


		<h1>보도자료</h1>			
http://www.kihf.or.kr					
보도일시	2025. 5. 20.(화) 조간으로 배포해 주시기 바랍니다. ※ 온라인: 2025. 5. 19.(월) 12:00 이후			총 7쪽	
배포일자	2025. 5. 19.(월)	담당부서	가족상담서비스부 (가족상담정보전화센터)		
담당부장 센터장	강복정 (02-3140-7920)	담당자	김유빈 (02-3140-7938)		

다양한 가족정책 정보에 대한 모든 것 챗봇으로 편리하게 이용하세요.

- 365일 24시간 챗봇 서비스 이용 가능
- 서비스 시작 '21년 대비 '24년 이용자 수 6배 이상 증가
- 미혼모·부, 한부모가족, 가족서비스 및 가족정책, 다문화가족 관련 정보지원

- 한국건강가정진흥원(이사장 박구연)은 “미혼모·부, 한부모가족, 다문화 가족을 위한 온라인상담 채널 확대 및 맞춤형 정보 제공을 위해 매년 정기적으로 ‘가족전용상담전화 카카오톡 챗봇 서비스’를 개선 및 강화해 나가고 있다.”고 밝혔다.
- 여성가족부와 한국건강가정진흥원은 ‘21년부터 가족 문제로 상담이 필요한 사람들이 언제 어디서나 도움을 받을 수 있도록 ‘가족상담전화 모바일 채팅 챗봇’, ‘채팅 상담서비스’를 개시하였다.
 - 지난 4년간 가족전용상담전화 카카오톡 챗봇 서비스 이용자 수는 매년 증가하고 있으며, ‘24년에는 7,065명의 이용자 수를 보유하여 3년 전(‘21년, 1,095명) 대비 약 645%(6배) 증가하였다.
 - 작년 챗봇 다국어 적용 시, 자연어처리 모델의 잦은 응답 오류가 발생하여 올해 자연어처리 기능을 삭제하고, 발화문 활용을 확대함으로써 챗봇 응답 정확도를 높이고자 한다. 또한, 수시로 정책

정보 FAQ, 발화 현행화 및 수정 작업을 통해 시의적절하게 명확한 가족정책정보를 전달하고 있다.

- 가족전용상담전화 카카오톡 챗봇 서비스는 내국인뿐만 아니라 외국인 주민을 포함한 다문화가족, (결혼)이민자의 이용을 위해 13개 언어*로 가족특성별, 상담전화별, 언어별 응답 내용 구성 및 365일 24시간 운영하여 누구나 언제 어디서든 편리하게 이용할 수 있다.

* 13개 언어: 베트남어, 중국어, 타갈로그(필리핀)어, 몽골어, 러시아어, 태국어, 크메르(캄보디아)어, 일본어, 우즈베키스탄어, 라오스어, 네팔어, 영어, 한국어

- 카카오톡에 ‘한국건강가정진흥원 가족전용상담전화’를 검색하여 친구 추가 후 챗봇을 이용할 수 있으며, 언어와 상세 메뉴를 확인 및 선택하여 원하는 정보를 얻을 수 있다.
- 챗봇 메뉴는 △미혼모·부 지원 △한부모가족 지원 △가족서비스 및 가족정책 △다문화가족 지원에 대한 정보로 확인할 수 있으며, 궁금한 내용은 메시지로 보내 관련 정보를 응답받을 수도 있다.
- ‘1:1채팅’ 기능을 통해 24시간 상담원과 채팅 상담할 수 있으며, ‘전화 연결’ 기능을 선택하여 바로 다누리콜센터1577-1366, 가족상담전화1577-4206 상담원과 전화 소통도 가능하다.

- 또한, 더 많은 국민이 가족전용상담전화 카카오톡 챗봇 서비스를 이용할 수 있도록 온라인 홍보를 강화한다.

- 매월 가족전용상담전화 카카오톡 채널 내 소식란을 통해 현행 가족정책정보, 다누리콜센터1577-1366·가족상담전화1577-4206 사업 정보에 대한 정보물(카드뉴스)을 게시할 계획이다.
- 채널 친구추가, 퀴즈, 소식 공유 등 다양한 참여형 이벤트도 수시로 진행한다.

- 박구연 한국건강가정진흥원 이사장은 “온라인 상담서비스를 강화하여 이용자들의 편의성을 도모하고, 공공서비스 전달체계로 확립해 나가

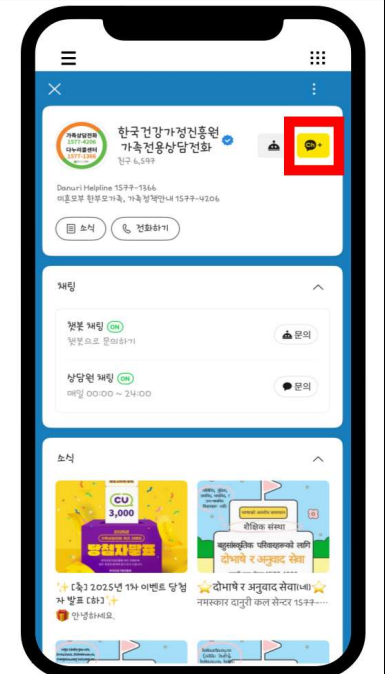
길 기대한다.”며, “국민에게 가족정책정보를 더욱 편리하고 쉽게 제공할 수 있도록 최선을 다하겠다.”고 밝혔다.



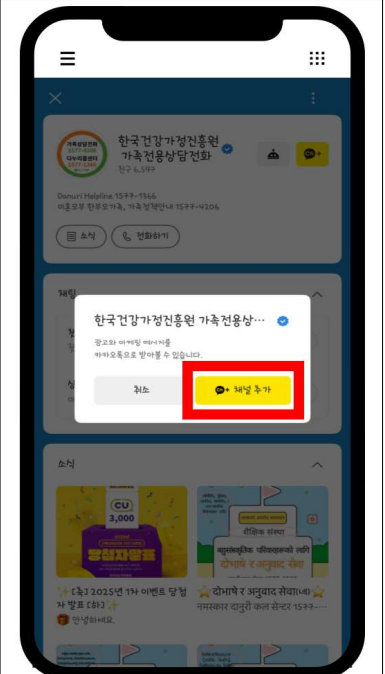
이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 한국건강가정진흥원 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

붙임1 가족전용상담전화 카카오톡 챗봇 서비스 이용 화면

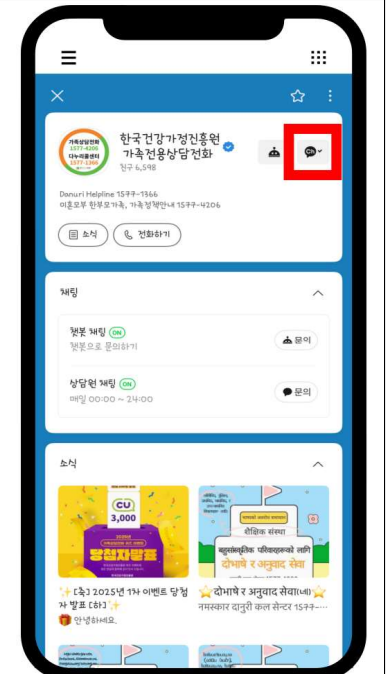
□ 챗봇 친구추가



① '가족전용상담전화' 검색 후 채널추가 버튼 선택

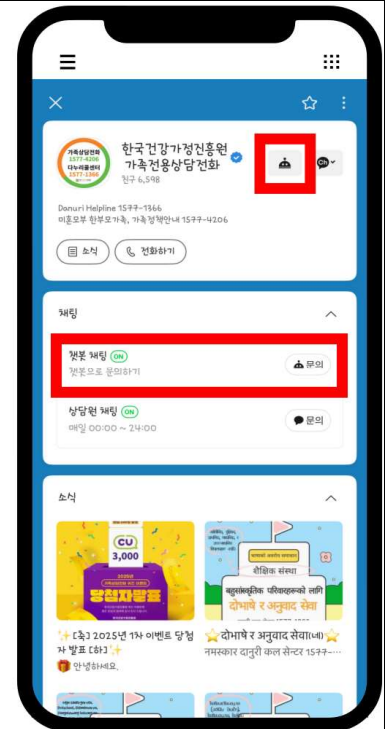


② 채널 추가



③ 채널 추가 완료

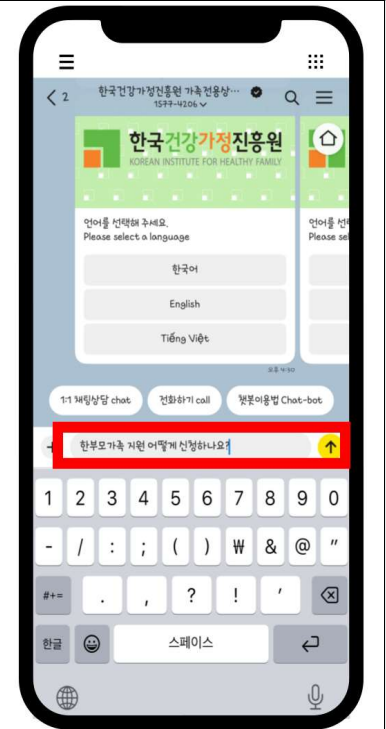
□ 챗봇 질의응답



① 챗봇 채팅 선택



② 이용할 언어 선택 후 원하는 메뉴 선택하여 이용



③ 혹은 궁금한 내용 메시지로 보내기

□ 기타 서비스

<p>상담원 1:1 채팅 상담</p>	<p>챗봇 이용방법 안내</p>	<p>다누리콜센터1577-1366 가족상담전화1577-4206 상담원 전화상담</p>

붙임2 다누리콜센터1577-1366 사업 개요

□ 운영근거

- 「다문화가족지원법」 제11조의 2(다문화가족 종합정보 전화센터의 설치·운영 등)

□ 운영개요

○ 운영지역 및 운영시간

- 서울: 365일, 24시간
- 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)

○ 상담언어: 13개 언어*

* 한국어, 중국어, 베트남어, 필리핀어, 영어, 캄보디아어, 태국어, 러시아어, 우즈베크어, 몽골어, 일본어, 라오스어, 네팔어

○ 상담내용

- 긴급지원: 폭력피해 이주여성 상담, 긴급피난처 운영, 보호시설 연계
- 상담지원: 개인·부부가족상담, 변호사 법률상담, 온라인상담
- 정보제공: 종합생활 정보(체류, 취업, 한국어교육, 다문화가족지원사업 등)
- 통역지원: 생활 및 전문 통역 서비스, 3자 동시통역 서비스

○ 상담채널

전화	문자	대면	온라인	카카오톡
○ (3자통화 가능)	○ (발송)	○ (면접, 출장)	○	○ (챗봇, 채팅)
1577-1366	1577-1366	-	다누리포털, 한국건강가정진흥원 누리집	카카오톡 채널 '한국건강가정진흥원 가족전용상담전화'

붙임3 가족상담전화1577-4206 사업 개요

□ 운영근거

- 「한부모가족지원법」 제18조의2(한부모가족 상담전화의 설치)

□ 운영개요

- 운영지역: 서울
- 운영시간 및 상담내용

내선	상담서비스명	운영시간	서비스 내용											
1번	미혼모·부, 한부모가족상담	365일, 24시간	- 미혼모·부 및 한부모가족 정책 종합 정보제공, 지원기관 정보제공											
2번	가족서비스상담	365일, 08:00 ~ 22:00	- 가족정책 정보제공, 가족 갈등 등 심리정서지원, 전문기관 연계 - 비대면 가족상담서비스 운영(전화상담) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th colspan="2">진행 시간</th> <th>진행 요일_조정 가능</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">주중</td> <td>14:00~16:40</td> <td>화요일</td> </tr> <tr> <td>18:20~21:50</td> <td>화요일/목요일</td> </tr> <tr> <td>주말</td> <td>09:50~12:20</td> <td>토요일</td> </tr> </tbody> </table>	진행 시간		진행 요일_조정 가능	주중	14:00~16:40	화요일	18:20~21:50	화요일/목요일	주말	09:50~12:20	토요일
진행 시간		진행 요일_조정 가능												
주중	14:00~16:40	화요일												
	18:20~21:50	화요일/목요일												
주말	09:50~12:20	토요일												

- 상담채널

전화	문자	온라인	카카오톡
○	○ (수신, 발송)	○	○ (챗봇, 채팅)
1577-4206	1577-4206	한국건강가정진흥원 누리집	카카오톡 채널 '한국건강가정진흥원 가족전용상담전화'