

2015년 항공교통서비스 보고서

제2장 항공교통이용자 보호제도 현황

제1절

국내 항공교통이용자 보호제도





제2장 항공교통이용자 보호제도 현황

제1절 국내 항공교통이용자 보호제도

1. 항공법

가. 항공교통이용자 보호 조항 개요

- ❖ 우리나라는 <표 2-1>과 같이 2002년 1월 항공기 운항안전법을 통해 항공교통이용자 보호를 위한 관련 조항을 처음으로 명시하였음.
- ❖ 2012년 7월에는 항공법 상 항공교통이용자 보호를 위한 ‘항공교통이용자 보호 제도(제119조의2~제119조의4)’신설을 통해 항공교통이용자의 피해구제를 위한 절차 마련, 지속적인 항공사 및 공항의 서비스 제고 및 국제 경쟁력 강화를 위한 항공교통서비스 평가, 항공교통이용자에게 유용하고 신뢰성 있는 정보 제공을 위한 법적 근거를 마련함.
 - ▶ ‘제119조의4(항공교통이용자를 위한 정보의 제공 등)’는 항공교통이용자에 대한 서비스 향상을 위하여 항공교통서비스 보고서(정보지)를 매년 발간하도록 함.
- ❖ 2013년 8월에는 제120조의2(사업계획의 준수 여부 조사)가 신설되어 항공교통서비스에 관한 이용자 불편을 최소화하기 위하여 국내항공운송사업자 또는 국제항공운송사업자에 대하여 제120조에 따른 사업계획 중 국토교통부령으로 정

하는 운항계획의 준수 여부를 조사할 수 있는 근거를 마련함.

- ▶ 또한 제152조(외국인 국제항공운송사업자에 대한 준용)를 개정함으로써 외국 적항공사도 제120조의2의 조사 대상이 되도록 함.
- ❖ 2014년 1월에는 항공법 상에 제117조(운임 및 요금의 인가 등)제4항 및 제142조(준용 규정)제6항을 신설하여 항공운송사업자, 여행업자가 항공교통이용자가 실제로 부담하여야 하는 금액의 총액을 항공교통이용자에게 미리 알려주도록 함.
- ❖ 2015년 6월에는 제152조를 개정(외국인 국제항공운송사업자에 대한 준용)하여 외국인 국제항공운송사업자도 항공법 제119조의2, 제119조의3, 제119조의4를 준용하도록 함.
- ❖ 2016년 1월에는 제112조의3을 신설하여 항공운송사업자가 운송약관을 정하거나 변경하는 경우 국토교통부장관에게 신고하도록 함.
 - ▶ 또한 항공법 제119조의2를 개정하여, 항공교통사업자가 항공교통이용자의 피해구제 신청을 접수받은 날로부터 14일 이내에 결과를 통지하되, 특별한 사유가 있는 경우 60일까지 연장할 수 있도록 함.
 - ▶ 제119조의5를 신설하여, 국토교통부장관은 항공교통이용자의 피해를 예방하기 위하여 항공교통이용자 보호기준을 고시할 수 있도록 하고, 항공교통사업자는 이를 준수하도록 하는 의무를 부여함.
- ❖ 2016년 3월에는 항공법 제119조의2를 개정하여 항공교통사업자가 항공교통이용자 피해구제에 관한 사항을 정기적으로 국토교통부장관에게 보고하도록 의무를 신설함.
 - ▶ 그 외에도 항공교통서비스 평가 항목에 '항공교통서비스의 안전성' 항목이, 항공교통서비스 보고서의 내용에 항공사별 마일리지 적립 기준 및 사용 기준이 추가됨.
 - ▶ 또한 사업개선명령 항목에 항공교통서비스 평가 결과에 따른 서비스 개선계획 제출 및 이행사항이 추가됨.
 - ▶ 본 개정 내용은 2016년 9월 30일부터 시행 예정임.



〈표 2-1〉 항공교통이용자 보호제도 추진 경위

구분	주요내용
항공기운항 안전법	<p>제7조의2(항공기이용 피해구제절차)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2002.1.26 조항 신설 · 항공운송사업자의 고의·과실로 지연·결항에 대해 소비자보호원에 피해구제 청구 가능 · 항공운송사업자는 공항 내 항공교통이용자 피해구제접수를 위한 접수처를 설치·운영해야 함 · 접수받은 신청서를 5일 이내 소비자보호원에 이송하여 함 · 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등에 대한 면책사유 제시
항공안전 및 보안에 관한 법률	<p>제36조 (항공기이용피해구제)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 내용 동일 · 2002.11.27 범명 변경 · 2012.1.26 항공법에 관련 조항을 신설하고 동법에서 삭제
항공법	<p>제112조의3(운송약관)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2016.1.19. 조항 신설 · 항공운송사업자는 운송약관을 정하거나 개정할 시 국토교통부장관에게 신고
	<p>제117조(운임 및 요금의 인가 등)제4항</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2014.1.14. 조항 신설 · 항공운송사업자는 항공교통이용자가 실제로 부담하여야 하는 금액의 총액을 항공교통이용자에게 제공
	<p>제119조(항공교통이용자를 위한 운송약관 등의 비치)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 1961.6.8. 항공법 제정 시, 항공법 제86조(운임 및 요금의 게시)로 제정 · 정기운송사업자가 운임, 요금 및 운송약관을 영업소와 기타 사업소 내 보기 쉬운 장소에 게시하여 항공교통이용자에게 정보를 제공하고자 함. · 1991.12.14. 항공법 전면 개정 시, 제119조(운송약관등의 비치)로 개정 · 2012.1.26. 항공운송사업자의 피해구제계획 및 피해구제 신청 관계 서류 비치의무 신설
	<p>제119조의2(항공교통이용자 보호 등)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2012.1.26 조항 신설 · 항공안전 및 보안에 관한 법률에 대한 내용을 구체화 · 항공교통사업자는 ‘운송 불이행 및 지연’, ‘수하물 분실 파손’, ‘항공권 초과판매’ 등 항공교통이용자를 피해로부터 보호하기 위한 피해구제

	<p>절차 및 처리계획 수립</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2015.6.22. 외국적항공사 준용 · 2016.1.19. 조항 개정, 항공사에 접수된 피해구제 신청을 14일 이내에 처리·통지하되, 특별한 경우가 있는 경우 신청일로부터 60일로 연장 · 2016.3.29. 조항 개정, 항공사 및 공항운영자는 정기적으로 항공교통이용자 피해구제에 관한 사항을 국토교통부 장관에게 보고
	<p>제119조의3(항공교통서비스 평가)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2012.1.26 조항 신설 · 항공교통이용자의 권익보호를 위하여 항공교통사업자에 대한 서비스 평가 · 2015.6.22. 외국적항공사 준용 · 2016.3.29. 조항 개정, 항공교통서비스 안전성 항목 추가
	<p>제119조의4(항공교통이용자를 위한 정보의 제공 등)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2012.1.26 조항 신설 · 항공교통이용자 보호 및 서비스 촉진을 위한 연단위 서비스 보고서 발간 · 2015.6.22. 외국적항공사 준용 · 2016.3.29. 조항 개정, 항공사별 마일리지 적립 기준 및 사용 기준 추가
	<p>제119조의5(항공교통이용자 보호기준)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2016.1.19 조항 신설 · 항공교통이용자의 피해 예방을 위한 항공교통이용자 보호기준을 고시하고 항공교통사업자들이 이를 준수하도록 의무 부여
	<p>제120조의2(사업계획의 준수 여부 조사)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2013.8.6 조항 신설 · 사업계획 중 운항계획의 준수 여부 조사 · 위반 시 사업개선명령 또는 사업정지 등의 조치
	<p>제122조(사업개선명령)제6호</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2012.126 조항 신설 · 항공교통이용자를 보호하기 위하여 필요한 사항추가
	<p>제122조(사업개선명령)제7호</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2016.3.29 조항 신설 · 항공교통서비스 평가 결과에 따른 서비스 개선계획 제출 및 이행사항 추가



〈표 2-2〉 항공법 중 항공교통이용자 보호 관련 조항

항공법	항공법 시행령	항공법 시행규칙
<p>항공교통이용자를 위한 운송약관 등의 비치(제119조)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 항공교통사업자로 하여금 영업소 또는 잘 보이는 곳에 운임표, 요금표, 운송약관 및 피해구제 신청을 위한 관계 서류를 비치하여 항공교통이용자가 열람할 수 있도록 함 		<p>항공교통이용자를 위한 서류의 비치장소(제288조)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 서류를 비치하여야 하는 장소로 발권대, 공항 안내 데스크, 항공기내, 항공교통사업자의 인터넷 홈페이지로 지정 · 단, 항공기내에는 피해구제 신청 관계 서류만 비치
<p>항공교통이용자 보호 등(제119조의2)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 항공교통사업자는 '운송 불이행 및 지연', '수하물 분실 파손', '항공권 초과판매' 등 항공교통이용자를 피해로부터 보호하기 위한 피해구제 절차 및 처리계획 수립 · 접수된 피해구제 처리가 불가능하거나, 항공교통이용자의 요청이 있을 시 14일 이내에 한국소비자원에 이송 · 단, 특별한 사유가 있는 경우 피해구제를 접수한 날부터 60일 이내에 항공교통이용자에게 결과 통지 가능 		<p>항공교통이용자의 피해유형 등(제288조의2)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락 · 항공사의 사전 고지 없이 소멸된 항공마일리지 · 교통약자 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애 등
<p>항공교통서비스 평가(제119조의3)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 항공교통사업자에 대한 서비스 평가 	<p>항공교통서비스 평가결과의 공표(제46조)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 평가결과 공표는 평가 종료 후 10일 이내에 국토교통부 홈페이지에 게재 	<p>항공교통서비스 평가기준 등(제288조의3)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 평가방법, 평가기간 및 주기, 자료의 수집 등
<p>항공교통이용자를 위한 정보의 제공 등(제119조의4)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 연 단위 항공교통서비스 보고서 발간 		<p>항공교통서비스 보고서 발간 등(제288조의4)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 항공교통서비스 보고서 발간을 위한 항공교통서비스

		발간협의회를 설치·운영 · 항공교통서비스 보고서의 게재
항공교통이용자 보호기준(제119조의5) · 항공교통이용자의 피해 예방 및 신속한 피해 구제를 위한 항공교통이용자 보호기준 마련 · 항공교통사업자는 항공교통이용자 보호기준 준수		

나. 2015년 6월 22일 항공교통이용자 보호 관련 항공법 개정 내용

- ❖ 2015년 6월 22일, 항공교통이용자를 보호하기 위한 피해구제 절차 등의 적용대상에 외국인 국제항공운송사업자가 제외되어 있어 외국적 항공사의 서비스를 이용하는 항공교통이용자이 정신적·물질적 피해를 입을 경우 이를 보호하고 구제하지 못하는 실정이므로, 항공법 개정을 통해 외국적 항공사를 이용하는 항공교통이용자의 불편 해소 및 피해 구제의 법적 근거를 마련함.
 - ▶ 외국인 국제항공운송사업자에 대하여 항공교통이용자 보호 등(제119조의2), 항공교통서비스 평가 등(제119조의3), 항공교통이용자를 위한 정보의 제공 등(제119조의5)에 관한 규정을 준용하도록 함.
 - ▶ 해당 법령은 2016년 6월 23일부터 시행됨.

다. 2016년 1월 19일 항공교통이용자 보호 관련 항공법 개정 내용

- ❖ 2016년 1월 19일, 항공운송사업자가 운송약관을 정하거나 변경하는 경우, 국토교통부장관에게 신고하는 조항을 신설하여 국토교통부가 항공운송사업자의 약관을 수시로 모니터링 할 수 있도록 함.
 - ▶ 운송약관(제112조의3)이 신설 되었으며, 외국인 국제항공사업자도 본 조항을 준용하도록 개정(제152조)하였고, 이를 위반 시 500만원 이하의 과태료를 부과(제182조)하도록 함.



- ❖ 또한 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청을 접수받은 날부터 14일 이내에 결과를 통지하되, 특별한 사유가 있는 경우 60일까지 연장할 수 있도록 함(제119조의2제3항 및 제4항).
- ❖ 국토교통부장관은 항공교통이용자의 피해를 예방하기 위하여 항공교통이용자 보호기준을 고시할 수 있도록 하고 항공교통사업자는 이를 준수하도록 의무를 규정하고 이를 위반하는 경우 500만원 이하의 과태료를 부과함(제119조의5 및 제182조제14호의2 신설).
- ❖ 외국인 국제항공운송사업자가 영업소 등에 운임표, 요금표, 운송약관, 피해구제 계획 및 피해구제신청서류를 비치하도록 함(제152조).
- ❖ 2016년 1월 19일 개정 법령은 2016년 7월 20일부터 시행됨.

라. 2016년 3월 29일 항공교통이용자 보호 관련 항공법 개정 내용

- ❖ 항공교통사업자는 항공교통이용자 피해구제에 관한 사항을 정기적으로 국토교통부장관에게 보고하도록 하고, 국토교통부장관은 관계 중앙행정기관의 장 및 한국소비자원의 장에게 피해구제 관련 자료의 제공을 요청할 수 있도록 함(제119조의2제6항·제7항 및 제183조의2제6호 신설).
- ❖ 항공교통서비스평가항목에 "항공교통서비스의 안전성"을 추가함(제119조의3).
- ❖ 항공교통서비스 보고서 포함 사항에 항공사별 마일리지 적립 기준 및 사용 기준을 추가함(제119조의4제2항제6호 신설).
- ❖ 사업개선명령 항목에 항공교통서비스 평가 결과에 따른 서비스 개선계획 제출 및 이행, 재무구조 개선에 대한 사항을 추가함(제122조제7호·제8호 신설).
- ❖ 2016년 3월 29일 개정 법령은 2016년 9월 30일부터 시행됨.

〈표 2-3〉 항공법 항공교통이용자 보호 관련개정 내용

항목	기존 항공법	개정 내용
제112조의3 (운송약관)	<신 설>	제112조의3(운송약관) · 항공운송사업자가 운송약관을 제·개정 시, 국토교통부장관에게 신고하여야 함
제119조의2 (항공교통이용자 보호 등)	· 접수된 피해구제 신청의 처리가 곤란하거나, 항공교통이용자의 요청이 있을 경우 그 신청을 접수받은 날로부터 14일 이내에 해당 피해구제 신청서를 한국소비자원에 이송	· 피해구제 신청을 접수한 날로부터 14일 이내에 결과를 통지 · 단, 신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우 신청을 접수한 날로부터 60일 이내에 결과를 통지 · 상기 처리기한 내에 처리 곤란하거나 항공교통이용자의 요청이 있을 시, 해당 피해구제 신청서를 한국소비자원에 이송 · 항공교통사업자는 피해구제 신청 현황 및 처리 결과를 정기적으로 국토교통부장관에게 보고 · 국토교통부장관은 한국소비자원에게 항공교통이용자의 피해구제 신청 현황 및 처리 결과 등에 관한 자료를 요청할 수 있음
제119조의3 (항공교통서비스 평가 등)	· 매 2년마다 항공교통사업자에 대한 서비스 평가 실시	· 항공교통서비스 평가 항목 중 항공교통서비스의 안전성 신설
제119조의4 (항공교통서비스 보고서 등)	· 연 단위 항공교통서비스 보고서 발간	· 항공교통서비스 보고서 내용 중 항공운송사업자별 마일리지 적립 및 사용 기준 추가
제119조의5 (항공교통이용자 보호기준)	<신 설>	· 항공교통이용자의 피해를 예방하고 피해구제가 신속·공정하게 처리될 수 있도록 국토교통부장관이 항공교통이용자 보호기준을 고시하도록 함 · 그 내용은 제119조의2제1항 및 항



항목	기존 항공법	개정 내용
		<p>공권 취소·환불 및 변경과 관련된 사항, 항공권 예약·구매·취소·환불·변경 및 탑승과 관련된 정보제공에 관한 사항 등</p> <p>· 항공교통사업자는 항공교통이용자 보호기준을 준수하여야 함(제3항)</p>
<p>제122조 (사업개선 명령)</p>	<p>· 국토교통부장관이 항공교통사업자에게 개선을 명할 수 있음</p> <p>· 항공교통이용자를 보호하기 위하여 필요한 사항(제6호)</p>	<p>· 항공교통서비스 평가 결과에 따른 서비스 개선계획 제출 및 이행을 명할 수 있도록 신설(제7호)</p>
<p>제142조 (준용 규정)</p>	<p>· 항공운송총대리점 및 여행업자가 항공법 일부를 준용하도록 하는 규정</p>	<p>· 항공운송총대리점 및 여행업자가 제119조의5제3항을 추가적으로 준용하도록 함(제3항 및 제6항)</p>
<p>제152조 (외국인 국제항공운송사업자에 대한 준용)</p>	<p>· 외국인 국제항공운송사업자에 대한 준용 규정</p>	<p>· 외국인 국제항공운송사업자가 제112조의3 및 제119조, 제119조의2부터 119조의5까지 준용하도록 함</p>
<p>제182조 (과태료)</p>	<p>· 정한 사항을 위반시 500만원 이하의 과태료 부과</p> <p>· 제119조(운송약관 등 비치) 위반시 해당 조항 적용(제14호)</p>	<p>· 제112조의3(운송약관 신고) 위반시 적용(제13호의2)</p> <p>· 제119조의5제3항(항공교통이용자 보호기준 이행) 위반시 적용(제14호의2)</p> <p>· 제122조제6호(항공교통이용자 보호에 필요한 개선명령) 위반시 적용(제14호의3)</p>
<p>제183조의2 (과태료)</p>	<p>· 정한 사항을 위반시 100만원 이하의 과태료 부과</p>	<p>· 제119조의2제6항(국토교통부장관에게 피해구제 신청 및 처리 관련 사항 정기 보고) 위반시 적용(제6호)</p>

마. 항공교통이용자 보호기준

- ❖ 국토교통부장관은 항공교통이용자의 피해를 예방하기 위하여 항공교통이용자 보호기준을 고시할 수 있도록 하고 항공교통사업자는 이를 준수하도록 의무를 규정하는 내용으로 항공법이 개정(2016.7.20. 시행)됨에 따라 항공교통이용자 보호기준 등 법률에서 위임된 사항과 그 시행을 위하여 필요한 사항을 '항공교통이용자 보호기준'으로 제정하였음.

<표 2-4> 항공교통이용자 보호기준 주요 내용

항목	규정 사항	주요 내용
제4조	· 초과판매로 인한 탑승거부 발생시 배상의무	· 국내출발 항공편에서 항공권 초과판매로 탑승불가자가 발생하는 경우 항공운송사업자 등은 「소비자분쟁해결기준」(공정거래위원회 고시)에 따라 배상
제5조	· 수하물 피해 발생 시 책임한도 임의 경감 금지	· 수하물 분실·파손에 대해 항공사가 국내법 및 국제조약(몬트리올 협약 등) 등의 규정보다 책임한도를 낮추는 것을 금지
제6조	· 항공권 취소·환불·변경 조건 등 안내 명확화	· 항공운송사업자, 여행업자 등은 국내에서 항공권을 판매하는 경우 계약체결 전에 항공교통이용자에게 항공권 취소·환불관련 거래조건을 제공하고 소비자가 쉽게 인지할 수 있도록 글자크기·색상 등을 차별화
제7조	· 이동지역 내 장시간 대기 금지	· 국내공항에서 항공교통이용자를 탑승 시킨 채로 이동지역 내 장시간(국제선 4시간, 국내선 3시간) 지연을 금지 · 이동지역 내 지연시 항공운송사업자 등은 매 30분마다 지연사유, 진전내용 등을 승객들에게 고지하고, 2시간 이상 지연시 음식물 등 지원
8조	· 항공권 판매 후 변경사항 안내	· 항공공운송사업자 등은 국내출발 항공편의 사업계획 변경시 항공권 예약·구매자에 대한 조치계획(대체편, 취소·환불 등)을 국토교통부(지방항공청)에 제출 · 항공운송사업자·여행업자 등은 국내출발 항공편이 30분이상 지연, 결항 등 운항계획 변



항목	규정 사항	주요 내용
		경시 항공권 구매자에게 전화, 문자 등으로 고지
제9조	· 정보제공 의무	<ul style="list-style-type: none"> · 항공운송사업자·여행업자 등은 국내에서 항공권 판매시 수하물 요금, 무료 허용중량(개수)을 고지 등 · 항공운송사업자·여행업자 등은 국내에서 판매하는 공동운항 항공권에 대해 실제 탑승 항공기, 판매사-운항사간 운임차이, 탑승수속카운터 등 정보를 고지 · 항공운송사업자 등은 항공기의 좌석배치(앞뒤 좌석간격, 좌석넓이), 비상구 위치 등 기내 배치도를 인터넷 홈페이지에 게시 · 항공운송사업자 등은 수하물 요금변동 등 수하물 정책변경이 있을 경우 최소 3개월간 인터넷 홈페이지에 게재
제10조	· 서비스 계획수립	· 항공운송사업자 등은 위 내용을 포함하는 항공교통이용자 서비스 계획을 수립하여 인터넷 홈페이지에 게시

2. 상법 항공운송편⁵⁾)

- ❖ 우리나라 항공운송사업은 그동안 비약적인 성장을 하였으나, 항공사고 발생시 항공운송사업과 피해자 간의 책임한계를 명확하게 규명하고 항공교통이용자를 보호할 수 있는 법적 근거가 미비하였음.
- ❖ 이에 따라, 우리나라 '상법'은 '국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약(이하 몬트리올 협약)'을 준용하여 2011년 5월 23일 항공운송편을 신설하였음.
 - ▶ 항공여객 및 물건운송인의 계약, 손해배상책임에 관계된 조문을 신설하여 국민의 신속하고 적정한 피해구제를 도모하고자 함.
- ❖ '몬트리올 협약' 상 책임한도액이 5년마다 인상됨에 따라 2014년 5월 20일 '상

5) 국토교통부(2015), 2014년 항공교통서비스 보고서, p52

법'의 책임한도액도 인상되었으며, 그 내용은 <표 2-5>과 같음.

<표 2-5> 상법 항공운송편 주요내용

주요조항 내용	비고
<p>여객의 사망 또는 상해 손해배상책임 (제905조)</p> <p>- 여객의 사망 또는 신체적 상해 발생시, 11만 3,100SDR⁶⁾(한화 약 1억 78백만 원)까지 운송인 무과실책임, 손해액이 약 11만 3,100SDR을 초과할 경우, 운송인의 과실책임을 지며, 과실이 없음을 증명하면 면책될 수 있음을 규정</p>	몬트리올 협약과 동일
<p>연착에 대한 책임 (제907조)</p> <p>- 운송인이 그 과실이 없음을 증명할 경우, 면책될 수 있으며, 운송인의 책임은 국제여객 1명당 4,694SDR(한화 약 740만원), 국내여객 1명당 1,000SDR(한화 약 157만원)을 한도로 책임을 제한</p>	
<p>수하물 멸실·훼손에 대한 책임 (제910조)</p> <p>- 여객 수하물의 멸실, 훼손, 연착으로 인한 손해에 대해 운송인의 책임 한도액은 여객 1명당 1,131SDR(한화 약 178만원)로 제한</p>	
<p>지상 제3자의 손해에 대한 책임 (제930조) 및 면책사유 (제931조)</p> <p>- 항공기의 추락 또는 항공기로부터 떨어진 물건 등으로 인하여 지상의 제3자 신체 또는 재산상 손해를 입은 경우에 항공기 운항자의 무과실 책임을 규정</p>	몬트리올 협약 해당 사항 없음

3. 소비자기본법⁷⁾

- ❖ 1982년 9월 13일 소비자의 권익을 보호하기 위한 '소비자보호법'이 제정되었으며, 이를 통해 소비자단체를 조직할 수 있게 되었음.
- ❖ 2007년 재정경제부는 3월 28일부터 '소비자기본법 및 동법 시행령 전부 개정안'을 시행하여 '소비자보호법'을 '소비자기본법'으로, '한국소비자보호원'을 '한국소비자원'으로 각각 이름을 바꾸어 소비자가 일방적 보호의 대상이 아니라 자주적 권리자임을 표현하였음.

6) 특별인출권(Special Drawing Right, SDR)이란 국제통화기금이 정의한 국제준비통화로 1SDR은 2016년 7월 20일 기준으로 1,577.27원임.

7) 국토교통부(2015), 2014년 항공교통서비스 보고서, p53



- ▶ 소비자단체소송을 도입하고, 소제기의 당사자요건, 소송허가신청 및 확정판결의 효력 등 소비자단체소송의 요건 및 절차에 관한 규정 신설
- ❖ ‘소비자기본법’은 소비자의 권익을 증진하기 위하여 소비자의 권리와 책무, 국가·지방자치단체 및 사업자의 책무, 소비자단체의 역할과 자유시장경제에서 소비자와 사업자의 관계 등을 규정하여 소비생활의 향상과 국민경제 발전에 이바지함을 목적으로 함.
 - ▶ ‘소비자기본법’은 2008년 8월 20일 시각장애인 소비자를 위한 별도의 표시기준 마련, 사업자가 상품의 용량 등을 변경할 시 변경전후의 사항을 표시하도록 규정, 소비자분쟁조정위원회의 회의운영 효율화를 위한 조정부 제도 도입 및 미비점 개선 등의 내용이 개정되었으며, 이후 2015년까지 개정 사항 없음.
- ❖ 특히, ‘소비자기본법’에는 소비자정책기본계획을 3년마다 수립하고, 전반적인 국가의 소비자 권익 보호를 위한 정책을 수립하도록 규정하고 있음.
 - ▶ 또한 시장 환경 변화에 맞게 한국소비자원의 관할 및 소비자정책에 대한 집행기능을 공정거래위원회로 이관하여 소비자 피해를 신속하고 효율적으로 구제하고자 함.

4. 소비자분쟁해결기준⁸⁾

- ❖ ‘소비자기본법’ 제16조 제2항은 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 대통령령이 정하는 바에 따라 ‘소비자분쟁해결기준’을 제정하도록 규정하고 있음.
 - ▶ 항공교통서비스 이용에 있어서 분쟁의 합의 또는 권고의 기준으로 ‘소비자분쟁해결기준’을 활용하고 있음.
 - ▶ 항공부문 ‘소비자분쟁해결기준’은 국내 또는 국외여객의 위탁수하물 분실·파손, 항공기 지연·결항, 항공권 미사용시 환급, 항공권 분실시 환급 등에 대한 배상기준을 제시하고 있음.

8) 국토교통부(2015), 2014년 항공교통서비스 보고서, p54~57

〈표 2-6〉 국내 항공교통부문 소비자 분쟁해결기준 주요내용

피해유형	배상기준	비고
- 위탁수하물의 분실·파손	· 손해배상(항공운송 약관에 의거 배상)	- 수하물가격신고 후 증가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함
- 운송불이행. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등은 제외	· 체재 필요시 적정숙식비 등 경비부담	
① 대체편이 제공된 경우 - 3시간 이내 대체편 제공시 - 3시간 이후 대체편 제공시 ② 대체편을 제공하지 못한 경우	· 불이행된 해당 구간의 운임의 20% 배상 · 불이행된 해당구간 운임의 30% 배상 · 불이행 해당구간 운임환급 및 해당구간 항공권 또는 교환권 제공	- 확약된 항공편의 운항 취소, 확약된 예약을 예약자 또는 탑승자의 확인을 거치지 않고 예약취소, 초과예약, 확약된 항공권 소유자의 예약 기록 미비
- 운송지연. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등은 제외	· 체재 필요시 적정 숙식비 등 경비부담	- 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함 - 시간은 목적지 도착을 기준으로 함
① 2시간 이상~3시간 이내 운송지연 ② 3시간 이상 운송지연	· 지연된 해당구간 운임의 20% 배상 · 지연된 해당구간 운임의 30% 배상	
- 항공권 미사용 시 환급. 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시		- 취소시한 이내에 예약을 취소하지 않은 경우 위약금을 공제함
① 항공권 전부 미사용시 ② 항공권 일부 사용 시	· 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급 · 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급	



피해유형	배상기준	비고
<p>- 항공권 분실 시 환급조건</p> <hr/> <p>① 대체항공권을 구입하지 않은 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전부 미사용 분실항공권 - 일부사용 분실항공권 <p>② 대체항공권을 구입한 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 지급운임 전액 환불 · 탑승구간 적용운임 공제 후 환급 · 대체항공권 구입금액 환급 	<ul style="list-style-type: none"> - 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상 동의 후 환급함. - 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건

자료 : 2014년 기준 소비자분쟁해결기준(2014년 3월 개정), 한국소비자원

〈표 2-7〉 국제 항공교통부문 소비자 분쟁해결기준 주요내용

피해유형	배상기준	비고
- 위탁수하물의 분실, 파손 등	· 손해배상(항공운송약관에 의거 배상)	- 수하물가격신고 후 증가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함
- 사업자의 고의/과실로 인한 운송불이행(확약된 항공편의 취소, 확약된 예약의 취소, overbooking, no-record). 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등은 제외	· 체재 필요시 적정숙식비 등 경비부담	- 목적지 도착 기준 - 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외 - 보상기준 금액은 최고 한도임 - 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용함 - 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함
① 대체편이 제공된 경우 - 운항 4시간 이내 · 4시간 이내 대체편 제공시 · 4시간 초과 대체편 제공시 - 운항 4시간 초과 · 4시간 이내 대체편 제공시 · 4시간 초과 대체편 제공시	· USD 100 배상 · USD 200 배상 · USD 200 배상 · USD 400 배상	
② 대체편을 제공하지 못한 경우	· 불이행 해당구간 운임환급 및 USD 400 배상	
③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	· 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가능시기를 산정하며 배상	
- 운송지연. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등은 제외	· 체재 필요시 적정숙식비 등 경비부담	
① 2시간 이상~4시간 이내 운송지연	· 지연된 해당구간 운임의 10% 배상	- 목적지 도착 기준
② 4시간 이상 운송지연	· 지연된 해당구간 운임의 20% 배상	
③ 12시간 초과 운송지연	· 지연된 해당구간 운임의 30% 배상	
- 항공권 미사용 시 환급. 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시		- 취소시한 이내에 예약을 취소하지 않은 경우 위약금을 공제, 적용 서비스요금 및



피해유형	배상기준	비고
① 항공권 전부 미사용시 ② 항공권 일부 사용 시	<ul style="list-style-type: none"> · 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급 · 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급 	통신비를 운임에서 공제함
- 항공권 분실 시 환급조건 ① 대체항공권을 구입하지 않은 경우 - 전부 미사용 분실항공권 - 일부사용 분실항공권 ② 대체항공권을 구입한 경우 ③ 분실항공권 재발행	<ul style="list-style-type: none"> · 지급운임 전액 환불 · 탑승구간 적용운임 공제 후 환급 · 대체항공권 구입금액 환급 · 탑승구간을 제외한 미사용구간 항공권 발행 	<ul style="list-style-type: none"> - 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함. - 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건 - 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생 시 배상동의 및 적용서비스요금(재발행수수료) 여객부담 조건

자료 : 2014년 소비자분쟁해결기준(2014년 3월 개정), 한국소비자원