

 한국건강가정진흥원 KOREAN INSTITUTE FOR HEALTHY FAMILY		보도자료		
http://www.kihf.or.kr				
보도일시	2026. 9. 22.(화) 조간부터 보도해 주시기 바랍니다. ※ 온라인 : 2026. 9. 21.(월) 오후 12:00 이후		본문 3쪽	
배포일자	2026. 9. 21.(월)	담당부서	가족상담서비스부	
담당부서장	강복정 부장(02-3140-7920)	담당자	오인숙 팀장(02-3140-7928)	

한국건강가정진흥원, 다누리콜센터1577-1366 인공지능 기반 전환 기틀 마련... 다국어 상담서비스 고도화 추진

- 범정부 AX 컨설팅을 토대로 다국어 상담 특화 AI 서비스 모형 도출
- 양 기관장 만나 다누리콜센터 AI 전환 및 상담서비스 고도화 논의

- 한국건강가정진흥원(이사장 박구연)이 다누리콜센터의 인공지능 전환 (AX) 컨설팅을 통해 다국어 상담 특화 AI 서비스 모형을 도출하고 디지털 상담서비스 고도화를 위한 기반을 마련했다.
- 한국건강가정진흥원은 지난 4월부터 8월까지 다누리콜센터 AX 컨설팅을 통해 상담서비스의 AI 전환 가능성을 살펴봤다.
 - 이번 컨설팅에서는 다국어 상담 특성을 고려한 AI 서비스 모형과 주요 기능을 도출하고, AI 서비스 구현에 필요한 데이터·기술·기반시설과 법·제도적 사항 등을 함께 검토했다.
 - 특히 △실시간 다국어 통·번역 △상담원 AI 어드바이저 △위기 상담 탐지 및 긴급연계 △상담기록 자동화 등 9개 분야의 AI 활용 방안을 마련했다.
 - 이를 통해 상담원의 정보검색과 상담기록 등 반복 업무를 줄이고, 상담 품질을 표준화하는 한편 위기상황에 보다 신속하게 대응할 수 있는 상담환경 조성 방안을 살펴봤다. 또한 이용자의 언어

장벽을 낮춰 가족정책과 생활정보에 보다 편리하게 접근할 수 있는 기반도 검토했다.

□ 다누리콜센터1577-1366이 가정폭력과 가족갈등 등 민감한 상담정보를 다루는 서비스인 만큼, AI 활용에 따른 안전성과 신뢰성 확보 방안도 함께 구체화했다.

○ 개인정보 보호와 데이터 보안, AI의 안전성·신뢰성, 법·윤리적 위험관리 방안 등을 종합 검토하여 향후 실제 AI 상담서비스 구현 시 반영할 고려사항을 명확히 했다.

□ 한편, 컨설팅 과정에서는 한국건강가정진흥원과 정보통신산업진흥원(원장 박윤규) 간 의견을 나누고, 컨설팅 결과를 공유하는 자리도 마련됐다.

○ 지난 8월 21일에는 양 기관 기관장이 만나 다누리콜센터의 AI 전환과 디지털 상담서비스 고도화 방안에 대해 의견을 나눴다.

□ 한국건강가정진흥원은 이번 컨설팅 결과를 바탕으로 다누리콜센터 AI 상담서비스 도입 필요성과 실행 가능성을 지속적으로 검토할 예정이다.

□ 박구연 한국건강가정진흥원 이사장은 “이번 AX 컨설팅은 다누리콜센터가 축적해 온 다국어 상담 경험과 AI 기술의 접목 가능성을 구체적으로 살펴보는 계기가 됐다.” 고 말했다. 이어 “앞으로도 관계기관 및 전문기관과 협력해 상담원의 전문적인 판단을 지원하고 언어 장벽을 낮추는 등 이용자가 체감할 수 있는 디지털 상담서비스 고도화 방안을 지속적으로 검토해 나가겠다.” 고 밝혔다.

□ **다누리콜센터1577-1366**

- 운영지역: 서울, 수원, 대전, 광주, 전주, 부산, 구미
- 상담언어: 15개 언어*

* 한국어, 영어, 중국어, 베트남어, 타갈로그어, 캄보디아어, 몽골어, 러시아어, 일본어, 태국어, 라오스어, 우즈베크어, 네팔어, 아랍어, 인도네시아어

- 운영시간 및 상담내용

지역	운영시간	상담내용
서울	365일, 24시간	다문화가족 등에게 폭력피해 긴급지원, 부부·가족 상담, 종합정보제공, 통·번역 등 제공
수원, 대전, 광주, 전주, 부산, 구미	365일, 09:00 ~ 18:00*	

* 6개 지역은 공휴일의 경우 09:00~15:00 운영(운영시간 이후 서울 전담 운영)

□ **상담실적(최근 5개년)**

(단위: 건)

구분	합계	2022년	2023년	2024년	2025년	2026년7월
다누리콜센터	1,033,134	208,656	211,196	225,769	236,728	150,785