

		<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>		 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
<p>이 자료는 <b>7월 22(금) 조간</b>부터 사용하시기 바랍니다.[방송인터넷 매체는 7월 21(목) 12시]</p>					
<b>배포일</b>	2022년 7월 20일(수) (총 11쪽)	<b>담당부서</b>	시장조사국 온라인거래조사팀		
		<b>담당자</b>	최난주 팀장 (043-880-5691) 윤혁 대리 (043-880-5697)		

## 택시 플랫폼, 택시 호출 취소 수수료 고지 미흡해 개선 필요

- 소비자가 예약 호출 취소 시 운임 전액까지 부과될 수 있어 주의 필요 -

최근 택시 플랫폼\*을 통해 택시를 호출하거나 예약해 이용하는 소비자가 늘고 있다. 이에 한국소비자원(원장 장덕진)이 택시 플랫폼 이용실태를 조사한 결과, 택시 호출 시 취소 수수료 안내를 강화하고, 예약 호출 취소 수수료를 합리적으로 조정할 필요가 있는 것으로 나타났다.

\* 택시 호출을 원하는 소비자와 택시 서비스를 제공하는 택시 사업자를 연결해주는 호출 중개플랫폼으로, 모바일 앱을 통해 즉시 호출과 예약 호출 서비스를 제공함.

### □ 택시 플랫폼 관련 소비자 불만, '부당 요금 부과' 가장 많아

최근 약 4년간(2018~2022.3.) 1372소비자상담센터\*에 접수된 택시 플랫폼 관련 소비자불만은 총 483건이며, 매년 증가 추세\*\*이다. 불만 유형은 '부당 요금 부과' 34.4%(166건), '운행 중 서비스 미흡' 21.1%(102건), '취소 수수료 과다' 17.0%(82건) 순으로 나타나 요금 관련 불만(51.4%)이 절반을 넘었다.

\* 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여해 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(발신자부담)

\*\* ('18) 51건 → ('19) 96건 → ('20) 86건 → ('21) 201건 → ('22.1/4분기) 49건

### □ 즉시 호출 취소 시, 일부 택시는 수수료가 부과되므로 호출 전 확인 필요

【 실태조사 개요 】	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (조사대상) 택시 플랫폼 7곳: (주)카카오모빌리티(카카오 T), (유)우티(UT Uber), VCNC(주)(타다), (주)티머니(티머니onda), (주)진모빌리티(i.M), (주)KST모빌리티(마카롱 M), (주)코나투스(반반택시)</li> <li>▪ (조사내용) 주요 정보제공 현황, 이용약관 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (조사기간) 2022. 4. 13. ~ 6. 3.</li> </ul>

택시 플랫폼에서 즉시 호출 서비스를 제공하는 차량 중 일반호출 택시는 취소 수수료가 없으나, 별도 호출료가 있거나 기본요금이 상대적으로 높은 차량\*의 경우 배차 완료 후 호출을 취소하거나 미탑승 시 수수료를 부과하는 경우가 있다.

\* 택시 플랫폼별 브랜드 택시, 고급차량(대형 승용), 승합차 등을 말함.

즉시 호출 취소 수수료는 배차 완료 1~3분이 지난 후 취소하면 플랫폼·차량에 따라 1,000~5,000원의 금액이 부과되고, 출발 예정 시각에서 5분이 지날 때까지 소비자가 연락되지 않거나 미탑승 시에는 2,000원~5,500원 사이의 수수료가 부과된다.

[ 택시 플랫폼별 즉시 호출 취소 수수료('22. 6월 기준) ]

택시 플랫폼	취소 수수료 발생시점(배차 완료 시점으로부터)	취소 수수료	미탑승 수수료 발생시점(예정 출발 시각으로부터)	미탑승 수수료
카카오 T	1분 경과 후	0~5,000원	5분 경과 후	2,000~5,000원
타다	2분 경과 후	1,000~3,000원	5분 경과 후	2,000~5,000원
i.M	3분 경과 후	3,000~4,000원	5분 경과 후	4,000~5,500원
반반택시	1분 경과 후	0~4,000원	5분 경과 후	4,000원

- \* 카카오 T, 반반택시의 경우 호출료가 없는 일부 택시(일반 호출택시 등)는 취소 수수료 미부과
- \* 우리 원과 플랫폼사업자 간담회('22. 6월 초) 후 카카오 T는 미탑승 수수료 발생 시점을 '5분'에서 '3분', i.M은 취소 수수료 발생 시점을 '3분'에서 '5분'으로 변경함.

그러나 조사대상 플랫폼 중 호출 취소 수수료를 부과하는 4곳의 모바일 앱을 모니터링한 결과, 택시 선택 및 호출 화면에서 바로 취소 수수료 정보를 보여주는 곳은 1곳(반반택시)이었고, 나머지 3곳(카카오 T\*, 타다, i.M)은 작은 크기의 특정 기호(?, !)를 별도로 클릭해야 확인이 가능했다. 따라서 소비자들은 택시를 호출할 때 취소 수수료 정보를 알지 못할 가능성이 있었다.

- \* 카카오 T는 호출화면에서 기호 대신 문자(취소 수수료) 표기 및 팝업 공지를 강화할 계획임을 회신

□ 예약 호출은 소비자 취소 시 운임 100%까지 부과하나, 사업자 취소 시 배상규정 미비

조사대상 7곳 중 예약 호출 서비스를 제공하는 4곳(카카오 T, 타다, i.M, 마카롱 M)을 대상으로 취소 수수료를 살펴본 결과, 무료로 예약 취소가 가능한 시점은 이용 24시간 전, 12시간 전, 1시간 50분 전까지 등 플랫폼별로 차이가 컸다. 또한, 취소 수수료는 취소 시점별로 차등 부과하고 있는데 출발 1시간 미만 이내 취소하면 운임의 100%까지 부과하여, 소비자가 이용하지 않고도 이용요금 전액을 부담할 수 있다.

- \* 플랫폼에 따라 최장 14일 전부터 당일까지 고급차량, 승합차 등을 위주로 이용시간·이용구간 예약 서비스 제공

[ 택시 플랫폼별 예약 호출 취소 수수료('22. 6월 기준) ]

※ 수수료는 운임 대비 비율이며, 괄호 안 금액은 최대 부과 금액

구 분	카카오 T(벤티, 블랙)		타다(넥스트, 플러스)		i.M		마카롱 M	
	취소시점	수수료	취소시점	수수료	취소시점	수수료	취소시점	수수료
무료 예약취소	예약확정후 10분 내/ 이용 24시간 전	없음	예약확정후 10분 내/ 이용 12시간 전	없음	예약확정후 10분 내/ 이용 24시간 전	없음	이용 1시간 50분 전	없음
최저 수수료	이용 24시간~ 9시간 전	10% (10,000원)	이용 12시간~ 2시간 전	10% (5,000원)	이용 24시간~ 12시간 전	10% (10,000원)	이용 1시간 50분~ 1시간 전	예약비
최고 수수료	이용 1시간 미만	100% (30,000원)	이용 1시간 미만	80% (30,000원)	이용 1시간 미만~ 미탑승	100% (50,000원)	이용 1시간 미만~ 미탑승	예약비+ 기본요금+ 선택서비스비 총액
	미탑승	100% (50,000원)	미탑승	100% (50,000원)				

- \* 카카오 T는 우리원 간담회 후 취소 수수료 최대금액을 하향 조정(7.15) : '벤티' 서비스의 경우 출발 1시간 미만 취소 시 최대 30,000원->15,000원, 미탑승 시 최대 50,000원->30,000원으로 하향(세부 내용은 8p 참고)
- \* 타다의 시간대절(트립) 서비스는 차량에 따라 탑승 전 4시간 이내('프라이빗' 서비스) 또는 당일 취소 시('VIP VAN' 서비스) 운임의 100% 부과하며, 수수료 최대 금액 한도는 존재하지 않음.

예약 호출 취소 수수료에 대한 택시 플랫폼의 정보제공 실태를 조사한 결과, 2곳은 택시 예약 시 작은 기호(?)를 별도 클릭해야 취소 수수료를 확인할 수 있거나 (카카오 T), 예약 전후에는 아무 설명 없이 예약 취소 시에만 수수료를 안내하여 (마카롱 M) 소비자 정보제공이 상대적으로 미흡했다.

한편, 소비자의 예약 취소 시에는 소비자에게 취소 수수료를 부과하면서도 플랫폼 사업자 또는 기사 사정으로 차량 운행이 불가하거나 지연되는 경우 소비자에게 손해배상하는 약관을 둔 곳은 1곳(타다)에 불과했고, 나머지 3곳은 관련 약관이 없었다.

## □ 자정~오전 6시 시간대 및 금요일, 택시 호출 가장 어려워

### 【 소비자 설문조사 】

- (조사대상) 최근 6개월 내 택시 플랫폼 이용경험자 1,000명
- (조사내용) 이용실태, 불만 및 피해 현황 등
- (조사방법) 온라인 설문조사                      ▪ (조사기간) 2022. 4. 22. ~ 4. 29.

최근 6개월 내 택시 플랫폼을 이용한 경험이 있는 1,000명을 대상으로 설문 조사한 결과, 택시 플랫폼 이용 관련 소비자 불만은 '특정 시간대(출퇴근 등) 배차 성공의 어려움' 52.7%(527명), '단거리 배차 성공의 어려움' 52.6%(526명) 순으로 나타나, 택시 호출의 어려움을 가장 많이 지적했다(복수응답).

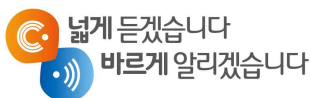
시간대별\* 평균 택시 호출 시도횟수는 '자정~오전 6시'가 3.15회로 '다른 시간대'보다 최대 1.66회까지 많아 택시 호출이 가장 어려운 시간대로 나타났다.

\* 오전 6시~오전 9시, 오전 9시~오후 6시 등 총 5개 시간대로 구분

요일별\* 평균 택시 호출 시도횟수는 '금요일'이 2.63회로, '월요일(1.6회)', '화요일~목요일(1.74회)'보다 많아 택시를 호출하기 가장 어려운 요일로 조사됐다.

\* 월요일, 화요일~목요일, 금요일, 주말(공휴일 포함)로 구분

한국소비자원은 이번 조사 결과를 바탕으로 택시 플랫폼 사업자에게 ▲ 취소 수수료 고지 강화 ▲ 예약 호출 취소 수수료의 합리적 조정 ▲ 사업자의 계약 불이행 시 손해배상 규정 마련 등을 권고할 예정이다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는  
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.  
www.kca.go.kr



## < 불임 > 택시 플랫폼 이용실태 조사 결과

### 1 소비자불만 현황

- (불만 건수) 2018년~2022년 3월까지 약 4년간 1372소비자상담센터\*에 접수된 택시 플랫폼 이용 관련 소비자불만은 총 483건임.

\* 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여해 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(발신자부담)

#### [ 2018년~2022년 택시 플랫폼 이용 관련 소비자불만 현황 ]

(단위 : 건, %)

구분	2018	2019	2020	2021	2022.3.	계
불만 건수	51	96	86	201	49	483
증감률	-	88.2	△10.4	133.7	-	

\* 1372소비자상담센터 소비자상담DB에서 품목코드 '택시여객운송서비스'로 조회 후 택시 플랫폼 관련 내용만 따로 구분·분석함.

- (불만 유형) '부당 요금 부과' 관련 불만이 34.4%(166건)로 가장 많았으며, 다음으로 '운행 중 서비스 미흡' 21.1%(102건), '취소 수수료 과다' 17.0%(82건), '이중 결제' 12.6%(61건) 순으로 나타남.

#### [ 택시 플랫폼 관련 소비자불만 유형 ]

(단위 : % (건))

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022. 3.	계
부당 요금 부과	27.5 (14)	38.5 (37)	37.2 (32)	33.3 (67)	32.6 (16)	34.4 (166)
서비스 미흡	31.4 (16)	17.7 (17)	30.2 (26)	19.9 (40)	6.1 (3)	21.1 (102)
취소 수수료 과다	5.9 (3)	14.6 (14)	9.3 (8)	18.9 (38)	38.8 (19)	17.0 (82)
이중 결제	23.5 (12)	9.4 (9)	9.3 (8)	13.9 (28)	8.2 (4)	12.6 (61)
안내 미흡	9.8 (5)	12.5 (12)	11.7 (10)	11.5 (23)	4.1 (2)	10.8 (52)
기타	1.9 (1)	7.3 (7)	2.3 (2)	2.5 (5)	10.2 (5)	4.1 (20)
계	100.0 (51)	100.0 (96)	100.0 (86)	100.0 (201)	100.0 (49)	100.0 (483)

## □ (부당 요금 부과) 미이용 택시 요금 부당 청구

- 소비자 A씨(20대, 여)는 2021년 12월경 000 택시 플랫폼에서 택시를 예약하여 서울 사당동으로 이동하려 했으나, 평택 지역으로 목적지가 잘못 설정되어 택시 기사에게 사정을 설명하고, 사당동에 도착함.
- 이후 평택까지의 이용 요금인 154,000원이 결제되었음을 확인하고, 000 택시 플랫폼 고객센터에 연락하여 154,000원 환불 및 사당까지의 이용요금 재결제를 요구했으나, 고객센터에서 환불이 안된다고 함.

## □ (서비스 미흡) 택시 플랫폼 기사의 불친절

- 소비자 B씨(20대, 여)는 2020년 2월경 000 택시 플랫폼에서 택시를 호출함. 아파트 정문에서 타기로 하고 기다리던 중 택시가 정문에 도착했으나 소비자를 확인하지 못하고 돌아가서 소비자 B씨가 택시기사에게 전화를 하자, 소비자가 짜증을 낸다는 이유로 다른 차를 타라며 가버림.
- 플랫폼 사업자에게 전화하여 차량번호를 알려달라고 하니, 차량번호는 가르쳐주지 않고 해당 택시기사를 모니터링해서 콜을 못 받게 제재하겠다고 함.

## □ (취소 수수료 과다) 취소·미탑승 수수료 과다 결제

- 소비자 C씨(불명, 남)는 2021년 8월경 밤 9시경 서울 이수역에서 000 택시를 호출하였는데 호출 택시가 오기 전에 동료가 거리 택시를 잡아주어 귀가함.
- 기존 000 택시 플랫폼 차량의 취소 수수료는 보통 2,000원에서 5,000원 사이로 알고 있었는데, 다음날 확인해보니 50,000원이나 자동결제되어 있었음.

## □ (이중 결제) 자동결제 오류로 인한 요금 이중 부과

- 소비자 D씨(30대, 여)는 2021년 11월경 000 택시 플랫폼을 이용 시 선결제 후 택시를 타는 순간에 자동 결제가 취소된다고 알고 있었으나, 이용한 택시의 선결제가 취소되지 않아 고객센터에 문의하니 다음날 취소된다고 답변하여 기다렸지만 취소되지 않았음.
- 카드사에도 문의하니 000 플랫폼에서 취소 요청 자체가 들어오지 않았다고 하고, 000 택시 플랫폼에 다시 문의하니, 순차적으로 처리해 준다고만 하며 아무런 조치를 취해주지 않음.

■ (조사대상) 주요 택시 플랫폼 7곳

사업자명	(주)카카오 모빌리티	(유)우티	VCNC(주)	(주)티머니	(주)진모빌리티	(주)KST 모빌리티	(주)코나투스
서비스명	카카오 T	UT Uber	타다	티머니londa	i.M	마카롱 M	반반택시

■ (조사방법) 온라인 홈페이지 모니터링(사업자 홈페이지, 모바일 앱 등)

■ (조사내용) 제공 서비스, 취소수수료 등 주요 정보제공 현황, 이용약관 등

■ (조사기간) 2022. 4. 13. ~ 6. 3.

### 가. 즉시 호출 택시에 대한 취소 수수료 현황

- (취소 수수료 약관) 조사대상 택시 플랫폼 7곳 중 티머니londa를 제외한 6곳이 특정 차량\*에 대해 배차 완료 후 1~3분 경과 시 취소하는 경우, 택시가 이용 예정 출발지로 도착 후 5분이 지나서까지 소비자와 연락 두절되거나 미탑승하는 경우 수수료를 부과하는 약관을 두고 있음.

\* 플랫폼 사업자는 통상 일반, 고급(대형 승용), 승합차 등으로 차량을 나누어 호출 서비스를 제공하는데, 일반적으로 호출료가 없는 일반 호출 택시는 취소 수수료가 없고, 별도의 호출료가 있거나 기본요금이 상대적으로 높은 고급차량, 승합차 등에 대해 취소 수수료를 부과

[ 택시 플랫폼별 즉시 호출 취소 수수료(22. 6월 기준) ]

구 분	취소 수수료 발생 시점(배차 완료 후로부터)	취소 수수료	미탑승 수수료 발생시점(예정 출발시각으로부터)	미탑승 수수료
카카오 T*	1분 경과 후	0~5,000원	5분 경과 후**	2,000~5,000원
타다	2분 경과 후	1,000~3,000원	5분 경과 후	2,000~5,000원
i.M	3분 경과 후**	3,000~4,000원	5분 경과 후	4,000~5,500원
반반택시*	1분 경과 후	0~4,000원	5분 경과 후	4,000원
우티(UT Uber)***	1분 경과 후	2,000원	5분 경과 후	2,000원
마카롱 M***	호출비 발생 여부에 따라 취소 시 취소 수수료가 발생한다고 규정		5분 경과 후	사전 고지 위약금 부과
티머니londa	취소 수수료 규정 없음			

\* 카카오 T, 반반택시의 경우 호출료가 없는 일부 택시(일반호출 택시 등)는 취소 수수료 미부과

\*\* 우리 원과 플랫폼사업자 간담회('22 6월 초) 후 카카오 T는 미탑승 수수료 발생 시점을 '5분'에서 '3분', i.M은 취소 수수료 발생 시점을 '3분'에서 '5분'으로 변경함.

\*\*\* 현재 우티와 마카롱 M의 경우 취소 수수료 약관은 있으나, 실제 수수료 부과는 하지 않음.

- (취소 수수료 고지 실태) 취소 수수료 약관을 둔 6곳 택시 플랫폼 모바일앱의 택시 선택 및 호출 화면에서 수수료 정보를 소비자가 알기 쉽게 고지하고 있는지 모니터링한 결과,

- 1곳(반반택시)은 원하는 택시 클릭 시 바로 수수료 규정을 안내
- 3곳(카카오 T, 타다, i.M)은 작은 크기의 특정 기호(? ,!)를 별도로 클릭해야 확인 가능해 호출 전 수수료 규정을 알기 어려웠음.
  - 다만, 카카오 T와 타다는 '택시 호출 버튼'을 누른 이후 택시 수배 단계 및 호출 완료 단계에서 취소 수수료 고지
- 2곳(우티, 마카롱 M)은 이용약관 외 앱 화면에서 별도의 고지가 없었는데, 실제로도 택시 취소 및 미탑승 시 수수료를 부과하지 않음.

## 나. 예약 호출 택시에 대한 취소 수수료 현황

- (예약 호출 취소 수수료 약관) 택시 플랫폼 7곳 중 4곳(카카오 T, 타다, i.M, 마카롱 M)은 택시 예약 호출 서비스\*를 제공하고 있으며, 예약 취소 또는 미탑승 시 수수료 부과 약관을 두고 있음.

\* 최장 14일 전부터 당일까지 이용시간, 이용구간 예약이 가능하며, 주로 넓고 쾌적한 승합차나 고급차량 위주로 예약 서비스를 제공

- (무료 취소 시점) 수수료 없이 취소 가능한 시점은 ① 예약(배차) 확정 후 10분 이내(카카오 T, 타다, i.M), ② 출발 24시간 전까지(카카오 T, i.M), ③ 출발 12시간 전까지(타다), ④ 출발 1시간 50분 전까지(마카롱 M) 등 플랫폼마다 편차가 큼.
- (취소 수수료율) 취소 시점별로 운임의 10%부터 시작해 차등 부과하고 있었으며, 출발 전 1시간 이내 취소 시에도 최고 수수료를 운임의 100%까지 부과하는 곳도 있었음(플랫폼별로 상한금액을 설정하기도 함).

- (예약 취소 수수료 고지 실태) 4곳 택시 플랫폼 모바일 앱 모니터링 결과,
  - 2곳(타다, i.M)은 택시 선택 및 예약 화면에서 취소 수수료를 바로 볼 수 있도록 제공하거나, 취소 수수료 정책에 동의해야 예약이 가능함.
  - 1곳(카카오 T)은 택시 선택 및 예약 시 작게 표시된 특정 기호(?)를 클릭해야 확인 가능함. 다만 예약 완료 후에는 완료화면 및 카카오톡 메시지로도 안내
  - 다른 1곳(마카롱 M)은 예약 시 및 완료 후 모두 아무런 안내가 없었고 예약 취소 화면에서만 안내

\* 마카롱 M은 실제 취소 수수료를 부과하고 있으나, 택시 호출 과정 중 예약 취소 화면에서만 수수료를 안내함.

[ 택시 플랫폼별 예약 호출 취소 수수료(22. 6월 기준) ]

대상 차량		수수료 기준	취소 수수료
카카오 T*	• 카카오벤티(승합차) • 카카오블랙(고급)	예약 확정 전 및 예약 확정 10분 이내 취소시	수수료 없음
		출발 24시간 ~ 9시간 전 취소 시	운임의 10% (최대 10,000원)
		출발 9시간 ~ 1시간 전 취소 시	운임의 50% (최대 20,000원)
		출발 1시간 미만 전 취소	운임의 100% (최대 30,000원)
		출발시간 5분 이후까지 연락두절 및 미탑승 시	운임의 100% (최대 50,000원)
타다	구간대절 • 넥스트(승합차) • 플러스(고급)	드라이버 확정 이전 및 확정 후 10분 이전 취소 시	수수료 없음
		출발 예정 시각으로부터 12시간 이전까지 취소 시	
		출발 예정 시각으로부터 12시간 ~ 2시간 전 취소 시	운임의 10% (최대 5,000원)
		출발 예정 시각으로부터 2시간 ~ 1시간 전 취소 시	운임의 50% (최대 20,000원)
		출발 예정 시각으로부터 1시간 ~ 탑승 시각 이후 10분 이전까지 취소 시	운임의 80% (최대 30,000원)
		출발 예정 시각으로부터 10분부터 ~ 연락두절 또는 미탑승 시	운임의 100% (최대 50,000원) 및 예약 취소
	시간대절(트립)** • 프라이빗(고급) • VIP VAN(승합차)	출발 전일 15시까지	수수료 없음
		출발 전일 15시~자정	운임의 50%
		출발 당일 탑승 전 4시간 이전	운임의 80%
		출발 당일 탑승 전 4시간 이내	운임의 100%
		No-show(탑승 예약시간 30분 초과시)로 인한 취소 시	
		VIP VAN 상품의 경우 시간대절 규정을 따르나, 당일 취소 시 시간에 관계 없이 요금의 100%로 책정함	
i.M	• 공항 택시 • 시간 대절 • 골프 예약	배차 확정 이전 및 확정 후 10분 이내 취소	수수료 없음
		출발 24시간 ~ 12시간 전 취소 시	운임의 10% (최대 10,000원)
		출발 12시간 ~ 2시간 전 취소 시	운임의 20% (최대 20,000원)
		출발 2시간 ~ 1시간 전 취소 시	운임의 50% (최대 50,000원)
		출발 1시간 미만 ~ 미탑승	운임의 100% (최대 50,000원)
마카롱 M	• 예약 가능 차량	예약 출발시간 1시간 50분 전	수수료 없음
		예약 출발시간 1시간 50분 미만 ~ 1시간 전	예약비(사전책정)
		예약 출발시간 1시간 전 미만 ~ 예약 출발시간 이후	예약비+기본요금+선택서비스비 총액

\* 카카오 T는 우리원 간담회 후 취소 수수료 최대금액을 하향 조정(7.15)

- '벤티' 서비스는 출발 24시간~1시간 전 취소 시 최대 4,000원, 1시간 미만 전 취소 시 최대 15,000원, 출발시간 5분 이후까지 연락두절 및 미탑승 시 최대 30,000원으로 하향
- '블랙' 서비스는 출발 24시간~1시간 전 취소 시 최대 6,000원으로 하향

\*\* 타다의 시간대절(트립) 서비스는 취소 수수료 최대 금액 한도가 없음.

※ 수수료 기준 금액에 대해 사업자마다 '운임', '확정 요금', '운행 요금' 등 다양하게 표현하고 있어, 용어를 '운임'으로 통일



## 다. 사업자의 배차 취소 및 예약 취소에 따른 수수료 약관

- (즉시 호출) 택시 플랫폼 6곳이 소비자의 호출 취소 시 수수료를 부과하는 약관을 두고 있었음.
  - 그러나 택시 기사가 배차 완료 후 취소하는 경우 호출한 소비자에게 별도의 수수료를 지급하는 규정을 둔 곳은 한 곳도 없음.
- (예약 호출) 예약 서비스를 제공하는 택시 플랫폼 4종(카카오 T, 타다, i.M, 마카롱 M) 중 사업자가 예약 취소(계약 불이행) 시 소비자에 대해 손해 배상 규정을 둔 곳은 1곳(타다)임.
  - 나머지 3곳은 사업자의 사정으로 인한 취소 시 소비자에 대한 별도 배상 규정은 없었음.

### 4

## 설문조사 결과

- (조사대상) 최근 6개월 이내 택시 플랫폼 이용 경험이 있는 소비자 1,000명
- (조사기간) 2022. 4. 22. ~ 4. 29.
- (조사방법) 온라인 설문조사
- (신뢰도) 95% 신뢰수준에서 표본오차  $\pm 3.09\%$

- (이용 현황) 응답 대상 1,000명이 이용한 택시 플랫폼은 '카카오 T'가 80.7%(807명)로 가장 많았고, '우티(UT Uber)' 43.6%(436명), '타다' 32.3%(323명)순으로 나타남 (복수응답).
- (호출 횟수) 가장 최근에 택시 플랫폼을 이용하면서 배차 완료까지의 호출 시도 횟수를 설문한 결과, '1회'만에 배차가 완료된 경우 70.9%(709명), '2회' 5.7%(57명), '3회' 11.5%(115명) 순이며, 평균 1.9회를 호출한 것으로 나타남.
- (이용 시간대) 가장 최근에 이용한 시간대는 '오전 9시~오후 6시'가 40.3%(403명)로 가장 많았으며, '오후 8시~자정' 27.5%(275명) 순으로 나타남.

\* 오전 6시~오전 9시, 오전 9시~오후 6시, 오후 6시~오후 8시, 오후 8시~자정, 자정~다음날 오전 6시로 구분

○ (이용 시간대별 평균 호출 횟수) '자정~오전 6시'의 평균 호출 횟수는 3.15회로 '다른 시간대'보다 최소 0.79회에서 최대 1.66회까지 많아, 가장 택시 배차가 어려운 시간대로 확인됨.

□ (이용 요일) 가장 최근에 이용한 요일을 설문한 결과, '화요일~목요일'이 58.2%(582명)로 가장 많았으며, '주말(공휴일 포함)' 24.2%(242명), '금요일' 13.1%(131명) 순으로 나타남.

\* 월요일, 화요일~목요일, 금요일, 주말(공휴일 포함)로 구분

○ (이용 요일별 평균 호출 횟수) '금요일'의 평균 호출 횟수는 2.63회로, '월요일(1.6회)'보다 1.03회, '화요일~목요일(1.74회)'보다 0.89회 많았으며, 이용 요일에 따른 평균 택시 호출 횟수 간에 차이가 있음.

□ (택시 플랫폼 이용 관련 불만 사항) '특정 시간(출퇴근 등)대 배차 성공의 어려움' 52.7%(527명), '단거리 배차 성공의 어려움' 52.6%(526명) 등으로, 택시 호출의 어려움을 가장 많이 호소(복수응답)

[ 택시 플랫폼 이용 관련 소비자 불만 사항(최대 3개까지 응답) ]

(단위: %(명))

구분		응답	
1	특정 시간(출퇴근 등)대 배차 성공의 어려움	52.7	(527)
2	단거리 배차 성공의 어려움	52.6	(526)
3	호출 후 배차까지 장시간의 대기	35.6	(356)
4	고급 택시의 비싼 요금 수준	21.8	(218)
5	개인정보 관리부실	19.2	(192)
6	이용 만족도 확인이 어려움	16.3	(163)
7	자동결제(택시 앱의 비대면 결제 시스템)의 불편함	9.8	(98)
8	고객센터 응대 미흡	9.1	(91)
9	기타	1.9	(19)
10	없음	14.0	(140)

**5****택시 플랫폼 이용 시 소비자 주의사항**

- 택시 호출 전 선택한 택시 차량의 요금, 취소 수수료, 최대 탑승인원 등의 정보를 꼭 확인하세요.
  - 플랫폼별로 특정 차량에 대해서는 호출에 대한 취소 수수료를 부과하고 있으니, 호출 전 반드시 확인하세요.
- 택시를 호출하고 배차가 완료되면 택시 차량 및 기사 정보를 확인하세요.
  - 호출 장소까지 실시간으로 택시 이동 경로 및 예상 도착 시간을 확인할 수 있어요. 택시 탑승 전 택시 차량번호를 반드시 확인한 후 탑승하세요.
- 요금이 상대적으로 비싼 예약 호출 차량을 일반 호출 차량으로 오인하여 호출하지 않도록 주의하세요.
  - 예약 호출 차량은 고급차량, 승합차 등으로 서비스를 진행하고 있어요. 택시 호출 전 원하는 차량이 맞는지 한 번 더 확인한 후 호출하세요.