

 <b>국토교통부</b>		<b>보 도 자 료</b>	
		배포일시	2018. 6. 18.(월) / 총 4매(본문4)
담당 부서	철도운영과	담 당 자	• 과장 박지홍, 사무관 최영록, 주무관 이경련 • ☎ (044) 201-3970, 4632, 3973
	철도공사	담 당 자	• 처장 홍승표, 부장 서건귀, 과장 이명재 • ☎ (042) 615-3956, 3958, 3962
보 도 일 시		2018년 6월 19일(화) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 6. 18.(월) 11:00 이후 보도 가능.	

## 건전한 철도이용, 소비자 권익보호 등을 위한 「철도여객운송약관」 개정

- 위약금 및 부가운임 기준, 열차중지시 배상금 지급 등 -

- 국토교통부(장관 김현미)와 한국철도공사(사장 오영식)는 지난해 1월 공정거래위원회의 심사를 거쳐 철도여객운송 표준약관을 마련한 데 이어, 한국철도공사 여객운송약관을 개정하여 7월 1일부터 시행할 계획이다.
- 이번 한국철도공사 여객운송약관 개정은 보다 많은 이용자들에게 좌석 구매기회를 제공하고, 부정승차를 예방하는 등 철도 이용문화를 개선하고,
  - 열차운행 중지 시 배상금 지급, 정기권 사용기간 연장 등 철도 이용자의 권익을 강화하기 위한 것으로 주요내용은 다음과 같다.

### 《 위약금(구 반환수수료) 징수기준 개정 》

- 여러 분야에서 예약부도가 사회문제가 되고 있는 점을 고려하여, 보다 많은 이용자에게 좌석구매 기회가 돌아갈 수 있도록 열차승차권 취소·반환 시 위약금\* 징수 기준을 개선하였다.

\* 취소·반환수수료를 예약부도의 개념을 적용하여 ‘위약금’으로 명칭 변경

- 현재, 구매 이후 반환된 열차 승차권은 재판매하고 있으나, 반환 시기가 늦어 반환 승차권의 12~14%는 최종적으로 미판매되고 있는 실정이며,
- 작년 추석 연휴(9. 29.~10. 9.)의 경우, 총 265만 표가 반환되어 이중 30.5만 표는 최종적으로 판매되지 못하여 주인을 찾지 못하였다.

《 17년 열차표 반환 현황 》

- 추석(9. 29.~10. 9.): 680만 표 중 265만 표 반환 → 30.5만 표 미판매(반환표의 12%)
- 평시(9. 15.~9. 25.): 442만 표 중 99만 표 반환 → 14.1만 표 미판매(반환표의 14%)

□ 이에 따라, 보다 많은 사람들이 좌석 구매기회가 가질 수 있도록 승차권 취소·반환 시의 위약금 발생 시기를 당초 출발 1시간 전에서 3시간 전으로 조정하여 승차권 조기반환을 유도하는 한편, 과도한 좌석 선점을 방지할 수 있도록 하였다.

\* (항공운송 사례)

- '16. 4 아시아나 '16.10 대한항공 국제선 위약금 10만 원 도입 → 노쇼 크게 감소 (사전통고 없이 항공기에 미 탑승 시: 환불수수료 + 예약부도 위약금 추가 징수)

○ 요일별 승차율 차이 등을 감안하여 출발 3시간 전까지 주중(월~목)은 위약금을 부과하지 않는 반면, 주말(금~일)·공휴일은 승차운임의 5%를 부과하여 이용하는 날의 특성별로 기준을 차등 적용토록 하였다.

\* '17년 KTX 승차율: 주중(월~목) 47.9%, 주말(금~일)·공휴일: 61.5%

○ 아울러, 위약금 기준이 인터넷 취약계층에 불리한 점을 감안하여 인터넷, 역 구매 등 구매경로와 관계없이 위약금 기준을 통일 하였다.

< 위약금 기준 개정내용 비교 >

현	구 분	출발 전				출발 후		
		2일 전	1일 전	당일~1시간	1시간전~	20분	20~60분	60분~도착
행	인터넷	무료		400원	10%	15%	40%	70%
	역	400원	5%		10%			
개	구 분	출발 전 (변동)				출발 후 (동일)		
		2일전	1일전	당일~3시간	3시간전~	20분	20~60분	60분~도착
	주중	무료			10%	15%	40%	70%
	주말·공휴일	400원		5%	10%			

- ※ (해외) 독일: 승차권 개시한 날, 다음날 €19 (출발 1~4일 전 승차권 개시)
- 프랑스: 출발 30일 전~출발 1일 전 €5, 출발 1일 전~당일 €15
- 이탈리아: 출발 전 20%, 출발 후 1시간 50% / 일본: 출발 1일 전~출발 전 30%

## 《 부정승차 시 부가운임 세부기준 마련 》

- 한국철도공사 고속·일반열차의 부정승차 적발건수는 연간 22만 건 (17년 기준)에 달하고 있는 실정으로, 현재 부정승차 유형별로 부가운임 기준이 세분화되어 있지 않아 승객과 승무원 간 실랑이가 빈번하게 발생하고 있다.
- 이에 따라, 승무원의 승차권 검표를 회피하거나 거부하는 경우 열차운임의 2배, 승차권 부정사용 재·적발 시 10배, 승차권 위·변조 시 30배의 부가운임을 징수토록 하는 등 징수기준을 세분화하거나 강화하여 부정승차를 사전에 방지하고자 하였다.

\* (철도사업법 제10조) 철도사업자는 부정승차 시 30배 이내에서 부가운임 징수 가능

< 부정승차 시 부가운임 징수기준 >

유 형	현 행	개 정
- 승차권 미소지	1배(사전신고 0.5배)	0.5배
- 할인승차권 부정사용	1배	10배
- 검표 회피 또는 거부	세부기준 없음 (기타항목 10배 이내 해당) → 승무원 자의적 판단 가능	2배
- 부정사용 재적발		10배
- 승차권 위조 또는 변조		30배
- 부가운임 환불기간 (납부 후 사후 증명)	7일	1년

## 《 열차 운행중지 배상금 》

- 한국철도공사 귀책으로 열차운행이 중지된 경우 이용자에게 열차운임 이외에 배상금도 지급한다.
- 지금까지 철도이용자는 열차가 운행 중지되어 대체 교통수단을 제공받지 못한 경우, 열차운임만 환불받을 수 있었으나, 앞으로는 이러한 경우 열차운임 이외에 열차운임의 최대 10%까지 보상을 받을 수 있다.

< 열차 운행중지 시 배상기준 >

구 분	현 행	개 정
출발 1시간 이내	운임 전액 환불	운임 전액 환불+운임10% 배상
출발 1시간~출발 3시간 이내		운임 전액 환불+운임 3% 배상
출발 3시간 초과		운임 전액 환불
출발 후	잔여구간 운임 환불	잔여구간 운임 환불+ 잔여구간 운임의 10% 배상

## 《 정기권 사용기간 연장 및 환불 》

- 그간, 한국철도공사의 정기권 이용자가 정해진 기간 내 정기권을 모두 사용하지 못한 경우, 사용기간을 연장하거나 환불을 받을 수 없었다.
  - 그러나, 앞으로는 태풍 등 천재지변, 병원입원으로 정기권을 사용하지 못한 경우\* 해당 기간만큼 사용기간을 연장하거나 환불도 가능하도록 하여 이용자의 권익을 강화할 수 있도록 하였다.
- \* 1. 태풍, 폭우, 폭설 등의 천재지변 또는 악천후로 인한 재해 등 불가항력적인 사유  
2. 병원 입원으로 인해 정기권을 사용하지 못한 기간이 1일을 초과하는 경우  
(유효기간 종료 후 1년 이내에 정기권과 입원 증명서를 역에 제출)
- 국토교통부와 코레일 관계자는 “이번 부정승차 부가운임 세부기준 마련으로 승무원의 자의적 판단에 따른 각종 실랑이가 줄어들고, 열차 미운행시 배상금 지급, 불가피한 미사용 정기권의 사용기간 연장 및 환불 등으로 소비자 권익이 강화될 것으로 기대된다”고 밝히면서,
  - “앞으로 승차권 취소·반환시의 위약금이 열차 출발 3시간 전부터 발생하는 만큼, 이용자들의 신중한 열차표 구매와 반환이 필요 하다”고 당부하였다.



이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 국토교통부 철도 운영과 최영록 사무관(☎ 044-201-4632), 한국철도공사 서건귀 부장(☎ 044-201-3958)에게 문의하여 주시기 바랍니다.