

## 해외 Ride-Sharing 서비스의 최신 동향 소개

### Current Trends of Ride-Sharing Services in Overseas



강승모



박엄지

### 서론

최근 국토교통부와 서울시는 스마트폰 기반 콜택시 서비스의 일종인 “우버 엑스(Uber X)” 서비스에 대해서 자가용 자동차가 금전을 댓가로 운송을 할 수 없도록 되어 있는 여객자동차운수사업법 위반으로 단속을 실시하기로 하였고, 이에 대해 우버 코리아 측은 단순한 차량과 기사의 중개는 불법이 아니라는 이유로 반발하고 나서 사회적으로 큰 화제가 된 바 있다.

시간제 렌터카 형식으로 주차장에 주차되어 있는 자동차를 30분-1시간 단위로 빌려 사용하는 Car-sharing 서비스와 대비되는, 실지로 택시와 유사하게 자동차의 운전자가 자신의 차량을 이용하여 서비스 요청자를 목적지까지 데려다 주는 이러한 Ride-sharing(또는 Rides-on-demand) 서비스는 한국에서 화제가 된 우버 엑스 뿐만 아니라 복수의 사업자들이 세계 여러 나라에서 큰 관심

을 끌며 다양한 서비스를 시행중이며, 이러한 회사들의 시장가치도 천문학적으로 치솟고 있는 실정이다.

이에 따라, 본 글에서는 이러한 Ride-sharing 서비스들의 개요에 대해 소개하고, 최근의 시장 동향, 시사점등을 정리하여, 앞으로 우리나라에서 이러한 관련 서비스와 산업을 어떤 식으로 받아 들여야 할지에 관해 생각해 보는 기회를 가져 보고자 한다.

### 우버(Uber)

우버는 2009년에 “우버캡”(UberCab)이라는 이름으로 가렛 캠프(Garrett Camp)와 트레비스 칼라닉(Travis Kalanick)에 의해 샌프란시스코에서 설립되었다. 우버의 스마트폰 앱은 2010년에 개발되었고, 같은 해 후반부터 실리콘 벨리의 투자자들로부터 벤처 펀딩을 지원받아 규모를 키

강승모 : 고려대학교 건축사회환경공학부, s\_kang@korea.ac.kr, Phone: 02-3290-4862, Fax: 02-928-7656  
박엄지 : 고려대학교 교통및물류시스템연구실, puj2860@naver.com, Phone: 02-3290-3526

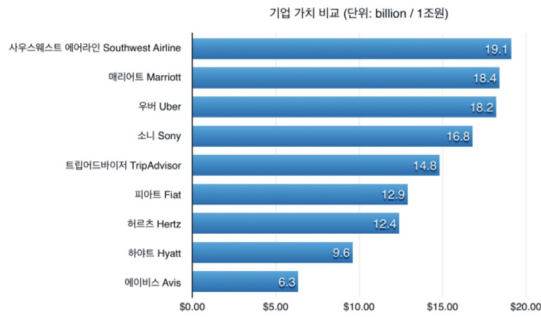


그림 1. 우버의 기업가치 비교  
(출처: Forbes, <http://sungmooncho.com>에서 재인용)

왔다. 2011년 초에는 “벤처마크 캐피탈”로부터 1150만 달러에 달하는 지원을 받아냈고, 2011년 말, “골드만 삭스”를 비롯한 다수의 투자자로부터 3200만 달러를 유치하였으며,<sup>1)</sup> 2013년에는 구글 등으로부터 약 2억 5800만 달러에 달하는 투자를 이끌어 낸 바 있다. 특히 올해 6월에는 여러 뮤추얼 펀드들과 벤처 투자사들로부터 12억 달러의 대규모 펀딩을 지원받아 큰 화제가 되기도 하였는데, 이 때 산정된 기업 가치 18.2억 달러는 2011년 페이스북이 50억 달러의 기업 가치를 인정받은 이후 벤처 기업의 산실이라는 실리콘 벨리에서 가장 높은 가격인 것으로 알려졌다. 실제로 얼마 전 한 구글의 임원은 우버의 장기적인 시장가치가 200억 달러에 달할 것이라고 예측하기도 하였다.<sup>2)</sup>

현재 우버는 약 45개 국가, 100개 이상이 도시에서 서비스를 실시하고 있는데, 초창기에는 우버 블랙(Uber Black) 서비스만을 제공하였으나, 2012년에 저가 서비스인 우버 엑스 서비스를 도입하였고, 특히 우버 엑스는 택시 요금정도의 낮은 금액으로 상대적으로 질 좋은 자동차와 기사를 이용할 수 있어서 큰 인기를 모으고 있으며, 현재는 우버 XL, 우버 SUV, 우버 택시 서비스까지 확장하여 실시중이다.

오리지널 우버(Original Uber)라고도 불리는 우버 블랙 서비스는 우버에서 가장 먼저 개발된 Ride-sharing 서비스로서 기본적으로 차량과 기

사는 licensed chauffeurs, 즉 전문적으로 승객을 운송할 수 있는 면허를 받은 기사가 리무진이나 고급 승용차를 이용하여 제공하는 서비스로서, 기존에 미국에 존재했던 리무진 대여 서비스를 스마트폰 앱으로 옮겨 놓은 형태이다. 따라서 보험이나 차량 검사, 면허 갱신 등은 기존의 리무진 서비스 규정에 따르면 된다. 우버 SUV는 우버 블랙의 SUV 차량 서비스이고, 우버 택시는 일반적인 콜택시 서비스와 같이 택시를 연결해 주는 서비스이다. 위의 서비스들은 기존에 공급되고 있는 Ride-sharing 서비스를, 전화 대신 효율적이고, 사용자가 편히 사용할 수 있는 스마트폰 앱을 이용하여 연결시켜주는 형식이었기 때문에 소비자 혹은 정부 입장에서 받아들이기 어렵지 않은 형태라고 할 수 있다.

우리나라에 도입된 우버 블랙 서비스의 경우에는 합법적인 리무진 서비스에 제한이 있기 때문에 (“기사포함 렌터카”의 경우 외국인, 국가 및 지방자치단체, 만65세 이상의 고객, 장애인, 6개월 이상의 장기임차 법인만 가능) 렌터카 예약과 대리운전 알선을 동시에 중개함으로써 규정을 최대한 피해가는 방식을 취하고 있다. 하지만 이 또한 편법이라는 비난 속에 국토부, 서울시 등에서 단속해 나가고 있는 실정이다.

우버 엑스 서비스는 우버 블랙과는 다르게 일반인이 자신의 자가용 승용차를 이용해서 우버 앱을 이용해 이용 신청을 한 승객을 수송해 주고 금액을 지불받는 서비스이다. 우버 엑스 서비스에 운전자로 가입하기 위해서는 엄격한 Background Check을 거쳐야 하는데, 미국에서는 과거 7년간 지방 및 연방 재판 기록, 성범죄자 데이터베이스, 교통단속 기록, Social Security Trace Report(성명이나 Social Security Number 변경에 관한 사항) 등을 통해 검증하고 있으며, 이는 모든 우버 서비스에 공통으로 적용된다. 보험의 경우 보험회사와 협력하여, 우버 엑스 서비스를 사용하게 되는 시간 동

1) Wikipedia:Uber, [http://en.wikipedia.org/wiki/Uber\\_\(company\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Uber_(company))  
2) “Google Ventures Head Says Uber Market Value Could Exceed \$200 Billion”, Bloomberg, 2013. 7. 16

안만 1백만 달러 한도의 상용 보험(Commercial Insurance)을 적용하고 있다. 특히 우버 엑스의 사용 요금은 대부분의 미국 대도시 택시요금보다 저렴하여 인기가 급증하고 있다.

최근 우리나라에서 이슈가 되는 부분도 이 우버 엑스의 도입 때문이라고 볼 수 있다. 우버 엑스는 일반인이 콜택시 영업을 하는 것과 동일한 형태이기 때문에 엄격한 관리와 감독이 필요한 부분임에도 불구하고, 미국과는 달리 우리나라의 우버 엑스 운전자와 차량 관리에 대하여는 아직 명확하지 않은 부분이 많고, 여객자동차운수사업법 등 실정법상의 문제를 해결해야 하는 과제를 안고 있다.

우버 앱의 사용자 인터페이스는 그림 2와 같이 매우 간단하며, 직관적으로 구성되어 있다. 지도 상에 이용자의 현재 위치와 가장 가까이에 있는 이용 가능한 차량의 위치가 표시되며, 차량을 선택하면 운전자의 이름, 사진, 그리고 기존 이용자들이 그 운전자에 대해 남긴 후기와 별의 개수가 표시되어 원하는 운전자를 이용할 수 있도록 한다. 요금은 미리 설정해 놓은 신용카드에서 결제되며, 금액은 목적지까지의 거리 뿐 아니라 이용하는 때에 따라 다르게 책정되어 불비는 시간과 장소에서는 더 높은 금액(Surge Pricing)이 책정된다. 우버 엑스의 경우 전체 요금의 일정 부분을 우버에서 가져가고 나머지를 운전자에게 지불하게 되는데 이 비율은 도시에 따라서 다르게 정해진다. 예를 들어, 뉴저지는 10%, 샌프란시스코, 보스턴과 워싱턴

DC는 15%, 시애틀과 로스앤젤레스는 20% 등이다(2014년 여름 기준).

## 리프트 (Lyft)

리프트는 2008년 초 당시 24세였던 존 짐머(John Zimmer)가 투자은행 리먼 브라더스를 퇴사하고 실리콘 밸리로 가서, 짐라이드(Zimride)라는 Ride-sharing 프로그램을 개발하고 있던 로건 그린(Logan Green)을 만나 설립한 회사이다. (짐라이드의 명칭은 아프리카 짐바브웨의 자동차를 셰어하는 교통 시스템에서 영감을 얻은 것이다)<sup>3)</sup> 짐라이드는 당시 UCLA와 계약을 맺고 UCLA 학생들 간의 카풀(carpool)을 증개하였다. 이후 오라클(Oracle)과도 계약을 해서 오라클 직원들 간 카풀 증개도 했지만, 이용량이 많지는 않았다.<sup>4)</sup>

이들은 2008년, 25만 달러의 벤처 스타트업 인큐베이터 프로그램 지원을 페이스북으로부터 받았고, 2009년에 추가로 5만 달러의 Dave McClure REV 스타트업 인큐베이터 펀드를 받아 본격적으로 회사를 키우기 시작하였다. 이들은 2013년에 회사 이름을 리프트로 바꾼 후, 약 8300만 달러의 펀드를 유치하였고, 이후 2014년 알리바바(Alibaba) 등이 포함된 벤처 펀드 약 2억5000만 불을 지원받게 되었다.

리프트는 우버와 차별되는 포인트들을 만들어서 경쟁을 하게 되는데, 분홍색 콧수염(Pink Moustache)을 리프트에 가입한 차량 라디에이터 그릴에 달게 하여, 홍보효과를 누린다거나, 할로윈 데이에 운전자들로 하여금 좀비로 분장하게 하는 이벤트 등이 대표적이다. 리프트의 운전자에 대한 보험이나 Background Check도 우버와 유사한데, 21세 이상의 운전자로, 과거 3년간 단순 교통위반 기록이 3건 이하, 중요 위반사항은 없어야 하며, 음주

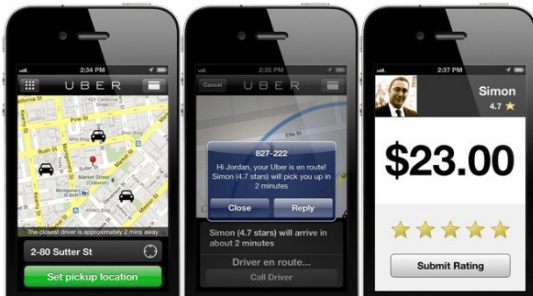


그림 2. 우버 앱 사용 예 (출처:Fortune)

3) "Lyft: Ride Sharing Startup Zimride Hits the Gas Pedal in San Francisco" Time, 2012.9.4

4) <http://sungmooncho.com>



그림 3. 리프트 차량에 설치된 분홍색 콧수염  
(출처: lyft.com)

나 약물운전 기록 또한 없어야 한다. 운전자의 지난 7년간의 주요 범죄기록도 조사하여 반영한다. Ride-sharing에 이용되는 차량은 2000년 이후 연식으로, 리프트에서 직접 검사를 실시하여 사용 여부를 판정하고, 운전자로 가입 할 때 멘토라고 불리는 기존 운전자를 테우고 테스트 드라이브 하는 절차를 통과해야만 한다. 리프트의 리뷰 시스템은 운전자에 대한 평가만을 기록하는 것이 아니라, 운전자가 승객에 대한 리뷰를 별점을 통해 기록할 수 있게 하여, 서비스를 요청한 승객에 응답할 때 운전자가 승객의 리뷰를 보고 선택을 할 수 있도록 하였다. 현재 리프트는 미국에서 60개 이상의 도시에서 서비스 되고 있으며, 향후 다른 나라로의 진출도 모색 중인 것으로 알려져 있다.

### Ride-sharing 서비스 시장 동향 및 문제점

이렇게 Ride-sharing 서비스가 급속하게 확장함에 따라, 우리나라와 같은 국외 시장뿐만 아니라, 미국 자체에서도 여러 가지 법규정에 관한 논란이 있어 왔으며, 현재까지도 각종 소송에 휘말리고 있는 문제점도 가지고 있다. 최초로 이러한 서비스가 소개된 캘리포니아에서도 초기에 불법 택시 영업에 대한 벌금을 부과한 바 있으며, 2013년에야 “transportation network companies”라

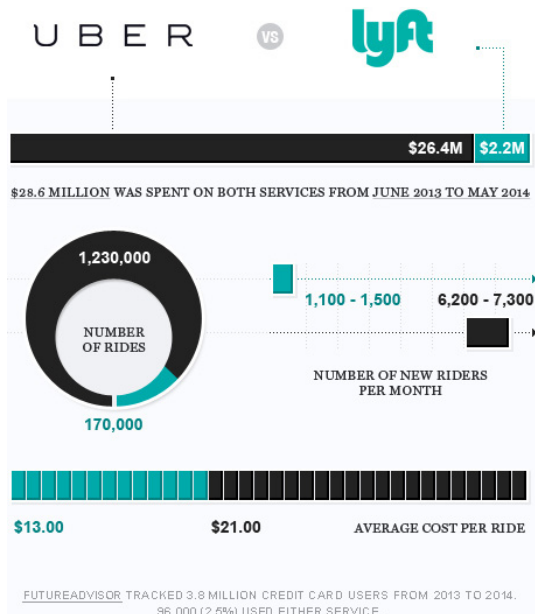


그림 4. Ride-sharing 서비스의 시장점유율 비교  
(출처: Fortune)

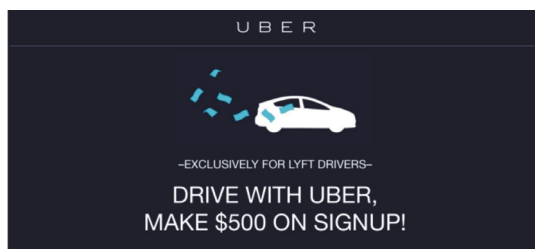


그림 5. 우버의 리프트 운전자 유치 이벤트  
(출처: uber.com)

는 새로운 영업 분야로 인정하기에 이르렀으며, 워싱턴DC, 메사추세츠 등에서도 비슷한 형태로 단속을 받은 바 있고, 최근에는 2014년 6월에 버지니아 주정부로부터 버지니아주 내의 영업 금지 명령을 받은 바 있다.<sup>5)</sup>

미국외의 진출에서도 마찬가지로 다양한 문제점들을 나타냈는데, 호주 정부에서도 이러한 서비스를 제공하는 운전자는 택시와 같은 승객운송 면허를 가져야만 한다는 내용을 발표한 바 있으며, 이러한 면허 없이 서비스를 제공한 우버 운전자들에게 약 1700불 호주달러의 벌금을 부과한 바 있다.

5) Wikipedia:Uber, [http://en.wikipedia.org/wiki/Uber\\_\(company\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Uber_(company))

벨기에 브뤼셀 시에서도 이러한 서비스는 불법으로 규정되어 우버에게 1만 유로의 벌금을 부과하였다. 독일에서도 베를린에서는 2014년 4월 이후 우버의 서비스 중지와 벌금 부과에 대한 재판이 진행중에 있으며, 프랑크푸르트에서는 2014년 8월 1심에서 영업중지 명령을 내렸던 재판 결과가 2014년 9월에 이루어진 2심 선고에서 다시 서비스를 유지할 수 있도록 뒤집힌 바가 있다. 반면 영국 런던 시에서는 온라인으로만 이루어지는 서비스의 실질적인 규제가 어렵다는 이유로 적극적인 단속을 실시하지 않고 있으며, 이는 기존 택시사업자들의 불평을 유발하고 있다.<sup>6)</sup>

## 시사점

이와 같은 Ride-sharing 서비스는 현실적으로 우리나라에 바로 적용하기에 일반적인 인식이나 법규정 상 많은 문제점을 가지고 있으나, 동시에 이와 더불어 몇 가지 시사점을 제공해 준다고 볼 수 있다. 우선, 민간의 경쟁과 자본을 이용한 대체 교통 이용의 활성화라는 측면이다. 외국에서는 이러한 서비스를 기존의 택시 시스템과 결합하였을 때, 전화 콜택시 서비스보다 월등한 서비스 만족도와 이용률의 증가를 보여주는 것으로 나타나고 있으며, 특히 운전자의 리뷰 시스템을 이용한 스마트폰 기반 콜택시 서비스라는 측면으로 본다면, 이용자의 만족도도 매우 증가시킬 수 있을 것이다. 최근 서울시에서는 콜택시 서비스에 대한 스마트폰 앱을 개발하여 서비스를 실시할 예정이라고 밝힌 바 있으나, 이러한 서비스가 민간의 경쟁을 통한 발전 모델과 비교하여 어떠한 장단점이 있을지 검토해 볼 필요가 있다.

또 한 가지 시사점은 우버 블랙과 같은 프리미엄 운송 서비스에 대한 수요를 어떻게 대처할지에 관한 부분이다. 서울 강남 지역이나 호텔 등 일부에서 이루어지는 불법 고급자가용 영업이나 렌트카 편법 영업 등의 문제에 대한 대안으로 현재의 모범

택시 서비스의 프리미엄화와 Ride-sharing 서비스와의 결합 등의 해결책 개발이 필요할 것이다.

대중교통에 대한 접근성이 상대적으로 떨어지는 중소규모 이하의 도시에서의 활용방안 또한 검토해 볼 여지가 있다. 일부 지역에서는 택시 면허를 발급하는 경우도 있을 정도로 낮은 택시 이용률과 비현실적인 요금 등의 문제를 여러 가지 제도적으로 보완된 Ride-sharing 서비스를 적용하여 개선하는 방향도 있을 것이다.

이러한 새롭고 창조적인 첨단 서비스의 개발과, 시민의 안전과 편리성에 직결된 교통 시스템의 유연한 결합이라는 숙제는 외국의 사례에서 보듯이 매우 어려운 일이다. 하지만, 성공적으로 적용될 수만 있다면 교통 시스템적 측면에서 매우 큰 잠재적 성장 가능성을 가질 수 있으며, 향후 비교적 적은 비용으로 사회적 편익을 최대화 할 수 있는 방안을 개발하여 발전의 동력으로 삼을 필요가 있을 것이다.

6) 상동