

고객센터 상담원 보호에 관한 업무 운영지침

고객홍보실 고객센터운영부

제정 2021. 12. 3. 지침 제352호

제1조(목적) 이 지침은 「산업안전보건법」 제41조, 같은 법 시행령 제41조 및 같은 법 시행규칙 제41조에 따라 건강보험심사평가원 고객센터 상담원이 상담업무로 발생할 수 있는 피해 예방 및 보호를 위해 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동”이란 상담원이 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 요양급여의 적용기준, 심사결과, 의료자원 신고방법 등 건강보험심사평가원(이하 “심사평가원”이라 한다) 업무 전반에 대한 민원인의 요청사항에 대해 상담, 안내, 중계 등을 하는 것을 말한다.
3. “관리책임자”란 건강보험심사평가원 고객센터(이하 “고객센터”이라 한다) 운영업무를 총괄하여 관리·감독하는 담당 부서장을 말하며, “관리자”란 고객센터 운영업무를 관리하는 담당 부장 및 팀장을 말한다.
4. “상담원”이란 고객센터에서 상담업무를 수행하는 자를 말한다.

5. “민원인”이란 고객센터에서 제공하는 행정서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 의미한다.
6. “악성 민원”은 상담원에게 불쾌감을 주는 성적인 언행과 비하 발언이나 욕설, 폭언, 협박, 모욕 등의 언어폭력을 말하고, “강성 민원”은 민원요지 불명, 동일내용 반복·억지 민원, 장시간 통화, 상습 강요 민원 등을 말한다.

제3조(다른 법령과의 관계) 상담원 보호에 관하여는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 지침에서 정하는 바에 의한다.

제4조(관리·감독) ① 고객센터 관리책임자는 고객센터 상담업무 수행과정에서 상담원의 안전과 보건을 유지·증진 할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 필요한 시책 및 지원방안을 마련하여야 한다.

② 고객센터 관리책임자는 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스의 예방을 위하여 상담원을 위한 복지시설 또는 복지대책을 마련하는 등 상담원 보호를 위해 필요한 범위에서 관리·감독 하여야 한다.

제5조(상담원 보호 조치) 고객센터 관리책임자는 상담원을 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 취하여야 한다.

1. 상담원이 요청하는 경우 특정 민원인으로부터의 분리 및 업무 담당자 교체
2. 감정노동으로 인한 건강장해의 예방 및 치료
3. 민원인을 직접 응대하는 상담원을 위한 상시적 고충처리절차 마련
4. 그 밖에 상담원의 보호를 위하여 필요한 다음 각 목의 조치

- 가. 민원인의 폭언이나 욕설, 성희롱, 협박, 공갈, 모욕, 인신공격, 업무 방해 등(이하 “폭언 등”이라 한다)이 관계 법률의 형사 처벌규정에 위반된다고 판단되고 그 행위로 피해를 입은 상담원이 요청하는 경우 관할 수사기관 등에 고발
- 나. 상담원이 직접 폭언 등의 행위를 한 민원인에 대한 고소, 고발, 손해배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원
- 다. 민원인의 폭언 등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 상담원의 행동 요령 등에 대한 교육 실시
- 라. 그 밖에 민원인의 폭언 등으로부터 상담원을 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 고객센터 관리책임자가 별도로 정하는 사항

제6조(악성·강성 민원의 유형) 다음 각 호의 악성·강성 민원의 유형은 별표 1과 같다.

1. 악성 민원: 상담원에게 불쾌감을 주는 성적인 언행과 비하 발언이나 폭언, 욕설, 협박, 공갈, 모욕, 인신공격 등의 언어폭력
2. 강성 민원: 민원요지 불명, 동일내용 반복·역지 민원, 장시간 통화, 상습 강요 민원 등을 지칭

제7조(악성·강성 민원 처리 기준) 상담원이 수행하는 다음 각 호의 악성·강성 민원 처리 기준은 별표 2와 같다.

1. 악성 민원의 처리 기준

가. 성희롱

- 1) 1차 경고 및 법적조치 안내 IVR 응대 종료, 관리자에게 보고

- 2) 7일간 이용정지(재발 시 반복 이용 정지) 후 해제
- 3) 재발 시 1개월 반복 이용 정지 및 법적 고소·고발 검토

나. 욕설, 폭언, 협박, 모욕 등 언어폭력

- 1) 1~2차 경고 및 법적조치 안내 IVR 응대 종료, 관리자에게 보고
- 2) 7일간 이용정지(재발 시 반복 이용 정지) 후 해제
- 3) 월간 이용 정지 3회 이상 재발 시 법적 고소·고발 검토

2. 강성 민원의 처리 기준

가. 민원요지 불명, 동일내용 반복·억지 민원, 장시간 통화, 상습 강요 민원 등

- 1) 1~3차 경고 및 상담제한 IVR 응대 종료, 관리자에게 보고
- 2) 7일간 이용 정지(재발 시 반복 이용정지) 후 해제

제8조(세부사항) 그 밖에 상담원의 보호에 관하여 이 지침에서 정한 사항 외에 필요한 사항은 원장이 별도로 정할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일) 이 지침은 2021년 12월 3일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 상담시스템의 수정 및 보완이 필요한 사항은 수정 및 보완이 이루어진 날로부터 시행한다.

[별표 1]

악성·강성 민원 유형(제6조 관련)

《악성 민원》

1. 성희롱

상담원에게 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 발생하는 경우

《강성 민원》

3. 민원요지 불명

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

가. 알아들을 수 없는 말을 지속적으로 중얼거리려 요지 파악이 어려운 통화

나. 본인의 정치적 성향·종교·지식 등을 상담원에게 강제로 주입하려는
통화

4. 반복·억지 민원

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

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

- 1) 고객센터 상담 업무가 아님에도 막무가내로 민원제기
- 2) 직원 응대태도 불만에 대해 민원처리 방안을 안내하였으나 고객센터에서 처리할 것을 강요하며 지속적으로 민원제기
- 3) 고객센터 업무범위에 해당하지 않는 내용으로 상담을 강요하며 상담원 안내에 꼬투리를 잡으며 불만제기

5. 장시간 통화

충분한 설명 및 안내를 하고, 20분 이상 성실하게 상담을 하였음에도 민원인이 납득하지 않아 상담원이 더 이상 상담 진행이 어렵다고 판단하는 경우가. 연결이 어려운 정부 및 공공기관 등 전화 연결을 지속적으로 요청하면서 상담원의 말꼬리를 잡으며 장시간 통화 지속

나. 문의사항에 대해 충분한 설명 및 안내를 진행하였으나 상담원의 설명을 들으려하지 않고 장시간 통화 지속

6. 상습 강요 민원

가. 인입되자마자 민원인에게 무조건 전화를 해 줄 것을 요구하거나 담당 상담원 등을 연결해 달라고 3회 이상 요구하는 경우

나. 민원내용 없이 특정 부서, 상담원(파트장), 관리자 연결을 요구하는 행위

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

[별표 2]

악성·강성 민원 처리 기준(제7조 관련)

1. 일반기준

- 가. 차단기간 중 해당 민원인이 상담원에게 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	1차 경고 및 법적조치 안내 IVR 응대 종료	상담원 IVR
2단계	악성 민원 등록	① 관리자 보고 ② 상담시스템 악성 민원 등록	파트장
3단계	이용 정지	7일간 이용 정지 및 연결불가 IVR 송출	고객센터운영부장 IVR
4단계	차단 효과가 없을 경우	재발 시 1개월 반복 이용 정지 및 법적 고소·고발 검토	IVR 고객홍보실*

※ IVR(Interactive Voice Response): 음성 자동 응답

※ 상담시스템: 상담원이 상담업무(전화받기, 전화걸기, 상담지식 검색, 상담이력 조회 및 저장 등)를 유용하게 수행할 수 있도록 도와 주는 응용프로그램

* 특별민원협의회: 폭력, 협박, 성희롱 등 불법적 행태에 대한 법적대응 검토 시 현업부서 부담을 해소하고 조직차원 대응을 위한 전문적, 객관적인 의결 협의체(고객서비스부-2233호(2020.7.30.) “특별민원 대응체계 운영 계획 안내”) - 3차 특별민원 분류 타당성 검토(고객센터운영부)

나. 욕설·폭언·협박·모욕 등 언어폭력

구분		처리절차	처리자
1단계	언어폭력 중지 경고	2차 경고 및 법적조치 안내 IVR 응대 종료	상담원 IVR
2단계	악성 민원 등록	① 관리자 보고 ② 상담시스템 악성 민원 등록	파트장
3단계	이용 정지	7일간 이용 정지 및 연결불가 IVR 송출	고객센터운영부장 IVR
4단계	차단 효과가 없을 경우	월간 이용 정지 3회 이상 재발 시 법적 고소·고발 검토	IVR 고객홍보실*

* 특별민원협의회: 폭력, 협박, 성희롱 등 불법적 형태에 대한 법적대응 검토 시 현업부서 부담을 해소하고 조직차원 대응을 위한 전문적, 객관적인 의결 협의체(고객서비스부-2233호(2020.7.30.) “특별민원 대응체계 운영 계획 안내”) - 3차 특별민원 분류 타당성 검토(고객센터운영부)

다. 민원요지불명, 반복 억지민원, 장시간 통화

구분		처리절차	처리자
1단계	민원응대 및 경고	3차 경고 및 상담제한 IVR 응대 종료	상담원 IVR
2단계	강성민원 등록	① 관리자 보고 ② 상담시스템 강성 민원 등록	파트장
3-1단계	이용 정지	7일간 이용 정지 및 연결불가 IVR 송출	고객센터운영부장 IVR
3-2단계	정지 해제	이용정지 8일차 해제(재발 시 반복 이용 정지)	IVR

라. 상습 강요 민원

구분		처리절차	처리자
1단계	민원응대	3차 경고 및 상담제한 IVR 응대 종료	상담원
2단계	강성 민원 등록	① 관리자 보고 ② 상담시스템 강성 민원 등록	파트장
3-1단계	이용 정지	7일간 이용 정지 및 연결불가 IVR 송출	고객센터운영부장 IVR
3-2단계	정지 해제	이용정지 8일차 해제(재발 시 반복 이용 정지)	IVR