

항공교통이용자 보호기준

제1장 총칙

제1조(목적) 이 기준은 항공사업법 제61조 및 제61조의2에 따라 항공교통이용자의 피해를 예방하고 피해구제가 신속·공정하게 이루어 질 수 있도록 함으로써 항공교통이용자의 권익 보호 향상을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “항공운송사업자등”이란 항공운송사업자 및 외국인 국제항공운송사업자를 말한다.
2. “초과판매로 인한 탑승거부”란 항공교통이용자가 확보된 항공권을 구매하였으나, 항공운송사업자등의 초과판매로 인하여 항공교통이용자가 탑승 불가능한 상황을 말한다.
3. “수하물”이란 항공교통이용자가 여행과 관련하여 착용 또는 사용하거나 안락 또는 편의를 위하여 필요한 물품, 용품 및 기타 휴대품을 의미하며, 별도로 명시되어 있지 않는 한 위탁수하물 및 휴대수하물 모두를 의미한다.
- 가. “위탁수하물”이란 항공교통이용자가 유효한 항공권과 함께 제출한 물품에 대해 항공운송사업자등이 접수하고 수하물표를 발행한 수하물을 말한다.
- 나. “휴대수하물”이란 위탁수하물 이외의 수하물을 말한다.
- 다. “수하물표”란 수하물의 식별과 운송을 위하여 발행된 증표이다.

4. “협약”이란 1929년 10월 12일 바르샤바에서 체결된 “국제항공에 있어서의 일부 규칙의 통일에 관한 협약(이하 바르샤바 협약)”, 1955년 9월 28일 헤이그에서 개정된 협약(이하 개정 바르샤바 협약) 또는 1999년 5월 28일 몬트리올에서 개정된 “국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약(이하 몬트리올 협약) 중 헌법 제6조에 의하여 체결 공포되어 국내법과 같은 효력을 지니고 있는 것을 말한다.

5. “이동지역에서의 지연”이란 항공교통이용자가 항공기를 탑승한 상태에서 항공기가 이륙 전 또는 착륙 후 대한민국에 위치한 이동지역 내에 머물러 있는 상태를 말한다. 이 경우 지연시간은 이륙을 위하여 항공기 문이 닫힌 후 이륙 전까지 또는 항공기 착륙후 하기(下機)를 위하여 항공기 문이 열릴 때까지를 말한다.

가. “이동지역”이란 공항의 일부분으로서 항공기의 이륙·착륙 및 지상 이동을 위해 사용되는 기동지역, 계류장 및 지원시설로 구성되는 지역을 말한다.

나. “기동지역”이란 항공기의 이륙·착륙 및 지상주행을 위하여 사용되는 공항의 일부분으로서 이동지역 중 계류장과 지원시설을 제외한 지역을 말한다.

다. “계류장”이란 공항 내에서 여객 승하기, 화물·우편물의 적재 및 적하, 급유, 주기, 제빙·방빙 또는 정비 등의 목적으로 항공기가 이용할 수 있도록 설정된 지역을 말한다.

라. “지원시설”이란 기동지역, 계류장 외의 지역으로서 차량, 건설기계 및 장비(이하 “차량등”이라 한다), 사람이 이용할 수 있도록 설정된 도로 등을 말한다.

6. “공동운항”이란 2개 이상의 항공운송사업자들이 같은 항공기의 좌석을 공유하는 형태로서 취항하지 않는 노선에 운항하는 효과를 주는 등 항공운송사업자등간 영업협력의 일환을 말한다.

7. “전자상거래”란 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제1호에 따라 전자거래의 방법으로 상행위를 하는 것을 말한다.

제3조(적용범위) 이 기준은 「항공사업법」에 따른 항공운송사업자, 외국인 국제항공운송사업자, 항공운송총대리점업자, 여행업자 및 공항운영자에 적용한다.

제2장 조치사항

제4조(초과판매로 인한 탑승거부 발생 시 조치) ① 항공운송사업자등은 대한민국에 위치한 공항에서 출발하는 항공편에 초과판매로 인한 탑승거부 발생이 예상되는 경우, 자발적 탑승유예자를 찾아 비자발적 탑승불가를 최소화하고, 이후에도 발생하는 탑승불가자에게는 「소비자분쟁해결기준」 [별표2] 품목별 해결기준 중 항공(국내여객 및 국제여객) 운송 불이행에 따른 해결기준을 설명하고, 보상기준 금액의 최고한도를 배상하여야 한다.

② 항공운송사업자등이 제1항에 따른 규정보다 높은 수준으로 합의하거나 배상한 경우에 본 조는 적용되지 않는다.

제5조(수하물 피해 발생 시 조치) ① 항공운송사업자등은 위탁수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해의 원인이 된 사실이 항공기상에서 또는 위탁수하물이 항공운송사업자등의 관리 하에 있는 기간 중에 발생한 경우에만 책임을 진다. 다만, 그 손해가 위탁수하물의 고유한 결함, 특수한 성질 또는 숨은 하자로 인하여 발생한 경우에는 그 범위에서 책

임을 지지 아니한다.

② 항공운송사업자등은 휴대수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여는 그 손해가 자신 또는 그 사용인이나 대리인의 고의 또는 과실에 의하여 발생한 경우에만 책임을 진다.

③ 항공운송사업자등은 수하물의 분실 또는 파손으로 인한 손해에 대하여 협약 또는 국내법이 정한 범위 내에서 책임이 있으며, 책임을 임의로 경감할 수 없다. 다만, 항공교통이용자가 항공운송사업자등에게 위탁수하물을 인도할 때에 도착지에서 인도받을 때의 예정가액을 미리 신고한 경우 항공운송사업자등은 신고 가액이 위탁수하물을 도착지에서 인도할 때의 실제 가액을 초과한다는 것을 증명하지 아니하는 한 신고 가액을 한도로 책임을 진다.

④ 항공운송사업자등은 수하물의 지연으로 인한 손해에 대하여 책임을 진다. 다만, 항공운송사업자등이 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 하였다는 것 또는 그 조치를 하는 것이 불가능하였다는 것을 증명한 경우에는 그 책임을 면한다.

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

제6조(항공권 취소·환불 또는 변경 안내) ① 항공운송사업자등, 항공운송총대리점업자 및 여행업자는 전자상거래로 항공권을 판매하는 경우 계약체결 전에 항공교통이용자에게 항공권의 유효기간, 항공권 취소·환불 또는

변경에 소요되는 비용, 비용의 면제조건, 항공권 취소·환불 또는 변경 가능기간 및 미탑승시 환불 정보 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 항공운송사업자등, 항공운송총대리점업자 및 여행업자는 전자상거래 이외의 방법(대리점·영업소 등에서의 판매 등)으로 항공권을 판매하는 경우 계약체결 전에 취소·환불 관련 거래조건을 제공하여야 한다.

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.

제7조(이동지역에서의 지연 시 조치)

① 항공운송사업자등은 이동지역에서의 지연에 대한 비상계획을 이행할 수 있는 인적, 물적 자원을 투입하여야 한다.

② 항공운송사업자등은 이동지역에서의 지연 금지 규정 준수를 위하여 공항운영자, 출입국 당국 등 관계기관과 협의하여야 한다.

③ 공항운영자는 항공운송사업자등이 이동지역에서의 지연이 발생하지 않도록 적극 협조하여야 한다.

제8조(항공권 판매 후 변경 시 조치) ① 항공운송사업자등은 대한민국에서 출발하는 항공권 판매 당시 예정된 운항계획과 다른 내용으로 정부에 사업

계획 변경 인가를 요청하거나, 정부의 사업계획 불인가로 예정된 운항계획대로 운항하지 못할 경우 항공권을 예약·구매한 사람에 대한 조치계획(대체편 제공, 취소·환불 등)을 수립하여 국토교통부장관 또는 지방항공청장에게 제출하여야 한다.

② 항공운송사업자등, 항공운송총대리점업자 및 여행업자는 대한민국에서 출발하는 항공권을 판매한 이후 사업계획 변경, 정부의 사업계획 불인가, 지연(30분 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 경우, 안내방법의 예시는 별표2와 같다.

③ 제2항에도 불구하고 정기적 사업계획 변경에 따라 운항계획 변경이 있는 경우에는 변경 후 7일 이내에 항공교통이용자에게 변경내용을 안내하여야 한다.

④ 항공운송사업자등은 제2항에 따른 변경내용을 지체없이 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다. 다만, 당일 변경은 예외로 할 수 있다.

⑤ 항공운송사업자등, 항공운송총대리점업자 및 여행업자는 항공권 판매 후 운항계획 변경 발생사항에 대한 항공교통이용자 고지 계획을 사전적으로 수립하여야 한다.

제9조(정보제공) ① 항공운송사업자등, 항공운송총대리점업자 및 여행업자는 항공교통이용자에게 항공권을 대한민국에서 판매하는 경우 해당 항공

권에 대한 수하물의 요금과 무료 허용중량 또는 허용개수를 정확히 알 수 있도록 고지하여야 한다.

② 항공운송사업자등, 항공운송총대리점업자 및 여행업자는 전자상거래로 공동운항 항공권을 판매하는 경우 항공편 첫 안내 시 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 “공동운항 관련 정보”)를 고지하여야 한다. 이 경우 별도의 연결페이지를 통해서만 공동운항 관련 정보가 고지되어서는 아니 되며, 고지의 예시는 별표3과 같다.

③ 항공운송사업자등, 항공운송총대리점업자 및 여행업자는 전자상거래 이외의 방법(대리점·영업소 등에서의 판매 등)으로 공동운항 항공권을 판매하는 경우 해당 항공편의 첫 안내 시 또는 해당 항공편에 대한 항공교통이용자의 첫 문의 시에 공동운항 관련 정보를 안내하여야 한다.

④ 항공운송사업자등은 보유 항공기의 좌석배치(앞뒤 좌석간격, 좌석넓이를 포함한다), 비상구 위치 등의 정보가 담긴 기내 배치도를 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다.

⑤ 항공운송사업자등은 수하물 요금변동이나 무료 수하물 허용량 등 수하물 정책에 관한 정책변경이 있을 경우 최소 3개월간 그러한 내용을 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다.

제3장 계획수립 등

제10조(계획수립) ① 항공운송사업자등은 제4조부터 제9조까지의 내용을 포함하는 항공교통이용자 서비스 계획을 수립하여 인터넷 홈페이지에 게시

하여야 한다.

② 공항운영자는 제7조에 따른 이동지역에서의 지연이 발생하지 않도록 탑승구 우선 배정 등 지원계획을 수립하여야 한다.

제11조(조사) 지방항공청장은 항공운송사업자등, 항공운송총대리점업자, 여행업자 및 공항운영자의 제4조부터 제10조까지 해당내용에 대한 준수여부를 조사할 수 있다.

제12조(재검토기한) 국토교통부장관은 이 고시에 대하여 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 2024년 7월 1일 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 6월 30일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

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.

부 칙(2024.09.00)

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

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

[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] 0월0일 OO출발 OO행 OO123편 출발시간이 기상악화(강풍, 저시정, 강설 등)*로 00시 00분에서 00시 00분으로 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] 0월0일 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] 0월0일 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

구분	예시 1
지연 / 결항	지연
편명 / 목적지	OO123편 / OO
탑승구	변경없음
탑승예정시간	00시 00분 →00시 00분
출발예정시간	00시 00분 →00시 00분
사유	출발공항 강풍으로 인한 지연 출발

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. □