

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 2018년 접수된 상담 건수는 2017년 10,432건에서 약 8.09% 증가한 11,276건 임.
 - ▶ 2017년 상담건수가 전년대비 약 5%대로 감소하였는데 이는 최근 국토교통부와 공정거래위원회가 시행한 항공사 및 여행사의 항공 여행 시 계약과 관련 사항의 사전 정보 제공 의무와 정책의 효과로 나타남.
- ❖ 2018년 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수는 전년대비 약 14.86% 증가한 1,437건임.

〈표 2-2〉 상담 및 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

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

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

❖ 2018년 항공 전년대비 여객은 약 7% 이상 증가한 반면, 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수가 감소되어 항공여객운송으로 인한 항공소비자의 피해가 전반적으로 줄어든 것으로 판단됨.

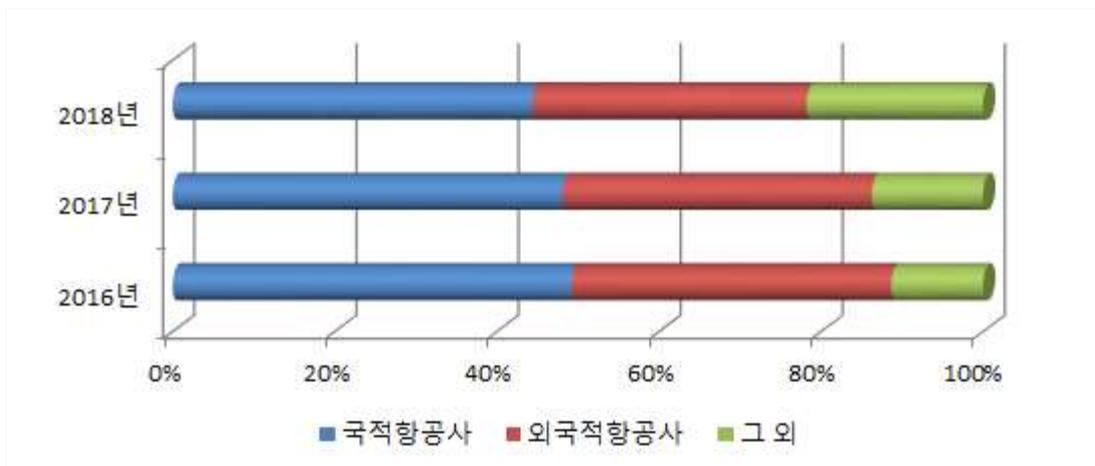
▶ 이는 불공정한 항공운송 약관 및 과다 취소 위약금을 바로잡고, 항공권 구매 전이나 항공편 이용 과정에서 항공교통이용자가 숙지하여야 할 정보를 항공사 및 여행사가 적극적으로 사전에 제공하도록 하며, 피해가 발생했을 때 피해 유형에 따른 최소한의 배상 범위를 법제화 하는 등 정부의 실효적인 정책과 항공사 및 여행사의 적극적인 소비자 보호 노력에 의한 것으로 판단됨.

〈표 2-3〉 피해구제 접수 건수

단위 : 건

| 구분 | 2014년 | 2015년 | 2016년 | 2017년 | 2018년 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 국적사 | 187 | 329 | 621 | 602 | 638 |
| 외국적항공사 | 421 | 481 | 498 | 478 | 486 |
| 기타 | 73 | 90 | 143 | 172 | 313 |
| 전체 | 681 | 900 | 1,262 | 1,252 | 1,437 |

주 : 기타: 여행사, 2개 이상의 항공사를 피신청인으로 접수하여 분류가 불가한 경우
 자료 : 한국소비자원



〈그림 2-2〉 피해구제 접수 건수 점유율

〈표 2-4〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

| 구 분 | | 2016년 | 2017년 | 2018년 |
|-----------|--------|-------|-------|-------|
| 국적 항공사 | 대한항공 | 98 | 140 | 153 |
| | 아시아나항공 | 110 | 108 | 106 |
| | 에어부산 | 27 | 29 | 23 |
| | 에어서울 | 1 | 37 | 44 |
| | 이스타항공 | 61 | 41 | 57 |
| | 제주항공 | 196 | 133 | 98 |
| | 진에어 | 86 | 51 | 85 |
| | 티웨이항공 | 42 | 63 | 72 |
| | 합계 | 621 | 602 | 638 |
| 외국적항공사 | | 498 | 478 | 486 |
| 항공사 합계 | | 1,119 | 1,080 | 1,124 |
| 그 외 | | 143 | 172 | 313 |
| 합계 | | 1,262 | 1,252 | 1,437 |

주1 : 외국적항공사는 우리나라 취항한 모든 외국적항공사를 말함.

주2 : '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 피신청인이 여행사, 중북항공사(2개 이상의 항공사)이거나 국내 국제노선 분류가 불가능한 사건을 말함

자료 : 한국소비자원

- ❖ 항공사별로 보면, 해당 항공사 이용자 백만 명당 피해구제 접수건수는 에어부산이 1.8건으로 가장 적었고, 대한항공·아시아나항공이 그 뒤를 이었음.
- ❖ 반면 에어서울이 26.2건으로 백만 명당 피해구제 접수건수가 가장 많았다. 외국적항공사는 평균 18.4건을 기록하여 국적사 평균(5.5건)을 웃돌았음.

〈표 2-5〉 해당 항공사 이용자 백만 명당 피해구제 접수건수

(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 | 8.7 | 7.9 | 19.3 |
| 2017년 | 5.2 | 5.6 | 4.1 | 45.1 | 7.4 | 12.7 | 5.9 | 10.1 | 7.1 | 19.6 |
| 2018년 | 5.1 | 4.5 | 1.8 | 26.2 | 6.4 | 5.9 | 6.9 | 7.3 | 5.5 | 18.4 |

- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 사건을 항공사업법 제61조에서 규정에 따라 분류하면 2018년 유형별 피해구제 접수 건수는 아래 표와 같음.
- ❖ 피해유형별로는 항공권 구매 취소 시 위약금 과다 및 환불 거부 등 취소·환불 위약금 관련 피해가 559건(38.9%)으로 가장 많았으며, 지연·결항 피해가 529건(36.8%)으로 2위를 차지함.
 - ▶ 취소·환불위약금 관련 피해가 전년 대비 120건 감소하면서 「항공교통이용자 보호기준」¹²⁾ 효과가 나타난 것으로 보이나, 지연·결항 관련 피해는 전년 대비 200건 이상 증가하여 전체 피해구제 접수 건수는 증가함.
- ❖ 항공기 지연·결항이나 항공기 스케줄 변경 시 뒤늦게 안내하거나 탑승 마감시간, 변경된 탑승구 등의 안내가 다소 미흡하게 이루어져 불편함이나 번거로움을 호소하는 경우가 있었음.
 - ▶ 그러나 2017년 12월 ‘항공교통이용자 보호기준’이 개정되어 지연·결항이나 스케줄 변경 시 즉시 변경 사실 및 사유를 항공교통이용자에게 문자 또는 이메일로 안내하도록 하였기 때문에 향후 정보제공 미흡으로 인한 피해가 감소함.

〈표 2-6〉 피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

| 구분 | | 취소 환불 위약금 | 지연 결항 | 정보 제공 미흡 | 수하물 지연파손 | 초과 판매 | 기타 | 합계 |
|-------|-----|-----------------|----------|----------------|-------------|----------|-------|--------|
| 2017년 | 국적사 | 344 | 137 | 32 | 41 | 2 | 46 | 602 |
| | 외항사 | 235 | 133 | 33 | 32 | 8 | 37 | 478 |
| | 그 외 | 100 | 12 | 30 | 6 | 0 | 24 | 172 |
| | 전체 | 679 | 282 | 95 | 79 | 10 | 107 | 1,252 |
| | 점유율 | 54.2% | 22.5% | 7.6% | 6.3% | 0.8% | 8.5% | 100.0% |
| 2018년 | 국적사 | 177 | 309 | 9 | 43 | 0 | 100 | 638 |
| | 외항사 | 161 | 201 | 11 | 35 | 0 | 78 | 486 |
| | 그 외 | 221 | 19 | 18 | 0 | 0 | 55 | 313 |
| | 전체 | 559 | 529 | 38 | 78 | 0 | 233 | 1,437 |
| | 점유율 | 38.9% | 36.8% | 2.6% | 5.4% | 0.0% | 16.2% | 100.0% |

주1 : ‘그 외’란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 피신청인이 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)이거나 국내국제노선 분류가 불가능한 사건을 말함

주2 : 기타란 마일리지 적립 및 소멸, 교통약자 시설 부족으로 인한 탑승 장애 등을 말함

자료 : 한국소비자원

12) 「항공교통이용자 보호기준」(17.12월 개정): 지연·결항 즉시 개별 안내, 동·하계 스케줄 변경 시 7일 이내 개별 안내, 공동운항 시 운임·서비스 차이 안내 의무화 등

- ❖ 각 항공사별 2018년 한국소비자원에 접수된 유형별 피해구제 접수 건수는 아래와 같으며, 2018년에 항공권초과 판매로 인한 피해구제 접수는 접수되지 않음.

〈표 2-7〉 항공사별/ 피해유형별 피해구제 접수 건수

| 국적/ 외국적 | 항공사 | 지연 결항 | 수하물 지연파 손 | 취소 환불 위약금 | 정보 제공 미흡 | 기타 | 총합계 |
|------------|-------------|----------|-----------------|-----------------|----------------|----|-----|
| 국적 항공사 | 대한항공 | 96 | 7 | 31 | | 19 | 153 |
| | 아시아나항공 | 66 | 5 | 20 | | 15 | 106 |
| | 에어부산 | 9 | 1 | 9 | | 4 | 23 |
| | 에어서울 | 10 | 1 | 19 | 2 | 12 | 44 |
| | 이스타항공 | 33 | 4 | 12 | 3 | 5 | 57 |
| | 제주항공 | 25 | 9 | 34 | 3 | 27 | 98 |
| | 진에어 | 38 | 6 | 33 | | 8 | 85 |
| | 티웨이항공 | 32 | 10 | 19 | 1 | 10 | 72 |
| 외국적 항공사 | KLM네덜란드항공 | 2 | 1 | | | 1 | 4 |
| | LOT폴란드항공 | | | 4 | | | 4 |
| | MIAT몽골항공 | 1 | | | | | 1 |
| | 가루다인도네시아항공 | 12 | 2 | 2 | | | 16 |
| | 뉴질랜드항공 | | | 1 | | | 1 |
| | 델타항공 | 2 | | 1 | | 2 | 5 |
| | 루프트한자항공 | 4 | | 8 | | 2 | 14 |
| | 말레이시아항공 | 5 | 2 | | 2 | | 9 |
| | 베트남항공 | 5 | | 2 | | | 7 |
| | 비엠히항공 | 5 | 4 | 19 | | 11 | 39 |
| | 세부퍼시픽항공 | 2 | | 7 | 2 | | 11 |
| | 스카이양코르항공 | 1 | | | | | 1 |
| | 스쿠트항공 | 1 | | 2 | | | 3 |
| | 싱가포르항공 | | | | | 5 | 5 |
| | 아메리칸항공 | | | 4 | | 1 | 5 |
| | 아에로멕시코항공 | | | 2 | | | 2 |
| | 아에로플로트러시아항공 | 5 | 2 | 6 | 1 | 2 | 16 |
| | 알리탈리아항공 | | 1 | 1 | | | 2 |
| | 에미레이트항공 | 1 | 1 | 1 | | | 3 |
| | 에바항공 | | | 2 | | | 2 |
| | 에어미카오 | 3 | | 3 | 1 | | 7 |
| | 에어아시아엑스 | 5 | 5 | 14 | 1 | 4 | 29 |
| | 에어인디아 | 3 | | | | | 3 |
| | 에어캐나다 | 3 | | | | 1 | 4 |
| | 에어프랑스 | 1 | 1 | 1 | | 3 | 6 |
| | 에티오피아항공 | 5 | | 2 | | | 7 |
| | 에티하드항공 | 1 | | 1 | | 2 | 4 |
| | 영국항공 | 1 | | 2 | | 3 | 6 |
| | 유나이티드항공 | 1 | | 2 | | | 3 |
| | 일본항공 | 1 | | | | | 1 |
| 전일본공수 | 1 | | | | | 1 | |
| 젯스타퍼시픽항공 | 3 | | | | 1 | 4 | |

| | | | | | | | |
|-----|-----------|-----|----|-----|----|-----|-------|
| | 중국국제항공 | 1 | 3 | | | 1 | 5 |
| | 중국남방항공 | 1 | 1 | | | | 2 |
| | 중국동방항공 | 7 | 4 | 3 | 1 | 3 | 18 |
| | 중화항공 | 1 | | 2 | | | 3 |
| | 체코항공 | 1 | 1 | | | | 2 |
| | 카타르항공 | 4 | | 2 | | | 6 |
| | 캐세이패시픽항공 | 4 | 1 | 2 | 1 | | 8 |
| | 칸타스항공 | 1 | | | | | 1 |
| | 타이거항공 | | | | | 1 | 1 |
| | 티에어아시아엑스 | | | 7 | | 3 | 10 |
| | 태국항공 | 3 | | 4 | | 1 | 8 |
| | 터키항공 | | 1 | 1 | | | 2 |
| | 팬퍼시픽항공 | 36 | | 9 | 1 | 1 | 47 |
| | 피치항공 | 6 | | 22 | | 4 | 32 |
| | 핀에어 | | | 3 | | 2 | 5 |
| | 필리핀에어아시아 | 4 | 2 | 6 | | 8 | 20 |
| | 필리핀항공 | 57 | 2 | 3 | 1 | 15 | 78 |
| | 하문항공 | | | 1 | | | 1 |
| | 하와이안항공 | | | 2 | | 1 | 3 |
| | 홍콩익스프레스항공 | 1 | 1 | 7 | | | 9 |
| 기타 | 기타 | 12 | | 218 | 14 | 48 | 292 |
| | 중복항공사 | 7 | | 3 | 4 | 7 | 21 |
| 총합계 | | 529 | 78 | 559 | 38 | 233 | 1,437 |