

2023년 2분기 항공교통서비스 분기 보고서



국토교통부



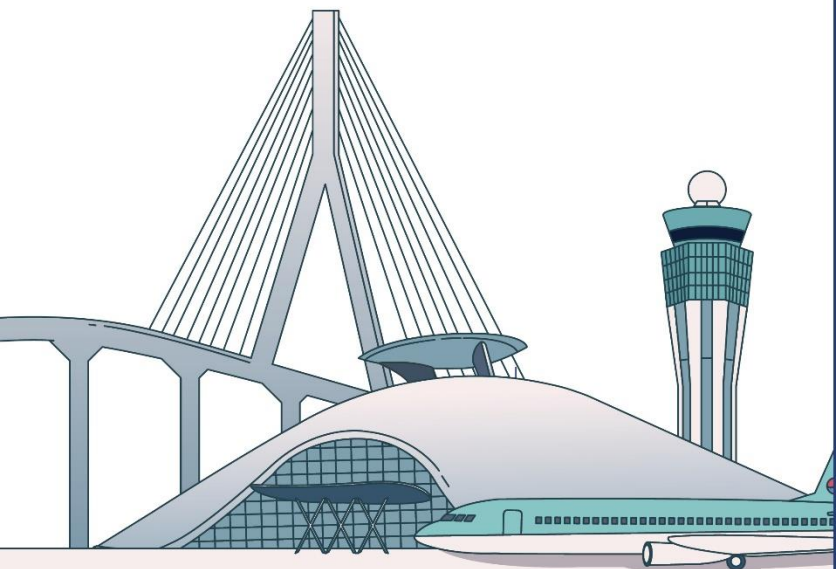
한국교통연구원
THE KOREA TRANSPORT INSTITUTE



2023년 2분기

항공교통서비스 분기 보고서

항공교통 소식



01

악기상 등 비정상 운항에 따른 항공교통이용자 보호를 위한 대응 및 방향

◆ 폭설, 태풍, 강풍, 안개 등 악기상으로 인한 대규모 결항이 빈번하게 발생

- 2022년 국내선 결항 건수는 3,436건이었으며 이 중 기상 사유로 인한 결항이 3,198건으로 전체 결항의 93.1%를 차지
- ('23.01.23.) 설 명절 기간 제주공항 폭설로 인한 대규모 결항으로 4만 여명 체객 발생
- ('23.05.04.~05.) 제주공항 강풍으로 669편 결항



자료: 경향신문 (23.1.24.)



자료: 한라일보(23.1.24.)



자료: 경향신문(23.5.4.)

◆ 악기상으로 인한 대규모 결항 사태 발생 시 항공사들의 체객 관리 이슈가 반복됨에 따라 체객관리 이행현황 특별점검 실시('23.2)

◆ 특별점검을 통해 항공교통이용자 보호를 위한 대응이 미흡했던 제주항공, 티웨이, 에어부산에 사업개선을 명령하고 에어서울, 플라이강원, 에어로케이에 행정지도를 실시

- 대규모 결항 발생 시 여객들의 불필요한 현장 대기 없이 대기 순번(선결항 항공편 순)에 따라 순차적으로 공항에 나올 수 있도록 시스템 개선과 대응 매뉴얼 개선 유도
- 발권시스템 고장, 항공종사자 파업으로 인한 대규모 항공운송마비 등 비상상황 발생 시 원활한 대처를 위한 비상대응 모의훈련 장려

국토교통부 보도자료

본문시점 : 2023. 3. 28.(화) 11:30 이후(3.28.(수) 포함) / 배포 : 2023. 3. 28.(화)

이용자 보호의무 다하지 않은 항공사 행정처분

- 폭설에 미흡하게 대처한 제주항공·티웨이·에어부산에 사업개선 명령
- 주요정보 게시하지 않은 에어아시아·비엠텔에 과태료 부과

[사례1] A사는 마분 위상을 보내던 중, 설 일정을 맞이하여 고향에 계신 부모님을 뵙고자 3년 만에 고향인 제주도에 방문하였다. 가족들과 행복한 일출 여행을 보내고 귀환을 준비하던 A사는 제주 일대에 눈이 내릴 예정이라는 뉴스를 접한 뒤 불안해했으나, 항공사는 폭설로 인하여 항공편이 결항되었다는 문자메시지 외에 다른 정보를 제공하지 않았다. 대체 항공편 상황이 궁금해진 A씨는 발을 동동 구르다 다행히 공항으로 향했으나, A사와 같은 상황의 수많은 인파가 공항에 모여 어수선해진 분위기를 보고 당면차실 예정 수밖에 없었다.

[사례2] B사는 국외에서 휴가를 보내고자 ○○항공사 누리집에서 항공편을 예약하고 하였다. 다른 직사입부로 휴가 일정이 변경될 가능성이 있어 항공편의 취소나 변경 관련 내용을 확인하려고 하였으나, 항공사 홈페이지에서는 이에 대한 명확한 설명이 되어있지 않아 당황스러웠다.

□ 국토교통부(장관 권희봉)는 국내의 항공사들의 업무처리행태, 승객 피해 사례들을 조사하여 항공교통이용자에 대한 보호의무를 다하지 않은 국외 항공사와 외국 항공사에 대하여 행정처분을 취하기로 결정하였다.

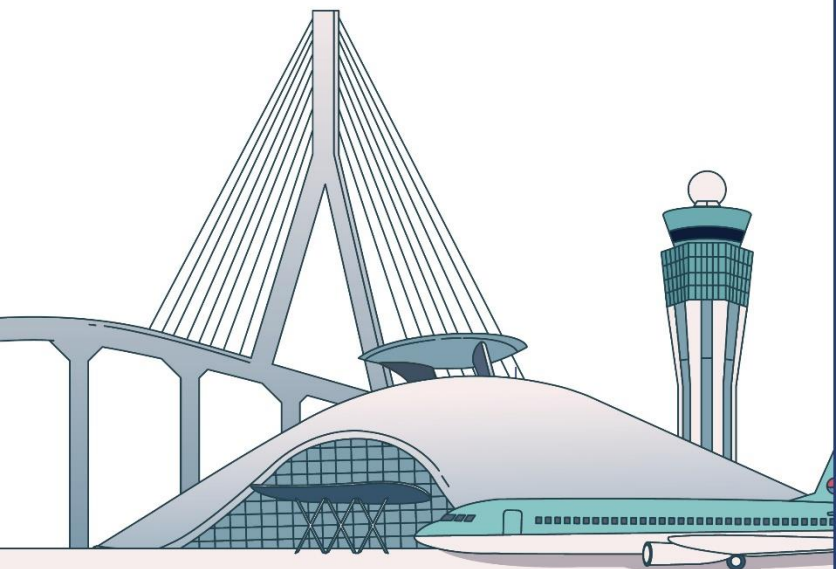
· (사업개선명령) 제주항공, 티웨이, 에어부산 / (과태료) : 비엠텔, 에어아시아

[국외 항공사에 대한 사업개선 명령]

○ 국토교통부는 지난 1월 설 명절 기간 제주공항의 대규모 결항 사태에서 대체 항공편을 구하려는 승객들의 혼란이 발생하자, 상황을 엄중하게 인식하고 제주노선 운항 국내 항공사들 대상으로 2월 특별점검을 실시하였다.

자료: 국토교통부 보도자료(23.3.28.)

항공교통 소식



02 악기상에 따른 지연/결항 시 항공사 → 여객 안내 절차

- * 공항에서 현장 대기는 불필요
- * 다만, 교통약자의 경우 관련 사항 증빙 후 여분 좌석, 노쇼 좌석 등을 활용하여 우선 수송 가능

1단계

항공편이 30분 이상 지연되거나 결항이 확정된 경우, 항공사는 여객에게 지연 및 결항 원인을 문자로 전달



2단계

항공사는 여객에게 수송 안내 계획, 재안내 시점, 진행사항에 대한 정보 문자 전달 (에어부산, 제주항공은 대기순번 안내 예정)



3단계

항공사는 투입 가능한 항공기, 운항승무원 등 여건을 고려하여 대체편 편성 또는 가용 좌석 확보 (항공사가용 자원 규모에 따라 대체편 편성에 차이가 있을 수 있음)



4단계

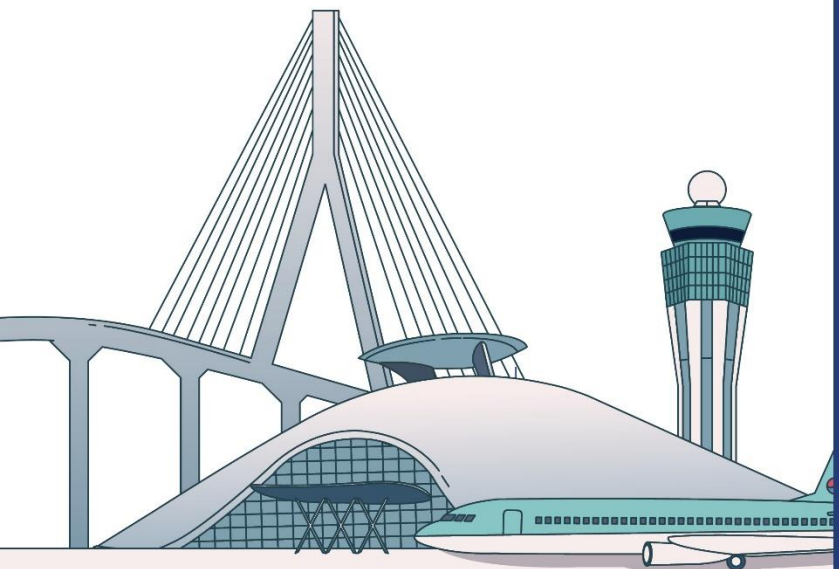
결항편 순서대로 여객에게 대체편 안내 (대한항공, 제주항공, 티웨이항공은 대체편 안내 시 온라인으로 체크인 가능)



2023년 2분기

항공교통서비스 분기 보고서

항공교통 소식



03 악기상에 따른 지연·결항 발생 전/후 여객 대응 안내

◆ 예기치 않은 악기상으로 인한 지연·결항 발생 전/후 여객 주의사항 확인

| 발생전 | 발생후 |
|---|---|
| <p>1) 기상예보 및 변동사항 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> 여행 일정 상에 악기상 예보가 있는지 확인하고, 예보 변동사항이 있는지 지속적으로 업데이트 | <p>1) 공항 출발전 대기</p> <ul style="list-style-type: none"> 악기상시 공항내 체객으로 혼잡이 예상되므로 항공사의 지연·결항안내가 출발시간 전에 이루어진 경우 집 또는 숙소에서 추후 안내를 기다리며 대기 |
| <p>2) 연락처 최신화 및 상황 대비</p> <ul style="list-style-type: none"> 운항정보 변동사항 안내를 놓치지 않도록 항공사 또는 여행사 홈페이지에 기재하는 연락처 정보를 최신화 항공사, 여행사 외 호텔, 렌터카 등 예약 업체의 취소·변경 규정도 미리 확인하여 지연·결항 상황 대비 | <p>2) 운항정보 변동사항 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> SMS, 이메일, 항공사 홈페이지, 공항 홈페이지 등을 통해 변동사항수시 확인 |
| <p>3) 교통편 사전 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> 공항까지의 교통편, 예상 소요시간을 미리 확인하고 여유시간을 포함하여 공항에 도착할 수 있도록 계획 | <p>3) 대체편 제공 안내 대기</p> <ul style="list-style-type: none"> 대체편 편성 또는 가용 좌석 확보 등 항공사의 수송 계획이 마련되면 결항편 순서대로 승객에게 대체편을 제공하므로 항공사의 대체편 안내 대기를 권장 |
| | <p>4) 항공권 예약 취소</p> <ul style="list-style-type: none"> 여행계획 변경에 따라 대체편 이용이 불필요한 경우 항공권 예약 취소 절차 진행 (천재지변으로 항공편 결항시 항공권 구매 대금 전액 환불이 가능. 단, 결항 안내 전에 항공권 예약을 취소하는 경우 추후 결항되더라도 수수료가 부과될 수 있으므로 취소 전 확인 필요) |
| | <p>5) 호텔, 렌터카 등 예약 취소·변경</p> <ul style="list-style-type: none"> 호텔, 렌터카 등의 예약을 취소하거나 변경해야 하는 경우 해당 업체에 연락하여 규정에 따라 취소·변경 절차 진행 |



항공여객 운송 실적

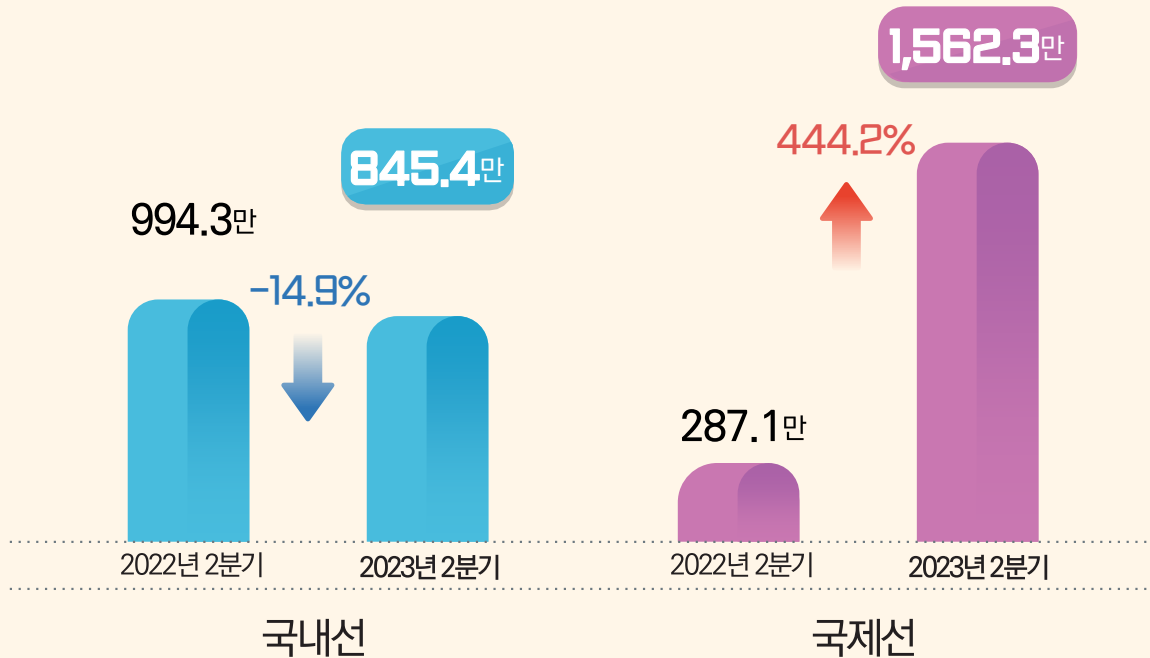


- ◆ **전체** 전체 여객은 2,407.7만 명으로 전년 동 분기 대비 **10.9%** 증가
- ◆ **국제** 1,562.3만 명으로 전년 동 분기 대비 **444.2%** 증가
- ◆ **국내** 845.4만 명으로 전년 동 분기 대비 **14.9%** 감소하였으나 코로나19 이전과 비교 시 비슷한 수준(19년 동 분기 843.9만 명)

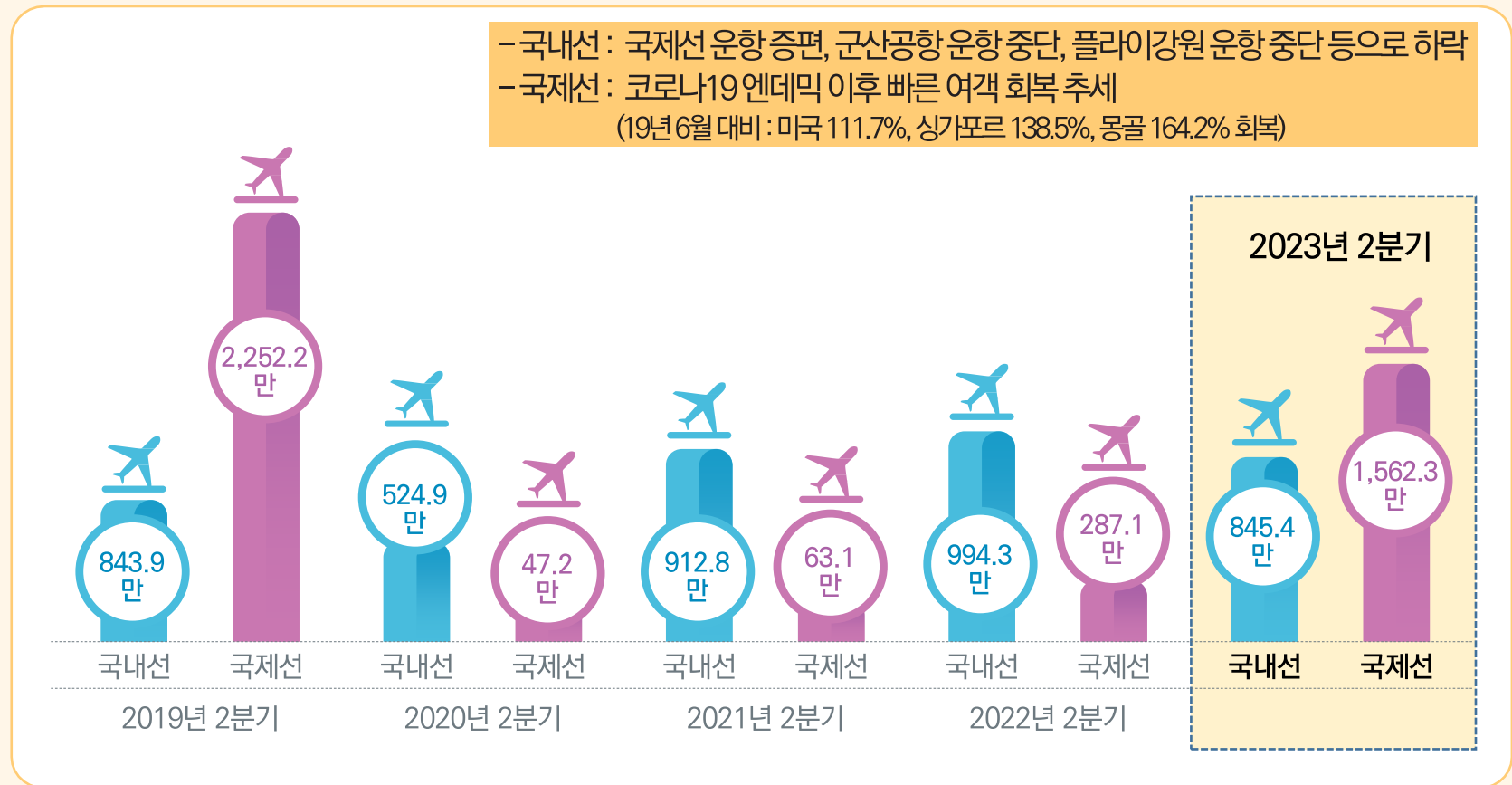
전체 여객 실적

2,407.7만

(전년 동 분기 대비 10.9% ↑)



- 국내선: 국제선 운항 증편, 군산공항 운항 중단, 플라이강원 운항 중단 등으로 하락
 - 국제선: 코로나19 엔데믹 이후 빠른 여객 회복 추세
 (19년 6월 대비: 미국 111.7%, 싱가포르 138.5%, 몽골 164.2% 회복)





항공여객 운송 실적



- ◆ **국내** 대형항공사 34.9%, 저비용항공사 65.1% 비중 (2019년 저비용항공사 비중 57.8%)
- ◆ **국제** 국적사와 외항사 점유율은 국적사가 68.6%, 국적항공사 중 저비용항공사가 49.4%를 차지(2019년 비중 44.0%)

(국적) 항공사 실적



국내

845 만

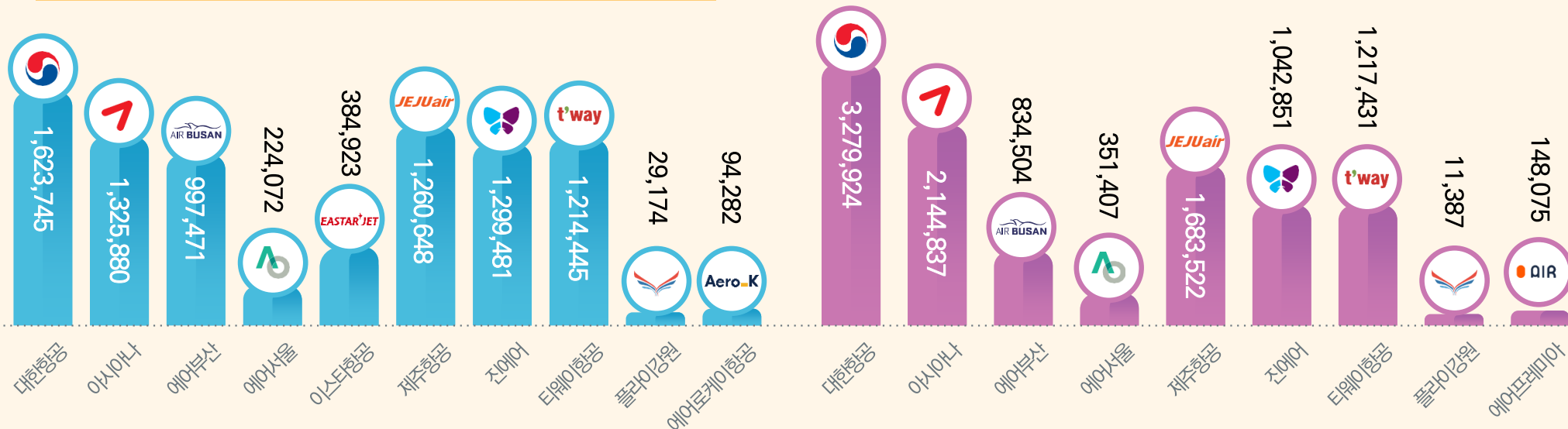
* 이스타항공 본격 취항(1분기 2.4만 → 2분기 38만)

* 플라이강원 '23.5.20. 부터 운항 중단



국제

1,071 만
(전체: 1,562만)



국제선 주요 실적

국적사 vs 외항사

대형항공사 vs 저비용항공사

국적사 68.6%

저비용항공사 49.4%

국적사 1,071만명
중 점유율



외항사 31.4%

대형항공사 50.6%



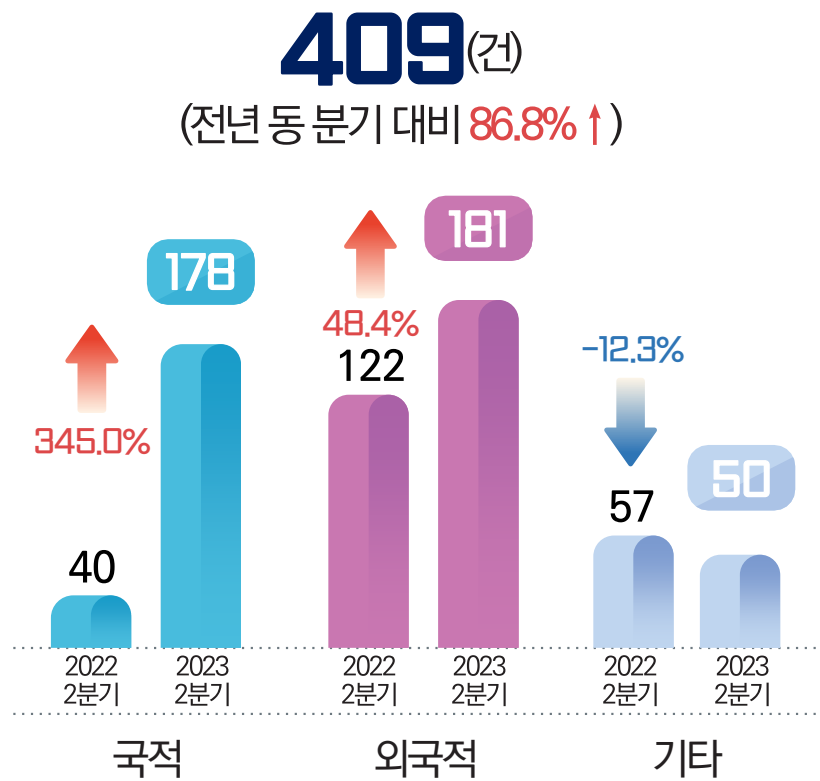
항공교통이용자 피해 구제 현황



- ◆ 피해 구제 신청은 **409**건(국적사 178건, 외항사 181건, 기타 50건)으로 전년 동 분기 대비 약 **86.8%** 증가
- ◆ 기업회생절차를 진행 중인 플라이강원의 경우 여객 100만 명당 피해구제 접수 건수가 국적사 중 가장 많았음

피해구제 현황 실적

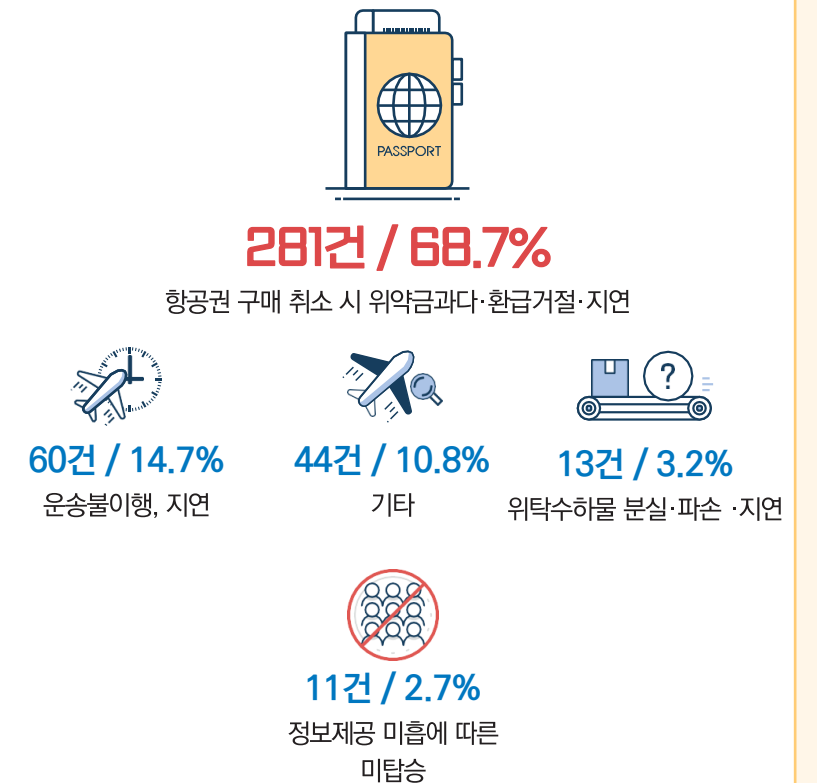
피해구제 접수 (단위:건수)



여객 100만 명당 피해구제 접수 (괄호 안은 전체 신청건수)



유형별 피해구제 접수 (단위: 건)



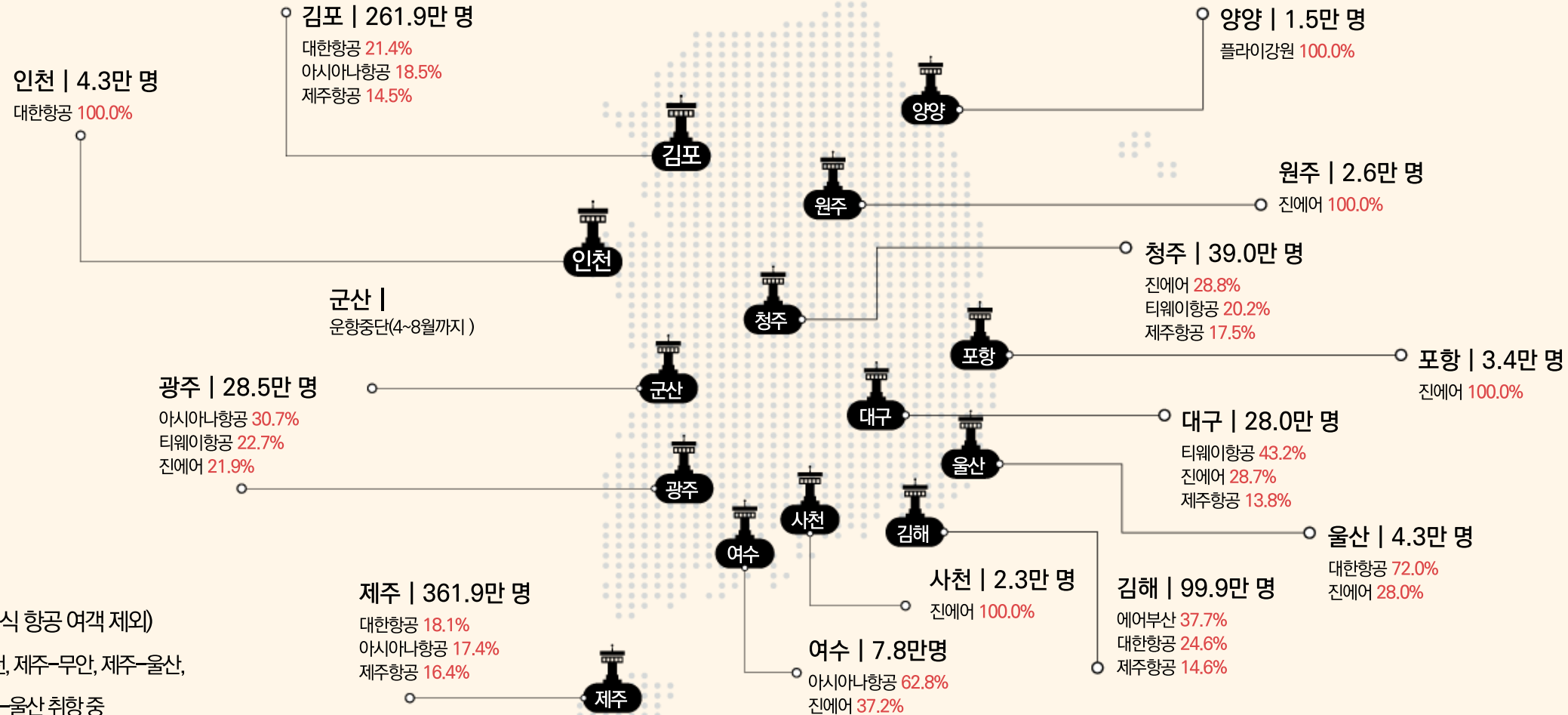


항공여객 운송 실적



- ◆ **국내** 전체 실적은 제주공항 362만명, 김포공항 262만명, 김해공항 100만 명 순이며, 전체 점유율은 저비용 항공사가 높음
- ◆ 군산공항 운영중단(4월~8월), 플라이강원 양양-제주 노선 운항 중단(5.20~)

공항별 실적



- 3분기 소형항공사 실적 44,862명(공식 항공 여객 제외)
- 현재 하이에어가 운항중이며, 제주-사천, 제주-무안, 제주-울산, 김포-제주, 김포-사천, 김포-무안, 김포-울산 취항 중



항공여객 운송 실적



- ◆ **국제** 전체 실적은 인천공항 1,291만명, 김해공항 137만명, 김포공항 77만명 공항 순이며, 전체 점유율은 저비용 항공사가 높음
- ◆ 지방공항 국제선(일본, 동남아 등) 취항으로 실적이 증가되고 있는 추세, 플라이강원 양양공항 국제노선 운항 중단(5.20.~)

공항별 실적



인천 | 1,290.8만 명
 대한항공 34.3%
 아시아나항공 21.8%
 제주항공 14.4%

김포 | 76.7만 명
 아시아나항공 46.7%
 대한항공 37.2%
 제주항공 12.7%

양양 | 1.2만 명
 플라이강원 100.0%

청주 | 5.3만 명
 티웨이항공 100.0%

대구 | 22만 명
 티웨이항공 87.7%
 진에어 6.9%
 제주항공 5.4%

무안 | 2.8만 명
 대한항공 100.0%

제주 | 26.1만 명
 티웨이항공 69.4%
 진에어 14.2%
 제주항공 9.2%

김해 | 137.4만 명
 에어부산 48.2%
 제주항공 31.2%
 진에어 11.0%

'23년 6월 여객 회복
 ('19년대비)
 인천 77%
 김포 76%
 김해 58%
 제주 45%
 대구 34%
 청주 59%
 무안 21%



시간 준수율



- ◆ **종합** 시간 준수율은 77.8%이며, 국내선 73.3%, 국제선 83.0%
- ◆ **국내** 대형항공사 76.4%, 저비용 항공사 71.5% (FSC와 LLC 간 시간 준수율 차이는 '23년 1분기 8.0%p에서 4.9%p로 감소)
- ◆ **국제** 국적사의 시간준수율이 '23년 1분기 77.0%에서 83.4%로 증가하여 외항사보다 1.2%p 높아졌음

시간 준수율

77.8%

73.3%

83.0%



국내선



국제선

국내선

국제선

대형항공사 vs 저비용항공사

국적사 vs 외항사

대형항공사 vs 저비용항공사



대형항공사
76.4%



저비용항공사
71.5%



국적사
83.4%



외항사
82.2%



대형항공사
83.8%



저비용항공사
83.1%

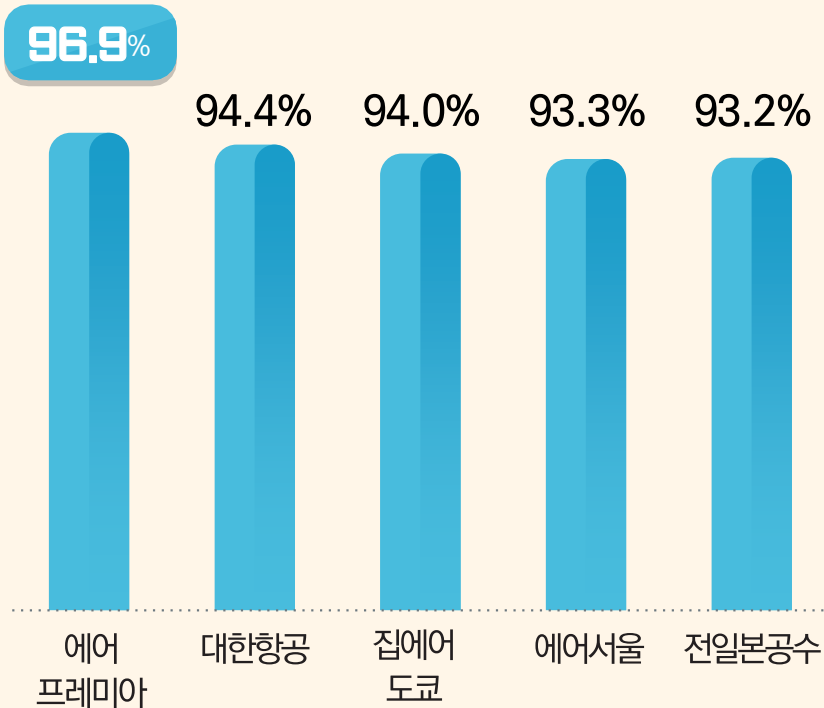


시간 준수율

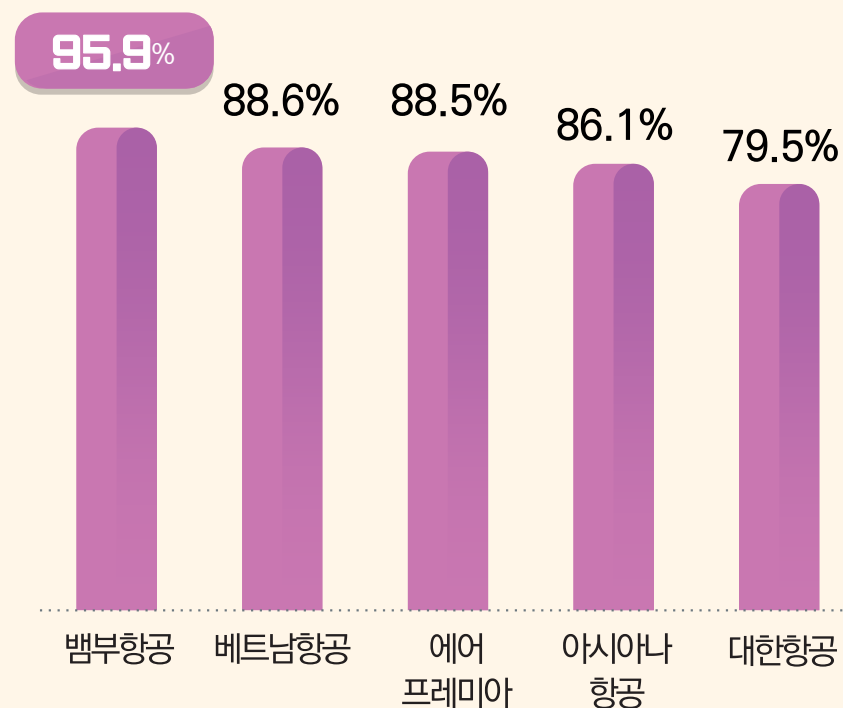


- ◆ 주요 국제 노선 TOP 3는 일본, 베트남, 미국이며, 시간준수율은 일본 90.7%, 베트남 77.5%, 미국 77.4%임
- ◆ 일본노선은 에어프레미아, 대한항공, 집에어 순, 베트남은 뱀부항공, 베트남항공, 에어프레미아 순, 미국은 아메리칸, 델타항공, 대한항공 순임

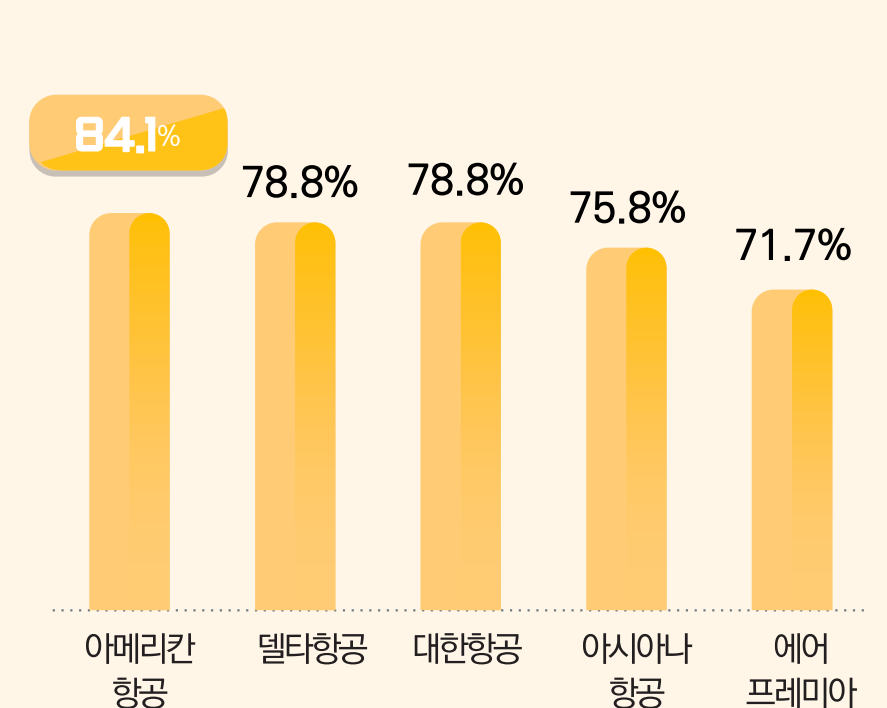
일본



베트남



미국



*하와이, 괌노선제외



지연율



- ◆ **종합** 지연율은 21.5%이며, 국내선 25.5%, 국제선 16.9%
- ◆ **국내** 대형항공사 22.4%, 저비용항공사 27.4% (FSC와 LLC 간 지연율 차이는 '23년 1분기 8.0%p에서 5.0%p로 감소)
- ◆ **국제** 국제선의 경우 국적사와 외항사, 국적사 중 대형항공사와 저비용항공사 간에 지연율 차이가 크게 나타나지 않았음

지연율

21.5%

25.5%



국내선

16.9%



국제선

국내선

대형항공사 vs 저비용항공사



대형항공사
22.4%



저비용항공사
27.4%

국제선

국적사 vs 외항사

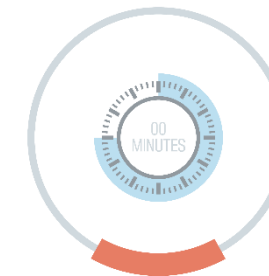


국적사
16.5%



외항사
17.6%

대형항공사 vs 저비용항공사



대형항공사
16.2%



저비용항공사
16.7%



결항률

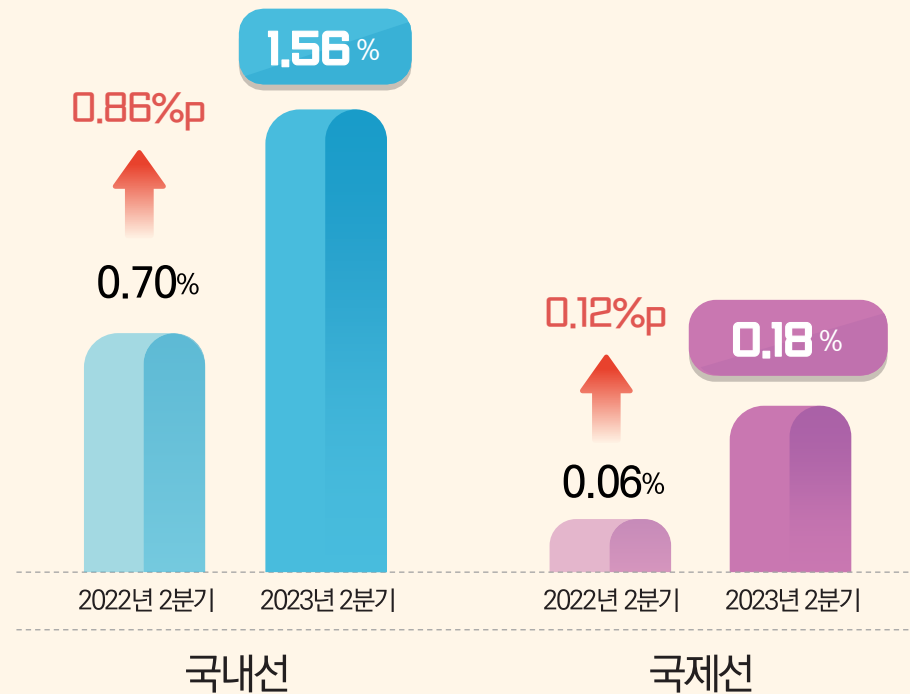


- ◆ **종합** 결항률은 **0.92%**이며, 국내선 **1.56%**(전년 대비 0.86%p 증가), 국제선 **0.18%**(전년 대비 0.12%p 증가)
- ◆ **국내** 대형항공사 **1.49%**, 저비용항공사 **1.59%**로 0.1%p 차이
- ◆ **국제** 대형항공사의 국제선 결항률은 **0.02%**로 외항사 **0.26%** 및 저비용항공사 **0.26%** 대비 낮은 수준 유지

결항률

0.92%

(전년 동 분기 대비 0.28%p ↑)



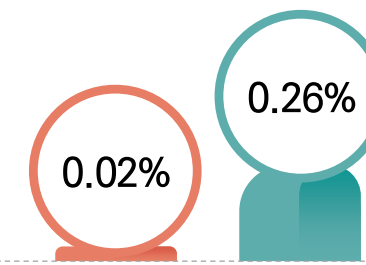
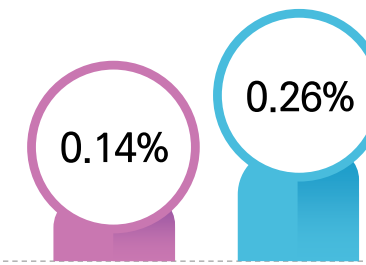
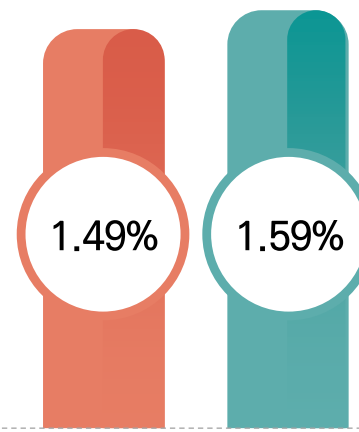
국내선

국제선

대형항공사 vs 저비용항공사

국적사 vs 외항사

대형항공사 vs 저비용항공사





지연 및 결항 사유



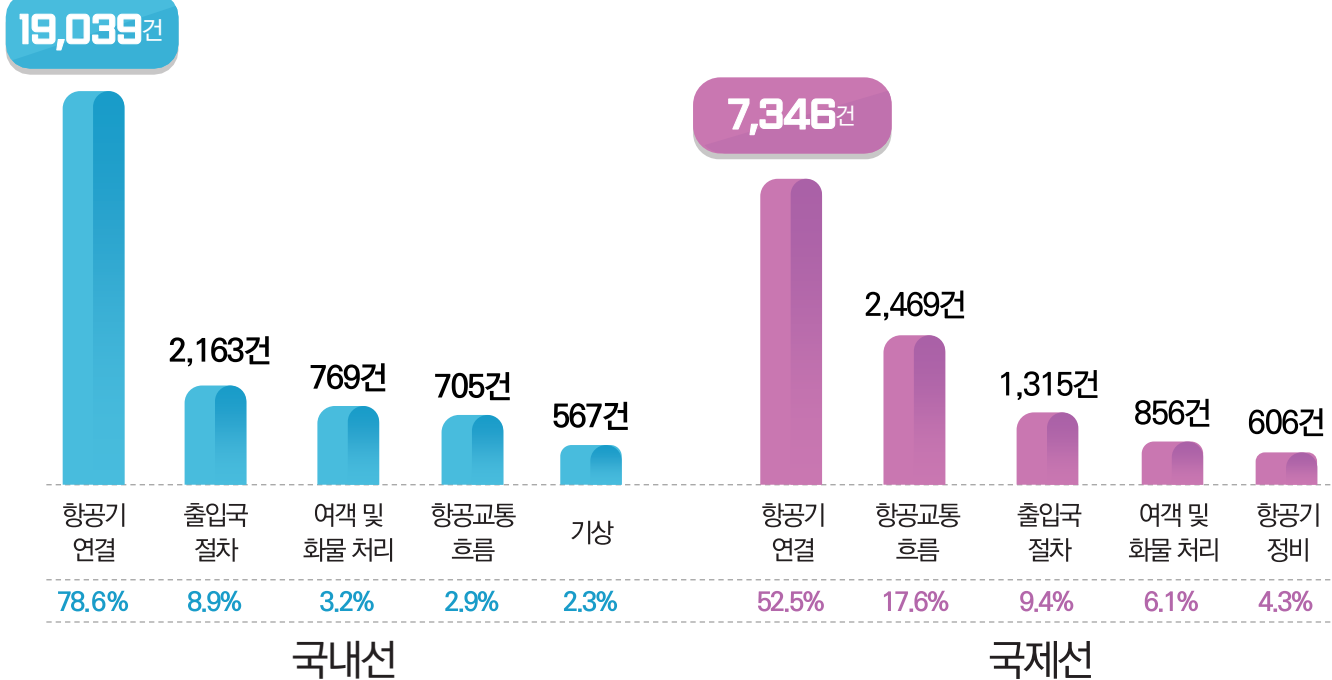
- ◆ **지연** 국내선은 항공기 연결이 78.6%로 가장 큰 요인, 국제선은 항공기 연결 52.5%, 항공교통흐름 17.6%, 출입국 절차 9.4% 순임
- ◆ **결항** 국내선은 기상요인이 90.7%로 가장 큰 요인, 국제선은 기상 55.3%, 항공기 정비 26.3%, 기타 6.6% 순임

지연 및 결항 사유

지연

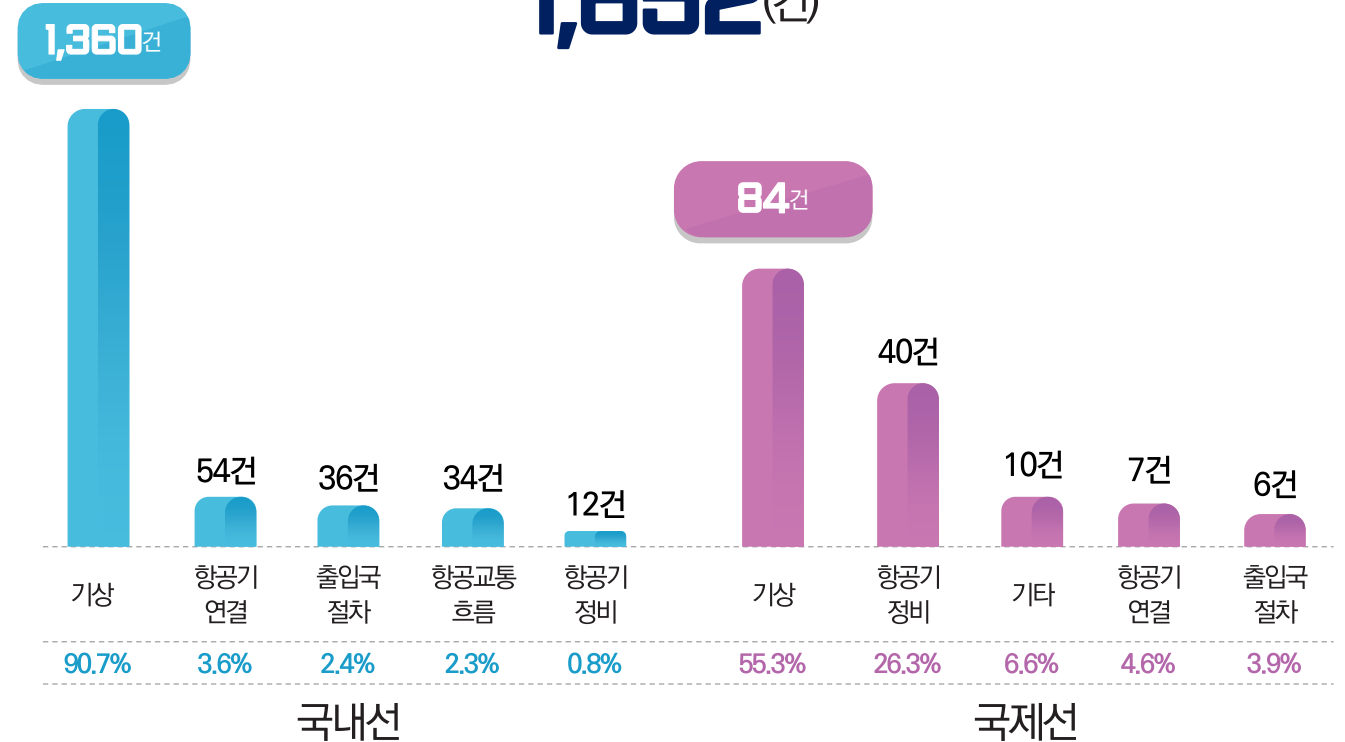
38,220(건)

*9개 사유 중 상위 5개임



결항

1,652(건)





분기 보고서 세부 정보 안내



*항공운임, 노선별 운송실적 및 지연결항 등 분석은 아래 링크를 통해 접근이 가능합니다

국적항공사 운임 및 이용요금 정보

[바로가기](#)

분기별 운송실적, 시간 준수율, 지연, 결항 분석

[바로가기](#)



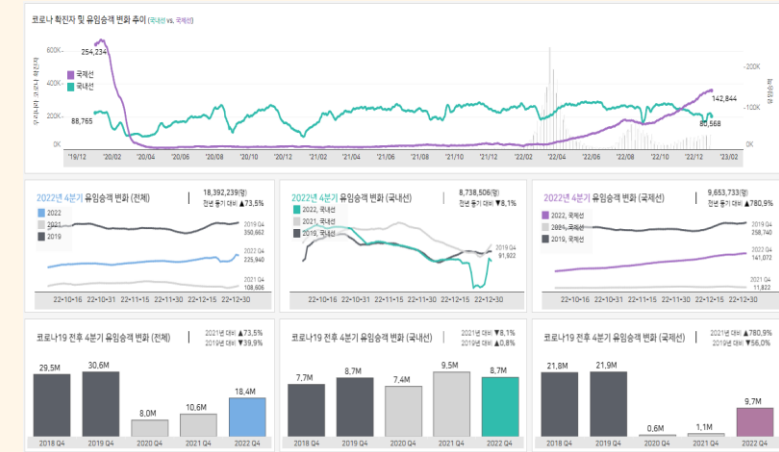
2023년 2분기 세부 분석 보고서

| 노선 | | 김포-제주 | 부산-제주 | 광주-제주 | 청주-제주 | 김포-부산 | 김포-울산 | 대구-제주 | 김포-광주 | 김포-사천 | 김포-여수 | 김포-포항 |
|--------|--------------|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 일반석 | 주중 (월,화,수,목) | 선호 105,400 | 89,400 | 76,400 | 95,400 | 95,400 | 94,400 | 87,400 | 74,400 | 88,400 | 88,400 | 87,400 |
| | 일반 | 101,400 | 83,400 | 75,400 | 91,400 | | | | | | | |
| | 주말 (금,토,일) | 선호 119,400 | 98,400 | 90,400 | 109,400 | 107,400 | 105,400 | 100,400 | 93,400 | 109,400 | 109,400 | 109,400 |
| 프레스티지 | 일반 | 114,400 | 92,400 | 84,400 | 102,400 | | | | | | | |
| | 성수기 | 136,400 | 109,400 | 98,400 | 121,400 | 117,400 | 117,400 | 110,400 | 100,400 | 118,400 | 116,400 | 115,400 |
| | 주중 | 선호 165,400 | 149,400 | 138,400 | 155,400 | 155,400 | 154,400 | | | | | |
| 프레스트이저 | 일반 | 161,400 | 143,400 | 135,400 | 151,400 | | | | | | | |
| | 선호 | 179,400 | 158,400 | 150,400 | 169,400 | 167,400 | 165,400 | | | | | |
| | 일반 | 174,400 | 152,400 | 144,400 | 162,400 | | | | | | | |
| 성수기 | 196,400 | 169,400 | 158,400 | 181,400 | 177,400 | 177,400 | | | | | | |

(*) 대구-제주, 김포-사천, 김포-여수, 김포-포항 노선은 전역이 공동운항편이며 일반석만 운영

| 항목 | 특가운임 | 할인운임 | 정상운임 | 프레스티지 |
|----------------|-------|-------|-------|-------|
| 반경 | 불가 | 무요 | 무요 | 무요 |
| 환불 | 7,000 | 5,000 | 3,000 | 3,000 |
| 좌석승급 | 불가 | 불가 | 가능 | - |
| 미결제지적립 | 불가 | 100% | 100% | 125% |
| 노소위약금 | 8,000 | | | |
| 무료 위탁수하물 허용량 | 20kg | 20kg | 20kg | 30kg |
| 초과수하물 요금(1kg당) | 2,000 | | | |

국적사 운임 및 이용정보



운송실적, 시간준수율, 지연, 결항 세부 분석