

제3장 항공교통이용자 보호제도

제1절 국내 항공교통이용자 보호제도

1. 항공사업법

- ❖ 기존 항공법은 2017년 3월 30일 항공사업법, 항공안전법, 공항시설법으로 분법 되었으며, 항공교통이용자 보호에 관련된 내용은 항공사업법에서 다루고 있음.
- ❖ 항공사업법 제5장(제61조부터 제65조까지)은 항공교통이용자 보호에 관한 내용을 규정하고 있으며, 이는 국적항공사 및 국내 취항하는 외국적항공사 모두에게 적용됨.
- ❖ 제61조와 제62조의 일부 조항은 항공운송총대리점업자, 여행업자, 항공기사용사업자, 항공기정비업자, 항공기취급업자, 항공기대여업자, 초경량비행장치사용사업자 및 항공기레저스포츠사업자에게도 적용됨.

가. 제61조(항공교통이용자 보호 등)

- ❖ 제61조(항공교통이용자 보호)는 항공교통사업자에게 피해구제 절차 및 처리계획(이하 '피해구제계획')을 수립하도록 하고 있음.
- ❖ 항공교통사업자가 구제하여야 하는 항공교통이용자의 피해 항목은 아래와 같음.
 - ▶ 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연

- ▶ 위탁수하물의 분실·파손
- ▶ 항공권 초과 판매
- ▶ 취소 항공권의 대금환급 지연
- ▶ 탑승위치, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
- ▶ 그 외 국토교통부령으로 정하는 사항
 - 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락
 - 항공사의 사전 고지 없이 발생한 항공마일리지의 소멸
 - 「교통약자의 이용편의 증진법」 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애
- ❖ 단, 기상악화, 안전운항을 위한 정비로서 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접촉관계(불가피한 경우로서 국토교통부령으로 정하는 경우), 그 외 부득이한 사유로 인한 피해에 대하여 항공교통사업자가 불가항력적 피해임을 증명하는 경우에는 제외함.
- ❖ 항공교통사업자는 피해구제계획 내에 아래의 내용을 반드시 포함하여야 함.
 - ▶ 피해구제 접수처의 설치 및 운영에 관한 사항
 - ▶ 피해구제 업무를 담당할 부서 및 담당자의 역할과 임무
 - ▶ 피해구제 처리 절차
 - ▶ 피해구제 신청자에 대하여 처리결과를 안내할 수 있는 정보제공의 방법
- ❖ 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청을 신속·공정하게 처리하여야 하며, 그 신청을 접수한 날부터 14일 이내에 결과를 통지하여야 함.
- ❖ 그러나, 신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우에는 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 결과를 통지하여야 함.
 - ▶ 또한 처리 기한을 60일로 연장한 경우에 항공교통사업자는 통지서에 그 사유를 구체적으로 밝혀야 함.

- ❖ 만일 항공교통사업자가 처리기한 내에 피해구제 신청을 처리가 곤란하거나, 항공교통이용자의 요청이 있는 경우에는 그 피해구제 신청서를 한국소비자원에 이송하여야 함.
- ❖ 또한 국토교통부장관은 항공교통이용자의 피해를 예방하고 피해구제가 신속·공정하게 이루어질 수 있도록 항공교통이용자 보호기준을 고시할 수 있음.
 - ▶ 보호기준의 내용은 항공교통사업자의 피해구제 항목 외에 항공권 취소·환불 및 변경과 관련하여 소비자 피해가 발생하는 사항과 항공권 예약·구매·취소·환불·변경 및 탑승에 관련된 정보제공에 관한 사항임.
 - ▶ 현재 국토교통부 고시 '항공교통이용자 보호기준'이 발효되어 적용 중에 있음.

나. 제62조(운송약관 등의 비치 등)

- ❖ 항공운송사업자는 운송약관을 정하여 국토교통부장관에게 신고하여야 함.
 - ▶ 운송약관을 변경하는 경우에도 국토교통부장관에게 신고하여야 함.
- ❖ 항공교통사업자는 운임표, 요금표, 운송약관, 피해구제계획 및 피해구제 신청을 위한 관계 서류를 사업자의 영업소, 인터넷 홈페이지 또는 항공교통이용자가 잘 볼 수 있는 곳에 갖추어 두어야 함.
 - ▶ 다만, 운임표, 요금표, 운송약관은 항공운송사업자만 비치 의무가 있음.
- ❖ 항공운송사업자, 항공운송총대리점업자 및 여행업자는 항공운임 및 요금을 포함하여 항공교통이용자가 실제로 부담하여야 하는 금액의 총액을 쉽게 알 수 있도록 정보를 제공하여야 함.

다. 제63조(항공교통서비스 평가 등) 및 제64조(항공교통이용자를 위한 정보의 제공 등)

- ❖ 국토교통부장관은 공공복리의 증진과 항공교통이용자의 권익보호를 위하여 항공교통사업자가 제공하는 항공교통서비스에 대한 평가를 시행할 수 있음.
- ❖ 국토교통부장관은 항공교통이용자 보호 및 항공교통서비스의 촉진을 위하여 항공교통서비스에 관한 보고서를 연 단위로 발간하고, 항공교통이용자에게 제

공함.

<표 3-1> 항공사업법 중 항공교통이용자 보호 관련 조항

항공사업법	항공사업법 시행령	항공사업법 시행규칙
<p>항공교통이용자 보호 등(제61조)</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 60 이내에 항공교통이용자에게 결과 통지 가능 · 항공교통이용자의 피해 예방 및 신속한 피해 구제를 위한 항공교통이용자 보호기준 마련 · 항공교통사업자는 항공교통이용자 보호기준 준수 		<p>항공교통이용자의 피해유형 등(제64조)</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>운송약관 등의 비치 등(제62조)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 항공운송사업자가 운송약관을 제·개정 시, 국토교통부장관에게 신고하여야 함 · 항공교통사업자로 하여금 영업소 또는 잘 보이는 곳에 운임표, 요금표, 운송약관 및 피해구제 신청을 위한 관계 서류를 비치하여 항공교통이용자가 열람할 수 있도록 함 · 항공운송사업자는 항공교통이용자가 실제로 부담하는 금액의 총액을 쉽게 알 수 있도록 정보를 제공해야 함 		<p>항공교통이용자를 위한 서류의 비치장소(제66조)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 서류를 비치하여야 하는 장소로 발권대, 공항 안내 데스크, 항공기내로 지정 · 단, 항공기내에는 외국인 국제항공운송사업자는 제외함

항공사업법	항공사업법 시행령	항공사업법 시행규칙
항공교통서비스 평가 등(제63조) · 항공교통사업자에 대한 서비스 평가	항공교통서비스 평가결과 공표(제26조) · 평가결과 공표는 평가 종료 후 10일 이내에 국토교통부 홈페이지에 게재	항공교통서비스 평가기준 등(제68조) · 평가방법, 평가기간 및 주기, 자료의 수집 등
항공교통이용자를 위한 정보의 제공 등(제64조) · 연 단위 항공교통서비스 보고서 발간		항공교통서비스 보고서 발간 등(제69조) · 항공교통서비스 보고서 발간을 위한 항공교통서비스 발간협의회를 설치·운영 · 항공교통서비스 보고서의 게재

라. 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.

▶ 항공법 폐지로 인하여 현재에는 항공사업법 제61조에 법적 근거가 있음.

〈표 3-2〉 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 규정보

항목	규정 사항	주요 내용
		다 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
제8조	· 항공권 판매 후 변경사항 안내	· 항공운송사업자 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 변경시 항공권 구매자에게 전화, 문자 등으로 고지
제9조	· 정보제공 의무	· 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 항공운송편⁸⁾

- ❖ 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 적절한 피해구제를 도모하고자 함.
- ❖ '몬트리올 협약' 상 책임한도액이 5년마다 인상됨에 따라 2014년 5월 20일 '상법'의 책임한도액도 인상되었으며, 그 내용은 <표 3-3>과 같음.

<표 3-3> 상법 항공운송편 주요내용

주요조항 내용	비고
<p>여객의 사망 또는 상해 손해배상책임 (제905조)</p> <p>- 여객의 사망 또는 신체적 상해 발생시, 11만 3,100SDR⁹⁾(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>	몬트리올 협약 해당 사항

8) 국토교통부(2016), 2015년 항공교통서비스 보고서, p75~p76

주요조항 내용	비고
- 항공기의 추락 또는 항공기로부터 떨어진 물건 등으로 인하여 지상의 제3자 신체 또는 재산상 손해를 입은 경우에 항공기 운항자의 무과실 책임을 규정	없음

3. 소비자기본법¹⁰⁾

- ❖ 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.
 - ▶ 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 개정되었음.
 - ▶ 현행 시행되는 ‘소비자기본법’은 2016년 9월 30일 개정된 것으로, 소비자 피해구제의 실효성을 제고하기 위하여 소비자가 집단분쟁조정을 신청할 수 있도록 하고, 분쟁조정 및 집단분쟁조정의 신청 또는 의뢰에 시효중단의 효력을 부여하여 분쟁조정을 활성화하는 한편, 현행 제도의 운영상 나타난 일부

9) 특별인출권(Special Drawing Right, SDR)이란 국제통화기금이 정한 국제준비통화로 1SDR은 2017년 4월 19일 기준으로 1,683.38원임.

10) 국토교통부(2016), 2015년 항공교통서비스 보고서, p76~p77

미비점을 개선·보완되도록 개정되었음.

- ❖ 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. 소비자분쟁해결기준¹¹⁾

- ❖ ‘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.

〈표 3-4〉 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	- 확약된 항공편의 운항 취소, 확약된 예약을 예약자 또는 탑승자의 확인을 거치지 않고 예약취소, 초과예약, 확약된 항공권 소유자의 예약 기록 미비
① 대체편이 제공된 경우 - 3시간 이내 대체편 제공시 - 3시간 이후 대체편 제공시	· 불이행된 해당 구간의 운임의 20% 배상 · 불이행된 해당구간 운임의	- 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함

11) 국토교통부(2016), 2015년 항공교통서비스 보고서, p77~p81

피해유형	배상기준	비고
② 대체편을 제공하지 못한 경우	30% 배상 · 불이행 해당구간 운임환급 및 해당구간 항공권 또는 교환권 제공	- 시간은 목적지 도착을 기준으로 함
- 운송지연. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등은 제외	· 체제 필요시 적정 숙식비 등 경비부담	
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	· 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급	
② 항공권 일부 사용 시	· 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급	
- 항공권 분실 시 환급조건		- 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
① 대체항공권을 구입하지 않은 경우 - 전부 미사용 분실항공권 - 일부사용 분실항공권	· 지급운임 전액 환불 · 탑승구간 적용운임 공제 후 환급	
② 대체항공권을 구입한 경우	· 대체항공권 구입금액 환급	

〈표 3-5〉 국제 항공교통부문 소비자 분쟁해결기준 주요내용

피해유형	배상기준	비고
- 위탁수하물의 분실, 파손 등	· 손해배상(항공운송약관에 의거 배상)	- 수하물가격신고 후 증가요금을 지급한 경우 신고가격으로

피해유형	배상기준	비고
		배상함
- 운송불이행. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등은 제외	· 체재 필요시 적정숙식비 등 경비부담	- 목적지 도착 기준
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 ② 대체편을 제공하지 못한 경우 ③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	· USD 100 배상 · USD 200 배상 · USD 200 배상 · USD 400 배상 · 불이행 해당구간 운임환급 및 USD 400 배상 · 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가능시기를 산정하며 배상	- 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
- 운송지연. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등은 제외	· 체재 필요시 적정숙식비 등 경비부담	
① 2시간 이상~4시간 이내 운송지연 ② 4시간 이상 운송지연 ③ 12시간 초과 운송지연	· 지연된 해당구간 운임의 10% 배상 · 지연된 해당구간 운임의 20% 배상 · 지연된 해당구간 운임의 30% 배상	- 목적지 도착 기준
- 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 통신비를 운임에서 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	
- 항공권 분실 시 환급조건 ① 대체항공권을 구입하지 않은		- 분실항공권 환급은 항공운송약관에서

피해유형	배상기준	비고
경우 - 전부 미사용 분실항공권 - 일부사용 분실항공권 ② 대체항공권을 구입한 경우 ③ 분실항공권 재발행	· 지급운임 전액 환불 · 탑승구간 적용운임 공제 후 환급 · 대체항공권 구입금액 환급 · 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행	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) 여객부담조건