

 <b>한국건강가정진흥원</b> <small>KOREAN INSTITUTE FOR HEALTHY FAMILY</small>		<h1>보도자료</h1>			
<a href="http://www.kihf.or.kr">http://www.kihf.or.kr</a>					
<b>보도일시</b>	2025.2.25.(화) 조간으로 보도해 주시기 바랍니다. ※ 온라인: 2025.2.24.(월) 12:00 이후			<b>총 8쪽</b>	
<b>배포일자</b>	2025. 2. 24.(월)	<b>담당부서</b>	가족상담서비스부 (가족상담정보전화센터)		
<b>담당부장 센터장</b>	강복정 (02-3140-7920)	<b>담당자</b>	이선환 (02-3140-7925) 김유빈 (02-3140-7938)		

## 나에게 꼭 필요한 가족정책 정보 !

### 가족상담전화 1577-4206에서 확인하세요.

- 365일 24시간 미혼모·부, 한부모가족을 위한 정책 정보제공
- 기존 [1644-6621] 번호를 [1577-4206]으로 변경
- 신규 대표번호는 ‘우리사이(42) 가족정보공유(06)를 하겠다’는 의미
- 비대면 가족상담서비스 확대 운영으로 가족상담서비스 사각지대 해소

- 한국건강가정진흥원(이사장 박구연)은 미혼모·부 및 한부모가족을 위한 상담과 가족 정책정보를 더욱 효과적으로 제공하기 위해 2025년 1월 6일(월)부터 ‘가족상담전화 대표번호를 [1577-4206]으로 변경하여 본격 운영한다고 밝혔다.
- ‘가족상담전화 1577-4206’은 미혼모·부 및 한부모가족뿐만 아니라 가족 정책정보 등 가족서비스 관련 상담이 필요한 국민 누구나 365일, 24시간\* 언제 어디서나 상담 가능하다.
- \*그동안 가족상담전화는 [1644-6621]을 이용해 24시간 전화상담을 운영하고 있었으나, 양육비이행관리원 기관 분리(‘24.9.)로 신규 대표번호인 [1577-4206]으로 변경 사용
- 이전 4회선에서 2회선 운영으로 내선을 간소화하여 국민이 ‘가족상담전화 1577-4206’을 더욱 편리하게 이용할 수 있도록 제공한다.
- 내선 1번: 미혼모·부, 한부모가족을 위한 종합상담 제공, 초기 지원사

업 안내, 출산 및 자녀 양육 등 정부 지원정보, 시설입소 등 다양한 정부 지원 종합정보 24시간 안내.

- 내선 2번: 다양한 가족정책 정보제공, 심리정서지원, 전문기관 연계, 비대면 가족상담 제공. (이용시간: 365일, 08:00~22:00)

□ 특히, 2025년부터 비대면 가족상담서비스를 확대 운영하여 가족센터의 가족상담 대기 문제를 해결하고, 야간 및 주말 상담희망자가 있음에도 운영이 어려운 가족센터와 연계하는 시범사업도 진행할 예정이다. 이는 상담 인력이 부족한 지역에서도 더 쉽게 서비스를 이용할 수 있도록 기반을 마련한다. 서울시 동작구, 경기도 구리시, 울산시 남구, 경북 영천시, 제주도 제주시 등 5개 가족센터가 비대면 가족상담서비스 연계에 시범사업 초기에 협력하고, 이후 전국 가족센터 244개소로 확대할 예정이다.

- 상담채널: 전화

- 상담시간: 야간(화,목, 19:00~21:00), 주말(토, 10:00~12:00), 주중(화, 14:00~16:00)

- 상담회기: 전문 상담사와 최대 3회 상담 가능

이를 통해 서비스 공백을 최소화하고, 가족상담서비스의 사각지대를 해소할 계획이다.

□ 또한, 국민들이 '가족상담전화 1577-4206'을 쉽게 기억하고 적극적으로 이용할 수 있도록 온-오프라인 홍보를 강화한다.

- **우리사이(42) 가족정보공유(06)**를 하겠다는 의미를 담아 전화번호를 개설하여 홍보할 계획이며, 국민에게 더 가까이 다가가기 위한 다양한 이벤트도 진행한다.

- 신규 대표번호 캐치프레이즈 공모전, 참여 이벤트, 현장홍보 등 이용자 참여 중심의 캠페인을 적극 추진할 계획이다.

- 전국 지자체, 학교, 관공서, 유관기관 등과 협력하여 정보 제공망을 확대

하는 등 다양한 방법으로 신규 대표번호의 인지도를 높여 국민의 가족정책 정보지원망을 탄탄하게 만들고자 한다.

- 박구연 한국건강가정진흥원 이사장은 “국민이 가족상담전화 1577-4206을 더욱 쉽게 이용하고, 실질적인 도움이 되는 상담전화가 되도록 최선을 다하겠다.”며 “앞으로도 꼭 필요한 가족서비스 정보를 더욱 상세하게 제공하고 편리하게 이용할 수 있도록 최선을 다하겠다.”라고 밝혔다.



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

# 붙임1 가족상담전화 1577-4206 사업 개요

## □ 사업개요

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"> <thead> <tr> <th colspan="2">진행 시간</th> <th>진행 요일_조정 가능</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">주중</td> <td>14:00~16:00</td> <td>화요일</td> </tr> <tr> <td>19:00~21:00</td> <td>화요일/ 목요일</td> </tr> <tr> <td>주말</td> <td>10:00~12:00</td> <td>토요일</td> </tr> </tbody> </table>	진행 시간		진행 요일_조정 가능	주중	14:00~16:00	화요일	19:00~21:00	화요일/ 목요일	주말	10:00~12:00	토요일
진행 시간		진행 요일_조정 가능												
주중	14:00~16:00	화요일												
	19:00~21:00	화요일/ 목요일												
주말	10:00~12:00	토요일												

## ○ 변경사항

내선	상담서비스명	통합	내선번호	상담서비스명
0번	미혼모·부지원상담	→	1번	미혼모·부, 한부모가족상담 (0번 통제는 백업 관리)
2번	한부모가족상담			
3번	심리정서지원상담	→	2번	가족서비스상담 *전화 가족상담은 사전예약
		명칭 변경		

## ○ 비대면 상담채널

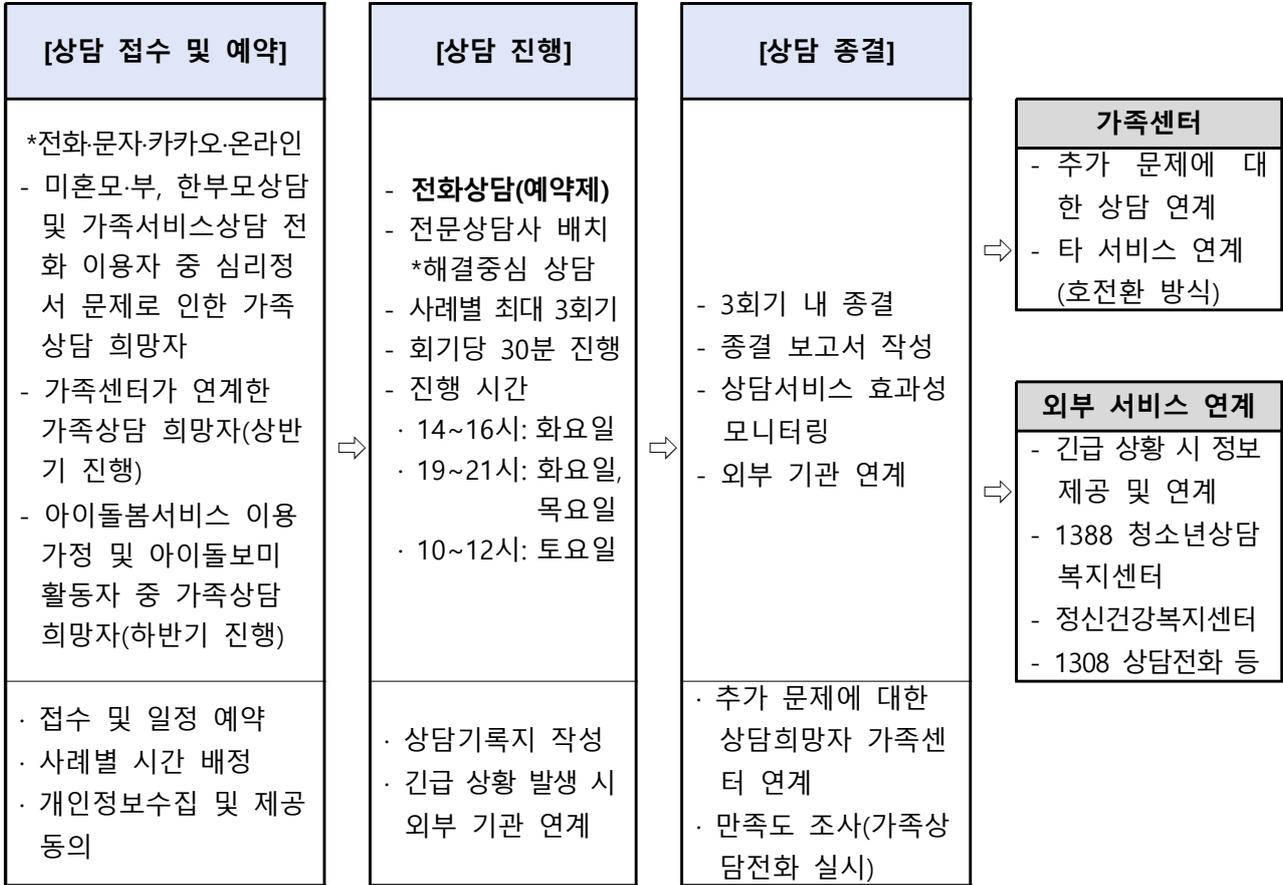
구분	전화	문자	온라인	카카오톡
방법	○	○ (수신, 발송)	○	○ (채팅, 챗봇)
	1577-4206	1577-4206	한국건강가정진흥원 누리집	카카오톡 채널

## ○ 비대면 가족상담서비스(전화상담) 대상 발굴 및 상담 절차

구분	내용
가족상담전화 1577-4206	- 1번 미혼모·부, 한부모가족상담전화 이용자 중 가족(파트너) 갈등 문제 상담 희망자 - 2번 가족서비스상담전화 이용자 중 가족갈등 문제 상담 희망자
가족센터	- 상담 대기자 연계(주중, 야간, 주말) - 전화상담 희망자 - 상반기 진행 ※ 서울 동작구, 경기 구리시, 울산시 남구, 경북 영천시, 제주도 제주시 가족센터 (총 5개소) 시범사업 초기 연계 및 전국 가족센터 244개소 확대
아이돌봄서비스	- 서비스 이용가정의 가족 문제 상담 희망자

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 돌보미 활동자 중 가족 문제 상담 희망자</li> <li>- 하반기 진행(담당부서 협의 후 진행예정)</li> </ul> <p>※ 서비스 이용가정 13만 가구, 아이돌보미 3만 명</p>
--	---

<상담 절차>

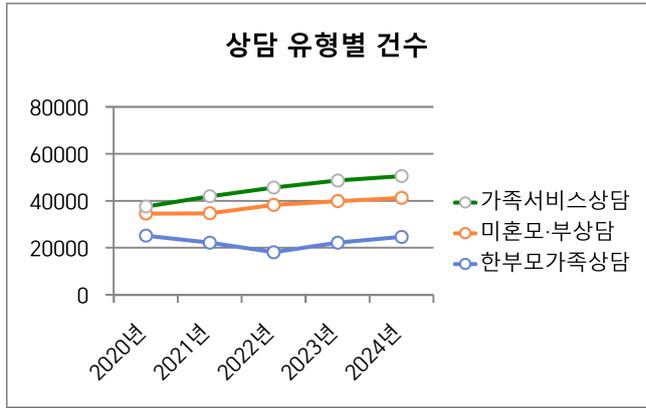
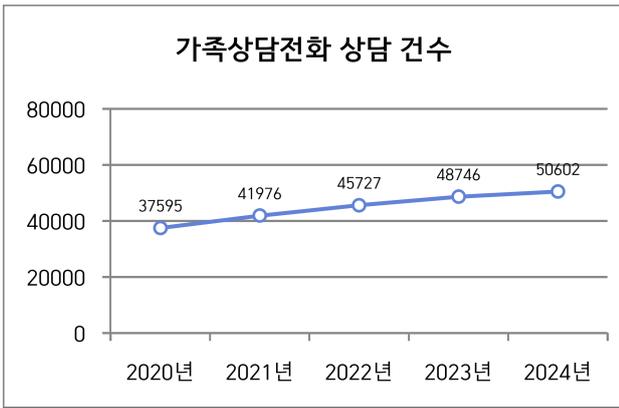


□ 상담실적(최근 5개년)

구분 \ 연도	소계	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년
<b>총계</b>	<b>224,646</b>	<b>37,595</b>	<b>41,976</b>	<b>45,727</b>	<b>48,746</b>	<b>50,602</b>
미혼모·부상담*	76,557	9,460	12,527	20,214	17,702	16,654
한부모가족상담	112,459	25,173	22,231	18,139	22,224	24,692
심리정서지원**	35,630	2,962	7,218	7,374	8,820	9,256

\*임신출산갈등상담에서 미혼모·부상담으로 사업명 변경('24.08)

\*\*심리정서지원에서 가족서비스상담으로 사업명 변경('25.01)



## □ 기타

○ (구)1644-6621 번호에서 1577-4206으로 대표번호 변경됨.

- 기존 1644-6621로 전화 연결 시, 안내에 따라 내선번호를 누르면 자동으로 1577-4206로 호전환되어 가족상담전화로 연결됨.

## 붙임2 가족상담전화 1577-4206 운영개요

### □ 운영근거

- 「한부모가족지원법」 제18조의2(한부모가족 상담전화의 설치)

### □ 추진경과

- 2015. 7. 한부모상담전화 1644-6621(2번) 운영(민간 지원)
- 2019. 1. 가족전용상담전화 통합 운영(1644-6621, 1577-1366)
- 2019. 9. 임신출산갈등상담전화 1644-6621(0번) 운영
- 2020. 5. 심리정서지원상담 1644-6621(3번) 운영
- 2021. 2. 가족상담전화 챗봇, 채팅서비스 운영
- 2024. 8. 임신출산갈등상담, 미혼모·부지원상담으로 변경
- 2024. 9. 양육비이행관리원 분리
- 2025. 1. 심리정서지원, 가족서비스상담으로 변경  
가족상담전화 대표번호 변경(1577-4206)
- 2025. 2. 가족전용상담전화, 가족상담정보전화센터로 변경

### □ 사업목적

- 가족 유형별 생애주기 맞춤형 상담, 정보제공을 통한 가족의 안정적인 삶 지원
- 체계적 품질관리를 통한 가족 맞춤형 종합상담서비스 전문성 제고

### □ 사업방향

- 가족정책, 가족서비스 컨택센터로서 전문성 및 품질 강화
- 전문상담 온라인상담 채널 확대 운영 등 이용자 편의성 제고
- 가족상담전화-가족센터 간 연계 확대로 다양한 가족 상담 기능 강화
- 적극적 홍보 활동으로 신규 대표번호 및 상담전화 인지도 제고
- 상담시스템 개인정보 취약점 개선으로 정보보호 강화
- 운영체제 개선, 안전환경 조성 등으로 운영 안정화

## **붙임3** 가족상담전화 1577-4206 상담 사례

### **사례1. 청소년 한부모가족 양육지원 사례**

- 상담내용: 미혼 청소년 임신부의 주거지원 및 출산 후 양육지원 요청
- 상담결과: 1) 입소가 가능한 양육지원 복지시설 안내  
2) 청소년 한부모 대상 출산 및 양육지원 종합정보제공  
3) 입소 불가 시 신청할 수 있는 지자체 긴급 생계비 및 청년 주거지원 정보 안내  
4) 해피콜 실시- 내담자는 제공받은 정보를 기반으로 구청에 관련 신청 진행하여 청년주택을 지원받았고, 생계급여, 주거급여 지원 및 기타 후원 등 신청함. 가족상담전화와의 상담으로 자세한 정보를 듣고 어려움을 해소할 수 있어서 고맙다는 인사 전함.

### **사례2. 맞벌이 가정의 아이돌봄 서비스 문의**

- 상담내용: 맞벌이 가정의 자녀(2명-1세, 2세)의 돌봄이 필요하여 아이돌봄 시간제 서비스 신청방법 문의
- 상담결과: 1) 상세한 신청방법 안내(소득유형 판정, 홈페이지 회원가입, 거주지 정회원 승인 등)  
2) 36개월 이하 아동 1명 이상 포함한 12세 아동 2명 이상 가정은 다자녀로 정부 지원이 가능함을 안내  
3) 관련 내용 정리하여 문자로 세부적인 내용 추가 발송

### **사례3. 한부모가족 지원 정보제공과 심리상담 진행 사례**

- 상담내용: 한부모가족 지원신청 내용(생계와 거주지 불안) 문의 및 폭력 부로 인한 자녀의 심리문제(등교 거부, 공격적 행동 등)와 자녀돌봄으로 인한 고정적 근무 불가로 생계의 어려움이 발생하여 도움 요청
- 상담결과: 1) 초기상담을 통한 한부모가족 자격 기준 및 신청방법 정보제공  
2) 긴급복지지원(생계비) 신청 안내  
3) 한부모가족 복지시설 및 입소절차, 생활 등 정보 공유  
4) 한부모 일자리 지원 연계 등 정보제공  
5) 해피콜 실시-주민센터 방문 후 한부모가족 신청 완료, 긴급복지 생계비 지원받고 있음. 한부모 선정 후 LH 임대주택도 신청 예정함을 확인. 추후 이용할 수 있는 가족센터, 1388, 양육비 지원 관련 정보 추가 제공

### **사례4. 한부모가족의 모자 갈등 해소를 위한 심리상담 연계 사례**

- 상담내용: 이혼 후 5년 만에 함께 살게 된 자녀(10대)와의 갈등 해소를 위한 도움 요청. 모자간 갈등으로 아들이 폭력을 행사하여 내담자가 상해를 입고, 심리적 상처를 받음. 하지만 내담자는 아들과의 관계를 회복하고 싶고 아들의 폭력 성향을 개선하도록 돕고자 상담 요청
- 상담결과: 1) 초기상담 후 내담자 욕구를 파악하여 전문 심리상담 연계  
2) 전문 심리상담 3회기 진행. 이혼과 자녀 문제로 인한 정서적 회복이 필요하여 해당 부분 중점 전문상담 운영.  
3) 지속적인 심리상담이 필요하다고 사료되어 가족센터 연계 진행.  
4) 해피콜 실시 - 내담자는 가족센터 심리상담 6회기 차 상담 진행 중. 아들의 행동 개선을 위한 가정폭력상담소 정보 및 상담 정보 추가제공.