

의 결



국민권익위원회

ACRC

국 민 권 의 위 원 회

의 결

의안번호 제2023 - 990호

의 안 명 「고속열차 이용자 불편 해소방안」

대상기관(또는 관계기관) 한국철도공사, ㈜에스알

의 결 일 2023. 12. 18.

주 문

「고속열차 이용자 불편 해소방안」 권고안을 별지와 같이 「부패방지 및 국민 권익 위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조 규정에 따라 한국철도공사 사장, ㈜에스알 대표이사에게 권고한다.

이 유

별지와 같다.



이에 주문과 같이 의결한다.

2023년 12월 18일

위 원 장 김 홍 일

위 원 정 승 윤

위 원 김 태 규

위 원 박 종 민

위 원 권 석 원

위 원 강 길 연

위 원 최 정 목

위 원 송 현 주

위 원 홍 세 욱

위 원 홍 봉 주

위 원 김 태 영

위 원 최 진 영

위 원 신 대 회



[별지]

고속열차 이용자 불편 해소방안

2023. 12.



국민권익위원회

A O R C

I. 추진배경

- ◆ (국정과제) 39. 빠르고 편리한 교통혁신(국토부)
- ◆ (관련 규정) 「철도사업법」, 한국철도공사 여객운송약관, 에스알 여객운송약관, 여객운송약관 부속 KORAIL Membership 가입 및 이용에 관한 약관

□ 추진배경

- 국민 생활권 확대 추세에 따라 KTX, SRT 이용자 수가 증가하고 있고, 두 열차는 홈페이지·모바일앱 등 온라인 서비스를 통해 고객 편의성 향상 노력
 - ※ (KTX·SRT) ▲수송인원: ('16년) 약 1억 3,600만 명 → ('22년) 약 1억 4,550만 명
- 고속열차 홈페이지·모바일앱 서비스에 대한 다양한 요구가 증대하는 반면, 이를 반영하지 못해 이용상 불편 민원 발생
 - KTX 동행자 마일리지 적립제도는 동행자가 직접 온라인으로 마일리지를 적립해야 해 회원가입이 어려운 동행자에 불리하고, 사전 안내가 미흡하여 적립률 저조
 - SRT의 경우 인터넷·모바일 예매표라 하더라도 열차 출발 후에는 역 창구에서만 환불을 해야 하는 불편 발생
 - 역사 내 전광판과 모바일앱 간 지연시간 표출에 차이가 있거나, 앱에 지연시간이 즉각 표출되지 않아 탑승객 혼란 유발
- 고속열차 관련 빈발 민원 해소를 위해 제도개선 방안 마련

□ 추진일정

- 실태조사 (~'23. 9월).
- 개선방안 마련 및 관계부처 협의 ('23. 11월)
- 소위·전원위 상정 (~'23. 12월)

II. 문제점 및 개선방안

1 KTX 동행자 마일리지 적립 불편

□ 현황

- 한국철도공사는 KTX 이용 회원에게 승차권 금액의 5%를 마일리지로 적립
 - '21. 11월부터 'KTX 동행자 마일리지 적립 서비스' 도입
 - 한국철도공사 멤버십 회원이 한 번의 결제로 2매 이상의 승차권을 구매할 경우, 동행한 가족이나 지인(회원에 한함)이 직접 신청하여 마일리지 적립
- ※ 한 사람이 2개 이상의 표를 구매하더라도 구매한 표의 수에 비례하지 않고, 1인당 1개, 5%의 마일리지만 적립 가능
- ※ 동행자는 멤버십 회원이어야 하며, 구매자가 결제한 승차권 번호, 결제자 정보를 입력해야 함

<참고> 한국철도공사 마일리지 적립 매뉴얼

▶ 동행자 마일리지 적립 신청

- (적립신청) 적립을 받으려는 사람이 직접 신청
- (적립기간) 열차 운행일의 다음 날부터 1년 동안 마일리지 사후적립 신청 가능
- (적립금액) 결제된 총 마일리지를 승차권에 따라 N등분하여 예약자(결제자)는 승차권 1매분의 마일리지를 자동 적립, 그 외의 승차권은 동행자가 신청할 때마다 해당 금액만큼 각각 적립
- (적립방법) 코레일톡, 역창구, 홈페이지에서 예약자(결제자) 성명, 예약자 정보, 승차권 번호를 입력하여 '동행자 마일리지 적립' 메뉴에서 적립 신청

*필수정보: 결제자 이름, 회원번호·휴대폰번호·이메일(택1), 적립 대상 승차권번호

□ 문제점

○ KTX 동행자 마일리지 적립 안내 미흡

- 이용자의 대부분은 동행자가 사후에 마일리지 적립을 해야 한다는 사실을 인지하지 못하고 있어 마일리지 적립 기회 상실
- 홈페이지, 모바일앱, 승차권 전달하기 창에 KTX 동행자 마일리지 적립 서비스에 대한 상시 안내 문구 부재

[언론보도] KTX 마일리지 '적립률 0.5%'...코레일 꿈수 통했나('22. 10월)

- 지난해부터는 마일리지 적립 '방식'을 바꿨는데, 이게 적립률 자체를 뚝 떨어뜨림. 시행 아홉 달이 지나도록 이 제도를 이용하는 비율, 채 1%가 안 되고, 그렇게 미적립된 금액은 115억 원대에 이름

【 민원사례 】

- 마일리지 적립이 구매 매수별로 되는줄 알고 있다가 최근에서야 1매만 적립되고, 동행자는 각자 적립되며 그것도 직접 해야 한다는 걸 알게 됨 ('22. 12월, 국민신문고)

○ 마일리지 적립 서비스 이용 곤란

- 보호 또는 동행이 필요한 유아, 어린이, 중증장애인 등은 멤버십 회원가입이나 모바일앱(코레일톡)을 이용한 마일리지 적립·사용에 어려움을 겪음

【 민원사례 】

- 미성년자의 경우 대부분 보호자와 동행하는데, 이럴 때 좌석을 일괄로 구매. 일괄 구매 시 아이들에게 적립된 마일리지를 사용할 수 없음. 가족 중 1인이 대표로 마일리지를 적립하는 기능도 만들어주길 바람 ('22. 12월, 국민신문고)
- 가족 단위의 여행의 경우 가족 구성원이 일일이 나눠서 결제하는 경우는 거의 없음. 마일리지 적립을 위해 불필요한 회원가입과 마일리지 적립 절차를 거쳐야 함. ('22. 1월, 국민신문고)

□ 개선방안

○ KTX 동행자 마일리지 적립 안내 및 홍보 강화

- 한국철도공사 홈페이지, 모바일앱(코레일톡), 승차권 전달하기 창에 동행자 마일리지 적립 내용, 절차 안내 문구 상시 기재로 적립 활성화

< 안내 문구 예시>

- 2021년 11월부터 코레일 마일리지는 **1인당 5%**만 적립됩니다.
- 홈페이지나 코레일톡을 통해 **동행자 마일리지 적립**을 신청하실 수 있습니다.

○ 동행자 중 유아·어린이·중증장애인 등의 마일리지는 구매자에게 자동적립

- 회원가입에 어려움이 있는 이용자(유아, 어린이, 중증장애인 등)의 경우, 예매 시 구매자에게 마일리지를 일괄 적립

※ (예) 성인 2명·어린이 1명 승차권 구매 시 구매자에게 어린이 1명분 마일리지를 적립

- (중장기 정책제안) 구매자에게 마일리지를 모두 적립함을 원칙으로 하되, 개별 적립이 필요한 경우 구매단계에서부터 동행자 마일리지 적립 방법을 선택하도록 시스템 개선

※ 단, 과도한 마일리지 적립 방지를 위해 1인당 적립 가능 승차권 매수 제한

□ 현황

○ (주)에스알 승차권 환불제도 운영 현황

- 「철도사업법」 등에 따라, (주)에스알은 ‘여객운송약관’에 여객 운임·요금 환급에 관한 사항을 명시
- 열차 출발 전과 후로 나누어 승차권 환불 금액을 기재하고 있으며, 열차 출발 후에는 출발시간 경과 시간 구간에 따라 일정 금액을 공제 후 환불

< 참고 > (주)에스알 여객운송약관

제13조(승차권의 환불·배상 등) ① 회사는 승차권에 표기된 출발역 출발시간(환승승차권은 먼저 출발하는 열차의 출발시간)과 환불 청구시간, 승차권에 표기된 영수금액을 기준으로 운송 미완료된 아래 각 호에 따른 환불·배상 금액을 철도이용자에게 지급합니다. (생략)

1. 승차권을 환불하는 경우

나. 열차 출발 후(인터넷 및 모바일로 발행받은 승차권의 운임·요금 환불은 열차 출발 후 역에서만 환불 가능합니다.)

- 1) 출발시간 경과 후 20분까지 : 영수금액의 15% 공제 후 환불
- 2) 출발시간 20분경과 후 60분까지 : 영수금액의 40% 공제 후 환불
- 3) 출발시간 60분경과 후 도착역 도착시간 전까지 : 영수금액의 70% 공제 후 환불

□ 문제점

○ SRT 열차 출발 후 창구에서만 승차권 환불 가능

- 인터넷·모바일로 발행받은 승차권임에도 열차 출발 후에는 직접 역 창구에 가야만 환불이 가능하여 이용자 불편 초래

- 기차역까지 가지 못하는 사정이 있어 환불받고자 하는 경우임에도 출발시간이 지났다는 이유로 환불을 받지 못하여 관련 민원 빈발

【 민원사례 】

- 운행 도착 전 콜센터로 환불을 문의하니, 인터넷으로 취소가 안 되고 역에 가서 환불하라는 답변. 출발 후에도 인터넷으로 환불 신청이 되도록 개선 요구 ('22. 2월, 국민신문고)
- 역까지 갈 수 없는 상황에서 전화 취소가 안되고 역에 방문하여 취소하라는 것이 비상식적 ('21. 5월, 국민신문고)
- 수서역에서 부산까지 가는 SRT 예매 후 역까지 갈 수 없어 기차 미탑승. 기차 출발 후에는 역으로 직접 가야만 환불 처리가 된다는 현행 제도는 지나침 ('19. 11월, 국민신문고)

※ [참고] 한국철도공사는 인터넷 및 모바일 승차권에 대해 열차 출발 후 20분·60분·도착시간으로 구간을 나누어 위약금을 부과하여, 열차 출발 후에도 인터넷·모바일로 영수금액의 최대(20분 경과 전) 85%를 환불해주고 있음

< 표 > 영수금액 기준 반환위약금 비율 비교

시간 기준	KTX(한국철도공사)		SRT(에스알)	
	평일	공휴일	인터넷	창구
열차 출발 전				
하루전	무료	최저위약금	무료	
3시간전	무료	5%	최저위약금	
1시간전	5%	10%	10%	
열차 출발 후				
20분 경과 이전	15%		환불불가	15%
20분 경과 후 60분까지	40%		환불불가	40%
60분 경과 후 도착시간 전까지	70%		환불불가	70%
도착시간 이후	환불불가		환불불가	

【 언론보도 】 **헛갈리는 열차 반환위약금... KTX-SRT 기준 달라 혼선** ('19. 9월)

- 문제는 두 기관이 같은 철도를 이용하는 공공기관임에도 다른 체계를 적용해 소비자 혼란을 불러오고 있다는 것. 실제 운임 5만 원을 기준으로 열차 출발 후 20분 경과 전 위약금을 살펴보면 코레일이 7,500원에 불과한 반면 SR은 5만 원 전액을 위약금으로 지불. '18년 기준 열차 반환위약금 수입액은 코레일 254억 원, 에스알 49억 원에 달함

□ 개선방안

○ 열차 출발 후에도 인터넷·모바일 환불 허용

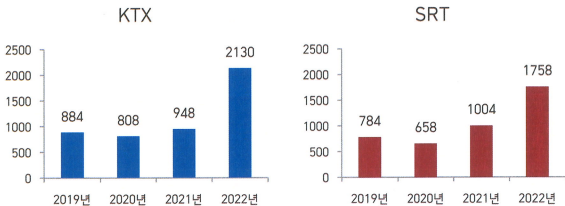
※ 열차 출발 후 경과 시간별 구간을 나누어 위약금 비율을 각각 규정

□ 현황

- 고속열차 지연이 매년 증가하고 있어 지연정보(지연시간 등)를 정확하게 안내하여 고객에게 편의를 제공할 중요성 부각

<그림> 고속열차 지연 횟수

(단위: 건)



※ KTX는 15분 59초 이상 지연된 경우

※ SRT는 5분 이상 지연된 경우

(출처: '23년 유경준 의원실 자료)

- 고속열차 지연 발생 시 모바일앱(코레일톡, SRT앱), 역사 내 전광판 및 안내방송, 고속열차 홈페이지(렛츠코레일, 국민철도SR), 문자발송 등 다양한 매체로 안내

- 그러나 지연정보의 불명확한 안내로 이용자 불편 민원 야기

- ※ 지연 관련 불편 민원: (KTX) '20년 2,681건, '21년 3,764건, '22년 7,736건, (SRT) '20년 575건, '21년 451건, '22년 2,118건으로 증가 추세

【 언론보도 】 '왜 SRT 늦었나 확인 못 해'... 공기업은 '고객 불편 나 몰라라' (23. 10월)

- SR에는 "열차가 지연된 것을 알았다면 다른 볼 일을 볼 수 있었다.", "지연 시간을 확인 못 해 여러 번 취소 수수료를 냈었다." 등 고객 불만이 접수

□ 문제점

- 안내 매체별로 고속열차 출발·도착 지연정보가 상이하여 고객의 혼란과 불편 유발
 - (한국철도공사) 모바일 앱을 활성화한 상태로 화면 유지 시 일정 시간이 지나도 정보가 자동 업데이트되지 않아, 지연정보가 반영된 역사 내 전광판과 지연정보의 차이 존재
 - (㈜에스알) 역사 내 전광판과 모바일 앱 예·발매 화면상의 지연시간 측정 기준이 달라 지연정보 안내에 차이 발생

※ 이전역에서 열차시간표의 “출발시간”(10:00)과 “실제 출발시간”(10:10)인 경우

지연예정시간 \ 안내매체	고객 이용역		
	도착시간	정차기준시간	출발시간
	10:30	2분	10:32
역사 내 전광판*	8분(10분-2분) 지연		8분(10분-2분) 지연
SRT앱**	-		12분(10분+2분) 지연

* 이전역 실제 지연시간-이용역 정차기준시간(약 1~3분)

** 이전역 실제 지연시간+이용역 정차기준시간(약 1~3분)

【 언론보도 】 폭염에 열차 지연정보도 엉망... 혼란 가중(23. 8월)

- 전광판과 코레일 앱이 알려주는 지연정보가 달라 열차가 도착하는 플랫폼에 나가 20분가량 지연된 열차를 기다림. 모바일앱에서는 5분 지연이라고 알려주는 사이에 전광판에서는 15분 이상 지연된다고 알려주니 어떤 정보가 맞는지 알 수 없어 플랫폼에 기다릴 수밖에 없었음

【 민원사례 】

- 광명역에서 18시 50분에 광주송정역으로 출발하는 KTX 지연표시도 틀려, 코레일 앱에서 도착도 안 했는데 사라져, 지연 안내방송도 지연시간 다 틀려 (‘23. 8월, 국민신문고)

- KTX의 모바일 승차권에는 지연정보가 표출되지만, SRT의 모바일 승차권에 지연정보 미표출되어, 모바일앱으로 열차 지연 확인 불가

【 민원사례 】

- SRT앱이나 정차역에서 SRT 기차가 지연될 때 안내가 안 되고 있으므로 이에 대한 개선 요구 ('22. 12월, 국민신문고)

□ 개선방안

- **고속열차 지연정보를 모든 매체에 동일하고 정확하게 공지**

⇒ ① (한국철도공사) 모바일앱(코레일톡)의 승차권 화면 조회 후 일정시간 (예: 1분) 화면 유지 시 지연정보가 자동업데이트되도록 앱 개선

② (주에스알) 지연시간 측정 기준을 일치시켜 역사 내 전광판과 모바일앱(SRT앱)의 지연정보가 동일하도록 시스템 개선

- **SRT 모바일 승차권에 고속열차 지연정보 안내**

⇒ (주에스알) 모바일 승차권에 지연정보가 표출되도록 모바일앱(SRT앱) 개선

Ⅲ. 조치사항

□ 대상기관 : 한국철도공사, (주)에스알

□ 조치내용 및 기한

세부과제명	조치사항	대상기관	조치기한
1. KTX 동행자 마일리지 적립 불편	○ KTX 동행자 마일리지 적립 안내 및 홍보 강화 - 홈페이지, 모바일앱, 승차권 전달하기 창에 동행자 마일리지 적립 문구 상시 기재 ○ 동행자 중 유아어린이·중증장애인의 마일리지는 구매자에게 자동적립 - 회원가입에 어려움이 있는 이용자의 경우 구매자에게 자동으로 마일리지 적립 ※ (중장기 정책제안) 구매자 마일리지 적립을 원칙으로 하되, 개별 적립이 필요한 경우 구매단계에서 동행자 마일리지 적립 선택 (단, 1인당 적립 매수 제한) ⇒ 모바일앱(코레일톡) 및 홈페이지에 반영	한국철도 공사	'24년. 12월
2. SRT 열차 출발 후 승차권 환불 제약	○ 열차 출발 후에도 인터넷·모바일 환불 허용 ⇒ (주)에스알 '여객운송약관' 개정	(주) 에스알	'24년. 6월
3. 고속열차 운영 지연정보 안내 불일치	○ 고속열차 지연정보를 모든 매체에 동일하고 정확하게 공지 - (한국철도공사) 승차권 조회 후 화면 유지 시 지연 정보가 자동으로 업데이트되도록 앱 개선 - (에스알) 지연시간 측정 기준을 일치시켜 역사 내 전광판과 앱 간 지연정보가 일치되게 시스템 개선 ○ SRT 모바일 승차권에 고속열차 지연정보 안내 - (에스알) 모바일 승차권에 지연정보가 표출되도록 모바일앱(SRT앱) 개선 ⇒ 모바일앱(코레일톡·SRT앱) 및 시스템에 반영	한국철도 공사, (주) 에스알	'24년. 6월

정 본 입 니 다 .

2023. 12. 19.

국 민 권 의 위 원 회



A O B C