



제418회 국회 (정기회)
제10차 국토교통위원회

항공사업법 일부개정법률안 검 토 보 고

〈 항공교통사업자의 피해구제계획 수립·이행 의무
면제 요건 강화 〉

■ 광규택의원 대표발의(의안번호 제2203131호)

2024. 11.

국 토 교 통 위 원 회

전 문 위 원 광 현 준

목 차

□ 광규택의원 대표발의(2203131)	1
I. 제안경위	1
II. 제안이유 및 주요내용	1
III. 검토의견	3
1. 항공교통사업자의 피해구제계획 수립·이행 의무 면제 요건 강화(안 제61조 제1항)	3
가. 개정안의 내용	3
나. 검토의견	4
다. 정부 및 이해관계자 의견	8
1) 국토교통부	8
2) 한국항공협회	8

□ 광규택의원 대표발의(2203131)

I. 제안경위

1. 제 안 자 : 광규택의원 등 10인
2. 제 안 일 : 2024. 8. 23.
3. 회 부 일 : 2024. 8. 26.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 항공운송사업자에게 운송 불이행 및 지연 등으로 항공교통이용자를 보호하기 위한 피해구제 절차 및 처리계획(피해구제계획)을 수립하고 이행하도록 규정하면서, 기상악화, 안전운항을 위한 정비로서 예견하지 못한 정비, 천재지변, 항공기 접속 관계 등의 불가항력적인 사유를 항공운송사업자가 증명하는 경우에는 예외로 하고 있음.

그러나 최근 운송 불이행 및 지연 등으로 항공교통이용자가 극심한 피해를 입고 그 피해에 대해 제대로 보상을 받는 사례가 거의 없어 항공교통이용자들의 불만이 급증하고 있고 이에 대한 적절한 대책이 시급하다는 지적이 있음.

이에, 불가항력적인 사유가 발생하였을 때에도 항공운송사업자에게 이용자의 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치들을 포함한 항공교통이용자 보호기준을 준수하도록 의무를 부과하여

면제 범위를 축소하고 항공교통이용자 보호 의무를 대폭 강화하려는
것임(안 제61조제1항).

Ⅲ. 검토의견

1. 항공교통사업자의 피해구제계획 수립·이행 의무 면제 요건 강화 (안 제61조제1항)

가. 개정안의 내용

개정안은 항공교통사업자의 피해구제계획 수립·이행 의무 면제 요건으로 제12조제1항 각 호¹⁾의 어느 하나에 해당하는 사유(①기상악화, ②안전운항을 위한 정비로서 예견하지 못한 정비, ③천재지변, ④불가피한 항공기 접속(接續)관계, ⑤이에 준하는 부득이한 사유)로 인한 것으로 인한 피해에 대하여 불가항력적 피해임을 증명하는 것뿐만 아니라 항공교통이용자 보호기준을 준수할 것을 추가하는 것임.

1) 「항공사업법」

제12조(사업계획의 변경 등) ① 항공운송사업자는 사업면허, 등록 또는 노선허가를 신청할 때 제출하거나 변경인가 또는 변경신고한 사업계획에 따라 그 업무를 수행하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 사업계획에 따라 업무를 수행하기 곤란한 경우는 그러하지 아니하다.

1. 기상악화
2. 안전운항을 위한 정비로서 예견하지 못한 정비
3. 천재지변
4. 항공기 접속(接續)관계(불가피한 경우로서 국토교통부령으로 정하는 경우에 한정한다)
5. 제1호부터 제4호까지에 준하는 부득이한 사유

「항공사업법 시행규칙」

제16조(당일 사업계획의 변경신고) ① 법 제12조제1항제4호에서 “국토교통부령으로 정하는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인하여 접속(接續)관계에 있는 노선이 지연된 경우를 말한다.

1. 이륙 대기 및 공중 체공 등의 사유로 항공교통관제 허가가 지연된 경우
2. 항공로 혼잡으로 운항이 지연된 경우
3. 테러 및 감염병 등의 발생으로 조치가 필요하여 운항이 지연된 경우
4. 공항시설에 장애가 발생하여 운항이 지연된 경우
5. 법 제12조제1항제1호부터 제3호까지 및 제5호의 어느 하나에 해당하는 사유로 운항이 지연된 경우
6. 그 밖에 지방항공청장이 인정하는 경우

공교통사업자로 하여금 ①운송불이행 및 지연, ②위탁수화물의 분실·파손, ③항공권 초과 판매, ④취소 항공권의 대금환급 지연, ⑤정보 미제공으로 인한 탑승불가, ⑥항공마일리지와 관련하여 항공사의 과실로 인한 누락 및 사전 고지 없는 소멸, ⑦이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승 장애에 대해서 항공교통사업자로 하여금 피해구제계획을 수립하고 이행할 것을 규정하고 있음.

이에 따라 동법 제61조제6항³⁾에 따른 정기보고에 따르면 지난 2020년부터 2024년 상반기까지 각 항공사에 대해 총 3,157건의 피해구제 신청이 이루어졌고, 한국소비자원에 대해서는 2019년부터 2024년 상반기까지 8,159건의 피해구제 신청 접수가 이루어졌음.

정하는 바에 따라 항공교통이용자를 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 피해로부터 보호하기 위한 피해구제 절차 및 처리계획(이하 “피해구제계획”이라 한다)을 수립하고 이를 이행하여야 한다. 다만, 제12조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 인한 피해에 대하여 항공교통사업자가 불가항력적 피해임을 증명하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연
2. 위탁수화물의 분실·파손
3. 항공권 초과 판매
4. 취소 항공권의 대금환급 지연
5. 탑승위치, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
6. 그 밖에 항공교통이용자를 보호하기 위하여 국토교통부령으로 정하는 사항

「항공사업법 시행규칙」

제64조(항공교통이용자의 피해유형 등) ① 법 제61조제1항제6호에서 “국토교통부령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말한다. <개정 2024. 1. 12.>

1. 항공마일리지와 관련한 다음 각 목의 피해
가. 항공사 과실로 인한 항공마일리지의 누락
나. 항공사의 사전 고지 없이 발생한 항공마일리지의 소멸
2. 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조제7호에 따른 이동편의시설의 미설치로 인한 항공기의 탑승 장애

3) 「항공사업법」

제61조(항공교통이용자 보호 등) ⑥ 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청현황, 피해구제 처리결과 등 항공교통이용자 피해구제에 관한 사항을 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 국토교통부장관에게 정기적으로 보고하여야 한다.

【 항공교통이용자 피해구제 보고 】

(단위 : 건)

구분	20上	20下	21上	21下	22上	22下	23上	23下	24上	계
피해구제 신청건수	135	55	50	1,322	155	217	357	370	496	3,157
처리건수 (합의, 보상 등)	57	35	29	1,283	34	101	155	137	109	1,940
소비자원 이관건수	4	2	1	3	0	2	3	1	5	21

* 21년은 진에어의 네트워크 장애로 인한 지연 피해 건수가 많음

** 피해구제대상이 아닌 경우, 제12조제1항 각호의 사유로 발생한 불가항력적 피해에 해당하는 경우 등에 대해서는 미처리

*** 처리기한 내 피해구제 신청의 처리가 곤란하거나 항공교통이용자의 요청이 있을 경우 한국소비자원에 이송⁴⁾

자료 : 국토교통부

【 한국소비자보호원 항공 관련 피해구제 접수 건수 】

(단위 : 건수)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년 上	합계
국적항공사	507	628	116	327	703	570	2,851
외국적항공사	348	1,475	255	540	771	410	3,799
항공사 합계	855	2,103	371	867	1,474	980	6,650
그 외	218	473	113	258	269	178	1,509
합계	1,073	2,576	484	1,125	1,743	1,158	8,159

자료 : 국토교통부

4) 「항공사업법」

제61조(항공교통이용자 보호 등) ③ 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청을 신속·공정하게 처리하여야 하며, 그 신청을 접수한 날부터 14일 이내에 결과를 통지하여야 한다.

④ 제3항에도 불구하고 신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우에는 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 결과를 통지하여야 한다. 이 경우 항공교통사업자는 통지서에 그 사유를 구체적으로 밝혀야 한다.

⑤ 제3항 및 제4항에 따른 처리기한 내에 피해구제 신청의 처리가 곤란하거나 항공교통이용자의 요청이 있을 경우에는 그 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따른 한국소비자원에 이송하여야 한다.

관련하여 동법 제61조제1항 단서는 이러한 피해가 ①기상악화, ②안전운항을 위한 정비로서 예견하지 못한 정비, ③천재지변, ④불가피한 항공기 접속(接續)관계⁵⁾ 또는 ⑤이에 준하는 부득이한 사유로 인한 것으로 불가항력적인 것임을 항공교통사업자가 증명하는 경우 피해구제 계획 이행 의무를 면제하고 있음.

개정안은 피해에 대한 보상이 제대로 이루어지지 않는 등 항공교통이용자들에 대한 보호가 미흡한 실정을 감안하여, 피해의 불가항력에 대한 증명뿐만 아니라 항공권 예약·구매·취소·환불·변경 및 탑승과 관련된 정보제공 등 항공교통이용자 보호기준의 준수를 면제 요건에 추가하려는 것으로, 항공교통이용자의 권익 보호를 강화하는 측면에서 타당하다고 보임.

그런데, 안 제61조제1항 단서는 “항공교통이용자 보호기준을 준수한 경우에는 그러하지 아니하다”고 규정하여 항공교통이용자 보호기준을 전제로 하고 있으나, 법 제61조제8항⁶⁾은 항공교통이용자 보호기준의 고

5) 「항공사업법 시행규칙」

제16조(당일 사업계획의 변경신고) ① 법 제12조제1항제4호에서 “국토교통부령으로 정하는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인하여 접속(接續)관계에 있는 노선이 지연된 경우를 말한다. <개정 2022. 12. 8.>

1. 이륙 대기 및 공중 체공 등의 사유로 항공교통관제 허가가 지연된 경우
2. 항공로 혼잡으로 운항이 지연된 경우
3. 테러 및 감염병 등의 발생으로 조치가 필요하여 운항이 지연된 경우
4. 공항시설에 장애가 발생하여 운항이 지연된 경우
5. 법 제12조제1항제1호부터 제3호까지 및 제5호의 어느 하나에 해당하는 사유로 운항이 지연된 경우
6. 그 밖에 지방항공청장이 인정하는 경우

6) 「항공사업법」

제61조(항공교통이용자 보호 등) ⑧ 국토교통부장관은 항공교통이용자의 피해를 예방하고 피해

시를 국토교통부장관의 재량으로 규정하고 있는바, 법체계 상 항공교통 이용자 보호기준의 고시를 의무화할 필요가 있을 것으로 보임.

또한, 개정안은 “제8항제3호에 따른 정보제공 등 이용자의 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 조치들을 포함한 항공교통이용자 보호기준”이라고 표현하고 있으나, 법 문언의 간결성과 명확성을 제고하기 위하여 “제8항에 따른 항공교통이용자 보호기준”으로 자구를 간결화하는 방안을 고려할 수 있을 것으로 보임.

다. 정부 및 이해관계자 의견

1) 국토교통부

항공운송사업자에게 불가항력적인 사유로 인한 결항·지연 등에 대하여 정보제공 등의 합리적 조치를 다하도록 의무를 부과하여 항공교통이용자는 법제12조제1항각호로 인한 사유로 발생하는 피해로부터 보다 적극적으로 보호받을 수 있을 것으로 기대되므로 개정안에 동의함.

2) 한국항공협회

항공사는 개정안 단서의 내용인 제8항제3호에 따른 정보제공 등을 담은 이용자보호기준을 기 준수하고 있는바 현행을 유지할 필요가 있다는 의견임.

구제가 신속·공정하게 이루어질 수 있도록 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 대하여 항공교통이용자 보호기준을 고시할 수 있다.

1. 제1항 각 호에 해당하는 사항
2. 항공권 취소·환불 및 변경과 관련하여 소비자 피해가 발생하는 사항
3. 항공권 예약·구매·취소·환불·변경 및 탑승과 관련된 정보제공에 관한 사항

「항공사업법」 제61조의 항공교통이용자 권익 보호를 위한 세부 내용을 명시한 「항공교통이용자 보호기준」에 개정안의 이용자 보호 및 손해 방지를 위한 조치·정보제공 등의 내용이 기 포함되어 준수 중이고, 참고로 국적 항공사는 항공운송인의 책임과 배상에 대해 국제 공통기준인 몬트리올 협약(다자조약, '03.11.4. 발효)과 상법 규정을 적용받고 있음.

문 의 처
02)6788-5580