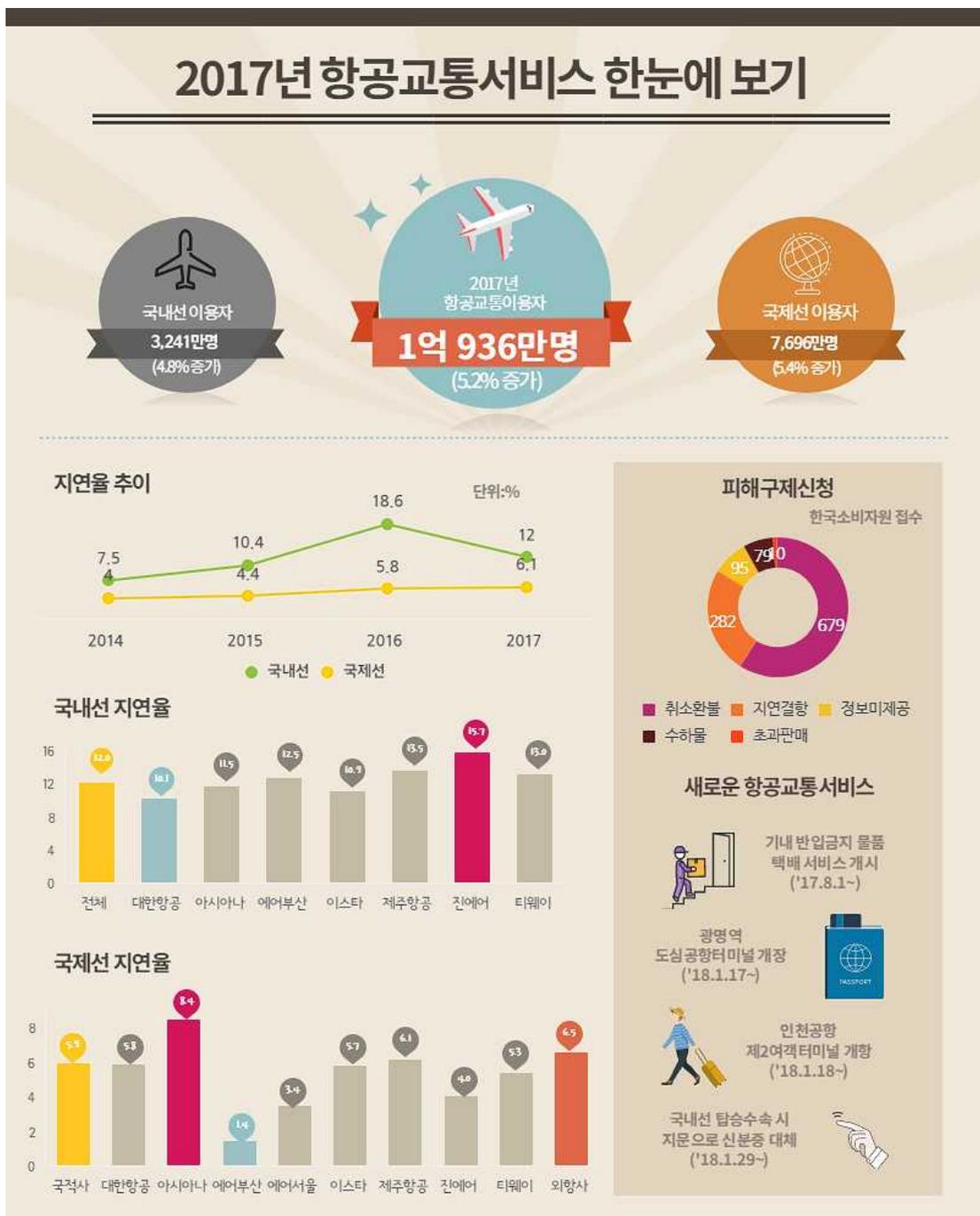


 <b>국토교통부</b>	<h1>보 도 자 료</h1>		2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 <b>하나 된 열정 하나 된 대한민국</b> 
	배포일시	2018. 2. 23.(금) 총 9매(본문9)	
담당 부서	항공산업과	담당 자	• 과장 성호철, 사무관 홍승희, 주무관 홍창빈 • ☎ (044) 201-4231, 4230
보 도 일 시		2018년 2월 26일(월) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 2.25.(일) 11:00 이후 보도 가능	

## '17년 여객은 역대 최고, 항공기 지연과 피해접수는 감소세 전환 - 연간 항공서비스정보 담은 2017년 항공교통서비스보고서 발간 -



□ 지난 해 항공교통서비스를 이용한 사람은 전년 대비 5.2% 증가한 1억 936만 명으로 역대 최고치를 기록한 반면, 국적 항공기의 지연율은 9.5%로 전년대비 3.8%p 감소했다. 항공기 관련 사고·준사고는 한 건도 발생하지 않았고, 항공서비스를 이용한 후 피해구제를 신청한 사람은 이용자 백만 명당 11.4명이었다.

○ 국토교통부(장관 김현미)는 작년에 제공된 항공교통서비스를 한 눈에 알아볼 수 있는 「2017년 항공교통서비스 보고서」를 22일 발간하고, 국토교통부 홈페이지(<http://www.molit.go.kr/airconsumer>)에서 누구나 찾아볼 수 있도록 제공한다고 밝혔다.

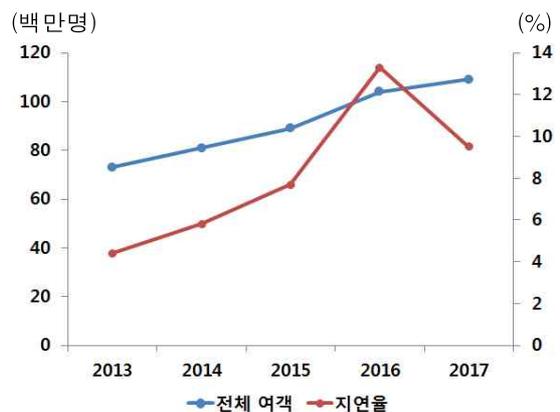
\* 2014년 이후 매년 1회 서비스보고서를 발간하여 서비스정보를 제공해왔으며, 2017년부터는 분기별로 서비스보고서를 발간하여 시의적절한 정보제공 노력

□ 서비스보고서에는 항공사별·공항별 정시성 정보, 안전도 정보, 피해 유형별 피해구제 정보 등이 수록되어 있으며 주요 내용은 다음과 같다.

## 1. 정시성 정보

□ 여객의 급격한 증가에 따른 공항·항로 등의 인프라 부족으로 항공기 지연율도 지속 증가 추세였으나, 항공사 스케줄 조정 및 상습지연편 관리 등 지연운항 개선대책에 따라 지연율은 2013년 이후 처음으로 감소세로 돌아섰다.

< 여객 증가 및 지연율 추이 >



### [ 국내선 지연율 ]

□ '17년 국내선 지연율(12.0%)은 국내선 운송실적 증가(4.8%)에도 불구하고 김포-제주 노선 스케줄 조정, 승객하기·정비 등을 위한 지상 체류시간 확대 편성, 대형기 대체 투입을 통한 감편 등으로 전년 대비 6.6%p 감소한 것으로 나타났다.

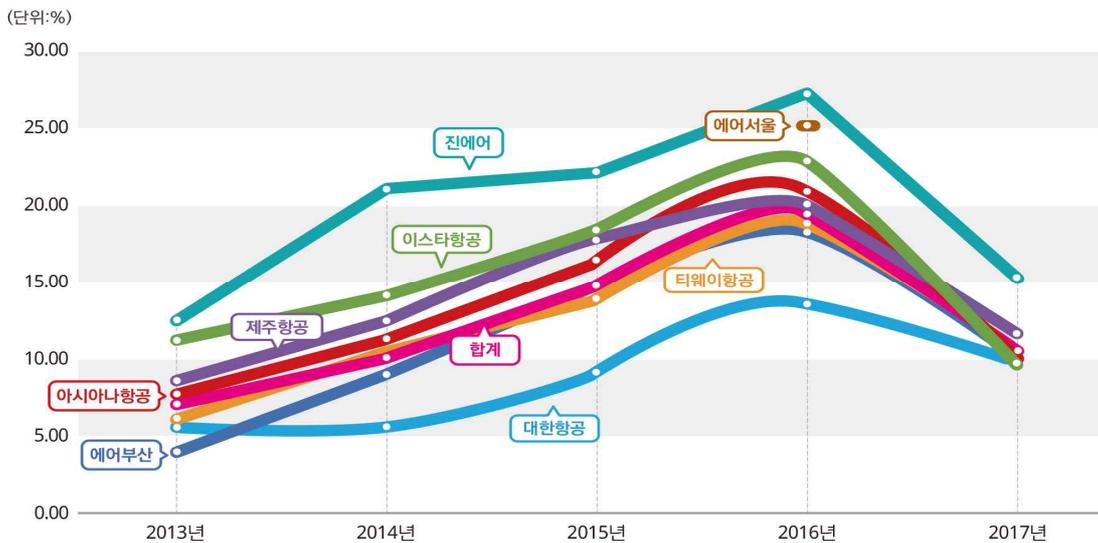
- 국내선을 운항하는 7개 국적 항공사의 국내선 지연율은 모두 '16년 대비 감소 추세를 보였으며, 대한항공이 10.1%로 가장 낮았고 진에어는 15.7%로 가장 높았다. 진에어의 지연율은 전년 대비 11.3%p 감소하여 가장 큰 개선 폭을 보였으나, 김포-제주 및 김해-제주 등 혼잡 노선 운항이 많아 지연율이 높게 나타났다.

< 국내선 지연율 추이(표) >

(단위: %)

	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	'16년 대비 증감폭(%p)
대한항공	4.3	4.3	6.1	13.4	10.1	△3.3
아시아나항공	5.9	8.2	12.0	20.5	11.5	△9.0
에어부산	2.8	6.7	10.6	18.3	12.5	△5.8
이스타항공	8.6	10.4	13.1	21.7	10.9	△10.8
제주항공	6.8	8.4	12.4	19.2	13.5	△5.7
진에어	9.3	15.3	15.8	27.0	15.7	△11.3
티웨이항공	5.3	7.7	10.0	18.5	13.0	△5.5
계	5.5	7.5	10.4	18.6	12.0	△6.6
이용여객(십만명)	224	246	280	309	324	4.8

< 국내선 지연율 추이(그래프) >



## [ 국제선 지연율 ]

- '17년 국적사의 국제선 지연율(5.9%)은 국제선 운송실적 증가(5.4%)로 인한 공항·항로 혼잡 및 선행편 지연으로 인한 연결지연이 많아지면서 전년 대비 0.7%p 증가했다.

- 8개 국적 항공사의 평균 지연율은 5.9%, 국내 취항 중인 외국적 항공사는 6.5%로 국적 항공사의 지연율이 다소 낮았다.
- 취항노선별로 보면, 혼잡한 중국 상공의 항로를 이용해야 하는 유럽·중국 노선의 지연율이 각각 10.2%, 7.4%로 높게 나타났다. 또한 인천-동남아행 항로도 붐비고 있어 해당 항로를 이용하는 동남아·서남아 노선도 지연율이 높았다. 이를 해소하기 위해 국토부는 유럽·중국행 및 동남아행 항공로를 복선화하는 방안을 중국 등과 협의 중이다.

< 대륙별 지연율 >

(단위: %)

	중국	유럽	중동	아프리카	서남아	동북아	동남아	일본	미주	대양주
국적사	7.2	13.6	13.1	-	9.0	6.0	7.3	3.1	7.7	5.1
외항사	7.7	6.7	2.3	9.0	7.6	5.5	6.6	3.3	6.5	2.9
총계	<b>7.4</b>	<b>10.2</b>	<b>5.6</b>	<b>9.0</b>	<b>8.8</b>	<b>5.8</b>	<b>7.1</b>	<b>3.1</b>	<b>7.3</b>	<b>5.0</b>

\* (동북아) 대만, 마카오, 몽골, 홍콩 / (동남아) 일본·중국·동북아 제외한 동아시아 지역 국가 (서남아) 인도, 방글라데시, 파키스탄 등 / (유럽) 구주 및 독립연합국가

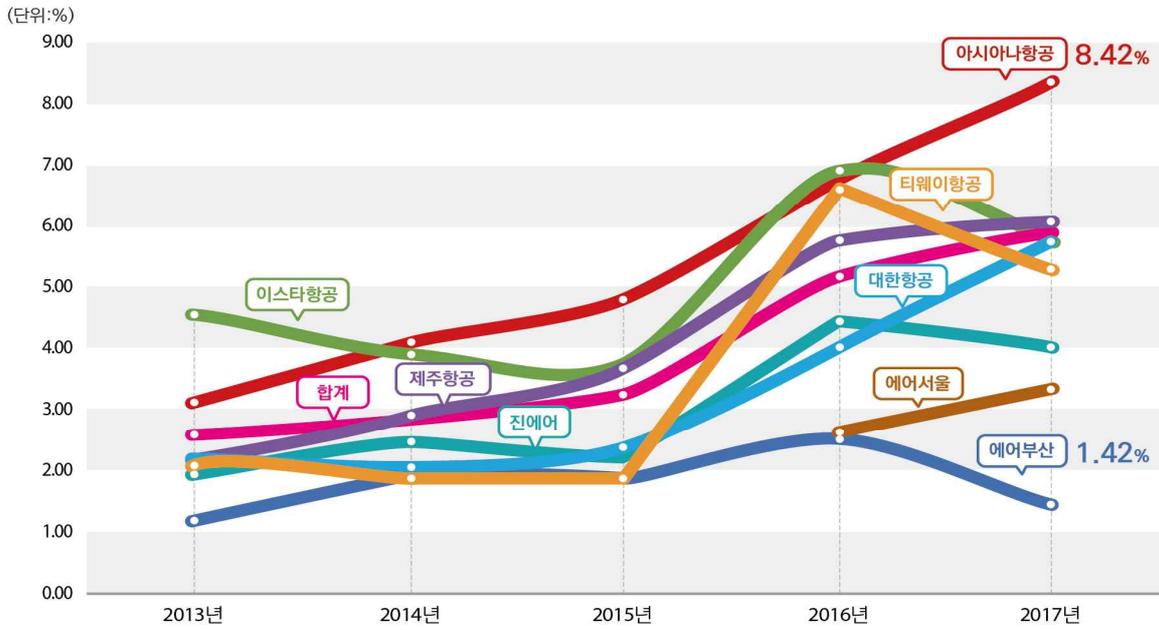
- 항공사별로 보면, 유럽·서남아 등 혼잡 노선에 취항하는 대한항공·아시아나항공은 국제선 지연율이 상승한 반면, 일본·동남아 등 중단거리 노선이 많은 저비용항공사들은 지연율이 감소했다.

< 국제선 지연율 추이(표) >

(단위: %)

	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	'16년 대비 증감폭(%p)
대한항공	2.2	2.0	2.3	4.0	5.8	1.8
아시아나항공	3.1	4.1	4.8	6.8	8.4	1.6
에어부산	1.2	1.9	1.9	2.5	1.4	△1.1
에어서울	-	-	-	2.7	3.4	0.7
이스타항공	4.6	3.9	3.8	6.9	5.7	△1.2
제주항공	2.2	2.9	3.7	5.7	6.1	0.4
진에어	2.0	2.5	2.2	4.5	4.0	△0.5
티웨이항공	2.3	1.8	1.9	6.6	5.3	△1.3
국적사 소계	<b>2.5</b>	<b>2.8</b>	<b>3.2</b>	<b>5.2</b>	<b>5.9</b>	<b>0.7</b>
외국적항공사	6.2	5.9	6.2	6.8	6.5	△0.3
총계	<b>3.9</b>	<b>4.0</b>	<b>4.4</b>	<b>5.8</b>	<b>6.1</b>	<b>0.3</b>
이용여객(십만명)	510	568	614	730	770	5.4

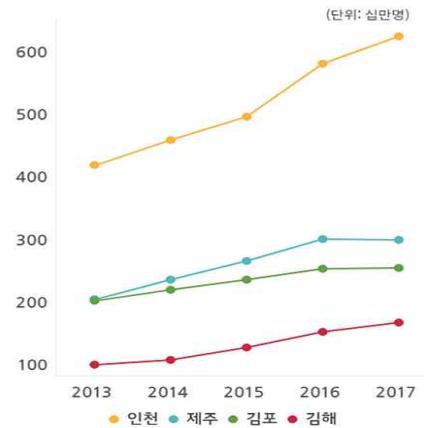
< 국제선 지연율 추이(그래프) >



[ 공항별 지연율 ]

□ 공항별로 보면, 제주공항(△8.3%p), 김포공항(△5.2%p), 김해공항(△2.0%p) 등 인천공항을 제외한 주요 공항들의 지연율은 전년 대비 감소한 것으로 나타났다.

< 공항별 여객 증가 추이 >



< 공항별 지연율 >

(단위: %)

	인천공항	김포공항	김해공항	제주공항	청주공항	대구공항
'16년	6.4	14.3	8.7	22.1	14.0	9.5
'17년	7.2	9.1	6.7	13.8	9.9	6.5
증감(%p)	0.8	△5.2	△2.0	△8.3	△4.1	△3.0

- 제주공항은 김포-제주, 김해-제주 등 혼잡노선을 반복적으로 오가는 항공기가 많아 선행편 지연 시 **연결 지연(95.2%)**이 많은 것이 주요 원인으로 분석되었다. 제주공항에서 시작된 연결 지연은 타 공항의 지연을 증가에도 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.
- 국토부는 이를 개선하기 위해 항공사와 협의하여 항공사 스케줄에 **혼잡노선과 비혼잡노선을 교차편성하는 등 다양한 방안을 강구**하고 있다.
- 한편 인천공항은 국제선 비중이 많아 **항로 혼잡(21.5%)**으로 인한 지연이 타 공항보다 높았다. 또한 12월 성탄연휴에 있었던 **저시정**으로 인한 대규모 지연·결항으로 인해 **12월 지연율(17.4%)**이 크게 상승한 영향도 있었다.

**[ 결항률 ]**

- '17년에는 제주 등 국내공항 악기상으로 인한 대규모 결항 사태가 '16년에 비해 적어 **국내선 결항률은 0.45%**(전년 대비 1.12%p 감소), **국제선 결항률은 0.14%**(0.08% 감소)를 기록했다. 외국적항공사의 결항률은 **0.25%**로 국적사 평균(0.09%)보다 3배 가량 높았다.

< 항공사별 결항률 추이 >

(단위: %)

	국내선			국제선		
	2016년	2017년	'16년 대비 증감폭(%p)	2016년	2017년	'16년 대비 증감폭(%p)
대한항공	1.68	0.77	△0.91	0.10	0.07	△0.03
아시아나항공	1.65	0.61	△1.04	0.08	0.09	0.01
에어부산	1.35	0.27	△1.08	0.27	0.10	△0.17
에어서울	-	-	-	0.20	0.14	△0.06
이스타항공	1.80	0.41	△1.39	0.17	0.27	0.10
제주항공	1.36	0.14	△1.22	0.19	0.09	△0.10
진에어	1.69	0.23	△1.46	0.13	0.10	△0.03
티웨이항공	1.33	0.09	△1.24	0.16	0.05	△0.11
국적사 소계	1.57	0.45	△1.12	0.12	0.09	△0.03
외국적항공사	-	-	-	0.39	0.25	△0.14
총계	-	-	-	<b>0.22</b>	<b>0.14</b>	<b>△0.08</b>

## 2. 안전도 정보

- '17년에는 항공기 사고 및 준사고가 발생하지 않아 9건의 사고·준사고가 발생했던 2015년 이후 지속적인 감소 추세를 보였다.
- 3건의 사고가 발생했던 '13년 이후 항공안전종합대책 및 헬기안전 관리대책을 추진 중이며, 추가적으로 매년 상시·불시 안전감독 활동 등도 수행하여 성과를 거둔 것으로 보인다.
  - \* 사고: 탑승객 사망·중상 발생, 항공기의 중대한 손상 또는 위치를 확인할 수 없는 경우
  - \* 준사고: 탑승객의 사망·중상 또는 항공기의 중대한 손상이 일어나지 않았으나, 항공기사고로 발전할 수 있었던 경우(항공기간 근접비행 등)

< 항공기 사고 및 준사고 발생 추이 >

(단위: 건)

	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년
사고	3	0	1	0	0
준사고	3	1	8	2	0
총계	6	1	9	2	0

## 3. 피해구제 관련 정보

- '17년 한국소비자원에 접수된 항공 관련 피해구제 접수건수는 1,252건으로 여객의 증가세에도 불구하고 전년 대비 소폭 감소(0.8%)하여 '13년 이후 처음으로 감소세로 돌아섰다. 2016년 하반기 이후 본격 시행된 「항공교통이용자 보호기준」 등 항공소비자 보호 정책의 효과가 점차 나타나고 있는 영향으로 보인다.

< 피해구제 접수건수 >

(단위: 건)

	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년
국적사	130	187	329	621	602
외국적항공사	353	421	481	498	478
기타	45	73	90	143	172
총계	528	681	900	1,262	1,252

\* 기타: 여행사, 2개 이상의 항공사를 피신청인으로 접수하여 분류가 불가한 경우

- 항공사별로 보면, 해당 항공사 이용자 백만 명당 피해구제 접수건수는 에어부산이 4.1건으로 가장 적었고, 대한항공·아시아나항공이 그 뒤를 이었다. 반면 에어서울이 45.1건, 제주항공이 12.7건으로 백만 명당 피해구제 접수건수가 가장 많았다. 외국적항공사는 평균 19.6건을 기록하여 국적사 평균(7.1건)을 웃돌았다.

< 해당 항공사 이용자 백만 명당 피해구제 접수건수 >

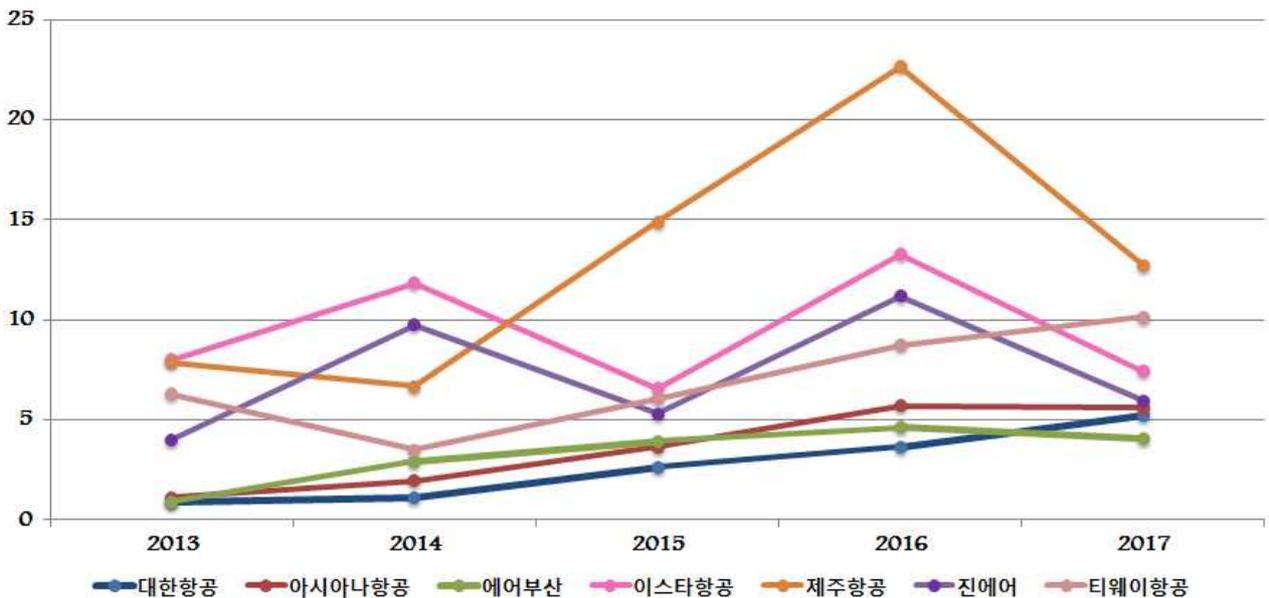
(단위: 건/백만 명)

		대한항공	아시아나	에어부산	에어서울	이스타항공	제주항공	진에어	티웨이항공	국적사 계	외항사 계
2016	국내선	0.3	2.4	1.6	-	6.7	3.3	4.6	2.9	2.6	-
	국제선	5.0	7.0	9.5	8.6	21.2	43.9	18.1	16.8	11.5	19.3
	소계	3.6	5.7	4.6	4.7	13.3	22.6	11.2	8.7	8.0	19.3
2017	국내선	0.1	1.7	1.0	-	3.0	1.9	1.3	4.8	1.6	-
	국제선	7.3	7.3	8.3	45.1	12.7	21.3	9.5	15.0	10.5	19.6
	소계	5.2	5.6	4.1	45.1	7.4	12.7	5.9	10.1	7.1	19.6

- 5년간 추이를 보면 대한항공·아시아나항공·에어부산의 이용자당 피해구제 접수건수가 꾸준히 낮게 나타나는 경향을 보였으나, 제주항공은 다른 항공사에 비해 접수건수가 많았다.

< 해당 항공사 이용자 백만명 당 피해구제 접수건수 추이 >

(단위: 건/백만 명)



\* (에어서울) 2016년 8월 취항하여 추이 그래프에서는 제외(2016년 4.7건, 2017년 45.1건)

□ 피해유형별로는 항공권 구매 취소 시 위약금 과다 및 환급 거부 등 취소·환불위약금 관련 피해가 679건(54.2%)으로 가장 많았으며, 지연·결항 피해가 282건(22.5%)으로 2위를 차지했다.

○ 한편 정보제공 미흡으로 인한 피해가 전년 대비 49건 늘면서 증가율이 다소 높았으나, 지난해 말 정보제공 관련 법령을 개정하여 향후에는 피해예방에 도움이 될 것으로 보인다.

\* 「항공교통이용자 보호기준」 개정(‘17.12.29): 지연·결항 결정 즉시 문자 등 개별 안내, 동·하계 스케줄 변경 시 7일 이내 개별 안내, 공동운항 시 운임·서비스 차이 안내 등

< 유형별 피해구제 접수건수 >

(단위: 건)

		취소·환불 위약금	지연·결항	정보제공 미흡	수하물 자연·파손	초과 판매	기타	합계
2016	국적사	341	139	11	54	0	76	621
	외항사	261	128	20	38	1	50	498
	그 외	75	10	15	2	1	40	143
	소계	<b>677</b>	<b>277</b>	<b>46</b>	<b>94</b>	<b>2</b>	<b>166</b>	<b>1,262</b>
2017	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
	소계	<b>679</b>	<b>282</b>	<b>95</b>	<b>79</b>	<b>10</b>	<b>107</b>	<b>1,252</b>

□ 국토부 관계자는 “지난해에는 항공사 정시율 제고, 항공서비스 이용 시 정보제공 강화, 시의적절한 서비스정보 공개 등 항공소비자 피해예방에 주안점을 둔 정책을 추진했다”면서,

○ “올해에도 항공사별 서비스평가결과를 발표(4월)하여 서비스 개선을 유도하고, 소비자들이 불편함 없이 항공서비스를 이용할 수 있도록 교통약자 배려, 스마트공항 도입 등 서비스 혁신을 위해 적극 노력해나가겠다”고 밝혔다.

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