

2023년 3분기 항공교통서비스 분기 보고서



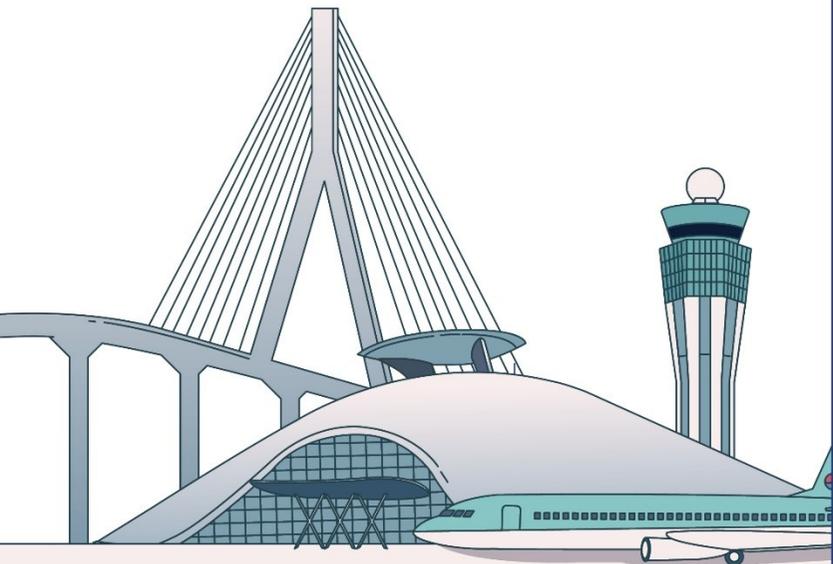
국토교통부



한국교통연구원
THE KOREA TRANSPORT INSTITUTE



항공교통 소식



01 소비자 보호를 위한 항공권 구매 시 고려사항

1. 항공권 비교 선택 시 “총액운임”을 확인 하자

✓ 항공권을 비교·검색 할 때는 실제로 지불해야 하는 **총액운임**(*왕복총액, 편도총액 표기)을 확인해야 합니다.

* 1) 항공운임 및 요금 2) 유류할증료 3) 국내외 공항 시설 사용료 4) 출국납부금(질병퇴치기금, 관광진흥개발기금)
5) 기타 항공교통서비스 이용 비용을 합산한 금액

▪ 일부 항공사 및 여행사는 마케팅 시 순수운임만 제시 하거나 **편도 및 왕복 여부를 미 표기**하여 소비자의 오인을 유도

잘못된 표기 예시



인천 (ICN)- 오사카(KIX)
50,000원



올바른 표기 예시

항공사/여행사 홈페이지 표기가 다를 수 있음

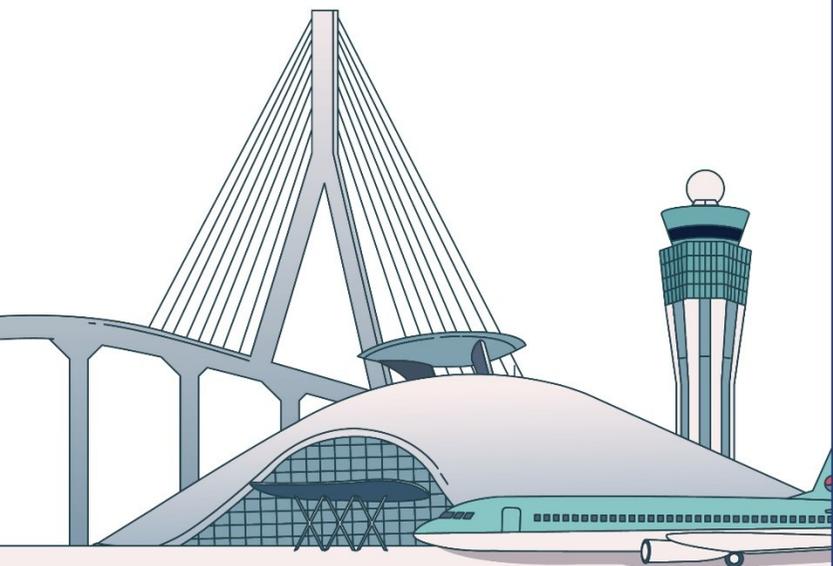


인천 (ICN)- 오사카(KIX) **편도총액**
102,700원 23.11.1.~23.11.20.
유류할증료, 환율 등에 따라 변동 가능
(수하물 별도 구매 필요)

국토교통부는 항공운임 총액에 관한 정보 제공의 준수를 위해 국내외 71개 항공사 홈페이지를 불시 점검(7.19.~7.28.)하여 12곳을 적발 (국적사3곳, 외항사9곳)

✓ 항공운임 정보를 세심하게 살피고, 필요한 경우 항공사 및 여행사 고객센터에 문의 하는 것이 좋습니다.

항공교통 소식



01 소비자 보호를 위한 항공권 구매 시 고려사항

2. 저렴한 항공권이 꼭 좋은 것은 아니다

✔ 땡처리 항공은 저렴한 가격으로 항공권 구매가 가능하나 몇가지 **제약사항*** 이 있을 수 있습니다.

* 1) 일정 및 계약 변경 제한적 2) 서비스 비용 추가 부과 가능성 3) 수수료 과다 가능성

✔ 항공권 구매를 위해 글로벌 OTA이용이 증가하나 **소비자 불만 증가와 피해 해결*어려움**이 있을 수 있습니다.

* 글로벌 OTA 항공권 판매 관련 소비자 불만 건수: '21년 6월 246건 → '22년 6월 483건(96.3% 증가)

☞ 최근 3년 불만 유형: 1) 취소·변경·환불 지연 및 거부 63.0% 2) 위약금·수수료 과다 요구 22.8% 3) 계약 불이행 8.1%

피해 사례

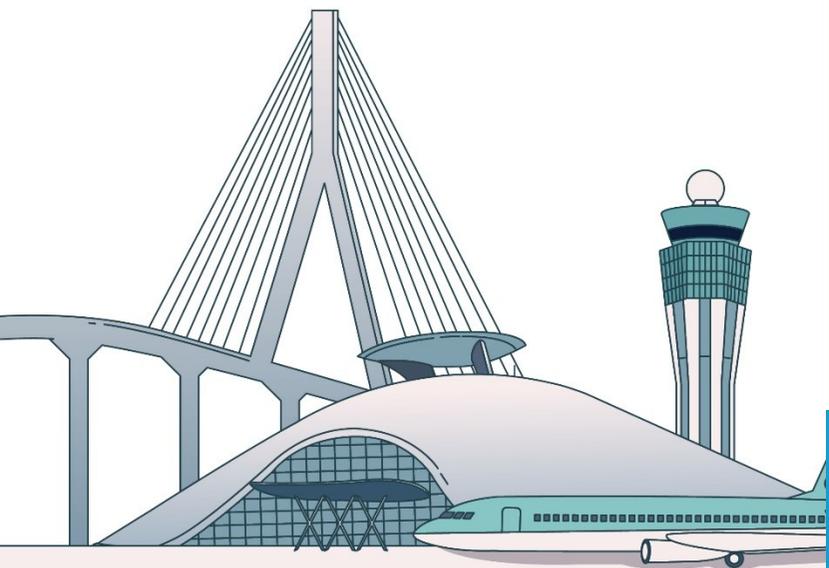
사례 01

- A씨는 '22. 4. 3. △△글로벌 OTA 홈페이지에서 OO항공사의 인천-괘 구간 왕복 항공권 2매를 구입하고 122만원을 지급
- A씨는 괘-인천 일정이 변경되었다는 안내를 항공사로부터 받아 취소를 요청함
- OO 항공사가 전액 환불 처리했다고 A씨에게 알려왔으나 △△여행사는 항공사에서의 환불 처리가 이루어지지 않았으며 환불을 지연함

사례 02

- B씨는 '21. 6. 30. □□글로벌 OTA 홈페이지에서 오사카-인천 구간 편도 항공권 1매를 구입하고, 34만원을 지급
- 이후 □□여행사로 부터 항공권 발권을 실패했다며 환불을 안내받았는데 **최초 결제수단인 신용카드가 아닌 항공사의 크레디트로 환불받게 됨**

항공교통 소식

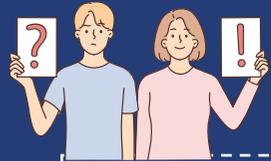


01 소비자 보호를 위한 항공권 구매 시 고려사항

3. “약관”의 주요 항목들은 “꼼꼼히” 살펴 보자

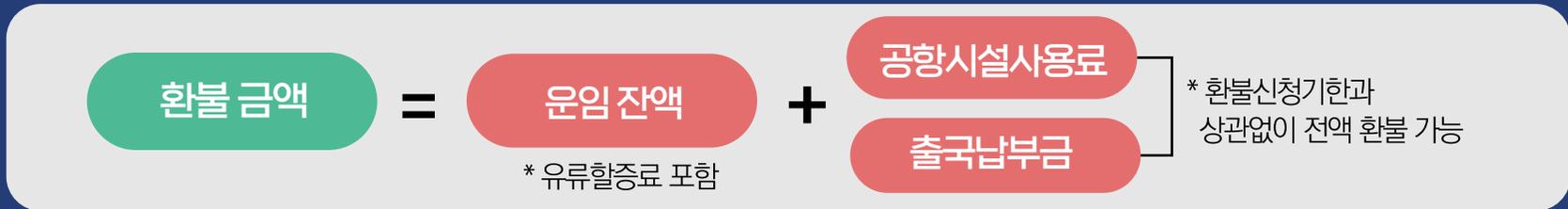
✓ 항공권 예매 과정 시 약관에 필수로 동의 해야 하는 항목은 꼭 확인이 필요합니다.

- 주요 항목: 1) 항공권 변경·취소 및 환불 가능 여부 2) 수수료 면제 및 부과 조건 3) 위탁 수화물 규정 포함 여부 4) 마일리지 적립 등 기타



특히, 비행기를 미 탑승 했더라도 “일부 금액 환불 가능”

- 미 탑승 했더라도 1) 유효기간 내 항공권 일정 변경 가능
2) 환불기한 내 환불 신청 시 환불 수수료 및 환불 위약금 등을 제외한 운임 잔액 등 환불 가능



☞ 항공권 유효기간은 1년, 환불 신청 기한은 1년+α(1개월 등)이며, 환불신청(미탑승 항공권 포함)시 환불 위약금 및 수수료 등 공제 후 환불

- 항공권 유효 기간 및 환불 신청 기한 등 세부적인 문의 사항은 구매처에 확인 필요

피해 발생 시 한국소비자원 피해구제 접수

글로벌 OTA등에서 항공권을 구입한 경우 국제거래 소비자포털로도 도움 요청 가능



항공여객 운송 실적

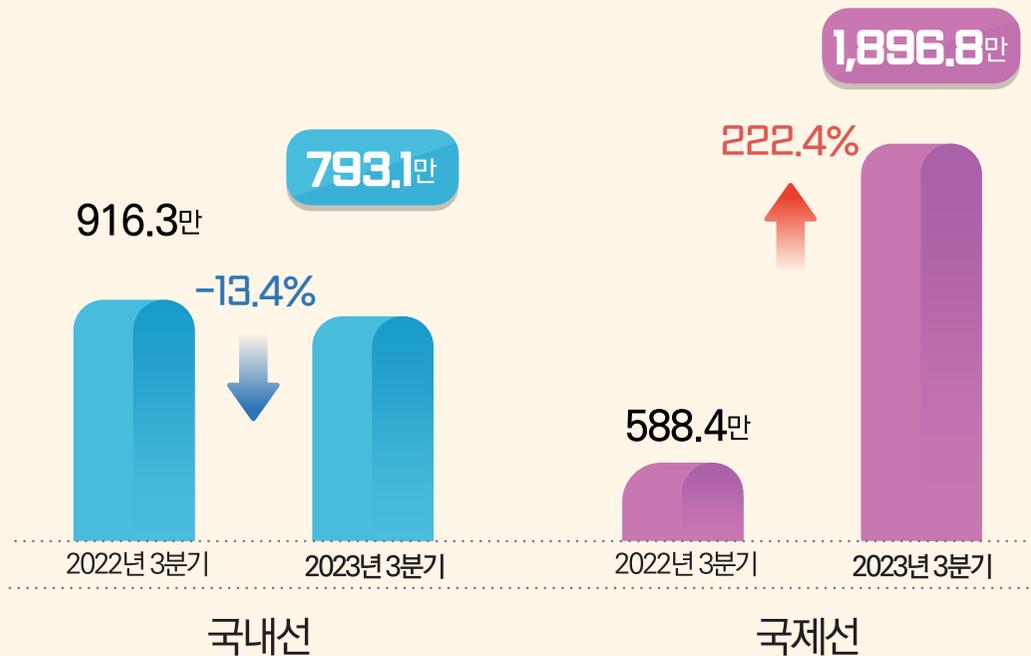


- **전 체** 전체 여객은 약 2,690만 명 으로 전년 동 분기 대비 **11.7%** 증가 **국 제** 약 1,897만 명으로 전년 동 분기 대비 **222.4%** 증가
- **국 내** 약 793만 명으로 전년 동 분기 대비 **13.4%** 감소, 코로나19 이전과 비교 시 **4.7%** 감소

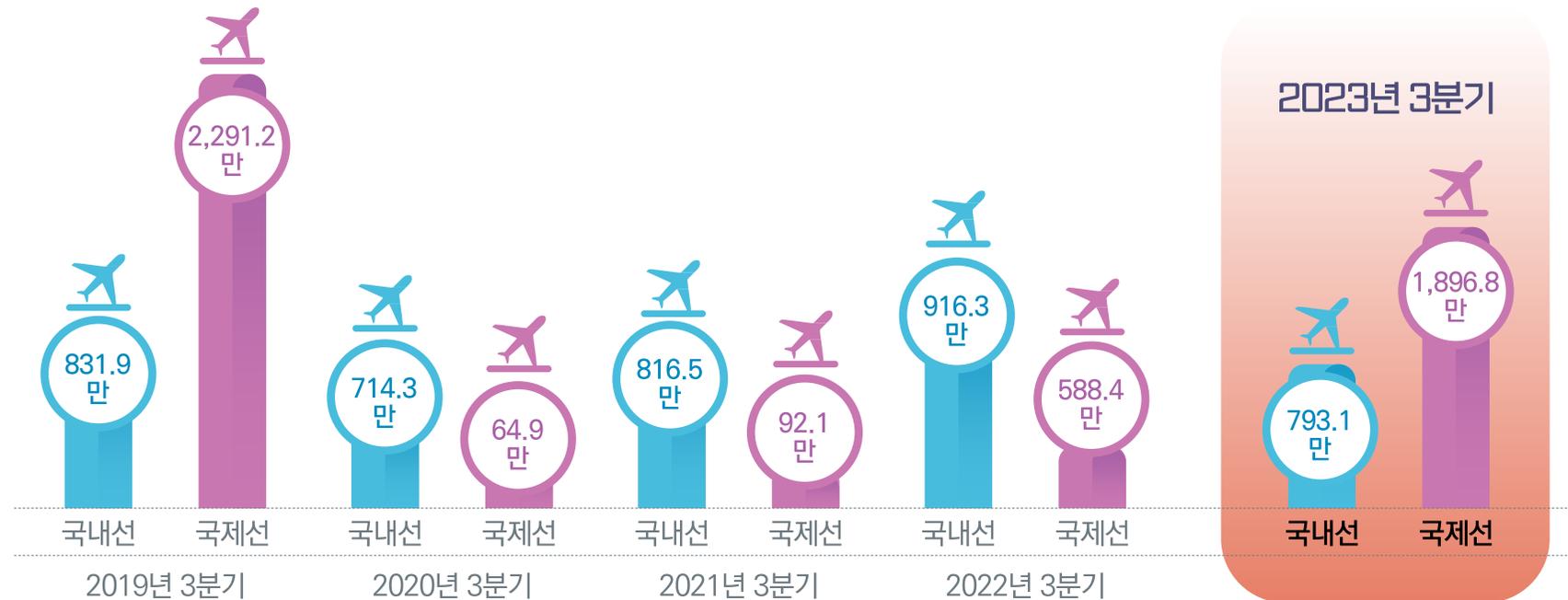
전체 여객 실적

2,689.9만 (명)

(전년 동 분기 대비 11.7% ↑)



- ✓ 국내선 : 국제선 위주 운항 증편, 플라이강원 운항 중단 등으로 하락
- ✓ 국제선 : 코로나19 엔데믹 이후 빠른 여객 회복 추세 (9월 기준 87.1% 회복)





항공여객 운송 실적



- **국내** 대형항공사 34.9%, 저비용항공사 65.1% 비중 (2019년 저비용항공사 비중 57.3%)
- **국제** 국적사와 외항사 점유율은 국적사가 67.9%, 국적항공사 중 저비용항공사가 50.9%를 차지(2019년 비중 43.6%)

(국적) 항공사 실적



국내

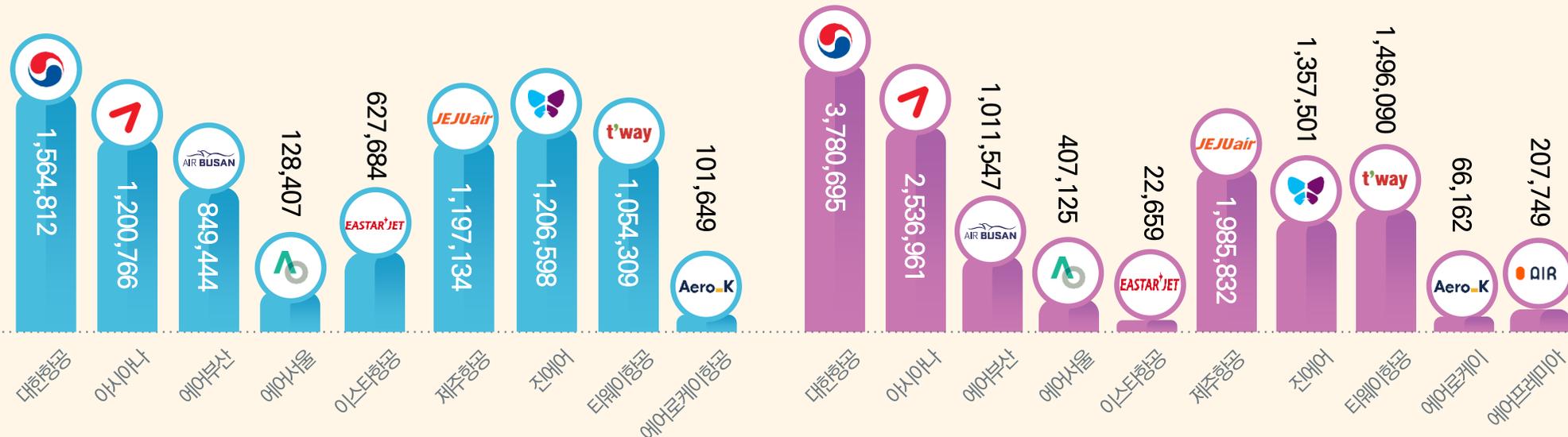
793 만 (명)



국제

1,287 만 (명)
(전체: 1,897만 명)

* 플라이강원 '23.5.20. 부터 운항 중단



국제선 주요 실적

국적사 vs 외항사

대형항공사 vs 저비용항공사

국적사 67.9%

(국적)저비용항공사 50.9%

국적사 1,287만명
중 점유율



외항사 32.1%

(국적)대형항공사 49.1%



항공교통이용자 피해 구제 현황

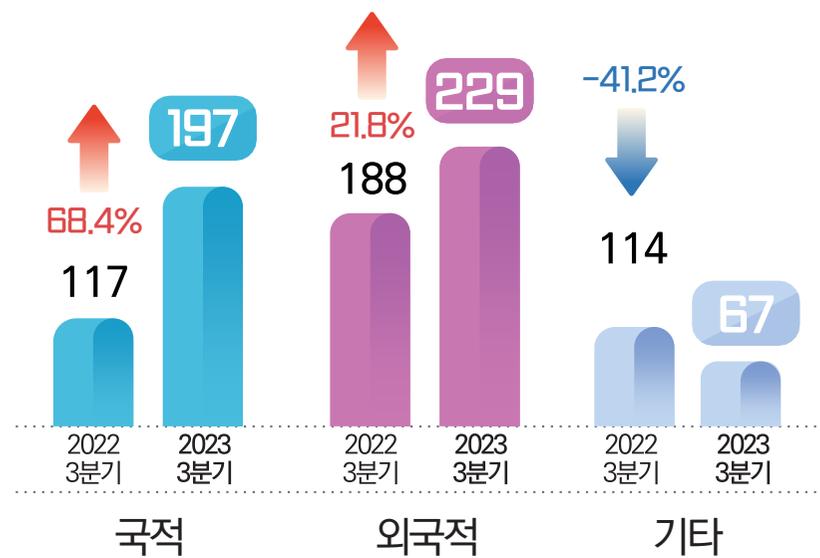


◆ 피해 구제 신청은 **493**건(국적사 197건, 외항사 229건, 기타 67건)으로 전년 동 분기 대비 약 **17.7%** 증가

피해구제 현황 실적

피해구제 접수 (단위:건수)

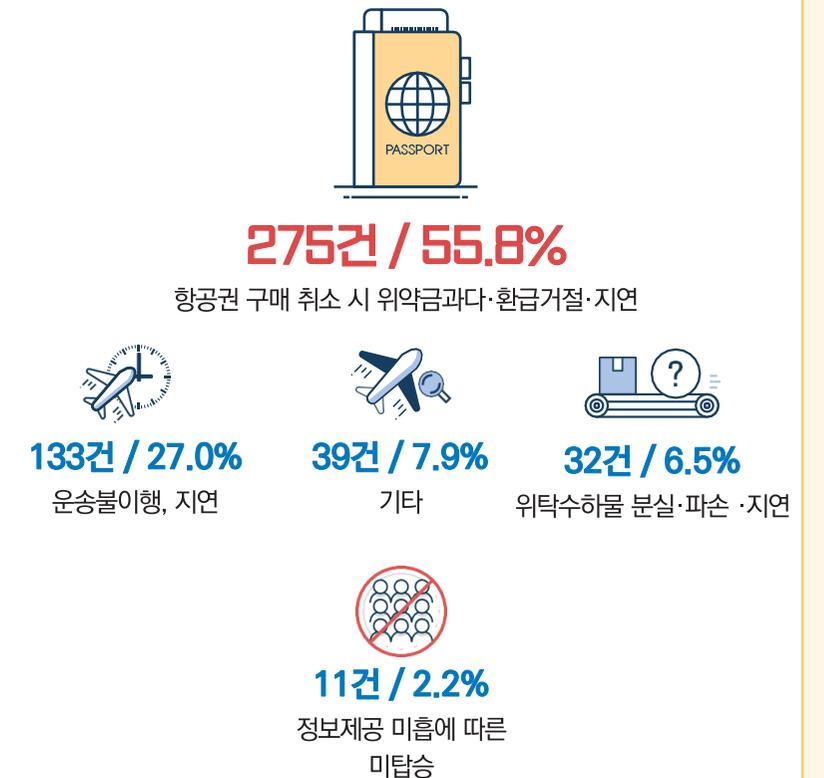
493(건)
(전년 동 분기 대비 **17.7%** ↑)



여객 100만 명당 피해구제 접수 (괄호 안은 전체 신청건수)



유형별 피해구제 접수 (단위: 건)





항공여객 운송 실적

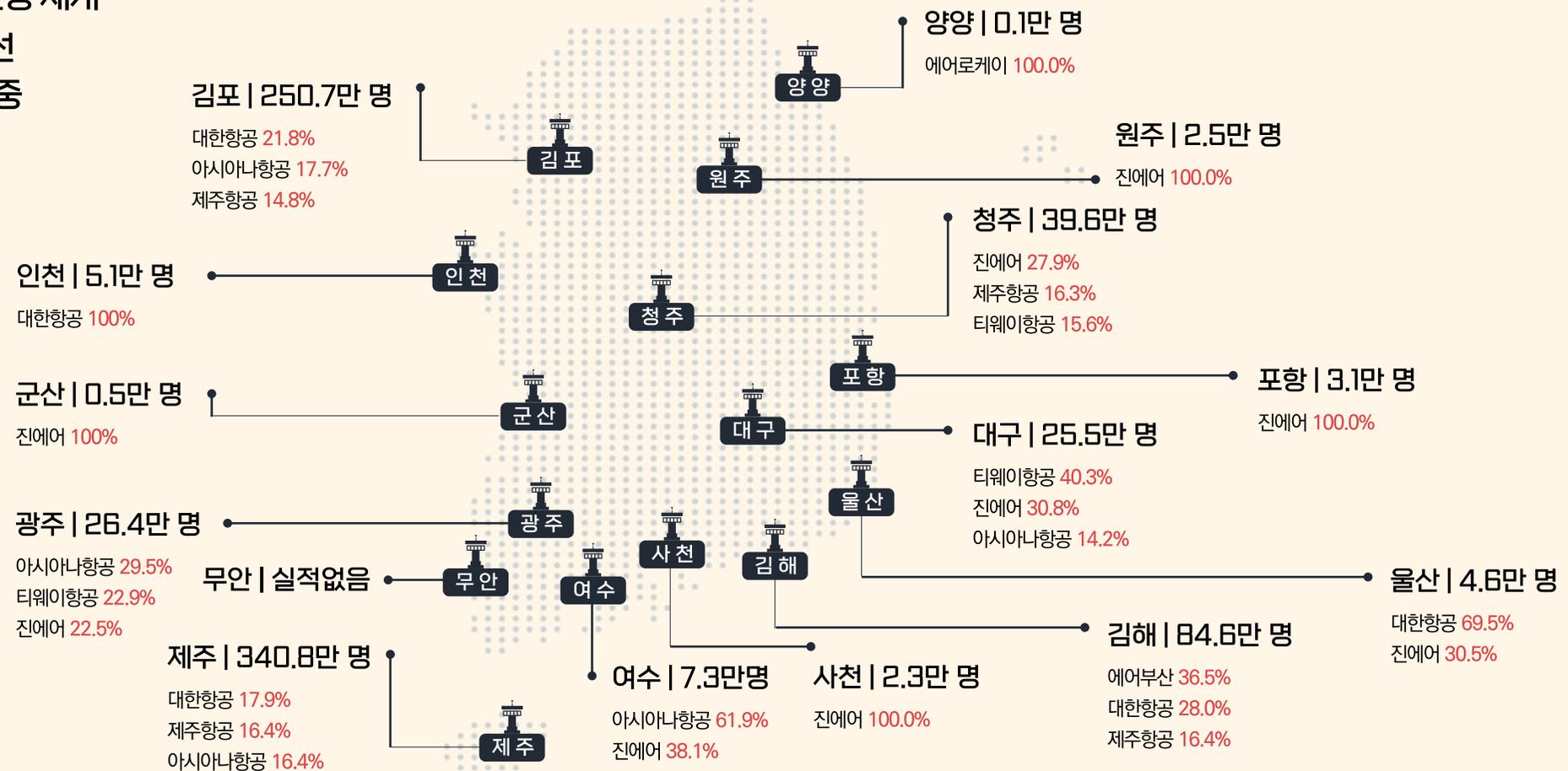


- **국내** 전체 실적은 제주공항 341만명, 김포공항 251만명, 김해공항 85만 명 순이며, 전체 점유율은 저비용 항공사가 높음

공항별 실적



- ✓ 군산공항이 9월 15일부터 운항 재개
- ✓ 하이에어가 8월까지 7개 노선 운항하였으나 9월부터 운휴 중





항공여객 운송 실적

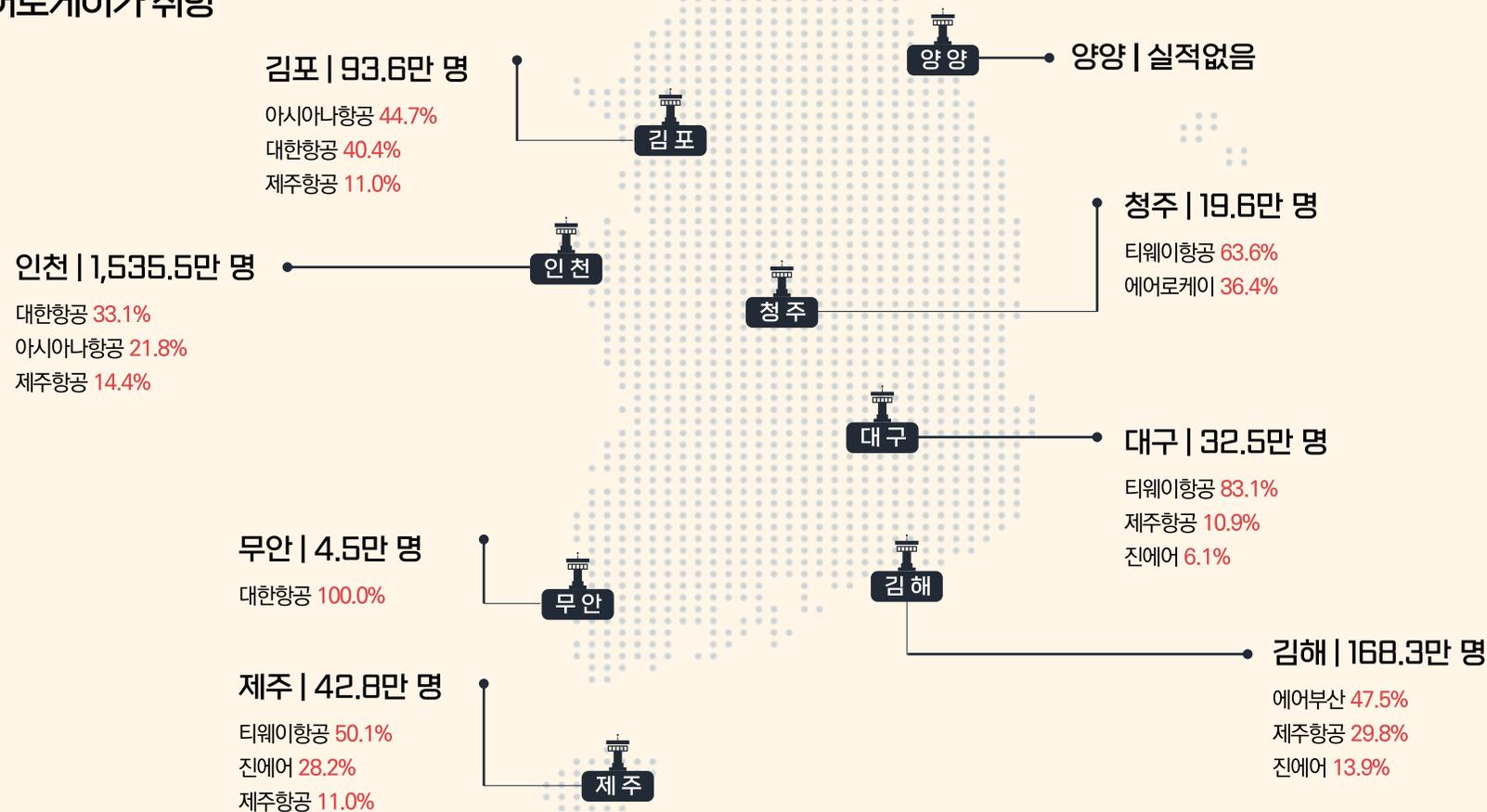


- **국제** 전체 실적은 인천공항 1,536만명, 김해공항 168만명, 김포공항 94만명 공항 순이며, 청주공항은 코로나 이전 수준을 회복
- 지방공항 국제선(일본, 동남아 등) 취항으로 실적 증가 추세, 플라이강원 양양공항 국제노선 운항 중단(5.20.~)

공항별 실적



✓ 청주공항은 19년 대비 (신규항공사) 에어로케이가 취항



'23년 9월 여객 회복 ('19년 대비)

인천 89.3%	대구 69.1%
김포 93.4%	청주 196.2%
김해 79.9%	무안 18.8%
제주 59.5%	





시간 준수율



- **총 합** 전체 시간 준수율은 74.7%이며, 국내선 75.0%, 국제선 74.5%
- **국 내** 대형항공사 79.6%, 저비용 항공사 72.2% (시간 준수율 차이는 '23년 2분기 4.9%p → 7.4%p로 변화)
- **국 제** 국적사 75%, 외항사 73.5% 이며 (국적사) 대형항공사와 저비용항공사는 74.9%, 75%임

시간 준수율

74.7%

75.0%



국내선

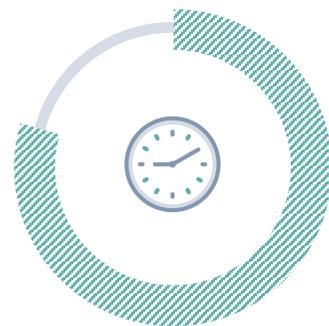
74.5%



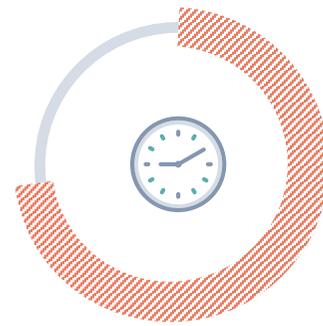
국제선

국내선

대형항공사 vs 저비용항공사



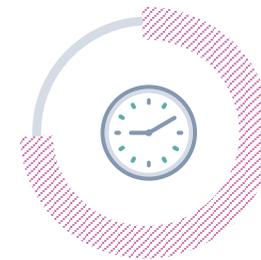
대형항공사
79.6%



저비용항공사
72.2%

국제선

국적사 vs 외항사



국적사
75.0%



외항사
73.5%

대형항공사 vs 저비용항공사



대형항공사
74.9%



저비용항공사
75.0%

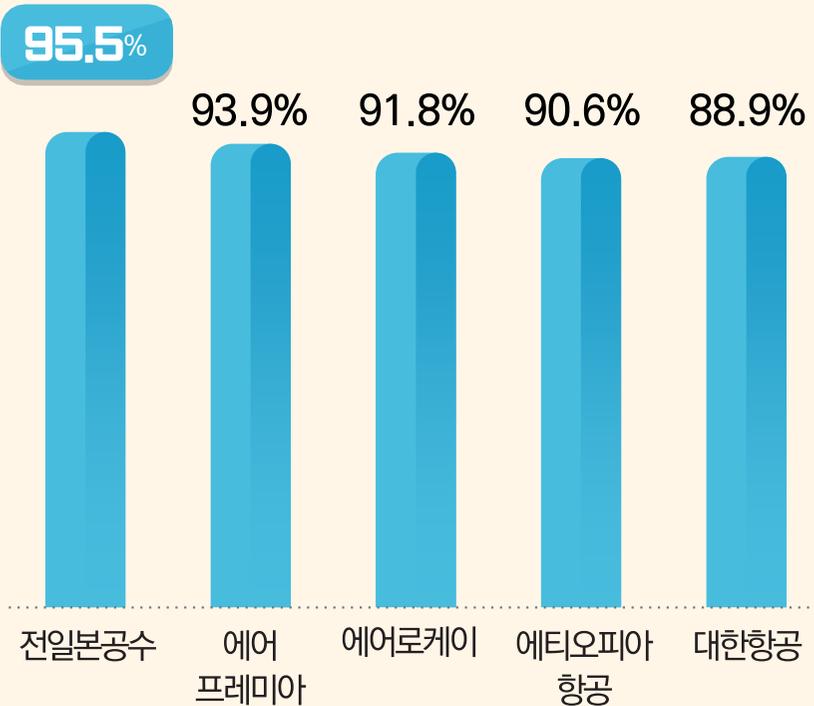


시간 준수율

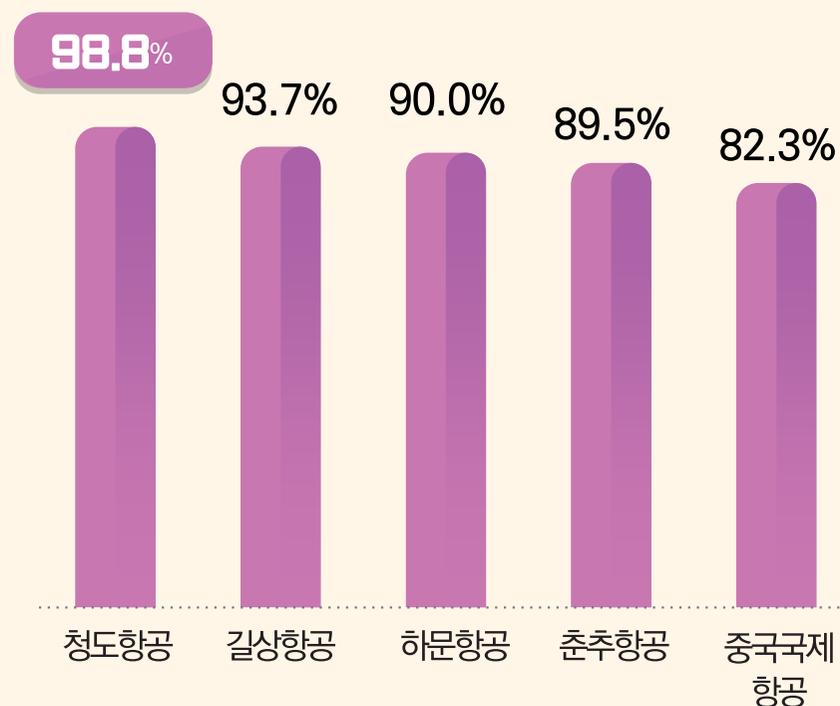


- 주요 국제 노선 TOP 3는 일본, 중국, 베트남이며, 시간준수율은 일본 84.7%, 중국 75.7%, 베트남 58.7%임
- 일본노선은 전일본공수, 에어프레미아, 에어로케이, 중국은 청도항공, 길상항공, 하문항공, 베트남은 뱀부항공, 베트남항공, 에어프레미아순임

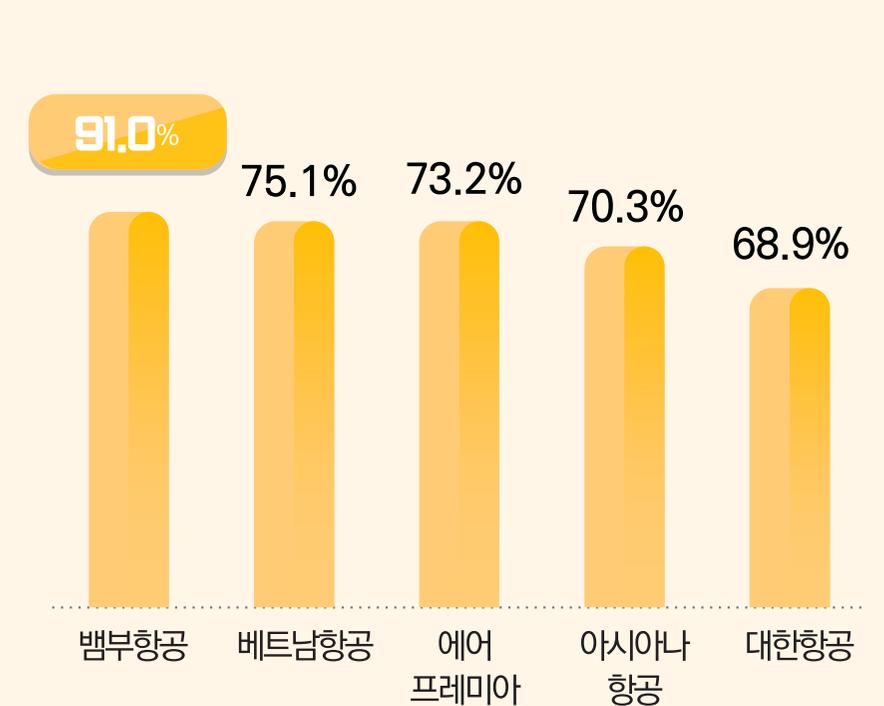
일본



중국



베트남





지연율



- **종합** 전체 지연율은 24.8%이며, 국내선 24.2%, 국제선 25.4%
- **국내** 대형항공사 19.5%, 저비용항공사 27.1% (FSC와 LLC 간 지연율 차이는 '23년 2분기 5.0%p에서 7.6%p로 증가)
- **국제** 2분기(국적사 16.5%, 외항사 17.6%) 대비 전반적으로 지연율이 증가하였음

지연율

24.8%

24.2%

25.4%



국내선



국제선

국내선

국제선

대형항공사 vs 저비용항공사

국적사 vs 외항사

대형항공사 vs 저비용항공사



대형항공사
19.5%



저비용항공사
27.1%



국적사
25.0%



외항사
26.3%



대형항공사
25.1%



저비용항공사
24.9%



결항률

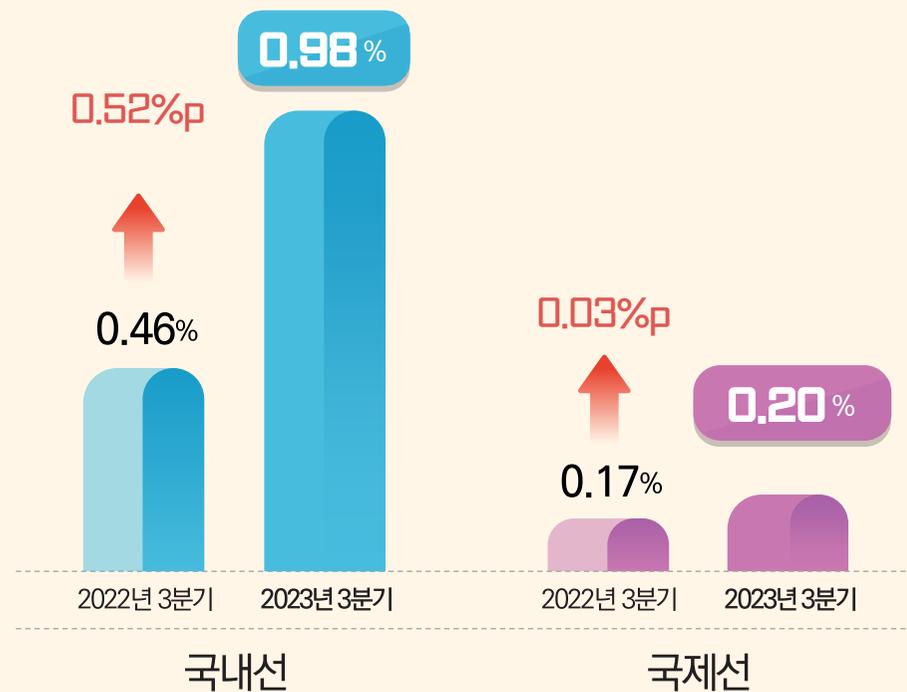


- **총 합** 전체 결항률은 **0.58%**이며, 국내선 **0.98%**(전년 대비 0.52%p 증가), 국제선 **0.20%**(전년 대비 0.03%p 증가)
- **국 내** 대형항공사 **1.01%**, 저비용 항공사 **0.96%**로 0.05%p 차이
- **국 제** 국적사 **0.12%**, 외항사 **0.34%**로 0.22%p 차이, 국적사 대형항공사 **0.08%** 저비용항공사 **0.16%**로 0.08%p 차이

결항률

0.58%

(전년 동 분기 대비 0.19%p ↑)



국내선

국제선

대형항공사 vs 저비용항공사

국적사 vs 외항사

대형항공사 vs 저비용항공사

0.05%p 차이



0.22%p 차이



0.08%p 차이





지연 및 결항 사유



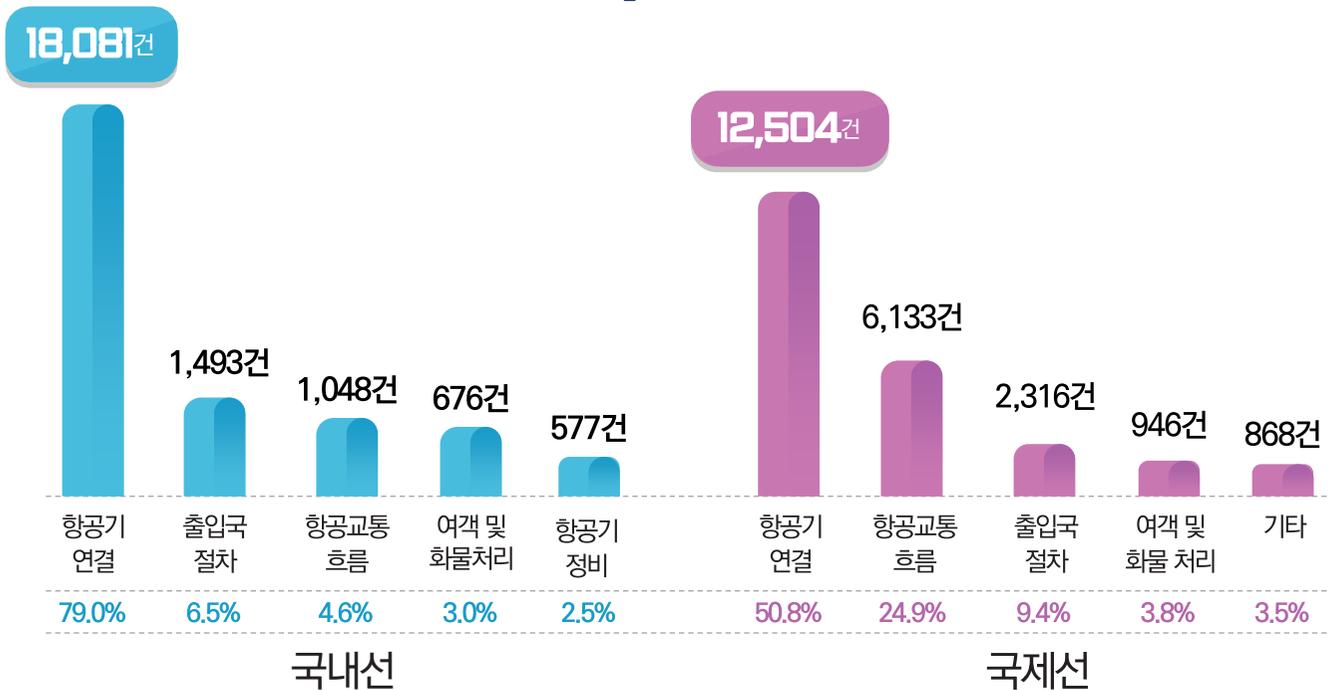
- **지연** 국내선은 항공기 연결이 79.0%로 가장 큰 요인, 국제선은 항공기 연결 50.8%, 항공교통흐름 24.9%, 출입국 절차 9.4% 순임
- **결항** 국내선은 기상요인이 76.4%로 가장 큰 요인, 국제선은 기상 72.1%, 항공기 정비 10.5%, 항공교통흐름 7.4% 순임

지연 및 결항 사유

지연

47,492(건)

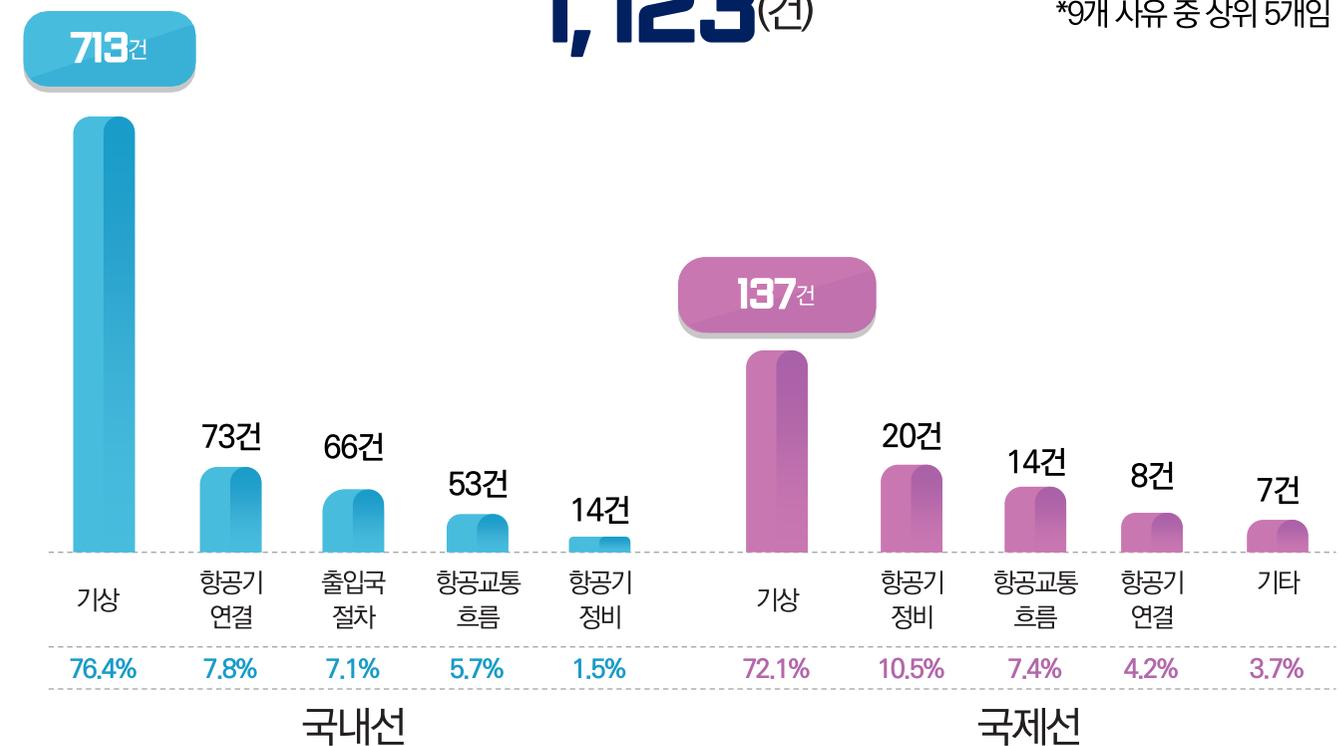
*9개 사유 중 상위 5개임



결항

1,123(건)

*9개 사유 중 상위 5개임





분기 보고서 세부 정보 안내



*항공운임, 노선별 운송실적 및 지연결항 등 분석은 아래 링크를 통해 접근이 가능합니다

국적항공사 운임 및 이용요금 정보

[바로가기](#)



분기별 운송실적, 시간 준수율, 지연, 결항 분석

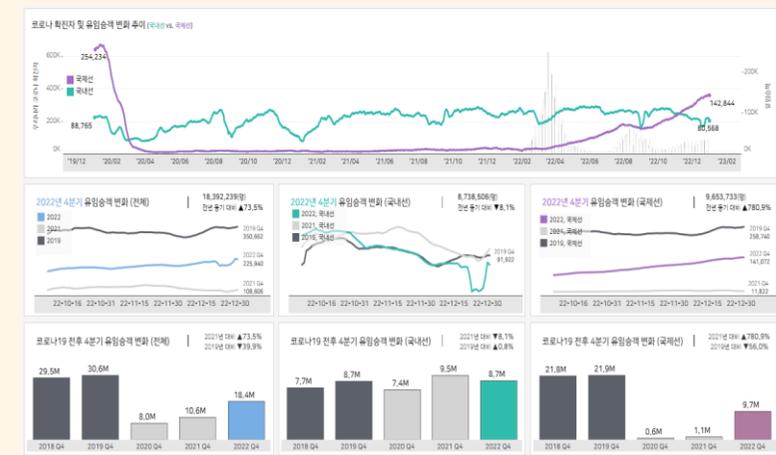
[바로가기](#)



2023년 3분기 세부 분석 보고서

노선		김포-제주	부산-제주	광주-제주	청주-제주	김포-부산	김포-울산	대구-제주	김포-광주	김포-사천	김포-여수	김포-포항
일반석	주중 (월, 화, 수, 목)	선호 105,400	89,400	78,400	95,400	95,400	94,400	87,400	74,400	88,400	88,400	87,400
	일반	101,400	83,400	75,400	91,400							
	주말 (금, 토, 일)	선호 119,400	98,400	90,400	109,400	107,400	105,400	100,400	93,400	109,400	109,400	109,400
	일반	114,400	92,400	84,400	102,400							
프레스티지석	주중	선호 165,400	149,400	138,400	155,400	155,400	154,400	(*) 대구-제주, 김포-사천, 김포-여수, 김포-포항 노선은 전역이 공동운항편이며 일반석만 운영				
	일반	161,400	143,400	135,400	151,400							
	주말	선호 179,400	158,400	150,400	169,400	167,400	165,400					
	일반	174,400	152,400	144,400	162,400							
성수기	196,400	169,400	158,400	181,400	177,400	177,400						
항목	특가운임	할인운임	정상운임	프레스티지								
반경	불가	무요	무요	무요								
환불	7,000	5,000	3,000	3,000								
좌석승급	불가	불가	가능	-								
미결제지적립	불가	100%	100%	125%								
노소위약금	8,000											
무료 위탁수하물 허용량	20kg	20kg	20kg	30kg								
초과수하물 요금(1kg당)	2,000											

국적사 운임 및 이용정보



운송실적, 시간준수율, 지연, 결항 세부 분석