

2025 인구주택총조사 콜센터 운영 시작

- 총조사 해결사, 2025 인구주택총조사 콜센터에 “무엇이든 물어보세요”
- AI 기반의 콜센터 도입으로 대국민 민원 서비스 향상 기대

국가데이터처(안형준 처장)는 10월 22일에 시작되는 2025 인구주택총조사를 앞두고 10월 16일(목) 오늘 대전 KT 인재개발원에 마련한 총조사 콜센터의 개소식을 개최하고, 총조사 기간에 조사에 관한 민원 응대가 원활하게 이루어질 수 있도록 상담 시스템 전반을 최종 점검하였다.

2025 인구주택총조사 콜센터는 10월 17일부터 11월 20일까지 전문 상담원과 AI 기술을 이용해 24시간 운영되며, 총조사에 관한 궁금증을 빠르게 해소하고 전화조사를 실시하는 등 응답 가구가 조사에 편리하게 참여할 수 있도록 다양한 편의를 제공한다.

이번 조사에서는 영어, 중국어는 물론 베트남어 전담 외국어 상담원을 확대하고, 보이스봇(말로하는, 누르는 ARS), 챗봇, STT(Speech To Text) 등 AI 기술 이용한 다양한 상담 채널을 도입하여 상시 응대 체계를 갖추고 민원 서비스의 품질을 높이고자 하였다.

[2025 인구주택총조사 콜센터 운영 개요]

- 대표번호: **080-2025-2025**
 - 외국어 전용: 영어(070-7773-0985), 중국어(070-7773-0986), 베트남어(070-7773-0987)
- 운영기간: '25.10.17. ~ 11. 20. (35일간)
- 운영시간: 보이스봇(챗봇) 24시간, 상담원 **08:00 ~ 21:00** (13시간)

게다가, 응답자가 콜센터(또는 홈페이지)를 통해 전화조사를 예약할 수 있으며, 이 경우 응답자는 원하는 시간에 본인 확인(조사안내문의 주소, 참여번호)을 거쳐 조사를 진행하게 된다.

한편, 콜센터에 문의 시 모든 상담원이 통화 중이거나 부재중(근무시간 외)일 경우, 문의자가 전화번호를 남기면 상담원이 발신정보 알리미 서비스를 통해 전화 발신(당일 또는 익일 오전)할 예정이므로 안심하고 전화를 받으시면 된다.

안형준 국가데이터처장은 “2025 인구주택총조사 대상 가구는 모바일, PC, 전화, 방문조사 등 다양한 방법으로 조사에 참여할 수 있으며, 조사 참여와 관련해서 도움이 필요한 경우 언제든지 콜센터로 연락 바란다”라며, “한분 한분의 대답이 대한민국에 좋은 답이 될 수 있도록 국민의 적극적 참여와 관심을 부탁드립니다”고 밝혔다.



2025년 10월 1일자로 통계청이 국가데이터처로 승격하였습니다. 다만 미리 제작된 인구주택총조사 인쇄물과 홍보물 등에는 통계청으로 표기되어 있음을 양해 바랍니다.

- 붙임 1. 2025 인구주택총조사 콜센터 개소식 사진
 2. 2025 인구주택총조사 조사 안내 포스터
 3. 2025 인구주택총조사(표본) 개요

담당 부서	조사관리국 인구총조사과	책임자	과 장	김서영 (042-481-3720)
		담당자	서기관	정은숙 (042-481-3721)





2025 인구주택총조사 콜센터에서 상담 시연 중인 안형준 국가데이터처장



2025 인구주택총조사 콜센터 관계자 단체 사진(가운데 안형준 국가데이터처장)

1. 인구주택총조사 연혁

- 인구총조사는 1925년부터, 주택총조사는 1960년부터 5년마다 실시
 - 1949년에 대한민국 정부 수립 이후 최초의 총조사 실시
- 2015년부터 결합(Combined) 센서스 방식을 도입하여, 전수조사는 등록센서스로 매년 실시하고 표본조사는 5년 주기 유지
 - (기본항목, 전수조사) 행정자료를 활용한 등록센서스
 - (심층항목, 표본조사) 인터넷·전화·방문면접 등 현장조사 실시

2. 법적 근거

- 총조사 실시: 통계법 제5조의4, 통계법 시행령 제2조의4
- 지정통계* 지정: 통계법 제17조 제1항
 - * 인구총조사: 지정통계 제101001호, 주택총조사: 지정통계 제101002호
- 그 외 세부 사항: 인구주택총조사 규칙(기획재정부령 제1130호, 2025.6.20. 일부개정)

3. 조사 기준 시점: 2025. 11. 1. 0시 현재

4. 조사 대상

- 조사 기준 시점 현재 대한민국 영토 20% 표본조사구 내 상주하는 모든* 내·외국인과 이들이 살고 있는 거처(약 5백만 가구 대상)
 - * (조사 제외) 해외에 3개월 이상 거주하고 있거나 거주 예정인 사람, 주한 외교관 및 그 가족, 국내 주둔 외국 군인·군무원 및 그 가족
 - 다만, 기숙·사회 시설의 가구 및 가구원은 전수조사 실시

5. 조사항목: 총 55개 중 현장조사 42개, 행정자료 등 대체 13개



6. 조사방법

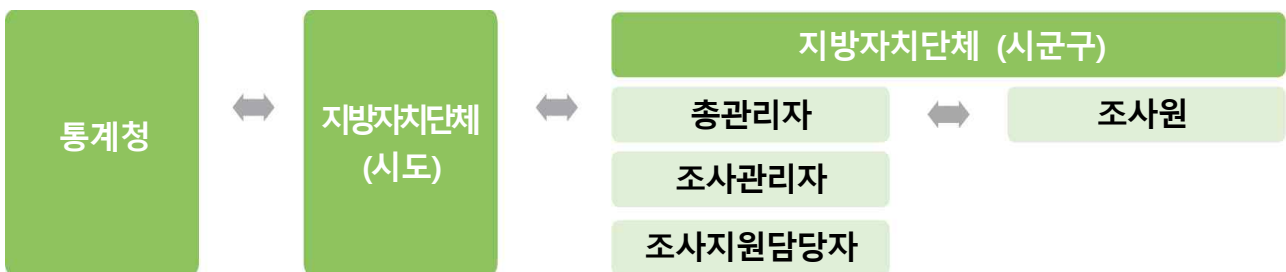
- 인터넷(PC, 모바일) · 전화조사를 먼저 실시하고,
- 미완료 가구를 대상으로 조사원의 방문면접조사(태블릿PC 등) 실시

7. 조사기간

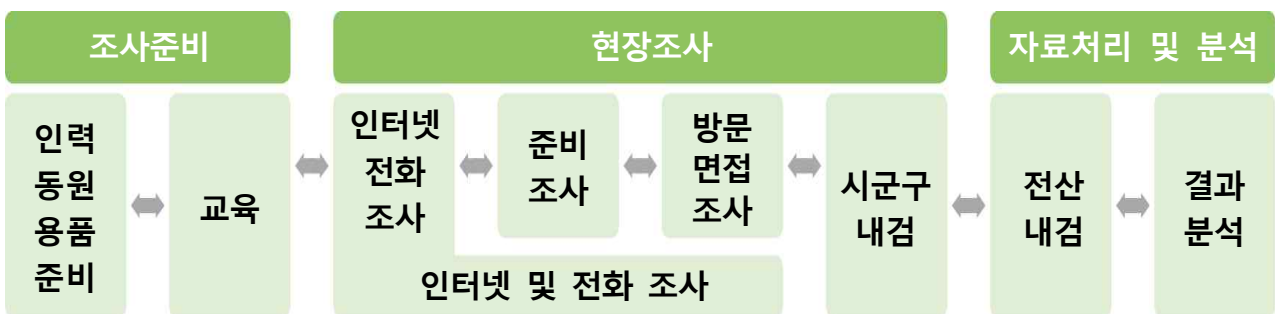
- 인터넷 및 전화조사: '25. 10. 22. ~ 10. 31.(10일간)
- 방문면접조사*: '25. 11. 1. ~ 11. 18.(18일간)
 - * 기간 중 인터넷 · 전화조사 참여 가능
- 정리 및 제출: '25. 11. 19. ~ 11. 20.(2일간)

8. 현장조사 실시체계

- 주관기관: 통계청 / 실시기관: 지방자치단체
- 조사체계



- 조사단계



9. 현장조사 동원 인력: 총 31,000명 내외

- 공무원 1,000명 내외, 조사요원 30,000명 내외

10. 소요 예산: 1,146억 원

11. 결과 공표: '26. 11월