제3절 피해구제 접수 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.

❖ 항공여객운송서비스 부문으로 1372 소비자상담센터에 접수된 상담 건수는 2017년 3분기 2,688건이었으며, 2018년 3분기에는 3,641건으로 전년대비 약 953건, 약 35.45% 증가하였음.

❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수는 2017년 3분기 300건이었으나, 2018년 3분기 498건으로 전년대비 198건, 약 66% 증가하였음.

➤ 2018년 3분기 한국소비자원에 접수된 항공여객운송서비스 품목 피해구제 접수 총 건수는 498건이나 본 보고서에서는 피신청인이 공항, 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)인 사건 또는 피해유형이 복합인 사건 총 150건은 '그 외'로 분류하고, 나머지 348건에 대해서만 항공사별로 분석하도록 함.

〈표 2-52〉 피해구제 접수 건수

단위 : 건수, %

구분	2016년 3분기	2017년 3분기	2018년 3분기	전년대비 증가율
상담 건수	2,508	2,688	3,641	35.45
피해구제 접수 건수	294	300	498	66.00

주 : 상담 건수 및 접수 건수는 국적 및 외국적 항공사 합계
자료 : 한국소비자원

❖ 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 피해구제 접수 건수는 2017년 3분기 130건이었으나, 2018년 3분기 188건으로 전년대비 58건, 약 44.62% 증가하였음.

➤ 동분기 외국적항공사의 전체 피해구제 접수 건수도 약 33.33%의 증가 추세를 보이고 있음.

❖ 2018년 3분기는 전년도 동분기 대비 피해구제 접수 건수가 급증하였는데, 국적

항공사는 운송 불이행 및 지연에 관한 피해가 많이 접수되었음.

➤ 8월 태풍 솔릭과 시마론으로 인한 결항 이외에도 대한항공은 해당 기간 내 기체 결함으로 인한 정비 지연 피해가 많았으며, 지난 7월 아시아나항공 기내식 대란으로 인한 지연 피해도 접수되었음.

➤ 일본 및 동남아 노선 운항이 활발한 저비용항공사의 경우, 6월 오사카 지역 지진, 8월 필리핀과 오키나와 지역 태풍, 9월 사이 지역 지진 및 태풍 등 천재지변으로 인한 결항 및 지연 피해가 다수 접수되었음.

❖ 외국적항공사 중 필리핀항공과 팬퍼시픽항공은 마닐라 공항의 사고로 인한 공항 폐쇄, 8월 필리핀 지역 태풍으로 인한 운송 불이행 및 지연 피해가 매우 많이 접수되었음.

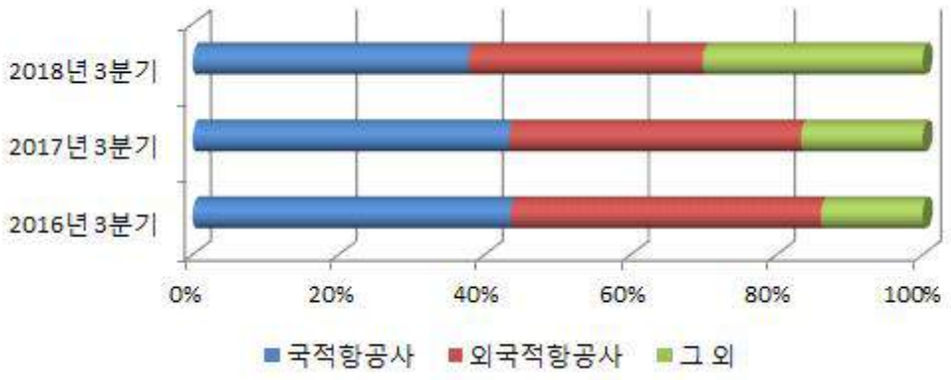
❖ 또한 최근 여행사의 폐업이 잇따르면서, 해당 여행사를 통해 항공권을 구매 후 취소가 원활히 이루어지지 않아 많은 소비자들이 피해를 받고 있는 것으로 나타남.

〈표 2-53〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구 분		2016년 3분기	2017년 3분기	2018년 3분기
국적 항공사	대한항공	22	23	46
	아시아나항공	20	25	40
	에어부산	3	7	5
	에어서울	0	12	14
	이스타항공	19	8	7
	제주항공	42	22	24
	진에어	12	13	28
	티웨이항공	10	20	24
	합계	128	130	188
외국적항공사		125	120	160
그 외		41	50	150
합계		294	300	498

주1 : 외국적항공사는 우리나라 취항한 모든 외국적항공사를 말함.
주2 : '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 공항, 여행사 또는 항공사를 파악하기 어려운 건을 말함
주3 : 중복항공사로 접수된 건은 '그 외' 통계로 집계함
자료 : 한국소비자원



〈그림 2-30〉 국적항공사 및 외국적항공사 피해구제 접수 건수 점유율

❖ 항공사업법 제61조에서 규정하고 있는 항공교통이용자의 피해 항목 별 2016년 3분기, 2017년 3분기, 2018년 3분기 피해구제 접수 건수는 <표 2-54>와 같음.

➤ 아래 표에 의하면 2016년 3분기와 2017년 3분기의 피해구제 접수 건수는 국적항공사, 외국적항공사 모두 취소항공권 대급 환급 지연으로 인한 피해가 제일 많았으며, 그 다음으로 지연·결항으로 인한 피해가 많았음.

➤ 2018년 3분기에는 지연·결항으로 인한 피해가 총 210건으로 취소항공권 대급 환급 지연으로 인한 피해보다 많이 발생하였음.

· 대한항공의 경우 기체 결함 및 정비로 인한 지연·결항 피해가 전체 지연·결항으로 인한 피해의 50% 이상으로 나타났으며, 아시아나항공은 7월 기내식 대란으로 인한 스케줄 변경에 따른 피해가 다수 발생하였고, 에어서울은 일부 일본 노선과 홍콩 노선의 운항 감편에 따른 스케줄 조정을 이유로 8~9월 운항을 취소하여 이에 대한 피해 접수가 다수 발생하였음.

· 그 외에도 일본·동남아 노선의 운항 비율이 높은 국내 저비용항공사는 해당 지역의 태풍 및 지진과 같은 천재지변의 영향으로 인한 결항 피해가 발생하였음.

· 외국적항공사도 2018년 3분기에는 지연·결항으로 인한 피해가 총 92건으로 가장 높게 나타났는데, 항공기 사고로 인한 마닐로 공항 폐쇄 및 잦은 천재지변으로 인하여 필리핀 노선의 정시율이 크게 감소했기 때문으로 파악됨.

➤ 2018년 3분기에는 항공사보다 여행사가 처리해주지 않는 취소항공권의 대금 환급으로 인한 피해가 더 많이 접수되었음.

· 이는 국내 여행사의 잇따른 폐업과 팬퍼시픽항공의 자금난으로 취소항공권의 환불이 원

활히 이루어지지 않음에 따라 해당 피해를 호소하는 소비자가 급증한 데 원인이 있음.

· 앞에서 기술에 기술한 동남아·일본 지역의 천재지변으로 인하여 여행을 포기하고 항공권을 취소하였을 때, 과도한 취소수수료 부과로 인한 피해도 다수 접수되었음.

〈표 2-54〉 피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분		운송 불이행 및 지연 피해	위탁 수하물 피해	항공권 초과 판매 피해	항공권 취소 및 환불 피해	항공기 탑승 관련 정보 미제공 피해	기타 피해	합계
2016년 3분기	국적사	30	14	0	64	2	18	128
	외국적 항공사	44	10	0	45	9	17	125
	그 외	0	1	1	25	1	13	41
	합계	74	25	1	134	12	48	294
2017년 3분기	국적사	25	11	1	71	13	9	130
	외국적 항공사	35	6	1	58	10	10	120
	그 외	1	1	0	28	14	6	50
	합계	61	18	2	157	37	25	300
2018년 3분기	국적사	106	13	0	49	0	20	188
	외국적 항공사	92	9	0	43	4	12	160
	그 외	12	0	0	114	1	23	150
	합계	210	22	0	206	5	55	498

주1 : '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 공항, 여행사 또는 항공사를 파악하기 어려운 건을 말함
주2 : 중복항공사로 접수된 건은 '그 외' 통계로 집계함
주3 : 기타란 마일리지 적립 및 소멸, 교통약자 시설 부족으로 인한 탑승장애 등을 말함
자료 : 한국소비자원

❖ 각 항공사별 2018년 한국소비자원에 접수된 유형별 피해구제 접수 건수는 아래 <표 2-55>와 같으며, 해당 표에서는 공항이나 여행사에 대한 피해구제 접수 건수나 중복항공사로 접수된 피해구제 접수 건수는 '그 외'로 분류되어 있음.

〈표 2-55〉 항공사별/피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분		운송 불이행 및 지연 피해	위탁 수하물 피해	항공권 초과 판매 피해	항공권 취소 및 환불 피해	항공기 탑승 관련 정보 미제공 피해	기타 피해	합계
국적 항공사	대한항공	31	3	0	7	0	5	46
	아시아나 항공	28	1	0	7	0	4	40
	에어부산	1	0	0	4	0	0	5
	에어서울	7	0	0	4	0	3	14
	이스타항공	5	0	0	2	0	0	7
	제주항공	5	3	0	11	0	5	24
	진에어	16	1	0	9	0	2	28
	티웨이항공	13	5	0	5	0	1	24
외국적 항공사	KLM 네덜란드항공	1	0	0	0	0	0	1
	LOT폴란드 항공	0	0	0	1	0	0	1
	MIAT 몽골항공	1	0	0	0	0	0	1
	가루다 인도네시아 항공	5	1	0	0	0	0	6
	뉴질랜드항공	0	0	0	1	0	0	1
	델타항공	2	0	0	1	0	0	3
	루프트한자 항공	1	0	0	6	0	1	8
	말레이시아 항공	2	0	0	0	2	0	4
	베트남항공	3	0	0	1	0	0	4
	비엣젯항공	1	0	0	2	0	1	4
	세부퍼시픽공	1	0	0	1	0	0	2
	스카이 앙코르항공	1	0	0	0	0	0	1
	스쿠트항공	1	0	0	0	0	0	1
	싱가포르항공	0	0	0	0	0	1	1
	아메리칸항공	0	0	0	1	0	0	1

구분	운송 불이행 및 지연 피해	위탁 수하물 피해	항공권 초과 판매 피해	항공권 취소 및 환불 피해	항공기 탑승 관련 정보 미제공 피해	기타 피해	합계
아에로 플로트 러시아항공	2	1	0	2	1	1	7
에바항공	0	0	0	1	0	0	1
에어마카오	2	0	0	1	0	0	3
에어아시아 엑스	0	2	0	5	0	1	8
에어인디아	1	0	0	0	0	0	1
에어캐나다	1	0	0	0	0	1	2
에어프랑스		1	0	0	0	0	1
에티오피아 항공	3	0	0	0	0	0	3
영국항공	1	0	0	0	0	0	1
유나이티드 항공	1	0	0	0	0	0	1
일본항공	1	0	0	0	0	0	1
전일본공수	1	0	0	0	0	0	1
중국국제항공		1	0	0	0	0	1
중국남방항공	1	0	0	0	0	0	1
중국동방항공	3	2	0	0	0	2	7
카타르항공	3	0	0	1	0	0	4
캐세이 패시픽항공	2	0	0	0	0	0	2
타이 에어아시아 엑스	0	0	0	3	0	0	3
태국항공	1	0	0	1	0	0	2
팬퍼시픽항공	21	0	0	8	0	0	29
피치항공	5	0	0	2	0	0	7
핀에어	0	0	0	2	0	0	2
필리핀에어 아시아	1	0	0	1	0	1	3
필리핀항공	23	1	0	0	1	3	28
하문항공	0	0	0	1	0	0	1

구분		운송 불이행 및 지연 피해	위탁 수하물 피해	항공권 초과 판매 피해	항공권 취소 및 환불 피해	항공기 탑승 관련 정보 미제공 피해	기타 피해	합계
	하와이안항공	0	0	0	1	0	0	1
그 외		12	0	0	114	1	23	150
합계		210	22	0	206	5	55	498

자료 : 한국소비자원