

2014년 항공교통서비스 보고서



제1장 2014년 항공교통서비스 현황

제2절 항공교통이용자 피해현황



제2절 항공교통이용자 피해현황

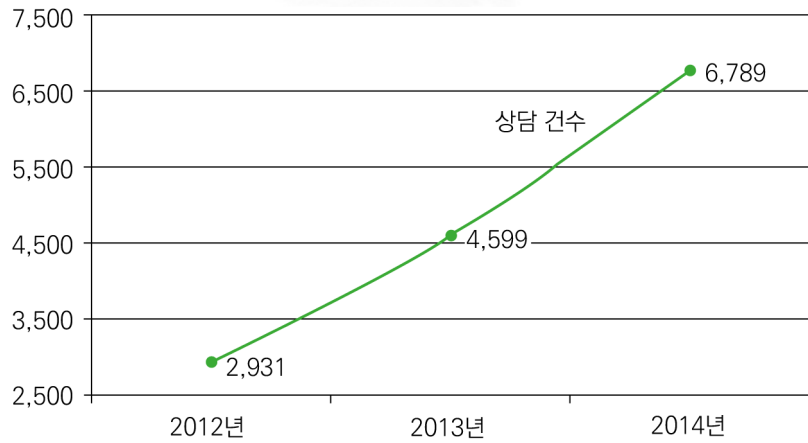
- ❖ 한국소비자원은 항공교통이용자의 피해발생 시, 소비자상담접수센터(1372)를 통해 민원을 접수하고, 상담과정에서 피해구제가 필요한 사항은 항공교통이용자와 항공사 양 당사자에게 합의 권고하는 과정으로 피해구제를 하고 있음.
- ❖ 2014년 1월부터 12월까지 한국소비자원에 접수된 항공교통이용자 관련 상담 건수는 총 6,789건으로 2012년 대비 약 131.63% 증가하였으며, 2013년 대비 약 47.62% 증가하였음.
- ❖ 2014년 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수는 총 681건으로 2012년 대비 약 71.97%, 2013년 대비 약 28.98% 증가하였음.

〈표 1-9〉 한국소비자원 피해 상담 및 접수 건수

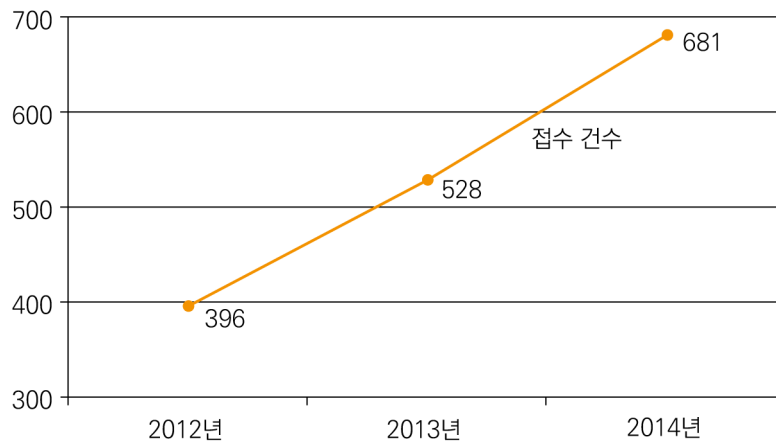
단위 : 건수, %

| 구분 | 2012년 | 2013년 | 2014년 |
|-------------|-------|--------|--------|
| 상담 건수 | 2,931 | 4,599 | 6,789 |
| 전년대비 증가율(%) | - | 56.91% | 47.62% |
| 접수 건수 | 396 | 528 | 681 |
| 전년대비 증가율(%) | - | 33.33% | 28.98% |

주 : 상담 건수 및 접수 건수는 국적 및 외국적 항공사 합계
 자료 : 한국소비자원 피해구제국 피해구제 접수 현황



<그림 1-3> 상담 건수 추이



<그림 1-4> 피해구제 접수 건수 추이

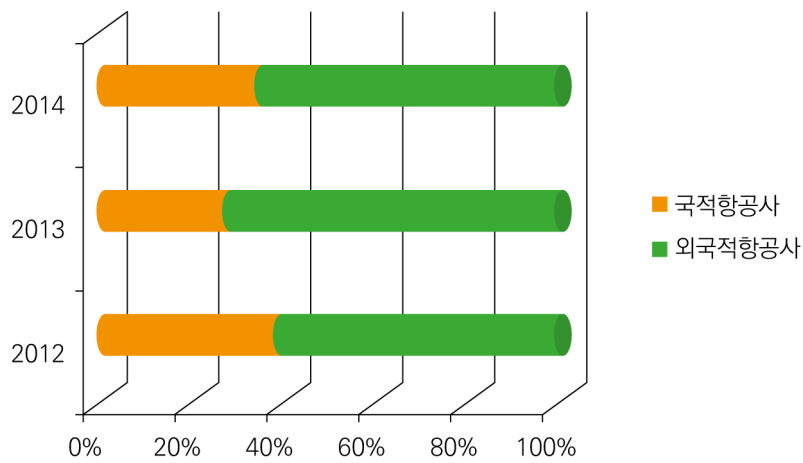
- ❖ 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 2013년 피해구제 접수 건수는 전년도에 비해 20건 감소하였으나, 2014년에는 187건으로 전년도에 비해 57건 증가하였음.
- ❖ 반면, 외국적항공사 중 2014년 여객운송실적이 높은 상위 10개 항공사에 대한 한국소비자원 피해구제 접수 건수는 2012년 176건, 2013년 248건, 2014년 250건으로 매년 국적항공사보다 높은 것으로 나타났음.
- ▶ 10개 외국적항공사의 한국소비자원 피해구제 접수 건수는 국적항공사 국제선의 피해구제 접수 건수에 비해 2012년 약 154.39%, 2013년 약 250.51%, 2014년 약 192.31%에 이룸.

<표 1-10> 3년간 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

| 구분 | 2012년 | | | 2013년 | | | 2014년 | | | |
|-----|------------|-----|-----|-------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|
| | 국내선 | 국제선 | 합계 | 국내선 | 국제선 | 합계 | 국내선 | 국제선 | 합계 | |
| 국적 | 대형 항공사 | 3 | 55 | 58 | 7 | 36 | 38 | 15 | 44 | 59 |
| | 저비용 항공사 | 27 | 59 | 86 | 24 | 63 | 86 | 42 | 86 | 128 |
| | 계 | 30 | 114 | 144 | 31 | 99 | 124 | 57 | 130 | 187 |
| 외국적 | 대형 항공사 | - | - | - | - | 44 | 44 | - | 59 | 59 |
| | 저비용 항공사 | - | - | - | - | 204 | 204 | - | 191 | 191 |
| | 계 | - | 176 | 176 | - | 248 | 248 | - | 250 | 250 |

주 : 외국적항공사는 여객수송실적이 높은 6개 대형항공사(중국남방항공, 중국동방항공, 유나이티드항공, 델타항공, 루프트한자 항공, KLM 항공)와 4개 저비용항공사(세부퍼시픽, 에어아시아제스트, 에어아시아 익스, 피치항공)만 포함
 자료 : 한국소비자원 피해구제국 피해구제 접수 현황



<그림 1-5> 국적항공사 및 외국적항공사 피해구제 접수 건수 비율

- ❖ 국내선의 경우, 제주항공, 티웨이항공을 제외한 모든 항공사들의 2014년 피해구제 접수 건수는 전년대비 증가하였음.
 - ▶ 특히, 이스타항공은 2013년 8건에서 2014년 21건으로 총 13건 증가하였음.
- ❖ 국제선 국적항공사의 2014년 피해구제 접수 합계는 2013년에 비해 31건 증가하였음.



- ▶ 특히, 진에어는 2013년 9건에서 2014년 30건으로 21건 증가하였음.
 - ▶ 반면, 이스타항공, 티웨이항공은 전년대비 다소 감소하였음.
 - ▶ 대한항공은 전년과 동일한 접수 건수를 기록한 반면, 아시아나항공은 전년대비 8건 증가하였음.
- ❖ 외국적항공사 피해구제 접수 건수는 중국동방항공이 전년대비 15건, 에어아시아 익스가 전년대비 70건으로 크게 증가한 반면, 중국남방항공은 전년대비 11건, 피치항공 전년대비 15건, 에어아시아제스트는 전년대비 61건 감소하였음.

〈표 1-11〉 항공사별 피해구제 접수 건수

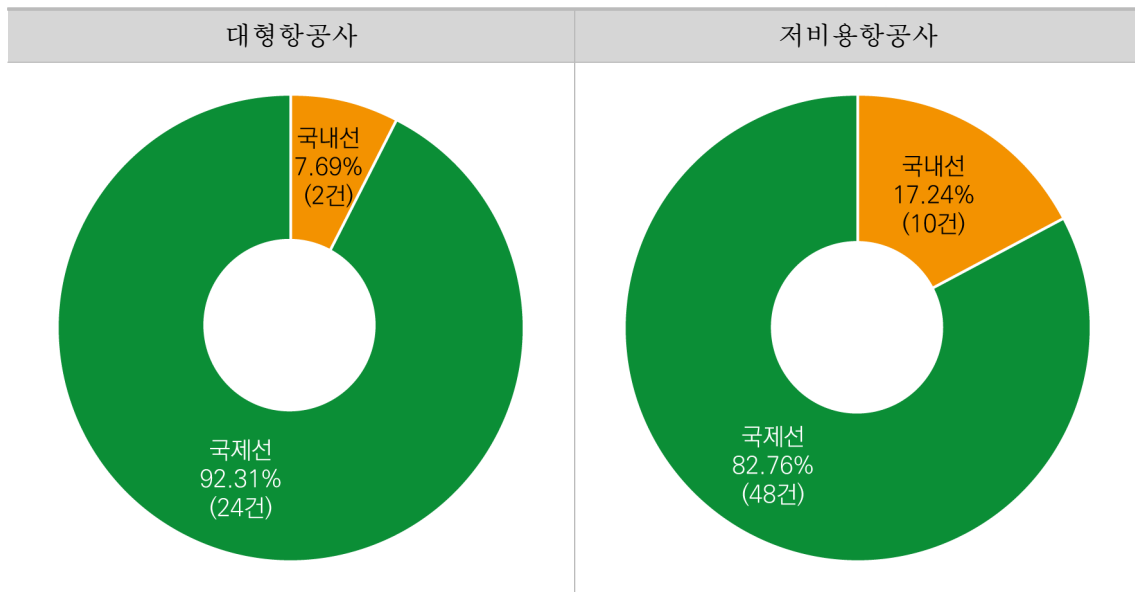
단위 : 건수

| | | 국적항공사 | | 외국적항공사 | | |
|----|--------|-------|------|----------|------|------|
| 구분 | | 2013 | 2014 | 구분 | 2013 | 2014 |
| 국내 | 대한항공 | 1 | 4 | 중국남방항공 | 18 | 7 |
| | 아시아나항공 | 6 | 11 | 중국동방항공 | 5 | 20 |
| | 에어부산 | 2 | 6 | 유나이티드항공 | 2 | 1 |
| | 이스타항공 | 8 | 21 | 델타항공 | 3 | 10 |
| | 제주항공 | 5 | 5 | 루프트한자항공 | 10 | 15 |
| | 진에어 | 2 | 5 | KLM 항공 | 6 | 6 |
| | 티웨이항공 | 7 | 5 | 세부퍼시픽에어 | 13 | 6 |
| | 계 | 31 | 57 | 에어아시아제스트 | 141 | 80 |
| 국제 | 대한항공 | 21 | 21 | 에어아시아 익스 | 15 | 85 |
| | 아시아나항공 | 15 | 23 | 피치항공 | 35 | 20 |
| | 에어부산 | 2 | 6 | 계 | 248 | 250 |
| | 이스타항공 | 14 | 13 | | | |
| | 제주항공 | 31 | 32 | | | |
| | 진에어 | 9 | 30 | | | |
| | 티웨이항공 | 7 | 5 | | | |
| 계 | 99 | 130 | | | | |

주 : 외국적항공사는 여객수송실적이 높은 6개 대형항공사(중국남방항공, 중국동방항공, 유나이티드항공, 델타항공, 루프트한자항공, KLM 항공)와 4개 저비용항공사(세부퍼시픽, 에어아시아제스트, 에어아시아 익스, 피치항공)만 포함
 자료 : 한국소비자원 피해구제국 피해구제 접수 현황

❖ 2014년 국적항공사의 피해구제 접수 건수는 대형항공사 총59건(국내+국제), 저비용항공사 총 128건(국내+국제) 임.

▶ 대형항공사는 국내선 15건, 국제선 44건, 저비용항공사는 국내선 42건, 국제선 86건으로 국제선에 대한 피해구제 접수 건수가 많이 발생함.



〈그림 1-6〉 국적항공사 피해구제 접수 건수 현황

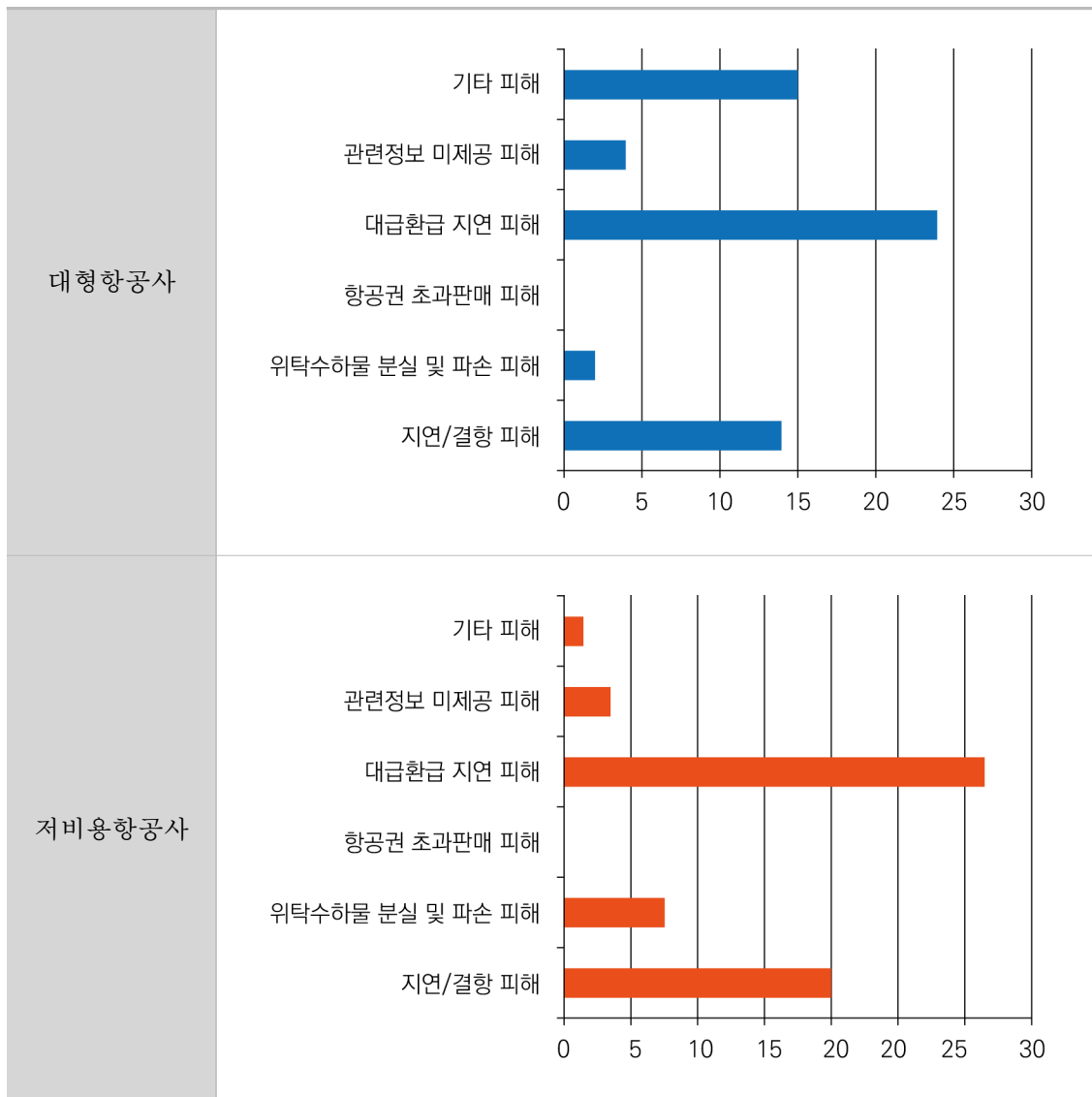
▶ 피해구제 유형별 분석결과 대형항공사와 저비용항공사 모두 '대금환급 지연 피해' 각각 24건, 63건으로 가장 많이 발생하였음.

〈표 1-12〉 국적항공사 피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

| 피해 종류 | FSC | LCC | 계 |
|------------------|-----|-----|-----|
| 지연/결항 피해 | 14 | 40 | 54 |
| 위탁수하물 분실 및 파손 피해 | 2 | 15 | 17 |
| 항공권 초과판매 피해 | 0 | 0 | 0 |
| 대금환급 지연 피해 | 24 | 63 | 87 |
| 관련정보 미제공 피해 | 4 | 7 | 11 |
| 기타 피해 | 15 | 3 | 18 |
| 합 계 | 59 | 128 | 187 |

자료 : 한국소비자원



<그림 1-7> 국적항공사 피해유형별 피해구제 접수 건수 비교