

## 즐거운 항공여행을 위한

# 10가지 TIPS!

### 출발 전

- 01 항공권 예약 시, 환불조건, 항공권 유효기간 등 운송약관 세부사항을 확인해야 합니다. 또한 혹시 모를 이용 항공편 스케줄 변동에 대해 확인을 해주세요.
- 02 항공권 구입 시, 기본운임과 함께 유류할증료, 공항시설이용료 등의 세부 내용이 지불금액에 표시되어 있습니다. 추가적인 운임발생시 이를 해당 항공사에 확인하여 주십시오.
- 03 이용하시는 항공사에 따라, 제공되는 기내서비스는 차이가 있을 수 있습니다. 항공사 홈페이지를 통해 제공되는 서비스 내용을 확인해 주세요.
- 04 해외여행 전, 반드시 여권의 유효기간이 최소 6개월 이상 남아 있는지 확인하셔야 하며, 신분증을 꼭 지참해 주세요. 또한, 외교부에서 제공하는 '국가별 안전 정보'를 확인해 주세요.
- 05 만약 몸이 불편하신 여행자라면 항공사 또는 공항 직원으로부터 적절한 서비스를 제공받으실 수 있습니다. 애완동물과 함께 하는 여행은 예약 시 이용 항공사의 애완동물 운송에 대한 모든 규정과 요건을 미리 확인하시기 바랍니다.

### 공항에서

- 06 발권, 수하물 위탁, 보안검색 및 탑승까지 충분한 시간 확보를 위해, 국제선을 이용하시는 분들은 최소 출발 2시간 전 공항에 도착해 주세요. 특히, 연휴 또는 여름 휴가철은 3시간 전에 공항에 도착해 주세요.
- 07 항공기 지연, 취소 및 초과예약 등 문제 발생 시, 이용 항공사 보상기준 또는 「소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시)」에 따라 적절한 보상을 받을 수 있습니다.
- 08 보안검색 전, 도검류, 폭발물 등 '항공기 내 반입금지 위해물품'을 확인해 주세요.

### 항공기 내에서

- 09 비행 중 흡연, 고성방가 및 다른 여객에게 성적 수치심을 일으키는 행위는 「항공보안법」에 따라, 처벌대상이 될 수 있으니 기내에서는 에티켓을 지켜주세요.

### 도착 후

- 10 공항에 도착 후, 위탁수하물 분실·파손에 대해서는 '이용 항공사' 또는 '소비자상담센터 1372'로 연락하시면, 적절한 조치 및 보상을 받으실 수 있습니다.

## 기관별 연락처

### 항공사 고객센터(예약/발권)

<b>KOREAN AIR</b> 대한항공	1588-2001	<a href="http://kr.koreanair.com">http://kr.koreanair.com</a>
<b>ASIANA AIRLINES</b> 아시아나항공	1588-8000	<a href="http://flyasiana.com">http://flyasiana.com</a>
<b>AIR BUSAN</b> 에어부산	1666-3060	<a href="http://www.airbusan.com">http://www.airbusan.com</a>
<b>EASTAR JET</b> 이스타항공	1544-0080	<a href="http://www.eastarjet.com">http://www.eastarjet.com</a>
<b>JEJU AIR</b> 제주항공	1599-1500	<a href="http://www.jejuair.net">http://www.jejuair.net</a>
<b>JIN AIR</b> 진에어	1600-6200	<a href="http://www.jinair.com">http://www.jinair.com</a>
<b>t'way 티웨이항공</b> 티웨이항공	1688-8686	<a href="http://www.twair.com">http://www.twair.com</a>

### 공항(공항공사)

<b>IIAC</b> 인천국제공항공사	1577-2600	<a href="http://www.airport.kr">http://www.airport.kr</a>
<b>KAC</b> 한국공항공사	1661-2626	<a href="http://www.airport.co.kr">http://www.airport.co.kr</a>

### 소비자상담센터

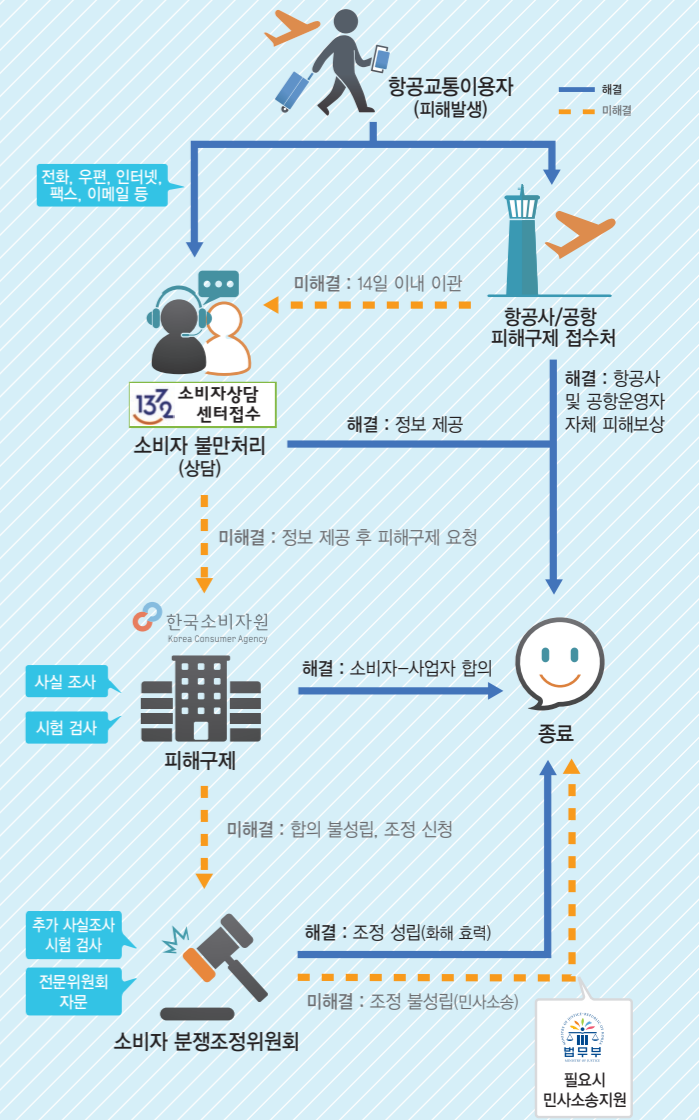
**1372 소비자상담센터**  
by 공정거래위원회

# 알아두면 편리한 항공정보



## 항공교통이용자 피해접수 및 처리절차

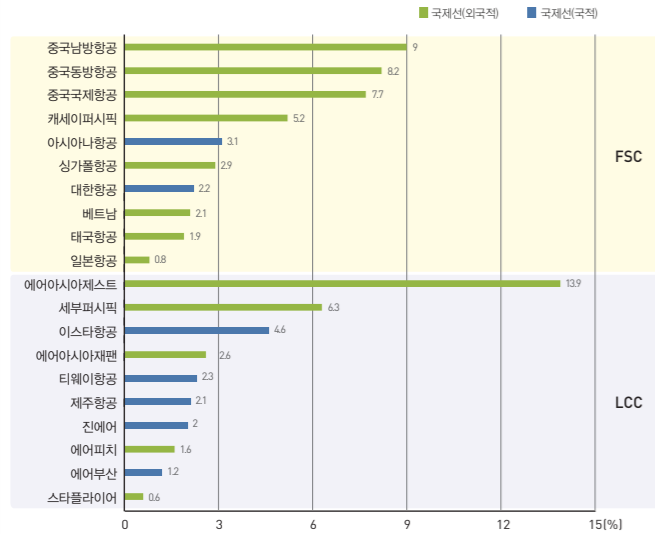
• 항공여행 중 발생한 불편, 피해 발생 시 다음과 같은 절차에 의해 처리될 수 있습니다.



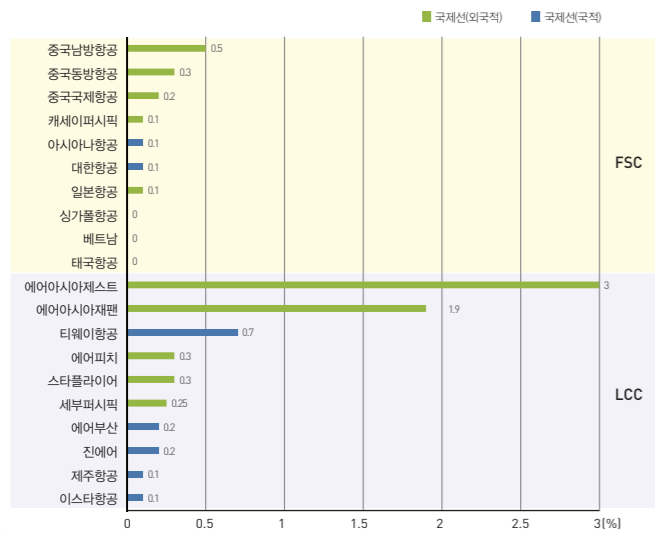


## 지연 및 결항 현황

### 국제선 운항횟수 기준 상위 10개 FSC & LCC 지연율



### 국제선 운항횟수 기준 상위 10개 FSC & LCC 결항율

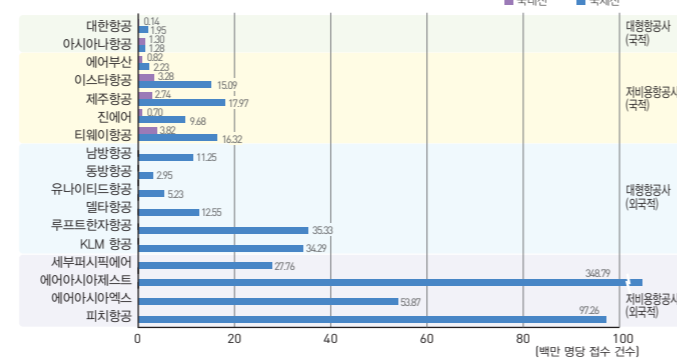


■ 주 : 국제선(출발+도착) 운항횟수(여객기 정기)  
 ■ 자료 : 2013년 1~12월 항공통계, 한국항공공사  
 ■ FSC(Full Service Carrier) : 대형항공사 / LCC(Low Cost Carrier) : 저비용항공사

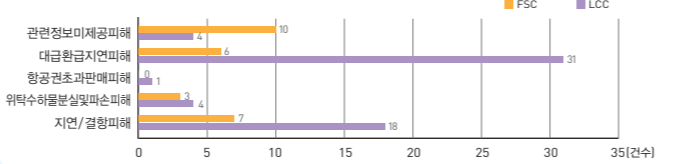


## 항공교통이용자 피해접수 현황 및 유형

### 피해접수 현황



### 피해접수 유형



## 항공사 안전등급 현황

### 미국 연방항공청(FAA) 항공사 안전등급

- 국제민간항공기구(ICAO) 표준이행 충족 시 1등급, 미충족 시 2등급
  - 2등급 (11개국)** 가나, 니카라과, 바르바도스, 방글라데시, 세르비아, 세인트마틴, 우루과이, 인도네시아, 쿠라카오, 인도, 필리핀 (지도 ▲ 표시)
- 자료 : 국토교통부 2014년 국내취항 항공사 안전정보

### 유럽연합(EU) 블랙리스트

- EU 블랙리스트 항공사 중 부속서 A에 해당하는 국가의 항공사는 EU지역내 운항금지
  - 부속서 A(23개국)**
    - 전체항공사 해당국가: 아프가니스탄, 앙골라, 베넬, 콩고, 콩고민주공화국, 지부티, 적도기니, 에리트레아, 인도네시아(가루다항공 제외), 카자흐스탄(에어아스타나 제한적 운항), 키르기스스탄, 라이베리아, 가봉, 모잠비크, 네팔, 필리핀(필리핀항공 제외), 상투메프린시페, 시에라리온, 수단, 스와질랜드, 잠비아
    - 일부항공사 해당국가: 수리남(블루윈항공), 가나(메르디안항공) (지도 ▲ 표시)
- 자료 : 국토교통부 2014년 국내취항 항공사 안전정보

### 외교통상부 여행금지 국가 (경보단계 - 4단계)

- 4단계(여행금지)** 시리아, 소말리아, 예멘, 이라크, 아프가니스탄 (지도 ▲ 표시)

### 국적항공사의 FAA 안전 2등급, EU 블랙리스트 항공사와의 편명공유 현황

- 편명공유란 특정 노선을 취항하는 항공사가 좌석 일부를 다른 항공사와 나누어 운항하는 것으로, 항공사 간 대표적인 제휴방식 중 하나로 예약한 항공사가 아닌 편명공유 된 항공사 비행기를 탑승할 수 있기 때문에 해당구간을 이용 시는 필히 실제 운항 항공사를 확인하여야 합니다.

- 대한항공** 가루다인도네시아 (인도네시아) - FAA 2등급
- 아시아나항공** 에어인디아 (인도) - FAA 2등급  
에어아스타나 (카자흐스탄) - EU 블랙리스트(제한적 운항허가), ICAO 안전우려국



## 자주 묻는 질문(FAQ)

### 위탁수하물의 분실의 분실·파손, 항공권 초과판매 등에 대한 민원접수 절차와 피해보상 범위는?

- 우선, 이용항공사에서 피해 구제와 보상을 받고, 항공사와 피해 합의가 되지 않을 경우 한국소비자원에서 적절한 조치 및 보상을 받을 수 있습니다.

### 항공권임 등 총액 표시제란 무엇인가?

- 항공권 또는 항공권이 포함된 여행상품의 표시·광고·안내 시 소비자가 지불해야 할 총 금액을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 유틸리티, 공항시설사용료 등이 포함된 총액으로 표시하도록 의무화한 제도로 2014년 7월 15일부터 시행 중입니다.

### 편명공유(Code-Share)의 정의와 확인방법은?

- 편명공유는 항공사간에 특정 구간의 좌석을 공동으로 사용하는 것으로서 실제 운항하지 않는 노선의 항공사가 자사의 편명을 타 항공사(운항하는 항공사)에 붙여 판매하는 방식이며,
- 이 경우 실제 운항하는 항공사가 어느 항공사인지 항공권 예약 및 발권 시 항공권 및 탑승권에 명시되어 있으므로 확인이 필요합니다.

### 항공기 지연 및 결항의 경우 배상 방법은?

- 만약 항공기 지연 및 결항 시, 항공사가 이에 대한 문제를 객관적으로 입증하지 못할 경우, 「소비자분쟁해결기준」에 의거한 금액에 대해 배상을 요구할 수 있습니다.



## 항공권 구매 시

### 항공권 구매 시

- 여행 시기를 확정된 후 구매하며, 항공사별 항공권임 총액과 기타 조건을 비교하고, 항공사 환불규정을 꼼꼼히 확인한 후 구매해야 합니다.
- 특히, 특가 항공권은 일반 항공권보다 저렴한 대신 더 많은 제약 조건을 두는 경우가 많고, 항공사가 운임을 전면 환불하지 않는 경우가 있으므로 더 꼼꼼한 주의가 필요합니다.

### 항공권 구매 시에는 다음 내용도 확인하세요.

- 항공권을 결제하기 전에 여행지·영문명·환불규정·일정변경 가능여부와 취소 시 위약금 등 계약조건을 정확히 확인하셔야 합니다.
- 항공사별로 만 3~13세의 운임기준이 성인 운임의 25%, 10% 또는 '5천 원 할인' 등 구간에 따라 큰 차이가 날 수 있으므로 아이와 동행한다면 일행 전체의 항공운임을 꼭 따져봐야 합니다.
- 또한 항공권이 발견되면 반드시 예약할 때 요청한 내역과 맞는지 확인하셔야 합니다.

### 수하물 운임기준을 확인하세요.

- 저비용항공사의 경우, 위탁수하물 운임기준이 매우 까다롭고 기내 휴대수하물, 무료 위탁 수하물 기준이 항공사별로 달라 확인이 필요합니다.
- 해당 항공사의 수하물 운임기준에 맞게 수하물 무게를 재고 정확한 운임을 알아둬야 합니다.