

 국토교통부	<h1>보 도 자 료</h1>		2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 하나 된 열정 하나 된 대한민국 
	배포일시	2017. 12. 29.(금) 총 7매(본문6)	
담당 부서 항공산업과	담당 자	• 과장 성호철, 사무관 홍승희, 주무관 홍창빈 • ☎ (044) 201-4231, 4230	
보 도 일 시	2017년 12월 30일(토) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 12. 29.(금) 11:00 이후 보도 가능		

항공편 지연시간·사유 사전에 알리는 ‘표준안내문자’ 빨리진다

- ◆ 항공교통이용자 보호기준·서비스평가지침 개정, 29일부터 시행
- ◆ 주요 외국적 항공사도 서비스평가 포함하고 공항 평가 강화
- ◆ 수하물 요금 인상·초과탑승 하기(下機)대상기내난동 대처 등 국제선 약관 정비

- 내년부터는 항공기가 지연되었을 때 항공사가 전송하는 사전 안내 문자를 보다 빨리 받아볼 수 있을 전망이다. 또한 공항은 대기 공간의 의자 수, 공항 내 식당 가격 등 서비스 품질을 꼼꼼히 평가받게 된다.
- 국토교통부(장관 김현미)는 소비자에 대한 정보제공을 강화하고, 꼼꼼한 서비스평가를 통한 서비스 품질 개선을 유도하기 위해 「항공교통이용자 보호기준*」과 「항공교통서비스 평가업무지침」을 개정하고 오는 29일부터 시행한다.
 - * 사전 정보제공을 통해 항공교통이용자의 피해를 예방하기 위해 제정한 고시로, 위반 시 항공사·여행사 등에 대해 500만 원 이하 과태료 부과(항공사업법 제61조)
 - 또한, 국제선 운송약관에서도 소비자에게 일방적으로 불리한 조항을 정비하여 내년 1월 중으로 시행할 예정이다. * 국내선 6월 기 정비

구분	주요 개정내용
1. 정보제공 강화	 지연·결항 결정 즉시 안내문자·메일 발송  항공권 구입 시 첫 페이지에서 공동운항 여부 안내 결제 전까지 해당 페이지 내에서 취소·환불수수료 안내
2. 서비스평가 강화	 국적사뿐만 아니라 주요 외항사도 평가대상 포함  공항의 접근교통, 대기시설 등 주요시설 평가 강화
3. 국제선 약관 정비	 예고 없는 불리한 운송약관 변경 및 소급적용 금지  불가피한 하기(下機) 시에는 안전운항에 불필요한 직원부터  기내난동 벌이는 승객은 강제하기 및 고소 가능

1. 소비자 대상 정보제공 강화

- 현행 「항공교통이용자 보호기준」 상 지연·결항이 발생할 경우 항공사는 SMS 문자 또는 이메일 등을 통해 승객에게 지연·결항 사실을 개별 안내토록 되어 있다. 그러나 일부 항공사에서는 지연·결항 결정 후 뒤늦게 이를 안내하거나 지연 사유를 알리지 않아 불편을 겪는 소비자들이 발생해 왔다.
- 개정안에서는 지연·결항 결정 즉시 소비자에게 이를 안내하고, 안내문자 또는 이메일에 구체적으로 지연 사유를 명시하도록 했다. 또한 미흡한 안내가 발생하지 않도록 표준 안내 문구도 새롭게 만들었다.

【 지연·결항 시 표준안내문구(예시) 】



- 이에 따라 지난 23~25일 인천공항 사태와 같이 천재지변 등으로 지연이 발생하더라도 소비자들은 보다 빠르게 지연시간과 지연 사유를 포함한 항공사의 안내를 받아볼 수 있을 예정이다.

□ 또한 소비자가 항공권을 구입할 때 꼭 알아두어야 하는 **취소·환불 수수료, 공동운항(codeshare) 여부** 안내 규정도 언제, 어디서 해당 내용을 안내하여야 하는지를 명확히 했다.

* 공동운항(codeshare): 2개의 항공사가 1개의 항공기를 운항하는 것으로, 항공권 판매사와 실제 운항사가 상이한 경우 발생

○ 온라인으로 항공권을 판매할 때는 **항공권 검색 후 첫 페이지에서 공동운항 항공편임을 안내**하여야 하고, 공동운항으로 인해 운임 차이 및 서비스 차이가 발생할 수 있다는 사실을 안내하도록 했다. **취소·환불수수료**는 결제 전까지 별도의 링크 페이지가 아닌 해당 페이지 내에서 식별하기 쉽도록 표기해야 한다.

○ 소비자가 항공사·여행사를 방문하거나, 전화로 항공권을 구입하는 오프라인 판매의 경우에도 별도의 안내규정을 신설하여 빠짐없이 안내가 이뤄지도록 했다

【 항공교통이용자 보호기준 주요 개정내용 】

구분	주요 개정내용
정보제공 강화	<p> (현행) 지연·결항 시 SMS문자나 이메일을 통해 개별 안내 ⇨ (개선) 지연·결항 결정 즉시 안내하여 조속한 안내 의무화 지연시간과 사유를 포함한 표준안내문구 제정</p> <p> (현행) 항공권 구입할 때 취소수수료나 공동운항 여부 안내 ⇨ (개선) 공동운항 여부는 반드시 첫 페이지에서, 취소·환불수수료는 결제 전까지 식별하기 쉽게 안내</p>

2. 항공교통서비스평가 강화

□ 소비자에게 항공교통서비스에 대한 정보를 제공하고, 사업자의 서비스 개선을 유도하기 위해 실시하는 **항공교통서비스평가**도 대폭 강화된다.

※ 항공교통서비스평가란?

- 소비자에게 필요한 서비스 정보를 제공하고, 사업자의 서비스수준을 평가하여 미흡한 서비스는 개선을 유도하기 위해 2년 주기 시행 중(항공사업법 제63조)
- 항공사는 정시성, 안전성, 소비자보호 충실성, 이용자만족도 항목을 평가
공항은 수속신속성, 수하물처리정확성, 공항이용 편리성, 이용자만족도 항목을 평가
- 2012년 이후 2차례 평가결과를 공표하였으며, 2016~2017년 항공교통서비스평가를 내년 4월 발표할 예정
- 이번 평가부터는 평가결과가 미흡한 서비스는 사업개선명령(항공사업법 제27조, '16년 8월 항공사업법 개정)을 통해 시정할 수 있도록 조치 예정

○ 먼저 국내에 취항하는 주요 45개 외국적 항공사가 처음으로 평가 대상에 포함된다. 따라서 소비자들은 해당 외항사가 시간을 잘 지키는지, 소비자 보호조치를 충분히 하고 있는지 등을 미리 살펴보고 항공사를 선택할 수 있다.

○ 소비자가 공항에서 주로 사용하는 핵심 시설들에 대한 평가도 강화된다. 접근교통은 편리한지, 의무실·약국 등 응급 의료시설이나 대기시설은 잘 갖추어져 있는지 등을 새롭게 평가한다.

□ 국토부는 평가를 통해 항공사·공항별로 미흡한 서비스를 발굴하고, 소비자의 불편을 초래하는 서비스에 대해서는 관계기관 협의 및 사업개선명령 등 행정처분을 통해 평가결과가 서비스 품질 개선으로 이어질 수 있도록 조치할 예정이다.

【 항공교통서비스 평가업무지침 주요 개정내용 】

구분	주요 개정내용
서비스평가 강화	<ul style="list-style-type: none"> ■ 항공사평가 ✈ (현행) 8개 국적항공사에 대해 정시성, 소비자보호노력 등 평가 ⇒ (개선) <u>주요 45개 외항사</u>도 평가대상에 포함 ■ 공항평가 🛫 (현행) 주요 공항에 대해 수속신속성, 수하물처리 정확성을 평가 ⇒ (개선) 접근교통, 의료·위생시설, 대기시설 등 소비자가 공항에서 이용하는 <u>주요시설</u> 평가 신설

3. 국제선 운송약관 정비

- 국토부와 8개 국적 항공사*가 지난 상반기 국내선 운송약관에서 우선적으로 정비했던 예고 없는 운송약관 변경조항, 초과탑승 시 강제하기(下機) 조항, 기내난동 승객에 대한 대처조항 등도 내년부터는 국제선에 확대 적용된다.
 - * 대한항공, 아시아나항공, 제주항공, 진에어, 에어부산, 이스타, 티웨이, 에어서울
- 항공사와 소비자 간의 운송계약인 **항공운송약관**에는 소비자에게 **일방적으로 불리한 내용들이 포함되어 소비자들의 불만이 자주 제기되어 왔다.** 이에 국토부는 항공사들과 지난 2월 이후 전담팀 (TF)을 구성하여 약관 정비를 논의하였다.
- 먼저, 항공사 **운송약관** 및 각종 서비스 수수료 등은 사전에 예고 없이 변경될 수 있도록 하는 조항이 있어 **항공권 구입 이후 불리한 운송약관**을 적용받게 된 소비자들이 발생해왔다.
 - 그러나 내년부터는 **항공권 구입 이후에** 수하물 요금 인상, 반려동물 무게 제한 등 소비자에게 **불리한 약관 변경**이 있더라도 이미 항공권 구입을 완료한 승객에게는 적용되지 않는다.
- 미국 유나이티드항공사가 항공기에서 승객을 **강제로 하기(下機)**시킨 사건을 계기로 8개 국적사의 운송약관에서도 **하기 대상 선정 방법**을 명확히 했다.
 - 초과판매 등의 이유로 불가피하게 항공기에서 내려야 하는 인원이 발생하는 경우, **안전운항에 필수적이지 않은 항공사 직원부터** 하기로 하였으며 이후에는 **예약이 확약되지 않은 승객(현장판매 승객 등), 예약이 확약된 승객** 순으로 하기 대상이 된다.
 - 다만 이 경우에도 장애인·임산부, 영유아 동반 승객 등 **교통약자**는 하기 대상에서 제외토록 했다.

- 기내난동에 강력하게 대처하기 위해 지난 3월 개정된 **항공보안법***을 반영하여 운송약관에서도 **탑승수속 시에 위협적인 행동**을 하는 승객의 경우에는 탑승을 **거절**할 수 있고, 기내난동을 벌이는 승객에 대해서는 항공사의 판단에 따라 **하기 및 고소**가 가능하도록 하는 조항도 신설되었다.

* 공항에서의 폭행·업무방해행위 시의 벌칙규정을 신설하였으며, 항공기 내에서의 폭행·협박·위계행위 또는 출입문·탈출구·기기 조작 행위를 금지

- 이번에 개정된 운송약관은 **국내선**에서는 올해 6월 이후 이미 실시되고 있으며, **내년 1월 중**으로 **국제선**에서도 적용될 예정이다.

【 국제선 운송약관 주요 정비내용 】

구분	주요 정비내용
국제선 약관 정비	<ul style="list-style-type: none"> 📄 (현행) 수하물요금 인상 등 불리한 약관변경 후 기 발권승객 적용 ⇒ (개선) 예고 없는 불리한 운송약관 변경 및 소급적용 금지 🔇 (현행) 강제하기(下機) 필요 시 하기 대상 선정방법 불명확 ⇒ (개선) 불가피한 하기 시에는 <u>안전운항에 불필요한 직원부터</u> 🚫 (현행) 기내난동 승객에 대한 대처조항 불명확 ⇒ (개선) <u>기내난동</u> 벌이는 승객은 강제하기 및 고소 가능

- 국토교통부 관계자는 “**이용자 편의 제고와 항공사의 서비스 경쟁력 강화**는 글로벌 경쟁에서 살아남기 위한 주요 과제”임을 강조하면서,
 - “앞으로도 항공업계의 **불합리한 서비스 관행**을 지속적으로 개선하고, 이용자들의 불편이 없도록 세밀하게 살펴 **신뢰받는 항공 서비스 구현**에 최선을 다하겠다”고 밝혔다.

  <p>공공누리 공경저작물 자유이용허락</p>	<p>이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 국토교통부 항공산업과 홍승희 사무관(☎ 044-201-4231)에게 문의하여 주시기 바랍니다.</p>
--	---

□ 항공사평가

- (평가대상) 기존 8개 국적 항공사에서 주요 45개 외항사까지 확대
 - * 평가항목: 정시성·안전성·항공교통이용자 보호충실성·이용자만족도

□ 공항평가

- (평가대상) 주요 5개 공항(인천·김포·김해·제주·청주)
- (평가항목) 교통약자 이용편리성을 공항이용 편리성으로 확대 개편

[현 행]

평가항목	세부평가항목
수속절차의 신속성	출입국 평균소요시간
	기준 초과시간
수하물처리 정확성	수하물 처리오류 및 분실률
교통약자 시설 편의성	교통약자 시설 (설치적합률)
이용자 만족도	설문 조사



[개 정 안]

평가항목	세부평가항목
수속절차의 신속성	좌 동
수하물처리 정확성	좌 동
공항이용 편리성	교통이용 편리성 (접근교통, 주차시설)
	편의시설 적정성 (위생·의료시설, 안내시설, 대기·상업시설, 통신 편의시설)
	수속시설 적정성 (출발, 도착수속 시 시설)
	교통약자 시설편의성 (설치적합률, 대상별 편의시설)
이용자 만족도	좌 동