

# **서울시 택시서비스 향상 방안**

2011. 9. 5 제97호

안기정 / 서울시정개발연구원 부연구위원

## 〈 목 차 〉

### 요약

- I. 서울시 택시산업의 현황
- II. 해외 도시의 택시 행정체계
- III. 서울시 택시서비스 제고 방안

## 요 약

지난 15년간 택시 여객수는 지속적으로 감소 추세에 있다. 이는 택시종사자의 근로조건과 자질의 저하, 그리고 서비스 질 하락의 악순환으로 이어지고 있다. 그러나 분산된 행정력과 상시적인 감독체계의 미비로 인해 택시사업에 대한 효율적인 관리 감독은 실현되지 못하고 있다. 앞으로 택시산업의 혁신과 서비스 개선을 위해서는 택시 거버넌스 구축을 통한 사회적 합의 시스템 구축이 필요하다.

### 택시서비스의 질적 수준 악화 및 비효율적인 관리체계

택시의 수송분담률은 1996년 10.4%에서 2009년에는 6.2%까지 감소하였다. 택시 수요 감소는 대리운전의 보급 및 경쟁격화, 자가용 승용차의 보급, 대중교통 이용환경 개선이라는 외적요인과 택시의 가동률 저하, 운전자 근로여건의 악화, 기본적 자질의 저하 등 내적요인에 기인한다. 택시운전자의 실질 순수입은 2005~2010년 동안 12.4% 감소했으며, 이는 승차거부, 불친절, 부당요금 징수 등 택시 서비스의 질 저하로 이어지고 있다. 실제로 택시 관련 민원은 2009년 서울시 교통민원의 70%를 차지하는 것으로 나타났다. 그러나, 택시서비스의 질을 담보해야 할 서울시 택시관리업무는 다양한 기관에 분산되어 있어 효율적인 관리 감독이 어려운 실정이다. 택시면허관련 업무는 서울시, 단속과 행정처분은 서울시와 자치구, 운전자 자격시험과 경력관리는 택시조합, 운전자 교육은 교육문화교육원 등으로 분산되어 있다. 또한 단속이 일회성이고, 20만원에 불과한 과태료 처벌규정 등으로 택시 서비스 관리에 한계를 드러내고 있다. 또한 경영투명성을 둘러싼 택시종사자, 업체, 서울시 간의 불신관계로 인해 택시서비스 관리업무는 제대로의 기능을 하지 못하고 있다.

### 해외도시의 효율적인 택시관리체계

뉴욕의 택시 및 리무진 위원회, 런던교통국(TfL : Transport for London)산하의 PCO(Public Carriage Office), 도쿄 택시센터의 사례는 택시정책 수립 및 단속, 관리에 있어서 체계적인 관리가 가능함을 보여준다. 뉴욕과 런던의 경우 순항배회식 영업과 콜영업을 분리하고, 순항택시에 대해 엄격한 관리를 하고 있다. 또한, 런던과 뉴욕의 경우 택시운전자에게 엄격한 시험과 교육을 필수사항으로 하고 있다. 런던의 경우 시내의 모든 길과 건물 입주내역을 상세히 습득해야 하는 테스트 등으로 택시면허를 취득하는데 평균적으로 36개월이 소요된다. 더 나아가 파리에서는 택시경찰제도를 통해 택시의 불법행위에 대한 상시단속체계를 구축하고, 강도 높은 처벌을 통해 택시서비스의 질적 향상을 제고하고 있다. 영국의 경우 승차거부 등에 대한 과태료는 1,000파운드(약 180만원)이며, 도쿄의 경우 30일 운행정지명령으로 이는 약 1,000만 원 정도에 해당하는 액수이다.

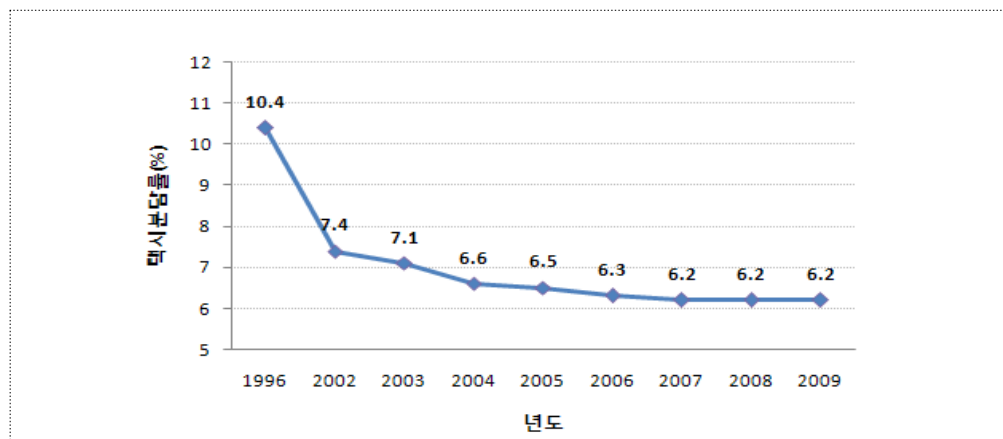
### 노·사·정 협의체를 통한 ‘택시 거버넌스’ 의 구축

서울시 택시서비스의 질적 향상을 위해서는 우선 이해당사자의 사회적 합의 도출을 위한 ‘택시 거버넌스’ 체계 구축이 필요하다. 이를 위해 중립적인 서울택시센터를 설립하고, 택시관련 정책의 수립, 시행 등에 관한 역할과 권한을 강화할 필요가 있다. 노·사·정의 신뢰관계 구축의 전제조건은 택시업체의 경영투명성인 바, 서울택시센터 하의 ‘수입금전액관리제 검증위원회’에서 택시사업의 경영투명성을 검증할 필요가 있다. 둘째, 택시운전자의 자격요건을 강화한다. 현행 교육과 시험요건을 강화하고, 전과기록과 같은 경력검증을 엄격히 한다. 마지막으로, 불법행위 처벌 규정을 강화하고 상시감독체계를 구축한다.

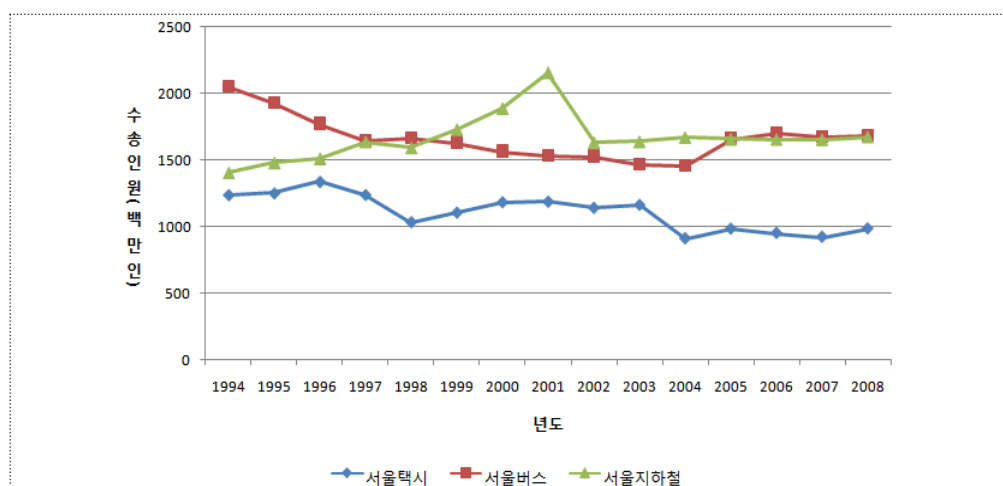
## I. 서울시 택시산업의 현황

### 택시사업의 여건 악화

- 2000년대 들어 서울시에서 택시의 여객수송 실적 감소
  - 택시 수송분담률은 1996년 10.4%에서 2009년 6.2%로 하락
  - 1996~2009년 간 택시 여객수송량은 약 3억 5천만명 감소(4.2%)

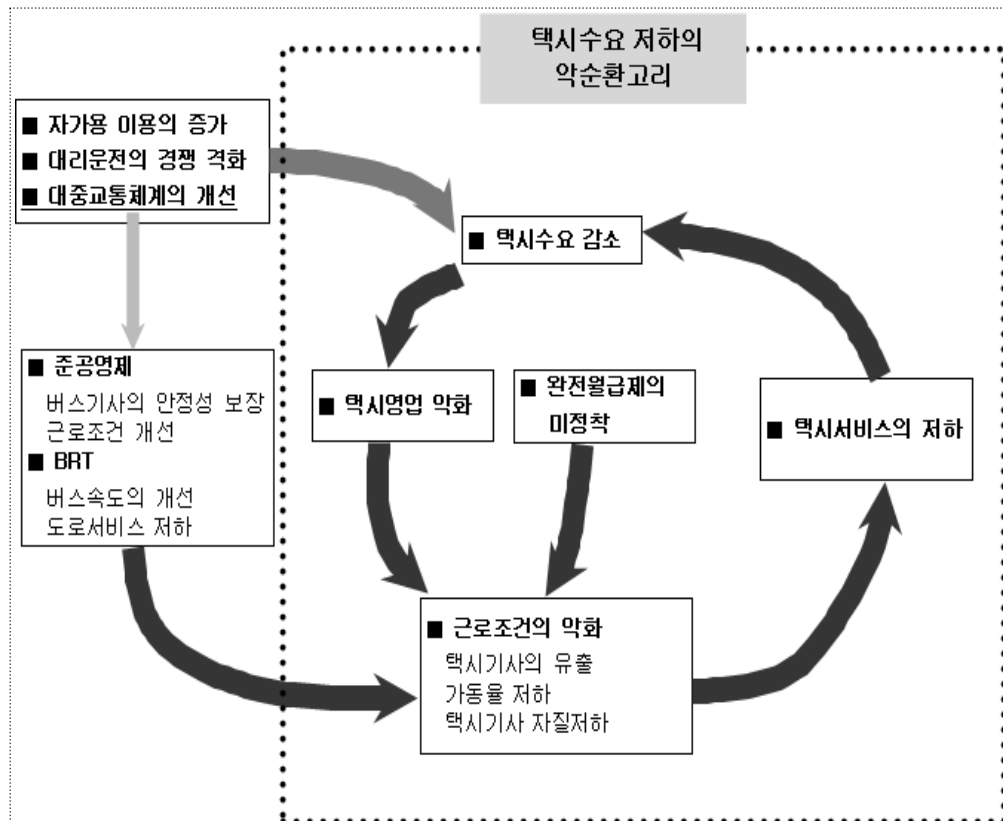


[그림 1] 서울시 택시 수송분담률 변화추이



[그림 2] 서울시 택시, 버스, 지하철의 여객수송실적 추이

- 영업악화 - 운전자 근로여건 악화 - 운전자 자질저하 - 택시서비스 질 저하로 이어지는 악순환의 고리 형성
- 택시수요 감소는 외적으로는 대리운전의 보급, 택시와 대체성이 높은 자가용 승용차 이용의 증가, 버스중양전용차로 등의 대중교통 이용환경의 개선에 기인
- 내적으로는 택시영업 악화에 따른 운전자 근로여건 악화, 업체의 구인난과 가동률의 저하, 택시운전자의 기본적인 자질저하 등에 기인
- 이는 승차거부 등 불법 영업행위로 대표되는 택시 서비스 질의 저하로 이어어지는 악순환 고리를 형성



[그림 3] 택시수요 저하의 악순환 고리

## □ 택시 운전자의 수입 감소

- 택시운전자의 순수입 하락으로 택시업체 종사자수 감소
  - 2010년 법인택시 운전자 설문조사 결과 순수입은 평균 1,247,000원으로 2005년보다 12.4% 하락
  - 2010년 법인택시업체 종사자수는 2000년 55,089명에서 42,053명으로 감소

&lt;표 1&gt; 택시 운전자의 평균 순수입의 변화

(단위: 원)

구분		법인택시	개인택시	모범택시
평균순수입	2005년 경상가	1,228,000	1,517,000	1,750,000
	2005년 불변가 (2010년 기준)	1,423,331	2,028,363	2,028,363
	2010년	1,247,000	1,755,000	1,941,000
변화율		-12.4%	-13.5%	-4.3%

자료: 안기정·신성일, 2010 「서울지역 택시총량제 계획수립 및 운영방안 연구」, 서울시정개발연구원, 설문조사 결과

- 평균요금수입의 저하와 사납금의 상승으로 법인택시 운전자의 수입 감소
  - 2005~2010년 간 평균요금수입은 2% 감소한 반면, 사납금은 3.5% 인상되어 운전자 실질수입 감소

&lt;표 2&gt; 택시운전자의 평균요금수입과 사납금의 변화

구분	평균요금수입(원)	사납금(원)
2005년 경상가	120,362	88,000
2005년 불변가 (2010년 기준)	139,507	101,997
2010년	136,729	105,600
변화율	-2.00%	3.53%

자료: 이우승, 2006, 「서울시 택시발전모델 연구」; 안기정·신성일, 2010 「서울지역 택시총량제 계획수립 및 운영방안 연구」, 2010년 자료는 법인택시 운전자 설문조사 자료

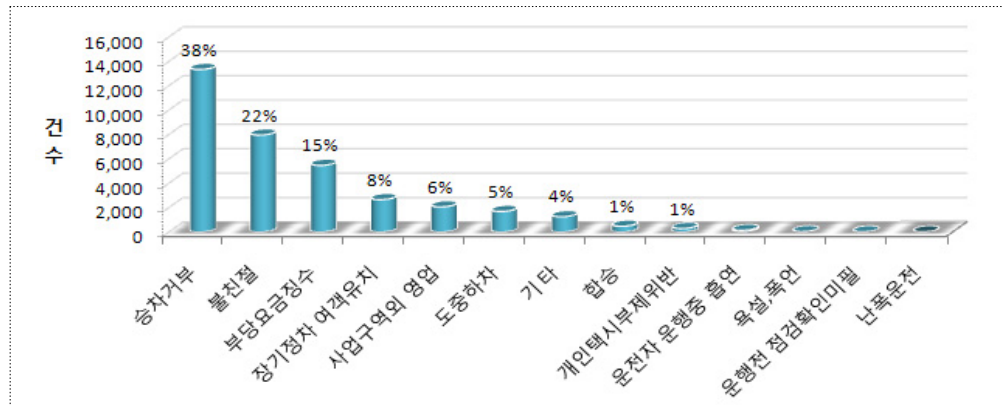
□ 서울시 교통민원 중에서 택시부문이 약 70% 차지

- 2005-2009년 간 택시민원신고 5.3배 증가
  - 2005년 대비 2009년의 유형별 신고건수를 보면 난폭운전 및 욕설·폭언 등 2개 부문만이 감소하였고, 나머지 11개 유형은 증가
  - 특히, 장기정차 여객유치 신고건수가 가장 크게 증가하였고, 불친절, 승차거부 순으로 증가

<표 3> 택시관련 민원신고 유형별 현황

구 분	2005	2006	2007	2008	2009
승차거부	2,672	2,914	4,227	13,424	13,335
불친절	707	1,404	2,174	6,165	7,958
부당요금 징수	1,271	1,225	1,563	4,246	5,469
난폭운전	147	178	228	95	16
사업구역외 영업	617	1,615	1,737	1,654	2,065
도중하차	434	406	470	1,685	1,689
합승	323	276	319	564	476
개인택시부제 위반	137	205	135	243	292
운전자 운행중 흡연	48	30	47	153	139
욕설, 폭언	70	83	18	128	35
운행전 점검확인 미필	4	5	5	14	18
장기정차 여객유치	49	361	2,832	3,371	2,657
기 타	258	206	204	1,231	1,256
계	6,737	8,908	13,959	32,973	35,405

- 2009년 기준으로는 승차거부가 38%로 가장 많은 비중 차지
  - 그밖에 불친절(22%), 부당요금 징수(15%), 장기정차 여객유치(8%) 순으로 택시서비스에 불만족



[그림 4] 택시관련 민원신고 유형별 현황(2009년)

### 비효율적인 서울시 택시사업 관리체계

- 분산된 행정력과 상시감독체계의 미비로 택시서비스의 신뢰성 저하
  - 택시사업 관련 업무는 각 기관, 관련단체 등으로 분산
    - 택시면허와 양도·양수: 서울시
    - 단속과 행정처분, 업체와 운전자 사후관리: 서울시와 자치구
    - 운전자 자격시험, 경력관리: 택시조합
    - 운전자 교육: 교통문화교육원 등 별도의 교육기관에서 실시
  - 택시의 고질적인 승차거부, 불친절, 난폭운전 등에 대한 감독체계 미흡
    - 택시서비스에 대한 이용자의 신뢰성 하락 및 택시 이용기피로 인한 택시 수요의 감소
  - 순항택시와 콜택시 시장이 분리되지 않아 특정시간대 콜서비스의 질 저하
    - 첨두시 단말기를 끄거나 콜요청에 응하지 않는 택시로 인해 콜서비스에 대한 이용자의 신뢰도 저하

□ 택시거버넌스 구축을 통한 사회적 합의 도출 체계 미비

- 택시정책 수립 및 집행, 이해당사자간 의견 조율과 협상을 위한 상시적 협의기구 부재
  - 택시관련 중요 정책인 요금결정, 택시총량제하에서의 감차문제, 수입금 전액관리 및 택시종사자의 지위 향상 등은 택시와 관련된 이해당사자들(시민대표, 전문가, 택시업계, 서울시 등) 간의 합의가 필요한 사항
  - 상시적 협의체의 부재로 부정기적인 높은 수준의 요금인상과 이를 둘러싼 노사간의 이해 충돌, 택시감차의 실효성 저하, 관련 법규의 사문화 등의 폐해 발생
- 택시종사자, 업체, 서울시 간의 경영투명성을 둘러싼 불신관계
  - 상시 협의체 부재, 대화의 부족, 업체에 대한 수입금의 검증시스템 부족으로 인해 상호 불신 관계 초래
  - 노조 측에서는 요금인상 등이 사납금만 인상시키는 결과를 가져온다는 시각
  - 업체 측에서는 요금이 충분히 인상되지 않기 때문에 운수종사자 처우개선이 불가하다는 입장
  - 서울시는 업체 조합측의 요금인상을 위한 원가검증에 대한 감시 기능 미비

**경영개혁을 통한 택시산업 활성화 필요**

□ 택시서비스의 획기적 개선을 위해서는 처우개선 - 경영개선 - 서비스 향상이라는 선순환 구조 창출이 중요

- 택시 서비스 향상은 운수종사자의 처우개선 없이는 불가능하다는 구조적



문제점에 근거하여 중·장기적인 대응체계 구축

- 택시 인프라 확충과 제도 개선을 위한 중장기 과제 체계적 추진
- 개인 및 고급교통 수단으로 택시기능 강화, 공공성 강화 및 정책적 역할 확대
- 시장·경쟁기능 활성화와 진입·퇴출의 순환구조 정립
- 택시개혁 종합대책에서는 택시의 공공성을 강화하고 운수종사자 처우개선과 업계의 경영개선, 서비스 향상이란 선순환 구조를 창출하는 방안을 역점적으로 추진
  - 종사자 처우 개선과 수준 향상
  - 서비스 개선과 운행질서 확립
  - 이미지 및 이용문화 개선
  - 택시산업 활성화와 경영합리화
  - 인프라 확충과 환경개선
  - 추진체계 효율화와 역량강화 등

## II. 해외 도시의 택시 행정체계

### 체계적인 택시 서비스 관리

- 통합적이고 일체적인 택시행정체계로 효율적인 운영 도모
  - 뉴욕의 택시 및 리무진 위원회(TLC : Taxi & Limousine Commission)
    - 택시 및 리무진 위원회(TLC)는 '주'소속의 행정당국으로 매우 독립적
    - 면허, 차량검사, 운행단속, 법규위반 단속 및 처분, 택시행정 및 정책지원 업무 등 택시행정업무를 총괄적으로 처리



[그림 5] 뉴욕 TLC 정기회의

- 런던 TfL(Transport for London)의 PCO(Public Carriage Office)
  - 런던교통청 산하 사무소로, 택시 및 미니캡 면허 등 관련업무 수행
  - 예약콜택시면허 발급·갱신·관리, 택시요금 조정, 택시승차장 지정, 운행정보 제공, 서비스 안전성·편리성 증진 및 불법영업 단속활동 등을 담당
- 동경 및 오사카 택시센터
  - 국토교통성 지정 기구로 일본의 택시행정체계는 지자체의 관청이 아닌 국토교통성이 지정한 재단법인이 택시 행정을 담당

- 주요 업무는 운전자의 등록, 운전 자격증, 사업자 승무증의 교부 등 운전 자격에 관한 사항과 법규 위반의 방지 및 시정을 위한 지도
- 운전자 연수, 민원·유실물 접수 처리, 택시승강장의 설치 운영, 택시서비스 평가, 신임 운전자 지리시험 등

### 엄격한 택시운전자 진입 관리를 통한 택시기사의 자질 확보

- 순항택시와 콜택시 간의 엄격한 시장분리 및 감독을 통한 서비스의 질 확보
  - 뉴욕은 순항택시인 메달리온(Medallion)과 콜택시인 리버리(Livery) 택시체계
    - 뉴욕의 메달리온(Medallion) 택시는 우리가 흔히 보는 옐로우 택시로 콜 서비스가 불가하며, 배회영업 또는 택시 정류장 등에 대기하는 방식으로 서비스 제공(13,237대, 2009년 기준 )
  - 리버리 택시는 콜택시 형식으로 전화를 통해 사전 예약
    - 침두시에도 이용 가능한 콜택시 차량이 항상 확보되어 있어 서비스 질을 보장(약 4만대, 2009년 기준 )



[그림 6] 옐로우 택시(Medallion)와 블랙카(Livery taxi)

<표 4> 뉴욕 TLC 관할 택시유형(2009)

구분		법인회사 수	운행대수(대)	운전면허증(개)
Medallion 택시		-	13,237	48,521
Livery 택시	지역콜차량 (For-Hire Vehicle)	485	39,065	53,923
	준대중교통 (Para Transit: 앰블런스 등)	192	2,657	3,399
	밴차량(Community Car service)	45		
	고급차량(Limousine)	180	유동적	-
	프랜차이즈 회사택시(Black Car)	77	유동적	-

자료: TLC Annual Report, 2009

- 영국런던의 택시 유형은 블랙택시(Black Cap)와 콜택시(PHV: Private Hire Vehicle)로 구분
  - 일반택시인 블랙택시만을 대상으로 수량, 서비스, 안전 측면을 강하게 규제(22,000대, 2009년)
  - 콜택시(PHV)는 예약에 의해서만 이용 가능(49,000대, 2009년)
- 철저하고 충분한 교육기간을 통해 택시 운전자가 알아야 할 내용과 서비스 정신을 숙지
  - 영국 런던의 택시기사 시험인 'Knowledge test'는 택시기사가 런던 시내의 거리를 파악하고 상황에 맞는 적정 노선을 선택하도록 하기 위한 훈련
    - 교재를 지급받고 약 36개월 동안 스쿠터를 타고 다니며 지리를 습득
    - 운전기사가 숙지해야 할 노선은 320개 정도이며, 모든 길과 건물 입주내역을 상세히 습득
    - 영국 런던의 택시면허 취득 소요시간은 평균적으로 36개월 소요



[그림 7] 'Knowledge test'를 위한 지도



[그림 8] 스쿠터를 이용한 연수

- 미국 뉴욕에서는 택시 및 리무진 위원회(TLC)의 승인을 받은 교육기관에서 80시간의 교육과정 이수

### 엄격한 단속 및 강도 높은 처벌을 통한 위법행위 방지

- 상시 관리·단속하는 경찰 및 감시자의 존재로 운전자의 법규 준수 증대
  - 미국 뉴욕에서는 상시 관리·단속 및 지도체계인 TLC 택시감시자를 통해 택시 서비스의 질적 수준 증대
    - 길거리에 차량을 세워 면허의 적부를 확인하고, 법규위반 행위시 소환장 발부하는 등 택시 불법행위 단속
  - 프랑스 파리의 택시경찰제도인 '보어'는 택시사업자들을 불법 영업자들로 부터 보호해주는 긍정적 역할
    - 보어경찰은 사복으로 승객을 가장하고 택시에 탑승하여 불법행위 단속
    - 자가용 차량으로 불법영업행위를 하는 영업자 적발
    - 주요 단속 항목은 요금미터기 조작 관련 부정, 과잉요금 청구, 승객과 요금 협상, 합승 행위, 승차거부 행위 등

□ 택시관련 법규 위반 시 강도 높은 벌점부과

- 영국 런던에서 택시관련 법규 위반시 서울보다 9배 높은 벌금 부과
  - 서울시의 4대 승객불편사항인 승차거부, 도중하차, 부당요금 및 합승행위 과태료는 20만원에 불가
  - 영국의 승차거부, 부당요금, 합승행위 과태료는 1,000파운드(약 180만원)
- 일본에서 승차거부 위반시 30일 운행정지 처분(1차 적발시)
  - 일본 개인택시의 한달 평균수입이 100만엔 정도임을 고려하면, 30일 운행정지 처분을 받을 경우 1,000만원 정도의 손해 예상

<표 5> 일본의 택시 법규위반 관련 처분규정

위반사항		기준일차 등	
적용사항	사항	1차	재차
운송법 <sup>1)</sup> 제13조	운송인수의무 위반 (승차거부 등)	30일 운행정지	90일 운행정지
운송법 제20조	영업규역외 여객운송 위반 - 임시, 우발적 - 반복, 계획적	10일 운행정지	30일 운행정지
		20일 운행정지 × 위반건수	60일 운행정지 × 위반건수
운송법 제21조	승합여객운송 위반	20일 운행정지	60일 운행정지
택시조치법 <sup>2)</sup> 제3조	무등록운전자의 승무	60일 운행정지	180일 운행정지
택시조치법 제13조	운전자증 표시의무 위반	40일 운행정지	120일 운행정지
택시조치법 제18조	운전자증 양도 등 금지 위반	40일 운행정지	120일 운행정지
택시조치법 제18조의 2	강습의 수감명령 위반	60일 운행정지	허가취소
택시조치법 제37조의 제8항	부담금납부명령 위반	60일 운행정지	허가취소
택시조치법 제43조의 제2항	택시승차금지지구에 있어서의 승차	40일 운행정지	120일 운행정지
택시조치법 제46조의 제1항	개인택시사업자 승무증표시 위반	40일 운행정지	120일 운행정지
택시조치법 제47조	운전자증 등 유사부정표시금지 위반	40일 운행정지	120일 운행정지
택시조치법 제51조 제1항	보고의무 위반, 허위보고	10일 운행정지	30일 운행정지
	검사거부, 허위진술	60일 운행정지	허가취소
택시조치법 시행규칙 제34조	개인택시사업자 승무증의 양도 등 금지	40일 운행정지	120일 운행정지

1) '도로운송법'을 말함

2) '택시업무적정화 특별조치법'을 말함

## □ 엄격한 처벌규정으로 택시 서비스수준 보장

- 택시 위법행위를 적시한 이용자는 각 지방운수국이나 택시센터에 신고
  - 일본 오사카 택시의接客태도불량확인비율(接客태도불량확인수/택시대수)은 서울의 불친절신고건수비율(불친절신고건수/택시대수)의 10분의 1
  - 일본 오사카의 택시 위법행위는 택시이용자에 대한 서비스와 관련이 없는 불법주정차 및 주차관련 사항이 약 80% 이상

<표 6> 오사카택시센터가 확인한 위법행위 건수

위법행위 사항		확인건수			
		법인 사업자	개입 사업자	법인 운전자	계
	1. 합승유사행위	0	0	0	0
	2. 운송의 인수, 계속의 거절 및 중단	0	0	0	0
	3. 2의 의심사항	0	0	0	0
	4. 호객행위	0	0	0	0
	5. 구역외 운송	0	0	0	0
	6. 무등록	0	0	0	0
운전자증, 사업자승무자증 관계	7. 위조, 변조 또는 타인 것 사용	0	0	0	0
	8. 기한만료	0	0	0	0
	9. 무료시, 표시불량, 미휴대	0	0	0	0
	10. 불법주정차	25	4	26	55
	11. 불법주차	32	1	32	65
승차금지 지구관계	12. 불법주정차	2	0	2	4
	13. 불법주정차	0	0	0	0
	14. 불법승입	0	0	0	0
	15. 불법승차	0	0	0	0
운임관계	16. 부당운임청구	0	0	0	0
	17. 16의 의심자	0	0	0	0
	18. 차내 표시장치 표시부적절	0	0	0	0
	19.接客태도불량	11	0	11	22
	20. 지도원에 대한 폭력행위	0	0	0	0
민폐행위	21. 승차장표식 손괴 등 이용자의 편의를 해하는 행위	0	0	0	0
	22. 쓰레기 무단투기 등 공공교통기관의 운전자로서 적합하지 않은 행위	0	0	0	0

### Ⅲ. 서울시 택시서비스 제고 방안

#### 통합적인 택시사업 관리를 위한 ‘택시 거버넌스’ 체계 구축

- 사회적 합의 도출을 위한 노·사·정 협의체인 ‘택시 거버넌스’ 구축
  - 시민대표, 전문가, 택시업계, 서울시 등으로 구성된 협력체계 구축
    - 상시적 협의기구를 설치하여, 정기적인 대화 및 의견조율을 통해 노·사·정 간 신뢰구축과 합의 도출
    - 상시적 협의기구에서는 요금수준 및 효율, 택시총량제 방안 수립 등 주요 택시정책의 중요안건 처리
    - 이는 택시정책의 지속력 및 실효성을 제고하는 중요수단
  - 체계적인 관리감독을 위해 택시 전담기구인 서울택시센터 설치
    - 독립적인 서울택시센터를 설립하여 면허, 자격관리, 법규단속, 교육, 서비스관리, 요금 등에 관한 역할과 권한을 위임
    - 서울택시센터에는 택시정책에 관한 노·사·정의 상시적 협의기구 설치
- 추진전략

사업영역	전략
택시업계의 경영투명성 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 택시 카드결제율의 증가는 택시업계의 투명성 제고 및 공공성 강화</li> <li>■ 수입금전액관리제 검증위원회’를 통한 택시사업의 경영투명성 검증</li> </ul>
택시운전자 자격요건 강화를 통한 서비스 질의 담보	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 택시운전자 자격요건, 교육 및 면허취득 요건 등에 대한 엄격한 규제</li> <li>■ 택시운전자 채용시 자격요건 검증</li> </ul>
불법행위 처벌규정 강화 및 상시감독체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 상대적으로 약한 서울시의 택시 불법행위에 대한 처벌규정의 강화</li> <li>■ 별점총량제 처분기준의 하향조정 및 규정 강화</li> <li>■ 서비스평가를 보다 강화하여 패널티 규정과 연계</li> </ul>



## 택시업계의 경영투명성 제고

### ☐ 택시 카드결제율의 증대로 택시업체의 투명성 제고 및 공공성 강화

- 서울시 택시이용자의 카드 결제율은 2011년 7월 현재 41.3%로 2007년 3.5%에 비해 38%정도의 성장을 보였으나, 아직까지 낮은 수준
- 카드이용의 이점에 대한 서울시의 지속적인 홍보, 소득공제 확대, 마일리지 등의 혜택 부과 등 조치 필요
- 택시 카드결제율의 증가는 수입에 대한 투명성을 제고해 수입금전액관리제 및 원가검증 등을 용이케 하여, 택시운수종사자의 임금수준 향상에 기여 및 택시의 공공성 강화 효과

<표 7> 서울시 카드택시의 연도별 결제율

구분	2007	2008	2009	2010	2011.7
결제율	3.5%	20.3%	24.2%	38.9%	41.3%

### ☐ '수입금전액관리제 검증위원회'를 통한 택시사업의 경영투명성 검증

- 서울택시센터 산하의 수입금검증위원회를 설치하여 택시업체에 대한 '수입금전액관리제' 이행여부 등 검사(검증)
- 또한, 택시 업체에게 정기적 자료제공 의무 부과 및 검증 기능 수행

## 택시운전자 자격요건 강화를 통한 서비스 질의 담보

### ☐ 택시운전자 교육 및 면허취득 요건 등에 대한 엄격한 규제 필요

- 택시기사의 자질과 관련된 문제 해결 필요
  - 택시강도, 승차거부, 불법행위, 이용객과의 마찰 등의 문제 아직 많이 발생
  - 정기교육, 사내교육 등에서 친절교육시간 및 비중을 확대하고, 특히 서비스 평가시 사내교육 평가 비중 확대
- 택시기사에 대한 형식적 교육 개선 필요
  - 택시자격증 시험에서의 지리시험 부재로 택시운전자의 지리습득도 저하
  - 택시자격증 시험 과목에 지리시험 추가 및 지리교육의 정기적 실시
  - 서울시의 신규 택시기사의 교육기간은 16시간으로 뉴욕의 80시간, 런던의 36개월, 프랑스의 약 300~400시간과 비교시 가장 짧음
- 택시운전자 채용시 자격요건 검증 필요
  - 영업환경의 악화, 근로조건의 악화 등으로 인한 구인난으로 자격요건에 대한 검증없이 택시운전자를 채용하는 경우가 상당수 존재
  - 일정수준의 택시서비스의 질을 담보하기 위해서는 택시운전사 자격요건을 강화하고, 각종 시험을 통한 검증제도 확립
    - 참고로 일본 도쿄, 오사카 특정지역 내에서 영업소에 배속되는 법인택시 운전자가 되기 위해서는 도쿄 및 오사카 택시센터가 실시하는 지리시험에 80점 이상 받아야 합격



[그림 9] 오사카택시센터 지리시험장 풍경



[그림 10] 지리시험문제

## 불법행위 처벌규정 강화 및 상시감독체계 구축

- 상대적으로 약한 서울시의 택시 불법행위에 대한 처벌규정의 강화 필요
  - 서울시는 승차거부 등 주요 불법행위에 대하여 1차 적발시 20만원의 과태료 처분을 하고 있으나, 이는 해외 주요 도시에 비해 매우 적은 수준
  - 일본의 경우, 승차거부 1차 적발시 30일간의 영업정지 처분을 받아 한달 동안의 영업기회를 박탈
  - 불법행위를 함으로써 기대되는 이익이 불법행위 단속으로 예상되는 비용(처벌)보다 작은 구조가 형성되도록 처벌 강화

&lt;표 8&gt; 택시법규 위반 운전자 과태료와 자격정지일수

위반행위	1차적발	2차적발	3차적발	시민신고시
승차거부	20만원	30만원 자격정지 20일	30만원 자격정지 30일	30만원
도중하차	20만원	30만원 자격정지 20일	30만원 자격정지 30일	30만원
부당요금징수	20만원	30만원 자격정지 20일	30만원 자격정지 30일	30만원
장기정차, 호객	20만원	30만원 자격정지 20일	30만원 자격정지 30일	30만원
합승	20만원	30만원 자격정지 20일	30만원 자격정지 30일	30만원
정원초과, 난폭운전	10만원	15만원	15만원	15만원
복장미착용 등 위반시	10만원	15만원	15만원	-
택시운전자격증 미개시	10만원	15만원	15만원	15만원
운전중 흡연	10만원	15만원	15만원	15만원
영수증발급의무 위반(여객의 요구가 있는 경우에 한함)	10만원	15만원	15만원	15만원
택시운전자격증 퇴색, 마멸	5만원			
운수종사자의 요건을 갖추지 아니하고 여객자동차운송 사업의 운전업무에 종사한 자	50만원			

- 안전띠 미착용(운전자 EH는 택시승객이 조수석 탑승후): 운전자 범칙금 3만원(처분근거: 도로교통법)  
- 버스전용차로 위반(현장에서 적발시): 운전자 범칙금 4만원과 벌점 10점

#### □ 벌점총량제 처분기준의 하향조정 및 규정 강화 필요

- 개인택시사업 면허에 대한 누적벌점총량제 도입으로 면허프리미엄 축소
  - 개인택시의 경우 현재 받은 벌점은 2년 뒤 소멸
  - 면허가 양도되더라도 양도된 면허에 대한 벌점은 취소 불가하게 하여, 개인택시에 의한 불법행위 처벌의 효율성 강화
  - 이를 통해 개인택시 면허의 시장 프리미엄을 낮추는 효과도 가능
- 법인택시 처분기준 벌점의 하향조정 및 감차·퇴출로의 연계방안 필요
  - 법인택시 사업자는 최근 2년동안 처분기준 벌점의 합이 3,000점 이상인

경우 사업면허 취소, 2,400~2,999점인 경우 감차명령을 할 수 있도록 규정하고 있으나, 기준치의 대폭적인 하향조정 필요

□ 서비스평가를 보다 강화하여 패널티 규정과 연계

- 서울시 법인택시업체 서비스 평가는 인센티브 제공을 위한 방안
  - 현재 서비스 평가는 우수업체에 대한 증차 등 인센티브 제공의 주요방안
  - 서비스 평가에서 낮은 점수를 받더라도 부여되는 패널티가 없으므로 업체는 서비스 제고와 경영개선 노력 부족
- 인센티브 외에 패널티를 부여하는 방향으로 서비스 평가체계 개선
  - 낮은 평가를 받은 업체는 감차명령을 통해 택시산업에서 퇴출시키는 체제 필요
  - 감차를 통해 면허대수가 50대 미만으로 하락할 경우 법인택시 면허가 취소되므로, 이는 결국 택시산업의 구조조정 촉진 수단으로 활용 가능

안기정 | 서울시정개발연구원 부연구위원

02-2149-1097

akjakj@sdi.re.kr