

# 항공예약문화 개선에 관한 연구

- 항공권예약제도 및 여객취소수수료제도를 중심으로-

2000. 11

한국항공진흥협회

## <목 차>

I. 서론 .....	1
1. 연구의 배경 및 목적 .....	1
2. 연구의 범위 및 방법 .....	2
II. 항공예약문화 실태 .....	3
1. 예약문화 개괄 .....	3
2. 운송산업예약제도 .....	3
가. 항공 .....	4
나. 철도 .....	10
다. 고속버스 .....	11
라. 내항여객선 .....	11
마. 여행산업 .....	13
3. 항공여객 예약 부도율 및 예약부도 제재장치 현황 .....	14
가. 우리나라 항공운송부문의 수송실적 개요 .....	14
나. 예약부도의 정의 및 실태 .....	16
다. 예약부도 제재장치 현황 .....	
III. 예약부도 제재장치의 문제점 및 개선방안 .....	25
1. 일관성 있는 예약취소수수료제도 정책지침 수립 필요 .....	25
2. 항공사의 취소수수료 제도 인지확산 .....	26
3. 항공사 취소확인시스템의 신뢰성 확보 .....	28
4. 항공사 고객관리 정책 재정립 .....	29
5. 여행사 매점매석 금지.....	30
6. 기타 .....	30
IV. 결론 .....	31
<참고문헌> .....	34
<별지 1> .....	35
<별지 2> .....	37

# I. 서론

## 1. 연구의 배경 및 목적

### 가. 연구의 배경

항공좌석은 예약은 만원이면서도 실제적으로는 공석으로 운항되고 있는 경우를 자주 볼 수 있다. 예약부도 폐해는 연쇄적인 악순환으로 이어진다. 항공사들은 예약부도 숫자만큼 빈좌석이 늘어 수입이 감소할 수밖에 없기 때문에 초과예약을 받아야 하며 또한 그 초과예약률도 7~10%대로 높게 잡아야 한다. 더구나 승객이 집중하는 휴가시즌이나 연휴기간에는 평상시보다 더 예약부도율이 높기 때문에 공급좌석의 10~30% 정도를 초과해 초과예약(Over-Booking)을 받고 있다. 그렇게 되면 제때 예약을 지킨 승객들도 피해를 보게 된다. 항공권의 예약부도율을 줄이려면 우선 위약금부터 철저히 징수해야 한다. 고객감소와 반발을 우려해 철저히 적극적으로 시행되고 있지 못하고 있는 현실을 감안하고 예약 취소를 보다 쉽게 할 수 있는 시스템을 마련하고 고객들에게 예약부도사태에서 발생하는 손실률을 충분히 홍보하고 공감을 얻게 되면 현재보다 더욱 부도율을 줄일 수 있을 것이다.

우리나라는 수송실적면에서 국내·국제·여객·화물수송 총톤키로 기준 ICAO 가맹 185개국 중 1999년 6위를 기록했을 만큼 주요 항공운송국가 대열에 진입하였고 여객수송실적이 2천만명을 돌파하였고 수송분담율도 국내여객의 경우 4%에 이르러 하드웨어라 할 수 있는 공급능력은 단기간내에 급성장하였으나 소프트웨어라 할 수 있는 항공예약 및 발권 등과 관련한 일부 항공교통문화는 아직도 양적팽창을 따라잡지 못하는 수준인 것으로 우려되고 있다.

항공운송서비스의 제공은 항공좌석이 판매되어야만 가능하며 항공좌석판매의 원활한 관리는 운송서비스의 완벽한 제공을 보장해주는 전제가 된다. 이에 따라 수익성(revenue)이 높은 항공권소지자에게 우선적으로 좌석을 제공하고 공석없이 효율적으로 좌석을 관리하는 일이 항공사의 최대과제가 되고 있다. 그러나 항공좌석의 예약은 고객과 항공사간의 좌석을 이용하겠다는 고객의 의향과 그 요구에 따라 항공사가 좌석을 할애하겠다는 일종의 약속이므로 고객은 그 약속, 즉 예약된 좌석을 이용하지 않을 수도 있다. 이렇게 되면 불량예약이 되어 좌석을 틀림없이 이용하겠다는 고객에게 좌석

제공을 할 수 없는 상황까지 이르게 되어 항공사는 판매기회를 상실하고 만다. 항공사는 공간의 판매를 통해 수익을 확보하는 사업인 만큼 이러한 상황이 발생하지 않도록 적절한 예방책을 마련하고 있는데 그것이 항공권 구입시한제도(ticketing time limit)와 예약재확인제도(reconfirmation)이다.

1991년부터 시작된 항공권구입시한 제도 및 취소수수료 제도는 항공여행객이 늘어나면서 타고통수단에 비해 상대적으로 취소수수료 징수가 거의 유명무실한 항공예약관행상 예약 및 탑승부도율이 크게 증가함으로써 국가경제적인 손실을 초래하고 있다는 판단에 따라 1997년에 다시 예약 및 취소수수료 제도를 개선하였다. 그러나 취소수수료를 공제할만한 제도적 장치가 없는데다 항공사들이 고객관리측면과 이미지훼손을 우려해 가급적 승객과의 마찰을 기피하고 있어 수수료 부과는 거의 지켜지지 않고 있다. 예약문화가 정착되려면 우선 소비자들의 의식변화가 이루어져야 하고 그 의식을 변화시킬 제도적 장치가 함께 마련돼야 한다. 약속에 대한 책임감, 시간의 소중함에 대한 철저한 인식이 저절로 이루어질 수는 없기 때문이다. 이에 항공예약제도 및 여객취소수수료제도의 추이를 기술하고 이의 개선을 통한 항공예약문화를 개선하고 선진항공교통문화의 육성으로 나아가기 위한 방향을 모색해보고자 한다.

#### 나. 연구의 목적

본 연구의 목적은 항공예약제도 및 여객취소수수료 제도의 현황을 국내 수송수단별로 조명해보고 항공권예약제도 및 취소수수료제도의 본래의 목적을 달성하기 위한 탄력적인 운용, 그리고 선진 예약시스템의 도입이 보다 예약부도율 감소를 유발할 수 있는 동기가 되고, 실질적인 제도로 정착할 수 있는 방안을 연구하여 정책자료로 제공함에 있다.

## 2. 연구의 범위 및 방법

#### 가. 연구의 범위

○ 시간적 범위는 2000년 9월까지 입수 가능한 기존 논의와 자료를 연구범위로 설정하며 먼저 항공권구입제도시한의 개념을 정리하고 법적근거 및 항공사 운송약관 등을 살펴보고, 항공 및 기타 다른 교통수단(버스, 철도, 선박 등)의 여객취소수수료 현황을

조사하고 특히 항공부문의 No-show을 데이터를 수집, 분석하였으며

○ 공간적 범위는 개괄적 기술에서는 우리나라 국내선 운항에 국한하였으며, 필요에 따라 일부 외국사례를 기술하였다.

#### 나. 연구의 방법

연구의 방법은 현재 우리나라 항공예약문화와 관련된 여러 제도 및 자료들을 각종 연구 자료를 수집하여 조사 및 비교연구하고 개선점을 제시한다.

## II. 항공예약문화 실태

### 1. 예약문화 개괄

우리사회가 아직까지 전반적으로 예약제도가 정착하지 못하고 있는 단적인 사례는 비단 항공운송산업부문뿐만이 아니라 여러 교통분야, 여행 및 관광산업분야에도 흔히 찾아볼 수 있다. 약속을 지키지 않는 무책임한 사람들 때문에 많은 사람들이 피해를 입고 불편을 감수해야 하는 사회를 선진사회라고 볼 수 없으며 약속을 지키지 않는 것은 단순히 도의적 차원의 문제가 아니라 우리 사회 전체의 자원낭비를 가져오는 일이다. 예약이 지켜지지 않는 것은 항공권에만 해당하지 않는다. 휴가철 관광지 호텔이나 콘도미니엄, 병원, 각종 민원서류를 발급하는 구청, 동사무소, 등기소 등도 예약부도 때문에 어려움을 겪는 일이 흔히 있으며, 최소한 10명 이상이 출발해야 하는 해외여행 패키지 상품이 출발직전, 예약부도를 내는 소수의 사람으로 인해 출발 날짜가 변경되거나 아예 취소돼 버리는 경우도 없지 않다. 이와 같이 사회적으로 예약문화가 정착되지 않은 데에는 우리나라가 개발도상국에서 선진국으로 나아가기 위한 과정에서 경제 발전에만 주로 중점을 두어 단시간내 경제적, 물질적 급성장을 이루긴 했지만 이를 뒷받침해 줄 수 있는 정치적, 사회적, 문화적 토대는 미처 그 성장속도를 따라잡지 못하여 사회전체적으로 불안정성이 존재하며 예측가능성도 선진국에 비해 희박하다는 점에서 그 원인을 추정해볼 수 있다.

## 2. 운송산업 예약제도

### 가. 항공

#### ① 국내선 항공편 예약제도

항공예약제도는 수요자와 공급자(항공사) 그리고 대리점(여행사)의 공동노력하에 가 수요 발생과 예약부도율을 줄이고 성수기에 높은율의 공석운항도 배제시킬 목적으로 판단된다. 현행제도 범주내에서 문제의 발생소지가 있는 부분을 개선하고 위약에 대한 부담요소를 증가시켜 이를 철저히 시행토록 하는 한편, 이와 병행하여 신용사회를 구축한다는 차원에서 개선방안의 초점을 맞추고 개선되어 왔다.

국내선항공권예약제도를 개선하여 '91년도부터 항공권 발권 기한제 (Ticketing Time Limit)를 시행해왔다. 항공예약후 항공권구입시한이 최장 4일 이내로 발권하지 않을 경우, 예약이 자동취소되게 되어 있었으며 이 제도는 선진제국등 대부분의 나라가 시행하는 제도로서 소비자와 공급자가 이를 잘 준수한다는 전제를 두고 볼 때에는 합리적이며 편리한 제도라는 차원에서 시행되기 시작하였다. 또한 수요자가 항공권을 구입한 이후 탑승을 취소할 경우에 항공편 출발 전후의 시점별 취소수수료를 징수하는 제도를 시행하였다. 취소수수료율이 타교통수단에 비해 낮으므로 수요자는 부담이 적고 공급자는 수요자가 미리 취소조치를 잘 해 주기만 한다면 대기중인 다른 실수요자에게 취소된 좌석을 재공급하여 공석을 최소한으로 줄임으로써 경영의 합리화를 기하도록 하였다. 1997년 12월부터 항공권구입시한제도 및 취소수수료 제도 일부가 변경되었다. 탑승일 기준 항공권 구입기한제를 실시하여 3백일이전 예약시에는 15일 이내에 항공권구입이 가능토록 예약제도를 변경, 시행하였으며, 취소수수료제도도 변경하여 취소수수료율을 보다 강화시켰다.

1995년 한국항공진흥협회에서는 「국내선항공편 예약제도 개선방안」에 관한 여론조사를 실시한 바 있다. 국내선 주요노선 탑승객과 전국 대규모 여행사, 항공관련학계, 단체 및 항공사예약관련부서 등을 대상으로 우편여론조사 및 기내 여론조사를 실시한 결과 여객취소수수료율을 높이고 신용카드 예약제도 등을 도입하여 예약부도방지를 위한 제도를 도입해야 한다고 건의한 바 있으며 이는 1997년 12월부터 항공사의 합의를 거쳐 여객취소수수료제도를 현행과 같이 개선하고 실시하여 오고 있다.

그러나 이같은 여객취소수수료 징수가 항공사 등의 대고객서비스 성격상 별 실효성이 없다고 판단한 건교부가 취소 수수료율을 낮추는 대신에 강력부과하라는 요청을 해옴에 따라 양항공사는 2001년 추석부터 특송기간 중 환불수수료를 변경하여 시행기로 하였다. 그 내용은 항공권유효기간은 해당 특송기간에만 탑승가능토록 하고 특송기간 이외의 기간으로 예약변경후에 탑승이 불가능하도록 한 것과, 환불수수료 적용기간이 설날, 추석, 연말연시의 연휴시작 하루 전일부터 마지막날 익일까지로 한정되었으며 징수금은 출발예정시각 이전 환불시 적용운임의 10%, 출발예정시간 이후 환불시 적용운임의 20%로 정하였다.

#### i) 일반 예약제도 및 실명제 구입

항공편 예약후 예약일 기준 항공권 구입기한제를 실시하여 이는 항공편 예약과 거의 동시에 항공권을 구입토록 함으로써 가수요와 이중예약을 막도록 하는 항공권 예약의 실명제라 할 수 있으며, 예약으로부터 항공권 구입기한 사이가 짧으므로 예약자가 항공권 미구입시는 예약을 자동 취소후 대체수요 충당에 용이하다. 항공권 구입기는 다음 <표 4>에 나타난 바와 같다. 또한 일반예약자의 경우 예약과 거의 동시에 항공권을 구입토록 함으로써 여행사 등의 가명 및 차명에 의한 항공권 매점매석의 가능성을 차단하고 가수요를 억제하여 실수요자의 확보 및 좌석이용률의 극대화를 모색하였으며 취소된 좌석의 대체수요 충당률을 높이고 있다.

#### ii) 신용카드 예약제도

일반예약제도와 병행하여 대부분의 대중이 소지하고 있는 신용카드를 사용한 항공권 예약제도를 도입하여 예약을 신뢰성을 높였으며 신용카드에 의한 예약시 항공권 구입기한을 적용하지 않으며 예약된 항공편이 출발하기 전에만 시일 및 장소에 관계없이 항공권을 구입하면 되도록 조치하여 항공권 사전 구입 및 취소의 불편을 해소시키도록 하였다. 신용카드 예약시에도 탑승 취소수수료는 일반예약 취소수수료율을 동일하게 적용하며 취소수수료(위약금)는 신용카드를 통해 징수토록 하였다.

iii) 항공권구입시한제도(TTL: Ticketing Time Limit)

항공권구입시한제도(T.T.L : Ticketing Time Limit)는 예약을 마친 여객이라도 일정 기한내에 항공권을 구입하지 않으며 좌석이용의사가 없는 것으로 항공사가 판단해서 예약된 좌석을 취소하는 것이다. 국내선 항공편 예약접수 및 구입기간에 대한 현행제도는 항공사별 전산예약 능력 허용일(352일~354일전)부터 예약접수를 받을 수 있도록 하고 항공권 구입은 예약 시점별로 출발일(탑승일)을 기준으로 한 구입기한을 주어 그 기한내에 항공권을 구입하지 않을 경우 자동적으로 예약취소 조치하는 시행하고 있다. 항공권의 유효기간은 정상요금이 적용된 경우에는 여행개시일로부터 1년이며, 관광이 개시되지 않았을때에는 발생일로부터 1년간 유효하다. 특히 특별요금이 적용된 경우에는 해당규정에 따라 유효기간이 상이하며, 최대/최소 체류기간을 함께 제한하는 경우가 대부분이다. 항공권을 재발행하는 경우의 유효기간은 최초발행항공권의 유효기간중 남은 기간에 한한다. 단, 유효기간의 변경을 전제로 적용요금이 변경되는 재발행은 제외된다. 유효기간은 관광개시일 또는 발행일 다음날부터 계산된다. 유효기간이 월(Month)로 규정되어 있을 경우에는 동일 일자의 해당월까지 유효하다. 또한 유효기간이 년(Year)으로 규정되었을 때는 일년뒤의 같은날로 한다. 항공권은 유효기간 만료일의 자정까지 유효하다. 즉, 마지막 항공표(Flight Coupon)의 사용을 관광만료일 자정 이전에만 개시하면 된다. 기준일이 해당월의 마지막 일자인 경우, 만료월의 마지막일까지 유효할 것으로 하며, 유효기간 만료월에 대상일자가 존재하지 않을 경우에는 만료월의 마지막일자까지 유효한 것으로 한다. 여객의 좌석예약은 항공편 출발 예정 354일 전부터 접수하며, 항공권상에 확약으로 명시되어 있을 경우에만 당해 예약이 유효하다.

<표 4>

항공권예약시점 및 구입기한

예약시점	구입기한
탑승예정일 300일이전	예약일 포함 15일 이내
탑승예정일 299~100일이전	예약일 포함 10일 이내
탑승예정일 99~ 10일이전	예약일 포함 4일 이내
탑승예정일 9~ 5일이전	예약일 포함 3일 이내
탑승예정일 4~ 2일이전	예약일 포함 2일 이내
탑승예정일 전일 및 당일	탑승예정시각 60분전까지

주: 국제선의 경우에는 예약재확인제도를 실시하고 있는데 국제선을 이용한 승객이 특정지점에 도착한 후 72시간을 경과하여 다음 국제편 항공편을 이용할 경우, 미리 항공사에 좌석예약을 재확인하지 않으면 좌석이용의사가 없는 것으로 판단, 자동적으로 항공사가 일방적으로 예약을 취소할 수 있다.

## ② 취소수수료 부과제도 (Cancellation Charge )<sup>1)</sup>

항공료의 환불은 사용된 운송증표나 항공권에 표시된 서비스를 제공받지 못한 부분에 대하여 여객에게 항공요금을 반환함을 의미한다. Refund의 종류에는 여객의 자의적 여행일정의 취소, 중단, Service등급의 변경 등으로 인한 환불을 자의적 환불이라고 하고, 항공편의 취소·지연 등의 항공사의 귀책사유로 인한 환불을 타의적 환불이라 한다. 환불의 신청은 최초발행항공사(Origin Carrier)이며, 항공사의 사정으로 지정된 서비스를 제공받지 못한 경우에는 해당 항공사로 신청한다. 환불의 신청기한은 항공권 유효기간 만료일 이후 30일 이내 신청을 원칙으로 하며, 현재 발권일 당시의 판매내역이 추적가능한 항공권에 대하여 환불신청이 가능하다. 분실한 항공권의 환불은 분실한 구간은 다시 구입한 항공권에 관계없이 환불신청하여 신청비용을 지불하여야 한다.

환불금의 수취인은 항공권상에 기재된 여객, 여객이 지정한 피위임인, PTA항공권은 Prepayer, GTR로 발권된 항공권은 해당정부기관, 신용카드 발권 항공권은 해당구좌로 입금, 기업체에서 지불한 항공권은 해당 대리점을 통하여 기업체로만 환불이 가능하며 개별접수는 불가능하다. 환불지급통화 및 환율은 최초 지불통화 및 지급국가의 통화로 환불이 가능하다. 최초지불통화로 환불한 경우에 최초 발권시 적용된 환율을 적용하며, 최초 지불통화와 다른 통화로 환불할 경우에는 환불신청인에 유효한 환율을 적용한다. 환불금 수령시 필요한 서류는 여권 또는 주민등록증, 환불신청서, 위임장이며 여객이 원할 경우 은행구좌에 입금이 가능하다.

항공사의 운송약관에 취소수수료 부담에 관한 내용을 정확히 명시하여 수요자 및 공급자가 공히 이를 철저히 준수할 수 있도록 하였다. - 특히 현재 수요자와 공급자간에 마찰을 빚고 있는 구입한 항공권의 예약일정 변경시 해당 취소수수료율을 원용하는 약관 명시키로 하였다.

1) - 취소수수료 산정시 50원 이상의 단수액은 100원으로 절상함.  
- 비직항구간 운임 적용 항공권 소지 여객이 일부 구간 탑승후 잔여 구간 예약을 취소한 결과 취소수수료 적용시에는 취소 구간에 대해 여객의 적용 운임(통상운임 또는 할인운임)을 기준으로 적용함.~

<표 5>

평상시 취소수수료 부과율(2000년 11월 현재)

구분	일반여객(편도기준)		단체여객(왕복기준)	
	출발예정 1일전 -출발예정시각까지	출발이후	출발예정 5-3 일전	출발예정 2일이내
취소 수수료	지불운임의 10% 상당액	지불운임의 20% 상당액	왕복운임의 10% 상당액	왕복운임의 20% 상당액

<표 6>

특별수송기간중 취소수수료 부과율(2000년 11월 현재)

구분	특별수송기간		
	출발예정 3일이전	출발예정 2일~1일전	출발당일 및 그이후
취소 수수료	없음	실제 지불 운임 (부가가치세 불포함)의 30%	실제 지불 운임 (부가가치세 불포함)의 50%

※ 특별수송기간 2): 정부에서 정한 연말연시, 설날, 추석 연휴, 하계바캉스 기간 전후 여행시

<표 7>

변경시행 예정 환불수수료(2001. 추석이후)

구분	평상시	특송기간
항공권유효기간	1년	연휴시작 1일전- 마지막날 익일
환불수수료	출발1일전-출발전	10%
	출발후	20%

참고로 일본은 <표 7>에서와 같이 할인운임에 따라 예약시기를 구분하며 조기할인 여부에 따라 그만큼 할인예약율이 높은 운임을 적용하고 있다. Super早割운임은 당일 왕복을 포함한 14일 이하의 왕복여정의 경우에만 이용가능하며 왕복탑승의 2개월, 28일전까지 예약가능, 구입시기는 예약일 포함하여 4일이내에 왕복항공권을 동시구입조건이며 출발전 예약의 취소가 없는 경우를 제외하고는 환불 불가능하다. 예약불이행시 취소수수료 징수와 관련하여 항공사가 특별히 행하는 대외홍보는 없으며 Time-Table 이나 발권시 고객에게 고지하는 정도이다. 취소수수료의 %는 운임의 종류에 따라 상이한데 하기의 Super할인운임은 취소수수료 45%, 早割 28 은 28%, 早割 21 은 35%, 早割 14 는 25%에 달한다. 미국과 유럽에서는 항공권의 종류에 따라 0-100%까지 부과할 수 있도록 되어있다.

2) 2000년도의 경우는 설날(1.22~1.26), 추석연휴(9.8~9.14), 연말연시(12.30~1.2), 하계바캉스(2000.7.15-8.20)에 해당됨

< 표 8 >

일본 항공예약시기 및 할인률

구분	조건 및 제약사항	할인률
Super	28일전	
早割 28	28일전까지 예약	최대 50%
早割 21	21일전까지 예약	최대 45%
早割 14	14일전까지 예약	최대 21%
Repeat 4회	동일인 4회 이용	약 15%
Repeat 6회	동일인 6회 이용	약 15%
주말Repeat	동일인 주말 4회	25%
Super Repeat	7개 노선	22-23%

나. 철도

① 예약제도

일반승객은 전화예약만으로 좌석예약이 되지 않는 기 때문에 별도의 예약수수료는 부과하고 있지 않지만 철도회원의 경우는 열차출발전에는 예약수수료를 안 받고 열차가 출발하면 자동취소가 되는 대신 새마을호는 1좌석당 2,200원의 예약수수료를 무궁화, 통일호는 1좌석당 1,100원의 예약수수료를 징수하고 있다.

② 취소 및 반환 제도

i) 일반승객 승차권 반환 수수료는 '99. 2. 25 일 개정된 다음과 같은 기준이 적용된다.

< 표 9 >

철도승차권 취소 및 반환수수료 기준

구분	승차권 종류	출발2일전	출발1일전	출발당일		도착시간경과후
				출발전	출발후	
새마을호 무궁화호 통일호	좌석, 단체	없음	10%	10%	30분까지 30 % 31분 이후 도착 시까지 50 %	무효 (단, 22:00~ 익일 06:00까지 출발 열차 승차권은 09:00까지 반환가능)
	입석, 자유석	없음			10%	
비둘기호				없음		
전철				50원		

## ii) 철도회원

철도회원이 예약승차권을 구입한 이후에는 승차권 반환 수수료가 적용된다. 열차지정 승차권 중 단말기에 의거 반환시 해당지정열차 출발역 출발시각 전까지 전국 어느역이나 승차권 위탁발매 여행사에서 반환이 가능하다. 철도회원은 열차출발 1시간 전까지 승차권을 예약할 수 있으며, 지정열차 출발 20분전까지 구입하여야 하며, 구입하지 않을 경우 자동취소되며 승차일 3~1일전 1%, 당일출발전 20%, 예약부도시 50%와 같이 자동 취소 수수료가 부과된다.

### 다. 고속버스

#### ① 예약제도

고속버스는 신용카드를 이용한 예약방법을 취하고 있다. 예약시 신용카드 번호를 알려주면 예약된 것으로 하면 만약 예약을 취소할시에는 기간별 예약취소수수료를 부과한다. 부과율은 승차4일전에는 부과하지 않으면 승차3일~1일전에는 10%, 당일차량출발전에 취소하면 20%, 출발후에 취소하면 50%를 부과한다. 또 당일 차량출발시각까지 예약한 승차권을 구입하지 않거나 예약취소를 하지 않을 경우에는 승차권요금의 50%를 예약부도위약금으로 부과한다.

#### ② 취소수수료 제도

승차권 구매후에 승차권환불을 요청하는 경우에는 다음과 같은 수수료가 적용된다.

<표 10> 고속버스 환불 수수료율

구 분	승차2일전	승차1일전-당일출발전	당일 출발후 -30분	출발후 31분 ~도착
환불수수료	건당 550원	승차요금의 10%	승차요금의 20%	승차요금의 50%

## 라. 내항여객선

### ① 예약제도

예약·예매 제도 정착을 위하여 각 지역별로 운항하고 있는 여객선의 출항시간이 제반 여건 변화에 따라 수시로 변동되고 있는 점을 감안하여 해당선박 출항1개월전부터 예약·예매를 성수기, 비수기 구분없이 년중 시행하고 있다. 예약방법은 이용자가 이동하고자 하는 선박, 출항일시, 이용자의 인적사항, 연락처(전화번호) 승선인원 등 승선권에 게재하여야 할 사항을 전화 또는 직접 방문하여 신청하되 해당 선사가 정하는 금액을, 선사가 지정하는 은행계좌에 당일내에 입금 또는 직접 납부하고 사업자는 계좌입금 또는 해당금액 수납후 접수번호 부여 통보(예약증 교부 :방문시)한다. 이때 ·출항일시, 선박, 인원수 확인 ·본선 승선권 교부안내(출항 ○○분전까지)·운임 및 요금의 환불사항 안내 등 알아야 할 사항을 고지해 준다. 사업자는 위의 절차가 끝난후 대표전산시스템에 입력(미설치 지역은 별도의 대장) 조치하고, 이용자는 접수번호(무통장입금증 지참)또는 예약증을 소지하여 해당 선박 출항 20분전까지 대표창구에서 본선 승선권과 교부(이후 무효)한다. 이용자 및 사업자의 책임 또는 천재지변에 의한 경우에는 예약금액에 대해 다음의 공제 또는 가산금을 적용 환불조치(온라인 또는 직접방문 수령)한다. 예매방법은 이용자가 이용하고자 하는 선박, 출항일시, 이용자의 인적사항, 연락처, 승선인원등 승선권에 게재하여야 할 사항을 전화 또는 직접 방문하여 예매하되 전화예매경우 해당 선박 운임 전액을 선사의 지정계좌에 신청당일 입금한다. 사업자 계좌입금 확인후 접수번호 부여통보후 전산대표시스템에 입력조치한다. 이용자는 접수번호(무통장입금증 지참)를 소지하여 해당선박 출항 20분전까지 대표창구에서 본선 승선권과 교부(이후무효)한다. 이용자 및 사업자의 책임 또는 천재지변에 의한 경우에는 여객운임에 대해 여객운송약관 제6조의 규정에 의거 운임및요금의 환불조치한다. 방문 예매의 경우에는 해당 여객운임 전액 수납후 본선 승선권을 발매한다. 예약·예매 공통점은 예약·예매(직접 방문시 본선 승선권 발매의 경우 제외)증 소지여객은 해당선박 출항 20분전까지 지정 창구에서 본선 승선권과 교부하지 아니할 경우에는 무효처리하고 일반 여객에게 직접 발매함으로써 여객선 이용여객의 편리와 사업자의 수지에 크게 기여하고 있다. 예약·예매 비율은 교통수단으로 이용하고 있는 도서민 승선율(정원의 10%~15%)을 제외한 잔량 모두 예약·예매 시행(예약·예매 부도율 10%감안하여 볼 때 당일 선박 이용객에게 발매가능 인원임) 대표전산시스템의 기능에는 예약·예매발매 프로그램이 되어 있어 전화이용을 제외한 방문의 경우에는 항상 이용이 가능하다.

② 취소수수료 제도

<표 11> 선박여객 반환 및 취소수수료 기준

구분		공제 및 환불내역			
		출항 3일전	출항1일전	출항당일	
				출항전	출항후
여객이 승선권 구입 (예매포함)후 여객의 사정에 의해 승선을 보류 또는 취소하였을 경우	단체	전액환불	운임의 10% 공제한후 환불	운임의 20% 공제한후 환불	운임의 50% 공제한후 환불 (출항후 2일까지 환불)
	개인	전액환불		운임의 10% 공제한후 환불	

마. 여행산업

① 예약제도

여행산업의 예약제도는 국내여행표준약관도 대부분 동일하다.

② 취소수수료

여행자의 귀책사유로 여행자가 취소하는 경우에는 국내여행 표준약관과 동일하게 규정한다.

<표 12> 국내여행 취소수수료

구분	당일여행	숙박여행
여행개시 5일전	-	없음
3일전	없음	-
2일전	10%	10%
1일전	20%	20%
당일취소 및 무연락	30%	30%

※ 국외여행의 경우: 취소수수료가 여행개시 10일전 5%, 8일전 10%, 1일전 20%, 당일취소통보 50%.

<표 13 >

교통수단별 취소수수료 현황비교

구분		출발전		출발후
		출발1일전	출발당일	
항공	평상시	10%	10%	20%
	특송기간	30%	50%	50%
철도		10%	20%	50%
버스		10%	20%	50%
선박		-	10%	50%

### 3. 항공여객 예약 부도율 및 예약부도 제재장치 현황

가. 우리나라 항공운송부문 수송실적 개요

<표 14>

수송수단별 지역간 수송분담비율(1997년)

구분	국내여객	국제여객	국내화물	국제화물
도로	88.2	-	56.6	-
철도	7.6	-	10.5	-
항공	4.0	99.7	0.1	99.7
해운	0.2	0.3	99.7	0.3

수송산업은 여객·화물의 지속적인 증가 및 국제교류와 교역의 지속적인 확대로 그 수요가 급격하게 팽창되고 있는 분야이다. 특히 항공부문의 여객수송분담률은 1985년 0.03%, 1995년 0.15%에서 1997년 현재 4.0%에 이르기까지 거의 130여배나 증가하였다. 또한 국제여객수송부문에서는 99.7%로 단연코 거의 독점에 가까운 운송수단이다. 또한 항공대중화 시대에 부응하여 항공수송능력도 확충되고 있다. 우리나라에서 항공기 이용인구는 99년에 2,121만명(국내선 1,392만명, 국제선 729만명)으로 늘어났다.

1990년 이후 10년 동안의 우리나라 항공수송실적과 세계수송실적의 추이를 살펴보면 1990~1999 기간에 연평균 여객부문은 6.96%, 화물부문은 9.17%의 증가율을 나타내어 전세계 여객 3.28%, 화물 4.86%의 증가율에 비해 2~3배 정도의 고속성장을 이룩하였다. 1998년에는 국내 경기침체로 수요가 여객 20.4%, 화물 9.1%의 마이너스 성장을 기록하였으나, 1998년도 말을 기점으로 환율이 안정되고 경기가 활성화됨에 따라 항공수요가 예년의 수준으로 회복되고 있는 추세이다.

<표 15>

국내여객 수송실적 및 점유율

구 분	운항회수	운항키로	비행시간	여객수	좌석이용율(%)
1989	76,567	26,970,454	64,294	8,726,742	66.9
1990	84,140	30,128,102	69,713	10,833,303	74.3
1991	87,737	31,569,768	72,800	11,889,704	74.2
1992	107,530	38,562,926	89,849	14,134,246	67.0
1993	127,793	45,128,405	106,661	15,053,625	59.9
1994	131,863	45,915,213	109,708	17,773,853	68.7
1995	138,893	48,246,215	115,746	20,412,739	75.0
1996	150,645	51,927,927	124,719	23,064,324	79.0
1997	168,412	58,433,194	141,108	25,225,936	75.6
1998	154,211	53,091,833	128,386	19,135,876	65.5
1999	148,385	51,559,708	123,511	20,673,152	73.2

<표 16>

국제선 여객수송실적 및 점유율

(단위: 천명)

항 공 사	1995년		1996년		1997년		1998년		1999년	
	실적	점유율	실적	점유율	실적	점유율	실적	점유율	실적	점유율
대한항공(KAL)	6,873	471	7,438	469	7,660	461	6,721	476	7,662	457
아시아나항공(AAR)	2,541	174	2,853	178	3,017	182	2,691	191	3,448	206
국적항공사 계	9,414	645	10,291	647	10,677	643	9,412	667	11,110	663
외항사 계	5,188	355	5,646	353	5,921	357	4,692	333	5,640	337
합 계	14,602	100	15,937	100	16,598	100	14,104	100	16,750	100

나. 예약부도의 정의 및 실태

예약부도(No-show)란 항공기를 예약해 둔 상태에서 일정이 변경되거나 취소할 일이 생겨도 사전에 예약을 취소 또는 변경하지 않는 행위를 말한다. 항공권의 유효기간(1년, 낮은 취소수수료 등으로 예약불이행시에도 타교통수단에 비해 경제적 손실의 체감을 거의 느끼지 못하기 때문에 발생하기도 하며 선진적인 항공예약문화가 아직 우리 사회에 정착하지 않았기 때문이기도 하다. 항공사는 항공편 운영특성상(거의 예매로 수요 확보, 출발시간 최소 30분전까지 탑승수속 필요)예약불이행자의 좌석을 항공기 출발시간에 임박하여 부도 항공권을 재판매하기가 곤란함으로 공식운항이 불가피하다.

그러나 항공사는 고객서비스 제공 및 우대측면에서 또는 고객과의 분쟁을 피하기 위하여 적은 수수료나마 강제징수를 거의 하지 않고 있으므로 개선이 안되고 있다. 국내선의 경우, 항공권을 보유하고 있으면 1년 내에는 항상 사용할 수 있으며, 비록 유효기간이 지나더라도 항상 환불할 수 있다는 특성 때문에 현재까지도 적지 않은 예약부도율을 유지하고 있다.

항공사 통계에 의하면 항공권 발권 기한제 적용에 의해 발권기한내 항공권을 구입하지 않아 자동적으로 예약이 취소된 사례는 일평균 10%로 나타난 반면 항공권을 구입후 사전 취소 통보없이 탑승을 하지 않은 사례(No-show)는 14~5%대로 높게 나타나고 있으며 특히 설날이나 추석 등 특별수송기간중에는 탑승부도율이 20%이상으로 평상시보다 높게 나타남으로써 연중 제도가 잘 이행되고 있지 않음을 증명해 주고 있다. 2000년 1월 설 연휴기간동안 항공편을 이용한 귀성객은 총 35만4,259명으로 이를 수송한 항공기는 정기편 2,288대, 임시편 85대였다. 항공권청탁이 줄면서 예약부도율도 큰 폭으로 감소한 것으로 나타났는데 두 항공사의 예약부도율은 대한항공이 14%, 아시아나항공이 14.2%로 예년에 비해 반으로 줄어든 것이다. 1999년 9월추석의 경우는 23~24%대였다. 통상 명절연휴의 예약부도율은 15~30%로 선진국 평균은 5~10%대에 머물고 있다.

< 표 17> 1997년 국내선 예약부도율 현황

구분	대한항공		아시아나항공		평균	
	No-show	Go-show	No-show	Go-show	No-show	Go-show
주중	22.7	20.4	27.2	12.2	25.0	16.3
주말	21.0	17.1	28.5	17.2	24.8	17.2
특별수송기간	18.4	13.1	24.3	5.6	21.4	9.4
	20.6	15.2	30.0	16.2	25.3	15.7
연평균	25.2	22.3	27.5	17.8	26.4	20.1

<표 18> 대한항공 연간예약 및 Noshow/Goshow율(1997년 ~2000년 8월)

구분	공급	예약	탑승	No-show	go-show
1997년	22,394,021	18,435,532	17,709,445	23.3%	19.2%
1998년	19,017,724	12,830,957	13,255,121	21.4%	24.6%
1999년	17,618,159	13,319,004	13,252,741	20.5%	20.0%
2000년 1-8월	12,734,322	9,509,465	9,415,312	20.4%	19.4%

월별	공급	수송	Goshow		기타	
			Goshow좌석	점유율(%)	기타 좌석	점유율(%)
1999.1월	576,562	442,195	49,892	11.3	28,999	6.6
1999.2월	351,899	256,346	31,722	12.4	17,142	6.7
1999.3월	547,288	399,937	51,678	12.9	28,353	7.1
1999.4월	539,785	407,635	45,804	11.2	30,985	7.6
1999.5월	632,166	446,221	56,649	12.7	30,276	6.8
1999.6월	567,288	395,837	62,216	15.7	25,564	6.5
1999.7월	572,806	423,997	56,471	13.3	30,719	7.2
1999.8월	610,001	474,492	51,812	10.9	40,901	8.6
1999.9월	569,891	414,083	55,595	13.4	28,384	6.9
1999.10월	640,502	478,681	61,817	12.9	37,310	7.8
1999.11월	570,468	409,806	56,951	13.9	33,195	8.1
1999.12월	645,532	471,451	60,604	12.9	32,479	6.9
1999년소계	6,824,188	5,020,681	641,211	12.79	364,307	7.23
2000.1월	653,107	431,623	66,622	15.4	23,270	5.4
2000.2월	615,501	442,345	55,349	12.5	27,788	6.3
2000.3월	625,617	421,073	70,173	16.7	19,514	4.6
2000.4월	628,077	477,145	55,309	11.6	32,983	6.9
2000.5월	593,283	450,940	58,190	12.9	31,294	6.9
2000.6월	605,500	436,492	63,853	14.6	28,779	6.6
소계	3,721,085	2,659,618	369,496	13.37	700,204	6.85

#### 다. 예약부도 제재장치 현황

예약부도 방지는 크게 두가지 방식으로 나눌 수 있다. 첫 번째 방식은 제도적인 측면과 실행적인 측면으로 나누는 것이며, 두 번째 방식은 공급자 측면과 소비자 측면으로 나누는 것이다. 첫 번째 방식은 예약부도를 위한 각종 제도를 수립하고 이에 대한 철저한 실행을 확보하기 위한 이해 당사자의 태도, 문화 등을 포함하며 두 번째 방식은 서비스공급자인 항공사가 예약취소를 쉽게 할 수 있는 시스템을 마련하고, 소비자인 승객 및 여행사가 이러한 시스템을 수용하고 위반하지 않는 일종의 신용규약을 지키는 것을 포함한다. 한편 서비스의 종류에 따라 공급자가 여행사, 소비자가 여객인 경우도 있을 수 있지만 일반적으로는 항공사를 공급자로 본다. 첫 번째 방식과 두 번째 방식은 이해의 편의에 따라 분류하기는 했지만 원칙적으로 동시에 수행되는 것이다.

#### ① 정부

정부당국은 '91년도 및 '97년도에 국내선 항공권 예약제도를 개선하여 항공권 발권

기한제 (Ticketing Time Limit)와 항공권취소수수료제도를 변경하고 이를 시행하고 있다. 이 제도는 선진제국등 대부분의 나라가 시행하는 제도로서 소비자와 공급자가 이를 잘 준수한다는 전제를 두고 볼 때에는 합리적이며 편리한 제도이다. 한편 수요자가 항공권을 구입한 이후 탑승을 취소할 경우에 항공편 출발 전후의 시점별 취소수수료를 징수하는 제도가 시행 중에 있으며, 취소수수료율이 타교통수단에 비해 낮으므로 수요자는 부담이 적고 공급자는 수요자가 미리 취소조치를 잘 해 주기만 한다면 대기 중인 다른 실수요자에게 취소된 좌석을 재공급하여 공석을 최소한으로 줄임으로써 경영의 합리화를 기할 수 있도록 되어있다.

#### i) 특별수송기간중 항공권 유효기간 축소 정책

건설교통부에서는 특히 설, 추석, 연휴기간에는 현재 발권후 1년간으로 되어있는 항공권 유효기간을 특별수송기간(공휴일 전후 1일씩 포함)까지로 축소토록 할 계획이다. 이는 국내선의 경우, 특별수송기간중 항공권을 구입해서 사용하지 않았더라도 항공권의 유효기간이 1년으로 되어 있기 때문에 항공권을 보유하고 있으면 1년 내에는 항상 사용할 수 있으며, 비록 유효기간이 지나더라도 항상 환불할 수 있다는 특성이 적지 않은 부도예약율에 대한 원인이 된다고 보고 있다. 또한 항공사측이 승객이 항공권사용을 명확히 예측하기가 불가능해 성수기 또는 봄비는 주말시 한꺼번에 탑승을 요구하는 승객의 요구를 다 만족시킬 수 없다는 우려에 따라 항공권 유효기간을 축소하여 가능한 예약부도를 방지하고자 하는 정책이다.

#### ii) 취소수수료 강령부과 방침

항공권을 환불할 경우 현재 30~50%로 돼 있는 환불, 취소수수료가 항공사의 여객 운송약관에 게재되어 있기는 하나 이의 실행이 어려운 점을 감안, 2001년 추석부터 환불수수료를 운임의 20% 수준으로 낮추는 대신 이를 철저히 부과해 예약부도와 가수요를 방지할 방침이다.

#### iii) 항공권 공급투명성 확보

설, 추석 임시항공편에 대해서는 운항계획이 확정되는 대로 전좌석을 항공사 인터넷망, 여행사 전산망 등에 전량 공개해 예약·접수할 계획이며 항공사예약시스템을 개선

토록 하였다. 또한 여행사가 항공권을 다량으로 구입하여 타인명의로 판매하는 것을 방지하기 위해 적발된 여행사에 대해 일정기간 항공권 배정을 제한하는 등 불이익을 주기로 했으며, 부당 이용객에 대해서도 탑승거부 또는 블랙리스트 작성을 통해 추후 항공사에서 제공하는 각종 혜택에서 불이익을 받는 방안을 강구하기로 했다. 한편 보다 많은 이용객에게 예약기회를 부여키 위해 1인당 예약가능 좌석수를 기존의 9석에서 4석으로 제한·시행중이다. 참고로 철도는 1인당 4매, 고속버스는 1인당 5매까지 가능하다.

## ② 항공사

항공사들은 제도에 의거 발생된 취소수수료를 정확히 징수하여야 하나 항공권 자체가 1년간 유효하도록 되어 있어 취소수수료 적용문제로 고객과 마찰을 빚는 사례가 종종 발생하므로 고객관리상 취소수수료의 징수를 엄격히 시행하지 못하고 있다. 이는 공좌석 운항으로 인한 기업의 손해를 보상받을 수 없을 뿐만 아니라 제3의 실소비자에게도 불편을 초래하며 운송질서 유지에도 전혀 도움이 되지 못한다. 이에 따라 항공사들은 취소수수료 부과제도 이외에도 항공예약문화를 개선하고 결과적으로 No-show율을 줄이고, 탑승률을 높여 항공사수익관리에 이롭도록 하기 위한 목적으로 항공예약문화를 개선하기 위한 방안을 다각도로 실시중이다.

### i) 명절 항공권 예약일 고정

국적항공사들은 설, 추석 정기편에 한해 운영중이다. 대한항공의 경우 설은 4월 세번째 수요일, 아시아나는 각각 4월 두 번째 화요일과 11월 두 번째 화요일로 고정시켰다. 이는 명절 때 국내선 항공예약을 미리 해두려는 승객들이 예약접수 날짜를 몰라 겪는 불편을 해소하는 한편, 예약의 투명성 확보차원에서 항공사들은 실시하고 있다. 또한 항공권 예약이 특정인에게 집중되지 않도록 1인당 최대예약 항공권 숫자를 1인당 4장으로 한정하였으며 명절기간에 공항에서 승객들의 신분증을 철저히 확인, 가명 탑승을 못하도록 할 방침이다.

대한항공은 2000년 올해부터 명절 국내선 항공편 예약일을 고정적으로 운영하기로 했다. 명절때 설날의 경우 매년 4월 셋째 수요일 오후 3시부터, 추석은 매년 11월 셋째 수요일 오후 3시부터 항공편 예약을 받는다. 2001년 설연휴 예약 접수일은 2000년 4월

19일 오후 3시부터 개방되었으며 추석은 11월15일로 국내선 정기편 좌석(하루 편도 5만석)이 모두 개방된다. 아시아나항공도 명절 항공권 예약일을 고정해 2000년도 4월 이전에는 해당 명절 3백54일전을 전후해 예약을 받았으나 승객들이 예약일을 잘 몰라 예약을 하지 못하는 경우가 많아 고정기로 결정한 것이다. 이에따라 2001년 1월24일인 내년 설 항공권은 2000년 4월 11일부터 예약을 시작했다. 아시아나항공은 공급 좌석 전체를 일반예약과 인터넷 구분없이 제공, 선착순으로 예약을 받고 있다.

#### ii) 취소수수료 강력부과 방침

항공사들은 인터넷으로 예약하여 발매하는 경우, 신용카드 번호 및 유효기간을 기재하여 발권결제한 이후 예약을 취소하는 경우, 자동환불시스템에 의해 정산 및 환불이 가능하고 취소시점도 분명하여 고객과의 마찰소지는 크게 줄일 수 있다. 신용카드를 이용한 항공권결재시스템은 그 유용성이 입증되고 있지만 인터넷상에서 보안 등을 우려한 고객이 예약만 온라인상으로 하고 발권은 대리점이나 여행사 등을 통하여 직접하기도 하는 경우도 있다. 항공사는 이미 발권한 항공권에 대한 환불시 취소수수료를 징수하는 것은 원칙으로 삼고 있고 이를 실행하고 있다. 간혹 취소시점이나 취소수수료율과 관련하여 고객과 마찰이 발생하는 경우도 있지만 원칙고수에 우선점을 두고 강력추진한다면 점차로 예약부도율 발생을 줄일 수 있을 것으로 기대하고 있다.

#### iii) 항공권 공급투명성 확보

양항공사 공히 특별수송기간중 예매를 원하는 승객은 많은데 비해 공급좌석은 한정되어 있어 항공권예약이 어렵다고 승객들이 정상적인 예약을 포기하고 다른 루트를 통해 민원을 해오는 경우가 있기 때문에 항공사측에서는 예약좌석의 투명성을 철저히 확보, 올바른 예약문화가 정착되도록 노력하고 있다. 또한 항공권 예약이 특정인에게 집중되지 않도록 1인당 최대예약 항공권 숫자를 1인당 4장으로 한정하였으며 명절기간에 공항에서 승객들의 신분증을 철저히 확인, 가명 탑승을 못하도록 할 방침이다.

#### iv) 항공권 예매제도 개선

- 전용창구 설치 : 항공사들은 전용창구 설치로 이용고객 차별화 응대로 서비스 다변화를 도모하고 있으며 비즈니스클래스 회원 전용창구, 국군장병 전

용 창구, 외국인 전용창구, 신혼특급 전용창구, 장애인, 노약자 비동반 소아 전용창구, I Class전용창구 등 다양한 발권 및 탑승창구를 설치하여 운영하고 있다. 이같은 전용창구 설치 및 운영은 항공권 할인구분 및 서비스등급에 따라 고객에게 서비스를 제공함으로써 불필요한 시간을 제거하고 효율적인 발권 및 탑승이 이루어질 수 있도록 하고 있다.

○ 발권·취소시스템의 개발 : 항공사들로서는 고객 요구사항에의 정확하고도 빠른 대응을 위해서는 무엇보다 시스템 개발이 시급하며 이를 통한 대고객 서비스 향상, 자동환불시스템(NAORA), 대리점 월 1회 세금계산서 통합발행 시스템, PTA송·수신방법의 개선, 그룹가격 자동화입력(MOAS) 시스템, 발권 오류방지시스템, 페이퍼리스(Paperless) 매표보고 시스템 등으로 업무절차를 간소화시켰다. 또한 대기고객을 순서대로 안내하며 요구사항을 사전에 파악하는 서비스도 실시하는 등 고객불만소지를 사전에 방지하고 효율적인 항공권 발권, 취소를 가능케 하고 있다.

○ 항공권 예매 솔루션 신규도입 : 대한항공은 인터넷을 경영에 본격 활용하기로 하고 연말까지 고객관계관리(CRM:Customer Relationship Management)를 구축키로 했다. 대한항공이 도입할 CRM은 예약기능을 포함한 것으로 2000년 1월을 가동목표로 하고 있다. 대한항공이 CRM을 구축키로 한 것은 최근 인터넷을 통한 항공권 판매가 크게 늘어나고 있기 때문이다. CRM이 구축되면 현재 70만명인 인터넷회원이 2002년에 3백만명으로 늘어날 것으로 보고있다. 또 인터넷을 통한 항공권 판매도 내년엔 1천억원, 2002년에는 3천500억원으로 증가할 것으로 예상했다. 지난 96년부터 항공권을 인터넷으로 판매하고 있는 대한항공은 올들어 판매량이 급증,상반기중에만 지난해(34억원)의 4배에 가까운 1백20억원어치를 팔았다. 또한 전체 항공권 매출액 중 인터넷을 통한 항공권 매출이 지난해 0.2%를 차지했다면서 2002년에는 10%로 높아질 것으로 예상했다. 대한항공은 이와함께 포털사이트를 통한 항공권 판매, 인터넷 업체에 대한 지분 투자, 인터넷 업체와의 전략적 제휴, 공동 사이트 개발 등도 모색하고 있다.

○ 첨단 음성인식 예약정보 서비스 SRS : 아시아나항공 예약센터에서는 국내 항공업계 최초로 ARS에 "음성인식"이라는 첨단 시스템을 결합한 예약정보

서비스인 SRS (Speech Recognition Service)를 2000년 7월15일부터 시행하였다. SRS의 도입으로 좀더 빠르고 편리한 예약 서비스를 제공할 수 있게 되었는데 아시아나 SRS는 서비스 메뉴 및 출·도착지를 직접 말로 선택함으로써 코드안내를 들은 후 버튼을 여러 번 눌러야 하는 불편없이 바로 원하는 서비스 이용이 가능한 1) 음성인식(Speech Recognition)을 이용한 서비스, 녹음된 내용을 안내하는 일반적인 정보서비스 대신 수시로 변하고 새롭게 생겨나는 다양한 항공정보를 최신뉴스로 바로바로 고객에게 안내하는 2) 자동문자 음성변환 (Text to Speech)을 이용한 서비스, 예약직원이 모두 통화중일 경우 고객이 서비스 대기시간을 확인함과 동시에 직원의 도움없이 직접예약할 수 있는 국내선 “자동예약”을 선택할 수 있는 3) 서비스 대기시간 안내 등으로 구성되어 있다.

○ 예약시스템의 편의 개선 : 항공사들은 전국공통으로 예약할 수 있는 예약 전용전화를 설치 운영하고 있으며 이 예약전화를 통하여 고객들이 언제든지 예약취소를 가능토록 하고 있다. 전화를 이용하여 예약하고 신용카드결제를 선택한 고객은 다시 예약전화를 통하여 취소가 가능하지만 예약 후 항공권을 이미 발급받은 고객의 경우에는 창구로 직접 나가 항공권을 환불받아야 한다. 또한 최근에는 휴대폰을 이용한 정보서비스가 늘어나고 있는 추세로서 대한항공 휴대폰 인터넷 서비스를 실시하고 있어 011, 016, 017, 018, 019의 모든 무선 인터넷 폰에서 각 이동 통신사의 무선인터넷 서비스 메뉴 체계를 따라 혹은 무선 단말기에서 m.koreanair.co.kr를 입력하면 대한항공의 무선 인터넷 서비스를 사용할 수 있도록 하고 있다. 이 서비스를 통하여 ▶ 스케줄/예약 (스케줄 조회 →예약 →항공권 구매) ▶ 예약 확인 ▶ 기타(금일 출도착정보/항공운임안내/예약전화번호) 서비스가 이용가능하다.

○ 신용카드 발권 권장정책: 대한항공은 엘지카드, 삼성카드, 비씨카드, 하나은행카드, 외환카드, 제주은행카드, 다이너스카드, 씨티은행카드와 제휴를 체결하고, 아시아나항공은 국민신용카드, 신한VISA카드, 광주은행 VISA카드, 비씨카드, 외환카드, LG카드, 다이너스카드 등과 제휴를 체결하여 신용카드를 이용한 결제시 보너스 마일리지를 제공하고 마일리지가 누적되면 무료항공권을 제공하는 등 다양한 혜택을 부여함으로써 신용카드 이용 결제를 권장하고 있다.

○ 판매경로 다양화

- 우체국 서비스 : 항공사측은 항공사 대표소, 대리점, 여행사 등 다양한 유통경로를 통하여 항공권예약 및 발권을 실시하고 있으며 이러한 제휴서비스의 일환으로 대한항공, 아시아나 항공 양항공사 공히 우체국 항공권예약 및 예매서비스를 실시하고 있다. 승객들이 가까운 우체국을 방문, 항공권 예매서비스를 요청하면 우체국 직원 TOPAS시스템과 연결된 우체국단말기를 통해 항공편을 예약해준다. 승객들은 발급받은 인환권을 공항의 발권 또는 탑승수속대에 제시, 탑승권에 교환, 탑승하면 된다. 대한항공에서 예약한 예약기록이라면 우체국에서 인환권을 발권할 수 있다. 우체국 발권은 국내선발권기한이 임박할 대한항공대표소, 공항, 대리점들이 멀리있는 경우, 가까운 우체국에서 편리하게 항공인환권을 예매할 수 있는 승객을 위한 시스템이다. 이 경우 우체국 시스템이 요구하는 형태로 예약기록을 전송하기 위하여 모든 여정이 예약이 확약(HK)되어 있으며, 여정이 연속되어 있어야 하며 승객의 이름 역시 타이틀(MR/MS)등이 확실히 표기되어 있어야 한다는 제한조건이 있다. 또한 이러한 항공인환권은 항공사 카운터에서도 환불가능하다. 우체국에서 발권한 후에는 취소가 가능하고 그에 따른 환불도 가능한데 우체국 예매, 발권을 이용한 경우는 승객이 직접 우체국에 가서 예약을 취소하고 동시에 '항공인환권'을 회수해 환불을 받아야 한다.

- 항공권경매제도 : 항공사들은 항공권 / 여행상품 경매를 실시하여 사용자가 원하는 구매가를 신청하여 경매가 마감된 시각까지 최고의 입찰가를 제시한 사용자에게 경매 항공권을 판매하는 항공권경매제도를 실시하고 있다. 마감시간까지의 최고가를 기준으로 경매수량 범위내에서 순위별로 낙찰되며 경매가 끝나는 마감시간에 낙찰자 성명이 항공사 홈페이지 등에 게시되며 낙찰자에게는 e-mail 또는 전화로 그 결과를 동시에 통보하고 있다. 그러면 경매낙찰자는 항공편 출발전 특정시간내에 신용카드 번호를 통보하거나 온라인으로 입금을 하게 되어 있는 제도이다. 이러한 항공권경매제도는 항공권을 평상운임보다 할인된 가격에 구입할 수 있다는 장점으로 인해 고객이 선호하고 있기 때문에 결과적으로 항공사의 탑승률제고 및 수익성개선에 도움이 되는 제도로 인식하고 노력을 기울이고 있다.

- 인터넷할인제도 : 인터넷예약을 할 시에 노선별로 5% 또는 10%의 할인운임을 제공함으로써 적극적인 항공예약정책을 펴고 있다. 대한항공은 1999년 인터넷을 통해 판매한 항공권 매출액은 지난 98년 대비 3배 이상 증가한 34억8천만원에 달한 것으로 나타났다. 국내선의 경우 98년 8억4천만원에서 지난해 23억9천만원으로 늘어났으며, 국제선은 3억1천만원에서 10억9천만원으로 3배 이상 증가한 것으로 나타났으며 올해는 인터넷 이용자의 증가와 마케팅 활동 강화로 인터넷 항공권 매출액이 국내선 79억 4000만원과 국제선 40억6000만원 등 총 120억원에 달할 것으로 예상하고 있다. 대한항공은 지난 1997년 6월부터 인터넷 홈페이지를 개설해 운영중인데 홈페이지내에서 인터넷예약발권이 가능하다. 인터넷으로 예약과 동시에 전자우편 주소를 남기면 고객의 예약내용과 함께 여행에 필요한 유용한 정보를 전자우편으로 보내주고, 수하물이 지연 도착되거나 분실된 경우 온라인으로 현재의 조치 현황을 직접 조회해 볼 수 있으며, 화물 대리점들이 화물 예약을 할 수 있는 비즈니스센타를 개설하는 등 고객의 편의를 위한 인터넷 서비스를 개발해 운영하고 있다. 또한 항공권을 예약하고 구매하는 것에서부터 좌석배정을 하고 탑승수속을 하는 모든 절차를 인터넷으로 해결하고 있다. 2000년 5월 29일부터 대한항공은 인터넷 홈페이지(www.koreanair.co.kr) 온라인 서비스를 대폭 개선하면서 기존 항공권 예약 및 구매를 할 수 있는 기능에 ▲ E-MAIL로 탑승수속을 신청할 수 있는 기능과 ▲수하물을 집에서 공항까지 택배로 운송 처리해 주는 기능 ▲개인 이메일로 예약정보, 출/도착 공항 정보 등을 주는 'E-MAIL여행 도우미' 기능을 추가하고 있다. E-MAIL 사전 탑승수속 신청 및 수하물 택배 서비스는 일등석 탑승 승객에 한하여 우선 실시하고 추후 비즈니스석 승객까지 확대 적용할 계획이다.

휴대폰 인터넷 서비스는 011, 016, 017, 018, 019의 모든 무선 인터넷 폰에서 가능하다. 각 이동 통신사의 무선인터넷 서비스 메뉴 체계를 따라 혹은 무선 단말기에서 m.koreanair.co.kr를 입력하면 대한항공의 무선 인터넷 서비스를 사용할 수 있다. ① 스케줄/예약 (스케줄 조회 →예약 →항공권 구매) ② 예약 확인 ③ 기타(금일 출도착정보/항공운임안내/예약전화번호)

아시아나 항공은 I class라는 인터넷전용클래스를 마련하여 홈페이지내에서

예약 및 발권을 하면 5%를 운임할인해주고 있다. 항공편을 선택하고 예약을 하면 되고 이때 항공권구입기한을 같이 표시해주고 있다. 항공요금결제를 선택해 인터넷에서 직접 신용카드를 이용해 요금결제를 하면 5%를 할인받게 된다. 인터넷에서 예약 및 발권결제를 하게 되면 전자항공권이 화면상에 나타나면 인쇄 또는 E-mail전송하게 되어 있다. 이 전자항공권은 여행당일 출발지 공항에서 별도의 탑승수속을 하여야 한다. 아시아나 항공의 i Check-in 서비스는 예약/발권이 모두 완료된 아시아나 club 회원이면 누구나 국내선에 한하여 이용할 수 있는 서비스로 이용시 예약번호와 회원번호(또는 주민등록번호)를 입력하면 된다. i Check-in 서비스는 예약된 항공기의 출발시간 24시간이전부터 2시간전까지 가능하고 탑승수속이후 국내 전공항 i Club 전용 카운터로 오면 회원이 선택한 좌석의 탑승권을 바로 받을 수 있다. 좌석 선택은 창가(또는 복도) 좌석만을 선택하는 Express 탑승수속과 좌석을 3차원 항공기 그래픽을 보면서 선택하는 두가지 방법이 있다. 항공권을 결제한 이후에도 예약을 취소하게 되면 환불을 해주며 인터넷상에서 언제든지 가능하도록 하였으며 환불수수료는 별도로 징수하지 않는다. 그러나 예약취소시점에 따른 취소수수료는 부과될 수 있도록 되어 있다.

### ③ 여객 및 기타

승객들 스스로가 항공권예약뿐 아니라 사회전반에서 빚어지고 있는 예약문화를 정착시켜서 신용사회를 구축해나가도록 해야한다. 항공좌석예약경쟁이 심하다는 것을 잘 알고 있는 승객들이 동시에 대한항공, 아시아나 양 항공사에 예약을 한 다음 한쪽의 항공편이 마련되면 다른 한쪽에 반드시 전화를 걸어 다른 사람의 기회를 빼앗는 일이 없도록 한다. 예약부도는 이용을 하고자 하는 다른 고객들의 좌석을 미리 점유하여, 본인이 이용하지 않음은 물론, 타인까지도 항공 여행을 하지 못하게 하는 상황을 초래하며 항공사에도 막대한 금전적 손실을 초래하고 있는 후진국적인 행태라는 사실을 깊이 인식하고 해당 항공사나 여행사 등에 예약취소전화 한 통화를 하는 자세를 가져야 한다. 현 항공사의 예약취소시스템 등은 점점 더 실시간 간격으로 발전되어가고 있는데 비해 승객들의 예약문화 성숙은 상대적으로 그 속도가 더디다는 지적이 무수하다.

재정경제원 고시 1994-4호 소비자 피해보상규정(<표-6>)에는 국내항공여객에 대하여 운송불이행, 운송지연, 항공권 분실시 환불조건 등을 공급자측에서 명확하게 이행하

도록 규정하고 있음과 비교하여 소비자측에게도 예약문화 확립차원과 선의의 피해자를 줄이기 위한 조치로 적합한 취소수수료율의 홍보와 이에 대한 철저한 이행이 요구된다. 비정부기구(NGO)주체의 대국민홍보활동이 필요하다. 교통문화운동본부를 비롯한 각계 소비자운동단체에서 신용사회구축의 시급성을 지속적으로 홍보하고 예약부도방지를 생활저변에서부터 확대해나가도록 유도해야 한다. 교통전문 시민단체인 교통문화운동본부는 항공권 공정발매 캠페인 운동을 벌이고 귀성시 임시편 항공표 공정발매에 대한 감시를 하고 항공권 공정 발매에 대한 협조서한 등을 청와대, 주요 행정부서, 국회, 사법부 등에 서한을 발송하여, 항공권 공정 발매가 이루어질 수 있도록 협조를 요청하기도 하는 등 올바른 예약문화정착에 힘쓰고 있고, 한국항공진흥협회는 공항전광판 항공표어를 게시하는 등 항공예약문화개선에 일조를 하고 있다.

### Ⅲ.예약부도 제재장치의 문제점 및 개선방안

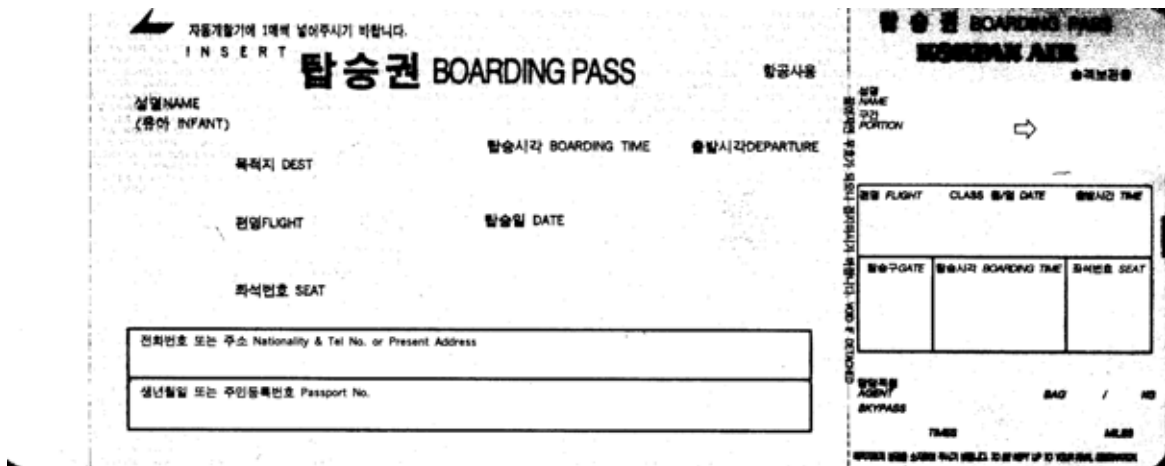
#### 1. 일관성 있는 예약취소수수료제도 정책지침 수립 필요

정부에서는 현행 30%에서 20%로 수수료율을 낮추는 대신에 강력부과할 방침이라고 하지만, 고객중심의 서비스 구현을 내세우고 있는 항공사측으로서는 이의 강력시행이 불가능하다. 취소수수료율을 타교통수단의 불이익과 거의 동일한 수준으로 끌어올리기 위해서는 현행 수수료율을 국내선의 경우에 한하여 항공기출발후에는 무효화시킬 정도의 오히려 강력한 정책이 필요한 실정이다. 실제적으로 철도운송의 경우경우 차량출발 시간이 지나면 50%, 차량의 목적지 도착시간이 지나면 100%를 취소수수료로 징수하고 있는 실정이다. 취소수수료가 거의 사문화된 점은 취소수수료율 자체에 있는 것이 아니라 항공서비스 산업 특성상 실행이 어려운 점을 감안하여 예약부도와 가수요를 막기 위해 취소수수료 제도를 실시하고 있다면 굳이 취소수수료율을 낮추면서 철저히 부과할 필요는 없다. 취소수수료와 관련하여 발생할 수 있는 항공사와 고객간 마찰은 취소수수료율 자체에 있는 것이 아님을 정부측은 명확히 인지하여야 한다. 항공운송약관이 항공사자율로 결정할 수 있도록 되어 있기 때문에 정부는 항공사측에서 예약취소수수료제도를 최대한 목적에 부합하게 운영할 수 있는 환경조성을 해주는 것이 더 중요하다.

→ 개선방안: 현재의 예약취소수수료제도는 항공여객의 경각심을 높여서 예약부도율을

최소화하는 수단으로서의 역할을 수행하기 위해서 도입된 만큼 현행 예약 및 취소수수료율제도를 철저히 지키고 기왕에 2001년 추석부터 변경기로 한 특송기간 중 항공권유효기간 축소 및 인하된 환불수수료율 10%~20%을 철저히 부과토록 지원하여야 한다. 최소환불수수료율이 연중상시 일괄적으로 적용된다는 점은 바람직하나 취소환불로 인해 받는 예약부도 승객의 부담이 지나치게 낮다. 교통수단별 취소수수료 현황비교를 통해 보았듯이 철도, 고속버스, 여객선박 등은 출발후 수수료를 50% 징수하고 있는데 항공부문과 유독 낮은 20%대의 수수료를 부과하고 있다. 향후 연중상시적으로 출발전 20~30%, 출발후에는 50%의 강력한 수수료부과방침으로 나아가는 것이 바람직하다.

## 2. 항공사 취소수수료제도 인지확산



SKYPASS 회원께서 탑승시 마일리지 입력이 누락된 경우는 본 탑승권을 1년 이내에 제시하시면 사후 입력이 가능합니다.

If SKYPASS member did not receive proper mileage credit, submit this boarding pass to any Korean Air office within one year and you will get credited.

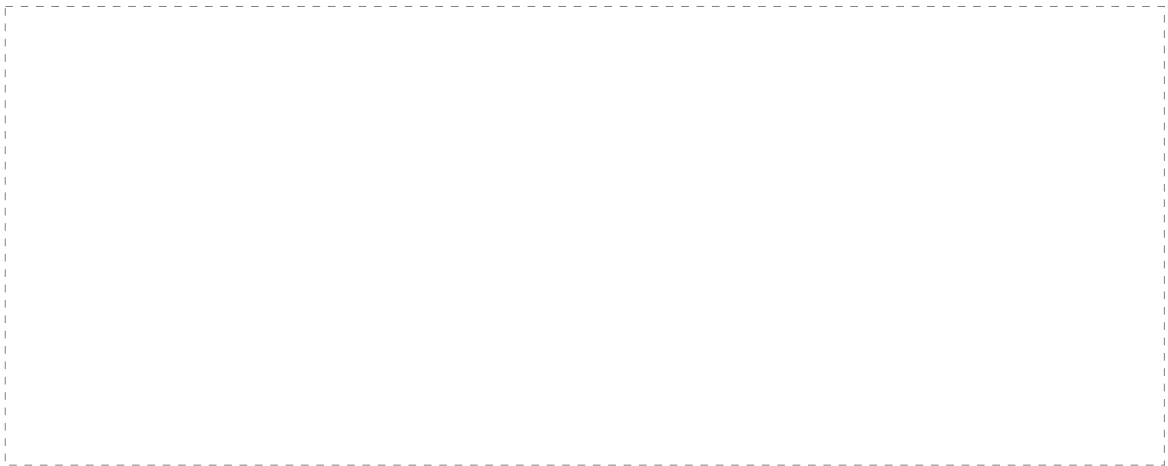
1. 항공권에는 주민등록번호, 주소 전화번호를 기재해 주시기 바랍니다.
2. 타인 명의 항공권을 소지하신 승객은 탑승이 불가능하니 본인 여부 확인에 적극 협조 부탁드립니다.
3. 항공권(탑승권)의 허위 부실기재 및 타인명의로 탑승 허장을 경우 발생한 일체의 손해에 대해서 항공사는 책임을 지지 않습니다.

4. 기내 휴대 수하물은 3번의 힘이 115CM, 중량 10KG 이한인 1개에 한하여 기내 선반이나 좌석밑에 보관하시는 조건으로 반입이 가능합니다.

5. 안전상의 이유로 항공기 비행이나 통신 장비에 장애를 일으킬 수 있는 휴대품등의 각종 전자 기기는 기내 사용이 금지됩니다.

※ 출발시간 20분전까지 탑승구 입구에 대기하여 주시기 바랍니다.  
Please be present at the boarding gate at least 20minutes before departure time.

<그림 1> 국내선 항공권 예시(대한항공)



<그림 1> 국내선 항공권 예시(아시아나 항공)

두항공사 공히 국내선 항공권 앞면에는 여객의 성명, 비행편명, 탑승일자, 출발시각, 출발시각 등을 기재하고, 뒷면에는 타인명의 항공권 사용금지, 출발예정시각 20분전까지 탑승수속완료 시한안내, 수하물 용량 제한 안내 등이 기재되어 있으나, 탑승편 취소에 따른 취소수수료와 관련하여서는 그중 한 항공사만 “소정의 수수료를 징수”한다고 안내가 되어 있다. 참고로 철도의 경우에는 철도승차권에 취소 및 환불시 처리조항을 승차권 뒷면에 기재하여 철도여객누구라도 수수료징수율을 인지할 수 있도록 되어 있

다.

→ **개선방안:** 항공권(전자항공권)앞면 또는 뒷면 하단에 취소수수료 징수율을 예문과 같이 기재하여 항공여객 누구라도 예약부도시 자신이 받을 수 있는 불이익을 인지하도록 한다.

<예문 1>

※ 예약된 국내선 항공편탑승취소는 동항공편 출발예정시각 기준으로 다음과 같이 취소수수료가 징수됩니다.

구분	정상시				특별수송기간	
	일반여객(편도)		단체(왕복)		출발2-1일전   당일 및 이후	
	1일전-출발전	출발후	5-3 일전	2일전		
취소수수료	10%	20%	10%	20%	30%	50%

<예문 2>

※ 예약된 국내선 항공편탑승취소는 동항공편 출발예정시각 기준으로 다음과 같이 환불수수료가 징수됩니다.

구분	정상시				특별수송기간	
	일반여객(편도)		단체(왕복)		출발2-1일전   당일 및 이후	
	1일전-출발전	출발후	5-3 일전	2일전		
수수료	10%	20%	10%	20%	10%	20%
항공권유효기간	구입일로부터 1년				연휴기간 1일전-마지막날 익일	

### 3. 항공사 취소확인시스템의 신뢰성 확보

현재 예약취소시스템은 항공사측이나 여객측이나 모두 문제점의 소지는 가지고 있다. 인터넷을 통한 예약취소시스템은 화면 또는 프린트상에 예약취소상황을 확인할 수 있고, 정확한 취소시점을 규명할 수 있지만 예약취소전화를 통한 취소내역을 일일이 기록으로 남겨둘 수도 없고, 항공사 직원과 고객간에 취소 및 취소수수료율이 달라질 수 있는 취소시점을 입증하기가 쉽지 않기 때문에 고객이 민원을 제기할 경우가 발생한다. 때문에 항공사측에서는 고객이 예약을 취소할 경우 고객에게 예약취소 재확인 전화, E-mail주소로 예약취소확인메일 등 다양한 방법을 통해 고지를 하고 있다.

→ **개선방안:** 점차로 증가추세에 있는 인터넷예약 및 전자발권을 보다 활성화시켜

나가고, 항공사-고객대 쌍방향 커뮤니케이션 시스템을 구축하여 핸드폰 문자메세지송출, E-mail송출, 전화통보 자동송출 등 다양한 방식으로 취소시점이 분명히 나타날 수 있는 시스템으로 점차 이전해 나가야 할 것이다. 그러나 이같은 사항은 고객이 예약시에 전화예약을 하건 인터넷예약을 하건 고객자신에 대한 정보를 제공한다는 전제하에 가능한 것이며 특히 취소확인시점에만 집중하려고 한다면 전화확인의 경우 육성녹음확인시스템까지 별도로 마련해야 하는 비약적인 사태가 발생할 수도 있다. 취소확인시스템의 신뢰성 확보를 위한 방안은 어디까지나 고객으로 하여금 경각심을 가지게 하고 고객이 충분히 납득할 수 있도록 하기 위한 차원에서 진행되어야 한다.

#### 4. 항공사 고객관리 정책 재정립

항공사 종사자들 대부분은 운송서비스의 생산자가 아니라 단지 서비스제공자라 인식하고 있으며, 타산업에 비해 비교적 잘 조직된 판매경로를 형성하고 있으면서도 상품의 실체가 없으므로 유통에 대한 인식이 결여되어 있다. 시한성과 소멸성이 강한 상품을 취급하면서도 재고관리에 중요성에 대한 인식이 희박하다. 운송서비스의 무형성으로 생산성과 원가의식이 결여되어 있다는 등의 환경적 단점에 노출되어 있다. 이는 항공산업의 특성에서 기인되는 것이기 때문에 이는 항공사 종사자 개개인의 성향과는 전적으로 별개의 환경적 단점이다. 항공사가 예약시스템을 개선하고 취소수수료 등을 부과하는 등 모든 일을 행할때의 원칙은 고객지향적이어야 한다. 고객지향이란 항공사의 관심과 노력이 고객들을 만족시키는 일에 집중하는 것을 말한다. 그러나 이러한 일은 항공사가 고객에게 베푸는 일방적인 자선이라고 생각해서는 안된다. 기실 오늘날의 수많은 항공사는 격심한 경쟁하에서 이윤을 발생시키면서 지속적으로 번창해 나가려면 고객지향이 가장 확실한 방도가 된다. 분명히 말해 이 고객지향은 고객의 이익 또는 만족에 앞서 항공사 스스로의 이익 또는 만족을 위한 것임을 경영자는 명확히 인식하여야 한다. 고객지향은 사회가 항공사에 강요하는 하나의 규범이라기 보다 항공사 스스로가 생존, 발전하기 위해 집착할 수밖에 없는 수단이요 전략이라고 보는 것이 더 타당하다.

→ **개선방안:** 마케팅에서 고객의 만족을 주장하다보면 항공사가 이윤획득에 관해 회의를 느끼거나 또는 결코 앞세워서는 안될 일인양 주장하는 일도 종종 발생한다. 그러나 고객지향을 단지 항공사의 사회성, 윤리성, 규범성에 입각한 고객에의 봉사에 관련된 것으로만 인식해서 이익관념이 희박해진다면 이는 오히려 마케팅사고에 위배되는

것이다. 이익관념없는 항공사마케팅이란 생각할 수도 있을 수도 없다. 왜냐하면 항공사가 이윤을 획득하지 않고는 고개만족 또는 고객에 대한 봉사가 불가능하기 때문이다. 다만 이 이윤추구가 바로 항공사의 궁극적인 목적이 될 수 있느냐의 여부와 이윤의 크기가 어느종도여야 할 것인가의 두가지가 문제시될 뿐이다. 항공사가 사회에 대한 태만기업 또는 실패한 기업으로 낙인찍히지 않기 위해서라도 오히려 이윤은 의무적으로 획득해야 한다. 다만 이윤추구 그 자체가 항공사의 지상목적이 아니라는 점, 이윤의 크기가 적정해야 한다는 점, 그리고 이윤달성의 수단이 고객봉사에 의한다는 점들을 명확히 인식하여야 한다.

## 5. 여행사 매점매석 금지

성수기 및 명절때면 항상 발생하는 현상중의 하나가 여행사가 항공권을 대량 구입하고 타인명의로 판매하거나, 물량을 미처 다 소화하지 못해 환불을 하는 것이다. 이에 항공사와 여행사간에 오랜 관행으로 “보증금 예치제도”가 내려오고 있고 이들간 마찰의 원인이 되고 있다. 성수기를 앞두고 한 좌석이라도 더 확보하려는 여행사와 항공사의 이윤추구가 서로 마찰을 빚고 있는 것이다. 각 항공사들은 여행사들이 예약한 물량을 그대로 유지시키고 탑승률을 높이기 위해 사전보증금 예치를 요구하게 되고, 대형 패키지 여행사들에게 보통 출발기준 한달전부터 보증금을 예치받고 있다. 예치금은 보통 출발이후 2~3주후나 늦어도 30일 이내에 돌려주는 통상적이다. 그런데 보증금을 예치하는 여행사의 경우 패키지단체가 주류를 이루고 있는 상황에서 예약문화가 정착되지 않은 우리나라 여행문화실정을 감안할 때 보증금을 예치한 후 좌석을 할당받는 것 자체에 상당한 위험부담이 뒤따른다. 이는 상대적으로 영세한 여행사에게 경제적 부담의 원인이 되기 때문이다.

→ **개선방안:** 여행사의 매점매석 행위 및 편법행위를 방지하기 위해 편법행위 및 매점매석 행위가 적발된 여행사에 대해서는 일정기간 항공권 배정을 제한하는 등의 불이익을 줄 방침을 정부나 항공사에서 제시하고 있고 이는 여행사의 매점매석 행위를 차단할 수 있는 효과적인 방법이 될 것이라고 본다. 그러나 무엇보다도 여행사 자체내에서도 이를 자제하는 노력이 필요하고 종국적으로는 예약문화의 빠른 정착만이 이같은 폐단을 해결할 수 있는 유일한 방안이라 할 수 있을 것이다.

## 6. 기타

기술변화의 속도는 산업 전반에 걸쳐 그 영향을 광범위하게 미치고 있으며 항공업계에도 인터넷 혁명은 하루가 다른 변화를 가져오고 있어 경영 효율성 제고, 서비스 수준 향상, 완벽한 정보화를 위해서 인터넷을 통한 경영도입이 필수라는 의식이 급속히 확산되고 있다. 인터넷 예약발권시스템, 항공운임할인시스템의 활성화를 통해 항공사는 노선별 탑승률을 고려하여 인터넷할인 및 경매시스템을 적극 활용, 탑승률을 줄일 수 있다. 인터넷은 원가절감은 물론 고객에 대한 서비스도 획기적으로 개선하게 해준다. 고객들로서는 인터넷 이전 시대에는 구조적으로 접근할 수 없었던 각종 항공정보도 손쉽게 접할 수 있게 됐다. 또한 종이사용에 들어가는 복잡한 절차를 대폭 간소화하고, 승객들에게는 지루하게 줄을 서야하는 불편도 덜어줄 수 있다.

→ **개선방안:** 최신 자동서비스기의 활성화를 통해 바쁜 여행객들에게 보다 신속하면서, 보다 효율적인 서비스를 제공할 수 있다. 자동서비스기의 버튼조작을 통하여 신용카드로 모든 국내선 항공편의 발권을 간편하게 처리할 수 있으며 통화대기와 같은 불편없이 국내선 전 항공편을 즉시 예약할 수 있다. 자동서비스기에서는 전자발권과 체크인을 동시에 할 수 있기 때문에 자동서비스기 이용후 게이트까지 곧장 갈 수 있다. 또한 자동서비스기의 이용촉진을 위하여 운임할인뿐 아니라 마일리지 혜택을 제공할 수 있다. 그러나 이같은 인터넷예약 및 발권은 초당 수십조개의 요금 및 예약선택사항을 검색할 수 있는 시스템을 갖추어야 고객으로 하여금 인터넷의 광범위한 예약 및 요금사항의 검색이 가능토록 할 때 가능한 일이다.

## IV. 결론

이제까지 우리사회가 아직 예약문화가 정착된 신용사회로 정착되지 못한 전반적인 양상이 항공운송부문에 그대로 이어져 항공권을 예약하고도 발권기한내 구매를 하지 않거나 항공권을 구매하고도 탑승일자에 취소를 하지 않아 항공좌석이 그대로 공좌석으로 운항되는 예약부도사태는 항공사의 수익을 저하시키고 불필요한 사회자원의 낭비를 가져오는 등의 문제가 지속적으로 지적되어 왔다. 또한 이러한 문제를 해결하기 위해 항공권구입시한제도, 항공여객취소수수료 제도 시행 및 수수료율 변경, 여행사 항공권 매점매석 금지, 예약취소 및 환불시스템의 개선 등 다양한 제도가 실시되어 왔다. 비록 항공예약부도율이 해마다 줄어들고 있다고 하나 여전히 예약부도율이 연평균

10%대를 넘어서는 양상을 보이고 있다.

본 연구에서는 위와 같은 문제점을 인식, 항공예약부도율을 줄이고 항공예약문화를 개선하기 위한 다양한 제도를 소개함과 동시에 제도실행이후에도 급격히 감소하지 않는 항공예약부도율 실태와 제도 실행상의 미비점을 살펴보고 이를 보다 보완, 발전시키기 위한 방안을 모색해 보았다. 우리가 선진국반열에 들어가고 경제, 사회, 경제, 문화적으로 안정된 사회가 되면 이와 같은 예약부도 등은 자동적으로 선진국수준으로 낮아지거나 점차로 없어질 것으로 예상되나 이는 장기간이 소요되므로 중간에 과도기적인 조치가 필요하며 이를 위한 몇가지 방안을 결론으로 제시해보고자 한다.

첫째, 항공예약문화가 개선되기 위해서는 항공사측이 예약을 일방적으로 취소한 승객들과 여행사들에 대해 예약 부도에 따른 취소수수료를 보다 엄격히 적용해야 할 필요가 있다. 여객취소수수료를 철저히 부과하여 성숙한 예약 및 취소문화가 자리잡도록 해야한다. 승객들이 예약을 지키지 않을 경우 벌금을 낼 수 있다는 부담감을 가지도록 해 가능하면 예약부도를 방지토록 유도하는 것이다. 항공사측의 철저한 부과원칙만이 여객취소수수료의 철저한 부과는 결과적으로 항공사의 예약부도로 인한 공좌석운항을 줄이고 항공사 수입감소를 막는 한편 예약부도를 감안한 과도한 초과예약 때문에 승객의 불만소지를 미연에 방지하여 항공사 이미지 실추위험을 없앨 수 있는 가장 좋은 방법이다.

둘째, 여객취소수수료를 국내선 항공권(전자 항공권)에도 게재하여 여객들이 이를 쉽게 인지하도록 할 필요가 있다. 예약하고 발권창구를 통하여 항공권을 받는 여객은 물론 항공권이 없이 인터넷수속을 통하여 직접 탑승하는 승객도 예약, 발권시에 고지할 수 있도록 하는 중간단계를 마련해야 한다. 인터넷 등을 통하여 직접예약 및 결재를 하는 승객들이 늘어나고 있는데, 항공사의 홈페이지에서 인터넷예약을 하게 되면 예약 후 항공요금결제, 예약취소 등은 고객들이 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 되어 있지만 항공권발권이후에 예약취소 없이 탑승하지 않는 예약부도의 경우 받을 수 있는 불이익도 같이 공지할 수 있는 시스템을 추가하면 더욱 바람직할 것이다. 또한 현재 항공사가 시행하고 있는 예약발권안내시스템을 활용하여 전화, 팩스 또는 E-mail, 항공권발권시한을 알려줄 때 발권후 취소시 수수료율도 같이 공지하면 될 것이다.

셋째, 정부, 산하단체, 순수시민단체 등이 지속적이고 적극적으로 대국민홍보활동을

전개해 항공예약문화를 개선하기 위해서는 전화 한 통화로 예약을 취소하는 고객들의 자세를 육성토록 해야 한다. 항공예약부도사태는 제도적인 문제에서 기인하는 것이라기보다는 예약문화가 정착되지 않은데서 기인하는 면이 더 많기 때문에 제도 개선은 크게 변화될 것이 없는 반면 항공예약문화 정착을 위한 대국민홍보활동이 그무엇보다 활발하게 전개되어야 한다. 다른 이용객의 편의를 위해 불가피하게 항공기를 이용하지 못하게 된 승객들이 항공사측에 사전에 탑승취소통보를 하거나 날짜·시간을 변경하는 등 성숙한 시민으로서의 자세와 예약문화의 생활화가 절실하게 필요하다.

<참고문헌>

1. 항공예약 및 발권전산실무(이선희 외 2명, 백산출판사 1997)
2. 국내선항공편 예약제도 개선방안(한국항공진흥협회, 1995)
3. 국내선 항공운임체계 발전방향(한국항공진흥협회, 1998)
4. 국내선 항공편 신규노선 수요예측(한국항공진흥협회, 1995)
5. 항공서비스 분야 여론조사 보고서(한국항공진흥협회, 1993)
6. 항공사 수익관리시스템의 효율적 운영에 관한 연구(1999.11)
7. 신항공교통문화 정착을 위한 워크샵 자료(교통문화운동본부, 1999)
8. 국적 항공사 및 외항사 여객운송약관
9. A Handbook for Acquiring Demand-Responsive Transit Software  
(Transportation Research Board, National Research Council, 1996)
10. Operational Field Test Evaluation: Operational Database Report  
(The University of Michigan 1997)
11. Americans with Disabilities Eligibility Manual  
(DOT-T-93-17, 1993)

<별지 1> 대한항공 국내여객운송약관 관련조항 발췌

제11조(유효기간) 별도로 명시된 경우를 제외하고는 항공권은 여객의 여행개시일로부터 1년간 유효하며 미사용 항공권의 경우는 그의 발행일로부터 1년간 유효하다. 단, 유효기간 계산시 여행 개시일 또는 항공권 발행인은 포함하지 아니한다.

제23조(환불)

① 미사용 유효 항공권은 다음에 의거하여 환불한다.

가. 항공권에 대한 환불 신청은 동권의 유효기간 만료전에 하여야 한다.

나. 환불을 신청하는 자는 미사용 유효 항공권의 탑승용 쿠폰 및 여객용 쿠폰을 항공사의 지점 또는 영업소에 제출하여야 한다.

다. 환불은 항공권에 표시된 명의인 또는 환불받을 권한이 있다고 항공사가 별도로 인정하는 자에게 행한다.

② 여객 사정에 의한 환불

일부도 사용하지 아니한 항공권은 지불운임 전액을 환불하며, 일부를 사용한 항공권은 실제 지불한 운임중에서 기 사용한 국간에 적용되는 운임을 공제하고 환불한다.

제24조(예약)

①여객의 좌석 예약은 항공편 출발 예정 352일전부터 접수하며, 항공권상에 확약으로 명시되어 있을 경우에만 당해 예약이 유효하다. 여객이 예약신청후 항공사가 지정하는 시간까지 항공권을 구입치 아니하는 경우, 당해 예약은 탑승의사가 없는 것으로 간주하여 예고없이 자동 취소된다.

가. 항공권 구입기간

예약구분	구입기한
탑승예정일 300일이전	예약일 포함 15일이내
탑승예정일 100일이전	예약일 포함 10일이내
탑승예정일 10일이전	예약일 포함 4일이내
탑승예정일 5일이전	예약일 포함 3일이내
탑승예정일 2일이전	예약일 포함 2일이내
탑승예정일 전일 및 당일	탑승예정시각 60분전까지

나. 좌석예약의 자동취소는 컴퓨터상에 발권기록이 없는 것을 대상으로 한다.

② 예약제도가 운영되지 않는 구간 또는 항공권의 경우에는 제1항이 적용되지 아니하며, 다만 출발지 공항에서 탑승수속을 위하여 항공권을 제시하는 순서에 따라 여객

및 그의 수하물수송을 인수한다.

제26조(확약의 사전 취소 및 취소수수료)

①개인 예약의 확약 취소

가. 본인 사정으로 인해 확약한 항공편을 탑승하지 아니하려는 여객은 당해 항공편 출발시간 3시간 이전에 항공사의 지점 또는 영업소에 확약 취소를 통고하여야 한다.

나. 국내선 항공권 취소 수수료율

구분	평상시	특별수송기간	비고
취소수수료율	<ul style="list-style-type: none"> <li>항공권 구입후 항공기 출발 2일전까지: 없음</li> <li>항공기 출발 전일 및 당일까지: 10%</li> <li>항공기 출발후: 20%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>항공권 구입후 항공기 출발 3일전까지: 없음</li> <li>항공기출발 2일전에서 1일전까지: 30%</li> <li>항공기 출발 당일 및 이후: 50%</li> </ul>	※ 특별수송기간: 정부지정 연말연시, 설, 추석연휴기간 전후

다. 당해 항공편 출발 예정시간까지 전기 “가”호 또는 “나”호의 취소통고를 행하지 아니하고 확약한 항공편을 탑승하지 아니하는 여객에 대해서는 전기 “나”호에 정한 금액의 2배액을 취소수수료로 징수한다.

② 단체 여객의 예약 취소

단체사정에 의하여 단체의 전부 또는 일부가 좌석이 확약되어 있는 항공편을 취소하는 경우에는 하기와 같이 취소수수료를 징수한다.

가. 탑승예정일 5일전부터 탑승예정일 3일전까지 취소하는 경우에는 여객 1인당 해당구간 여객 지불운임(부가가치세 불포함액)의 10% 상당액을 취소수수료로 징수한다.

나. 전기 “가”호에 정한 시간을 초과하여 확약을 취소하는 경우에는 여객 1인당 전기 “가”호에 정한 금액의 2배액을 취소 수수료로 징수한다.

③ 전기 각항에 의거하여 취소수수료액 산정시 50원 이상 100원 미만의 단수액은 100원으로 절상한다.

<별지 2> 아시아나 항공 국내여객운송약관 관련조항 발췌

제19조(예약)

① 여객의 좌석예약은 항공편 출발 예정 354일전부터 접수하며, 항공권상에 확약으로 명시되어 있을 경우에만 당해 예약이 유효하다.

② 항공권 구입기간

예약시점	구입기한
탑승예정일 300일이전	예약일 포함 15일이내
탑승예정일 299~100일이전	예약일 포함 10일이내
탑승예정일 99~ 10일이전	예약일 포함 4일이내
탑승예정일 9~ 5일이전	예약일 포함 3일이내
탑승예정일 4~ 2일이전	예약일 포함 2일이내
탑승예정일 전일 및 당일	탑승예정시각 60분전까지

③ 좌석예약의 자동 취소는 컴퓨터 상에 발권기록이 없는 것을 대상으로 한다.

제24조(환불)

① 미사용 유효 항공권은 다음에 의하여 환불한다.

1. 항공권에 대한 환불신청은 동 항공권의 유효만료일 이전에 하여야 한다.
2. 환불을 신청하는 자는 미사용 유효 항공권의 탑승용 항공권 및 여객용 항공권을 항공사의 지점 또는 영업소에 제출하여야 한다.
3. 환불은 항공권에 표시된 명의인 또는 환불받을 권한이 있다고 항공사가 별도로 인정하는 자에게 행한다.

② 여객사정에 의한 환불

일체 사용하지 아니한 항공권은 지불운임 전액을 환불하며, 일부를 사용한 항공권은 항공권은 실제 지불한 운임중에서 기사용한 구간에 적용되는 운임을 공제하고 환불한다.