

자료제공: 2022. 1. 31.(화)

이 보도자료는 배포 즉시 보도할 수 있습니다.



보도 자료

담당부서 : 도시교통실 교통기획관 택시정책과

택시정책과장	사창훈	2133-2310
택시정책팀장	김인겸	2133-2312
담 당 자	맹주성	2133-2313

사진없음 사진있음 매수 : 4매

서울시, 택시 서비스 개선 대책 추진...친절·편리 환경 조성

- 요금조정이 대시민 서비스 개선으로 이어지도록 불친절 택시 개선 대책 추진
- ‘증거불충분’으로 처분 어려워...누적 신고 시 제재 방안 마련, 실효성 ↑
- 국토부 법령 등 제도 개선 건의, 시장표창·친절기사 인증 스티커 등 인센티브도
- ‘02-120’으로 간편하게 신고 가능·불친절 기사 업계 퇴출 등 서비스 수준 제고 총력

- 서울시가 택시 이용 환경을 향상하고, 시민 편의를 높일 수 있도록 ‘택시 서비스 개선 대책’을 적극 추진한다. 2월 1일 오전 4시부터 서울 택시 기본 요금이 조정·시행됨에 따라, 요금 인상이 대시민 서비스 개선으로 이어질 수 있도록 현장 실효성을 높이기 위함이다.
- 택시 관련 민원신고 중 가장 많은 부분을 차지하고 있는 “불친절 행위”는 택시에 대한 부정적 인식을 각인시키는 행위임에도, 2015년 이전에는 택시 관련 법령에 처분기준이 없어 불친절 행위에 대한 행정처분이 불가하였다.

- 택시에서 “불친절 행위”란 승객의 경로선택 요청 거부, 승객에게 반말, 욕설, 폭언, 성차별·성희롱 발언, 불쾌감이나 수치심을 느끼게 하는 행위를 말한다.

□ 이에 시는 2015년 9월부터 사업개선명령으로 택시운송사업자 및 운수종사자에게 친절 운행 의무를 부과하고 불친절 행위에 대하여 처분을 실시하고 있다.

○ 처분기준

구분	1차	2차	3차
택시사업자	사업정지 20일 또는 과징금 120만원	사업정지 40일 또는 과징금 240만원	사업정지 60일 또는 과징금 360만원
운수종사자	과태료 10만원		

□ 다만 불친절 민원신고 건 중 대부분이 증거불충분 등의 이유로 행정 처분이 불가능한 건이 약 90%에 이르는 상황으로, 입증자료가 없는 민원신고의 경우에는 종전과 같이 택시조합을 통한 지도교육만이 가능하다.

- 불친절이 승객의 주관에 의존하는 부분이 크므로 택시 불친절 행위 신고에는 상황을 객관적으로 판단하기 위한 녹취 또는 영상 자료 제출이 필수적이다.

- 쌍방이 가담한 단순 언쟁을 비롯해 녹취, 영상 등 입증자료가 없는 증거불충분 행위는 운수종사자 보호 등의 조치도 필요하므로 처분할 수 없는 실정이다.

- 이에 시는 불친절 행위가 사실상 승객의 증거 채증없이 처벌이 불가하고, 증거 채증 또한 쉽지 않은 상황임을 감안하여 불친절 행위 신고 누적자에 대한 불이익을 통해 불친절 신고의 실효성을 제고할 수 있는 방안을 추진할 계획이다.
- 불친절 신고가 주기적으로 누적된 자에 대해 보수교육 재 실시, 통신비 지원 중단 조치 등을 검토하고 있으며, 국토교통부에 법령 및 지침 개정을 건의하여 불친절 택시에 대한 제재방안을 마련할 계획이다.
 - 국토교통부 건의 내용 : 불친절 행위 위반건수를 위반지수에 산정 규정 신설, 불친절 행위자에 대한 유가보조금 미지급 조치 등
 - 불친절 신고 누적건수 기준(안) : 법인택시회사 10건, 개인택시 3건
- 또한 친절기사의 자긍심 고취를 위한 인센티브로 시민들의 칭찬이나, 조합 등 기관의 추천을 받은 대시민 서비스가 우수 기사에 대하여 시민표창과 함께 서울시 인증 친절기사 스티커를 지급할 계획이다.
- 이 외에도 시에서는 택시업계와 함께 시민 및 운수종사자 캠페인, 택시 안전 캠페인, 불친절 요금환불제 실시, 택시 청결 점검 실시 등 깨끗하고 편안한 택시 이용 환경 조성을 위한 노력도 지속할 계획이다.
 - 1.25~26일 잠실역에서 대시민 서비스 개선 캠페인을 개최하였고, 승객에게 인사하기, 청결 유지 등 서비스 개선 실천사항과 불친절 사례 등이 포함된 매뉴얼을 개인택시 기사에게 배포하였다.
 - 차내 금연, 불필요한 말걸기 금지, 청결유지, 음주 금지, 난폭운전 및 골라태우기 금지 등에 대한 캠페인을 추진하고, 기사에게 이를 매뉴얼로 제작하여 배포하였으며,

- 택시기사에 대한 폭행을 예방하기 위해 택시안전 캠페인으로 슬로건 스티커 제작하여 택시 뒷자석에 부착하였다.
 - 또한 택시 내 청결한 환경을 유지하기 위하여 개인, 법인택시가 자발적으로 차량 환경을 일제히 특별점검하였고,
 - 중단되었던 택시업계의 불친절 등 민원 발생시 자발적 택시요금 환불제인 “불친절 요금 환불제도”를 다시금 시행하고 있다.
- 택시운전자의 불친절은 02-120으로 언제든지 신고할 수 있으며, 증거자료는 스마트 폰을 활용하여 위반정황을 촬영 후 120에 신고하고 메일(taxi120@seoul.go.kr)로 송부하면 된다.
- 위반차량번호는 반드시 차량번호 전체를 정확히 기억하여 신고해야한다.
- 윤종장 서울시 도시교통실장은 “심야 할증 개선과 기본요금 조정이 택시 서비스 개선과 심야 이용 편의로 이어질 수 있도록 다각도의 노력을 적극 추진할 것”이라며 “불친절 기사의 경우 업계 퇴출 등 강력한 대처, 관리를 시행해 서비스 수준 제고에 총력을 다하겠다”고 밝혔다.