



# 도서관 이용자 응대 업무 매뉴얼



국립중앙도서관  
National Library of Korea

# 차 례

<b>I. 매뉴얼 개요</b>	<b>02</b>
1. 개념 정의	02
2. 제작 목적 및 근거	02
<b>II. 문제행동 이용자와 직원 보호조치</b>	<b>03</b>
1. 문제행동 이용자	03
2. 직원 보호조치	05
3. 문제 상황 시 녹음 · 녹화	06
4. 문제 상황 단계별 기본응대	06
<b>III. 구체적 사례를 바탕으로 한 처리절차</b>	<b>07</b>
1. 방문 응대	07
2. 전화 응대	10
<b>IV. 자주 발생하는 문제 상황별 구체적 응대</b>	<b>13</b>
1. 도서관 이용 일반	13
2. 자료실 이용	14
3. 자료 복제 및 촬영	16
<b>V. 직원 건강보호를 위한 사후조치</b>	<b>17</b>
1. 업무의 일시적 중단 및 전환	17
2. 휴게시간 연장 · 시설 제공	19
3. 건강장해 치료 및 상담지원	19
4. 법적 구제 지원	19
<b>VI. 직원 불이익 금지 및 보호</b>	<b>21</b>
1. 필요성	21
2. 수행방법	21
[붙임 1] 국립중앙도서관과 그 소속 도서관 이용규칙 시행세칙	22
[붙임 2] 이용자 준수사항 위반 발생 보고서	23
[붙임 3] 관련 법령	24
[붙임 4] 도서관 이용자 응대 업무 직원 보호 게시물	28
[붙임 5] 참고자료	28

# I. 매뉴얼 개요



## 1. 개념 정의

### 가. 도서관 이용자 응대 업무란?

도서관 이용자들을 직접 대면하거나 정보통신망 등을 통해 응대하면서 서비스를 제공하는 일련의 업무

### 나. 감정노동이란?

이용자 응대 업무 과정에서는 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장에서 요구하는 감정과 표현을 이용자에게 보여주는 등의 이른바 '감정노동'이 빈번하게 발생

### 다. 감정노동 제공 시 문제상황이란?

직원이 친절하게 응대해도 이용자가 그렇게 느껴야 친절한 서비스를 제공한 것이 되므로, 이용자 응대 업무는 직원의 감정보다 이용자의 기분을 중시하여 다양한 문제 상황이 발생할 가능성 높음

## 2. 제작 목적 및 근거

### 가. 제작 목적

국립중앙도서관 및 전국 공공도서관 직원들의 원활한 이용자 응대 업무 수행을 위한 판단의 기초자료로 제시

\* 법적 테두리 안에서 개별 도서관의 특성을 반영하여 변형한 후 사용 가능

### 나. 제작 근거

산업안전보건법 시행규칙 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)\*

\* 산업안전보건법 시행규칙 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 법 41조제1항에 따른 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객 응대 업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

### 다. 적용 범위

고용형태에 관계없이 모든 도서관 이용자 응대 업무를 수행하는 직원

## II. 문제행동 이용자와 직원 보호조치



### 1. 문제행동 이용자

#### 가. 정의

성희롱, 폭언·폭행, 공포심·불안 유발, 욕설, 협박, 위계행위, 허위 불만 제기, 업무방해 등을 일삼으며 다른 이용자의 도서관 이용에도 악영향을 미치는 이용자

#### 나. 유형 분류

이용자의 행위가 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성 민원으로 전환될 가능성이 높은 유형

유형	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	이용자의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능	이용자의 행위가 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무수행을 방해하거나 악성 민원으로 전환될 가능성이 높은 유형
유형	1. 욕설, 폭언 2. 성희롱 3. 업무방해 4. 공포심, 불안감 유발 5. 물리적 협박, 기물파손	1. 규정 원칙 무시 2. 과도한 서비스 요구 3. 고질, 반복민원 제기 4. 억지 주장 5. 상급자 요청 6. 업무 비하 및 무시

## 1) 법률적으로 문제가 되는 행위

법률적으로 문제가 되는 유형은 욕설이나 폭언, 성희롱, 공포심 및 불안감 유발, 물리적 협박 등으로 구분

구분	유형 내용	관련 법령*
욕설, 폭언	- 업무처리 관련 불만 등으로 욕설, 폭언, 고성 등 부당한 비난 발언 - 근로자에 대한 수치심을 유발하는 인격적 모독, 인신공격 - 폭언의 내용에 '해악의 고지'로써 상대방에게 공포심을 일으킬 정도의 것이 포함되어 있다면 협박죄에 해당	- 형법 제283조(협박, 존속협박) - 형법 제311조(모욕) - 형법 제314조(업무방해)
성희롱	- 업무와 무관한 성적 수치심이나 혐오감을 주는 발언, 행동	- 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)
업무방해	- 허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 업무를 방해하는 행위	- 형법 제314조(업무방해)
공포심, 불안감 유발	- 근로자에게 업무와 무관한 공포심을 주는 발언, 행동 - "밤길을 조심하라", "가만두지 않겠다"는 등의 말을 하며 부담감 유발 - 특정 직원의 이름, 전화번호, SNS 개인계정을 확인하여 협박 메시지를 보내는 경우	- 형법 제283조(협박, 존속협박) - 형법 제311조(모욕) - 형법 제314조(업무방해) - 경범죄 처벌법 제3조 제1항 제19호
물리적 협박, 기물 파손	- 도서관 자료, 자산, 물품 등을 망가뜨리거나 훔치는 행위	- 형법 제260조(폭행, 존속폭행) - 형법 제366조(재물손괴 등)

\* 관련 법령의 구체적인 내용은 [붙임3] 참조

## 2) 법률적으로 문제가 되지 않는 행위

법률적으로 문제가 되지 않지만 도서관 이용자 응대 근로자에게 신체적 · 정신적 고통을 유발하는 행위임

구분	유형 내용	관련 규칙*
규정 · 원칙 무시	- 개인 편익을 위해 규정과 원칙에 어긋나는 요구 강요	- 위반행위 1, 2, 7, 8
과도한 서비스 요구	- 모든 이용자에게 제공할 수 없는 과도한 서비스 요구	
고질, 반복 민원 제기	- 자기 주장이나 동일 내용의 민원을 되풀이하여 제기하며 업무 방해	- 위반행위 9
억지 주장	- 잘못된 안내, 업무처리에 대한 불만으로 무리한 요구 - 반성문을 자필로 써서 보내라거나 죄송하다는 말을 50번 반복하라는 등의 무리한 요구를 하는 경우	
상급자 요청	- 특별한 사유 없이 상급자, 기관장과 면담 요청	- 위반행위 4
업무 비하 및 무시	- 사서를 무시하는 발언을 하거나 인격적인 무시와 비하의 발언 - 말대답을 한다면서 화를 내거나 무시하는 경우	

\* 관련 규칙은 국립중앙도서관과 그 소속 도서관 이용규칙 시행세칙 [별표1]의 이용자 준수사항 위반행위별 조치기준이며, 해당 규칙의 구체적인 내용은 [붙임1] 참조

## 2. 직원 보호조치

### 가. 전화 녹취 및 음성안내 송출

도서관 이용자 응대 직원을 보호하기 위하여 데스크 전화를 녹취하고 외부전화 연결시 음성안내 송출

#### ▶ 음성안내 내용

산업안전보건법에 따른 이용자 응대 근로자 보호조치가 시행되고 있습니다. 폭언 등을 삼가주시기 바랍니다.  
지금부터 발신번호와 통화내용이 녹취됩니다.

### 나. 게시물 안내

데스크 주변과 이용안내 DID\*에 게시물을 설치하여 이용자 응대 직원 보호에 대한 도서관 방침 안내 \*붙임 4) 참조

\* DID(Digital Information Display) : 디지털 정보 디스플레이

### 다. 도서관 이용자 응대 업무 직원 보호 교육 및 시뮬레이션 시행

#### 1) 도서관 이용자 응대 업무 직원 보호 교육

- 이용자와 직원의 의식을 왜곡시키는 친절 위주의 서비스 교육을 지양하고 문제상황 발생 시 이용자 응대 직원의 권리, 직무 스트레스 관리 등에 대하여 전문 강사 섭외하여 교육
- 부서장을 포함한 이용자 응대 직원 전체를 대상으로 연 2회, 회당 2시간 이상의 교육 진행

#### 2) 도서관 이용자 응대 업무 매뉴얼 시뮬레이션

- 매뉴얼을 활용하여 민원 응대 상황을 시연해보고 관련 문제점 및 개선점을 논의해보는 시뮬레이션 활동 진행
- 부서장을 포함한 이용자 응대 직원 전체를 대상으로 연 1회, 회당 1시간 이상의 활동을 진행하며 관련 교육과 병행하여 진행 가능

### 라. 데스크 비상벨 설치

데스크에 무선호출기, 비상벨을 설치하여 문제 상황 발생 시 청원경찰, 방호원 등이 긴급 지원

### 3. 문제 상황 시 녹음 · 녹화

#### 가. 범위

- 1) 녹음 : 욕설, 협박, 성희롱 발언 등의 상황
- 2) 녹화 : CCTV가 설치되어 있지 않다면 스마트폰 등 녹화 기능 있는 기기로 폭행, 기물 파손 등의 상황

#### 나. 절차

- 1) 민원 상담 중 이용자의 폭언 및 폭행 발생
- 2) 이용자에게 녹음, 녹화 사실을 미리 알리고 폭언 및 폭행 자제 권고
- 3) 1차 경고 이후에도 지속되면 가능한 본인이나 동료가 모든 상황을 녹음, 녹화

### 4. 문제 상황 단계별 기본 응대

구분	방문 민원	전화 민원
1단계	원활한 상담을 위하여 조금만 감정을 자제하여 주시길 부탁드립니다.	
2단계	현재 상황이 녹화되고 있으며 계속해서 욕설(폭언)을 하시면 업무를 중지하고 경찰(청원경찰)을 부를 수 있습니다.	욕설(폭언)을 자제하여 주십시오. 통화내용이 녹음되고 있으며 계속해서 욕설(폭언)을 하시면 통화가 중단될 수 있습니다.
3단계	규정에 따라 경찰(청원경찰)을 부르겠습니다.	계속된 욕설 사용으로 통화를 종료합니다. 전화로 상대방에게 불안감 등을 조성하는 행위는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제74조 1항 제3호에 해당하며 법에 의해 처벌받을 수 있습니다.

# III. 구체적인 사례를 바탕으로 한 처리절차



## 1. 방문 응대

### 가. 폭언 · 욕설(고성, 협박 포함)

부서 차원에서 2차 돌발 폭력 방지 및 녹음, 녹화 등 증거 확보

단계별 절차		처리 내용
응대과정	[ 1단계 ] 진정 요청	“화가 나셨겠지만 차분하게 말씀하여 주시면 감사하겠습니다.” “폭언을 하시면 정상적인 상담이 어렵습니다. 폭언을 중단하여 주십시오.” * 상급자, 청원경찰 등이 이용자 진정시키며 별도 공간으로 이동 유도하여 다른 이용자와 분리
	[ 2단계 ] 1차 경고	(욕설과 협박이 지속 발생 시) “공포, 불안감을 조성하는 말씀을 반복하고 욕설을 계속하시면 법률 위반 행위일 수 있습니다.” “지금부터 정확한 상담을 위하여 녹음하겠습니다.” * 상담 중인 직원의 동료 직원이 녹음 시 사전 알림 필요
	[ 3단계 ] 2차 경고	(이용자 욕설, 협박이 중단되지 않을 경우 경찰 신고) “이제 경찰에 신고하겠습니다.”
후속조치	[ 1단계 ] 최후 조치	(경찰 도착 시까지 대기) “경찰에 신고하였습니다. 경찰 도착 전까지 민원 응대를 중단하겠습니다.”
	[ 2단계 ] 상급자 대응	① 이용자 준수사항 위반 발생 보고서 작성 및 상급자 보고 ② 법적 조치사항 등에 대하여 유관부서와 협의하여 진행



## 나. 폭력

### 신속한 이용자 제지 및 경찰 신고

단계별 절차		처리 내용
응대과정	[1단계] 경고	(폭행 발생 시 동료 직원 등이 신속하게 이용자 제지)  (상급자, 청원경찰 경고 멘트) “이런 행동은 형법 제260조에 의한 폭행죄에 해당됩니다.” “경찰에 신고하겠습니다.” * 단호하지만 정중하게 법적 근거를 말하고 경찰 신고 등 법적 대응 알림
	[2단계] 경찰신고	(경찰에 즉시 신고) * 인근 경찰서 또는 지구대에 긴급 신고
후속조치	[1단계] 최후 조치	(경찰 도착까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지)  (상급자 경고 멘트) “CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니 진정하여 주십시오.” “진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.”
	[2단계] 상급자 대응	① 이용자 준수사항 위반 발생 보고서 작성 및 상급자 보고 ② 법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행

## 다. 성희롱

### 피해 직원과 문제 이용자 즉시 분리 후 대응

단계별 절차		처리 내용
응대과정	[1단계] 진정 요청	(성희롱 발생 시 동료 직원 등이 신속하게 이용자 제지)  (상급자, 청원경찰 경고 멘트) “방금 하신 말씀은 듣기에 불편합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 주의하여 주십시오.” * 이용자의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감 표현
	[2단계] 경고	(성희롱 지속 발생 시) “성적 수치심이나 혐오감을 주셔서 「성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조에 따라 처벌될 수 있습니다.” “지금부터 정확한 상담을 위하여 녹음하겠습니다.” * 상담 중인 직원의 동료 직원이 녹음 시 사전 알림 필요 * 해당 이용자와 피해 직원 즉시 분리
	[3단계] 경찰신고	(이용자 진정 조짐 없는 경우 경찰 신고)
후속조치	[1단계] 최후 조치	(경찰 도착까지 상급자 적극 개입하여 추가 피해 방지)  (상급자 대응 멘트) “CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있습니다.”
	[2단계] 부서장 조치사항	① 이용자 준수사항 위반 발생 보고서 작성 ② 법적 조치사항 등에 대하여 유관부서와 협의 후 진행

## 라. 집기·물품 등 파손

다른 이용자 대피 및 상급자 적극 개입

단계별 절차		처리 내용
응대과정	[1단계] 진정 요청	“차분히 설명하여 주십시오.”
	[2단계] 경고	(집기, 물품 파손 시 청원경찰, 동료직원 등과 이용자 제지) “이런 행동은 형법 제366조에 의한 재물손괴죄 또는 형법 제260조에 의한 폭행죄에 해당됩니다. 진정하시고 말씀하여 주시기 바랍니다.” * 위험을 인지하면 낮은 목소리로 진정 유도 * 단호하지만 정중하게 법적 근거를 말하고 경찰 신고 등 법적 대응 알림 (안전을 위해 주변 이용자 등 대피)
	[3단계] 경찰신고	(이용자 진정 조짐 없는 경우 경찰 신고)
후속조치		(경찰 도착까지 상급자 적극 개입하여 추가 피해 방지)
	[1단계] 최후 조치	(상급자 대응 멘트) “CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니 진정하여 주십시오.” “진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주시면 도움을 드릴 수 있습니다.”
	[2단계] 상급자 대응	① 이용자 준수사항 위반 발생 보고서 작성 및 상급자 보고 ② 법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행

## 마. 위험물 소지 및 신변 위협

문제행동 이용자 제지 및 다른 이용자 대피

단계별 절차		처리 내용
응대과정	[1단계] 경고	“지금 하시는 말씀은 형법 제284조 협박죄에 해당될 수 있습니다. 진정하고 차분하게 말씀하여 주십시오.”
	[2단계] 대응	(위험물, 흉기 사용 못하도록 청원경찰, 동료직원 등과 이용자 제지) * 위험을 인지하면 낮은 목소리로 진정 유도 (안전을 위해 다른 이용자 대피) * 예시 : 민원실 방화 - 소화기로 1차 진압 및 소방서 신속 신고 - 직원 간 역할 분담하여 화재 진압과 소방서 신고 동시 진행
	[3단계] 경찰신고	(이용자 진정 조짐 없는 경우 경찰 신고)
후속조치		(경찰 도착 시까지 상급자 적극 개입하여 추가 피해 방지)
	[1단계] 최후 조치	(상급자 대응 멘트) “CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니 진정하여 주십시오.” “진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀하여 주시면 도움을 드릴 수 있습니다.”
	[2단계] 상급자 대응	① 이용자 준수사항 위반 발생 보고서 작성 및 상급자 보고 ② 법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행

## 2. 전화응대

### 가. 단순 폭언

- 1) 민원내용이 있으나 이용자가 불만을 가지고 폭언하여 직원의 불안감을 조성하는 경우로 모욕 또는 협박에는 이르지 않음.
- 2) 직원의 자제요청에도 불구하고 지속적 폭언 시 통화 종료

단계별 절차		처리 내용
응대과정	[1단계] 진정 요청	“화가 나셨겠지만 차분하게 말씀하여 주시면 감사하겠습니다.” “폭언을 계속하시면 정상적인 전화상담이 어렵습니다. 폭언을 중단하여 주십시오.”
	[2단계] 녹음	(1차 폭언 중지요청에도 2차 폭언하는 경우) “폭언을 하시면 안됩니다. 상담내용이 녹음되고 있습니다.” * 외부에서 데스크로 전화 시 기계음성 알림 있지만 재상기시킴
	[3단계] 상담 종료	(3차 폭언 시, 법적조치 경고 및 전화상담 종료) “폭언을 지속할 경우에는 「경범죄처벌법」 제3조 제1항 제19호에 따라 처벌받을 수 있습니다.” “더 이상의 상담이 어렵습니다. 상담을 종료하겠습니다.”
후속조치	[1단계] 2차 통화시 상급자 연결	(같은 이용자가 다시 전화하는 경우, 동일하게 응대를 하되 상급자와 통화를 원할 경우) “네. 상급자에게 보고 후 다시 연락드리겠습니다.”
	[2단계] 상급자 대응	① 민원내용 상급자에게 보고 * 최대한 객관적인 입장에서 사실에 근거 ② 상급자가 직접 이용자와 통화 ③ 폭언 지속 시 통화 종료

## 나. 욕설

- 1) 직원 인격을 무시하는 모욕적인 말로서 폭언의 정도가 심함
- 2) 진정 요청에도 지속적 욕설 시 통화 종료

단계별 절차		처리 내용
응대과정	[1단계] 자제요청 및 녹음 알림	(자제 요청에도 불구하고 욕설하는 경우) “욕설을 계속하시면 정상적인 전화상담이 어렵습니다. 상담내용이 녹음되고 있습니다.” * 외부에서 데스크로 전화 시 기계음성 알림 있지만 재상기시킴
	[2단계] 상담 종료	“욕설을 하셨기 때문에 더 이상 상담이 어렵습니다. 통화 종료하겠습니다.” * 조언, 충고 및 욕설 맞대응 금지
후속조치	[1단계] 즉시 보고	(민원 내용을 상급자에게 즉시 구두 보고)
	[2단계] 부서장 조치사항	① 담당 직원 면담, 상태 판단 후 휴식 등 부여 ② 녹취파일 청취 및 상황 파악 ③ 이용자 준수사항 위반 발생 보고서 작성 * [붙임 2] 양식 참조 ④ 서면 경고문 발송 * 부서장이 이용자 준수사항 위반 발생 보고서의 내용 검토 후 사안의 경중을 고려하여 서면 경고문 발송 여부 결정 * 이용자 주소 파악 안 될 경우 이용자의 개인 전화로 경고문을 문자메시지 형태로 전송 조치
	[3단계] 2차 통화시 상급자 연결	(사과의 여지 있는 경우 통화 진행)  (사과의 여지 없고 반복적 욕설이 지속되는 경우) “죄송하지만 통화 종료하고 저희 상급자가 다시 전화드리겠습니다.”
	[4단계] 상급자 통화	(상급자는 신속하게 이용자 통화 진행)  (욕설이 지속될 경우) “더 이상 상담이 어렵습니다. 통화 종료하겠습니다.” * 추후 조치사항은 유관부서(법무부서 등)와 협의 후 진행

## 다. 성희롱

통화 즉시 종료

단계별 절차		처리 내용
응대과정	[1단계] 경고	“방금 하신 말씀은 듣기에 불편합니다. 상담내용이 녹음되고 있습니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 주의하여 주십시오.” * 이용자의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감 표현
	[2단계] 상담 종료	(법적조치 경고 및 상담 종료) “성적 수치심이나 혐오감을 주어 「성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조에 따라 처벌될 수 있습니다.” “더 이상 상담이 어렵습니다. 통화 종료하겠습니다.” * 이용자의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감 표현

단계별 절차		처리 내용
후속조치	[1단계] 즉시 보고	민원 내용을 상급자에게 즉시 메모 또는 구두 보고
	[2단계] 부서장 조치사항	① 직원 면담, 상태 판단 후 휴식 등 부여 ② 녹취파일 청취 및 상황 파악 → 성희롱 여부 확인 ③ 이용자 준수사항 위반 발생 보고서 작성 ④ 법적 조치사항 등에 대하여 유관부서와 협의 후 진행

## 라. 상급자 통화 요구

이용자 요구에 끌려가지 말고 기관 입장 설명

단계별 절차	처리 내용
[1단계] 실무자 대응	(기관장으로부터 민원 관련 권한 위임받았음을 설명하고 일관되게 응대) “화가 많이 나셨겠지만 차분하게 말씀하여 주십시오. 제가 잘 듣고 도와드릴 수 있는 방법을 찾겠습니다.”
[2단계] 상급자 대응	(불만 지속되고 상급자 통화 요구 시) “필요하시다면 담당부서 책임자에게 연락드리겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?” (담당 부서장 또는 상급자가 전화 상담 진행)

## 마. 반복 전화 및 장시간 통화

- 1) 정당한 행정처분에 불복하며 동일 민원 3회 이상 제기
- 2) 전화상담의 시간제한성 알리고 용건 위주의 질문 유도

단계별 절차	처리 내용
[1단계] 실무자 대응	“대기 중인 다른 이용자 때문에 많은 시간을 할애해 드릴 수 없는 점을 양해하여 주시면 감사하겠습니다.” * 특이 이용자와의 통화시간 30분 이상 지속 시, 상담 곤란을 설명한 후 통화 종료. 다만 같은 내용의 민원 반복 또는 통화시간 10분 이상 지속 시, 통화종료 가능

## 바. 전화응대 중 이용자 방문 시

특이민원 전화응대 중 이용자가 방문하여 민원서류 처리 또는 면담 요청 시 → 전화한 이용자에게 양해 구하고 방문 이용자 응대

단계별 절차	처리 내용
[1단계] 실무자 대응	“지금 이용자가 방문하여 면담(또는 민원서류 처리) 요청하고 있어서 불가피하게 통화 종료하오니 양해하여 주시면 감사하겠습니다.” * 특이민원 전화응대보다 방문 이용자에게 대한 면담 또는 민원 서류 처리 등이 더 시급하다고 판단하는 경우에 적용

## IV. 자주 발생하는 문제 상황별 구체적 응대



### 1. 도서관 이용 일반

#### 가. 개인소지품 반입 제한

- 국립중앙도서관은 도서관법 제18조와 제19조에 따라 국가대표도서관으로서 국내외 자료의 수집·제공·보존관리, 정보화를 통한 국가문헌정보체계 구축, 외국도서관과의 교류·협력, 국내 도서관에 대한 지도·지원 등의 업무 수행
- 「국립중앙도서관과 그 소속 도서관 이용규칙 시행세칙」 제8조(이용자 준수사항)에 따라 도서관 방문 이용 시 개인 소지품(도서, 가방 등)을 보관함에 보관하고 휴대 허용물품(노트북, 필기구 등)은 도서관 지정 가방(투명비닐가방)을 사용
- 동 시행세칙은 도서관 장서 및 안전 관리 문제뿐만 아니라 국립도서관의 개인공부방화 방지를 위한 조치로써 해외 국립도서관의 도서관(건물) 및 자료실 반입금지 물품 지침과 유사하게 하여 공공도서관과는 차별화된 정책으로 운영하고자 마련
- 개인이 소지한 책으로 공부할 수 있는 일반열람실을 이용하려면 인근 공공도서관(서초구립 반포도서관, 논현도서관, 강남도서관, 도곡정보문화도서관 등)을 방문하도록 권고

#### 나. 어린이, 청소년 출입 제한

- 국립중앙도서관은 대국민 지식정보 제공 및 학술연구 지원을 통한 국가경쟁력 강화를 주목적으로 하기 때문에 지역 주민 전체를 대상으로 서비스하는 공공도서관과는 차별화하여 이용 대상 연령을 만16세 이상으로 제한
  - ※ 해외 국립도서관 : 미국·프랑스 16세, 영국·독일 18세 이상
- 만 16세 미만(초등학생 이하 제외)인 자가 조사·연구를 목적으로 도서관을 방문 시, 학생증·청소년증 등 본인 확인 가능한 신분증을 가지고 「청소년 자료이용 신청서」 작성 후 출입 가능
- 조사·연구 활동을 하는 초등학생은 어린이·청소년을 서비스 대상으로 건립한 국립어린이청소년도서관과 학교 도서관, 전 연령 대상으로 하는 지역 공공도서관을 이용하도록 권고
- 국립중앙도서관 소장자료를 이용하고 싶은 어린이·청소년이 국가상호대차서비스를 통해 가까운 공공도서관에서 이용 가능

### 다. 정기이용증 대리 수령

- 국립중앙도서관 정기이용증은 담당 직원이 이용자의 신분증 확인 후 발급
- 직접방문이 어려운 경우 「국립중앙도서관과 그 소속 도서관 이용규칙 시행세칙」 제4조(이용증 발급) 제4항에 따라 대리인이 위임장, 신청인 신분증, 대리인 신분증을 가지고 와서 이용증 발급실에서 대리수령 가능
- ※ 장애인은 회원가입 후 정기이용증 발급 없이 국립장애인도서관 누리집에서 제공하는 대체자료 이용 가능

### 라. 소장자료의 관외 대출 제한

- 국립중앙도서관은 자료를 수집하여 안전하게 보존하고 후대에 전승할 책무를 수행하기 위해 관외 대출 제한
- 단, 이용자가 원하는 자료가 공공 및 대학도서관 등에 없는 경우 국가상호대차서비스를 통하여 소장자료를 관외 대출하거나 국책연구기관 등이 조사·연구를 목적으로 하는 경우 기관대출을 통하여 소장자료 이용 가능

## 2. 자료실 이용

### 가. 디지털도서관 온라인 예약제 운영

- 디지털도서관 기기 및 공간 이용의 효율성을 높이기 위하여 예약제로 운영
- 디지털도서관 예약시스템은 웹 또는 모바일로 이용자가 직접 로그인 후 특정 좌석 및 자료, 공간을 지정하여 예약
- 전화예약은 직원이 예약절차를 대행하는 과정에서 이용자 아이디와 비밀번호가 유출될 수 있어 불허

### 나. 디지털도서관 이용제한제 운영

- 예약자들의 만성적인 불이행으로 인한 다른 이용자들의 피해를 최소화하기 위하여 이용제한제 운영

구 분			불이행 기준	제재 내용	
좌석	디지털열람석		· 자리비움 : 20분 이내 · 로그인 지연 : 30분 이내 (10분당 1시간씩 차감)	예약취소 (불이행 1회 추가)	불이행 3회 누적 시 이용제한 3일 (당일 이용 가능, 익일부터 이용제한)
	원문DB석				
	미디어편집석				
	미디어자료 이용석	1인석	· 자리비움 : 30분 이내 · 로그인 지연 : 30분 이내 (차감 없음)		
		2인석	· 자리비움 : 30분 이내 · 참석인증 지연 : 30분 이내 1명 이상 참석 인증 · 최소인원 미달 : 2명 미만		

구 분			불이행 기준	제재 내용	
공간	세미나실	1~2	· 참석인증 지연 : 30분 이내 1명 이상 참석 인증 · 최소인원 미달 : 3명 미만	· 참석인증지연: 예약취소 (불이행 1회 추가)  · 최소인원미달 (불이행 1회 추가)	불이행 1회 누적 시 이용제한 7일 (당일 이용 가능, 익일부터 이용제한)
		3	· 참석인증 지연 : 30분 이내 1명 이상 참석 인증 · 최소 인원 미달 : 5명 미만		
		4	· 참석인증 지연 : 30분 이내 1명 이상 참석 인증 · 최소 인원 미달 : (미디어자료이용) 3명 미만 (그 외) 7명 미만		
	스튜디오	1~6	· 참석인증 지연 : 30분 이내 1명 이상 참석 인증		
		7~10	· 참석인증 지연 : 30분 이내 1명 이상 참석 인증 · 최소 인원 미달 : 2명 미만		

- 이외에도 이용자가 도서관 이용 관련 준수사항을 위반할 경우 ‘국립중앙도서관 그 소속 도서관 이용규칙 시행세칙’ 제9조(이용자 준수사항 위반 등)에 따라 경고 및 이용제한 조치 가능 \* [붙임1] 참조

#### 다. 디지털도서관 내 러시아원문검색 예약

- 러시아 보리스 옐친 대통령도서관이 보유한 디지털자료 87만여 점에 대한 검색 및 원문 이용이 가능한 전용좌석 3석을 디지털자료실 내에 마련
- 검색 화면은 러시아어만 제공되며, 전화 또는 방문을 통해 사전 예약 후 이용 가능(문의 : 02-590-6206, 6216)

#### 라. 이용 목적에 따른 자료실 공간 분리 운영

- 본관(비소음존 운영) : 자료실은 다수 이용자를 위한 공간으로 대중적으로 사용하는 노트북, 스마트폰 등 전자기기 사용을 허용함에 따라 소음에 민감한 이용자를 위하여 비소음존 운영
- 디지털도서관(소통공간 운영) : 미디어창작실은 자유로운 분위기에서 지식정보 콘텐츠의 창작 · 공유를 위한 다양한 활동 가능한 소통공간임. 도서관 나머지 공간과 허용되는 소음 정도가 다른 점을 알리기 위하여 미디어창작실 내 관련 안내문을 게시하고, 입구에 자동 유리문 설치 등으로 외부로 나가는 소리 최소화

#### 마. 검색 · 예약 전용 PC 이용

- 본관 : 자료실 내 자료검색 PC는 자료 검색 및 원문 데이터베이스 정보서비스 제공. 그 외 일반 인터넷 정보검색은 디지털도서관 디지털열람석 예약 후 사용 권장
- 디지털도서관 : 검색 · 예약 PC는 디지털도서관 자료검색 및 예약 전용이며, 그 외는 디지털열람석 · 원문DB석 예약 후 사용하도록 안내하여 각 좌석, 공간별 목적에 맞는 이용 유도



#### 바. 본관 인쇄자료 이용제한(대체자료 이용)

- 국가 문헌의 영구 보존과 후대 전승을 위해 인쇄자료 중 발행한지 오래되어 산화가 진행됐거나 훼손이 심한 경우 대체자료(원문DB, 마이크로필름 등) 이용
- 이용자 요청 시, 자료실 데스크 직원이 이용방법 안내

### 3. 자료 복제 및 촬영

#### 가. 자료의 사진 촬영 및 녹음·녹화

- 개인 전자기기(도서관 기기 제외)로 사진 촬영, 녹음·녹화 가능
- 단, 사진·음성·동영상 파일의 온라인 게시 및 배포는 불법

#### 나. 자료의 전체 인쇄

- 자료의 전체 인쇄 불가. 저작권법 제31조제1항제1호 및 국립중앙도서관 복제업무규정 제6조에 따라 부분복제(1/3)에 한하며, 이용자 및 자료복제 신청자에게 복제에 대한 책임 부여
- 디지털 형태로 복제 불가. 저작권법 제31조제1항제3호에 따라 다른 도서관 등의 요구에 따라 절판에 준하는 사유로 구하기 어려운 도서 등의 복제물을 보존용으로 제공 가능

#### 다. 온라인 자료 내려받기

- 저작권 만료 등으로 이용 제한이 없는 온라인 자료는 국립중앙도서관 누리집 원문뷰어 오른쪽 상단에서 내려받기 가능
- 단, 저작권 있는 자료를 뷰어 외부 조작으로 복제하면 저작권법 제31조에서 금지하는 디지털 형태 복제에 해당
- 국립중앙도서관은 저작권법에 따라 자료이용범위를 세분화하여 적용하고, 이를 자료 상세정보에서 안내

## V. 직원 건강보호를 위한 사후조치



### 1. 업무의 일시적 중단 및 전환

#### 가. 수행 방법

##### 1) 업무의 일시적 중단

- 이용자 폭언, 폭행 등으로 인한 문제발생 시 피해직원의 신체적, 심리적 안정을 도모하기 위해 해당 이용자로부터 분리하고 피해 장소에서 벗어날 수 있도록 업무 일시 중단
- 피해 근로자에게 충분한 휴식 또는 근무 장소 변경, 휴가 등 업무 일시적 중단 조치 시행

##### 2) 문제행동 이용자에 대한 무조건적인 사과 및 과도한 혜택 제공 금지

- 부당한 요구를 하는 이용자에게 무조건적인 사과 또는 과도한 금품·혜택 제공
- 필요 이상의 저자세를 유지하지 않음이 중요

##### 3) 문제행동 이용자와의 재연결 제한

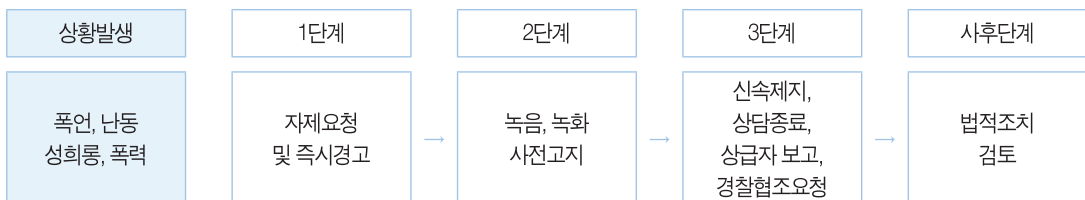
- 이용자의 폭언, 폭행 등으로 인한 피해를 경험한 직원이 동일한 문제행동 이용자와 다시 만나지 않도록 조치

##### 4) 업무 전환

- 이용자의 폭언, 폭행 등으로 건강장해 발생 시, 동일 업무를 수행하는 과정에서 신체적, 정신적 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우에 업무 장소 변경 또는 담당 업무 전환 등을 고려

#### 나. 구체적 대응 절차 예시

##### 1) 이용자 및 직원 대면 상황



## ① 1단계 : 자제요청 및 즉시경고

- 문제행동 중단을 요청하고, 이런 행동이 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리며 대화 유도
- 혼자 진정시키려고 하지 말고 주변 동료나 청원경찰, 방호원의 도움 요청
- 이용자와 마찰이 커지기 전에 상급자가 적극 개입하여 이용자 진정

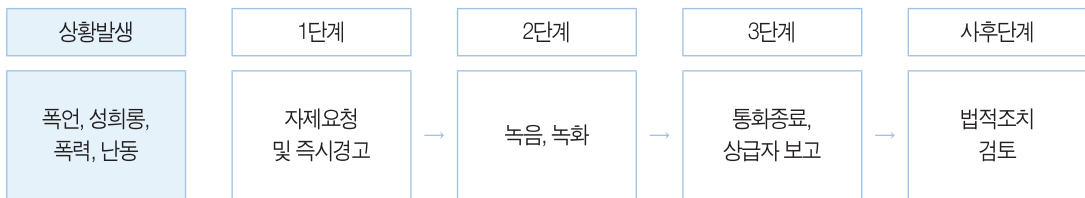
## ② 2단계 : 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

- 문제행동을 지속하면 녹음 · 녹화 사전고지 후 녹음 · 녹화기기(핸드폰 등)로 대화 내용 녹음하고 법규위반 공지

## ③ 3단계 : 상담 종료, 상급자 보고, 경찰 협조 요청

- 문제행동 중지 요청 3회 이상에도 지속할 경우 청원경찰, 방호원 등의 도움을 받아 응대 불가함을 설명하고 즉시 현장에서 벗어나도록 조치
- 상급자에게 보고하고 필요시 경찰에 협조 요청

## 2) 이용자 및 근로자 비대면 상황



## ① 1단계 : 자제 요청 및 즉시 경고

문제행동 중단을 요청하고 이런 행동이 문제해결에 도움되지 않음을 알리며 대화 유도

## ② 2단계 : 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

- 문제행동을 지속하면 녹음하고 법규위반 공지
- 억지 주장, 말꼬리 잡는 등 전화 끊기 어려운 문제행동 이용자를 전담하는 관리반 구성하고 전담 관리반이 필요 시 개입하여 담당하도록 조치

## ③ 3단계 : 통화 종료

- 폭언 중지 3회 이상 안내에도 지속 할 경우, 응대 불가함을 설명하고 통화 종료
- 상급자 보고 후, 상급자 판단 하에 문제행동 이용자로 등록하여 필요시 법적 대응 검토

## 다. 녹음 · 녹화 시 주의사항

- 1) 불법행위 발생 시 사전 알림 후 휴대전화 등으로 녹음, 녹화
- 2) 사전 알림 안할 경우 개인정보보호법 등 위반에 해당될 수 있으므로 '지금부터 대화 내용을 녹음, 녹화하겠습니다.' 라고 미리 안내하거나 문제행동 촬영 시 CCTV 앞으로 유도
- 3) 사전 알림 후 동영상 촬영이라도 이용자 얼굴이 들어가는 경우, 개인 사생활의 비밀과 자유권에 대하여 문제될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 주의

## 라. 긴급 업무 중단권

폭력 · 폭행 · 성희롱 등 위험 상황으로 예측되는 경우, 단계 거치지 않고 즉시 현장에서 벗어날 수 있도록 조치

## 2. 휴게시간 연장·시설 제공

### 가. 휴게시간

- 일정 시간 이상의 휴게시간 부여

### 나. 휴게시설

- 폭언, 폭행 등이 발생한 장소와 분리된 곳에 마련
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 편안하고 조용한 분위기 조성

## 3. 건강장애 치료 및 상담지원

### 가. 심리상담 및 치료기회 제공

- 이용자 응대 과정에서 발생하는 스트레스를 해소하기 위한 기회 제공
- 신체적·정신적 건강장애를 예방하기 위하여 심리상담을 받도록 조치

### 나. 상담 지원 기관

1) 서울마음나래건강센터	2) 서울시 감정노동종사자 권리보호센터
- 대상 : 공무원 · 공무직 근로자 및 그 가족	- 대상 : 서울시 거주 또는 소재 사업장 감정노동자
- 비용 : 무료	- 비용 : 무료
- 운영시간 : 월~금 10:00~19:00	- 운영시간 : 월~금 10:00~18:00
- 연락처 : 02-2100-4554~5	- 연락처 : 02-722-2525
3) 안전보건공단 근로자 건강센터	4) 한국자살예방협회 생명의 친구들
- 대상 : 전국 감정노동자	- 대상 : 전 국민
- 비용 : 무료	- 비용 : 무료
- 운영시간 : 월~금 08:00~19:00	- 운영시간 : 주말/야간 및 사이버상담
- 연락처 : 1577-6497, 6497-5700	- 연락처 : 1577-0199

## 4. 법적 구제 지원

### 가. 증거자료 확보

- 과격한 언행이나 폭력을 행사하는 이용자의 증거자료(녹음·녹화 등) 확보
- 피해 직원이 증거자료 요청할 경우 반드시 제공 필요

〈문제행동 이용자 대응을 위해 파악하여야 할 내용 및 증거〉

단계별 절차	처리 내용
파악해야 할 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도</li> <li>- 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황</li> <li>- 합의 근원(권위, 지위, 정보, 지식, 잘못된 대응 등)</li> <li>- 고객의 요구사항(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)</li> </ul>
매체별 증거 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 녹화 · 녹취 내용 및 대응 이력</li> <li>- 편지, 이메일, 문자메시지, 메모, 관련 약관 등</li> <li>- 내용증명 및 배달증명 내용이 포함된 문서</li> </ul>

\* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

## 나. 피해 직원 지원

- 피해 직원이 업무상 재해에 대하여 요양급여 신청 시, 관련 자료 제공 등 필요한 지원
- 이용자 폭언, 폭행 등 관련 피해 직원이 고소 · 고발 · 손해배상 청구 시 문제행동 이용자에 대한 녹음, 녹화 등 증거자료 제공 및 법적 조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원

## 다. 법적 · 행정적 조치 지원

- 직원이 직접 폭언 등의 행위를 한 이용자에 대하여 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민 · 형사상의 조치시 필요한 행정적, 절차적 지원

## 라. 법적 대응 요령 제시

- 문제 발생으로 경찰 신고 시 아래와 같은 과정으로 진행

〈피해 직원 법적 대응 절차〉

<p><b>1. 경찰신고</b></p>  <p>피해근로자 혹은 부서장이 신고여부 결정</p>	<p><b>2. 경찰출동</b></p>  <p>피해근로자 혹은 부서장이 당시 상황을 구체적으로 설명</p>
<p><b>3. 경찰서 동행</b></p>  <p>상황을 설명한 직원이 경찰서에 동행하여 진술조서 작성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구체적인 상황을 가감없이 작성하도록 함</li> <li>- (합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌 불원 의사 표현</li> <li>- (합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구</li> </ul>	<p><b>4. 조사협조</b></p>  <p>증거자료 제출 및 조사에 적극협조</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CCTV영상, 녹취, 당시 상황을 정리한 자료 활용</li> </ul>

## VI. 직원 불이익 금지 및 보호



### 1. 필요성

- 가. 이용자로부터 부당한 대우를 받고 이를 도서관에 알렸음에도 도움을 받지 못한 채 오히려 사과하라는 지시를 듣거나 인사상 불이익을 받지 않는 분위기 조성 필요
- 나. 감정노동으로 인해 발생하는 문제를 직원 개인의 문제나 자질로 한정하면 문제를 해결할 수 없으므로 조직적인 개선 방안을 모색하는 직장문화 조성 필요

### 2. 수행방법

#### 가. 직원 불이익 처분 금지

- 1) 매뉴얼에 의거하여 문제행동 이용자를 상대한 직원에게 해고, 징계 등의 불이익 처분 금지
- 2) 문제행동 이용자에게 대한 조치의견 제시한 직원 보호 관련 사항을 도서관 이용자 응대 업무 매뉴얼에 명시

#### 나. 직장 내 지원체계 마련

- 1) 문제 발생 시 상사와 동료의 지지가 무엇보다 중요하므로, 문제를 해결하고 도와주는 직장 내 제도와 절차 마련
- 2) 직원의 감정을 이해하고, 문제 발생 시 적절한 조치가 취해질 것이라는 믿음을 감정노동 직원에게 주는 것이 중요
- 3) 직원 개개인이 이용자의 만족스러운 도서관 이용을 돕는 직원이라는 인식을 갖고 존중하는 직장문화 조성

#### 다. 의사소통이 원활한 직장 분위기 조성

- 1) 인간적이고 유연하며 활발한 의사소통이 가능한 분위기 조성
- 2) 직원이 힘들 때 비밀을 보장받은 채 이야기할 수 있는 의사소통 창구 마련
- 3) 감정노동에 원만하게 대처한 경험 공유 및 그에 대한 지지와 격려 통해 긍정적인 감정을 공유하는 직장 문화 조성

#### 라. 직원 업무 모니터링 자제

감정노동 직원 업무수행 태도 등 모니터링 자제(예시 : 미스터리 쇼퍼, 미스터리 콜 등)

#### 마. 감정노동으로 인한 감정손상 등 예방 위한 직장 환경 조성

- 1) 직장 환경개선(업무량, 일정 작성, 책상 · 의자 · 소음 · 환기 등 업무환경)에 직원 참여 확대
- 2) 휴게시간, 업무량 등 파악하여 조정
- 3) 심리적 스트레스를 감소하기 위한 이완요법, 명상법, 심리상담, 운동, 동호회 활동 등 프로그램 지원 검토

**붙임 1** 국립중앙도서관과 그 소속 도서관 이용규칙 시행세칙

**[별표1] 이용자 준수사항 위반행위별 조치기준**

위반행위	1차	2차	3차
1. 자료실내 휴대전화 통화, 전자기기 사용에 따른 소음, 잡담, 혼잣말 등으로 다른 이용자의 열람에 지장을 주는 행위	경고	1개월 이용제한	3개월 이상 이용제한
2. 자료실내로 음료 및 기타 음식물을 반입하거나 자료실내에서 섭취하는 행위 또는 지정된 장소 이외의 장소에서 담배를 피우는 행위			
3. 도서관 자료, 비품, 기타 시설 등을 오·훼손하거나 사용 목적에 지장을 주는 행위			
4. 음주·소란·악취, 고성·폭언·욕설, 정치·종교·상업 관련 활동 등으로 도서관 이용 분위기를 저해하는 행위			
5. 과도하게 자료실 출입을 반복하거나 주변을 배회하는 행위			
6. 타인(가족포함)의 아이디(ID)를 양도 및 도용하는 행위			
7. 자료실내에서 게임·음란·주식·사행성 사이트 등에 접속하여 이용 분위기를 저해하는 행위			
8. 감염병 등 재난, 비상 상황 시 정부 및 도서관 이용 지침을 준수하지 않는 행위			
9. 도서관 규정 또는 지침 등에 근거한 직원의 요청에 불응하여 지속적인 불만을 제기함으로써 직원의 공무수행을 방해하는 행위			
10. 도서관 소장자료 불법 복제 또는 배포하는 행위, 도서관 정보기기로 불법 소프트웨어·동영상의 다운로드 및 설치, 악성코드를 배포하거나 해킹을 하는 행위	1년 이상 이용제한	3년 이상 이용제한	10년 이상 이용제한
11. 도서관 이용자 및 직원에 대한 불필요한 신체접촉, 스토킹, 지속적인 응시, 부적절한 촬영, 성적 수치심이나 혐오감을 주는 발언 또는 행동 등으로 불안감 및 불쾌감을 조성하는 행위			
12. 절도·폭력·무단침입·기물파괴·흉기난동 또는 공무집행 방해 등 법령(형법 등) 위반행위			
13. 기타 공중도덕 위반한 경우	경고	1개월	3개월 이상

\* 다수의 이용자가 도서관 이용 부적격자라고 신고하거나 도서관 이용 질서 확립을 위하여 긴급한 경우에는 경고 절차 없이 즉시 퇴관 및 당일 도서관 이용제한 조치를 할 수 있다.

\*\* 당일 위반행위 중복 발생 시, 무거운 기준으로 조치한다.

붙임 2 이용자 준수사항 위반 발생 보고서

## 이용자 준수사항 위반 발생 보고서

발 생 일	
민원제목	
민원인명	
민원인 누리집 ID	
담당자명	
민원내용	
담당자 의견	
부서장 의견	
법무지원 요청사항	



### 붙임 3 관련 법령

유형	관련 법령
반복, 장시간 전화	<b>경범죄처벌법 제3조(경범죄의 종류)</b> ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다. <b>40. (장난전화 등)</b> 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화·문자 메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람
성희롱	<b>성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)</b> 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.
집기, 기물 파손	<b>형법 제260조(폭행, 존속폭행)</b> ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. <b>형법 제366조(재물손괴등)</b> 타인의 재물, 문서 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손괴 또는 은닉 기타 방법으로 기효용을 해한 자는 3년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.
폭언, 욕설 (고성, 협박 포함)	<b>형법 제283조(협박, 존속협박)</b> ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. <b>형법 제311조(모욕)</b> 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다. <b>형법 제314조(업무방해)</b> ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.
폭행	<b>형법 제257조(상해, 존속상해)</b> ① 사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <b>형법 제260조(폭행, 존속폭행)</b> ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
업무 방해 (허위 불만 제기 등)	<b>형법 제314조(업무방해)</b> ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. ② 컴퓨터 등 정보처리장치 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다.

#### ▶ 개인정보보호법

**제15조(개인정보의 수집·이용)** ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

6. 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우.  
이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.

#### ▶ 경범죄처벌법

**제3조(경범죄의 종류)** ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.

2. (흥기의 은닉 휴대) 칼·쇠뿔 등 사람의 생명 또는 신체에 중대한 위해를 끼치거나 집이나 그 밖의 건조물에 침입하는 데에 사용될 수 있는 연장이나 기구를 정당한 이유 없이 숨겨서 지니고 다니는 사람
3. (폭행 등 예비) 다른 사람의 신체에 위해를 끼칠 것을 공모(共謀)하여 예비행위를 한 사람이 있는 경우 그 공모를 한 사람

19. (불안감조성) 정당한 이유 없이 길을 막거나 시비를 걸거나 주위에 모여들거나 뒤따르거나 몹시 거칠게 겁을 주는 말이나 행동으로 다른 사람을 불안하게 하거나 귀찮고 불쾌하게 한 사람 또는 여러 사람이 이용하거나 다니는 도로·공원 등 공공장소에서 고의로 혐악한 문신(文身)을 드러내어 다른 사람에게 혐오감을 준 사람
40. (장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화·문자 메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람
  - ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 20만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.
    3. (업무방해) 못된 장난 등으로 다른 사람, 단체 또는 공무수행 중인 자의 업무를 방해한 사람
  - ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 60만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.
    1. (관공서에서의 주취소란) 술에 취한 채로 관공서에서 몹시 거친 말과 행동으로 주정하거나 시끄럽게 한 사람
    2. (거짓신고) 옳지 아니한 범죄나 재해 사실을 공무원에게 거짓으로 신고한 사람

### ▶ 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법

**제13조(통신매체를 이용한 음란행위)** 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.

### ▶ 저작권법

**제30조(사적이용을 위한 복제)** 공표된 저작물을 영리를 목적으로 하지 아니하고 개인적으로 이용하거나 가정 및 이에 준하는 한정된 범위 안에서 이용하는 경우에는 그 이용자는 이를 복제할 수 있다. 다만, 공중의 사용에 제공하기 위하여 설치된 복사기기, 스캐너, 사진기 등 문화체육관광부령으로 정하는 복제기기에 의한 복제는 그러하지 아니하다.

**제31조(도서관등에서의 복제 등)** ① 「도서관법」에 따른 도서관과 도서관·문서·기록 그 밖의 자료(이하 “도서관등”이라 한다)를 공중의 이용에 제공하는 시설 중 대통령령이 정하는 시설(당해시설의 장을 포함한다. 이하 “도서관등”이라 한다)은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 도서관등에 보관된 도서관등(제1호의 경우에는 제3항의 규정에 따라 당해 도서관등이 복제·전송받은 도서관등을 포함한다)을 사용하여 저작물을 복제할 수 있다. 다만, 제1호 및 제3호의 경우에는 디지털 형태로 복제할 수 없다.

1. 조사·연구를 목적으로 하는 이용자의 요구에 따라 공표된 도서관등의 일부분의 복제물을 1인 1부에 한하여 제공하는 경우
2. 도서관등의 자체보존을 위하여 필요한 경우
3. 다른 도서관등의 요구에 따라 절판 그 밖에 이에 준하는 사유로 구하기 어려운 도서관등의 복제물을 보존용으로 제공하는 경우
  - ② 도서관등은 컴퓨터를 이용하여 이용자가 그 도서관등의 안에서 열람할 수 있도록 보관된 도서관등을 복제하거나 전송할 수 있다. 이 경우 동시에 열람할 수 있는 이용자의 수는 그 도서관등에서 보관하고 있거나 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리를 가진 자료부터 이용허락을 받은 그 도서관등의 부수를 초과할 수 없다.  
(개정 2009. 4. 22.)
  - ③ 도서관등은 컴퓨터를 이용하여 이용자가 다른 도서관등의 안에서 열람할 수 있도록 보관된 도서관등을 복제하거나 전송할 수 있다. 다만, 그 전부 또는 일부가 판매용으로 발행된 도서관등은 그 발행일로부터 5년이 경과하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다. (개정 2009. 4. 22.)

- ④ 도서관등은 제1항제2호의 규정에 따른 도서등의 복제 및 제2항과 제3항의 규정에 따른 도서등의 복제의 경우에 그 도서등이 디지털 형태로 판매되고 있는 때에는 그 도서등을 디지털 형태로 복제할 수 없다.
- ⑤ 도서관등은 제1항제1호의 규정에 따라 디지털 형태의 도서등을 복제하는 경우 및 제3항의 규정에 따라 도서 등을 다른 도서관등의 안에서 열람할 수 있도록 복제하거나 전송하는 경우에는 문화체육관광부장관이 정하여 고시하는 기준에 의한 보상금을 당해저작재산권자에게 지급하여야 한다. 다만, 국가, 지방자치단체 또는 「고등교육법」 제2조의 규정에 따른 학교를 저작재산권자로 하는 도서등(그 전부 또는 일부가 판매용으로 발행된 도서등을 제외 한다)의 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2008. 2. 29.>
- ⑥ 제5항의 보상금의 지급 등에 관하여는 제25조제7항부터 제11항까지의 규정을 준용한다. <개정 2020. 2. 4.>
- ⑦ 제1항 내지 제3항의 규정에 따라 도서등을 디지털 형태로 복제하거나 전송하는 경우에 도서관등은 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리의 침해를 방지하기 위하여 복제방지조치 등 대통령령이 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑧ 「도서관법」 제20조의2에 따라 국립중앙도서관이 온라인 자료의 보존을 위하여 수집하는 경우에는 해당 자료를 복제할 수 있다. <신설 2009. 3. 25.>

#### ▶ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

**제74조(벌칙)** ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 3. 제44조의7 제1항제3호를 위반하여 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 한 자

#### ▶ 형법

**제136조(공무집행방해)** ① 직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행 또는 협박한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29.>

② 공무원에 대하여 그 직무상의 행위를 강요 또는 조지하거나 그 직을 사퇴하게 할 목적으로 폭행 또는 협박한 자도 전항의 형과 같다.

**제137조(위계에 의한공무집행방해)** 위계로써 공무원의 직무집행을 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29.>

**제141조(공용서류등의 무효, 공용물의 파괴)** ① 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 또는 전자기록등 특수매체기록을 손상 또는 은닉하거나 기타 방법으로 그 효용을 해한 자는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29.>

② 공무소에서 사용하는 건조물, 선박, 기차 또는 항공기를 파괴한 자는 1년 이상 10년 이하의 징역에 처한다.

**제257조(상해, 존속상해)** ① 사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29.>

② 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29.>

③ 전2항의 미수범은 처벌한다.

**제258조(중상해, 존속중상해)** ① 사람의 신체를 상해하여 생명에 대한 위험을 발생하게 한 자는 1년 이상 10년 이하의 징역에 처한다.

② 신체의 상해로 인하여 불구 또는 불치나 난치의 질병에 이르게 한 자도 전항의 형과 같다.

③ 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 전2항의 죄를 범한 때에는 2년 이상 15년 이하의 징역에 처한다.

〈개정 2016.1.6.〉

**제260조(폭행, 존속폭행)** ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. 〈개정 1995.12.29.〉

② 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 1995.12.29.〉

③ 제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다. 〈개정 1995.12.29.〉

**제261조(특수폭행)** 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제200조 제1항 또는 제2항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 1995.12.29.〉

**제283조(협박, 존속협박)** ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. 〈개정 1995.12.29.〉

② 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 1995.12.29.〉

③ 제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다. 〈개정 1995.12.29.〉

**제284조(특수협박)** 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 전 조 제1항, 제2항의 죄를 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 1995.12.29.〉

**제285조(상습범)** 상습으로 제283조 제1항, 제2항 또는 전 조의 죄를 범한 때에는 그 죄에 정한 형의 2분의 1까지 가중한다.

**제307조(명예훼손)** ① 공연히 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 1995.12.29.〉

② 공연히 허위의 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 5년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 1995.12.29.〉

**제311조(모욕)** 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 1995.12.29.〉

**제314조(업무방해)** ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 1995.12.29.〉

② 컴퓨터 등 정보처리장치 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다.

〈신설 1995.12.29.〉

**제366조(재물손괴등)** 타인의 재물, 문서 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴 또는 은닉 기타 방법으로 기요용을 해한 자는 3년이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 1995. 12. 29.〉

[제목개정 1995. 2. 29.]

#### 붙임 4 도서관 이용자 응대 업무 직원 보호 게시물



#### 붙임 5 참고자료

- 고용노동부, 산업재해예방 안전보건공단, 2019, 「고객응대근로자 건강보호 가이드라인」
- 국민권익위원회, 2018, 「특별민원 대응 매뉴얼」
- 서울도서관, 2020, 「서울지역 공공도서관 사서 등 감정노동자 보호 가이드라인 및 매뉴얼」
- 한국산업안전보건공단, 2017, 「감정노동 종사자 건강보호 핸드북」
- 행정안전부, 2018, 「공직자 민원응대 매뉴얼」
- 행정안전부, 2019, 「민원행정 및 제도개선 기본지침」



## 도서관 이용자 응대 업무 매뉴얼

---

발행일 : 2021년 9월

발행처 : 국립중앙도서관

주 소 : 서울시 서초구 반포대로 201(반포동)

전 화 : 02-590-6373

누리집 : [www.nl.go.kr](http://www.nl.go.kr)

인 쇄 : 한국학술정보(주)

※ 이 매뉴얼의 전자파일을 “국립중앙도서관 누리집>도서관 소개>발간자료>기타자료”에서 내려 받을 수 있습니다.

클릭 한 번에 도서관 업무가 보입니다.  
국립중앙도서관 사서지원서비스  
[librarian.nl.go.kr](http://librarian.nl.go.kr)

# 도서관 이용자 응대 업무 매뉴얼

2021년 9월



국립중앙도서관  
National Library of Korea