

보도시점 2026. 9. 8.(화) 08:30 이후 배포 2026. 9. 7.(월)

10월부터 요금미납 시에도 '자살예방상담전화 109'를 긴급전화로 이용 가능해진다

- 청와대 누리소통망 국민 목소리 계기로 국민권익위·과기정통부·보건복지부 협업
- 휴대전화 발신 제한 시에도 자살예방상담전화 연결 가능하도록 개선
- 통신사·제조사 협의 통해 행정입법(고시 개정) 전이라도 10월부터 우선 시행

【관련 국정과제】 14. 국민과 함께 혁신하고 소통하는 정부

- 앞으로 경제적 어려움 등으로 통신 요금 등이 미납되어 휴대전화 발신이 제한된 경우에도 자살예방상담전화 109를 이용할 수 있게 된다.
- 보건복지부(장관 정은경), 과학기술정보통신부(부총리 겸 장관 배경훈, 이하 과기정통부), 국민권익위원회(위원장 정일연, 이하 국민권익위)는 공동으로 '자살예방상담전화 109'(이하 109)의 긴급통신용 전화 지정을 추진하여 자살위기 상황에서 휴대전화 통신상태와 관계없이 연결될 수 있도록 통신 접근성을 강화하기로 하였다.

이번 개선은 경제적 사정으로 휴대전화 발신이 정지돼 109 이용에 어려움이 있다는 국민의 목소리가 청와대 누리소통망(SNS)에 접수된 것을 계기로 시작됐다.

- 현재 109는 「자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률」에 따라 365일 24시간 운영되는 자살예방용 상담전화로 발신자에게 요금이 부과되지 않는 수신자부담 전화이다. 다만 112·119 등과 달리 긴급통신용 전화로 지정되어 있지 않아 통신요금 미납 등으로 휴대전화 발신이 제한된 경우에는 이용이 어려운 한계가 있었다.

한편, 긴급통신용 전화*는 과기정통부가 「전기통신사업법」에 따라

사회질서 유지 및 인명의 안전을 위해 경찰청(112), 소방청(119) 등 특수번호를 운영하고 있는 정부 부처의 요청 등을 고려하여 지정하고 있으며, 통신사는 요금 연체 등으로 발신이 정지되더라도 연결되도록 하여야 한다.

- * 국가안보신고·상담(111), 범죄신고(112), 간첩신고(113), 학교폭력 신고·상담(117), 사이버테러 신고·상담(118), 화재·조난신고(119), 해양사고 및 범죄신고(122), 밀수신고(125) 등 총 8개 번호 등이 있으며, 이 중 학교폭력 신고·상담(117)은 2013년 경찰청 요청에 따라 지정한 바 있음

- 보건복지부·과기정통부·국민권익위는 청와대 누리소통망으로 접수된 국민의 목소리를 토대로 109 이용과 관련한 현행 제도를 검토한 후, 발신이 제한되어 있어도 상담이 가능하도록 관계부처와 개선방안을 협의했다.

그 결과, 과기정통부는 109가 긴급통신용 전화의 지정 요건인 ‘국민 안전 보호’에 부합한다고 판단하고 즉시 제도개선에 착수하였다. 특히 고시 개정예 통상 3개월 가량 소요되는 점을 감안하여, 통신사 등과 사전 협의를 거쳐 필요한 시스템 개발을 선제적으로 추진하여 고시 개정이 완료되기 전이라도 오는 10월 1일부터 우선 적용하기로 하였다. 고시 개정 절차도 행정예고 기간을 기존 20일에서 10일로 단축하는 등 최대한 신속하게 추진할 계획이다. 아울러 단말 제조사도 자발적으로 협조하여 휴대전화 긴급전화 목록에 109를 추가하여 잠금화면에서도 109를 바로 연결할 수 있도록 할 예정이다.

또한, 보건복지부는 109 운영부처로서 긴급통신용 전화 운영에 필요한 사항을 지원할 예정이다.

- 이번 조치를 통해 경제적 사정으로 통신서비스가 제한된 사람이 위기 상담이 필요한 순간 109에 도움을 요청할 수 있게 되어 자살 예방 상담전화 이용과 관련한 사각지대를 해소할 수 있게 되었다.

- 보건복지부 이선영 정신건강정책관은 “긴급통신용 전화 지정을 계기로

자살예방상담전화 109가 자살예방용 긴급전화라는 인식을 확산시키고, 안전망으로서 기능을 강화할 수 있게 되었다”며, “자살위기에 처한 국민에게 실질적인 도움이 될 것”이라고 언급했다.

- 과기정통부 남석 통신정책관은 “109는 국민이 가장 절박한 순간에 찾는 전화로 긴급통신용 전화 요건에 부합된다”라며, “신속한 제도개선과 통신업계 등과의 적극적인 협력을 통해 국민 누구나 언제든 109를 이용할 수 있는 통신 안전망을 빠르게 구축하겠다”고 밝혔다.
- 국민권익위 오정택 권익개선정책국장은 “자살예방 상담은 도움이 가장 필요한 순간에 연결될 수 있어야 한다.”라며, “이번 개선안은 청와대에 접수된 국민의 목소리를 출발점으로 관계부처가 함께 신속히 해결방안을 마련했다는데 의미가 있다.”라고 강조했다.

담당 부서	과학기술정보통신부 통신경쟁정책과	책임자	과 장	송규철 (044-202-6640)
		담당자	사무관	유한걸 (044-202-6643)
담당 부서	보건복지부 자살예방정책과	책임자	과 장	박재우 (044-202-3890)
		담당자	사무관	주정민 (044-202-3899)
담당 부서	국민권익위원회 제도개선총괄과	책임자	과 장	정윤정 (044-200-7211)
		담당자	서기관	박영아 (044-200-7218)