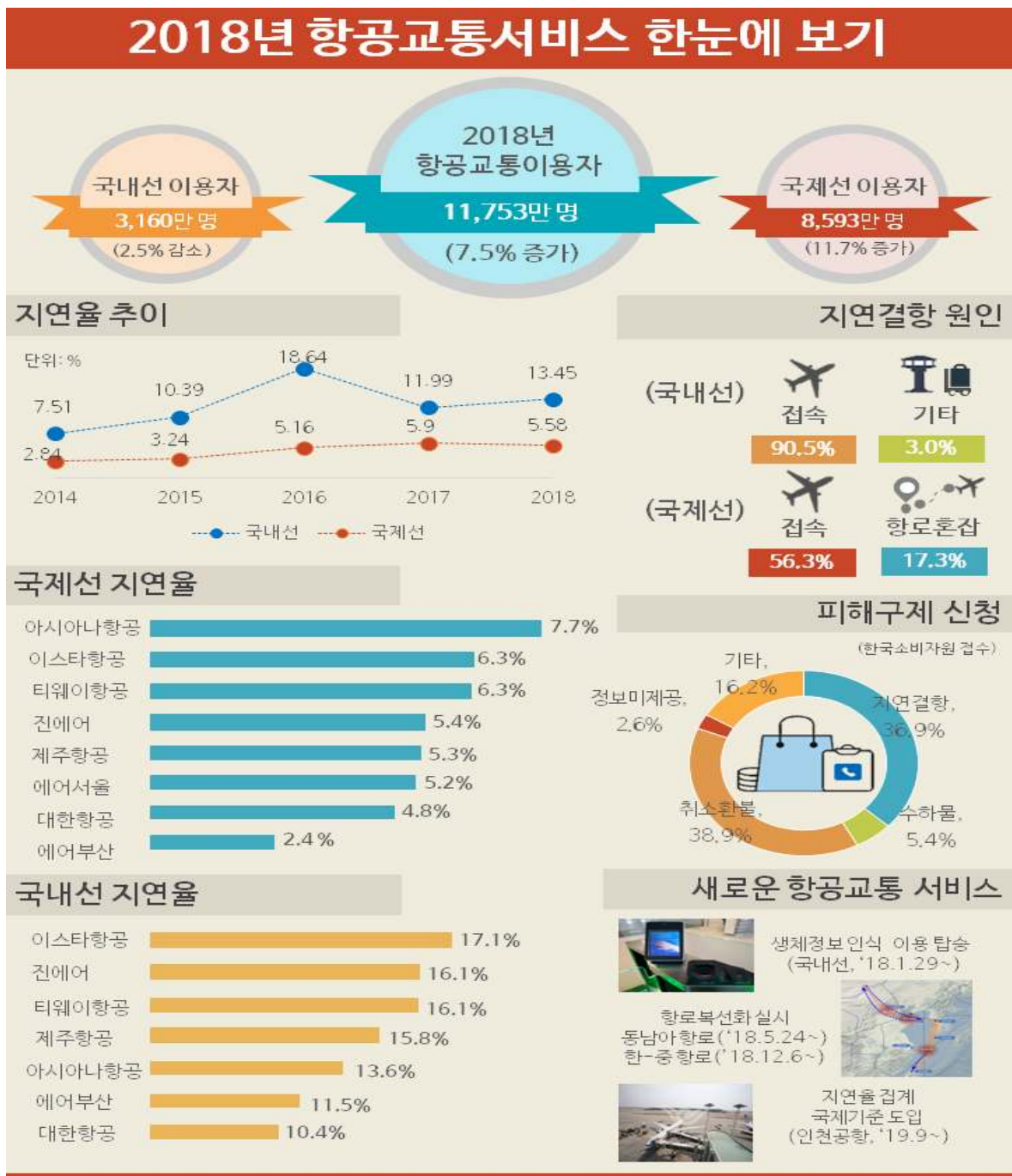


 국토교통부	<h1>보도자료</h1>		
	배포일시	2019. 3. 27(수) 총 6매(본문6)	
담당 부서 항공산업과	담당 자	• 과장 김도곤, 사무관 홍일산, 주무관 김관호 • ☎ (044) 201-4231, 4230	
보도 일시	2019년 3월 28일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 3. 27.(수) 11:00이후 보도 가능		

알면 편리한 항공교통서비스, 한 눈에 확인하세요!!

- 연간 항공서비스정보 담은 2018년 항공교통서비스보고서 발간 -



- 지난 해 항공교통서비스 이용객은 전년 대비 7.5% 증가한 1억 1,753만 명으로 역대 최대 규모를 기록한 가운데, 국제선 이용객은 8천593만 명으로 전년 대비 11.7% 증가한 반면, 국적 항공기의 국제선 지연율은 5.58%로 전년대비 0.3%p 감소하였다.
- 항공기 관련 사고·준사고는 단 한 건도 발생하지 않았고, 피해 구제 신청자 규모는 이용자 백만 명당 12.2명이었다.
- 국토교통부(장관 김현미)는 작년 한해 제공된 항공교통서비스를 한 눈에 알아볼 수 있는 「2018년 항공교통서비스 보고서」를 28일 발간하고, 국토교통부 홈페이지(<http://www.molit.go.kr/airconsumer>)에서 누구나 찾아볼 수 있도록 제공한다고 밝혔다.
- 서비스보고서에는 항공사별·공항별 정시성 정보, 피해 유형별 피해구제 정보 등이 수록되어 있으며 주요 내용은 다음과 같다.

1. 정시성 정보

- 지연율 집계 결과, 국내선 지연율은 작년보다 다소 증가하였고, 국제선은 작년과 비슷한 수준을 보였다.
- 공항별 지연율로 보면, 인천공항, 김해공항은 전년대비 지연율이 0.3~0.8%p 정도 낮아졌으나, 그 외 공항은 다소 증가한 것으로 나타났다.

[국내선 지연율]

- '18년 국내선 지연율(13.4%)은 국내선 운송실적 감소(△2.5%)에도 불구하고 제주 등 혼잡 노선 운항 지속 및 연결편 지연 증가 등으로 인해 전년 대비 1.5%p 증가하였다.
- 국내선을 운항하는 7개 국적 항공사의 국내선 지연율은 에어부산을 제외하고 '17년 대비 증가하였으며,

- 대한항공의 지연율이 10.4%로 가장 낮은 반면 이스타항공이 17.1%로 가장 높은 지연율을 기록했다.

< 국내선 지연율 추이 >

(단위: %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	전년대비 증감
대한항공	4.3	6.1	13.4	10.1	10.4	0.3
아시아나항공	8.2	12.0	20.5	11.5	13.6	2.1
에어부산	6.7	10.6	18.3	12.5	11.5	△1.0
이스타항공	10.4	13.1	21.7	10.9	17.1	6.2
제주항공	8.4	12.4	19.2	13.5	15.8	2.3
진에어	15.3	15.8	26.9	15.7	16.1	0.4
티웨이항공	7.7	10.0	18.5	13.0	16.1	3.1
전체	7.5	10.4	18.6	12.0	13.4	1.5

[국제선 지연율]

- '18년 국적사의 국제선 지연율(5.6%)은 운송실적 증가에도(11.7%) 전년 대비 0.3%p 감소했으며, 국내 취항 중인 외국적 항공사의 지연율(5.5%)과도 비슷한 수준을 기록했다.

- 취항 노선별로 보면, 혼잡한 중국 상공 항로 및 동남아행 항로를 이용해야 하는 유럽·중국 노선과 동남아·서남아 노선 지연율이 높았다. 이를 해소하기 위한 중국 및 동남아 항로 복선화가 '18년 이루어져, 향후 항로 혼잡으로 인한 지연이 줄어들 것으로 기대되고 있다.

< 대륙별 지연율 >

(단위: %)

구분	중국	일본	중동	서남아	동북아	동남아	북미	대양주	구주	독립연합	아프리카	총합
국적사	6.4	3.53	12.18	8.01	5.34	6.95	6.39	5.41	9.9	7.14	-	-
외항사	5.98	4.23	1.81	9.85	4.4	5.98	6.51	1.72	6.87	5.43	15.59	6.04
전체	6.19	3.65	4.99	8.31	4.89	6.55	6.43	5.3	8.65	6.13	15.59	6.04

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

- 항공사별로 보면, 여객운송 실적이 높은 대한항공·아시아나항공·제주항공의 지연율이 감소한 반면, 나머지 항공사는 증가했다.

< 국제선 지연율 추이 >

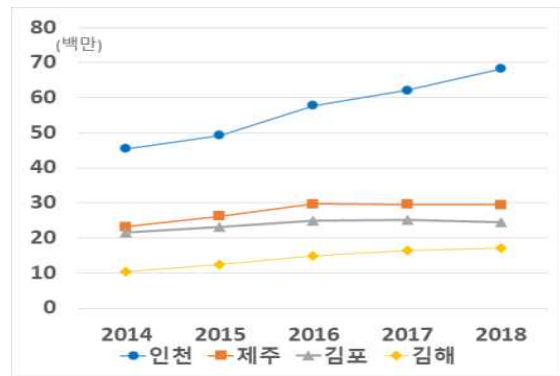
(단위: %, 십만명)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	전년대비 증감
대한항공	2.0	2.3	4.0	5.8	4.8	△1.0
아시아나항공	4.1	4.8	6.8	8.4	7.7	△0.7
에어부산	1.9	1.9	2.5	1.4	2.4	1.0
에어서울	-	-	2.7	3.4	5.2	1.8
이스타항공	3.9	3.8	6.9	5.7	6.3	0.6
제주항공	2.9	3.6	5.7	6.1	5.3	△0.8
진에어	2.5	2.2	4.5	4.0	5.4	1.4
티웨이항공	1.8	1.9	6.6	5.3	6.3	1.0
전체	2.8	3.2	5.2	5.9	5.6	△0.3

[공항별 지연율]

- 공항별로 보면, 인천공항(△0.8%p)과 김해공항(△0.3%p)은 전년 대비 감소한 반면 김포공항(1.0%p)과 제주공항(2.3%p) 등은 증가하였다. 모든 공항이 연결편 지연 원인이 가장 높은 비중을 차지하였다.

< 공항별 여객 증가 추이 >



< 공항별 지연율 >

(단위: %)

연도	인천공항	김포공항	김해공항	제주공항	청주공항	대구공항
2017	7.2	9.1	6.7	13.8	9.9	6.5
2018	6.4	10.1	6.4	16.1	12.0	7.6
증감(%p)	△0.8	1.0	△0.3	2.3	2.1	1.1

2. 피해구제 정보

- '18년 한국소비자원에 접수된 항공 관련 피해구제 접수건수는 1,437건으로 여객의 증가세와 함께 전년 대비 증가(14.9%)하였다.

< 피해구제 접수건수 >

(단위: 건)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
국적사	187	329	621	602	638
외국적항공사	421	481	498	478	486
기타	73	90	143	172	313
전체	681	900	1,262	1,252	1,437

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

- 항공사별로 보면, 해당 항공사 이용자 백만 명당 피해구제 접수건수는 에어부산이 1.8건으로 가장 적었고, 대한항공·아시아나항공이 그 뒤를 이었다.
- 반면 에어서울이 26.2건으로 백만 명당 피해구제 접수건수가 가장 많았다. 외국적항공사는 평균 18.4건을 기록하여 국적사 평균(5.5건)을 웃돌았다.

< 해당 항공사 이용자 백만 명당 피해구제 접수건수 >

(단위: 건/백만명)

연도	대한항공	아시아나	에어부산	에어서울	이스타항공	제주항공	진에어	티웨이항공	국적사계	외항사계
2016년	3.6	5.7	4.6	4.7	13.2	22.6	11.2	8.7	7.9	19.3
2017년	5.2	5.6	4.1	45.1	7.4	12.7	5.9	10.1	7.1	19.6
2018년	5.1	4.5	1.8	26.2	6.4	5.9	6.9	7.3	5.5	18.4

- 피해유형별로는 항공권 구매 취소 시 위약금 과다 및 환급 거부 등 취소·환불위약금 관련 피해가 559건(38.9%)으로 가장 많았으며, 지연·결항 피해가 529건(36.8%)으로 2위를 차지했다.

- 취소·환불위약금 관련 피해가 전년 대비 120건 감소하면서 「항공교통이용자 보호기준」 효과가 나타난 것으로 보이나, 지연·결항 관련 피해는 전년 대비 200건 이상 증가하여 전체 피해구제 접수 건수는 증가하였다.

* 「항공교통이용자 보호기준」('17.12월 개정): 지연·결항 즉시 개별 안내, 동·하계 스케줄 변경 시 7일 이내 개별 안내, 공동운항 시 운임·서비스 차이 안내 의무화 등

< 유형별 피해구제 접수건수 >

(단위: 건)

구분	취소환불 위약금	지연 결항	정보제공 미흡	수하물 지연파손	초과 판매	기타	합계	
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
	전체	679	282	95	79	10	107	1,252
2018	국적사	177	309	9	43	0	100	638
	외항사	161	201	11	35	0	78	486
	그 외	221	19	18	0	0	55	313
	전체	559	529	38	78	0	233	1,437

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

- “올해에도 항공사별 서비스평가 결과를 발표(5월)하여 서비스 개선을 유도하고, 국제기준에 맞는 지연율 산정기준을 시범적용(인천공항, 9월)하는 등 서비스 혁신을 위해 적극 노력해나가겠다”고 밝혔다.



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