

제3절 항공교통이용자 피해구제 접수 현황

- ❖ 공정거래위원회는 항공교통이용자의 피해발생 시, 1372 소비자상담센터를 통해 민원을 접수하고, 상담과정에서 피해구제가 필요한 사항은 한국소비자원에 피해구제 접수 신청을 한 뒤 항공교통이용자와 항공사 양 당사자에게 합의 권고하는 과정으로 피해구제를 하고 있음.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 항공여객운송서비스 상담 건수 및 피해구제 접수 건수는 피신청인이 항공사뿐만 아니라 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)이거나 국내·국제노선 분류가 불가능한 사건도 포함되어 있음.
- ❖ 항공여객운송서비스 부문으로 1372 소비자상담센터에 접수된 상담 건수는 2016년 9,920건이었으며, 2017년에는 10,432건으로 전년대비 512건, 약 5.16% 증가하였음.
 - ▶ 최근 5년간 상담건수는 연평균 약 22.72% 증가한데 반해, 2017년의 전년대비 증가폭은 약 5%대로 감소하였는데 이는 최근 국토교통부와 공정거래위원회가 시행한 항공사 및 여행사의 항공 여행 시 계약과 관련 사항의 사전 정보 제공 의무와 정책의 효과로 판단됨.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수는 2016년 1,262건이었으나, 2017년 1,252건으로 전년대비 10건, 약 0.79% 감소하였음.

〈표 1-67〉 상담 및 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년
상담 건수	4,599	6,789	8,259	9,920	10,432
전년대비 증가율	-	47.62	21.65%	20.11%	5.16%
피해구제 접수 건수	528	681	900	1,262	1,252
전년대비 증가율	-	28.98%	-	40.22%	-0.79%

주 : 상담 건수 및 접수 건수는 국적 및 외국적 항공사, 여행사 합계
 자료 : 한국소비자원

- ❖ 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 피해구제 접수 건수는 2016년 621건이었으나, 2017년 602건으로 전년대비 19건, 약 -3.06% 감소하였음.
 - ▶ 단순 피해구제 접수 건수만 비교하면, 국제선 노선에서 국적항공사의 2017년 피해구제 접수 건수가 외국적항공사의 피해구제 접수 건수에 비해 72건 높게 나타남.
 - ▶ 그러나 해당 항공사 이용자 백만 명 당 피해구제 접수 건수를 비교하면, 국적항공사 국제선의 피해구제 접수 건수는 약 10.4건, 외국적항공사는 약 19.6건으로 외국적항공사가 더 높게 나타나는 것을 볼 수 있음.
- ❖ 국적항공사는 평균적으로 이용자 백만 명 당 약 10건의 피해구제 접수가 이루어지고 있는 반면, 대한항공과 아시아나항공 등 대형항공사, 에어부산과 진에어 등은 평균보다 더 낮은 피해구제 접수율을 보이고 있음.
 - ▶ 평균 피해구제 접수율보다 높게 나타나고 있는 저비용항공사의 경우에도, 티웨이항공을 제외하고 전반적으로 2016년 대비 2017년 해당 항공사 이용자 백만 명 당 피해구제 접수 건수가 감소한 것으로 나타났음.
- ❖ 2010년 이후 꾸준히 증가하던 피해구제 접수 건수가 2017년 처음으로 감소되었고, 국적항공사와 외국적항공사로 인한 피해구제 접수 건수가 모두 감소되었음.
 - ▶ 2016년 대비 2017년 항공 여객은 약 5% 이상 증가한 반면, 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수가 감소되어 항공여객운송으로 인한 항공소비자의 피해가 전반적으로 줄어든 것으로 판단됨.
 - ▶ 이는 불공정한 항공운송 약관 및 과다 취소 위약금을 바로잡고, 항공권 구매 전이나 항공편 이용 과정에서 항공교통이용자가 숙지하여야 할 정보를 항공사 및 여행사가 적극적으로 사전에 제공하도록 하며, 피해가 발생했을 때 피해 유형에 따른 최소한의 배상 범위를 법제화 하는 등 정부의 실효적인 정책과 항공사 및 여행사의 적극적인 소비자 보호 노력에 의한 것으로 판단됨.
 - ▶ 다만 여행사로 인한 항공교통이용자의 피해가 다소 증가하였는데, 이는 최근 소셜마켓, 항공권 가격 비교 사이트, 여행 관련 애플리케이션 등을 통해 항공권을 구매하는 사람이 급증했기 때문으로 보임.
- ❖ 에어서울은 2016년 피해구제 접수 건수가 총 1건이었던데 반해 2017년 37건으

로 증가하였음.

- ▶ 이는 에어서울이 2016년 7월 국내선, 같은 해 10월 국제선 운송을 시작함에 따라 2016년에는 에어서울로 인한 피해구제 접수 건수가 적었던 것으로 사료됨.
- ❖ 이 외에도 여행사에서 구입한 항공권에 대한 피해구제 접수 건수가 전체 피해구제 접수 대비 약 17%로 높게 나타났는데, 최근 소셜커머스, 가격비교 사이트 등을 통한 항공권 구매가 많아지면서 여행사에게 피해를 입는 사례가 증가하는 것으로 판단됨.

〈표 1-68〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구 분		2016년			2017년		
		국내선	국제선	합계	국내선	국제선	합계
국적 항공사	대한항공	2	96	98	1	139	140
	아시아나항공	13	97	110	10	98	108
	에어부산	6	21	27	4	25	29
	에어서울	0	1	1	-	37	37
	이스타항공	17	44	61	9	32	41
	제주항공	15	181	196	9	124	133
	진에어	18	68	86	5	46	51
	티웨이항공	8	34	42	14	49	63
	합계	79	542	621	52	550	602
외국적항공사		-	498	498	-	478	478
항공사 합계		79	1,040	1,119	52	1,028	1,080
그 외		143			172		
합계		1,262			1,252		

주1 : 외국적항공사는 우리나라 취항한 모든 외국적항공사를 말함.

주2 : '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 피신청인이 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)이거나 국내 국제노선 분류가 불가능한 사건을 말함

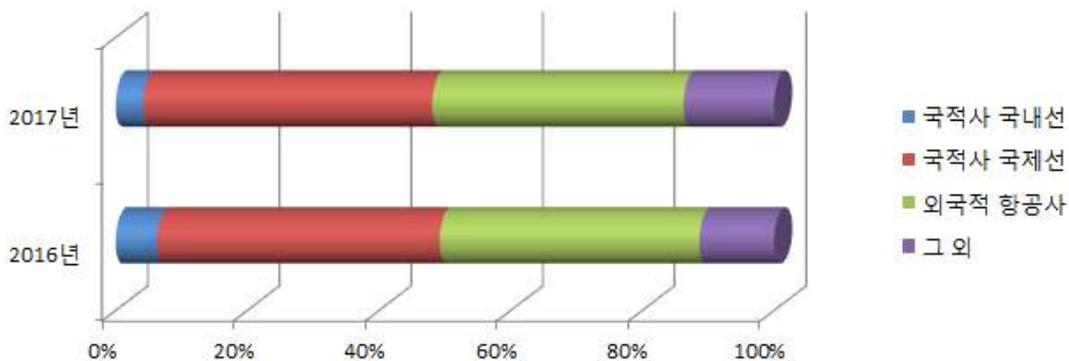
자료 : 한국소비자원

〈표 1-69〉 항공사 이용자 백만 명 당 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구 분		2016년			2017년		
		국내선	국제선	합계	국내선	국제선	합계
국적 항공사	대한항공	0.25	5.04	3.64	0.13	7.34	5.20
	아시아나항공	2.39	7.00	5.70	1.67	7.34	5.59
	에어부산	1.64	9.48	4.59	0.97	8.32	4.08
	에어서울	0.00	8.55	4.67	-	45.07	45.07
	이스타항공	6.72	21.22	13.25	2.99	12.72	7.43
	제주항공	3.31	43.88	22.64	1.94	21.29	12.71
	진에어	4.57	18.13	11.19	1.34	9.47	5.93
	티웨이항공	2.86	16.81	8.71	4.77	14.95	10.14
	합계	2.56	11.48	7.95	1.60	10.46	7.08
외국적항공사		-	19.31	19.31	-	19.60	19.60

주 : 외국적항공사는 우리나라 취항한 모든 외국적항공사를 말함.
 자료 : 한국소비자원



〈그림 1-32〉 피해구제 접수 건수 점유율

❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 사건을 항공사업법 제61조에서 규정에 따라 분류하면 2017년 유형별 피해구제 접수 건수는 <표 1-70>과 같음.

- ▶ 아래 표에 의하면 국적항공사, 외국적항공사 모두 취소항공권의 위약금 과다, 환급 거부, 환급 지연으로 인한 피해가 제일 높게 나타나고 있으며, 2017년에는 전체 피해구제 접수 대비 약 54.28%임.
- ▶ 특히, 국적항공사의 개선된 취소 위약금은 항공권 구매일 기준 2017년 1월 1일부터 적용되는데, 이전에 미리 항공권을 구매한 경우에도 동일한 정책이

적용되기를 요구하는 피해구제 사건이 2017년 1분기에 많았음.

- 또한 2016년 10월, 전자상거래로 항공권을 구입한 경우 전자상거래법을 적용하여 7일 이내 취소 의사를 밝히면 취소위약금을 면제하도록 하는 서울지법의 판결이 있을 후, 항공사들이 이를 이행하도록 하는 피해구제 접수도 2017년 상반기에 높게 나타남.
- ▶ 그러나 정부 정책의 정착화 및 항공권 취소·변경 시 위약금과 수수료에 대한 사전 안내가 강화되면서 매 분기 취소항공권의 위약금 과다, 환급 거부, 환급 지연으로 인한 피해구제 접수 건수가 줄어들었음.
- ▶ 그 다음으로는 국적항공사와 외국적항공사 모두 운송불이행 및 지연으로 인한 피해가 높게 나타나고 있음.
- ▶ 정보제공 미흡에 따른 피해로 인한 피해구제 접수 건수가 2016년 대비 2017년 약 2배 정도 증가하였는데, 항공기 지연·결항이나 항공기 스케줄 변경 시 뒤늦게 안내하거나 탑승 마감시간, 변경된 탑승구 등의 안내가 다소 미흡하게 이루어져 불편함이나 번거로움을 호소하는 경우가 있었음.
- 2017년 12월 ‘항공교통이용자 보호기준’이 개정되어 지연·결항이나 스케줄 변경 시 즉시 변경 사실 및 사유를 항공교통이용자에게 문자 또는 이메일로 안내하도록 하였기 때문에 향후 정보제공 미흡으로 인한 피해가 감소할 것으로 예상됨.
- ▶ 2016년에는 항공권 초과 판매로 인한 피해가 총 2건에 불과하였으나, 2017년 10건으로 증가하였음.
 - 10건 중 국적항공사의 초과 판매로 인한 피해는 2건이었는데, 시스템 오류와 항공기재 변경으로 인한 초과 판매였으며 국적항공사는 발생한 피해에 대하여 배상하였음.
- ❖ 여행사에서 구입한 항공권에 대한 피해구제 접수 건수의 대부분은 항공권 환급이나 정보 미제공으로 인한 피해였음.
- ▶ 여행을 통해 항공권을 구입할 경우, 지연 및 결항 발생, 항공 스케줄 변경 등과 관련한 정보 제공이 원활하지 않을 수 있고 항공권을 변경하거나 취소할 때에도 즉시 처리되지 않아 피해가 발생하는 것으로 나타남.

〈표 1-70〉 피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분		운송 불이행 및 지연에 따른 피해	위탁수 하물 분실, 파손, 지연에 따른 피해	항공권 초과 판매에 따른 피해	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거부, 환급 지연에 따른 피해	정보 제공 미흡에 따른 피해	기타	합계
2016년	국적사	139	54	0	341	11	76	621
	외국적 항공사	128	38	1	261	20	50	498
	그 외	10	2	1	75	15	40	143
	합계	277	94	2	677	46	166	1,262
2017년	국적사	137	41	2	344	32	46	602
	외국적 항공사	133	32	8	235	33	37	478
	그 외	12	6	0	100	30	24	172
	합계	282	79	10	679	95	107	1,252

주1 : '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 피신청인이 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)이거나 국내국
제노선 분류가 불가능한 사건을 말함

주2 : 기타란 마일리지 적립 및 소멸, 교통약자 시설 부족으로 인한 탑승 장애 등을 말함

자료 : 한국소비자원

- ❖ 각 항공사별 2017년 한국소비자원에 접수된 유형별 피해구제 접수 건수는 아래 <표 1-71>과 같으며, 해당 표에서는 여행사에 대한 피해구제 접수 건수나 중복 항공사로 접수된 피해구제 접수 건수, 국내·국제노선 분류가 불가능한 피해구제 접수 건수는 '그 외'로 분류되어 있음.

〈표 1-71〉 항공사별/피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분	운송 불이행 및 지연에 따른 피해	위탁수 하물 분실, 파손, 지연에 따른 피해	항공권 초과 판매에 따른 피해	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거부, 환급 지연에 따른 피해	정보 제공 미흡에 따른 피해	기타	합계	
국적 항공사 국내선	대한항공	1	0	0	0	0	1	
	아시아나 항공	2	1	0	6	0	10	
	에어부산	0	1	0	3	0	4	
	에어서울	0	0	0	0	0	0	
	이스타항공	3	2	0	3	1	9	
	제주항공	0	0	0	5	0	4	9
	진에어	2	0	0	2	1	0	5
	티웨이항공	1	4	0	6	1	2	14
국적 항공사 국제선	대한항공	56	8	0	63	5	7	139
	아시아나 항공	33	3	0	44	6	12	98
	에어부산	5	1	0	17	1	1	25
	에어서울	1	0	0	33	2	1	37
	이스타항공	5	3	0	21	2	1	32
	제주항공	13	9	2	81	9	10	124
	진에어	7	3	0	32	2	2	46
	티웨이항공	8	6	0	28	2	5	49
외국적 항공사	KLM네덜란드항공	0	0	2	8	2	0	12
	가루다인도네시아항공	16	0	0	3	0	1	20
	델타항공	1	0	0	6	1	2	10
	라탐항공	0	1	0	2	0	0	3
	루프트한자항공	2	0	0	11	2	2	17

구분	운송 불이행 및 지연에 따른 피해	위탁수 하물 분실, 파손, 지연에 따른 피해	항공권 초과 판매에 따른 피해	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거부, 환급 지연에 따른 피해	정보 제공 미흡에 따른 피해	기타	합계
말레이시아 항공	1	1	1	3	0	0	6
모리셔스항공	0	0	0	1	0	0	1
베트남항공	1	0	0	4	1	2	8
산동항공		0	0	0	1	0	1
스카이앙코르항공	1	0	0	0	0	0	1
싱가포르항공	2	0	1	3	1	1	8
아메리칸항공	5	2	0	6	0	0	13
아에로멕시코항공	0	1	0	1	0	0	2
아에로플로트 러시아항공	4	1	1	6	1	1	14
알이탈리아 항공	4	1	0	4	2	0	11
야쿠티아항공	1	0	0	0	0	0	1
에미레이트 항공	3	2	0	1	0	1	7
에바항공	0	0	0	1	0	0	1
에어마카오	1	0	0	2	2	0	5
에어캐나다	3	1	1	4	0	2	11
에어프랑스	1	1	0	5	0	0	7
에티오피아 항공	0	0	0	4	0	0	4
에티하드항공	2	1	0	1	1	1	6
영국항공	1	0	0	1	0	0	2
유나이티드	4	1	0	2	0	1	8

구분	운송 불이행 및 지연에 따른 피해	위탁수 하물 분실, 파손, 지연에 따른 피해	항공권 초과 판매에 따른 피해	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거부, 환급 지연에 따른 피해	정보 제공 미흡에 따른 피해	기타	합계
항공							
일본항공	0	0	0	1	0	0	1
전일본공수 (ANA항공)	0	0	0	3	1	0	4
중국국제항공	2	5	0	3	0	3	13
중국남방항공	3	1	0	4	1	0	9
중국동방항공	6	4	0	4	2	0	16
중국해남항공	1	0	0	0	0	0	1
중화항공	1	1	0	0	0	0	2
체코항공	1	0	0	0	0	0	1
카타르항공	4	0	0	2	1	0	7
캐세이퍼시픽항공	3	2	0	4	0	2	11
관타스항공	0	0	0	2	0	0	2
타이항공	3	0	0	2	0	0	5
터키항공	3	1	0	3	1	0	8
팬퍼시픽항공	3	0	0	0	1	1	5
폴란드항공	1	0	0	0	0	0	1
핀에어	0	1	0	8	0	0	9
필리핀항공	30	0	1	3	2	4	40
하와이안항공	2	0	0	4	1	1	8
버진오스트레일리아항공	0	0	0	1	0	0	1
비엣젯항공	2	0	0	12	2	3	19
세부퍼시픽항공	3	0	0	15	0	2	20

구분	운송 불이행 및 지연에 따른 피해	위탁수 하물 분실, 파손, 지연에 따른 피해	항공권 초과 판매에 따른 피해	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거부, 환급 지연에 따른 피해	정보 제공 미흡에 따른 피해	기타	합계
스쿠트항공	2	0	0	2	0	0	4
에어아시아	0	0	0	1	1	1	3
에어아시아 엑스	2	3	0	11	2	0	18
에어아시아 제스트	1	0	0	1	1	0	3
오로라항공	0	0	1	0	0	0	1
인도네시아 에어아시아	0	0	0	0	0	1	1
춘추항공	0	0	0	1	0	0	1
타이거항공	0	0	0	1	0	0	1
타이에어아 시아엑스	0	1	0	4	1	3	9
피치항공	1	0	0	14	0	1	16
필리핀에어 아시아	1	0	0	38	1	1	41
홍콩익스프 레스항공	5	0	0	12	1	0	18
그 외	12	6	0	100	30	24	172
합계	282	79	10	679	95	107	1,252

자료 : 한국소비자원