

제1장 항공교통서비스 보고서 개요

제1절 배경 및 목적

- ❖ 신규 항공사의 시장진입으로 인하여 항공교통이 점차 대중적인 교통수단으로 인식됨에 따라, 기존 공급자(항공사) 중심의 체계에서 능동적이고 합리적인 이용자 중심으로 체계가 변화하고 있음.
- ❖ 항공자유화 확대로 인하여 외국적항공사의 취항 및 운항 노선이 증가하는 등 항공운송시장이 양적으로 성장함과 동시에 항공교통이용자의 항공서비스에 대한 불만 및 피해도 꾸준히 증가하고 있음.
 - ▶ 최근 저비용항공사가 수하물이나 기내식, 좌석 사전지정 등 유료 부가서비스를 도입함에 따라, 해당 서비스에 대한 사전 정보제공 부족으로 항공교통이용자의 불만과 피해가 증가하고 있음.
- ❖ 한편, ICAO, 미국, EU 등 주요 항공선진국들은 항공교통이용자 보호를 중요한 정책 우선순위로 간주하고 정부차원의 항공교통이용자 권익 보호를 위한 법제도 시행은 물론 항공교통 이용 시 유용하고 다양한 정보를 소비자에게 제공하고 있음.
- ❖ 따라서 본 보고서를 통해 정기적으로 항공교통이용자에게 양질의 항공교통 서비스를 위한 유용한 정보를 제공하고자 함.
 - ▶ 이를 통해 항공교통이용자 스스로 올바른 항공교통서비스를 선택할 수 있는 환경을 조성할 수 있을 것으로 기대함.