

# 118상담센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침

제정 2020. 8. 28.

개정 2022. 9. 28.

개정 2022. 12. 23.

**제1조(목적)** 이 지침은 「산업안전보건법」 제41조에 따라 한국인터넷진흥원(이하 “진흥원”이라 한다) 118상담센터에서 상담업무를 수행하는 상담사를 보호하기 위한 기본적인 사항을 규정함으로써 상담사의 근무여건 향상 및 권익 증진을 도모하고 대국민 상담서비스의 질적 수준을 제고하는데 이바지함을 목적으로 한다.<개정 2022. 9. 28.>

**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. “118상담센터”란 개인정보, 불법스팸, 해킹·바이러스, 진흥원 사업문의 등의 업무와 관련한 상담업무를 담당하는 진흥원의 하부조직을 말한다.
3. “상담업무”란 전화·인터넷·우편·팩스·방문 등을 통한 민원인의 요청사항에 대해 상담, 안내, 중계 등을 하는 것을 말한다.
4. “상담사”란 118상담센터에서 상담업무를 수행하는 자를 말한다.
5. “민원인”이란 118상담센터에서 제공하는 행정서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 의미한다.
6. “악성민원”은 상담사에게 불쾌감을 주는 성적인 언행과 비하 발언이나 욕설, 폭언, 협박, 모욕 등의 언어폭력을 말하고, “강성민원”은 민원요지 불명, 동일내용 반복·억지민원, 장시간 통화, 상습 강요 민원 등을 말한다.

**제3조(상담사 보호조치)** 상담센터의 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
3. 민원인을 직접 응대하는 상담사를 위한 상시적 고충처리 절차 마련
4. 그 밖에 상담사의 보호를 위하여 필요한 다음 각 목의 조치
  - 가. 민원인의 폭언이나 성희롱, 폭행 등(이하 “폭언등”이라 한다)이 관계 법률의 형사 처벌 규정에 위반된다고 판단되고 그 행위로 피해를 입은 상담사가 요청하는 경우 관할 수

사기관 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 폭언등으로부터 상담사를 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 원장이 정하는 사항

**제4조(악성·강성민원의 유형)** 악성·강성민원의 유형은 별표 1과 같다.

**제5조(악성·강성민원 처리 기준)** 상담사가 수행하는 악성·강성민원 처리 기준은 별표 2와 같다. 이 처리기준에 따라 상담사가 악성·강성민원에 대응하기 위한 세부 응대 절차는 별표 3과 같다.

**제6조(운영세칙)** 그 밖에 상담사의 보호에 관하여 이 지침에서 정한 사항 외에 필요한 사항은 118상담센터가 속한 주요조직의 장이 따로 정할 수 있다.

**제7조(기타)** 이 지침의 악성·강성민원 처리 기준은 118상담센터 상담사 뿐만 아니라 개인정보침해조사·불법스팸조사 및 법령해석 등의 민원 및 신고 처리 업무 담당자에게도 적용한다.<개정 2022. 12. 23.>

**부 칙<2020. 8. 28.>**

이 지침은 경영기획본부장의 승인을 받은 날부터 시행한다.

**부 칙<2022. 9. 28.>**

이 지침은 경영기획본부장의 승인을 받은 날부터 시행한다.

**부 칙<2022. 12. 23.>**

이 지침은 경영기획본부장의 승인을 받은 날부터 시행한다.

[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·억지민원

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

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

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

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

[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

다. 민원요지불명

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

라. 반복·억지민원

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

마. 장시간 통화

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

바. 상습 강요 민원

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

사. 대면응대 : 폭언·욕설(고성, 협박 포함)

구분		처리절차
1단계	진정 요청	폭언 중단 요청(관리자 및 안전요원 동원)
2단계	1차 경고	관련법률 저촉 안내 및 녹음 실시 고지
3단계	2차 경고 및 경찰 신고	법적 대응 고지 및 경찰 신고

아. 대면응대 : 폭력 발생, 짐기 또는 물품 등 파손

구분		처리절차
1단계	진정 요청	폭력 중단 요청(관리자 및 청원경찰 동원)
2단계	경고 및 경찰신고	동료 및 안전요청 등이 민원인 제지 및 경찰 신고

자. 온라인 민원 및 문서 상 폭언·성희롱 등

구분		처리절차
1단계	폭언 등 확인	온라인 민원, 문서 상의 폭언 등 확인 - 민원 내용이 있고 폭언 등을 사용한 경우와 민원내용이 없고 폭언 등만 사용한 경우로 구분하여 분류
2단계	경고문 발송	<p>[민원내용이 있고, 폭언 포함된 경우] 민원인에게 경고공문 통지</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원 내용이 있으나, 일부 폭언(욕설등)이 사용된 경우에는 민원인에게 민원 회신과 함께 일부 내용이 관련법에 저촉될 소지가 있고 폭언 등이 반복될 경우 법적조치 등을 취할 수 있다는 경고문구*가 포함된 경고공문 통지</li> <li>* 귀하께서 2020.1.00자 민원(제목:00) 내용 중에 표현한 “XXX”는 「00법」 제0조제0항에 의한 00죄에 해당될 수 있습니다. 귀하께서 앞으로도 동일 표현을 사용하시면 한국인터넷진흥원에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.</li> </ul> <p>[민원내용이 없고, 폭언만 있는 경우] 법적조치 경고공문* 통지</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 문서 등에 표현된 폭언만으로도 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점 통지</li> <li>* 귀하께서 2020.1.00자 민원(제목:00) 내용 중에 표현한 “XXX”는 「00법」 제0조제0항에 의한 00죄에 해당될 수 있습니다. 귀하의 표현에 대해 한국인터넷진흥원에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.</li> </ul>

[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>&lt;1차 경고&gt; “언어폭력이 지속될 경우, 상담진행이 어렵습니다. 상담 받고자 하는 내용을 말씀해 주시겠습니까?”</p> <p>&lt;2차 경고&gt; “언어폭력이 지속되어 더 이상 상담이 어려워 통화 종료하겠습니다.” → 멘트 구사 후 IVR 전환</p> <p>&lt;IVR 경고멘트 자동송출&gt; 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>&lt;1차 경고&gt; “선생님의 발언은 성희롱에 해당되는 발언으로 상담이 어렵습니다. 통화 종료하겠습니다.” → 멘트 구사 후 IVR 전환</p> <p>&lt;IVR 경고멘트 자동송출&gt; 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



### 3. 민원요지불명

구분	내용	처리 프로세스	세부 응대 프로세스
1단계	민원응대 및 경고 후 종료	① 1차 경고 ② 2차 경고 ③ 3차 경고 및 IVR 응대	<p>&lt;1차 경고&gt; “선생님, 문의하실 내용을 말씀해 주세요. 그렇지 않으면 내용이 파악되지 않아 더 이상 상담진행이 어렵습니다.”</p> <p>&lt;2차 경고&gt; “선생님, 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, 선생님의 상담이 7일간 제한됨을 알려 드립니다.</p>
2단계	악성민원 등록	① 상담사 상담 후 팀장 보고 ② 팀장 내용 확인 후 상담APP 강성민원 등록(민원요지불명)	강성민원 등록 시, 동일번호 7일간 이용정지
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트 송출	<p>&lt;IVR 연결불가 멘트 자동송출&gt; 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.</p>
3-2단계	정지 해제	이용정지 8일차 해제	이용정지 8일차 해제

※ 재발시 반복 이용정지

### 4. 반복·억지민원

구분	내용	처리 프로세스	세부 응대 프로세스
1단계	민원응대 및 경고 후 종료	① 1차 경고 ② 2차 경고 ③ 3차 경고(IVR 전환) → 답변 횟수 제한 : 3회	<p>&lt;1차 경고&gt; “선생님, 추가로 안내해 드릴 사항은 없습니다..”</p> <p>&lt;2차 경고&gt; “선생님, 앞서 말씀드린 바와 같이 추가로 안내해 드릴 사항은 없습니다.”</p> <p>&lt;3차 경고&gt; “선생님, 재차 말씀드렸지만 더 이상 안내해 드릴 사항이 없어 통화 종료하겠습니다.” → 멘트 구사 후 IVR 전환</p> <p>&lt;IVR 경고멘트 자동송출&gt; 118상담센터의 업무를 벗어났거나 처리불가능한 내용을 반복적인 문의 및 요청 시 상담이 불가합니다. 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 강성민원 등록(반복억지민원)	강성민원 등록 시, 동일번호 7일간 이용정지
3-1단계	이용 정지	IVR 연결불가 멘트 송출	<p>&lt;IVR 연결불가 멘트 자동송출&gt; 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 제한됨을 알려 드립니다.</p>
3-2단계	정지 해제	이용정지 8일차 해제	이용정지 8일차 해제

※ 재발시 반복 이용정지

## 5. 장시간 통화

구분	내용	처리 프로세스	세부 응대 프로세스
1단계	민원응대 및 경고 후 종료	① 1차 경고 ② 2차 경고 ③ 3차 경고(IVR 전환) → 답변 횟수 제한 : 3회	<1차 경고> “선생님, 추가로 안내해 드릴 사항은 없습니다..” <2차 경고> “선생님, 앞서 말씀드린 바와 같이 추가로 안내해 드릴 사항은 없습니다.” <3차 경고> “선생님, 재차 말씀드렸지만 더 이상 안내해 드릴 사항이 없어 통화 종료하겠습니다.” → 멘트 구사 후 IVR 전환  <IVR 경고멘트 자동송출> 118상담센터의 업무를 벗어났거나 처리불가한 내용을 반복적인 문의 및 요청 시 상담이 불가합니다. 상담사의 권익 보호를 위하여, 선생님의 상담이 7일간 제한됨을 알려 드립니다.
2단계	악성민원 등록	① 상담사 상담 후 팀장 보고 ② 팀장 내용 확인 후 상담APP 강성민원 등록(반복억지민원)	강성민원 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

※ 재발시 반복 이용정지

## 6. 상습 강요 민원

구분	내용	처리 프로세스	세부 응대 프로세스
1단계	민원응대	① 1차 민원응대 및 경고 ② 2차 민원응대 및 경고 ③ 3차 경고(IVR 전환) → 답변 횟수 제한 : 월 2회	<1차 인입> “문의 내용을 말씀해 주셔야 상담이 가능합니다.” “문의내용 없이 전화(연결) 요청하시는 경우 이후 상담이 제한 될 수 있습니다.” <2차 인입> “문의 내용을 말씀해 주셔야 상담이 가능합니다.” “문의내용 없이 전화(연결) 요청하시는 경우 이후 상담이 제한 될 수 있습니다.” <3차 인입> “문의내용 없이 일방적인 요구로 상담이 불가능합니다. 통화 종료하겠습니다.” → 멘트 구사 후 팀장 보고 후 IVR 전환  <IVR 경고멘트 자동송출> 명확한 문의내용 없이 일방적인 요구로 인해 선생님의 상담이 7일간 제한됨을 알려 드립니다.
2단계	악성민원 등록	팀장 내용 확인 후 상담APP 강성민원 등록(상습강요민원)	강성민원 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

※ 재발시 반복 이용정지

7. 이용정지 기간 중 문자 등을 통한 상담 또는 아웃콜 요청 시

- 전화민원 응대프로세스와 동일하게 이용정지 및 제한 응대멘트 송출

“118상담센터입니다. 상담사의 권익 보호를 위하여 상담이 제한됨을 알려 드립니다.”