
장애인 하이패스 서비스 개선 시범운영 Q & A

2022. 8.

시범운영 요약

- (이용개선) 일반단말기에 통합복지카드를 투입하여 사용하는 방식으로
 감면대상자의 휴대폰 위치정보를 통해 본인 탑승여부를 확인
 - (기 존) 지문인증 + 감면단말기
 - (추 가) 통합복지카드 + 일반단말기 + 휴대폰 위치정보 **※ 서비스 가입 필수**
- (대 상) **감면대상자**(장애인, 국가유공자 등) 중 **서비스 신청자**
- (운영노선) 도공 전 구간 및 연계 민자고속도로(13개노선)
- (운영기간) '22. 8. 16 ~ 시스템 안정화 시 까지 **※ (본 운영) 10월 예정**
- (접수기간) '22. 8. 16(10:00) ~ 9. 15(1개월간)
- (등록사항) 감면차량, 본인명의 휴대폰, 통합복지카드, 단말기(감면단말기 가능)
 * '만 18세 미만 아동' 중 본인명의의 휴대폰이 없는 경우 법정대리인 휴대폰 등록 가능
- (신청방법) **※ 신청서 및 이용약관 등 신청서류 보관**
 - (대면신청) 행정복지센터(장애인), 보훈지청(국가유공자), 도공서비스 영업소(전체)
 * 신청시스템 : 행복센터, 보훈지청(감면단말기 등록시스템), 영업소(고속도로통행료 홈페이지)
 - (비대면신청) 고속도로통행료 홈페이지(www.hipass.co.kr)
 * '만 14세 미만' 또는 '만 18세 미만 아동' 중 법정대리인 휴대폰 등록 시 행복센터 방문
- (감면통행료 수납 및 환급방법)
 - (통행료수납) 하이패스 통과 시 원통행료 수납 후 감면통행료 환급
 - 통합복지카드 A형(충전 선불카드) : 신청 시 등록한 환급계좌로 환급(월단위)
 - 통합복지카드 B형(신용, 체크카드) : 감면통행료 보정 후 청구(자동감면)
 - * 국가유공자(보훈처)의 통합복지카드는 B형으로 자동감면 되며 계좌등록 불필요
- (이용제한) 월 3일 이상 위반 시, 익월부터 6개월간 이용제한
 - (위반유형) 차량번호 상이, 통합복지카드 상이, 단말기 상이, 휴대폰 위치정보 위반
 * 만 18세 미만 아동이 본인 명의의 휴대폰을 보유 하였음에도 대리인 휴대폰을 등록한 경우 포함
 ※ 단, 이용제한 된 경우에도 '일반차로' 및 '감면단말기' 이용 시 통행료 감면은 유지
- (등록정보변경) 휴대폰번호 변경 시 회원정보 변경 필수(감면단말기등록시스템 등)
 - (변경방법) 행복센터 · 보훈지청 · 영업소(방문), 통행료홈페이지(직접변경)
 ※ 단, 통합복지카드 재발급 및 차량교체 시 해당 서비스 회원정보 자동 갱신
- (감면단말기 전환사용) 기존 지문인증 감면단말기는 종전방식으로 사용 가능하며,
 서비스 신청 시 신규 개선방식으로 전환 사용도 가능

< 기타 문의 연락처 >

- 운영정책 관련 : 한국도로공사 영업시스템처 이동훈 대리 054-811-4129
- 시스템 관련 : 한국도로공사 영업시스템처 이승현 대리 054-811-4138

<시범운영 관련 문의>

Q1. 감면대상자 하이패스 이용개선 시범운영기간은?

A1. 22년 8월 16일 10시부터 시행하며, 본 사업 시행 시까지 운영

Q2. 시범운영 신청기간은?

A2. 22년 8월 16일 ~ 9월 15일(1개월) ※ 8월 16일 10시부터 신청 가능

Q3. 시범운영 신청은 어디서 하는지?

A3. 온 라인 - 고속도로통행료홈페이지(www.hipass.co.kr),

오프라인 - 행정복지센터, 보훈지청, 한국도로공사서비스 영업소*

* 도공 관리구간 영업소(서울춘천, 부산울산 포함)

○ 오프라인 신청 절차

- (고객) 신청서 및 이용약관 작성 → (각 기관 담당자) 시스템 등록 및 신청서류 보관 → (각 기관 담당자) 이용시 유의사항 및 이용약관 고객 배부

○ 오프라인 신청 시 각 기관의 등록 시스템

- (행정복지센터, 보훈지청) 감면단말기 등록시스템
- (한국도로공사서비스 영업소) 고속도로통행료홈페이지

Q4. 신청가능 대상자는?

A4. 감면 등록차량에 하이패스 단말기(일반 및 감면)가 장착되어 있는 통합복지카드 보유자

Q5. '시범운영 신청자'의 경우 시범운영기간 이후에도 이용 가능한가?

A5. 시범운영기간에 신청하신 분들은 본 운영 시 지속적으로 사용 가능

<신청 및 정보변경 관련 문의>

Q6. 시범운영 신청기간에 신청을 하지 못하였는데 신청하려면?

A6. 시범운영 이후에 본 사업 시행 시 신청하시면 이용하실 수 있음.

2022년 중으로 본 사업 시행 예정임

Q7. 신청 시 필요한 준비사항은?

A7. 통합복지카드와 본인명의 휴대폰, 장애인 통합복지카드 A형(선불식 충전 카드)인 경우 환급받을 계좌정보

단, 신청하려는 차량에 단말기가 등록되어 있어야함

* 통합복지카드 A형(충전식 선불카드), 통합복지카드 B형(신용, 체크카드)

Q8. 만14세 미만의 장애아동 또는 만18세 미만 장애아동 중 보호자 명의 휴대폰 등록을 하고자 행정복지센터 방문 시 준비사항은?

A8. 감면대상자 통합복지카드, 보호자 신분증, 보호자 명의 휴대폰

Q9. 통합복지카드나 차량, 단말기, 핸드폰번호 변경 시 별도 신청 여부?

A9. (통합복지카드 변경) 해당 서비스에 자동으로 익일 변경 적용됨

(차량변경) 통합복지카드의 차량정보를 변경하면 해당 서비스에

자동으로 익일 변경 적용됨

(단말기 변경) 단말기 재발급 또는 정보변경 시 자동으로 익일 변경 적용됨

(핸드폰번호 변경) 서비스 변경신청(감면단말기 등록시스템 활용)을

하여야 하며 정보변경 1시간 이후부터 이용 가능

Q10. 가족명의 휴대폰을 사용하고 있는 경우 이용 신청이 가능한가?

A10. 장애인 등 감면대상자의 휴대폰만 가능하나, 만 18세 미만이면서 본인명의 휴대폰이 없는 장애아동에 한하여 보호자 명의의 휴대폰으로 등록 가능.

단, 보호자 명의의 휴대폰 등록 시에는 가족관계 확인을 위하여 행정복지센터 방문 필요.

Q11. 만 14세 미만 장애아동이 본인명의 휴대폰을 갖고 있는데 온라인 (고속도로 통행료 홈페이지)에서 신청이 불가능 이유는?

A11. 위치정보보호법상 만 14세 미만은 법정대리인의 동의가 필요하며 가족관계 확인을 위하여 행정복지센터에 방문하여야 함

Q12. 통합복지카드를 보유하고 있으면 고속도로 통행료홈페이지에서 등록 가능한가?

A12. 해당차량에 단말기가 등록이 되어 있어야 하고, 본인명의 휴대폰, 장애인 통합복지카드 A형의 경우 감면통행료를 환급받을 통장을 보유하고 있어야함.

단, 감면대상자가 만 14세 미만 또는 만 18세 미만이면서 본인명의로 휴대폰이 없는 경우 행정복지센터로 방문 등록 필요

Q13. 1대의 감면대상 차량에 2대 이상의 감면대상자 명의 휴대폰 등록이 가능한가?

A13. 감면대상 차량 1대에 감면대상자 명의 휴대폰 1대만 등록 가능

Q14. 휴대폰 번호는 휴대폰 기종(안드로이드폰, 아이폰)에 상관없이 등록 가능한가?

A14. 휴대폰 기종국 정보를 활용하여 휴대폰 위치정보를 조회하므로 휴대폰 기종에 상관 없음.

단, 알뜰폰의 경우 알뜰폰 통신사의 정책에 따라 위치정보 조회가 불가능한 경우가 있으며, 서비스 신청 이후에 별도로 이용불가 안내 알림톡을 발송할 예정임

Q15. 등록된 휴대폰을 분실 또는 전화번호 변경 시 홈페이지에서 연락처 삭제 또는 변경 가능한가?

A15. 행정복지센터, 보훈지청, 한국도로공사서비스 영업소, 고속도로통행료 홈페이지에서 정보 변경 가능함.

단, 감면대상자가 만 14세 미만이거나 만 18세 미만의 보호자 휴대폰 정보가 등록되어 있는 경우에는 행정복지센터 방문 필요

Q16. 휴대폰번호 변경 제한 있는지?

A16. 월 1회 변경 가능

Q17. 공동명의(가족명의) 차량인데 서비스 신청시 휴대폰 등록은 공동 명의(가족명의)의 휴대폰으로 등록 가능한가?

A17. 감면대상자의 휴대폰 등록이 필수임. 단, 만 18세 미만의 본인명의 휴대폰이 없는 감면대상자는 보호자 명의 휴대폰 등록 가능

Q18. 모바일에서 고속도로 통행료홈페이지로 가입을 신청하고 있는데 계속 오류 발생함?

A18. PC 환경에 최적화 되어 있어 PC로 신청 권장

<이용 관련 문의>

등록, 이용 절차

- ① (서비스 신청) 행정복지센터, 보훈지청, 한국도로공사서비스 영업소
- ② (하이패스 출구 통과) 일반단말기에 통합복지카드를 투입하고 서비스 신청 시 등록된 휴대폰 보유(휴대폰 위치정보 확인)
- ③ (정상사용시) 선불충전식 통합복지카드 A형(등록 계좌로 감면통행료 환불) 후불식(신용,체크) 통합복지카드 B형(자동할인)
- ④ (위반사용시) 통행료감면 미적용, 3일 이상 위반 시 6개월 이용정지

Q19. 통합복지카드 감면 하이패스 이용방법은?

A19. 온라인(고속도로통행료 홈페이지) 및 오프라인(행정복지센터, 보훈처, 한국도로공사서비스(주) 영업소)에서 신청하고, 고속도로 이용 시 등록된 차량 단말기에 통합복지카드를 투입 후 통과하면 자동으로 휴대폰 위치정보를 조회하여 통행료가 감면 처리됨

Q20. 서비스 신청 후 언제부터 이용 가능한가?

A20. 신청 1시간 이후 하이패스 이용 시 사용 가능하며, 출구 영업소 통과 시 휴대폰 위치정보를 유료도로사업자를 통해 자동으로 조회함

Q21. 이용가능 고속도로 구간은?

A21. 시범운영기간에는 도공구간과 연계민자고속도로 13개* 구간임

※ 부산울산, 논산천안, 대구부산, 서울춘천, 경기고속도로(서수원평택), 제2서해안(평택시흥), 수도권서부(수원광명), 제이영동(광주원주), 부산항신항, 상주영천, 옥산오창, 경기동서순환(봉담송산), 이천오산(화성광주)

Q22. 통행료 감면 처리되는 조건 및 사후 감면 사유는?

A22. 신청 시 등록한 정보(차량, 단말기, 통합복지카드)와 일치하고 휴대폰 위치정보가 출구영업소와 일치하여야 감면 처리됨.

감면요건인 감면대상자 본인탑승 여부를 휴대폰 위치정보로 확인하는 방식으로 출구 하이패스 차로에서 정상요금 출금하고 심사 후 감면 처리됨

Q23. 장애인등 감면대상자의 하이패스 이용방법이 개선됨에 따라 기존 지문인증방식 감면단말기로는 하이패스 이용이 불가능한가?

A23. 현재 지문인증방식 감면단말기는 기존과 같이 이용 가능함.

하이패스 이용 시 지문인식을 하지 않고 감면단말기에 통합복지카드를 투입하여 사용하는 방식으로 전환하려면 별도 신청 후 사용 가능함

Q24. 기존 감면단말기로 통합복지카드 투입 방식을 사용 가능한가?

A24. 감면단말기에서 지문인식을 하지 않으면 일반단말기와 동일함.

단, 감면단말기에 통합복지카드를 투입하여 사용하는 방식으로 전환하려면 별도의 서비스 신청 후 사용 가능함

Q25. 하이패스 차로에서 감면되지 않은 원 통행료가 출금됐는데 감면금액 환불은 어떻게 되나?

A25. 통합복지카드 B형은 카드사에 감면된 금액으로 보정 청구하고, 통합복지카드 A형은 하이패스 이용 익월 15일 이내에 신청 시 등록된 환급계좌로 환급됨

* 통합복지카드 A형(충전식 선불카드), 통합복지카드 B형(신용, 체크카드)

Q26. 차량에 감면대상자가 탑승하고 하이패스를 이용했는데 휴대폰이 꺼져(OFF)있어 통행료 감면이 되지 않았다면 감면될 수 있는 방법은?

A26. 출구 영업소 통과 시 휴대폰 전원이 켜져(ON) 있어야 휴대폰 위치정보를 조회하여 통행료 감면이 가능함. 감면대상자가 탑승하였음을 증빙할 수 있는 자료를 첨부하여 통행일로부터 30일 이내에 해당영업소를 관리하는 유료도로사업자에게 이의신청 가능

Q27. 감면대상자 휴대폰 위치정보를 확인하는 이유는?

A27. 감면차량에 감면대상자 본인탑승을 확인하기 위한 필수 요건임.
유료도로법령에서 감면대상자임을 증명하기 위하여 전자적 증명수단을 사용하고 통행료 감면은 감면대상자가 승차하는 차량을 대상으로 하고 있음

Q28. 감면대상자가 고속도로 이용 시 휴대폰 위치정보를 조회하는 것은 개인정보침해가 아닌가?

A28. ‘위치정보법’에 따르면 고객의 동의를 받고 휴대폰 위치정보를 조회하는 것은 개인정보 침해에 해당되지 않음.
휴대폰 위치정보는 감면대상자의 본인탑승을 확인하기 위한 수단으로 통합복지카드 감면 하이패스 등록 시 필수 동의 사항임

관련법령 검토

- (위치정보) 위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률(제15조 제1항)에 따른 “휴대폰 위치정보 활용” 동의 시 해당 법률 위반사항이 없음
 - 위치정보사업자와 연계하여 하이패스 출구 차로 진출 시 휴대폰 기지국의 대략적 정보를 통해 본인탑승여부를 확인하고 위치정보는 즉시 삭제함
 - 지문인증 감면단말기와 병행 운영하며, 위치정보 활용이 불편한 고객은 현행 지문인증 감면단말기 사용 가능함
- (차별금지) 장애인차별금지법(제26조 제4항)¹⁾ 관련하여, ‘본 방식’은 지문인식 감면단말기 사용이 어려운 감면대상자를 주요 대상으로 하고 있으며, 장애인의 통행료 감면을 위한 행정절차로 법률위반 사유에 해당하지 않음

1) 제26조(사법·행정절차 및 서비스 제공에 있어서의 차별금지)

④ 공공기관 및 그 소속원은 사법·행정절차 및 서비스를 장애인이 장애인 아닌 사람과 실질적으로 동등한 수준으로 이용할 수 있도록 제공하여야 하며, 이를 위하여 정당한 편의를 제공하여야 한다.

Q29. 단말기에 등록된 차량번호와 이용하는 감면대상 차량번호가 다를 경우 통행료 감면이 되는가?

A29. 서비스 신청 시 등록된 감면대상 차량과 통합복지카드 발급 시 차량번호, 단말기에 등록된 차량번호가 일치해야 통행료 감면이 가능함.
단말기에 등록된 차량번호가 다른 경우, 단말기 정보변경 후 사용해야 통행료 감면이 가능함

Q30. 휴대폰 전원이 진입시 on, 진출시 off 또는 진입시 off, 진출시 on인 경우에는 통행료 감면이 되는가?

A30. 휴대폰 위치정보는 출구 영업소 통과 시에 확인함. 출구 영업소 통과 시 휴대폰 전원이 켜져(ON) 있어야 통행료 감면이 됨
* 휴대폰 위치정보는 감면대상자 탑승여부 확인용도(통행료 과금은 단말기)

Q31. 하이패스 차로 이용 시 통신오류가 발생하여 미납이 발생하였는데 휴대폰 위치정보 확인하여 통행료 감면이 되나?

A31. 통신오류 시에도 통합복지카드번호가 인식되면 휴대폰 위치정보를 조회하여 감면된 요금으로 미납요금 부과됨.
하이패스 차로시스템 이상(도공 귀책사유)으로 통합복지카드번호가 인식되지 않았을 경우, 신청 정보와 이용한 차량과 단말기가 일치하면 감면된 요금으로 미납요금 부과됨

Q32. 통행료 감면되었는지 어떻게 확인하나(조회는 어디서 하나)?

A32. 통행료 감면 내역은 고속도로 통행료 홈페이지에서 통합복지카드 감면 하이패스 감면내역 조회에서 통행 익일에 조회 가능.
한국도로공사 구간 고속도로 이용 시 휴대폰 위치정보가 출구 영업소 정보와 상이하거나, 휴대폰이 꺼져(OFF) 있어 미 감면된 경우에는 통행 익일에 알림톡이 발송되고 민자고속도로는 익일에 유선 등 별도의 방법으로 고객에게 안내됨

<환급 관련 문의>

Q33. 장애인 통합복지카드A형인 경우 감면통행료 환급계좌는 가족명의 계좌 가능한가?

A33. 본인명의 계좌만 등록 가능. 단, 18세 미만의 경우 휴대폰 명의자와 동일한 명의로 계좌 등록 가능

* 통합복지카드 A형(충전식 선불카드), 통합복지카드 B형(신용, 체크카드)

Q34. 장애인 통합복지카드 A형에서 장애인 통합복지카드 B형으로 변경했는데 이전의 통합복지카드를 사용할 때 발생한 감면 환급액은 어떻게 되는지?

A34. 카드 변경 이전까지 발생한 감면 환급액은 기존의 환급계좌로 사용 익월에 환급되고, 카드 변경 이후에는 카드사로 통행료 청구 시 감면된 금액으로 청구함

Q35. 장애인 통합복지카드 B형에서 장애인 통합복지카드 A형으로 변경했는데 통합복지카드 A형 사용 시 발생한 감면 환급액은 어떻게 되는지?

A35. 통합복지카드 A형으로 변경하시면 감면 환급액을 환급받을 계좌를 등록하여야 사용 익월 15일 이내에 환급됨. 계좌 등록을 하지 않은 경우에는 온라인(고속도로통행료 홈페이지) 및 오프라인(행정복지센터, 보훈지청, 한국도로공사서비스(주) 영업소) 등록 후 사용하여야 함

<서비스 이용 제재>

Q36. 서비스 이용 제재되는 기준 및 방법은?

A36. 등록조건을 충족한 차량과 등록된 휴대폰 위치가 일치하여야 하는 운영기준을 월 3일 이상 위반(민자 포함)*한 경우 익월부터 6개월간 이용정지됨. 단, 일반차로 및 감면단말기 이용 시 통행료 감면은 유지

* (위반유형) 차량번호상이, 통합복지카드 상이, 단말기 상이, 휴대폰 위치정보 위반, '만 18세 미만 아동' 명의의 휴대폰을 보유 하였음에도 법정대리인 휴대폰을 등록한 경우

Q37. 서비스 이용 제재에 대한 이의신청은 어디로 해야되나?

A37. 증빙자료를 첨부하여 이의신청하면 심사 후 제재 해제여부 결정함.
인근 한국도로공사 지역본부 영업팀 검증 담당자로 문의

<기 타>

Q38. 기존 두팔없는 장애인 하이패스를 이용하는 고객은 별도 신청해야 되나?

A38. 시범운영 기간에는 기존방식으로 사용하고 본 운영 도입 시 통합복지카드방식으로 별도 신청하여야함. 대상자들에게는 별도로 공지 할 예정이므로 안내에 따라서 신청하면 됨

Q39. 감면단말기에 통합복지카드를 삽입해서 사용하면 '지문인식기를 연결'하라는 멘트가 계속 발생하는데 멘트를 없앨 수 있는가?

A39. 감면단말기 이용 시 지문인식을 하지 않고 사용하는 것을 방지하기 위하여 기본으로 적용되는 있는 사항으로 멘트 삭제 불가함

Q40. 감면차량에 통합복지카드를 삽입해 놓고 세대원인 비장애인이 미감면으로 하이패스 이용 시 위치정보 위반 발생하는데 제재 대상인지?

A40. 위치정보 월 3회 이상 위반 발생 시 제재 대상이며, 비장애인 운행 시 통합복지카드가 아닌 일반 하이패스카드 이용하여야 함

Q41. 세대 내 장애인이 여러 명이고, 한 대의 차량을 운행할 경우 장애인이 모두 등록 가능한지?

A41. 등록 가능, 통합복지카드 기준으로 등록 대상 관리(차량 중복 가능)

Q42. 비연계 민자고속도로 및 지자체 유료도로는 서비스 언제 시행되는지?

A42. (비연계 민자고속도로) 향후 도입 예정이며, 도입 시기는 진행 중 (지자체 유료도로) 도입 여부 협의 예정