

## 제2절 피해구제 접수 처리절차

### 1. 항공사 피해구제 접수 처리절차

- ❖ 모든 국적항공사 및 대다수의 항공사는 여객의 불만·피해를 접수하기 위한 접수처를 운영하고 있음.
  - ▶ 항공사에 따라, 전화·우편·방문·전자 우편·홈페이지·서면 등 불만 및 피해 접수 방법이 다양하기 때문에 해당 항공사의 접수처를 알아보아야 함.
  - ▶ 항공사는 접수된 불만 및 피해 요청 건에 대하여 사실 조사 등을 거쳐 이를 처리함.
  - ▶ 외국적항공사의 경우, 본사와의 협의 과정에서 불만 및 피해구제 처리가 지연되는 경우가 있으며, 국내 항공사업법 제61조에서는 최대 60일 이내에 처리되어야 한다고 규정하고 있음.

### 2. 한국소비자원 상담 및 피해구제 접수 처리절차

- ❖ 항공사업법 제61조(항공교통이용자 보호 등)에 의하면 항공운송사업자는 항공교통이용자를 위한 피해구제 절차 및 처리계획을 수립하여야 함.
  - ▶ 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비, 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유를 항공운송사업자가 입증하는 경우에는 예외로 함.
- ❖ 이에 따라, 항공교통이용자는 불만 및 피해 발생 시 항공운송사업자에게 직접 불만 및 피해에 대한 문의와 피해 구제 접수 신청을 할 수 있음.
  - ▶ 공항공사, 1372 소비자상담센터, 국민신문고, 국토교통부 등에서도 민원 신청 및 상담이 이루어지고 있음.
- ❖ 항공운송사업자에게 피해구제 신청이 접수되었으나 처리가 곤란한 사항 또는

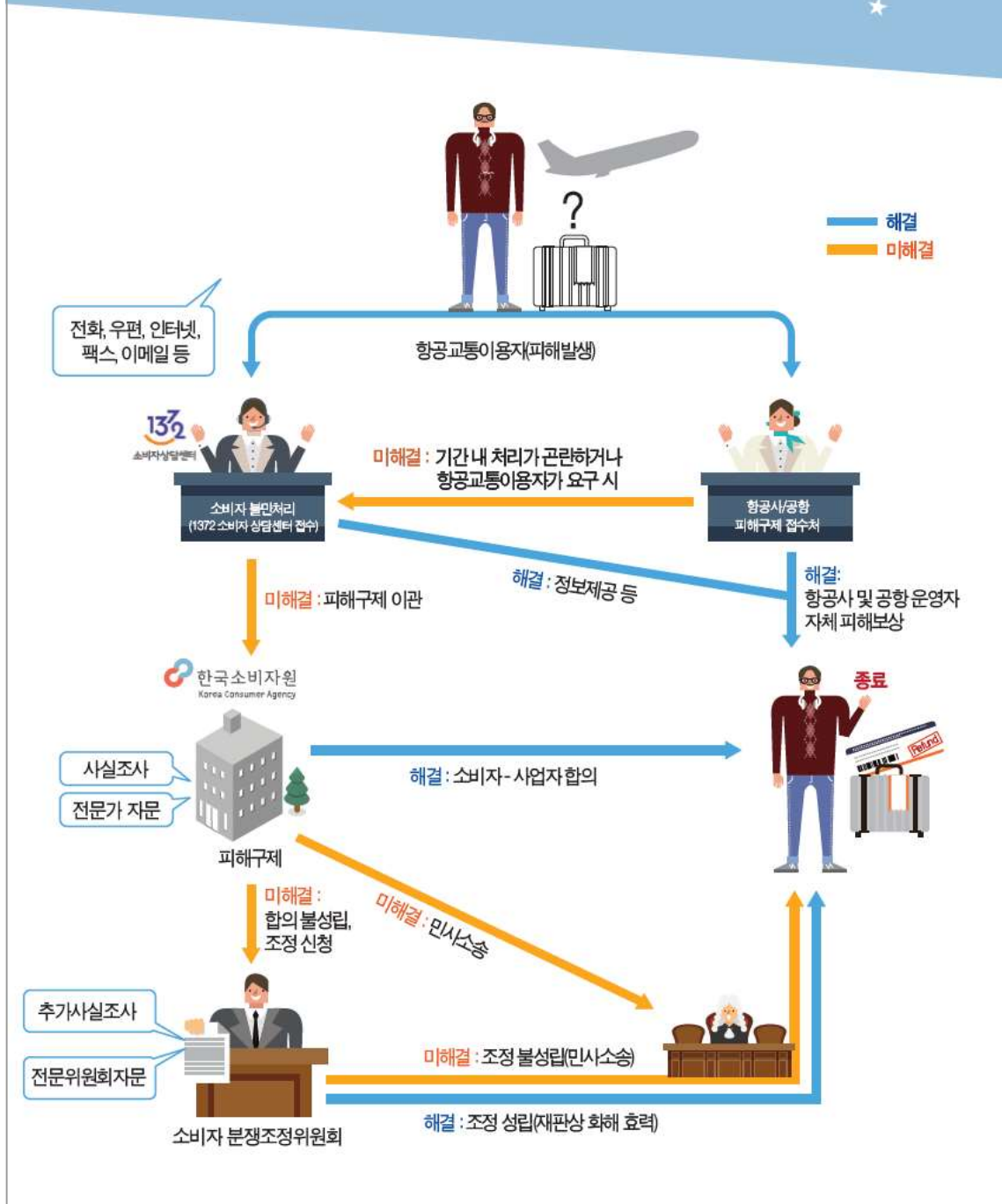
국민신문고에 접수된 구제 신청 민원은 모두 한국소비자원으로 이관됨.

- ▶ 이들은 1372 소비자상담센터에 접수된 사안들과 함께 다뤄지며, 한국소비자원은 1차적으로 항공교통이용자에게 불만 및 피해를 해결할 수 있는 정보를 제공하여 항공운송사업자로부터 자체보상을 받을 수 있도록 유도함.
- ❖ 상담 단계에서 피해보상이 이루어지지 않는 경우, 항공교통이용자는 한국소비자원에 피해 구제 접수를 할 수 있음.
  - ▶ 한국소비자원은 접수된 항공교통이용자의 불만 및 피해에 대하여 사실 조사 및 시험 검사를 실시하며, 이를 통해 항공교통이용자와 항공운송사업자 간의 합의를 이끌어 냄.
- ❖ 피해구제 단계에서 항공교통이용자와 항공운송사업자 간 합의 성립이 되지 않고, 항공교통이용자가 원할 시 조정 신청이 이루어짐.
  - ▶ 소비자 분쟁조정위원회는 추가적인 사실조사와 시험 검사, 전문위원회 자문 및 소비자분쟁해결기준에 따라 조정함.
  - ▶ 조정이 성립되면 조정서를 작성하게 되며, 조정서는 '재판상 화해<sup>11)</sup>'와 동일한 효력이 부여됨.
  - ▶ 조정이 불성립되면 법원의 소송절차(소액 심판제도 등 민사소송)를 통해 해결 가능함.

11) 재판상 화해란 다툼이 있는 양 당사자가, 소송의 계속 중 혹은 제소 전에, 당사자가 처분할 수 있는 소송물에 관한 주장을 서로 양보하여 소송을 종료시키기로 합의하는 것을 말함.

# 항공교통이용자 피해접수 및 처리절차 안내

항공여행 중 발생한 불편, 피해 발생 시 다음과 같은 절차에 의해 처리될 수 있습니다.



〈그림 2-1〉 항공교통이용자 피해접수 및 처리절차