

복지위기 알림 앱 활용 안내

한국사회보장정보원
복지안전본부 복지안전사업부

복지위기알림

도움이 필요할 때, 언제든지



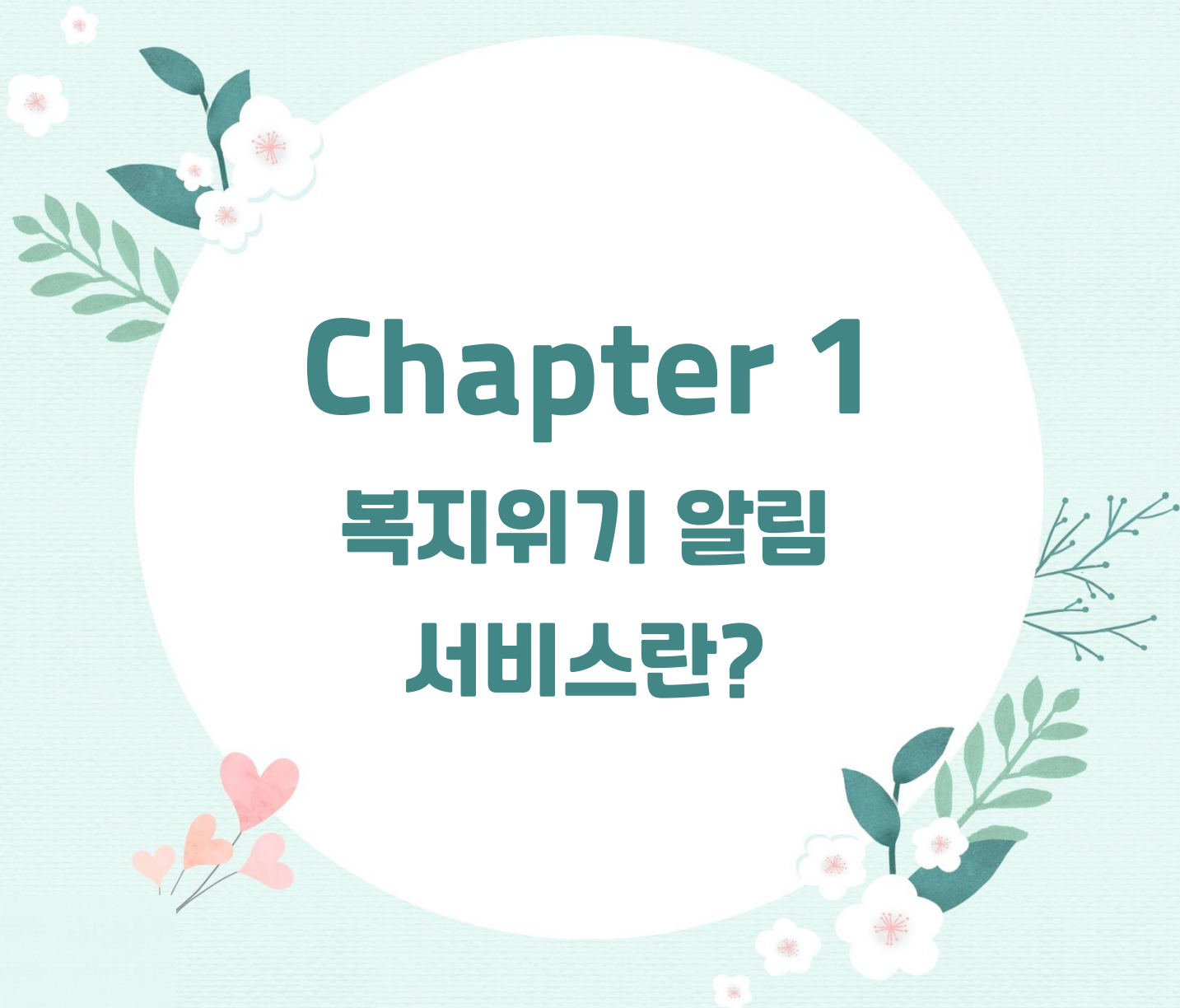
복지위기 알림
서비스



복지위기 알림 앱

진행 순서

1. 복지위기 알림 서비스란?
2. 복지위기 알림 앱 사용방법



Chapter 1

복지위기 알림 서비스란?



Chapter 1. 복지위기 알림 서비스

01 도입배경

송파 세 모녀 사건(2014. 2.)



복지사각지대
발굴관리 시스템 구축
복지사각지대 대상자 발굴
및 지원 수행

2015. 12.

수원 세 모녀 사건(2022. 8.)



복지위기 알림
서비스 구축
현장의 위기 대상자 발굴
및 지원 수행

2024. 6.



Chapter 1. 복지위기 알림 서비스

01

도입배경

기존의 행정데이터만으로는 복지사각지대 발굴에 **한계** 발생

* 행정데이터 입수 시점에 따라 서비스 지원 시기를 놓치기도...

현장의 다양한 위기신호 수집 필요

국민 누구나 **복지위기 상황**을 **쉽게** 알릴 수 있는 창구 필요!

"사각지대 발굴 체계의 **새로운 패러다임**"

기존

행정
데이터



현장의
위기 신호



촘촘한
위기가구 발굴



Chapter 1. 복지위기 알림 서비스

02 사업 설명

상세내용

➤ 다양한 복지위기 알림 채널을 활용하여 본인 혹은 이웃의 복지 위기 상황 알림(관할 지자체 연계)

알림채널

- 온 라 인 : 복지위기 알림 앱, 복지로
- 오프라인 : CU편의점

이용자

- 일반국민, 업무유관자(지역사회 인적 안전망)*

* 지역사회보장협의체, 명예사회복지공무원, 신고의무자(공무원, 복지·의료·교육기관 종사자, 이통장, 검침원 등)

대상자

- 복지 위기 상황*에 처한 본인과 이웃

* 생계지원, 돌봄·보호, 건강·의료, 일상생활, 주거지원, 일자리, 채무·법률, 고립·고독, 기타

입력정보

- (본인) 복지 위기 상황, 주민등록번호, 위치정보(주소), 도움 요청 내용 등
- (이웃) 복지 위기 상황, 위치정보(주소), 도움 요청 내용 등



Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

02 사업 설명

본인 - 도움 요청

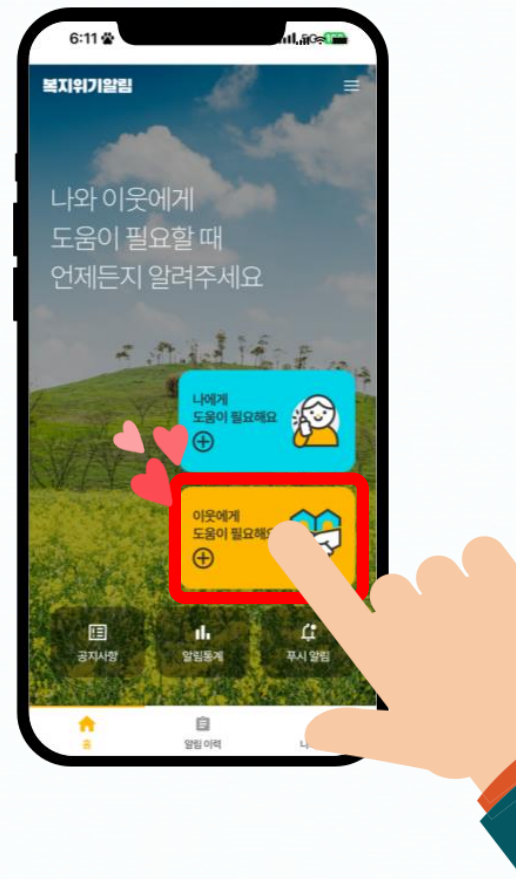


이웃 - 주변 이웃,
업무수행(체납 확인,
전기 검침)



위기상황 발견

복지위기 알림 신고



지자체
전달

복지지원





Chapter 1. 복지위기 알림 서비스

03 알림채널 - 온라인

복지위기 알림 앱

- ▶ **(이용자)** 일반 국민, 업무 유관자
 - (일반국민) 가입시 입력정보 최소화
 - (업무 유관자) 회원 관리를 위한 추가 정보 입력(직종/업종 등)
- ▶ **(위기 알림 대상)** 본인, 이웃
 - (본인알림) 주민번호 등 개인정보
 - (이웃알림) 위치, 상황 등 필수 정보만
- ▶ **(특징)**
 - 회원, 비회원, 익명 신고를 통해 언제 어디서든 누구나 본인, 이웃의 복지 위기 상황 알림 가능
 - 명예사회복지공무원 등 사각지대 발굴을 수행하는 민간 인적 안전망의 쉽고 빠른 신고 수단 역할

(회원 유형)
일반 국민·업무유관자 구분

(복지위기 알림)
본인, 이웃 위기알림 구성

(위기상황 선택)
정확한 업무처리를 위해 입력

(익명 알림)
도움요청자 정보 비공개



Chapter 1. 복지위기 알림 서비스

03

알림채널 - 온라인

복지로 포털

- › (이용자) 일반 국민
 - (일반국민) 가입시 입력정보 최소화
- › (위기 알림 대상) 본인, 이웃
 - (본인알림) 주민번호 등 개인정보
 - (이웃알림) 위치, 상황 등 필수정보만
- › (특징)
 - ‘복지위기 알림’ 앱과 동일한 기능
 - 기존 복지로의 “도움요청” 기능 통합

(복지로 메인 페이지)
복지위기 알림

(위기 알림 유형)
본인, 이웃 위기 알림

(알림 내용 입력)
대상자의 위기 정보 입력

번호	BOK000000000179
요청유형	본인
간략내용	일이삼사오육칠팔구공
등록일자	2024-02-02
서비스의뢰 여부	N
처리상태	접수대기

(알림 내역)
복지위기 알림 내역 확인



03

알림채널 - 오프라인

CU 편의점

- ▶ **(이용자) 편의점 직원**
- ▶ **(위기 알림 대상) 이웃**
 - 이름, 성별, 연락처 등 대상자 동의를 얻어 기입 가능한 정보를 입력
- ▶ **(특징)**
 - 전국 CU편의점(1.8만개)을 통해 편의점 직원이 복지위기 대상자 발견시, POS 기기*로 도움요청
 - * 기존 경찰청과 연계하여 미아 보호, 아동학대 신고기능 운영 중

신고

신규 메뉴 추가

미아보호신고

길을 잃은 아동, 치매환자
등을 발견 시

(112에 자동으로 신고됩니다)

아동학대신고

아동학대 현장 목격
또는 아동학대 의심 시

(112에 자동으로 신고됩니다)

복지 사각지대 제보

결식아동, 학대피해 의심, 독거노인 등
복지서비스가 필요한 경우

(지자체 복지담당자에게 전달됩니다)

선택하기

선택하기

선택하기

① 허위신고는 관계법령에 의거 처벌 받을 수 있습니다. (5년 이하 징역)

(편의점 POS 화면)

복지 사각지대 제보

터치 시 선택 (중복 가능)

통합조회 > 신고 > 아동학대신고

유형 선택 : 결식 우려 아동 / 아동학대 의심 / 빈곤 가정 / 노숙 (유형 미정)

대상자 정보(확인 가능한 경우에만 입력)

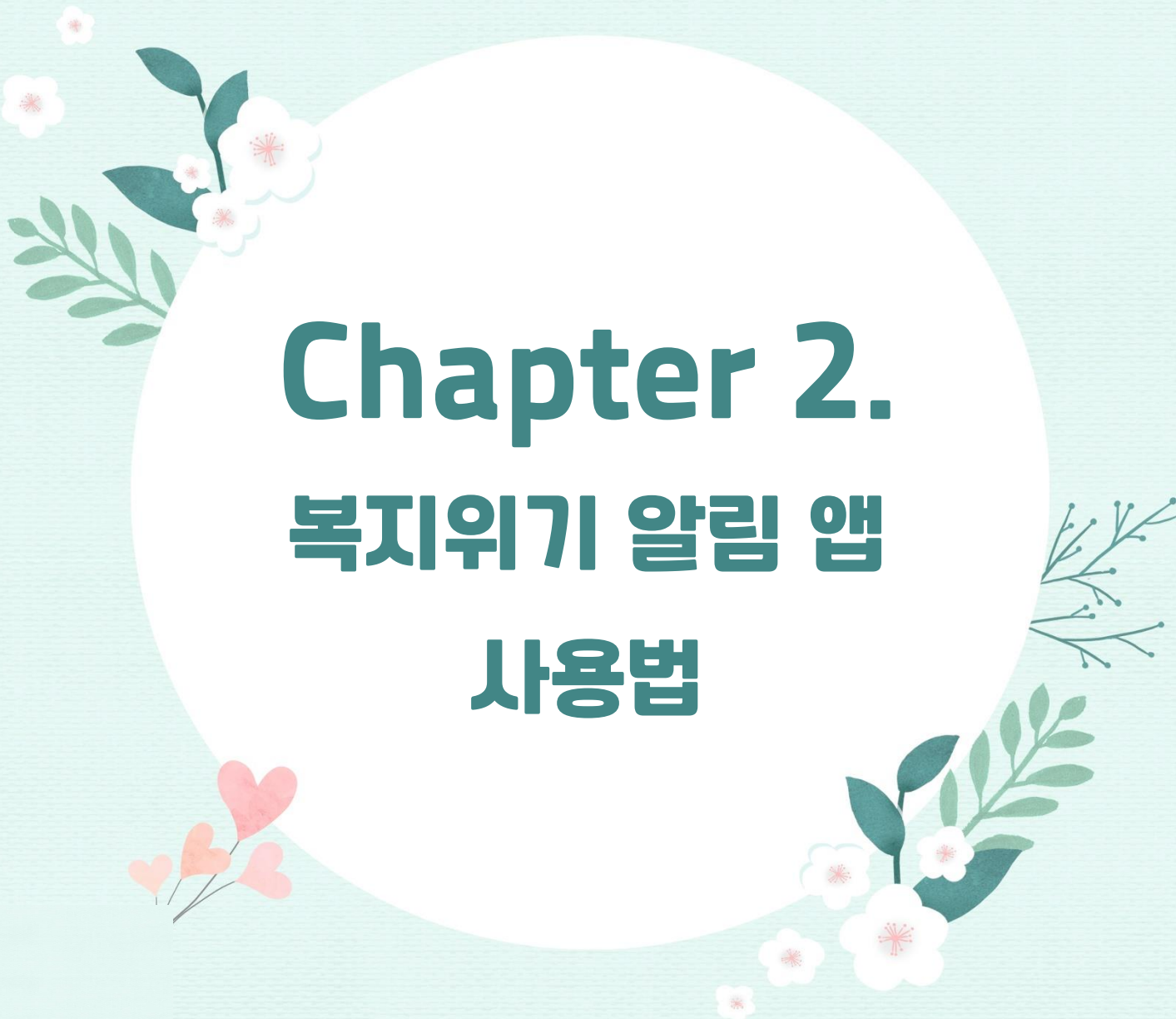
이름 성별 나이 연락처

제보자 연락처 고객 동의 시 입력 (듀얼POS)

제보 내용

(복지위기 알림 정보 입력)

위기상황, 대상자 정보, 위기 사연 등 내용 입력

The title is centered within a large white circle. The circle is surrounded by decorative elements: white cherry blossoms with green leaves in the top-left and bottom-right corners, and three pink hearts in the bottom-left corner. A small, thin green branch with buds is visible on the right side of the circle.

Chapter 2.

복지위기 알림 앱 사용법



Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

01 앱 설치

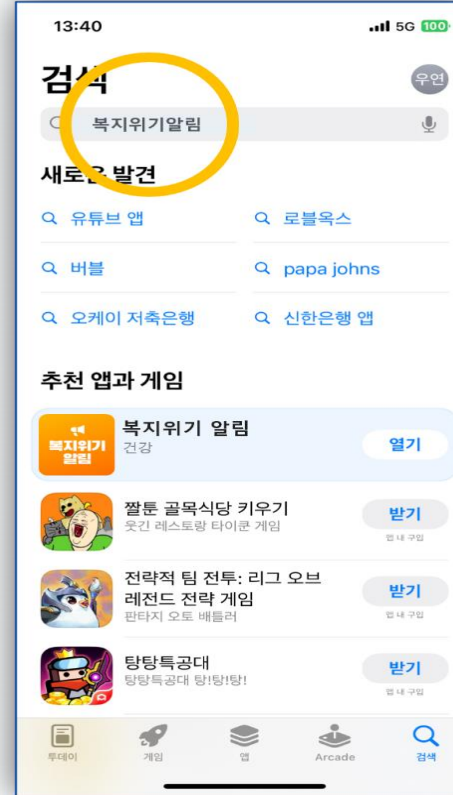
QR코드 찍어서 앱 다운로드



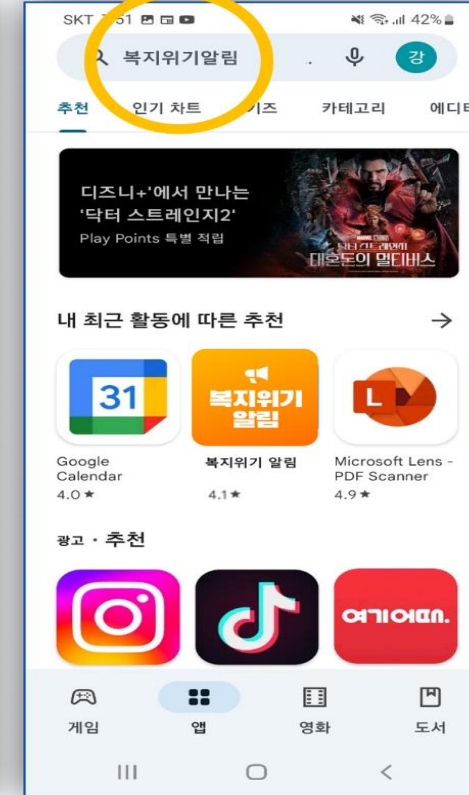
앱을 직접 검색하여 다운로드



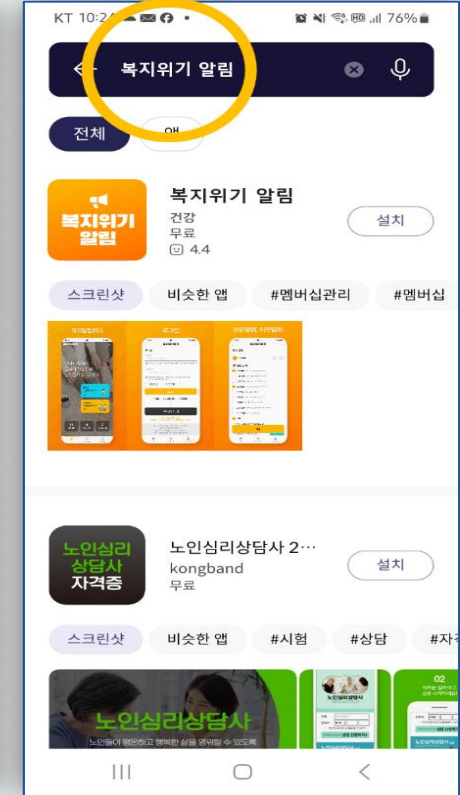
플레이스��어



앱스토어



원 스토어





Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

01 앱 설치



QR코드 찍고
앱을 다운로드
받으세요!

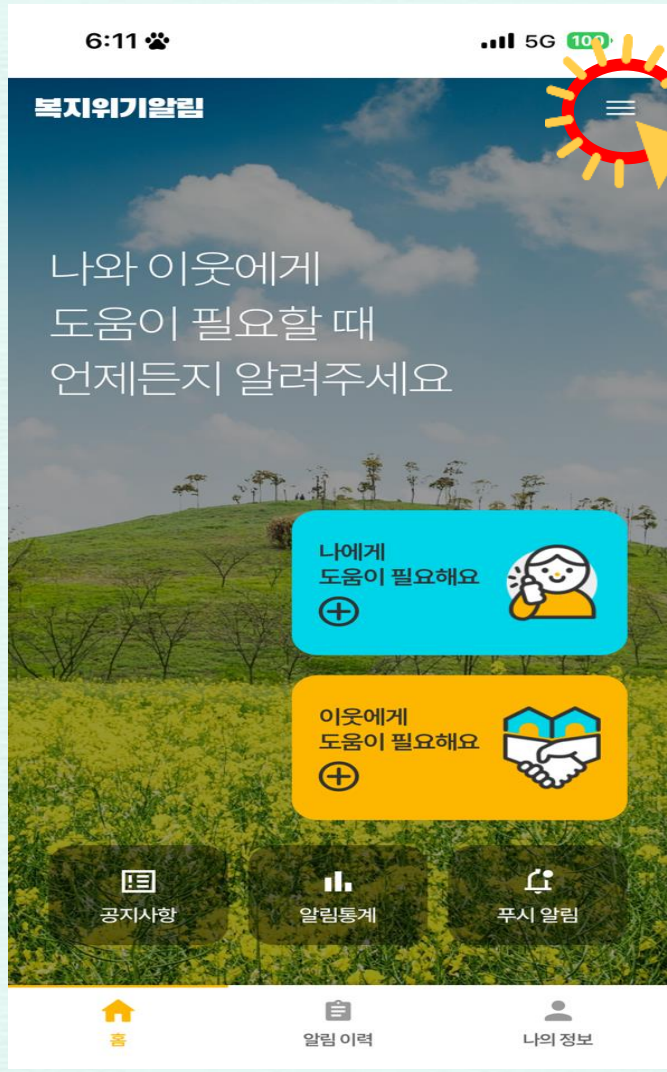




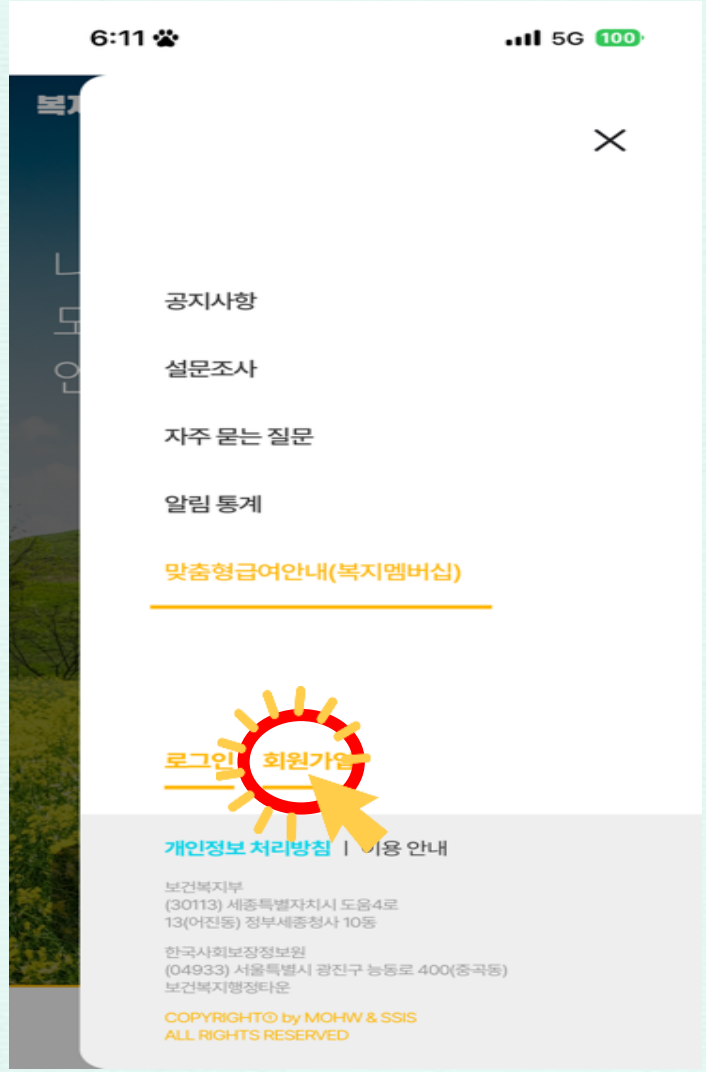
Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

02 회원가입

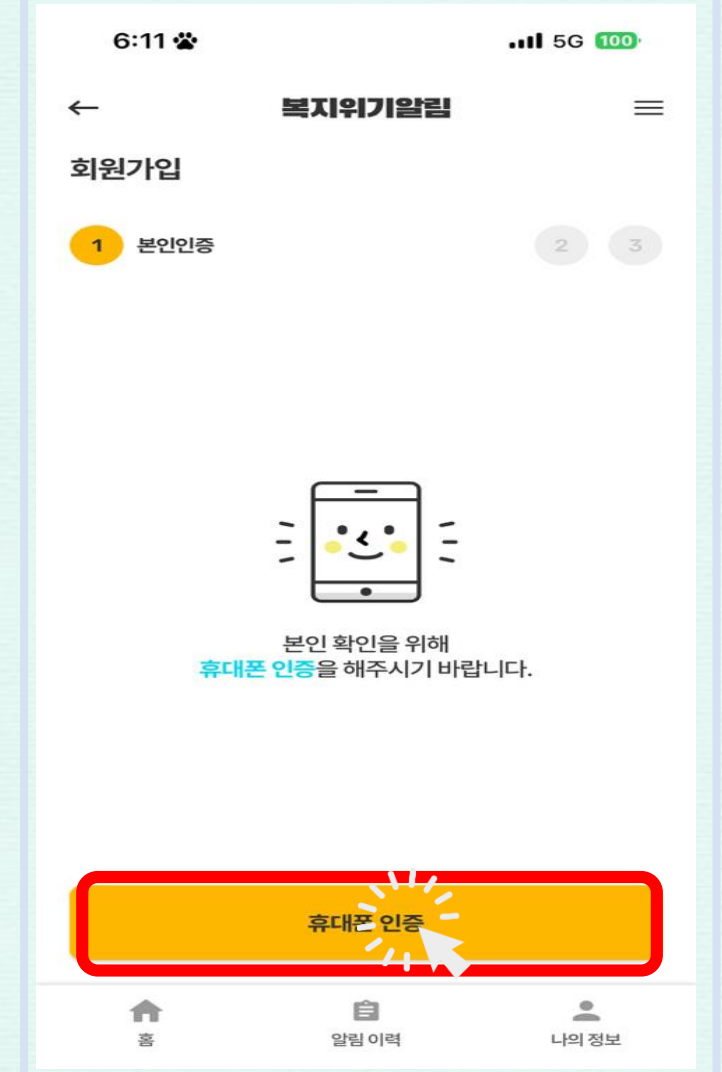
메인화면



회원가입



휴대폰 인증





Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

02 회원가입 - 일반국민

유형 선택

정보 입력

알림통지방식 선택

회원가입 완료

6:12 5G 100

복지위기알림

회원가입

1 2 3 회원정보 입력

회원가입 유형별로 선택해 주세요.

일반 회원 : 국민 누구나 가입
업무유관자 : 명예사회복지공무원, 지역사회보장협의체, 신고의무자

일반 회원

업무 유관자

이전 다음

홈 알림 이력 나의 정보

6:13 5G 100

복지위기알림

아이디 *
5자~20자 이내 영문/숫자 조합 중복검사

아이디는 5자~20자 이내 영문자 또는 영문자/숫자 조합이어야 합니다.

비밀번호 *

비밀번호 확인 *

비밀번호는 영문자, 숫자, 특수문자를 조합하여 사용해야 하며 9자 ~ 20자 이하이어야 합니다.

주소 *
우편번호 주소찾기

주소 상세주소

이름 *

홈 알림 이력 나의 정보

6:14 5G 100

복지위기알림

휴대전화번호 *

생년월일 *

알림통지 방식
✓ 문자 이메일 카카오톡

가입경로
앱을 가입하게 된 경로를 선택해 주세요. (중복선택 가능)
☐ 포털검색 네이버, 구글 등 ☐ SNS인스타그램, 블로그 등
☐ 오프라인포스터, 리플렛 등 ☐ 대중매체지하철, 버스 등
☐ 기타 기타 입력

이전 회원가입

홈 알림 이력 나의 정보

6:14 5G 100

복지위기알림

휴대전화번호 *

생년월일 *

알림통지 방식
✓ 문자 이메일 카카오톡

가입경로
앱을 가입하게 된 경로를 선택해 주세요. (중복선택 가능)
☐ 포털검색 네이버, 구글 등 ☐ SNS인스타그램, 블로그 등
☐ 오프라인포스터, 리플렛 등 ☐ 대중매체지하철, 버스 등
☐ 기타 기타 입력

이전 회원가입

홈 알림 이력 나의 정보



Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

02 회원가입 - 업무유관자

유형 선택

6:12 5G 100

← 복지위기알림

회원가입

1 2 3 회원정보 입력

회원가입 유형별로 선택해 주세요.

일반 회원 : 국민 누구나 가입
업무유관자 : 명예사회복지공무원, 지역사회보장협의체, 신고의무자

일반 회원

업무 유관자

이전 다음

홈 알림 이력 나의 정보

업무유관자-지역사회보장협의체

6:13 5G 100

← ✓ 종사 직종 및 업종 선택

회원가입

1 2

직종/업종 및 신고의무자

사무직

생산직

건설직

자영업

편의점·약국·슈퍼마켓

전업주부

농·수산업

기타 (직접입력)

해당 되시는 직종 (중복선택 가능)

☒ 지역사회보장협의체

☐ 명예사회복지공무원

☐ 신고의무자

☐ 업무유관자 기타

아이디 * 5자~20자 이내 영문/숫자 조합 중복검사

아이디는 5자~20자 이내 영문자 또는 영문자/숫자 조합이어야 합니다.

홈 알림 이력 나의 정보

업무유관자-명예사회복지공무원

6:13 5G 100

← ✓ 종사 직종 및 업종 선택

회원가입

1 2

직종/업종 및 신고의무자

사무직

생산직

건설직

자영업

편의점·약국·슈퍼마켓

전업주부

농·수산업

기타 (직접입력)

해당 되시는 직종 (중복선택 가능)

☐ 지역사회보장협의체

☒ 명예사회복지공무원

☐ 신고의무자

☐ 업무유관자 기타

아이디 * 5자~20자 이내 영문/숫자 조합 중복검사

아이디는 5자~20자 이내 영문자 또는 영문자/숫자 조합이어야 합니다.

홈 알림 이력 나의 정보

업무유관자-신고의무자

6:13 5G 100

← ✓ 신고의무자 유형 선택

회원가입

1 2

직종/업종 및 신고의무자

국가 및 지방 공무원

복지·의료·교육·보육 기관 종사자

이·통장

아파트·오피스텔 등 공동주택 관리자

검침 및 안전점검 업무 종사자

국민연금공단 종사자

국민건강보험공단 종사자

근로복지공단 종사자

소속기관명

소속기관명

☐ 업무유관자 기타

아이디 * 5자~20자 이내 영문/숫자 조합 중복검사

아이디는 5자~20자 이내 영문자 또는 영문자/숫자 조합이어야 합니다.

홈 알림 이력 나의 정보



Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

02 회원가입 - 업무유관자

업무유관자-기타

정보 입력

알림통지방식 선택

회원가입 완료

6:13 5G 100

복지위기알림

회원가입

1 2 3 회원정보 입력

직종/업종 및 신고의무자 유형 선택

공무원, 아·통장, 시설종사자 등은
신고의무자로 선택하여 주시기 바랍니다.

해당 되시는 직종/업종 및 신고의무자 유형을 선택해 주세요.
(중복선택 가능)

☐ 지역사회보장협의체
☐ 명예사회복지공무원
☐ 신고의무자
☒ 업무유관자 기타

✓ 종사 업종여부

국세채납관리단

주거복지사

기타 (직접입력)

6:13 5G 100

복지위기알림

아이디 *

5자~20자 이내 영문/숫자 조합 중복검사

아이디는 5자~20자 이내 영문자 또는 영문자/숫자 조합이어야 합니다.

비밀번호 *

비밀번호 확인 *

비밀번호는 영문자, 숫자, 특수문자를 조합하여 사용해야 하며 9자 ~ 20자
이어야 합니다.

주소 *

우편번호 주소찾기

주소 상세주소

이름 *

홈 알림 이력 나의 정보

6:14 5G 100

복지위기알림

휴대전화번호 *

생년월일 *

알림통지 방식

✓ 문자 이메일 카카오톡

가입경로

앱을 가입하게 된 경로를 선택해 주세요. (중복선택 가능)

☐ 포털검색네이버, 구글 등 ☐ SNS인스타그램, 블로그 등
☐ 오프라인포스터, 리플렛 등 ☐ 대중매체지하철, 버스 등
☐ 기타 기타 입력

이전 회원가입

홈 알림 이력 나의 정보

6:14 5G 100

복지위기알림

휴대전화번호 *

생년월일 *

알림통지 방식

✓ 문자 이메일 카카오톡

가입경로

앱을 가입하게 된 경로를 선택해 주세요. (중복선택 가능)

☐ 포털검색네이버, 구글 등 ☐ SNS인스타그램, 블로그 등
☐ 오프라인포스터, 리플렛 등 ☐ 대중매체지하철, 버스 등
☐ 기타 기타 입력

이전 회원가입

홈 알림 이력 나의 정보



Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

02 회원가입 - 가입유형 변경

나의정보 수정

6:26 5G 100

복지위기알림

×

님 안녕하세요. [로그아웃](#)

공지사항

설문조사

자주 묻는 질문

알림 통계

맞춤형급여안내(복지멤버십)

알림 이력 **나의 정보**

개인정보 처리방침 | 이용 안내

보건복지부
(30113) 세종특별자치시 도움4로 13(어진동) 정부세종청사 10동

한국사회보장정보원
(04933) 서울특별시 광진구 능동로 400(중곡동)
보건복지행정타운

COPYRIGHT © by MOHW & SSIS
ALL RIGHTS RESERVED

가입유형 수정

6:26 5G 100

복지위기알림

← 나의 정보

생년월일 1987. 01. 01

아이디

가입 유형 일반국민

가입 유형 수정

비밀번호 재설정

이메일

주소 01703 주소찾기

서울 노원구 노원로 428

206-404

홈 알림 이력 **나의 정보**

변경 유형 선택

6:26 5G 100

복지위기알림

← 나의 정보

생년월일 1987. 01. 01

아이디

가입 유형 변경

일반 국민

업무 유관자

닫기 다음

서울

홈 알림 이력 **나의 정보**

유형 변경 완료

6:26 5G 100

복지위기알림

← 나의 정보

생년월일 1987. 01. 01

아이디

직종/업종 유형 선택

- 해당 되시는 직종/업종 및 신고의무자 유형을 선택해 주세요. (중복선택 가능)
- 공무원, 이·통장, 공공기관 종사자 등은 **신고의무자**로 선택하여 주시기 바랍니다.

☐ 지역사회보장협의체

☐ 명예사회복지공무원

☐ 신고의무자

☒ 업무유관자 기타

수정

이전

홈 알림 이력 **나의 정보**



Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

03 위기가구 신고

본인/이웃선택

6:11 5G 100

복지위기알림

나와 이웃에게
도움이 필요할 때
언제든지 알려주세요

나에게
도움이 필요해요
+

도움이 필요해요
+

공지사항 알림통계 푸시 알림

홈 알림 이력 나의 정보

위기상황 선택

6:42 5G 100

복지위기알림

이웃 알림

1 알림내용 2 3 4

위기상황 선택 *

☒ 생계 지원 식비, 주거비, 공과금 지원 등

☐ 돌봄·보호 간병, 시설보호, 주야간 보호 등

☐ 건강·의료 질병, 진단·치료, 임신·출산 등

☐ 일상생활 가사·식사·이동·위생 지원 등

☐ 안전위기 폭력, 학대, 자해 등

☒ 주거지원 거쳐마련, 주거환경 개선 등

☐ 일자리 구직, 자활, 직업능력개발 등

☐ 아동지원 돌봄, 양육상담, 보육·교육 등

☐ 채무·법률 채무·법률 상담 등

☐ 고립·고독 사회적 고립, 고독사 예방 등

☐ 기타

기타 입력

홈 알림 이력 나의 정보

6:43 5G 100

복지위기알림

기타 입력

안전신고 알림

도로, 시설물 파손, 공사장위험, 소방안전 등
안전,환경, 기타 위험 요인 알림

정신건강 관련 알림은 보건복지상담센터 "희망의전화129번" 무료통화
서비스를 이용하시기 바랍니다.

아동노인장애인학대 및 성범죄는 노인보호전문기관 "1577-1389",
경찰서 "112"로 신고바랍니다.

가구 유형 선택 *

☒ 독거 가구 ☐ 조손 가구

☐ 한부모 가구 ☐ 장애인 가구

☐ 다문화 가구 ☐ 소년소녀 가구

☐ 노인부부 가구 ☐ 미혼모/부 가구

☐ 북한이탈주민 가구 ☐ 일반 가구

☐ 다자녀 가구 ☐ 기타

기타 입력

다음

홈 알림 이력 나의 정보

이웃정보 입력

6:43 5G 100

복지위기알림

이웃 알림

1 2 정보입력 3 4

도움이 필요한 분

성별 * 여 ☒ 남

이름
박00

☐ 이름 모름

연령대 *
50세~59세

휴대전화번호
010-0000-0000

알림 위치 및 대상자 주소 *
위치정보 기반 입력 가능!!

홈 알림 이력 나의 정보



Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

03 위기가구 신고

내용작성&신고 완료

6:53 5G 100

복지위기알림

사진 등록

업로드 가능 확장자: jpg/jpeg/gif/png
사진은 총 6장까지 60MB 이하로 등록 가능합니다.
초상권에 침해가 확인될 경우 사진 활용이 제한될 수 있습니다.

알림내용 *

대상자의 상황, 상태 등을 최대한 자세히 작성 해 주세요

알림 내용은 10~600자로 작성하실 수 있습니다.

이전 다음

홈 알림 이력 나의 정보

☀️ 대상자의 얼굴이
찍히지 않도록 주의

올바른 예



잘못된 예



알림이력 보기

6:54 5G 100

복지위기알림

알림 이력

날짜선택
2026-01-06 ~ 2026-02-05

전체 검색어를 입력하세요

접수	진행	완료	임시저장	취소
1	0	0	0	0

접수

이웃 할아버지 집인데요. 고지서가 계속 쌓여있어요. 도...

2024-10-24 APP000001000035

목록

홈 알림 이력 나의 정보

카카오톡 예시

복지위기 알림 kakao

알림톡 도착

[복지위기알림] 접수완료 안내

귀하의 복지위기 알림(1000035)이 정상적으로 접수 되었 으며, 위기대상자 지역(서울특별시 광진구 능동로 400 보 건복지행정타운)을 담당하는 지자체()에 전달 완료 하였습니다.

문자 예시

[복지위기알림]
[Web발신]
[복지위기알림] 접수완료 안내
귀하의 복지위기 알림 (1000035)이 정상적 으로 접수 되었으며, 위기대상자 지역(서울 특별시 광진구 능동로 400 보건복지행정타운)을 담당하는 지자체()에 전달완료 하였습니다.



Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

04 처리결과 확인

결과 통지

알림톡 도착

[복지위기알림] 알림 종결 안내

귀하의 복지위기 알림(1000035)에 대한 처리가 종결되었습니다.
처리결과 및 처리내용은 도움을 요청하신 채널(모바일 앱, 복지로)에서도 확인이 가능합니다.

◎ 담당지자체 : 서울 광진구 중곡3동
◎ 처리결과 : 서비스 제공
◎ 추가문의사항 : ()로 문의하여 주시면 성심성의껏 답변 드리겠습니다.

◎ 담당지자체 : 서울 광진구 중곡3동

◎ 처리결과 : 서비스 제공

◎ 추가문의사항 : ()로 문의하여 주시면 성심성의껏 답변 드리겠습니다.

앱에서 내역확인

6:54 5G 100

복지위기알림

알림 이력

날짜선택

2026-01-06 ~ 2026-02-05

전체 검색어를 입력하세요

접수 0

진행 0

완료 1

임시저장 0

취소 0

완료

이웃 할아버지 집인데요. 고지서가 계속 쌓여있어요. 도...

2024-10-24 APP000001000035

목록

홈 알림 이력 나의 정보

6:54 5G 100

복지위기알림

처리완료

접수 일시: 2024.10.24 19:56

접수 번호: APP000001000035

본인/이웃

위기 상황: 생계 지원, 주거지원

가구 유형: 독거 가구

알림 지역: 서울특별시 광진구 능동로 400 보건복지행정타운

알림 대상자 이름: 이름 모름

접수 읍면동: 중곡3동 행정복지센터 (024501067)

처리결과: 서비스 제공

이웃 할아버지 집인데요. 고지서가 계속 쌓여있어요. 도움이 필요할 것 같아요.

IMG_7470.jpeg

목록

홈 알림 이력 나의 정보

<처리결과>

1. 상담 및 안내
2. 서비스 신청
3. 서비스 의뢰
4. 서비스 제공
5. 대상자 식별 불가

대상자 정보가 불충분할 경우
[대상자 식별 불가] 사유로
종결될 수 있습니다.
대상자 인적 정보는 최대한
자세히 입력해 주십시오.



Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

04

처리결과 확인

처리 결과

- ▶ (상담 및 안내) 공무원이 대상자와 상담 후 일회성 물품지원, 서비스 신청/지원 없이 안내상담이 완료된 경우
- ▶ (서비스 신청) 기초생활보장 등 사회보장 급여 또는 기타 공공서비스를 담당 공무원이 직권 신청한 경우
- ▶ (서비스 제공) 대상자의 근본적 문제·욕구 해결을 위한 물품·서비스 등을 제공하거나, 제공주기·횟수가 지속적인 경우
- ▶ (서비스 의뢰) 긴급지원 서비스, 금융·고용 등 범정부 서비스, 방문서비스 제공기관, 지역사회 민간기관 등에 의뢰한 경우
- ▶ (대상자 식별 불가) 대상자 정보 부족, 신원확인 불가 등의 사유로 대상자를 식별할 수 없을 경우



Chapter 2. 복지위기 알림 앱 사용법

05 위기상황 알림 예시

복지위기 상황

- ▶ 홀로 거주하는 독거노인이며 몸이 불편하여 돌봄 등 지원이 필요한 경우 
- ▶ 자택 내부에 쓰레기 등이 쌓여있어 위생상태가 좋지 않고, 대상자가 스스로 상황을 해결할 수 없어 주거환경 개선 등 지원이 필요한 경우 
- ▶ 우편함에 고지서가 쌓여 있고, 공과금 및 월세를 지불할 수 있는 능력이 없는 대상자 확인. 퇴거위기 및 단전·단수 등 기본적인 생활이 어려워 경제적 지원이 필요한 경우 

복지위기 상황이 아닌 경우

- ▶ 도로, 시설물 파손, 소방안전, 환경 등 기타 위험 요인 신고 → 안전신문고 알림
- ▶ 우울증, 상담 등 정신건강 관련 요인 신고 → 보건복지상담센터 “희망의 전화 129”
- ▶ 기타 아동학대, 노인 및 장애인 학대 등 → 112 신고



감사합니다

복지위기알림 앱 활용 안내
한국사회보장정보원