면 증세에 시달렸습니다.

K씨는 위 민원이 접수된 이후 불안 및 불면 증세로 인해 병원 진료를 받았습니다. 이후 P씨를 모욕 등의 혐의로 고발, 이로 인하여 P씨는 구약식 처분을 받았는데요.

그러나 K씨의 병세는 나아지지 않고 오히려 심화되었으며, 병가 및 질병휴직을 하며 통원치료를 받은 후, 결국 사건이 발생한지 약 6개월 뒤 해당 사업장에서 퇴직하게 되었습니다.

이는 곧 본 사건이 K씨의 일상 및 업무에 지속적인 부정적 영향을 미쳤다는 점을 의미합니다.

## 발신

법무법인 마중  
기획지원실



[www.majunglaw.kr](http://www.majunglaw.kr)

이메일  
[majunglaw@naver.com](mailto:majunglaw@naver.com)

전화  
02-3143-1158

**주장3** 법원 감정외는 '업무와 상병 간 상당한 관련이 있다' 는 취지의 의학적 소견을 밝혔습니다.

본 사안과 관련해 법원이 실시한 진료기록 감정촉탁에 따른 정신건강의학과 감정외는, "여러 제반 사정을 고려할 때 승객의 폭언과 위협이 이 사건 상병의 발생과 관련이 있으며, 승객 응대는 운전원의 포괄적 업무에 해당하므로 상병과 업무 사이에 상당한 관련이 있다"고 판단했습니다.

단순히 겉으로 보기에 사건의 강도가 중대하지 않다 할지라도 당사자가 현저한 고통을 나타낸 경우 역시 적응장애로 볼 수 있다는 것을 인정한 점에서, 공단이 주장한 "사건이 신청 상병을 유발할 정도에 이르지 않는다"는 판단은 타당하지 않다는 것을 인정받은 것입니다.

**법원은 위 주장을 인정하였습니다.**

법원은 사건의 경위와 및 감정외의 소견, 법무법인 마중의 주장 등을 종합적으로 고려하여 K씨가 겪은 정신적 충격과 증상이 업무와 유의미한 인과관계를 가진다고 판단하였습니다.

이에 따라 해당 상병이 업무상 재해로 인정되었으며, K씨는 요양급여를 수령할 수 있게 되었습니다.

### 3. 본 판결이 시사하는 바

이번 판결은 정신질환과 같은 비가시적인 상병에 대해 이를 단순한 일시적 반응으로 국한하지 않고, 사건의 당사자가 실제로 겪은 심리적 고통과 업무 상황 사이의 연관성을 입증하고 산업재해로 인정 받았다는 점에서 중요한 의미를 가집니다.

업무 수행 중 발생한 갈등 및 위협 상황으로 인한 근로자의 정신적 피해의 경우, 단순한 개인의 문제로 치부되는 것이 아닌, 업무로 인한 재해로 보아야 한다는 것을 공식적으로 입증해낸 것이기 때문입니다.

또한 사건의 강도가 극단적이지 않더라도 당사자가 겪은 고통이 뚜렷하고 이를 의학적 기록으로도 확인할 수 있다면 이 역시 업무상 재해로 인정될 수 있음을 명확히 하였다라는 점에서, 기존 공단의 보수적인 해석에 제동을 건 사례로 평가할 수 있습니다.

정신질환 산재에 대해 보다 유연하고 사실 중심적인 판단기준을 제시한 이번 판례는, 향후 정신적 피해를 호소하는 근로자들에게 실질적인 보호 기준이 되는 선례로 작용할 수 있을 것입니다.

## 발신

법무법인 마중  
기획지원실



[www.majunglaw.kr](http://www.majunglaw.kr)

이메일  
[majunglaw@naver.com](mailto:majunglaw@naver.com)

전화  
02-3143-1158

저희 법무법인 마중은 산업재해 및 중대재해에 특화된 로펌으로, 신청부터 소송, 합의, 유관 법률 자문까지 폭넓은 서비스를 제공합니다. 축적된 경험과 전문성을 바탕으로 새로운 판례를 만들어가고 있으며, 각 사건에 맞는 최적의 해결책을 제시합니다. 관련 문의는 언제든지 법무법인 마중으로 연락 주시기 바랍니다.

## 관련 구성원

### 김용준

대표변호사

[yvince@majunglaw.kr](mailto:yvince@majunglaw.kr)

\* 법무법인 마중 레터는 일반적인 정보를 고객에게 신속하고 정확하게 전달할 목적으로 제공되고 있으며, 이에 수록된 내용은 법무법인 마중의 공식적 견해나 구체적 사안에 관한 법적인 효력을 지닌 법률 자문이 아님을 알려드립니다. \*

서울 광화문 | 대전 | 부산 | 대구 | 광주