

  	<h1>보도자료</h1>	2016. 1. 15 (금)	
		작성 · 문의	국조실 정책관리과장 방진아 (☎ 044-200-2056) 국조실 해양교통정책과장 송기진 (☎ 044-200-2239) 국토부 항공산업과장 김배성 (☎ 044-201-4219) 해수부 양식산업과장 최용석 (☎ 044-200-5630)
<b>엠바고</b>	1.15일 10:00(회의종료) 이후 사용 / 국무총리 모두말씀 별도배포		
<b>공동배포</b>	국토부(항공), 해수부(적조)		

## 항공소비자 권익보호 강화, '더 쉽고 편하게' 비행기 이용한다

- 총리 주재 국가정책조정회의서 「항공교통이용자 권익보호방안」 확정
- 항공권 취소·환불, 항공기 지연·결항 등 '피해 유형별 보호기준' 마련
- 신규 규제물질 투입 및 대응 모의훈련 등 '적조예방 선제적 대응' 키로

- 정부는 1.15(금) 정부서울청사에서 황교안 국무총리 주재로 제76회 국가정책조정회의를 열고, 「항공교통이용자 권익보호방안」, 「'15년 적조 대응평가 및 보완대책」을 논의·확정하였다.

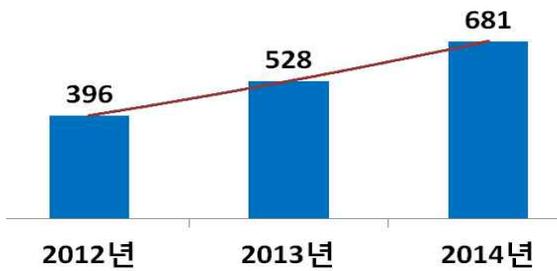
### 항공교통이용자 권익보호방안

- 정부는 항공운송 시장의 성장과 함께 급증\*하고 있는 소비자 불편과 피해를 최소화하고, 국제적인 수준\*\*으로 항공 소비자 보호를 강화하기 위해 「항공교통이용자 권익보호방안」을 마련하였다.

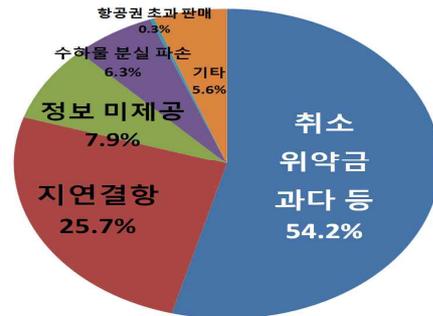
\* 항공 피해상담(소비자원, 건) : ('10) 1,597 → ('12) 2,931 → ('14) 6,789  
 항공 피해구제접수(소비자원, 건) : ('10) 141 → ('12) 396 → ('14) 681

\*\* UN 산하 국제민간항공기구(ICAO), 소비자 보호강화를 회원국에 요청('15년) / 미국('10) 등은 '항공소비자보호기준' 既 제정·운영중

① 우선, 피해건수 급증과 함께 피해유형도 다양화됨에 따라 자주 발생하는 피해를 사전 예방하고, 발생한 피해로부터 소비자를 신속히 보호하기 위해 「항공교통이용자 보호기준(국토부 고시, '16하반기)」을 제정한다.



【 피해구제 접수건수(소비자원) 】



【 피해유형(소비자원, '14) 】

○ 이는 그간 항공소비자 피해가 발생하면 한국소비자원 등에서 사후적·개별적으로만 구제하고, 근본적인 보호장치가 미비하여 유사한 피해가 반복 발생하였던 문제점을 개선하기 위한 것으로,

- △항공권 취소·환불 △항공기 지연·결항 △수하물 분실·파손 등 피해 유형별로 소비자 보호기준이 명시되며,

- 항공사가 보호기준을 위반하는 경우 과태료 부과 등의 제재를 통해 이행력을 확보\*할 계획이다.

\* 관련 「항공법 개정안」 시행 예정('16.7월) : 보호기준 마련 및 위반시 제재 근거 규정

○ 주요 피해유형별 '항공교통이용자 보호기준(안)'은 다음과 같다.

※ 보호기준 세부내용은 관계기관·업계 의견수렴을 거쳐 추후 확정

① 항공권 취소·환불

【피해사례】

- (취소수수료 과다) A씨는 오후에 P항공사 홈페이지에서 출발 5개월전의 항공권 구입 후 다음날 오전에 취소하였으나, 항공사는 취소수수료로 40만원 공제
- (환불 지연) B씨는 '14.7월 항공권 환불을 요청하였으나, 11월까지 환불받지 못함

- 소비자 피해의 주요 원인(14년 피해건수의 54%)인 **항공권 취소 수수료, 환불 지연** 관련 피해를 예방하기 위해 국토부·공정위 협업으로 연내 **합리적인 기준\***을 마련하고,

\* 일정 기간 동안 취소 수수료 미부과 등

- 항공사가 **항공권을 표시·광고**하는 경우 소비자가 항공권의 **환불 수수료, 환불기간** 등의 조건을 쉽게 인지할 수 있도록 **글자크기·색상** 등을 차별화하여 강조하도록 의무화한다.

## ② 항공기 지연·결항

### 【피해사례】

- (스케줄 변경 미고지) A씨는 예약한 항공기 출발시간에 맞춰 공항에 도착했으나, 해당 항공기 스케줄이 변경되고 이미 출발하여 A씨는 항공기를 타지 못함

- 항공기 지연·결항에 따른 승객 불편을 최소화하기 위해 항공사가 운항스케줄 변경시 **항공권 예약·구매자에게 전화, 문자** 등을 통해 고지하도록 의무화한다.

## ③ 수하물 분실·파손

### 【피해사례】

- (파손 미배상) A씨는 위탁 수하물가방 파손에 대한 배상을 요청하였으나, P항공사는 운송약관상 가방의 손잡이·바퀴 파손은 책임질 수 없다며 배상 거절
- (안내 미흡) B씨는 위탁수하물에 노트북 컴퓨터를 넣지 말도록 항공사로부터 안내받지 못했으나, Q항공사는 운송약관상 컴퓨터 파손은 배상할 수 없다고 주장

- 수하물 분실·파손에 대해 항공사가 **국제조약\*** 등의 규정보다 **책임 한도**를 낮추거나 **면책사유**를 확대하는 것이 금지되고,

\* 몬트리올 협약 : 위탁수하물 분실·파손은 항공사 책임(배상한도 약 200만원)이나 수하물 고유의 결함·수하물의 불완전에 기인한 경우는 항공사 면책

- 수하물 분실·파손시 배상책임 갈등을 최소화하기 위해 항공사가 수하물 접수시 **위탁수하물 금지품목(유리, 고가품 등)** 등을 **사전고지**하고, **웹사이트·운송약관** 등에 명시하여야 한다.

#### ④ 항공권 초과판매

##### 【피해사례】

· (탑승불가) A씨는 항공권 구입후 공항에 도착했으나, 초과판매로 좌석이 없어 탑승불가

- 항공사가 항공권을 탑승인원 이상으로 초과판매(overbooking)하여 탑승하지 못하는 승객이 발생하는 경우, 항공사의 귀책사유가 명확한 만큼 보호기준에 따른 일정 금액\*을 배상하여야 한다.

\* 구체적인 배상금액은 추가협의를 거쳐 확정 예정

#### ⑤ 탑승후 계류장 지연

##### 【피해사례】

· (장시간 계류장 대기) '15년 P항공사는 정비지연으로 인천공항에서 승객을 탑승시킨 채 계류장에서 5시간을 대기하여 승객 항의 빗발

- 승객을 탑승시킨 채 계류장내 장시간(국제운송 4시간 / 국내운송 3시간) 대기를 금지하여 계류장 지연을 억제하고,

\* 기상악화, 관제·안전 등 관련 정부기관 명령 등 안전·보안상 대기 제외

\*\* (미국) 유사 보호조치 시행('10년, Tarmac Delay Rule)후 계류장 지연 급감  
: ('09) 868건 → ('13) 84건 → ('14) 30건

- 계류장 지연시 승객들에게 △매30분마다 지연사유 및 진전내용 고지  
△음료·의료서비스 등 지원을 의무화하여 불편을 최소화할 계획이다.

② 적극적인 소비자 피해예방 및 보호를 위해 정부 모니터링 강화, 피해구제 절차 개선도 추진한다.

- 먼저, 정부는 항공사가 운송약관을 제·개정하는 경우 국토부에 신고(위반시 500만원 이하 과태료)하도록 하여 사전 심사를 강화하고,

- 국제조약·상법과 달리 항공사에게 유리하게 작성되어 소비자 피해 발생 우려가 있는 경우 개선토록 할 계획이다.

- 기존에는 소비자가 항공사에 피해구제 신청을 위해 항공사지점 등을 방문해야만 했으나, 앞으로는 △온라인(항공사 홈페이지 등) △공항 안내데스크 등을 통해 쉽게 피해를 접수할 수 있도록 하고,
- 외국항공사로 인한 피해가 급증하고 있음에도 일부 외국항공사는 국내전화가 없어 피해상담 자체가 쉽지 않은 현실을 개선하기 위해 외국항공사의 국내전화 운영이 의무화된다.

\* '14년 한국소비자원에 접수된 피해의 70%가 외국항공사 관련 피해

③ 소비자의 맞춤형 선택을 지원하고, 건전한 시장경쟁을 유도하기 위해 항공사-소비자간 정보비대칭 해소도 추진한다.

- 국토부에서 실시중인 항공교통서비스 평가(격년), 항공교통서비스 보고서(매년) 항목을 국민의 서비스 수요를 반영하여 재구성\*하고 분기별로 유용한 정보를 시의성 있게 공개한다.

\* (현행) 사고발생률 등 결과지표 → (개선) 안전투자비용 등 선행지표, 피해접수 용이성 등

- 또한 △피해접수 방법 등 서비스 정보제공 강화(리플렛·기획영상 등) △피해 다발 항공사 명단공개 등을 통해 항공사의 서비스 수준 향상을 유도할 계획이다.
- 아울러, 관계기관·업계·전문가·소비자로 구성된 '항공교통이용자 보호협의회\*'를 구성·운영('16상반기)하여
- 소비자 피해사례 분석, 효율적 예방·구제방안 논의 등 협업을 강화해 나가기로 하였다.

\* 국토부, 공정위·소비자원·공항공사 등 관계기관, 업계, 전문가 등 참여

## 2015년 적조대응 현황 및 보완대책

- 정부는 지구 온난화 등 기후변화로 인해 적조의 지속적 발생이 예상됨에 따라, 적조의 근본적 해결을 위해 정부역량을 집중해야 할 부분에 중점을 두어 '적조 보완대책'을 마련하였다.
- 우선, 정부는 '15년도에는 고밀도 적조가 광범위하게 분포\*했음에도, 예보·예찰 강화, 초기 집중방제 등을 통해 '14년 대비 피해규모가 감소\*\*했다고 평가했다.

\* (발생해역) 남해 전역 및 동해(강원 이남) / (발생기간) '15.8.2 ~ 9.26(56일간)

\*\* 연도별 피해액 : ('13) 247억원 → ('14) 74억원 → ('15) 53억원

- 또한, 그간의 적조 R&D 성과를 기반으로 조기 예보를 실시함으로써 발생 초기에 신속한 대응을 위한 골든타임을 확보할 수 있었으며,

\* 적조생물 분석 기술을 토대로 적조 예보기준 강화(출현주의보 신설)  
→ 예년에 비해 예보 1주일 단축

- 어업인들이 △양식 어류(우럭·돌돔 등) 사전방류\* △양식장 이동\*\* 등 피해최소화 대책에 적극적으로 동참한 것도 피해규모 감소에 기여한 것으로 분석했다.

\* 사전 방류(건/마리수) : ('13) 10 / 94만 → ('14) 10 / 123만 → ('15) 12 / 143만

\*\* 양식장 이동 : '13년 0건 → '14년 1건 → '15년 4건(92만마리 피해 예방)

- 다만, 전남 해역은 해황(海況) 여건 악화\*로 적조가 크게 확산되어 피해가 증가\*\*함에 따라 방제역량 보강이 필요한 것으로 나타났다.

\* 전남 해역에서 적조 발생을 억제해 온 진도냉수대의 조기 소멸(8월 중순)

\*\* 전남 피해액 : ('13) 1억원 → ('14) 1억원 → ('15) 29억원

□ '적조 보완대책'의 주요 내용은 다음과 같다.

① 첫째, 민간에서 개발한 신규 적조 구제물질\*의 효과가 현장에서 입증되었으므로 관련 규정을 조속히 개정\*\*하여 '16년도 적조발생 현장에 우선 적용키로 하였다.

\* 미생물추출물, 황토혼합물, 도석(陶石)혼합물, 머드혼합물 등 4종

\*\* 「적조 구제물질·장비 사용승인에 관한 고시」 개정 추진('16.3월)

- 정부에서 진행중인 적조 관련 R&D 성과를 제고하기 위해 부처간 정보공유 등 연구결과 연계·활용을 강화하기로 하였다.

\* △적조 이동·확산 대응체계 연구(해수부) △유해조류 제어시스템 개발(미래부)

△우리나라 연안에 분포하는 적조 기원 및 확산생태 분석(해수부) 등

② 둘째, 지난해 경남지역의 적조피해 최소화에 기여한 것으로 평가되는 '적조대응 모의훈련'을 확대 실시(경남 → 전남·경북 등 포함)하고,

- 인근 지역에서 방제장비를 공동으로 활용하는 등 지자체간 협력을 통해 적조 대응능력을 강화해 나가기로 하였다.

\* 해수부 주관, 관련 시·도간 방제장비 공동활용 MOU 체결('16.6월)

③ 셋째, 피해 어업인에 대한 합리적 지원을 위해 '피해 복구 지원비용 산정기준(해수부 고시)'을 시장가격을 반영하여 현실화\*하고,

\* '시장 가격/지원기준'간 차이가 존재하는 품목(전복, 강도다리 등) 조정

- △양식어업 신고절차 연장\*(종묘 입식후 5일 → 입식후 10일) △찾아가는 '이동 신고센터' 운영을 통해 입식신고를 하지 않아 피해지원을 받지 못하는 현장 문제점도 개선한다.

\* '재난복구비용 부담기준 등에 관한 규정(대통령령)' 개정('16.6월)