

정보 무늬(QR코드) 이용 시, 음성으로 보도자료를
확인할 수 있는 앱을 다운로드할 수 있습니다.

안드로이드



아이폰



국민권익위원회

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

보도자료

보도시점: 2026. 5. 7.(목) 08:30

배포: 2026. 5. 7.(목) 08:30

“정부 정책 상담 대표번호는 110으로!”

- 국민권익위, 중앙행정기관 대표 상담번호 통합 및 상담 연결 서비스 본격 추진...정책 소관 기관별로 상담번호를 찾아야 하는 국민불편 해소 전망

- 정부 정책 상담을 위해서는 그동안 소관 기관의 상담번호를 별도로 확인해야 하는 불편이 있었으나, 앞으로는 110으로 전화하면 중앙행정기관·공공기관의 업무에 대한 상담과 안내를 받을 수 있게 된다.

국민권익위원회(위원장 정일연, 이하 국민권익위)는 지난 6일 국무회의에 「비긴급 상담번호*의 110 통합 실행 계획」을 보고하고 본격적인 상담번호 통합을 추진한다고 밝혔다.

* 비긴급상담번호: 국민의 생명·신체 및 재산 등에 즉각적인 위험이나 피해가 발생하지 않는 신고사항 또는 행정기관 업무에 관한 문의 등을 처리하는 전화번호(국무총리훈령 제904호 제2조제1항)

- 국민권익위는 중앙행정기관 대표 상담번호를 110으로 통합하고, 전화번호 안내와 통화 연결 기능을 통해 정부 일반상담을 110으로 일원화할 계획이다. 다만, 개인정보 확인이 필요한 상담이나 각종 신고 접수 등 전문상담 콜센터는 통합 대상에서 제외된다.

- ✓ (일반상담) 정부 정책·제도 및 업무 소관 기관 안내 등 일반 안내
- ✓ (전문상담) 신고 접수, 법령 해석 등 전문분야 상담, 특정 집단 대상 상담 등
(예) 기술분야 상담, 개인정보 토대 상담, 현장조치 등 연계, 지역기반 서비스 등

- 이를 위해 올해 중앙행정기관·공공기관의 상담 데이터베이스(DB) 시스템을 구축하고, 기관별 기능과 연락처 안내 서비스를 제공할 계획이다. 또한, 안정적인 대표번호 통합 시행을 위해 15개 중앙부처를 대상으로 시범운영을 실시해 개선사항을 도출할 예정이다.
- 아울러, 110과 전문상담 콜센터를 원스톱으로 연계하고 인공지능(AI)을 도입하는 ‘110 상담포털화’도 추진한다.

110에서 모든 중앙·공공기관의 정책과 제도를 안내하되, 현장 대응 등 추가 조치가 필요한 경우 전문상담 콜센터로 연계하는 체계를 2028년까지 구축할 계획이다. 그리고 음성인식, 정책정보 학습 등 인공지능(AI) 기술을 적용해 정부 콜센터를 고도화할 예정이다.

- 국민권익위 정일연 위원장은 “중앙행정기관의 비긴급 상담번호 통합을 통해 국민은 110 상담번호만 기억하면 필요한 상담을 받고 소관기관과 연락할 수 있어 정부 정책에 대한 접근성이 크게 향상될 것으로 기대한다.”라고 말했다.

이어서, “인공지능(AI) 기술을 활용하여 단일한 상담 창구를 구축하고 콜센터 운영의 효율성을 높여 국민이 정부의 서비스를 보다 편리하게 이용할 수 있도록 최선을 다하겠다.”라고 밝혔다.

담당 부서	110통합운영과	책임자	과장	양동훈	02-2100-5101
		담당자	사무관	장재석	02-2100-5077



#국민권익위#110통합#고충민원처리#원스톱상담#정부콜센터#민원상담