

제4절 피해구제 접수 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.
- ❖ 항공 관련 1372 상담 건수는 2016년 1분기 2,220건이었으며, 2017년 1분기에는 2,892건으로 전년대비 672건, 약 30.27%가 증가하였음.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수는 2016년 1분기 275건이었으나, 2017년 1분기 376건으로 전년대비 101건, 약 36.73% 증가하였음.
 - ▶ 2017년 1분기 한국소비자원에 접수된 항공여객운송서비스 품목 피해구제 접수 총 건수는 376건이나 본 보고서에서는 피신청인이 공항, 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)인 사건 총 36건을 분석대상에서 제외하고 단일 항공사 사건 340건에 대해서만 분석하도록 함.

〈표 2-39〉 상담 및 피해구제 접수 건수

단위 : 건수, %

구분	2016년 1분기	2017년 1분기	전년대비 증가율
상담 건수	2,220	2,892	30.27
피해구제 접수 건수	275	376	36.73

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

- ❖ 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 피해구제 접수 건수는 2016년 1분기 106건이었으나, 2017년 1분기 203건으로 전년대비 97건, 약 91.51% 증가하였음.
- ▶ 2016년 1분기에는 외국적항공사의 피해구제 접수 건수가 국적항공사보다 27건 더 많았으나, 2017년 1분기에는 국적항공사의 피해구제 접수 건수가 외국적항공사보다 66건 더 많이 접수되었음.

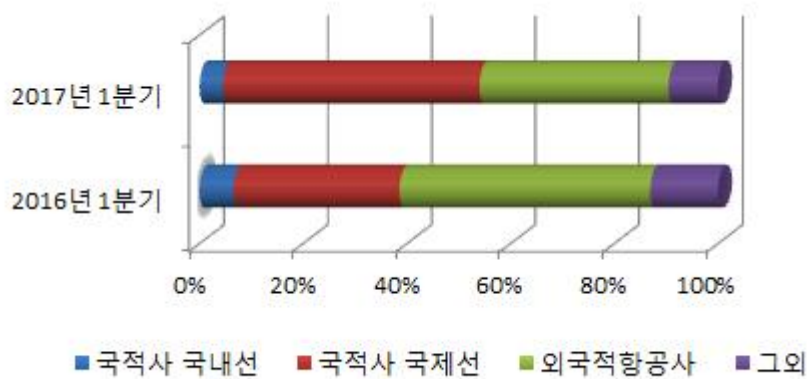
- ▶ 이스타항공과 티웨이항공을 제외한 국적항공사 국내선 피해구제 접수 건수는 전년대비 감소 추이를 보이나, 국제선에서 접수 건수가 크게 증가하였고, 대한항공이 전년대비 41건으로 가장 많이 증가하였음.

<표 2-40> 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구 분	2016년 1분기			2017년 1분기			
	국내선	국제선	합계	국내선	국제선	합계	
국적 항공사	대한항공	1	11	12	1	52	53
	아시아나 항공	3	12	15	2	30	32
	에어부산	3	2	5	2	7	9
	에어서울	0	0	0	0	9	9
	이스타항공	2	7	9	3	11	14
	제주항공	4	41	45	3	51	54
	진에어	5	11	16	1	17	18
	티웨이항공	0	4	4	5	9	14
	합계	18	88	106	17	186	203
외국적항공사	0	133	133	0	137	137	
그 외	36		36	36		36	
합계	36	309	275	17	323	376	

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 : 중복항공사로 접수된 건은 '그 외' 통계로 집계함
 자료 : 한국소비자원



<그림 2-16> 피해구제 접수 건수 점유율

- ❖ 항공사업법 제61조에서 규정하고 있는 항공교통이용자의 피해 항목 별 2016년 1분기, 2017년 1분기 피해구제 접수 건수는 <표 2-41>과 같음.

- ▶ 아래 표에 의하면 국적항공사, 외국적항공사 모두 취소항공권이 대금 환급 지연으로 인한 피해가 제일 높게 나타나고 있으며, 2017년 1분기에는 전년대비 약 38.06%가 증가하였음.
- ▶ 그 다음으로는 국적항공사와 외국적항공사 모두 지연·결항으로 인한 피해가 높게 나타나고 있으며, 2017년 1분기에는 전년대비 약 21.43%가 증가하였음.
- ▶ 또한 휴대수하물 초과 요금, 마일리지 적립 및 사용 관련, 여권이나 비자로 인한 미탑승 등 기타사유도 해마다 30건 이상으로 높게 나타나고 있음.

〈표 2-41〉 피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분		지연 결항으로 인한 피해	위탁수 하물 분실 및 파손으로 인한 피해	항공권 초과판 매로 인한 피해	취소항 공권의 대금환 급 지연으로 인한 피해	탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공 으로 인한 피해	기타	합계
2016년 1분기	국적사	27	8	0	53	3	15	106
	외국적 항공사	27	9	0	79	6	12	133
	그 외	2	1	0	23	6	4	36
	합계	56	18	0	155	15	31	275
2017년 1분기	국적사	42	6	1	128	10	16	203
	외국적 항공사	24	10	3	78	9	13	137
	그 외	2	3	0	17	6	8	36
	합계	68	19	4	223	25	37	376

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

주2 : 중복항공사로 접수된 건은 '그 외' 통계로 집계함

주3 : 기타란 마일리지 적립 및 소멸, 교통약자 시설 부족으로 인한 탑승장애 등을 말함

자료 : 한국소비자원

- ❖ 각 항공사별 2017년 한국소비자원에 접수된 유형별 피해구제 접수 건수는 아래 <표 2-42>와 같으며, 해당 표에서는 공항이나 여행사에 대한 피해구제 접수 건수나 중복항공사로 접수된 피해구제 접수 건수를 제외하였음.

<표 2-42> 항공사별/피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분		자연 결함으 로 인한 피해	위탁수 하물 분실 및 파손으 로 인한 피해	항공권 초과관 매로 인한 피해	취소항 공권의 대금환 급 지연으 로 인한 피해	탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공 으로 인한 피해	기타	합계
국적 항공사 국내선	대한항공	1	0	0	0	0	0	1
	아시아나 항공	0	0	0	2	0	0	2
	에어부산	0	0	0	2	0	0	2
	이스타항공	1	0	0	1	1	0	3
	제주항공	0	0	0	2	0	1	3
	진에어	1	0	0	0	0	0	1
	티웨이항공	0	1	0	2	0	2	5
국적 항공사 국제선	대한항공	17	1	0	31	2	1	52
	아시아나 항공	11	1	0	12	2	4	30
	에어부산	2	0	0	4	1	0	7
	에어서울	0	0	0	9	0	0	9
	이스타항공	1	0	0	10	0	0	11
	제주항공	5	2	1	35	2	6	51
	진에어	2	0	0	13	1	1	17
	티웨이항공	1	1	0	5	1	1	9
외국적 항공사	가루다인도	0	0	0	1	0	0	1
	네시아항공	0	0	0	1	1	1	3
	루프트한자	0	0	0	1	1	1	3
	말레이시아 항공	0	1	0	1	0	0	2
	모리셔스 항공	0	0	0	1	0	0	1
	베트남항공	0	0	0	2	1	0	3
	비엠텐항공	0	0	0	2	1	1	4
	세부퍼시픽 항공	0	0	0	4	0	2	6
	스카이양코 르항공	1	0	0	0	0	0	1
	스쿠트항공	1	0	0	0	0	0	1
	싱가포르 항공	0	0	0	0	0	1	1
아메리칸 항공	4	1	0	0	0	0	5	

구분	지연 결항으 로 인한 피해	위탁수 하물 분실 및 파손으 로 인한 피해	항공권 초과관 매로 인한 피해	취소항 공권의 대금환 급 지연으 로 인한 피해	탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공 으로 인한 피해	기타	합계
아에로플로 트리시아항 공	0	0	1	4	0	0	5
알이탈리 아항공	2	0	0	1	2	0	5
에미레이트 항공	1	0	0	0	0	1	2
에어마카오	0	0	0	1	0	0	1
에어아시아 엑스	0	1	0	4	2	0	7
에어캐나다	0	0	0	3	0	0	3
에어프랑스	0	0	0	1	0	0	1
에티하드 항공	0	1	0	0	0	0	1
영국항공	1	0	0	1	0	0	2
오로라항공	0	0	1	0	0	0	1
유나이티드 항공	0	0	0	1	0	1	2
전일본공수 (ANA 항공)	0	0	0	1	0	0	1
중국국제 항공	2	1	0	0	0	2	5
중국남방 항공	0	1	0	1	0	0	2
중국동방 항공	2	2	0	0	1	0	5
중화항공	0	1	0	0	0	0	1
카타르항공	2	0	0	0	0	0	2
캐세이패시 픽항공	1	0	0	2	0	0	3
케이엘엠네 덜란드항공	0	0	0	5	0	0	5
타이거항공	0	0	0	1	0	0	1
타이에어아 시아엑스	0	0	0	3	1	2	6
타이항공	1	0	0	1	0	0	2
터키항공	0	0	0	2	0	0	2
피치항공	1	0	0	6	0	1	8

구분	자연 결항으 로 인한 피해	위탁수 하물 분실 및 파손으 로 인한 피해	항공권 초과관 매로 인한 피해	취소항 공권의 대금환 급 지연으 로 인한 피해	탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공 으로 인한 피해	기타	합계
핀에어	0	1	0	2	0	0	3
필리핀에어 아시아	0	0	0	24	0	1	25
필리핀항공	5	0	1	0	0	0	6
하와이안 항공	0	0	0	1	0	0	1
홍콩 익스프레스	0	0	0	1	0	0	1
그 외	2	3	0	17	6	8	36
합계	68	19	4	223	25	37	376

자료 : 한국소비자원