즐거운 항공여행을 위한

10가지 Tips !

출발 전

01 항공권 예약 시, 환불조건, 항공권 유효기간 등 운송약관 세부사항을 확인해야 합니다. 또한 혹시 모를 이용 항공편 스케줄 변동에 대해 확인을 해주세요.

02 항공권 구입 시, 기본운임과 함께 유류할증료, 공항시설이용료 등의 세부 내용이 지불금액에 표시되어 있습니다. 추가적인 운임발생시 이를 해당 항공사에 확인하여 주십시오.

03 이용하시는 항공사에 따라, 제공되는 기내서비스는 차이가 있을 수 있습니다. 항공사 홈페이지를 통해 제공되는 서비스 내용을 확인해 주세요.

04 해외여행 전, 반드시 여권의 유효기간이 최소 6개월 이상 남아 있는지 확인하셔야 하며, 신분증을 꼭 지참해 주세요. 또한, 외교부에서 제공하는 '국가별 안전 정보'를 확인해 주세요.

05 만약 몸이 불편하신 여행자라면 항공사 또는 공항 직원으로부터 적절한 서비스를 제공받으실 수 있습니다. 애완동물과 함께 하는 여객은 예약 시 이용 항공사의 애완동물 운송에 대한 모든 규정과 요건을 미리 확인하시기 바랍니다.

공항에서

06 발권, 수하물 위탁, 보안검색 및 탑승까지 충분한 시간 확보를 위해, 국제선을 이용하시는 분들은 최소 출발 2시간 전 공항에 도착해 주세요. 특히, 연휴 또는 여름 휴가철은 3시간 전에 공항에 도착해 주세요.

07 항공기 지연, 취소 및 초과예약 등 문제 발생 시, 이용 항공사 보상기준 또는 「소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시)」에 따라 적절한 보상을 받을 수 있습니다.

08 보안검색 전, 도검류, 폭발물 등 '항공기 내 반입금지 위해물품'을 확인해 주세요.

항공기 내에서

09 비행 중 흡연, 고성방가 및 다른 여객에게 성적 수치심을 일으키는 행위는 「항공보안법」에 따라, 처벌대상이 될 수 있으니 기내에서는 에티켓을 지켜 주세요.

도착 후

10 공항에 도착 후, 위탁수하물 분실 · 파손에 대해서는 '이용 항공사' 또는 '소비자상담센터 1372'로 연락하시면, 적절한 조치 및 보상을 받으실 수 있습니다.

기관별 연락처

항공사 고객서비스센터(예약/발권)

대한항공	1588-2001	http://kr.koreanair.com
아시아나항공	1588-8000	http://flyasiana.com
에어부산	1666-3060	http://www.airbusan.com
이스타항공	1544-0080	http://www.eastarjet.com
제주항공	1599-1500	http://www.jejuair.net
진에어	1600-6200	http://www.jinair.com
티웨이항공	1688-8686	http://www.twayair.com

공항(공항공사)

인천국제공항공사	1577-2600	http://www.airport.kr
한국공항공사	1661-2626	http://www.airport.co.kr

소비자상담센터

1372 소비자상담센터 by 공정거래위원회

알아두면 편리한 항공정보

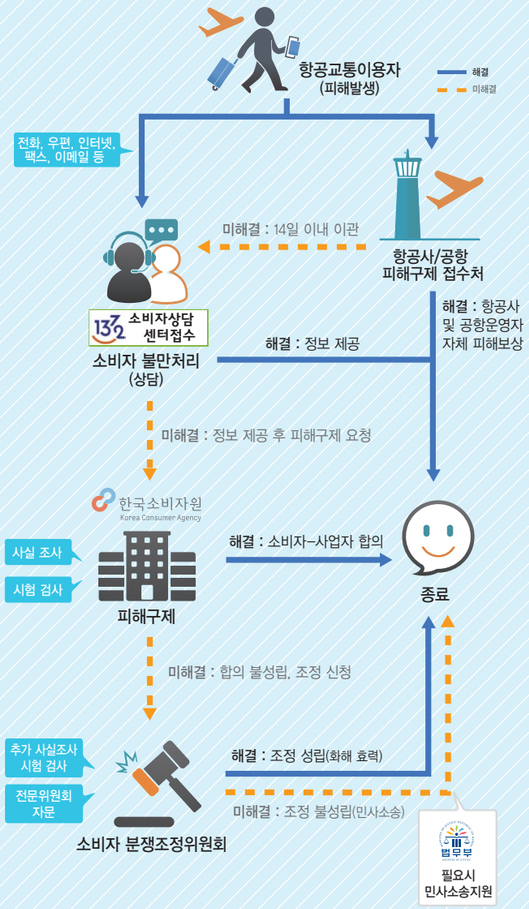
국토교통부 Ministry of Land, Infrastructure and Transport

KOTI 한국교통연구원 THE KOREA TRANSPORT INSTITUTE

한국소비자원 Korea Consumer Agency

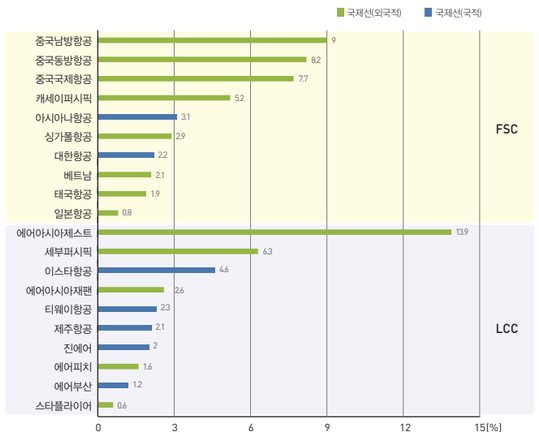
항공교통이용자 피해접수 및 처리절차

• 항공여행 중 발생한 불편, 피해 발생 시 다음과 같은 절차에 의해 처리될 수 있습니다.

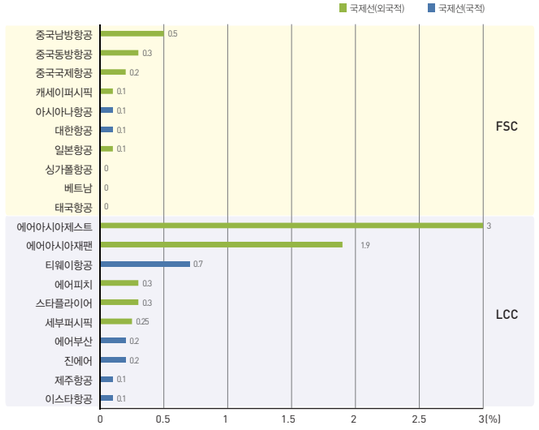


지연 및 결항 현황

국제선 운항횟수 기준 상위 10개 FSC & LCC 지연율



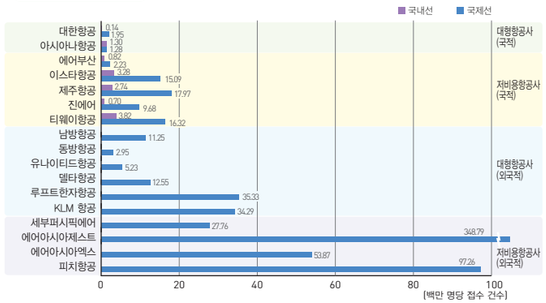
국제선 운항횟수 기준 상위 10개 FSC & LCC 결항율



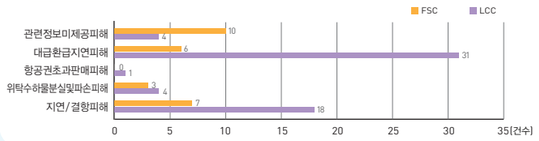
■ 주 : 국제선(출발+도착), 운항횟수(여객기, 정기)
■ 자료 : 2013년 1~12월 항공통계, 한국공항공사
■ FSC(Full Service Carrier) : 대형항공사 / LCC(Low Cosr Carrier) : 저비용항공사

항공교통이용자 피해접수 현황 및 유형

피해접수 현황



피해접수 유형



■ 주 : 2013년 1~12월 기준
■ 자료 : 한국소비자원

항공사 안전등급 현황

미국 연방항공청(FAA) 항공사 안전등급

● 국제민간항공기구(ICAO) 표준이행 충족 시 1등급, 미충족 시 2등급

2등급 (11개국) 가나, 니카라과, 바르바도스, 방글라데시, 세르비아, 세인트마르틴, 우루과이, 인도네시아, 쿠라카오, 인도, 필리핀 (지도 ▲ 표지)

■ 자료 : 국토교통부 2014년 국내취항 항공사 안전정보

유럽연합(EU) 블랙리스트

● EU 블랙리스트 항공사 중 부속서 A에 해당하는 국가의 항공사는 EU 지역 내 운항금지

부속서 A(23개국) • **전체항공사 해당국가:** 아프가니스탄, 앙골라, 베닌, 콩고, 콩고민주공화국, 지부티, 적도기니, 에리트레아, 인도네시아(가루다항공 제외), 카자흐스탄(에어아스타나 제한적 운항), 키르기스스탄, 라이베리아, 가봉, 모잠비크, 네팔, 필리핀(필리핀항공 제외), 상투메프린시페, 시에라리온, 수단, 스와질랜드, 잠비아 • **일부항공사 해당국가:** 수리남(블루윙항공), 가나(메르디안항공) (지도 ▲ 표지)

■ 자료 : 국토교통부 2014년 국내취항 항공사 안전정보

외교통상부 여행금지 국가 (경보단계 – 4단계)

■ 2014년 7월 기준

4단계(여행금지) 시리아, 소말리아, 예멘, 이라크, 아프가니스탄 (지도 ▲ 표지)

국적항공사의 FAA 안전 2등급, EU 블랙리스트 항공사와의 편명공유 현황

● 편명공유란 특정 노선을 취항하는 항공사가 좌석 일부를 다른 항공사와 나누어 운항하는 것으로, 항공사 간 대표적인 제휴방식 중 하나로 예약한 항공사가 아닌 편명공유 된 항공사 비행기를 탑승할 수 있기 때문에 해당구간을 이용 시는 필히 실제 운항 항공사를 확인하여야 합니다.

- **대 한 항 공** **가루다인도네시아** (인도네시아) – FAA 2등급
- **아시아나항공** **에어인디아** (인도) – FAA 2등급
  에어아스타나 (카자흐스탄) – EU 블랙리스트(제한적 운항허가), ICAO 안전우려국

자주 묻는 질문(FAQ)

위탁수하물의 분실의 분실·파손, 항공권 초과판매 등에 대한 민원접수 절차와 피해보상 범위는?

- 우선, 이용항공사에서 피해 구제와 보상을 받고, 항공사와 피해 합의가 되지 않을 경우 한국소비자원에서 적절한 조치 및 보상을 받을 수 있습니다.

항공운임 등 총액 표시제란 무엇인가요?

- 항공권 또는 항공권이 포함된 여행상품의 표시 · 광고 · 안내 시 소비자가 지불해야 할 총 금액운임을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 유류할증료, 공항시설사용료 등이 포함된 총액으로 표시하도록 의무화한 제도로 2014년 7월 15일부터 시행 중입니다.

편명공유(Code-Share)의 정의와 확인방법은?

- 편명공유는 항공사간에 특정 구간의 좌석을 공동으로 사용하는 것으로서 실제 운항하지 않는 노선의 항공사가 자사의 편명을 타 항공사(운항하는 항공사)에 붙여 판매하는 방식이며,
- 이 경우 실제 운항하는 항공사가 어느 항공사인지 항공권 예약 및 발권 시 항공권 및 탑승권에 명시되어 있으므로 확인이 필요합니다.

항공기 지연 및 결항의 경우 배상 방법은?

- 만약 항공기 지연 및 결항 시, 항공사가 이에 대한 문제를 객관적으로 입증하지 못할 경우, 「소비자분쟁해결기준」에 의거한 금액에 대해 배상을 요구할 수 있습니다.

항공권 구매 시

항공권 구매 시

- 여행 시기를 확정한 후 구매하며, 항공사별 항공운임 총액과 기타 조건을 비교하고, 항공사 환불규정을 꼼꼼히 확인한 후 구매해야 합니다.
- 특히, 특가 항공권은 일반 항공권보다 저렴한 대신 더 많은 제약 조건을 두는 경우가 많고, 항공사가 운임을 전액 환불하지 않는 경우가 있으므로 더 꼼꼼한 주의가 필요합니다.

항공권 구매 시에는 다음 내용도 확인하세요.

- 항공권을 결제하기 전에 여행지 · 영문명 · 환불규정 · 일정변경 가능여부와 취소 시 위약금 등 계약조건을 정확히 확인하셔야 합니다.
- 항공사별로 만 3~13세의 운임기준이 성인 운임의 25%, 10% 또는 '5천 원 할인' 등 구간에 따라 큰 차이가 날 수 있으므로 아이와 동행한다면 일행 전체의 항공운임을 꼭 따져봐야 합니다.
- 또한 항공권이 발권되면 반드시 예약할 때 요청한 내역과 맞는지 확인하셔야 합니다.

수하물 운임기준을 확인하세요.

- 저비용항공사의 경우, 위탁수하물 운임기준이 매우 까다롭고 기내 휴대수하물, 무료 위탁 수하물 기준이 항공사별로 달라 확인이 필요합니다.
- 해당 항공사의 수하물 운임기준에 맞게 수하물 무게를 재고 정확한 운임을 알아둬야 합니다.