

2014년 항공교통서비스 보고서



제2장 항공교통이용자 보호제도 현황

제4절 피해구제 절차





제4절 피해구제 절차

1. 한국소비자원 피해구제 절차

- ❖ 항공법 제119조(항공교통이용자 보호 등)8)에 의하면 항공사는 항공교통이용자를 위한 피해구제 절차 및 처리계획을 수립하여야 함.
 - ▶ 단, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유를 항공사가 입증하는 경우에는 예외
- ❖ 이에 따라, 항공교통이용자의 불만 및 피해 발생 시 항공사에 직접 불만 및 피해에 대한 문의 및 피해 구제 접수를 신청 할 수 있음.
 - ▶ 그 외에도 공항공사, 한국소비자원 1372 콜센터, 국민신문고, 국토교통부 등으로 민원 신청 및 상담이 이루어지고 있음.
- ❖ 항공사에 피해 구제 신청이 접수되었으나 처리가 곤란한 사항 및 국민신문고에 접수된 구제 신청 민원은 모두 한국소비자원으로 이관됨.

8) 제119조의2(항공교통이용자 보호 등)

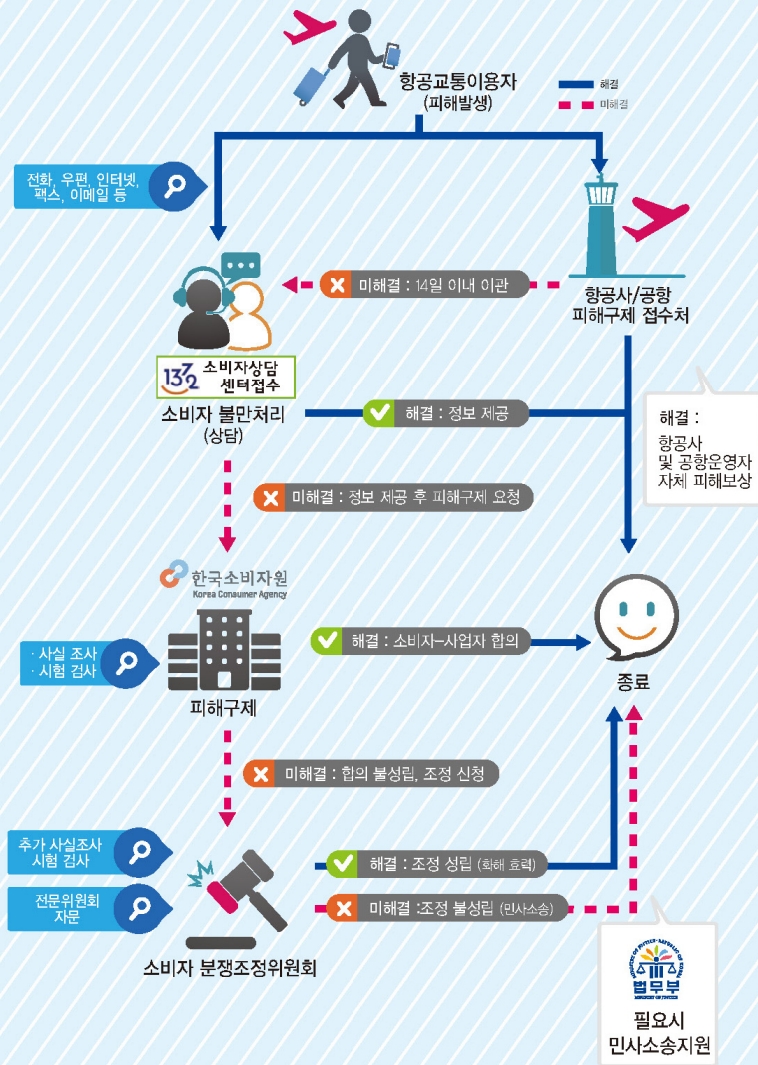
- ① 항공교통사업자는 항공교통이용자를 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 피해로부터 보호하기 위한 피해구제 절차 및 처리계획(이하 "피해구제계획"이라 한다)을 수립하여야 한다. 다만, 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유를 항공교통사업자가 입증하는 경우에는 그러하지 아니하다.
 1. 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연
 2. 위탁수화물의 분실·파손
 3. 항공권 초과 판매
 4. 취소 항공권의 대금환급 지연
 5. 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
 6. 제1호부터 제5호까지에서 규정한 사항 외에 항공교통이용자를 보호하기 위하여 국토교통부령으로 정하는 사항
- ② 항공교통사업자는 피해구제계획을 수립하는 경우 다음 각 호의 사항이 포함되도록 하여야 한다.
 1. 피해구제 접수처의 설치 및 운영에 관한 사항
 2. 피해구제 업무를 담당할 부서 및 담당자의 역할과 임무
 3. 피해구제 처리 절차
 4. 피해구제 신청자에 대하여 처리 결과를 안내할 수 있는 정보제공의 방법
 5. 제1호부터 제4호까지에서 규정한 사항 외에 국토교통부령으로 정하는 항공교통이용자 피해구제에 관한 사항
- ③ 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청을 신속·공정하게 처리하여야 하며, 이의 처리가 곤란하거나 항공교통이용자의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받는 날부터 14일 이내에 그 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따른 한국소비자원에 이송하여야 한다.

- ▶ 이들은 한국소비자원 1372 소비자 상담센터에 접수된 사안들과 함께 다뤄지며, 한국소비자원은 1차적으로 항공교통이용자에게 불만 및 피해를 해결할 수 있는 정보를 제공하여 항공사가 자체보상 할 수 있도록 유도함.
- ❖ 상담 단계에서 피해보상이 이루어지지 않는 경우, 항공교통이용자는 한국소비자원의 피해구제국에 피해 구제 접수를 할 수 있음.
 - ▶ 피해구제국은 항공교통이용자의 불만 및 피해에 대하여 사실 조사 및 시험 검사를 실시하며 이를 통해 항공교통이용자와 항공사간의 합의를 이끌어 냄.
- ❖ 피해구제 단계에서 항공교통이용자와 항공사 간 합의 성립이 되지 않고, 항공교통이용자가 원할 시 조정 신청이 이루어짐.
 - ▶ 소비자 분쟁조정위원회는 추가적인 사실조사와 시험 검사, 전문위원회 자문 및 소비자분쟁해결기준에 따라 조정함.
 - ▶ 조정이 성립되면 조정서를 작성하게 되며, 조정서는 '재판상 화해'와 동일한 효력이 부여됨.
 - ▶ 조정이 불성립되면 법원의 소송절차(소액 심판제도 등 민사소송)를 통해 해결 가능



항공교통이용자 피해접수 및 처리절차

- 항공여행 중 발생한 불편, 피해 발생 시 다음과 같은 절차에 의해 처리될 수 있습니다.

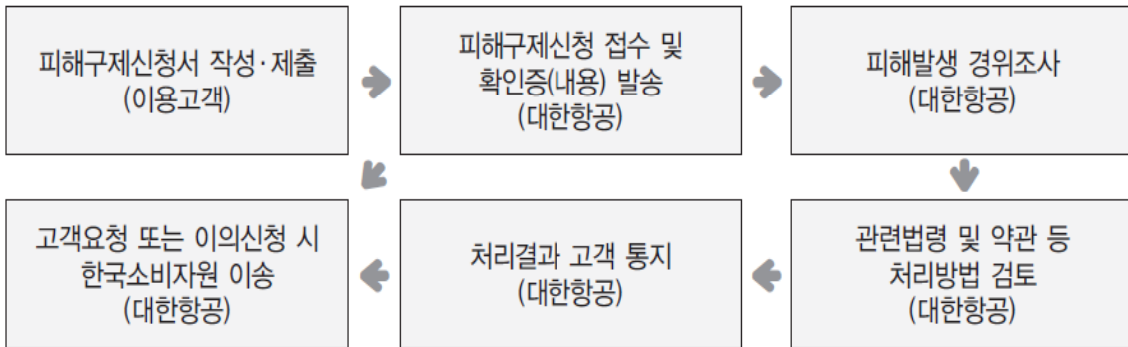


〈그림 2-5〉 항공교통이용자 피해접수 및 처리절차

2. 항공사 별 피해구제 처리 절차

가. 대한항공

- ❖ 법적 근거는 항공법 제119조의2 및 항공법 시행규칙 제288조의2
 - ▶ 항공법에 따른 피해구제 대상은 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연, 위탁수하물의 분실·파손, 항공권 초과 판매, 취소 항공권의 대금환급 지연, 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가, 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락, 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지, '교통약자의 이동편의 증진법' 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애임.
 - ▶ 그러나 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외
- ❖ 항공교통이용자는 우편, 방문, 전화 및 이메일로 피해접수 및 문의 가능함.
 - ▶ 항공사는 피해접수 및 문의사항에 대하여 항공교통이용자에게 접수 사실을 통지함.
- ❖ 접수된 사항에 대하여 대한항공은 경위 파악 및 처리방법을 검토
 - ▶ 피해구제신청을 접수받은 날로부터 14일 이내로 처리 됨.
 - ▶ 처리 결과에 대하여 전화, 문자메시지, 이메일, 우편 중 항공교통이용자의 선택에 따라 통보됨.
 - ▶ 처리결과 통지 후 항공교통이용자가 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송



<그림 2-6> 대한항공 피해구제 처리절차

나. 아시아나항공

- ❖ 법적 근거는 항공법 제119조의2 및 항공법 시행규칙 제288조의2
 - ▶ 항공법에 따른 피해구제 대상은 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연, 위탁수하물의 분실·파손, 항공권 초과 판매, 취소 항공권의 대금환급 지연, 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가, 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락, 항공사의 사전고지 없이 소멸된 항공마일리지, '교통약자의 이동편의 증진법' 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애임.
 - ▶ 그러나 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외
- ❖ 항공교통이용자는 우편, 방문, 전화 및 이메일로 피해접수 및 문의 가능함.
 - ▶ 항공사는 피해접수 및 문의사항에 대하여 항공교통이용자에게 접수 사실을 통지함.
- ❖ 접수된 사항에 대하여 아시아나항공은 경위 파악 및 처리방법을 검토
 - ▶ 피해구제신청을 접수받은 날로부터 14일 이내로 처리 됨.
 - ▶ 처리 결과에 대하여 전화, 문자메시지, 이메일, 우편 중 항공교통이용자의 선택에 따라 통보됨.

- ▶ 처리결과 통지 후 항공교통이용자가 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송



〈그림 2-7〉 아시아나항공 피해구제 처리절차

다. 에어부산

- ❖ 법적 근거는 항공법 제119조의2 및 항공법 시행규칙 제288조의2
 - ▶ 항공법에 따른 피해구제 대상은 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연, 위탁수하물의 분실·파손, 항공권 초과 판매, 취소 항공권의 대금환급 지연, 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가임.
 - ▶ 그러나 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외
- ❖ 항공교통이용자는 우편, 방문, 전화로 피해접수 및 문의 가능함.
 - ▶ 항공사는 피해접수 및 문의사항에 대하여 항공교통이용자에게 접수 사실을 통지함.
- ❖ 접수된 사항에 대하여 에어부산은 경위 파악 및 처리방법을 검토

- ▶ 피해구제신청을 접수받은 날로부터 14일 이내로 처리 됨.
- ▶ 처리 결과에 대하여 전화, 문자메시지, 이메일, 우편 중 항공교통이용자의 선택에 따라 통보됨.
- ▶ 처리결과 통지 후 항공교통이용자가 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송



〈그림 2-8〉 에어부산 피해구제 처리절차

라. 이스타항공

- ❖ 이스타항공은 각 공항 지점사무실을 피해구제 접수처로 지정하고 있음.
- ❖ 피해구제 신청서는 카운터 및 접수처에 항상 비치하고 있음.
 - ▶ 피해구제 신청 안내문은 카운터 전면에 항공교통이용자가 잘 볼 수 있는 곳에 전면 게시하며, 신청서는 3부로 항공교통이용자용, 항공사용, 한국소비자원용으로 구성됨.
- ❖ 접수된 피해구제 신청서는 지점장 책임 하에 접수일로부터 5일 이내에 한국소비자원으로 접수하고 접수한 사실 및 처리내용을 접수일로부터 8일 이내에 항공교통이용자에게 통지함.
- ❖ 지점장은 이 사실을 운송지원팀장 및 고객만족팀장에게 알리고 항공교통이용자와의 조정결과를 통보 하도록 함.

- ❖ 30일내 조정 결과를 통보 받을 시 항공교통이용자에게 즉시 알려주고 민사소송으로 이어질 경우 이스타항공 법무팀에 보고 후 업무를 이관토록 함.

마. 제주항공

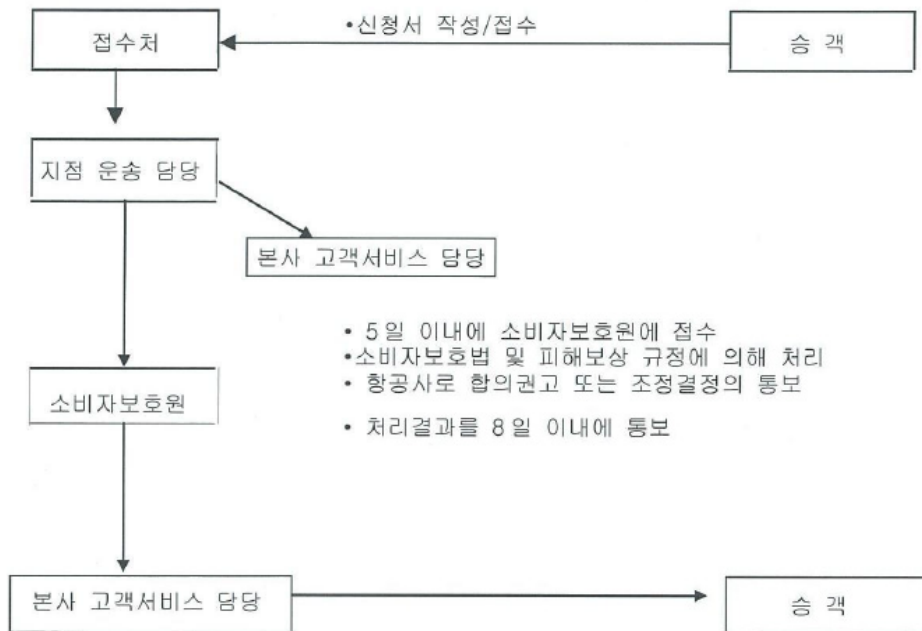
- ❖ 제주항공은 각 공항 지점사무실을 피해구제 접수처로 지정하고 있음.
- ❖ 피해구제 신청서는 카운터 및 접수처에 항상 비치하고 있음.
 - ▶ 피해구제 신청 안내문은 카운터 전면에 항공교통이용자가 잘 볼 수 있는 곳에 전면 게시하며, 신청서는 3부로 항공교통이용자용, 항공사용, 한국소비자원 용으로 구성됨.
- ❖ 접수된 피해구제 신청서는 지점장 책임 하에 한국소비자원으로 접수하고 접수한 사실 및 처리내용을 항공교통이용자에게 통지함.
- ❖ 지점장은 이 사실을 항공교통이용자와의 조정 결과와 함께 고객만족파트에 통보 하여야 함.
- ❖ 30일내 조정 결과를 통보 받을 시 항공교통이용자에게 즉시 알려주고 민사소송으로 이어질 경우 제주항공 경영기획팀에 보고 후 업무를 이관토록 함.

바. 진에어

- ❖ 피해구제 처리 대상은 진에어의 고의 과실로 인한 운송 불이행 또는 지연으로 인해 항공교통이용자가 입은 피해
 - ▶ 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력적인 사유로 인한 경우는 제외함.
- ❖ 접수처는 도착 데스크 및 발권 카운터
 - ▶ 운영시간은 업무시작 후부터 마지막 항공기 도착 후 1시간까지 운영 됨.
- ❖ 피해구제 신청서는 총 3부로 구성되며, 외국인도 접수 가능 함.



- ▶ 단체인 경우 대표자 1인이 신청서를 작성하되, 단체 전체의 성명과 서명을 별도의 용지에 작성하여야 함.
- ▶ 피해구제 신청이 접수되면 접수증을 항공교통이용자에게 교부함.
- ❖ 접수된 피해구제 신청서 중 1부는 지점 보관, 1부는 고객센터 담당이 보관하며, 나머지 1부는 한국소비자원으로 5일 이내에 접수됨.
- ❖ 한국소비자원으로 발송 이후 관련 업무는 본사 고객센터 담당이 수행토록 하며, 처리 결과를 8일 이내에 항공교통이용자에게 통보하도록 함.

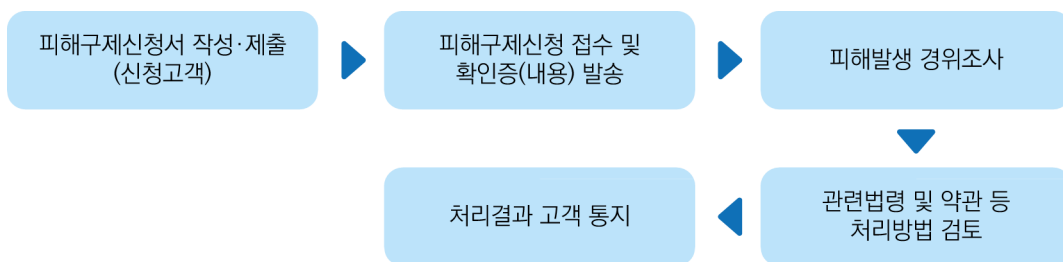


〈그림 2-9〉 진에어 피해구제 처리절차

사. 티웨이항공

- ❖ 법적 근거는 항공법 제119조의2 및 항공법 시행규칙 제288조의2
- ▶ 항공법에 따른 피해구제 대상은 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연, 위탁수하물의 분실·파손, 항공권 초과 판매, 취소 항공권의 대금환급 지연, 탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가 및 기타 사유임.

- ▶ 그러나 기상상태, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외
- ❖ 항공교통이용자는 우편, 방문, E-mail로 피해접수 및 문의 가능함.
 - ▶ 피해구제 신청서는 각 공항 체크인카운터, 탑승구 및 사무실, 항공기내, 고객 서비스센터에 비치되어 있음.
- ❖ 피해구제 신청 시 신청서 접수 후 14일 이내로 그 결과를 항공교통이용자에게 통보하며, 항공사의 불가피한 사정으로 인해 1회에 한해 7일간 연장 될 수 있음.
 - ▶ 처리 결과에 대하여 전화, 문자메시지, 이메일, 우편 중 항공교통이용자의 선택에 따라 통보됨.
 - ▶ 피해구제 신청내용에 대한 처리가 곤란하거나 항공교통이용자의 요청이 있을 시 신청을 접수한 날로부터 14일 이내에 피해구제 신청서를 한국소비자원으로 이송함.
- ❖ 피해구제 처리기준은 소비자원분쟁해결기준, 국내 및 국제운송 약관, 기타 관련 국제협약, 티웨이항공 내규 등이 적용 됨.



〈그림 2-10〉 티웨이항공 피해구제 처리절차



3. 항공사 별 피해접수처

가. 대한항공

- ❖ 우 편 : 서울시 강서구 공항동 1370번지 고객센터실
- ❖ 방 문 : 대한항공 본사 고객센터실, 대한항공 각 공항지점(국내)
- ❖ 문 의 : 02-2656-7700 (피해구제 담당부서), kalvoice@koreanair.com

나. 아시아나항공

- ❖ 우 편: 서울시 강서구 오쇠동 47, 아시아나항공 고객만족팀 피해구제담당자
- ❖ 방 문: 고객만족팀(본사), 직영 발권카운터(국내), 공항지점 총괄사무실(국내)
- ❖ 문 의: 고객만족팀 02-2669-4150, asianacs@flyasiana.com

다. 에어부산

- ❖ 우 편 : 614-721 부산광역시 부산진구 황령대로 24번, 6층 에어부산 고객센터 센터
- ❖ 방 문 : 에어부산 본사 고객센터센터, 에어부산 각 공항지점(국내)
- ❖ 문 의 : 에어부산 예약센터 1666-3060

라. 이스타항공

- ❖ 문 의 : 이스타항공 고객센터센터 1544-0080

마. 제주항공

- ❖ 문 의 : 제주항공 고객센터 1599-1500

바. 진에어

- ❖ 문 의 : 진에어 고객센터 1600-6200

사. 티웨이항공

- ❖ 이메일 : sjkim6@twayair.com
- ❖ 우 편 : 서울시 강서구 하늘길 210 국제화물청사 티웨이항공 고객센터팀 피
해구제담당자(우편번호 157-815)
- ❖ 방 문 : 티웨이항공 각 공항지점, 고객센터
- ❖ 문 의 : 티웨이항공 고객센터 1688-8686