

인천광역시 민원콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침을 이에 발령한다.

## 인 천 광 역 시 장                      박   낚   춘

---

2019년 10월 7일

인천광역시예규 제 469 호

### 인천광역시 민원콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침

**제1조(목적)** 이 지침은 「인천광역시 민원콜센터 설치 및 운영 조례」에 따라 설치된 민원콜센터에서 상담업무를 수행하는 상담사를 보호하기 위한 기본적인 사항을 규정함으로써 상담사의 근무여건 향상 및 권익 증진을 도모하고 대시민 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, 문자, SNS 등을 통한 민원인의 요청 사항에 대해 상담, 안내, 중계 등을 하는 것을 말한다.
3. “상담사”란 민원콜센터(이하 “콜센터”이라 한다)에서 상담업무를 수행하는 자를 말한다.
4. “민원인”이란 콜센터에서 제공하는 행정서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 의미한다.
5. “악성민원”은 상담사에게 불쾌감을 주는 성적인 언행과 비하 발언이나 욕설, 폭언, 협박, 모욕 등의 언어폭력을 말하고, “강성민원”은

민원요지 불명, 동일내용 반복·역지민원, 장시간 통화, 상습 강요 민원 등을 말한다.

**제3조(시장의 의무)** ① 인천광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 콜센터 상담업무 수행과정에서 상담사의 안전과 보건을 유지·증진할 수 있는 환경을 조성하기 위해 노력하여야 한다.

**제4조(상담사 보호 조치)** 콜센터의 장은 상담사를 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 상담사가 요청하는 경우 특정 민원인으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
2. 감정노동으로 인한 건강장해의 예방 및 치료, 심리상담
3. 민원인을 직접 응대하는 상담사를 위한 상시적 고충처리 절차 마련
4. 악성·강성민원을 응대할 상담사에게 휴게시간 부여가능
5. 감정노동으로 인해 발생하는 상담사의 정신적 스트레스 예방을 위한 복지시설 또는 복지대책 마련
6. 그 밖에 상담사의 보호를 위하여 필요한 다음 각 목의 조치
  - 가. 민원인의 폭언이나 성희롱, 폭행 등(이하 “폭언등”이라 한다)이 관계 법률의 형사 처벌규정에 위반된다고 판단되고 그 행위로 피해를 입은 상담사가 요청하는 경우 관할 수사기관 등에 고발
  - 나. 상담사가 직접 폭언등의 행위를 한 민원인에 대한 고소, 고발, 손해배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원
  - 다. 민원인의 폭언등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 상담사의 행동요령 등에 대한 교육 실시
  - 라. 그 밖에 민원인의 폭언 등으로부터 상담사를 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 시장이 정하는 사항

**제5조(악성·강성 민원의 유형)** 악성·강성 민원의 유형은 별표 1과 같다.

제6조(악성·강성 민원 처리 기준) 상담사가 수행하는 악성·강성 민원 처리 기준은 별표 2와 같다. 이 처리기준에 따라 상담사가 악성·강성 민원에 대응하기 위한 세부 응대 절차는 별표 3과 같다.

제7조(운영세칙) 그 밖에 상담사의 보호에 관하여 이 지침에서 정한 사항 외에 필요한 사항은 시장이 따로 정할 수 있다.

## 부 칙

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

[별표 1]

악성·강성 민원 유형(제5조 관련)

《악성민원》

1. 성희롱

상담사에게 성적 굴욕감 및 혐오감을 느끼게 하는 성적인 언행 및 그 밖의 요구 행위

2. 욕설, 폭언, 협박, 모욕 등 언어폭력

상담진행 중 비하발언, 욕설, 폭언, 협박, 모욕 등의 언어폭력이 발생 하는 경우

《강성민원》

3. 민원요지불명

콜센터 업무와 무관한 내용이거나 민원요지를 파악할 수 없는 내용 이어서 상담진행이 어려운 경우

가. 알아들을 수 없는 말을 지속적으로 중얼거리려 요지파악이 어려운 통화  
나. 본인의 정치적 성향·종교·지식 등을 상담사에게 강제로 주입하려는 통화

4. 반복·억지 민원

가. 동일한 내용을 수차례 안내하였으나 수긍하지 않고 반복적으로 해결을 요청하는 경우

나. 콜센터 상담업무를 벗어났거나 더 이상 민원처리가 불가함에도 해결을 강요하는 경우

1) 콜센터 상담업무(시본청 및 경제청, 사업소, 통합군·구를 제외한 유관기관, 타기관 업무는 대표번호만 안내, 미통합군·구는 부서(팀) 전화번호 안내)가 아님에도 막무가내로 민원제기

2) 공무원 응대태도 불만에 대해 민원처리 방안을 안내하였으나 콜센터에서 처리할 것을 강요하며 지속적으로 민원제기

3) 콜센터 업무범위에 해당하지 않는 내용으로 상담을 강요하며 상담사 응대에 꼬투리를 잡으며 불만제기

## 5. 장시간 통화

충분한 설명 및 안내를 하고, 20분 이상 성실하게 상담을 하였음에도 민원인이 납득하지 않아 상담사가 더 이상 상담진행이 어렵다고 판단하는 경우

가. 연결이 어려운 공공기관 및 부서 전화연결을 지속적으로 요청하면서 상담사의 말꼬리를 잡으며 장시간 통화 지속

나. 문의사항에 대해 충분한 설명 및 안내를 진행하였으나 상담사의 설명을 들으려하지 않고 장시간 통화지속

## 6. 상습 강요 민원

가. 인입되자마자 민원인에게 무조건 전화를 해 줄 것을 요구하거나 특정 부서 또는 담당상담사 등을 연결해 달라고 3회 이상 요구하는 경우

나. 민원내용 없이 특정 부서, 상담사, 상담사(팀장) 연결을 요구하는 행위

다. 명확한 민원내용 없이 특정 부서로 하여금 민원인에게 전화를 해주도록 요구하는 행위

[별표 2]

악성·강성 민원 처리 기준(제6조 관련)

1. 일반기준

- 가. 차단기간 중 해당 민원인이 상담사에게 전화상담 통화를 요청할 경우 이용정지 사유 및 정지기간 등에 대해 음성안내 방식으로 응대한다.
- 나. 이용 정지 기간 중 민원인이 문자, SNS 상담을 통해 회신을 요청하는 경우에는 정해진 응대 매뉴얼에 따라 이용정지 사유 및 정지기간 등에 대해 문자로 통보한다.

2. 개별기준

가. 성희롱

구분		처리절차	처리자
1단계	성희롱 중지 경고	① 1차 법적조치 경고 후 IVR 응대종료 ② 팀장보고	상담사
2단계	악성민원 등록	상담APP 악성민원 등록	팀장
3단계	이용 정지	24시간 이용 정지	상담사
4단계	차단 효과가 없을 경우	재발 시 24시간 반복 이용 정지 및 법적 고소·고발 검토	콜센터의장

※ 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. 욕설·폭언·협박·모욕 등 언어폭력

구분		처리절차	처리자
1단계	언어폭력 중지 경고	① 1차 경고 및 팀장보고 ② 2차 상담종료 고지 및 IVR 응대	상담사
2단계	악성민원 등록	상담APP 악성민원등록	팀장
3단계	이용 정지	24시간 이용 정지 (재발 시 반복 이용 정지)	상담사
4단계	차단 효과가 없을 경우	월간 이용 정지 3회 이상 재발 시 법적 고소·고발 검토	콜센터의장

다. 민원요지불명, 반복억지민원, 장시간 통화

구분		처리절차	처리자
1단계	민원응대 및 경고	3차 경고 및 IVR 응대 종료	상담사
2단계	강성민원 등록	상담APP 강성민원 등록	팀장
3단계	이용 정지	24시간 이용 정지 (재발 시 반복 이용 정지)	상담사

라. 상습 강요 민원

구분		처리절차	처리자
1단계	민원응대	① 매월 2회까지 민원 요청사항 응대 및 경고 ② 3회차 요청시 경고 및 IVR 응대 종료	상담사
2단계	강성민원 등록	상담APP 강성민원 등록	팀장
3단계	이용 정지	24시간 이용 정지(재발 시 반복 이용 정지)	상담사

[별표 3]

악성·강성 민원 세부 응대 절차(제6조 관련)

1. 성희롱

구분	처리 절차	세부 응대 프로세스	처리자
1단계	성희롱 중지 경고	① 1차 경고 (IVR전환) ② 팀장 보고	상담사
2단계	악성민원 등록	팀장 내용 확인 후 상담 APP 악성민원 등록(성희롱)	팀장 콜센터의장
3-1단계	이용 정지	① IVR 연결불가 멘트 송출 ② 법적 고소·고발 검토	콜센터의장
3-2단계	정지 해제	이용정지 24시간이후 해제	상담사
4단계	효과가 없을 경우	법적 고소·고발 검토	콜센터의장

※ 재발시 24시간 반복정지 및 법적 고소·고발 검토

2. 욕설/폭언/협박/모욕 등 언어폭력

구분	처리 절차	세부 응대 프로세스	처리자
1단계	언어폭력 중지 경고	① 1차 경고 및 팀장보고 ② 2차 상담종료 고지 및 IVR 응대	상담사
2단계	악성민원 등록	① 상담사 상담 후 팀장 보고 ② 팀장 내용 확인 후 상담APP 악성민원 등록(언어폭력)	팀장
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트 송출	상담사
3-2단계	정지 해제	이용정지 24시간이후 해제	상담사
4단계	효과가 없을 경우	법적 고소·고발 검토	콜센터의장

※ 이용정지 3회 이상 재발 시 법적 고소·고발 검토

### 3. 민원요지불명, 반복억지민원, 장시간 통화

구분		처리 절차	세부 응대 프로세스	처리자
1단계	민원응대 및 경고 후 종료	① 1차 경고 ② 2차 경고 ③ 3차 경고 및 IVR 응대	<p>&lt;1차 경고&gt; "시민님, 문의하실 내용을 말씀해 주세요. 그렇지 않으면 내용이 파악되지 않아 더 이상 상담진행이 어렵습니다."</p> <p>&lt;2차 경고&gt; "시민님, 문의하실 내용을 말씀해 주세요. 그렇지 않으면 내용이 파악되지 않아 더 이상 상담진행이 어렵습니다."</p> <p>&lt;3차 경고&gt; "문의내용이 파악되지 않아 상담이 불가합니다. 통화 종료하겠습니다." → 멘트 구사 후 IVR 전환</p> <p>&lt;IVR 경고멘트 자동송출&gt; 문의내용이 파악되지 않아 상담이 불가합니다. 상담사의 권익 보호를 위하여, 시민님의 상담이 24시간 제한됨을 알려 드립니다.</p>	상담사
2단계	강성민원 등록	① 상담사 상담 후 팀장 보고 ② 팀장 내용 확인 후 상담 APP 강성민원 등록(민원요지불명)	강성민원 등록 시, 동일번호 24시간 이용정지	팀장
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트 송출	<IVR 연결불가 멘트 자동송출> 상담사의 권익 보호를 위하여, 시민님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.	상담사
3-2단계	정지 해제	이용정지 24시간이후 해제	이용정지 24시간이후 해제	상담사

※ 재발 시 반복 이용정지

### 4. 상습 강요 민원

구분		처리 절차	세부 응대 프로세스	처리자
1단계	민원응대	① 1차 민원응대 및 경고 ② 2차 민원응대 및 경고 ③ 3차 경고(IVR 전환) → 응대 횟수 제한 : 월 2회	<p>&lt;1차 인입&gt; "문의 내용을 말씀해 주셔야 상담이 가능합니다." "문의내용 없이 전화(연결) 요청하시는 경우 이후 상담이 제한 될 수 있습니다."</p> <p>&lt;2차 인입&gt; "문의 내용을 말씀해 주셔야 상담이 가능합니다." "문의내용 없이 전화(연결) 요청하시는 경우 이후 상담이 제한 될 수 있습니다."</p> <p>&lt;3차 인입&gt; "문의내용 없이 일방적인 요구로 상담이 불가합니다. 통화 종료 하겠습니다." → 멘트 구사 및 팀장 보고 후 IVR 전환</p> <p>&lt;IVR 경고멘트 자동송출&gt; 명확한 문의내용 없이 일방적인 요구로 인해 시민님의 상담이 24시간 제한됨을 알려 드립니다.</p>	상담사
2단계	강성민원 등록	팀장 내용 확인 후 상담 APP 강성민원 등록(상습강요민원)	강성민원 등록 시, 동일번호 24시간 이용정지	팀장
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트송출	<IVR 연결불가 멘트 자동송출> 상담사의 권익 보호를 위하여, 시민님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.	상담사
3-2단계	정지 해제	이용정지 24시간이후 해제	이용정지 24시간이후 해제	상담사

※ 재발 시 반복 이용정지

< 문자 민원 상담(민원요지 불명) 시 >

구분		처리 절차	세부 응대 프로세스	처리자
1단계	민원응대 및 경고 후 종료	① 1차 경고 ② 2차 경고 ③ 3차 경고 및 최종 문자발송 응대 후 종료	<p>&lt;1차 경고&gt; "시민님, 문의하실 내용을 작성해 주세요. 그렇지 않으면 내용이 파악되지 않아 더 이상 상담진행이 어렵습니다."</p> <p>&lt;2차 경고&gt; "시민님, 문의하실 내용을 작성해 주세요. 그렇지 않으면 내용이 파악되지 않아 더 이상 상담진행이 어렵습니다."</p> <p>&lt;3차 경고&gt; "문의내용이 파악되지 않아 상담이 불가합니다. 상담 종료하겠습니다." → 문자 발송 후 종료</p> <p>&lt;경고문자 수동 송출&gt; 문의내용이 파악되지 않아 상담이 불가합니다. 상담사의 권익 보호를 위하여, 시민님의 상담이 24시간 제한됨을 알려 드립니다.</p>	상담사 (문자)
2단계	강성민원 등록	① 상담사 상담 후 팀장 보고 ② 팀장 내용 확인 후 상담 APP 강성민원 등록(민원요지불명)	강성민원 등록 시, 동일번호 24시간 이용정지	팀장
3-1단계	이용 정지	연결불가 문자 수동 발송	<연결불가 문자 수동 발송> 상담사의 권익 보호를 위하여, 시민님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.	상담사
3-2단계	정지 해제	이용정지 24시간이후 해제	이용정지 24시간이후 해제	상담사

※ 문자, SNS 등 민원 재발 시 전화민원 응대프로세스와 동일하게 반복 이용정지

5. 이용정지 기간 중 문자, SNS를 통한 상담 또는 아웃콜 요청 시

- 전화민원 응대프로세스와 동일하게 이용정지 및 제한 응대멘트 송출

"민원콜센터 입니다. 상담사의 권익 보호를 위하여 상담이 제한됨을 알려 드립니다."