

제3절 항공교통이용자 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.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 항공여객운송서비스 상담 건수 및 피해구제 접수 건수는 피신청인이 항공사뿐만 아니라 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)이거나 국내·국제노선 분류가 불가능한 사건도 포함되어 있음.
- ❖ 항공여객운송서비스 부문으로 1372 소비자상담센터에 2019년 접수된 상담 건수는 2018년 11,276건에서 약 18.83% 감소한 9,153건 임.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 2019년 피해구제 접수 건수는 1,073건으로 전년대비 약 25.3% 감소함.

〈표 2-2〉 상담 및 피해구제 접수 건수

단위 : 건수, %

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
상담 건수	4,599	6,789	8,259	9,920	10,432	11,276	9,153
전년대비 증가율	-	47.62	21.65	20.11	5.16	8.09	-18.83
피해구제 접수 건수	528	681	900	1,262	1,252	1,437	1,073
전년대비 증가율	-	28.98	32.16	40.22	-0.79	14.86	-25.33

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

- ❖ 2019년 항공 전년대비 여객은 약 5% 이상 증가한 반면, 한국소비자원에 접수된 상담건수 및 피해구제 접수 건수가 감소되어 항공여객운송으로 인한 항공소비자의 피해가 전반적으로 줄어든 것으로 판단됨.
- ▶ 이는 불공정한 항공운송 약관 및 과다 취소 위약금을 바로잡고, 항공권 구매 전이나 항공편 이용 과정에서 항공교통이용자가 숙지하여야 할 정보를 항공사

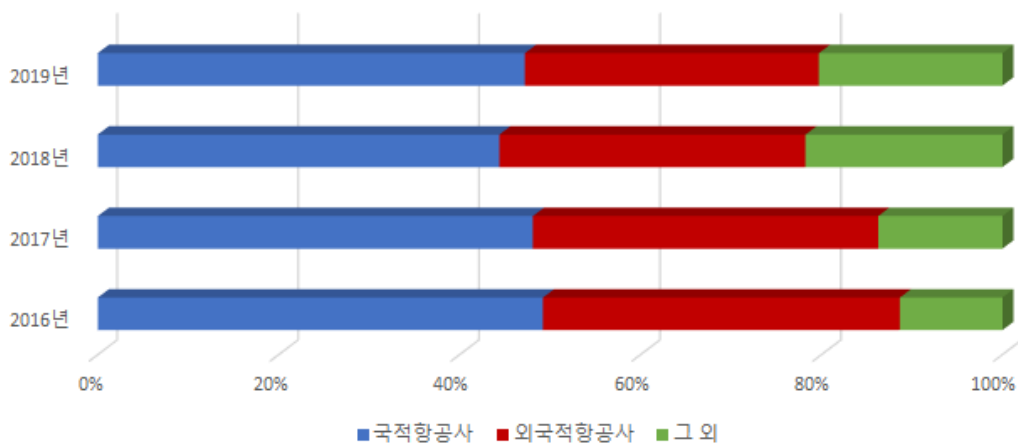
및 여행사가 적극적으로 사전에 제공하도록 하며, 피해가 발생했을 때 피해 유형에 따른 최소한의 배상 범위를 법제화하는 등 정부의 실효적인 정책과 항공사 및 여행사의 적극적인 소비자 보호 노력에 의한 것으로 판단됨.

〈표 2-3〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분		2016년	2017년	2018년	2019년
국적 항공사	대한항공	98	140	153	90
	아시아나항공	110	108	106	93
	에어부산	27	29	23	25
	에어서울	1	37	44	58
	이스타항공	61	41	57	36
	제주항공	196	133	98	100
	진에어	86	51	85	48
	티웨이항공	42	63	72	57
	합계	621	602	638	507
외국적항공사	498	478	486	348	
항공사 합계	1,119	1,080	1,124	855	
그 외	143	172	313	218	
합계	1,262	1,252	1,437	1,073	

주: 1. 외국적항공사는 우리나라 취항한 모든 외국적항공사를 말함.
 2. '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 피신청인이 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)인 경우임
 자료: 한국소비자원



〈그림 2-2〉 피해구제 접수 건수 점유율

- ❖ 항공사별로 보면, 해당 항공사 이용자 백만 명당 피해구제 접수 건수는 에어부산이 3.2건으로 가장 적었고, 대한항공·아시아나항공이 그 뒤를 이었음.
- ❖ 에어서울은 2019년 백만 명당 피해구제 접수 건수가 30.5건으로 가장 많았음.

외국적항공사는 평균 11.6건을 기록하여 국적사 평균 5.4건보다 많았음.

- ❖ 2018년 대비 2019년 피해구제 접수 건수가 약 25.3% 감소함에 따라 대부분 항공사의 이용자 백만 명당 피해구제 접수 건수도 감소하였으나, 에어서울과 에어부산은 각 4.9건, 0.3건 증가하였음.

〈표 2-4〉 해당 항공사 이용자 백만 명당 피해구제 접수 건수

단위: 건/백만명

연도	대한항공	아시아나	에어부산	에어서울	이스타항공	제주항공	진에어	티웨이항공	국적사계	외항사계
2016년	3.6	5.7	4.6	4.7	13.2	22.6	11.2	8.9	8.0	19.4
2017년	5.2	5.6	4.1	45.1	7.4	13.2	5.9	10.1	7.1	19.7
2018년	5.7	5.3	2.9	25.6	9.7	8.2	9.6	10.2	7.1	17.9
2019년	3.3	4.6	3.2	30.5	5.9	7.6	5.5	7.2	5.4	11.6

자료: 한국소비자원

- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 사건을 항공사업법 제61조에서 규정에 따라 분류한 유형별 피해구제 접수 건수는 아래 표와 같음.
- ❖ 2019년 기준, 피해유형별로는 항공권 구매 취소 시 위약금 과다 및 환불 거부 등 취소·환불 위약금 관련 피해가 458건(약 42.7%)으로 가장 많았으며, 운송 불이행·지연 피해가 305건(약 28.4%)으로 2위를 차지함.
- ❖ 2018년 대비 2019년 대부분의 피해유형별 피해구제 접수 건수는 감소하여 운송 불이행 및 지연 약 42.3%, 위탁 수하물 분실·파손·지연 약 12.8%, 항공권 구매 취소·환불 위약금 관련 피해 약 18.1% 감소하였음.
 - ▶ 가장 큰 폭으로 감속한 운송 불이행 및 지연의 경우, 2018년 대비 2019년 기상악화 건이 적었기 때문인 것으로 분석됨.
 - ▶ 2018년의 경우, 특히 제주공항 대설, 잦은 태풍 등의 기상악화 건이 많았고, 이에 따른 항공기 접속지연 건 등으로 운송 불이행 및 지연 관련 피해구제 접수건수가 많았음.
- ❖ 반면, 정보제공 미흡 건은 전년 대비 약 13건(약 34.2%) 증가하였음.

- ❖ 그 외 항공기 지연·결항이나 항공기 스케줄 변경 시 뒤늦게 안내하거나 탑승 마감시간, 변경된 탑승구 등의 안내가 다소 미흡하게 이루어져 불편함이나 번거로움을 호소하는 경우가 있었음.

〈표 2-5〉 피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분		운송 불이행 및 지연	위탁 수하물 분실, 파손, 지연	정보제공 미흡	항공권 구매 취소 시 위약금과다, 환급거절, 지연	항공권 초과 판매에 따른 피해	기타	합계
2016년	국적사	140	54	11	339	0	78	622
	외국적 항공사	129	39	20	261	1	50	500
	그 외	8	1	15	75	1	40	140
	합계	277	94	46	675	2	168	1,262
2017년	국적사	137	41	32	344	2	51	607
	외국적 항공사	133	32	33	237	8	37	480
	그 외	12	6	30	97	0	20	165
	합계	282	79	95	678	10	108	1,252
2018년	국적사	309	43	9	177	0	100	638
	외국적 항공사	201	35	11	161	0	78	486
	그 외	19	0	18	221	0	55	313
	합계	529	78	38	559	0	233	1,437
2019년	국적사	145	36	20	215	0	91	507
	외국적 항공사	144	27	16	105	0	56	348
	그 외	16	5	15	138	0	44	218
	합계	305	68	51	458	0	191	1,073

주: 1. '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 피신청인이 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)인 경우임
 2. 기타란 마일리지 적립 및 소멸, 교통약자 시설 부족으로 인한 탑승 장애 등을 말함
 3. 2017년의 경우, 여권기간 만료, 비자관련 오안내 등에 해당하는 건들도 정보제공 미흡으로 분류되었음

자료: 한국소비자원

- ❖ 각 국적 항공사별 피해유형별 피해구제 접수 건수는 아래와 같으며, 매년 주로 접수되는 피해구제 유형은 항공권 구매 취소 시 위약금 과다 및 환급 거부 등 취소·환불·위약금 관련 피해였음.
- ▶ 해당 항공사 이용자 피해구제 접수 건수는 에어부산이 매년 약 25~29건으로 가장 낮았음.

- ▶ 반면, 제주항공의 피해구제 접수 건수는 2016년 기준 196건으로 국적항공사 중 가장 피해구제 접수 건수가 많았으나, 2019년 약 절반 수준으로 감소하였음.

〈표 2-6〉 국적항공사별/ 피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분		운송 불이행 및 지연	위탁 수하물 분실, 파손, 지연	정보제공 미흡	항공권 구매 취소 시 위약금과다, 환급거절, 지연	항공권 초과 판매에 따른 피해	기타	합계
대한항공	2016년	25	10	0	51	0	12	98
	2017년	57	8	5	63	0	7	140
	2018년	96	7	0	31	0	19	153
	2019년	34	5	1	23	0	27	90
아시아나항공	2016년	29	6	1	63	0	11	110
	2017년	35	4	6	50	0	13	108
	2018년	66	5	0	20	0	15	106
	2019년	25	5	4	34	0	25	93
에어부산	2016년	7	1	1	13	0	5	27
	2017년	5	2	1	20	0	1	29
	2018년	9	1	0	9	0	4	23
	2019년	9	2	2	11	0	1	25
에어서울	2016년	0	0	0	1	0	0	1
	2017년	1	0	2	33	0	1	37
	2018년	10	1	2	19	0	12	44
	2019년	14	1	2	33	0	8	58
이스타항공	2016년	14	7	0	32	0	8	61
	2017년	8	5	3	23	0	2	41
	2018년	33	4	3	12	0	5	57
	2019년	15	2	1	12	0	6	36
제주항공	2016년	34	13	4	126	0	19	196
	2017년	13	9	9	87	2	18	138
	2018년	25	9	3	34	0	27	98
	2019년	26	6	5	52	0	11	100
진에어	2016년	22	8	2	38	0	16	86
	2017년	9	3	3	34	0	2	51
	2018년	38	6	0	33	0	8	85
	2019년	7	5	4	25	0	7	48
티웨이항공	2016년	9	9	3	15	0	7	43
	2017년	9	10	3	34	0	7	63
	2018년	32	10	1	19	0	10	72
	2019년	15	10	1	25	0	6	57

주: 1. '기타란 마일리지 적립 및 소멸, 교통약자 시설 부족으로 인한 탑승 장애 등을 말함
 2. 2017년의 경우, 여권기간 만료, 비자관련 오안내 등에 해당하는 건들도 정보제공 미흡으로 분류되었음.
 자료: 한국소비자원

❖ 각 외국적 항공사별 2019년 한국소비자원에 접수된 유형별 피해구제 접수 건수는 아래와 같으며, 2019년에 항공권 초과 판매로 인한 피해구제 접수는 접수되지 않았음.

〈표 2-7〉 외국적 항공사별/ 피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분	항공사	운송 불이행 및 지연	위탁 수하물 분실, 파손, 지연	정보제공 미흡	항공권 구매 취소 시 위약금과다, 환급거절, 지연	기타	합계
외국적 항공사	KLM네덜란드항공	0	0	0	3	0	3
	LOT폴란드항공	0	1	0	1	1	3
	MIAT 몽골항공	4	0	0	0	0	4
	가루다인도네시아항공	1	1	0	1	1	4
	델타항공	1	0	1	5	2	9
	로얄브루나이항공	1	0	0	0	0	1
	루프트한자항공	2	0	0	3	4	9
	말레이시아항공	5	1	0	0	1	7
	몽골항공	0	1	0	0	0	1
	뱌부항공	0	0	0	1	0	1
	베트남항공	4	1	0	5	2	12
	비엣젯항공	5	0	2	12	8	27
	산둥항공	1	0	0	0	0	1
	세부퍼시픽항공	3	0	0	1	2	6
	스쿠트타이거항공	0	1	0	0	1	0
	시베리아항공	1	0	0	1	1	3
	싱가포르항공	1	0	0	3	0	4
	아메리칸항공	3	1	1	3	0	8
	아에로플로트러시아항공	2	2	0	0	2	6
	알리탈리아항공	0	0	2	0	2	0
	에미레이트항공	0	0	4	0	4	0
	에바항공	4	0	0	2	0	6
	에어뉴질랜드	0	1	2	2	5	0
	에어마카오항공	0	0	1	1	2	0
	에어아시아(말레이시아)	1	0	0	0	1	2
	에어아시아엑스	1	3	0	4	0	8
	에어인디아	6	0	0	0	0	6
	에어캐나다	3	2	0	3	1	9
	에어타히티누이	1	0	0	0	0	1
	에어프랑스	0	0	2	1	3	0
	에티하드 항공	3	1	0	0	1	5
	영국항공	0	0	3	2	0	5
유나이티드항공	1	0	0	0	0	1	
일본항공	0	0	0	1	0	1	

구분	항공사	운송 불이행 및 지연	위탁 수하물 분실, 파손, 지연	정보제공 미흡	항공권 구매 취소 시 위약금과다, 환급거절, 지연	기타	합계
	전일본공수	1	0	0	0	0	1
	중국국제항공	3	1	1	2	0	7
	중국남방항공	5	0	1	3	2	11
	중국동방항공	13	2	1	2	1	19
	중화항공	0	0	0	1	0	1
	체코항공	1	0	0	1	0	2
	카타르항공	2	1	0	1	1	5
	캐세이퍼시픽항공	2	0	0	4	0	6
	케냐항공	1	0	0	0	0	1
	타이 에어아시아 익스	1	1	2	6	3	13
	타이항공	0	0	0	2	3	5
	터키항공	2	4	0	1	0	7
	팬퍼시픽항공	9	0	0	3	0	12
	폴란드항공	10	0	0	1	0	11
	피치항공	0	0	1	3	2	6
	핀에어	0	0	0	2	5	7
	필리핀에어아시아	3	0	5	2	10	0
	필리핀항공	38	1	1	3	4	47
	하와이안항공	2	0	0	1	2	5
	홍콩항공	0	0	0	2	0	2
	소 계	144	27	16	105	56	348
기	기타	7	1	12	129	41	190
타	중복항공사	9	4	3	9	3	28

주: '기타란 마일리지 적립 및 소멸, 교통약자 시설 부족으로 인한 탑승 장애 등을 말함
 자료: 한국소비자원