

자살예방 상담전화(109) 콜센터 추가 개소

- 이형훈 제2차관, 상담 현황 점검, 상담 질 향상, 상담사 처우개선 등 논의-

* '109' 번호는 “하나의 생명도(1) 자살 없이(0) 빨리 구하자(9)”라는 의미,
2024년부터 129, 1393 자살예방 상담전화를 통합운영

보건복지부(장관 정은경)는 최근 급증하고 있는 자살예방 상담 수요*에 대응하기 위해 자살예방 상담전화(109) 콜센터를 추가 개소한다고 밝혔다. 이형훈 제2차관은 10월 23일(목) 14시, 한국생명존중희망재단(서울시 중구 소재)에서 자살예방 상담전화 2센터 개소식에 참석하여 상담팀을 격려하고 고난이도 상담에 따른 상담사 처우 개선 및 소진 방지 방안 등에 대한 의견을 수렴하였다.

* 109 상담전화 인입량: 월 18,304건('23) → 월 26,843건('24) → 월 28,416건('25.상반기)

자살예방 상담전화는 자살 고위험군을 발굴하고 지원하는 핵심 수단이지만, 인력 부족으로 상담이 지연되는 등 현장에서 여러 애로사항이 있었다. 이에 상담 응대율을 높여 자살 위기 대응 역량을 강화하기 위해 이번 자살예방 상담전화 2센터를 설치하게 되었다. 2센터는 기존 1센터(정원 100명)에 더해 정원 40명 규모로 추가 구축(총 상담 정원 140명)한다. 또한 상담 전문성을 갖춘 인력 확충, 인공지능(AI)을 활용한 상담일지 작성 및 위기 신호 조기 발굴을 통한 업무 부담 완화, 상담사 힐링프로그램 등 소진 방지책도 지속 추진한다.

이형훈 제2차관은 “109 상담전화는 국가가 위기에 처한 국민의 생명을 붙잡는 마지막 손”이라며, “정부는 상담 인력을 늘리고 근무환경과 처우 개선, 전문성 강화를 함께 추진해 어려운 사람들과 가까운 현장에서 국민의 생명을 지킬 수 있도록 지원하겠다” 라고 밝혔다.

<붙임> 1. 개소식 개요

2. 자살예방 상담전화(109) 개요

담당 부서	정신건강정책관 자살예방정책과	책임자	과 장	박정우 (044-202-3890)
		담당자	사무관	곽도현 (044-202-3899)



붙임 1 | 개소식 개요

□ 개최 배경

- 자살예방상담전화 통합·개편('24.1.1) 이후 급증하는 상담 수요*에 대응하기 위해 생명존중희망재단 내 정원 40명 규모의 2센터 개소('25.10.17)

* 월 평균 인입량 : 18,304건('23) → **26,843건('24, 46.6% ↑)** → **28,416건('25.상반기, 5.8%) ↑**

- 센터 개소 현장 방문 및 상담인력 격려 등 개소식 개최

□ 회의 개요

- (일 시) '25. 10. 23. (목), 14:00 ~ 14:40(40분)
- (장 소) 한국생명존중희망재단 8층(상담지원센터)
- (주요 참석자)
 - (복지부) 제2차관, 자살예방정책과장 등
 - (재단) 이사장, 상임 이사, 상담 센터장, 상담사 등

< 세부 일정 >

시간		내용
14:00 - 14:10	10'	○ 상담콜 시스템 보고 및 상담 응대 현황 점검
14:10 - 14:40	30'	○ 상담사 격려 및 의견 청취

붙임 2 자살예방 상담전화(109) 개요

□ 사업 개요

- (추진목적) 일반 전화상담과 달리 정보제공, 안내뿐만 아니라 전문적인 전화상담을 통한 위기신호 조기발굴 및 자살예방 추진
- (법적근거) 「자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률」 제13조*
 - * 국가 및 지방자치단체는 수시로 신고를 받을 수 있는 자살예방용 긴급전화를 설치·운영하여야 한다.
- (주요내용) 전문상담전화(109)을 운영, 24시간 응대체계 구축하여 상담 및 정신건강, 복지서비스 연계 강화 추진
 - 쉽게 떠올리고, 119와 같이 긴급성을 담은 전화번호로 변경 (1393→109)하며 자살예방 상담 전화번호 개통('24.1.1~)
 - * 1 하나의 생명도 + 0 자살 Zero + 9 구하자 빨리라는 의미



□ 추진 현황

- (업무체계) 보건복지상담센터 내 자살예방상담팀(정원 100명)* 및 한국생명존중희망재단 내 2센터(정원 40명) 운영('25.10.17~)
- (상담수요) 통합·개편('24.1.1~) 후 크게(46.6%) 증가하였으며, '25년에도 지속 증가* 추세

* 월 평균 인입량 : 18,304건('23) → 26,843건('24, 46.6% ↑) → 28,416건('25.상반기, 5.8%) ↑)