



제432회국회(임시회)
제1차 국토교통위원회

교통약자의 이동편의 증진법 일부개정법률안 검 토 보 고

< 이동지원센터 정보통신망·ARS 및 상담직원
방식 예약·배차시스템 의무화 >

■ 강명구의원 대표발의(의안번호 제2215473호)

2026. 2.

국 토 교 통 위 원 회
전 문 위 원 오 세 일

목 차

□ 강명구의원 대표발의(제2215473호)	1
Ⅰ. 제안경위	1
Ⅱ. 제안이유 및 주요내용	1
Ⅲ. 검토의견	2
1. 이동지원센터 정보통신망·ARS 및 상담직원 방식 예약·배차시스템 의무화(안 제16조제2항)	2

□ 강명구의원 대표발의(2215473)

I. 제안경위

1. 제 안 자 : 강명구의원 등 13인
2. 제 안 일 : 2025. 12. 22.
3. 회 부 일 : 2025. 12. 23.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동편의를 위하여 특별교통수단을 운영하도록 규정하고 있으며, 특별교통수단을 이용하려는 교통약자와 이를 운행하는 자를 통신수단 등을 통하여 연결해주는 이동지원센터를 설치하도록 규정하고 있음.

그런데 일부 지방자치단체에서 운영하는 이동지원센터의 경우 특별교통수단 예약시스템이 디지털 기반을 위주로 운영되고 있어 고령자나 시각장애인 등의 접근이 어려워 특별교통수단 이용에 실질적인 제약으로 작용하고 있다는 지적이 제기됨.

이에 이동지원센터에 정보통신망, 전화자동응답시스템 및 상담직원을 통한 예약·배차시스템을 갖추도록 의무화함으로써 특별교통수단의 이용 편의를 강화하려는 것임(안 제16조제2항).

Ⅲ. 검토의견

1. 이동지원센터 정보통신망·ARS 및 상담직원 방식 예약·배차시스템 의무화(안 제16조제2항)

가. 검토의견

개정안은 각 지자체에 설치되어, 특별교통수단¹⁾을 이용하려는 교통약자²⁾와 특별교통수단을 운행하는 자를 연결하여 주는 기능을 담당하는 이동지원센터에 정보통신망, ARS(전화자동응답시스템) 및 상담직원을 통한 예약·배차시스템을 갖추도록 의무화하려는 것임(안 제16조제2항).

현행	개정안
제16조(특별교통수단의 운행 등) ① 시장이나 군수는 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동편의를 위하여 국토교통부령으로 정하는 대수 이상의 특별교통수단을 운행하여야 한다.	제16조(특별교통수단의 운행 등) ① (현행과 같음)
② 시장이나 군수는 특별교통수단을 이용하려는 교통약자와 특별교통수단을 운행하는 자를 <u>통신수단 등을 통하여 연결하여 주는</u> 이동지원센터를 설치하여야 한다. 다만, 도지사가 특별교통수단의 효과적 운영을 위하여 관할 행정구역 내의 시장·군수	② ----- ----- ----- <u>연결하여 주기 위하여 정보통신망, 전화자동응답시스템 및 상담직원을 통한 예약·배차시스템을 갖춘</u> ----- -----.

1) “특별교통수단”이란 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동을 지원하기 위하여 휠체어 탑승설비 등을 장착한 차량을 말한다.(「교통약자 이동편의 증진법」 제2조제8호)

2) “교통약자”란 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람을 말한다.(「교통약자 이동편의 증진법」 제2조제1호)

현행	개정안
와 협의하여 이동지원센터를 제3항에 따른 광역이동지원센터와 통합하여 운영하는 경우에는 그러하지 아니하다. ③ 도지사는 특별교통수단의 효과적 운영 및 관할 행정구역 내 시·군간 특별교통수단의 원활한 환승·연계를 지원하기 위하여 광역이동지원센터를 설치하여야 한다. ④ ~ ⑫ (생략)	----- ----- ----- -----. ③ ~ ⑫ (현행과 같음) 부 칙 제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다. 제2조(이동지원센터 설치에 관한 경과조치) 이 법 시행 당시 제16조제2항의 개정규정에 따라 이동지원센터에 정보통신망, 전화자동응답시스템 및 상담직원을 통한 예약·배차시스템을 갖추어야 하는 시장이나 군수는 이 법 시행 이후 6개월 이내에 이동지원센터에 해당 예약·배차시스템을 갖추어야 한다.

현행법 제16조제2항 및 제3항에 따라 교통약자의 이동편의 증진을 위하여 각 지자체에 의무적으로 설치된 이동지원센터(시·군³⁾에 설치) 및 광역이동지원센터(도에 설치)에서는 교통약자 전용 차량인 특별교통수

3) 광역지자체인 시와 기초지자체인 시 및 광역시의 군을 제외한 군을 말함.

「교통약자의 이동편의 증진법」

제7조(지방교통약자 이동편의 증진계획의 수립 등) ① 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장(이하 “시장”이라 한다) 이나 군수(광역시에 있는 군의 군수는 제외한다. 이하 같다)는 ~ (이하 생략)

단의 운영·관리, 예약·배차, 시·군 간 환승·연계 지원(광역이동지원 센터에 해당) 등의 업무를 수행하고 있음.

국토교통부 조사에 따르면, 예약·배차 업무는 대부분의 지자체에서 상담직원, ARS(전화자동응답시스템) 및 정보통신망(홈페이지나 어플)을 이용한 방식으로 이루어지고 있으나, 교통약자 수 대비 상담직원 비율이 지자체별로 편차가 있고, 일부 지자체(경주시, 의성군, 성주군)는 ARS 또는 정보통신망 방식을 도입하지 않고 있는 것으로 파악됨.

특별교통수단의 이용자가 주로 정보취약계층인 고령자나 장애인 등이 라는 점, 시각장애인의 경우 홈페이지나 어플과 같은 인터넷시스템 이용 이 어려운 점 등을 고려할 때, 개정안과 같이 이동지원센터에서 정보통신망, ARS, 상담직원 등 다양한 방식의 예약·배차시스템을 모두 갖추 도록 의무화하는 것은 교통약자의 특별교통수단 이용편의 증진에 도움이 될 것으로 보임.

다만, 현재 군 단위 이동지원센터의 예약·배차 업무는 경북의 4개 시·군(포항시, 경주시, 의성군, 성주군)을 제외하고는 모두 광역이동지원 센터에서 통합하여 운영하고 있으므로⁴⁾ 개정안에 따른 예약·배차시스템 구비 의무화를 광역이동지원센터에도 적용하는 방안을 고려할 필요가 있음.

4) 이 경우 군 단위의 이동지원센터에서는 차량 관리 등의 업무를 수행함.

【 특별교통수단 예약·배차 방식 현황('26년 1월 기준) 】

구분	지자체	정보통신망	ARS	상담직원 수 (명)	상담직원 비율 ^{주)} (명)	비고
이동 지원 센터	서울	O	O	19	0.24	상담직원 비율 최하
	부산	O	O	18	0.39	
	대구	O	O	16	0.51	
	인천	O	O	13	0.34	
	광주	O	O	12	0.64	
	대전	O	O	11	0.57	
	울산	O	O	9	0.69	
	세종	O	O	4	1.15	상담직원 비율 최상
	제주	O	O	8	0.80	
	경북	포항시	O	4	0.54	
		경주시	X	2	0.50	
		의성군	X	1	0.84	
		성주군	X	1	1.14	
광역 이동 지원 센터	경기	O	O	54	0.36	광역이동지원센터에서 예약·배차 통합 운영 (경북 4개 시·군 제외)
	강원	O	O	15	0.57	
	충북	O	O	14	0.55	
	충남	O	O	16	0.48	
	전북	O	O	17	0.53	
	전남	O	O	17	0.51	
	경북	O	O	14	0.32	
	경남	O	O	31	0.64	

주) 교통약자 1,000명 당 상담직원 수

자료 : 국토교통부

나. 국토교통부 의견

교통약자의 특별교통수단 접수 및 예약 편의성을 높이기 위해 정보통신망·ARS·상담직원을 통한 예약·배차 시스템이 필요하므로 개정안에 동의함.

문 의 처
02)6788-5584