

'22년 항공교통서비스 평가 결과 발표

- 기관별 평가 결과에 대한 개선·보완 통해 자발적인 서비스 개선 유도
- '23년 평가 개선 위한 개정 추진… 공항 평가대상을 전체공항으로 확대

□ 국토교통부(장관 원희룡)는 ‘2022년 항공교통서비스 평가’ 결과를 발표했다.

- 이착륙 시간을 기준(국내선 30분, 국제선 1시간)으로 지연운항 여부를 평가하는 시간준수성 항목에서는 국적항공사와 외국적항공사 대부분이 A 또는 B등급 이상으로 전반적으로는 우수한 것으로 평가되었다.
- 항공교통이용자 보호충실성은 국적항공사의 경우 코로나 영향이 있기 전인 '19년도에 비해 개선(모두 A등급 이상)된 것으로 나타났으며, 외국적 항공사는 국적항공사보다 소비자 보호 수준이 낮은 것으로 평가되었다.
- 평가 결과는 국토교통부 누리집(www.molit.go.kr)을 통해 5월 24일부터 확인할 수 있으며, 피평가자에게 전달하여 자발적인 서비스 개선을 유도할 계획이다.

□ 또한, 국토교통부는 소비자가 실질적으로 체감하는 서비스 품질과 서비스 평가결과와의 격차를 해소하는 등 그간 제도 운영 상 나타난 문제점을 보완하기 위해 '23년 항공교통서비스 평가지침 개정을 추진 중이다.

* 비인기 지방노선의 갑작스런 노선 휴·폐지에 따른 이용자 불편을 평가에 반영, 평가대상 공항 확대('22년 6개 → 15개 공항, 단, 7개 국내 공항은 시범 평가) 등

□ 국토교통부 김영혜 항공산업과장은 “최근 항공교통 이용 경험 증가로 국민들의 항공 서비스에 대한 기대 수준이 높아진 만큼, 서비스 평가 결과가 실제 서비스 개선으로 이어질 수 있도록 노력할 것” 을 밝히며,

- “항공사 및 공항운영자도 항공교통서비스 수준을 높이기 위한 적극적인 노력을 해 줄 것” 을 당부하였다.

담당 부서 <총괄>	항공정책관 항공산업과	책임자	과 장	김영혜 (044-201-4219)
		담당자	사무관	이종선 (044-201-4231)
<공동>	한국교통연구원	책임자	주무관	임예주 (044-201-4230)
			부연구위원	김명현 (044-211-3137)

참고 1

2022년 항공교통서비스 평가 결과 세부 내용

- 항공교통서비스 평가는 「항공사업법」에 따라 항공교통 이용자의 권익 보호를 위해 '18년부터 매년 실시해왔다.
- '22년 항공교통서비스 평가는 '20년과 '21년에 코로나-19로 평가 대상에서 제외되었던 외국적항공사를 포함하여 총 26개 항공사와 6개 국제공항을 대상으로 실시하였다.
- * (국적사 10개) 대한항공, 아시아나항공, 에어부산, 에어서울, 제주항공, 진에어, 티웨이항공, 플라이강원, 에어로케이, 에어프레미아
(외항사 16개) '21.10. ~ '22.3. 동안 약 주 3회 이상 운항한 항공사
(공항 6개) 여객운송 실적이 많은 인천, 제주, 김포, 김해, 대구, 청주국제공항
- 평가 결과는 세부 분석 자료와 함께 개선이 필요한 사항 등을 해당 기관에 전달하여 자발적인 서비스 개선을 유도할 계획이다.

< 2022년 항공운송서비스(항공사) 평가결과 >

- 이착륙 시간을 기준으로 지연운항 여부를 평가하는 시간준수성* 항목에서는 국적항공사와 외국적항공사 대부분이 A 또는 B등급 이상으로 전반적으로는 우수한 것으로 평가되었다.
- * 활주로 이착륙 시간 기준 국내선 30분 이내, 국제선 1시간 이내
- ** (정량평가) A(매우우수, 90점이상), B(우수, 80점이상), C(보통, 70점이상), D(미흡), E(불량), F(매우 불량, 50점미만) 6등급제, 각 등급별 세분화 가능
- 전체 항공사 중에서는 에미레이트항공의 시간준수율이 가장 높은 것으로 평가되었는데, 이는 공항에서 체류시간(Ground Time)이 길어 연결편 지연율이 낮기 때문인 것으로 분석되었다.
- 국적항공사의 경우 대부분 항공사가 A등급(매우우수)으로 평가되었으나, 국내선에서는 티웨이와 에어서울이, 국제선에서는 플라이강원이 정시운항이 낮은 것(B등급)으로 평가되었다.

- 외국적항공사 중에서 에어캐나다항공은 공항에서의 체류시간이 타 항공사 대비 짧고(약 100분), 러-우 전쟁으로 인한 항로 우회* 등으로 정시운항율이 전체 평가대상 항공사 중 최하위(D등급)로 평가되었다.

* 미주, 유럽노선은 주로 최단거리 항로인 북극/시베리아 항로를 이용하였으나, 러-우전쟁으로 러시아 영공을 피해 남쪽으로 우회하여 약 2시간 이상 더 소요

** 에어캐나다 시간준수율: '19년 90.8% → '21년 95.6% → '22년 61.2%

- 다만, '22년 러-우 전쟁으로 인해 최단거리 항로인 북극/시베리아 항로 사용 불가에 따라 예년 대비 미주·유럽 노선 운항 항공사의 시간 준수율이 크게 하락한 것으로 분석되었다.

* 미주 노선 시간준수율 : '19년(95.9%) → '21년(97.6%) → '22년(91.5%)

** 유럽 노선 시간준수율 : '19년(95.3%) → '21년(97.4%) → '22년(92.6%)

- 항공교통이용자 서비스 계획 여부, 피해구제 접수 등 소비자 보호를 위한 사전·사후 조치의 충실성을 평가하는 항공교통이용자 보호충실성은 국적 항공사의 경우 코로나 영향이 있기 전인 '19년도에 비해 개선된 것으로 나타났다.

* 국적사 연도별 점수: '19년 94.48점 → '21년 99.05점 → '22년 98.73점

- 국적항공사의 경우 '19년 대비 여객 100만 명당 피해구제 접수 건은 증가(5.4 → 6.7건) 하였으나 미합의 건수는 11.2% 감소(3.3 → 2.9건)하여 항공사의 소비자 대응 수준이 개선되고 있는 것으로 평가되었다.

- 그러나, 외국적항공사의 경우 여객 100만 명당 피해구제 접수 건수(11.6 → 77.3건) 및 미합의 건수(6.7 → 46.0건)가 크게 증가하였으며, 전반적으로 국적항공사보다 소비자 보호 수준이 낮은 것으로 평가되었다.

- 특히, 타이항공, 터키항공은 여객 대비 피해구제 미합의 건이 많고(100만 명당 타이 68.2건, 터키 53.6건, 평가외항사 평균 30건) '21년부터 취항한 집에어도쿄는 항공교통이용자 서비스계획 미수립 등 소비자 보호 조치 이행 부족으로 개선이 필요한 것으로 평가되었다.

□ 피해구제관련 주목해야 할 부분은 여행수요 증가에 따라 여행사 및 글로벌 OTA(Online Travel Agency)*를 통해 항공권을 구입한 경우 항공권 취소·변경에 따른 환불 지연 및 위약금 과다 등 피해구제 접수 건수가 증가('19년 484 → '22년 717건)하고 있다는 점이다.

* 온라인을 통해 항공권·호텔 등 여행상품 예약을 대행하는 업체

○ 특히, 해외에 본사를 둔 글로벌 OTA(Online Travel Agency)에서 항공권 구입 후 환불 등 소비자 분쟁이 발생할 경우 소비자보호원, 항공사, 소비자 모두 피해 대응이 어려운 측면이 있다.

* 이유 : 해외에 법인을 두고 있어 국내법 미적용되어 법적 보호조치 곤란, 환불 불가 조건 할인 판매 등 소비자에게 불리한 조건 운영 등

- 따라서, 소비자는 가격뿐만 아니라 거래조건 등을 꼼꼼하게 확인하는 등 더욱 주의가 필요하며, 피해가 발생할 경우 국제거래소비자포털(crossborder.kca.go.kr)로 도움을 요청할 수 있다.

□ 비대면으로 이용자 설문조사를 한 결과 이용자 만족도*는 국적항공사의 경우 전년 대비 다소 상승(5.77 → 5.81, 만족)하였으며, 외국적항공사는 국적항공사 대비 낮게(5.33점) 평가되었다.

* [정성평가] 매우만족(6.5점 이상), 만족(5.5이상), 다소만족, 보통, 다소불만족, 불만족, 매우불만족(1.5점 미만) 7등급제

○ 특히, 조사항목 중 '22년 결항 및 지연을 경험한 이용자를 대상으로 조사한 “정보제공 적절성” 만족도*는 국적항공사와 외항사 모두 타 조사항목 대비 낮았다.

* 국적항공사: 4.71점(만족도 평균 5.81점), 외국적항사 4.03점(만족도 평균 5.33점)

- 항공사는 승객 입장에서 신속하고 상세한 정보 제공에 관심을 기울일 필요가 있는 것으로 조사되었다.

* 국토부는 '23. 1월 설연휴 기간 제주공항 폭설로 인한 대규모 결항 시 구체적인 안내 등 대응이 미흡했던 항공사(제주항공, 티웨이, 에어부산)에게 사업개선 명령(3.27)

□ 국적항공사의 항공기 사고·준사고* 발생률 등을 평가하는 안전성 평가에서 대한항공, 에어로케이, 플라이강원은 B등급으로 평가되었다.

* (항공기 사고) 사람의 사망, 중상, 또는 행방불명, 항공기의 파손 또는 구조적 손상, 항공기의 위치를 확인할 수 없거나 항공기에 접근이 불가능한 경우의 사고

** (항공기 준사고) 항공기 운항과 관련하여 항공안전에 중대한 위험을 끼쳐 항공기 사고로 이어질 수 있었던 사고 이외의 사건

○ 특히, 대한항공은 지상이동 중 항공기 간 접촉('22.9., 런던)과 착륙 중 활주로 이탈('22.10., 세부)사고로 전년(A등급)대비 하락하였다.

- 에어로케이는 비행 중 결함 및 정비작업 내용을 항공일지에 기록하지 않거나(1건) 항공종사자에 대한 행정처분 건수(10건)가 많아 최하위로 평가되었다.

- 또한, 플라이강원은 활주로 이륙중단, 하드랜딩 등 국가안전지표 목표 달성률이 저조(50% 달성)하여 안전 수준이 낮은 것으로 평가되었다.(15점 대비 2.5점 획득)

< 2022년 공항서비스 평가 결과 >

□ 공항서비스 평가는 6개 평가공항 모두 공항이용 편리성을 제외한 평가 항목인 신속성, 수하물처리 정확성, 이용자 만족도에서 같은 평가 등급으로 높은 점수를 받았다.

○ 공항이용 편리성은 인천·김해공항이 타 공항보다 체크인 카운터 등의 수속시설과 교통약자 편의시설 지표에서 점수가 높았다(A등급)

- 반면, 김포공항은 대중교통 편리성은 좋으나 공항이용객 대비 수하물 카트 수 등을 평가하는 수속시설에서 점수가 낮아 전년대비 등급이 하락하였다.(A→B**)

○ 또한, 이용자 만족도 평가에서 제주공항은 청결성/쾌적성/편리성에서 전체 공항 평균(6.06점)보다 낮고, 청주공항은 편의시설인 상업시설 이용 요금이 높고 쇼핑시설이 부족하여 만족도가 낮은 것으로 조사되었다.

< 2023년 항공교통서비스평가 개편 추진 >

- 국토부는 소비자가 실질적으로 체감하는 서비스 품질과 서비스 평가 결과와의 격차를 해소하는 등 그간 제도 운영 상 나타난 문제점을 보완하기 위해 '23년 항공교통서비스 평가지침 개정을 추진하고 있다.
- 항공운송서비스평가에서 비인기 지방노선의 갑작스런 노선 휴·폐지에 따른 이용자 불편을 평가에 반영하고,
 - 지난 1월 23일 제주 폭설과 같은 비상상황 발생 시 신속하고 정확한 정보제공 등 적절한 소비자 보호조치가 이루어질 수 있도록 항공사 자체 비상대응 모의훈련 실적을 평가에 반영 예정이다.
 - 또한, 국제적으로 통용되는 강화된 新지연기준(국내선 국제선 동일하게 게이트 출·도착 기준 15분)을 적용('23.1월 시행)하여 시간 준수성을 엄격히 관리할 예정이다.
- 공항서비스 평가에서는 공항이용 편리성 제고를 위해 연계교통수단의 노선 정보제공 및 정확성, 교통약자의 항공교통이용 편의 제고를 위해 무장애(배리어 프리) 적용수준 등을 평가에 반영하고,
 - 최근 3년간 만점을 받은 등 평가의 실효성이 없는 편의시설(화장실 개수, 출도착 정보사이니지 제공 및 무료인터넷 제공여부 등)의 평가항목지표를 통폐합하여 이용자 체감 만족도와의 격차를 해소할 것이다.
 - 아울러 평가대상 공항을 전체공항으로 확대('22년 6개 → 15개 공항, 단, 7개 국내공항은 시범평가) 하여 열악한 공항시설 개선 등을 통해 항공교통이용자의 불편을 최소화할 계획이다.

참고 2

2022년 항공교통서비스 평가 결과

- [정량평가] A(매우우수, 90점 이상), B(우수, 80점 이상), C(보통, 70점 이상), D(미흡), E(불량), F(매우 불량, 50점 미만) 6등급제로 하되, 각 등급별 세분화*
* 등급내에서 점수대를 3개 구간으로 세부등급 부여(A*(100~96.66), A*(96.66~93.33), A(93.33~90).....)
- [정성평가] 매우만족(6.5점 이상), 만족(5.5이상), 다소만족, 보통, 다소불만족, 불만족, 매우불만족(1.5점 미만) 7등급제

1 항공운송서비스 평가

○ 항공사별 평가 결과

구분	구분	시간준수성		안전성	소비자 보호 충실성	이용자만족도
		국내선	국제선			
국적사	대한항공	A	A*	B*	A**	만족
	아시아나항공	A	A*	A**	A**	만족
	에어부산	A	A**	A*	A**	만족
	에어서울	B*	A	A**	A**	만족
	제주항공	A*	A**	A**	A**	만족
	진에어	A	A*	A*	A**	만족
	티웨이항공	B**	A*	A**	A**	만족
	플라이강원	A*	B**	B	A**	만족
	에어로케이	A*	-	B	A**	만족
	에어프레미아	-	A*	A*	A**	만족
외항사	집에어도쿄	-	A*	-	C	만족
	싱가포르항공	-	A**	-	A**	만족
	베트남항공	-	A*	-	A**	다소만족
	에미레이트항공	-	A**	-	A**	만족
	에티하드항공	-	A**	-	B*	다소만족
	타이항공	-	A**	-	C**	다소만족
	카타르항공	-	A*	-	B**	만족
	KLM항공	-	A*	-	B*	만족
	루프트한자항공	-	A*	-	A*	다소만족
	LOT폴란드 항공	-	B	-	B**	다소만족
	터키항공	-	A	-	C**	다소만족
	핀에어	-	A	-	A	다소만족
	델타항공	-	B*	-	A*	다소만족
	아메리칸항공	-	B**	-	A	다소만족
	에어캐나다항공	-	D	-	B*	보통
	유나이티드항공	-	A	-	A**	다소만족

○ 정량평가 등급별 평가 결과(가나다 순)

평가 항목		A등급 (90점이상, 매우우수)			B등급 (90~80점이상, 우수)			C등급 (80~70점이상, 보통)			D등급 (70~60점 이상 미흡)
		A**	A*	A	B**	B*	B	C**	C*	C	D
시간준수성	국내선	-	에어로케이 제주항공 플라이강원	대한항공 아시아나항공 에어부산 진에어	티웨이항공	에어서울	-				-
	국적사	에어부산 제주항공	대한항공 아시아나항공 에어프레미아 진에어 티웨이항공	에어서울	플라이강원						
	외항사	싱가포르항공 에미레이트항공 에티하드항공 타이항공	루프트한자항공 베트남항공 집에어도쿄 카타르항공 KLM항공	유나이티드항공 터키항공 핀에어	아메리칸 항공	델타항공	LOT폴란드 항공				에어 캐나다 항공
안전성	국적사	아시아나항공 에어서울 제주항공 티웨이항공	에어부산 에어프레미아 진에어			대한항공	에어로케이 플라이강원				
소비자 보호 충실성	국적사	10개 모든항공사									
	외항사	베트남항공 싱가포르항공 에미레이트항공 유나이티드항공	루프트한자항공 델타항공	아메리칸항공 핀에어	LOT폴란드 항공 카타르항공	에어캐나다 항공 에티하드항공 KLM항공		에티하드항공 타이항공	집에어 도쿄		

○ 정성평가 등급별 평가 결과(가나다순)

평가 항목		매우만족 (6.5점 이상)	만족 (5.5이상)	다소만족 (4.5이상)	보통 (3.5이상)
이용자 만족도	국적사	-	10개 모든 항공사		
	외항사	-	싱가포르항공, 에미레이트항공, 집에어도쿄, 카타르항공, KLM항공	델타항공, 루프트한자항공, 베트남항공, 아메리칸항공, 에티하드항공, LOT폴란드항공, 유나이티드항공, 타이항공, 터키항공, 핀에어	에어캐나다항 공

㉔ 2022년 공항서비스 평가 결과

구 분		신속성	수하물 처리 정확성	공항이용 편리성	이용자만족도
중추	인천공항	A	A**	A*	만족
	김포공항	A*	A**	B**	만족
거점	김해공항	A*	A**	A	만족
	제주공항	A	A**	B	만족
	청주공항	A**	A**	B	만족
	대구공항	A	A**	B	만족

참고 3

항공교통서비스 평가 개요

- 항공교통사업자(항공사, 공항운영자)의 항공교통이용자에 대한 서비스 수준을 정량/정성 평가 실시('22년 26개 항공사, 6개 국제공항 평가)

(1) 항공운송서비스 평가항목 : 4개 부문 21개 세부항목(지표)

평가항목		세부평가 항목	배점
정량 평가	시간준수성	－ 시간 준수율	100
	안전성	－ 항공기 사고 발생률 － 항공기 준사고 발생률	30
		－ 행정처분(안전규정위반관련 과징금 및 운항정지건수, 안전관련 과징금부과액, 항공종사자 처분건수)	30
		－ 자체 안전관리(국가안전지표 목표 달성도, sms 이행성숙도, 안전문화저해요인)	40
	항공교통이용자 보호 충실성	－ 피해구제성(피해구제접수, 분쟁조정결과)	40
		－ 행정처분	30
		－ 보호조치 충실성	30
정성 평가 (이용자만족도)		－ 예약 및 발권의 용이성 － 탑승수속의 용이성 － 정보제공의 적절성 － 항공기의 쾌적성 － 기내서비스 만족도 － 항공사 직원 친절도 － 항공운임 만족도 － 전반적인 만족도	100

(2) 공항서비스평가 평가항목 : 4개 부문 17개 세부항목

평가항목		세부항목	배점
정량 평가	신속성	- 출·입국/출·도착 총 소요시간	80
		- 출·입국/출·도착 기준 시간초과	20
	수하물처리 정확성	- 수하물 처리오류 및 분실률	100
	공항이용 편리성	- 교통이용 편리성	20
		- 편의시설 적정성	41
		- 수속시설 적정성	15
		- 교통약자 시설편의성	24
정성 평가 (이용자만족도)		- 접근교통 편리성	