

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 2021년 접수된 상담 건수는 2020년 16,663건에서 약 82% 감소한 2,950건 임.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 2021년 피해구제 접수 건수는 484건으로 전년 대비 약 81% 감소함.

〈표 2-2〉 상담 및 피해구제 접수 건수

단위 : 건수, %

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
상담 건수	8,259	9,920	10,432	11,276	9,153	16,663	2,950
전년 대비 증가율	+21.65	+20.11	+5.16	+8.09	-18.83	+82.05	-82.30
피해구제 접수 건수	900	1,262	1,252	1,437	1,073	2576	484
전년 대비 증가율	+32.16	+40.22	-0.79	+14.86	-25.33	+140.07	-81.21

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

- ❖ 2021년 전년 대비 항공 여객은 약 7.7% 감소한 반면, 한국소비자원에 접수된 상담건수 및 피해구제 접수 건수는 80% 넘게 감소하였음.
- ▶ 코로나19로 인한 항공권 계약 절대 건수의 감소 및 항공권 구매 취소 시 정형화된 대응으로 상담건수 및 피해구제 접수 건수가 감소한 것으로 판단됨.

- ❖ 국적항공사 피해구제 접수 건수는 2017년부터 2020년까지 평균 약 600건 수준에서 2021년 119건으로 급감하였음
- ❖ 외국적항공사 피해구제 접수 건수는 2020년 1,475건 대비 약 83% 감소한 255건으로 2017~2019년보다 낮은 수준을 보임

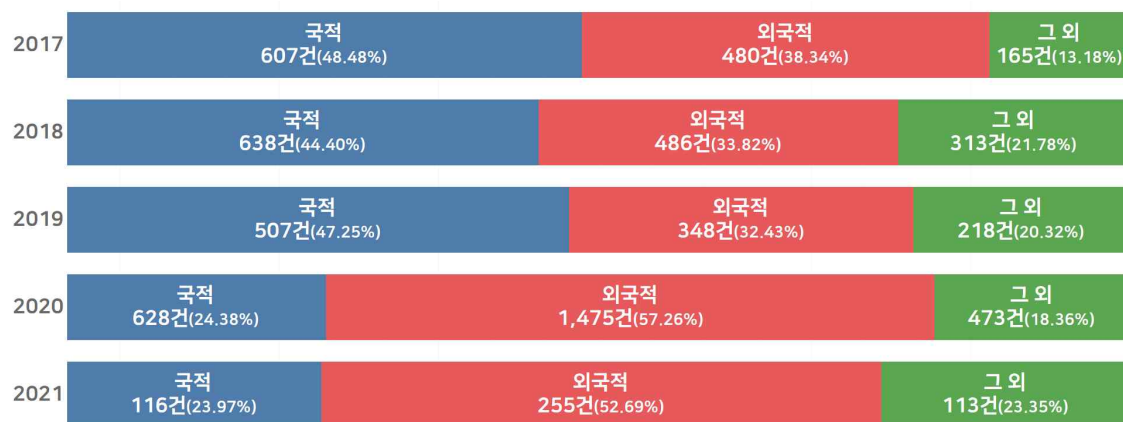
〈표 2-3〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분		2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
국적 항공사	대한항공	140	153	90	128	26
	아시아나항공	108	106	93	117	20
	에어부산	29	23	25	13	7
	에어서울	37	44	58	30	8
	이스타항공	41	57	36	114	6
	제주항공	133	98	100	123	10
	진에어	51	85	48	51	14
	티웨이항공	63	72	57	52	25
	합계	602	638	507	628	116
외국적항공사	478	486	348	1,475	255	
항공사 합계	1,080	1,124	855	2,103	371	
그 외	172	313	218	473	113	
합계	1,252	1,437	1,073	2,576	484	

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

자료: 한국소비자원



〈그림 2-2〉 국적/외국적/그 외 피해구제 접수 건수 및 점유율 추이

- ❖ 항공사별로 보면, 해당 항공사 이용자 백만 명당 피해구제 접수 건수는 제주항공이 1.5건으로 가장 적었고, 에어부산·진에어·아시아나항공이 그 뒤를 이었음.
- ❖ 운항 감소에 따른 이용자 수 감소와 더불어 국적항공사별 피해구제 접수 건수도 크게 감소하였으며, 이에 따라 이용자 백만 명당 피해구제 접수 건수도 전반적으로 감소하였음
- ❖ 외항사의 경우, 피해구제 접수 건수의 감소에 비해 운송실적이 크게 감소하여 백만 명당 피해구제 접수 건수는 여전히 187.0건으로 국적항공사에 비해 높음

〈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
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	16.8	17.6	3.4	25.9	116.3	22.6	11.9	11.3	18.2	314.2
2021년	4.5	3.9	1.6	4.7	-	1.5	2.4	4.8	3.3	187.0

자료: 한국소비자원

- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 사건을 항공사업법 제61조에서 규정에 따라 분류한 유형별 피해구제 접수 건수는 <표 2-5>와 같음.
- ❖ 2021년 기준 피해유형별로는 항공권 구매 취소 시 위약금 과다 및 환불 거부 등 취소·환불 위약금 관련 피해가 407건(약 84.1%)으로 가장 많았으며, 운송불이행·지연 피해가 30건(약 6.2%)으로 2위를 차지함.
- ❖ 2020년 대비 2021년에는 피해유형별 피해구제 접수 건수가 모두 감소하였음
 - ▶ 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.
 - ▶ 팬데믹 상황의 장기화 및 입국금지 조치에 따른 결항, 감염 우려 등으로 항

공권 계약해제 및 환급 요구 사례가 대부분이며, 2020년 운송계약 건에 대한 피해구제 재접수 사례도 다수 확인되었음

<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
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	100	14	5	438	0	71	628
	외국적 항공사	60	8	6	1,358	1	42	1,475
	그 외	15	0	1	437	0	20	473
	합계	175	22	12	2,233	1	133	2,576
2021년	국적사	17	10	6	70	0	13	116
	외국적 항공사	9	2	6	233	0	5	255
	그 외	4	0	2	104	0	3	113
	합계	30	12	14	407	0	21	484

주: 1. '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 피신청인이 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사), 소형항공운송사업자인 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 국적항공사별 피해유형별 피해구제 접수 건수는 <표 2-6>과 같으며, 2020년

과 2021년에 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.
- ▶ 이스타항공은 6건의 피해구제 건수가 접수되었으나 모두 2020년에 체결된 운송계약에 대한 환불지연 또는 환불거절 사례인 것으로 파악되었음.
- ▶ 2021년에 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	정보 제공 미흡	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거절, 지연	항공권 초과 판매	기타	합계	
대한항공	2020	21	1	1	82	-	23	128
	2021	5	2	3	14	-	2	26
아시아나 항공	2020	21	3	2	69	-	22	117
	2021	2	-	2	12	-	4	20
에어부산	2020	-	-	-	12	-	1	13
	2021	1	-	-	6	-	-	7
에어서울	2020	8	1	1	15	-	5	30
	2021	1	2	-	4	-	1	8
이스타 항공	2020	2	2	-	107	-	3	114
	2021	-	-	-	6	-	-	6
제주항공	2020	28	2	1	84	-	8	123
	2021	-	1	-	6	-	3	10
진에어	2020	10	2	-	36	-	3	51
	2021	4	1	-	7	-	2	14
티웨이 항공	2020	10	3	-	33	-	6	52
	2021	4	4	1	15	-	1	25

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

❖ 각 외국적항공사별 2021년 한국소비자원에 접수된 유형별 피해구제 접수 건수는 <표 2-7>과 같음.

▶ 가루다인도네시아항공, 에어아시아, 타이항공에서 항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거절, 환급 지연 사례가 다수 발생하였음.

<표 2-7> 외국적 항공사별/피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분	항공사	운송 불이행 및 지연	위탁 수하물 분실, 파손, 지연	정보공해	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거절, 지연	항공권 초과 판매	기타	합계
외국적 항공사	CSA체코항공	-	-	-	4	-	-	4
	KLM네덜란드항공	1	-	-	1	-	-	2
	LATAM칠레항공	-	-	-	1	-	-	1
	가루다인도네시아항공	1	-	-	55	-	-	56
	델타항공	-	-	-	4	-	-	4
	루프트한자항공	-	-	2	3	-	-	5
	말레이시아항공	-	-	-	3	-	-	3
	뱀부항공	-	-	-	1	-	-	1
	베트남항공	-	-	-	1	-	-	1
	비엠히트항공	-	-	-	14	-	-	14
	세부퍼시픽항공	-	-	-	15	-	-	15
	시베리아항공	-	-	-	2	-	-	2
	싱가폴항공	1	1	1	-	-	-	2
	아메리칸항공	2	-	-	1	-	-	3
	아스타나항공	-	-	-	1	-	-	1
	아에로멕시코	-	-	-	2	-	-	2
	아에로플로트	1	1	-	11	-	-	12
	알리탈리아항공	-	-	-	1	-	-	1
	에미레이트항공	-	-	-	2	-	-	2
	에바항공	-	-	-	1	-	-	1
에어아시아	-	-	-	41	-	-	41	
에어캐나다	-	-	1	5	-	-	6	
에어프랑스	-	-	-	-	-	1	1	
에티오피아항공	-	-	-	1	-	-	1	

구분	항공사	운송 불이행 및 지연	위탁 수하물 분실, 파손, 지연	정보공휴미	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거절, 지연	항공권 초과 판매	기타	합계
	에티하드항공	1	-	1	2	-	1	5
	영국항공	-	-	-	1	-	-	1
	유나이티드항공	-	-	-	5	-	-	5
	일본항공	-	-	-	1	-	-	1
	중국남방항공	-	-	-	1	-	-	1
	중국동방항공	-	-	-	1	-	-	1
	중화항공	-	-	-	1	-	-	1
	카타르항공	-	-	-	5	-	1	6
	캐세이퍼시픽항공	-	-	-	-	-	-	1
	타이어아시아엑스	-	-	-	1	-	-	1
	타이항공	-	-	1	37	-	-	38
	터키항공	2	-	-	1	-	-	3
	팬퍼시픽항공	-	-	-	2	-	-	2
	피지항공	-	-	-	1	-	-	1
	핀에어	-	-	-	1	-	-	1
	필리핀항공	1	-	-	1	-	-	2
	하와이안항공	-	-	-	2	-	2	4
그 외	기타	1	-	2	100	-	2	105
	중복	-	-	-	4	-	1	5

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