



살기좋은 국토, 편리한 교통 국토교통부

택시 승차거부 단속 매뉴얼

2015. 5.

국토교통부
(택시산업팀)

승차거부 단속 매뉴얼

□ 목적

- 승차거부* 삼진아웃제('15.1.29~)가 도입됨에 따라 승차거부 단속 기준을 명확히 하여 여객과 택시종사자, 행정청 간의 분쟁을 미연에 방지하고, 승차거부 단속의 효율성을 높이기 위함

* 승차거부는 여객을 운행 도중에 하차시키는 행위를 포함

□ 관계법령

- 「택시운송사업의 발전에 관한 법률」 제16조제1항제1호, 제2항 및 제18조제1항제4호
- 「택시운송사업의 발전에 관한 법률 시행령」 제21조, 별표2 및 별표3
- 「택시운송사업의 발전에 관한 법률 시행규칙」 제12조 및 별표

□ 승차거부 개념

- 정당한 사유 없이 여객의 승차를 거부하거나 여객을 중도에서 내리게 하는 행위로서
 - ① 영업 중에 있는 택시의 운수종사자가 탑승을 원하는 정상적인 여객을 고의로 탑승시키지 않는 행위
 - ② 탑승 중인 여객의 목적지에 도착하지 않은 상태에서 여객의 의지에 반하여 여객을 하차시키는 행위

☞ 원칙적으로 ① 여객의 승차를 거부하거나 ② 여객을 중도에서 내리게 하는 모든 행위는 승차거부이며, 예외적으로 정당한 사유가 있는 경우에만 승차거부로 미간주

□ 승차거부로 볼 수 있는 경우(예시)

- ① 여객 앞에 정차하여 행선지를 물은 후 승차시키지 않은 채 출발하는 행위
- ② 여객을 태울 의도를 가지고 정차해 있거나, 여객 앞에서 서행하는 빈 택시*에 고객이 행선지를 말하였으나 아무런 대꾸 없이 출발해 버리는 행위
 - * 빈차등이 켜져 있거나, 꺼져있는 경우를 모두 포함
- ③ 여객이 승차한 후 차량이 움직이지 않은 상태에서 방향이 맞지 않는다면 여객을 하차시키고 출발하는 행위
- ④ 여객이 행선지를 물어보면 반대방향에서 탑승토록 유도하면서 승차시키지 않는 행위
 - * 단, 여객의 행선지가 반대방향임에 따라 여객에게 사전에 이를 고지하고, 우회로 인하여 발생하는 요금은 부당요금에 해당되지 아니함
- ⑤ 문을 잠근 상태에서 여객의 탑승을 거부하는 손짓을 하거나 아예 문을 열어주지 않는 행위
- ⑥ 고의로 빈차등을 끄거나, 예약등(燈)을 켜고 서행하며 선호하는 행선지를 외치는 여객을 골라 태우거나 행선지를 물어보는 행위
- ⑦ 콜택시를 호출하고 배차가 되었다는 문자메시지를 받았으나, 택시가 오지 않는 경우나 운전자가 여객에게 전화하여 안 간다는 핑계를 대는 경우
- ⑧ 여객이 승차한 후 미터기 요금 외 추가 요금을 요구하여 이를 거부하자 여객을 하차시키는 경우

- ⑨ 택시기사가 여객에게 오래 기다렸다고 하면서, 다른 지나가는 차를 이용하도록 유도하며 승차를 거부하는 행위(단거리 여객을 거부하거나 장거리 여객을 선호하는 행위)
- ⑩ 여객의 목적지가 아파트 단지 내 또는 거주지 출입구임에도 불구하고, 운전하기 불편하다는 이유로 목적지에 도달하지 않은 상황에서 여객을 하차시키는 경우
- ⑪ 운행 중 여객의사에 반하여 목적지에 도달하기 전 여객을 하차시키는 행위
- ⑫ 회차 가능한 골목임에도 들어가지 않고, 여객을 강제 하차시키는 행위
- ⑬ 일행이 승차한 후 각각 하차지점이 다른 경우, 선 하차지점에서 일행을 모두 하차시키는 행위
- ⑭ 시계외지역을 가기로 약속하고 여객을 승차시킨 후 출발하였으나, 운전자가 귀로 시 빈차운행을 예상하고 추가요금을 여객에게 요구하여 여객이 이를 거부하자 하차시키는 행위

□ 승차거부로 볼 수 없는 예외적인 경우

- ① 행선지를 말 못할 정도의 만취상태 여객을 거부하는 경우
 - * 단, 술에 취하지 아니한 동승자가 있을 경우에는 행선지를 말할 수 있는 승객도 탑승한 것이므로 승차를 거부할 수 없음
- ② 해당 택시가 소속된 사업구역 밖으로의 운행을 거부하는 경우
 - * 단, 관할관청에서 별도로 정하는 경우에는 관할관청이 정하는 바에 따름

- ③ 영업시간 종료, 귀가 등으로 여객을 태울 의사가 없어서, 택시 표시등(燈)을 끄고 주행차로에서 주행하는 도중에 여객이 승차를 요구하는 경우의 거절
- ④ 교대시간을 표시한 표지판을 외부에서 쉽게 인식할 수 있도록 비치하고, 승차하려는 여객에게 교대시간임을 알려 줄 경우의 거절(다만, 교대시간이 1시간 이내인 경우에만 가능)
- ⑤ 콜택시가 콜 예약등(燈)을 켜고 서행하거나 정지한 상태에서 예약 여객을 기다리기 위해 예약여객의 위치를 찾거나 정차하고 있는 경우
 - * 단, 관할관청은 콜 호출 여부를 확인할 필요가 있음
- ⑥ 애완동물(박스, 가방운반 제외) 또는 운전자에게 위해를 끼치고 혐오감을 주는 물건 등을 갖고 승차하려는 행위를 거부하는 경우
- ⑦ 여객이 교통사고 위험이 있는 주행차로(1, 2차로)까지 나가 택시를 가로막거나 막무가내로 승차하는 행위를 거부하는 경우
- ⑧ 4차로 도로에서 1, 2차로로 운행 중인 차량에 대하여 승객이 손짓 등의 신호를 통해 승차의사를 표시하였으나, 운전자가 미처 이를 인지하지 못하거나, 차량흐름 등 도로여건상 차선변경이 불가능하여 여객이 서 있는 차로(3, 4차로)로 진입하지 않고 계속 1, 2차로로 계속 주행하여 지나치는 경우
- ⑨ 택시승강장 등 순서대로 운행을 하는 장소에서 승객이 와서 운행을 요구했는데, 앞 차를 탈 것을 요구하며 승차를 거부하는 경우
- ⑩ 관할관청에서 정당한 사유가 있다고 판단한 경우