

안양시 민원상담 콜센터 상담사 보호에 관한 운영 지침

제정 2023. 10. 10. 예규 제75호

제1조(목적) 이 지침은 「안양시 민원상담 콜센터 설치 및 운영에 관한 조례」에 따라 설치된 안양시 민원상담 콜센터에서 상담업무를 수행하는 상담사를 보호하기 위한 사항을 규정함으로써 상담사의 근무여건 향상 및 권익증진을 도모하고 대민 상담서비스의 질적 수준을 제고하는데 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동”이란 상담사가 상담업무를 수행하는 과정에서 자신이 실제로 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일이 수반되는 노동을 말한다.
2. “상담업무”란 전화, 인터넷 등을 통한 민원인의 요청사항을 상담, 안내하는 것을 말한다.
3. “상담사”란 안양시 민원상담 콜센터(이하“콜센터”라 한다)에서 상담업무를 수행하는 사람을 말한다.
4. “민원인”이란 콜센터에서 제공하는 행정서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.
5. “악성민원”이란 상담사에게 불쾌감을 주는 성희롱과 비하 발언이나 폭언, 욕설, 헐박, 공갈, 모욕, 인신공격 등의 언어폭력을 말한다.
6. “강성민원”이란 요지 불분명 민원, 동일 내용 반복·억지 민원, 장시간 통화 강요 민원, 상습강요 민원 등을 말한다.
7. “관리자”란 콜센터 운영업무를 관리하는 팀장 및 담당자를 말한다.

제3조(적용범위) 상담사 보호에 관하여는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 예규에서 정하는 바에 의한다.

제4조(상담사 보호조치) 콜센터 관리부서의 장은 상담사를 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 상담사가 요청하는 경우 특정 민원인으로부터의 분리

2. 감정노동으로 인한 건강장애의 예방 및 치료
3. 상담업무를 수행하는 상담사를 위한 상시적 고충처리 절차 마련
4. 악성·강성민원을 응대한 상담사에게 휴게시간 부여
5. 상담사의 피해 구제를 위하여 필요한 다음 각 목의 조치
 - 가. 민원인의 폭언이나 성희롱, 폭행 등(이하 “폭언 등”이라 한다)이 관계 법률의 형사처벌 규정에 해당되어 그 행위로 피해를 입은 상담사가 보호를 요청하는 경우 관할 수사기관 등에 고발
 - 나. 상담사가 직접 폭언 등의 행위를 한 민원인에 대한 고소, 고발, 손해 배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 법적 절차적 지원
 - 다. 민원인의 폭언 등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 상담사의 행동요령 등 상담사에게 필요한 교육 실시
 - 라. 그 밖에 민원인의 폭언 등으로부터 상담사를 보호하기 위하여 필요한 조치

제5조(악성·강성민원 유형) 악성·강성민원의 세부 유형은 별표 1과 같다.

제6조(악성·강성민원 처리 기준 및 대응 절차) 상담사가 수행하는 악성·강성민원 처리 기준은 별표 2와 같다. 이 처리 기준에 따라 상담사가 악성·강성민원에 대응하기 위한 세부대응절차는 별표 3과 같다.

부칙

이 예규는 발령한 날부터 시행한다.

[별표 1]

악성·강성민원의 세부 유형(제5조 관련)

1. 성희롱

상담사에게 성적 굴욕감 및 혐오감을 느끼게 하는 성적인 언행 및 행위

2. 언어폭력

상담 진행 중 비하 발언, 폭언, 욕설, 협박, 공갈, 모욕, 인신공격 등의 언행 및 행위

3. 반복·역지 민원

가. 동일한 내용을 3회 이상 안내하였으나, 반복적으로 해결을 요청하는 경우
나. 콜센터에서 처리 불가능한 민원을 제기하여, 더 이상 민원처리가 불가함에도 반복적으로 다음과 같은 행위를 함으로써 해결을 강요하는 경우

1) 콜센터 상담업무가 아닌 사항에 대한 민원 제기

2) 다른 기관 상담사, 공무원 등의 응대 태도 불만에 대해 민원을 제기하여 그 처리 방안을 안내하였으나 해당 콜센터에서 처리할 것을 강요하며 민원 제기

3) 콜센터 업무 범위에 해당하지 않는 내용으로 상담을 강요하며 민원 제기

4. 장시간 통화 민원

가. 충분한 설명과 안내를 하고 20분 이상 상담을 하였음에도 민원인이 납득하지 않고, 상담사의 설명을 들으려 하지 않아 더 이상 상담 진행이 어려운 경우

나. 연결이 어려운 기관이나 부서로 전화 연결을 계속해서 요청하면서 장시간 통화를 지속하는 경우

5. 상습적 강요 민원

가. 전화 연결이 되자마자 담당공무원으로 하여금 본인에게 무조건 전화를 해주도록 요구하거나 특정 기관, 부서 또는 상담사 등을 연결해 달라고 3회 이상 요구하는 경우

나. 명확한 민원내용 없이 특정 기관이나 부서로 하여금 민원인에게 전화를 하도록 요구하는 경우

[별표 2]

악성·강성민원 처리 기준(제6조 관련)

1. 일반기준

- 가. 차단 기간 중 해당 민원인이 상담사에게 전화상담을 요청하는 경우 이용 정지 사유 및 정지 기간 등에 대해 음성안내 방식으로 응대한다.
- 나. 이용 정지 기간 중 민원인이 문자, SNS 상담을 통해 회신을 요청하는 경우는 정해진 응대 매뉴얼에 따라 이용 정지 사유 및 정지 기간 등에 대하여 문자로 통보한다.

2. 유형에 따른 개별기준

가. 성희롱

구분		처리절차	처리자
1단계	성희롱 중지 경고	① 1차 법적조치 경고 후 IVR 응대 종료 ② 관리자 보고	상담사
2단계	악성민원 등록	상담APP 악성민원 등록	관리자
3단계	이용 정지	7일간 이용 정지	IVR
4단계	차단효과가 없을 경우	재발 시 1개월 반복 이용 정지 및 법적 고소·고발 검토	콜센터팀

※ IVR(Interactive Voice Response) : 음성 자동 응답

※ APP(Application) : 상담사가 상담업무(전화받기, 전화걸기, 상담지식 검색, 상담이력 조회 및 저장 등)를 유용하게 수행할 수 있도록 도와주는 응용프로그램

나. 언어폭력

구분		처리절차	처리자
1단계	언어폭력 중지 경고	① 1차 경고 ② 2차 상담종료 고지 및 IVR 응대 종료 ③ 관리자 보고	상담사
2단계	악성민원 등록	상담APP 악성민원 등록	관리자
3단계	이용 정지	7일간 이용 정지 (재발 시 반복 이용 정지)	IVR
4단계	차단효과가 없을 경우	이용 정지 3회 이상 재발 시 법적 고소·고발 검토	콜센터팀

다. 요지가 불분명한 민원

구분		처리절차	처리자
1단계	민원응대 및 경고	3차 경고 및 IVR 응대 종료	상담사
2단계	강성민원 등록	상담APP 강성민원 등록	관리자
3단계	이용 정지	7일간 이용 정지 (재발 시 반복 이용 정지)	IVR

라. 반복·역지 민원

구분		처리절차	처리자
1단계	민원응대 및 경고	3차 경고 및 IVR 응대 종료	상담사
2단계	강성민원 등록	상담APP 강성민원 등록	관리자
3단계	이용 정지	7일간 이용 정지 (재발 시 반복 이용 정지)	IVR

마. 장시간 통화

구분		처리절차	처리자
1단계	민원응대 및 경고	3차 경고 및 IVR 응대 종료	상담사
2단계	강성민원 등록	상담APP 강성민원 등록	관리자
3단계	이용 정지	7일간 이용 정지 (재발 시 반복 이용 정지)	IVR

바. 상습적 강요 민원

구분		처리절차	처리자
1단계	민원응대	① 매월 2회까지 민원 요청사항 응대 및 경고 ② 3회차 요청 시 경고 및 IVR 응대 종료	상담사
2단계	강성민원 등록	상담APP 강성민원 등록	관리자
3단계	이용 정지	7일간 이용 정지 (재발 시 반복 이용 정지)	IVR

[별표 3]

악성·강성 민원 세부 대응 절차(제6조 관련)

1. 성희롱

구분	내용	처리 절차	세부 응대 절차	처리자
1단계	성희롱 중지 경고	① 1차 경고 및 IVR전환 ② 관리자 보고	<p><1차 경고> “선생님의 발언은 성희롱에 해당하는 발언으로 상담이 어렵습니다. 통화 종료하겠습니다.” → 멘트 구사 후 IVR 전환</p> <p><IVR 경고멘트 자동송출> “선생님의 말씀은 「성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조에 해당되어 법적인 처벌 대상이 될 수 있습니다.” 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 7일간 제한됨을 알려 드립니다</p> <p>※ 재발 시 30일로 안내</p>	상담사
2단계	악성민원 등록	관리자 내용 확인 후 상담 APP 악성민원 등록 (성희롱)	악성민원 등록 시, 동일 번호 7일간 이용 정지	관리자
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트 송출	<p><IVR 연결불가 멘트 자동송출> 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.</p>	IVR
3-2단계	정지 해제	이용 정지 8일차 해제	<p>이용 정지 8일 차 해제 ※ 재발 시 31일 차 해제</p>	IVR
4단계	효과가 없을 경우	법적 고소·고발 검토	재발 시 1개월 반복 정지 및 법적 고소·고발 검토	콜센터팀

2. 언어폭력

구분	내용	처리 절차	세부 응대 절차	처리자
1단계	언어폭력 중지 경고	① 1차 경고 ② 2차 상담종료 고지 및 IVR 응대 ③ 관리자 보고	<p><1차 경고> “언어폭력이 지속될 경우, 상담 진행이 어렵습니다. 상담 받고자 하는 내용을 말씀해주시겠습니까?”</p> <p><2차 경고> “언어폭력이 지속되어 더이상 상담이 어려워 통화 종료하겠습니다.” → 멘트 구사 후 IVR 전환</p> <p><IVR 경고 멘트 자동송출> “선생님의 말씀은 ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의7의 언어</p>	상담사

구분	내용	처리 절차	세부 응대 절차	처리자
			폭력에 해당되어 법적인 처벌 대상이 될 수 있습니다.” 상담사의 권익 보호를 위하여, 고객님의 상담이 7일간 제한됨을 알려 드립니다.	
2단계	악성민원 등록	관리자 내용 확인 후 상담 APP 악성민원 등록 (언어폭력)	악성민원 등록 시, 동일번호 7일간 이용 정지	관리자
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트 송출	<IVR 연결불가 멘트 자동송출> 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.	IVR
3-2단계	정지 해제	이용 정지 8일 차 해제	이용 정지 8일 차 해제	IVR
4단계	효과가 없을 경우	법적 고소·고발 검토	이용 정지 3회 이상 제발 시 법적 고소·고발 검토	콜센터팀

3. 요지가 불분명한 민원

구분	내용	처리 절차	세부 응대 절차	처리자
1단계	민원응대 및 경고 후 종료	① 1차 경고 ② 2차 경고 ③ 3차 경고 및 IVR 전환 ④ 관리자 보고	<1차 경고> “선생님, 문의하실 내용을 말씀해주세요. 그렇지 않으면 내용이 파악되지 않아 더 이상 상담진행이 어렵습니다.” <2차 경고> “선생님, 문의하실 내용을 말씀해주세요. 그렇지 않으면 내용이 파악되지 않아 더 이상 상담진행이 어렵습니다.” <3차 경고> “문의 내용이 파악되지 않아 상담이 불가합니다. 통화 종료하겠습니다.” → 멘트 구사 후 IVR 전환 <IVR 경고멘트 자동송출> 문의내용이 파악되지 않아 상담이 불가합니다. 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 7일간 제한됨을 알려 드립니다.	상담사
2단계	강성민원 등록	관리자 내용 확인 후 상담 APP 강성민원 등록 (민원요지 불명)	강성민원 등록 시, 동일 번호 7일간 이용 정지	관리자
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트 송출	<IVR 연결불가 멘트 자동송출> 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.	IVR
3-2단계	정지 해제	이용 정지 8일 차 해제	이용 정지 8일 차 해제	IVR

※ 이용 정지가 해제된 후 해당 민원 재발 시 세부 응대 절차에 따라 다시 이용 정지 조치함

4. 반복·억지 민원

구분	내용	처리 절차	세부 응대 절차	처리자
1단계	민원응대 및 경고 후 종료	① 1차 경고 ② 2차 경고 ③ 3차 경고 및 IVR 전환 ④ 관리자 보고	<1차 경고> “선생님, 추가로 안내해드릴 사항은 없습니다. <2차 경고> “선생님, 앞서 말씀드린 바와 같이 추가로 안내해드릴 사항은 없습니다.” <3차 경고> “선생님, 재차 말씀드렸지만 더 이상 안내해드릴 사항이 없어 통화 종료하겠습니다.” → 멘트 구사 후 IVR 전환 <IVR 경고멘트 자동송출> 처리 불가능한 내용으로 반복적인 문의 및 요청 시 상담이 불가합니다. 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 7일간 제한됨을 알려드립니다.	상담사
2단계	강성민원 등록	관리자 내용 확인 후 상담 APP 강성민원 등록 (반복·억지민원)	강성민원 등록 시, 동일번호 7일간 이용 정지	관리자
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트 송출	<IVR 연결불가 멘트 자동송출> 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.	IVR
3-2단계	정지 해제	이용 정지 8일 차 해제	이용 정지 8일 차 해제	IVR

※ 이용 정지가 해제된 후 해당 민원 재발 시 세부 응대 절차에 따라 다시 이용 정지 조치함

5. 장시간 통화 민원

구분	내용	처리 절차	세부 응대 절차	처리자
1단계	민원응대 및 경고 후 종료	① 1차 경고 ② 2차 경고 ③ 3차 경고 및 IVR 전환 ④ 관리자 보고	<1차 경고> “선생님, 추가로 안내해드릴 사항은 없습니다. <2차 경고> “선생님, 앞서 말씀드린바와 같이 추가로 안내해드릴 사항은 없습니다.” <3차 경고> “선생님, 재차 말씀드렸지만 더 이상 안내해드릴 사항이 없어 통화 종료하겠습니다.” → 멘트 구사 후 IVR 전환 <IVR 경고멘트 자동송출> 처리 불가능한 내용으로 반복적인 문의 및 요청 시 상담이 불가합니다. 상담사의 권익 보	상담사

구분	내용	처리 절차	세부 응대 절차	처리자
			호를 위하여, 선생님의 상담이 7일간 제한됨을 알려드립니다.	
2단계	강성민원 등록	관리자 내용 확인 후 상담 APP 강성민원 등록 (장시간 통화)	강성민원 등록 시, 동일 번호 7일간 이용 정지	관리자
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트 송출	<IVR 연결불가 멘트 자동송출> 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.	IVR
3-2단계	정지 해제	이용 정지 8일 차 해제	이용 정지 8일 차 해제	IVR

※ 이용 정지가 해제된 후 해당 민원 재발 시 세부 응대 절차에 따라 다시 이용 정지 조치함

6. 상습적 강요 민원

구분	내용	처리 절차	세부 응대 절차	처리자
1단계	민원응대 및 경고 후 종료	① 1차 민원응대 및 경고 ② 2차 민원응대 및 경고 ③ 3차 경고 및 IVR 전환 → 응대 횟수 제한 : 월 2회 ④ 관리자 보고	<1차 경고> “문의 내용을 말씀해 주셔야 상담이 가능합니다.”“문의 내용 없이 전화(연결) 요청하시는 경우 이후 상담이 제한될 수 있습니다.” <2차 경고> “문의 내용을 말씀해 주셔야 상담이 가능합니다.”“문의 내용 없이 전화(연결)요청하시는 경우 이후 상담이 제한될 수 있습니다.” <3차 경고> “문의 내용 없이 일방적인 요구로 상담이 불가능합니다. 통화 종료하겠습니다.” → 멘트 구사 후 IVR 전환 <IVR 경고멘트 자동송출> 명확한 문의 내용 없이 일방적인 요구로 인해 선생님의 상담이 7일간 제한됨을 알려드립니다.	상담사
2단계	강성민원 등록	관리자 내용 확인 후 상담 APP 강성민원 등록 (상습 강요민원)	강성민원 등록 시, 동일번호 7일간 이용 정지	관리자
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트송출	<IVR 연결불가 멘트 자동송출> 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.	IVR
3-2단계	정지 해제	이용 정지 8일 차 해제	이용 정지 8일 차 해제	IVR

※ 이용 정지가 해제된 후 해당 민원 재발 시 세부 응대 절차에 따라 다시 이용 정지 조치함

7. 이용 정지 기간 중 문자, SNS를 통한 상담 또는 발신콜 요청 시
 - 전화민원 응대절차와 동일하게 이용 정지 및 응대 제한 멘트 송출

"안양시청 콜센터입니다. 상담사의 권익 보호를 위하여 상담이 제한됨을 알려드립니다."