

# 저비용항공사의 항공서비스 개선을 위한 과제†

## Suggestions what need to be done to improve the airline services of the LCC

김정숙\*

제주대학교 생활환경복지학부

Kim, Jeong Sook

Faculty of Home Ecology & Welfare, Jeju National University

### Abstract

The study aims to review airline services like the domestic line performance, the general flight fares and website discount fares, reservation cancellation and cancellation charges, reroutings and personal discount system of the low cost carriers(LCC), and suggest what needs to be done to improve the airline service. The improvements to be made by the LCC should include increasing regular domestic lines, providing information compared for consumers, relieving the toll to call the service center, revising the conditions on reservation cancellation penalty, rerouting charges, revising the consumer dispute resolution standards, and promoting frequent fliers program. Development strategies should be established that can boost consumer benefits through the improvement of the airline services.

**Key words:** low cost carriers, airline services, reservation cancellation charges, consumer dispute resolution standards

## I. 서론

국토교통부에 따르면 우리나라 2013년 연간 항공교통량은 2012년 대비 6% 증가한 58만 5천대를 기록하였다. 항공교통량은 2009년 이후 연평균 6.4% 이상 증가하는 등 지난 10년간 연평균 5%이상 증가추세를 유지하고 있다. 특히 제주공항의 교통량은 2012년 대비 8.4%로 크게 증가하였다(Kim & Moon, 2014). 2013년 저비용항공사(Low Cost Carriers; LCC)의 분담율은 48.2%였으며, 김포-제주 노선을 이용한 승객 중 저비용항공사를 이용한 승객이 역대 최고치인 59.3%(Ministry of Land, Infrastructure and Transport News, 2014.1.23)에 이르는 등 저비용항공사의 빠른 성장이 나타나고 있다.

항공사가 제공하는 항공 운송 서비스는 항공기를 이용

하여 소비자가 원하는 목적지까지 이동을 제공하는 것으로, 무형성, 비분리성, 이질성, 소멸성의 특성을 가진 전형적인 서비스 상품이라고 할 수 있다(Lee, 2014). 이러한 항공 운송 서비스는 예약 및 발권, 탑승 및 수속, 운행, 기내 서비스, 보상 및 부대 서비스, 수화물서비스 등 다양한 서비스 요인들로 구성되어 있다(Seo & Lee, 2011; Shin & Kim, 2009; Lee & Kim, 2007).

대한항공과 아시아나의 양대 대형항공사(Full-Service Carriers)가 독점하고 있던 국내 항공시장이 2005년 항공법 개정으로 저비용항공사 설립이 허용되면서 경쟁체제로 재편되었다. 2005년 8월 한성항공이 부정기 면허로 청주-제주 구간 운항을 시작으로 저비용항공시대를 열게 되었다. 이후 2006년 6월 제주항공이 정기 항공사로 운항을 시작하면서 저비용 전문항공사의 설립과 취향이 잇따르게

† 이 논문은 2014학년도 제주대학교 학술진흥연구비 지원 사업에 의하여 연구되었음.

\* Corresponding Author: Kim Jeongsook,  
Tel: 064-754-3573, Fax: 064-756-3562,  
E-mail: helena@jejunu.ac.kr

되었다. 대한항공과 아시아나도 각각 2008년 8월과 10월에 자회사인 진에어와 에어부산을 설립하여 저비용항공시장에 참여하게 되었다(Kim & Yang, 2009). 한성항공은 2008년 10월 운항 중단을 신청하였으나 2010년 4월 회생 절차 종결을 결정하고 7월에 티웨이항공으로 사명을 변경하고 2010년 9월에 운항을 재개 하였다(Lee & Kim, 2013). 2014년 10월 현재 국내 저비용항공사는 독립적 경영체제로 운영되는 제주항공, 이스타항공, 티웨이항공 등을 비롯해 대형항공사의 자회사인 진에어와 에어부산 등 5개 저비용항공사가 운영 중에 있으며, 국내시장의 확산과 해외시장으로의 성장을 동시에 추구하고 있다.

저비용항공사는 항공기종 선택, 조직 및 인력 구성, 항공기 가동 프로세스 등 대형항공사와는 차별되는 특성을 가지고 있어 항공사의 수익 향상과 비용 절감의 효익을 가져오게 되었으며, 이로 인한 이익이 저운임이라는 혜택으로 항공기를 이용하는 고객들에게 돌아가게 되었다(Shin & Kim, 2009). 저비용항공사는 일반적으로 대형항공사에 비해 저렴한 비용으로 항공서비스를 제공하는 항공사를 일컫는다. 기내 서비스 등 부대서비스가 없다는 점에서 ‘노프릴스(No Frills)항공’, 요금이 낮다는 의미에서 ‘저가(Low Fare) 항공’ 또는 운영비용을 낮췄다는 의미에서 ‘저비용(Low Cost)항공’ 등 다양한 명칭으로 불리고 있다(Shin, 2009). 단순히 가격이 낮아서 저비용항공사라는 의미보다는 부대비용들을 단순화·시스템화하여 운영비용을 최대한 절감해 저렴한 항공운임으로 항공서비스를 제공하는 항공사라는 의미로 보아야 할 것이다. 저비용항공사는 국내선과 국제선의 공시항공운임을 대형항공사 항공운임의 70~80% 수준에 맞추고 있다. 저비용항공사가 제공하는 항공서비스 중 가장 큰 장점은 대형항공사들에 비해 저렴한 요금이라고 할 수 있다.

저비용항공사들은 기존의 대형항공사들과 경쟁을 유지하거나 비용적인 우위를 유지하기 위하여 많은 노력을 하고 있다. 법적 최소 승무원만 탑승하여 최소한의 기내서비스를 제공하고 단일좌석등급으로 운영하고 있으며, 단일기종으로 정비비 절감, 고효율의 항공기 가동률, 5시간 이내 짧은 단거리노선 운항, 인터넷 판매로 대리점 수수료 최소화 등 운영비용을 절감하기 위하여 노력하고 있다(Kang & Han, 2010). 이러한 저비용항공사들의 성장으로 항공시장에 항공서비스 경쟁이 유발되면서 소비자들의 선택권이 확대되었으며, 저렴한 요금으로 항공서비스를 이용할 수 있게 되었다. 또한 항공교통으로부터 소외되었던 잠재고객의 항공수요를 이끌어내어 항공여행을 대중화시

키고 지역경제를 활성화시키는 긍정적 효과를 가져왔다. 그러나 이러한 긍정적 효과 외에 예약취소 및 변경 수수료와 위약금, 소비자에게 과중한 손해배상의무를 부담시키는 운송약관, 소비자분쟁해결기준, 예약센터의 전국대표전화 등의 문제점들도 발생되고 있다.

이에, 이 연구에서는 국내선을 중심으로 국내선 수송실적, 공시항공운임, 인터넷할인운임, 예약취소 및 변경 수수료와 위약금, 개인 신분 할인제도 등을 중심으로 항공서비스 현황을 살펴보고 항공서비스의 서비스 개선을 위한 과제에 대해 살펴보고자 한다. 이러한 자료는 소비자에게는 항공서비스 이용에 필요한 정보를 제공하게 됨으로써 합리적 선택을 제고하게 될 것이며, 항공사들에게는 항공서비스 경쟁력을 강화하는 전략을 수립하는데, 그리고 정부 관계기관에게는 소비자이익 침해를 예방하고 저비용항공사들의 공정한 항공서비스 경쟁을 촉진하는 정책을 수립하거나 제도를 정비하는데 기초자료를 제공하게 될 것이다.

## II. 항공서비스 현황

### 1. 국내선 수송실적

국적항공사들의 국내선 수송실적은 <Table 1>과 같다.

국내선 전체 21개 노선 중 저비용항공사가 운항 중인 노선은 6개 노선이다. 저비용항공사는 2013년 한 해 동안 2012년 947만 명 대비 13.8% 증가한 1,078만 명을 수송하였다. 2013년 국내선 이용자(2,235만 명)의 48.2%를 수송하여 2008년 9.7%에서 2009년 27.4%, 2010년 34.7%, 2011년 41.4%, 2012년 43.8%에 이어 시장점유율 상승세를 유지했다. 7개 항공사가 모두 취항하고 있는 황금노선인 김포-제주 노선의 저비용항공사 여객수송분담율은 2011년 53.8%, 2012년 56.0%, 2013년 59.3%를 기록하여 대형항공사들을 뛰어 넘었다(Ministry of Land, Infrastructure and Transport News, 2013.1.22; 2013.1.23; 2014.1.23; 2014.6.9). 두 명 중 한 명은 제주도를 오갈 때 저비용항공사를 이용하고 있는 것이다.

전년대비증가율을 보면, 진에어가 21.4%로 가장 높았으며, 그 다음이 티웨이가 16.0%, 에어부산이 13.9%였다. 제주항공이 8.8%로 가장 낮았다. 대한항공은 8.2%가 감소하였으며 아시아나는 1.4%증가하였다. 대한항공의 수

송실적이 감소된 원인은 제주노선의 기종을 A330-226석에서 B737-188석으로 변경하고, 김포-제주노선 등의 운항 회수를 850편 정도 축소하였기 때문이다(Ministry of Land, Infrastructure and Transport News, 2014.1.23). 저비용항공사들이 상승세가 지속되고 있음을 알 수 있다.

2. 공시일반항공운임

김포-제주 노선을 중심으로 살펴본 국적항공사들의 공시일반항공운임은 <Table 2>와 같다.

항공사들의 일반항공운임은 주말운임, 주중운임, 성수기운임, 탄력할인운임, 탄력할증운임 등 5가지 유형이 있다. 저비용항공사들의 김포-제주 노선 일반항공운임은 대형항공사의 80~87% 수준이다. 주중운임은 80~84% 수준으로 13,000~16,500원, 주말운임은 80~83% 수준으로 16,000~19,100원, 성수기운임은 83~87% 수준으로 14,100~18,000원의 차이가 있다. 저비용항공사들의 가장 큰 강점은 대형항공사에 비해 저렴한 요금이라고 할

수 있다. 저비용항공사는 도입 당시부터 가격경쟁력이 최대 경쟁력이었다.

국토교통부는 2014년 7월15일부터 항공운임 등 총액 표시제를 시행하고 있다. 총액요금제는 항공권·항공권 포함 여행상품을 표시·광고·안내할 경우, 구매선택에 중요한 영향을 미치는 가격정보를 소비자가 쉽게 알 수 있도록 유류할증료·공항시설이용료 등을 포함한 총요금으로 제공하도록 의무화한 제도이다. 대상 사업자의 인터넷시스템 정비를 위한 준비기간 등을 고려하여 2014년 말까지는 위반사업자에 대한 행정처분 유예기간을 두었으나, 2015년 1월 1일부터는 위반 행위에 대하여 사업정지 등 행정처분을 받을 수 있다(Ministry of Land, Infrastructure and Transport News, 2014.10.7).

3. 인터넷 할인항공운임

저비용항공사들이 항공시장에 진입하면서 다양한 종류의 항공운임 서비스가 공급되고 있다. 국적항공사들의 인

<Table 1> Domestic air transportation results of the nationality airline company

Airline company	2011	2012	2013	The change ratio to the previous year(%)	The first half year in 2014	The change ratio to the same period of 2013(%)
Korean Air	7,795,067	7,579,117	6,960,631	-8.2	3,426,011	0.8
Asiana	4,499,516	4,554,256	4,615,744	1.4	2,519,349	15.6
Jeju Air	2,085,541	2,635,697	2,867,111	8.8	1,508,888	6.0
Eastar Jet	1,570,161	1,619,410	1,826,964	12.8	859,723	0.5
T'way Air	2,259,761	1,561,331	1,810,942	16.0	939,494	12.4
Jinair	1,300,441	1,509,484	1,831,784	21.4	1,006,927	21.7
Air Busan	1,470,316	2,142,223	2,440,194	13.9	1,388,045	18.4
Total	20,980,803	21,601,518	22,353,370	3.5	11,648,437	9.0
LCC Total	8,686,220	9,468,145	10,776,995	13.8	5,703,077	11.5
The ratio LCC shared(%)	41.4	43.8	48.2	-	49.0	-
The ratio LCC occupied (Gimpo-Jeju, %)	53.8	56.0	59.3	-	-	-

1) Unit: person, passenger paid the fares, departure.

2) The source: Ministry of Land, Infrastructure and Transport News(2013.1.22). The market share 15.8% of low cost carriers, continuous rise; Ministry of Land, Infrastructure and Transport News(2014.1.23). The market share of low cost carriers in 2013, continuous rise; Ministry of Land, Infrastructure and Transport News(2014.7.24). The most flight passengers in 2014.

터넷 할인항공운임은 <Table 3>과 같다.

저비용항공사들은 일반항공권 외에 스마트실속, 이벤트, 초특가운임 등 다양한 명칭으로 할인항공권을 판매하고 있으며, 요일별, 출발시간별로 차별화된 가격정책을 실시하고 있다. 신규취항노선이 있거나 창립일 등을 기념하여 대폭 할인하는 일회성 이벤트도 있다. 상시할인제도, 특별할인제도, 할인이벤트, 얼리버드(earlybird) 운임제 등 다양한 할인제도를 운영하고 있는 것이다. 얼리버드 운임제는 미리 빠른 구매를 하면 더 저렴한 가격으로 항공권을 구매할 수 있는 합리적인 요금제로, 예약율에 따라 할인이율이 변동되며 일반적으로 2~3개월 전에 홈페이지에 공지하고 판매한다.

할인요금의 종류 등에 따라 항공운임 차이가 클 뿐만 아니라 항공기 출발시간대별로도 항공운임의 차이가 크며, 예약율이 낮을수록 할인은 높으므로 구매시점에 따라서도 항공운임에 많은 차이가 있다. 이러한 저비용항공사들의 요일별, 출발시간대별 가격차별정책은 항공수요가 주중, 주말, 오전, 오후에 따라 차이가 있는 것으로 분석되어 효과적인 것으로 나타났다(Han, 2011). 항공사들의 할인제도나 이벤트 등을 잘 이용하여 빨리 항공권을 구매하면 항공운임의 80%까지 저렴하게 구매할 수 있으나 한정된 좌석판매로 조기에 마감될 수 있다는 사실을 유념해야 한다.

제주항공은 정상운임의 최대 75% 얼리버드할인을 하고 있으며, 3개월 전에 홈페이지에 공지한다. 이스타는 탄력할인운임제도와 얼리버드이벤트를 실시하고 있다. 탄력할인운임은 일반운임 기준 최대 70%까지 할인하고 있다. 얼리버드이벤트는 예매시점에 따라 80~55%의 할인을 적용하며, 2개월 전에 공지한다. 12월의 제주-김포 노선의 할인운임은 주중은 14,900원, 주말은 15,900원, 주말할증은 31,900원, 성수기는 23,900원부터 판매되고 있다.

티웨이는 스마트운임, 이벤트운임, 얼리버드이벤트를 운영하고 있다. 스마트운임은 탑승일 기준 예매시점에 따라 탄력적으로 운임을 적용하며, 이벤트운임은 특정기간에 항공사가 정하는 별도의 판매조건을 기준으로 운영하는 특가운임이다. 얼리버드이벤트는 9,900원부터 시작하여 일자별 시간대별 차등요금을 적용하며, 할증·성수기 기간은 제외된다.

진에어는 출발시간대별·구매시점별로 할인을 다르게 적용하고 있으며, 가족할인운임제를 운영하고 있다. 2014년 10월 기준으로 주중의 경우는 21,000원, 주말의 경우는 34,200원부터 있다. 가족할인운임제는 3인 이상의 직계 가족이 동일여정을 이용할 경우에 10%를 할인해주는 제도로 성수기와 주말에도 이용할 수 있으며 쿼터 제한 없이 좌석이 마감될 때까지 진행된다. 우선탑승서비스는 다른 고객들보다 우선하여 탑승할 수 있는 서비스로 편도 1인당 5,000원의 수수료가 부과된다.

(Table 2) Normal fares of the nationality airline company(Gimpo-Jeju)

Airline company	Weekday fares (Mon-Thu)	Weekend fares (Fri-Sun)	Peak season fares	Flexible reduced fares <sup>2)</sup>	Flexible additional fares <sup>3)</sup>
Korean Air	82,000	95,000	107,000	62,000	107,000
Asiana	82,000	95,000	107,000	71,000	107,000
Jeju Air	65,600	76,000	93,000	-	93,000
Eastar Jet	65,500	75,900	92,900	-	92,900
T'way Air	65,600	76,000	93,000	-	93,000
Jinair	65,600	76,000	93,000	58,800	93,000
Air Busan	69,000	79,000	89,000	56,000	89,000

1) Above fares are per adult per one-way trip excluding airport taxes and fuel surcharge. Currency is KRW.

2) It's applied from Monday to Thursday, and peak seasons are excluded. Applicable time zone is that flights to Jeju is flights after 12(Korean Air and Asiana) and after 16(Jinair and Air Busan), and flights from Jeju is flights before 12(Korean Air and Asiana) and before 10(Jinair and Air Busan).

3) Applicable time zone is that flights to Jeju is all flights on Friday and flights before 12 pm on Saturday, and flights from Jeju is flights after 12 pm on Sunday.

4) The source : Home page of the airline companies(Oct. 2014).

에어부산은 정상운임의 최대 75%를 할인하는 얼리버드 요금제를 운영하고 있으며 3개월 전에 홈페이지에 공지하고 있으며, 할인항공권은 예약율에 따라 할인율을 차등 적용하고 있다. 스마트 실속항공권은 주중·주말 19,000원이다.

4. 예약취소 환불수수료 및 위약금

국적항공사의 운임종류별 예약취소 환불수수료 및 위약금은 <Table 4>와 같다. 항공사들은 예약부도율을 낮추기 위해 예약취소 환불수수료와 위약금을 소비자에게 부과하고 있다. 환불수수료는 항공편 출발이전에 예약을 취소하고 환불을 받을 경우의 수수료이며, 위약금은 출발예정시간 20분전까지 취소통고를 하지 아니하고 탑승하지 않을 경우의 수수료이다.

저비용항공사들의 예약취소 환불수수료 및 위약금은 항공사에 따라 많은 차이가 있을 뿐만 아니라 예약취소시점, 항공권 종류 등에 따라서도 많은 차이가 있으므로 항

공권을 구입하기 전에 반드시 확인해야 한다. 특히, 특가 운임항공권은 운임을 많이 할인하는 대신 환불불가 등 제약 조건이 있으므로 구매 시 주의가 필요하다. 진에어를 제외한 모든 저비용항공사들이 예약을 취소할 경우 취소시점과 관계없이 항공운임 전액을 수수료로 공제하고 유류할증료와 공항이용료만 환불해준다. 일반운임과 할인항공권의 환불수수료는 예약취소 시점과 관계없이 제주항공은 2,000원, 에어부산은 1,000원이며, 이스타는 예매시점 7일후부터 예매시점에 따라 1,000~12,000원이다. 티웨이는 출발 3일전부터 5,000원이며, 진에어는 출발 14일전부터 시점에 따라 2,000원 또는 5,000원이다. 이스타는 예매시점 7일까지, 티웨이는 출발 4일전까지, 진에어는 출발 15일전까지는 환불수수료가 없다.

특가운임항공권의 경우, 가격할인 등의 혜택을 고려하더라도 예약취소 시점과 관계없이 구매 익일부터 예약취소가 불가능한 것은 소비자에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부과하는 것이라고 할 수 있다. 환불불가는 항공사업장에서는 예약부도율을 낮추고 위험부담을 소비자

<Table 3> Discount fares in website of the nationality airline company(Gimpo-Jeju)

Airline company	Discount fares in website
Korean Air	◦Special discount fares: Discount rate is changed according to route and time of departure(maximum of 45%)
Asiana	◦Discount rate is maximum of 55%
Jeju Air	◦Early Bird fare: Discount rate is maximum of 75%). It put up on the bulletin board of home page 3 months before. ◦Flight fares can be changed according to booking date and time. ◦Flexible discount fares: Discount rate is changed according to the date and time of reservation(maximum of 75%). The lowest fare is ₩16,900
Eastar Jet	◦Early Bird Event: Special fare rate is applied based on the time of reservation (from 55% to 80%). It put up on the bulletin board of website 2 months before. ·Weekday(Mon-Thu): from ₩14,900, Weekend(Fri-Sun) : from ₩15,900, Peak season : from ₩23,900, Flexible additional fares : from ₩31,900
T'way Air	◦Flight fares may change based on the date and time of reservation. ·Smart Fares: Flexible fares are applied based on the time of reservation. ·Event Fares: Special fare rate is applied according to fare rules set by T'way Air for certain periods(Child discount cannot be applied for event fares). ◦Early Bird Event(peak seasons are excluded): from ₩9,900
Jinair	◦Flight fares may change based on the date of reservation and time of departure ·Weekday(Mon-Thu): from ₩21,000, Weekend(Fri-Sun) : from ₩34,200 ◦The family discount fare: Discount rate is 10% when more than 3 family travel by the same itinerary.
Air Busan	◦Early Bird fares: Available only on homepage. The first day of every month, 1:30. Discount rate is changed according to booking rate(maximum of 75%) ◦Discount fares: Change based on the ratio of reservation. ·Smart fare: from ₩19,900

- 1) Above fares are per adult per one-way trip excluding airport taxes and fuel surcharge.
- 2) The source : Home page of the airline companies(Oct. 2014).

에게 전가시킬 수 있는 장점이 있으나, 소비자입장에서는 과도한 환불수수료로 경제적 손실을 입게 되는 문제점이 있다. 예약취소 환불수수료와 위약금에 대해 공정한 기준을 설정할 필요가 있다. 저비용항공사들 중 환불수수료와 여정변경수수료는 진에어가 가장 합리적으로 설정되어 있다고 할 수 있다.

## 5. 여정변경 수수료

국적항공사의 여정변경수수료는 <Table 5>와 같다. 여정변경 수수료는 출도착지와 관계없이 날짜시간을 변

경할 경우의 수수료이다.

일반운임은 모든 항공사들이 항공기 출발 1일 또는 1시간 전이나 출발 전에는 수수료 없이 여정변경이 가능하나 할인항공권은 저비용항공사의 경우 변경 시점에 따라 수수료를 부과하는 항공사들이 있다. 특가운임 항공권은 구매 다음날부터 여정변경을 할 수 없는 경우가 많다. 여정변경을 할 수 없는 경우는 취소하고 다시 구매해야 하며, 이 경우 취소수수료를 부담해야 하므로 소비자 주의가 필요하다.

대형항공사의 경우, 일반운임이나 할인운임과 관계없이 대한항공은 항공기 출발 이전까지, 아시아나는 출발 1

<Table 4> The reservation cancellation charges of the nationality airline company

Fares	Fees <sup>1)</sup>	Korean Air	Asiana	Jeju Air	Eastar Jet <sup>3)</sup>	T'way Air	Jinair	Air Busan
	No fees	day of purchase <sup>2)</sup>	day of purchase	day of purchase	before 7days after purchase	3days before departure	13days before departure	day of purchase
Normal fare · Dis-counted fare	1,000	1day after purchase ~ 20min. before departure	1day after purchase ~ before departure	-	7days after purchase ~ 61 days before departure	-	-	1day after purchase ~ 1day before departure
	2,000	-	-	1day after purchase ~ 1 day before departure	60days ~ 31 days before departure	-	14days ~ 2 days before departure	-
	3,000	-	-	-	30days ~ 8days before departure	-	-	departure date ~ 20 min. before departure
	5,000	-	-	-	7days ~ 24hours before departure	3days ~ before departure	1day ~ before departure	-
	8,000	after departure	after departure	-	-	-	-	after 20min. before departure
	10,000	-	-	departure date, after departure	24 ~ 1hours before departure	after departure	after departure	-
	12,000	-	-	-	1hours before departure, after departure	-	-	-
Special Fare	-	the same charges as normal fare	non-refundable <sup>4)</sup>	non-refundable	non-refundable	non-refundable	the same charges as normal fare	non-refundable

1) Fees(₩) are based on per one-way adult fare per person.

2) When purchase/departure date is the same for the special discount ticket, if a passenger requests a refund after 20 min. before the departure, 100% of the ticket price shall be collected as cancellation charge.

3) If requested service through the airline's airport branch and reservation center of the cancellation will be added ₩2,000 to the original fee. However, after departure, no additional fee will be added to ₩12,000

4) 100% of fare will be applied(only airport taxes and fuel surcharge are refundable).

5) The source : Home page of the airline companies(Oct. 2014).

일전까지는 무료로 여정을 변경할 수 있으며, 그 이후는 모두 8,000원의 예약변경 수수료를 부과하고 있다.

저비용항공사의 경우는 일반운임과 할인운임에 대해 항공사에 따라 다양한 여정변경 수수료를 부과되고 있다. 제주항공은 항공기 출발 1일전까지는 1회에 한하여 홈페이지에서 무료로 여정을 변경할 수 있으나 그 이후부터는 2,000원의 여정변경 수수료를 부담해야 하고 예약센터를 통해서만 변경이 가능하여 불편하다. 항공기출발 당일 이후부터는 10,000원의 변경수수료를 부담해야 한다. 소비자에게 과중한 변경수수료를 부과하고 있다고 할 수 있다.

이스티는 항공권의 종류와 변경시점에 따라 5,000원, 10,000원의 수수료를 부과하고 있으며, 진항공은 항공기 출발 1시간 전까지는 3회에 한하여 무료로 여정을 변경할 수 있다. 티웨이는 항공기 출발전, 에어부산은 항공기 출발 20분전까지는 무료로 여정을 변경할 수 있으며 출발 이후는 티웨이는 10,000원의 수수료를 부과하고 있으며 에어부산은 변경이 불가능하다.

특가운임의 경우는 구매 다음날부터 대부분의 저비용 항공사들이 여정변경이 불가능하다. 여정이 불가능한 경우는 해당 항공권을 취소하고 다시 구매해야하며, 이 경

〈Table 5〉 Charges of reservation change of the nationality airline company

Airline company	No fees <sup>1)</sup>	₩2,000	₩5,000	₩8,000	₩10,000	Unable <sup>2)</sup>
Korean Air	before departure		-	after departure	-	-
Asiana	Normal-discounted fare	1day before departure	-	after departure	-	-
	Special fare	day of purchase	-	-	-	after day of purchase
Jeju Air	Normal-discounted fare	1day before departure(1time)	1day before departure (from 2times)	-	-	after day of departure
	Special fare	day of purchase	-	-	-	after day of purchase
Eastar Jet <sup>3)</sup>	Normal fare	1hour before departure		-	-	
	Discounted fare	7days before departure		7days~1hour before departure	-	after 1hour before departure
	Special fare	day of purchase	-	7days before departure	-	7days~1 hours before departure
T'way Air	Normal-discounted fare	before departure	-	-	-	after departure
	Special fare	day of purchase	-	-	-	before departure after departure
Jinair		1hour before departure(3times)		-	-	after departure
Air Busan	Normal-discounted fare	20min. before departure		-	-	after 20min. before departure
	Special fare	day of purchase		-	-	after day of purchase

1) Fees are based on per one-way adult fare per person, and are not applied on the day of reservation.

2) Reservation cancellation and refund charges are not applied.

3) Additional fees of ₩2,000 are applied in the event that changes concerned are required through airline office and/or reservation center

4) All time periods stipulated above are based on departure time of the flight you reserve.

5) The source : Home page of the airline companies(Oct. 2014).

우 취소수수료를 부담해야하므로 주의가 필요하다.

국적항공사들이 도입하고 있는 항공운임 개인신분할인 제도는 <Table 6>과 같으며 공항이용료 50% 할인 대상자는 <Table 7>과 같다.

### 5. 개인신분할인제도

(Table 6) Individual discounts of the nationality airline company

Discount type	Conditions	Discount rate(%)	Airline company
Children	Age of 2~12 years	25	Korean Air
		10	Jeju Air
		₩5,000	Eastar Jet, T'way Air, Jinair
Disabled patriots	Disabled patriots and veterans, 1 guardian along with 1~4 leveled disabled patriots and veterans	20	Air Busan
		50	Korean Air, Asiana, Asiana, T'way Air
		40	Jeju Air, Eastar Jet
Independence and national patriots	Independence patriots, 1guardian along with independence patriots	30	Air Busan
		50	Korean Air, Asiana, T'way Air
		40	Jeju Air, Eastar Jet
	National patriots	30	Air Busan
		50	T'way Air
		40	Eastar Jet
Disabled	1~4 leveled disabled, 1guardian along with 1~3 leveled disabled	30	Korean Air, Asiana
		10	Air Busan
		50	Korean Air, Asiana, T'way Air
Disabled	5~6 leveled disabled.	40	Jeju Air, Eastar Jet
		30	Air Busan
		30	Korean Air
Soldiers	Soldiers	10	Korean Air, Asiana, Eastar Jet, Air Busan
	Soldiers, officers, civilian workers in the military, pubic officers belongs to the Ministry of National Defense	10	Jeju Air
Jeju residents	Jeju residents having current address in Jeju on ID card	15	Jeju Air, Eastar Jet, T'way Air
		10	Korean Air, Asiana, Jinair, Air Busan(Jeju line)
	Honorary Jeju residents	15	Jeju Air-Eastar Jet(weekends/peak seasons exclusion)
Overseas Jeju residents	Those who have registration base in Jeju and live in other areas	10	Jinair(weekends/peak seasons exclusion)
		15	Jeju Air-Eastar Jet(weekends/peak seasons exclusion), T'way Air
	10	Korean Air-Asiana(Jeju line)	
	10	Jinair(weekends/peak seasons exclusion)	
	10	Korean Air, Asiana, Eastar Jet, T'way Air	
Others	More than 65 years old	10	Korean Air, Asiana, Eastar Jet, T'way Air
	Age of 13~21 years	10	Korean Air, Asiana, Air Busan
	Defoliant aftereffect patients	50	T'way Air
		30	Asiana
	Officers and civilian workers in the Jeju Navy	10	Air Busan
		15	Eastar Jet(weekends/peak seasons exclusion)
		10	T'way Air(weekends/peak seasons exclusion)
10		Eastar Jet(weekends/peak seasons exclusion)	
5~30		Eastar Jet	
Enterprises which joined the enterprise complimentary program	15~25	Air Busan	
	10~20	Jinair	

1) All individual discounts are not to be combined with other promotions and discount offers.

2) All passengers applying for the individual discount below will be required to present documentary evidences for their discount eligibility identification prior to the boarding.

3) The source : Home page of the airline companies(Oct. 2014).

국적항공사들은 모두 개인신분확인제도를 실시하고 있으며, 소아, 독립유공자, 국가유공자 및 상이자, 장애인, 군인, 제주도민 등 다양한 신분확인제도를 운영하고 있다. 대형항공사들이 저비용항공사들보다 더 많은 개인 신분 확인을 실시하고 있다. 진에어는 소아, 제주도민 할인만을 실시하고 있다.

만2세 이상 만13세 미만의 소아 할인은 대한항공이 25%로 가장 많이 하고 있으며, 그 다음으로 에어부산이 20%, 제주항공이 10%이다. 이스타, 티웨이, 진에어는 5,000원을 할인하고 있으며, 아시아나항공은 공항이용료를 50%(2,000원) 할인하고 있다. 소아할인혜택이 너무 낮은 것으로 나타나고 있다.

만13세 이상-만22세 미만 청소년 10% 할인은 대한항공, 아시아나, 에어부산만 실시하고 있다. 항공사에 따라 독립유공자와 국가유공자 및 상이자, 장애인은 30~50% 할인하고 있으며, 군인은 10%를 할인하고 있으나 티웨이와 진에어는 할인하지 않고 있다. 제주도민 할인은 7개 항공사 모두 실시하고 있으며 10~15% 할인하고 있다. 또한, 기업우대프로그램을 도입하고 있는 저비용항공사는

이스타, 진에어, 에어부산 등으로, 가입 기업의 임·직원과 가족들에게 운영 실적에 따라 5~30% 할인하고 있다.

6. 성수기 기간

국적항공사들이 설정한 국내선 성수기 기간은 <Table 8>과 같다.

성수기운임은 항공 수요가 급증하는 계절 또는 시기나 시간대의 항공운임을 의미한다. 국적항공사들은 통상 사흘 연속 휴일이거나 그에 준하는 수요가 예상되는 시기를 성수기로 설정하고 성수기운임을 적용하고 있다. 성수기 운임은 대형항공사는 주말운임보다는 10%이상, 주중운임보다는 30%이상 비싸며, 주중운임과는 25,000원, 주말운임과는 12,000원 차이가 있다. 저비용항공사는 주말운임보다는 20%이상, 주중운임보다는 40%이상 비싸며, 주중운임과는 20,000원~25,000원, 주말운임과는 10,000원~17000원 차이가 있다.

국적항공사가 2012년~2015년에 설정한 성수기 기간은 59일~67일이었다. 2015년의 성수기 기간은 대한항

<Table 7> Subject of airport taxes 50% discount of the nationality airline company

Airline company	Conditions
Korean Air	Disabled patriots and veterans, Technological function field superior
Asiana	Aged 2 to 12, disabled, defoliant aftereffect patients, disabled patriots and veterans, 1 guardian along with 1~3 leveled disabled patriots and veterans
Eastar Jet	Aged 2 to 12, Gunsan residents under the age of 13, Children of multicultural families Under the age of 13, handicapped passenger classified as from degree 1 to 4, 1 guardian accompanying either handicapped passenger classified as from 1 to 3 or a disable veteran of national merit classified as from degree 1 to 3, handicapped passenger classified as from degree 5 to 6, defoliant aftereffect patients, excellent skilled engineer, Korea master hand, chosen skilled engineer, national skills champion, world skills champion
T'way Air	Age of 2~12years, 1~4 leveled disabled, 1 guardian along with 1~3 leveled disabled, independence and national patriots, excellent skilled engineer, Korea master hand, initiate of skilled skill, national skills champion, world skills champion
Jinair	1~6 leveled disabled, 1 guardian along with 1~3 leveled disabled, defoliant aftereffect patients, excellent skilled engineer, initiate of skilled skill, Korea master hand, national skills champion, world skills champion
Air Busan	Disabled patriots and 1 guardian along with 1~3 leveled disabled patriots, defoliant aftereffect patients

- 1) All individual discounts are not to be combined with other promotions and discount offers.
- 2) All passengers applying for the individual discount below will be required to present documentary evidences for their discount eligibility identification prior to the boarding.
- 3) The source : Home page of the airline companies(Oct. 2014).

공, 아시아나, 이스타항공, 티웨이, 에어부산은 모두 65일, 제주항공은 하루 적은 64일로 설정되었으며, 진에어가 60일로 가장 적었다. 성수기에는 가장 비싼 성수기요금에 적용되므로 성수기 기간을 늘리면 항공사들은 실질적으로 항공운임을 인상하는 효과를 가져 올 수 있다. 그러나 항공을 이용하는 소비자들의 경제적 부담을 가중시키게 되므로 정당하지 못한 항공운임 인상이라고 할 수 있다.

### Ⅲ. 항공서비스 개선을 위한 과제

#### 1. 저비용항공사의 국내선 정기노선 운항 확대

저비용항공사의 2014년 10월 기준 국내선 정기노선 운항 현황은 <Table 9>와 같다.

제주항공, 이스타, 진항공, 티웨이는 김포-제주 노선을 중심으로 취항하고 있으며, 에어부산은 부산-김포 노선을 중심으로 취항하고 있다. 김포-제주 노선의 1일 운항횟수는 제주항공이 16회, 이스타항공이 15~16, 티웨이항공이 12~16회, 진에어가 14~21회, 에어부산이 9~14회이며, 요일에 따라 탄력적으로 운항하고 있다. 에어부산은 부산-김포는 9~14회, 부산-제주는 9~14회, 김포-제주는 3~7회 운항하고 있다.

저비용항공사들이 김포-제주 노선 외에 운항하고 있는 노선은 청주-제주, 군산-제주, 대구-제주, 광주-제주 노선

<Table 8> Peak season period of the nationality airline company(days)

Airline company	2012	2013	2014	2015
Korean Air	64	67	65	65
Asiana	63	63	64	65
Jeju Air	63	65	64	64
Eastar Jet	59	62	65	65
T'way Air	62	62	65	65
Jinair	59	62	63	60
Air Busan	63	63	64	65

The source : Home page of the airline companies.

<Table 9> The domestic flight navigation of the low cost carriers(Oct, 2014)

Airline company	Domestic Route	Launched scheduled service	Flight times/day
Jeju Air	Gimpo-Jeju	Jun. 2006	16
	Busan-Jeju	Aug. 2006	8
	Cheongju-Jeju	Jun. 2008	2
	Daegu-Jeju	Jul. 2014	2
Eastar Jet	Gimpo-Jeju	Jan. 2009	15~16
	Gunsan-Jeju	Feb. 2009	1
	Cheongju-Jeju	Jun. 2009	4
T'way Air	Gimpo-Jeju	Sep. 2010	12~16
	Daegu-Jeju	Mar. 2014	4
	Gwangju-Jeju	Sep. 2014	3~4
	Muan-Jeju	Nov. 2014	1
Jinair	Gimpo-Jeju	Jul. 2008	14~21
Air Busan	Busan-Gimpo	Oct. 2008	9~14
	Busan-Jeju	Dec. 2008	7~14
	Gimpo-Jeju	Mar. 2011	3~7

The source : Home page of the airline companies.

이며, 무안-제주 노선은 티웨이 2014년 11월부터 1회 운항 예정이다. 청주-제주 노선은 1일 제주항공이 2회, 이스타가 4회 운항하고 있으며, 대구-제주 노선은 1일 제주항공이 2회, 티웨이가 4회 운항하고 있다. 광주-제주 노선은 티웨이가 1일 3~4회 운항하고 있으며, 군산-제주 노선은 이스타만 1회 운항하고 있다. 대구-제주와 광주-제주 노선은 모두 2014년에 신설된 노선이다. 제주를 기점으로 진주, 포항, 원주, 여수노선은 운항하지 않고 있다. 2014년에 지방공항으로의 취향이 확대되었으나 항공서비스 개선을 위해서는 더 확대되어야 한다.

## 2. 비교소비자정보 제공 활성화

시장경제의 특징은 공급자간의 경쟁이다. 저비용항공사들의 항공시장 진입과 성장으로 가격경쟁이 이루어지게 되면서 다양한 운임의 항공권이 제공되고 있으며, 선택할 권리가 확대되어 소비자주권이 어느 정도 회복되었다. 특히, 7개 국적 항공사들이 취항하고 있는 김포-제주 노선의 경우 다양한 상품들이 제공되고 있다. 그 결과 소비자는 다양한 대안 중에서 선택할 수 있는 기회를 가지게 되었다. 시장에서 소비자 선택의 기회를 통해 항공서비스의 가격경쟁을 유도하고 서비스를 개선하기 위해서는 합리적인 선택에 필요한 비교소비자정보를 충분히 가지고 있어야 한다.

비교소비자정보는 소비자들의 선택을 돕기 위해 상품의 가격, 품질, 기능, 안전성 등을 비교하여 상품의 차별적 특성을 제공하는 정보이다(Lee, 2006). 비교소비자정보의 제공은 상품광고와 홍보의 범람으로 소비자선택에서 혼란과 어려움을 겪는 소비자를 도와 정보과부하문제와 거래의 복잡성을 해소하고 품질 등의 비교를 보다 용이하게 할 수 있도록 해준다. 그럼에도 불구하고 공공부문에서 제한적으로 생산되는 비교정보는 소비자관점이 부족하여 정보가 충실하지 못하고 형태나 형식이 부적합하여 소비자 접근이나 검색이 용이하지 않은 경우가 다수 확인되었다(Ji & Kim, 2012).

저비용항공사 이용에 있어 소비자들이 가장 관심을 가지고 중요하게 생각하는 부분도 항공운임이다. 국내선 저비용항공사를 선택할 때 우선적으로 고려하는 사항은 요금 58.2%, 안전 22.3%, 스케줄 15.8%, 서비스 2.2%, 부가서비스 1.5%였으며(Kim & Shin, 2007), 저비용항공사 승객이 대형항공사 승객보다 운임에 더 민감하게 반응하는 것으로 나타났다(Yo, 2011). 항공운임은 구전, 재구매, 추천의사 등

에서 모두 유의한 영향을 미치고 있었다(Shin & Kim, 2009).

시장에서의 소비자선택을 통해 가격경쟁이 이루어지고 항공서비스가 개선되기 위해서는 소비자가 항공운임과 서비스 품질을 쉽게 비교할 수 있도록 소비자관점에서 항공운임, 취소수수료 등과 관련된 비교소비자정보를 정확하게 소비자들에게 충분히 제공해야 할 뿐만 아니라 소비자들이 쉽게 접근할 수 있도록 해야 한다.

## 3. 서비스센터의 전화요금 부담방법 개선

항공사 서비스센터들은 모두 발신자가 요금을 부담하는 전국대표번호를 이용하고 있다. 전국대표번호서비스는 전국에 산재해 있는 지점의 전화번호를 단일 대표번호로 통합하여 하나의 전화번호를 사용하는 서비스로 0000-0000 형태로 운영된다. 따라서 판매자들은 전국대표전화의 이용으로 기업이미지 통합효과와 더불어 전화번호 홍보비용을 절감할 수 있으며, 빠른 속도로 서비스를 제공할 수 있다. 또한 번호 선택이 자유로워 원하는 번호를 부여받아 업종에 따라 홍보효과를 거둘 수 있으며, 사업장을 옮겨도 그대로 번호를 사용할 수 있어 지속적으로 서비스를 제공할 수 있고, 일별, 요일별, 시간별로 원하는 착신번호를 지정하거나 휴무일을 지정안내할 수도 있다. 이와 같이 전국대표전화는 여러 가지 혜택을 수신자에게 주고 있음에도 불구하고 전화요금은 발신자가 부담한다. 일반전화는 일반시내전화요금(39원/3분, 부가가치세별도)을, 휴대전화는 휴대전화 통화료를 부담하게 된다.

판매자 서비스에 대해 문의하거나, 스케줄 변경·운항 취소 등 사업자 사정으로 취소된 항공권의 환불을 요청할 경우에도 요금은 발신자가 부담해야 하며, 음성안내시스템 설치로 자동음성안내가 제공되는 동안도 모두 통화시간으로 계산되어 소비자에게 요금이 부과된다. ‘통화량 증가로 통화가 어렵다’는 자동안내만 듣게 된 경우에도 음성안내 기계와 통화를 하였으므로 소비자는 요금을 부담해야 한다. 성수기 기간에는 통화량이 많아 항공사 상담원과 연결되기가 어려운 경우가 많이 발생하는 실정이다.

2011년 방송통신위원회는 “자체 조사 결과 전국대표번호 이용자의 48.6%는 자신이 통화료를 부담한다는 사실을 모르는 상황”이라고 보고했으며, 전국대표번호 연간 매출액이 지난 2010년 기준 5,500억 원(유선전화 통화료 2,200억 원, 이동전화 통화료 3,300억 원)이라고 보고했다. 전국대표번호 시장은 이용 기업들이 내는 월 사용료와 소비자가 내는 통화료 수입을 합쳐 한 해 수천억 원에

이르는 규모를 형성하고 있다(The financial news, 2012.8.12).

수신자가 요금을 부담하는 080전화도 전국대표전화와 비슷한 서비스를 제공하고 있다. 그러나 항공사들은 080전화보다는 전국대표전화를 선호하고 있다. 항공사 사정으로 인한 예약 변경이나 취소와 관련된 통화요금은 물론 항공사의 음성안내시스템 설치에 따른 통화요금까지 소비자에게 전가시키는 행위는 심각한 소비자문제로, 소비자 이익을 침해하는 불공정한 행위이다. 항공서비스 개선을

위해서는 더 이상 소비자이익이 침해되지 않도록 전국대표전화의 요금을 항공사가 부담하도록 제도를 개선하거나 서비스센터 전화를 080전화로 대체해야 할 것이다.

#### 4. 예약취소 및 변경 수수료 관련 운송약관의 정비와 시정

약관은 그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식에 의하여 미리 마련한 계약내용이다(약관

〈Table 10〉 Contents of general conditions of carriage for domestic passenger related voluntary refunds

Airline company	Article	Contents of conditions of carriage
Korean Air	17 Rerouting	Request prior to the scheduled departure time of the flight
	19 Refunds	Refund made in accordance with Article 22
	22 Reservation cancellation and cancellation charges	Collect a no-show penalty as separately stipulated by the Carrier.
Asiana	20 (Reroutings)	Request prior to the scheduled departure time of the flight
	24 (Refund and refund charges)	Refunds charges is ₩1,000
	25 (Cancellation penalty)	Cancellation penalty is ₩8,000 at each direction.
Jeju Air	17 Change of reservation	Request prior to the scheduled departure time of the flight
	19 Refunds	Refund after subtracting refund charges
	22 Reservation cancellation and refund charges	Collection refund charges in accordance with Carrier's policy
Eastar Jet	20 (Itinerary and name changes)	Show clearly table of change fee rules
	21 (Cancellation and cancellation charges)	Show clearly table of cancellation charges policy
	22 (Refunds)	Refund made in accordance with Article 21
T'way Air	18 (Change of itinerary and the name of person reserved, and charge for change)	Collection refund charges in accordance with Carrier's policy
	22 (Refunds)	Refund in accordance with Article 23
	23 (Refund service charges)	Collection in accordance with Carrier's policy.
Jinair	18 Change of reservation	Until 1hour prior to departure: change allowed, after 1hour repurchase after refund
	20 Refunds	Refund in accordance with Article 23
	23 Refund charges	Show clearly table of refund charges rules
Air Busan	20 (Change of itinerary reservation)	Request prior to the scheduled departure time of the flight
	24 (Refund and refund charges)	Show clearly table of refund charges rules
	25 (Cancellation charges)	Show clearly table of cancellation charges rules

The source : Home page of the airline companies(Oct. 2014).

의 규제에 관한 법률 제23조호). 많은 고객을 대상으로 상품이나 용역을 제공하는 사업자입장에서는 계약내용이나 조건을 미리 상세하게 규정해 놓음으로써 신속하고 원활한 거래를 할 수 있으며, 당사자 사이에 발생할 수 있는 법률적 분쟁을 예방할 수도 있다. 그러나 계약을 체결하는 당사자인 소비자입장에서는 사업자가 미리 정해 놓은 약관 내용에 동의하거나 동의하지 않는 양자택일밖에 할 수 없는 문제가 있다.

약관은 계약 형식을 취하고 있지만 당사자의 일방이 그 내용을 결정하고 상대방은 이에 따를 수밖에 없는 부합계약(附合契約) 또는 부종계약(附從契約)이라고 할 수 있다. 따라서 약관은 대량거래관계에서 여러 가지 긍정적인 기능을 가지고 있지만, 그 반면에 사업자가 자신들의 우월적인 지위를 이용하여 거래상의 위험을 상대방에게 전가하는 등의 문제점도 가지고 있다(Kwon, 2005). 일반적으로 사업자들은 우월적 지위를 남용하여 약관을 통해 거래상 위험을 상대방에게 분산시키려는 경향이 있다. 항공서비스를 개선하기 위해서는 예약취소 및 변경 수수료와 관련된 운송약관의 내용을 정비하고 소비자이익을 침해하는 불공정 약관을 시정할 필요가 있다.

1) 예약취소 및 변경 수수료 관련 운송약관의 정비

확약된 항공권을 취소하거나 변경할 경우, 소비자 사정에 의한 환불 관련 운송약관 내용은 <Table 10>과 같으며, 소비자 사정 이외의 사유에 의한 환불 관련 운송약관의 내용은 <Table 11>과 같다.

소비자 사정에 의한 예약취소 환불수수료, 여정변경, 위약금 등과 관련된 운송약관의 내용을 살펴보면, 아시아나, 이스타, 진에어, 에어부산은 예약취소 및 변경 시점에 따른 예약취소 환불수수료나 위약금을 운송약관에 구체적으로 규정하고 있으나 대한항공, 제주항공, 티웨이는 항공사가 별도로 규정한 취소위약금을 징수하는 것으로 규정하고, 운임규정에서 표기하고 있다. 예약취소 환불수수료나 위약금은 소비자의 경제적 부담과 직접 관계가 있는 내용이므로 소비자가 쉽게 접근할 수 있도록 운임규정은 물론 운송약관에서도 그 금액을 분명하게 규정하는 것이 바람직하며, 홈페이지 항공권 예약 과정에서도 소비자가 쉽게 확인할 수 있도록 팝업창으로 띄우거나 게시해야 한다.

<Table 11>의 소비자 사정 이외의 사유에 의한 환불 관련 운송약관의 내용을 보면, 모든 국적 항공사들이 소비자분쟁해결기준이 정한 바에 따라 배상한다고 규정하고 있다. 그러나 항공권 미사용 시 환급조건을 규정하고 있는 소비자분쟁해결기준의 내용을 보면, 소비자 사정에 의해 환불하는 경우에 대해서만 규정하고 있고 소비자 사정 이외의 사유에 의해 환불하는 경우에 대해서는 규정하지 않고 있다. 또한 소비자분쟁해결기준의 표기에 대해서도 대한항공, 아시아나, 진에어만 정확하게 표기하고 있으나, 이스타, 티웨이, 에어부산은 잘못 표기하고 있다. 2007년 소비자보호법이 소비자기본법으로 전면 개정되면서 소비자피해보상규정이 소비자분쟁해결기준으로 그 명칭이 변경되고 정부조직이 개편되면서 기획재정부고시에서 공정거래위원회고시로 변경되었음에도 불구하고 아직까지 기

<Table 11> Contents of general conditions of carriage for domestic passenger related involuntary refunds

Airline company	Article	Contents of domestic carriage provision
Korean Air	19 Refunds	Compensating in accordance with the consumer dispute resolution standards of the Fair Trade Commission
Asiana	24 (Refunds and refund charges)	
Jinair	20 (Refunds)	Compensating in accordance with the consumer damage compensation regulation
Jeju Air	19 (Refunds)	
Eastar Jet	22 Refunds	Compensating in accordance with the consumer damage compensation regulation of the Ministry of Strategy and Finance
Air Busan	24 (Refunds and refund charges)	
T'way Air	22 (Refunds)	Compensating in accordance with the consumer dispute resolution standards of the Consumer Protection Board

The source : Home page of the airline companies(Oct. 2014).

확재정부고시 소비자피해보상규정으로 표기하고 있으며, 티웨이는 소비자보호원고시로 영뚱하게 잘못 표기하고 있다. 항공사들이 운송약관을 제정하거나 개정하면서 운송약관의 내용과 관련된 부분에 대해 아주 기본적인 사항조차도 확인하지 않고 있다는 것을 알 수 있다.

## 2) 불공정약관의 시정

사업자들이 우월적 지위를 남용하여 약관을 통해 거래상 위험을 상대방에게 분산시키려는 대표적인 사례가 특별히 짠 운임으로 운송해 주는 대신 통상 수수료를 초과하여 소비자에게 과도한 손해배상을 부과하고 있는 항공사들의 예약취소 및 변경수수료 및 위약금 관련 약관 조항이라고 할 수 있다.

저비용항공사들은 특별할인요금에 대해 환불 불가를 규정하고, 예약을 취소할 경우 예약을 취소하는 시점과 관계없이 예약 익일부터 일률적으로 소비자에게 항공운임의 100%를 수수료로 부과하고 있다. 이러한 약관조항은 상당한 이유 없이 사업자가 부담하여야 할 위험을 소비자에게 전가시키는 불공정한 약관조항이라고 할 수 있다. 예약 취소 후 원상을 회복할 수 있는 기간이 충분히 있음에도 불구하고 소비자에게 원상회복의무를 부담시켜 과중하게 손해배상금을 징수하는 것은 소비자에게 부당하게 불공정한 조항이라고 할 수 있다.

대형항공사들도 예약취소의 경우 예약취소 시점과 관계없이 예약 다음 날부터 1,000원의 수수료를 소비자에게 부과하고 있다. 인터넷으로 항공권을 예약할 경우 예약과 동시에 결제를 해야 하므로 출발 6개월 전에 예매한 항공권을 예약 다음 날 취소할 경우에도 환불수수료를 공제하고 환불해 준다. 이러한 약관 조항도 예약취소에 대해 불공정하게 수수료를 부과함으로써 소비자에게 피해를 입히고 있는 조항이라고 할 수 있다.

국제선 할인항공권의 환불과 관련하여 공정거래위원회는 에어아시아 할인항공권(Fair Trade Commission News, 2013.6.13), KLM네덜란드항공과 에어프랑스항공의 유럽노선 할인항공권(Fair Trade Commission News, 2008.8.29), 대한항공과 아시아나항공의 미주노선 사전구입 할인항공권(Advance Purchase, AP 항공권)<sup>1)</sup> 등에 대해 관련 환불위약금 조항을 자진 시정하도록 하였다(Fair Trade Commission News, 2013.7.23). 사전구입 할인항공권은 항공수요를 조기에 확보하기 위하여 체류기간 45일 이내의 왕복항공권을 출발일 7일, 14일, 30일, 45일 이

전에 구입하면, 15~34% 정도 할인 혜택을 제공하여 항공권이다.

공정거래위원회는 에어아시아의 환불불가 약관조항은 약관규제법 제8조(손해배상액의 예정)에 의하면 고객이 운임할인으로 얻는 이익에 비해 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부과하고 있어 무효인 약관 조항이며, 재판매가 가능한 일정기한 내 취소하는 경우 손실보전이 가능하고, 제한 조건이 저가 일반할인항공권과 유사한 점을 보더라도 환불불가는 부당하며, 환불불가 약관 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 무효인 약관 조항(약관규제법 제6조)이라고 하였다.

또한, 네덜란드항공이 할인항공요금 대비 26.8~61.1%, 프랑스항공이 19.5~44.4%를 취소수수료로 부과하는 것은 계약체결 후 취소 시 10%의 위약금을 징수하는 것이 일반적인 점을 감안하면, 할인항공권의 경우에도 특별한 사정이 없는 한 10% 이내에서 취소수수료를 부과하는 것이 타당함에도 불구하고 지나치게 높은 수준이다. 대한항공과 아시아나항공이 미주노선 사전구입 할인항공권에 대해 할인항공권 발권 후 취소시점을 구분하지 않고 일률적으로 25%를 위약금으로 징수하는 것은 고객에게 부당하게 과중한 손해배상의무를 부담시키는 약관조항으로 부당하며, 발권조건일(deadline) 이전에 발권을 취소할 경우, 통상의 위약금(10%)의 범위에서 징수로 충분하다고 하였다..

국제선에서 지적된 것처럼 국내선의 경우에도 환불불가는 균형을 벗어나 사업자의 이익을 과중하게 고려하여 소비자에게 상당한 이유 없이 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 약관 조항이라고 할 수 있다. 약관규제법 제7조(면책조항의 금지)에 의하면 계약 당사자의 책임에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담해야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다고 하였다.

예약취소와 관련하여 항공운임 전액을 수수료를 부과하는 예약취소 환불수수료 및 위약금 조항은 계약 당사자들의 정당한 이익을 함께 고려하여 공정성을 확보할 수 있도록 개정되어야 할 것이다. 소비자에게 불공정한 약관 조항들이 개정될 수 있도록 공정거래위원회는 약관 내용을 면밀하게 검토하여 시정명령을 내려야 할 것이며, 항공사들은 스스로 불공정한 약관 조항들을 개정하여 기업의 사회적 책임을 다해야 할 것이다. 불공정한 예약취소 환불수수료 및 위약금 관련 운송약관이 시정될 경우, 항

공사들의 불공정한 환불 관행이 개선되어 특가항공권 취소 시 소비자피해가 크게 감소할 것이며, 예약취소 환불과 관련된 소비자분쟁도 크게 감소할 것이다.

### 5. 소비자분쟁해결기준의 개정

운수업(항공(국내여객))의 소비자분쟁해결기준의 내용은 <Table 12>와 같다. 소비자분쟁해결기준은 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 목적으로 제정되었다. 소비자기본법 제16조(소비자분쟁의 해결)에 의하면 국가는 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 대통령이 정하는 바에 따라 소비자분쟁해결기준을 정할 수 있으며, 분쟁당사자 사이에 분쟁해결방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우에 한하여 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고기준이 되고 있다. 다른 법령에 근거한 별도의 분쟁해결기준이 소비자분쟁해결기준보다 소비자에게 유리한 경우에는 그 분쟁해결기준을 우선하여 적용하도록 하고 있다. 소비자분쟁해결기준은 소비자의 보상받을 권리를 보장하고, 사업자의 자율적 분쟁해결을 촉진하며, 소비자분쟁을 신속하게 해결하고, 예방적 기업경영을 유도하는 등의 역할을 하고 있다(Shin, 2007).

항공(국내여객)과 관련된 소비자분쟁해결기준은 위탁수하물의 분실·파손, 운송불이행, 운송지연, 항공권 미사용 및 항공권 분실 시 환급 조건 등의 분쟁 유형에 대해 그 해결기준을 제시하고 있다. 항공권 미사용 시 환급조건에서는 소비자 사정에 의한 환불에 대해서는 규정하고 있으나 소비자 사정 이외의 사유로 인한 환불에 대해서도 규정하지 않고 있다.

해결기준에 대해 살펴보면, 운송불이행과 운송지연의 경우는 배상기준을 구체적으로 규정하고 있으나 소비자와 밀접한 관련이 있는 미사용 항공권의 환급조건에 대해서는 구체적으로 규정하지 않고 있다. 항공권 미사용 시 환급 조건에 대해 취소수수료의 범위를 구체적으로 규정하지 않고 ‘취소수수료를 공제한 차액 환급’으로 규정한 것은 문제가 있다. 소비자가 항공권을 취소할 경우 환불수수료는 소비자분쟁해결기준이 아니라 항공사들이 제정한 항공사의 운송약관이나 운임규정에 의해 부과될 수 있도록 하고 있는 것이다. 소비자분쟁해결기준이 취소수수료 관련 소비자문제 해결에 전혀 도움이 되지 않을 뿐만 아니라 항공사의 자율적인 취소수수료 부과를 정당화하고 있다. 저비용항공사의 성장과 함께 항공을 이용하는 소

비자들이 급격하게 증가하면서 항공서비스 관련 소비자문제도 증가하고 있다. 한국소비자원에 따르면, 항공사 관련 소비자불만상담 건수는 2011년 2,353건에서 2012년 2,931건으로 증가하였다(Fair Trade Commission News, 2013.6.13).

항공시장의 변화를 반영하여 환불수수료와 관련된 소비자분쟁을 해결하는데 소비자분쟁해결기준이 가이드라인 역할을 할 수 있도록 항공운임의 종류, 성수기와 비수기 등을 고려하여 예약취소 시점에 따른 취소수수료 기준을 구체적으로 설정할 필요가 있다. 공정거래위원회는 사업자와 소비자 모두에게 공평하게 적용될 수 있는 취소수수료 범위를 규정하여 소비자분쟁해결기준이 제정 목적에 맞게 본래의 기능을 다할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

특히, 소비자 사정 이외의 환불의 경우 대부분의 항공사들이 운송약관에 소비자분쟁해결기준에 따라 배상한다고 규정하고 있으므로 소비자 사정 이외의 환불에 대해서도 분쟁해결기준에 규정해야 한다.

### 6. 상용고객우대프로그램의 확대

국적항공사들의 상용고객우대프로그램(Frequent Flyer Program) 현황은 <Table 13>과 같다. 대형항공사는 모두 상용고객우대제도를 운영하고 있으나 저비용항공사는 제주항공, 진에어, 에어부산이 운영하고 있으며, 이스타와 티웨이에는 운영하지 않고 있다. 에어부산은 2014년 1월부터 도입하였다.

대형항공사들은 항공 탑승실적 뿐만 아니라 제휴신용카드, 항공사, 은행, 렌터카, 인터넷쇼핑몰 등의 이용을 통해서도 적립할 수 있다. 항공 탑승실적은 탑승거리를 기준으로 적립하고 있으며, 좌석 및 회원 등급에 따라 추가 마일리지를 제공하고 있다.

제주항공은 항공요금을 기준으로 1,000원에 1마일을 제공하고, 40,000원 이하 또는 특가항공권은 적립을 제한하고 있다. 1,500점이 되면 편도 주중·주말 무료항공권을 받을 수 있다. 진에어는 항공요금과 관계없이 국내선 1회 탑승 시 10포인트를 제공하고, 100포인트가 되면 주중 편도, 150포인트가 되면 주말 편도 무료항공권을 받을 수 있다. 에어부산은 국내선은 1회 탑승 시 1개의 스탬프를 제공하고, 20개가 되면 국내선 편도 무료항공권을 받을 수 있다. 제주항공은 유효기간이 없으나 진에는 3년이며, 에어부산은 1년이다.

50% 이상 할인항공권의 경우는 대한항공, 아시아나,

제주항공, 에어부산은 모두 적립을 제한하고 있으나 진에어는 일반운임항공권과 동일하게 포인트를 적립할 수 있다. 또한, 대한항공, 아시아나, 제주항공, 에어부산은 모두 일반적으로 약20회 정도 탑승해야 주중·주말 무료항공권을 받을 수 있으며, 진에어는 3년 이내에 주중 탑승권은 10회, 주말 탑승권은 15회 탑승하면 받을 수 있다. 특히, 에어부산은 1년 이내에 50% 미만 할인항공권으로 20회 탑승을 해야 무료항공권을 받을 수 있으므로 일반 소비자

(Table 12) Consumer dispute resolution standards of the transportation industry(air transportation, domestic flight)(revised as of March 21, 2014)

Type of dispute	Resolution standard	Remark
1) Loss of or damage to passenger baggage	-Damages(to be compensated by conditions of carriage by air)	*To be compensated at a declared price when valuation charge was paid after declaration of baggage price
2) Unexecuted transportation except for cases arising from force majeure like bad weather, circumstance of the airport, connection with planes, unpredictable measures/maintenance due to safe flight, etc	-Provide expenses for meals and accommodations when needed	*Reference to arriving at destination
-When replacing flight is offered		
-When replacing flight is offered within three hours	-Compensating 20% of the unexecuted flight route	*Insufficient recording of cancellation, overbooking and confirmed plane ticket holder without checking confirmed plane cancellation and booking confirmation from the bookers
-When replacing flight is offered after three hours	-Compensating 30% of the unexecuted flight route	
-When replacing flight is not offered	-Refund for unexecuted flight route & offering of flight ticket/rain check for the route	*Replacing flight refers to those provided within 12 hours (including other carrier).
3) Delay except for cases arising from force majeure like bad weather, circumstance of the airport, connection with planes, unpredictable measures/maintenance due to safe flight, etc	-Provide expenses for meals and accommodations when needed	*Reference to arriving at destination
-Delay more than two to three hours	-Compensating 20% of delayed route	
-Delay more than three hours	-Compensating 30% of delayed route	
4) Refund condition for unused ticket		
-When refund is requested before expiration of the ticket due to non-carrier circumstance(or within the period set forth in the conditions)		*Penalty will be applied when cancellation is not made within the cancellation period
-When the entire ticket is not used	-Refunding difference between the ticket price paid and cancellation fee	
-When part of the ticket is used	-Refunding difference between the ticket price paid and used ticket price & cancellation fee	
5) Refund condition for lost ticket		
-When replacing flight ticket is not bought		*Refund will be made after lost report, no usage by and no refund to anyone is confirmed within the period set forth by the conditions and agreement is made on compensation upon the occurrence of double use
-Lost ticket not used at all	-Refund the entire ticket	
-Lost ticket part of which is used	-Refund after subtracting the price of ticket used	
-When replacing flight ticket is bought	-Refund the money paid for the replacement	*Under the condition of the same carrier route with the lost ticket

The source : <http://www.ccn.go.kr>

들이 실질적인 혜택을 누리기는 어려울 것으로 생각된다. 소비자서비스 개선을 위해 소비자들이 보다 실질적인 혜택을 누릴 수 있도록 상용고객우대프로그램을 개선·확대할 필요가 있으며, 이스타와 티웨이도 상용고객프로그램을 도입할 필요가 있다.

### V. 결론 및 제언

저비용항공사들의 항공 시장 진입으로 항공시장에서 경쟁체제가 성립되면서 소비자선택권 확보, 항공요금 인상 억제, 항공여행 대중화, 지역경제 활성화 등의 긍정적인 효과를 가져왔다. 그러나 항공서비스 개선을 위해서는 국내선 정기노선 운항 확대, 비교소비자정보 제공 활성화, 서비스센터의 전국대표번호 개선, 예약취소 및 변경 수수료 관련 불공정 운송약관의 정비, 소비자분쟁해결기준의 개정, 상용고객우대프로그램의 확대 등의 과제를 해결해야 한다. 항공서비스 개선을 통해 항공시장을 활성화하고 경쟁을 유도하기 위해서는 정부, 저비용항공사, 소비자 모

두의 노력이 필요하다.

정부는 저비용항공사들이 자생적 경쟁력을 강화하고 항공시장에서 서비스 경쟁이 촉진될 수 있도록 제도를 정비해야 할 것이다. 저비용항공사들이 국내선 정기노선을 확대할 수 있도록 지원하고 항공서비스에 대해 비교소비자정보제공이 활성화될 수 있도록 제도를 마련하여야 할 것이다. 저비용항공사들의 최대 경쟁력은 저렴한 항공운임이다. 또한 소비자분쟁해결기준을 보완하여 소비자분쟁해결기준이 본래의 기능과 역할을 할 수 있도록 해야 할 것이다.

저비용항공사들은 항공서비스 개선을 통해 기업의 사회적 책임을 다하고 소비자권리가 침해되지 않도록 기업의 이익과 함께 소비자이익을 고려해야 한다. 최대 경쟁력인 저렴한 항공운임의 홍보방안을 수립하고 이행해야 할 것이며, 예약취소 및 변경 수수료 및 위약금과 관련하여 불공정한 약관 조항을 시정해야 할 것이다. 또한, 서비스센터의 전국대표번호를 080 수신자부담전화로 교체하거나 자동응대시스템설치와 자사사정으로 인한 예약취소와 관련된 서비스센터의 전화요금은 수신자 부담으로 전환하도록 개선해야 할 것이며, 상용고객우대프로그램을

<Table 13> Frequent flyer programmes of the nationality airline company

Section	Korean Air	Asiana	Jeju Air	Jinair	Air Busan
Program	Skypass	Asianaclub	JJCLUB	Nabipoint	FLY & STAMP
Joining	member joining	website member-member joining	website member-member joining	website member(over 14 years old)	website member(children exclusion)
Saving standard	domestic: 109-276miles	domestic: 109-276 miles	1-2point/W1,000	domestic: 10point (intl.: 15-40)	domestic: 1stamp (intl.: 2-5)
Saving method	member number input	member number input	member number input	ticket number input	purchase on website/mobile
Saving limit	discount ticket (over 50%)	discount ticket (over 50%)	discount ticket (under W40,000)	30days after the departure day	discount ticket (over 50%)
Available period	10years after the boarding	10-12years after the boarding	-	3years after the saving day	1year after the boarding
Benefits <sup>1)</sup>	domestic-intl. ticket-seat upgrade	domestic-intl. ticket-seat upgrade	domestic-intl. ticket	domestic ticket	domestic-intl. ticket
Use (one way)	domestic: 5,000mile (peak season: 7,500)	domestic: 5,000mile (peak season: 7,500)	domestic: 1,500point (peak season unable)	weekday: 100· weekend: 150point (peak season unable)	domestic: 20stamps (peak season 25)

1) Ticket is economic class excluding airport taxes and fuel surcharge.

2) The source: Homepage of the airline companies(Oct. 2014).

확대해 나가야 할 것이다.

정부의 법적 제도적 지원과 저비용항공사들의 다각적인 노력에도 불구하고 소비자들의 적극적인 참여와 노력이 없으면 항공시장 활성화를 통한 가격경쟁과 서비스개선을 기대하기어려울 것이다. 소비자들은 항공시장에서 화폐투표를 통해 시장에 공급되는 항공운임 등 항공서비스에 대해 최종적인 심판자역할을 해야 할 것이다. 정부가 관련 제도를 정비하도록 노력해야 할 것이며, 합리적인 선택을 통해 저비용항공사들의 서비스 경쟁을 촉진하고, 그 결과 다양한 상품이 다양한 가격으로 공급되는 선순환구조를 이룰 수 있도록 해야 할 것이다.

## REFERENCE

- Fair Trade Commission News(2008.7.28). Cancellation fee of 25% is excessive after issuing of discount flight ticket.
- Fair Trade Commission News(2008.9.1). Overseas carriers also collect cancellation fee too much after selling discount flight tickets.
- Fair Trade Commission News(2013.6.13). Condition of non-refundable ticket is unfair. Four carriers including Air Asia corrected the conditions.
- Han, Do H. (2011). Demand properties for new entrant in Korea air transport market. *Journal of Business Studies*, 18(1). Institute for Business Studies. Korea Aerospace University. 1-10.
- Ji, Kwang S. & Kim, Min A.(2012). A Study on the improvement of comparative information policy. Korea Consumer Protection Institute.
- Kang, Hye S. & Han, Hak J. (2010). A study on the service recognition difference of customers using low cost carriers through analysis of importance-performance. *Proceedings of The Tourism Sciences Society of Korea*. 401-415.
- Kim, Byoung-Jai & Yang, Suk J.(2009). The effect of expected service quality of low cost carriers on customer satisfaction and buying intentions. *Journal of Aviation Management Society of Korea*. 7(1), 87-100.
- Kim, Jong-ho & Moon, Sang-young(2014). The competitive Effects of low cost carries in Korea: Focusing on Jeju Route. *Journal of Korean Association of Shipping and Logistics*. 30(1), 275-295.
- Kim, Yoon T. & Shin Chan H. (2007). A study of passenger's safety perception on domestic low-cost carriers. *Journal of the Korean Society for Aviation and Aeronautics*. 15(4), 53-63.
- Kwon, Oh S. (2005), Consumer-protection law. Seoul : Bobmunsa.
- Lee, Deuck Y.(2006). Efficient production method of comparative information. Korea Consumer Institute.
- Lee, Joon Y. & Kim, Seong P. (2007). The effect of customers' reliability for airline service quality on customers' satisfaction and repurchase intention-Focus on Asiana Club members-. *Journal of Aviation Management Society of Korea*, 5(2), 19-35.
- Lee, Min J. & Kim Joung M. (2013). The Influence on Customer Satisfaction and Repurchase Intention of Domestic LCC's Selection Factors. *Journal of Korean Academic Society of Hospitality Administration*. 22(2), 187-207.
- Lee, You J. (2014). Service marketings. Seoul : Hakhyunsa.
- Ministry of Land, Infrastructure and Transport News(2013.1.22). The market share 15.8% of low cost carriers, continuous rise.
- Ministry of Land, Infrastructure and Transport News(2013.1.23). Last year marked 69.3 million passengers, which is more than ever in the history.
- Ministry of Land, Infrastructure and Transport News(2014.1.23). The market share of low cost carriers in 2013, continuous rise.
- Ministry of Land, Infrastructure and Transport News(2014.10.7). Nationwide investigation whether total ticket price posting system is implemented.

- Ministry of Land, Infrastructure and Transport News(2014.6.9). Our safe and convenient low cost carriers(LCC), fly through the air of the world.
- Ministry of Land, Infrastructure and Transport News(2014.7.24). The most flight passengers in 2014.
- Seo, Young S. & Lee, Seung S. (2011). A consumer evaluation for a service quality for LCC(low cost carrier). *Journal of Consumption Culture*. 14(3), 46-69.
- Shin, Chanho & Kim, Yoontae (2009). A Study of Passenger's Safety Perception on Domestic Low-Cost Carriers. *Journal of Aviation Management Society of Korea*. 15(4), 209-226
- Shin, Chanho & Kim, Yoontae (2009). The influence on post-behaviors of airline customers by the service quality of low cost carriers. *Journal of Tourism Management Research*. 13(3), 89-111.
- Shin, Yong M.(2007). Explanation of consumer dispute resolution standards. Korea Consumer Agency.
- Shin, Yoon S. (2009). A study on the current status and revitalization of low cost carriers. *Journal of Korean Civilized Academic*. 9(2), 107- 134.
- The financial news (2012.8.12). The same number as 1588-XXXX, consumer pay the call charge consumer shares.
- Yo, Un Ch. (2011). A Study on the characteristics of demand for Gimpo-Jeju air travel by carrier type. master thesis, Seoul National University.
- <http://kr.koreanair.com>
- <http://www.airbusan.com>
- <http://www.ccn.go.kr/>
- <http://www.eastarjet.com>
- <http://www.flyasiana.com>
- <http://www.jejuair.net>
- <http://www.jinair.com>
- <http://www.twayair.com>

Received 25 January 2015; Accepted 23 February 2015