

제2장 피해구제 현황 및 처리 절차

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 8,259건 2016년 9,920건으로 상담 건수가 급증하고 있음.
 - ▶ 항공 관련 상담 건수는 최근 5년간 연평균 약 35.63% 증가하였음.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수는 2012년 396건, 2013년 528건, 2014년 681건, 2015년 900건, 2016년 1,262건으로 증가하였음.
 - ▶ 피해구제 접수 건수는 최근 5년간 연평균 약 33.61% 증가하였음.
 - ▶ 한국소비자원에 접수된 2016년 항공여객운송서비스 품목 피해구제 접수 총 건수는 1,262건이나 본 보고서에서는 피신청인이 공항, 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)인 사건 총 143건을 분석대상에서 제외하고 단일 항공사 사건 1,119건에 대해서만 분석하도록 함.

〈표 2-1〉 한국소비자원 항공교통이용자 불만 및 피해접수 현황

단위 : 건수

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년
상담 건수	2,931	4,599	6,789	8,259	9,920
전년대비 증가율(%)	-	56.91%	47.62%	21.65%	20.11%
피해구제 접수 건수	396	528	681	900	1,262
전년대비 증가율(%)	-	33.33%	28.98%	32.16%	40.22%

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

❖ 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 피해구제 접수 건수는 2012년 149건, 2013년 130건, 2014년 184건, 2015년 329건, 2016년 621건으로 2015년 이후 증가율이 매우 높은 것을 볼 수 있음.

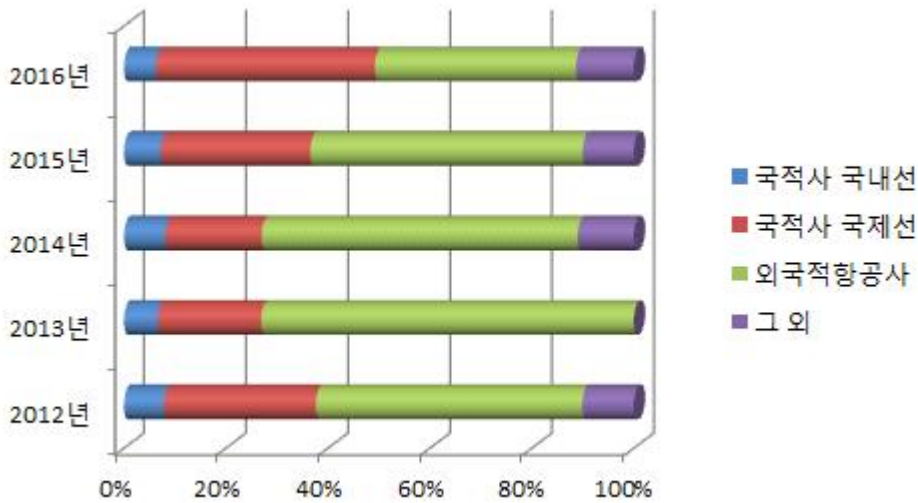
▶ 반면, 외국적항공사의 한국소비자원 피해구제 접수는 국적항공사 국제선의 피해구제 접수 건수 대비 2012년 약 1.75배, 2013년 약 3.6배, 2014년 약 3.27배, 2015년 약 1.82배로 외국적항공사의 접수 건수가 더 높게 나타났으나, 2016년에는 처음으로 외국적항공사보다 국적항공사 국제선의 피해구제 접수 건수가 높게 나타남.

〈표 2-2〉 5년간 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분	2012년			2013년			2014년			2015년			2016년			
	국내선	국제선	합계	국내선	국제선	합계	국내선	국제선	합계	국내선	국제선	합계	국내선	국제선	합계	
국적 항공사	FSC	4	59	63	7	36	43	13	43	56	16	116	132	15	193	208
	LCC	27	59	86	25	62	87	42	86	128	49	148	197	64	349	413
	계	31	118	149	32	98	130	55	129	184	65	264	329	79	542	621
외국적 항공사	-	207	207	-	353	353	-	422	422	-	481	481	-	498	498	
그 외	40		40	-		-	75		75	90		90				143
합계	31	365	396	32	451	483	55	626	681	65	835	900	79	1,183	1,262	

주1 : 외국적항공사는 우리나라 취항한 모든 외국적항공사를 말함.
 주2 : '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 공항, 여행사 또는 항공사를 파악하기 어려운 건을 말함
 주3 : 2016년의 경우, 중복항공사로 접수된 12건은 '그 외' 통계로 집계함
 자료 : 한국소비자원



〈그림 2-1〉 피해구제 접수 건수 점유율

- ❖ 국내선의 경우, 이스타항공, 제주항공, 진에어 등 일부 저비용항공사들의 2016년 피해구제 접수 건수는 전년대비 증가하였음.
 - ▶ 아시아나항공의 국내선 피해구제 접수 건수는 2015년과 동일하게 나타났으며, 에어부산 및 티웨이항공의 국내선 피해구제 접수 건수는 전년대비 감소함.
- ❖ 국제선의 경우, 모든 국적항공사의 2016년 피해구제 접수 건수가 전년대비 증가하였으며, 전체 합계는 2015년에 비해 278건 증가하였음.
 - ▶ 각 항공사별 전년대비 피해구제 접수 증가 건수는 제주항공이 86건으로 가장 높으며, 에어부산이 10건으로 제일 적게 나타남.
 - ▶ 2016년 신규 취항한 에어서울은 1건의 피해구제 접수 건이 발생함.
- ❖ 외국적항공사 피해구제 접수 건수는 에어아시아가 총 157건으로 가장 높게 나타났으며, 에어아시아의 경우 전년대비 27건의 피해구제 접수 건수가 증가하였음.
 - ▶ 중국동방항공은 전년 대비 피해구제 접수 건수가 32건 증가하였음.
 - ▶ 반면, 2015년 대비 루프트한자항공은 총 12건, 필리핀항공은 총 15건으로 크게 감소하였으며, 대부분의 항공사가 전년대비 비슷한 피해구제 접수 건수를 나타냄.

〈표 2-3〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

		국적항공사		외국적항공사		
구분		2015년	2016년	구분	2015년	2016년
국내선	대한항공	3	2	KLM 항공	3	4
	아시아나항공	13	13	델타항공	8	4
	에어부산	8	6	루프트한자항공	20	8
	에어서울	-	0	베트남항공	9	17
	이스타항공	12	17	세부퍼시픽	9	18
	제주항공	11	15	싱가포르항공	7	5
	진에어	8	18	에어아시아	130	157
	티웨이항공	10	8	유나이티드항공	16	8
	계	65	79	일본항공	1	1
국제선	대한항공	63	96	중국국제항공	5	15
	아시아나항공	53	97	중국남방항공	14	21
	에어부산	11	21	중국동방항공	10	42
	에어서울	-	1	중화항공	6	4
	이스타항공	10	44	캐세이퍼시픽	4	8
	제주항공	95	181	타이항공	5	4
	진에어	20	68	피치항공	17	16
	티웨이항공	12	34	필리핀항공	39	24
	계	264	542	계	303	356

주 : 본 표의 외국적항공사는 여객수송실적이 높은 14개 대형항공사(KLM항공, 델타항공, 루프트한자항공, 베트남항공, 싱가포르항공, 유나이티드항공, 일본항공, 중국국제항공, 중국남방항공, 중국동방항공, 중화항공, 캐세이퍼시픽, 타이항공, 필리핀항공)와 3개 저비용항공사(세부퍼시픽, 에어아시아, 피치항공)만 포함

자료 : 한국소비자원

❖ 항공사업법 제61조에서 규정하고 있는 항공교통이용자의 피해 항목 별 2015년, 2016년 피해구제 접수 건수는 <표 2-4>와 같음.

- ▶ 아래 표에 의하면 국적항공사, 외국적항공사 모두 취소항공권이 대금 환급 지연으로 인한 피해가 제일 높게 나타나고 있으며, 2016년에는 2015년 대비 약 95.1%가 증가하였음.
- ▶ 그 다음으로는 국적항공사와 외국적항공사 모두 지연·결항으로 인한 피해가 높게 나타나고 있으나, 2016년에는 전년대비 20건의 접수 건수가 감소하였음.
- ▶ 또한 휴대수하물 초과 요금, 마일리지 적립 및 사용 관련, 여권이나 비자로

인한 미탑승 등 기타사유도 해마다 100건 이상으로 높게 나타나고 있음.

- ▶ 반면, 항공권 초과판매로 인한 피해나 관련 정보 미제공으로 인한 피해로 인한 피해구제 접수 건수는 전반적으로 낮게 나타남.

〈표 2-4〉 2015년, 2016년 피해유형별 피해구제 접수 건수 및 합의 건수

단위 : 건수

구분		자연 결함으 로 인한 피해	위탁수 하물 분실 및 파손으 로 인한 피해	항공권 초과판 매로 인한 피해	취소항 공권의 대금환 급 지연으 로 인한 피해	탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공 으로 인한 피해	기타	합계
2015년	국적사	99	25	1	154	11	39	329
	외국적 항공사	197	28	1	153	15	87	481
	그 외	1	-	1	40	24	24	90
	합계	297	53	3	347	50	150	900
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

주1 : '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 공항, 여행사 또는 항공사를 파악하기 어려운 건을 말함

주2 : 2016년의 경우, 중복항공사로 접수된 12건은 '그 외' 통계로 집계함

자료 : 한국소비자원

- ❖ 각 항공사별 2016년 한국소비자원에 접수된 유형별 피해구제 접수 건수는 아래 <표 2-5>와 같으며, 해당 표에서는 공항이나 여행사에 대한 피해구제 접수 건수나 중복항공사로 접수된 피해구제 접수 건수를 제외하였음.

〈표 2-5〉 각 항공사의 2016년 피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분			지연 결항으로 인한 피해		위탁수하물 분실 및 파손으로 인한 피해		항공권 초과판매로 인한 피해		취소항공권의 대금환급 지연으로 인한 피해		탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 피해		기타		합계		
			피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	
국적 항공사	국내 선	FSC	대한항공	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
			아시아나 항공	5	4	0	0	0	0	7	5	0	0	1	0	13	9
		LCC	에어부산	3	1	1	1	0	0	2	2	0	0	0	0	6	4
			에어서울	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			이스타항공	1	0	2	2	0	0	12	1	0	0	2	0	17	3
			제주항공	1	1	2	1	0	0	12	3	0	0	0	0	15	5
			진에어	8	1	6	5	0	0	1	1	1	1	2	1	18	9
			티웨이항공	1	0	3	1	0	0	3	1	1	0	0	0	8	2
	국제 선	FSC	대한항공	23	7	10	5	0	0	51	13	0	0	12	2	96	27
			아시아나항공	24	3	6	3	0	0	56	7	1	0	10	5	97	18
		LCC	에어부산	4	3	0	0	0	0	11	10	1	0	5	2	21	15
			에어서울	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
			이스타항공	13	1	5	3	0	0	22	6	0	0	4	0	44	10

구분	자연 결항으로 인한 피해		위탁수하물 분실 및 파손으로 인한 피해		항공권 초과판매로 인한 피해		취소항공권의 대금환급 지연으로 인한 피해		탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 피해		기타		합계		
	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	
	제주항공	33	12	11	4	0	0	114	33	4	1	19	4	181	54
	진에어	14	2	2	1	0	0	37	18	1	0	14	11	68	32
	티웨이항공	7	1	6	2	0	0	12	3	2	0	7	3	34	9
외국적항공사	KLM 네덜란드 항공	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	1	1	4	2
	가루다 인도네시아 항공	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	3	1
	델타항공	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	4	1
	루프트한자항 공	1	0	1	0	0	0	3	1	1	1	2	0	8	2
	말레이시아항 공	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	1
	베트남항공	8	0	4	0	0	0	4	4	1	1	0	0	17	5
	브이에어	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	2
	비엣젯항공	0	0	2	0	0	0	7	2	0	0	0	0	9	2

구분	자연 결항으로 인한 피해		위탁수하물 분실 및 파손으로 인한 피해		항공권 초과판매로 인한 피해		취소항공권의 대금환급 지연으로 인한 피해		탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 피해		기타		합계		
	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	
비즈니스 에어	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
샤먼항공	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
세부퍼시픽항 공	5	0	1	0	0	0	7	2	1	0	4	2	18	4	
스쿠트항공	1	0	0	0	0	0	5	4	0	0	2	0	8	4	
싱가포르 항공	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	2	1	5	3	
씨에어	13	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	3	
아메리칸 항공	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	
아에로 플로트항공	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	4	1	
알리탈리아 항공	0	0	1	0	0	0	3	2	1	0	3	0	8	2	
에미레이트	2	0	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	7	0	

구분	자연 결항으로 인한 피해		위탁수하물 분실 및 파손으로 인한 피해		항공권 초과판매로 인한 피해		취소항공권의 대금환급 지연으로 인한 피해		탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 피해		기타		합계		
	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	
항공															
에바항공	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
에어 뉴질랜드	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
에어마카오	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
에어 아스타나	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
에어아시아	13	3	1	0	0	0	135	98	1	0	7	0	157	101	
에어인디아	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
에어칼린	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
에어캐나다	1	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1	0	5	1	
에어 키르기즈	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
에어프랑스	0	0	2	1	0	0	4	1	0	0	2	0	8	2	
에티오피아 항공	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	
에티하드	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0	3	1	7	3	

구분	지연 결항으로 인한 피해		위탁수하물 분실 및 파손으로 인한 피해		항공권 초과판매로 인한 피해		취소항공권의 대금환급 지연으로 인한 피해		탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 피해		기타		합계		
	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	
항공															
영국항공	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0
오스트리아항공	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
유나이티드항공	3	0	1	1	0	0	2	1	0	0	2	0	8	2	
일본항공	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
전일본공수	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
중국국제항공	6	1	2	1	0	0	5	1	1	0	1	0	15	3	
중국남방항공	4	0	5	3	0	0	7	2	2	0	3	1	21	6	
중국동방항공	29	8	1	1	0	0	3	2	8	1	1	1	42	13	
중화항공	2	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4	3	
체코항공	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
카타르항공	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	5	0	

구분	지연 결항으로 인한 피해		위탁수하물 분실 및 파손으로 인한 피해		항공권 초과판매로 인한 피해		취소항공권의 대금환급 지연으로 인한 피해		탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 피해		기타		합계	
	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수	피해 구제 건수	합의 건수
캐세이 패시픽항공	1	0	0	0	0	0	7	5	0	0	0	0	8	5
케냐항공	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
관타스항공	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
타이항공	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	4	0
터키항공	2	1	3	2	0	0	12	2	2	0	2	1	21	6
피치항공	1	0	0	0	0	0	15	3	0	0	0	0	16	3
핀에어	3	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	5	2
필리핀항공	16	7	1	0	1	0	4	1	0	0	2	0	24	8
하와이안 항공	0	0	0	0	0	0	5	4	0	0	2	0	7	4
하이난항공	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

주 : 에어아시아 통계는 에어아시아 X, 타이에어아시아 X, 필리핀 에어아시아의 이름으로 접수된 피해구제 건수와 합의 건수를 통합한 통계임
 자료 : 한국소비자원