

[별표 3]

악성·강성민원 세부 응대 절차(제5조 관련)

1. 욕설/폭언/협박/모욕/반말 등 언어폭력

구분	내용	처리 프로세스	세부 응대 프로세스
1단계	언어폭력 중지 경고	① 1차 경고 ② 2차 상담종료 고지 및 IVR 응대	<p><1차 경고> “언어폭력이 지속될 경우, 상담진행이 어렵습니다. 상담 받고자 하는 내용을 말씀해 주시겠습니까?”</p> <p><2차 경고> “언어폭력이 지속되어 더 이상 상담이 어려워 통화 종료하겠습니다.” → 멘트 구사 후 IVR 전환</p> <p><IVR 경고멘트 자동송출> 선생님의 말씀은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7에 따라 언어폭력에 해당되어 법적인 처벌 대상이 될 수 있습니다. 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 7일간 제한됨을 알려 드립니다.</p>
2단계	악성민원 등록	① 상담사 상담 후 팀장 보고 ② 팀장 내용 확인 후 상담APP 악성민원 등록(언어폭력)	악성민원 등록 시, 동일번호 7일간 이용정지
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트 송출	<IVR 연결불가 멘트 자동송출> 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.
3-2단계	정지 해제	이용정지 8일차 해제	이용정지 8일차 해제
4단계	효과가 없을 경우	법적 고소고발 검토	이용정지 3회 이상 재발 시 법적 고소·고발 검토

2. 성희롱

구분	내용	처리 프로세스	세부 응대 프로세스
1단계	성희롱 중지 경고	① 1차 경고 (IVR 전환) ② 팀장 보고	<p><1차 경고> “선생님의 발언은 성희롱에 해당되는 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. ※ 재발 시 30일로 안내</p>
2단계	악성민원 등록	팀장 내용 확인 후 상담APP 악성민원 등록(성희롱)	악성민원 등록 시, 동일번호 7일간 이용정지
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트 송출	<IVR 연결불가 멘트 자동송출> 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.
3-2단계	정지 해제	이용정지 8일차 해제	이용정지 8일차 해제 ※ 재발 시 31일차 해제
4단계	효과가 없을 경우	법적 고소고발 검토	재발 시 1개월 반복정지 및 법적 고소·고발 검토