

120 콜센터에 욕설 전화 400만원 벌금형 악성민원인 4명 ‘흔뜰’

술 취해 서울시 120 다산콜센터에 전화해 욕설과 협박을 일삼은 이에게 법원이 400만원의 벌금형을 내렸다.

서울시는 ㄱ씨 등 120 다산콜센터 악성민원인 4명이 검찰에 의해 최고 400만원의 벌금형에 약식기소됐다고 19일 밝혔다. 앞서 시는 지난해 9월 이들을 검찰에 고소했다. ㄱ씨는 술을 마시면 상습적으로 120 다산콜센

터에 전화를 걸어 “XX놈아, 이제부터 욕할 거야. ○새끼들아” 등의 욕설을 한 혐의를 받고 있다.

벌금 100만원을 구형받고 현재 법원 심사 중인 ㄴ씨는 2년간 120 다산콜센터에 시정과 무관한 1651건의 전화를 걸고 이유없는 욕설로 불안감을 조성했다. 같은 형을 받은 ㄷ씨도 특정 상담사만을 지목해 지속적으로 통

화하면서 “너 같은 건 죽어도 싸다”는 등 폭언을 했다.

서울시는 지난해 6월 120 다산콜센터 악성민원인 근절 대책을 처음 마련했다. 이후 시는 악성민원인에 대해서는 전담반을 두고 특별 관리해왔다. 우선 자동응답시스템을 통해 1·2차 경고를 하고, 그래도 효과가 없으면 구두 경고를 거쳐 고소·고발 조

치를 취하고 있다.

서울시가 120 다산콜센터 악성민원인 근절대책을 시행한 뒤 악성민원 건수는 지난해 상반기 월평균 2286건에서 하반기 1448건으로 줄었다. 올해 1~2월 악성민원인 수도 월평균 927건으로 근절책 시행 이전보다 60% 감소한 것으로 나타났다.

서울시는 “이번에 벌금형을 받은

이들은 지속적인 경고조치에도 폭언과 욕설을 멈추지 않았고 특히 여성 상담사들에게 공포심을 심어줬다”며 “악성민원 근절을 위해 모니터링 및 고소 등 법적 조치를 지속적으로 취해, 상담사들의 직무 스트레스를 줄이고 시민들에게 질 높은 상담 서비스를 제공하겠다”고 밝혔다.

김여란 기자 peel@kyunghyang.com

국민일보

서울시 다산콜센터에 ‘폭언·욕설’ 벌금 400만원 검찰, 약식 기소

서울시 민원전화인 다산콜센터(120)에 전화를 걸어 폭언과 욕설 등으로 상담사들을 괴롭힌 악성 민원인들이 거액의 벌금을 물게 됐다.

시는 지난해 하반기 악성 민원 근절대책을 발표했는데도 다산콜센터에 전화해 폭언

·욕설·성희롱 등을 일삼던 민원인 A씨 등 4명이 검찰로부터 최고 400만원의 벌금형에 약식 기소됐다고 19일 밝혔다.

A씨의 경우 다산콜센터에 전화해 특정 상담사를 지목하고 욕설과 폭언을 퍼부은 것으로 드러났다.

또한 B씨는 술에 취한 상태에서 상습적으로 전화해 ‘XX놈아 이제부터 욕할 거야. X새끼들아’ 등 일방적인 욕설과 협박으로 상담업무를 방해했다.

현재 시는 다산콜센터에 전화해 폭언·욕설·성희롱 등을 일삼은 악성 민원인들에 대

해 ARS전화 때 경고수위를 높이고 효과가 없을 경우 구두경고를 거쳐 고소 및 고발조치를 취하고 있다.

김선순 시 시민소통기획관은 “앞으로도 악성민원 근절을 위한 모니터링 및 고소 등의 법적 조치를 지속적으로 취해 상담사들의 직무 스트레스를 줄일 것”이라고 말했다.

최정욱 기자 jwchoi@kmib.co.kr

東亞日報

“××놈아, 이제부터 욕할거야 개××들아”

다산콜센터에 욕설 민원인 벌금 400만원 ‘철퇴’

30대 초반의 이모 씨는 2010년 6월부터 지난해 8월까지 사흘에 한 번꼴로 120 다산콜센터에 전화했다. 항상 술에 취한 채 전화를 건 그는 상담원에게 다짜고짜 “××놈아, 이제부터 욕할 거야, 개××들아”라고 욕을 했고 성희롱도 일삼았다.

50대 유모 씨는 2년간 콜센터에 일상적인 민원이나 질문과 상관없는 전화를 1651건이나 했다. 유 씨 역시 술에 취한 상태에서 여성 상담사에게 욕설을 퍼붓거나 성희롱을 했다.

이처럼 콜센터에 전화를 걸어 상

습적으로 폭언과 욕설을 일삼은 악성 민원인이 벌금형을 받게 됐다.

서울시에 따르면 서울북부지법은 지난달 19일 악성 민원인 중 이모 씨에 대해 반복된 악성 민원전화로 상대방에게 공포·불안감을 유발하게 한 혐의(정보통신망법 위반)로 벌금 400만 원을 선고했다. 서울시는 지난해 9월 악성 민원 근절을 위해 이 씨 등 고질적이고 상습적인 악성 민원인 4명을 검찰에 고소했다. 벌금형이 선고된 이 씨를 제외한 나머지 3명 중 2명은 공무집행 방해 등의 혐

의로 각각 1000만 원(2명)과 10만 원(1명) 등 벌금형이 구형돼 조만간 선고가 내려질 예정이다.

시는 지난해 하반기부터 전담반을 구성해 다산콜센터에 전화해 폭언과 성희롱을 일삼은 악성 민원인 1000여명을 특별 관리하고 있다. 전담반은 악성 민원인에게 전화가 걸려오면 ARS로 경고한 뒤 효과가 없으면 구두경고를 거쳐 고소·고발 조치하고 있다. 시가 고소한 4명은 경고를 무시하고 계속 폭언과 욕설을 했다.

박진우 기자 pjw@donga.com

‘다산콜’ 상담원에 상습 폭언 첫 형사처벌

서울시, 구두경고 거쳐 고소
악성 민원인 400만원 벌금형
3명은 재판 중... 시 “적극 대처”

서울시 민원안내전화 ‘120다산콜센터’ 상담원에게 폭언과 욕설을 일삼아 온 민원인이 공무원행방해 혐의로 기소돼 처음으로 형사처벌을 받게 됐다.

서울시는 상담원에게 지속적으로 욕설

을 하거나 폭언을 해온 민원인 4명을 지난해 9월 검찰에 고소해 그중 1명에게 400만원 벌금형이 확정됐다고 19일 밝혔다. 나머지 3명은 100만원(2명), 10만원(1명)을 구형받고 판결을 기다리고 있다.

고소된 민원인 4명 가운데 유모씨는 2010년 6월부터 2012년 8월까지 1651건의 전화를 걸어 술에 취한 상태에서 여성 상담사에게 이유 없이 욕설과 폭언을 반복했다. 이모씨도 술에 취한 상태에서 전화해 문의 내용 없이 “이제부터 욕할 거야”라

고 말한 뒤 일방적인 욕설과 협박을 일삼았다. 김모씨는 매번 특정 상담사를 지목해 통화하면서 “너 같은 놈은 죽어도 싸다” 등의 욕설과 폭언을 해왔다. 김모씨는 허위 신고를 하면서 단속 요구가 받아들여지지 않으면 고소를 지르며 욕설을 했다. 이들은 모두 시에서 내린 경고조치를 받고도 폭언, 욕설을 계속해 상담원이 불안과 공포감을 느꼈다고 시는 설명했다.

시는 성희롱, 만취상태에서의 장시간 통화, 폭언·욕설·협박, 시정과 무관한 반복

적 민원, 장난전화 등을 ‘악성민원’으로 분류하고 지난해 6월 ‘악성민원인 근절 대책’을 세웠다. 악성민원인으로 등록되면 전담반에서 특별관리한다. 또 2회에 걸쳐 ARS 경고 수위를 높이고 효과가 없으면 구두경고를 거쳐 고소·고발 조치하고 있다.

시는 대책 추진 결과 지난해 상반기 월평균 2286건에 달한 악성민원 건수가 지난해 하반기 월평균 1448건으로, 올해 1~2월 평균 927건으로 급격히 감소하고 있다고 설명했다. 김선순 서울시 시민소통기획관은 “갑질노동을 하는 전화상담원의 직무 스트레스를 줄이고, 다른 시민이 질 높은 상담서비스를 받을 수 있도록 앞으로도 악성민원에 적극 대처하겠다”고 말했다.

김효실 기자 hsk@segye.com

한국일보

다산콜센터 악성 민원인에게 첫 ‘400만원 벌금형’

서울시 통합민원 안내전화인 다산콜센터(120)에 전화를 걸어 상습적으로 협박과 폭언, 성희롱을 한 악성 민원인에게 처음으로 400만원의 벌금형이 선고됐다.

서울시는 민원인들로부터 협박과 폭언을 당하는 다산콜센터 상담원들을 보호하기 위해 지난해 10월 상습 악성민원인 4명을 검찰에 고소했고, 이 가운데 이모씨에게 400만원, 유모씨에게

100만원의 벌금형이 각각 선고됐다고 19일 밝혔다.

30대 중반의 남성인 이씨는 술에 취한 상태에서 상습적으로 다산콜센터에 전화를 걸어 “XX놈아, 이제부터 욕할 거야, X새끼들아” 등 일방적인 욕설과 협박으로 상담업무를 방해해 왔다. 허위 신고를 일삼았던 이씨는 주취 상태에서 2시간 이상 통화하며 반복적으로 고소를 지르고, 욕설을 해 상담원들을

괴롭혔다.

50대 남성인 유씨는 2010년 6월부터 지난해 8월까지 다산콜센터에 무려 1,651통의 전화를 걸어 여성 상담사에게 이유없이 욕을 하고, 성희롱하는 등 공포감을 조성했다.

또한 “신음소리를 내 봐라. 망치로 머리를 깨버리겠다”, “너 같은 놈은 죽어도 싸다”는 등의 폭언과 성희롱을 한 악성 민원인 2명도 각각 100만원, 10만

원의 벌금형이 구형돼 조만간 선고가 이뤄질 예정이라고 서울시는 설명했다.

서울시는 지난해 하반기부터 다산콜센터 악성민원인 대책 전담반을 구성해 폭언과 성희롱을 하는 민원인에 대해 1, 2차로 나눠 ARS로 경고한 뒤 효과가 없으면 구두 경고를 거쳐 고소·고발 조치하고 있다. 서울시는 월평균 2,286건에 달했던 악성 민원전화화 전담반 구성 이후 월평균 1,448건으로 감소했고, 올해 1~2월엔 평균 927건으로 감소했다고 밝혔다.

한준규기자 manbok@hk.co.kr

서울신문

서울 다산콜센터에 폭언·성희롱 일삼다 ‘혼쭐’

서울시 민원안내 전화인 120 다산콜센터에 상습적으로 전화를 걸어 폭언과 욕설을 일삼은 악성 민원인이 벌금형을 선고받았다.

서울시는 120다산콜센터에 협박·폭언을 일삼던 악성 민원인 4명을 지난해 10월 검찰에 고발했으며, 최근 악성 민원인 A씨에게 400만원의 벌금형이 선고됐다고 19일 밝혔다.

A씨는 다산콜센터에 허위 신고를 일삼았으며 단속 요구가 받아들여지지 않으면 반복적으로 고소를 지르고 욕설을 해 상담사들이 골머리를 앓게 한 장본인이다. B씨 등 2명은 벌금 100만원, 1명은 벌금 10만원이 구형된 상태로 조만간 선고가 이뤄질 예정이다. B씨는 2010년 6월부터



민원인 1명 400만원 벌금
다른 3명도 조만간 선고

2012년 8월까지 센터에 시정과 무관한 1651건의 전화를 건 것으로 나타났다. 술에 취해 여성 상담사에게 이유 없이 욕을 하고 성희롱을 일삼아 공포감까지 조성했다.

시는 지난해 하반기부터 전담반을 구성해 다산콜센터에 전화

해 폭언과 성희롱을 일삼은 악성 민원인들을 특별관리하고 있다. 전담반은 악성 민원인에게 1, 2차로 나눠 ARS로 경고한 뒤 효과가 없으면 구두 경고를 거쳐 고소·고발 조치하고 있다.

김선순 시 시민소통기획관은 “악성 민원 근절대책 시행 후 지난해 상반기 월평균 2286건에 달했던 악성 민원전화 건수가 지난해 하반기에는 1448건으로 감소했으며, 올해 1~2월에는 평균 927건으로 대책 시행 전보다 60% 줄었다”면서 “앞으로도 시민들에게 질 높은 상담서비스를 하고 상담사들의 직무 스트레스를 줄이기 위해 악성 민원인에 대해서는 법적 조치를 지속적으로 취할 계획”이라고 말했다.

조현석 기자 hyun68@seoul.co.kr

상담사에 욕설·성희롱하면 ‘혼썰’

檢, 120다산콜센터 악성민원인 400만원 벌금형

120다산콜센터에 전화를 걸어 폭언·욕설·성희롱 등을 일삼은 악성민원인 4명이 검찰로부터 최고 400만원의 벌금형에 약식기소됐다.

시는 19일 악성민원인 4명 중 1명이 지난달 13일 법원으로부터 400만원 벌금형에 처해졌으며 나머지 3명은 현재 법원 신사 중이다 밝혔다.

시는 지난해 6월 120다산콜센터 악성민원인 근절 대책을 마련한 가운데 지난 9월 악성민원인 4명을 검찰에 고소했다.

이들은 그동안 시의 지속적인 경고 조치에도 불구하고 폭언과 욕설을 상습적으로 지속했으며 여성상담사

에게 공포와 불안감을 조성했다.

한편 시는 악성민원인들에 대해 전담반이 특별관리하고 있는 가운데 1, 2차로 나눠 ARS 경고 수위를 높이고, 효과가 없을 때 구두경고를 거쳐 고소·고발 조치를 취하고 있다.

김선순 시 시민소통기획관은 “앞으로도 악성민원 근절을 위한 모니터링 및 고소 등의 법적조치를 취해 상담사들의 직무 스트레스를 줄이겠다”고 말했다.

또 “시민들이 질 높은 상담서비스를 받을 수 있도록 노력해 나가겠다”고 덧붙였다.

/이승진 기자 from-isi@

120 전화위 상습 폭언 최고 400만원 벌금형

“○○○ 상담사와 통화하고 싶다. 왜 연결 안 해 주나. X년, X팔. 너 같은 놈은 죽어도 싸다.”

김아무개씨는 2012년 3~8월 서울시가 운영하는 민원전화 120 다산콜센터에 109차례 전화해 여성 상담사에게 욕설을 퍼부었다. 특정 상담사를 지목해 통화를 고집하며 폭언을 일삼던 김씨는 서울시 고소로 검찰이 벌금 100만원에 처벌하도록 약식 기소했다.

시는 지난해 김씨를 포함해 폭언·욕설을 일삼은 4명을 고소했다고 19일 밝혔다. 2010년 6월~2012년 8월 술에 취해 237차례 전화해 욕설과 협박을 한 이아무개씨는 지난달 법원이 400만원의 벌금형을 선고했다. 나머지 2명은 벌금 100만원과 10만원에 각각 약식 기소됐다. 이 가운데 유아무개씨는 2년 넘게 상담과 무관한 1651건의 전화를 걸어 욕설과 폭언으로 여성 상담사들을 공포와 스트레스에 시달리게 했다.

시는 악성 민원 근절대책 시행 이후 악성 민원이 지난해보다 60% 감소했다고 밝혔다. 올해 1~2월은 한달 평균 927건으로, 지난해 상반기 한달 평균 2286건보다 크게 줄었다.

임인택 기자 imit@hani.co.kr

서울경제

2013년 03월 20일 수요일
A28면 사회

다산콜센터에 폭언·성희롱 악성 민원인 최고 400만원 벌금형

전체 상담원의 87%가 여성인 서울시 통합민원 안내 전화 다산콜센터(120)에 폭언과 협박, 성희롱 전화를 상습적으로 걸던 악성 민원인에게 벌금형이 선고됐다.

서울시는 상담원들을 보호하기 위해 지난해 10월 상습 악성 민원인 4명을 북부지방검찰청에 고소한 후 처음으로 최근 A씨에게 400만원의 벌금형이 선고됐다고 19일 밝혔다.

A씨는 다산콜센터에 허위 신고를 일삼았으며 단속 요구가 받아들여지지 않으면 반복적으로 고성을 지르고 욕설을 해 상담사들이 골머리를 앓게 한 장본인이다.

A씨 외에 3명도 각각 100만원(2명), 10만원(1명) 등 벌금형이 구형된 상태로 조만간 선고가 이뤄질 예정이다라고 시는 설명했다. B씨는 술에 취해 여성 상담사에게 이유 없이 욕을 하고 성희롱을 일삼아 공포감까지 조성했다.

시는 지난해 하반기부터 전담반을 구성, 다산콜센터에 전화해 폭언과 성희롱을 일삼은 악성 민원인들을 특별 관리하고 있다. 전담반은 악성 민원인에게 1:2차로 나눠 자동응답시스템(ARS)으로 경고한 뒤 효과가 없으면 구두 경고를 거쳐 고소·고발 조치하고 있다.

/문병도기자 do@sed.co.kr

매일경제

2013년 03월 20일 수요일
A30면 사회

콜센터에 폭언 벌금 400만원

허위신고·성희롱 악성민원인 4명 처벌

허위신고와 폭언, 성희롱으로 콜센터 상담원을 괴롭히던 상습 악성민원인에게 벌금형이 내려졌다.

19일 서울시에 따르면 다산콜센터 상담원에게 허위신고와 욕설을 퍼부은 A씨에게 최근 400만원 벌금형이 선고됐다.

B씨(100만원)와 C씨(100만원), D씨(10만원)에게도 벌금형이 구형된 상태다.

이에 앞서 시는 지난해 10월 상습 악성민원인 4명을 서울 북부지방검찰청에 고소했다.

전체 상담원 87%가 여성인 서울

시 통합민원 안내전화 다산콜센터(120) 상담원들은 폭언과 성희롱에 가까운 전화로 인해 정신적 피로를 호소하고 있다. 이에 따라 시는 지난해 하반기부터 전담반을 만들어 폭언과 성희롱을 일삼은 악성민원인을 특별 관리하고 있다.

김선순 서울시 시민소통기획관은 “지난해 상반기 월평균 2286건에 달했던 악성민원전화 건수가 지난해 하반기에는 1448건으로 감소했다”며 “올해 1~2월에는 평균 927건으로 대책 시행 전보다 60% 줄었다”고 밝혔다.

정승환 기자