

제4절 항공소비자 보호 개선

1. 불공정거래 개선

- ❖ 공정거래위원회는 2016년 국제선 항공권 취소수수료와 항공권 구매 대행 취소 수수료와 관련된 불공정거래 사례를 개선하였음.

가. 국제선 항공권 취소수수료 개선

- ❖ 2016년 9월 28일, 공정위는 취소일로부터 출발일까지의 기간에 상관없이 일률적인 취소 수수료를 부과하는 국내 7개 항공사의 국제선 항공권(일반 운임 및 할인 운임) 취소 수수료 약관 조항을 시정함.
 - ▶ 국내선의 경우 취소 수수료 수준이 낮거나 이미 취소 시기별로 차등화된 취소 수수료를 부과하고 있고, 특가 운임(취소 불가를 조건으로 70% 이상 할인 판매)은 고객에게 일방적으로 부당하게 불리한 약관으로 보기 어렵다고 이미 판단한 바 있어 심사 대상에서 제외함.
- ❖ 출발일 91일 전 취소 건은 전액 환불하고, 출발일 90일 이전부터 출발일까지의 기간을 4~7개의 구간으로 나누어 출발일로부터 가까울수록 취소 수수료율이 높아지도록 함.
 - ▶ 구간의 구분 방식, 구간별 취소 수수료율은 항공사마다 다르지만, 할인 운임 항공권의 취소 수수료가 정상(일반)운임 항공권의 취소 수수료보다 높은 기준의 기본적인 골격은 유지됨.
- ❖ 이에 따라 국적항공사들은 2017년 1월 1일 구매하는 항공권에 대해 개선된 취소수수료를 적용하고 있음.

나. 항공권 구매 대행 취소수수료 개선

- ❖ 2016년 12월 08일, 공정위는 항공권의 구매를 대행하는 국내 주요 11개 여행사

가 구매를 취소하는 고객에게 1인당 3만 원의 취소 수수료를 부과한 국제선 항공권 취소 수수료 불공정 약관 조항을 시정함.

- ❖ 여행사를 통해 항공권을 구매하고 이를 취소한 고객은 해당 항공사의 취소 수수료 약관에 근거한 취소 수수료 외에 항공권 구매를 대행한 여행사에게도 1인당 3만 원의 취소 수수료를 별도로 부담해왔음.
 - ▶ 이에 대하여 공정위는 취소 처리 과정의 전산화 등으로 취소 업무 수행에 소요되는 비용은 크지 않은 점, 개별 항공권의 취소가 판매 목표 달성 여부에 미치는 영향이 미미한 점을 고려하여 고객이 항공권 구매를 취소하는 것으로 인한 여행사의 손해액이 크지 않은 것으로 판단함.
- ❖ 따라서 여행사들이 항공권 취소에 대한 대가로 받는 1인당 3만 원의 취소 수수료는 여행사들의 예상 손해액에 비해 지나치게 과다하기 때문에, 1인당 1만원으로 수수료를 인하하도록 불공정 약관을 시정함.

다. 수하물 약관 불공정 시정

- ❖ 공정거래위원회는 2015년 3월 13일, 항공 이용객이 항공사에 위탁하는 수하물*과 관련하여 '가방(캐리어, Carrier) 손잡이, 바퀴 등의 파손에 책임을 지지 않고 보상하지 않는다.' 는 제주항공의 약관을 시정함.
- ❖ 시정 전, 고객으로부터 위탁받은 수하물과 관련하여 손잡이, 바퀴, 잠금장치, 액세서리 등의 파손이나 분실 등이 발생해도 해당 면책 규정에 따라 보상이 이루어지지 않았음.
 - ▶ 그러나, 상법 및 국제협약에 따라 항공사의 지배·관리 하에 발생한 위탁수하물의 파손, 멸실 등으로 인한 손해는 항공사의 책임이므로 면책 사유에 해당되는 경우를 제외하고는 손해를 배상하는 것이 타당하다고 판단함.
 - ▶ 시정 결과, 가방 손잡이, 바퀴 등 관련 면책 규정을 삭제하여 수하물 고유의 결함과 수하물의 정상적인 처리 과정에서 발생할 수밖에 없는 경미한 긁힘 등을 제외하고는 보상이 이루어질 수 있도록 함.
- ❖ 제주항공의 위탁수하물 파손 등에 대한 면책 약관 조항을 시정하고 언론에 공

개한 이후, 2개 사(진에어 및 티웨이항공)가 해당 면책 약관 조항을 자진 삭제하였음.

- ❖ 그러나, 제주항공의 약관 시정 이후에도 면책 조항을 사용하고 있던 이스타항공 및 에어부산에 대하여 2016년 2월 직권조사를 실시하였으며, 조사 중 해당 항공사는 면책 조항을 자진 삭제하고 시정된 수하물 배상 약관을 사용함.
- ❖ 이에 따라, 가방 손잡이, 바퀴 등의 파손 관련 보상 관행이 정착되고 소비자 피해가 구제될 것으로 기대됨.

2. 운송약관 정비

- ❖ 2017년 상반기 국토교통부는 7개 국적항공사(에어서울 제외)들과 상대적으로 항공교통이용자에게 불리하게 적용되어 왔던 불공정 국내선 항공운송약관을 개정하는데 합의하여, 6월부터 시행되고 있음.
 - ▶ 변경되는 주요 사항들은 위탁 수하물 배상한도, 예고 없는 운송약관 변경 적용, 장애인 등 교통약자에 대한 서비스 제공 회피, 초과탑승 시의 탑승 유예 및 강제하기(下機) 등에 관한 것임.
- ❖ 일부 항공사에서 위탁 수하물이 분실되거나 파손될 경우에 일률적으로 수하물 무게 kg당 2만원을 배상한도로 정해 놓았던 것을 국제기준에 맞게 여객 1인당 1,131SDR로 한도를 인상하였음.
- ❖ 예고 없이 운송약관을 변경하고 항공권 구입 시기와 무관하게 여행 출발 당일 유효한 운송약관을 적용하도록 하여 항공권 구입 시보다 불리한 약관을 적용받을 수도 있는 문제점을 개선하였음.
 - ▶ 향후 항공권 구입 이후 소비자에게 불리하게 바뀐 약관에 대해서는 이미 항공권을 구입한 승객에게는 적용되지 않음.
- ❖ 초과판매로 인해 좌석이 부족하여 탑승이 안 되거나 비자발적으로 비행기에서 내려야 하는 경우에는 안전 운항에 필수적이지 않은 항공사 직원을 우선 내리도록 하였음.

- ▶ 이후에도 하기 대상이 필요한 경우에는 예약이 확약되지 않은 상태에서 추가로 탑승한 승객 중에서 대상자를 정하도록 함.
- ▶ 이 때, 유·소아를 동반한 가족이나, 장애인·임산부 등 교통약자는 하기 대상에서 제외됨.
- ❖ 특별한 도움이나 휠체어 등 장비를 필요로 하는 장애인 승객이 사전에 필요한 서비스를 통보한 경우 항공사는 정당한 사유 없이 편의제공을 거부할 수 없음.
- ❖ 또한, 개정된 항공보안법령을 반영하여 탑승수속 시에 위협적인 행동을 하는 승객의 경우에는 탑승을 거절할 수 있도록 하고, 기내 난동을 벌이는 승객에 대해서는 하기 및 고소가 가능하도록 함.
- ❖ 국토교통부와 국적항공사는 국내선 운송약관에서 우선적으로 정비했던 예고 없는 운송약관 변경조항, 초과탑승 시 강제하기(下機) 조항, 기내난동 승객에 대한 대처조항 등을 2018년 1월부터 국제선 운송약관에도 적용하기로 하였음.

3. 기내반입 금지물품 안심보관·택배서비스 시행

- ❖ 2017년 8월 1일부터 인천공항은 압수·폐기 처리하던 항공기내 반입 금지물품을 공항에 보관하거나 택배로 보내주는 서비스를 시작하였음.
- ❖ 항공기내 반입금지 위해물품은 항공기 객실로 반입할 수 없기 때문에 인천공항 공사는 보안검색 과정에서 적발된 금지물품을 압수한 후, 폐기하여 왔음.
 - ▶ 그러나, 생활 공구류(맥가이버 칼) 및 액체류(화장품, 건강식품) 등 반입 금지물품에 해당하는 일상 생활용품의 경우, 이를 포기해야 하는 항공교통이용자의 불만이 꾸준히 제기되어 왔음.
 - ▶ 또한 금지물품을 압수하는 과정에서 보안검색 요원과 항공교통이용자 간 충돌이 발생하여 보안검색 속도 지연과 검색품질 저하의 문제까지 이어져 왔음.
- ❖ 새롭게 마련된 금지물품 보관 및 택배서비스를 이용하고자 하는 승객은 출국장 안에 마련된 전용접수대(06:00~20:00)에서 물품보관증을 작성하고 원하는 서비스를 신청하면 됨.

- ▶ 인천공항 영업소를 운영하는 CJ대한통운과 한진택배는 해당물품을 접수한 후 승객이 기재한 주소지로 보내거나, 영업소(인천공항 출국장 대합실 3층)에서 승객 귀국일까지 보관하다가 돌려줌.
- ▶ 보관 서비스는 일일 3천원이 부과되며, 택배서비스는 수하물의 무게와 크기에 따라 배송료가 부과됨.




항공기 내 반입 금지 물품 보관 및 택배 서비스

[이용절차 안내]



적발 시, 직원의 안내를 받습니다.



서비스 부스에 도착하셨나요?



안내에 따라 보관증을 작성합니다.



이제, 안심하고 다녀오세요.



잘 다녀오셨나요? 물건을 찾아주세요!

'맡기는 곳'과 '찾는 곳'의 위치를 확인하세요!

맡길 때 출국장 내 전용 접수대 이용

찾을 때 출국 시 이용한 출국장의 물류업체 확인

- *2~3번 출국장: CJ대한통운(1번 출국장 근처)
- *4~5번 출국장: 한진택배(6번 출국장 근처)

맡기는 곳: 출국장 4곳 접수대



국토교통부와 인천국제공항이 이용객 여러분의 편안하고 즐거운 여행을 위해 항공기 내 반입 금지 물품 보관 및 택배 서비스를 시행합니다.

<그림 3-2> 금지물품 보관 및 택배서비스 개요

178