

법무부, 외국인 인권침해 ‘1345 콜센터 1번’ 신설...한 달 만에 6배 이상 신고 급증

- 전용 신고번호(1번) 지정으로 20개 다국어로 피해 신고접수, 상담, 관계기관 연계까지 원스톱 지원
- 전화 통화 외에도 SNS 신고채널을 추가 개설하여 신고 접근성 강화

국내 체류 외국인 노동자들이 임금체불이나 성폭력 등 인권침해를 당했을 때 20개 언어로 즉시 도움을 요청할 수 있는 전용 창구가 마련됐습니다.

법무부(장관 정성호)는 '1345 외국인종합안내센터'에 인권침해 전용 신고번호(1번)를 신설한 결과, 한 달 만에 신고 접수가 종전보다 6배 이상 급증하는 등 실질적인 구제 효과를 거두고 있다고 밝혔습니다.

법무부는 국내 체류 외국인이 노동자가 임금체불, 폭행, 성희롱·성폭력, 여권 압수, 강제노동 등 각종 인권침해를 보다 쉽고 신속하게 신고할 수 있도록 2026. 5. 27.부터 ‘1345 외국인종합안내센터(이하 ‘1345 콜센터’) 상담 창구에 「외국인 인권침해 전용 신고번호(1번)」를 신설하여 운영하고 있습니다.

※ (1345 콜센터) 20개 언어로 외국인·동포의 국내 생활에 필요한 상담과 정보를 제공하는 다국어 콜센터로, 비자·체류 관련 민원 상담, 관계기관 연계, 제3자 통역 서비스 제공(상담직원 108명 근무)

종전에는 외국인 노동자가 인권침해를 신고하기 위해 상담 분야에 따라 여러 기관에 문의하여야 하는 불편이 있었으나, 이제는 1345로 전화한 후 ‘1번’만 누르면 전담 다국어 상담사에게 즉시 연결되어 신고를 하거나 상담을 받을 수 있게 되었습니다.

전용번호(1번) 구축 전에는 월 평균 22건 접수되던 신고 건수가 구축 이후 1개월간 142건으로 약 6.4배 급증하였습니다.

인권침해 전용 신고번호(1번)는 외국인 노동자가 한국어 부족 등 언어장벽이나 신고절차에 대한 정보 부족으로 적기에 도움을 요청하지 못하는 문제를 해소하고, 인권침해 피해를 보다 신속하게 구제하기 위해 마련되었습니다.

특히, 고용허가제(E-9) 근로자, 계절근로자(E-8), 외국인 연예인(E-6), 외국인 선원(E-10), 결혼이민자 등 취약한 환경에 놓일 수 있는 외국인들이 보다 쉽게 인권침해 등 피해 사실을 신고할 수 있도록 20개 언어로 상담창구를 운영하고 있습니다.

또한, 국내에서 전화번호를 개통하지 않아 전화 신고가 어려운 외국인 노동자를 위해 SNS 신고 채널도 함께 운영합니다. 외국인 노동자들이 평소 많이 이용하는 페이스북(Facebook) 페이지를 활용하여 문자, 사진, 동영상 등을 통해 피해 사실을 신고할 수 있도록 함으로써 신고 접근성을 높이고, 사업장 내 소음 등으로 통화가 어려운 경우에도 안전하게 도움을 요청할 수 있게 되었습니다.

※ **(신고방법)** 페이스북 페이지 'Migrant Rights' 검색 또는 QR 코드 스캔 후, 메시지 발송

접수된 신고는 전국 19개 출입국·외국인청(사무소)의 이민자권익보호관, 범죄피해자 원스톱솔루션센터, 외국인을 위한 마을변호사(전국 총 112명), 지방노동청, 인신매매피해자 권익보호기관 등 관계기관에 연계하여 권리구제가 보다 실질적으로 이루어질 수 있도록 지원할 계획입니다.

한편, 법무부 차용호 출입국·외국인정책본부장은 7. 3.(금) 외국인종합안내센터에 방문하여 외국인 노동자 인권침해 신고체계 운영현황을 점검하고 상담 현장을 살폈습니다.

이날 차용호 본부장은 상담사들과의 간담회에서 "1345 외국인종합안내센터는 단순한 안내센터를 넘어 외국인 노동자의 인권과 권익을 보호하는 첫 번째 관문이자 가장 가까운 지원창구"라며, "도움을 요청하는 외국인 노동자의 목소리를 놓치지 말고, 피해 신고부터 상담, 관계기관 연계까지 세심하고 책임감 있게 대응해 주길 바란다"고 당부하였습니다.

법무부는 앞으로도 외국인 노동자가 안심하고 생활할 수 있는 인권친화적 거주환경을 조성하고, 신속한 권리구제를 위해 최선을 다하겠습니다.

담당 부서	출입국·외국인정책본부 이민자 인권·권익팀	책임자	팀 장	전강섭 (02-2110-4106)
		담당자	사무관	전홍근 (02-2110-4151)
담당 부서	서울출입국·외국인청 온라인체류·사증민원센터	책임자	센터장	옥효재 (02-6908-1302)
		담당자	팀 장	박초룡 (02-6908-1300)







1] 설립 배경

- '08.3.31. 「재한외국인처우기본법」에 따라 국내 체류 외국인에게 모국어로 출입국·체류상담 서비스와 생활정보를 제공하기 위해 설립
- ※ 근거 : 「재한외국인 처우 기본법」제20조(외국인에 대한 민원 안내 및 상담)

2] 주요 현황

- 상담 인력 108명이 20개* 언어로 출입국 민원 등 상담 서비스 제공
 - * 한국어, 영어, 중국어, 일본어, 베트남어, 태국어, 몽골어, 프랑스어, 스페인어, 인도네시아어, 러시아어, 독일어, 네팔어, 상할리어, 타갈로그어, 크메르어, 우르두어, 벵골어, 미얀마어, 아랍어
- 제3자 통역 서비스 제공 기관 : 외국인을 위한 마을변호사*, 검·경 등 20개** 기관
 - * '15. 9월부터 언어장벽과 정보부족으로 기본적인 법률상담을 받기 어려운 국내 체류 중인 다양한 언어권의 외국인에게 소송 등 각종 권리구제절차 이전 단계까지의 법률상담 제공
 - ** 금융감독원 대검찰청 서울중앙지방검찰청 국민권익위원회 국세청 경찰청 통계청 질병관리본부 인천소방방재본부(119), 대전교도소, 천안교도소, 청주여자교도소, 현충원 의료중재위원회 소비자보호원 국민연금공단 다누리콜센터 대전시청 귀촌귀농센터 원스톱 솔루션센터
- 2025년 상담 현황 : 총 상담건수는 약 254만건이며, '25.1.~12. 언어별 누적 상담실적은 중국어 283,203건 > 베트남어 179,179건 > 영어 171,107건 순
- ※ 체류자격별로는 재외동포(F-4) 133,955건 > 비전문취업(E-9) 121,435건 > 유학(D-2) 106,104건 > 결혼이민자(F-6) 91,216건 순임

3] 1345 상담전화 이용안내

- 이용 방법 : 지역번호 없이 1345로 전화 연결
- 상담 시간 : 평일 09:00 ~ 22:00
- ※ 오후 6시 이후에는 한국어, 영어, 중국어 상담서비스 운영

붙임 4

출입국·외국인청(사무소) 이민자권익보호관 연락처

<2026. 6.>

연번	청·사무소	부서	주소(창구 위치)	연락처
1	서울	국적·통합과	서울특별시 양천구 목동동로 151 (3층 국적·통합과 창구)	02) 2650-6231
2	부산	관리과	부산광역시 중구 총장대로 22-1 (2층 이민통합지원센터 창구)	051) 461-3084
3	인천	관리과	인천광역시 중구 서해대로 393 (3층 이민통합지원센터 창구)	032) 890-6318
4	수원	관리과	경기도 수원시 영통구 반달로 39 (3층 운영지원팀 창구)	031) 695-3812
5	제주	관리과	제주특별자치도 제주시 웅담로 3 (2층 운영지원팀 창구)	064) 741-5417
6	서울 남부	관리과	서울특별시 강서구 마곡서1로 48 (3층 이민통합지원센터 창구)	02) 6980-4802
7	안산	관리과	경기도 안산시 단원구 광덕4로 88 5층 (5층 이민통합지원센터 창구)	031) 364-5725
8	대구	관리과	대구광역시 동구 이노밸리로 345 (2층 이민통합지원센터 창구)	053) 980-3558
9	대전	관리과	대전광역시 중구 목종로26번길 7 (3층 이민통합지원센터 창구)	042) 220-2190
10	여수	관리과	전라남도 여수시 무선로 265 (2층 이민통합지원센터 창구)	061) 689-5517
11	양주	관리과	경기도 양주시 평화로1475번길 23 (3층 운영지원팀 창구)	031) 828-9311
12	울산	관리과	울산광역시 중구 종가로 405-1 (1층 이민통합지원센터 창구)	052) 279-8023
13	광주	관리과	광주광역시 서구 상무대로911번길 22 (2층 이민통합지원센터 창구)	062) 605-5203
14	창원	관리과	경상남도 창원시 마산합포구 제2부두로 30 (2층 이민통합지원센터 창구)	055) 981-6021
15	춘천	관리과	강원도 춘천시 동내면 사암길 12 (1층 이민통합지원센터 창구)	033) 269-3223
16	청주	심사과	충청북도 청주시 흥덕구 비하로12번길 52 (2층 이민통합지원센터 창구)	043) 230-9081
17	전주	관리과	전라북도 전주시 덕진구 동부대로 857 (1층 이민통합지원센터 창구)	063) 249-8621
18	화성(보)	사법과	경기도 화성시 만세구 마도면 화성로 739 (1층 민원실 창구)	031) 8055-7033
19	청주(보)	사법과	충청북도 청주시 서원구 청남로1887번길 49 (1층 사법과 창구)	043) 290-7538



▲ 페이스북 페이지 메인 화면



▲ 페이스북 메시지 연결 QR 코드