

2014년 항공교통서비스 보고서



제2장 항공교통이용자 보호제도 현황

제1절

국내 항공교통이용자  
보호제도





# 제2장 항공교통이용자 보호제도 현황

## 제1절 국내 항공교통이용자 보호제도

### 1. 항공법

- ❖ 우리나라는 <표 2-1>과 같이 2002년 1월 항공기 운항안전법을 통해 항공교통이용자 보호를 위한 관련 조항을 처음으로 명시하였음.
- ❖ 2012년 7월에는 항공법 상 항공교통이용자 보호를 위한 ‘항공교통이용자 보호제도(제119조의2~제119조의4)’ 신설을 통해 항공교통이용자의 피해구제를 위한 절차 마련, 지속적인 항공사 및 공항의 서비스 제고 및 국제 경쟁력 강화를 위한 항공교통서비스 평가, 항공교통이용자에게 유용하고 신뢰성 있는 정보 제공을 위한 법적 근거를 마련함.
- ▶ ‘제119조의4(항공교통이용자를 위한 정보의 제공 등)’는 항공교통이용자에 대한 서비스 향상을 위하여 항공교통서비스 보고서(정보지)를 매년 발간하도록 함.

<표 2-1> 항공교통이용자 보호제도 추진 경위

구분	주요내용
항공기운항 안전법	<p><b>제7조의2(항공기이용 피해구제절차)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 2002.1.26 조항 신설</li> <li>· 항공운송사업자의 고의·과실로 지연·결항에 대해 소비자보호원에 피해 구제 청구 가능</li> <li>· 항공운송사업자는 공항 내 항공교통이용자 피해구제접수를 위한 접수 처를 설치·운영해야 함</li> <li>· 접수받은 신청서를 5일 이내 소비자보호원에 이송하여 함</li> <li>· 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등에 대한 면책사유 제시</li> </ul>
항공안전 및 보안에 관한 법률	<p><b>제36조 (항공기이용피해구제)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 내용 동일</li> <li>· 2002.11.27 법령 변경</li> <li>· 2012.1.26 항공법에 관련 조항을 신설하고 동법에서 삭제</li> </ul>
항공법	<p><b>제119조의2(항공교통이용자 보호 등)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 2012.1.26 조항 신설</li> <li>· 항공안전 및 보안에 관한 법률에 대한 내용을 구체화</li> <li>· 항공교통사업자는 ‘운송 불이행 및 지연’, ‘수하물 분실 파손’, ‘항공권 초과판매’ 등 항공교통이용자를 피해로부터 보호하기 위한 피해구제 절차 및 처리계획 수립</li> </ul>
	<p><b>제119조의3(항공교통서비스 평가)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 2012.1.26 조항 신설</li> <li>· 항공교통이용자의 권익보호를 위하여 항공교통사업자에 대한 서비스 평가</li> </ul>
	<p><b>제119조의4(항공교통이용자를 위한 정보의 제공 등)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 2012.1.26 조항 신설</li> <li>· 항공교통이용자 보호 및 서비스 촉진을 위한 연단위 서비스 보고서 발간</li> </ul>



〈표 2-2〉 항공법 중 항공교통이용자 보호 관련 조항

항공법	항공법 시행령	항공법 시행규칙
<p><b>항공교통이용자 보호 (제119조의2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 항공교통사업자는 ‘운송 불이행 및 지연’, ‘수하물 분실 파손’, ‘항공권 초과판매’ 등 항공교통이용자를 피해로부터 보호하기 위한 피해구제 절차 및 처리계획 수립</li> </ul>		<p><b>항공교통이용자의 피해유형 등 (제288조의2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락</li> <li>· 항공사의 사전 고지 없이 소멸된 항공마일리지</li> <li>· 교통약자 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애 등</li> </ul>
<p><b>항공교통서비스 평가 (제119조의3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 항공교통사업자에 대한 서비스 평가</li> </ul>	<p><b>항공교통서비스 평가결과의 공표(제46조)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 평가결과 공표는 평가종료 후 10일 이내에 국토교통부 홈페이지에 게재</li> </ul>	<p><b>항공교통서비스 평가기준 등 (제288조의3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 평가방법, 평가기간 및 주기, 자료의 수집 등</li> </ul>
<p><b>항공교통이용자를 위한 정보의 제공 (제119조의4)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 연 단위 항공교통서비스 보고서 발간</li> </ul>		<p><b>항공교통서비스 보고서 발간 등 (제288조의 4)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 항공교통서비스 보고서 발간을 위한 항공교통서비스 발간협의회를 설치·운영</li> <li>· 항공교통서비스 보고서의 게재</li> </ul>

## 2. 상법 항공운송편

- ❖ 우리나라 항공운송사업은 그동안 비약적인 성장을 하였으나, 항공사고 발생시 항공운송사업과 피해자 간의 책임한계를 명확하게 규명하고 항공교통이용자를 보호할 수 있는 법적 근거가 미비하였음.
- ❖ 이에 따라, 우리나라 '상법'은 '국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약(이하 몬트리올 협약)'을 준용하여 2011년 5월 23일 항공운송편을 신설하였음.
  - ▶ 항공여객 및 물건운송인의 계약, 손해배상책임에 관계된 조문을 신설하여 국민의 신속하고 적절한 피해구제를 도모하고자 함.
- ❖ '몬트리올 협약' 상 책임한도액이 5년마다 인상됨에 따라 2014년 5월 20일 '상법'의 책임한도액도 인상되었으며, 그 내용은 <표 2-3>과 같음.

<표 2-3> 상법 항공운송편 주요내용

주요조항 내용	비고
<p><b>여객의 사망 또는 상해 손해배상책임 (제905조)</b></p> <p>- 여객의 사망 또는 신체적 상해 발생시, 11만 3,100SDR<sup>5)</sup>(한화 약 1억 8천만 원)까지 운송인 무과실책임, 손해액이 약 11만 3,100SDR을 초과할 경우, 운송인의 과실책임을 지며, 과실이 없음을 증명하면 면책될 수 있음을 규정</p>	몬트리올 협약과 동일
<p><b>연착에 대한 책임 (제907조)</b></p> <p>- 운송인이 그 과실이 없음을 증명할 경우, 면책될 수 있으며, 운송인의 책임은 국제여객 1명당 4,694SDR(한화 약 750만원), 국내여객 1명당 1,000SDR(한화 약 160만원)을 한도로 책임을 제한</p>	
<p><b>수하물 멸실·훼손에 대한 책임 (제910조)</b></p> <p>- 여객 수하물의 멸실, 훼손, 연착으로 인한 손해에 대해 운송인의 책임 한도액은 여객 1명당 1,131SDR(한화 약 180만원)로 제한</p>	
<p><b>지상 제3자의 손해에 대한 책임 (제930조) 및 면책사유 (제931조)</b></p> <p>- 항공기의 추락 또는 항공기로부터 떨어진 물건 등으로 인하여 지상의 제3자 신체 또는 재산상 손해를 입은 경우에 항공기 운항자의 무과실 책임을 규정</p>	몬트리올 협약 해당 사항 없음



### 3. 소비자기본법

- ❖ 1982년 9월 13일 소비자의 권익을 보호하기 위한 ‘소비자보호법’이 제정되었으며, 이를 통해 소비자단체를 조직할 수 있게 되었음.
- ❖ 2007년 재정경제부는 3월 28일부터 ‘소비자기본법 및 동법 시행령 전부 개정안’을 시행하여 ‘소비자보호법’을 ‘소비자기본법’으로, ‘한국소비자보호원’을 ‘한국소비자원’으로 각각 이름을 바꾸어 소비자가 일방적 보호의 대상이 아니라 자주적 권리자임을 표현하였음.
  - ▶ 소비자단체소송을 도입하고, 소제기의 당사자요건, 소송허가신청 및 확정판결의 효력 등 소비자단체소송의 요건 및 절차에 관한 규정 신설
- ❖ ‘소비자기본법’은 소비자의 권익을 증진하기 위하여 소비자의 권리와 책무, 국가·지방자치단체 및 사업자의 책무, 소비자단체의 역할과 자유시장경제에서 소비자와 사업자의 관계 등을 규정하여 소비생활의 향상과 국민경제 발전에 이바지함을 목적으로 함.
  - ▶ ‘소비자기본법’은 2008년 8월 20일 시각장애인 소비자를 위한 별도의 표시기준 마련, 사업자가 상품의 용량 등을 변경할 시 변경전후의 사항을 표시하도록 규정, 소비자분쟁조정위원회의 회의운영 효율화를 위한 조정부 제도 도입 및 미비점 개선 등의 내용이 개정되었으며, 이후 2014년까지 개정 사항 없음.
- ❖ 특히, ‘소비자기본법’에는 소비자정책기본계획을 3년마다 수립하고, 전반적인 국가의 소비자 권익 보호를 위한 정책을 수립하도록 규정하고 있음.
  - ▶ 또한 시장 환경 변화에 맞게 한국소비자원의 관할 및 소비자정책에 대한 집행기능을 공정거래위원회로 이관하여 소비자 피해를 신속하고 효율적으로 구제하고자 함.

5) 특별인출권(Special Drawing Right, SDR)이란 국제통화기금이 정정한 국제준비통화로 1SDR은 2015년 4월 기준으로 \$1.47638임.

#### 4. 소비자분쟁해결기준

- ❖ ‘소비자기본법’ 제16조 제2항은 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 대통령이 정하는 바에 따라 ‘소비자분쟁해결기준’을 제정하도록 규정하고 있음.
- ▶ 항공교통서비스 이용에 있어서 분쟁의 합의 또는 권고의 기준으로 ‘소비자분쟁해결기준’을 활용하고 있음.
- ▶ 항공부문 ‘소비자분쟁해결기준’은 국내 또는 국외여객의 위탁수하물 분실·파손, 항공기 지연·결항, 항공권 미사용시 환급, 항공권 분실시 환급 등에 대한 배상기준을 제시하고 있음.

〈표 2-4〉 국내 항공교통부문 소비자 분쟁해결기준 주요내용

피해유형	배상기준	비고
- 위탁수하물의 분실·파손	· 손해배상(항공운송 약관에 의거 배상)	- 수하물가격신고 후 증가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함
- 운송불이행. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접촉관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등은 제외	· 체재 필요시 적정숙식비 등 경비부담	- 확약된 항공편의 운항취소, 확약된 예약을 예약자 또는 탑승자의 확인을 거치지 않고 예약취소, 초과예약, 확약된 항공권 소유자의 예약 기록 미비
① 대체편이 제공된 경우 - 3시간 이내 대체편 제공시 - 3시간 이후 대체편 제공시  ② 대체편을 제공하지 못한 경우	· 불이행된 해당 구간의 운임의 20% 배상 · 불이행된 해당구간 운임의 30% 배상 · 불이행 해당구간 운임환급 및 해당구간 항공권 또는 교환권 제공	- 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함 - 시간은 목적지 도착을 기준으로 함
- 운송지연. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접촉관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등은 제외	· 체재 필요시 적정 숙식비 등 경비부담	



피해유형	배상기준	비고
① 2시간 이상~3시간 이내 운송지연	· 지연된 해당구간 운임의 20% 배상	
② 3시간 이상 운송지연	· 지연된 해당구간 운임의 30% 배상	
- 항공권 미사용 시 환급. 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시		- 취소시한 이내에 예약을 취소하지 않은 경우 위약금을 공제함
① 항공권 전부 미사용시	· 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급	
② 항공권 일부 사용 시	· 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급	
- 항공권 분실 시 환급조건		- 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함.
① 대체항공권을 구입하지 않은 경우 - 전부 미사용 분실항공권 - 일부사용 분실항공권	· 지급운임 전액 환불 · 탑승구간 적용운임 공제 후 환급	- 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건
② 대체항공권을 구입한 경우	· 대체항공권 구입금액 환급	

자료 : 2014년 기준 소비자분쟁해결기준(2014년 3월 개정), 한국소비자원



<표 2-5> 국제 항공교통부문 소비자 분쟁해결기준 주요내용

피해유형	배상기준	비고
- 위탁수하물의 분실, 파손 등	· 손해배상(항공운송약관에 의거 배상)	- 수하물가격신고 후 증가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함
- 사업자의 고의/과실로 인한 운송불이행(확약된 항공편의 취소, 확약된 예약의 취소, overbooking, no-record). 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등은 제외	· 체재 필요시 적정숙식비 등 경비부담	- 목적지 도착 기준 - 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외 - 보상기준 금액은 최고 한도임 - 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용함 - 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함
① 대체편이 제공된 경우 - 운항 4시간 이내 · 4시간 이내 대체편 제공시 · 4시간 초과 대체편 제공시 - 운항 4시간 초과 · 4시간 이내 대체편 제공시 · 4시간 초과 대체편 제공시	· USD 100 배상 · USD 200 배상  · USD 200 배상 · USD 400 배상	
② 대체편을 제공하지 못한 경우	· 불이행 해당구간 운임환급 및 USD 400 배상	
③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	· 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가능시기를 산정하며 배상	
- 운송지연. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등은 제외	· 체재 필요시 적정숙식비 등 경비부담	
① 2시간 이상~4시간 이내 운송지연	· 지연된 해당구간 운임의 10% 배상	- 목적지 도착 기준
② 4시간 이상 운송지연	· 지연된 해당구간 운임의 20% 배상	
③ 12시간 초과 운송지연	· 지연된 해당구간 운임의 30% 배상	
- 항공권 미사용 시 환급. 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시		- 취소시한 이내에 예약을 취소하지 않은 경우 위약금을 공제, 적용 서비스요금 및



피해유형	배상기준	비고
① 항공권 전부 미사용시  ② 항공권 일부 사용 시	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급</li> <li>· 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급</li> </ul>	통신비를 운임에서 공제함
- 항공권 분실 시 환급조건  ① 대체항공권을 구입하지 않은 경우 - 전부 미사용 분실항공권 - 일부사용 분실항공권  ② 대체항공권을 구입한 경우          ③ 분실항공권 재발행	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지급운임 전액 환불</li> <li>· 탑승구간 적용운임 공제 후 환급</li> <li>· 대체항공권 구입금액 환급</li>            <li>· 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함.</li> <li>- 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건</li> <li>- 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생 시 배상동의 및 적용서비스요금(재발행수수료) 여객부담 조건</li> </ul>

자료 : 2014년 소비자분쟁해결기준(2014년 3월 개정), 한국소비자원