

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.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 항공여객운송서비스 상담 건수 및 피해구제 접수 건수는 피신청인이 항공사뿐만 아니라 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)인 사건도 포함되어 있음.
- ❖ 항공 관련 1372 상담 건수는 2017년 1분기 2,892건이었으며, 2018년 1분기에는 2,667건으로 전년대비 225건, 약 7.78%가 감소하였음.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수는 2017년 1분기 376건이었으나, 2018년 1분기 356건으로 전년대비 20건, 약 5.32% 감소하였음.
 - ▶ 2018년 1분기 한국소비자원에 접수된 항공여객운송서비스 품목 피해구제 접수 총 건수는 356건이나 본 보고서에서는 피신청인이 공항, 여행사, 중복 항공사(2개 이상의 항공사)인 사건 총 48건을 분석대상에서 제외하고 단일 항공사 사건 308건에 대해서만 분석하도록 함.

〈표 2-54〉 상담 및 피해구제 접수 건수

단위 : 건수, %

구분	2016년 1분기	2017년 1분기	2018년 1분기	전년대비 증가율
상담 건수	2,220	2,892	2,667	-7.78
피해구제 접수 건수	275	376	356	-5.32

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

- ❖ 최근 항공여객운송서비스 관련 1372 상담 건수, 한국소비자원 피해구제 접수 건수가 꾸준히 증가하고 있었으나, 2018년 1분기 상담 및 접수 건수 모두 전년대비 감소한 것은 최근 국토교통부와 공정거래위원회가 시행한 항공사 및 여행사의

항공 여행 시 계약과 관련 사항의 사전 정보 제공 의무와 정책의 효과로 판단됨.

- ❖ 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 피해구제 접수 건수는 2017년 1분기 203건이었으나, 2018년 1분기 167건으로 전년대비 36건, 약 17.73% 감소하였음.
 - ▶ 대부분 국적항공사의 2018년 1분기 피해구제 접수 건수는 전년 동분기 대비 감소하였으나, 이스타항공은 전년대비 14건, 에어서울이 1건 증가하였음.
 - ▶ 전년대비 피해구제 접수 건수가 가장 많이 감소한 항공사는 제주항공으로 27건 감소하였음.
 - ▶ 2017년 1분기 외국적항공사의 피해구제 접수 건수는 137건이었으나, 2018년 1분기에는 142건으로 전년대비 증가한 것을 볼 수 있음.

〈표 2-55〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

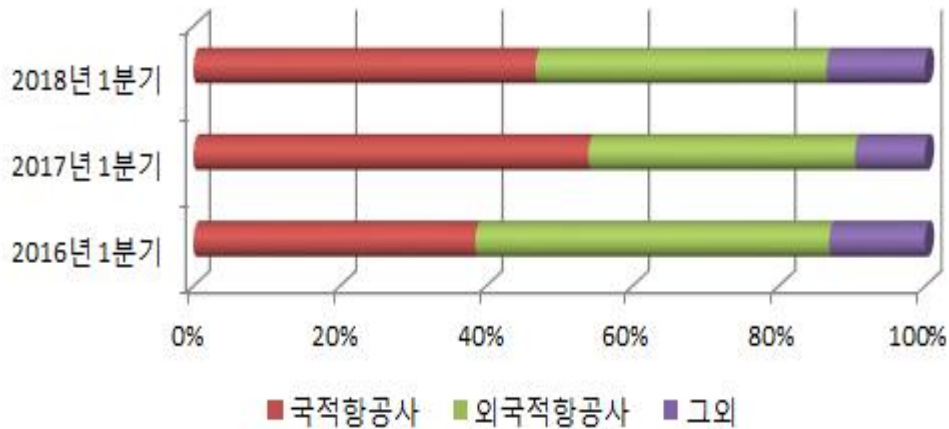
구 분		2016년 1분기	2017년 1분기	2018년 1분기
국적 항공사	대한항공	12	53	47
	아시아나항공	15	32	25
	에어부산	5	9	6
	에어서울	-	9	10
	이스타항공	9	14	28
	제주항공	45	54	27
	진에어	16	18	10
	티웨이항공	4	14	14
	합계	106	203	167
외국적항공사		133	137	142
항공사 합계		239	340	309
그 외		36	36	48
합계		275	376	357

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 2-29〉 피해구제 접수 건수 점유율

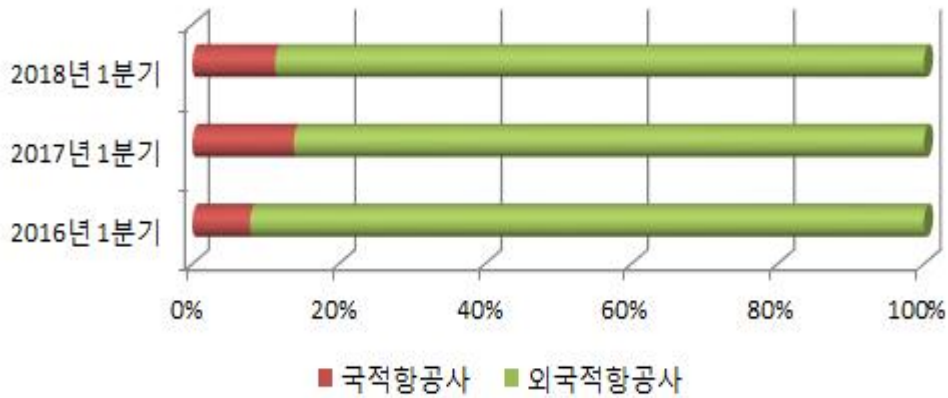
- ❖ 해당 항공사의 여객운송실적 100만 명 당 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 피해구제 접수 건수로 보았을 때, 2017년 1분기 3.39건이었으나, 2018년 1분기 2.74건으로 전년대비 약 19.06% 감소하였음.
- ▶ 단순 접수 건수는 전년 대비 약 17.73% 감소한데 반해 여객운송실적 백만명 당 접수 건수가 전년 대비 약 19.06%로 약 1.33%p 더 감소한 것은 2018년 1분기 여객운송실적이 전년보다 증가하였음에도 불구하고 피해구제 접수 건수가 감소한 것을 의미함.
- ▶ 모든 국적항공사의 여객운송실적 백만명 당 2018년 1분기 피해구제 접수 건수는 전년 동분기 대비 감소하였으나, 이스타항공은 전년대비 3.13건 증가하였음.
- ▶ 전년대비 여객운송실적 백만명 당 피해구제 접수 건수가 가장 많이 감소한 항공사는 에어서울로 25.75건 감소하였음.
- ▶ 2017년 1분기 외국적항공사의 여객운송실적 백만명 당 피해구제 접수 건수는 21.03건이었으나, 2018년 1분기에는 21.47건으로 전년대비 증가한 것을 볼 수 있음.

〈표 2-56〉 항공사별 수송실적 백만명 당 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구 분		2016년 1분기	2017년 1분기	2018년 1분기
국적 항공사	대한항공	0.68	2.91	2.65
	아시아나항공	1.22	2.60	2.13
	에어부산	0.80	1.35	0.75
	에어서울	-	50.56	24.81
	이스타항공	2.05	2.79	5.92
	제주항공	6.37	7.53	3.40
	진에어	3.14	3.24	1.83
	티웨이항공	0.97	2.89	2.86
	합계	1.87	3.39	2.74
외국적항공사	21.84	21.03	21.47	
항공사 합계	3.81	5.12	4.58	

주 : 외국적항공사는 우리나라 취항한 모든 외국적항공사를 말함.
 자료 : 한국소비자원



〈그림 2-30〉 여객운송실적 백만명 당 피해구제 접수 건수 점유율

- ❖ 항공사업법 제61조에서 규정하고 있는 항공교통이용자의 피해 항목 별 2016년~2018년 1분기 피해구제 접수 건수는 <표 2-57>과 같음.
- ❖ 2016년과 2017년에는 취소항공권 대금환급 지연으로 인한 피해가 가장 높게 나타났으나, 2018년 1분기에는 운송불이행으로 인한 피해가 128건으로 전체 피해구제 접수 건수 중 약 35.85%에 달하며, 115건 접수된 취소항공권 대금환급 지연 피해보다 더 높게 나타났음.
 - ▶ 2018년 1분기의 운송불이행에 따른 피해는 전년 동분기 대비 약 2배 증가

하였는데, 이는 2017년 12월 23일과 24일 인천공항의 심각한 안개로 인해 발생한 대규모 지연 및 결항에 대한 피해로 분석되며, 전체 운송불이행 피해 128건 중 36건(약 28.13%)의 운송불이행 피해가 12월 23일~25일에 발생하였음.

- ▶ 또한 2017년 4분기와 2018년 1분기에는 폭설로 인한 공항폐쇄, 제방빙 등 기상으로 인한 지연이 많이 발생하였음.
- ❖ 2016년과 2017년에 가장 많이 발생했던 취소항공권 대급환급 지연으로 인한 피해는 2018년 1분기 115건으로 전체 피해구제 접수 건수 중 약 32.21%에 달하며, 전년대비 약 48.43% 감소하였음.
 - ▶ 2016년 10월, 서울중앙지법이 전자상거래법 제17조 1항에 따라 "인터넷 쇼핑몰에서 항공권을 예매한 소비자가 항공권 구입일로부터 1주일 이내에 구매를 취소했다면 항공사의 환불 약관과 상관없이 무조건 전액 환불해야 하고, 환불책임은 인터넷 쇼핑몰과 해당 항공사가 연대해서 부담해야 한다"로 판결하였음.
 - ▶ 이에 따라, 2016년 4분기부터 항공사와 여행사의 홈페이지이나 모바일을 통해 항공권을 구매하고 7일 내 취소 의사를 밝혔으나 항공사가 환불을 거부하거나 위약금을 부과하는 사건에 대한 피해구제 접수 건수가 급증하였음.
 - ▶ 또한 공정거래위원회는 2017년부터 항공사들이 출국일이 많이 남아서 재판매하는데 문제가 없는 항공권에 대해 취소위약금을 과다하게 물리는 것은 불공정하다고 판단하여, 특가 또는 프로모션 항공권과 관계없이 출발일에 따라 환불위약금을 부과하도록 시정명령을 내린바 있음.
 - ▶ 이에 따라 항공사들은 2017년 1월 1일부터 발권한 항공권에 대해 개선된 환불위약금을 적용하였으나, 2017년 이전에 발권한 항공권에 대한 소급 적용, 여행사로부터 구매한 경우 개선된 환불위약금 미적용 등으로 인한 피해구제 접수 건수가 급증하였음.
 - ▶ 또한 공정거래위원회는 2016년 12월, 2017년부터 여행사의 국제선 항공권 구매대행 취소위약금을 3만원에서 1만원으로 인하하도록 한데 반해, 일부 외국계 여행사가 개선된 취소위약금을 적용하지 않아 이에 대한 피해구제 접수 건수도 증가하였음.
 - ▶ 그 결과 2017년 1분기에는 전년 대비 68건, 약 43.87% 증가하였으나 개선된

제도가 정착됨에 따라, 이와 관련된 피해구제 접수 건수가 2018년에는 감소하게 된 것으로 판단됨.

- ❖ 이 외에도 항공권 순차미사용으로 인한 항공권 취소, 항공권 영문명 변경에 따른 수수료 지급, 마일리지 적립 및 사용 관련, 여권이나 비자로 인한 미탑승 등 기타사유도 72건으로 높게 나타나고 있음.

〈표 2-57〉 피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분		지연 결항 등 피해	수하물 피해	초과 판매 피해	항공권 환급 관련 피해	탑승 관련 정보 미제공 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
2018년 1분기	국적사	84	11	0	40	4	28	167
	외국적 항공사	41	14	0	50	5	32	142
	그 외	1	0	0	30	5	12	48
	합계	128	25	0	115	17	72	357

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

- ❖ 전체 외국적 대형항공사 중 필리핀항공은 약 21.13%를, 팬퍼시픽항공은 약 12.68%를 차지하며 피해구제 접수 건수가 높게 나타났는데, 이는 필리핀 지역의 태풍으로 인한 잦은 지연 및 결항, 스케줄변경으로 인한 것으로 판단됨.
- ❖ 전체 외국적 저비용항공사 중에서는 비엠펙항공이 약 33.80%로 피해구제 접수 건수가 가장 높게 나타났으며, 대한민국에 취항 중인 3개 에어아시아 계열

항공사 약 28.17%, 피치항공이 약 15.49% 순으로 나타났음.

- ▶ 외국적 저비용항공사의 전체 피해구제 접수 건수 71건 중 취소항공권 관련 피해가 33건, 약 46.48%에 달하는데, 저비용항공사의 경우 항공권 환불이 불가능하거나, 환불위약금이 매우 높고 그 절차도 복잡하기 때문인 것으로 판단됨.

〈표 2-58〉 항공사별/피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구분	지연 결항 등 피해	수하물 피해	초과 판매 피해	항공권 환급 관련 피해	탑승 관련 정보 미제공 피해	기타	합계	
국적 항공사	대한항공	28	3	0	11	0	5	47
	아시아나 항공	17	1	0	4	0	3	25
	에어부산	3		0	1	0	2	6
	에어서울	2		0	5	0	3	10
	이스타항공	17	4	0	1	3	3	28
	제주항공	8	2	0	8	0	9	27
	진에어	4		0	5	0	1	10
	티웨이항공	5	1	0	5	1	2	14
합계	84	11	0	40	4	28	167	
외국적 항공사 (FSC)	가루다인도 네시아항공	1	1	0	1	0	0	3
	델타항공	0	0	0	0	0	2	2
	루프트한자 항공	1	0	0	0	0	0	1
	말레이시아 항공	1	2	0	0	0	0	3
	베트남항공	1	0	0	0	0	0	1
	싱가포르 항공	0	0	0	0	0	2	2
	아에로 멕시코항공	0	0	0	2	0	0	2
	아에로플로 트러시아	1	1	0	1	0	1	4
	알리탈리아 항공	0	1	0	0	0	0	1
	에어캐나다	2	0	0	0	0	0	2

구분		지연 결항 등 피해	수하물 피해	초과 판매 피해	항공권 환급 관련 피해	탑승 관련 정보 미제공 피해	기타	합계
국내	에어프랑스	1	0	0	1	0	1	3
	에티오피아 항공	1	0	0	1	0	0	2
	에티하드 항공	1	0	0	0	0	0	1
	영국항공	0	0	0	2	0	1	3
	중국국제 항공	0	1	0	0	0	0	1
	중국동방 항공	2	0	0	2	1	0	5
	중화항공	0	0	0	1	0	0	1
	체코항공	0	1	0	0	0	0	1
	카타르항공	0	0	0	1	0	0	1
	캐세이퍼시 픽항공	0	1	0	0	0	0	1
	환타스항공	1	0	0	0	0	0	1
	태국항공	1	0	0	1	0	1	3
	터키항공	0	1	0	0	0	0	1
	팬퍼시픽 항공	7	0	0	0	1	1	9
	폴란드항공	0	0	0	2	0	0	2
	필리핀항공	10	0	0	2	0	3	15
총합계	31	9	0	17	2	12	71	
외국적 항공사 (LCC)	비엣젯항공	3	2	0	9	0	10	24
	세부퍼시픽	1	0	0	4	2	0	7
	에어아시아 X	2	2	0	4	1	2	11
	타이거항공	0	0	0	0	0	1	1
	타이에어아 시아 X	0	0	0	3	0	1	4
	피치항공	1	0	0	7	0	3	11
	필리핀에어 아시아	2	0	0	1	0	2	5
	하와이안 항공	0	0	0	0	0	1	1
	홍콩 익스프레스	1	1	0	5	0	0	7
	총합계	10	5	0	33	3	20	71
외국적항공사	41	14	0	50	5	32	142	

자료 : 한국소비자원