

## “홀로 계신 북향민, AI가 챙깁니다” 「따르릉 AI 안부확인 지원 사업」 시범 운영 시작

- 21일부터 AI 상담원이 주기적으로 일상생활 및 건강상태 등을 확인
- 40~50대 남성 독거가구 및 60대 이상 고령자 대상으로 우선 실시
- 북한 사투리를 정확히 이해하고 공감할 수 있도록 프로그램 마련
- 대화 분석을 통해 위험 징후 포착 시 신속한 조치로 사고 예방

【관련 국정과제】 116. 분단고통 해소와 인도적 문제 해결

□ 정부는 오늘(7월 21일)부터 민간 AI 플랫폼을 기반으로 한 「따르릉 AI 안부확인 지원 사업」을 처음으로 시범 운영한다.

- 동 사업은 AI 상담원이 대상자에게 주기적으로 전화를 걸어 생활 및 건강상태 등을 확인하는 서비스이다.
- 주 1~2회의 안부 전화를 통해 대상자의 일상 변화와 위기 징후를 조기에 파악하고, 유관기관 연계 하에 적절한 지원이 이루어지도록 할 것이다.

□ 이번 시범 서비스는 40~50대 남성 독거가구 및 60대 이상 고령자\* 중에서 일부를 대상으로 우선 실시된다.

\* 1인 가구(총 12,064명) : △40대(2,236명) △50대(3,722명) △60대 이상(3,381명)

- AI 상담원은 식사·수면, 처방약 복용 여부 등 연령대별 북향민의 특성에 맞춰 연결형 질문을 이어가는 공감형 상호 대화를 진행한다. 그리고 이를 통해 북향민의 안부를 세심하게 살피고 정서적 지지를 제공한다.
  - 특히, 이전의 통화 내용을 기억해 다음 통화 시 맞춤형 질문에 활용함으로써 북향민의 만족도가 높아질 것으로 보인다.
- 또한, AI 상담원이 북향민의 북한지역 사투리 어휘와 표현을 정확히 이해하고 공감할 수 있도록 프로그램이 마련됐다. 이를 통해 AI 상담원은 북향민과의 대화를 분석해 위험 징후가 포착될 경우, 경찰·소방서 긴급출동 등 신속한 조치로 도움을 줄 예정이다.

- 남한에 가족이나 지인이 없는 북향민은 주변에 전화 한 통을 주고받을 사람이 없어 외로움과 우울감에 시달리는 경우가 많은데, AI가 전하는 따뜻한 안부인사를 통해 든든한 일상을 만들어 줄 것으로 기대된다.
- 이번 사업은 남북하나재단이 올해부터 중점적으로 추진하고 있는 「AI 기반 안부확인을 통한 상시 모니터링」의 일환으로 추진된 것이다.
  - 이주태 남북하나재단 이사장 직무대행은 “AI 기술을 활용한 안부확인 서비스를 통해 도움이 필요한 분들을 보다 신속하게 발견하여 필요한 지원이 적기에 이루어질 수 있도록 최선을 다하겠다”라고 밝혔다.
- 정부는 앞으로도 AI 기술과 결합한 돌봄 지원 등 맞춤형 정착지원 서비스를 지속적으로 확대하여 북향민에 대한 촘촘한 정착지원 체계를 발전시켜 나갈 계획이다.
  - 또한 정부는 향후 AI 돌봄 전화 서비스 확대를 통해 큰 예산 부담 없이 보다 많은 북향민들과 일상 속에서 친밀감을 형성하고, 북향민의 건강과 안전을 지속적으로 보살필 수 있을 것으로 기대한다.

붙임 : 「따르릉 AI 안부확인 지원 사업」 서비스 소개(별도 첨부)

|       |                      |     |     |                    |
|-------|----------------------|-----|-----|--------------------|
| 담당 부서 | 통일부 사회문화협력국<br>안전지원과 | 책임자 | 과 장 | 박무결 (02-2100-5550) |
|       |                      | 담당자 | 사무관 | 한동기 (02-2100-5554) |
| 담당 부서 | 남북하나재단<br>사회적응부      | 책임자 | 부 장 | 김성모 (02-3215-5760) |
|       |                      | 담당자 | 사 원 | 이승희 (02-3215-5761) |

