

보도일시	2025. 10. 28.(화) 조간부터 보도해 주시기 바랍니다. ※ 온라인: 2025. 10. 27.(월) 오후 12:00 이후		총 2쪽
배포일자	2025. 10. 27.(월)	담당부서	가족상담서비스부
담당부서장	강복정 부장(02-3140-7920)	담당자	김미정 사원(02-3140-7930)

한국건강가정진흥원 가족상담정보전화센터, 감정노동자 건강보호를 위한 체계 정비

- 반복적 악성 민원 대응을 위한 상담사 소진 예방 -

- 한국건강가정진흥원(이사장 박구연)은 가족상담정보전화센터 고객응대 근로자의 권익 증진과 안정적인 상담환경을 마련하기 위해 「고객응대근로자 건강보호 체계」를 강화한다고 밝혔다.
- 가족상담정보전화센터는 다문화가족과 (결혼)이민자에게 긴급 지원, 정보제공, 통역, 상담을 지원하는 다누리콜센터1577-1366와 미혼모·부 및 전국민에게 가족정책정보와 상담을 제공하는 가족상담전화1577-4206를 운영하고 있으며, 최근 5년간 상담 이용이 꾸준히 증가해 왔다.

【가족상담정보전화센터 상담 실적】

(단위: 건)

구분	합계	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년
다누리콜센터	1,001,889	161,466	194,802	208,656	211,196	225,769
가족상담전화	189,016	34,633	34,758	38,353	39,926	41,346

* 다누리콜센터 상담 건수: 161,466건^{20년} → 225,769건^{24년}, 2020년 대비 39.8% 증가

* 가족상담전화 상담 건수: 34,633건^{20년} → 41,346건^{24년}, 2020년 대비 19.4% 증가

- 특히 올해 7월 1일 시행된 「양육비 선지급제」와 정부의 「민생회복 소비쿠폰 지원금」으로 ‘지급 대상 조회’, ‘지원금 확인’ 문의가 급증하면서 상담사의 업무 부담뿐만 아니라 악성 민원 발생 빈도도 많아지며, 심리적 피로도가 크게 높아졌다.
- 이에 따라 한국건강가정진흥원은 상담사 소진 예방과 건강 보호를 위한 대응 체계를 신속히 강화하고, 반복적 악성 민원 대응을 위한 고객응대제도를 개정했다.

□ 아울러, 이번 매뉴얼 개정을 통해 폭언·폭행, 반복적 부당 요구 등 상담사가 일방적으로 피해를 입는 상황을 상담 종료 사유로 명시하고, 악성 민원 발생 시 보고 및 심사 절차*를 구체화했다.

* 금지행위에 따른 상담종료 → 악성·강성민원 발생보고서 작성 → 발생보고서 검토 → 응대 조치 → 악·강성 민원인 해제

□ 이와 같은 조치는 현 정부 국정과제 「일하는 모든 사람이 건강하고 안전한 나라」의 추진 방향 중 하나인 ‘감정노동 보호 대상 확대 및 조치 강화’와도 일맥상통한다. 향후 상담사의 권익 보호와 건강한 근무환경 조성을 위한 제도적 기반이 한층 강화될 전망이다.

□ 박구연 한국건강가정진흥원 이사장은 “이번 고객응대근로자 건강 보호를 위한 체계 정비를 통해 상담원의 정신적 소진을 예방하고 권익을 증진함으로써, 보다 안정적이고 전문적인 상담서비스를 제공하도록 노력하겠다”고 밝혔다.



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