

외국인종합안내센터 개소 15주년 맞아

- 코로나 등 어려운 시기에, 원활한 언어소통 지원을 통한 외국인을 위한 상담 도우미 역할 톡톡(Talk Talk)! -

국내 체류 외국인에게 다양한 언어로 전화상담 서비스를 제공하기 위해 설립한 “외국인종합안내센터”(이하 ‘1345콜센터’)가 3월 31일로 개소 15주년을 맞이하였습니다.

1345콜센터는 2008년 3월 31일 개소 당시, 상담원 56명으로 단순 민원에 대한 상담서비스를 시작한 이래,

- 현재 108명의 상담원이 출입국 및 체류 관련 민원뿐만 아니라, 대한민국에서 생활·적응하는데 필요한 다양한 분야의 정보를 20개 언어로 제공하고 있습니다.

- 상담은 평일 오전 9시부터 밤 10시까지이며, 2022년 상담실적은 약 269만 콜로, 2008년 센터 개소 연도 190만 콜 대비 41.6% 증가하였습니다.

이 외에도, 질병관리청 등 19개 공공기관을 대상으로 “외국인↔1345콜센터↔기관”간 3자 통역서비스를 제공 중이며, 특히 2015년 10월부터는 ‘외국인을 위한 마을변호사*’ 통역 서비스도 지원하고 있습니다.

* 법무부 지정 변호사가 1345콜센터 상담사의 통역지원을 받아 언어장벽과 정보부족으로 법률서비스를 이용하기 어려운 외국인에게 무료 법률상담 제공

또한, 코로나 방역 사각지대에 놓인 외국인들에 대한 지원을 위해 방역 당국과의 협업체계를 강화하여 2020년 1월부터 2022년 6월까지 센터 운영을 24시간 상시 비상체제로 전환함으로써 코로나 대응에 공백이 발생하지 않도록 방역 관련 상담도 지원하였습니다.

김정도 출입국정책단장은 3월 31일 1345콜센터(서울 목동 소재)를 방문하여 운영 현황을 점검하고,

- 상담원들에게 “지난 15년간 친절하고 정확한 서비스로 국내 체류 외국인들에게 든든한 버팀목이 되어 주고, 코로나로 어려운 시기에 방역 사각지대에 놓인 외국인들에게 ‘아름다운 동행인’으로서, 맡은 바 역할을 성실히 수행한 것에 대해 진심으로 감사드린다”며, 노고를 격려하였습니다.

앞으로도 법무부는 1345콜센터 상담원 증원 추진 및 상담 품질 향상을 통해 역할을 한층 넓히는 동시에, 외국인들이 언어 장벽을 극복하고 행정 서비스를 어려움 없이 이용할 수 있도록 노력하겠습니다. 끝.

붙임 : 외국인종합안내센터 운영 개요

담당 부서	출입국·외국인정책본부 체류관리과	책임자	과 장	김태형 (02-2110-4055)
		담당자	사무관	배덕환 (02-2110-4062)



1] 설립 배경

- 「재한외국인 처우 기본법」 제20조에 따라 재한외국인에게 모국어로 출입국·체류상담 서비스와 생활정보를 제공하기 위해 설립

2] 연혁

- ('07. 5. 17.) 「재한외국인처우기본법」 제정
- ('08. 3. 31.) 외국인종합안내센터 설치 및 운영 개시 (상담사 56명)
- ('15. 10. 5.) 「외국인을 위한 마을변호사」 3자 통역 실시
- ('18. 3. 31.) 외국인종합안내센터 개소 10주년 (상담사 104명)
- ※ ('20. 1. 28. ~ '22. 6. 30.) 코로나19 관련 24시간 비상근무 실시 (주말 포함)

3] 주요 기능

- 국내 체류외국인을 위한 출입국·체류 민원 상담
- 외국인의 국내 체류 관련 생활편의 안내 및 고충 상담
- 19개* 기관 3자 통역서비스 제공

* 질병관리청(1339), 대검찰청, 서울중앙지방검찰청, 국민권익위원회(110), 국세청, 경찰청, 통계청, 금융감독원, 인천소방방재본부(119), 대전교도소, 천안교도소, 청주여자교도소, 현충원, 경찰서, 의료분쟁조정원, 한국소비자보호원, 국민연금공단, 다누리콜센터, 한국여성인권진흥원

- 외국인을 위한 마을변호사 3자 통역 서비스 지원
- 전자민원 신청절차 안내 등을 위한 헬프데스크 운영

4 상담전화 이용 개요

○ 상담전화 이용방법

- ▶ 이용방법 : 지역번호없이 1345로 전화 연결
- ▶ 상담시간 : 평일 09:00 ~ 22:00
(오후 6시 이후에는 한국어, 영어, 중국어 상담서비스 운영)
- ▶ 자동응답서비스(ARS) 안내사항
 - ①번 출입국관리사무소 위치 · 관할구역 · 근무시간 안내
 - ②번 사증신청결과 조회
 - ③번 퇴직신고 방문취업자 근무처신고안내
 - ④번 마을번호사 법률상담
 - ⑤번 상담사 연결
- ▶ 다국어 상담 : 1345연결 후 ARS 안내에 따라 원하는 언어의 번호를 누른 뒤 *표 버튼을 누르면 이용 가능



1345 + 국가번호 + *

- | | |
|-----------------------------------------|----------------------|
| 1 한국어 | 11 파키스탄어 اردو |
| 2 중국어 汉语 | 12 러시아어 Русский язык |
| 3 영어 English | 13 네팔어 नेपाली |
| 4 베트남어 Tiếng Việt | 14 캄보디아어 ភាសាខ្មែរ |
| 5 타이어 ภาษาไทย | 15 미얀마어 မြန်မာစာ |
| 6 일본어 日本語 | 16 독일어 Deutsch |
| 7 몽골어 Монгол хэл | 17 스페인어 Español |
| 8 인니어 Bahasa Indonesia
Bahasa Melayu | 18 필리핀어 Tagalog |
| 9 프랑스어 Français | 19 아랍어 اللغة العربية |
| 10 방글라데시어 বাংলা | 20 스리랑카어 සිංහල |

○ 제3자 통역서비스 구성체계



5 상담 실적

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
상담콜(건)	2,776,705	2,488,450	2,542,421	2,890,594	2,691,735	2,695,478
전년대비(%)	93.7%	89.6%	102.2%	113.7%	93.1%	100.1%

6 상담 사례

#① 위기의 외국인 배우자에게도 1345는 힘이 되어 드리겠습니다!

“늦은 시간 의사소통이 되지 않아 막막했는데 비자업무가 아님에도 불구하고
외국인이라는 이유만으로도 전화를 받아주셔서 감사합니다~”

결혼이민자 A씨는 늦은 시간 남편과 다투던 중 남편의 무자비한 폭력을 피해 아무것도 챙기지 못하고 집을 나왔으나 마땅히 갈 곳이 없어 인근 호텔에서 1345콜센터로 도움을 요청했습니다. 상담사는 한국어가 서툰 A씨를 대신하여 해당 내용을 112로 전달하였고, 이후 경찰관이 해당 호텔로 출동하여 집까지 동행 후 A씨가 남편을 피해 안전하게 짐을 챙겨 다문화센터에 입소할 수 있도록 도움을 주었습니다.

#② 어려운 법적 문제도 1345에 물어보세요!

“1345 덕분에 소송도 취하하고 집주인과 관계도 회복했어요~”

한국 식당에서 일하던 동포 B씨는 자녀가 아파 잠시 본국으로 들어가게 되었는데 자녀의 치료가 길어져 3개월 정도 체류하고 와보니 집주인으로부터 월세 미납자로 소송을 당하게 되었습니다. 갑작스럽게 소송장을 받고 고민하다가 1345콜센터로 전화를 걸어, 상담을 받던 중 외국인을 대상으로 하는 법률상담 서비스 ‘마을 변호사 제도’가 있다는 것을 알게 되었고, 변호사 상담을 통해 월세 납부에 대한 협의 후 소송이 취하되고, 집주인과 틀어졌던 관계도 회복하여 다시 한국에서 열심히 살게 되었다며 행복해하셨습니다.

#③ k-방역의 우수함을 세계에 알리는 민간외교관 역할까지 해내고 있습니다.

“외국인종합안내센터(1345) 덕분에 알 수 없었던 환자의 불편함을 알게 되어
치료까지 무사히 마칠 수 있었어요! 너무 감사합니다.”

우리 의료원에 입원 중인 외국인 확진자 C씨가 의료진에게 협조하지 않고 계속해서 불만을 제기하기에 1345콜센터에 통역을 요청하였습니다. 상담사는 그분이 한국어 처음이고 병원에서 주는 한식을 도저히 먹을 수 없어 힘들어한다는 사실을 통역해주셨고, 이러한 내용이 의료진에게 전달되었습니다. 음식 문제가 해결되자 환자분의 건강이 빨리 회복되었고 C씨는 무사히 치료를 마치고 본국으로 돌아갈 수 있었습니다.

#④ 우리의 노력이 또 다른 감염을 막을 수 있었다는 것에 뿌듯합니다!

“코로나19 검사 받기가 너무 무서웠는데 설득해줘서 너무 고맙고,
잘 치료해주신 의료진들에게도 감사하다고 전해주세요~”

건설현장에서 일하는 외국인 D씨는 주변에 확진자들이 많아 무서운데 신분이 노출 되는 것이 두려워 검사받기가 꺼려진다고 상담을 요청했습니다. 상담사의 끈질긴 설득으로 D씨 스스로 검사를 받았고, 검사결과가 양성으로 나와 생활치료센터에 입원하여 치료를 받을 수 있었고, 완치 후 퇴원하면서 1345콜센터에 연락하여 감사의 인사를 전했습니다.