

컨슈머인사이트 보도자료 (Telecom Report '25-12)

기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	parkkh@consumerinsight.kr
문 의	박경희 본부장	연 락 처	02) 6004-7619
배 포 일	2025년 7월 29일(화) 배포	매 수	총4매

Copyright © ConsumerInsight. All rights reserved. 이 자료의 모든 콘텐츠(문서, 분석 내용, 도표 등)에 대한 저작권은 (주)컨슈머인사이트에 있으며, 언론사의 기사 작성 목적에 한하여 인용 또는 보도할 수 있습니다. 그 외 모든 형태의 복제, 배포, 게시, 전시, 전송, 2차적 활용 등은 사전 서면 동의를 받은 경우에 한해 허용됩니다. 무단 사용 시 저작권법 등에 따른 법적 책임이 따를 수 있습니다.

자율주행택시 '타고 싶다' vs '타고 싶지 않다' : 42% vs 27%

컨슈머인사이트 '25년 상반기 이동통신 기획조사...자율주행택시 이용 의향

- '타보고 싶다'와 '보통' 포함하면 73%로 수용성 높아
- 이용의향 이유는 '새로운 기술 경험'이 압도적이고
- '기사 비대면 편의성' '심야 이동 안심'도 많이 꼽혀
- 비이용의향 이유는 '운행·기술 부족'과 '사고시 대처'
- 이용료는 '일반택시보다 싸야 한다'가 70%로 높아

○ 국내 일부 지역에서 시범 운행 중인 자율주행택시에 대해 소비자 10명 중 4명이 '이용해보고 싶다'고 응답했다. 특히 10~30대, 남성, 기존 택시 이용 빈도가 높은 집단일수록 이용의향이 높았다. 요금은 일반택시보다 저렴해야 한다는 의견이 다수였다.

□ 이동통신 전문 조사기관 컨슈머인사이트가 매년 2회(상·하반기 각 1회, 회당 표본규모 약 3만명) 실시하는 '이동통신 기획조사'의 '25년 상반기(제41차) 조사에서 14세 이상 휴대폰 사용자 3106명에게 자율주행택시 이용의향과 그 이유를 묻고, 응답자 특성별로 비교했다.

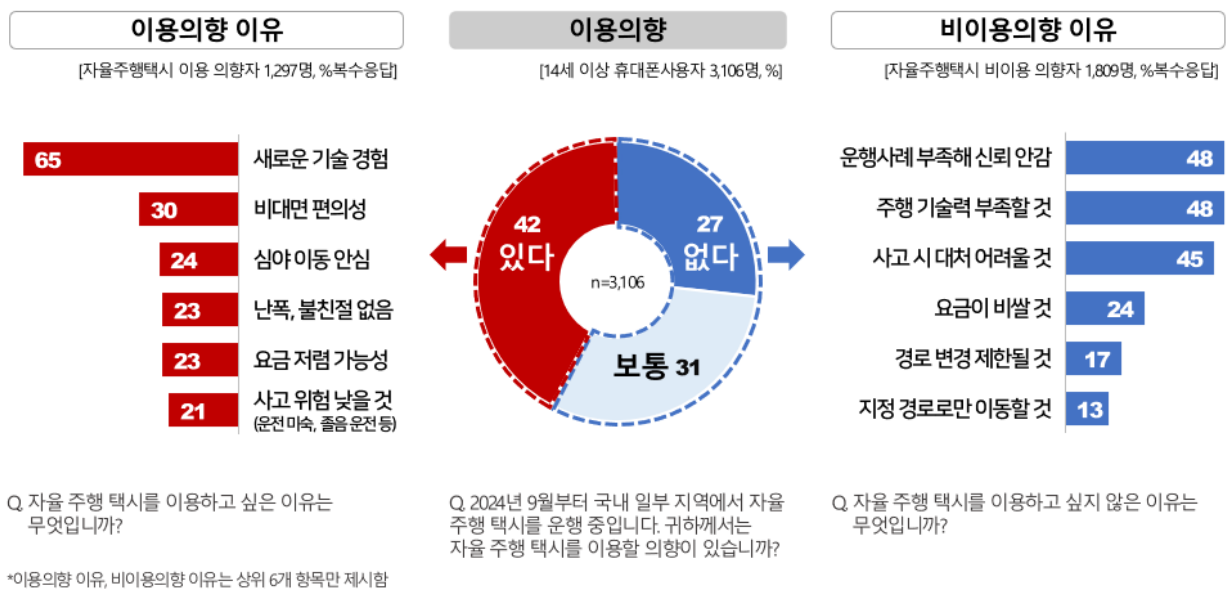
□ 자율주행택시는 '24년 9월부터 서울 강남 지역에서 시범운행을 시작해 10개월째 무사고 운행 중이며, 누적 10만명 이상이 탑승했다. 평일 밤 11시부터 새벽 5시까지 총 3대가 운행되며, 운행 가능 구역은 점진적으로 확대할 방침이다. 현재는 안전을 위해 시험 운전자가 동승하고 있고, 최대 3명까지 탑승 가능하다. 시범 운행 기간 요금은 무료다.

■ 남성, 10~30대 이용의향 높아

○ 자율주행택시 이용의향을 묻는 질문에 응답자 42%가 '이용해보고 싶다'고 했다[그림]. 27%가 '이용하고 싶지 않다', 31%가 '보통'이라고 응답해 4명 중 3명이 긍정 내지

중립적 반응을 보였다. '이용해보고 싶다'는 반응은 10·20대가 50% 내외(52%, 48%), 30·40대는 40% 내외(44%, 39%), 50·60대 이상은 30%대 중반(37%, 36%)으로 차이가 있었다. 성별로는 남성(44%)이 여성(39%)보다 높았다. 새로운 기술에 대한 수용성과 디지털 친숙도에서 비롯된 차이로 해석된다. 택시 이용 빈도별로는 주 1회 이상 택시를 이용하는 응답자의 이용의향이 56%로 평균치(42%)보다 유의하게 높았다.

[그림] 자율주행택시 이용의향 여부와 이유



○ 자율주행택시를 타보고 싶다고 응답한 사람은 그 이유(이하 복수응답)로 △새로운 기술 경험(65%)을 가장 많이 꼽았다. 이어 △비대면 편의성(30%) △심야·새벽 이동 시 안심(24%) △난폭, 불친절 걱정 없음(23%) △일반택시보다 요금 저렴 가능성(23%)이었다. 특히 여성은 '비대면 편의성'(40%)과 '심야·새벽 이동 시 안심'(34%)을 많이 꼽았다.

○ 이용의향이 없거나 보통이라고 한 응답자가 꼽은 이유는 △운행사태가 부족해 신뢰 안감(48%) △아직 자율주행 기술력 부족할 것(48%) △사고 발생 시 즉각 대처 어려움(45%) 등 기술 수준에 대한 불안이 많았다. △요금이 비쌀 것(24%) △운행 중 목적지, 경로 변경 제한적일 것(17%)에 대한 우려는 비교적 낮아, 비용이나 서비스 제약의 불편보다 기술과 안전에 대한 우려가 높았다.

■ 안전성과 충분한 정보 제공으로 신뢰 쌓아야

○ 요금에 대해서는 70%가 '일반택시보다 싸야 한다'는 의견을 보였다. 인건비가 들지 않아 비용 절감이 가능하다는 취지다. '기존 택시와 동등한 서비스를 제공하므로 같은 요금이어야 한다'는 의견은 24%였던 반면, '최신 기술이 적용됐으므로 더 비싸야 한다'는 답변은 6%에 그쳤다.

○ 현재 자율주행택시는 일부 지역에서 제한적으로 운영 중이며, 전체적으로는 아직 초기 단계다. 새로운 기술에 대한 관심은 높지만, 이용의향 '있다' 또는 '보통' 응답이 4명 중 3명에 달한 것을 보면 소비자의 태도는 기본적으로 수용적이다. 안전성 확보와 이용 환경에 대한 충분한 정보 제공이 이뤄진다면 더 긍정적으로 변할 가능성이 있다.

이 리포트는 컨슈머인사이트가 2005년부터 수행한 '이동통신 기획조사'를 바탕으로 한다. 조사는 컨슈머인사이트의 86만 IBP(Invitation Based Panel)를 표본틀로 연 2회(매년 3~4월/9~10월, 회당 표본 규모 약 3만명) 실시하며 이동통신 사용 행태 전반을 조사 범위로 한다. 2025년 상반기에는 3만 1245명을 조사했으며, 표본추출은 인구구성비에 따라 성·연령·지역을 비례 할당하여, 모바일과 PC를 이용한 온라인 조사로 진행됐다.

<참고. 컨슈머인사이트 이동통신 기획조사 개요>

 응답 대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자
 표본프레임	컨슈머인사이트 IBP(Invitation Based Panel)
 표본추출방법	성별/연령/지역 고려 할당 추출
 자료수집방법	모바일, PC를 이용한 온라인 조사
 표본 수	회당약 3만명
 조사 주기	연 2회, 상반기 4월, 하반기 10월
 보유 데이터	2005년~2025년, 총 41차수 데이터 확보

[누적 표본구성 현황] 총 2,370,651명

차수		사례수	차수		사례수
41차	2025년 상반기	31,245	20차	2014년 하반기	41,874
40차	2024년 하반기	33,242	19차	2014년 상반기	41,390
39차	2024년 상반기	33,098	18차	2013년 하반기	42,195
38차	2023년 하반기	33,790	17차	2013년 상반기	44,168
37차	2023년 상반기	34,651	16차	2012년 하반기	73,365
36차	2022년 하반기	35,519	15차	2012년 상반기	88,967
35차	2022년 상반기	34,673	14차	2011년 하반기	81,344
34차	2021년 하반기	34,561	13차	2011년 상반기	85,605
33차	2021년 상반기	34,266	12차	2010년 하반기	87,426
32차	2020년 하반기	35,676	11차	2010년 상반기	88,876
31차	2020년 상반기	34,682	10차	2009년 하반기	85,935
30차	2019년 하반기	33,274	9차	2009년 상반기	74,893
29차	2019년 상반기	34,571	8차	2008년 하반기	76,469
28차	2018년 하반기	36,079	7차	2008년 상반기	92,210
27차	2018년 상반기	37,349	6차	2007년 하반기	100,615
26차	2017년 하반기	37,174	5차	2007년 상반기	100,752
25차	2017년 상반기	40,189	4차	2006년 하반기	100,901
24차	2016년 하반기	38,405	3차	2006년 상반기	100,000
23차	2016년 상반기	39,355	2차	2005년 하반기	110,455
22차	2015년 하반기	40,172	1차	2005년 상반기	100,779
21차	2015년 상반기	40,461			

For-more-Information

박경희 본부장	parkkh@consumerinsight.kr	02-6004-7619
박지영 팀장	parkjy@consumerinsight.kr	02-6004-7629
김수진 과장	kimsj@consumerinsight.kr	02-6004-7626