

보도시점 2026. 9. 8.(화) 14시 배포 2026. 9. 8.(화)

“해외에서도 24시간 카톡으로 민원 상담”...‘재외동포 365민원콜센터’, 공공혁신 우수사례 선정

- 국적·병무·가족관계·건강보험 등 365일 24시간 5개 언어로 상담
- 카카오톡 상담 이용 증가...‘2026 카카오 공공혁신 어워즈’ 수상

- 해외에 거주하는 재외동포가 시차와 관계없이 카카오톡으로 국적·병무·가족관계 등 각종 민원을 상담할 수 있는 ‘재외동포 365민원콜센터’가 카카오 공공서비스 혁신 우수사례로 선정됐다.
- 재외동포청(청장 김경협)은 ‘재외동포 365민원콜센터 카카오톡 상담 서비스’가 ‘2026 카카오 공공혁신 어워즈’에서 우수사례로 선정돼 수상했다고 8일 전했다.
 - 카카오가 주최·주관하는 ‘카카오 공공혁신 어워즈’는 카카오 서비스를 활용해 공공서비스를 개선하고 국민 편의를 높인 중앙부처·공공기관·지방자치단체의 사례를 선정하는 행사다. 시상식은 이날 오후 서울 용산구 나인트리 프리미어 로카우스 호텔에서 열렸다.
- 재외동포청은 해외에 거주하는 동포들이 시간과 장소를 구애받지 않고 민원을 상담할 수 있게 2024년 1월 카카오톡 상담을 시작했다.
 - 별도의 국제전화 없이 카카오톡으로 상담할 수 있으며, 한국어·영어·중국어·일본어·러시아어 등 5개 언어로 365일 24시간 이용할 수 있다.
 - 상담 분야도 국적·병무·가족관계·재외국민등록·아포스티유 등 주요 영사 민원부터 국민연금·건강보험·국세·관세·고용 등 관계기관 업무까지 폭넓게 다룬다.

□ 실제 카카오톡을 이용한 상담은 꾸준히 늘고 있다.

- 카카오톡 상담은 2024년 5,376건에서 2025년 6,201건으로 15.3% 증가했다. 올해는 7월 말까지 4,874건을 기록했다. 재외동포 365만원 콜센터 카카오톡 채널 친구 수도 1만 1,600명으로 늘었다.

□ 카카오톡 이용이 어렵거나 제한된 지역의 재외동포는 전화와 웹콜, 웹챗을 이용할 수 있다. 재외동포청은 2024년 4월 데이터 통화 방식의 웹콜을, 같은 해 9월에는 별도의 애플리케이션 설치 없이 인터넷 브라우저에서 상담할 수 있는 웹챗을 도입했다.

□ 김연식 재외동포서비스지원센터장은 “재외동포들의 민원 상담 편의를 높인 노력이 좋은 평가를 받아 뜻깊게 생각한다” 며 “앞으로도 재외동포의 목소리에 귀 기울이고, 더욱 편리한 민원 서비스를 제공하기 위해 노력하겠다” 고 말했다.

담당 부서	재외동포청 재외동포서비스지원센터	책임자	센터장	김연식 (02-6399-7150)
		담당자	사무관	손영준 (02-6399-7161)

참고

「재외동포 365 민원콜센터」 운영

□ 업무 개요

- 전 세계 재외동포에게 민원편의 제고를 위해 한·영·일·중·러 5개 국어로 전화, 카톡, 웹콜, 웹챗 민원상담 서비스 제공
- (상담시간) 365일 24시간 연중 무휴
- (상담언어) ①한국어 ②영어 ③중국어 ④일어 ⑤러시아어
- (상담방식) 전화(02-6747-0404), 카카오톡상담(카톡), 웹콜, 웹챗

1	카카오톡상담(카톡)	◦ 대중적으로 친숙한 채팅 앱(App)인 '카카오톡'을 활용한 '카카오톡 상담 서비스'를 개시('24.1.19)
2	데 이 터 통 화 (웹 콜) - webcall.g4k.go.kr-	◦ 카톡 제한 국가에 체류 중이거나 사용이 익숙하지 않은 동포들의 이용 편의를 위한 웹콜 개시('24.4.30)
3	데 이 터 채팅 (웹 챗)	◦ 별도의 어플리케이션 다운로드 없이 웹 브라우저 환경에서도 채팅 상담이 가능한 웹챗 개시('24.9.10)

- (상담내용) ①동포청 대표전화 ②아포스티유, 해외이주신고, 재외국민등록 등 동포청 업무 문의 안내 ③가족관계, 국적, 동포 비자, 병무, 운전면허, 보훈, 국세, 관세, 고용, 건강보험, 국민연금 등 각 기관 재외동포 관련 업무상담 안내

365 Civil Service Call Center for Overseas Koreans

국제통화로 부담없이, 언제 어디서나

**재외동포
365 민원콜센터**

365 Civil Service Call Center
for Overseas Koreans

02-6747-0404 / +82 2-6747-0404

QR을 스캔하여 전화·카톡·웹챗·웹콜 중
원하는 방식으로 상담하세요!

운영시간 연중무휴 24시간 (주말·공휴일 포함)
상담언어 한국어·영어·일본어·중국어·러시아어
상담분야
국적/ 병무/ 출생/ 혼인/ 운전면허/ 건강보험/ 국민연금/
국세/ 관세/ 보훈/ 고용/ 교육/ 입양동포/ 해외이주/
재외국민등록/ 아포스티유·영사확인

