

제3절 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.
- ❖ 항공여객운송서비스 부문으로 1372 소비자상담센터에 접수된 상담 건수는 2016년 2분기 2,272건이었으며, 2017년 2분기에는 2,599건으로 전년대비 약 327건, 약 14.39% 증가하였음.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수는 2016년 2분기 305건이었으나, 2017년 2분기 318건으로 전년대비 13건, 약 4.26% 증가하였음.
 - ▶ 2017년 2분기 한국소비자원에 접수된 항공여객운송서비스 품목 피해구제 접수 총 건수는 316건이나 본 보고서에서는 피신청인이 공항, 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)인 사건 총 33건은 '그 외'로 분류하고, 나머지 272건에 대해서만 항공사별로 분석하도록 함.

〈표 2-39〉 피해구제 접수 건수

단위 : 건수, %

구분	2016년 2분기	2017년 2분기	전년대비 증가율
상담 건수	2,272	2,599	14.39
피해구제 접수 건수	305	318	4.26

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

- ❖ 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 피해구제 접수 건수는 2016년 2분기 178건이었으나, 2017년 2분기 170건으로 전년대비 8건, 약 4.49% 감소하였음.
 - ▶ 국제선에서 2016년 2분기와 2017년 2분기 모두 국적항공사의 피해구제 접수 건수가 외국적항공사보다 많았으나, 2017년에는 그 격차가 다소 감소하였음.
 - ▶ 동분기 국적항공사의 전체 피해구제 접수 건수는 감소 추세를 보이는 반면,

외국적항공사는 증가 추세를 보이고 있음.

- ▶ 대한항공은 2016년 2분기 대비 2017년 2분기 피해구제 접수 건수가 11건 증가하였으며, 대부분의 피해구제 건이 국제선에서 발생하고 있음.
- ▶ 반면, 진에어와 제주항공은 전년대비 2017년 2분기 피해구제 접수 건수가 크게 감소하였음.

〈표 2-40〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

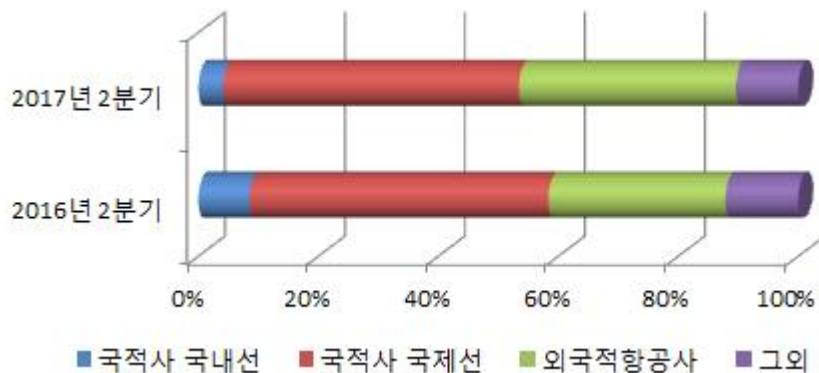
구 분	2016년 2분기			2017년 2분기			
	국내선	국제선	합계	국내선	국제선	합계	
국적 항공사	대한항공	1	22	23	0	34	34
	아시아나항공	3	28	31	1	28	29
	에어부산	2	8	10	0	9	9
	에어서울	-	-	-	0	12	12
	이스타항공	2	8	10	4	7	11
	제주항공	5	54	59	3	38	41
	진에어	10	21	31	1	14	15
	티웨이항공	3	11	14	4	15	19
	합계	26	152	178	13	157	170
외국적항공사	0	90	90	0	115	115	
그 외	10	27	37	5	28	33	
합계	36	269	305	18	300	318	

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 2분기, 2017년 2분기 피해구제 접수 건수는 <표 2-41>과 같음.

- ▶ 아래 표에 의하면 국적항공사, 외국적항공사 모두 취소항공권이 대급 환급 지연으로 인한 피해가 제일 높게 나타나고 있으며, 2017년 2분기에는 전년 대비 약 28.08%가 증가하였음.
- ▶ 그 다음으로는 국적항공사와 외국적항공사 모두 지연·결항으로 인한 피해가 높게 나타나고 있으나, 2017년 2분기에는 전년 대비 약 8.43% 감소하였음.

<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 대급환 급 지연으로 인한 피해	탑승장, 항공편 등 관련 정보 미제공 으로 인한 피해	기타	합계	
2016년 2분기	국적사	54	13	0	85	2	24	178
	외국적 항공사	25	8	0	46	1	10	90
	그 외	4	0	0	15	5	13	37
	합계	83	21	0	146	8	47	305
2017년 2분기	국적사	41	12	0	103	5	9	170
	외국적 항공사	32	8	2	60	11	2	115
	그 외	3	0	0	24	4	2	33
	합계	76	20	2	187	20	13	318

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 건수는 '그 외'로 분류되어 있음.

〈표 2-42〉 항공사별/피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

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
국적 항공사 국내선	대한항공	0	0	0	0	0	0	0
	아시아나 항공	1	0	0	0	0	0	1
	에어부산	0	0	0	0	0	0	0
	에어서울	0	0	0	0	0	0	0
	이스타항공	1	1	0	2	0	0	4
	제주항공	0	0	0	0	0	3	3
	진에어	0	0	0	1	0	0	1
티웨이항공	1	1	0	2	0	0	4	
국적 항공사 국제선	대한항공	16	3	0	11	1	3	34
	아시아나 항공	11	0	0	17	0	0	28
	에어부산	2	0	0	7	0	0	9
	에어서울	0	0	0	12	0	0	12
	이스타항공	1	3	0	2	0	1	7
	제주항공	3	3	0	27	4	1	38
	진에어	2	0	0	11	0	1	14
티웨이항공	3	1	0	11	0	0	15	
외국적 항공사	가루다인도	3	0	0	0	0	0	3
	네시아항공	0	0	0	2	0	0	2
	델타항공	0	0	0	1	0	0	1
	루프트한자	0	0	0	2	1	0	3
	베트남항공	0	0	0	1	0	0	1
	비엣젯항공	0	0	0	1	0	1	2
	세부퍼시픽 항공	0	0	0	9	0	0	9
	싱가포르항공	0	0	1	1	0	0	2
	아메리칸항공	0	0	0	1	0	0	1
	아에로 멕시코항공	0	1	0	1	0	0	2
	아에로플로트	2	0	0	1	1	0	4
	러시아항공	2	0	0	1	1	0	4
	알이탈리아 항공	2	1	0	0	0	0	3
에미레이트 항공	1	1	0	0	0	0	2	

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
에어마카오	0	0	0	0	1	0	1
에어아시아 엑스	0	0	0	3	0	0	3
에어캐나다	1	0	1	0	0	0	2
에어프랑스	0	0	0	1	0	0	1
에티오피아 항공	0	0	0	2	0	0	2
에티하드항공	1	0	0	0	0	0	1
유나이티드 항공	2	0	0	1	0	0	3
일본항공	0	0	0	1	0	0	1
전일본공수 (ANA 항공)	0	0	0	1	0	0	1
중국국제항공	0	2	0	3	0	0	5
중국남방항공	0	0	0	2	1	0	3
중국동방항공	3	1	0	3	1	0	8
카타르항공	1	0	0	1	0	0	2
캐세이퍼시 픽항공	0	1	0	1	0	1	3
KLM네덜란드 항공	0	0	0	2	0	0	2
타이에어아 시아엑스	0	1	0	0	0	0	1
타이항공	1	0	0	0	0	0	1
터키항공	0	0	0	0	1	0	1
팬퍼시픽항공	3	0	0	0	1	0	4
폴란드항공	1	0	0	0	0	0	1
피치항공	0	0	0	5	0	0	5
핀에어	0	0	0	4	0	0	4
필리핀에어 아시아	0	0	0	6	1	0	7
필리핀항공	10	0	0	1	1	0	12
하와이안항공	1	0	0	3	1	0	5
홍콩 익스프레스	0	0	0	0	1	0	1
그 외	3	0	0	24	4	2	33
합계	76	20	2	187	20	13	318

자료 : 한국소비자원