과학기술정보통신부 **보도자료**

보도 시점 2026. 4. 16.(목) 14:00 (2026. 4. 17.(금) 조간) 배포 2026. 4. 16.(목) 09:00

“현장의 작은 불편부터 인공지능으로 해결” 범정부 인공지능 전환 자문(컨설팅) 본격 착수

- 국민 체감 효과 등을 고려해 다누리콜센터 인공지능 도입 포함 10개 우선 과제 선정
- 과기정통부 인공지능 전문가 관계망(네트워크)을 통한 전 부처 인공지능 전환 기획 전방위 지원

과학기술정보통신부(부총리 겸 과기정통부 장관 배경훈, 이하 ‘과기정통부’)는 4월 16일(목) 서울 마포구 합정동 **한국건강가정진흥원** 다누리콜센터에서 **‘범정부 인공지능 전환(AX) 자문(컨설팅) 착수식’** 을 개최하고, 인공지능을 활용하여 국민의 일상을 더 편리하게 바꾸고 **민생 현장**의 **어려움**을 **해결**하기 위한 **범정부 협력 체계**를 본격 가동한다고 밝혔다.

국민 생활과 밀접한 정책을 담당하면서도 평소 인공지능 활용도가 낮은 정부 부처의 경우 **인공지능 도입의 필요성**은 절감하나 전문 인력과 경험 부족 등으로 **실행에 어려움**을 겪는 경우가 많았다. 과기정통부는 이처럼 구체적인 인공지능 전환 실행에 어려움을 겪던 부처들의 인공지능 전환 동반자가 되어, **인공지능 전문가를 비롯한 각종 자원 지원에 나선다.**

과기정통부는 자문(컨설팅)을 통해 ▲부처 특성에 맞는 인공지능 전환 **과제 발굴** 및 **사업 모델 기획**, ▲**인공지능 모델·기반 시설(인프라) 활용**을 비롯한 **기술적 지원**, ▲인공지능 안전성과 신뢰성 확보를 위한 **규제 자문(컨설팅)** 등을 **종합 제공**할 예정이다. 이를 위해 지난 3월 15개 정부 기관으로부터 총 39건의 과제 수요를 접수하였으며, 이번 자문(컨설팅)은 **다누리콜센터**의 **외국인 대상 상담 시 인공**지능을 **도입**하는 것을 포함해 ▲**국민 체감 효과**, ▲자문(**컨설팅**) **효용성** 등을 기준으로 선정된 **10개 우선지원 과제**를 대상으로 진행된다. ([붙임] 참고)

한편, **류제명 과기정통부 제2차관**과 **정구창 성평등부 차관**은 착수식에 앞서 다누리콜센터 현장을 방문하여 상담원들의 고충을 청취하고 인공지능 도입에 대한 의견을 나누었다. **다누리콜센터(1577-1366)**는 다문화가족의 폭력 피해 긴급 지원, 가족 상담, 종합정보 등 **연간 23만여 건의 상담**을 24시간, 13개 언어로 제공하고 있는 기관이다.

상담원들은 야간·휴일처럼 인력이 부족한 시간대에 **인공지능을 활용한 보조**가 이루어진다면 부담을 크게 덜 수 있다고 건의하였다. 특히 복잡한 법률 지식이 필요한 경우, 인공지능이 단순 번역을 넘어 **상담의 정확도와 전문성**을 높여줄 것이라는 **기대감**도 전했다.

이어진 토론에서 관계부처들은 방대한 데이터의 표준화, 인공지능 도입에 따른 법적·윤리적 타당성 검토 등 **기획 과정에서 예상**되는 **고민**을 공유하였다. 이에 민간 자문단은 부처별 여건에 따른 **법적·기술적 고려 사항들을 설명**하며, 현장의 수요를 **실질적 사업 모델로 구현**하기 위한 **자문(컨설팅) 방향**을 심도 있게 논의하였다.

과기정통부는 이번 자문(컨설팅)이 일회성 자문에 그치지 않도록 **우수 과제**를 대상으로 **기술 검증(OPC)**과 **관계부처 협의를 통한 사업화**를 지원하여, **체감도 높은 인공지능 전환 결과물**들을 **현장에 안착**시켜 나갈 예정이다.

류제명 과기정통부 제2차관은 "최근 발표한 '스탠퍼드 인공지능 인덱스 2026'에서 우리가 **주목할 만한 인공지능 모델 수 세계 3위(5개), 인구 대비 특허 수 세계 1위**를 기록하는 등 **인공지능 3대 강국에 한 발 더 가까워졌다**"라며, "그간 다져온 우리 인공지능역량을 토대로 **모든 국민이 일상에서 인공지능의 혜택을 체감**할 수 있도록 현장의 목소리에 귀 기울이며, 과기정통부가 보유한 인공지능 자원을 동원해 끝까지 돕겠다"라고 밝혔다.

정구창 성평등부 차관은 "**'다누리콜센터 인공지능 전환 고도화'** 과제를 통해 상담 대기시간 단축, 24시간 대응체계 강화, 다국어 상담 품질 향상, 상담사 업무 부담 경감 등 **다양한 측면**에서 **긍정적인 변화**를 기대하고 있다"라고 밝혔다.

담당 부서	인공지능정책실 인공지능정책기획과	책임자	과장	공진호 (044-202-6270)
		담당자	사무관	정다연 (044-202-6283)
담당 부서	성평등 가족부 다문화가족과	책임자	과장	이재웅 (02-2100-6371)
		담당자	사무관	이정희 (02-2100-6400)
담당 기관	정보통신산업진흥원 AX 원스톱 지원센터 TF	책임자	팀장	전수남 (043-931-5050)
		담당자	수석	신현국 (043-931-5053)
담당 기관	한국건강가정진흥원	책임자	센터장	강복정 (02-3140-7920)
		담당자	팀장	조난영 (02-3140-7921)

내일을 만드는 과학기술
내삶을 채우는 디지털·AI
대한민국 정책브리핑
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

붙임 우선 지원과제 주요 내용

구분	담당부처	과제명	주요 내용
1	기후부 (국립환경과학원)	■ 인공지능기반 환경영향평가 체계 구축	• 약 7만건의 평가데이터를 학습, 디지털 평가서 초안 자동 생성 • 위성 영상 인공지능 분석을 통한 환경 계획 고도화 및 대국민 챗봇 서비스 도입
2	기후부 (국립생물자원관)	■ 한국의 생물다양성 인공지능 구축	• 생물종·유전·문헌 등 멀티모달 데이터 통합 지능형 연구엔진 구축 • CITES(멸종위기종) 인허가 적합성 판정 인공지능 에이전트 구현
3	문체부 (국립중앙도서관)	■ 도서관 인공지능 학습데이터 구축개방 확대	• 도서관 소장 원문을 텍스트·이미지 형태의 고품질 인공지능 학습 데이터로 전환 및 개방 • 자료 인식 및 LLM 기반 자동 번역·요약 솔루션 개발
4	보건복지부 (심평원)	■ 인공지능 기반 내 주변 병원약국 찾기 서비스	• 자연어 질의를 통해 사용자 상황에 맞는 최적 의료기관 및 병원 평가정보 제공 • 심평원 공공 데이터를 API로 개방하여 민간 헬스케어 서비스 활성화 지원
5	보건복지부 (건보공단)	■ 재난적의료비 지원 인공지능-OCR 시스템 도입	• 의료서식 자동 판독 시스템 구축을 통한 심사처리 기간 단축 • 판독 데이터의 내부 업무 시스템 연계 및 타 업무로의 확산 적용 추진
6	성평등가족부	■ 다누리콜센터 AX기반 고도화	• 실시간 인공지능 번역 및 자막 전송을 통해 외국인 대상 다국어 상담 장벽 해소 • 상담 유형 자동 분류 및 인공지능 어드바이저 도입으로 상담 품질 표준화와 운영 효율화
7	해수부	■ 인공지능 기반 지능형 해상교통정보 시스템 고도화 기술개발	• 사고 위험 예측 및 최적 항로를 실시간 제안하는 인공지능 항해 지원 에이전트 개발 • 인공지능 판단 근거를 시각화하는 설명 가능한 (X인공지능) 인터페이스로 항해사 의사결정 지원
8	권익위	■ 인공지능기반 범정부 전화상담 허브시스템 구축	• 분산된 697개의 정부 상담 번호를 110 중심으로 통합, 인공지능 지능형 라우터 구현 • 실시간 상담 지원 및 후처리 자동화를 통해 범정부 민원서비스 신속·정확도 제고
9	소방청	■ 인공지능 기반 소방 골든타임 확보 및 국민 안전 대응체계 구축	• 화재 위험 실시간 예측 및 119 신고 접수 시 인공지능 긴급도 분류로 골든타임 확보 • 재난 현장에서 로봇·드론과 협업하는 유무인 복합 대응 및 대원 안전관리 시스템 구축
10	산림청	■ 피지컬 인공지능 기반의 스마트 산림경영 테스트베드 구축	• 자율주행 드론과 인공지능 임업기계를 활용한 산림 조사 및 목재 생산 공정 자동화 • 산림 디지털 트윈 기반의 가상 실증 테스트베드 구축으로 스마트 산림경영 확산