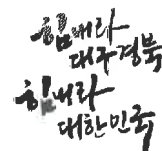


"살고 싶은 도시, 함께 만드는 인천"



인천광역시



수신 수신자 참조

(경유)

제목 2020년 택시불편민원내용(3월) 통지 및 교육실시 협조 요청

1. 귀 기관의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 우리시 120 미추홀 콜센터 및 국민신문고로 접수된 택시 관련 불편민원사항을 요약하여 불임과 같이 송부하오니
3. 각 조합에서는 택시업체와 운수종사자에 대하여 관련 법령 준수 교육 등 전반적인 감독(교육)을 실시하여 유사한 불편민원 및 운송질서 위반행위를 예방하고 친절·편안한 택시 서비스 제공이 이루어질수 있도록 적극 협조하여 주시기 바라며
4. 각 군·구에서는 교통불편민원 처리 시 참고하시기 바랍니다.

불임 주요택시 불편민원 내용 및 개선 협조사항 1부. 끝.

인천광역시



수신자 인천광역시택시운송사업조합이사장, 인천광역시개발경제혁신국(도시교통정책과), 인천광역시미추홀구청장(자동차관리과장), 인천광역시중구청장(교통운수과장), 인천광역시동구청장(교통과장), 인천광역시연수구청장(교통행정과장), 남동구청장(자동차관리과장), 부평구청장(교통행정과장), 계양구청장(교통민원과장), 인천광역시서구청장(교통정책과장), 인천광역시강화군수(경제교통과장), 인천광역시옹진군수(경제교통과장)

주무관 김혜진 택시관리담당 은윤희 택시화물과장 전결 2020.4.20. 김정범

협조자

시행 택시화물과-6185 (2020. 4. 20.) 접수

우 21554 인천광역시 남동구 정각로 29 / http://www.incheon.go.kr

전화번호 032-440-3823 팩스번호 032-440-8669 / khj0307@korea.kr / 대민전화

인천시가 과잉대응하면 시민은 더 안전합니다



택시 관련 불편민원 내용 및 개선 협조 요청사항

□ 2020년 택시 관련 불편신고 현황 (3월)

○ 인천시 120콜센터 3월 접수현황

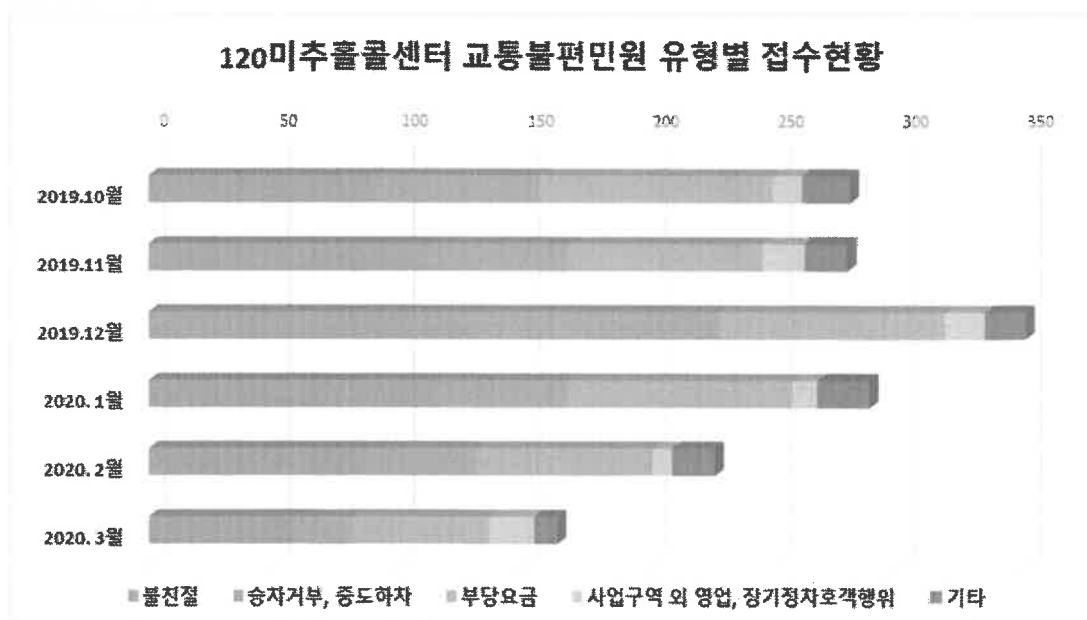
- 2020년 3월 불친절 59건(36%) 및 부당요금 55건(34%), 전월대비 63건 감소
- 코로나19 영향으로 택시 승객 감소에 따른 민원 동반 감소

유형	계	불친절	승차거부 중도하차	부당요금	사업구역외영업 장기정차(호객행위)	기타
2020. 3월	163	59	22	55	18	9
2020. 2월	226	87	44	70	8	17
증감	△63	△28	△22	△15	10	△8

○ 택시 유형 및 지역별 민원접수 현황

합계	개인 택시	법인택시								
		합계	계양	남동	동구	미추홀	부평	서구	중구	기타
163	76	125	6	13	1	32	4	30	0	1
	47%	53%	4%	8%	1%	20%	2%	18%	-	1%

○ 인천시 120콜센터 접수민원 월별 불편민원 추이



□ 주요 유형별 민원 사례

○ 불친절

• 택시 승객이 요구하는 목적지에 대해 기사 이해 부족에 따른 다름

- (1) 급한 일로 택시를 이용, 목적지를 말했을 때 아는 것처럼 운행함, 도착지가 달라 항의 하니 기사가 욕설을 함
- (2) 시민은 카카오택시 배차 받음. 택시 기사가 카카오 네비대로 가지 않고 길을 돌아가려고 하여, 시민이 기사에게 길을 알려줌. 그러자 기사가 시민에게 성질을 내고 욕설을 함

• 기사의 욕설 또는 불친절 응대에 대해 불만 신고

- (1) 동승자 2명과 같이 탑승하여 동승자들과 서로 얘기 중 무식하다고 끼어들었고 이에 대해 불쾌함을 느껴 제가 반박하니 동문서답한다, 예의가 없다, 정신병원으로 보내야 한다고 이야기 함
- (2) 가까운 거리라 타기 전 기사님에게 행선지를 알려드리고 승차 함. 이동하는 중에 가까운 거리 갈 거면 지나가는 택시 잡아라, 실컷 기다리다가 가까운데 가면 허무 하다 얘기, 방금도 선수촌 다녀왔는데 또 선수촌이라고 하며 계속 불평하며 불편함을 느낌

→ 승객과 기사 간 언쟁이 발생하거나, 승객에게 욕설을 하는 경우 불친절로 민원 접수. 이런 경우 「쌍쌍스마일 택시」 평가에 따라 운송사업자는 콜비 지원 또는 카드수수료 지급 정지 등 불이익을 당할 수 있으니 교육 요청

• 여성 승객이 수치심을 느낄 수 있는 기사의 성희롱 발언에 대해 불친절 신고

- (1) 여성 승객에게 카카오 택시 이용 시 이동 동선이 나온다며 이제 모텔은 어떻게 가냐 불륜하면 다 들키겠다 등 쓸데없이 불쾌한 얘기 꺼낸 뒤 운전 중 뒤 돌아 응시하다가 몇 살이나 왜 이렇게 성숙하냐 몸매가 좋다 등 성희롱발언

→ 여성 승객에게 성희롱 발언을 하거나, 신체부위를 언급하며 성적 수치심을 일으키는 발언을 한 경우 경범죄 처벌법 위반(불안감 조성)으로 즉결심판에 처한 사례(2019.11.26. 연합뉴스 기사참조 “여성 승객 성희롱한 택시기사 즉결심판”)를 참고하여 여성 승객 응대 시 주의할 것을 운수종사자 교육 요청

○ 사업구역 외 영업, 장기정차 여객유치, 흡연 등

• 서울 및 경기 지역에서 사업구역 외 영업 신고 증가

- (1) 인천 택시가 시흥에서 영업을 하여 뒤따라 가서 항의했으나 인천 택시의 기사가 신고하던지 맘대로 하라며 큰소리를 칩. 인천 택시가 유난히 시흥에서 타도 영업을 하는 경우가 많아 몹시 불만. 강력한 처벌 요청
 - (2) 인천택시가 승객을 태우길래 따라갔음, 블랙박스에도 촬영 됨. 강서구청 뒤 먹자골목에 승객을 내려주는 것을 봤고 타도영업으로 신고
 - (3) 인천택시가 부천 전화국사거리 맞은편에서 승객 승차시키더니 중동역 사거리 못가서 팰리스카운트 아파트 옆에서 하차시켜서 신고
- 여객자동차 운수사업법 제4조(면허 등) 제2항 및 시행규칙 제10조(택시운송사업의 사업구역) 제1항에 의거 사업구역 외 영업으로 민원 신고 시 과징금 40만원 (시행령 [별표5] 위반내용 3의 다) 또는 사업일부정지 (시행령 [별표3] 위반내용 6의 다) 1차 5일, 2차 10일, 3차 20일의 처분을 받을 수 있음
- 최근 코로나19 여파로 택시 승객이 감소되다 보니, 타 시도에서 사업구역 외 영업에 대해 적극적으로 신고하는 경향이 있으니 승객의 요구에 따라 사업구역 밖으로 운행 하는 경우 바로 회차 하도록 안내 요청

• 서울 및 경기 지역에서 장기정차 호객행위 및 흡연 신고 증가

- (1) 역삼역 앞 버스정류장, 인천 택시 2대가 같은 자리의 버스정류장에 10분 이상 정차해 있어서 신고
 - (2) 경기 김포시 센트럴 플라자 빌딩 뒤 사거리 횡단보도에서 흡연하며 장기 정차 중인 인천 택시 신고
- 여객자동차 운수사업법 제26조(운수종사자의 준수사항) 제1항 제3호에 의거 장기정차 여객유치는 금지 행위로, 위반 시 과태료 20만원(시행령 [별표6] 위반행위 거) 및 택시운전자격정지 1차 10일, 2차 20일(시행규칙 [별표5]나, 택시운전자격 위반행위 4-다)의 처분
- 여객자동차 운수사업법 제26조(운수종사자의 준수사항) 제1항 제7호의2는 차량 안에서 흡연하는 행위를 금지하고 있으며, 위반 시 과태료 10만원(시행령 [별표6] 위반행위 너)의 처분 대상, 국토교통부 질의응답에서 흡연 금지는 승객의 유무와 상관없이 금지한다고 답변하고 있으므로 차량 내 흡연 행위를 하지 않도록 교육 요청

□ 협조 요청 사항

- 운수종사자에게 민원 주요 사항을 안내하여 위반사례의 재발 방지 노력
 - 반말, 욕설, 짜증, 성(희롱)적 발언 등 승객을 불쾌하게 하는 행동(불친절) 자제 안내 → 불편민원 접수 시 「쌍쌍스마일 택시」 평가에 포함되어 다음 해 콜비 지원 또는 카드 수수료 지급 정지 등 불이익을 당할 수 있음
- 최근 코로나-19 장기화로 여객 손님이 줄면서 타 시도 택시기사들의 사업구역 외 영업, 장기정차 여객유치, 차량 내 흡연 등 택시불편 민원 접수가 증가, 운송사업자는 위 민원에 따른 과태료 등 경제적 부담을 줄이기 위해서라도 불법행위를 하지 않도록 홍보 요청
- 강화군은 별도사업구역으로 인천에서 강화군으로 운행 시 사업구역 외 영업에 해당되어 시계 외 할증 대상, 인천 서구를 벗어나 김포에 들어가는 구역부터 시계 외 할증 적용 → 서울에서 강화로 가는 승객의 경우 시계 외 할증을 지불하지 않으려고 인천택시를 호출하는 경우가 있으나, 서울에서 강화로 가는 여객을 운송하는 행위는 타도 영업에 해당 됨

□ 법령 변경 사항 안내

- 전 좌석 안전띠 착용 의무화 관련 규정 변경
 - 일반 차량뿐만 아니라 사업용 차량도 당연히 의무가 적용되어 승객이 매지 않은 경우 운전자에게 과태료가 부과되나,
 - 택시·버스 운전자가 매도록 안내하였음에도 승객이 매지 않은 경우 운전자에게 과태료를 부과하지 않도록 도로교통법 시행규칙 개정(시행 2020.03.25.)
- ※ 승객이 안전띠 미착용 시 과태료 3만원 부과(승객 중 어린이·영유아가 있는 경우 6만원)
- 「여객자동차 운수사업법」에 의한 여객자동차운송사업용 자동차의 운전자가 승객의 주취, 약물복용등으로 좌석안전띠를 매도록 할 수 없거나 승객에게 좌석안전띠 착용을 안내하였음에도 불구하고 승객이 착용하지 않는 때 과태료 면제 사유