

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 3분기 2,508건이었으며, 2017년 3분기에는 2,688건으로 전년대비 180건, 약 7.18% 증가하였음.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수는 2016년 3분기 294건이었으며, 2017년 3분기 300건으로 전년대비 6건, 약 2.04% 증가하였음.
 - ▶ 2017년 3분기 한국소비자원에 접수된 항공여객운송서비스 품목 피해구제 접수 총 건수는 316건이나 본 보고서에서는 피신청인이 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)이거나 국내·국제노선 분류가 불가능한 사건 총 50건을 '그 외'로 분류하고, 나머지 250건에 대해서만 항공사별로 분석하도록 함.

〈표 2-32〉 상담 및 피해구제 접수 건수

단위 : 건수, %

구분	2016년 3분기	2017년 3분기	전년대비 증가율
상담 건수	2,508	2,688	7.18
피해구제 접수 건수	294	300	2.04

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

- ❖ 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 피해구제 접수 건수는 2016년 3분기 128건이었으나, 2017년 3분기 130건으로 전년대비 2건, 약 1.56% 증가하였음.
 - ▶ 국제선만 비교하였을 때, 2016년 3분기와 2017년 3분기 모두 외국적항공사가 국적항공사보다 피해구제 접수 건수가 높게 나타났으나, 그 격차가 2017년에 다소 감소하였음.

- ▶ 이는 동분기 국적항공사 국제선의 피해구제 접수 건수는 증가 추세를 보이는 반면, 외국적항공사는 감소 추세를 보이고 있기 때문임.
- ▶ 대부분의 국적항공사의 피해구제 접수 건수는 동분기 대비 증가하였으나, 이스타항공은 전년대비 11건, 제주항공은 20건이 감소하였음.
- ▶ 국내선의 경우 제주노선을 제외하고 대체교통 수단이 다양하며, 전반적으로 운항거리가 짧아 항공기 지연으로 인한 피해가 적고, 항공권의 취소가 국제선에 비해 용이하며 취소 수수료가 낮기 때문에 피해구제 신청이 낮은 것으로 판단됨.

〈표 2-33〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구 분	2016년 3분기			2017년 3분기			
	국내선	국제선	합계	국내선	국제선	합계	
국적 항공사	대한항공	0	22	22	0	23	23
	아시아나항공	5	15	20	4	21	25
	에어부산	0	3	3	2	5	7
	에어서울	0	-	0	-	12	12
	이스타항공	6	13	19	0	8	8
	제주항공	6	36	42	2	20	22
	진에어	0	12	12	2	11	13
	티웨이항공	2	8	10	4	16	20
	합계	19	109	128	14	116	130
외국적항공사	-	125	125	-	120	120	
항공사 합계	19	234	253	14	236	250	
그 외		41		50			
합계		294		300			

주1 : 외국적항공사는 우리나라 취항한 모든 외국적항공사를 말함.

주2 : '그 외'란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 피신청인이 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)이거나 국내 국제노선 분류가 불가능한 사건을 말함

주3 : 중복항공사로 접수된 건은 '그 외' 통계로 집계함

자료 : 한국소비자원



〈그림 2-23〉 피해구제 접수 건수 점유율

- ❖ 항공사업법 제61조에서 규정하고, 한국소비자원이 분류하는 항공교통이용자의 피해 항목 별 2016년 3분기, 2017년 3분기 피해구제 접수 건수는 <표 2-35>과 같음.
 - ▶ 아래 표에 의하면 국적항공사, 외국적항공사 모두 취소항공권의 위약금 보다, 환급 거부, 환급 지연으로 인한 피해가 제일 높게 나타나고 있으며, 2017년 3분기에는 전년대비 약 17.16%가 증가하였음.
 - ▶ 그 다음으로는 국적항공사와 외국적항공사 모두 운송불이행 및 지연으로 인한 피해가 높게 나타나고 있으나, 2017년 3분기에는 전년대비 약 17.57% 감소하였음.
 - ▶ 정보제공 미흡에 따른 피해로 인한 피해구제 접수 건수는 높게 나타나진 않지만, 2016년 3분기 대비 2017년 3분기 25건으로 약 208.33%로 급증한 것으로 나타나 항공기 탑승 전 항공사, 여행사, 대리점 등이 여객에게 충분한 사전 정보를 제공하고 있지 않는 문제가 제기됨.

<표 2-34> 피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분		운송 불이행 및 지연에 따른 피해	위탁수하물 분실, 파손, 지연에 따른 피해	항공권 초과 판매에 따른 피해	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거부, 환급 지연에 따른 피해	정보 제공 미흡에 따른 피해	기타	합계
2016년 3분기	국적사	30	14	0	64	2	18	128
	외국적 항공사	44	10	0	45	9	17	125
	그 외	0	1	1	25	1	13	41
	합계	74	25	1	134	12	48	294
2017년 3분기	국적사	25	11	1	71	13	9	130
	외국적 항공사	35	6	1	58	10	10	120
	그 외	1	1	0	28	14	6	50
	합계	61	18	2	157	37	25	300

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 탑승 장애 등을 말함

자료 : 한국소비자원

- ❖ 각 항공사별 2017년 3분기 한국소비자원에 접수된 유형별 피해구제 접수 건수는 아래 <표 2-36>와 같으며, 해당 표에서는 여행사에 대한 피해구제 접수 건수나 중복항공사로 접수된 피해구제 접수 건수, 국내·국제노선 분류가 불가능한 피해구제 접수 건수는 '그 외'로 분류되어 있음.

〈표 2-35〉 항공사별/피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분		운송 불이행 및 지연에 따른 피해	위탁수 하물 분실, 파손, 지연에 따른 피해	항공권 초과 판매에 따른 피해	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거부, 환급 지연에 따른 피해	정보 제공 미흡에 따른 피해	기타	합계
국적 항공사 국내선	대한항공	0	0	0	0	0	0	0
	아시아나 항공	1	1	0	1	0	1	4
	에어부산	0	1	0	1	0	0	2
	에어서울	0	0	0	0	0	0	0
	이스타항공	0	0	0	0	0	0	0
	제주항공	0	0	0	2	0	0	2
	진에어	0	0	0	1	1	0	2
	티웨이항공	0	1	0	2	1	0	4
국적 항공사 국제선	대한항공	4	3	0	12	1	3	23
	아시아나 항공	7	0	0	10	3	1	21
	에어부산	1	0	0	4	0	0	5
	에어서울	1	0	0	9	1	1	12
	이스타항공	3	0	0	4	1	0	8
	제주항공	3	1	1	11	3	1	20
	진에어	3	2	0	5	1	0	11
티웨이항공	2	2	0	9	1	2	16	
외국적 항공사	가루다 인도네시아 항공	3	0	0	0	0	1	4
	델타항공	1	0	0	3	1	1	6
	라탐항공	0	1	0	1	0	0	2
	루프트한자	0	0	0	6	0	0	6
	말레이시아 항공	1	0	0	2	0	0	3
	버진 오스트레일 리아항공	0	0	0	1	0	0	1
	베트남항공	1	0	0	1	0	1	3

구분	운송 불이행 및 지연에 따른 피해	위탁수 하물 분실, 파손, 지연에 따른 피해	항공권 초과 판매에 따른 피해	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거부, 환급 지연에 따른 피해	정보 제공 미흡에 따른 피해	기타	합계
비엣젯항공	2	0	0	0	1	0	3
산동항공	0	0	0	0	1	0	1
세부퍼시픽 항공	2	0	0	2	0	0	4
스쿠트항공	1	0	0	0	0	0	1
싱가포르 항공	0	0	0	0	1	0	1
아메리칸 항공	1	0	0	2	0	0	3
아에로 플로트 러시아 항공	0	0	0	1	0	1	2
알이탈리아 항공	0	0	0	2	0	0	2
야쿠티아 항공	1	0	0	0	0	0	1
에미레이트 항공	1	1	0	1	0	0	3
에마항공	0	0	0	1	0	0	1
에어마카오	1	0	0	1	1	0	3
에어아시아 엑스	2	0	0	3	0	0	5
에어캐나다	1	0	0	1	0	0	2
에어프랑스	0	1	0	3	0	0	4
에티하드 항공	1	0	0	1	1	1	4
유나이티드 항공	1	0	0	0	0	0	1
전일본공수 (ANA 항공)	0	0	0	1	1	0	2

구분	운송 불이행 및 지연에 따른 피해	위탁수 하물 분실, 파손, 지연에 따른 피해	항공권 초과 판매에 따른 피해	항공권 구매 취소 시 위약금 과다, 환급 거부, 환급 지연에 따른 피해	정보 제공 미흡에 따른 피해	기타	합계
중국국제 항공	0	1	0	0	0	1	2
중국남방 항공	1	0	0	0	0	0	1
중국동방 항공	1	0	0	1	0	0	2
중화항공	1	0	0	0	0	0	1
춘추항공	0	0	0	1	0	0	1
카타르항공	1	0	0	1	1	0	3
캐세이 퍼시픽항공	0	1	0	1	0	1	3
케이엘엠 네덜란드 항공	0	0	1	1	1	0	3
퀀타스항공	0	0	0	1	0	0	1
타이 에어아시아 익스	0	0	0	1	0	1	2
타이항공	1	0	0	0	0	0	1
터키항공	0	1	0	1	0	0	2
피치항공	0	0	0	2	0	0	2
핀에어	0	0	0	2	0	0	2
필리핀에어 아시아	0	0	0	7	0	0	7
필리핀항공	6	0	0	1	1	1	9
하와이안 항공	1	0	0	0	0	1	2
홍콩 익스프레스 항공	3	0	0	5	0	0	8
그 외	1	1	0	28	14	6	50
합계	61	18	2	157	37	25	300

자료 : 한국소비자원