

 <b>국토교통부</b>	<b>보 도 자 료</b>		2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 <b>하나 된 열정</b> <b>하나 된 대한민국</b> 
	배포일시	2017. 11. 14(화) 총 11매(본문7)	
담당 부서 항공산업과	담당 자	• 과장 성호철, 사무관 홍승희, 주무관 홍창빈 • ☎ (044) 201-4231, 4230	
보 도 일 시		2017년 11월 15일(수) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 11.14(화) 11:00 이후 보도 가능	

## 국내선 진에어, 국제선 아시아나항공 지연율 끝지

### 2017년 3분기 항공교통서비스보고서 발간, 실시간 공항혼잡 확인·도심 탑승수속 등 서비스정보도 담겨

- 2017년 3분기 국내선 지연율은 진에어가 14.9%로 가장 높아 5분기 연속 최하위를 기록했고, 국제선 지연율은 아시아나항공이 10.0%로 가장 높아 4분기 연속 최하위를 기록했다.
- 3분기 국내선 지연율은 12.5%(전년 동기비 7.45%p↓)였고, 국적사 국제선 지연율은 6.5%(전년 동기비 0.64%p↑)로 나타났다. 항공 관련 피해구제 접수건수는 300건으로 전년 동기에 비해 2% 소폭 상승했다.
- 국토교통부(장관 김현미)는 15일 항공사별·노선별 정시성 정보, 피해구제 정보, 소비자 편의를 위한 서비스정보가 담긴 「2017년 3분기 항공교통서비스보고서」를 발간한다.
- 이번 분기에는 도심공항터미널 이용, 셀프서비스 등 빠르고 편리한 탑승수속을 돕는 서비스와 인천공항 제2터미널 개항에 따라 이용자가 유의하여야 하는 사항이 서비스정보로 수록되었다.
- 「2017년 3분기 항공교통서비스보고서」의 주요 내용은 다음과 같다.

## 항공사 정시성 정보

- '17년 3분기 국내선 지연율(이·착륙 기준 30분 초과 운항비율)은 12.5%로, 전년 동기보다 7.5%p 낮아졌다. 다만 3분기에는 여름 성수기(7~8월) 기간이 포함되어 전 분기보다는 소폭 상승(0.79%p)했다.
  - 항공사별로는 진에어가 지연율 개선폭이 가장 컸음에도 불구하고 5분기 연속으로 지연율이 가장 높았고, 티웨이항공이 그 뒤를 이었다. 반면 대한항공은 국내선 지연율이 지속적으로 낮은 편에 속해 진에어와 대조적인 모습을 보였다.
  - 국토부는 지난해 10월 이후 운항스케줄 현실화, 예비기 확대, 관제·활주로 운영방식 개선 등의 지연개선대책을 추진하였다. 추가적으로 동계 스케줄 편성 시 김포-제주 노선의 대형기를 투입\*하여 공급석 감소 없이 운항편수를 줄였고, 항공기 지상체류시간(그라운드타임)을 확대하여 지속적으로 지연 감소를 추진하고 있다.
- \* ('17년 동계) 김포-제주 대형기 교체 투입으로 주 18회 감편, 공급석 5,516석 증가
- 그 결과 운항편수가 전년 동기 대비 증가하는 상황에서도 지연 개선대책 시행 이후의 지연율은 감소 추세를 보였다. 모든 항공사의 지연율은 전년 동기 대비 감소하였으며, 지연율이 높은 항공사와 각 항공사별 상습지연편을 중점적으로 관리하면서 항공사간 지연율 편차가 감소하는 경향도 나타났다.

< 항공사별 국내선 지연율 추이 >

구 분	전체	운항 편수	대한 항공	아시아나	에어 부산	이스타	제주 항공	진에어	티웨이
'16년 3분기	19.9	97,486	14.6	24.7	19.3	21.6	20.1	27.0	17.5
'16년 4분기	17.9	95,308	14.2	18.1	15.0	22.0	21.0	23.4	18.2
'17년 1분기	11.6	92,780	9.2	10.0	13.6	11.5	14.4	17.6	9.5
'17년 2분기	11.7	99,173	10.9	9.3	14.8	5.5	13.0	18.7	11.1
'17년 3분기	12.5	99,062	11.2	13.0	11.7	12.8	11.7	14.9	14.5
전년동기비 증감(%p)	△7.5	1.6	△3.4	△11.7	△7.6	△8.8	△8.4	△12.1	△3.0

□ '17년 3분기 국적사의 국제선 지연율(이·착륙 기준 1시간 초과 운항 비율)은 6.5%로, 전년 동기 대비 0.6%p 높아졌다. 유럽 노선과 중동 노선의 지연율이 대폭 상승한 것이 지연율 증가에 영향을 미쳤다.

- 항공사별로 보면, 지연이 많은 유럽·중동노선 및 중국노선 취항이 많은 아시아나항공의 지연율이 가장 높았다. 반면 에어부산은 이번 분기에도 1%대 지연율을 유지하면서 지연율이 가장 낮게 나타났다.
- 한편 외국적항공사의 평균 지연율은 8.4%로 이번 분기에도 국적사 지연율보다 높게 나타났다. 주로 이용하는 공항·항로가 비슷한 상황에서는 외항사보다 국적사의 지연율이 낮은 것으로 보인다.

< 항공사별 국제선 지연율 추이 >

구 분	전체	운항 편수	대한 항공	아시 아나	에어 부산	에어 서울	아 스타	제주 항공	진에어	티웨이	국적사 평균	외항사 평균
'16년 3분기	6.6	102,302	4.9	7.1	2.5	-	10.8	5.7	4.7	8.1	5.9	7.9
'16년 4분기	5.9	100,837	4.1	8.8	2.1	2.7	6.3	5.2	4.3	7.8	5.6	6.3
'17년 1분기	6.7	101,652	6.1	9.9	1.7	3.1	6.1	7.8	4.9	5.0	6.7	6.7
'17년 2분기	4.1	97,395	3.1	5.4	1.7	0.4	3.0	3.2	2.4	2.8	3.4	5.6
'17년 3분기	7.1	104,403	6.4	10.0	1.1	2.9	7.5	5.0	4.9	5.5	6.5	8.4
전년동기비 증감(%)	0.5	20	1.5	2.9	△1.4	2.9	△3.4	△0.7	0.1	△26	0.6	0.5

- 노선별로 보면, 유럽노선의 지연율이 가장 높고 대양주노선의 지연율이 가장 낮았다. 유럽노선은 중국 상공의 항로혼잡이 극심했고, 7월 악천후의 영향으로 지연율이 높았던 것으로 분석되었다.

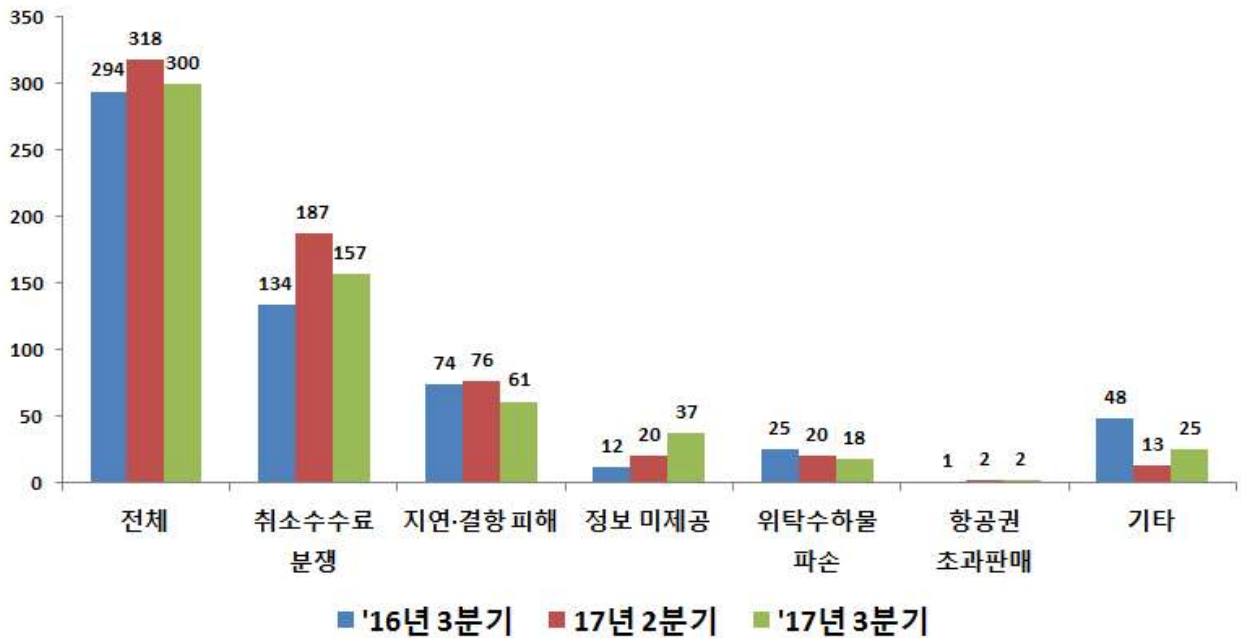
< 노선별 국제선 지연율 추이 >

구 분	일본	중국	아시아	미주	유럽	대양주	중동 아프리카
'16년 3분기	3.0	8.2	7.8	7.9	6.0	3.2	7.2
'16년 4분기	2.6	8.3	6.4	7.1	5.0	3.8	2.0
'17년 1분기	3.9	7.9	7.1	9.7	9.5	6.1	4.9
'17년 2분기	1.7	6.0	4.6	3.7	6.6	2.0	4.5
'17년 3분기	2.6	9.7	8.0	7.3	12.6	3.4	8.1
전년동기비 증감(%p)	△0.4	1.5	0.2	△0.6	6.6	0.2	0.9

## 항공사 피해구제 정보

- '17년 3분기 한국소비자원에 접수된 항공교통 관련 피해구제 상담 건수는 2,688건으로 전년 동기보다 7% 늘었고, 피해구제 접수건수는 300건으로 2% 소폭 증가했다.
- 할인율이 높은 대신 취소수수료율도 높은 항공권이 다수 판매되어 취소수수료 분쟁이 많았던 점이 상승 추세의 원인으로 지적되었다.
- 접수된 피해구제 내용을 보면, 항공권 취소 시의 취소수수료로 인한 분쟁이 157건(52.3%)으로 가장 많았고 지연·결항으로 인한 피해가 61건(20.3%)으로 뒤를 이었다.

< 유형별 피해구제접수건수 >

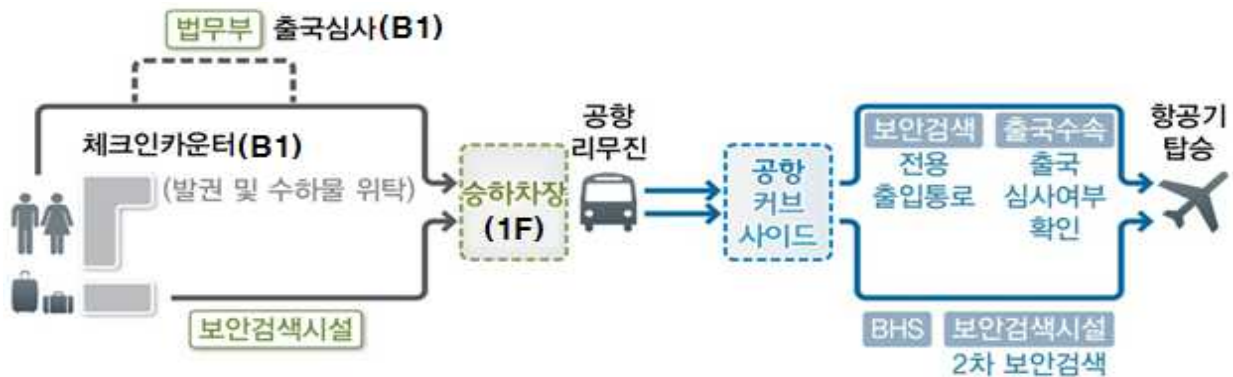


- 국토부에서는 고질적으로 반복되고 있는 항공 관련 피해를 줄이기 위해, 항공권 구입 시 취소수수료 관련 안내를 보다 강화하고 공정위와 협의하여 지연·결항 시의 항공사 배상책임도 확대해 나갈 계획이라고 밝혔다.

< 빠르고 편리한 탑승수속 >

- 혼잡한 공항에서 기다림 없이 탑승수속을 하고 싶다면 공항에 도착하기 전 도심공항터미널에서 탑승수속, 수하물 위탁, 출국심사를 끝내고 오는 것이 좋다. 공항에서는 전용 출국통로를 이용해 보안검색만 받으면 되기 때문에 대기시간을 줄일 수 있다.

< 광명역 도심공항터미널 이용 절차 >



- 현재 삼성동(서울 강남구 테헤란로 87길 22), 서울역 지하2층에 도심공항터미널이 있으며, 연내 광명역 도심공항터미널도 개장할 예정이다. 삼성동과 광명역에서는 수속 후 인천공항까지 가는 리무진버스를 이용할 수 있으며, 서울역에서는 할인된 가격으로 인천공항행 직통열차를 이용할 수 있다.
- 특히, 광명역 터미널 개장 후에는 기존 KTX-공항철도 환승경로에 비해 공항까지의 소요시간이 경부선 기준 48분, 호남선 기준 68분 이상 줄어들 것으로 보여 지방에서 인천공항을 이용하기 위해 열차를 탑승하는 승객들이 더욱 편리해질 것으로 예상된다.
- 한편, 이미 공항에 도착했다면 셀프서비스를 이용해볼 수 있다. 셀프체크인이나 셀프백드롭 등 스스로 탑승수속 및 수하물 위탁을 할 수 있는 서비스가 제공되고 있어 탑승수속 카운터에서 긴 줄을 서지 않아도 탑승수속이 가능하다.

- 셀프체크인 후 수하물 위탁 시 탑승수속 카운터에서 대기하는 시간을 줄이기 위해 스스로 수하물표를 뽑아 가방에 부착할 수 있는 셀프백태그(self bag-tag) 서비스도 제공되고 있으며, 제2터미널 개항과 함께 점차 확대될 예정이다.
- 어플리케이션을 이용해 실시간으로 공항의 혼잡상황을 알 수 있는 방법도 있다. 현재 인천공항 출국장별 혼잡상황(인천공항가이드 앱), 공항 잔여주차면 상황(다음 모바일 앱) 등이 실시간으로 제공되고 있다.
- 어플리케이션으로 혼잡상황을 확인하고 덜 붐비는 출국장을 이용한다면 보안검색 소요시간을 줄일 수 있을 것으로 보인다.

### < 인천공항 제2터미널 개항 >

- 인천공항 제2터미널이 내년 1월 18일 개항한다. 우리나라는 복수 터미널 운영이 처음이어서 이용객의 혼란이 예상되는데, 이번 보고서에는 제2터미널 개항 후 인천공항 이용객이 유의해야 할 사항을 담았다.
- 기존 제1터미널에는 아시아나항공을 비롯한 스타얼라이언스 계열 항공사와 저비용항공사들이 남고, 제2터미널에는 대한항공 등 스카이팀 계열 항공사들이 위치한다.
- 터미널을 잘못 찾아간 경우, 두 터미널 간 순환 셔틀버스를 탑승할 수 있으나 이동에 30분 이상 소요된다. 따라서 공항 이용 전에 전자 티켓을 확인하거나 항공사에 문의하여 자신이 이용해야 할 터미널을 정확히 확인하는 것이 중요하다.
- 특히, 대한항공-진에어 간 공동운항편을 이용하는 승객들은 두 항공사의 터미널 위치가 다르므로 더욱 유의할 필요가 있다.
- 한편, 제2터미널에는 자동출입국심사대, 셀프체크인·셀프백드롭 기기 등이 대폭 확충되어 자동화서비스를 더욱 편리하게 이용할 수 있다.

또한 보안검색장에서는 보안검색요원의 몸 수색을 받지 않고 전신 스캔이 가능한 원형검색기를 통과하면 되기 때문에 보안검색 소요시간도 대폭 감소할 것으로 예상된다.

- 위와 관련하여 보다 자세한 내용은 국토교통부 누리집의 정책마당 ([www.molit.go.kr/airconsumer](http://www.molit.go.kr/airconsumer))에 올라와 있는 「2017년 3분기 항공교통서비스보고서」를 통해 확인할 수 있다.
- 국토교통부 관계자는 “지연감소 대책 및 피해예방을 위한 안내 강화 등 소비자가 체감할 수 있는 항공서비스 향상을 위해 노력하고 있다”면서,
  - “특히 도심공항터미널이나 실시간 혼잡확인 어플리케이션처럼 이미 제공되고 있지만 이용자들이 잘 모르는 서비스도 적극 홍보해 편의성을 높여가겠다”고 말했다.



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

# 참고 1

# 도심공항터미널 이용 관련 카드뉴스



**가까운 곳에 공항터미널이 있다**

“ 서울역과 삼성역에 있으며, KTX 광명역도 연내 오픈 예정입니다. 서울역 도심공항터미널은 서울-인천공항행 직통열차 구입 시 이용할 수 있으며 삼성역 도심공항터미널은 인천공항을 통해 출국하는 여행객이 이용할 수 있습니다. ”

**모든 출국 여객이 도심공항터미널을 이용할 수 있을까?**

서울역 도심공항터미널에는 대한항공, 아시아나항공, 제주항공, 티웨이항공, 중국남방항공 등이 입주해 있고 삼성역 도심공항터미널에는 대한항공, 아시아나항공 등 17개 항공사가 있습니다.

**도심공항터미널에서 간편하게 수속을 할 수 있다**

탑승할 항공사의 카운터에서 탑승 및 수하물 탁송 수속을 밟고 바로 '법무부 출입국관리사무소'에서 출국심사를 받으면 됩니다.



## 도심공항터미널에서 공항까지 어떻게 이동할까?



서울역 도심공항터미널에서는 인천공항행 직통열차를 통해 이동할 수 있으며,

삼성역 도심공항터미널에서는 2층 버스터미널에서  
도심공항-인천공항행(6103번) 리무진버스를 탑승할 수 있습니다.



## 도심공항터미널을 이용하면 이런 **좋은 점**이 있다



도심공항터미널을 이용하면 **출국수속을 빠르게** 마칠 수 있으며,  
수하물을 위탁한 뒤 이동하기 때문에 **가볍게 이동할 수 있는 편리함**이 있습니다.

## 인천공항에 도착한 후 도심공항터미널 전문출국통로로!

보행 장애인 (상이등급1-3급)  
Handicap of Walking Only  
도심공항터미널 이용어팩  
(출국심사 완료 어팩)  
City Air Terminal Passengers  
기업인카드 소지자  
특별납세자카드 소지자



도심공항터미널 법무부 '출입국관리사무소'에서 출국심사를 받으면,  
공항에 도착한 후 다시 출국심사를 받지 않아도 되고  
전문통로를 통해 출국장 입장이 가능합니다.

도심에서 편안하게  
출국 수속을 하고  
공항에서 여유롭게  
여행의 설렘을 느껴보세요



**인천공항은 제2터미널의  
특징은 무엇이 있나요?**



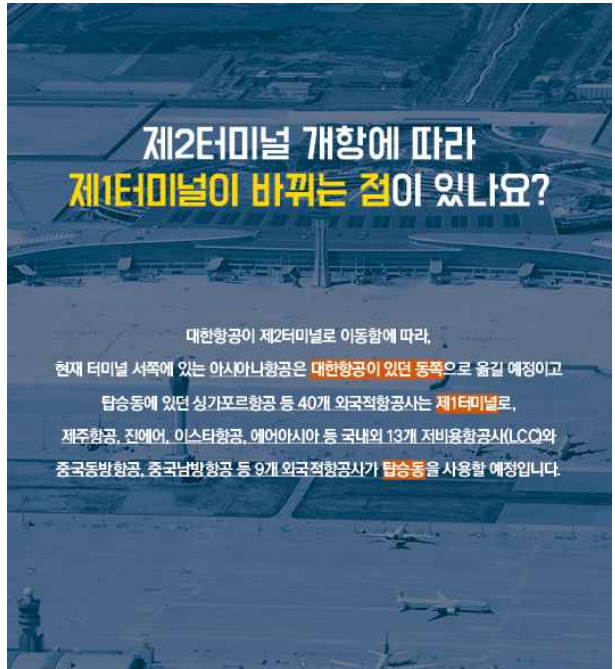
제2터미널은 원형보안검색기, 자동탑승권 발급 등 무인 자동화서비스 확대,  
환승시설을 안점 배치한 환승클러스터 조성 등으로  
출입국과 환승이 더욱 빠르고 편리해질 전망입니다.  
또한 안내로봇, 양방향 정보안내가 가능한 운항정보표출시스템(FIDS) 등  
각종 스마트 기술로 여객 안내 강화를 하였습니다.

**제2터미널은 누가 이용하나요?**



제2터미널에는 대한항공과 델타항공, 에어프랑스, KLM항공이 입주하므로,  
해당 항공사를 이용해 출국하고자 하는 승객은 제2터미널로 가셔야 합니다.  
아시아나항공 등 나머지 항공사는 제1터미널을 계속 이용합니다.

**제2터미널 개항에 따라  
제1터미널이 바뀌는 점이 있나요?**



대한항공이 제2터미널로 이동함에 따라,  
현재 터미널 서쪽에 있는 아시아나항공은 대한항공이 있던 동쪽으로 옮길 예정이고  
탑승동에 있던 싱가포르항공 등 40개 외국적항공사는 제1터미널로,  
제주항공, 진에어, 이스타항공, 에어아시아 등 국내의 13개 저비용항공사(LCC)와  
중국동방항공, 중국남방항공 등 9개 외국적항공사가 탑승동을 사용할 예정입니다.

## 대한항공 공동운항편을 이용하려면 어느 터미널을 이용해야 하나요?



## 제1터미널과 제2터미널은 어떻게 이동하나요?



도로를 기준으로 제1터미널과 제2터미널 간 거리는 약 15~18.5km입니다. 인천공항항공사는 두 터미널을 오가는 순환 셔틀버스를 운영할 계획인데, 이를 이용하더라도 약 24~32분이 소요되며 공항으로 출발하기 전에 이용하는 항공사와 탑승수속을 위한 터미널이 어디인지 정확히 확인하여야 비행기를 놓치는 일을 예방할 수 있습니다.

## 대중교통을 이용해 제2터미널에 갈 수 있나요?

