

"살고 싶은 도시, 함께 만드는 인천"



인 천 광 역 시

세계적인
보다 나은 인천

수신자 수신자 참조
(경유)

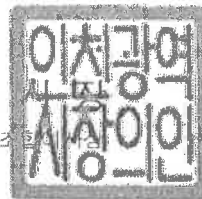
제목 인원내용(10월) 통지 및 교육 실시 협조 요청

1. 귀 조합의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 우리시 120 미추홀 콜센터 및 국민신문고로 접수된 택시 관련 불편민원 사항을 요약하여 불임과 같이 송부하오니,
3. 택시업체와 운수종사자에 대하여 전반적인 감독 및 교육을 실시하여 유사한 불편민원 및 운송질서 위반 사례의 재발을 방지하여 친절하고 올바른 택시 서비스 제공 및 관련 법령에 대한 철저한 준수가 이루어질 수 있도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

불임 주요택시 불편민원 내용 및 개선 협조사항 1부. 끝.

인 천 광 역

수신자 인천택시운송사업조합이사장, 인천개인택시운송사업조합이사장



주무관 서만식

택시관리담당 윤윤희

택시화물과장 서재희

전결 2019. 11. 5.

협조자

시행 택시화물과-16527

(2019. 11. 5.)

접수

우 21554 인천광역시 남동구 섬각로 29, 택시화물과 (구월동)

/ <http://www.incheon.go.kr>

전화번호 032-440-3825

팩스번호 032-440-8666

/ jirisan98@korea.kr

/ 대국민 공개

수도권광역급행철도(GTX-B) 인천 교통혁명의 시작

택시 관련 불편민원 내용 및 개선 협조 요청사항

□ 택시 관련 불편신고 현황 (2019. 10월)

○ 인천시 120콜센터 접수

유 형	계	불친절	승차거부 중도하차	부당요금	사업구역의영업 장기장차로객행위	기 타
건수	280	91	65	93	12	19
비율(%)	100	33	23	33	4	7

* 2019년 10월 콜센터 접수 중 불친절 및 승차거부52% /전월대비13건 감소

○ 기타 (국민신문고, 타 시도 통보) 접수

유 형	계	국민신문고	민중콜센터 (차량번호불법촬영)	타 시도 통보	기 타
건수	17	11	5	1	
비율(%)	100	65	29	6	

* 국민신문고 : 요금과다(미터기요금외금액요구),흡연, 목적지 돌아감, 유실물 등

□ 주요 유형별 민원 사례

○ 불친절

- 공항 택시 이용 시 수화물 관련 민원이 자주발생(1인당 20kg 이내가능, 트렁크에 짐을
넣을 수 있는 범위 내에서 친절응대 및 가능하면 짐을 넣어달라는 민원요청)사례
- 목적지 도착 후 요금 지불을 하고 목적지 안으로 더 이동하여 줄 것을 요구하였
으나 정산이 끝났으니 다시 기본요금을 하여야만 가능하다고 하여 손님이 불친
절하다는 민원 제기 사례.

○ 사업구역 관련

- 인천 지역 내에서 강화로 갈 경우 사업구역이 변경되는 인천 경계(지역)점에서
시계외 할증을 눌러야 하는 사항을 운수종사자가 모르는 사례
- 시외운행 시 인천시 경계지점에서 할증을 눌러야 한다는 사항을 승객에게 사전에
알려주지 않는 사례

○ 부당요금 등

- ☐ 인천공항, 김포공항 이용 시 공동사업 구역 내 시계 외 할증 요금 적용 사례
- ☐ 공항터미널에서 인천종합터미널까지 지불버튼을 누르고 운행하면서 거리, 통행료가 나오지 않는 영수증 발급하는 사례
- ☐ 승차 후 네비게이션대로 운행하지 않고 기사가 임의적으로 이동하여 시간도 늦고 평소보다 요금이 더 많이 나오게 하는 사례
- ☐ 택시 요금 계산 시 유료도로를 이용하지 않았으나 미터기에 나온 금액보다 더 많이 요구하는 사례(1,000원 이하의 잔돈을 손님에게 돌려주지 않는 사례포함)

○ 도로교통법 위반행위

- ☐ 도로주행 시 앞 차량이 잠시 비상 깜박이를 켜고 주차 중이었으나 앞으로 지나가면서 심한 욕설을 하는 사례
- ☐ 택시 난폭 운전 등 남한테 피해를 주는 행위

○ 기타

- ☐ 택시이용 승객이 많은 지역(터미널, 역)에 장기 정차 후 호객행위를 하여 장거리 손님만을 유치하는 사례
- ☐ 택시 내 현금을 놓고 내렸으나 찾지 못한다는 민원 사례
- ☐ 승객이 핸드폰을 두고 내려 기사와 확인과정에서 사례금을 요구하고 찾으러 간다 하니 계속 위치를 변경하여 운행거리가 100km정도 이동하였으며, 후에 지구대에 맡겨놓아 다음날 핸드폰을 찾아가는 사례
 - * 유실물을 돌려주지 않을 경우 점유물이탈 횡령죄 적용
- ☐ 운전 중 또는 정차하여 흡연하는 사례(사진촬영, 동영상 제보)
- ☐ 택시승차대에 차를 세워 놓고 밖에 나와 흡연하는 사례
- ☐ 버스정류장 주변에 정차하여 정류장 질서를 어지럽히는 사례(적발시 행정처분)

□ 협조 요청 사항

- 운수종사자에게 민원 주요 사항을 안내하여 위반사례의 재발 방지 노력
 - 반말, 욕설, 짜증 등 승객을 불쾌하게 하는 행동(불친절) 자제 안내
 - 부당한 시계 외 할증 요금 적용 금지 안내 (시 최종 경계지점 적용)
 - 택시 내·외 흡연행위 자제
 - 버스정류장 주변 정차 행위 금지