

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 2017년 2분기 2,599건이었으며, 2018년 2분기에는 2,526건으로 전년대비 약 73건, 약 2.81% 감소하였음.
- ❖ 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수는 2017년 2분기 318건이었으나, 2018년 2분기 309건으로 전년대비 9건, 약 2.83% 감소하였음.
 - ▶ 2018년 2분기 한국소비자원에 접수된 항공여객운송서비스 품목 피해구제 접수 총 건수는 309건이나 본 보고서에서는 피신청인이 공항, 여행사, 중복항공사(2개 이상의 항공사)인 사건 총 59건은 '그 외'로 분류하고, 나머지 250건에 대해서만 항공사별로 분석하도록 함.

〈표 2-51〉 피해구제 접수 건수

단위 : 건수, %

구분	2016년 2분기	2017년 2분기	2018년 2분기	전년대비 증가율
상담 건수	2,272	2,599	2,526	-2.81
피해구제 접수 건수	305	318	309	-2.83

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

- ❖ 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 피해구제 접수 건수는 2017년 2분기 170건이었으나, 2018년 2분기 147건으로 전년대비 23건, 약 13.53% 감소하였음.
 - ▶ 동분기 외국적항공사의 전체 피해구제 접수 건수도 감소 추세를 보이고 있음.
 - ▶ 특히, 제주항공은 2017년과 2018년의 피해구제 접수건수가 전년 동기대비 크게 감소하였음.

- ▶ 반면, 진에는 전년대비 2017년 2분기 피해구제 접수 건수는 크게 감소하였으나, 전년대비 2018년 2분기 피해구제 접수 건수를 크게 증가하였음.

〈표 2-52〉 항공사별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

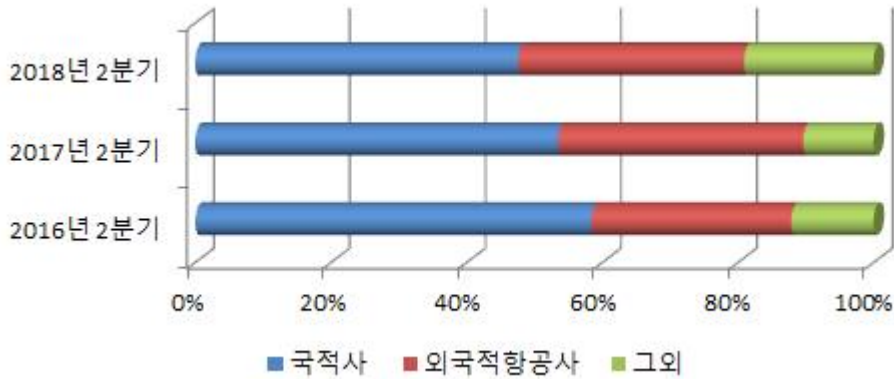
구 분		2016년 2분기	2017년 2분기	2018년 2분기
국적 항공사	대한항공	23	34	27
	아시아나항공	31	29	22
	에어부산	10	9	7
	에어서울	-	12	9
	이스타항공	10	11	9
	제주항공	59	41	23
	진에어	31	15	30
	티웨이항공	14	19	20
	합계	178	170	147
외국적항공사	90	115	103	
그 외	37	33	59	
합계	305	318	309	

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

- ❖ 해당 항공사의 여객운송실적 100만 명 당 한국소비자원에 접수된 국적항공사의 피해구제 접수 건수로 보았을 때, 2017년 2분기 8.23건이었으나, 2018년 2분기 6.45건으로 전년대비 약 21.70% 감소하였음.

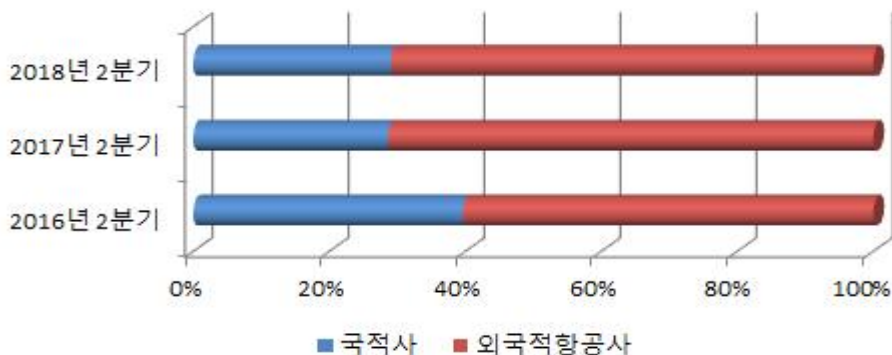
- ▶ 단순 접수 건수는 전년 대비 약 13.53% 감소한데 반해 여객운송실적 백만명 당 접수 건수가 전년 대비 약 21.70%로 약 8.17%p 더 감소한 것은 2018년 2분기 여객운송실적이 전년보다 증가하였음에도 불구하고 피해구제 접수 건수가 감소한 것을 의미함.
- ▶ 모든 국적항공사의 여객운송실적 백만명 당 2018년 2분기 피해구제 접수 건수는 전년 동분기 대비 감소하였으나, 진에어는 전년대비 6.1건 증가하였음.
- ▶ 전년대비 여객운송실적 백만명 당 피해구제 접수 건수가 가장 많이 감소한 항공사는 에어서울로 53.46건 감소하였음.
- ▶ 2017년 2분기 외국적항공사의 여객운송실적 백만명 당 피해구제 접수 건수는 20.55건이었으나, 2018년 2분기에는 15.76건으로 전년대비 감소한 것을 볼 수 있음.

〈표 2-53〉 항공사별 수송실적 백만명 당 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

구 분	2016년 2분기	2017년 2분기	2018년 2분기	
국적 항공사	대한항공	3.43	5.13	3.93
	아시아나항공	6.44	6.21	4.35
	에어부산	6.96	5.27	3.49
	에어서울	-	75.30	21.84
	이스타항공	8.95	8.23	6.17
	제주항공	29.03	16.15	7.78
	진에어	16.98	6.97	13.07
	티웨이항공	12.01	12.99	11.40
	합계	9.32	8.23	6.45
외국적항공사	14.20	20.55	15.76	
항공사 합계	11.99	12.11	10.53	

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 2분기, 2017년 2분기, 2018년 2분기 피해구제 접수 건수는 <표 2-41>과 같음.
 - ▶ 아래 표에 의하면 2016년 2분기와 2017년 2분기의 피해구제 접수 건수는 국적항공사, 외국적항공사 모두 취소항공권이 대금 환급 지연으로 인한 피해가 제일 많았으며, 그 다음으로 지연·결항으로 인한 피해가 많았음.
 - ▶ 2018년 2분기 피해구제 접수 건수는 국적항공사의 경우, 지연·결항으로 인한 피해가 63건으로 가장 많았으며, 그 다음으로 취소항공권의 대금 환급 지연으로 인한 피해가 43건으로 많았음.
 - ▶ 전체 2018년 2분기 피해구제접수 건수는 취소항공권의 대금환급 지연으로 인한 피해가 117건으로 가장 많았으나, 전년동기 대비 약 37.43% 감소하였음. 반면, 지연·결항으로 인한 피해는 103건으로 전년동기 대비 약 35.53% 증가하였음.

<표 2-54> 피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

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	
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
2018년 2분기	국적사	63	10	0	43	4	27	147
	외국적 항공사	36	6	0	37	1	23	103
	그 외	4	0	0	37	5	13	59

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
합계	103	16	0	117	10	63	309

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 2018년 한국소비자원에 접수된 유형별 피해구제 접수 건수는 아래 <표 2-55>와 같으며, 해당 표에서는 공항이나 여행사에 대한 피해구제 접수 건수나 중복항공사로 접수된 피해구제 접수 건수는 '그 외'로 분류되어 있음.

<표 2-55> 항공사별/피해유형별 피해구제 접수 건수

단위 : 건수

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
국적 항공사	대한항공	14	0	0	8	0	27
	아시아나 항공	13	3	0	4	0	22
	에어부산	4	1	0	2	0	7
	에어서울	0	0	0	4	2	9
	이스타항공	5	0	0	3	0	9
	제주항공	6	3	0	6	2	23
	진에어	13	0	0	13	0	30
티웨이항공	8	3	0	3	0	20	
외국적 항공사	가루다인도	2	0	0	1	0	3
	네시아항공	0	0	0	1	0	1
	루프트한자 말레이시아 항공	2	0	0	0	0	2
	베트남항공	1	0	0	1	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
비엣젯항공	1	1	0	4	0	0	6
세부퍼시픽 항공	0	0	0	2	0	0	2
싱가포르항 공	0	0	0	0	0	1	1
아메리칸항 공	0	0	0	2	0	1	3
아에로플로 트러시아항 공	2	0	0	2	0	0	4
에미레이트 항공	0	1	0	1	0	0	2
에바항공	0	0	0	1	0	0	1
에어마카오	1	0	0	2	0	0	3
에어아시아	2	0	0	3	0	5	10
에어아시아 엑스	0	0	0	1	0	0	1
에어프랑스	0	0	0	0	0	1	1
에티하드항 공	0	0	0	0	0	1	1
영국항공	0	0	0	0	0	1	1
유나이티드 항공	0	0	0	2	0	0	2
젯스타퍼시 픽항공	3	0	0	0	0	1	4
중국국제항 공	1	1	0	0	0	1	3
중국남방항 공	0	1	0	0	0	0	1
중국동방항 공	1	1	0	0	0	0	2
중화항공	1	0	0	0	0	0	1
카타르항공	1	0	0	0	0	0	1

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
캐세이퍼시픽항공	1	0	0	0	1	0	2
KLM네덜란드항공	0	1	0	0	0	1	2
타이항공	1	0	0	1	0	0	2
터키항공	0	0	0	1	0	0	1
팬퍼시픽항공	6	0	0	0	0	0	6
폴란드항공	0	0	0	1	0	0	1
피치항공	0	0	0	6	0	1	7
핀에어	0	0	0	1	0	1	2
필리핀에어 아시아	0	0	0	2	0	0	2
필리핀항공	10	0	0	1	0	8	19
홍콩익스프레스항공	0	0	0	1	0	0	1
그 외	4	0	0	37	5	13	59
합계	103	16	0	117	10	63	309

자료 : 한국소비자원