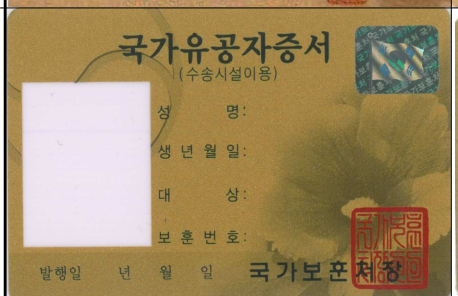
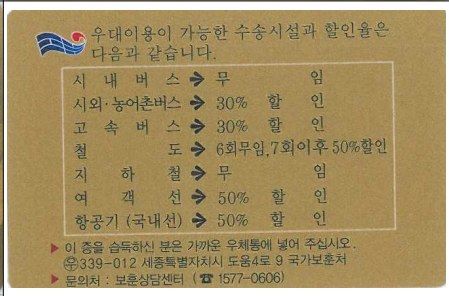
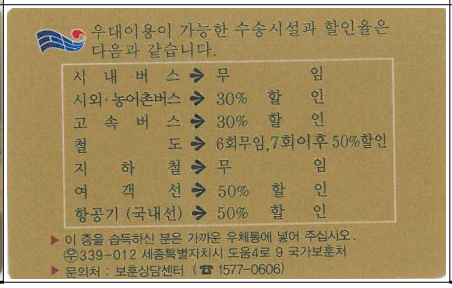
참고 **버스 관련 민원 유형별 주요사례**

민원 유형	제도 안내
▪ 지방거주 국가유공자가 수도권 시내버스 탑승 위해 승차용 증서(금색) 제시하자 교통카드 사용하라며 승차 거부 및 폭언	▪ 교통복지카드를 발급받은 해당 지역에서만 사용가능(전국호환 불가) ▪ 타 지역 거주자 및 카드 미발급자는 승차용 증서(금색) 제시 후 이용 가능 ▪ 교통카드 분실·훼손·유효기간 경과로 재발급 기간 동안 승차용 증서(금색) 사용 가능
▪ 승차용 증서(금색) 인정 거부로 유공자가 항의하자 운행방해로 운전기사가 경찰에 신고하는 사례 다수 발생	
▪ 상이군경 회원증 제시 후 승차하려던 젊은 공상군경에게 진짜 유공자 맞냐며 부정사용 의심, 상이군경증 부착 사진 및 신분증 제시했음에도 탑승 거부	▪ 다음 각 증서는 정당한 승차증명서임 · 상이군경회원증(금색) · 수송시설이용 국가유공자증서(금색) · 수송시설이용 5·18민주유공자증서(금색) ※ 무임 교통카드 사용지역(수도권, 부산, 대구, 울산, 광주)은 복지카드를 단말기에 접촉 (위 금색 신분증 병행 사용 가능)
▪ 상이 1급 유공자가 동반보호자와 같이 탑승하려하자 기사가 보호자 무임불가하다며 요금을 요구하여 승차용 증서(금색)를 제시하자 부정승차하려 한다며 승차 거부	▪ 애국지사, 상이 1급(5·18 장해 1급) 대상자 동반보호자 1인 포함 이용 ※ 시내·시외·농어촌·고속버스 해당 ※ 승차용 증서(금색) 제시, 1급 대상임을 확인
▪ 시외·고속버스 매표 시 상이(장해)급수에 따른 할인율이 상이하나 제도 미숙지로 추가금액 요구 등 부정확한 업무처리 및 불친절 응대	시외/농어촌: · 애국지사, · 1~5급 상이자, · 1~7급 5.18 부상자 — 시외버스 70% 농어촌버스 100% 시외/농어촌: · 6급 이하 상이자, · 8~14급 5.18 부상자 — 30% 감면 고속: · 애국지사, · 1~7급 5.18 부상자, · 1~5급 상이자 — 50% 감면 고속: · 6급 이하 상이자, · 8~14급 5.18 부상자 — 30% 감면
▪ 시외·고속버스 모바일 예매시 할인예매 불가하여 유공자가 일반운임 예매 후 매표창구에 변경 처리 요청시 불친절 응대로 잦은 실랑이	▪ 매표창구에서 일반운임 →보훈운임으로 권종 변경 후 승차권 발권
▪ 시외·고속버스 앱 예약시스템 구축 및 매표소 없는 터미널의 무인발권기 도입 요구	▪ 다음 각 증서 매표 시 확인 · 상이군경회원증(금색) · 수송시설이용 국가유공자증서(금색) · 수송시설이용 5·18민주유공자증서(금색) ※ 나라 위해 희생·헌신한 분들에게 최대한 예우를 다해 친절히 응대

붙임 **수송시설 이용지원 대상별 신분확인 증서**

대상구분	< 앞 면 >	< 뒷 면 >	이용 버스
전상군경 공상군경			전국의 시내버스 농어촌버스 시외버스 고속버스
전·공상군경 애국지사 4·19혁명부상자 6·18자유상이자 공상공무원			전국의 시내버스 농어촌버스 시외버스 고속버스
5·18민주화 운동부상자			전국의 시내버스 농어촌버스 시외버스 고속버스

복지카드 발급자 *수도권·부산·대구· 대전·울산·광주시			발급지역 시내버스· (지하철)

- **상이군경회원증, 수송시설이용 국가유공자증서, 수송시설이용 5·18민주유공자증서를 통한 신분 확인은 "국가유공자 버스 할인이용 계약서"에 따른 정당한 이용방법임**
  (대도시 이외에는 복지(교통)카드 발급이 불가하고 복지(교통)카드 발급자라도 발급지역 이외 **전국 호환사용은 불가**하므로, **다른 지역의 시내버스 이용 시에는 상이군경회원증이나 수송시설이용 국가유공자증서를 버스기사에게 제시 후 시내버스 무임 탑승**)

* **애국지사, 상이1급(5·18 장해1급) 대상자의 동반보호자 1인 포함 이용 가능**

* **무임교통카드 사용지역<수도권(서울·인천·경기), 부산, 대구, 울산, 광주> 복지카드 및 상이군경회원증, 수송시설이용 국가유공자증서 병행 사용 가능**