



제424회국회(임시회)
제1차 국토교통위원회

항공사업법 일부개정법률안 검 토 보 고

〈 항공교통이용자 피해구제 사항 공개 등 〉
■ 박용갑의원 대표발의(의안번호 제2207808호)

2025. 4.

국 토 교 통 위 원 회

전 문 위 원 임 중 수

목 차

□ 박용갑의원 대표발의(2207808)	1
I. 제안경위	1
II. 제안이유 및 주요내용	1
III. 검토의견	3
1. 항공교통이용자 피해구제 사항 공개(안 제61조제6항)	3
가. 검토의견	3
나. 정부 및 이해관계자 의견	5
1) 국토교통부	5
2) 국적항공사	5
3) 외국 국적 항공사	6
2. 항공교통서비스 평가 항목 및 항공교통서비스 보고서 포함 사항에 교통약자 이용 편의성 추가(안 제63조제2항 및 제64조제2항)	7
가. 검토의견	8
나. 국토교통부 의견	11

□ 박용갑의원 대표발의(2207808)

I. 제안경위

1. 제 안 자 : 박용갑의원 등 13인
2. 제 안 일 : 2025. 1. 24.
3. 회 부 일 : 2025. 1. 31.

II. 제안이유 및 주요내용

코로나19 팬데믹 이후 항공수요의 증가, 국내 대형 항공사의 합병으로 인한 저가항공사의 신규 노선 취항 등으로 인해 항공업계의 변화가 크고, 이로 인해 항공서비스에 관한 소비자 불만사항이 지속 증가하고 있음.

현행법령은 항공교통사업자로 하여금 항공교통이용자의 피해유형과 피해내용 및 피해구제 처리결과 등이 포함된 ‘항공교통이용자 피해구제 현황’을 반기별로 국토교통부장관에게 보고하도록 규정하고 있으나, 항공교통이용자에게는 이를 공개하도록 규정하고 있지 않음.

현재 국토교통부가 정기적으로 공개하는 ‘항공교통서비스 보고서’ 등은 한국소비자원의 자료에 근거하고 있어 개별 항공사 등으로 직접 접수되는 소비자 불만사항의 전체 사항과 구제현황을 알기엔 제약이 많음.

이에 항공교통사업자들이 항공교통이용자의 피해구제 등에 대한 정보를 직접 소비자에게 공개해, 소비자들이 관련 정보를 보다 용이하게 취득할 수 있도록 하고 항공사의 서비스 증진 노력을 독려하고자 함.

한편, 최근 일부 항공사가 교통약자의 권리에 대한 사항을 분명하게 고지하지 않는 등 교통약자에 대한 서비스에 소홀했으며, 휠체어 리프트와 같은 이동의 필수적인 장비들을 갖추지 않는 점이 확인된 바 있음. 그러나 이러한 교통약자에 대한 항공사의 서비스 결함에 대한 정보를 정작 교통약자들이 찾기는 어렵게 현실임.

이에 국토교통부가 ‘항공교통서비스 보고서’를 통해 교통약자에 대한 서비스 관련 정보를 제공하도록 해 교통약자가 항공기 이용 시 서비스 및 피해구제 절차에 대한 정보를 얻을 수 있도록 하고자 함.

또한, 국토교통부가 실시하는 항공교통서비스 평가 항목에 ‘교통약자 편의성’을 포함시켜, 사업자의 자발적인 서비스 개선을 유도하고 이를 통해 교통약자 서비스 다양화를 독려하고자 함(안 제61조제6항, 제63조제2항 및 제64조제2항).

Ⅲ. 검토의견

1. 항공교통이용자 피해구제 사항 공개(안 제61조제6항)

현행	개정안
제61조(항공교통이용자 보호 등) ① ~ ⑤ (생략)	제61조(항공교통이용자 보호 등) ① ~ ⑤ (현행과 같음)
⑥ 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청현황, 피해구제 처리결과 등 항공교통이용자 피해구제에 관한 사항을 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 국토교통부장관에게 정기적으로 보고하여야 한다.	⑥ ----- ----- ----- ----- -----하며, 이를 항공교통사업자의 인터넷 홈페이지 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 이용하여 공개하여야 한다.
⑦ ~ ⑫ (생략)	⑦ ~ ⑫ (현행과 같음)
	부칙 이 법은 공포한 날부터 시행한다.

가. 검토의견

현행법은 항공교통사업자로 하여금 항공교통이용자 피해구제에 관한 사항을 국토교통부장관에게 정기적으로 보고하도록 규정하고 있으나, 보고된 피해구제에 관한 사항을 항공교통이용자에게 공개하는 규정은 미비한 상황임.

이에 개정안은 항공교통사업자들이 항공교통이용자의 피해구제에 관한 사항을 직접 소비자에게 공개하도록 하여, 항공교통이용자의 알 권리를 증진하고 해당 정보를 항공사 선택에 활용할 수 있도록 하여 편익을 제고함과 동시에 항공사의 서비스 개선을 도모하려는 취지로 타당한 측면이 있는 것으로 보임.

관련하여 법 제84조제2항제12호는 현행 제61조제6항의 보고 의무 위반에 대하여 500만원 이하의 과태료를 부과¹⁾하도록 하고 있으나, 개정안은 신설되는 공개 의무 위반에 대한 제재조치를 마련하고 있지 아니하므로 이에 관한 보완 필요성에 대하여 검토할 필요가 있는 것으로 보임.

한편, 개정안의 취지와 유사하게 현재 법 제64조²⁾에서는 국토교통부로

1) 「항공사업법」

제84조(과태료) ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

12. 제61조제6항(제60조제10항에서 준용하는 경우를 포함한다)에 따라 보고를 하지 아니하거나 거짓으로 보고한 자
- 2) 제64조(항공교통이용자를 위한 정보의 제공 등) ① 국토교통부장관은 항공교통이용자 보호 및 항공교통서비스의 촉진을 위하여 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 항공교통서비스에 관한 보고서(이하 “항공교통서비스 보고서”라 한다)를 연 단위로 발간하여 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 항공교통이용자에게 제공하여야 한다.
 - ② 항공교통서비스 보고서에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
 1. 항공교통사업자 및 항공교통이용자 현황
 2. 항공교통이용자의 피해현황 및 그 분석 자료
 3. 항공교통서비스 수준에 관한 사항
 4. 「항공안전법」 제133조에 따른 항공운송사업자의 안전도에 관한 정보
 5. 국제기구 또는 다른 나라의 항공교통이용자 보호 및 항공교통서비스 정책에 관한 사항
 6. 항공교통이용자의 항공권 구입에 따라 적립되는 마일리지(탑승거리, 판매가 등에 따라 적립되는 점수 등을 말한다)에 대한 항공운송사업자(외국인 국제항공운송사업자를 포함한다)별 적립 기준 및 사용 기준
 7. 제1호부터 제6호까지에서 규정한 사항 외에 국토교통부령으로 정하는 항공교통이용자 보호에 관한 사항
 - ③ 국토교통부장관은 항공교통서비스 보고서 발간을 위하여 항공교통사업자에게 자료의 제출을 요청할 수 있다. 이 경우 항공교통사업자는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

하여금 항공교통이용자의 피해현황 및 그 분석 자료를 포함한 항공교통 서비스 보고서를 발간하도록 하고 있는데, 이에 따라 한국소비자원으로 접수되는 항공사 피해구제 현황이 항공교통서비스 보고서에 포함되어 국토교통부 홈페이지에 공개되고 있음.³⁾

나. 정부 및 이해관계자 의견

1) 국토교통부

항공교통사업자들이 국토교통부에 보고하는 항공교통이용자의 피해 구제 등에 대한 정보를 공개하여 소비자들이 관련 정보를 보다 용이하게 취득하게 하고자 하는 개정취지에 동의함.

2) 국적항공사

피해구제현황을 항공사 홈페이지 등에 공개하는 것은 국제적으로 사례가 없는 과도한 규제라는 점, 버스·철도·선박 등 유사 교통수단의 경우에도 사례가 없어 타 산업과의 형평성을 고려할 필요가 있다는 점, 현재 한국소비자원으로 접수되는 소비자 피해구제 현황을 항공교통서비스 보고서를 통해 공개하고 있다는 점 등을 감안할 때 개정에 반대함.

3) 참고, 항공교통서비스 보고서(25.3.20.) 중 피해 접수 현황

3) 외국 국적 항공사

악성민원 또는 소비자가 동의한 이용약관에 어긋나는 과도한 피해구제가 빈번한데, 이를 공개하는 경우 항공사 신뢰도 하락 및 경쟁사 간 악용 우려가 있다는 점, 공개하여야 하는 사항에 개인정보 포함될 가능성이 있어 개인정보 보호법 위반 등 법적 문제가 우려된다는 점, 외항사의 경우 글로벌 홈페이지 형태로 운영하기 때문에 한국에서만 적용되는 별도 서비스를 홈페이지에 구축하는 것이 곤란한 점, 공개범위가 모호하여 혼란의 소지가 있어 그에 대한 명확한 가이드라인 및 항공사에서 반영하기 위한 충분한 시간이 필요하다는 점을 감안할 필요가 있음.

2. 항공교통서비스 평가 항목 및 항공교통서비스 보고서 포함 사항에 교통약자 이용 편의성 추가(안 제63조제2항 및 제64조제2항)

현행	개정안
제63조(항공교통서비스 평가 등) ① (생략)	제63조(항공교통서비스 평가 등) ① (현행과 같음)
② 제1항에 따른 항공교통서비스 평가항목은 다음 각 호와 같다.	② —————.
1. 항공교통서비스의 정시성 또는 신뢰성	1. ~ 3. (현행과 같음)
2. 항공교통서비스 관련 시설의 편의성	
3. 항공교통서비스의 안전성	
<신설>	4. <u>교통약자에 대한 항공교통이용 편의성</u>
4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지에 준하는 사항으로서 국토교통부령으로 정하는 사항	5. ----- 제4호까지-----
③ ~ ⑥ (생략)	③ ~ ⑥ (현행과 같음)
제64조(항공교통이용자를 위한 정보의 제공 등) ① (생략)	제64조(항공교통이용자를 위한 정보의 제공 등) ① (현행과 같음)
② 항공교통서비스 보고서에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.	② —————.
1. 항공교통사업자 및 항공교통이용자 현황	1. ~ 3. (현행과 같음)
2. 항공교통이용자의 피해현황 및 그 분석 자료	
3. 항공교통서비스 수준에 관한 사항	
<신설>	4. <u>교통약자에 대한 항공교통이용 편의성</u>
4. 「항공안전법」 제133조에 따른 항공운송사업자의 안전도에 관한 정보	5. ~ 7. (현행 제4호부터 제6호까지와 같음)
5. 국제기구 또는 다른 나라의 항공교	

현행	개정안
통이용자 보호 및 항공교통서비스 정책에 관한 사항 6. 항공교통이용자의 항공권 구입에 따라 적립되는 마일리지(탑승거리, 판매가 등에 따라 적립되는 점수 등을 말한다)에 대한 항공운송사업자(외국인 국제항공운송사업자를 포함한다)별 적립 기준 및 사용 기준 7. 제1호부터 제6호까지에서 규정한 사항 외에 국토교통부령으로 정하는 항공교통이용자 보호에 관한 사항 ③ (생략)	8. ----- 제7호----- ----- ----- -- ③ (현행과 같음) 부칙 이 법은 공포한 날부터 시행한다.

가. 검토의견

지난 2024년 7월 항공기를 이용한 장애인이 하기 시 계단을 기어서 내리는 사건이 발생⁴⁾하는 등 항공기를 이용하는 교통약자의 이용 편의성을 제고하기 위한 노력이 필요하다는 지적이 제기되고 있음.

4) 다음과 같이 교통약자에게 불편이 발생하는 사건이 있었음.

◇ 교통약자 불편사항 발생사건 개요('24.7.29 ZE705편(청주→제주) 관련)

- 승객 휠체어 서비스 요청(7.25) → 도착 공항사정으로 탑승교 미배정시 계단이용 가능성 안내 (설명 후 부축 도움 안내, 승무원 대기) → 제주 공항 도착 → 승객 부축 거절 → 계단을 앉아서 내려옴 → 별도 버스 및 휠체어 제공

자료 : 국토교통부

연합뉴스TV, [단독] 항공기 교통약자석 예매했는데...계단 기어서 내린 장애인, 2024.9.24.
<https://www.yonhapnewstv.co.kr/news/MYH20240924018700641?input=1825m>

이에 개정안은 항공교통서비스 평가 항목과 항공교통서비스 보고서 포함 사항으로 ‘교통약자에 대한 항공교통이용 편의성’을 추가하여 교통약자의 항공교통 이용 편의성 제고에 기여하려는 취지로 타당한 것으로 보임.

특히, 현재 항공교통서비스 평가는 ‘항공교통서비스 관련 시설의 편의성’에 대해서 평가하고 있고,⁵⁾ 이에 따라 공항 이용 편리성 평가 시 교통약자 시설 편의성이 평가 항목으로 구성되어 있으나, 항공사에 대한 평가에는 교통약자의 이용 편의성에 대한 부분이 미비한 상황임.

참고로, 국토교통부장관은 항공교통서비스 평가 결과에 따라 그 평가 결과, 서비스 순위 등을 공표할 수 있고, 항공교통사업자에게 서비스 개선

5) 「항공사업법」

제63조(항공교통서비스 평가 등) ① 국토교통부장관은 공공복리의 증진과 항공교통이용자의 권익보호를 위하여 항공교통사업자가 제공하는 항공교통서비스에 대한 평가를 할 수 있다.

② 제1항에 따른 항공교통서비스 평가항목은 다음 각 호와 같다.

1. 항공교통서비스의 정시성 또는 신뢰성

2. 항공교통서비스 관련 시설의 편의성

3. 항공교통서비스의 안전성

4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지에 준하는 사항으로서 국토교통부령으로 정하는 사항

③ 국토교통부장관은 항공교통서비스의 평가를 할 경우 항공교통사업자에게 관련 자료 및 의견 제출 등을 요구하거나 서비스에 대한 실지조사를 할 수 있다.

④ 제3항에 따른 자료 또는 의견 제출 등을 요구받은 항공교통사업자는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑤ 국토교통부장관은 제1항에 따른 항공교통서비스의 평가를 한 후 평가항목별 평가 결과, 서비스 품질 및 서비스 순위 등 세부사항을 대통령령으로 정하는 바에 따라 공표하여야 한다.

⑥ 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 항공교통서비스에 대한 평가기준, 평가주기 및 절차 등에 관한 세부사항은 국토교통부령으로 정한다.

「항공사업법 시행규칙」

제67조(항공교통서비스 평가항목) 법 제63조제2항제4호에서 “국토교통부령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 항공교통서비스의 이용자 만족도

2. 항공교통서비스의 신속성 및 정확성

3. 항공운송사업자의 안전문화

4. 항공교통사업자의 피해구제실적 및 항공교통이용자 보호조치의 충실성

계획 제출·이행을 명할 수 있음.⁶⁾

아울러 항공교통서비스 보고서는 교통약자의 이용에 대한 정보 제공과 관련하여 미비한 측면⁷⁾이 있어 이를 포함한 정보 제공 필요성이 인정될 것으로 보임.

6) 「항공사업법」

제27조(사업개선 명령) 국토교통부장관은 항공교통서비스의 개선을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 항공교통사업자에게 다음 각 호의 사항을 명할 수 있다.

7. 제63조의 항공교통서비스 평가 결과에 따른 서비스 개선계획 제출 및 이행

제63조(항공교통서비스 평가 등) ⑤ 국토교통부장관은 제1항에 따른 항공교통서비스의 평가를 한 후 평가항목별 평가 결과, 서비스 품질 및 서비스 순위 등 세부사항을 대통령령으로 정하는 바에 따라 공표하여야 한다.

7) 「항공사업법」

제64조(항공교통이용자를 위한 정보의 제공 등) ① 국토교통부장관은 항공교통이용자 보호 및 항공교통서비스의 촉진을 위하여 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 항공교통서비스에 관한 보고서(이하 “항공교통서비스 보고서”라 한다)를 연 단위로 발간하여 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 항공교통이용자에게 제공하여야 한다.

② 항공교통서비스 보고서에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 항공교통사업자 및 항공교통이용자 현황
2. 항공교통이용자의 피해현황 및 그 분석 자료
3. 항공교통서비스 수준에 관한 사항
4. 「항공안전법」 제133조에 따른 항공운송사업자의 안전도에 관한 정보
5. 국제기구 또는 다른 나라의 항공교통이용자 보호 및 항공교통서비스 정책에 관한 사항
6. 항공교통이용자의 항공권 구입에 따라 적립되는 마일리지(탑승거리, 판매가 등에 따라 적립되는 점수 등을 말한다)에 대한 항공운송사업자(외국인 국제항공운송사업자를 포함한다)별 적립 기준 및 사용 기준
7. 제1호부터 제6호까지에서 규정한 사항 외에 국토교통부령으로 정하는 항공교통이용자 보호에 관한 사항

③ 국토교통부장관은 항공교통서비스 보고서 발간을 위하여 항공교통사업자에게 자료의 제출을 요청할 수 있다. 이 경우 항공교통사업자는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

「항공사업법 시행규칙」

제69조(항공교통서비스 보고서 발간 등) ③ 법 제64조제2항제7호에서 “국토교통부령으로 정하는 항공교통이용자 보호에 관한 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다. <개정 2019. 1. 3.>

1. 항공교통이용자 및 항공교통사업자 관련 국내 법령 현황
2. 항공교통사업자의 업무규정 또는 약관의 주요 내용
3. 항공교통사업자의 이용요금에 관한 사항
4. 항공교통량 및 이용객 현황에 관한 사항

나. 국토교통부 의견

교통약자 항공 이용 편의성 향상을 위해 항공사별 “교통약자 편의성”을 평가하여, 사업자의 자발적인 서비스 개선을 유도하는 취지에 공감하고, 현행 「항공사업법」에서 규정하고 있는 사업자가 교통약자에게 제공해야 하는 의무 서비스 외에 항공사의 교통약자 서비스 다양화를 독려 할 수 있는 수단으로 기대함.

교통약자의 항공 이용 편의성 향상을 위해 교통약자에 대한 서비스 관련 정보를 항공교통서비스 보고서에 포함하여, 교통약자가 항공기 이용 시 교통약자에게 제공되는 서비스에 대한 정보를 보다 용이하게 취득할 수 있도록 하여 교통약자 서비스 촉진에 기여할 것으로 보임.

문 의 처
02)6788-5580

참고1

항공교통 피해구제 접수 및 처리 현황(최근 3년간)

(단위 : 건수)

항공사		구분	접수	처리결과		
				보상	보상불가 종결	소비자원 이송
국적 항공사	대한항공	2022년	30	7	22	0
		2023년	48	7	41	0
		2024년	110	7	102	1
	아시아나항공	2022년	79	44	34	1
		2023년	120	70	49	1
		2024년	193	33	154	6
	에어부산	2022년	9	2	7	0
		2023년	44	32	11	1
		2024년	82	29	53	0
	에어서울	2022년	8	8	0	0
		2023년	32	17	15	0
		2024년	119	47	72	0
	이스타항공	2022년	(비운항)	-	-	-
		2023년	15	7	8	0
		2024년	101	24	76	1
	제주항공	2022년	2	0	2	0
		2023년	9	3	5	1
		2024년	30	2	27	1
	진에어	2022년	167	30	136	1
		2023년	309	109	199	1
		2024년	241	16	225	0
	티웨이항공	2022년	66	39	27	0
		2023년	84	31	53	0
		2024년	129	25	104	0
	에어로케이	2022년	4	3	1	0
		2023년	11	7	4	0
		2024년	26	5	21	0
	에어프레미아	2022년	5	0	5	0
		2023년	55	9	46	0
		2024년	86	17	67	2
	플라이강원	2022년	2	2	0	0
		2023년	-	-	-	-
		2024년	(비운항)	-	-	-
	국적사 합계	2022년	372	135	235	2
		2023년	727	292	431	4
		2024년	1,117	205	901	11
외국적항공사		2022년	513	278	139	96
		2023년	909	343	537	29
		2024년	907	395	114	298

자료 : 국토교통부



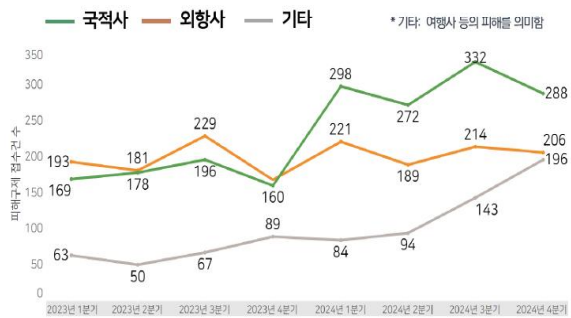
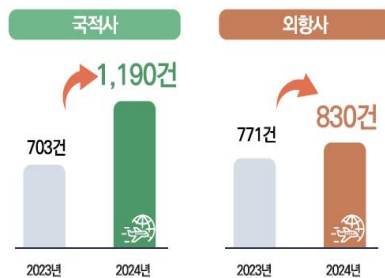
참고 ⑤ 소비자 피해 접수 현황('24년 전체)

* 개인정보보호법에 따라 개별 소비자의 피해 확인은 불가함

소비자 피해 접수 2,537건 (국적사 1,190건, 외항사 830건, 그 외 517건)

* 100만명 당 피해 접수 건은 국적사 12.9건, 외항사 30.0건으로 외항사가 많음

* 기타: 여행사 등의 피해를 의미함



* 총 피해 접수 건은 고정적이나, 조화 시점에 따라 국적사 및 외항사 건수는 다소 변동될 수 있음

** "그외"란 한국소비자원에 접수된 피해구제 접수 건수 중 피산청인이 여행사, 중개항공사(2개 이상의 항공사), 소행항공운송사업자인 경우임

* 분기별 소비자 피해 구제 접수 현황 정보는 우측 링크 클릭!

[세부정보 바로가기](#)



참고 ⑥ 유형별 피해 구제 접수 현황

* 소비자 피해 접수 현황은 소비자원으로부터 분기별로 제공됨에 따라 분기마다 업데이트 예정

분기	구분	항공권 구매 취소 시 위약금과다 · 환급가절 · 지연	운송불이행 · 지연	위탁수하물 분실 · 파손 · 지연	정보제공 미흡에 따른 미탑승	기타	합계
2023년 4분기	국적사	89	33	21	3	14	160
	외항사	109	40	6	1	12	168
	기타	73	6	2	1	7	89
	합계	271	79	29	5	33	417
2024년 1분기	국적사	172	64	23	7	32	298
	외항사	133	46	11	11	20	221
	기타	63	4	-	1	16	84
	합계	368	114	34	19	68	603
2024년 2분기	국적사	158	60	22	9	23	272
	외항사	119	54	6	-	10	189
	기타	76	6	1	-	11	94
	합계	353	120	29	9	44	555
2024년 3분기	국적사	185	98	15	16	18	332
	외항사	115	69	13	7	10	214
	기타	98	20	1	14	10	143
	합계	398	187	29	37	38	689
2024년 4분기	국적사	190	57	20	1	20	288
	외항사	160	32	4	3	7	206
	기타	169	15	1	1	11	196
	합계	519	104	24	5	38	690

* 자료: 한국소비자원(2024년 기준)