

# 과천도시공사 문제고객 대응지침

제정 2020.02.05. 지침 제26호

**제1조(목적)** 이 지침은 문제고객의 정의와 유형을 규정하고 유형별 대응절차 등 세부사항을 정하여 효과적으로 대응함으로써 내부직원 보호 및 일반고객에 대한 2차 피해발생을 예방하고 고객서비스 품질수준을 제고하기 위함을 목적으로 한다.

**제2조(적용범위)** 이 지침의 적용범위는 과천도시공사 시설 및 프로그램 이용고객으로 한다.

**제3조(문제고객의 정의)** 이 지침에서 “문제고객”이란 규정 또는 법규에 어긋난 불합리한 요구를 하거나 폭언·난동 등 불합리한 태도로 직원과 공사에 부정적인 영향을 미치는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 이용고객을 말한다.

1. “폭행”이라 함은 구타 등 신체적 폭행, 밀치는 행위, 침을 뱉는 행위, 손이나 옷을 잡아당기는 행위를 말한다.
2. “폭언”이라 함은 욕설, 고함, 인격적 모멸감을 주는 언어사용을 말한다.
3. “협박”이라 함은 ‘해고시키겠다’, ‘죽여버리겠다’는 등의 구두협박과 흉기로 위협하는 행위,ライター를 들고 방화하겠다는 등의 안전을 위협하는 협박을 말한다.
4. “업무방해”라 함은 술에 취해 소란을 피우는 행위, 고함을 치며 난동을 부리는 행위, 업무방해를 목적으로 반복적으로 전화하는 행위와 기물파손 등 직원 및 고객의 안전에 위해를 가하는 행위를 말한다.
5. “성희롱”이라 함은 음란한 이야기를 하는 행위, 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위, 성적인 질문을 하는 행위, 음란한 사진·그림을 보여주는 행위를 말한다.
6. “성추행”이라 함은 상대방의 동의를 얻지 않고 행하는 신체접촉행위, 즉 상대방의 몸을 더듬는 행위를 말한다.
7. “체육시설 무료 이용”이라 함은 미등록 상태에서 프로그램 도강 또는 샤워장 등을 상습적으로 이용하는 행위를 말한다.

8. “샤워장, 탈의실 비품 절도” 라 함은 물비누, 휴지, 면봉 등 공용물품을 가져가는 행위를 말한다.

**제4조(회원자격 영구박탈)** 다음 각 호에 해당하는 “문제고객”의 경우에는 상황 발생 시 회원자격을 영구 박탈한다.

1. 신체적 폭행
2. 안전을 위협하는 협박
3. 기물파손 등 업무방해
4. 성추행

**제5조(회원자격 일시정지)** 다음 각 호에 해당하는 “문제고객”의 경우에는 1회 구두경고 후 반복행위 시 1년간 회원자격을 정지한다.

1. 구타를 제외한 폭행
2. 욕설, 고함 등의 폭언
3. 구두협박
4. 단순 업무방해
5. 성희롱
6. 상습적 시설(샤워장, 프로그램 도강 등) 무료 이용
7. 샤워장, 탈의실 비품 절도

**제6조(적용시기 및 절차)** 회원자격 일시정지 또는 영구박탈 시기는 상황발생 즉시 사실 확인에 대한 근거확보 후 문제고객심의위원회 심의를 거쳐 적용여부를 결정한다.

**제7조(처리상황 보고 및 종결)** ① 위원회 의결사항은 사장에게 즉시 보고하며, 사장이 최종 결정 후 시행한다.

② 사장은 위원회의 의결사항 중 집행상 문제점이 있다고 판단되는 사안에 대해서는 의견을 첨부하여 위원회에 재심을 요청할 수 있고, 의결사항에 동의할 경우에는 그 결과를 당사자에게 서면으로 통지한 후 종결한다.

**제8조(환불처리 등 후속조치)** ① 「과천도시공사 운영 및 사용에 관한 조례」 제11조(사용료의 납부 및 반환) 및 「공정거래위원회 고시 제2009-1호 소비자분쟁 해결기준」에 의하여 아래와 같이 사용료를 반환한다.

1. 소비자 귀책사유로 계약해지 할 경우

가. 개시일 이전 : 총 이용금액의 10% 공제 후 환급

나. 개시일 이후 : 취소일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 공제 후 환급

② 사용료 반환은 당사자에게 서면으로 결과 통지한 일자를 기준으로 한다.

## 부 칙

제1조(시행일) 이 지침은 공사 설립일 부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 지침 시행 전에 이미 시행된 사항은 이 지침에 의하여 시행 된 것으로 본다.