

2022년 서울시 택시서비스 종합만족도, 전년 대비 0.2점 감소로 대책 마련해야

2012년 이후 매해 택시서비스 문제점 파악, 정책 개선 위한 종합 조사 수행

2022년 서울시 택시서비스와 관련하여 이용자·시민·운수종사자별 주요 현황 및 문제점 파악하여 이에 대한 정책적 개선방안 마련을 위해서 10월부터 11월까지 2개월간 종합적인 설문조사를 수행하였다. 서울시 택시 이용자 4,000명을 대상으로 택시서비스 고객만족도 조사를, 택시 이용 경험이 있는 서울시민 1,000명을 대상으로 택시서비스 인식조사를 수행하였다. 그리고 최근 법인택시 구인난 등 서울시 택시공급에 영향을 미치는 운수종사자의 실태 및 직업 만족도 등 조사를 위해 법인택시 기사 422명 대상으로 운수종사자 인식조사를 수행하였다.

[표 1] 서울시 택시서비스 조사 개요

구분	조사 내용	최소 표본 수
고객만족도 조사	방금 이용한 서울시 택시서비스에 대한 만족도 등 설문조사	4,000명
시민 인식조사	서울시 택시 이용 경험이 있는 시민의 서울시 택시서비스에 대한 인식 및 이용 실태 조사(온라인)	1,000명
운수종사자 인식조사	플랫폼 중개사업 이용 실태 및 직업 만족도 등에 대한 설문조사	400명

종합만족도, 82.2점으로 전년 대비 0.2점 소폭 하락...법인택시 81.7점('21년 82.2)

2022년 서울시 택시서비스 종합만족도는 전체 82.2점으로 2021년 대비 0.2점 감소한 것으로 나타났다. 종합만족도는 2012년 이후 지속적인 증가 추세로 서울시의 전반적인 택시서비스가 꾸준히 개선된 점이 반영되었다. 하지만 2022년 4월 코로나19 완화 이후 사회적 거리두기 해제로 심야 택시난 등 운수종사자 부족에 따른 이용 수

요 대비 공급 부족의 영향으로 올해 만족도는 하락한 것으로 판단된다. 택시 유형별 만족도를 살펴보면, 개인택시 종합만족도는 82.7점으로 전년도에 비해 0.1점 상승한 반면, 법인택시 종합만족도는 81.7점으로 0.5점 감소하여 법인택시의 만족도 하락이 큰 것으로 나타났다. 부문별 만족도 조사 결과, 기사서비스(승객 응대 등) 만족도는 79.3점으로 2021년 대비 0.7점 하락하였고 쾌적성(차량의 청결도 등) 만족도는 79.8점으로 2021년 대비 0.8점 하락하였다. 안전성(승차 안전성 등) 만족도는 81.0점으로 2021년 대비 1.0점 하락하였고 적정성(코스선택 적절성 등) 만족도는 85.0점으로 2021년 대비 1.1점 하락하는 등 안전성과 적정성 항목의 만족도에서 상대적으로 만족도가 크게 하락한 것으로 조사되었다. 당일 이용한 택시서비스의 전반적 만족도 조사 결과는 긍정적인 답변이 95.4%, 100점으로 환산 시 83.2점으로 택시 이용 시민은 택시서비스에 대해서 상당 수준 만족하고 있는 것으로 조사되었다. 다만, 높은 전반적 만족도와 달리 택시서비스 조사 대부분 항목에서 서울시 동남권역에서 하차한 고객과 여성, 그리고 연령대 중 40~50대의 만족도 정도가 상대적으로 낮은 것으로 나타나 이를 개선할 수 있는 택시서비스 정책 마련이 필요하다.

택시 이용자 72.2%, “앱 이용”… 특정 시간대 승차난 해결 위한 정책 마련 있어야

서울시민 1,000명을 대상으로 수행한 택시서비스 인식조사 결과, 택시 이용 시 약 70%가 탑승 시간이 30분 미만으로 응답하여 대체로 장거리보다는 단/중거리(10km 미만) 이동 교통수단으로 택시를 이용하는 것으로 나타났다. 택시 이용 중 시민들이 체감한 운전기사에 대한 주요 불만 사항으로 ‘승차거부’가 22.5%로 가장 많았으며, 그리고 ‘난폭 운전(19.3%)’, ‘불친절(15.5%)’, ‘불필요한 잡담(14.2%)’ 순으로 조사되었다¹⁾. 이는 2022년에 심야시간 승차난을 경험(응답자 중 62.1%)으로 인한 부정적 인식으로 인한 것으로 판단된다. 평소 택시 이용방식은 ‘택시 앱 이용’이 72.2%로 플랫폼 기반 택시 호출이 주된 방식으로 자리 잡았으며, ‘거리에서 운행 중인 택시를 잡아서 승차’가 22.7%로 과거에 비해 순항 배회 택시 이용은 감소한 것으로 조사되었다. 플랫폼택시에 대해서는 시민 대부분이 인지하고 있으며, 그중 ‘카카오 T’를 주로 이용하는 것(93.8%, 중복포함)으로 나타났으며 택시 이용 시 플랫폼택시 이용 빈도

1) 시민이 체감한 택시기사에 대한 불만족 사항(1순위) 기준

역시 2020년 약 58%에서 2023년 약 68%로 증가하고 있다. 플랫폼택시를 이용하는 이유는 ‘택시가 잡히지 않아서’, ‘예상 경로와 요금이 표시되어서’, ‘배차된 기사와 차량 정보를 알 수 있어서’ 순으로 조사되었다. 반면 플랫폼택시 이용 중 불만 사항은 ‘특정 시간대 차량 수배 어려움’이 가장 많아 특정 시간대의 승차난 해결을 위한 정책 마련이 필요하다.

택시 운수종사자, ‘저소득’, ‘장시간 노동’ 등으로 직업 만족도 2.76/5점 매우 낮아

택시 운수종사자 422명을 대상으로 택시서비스 및 직업, 정책에 대한 인식조사를 수행하였다. 대부분의 택시 운수종사자가 플랫폼을 통해 택시 영업을 하고 있으며, 주로 사용하는 플랫폼은 ‘카카오 T’로 96.7%를 차지했다. 다만 ‘카카오 T’ 플랫폼의 이용 만족도는 전체 택시 호출앱 중 중간 수준인 것으로 조사되었다. 플랫폼 가맹사업에서는 운수종사자 83.6%가 ‘카카오T블루’를 사용하고 있으며, 다음으로 아이엠(i.M), 우티 순으로 조사되었다. 가맹사업 플랫폼의 만족도는 아이엠(i.M)이 다른 플랫폼보다 만족도가 높게 나타났다. 플랫폼택시 앱과 가맹사업에서 주된 불만 사항은 ‘고객의 빈번한 호출 수락 취소’로 일방적인 호출 취소에 대한 방안 모색이 필요한 상황이다. 택시 운수종사자 직업에 대한 만족도는 ‘저소득’, ‘장시간의 노동’ 등의 이유로, 조사 결과 5점 척도일 때 2.76점으로 낮은 수준으로 나타났다. 택시 운수종사자의 수입을 증가를 위해서는 ‘대중교통 지위 인정 및 지원’, ‘정부/지자체의 추가적 지원’을 원하는 것으로 조사되었다. 운수종사자 수입 증대와 인력 고용을 위해 요금 조정에 대해서는 과반수가 도움이 된다고 체감하고 있으며, 전액관리제는 기사들의 처우에 도움이 되지 않는다고 인식하는 것으로 나타났다(47.8%). 장기 근속한 법인택시 기사에게 리스제를 허용하는 것에 긍정적으로 대답하였고 이를 통해 심야 승차난 완화에 도움이 된다고 판단하고 있다.

택시서비스 개선 위해 운수종사자 처우 개선, 플랫폼서비스 ‘목적지 미표시’ 도입해야

운수종사자의 고령화와 함께 급격히 감소하는 법인택시 운수종사자 수로 인하여 서울시 택시서비스의 악화로 이어지는 구조를 개선하기 위해서는 우선적으로 운수종사자 처우 개선이 이루어져야 한다. 현재 법인택시 회사에서 이루어지는 전액관리제 형해화 방지와 함께 주기적인 요금 조정을 통하여 실질적인 처우 개선의 기반을 마련해 주어야 할 것이다. 이를 통해 신규 운수종사자의 원활한 유입으로 전반적인 택시서비스 향상과 함께 서비스 간의 경쟁을 통해 서울시민의 눈높이에 부합하여야 한다. 또한 택시 이용의 대표 형태가 된 플랫폼서비스는 ‘목적지 미 표시’ 등을 우선 도입하여 고객 선택(승차거부) 방지와 단거리 승차난 완화를 통해 부정적인 택시서비스에 대한 시민의 인식 향상의 기회가 될 것이다. 2017년 말 승차 거부 처분 권한을 자치구에서 서울시로 환수 후 엄격한 처분을 통해 승차 거부 민원이 획기적으로 감소한 것과 같이 부당 요금 징수 등 택시 민원 감소를 위해 부당요금 징수에 대해서도 처분권을 자치구에서 서울시로 환수하는 방안도 고려할 시점이다. 이와 함께 운전자의 부당요금 징수의 유인을 근본적으로 불식시킨다는 의미에서 일본의 사례와 같이 사전확정 요금제를 도입할 수도 있을 것이다.

