



택시·특별교통수단 운수종사자 교통약자 교육 표준안

교통약자 서비스 택시·특별교통수단부문 교육 표준안



목차 CONTENTS

가. 교통약자의 정의 및 교통약자 유형에 대한 이해

01. 교통약자의 정의

02. 교통약자 대중교통 이용 현황

나. 교통약자 이동편의 증진과 관련된 법령 및 제도

01. 교통약자 법령

02. 교통약자 정책 및 제도

목차 CONTENTS

다. 교통약자에 대한 응대 및 서비스 요령

01. 택시 부문별 승무원 현황
02. 택시 선발절차 현황
03. 교통약자 응대 기본 매너
04. 교통약자 대응 단계별 서비스 지침
05. 안전한 택시 운행 요령
06. 교통약자 서비스 우수 사례

라. 비상상황 발생 시 대처 방법

01. 교통약자 민원 사례 유형
02. 교통약자 비상상황 대처법

가

교통약자의 정의 및 교통약자 유형에 대한 이해

01. 교통약자의 정의
02. 교통약자 대중교통 이용현황

교통약자 교육은 왜 들어야 하나요?

- ▶ 2024년 1월 개정된 「교통약자의 이동편의 증진법」 제13조의2에 따라, 교통약자 대상 서비스에 관한 운수종사자 교육을 실시해야 합니다.

이 교육은 왜
받아야 하나요?



「교통약자의 이동편의 증진법」 제13조의2에 따라, 운수종사자를 고용하는 자는 해당 종사자에 대하여 교통약자서비스에 관한 교육을 실시하여야 합니다.

01 교통약자의 정의

1. 교통약자란?

- 교통약자는 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람을 말합니다. (「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조제1호)
- 교통약자의 유형은 아래와 같습니다.

장애인



「장애인복지법」 제2조제1항
신체적·정신적 장애로
오랫동안 일상생활이나
사회 생활에서 상당한
제약을 받은 자

고령자



「노인복지법」
제1조의2제5항
65세 이상인 사람

임산부



「모자보건법」 제2조제1호
임신중이거나 분만 후
6개월 미만인 여성

어린이/영유아 동반자



① 어린이 :
「도로교통법」 제2조제23호
13세 미만인 사람
② 영유아 동반자 :
「영유아보육법」 제2조제1호
'7세 이하의 취학전 아동' 동반자

2. 교통약자 세부 유형 및 특성

2.1 장애인

- 장애인은 「장애인복지법」에 따라 신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자를 의미하며, 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장에 등록할 수 있습니다.
- 장애인은 장애등급제 폐지로 장애정도가 심한 장애인, 심하지 않은 장애인으로 구분합니다.
- 장애 유형은 아래와 같습니다.

| 대분류 | 중분류 | 장애유형 | 설명 |
|-----------|-----------------------|----------------------------------|--|
| 신체적 장애 | 외부 신체 기능의 장애 | 지체 | 팔, 다리 또는 몸통의 기능성 장애 |
| | | 뇌병변 | 뇌성마비, 외상성 뇌손상 등 뇌의 병변으로 인해 발생 |
| | | 시각 | 시각계의 손상에 의해 보는 것에 제한 |
| | | 청각 | 소리를 이해하기까지의 청각경로에 장애 |
| | | 언어 | 음성기능이나 언어기능에 장애 |
| | | 안면 | 안면부위의 변형이나 기형이 있는 장애 |
| | 내부 기관의 장애 | 신장 | 신장의 기능부전으로 인해 투석 등을 받아야하는 장애 |
| | | 심장 | 심장의 기능부전으로 호흡곤란 등이 오는 장애 |
| | | 간 | 간의 기능부전과 그에 따른 합병증으로 인한 장애 |
| | | 호흡기 | 폐나 기관지 등 호흡기능의 장애로 일상생활에 제약 |
| | | 장루 | 배변 혹은 배뇨기능의 장애로 일상생활에 제약 |
| | | 뇌전증 | 발작을 유발하는 원인이 없음에도 발작이 반복적으로 발생하여 만성화된 장애 |
| 정신적 장애 | 자폐 | 의사소통이나 사회적 상호작용이 조금 어려운 장애 | |
| | 지적 | 지능지수가 70 이하이면서 사회성 지수가 70 이하인 경우 | |
| | 정신 | 조현병, 분열형, 정동장애, 양극성 정동장애 등 | |

지체장애인



- 전체 장애인 중 약 48%
- 몸통과 팔다리에 불편을 겪는 장애로 휠체어 등 보조기구가 필요합니다
- 이동과 접근성을 고려할 수 있어야 합니다

청각장애인



- 전체 장애인 중 약 14%
- 소리판별의 장애가 있는 유형으로 수어나 필담, 휴대폰, 구화 등을 통해 의사소통 할 수 있습니다

시각장애인



- 전체 장애인 중 약 9.8%
- 시각손상으로 전혀 볼 수 없는 장애인은 10명 중 2명, 8명은 저시력 시각장애로 보조기구나 안내견을 동반할 수 있습니다

뇌병변장애인



- 전체 장애인 중 약 9.8%
- 뇌의 손상으로 신체적 기능 장애가 있는 상태로 휠체어 등 보조기구가 필요하며 언어장애, 청각장애 등을 동반하는 경우가 있습니다

2.2 고령자

- 고령자는 「노인복지법」 상 65세 이상인 사람을 의미합니다.
- 고령자의 특성은 아래와 같습니다.

1. 청력 저하로 의사소통이 원활하지 않을 수 있습니다.
2. 오랜 기억으로 주소나 정식명칭을 모를 수 있습니다.
3. 자주 깜빡하거나 물건을 두고 내리는 상황이 발생할 수 있습니다.
4. 하차 시에 주변 상황을 파악하기 어려워하시는 분들이 있습니다.
5. 거동이 불편하여 승차 및 하차시에 행동이 많이 느릴 수 있습니다.
6. 정기적으로 병원에 다니거나 복지관 등에 다니는 사람이 많습니다.
7. 급격한 체력 저하 및 여러 요인으로 인해 긴급상황이 발생할 수 있습니다.

2.3 임산부

- 임산부는 「모자보건법」 상 임신중이거나 분만 후 6개월 이내의 여성을 의미합니다.
- 임산부의 특성은 아래와 같습니다.

(임신 중)

1. 초기 임산부의 경우에는 배가 나오는 등 외형적으로 구별하기가 어렵습니다.
2. 임신 초기에는 태반이 완성되지 않아 중기와 후기보다 훨씬 위험합니다.
※ 임신은 임신 초기(1주-12,13주), 임신 중기 (13,14주-28주(안정기)),
임신 후기(29주-40주)로 구분합니다.
3. 임산부는 적은 이동에도 어지러움 느낄 수 있습니다.

(출산 후)

1. 임신과 출산으로 인한 체력 저하로 상황대처 능력이 약화될 수 있습니다.

2.4 영유아 동승자

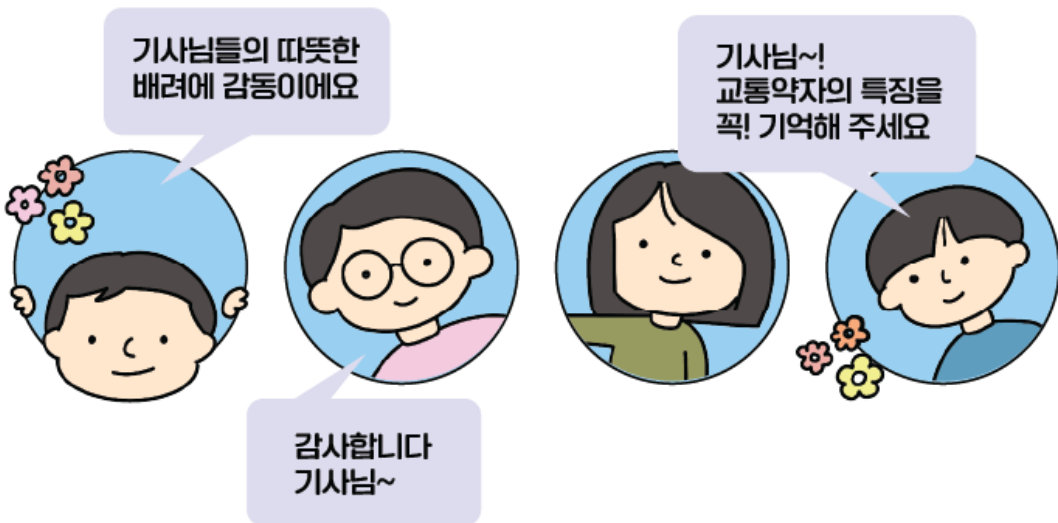
- 「영유아보육법」 상 영유아 동승자는 7세 이하 영유아와 함께하는 동승자를 의미합니다.
- 영유아 동승자의 특성은 아래와 같습니다.

1. 영유아와 함께 동승하기 때문에 짐이 많을 수 있습니다.(유모차, 기저귀 가방 등)
2. 아이가 칭얼거릴 수 있는 상황이 발생할 수 있습니다.
 - 기저귀를 갈거나 우유를 줘야하는 등 문제를 해결해야 하는 상황
 - 아기가 울어서 동승자의 의사소통이 어려운 상황 등
3. 영유아는 사리 분별 능력이 미숙하여 예상치 못한 위험 상황이 발생할 수 있습니다.

2.5 어린이

- 「도로교통법」 상 어린이는 13세 미만의 아동을 의미합니다.
- 어린이 특성은 아래와 같습니다.

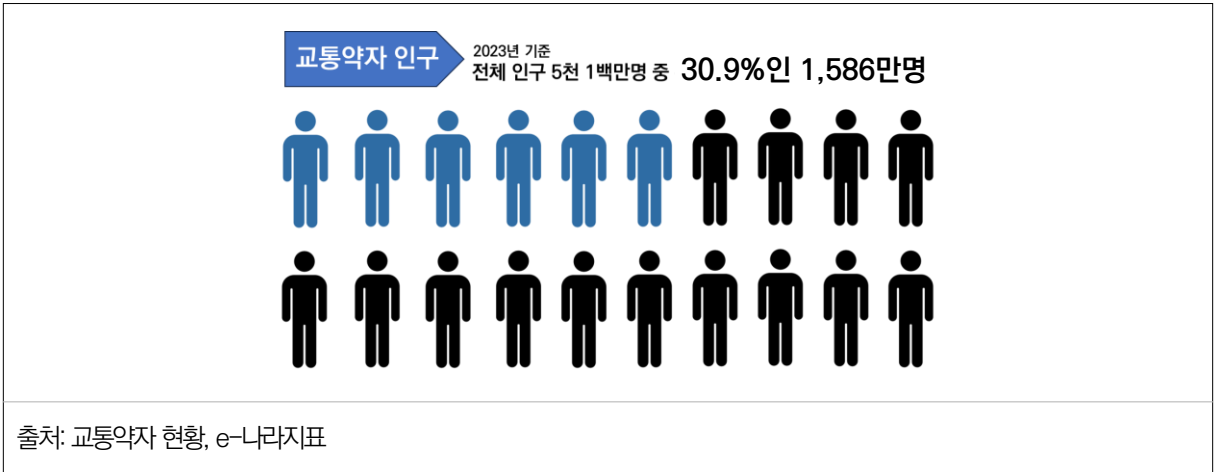
1. 자기 의사를 표현할 수 있으나, 주변 상황 판단력은 부족할 수 있습니다.
2. 주의력이 부족하고 충동적인 행동을 할 수 있습니다.



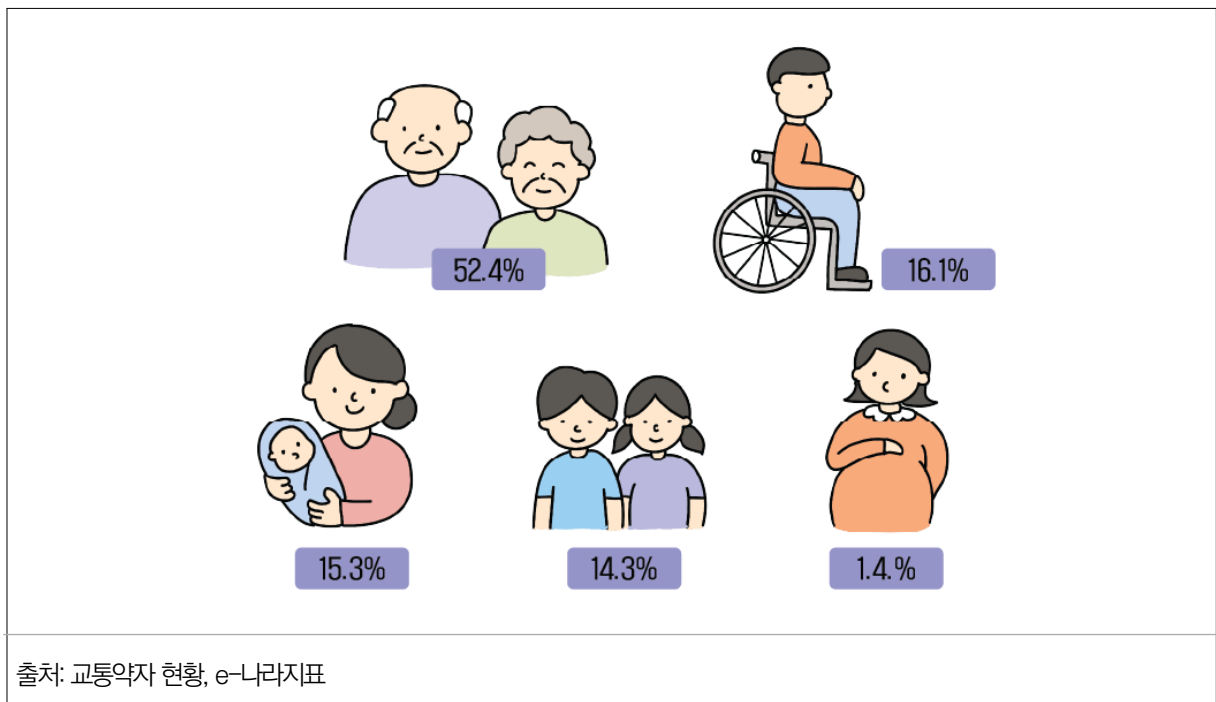
02 교통약자 대중교통 이용현황

1. 교통약자 현황

- 전국 교통약자 인구는 2023년 기준 약 1,586만명으로 전체 인구의 30.9%이며, 고령인구 증가로 2026년에는 전체 인구의 32.7%가 될 것으로 예상됩니다.

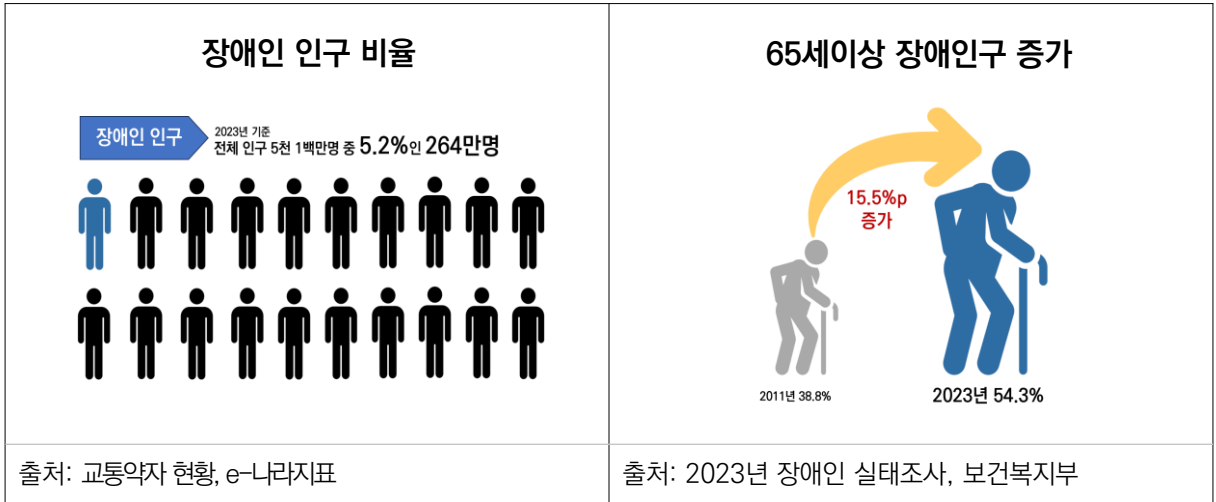


- 교통약자 인구 비율은 2023년 기준 고령자 52.4%, 장애인 16.1%, 영유아 동반자 15.3%, 어린이 14.3%, 임산부 1.4% 순입니다.

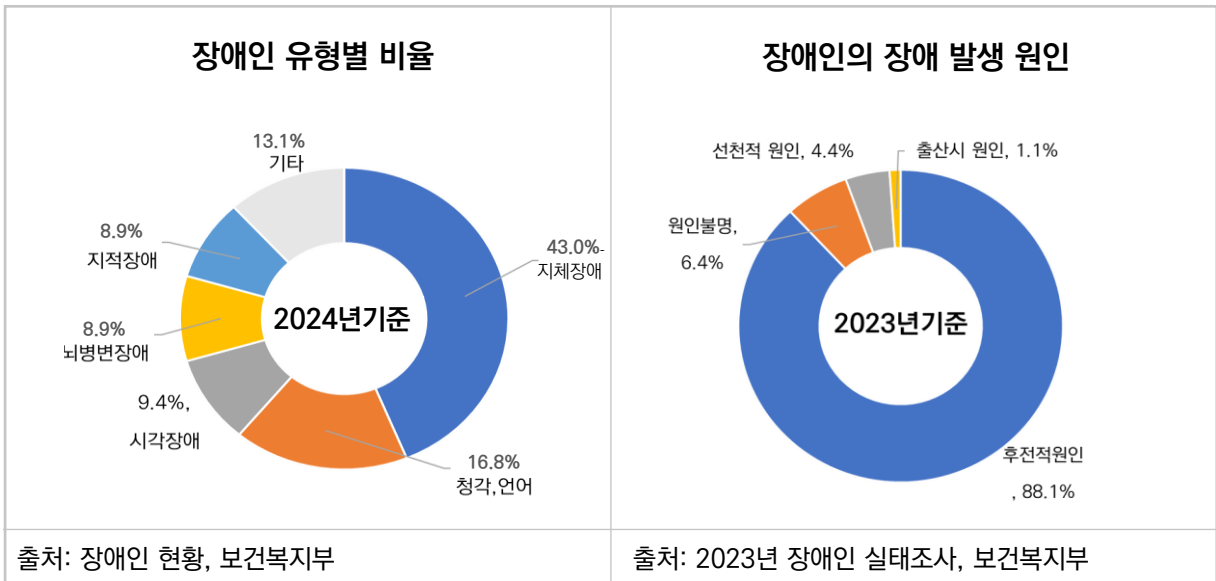


1.1 장애인

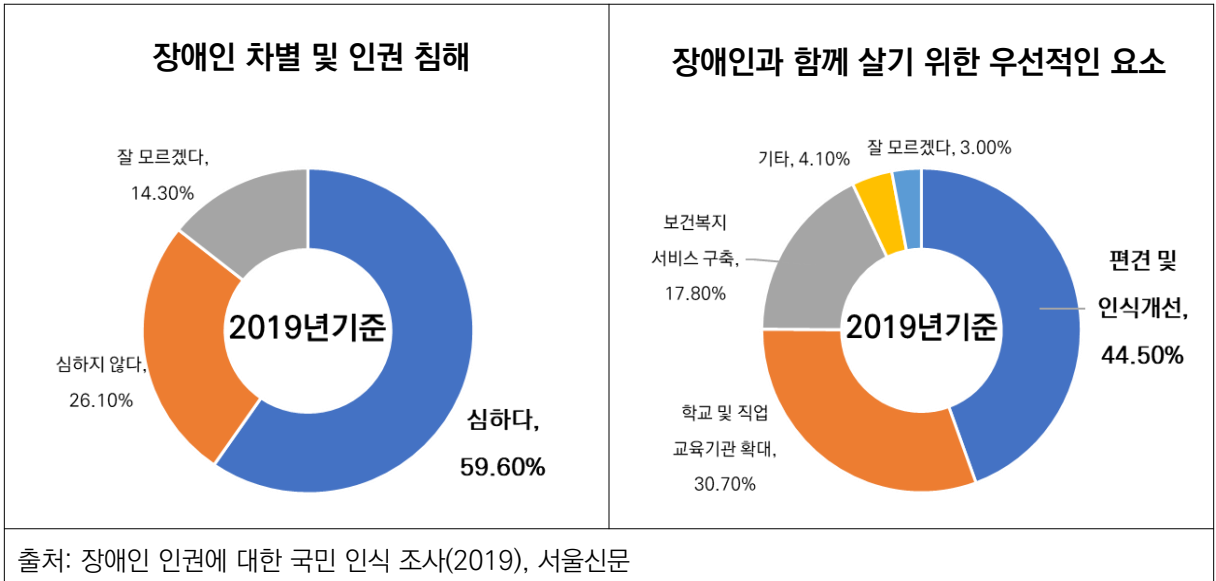
- 장애인 인구는 전체 인구 총 5천 1백만명 중 264만명(5.2%)이며, 65세 이상 장애인은 2011년 대비 2023년 1.5배 증가하였습니다.



- 장애인 유형별로는 지체장애인이 가장 많고 청각 및 언어장애인, 시각장애인 순입니다.
- 장애인의 장애 원인은 질환 및 사고로 인한 후천적 원인이 88.1%이며, 원인불명, 선천적 원인 순입니다.

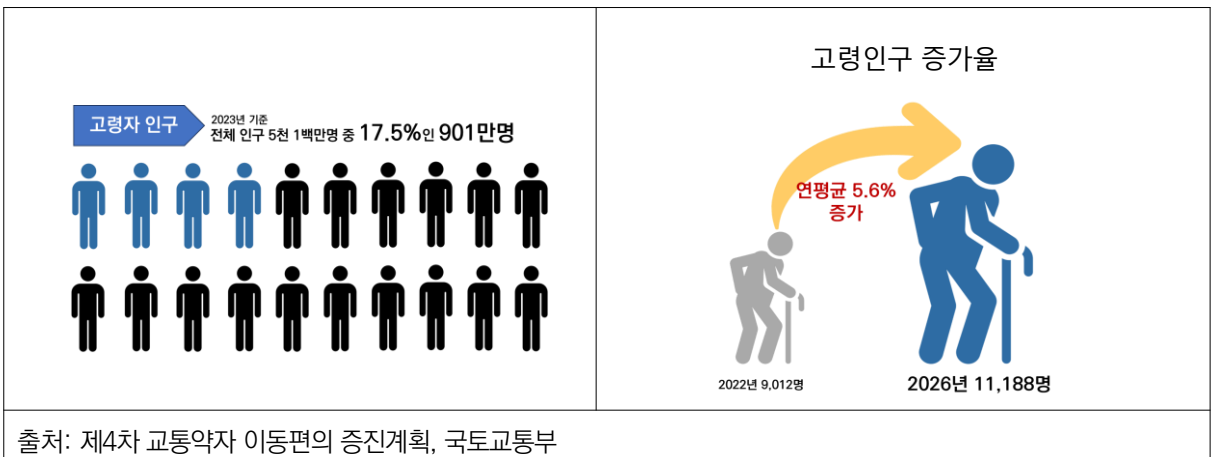


- 장애인 인권에 대한 국민인식 조사에 따르면 장애인 차별 및 인권침해가 심하다고 생각하는 사람이 절반 이상(59.6%)으로 나타났습니다.
- 조사에 참여한 국민들은 장애인과 함께 살기 위한 우선적인 요소로 편견 및 인식 개선이 필요하다(44.5%)고 느끼고 있습니다.

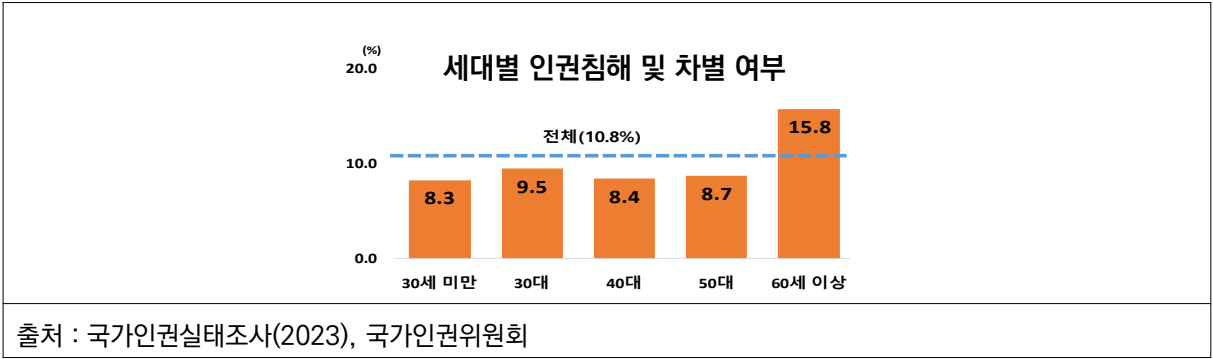


1.2 고령자

- 고령자 인구는 전체 인구 총 5천 1백만명 중 901만명(17.5%)이며, 2026년 11,188천명으로 연평균 5.6% 증가할 것으로 예상됩니다.

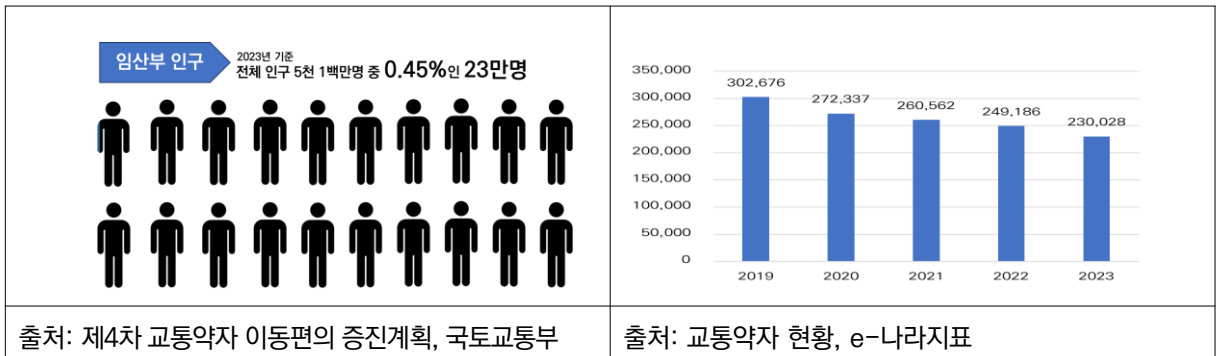


- 국가인권실태조사에 의하면 19세 이상 성인의 15.8%가 인권침해 및 차별을 많이 받는 세대를 60대 이상 고령자로 생각하고 있습니다.



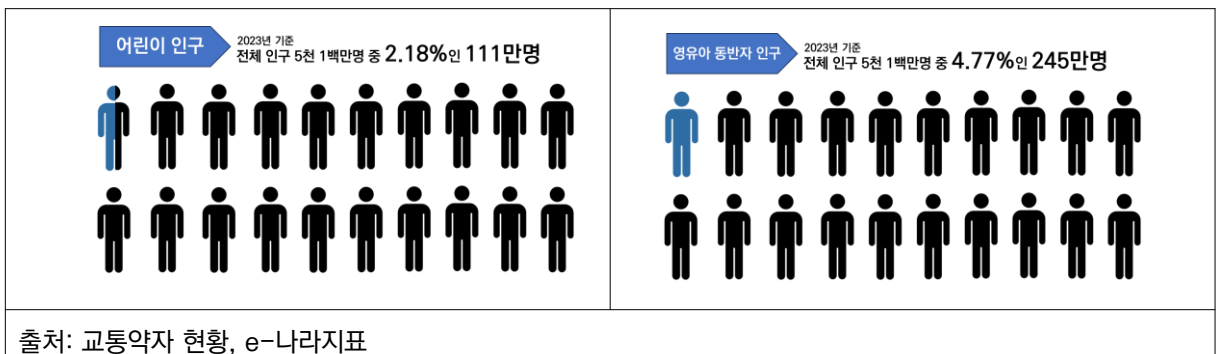
1.3 임산부

- 임산부 인구는 전체 인구 중 0.45%인 23만명이며, 최근 5년사이 약 7만명 정도 감소하였습니다.



1.4 어린이 및 영유아 동반자

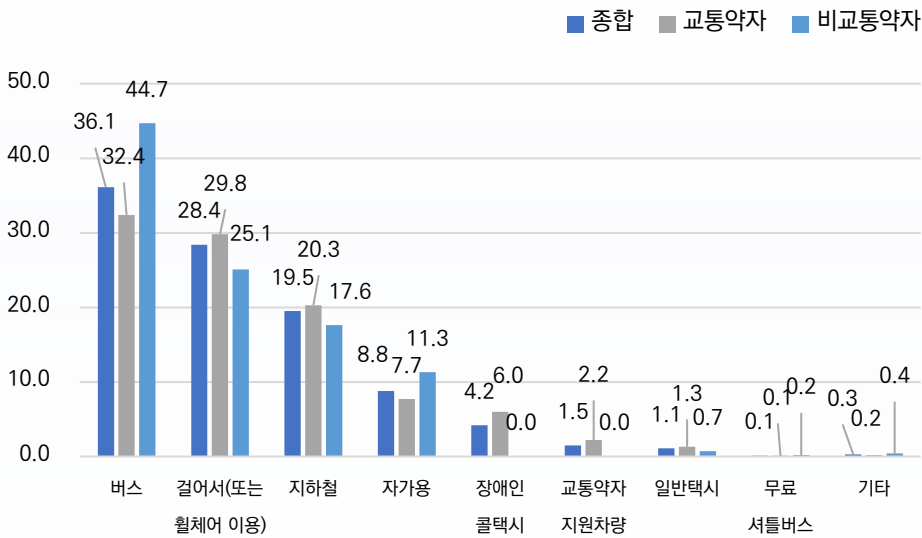
- 어린이 인구는 전체 인구 중 2.18%인 111만명이며, 영유아 동반자는 전체 인구 중 4.77%인 245만명입니다.



2. 교통약자 대중교통 이용 현황

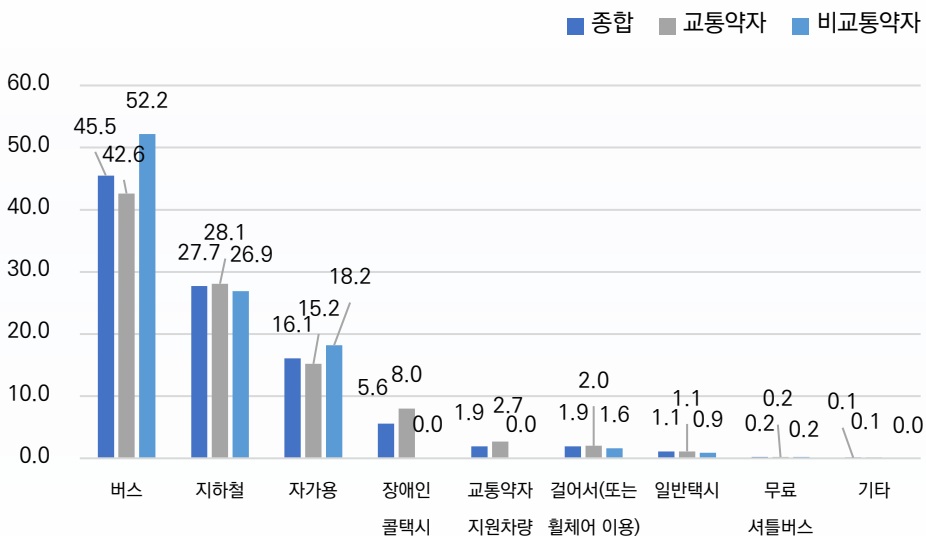
- 기초지역 내 이동 시 주로 이용하는 교통수단을 조사한 결과, 교통약자는 버스를 주로 이용하며, 보행/휠체어, 지하철, 자가용, 장애인 콜택시 순으로 많이 이용하는 것으로 나타났습니다.
- 광역지역 내 이동 시에는 버스, 지하철, 자가용, 장애인 콜택시, 교통약자 지원차량 순으로 많이 이용하는 것으로 파악되었습니다.

기초지역 내 이동시 주로 이용하는 교통수단



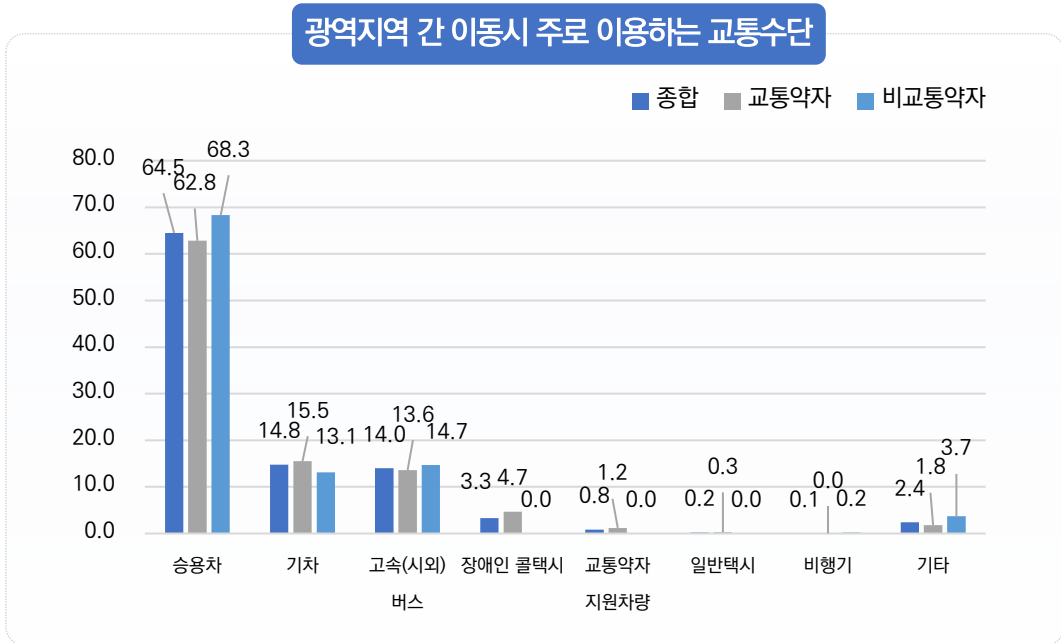
출처: 2023년 교통약자 이동편의 실태조사 연구(2024), 국토교통부

광역지역 내 이동시 주로 이용하는 교통수단



출처: 2023년 교통약자 이동편의 실태조사 연구(2024), 국토교통부

- 광역지역 간 이동 시 주로 이용하는 교통수단을 조사한 결과, 교통약자는 승용차를 주로 이용하며, 기차, 고속(시외) 버스, 장애인 콜택시, 교통약자 지원차량 순으로 많이 이용하는 것으로 나타났습니다.



출처: 2023년 교통약자 이동편의 실태조사 연구(2024), 국토교통부

나

교통약자 이동편의 증진과 관련된 법령과 제도

01. 교통약자 법령
02. 교통약자 정책 및 제도

01 교통약자 법령

1. 교통약자의 권리 및 차별 금지

- 교통약자는 모든 교통수단, 여객시설 및 도로를 차별없이 안전하고 편리하게 이용하여 이동할 수 있는 권리를 가집니다.

교통약자의 이동편의 증진법 제3조

제3조(이동권) 교통약자는 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 교통약자가 아닌 사람들이 이용하는 모든 교통수단, 여객시설 및 도로를 차별 없이 안전하고 편리하게 이용하여 이동할 수 있는 권리를 가진다.

- 누구든지 장애를 이유로 모든 영역에서 장애인을 차별해서는 안되며, 장애인을 비하하거나 모욕해서도 안됩니다

장애인복지법 제8조

제8조(차별금지 등)

- ①누구든지 장애를 이유로 정치·경제·사회·문화 생활의 모든 영역에서 차별을 받지 아니하고, 누구든지 장애를 이유로 정치·경제·사회·문화 생활의 모든 영역에서 장애인을 차별하여서는 아니 된다.
- ②누구든지 장애인을 비하·모욕하거나 장애인을 이용하여 부당한 영리행위를 하여서는 아니 되며, 장애인의 장애를 이해하기 위하여 노력하여야 한다.

누구도 불편하지 않도록, 누구도 차별받지 않도록 존중이 있는 교통은 당신으로부터 시작됩니다.



2. 택시운수종사자의 교육 의무

- 택시운수종사자는 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 실시하는 교통약자서비스에 관한 교육을 의무적으로 받아야 합니다.

교통약자의 이동편의 증진법 제13조

제13조(교통사업자 등에 대한 교육)

- ③ 「택시운송사업의 발전에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 택시운수종사자는 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 실시하는 교통약자서비스에 관한 교육을 받아야 한다.

3. 좌석안전띠 착용의무 제외(장애인·임산부 등)

- 교통약자인 장애인·임산부 또는 부상·질병으로 인하여 좌석안전띠의 착용 어려운 경우 좌석안전띠 착용의무에서 제외됩니다.

도로교통법 제50조

제50조(특정 운전자의 준수사항)

- ① 자동차(이륜자동차는 제외한다)의 운전자는 자동차를 운전할 때에는 좌석안전띠를 매어야 하며, 모든 좌석의 동승자에게도 좌석안전띠(영유아인 경우에는 유아보호용 장구를 장착한 후의 좌석안전띠를 말한다. 이하 이 조 및 제160조제2항제2호에서 같다)를 매도록 하여야 한다. 다만, 질병 등으로 인하여 좌석안전띠를 매는 것이 곤란하거나 행정안전부령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

도로교통법 시행규칙 제31조

제31조(좌석안전띠 미착용 사유)

도로교통법 제50조제1항 단서 및 법 제53조제2항 단서에 따라 좌석안전띠를 매지 아니하거나 승차자에게 좌석안전띠를 매도록 하지 아니하여도 되는 경우는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 한다.

1. 부상·질병·장애 또는 임신 등으로 인하여 좌석안전띠의 착용이 적당하지 아니하다고 인정되는 자가 자동차를 운전하거나 승차하는 때

4. 특별교통수단 운전업무 종사요건

- 특별교통수단 운전업무 종사요건이 강화되어 아래와 같은 사람의 특별교통수단 운전업무직 종사를 금합니다.
 - 금고이상의 실형 및 집행유예를 선고받은 사람 (강력범죄, 특정범죄 가중처벌, 마약류, 형법, 성폭력 범죄, 아동·청소년 성범죄자 등)
 - 운전면허 미소지자 및 운전면허 미소지 상태로 운전하여 벌금형 이상의 형을 선고받은 사람 (고의 또는 과실로 3명 이상이 사망한 사고를 일으킨 사람 포함)
 - 운전면허효력이 정지된 사람 중 3년이 경과 되지 않은 사람
 - 시장이나 군수는 시·도경찰청장 또는 경찰서장에게 종사 예정자의 운전경력조회 및 범죄 경력을 조회할 수 있습니다.

교통약자의 이동편의 증진법 제16조

제16조의4(특별교통수단 운전업무 종사요건)

- ① 특별교통수단을 운행하는 운전자는 국토교통부령으로 정하는 운전경력 등 운전업무에 필요한 요건을 갖추어야 한다.
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 제1항에 따른 특별교통수단을 운행하는 운전자가 될 수 없다.
 1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 죄를 범하여 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 면제된 날부터 최대 20년의 범위에서 범죄의 종류, 죄질, 형기의 장단 및 재범위험성 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 기간이 지나지 아니한 사람
 - 가. 「특정강력범죄의 처벌에 관한 특례법」 제2조제1항 각 호에 따른 죄
 - 나. 「특정범죄 가중처벌 등에 관한 법률」 제5조의2, 제5조의4, 제5조의5, 제5조의9 및 제11조에 따른 죄
 - 다. 「마약류 관리에 관한 법률」에 따른 죄
 - 라. 「형법」 제332조(제329조부터 제331조까지의 상습범으로 한정한다), 제341조에 따른 죄 또는 그 각 미수죄

마. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조제1항제2호부터 제4호까지, 제3조부터 제9조까지, 제14조, 제14조의2, 제14조의3 및 제15조에 따른 죄

바. 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 죄

2. 제1호 각 목의 어느 하나에 해당하는 죄를 범하여 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 집행유예기간 중에 있는 사람

3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 처분을 받은 후 5년이 경과되지 아니한 사람

가. 「도로교통법」 제93조제1항제1호부터 제4호까지에 해당하여 운전면허가 취소된 사람

나. 「도로교통법」 제43조를 위반하여 운전면허를 받지 아니하거나 운전면허의 효력이 정지된 상태로 같은 법 제2조제21호에 따른 자동차등을 운전하여 벌금형 이상의 형을 선고받거나 같은 법 제93조제1항제19호에 따라 운전면허가 취소된 사람

다. 운전 중 고의 또는 과실로 3명 이상이 사망(사고발생일부 30일 이내에 사망한 경우를 포함한다)하거나 20명 이상의 사상자가 발생한 교통사고를 일으켜 「도로교통법」 제93조제1항제10호에 해당하여 운전면허가 취소된 사람

4. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 처분을 받은 후 3년이 경과되지 아니한 사람

가. 「도로교통법」 제93조제1항제1호에 해당하여 행하여진 운전면허효력 정지처분

나. 「도로교통법」 제93조제1항제5호 및 제5호의2에 해당하여 행하여진 운전면허 취소처분

③ 시장이나 군수는 제1항에 따른 운전경력 및 제2항에 따른 범죄경력을 확인하기 위하여 필요한 정보에 한정하여 시·도경찰청장 또는 경찰서장에게 운전경력조회 및 범죄경력조회를 요청할 수 있다.

5. 교통약자 이동편의 증진계획 수립

- 교통약자의 이동편의 증진계획은 국토교통부 장관이 5년 단위로 계획하고 수립합니다.

교통약자의 이동편의 증진법 제6조

제6조(교통약자 이동편의 증진계획의 수립 등)

- ① 국토교통부장관은 교통약자의 이동편의 증진을 위한 5년 단위의 계획 (이하 “교통약자 이동편의 증진계획”이라 한다)을 수립하여야 한다.
- ② 교통약자 이동편의 증진계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
 1. 교통약자 이동편의 증진정책의 기본방향 및 목표에 관한 사항
 2. 이동편의시설의 설치 및 관리 실태
 3. 보행환경 실태
 4. 이동편의시설의 개선과 확충에 관한 사항
 5. 저상(底床)버스 및 휠체어 탑승설비를 장착한 버스의 도입에 관한 사항
 6. 보행환경 개선에 관한 사항
 7. 특별교통수단 도입에 관한 사항
 - 7의2. 특별교통수단 운영의 지역 간 연계 등 교통약자의 이동권 확대에 관한 사항
 8. 교통약자 이동편의 증진계획의 추진 자원(財源) 조달 방안
 9. 그 밖에 교통약자의 이동편의 증진을 위하여 대통령령으로 정하는 사항

6. 특별교통수단 전국 24시간 이용 가능

- 이전에는 지자체별로 운영시간이 달랐지만 「교통약자법」 시행령 14조3 특별교통수단의 운영의 범위 및 운영방법의 개정에 따라 전국에서 24시간 운영할 수 있도록 하였습니다.

교통약자의 이동편의 증진법 시행령 제14조의3

제14조의3(특별교통수단의 운영의 범위 및 운영방법)

- ① 법 제16조제6항에 따라 해당 지방자치단체의 조례로 특별교통수단의 구체적인 운영의 범위 및 운영방법을 정할 때 적용되는 기준은 다음 각 호와 같다.
 1. 특별교통수단의 운행 시간은 매일 24시간으로 할 것

7. 교통약자 특별교통수단 이용대상자 기준 개선

- 이용대상자는 원칙적으로 보행 중증장애인으로 조정되었으며, 65세 이상 고령자는 지역 실정에 따라 조례를 통해 추가될 수 있도록 하였습니다.

교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙 제6조

① 법 제16조제9항에 따라 특별교통수단을 이용할 수 있는 교통약자의 범위는 다음과 같다. 다만, 제3호에 따른 교통약자(해당 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자를 포함한다)는 해당 시·군의 관할구역 안에서 특별교통수단을 이용하려는 경우로 한정한다.

1. 중증 보행장애인으로서는 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람
2. 삭제
3. 버스·지하철 등의 이용이 어려운 노인 등 특별교통수단을 이용하게 할 필요가 있다고 시·군의 조례로 정하는 사람
4. 제1호 및 제3호에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자

8. 비도시지역 특별교통수단 법정대수 확보

- 대중교통이나 특별교통수단 이용이 상대적으로 제한적이었던 비도시지역(인구 10만명 이하 시·군)은 특별교통수단의 법정 확보기준을 조정하였습니다.

교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙 제5조

제5조(특별교통수단의 운행 대수)

① 법 제16조제1항에서 “국토교통부령으로 정하는 대수”란 다음 각 호의 기준에 따른 대수를 말한다.

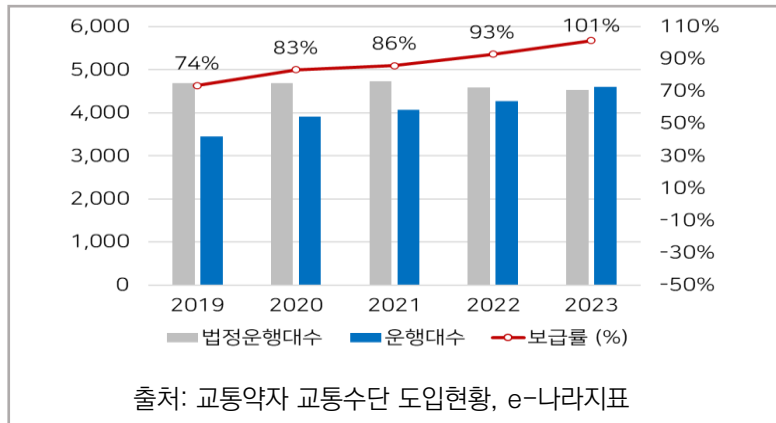
1. 인구가 10만명 이하인 특별시·광역시·특별자치시·특별자치도·시·군(광역시에 있는 군은 제외하며, 이하 이 조 및 제6조에서 “시·군”이라 한다)의 경우:
「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인(이하 이 조 및 제6조에서 “중증보행장애인”이라 한다)
100명당 1대
2. 인구가 10만명을 초과하는 시·군의 경우: **중증보행장애인 150명당 1대**

02 교통약자 정책 및 제도

1. 현재 시행 중인 교통약자 정책 - 택시

1.1 특별교통수단 보급 및 지원 확대

- 보행상의 장애인 중 장애의 정도가 심한 장애인을 위해 도입된 특별교통수단의 법정 대수를 확대하고, 이동지원센터 운영지원을 추진하고 있습니다.
- 2019년부터 운행대수가 지속적으로 증가하였으며, 2023년 기준 특별교통수단의 보급률은 101.4%를 기록하였습니다.



1.2 특별교통수단 운영 효율화 및 대체수단 확대

- 휠체어를 이용하지 않는 교통약자를 위해 휠체어 탑승 설비가 없는 대체교통수단의 도입을 확대합니다.

1.3 특별교통수단 차량 종류의 다양화

- 휠체어 이용자 1인만 이용가능한 특별교통수단의 운영 효율화 및 운영비용 절감, 탑승 가능한 휠체어 종류의 다양화를 위해 특별 교통수단의 범위를 확대합니다.



출처: 제4차 교통약자 이동편의 증진계획, 국토교통부

2. 현재 시행 중인 교통약자 정책 - 시내버스, 마을버스, 농어촌버스

2.1 저상버스 도입 의무화

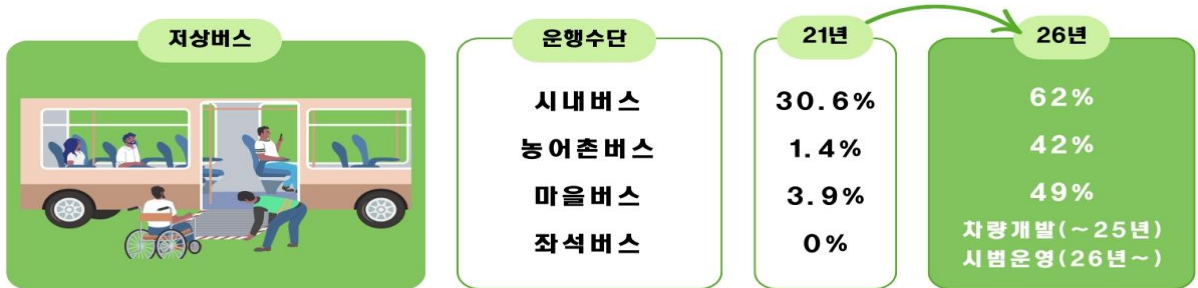
- 「교통약자 이동편의 증진법 시행규칙」 일부 개정(2023년 1월 19일)에 따라 저상버스 도입이 의무화되었습니다.
- 전국적으로 2026년까지 62% 도입을 목표로 하고 있습니다.
- 2023년 기준 저상버스 도입 현황은 아래와 같습니다.

저상버스 도입 현황(2023)

| 구분 | 합계 | 서울 | 부산 | 대구 | 인천 | 광주 | 대전 | 울산 |
|------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 총대수 | 34,990 | 7,385 | 2,517 | 1,566 | 2,193 | 1,004 | 1,039 | 871 |
| 저상버스 | 13,600 | 4,926 | 917 | 728 | 412 | 394 | 412 | 127 |
| 도입률 | 38.9 | 66.7 | 36.4 | 46.5 | 18.8 | 37.7 | 39.7 | 14.6 |

| 세종 | 경기 | 강원 | 충북 | 충남 | 전북 | 전남 | 경북 | 경남 | 제주 |
|------|--------|------|------|------|------|------|-------|-------|------|
| 265 | 10,724 | 487 | 651 | 903 | 849 | 675 | 1,221 | 1,771 | 829 |
| 123 | 3,442 | 204 | 217 | 196 | 259 | 137 | 277 | 672 | 157 |
| 46.4 | 32.1 | 41.9 | 33.3 | 21.7 | 30.5 | 20.3 | 22.7 | 37.9 | 18.9 |

교통수단 도입률



출처: 제4차 교통약자 이동편의 증진계획(2022), 국토교통부

2.2 교통약자 버스요금 할인

- 각 지자체마다 교통약자를 위한 버스 요금 지원 제도는 다르게 운영되고 있습니다.
- 일부 지자체에서는 노인·장애인 등 교통약자에게 시내버스 및 농어촌버스 요금을 무료로 전환하는 정책을 운영하고 있습니다.
- 보호자와 동반하는 만 6세 미만 영·유아는 무료로 탑승할 수 있으며, 만 6세 이상 ~ 만 13세 미만 어린이는 일반 요금 대비 약 40% 할인된 금액으로 버스를 이용할 수 있습니다. 다만, 세부 할인율과 적용 범위는 지역별로 차이가 있을 수 있습니다

2.3 임산부 뱃지 도입

- 운수종사자가 임산부임을 빠르게 인지하고 배려할 수 있도록 돕는 수단입니다.
- 임신 초기에는 외형만으로는 임산부임을 인지하기 어렵습니다.
- 임산부 뱃지는 임신 중임을 주변에 알리기 어려운 초기 임산부들이 대중교통 이용 시 배려를 받을 수 있도록 제작된 상징물입니다. 주로 임산부의 가방이나 옷에 부착합니다.
- 임산부 뱃지를 착용한 승객이 보일 경우 선제적인 안내와 배려가 필요합니다.
- 정차 시 승·하차 시간 확보, 좌석 유도, 급제동 및 급출발 자제 등 안전한 이동을 도와야 합니다.
- 뱃지 착용 여부에 상관없이 임산부로 판단되는 승객에 대한 배려가 필요합니다.



출처: 인구보건복지협회



출처: 보건복지부 TV, 유튜브

3. 현재 시행 중인 교통약자 정책 - 광역버스

3.1 저상버스 운영

- 2023년 개정된 「교통약자 이동편의 증진법 시행규칙」에 따라, 2027년 1월부터 광역버스에 저상버스 도입이 의무화될 예정입니다.
- 2층 저상버스는 수도권 일부 지역에서 최대 70명이 탑승할 수 있는 광역노선으로 운행하고 있습니다.
- 휠체어를 이용하는 승객을 위해 1층에는 접이식 좌석 3개가 설치되어 있으며, 이를 접으면 휠체어 2대를 수용할 수 있는 공간이 마련됩니다.
- 2층 저상버스에는 앞문에 접이식 경사판이 설치되어 있으며, 이는 운전석에서 작동이 가능합니다.

2층 저상버스의 외관



2층 저상버스의 1층 내부 모습



출처: 국토교통부 보도자료

3.2 교통약자 버스요금 할인

- 각 지자체마다 교통약자를 위한 버스 요금 지원 제도는 다르게 운영되고 있습니다.
- 보호자와 동반하는 만 6세 미만 영·유아는 무료로 탑승할 수 있으며, 만 6세 이상 ~ 만 12세 이하 어린이는 일반 요금 대비 약 40~50% 할인된 금액으로 이용할 수 있습니다. 다만, 세부 할인율과 적용 범위는 지역별로 차이가 있을 수 있습니다.

4. 현재 시행 중인 교통약자 정책 - 고속·시외버스

4.1 고속·시외버스 휠체어 탑승설비

- 국토교통부는 2019년부터 교통약자의 이동권 보장을 위해 고속버스에 휠체어 탑승설비 (장애인용 리프트)를 도입·확대하고 있습니다.
- 2019년도에 일부 노선에서 시범사업을 실시하였으며, 향후 단계적으로 확대해 나갈 예정입니다.
- 승객은 사전 예약 후 이용가능 하며 버스 중간부에 설치된 리프트를 이용해 승·하차할 수 있습니다.

고속·시외버스 휠체어 탑승설비 시범운영



리프트를 이용해 승객이 탑승하는 모습



차량 내에 설치된 휠체어 고정장치



리프트를 이용해 승객이 하차하는 모습



출처: YTN뉴스

4.2 교통약자 버스요금 할인

- 각 버스회사와 고속버스터미널은 교통약자를 대상으로 하는 버스 요금 지원 제도를 각각 상이하게 운영하고 있습니다.
- 보호자와 동반한 만 6세 미만 영유아는 무료로 이용할 수 있으며, 만 13세 미만 어린이 및 청소년 승객은 터미널과 노선별 규정에 따라 다양한 할인 제도가 적용됩니다.

다

교통약자에 대한 응대 및 서비스 요령

01. 택시 부문별 승무원 현황
02. 택시 선발절차 현황
03. 교통약자 응대 기본 매너
04. 교통약자 대응 단계별 서비스 지침
05. 안전한 택시 운행 요령
06. 교통약자 서비스 우수 사례

01 택시 부문별 승무원 현황

1. 개인, 법인, 특별교통수단 부문별 승무원 현황

- 2025년 6월 기준 현재 등록된 택시 면허대수는 총 246,849대이며, 이 중 개인택시가 164,600대, 일반택시가 82,249대입니다.

개인 및 일반택시 면허 대수 현황

| 지역 | 개인택시 | 일반택시 | 전체 |
|----|---------|----------------|------------------|
| | 면허대수 | 면허대수(운전자수) | 면허대수(운전자수) |
| 서울 | 49,065 | 22,567(20,351) | 71,632(69,416) |
| 부산 | 13,802 | 9,324(5,622) | 23,126(19,424) |
| 대구 | 10,037 | 5,664(3,556) | 15,701(13,593) |
| 인천 | 8,950 | 5,385(5,000) | 14,335(13,950) |
| 광주 | 4,781 | 3,334(2,516) | 8,115(7,297) |
| 대전 | 5,327 | 3,312(2,652) | 8,639(7,979) |
| 울산 | 3,606 | 2,068(1,902) | 5,674(5,508) |
| 경기 | 27,492 | 10,544(11,281) | 38,036(38,773) |
| 강원 | 4,821 | 2,498(2,465) | 7,319(7,286) |
| 충북 | 4,299 | 2,239(1,837) | 6,538(6,136) |
| 충남 | 4,075 | 2,053(2,433) | 6,128(6,508) |
| 세종 | 336 | 170(178) | 506(514) |
| 전북 | 5,603 | 2,473(2,214) | 8,076(7,817) |
| 전남 | 3,759 | 2,575(2,556) | 6,334(6,315) |
| 경북 | 6,648 | 2,774(2,255) | 9,422(8,903) |
| 경남 | 8,126 | 3,825(4,042) | 11,951(12,168) |
| 제주 | 3,873 | 1,444(1,327) | 5,317(5,200) |
| 합계 | 164,600 | 82,249(72,187) | 246,849(236,787) |

출처: 전국택시 대수 현황(2025.6.30.기준), 전국개인택시운송사업조합연합회

- 특별교통수단의 경우 전국에 총 5,082명의 운전자가 있으며, 경기도 1,355명, 서울 804명, 경남 475명의 순으로 많습니다.

특별교통수단 운전자 현황

| 지역 | 운전자수 |
|----|-------|
| 서울 | 804 |
| 부산 | 201 |
| 대구 | 182 |
| 인천 | 215 |
| 광주 | 124 |
| 대전 | 116 |
| 울산 | 94 |
| 경기 | 1,355 |
| 강원 | 286 |
| 충북 | 160 |
| 충남 | 212 |
| 세종 | 28 |
| 전북 | 260 |
| 전남 | 254 |
| 경북 | 233 |
| 경남 | 475 |
| 제주 | 83 |

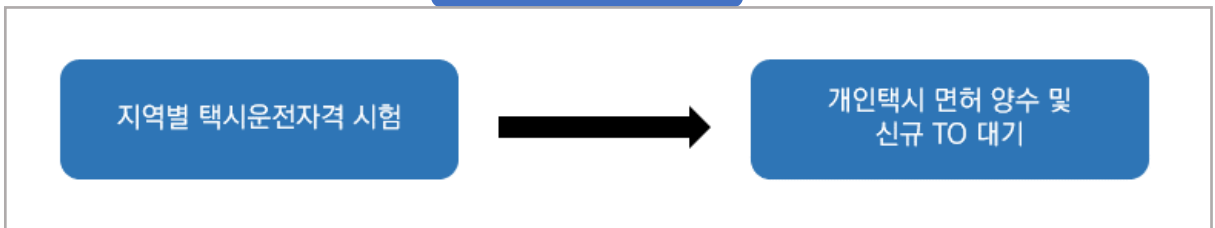
출처: 이동지원센터 운영현황(2023), 국토교통부

02 택시 선발절차 현황

1. 택시부문별 선발절차 과정

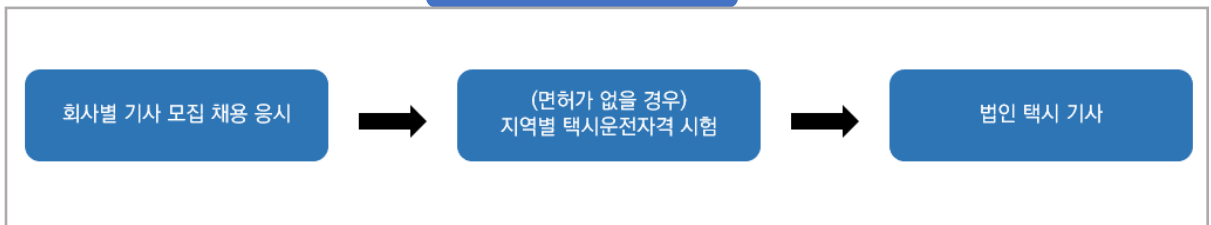
- 택시종사자가 되기 위한 선발절차는 개인, 법인 및 장애인 콜택시 별로 상이합니다, 개인택시의 경우 「택시 사업구역별 총량제 지침」에 따른 면허 공급량 제한으로 개인택시 면허를 양수하거나 신규 TO가 생길 때까지 대기해야 합니다.
- 한국교통안전공단에서 진행하고 있는 지역별 택시운전자격 시험에 합격한 뒤 개인택시 면허 양수 및 신규 TO를 대기하는 과정을 거치는데, 이때 무사고 5년 경력만으로 양수가 가능합니다.
- 또한 면허협회, 조합 등 양수전문 기관을 이용할 수 있으며, 양수의 경우 교육 이후 바로 사업이 가능합니다.

개인택시 선발절차



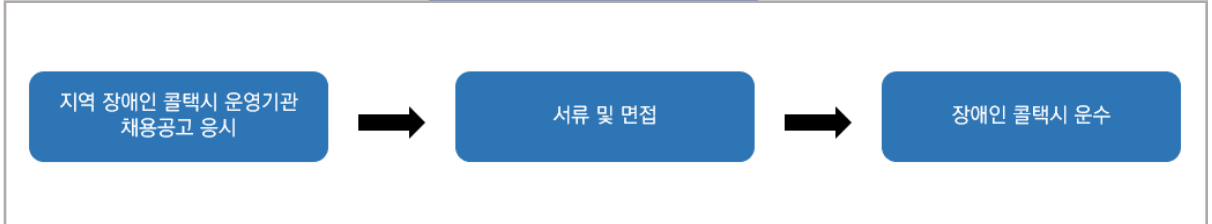
- 법인택시의 경우 「택시운송사업의 발전에 관한 법률」에 따른 택시운송사업자 및 「여객자동차 운수사업법」에 따른 여객자동차플랫폼운송사업자가 운영하는 법인 회사에 취직하는 형태입니다.
- 택시 회사별 기사 모집 채용 공고에 응시를 하고 택시면허가 있을 경우 바로 택시 기사로서 운행이 가능하며, 택시면허가 없을 시 지역별 택시운전자격 시험을 거쳐 합격해야 합니다.

법인택시 선발절차



- 장애인 콜택시의 경우 지역별 장애인 콜택시 운영기관에서 직접 채용을 하는 형태를 가지고 있으며, 지역별 채용공고가 올라오면 이에 응시해 서류 및 면접을 보게 됩니다.
- 장애인 콜택시에 지원하기 위한 자격요건은 1종 보통이상 운전면허 소지자, 지역 택시운전 자격증 소지자, 공고일 기준 최근 5년 이상 무사고, 3년 이내 적성정밀검사 적합자이어야 합니다.

장애인 콜택시 선발절차



03 교통약자 응대 기본 매너

1. 택시 운수종사자의 마음가짐

- 택시는 준대중교통수단입니다.
 - 준대중교통은 수요자에 의해 운행하는 대중교통수단입니다.
 - 대중교통과 달리 목적지까지 자유로운 노선 선택이 가능하기 때문에 교통약자의 이용 선호도가 높습니다.
- 택시 운수종사자는 교통약자의 이동권 및 삶의 질 향상에 가장 큰 도움을 줄 수 있습니다.
 - 정기적으로 병원에 다니거나 복지센터를 이용하는 것뿐만 아니라 시장, 쇼핑몰에 가거나 외식을 하는 등 일상생활에서도 택시를 많이 이용합니다.
 - 가족, 친지 등 가까운 사람 외에 교통약자의 이동권 보장과 삶의 질 향상에 가장 큰 영향을 끼칩니다.
- 교통약자는 본인, 가족, 친구, 이웃입니다.
 - 장애인 중 사고, 질병 등으로 인해 후천적으로 장애인이 되는 경우가 80% 이상으로 나를 포함하여 가족, 친구, 이웃 중 누구나 장애인이 될 수 있습니다.
 - 운수종사자는 언젠가 고령자가 될 예정이며 부모님, 형제, 친구, 이웃 또한 고령자이거나 고령자가 될 예정입니다.
 - 나의 아내, 자녀, 며느리가 임신하면 임산부이고 자식, 손자녀는 어린이이며 가족이 아이를 낳으면 가족 중 누구든지 영유아 동반자가 될 수 있습니다.



2. 택시 운수종사자의 기본 응대 자세

- 택시 운수종사자의 기본 응대방향은 아래와 같습니다.

1. 고객의 입장에서 생각하기
2. 경계심을 버리고 행동하기
3. 업무와 감정을 분리해서 생각하기
4. 고객을 자극하는 말이나 행동은 금지하기

- **고객의 입장에서 생각하기**

- 고객이 불만을 가졌다면 근본적인 원인과 상황을 먼저 파악하고 이해해야 합니다.
- 고객이 어떠한 대답을 원하는지, 무엇을 말하고 싶은지 생각해야 합니다.
- 적극적인 공감을 표시해 고객의 마음을 풀어주고 응대해야 합니다.

- **경계심을 버리고 행동하기**

- 불만을 토로할 고객이란 생각으로 방어적인 생각 및 행동을 하지 말아야 합니다.
- 고객은 평범하고 상식을 가진 사람이란 것을 잊지 말아야 합니다.

- **업무와 감정을 분리해서 생각하기**

- 고객은 나 개인에게 화를 내려는 것이 아님을 기억해야 합니다.

- **고객을 자극하는 말이나 행동은 금물**

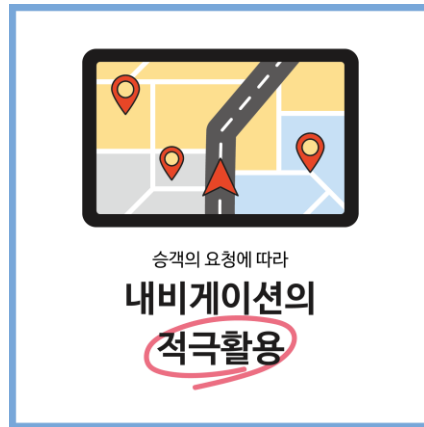
- 화가 난 것은 감정적인 상황으로 논리적인 대응은 감정을 격양시킬 수 있습니다.
- 고객의 생각과 반대되는 기준을 이해, 설득시키려는 경우 오히려 고객의 마음의 문을 닫는 결과를 초래할 수 있습니다.

3. 택시 운수종사자의 기본 역할

• 승객의 심리적 안전감을 위한 운수종사자의 역할

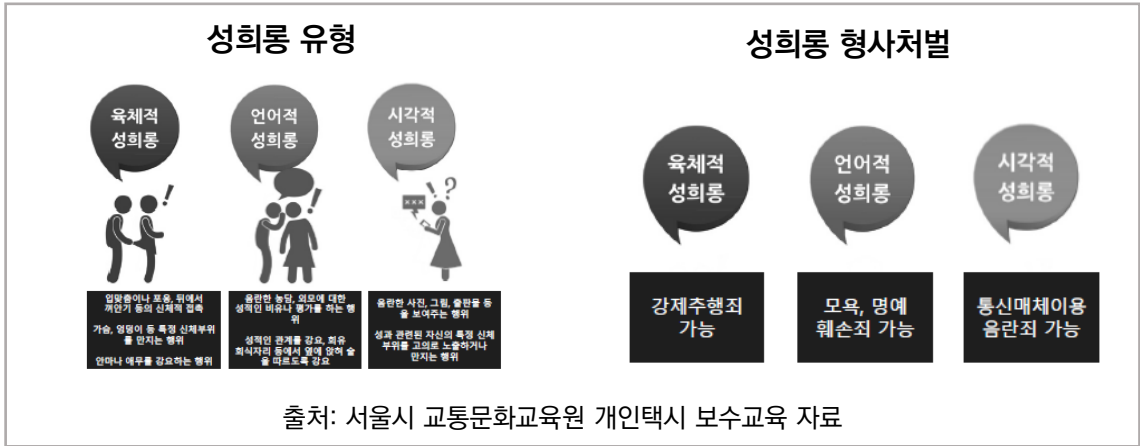
- 승객의 심리적 안전감을 위한 운수종사자의 역할이 중요합니다.
- 승객의 심리적 안전감은 운전종사자의 근무 환경이 위험으로부터 안전하다고 믿을 수 있게 하는 마음입니다.
- 심리적 안전감을 위해서는 아래와 같은 승무원의 역할이 필요합니다.

1. 차내 상태(흡연냄새 등)가 쾌적하고, 단정한 용모와 복장을 갖춥니다.
 2. 승,하차 시 밝은 인사로 긍정적인 첫 인상의 이미지를 줍니다.
 3. 승객의 요청에 따라 내비게이션을 적극 활용하여 정확한 목적지로 안내합니다.
 4. 교통 규정을 준수하고 안전하게 운행합니다.
 5. 세심한 친절과 배려로 승객의 마음을 편안하게 합니다.
- 서울시 교통문화교육원 개인택시 보수교육 자료 중-



• 성희롱·성폭력의 예방을 위한 운수종사자의 역할

- 택시는 버스, 기차 등 다른 교통수단과 달리 공간이 협소하여 ① 승객과의 거리가 가깝고, ② 한 번에 이용하는 승객의 수가 적기 때문에 성희롱과 성폭력에 가장 취약한 환경을 가지고 있다고 볼 수 있습니다.
- 택시에서 자주 발생하는 성희롱 유형은 아래와 같으며 경우에 따라 성희롱도 형사처벌이 가능합니다.



• 성범죄 행위자가 되지 않기 위해서는 아래와 같이 행동하는 것이 필요합니다.

1. 음담패설을 삼가고, 음란한 그림이나 사진을 차내에 부착하지 않습니다.
 2. 승객의 외모나 사생활에 지나치게 간섭하지 않습니다.
 3. 승객과의 불필요한 신체 접촉을 하지 않습니다.
 4. 승객이 거부 의사를 하였을 경우에는 중지하고, 성희롱으로 불쾌감을 느꼈다면 이를 받아들이고 즉시 사과합니다.
- 서울시 교통문화교육원 개인택시 보수교육 자료 中-

• 운수종사자 대상 범죄 예방을 위한 운수종사자의 기본자세

- 2017년 서울개인택시운송사업조합이 소속 운수종사자 685명을 대상으로 조사한 ‘택시 이용 승객의 부당행위 설문조사’에 따르면 응답자의 87.8%인 602명이 최근 3년간 승객에게 1회 이상 부당 행위를 겪은 것으로 나타났습니다.
- 별도의 녹음장치 설치(cctv, 블랙박스 등)는 동의 없는 대화나 통화 녹음을 유발할 수 있어 자체만으로 위법이 될 수 있으나, 승객과의 갈등 사건은 언제든 일어날 수 있기 때문에 이에 대한 대응책으로 스마트폰 및 녹음기를 활용할 수 있습니다.

• 녹음이 가능한 경우는 아래와 같습니다.

☞ 택시 운전자가 대화의 주체(당사자)일 경우

1. 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
2. 내부 촬영 영상정보처리기가 아닌 별도의 녹음기(휴대폰 등)를 사용할 경우
3. 승객과 불미스러운 사건(욕설, 말다툼, 요금 시비 등) 발생한 경우

• 스마트폰 및 녹음기를 활용하는 방법은 아래와 같습니다.

1. 스마트폰, 녹음기 등을 이용한 녹음 방법을 평상시 숙지
2. 승객의 부당한 행동 예상 시 '녹음 시작'을 안내하고 녹음 권장
3. 승객과의 다툼 등으로 교통민원조사 시 녹음 자료 제공으로 적극 소명

4. 기타

• 아래 행위 시 정중하게 경고하고 고객이 성희롱 또는 폭언(욕설, 헐박, 모욕 등)을 할 경우 법적 처벌 대상임을 알리고 중지를 요청합니다.

- 차량 내에서의 음주, 흡연, 소란행위
- 운전원에 대한 폭언, 성적언행, 폭력 등의 행사
 - 헐박은 형법 제283조, 욕설 및 모욕은 형법 제311조 적용 가능
 - 성희롱 등성적 수치심을 줄 수 있는 발언은 성폭력특별법 제11조 적용
- 운행지역 외 운행요구 또는 왕복·경유를 강요하는 행위
- 정원초과 탑승, 안전벨트 착용거부, 반복적인 탑승지연
- 과도한 짐 또는 반려견(안내견제외) 등 애완동물을 사전고지 없이 또는 전용 케이스 없이 탑승하는 행위
- 기타, 안전운행을 방해하거나 운전원을 모욕하는 행위

04 교통약자 대응 단계별 서비스 지침

1. 고령자(기본택시)

1.1 주차 시

- 승객이 편하게 탈 수 있는 승차위치를 고려하여 택시를 주차합니다.
(고령자는 거동이 불편하거나 움직임이 어려운 분들이 많기 때문에 최대한 턱이나 장애물이 없는 곳으로 택시를 주차해야 합니다.)

1.2 승차 시

- 거동이 불편한 고령자 승객의 경우 차에서 내려 인사 후 도움을 드릴 준비를 합니다.
※ 바로 탑승하시는 승객의 경우에는 앉은 상태로 밝은 인사로 승객을 맞이합니다.
- 도움이 필요한지 여쭙고 도움이 필요한 내용을 물어봅니다.
- 승차할 때 승객이 지팡이, 짐 등에 다치지 않도록 주의합니다.
- 잘 탑승했는지 확인 후 필요하면 승객에게 말씀드리고 문을 조심스럽게 닫습니다.

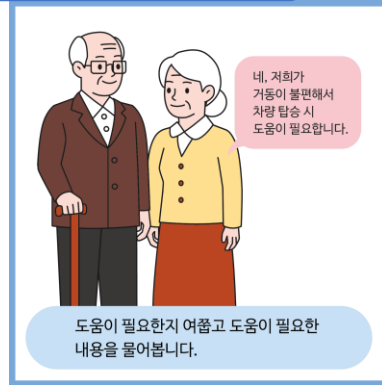
1.3 운행 시

- 몸이 불편하실 수 있기 때문에 평소보다 안전하게 운행합니다.
- 의사소통 시 평소보다 약간 큰 소리로 간결하게 대화합니다.
- 도착지의 주소나 정식명칭을 모를 경우 짜증이 아닌 친절한 대화를 통해 도착지를 확인합니다.
- 승객이 편하게 하차할 수 있는 승차위치를 고려하여 택시를 주차합니다.

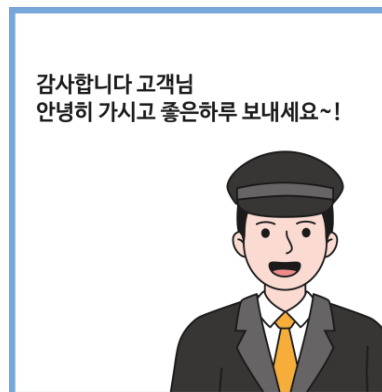
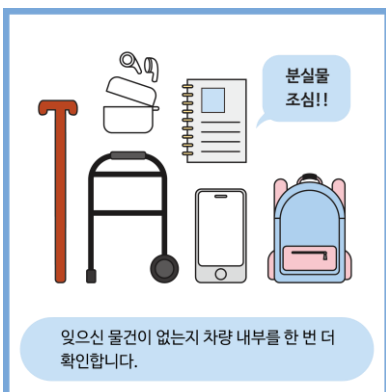
1.4 하차 시

- 거동이 불편한 승객의 경우 차에서 내려 문을 열어줍니다.
※ 바로 내리시는 승객은 뒤에서 오는 오토바이, 장애물 등을 확인할 수 있도록 안내해드립니다.
- 도움이 필요한지 여쭙고 도움이 필요한 내용을 물어봅니다.
- 잊으신 물건이 없는지 차 내부를 확인하고 승객분들께 전달합니다.
- 마지막 확인이 끝난 후 고객에게 친절히 인사합니다.

고령자 승차 시 택시 운수종사자 서비스 요령



고령자 하차 시 택시 운수종사자 서비스 요령



2. 임산부(기본택시)

1.1 주차 시

- 승객이 편하게 탈 수 있는 승차위치를 고려하여 택시를 주차합니다.
(임산부는 적은 이동에도 어지러움을 느낄 수 있으며 만삭에 가까워질 경우 거동이 불편할 수 있기 때문에 승차위치를 고려하는 것이 중요합니다.)

1.2 승차 시

- 거동이 불편한 만삭 승객의 경우 차에서 내려 인사 후 도움을 드릴 준비를 합니다.
※ 바로 탑승하시는 임산부의 경우에는 앉은 상태로 밝은 인사로 승객을 맞이합니다.
- 도움이 필요한지 여쭙고 도움이 필요한 내용을 물어봅니다.
- 승차할 때 승객이 차 문, 도로 장애물, 짐 등에 다치지 않도록 주의하며 불필요한 접촉은 되도록 피하려고 노력해야 합니다.
- 잘 탑승했는지 확인 후 필요하면 승객에게 말씀드리고 문을 조심스럽게 닫습니다.

1.3 운행 시

- 필요 시 임산부의 공간 확보를 위해 운행 전 앞좌석을 앞으로 당겨줍니다.
※ 안전벨트 착용이 어려운 임산부는 안전벨트 착용 의무대상이 아니므로 강요하면 안됩니다.
- 어지럽거나 아이가 함께 탈 수 있어 평소보다 안전하게 운행합니다.
- 아이가 울거나 하는 상황에서는 승객의 요청에 따라 도움을 주시면 됩니다.
- 승객이 편하게 하차할 수 있는 승차위치를 고려하여 택시를 주차합니다.

1.4 하차 시

- 거동이 불편한 만삭 승객의 경우 차에서 내려 문을 열어주세요.
※ 바로 내리시는 승객은 뒤에서 오는 오토바이, 장애물 등을 확인할 수 있도록 안내해드립니다.
- 도움이 필요한지 여쭙고 도움을 주시면 되고 불필요한 접촉은 되도록 피합니다.
- 잊으신 물건이 없는지 차 내부를 확인하거나 승객에 전달합니다.
- 마지막 확인이 끝난 후 고객에게 친절히 인사합니다.

임산부 승차 시 택시 운수종사자 서비스 요령



임산부 하차 시 택시 운수종사자 서비스 요령



3. 영유아 동반자(기본택시)

1.1 주차 시

- 승객이 편하게 탈 수 있는 승차위치를 고려하여 택시를 주차합니다.

1.2 승차 시

- 짐이 많은 승객의 경우 차에서 내려 인사 후 도움을 드릴 준비를 합니다.
※ 바로 탑승하시는 승객의 경우에는 앉은 상태로 밝은 인사로 승객을 맞이합니다.
- 정리가 필요하다면 승객에게 양해를 구한 후 영유아가 다치거나 먹어버릴 수 있는 짐들을 최대한 정리합니다.
- 도움이 필요한지 여쭙고 도움이 필요한 내용을 물어봅니다.
※ 유모차를 접어서 트렁크에 넣어주길 원하는 승객에게는 유모차를 접는 방법을 확인합니다.
- 잘 탑승했는지 확인 후 필요하면 승객에게 말씀드리고 문을 조심스럽게 닫습니다.

1.3 운행 시

- 영유아가 함께 탑승하기 때문에 평소보다 안전하게 운행합니다.
- 아이가 울거나 하는 상황에서는 짜증을 내지 않고 승객의 요청에 따라 도움을 줄 수 있도록 천천히 기다립니다.
- 승객이 편하게 하차할 수 있는 승차위치를 고려하여 택시를 주차합니다.

1.4 하차 시

- 영유아를 데리고 내려야하기 때문에 되도록 차에서 내려 문을 열어주세요.
※바로 내리시는 승객은 뒤에서 오는 오토바이, 장애물 등을 확인할 수 있도록 안내해드립니다.
- 도움이 필요한지 여쭙고 도움을 주시면 됩니다.
- 잊으신 물건이 없는지 차 내부를 확인하거나 승객에 전달합니다.
- 마지막 확인이 끝난 후 승객에게 친절히 인사합니다.

영유아 동반자 승차 시 택시 운수종사자 서비스 요령



안녕하세요.
고객님~!

기사석에 앉은 상태에서 얼굴을 마주보며 밝은 인사로 승객을 맞이합니다.



날카로운
물건 X

영유아에게 위험한 짐들을 최대한 정리하여 안전한 환경을 조성합니다.



기사님 도와주셔서 감사합니다.

유모차 혹은 무거운 짐을 트렁크에 놓아야 하는 손님이 있다면 옮기는 것을 적극적으로 도와드립니다.



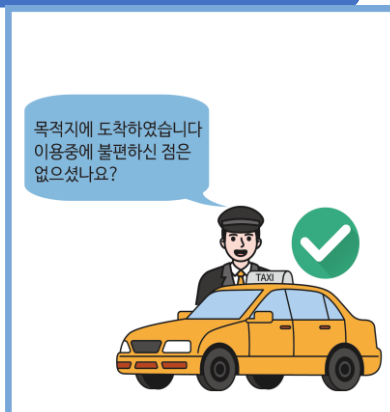
고객님 문을 닫고 안전하게 출발하겠습니다.

영유아 동반자 하차 시 택시 운수종사자 서비스 요령



조심히 가세요!

영유아를 데리고 내려야하기 때문에 되도록 차에서 내려 문을 열어주세요.



목적지에 도착하였습니다 이용중에 불편하신 점은 없으셨나요?



잊으신 물건이 없는지 차 내부를 확인하거나 승객에 전달합니다.



감사합니다 고객님
안녕히 가시고 좋은하루 보내세요~!

4. 청각장애인(기본택시)

1.1 주차 시

- 승객이 편하게 탈 수 있는 승차위치를 고려하여 택시를 주차합니다.
(청각장애인은 위험을 인지하는 능력을 시각에 많이 의존하기 때문에 들리지 않는 위험 등에 노출될 수 있습니다.)

1.2 승차 시

- 기사석에 앉은 상태에서 얼굴을 마주보며 밝은 인사로 승객을 맞이합니다.
- 의사소통을 할 때에는 수첩 또는 휴대폰을 이용하여 명확하고 간결하게 써줍니다.
※ 말을 듣지 못한다고 해서 반말을 하는 것은 안됩니다.
- 고개를 끄덕인다고 모두 알아들은 것은 아닐 수 있습니다. 중요한 내용은 확실히 전달되었는지 확인해주세요.
- 잘 탑승했는지 확인 후 출발합니다.

1.3 운행 시

- 운행 시 의사소통을 할 때에는 신호를 기다리는 등 정지해 있는 상태에서 수첩 또는 휴대폰을 이용합니다.
※ 의사소통 시 명확하고 간결하게 써주세요.
- 승객이 편하게 하차할 수 있는 승차위치를 고려하여 택시를 주차합니다.
(들리지 않는 위험에 노출되어 있지 않은 장소 선택)

1.4 하차 시

- 하차 시 뒤에서 오는 오토바이, 장애물 등을 확인할 수 있도록 안내해드립니다.
- 잊으신 물건이 없는지 차 내부를 확인하고 승객분들께 전달합니다.
- 마지막 확인이 끝난 후 고객에게 친절히 인사합니다.

청각장애인 승차 시 택시 운수종사자 서비스 요령



안녕하세요.
고객님~!

기사석에 앉은 상태에서 얼굴을 마주보며 밝은 인사로 승객을 맞이합니다.



의사소통을 할 때에는 수첩 또는 휴대폰을 이용하여 명확하고 간결하게 써주세요.
반말을 하는 것은 절대 안됩니다.



고객님, 한 번 더 확인하겠습니다.

고개를 끄덕인다고 모두 알아들은 것은 아닐 수 있습니다. 중요한 내용은 확실히 전달되었는지 확인해주세요.



고객님~ 출발합니다.

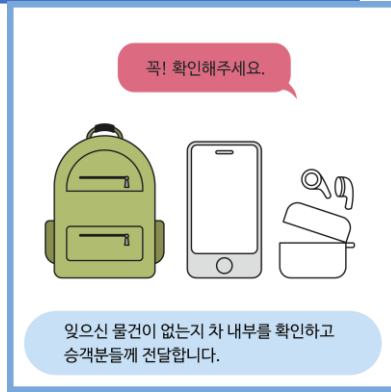
잘 탑승했는지 확인 후, 필요하다면 말씀드린 후에 문을 조심스럽게 닫고 안전하게 출발합니다.

청각장애인 하차 시 택시 운수종사자 서비스 요령



주의해서 하차하세요.

하차 시 뒤에서 오는 오토바이 장애물 등을 확인할 수 있도록 안내드립니다.



꼭! 확인해주세요.

잊으신 물건이 없는지 차 내부를 확인하고 승객분들께 전달합니다.

감사합니다 고객님
안녕히 가시고 좋은하루 보내세요~!



5. 시각장애인(기본택시)

1.1 주차 시

- 승객이 편하게 탈 수 있는 승차위치를 고려하여 택시를 주차합니다.
(시각장애인은 사람이 위험을 인지하는 감각기관 중 가장 많이 쓰는 시각능력이 부족하기 때문에 사고를 인지하거나 대처하는 능력이 부족합니다.)

1.2 승차 시

- 정리가 필요하다면 승객에게 양해를 구한 후 시각장애인이 다칠 수 있는 짐들은 최대한 정리합니다.
- 인사 후 보행을 도울 때는 먼저 도움이 필요한지 물어 본 뒤 갑작스레 옷자락을 잡아끌거나 어깨를 잡지 않도록 조심하고, 시각장애인이 팔을 잡을 수 있도록 반보 앞에서 팔꿈치를 살짝 내밀어주세요.
- 안내견과 함께 다니는 승객의 경우 안내견의 눈을 보며 아는 척을 하거나 만지는 행위 또는 음식물을 주는 행위를 하면 안됩니다.
- 눈으로 직접 잘 탑승했는지 확인 후 출발을 안내하고 출발합니다.

1.3 운행 시

- 운행 시를 제외하고 의사소통을 할 때는 얼굴을 보며 응대를 하기위해 노력합니다.
※ 모두가 앞을 못보는 것은 아니기 때문에 다른 곳을 쳐다보면서 응대하는 행동은 주의해야 합니다.
- 운행 중 구체적인 거리로 길을 설명해주세요.
- 승객이 편하게 하차할 수 있는 승차위치를 고려하여 택시를 주차합니다.

1.4 하차 시

- 장애가 심한 승객의 경우 도움이 필요한지 여쭙본 후 차에서 내려 도움을 주도록 합니다.
- 하차 시 뒤에서 오는 오토바이, 장애물 등을 확인할 수 있도록 안내합니다.
- 잊으신 물건이 없는지 차 내부를 확인하고 승객분들께 전달합니다.
- 마지막 확인이 끝난 후 고객에게 친절히 인사합니다.

시각장애인 승차 시 택시 운수종사자 서비스 요령

날카로운 물건 X

위험한 물건 X

정리가 필요하다면 승객에게 양해를 구한 후 **시각장애인이 다칠 수 있는 짐들은 최대한 정리**합니다.

안녕하세요 고객님!

인사 후 보행을 도울 때는 먼저 도움이 필요한지 물어봅니다. 갑작스레 옷자락을 잡아 끌거나 어깨를 잡지 않도록 조심해주세요! 또한 시각장애인이 팔을 감을 수 있도록 앞에서 팔꿈치를 살짝 내밀어주세요

저를 만지지 말아주세요!

안내견과 함께 다니시는 승객의 경우, 안내견의 눈을 보며 아는 척을 하거나 만지는 행위 또는 음식물을 주는 행위를 하면 안됩니다.

고객님 안전하게 출발하겠습니다

눈으로 직접 잘 탑승했는지 확인 후 출발을 안내하고 출발합니다

시각장애인 하차 시 택시 운수종사자 서비스 요령

고객님~ 도착했습니다 도움이 필요하실까요?

장애가 심한 승객의 경우 도움이 필요한지 여쭙본 후 차에서 내려 도움을 주도록 합니다

조심하세요!

하차 시 뒤에서 오는 오토바이, 장애물 등을 확인할 수 있도록 안내합니다.

잊으신 물건이 없는지 차 내부를 확인하고 승객분들께 전달합니다.

감사합니다 고객님
안녕히 가시고 좋은하루 보내세요~!

6. 특별교통수단

- 특별교통수단은 전화 및 앱을 통해 신청하여 배차받는 방식이며 휠체어 탑승 지체장애인 및 중증장애인을 대상으로 운영하는 경우가 많습니다.

6.1 배차 후 승차 전

- 배차가 완료되면 고객에 전화를 드립니다.
“안녕하십니까? ○○○고객님, 콜택시 ○○○○호 운전원입니다.”
“제가 현재 있는 곳은 ○○이며, 고객님의께서 계신 곳까지 약 ○○분 소요될예정이오니 준비하시기 바랍니다. 도착 후에 다시 연락드리겠습니다.”
- 승객이 편하게 탈 수 있는 승차위치를 고려하여 택시를 주차합니다.
- 도착 후 도착 버튼을 누르고 고객에게 전화를 드립니다.
“○○○ 고객님, ○○에 도착하였으니 나와 주시기 바랍니다.”
- 차에서 내려서 고객을 맞이할 때 예의있게 인사드리며 승객이 탄 휠체어를 차에 싣기 위한 준비를 합니다.
※ 승강보조장치 운용법을 반드시 숙지하시고 조작장치 작동 시 오작동에 주의해야 합니다.
※ 승강보조장치가 수동식 슬로프인 경우 슬로프와 지면이 만나는 부위에 유격이 존재하는지 반드시 확인해야 하며, 슬로프의 흔들림이 없는 것을 확인한 후 탑승합니다.



6.2 승차 시

- 운전석에 앉은 후에 목적지를 다시 한번 확인합니다.
“안녕하십니까? ○○○ 고객님, 오래 기다리셨습니다(30분 이상 대기 시), □□시장 가지죠?”
“목적지까지 아시는 길이 있으시면 말씀해 주시고, 없으시다면 제가 아는 빠른 길로 안전하게 모시겠습니다.”
- 안전벨트 착용 및 불편사항을 확인한 후에 운행을 개시합니다.

특별교통수단 승차 시 운수종사자 서비스 요령



6.3 운행 중

- 운행 중 수시로 불편 및 요구사항을 확인합니다.
(안전바를 잡고 있도록 고지 및 확인, 휠체어 및 탑승객 상태 확인 등)
- 급출발, 급제동, 과속, 난폭운전 등을 줄이고 안전거리를 확보합니다.
- 승객을 위해 과속방지턱 및 급커브 등 운행 시 주의사항을 알려드립니다.
“잠시 후 과속방지턱(급커브)을 지나오니 안전손잡이를 꼭 잡아주십시오.”
- 고객이 목적지 변경을 요구하는 경우에는 고객이 직접 콜센터 승인을 얻도록 요청합니다.
- 휠체어 하차를 위한 승강 보조장치 작동반경과 하차 후 휠체어의 이동경로를 확인하여 안전한 곳에 정차합니다.(동승자가 있다면 동승자와 함께 지정)

6.4 하차 시

- 도착 시 목적지 및 운행 중 불편사항 등을 확인합니다.
“목적지에 도착하였습니다. 이용하시면서 불편하신 점은 없으셨습니까?”
“이용요금은 ○km에 ○○○○원입니다.”
- 결제 후 승객이 내리시기 전 최종 확인합니다.
“놓고 내리시는 물건이 없는지 확인 부탁드립니다.”
- 하차를 위해 문을 개방하고 탑승객의 안전벨트, 휠체어 브레이크, 차내 고정장치를 해제해야 합니다.
- 하차 시 휠체어 바퀴에 걸리지 않도록 모든 장치를 정리하여 수납합니다.
- 탑승객 하차를 위한 승강 보조장치의 작동이 완료됨을 반드시 확인합니다.
※ 승강보조장치가 수동식 슬로프인 경우 슬로프와 지면이 만나는 부위에 유격이나 슬로프의 흔들림이 없는지 확인합니다.
- 운전자는 탑승 보조장치를 활용하여 탑승객을 차량에서 안전하게 하차합니다.
※ 동승자가 있을 경우 동승자의 도움을 받습니다.
※ 리프트에서 진출 시, 탈착 가능한 보호대는 반드시 고정합니다.
- 운전자는 탑승객이 하차 후 최종 목적까지 안전하게 이동할 수 있도록 보행로*까지 이동을 지원합니다
*보행로란 보도 또는 보도와 차도가 구분되지 않는 생활(이면)도로를 의미
- 최종 확인 후 밝게 인사합니다.
“좋은 하루 되십시오. 감사합니다.”

특별교통수단 하차 시 운수종사자 서비스 요령





6.5 하차 후 출발 시 주의사항

- 차량에서 내린 탑승객이 차량 주변 사각지대에 들어올 수 있으며, 옷이나 가방 등이 문에 끼일 수도 있어 출발전에 차량 주변을 주의 깊게 확인해야 합니다.
- 보이지 않는 부분은 보호자를 통해 확인하며 밖에서 나는 소리를 잘 들을 수 있도록 운전석 창문을 열고 출발합니다.

휠체어 이용 고객이 특별교통수단을 탑승할 때 적용되는 안전장치 체결 방법

- 자동차의 종류에 따라 휠체어를 실은 뒤 안전장치를 체결합니다.

휠체어 고정장치 체결 및 견고히 고정



- 탑승객이 휠체어로부터 이탈됨을 방지하기 위해 안전벨트를 반드시 체결합니다.

승강 보조장치 내 안전장치



- 휠체어 고정장치는 반드시 휠체어의 프레임과 차내 지정된 위치에 체결해야 하며, 휠체어 바퀴 또는 휠체어 고정장치 차내 임시 거치부에 체결하는 것은 일체 금지합니다.

휠체어 고정장치 잘못된 사용 예



- 안전장치가 잘 체결됐는지 다시 한번 확인하고 점검합니다.

☞ 업체별 특장장비 운용 관련 동영상(참고)

※ 오텍



※ 창림



※ 이지무브



☞(참고) 접이식 휠체어 승객 대처법

- 장애인 및 고령자는 병원을 이용하거나 이동할 때 기존 접이식 휠체어를 이용하는 경우가 많으며, 일반 택시 및 대체 교통수단을 이용할 수 있습니다.
- 접이식 휠체어를 접고 펴는 방법은 아래와 같습니다.

휠체어 접는 방법



1 브레이크를 겁니다.

2 발 받침대를 올립니다.



3 시트를 눌러 펼칩니다.



4 발 받침대를 내립니다.
'딸깍' 소리가 들리는지 확인합니다.

휠체어 펴는 방법



1 브레이크를 겁니다.

2 바깥쪽으로 조금 펼칩니다.



3 시트를 들어 올립니다.



4 완전히 겁니다.

05 안전한 택시 운행 요령

1. 차량 주행 시 안전운전 요령

1.1 출발 및 정차 시

- 급출발, 급제동 시 차내 탑승객 상해 등의 안전사고가 발생할 수 있기 때문에 순간적으로 강한 충격을 줄 수 있는 운전은 지양해야 합니다.

1.2 차량 주행 시

- 도로교통법상 규정된 안전속도 또는 특별교통수단 운행 권고속도를 준수하며, 과속이나 무리한 끼어들기 등의 난폭운전을 지양해야 합니다.
- 급정거 사고를 예방하기 위하여 안전거리를 확보해야 합니다.

1.3 차량 회전 및 과속방지턱 통과 시

- 차량 회전 시, 탑승객과 휠체어의 무게중심이 크게 흔들려 휠체어 전도 등 차량 내 사고 발생이 우려되기 때문에 충분한 감속을 선행하여 안전사고 발생을 예방해야 합니다.
- 과속방지턱은 탑승객에게 큰 충격을 가할 수 있으며, 특별교통수단의 경우 휠체어가 크게 흔들림에 따라 안전바나 격벽에 머리 또는 가슴을 강하게 부딪쳐 상해를 입을 수 있으므로, 반드시 감속해서 통과해야 합니다.

1.4 앞지르기 및 끼어들기 금지

- 아래와 같은 상황의 경우 앞지르기 및 끼어들기를 금하여 안전사고에 대비합니다.

- 앞차가 좌측으로 진로를 바꾸거나 다른 자동차를 앞지르려고 할 때
- 앞차의 좌측에 다른 차가 나란히 가고 있을 때
- 마주 오는 차의 진행을 방해할 염려가 있을 때
- 뒤차가 자기 차를 앞지르려고 할 때
- 앞차가 교차로나 건널목 등에서 정지하거나 서행하고 있을 때
- 앞차가 경찰공무원 등의 지시에 따르거나 위험방지를 위하여 정지 또는 서행하고 있을 때
- 어린이 통학버스가 어린이나 유아를 태우고 있다는 표시를 하고 도로를 통행할 때
- 기타 앞지르기 금지장소
- 교차로, 터널 안, 다리 위, 고갯마루 부근, 비탈길의 내리막길, 도로가 구부러진 곳

1.5 기타 유의사항

- 차량 내 안전바가 있을 경우, 운행 중에는 탑승자가 안전바를 잡고 있도록 고지하고 운행 중 수시로 확인해야 합니다.
- 휠체어 또는 안전장치가 풀리거나 탑승객이 불안정한 상태인지를 항상 확인해야 합니다.
- 차량 운행 중, 전화나 문자 등 운전과 관련 없는 기기의 사용은 긴급상황이 아니면 절대 금지합니다.



2. 운전자 행동 및 태도 관련 준수사항

2.1 졸음운전 금지

- 졸음운전은 단 1초로도 생명을 위협할 수 있는 매우 위험한 행위로, 일반 사고보다 치사율이 2배 이상 높습니다. 특히 장거리 운전, 식사 직후, 수면 부족 시 주의력이 급격히 떨어지므로 전날 충분한 수면이 필수입니다.

2.2 휴대폰 사용 금지

- 운전 중 휴대폰 사용은 시선·손·집중력 모두를 빼앗아 단 몇 초 만에 수 미터를 ‘눈 감은 채’ 주행하는 것과 같습니다. 문자, 통화 등 짧은 행동도 치명적일 수 있습니다.

2.3 알맞은 근무 복장 갖추기

- 근무 중에는 단정한 복장을 착용하는 것이 기본입니다. 택시 기사는 많은 사람들과 마주하는 직업이므로 복장은 곧 서비스의 첫인상이자 직업적 신뢰를 나타내는 상징입니다.

2.4 운행 중 욕설금지

- 승객 탑승 중 욕설·비속어 사용은 시민에게 불안과 불쾌감을 주므로 화가 나더라도 운행 중 언행 자제가 필요합니다.



안전한 운행을 위해 아래 사항들을 꼭 지켜주세요



3. 졸음운전 예방법

3.1 신선한 산소공급을 위해 지속적 환기

- 밀폐된 차내에서는 충분한 산소가 공급되지 않아 졸음이 발생할 수 있습니다. 창문을 열고 신선한 공기를 자주 순환시켜 졸음 방지해주세요

3.2 껌, 캔디 등 가벼운 음식물 섭취

- 가벼운 음식물 섭취는 일시적으로 졸음 방지를 도우며, 운전 중 정차 시 가벼운 스트레칭으로 경직된 신체를 풀어주는 것도 혈액순환 및 기분전환에 효과적입니다.

3.3 과로, 과음 다음 날 운전 자제

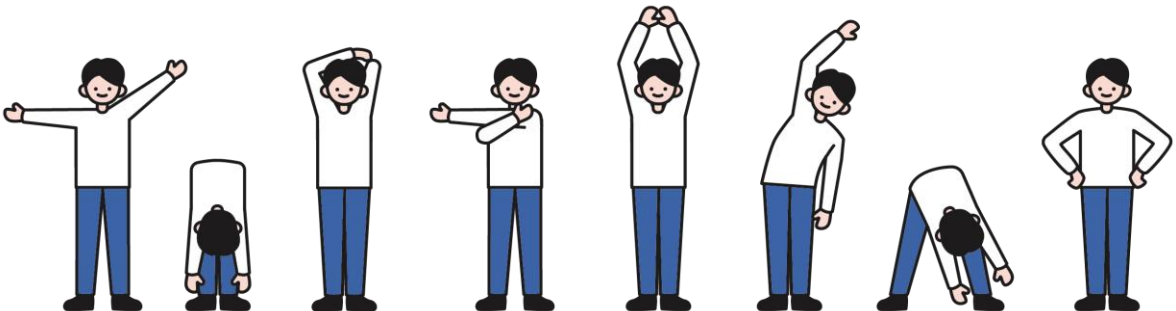
- 과로, 과음 이후에는 위급상황에 대한 대처능력과 신속한 상황판단이 어려울 수 있습니다.

3.4 정차 시 가볍게 스트레칭

- 차량이 멈췄을 경우 가볍게 손·목·어깨 돌리기, 운전을 시작하기 전에 전반적으로 몸을 풀고 운전석에 탑승합니다.



졸음을 물리치는 간단 스트레칭



06 교통약자 서비스 우수사례

1. 부천 - 임신부 전용 택시

- 경기도 부천시 맘(MOM)편한 택시는 2023년 5월부터 운영을 시작하였으며, 임신~출산 후 1년 동안 관내 병·의원 이동시 이용할 수 있습니다. 1회에 1,300원이며, 월 8회 이용이 가능합니다.



2. 구미 - K-MOM 택시

- 경상북도 구미시에서는 2024년 10월부터 임신부의 이동지원을 위한 K맘택시를 운영하고 있으며, 가격은 최대 3,000원으로 월 10회 이용이 가능합니다.



3. 서울 - 고령자 대상 콜택시

- 서울특별시 은평구에서는 2022년부터 어르신 전용 콜택시인 백세콜을 운영중이며, 한강콜택시, 서울개인택시운송사업조합 은평지부와 협약을 맺어 어르신에게 택시를 우선 배치할 수 있도록 돕고 있습니다.



4. 광주 - 어르신 콜택시

- 광주광역시에서는 2024년 12월 12일(예정)경 어르신의 이동 불편을 해소하기 위한 '어르신 콜택시' 서비스를 도입하며 이미 운영중인 콜택시 회사와 협력하여 세금 부담 없이 운영할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.



5. 장애인 복지카드 전국 호환

- 기존 발급지역에서만 사용이 가능하던 장애인 복지카드가 교통기능이 통합된 장애인 복지카드로 개선되었습니다.
- 개선된 전국 호환 교통복지카드는 특별교통수단 및 대체교통수단에서 사용 가능합니다.
- 지자체별 적용 범위에 따라 이용 가능 여부가 달라질 수 있습니다.

장애인 복지카드 개선 내용

개선사항

개선 전

교통수단별 각기 다른 카드 필요 * (예시) 부산 거주자의 경우, 서울로 이동 시

부산
집앞 지하철



지역 교통
복지카드

부산→서울
기차역



장애인등록증
확인

서울
지하철



장애인등록증 인식하여
1회용 교통카드 발급

서울
버스이용



교통기능이 있는
신용 체크카드
또는 교통카드
개인 교통카드
이용

한장으로
OK!



개선 후

교통기능이 통합된 장애인복지카드 단 한 장

복지카드



**한장으로 전국에서 호환되는
교통복지카드**

교통복지+전국 호환
*지하철 무인 버스 유임

출처: 복지로

전국 호환 교통복지카드 발급 시행일자 및 시행방법

시행 내용

'23. 4. 1일 ~

- '23. 4. 1. 이후 신청하는 금융카드형은 모두 '전국호환 교통복지카드'로 발급됨
- 기존 신분증형 장애인등록증을 소지하고 계신 분 중에서 금융카드형 교통복지카드 발급 희망하신 분은 **금융카드형으로 교체 가능**

- 시도별 신청시기 차등 적용

| | 대상 | 시행 일자 | 신청 가능 범위 | 신청 방법 |
|----|---|---|----------------|---|
| 기존 | 금융카드형 소유자 중 교통복지카드 발급 희망자 <small>※ 단, 서울/인천/충남지역에서 발급된 금융카드형의 경우, 재발급 필요 없음</small> | '23년 4월 1일부터 가능 | 본인 또는 대리 신청 가능 | ① 방문 ② 정부24 ③ 복지로 홈페이지 * 위 중 택 1 |
| 신규 | 최초 복지카드 발급자 중 금융카드형 교통복지카드 발급 희망자 | 시도별 신청시기 차등 <small>** 표 아래 내용 참고</small> | 본인 직접 신청 | 방문 <small>※ 장애인통합복지카드(IF형) 신규 신청자의 경우, 주민등록된 읍면동 주민센터 방문</small> |

- ** 1) '23년 4월 1일부터 서울, 인천, 충남, 부산, 대구, 광주 2) '23년 5월 1일부터 울산, 세종, 전북, 경북, 제주
- 3) '23년 6월 1일부터 대전, 강원, 충북, 전남, 경남 4) '23년 7월 1일부터 경기

출처: 복지로

라

라. 비상상황 발생 시 대처 방법


01. 교통약자 민원 사례 유형
02. 교통약자 비상상황 대처법

01 교통약자 민원 사례 유형

1. 교통약자 공통 민원 사례

1.1 불친절 및 불필요한 질문 사용

주요사례 불필요한 질문 및 불친절한 태도




- “장애인은 차 타기 좋은 곳에 살아야 한다”
- “장애인으로 태어나지 않은 것에 감사한다”
- 특정 당에 대한 지나친 비판
- 고객을 “어이”, “야” 등으로 부르거나 반말 사용

- 해당 사례는 사적인 가치관, 정치적인 발언 등으로 불필요한 질문을 하며 반말 사용으로 불친절한 태도를 보인 사례입니다.
- 반말 및 이유 없는 짜증, 교통약자에 대한 비하 발언은 절대 일어나선 안됩니다.
- 고객이 무언가 잘못 이해한 상태에서 규정에 어긋난 것을 요구할 경우
→ 납득할 수 있도록 상세한 설명이 필요합니다.

1.2 운전 중 휴대폰 사용

주요사례 운전중 휴대폰 사용

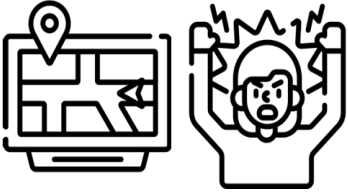


- 운전 중 인터넷을 보거나 화면을 봄.
- 운전 중 휴대폰으로 사적인 통화 또는 DMB시청함.
- 운전 중 무전을 통해 다른 운전원과 욕설 등 거칠게 통화함.
- 운전 중 카카오톡을 보내면서 정면을 바라보지 않아서 불안함.

- 해당 사례는 운전 중 휴대폰을 사용하는 다양한 사례로 실제 자주 위반하는 사항입니다.

1.3 운행경로 관련 갈등

주요사례 운행경로 관련 갈등



- 내비게이션 대로 운행하고 있던 상황에서 고객이 원하는 경로를 말하자 무시하거나 짜증을 냄
- 사전에 고객이 원하는 경로를 말했음에도 내비게이션 표출 경로로만 운행

- 해당 사례는 고객이 원하는 경로가 있으나 이를 무시하고 내비게이션 대로 운행하는 사례입니다.
- 이에 대한 대응 방안은 ①고객 탑승 시 사전에 원하는 경로가 있는지를 묻고 ②운행 중 갑작스런 방향 지시시에는 사고의 위험이 있으니 자제를 부탁드립니다 불가피한 경우 미리 알려 달라고 안내해야 합니다.

1.4 안전벨트 체결 강요

주요사례 안전벨트 체결 강요



- 도로교통법 제50조에 의하면 이륜자동차를 제외한 자동차의 운전자 및 모든 좌석의 동승자는 자동차를 운행할 때 안전벨트를 착용해야함
- 그럼에도 도로교통법 시행규칙 제31조에 의하면 장애인, 임산부 등은 안전벨트 착용 의무가 면제되고 있음
- 지나친 안전벨트 체결의 강요는 질병 상의 이유로 안전벨트 착용이 힘든 분들에게 압박으로 다가올 수 있음

- 해당 사례는 전 좌석 안전벨트 착용 의무화에 관련된 사례로 이를 위반할 경우 택시 운수종사자에게 과태료가 부과될 수 있다는 조항으로 좌석안전띠 미착용 사유자인 장애인, 임산부 등에게 안전벨트를 착용하기 강요했던 사례입니다.
- 승객이 운수종사자로부터 착용을 안내 받고도 이행하지 않을 경우에는 과태료가 부과되지 않으므로 이를 유념해서 운행 전 안전벨트 착용을 안내해야 합니다.

2. 특별교통수단 및 대체교통수단

2.1 전화응대 매뉴얼 미준수

주요사례

전화응대 매뉴얼 미준수



- 차량 연결 시 고객에게 현재위치와예상 소요시간 안내하지 않음
- 고객이 차량을 기다리고 있는 상황에서 도착 전 출발지에 도착했다고 전화함
- 도착 후 10분이 임박했다라도, 이동가능여부 등 고객과 통화를 하지 않고 무조건 10분 지났다고 탐실 처리함

- 해당 사례는 특별교통수단 및 대체교통수단 배차 상황에서 전화응대 매뉴얼을 미준수 하여 벌어진 민원 사례입니다.
- 배차 시에는 전화 연결 후 ①현재 위치와 출발지까지의 예상 소요시간을 안내 해야 하며 ②도착 전 고객에게 탑승 준비를 안내하고 ③도착 시 고객에게 알림 전화를 한 후 ④10분이 지나도 고객과 연락이 안될 경우 다시한번 고객과 연결을 시도한 후 그럼에도 안될 시에 콜센터에 연락 후 탑승실패를 처리합니다.

※ 반드시 고객의 의사를 확인하고 콜센터에 탑승 실패를 요청해야 합니다.

2.2 휠체어 안전고리 미체결

주요사례

휠체어 안전고리 미체결



- 고객이 특별교통수단에 탑승 후 휠체어 안전고리를 미체결한 상태로 차량을 운행하여 차량내 안전 사고 발생 (속도 과속 → 휠체어와 함께 고객이 뒤로 넘어감)

- 해당 사례는 특별교통수단에 휠체어를 이용하는 승객이 탑승 후 안전고리를 미체결한 상태로 차량을 운행하여 안전사고가 발생한 사례입니다.
- 휠체어 안전고리는 고객 안전과 직결되는 사항으로, 휠체어 안전고리 조치사항을 반드시 지켜야합니다.

2.3 승객 개인정보 무단 이용

주요사례

승객 개인정보 무단 이용



- 특별교통수단의 경우 정기적으로 이용하는 경우가 많아 운수종사자가 같은 승객을 자주 배차받게 됨
- 특정 승객의 개인정보를 파악하여 이를 무단 이용하고 악용하는 사례가 있음

- 해당 사례는 특별교통수단을 이용할 수 있는 승객이 제한되어 있어 정기적으로 이용하는 승객을 같은 운수종사자가 배차 받게 되면서 개인정보를 알게 되어 무단으로 사용한 사례입니다.
- 승객의 개인정보를 동의없이 수집하기만 해도 「개인정보 보호법」 제75조에 의거 과태료가 부과되며 무단으로 이용하고 악용할 경우 징역형에 처해질 수 있으니 각별한 주의가 필요합니다.

02 교통약자 비상상황 대처법

1. 교통약자 비상상황 및 안전조치 요령

1.1 낙상 또는 넘어짐

주요 사례 낙상 또는 넘어짐

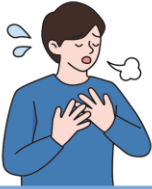


- ✓ 휠체어, 지팡이 등 보조기구를 사용하는 장애인, 노약자 혹은 어린이가 택시에서 승차하거나 하차하는 과정에서 미끄러지거나 넘어질 수 있습니다.
- ✓ 특히 차량의 높이가 맞지 않거나, 승하차 시 좁은 공간에서 균형을 잡기 어려워 넘어질 위험이 있습니다.

- 운수종사자는 교통약자를 차에 태우기 전 택시가 승·하차하는 구간의 바닥이 평평하고 미끄럽지 않은지 확인합니다.
- 사고가 발생했을 경우 교통약자를 즉시 안전한 장소(도보)로 대피시키고 상태를 살핀 후 119에 신고하여 제2차 사고를 막아야 합니다.

1.2 호흡곤란

주요 사례 호흡 곤란



- ✓ 천식 혹은 호흡기 질환을 가진 교통약자가 택시 내부 공기의 질이나 냄새, 미세먼지 등으로 인해 갑작스럽게 호흡 곤란을 겪을 수 있습니다.
- ✓ 또한 택시 내 에어컨, 히터 바람이 불쾌감을 주거나 차량 내 특정 방향제나 화학물질에 반응할 수 있습니다.

- 호흡곤란이 발생하면 안전한 곳에 택시를 정차시킨 후 택시 내부의 공기를 즉시환기 시키고 119에 신고하도록 합니다.

1.3 뇌질환 증상

주요 사례 뇌질환 증상



- ✓ 뇌질환을 가진 지체장애인의 갑작스러운 마비증상 혹은 사고력 및 판단력 저하로 인한 의사소통 불가 문제가 발생할 수 있습니다.

- 차를 안전한 곳으로 이동시킨 후 119에 신고하고 옆에서 상태를 지켜봅니다.

1.4 심장질환 발작

주요 사례 심장질환 발작



- ✓ 뇌, 심장에 지병이 있는 노약자는 특히 심정지 문제를 겪을 가능성이 아주 높습니다.
- ✓ 택시를 이용중에 가슴통증이나 숨가쁨, 어지러움 증상을 호소하거나 심한 경우에는 의식을 잃을 수도 있습니다.

- 심장질환 발작 증상이 일어날 경우 택시 운전자는 신속히 차를 안전한 장소에 세우고 교통약자의 의식을 확인한 후 빠르게 심폐소생술(CPR)을 시행해야 합니다.
- 가능하다면 주위에 도움을 요청하여 응급차를 부릅니다.

1.5 의약품 복용 문제

주요 사례 의약품 복용 문제



- ✓ 약물을 정기적으로 복용하는 노약자는 택시를 이용하는 동안 약물을 제시간에 복용하지 못하거나 약물의 부작용으로 인해 건강 상태가 급격히 악화될 가능성이 있습니다.

- 문제가 발생할 경우 운수종사자는 즉시 안전한 곳에 차를 세워 환자의 상태를 확인 하고 가까운 곳에 병원이 있다면 환자를 병원으로 이송해야 하며 그렇지 않다면 119에 신고해야 합니다.

1.6 복통 혹은 하혈

주요 사례 복통 혹은 하혈



- ✓ 임산부는 택시를 타고 이동하는 중에 다양한 원인으로 갑작스러운 복통, 하혈 그리고 조산 등 예기치 못한 위험한 상황에 노출될 가능성이 있습니다.

- 임산부에게 위급상황이 생긴다면 신속하게 가까운 병원으로 임산부를 이송해야 합니다.
- 또한 감정적으로 매우 불안하거나 힘들어하는 임산부에게는 안정적인 대화시도를 통해 심리적 지원을 제공하면 좋습니다.

2. 심폐소생술 방법

심폐소생술: 단계별로 실시

✔ 심정지 발생 후 골든타임은 4분입니다.



1



심정지 환자를 발견했을 경우
즉시 환자의 의식과 반응을 확인합니다.

2

주변 사람들에게
도움을 요청하고
빠르게 119에 신고합니다.



3



1분당 100~120회 사이로
가슴압박을 실시합니다.

4



환자의 기도를 확보하고
인공호흡을 시도합니다.

- 심정지 발생 후 생존율을 높이기 위한 골든 타임은 4분 이내로, 신속한 대처가 생명을 좌우함
- 운수종사자가 이와 같은 응급 대응 절차를 숙지하고 있을 경우, 위급한 상황에서 빠른 대처로 승객의 생명을 구할 수 있음

3. 119 신고방법

1



화재 / 구조 / 구급 상황
유형을 설명한다.

2



사고 위치를 정확하게
전달한다.

3



구조가 필요한 환자의
수와 사태 등을 설명한다.

4



신고 후 다른 사람과
통화하지 않는다.



“올바른 신고는 많은 위험을 구할 수 있습니다.”

소방대책위원회

