





# 제1장 2015년 항공교통서비스 현황

## 제1절 항공교통이용자 피해 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.
- ❖ 2012년 항공 관련 1372 상담 건수는 2,931건이었으나, 2013년 4,599건, 2014년 6,789건, 2015년 8,259건으로 상담 건수가 급증하고 있음.
  - ▶ 2015년 상담건수는 2012년 대비 약 2.8배로 증가하였음.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수는 2012년 396건, 2013년 528건, 2014년 681건, 2015년 900건으로 증가하였음.
  - ▶ 피해구제 접수 건수는 최근 4년간 연평균 약 31.47% 증가하였음.

〈표 1-1〉 한국소비자원 항공교통이용자 불만 및 피해접수 현황

단위 : 건수

구분	2012년	2013년	2014년	2015년
상담 건수	2,931	4,599	6,789	8,259
전년대비 증가율(%)	-	56.91%	47.62%	21.65%
피해구제 접수 건수	396	528	681	900
전년대비 증가율(%)	-	33.33%	28.98%	32.16%

주 : 상담 건수 및 접수 건수는 국적 및 외국적 항공사 합계  
 자료 : 한국소비자원 본부(상담 건수) 및 경기지원 주택공산품팀(피해구제 접수 건수)

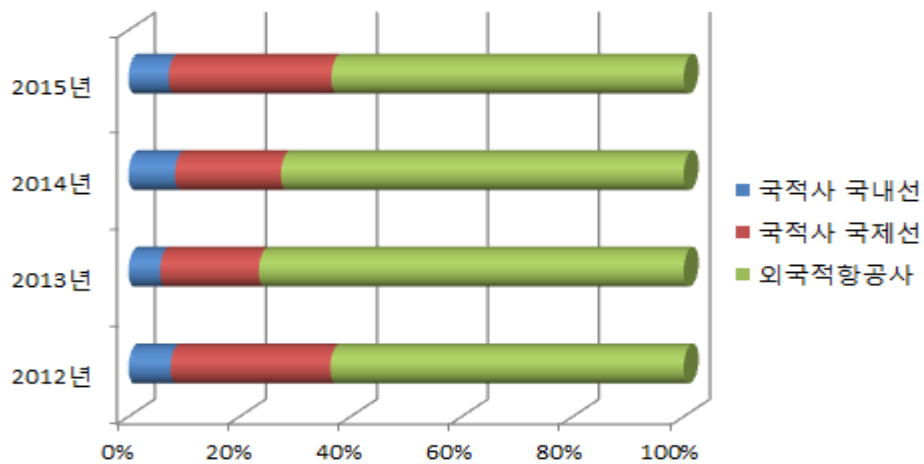
- ❖ 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 피해구제 접수 건수는 2012년 144건, 2013년 124건, 2014년 187건, 2015년 329건으로 2015년 매우 크게 증가한 것을 볼 수 있음.
- ▶ 반면, 외국적항공사의 한국소비자원 피해구제 접수는 국적항공사 국제선의 피해구제 접수 건수 대비 2012년 약 1.75배, 2013년 약 3.26배, 2014년 약 2.64배, 2015년 약 1.74배로 외국적항공사의 접수 건수가 더 높게 나타남.

〈표 1-2〉 4년간 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분	2012년			2013년			2014년			2015년			
	국내선	국제선	합계	국내선	국제선	합계	국내선	국제선	합계	국내선	국제선	합계	
국적 항공사	FSC	3	55	58	7	31	38	15	44	59	16	116	132
	LCC	27	59	86	23	63	86	42	86	128	49	148	197
	계	30	114	144	30	94	124	57	130	187	65	264	329
외국적항공사	-	252	252	-	404	404	-	494	494	-	571	571	
합계	30	366	396	30	498	528	57	624	681	65	835	900	

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



〈그림 1-1〉 피해구제 접수 건수 점유율



- ❖ 국내선의 경우, 대한항공, 이스타항공을 제외한 모든 항공사들의 2015년 피해구제 접수 건수는 전년대비 증가하였음.
- ❖ 국제선의 경우, 국적항공사의 2015년 피해구제 접수 합계는 2014년에 비해 134건 증가하였음.
  - ▶ 특히, 제주항공은 2014년 32건에서 2015년 95건으로 전년대비 63건 증가하였음.
  - ▶ 반면, 이스타항공, 진에어는 전년대비 피해구제 접수 건수가 다소 감소하였음.
  - ▶ 대한항공, 아시아나항공은 2015년에 피해구제 접수 건수가 전년대비 각각 42건, 30건 증가하였음.
- ❖ 외국적항공사 피해구제 접수 건수는 유나이티드항공이 전년대비 15건 증가한 반면, 에어아시아엑스는 전년대비 43건 감소하였음.

〈표 1-3〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

	국적항공사			외국적항공사		
	구분	2014년	2015년	구분	2014년	2015년
국내선	대한항공	4	3	중국남방항공	7	14
	아시아나항공	11	13			
	에어부산	6	8	중국동방항공	20	10
	이스타항공	21	12	유나이티드항공	1	16
	제주항공	5	11	델타항공	10	8
	진에어	5	8			
	티웨이항공	5	10	루프트한자항공	15	20
	계	57	65	KLM 항공	6	3
국제선	대한항공	21	63	세부퍼시픽에어	6	9
	아시아나항공	23	53			
	에어부산	6	11	에어아시아제스트	80	88
	이스타항공	13	10	에어아시아 엑스	85	42
	제주항공	32	95			
	진에어	30	20	피치항공	20	17
	티웨이항공	5	12			
	계	130	264	계	250	227

주 : 외국적항공사는 여객수송실적이 높은 6개 대형항공사(중국남방항공, 중국동방항공, 유나이티드항공, 델타항공, 루프트한자항공, KLM 항공)와 4개 저비용항공사(세부퍼시픽, 에어아시아제스트, 에어아시아 엑스, 피치항공)만 포함  
 자료 : 한국소비자원 경기지원 주택공산품팀

- ❖ 항공법 제119조의2에서 규정하고 있는 항공교통이용자의 피해 항목 별 2014년, 2015년 피해구제 접수 건수는 <표 1-4>와 같음.
  - ▶ 아래 표에 의하면 국적항공사, 운항실적이 높은 10개 외국적항공사 모두 취소항공권이 대급 환급 지연으로 인한 피해가 제일 높게 나타나고 있으며, 그 다음으로는 지연·결항으로 인한 피해가 높게 나타난 반면, 항공권 초과판매로 인한 피해구제 접수는 2014년 0건, 2015년 1건으로 매우 낮게 나타남.
- ❖ 전체 피해구제율은 2014년 약 42.11%, 2015년 약 42.12%로 나타남.
  - ▶ 2015년의 경우, 피해구제 접수 건수 및 합의 건수가 전체 1건인 항공권 초과 판매로 인한 피해를 제외하면, 위탁수하물 분실 및 파손으로 인한 피해에 대한 구제율이 약 67.74%로 가장 높게, 탑승장·항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 피해가 약 22.22%로 가장 낮게 나타남.
  - ▶ 2014년의 경우, 위탁수하물 분실 및 파손으로 인한 피해가 약 58.33%로 피해 구제율이 가장 높게 나타났으며, 지연·결항으로 인한 피해의 피해구제율이 약 23.01%로 가장 낮았음.



〈표 1-4〉 2014년, 2015년 피해유형별 피해구제 접수 건수 및 합의 건수

단위 : 건수

구분	지연 결항으로 인한 피해	위탁수 하물 분실 및 파손으로 인한 피해	항공권 초과관 매로 인한 피해	취소항 공권의 대금환 급 지연으로 인한 피해	탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공 으로 인한 피해	기타	합계	
2014년	국적사	54(13)	17(12)	-	87(38)	11(2)	18(6)	187(71)
	외항사 10개사	59(13)	7(2)	-	167(90)	16(8)	1(0)	250(113)
	합계	113(26)	24(14)	-	254(128)	27(10)	19(6)	437(184)
	피해 구제율	23.01%	58.33%	-	50.39%	37.04%	31.58%	42.11%
2015년	국적사	99(25)	25(20)	1(1)	154(63)	11(4)	39(15)	329(128)
	외항사 10개사	72(19)	7(1)	-	91(53)	7(0)	50(29)	227(102)
	합계	171(44)	32(21)	1(1)	245(116)	18(4)	89(44)	556(230)
	피해 구제율	25.73%	65.63%	100%	47.35%	22.22%	49.44%	41.37%

주1 : 외국적항공사는 여객수송실적이 높은 6개 대형항공사(중국남방항공, 중국동방항공, 유나이티드항공, 델타항공, 루프트한자 항공, KLM 항공)와 4개 저비용항공사(세부퍼시픽, 에어아시아제스트, 에어아시아 익스, 피치항공)만 포함

주2 : ( )안은 합의 건수

주3 : 피해구제율이란 피해구제 접수 건수 대비 합의 건수

자료 : 한국소비자원 경기지원 주택공산품팀