

보도 일시	2024. 9. 10.(화) 10:00	배포일	2024. 9. 10.(화) 08:30
담당 부서	한국소비자원 경기인천지원 여행운송팀 공정거래위원회 소비자정책국 소비자거래정책과	담당자	박종호 팀 장(031-370-4731) 전성재 과 장(031-370-4732) 이강수 과 장(044-200-4445) 문미향 사무관(044-200-4447)

“추석 명절 항공권, 택배 소비자피해 주의하세요”

– 한국소비자원·공정거래위원회, 추석 명절 소비자 피해주의보 발령 –

- 한국소비자원(원장 윤수현, 이하 ‘소비자원’)과 공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 추석 명절을 맞아 소비자피해가 증가할 것으로 예상되는 항공권, 택배에 대해 소비자 피해주의보를 발령했다.
- 코로나19 이후 여행 수요가 회복*돼 해외 여행객이 급증하면서 항공권과 관련한 소비자피해도 증가하고 있으며, 비대면·온라인 거래 선호로 소비자들의 택배 이용**도 계속해서 늘고 있어 주의가 필요하다.
- * 해외 여행객 : '21년 122만 명 → '22년 655만 명 → '23년 2,271만 명(한국관광공사)
- ** 택배 물량 : '21년 363억 박스 → '22년 412억 박스 → '23년 45억 박스 이상 추정(한국통합물류협회)
- (항공권) 추석 연휴를 맞아 해외여행을 계획한 소비자가 많을 것으로 예상되므로 사전에 여행지의 천재지변 가능성, 출입국 정책 등을 알아보고 구매 시 취소수수료 등 환급 규정을 꼼꼼히 확인한다.
- (택배) 명절 직전에는 택배 수요가 몰려 물품 파손·분실, 배송 지연 등의 사고가 발생할 가능성이 있으므로 택배 물량이 집중되는 시기를 고려해 배송을 의뢰하고 운송장, 물품구매영수증 등 증빙자료를 보관한다.
- 소비자원과 공정위는 소비자들에게 관련 피해사례와 유의사항을 제공하고 유사한 피해를 입지 않도록 주의를 당부했다.
- 피해 발생 시 소비자24 또는 1372소비자상담센터(발신자부담)를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

- 소비자원과 공정위에 따르면 항공권과 택배와 관련한 소비자피해는 매년 지속적으로 발생하고 있으며, 특히 해외여행 수요 회복 이후 항공권과 관련한 소비자피해가 크게 증가하고 있어 주의가 필요하다.
- 최근 3년간('21년~'23년) 추석 연휴를 전후한 9~10월에 소비자원에 접수된 피해구제 신청은 각각 항공권 590건, 택배 161건으로 전체기간 대비 17.8%(항공권), 17.7%(택배)를 차지한다.

[항공권·택배 관련 소비자피해 현황]

(단위 : 건, %)

구분		2021년		2022년		2023년		계	
		9~10월		9~10월		9~10월		9~10월	
항공권	소비자상담	2,951	388 (13.1)	5,919	1,162 (19.6)	8,737	1,278 (14.6)	17,607	2,828 (16.1)
	피해구제	485	65 (13.4)	1,126	241 (21.4)	1,705	284 (16.7)	3,316	590 (17.8)
택배	소비자상담	6,564	1,150 (17.5)	5,551	1,371 (24.7)	4,336	759 (17.5)	16,451	3,280 (19.9)
	피해구제	278	51 (18.3)	320	57 (17.8)	314	53 (16.9)	912	161 (17.7)

○ 주요 사례

- (항공권) 항공권 구매 취소 시 과도한 위약금이 부과되거나 항공편 운항의 지연·결항, 위탁수하물 파손에 따른 피해가 많다.



사례 1 항공권 구매 후 취소 시 과도한 취소수수료 부과

- A씨는 여행사를 통해 인천-나리타 왕복 항공권 2매를 구매하고 377,000원을 결제함. 결제 다음 날 A씨가 일정 변경으로 인해 취소를 요청했으나, 여행사 및 항공사에서는 취소수수료를 제외한 117,000원만 환급 가능하다고 함.

- (택배) 의뢰한 운송물이 파손·훼손되거나 분실되는 경우가 많고, 배송 지연·오배송 등으로 손해가 발생하기도 한다.



사례 2 운송물 변질에 대한 손해배상 거부

- H씨는 택배 사업자에게 350,000원 상당의 수산물 선물 세트 배송을 의뢰함. 향후 수산물 선물 세트를 수령한 지인으로부터 수산물이 변질되었다고 연락을 받아 택배 사업자에게 이의제기했으나, 배상을 거부함.

가. 항공권

- 항공권 구매 전 여행지의 천재지변 가능성, 출입국 정책과 항공권 판매처(여행사 또는 항공사)의 취소·변경 조건을 자세히 확인한다.
 - 여행지의 천재지변에 따른 항공권 변경·취소 시 외교부가 여행정보(3단계 이상)나 특별여행주의보를 발령한 경우가 아니면 수수료가 발생할 수 있으므로 유의한다.
 - 여행지 또는 경유지의 출입국 규정을 살펴보고 여권 유효기간·비자(사증)·세관신고와 같은 제반 사항 등을 모두 확인한 후에 항공권을 구매한다.
 - 판매처, 할인율, 출발지에 따라 취소위약금이 높게 책정될 수 있고, 구매 후에는 탑승객 영문명 등의 예약내용 변경이 불가하거나 변경 시 추가 요금이 발생할 수 있으므로 주의가 필요하다.
 - 출국일 전, 항공편의 일정 변경이 있는지 확인한다.
 - 항공편 운송 지연·결항, 갑작스러운 일정 변경 등에 대비하여 구매 시 수신 가능한 연락처를 기재하도록 하고, 출발일 전까지 여행사·항공사로부터 문자메시지 또는 이메일을 받았는지 자주 확인한다.
 - 출국일이 가까워지면 항공사를 통해 정확한 출발 시각을 확인하고, 출국 당일에는 혼잡한 도로상황 등을 고려하여 여유있게 공항에 도착한다.
 - 항공편 운송 지연·결항 가능성이 있으므로 경유지에서 탑승할 연결편이나 다른 교통수단을 별도로 예약할 경우 충분한 시간을 둔다.
 - 위탁수하물 피해 발생(분실·파손·인도 지연 등) 즉시 공항 내 항공사 데스크를 방문하여 피해사실 확인서 등을 발급받는다.
 - 골프채, 선글라스 등 파손이 쉬운 수하물은 전용 하드케이스로 포장하고, 도난·분실을 예방하기 위해 수하물에 이름, 연락처, 표식 등을 남긴다.
 - 수하물의 외부 오염이 심하거나 파손이 의심되는 경우 가급적 공항 현장에서 내용물을 확인한 후 이동한다.
- ※ 여행 중 상해, 운송 지연, 물품 파손 등 신체적·경제적 손해에 대비해 여행자 보험 가입을 고려하는 것이 좋다.

나. 택배

- 명절 연휴 직전에는 택배 물량이 급증하여 배송이 지연되거나 물품이 훼손·파손되는 경우가 있어 충분한 시간을 두고 배송을 의뢰한다.
 - 급히 보내야 할 물품이나 명절 연휴를 위한 물품이 아니라면 가급적 추석 이후에 택배서비스를 이용하는 것이 좋다.
 - 식품, 농산물과 같이 부패나 변질 우려가 있는 제품은 ‘특송 서비스’ 등을 이용하여 빠른 시일 내 도착하도록 한다.
 - 파손·훼손이 우려되는 운송물은 포장 완충재 등을 충분히 이용하여 포장하고, ‘파손주의’ 문구를 표기한 후 택배사에 미리 고지한다.
 - 운송장에 운송물 종류, 수량, 가격을 정확하게 기재하고 배송 완료될 때까지 보관한다.
 - 운송물의 품명과 중량·수량, 물품 가격 등을 운송장에 정확히 기재해야 분실되거나 훼손되었을 때 적절한 배상을 받을 수 있다.
 - 50만 원 이상 고가 운송물은 사전에 고지하고 안전 배송 또는 사고 발생에 대비해 추가 요금을 지불하거나 보험에 가입한다. 물품 가격을 기재하지 않으면 손해배상 한도액이 50만 원으로 제한될 수 있다.
 - 보내는 사람은 받는 사람에게 택배 발송 사실과 송장번호를 전달하여 배송 상황을 주기적으로 확인하도록 하고, 부재 시 배송장소를 택배사와 협의할 수 있도록 한다.
 - 운송물을 받으면 즉시 파손·변질 여부 등을 확인하고 문제가 있는 경우 즉시 사업자에게 알려야 한다.
- ※ 택배 파손, 분실 등의 피해에 대비해 증빙자료(운송장, 물품 구매영수증, 택배를 보내기 전·후 사진 또는 동영상 등)를 보관한다.

3

상담 및 피해구제 안내

- 소비자 피해가 발생하면, ‘소비자24(모바일 앱, www.consumer.go.kr)’ 또는 ‘1372소비자상담센터(국번 없이 1372(발신자부담), www.ccn.go.kr)’를 통해 거래 내역, 증빙서류 등을 갖추어 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

4

당부사항

- 소비자원과 공정위는 추석 연휴 동안 항공권 또는 택배를 이용하는 소비자에게 피해주의보에 담긴 피해사례와 유의사항을 확인하여 피해를 입지 않도록 주의해달라고 당부했다.

- <붙임> 1. 품목별 소비자 피해구제 신청 현황 및 주요사례
2. 품목별 소비자분쟁해결기준(항공권, 택배)



1

항공권

가. 소비자피해 현황

- 최근 3년간('21년~'23년) 한국소비자원에 접수된 항공권 관련 피해구제 신청은 총 3,316건으로 확인됐다.
- 그중 추석 연휴가 포함된 9~10월에 접수된 건은 17.8%인 590건으로 나타났다.

[항공권 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2021년		2022년		2023년		계	
		9~10월		9~10월		9~10월		9~10월
소비자상담	2,951	388 (13.1)	5,919	1,162 (19.6)	8,737	1,278 (14.6)	17,607	2,828 (16.1)
피해구제	485	65 (13.4)	1,126	241 (21.4)	1,705	284 (16.7)	3,316	590 (17.8)

- 피해구제 신청이유는 '계약해지 관련 내용'이 58.3%(1,934건)로 가장 많았으며, 다음으로 '계약불이행' 30.8%(1,021건), '품질/AS' 3.4%(112건)의 순이었다.

[항공권 관련 피해구제 신청 이유]

(단위 : 건, %)

구분	계약해지 관련*	계약 불이행	품질 /AS**	부당 행위	표시광고 /약관	가격 /요금	기타	계
2021년	339 (70.0)	84 (17.3)	25 (5.2)	19 (3.9)	5 (1.0)	8 (1.6)	5 (1.0)	485 (100.0)
2022년	660 (58.6)	355 (31.5)	37 (3.3)	27 (2.4)	28 (2.5)	11 (1.0)	8 (0.7)	1,126 (100.0)
2023년	935 (54.8)	582 (34.1)	50 (3.0)	43 (2.5)	29 (1.7)	36 (2.1)	30 (1.8)	1,705 (100.0)
계	1,934 (58.3)	1,021 (30.8)	112 (3.4)	89 (2.7)	62 (1.9)	55 (1.6)	43 (1.3)	3,316 (100.0)

* 계약해제·해지·청약철회 거부, 위약금 과다 청구 등

** 고객센터 서비스 제공 불만, 소비자피해 처리 절차 및 방법 불만 등

나. 소비자피해 주요사례



사례 1 항공권 구매 후 취소 시 과도한 취소수수료 부과

- A씨는 여행사를 통해 인천-나리타 왕복 항공권 2매를 구매하고 377,000원을 결제함. 결제 다음 날 A씨가 일정 변경으로 인해 취소를 요청했으나, 여행사 및 항공사에서는 취소수수료를 제외한 117,000원만 환급 가능하다고 함.



사례 2 항공권 구매 후 취소 시 환급 거부

- B씨는 여행사를 통해 인천-하네다 왕복 항공권 1매를 구매하고 497,000원을 결제함. 2주 뒤 항공권 취소를 요청하였으나, 여행사 및 항공사에서는 환급이 불가한 운임 조건임을 이유로 환급을 거부함.



사례 3 항공편 운항 지연에 따른 손해배상 거부

- C씨는 인천-마닐라 왕복 항공권을 구매함. 마닐라-인천 구간 탑승 당일 항공사가 6시간 가량 지연 출발하는 사실을 통보하였고, C씨는 새벽에 인천공항에 도착하여 귀가를 위해 택시를 이용한 후 항공사에 교통비 배상을 요구했으나 항공사가 거부함.



사례 4 위탁수하물 파손에 대한 손해배상 거부

- D씨는 제주-광 항공편을 이용한 후 캐리어 찌그러짐 및 손잡이가 파손된 하자를 확인하여 항공사에 파손 사실을 신고함. 향후 D씨가 캐리어 제조사의 수리 견적서(370,000원)를 제출하였으나, 항공사는 손잡이 파손에 대해서만 일부 보상(70,000원)이 가능하다고 주장함.

가. 소비자피해 현황

- 최근 3년간('21년~'23년) 한국소비자원에 접수된 택배 관련 피해구제 사건은 총 912건으로 확인됐다.
- 그중 추석 연휴가 포함된 9~10월에 접수된 건은 17.7%인 161건으로 나타났다.

[택배 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2021년		2022년		2023년		계	
		9~10월		9~10월		9~10월		9~10월
소비자상담	6,564	1,150 (17.5)	5,551	1,371 (24.7)	4,336	759 (17.5)	16,451	3,280 (19.9)
피해구제	278	51 (18.3)	320	57 (17.8)	314	53 (16.9)	912	161 (17.7)

- 피해구제 신청이유는 운송물의 '파손·훼손'이 45.2%(412건)로 가장 많았으며, 다음으로 '분실' 34.4%(314건), 지연·오배송 등 '계약불이행' 13.8%(126건)의 순이었다.

[택배 관련 피해구제 신청 이유]

(단위 : 건, %)

구분	파손·훼손	분실	계약 불이행	부당요금	기타	계
2021년	126 (45.3)	95 (34.2)	34 (12.2)	11 (4.0)	12 (4.3)	278 (100.0)
2022년	133 (41.6)	111 (34.7)	58 (18.1)	8 (2.5)	10 (3.1)	320 (100.0)
2023년	153 (48.7)	108 (34.4)	34 (10.8)	11 (3.5)	8 (2.6)	314 (100.0)
계	412 (45.2)	314 (34.4)	126 (13.8)	30 (3.3)	30 (3.3)	912 (100.0)

나. 소비자피해 주요사례



사례 1 운송물 파손에 대한 손해배상 거부

- E씨는 200,000원 상당의 거울을 택배 사업자에 배송 의뢰함. 수령 후 거울이 파손된 사실을 확인하여 택배 사업자에게 배상을 요구했으나 택배 사업자는 깨지기 쉬운 소재인 경우 책임이 없다며 배상을 거부함.



사례 2 운송물 분실에 따른 손해배상 지연

- F씨는 160,000원 상당의 라디에이터를 택배 사업자에 배송 의뢰하였으나, 수신인으로부터 수령하지 못했다는 연락을 받음. F씨는 택배 사업자에게 배상을 요구하였으나 처리가 지연됨.



사례 3 해외구매대행 배송 중 파손에 따른 손해배상 거부

- G씨는 해외 배송대행업체를 통해 190,000원 상당의 유리 장식품의 해외 배송을 의뢰함. 향후 G씨가 제품 수령 후 유리 장식품이 파손되어 배상을 요구하였으나, 해외 배송대행업체는 파손 시 보상이 불가하다고 고지했다는 이유로 배상을 거부함.



사례 4 운송물 변질에 대한 손해배상 거부

- H씨는 택배 사업자에게 350,000원 상당의 수산물 선물 세트 배송을 의뢰함. 향후 수산물 선물 세트를 수령한 지인으로부터 수산물이 변질됐다는 연락을 받아 택배 사업자에게 이의제기했으나, 배상을 거부함.

1. 항공권

항공(국내여객) (1 - 3)		
분	쟁	유
형	해	결
고	기	준
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연	o 손해배상(항공운송 약관에 의거 배상 또는 국제항공 운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격신고 후 증가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함.
2) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	o 체재필요 시 적정 숙박비등 경비부담	* 목적지 도착 기준 * 운송 불이행의 주요 면책 사유의 구체적인 개념은 다음과 같음 - 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검이란 국토교통부가 인가한 항공기 정비에 관한 정비기준을 말함 - 기상사정이란 항공기가 운행할 수 없는 악천후 등의 기상상태를 말함 - 공항사정이란 공항시설등의 문제로 인하여 항공사업자가 소비자에 대한 운송서비스를 제공하지 못하는 것을 말함 - 항공기 접속관계란 전편 항공편의 지연 및 결항이 다음 연결편에 영향을 미치는 것을 말함 - 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치란 항공운송사업자가 채무불이행을 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 조치를 하는 것이 불가능한 상태에서

항공(국내여객) (1 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
		이루어진 조치를 말함
- 대체편이 제공된 경우 · 1시간 이후 ~ 3시간 이내 대체편 제공 시 · 3시간 이후 대체편 제공 시 - 대체편을 제공하지 못한 경우	- o 불이행된 해당구간 운임의 20% 배상 - o 불이행된 해당구간 운임의 30% 배상 - o 불이행된 해당구간 운임 환급 및 해당 구간 항공권 또는 교환권 제공	* 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함. (타 항공사 포함) * “운임”은 소비자(항공교통이용자)가 구입한 소매가격(구입가)을 말하며, 이때 유통할증료, 공항이용료, 기타 수수료 등은 제외한 금액을 말함
3) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	o 체제필요 시 적정 숙식비 등 경비부담	* 목적지 도착 기준

항공(국내여객) (2-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
- 1시간 이상 ~ 2시간 이내 운송지연 - 2시간 이상 ~ 3시간 이내 운송지연 - 3시간 이상 운송지연	- o 지연된 해당구간 운임의 10% 배상 - o 지연된 해당구간 운임의 20% 배상 - o 지연된 해당구간 운임의 30% 배상	
4) 항공권 미사용 시 환급 조건 - 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시 · 항공권 전부 미사용 시 · 항공권 일부 사용 시	- o 항공권 구입금액에서 취소 수수료를 공제한 차액 환급 - o 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급	* 취소시한 이내에 예약을 취소하지 않은 경우 위약금을 공제함.
5) 항공권 분실 시 환급조건 - 대체항공권을 구입하지 않은 경우 · 전부 미사용 분실항공권 · 일부사용 분실항공권 - 대체항공권을 구입한 경우	- o 지급운임 전액 환급 - o 탑승구간 적용운임 공제 후 환급 - o 대체항공권 구입금액 환급	* 분실항공권 환급은 항공 운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상 동의 후 환급함. * 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건

항공(국내여객) (3 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
6) 1급감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우 - 항공운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 도착예정지역이나 여행자의 거주(출발)지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 필수 사회·경제활동 이외의 활동이 사실상 제한(사회적 거리두기 3단계 및 이에 준하는 조치)되어 계약을 이행할 수 없는 경우 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시 - 계약체결 이후 도착예정지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 도착예정지역에 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시	o 변경수수료 없이 계약 내용 변경 o 취소수수료 없이 항공 운임 전액 환급 o 변경수수료 없이 계약 내용 변경 o 취소수수료의 50% 감경	* 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」상의 1급감염병을 의미함 * 계약내용 변경이란, 여행일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함 * 항공운임에서 취소수수료의 50% 공제 후 환급함

항공(국제여객) (1 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연 등	○ 손해배상(항공운송약관에 의거 배상 또는 국제 항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격 신고 후 종가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함.
2) 항공권 미사용 시 환급조건 - 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시 • 항공권 전부 미사용 시 • 항공권 일부 미사용 시	○ 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액환급 ○ 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액환급	* 취소시한 이내에 예약 취소하지 않은 경우 취소수수료 공제, 적용서비스요금 및 통신비 소요 시 통신비를 운임에서 공제함.
3) 항공권 분실 시의 환급조건 - 대체항공권을 구입하지 않은 경우 • 전부 미사용 분실항공권 • 일부사용 분실항공권	○ 지급운임 전액 환급 ○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급	* 분실항공권 환급은 항공운임약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함.

항공(국제여객) (2-4)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
- 대체항공권(동일구간)을 구입한 경우 - 분실항공권 재발행	- o 대체항공권 구입금액 환급 - o 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행	* 분실항공권과 동일한 항공사, 구간 및 등급 이용조건 * 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생 시 배상동의 및 적용서비스요금(재발행수수료) 여객 부담조건
4) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외 ① 대체편이 제공된 경우 - 운항시간 4시간 이내 • 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시 • 4시간 초과 대체편 제공 시 - 운항시간 4시간 초과 • 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시 • 4시간 초과 대체편 제공 시 ② 대체편을 제공하지 못한 경우	- o 체재필요 시 적정숙식비 등 경비부담 - o USD 200 배상 - o USD 400 배상 - o USD 300 배상 - o USD 600 배상 - o 불이행된 해당구간 운임환급 및 USD 600 배상	* 목적지 도착 기준 * 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외 * 보상기준 금액은 최고 한도임(체제필요시 적정 숙식비 등 경비 포함) * 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용함.

항공(국제여객) (3 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	○ 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가능시기를 산정하여 배상	* 목적지 도착기준
5) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기접점을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외 - 2시간 이상~4시간 이내 운송지연 - 4시간 이상~12시간 이내 운송지연 - 12시간 초과 운송지연	○ 체재필요 시 적정 숙식비 등 경비부담 ○ 지연된 해당구간 운임의 10% 배상 ○ 지연된 해당구간 운임의 20% 배상 ○ 지연된 해당구간 운임의 30% 배상	
6) 감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우 - 외국정부가 우리 국민에 대해 입국금지·격리조치 및 이에 준하는 명령을 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 여행경보 3단계(철수권고)·4단계(여행금지)를 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 항공운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시	○ 변경수수료 없이 계약내용 변경 ○ 취소수수료 없이 항공운임 전액 환급	* 계약내용 변경이란, 여행일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함

항공(국제여객) (4 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
- 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 특별여행주의보를 발령하거나 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 6단계(세계적 대유행, 팬데믹)·5단계를 선언하여 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시	- o 변경수수료 없이 계약 내용 변경 - o 취소수수료의 50% 감경	* 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 5단계를 선언한 경우는 감염병이 발생한 해당지역에 한함 * 항공운임에서 취소수수료의 50% 공제 후 환급함

2. 택배

택배 및 퀵서비스업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 운송 중 전부 또는 일부 멸실된 때	o 운임 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급	* 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니한 경우 1. 전부 멸실된 때에 인도 예정일의 인도 예정장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급 2. 일부 멸실된 때는 인도일의 인도 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급
2) 훼손된 때		
- 수선이 가능한 경우	o 무상수리 또는 수리비 보상	
- 수선이 불가능한 경우	o 멸실된 때의 보상기준 적용	
3) 택배의 배달지연으로 인한 피해		* 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 사업자의 손해배상은 다음 각호에 의함. 손해배상한도액은 50만원 으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 함.
- 일반적인 경우	o 인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액(이하 ‘운송장기재운임액’이라 함.)의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장기재운임액×50%)배상. 다만, 운송장 기재운임액의 200%를 한도로 함.	
- 특정일시에 사용할 운송물의 경우	o 운송장 기재 운임액의 200% 배상	
4) 퀵서비스 사업자 귀책의 배달지연으로 인한 피해		* 부재중 방문표를 투입하고 송하인에게 연락하는 등 충분한 후속조치를 취한 경우에는 면책함.
- 배송물이 인도예정시간의 50% 이상을 초과하여 수하인에게 인도될 때	o 고객에게 배송비용의 100%에 해당되는 금액을 환급	
- 특정시각에 사용할 배송물이 인도예정시간을 초과하여 수하인에게 인도됨으로써 특정 시각에 사용할 수 없게 된 경우	o 배송장에 기재된 배송비용의 200%를 지급	
5) 인수자 부재 시 후속조치 미흡으로 인한 피해	o 운임환급(선불 시) 및 손해배상	