

1. 개정이유

항공운송사업자들이 항공교통이용자가 구매 후 사용하지 않은 항공권에 대하여 변경 및 환불에 관한 사항을 안내하고, 위탁수하물을 신지 못한 경우 발생 사실 및 조치 사항에 관하여 안내하도록 하는 등 항공운송사업자의 안내 의무를 구체화하여 항공교통이용자의 권익을 보호하는 것임

2. 주요내용

- 가. 위탁수하물의 일부 및 전부를 신지 않은 경우 안내하도록 의무화(안 제5제5항)
- 나. 항공사 등이 안내하여야 하는 취소·환불 관련 거래조건에 항공권의 유효기간과 미탑승시 환불 정보를 포함(안 제6조제1항)
- 다. 미사용 항공권에 대한 변경·환불 안내 강화(안 제6조제3항, 별표1)
- 라. 재검토 기한 등 현행화(안 제12조 및 제13조)

3. 참고사항

- 가. 관계법령 : 항공사업법 제61조
- 나. 예산조치 : 별도조치 필요 없음
- 다. 합 의 : 해당기관 없음
- 라. 기 타 : 신·구조문대비표, 별첨

국토교통부고시 제 호

항공교통이용자 보호기준 일부개정고시안

항공교통이용자 보호기준 일부를 다음과 같이 개정한다.

제5조에 제5항을 다음과 같이 신설한다.

- ⑤ 항공운송사업자들은 대한민국에 있는 공항에서 출발하거나 도착하는 항공편에 대하여 안전운항 등 항공운송사업자들의 사유로 위탁수하물의 전부 또는 일부를 신지 못한 경우에는 항공교통이용자에게 휴대전화에 의한 문자전송, 전화 또는 현장 설명 등의 방법으로 발생한 사실과 처리 계획을 안내하여야 한다.

제6조제1항 전단 중 “항공교통이용자에게 항공권 취소·환불”을 “항공교통이용자에게 항공권의 유효기간, 항공권 취소·환불”로, “면제조건 및”을 “면제조건,”으로, “가능기간”을 “가능기간 및 미탑승시 환불 정보”로 한다. 제6조 제3항을 다음과 같이 신설한다.

- ③ 항공운송사업자들은 항공교통이용자가 구매한 항공권의 탑승일이 경과했으나 항공권을 사용하지 않아 유효기간이 남아있는 경우에는 별표 1의 양식을 참고하여 항공권의 변경·환불 가능 여부 등을 알 수 있도록 휴대전화에 의한 문자전송, 전자메일 또는 이에 상당하는 방법으로 취소·환불 관련 거래조건을 유효기간 도래 전에 최소 1회 이상 안내(항공교통이용자의 연락처를 알고 있는 경우에 한정한다)해야 한다.

제8조제2항 단서의 후단 중 “이 때”를 “이 경우”로, “별표1과”을 “별표2와”

로 한다.

제9조제2항 후단 중 “이 때”를 “이 경우”로, “별표2와”를 “별표3과”로 한다.

제12조 본문 중 “「행정규제기본법」 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2017년 1월1일 기준으로 매3년”을 “이 고시에 대하여 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 2024년 7월 1일 기준으로 매 3년”으로, 괄호안의 “12월 31일”을 “6월 30일”로 한다.

제13조를 다음과 같이 신설한다

제13조(규제의 재검토) 국토교통부장관은 「행정규제기본법」에 따라 이 고시에 대하여 2017년 1월 1일 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

별표 1을 별지와 같이 신설하고, “별표 1”를 “별표 2”로, “별표 2”를 “별표 3”으로 한다.

부 칙(2024. 9. 00.)

제1조(시행일) 이 고시는 발령한 날부터 시행한다. 다만, 제6조제3항의 개정 규정은 발령 후 4개월이 경과한 날부터 시행한다.

제2조(미사용항공권의 취소·환불관련 거래조건 안내에 관한 적용례) 제6조제3항의 개정 규정은 부칙 제1조 단서에 따른 시행일 이후 발권하는 항공권부터 적용한다.

신·구조문대비표

현	행
제5조(수하물 피해 발생 시 조치) ① ~ ④ (생략) <u><신설></u>	
제6조(항공권 취소·환불 또는 변경 안내) ① 항공운송사업자등, 항공운송총대리점업자 및 여행업자는 전자상거래로 항공권을 판매하는 경우 계약체결 전에 <u>항공교통이용자에게 항공권 취소·환불 또는 변경에 소요되는 비용, 비용의 면제조건 및 항공권 취소·환불 또는 변경 가능기간</u> 등 (이하 “취소·환불관련 거래조건”이라 한다)을 제공하여야 한다. 이 경우, 항공교통이용자가 쉽게 식별할 수 있도록 글자크기	

· 형태 또는 색상 등을 차별되게 강조하여야 하며, 별도의 연결페이지에서만 취소·환불 관련 거래조건을 확인할 수 있어서는 아니 된다.

② (생략)

<신설>

-----.

② (현행과 같음)

③ 항공운송사업자등은 항공교통이용자가 구매한 항공권의 탑승일이 경과했으나 항공권을 사용하지 않아 유효기간이 남아있는 경우에는 별표 1의 양식을 참고하여 항공권의 변경·환불 가능 여부 등을 알 수 있도록 휴대전화에 의한 문자전송, 전자메일 또는 이에 상당하는 방법으로 취소·환불 관련 거래조건을 유효기간 도래 전에 최소 1회 이상 안내(항공교통이용자의 연락처를 알고 있는 경우에 한정한다)해야 한다.

제8조(항공권 판매 후 변경 시 조치) ① (생략)

② 항공운송사업자등, 항공운송총대리점업자 및 여행업자는 대한민국에서 출발하는 항공권을 판매한 이후 사업계획 변경, 정부의 사업계획 불인가, 지연(30분

제8조(항공권 판매 후 변경 시 조치) ① (현행과 같음)

② -----

이상), 결항 등으로 인하여 항공권 판매 당시 예정된 운항계획대로 운항하지 못할 경우에 이 사실을 알게된 후 지체없이 휴대전화에 의한 문자전송, 전자메일, 전화, 우편 또는 이에 상당하는 방법으로 항공교통이용자에게 변경내용을 안내하여야 한다. 다만, 항공교통이용자의 연락처 정보를 알고 있는 경우에 한하며, 출발시간 임박시점(국내선 30분, 국제선 1시간 이내)에서는 공항내 안내로 갈음할 수 있다. 이 때, 안내방법의 예시는 별표1과 같다.

③ ~ ⑤ (생략)

제9조(정보제공) ① (생략)

② 항공운송사업자등, 항공운송총대리점업자 및 여행업자는 전자상거래로 공동운항 항공권을 판매하는 경우 항공편 첫 안내시 실제 항공기의 운항사를 안내하여야 하며, 계약 체결 전에 실제 탑승하는 항공기, 판매사와 운항사간 운임차이가 발생할 수 있다는 사실, 탑승수속을 처리하는 항공사, 실제 적용되는 수하물 정책 등에 대한 정보(이하 “공동운

항 관련 정보”)를 고지하여야 한다. 이 때, 별도의 연결페이지를 통해서만 공동운항 관련 정보가 고지되어서는 아니 되며, 고지의 예시는 별표2와 같다. ③ ~ ⑤ (생략) 제12조(재검토기한) 국토교통부장관은 「행정규제기본법」 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2017년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다. <신 설>	-----. --이 경우----- ----- 별표3과-----. ③ ~ ⑤ (현행과 같음) 제12조(재검토기한) ----- -- 이 고시에 대하여 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 2024년 7월 1일 기준으로 매 3년----- --- 6월 30일-----. 제13조(규제의 재검토) 국토교통부장관은 「행정규제기본법」에 따라 이 고시에 대하여 2017년 1월 1일 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.
---	--

[별표 1]

미사용항공권 안내 방법의 예시

□ (예시1) 귀하께서 구매하신 (노선, 항공편명 등 기재) 항공권의 유효기간을 알려드리니 유효기간 내에 **예약을 변경**하시거나 **환불신청기한 내에 환불을 신청**하여 주시기 바랍니다.

- 항공권의 유효기간: '00.00.00 까지
- 항공권의 환불신청기한: '00.00.00 까지

※ 환불가능내역(수수료 및 위약금 발생여부), 변경 및 환불 신청 시 필요한 사항 등 기타 안내가 필요한 사항 추가 기재

□ (예시2) 미사용항공권에 대하여 아래와 같이 알려드립니다.

- 항공권의 유효기간
 - 전체 미사용항공권: 최초 발권일로부터 1년
 - 일부 미사용항공권: 최초 출발일로부터 1년
- 미사용 항공권의 변경
 - 변경 가능한 경우 가능기한, 제약사항 등 기재
- 미사용 항공권의 환불
 - 환불신청 가능기한: 항공권 유효기간 만료일로부터 00일 이내
 - 환불가능내역: 구매하신 항공권 운임 규정에 따라 위약금을 차감 후 환불되며 여객공항이용료, 000, 000, 000는 전액 환불

※ 변경 및 환불 신청 시 필요한 사항 등 기타 안내가 필요한 사항 추가 기재

[별표 2]

항공권 판매 후 변경 시 안내 방법의 예시

□ 문자 등 사전 안내

(예시1) [OO항공] O월O일 OO출발 OO행 OO123편 출발시간이 기상 악화(강풍, 저시정, 강설 등)*로 OO시 OO분에서 OO시 OO분으로 지연운항될 예정이오니 양해하여 주시기 바랍니다.

* 사유 : 기상악화(강풍, 저시정, 강설 등), 항공기 접속관계(선행편 지연 도착 등), 정비(유압계통 정비, 조류충돌, 엔진이상 등), 천재지변(공항폐쇄, 테러 등) 등 구체적으로 기재

(예시2) [OO항공] O월O일 OO출발 OO행 OO123편 출발시간이 항공기 정비(조류충돌)로 인해 1시간 정도 지연 출발 될 예정입니다. 자세한 운항 시간은 추후 다시 안내 드리겠습니다. 양해하여 주시기 바랍니다.

(예시3) [OO항공] O월O일 OO출발 OO행 OO123편 출발시간이 태풍*으로 결항되었습니다. 양해 부탁드립니다. 환불 또는 예약변경을 원하시면 항공권 구입처로 연락해 주시기 바랍니다.

* 사유 : 기상악화(강풍, 저시정, 태풍 등), 항공기 접속관계(선행편 결항 등), 정비(유압계통 정비, 조류충돌, 엔진이상 등), 천재지변(공항폐쇄, 테러 등) 등 구체적으로 기재

□ 현장 안내

구 분	예시 1	예시 2
지연 / 결항	지연	지연
편명 / 목적지	OO123편 / OO	OO123편 / OO
탑승구	변경없음	GATE 1 → GATE 3
탑승예정시간	OO시 OO분 → OO시 OO분	OO시 OO분 → OO시 OO분
출발예정시간	OO시 OO분 → OO시 OO분	OO시 OO분 → OO시 OO분
사유	출발공항 강풍으로 인한 지연 출발	항공기 접속관계(도착공항 강풍으로 선행편 지연)로 인한 지연

[별표 3]

공동운항 정보 고지의 예시

(예시1) OO123편은 실제 OO항공사에 의해 운항되는 공동운항편입니다. 공동운항편의 운임은 OO항공사에서 구입하는 운임과 다를 수 있습니다. 탑승수속은 OO항공사의 카운터를 이용하시기 바라며, 실제 수하물 정책은 OO항공사의 정책을 따릅니다. 공동운항편의 서비스는 양사간 협의에 따라 제공되며, 아기바구니·특별기내식·좌석승급 등의 서비스가 제공되지 않을 수 있으니, 상세한 서비스는 사전에 확인하시기 바랍니다

(예시2) 해당항공편은 ○○○○이 판매하고 ○○○○이 운항하는 공동운항편으로 ○○○○ 항공기를 탑승하게 됩니다. 운항사인 ○○○○ 항공권으로 구매하는 경우와 운임이 상이할 수 있습니다(검색기능 등을 활용해 운임차이를 확인하시기 바랍니다). 탑승수속은 ○○○○ 카운터에서 처리되며, ○○○○의 수하물규정이 적용됩니다.

확인했습니다. □