

### 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 2020년 접수된 상담 건수는 2019년 9,153건에서 약 82% 증가한 16,663건 임.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 2020년 피해구제 접수 건수는 2,415건으로 전년 대비 약 140% 증가함.

〈표 2-2〉 상담 및 피해구제 접수 건수

단위 : 건수, %

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
상담 건수	6,789	8,259	9,920	10,432	11,276	9,153	16,663
전년 대비 증가율	+47.62	+21.65	+20.11	+5.16	+8.09	-18.83	+82.05
피해구제 접수 건수	681	900	1,262	1,252	1,437	1,073	2,576
전년 대비 증가율	+28.98	+32.16	+40.22	-0.79	+14.86	-25.33	+140.07

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

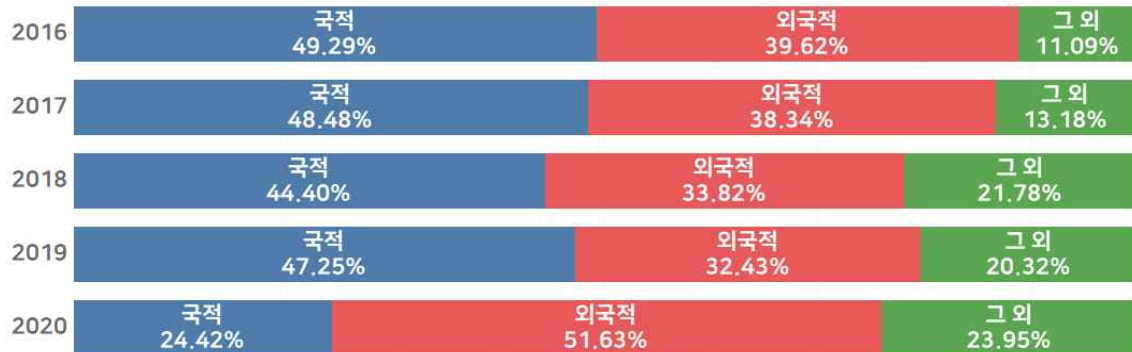
- ❖ 2020년 전년 대비 항공 여객은 약 68% 감소한 반면, 한국소비자원에 접수된 상담건수 및 피해구제 접수 건수는 증가되었음.
- ▶ 코로나19로 인해 목적지 국가에서의 입국금지 등 불가항력에 의한 결항과 여행객의 전염병 감염 우려에 의한 계약해제 사례가 늘면서 재정 악화 또는 책임 회피로 환급 거절, 환급 지연 사례가 늘어난 것으로 판단됨.

〈표 2-3〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	
국적 항공사	대한항공	98	140	153	90	130
	아시아나항공	110	108	106	93	117
	에어부산	27	29	23	25	13
	에어서울	1	37	44	58	30
	이스타항공	61	41	57	36	114
	제주항공	196	133	98	100	122
	진에어	86	51	85	48	51
	티웨이항공	42	63	72	57	52
	합계	621	602	638	507	629
외국적항공사	498	478	486	348	1330	
항공사 합계	1,119	1,080	1,124	855	1,959	
그 외	143	172	313	218	617	
합계	1,262	1,252	1,437	1,073	2,576	

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 1.6건으로 가장 적었고, 에어서울·대한항공·아시아나항공이 그 뒤를 이었음.
- ❖ 이스타항공은 2020년 백만 명당 피해구제 접수 건수가 17.3건으로 가장 많았음. 외국적항공사는 평균 283.3건을 기록하여 국적사 평균 18.1건보다 월등히 많았음. 국제선 운항 대부분이 취소되면서 외국적항공사 이용자가 대폭 감소하였고 운송불이행 및 항공권 취소·환불 관련 피해구제 접수는 늘어난 데에 따름.
- ❖ 2019년 대비 2020년 피해구제 접수 건수가 약 125% 증가함에 따라 대부분 항공

사의 이용자 백만 명당 피해구제 접수 건수도 증가하였고, 에어서울은 24.5건 감소하였으나 코로나19로 인한 운항 횟수 감소의 영향으로 보임.

〈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	19.6
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
2020년	6.8	8.1	1.6	6.0	17.3	14.1	8.4	10.2	18.1	283.3

자료: 한국소비자원

- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 사건을 항공사업법 제61조에서 규정에 따라 분류한 유형별 피해구제 접수 건수는 아래 표와 같음.
- ❖ 2020년 기준, 피해유형별로는 항공권 구매 취소 시 위약금 과다 및 환급 거부 등 취소·환불 위약금 관련 피해가 2,234건(약 86.7%)으로 가장 많았으며, 운송 불이행·지연 피해가 175건(약 6.8%)으로 2위를 차지함.
- ❖ 2019년 대비 2020년에는 대부분의 피해유형별 피해구제 접수 건수가 감소한 반면, 항공권 구매 취소 시 위약금 과다 및 환급 거부 등 취소·환불 위약금 관련 피해는 약 3.87배 늘었음.
  - ▶ 코로나19로 인해 운항 횟수 및 여객 수가 전반적으로 감소함에 따라 운송 불이행 및 지연, 위탁수하물 분실·파손·지연, 정보제공 미흡으로 인한 미탑승, 기타 관련 피해 건수는 감소하였음.
  - ▶ 전세계적 팬데믹 상황에서 입국금지 조치에 따른 결항, 감염 우려 등으로 항공권 계약해제 및 환급 요구가 급증하였으나, 항공사 재정악화로 환급을 거절하거나 지연하는 사례가 늘었음.

〈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
2020년	국적사	102	14	5	438	0	70	629
	외국적 항공사	56	6	4	1,224	1	39	1,330
	그 외	17	2	3	572	0	23	617
	합계	175	22	12	2,234	1	132	2,576

주: 1. '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 피신청인이 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)인 경우임  
 2. '기타' 유형이란 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, 2019년과 2020년에 주로 접수되는 피해구제 유형은 항공권 구매 취소 시 위약금 과다 및

환급 거부 등 취소·환불·위약금 관련 피해였음.

- ▶ 최근 2년 해당 항공사 이용자 피해구제 접수 건수는 에어부산이 가장 낮았음.
- ▶ 2019년 다른 항공사 대비 접수 건수가 적었던 이스타항공은 2020년 코로나19 및 재정 악화로 운항 중단하여 항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급거절, 지연 관련 피해가 다수 발생하였음.
- ▶ 2020년에 항공권 초과 판매로 인한 피해구제 건은 접수되지 않았음.

〈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	기타	합계	
대한항공	2019	34	5	1	23	27	90
	2020	23	1	1	83	22	130
아시아나 항공	2019	25	5	4	34	25	93
	2020	21	3	2	69	22	117
에어부산	2019	9	2	2	11	1	25
	2020	0	0	0	12	1	13
에어서울	2019	14	1	2	33	8	58
	2020	8	1	1	15	5	30
이스타 항공	2019	15	2	1	12	6	36
	2020	2	2	0	107	3	114
제주항공	2019	26	6	5	52	11	100
	2020	28	2	1	83	8	122
진에어	2019	7	5	4	25	7	48
	2020	10	2	0	36	3	51
티웨이 항공	2019	15	10	1	25	6	57
	2020	10	3	0	33	6	52

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

- ❖ 각 외국적 항공사별 2020년 한국소비자원에 접수된 유형별 피해구제 접수 건수는 아래와 같음.

〈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 위약금 과다, 환급거절, 지연	항공권 초과 판매	기타	합계
외국적 항공사	CSA체코항공	0	0	0	34	0	0	34
	KLM네덜란드항공	2	0	0	4	0	0	6
	LOT 폴란드항공	1	0	0	4	0	0	5
	가루다인도네시아항공	0	0	0	217	1	0	218
	남아프리카항공	0	0	0	3	0	0	3
	델타항공	2	0	0	5	0	0	7
	루프트한자항공	0	0	1	15	0	0	16
	말레이시아항공	1	0	0	31	0	1	33
	몽골항공	0	0	0	0	0	1	1
	뱌부항공	0	0	0	39	0	0	39
	베트남항공	2	0	0	14	0	2	18
	보람항공	0	0	0	1	0	0	1
	비엣젯항공	6	1	0	138	0	8	153
	세부퍼시픽항공	1	0	0	33	0	1	35
	스위스항공	0	0	0	1	0	0	1
	스카이양코르항공	0	0	0	1	0	0	1
	스쿠트타이거항공	0	0	0	3	0	0	3
	시베리아항공	0	0	0	9	0	0	9
	싱가포르항공	0	0	0	1	0	0	1
	싱가폴항공	2	0	0	4	0	0	6
	아메리칸항공	0	0	1	1	0	1	3
	아에로멕시코	3	0	0	127	0	0	130
	아에로플로트	0	0	0	51	0	0	51
	알리탈리아항공	0	0	0	3	0	0	3
	알이탈리아항공	1	0	0	2	0	0	3
	에미레이트항공	0	0	0	15	0	5	20
	에바항공	0	0	0	4	0	1	5
	에어뉴질랜드	0	0	0	4	0	0	4
	에어마카오	1	0	0	2	0	0	3
	에어마카오항공	0	0	0	2	0	0	2
	에어아시아	2	1	0	123	0	1	127
	에어아시아 말레이시아	0	1	0	0	0	0	1
	에어아시아말레이시아	0	0	0	1	0	0	1
	에어아시아엑스	1	0	0	4	0	0	5
에어아싱	0	0	0	1	0	0	1	
에어인디아	0	0	0	0	0	1	1	
에어캐나다	4	2	0	75	0	0	81	

구분	항공사	운송 불이행 및 지연	위탁 수하물 분실, 파손, 지연	정보제공 미흡	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급거절, 지연	항공권 초과 판매	기타	합계
	에어프랑스	0	0	0	7	0	0	7
	에티오피아항공	2	0	0	7	0	0	9
	에티하드항공	4	0	1	63	0	1	69
	영국항공	0	0	0	1	0	1	2
	오스트리아항공	0	0	0	3	0	0	3
	우즈베키스탄항공	0	0	0	1	0	0	1
	유나이티드항공	2	0	0	3	0	1	6
	인도항공	0	0	0	0	0	1	1
	일본항공	1	0	0	0	0	1	2
	제주항공	0	0	0	1	0	0	1
	젯스타항공	0	0	0	3	0	1	4
	중국국제항공	0	0	0	6	0	1	7
	중국남방항공	1	0	0	2	0	2	5
	중국동방항공	2	0	0	3	0	1	6
	중화항공	0	0	0	2	0	0	2
	체코항공	0	0	0	2	0	1	3
	카타르항공	0	0	0	17	0	2	19
	캐세이퍼시픽항공	0	0	0	6	0	1	7
	칸타스항공	0	0	0	3	0	0	3
	타이에어아시아엑스	0	0	0	5	0	0	5
	타이항공	0	0	1	36	0	1	38
	터키항공	2	1	0	13	0	0	16
	팬퍼시픽항공	7	0	0	45	0	0	52
	피치항공	0	0	0	1	0	1	2
	핀에어	0	0	0	3	0	0	3
	필리핀에어아시아	1	0	0	1	0	0	2
	필리핀항공	5	0	0	5	0	1	11
	하와이안항공	0	0	0	9	0	0	9
	홍콩익스프레스	0	0	0	3	0	0	3
	홍콩항공	0	0	0	1	0	0	1
그 외	기타	16	2	3	560	0	20	601
	중복	1	0	0	12	0	3	16

주: 1. '기타' 유형이란 마일리지 적립 및 소멸, 교통약자 시설 부족으로 인한 탑승 장애 등을 말함  
 2. 피해구제 접수 건수에 따라, 붉은색은 100건 이상, 분홍색은 20건 이상임.(단, 이용객수가 반영되지 않은 절대적 건수임)  
 자료: 한국소비자원