

보도시점 (온라인) 2026. 6. 30.(화) 14:00
(지면) 2026. 7. 1.(수) 조간

“말로 하는 민원서류 발급” 올 연말 도입 2천만명이 써본 ‘AI정부24’ 더 편해집니다

- AI정부24 서비스 시범 운영 3개월 만에 누적 이용자 2,848만 명 달성
- 올 하반기부터 서식 입력 없이 대화만으로 신청할 수 있는 '민원서류 발급 서비스'를 주민등록등본 등 수요가 높은 민원부터 단계적 도입

< AI 정부24 시범서비스 이용 사례 >

① 고령자 등 취약계층에도 맞춤형 정부 서비스 제공 [디지털 취약계층 지원]

홀로 거주하는 고령자 A 씨는 평소 정부에서 제공하는 혜택을 찾고 싶었으나 검색 방법이 서툴러 어려움을 겪었다. AI정부24가 도입된 이후, 정부24에 “70세 혼자 사는 노인입니다. 정부에서 주는 혜택(오타)을 알고 싶습니다.” 라고 오타를 포함하여 입력했음에도, 노인 맞춤 돌봄서비스와 노인 일자리 및 사회활동 지원 등 맞춤 혜택을 추천받았다. A 씨는 화면의 신청 버튼을 눌러 그 자리에서 서비스 신청까지 마칠 수 있었다.

② 정확한 민원 명칭을 몰라도 연속 대화를 통한 세부적인 정책 정보 제공[정책 안내]

서울에 거주하는 B 씨(30대)는 임신 준비를 위해 정부24 AI 서비스를 이용했다. “서울에 사는데 임신 관련한 혜택 알려줘”라고 질문하자 AI는 ‘임신·출산 종합정보 안내’, ‘맘편한 임신 서비스’ 등 맞춤형 혜택을 추천했다. 이어 “난임 시술비 관련 혜택은 없어?”라고 묻자, AI는 대화 맥락을 이해해 ‘서울시 난임부부 시술비 지원’ 제도에 대한 지원 대상, 신청 방법까지 상세히 설명했다.

행정안전부(장관 윤호중)는 현재 시범 운영 중인 ‘AI정부24’의 이용 분석 결과를 공유하고, 인공지능 기술을 접목한 정부24 민원 발급 서비스의 미래 모습을 제시했다.

이번 이용 분석 결과에 따르면, 지난 3월 9일부터 약 3개월 동안 운영 중인 AI정부24 서비스의 누적 이용자 수는 2,848만 명을 기록했으며, 총 3,046만 건의 질의를 처리한 것으로 나타났다. 특히 국민이 정확한 행정 용어를 몰라도 일상 언어로 편하게 질문하면, 인공지능(AI)이 문맥을 파악

해 최적의 서비스를 추천하는 새로운 경험을 선보였다. 이와 함께, 'AI 추천 서비스'의 신청 전환율*은 54.9%(총 2,110만 건 중 1,158만 건)에 달해, 앞으로 국민이 민원을 신청하는 데 드는 시간을 획기적으로 줄여 줄 것으로 기대된다.

* AI가 서비스를 추천하고 신청 버튼을 제공했을 때, 사용자가 신청 버튼을 클릭한 비율

>> 연령별 이용 현황 분석 및 철저한 보안 안심망 구축

먼저 이용 현황을 세부적으로 살펴보면, 민원 명칭 중심의 짧은 '키워드형' 질의가 93%로 대다수를 차지했으나, 문장 형태의 '자연어형' 질의도 7%를 기록했다. 특히 자연어 질의는 20~50대보다 10대와 60대에서 상대적으로 높게 나타났다. 이는 해당 연령대가 필요한 민원의 정확한 명칭을 알지 못하여 일상 언어로 질문한 데 따른 것으로 보이며, 향후 사용자 인터뷰 등을 통해 추가로 원인을 분석할 계획이다.

반면에 연령대별 관심사에 따른 질의 내용에서는 뚜렷한 차이가 나타나 생애주기별 맞춤형 안내의 필요성을 확인했다. 실제로 10대는 학업과 아르바이트 증명, 20대는 주거와 소득 증명, 40·50대는 자산관리, 60대는 노후 소득에 높은 관심을 보였다. 이번 AI정부24 이용 현황 분석은 가장 많은 사용자가 이용하는 정부 인공지능(AI) 서비스에 대한 이용 현황을 최초로 공개해, 연령대별로 필요한 서비스를 알게 됐다는데 큰 의미가 있다.

아울러 행정안전부는 시범서비스 운영 과정에서 발생할 수 있는 생성형 인공지능(AI)의 한계를 극복하기 위해 촘촘한 기술적 안전장치를 마련했다. 먼저, 부적절한 질의를 차단하는 '가드레일' 시스템을 적용해 욕설·폭력 등 유해 콘텐츠와 프롬프트 추출 등 보안 공격을 차단하고 있으며, 운영 과정의 질의를 상시 분석해 시스템을 보완하고 있다.

이와 함께 개인정보와 민감한 행정 데이터는 입력 단계에서부터 자동으로 가림(마스킹) 처리되며, 대화가 종료되는 즉시 데이터가 파기되도록 설계해 보안 신뢰성을 한층 더 높였다.

>> 연말부터 단계적 적용할 차세대 지능형 민원 서비스 발전 방안

행정안전부는 이번 시범서비스 분석 결과를 바탕으로 올 연말부터 단계적으로 적용할 미래 발전 방안을 제시했다.

첫째, 가드레일과 마스킹 등 안전장치를 지속적으로 고도화하는 한편, 범부처 민원 데이터를 현행화하고 표준화·구조화하여 인공지능(AI)의 오답(환각 현상)을 최소화하고 답변의 정확성과 보안 신뢰성을 더욱 높인다.

둘째, 별도의 복잡한 온라인 서식 입력 없이 인공지능(AI)과의 대화와 본인 인증만으로 여러 증명 서류를 즉시 발급받는 ‘AI Agent 기반 대화형 민원서류 발급 서비스’를 주민등록등본, 토지대장 등 수요가 높은 민원부터 단계적으로 도입한다.

셋째, 연령대별 관심사 차이가 확인된 만큼, 사용자의 위치 정보와 개인별 관심 주제를 반영하여 맞춤형 정부 혜택을 제공하는 서비스를 강화한다. 마지막으로, 디지털 환경에 익숙하지 않은 고령자도 손쉽게 이용할 수 있도록 지원한다. 어르신(시니어) 전용 페이지에 직관적인 인공지능(AI) 연계 버튼과 사전 질문 생성 기능을 마련하고 음성 대화 기능을 확대해 디지털 취약계층의 이용 편의를 확실하게 높일 계획이다.

한편, 인공지능(AI) 전문가들도 'AI 정부24'를 공공분야 인공지능 도입의 대표적인 모범 사례로 꼽았다. 김세엽 셀렉트스타 대표는 "이러한 대규모 실사용 데이터는 아주 귀한 데이터로 보이며, 운영 데이터를 분석해 개선 방향까지 도출했다는 점에서 깊이 있는 접근"이라고 평가했다. 공덕조 광주과학기술원(GIST) 교수는 "짧은 기간에 시범서비스를 구축한 점을 높이 평가하며, 여러 제약이 있는 환경 속에서도 시행착오를 극복하며 추진해 온 점이 인상적"이라며 힘을 실었다.

윤호중 행정안전부 장관은 “AI정부24는 인공지능이라는 강력한 도구를 통해 국민 한 분 한 분의 목소리에 응답하는 ‘AI 민주정부’로 나아가는 중대한 디딤돌이 될 것”이라며, “올 연말까지 대화형으로 완결되는 민원 발급 서비스를 성공적으로 구현해, 디지털 기술의 혜택을 전 국민이 차별 없이 누리는 국민 중심의 공공서비스를 만들어 나가겠다”라고 밝혔다.

담당 부서	인공지능정부실 통합포털정책과	책임자	과 장	정현관 (044-205-6450)
		담당자	사무관	권완필 (044-205-2916)

