여성가족부	보도자료		대한민국 대전환 한국판뉴딜
보도일시	2021. 5. 17.(월) 석간부터 보도해주시기 바랍니다. 온라인: 2021. 5. 17.(월) 오전 06:00 이후		총 5쪽 (붙임 3쪽 포함)
배포일시	2021. 5. 14.(금)	담당부서	청소년가족정책실 가족정책과
담당과장	김민아 과장 (02-2100-6321)	담 당 자	성주영 사무관(02-2100-6283)

코로나 우울과 가족 갈등, 가족상담전화(1644-6621)가 도와드립니다

- 김경선 차관, 17일(월) 가족상담전화(1644-6621) 상담 및 방역 상황 점검
- 코로나 우울, 가족 갈등, 임신·출산 갈등, 양육비 상담, 한부모 상담 등 지원

□ 김경선 여성가족부 차관은 **5월 가정의 달**을 맞아 5월 17일(월) 오후 2시, 가족상담전화(1644-6621)(서울시 마포구 소재)를 방문해 상담서비스 지원 현황을 살피고 종사자들의 의견을 듣는다.

○ 이번 현장 방문은 코로나 우울과 가족 갈등 등 다양한 가족 문제 해결을 위한 상담서비스 제공 현황과 콜센터의 특수한 근무 환경을 고려한 방역 체계를 점검하고, 상담원들의 애로사항 등 의견을 듣고 격려하고자 마련되었다.

□ 여성가족부는 가족상담전화*(1644-6621)를 통해 △양육비 상담, △한부모가족 상담, △임신·출산 관련 위기·갈등 상담, △코로나 우울 등의 심리·정서 문제 등 다양한 가족문제 해결을 위한 상담과 정보제공 등의 서비스를 지원하고 있다.

* **①(임신·출산 갈등 상담)** 임신부터 출산, 자녀양육에 이르는 단계별 통합 상담, **②(양육비 상담)** 양육비 이행확보지원, 법률지원, 한시적양육비, 면접교섭 등, **③(한부모 상담)** 한부모지원서비스 안내, 정부지원 자격 및 관련 시설안내 등, **④(가족서비스 상담)** 코로나19 등 심리·정서 상담, 가족정책서비스 종합안내 등

○ 지난 한 해 동안의 **가족상담전화 상담**은 70,640건으로 2019년(53,649건)에 비해 **31.7% 증가**하였으며, 2021년 1월부터 4월까지 **상담**은 **29,892건**으로 **전년 동기(23,697건) 대비 26.1% 증가**하였다.

○ 특히 지난 2월부터는 이용자의 편리한 상담을 위해 기존의 전화 상담과 문자 상담 외에도 **카카오톡 채팅 로봇(챗봇)**을 **활용**한 **채팅 상담**을 **365일 24시간** 실시하고 있다. 채팅 상담 서비스는 카카오톡에서 '가족상담전화'를 친구로 추가하면 언제 어디서나 쉽게 이용할 수 있다.

□ 이날 현장방문에서는 여러 상담원이 **한 공간에서 근무하는 환경**을 고려해 **코로나19 방역 체계**도 점검한다.

○ 가족상담전화는 지난해 **상담원 간 좌석 거리 조정**과 **공간 분리**, **상담원별 사무공간 조성**, **상담원**의 **삼분의 일**은 **재택근무**를 하는 등 코로나19 예방에 만전을 기하고 있다.

□ 김경선 여성가족부 차관은 **"코로나19 장기화**로 가족이 함께하는 시간이 늘어나면서 **가족 구성원 간**에 **서로 이해**하고 **존중**하는 마음이 더욱 중요해졌다."라며,

○ "코로나19로 인한 우울감과 가족 갈등, 임신과 출산 갈등, 한부모 가족 상담 등 다양한 가족이 필요한 도움을 제때 받을 수 있도록 **가족상담 서비스**를 **내실** 있게 **운영**해 나가겠다."라고 말했다.

【붙임】 1. 가족상담전화[1644-6621] 현장방문 개요
2. 가족상담전화[1644-6621] 개요
3. 가족상담전화[1644-6621] 상담 실적

OPEN 여성가족부 보도자료 저작물은 "공공누리 제1유형(출처표시)" 조건에 따라 누구나 이용할 수 있습니다.

붙임 1 가족상담전화(1644-6621) 현장방문 개요

□ 방문 개요

- ㅇ **(목적)** 코로나19 관련 심리·정서 상담 지원 및 가족서비스 정보 제공 현황과 방역체계 점검, 종사자 격려 및 의견 청취
- ㅇ **(일시)** 2021. 5. 17.(월), 14:00~15:00
- ㅇ **(장소)** 가족상담전화(서울시 마포구 월드컵로 37, 6~8층, 합정동)
- ㅇ **(참석)** 여성가족부 차관, 김금옥 한국건강가정진흥원 이사장 등

□ 세부일정

시 간		내 용	비 고
14:00~14:15	5'	ㅇ 발열체크 등 방역조치	1층 로비
	10'	ㅇ 참석자 소개* 및 인사말**	* 이미정 단장 ** 차관
14:15~14:50	35'	ㅇ 센터현황 및 코로나 19 대응 상황보고 - 콜센터 방역 체계 및 근무자 안전·위생 관리 현황 - 심리 상담 전화 등 코로나19 관련 상담 현황 등 ㅇ 가족상담전화 관련 의견 청취 등	
14:50~15:00	10'	ㅇ 코로나 대응 현장점검 및 센터 라운딩 (종사자 격려)	6~7층 상담실

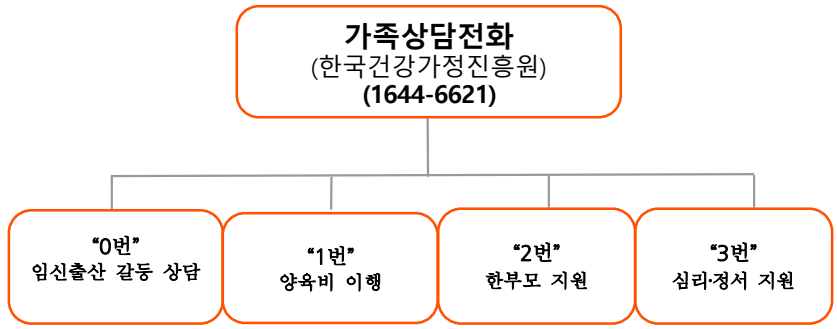
* 인사말까지 공개

붙임 2 가족상담전화(1644-6621) 개요

□ 지원내용·방법

구분	임신출산 갈등 상담	양육비 상담	한부모 상담	심리·정서 상담
지원 내용	- 초기 정보 제공 - 심리·정서 상담 - 기관 연계 등	-양육비 이행 확보 지원 -양육지원(면접교섭) -추심지원 -사건 진행 사항 -법률지원 -한시적 양육비 긴급지원 등	- 미혼모부 초기 상담 - 한부모 지원 서비스 - 정부 지원 자격 안내 - 출산 및 양육 - 시설 안내 - 기관 연계 등	- 심리·정서 상담 - 코로나 대응 정부 지원 및 가족 서비스 종합정보 제공 등
	▶ 건강가정지원센터 전문상담원을 통한 심층·대면상담			
지원 방법	전화, 문자, 온라인, 카카오톡 채팅상담			
전화 상담	1644-6621(0번)	1644-6621(1번)	1644-6621(2번)	1644-6621(3번)
	365일 24시간	평일 9~18시	365일 8~22시	365일 8~22시

□ 지원체계



붙임 3 가족상담전화(1644-6621) 상담 실적

□ 상담전화별 실적

(단위: 건수)

구분	총 계	2018	2019	2020	2021			
					1월	2월	3월	4월
누계	**208,262**	**54,081**	**53,649**	**70,640**	**7,743**	**6,627**	**8,145**	**7,377**
임신출산갈등	**15,708**	-	639	9,460	1,504	1,458	1,359	1,288
양육비	**106,825**	32,072	28,595	33,045	3,311	2,905	3,611	3,286
한부모	**80,256**	22,009	24,415	25,173	2,169	1,770	2,499	2,221
심리정서	**5,473**	-	-	2,962	759	494	676	582

□ 카카오톡 챗봇 · 채팅 상담 실적

(단위: 건수)

구분	총 계	2021. 2월	2021. 3월	2021. 4월
누 계	**369**	**141**	**114**	**114**
챗봇 상담	240	100	66	74
채팅 상담	129	41	48	40