

[별표 1]

## 악성·강성민원 유형(제4조 관련)

### 1. 욕설, 폭언, 협박, 모욕, 반말 등 언어폭력

상담진행 중 비하 발언, 욕설, 폭언, 협박, 모욕, 반말 등의 언어폭력이 발생하는 경우

### 2. 성희롱

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

### 3. 민원요지불명

118 업무와 무관한 내용이거나 민원요지를 파악할 수 없는 내용이어서 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·역지민원

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

나. 118 상담업무를 벗어났거나 더 이상 민원처리가 불가함에도 해결을 강요하는 경우

1) 118 상담업무가 아님에도 막무가내로 민원제기

2) 타기관 상담사, 공무원 응대태도 불만에 대해 민원처리 방안을 안내하였으나 118에서 처리할 것을 강요하며 지속적으로 민원제기

3) 118 업무범위에 해당하지 않는 내용으로 상담을 강요하며 상담사 안내에 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 정부기관 및 공공기관 전화연결을 지속적으로 요청하면서 상담사의 말꼬리를 잡으며 장시간 통화

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

### 6. 상습 강요 민원