

[별표 2]

악성·강성민원 처리 기준(제5조 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 등을 통해 회신을 요청하는 경우에는 정해진 응대 매뉴얼에 따라 이용정지 사유 및 정지기간 등에 대해 문자로 통보한다.

2. 개별기준

가. 욕설·폭언·협박·모욕·반말 등 언어폭력

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

※ 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. 성희롱

구분		처리절차
1단계	성희롱 중지 경고	1차 법적조치 경고 및 IVR 응대종료
2단계	악성민원 등록	팀장 보고 및 상담APP 악성민원 등록
3단계	이용 정지	7일간 이용 정지
4단계	차단 효과가 없을 경우	재발 시 1개월 반복 이용 정지 및 법적 고소·고발 검토