

보도시점 2026. 8. 31.(월) 12:00 (화요일 조간) 배포 2026. 8. 28.(금)

층간소음, 대화형 자동상담(챗봇)으로 편리하게

- 층간소음 ‘대화형 자동상담(챗봇)’ 안내 시작, 비대면 맞춤형 정보제공
- 24시간 언제·어디서나·누구나 쉽고 편리하게 이용 가능

기후에너지환경부(장관 김성환)는 층간소음으로 어려움을 겪는 국민이 보다 쉽고 편리하게 상담 안내를 받을 수 있도록, 9월 1일부터 ‘층간소음 대화형 자동상담(챗봇)’ 안내 서비스를 제공한다고 밝혔다.

층간소음은 일상생활에서 반복적으로 발생할 수 있는 대표적인 생활환경 갈등 가운데 하나로, 특히 소음 발생원인이나 해결방법을 정확히 알지 못한 상태에서 이웃 간 직접적인 갈등으로 이어지는 경우가 있다. 갈등의 초기 단계에서 정확한 정보와 적절한 대응방법을 안내하는 것이 중요하다.

그간 기후에너지환경부는 층간소음 갈등 발생 시 한국환경공단이 운영하는 ‘층간소음 이웃사이센터*’를 통해 방문상담과 소음측정 등의 서비스를 제공해 왔으나, 야간이나 휴일에는 대응방법, 서비스 이용절차 등의 상담이 어려워 이용에 불편이 있었다.

* 층간소음 조사·상담·피해지원 전문기관(1661-2642, floor.noiseinfo.or.kr/floornoise)

이에 기후에너지환경부는 야간이나 주말 등 시간에 구애받지 않고 24시간 상시 서비스에 접속하여, 초기단계에서 국민들이 객관적인 정보와 적절한 대응방법을 쉽고 빠르게 안내받아 합리적으로 문제를 해결할 수 있도록 대화형 자동상담 서비스를 마련했다.

이용자가 △이웃에서 발생하는 소음으로 힘들어요, △층간소음으로 이웃과 갈등이 생겼는데 어떻게 해야 하나요, △층간소음 상담은 어디에서 받을 수 있나요? 등 일상적으로 궁금할 수 있는 내용을 핵심어 중심으로 입력하면 챗봇이 ‘어떤 소음에 해당하는지’, ‘어떻게 대응해야 하는지’, ‘상담이나 중재를 신청하려면 어떻게 해야 하는지’ 등 필요한 정보를 쉽고 간편하게 알려준다.

또한 메뉴 선택형 시나리오 방식을 적용하여 누구나 쉽고 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 구성했으며, △층간소음 사업안내 및 이용절차 소개, △층간소음 대응방안, △접수 민원의 실시간 진행현황(본인 인증 필요) 등을 선택하면 상황에 맞는 맞춤형 대응 정보를 제공받을 수 있다.

챗봇 상담 서비스는 누리집(floor.noiseinfo.or.kr/floornoise)과 모바일을 통해 운영되며, 챗봇을 통한 기초 상담 이후 전문적인 상담이나 현장 확인 등이 필요한 경우에는 ‘층간소음 이웃사이서비스’로 연결되어 심화 지원을 받을 수 있다.

김진식 기후에너지환경부 대기환경국장은 “층간소음 문제는 정확한 정보 없이 대응할 경우 이웃 간 갈등이 더욱 커질 수 있다”라며 “이번 챗봇 서비스를 통해 국민이 언제든지 필요한 정보를 쉽게 확인하고, 보다 합리적으로 원만한 해결절차를 선택할 수 있도록 지원하겠다”라고 밝혔다. 이어 “앞으로도 디지털 기술을 행정에 적극 도입하여 국민의 상담 접근성을 높이고 층간소음으로 인한 사회적 갈등을 해소하는데 최선을 다하겠다”라고 덧붙였다.

붙임 층간소음 챗봇 상담 서비스 개요. 끝.

담당 부서	대기 환경국 대기 환경정책과	책임자	과 장	김범수 (044-201-6860)
		담당자	사무관	박민윤 (044-201-6799)

□ 챗봇상담 서비스 구축

- (배경) 야간 및 휴일 상담 공백 발생, 단순·반복 문의(상담 방법, 절차, 기준 등) 지속 발생, 민원인의 즉시 정보 확인 수요 증가
- (목적) 상담 운영시간 외에도 민원인이 24시간 이용 가능한 비대면 행정 안내 서비스를 제공하고, 반복적인 민원 문의를 제공하여 상담 업무 효율성을 제고하고자 함
- (구축) 업무절차 매뉴얼, 콜센터 주요 문의 유형을 기반으로 민원인이 주요 정보를 직관적으로 확인할 수 있는 시나리오형 챗봇 구축, 복잡한 입력 없이 메뉴 선택 방식으로 상담 절차, 대응 방법, 진행 상태 등 단계적으로 안내

□ 운영 개시 : 2026년 9월부터**□ 이용 대상 : 충간소음으로 상담 및 정보가 필요한 국민 누구나****□ 주요기능**

- (민원 안내) 충간소음 상담 절차 및 접수 방법 안내, 관련 법령 및 기준 정보 제공 및 상황별 대응 방안 안내
- (민원 조회) 본인 인증을 통한 기존 접수 건 진행 상태 확인, 민원 처리 현황을 간편하게 확인할 수 있도록 지원
- (상담 보조) 콜센터 운영시간 및 이용 방법 안내, 상담시간 외 기본 문의 대응

□ 이용방법

- 충간소음 이웃사이센터 누리집(floor.noiseinfo.or.kr/floornoise/)

□ 이용문의

- 한국환경공단 주거환경관리부/032-590-3564/simsim@keco.or.kr