

보도시점 : 2023. 3. 28.(화) 11:00 이후(3.29.(수) 조간) / 배포 : 2023. 3. 28.(화)

이용자 보호의무 다하지 않은 항공사 행정처분

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

[사례1] A씨는 바쁜 일상을 보내던 중, 설 명절을 맞이하여 고향에 계신 부모님을 뵙고자 3년 만에 고향인 제주도에 방문하였다. 가족들과 행복한 명절 연휴를 보내고 귀경을 준비하던 A씨는 제주 일대에 눈이 내릴 예정이라는 뉴스를 접한 뒤 불안해졌으나, 항공사는 폭설로 인하여 항공편이 결항되었다는 문자메시지 외에 다른 정보를 제공하지 않았다. 대체 항공편 상황이 궁금해진 A씨는 발을 동동 구르다 뒤늦게 공항으로 향했으나, A씨와 같은 상황의 수많은 인파가 공항에 모여 어수선해진 분위기를 보고 망연자실해질 수밖에 없었다.

[사례2] B씨는 국외에서 휴가를 보내고자 ○○항공사 누리집에서 항공권을 예매하려고 하였다. 바쁜 회사업무로 휴가 일정이 변경될 가능성이 있어 항공권의 취소나 변경 관련 내용을 확인하려고 하였으나, 항공사 홈페이지에서는 이에 대한 명확한 설명이 되어있지 않아 당황스러웠다.

- 국토교통부(장관 원희룡)는 국내·외 항공사들의 업무처리행태, 승객 피해 사례들을 조사하여 **항공교통이용자에 대한 보호의무를 다하지 않은 국적 항공사와 외국적 항공사에 대하여 행정처분을 취하기로 결정하였다.**

* (사업개선명령) 제주항공, 티웨이, 에어부산 / (과태료) : 비엣젯, 에어아시아

[국적 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 항공사를 대상으로 2월 특별점검을 실시하였다.

- 특히, '16년 1월 연이은 폭설과 강풍으로 제주공항에서 혼잡 상황이 발생한 뒤, 항공사, 공항공사, 국토교통부가 협의하여 마련하였던 개선방안*이 이번 대규모 결항 사례에서 제대로 이행되었는지를 집중 조사하였다.
 - * 제주항공, 진에어, 에어부산, 이스타, 티웨이 항공사를 대상으로
 - ①구체적 안내(사유, 재안내, 탑승계획·원칙 등), ②탑승원칙 준수(결항 순서에 따른 탑승 배정) ③매뉴얼 마련 등 행정지도 시행('16. 3. 21.)
- 이번 대규모 결항상황에서 안내 이행을 점검한 결과, 모든 항공사에서 결항이 결정된 즉시 결항의 원인을 설명한 안내 문자를 승객들에게 발송한 것으로 확인하였다.
 - * 운항스케줄과 연계(30분 이상 지연·결항 결정 시)하여 자동 문자 발송
- 그러나, 결항 안내 이후 제주항공, 티웨이, 에어부산은 결항편 승객에 대한 향후 탑승계획이나 문자메시지 재 안내 시점 등을 제대로 고지하지 않아 승객들의 불안감과 혼란을 가중하였다.
- '16년 개선방안에 따르면 먼저 결항된 항공편의 승객에게 증편될 항공기의 좌석을 순서대로 배정하는 탑승계획을 안내한 뒤, 탑승원칙을 준수하여 승객의 불필요한 대기 없이 질서있는 탑승이 이루어져야 하나,
 - 이들 항공사는 구체적인 안내가 없어 승객이 무작정 공항을 찾아와 대기 하게 하였고, 장시간 대기한 승객의 불만을 해소하기 위해 현장 대기자를 우선 탑승시키는 등 탑승원칙을 준수하지 않는 결과를 초래하였다.
 - 이렇듯 '16년 개선방안을 이행하지 않아 승객들의 불편을 초래한 제주항공, 티웨이, 에어부산을 대상으로 탑승원칙 위반 재발방지 대책 마련 및 안내 시스템 정비 등에 대한 사업개선 명령*을 결정하였다.
 - * 국토부장관은 항공사업법 제27조제6호에 따라 개선명령을 시행하고, 항공사가 이를 이행하지 않을 경우 과태료부과 또는 사업 정지의 불이익을 받음
- 한편, 에어서울, 플라이강원, 에어로케이 역시 이번 대처가 미흡하였고 대규모 결항상황에서 대응이 가능한 업무매뉴얼이 마련되지 않았으나,

- '16년도 개선방안 마련 이후 취항을 시작한 항공사라는 점을 고려하여 대규모 결항상황에 대비한 업무매뉴얼과 승객에 대한 안내가 구체적으로 이루어질 수 있도록 안내시스템을 정비하도록 행정지도하였다.

[항공교통이용자 보호기준 준수위반에 대한 과태료 부과처분]

- 한편, 국토교통부는 한국소비자원에 '22년도 접수된 소비자피해구제 신청 건수 기준 상위 3개 항공사*에 대해 항공교통이용자 보호기준 준수 여부를 조사하였다.

* 에어아시아, 비엿젯항공, 제주항공 3개사로 전체 민원의 25%를 차지

- 조사결과 제주항공은 별도 위반사항이 확인되지 않았으나,
- 에어아시아는 전자상거래로 항공권을 판매하는 경우 계약 체결 전 취소·환불 또는 변경 관련 거래조건을 명확히 안내하지 않았으며,
- 예정된 운항계획대로 운항하지 못하는 경우 해당 사실을 누리집에 지체 없이 게시하여야 하나, 이를 준수하지 않은 에어아시아와 비엿젯에 대해 과태료 400만원을 부과하는 절차를 진행할 예정이다.

□ 국토교통부 김영국 항공정책관은 “이번 항공사 점검과 행정조치를 통해 항공교통 이용자들을 보호함에 미온적 태도를 보이는 국내외 항공사들의 태도에 경각심을 심어주는 계기가 될 것으로 기대한다”며,

- “이번 행정조치 이후로도 항공사들을 면밀히 감독하여 개선사항이 이행되지 않을 경우, 과태료부과 또는 사업정지와 같이 보다 강력한 조치를 취할 예정”이라고 밝혔다.

담당 부서 <총괄>	항공정책관 항공산업과	책임자	과 장 김영혜 (044-201-4219)
		담당자	사무관 이종선 (044-201-4231) 주무관 임예주 (044-201-4230)
	항공정책관 국제항공과	책임자	과 장 김남균 (044-201-4207)
		담당자	사무관 김진희 (044-201-4208) 주무관 김대영 (044-201-4212)

