

## 1/4분기

# 서울시 소비자 체감경기와 서울시 택시 요금 인상

최 봉

연구위원

서울연구원 정책리포트는 서울시민의 삶의 질을 향상하고  
서울의 도시 경쟁력을 강화하기 위해 도시 전반의 다양한 정책 이슈를 발굴하여 분석함으로써  
서울시의 비전 설정과 정책 수립에 기여하고자 작성된 정책보고서입니다.

**제272호**

1/4분기 서울시 소비자 체감경기와 서울시 택시 요금 인상

**발행인** 서왕진

**편집인** 최 봉

**발행처** 서울연구원

06756 서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

02-2149-1234

[www.si.re.kr](http://www.si.re.kr)

**ISSN** 2586-484X

**발행일** 2019년 3월 25일

---

※ 이 정책리포트의 내용은 연구진의 견해로 서울특별시의 정책과 다를 수 있습니다.

## 1/4분기 서울시 소비자 체감경기와 서울시 택시 요금 인상

최 봉 연구위원  
02-2149-1059  
cbong@si.re.kr

요약	3
Ⅰ. 최근의 서울경제 여건	4
Ⅱ. 서울의 1/4분기 소비자 체감경기	7
Ⅲ. 시민 관심 경제 이슈: 서울시 택시 요금 인상	19
부록: 2019년 1/4분기 주요 조사결과	25

## 요약

---

### 제조업생산은 하락, 서울경제에서 비중 큰 서비스업생산은 지속 증가

서울경제에서 90% 내외에 달하는 서비스업의 「서비스업생산지수」는 2018년 4/4분기에 전년 동기 대비 2.2% 증가하였다. 「서비스업생산지수」는 4/4분기에 전 분기(2.1%)와 비슷한 증가율을 유지하였고, 2013년 3/4분기(-1.2%) 이후 지속적 증가 추세를 유지하였다. 반면 「제조업생산지수」는 전년 동월 대비 1.2% 하락하였다. 대표적 내수지표인 「대형소매점 판매액지수」는 2019년 1월에 전년 동월 대비 11.1%의 큰 폭으로 증가하였다. 1월 중 서울의 전체 「취업자 수」는 전년 동월에 비해 2.5% 감소한 497만 7천 명이며, 「청년층 취업자 수」는 전년 동월보다 1.6% 증가한 86만 5천 명을 기록했다.

### 서울시민 체감경기는 전 분기보다 소폭 하락

서울시민의 체감경기를 대표하는 「소비자태도지수」는 2019년 1/4분기 93.7로 전 분기 대비 0.7p 소폭 하락했다. 「소비자태도지수」의 구성요소인 「현재생활형편지수」는 전 분기 대비 0.4p 하락한 87.0이며, 「미래생활형편지수」도 전 분기보다 0.3p 하락한 90.8을 기록했다. 「현재경기판단지수」는 전 분기 대비 0.3p 하락한 68.9, 「미래경기판단지수」는 전 분기 대비 0.7p 하락한 82.9로 조사되었다. 「현재소비지출지수」는 114.2로 전 분기 대비 2.1p 상승한 반면, 「미래소비지출지수」는 전 분기 대비 0.6p 하락한 95.6을 기록했다. 서울시민의 「주택 구입태도지수」와 「내구재 구입태도지수」도 전 분기보다 하락하였다. 「순자산지수」, 「고용상황전망지수」, 「물가예상지수」 모두 하락하였지만, 「물가예상지수」의 수준이 여전히 기준치(100)를 크게 웃돌고 있어 시민들의 물가 불안심리는 여전한 것으로 조사되었다.

### 서울시민, 택시 요금 인상해도 서비스품질 개선 기대 안 해

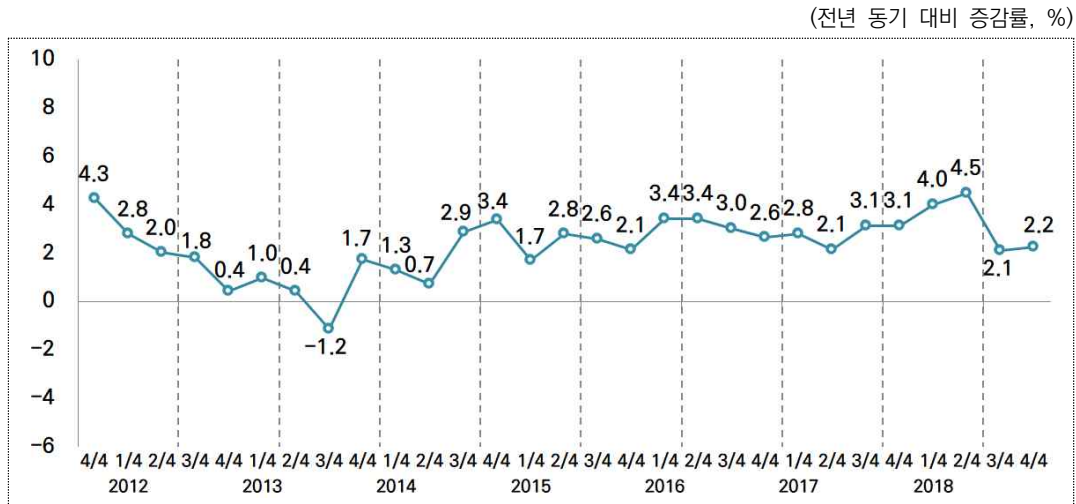
서울시민이 생각하는 적정 택시 기본요금은 ‘3,000~3,500원 미만’이 54.7%로 가장 높았다. 택시 요금 인상 후 서비스품질은 86.5%가 ‘별 차이 없을 것’이라고 응답한 반면, ‘개선될 것 같다’는 응답은 7.5%에 불과하였다. 카풀 앱 서비스는 서울시민의 91.9%가 인지하고 있었으며, 카풀 서비스가 ‘긍정적’이라는 응답이 ‘부정적’ 응답보다 높게 나타났다. 또한, 시민이 생각하는 카풀 서비스의 긍정적 측면 1순위는 ‘저렴한 요금’이었으며, 부정적 측면 1순위는 ‘각종 범죄에 악용될 가능성’으로 조사되었다. 서울시민의 41.6%가 카풀 제도 도입이 ‘필요하다’고 응답하여 ‘필요 없다’(22.5%)보다 높았다.

## I. 최근의 서울경제 여건

### I 제조업생산은 하락, 서비스업생산은 증가

2018년 4/4분기 서울의 서비스업생산지수는 작년 같은 기간에 비해 2.2% 증가

- 2018년 4/4분기 서울 「서비스업생산지수」는 114.4로 전년 동기 대비 2.2% 증가
  - 「서비스업생산지수」는 4/4분기에 전년 동기 대비 2.2% 증가하며 전 분기(2.1%)와 비슷한 수준을 유지하였고, 2013년 3/4분기(-1.2%) 이후 지속 증가 추세
  - 대부분 업종이 증가세를 보였으며, 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업(12.9%), 부동산업(9.2%), 보건업 및 사회복지 서비스업(9.1%) 등이 비교적 크게 증가한 가운데, 정보통신업(-4.4%)과 사업시설관리, 사업지원 및 임대 서비스업(-1.8%)만 감소
- 2019년 1월 중 서울의 「제조업생산지수」는 105.9로 전년 동월 대비 1.2% 하락
  - 2018년 12월 전년 동월 대비 6.1% 감소한 「제조업생산지수」는 2019년 1월 전년 동월보다 1.2% 감소하여 하락폭이 다소 줄어들었으며, 최근 5개월 평균 -1.3%를 기록



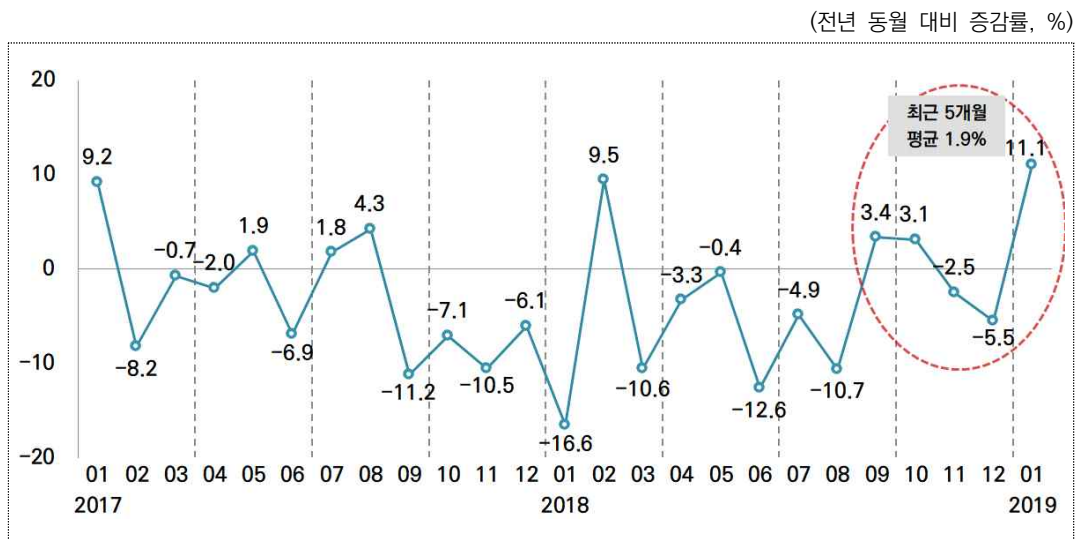
[그림 1] 서울의 서비스업생산지수 증감률(불변지수)

자료: 통계청, 서비스업동향조사<sup>1)</sup>

1) 2019년 1월 공표 시 연쇄지수 작성방법에 따른 최근 가중치 변경 및 연간보정, 계절조정 작업으로 인해 2000년 이후 시계열이 변경되었다. 최근 분기나 월별 수치에는 잠정치(p)가 포함되어 추후 수정될 수 있으며, 매년 1분기나 1월분 통계 공표 때 연간보정 때문에 최근 몇 개년 자료가 수정될 수 있다.

## 대표적 내수지표인 대형소매점 판매액지수<sup>2)</sup>는 작년 같은 달보다 큰 폭 상승

- 2019년 1월 서울의 「대형소매점 판매액지수」는 107.3으로 전년 동월 대비 11.1%라는 큰 폭으로 증가
  - 「대형소매점 판매액지수」는 최근 2개월 연속 전년 동기 대비 하락하였지만, 2019년 1월 증감률은 11.1%를 기록하며 큰 폭으로 반등(최근 5개월 평균 증감률 1.9%)
- 부문별로 보면, 1월 중 백화점 판매액은 전년 동월 대비 12.4%로 크게 증가하였으며, 상대적으로 저렴해 많은 시민이 이용하는 대형마트 판매액도 8.9% 증가
  - 백화점 판매액은 전 달 대비 하락한 108.6이었지만, 2018년 10월 이후 꾸준히 100 이상을 기록(최근 5개월 평균 증감률 2.4%)
  - 대형마트 판매액은 최근 세달 연속 하락하였지만, 1월 들어 8.9%라는 큰 폭으로 상승(최근 5개월 평균 증감률 0.9%)



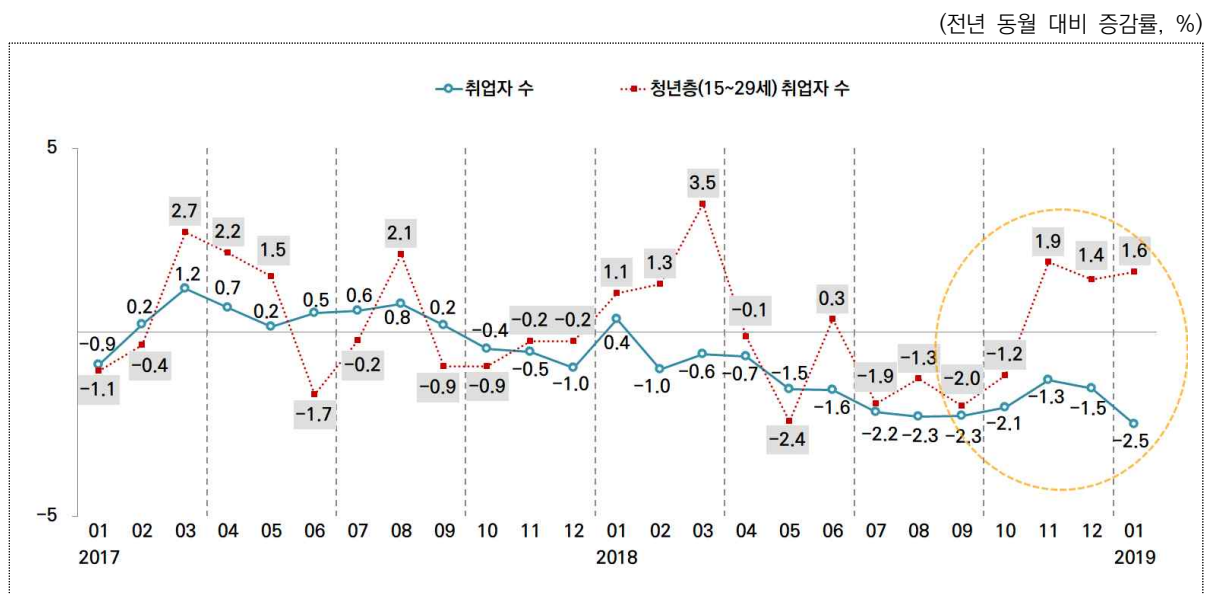
[그림 2] 서울의 대형소매점 판매액지수 증감률(경상금액)

자료: 통계청, 서비스업동향조사

2) 대형소매점 판매액지수를 비롯해 제조업생산지수, 서비스업생산지수는 모두 기준연도가 2010년에서 2015년으로 바뀌면서 변경 이전의 수치가 바뀌었다. 대형소매점 판매액지수는 2010년 기준에는 대형마트에 대형할인점, 면세점, 아울렛이 포함되었지만, 2015년 기준부터 대형마트에서 면세점과 아울렛이 제외되었다.

### 전체 취업자 수<sup>3)</sup>는 감소했지만 청년층 취업자 수는 작년 같은 달보다 증가

- 2019년 1월 서울의 전체 「취업자 수」는 497만 7천 명으로 전년 동월(510만 5천 명)보다 2.5% 감소
  - 전년 동월 대비 기준으로 본 전체 「취업자 수」는 지난해 2월부터 지속적인 하락세에 있으며, 다소 둔화되었던 감소세는 1월 -2.5%로 악화(최근 5개월 평균 증감률 -1.9%)
- 2019년 1월 서울의 「청년층 취업자 수」는 전년 동월(85만 1천 명)보다 1.6% 증가한 86만 5천 명 수준
  - 전년 동월 대비 「청년층 취업자 수」는 작년 하반기부터 지속 감소했지만, 최근 3개월 연속 증가세로 전환(최근 5개월 평균 증감률 0.4%)
- 전체 취업자 수는 감소세이지만 청년층 취업자 수는 전월 대비 증가하였으며, 최근 2년간 큰 등락 없이 장기간 비슷한 수준을 유지



[그림 3] 서울의 취업자 수 증감률

자료: 통계청, 경제활동인구조사

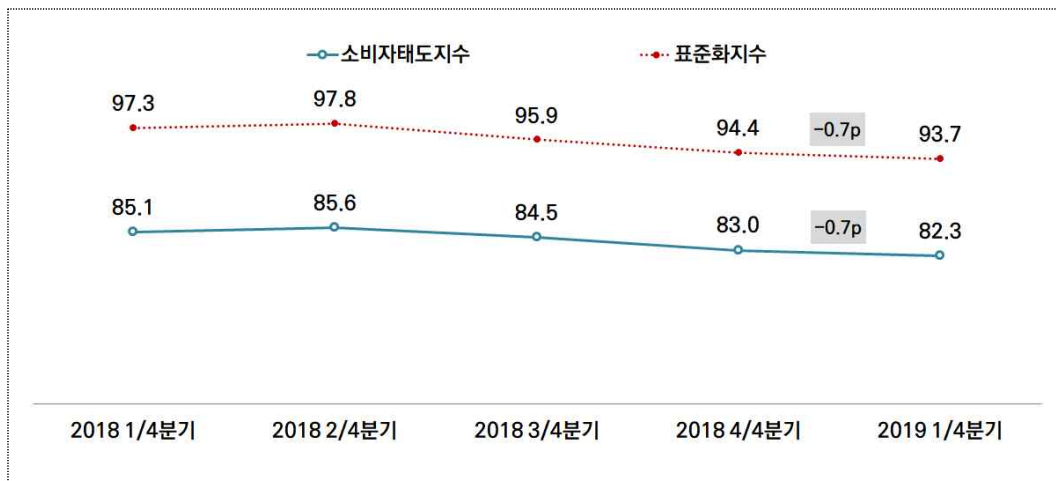
3) 고용통계는 작성 시 근간이 되는 추계인구가 등록센서스 기반으로 전환되면서 과거 시계열 자료도 등록센서스 인구를 적용하여 보정·공표되었다(2018년 2월 14일). 이에 따라 고용통계의 이전 수치는 모두 변경되었다.

## II. 서울의 1/4분기 소비자 체감경기

### I 서울시민 체감경기는 전 분기보다 소폭 하락

#### 1/4분기 서울의 소비자태도지수는 전 분기 대비 소폭 하락

- 2019년 1/4분기 서울의 「소비자태도지수」는 표준화지수<sup>4)</sup> 기준 93.7로 전 분기 대비 0.7p 하락
  - 2018년 1/4분기부터 기준치(100)를 밑돌았던 「소비자태도지수」는 3분기 연속 하락하며 93.7로 2017년 1/4분기 이래 최저치
  - 연령별로는 40대를 제외한 모든 연령대에서 전 분기 대비 하락
- 2019년 서울시민의 「소비자태도지수」 향방은 고용지표, 주택 구입태도지수 등에 많은 영향을 받을 것으로 판단
  - 민생과 직결된 고용지표가 여전히 감소세를 보이는 등 개선되지 못하고 있으며, 주택 가격 불안정 등도 시민의 경제심리에 큰 영향을 미칠 것으로 예상



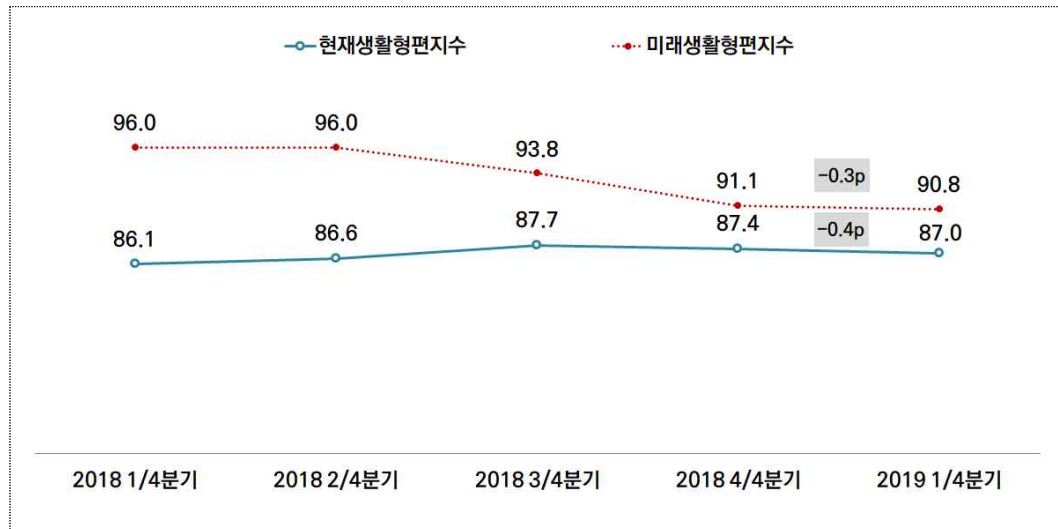
[그림 4] 서울의 소비자태도지수

4) 표준화지수란 개별지수(5개 항목)의 평균값과 표준편차를 이용하여 표준화한 후 단순 평균을 산출하는 방식이다. 연도별로 시계열의 조사되는 결과값이 성별, 가구 수, 직업 등의 인구통계적 요인에 따라 분기마다 변동이 있기 때문에 표준화한 값을 구한다.



## 현재생활형편지수·미래생활형편지수 모두 전 분기보다 소폭 하락

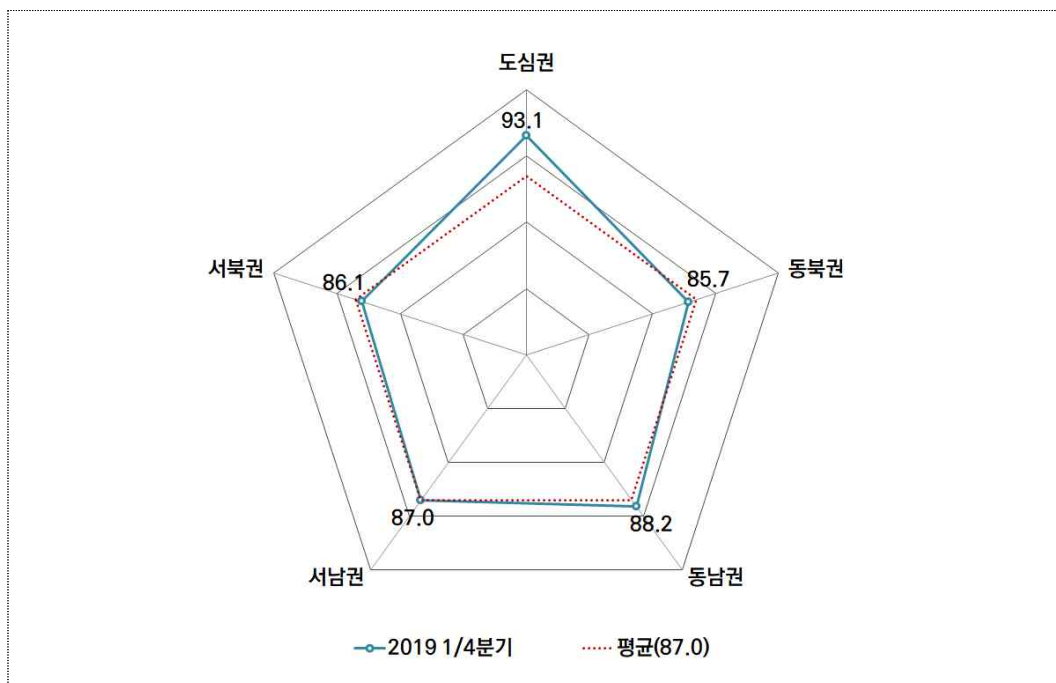
- 2019년 1/4분기 서울의 「현재생활형편지수」는 전 분기보다 0.4p 하락한 87.0이며, 「미래생활형편지수」는 전 분기 대비 0.3p 하락한 90.8을 기록
  - 소득계층별로 볼 때 연 가구소득 2,400만 원 미만 가구의 「현재생활형편지수」는 전 분기 대비 크게 하락(-13.2p)했지만, 「미래생활형편지수」는 전 분기보다 상승(5.7p)
  - 연령별로는 40대 이하는 「현재생활형편지수」와 「미래생활형편지수」가 모두 전 분기 대비 상승하였지만, 50대 이상은 모두 하락
- 1년 후 가구 생활형편이 악화될 것으로 본 주된 이유 1순위는 가계소득 감소
  - ‘가계소득 감소’가 31.5%로 가장 높았으며, 그다음은 ‘경기 불황’(24.8%), ‘물가 상승’(14.2%), ‘지출비용 증가 예정’(12.4%) 등의 순으로 응답
  - 연 가구소득별로는 6,000만 원 미만은 ‘가계소득 감소’가 30.0% 이상으로 매우 높았지만, 6,000만 원 이상은 30.0% 미만으로 상대적으로 낮은 편
  - 연령별 1년 후 가구 생활형편 악화 예상 이유는 40대에서만 ‘가계소득 감소’(18.6%)보다 ‘경기 불황’(27.1%)이 더 높은 것으로 조사



[그림 5] 서울의 생활형편지수

## 현재생활형편지수는 도심권이 제일 높았으며, 동남권은 가장 크게 상승

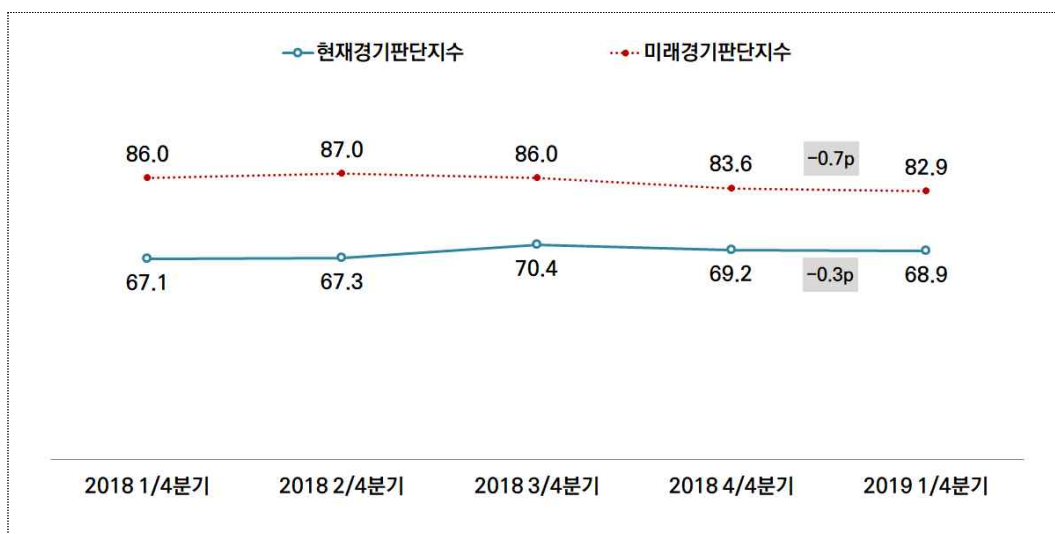
- 2019년 1/4분기 서울의 「현재생활형편지수」는 도심권이 93.1로 가장 높게 조사
  - 그다음은 동남권(88.2), 서남권(87.0), 서북권(86.1), 동북권(85.7) 등의 순
  - 권역별 「현재생활형편지수」의 수준은 도심권만 90 이상을 기록하였고, 나머지 권역은 80대 중후반으로 비슷한 수준
- 2019년 1/4분기 서울의 「현재생활형편지수」는 동남권이 전 분기 대비 3.5p로 가장 크게 상승
  - 그다음으로 도심권이 전 분기 대비 1.5p 상승하고 동북권도 전 분기보다 0.3p로 소폭 상승하였지만, 서남권과 서북권은 전 분기에 견줘 각각 3.6p, 1.6p 하락
  - 대부분 권역에서 전 분기 대비 큰 폭의 상승이나 하락 없이 현 수준을 유지하는 추세



[그림 6] 서울의 권역별 현재생활형편지수

## 현재경기판단지수·미래경기판단지수 모두 전 분기보다 소폭 하락

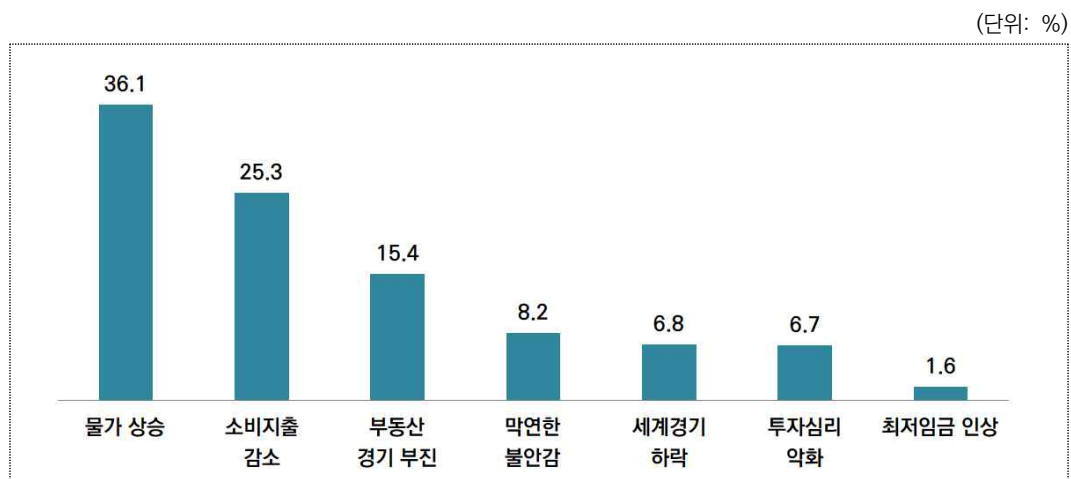
- 2019년 1/4분기 서울의 「현재경기판단지수」는 68.9로 전 분기 대비 0.3p 하락
  - 「현재경기판단지수」는 2018년 4/4분기부터 2분기 연속 소폭 하락하였지만, 전년도 동기(67.1) 대비는 소폭 증가한 수준
  - 「현재경기판단지수」는 서비스업 생산의 지속 증가에도 불구하고, 제조업 생산 부진과 고용 지표의 악화 등에 따라 체감경기 상승으로 이어지지 않는 것으로 판단
  - 연령별로 본 「현재경기판단지수」는 60대를 제외한 모든 구간에서 하락
- 2019년 1/4분기 서울의 「미래경기판단지수」는 82.9로 전 분기 대비 0.7p 하락
  - 「미래경기판단지수」는 2018년 이후 지속적인 하락세로, 80대 중반 수준에서 최근 3분기 연속 하락
  - 연령별로 본 「미래경기판단지수」는 40대를 제외한 모든 연령대에서 하락



[그림 7] 서울의 경기판단지수

## 향후 경기 부정적으로 보는 주된 이유는 물가 상승, 소비지출 감소 등

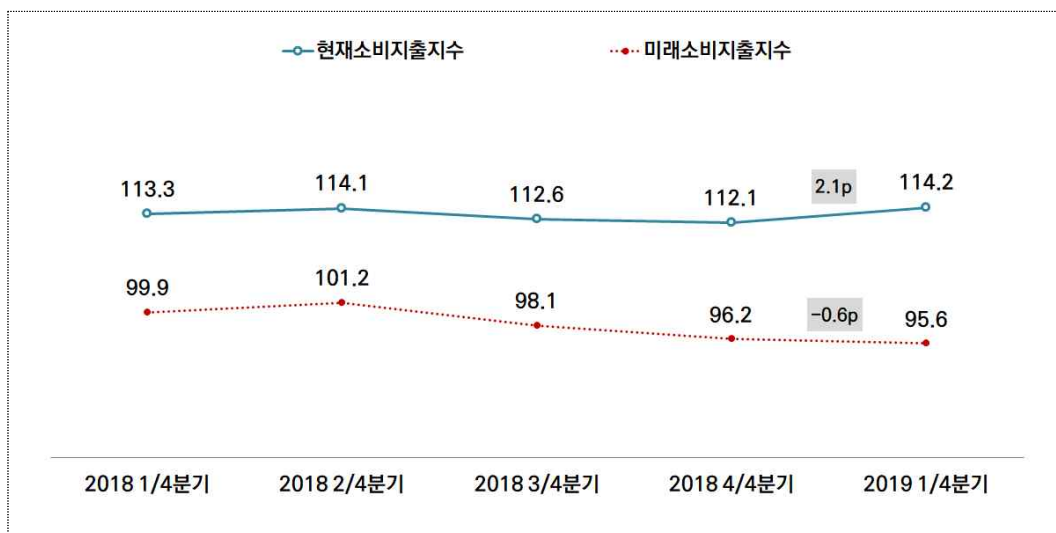
- 1년 후 서울지역 경기가 현재보다 나빠질 것으로 보는 이유는 주로 ‘물가 상승’, ‘소비지출 감소’, ‘부동산 경기 부진’ 등으로 조사
  - ‘물가 상승’이 36.1%로 가장 많고, 그다음은 ‘소비지출 감소’(25.3%), ‘부동산 경기 부진’(15.4%), ‘막연한 불안감’(8.2%), ‘세계경기 하락’(6.8%) 등의 순
- 일부 고소득 가구를 제외하고 소득수준이나 연령대에 관계없이 ‘물가 상승’을 우려하는 비중이 가장 높은 것으로 조사
  - 연 가구소득 7,200만 원 이상 가구만 ‘소비지출 감소’가 29.9%로 가장 높았으며, 그다음이 ‘물가상승’(28.2%), ‘부동산 경기 부진’(17.3%) 등의 순
  - 가구주 연령대별로 보면, ‘물가 상승’의 응답비율이 가장 높은 것은 40대이며(41.0%), 그 다음은 60대(37.1%), 30대 이하(36.0%), 50대(31.8%) 순
- 2019년 2월 서울지역의 소비자물가는 전월 대비 기준으로는 0.5% 하락했지만, 전년 동월 대비 기준으로는 2.0% 상승
  - 서울지역 소비자물가 상승률(전년 동월 대비 기준): 2018년 10월 1.8% → 11월 1.9% → 12월 1.3% → 2019년 1월 0.8% → 2월 0.5%



[그림 8] 1년 후 서울지역 경기가 악화될 것으로 전망한 이유

## 서울의 현재소비지출지수는 상승하고 미래소비지출지수는 하락

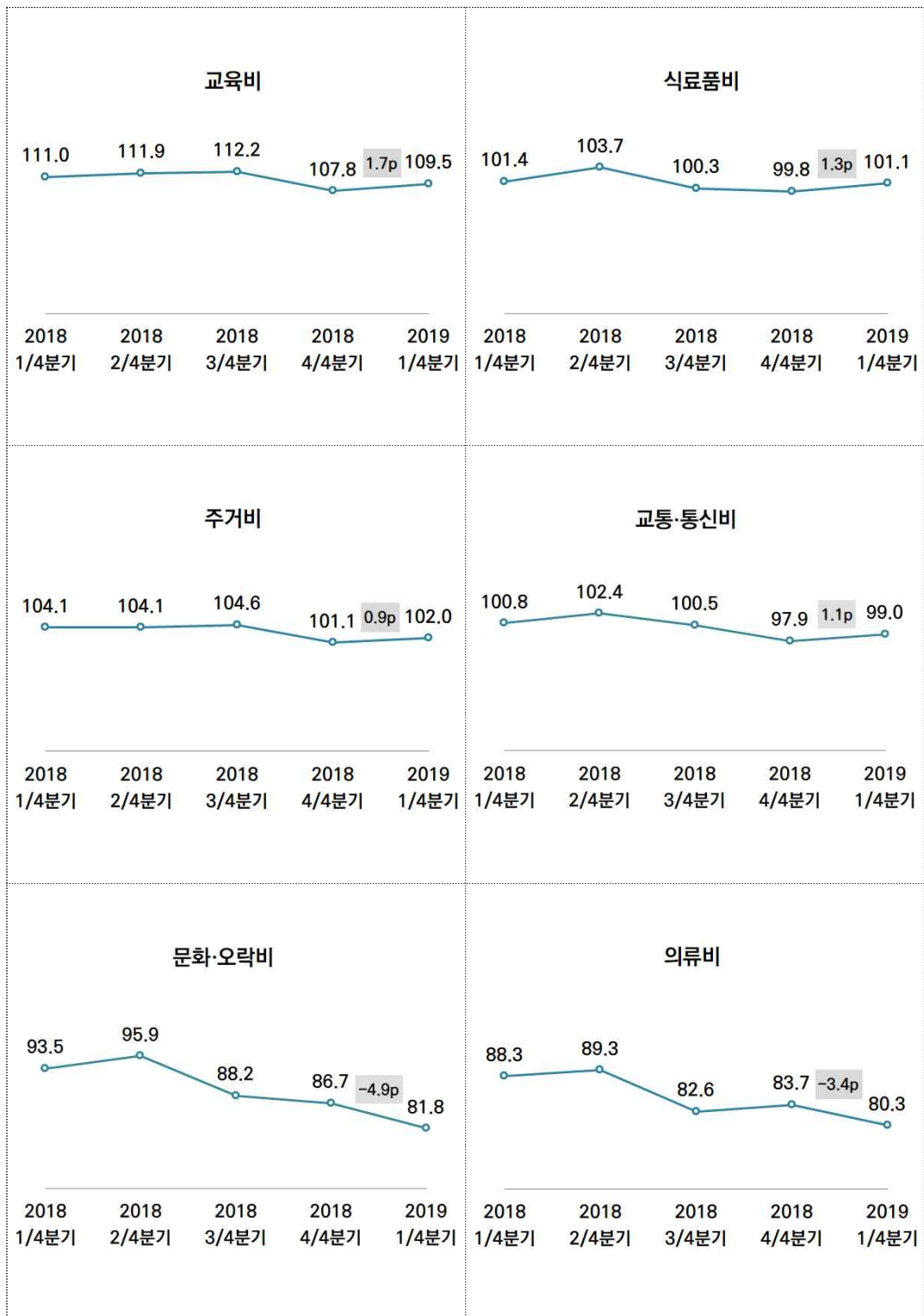
- 2019년 1/4분기 서울의 「현재소비지출지수」는 114.2로 전 분기 대비 2.1p 상승
  - 1/4분기 「현재소비지출지수」는 2분기 연속 하락하였다 반등하며 2014년 1/4분기부터 꾸준히 기준치(100) 이상을 유지
  - 가구주 연령별로 본 「현재소비지출지수」 수준은 60대(99.1)를 제외하고 모두 기준치 이상인 가운데 30대 이하와 60대가 전 분기 대비 하락, 40대와 50대는 상승
  - 연 가구소득별로는 3,600만~4,800만 원 미만(-4.8p)과 4,800만~6,000만 원 미만(-1.5p) 가구를 제외한 모든 가구에서 상승
- 2019년 1/4분기 서울의 「미래소비지출지수」는 95.6으로 전 분기보다 0.6p 하락
  - 가구주 연령별로 본 「미래소비지출지수」는 50대(-3.6p)를 제외한 모든 연령대에서 전 분기 대비 상승
  - 연 가구소득별로는 2,400만~3,600만 원 미만과 6,000만 원 이상 가구가 전 분기보다 상승하고 나머지 소득계층은 하락한 가운데, 지수 수준은 모두 기준치 (100) 이하를 기록



[그림 9] 서울의 소비지출지수

## 미래소비지출지수는 ‘의류비’, ‘문화·오락비’를 제외한 모든 품목이 상승

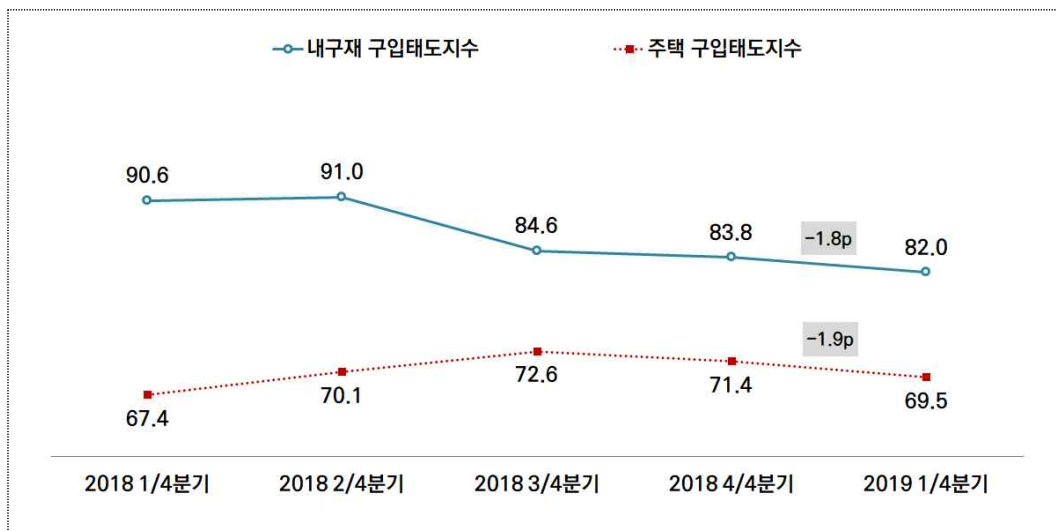
- 2019년 1/4분기 ‘교육비’, ‘주거비’, ‘식료품비’의 「미래소비지출지수」는 기준치(100)를 상회
  - 1/4분기 ‘교육비’ 지수는 전 분기 대비 1.7p 상승하였으며, 기준치 이상인 109.5로 여전히 조사 대상 품목 중 가장 높은 수준
  - 1/4분기 ‘식료품비’ 지수도 전 분기보다 1.3p 상승하며 기준치를 소폭 웃도는 101.1을 기록
  - 1/4분기 ‘교통·통신비’ 지수는 전 분기에 비해 1.1p 상승하였지만 99.0을 기록하면서 기준치에는 미치지 못한 것으로 조사
  - 1/4분기 ‘주거비’ 지수는 전 분기에 견줘 0.9p 소폭 상승하며, 기준치 이상인 102.0을 기록
- 2019년 1/4분기 「미래소비지출지수」는 대부분 품목이 상승한 가운데 ‘문화·오락비’와 ‘의류비’가 비교적 큰 폭으로 하락하며 기준치 이하를 기록
  - 1/4분기 ‘문화·오락비’ 지수는 전 분기 대비 4.9p 하락한 81.8을 기록해 2018년 2/4분기 이후 3분기 연속 하락
  - 1/4분기 ‘의류비’ 지수 역시 전 분기 대비 3.4p 하락하며 80.3을 기록해 지수 수준이 조사 대상 품목 중 가장 낮은 것으로 조사
- 6개 품목 중 4개 품목이 상승하고 2개 품목만 하락하였지만, 상승폭은 작은 반면, 하락폭은 커 전체적으로 「미래소비지출지수」가 하락



[그림 10] 품목별 서울의 미래소비지출지수

## 서울시민의 주택 구입의사, 내구재 구입의사 모두 하락

- 2019년 1/4분기 「내구재 구입태도지수」는 전 분기보다 1.8p 하락한 82.0으로 기준치(100) 이하를 기록
  - 가구주 연령별로 본 「내구재 구입태도지수」는 40대만 상승하고, 나머지 연령대는 모두 하락
- 2019년 1/4분기 「주택 구입태도지수」는 전 분기 대비 1.9p 하락한 69.5로 여전히 기준치(100)를 크게 밑도는 상황
  - 가구주 연령별로 본 「주택 구입태도지수」는 40대를 제외한 모든 연령층에서 전 분기보다 하락하였고, 특히 30대 이하의 가장 큰 폭(9.5p)으로 하락
  - 9.13 부동산 대책 이후 각종 규제 정책의 영향으로 주택거래가 정체되고 집값이 지속적인 하락세를 보임에 따라 매수심리가 꺾인 것을 반영
  - 2019년 2월 서울의 주택종합 매매가격 지수는 106.4로 전월 대비 0.2p 하락하며 2개월 연속 하락(2018년 12월 106.8 → 2019년 1월 106.6 → 2월 106.4)

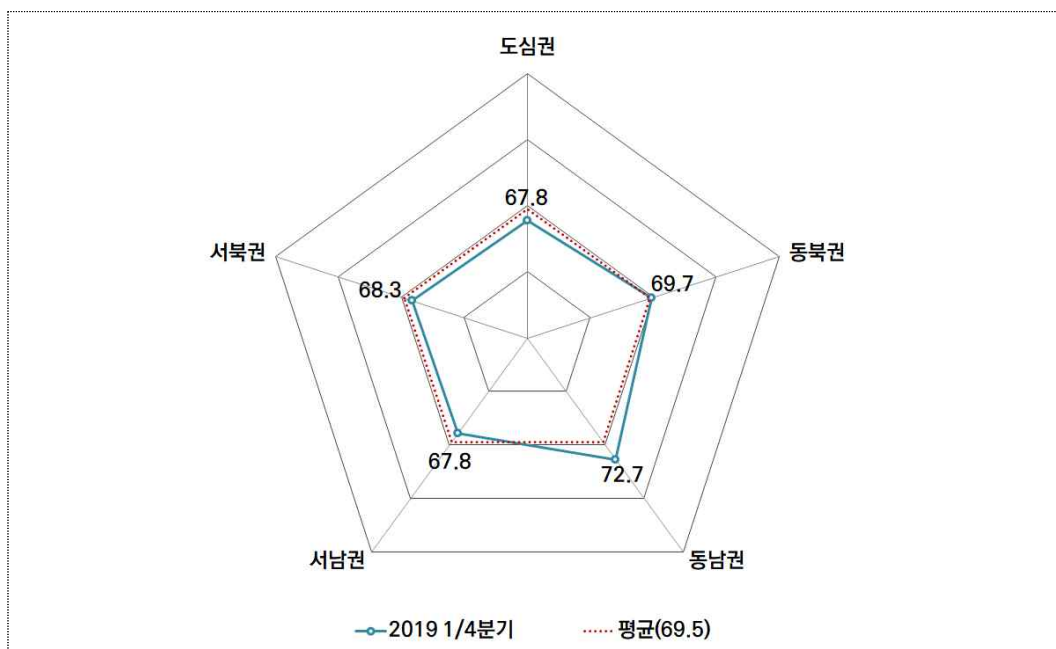


[그림 11] 서울의 내구재와 주택 구입태도지수



## 서울시민의 권역별 주택 구입의사는 동남권만 큰 폭으로 상승

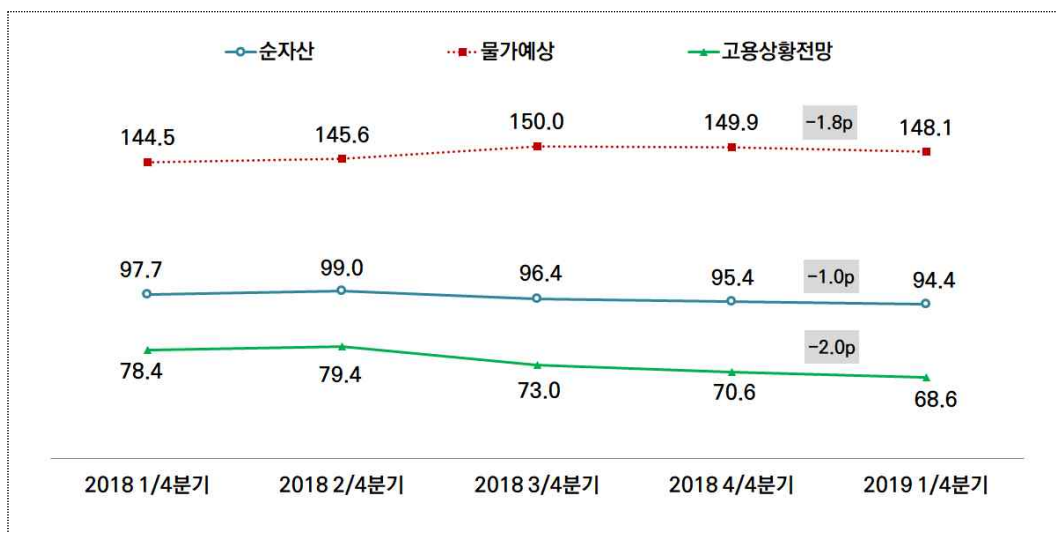
- 2019년 1/4분기 「주택 구입태도지수」는 동남권만 전 분기보다 크게 상승하고 나머지 권역은 하락
  - 동남권의 「주택 구입태도지수」는 72.7로 전 분기 대비 9.0p 상승하며 전 권역 중 가장 높은 수치 기록
  - 반면, 도심권의 「주택 구입태도지수」는 67.8로 전 분기 대비 10.5p나 하락하였고, 서남권이 67.8(-7.8p), 동북권이 69.9(-2.5p), 서북권은 68.3(-1.6p)을 기록
- 권역별로 본 서울시민의 주택 구입의사는 전반적으로 크게 하락
  - 동남권의 「주택 구입태도지수」는 크게 상승했지만, 다른 권역은 큰 폭으로 하락
  - 특히 모든 권역에서 「주택 구입태도지수」 수준이 기준치(100)를 크게 밑돌고 있어 대다수 시민의 주택구입 의사는 아직 유보적 입장인 것으로 판단



[그림 12] 서울의 권역별 주택 구입태도지수

## 순자산지수, 고용상황전망지수, 물가예상지수 모두 하락

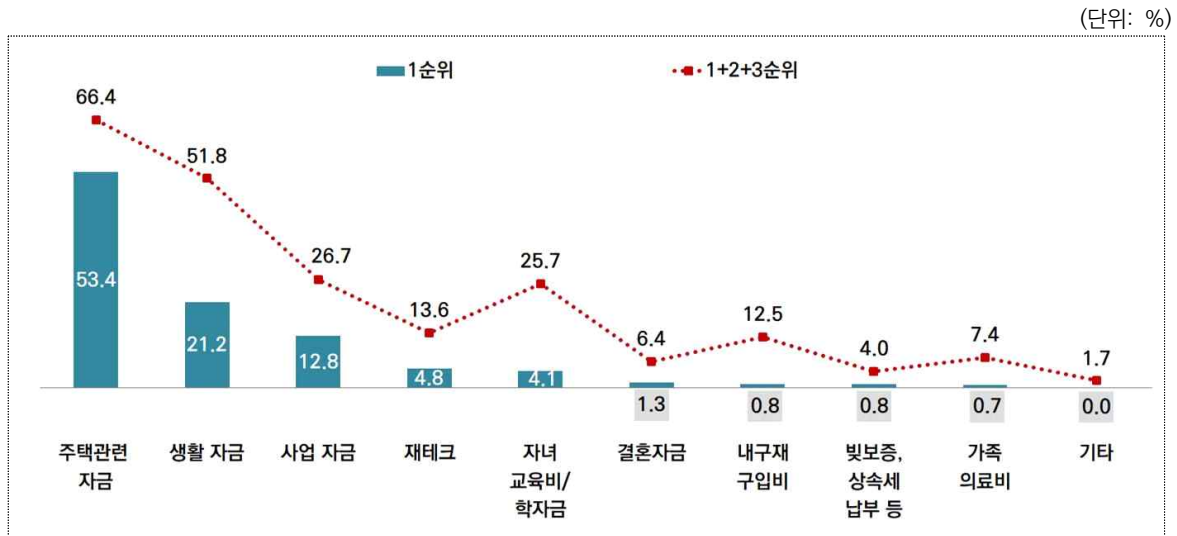
- 2019년 1/4분기 「순자산지수」는 94.4로 전 분기 대비 1.0p 하락
  - 가계의 순자산이 감소한 이유는 ‘소득이 줄었다’는 응답이 36.1%로 가장 많았고, 그다음은 ‘부채가 늘었다’(27.9%), ‘지출이 늘었다’(19.3%), ‘금융자산이 줄었다’(10.4%) 등의 순으로 조사
- 2019년 1/4분기 「고용상황전망지수」는 68.6으로 전 분기보다 2.0p 하락
  - 가구주 연령별로 보면, 40대를 제외한 모든 연령대에서 전 분기 대비 하락하였으며, 그 중 30대 이하가 5.4p로 가장 크게 하락
- 2019년 1/4분기 「물가예상지수」는 148.1로 전 분기 대비 1.8p 하락
  - 「물가예상지수」는 2018년 3/4분기 150.0으로 2014년 이래 최고치를 기록한 후 2분기 연속 하락
  - 그러나 「물가예상지수」의 수준이 기준치(100)를 크게 웃돌고 있어 시민의 물가 불안 심리는 여전한 것으로 조사



[그림 13] 서울의 순자산지수, 물가예상지수, 고용상황전망지수

## 서울지역의 가계 부채 보유 가구 비중은 전 분기보다 소폭 상승

- 2019년 1/4분기에 가계 부채가 있다고 응답한 가구는 조사 대상 가구의 62.4%로 전 분기 대비 0.1% 증가
  - 가구주 연령별로는 50대가 67.3%로 가장 많고, 그다음은 30대 이하(65.1%), 40대(62.7%), 60대(51.1%) 등의 순으로 조사
  - 가계 부채를 상환하고 있는 가구의 월평균 소득 대비 부채 상환비율은 21.1%로 전 분기 대비 0.4%p 하락
  - 가계부채의 상환 형태는 '원리금 상환'이 63.4%로 가장 많고, 그다음은 '이자만 상환'(32.1%), '상환 안 함'(4.6%) 등의 순으로 조사
- 가계 부채의 주 사용용도는 여전히 '주택관련 자금'이 가장 많은 것으로 조사
  - 1순위 기준으로 '주택관련 자금'(53.4%)이 가장 많고, 그다음은 '생활 자금'(21.2%), '사업 자금'(12.8%), '재테크'(4.8%), '자녀 교육비/학자금'(4.1%) 등의 순으로 조사
  - 1~3순위 기준으로 보면, '주택관련 자금'과 '생활 자금'이 각각 66.4%와 51.8%로 가장 높은 수준



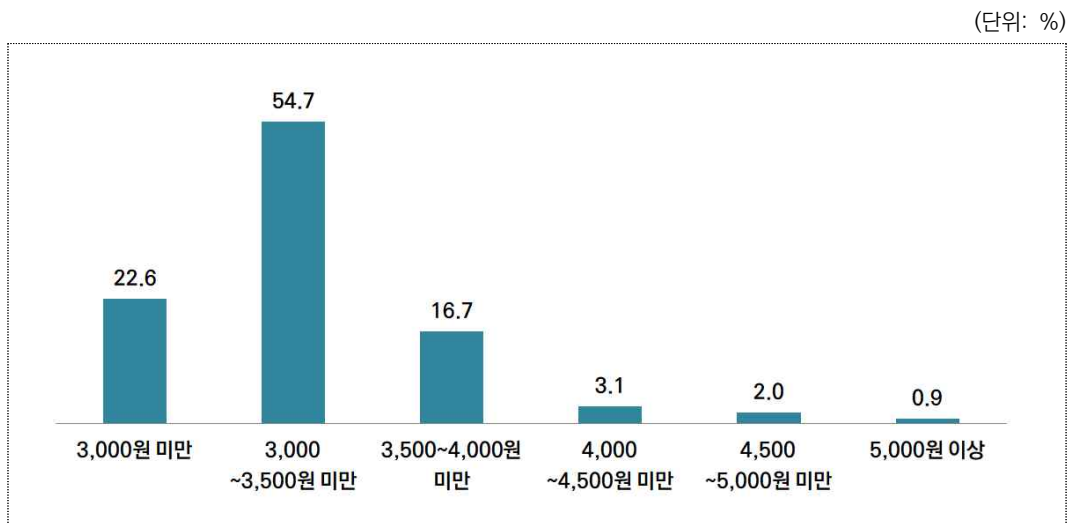
[그림 14] 가계 부채의 주 사용용도

### Ⅲ. 시민 관심 경제 이슈: 서울시 택시 요금 인상

#### Ⅰ 택시 요금 인상해도 서비스품질 개선 기대 안 해

##### 서울시민이 생각하는 적정 택시 기본요금은 3,500원 미만

- 2019년 2월 16일 서울시 택시 요금 인상을 인지하고 있는 응답자는 전체의 87.0%
  - 연령대가 높아질수록 인지하는 비율은 증가
- 서울시민이 생각하는 적정 택시 기본요금은 3,000~3,500원 미만
  - 서울시민들이 생각하는 적정 택시 기본요금은 '3,000~3,500원 미만'이 54.7%로 가장 높았으며, 그다음은 '3,000원 미만'(22.6%), '3,500~4,000원 미만'(16.7%) 등의 순
  - 연령별로는 모든 연령대에서 '3,000~3,500원 미만'이 1순위인 가운데, 40대 이하는 '3,000원 미만'을, 50대 이상은 '3,500~4,000원 미만'을 2순위로 응답
  - 적정 택시 기본요금 3,500원 미만이 전체의 77.3% 차지

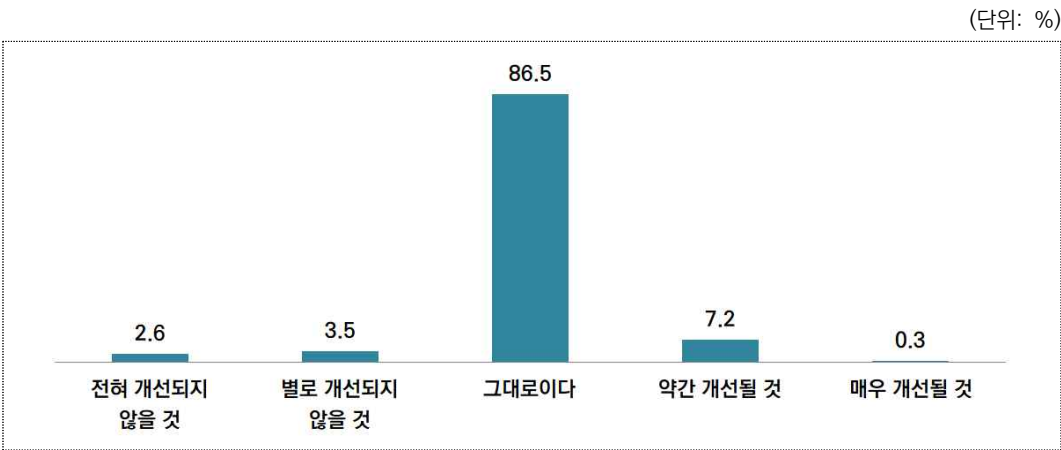


[그림 15] 서울시 적정 택시 기본요금

자료: 서울지역 표본 1,200가구 대상 설문조사

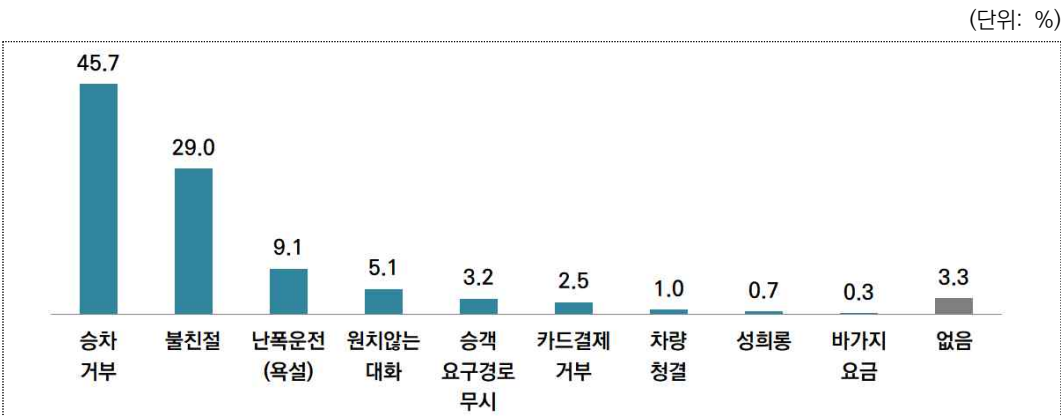
### 서울시민 대다수 “택시 요금이 올라도 서비스에 큰 차이 없을 것”

- 서울시민 86.5%는 택시 요금 인상 후에도 서비스품질에 ‘별 차이 없을 것’이라고 응답
  - 서비스품질이 ‘개선될 것 같다’는 응답은 7.5%에 불과하여 서비스품질 개선의 기대수준은 극히 낮은 상황



[그림 16] 서울시 택시 요금 인상 후 서비스품질

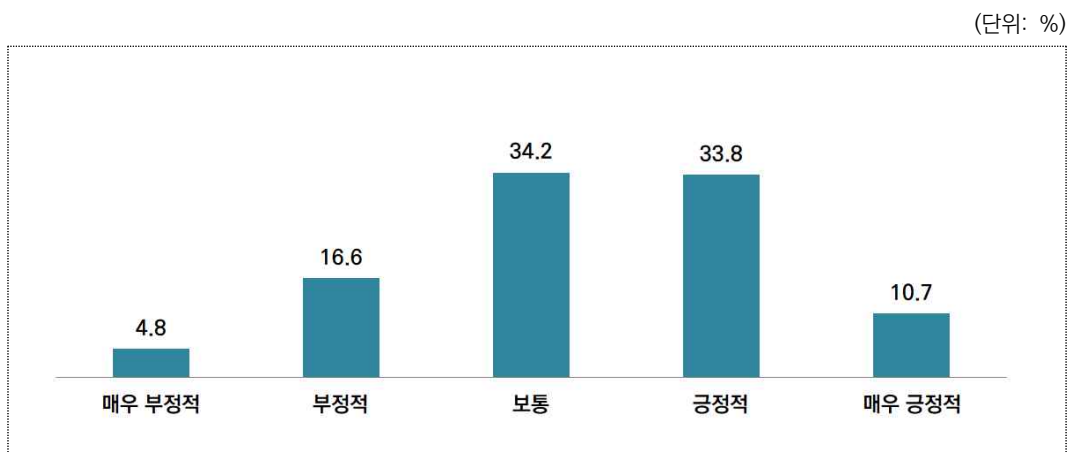
- 택시 요금 인상 후 시민이 원하는 개선사항 1순위는 ‘승차 거부’
  - 서울시민이 택시요금 인상 후 희망하는 개선사항은 ‘승차 거부’가 45.7%로 가장 높았으며, 그다음은 ‘불친절’(29.0%), ‘난폭운전(욕설)’(9.1%) 등의 순



[그림 17] 서울시 택시 요금 인상 후 희망 개선사항

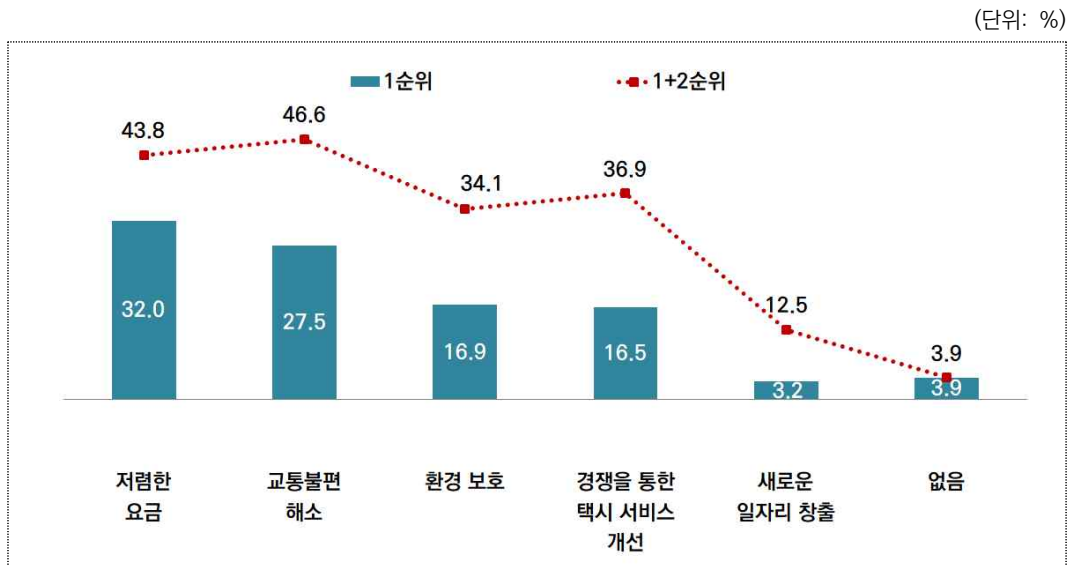
## I 카풀 서비스 이미지 ‘긍정적’, 제도 도입 ‘필요하다’가 우세

- 서울시민의 91.9%가 카풀 앱 서비스를 인지
  - 카풀 앱 서비스를 인지하고 있는 응답자는 전체의 91.9%로 매우 높은 편
- 카풀 서비스가 ‘긍정적’이라는 응답이 ‘부정적’이라는 응답보다 높게 조사
  - 서울시민의 카풀 서비스에 대한 이미지는 ‘보통’이 34.2%로 가장 많았지만, ‘긍정적’(44.5%)이라는 응답이 ‘부정적’(21.4%)이라는 응답을 2배 이상 상회



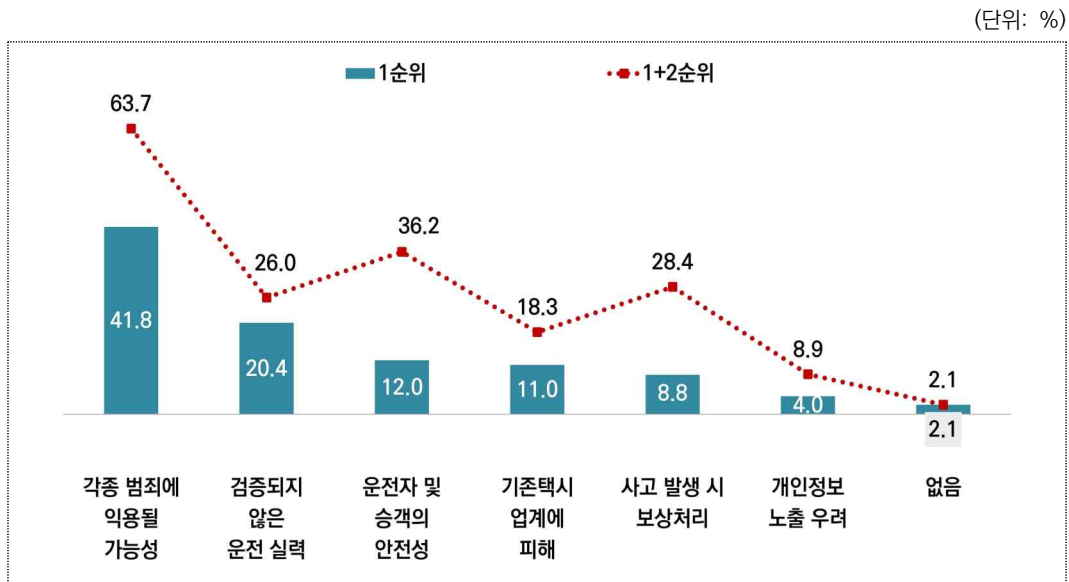
[그림 18] 카풀 서비스 이미지

- 서울시민이 카풀 서비스에서 가장 긍정적으로 생각하는 측면은 1순위 기준 ‘저렴한 요금’
  - 카풀 서비스의 긍정적인 측면 1순위로는 ‘저렴한 요금’이 32.0%로 가장 높았으며, 그다음 이 ‘교통 불편 해소’(27.5%), ‘환경 보호’(16.9%), ‘경쟁을 통한 택시 서비스 개선’(16.5%) 등의 순
- 카풀 서비스의 긍정적 측면을 2순위까지 살펴보면 ‘교통 불편 해소’가 46.6%로 가장 높게 조사
  - 그다음은 ‘저렴한 요금’(43.8%), ‘경쟁을 통한 택시 서비스 개선’(36.9%), ‘환경 보호’(34.1%) 등의 순



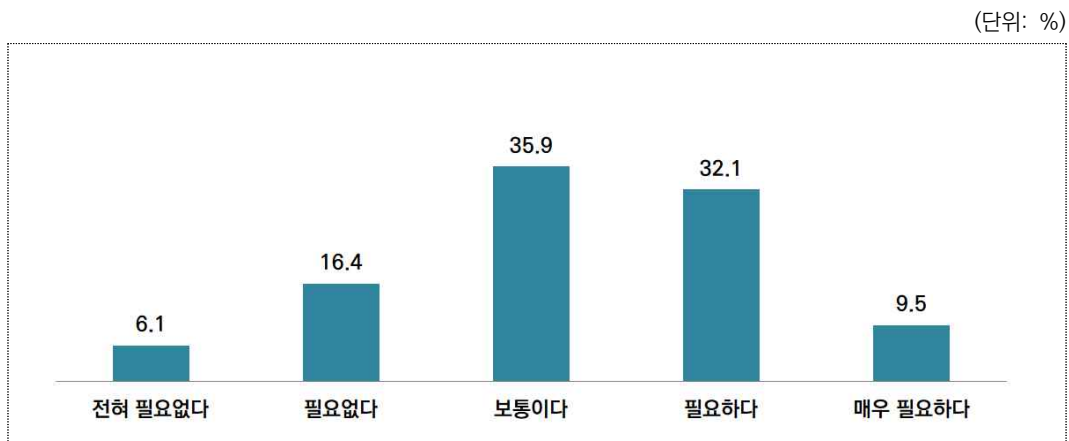
[그림 19] 카풀 서비스의 긍정적 측면

- 카풀 서비스의 부정적 측면은 1순위 기준 ‘각종 범죄에 악용될 가능성’이 가장 높은 것으로 조사
  - 카풀 서비스의 부정적인 측면 1순위로는 ‘각종 범죄에 악용될 가능성’이 41.8%로 가장 높게 조사
  - 그다음은 ‘검증되지 않은 운전 실력’(20.4%), ‘운전자 및 승객의 안전성’(12.0%), ‘기존 택시 업계에 피해’(11.0%) 등의 순
  - 연령별로 살펴보면, 연령대가 낮아질수록 ‘각종 범죄에 악용될 가능성’의 우려가 큰 것으로 조사
- 카풀 서비스의 부정적인 측면을 2순위까지 살펴본 결과 역시 ‘각종 범죄에 악용될 가능성’이 63.7%로 가장 높게 조사
  - 그다음이 ‘운전자 및 승객의 안전성’(36.2%), ‘사고 발생 시 보상 처리’(28.4%), ‘검증되지 않은 운전 실력’(26.0%) 등의 순
  - ‘개인정보 노출 우려’는 8.9%로 비교적 낮은 편인 것으로 조사



[그림 20] 카풀 서비스의 부정적 측면

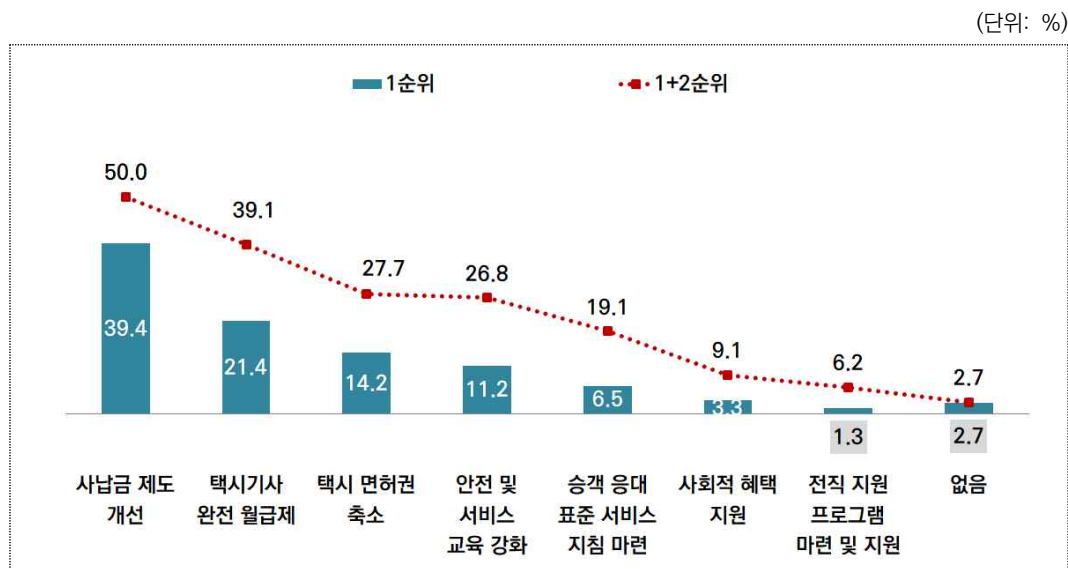
- 서울시민의 41.6%가 카풀 제도 도입이 필요하다고 생각
  - 카풀 제도 도입 필요성에 관한 의견으로는 ‘보통이다’가 35.9%로 가장 높았지만, ‘필요하다’(41.6%)는 응답이 ‘필요 없다’(22.5%)보다 높은 것으로 조사



[그림 21] 카풀 제도 도입 필요성



- 택시 요금 및 카풀 문제 해결을 위한 제도적 개선점은 1순위 기준 ‘사납금 제도 개선’  
 • 택시 요금 및 카풀 문제 해결을 위한 제도적 개선점 1순위로는 ‘사납금 제도 개선’이 39.4%로 가장 많이 응답  
 • 그다음은 ‘택시기사 완전 월급제’(21.4%), ‘택시 면허권 축소’(14.2%), ‘안전 및 서비스 교육 강화’(11.2%), ‘승객 응대 표준 서비스 지침 마련’(6.5%) 등의 순
- 택시 요금 및 카풀 문제 해결을 위한 제도적 개선점을 2순위까지 살펴본 결과 역시 ‘사납금 제도 개선’이 50.0%로 가장 높게 조사  
 • 그다음이 ‘택시기사 완전 월급제’(39.1%), ‘택시 면허권 축소’(27.7%), ‘안전 및 서비스 교육 강화’(26.8%), ‘승객 응대 표준 서비스 지침 마련’(19.1%), ‘사회적 혜택 지원’(9.1%), ‘전직 지원 프로그램 마련 및 지원’(6.2%), ‘없음’(2.7%) 등의 순



[그림 22] 택시 요금 및 카풀 문제 해결을 위한 제도적 개선점

## 부록: 2019년 1/4분기 주요 조사결과

- 이 연구는 서울 기준의 분기별 조사이며, 한국은행은 전국 기준의 월간 조사
  - 한국은행의 '2019년 2월 소비자동향조사 결과'에 따르면, 2월 소비자심리지수는 99.5로 전월 대비 2.0p 상승
  - 분기별 조사라는 차이점 외에 2017년 조사부터 소득 구간 등의 사례 수를 조정한 것도 결과에 반영되어 한국은행 지수와 차이

부록 표 1. 서울지역 소비자태도지수

	소비자 태도*	생활형편		경기판단		구입태도	
		현재 생활형편	미래 생활형편	현재 경기판단	미래 경기판단	내구재 구입태도	주택 구입태도
2018년 1/4분기	97.3	86.1	96.0	67.1	86.0	90.6	67.4
2018년 2/4분기	97.8	86.6	96.0	67.3	87.0	91.0	70.1
2018년 3/4분기	95.9	87.7	93.8	70.4	86.0	84.6	72.6
2018년 4/4분기	94.4	87.4	91.1	69.2	83.6	83.8	71.4
2019년 1/4분기	93.7	87.0	90.8	68.9	82.9	82.0	69.5

주: 표준화지수 사용

부록 표 2. 서울지역 소비자 소비지출지수

	소비지출		순자산	고용상황	물가예상
	현재 소비지출	미래 소비지출			
2018년 1/4분기	113.3	99.9	97.7	78.4	144.5
2018년 2/4분기	114.1	101.2	99.0	79.4	145.6
2018년 3/4분기	112.6	98.1	96.4	73.0	150.0
2018년 4/4분기	112.1	96.2	95.4	70.6	149.9
2019년 1/4분기	114.2	95.6	94.4	68.6	148.1

이 조사는 서울지역 표본 1,200가구를 대상으로 매 분기 조사한 결과이며, 표본오차는 95% 신뢰수준에서  $\pm 2.83\text{p}$ 임(2019년 1/4분기 조사 시점은 2019년 2월 14일~2월 22일)