

2015년 항공교통서비스 보고서

제1장 2015년 항공교통서비스 현황

제1절

항공교통이용자 피해 현황





제1장 2015년 항공교통서비스 현황

제1절 항공교통이용자 피해 현황

- ❖ 공정거래위원회는 항공교통이용자의 피해발생 시, 1372 소비자상담센터를 통해 민원을 접수하고, 상담과정에서 피해구제가 필요한 사항은 한국소비자원에 피해구제 접수 신청을 한 뒤 항공교통이용자와 항공사 양 당사자에게 합의 권고하는 과정으로 피해구제를 하고 있음.
- ❖ 2012년 항공 관련 1372 상담 건수는 2,931건이었으나, 2013년 4,599건, 2014년 6,789건, 2015년 8,259건으로 상담 건수가 급증하고 있음.
 - ▶ 2015년 상담건수는 2012년 대비 약 2.8배로 증가하였음.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수는 2012년 396건, 2013년 528건, 2014년 681건, 2015년 900건으로 증가하였음.
 - ▶ 피해구제 접수 건수는 최근 4년간 연평균 약 31.47% 증가하였음.

〈표 1-1〉 한국소비자원 항공교통이용자 불만 및 피해접수 현황

단위 : 건수

| 구분 | 2012년 | 2013년 | 2014년 | 2015년 |
|-------------|-------|--------|--------|--------|
| 상담 건수 | 2,931 | 4,599 | 6,789 | 8,259 |
| 전년대비 증가율(%) | - | 56.91% | 47.62% | 21.65% |
| 피해구제 접수 건수 | 396 | 528 | 681 | 900 |
| 전년대비 증가율(%) | - | 33.33% | 28.98% | 32.16% |

주 : 상담 건수 및 접수 건수는 국적 및 외국적 항공사 합계
 자료 : 한국소비자원 본부(상담 건수) 및 경기지원 주택공산품팀(피해구제 접수 건수)

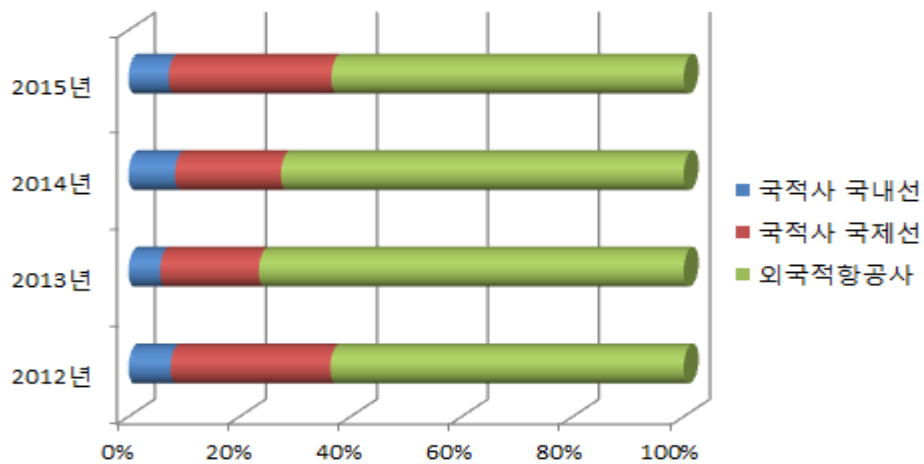
- ❖ 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 피해구제 접수 건수는 2012년 144건, 2013년 124건, 2014년 187건, 2015년 329건으로 2015년 매우 크게 증가한 것을 볼 수 있음.
- ▶ 반면, 외국적항공사의 한국소비자원 피해구제 접수는 국적항공사 국제선의 피해구제 접수 건수 대비 2012년 약 1.75배, 2013년 약 3.26배, 2014년 약 2.64배, 2015년 약 1.74배로 외국적항공사의 접수 건수가 더 높게 나타남.

〈표 1-2〉 4년간 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

| 구분 | 2012년 | | | 2013년 | | | 2014년 | | | 2015년 | | | |
|-----------|-------|-----|-----|-------|-----|-----|-------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|
| | 국내선 | 국제선 | 합계 | 국내선 | 국제선 | 합계 | 국내선 | 국제선 | 합계 | 국내선 | 국제선 | 합계 | |
| 국적 항공사 | FSC | 3 | 55 | 58 | 7 | 31 | 38 | 15 | 44 | 59 | 16 | 116 | 132 |
| | LCC | 27 | 59 | 86 | 23 | 63 | 86 | 42 | 86 | 128 | 49 | 148 | 197 |
| | 계 | 30 | 114 | 144 | 30 | 94 | 124 | 57 | 130 | 187 | 65 | 264 | 329 |
| 외국적항공사 | - | 252 | 252 | - | 404 | 404 | - | 494 | 494 | - | 571 | 571 | |
| 합계 | 30 | 366 | 396 | 30 | 498 | 528 | 57 | 624 | 681 | 65 | 835 | 900 | |

주 : 외국적항공사는 우리나라 취항한 모든 외국적항공사를 말함.
 자료 : 한국소비자원 경기지원 주택공산품팀



〈그림 1-1〉 피해구제 접수 건수 점유율



- ❖ 국내선의 경우, 대한항공, 이스타항공을 제외한 모든 항공사들의 2015년 피해구제 접수 건수는 전년대비 증가하였음.
- ❖ 국제선의 경우, 국적항공사의 2015년 피해구제 접수 합계는 2014년에 비해 134건 증가하였음.
 - ▶ 특히, 제주항공은 2014년 32건에서 2015년 95건으로 전년대비 63건 증가하였음.
 - ▶ 반면, 이스타항공, 진에어는 전년대비 피해구제 접수 건수가 다소 감소하였음.
 - ▶ 대한항공, 아시아나항공은 2015년에 피해구제 접수 건수가 전년대비 각각 42건, 30건 증가하였음.
- ❖ 외국적항공사 피해구제 접수 건수는 유나이티드항공이 전년대비 15건 증가한 반면, 에어아시아엑스는 전년대비 43건 감소하였음.

〈표 1-3〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

| | 국적항공사 | | | 외국적항공사 | | |
|-----|--------|-------|-------|----------|-------|-------|
| | 구분 | 2014년 | 2015년 | 구분 | 2014년 | 2015년 |
| 국내선 | 대한항공 | 4 | 3 | 중국남방항공 | 7 | 14 |
| | 아시아나항공 | 11 | 13 | | | |
| | 에어부산 | 6 | 8 | 중국동방항공 | 20 | 10 |
| | 이스타항공 | 21 | 12 | 유나이티드항공 | 1 | 16 |
| | 제주항공 | 5 | 11 | 델타항공 | 10 | 8 |
| | 진에어 | 5 | 8 | | | |
| | 티웨이항공 | 5 | 10 | 루프트한자항공 | 15 | 20 |
| | 계 | 57 | 65 | KLM 항공 | 6 | 3 |
| 국제선 | 대한항공 | 21 | 63 | 세부퍼시픽에어 | 6 | 9 |
| | 아시아나항공 | 23 | 53 | | | |
| | 에어부산 | 6 | 11 | 에어아시아제스트 | 80 | 88 |
| | 이스타항공 | 13 | 10 | 에어아시아 엑스 | 85 | 42 |
| | 제주항공 | 32 | 95 | | | |
| | 진에어 | 30 | 20 | 피치항공 | 20 | 17 |
| | 티웨이항공 | 5 | 12 | | | |
| | 계 | 130 | 264 | 계 | 250 | 227 |

주 : 외국적항공사는 여객수송실적이 높은 6개 대형항공사(중국남방항공, 중국동방항공, 유나이티드항공, 델타항공, 루프트한자항공, KLM 항공)와 4개 저비용항공사(세부퍼시픽, 에어아시아제스트, 에어아시아 엑스, 피치항공)만 포함
 자료 : 한국소비자원 경기지원 주택공산품팀

- ❖ 항공법 제119조의2에서 규정하고 있는 항공교통이용자의 피해 항목 별 2014년, 2015년 피해구제 접수 건수는 <표 1-4>와 같음.
 - ▶ 아래 표에 의하면 국적항공사, 운항실적이 높은 10개 외국적항공사 모두 취소항공권이 대급 환급 지연으로 인한 피해가 제일 높게 나타나고 있으며, 그 다음으로는 지연·결항으로 인한 피해가 높게 나타난 반면, 항공권 초과판매로 인한 피해구제 접수는 2014년 0건, 2015년 1건으로 매우 낮게 나타남.
- ❖ 전체 피해구제율은 2014년 약 42.11%, 2015년 약 42.12%로 나타남.
 - ▶ 2015년의 경우, 피해구제 접수 건수 및 합의 건수가 전체 1건인 항공권 초과 판매로 인한 피해를 제외하면, 위탁수하물 분실 및 파손으로 인한 피해에 대한 구제율이 약 67.74%로 가장 높게, 탑승장·항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 피해가 약 22.22%로 가장 낮게 나타남.
 - ▶ 2014년의 경우, 위탁수하물 분실 및 파손으로 인한 피해가 약 58.33%로 피해 구제율이 가장 높게 나타났으며, 지연·결항으로 인한 피해의 피해구제율이 약 23.01%로 가장 낮았음.



〈표 1-4〉 2014년, 2015년 피해유형별 피해구제 접수 건수 및 합의 건수

단위 : 건수

| 구분 | | 지연 결항으로 인한 피해 | 위탁수 하물 분실 및 파손으로 인한 피해 | 항공권 초과관 매로 인한 피해 | 취소항 공권의 대금환 급 지연으로 인한 피해 | 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공 으로 인한 피해 | 기타 | 합계 |
|-------|-------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------|---|---|--------|----------|
| 2014년 | 국적사 | 54(13) | 17(12) | - | 87(38) | 11(2) | 18(6) | 187(71) |
| | 외항사 10개사 | 59(13) | 7(2) | - | 167(90) | 16(8) | 1(0) | 250(113) |
| | 합계 | 113(26) | 24(14) | - | 254(128) | 27(10) | 19(6) | 437(184) |
| | 피해 구제율 | 23.01% | 58.33% | - | 50.39% | 37.04% | 31.58% | 42.11% |
| 2015년 | 국적사 | 99(25) | 25(20) | 1(1) | 154(63) | 11(4) | 39(15) | 329(128) |
| | 외항사 10개사 | 72(19) | 7(1) | - | 91(53) | 7(0) | 50(29) | 227(102) |
| | 합계 | 171(44) | 32(21) | 1(1) | 245(116) | 18(4) | 89(44) | 556(230) |
| | 피해 구제율 | 25.73% | 65.63% | 100% | 47.35% | 22.22% | 49.44% | 41.37% |

주1 : 외국적항공사는 여객수송실적이 높은 6개 대형항공사(중국남방항공, 중국동방항공, 유나이티드항공, 델타항공, 루프트한자 항공, KLM 항공)와 4개 저비용항공사(세부퍼시픽, 에어아시아제스트, 에어아시아 익스, 피치항공)만 포함

주2 : ()안은 합의 건수

주3 : 피해구제율이란 피해구제 접수 건수 대비 합의 건수

자료 : 한국소비자원 경기지원 주택공산품팀