국토교통부 | 보도자료 | 다시 대한민국! 새로운 국민의 나라

보도시점 : 2025. 4. 27.(일) 11:00 이후(4. 28.(월) 조간) / 배포 : 2025. 4. 25.(금)

‘출발 임박 환불’ 방지 위한 열차 위약금 개편 … 실수요자 보호·이용편의 높인다

- 위약금 및 부가운임 강화 · 열차 내 질서유지 위해「여객운송약관」개정

□ **국토교통부**(장관 박상우)와 한국철도공사(사장 한문희), ㈜에스알(사장 이종국)은 열차 좌석의 비효율적 사용을 줄이고, 실수요자의 이용 편의를 높이기 위해, **주말과 공휴일 열차 위약금(취소수수료)** 체계와 부정승차에 대한 **부가운임 부과 기준을 개편**한다.

○ 이번 개편은 **‘출발 임박 환불’ 방지, 승차권 환불 기준 합리화, 좌석 회전율 개선 등을 통해 철도 운영의 공공성과 효율성을 동시에 강화하는 것을 목표로 하고 있다.**

□ 현재 **주말(금-일)과 공휴일** 열차 이용 시, 출발 1일 전까지는 400원, 출발 전까지는 최대10%, 출발 후에는 최대 70%의 위약금이 부과되고 있다.

○ 그러나, **위약금 수준이 낮아** 수요가 집중되는 시간대에 일부 승객이 좌석을 다량 예매한 후 **출발 직전에 환불하는 사례**가 발생하고 있다.

○ 이로 인해, 실제로 열차를 이용하려는 승객이 좌석을 구하지 못하고, **좌석이 낭비되는 문제**가 지속적으로 발생하고 있다.

□ 국토교통부는 이와 같은 문제를 해결하기 위해 **주말과 공휴일 위약금 기준을 강화**한다. 이를 통해 좌석 회전율을 높이고, **빠른 환불 결정과 실수요자의 예매를 유도**할 수 있도록 한다.

○ 열차 출발 시각을 기준으로 2일 전까지는 400원, 1일 전은 5%, 출발 당일 3시간 전까지는 10%, 3시간 후부터 출발 시각 전까지 20%, 출발 후 20분까지 30%로 **위약금 체계를 강화**한다.

□ 이번에 변경된 위약금 기준은 한 달간 이용객 홍보를 거쳐 **5월 28일 출발하는 열차부터 적용**된다.

<개편된 위약금 체계>

구 분		1개월 ~ 출발 2일 전까지	출발 1일 전까지	출발 당일		출발 후		
				3시간 전까지	3시간 경과후 출발 전까지	20분까지	20분 경과후 60분까지	60분 경과후 도착까지
현재	주중	면제			5%	15%	40%	70%
	주말·공휴일	400원		5%	10%	15%	40%	70%
↓								
변경	주중	면제			5%	15%	40%	70%
	주말·공휴일	400원	5%	10%	20%	30%	40%	70%

□ **부정승차를 방지**하고 차량 내 혼잡도를 완화하기 위해 승차권 없이 탑승할 때 부과되는 **부가운임* 기준도 강화**한다.

* 정당한 운임·요금을 지급하지 않고 이용한 경우 기준운임에 더해 부가하는 운임

○ 그동안 일부 승객이 정당한 요금을 지불하지 않고 열차를 이용함으로써, **열차 내 안전에 대한 우려**가 꾸준히 제기되어 왔다. 이에 따라 승차권 미소지 시 부과되는 부가운임 기준이 **기존 0.5배에서 1배로 상향** 조정된다.

○ 또한, 단거리 구간 승차권을 구입한 후 열차 내에서 장거리 구간까지 연장하는 경우에도 **부가운임이 부과되도록 기준을 명확하게 정비**한다.

예시) KTX 구간별 부가운임 부과 사례

구 분	기준운임	부가운임 부과시 (기준운임 + 부가운임)		비고
		개정전 (기준운임×1.5)	개정후 (기준운임×2)	
서울-부산	59,800원	89,700	**119,600**	
용산-광주송정	46,800원	70,200	**93,600**	
서울-부산 (서울- 대전 구매후 구간연장)	59,800원	59,800 (부가운임 미부과)	**96,100**	대전-부산 구간 부가운임 징수

□ 변경된 부가운임 기준은 충분한 계도기간을 거친 후 올해 **10월 1일부터 시행**할 예정이다.

□ 열차 내 **질서 유지와 고객 보호를 위한 규정**도 신설된다. 개정 여객운송약관에는 '다른 여객에게 불쾌감이나 위험 등의 피해를 주는 행위 금지' 조항이 추가된다.

○ 따라서, 앞으로 소음, 악취 유발 등 **타인의 열차 이용을 방해**하는 경우 **열차 이용이 제한**될 수 있다.

□ 개정된 '여객운송약관' 전문은 **코레일, 에스알 누리집***에서 **4월 28일부터 확인**할 수 있다.

*코레일(www.korail.com) 에스알(www.srail.or.kr)

□ **국토교통부 윤진환 철도국장**은 "누구에게나 **공정한 열차 서비스 이용** 기회를 보장하고 **쾌적한 이용 환경**을 만들기 위해 **취소수수료와 부가운임을 상향 조정**했다"며,

○ "**좌석 이용의 효율성**을 높이고 필요한 이용객을 위한 개편으로, 앞으로도 안전하고 편리한 철도를 만들기 위해 노력해 가겠다"고 밝혔다.

□ **차성열 코레일 여객사업본부장**과 **정연성 에스알 영업본부장**도 "이번 약관 개정은 **실수요자 권익을 보호**하고, **안전한 열차 이용 환경**을 만들기 위한 조치"라며, "**철도 이용 질서**를 바로잡고, 선의의 **고객 보호**를 위해 제도 개선에 지속적으로 나서겠다"고 밝혔다.

담당 부서 <총괄>	철도국 철도운영과	책임자	과 장	강 욱 (044-201-3970)
		담당자	사무관	유찬석 (044-201-4632)
공동	한국철도공사 (여객마케팅처)	책임자	처 장	노준기 (042-615-3956)
		담당자	부 장	이승복 (042-615-3957)
	에스알 (영업기획처)	책임자	처 장	김익희 (02-6484-4301)
		담당자	부 장	장범석 (02-6484-4310)

대한민국 정책브리핑
더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

참고1 고객안내문(코레일)

승차권 환불 위약금 등 조정 알림

승차권 환불 위약금 및 부가운임 기준 등을 조정하는
「여객운송 약관」 개정 내용을 다음과 같이 알려드립니다.

승차권 환불 위약금

개정내용 금~일요일, 공휴일 위약금 기준 2배 수준 상향

적용대상 '25.5.28일 운행하는 열차 승차권부터

구분	1개월 ~ 출발 2일 전까지	출발 1일 전까지	출발 당일		출발 후		
			3시간 전까지	3시간 경과후 ~ 출발 전까지	20분까지	20분 경과후 ~ 60분까지	60분 경과후 ~ 도착까지
현재	400원		5%	10%	15%	40%	70%
변경	400원	**5%**	**10%**	**20%**	**30%**	40%	70%

승차권 미소지 고객 부가운임

개정내용 기준운임의 0.5배 → 1배로 상향

적용일자 '25.10.1일부터 ☜ 적용일까지 계도기간 운영

기타 사항

개정내용 열차 내 고객 보호를 위한 규정 신설 등

적용일자 '25.4.28일부터

2025년 4월

KORAIL 한국철도

참고2 고객안내문(에스알)

SRT

SR 여객운송약관 주요 개정사항 안내

(개정일 2025. 4. 28. 부터)

□ 승차권 환불 규정이 강화됩니다. (약관 개정 후 계도기간 1개월 이후 '25. 5. 28.부터 적용합니다.)

< 승차권 노쇼(No-Show) 방지와 실 이용고객 편의 개선을 위해 주말위약금 기준이 강화됩니다. >

	구분	출발 전				출발 후		
현행		1개월 ~ 출발 2일전	출발 1일 전까지	출발당일~ 3시간 전까지	출발 3시간 전~ 출발시각 전까지	20분 까지	20분~ 60분까지	60분~ 도착까지
	주중 (월~목)	무료			5%	15%	40%	70%
	주말 (금~일, 공휴일)	최저위약금 (400원)		5%	10%	15%	40%	70%

	구분	출발 전				출발 후		
개정		1개월 ~ 출발 2일전	출발 1일 전까지	출발당일~ 3시간 전까지	출발 3시간 전~ 출발시각 전까지	20분 까지	20분~ 60분까지	60분~ 도착까지
	주중 (월~목)	무료			5%	15%	40%	70%
	주말 (금~일, 공휴일)	최저위약금 (400원)	5%	10%	20%	30%	40%	70%

□ 부가운임 기준이 강화됩니다. (약관 개정 후 계도기간 5개월 이후 '25. 10. 1.부터 적용합니다.)

< 승차권 없이 열차 탑승 후 발권 요청 등 무표 적발 시 부과되는 부가운임 기준이 강화됩니다. >

승차권을 소지하지 않거나 유효하지 않은 승차권을 소지하고 승차하는 경우 : 기존 0.5배 → 1.0배 강화

< 정기승차권 및 회수승차권의 이용방법을 위반하였을 경우의 부가운임 기준이 강화됩니다. >

고객이 지정한 이용구간을 초과하거나 이용특례를 위반하는 경우 : 기존 0.5배 → 1.0배 강화

□ 열차 내 승객 보호를 위한 "운송의 거절" 기준을 마련합니다.

< 열차 내 취객, 소음 및 악취 등 타인의 열차 이용에 불편을 주는 경우의 제재방안을 마련합니다. >

다른 여객에게 불쾌감이나 위험 등의 피해를 주거나 줄 우려가 있는 경우 운송의 거절 기준 신설

□ 약관 개정과 함께 변경되는 일부 제도는 SR홈페이지에 게시됩니다.

< 구간연장 시의 부가운임 기준 및 단체승차권 운영 기준의 고지 방법을 변경합니다. >

구간연장 부가운임 "1.0배" 기준 신설, 단체승차권 운영 기준은 SR홈페이지 별도 게시

※ 기타 자세한 사항은 SR 고객센터(☎1800-1472)로 문의하여 주시기 바랍니다.

2025. 4.

주식회사 에스알