

[민원 상담(통화·면담) 전체 녹음·녹화 사전 고지]

□ 법적근거

- 폭언·폭행 등 예방 및 증거 확보를 위해 상담 시작부터 끝까지 전체 내용 녹음 등 가능
- 녹음·녹화 파일은 유출, 목적 외 활용이 없도록 철저히 관리

민원처리법 시행령 제4조(민원 처리 담당자의 보호) ①

2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영

□ 상담 내용 전체 녹음·녹화

○ 녹음·녹화 사전 고지

- 상담 시작 시 민원인이 전체 녹음·녹화 사실을 알 수 있도록 반드시 사전 고지 후 녹음·녹화
- 다만, 폭언·폭행이 이미 발생하였거나 발생하려는 경우 등 비상 시에는 긴급성 등 고려하여 고지 없이 녹음·녹화

※ 출처: 2025.6.시행 민원인의 위법행위 및 반복민원 대응방안(지침)

관련: 전북특별자치도교육청 총무과-12680(2025.7.4.)